

## SAJTÓKÖZLEMÉNY

### Nemcsak a fiatalok körében népszerű az online bankolás

*Budapest, 2017. május 18.* – Egyre többen használnak internetbankot és mobilalkalmazást amellelt, hogy a bankfiókok továbbra is fontos szerepet töltenek be a banki ügyek intézésében – derült ki a CIB Bank megbízásából készített reprezentatív kutatásából. A 18-24 éves korosztály számára kiemelten fontos, hogy egy bank milyen online csatornákat biztosít az ügyintézésre, de az internetbank már az idősebbek körében is alapszolgáltatásnak számít. Bár a mobilapplikáció népszerűsége egyelőre nem közelíti meg az internetbankét, a jövőben ebben jelentős változás várható.

#### Egyre többet használjuk az internetbankot, de azért még sokat járunk bankfiókba is

Az 5,2 millió felnőtt magyar internetező 89 százalékának van bankkapcsolata. Háromnegyedük az elmúlt egy év során járt bankfiókban ügyet intézni, de közel ugyanennyien (69 százalék) használták erre a célra bankjuk internetbankját is. Banki mobilalkalmazást 10 százalékuk vett igénybe - derült ki a CIB Bank megbízásából az NRC által készített reprezentatív felmérésből<sup>1</sup>. A bankfiókot legtöbbször adatmódosításra, készpénzbefizetésre, készpénzfelvételre, átutalásra, illetve érdeklődés, tájékozódás, személyes tanácsadás kapcsán keresik fel, de természetesen számlanyitás is itt történik, hiszen erre egyelőre online csatornákon nincsen lehetőség, az aláírást mindenképp személyesen kell megtenni.

Internetbankkal a megkérdezettek 76 százaléka rendelkezik, harmaduk legalább heti rendszerességgel használja is ezt a csatornát, és ugyanennyi azok aránya, akik havonta legalább egyszer internetbankolnak. Több mint 50 százalékuk amit csak tud, ezen a csatornán intéz. A legtöbbször átutalásokat indítanak, illetve számlatörténetüket, egyenlegüket ellenőrzik, de közel ötödük a csoportos beszedési megbízások beállítását, illetve közüzemi számlák befizetését is itt intézi, és érdeklődés, tájékozódás, valamint mobilegyenleg feltöltés céljából is sokan lépnek be az internetbankba. Nagyjából minden tizedik internetbankoló bankkártyalimitet is itt módosít, illetve itt aktiválja vagy éppen tiltja le bankkártyáját. A felhasználók 80 százaléka elégedett internetbankjával. A többiek leginkább arra panaszkodnak, hogy az internetbank bonyolult és nehezen átlátható (24 százalék), vagy kevés ügyet lehet így elintézni (11 százalék). Ezzel teljesen összhangban az internetbanki felületekkel kapcsolatban a legfontosabb elvárások: a könnyen kezelhetőség (88 százalék), a széles körű használhatóság (84 százalék), illetve az átláthatóság (83 százalék). Azok, akik nem használnak internetbankot, azt felették a döntésük okát firtató kérdésre, hogy nem szoktak hozzá ehhez a csatornához (40 százalék), vagy nem tartják megbízhatónak azt (30 százalék). Ugyanakkor a kételkedők 29 százaléka egy éven belül hajlandó lenne arra, hogy interneten keresztül bankoljon.

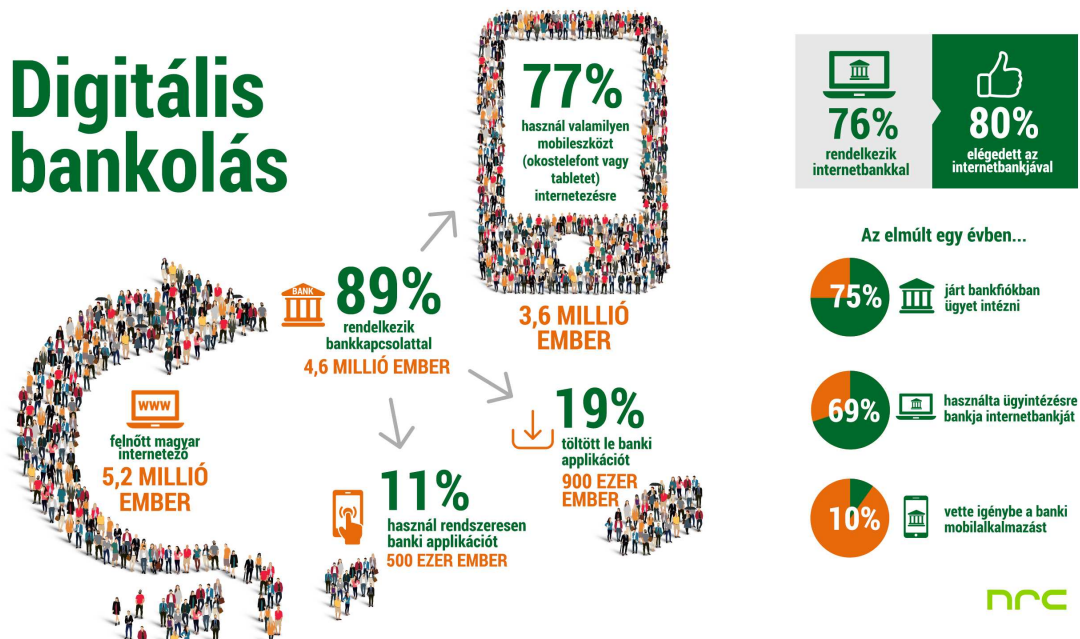
#### Nagy lehetőségek vannak a mobilalkalmazásban

A bankkapcsolattal rendelkező magyar internethasználók 77 százaléka, közel 4 millió ember használ valamilyen mobil eszközt (okostelefont vagy tabletet) internetezésre. Kézenfekvő lenne, hogy pénzügyeik intézésére is elővegyék ezeket az eszközöket, azonban kevesen teszik ezt: a felmérés résztvevőinek 42 százaléka tisztában van azzal, hogy bankjánál van lehetőség erre, ám applikációt csak 19 százalék töltött le, és mindössze 11 százalék használja rendszeresen. Annak, hogy valaki nem használja az alkalmazást, leggyakrabban az az oka, hogy szívesebben intézi ügyeit webes felületen (párosulva egy nagyobb képernyővel). Akik használják, leginkább – az internetbankhoz hasonlóan – számlatörténetüket, egyenlegüket ellenőrzik az alkalmazásban, illetve átutalásokat indítanak itt. Egy jó

---

<sup>1</sup> A kutatást a CIB Bank megbízásából az NRC Marketingkutató és Tanácsadó Kft. készítette online megkérdezéssel, 1000 fő részvételével 18-69 éves mintán, mely nem, kor, végzettség, lakóhelytípus és régió szerint reprezentatív a bankkapcsolattal rendelkező magyar internetező lakosságra.

mobilapplikáció az ügyfelek elvárása szerint könnyen kezelhető (67 százalék), sok ügyet lehet rajta keresztül elintézni (64 százalék), és átlátható (63 százalék).



## Mobilapp vagy internetbank?

A mobilalkalmazást kipróbálók 40 százaléka úgy gondolja, hogy ennek a csatornának az internetbankhoz képest nagy előnye, hogy kényelmesebb a használata, közel harmaduk szerint pedig gyorsabb is az applikáció. Ugyanakkor vannak még olyan szempontok, amelyek szerint az internetbank kerül ki győztesen a két csatorna összehasonlításakor: 63 százalék szerint az internetbankban többféle ügyet lehet elintézni, és a megkérdezettek közel fele biztonságosabbnak, megbízhatóbbnak és személyre szabhatóbbnak tartja ezt a csatornát.

„A CIB Bank célja, hogy ügyfelei igényeit szem előtt tartva folyamatosan fejlessze online csatornáit. A tavaly tavasszal elindított mobilalkalmazásunkat ma már több mint százezer elégedett ügyfelünk használja, és az applikációt folyamatosan új funkciókkal bővítjük, hogy minél több banki ügy elintézhető legyen ezen a csatornán. Emellett idén nyáron elindul új internetbankunk is, amely ugyanazt a felhasználóbarát felépítést követi majd, amelyet a mobilalkalmazás esetében már megszokhattak tőlünk” – mondta Molnár Péter, a CIB Bank digitális csatornáinak vezetője.

## A fiatalok a legnyitottabbak a digitális bankolásra

A következő években a 1980-1994 között született, a számítógéppel együtt felnövő Y generáció, valamint a 1995 után születetteket magába foglaló Z generáció miatt a banki ügyintézésben várhatóan egyre nagyobb szerep jut majd az online csatornáknak. Ezt mutatja az is, hogy míg a banki mobilalkalmazásoktól ma még idegenkedők 44 százaléka tervezi, hogy egy éven belül mégis kipróbálja ezt a csatornát, a fiatalok körében ez az arány 60 százalék.

A megkérdezett 18-24 évesek 90 százalékának van okostelefonja, 87 százalékuk pedig szokott applikációkat letölteni rá, nem véletlen tehát, hogy ennek a célcsoportnak a harmada már rendelkezik mobilbanki applikációval is, 21 százalékuk pedig mobil eszközön keresztül használja az internetbankot.

Ennél a korosztálynál a bankválasztásban is fontos szerep jut a digitális csatornáknak: 45 százalékuk számára fontos szerepe van a pénzügyi kiválasztásában, hogy az adott bank rendelkezik-e mobilalkalmazással.

#### **CIB Bank**

A CIB Bank Zrt. az Intesa Sanpaolo Csoport leányvállalata. Meghatározó anyabanki háttérrel és több mint 35 éves tapasztalattal univerzális hitelintézetként a kereskedelmi banki és befektetési szolgáltatások teljes körét nyújtja, amelyet leányvállalatai (CIB Lízing, CIB Alkusz) termékei, konstrukciói egészítenek ki. A CIB Bank Zrt. országos lefedettséget jelentő fiókhálózatával áll rendelkezésére közel 450 ezer ügyfelének, miközben folyamatosan keresi az innovatív, ügyfeleire szabott megoldásokat. A CIB Bank Zrt. szolgáltatásai társas vállalkozások, intézmények, önkormányzatok és egyéni vállalkozók, valamint lakossági ügyfelek számára egyaránt elérhetők. A bankfiókok mellett rendkívül sokféle elektronikus csatorna is az ügyfelek rendelkezésére áll pénzügyeik gyors és kényelmes intézéséhez, mint például a CIB Internet Bank, a CIB Bank mobilalkalmazás, a mobilCIB, vagy az eBroker információs és értékpapír-kereskedési rendszer.

#### **További információ**

CIB Bank Kommunikáció

Almási Anna

[kommunikacio@cib.hu](mailto:kommunikacio@cib.hu)