

## SAJTÓKÖZLEMÉNY

### Meghatározó az online bankolás szerepe a magasabb jövedelműek között

*Budapest, 2017. február 21. – Az átlagosnál magasabb jövedelmű, illetve nagyobb megtakarítással rendelkező ügyfélkör számára az online csatornák meghatározó jelentőségűek a bankolásban – derült ki a CIB Bank megbízásából készített felmérésből<sup>1</sup>. A válaszadók napi pénzügyeiket elsősorban internetbankon keresztül intézik, de továbbra is fontos szerep jut a bankfiókoknak. Sokan használnak mobilbanki alkalmazást is, melynek népszerűsége a CIB Bank várakozásai szerint folyamatosan növekedni fog a következő időszakban.*

A CIB Bank és a GfK legfrissebb közös kutatásában az átlagosnál magasabb jövedelmű, illetve nagyobb megtakarítással rendelkező ügyfélkör bankolási szokásait vizsgálta. A válaszadók átlagos havi jövedelme nettó 326 000 forint, és 3 900 000 forintnyi megtakarításuk van.

A felmérés szerint míg jelenlegi bankjuk kiválasztásakor a legtöbben azt tartották fontosnak, hogy a pénzügyi intézet sok helyen elérhető legyen – azaz minél több fiókkal és ATM-mel álljon rendelkezésre –, illetve, hogy a versenytársakhoz képest jó kamatokat, kondíciókat kínáljon, egy jövőbeli választás esetén elsősorban a szolgáltatásokat vennék figyelembe. Azaz, egy esetleges bankváltásnál a főbb döntési szempont a megbízhatóság, a jó internetbank, illetve a gyors és szakszerű ügyintézés lenne.

Ezzel összhangban pénzügyeit ez az ügyfélkör a leggyakrabban internetbankon keresztül intézi, az elmúlt fél évben 94 százalékuk használta ezt a szolgáltatást, jellemzően havonta tíznél is többször. A felmérés tanulsága szerint az online felületek elsősorban a napi pénzügyek intézéséhez elengedhetetlenek. 94 százalékuk utalt már így pénzt, 91 százalékuk kérdezte le a számlaegyenlegét, 65 százalékuk adott állandó átutalási megbízást.

Még mindig fontos azonban a bankfiók szerepe: 79 százalék intézte ügyeit így a felmérést megelőző 6 hónapban, míg a telefonos ügyfélszolgálatot felkeresők aránya 33 százalék volt. Utóbbival megegyező a mobilbanki applikációk használatának népszerűsége, melyben a CIB Bank várakozásai szerint jelentős növekedés várható a következő időszakban. Ezt jelzi előre az is, hogy a CIB Bank tavaly tavasszal elindított mobilalkalmazását 2016 végére már 78 ezren használták, és az új regisztrálók száma idén is hónapról hónapra többes nagyságrendben nő. Az applikációt letöltők háromnegyede minden hónapban legalább egyszer az alkalmazáson keresztül intézi pénzügyeit, a havonta mért átlagos belépésszám pedig már háromszorosa az internetbanknál mért értéknek. Az alkalmazásnak köszönhetően a lakossági ügyfelekkel létesített online kapcsolatok száma a CIB Banknál egy éven belül megduplázódott. Mindezek alapján nem meglepő, hogy a CIB esetében 2016 végére az előző évhez képest 8 százalékkal esett vissza a bankfiók látogatottsága.

Nem véletlen tehát, hogy a CIB Bank kiemelten fontosnak tartja digitális szolgáltatásainak fejlesztését. Folyamatosan új megoldásokkal bővíti a bank mobilalkalmazása, a következő másfél évben pedig számos újdonság várható: többek között elindul a bank online devizakereskedési rendszere, megújul a honlap és az internetbank, és bevezetésre kerül az online termékigénylés is.

Ahogy a felmérés eredményei is mutatják, az online szolgáltatások növekvő népszerűsége mellett azonban továbbra is fontos szerep jut a bankfiókoknak. A válaszadók szerint ilyen formában egyszerűen

---

<sup>1</sup> A kutatást a CIB Bank megbízásából a GfK Hungária készítette online megkérdezéssel, 25-59 éves, életkor szerint reprezentatív mintán, 500 fő részvételével. A minta két kvótacsoportot foglalt magában:

- 25-35 éves bankhasználók, akik személyes jövedelme több mint nettó havi 200 ezer Ft és/vagy háztartásuk pénzügyi megtakarítása eléri a 2 millió forintot
- 36-59 éves bankhasználók, akik személyes jövedelme több mint nettó havi 250 ezer Ft és/vagy háztartásuk pénzügyi megtakarítása eléri a 2,5 millió forintot

és széleskörűen intézhetik pénzügyeiket, ráadásul közérthető módon kaphatnak választ kérdéseikre. Érdekes, hogy a személyes találkozás alkalmával a megkérdezettek elsősorban egy konkrét üggyel vagy termékkel kapcsolatban kérnek tanácsot, 61 százalékuk nyilatkozta ezt. Információgyűjtésre is sokan használják ezt a lehetőséget: a banki termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatban az információszerzés fő forrása ebben az ügyfélkörben ugyan az internet (78 százalékuk tájékozik ebből a forrásból), de sokan fordulnak a számlavezető bankjukhoz (66 százalék) is.

Ilyen banki termékeket használ ez az ügyfélkör

- 97 százalékuk van forint folyószámlája, 96 százalékuk bankkártyája
- 45 százalékuk van hitelkártyája, az átlagos hitelkeret 555 ezer forint
- 30 százalékuk van lakáshitele
- 18 százalékuk van személyi kölcsöne
- 42 százalékuk van lakástakarékpénztárban megtakarítása
- 41 százalékuk van önkéntes nyugdíjpénztárban megtakarítása
- 41 százalékuk van életbiztosítása
- 40 százalékuk van készpénz megtakarítása
- 24 százalékuk van értékpapírja
- 11 százalékuk van befektetési alapja
- 11 százalékuk van ingatlanbefektetése

#### **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)