

SAJTÓKÖZLEMÉNY

Ősztől újra törlesztene a még moratóriumban lévők nagy többsége

Jó híreket és pozitív kommunikációt várnak a CIB Bank ügyfelei

Budapest, 2021. augusztus 23. - Pozitív, jövőközpontú és a problémák megoldására irányuló kommunikációt várnak a pénzügyi szolgáltatójuktól a lakossági ügyfelek a koronavírus-járvány okozta új környezetben – derül ki a CIB Bank nemrégiben a saját ügyfélkörében elvégzett online kutatásából¹. Az immár második alkalommal elvégzett felmérés alapján a válaszadók legnagyobb félelme változatlanul az, hogy egy családtagjuk elkapja a koronavírust, miközben az anyagi biztonságért inkább a fiatalabb, az egészségéért pedig az idősebb generáció aggódik jobban. A CIB Bank még hitelmoratóriumban lévő lakossági ügyfeleinek többsége szeptember után inkább már újra törlesztene.

A magyar lakosság jóval optimistább a koronavírus-járvány kapcsán, mint egy évvel ezelőtt, éheznek a jó hírekre, miközben szeretné visszakapni a régi életét is – derül ki abból, a több mint ötezer fő megkérdezésével készült kutatásból, amit a CIB Bank – 2020. júniusa után – már másodszor készített el annak érdekében, hogy felmérje a lakossági ügyfélkörnek a kialakult helyzettel kapcsolatos attitűdjeit.

Az elmúlt egy év érezhető változást hozott a lakossági ügyfelek bankjukkal szembeni elvárásaiban is. Látványosan, 16 százalékponttal, 29 százalékra nőtt például azoknak az ügyfeleknek az aránya, akik pozitív, jövőbemutató és megoldásfókuszú kommunikációt várnak el a bankjuktól a kialakult helyzetben. Öt százalékponttal nőtt az említési arány a mindennapi életet segítő termékekről és szolgáltatásokról szóló kommunikáció igényénél is, tehát az ügyfelek egyre jelentősebb része várja el, hogy pénzügyi szolgáltatója mellette álljon a nehezebb időszakokban is. A kutatás szerint a CIB Bank kommunikációjával a lakossági ügyfelek nagy többsége elégedett: a pénzintézet egy ötös skálán a válaszadók 43 százalékánál kapta meg a maximális pontszámot, további 35 százalék pedig 4-esre értékelte a bank e területen nyújtott teljesítményét.

Ami a járvány lehetséges következményeivel kapcsolatos aggodalmakat illeti, a kép hasonló a tavalyi kutatás eredményeihez. A legtöbben változatlanul attól félnek leginkább, hogy valamelyik családtagjuk elkapja a koronavírust, igaz, egy év alatt 47 százalék közeléből 41-re csökkent az érintett válaszadók aránya. A járvány pozitív hatásaira vonatkozó kérdésnél sem változott a sorrend, csak az említési arányoknál történtek elmozdulások: azt, hogy a korábbinál több dolgot érhet el online, a válaszadók közel 9 százalékponttal nagyobb hányada (36,3 százaléka) jelölte meg, miközben a családdal töltött több idő említési aránya majdnem tíz százalékponttal, 29 százalék környékére csökkent.

A válaszadó CIB Bank ügyfelek közel 81 százaléka már megkapta legalább az első adag vakcinát, és csak 12,7 százalék nyilatkozott úgy, hogy nem kívánja felvenni az oltást. Az oltási hajlandóság a kisebb településeken valamivel elmarad az átlagtól, miközben az idősebb

¹ A kutatást a CIB Bank saját lakossági ügyfelei körében online kérdőíves megkérdezéssel készítette 2021 júniusában. A kutatásban 5058 fő vett részt.

korosztályoknál meghaladja azt. A kutatás eredményei szerint a válaszadók összességében egyre optimistábbak a pandémia kapcsán: azoknak az aránya, akik szerint a jövőben elkerülhetők a hasonló járványok, a tavalyi 50,3-ról mostanra 65,3 százalékra emelkedett.

A pénzügyi helyzetük várható alakulásával kapcsolatosan szintén jóval derülátóbbak a CIB Bank lakossági ügyfelei, mint tavaly. Hat százalékponttal, 48 százalékra nőtt például azok aránya, akik szerint nem várható a háztartásuk jövedelmének csökkenése a közeljövőben. A megtakarításai csökkenéséről az ügyfelek 33 százaléka számolt be, szemben az egy évvel korábbi 38 százalékkal, miközben további mérséklődést már csak a válaszadók 20 százaléka vár. Az egyes banki termékek tervezett használatára vonatkozó kérdésnél változatlanul az internetbanki, illetve mobilbanki szolgáltatás igénylése vezet – ezt a válaszadók negyede mondta szinte biztosra –, de viszonylag magas a megtakarítást és a lakásfelújítást tervezők aránya is.

Ami az online csatornák használatát illeti, a válaszadók 68 százaléka arról számolt be, hogy a pénzügyeinek a korábinál nagyobb hányadát intézi online csatornákon. Az érintett ügyfelek – nem meglepő módon – leginkább átutalási tranzakciókhoz (93 százalék) és az egyenlegük lekérdezéséhez (65 százalék) használják az internetbankot vagy a mobilalkalmazást. A pénzügyek után a ruházati cikkek vásárlása az, amit a válaszadók a járvány kitörése óta inkább online végeznek: itt 32 százalék az említési arány, leginkább a fiatalabb generációknak köszönhetően.

A kutatás kitért a legutóbb szeptember végéig meghosszabbított törlesztési moratórium kérdésére is. A válaszokból az derült ki, hogy a még moratóriumban lévő válaszadók nagy többsége – 62,8 százaléka – a hosszabbítás szeptember végi lejáratá után ismét folytatná a törlesztést.

CIB Bank

A CIB Bank az Intesa Sanpaolo Csoport leányvállalata. Meghatározó anyabanki háttérrel és több mint 40 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 országos lefedettségű fiókhálózatával áll rendelkezésére közel 415 ezer ügyfélnek, miközben folyamatosan keresi az innovatív, ügyfeleire szabott megoldásokat. A CIB Bank 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 Online, a CIB Bank Mobilalkalmazás vagy az eBroker információs és értékpapír-kereskedési rendszer.

Intesa Sanpaolo Csoport

Az Intesa Sanpaolo Csoport Európa egyik vezető bankcsoportja, piaci kapitalizációja 35,1 milliárd euró. A csoport elkötelezett amellett, hogy támogassa a gazdaságot azokban az országokban, ahol működik, különösen Olaszországban, ahol amellyel is elkötelezett, hogy a fenntarthatóság, valamint a társadalmi és kulturális felelősségvállalás szempontjából referenciamoddellé váljon. Az Intesa Sanpaolo vezető szerepet tölt be Olaszországban minden üzleti területen (lakossági, vállalati és vagyionkezelési terület). A csoport 14,7 millió ügyfélnek kínálja szolgáltatásait országos lefedettséget biztosító mintegy 5300 fiókból álló hálózatán keresztül, míg piaci részesedése a legtöbb olasz régióban nem kevesebb, mint 12%. Az Intesa Sanpaolo stratégiai nemzetközi jelenléttel rendelkezik, hozzávetőlegesen 1000 fiókkal és 7,1 millió ügyféllel Közép-Kelet-Európában, valamint a Közép-Kelet és Észak-Afrika 12 országában működő kereskedelmi banki tevékenységet folytató leányvállalatain keresztül, valamint a 26 országban elérhető vállalati ügyfeleket támogató nemzetközi hálózatán keresztül, különösen a Közép-Keleten és Észak-Afrikában, valamint azokon a területeken, ahol az olasz vállalatok a legaktívabbak, mint például az Egyesült Államok, Brazília, Oroszország, India és Kína.



A CIB Bank anyavállalata, az Intesa Sanpaolo 2020-ban elnyerte a „The Banker” az „Év Bankja Nyugat-Európában” díját. Büszkék vagyunk rá, hogy az Intesa Sanpaolo bankcsoport tagja lehetünk!