Valná většina Čechů by svoji banku neměnila

8.10.2024 - | PROTEXT

Téměř osm z deseti Čechů je spokojených se svojí hlavní bankou. Vyplývá to z dlouhodobého výzkumu, který pro Zlatou korunu zpracovala výzkumná agentura Ipsos. Podle něj se důvěra v bankovní instituce pozitivně odráží i v dalších oblastech finančních služeb.

Se svojí hlavní bankou bylo letos spokojeno 79 % české populace. To je přibližně stejný poměr jako v roce 2018. Zajímavé ale je, že zatímco před šesti lety o přechodu k jiné finanční instituci uvažovalo 13 % respondentů, dnes je to téměř o polovinu méně. Tento pokles naznačuje, že banky dokázaly za poslední roky dobře zareagovat na potřeby svých klientů a zlepšit nabídku svých služeb. A skutečně valná většina z těch, kteří o změně své banky neuvažují, uvádí jako hlavní důvod ten, že jsou se svojí primární bankou zkrátka spokojení. Jen 7 % z nich setrvává primárně kvůli složitosti procesu změny.

„Nejvíce jsou s bankou spokojeni lidé z nejstarší generace nad 65 let, kde je spokojeno 90 %. S věkem spokojenost mírně klesá. Zástupci mladší věkové kategorie jsou v řadě oblastí náročnějšími klienty. Jsou flexibilnější, nebojí se hledat alternativy na trhu. Mladí lidé mezi 25. a 35. rokem jsou také nejvíce nakloněni změně banky, uvádí to až 15 % z nich,“ říká Michal Straka, specialista Ipsos pro výzkumy na finančních trzích.

Klíčové faktory při volbě banky

V letošním roce se preference Čechů při výběru banky výrazně posunuly směrem k vyšším nárokům na bezpečnost a spolehlivost bankovních služeb. Zatímco v roce 2018 u běžných účtů bank dominovala kritéria jako výše a struktura poplatků, dostupnost bankomatů a přívětivost elektronického bankovnictví, letošní průzkum ukazuje, že pro drtivou většinu klientů je nyní rozhodující spolehlivost a bezpečnost banky. Tento trend je obzvlášť patrný u mladších generací, které také kladou větší důraz na kvalitu mobilního a internetového bankovnictví.

Vývoj směrem ke kvalitě bankovních služeb pozorují kromě klientů bank také odborníci. Více než 400členná Finanční akademie Zlaté koruny každoročně hodnotí produkty na finančním trhu na základě několika klíčových kritérií, jako jsou bezpečnost, udržitelnost, výnosy a náklady či celková kvalita služeb. Z výsledků hodnocení soutěže Zlatá koruna je patrné, že průměrná kvalita přihlášených produktů v soutěži v kategorii Účty významně roste. Zatímco v roce 2018 dosáhly účty průměrného hodnocení 7,36, v roce 2024 se toto hodnocení vyšplhalo na 8,26, kdy hodnocení 1 znamená nejhorší hodnocení, stupeň 10 pak nejlepší hodnocení. *„To znamená, že banky jdou naproti svým klientům při tvorbě a úpravách produktových nabídek,“* dodává Pavel Doležal, ředitel soutěže finančních produktů Zlatá koruna.

Češi a spoření

Za pozornost stojí i rostoucí úspory. V roce 2018 ušetřilo více než tisíc korun zhruba stejný počet respondentů měsíčně (63 %) jako v roce 2024 (65 %), letos však výrazněji vzrostlo procento Čechů (27 %), kteří ušetří dokonce více než 5 000 Kč. V roce 2018 to bylo pouze 19 %. V očích Zlaté koruny, která sleduje finanční gramotnost, to může znamenat, že Češi jsou také finančně gramotnější a že se snaží si vytvářet finanční rezervy. Větší částky se daří častěji ušetřit lidem s vyšším vzděláním a příjmem a také mužům.

Výzkum byl realizován na reprezentativním vzorku populace ČR starší 18 let o velikosti 1000

respondentů. Probíhal v červnu 2024 pomocí online panelu Ipsos Populace.cz.

Při pohledu na data z výzkumů Zlaté koruny se může zdát, že se nic zásadního nemění – Češi nadále setrvávají u svých bank, zejména kvůli spokojenosti s poskytovanými službami. Při zohlednění vývoje posledních šesti let se však ukazuje zajímavý fakt: stabilita bank přetrvává i navzdory turbulentním změnám, které v nedávné době zasáhly většinu oborů.

Redakce Zlatá koruna

Kontakt:

dubois@zlatakoruna.info

www.zlatakoruna.info

ČTK Connect ke zprávě vydává obrazovou přílohu, která je k dispozici na adrese https://www.protext.cz.

https://www.ceskenoviny.cz/tiskove/zpravy/valna-vetsina-cechu-by-svoji-banku-nemenila/2579573