

ČEŠI A DIGITALIZACE

Tisková konference 04/11/2021



Pavel Kolář

Gestor České bankovní asociace
pro digitalizaci



Michal Straka

Specialista agentury Ipsos pro
finanční trh

METODOLOGIE A POZADÍ VÝZKUMU

Česká bankovní asociace ve spolupráci s výzkumnou agenturou Ipsos se zaměřila na problematiku digitalizace v bankovníctví a bankovní identity.



CÍLOVÁ SKUPINA

Reprezentativní vzorek
populace ČR ve věku
18-79 let



VELIKOST VZORKU

n = 1000
(Kvótní výběr dle pohlaví,
věku, vzdělání, regionu a
velikosti místa bydliště)



METODA SBĚRU DAT

Online dotazování
(CAWI) pomocí Ipsos
panelu Populace.cz



VÝZKUMNÝ NÁSTROJ

Strukturovaný dotazník
o délce 10 minut



TERMÍN SBĚRU DAT

Srpen 2021



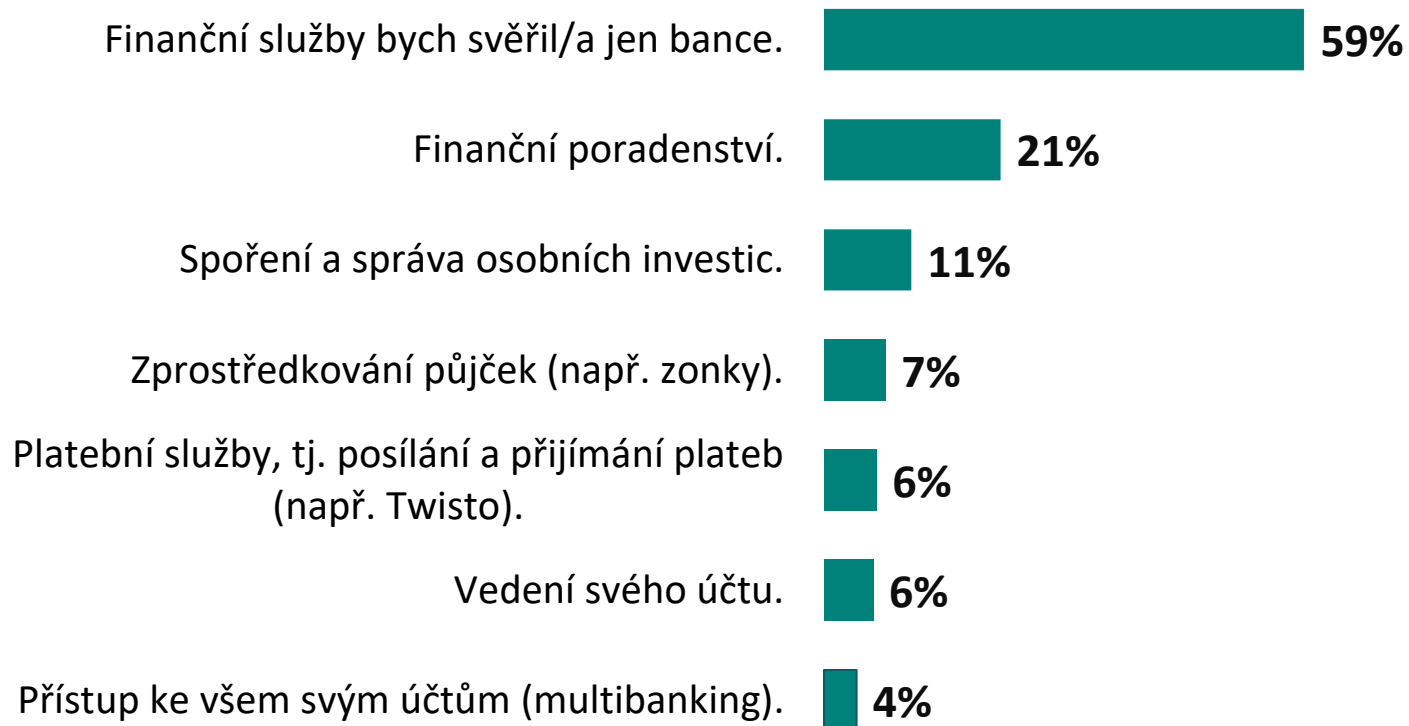
KONTAKTY

Michal Kormaňák
Account Director
Ipsos Public Affairs
michal.kormanak@ipsos.com

VYUŽÍVANÁ TERMINOLOGIE

- Elektronické bankovníctví / e-banking => bankovníctví, ke kterému přistupujete jakoukoli online cestou (webové stránky banky i mobilní aplikace)
- Bankovní mobilní aplikace / mobilní bankovníctví (MB) => aplikace stažena do mobilního telefonu či tabletu
- Internetové bankovníctví (IB) => bankovníctví, ke kterému přistupujete přes webovou stránku banky zejména z PC, ale lze samozřejmě i z mobilního telefonu či tabletu

ČEŠI BY SVÉ FINANCE NESVĚŘILI NIKOMU JINÉMU NEŽ BANCE



Báze: n=1005

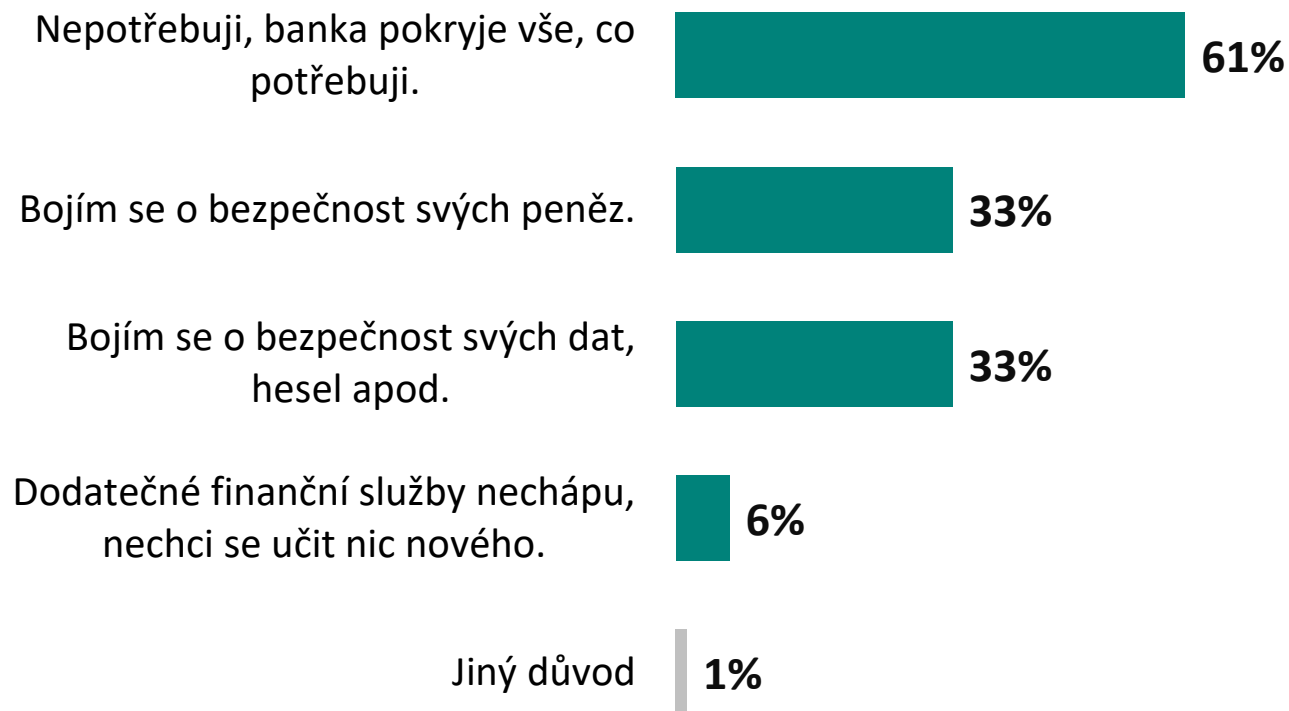
Otázka Q19. Které finanční služby konkrétně byste svěřil/a někomu jinému než bance?



Sociodemografické rozdíly

- Vedení účtu by jinému subjektu svěřili spíše lidé mezi 27 až 35 lety. Podobně jako spoření a správu investic (18 %).
- Platební služby by u nebankovního subjektu řešili častěji nejmladší lidé do 26 let (13 %).
- Pro zprostředkování půjček u jiných finančních subjektů by byli nejvíce vysokoškoláci (14 %).
- Žádné služby by nebankovním společnostem nesvěřili Češi nad 54 let a lidé s výučním listem (66 %).

BANKY POKRÝVAJÍ VEŠKERÉ POTŘEBY KLIENTŮ



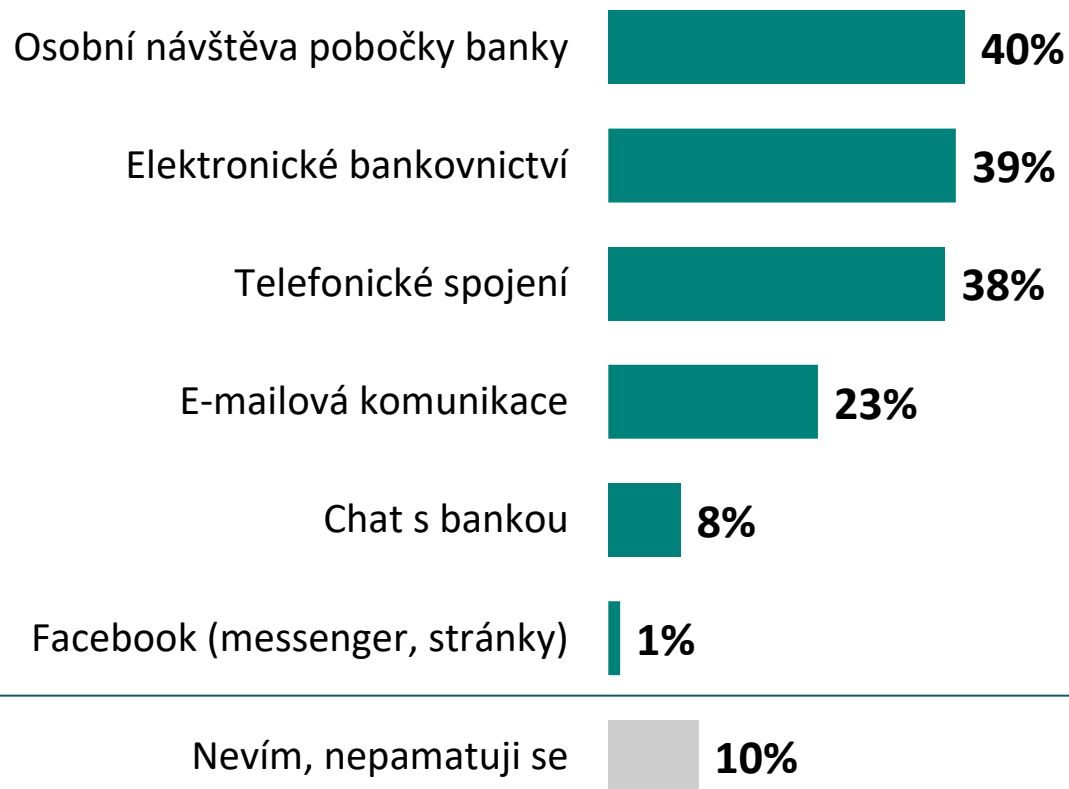
Báze: n=588; lidé, kteří by finanční služby jinému subjektu než bance nesvěřili
Otázka Q19_1. Proč byste je nesvěřil/a někomu jinému než bance?



Sociodemografické rozdíly

- Bezpečnost dat a hesel by trápila především lidi do 26 let (48 %) a lidi mezi 36 až 44 lety (48 %).
- Skupina do 26 let by se častěji obávala i o bezpečí peněz (56 %).
- Že banka pokryje vše, co potřebují deklarují zejména lidé ve věku 54 až 65 lety (70 %).

ČEŠI S BANKOU KOMUNIKUJÍ NEJČASTĚJI OSOBNĚ A SKRZE E-BANKOVNICTVÍ



Báze: n=1005

Otázka Q0. Jakými všemi způsoby komunikujete, nebo jste v poslední době komunikoval/a se svojí bankou?

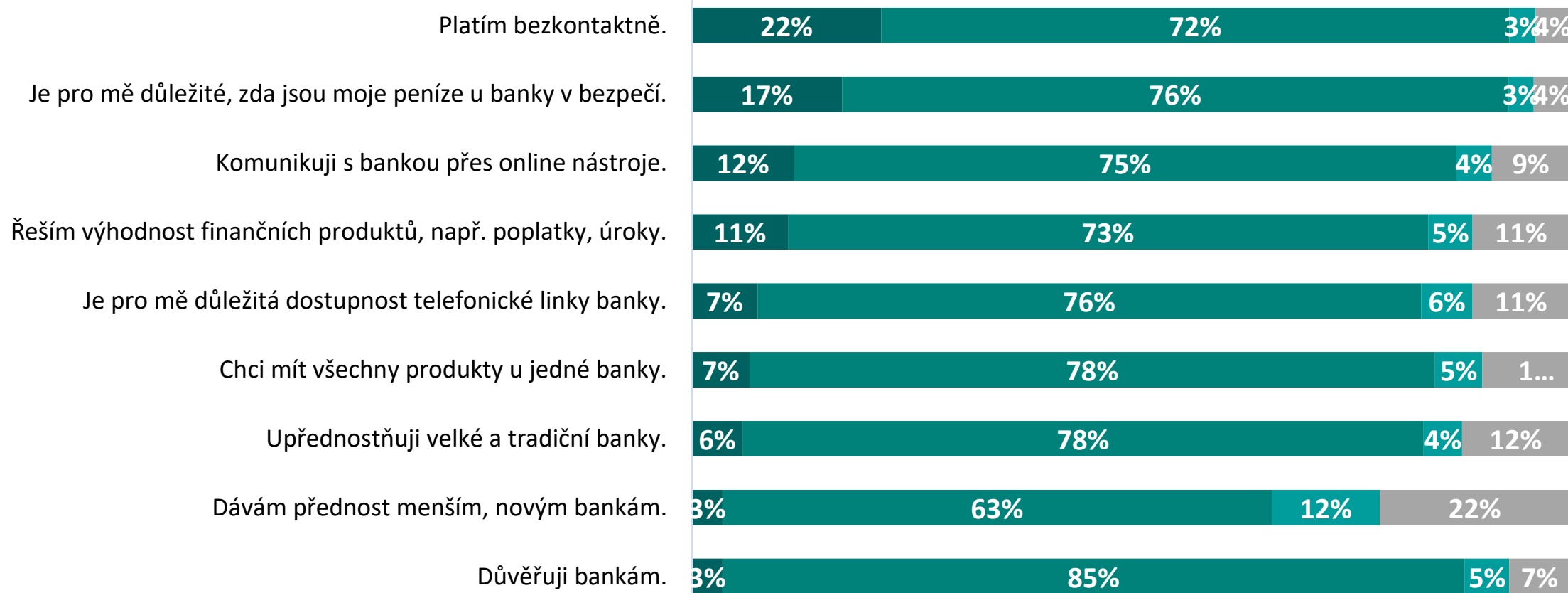


Sociodemografické rozdíly

- Prostřednictvím webových stránek s bankou komunikují častěji muži (24 %) a lidé s vysokoškolským vzděláním (31 %).
- Mobilní aplikaci využijí spíše vysokoškoláci (39 %).
- Telefonicky s bankou komunikují především lidé do 26 let (50 %), skrze chat s bankou pak Češi mezi 27 až 35 lety (14 %).
- Lidé mezi 54 až 65 lety při řešení finančních záležitostí preferují osobní návštěvu banky (52 %).

PŘESUN DO ONLINE USPÍŠILA I PANDEMIE

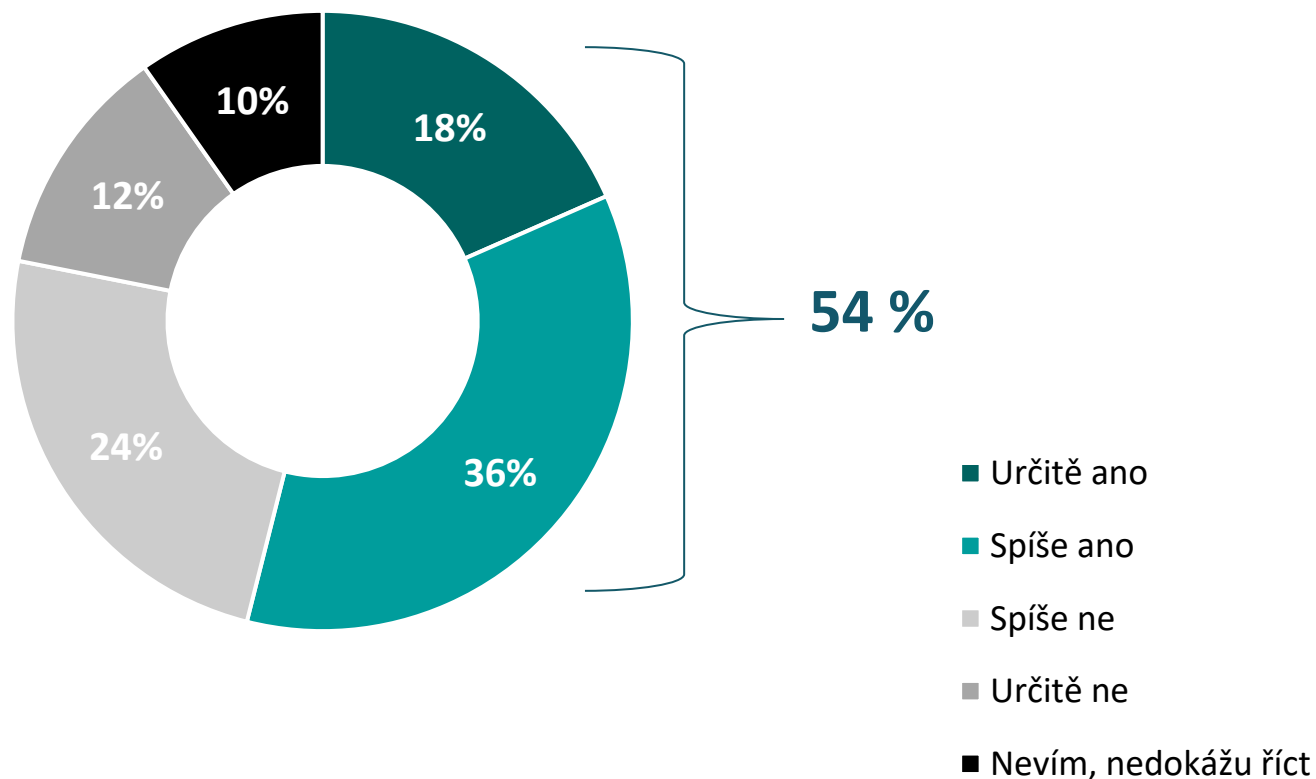
■ Více než před koronakrizí
■ Stejně jako před koronakrizí
■ Méně než před koronakrizí
■ Nevím, nedokážu říci



Báze: n=1005

Otázka C1. Uvedte, jak se během koronavirové krize změnilo Vaše finanční chování a vnímání bank.

E-BANKOVNICTVÍ MŮŽE V BUDOUCNU NAHRADIT BANKÉŘE



Báze: n=1005

Otázka Q5. Může podle Vás elektronické bankovníctví kompletně nahradit kontakt s bankéřem? Q5a. Proč myslíte, že ne?



Sociodemografické rozdíly

- Že by elektronické bankovníctví mohlo nahradit bankéře si častěji myslí muži než ženy (59 %) a lidé do 26 let (64 %).

Čtvrtina lidí, podle nichž bankéře nahradit nemůže, uvádí jako důvod bezpečnost.

Bankéř vše vysvětlí a na nejasnosti se lze doptat. **60%**

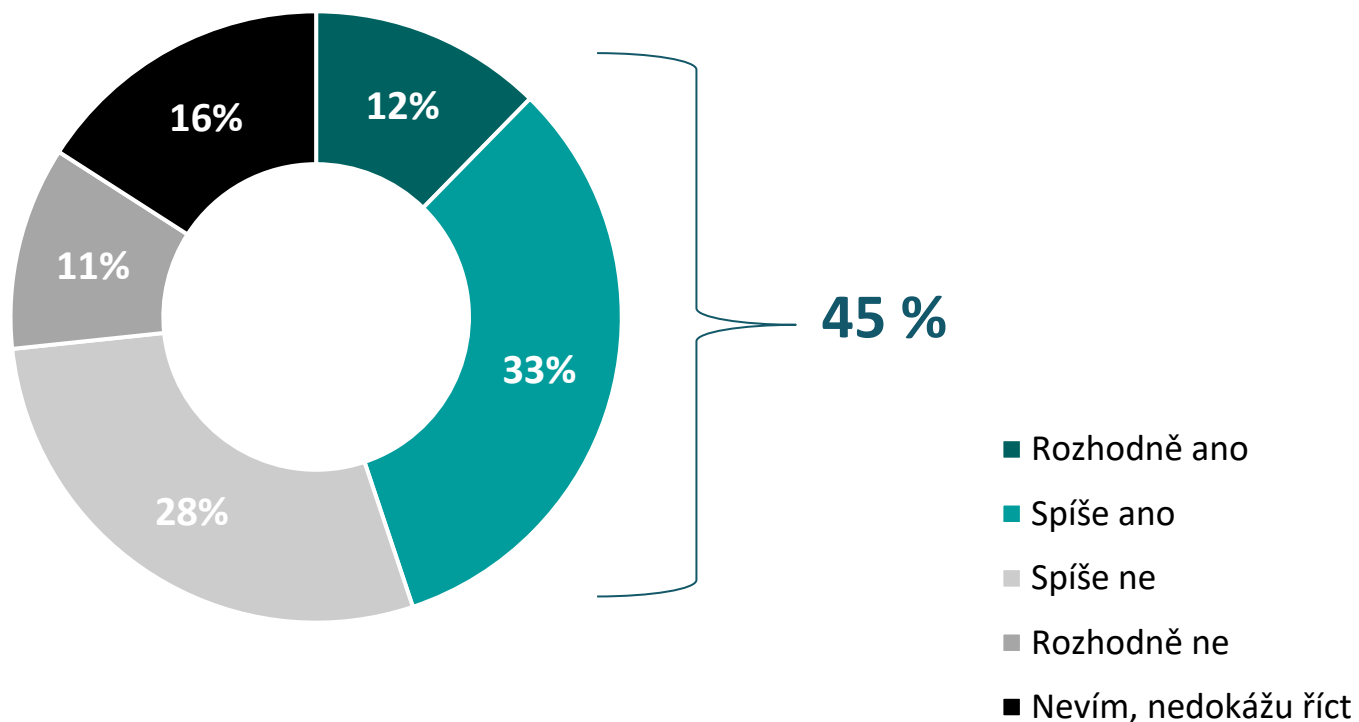
Osobní kontakt je důležitý a EB ho nemůže nahradit. **35%**

Osobní kontakt je bezpečnější. **28%**

Jiný důvod **1%**

n=365; lidé, podle kterých by kontakt nahradit nemohlo

ČEŠI BY UVÍTALI SLUŽBY VIRTUÁLNÍHO / ONLINE BANKÉŘE



Báze: n=1005

Otázka Q5b. Vyhovovalo by Vám, pokud byste mohl/a některé záležitosti s bankou řešit prostřednictvím tzv. virtuálního/online bankéře (kontakt s osobou bankéře prostřednictvím např. skype, videohovor)?



Sociodemografické rozdíly

- Služba virtuálního / online bankéře (kontakt s osobou bankéře skrze např. videohovor) by vyhovovala spíše mladším lidem mezi 18 až 26 lety (55 %) a 27 až 35 lety (54 %).

A close-up photograph of a person's hands typing on a silver laptop keyboard. The image is partially obscured by a semi-transparent teal overlay that covers the upper half. White text is centered on this overlay.

VYUŽÍVÁNÍ ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ

VYUŽÍVÁNÍ MOBILNÍ APLIKACE SKOKOVĚ ROSTE

	2021	2020
Počítač přes webový prohlížeč (www stránky)	60 %	79 %
Mobilní telefon (aplikace banky)	51 %	43 %
Mobilní telefon přes webový prohlížeč (www stránky; NE přes bankovní mobilní aplikaci)	14 %	10 %
Tablet (aplikace banky)	4 %	5 %
Tablet přes webový prohlížeč (www stránky; NE přes bankovní mobilní aplikaci)	2 %	3 %
Elektronické bankovníctví vůbec nepoužívám	3 %	3 %

Báze: n=1005

Otázka Q1. Pomocí jakého zařízení se přihlašujete k elektronickému bankovníctví?



Sociodemografické rozdíly

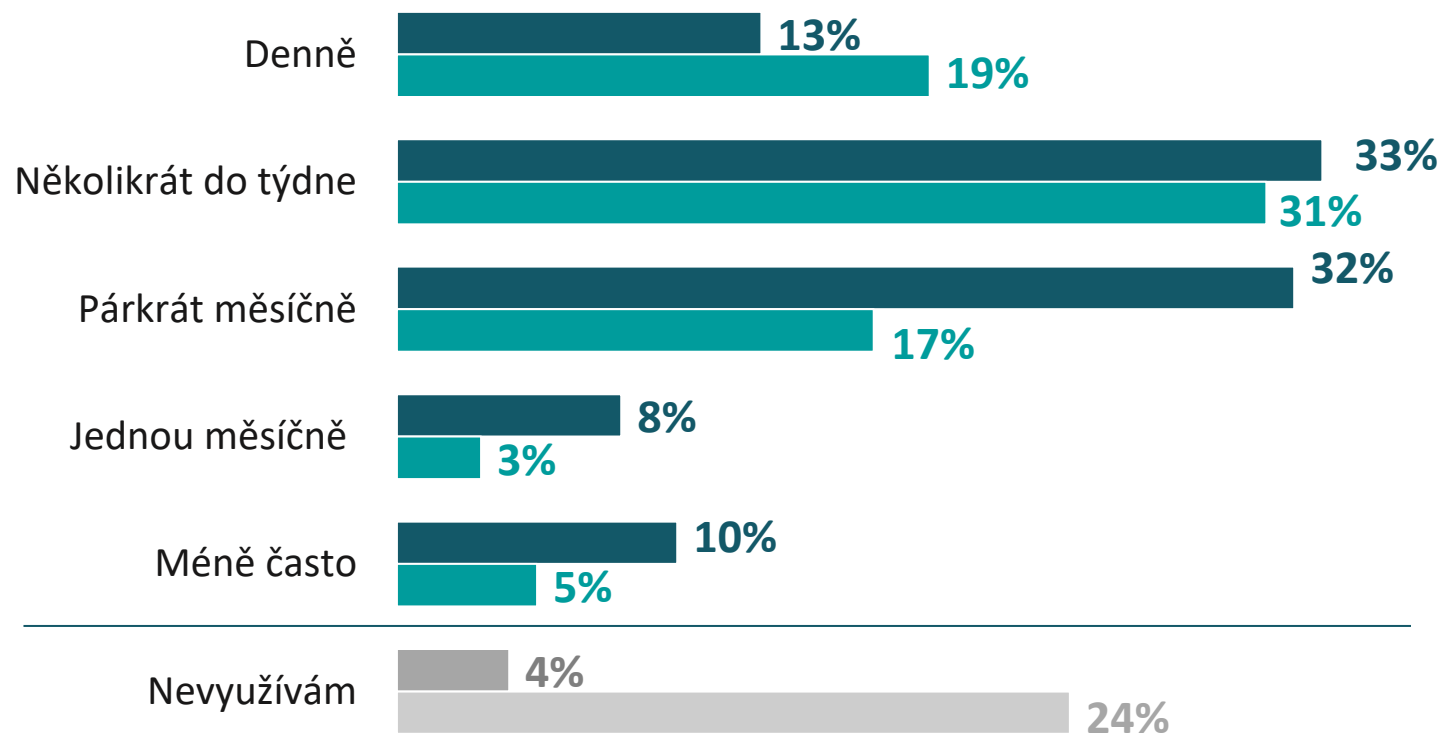
- Přes webový prohlížeč v počítači se častěji přihlašují muži (69 %) než ženy, lidé starší 54 let a vysokoškoláci (79 %).
- Přes webový prohlížeč v mobilním telefonu se přihlašují lidé mezi 27 až 35 lety (23 %).
- Mobilní aplikaci banky v telefonu využívají zejména lidé do 26 let (72 %) a lidé mezi 27 až 35 lety (68 %).

E-BANKOVNICTVÍ VYUŽÍVAJÍ ČEŠI NĚKOLIKRÁT TÝDNĚ



■ Webový prohlížeč

■ Mobilní aplikace



Báze: n=975; lidé, kteří elektronické bankovníctví využívají

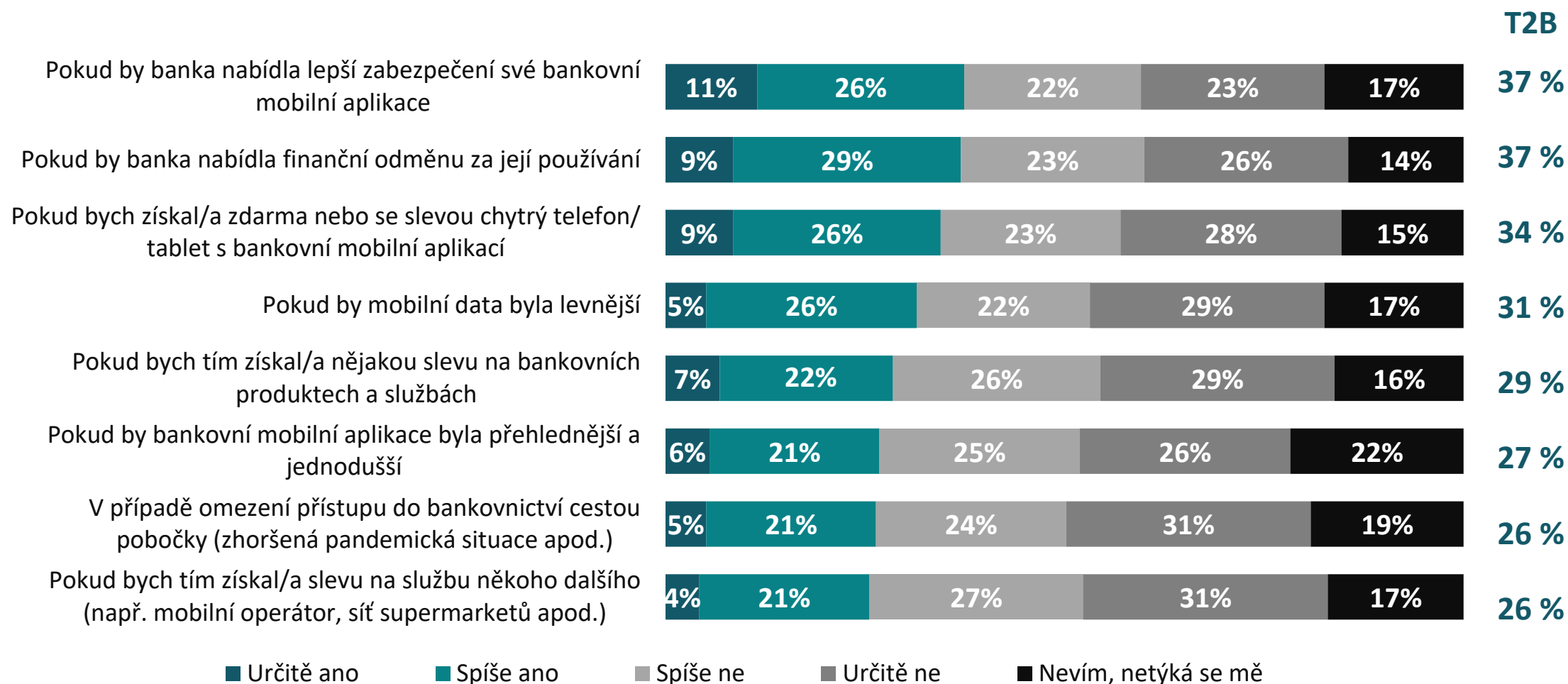
Otázka Q3. Jak často využíváte internetové bankovníctví (www stránky)? Q4. Jak často využíváte mobilní aplikaci banky?



Sociodemografické rozdíly

- Denně mobilní aplikaci banky využívají především lidé mezi 18 až 26 lety (31 %) a 27 až 35 let (35 %).
- Aplikaci příliš nevyžívají lidé mezi 54 až 65 lety (42 %) a osoby starší 66 let (49 %).
- Denně internetové bankovníctví využívají častěji lidé mezi 27 až 35 lety (21 %).
- Méně často (22 %) a nebo vůbec (10 %) nevyžívají internetové bankovníctví zejména nejmladší do 26 let.

MOTIVÁTORY PRO VYUŽÍVANÍ MOBILNÍ APLIKACE BANKY

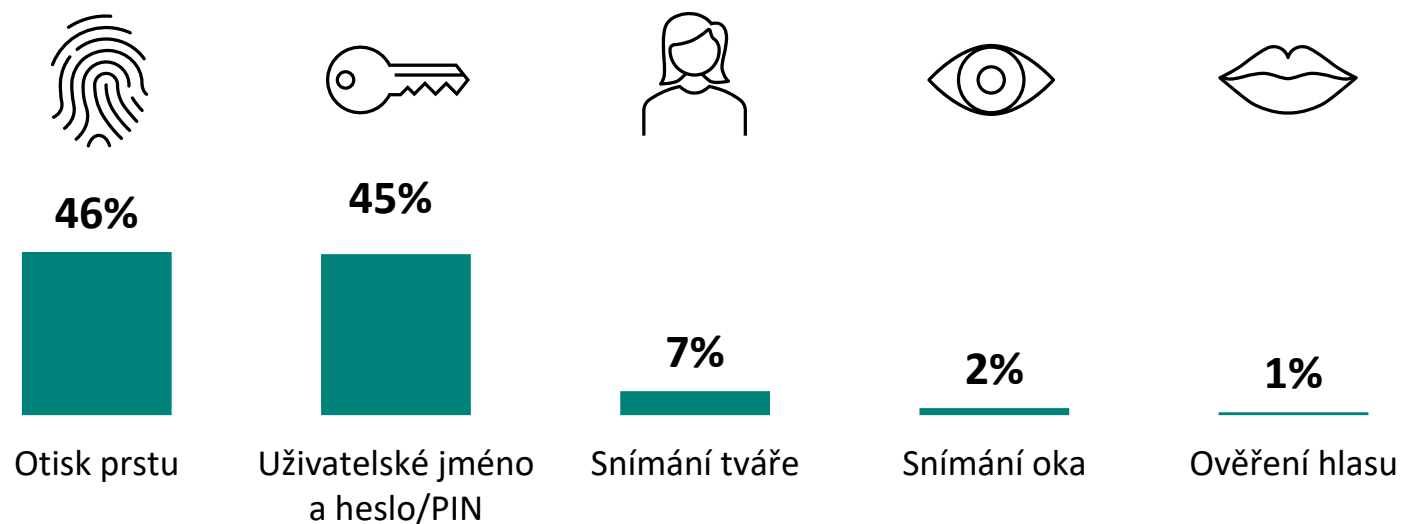


Pozn.: T2B = sloučení odpovědí „určitě ano“ + „spíše ano“

Báze: n=235; lidé, kteří nevyužívají mobilní bankovníctví

Otázka Q4_2. Do jaké míry by Vás následující body motivovaly, abyste začal/a používat bankovní mobilní aplikaci?

OBLIBA BIOMETRICKÝCH PRVKŮ ROSTE



Báze: n=770; lidé, kteří využívají mobilní aplikaci

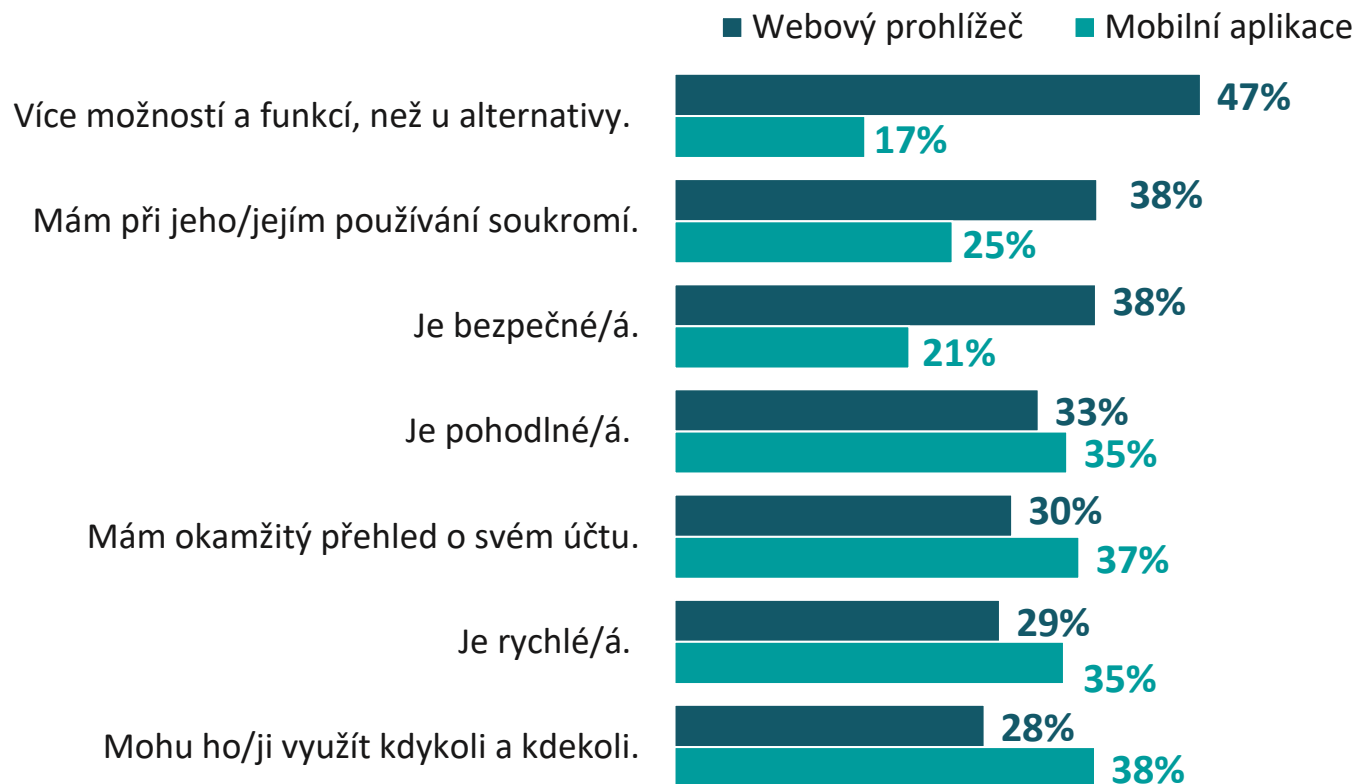
Otázka Q18. Jakou formu přihlášení do bankovní mobilní aplikace preferujete?



Sociodemografické rozdíly

- Přihlašování pomocí snímání tváře preferují hlavně lidé do 26 let (15 %).
- Otisk prstu preferují především lidé mezi 27 až 35 lety (57 %).
- Klasickou formu přihlašování pomocí uživatelského jména a hesla preferují především lidé mezi 54 až 65 lety (60 %).

VÝHODY INTERNETOVÉHO VS. MOBILNÍHO BANKOVNICTVÍ



Báze: n=1005

Otázka Q6. Porovnejte, které výhody podle Vás přináší spíše internetové bankovníctví (tj. www stránky) a které bankovní mobilní aplikace, Pozn.: Zobrazeno sloučení odpovědí „rozhodně IB“ + „spíše IB“ a „rozhodně MB“ + „spíše MB“



Sociodemografické rozdíly

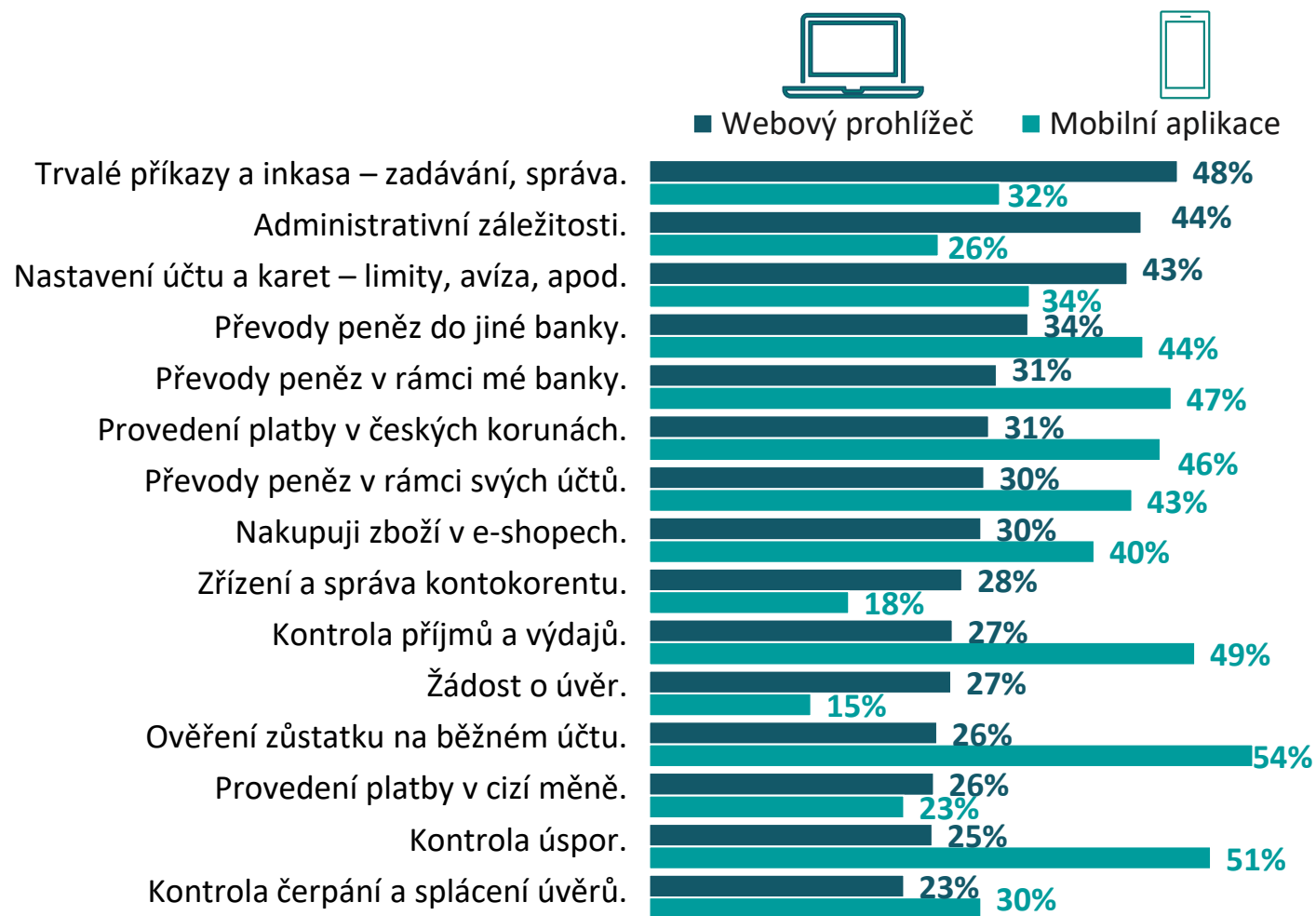
- Výhody v mobilním bankovníctví spatřují obecně častěji mladí lidé do 26 i lidé mezi 27 až 35 lety a ženy.
- Naproti tomu internetovému bankovníctví výhody častěji přisuzují lidé s výučním listem, muži a lidé nad 54 let věku.

VYUŽÍVÁNÍ INTERNETOVÉHO VS. MOBILNÍHO BANKOVNICTVÍ



Sociodemografické rozdíly

- Obecně platí, že mobilní aplikaci využívají na většinu úkonů lidé do 26, podobně jako lidé mezi 27 až 35.
- Internetové bankovníctví pak pro většinu úkonů spojených s bankou využívají zejména lidé starší 54 let a muži.
- Převody peněz v rámci svých účtů provádí pomocí mobilní aplikace spíše vysokoškoláci (31 %).

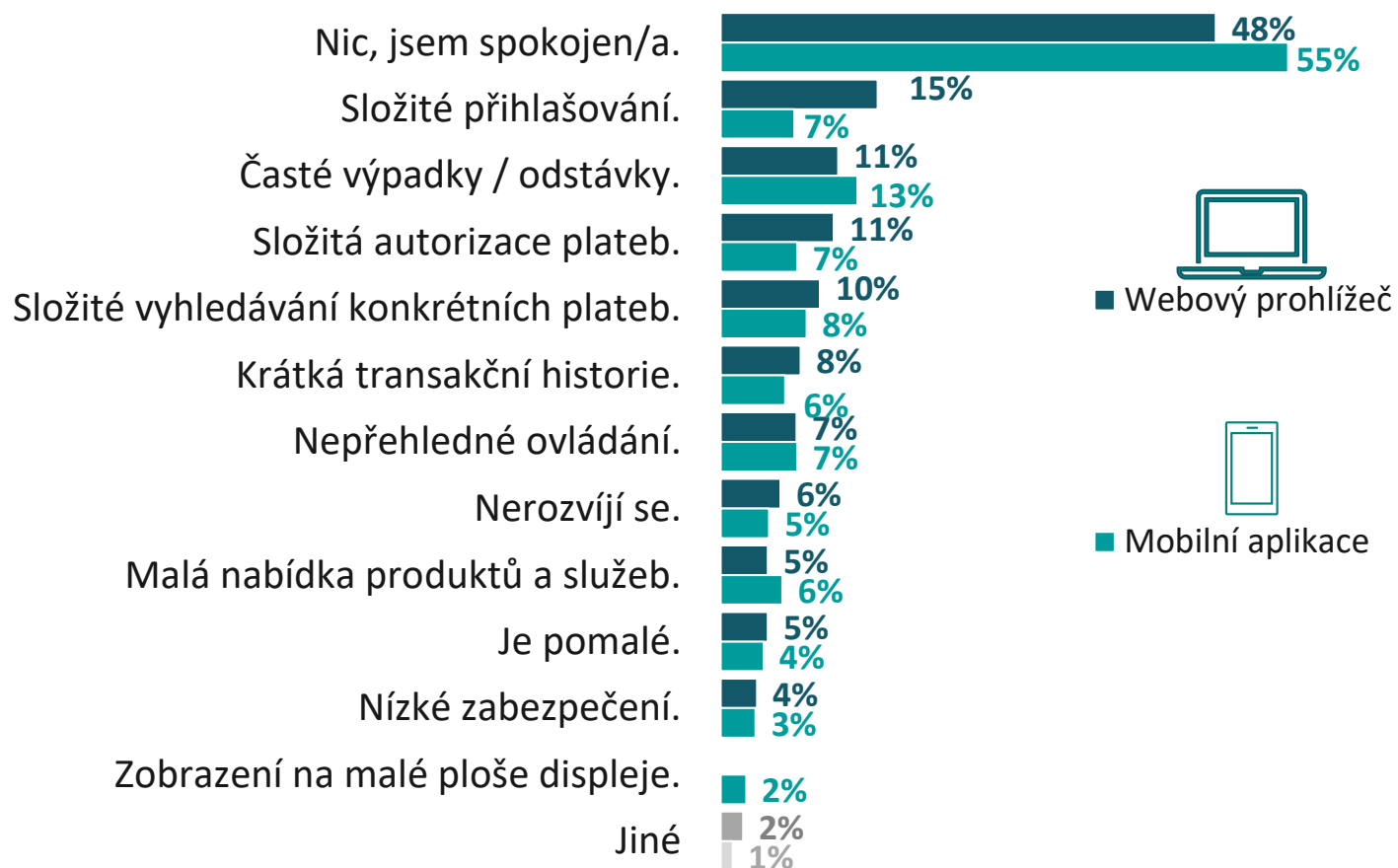


Báze: n=706; lidé, kteří využívají mobilní aplikaci nebo internetové bankovníctví

Otázka Q8. Rozřaďte, jaké úkony děláte častěji v mobilní bankovní aplikaci a jaké skrze internetové bankovníctví (tj. www stránka)

Pozn.: Zobrazeno sloučení odpovědí „rozhodně IB“ + „spíše IB“ a „rozhodně MB“ + „spíše MB“

ČEŠI JSOU SE SVÝM E-BANKOVNICTVÍM SPOKOJENI



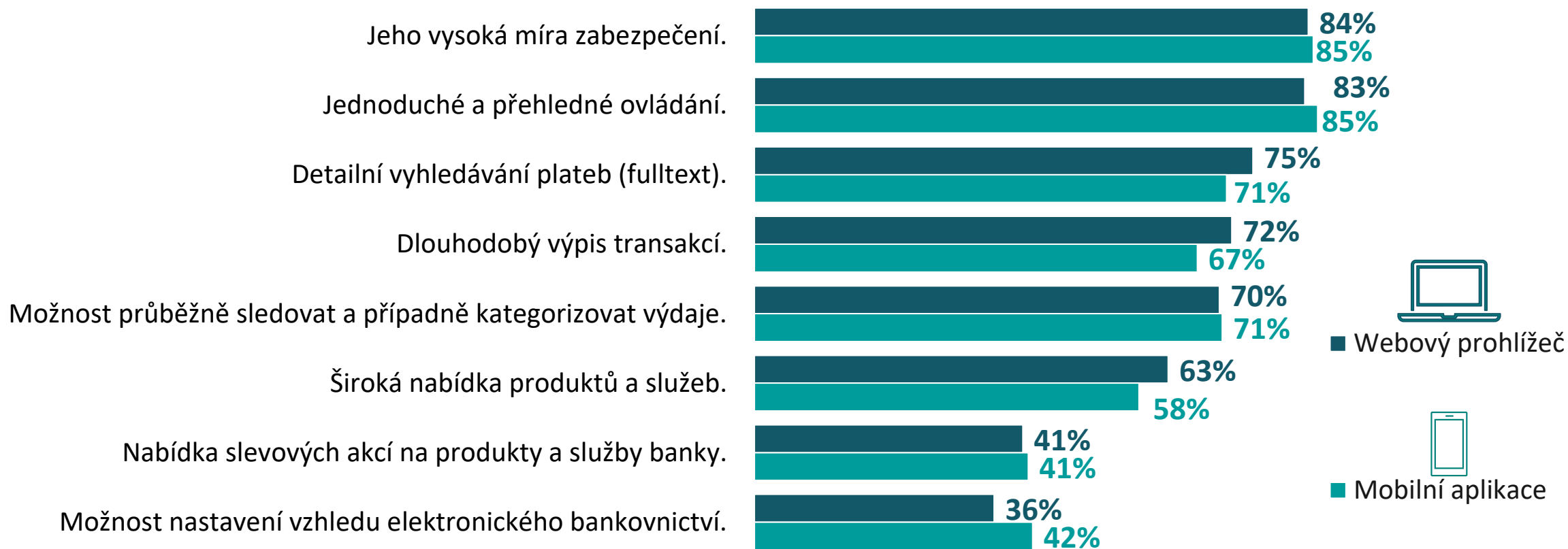
Sociodemografické rozdíly

- Složitě přihlašování vadí v IB spíše ženám (18 %) než mužům a lidem do 26 let (26 %) a mezi 27 až 35 lety (25 %).
- Mužům častěji vadí složité vyhledávání konkrétních plateb (12 %).
- Zpomalené (nerozvíjí se) IB nevyhovuje spíše lidem mezi 27 až 35 lety (13 %).
- Na časté výpadky a odstávky mobilní aplikace si nejčastěji stěžují mladí lidé do 26 let (23 %).
- Malá nabídka produktů a služeb v aplikaci, které lze využít, nevyhovuje především lidem ve věku 27 až 35 let (12 %).

Báze: n=968; lidé, kteří využívají internetové bankovníctví; n=770; lidé, kteří využívají mobilní aplikaci

Otázka Q11. Co Vám na Vašem internetovém bankovníctví (tj. www stránka) Vaší hlavní banky NEvyhovuje? Q17. Co Vám na Vaší mobilní aplikaci Vaší hlavní banky NEvyhovuje?

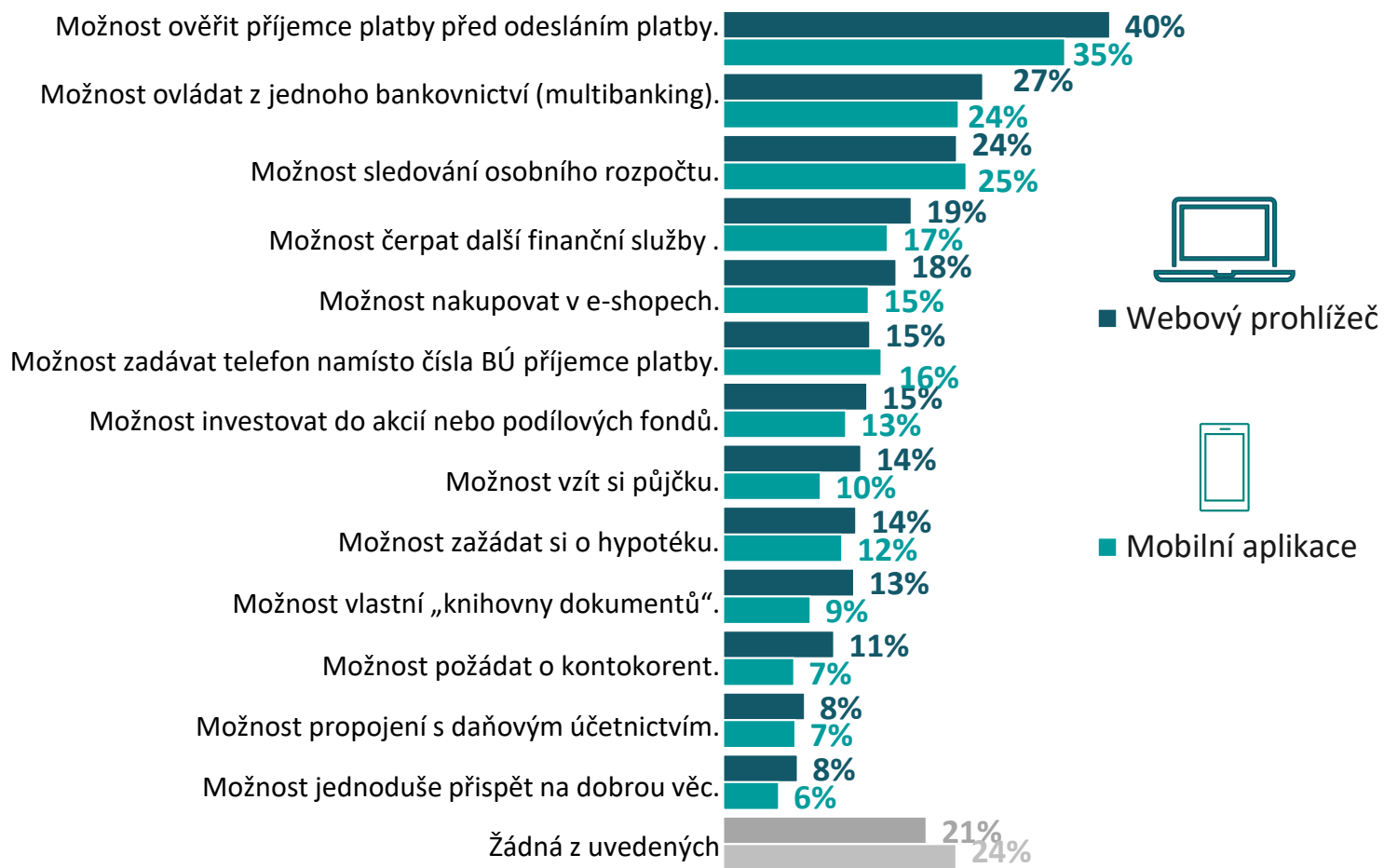
DŮLEŽITOST ATRIBUTŮ INTERNETOVÉHO VS. MOBILNÍHO BANKOVNICTVÍ



Pozn.: Zobrazeno sloučení odpovědí „10 – Rozhodně ano“ + 9 + 8

Báze: n=968; lidé, kteří využívají internetové bankovníctví; n=770; lidé, kteří využívají mobilní aplikaci

VÍTANÉ FUNKCIONALITY E-BANKOVNICTVÍ



Báze: n=968; lidé, kteří využívají internetové bankovníctví; n=770; lidé, kteří využívají mobilní aplikaci

Otázka Q9. Které z následujících možností byste ve svém internetovém bankovníctví (tj. www stránka) uvítal/a? Q15. Které z následujících možností byste ve své bankovní mobilní aplikaci uvítal/a?



Sociodemografické rozdíly

- Možnost čerpat i jiné služby by uvítali častěji muži (22 %) a lidé mezi 36 až 44 lety (29 %).
- Možnost požádat si v internetovém bankovníctví o hypotéku by ocenili lidé mezi 27 až 35 lety (27 %).
- Nejmladší lidé do 26 by uvítali i možnost multibankingu (41 %). Ocenili by i zadávání telefonního čísla namísto čísla BÚ (27 %), nebo možnost sledování osobního rozpočtu (39 %).
- Možnost ověření příjemce platby by ocenili zejména vysokoškolsky vzdělaní lidé (53 %) a lidé mezi 27 až 35 lety (44 %).

BANKOVNÍ IDENTITA



BANKOVNÍ IDENTITA

- Metoda digitálního ověření totožnosti osoby pomocí **bezpečnostních metod**, které nabízí elektronické bankovníctví.
- Největší digitalizační projekt českého bankovního sektoru. Byl iniciován a v počáteční fázi úspěšně veden ČBA. **Projekt zahájen od roku 2019** (příprava již od roku 2015).
- Poskytování identitních služeb státu i soukromým subjektům bankám umožnil **Zákon č. 49/2020 Sb. (bankovní identita)**. Do něj se ČBA podařilo v roce 2020 prosadit potřebné legislativní úpravy (ZoB a AML zákon), díky kterým se banky mohou stát tzv. **poskytovatelem elektronické identity** v souladu se zk. o elektronické identifikaci s úrovní identitního prostředku na stupni značná.
- **Zákon nabyl účinnosti 1.1.2021** a od té doby banky mohou poskytovat službu bankovní identity pro ověřování totožnosti vůči státu i soukromým subjektům.

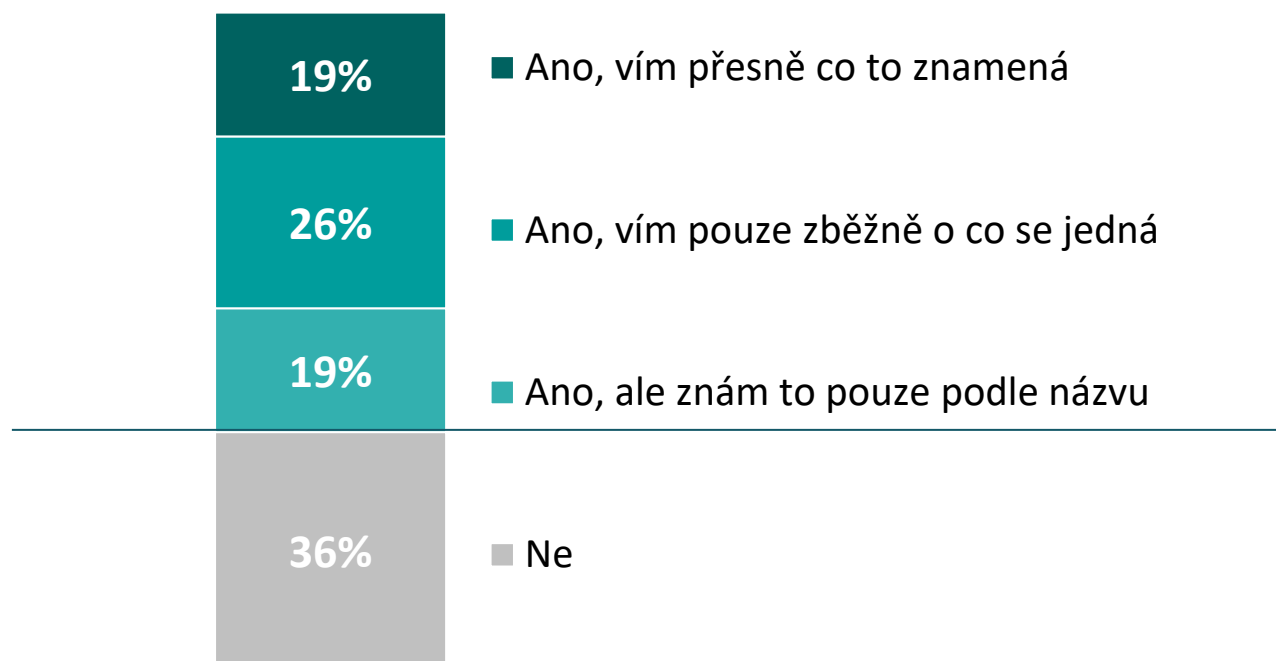
BANKOVNÍ IDENTITA

- Za účelem poskytování identifikačních služeb si banky v souladu s §38aa ZoB zřídily tzv. **poskytovatele služeb (SeP – Service provider)**: Bankovní identitu a.s. s řešením BankID (poskytuje služby od června 2021), přináší online ověření identity a digitální podpis.
- **Poskytovatelé identity (IdP – Identity provider)**: Air bank, Česká spořitelna, ČSOB, Komerční banka, MONETA Money Bank, Raiffeisenbank (akreditované banky MV, které poskytují klientům ztotožnění vůči státu)
- **Banky poskytující služby BankID**: Air bank, Česká spořitelna, ČSOB, Komerční banka, MONETA Money Bank
- **Zapojené firmy**: Kooperativa, Skupina ČEZ, Generali Česká pojišťovna, Česká spořitelna – penzijní společnost, MallPay, Pražská plynárenská, SAZKA (více na bankid.cz)

BANKOVNÍ IDENTITA

- **Služby státu:** výpis bodového hodnocení řidiče, podání daňového přiznání, výpis z Rejstříku trestů či živnostenského, vyřízení živnostenské oprávnění, informace z katastru nemovitostí, přístup k eReceptu, přehled o důchodovém pojištění, notifikace platnosti dokladů, portály obcí a měst. Další neustále přibývají.
- Na konci října bylo **5,8 mil. aktivovaných BI prostředků** (potenciál cca 10,5 mil.).
- Potenciál až **5,5 mil. aktivních unikátních uživatelů internetového bankovníctví**, kteří mohou využívat služby státu a firem online.
- Podle údajů MV bylo ke konci října **unikátních přihlášení k online službám skrze BI kolem 529 473.**

POJEM BANKOVNÍ IDENTITA ZNÁ 64 % ČECHŮ



Báze: n=1005; n=580; lidé, kteří službu nevyužili

Otázka B10. Setkal/a jste se již s pojmem bankovní identita? B11_2. Proč jste tuto možnost nevyužil/a?



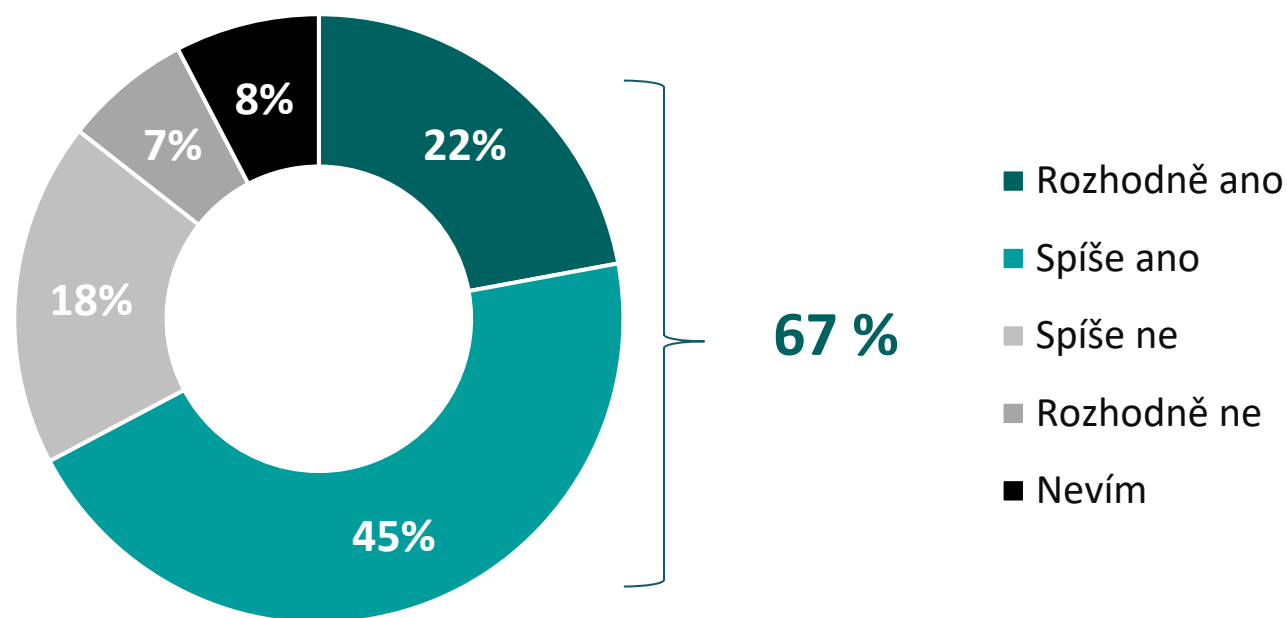
Sociodemografické rozdíly

- Co bankovní identita znamená, ví častěji muži než ženy (28 %) a vysokoškoláci (30 %).
- Že o bankovní identitě neví, častěji přiznávají ženy (37 %) a lidé mezi 27 až 35 lety (43 %).

Využití bankovní identity

- Bankovní identitu využilo nebo ji plánuje využít 66 %.
- Ti, kteří ji nevyužili:
 - 30 % o možnosti neví,
 - 20 % raději řeší vše osobně,
 - 24 % se bojí o bezpečnost.

V BANKOVNÍ IDENTITĚ ČEŠI VIDÍ PŘÍNOS V DIGITALIZACI



Báze: n=1005

Otázka B12. Vnímáte bankovní identitu jakožto prostředek pro elektronickou identifikaci Vaší totožnosti za přínosnou novinku v oblasti digitalizace? B13. Co vnímáte jako největší přínos bankovní identity v oblasti digitalizace?



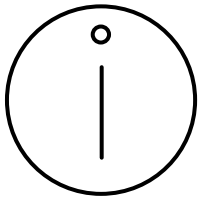
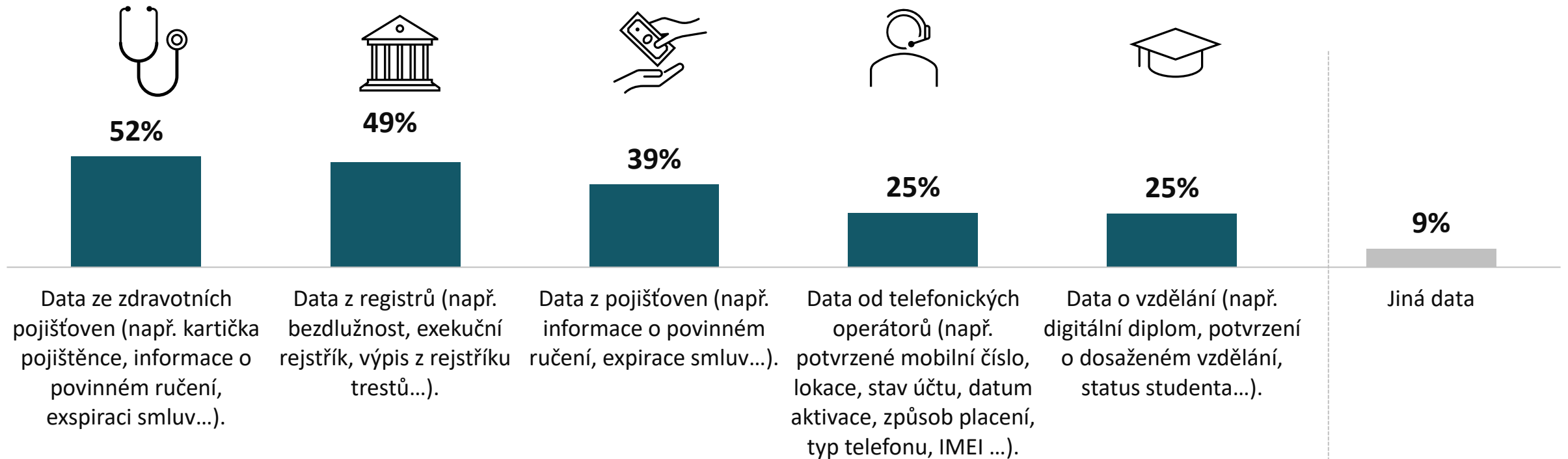
Sociodemografické rozdíly

- Za přínos BI považují především muži (74 %), spíše přínosná je pak pro lidi do 26 let (55 %).

Co je konkrétním přínosem

- Možnost čerpat služby od státu: 57 % Čechů. Častěji jde o muže (64 %) a vysokoškolsky vzdělané lidi (72 %).
- Možnost zaručeného elektronického podpisu: 41 % Čechů. Nejvíce lidé mezi 36 až 44 lety (51 %).
- Možnost čerpat služby soukromých firem (plyn, elektřina, pojištění...): 31 % Čechů.

ČEŠI BY UVÍTALI PŘIHLÁŠENÍ BANKOVNÍ IDENTITOU ZEJMÉNA DO PORTÁLŮ ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN



- Předávání dat z pojišťoven by ocenili častěji muži (47 %) a lidé s maturitou (45 %).
- Data o vzdělání by přes bankovní identitu předávali především nejmladší lidé do 24 let (52 %) a vysokoškoláci (40 %). Ti by také nejvíce ocenili možnost získávat data ze zdravotních pojišťoven (63 %).

Báze: n=1005

Otázka B14. Jaké další údaje byste rádi měli možnost bezpečně předávat přes bankovní identitu?

SHRNUTÍ

- **6 z 10 Čechů by své finanční záležitosti nesvěřili jinam než bance (59 %)**, hlavně kvůli tomu, že banka pokryje vše, co potřebují. Podle více než poloviny Čechů (54 %) by e-banking mohl nahradit kontakt s bankéřem. Odpůrci si myslí, že by nebylo možné se doptat na nejasnosti. Služba virtuálního / online bankéře by vyhovovala 45 % Čechů.
- **Finanční chování většiny Čechů se během pandemie Covid – 19 výrazně nezměnilo.** Přesto ale pětina Čechů (22 %) platí častěji bezkontaktně, **12 % Čechů s bankou častěji komunikuje prostřednictvím online nástrojů** a mírně ubylo těch, kdo svěřují své finance menším, novějším bankám (12 %).
- **S bankami Češi nejčastěji komunikují osobně (40 %) nebo skrze elektronické bankovníctví (39 %).**
- Elektronické bankovníctví dnes využívá 97 % Čechů s přístupem k internetu. **Skokově narostl počet lidí využívající mobilní bankovní aplikaci (51 %)**, přesto se Češi stále nejčastěji hlásí skrze webové stránky banky (60 %). **Při přihlašování do mobilní aplikace banky téměř polovina uživatelů preferuje otisk prstu (46 %) nebo uživatelské jméno a heslo (45 %).** K využívání mobilní aplikace by ty, kdo ji prozatím nevyužívají, motivovalo lepší zabezpečení aplikace (37 %), odměna za využívání (37 %) nebo sleva na chytré zařízení (34 %).
- **Internetové bankovníctví lidé vyžívají častěji k zadávání trvalých příkazů (48 %)**, vyřizování administrativních záležitostí (44 %) či nastavování účtů a plateb (43 %). Naproti tomu **mobilní aplikaci pak využívají častěji pro ověřování zůstatku na účtech (54 %)**, ke kontrole úspor (51 %) nebo kontrole příjmů a výdajů (49 %). Obecně podle Čechů IB nabízí více funkcí (47 %) a soukromí při využívání (38 %), aplikace je ale o něco pohodlnější (35 %), nabízí uživateli okamžitý přehled (37 %) a možnost ji využít odkudkoli a kdykoli (38 %).
- Uživatelé by u internetového i mobilního bankovníctví nejčastěji **uvítali možnost ověření příjemce před odesláním platby, multibanking a možnost sledování osobního rozpočtu.** Pokud jim něco nevyhovuje, tak u IB složitost přihlašování (15 %) a časté výpadky u MB (13 %).
- **Pojem bankovní identity zná již 64 % Čechů, dvě třetiny (67 %) ji vnímají jako přínosnou novinku v oblasti digitalizace.** Její největší přínos vidí 57 % Čechů v možnosti čerpat služby od státu.

**DĚKUJEME
ZA POZORNOST**