

ZPRÁVA Z VÝZKUMU: VNÍMÁNÍ ELEKTRONICKÝCH PLATEBNÍCH PROSTŘEDKŮ

Připraveno pro Sdružení českých spotřebitelů, o.p.s.

Perfect Crowd
Verze 3, 29. 1. 2014



OBSAH

1

Metodologie 2

2

Shrnutí 4

3

Výzkumné závěry 19

4

Detailní zjištění 22

5


Přílohy 81

6

Projektový tým 82

METODOLOGIE

METODOLOGIE

Metoda:	Kvantitativní výzkum pomocí naprogramovaných interaktivních dotazníků.  Dotazníky distribuovány online respondentům z panelu Perfect Crowd.
Země:	Czech Republic
Období sběru dat:	3.12. - 6.12.2012
Cílová skupina:	dospělá populace, 18-60 let, uživatelé platebních karet
Vzorek:	<u>Velikost vzorku:</u> 601 respondentů <u>Reprezentativita:</u> reprezentativní dle pohlaví, vzdělání, věku, kraje a velikosti místa bydliště

SHRNUTÍ

Využívání bankovních produktů na českém trhu

Platební karty (ať už jako karty k účtu nebo kreditní karty) patří s spolu běžným účtem a internetovým bankovníctvím k nejvíce využívaným bankovním produktům a službám.

Naopak nejméně respondentů využívá v současné době akcie, vkladní knížky, rychlé půjčky a leasing, což jsou tedy produkty na českém retailovém trhu využívané spíše vzácně.

Využívání finančních produktů závisí do velké míry na věku. S rostoucím věkem například klesá pravděpodobnost využívání internetového bankovníctví. U nejmladší věkové skupiny (18-26 let) zase můžeme pozorovat nižší podíl vlastníků penzijního připojištění, pojištění domácností a používání trvalých příkazů. **Kreditní karty jsou využívány zejména skupinou ve věku od 36 do 52 let.**

4 % respondentů, z celkového počtu 624 dotázaných, nevlastnila žádnou kartu, a tak byla následně z dalších kapitol dotazování vyřazena.

Počet a využití vlastněných platebních karet

Většina dotázaných (kteří vlastní nějakou kartu) má jednu kartu.

Přibližně třetina dotázaných má karty dvě.

Tři a více karet vlastní cca pětina respondentů.

Ačkoliv jednu kartu má 45 % respondentů, aktivně používá jednu kartu o 12 % dotázaných více. **Část karet tak leží ladem a nejsou využívány.**

S rostoucím vzděláním roste podíl těch, kteří vlastní větší množství platebních karet a aktivně je používají.

Platby kartou v obchodě a na internetu

Platbu **kartou v obchodě** realizuje alespoň jednou týdně většina (78 %) dotázaných. **Vůbec kartou neplatí pouze 3 % dotázaných (vlastníků platební karty)**. Na platby kartou si tak Češi již zvykli a využívají je.

Oproti tomu **kartou přes internet** vůbec neplatí přibližně třetina dotázaných. U lidí s nižším vzděláním (ZŠ a SŠ bez maturity) je to polovina. K platbám kartou přes internet vykazuje český trh nadále jistou rezistenci.

Vlastnění a využívání debetní a kreditní karty

Ačkoliv v první otázce dotazníku uvedlo pouze 36 % dotázaných, že vlastní debetní kartu, poté co bylo respondentům vysvětleno, co je debetní a kreditní karta, vlastnictví debetní karty přiznalo 90 % respondentů. **Pojmu debetní karta značná část lidí nerozumí – jedná se o pojem bankovních profesionálů.**

U kreditní karty se podíl taktéž změnil (i když méně výrazně) – vlastní ji 39 % dotázaných. **Pojmu kreditní karta tedy respondenti rozumí mnohem lépe.**

Nejvíce lidé využívají kreditní i debetní karty k:

- **placení v obchodech 80 %**
- **výběrům z bankomatu 80 %**
- až s odstupem k platbám přes internet (40 %).

Kreditní karty a slevy

¾ dotázaných se domnívají, že banka, u které mají zřízenou kreditní kartu, nabízí i slevy u vybraných obchodníků.

Z těch, co se domnívali, že jejich banka slevy nabízí, většina (84 %) alespoň někdy těchto slev využívá. Ve výsledku tedy **62 % vlastníků kreditních karet aspoň někdy využívá slevy u obchodníků.**

Lidé využívají slevy nejvíce:

- **Supermarkety a hypermarkety - 70%**
- **Oděvy - 39%**
- **Drogerie - 35%**
- **Obuv - 30%**
- Sportovní potřeby a sportovní oděvy - 29%
- Restaurace - 25%
- Hračky - 21%
- Parfumerie a kosmetika - 20%
- Nábytek a bytové doplňky - 20%
- Optika - 17%.

Znalost rozdílů mezi kontaktní a bezkontaktní kartou

¾ dotázaných jsou si jisté tím, jaký je mezi kontaktní a bezkontaktní platební kartou rozdíl. S rostoucím vzděláním roste jistota lidí ohledně jejich znalosti rozdílů mezi oběma kartami.

Pouze 6 % dotázaných přiznalo, že neví, jaký je mezi kartami, avšak bylo zjištěno, že **deklarovaná a reálná znalost se liší** – z těch, co uvedli, že vědí jistě, jaký je mezi kartami rozdíl, vybralo 10 % špatnou možnost. Z těch, kteří si to „pouze“ mysleli, ale nevěděli to jistě, se netrefila třetina.

Celkově **82 % respondentů vybralo správnou možnost**, totiž že bezkontaktní karta je karta, se kterou se dá platit pouhým přiložením k terminálu, bez zadávání pinu při částkách menších než 500 Kč.

Výhody a nevýhody bezkontaktních karet

Za největší výhodu bezkontaktních karet lidé považují **rychlost a jednoduchost platby**. Přibližně čtvrtina respondentů také zmiňovala jiné výhody než ty obsažené v nabízených možnostech, např.: **možnost půjčit kartu k placení někomu jinému, aniž by mu museli prozrazovat PIN kód**.

Jako jedinou častěji se opakující nevýhodu lidé vnímají **možnost rychlého zneužití karty**, pokud ji někdo odcizí. **Placení kontaktní kartou vnímají jako bezpečnější**, než placení bezkontaktní kartou, které je ale podle nich modernější, rychlejší a pohodlnější.

Jako důvody, proč si kartu pořídit, lidé zmiňovali nejčastěji **rychlost, jednoduchost a pohodlnost, a také možnost placení, aniž by museli zadávat PIN kód**.

Jako důvody proč si kartu nepořídit lidé zmiňují **obavu ze zneužití** v případě krádeže karty a to, že **kartu málo používají**.

Bezkontaktní karta – vlastnění, způsob získání, potenciál

Více než polovina (55 %) dotázaných **vlastní bezkontaktní kartu**. Přičemž většině dotázaných kartu vydala banka automaticky – **pouze 16 % si o ni samo zažádalo**.

Třetina, z těch co kartu má, ji pak nechtěla - i přesto tři čtvrtiny z nich nakonec bezkontaktní kartu používají.

Většina dotázaných z těch, kteří bezkontaktní kartu nemají, by svoji kartu za bezkontaktní vyměnila. Ochota k výměně je nejvýraznější u těch, kteří toho subjektivně o rozdílu mezi kartami vědí nejvíce. Pokud tedy respondent principu bezkontaktní karty rozumí, jeho ochota takovou kartu vlastnit a využívat vzroste.

Placení kartou vs. v hotovosti

- Polovina respondentů při nákupech obvykle platí kartou
- Třetina se rozhoduje, jak bude platit podle výše platby
- Pětina platí obvykle v hotovosti.

Placení kartou vyhodnotili respondenti jako **pohodlnější, modernější a výhodnější** než placení v hotovosti.

Karty preferuje více než polovina dotázaných v těchto situacích:

- **ve velkých obchodech s potravinami**
- **v obchodech s elektronikou**
- při nákupu u Českých drah
- a v drogeriích.

Naopak nejméně často je využívají v kavárnách, restauracích, fastfoodech, malých obchodech s potravinami, kde preferují platbu v hotovosti stejně jako v divadle, kině či knihkupectví.

Zákazníci platí v hotovosti nejčastěji v těch případech, kdy u sebe nemají kartu, či v menším obchodě. V ostatních případech dávají spíše přednost platbě kartou.

Výběry hotovosti

Nejvíce respondentů **vybírá z účtu peníze jednou týdně až jednou měsíčně.**

Častěji než jednou týdně vybírá peníze pouze 7 % dotázaných a méně často než jednou měsíčně nebo vůbec vybírá peníze 12 % respondentů.

Dvě třetiny dotázaných vybírají hotovost minimálně jednou za dva týdny.

Nejvíce lidé vybírají částky mezi 500 Kč a 3000 Kč. Vyšší částky lidé vybírají méně často a naopak. Nejčastěji lidé vybírají několik tisícikorun s týdenní až čtrnáctidenní frekvencí.

Bankomaty jsou jednoznačně nejčastějším způsobem výběru peněz z účtu.

Jinak – na přepážce v bance nebo skrze cashback - vybírá obvykle peníze pouze 5 % dotázaných.

Zneužití platebních prostředků

Jako největší hrozbu vnímají respondenti zneužití internetového bankovníctví. **Jeho zneužití by 63 % respondentů považovalo za největší hrozbu.**

Pro čtvrtinu dotázaných by pak byla nejhorší ztráta karty, což koresponduje s tím, že stejně velká skupina dotázaných u sebe nosí platební kartu jen v situacích, kdy ji předem plánuje použít.

Skutečnou osobní zkušenost se zneužitím financí má pak přibližně pětina respondentů. U těch, kteří tuto situaci zažili, šlo nejčastěji o krádež hotovosti. Pouze 7 % dotázaných má zkušenost se zneužitím prostředků na účtu a z těch téměř 10 % tuto skutečnost bance vůbec neoznámilo. Částečně se může jednat o zneužití v rámci rodiny.

Pro polovinu respondentů je méně nepříjemná ztráta karty pro druhou pak ztráta hotovosti. Lze zde tedy předpoklad, že ztráta obojího vyjde nastejno. Lidem s nižším vzděláním více vadila ztráta karty, oproti **lidem s vyšším vzděláním, kterým více vadila ztráta hotovosti.** Roli zde tedy opět hraje edukace trhu.

72 % respondentů přiznalo, že nevěděli, že banka vrací v případě zneužití bezkontaktní karty placením bez zadání PIN odcizenou částku.

Internetové bankovníctví

Internetové bankovníctví je samozřejmou součástí bankovních služeb. Má ho 94 % dotázaných.

Lze říci, že **mezi uživateli internetu je internetové bankovníctví v zásadě jediný akceptovaný způsob provádění plateb**. Volí ho pro své platby drtivá většina (96 %) jeho uživatelů.

Služby internetového bankovníctví využívají jejich klienti zpravidla jednou až třikrát do týdne. $\frac{3}{4}$ dotázaných používají internetové bankovníctví alespoň 1 x týdně a skoro 90 % alespoň jednou za 14 dní.

Nakupování na internetu

Pro uživatele internetu jsou nákupy zboží on-line běžnou součástí života. Více než polovina (53 %) dotázaných nakupuje přes internet alespoň jednou do měsíce. Zcela tento způsob nakupování odmítají jen 4 % respondentů.

Přibližně třetina respondentů, kteří nakupují na internetu, nakupuje i na zahraničních internetových stránkách. **72 % respondentů však nakupuje pouze na českých nebo slovenských internetových stránkách.**

Respondenti mají rozličné důvody k tomu, proč se vyhýbají nákupům v zahraničí. Nejvíce dotázaných zmiňuje obavu z reklamace a podvodného jednání.

Přes internet putují do českých domácností zejména obuv a oblečení či slevové vouchery, ale také knihy, drobné spotřebiče a elektronika vč. mobilních telefonů.

Nákupy přes internet respondenti nejčastěji **platí bankovním převodem**. Časté je také objednání zboží **na dobírku** nebo **platba kartou on-line**.

Poplatky

Znalost poplatků za bankovní služby jde ruku v ruce s četností používání těchto služeb. Nejvíce tak **mají respondenti přehled o tom, kolik stojí výběr z bankomatu a platba kartou**, naopak většina dotázaných neví, kolik stojí výběr z bankomatu v zahraničí. Povědomí o tom, kolik služby stojí, roste se zvyšujícím se vzděláním.

Výše poplatků pak připadá nepřiměřená většině (63 %) dotázaných.

Z respondentů, kterým se poplatky zdají příliš vysoké, **60 % uvažovalo, že kvůli tomu změní banku**. To znamená, že více než třetina všech respondentů zvažuje migraci do jiné banky kvůli vysokým poplatkům.

VÝZKUMNÉ ZÁVĚRY

Lidé nerozumí výrazu „debetní karta“

Pojmu debetní karta většina lidí nerozumí. Neví, že se tak označuje karta, která je vydávána k běžnému účtu.

Placení kartou respondenti ve většině případech upřednostňují, je pohodlnější.

Placení kartou vyhodnotili respondenti jako pohodlnější, modernější a výhodnější než placení v hotovosti, a také o něco rychlejší.

Nejčastěji používají jednu kartu.

45 % dotázaných má jednu kartu. Přibližně třetina dotázaných má pak karty dvě.

Menší částky častěji, větší částky méně často.

82 % respondentů vybírá z účtu peníze jednou týdně až jednou měsíčně.

Bankomaty jsou nejčastějším a prakticky jediným používaným způsobem výběru hotovosti.

Jinak – na přepážce v bance nebo skrze cashback - vybírá obvykle peníze pouze 5 % dotázaných.

Pojmu „bezkontaktní“ lidé rozumí.

82 % ví, co je bezkontaktní karta.

Placení bezkontaktní kartou je rychlé a jednoduché, dá se dle respondentů ale lehce zneužít.

Jako největší výhodu bezkontaktních karet lidé spatřují rychlost a jednoduchost platby. Jako nevýhodu zmiňovali možnost rychlého zneužití karty, pokud ji někdo odcizí.

DETAILNÍ ZJIŠTĚNÍ

UŽÍVÁNÍ BANKOVNÍCH PRODUKTŮ

Užívání bankovních produktů

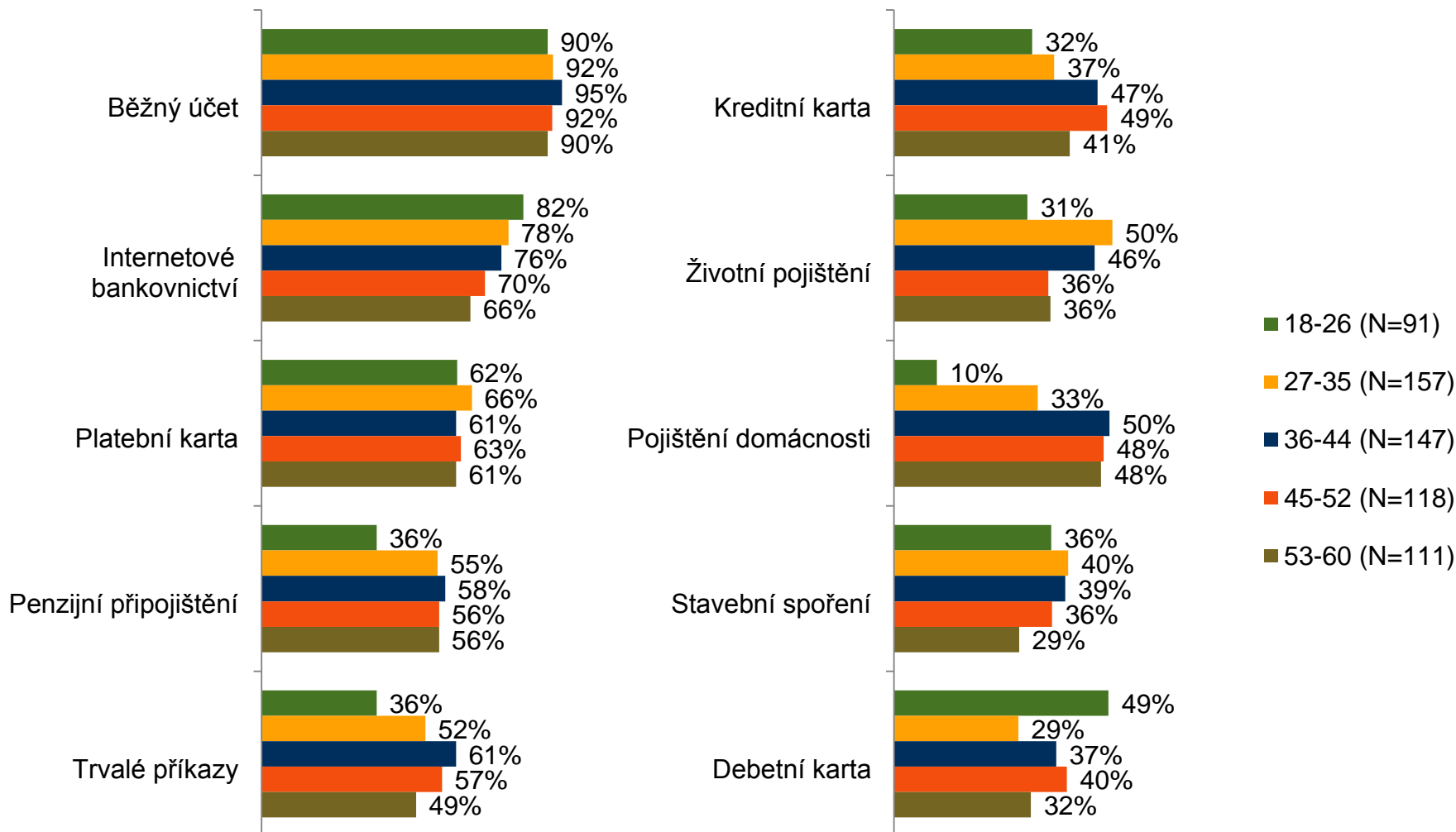
Platební karty (ať už jako karty k účtu nebo kreditní karty) patří s spolu běžným účtem a internetovým bankovníctvím k nejvíce využívaným bankovním produktům a službám.



A1 - Jaké finanční služby a produkty využíváte v současné době?
Všichni respondenti: 624

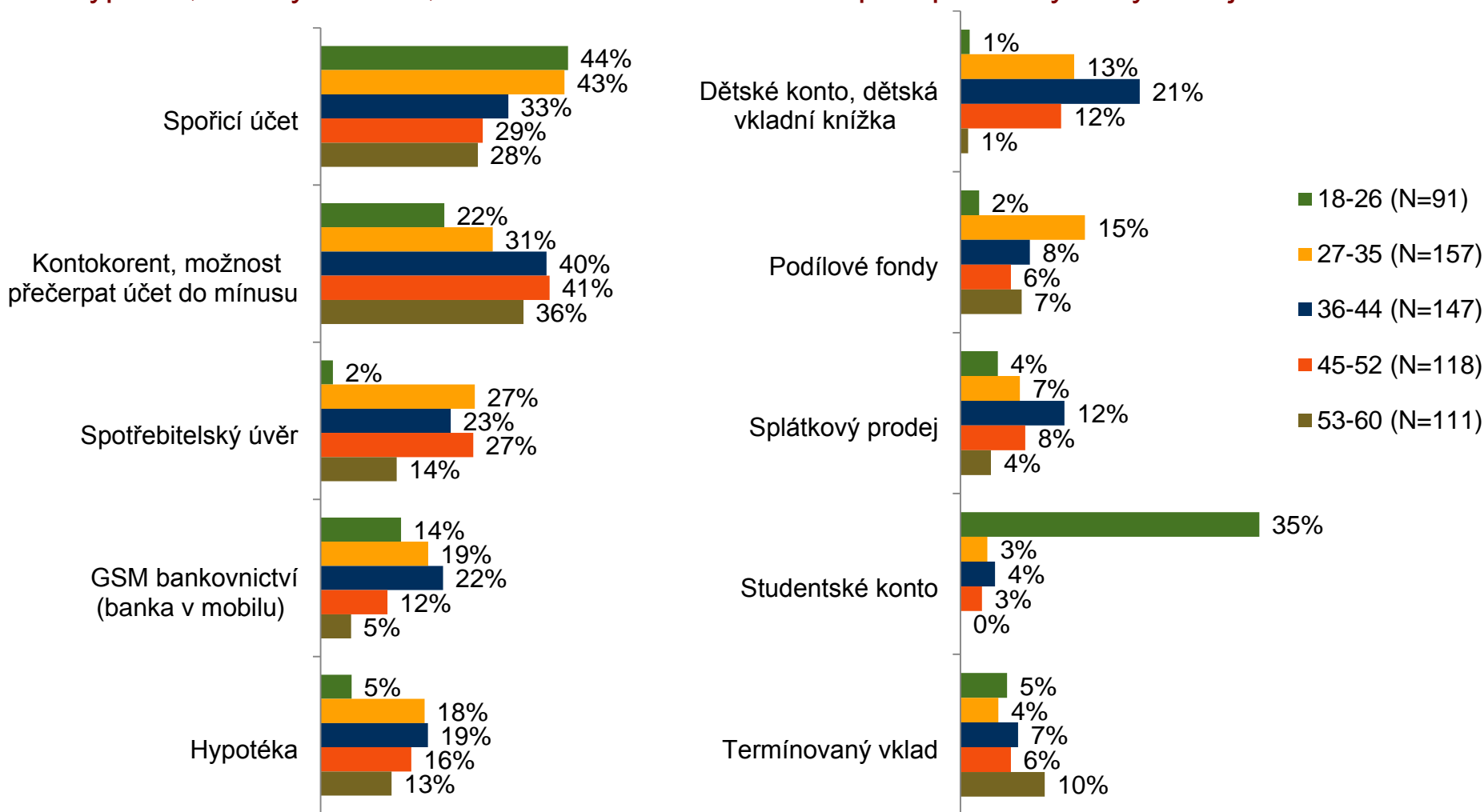
Užívání bankovních produktů podle věku (1)

Běžný účet využívá napříč věkovými skupinami shodný podíl respondentů. S rostoucím věkem klesá pravděpodobnost využívání internetového bankovníctví. U nejmladší věkové skupiny (18-26 let) zase můžeme pozorovat nižší podíl vlastníků penzijního připojištění a pojištění domácností a používání trvalých příkazů.



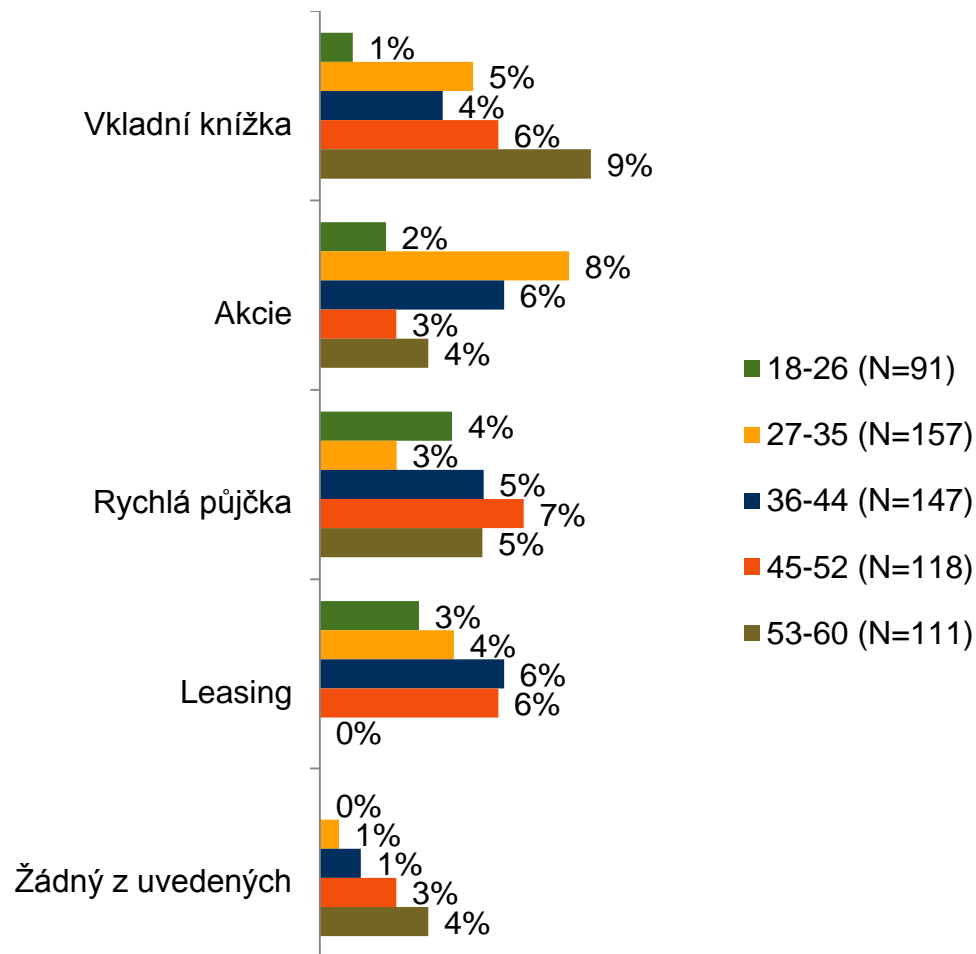
Užívání bankovních produktů podle věku (2)

Oproti tomu s klesajícím věkem stoupá pravděpodobnost využívání spořicího účtu. Studentské konto je pak prakticky výsadou kategorie 18-26 let, což nelze říct u úvěrů, hypoték, dětských kont, které lidé v této věkové skupině prakticky nevyužívají.



Užívání bankovních produktů podle věku (3)

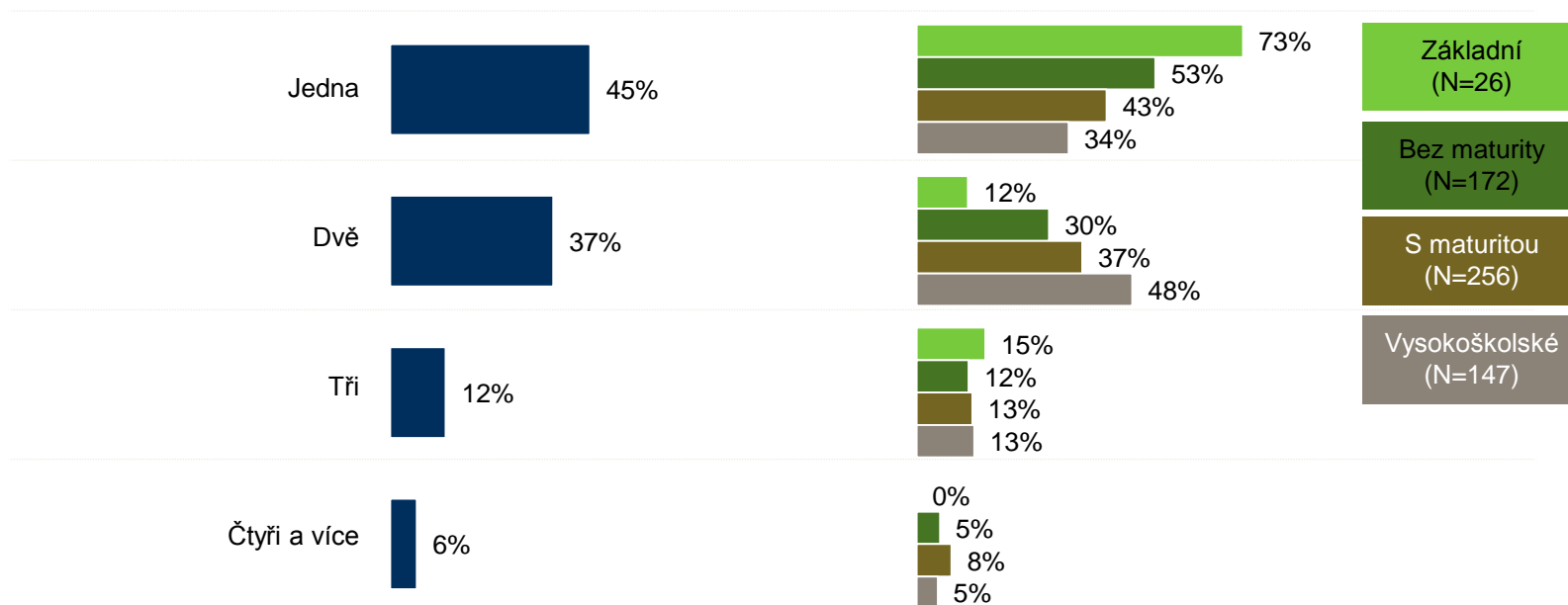
Vkladní knížku už dnes využívají hlavně starší lidé. Pravděpodobnost, že respondent nebude využívat žádný z uvedených bankovních produktů, roste se zvyšujícím se věkem.



Počet vlastněných platebních karet

Pouze 4 % respondentů, z celkového počtu 624 dotázaných, nevlastnila žádnou kartu, a tak byla z dotazování vyřazena.

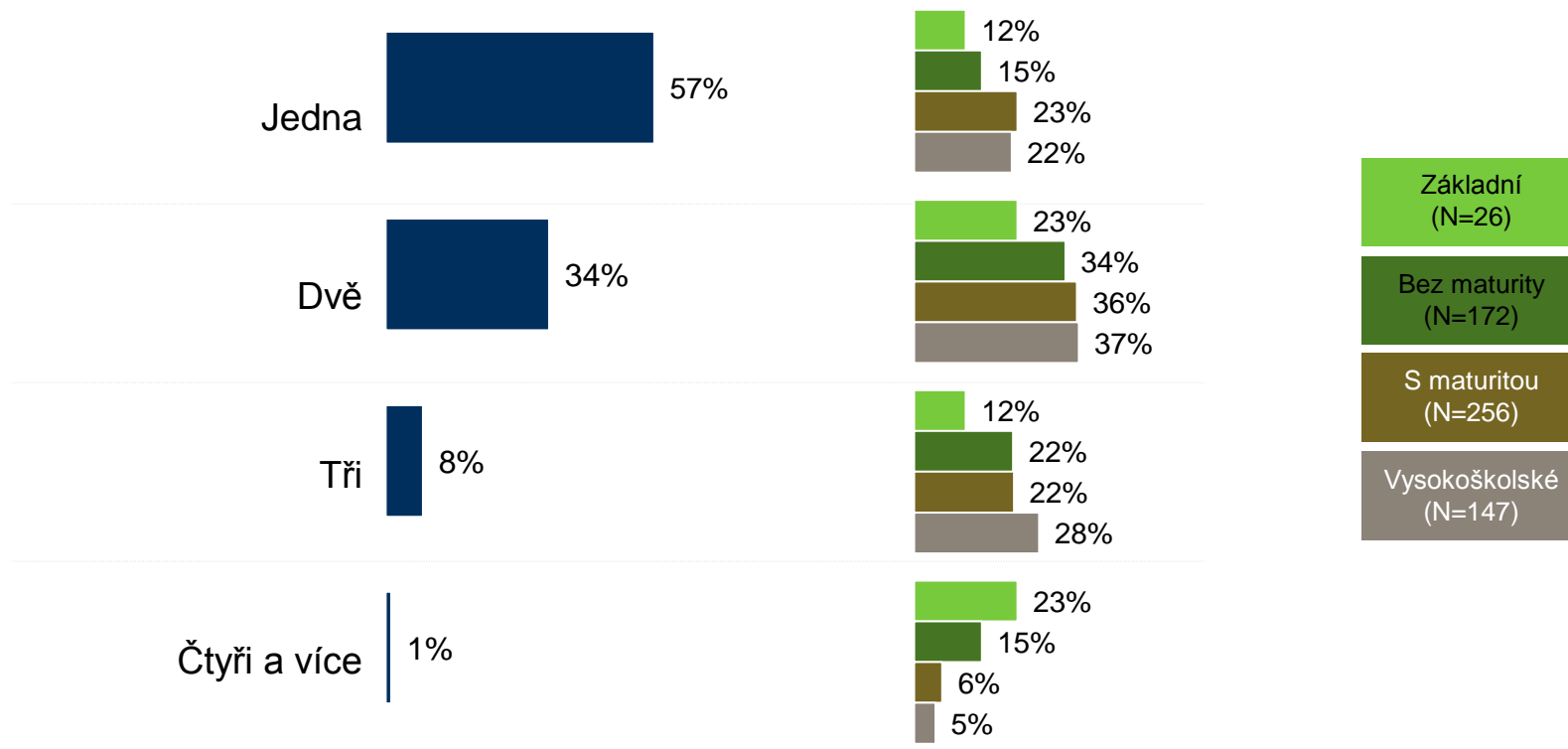
Většina dotázaných (kteří vlastní nějakou kartu) má jednu kartu. Přibližně třetina dotázaných má karty dvě. Tři a více karet vlastní cca pětina respondentů. S rostoucím vzděláním roste podíl těch, kteří vlastní větší množství kreditních a platebních karet.



A2: Kolik kreditních nebo platebních karet vlastníte?
Všichni respondenti, 601

Počet aktivně používaných platebních karet

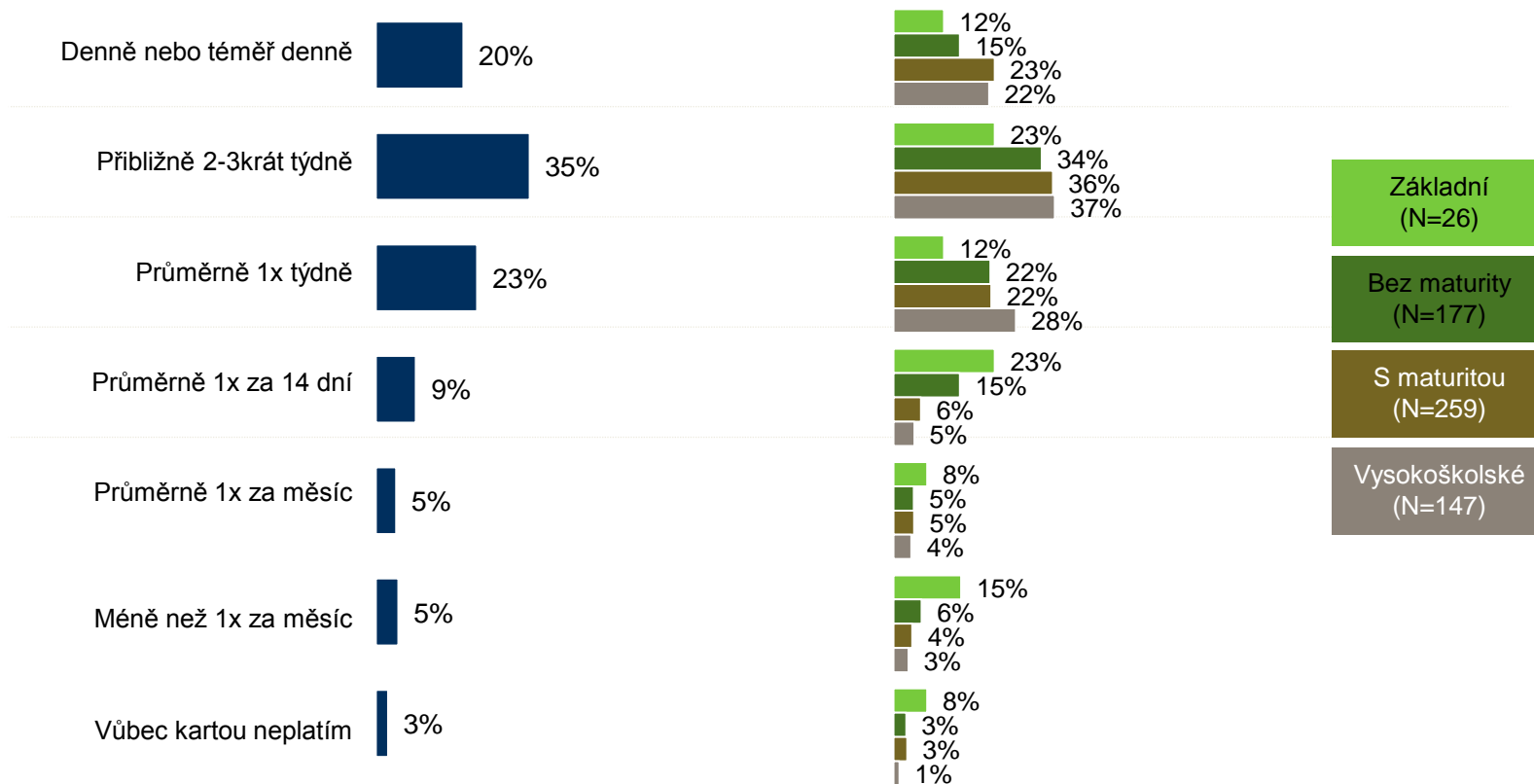
Ačkoliv jednu kartu má 45 % respondentů (viz předchozí slide), aktivně používá pouze jednu kartu o 12 % dotázaných více. Z těch, kteří vlastní 4 a více karet, všechny karty využívá pouze 1 %. Opět - s rostoucím vzděláním roste podíl těch, kteří aktivně používají větší množství kreditních a platebních karet



A2: A kolik z nich aktivně používáte?
Všichni respondenti, 601

Platby kartou v obchodech

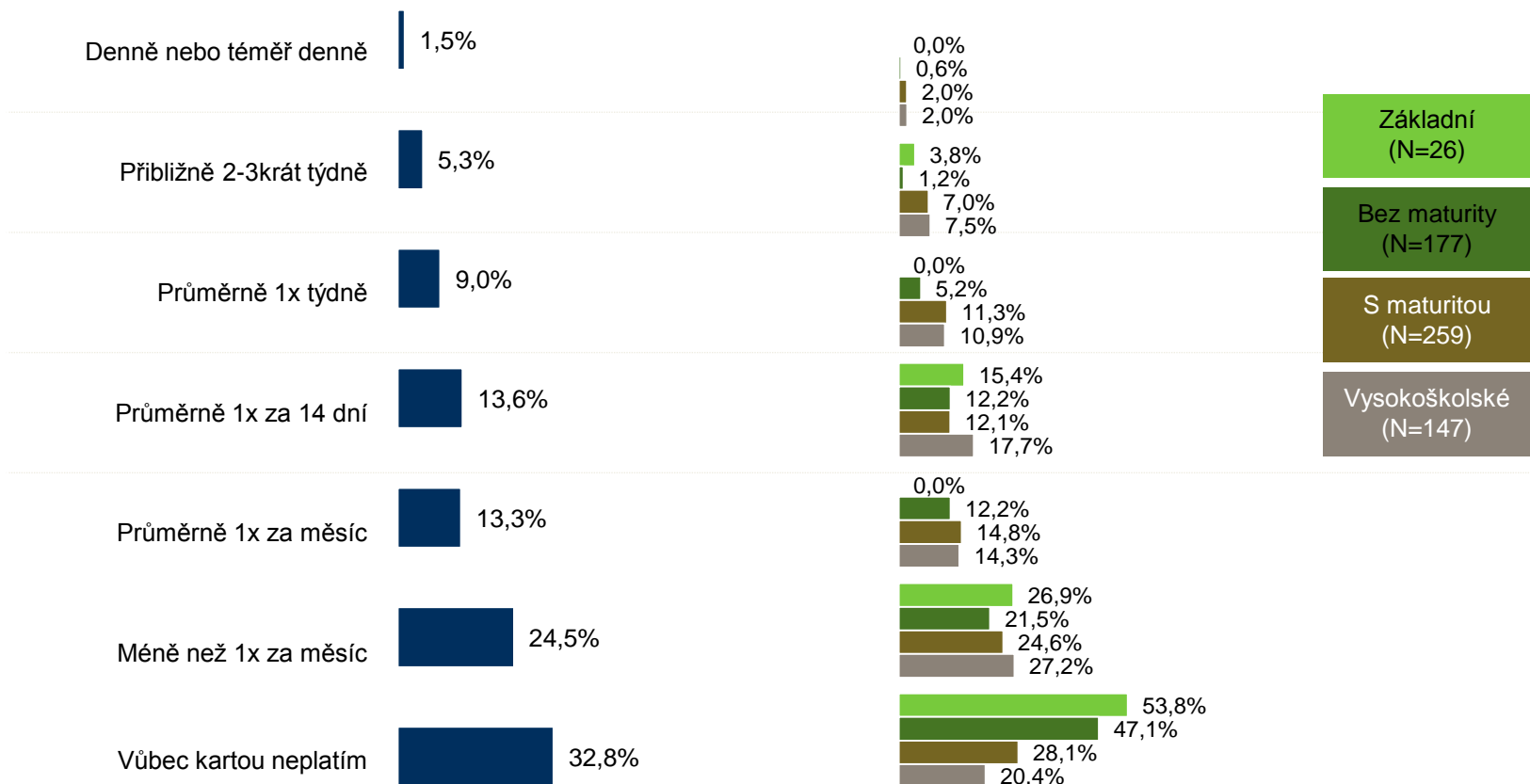
Platbu kartou v obchodě realizuje alespoň jednou týdně většina (78 %) dotázaných.
Vzdělanější platí kartou v obchodech častěji.



A3a - Jak často platíte kartou v obchodech? (uvažujte všechny karty, neuvažujte platby kartou přes internet)
Všichni respondenti, 601

Platby kartou přes internet

Třetina dotázaných vůbec neplatí kartou přes internet. U lidí s nižším vzděláním (ZŠ a SŠ bez maturity) je to polovina.



Text otázky: Jak často platíte kartou přes internet? Nemáme na mysli příkazy přes internetové bankovníctví. (uvažujte všechny karty, uvažujte pouze platby kartou přes internet)
Všichni respondenti, 601

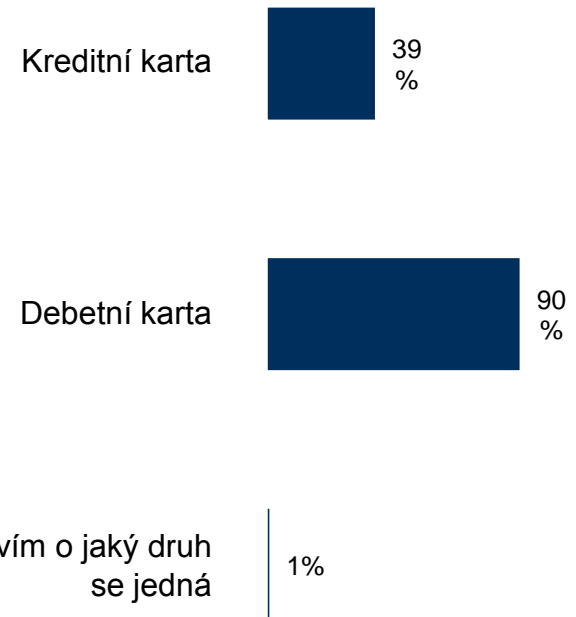
KREDITNÍ A DEBETNÍ PLATEBNÍ KARTY A JEJICH VNÍMÁNÍ

Typ karty

Pojmu debetní karta značná část lidí nerozumí. Ačkoliv v první otázce uvedlo pouze 36 % dotázaných, že vlastní debetní kartu, zde to uvedlo 90 % - před touto otázkou bylo respondentům vysvětleno, co je debetní a kreditní karta.

Bereme-li v potaz, že respondenti nevlastnící žádnou kartu byli z dotazování vyřazeni – mělo by procento v této otázce být pouze o pár procent vyšší. U kreditní karty se podíl taktéž změnil (i když méně výrazně) – vlastní ji 39 % dotázaných.

Vlastnictví karty

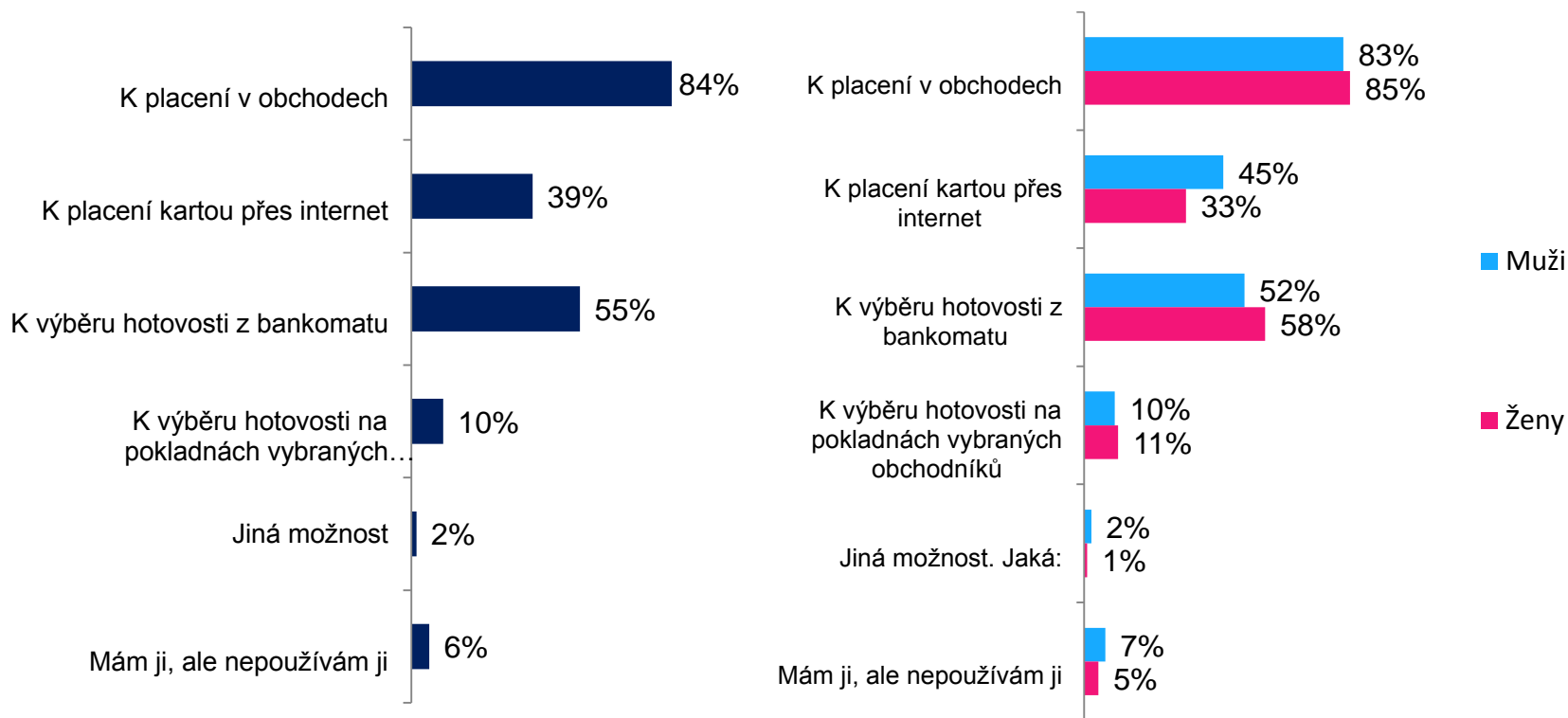


B3 - Které z následujících druhů platebních karet vlastníte?

Všichni respondenti, 601

Užívání kreditní karty

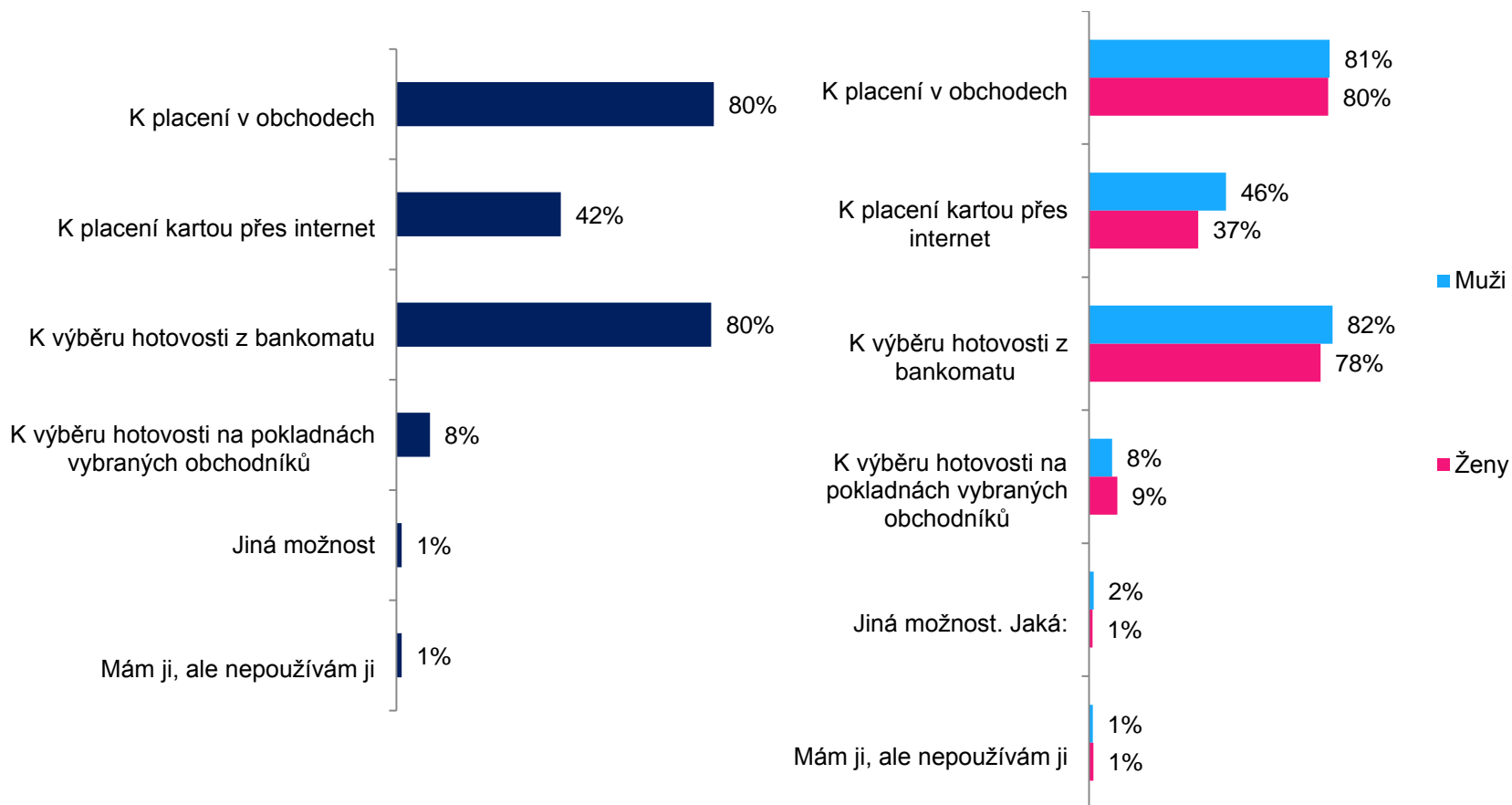
Nejvíce lidé využívají kreditní karty k placení v obchodech a výběrům z bankomatu. Muži pak častěji než ženy platí kartou přes internet a vybírají z ní hotovost z bankomatu.



B4a - K čemu všemu běžně používáte kreditní kartu?
Pokud B4 = kreditní karta, 242

Užívání debetní karty

Používání debetních karet je obdobné jako u karet kreditních. Mezi muži a ženami však nejsou výrazné rozdíly.

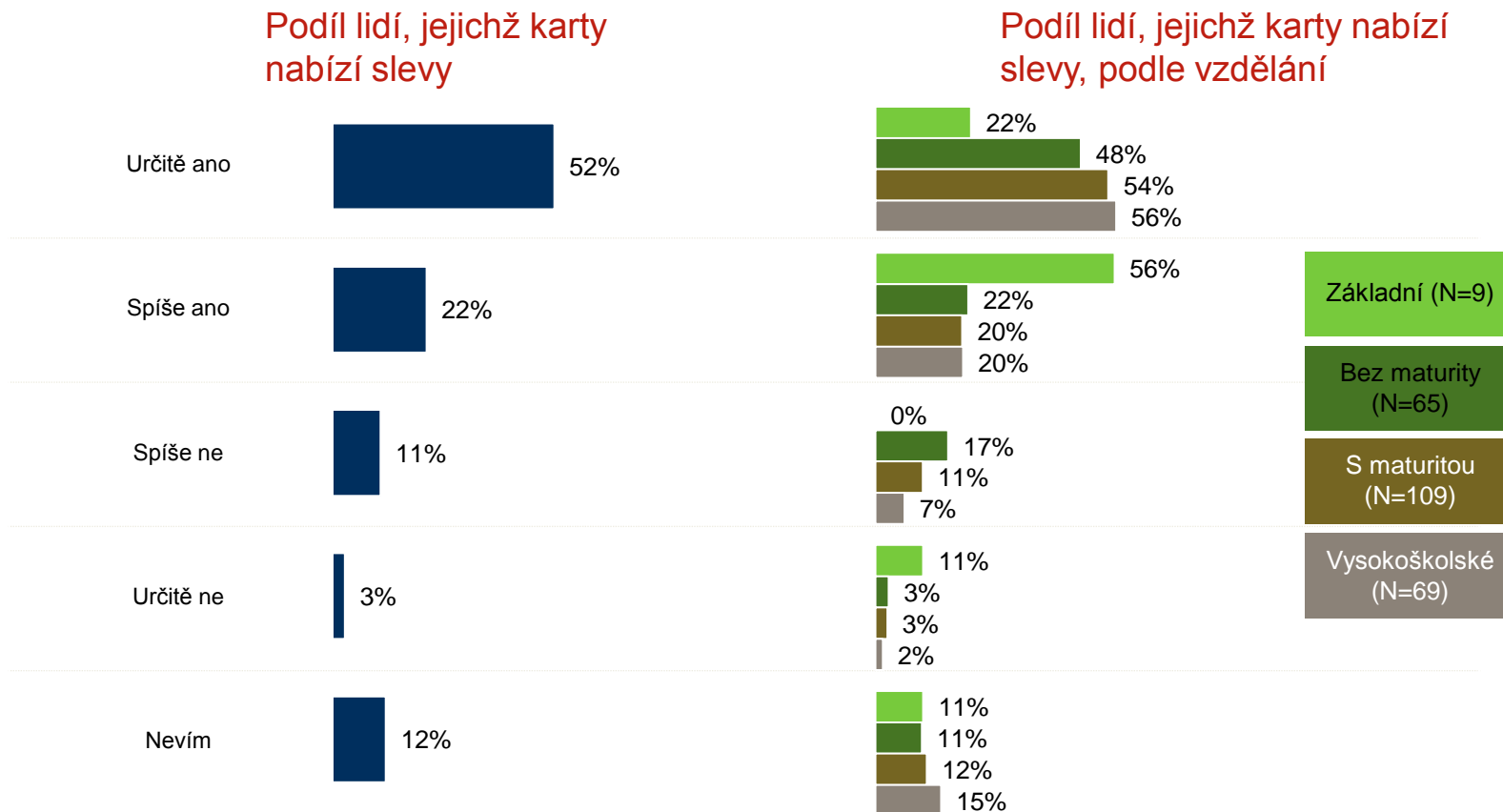


B4b - K čemu všemu běžně používáte debetní kartu?

Pokud B3 = debetní karta, 562

Kreditní karty a slevy

¾ dotázaných se domnívají, že banka, u které mají zřízenou kreditní kartu, nabízí slevy u vybraných obchodníků.



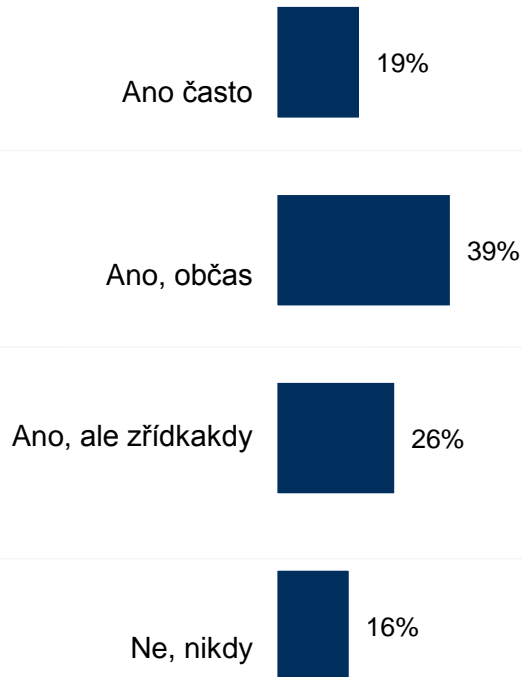
B5 - Součástí kreditních karet dnes bývají slevy u vybraných obchodníků při platbě danou kreditní kartou. Nabízí tyto slevy Vaše banka?

Pokud B3 = kreditní karta, 242

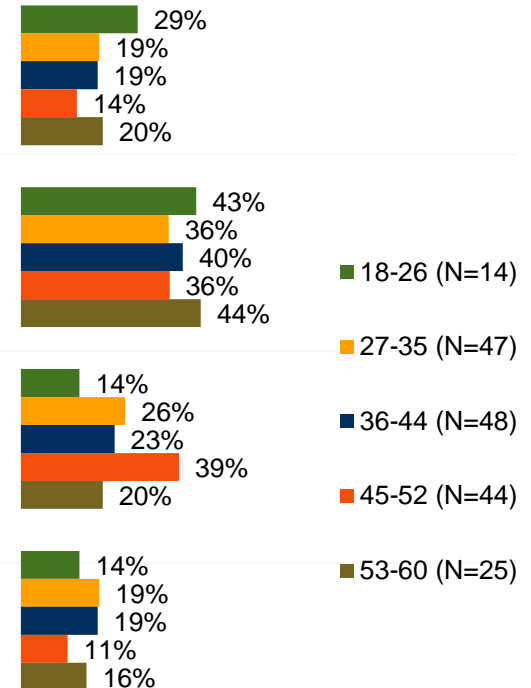
Využití slev

Z těch, co se domnívali, že jejich banka slevy nabízí, většina (84 %) alespoň někdy těchto slev využívá. Nejčastěji jsou to lidé z nejvyšší a nejnížší věkové skupiny.

Podíl osob, podle využívání slev



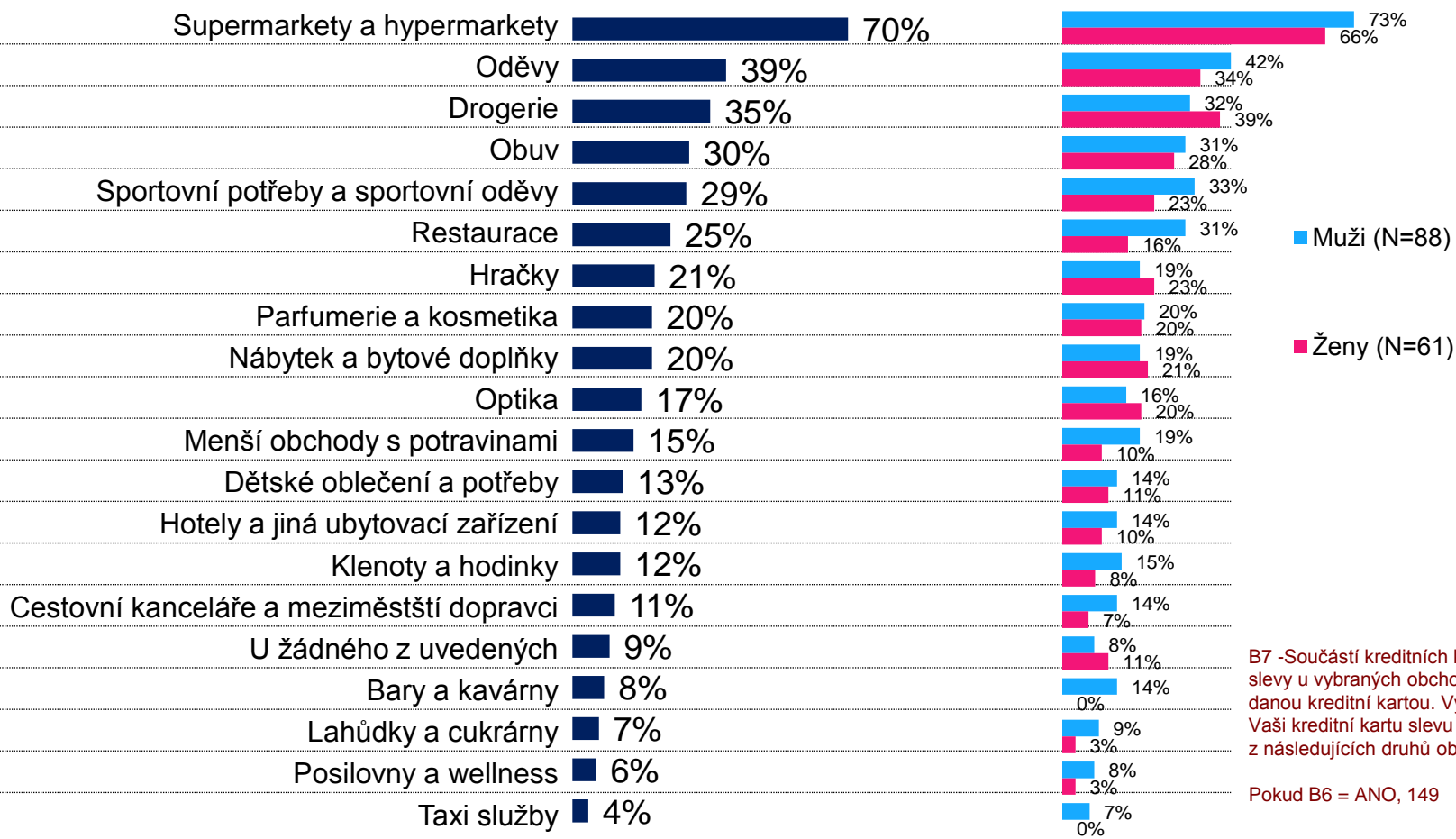
Podíl osob, podle využívání slev, tříděno dle věku.



B6 - A využíváte těchto slev, když platíte kreditní kartou? Pokud ano, jak často?
Pokud B5 = Ano, 178

Využívání slev

Bez ohledu na pohlaví lidé využívají slevy nejvíce v supermarketech, při nákupu oděvů a drogerie. Muži je obecně využívají častěji než ženy. Výjimku z tohoto pravidla tvoří drogerie, hračky, nábytek a bytové doplňky a optika.

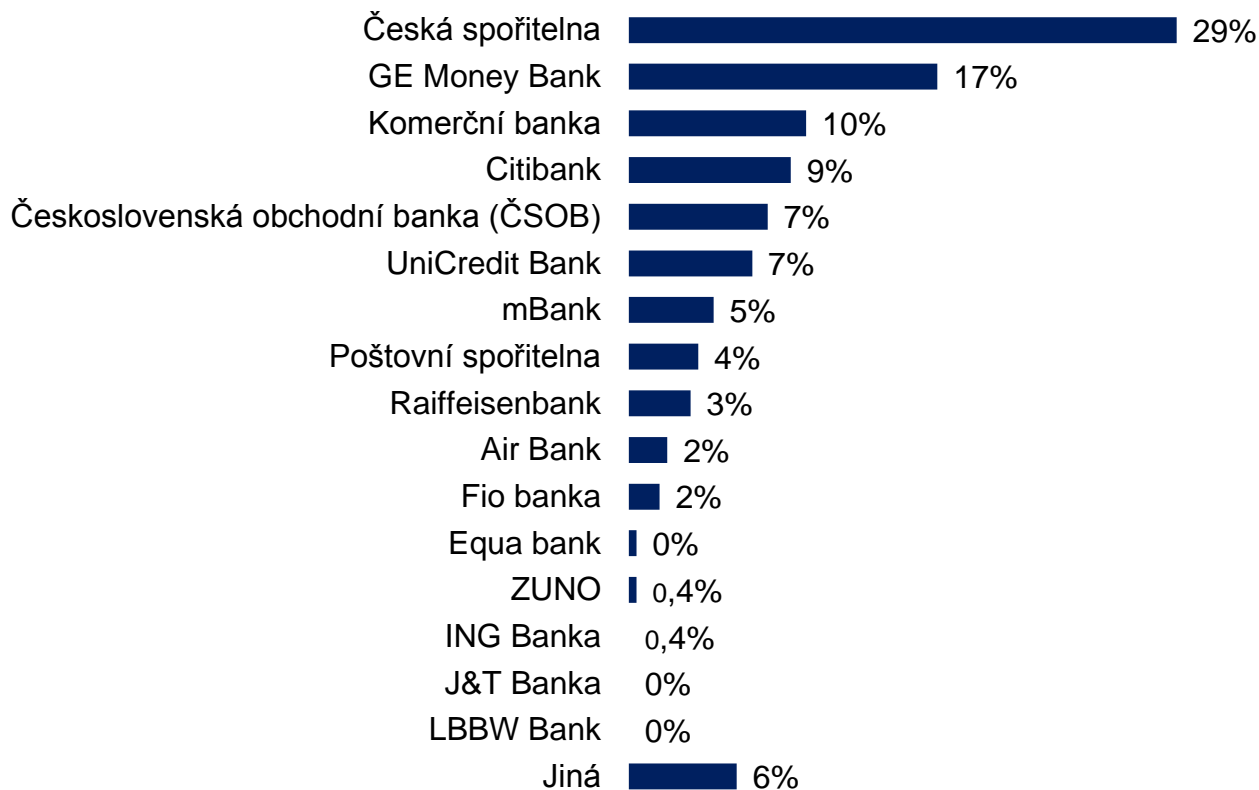


B7 -Součástí kreditních karet dnes bývají slevy u vybraných obchodníků při platbě danou kreditní kartou. Využíváte Vy osobně Vaši kreditní kartu slevu u některého z následujících druhů obchodníků?

Pokud B6 = ANO, 149

Banky poskytující kreditní karty

Nejvíce kreditních karet mezi respondenty pochází z České spořitelny. Tato banka s převahou dominuje. U druhé v pořadí, GE Money Bank, má kartu 17 % vlastníků kreditní karty, tedy o 12 % méně.



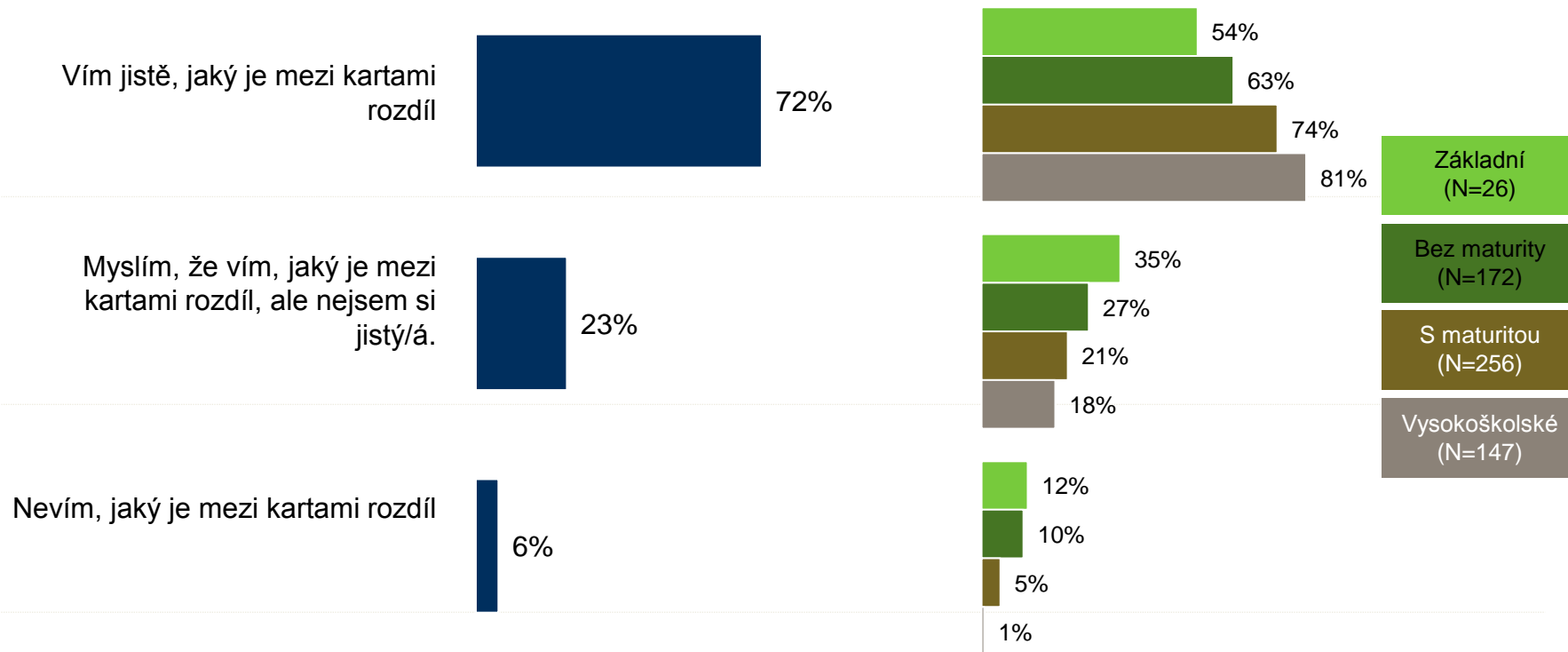
B8: U jaké banky máte zřízenou kreditní kartu?

Pokud B3 = kreditní kartu, 242

BEZKONTAKTNÍ PLATEBNÍ KARTA A JEJÍ VNÍMÁNÍ

Subjektivní znalost rozdílů mezi kontaktní a bezkontaktní kartou

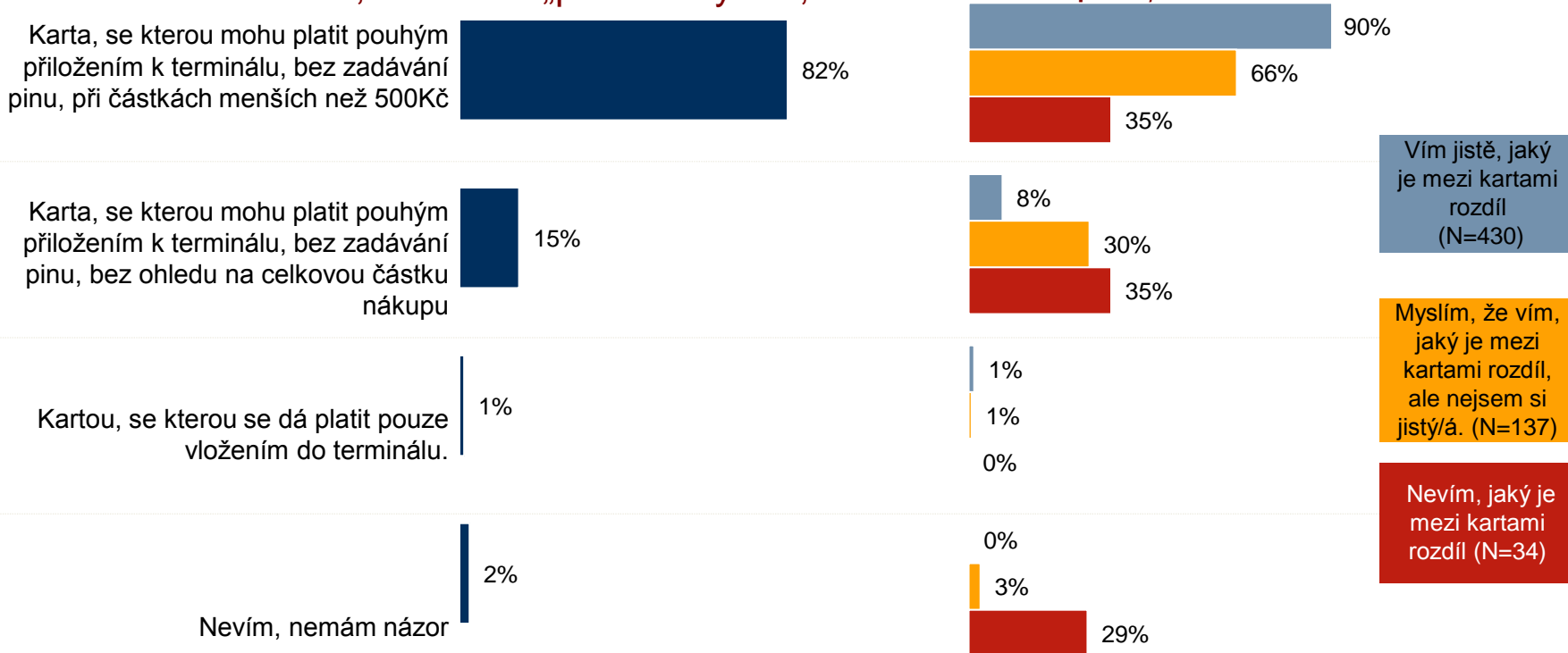
¾ dotázaných jsou si jisté tím, jaký je mezi kontaktní a bezkontaktní platební kartou rozdíl. Pouze 6 % dotázaných přiznalo, že neví, jaký je mezi kartami rozdíl – můžeme však předpokládat, že reálně to bude o něco více. S rostoucím vzděláním roste jistota lidí ohledně jejich znalosti rozdílů mezi oběma kartami.



C1 - Víte, jaký je rozdíl mezi kontaktní a bezkontaktní platební kartou?
Všichni respondenti, 601

Reálná znalost rozdílů mezi kontaktní a bezkontaktní kartou

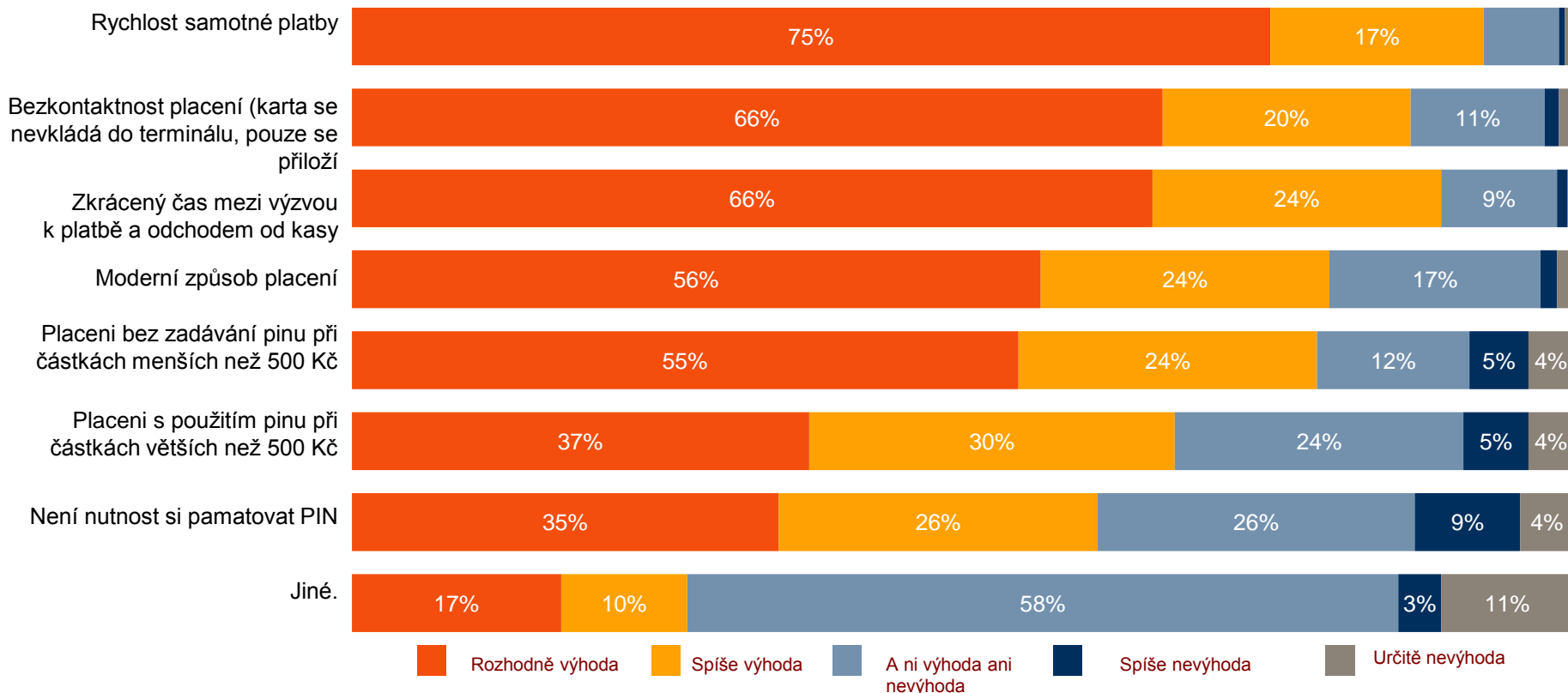
82 % respondentů zvolilo správnou definici bezkontaktní karty. Ti, kteří deklarovali znalost rozdílu v předchozí otázce, měli skutečně větší přehled o fungování bezkontaktních platebních karet. Avšak můžeme vidět, že udávaná a reálná znalost se liší – z těch, co uvedli, že vědí jistě, jaký je mezi kartami rozdíl, vybralo 10 % špatnou možnost. Z těch, kteří si to „pouze“ mysleli, ale nevěděli to jistě, se netrefila třetina.



C2 - Co je podle Vás bezkontaktní karta?
Všichni respondenti, 601

Výhody bezkontaktních karet

Jako největší výhodu bezkontaktních karet lidé spatřují rychlost a jednoduchost platby. Tři možnosti, které se odkazují právě na tyto aspekty spatřuje jako výhody více než 4/5 respondentů. U všech nabídnutých možností však výrazně převažovalo procento lidí, které možnost považovalo za výhodu. Jiné ne/výhody než ty obsažené v nabízených možnostech spatřuje cca čtvrtina respondentů, podrobně viz následující slide. Výhodnost jednotlivých vlastností bezkontaktních karet



C3 - Jsou pro Vás následující vlastnosti bezkontaktní platební karty spíše výhodou nebo nevýhodou?
Všichni respondenti, 601

Výhody a nevýhody bezkontaktních karet

Jako **výhody** lidé zmiňovali opět rychlost a pohodlnost, že nemusí zadávat a pamatovat si PIN, a také možnost půjčit kartu k placení někomu jinému aniž by mu museli prozrazovat PIN kód. Jako jedinou častěji se opakující **nevýhodu** lidé vnímají možnost rychlého zneužití karty, pokud ji někdo odcizí.

Jiné výhody	N
rychlost	47
nemusím si pamatovat PIN	11
nemusím zadávat PIN	11
přenositelnost - mohu ji někomu půjčit, aniž bych mu sděloval/a PIN (rodině: dětem, partnerovi, nebo jiné blízké osobě)	7
pohodlnost	6
modernost	4
jednoduchost, snadná manipulace	5
nemusím dát kartu z ruky, nemusí se vkládat do terminálu	5
nemusím zdržovat pokladní i zákazníky ve frontě za mnou, ušetřím pokladní práci	3
možnost platit bezkontaktní nálepkou, kterou mám pořád u sebe	3
svoboda	2
nemusí se vytahovat z peněženky	2
vzhled	2
spolehlivost	2
nemusím nikde skladovat/schovávat napsaný PIN kód	2
pojištění proti odcizení pro bezkontaktní platby	1
hygiena	1
omezená částka pro placení bez PINU	1
není zneužitelná pro internetové platby	1

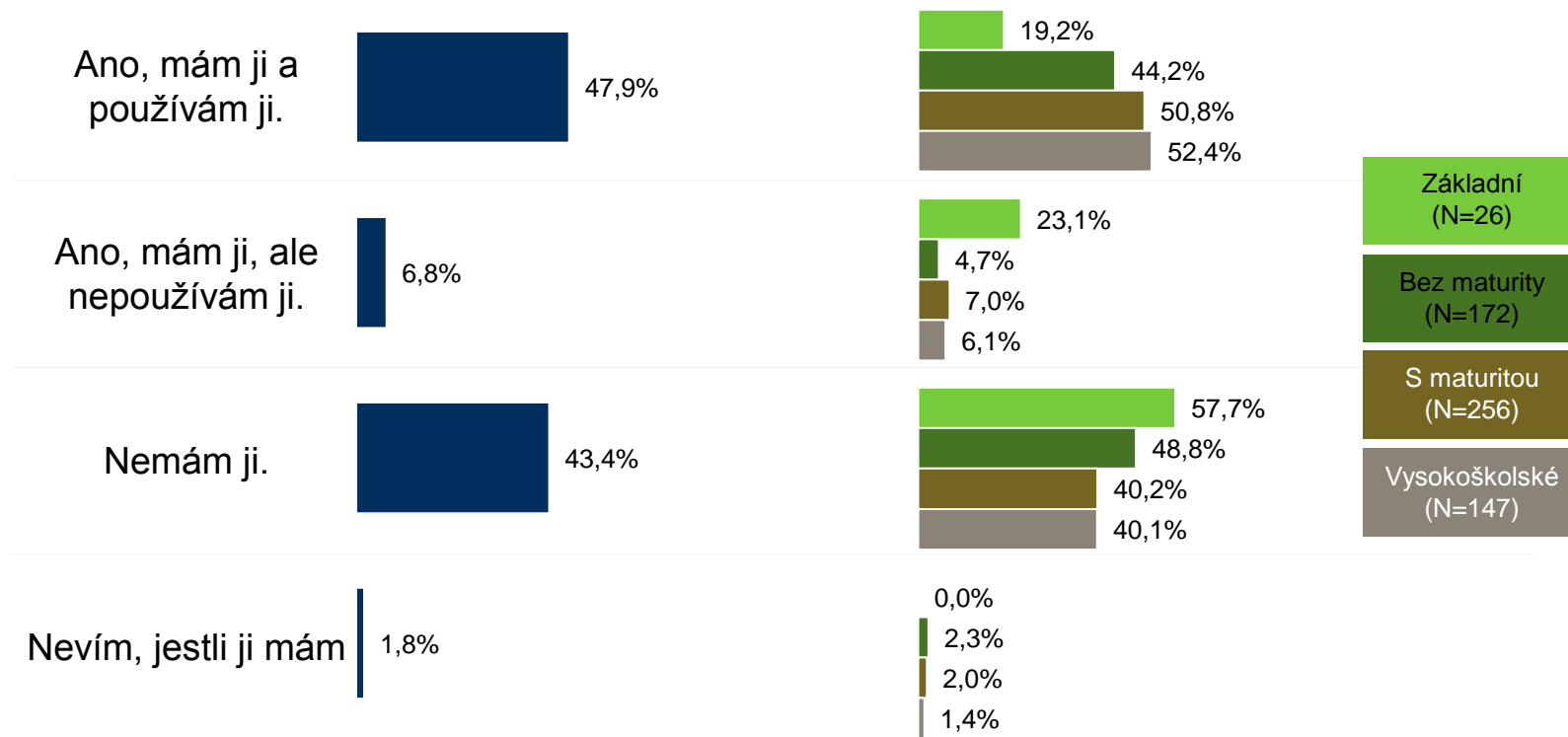
Jiné nevýhody	N
větší možnost zneužití (rychleji, jednodušeji a snadněji) díky nezadávání PINU	46
omezení částky, kdy se nezadává PIN, na 500 Kč	4
možnost zneužití speciálně upravenou čtečkou	4
malý počet bezkontaktních terminálů	3
rychlost	3
drahé zřízení	1
jen se přiloží k terminálu	1
nemám přehled, kolik mi zůstává peněz na kontě	1
příliš moderní, mizí platby hotovostí	1
musím si uvědomit cenu svého nákupu	1
občas banky vyžadují zadání PINu i u transakcí pod 500 Kč.	1

C3a - Uvedl/a jste, že jsou zde jiné vlastnosti bezkontaktní platební karty, které považujete za výhodu. Jaké to jsou?

C3b - Uvedl/a jste, že jsou zde jiné vlastnosti bezkontaktní platební karty, které považujete za nevýhodu. Jaké to jsou?

Používání bezkontaktních karet

Více než polovina (55 %) dotázaných vlastní bezkontaktní kartu. Lidé s vyšším vzděláním mají bezkontaktní kartu častěji a také ji častěji používají.



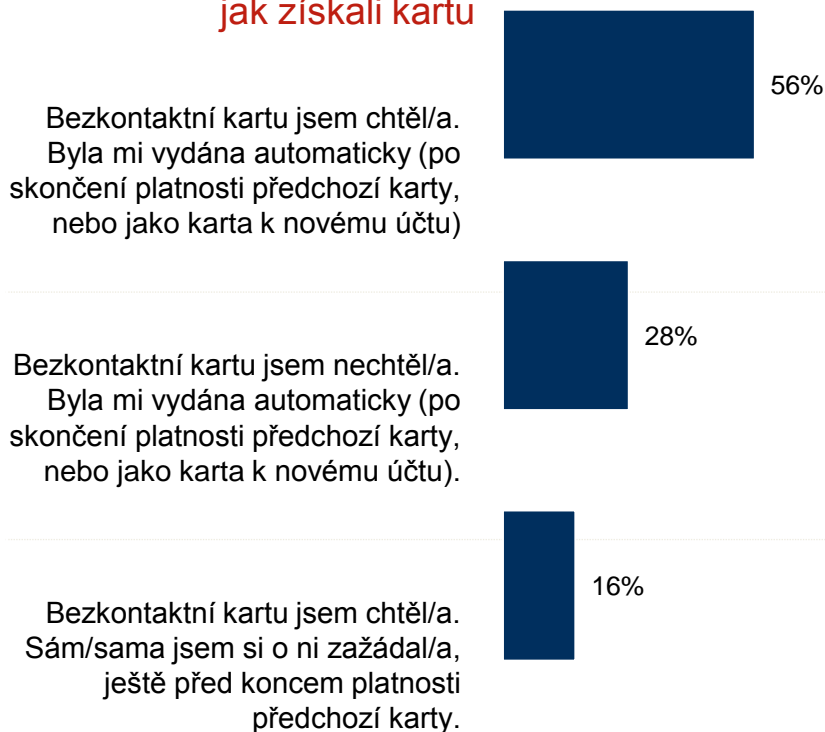
C4 : Vlastníte a používáte bezkontaktní kartu?

Všichni respondenti, 601

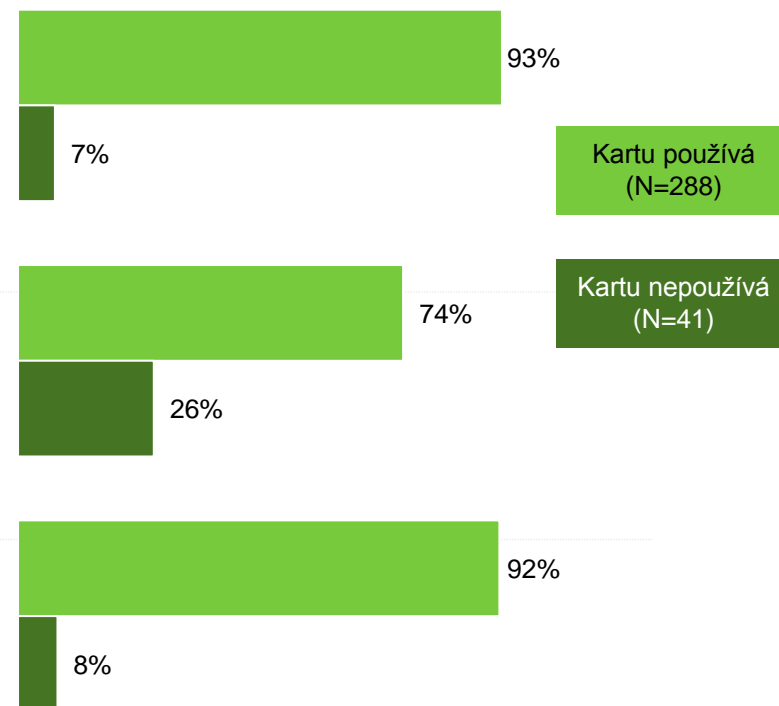
Získání bezkontaktní platby

Většině dotázaných kartu vydala banka automaticky – pouze 16 % si o ni samo zažádalo. Třetina z těch, co kartu má, ji nechtěla. Ti kteří bezkontaktní kartu chtěli, ji používají podstatně častěji než, ti, kteří ji dostali i když ji nechtěli. I přesto tři čtvrtiny z nich nakonec bezkontaktní kartu používají.

Podíl respondentů podle toho jak získali kartu



Podíl respondentů podle toho jak získali kartu tříděno dle toho, zda využívají



C5: Který z následujících výroků popisuje to, jak jste Vaší bezkontaktní karty získal/a?
Pokud C4 = Ano, 349

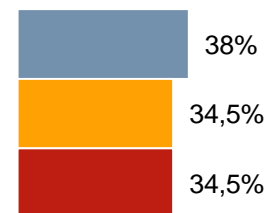
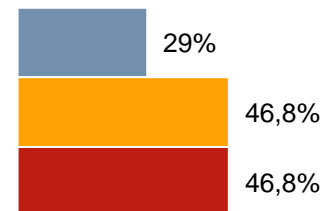
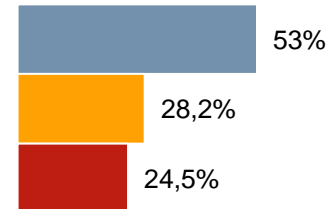
Výměna karty

Většina dotázaných z těch, kteří bezkontaktní kartu nemají, by svoji kartu za bezkontaktní vyměnili. Ochota k výměně je nejvýraznější u těch, kteří toho subjektivně o rozdíl mezi kartami vědí nejvíce.

Podíl respondentů podle toho, zda by si vyměnili kartu za bezkontaktní



Podíl respondentů podle toho, zda by si vyměnili kartu za bezkontaktní, tříděno podle toho, co o kartě subjektivně ví.



C6 - Kdyby Vám Vaše banka v současné době nabídla výměnu Vaší karty za bezkontaktní, chtěl/a byste tuto bezkontaktní kartu?

Pokud C4 = nemám ji/ nevím jestli ji mám, 292

Důvody pro a proti bezkontaktním kartám

Jako důvody, proč si kartu pořídit, lidé zmiňovali nejčastěji **rychlost, jednoduchost a pohodlnost**, a také **možnost placení, aniž by museli zadávat PIN kód**.

Jako důvody, proč si kartu nepořídit, lidé zmiňují **obavu ze zneužití v případě krádeže karty** a to, že **kartu málo používají**. Dále zmiňovali **nedůvěru k novým technologiím**, a to, že **jsou zvyklí na kartu kontaktní**.

Proč byste chtěl/a bezkontaktní kartu?	N
rychlost	68
jednoduchost, snadná manipulace	15
nemusím zadávat PIN	15
pohodlnost	14
je to výhodné	9
moderní způsob platby	6
nemusím si pamatovat PIN	5
chci ji vyzkoušet	4
nemusím ji dávat z ruky, stačí přiložit k terminálu	2
hygiena	1
nemusím vyndávat kartu z peněženky	1
líbí se mi	1
špatný stav současné karty	1
dřív nebo později ji stejně dostanu, chci to mít za sebou	1

Proč jste/byste nechtěl/a bezkontaktní kartu?	N
obava ze zneužití - platbami bez PIN	88
nevyužiji ji, neplatím moc kartou	17
jsem zvyklý/á na svou současnou kartu, jsem spokojený/á	15
nemám k ní důvěru	12
platím hlavně vyšší částky, u kterých stejně musím zadávat PIN	3
nedostupnost bezkontaktních terminálů	2
nevidím výhody (pamatuji si PIN, nevadí mi vkládat kartu do terminálu)	2
nebyla mi doporučena	1
banka za ni chtěla zaplatit	1
bál/a jsem se, že ji nebudu umět používat	1
byla mi nabídnuta po telefonu	1
nestihl/a bych uklidit nákup	1

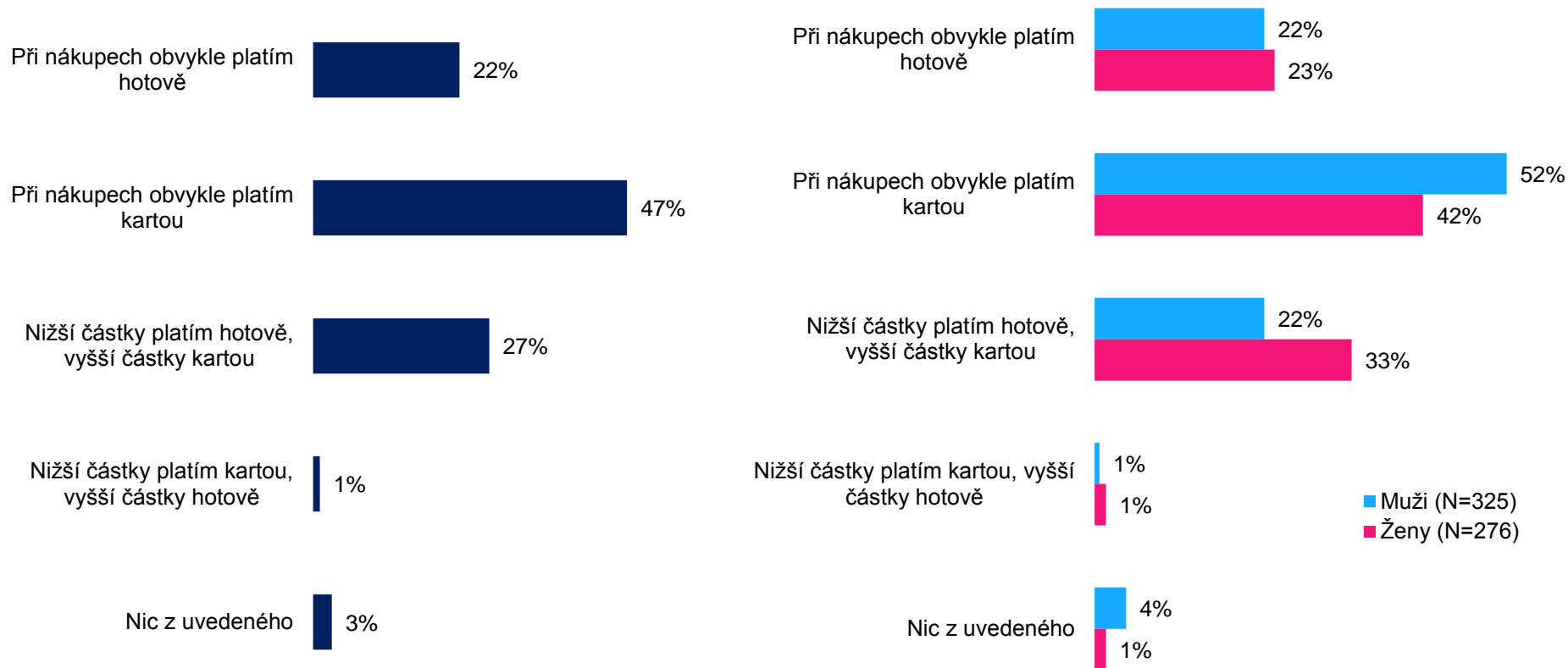
C7a - A proč byste chtěl/a právě bezkontaktní kartu?

C7b - A proč jste/byste bezkontaktní kartu nechtěl/a?

PLACENÍ KARTOU VS V HOTOVOSTI

Platby kartou

Polovina respondentů při nákupech obvykle platí kartou, třetina se rozhoduje, jak bude platit podle výše platby a pětina platí obvykle v hotovosti. Muži platí kartou při nákupech častěji než ženy. Ty ale karty častěji využívají v situacích, kdy mají platit vyšší částku.



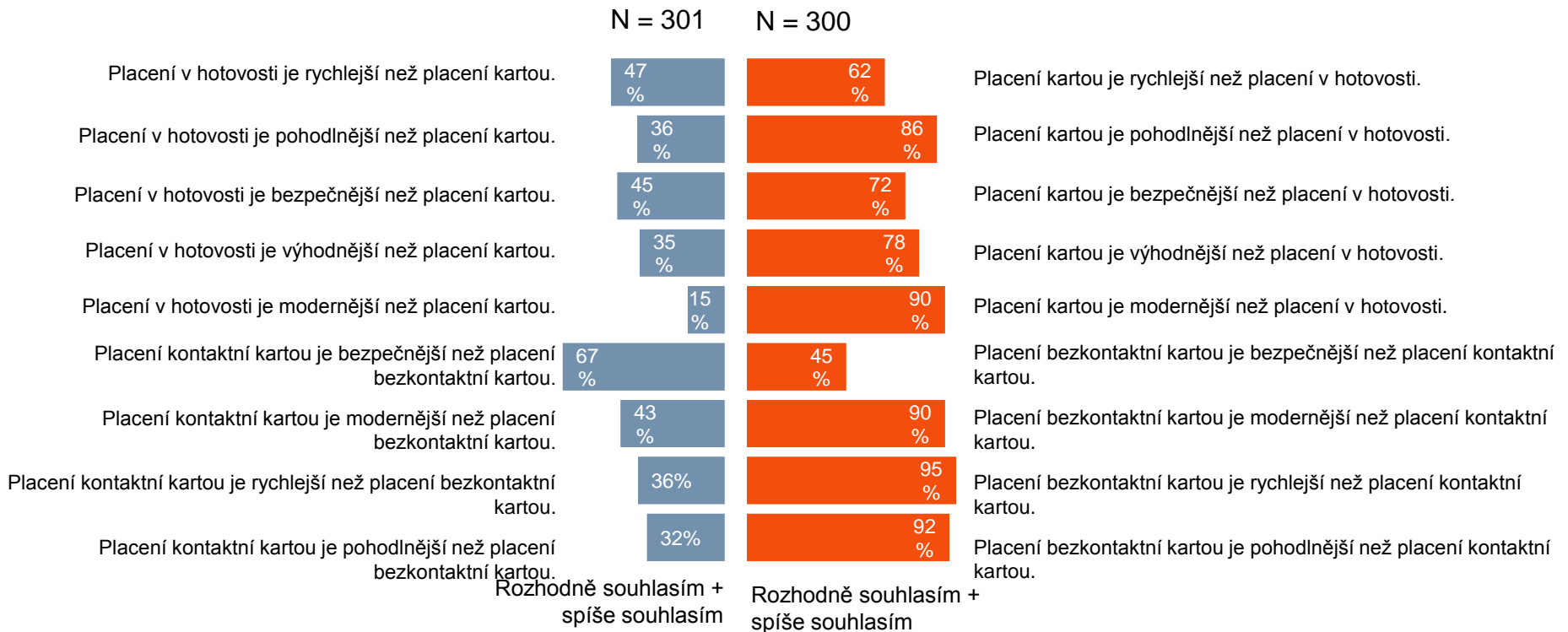
E1 - Který z následujících výroků o platbách Vás spíše vystihuje?

Všichni respondenti, 601

Výroky o placení kartou

Placení kartou vyhodnotili respondenti jako pohodlnější, výhodnější a modernější než placení v hotovosti. Placení kontaktní kartou vnímají jako bezpečnější, než placení bezkontaktní kartou, které je ale podle nich modernější, rychlejší a pohodlnější.

Míra souhlasu s výrokem

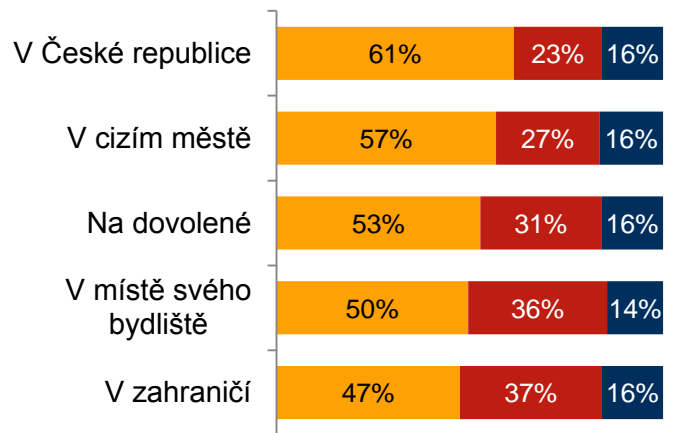
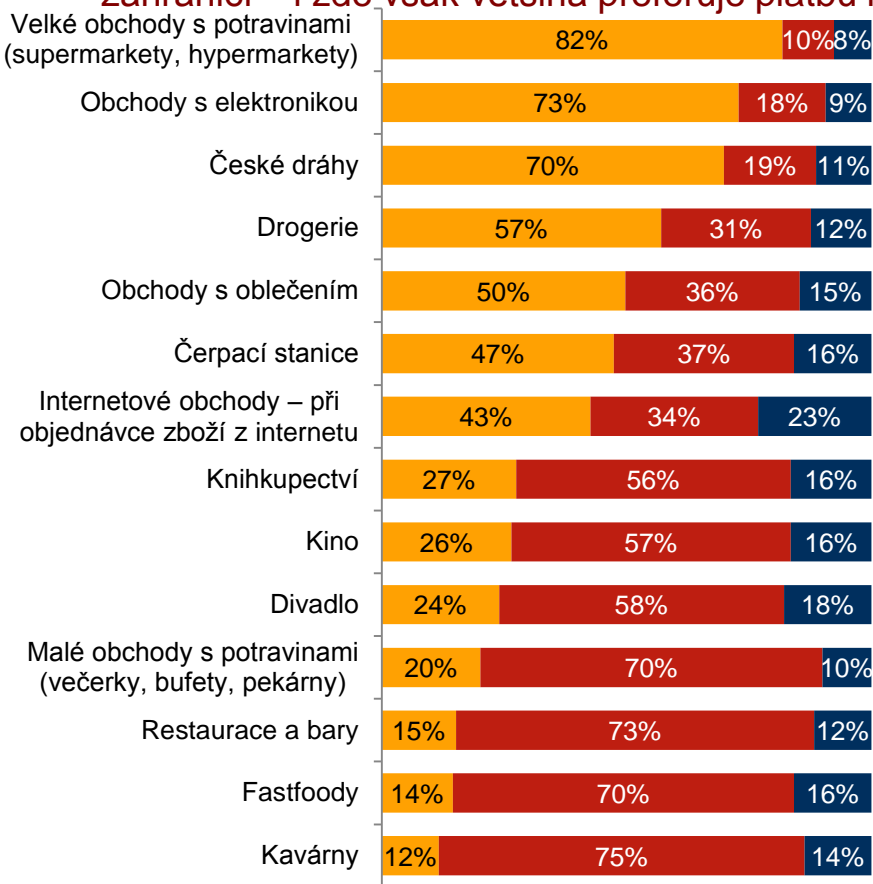


Do jaké míry souhlasíte s následujícími výroky o výhodách a nevýhodách placení kartou a v hotovosti?

Všichni respondenti, 601

Preference při placení kartou

Karty preferuje více než polovina dotázaných ve velkých obchodech s potravinami, v obchodech s elektronikou, při nákupu u Českých drah, a v drogeriích. Naopak nejméně často je využívají v kavárnách, restauracích, fastfoodech, malých obchodech s potravinami, kde preferují platbu v hotovosti stejně jako v divadle, kině či knihkupectví. Respondenti raději platí kartou v ČR než v zahraničí – i zde však většina preferuje platbu kartou.



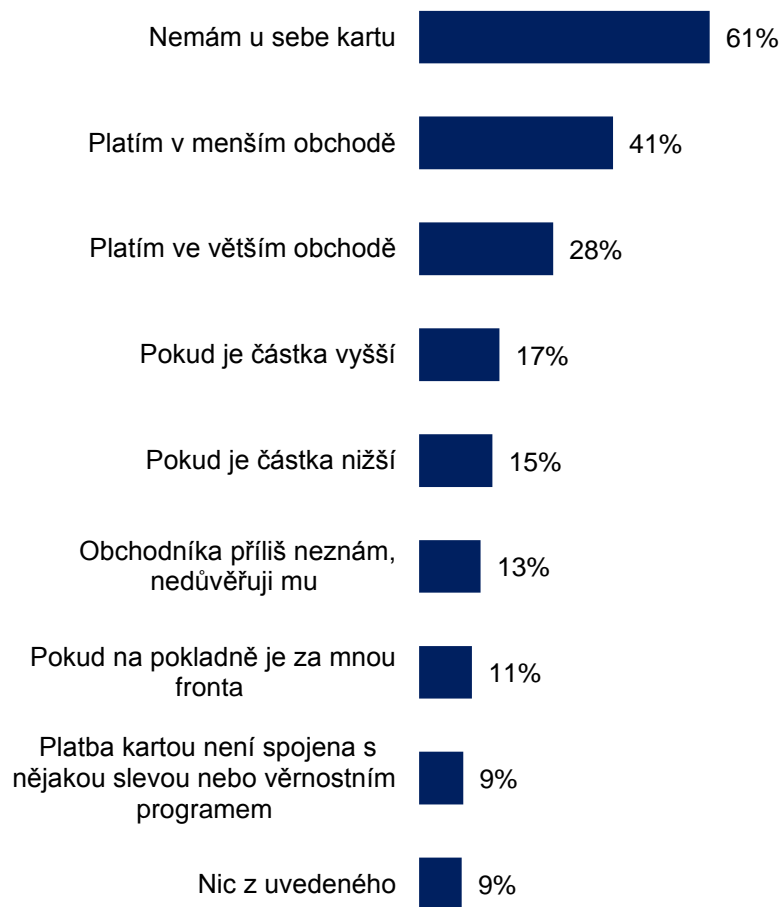
- Preferuji placení kartou
- Preferuji placení v hotovosti
- Nepreferuji ani jeden typ platby – je mi to jedno.

E3 - Kde preferujete placení kartou a kde v hotovosti?

Všichni respondenti, 601

Kdy platí lidé hotově

Zákazníci platí v hotovosti nejčastěji v těch případech, kdy u sebe nemají kartu, či v menším obchodě. V ostatních případech dávají spíše přednost platbě kartou.



E4 - Na čem záleží, když se rozhodujete, jestli budete platit kartou? Uvažujte pouze situace, kdy máte možnost platit oběma způsoby. Platbě hotovostí dám přednost, pokud ...

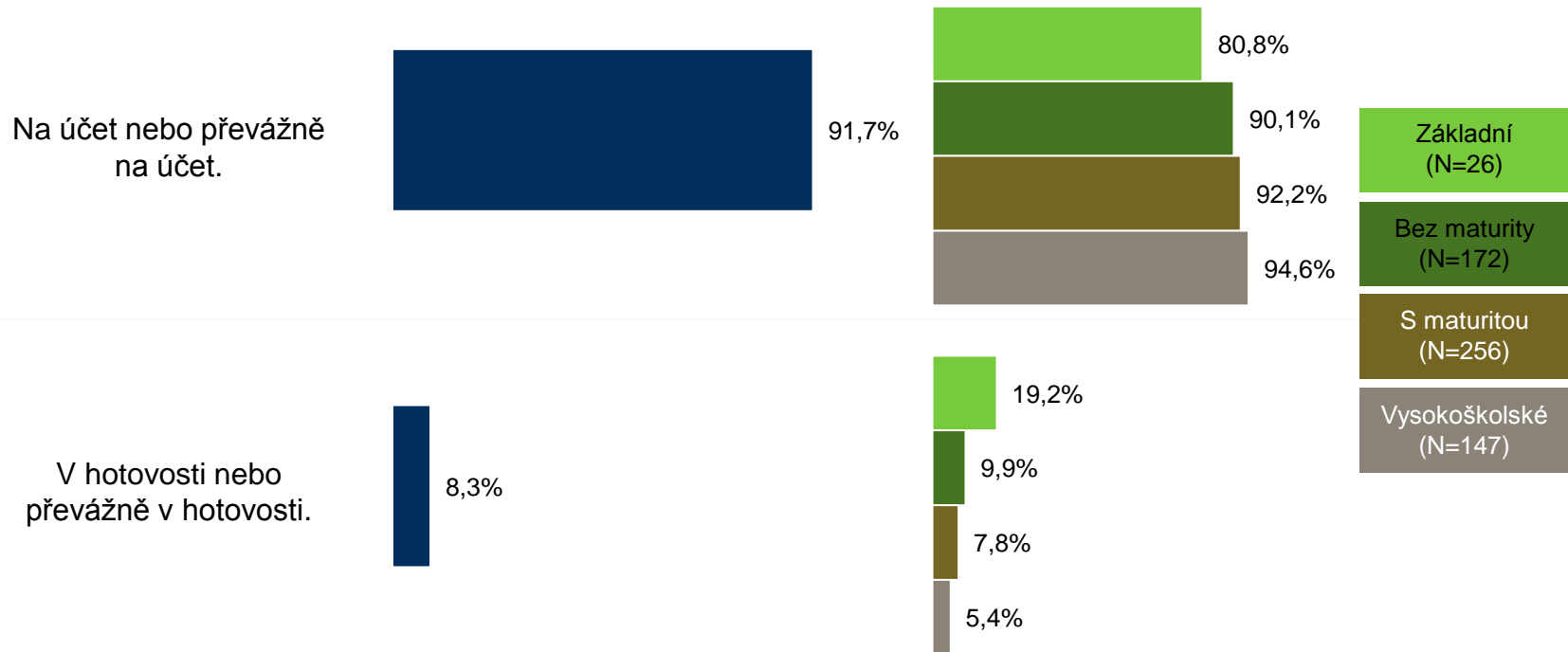
Všichni respondenti, 601

Výplaty

Drtivá většina lidí (92 %) dostává peníze na účet. Pravděpodobnost toho, že tomu tak je, narůstá s vyšším vzděláním.

Podíl lidí, který dostává peníze na účet

Podíl lidí, který dostává peníze na účet, podle vzdělání



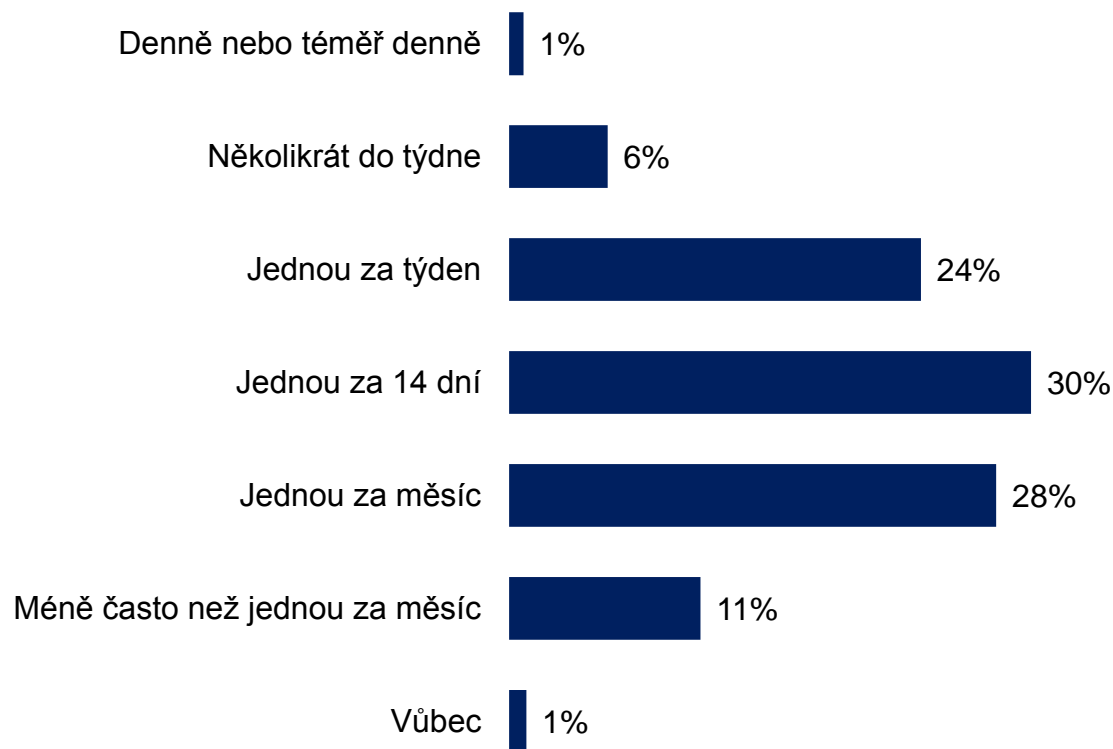
E5 - Jakým způsobem Vám zaměstnavatel vyplácí mzdu/výplatu nebo získáváte peníze na svou obživu (podnikání, důchod apod.)?

Všichni respondenti, 601

VÝBĚR HOTOVOSTI

Frekvence výběrů

Nejvíce respondentů vybírá z účtu peníze jednou týdně až jednou měsíčně. Častěji než jednou týdně vybírá peníze 7 % dotázaných a méně často než jednou měsíčně nebo vůbec vybírá peníze 12 % respondentů. Dvě třetiny dotázaných vybírají hotovost minimálně jednou za dva týdny.



F1 - Jak často vybíráte z účtu peníze v hotovosti?

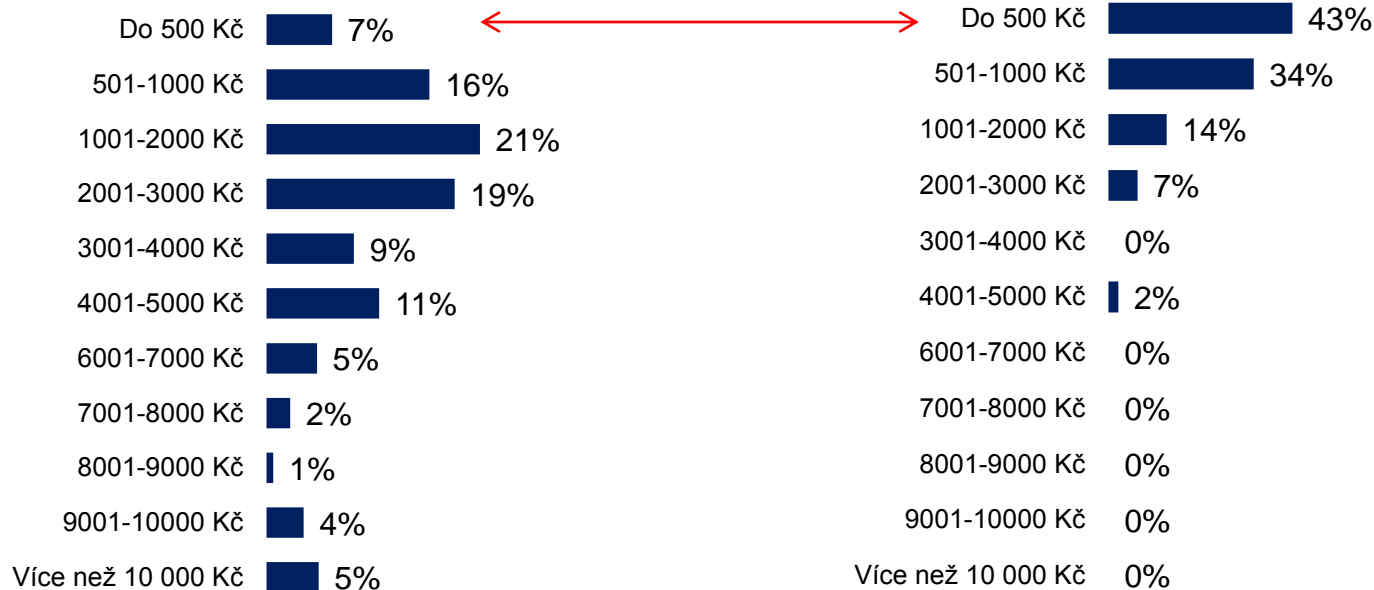
Všichni respondenti: 601

Vybírané částky

Lidé nejčastěji vybírají částky mezi 500 Kč a 3000 Kč. Výjimečnou skupinu tvoří studenti, kteří nejčastěji vybírají částky nižší než 500 Kč. Částky vyšší než 3000 Kč pak téměř nevybírají, což může být způsobeno jak nižším zůstatkem na účtu, tak nižší potřebou platit něco dražšího.

Částka výběru

Částka výběru u studentů

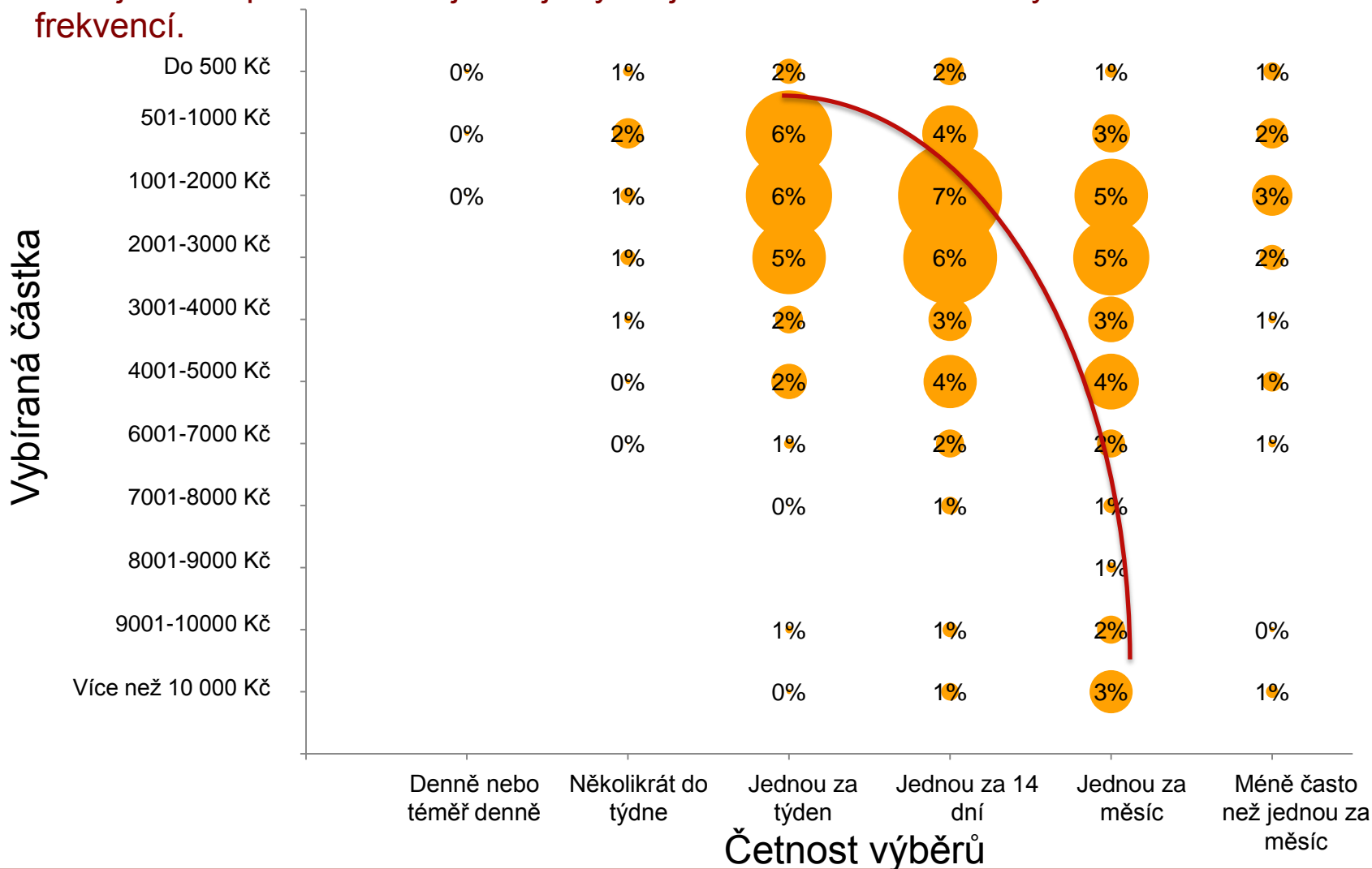


F2 - Jak velkou částku průměrně vyberete při jednom výběru z účtu?

Když F1 = vůbec – nezahrnuto, 595

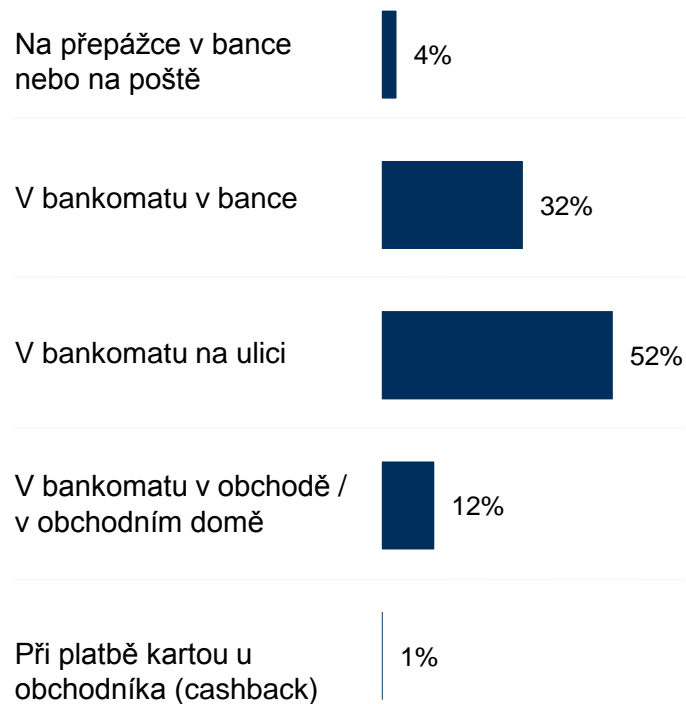
Frekvence a částky výběrů v hotovosti

Frekvence výběru a výše vybrané částky spolu souvisí. Vyšší částky lidé vybírají méně často a naopak. Lidé nejčastěji vybírají několik tisícovek s týdenní až čtrnáctidenní frekvencí.



Způsob výběru

Bankomaty jsou jednoznačně nejčastějším způsobem výběru peněz. Jinak – na přepážce v bance nebo skrze cashback - vybírá obvykle peníze pouze 5 % dotázaných. Nejčastěji pak lidé vybírají peníze bankomatu na ulici či v bance.



F3 -Kde nejčastěji vybíráte z účtu peníze?
Když F1 = vůbec - nezahrnuto, 595

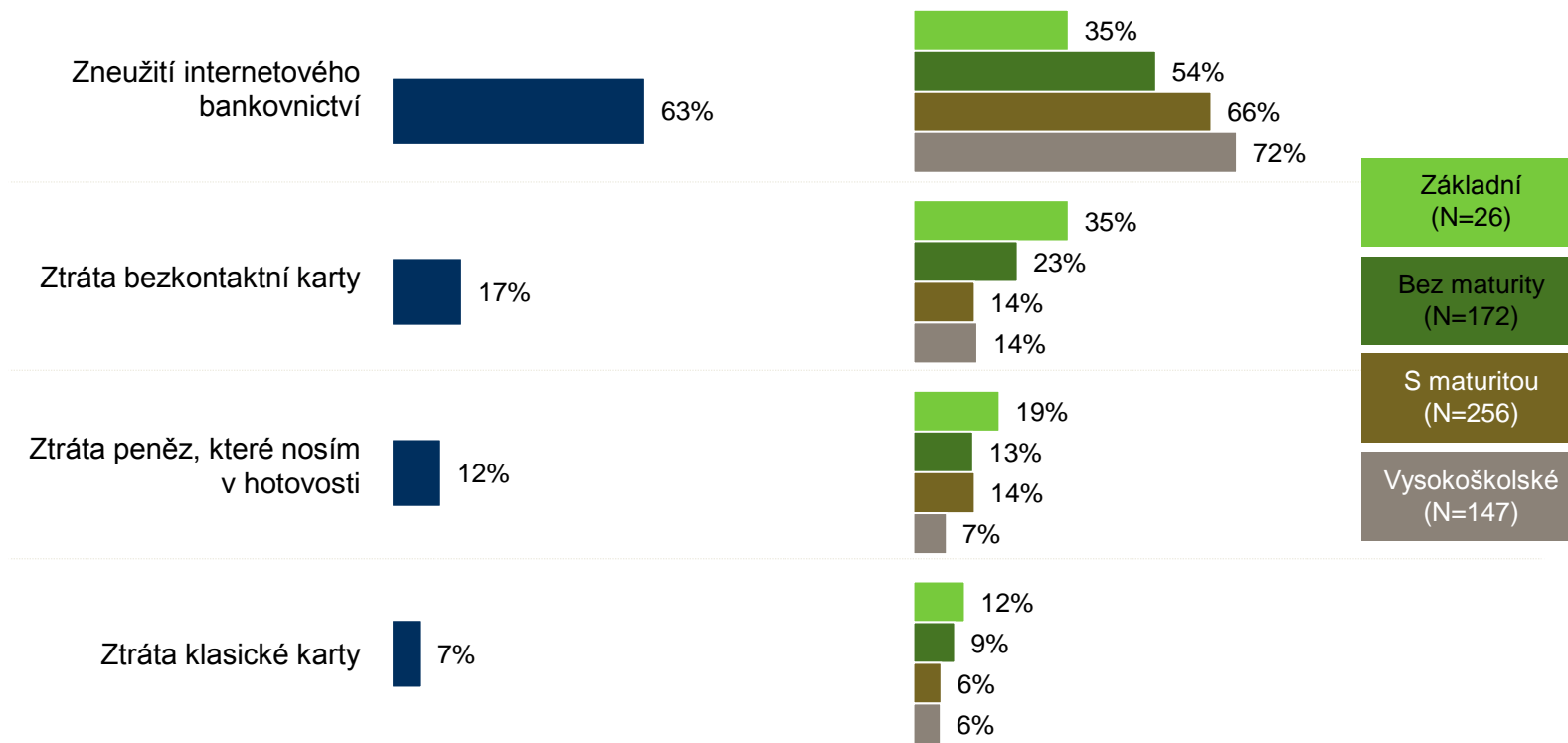
DŮVĚRA A RIZIKA

Rizika

Za největší škodu by 63 % respondentů považovalo zneužití internetového bankovníctví. Pravděpodobnost tohoto názoru roste s dosaženým vzděláním, u ostatních možností je tomu naopak. Nejméně respondentů (7 %) uvedlo, že by pro ně byla nejhorší ztráta klasické karty.

Vnímání škody

Vnímání škody, podle vzdělání



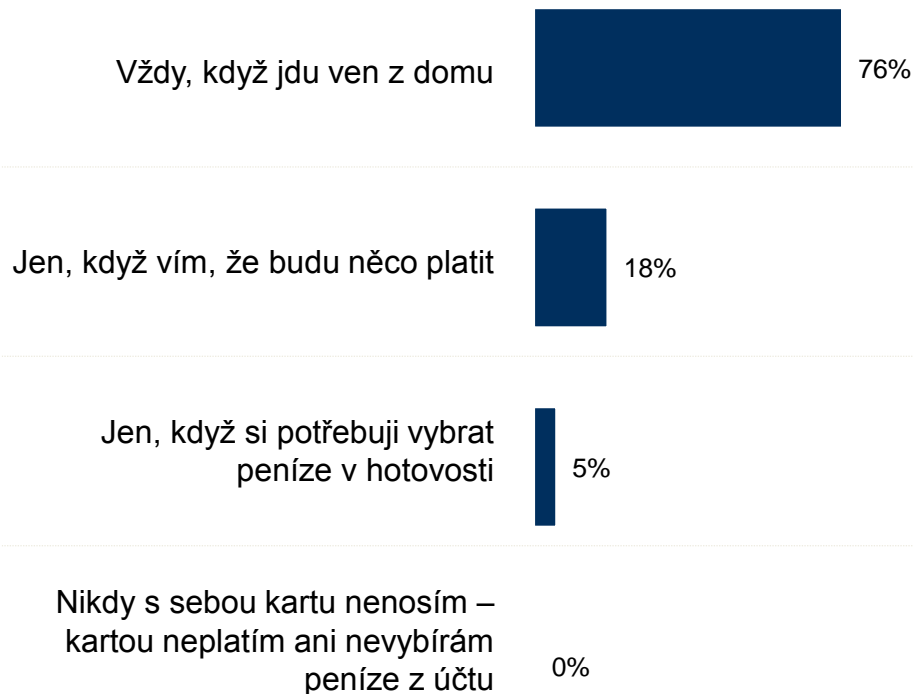
D1 - Kterou z následujících hypotetických situací byste považoval/a za pro Vás největší škodu?

Všichni respondenti, 601

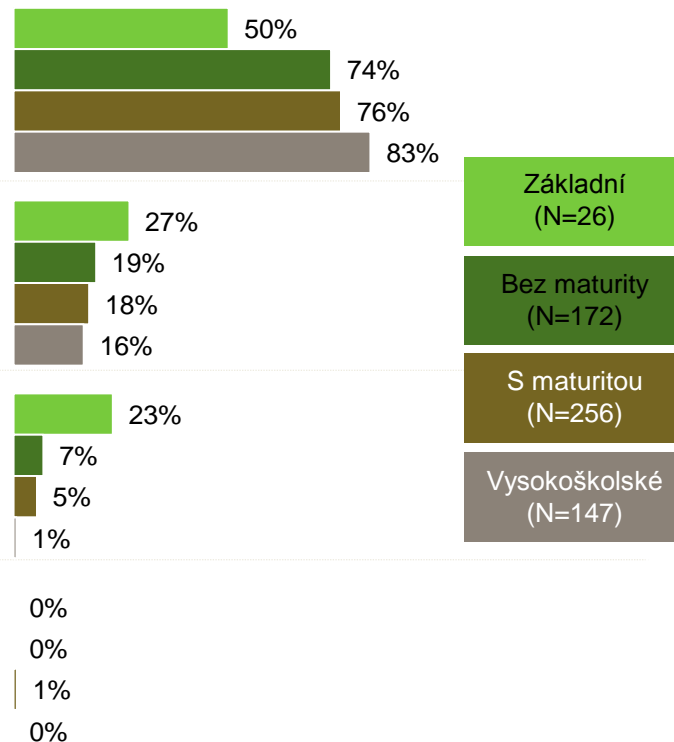
Nošení platební karty

Tři čtvrtiny lidí u sebe nosí platební kartu i v situacích, kdy ji předem neplánují použít – vždy když jdou ven z domu. Častěji jsou to lidé s vyšším vzděláním, lidé s nižším vzděláním u sebe zase častěji nosí kartou jen když vědí, že ji budou potřebovat.

Kdy lidé nosí u sebe kartu



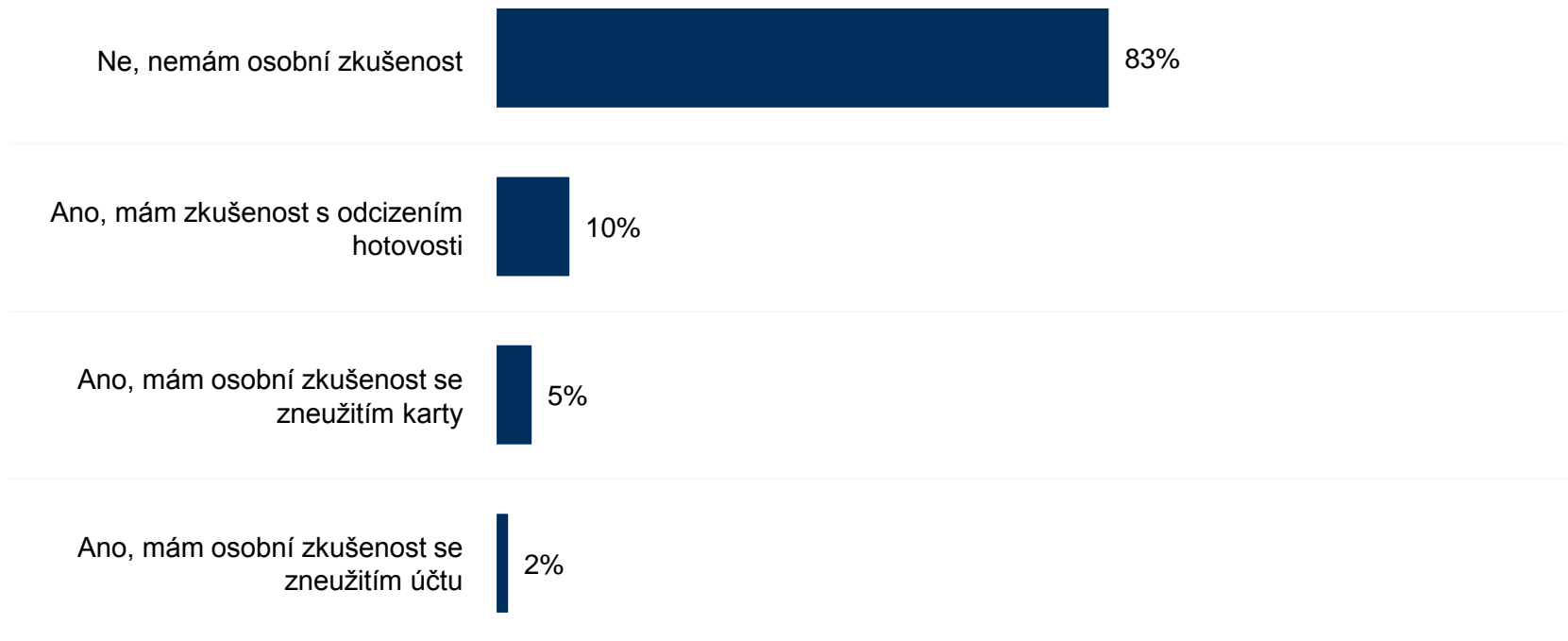
Kdy u sebe lidé nosí kartu, podle vzdělání



D2 - Jak často s sebou nosíte platební kartu?
Všichni respondenti, 601

Zkušenosti se zneužitím financí

Osobní zkušenost se zneužitím financí má přibližně pětina respondentů. U těch, kteří tuto situaci zažili, šlo nejčastěji o krádež hotovosti. Pouze 7 % dotázaných má zkušenost se zneužitím prostředků na účtu...



D3 - Máte zkušenost se zneužitím platebních prostředků na účtu (např. prostřednictvím karty, internetového bankovníctví)?

Všichni respondenti, 601

Oznámení zneužití

...z těch téměř 10 % tuto skutečnost bance vůbec neoznámilo.



D4 - Oznámil/a jste tuto skutečnost bance?
Všichni respondenti, 41

Řešení problémů

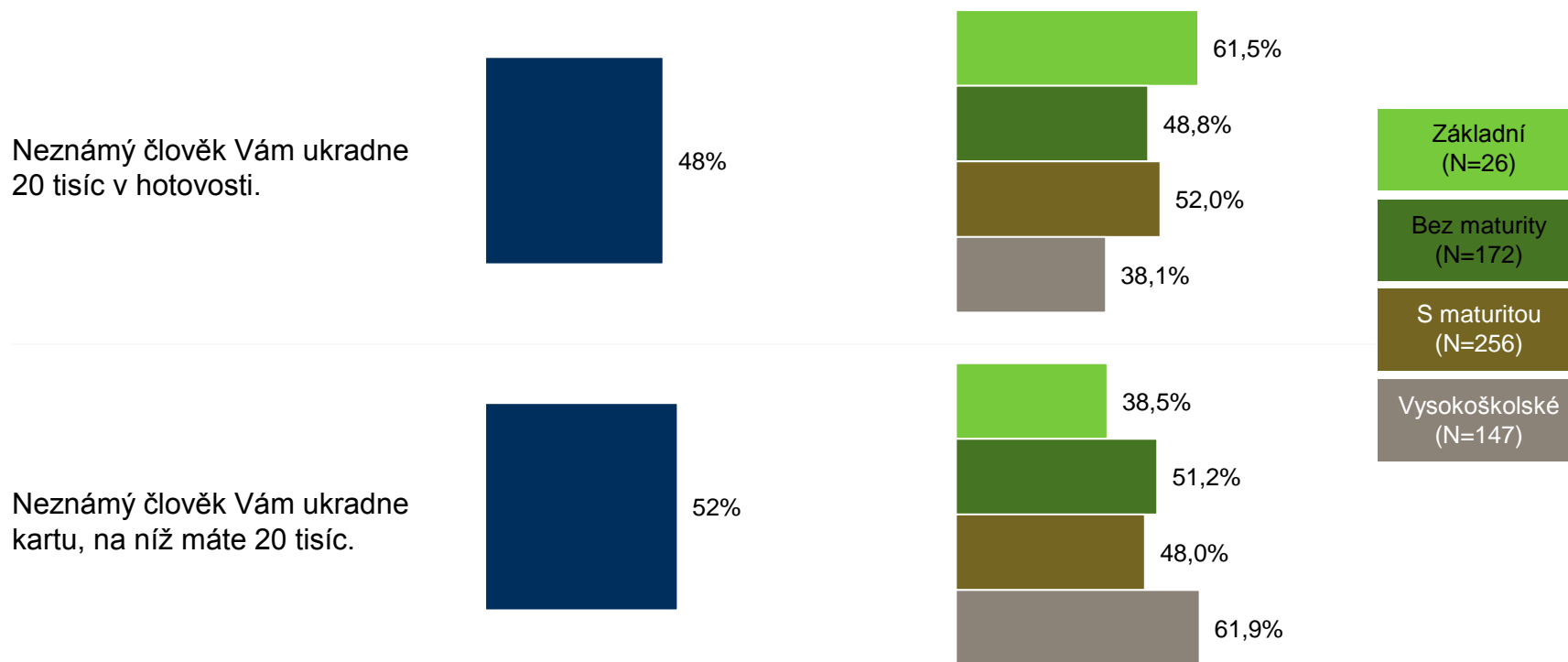
Respondenti nejčastěji zmiňovali, že jejich banka reagovala na situaci zablokováním karty či reklamacemi transakcí a ve většině případů i vrácením peněz, hodnocení byla většinou pozitivní.

Jak Vaše banka reagovala? Jak tuto skutečnost řešila?	N (počet respondentů)
zablokovala kartu, neproběhlé platby	10
vstřícně, rychle, pohotově	5
reklamací transakce	5
nijak, neřešila	5
vrátila mi peníze	4
vydala novou kartu	3
banka to vlastně sdělila mně	2
nijak, nemohla nic dělat	2
neochotně	2
doporučila mi pojištění	1
nijak, okradla mě banka pomoci VOP	1

Jak Vaše banka reagovala? Jak tuto skutečnost řešila?
Pokud D5 = Ano, 20

Potenciální krádež

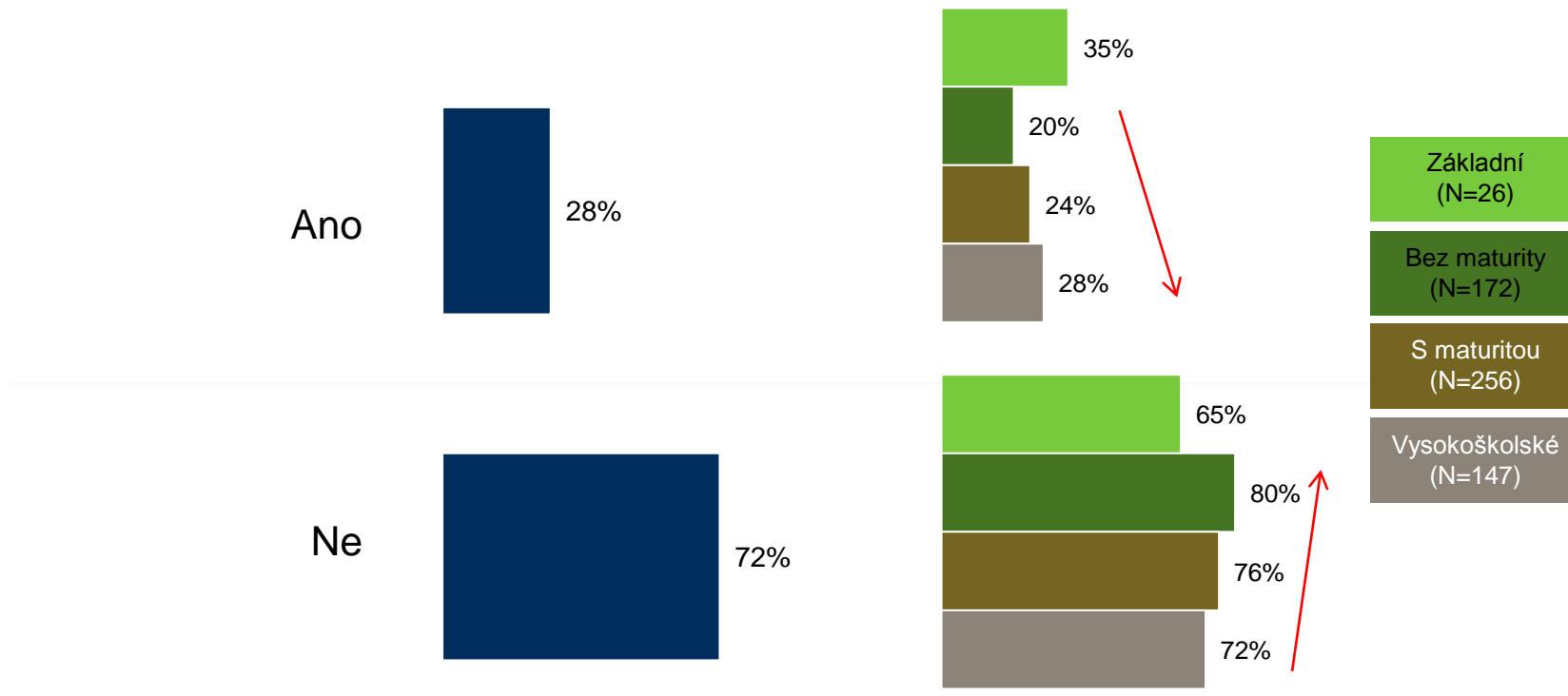
Pro polovinu respondentů je méně nepříjemná ztráta karty pro druhou ztráta hotovosti. Je zde tedy předpoklad, že ztráta obojího vyjde nastejno. Lidem s nižším vzděláním více vadila ztráta karty, oproti lidem s vyšším vzděláním, kterým více vadila ztráta hotovosti.



D6 - Která z těchto situací by pro Vás byla méně nepříjemná?
Všichni respondenti, 601

Navrácení peněz v případě zneužití bezkontaktní karty

72 % respondentů přiznalo, že nevěděli, že banka vrací v případě zneužití bezkontaktní karty placením bez zadání pinu odcizenou částku. Vyšší vzdělání mírně zvyšuje pravděpodobnost povědomí o navrácení peněz v případě odcizení bezkontaktní karty, skrze operaci nevyžadující PIN kód.

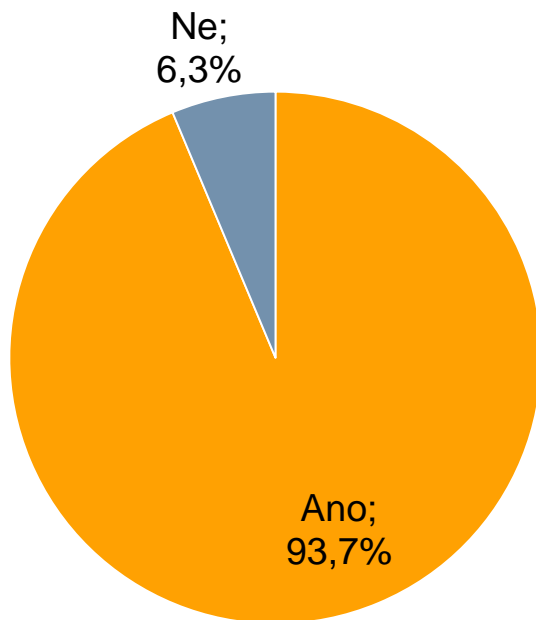


D7 - Věděl/a jste, že v případě odcizení a zneužití bezkontaktní karty (bezkontaktní platbou bez zadání PIN), Vám banka odcizené peníze v plné výši vrátí?
Všichni respondenti, 601

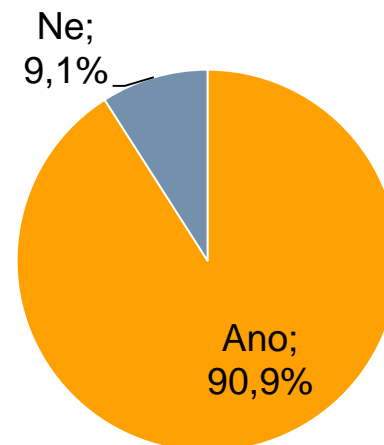
INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ

Rozšíření internetového bankovníctví

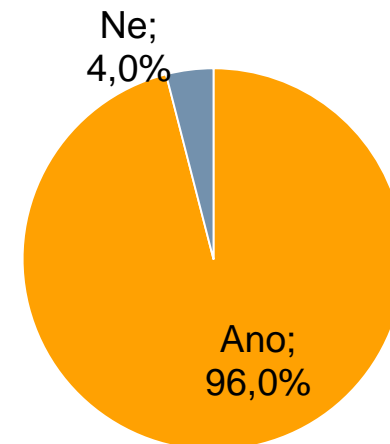
Internetové bankovníctví je samozřejmou součástí bankovních služeb. Má ho 94 % dotázaných. Ženy mají tuto službu v menším počtu případů.



Ženy (N=276)



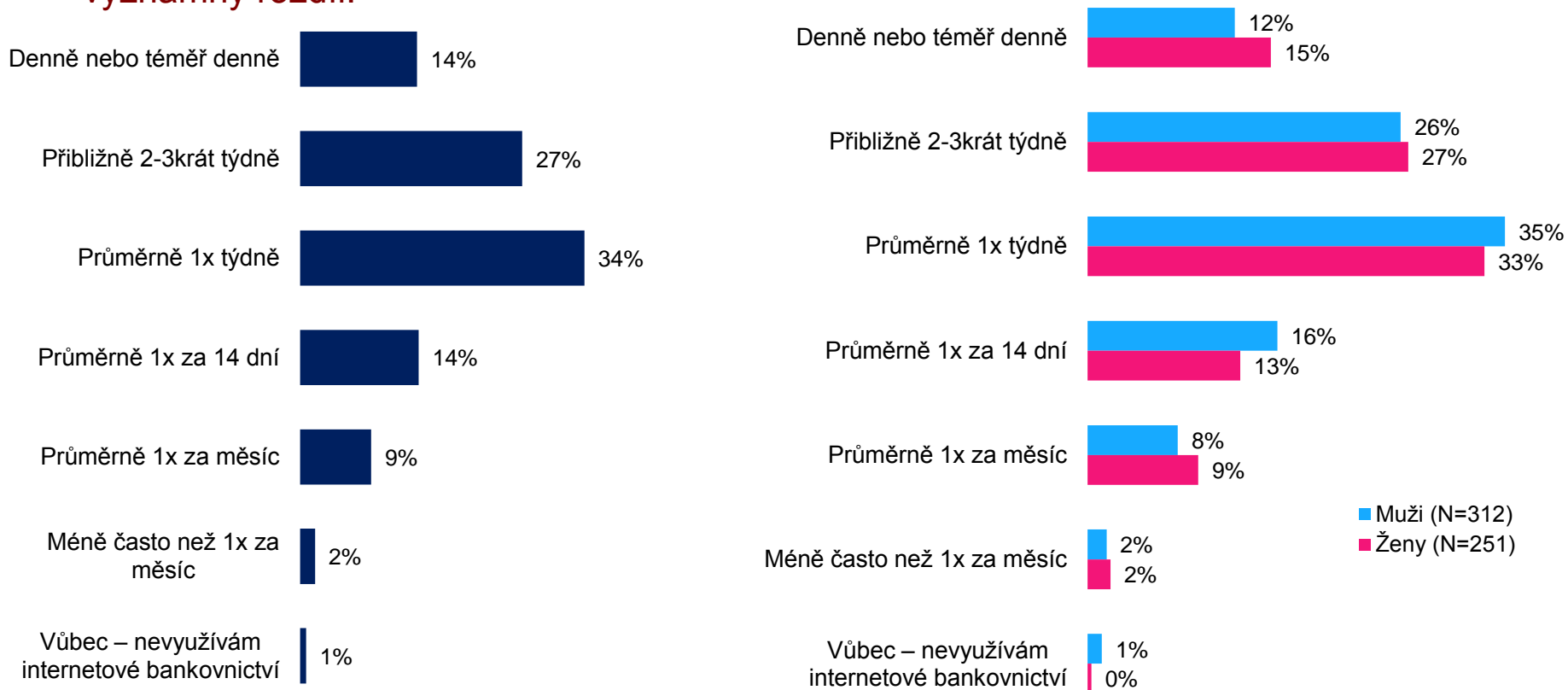
Muži (N=325)



I1: Máte internetové bankovníctví?
Všichni respondenti, 601

Využívání internetového bankovníctví

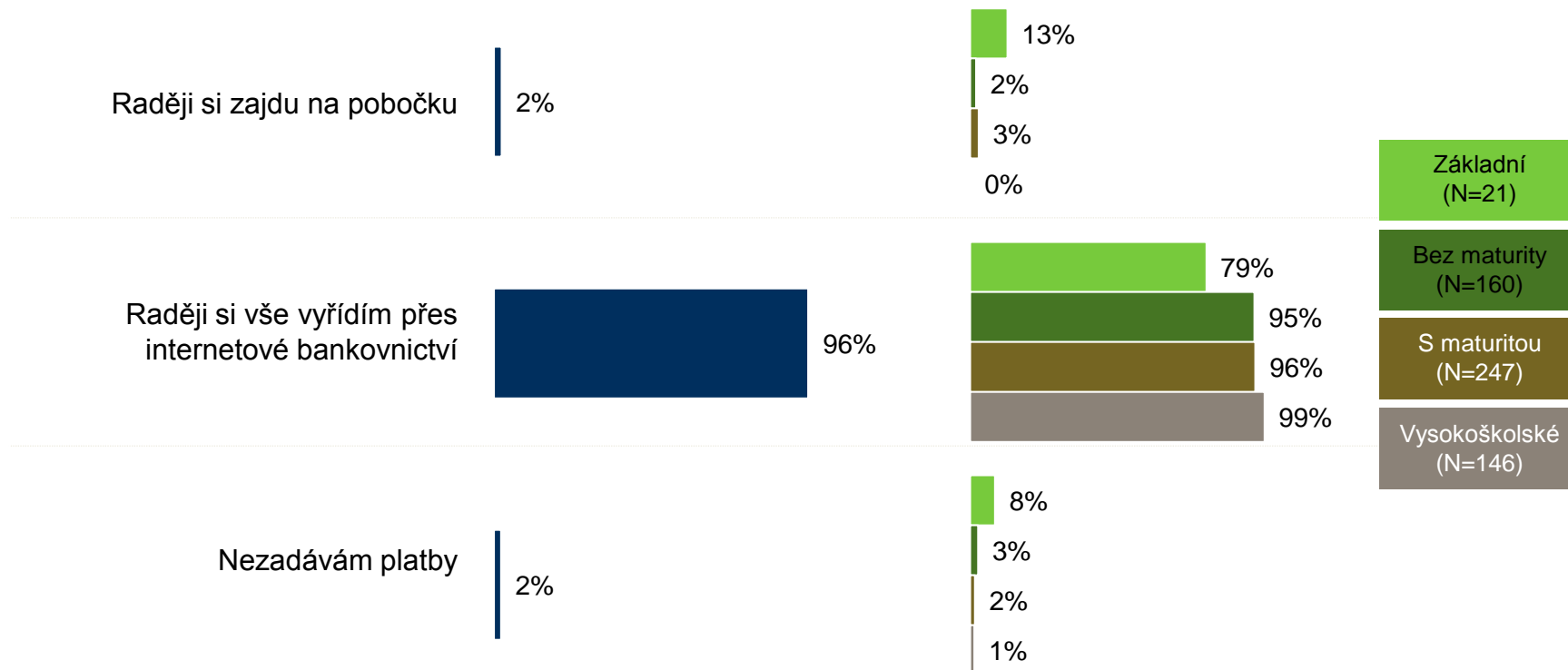
Služby internetového bankovníctví využívají jejich klienti zpravidla jednou až třikrát do týdne. ¾ dotázaných používají internetové bankovníctví alespoň 1 x týdně a skoro 90 % alespoň jednou za 14 dní. Mezi muži a ženami není v častosti používání statisticky významný rozdíl.



I2: Jak často Vy osobně využíváte internetové bankovníctví?
Uživatelé IB, 563

Preferovaný způsob placení

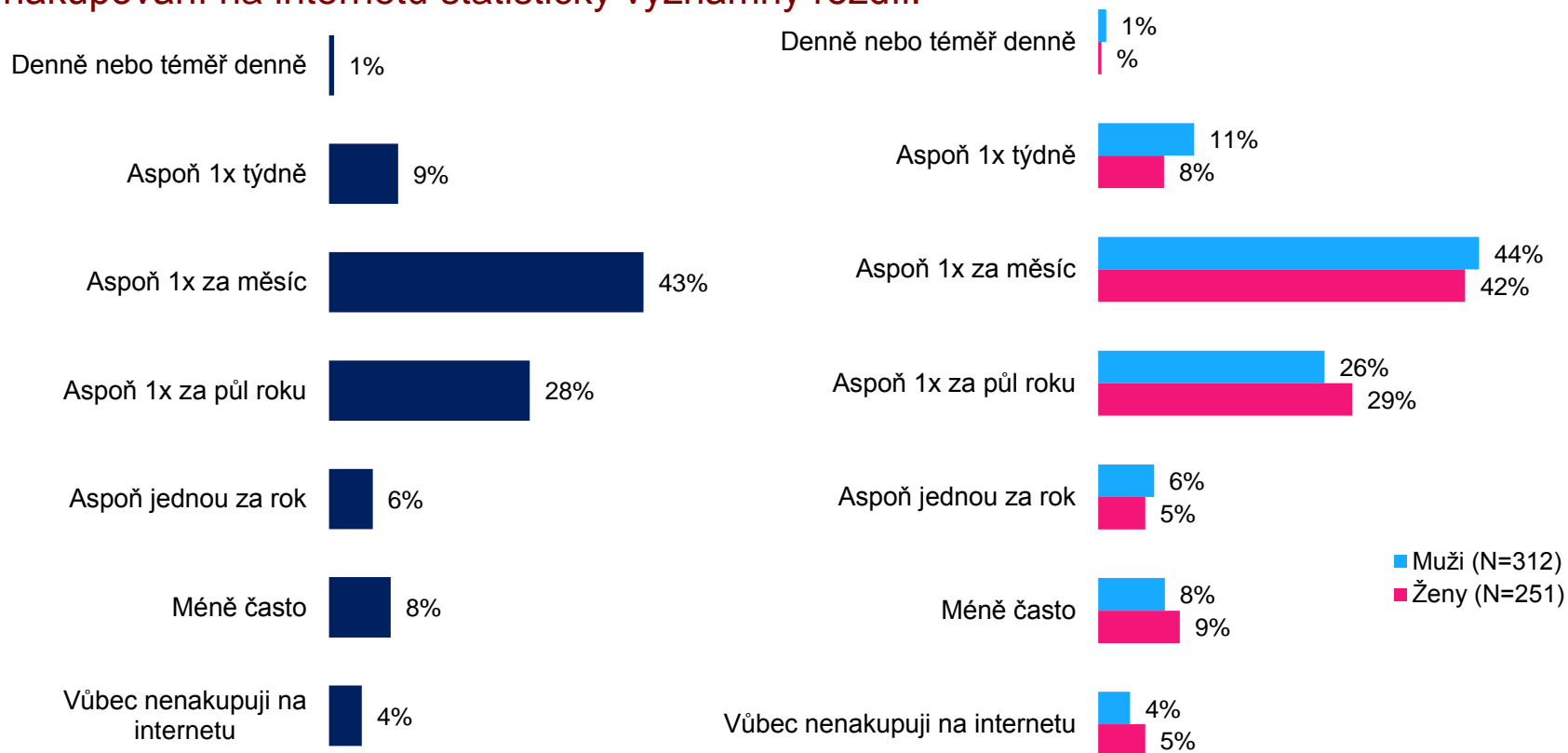
Internetové bankovníctví volí pro své platby drtivá většina (96 %) jeho uživatelů. Lze říci, že mezi uživateli internetu je to v zásadě jediný akceptovaný způsob provádění plateb. Lidé se základním vzděláním si pak oproti ostatním vzdělanostním skupinám častěji zajdou platbu vyřídit na pobočku, či vůbec platby nežadávají.



I3: Když zadáváte platby ...
Uživatelé IB, 563

Nákupy přes internet

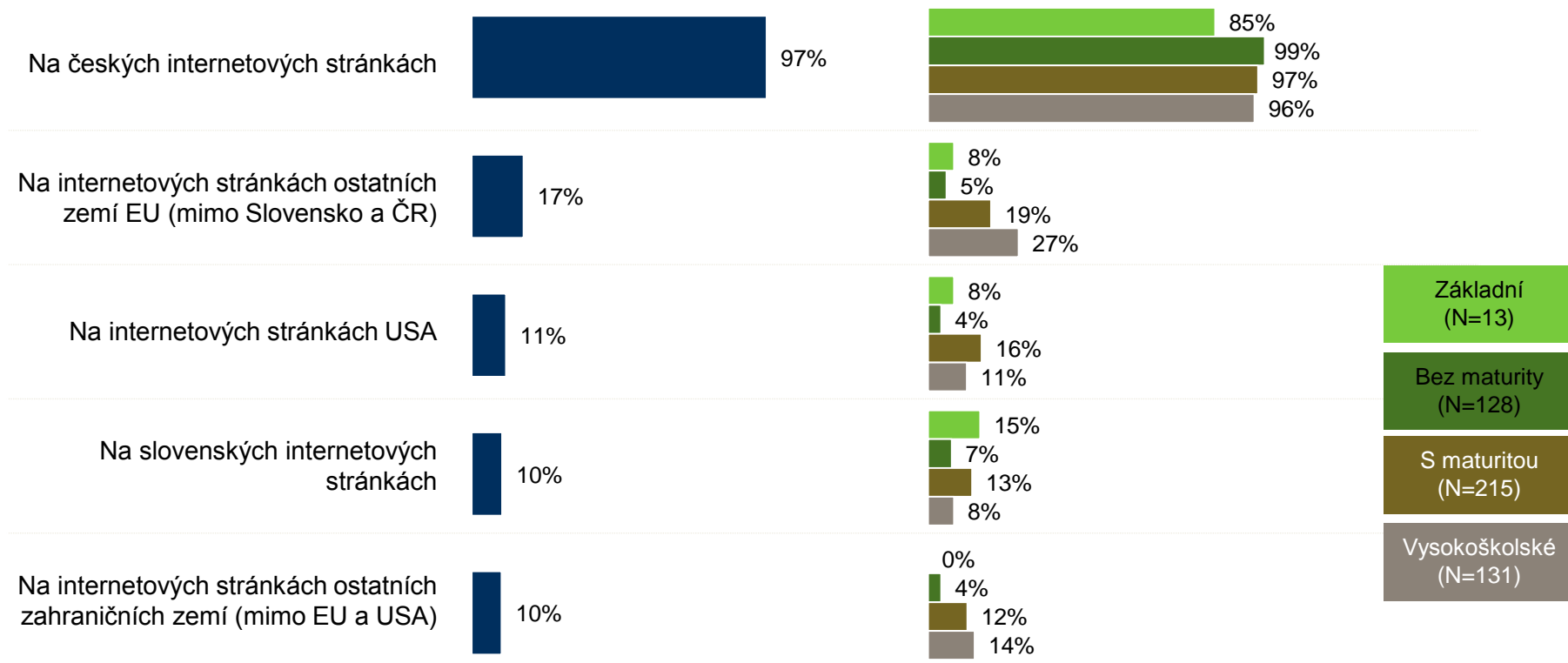
Pro uživatele internetu jsou nákupy zboží on-line běžnou součástí života. Více než polovina (53 %) dotázaných nakupuje přes internet alespoň jednou do měsíce. Zcela tento způsob nakupování odmítají jen 4 % respondentů. Mezi muži a ženami není v nakupování na internetu statisticky významný rozdíl.



I4: Jak často nakupujete na Internetu?
Všichni respondenti, 601

Stránky pro on-line nákupy

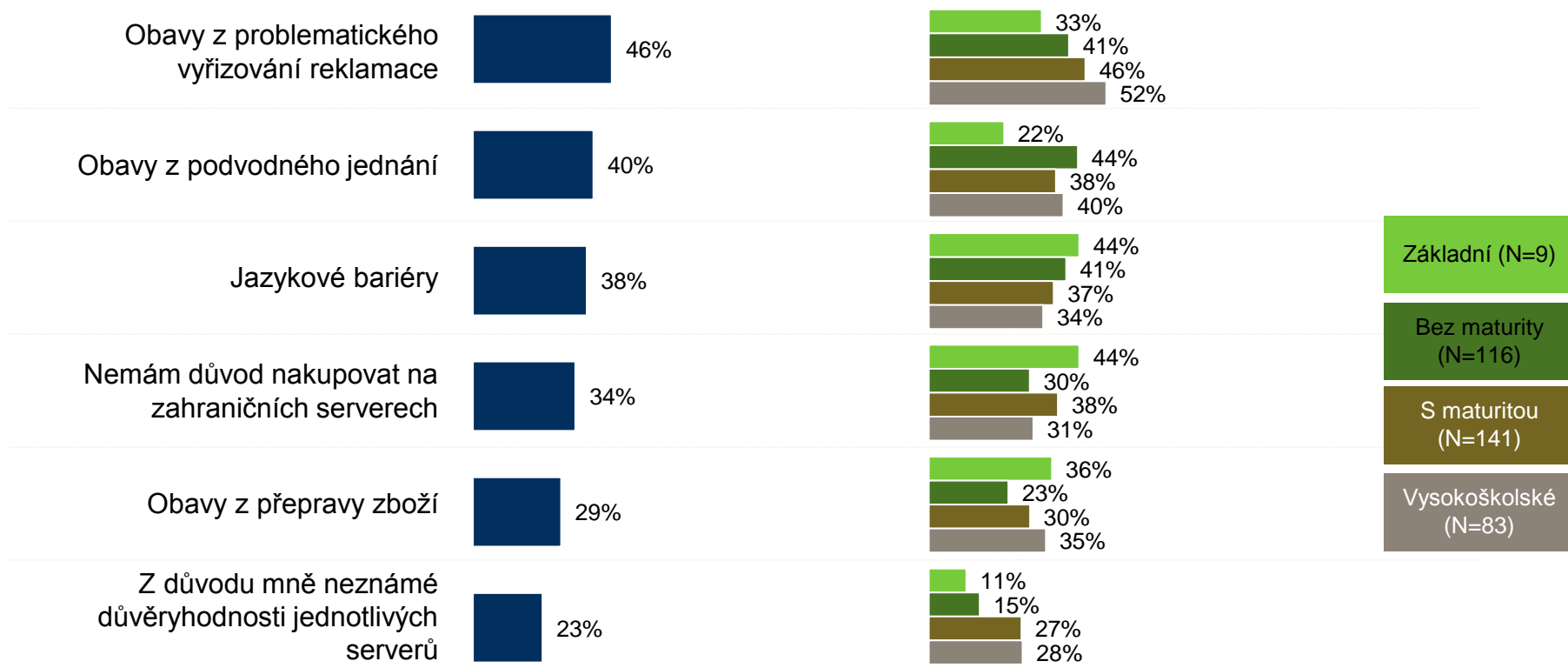
Přibližně třetina respondentů z těch, kteří nakupují na internetu, nakupuje i na zahraničních internetových stránkách – 10 % nakupuje na slovenských internetových stránkách, 17 % na stránkách zemí EU, 11 % na amerických stránkách a 10 % na internetových stránkách ostatních zemí (mimo EU a USA).



I5a: Kde všude (na stránkách kterých zemí) nakupujete na internetu?
Respondenti, kteří nakupují alespoň jednou za půl roku, 487

Bariéry nákupu v zahraničí

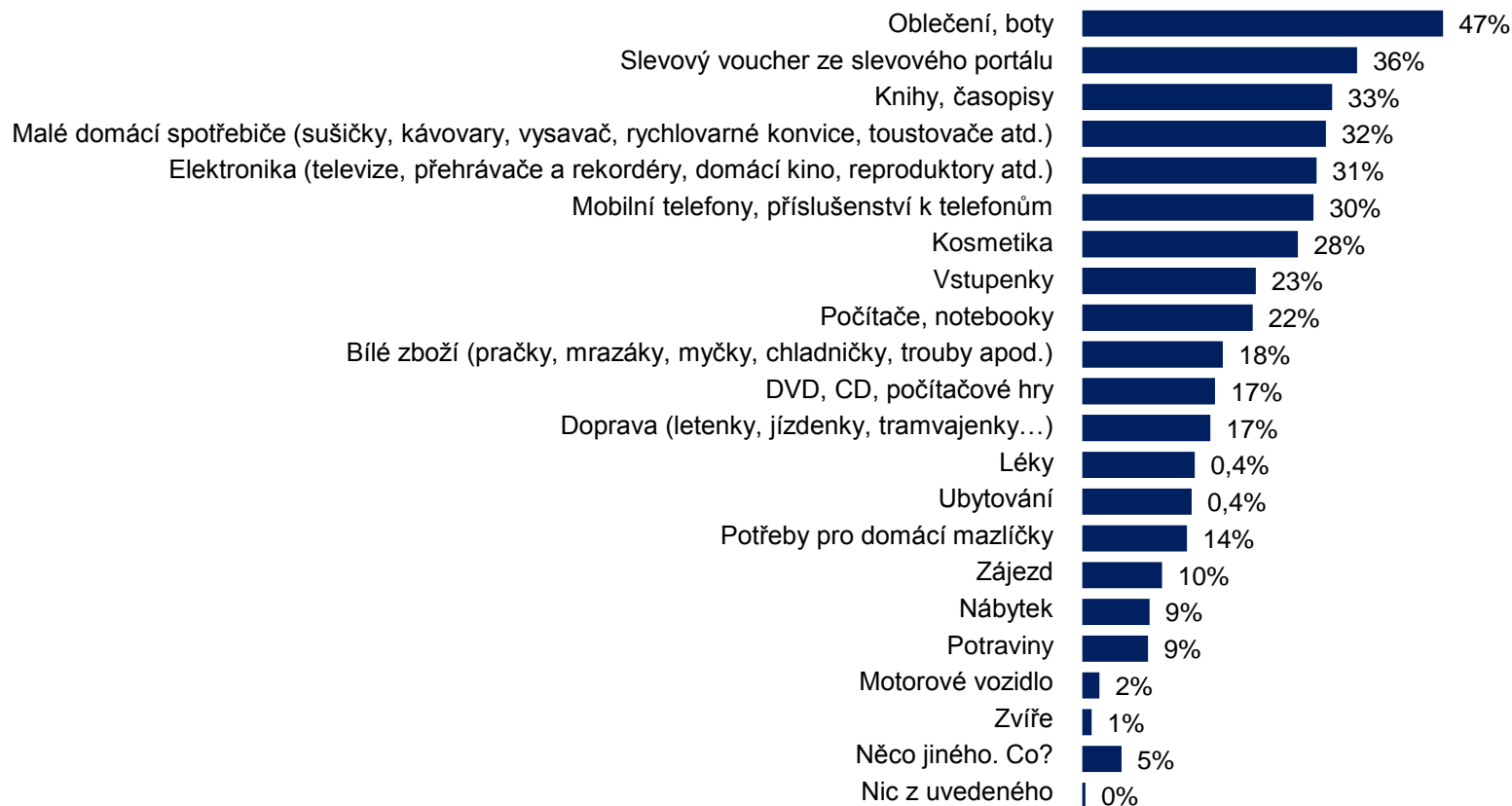
72 % respondentů nakupuje pouze na českých nebo slovenských internetových stránkách. Respondenti mají rozličné důvody k tomu, proč se vyhýbají nákupům jinde v zahraničí. Nejvíce dotázaných zmiňuje obavu z reklamace a podvodného jednání. Lidé s nižším vzděláním o něco častěji zmiňují jazykovou bariéru, a že nemají důvod nakupovat na zahraničních serverech než lidé s vyšším vzděláním.



I5b: Proč nenakupujete na zahraničních internetových stránkách? Z důvodu...
Respondenti, kteří nakupují pouze na českých stránkách, 352

Produkty nakupované přes internet

Přes internet putují do českých domácností zejména obuv a oblečení či slevové vouchery, ale také knihy, drobné spotřebiče a elektronika vč. mobilních telefonů.

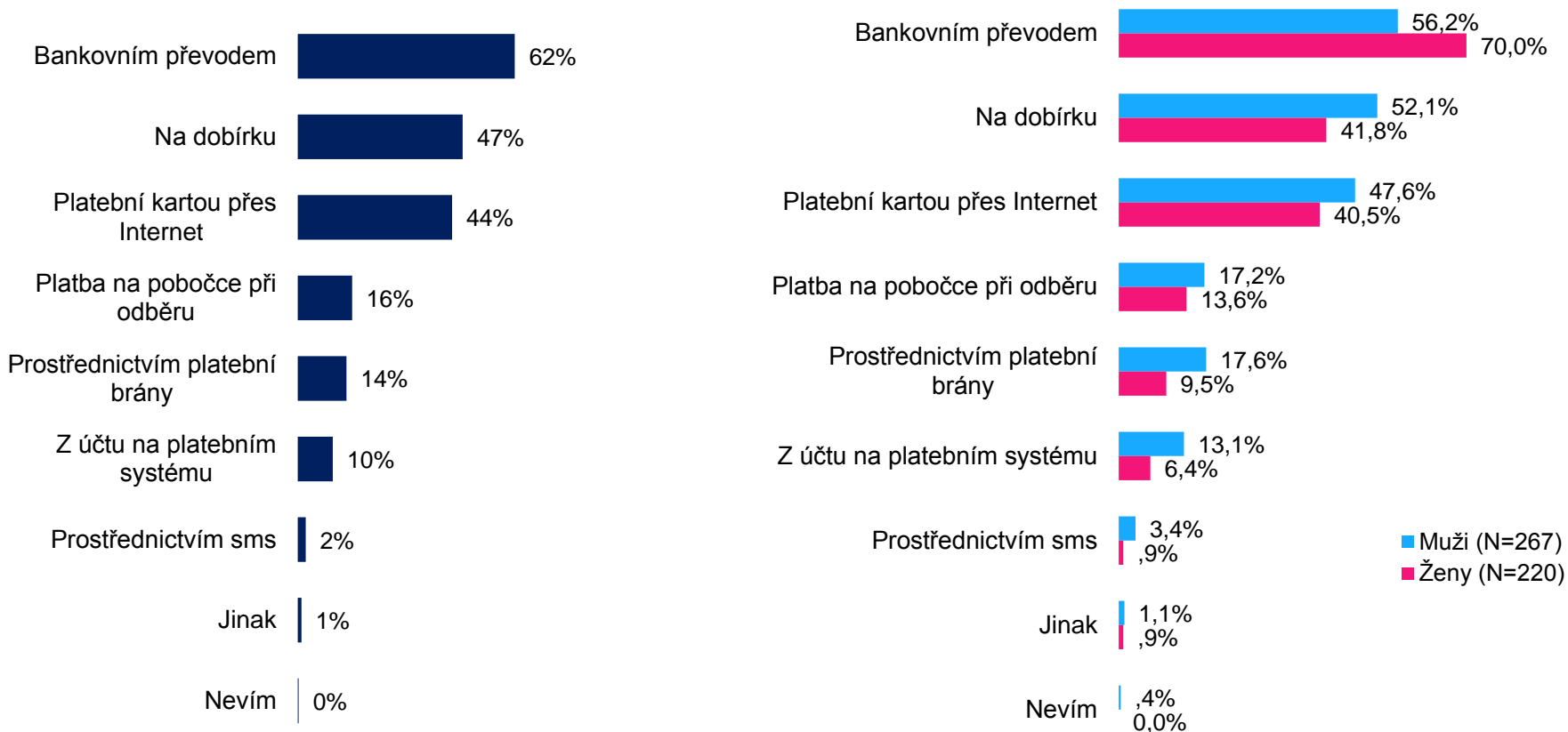


I6: Které z následujících produktů nebo služeb jste si v posledních 6 měsících koupil/a prostřednictvím Internetu?

Respondenti, kteří nakupují alespoň jednou za půl roku, 487

Platby při nákupu přes internet

Nákupy přes internet respondenti nejčastěji platí bankovním převodem. Časté je také objednání zboží na dobírku nebo platba kartou on-line. Ženy častěji využívají bankovní převod, muži ostatní způsoby plateb.

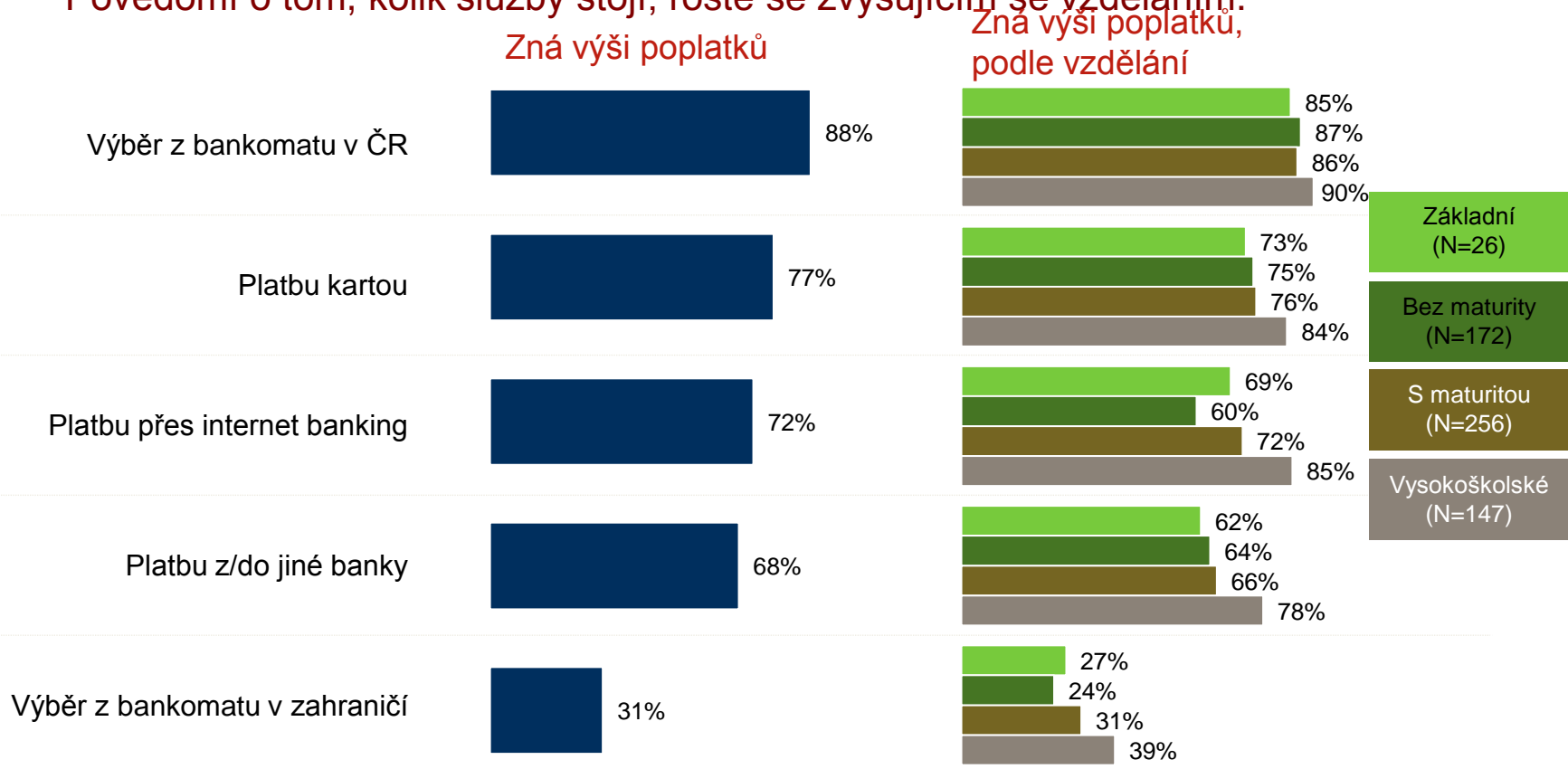


I7: Jakým způsobem jste platil/a v posledních 6 měsících za nákupy na Internetu?
Respondenti, kteří nakupují alespoň jednou za půl roku, 487

POPLATKY

Povědomí o výši poplatků

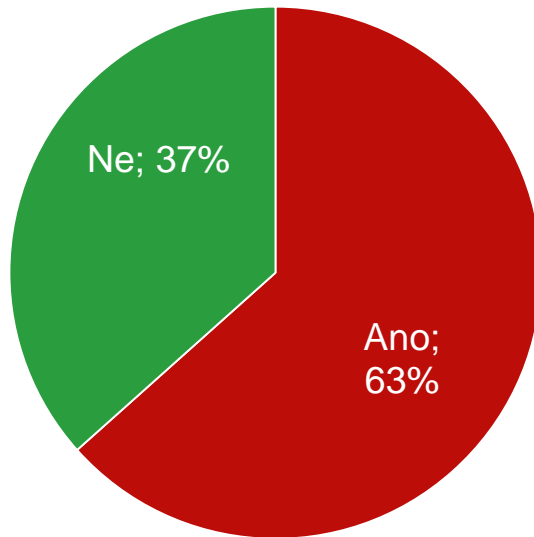
Znalost poplatků za bankovní služby jde ruku v ruce s četností používání těchto služeb. Nejvíce tak mají respondenti přehled o tom, kolik stojí výběr z bankomatu a platba kartou, naopak většina dotázaných neví, kolik stojí výběr z bankomatu v zahraničí. Povědomí o tom, kolik služby stojí, roste se zvyšujícím se vzděláním.



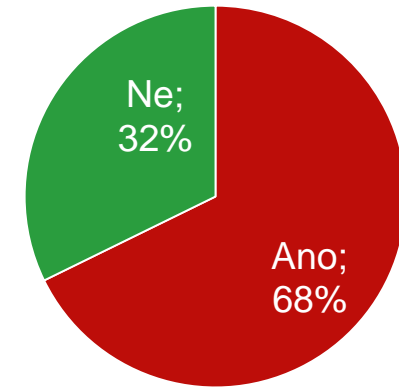
J2: Víte, jak velké platíte poplatky za...
Všichni respondenti, 601

Nespokojenost s poplatky

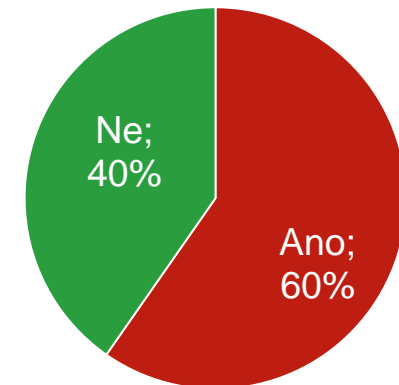
Výše poplatků připadá nepřiměřená většině (63 %) dotázaných. Častěji mají tento pocit ženy než muži.



Ženy (N=276)



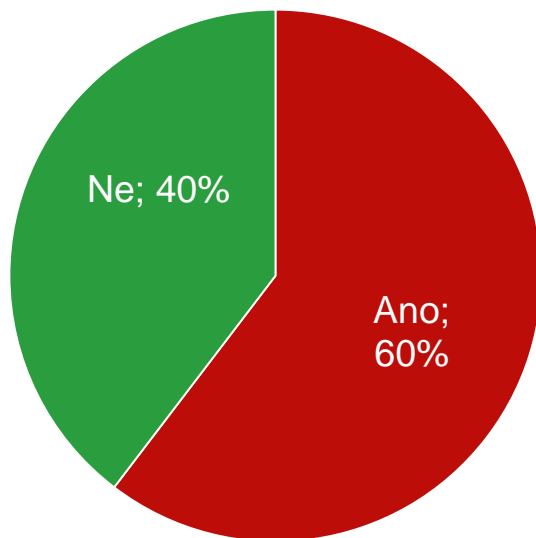
Muži (N=325)



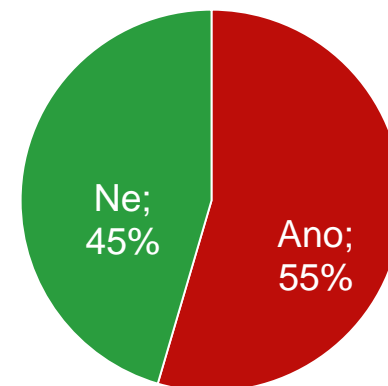
J3: Jsou podle Vás poplatky, které platíte bance, vysoké?
Všichni respondenti, 601

Riziko ztráty klientů

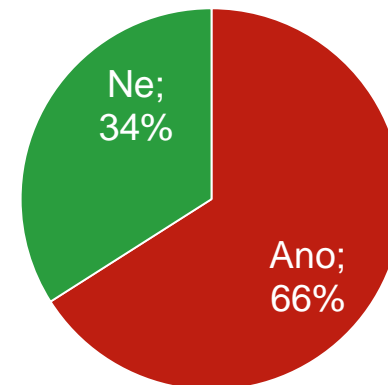
Z respondentů, kterým se poplatky zdají příliš vysoké, 60 % uvažovalo, že kvůli tomu změni banku. To znamená, že více než třetina všech respondentů zvažuje migraci do jiné banky kvůli vysokým poplatkům. Častěji muži než ženy pak zvažují tuto změnu.



Ženy (N=187)



Muži (N=194)



J4: Uvažoval/a jste kvůli tomu o změně banky?
Respondenti, jimž se poplatky zdají příliš vysoké, 381

PŘÍLOHY:

Dotazník:



Dotazník

PROJEKTOVÝ TÝM:



Jaroslav Cír
+420 773 552 219
jaroslav.cir@perfectcrowd.com
www.perfectcrowd.cz/



Jan Schmid
+420 739 202 460
Jan.schmid@perfectcrowd.com

THANK YOU - FROM THE PERFECT CROWD OUT THERE!

