



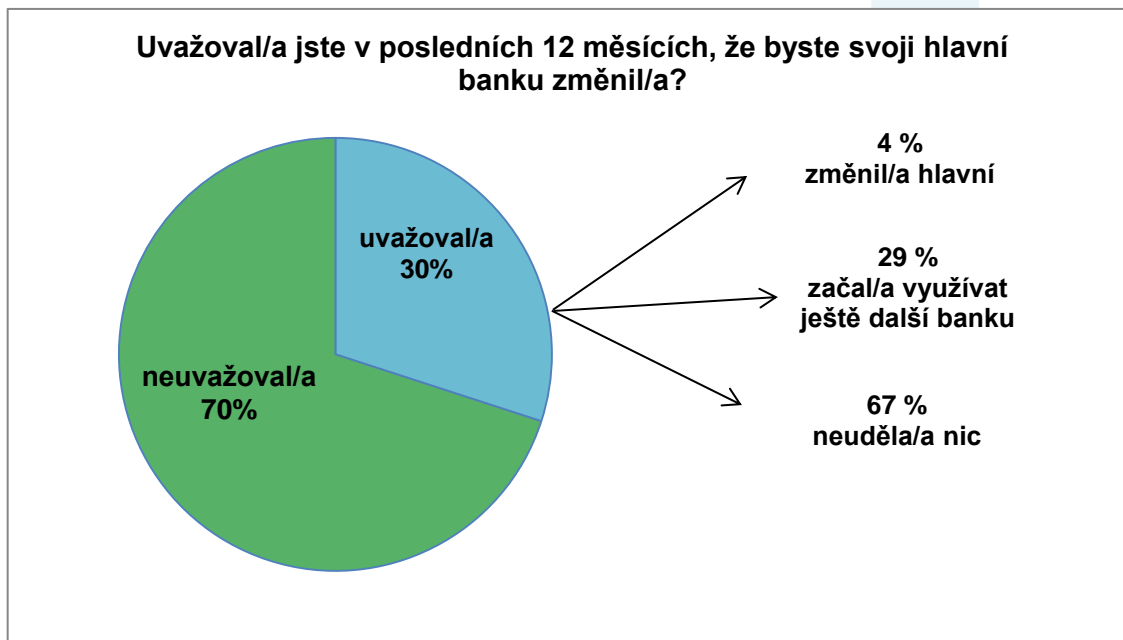
## Důvěra Čechů v bankovní sektor narůstá. Osm z deseti je se svou bankou spokojeno.

Praha 7. září 2017 – Úroveň spokojenosti Čechů se svojí hlavní bankou z hlediska zjišťovaného indexu CSI (Customer Satisfaction Index) dosáhla 84 bodů ze 100, což je oproti roku 2016 jednobodový nárůst. Celkově je tak spokojeno 80 % respondentů a 70 % všech respondentů o změně své hlavní banky neuvažuje. Z 30 % oslovených, kteří o změně uvažovali, k jiné bance přešla pouze 4 %. Informace vyplývají z průzkumu agentury SC&C pro Českou bankovní asociaci (ČBA).

Spokojenost bankovních klientů se drží již několik let na vysoké úrovni a tento standard se nemění. Češi i nadále považují za hlavní motivátory spokojenosti důvěryhodnost a plnění slibů, které banka dala. Mezi další významné atributy spokojenosti, které mají pro respondenty velký význam, jsou vstřícnost personálu, stabilita a kvalita poskytovaných služeb. „Vysoká důvěra veřejnosti v banky je zásadní předností českého bankovníctví a zavazuje všechny, kdo ji mohou ovlivnit, aby působili k jejímu udržení a dalšímu posílení,“ komentuje Pavel Štěpánek, výkonný ředitel ČBA.

### Češi jsou spokojeni a o změnách neuvažují

7 z 10 respondentů (70 %) deklarovalo, že v posledním roce neuvažovalo o změně banky. I přesto, že 30 % klientů přechod k jiné bance zvažovalo, naprostá většina z nich (67 %) nechala své úvahy u ledu a neudělala nic. K faktické změně se rozhodla pouze 4 % klientů a dalších 29 % si ke stávajícímu kontu založilo další účet.



Klienti (30 %), kteří původně o změně své banky uvažovali uvedli, že nakonec neudělali krok ke změně zejména díky skutečnosti, že nevidí příliš velké rozdíly mezi bankami (27 %). Další více než pětinu (22 %) dokázala jejich banka motivovat tak, aby u ní zůstala. Nedostatek času pro změnu mělo 11 % respondentů oproti loňským 36 %. Pětina (20 %) nenašla lepší bankovní nabídku oproti 4 % loni, 15 % měla jiné důvody. Meziročně došlo ke snížení obav z přechodu k jiné bance kvůli příliš komplikovanému procesu. Banku kvůli tomu vloni nezměnilo 6 % respondentů oproti 12 %



## ČESKÁ BANKOVNÍ ASOCIACE

v předchozím období. „Právě pomocí Kodexu mobility ČBA, který funguje již několik let, je pro všechny klienty změna banky rychlá a snadná. Banky totiž veškeré administrativní záležitosti související se změnou vyřeší mezi sebou samy a klient se tak nemusí o nic starat,“ dodává Pavel Štěpánek.

---

### O průzkumu

Průzkum provedla pro ČBA v únoru tohoto roku agentura SC&C. Průzkumu se zúčastnilo 1 037 respondentů ve věku 18 až 70 let z celé ČR, kteří vlastní bankovní účet. Sběr dat probíhal online ve dnech 6. února až 5. března 2017.

### 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 37 členů. Rolí asociace je především zastupovat a prosazovat společné zájmy členů, prezentovat roli a zájmy bankovníctví vůči veřejnosti, podílet se na standardizaci postupů v bankovníctví a na vytváření odborných zvyklostí, podporovat harmonizaci bankovní legislativy s legislativou Evropské unie a vyvíjet aktivitu v informativní a školicí oblasti. ČBA je členem Evropské bankovní federace a EMMI.

### Další informace obdržíte na adrese:

**Michaela Šimková**

Account Manager, Native PR

+420 602 212 093

[michaela.simkova@nativepr.cz](mailto:michaela.simkova@nativepr.cz)

