

Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego

Raport z badania 2013
i analiza porównawcza z danymi z 2009 roku



Warszawa,
grudzień 2013

Autor: Dr hab. Dominika Maison, prof. UW

Narodowy Bank Polski od 2009 roku prowadzi działania w ramach realizacji **strategii rozwoju obrotu bezgotówkowego** w Polsce.

Jednym ze sposobów ewaluacji tych działań są badania sondażowe prowadzone wśród ogółu Polaków. Ich celem jest pomiar postaw i zachowań mieszkańców Polski wobec różnych form płatności oraz obserwacja zmian w okresie wdrażania strategii. Szczegółową miarę skuteczności osiągnięcia celów realizowanych w ramach przyjętej strategii stanowią stworzone wskaźniki zaufania do obrotu bezgotówkowego (IZOB), stopnia korzystania z bezgotówkowych form płatności (IKOB) oraz tzw. wskaźnik „lejkowy” ilustrujący różne poziomy zaawansowania korzystania z obrotu bezgotówkowego.

Pierwsza edycja badania została przeprowadzona w 2009 roku i stanowi ona pomiar wyjściowy pokazujący stan korzystania i postaw wobec obrotu bezgotówkowego Polaków w momencie rozpoczęcia przez NBP działań promujących obrót bezgotówkowy. Pomiar ten stanowi punkt odniesienia dla kolejnych pomiarów. We wrześniu 2013 roku odbyła się druga fala badania, którego celem była diagnoza obecnego stanu zaawansowania obrotu bezgotówkowego w Polsce i ocena skuteczności prowadzonych w Polsce działań ukierunkowanych na promowanie obrotu bezgotówkowego.

Niniejszy raport prezentuje wyniki pomiaru z 2013 roku wraz z odniesieniami do pomiarów z 2009 roku oraz wnioski z obu fal badania w kontekście działań prowadzonych przez NBP w ciągu ostatnich 4 lat w ramach promowania obrotu bezgotówkowego.

Spis treści

NBP

3

<u>Metodologia badania</u>	<u>4</u>
<u>Słowniczek specjalistycznych terminów użytych w raporcie</u>	<u>5</u>
<u>Wnioski</u>	<u>6</u>
<u>Wyniki badania</u>	<u>10</u>
<u>1. Konto bankowe – I stopień zaawansowania bezgotówkowego</u>	<u>11</u>
<u>1a. Posiadający konta bankowe</u>	<u>16</u>
<u>1b. Nieposiadający kont bankowych</u>	<u>20</u>
<u>2. Karty płatnicze – wyższy stopień zaawansowania bezgotówkowego</u>	<u>29</u>
<u>3. Opłacanie rachunków – wyższy stopień zaawansowania bezgotówkowego</u>	<u>45</u>
<u>4. Postawy wobec pieniędzy, banków, nowych technologii oraz ocena wiedzy finansowej</u>	<u>50</u>
<u>4a. Postawy wobec pieniędzy</u>	<u>51</u>
<u>4b. Postawy wobec banków</u>	<u>57</u>
<u>4c. Postawy wobec nowych technologii</u>	<u>63</u>
<u>4d. Samoocena wiedzy finansowej</u>	<u>69</u>
<u>5. Wskaźniki obrotu bezgotówkowego</u>	<u>73</u>
<u>5a. Wskaźnik „Lejkowy”</u>	<u>76</u>
<u>5b. Wskaźnik IKOB</u>	<u>88</u>
<u>5c. Wskaźnik IZOB</u>	<u>96</u>
<u>6. Charakterystyka próby</u>	<u>106</u>

Słowniczek specjalistycznych terminów

NBP

4

W celu ułatwienia lektury raportu poniżej zawarto wyjaśnienia występujących w nim specjalistycznych terminów statystycznych (w kolejności alfabetycznej) :

- Analiza czynnikowa** – metoda statystyczna umożliwiająca zredukowanie dużej liczby zmiennych do mniejszego zbioru – opiera się na założeniu, że pewne grupy zmiennych losowych reprezentują zmienność określonych czynników, a zatem są w pewnym stopniu od siebie zależne. Celem analizy czynnikowej jest odnalezienie tych czynników oraz redukcja wymiarów obserwacji.
- Czynnik** – zmienna wyodrębniona na podstawie analizy czynnikowej, determinująca współmienność określonej grupy zmiennych losowych (odzwierciedla grupę zmiennych powiązanych ze sobą).
- Ładunek czynnika** – wartość korelacji (współzależności) pomiędzy wyodrębnionym w analizie czynnikiem a określoną zmienną (np. stwierdzeniem w kwestionariuszu).
- Analiza regresji** – metoda statystyczna umożliwiająca sprawdzenie, jaki jest wkład poszczególnych czynników w badany model – czy mają istotne znaczenie i jak duży jest ich wpływ na zmienną wyjaśnianą.
- Średnia** – wszystkie przedstawione w raporcie średnie są średnimi arytmetycznymi. Średnia arytmetyczna jest jedną z miar wartości przeciętnej. Uzyskuje się ją poprzez dodanie do siebie wartości odpowiadających respondentom (wybranych przez nich odpowiedzi) i podzielenie uzyskanej sumy przez liczbę respondentów.
- Top 2 boxes (t2b)** – zsumowany procent respondentów, którzy wybrali dwie najwyższe odpowiedzi.

Cele

- diagnoza poziomu zaawansowania obrotu bezgotówkowego w Polsce w trzech obszarach:
 - **zachowania** – natężenie korzystania z różnych form płatności (ze szczególnym uwzględnieniem form bezgotówkowych)
 - **wiedza i przekonania** dotyczące różnych form płatności
 - **postawy** wobec różnych form płatności
- pomiar poziomu czynników wpływających na zaufanie i korzystanie z obrotu bezgotówkowego (m.in. postawy wobec banków, pieniędzy, nowych technologii)
- ocena skuteczności działań NBP prowadzonych w latach 2009-2013 mających na celu zmianę stopnia korzystania i stosunku Polaków do obrotu bezgotówkowego

Próba

- ogólnopolska próba dorosłych Polaków (18+)
- n=1000
- losowo-kwotowa (losowy dobór miejsc realizacji, kwotowy dobór respondentów z uwzględnieniem podstawowych zmiennych demograficznych)
- reprezentatywna ze względu na: płeć, wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania

Metoda

- wywiady osobiste wspomagane komputerowo (CAPI – *computer asisted personal interview*)
- czas trwania wywiadu: ok. 20 minut
- termin realizacji:
 - 1. fala: listopad/grudzień 2009
 - 2. fala: **wrzesień 2013** – **BADANIE WŁAŚCIWE**
- wykonawca prac terenowych: 4P Research Mix





NBP

Podsumowanie wyników



NBP



Podsumowanie wyników, wnioski i rekomendacje (1/3)

- Przeprowadzone badanie pokazało wyraźny **wzrost poziomu zaawansowania** Polaków w korzystaniu z obrotu bezgotówkowego na przestrzeni ostatnich 4 lat (różnica między pomiarami 2009 i 2013). Zmiana ta odnosi się do trzech wyodrębnionych poziomów zaawansowania bezgotówkowego:

- **Poziom I – korzystanie z kont bankowych.** Badanie pokazało duży wzrost odsetka Polaków posiadających i korzystających z konta bankowego (z 78% do 87% jeśli chodzi o posiadanie jednego lub więcej kont).

- **Poziom II – korzystanie z kart płatniczych.** Bardzo duża zmiana nastąpiła również na II poziomie zaawansowania bezgotówkowego związanego z korzystaniem z kart płatniczych. Po pierwsze wzrósł procent Polaków, którzy aktywnie korzystają z karty do bankomatu (z 80% do 88%). Po drugie, zwiększyła się częstotliwość korzystania z kart (z 36% do 51% wzrosła grupa ludzi płacących częściej kartą niż gotówką). Po trzecie, co ma ogromne znaczenie w kontekście promowania obrotu bezgotówkowego, wzrosła częstotliwość wykorzystywania karty do płatności (z 54% do 64%), a nie tylko do wybierania gotówki z bankomatu.

W kontekście płatności kartami warto również zanotować rosnącą popularność płacenia kartami zbliżeniowymi, które rozwiązują dotychczasowe problemy z płatnościami kartą niskich kwot. Co ważne, ponad połowa posiadaczy kart z tą funkcjonalnością korzysta z nich przynajmniej od czasu do czasu. Na to nowe rozwiązanie w zakresie płatności najbardziej otwarci są ludzie młodzi, osoby z wyższym wykształceniem i pracujące (czyli osoby otwarte również na inne formy płatności bezgotówkowych).

Podsumowanie wyników, wnioski i rekomendacje (2/3)

- **Poziom III – bezgotówkowe formy płacenia za rachunki.** Wzrost w tym obszarze obejmuje przede wszystkim płatności za rachunki dokonywane przez Internet. Obecnie większość osób korzystających z konta bankowego ma do niego dostęp przez Internet – 77% (wzrost z 70% w 2009) i korzysta z tego dostępu – 58% (wzrost z 46%).
- Wzrost płatności dokonywanych przez Internet (z 26% często używających tej formy płatności do 49%) dokonał się kosztem spadku tradycyjnych płatności gotówkowych: płaćenia na pocztę (z 40% do 31%) i w kasie banku (z 30% do 21%). Obecnie 51% Polaków deklaruje, że częściej płaci rachunki bezgotówkowo niż gotówkowo (w 2009 było takich osób 29%).
- Grupa osób, które nie korzystają z obrotu bezgotówkowego systematycznie się **zmniejsza**, mimo to w skali kraju jest to duża grupa i dalej warto prowadzić działania do niej skierowane, których celem jest promowanie obrotu bezgotówkowego. Warunkiem skutecznego prowadzenia takich kampanii jest dobre poznanie barier wobec obrotu bezgotówkowego (wymagające jednak dodatkowego pogłębienia jakościowego).
- Analizy ilościowe pokazały, że obok czynników demograficznych (jak np. wiek, dochód) duże znaczenie w podejmowaniu lub niepodjęciu działań świadczących o korzystaniu z obrotu bezgotówkowego mają **czynniki psychologiczne** (np. stosunek do banków, otwartość na nowe technologie, stosunek do pieniędzy). Interesujące, że płeć nie różnicuje zachowań związanych z obrotem bezgotówkowym, a wielkość miejscowości zamieszkania różnicuje te zachowania w mniejszym stopniu niż w przeszłości (różnice między miastami i wsią w zakresie korzystania z obrotu bezgotówkowego stopniowo się zacierają).

Podsumowanie wyników, wnioski i rekomendacje (3/3)

- W tegorocznej analizie zostały sprawdzone poziomy trzech wskaźników obrotu bezgotówkowego stworzonych w 2009 roku: dwóch wskaźników opisujących zachowania bezgotówkowe (wskaźnik lejkowy i IKOB – wskaźnik korzystania) oraz wskaźnik odzwierciedlający postawy (IZOB – wskaźnik zaufania).
- Oba wskaźniki korzystania z obrotu bezgotówkowego wzrosły na przestrzeni ostatnich 4 lat. We **wskaźniku lejkowym** zmniejszyła się wielkość poziomu zerowego z 22% do 13% (osoby nie korzystające w najmniejszym stopniu z obrotu bezgotówkowego) oraz zwiększył się poziom 5 i 6. Poziom 5, odzwierciedlający średnie zaawansowanie bezgotówkowe (korzystanie ze wszystkich kanałów obrotu bezgotówkowego, pewna przewaga płatności bezgotówkowych nad gotówkowymi) wzrósł z 15% do 27%. Natomiast poziom 6 – świadczący o najwyższym zaawansowaniu bezgotówkowym (zdecydowana przewaga transakcji bezgotówkowych) wzrósł z 6% do 9%. Podobny wzrost został odnotowany przy użyciu drugiego wskaźnika behawioralnego – **IKOB**. Stustopniowy wskaźnik wzrósł z 28% do 36%. Czynniki, od których w największym stopniu zależy korzystanie z obrotu bezgotówkowego okazały się protechnologiczność (podejście do nowych technologii) oraz kult gotówki (im większy, tym mniejsze korzystanie).
- Ostatni wskaźnik – **IZOB** (indeks zaufania do obrotu bezgotówkowego) jest czynnikiem o charakterze psychologicznym odzwierciedlającym postawy wobec obrotu bezgotówkowego. Ten wskaźnik, w przeciwieństwie do dwóch poprzednich, nie uległ zmianie. Jego wartość w 2009 roku wynosiła 57 p. a obecnie 59 p. (różnica nieistotna statystycznie). Prawdopodobnie zmiana postaw i przekonań jest procesem długotrwałym i wymaga więcej czasu niż zmiana bardzo funkcjonalnych zachowań odnoszących się do codziennego życia. Wynik ten może świadczyć o zmniejszaniu się znaczenia barier obiektywnych (np. związanych z infrastrukturą) a pozostaniu barier o charakterze bardziej indywidualnym i psychologicznym (np. lęk przed nowymi technologiami).



NBP

Wyniki



NBP



1

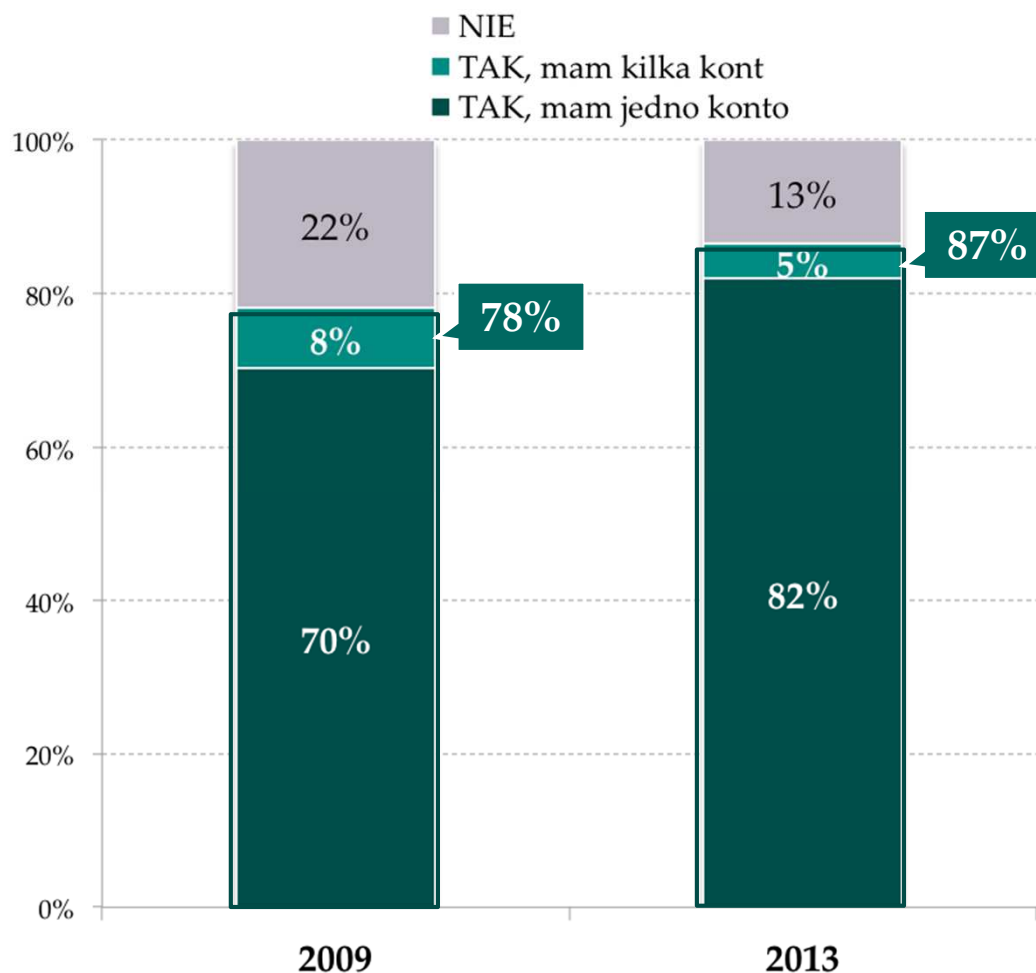
Konto bankowe –
I stopień zaawansowania bezgotówkowego

Posiadanie konta bankowego

NBP

12

KON1. Czy ma Pan(i) konto/rachunek osobisty w banku?



Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

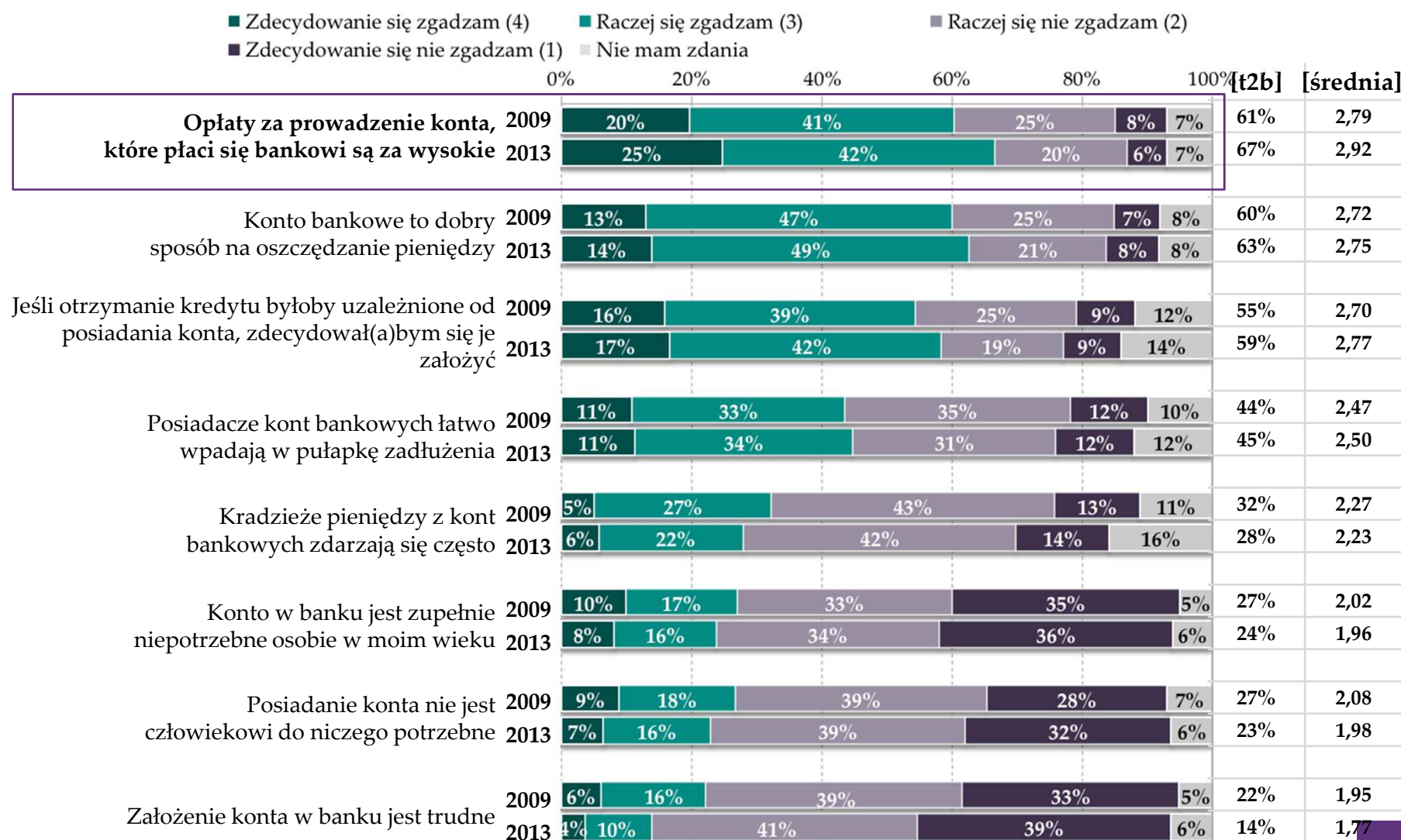
- W 2013 roku 87% badanych Polaków zadeklarowało posiadanie przynajmniej jednego konta bankowego, z czego 82% zadeklarowało posiadanie tylko jednego konta, a 5% więcej niż jednego konta bankowego
- Dane te pokazują, że w ciągu ostatnich 4 lat **wzrósł** odsetek osób **posiadających konto bankowe** i obecnie kształtuje się on na poziomie o 9 p.p. wyższym niż w 2009 roku (87% vs 78%).
- Wzrost zanotowano przede wszystkim wśród **najstarszych** Polaków po 65. roku życia (z 53% do 73%) oraz **najmłodszych** (z 70% do 79%). Wśród osób w wieku 25-54 lat odsetek posiadaczy kont bankowych wynosi obecnie ponad 90%.
- W ciągu ostatnich 4 lat nastąpił również duży, istotny statystycznie wzrost udziału właścicieli rachunków bankowych wśród Polaków **z najniższym wykształceniem**: z wykształceniem podstawowym (z 56% do 72%) oraz z wykształceniem zawodowym (z 77% do 86%).
- Co istotne, nastąpił również znaczący wzrost odsetka dysponujących kontem bankowym wśród **bezrobotnych** (z 39% do 57%) oraz wśród **emerytów** (z 59% do 76%).
- Warto też zwrócić uwagę, że obecnie **w miastach pow. 500 tys.** mieszkańców aż 97% osób deklaruje posiadanie konta w banku, co pokazuje niemalże pełne ubankowienie na podstawowym poziomie wśród mieszkańców największych miast Polski.

Opinie o kontach bankowych (1/2)

NBP

13

OB2. Na ile zgadza się Pan(i) z poniższymi stwierdzeniami na temat posiadania konta w banku?



Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

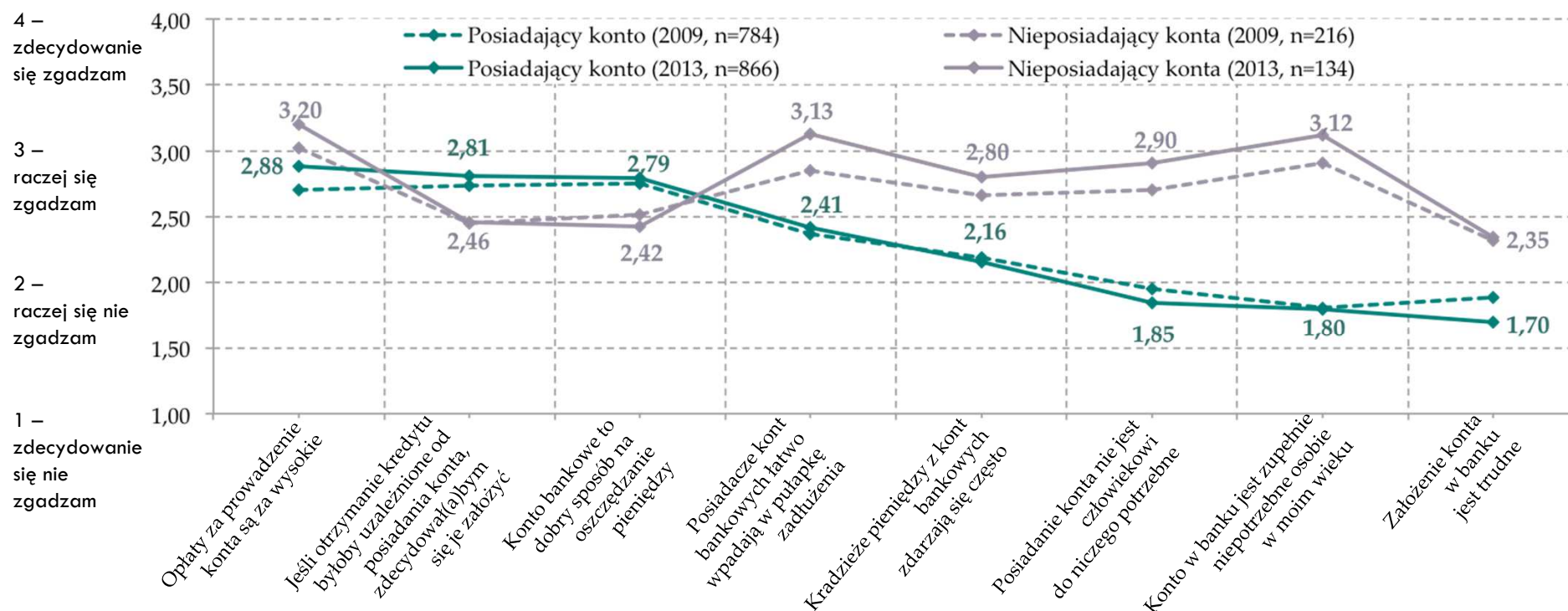
Opis wyników – nast. strona

Opinie o kontach bankowych (2/2)

NBP

14

OB2. Na ile zgadza się Pan(i) z poniższymi stwierdzeniami na temat posiadania konta w banku?



- Jeśli chodzi o opinie na temat kont bankowych (poprzedni slajd), to najbardziej na przestrzeni ostatnich lat wzrosło przekonanie, że „opłaty za prowadzenie kont są za wysokie” – z 20% zdecydowanie z tym zgadzających się w 2009 roku do 25% w 2013 roku (wśród zdecydowanie i raczej się zgadzających – wzrost z 61% do 67%). Co ciekawe, przekonanie o zbyt wysokich opłatach wzrosło zarówno wśród nieposiadaczy, jak i posiadaczy kont (a równocześnie rozbieżność między tymi grupami jest mniejsza w przypadku tego stwierdzenia niż w przypadku innych).
- W przypadku **barier o charakterze psychologicznym** (odwołujących się do braku potrzeby posiadania konta „konto jest niepotrzebne dla osoby w moim wieku”, „posiadanie konta nie jest człowiekowi do niczego potrzebne” oraz „założenie konta jest trudne”) **widać spadek** liczby zwolenników tych opinii (poprzedni slajd), a równocześnie **największe rozbieżności między posiadaczami i nieposiadaczami kont** (dla których opinie te są najbardziej charakterystyczne). Największy spadek dotyczy przekonania, że **założenie konta jest trudne** (z 22% do 14% w 2013 roku - top2box). Zmiana ta może być spowodowana pojawianiem się w ostatnich latach różnych kampanii komercyjnych odwołujących się w swoich komunikatach do prostoty zakładania kont bankowych.

- W ciągu ostatnich 4 lat nastąpił **wyraźny wzrost ubankowienia** Polaków na podstawowym poziomie – posiadania kont bankowych. Grupa posiadających konta bankowe Polaków wzrosła z 78% w 2009 roku do 87% w 2013 roku.
- Posiadanie konta bankowego **wzrosło** w największym stopniu wśród grup o **najwyższym dotychczas stopniu wykluczenia finansowego**: osób **najstarszych, emerytów, bezrobotnych i najniżej wykształconych**. Po pierwsze widzimy wyraźny przyrost kont bankowych wśród osób najmłodszych (18-24 lata) oraz wśród najstarszych Polaków – powyżej 65 roku życia. W przypadku osób najmłodszych zmiana może wynikać ze zmieniającej się oferty banków, które stwarzają coraz więcej ofert dla osób nie mających jeszcze stałej pracy i dochodów (np. konta dla uczniów i studentów). Również w przypadku osób najstarszych, jedną z przyczyn wzrostu liczby kont bankowych w tej grupie są pojawiające się coraz częściej działania banków komercyjnych skierowane do tej grupy (np. kampania Banku Pocztowego). Ponadto wpływ na ubankowienie tej grupy mogły mieć również różne działania społeczne do niej skierowane (np. działania prowadzone przez NBP). W przypadku zwiększenia ubankowienia najstarszych Polaków znaczenie może mieć naturalne przesunięcie demograficzne polegające na umieraniu najstarszych i równocześnie najmniej ubankowionych osób, a wejście do tej grupy osób, które w poprzednim pomiarze były już wówczas ubankowione. Można przypuszczać, że zjawisko to będzie przyczyną dalszego wyraźnego wzrostu poziomu ubankowienia osób najstarszych w najbliższych latach.
- **Największy stopień wykluczenia finansowego** widać cały czas w grupie osób z wykształceniem podstawowym, bezrobotnych i mieszkańców wsi (mimo obserwowanego i opisanego wyżej spadku poziomu wykluczenia finansowego na przestrzeni ostatnich lat). **Natomiast najwyższy stopień ubankowienia** jest wśród: mieszkańców miast powyżej 500 tys. mieszkańców, osób prowadzących działalność gospodarczą i osób w wieku 35-44 lat.
- Jeśli chodzi o **opinie na temat kont bankowych**, widać dosyć zaskakujący wzrost przekonania o zbyt wysokich opłatach za konto. Co ciekawe, przekonanie to wzrosło zarówno wśród nieposiadaczy, jak i posiadaczy kont (a równocześnie rozbieżność między tymi grupami jest mniejsza w przypadku tego stwierdzenia niż w przypadku innych barier). Przyczyną tej zmiany w obu grupach może być rzeczywisty wzrost wysokości opłat za konto w ostatnim okresie. Mogą też występować inne przyczyny, odmienne dla każdej z grup. Nieposiadacze kont mogą nie wiedzieć o tanich ofertach banków, natomiast posiadacze kont mogą postrzegać posiadanie konta jako coś tak naturalnego i powszechnego, że powinno być dostępne w sposób nieograniczony (analogicznie do oczekiwań wobec darmowego dostępu do Internetu).
- Od 2009 r. utrzymuje się **rozdźwięk w opiniach na temat kont bankowych** pomiędzy osobami je posiadającymi i nieposiadającymi. W przypadku stwierdzeń odzwierciedlających bariery posiadania konta (niepotrzebne, niebezpieczne) obecnie różnice między opiniami posiadaczy i nieposiadaczy kont są nawet większe niż w 2009 roku. Może to oznaczać, że w ostatnich latach zostały ubankowione osoby nieposiadające kont z innych przyczyn niż przyczyny psychologiczne (jak np. za młody wiek, brak banków czy bankomatów w okolicy) a osoby, które pozostały nieubankowione to osoby o najsilniejszych barierach mentalnych. Jeżeli tak jest, oznacza to, że nadchodzące działania mające na celu dalsze ubankowienie Polaków powinny być skoncentrowane przede wszystkim na przełamywaniu barier psychologicznych.

1a

Korzystanie z konta internetowego – Posiadacze kont bankowych

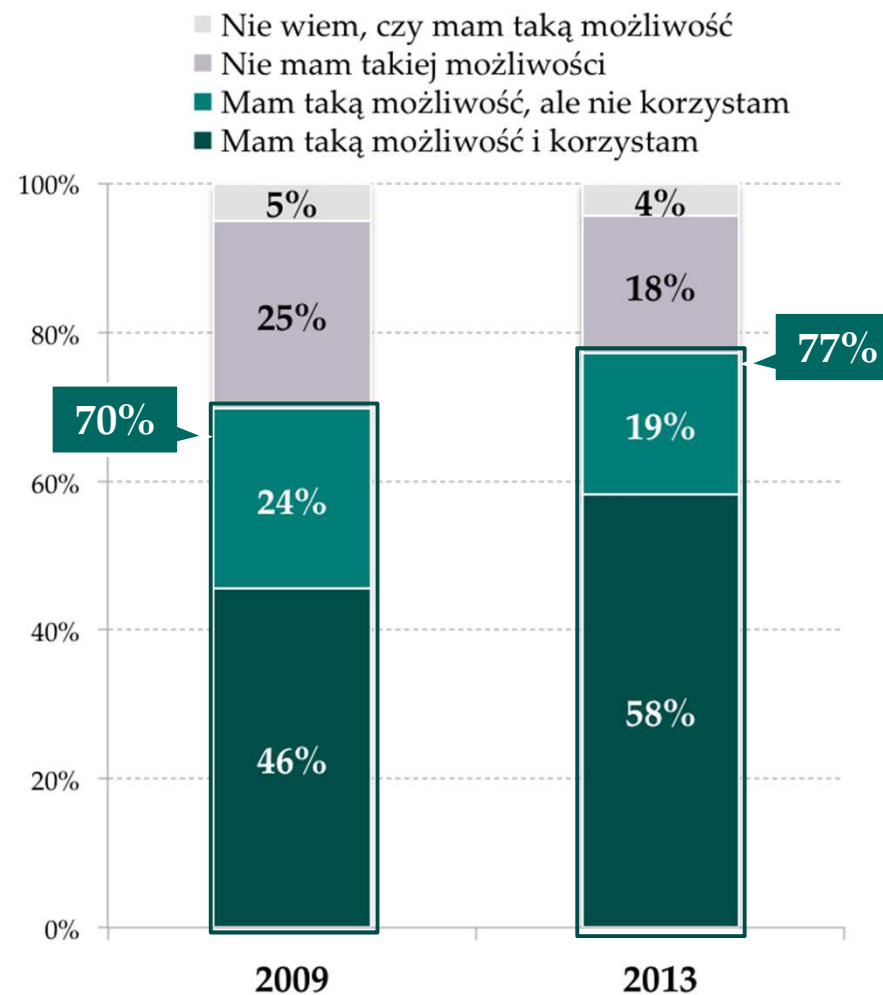
Korzystanie z konta internetowego

NBP

17

KKB8. Czy ma Pan(i) możliwość i korzysta z dostępu do konta bankowego przez Internet?

- W porównaniu do 2009 roku **wzrósł** odsetek Polaków posiadających konta bankowe, którzy **korzystają ze swojego konta przez Internet**. W 2009 roku 46% posiadaczy kont bankowych zadeklarowało korzystanie z dostępu do konta przez Internet, a w 2013 takich osób jest już 58%.
- Warto odnotować **spadek** posiadaczy kont bankowych, którzy choć **mają taką możliwość, to nie korzystają** ze swojego konta przez Internet (z 24% do 19%).
- Największy wzrost użytkowania konta bankowego przez internet na przestrzeni lat 2009-2013 widać wśród Polaków do 34 r.ż. (z ok. 55-56% do 83-84%) oraz wśród mieszkańców wsi (z 35% do 58%), co niewątpliwie ma związek ze wzrostem w ostatnich latach dostępności Internetu, szczególnie na wsiach.
- Obecne zależności między korzystaniem z konta internetowego a zmiennymi demograficznymi takimi jak wiek i wykształcenie są podobne do tych obserwowanych w 2009 roku. **Korzystanie z konta przez Internet maleje wraz z wiekiem, natomiast rośnie wraz ze wzrostem wykształcenia.**
- Bardzo interesująca zmiana nastąpiła w odniesieniu do relacji **korzystania z konta przez Internet i miejsca zamieszkania**. Zaobserwowana w 2009 roku zależność pokazująca, że korzystanie z konta internetowego spadało wraz ze zmniejszaniem się wielkości miejscowości zamieszkania (35% na wsi i 54% w największych miastach) nie została zaobserwowana w 2013 roku. Obecnie wskaźniki **korzystania z konta internetowego są takie same na wsiach jak w największych miastach** Polski (58% vs. 57%). Zapewne jest to związane z poprawą w ciągu ostatnich 4 lat dostępności Internetu również w mniejszych miejscowościach i na wsiach. Interesujące, że obecnie najwyższy stopień korzystania z dostępu do konta przez Internet jest w miastach średniej wielkości (50-100 tys. mieszkańców).



Podstawa procentowania: Polacy 18+ posiadający konto bankowe, 1. fala: n=784, 2. fala: n=866.

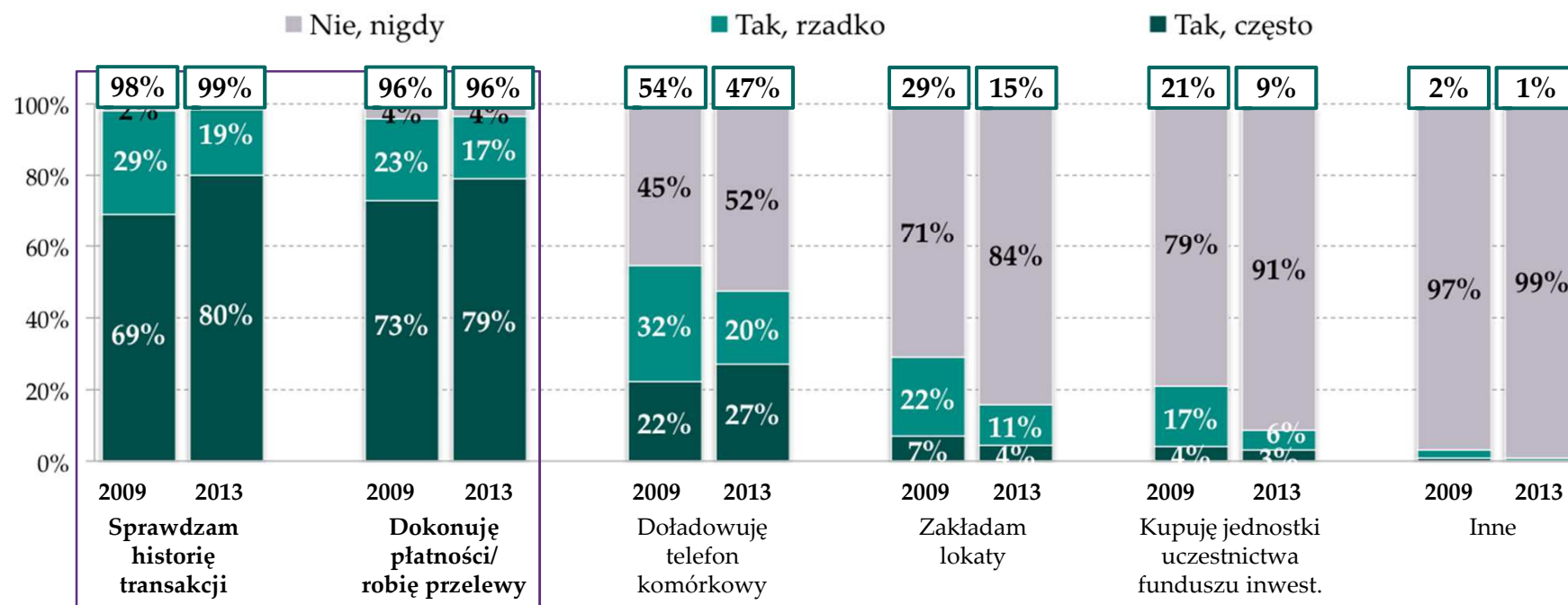
1a

Operacje dokonywane na koncie internetowym

NBP

18

KKB9. Jakie czynności wykonuje Pan(i) poprzez swoje konto bankowe w Internecie?



• Na przestrzeni ostatnich 4 lat wzrosła częstotliwość zarówno **pasywnego** korzystania z konta bankowego przez Internet (**przeglądanie historii transakcji**), jak i **aktywnego**, związanego bezpośrednio z obrotem bezgotówkowym (**dokonywanie płatności**). Obecnie, podobnie jak w 2009 roku, tylko 4% osób korzystających z dostępu do konta bankowego przez Internet nie wykorzystuje go do realizowania płatności. Natomiast wyraźnie wzrosła intensywność korzystania z tej możliwości - z 73% do 79% wzrosła liczba użytkowników deklarujących częste dokonywanie płatności przez Internet, co wyraźnie świadczy o **wzroście obrotu bezgotówkowego na trzecim poziomie**.

• Pozostałe i **mniej powszechne operacje**, jak doładowywanie telefonu przez konto internetowe (domena ludzi młodych) oraz zakładanie lokat i kupowanie jednostek uczestnictwa (domena mężczyzn, osób mieszkających w największych miastach oraz posiadających wyższe wykształcenie) stały się obecnie mniej powszechne niż w 2009 roku, co może wynikać z ogólnego spadku zainteresowania lokatami i funduszami inwestycyjnymi w ostatnich latach.

Podstawa procentowania: Polacy 18+ korzystający z konta bankowego przez Internet, 1. fala: n=356, 2. fala: n=505.

xx% Odsetek respondentów, którzy często lub rzadko korzystają z konta internetowego w określony sposób

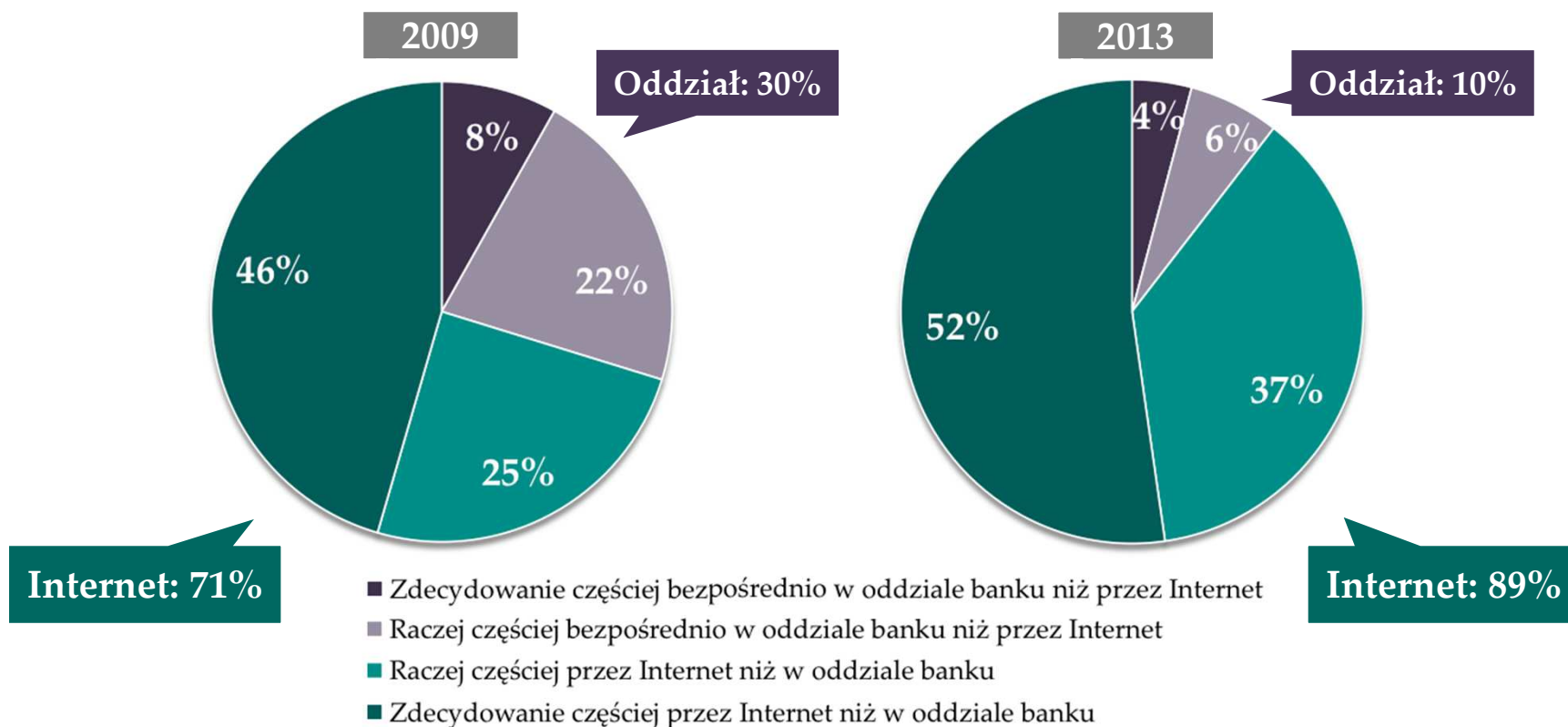
1a

Korzystanie z konta: Internet vs Oddział

NBP

19

KKB10. Z jakiej formy – w oddziale banku czy przez Internet – korzysta Pan(i) częściej?



Wzrost korzystania z konta bankowego przez Internet wyraźnie przekłada się na rzadsze odwiedzanie oddziałów placówek bankowych – **u osób, które używają kont internetowych wyraźnie spada częstotliwość osobistych kontaktów z bankiem**. W przeciągu ostatnich 4 lat trzykrotnie spadł (z 30% w 2009 r. do 10% w 2013 r.) udział osób, które mimo dostępu do konta przez Internet częściej kontaktują się z bankiem osobiście (do osób osobiście odwiedzających banki należą przede wszystkim najstarsi Polacy). Jest to kolejny dowód na **wzrost obrotu bezgotówkowego** w Polsce w ostatnich latach.

Podstawa procentowania: Polacy 18+ korzystający z konta bankowego przez Internet, 1. fala: n=356, 2. fala: n=505.

1a

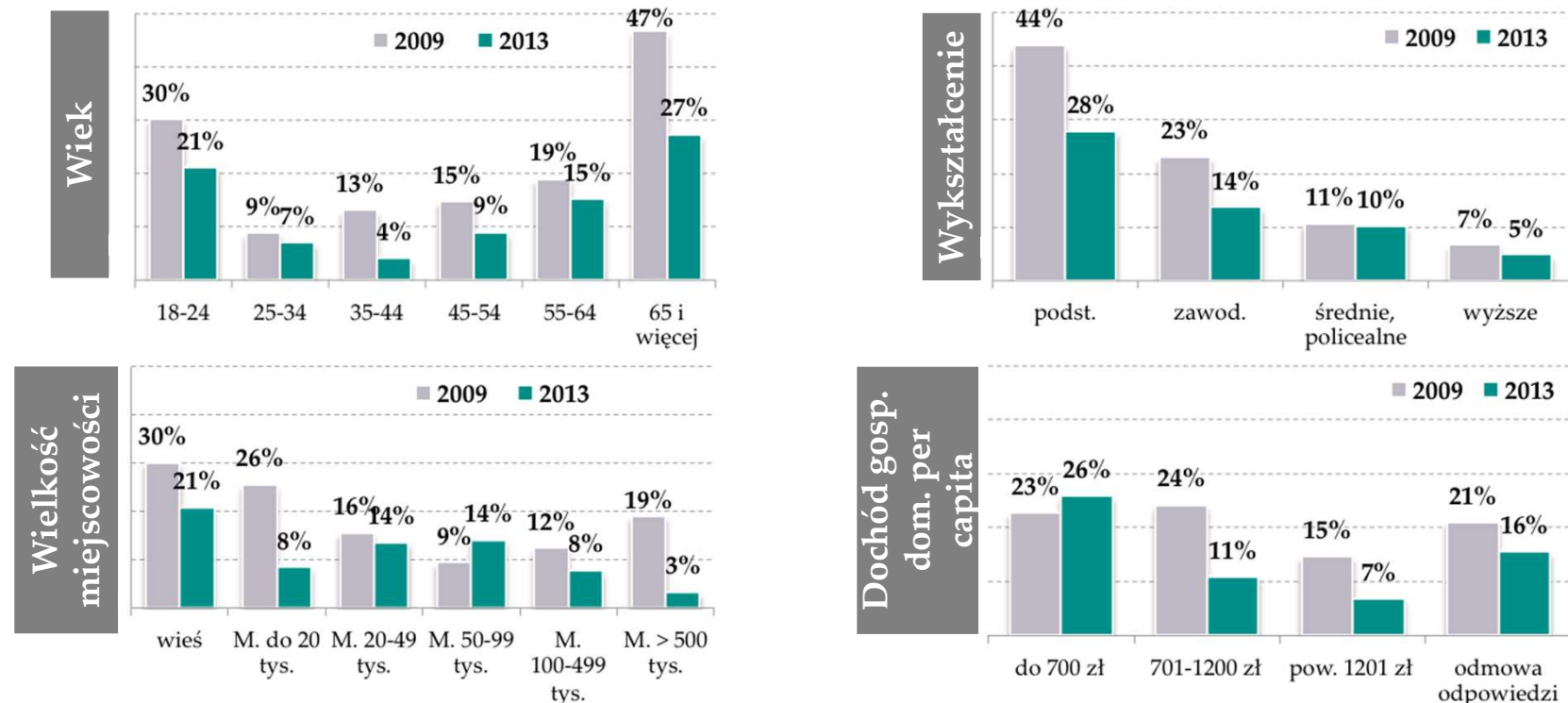
1b

Postawy wobec kont bankowych – Nieposiadacze kont bankowych

Nieposiadający kont bankowych – charakterystyka demograficzna

NBP

21



- **Brak konta** jest wyraźnie powiązany z **wiek**em, **wykształceniem** oraz **wielkością miejscowości zamieszkania** Polaków. Wraz ze wzrostem wieku rośnie odsetek osób nie posiadających konta (wśród 25-34-latków wynosi on mniej niż 10%, zaś wśród Polaków po 65. r.ż. – w 2013 r. 27%). Widać również silne powiązanie z wykształceniem – im jest ono wyższe, tym rzadziej można spotkać osoby nie posiadające konta. Co ciekawe, zależności te stopniowo słabną – w 2013 roku są mniejsze niż w 2009 roku.
- Zdecydowanie słabszą niż w przypadku pozostałych zmiennych zależność widać między nieposiadaniem konta a dochodem (co wskazuje na pozorne znaczenie czynników finansowych jako barier posiadania konta). Tutaj zależność jest wyraźnie skokowa. Najwięcej jest nieposiadaczy kont bankowych u osób z dochodami na osobę poniżej 700 zł, natomiast powyżej tego pułapu wysokość dochodu właściwie przestaje różnicować. Ponadto widać, że w grupach o dochodzie powyżej 700 zł na osobę liczba osób posiadających konto wyraźnie wzrosła w ciągu ostatnich 4 lat.

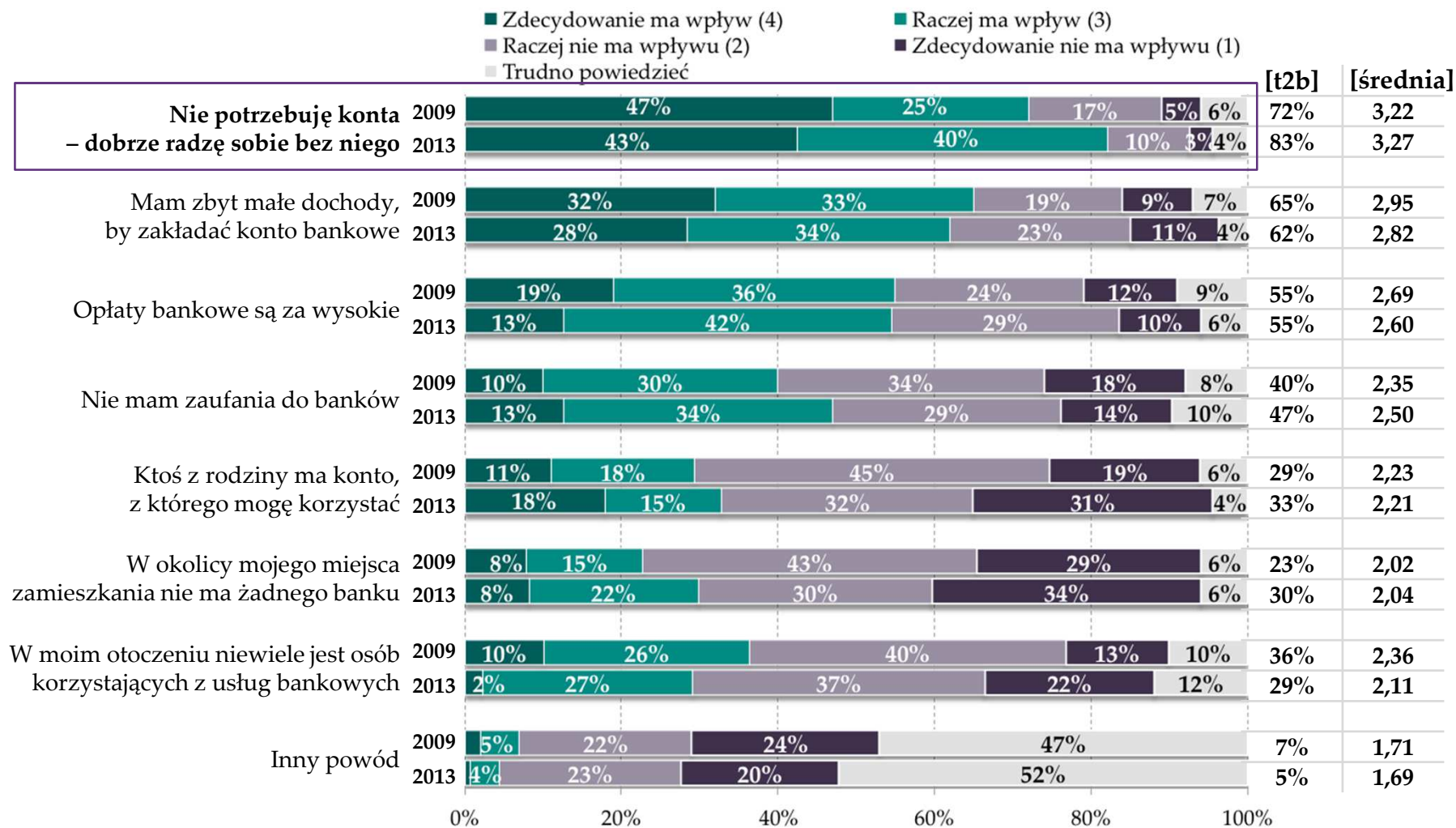
Podstawa procentowania: Polacy 18+ nieposiadający konta bankowego, 1. fala: n=216, 2. fala: n=134.

Powody nieposiadania konta w banku (1/2)

NBP

22

OK1. Na ile poniższe powody mają wpływ na to, że nie ma Pan(i) konta w banku:



Podstawa procentowania: Polacy 18+ nieposiadający konta bankowego, 1. fala: n=216, 2. fala: n=134.

Opis wyników – nast. strona

1b

Powody nieposiadania konta w banku (2/2)

NBP

23

OK1. Na ile poniższe powody mają wpływ na to, że nie ma Pan(i) konta w banku:

Nie potrzebuję konta –
dobrze radzę sobie bez niego

Mam zbyt małe dochody,
by zakładać konto bankowe

Opłaty bankowe są za wysokie

Nie mam zaufania do banków

Ktoś z rodziny ma konto,
z którego mogę korzystać

W okolicy mojego miejsca zamieszkania
nie ma żadnego banku

W moim otoczeniu niewiele jest
osób korzystających z usług bankowych

Inny powód

• Cały czas wskazywanym na pierwszym miejscu powodem nieposiadania konta jest **brak potrzeby**, jednak równocześnie od 2009 roku zmalała liczba wskazań, że ma to „zdecydowany wpływ” (z 47% do 43%). Z drugiej strony przesunęły się wskazania mniej skrajnych odpowiedzi z „raczej nie ma wpływu” do „raczej ma wpływ”. Wynik ten pokazuje, że co prawda ogólna siła wpływu tego czynnika nieco zmalała, jednak cały czas jest on **ważny dla wielu osób** (brak potrzeby jest najczęściej wskazywany przez osoby najstarsze, emerytów i rencistów oraz osoby o najniższym wykształceniu, czyli grupy, które – co wiemy z innych wcześniej prowadzonych badań – mogą mieć obiektywnie najmniej możliwości korzystania z obrotu bezgotówkowego ze względu na dominujące miejsca dokonywania zakupów – bazy, sklepy dyskontowe).

• Szczególnie ciekawe jest zestawienie powyższych wyników ze **spadkiem wskazań czynników finansowych**, takich jak: zbyt małe dochody (32% vs. 28% w 2013 r.) lub zbyt wysokie opłaty (19% vs. 13% w 2013 r.) jako mających zdecydowany wpływ na nieposiadanie konta. Jak widać **kwestie finansowe przestają być głównymi barierami nieposiadania konta**, a raczej ważniejszym powodem jest **niedostrzeganie wyraźnych korzyści z posiadania konta i brak potrzeby zmiany dotychczasowych zwyczajów posługiwania się pieniędzmi**.

• Warto również zwrócić uwagę na **wzrost** o 7 p.p. udziału osób, które jako przyczynę braku posiadania rachunku bankowego podały **brak zaufania do banków**. W 2013 r. taką opinię wyraziła blisko połowa osób nieposiadających konta. Wynik ten może być związany z kryzysem na rynku finansowym w ostatnich latach.

• Na każdą z pozostałych obiektywnych przyczyn (związanych z możliwością korzystania z konta kogoś z rodziny, brakiem banku w pobliżu miejsca zamieszkania oraz małą powszechnością posiadania konta bankowego w otoczeniu respondenta), wskazywało w obu edycjach badania po ok. 1/3 osób nieposiadających konta bankowego.

UWAGA: W przypadku analizy i wyciągania wniosków z prezentowanych wyników dotyczących osób nieposiadających konta bankowego należy pamiętać o stosunkowo niskiej podstawie procentowania w przypadku tych analiz (tylko nieposiadacze kont – w 2013 r. n=134).

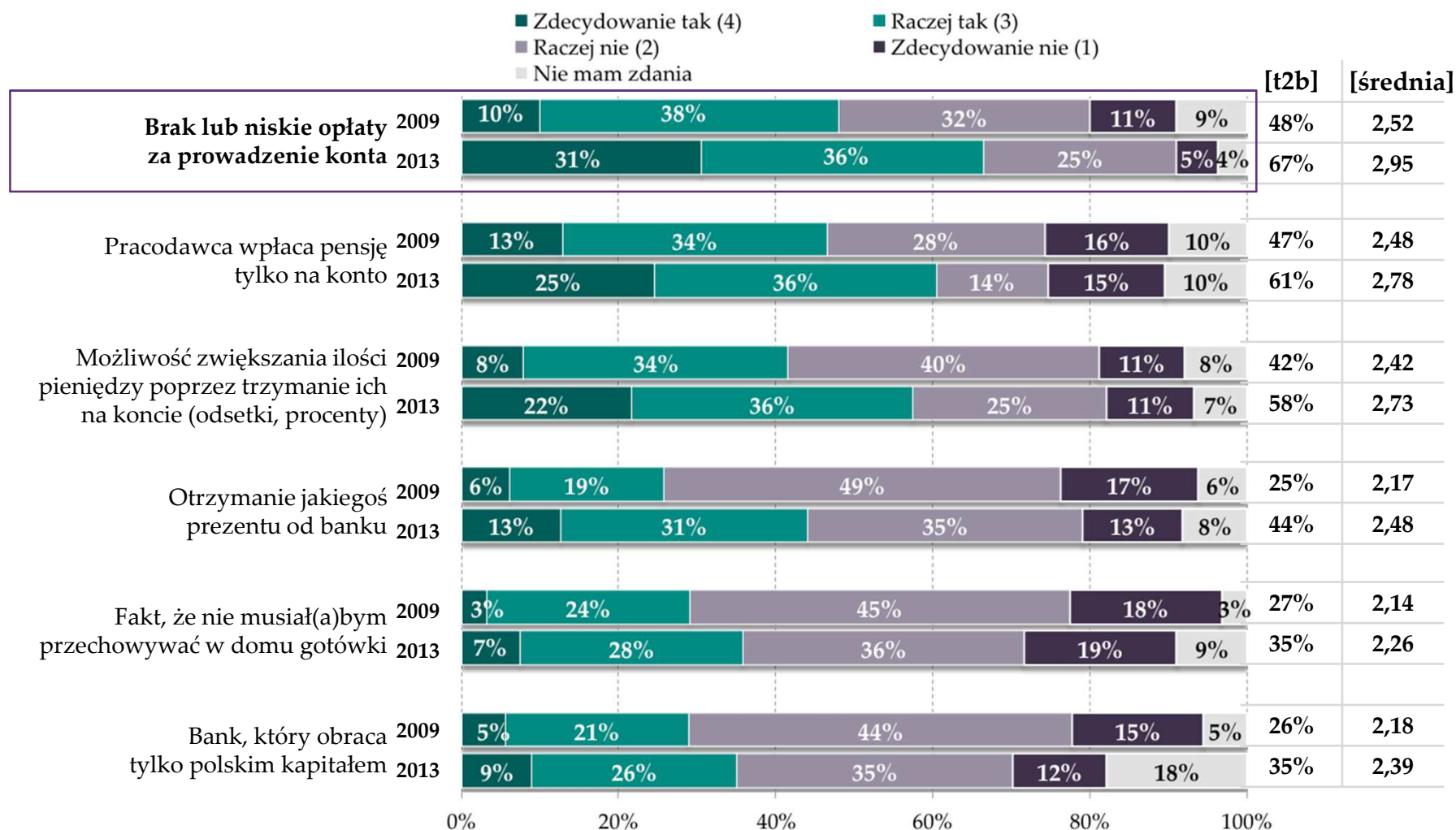
Argumenty przekonujące do założenia konta

(1/2)

NBP

24

OK2. Który z poniższych argumentów mógłby przekonać Pana(ia) do założenia konta w banku?



Podstawa procentowania: Polacy 18+ nieposiadający konta bankowego, 1. fala: n=216, 2. fala: n=134.

Opis wyników – nast. strona

1b

Argumenty przekonujące do założenia konta

(2/2)

NBP

25

OK2. Który z poniższych argumentów mógłby przekonać Pana(ia) do założenia konta w banku?

Brak lub niskie opłaty
za prowadzenie konta

Pracodawca wpłaca pensję
tylko na konto

Możliwość zwiększania ilości
pieniędzy poprzez trzymanie ich na
koncie
(odsetki, procenty)

Otrzymanie jakiegoś prezentu od
banku

Fakt, że nie musiał(a)bym
przechowywać w domu gotówki

Bank, który obraca tylko polskim
kapitałem

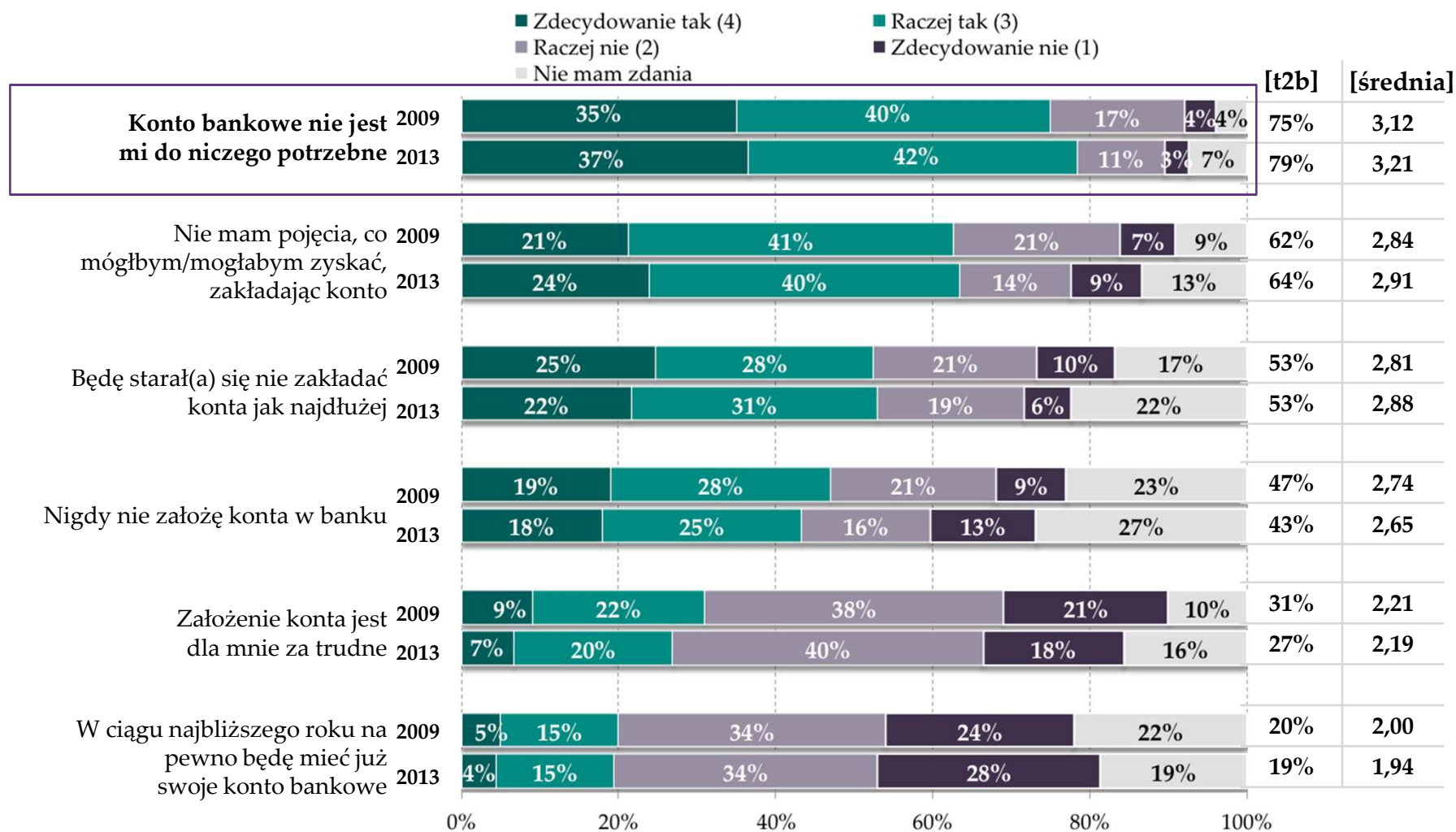
- Co prawda **znaczenie czynników finansowych** jako barier założenia konta stopniowo maleje, to jednak czynniki te mają coraz większe znaczenie jako **argumenty przekonujące do założenia konta**. W 2013 roku, wyraźnie w porównaniu do 2009 roku wzrosło znaczenie takich argumentów jak: niskie opłaty za prowadzenie konta, rola odsetek oraz otrzymanie prezentu od banku.
- Spośród wszystkich argumentów finansowych najbardziej przemawia do nieposiadaczy kont **brak lub niskie opłaty za prowadzenie rachunku** – wskazuje to aż 2/3 z nich, co jednocześnie jest dużym wzrostem – o 20 p.p. w porównaniu do 2009 r. Na znaczenie braku opłat zwracają uwagę głównie ludzie młodzi (poniżej 25 roku życia oraz uczniowie i studenci).
- Warto też zwrócić uwagę, że w bieżącym roku blisko połowa (44%; w 2009 r. było to 25%) nieposiadających konta zwróciła uwagę, że **otrzymanie jakiegoś prezentu** od banku mogłoby być czynnikiem, który skłoniłby ich do otwarcia rachunku. Prezent od banku to coś, co mogłoby zachęcić głównie **osoby o najniższych dochodach** i bardziej **mężczyzn** niż kobiety.
- Poza argumentami finansowymi większości osób nie będących właścicielami kont bankowych wskazuje, że wpływ na zmianę ich decyzji mógłby mieć fakt **wpłacania pensji przez pracodawcę tylko na konto** (61% wskazań w 2013 r. vs 47% w 2009 r.). Jest to argument trafiający do ludzi młodych, uczniów i studentów, ale też bezrobotnych. Wynik ten pokazuje, że zewnętrzny i czysto funkcjonalny argument może skłonić część nieposiadaczy kont do ich założenia. Równocześnie, ponieważ deklarują to osoby, które obecnie nie mają pracy (bezrobotni, studenci), prawdopodobnie w chwili zmiany sytuacji życiowej w naturalny sposób wejdą na pierwszy poziom ubankowienia.

Postawy wobec kont bankowych (1/2)

NBP

26

OK4. W jakim stopniu zgadza się Pan(i) z każdym ze stwierdzeń dotyczących kont bankowych?



Podstawa procentowania: Polacy 18+ nieposiadający konta bankowego, 1. fala: n=216, 2. fala: n=134.

Opis wyników – nast. strona

1b

Postawy wobec kont bankowych (2/2)

NBP

27

OK4. W jakim stopniu zgadza się Pan(i) z każdym ze stwierdzeń dotyczących kont bankowych?

Konto bankowe nie jest
mi do niczego potrzebne

Nie mam pojęcia, co mógłbym/mogłabym
zyskać, zakładając konto

Będę starał(a) się nie zakładać konta jak
najdłużej

Nigdy nie założę konta w banku

Założenie konta jest
dla mnie za trudne

W ciągu najbliższego roku na pewno będę mieć już swoje
konto bankowe

- Na przestrzeni ostatnich 4 lat w niewielkim stopniu zmieniły się postawy osób nie posiadających kont bankowych wobec posiadania konta bankowego.
- Nadal na pierwszym miejscu wskazywane są stwierdzenia odzwierciedlające brak zrozumienia korzyści wynikających z posiadania konta. **Blisko 80%** nieposiadających konta bankowego deklaruje, że **nie jest im ono do niczego potrzebne**. Co więcej, **ponad 60% twierdzi**, że nie dostrzega **żadnych korzyści** związanych z założeniem rachunku. Wynik ten pokazuje, że jakkolwiek liczba osób nieposiadających konta bankowego ciągle maleje, to jednak pozostaje grupa osób, do których dotychczasowe argumenty za założeniem rachunku bankowego nie przemawiają. Są to przede wszystkim osoby najstarsze oraz emeryci i renciści.
- Porównując te wyniki z wcześniej zaprezentowanymi widać, że spada znaczenie barier nieposiadania konta o charakterze funkcjonalnym (np. związanych z finansami lub procedurą otwarcia konta), ale ciągle utrzymują się bariery o charakterze psychologicznym wynikające z negatywnych postaw wobec posiadania konta bankowego.
- Cały czas utrzymuje się stosunkowo mała grupa osób deklarujących wprost chęć założenia konta w najbliższym czasie. Wśród nich przeważają osoby najmłodsze, czyli takie, które prawdopodobnie jeszcze nie założyły konta nie z powodu barier psychologicznych, ale z innych powodów (np. brak stałych dochodów).

- Z punktu widzenia działań mających na celu **wspieranie rozwoju obrotu bezgotówkowego** ważne jest zrozumienie grupy osób nieposiadających kont bankowych, a także przyczyn nieposiadania konta oraz czynników, które mogłyby skłonić do jego założenia. Przy analizie danych z tego obszaru pochodzących z niniejszego raportu należy zachować jednak dużą ostrożność z dwóch powodów: (a) liczba osób nieposiadających konta jest w badanej próbie mała (n=134 osoby), tak więc obciążenie błędem pomiaru jest większe; (b) wiele czynników stanowiących bariery różnych zachowań (jak i motywów skłaniających do podejmowania zachowań) ma charakter nieświadomy, tak więc pomiar oparty na deklaracjach (a taki był zastosowany w przeprowadzonym badaniu) nie oddaje pełnego obrazu wyników. Aby rzeczywiście zrozumieć nieświadome psychologiczne bariery nieposiadania kont i stworzyć program skutecznych działań konieczne byłoby przeprowadzenie dodatkowych badań jakościowych o pogłębionym charakterze.
- Niezależnie od opisanych powyżej ograniczeń można zauważyć, że wśród powodów nieposiadania konta **tracą na znaczeniu czynniki finansowe** (np. przekonanie o zbyt małych dochodach). Cały czas natomiast widać, że wiele osób nie widzi potrzeby posiadania konta (czynnik psychologiczny), co oznacza, że wykorzystywane przez instytucje finansowe argumenty do nich nie przemawiają. Aby jednak zrozumieć co tak naprawdę oznacza „brak potrzeby” trzeba by również przeprowadzić pogłębione badanie jakościowe.
- Zupełnie inaczej wyglądają czynniki, które mogłyby **skłonić do posiadania konta**. Tu wyraźnie dominują **czynniki o charakterze finansowym**. Darmowe konto i odsetki najbardziej przekonują osoby młode (poniżej 24 roku życia) oraz uczniów i studentów. Odzwierciedla to typowe dla tej grupy pragmatyczne podejście do oferty rynkowej. Natomiast argumenty odwołujące się do zysków, ale nie powiązanych ze specyfiką bankowości (dodatkowy prezent) bardziej przemawiają do osób o najniższych dochodach i bezrobotnych.
- Tym, co w najmniejszym stopniu się zmieniło na przestrzeni ostatnich 4 lat są postawy pokazujące kolejny raz **dominację czynników psychologicznych** wśród barier posiadania konta. Wyraźnie widać, że znaczenie czynników o charakterze obiektywnym maleje (takich jak np. trudności w założeniu konta, zbyt wysokie opłaty, brak dostępności banku), natomiast pozostają czynniki o charakterze psychologicznym i indywidualnym. Nie dziwi to o tyle, że tego typu bariery są najtrudniejsze do zmiany i wymagają działań długofalowych.
- Pozytywnym wynikiem jest wzrost otwartości na założenie konta, gdy będzie wymagał tego **pracodawca**. Często taki funkcjonalny argument jest skutecznym sposobem zmiany zachowań.

2

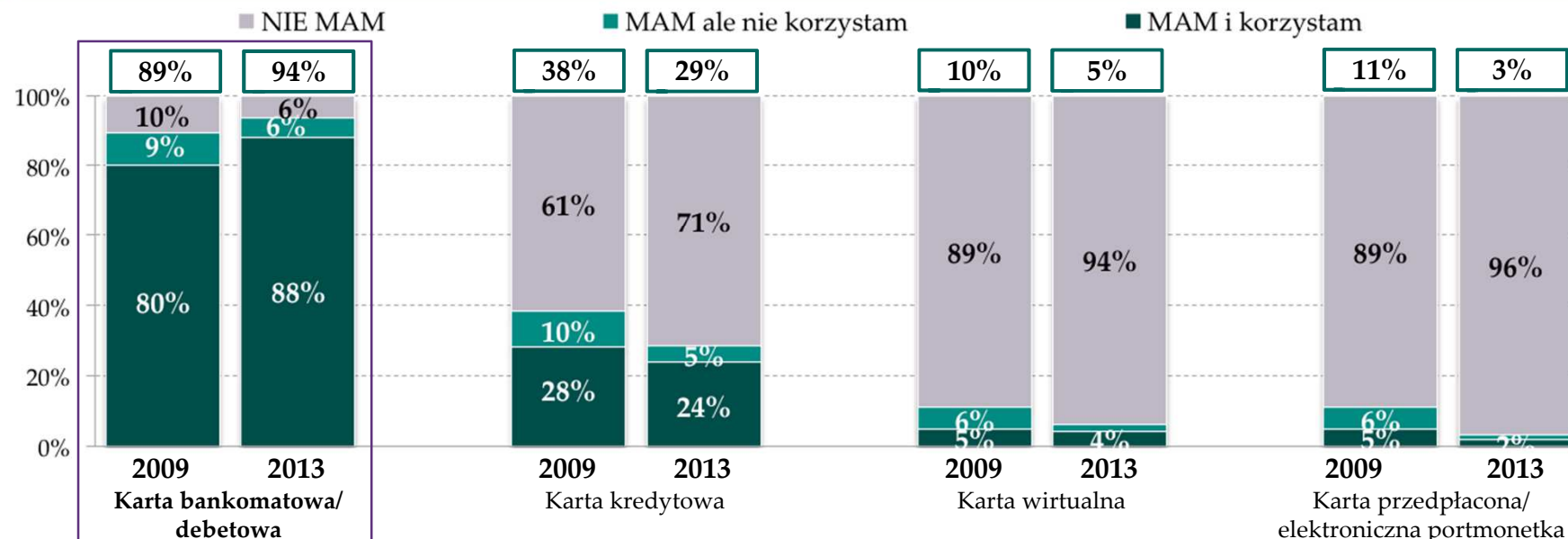
Karta płatnicza – II stopień zaawansowania bezgotówkowego

Rodzaje używanych kart płatniczych

NBP

30

KKB1. Proszę powiedzieć, czy korzysta Pan(i) z następujących rodzajów kart:



- Najpopularniejszym rodzajem karty płatniczej są **karty bankomatowe** (debetowe). Aktualnie posiada je 94% właścicieli kont, a zatem o 5 p.p. więcej niż w 2009 r. Co ważne, w porównaniu do okresu sprzed 4 lat **wzrósł** również o 8 p.p. (do 88%) udział tych, którzy nie tylko **posiadają kartę bankomatową**, ale również **z niej korzystają**.
- Cały czas utrzymuje się powiązanie **posiadania i używania kart płatniczych** z wiekiem (im starsi posiadacze kont bankowych, tym rzadziej mają i korzystają z kart: od 95% wśród osób poniżej 35. r.ż. do 65% wśród najstarszych), z wykształceniem (od 79% mających i korzystających wśród osób z wykształceniem podstawowym do 94% wśród posiadających wykształcenie wyższe) oraz statusem zawodowym (98% uczniów i studentów, 94% pracujących, a tylko 67% emerytów).
- Warto zwrócić uwagę na **spadek** o blisko 10 p.p. (z 38% do 29%) odsetka posiadaczy **kart kredytowych**, przy czym na przestrzeni ostatnich 4 lat szczególnie spadły udziały posiadaczy kart kredytowych wśród najmłodszych i najstarszych badanych, osób słabiej wykształconych oraz niepracujących. Co ciekawe, w grupach, które najczęściej deklarują wykorzystywanie tego środka płatniczego (wiek 25-44 lata, wykształcenie wyższe, prowadzenie działalności gospodarczej), udział tych, którzy posiadają karty, od 2009 r. pozostaje na tym samym poziomie. Oznacza to, że spadek posiadania i korzystania z kart kredytowych nastąpił przede wszystkim wśród osób niezbyt intensywnie z nich korzystających, czyli być może takich, które nie zdążyły się w pełni przekonać do tego rozwiązania.

Podstawa procentowania: Polacy 18+ posiadający konto bankowe, 1. fala: n=784, 2. fala: n=866.

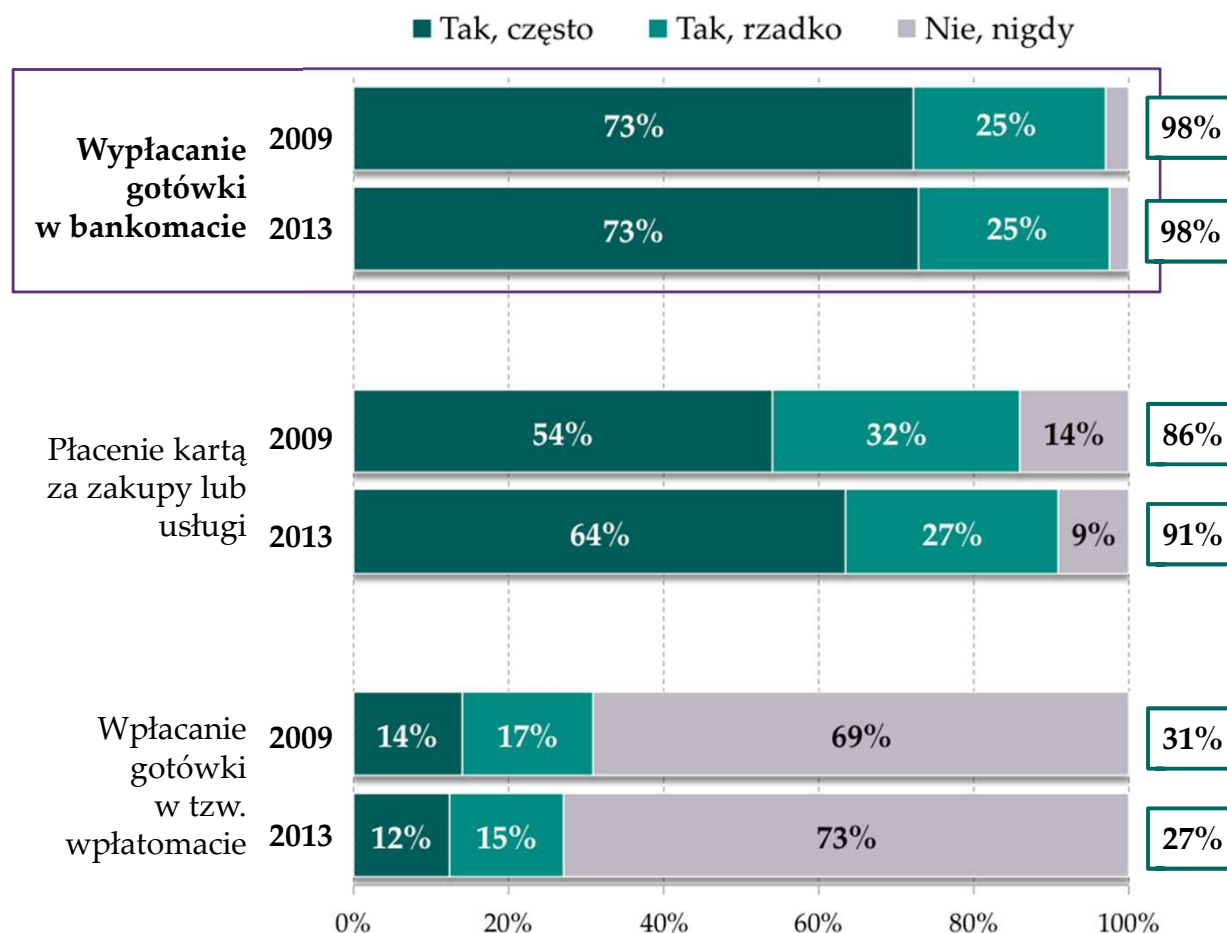
xx% Odsetek respondentów, którzy posiadają poszczególne rodzaje kart płatniczych

Sposoby korzystania z kart płatniczych

NBP

31

KKB2. Czy zdarza się Panu(i) za pomocą karty dokonywać następujących operacji:



- Operacje bankowe najczęściej dokonywane przy użyciu karty płatniczej to: **wypłacanie gotówki w bankomacie** (98%, z czego 73% osób wykonuje to często) oraz **płacenie za zakupy lub usługi** (91%).
- W kontekście prowadzonych działań wspierania obrotu bezgotówkowego na podkreślenie zasługuje **wzrost** o 10 p.p. na przestrzeni ostatnich 4 lat **częstotliwości płacenia kartą**. Wzrost ten nastąpił przede wszystkim wśród młodszych posiadaczy kart płatniczych, osób pracujących na etat i prowadzących działalność gospodarczą.
- Nadal **wpłacanie gotówki we wpłatomacie** jest raczej **mało popularne** wśród Polaków (korzysta z tej możliwości ok. 1/3 z nich), a grupą, która stosunkowo najczęściej korzysta z tej funkcjonalności, są prowadzący działalność gospodarczą (dotyczy to 49% z nich), którzy – prawdopodobnie ze względu na charakter swojej pracy – są zmuszeni do operowania gotówką. Ponadto często dokonują wpłaćenia utargu na konto w godzinach, gdy oddziały banków są zamknięte.

Podstawa procentowania: Polacy 18+ korzystający z jakiejkolwiek karty płatniczej, 1. fala: n=665, 2. fala: n=770.

xx%

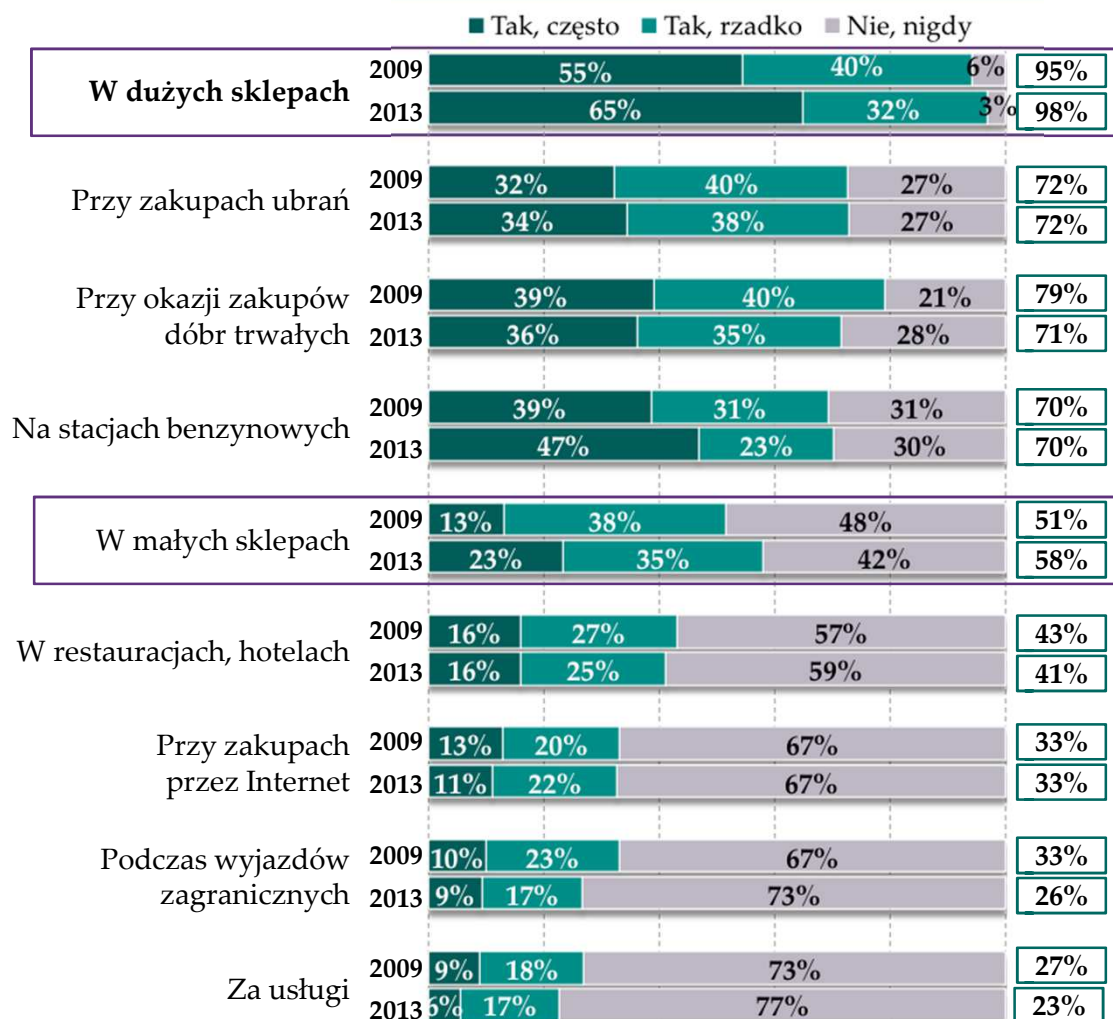
Odsetek respondentów, którzy często lub rzadko korzystają z dowolnej karty płatniczej w określony sposób

Okoliczności płacenia kartą płatniczą

NBP

32

KKB3. W których z poniższych sytuacji zdarza się Panu(i) dokonywać płatności kartą:



- W ciągu 4 lat **nie nastąpiły zasadnicze zmiany w okolicznościach płacenia kartą płatniczą**. Nadal do zdecydowanie najpowszechniejszych należą **zakupy w dużych sklepach**, przy czym należy tu wspomnieć o wzroście z 55% do 65% osób deklarujących częste używanie kart w takich sytuacjach.
- Na szczególną uwagę zasługuje wzrost **płacenia w małych sklepach** (niższe kwoty). W takich sytuacjach z kart korzysta ponad połowa używających kart płatniczych (58%), co stanowi wzrost w porównaniu do 2009 r. (z 51%). Warto odnotować również niemal **dwukrotny wzrost** (z 13% do 23%) **częstego korzystania** w takich sytuacjach z kart płatniczych. Wynik ten świadczy o stopniowym przekonywaniu się Polaków do stosowania kart również przy niższych płatnościach (czyli zmniejszanie się jednej z głównych **barier intensyfikacji** obrotu bezgotówkowego).
- Warto zwrócić uwagę również na to, że **opłaty za usługi** nadal w większości są dokonywane gotówką (ponad 70%), a nawet widać ich wzrost na przestrzeni ostatnich lat. Może to świadczyć o braku możliwości dokonywania płatności bezgotówkowych albo istnienie szarej strefy (preferencja gotówki w przypadku odbiorców płatności za usługi).

Podstawa procentowania: Polacy 18+ płacący za zakupy lub usługi dowolną kartą płatniczą, 1. fala: n=570, 2. fala: n=700.

xx%

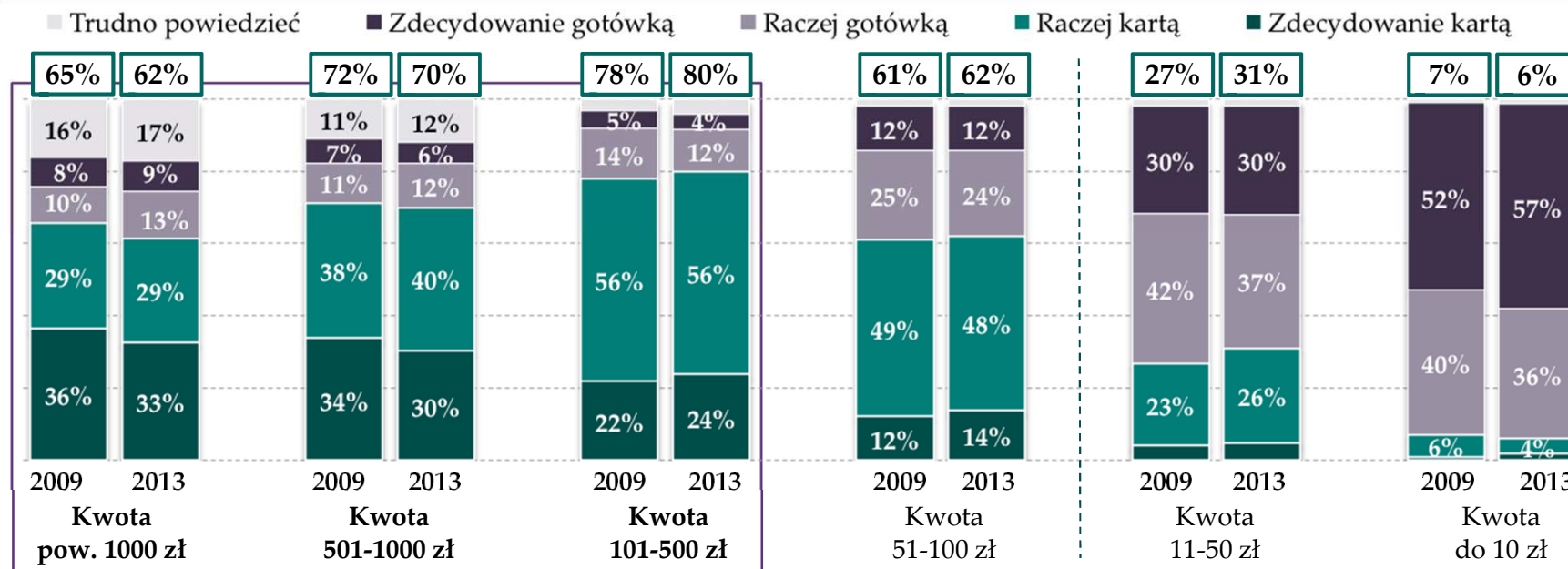
Odsetek respondentów, którzy często lub rzadko korzystają z dowolnej karty płatniczej w poszczególnych okolicznościach

Kwota a forma płatności

NBP

33

KKB4. Jaką formę płatności wybiera Pan(i) w zależności od kwoty, która jest do zapłacenia?



- W przypadku poszczególnych wielkości kwot płaconych przy użyciu karty płatniczej **nie nastąpiły żadne zasadnicze zmiany** od poprzedniej edycji badania. Nadal **50 zł wyznacza granicę płatności gotówką** i przy poszczególnych poziomach płaconych kwot podobny procent Polaków wybiera gotówkę lub kartę.
- Przy płaceniu kwot **do 10 zł** kartą płatniczą posługuje się niewiele osób. W sytuacji płatności nieco wyższych – **11-50 zł** więcej osób wybiera płatność kartą, jednak cały czas przeważają płatności gotówkowe (w obu tych przypadkach na płacenie kartą decydują się najczęściej **najmłodsi Polacy** w wieku 18-24 lata). Preferowanie płatności gotówkowych w przypadku kwot poniżej 50 zł może być z jednej strony spowodowane przywiązaniem do gotówki w przypadku małych kwot, jak również tym, że nadal wiele punktów handlowych przyjmuje płatności bezgotówkowe dopiero od określonej minimalnej kwoty lub w ogóle nie oferuje swoim klientom możliwości dokonywania tego rodzaju transakcji.

Podstawa procentowania: Polacy 18+ płacący za zakupy lub usługi dowolną kartą płatniczą, 1. fala: n=570, 2. fala: n=700.

xx%

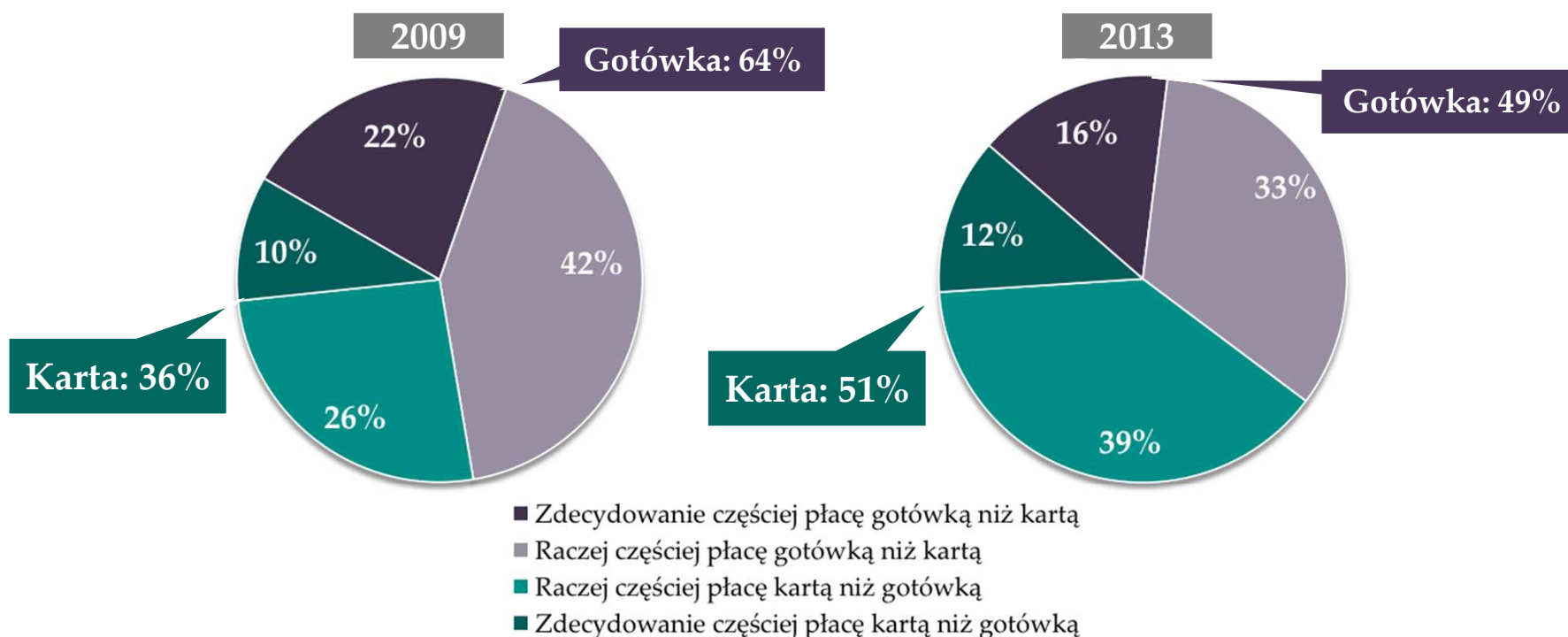
Odsetek respondentów, którzy wybierają płatności karta płatniczą w zależności od poszczególnych kwot do zapłacenia

Płatności: karta vs gotówka

NBP

34

KKB5. Którą z form płatności – gotówkę czy kartę – wybiera Pan(i) częściej?



• Od 2009 r. o blisko połowę (z 36% do 51%) **wzrósł** odsetek osób posługujących się kartami płatniczymi, które deklarują, że **częściej korzystają z karty niż gotówki** jako formy płatności. Tym samym udział preferujących gotówkę spadł z 64% do 49%. Oznacza to, że na przestrzeni ostatnich 4 lat **zakończyła się przewaga częstszego wyboru gotówki niż karty**.

• Warto zwrócić uwagę, że opisywana zmiana pokazuje przechodzenie z I na II poziom zaawansowania bezgotówkowego. Przesunięcie w znaczącej mierze dotyczy przejścia od częstszego płacenia gotówką (spadek z 42% w 2009, do 33% w 2013 r.) do odpowiedzi „raczej częściej płacę kartą niż gotówką” (wzrost z 26% do 39%), natomiast procent osób zdecydowanie częściej płacących kartą niż gotówką prawie się nie zmienił (10% vs 12%).

• Tak jak 4 lata temu, **wybór gotówka vs karta jest powiązany z wiekiem, wykształceniem oraz dochodami** (im Polacy są młodszy, lepiej wykształceni oraz im większymi dochodami dysponują, tym częściej płacą kartą niż gotówką).

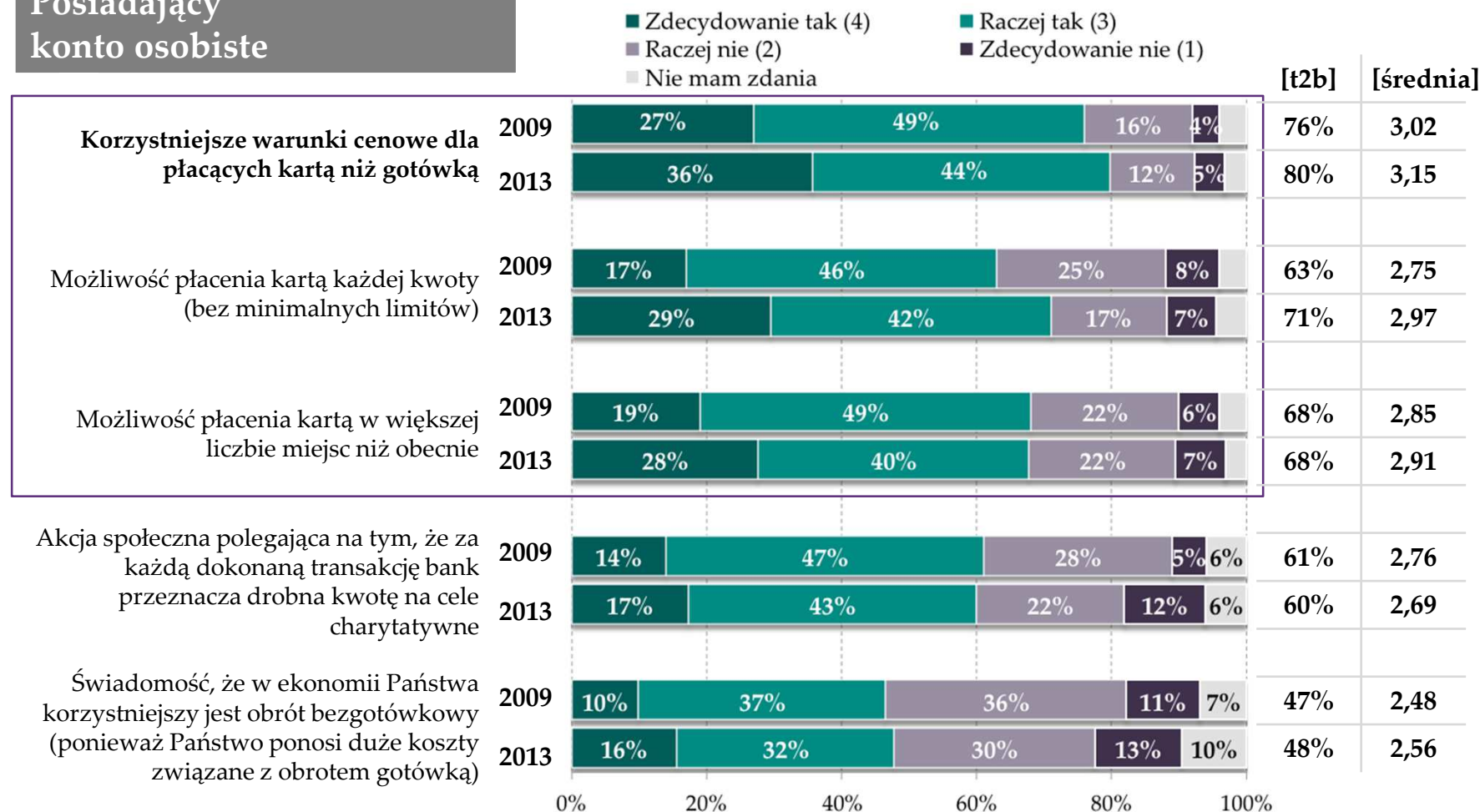
Argumenty za zwiększeniem częstotliwości korzystania z kart płatniczych (1/2)

NBP

35

KKB6. Który z poniższych argumentów mógłby przekonać Pana(ia) do korzystania z karty płatniczej lub częstszego korzystania z karty płatniczej?

Posiadający
konto osobiste



Podstawa procentowania: Polacy 18+ posiadający konto bankowe, 1. fala: n=784, 2. fala: n=866.

Argumenty za zwiększeniem częstotliwości korzystania z kart płatniczych (2/2)

NBP

36

KKB6. Który z poniższych argumentów mógłby przekonać Pana(ią) do korzystania z karty płatniczej lub częstszego korzystania z karty płatniczej?

Posiadający konto osobiste

Korzystniejsze warunki cenowe dla płacących kartą niż gotówką

Możliwość płacenia kartą każdej kwoty (bez minimalnych limitów)

Możliwość płacenia kartą w większej liczbie miejsc niż obecnie

Akcja społeczna polegająca na tym, że za każdą dokonaną transakcję bank przeznacza drobna kwotę na cele charytatywne

Świadomość, że w ekonomii Państwa korzystniejszy jest obrót bezgotówkowy (ponieważ Państwo ponosi duże koszty związane z obrotem gotówką)

- Respondentów posiadających konta osobiste poproszono o wskazanie argumentów, które mogłyby ich przekonać do korzystania z kart płatniczych (jeśli tego do tej pory nie robią) lub częstszego posługiwania się nimi.
- Zarówno w 2009 r. jak i obecnie największym zainteresowaniem cieszył się pomysł czysto finansowy – **korzystniejszych warunków cenowych dla płacących kartą** (2009: 76%, 2013: 80%).
- Nieco mniejsze, aczkolwiek też pozytywne reakcje wywołują rozwiązania funkcjonalne – ułatwiające korzystanie z kart, zgodnie z którymi istniałaby możliwość **płacenia nimi każdej kwoty** (w 2013 r. 71% głosów „za”, w tym 39% w sposób zdecydowany, co jednocześnie stanowi wzrost o 12 p.p. w porównaniu do 2009 r.) oraz **wzrosłaby liczba miejsc, w których można by korzystać z transakcji bezgotówkowych** (w b.r. 68% głosów „za”, w tym 28% w sposób zdecydowany). W kontekście bardzo szybkiej adaptacji kart zbliżeniowych w Polsce odpowiedzi te nie wydają się być wyłącznie deklaracjami – kwestia dostępności wydaje się być prawdziwym czynnikiem sprzyjającym intensyfikacji obrotu bezgotówkowego w Polsce.
- **Argumenty społeczne** (dot. kosztów ponoszonych przez Państwo z powodu funkcjonującego obrotu gotówkowego oraz marketingu zaangażowanego społecznie) nadal cieszą się zdecydowanie mniejszym zainteresowaniem niż wyżej opisane czynniki finansowe czy funkcjonalne.
- Wyniki te pokazują, że wciąż istnieje **niemały potencjał na rozwój obrotu bezgotówkowego**, jeśli punkty handlowe i usługowe będą jeszcze powszechniej akceptowały płatności kartami oraz zrezygnują z limitów kwot minimalnych umożliwiających płatności bezgotówkowe.
- Warto jednak podkreślić, że są to argumenty przemawiające przede wszystkim do osób z wyższym wykształceniem, dysponujących wyższymi dochodami oraz uczniów i studentów, a zatem tych, którzy już teraz częściej reprezentują wyższy poziom zaawansowania bezgotówkowego i ogólnie są bardzo otwarci na korzystanie z obrotu bezgotówkowego.

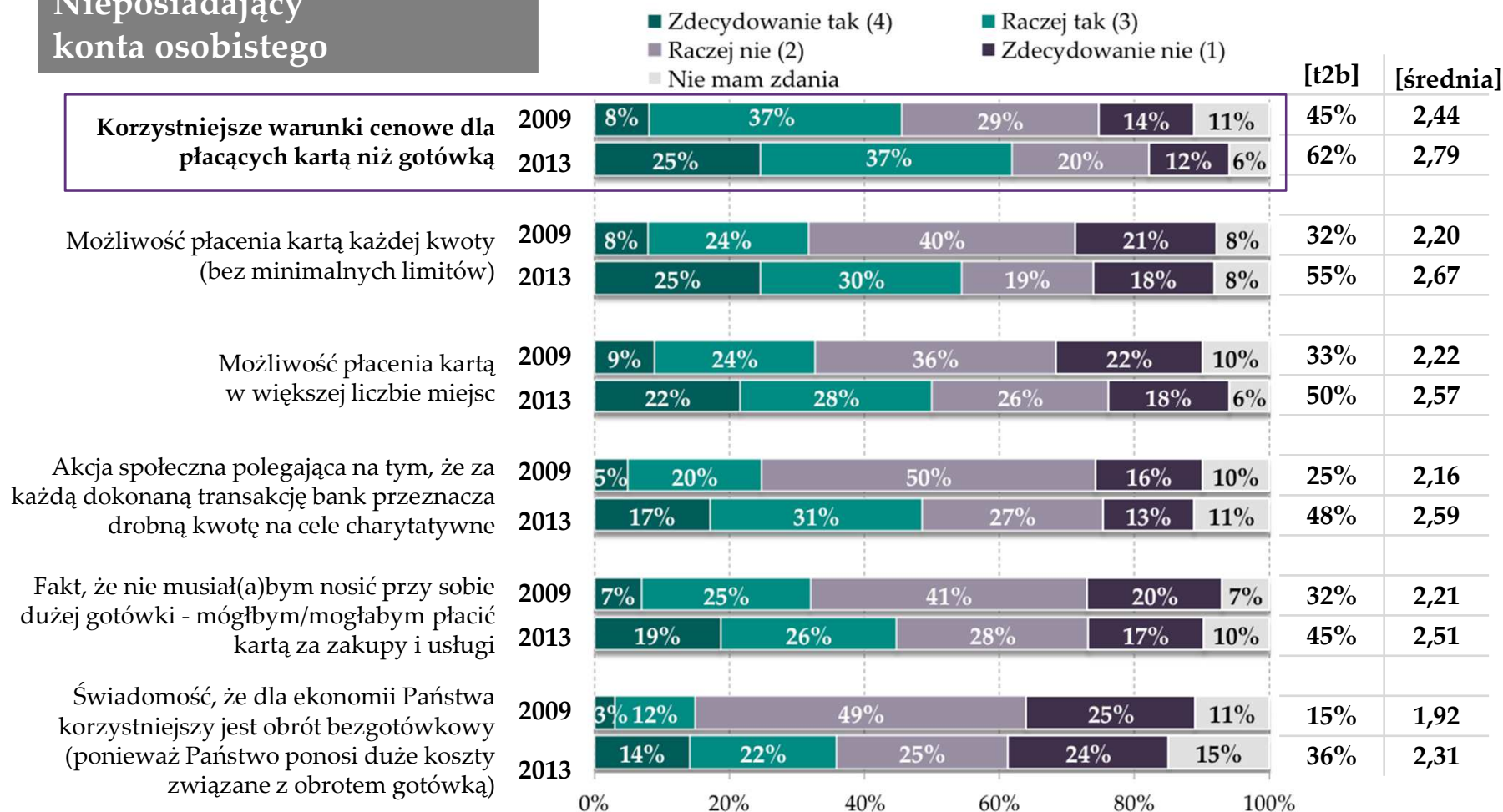
Argumenty za korzystaniem z kart płatniczych – nieużytkownicy kont (1/2)

NBP

37

OK3. Który z poniższych argumentów mógłby przekonać Pana(ia) do korzystania z karty płatniczej?

Nieposiadający konta osobistego



Podstawa procentowania: Polacy 18+ nieposiadający konta bankowego, 1. fala: n=216, 2. fala: n=134.

Argumenty za korzystaniem z kart płatniczych – nieużytkownicy kont (2/2)

NBP

38

OK3. Który z poniższych argumentów mógłby przekonać Pana(ia) do korzystania z karty płatniczej?

Nieposiadający konta osobistego

Korzystniejsze warunki cenowe dla płacących kartą niż gotówką

Możliwość płacenia kartą każdej kwoty (bez minimalnych limitów)

Możliwość płacenia kartą w większej liczbie miejsc

Akcja społeczna polegająca na tym, że za każdą dokonaną transakcję bank przeznacza drobna kwotę na cele charytatywne

Fakt, że nie musiał(a)bym nosić przy sobie dużej gotówki - mógłbym/mogłabym płacić kartą za zakupy i usługi

Świadomość, że dla ekonomii Państwa korzystniejszy jest obrót bezgotówkowy (ponieważ Państwo ponosi duże koszty związane z obrotem gotówką)

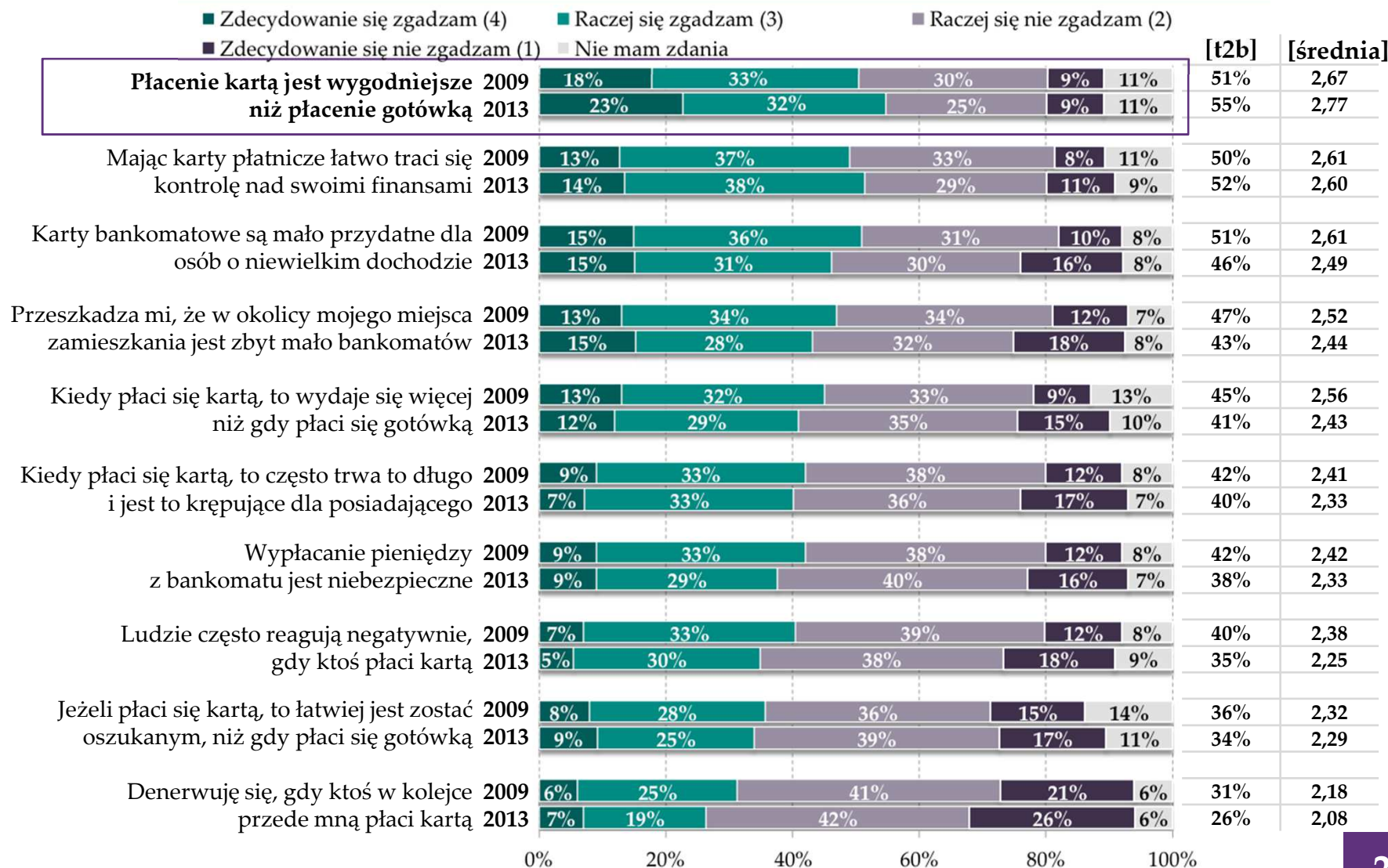
- W przypadku osób nieposiadających kont bankowych nieco zaskakują bardzo pozytywne reakcje na wszelkie propozycje działań mogących skłonić do korzystania z karty oraz duży wzrost akceptacji tych propozycji od 2009 roku. Biorąc pod uwagę brak konta w tej grupie i w związku z tym zerowy poziom ubankowienia, do danych tych należy podchodzić bardzo ostrożnie. Nie wydaje się, aby rzeczywiście wszystkie wymienione tu czynniki miały wartość motywującą do zmiany zachowań (szczególnie zaskakujący i budzący wątpliwości jest wzrost otwartości na działania CSR-owe mające zachęcać do korzystania z kart).
- Spośród testowanych argumentów za zwiększeniem korzystania z kart tym, który wydaje się najbardziej prawdopodobny jest wprowadzenie **korzystniejszych warunków cenowych dla płacących kartą** – wskazania tego czynnika wyraźnie wzrosły od 2009 roku (62% głosów „za”, w tym 25% w sposób zdecydowany, co stanowi 3-krotny wzrost w porównaniu do 2009 r.).

Przekonania na temat kart płatniczych

NBP

39

OB3. Na ile zgadza się Pan(i) z poniższymi stwierdzeniami na temat korzystania z karty bankowej (karty płatniczej)?



Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

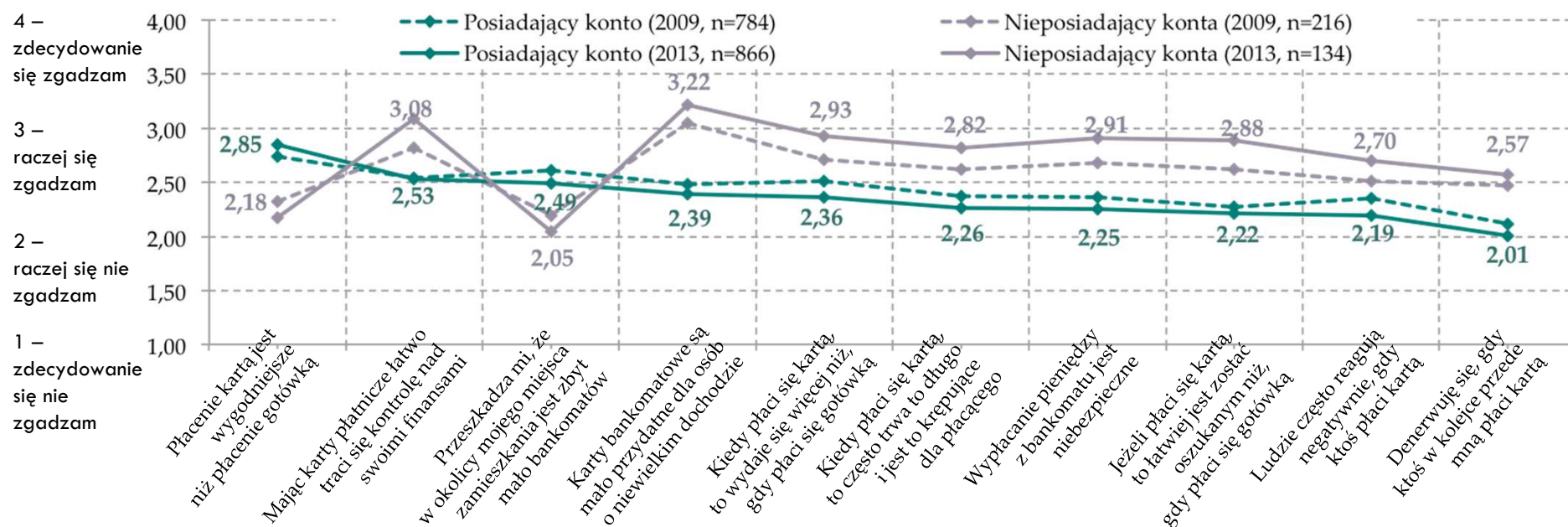
Opis wyników – nast. strona

Przekonania na temat kart płatniczych

NBP

40

OB3. Na ile zgadza się Pan(i) z poniższymi stwierdzeniami na temat korzystania z karty bankowej (karty płatniczej)?



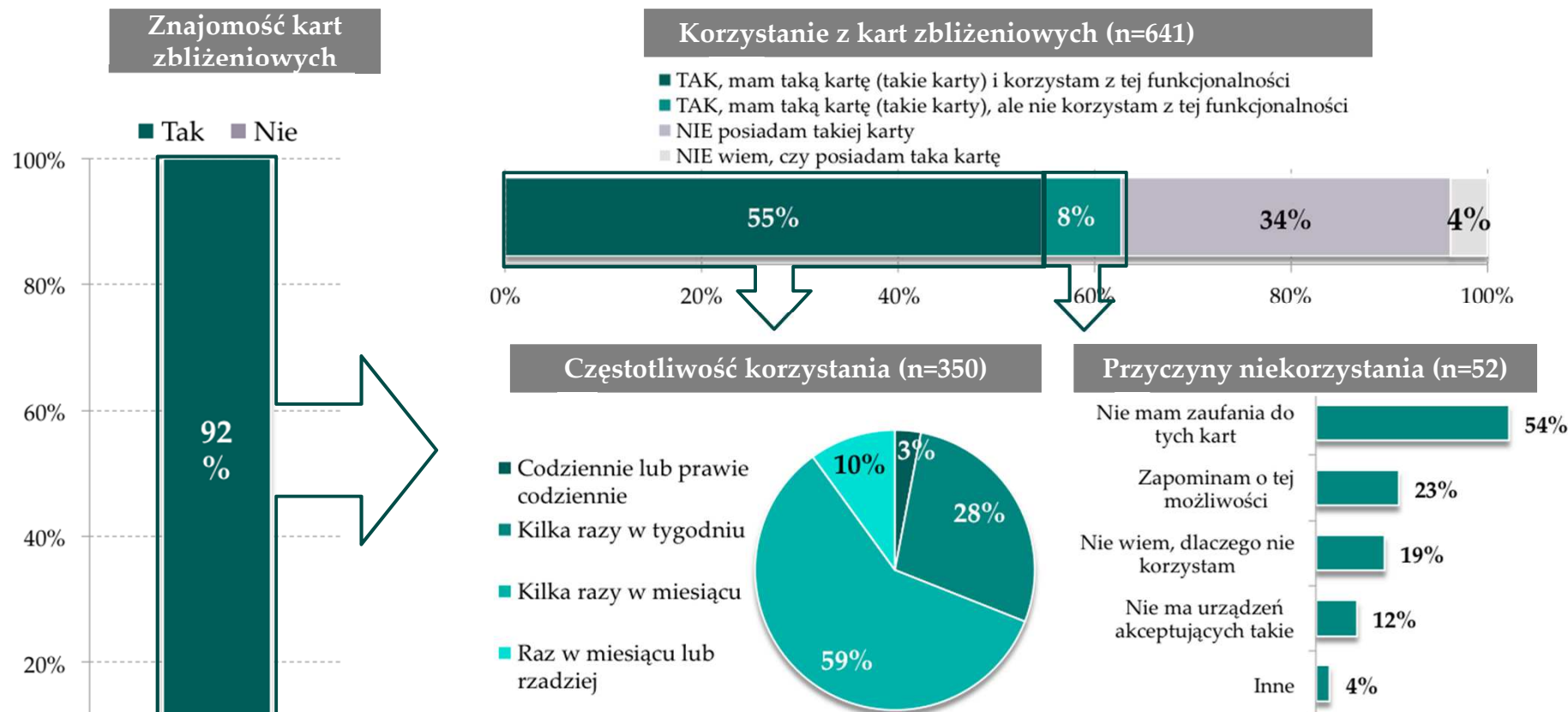
- W ciągu ostatnich 4 lat **nie nastąpiły bardzo wyraźne zmiany w postawach ogółu Polaków wobec kart płatniczych** (podobnie jak w odniesieniu do kont bankowych).
- Nadal nieco ponad połowa (55%) uważa, że **płacenie kartą jest wygodniejsze niż płacenie gotówką** (szczególnie często są to osoby w wieku 25-44 lat, z wykształceniem wyższym oraz pracujące na pełny etat), choć praktycznie równie powszechne (52%) jest przekonanie o tym, że **korzystanie z kart płatniczych niesie ryzyko utraty kontroli nad swoimi finansami**.
- Na **negatywne emocje** wywoływane przez korzystanie z kart bankomatowych podczas płacenia nimi w sklepach zwraca uwagę **35% Polaków** zgadzających się z tym, że ludzie reagują negatywnie, gdy ktoś przed nimi w kolejce płaci kartą oraz 26% przyznających, że taka sytuacja denerwuje ich samych. Przy tym w obu tych przypadkach w porównaniu do 2009 r. odnotowano niewielkie (o kilka p.p.) spadki wskazań co może pokazywać większe oswojenie się Polaków z sytuacjami płacenia kartami przez innych i większą akceptację wynikających z tego niekiedy utrudnień. Spadek ten może być również wynikiem wzrastającej technologicznej sprawności dokonywania takich opłat (np. przepustowość łącz).
- Na poziomie ogółu Polaków nie pojawiły się zmiany w ich nastawieniu do kart płatniczych, ale w porównaniu do roku 2009 postawy te **uskrąjniały się** pomiędzy osobami posiadającymi i nieposiadającymi kont bankowych. Szczególnie widać to w przypadku opinii, według której karty bankomatowe są mało przydatne dla osób o niewielkim dochodzie: nieposiadacze kont bardziej się z tym zgadzają niż w 2009 roku, a posiadacze mniej.

Karty zbliżeniowe – nowa forma płatności bezgotówkowych

NBP

41

KKB11. Czy słyszał(a) Pan(i) o kartach z funkcją płatności zbliżeniowych?



Podstawa procentowania:
Polacy 18+, korzystający z kart
płatniczych, 2. fala: n=770.

- Od 2009 roku w polskim systemie płatniczym do szerokiego użycia weszły **zbliżeniowe karty płatnicze** umożliwiające dokonywanie płatności niskich kwot bez konieczności posługiwania się kodem PIN lub podpisywania rachunku. W związku z tym w drugiej fali badania zadano dodatkowe pytania sprawdzające, czy Polacy znają ten sposób płatności i czy z niego korzystają.
- Okazało się, że wśród Polaków korzystających z kart płatniczych, **niemal każdy** z nich (92%) **słyszał o takich kartach**, a blisko **2/3 z nich je posiada** (częściej są to osoby najmłodsze, z wykształceniem wyższym i pracujące na etat), przy czym **55% korzysta** z nich. Spośród osób dysponujących kartami zbliżeniowymi, ale **nie posługujących się nimi ponad połowa** jako **przyczynę** podaje **brak zaufania** do tego rodzaju płatności (54%).

Karty zbliżeniowe według cech społeczno-demograficznych (1/2)

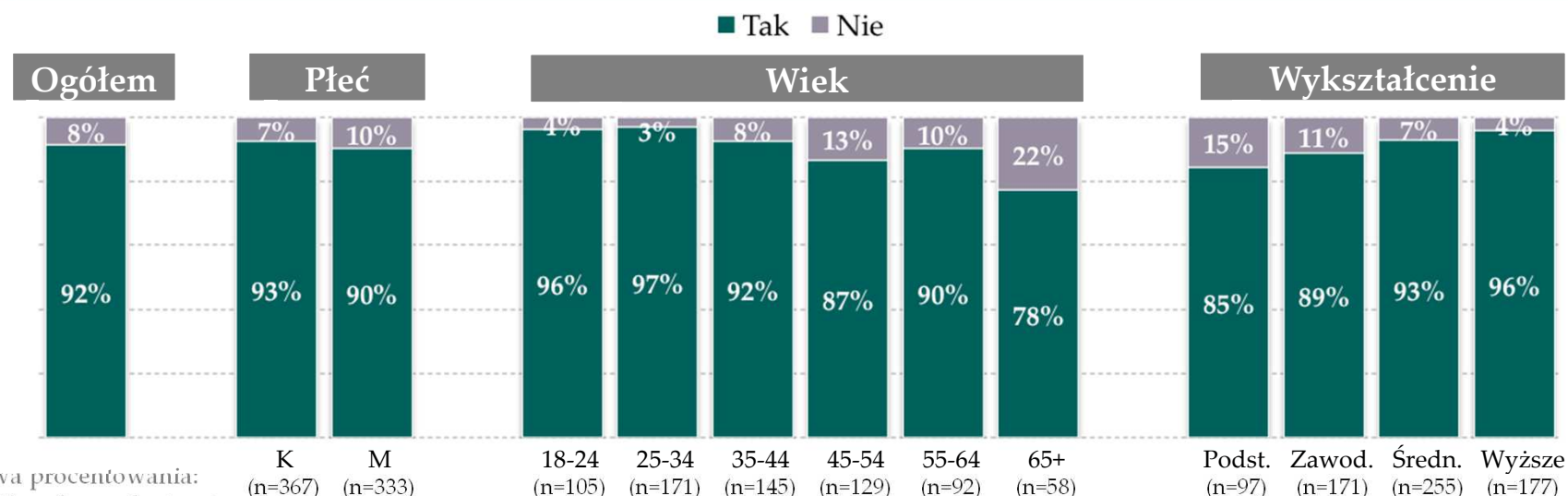
NBP

42

KKB11. Czy słyszał(a) Pan(i) o kartach z funkcją płatności zbliżeniowych?
KKB12. Czy któraś z posiadanych przez Pana(ią) kart ma możliwość dokonywania płatności zbliżeniowych?

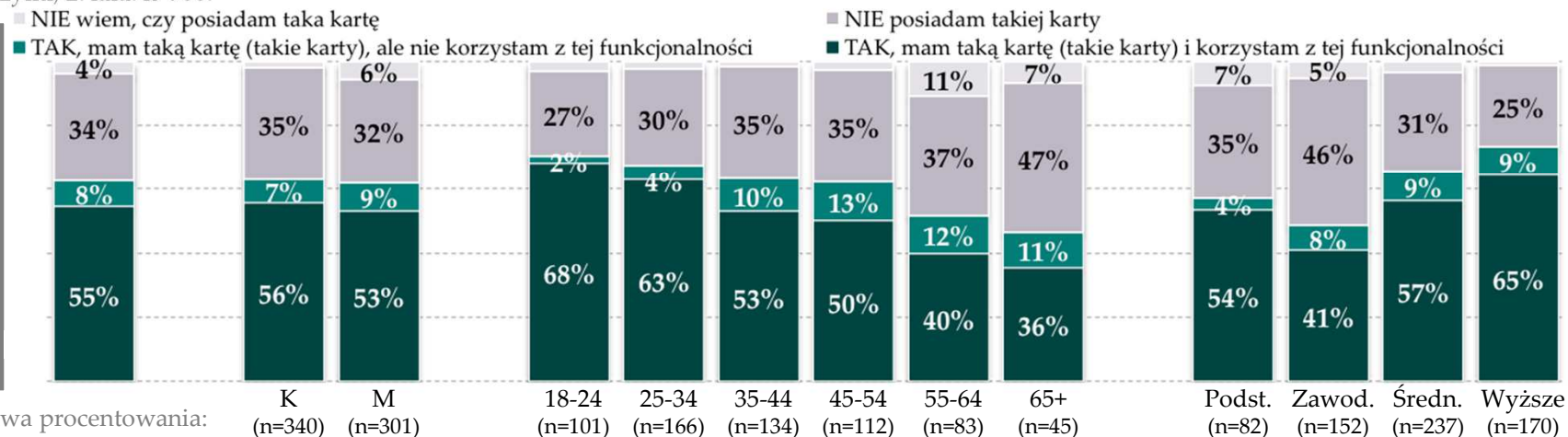
2013

Znajomość kart zbliżeniowych



Podstawa procentowania:
Polacy 18+, płacący kartami
płatniczymi, 2. fala: n=700.

Posiadanie i korzystanie



Podstawa procentowania:
Polacy 18+, płacący kartami
płatniczymi i znający karty
zbliżeniowe, 2. fala: n=641.

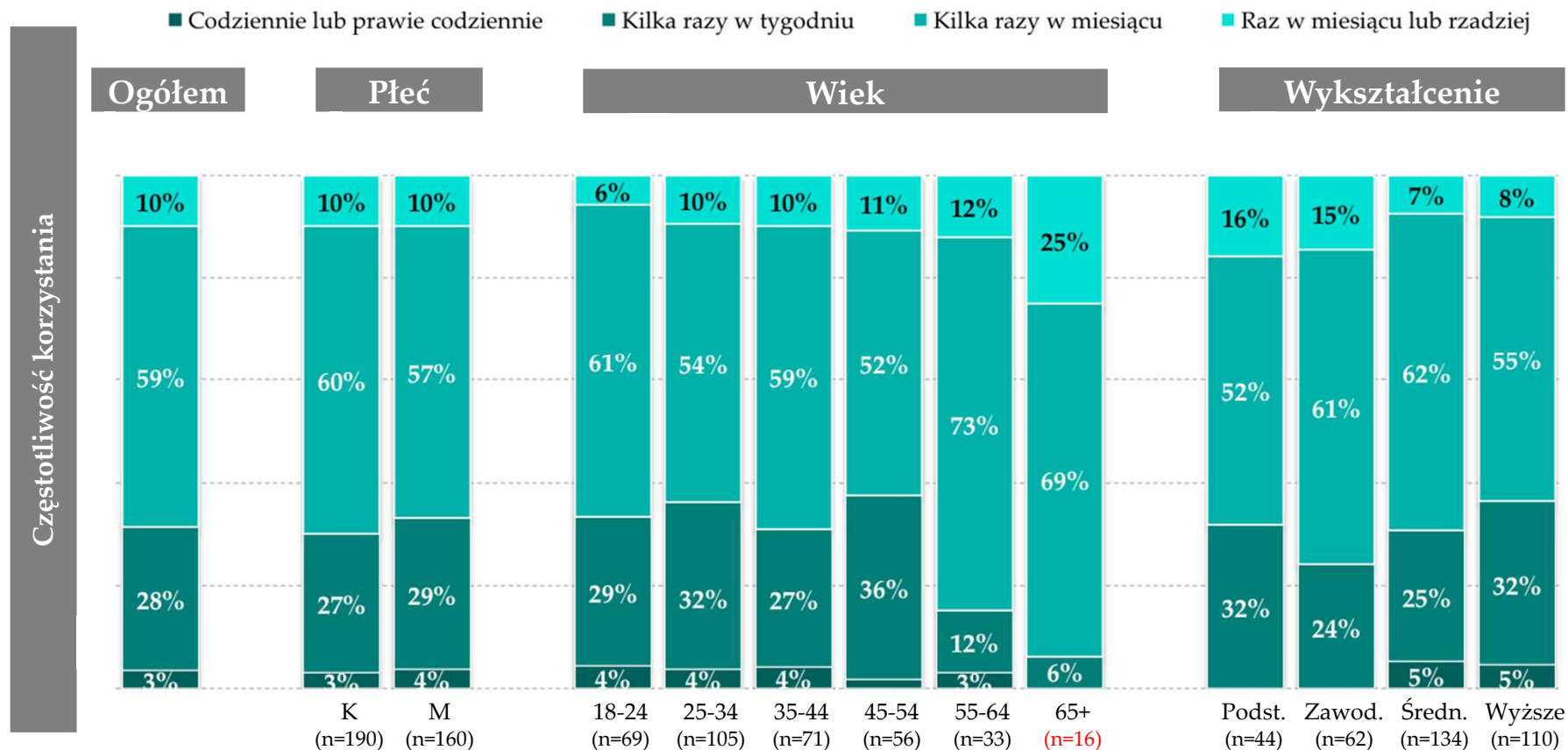
Karty zbliżeniowe według cech społeczno-demograficznych (2/2)

NBP

43

KKB13. Jak często zdarza się Panu(i) dokonywać płatności kartą zbliżeniową?

2013



Podstawa procentowania:

Polacy 18+, płacący kartami płatniczymi oraz posiadający i płacący kartami zbliżeniowymi, 2. fala: n=350.

- Na przestrzeni ostatnich 4 lat widać wyraźny **wzrost zaawansowania bezgotówkowego** również **na drugim poziomie** – w zakresie **płatności bezgotówkowych dokonywanych kartami**. Po pierwsze, wzrosła liczba osób korzystających z kart płatniczych i przede wszystkim dotyczy to zwiększenia liczby dokonywanych transakcji płatniczych. Grupami najbardziej otwartymi wobec tego rodzaju płatności (u których nastąpił największy wzrost) są osoby młode, pracujące na etat i prowadzące własną działalność gospodarczą.
- **Wzrost częstotliwości płacenia kartą** (w miejsce gotówki) nastąpił przede wszystkim w trzech miejscach: **w dużych sklepach, na stacjach benzynowych i w małych sklepach**. Szczególnie interesujący jest wzrost częstotliwości płacenia w małych sklepach, gdyż tam dotychczas było najwięcej problemów z płatnościami, głównie odnośnie płacenia niskich kwot (ograniczenia sprzedawców, jak i własne opory płacących) i problemy z infrastrukturą (brak terminali). Tak więc bariera ta ma coraz mniejsze znaczenie w hamowaniu obrotu bezgotówkowego.
- Cały czas utrzymuje się **kwota 50 zł** jako **bariera między płatnościami gotówkowymi i bezgotówkowymi**. Przy kwotach poniżej ciągle przeważają płatności gotówkowe, natomiast przy kwotach wyższych płatności bezgotówkowe (wśród osób korzystających z kart). Wzrosły również deklaracje częstotliwości płacenia kartą w miejsce gotówki – obecnie 51% deklaruje częstsze płacenie kartą niż gotówką, a w 2009 roku było takich osób 36%. Przechodzenie na płatności bezgotówkowe (również przy niskich kwotach) potwierdza wyraźny wzrost w Polsce w ostatnich latach **posługiwania się kartami zbliżeniowymi** (92% Polaków korzystających z kart płatniczych słyszało o kartach zbliżeniowych a ponad połowa spośród nich korzysta z takiej karty).
- Na podstawie przeprowadzonego badania bardzo trudno powiedzieć, co najbardziej skłoniłoby do zintensyfikowania częstotliwości płacenia kartami, gdyż badanie to, ze względu na swoją specyfikę (badanie sondażowe) jest oparte na deklaracjach. Osoby używające kart twierdzą, że w największym stopniu do intensyfikacji płacenia kartami zamiast gotówką skłoniłyby je **korzystniejsze warunki cenowe** (czynnik finansowy). Natomiast na drugim miejscu wskazane zostały czynniki funkcjonalne powiązane z **możliwościami płacenia** w różnych miejscach **bez ograniczeń co do minimalnej kwoty**. W przypadku nieposiadaczy kont deklaracje te budzą większe wątpliwości.
- W niewielkim stopniu zmieniły się **postawy i przekonania** na temat płatności kartami. Jednym ze stwierdzeń, z którym częściej zgadzano się w 2013 roku dotyczyło tego, że **płacenie kartą jest wygodniejsze** niż płacenie gotówką. Wzrost liczby osób zgadzających się tym stwierdzeniem jest bardzo pozytywny w kontekście propagowania obrotu bezgotówkowego.

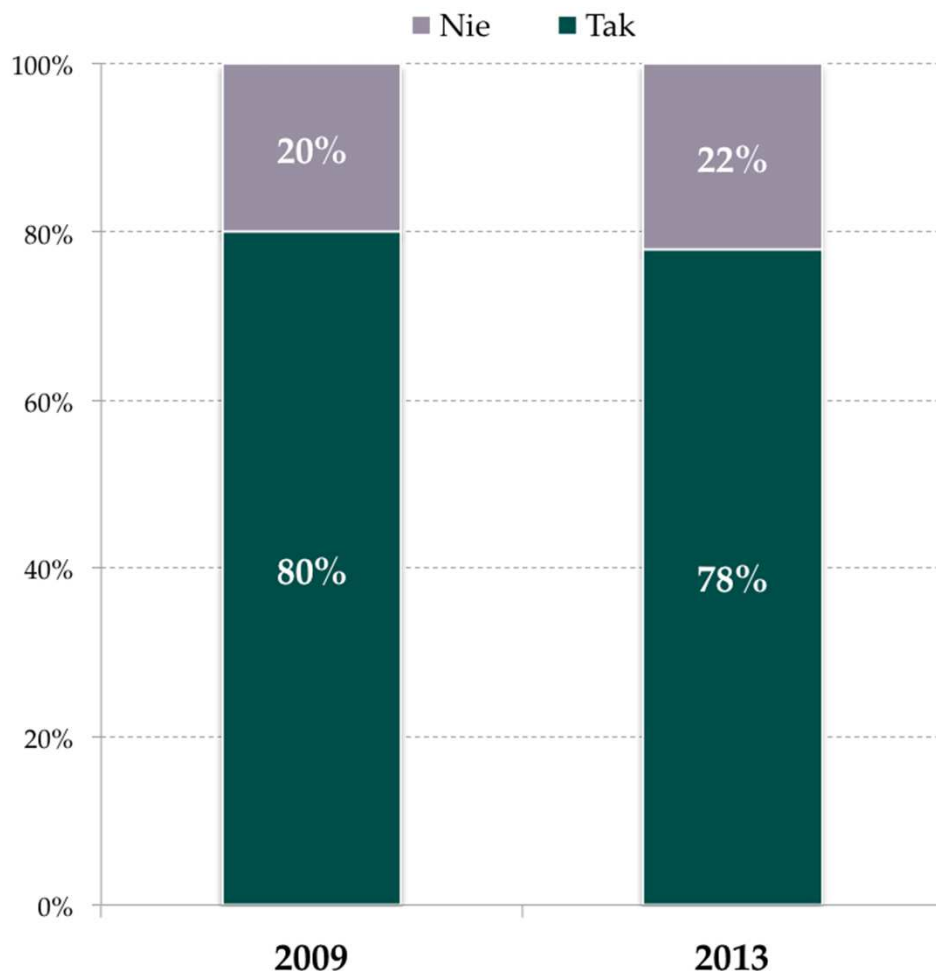
3

Opłacanie rachunków – III stopień zaawansowania bezgotówkowego

Metody opłacania rachunków (1/2)

46

RACH1. Czy zdarza się Panu(i) osobiście opłacać jakieś rachunki lub dokonywać płatności?



Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

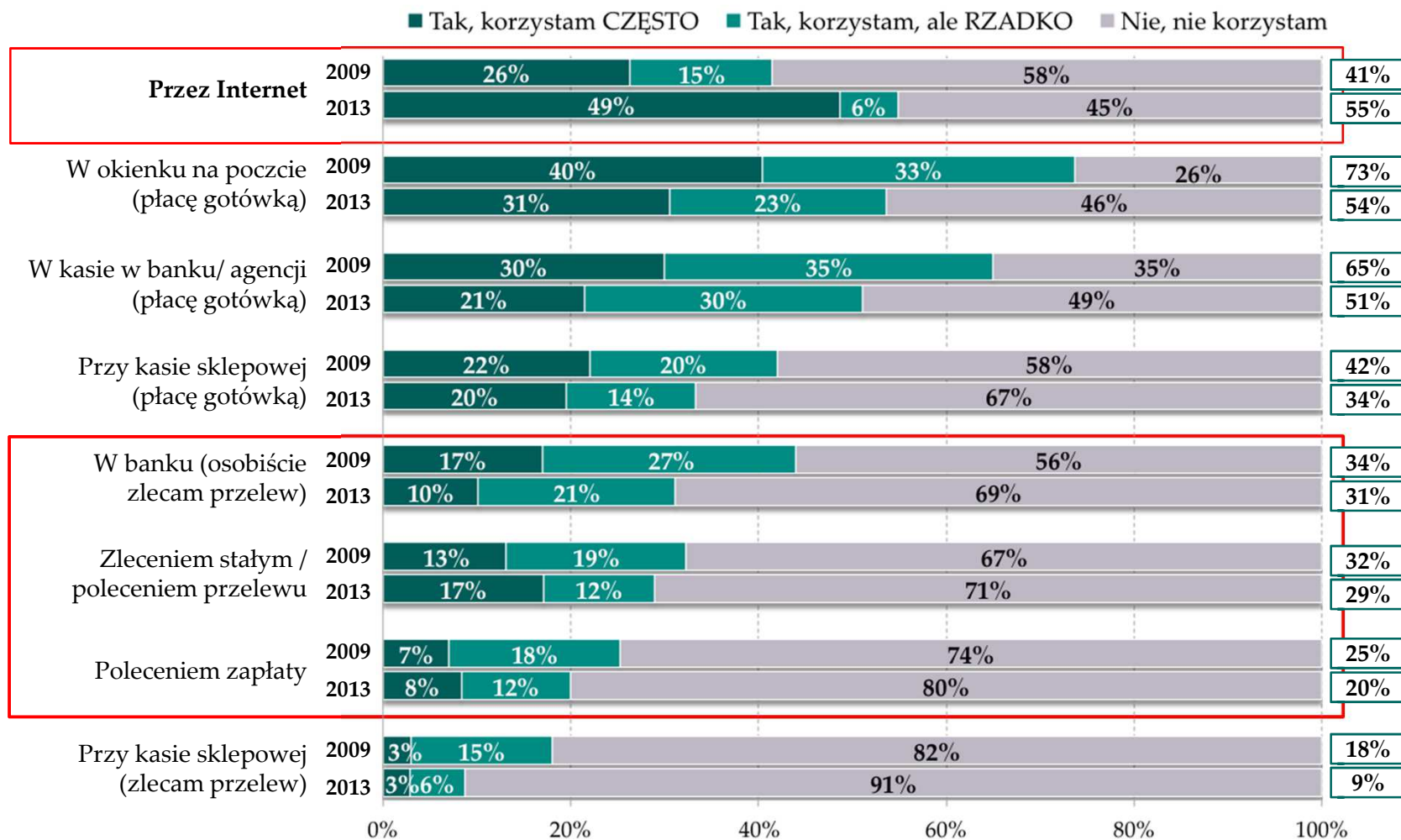
- Zarówno w 2009 jak i w 2013 r. Prawie 80% Polaków osobiście opłaca rachunki (przy czym częściej zajmują się tym kobiety niż mężczyźni).
- W porównaniu do czasu sprzed 4 lat pojawiły się zmiany w sposobie dokonywania płatności związanych z regulowaniem opłat za rachunki. Szczególnie **straciły na popularności** formy bezpośrednie: na **poczcie** (z 73% w 2009 do 54% w 2013), w **kasie banku/agencji** (z 65% do 51%) oraz przy **kasie sklepowej** (z 42% do 34%).
- Natomiast znaczący **wzrost** pojawił się w przypadku **płatności internetowych** (z 41% do 55%, przy jednoczesnym wzroście z 26% do 49% częstego korzystania z tego sposobu opłacania rachunków).
- Wynik ten wskazuje na fakt, że w przypadku opłat za rachunki, **Polacy w coraz większym stopniu przechodzą na transakcje bezgotówkowe**. Co prawda cały czas istnieją grupy o zdecydowanie niskim poziomie zaawansowania bezgotówkowego na trzecim poziomie – płatności rachunków. Nadal aż 89% osób po 65. r.ż., 68% z wykształceniem podstawowym, 83% bezrobotnych i 89% emerytów wybiera gotówkowe formy płatności za rachunki.
- Równocześnie widać spadek płatności bezgotówkowych najmniej korzystnych dla klienta, ze względu na najwyższe opłaty – rachunków płaconych bezgotówkowo w kasie banku. Nieco spadła również częstotliwość korzystania z poleceń zapłaty i zleceń stałych (prawdopodobnie zastąpionych samodzielными opłatami przez Internet).

Metody opłacania rachunków (2/2)

NBP

47

RACH2. Proszę powiedzieć, z których metody opłacania rachunków Pan(i) korzysta?



Podstawa procentowania: Polacy 18+ opłacający osobiście rachunki, 1. fala: n=801, 2. fala: n=777.

xx%

Odsetek respondentów, którzy często lub rzadko korzystają z dowolnej metody opłacania rachunków

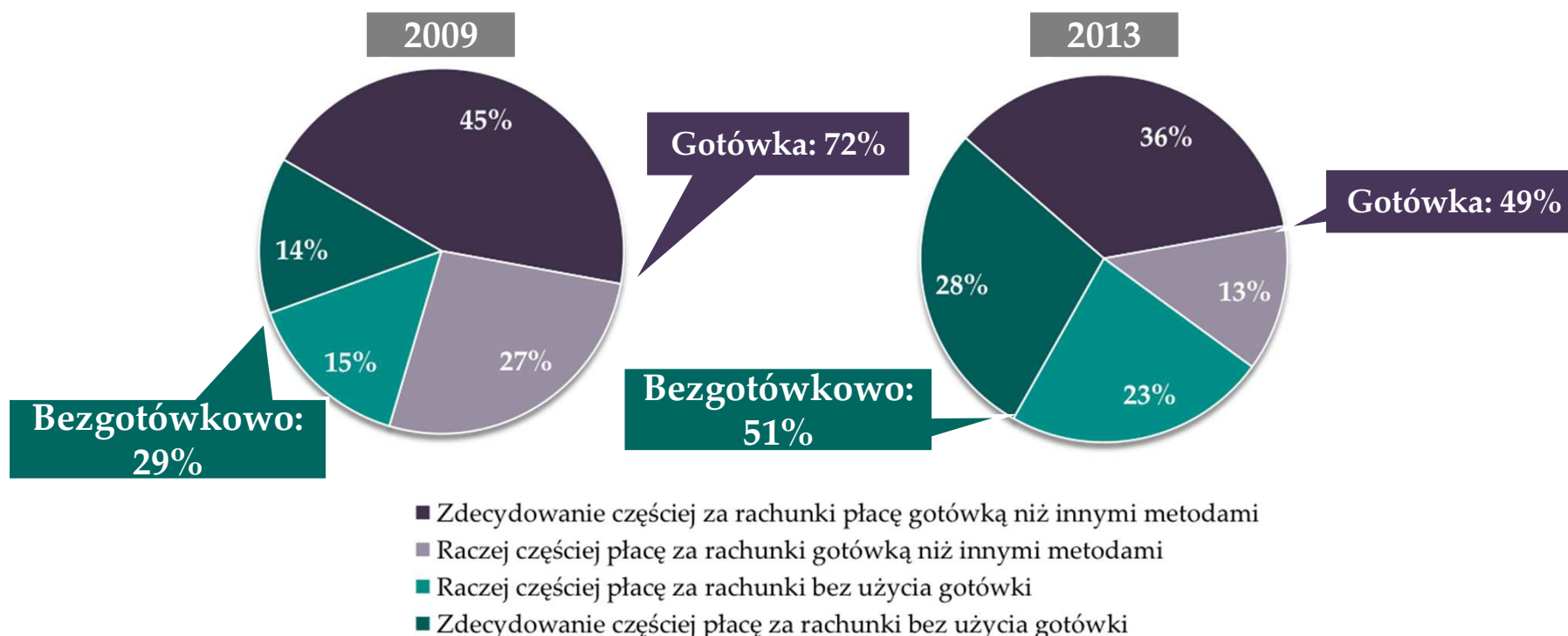
Opis wyników – nast. strona

Opłata rachunków: gotówka vs inna forma

NBP

48

RACH3. Jak często opłacając rachunki posługuje się Pan(i) gotówką, a jak często innymi formami płatności nie wymagającymi użycia gotówki?



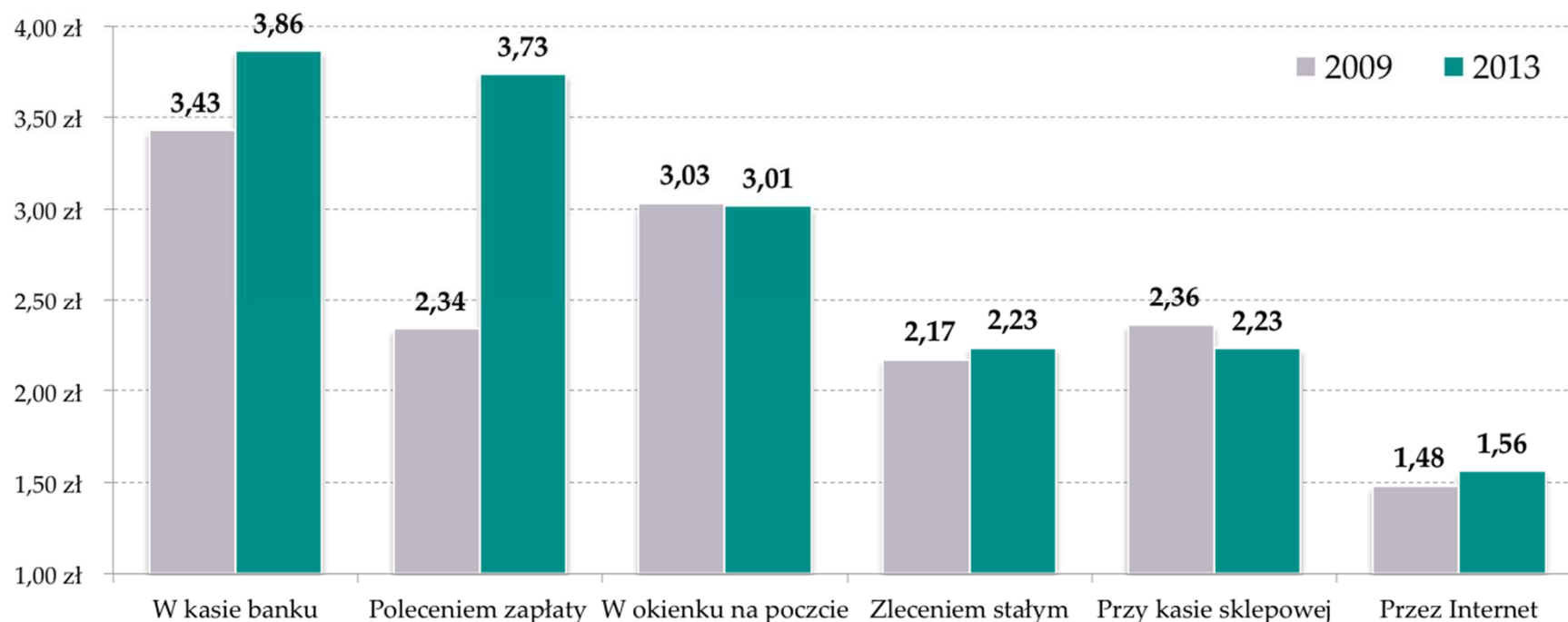
- Na przestrzeni ostatnich 4 lat widać wyraźny wzrost płatności bezgotówkowych za rachunki w miejsce płatności gotówkowych. W 2009 roku 72% Polaków deklarowało przewagę gotówkowego płacenia za rachunki, a 29% bezgotówkowo. Obecnie proporcje te się wyraźnie zmieniły – liczba płacących gotówkowo zmniejszyła się do 49%, a płacących bezgotówkowo wzrosła do 51%.
- Sposoby opłacania rachunków są powiązane z **wiekem**, **wykształceniem** oraz **statusem zawodowym** w sposób spójny z wcześniej opisywanymi zależnościami – wraz ze wzrostem wieku oraz spadkiem wykształcenia badani częściej wybierają gotówkę, a rzadziej transakcje bezgotówkowe. Bezrobotni oraz emeryci i renciści częściej opowiadają się za gotówką, zaś pracujący – za opłatami bez jej użycia.

Postrzeganie wielkości opłaty manipulacyjnej

NBP

49

RACH4. Proszę sobie wyobrazić, że ma Pan(i) zapłacić rachunek o wartości 100 PLN. Jak się Panu(i) wydaje, jaka może być wysokość opłaty, tzw. opłata manipulacyjna w przypadku płatności dokonywanej...



- W kontekście promowania obrotu bezgotówkowego zdecydowanie pozytywne jest cały czas postrzeganie **opłat przez Internet** jako **najtańszego sposobu** opłacania rachunków.
- Jeśli chodzi o inne sposoby płatności, a szczególnie **płatności gotówkowe**, postrzegane są one jako **zdecydowanie droższe**, z czego jako najdroższe – gotówkowe opłaty rachunków w kasie banku (i tu nastąpił również wzrost w ciągu ostatnich 4 lat).
- Interesujące, że w ciągu ostatnich 4 lat wyraźnie **wzrosło** postrzeganie wysokości opłat manipulacyjnych w przypadku **polecenia zapłaty**, choć efekt ten jest trudno wytłumaczyć. Efekt ten może częściowo wynikać z tego, że jak pokazują wyniki wcześniej prowadzonych badań, określenie to nie przez wszystkich jest rozumiane właściwie.

Podstawa procentowania: Polacy 18+ opłacający osobiście rachunki, 1. fala: n=801, 2. fala: n=777.

4

Postawy wobec pieniędzy, banków, nowych technologii oraz ocena wiedzy finansowej

4a

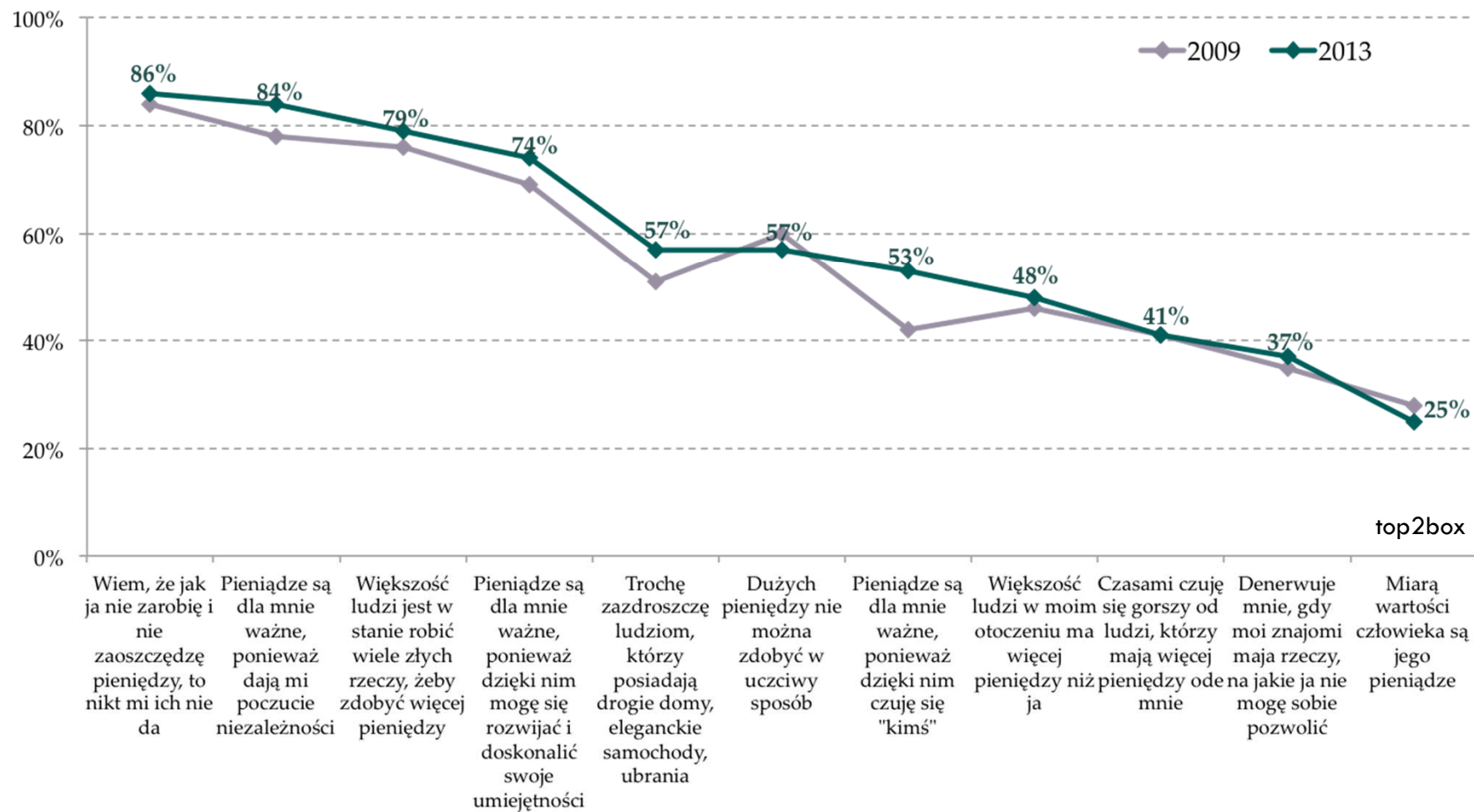
Postawy wobec pieniędzy

Postawy wobec pieniędzy – profile

NBP

52

P1. Proszę powiedzieć, w jakim stopniu zgadza się Pan(i) z każdym z tych stwierdzeń...



Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

4a

3 wymiary postaw wobec pieniędzy^(1/4)

NBP

53

P1. Proszę powiedzieć, w jakim stopniu zgadza się Pan(i) z każdym z tych stwierdzeń...

Respondenci zostali poproszeni o odniesienie się na 4-stopniowej skali do zestawu 11 stwierdzeń na temat pieniędzy i dóbr materialnych. Aby zredukować zebrane dane do kilku głównych wymiarów wyznaczających opinie badanych, które mogłyby zostać dalej wykorzystane jako zmienne wyjaśniające postawy i zachowania finansowe, zastosowano analizę czynnikową przeprowadzoną metodą głównych składowych z rotacją Varimax z normalizacją Kaisera. Na jej podstawie wyodrębnione zostały **3 poniższe niezależne od siebie wymiary postaw wobec pieniędzy**:

- Pieniądze są dla mnie ważne, ponieważ dają mi poczucie niezależności (0,838)
- Pieniądze są dla mnie ważne, ponieważ dzięki nim mogę się rozwijać i doskonalić swoje umiejętności (0,772)



- Czasami czuję się gorszy od ludzi, którzy mają więcej pieniędzy ode mnie (0,776)
- Trochę zazdroszczę ludziom, którzy posiadają drogie domy, eleganckie samochody, ubrania (0,710)
- Denerwuje mnie, gdy moi znajomi mają rzeczy, na jakie ja nie mogę sobie pozwolić (0,705)
- Większość ludzi w moim otoczeniu ma więcej pieniędzy niż ja (0,689)
- Dużych pieniędzy nie można zdobyć w uczciwy sposób (0,514)

W nawiasach zostały podane wartości ładunków czynnikowych, z jakimi każde stwierdzenie ładuje dany czynnik.

- Miarą wartości człowieka są jego pieniądze (0,834)
- Pieniądze są dla mnie ważne, ponieważ dzięki nim czuję się „kims” (0,716)

Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

3 wymiary postaw wobec pieniędzy^(2/4)

NBP

54

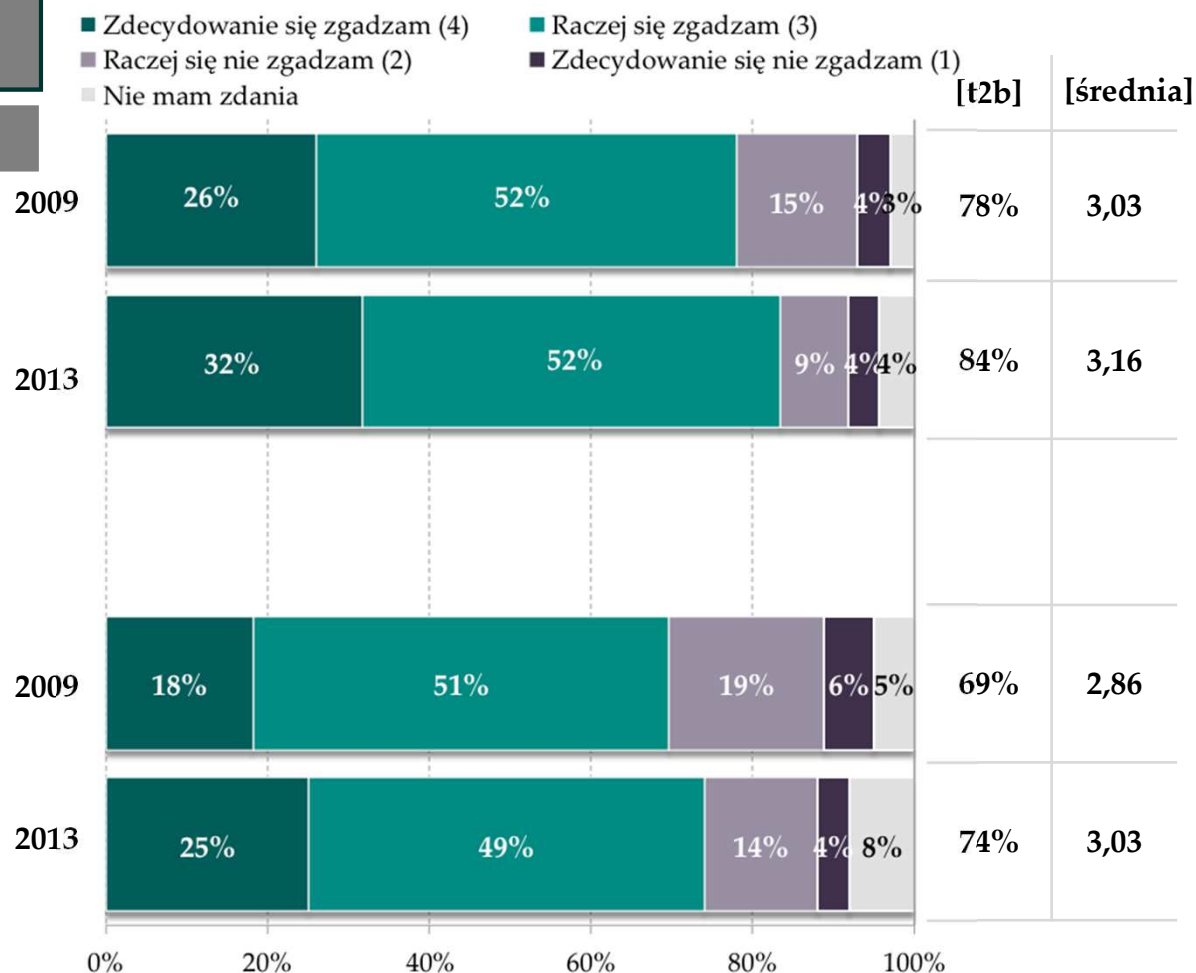
P1. Proszę powiedzieć, w jakim stopniu zgadza się Pan(i) z każdym z tych stwierdzeń...

**Wymiar: Pieniądze jako
środek do celu**

Ogólny poziom wskaźnika: 3,09

Pieniądze są dla mnie ważne, ponieważ dają
mi poczucie niezależności

Pieniądze są dla mnie ważne ponieważ
dzięki nim mogę się rozwijać i doskonalić
swoje umiejętności



Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

4a

3 wymiary postaw wobec pieniędzy^(3/4)

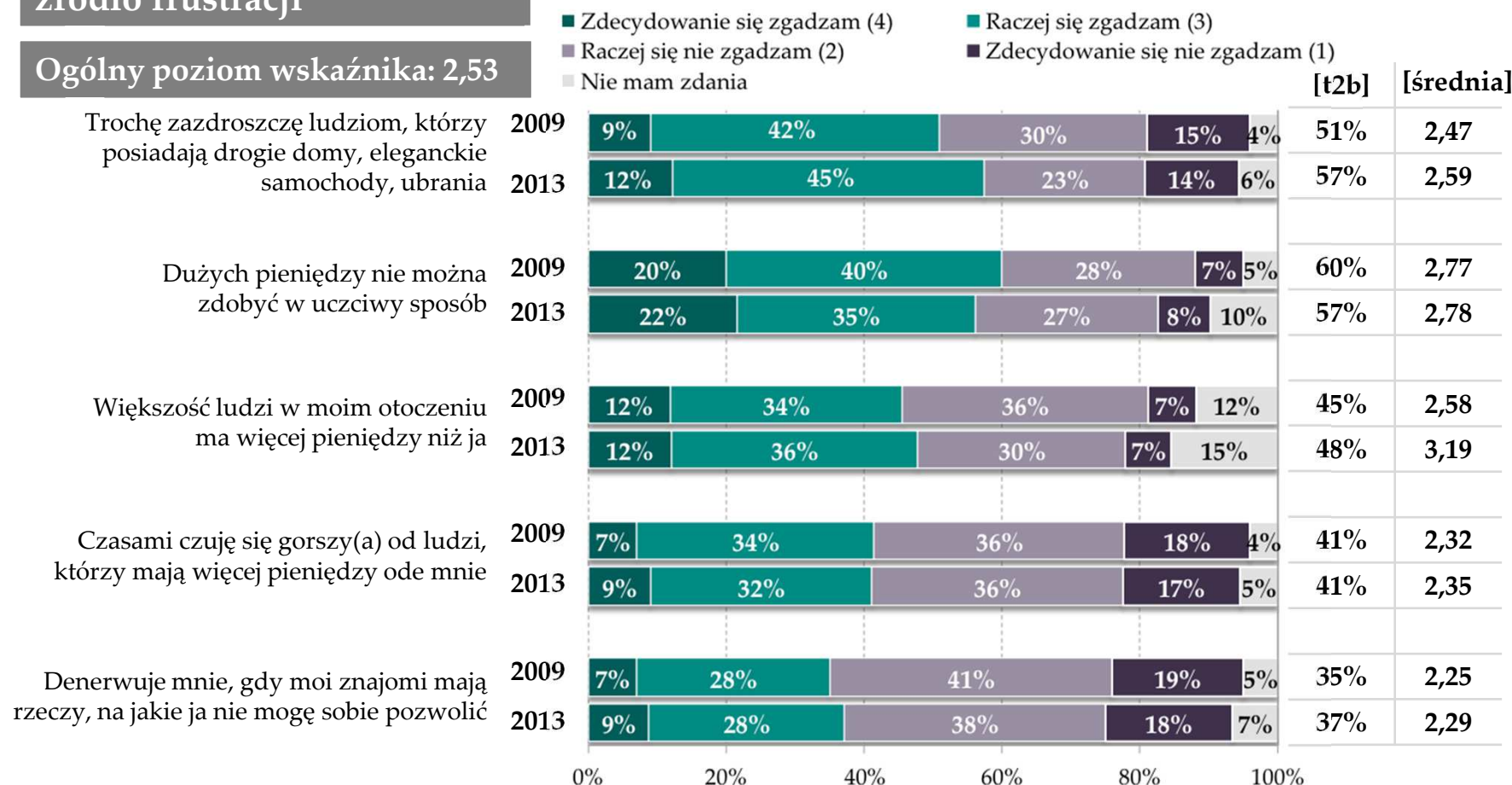
NBP

55

P1. Proszę powiedzieć, w jakim stopniu zgadza się Pan(i) z każdym z tych stwierdzeń...

Wymiar: Pieniądze jako źródło frustracji

Ogólny poziom wskaźnika: 2,53



Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

4a

3 wymiary postaw wobec pieniędzy^(4/4)

NBP

56

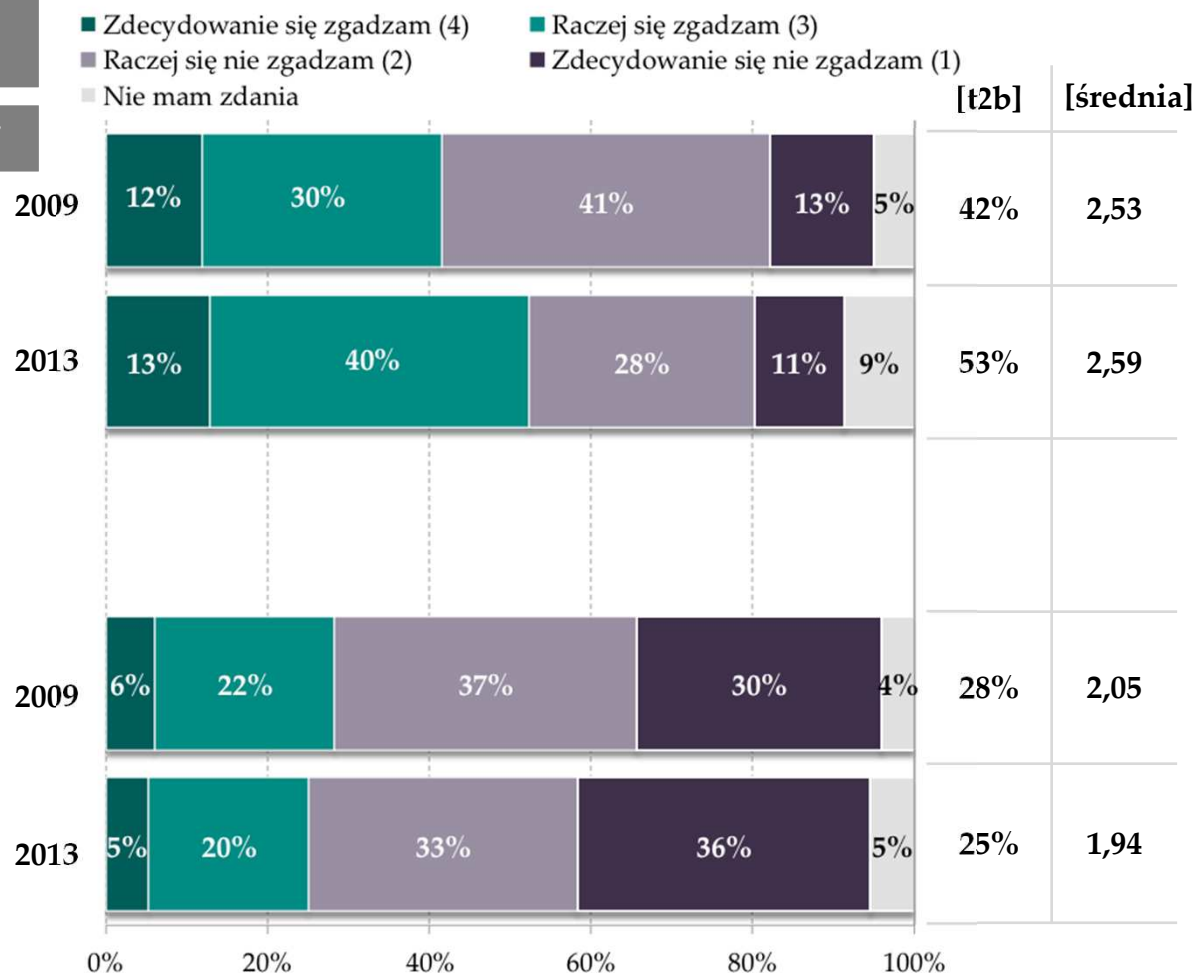
P1. Proszę powiedzieć, w jakim stopniu zgadza się Pan(i) z każdym z tych stwierdzeń...

Wymiar: Pieniądze jako miara wartości człowieka

Ogólny poziom wskaźnika: 2,27

Pieniądze są dla mnie ważne, ponieważ dzięki nim czuję się "kims"

Miarą wartości człowieka są jego pieniądze



Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

4a

4b

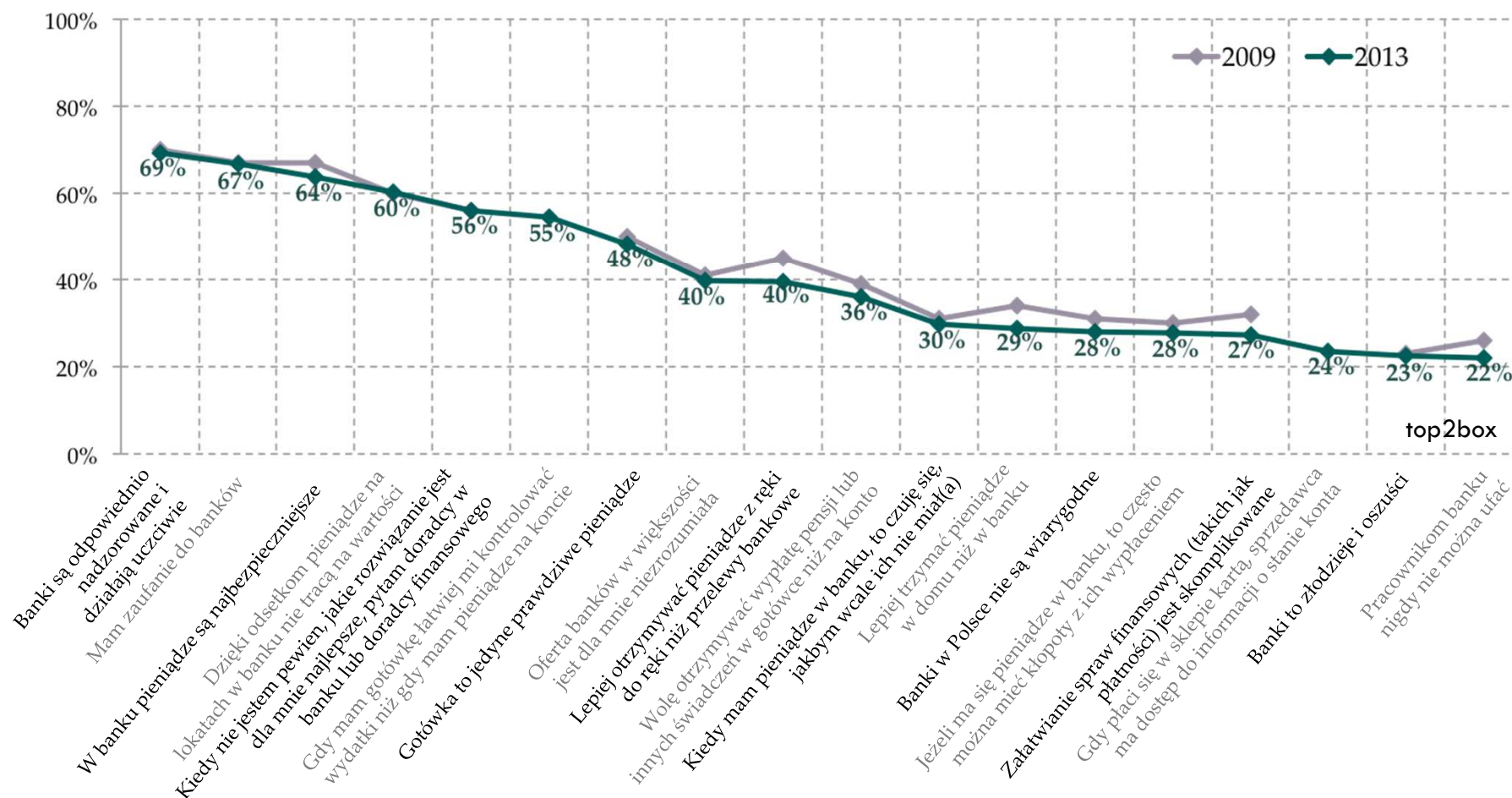
Postawy wobec banków

Postawy wobec banków – profile

NBP

58

OB1. Proszę powiedzieć, w jakim stopniu zgadza się Pan(i) z każdym z tych stwierdzeń...



Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

4b

3 wymiary postaw wobec banków (1/4)

59

OB1. Proszę powiedzieć, w jakim stopniu zgadza się Pan(i) z każdym z tych stwierdzeń...

Respondenci zostali poproszeni o odniesienie się na 4-stopniowej skali do zestawu 18 stwierdzeń na temat banków i korzystania z ich usług. Aby zredukować zebrane dane do kilku głównych wymiarów wyznaczających opinie badanych zastosowano analizę czynnikową przeprowadzoną metodą głównych składowych z rotacją Varimax z normalizacją Kaisera. Na jej podstawie tak jak w roku 2009 wyodrębnione zostały **3 poniższe niezależne od siebie wymiary postaw wobec banków:**

- Dzięki odsetkom pieniądze na lokatach w banku nie tracą na wartości (0,691)
- W banku pieniądze są najbezpieczniejsze (0,642)
- Kiedy nie jestem pewien, które rozwiązanie jest dla mnie najlepsze, pytam się doradcy w banku lub doradcy finansowego (0,632)
- Mam zaufanie do banków (0,451)



- Pracownikom banku nigdy nie można ufać (0,774)
- Banki to złodzieje i oszuści (0,742)
- Banki w Polsce nie są wiarygodne (0,647)
- Gdy płaci się w sklepie kartą, sprzedawca ma dostęp do informacji o stanie konta (0,513)

- Wolę otrzymywać wypłatę pensji lub innych świadczeń w gotówce niż na konto (0,749)
- Gotówka to jedyne prawdziwe pieniądze (0,740)
- Lepiej otrzymywać pieniądze z ręki do ręki niż przelewy bankowe (0,738)
- Gdy mam gotówkę łatwiej mi kontrolować wydatki niż gdy mam pieniądze na koncie (0,699)
- Lepiej trzymać pieniądze w domu niż w banku (0,594)
- Kiedy mam pieniądze w banku, to czuję się, jakbym wcale ich nie miał(a) (0,544)

Uwaga: czynnik „kult gotówki” zgodnie z raportem z 2009 roku wszedł w skład postaw wobec banków, choć koncepcyjnie jest traktowany jako wymiar postaw wobec pieniędzy

W nawiasach zostały podane wartości ładunków czynnikowych, z jakimi każde stwierdzenie ładuje dany czynnik.

Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

3 wymiary postaw wobec banków (2/4)

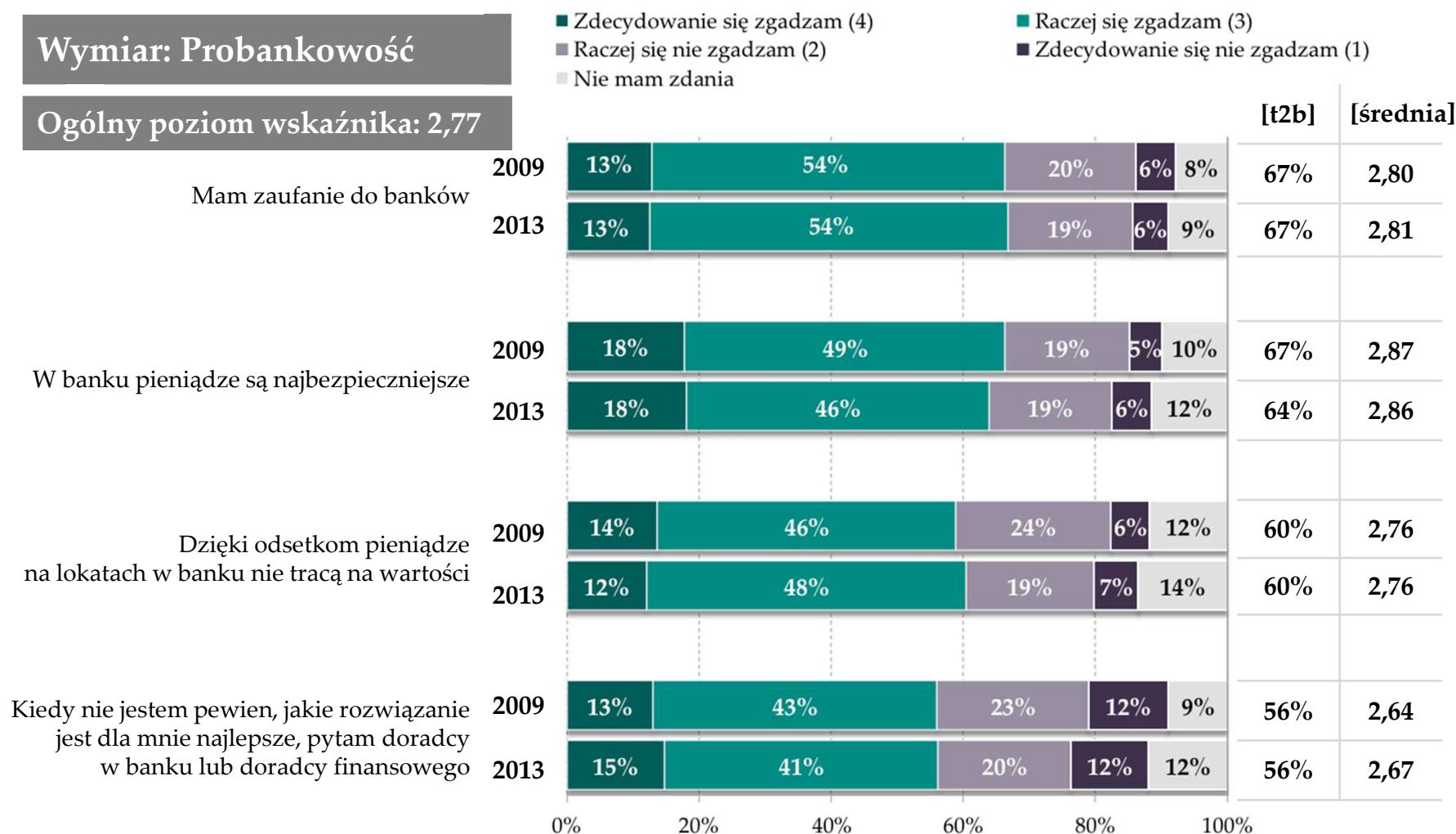
NBP

60

OB1. Proszę powiedzieć, w jakim stopniu zgadza się Pan(i) z każdym z tych stwierdzeń...

Wymiar: Probankowość

Ogólny poziom wskaźnika: 2,77



Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

4b

3 wymiary postaw wobec banków (3/4)

NBP

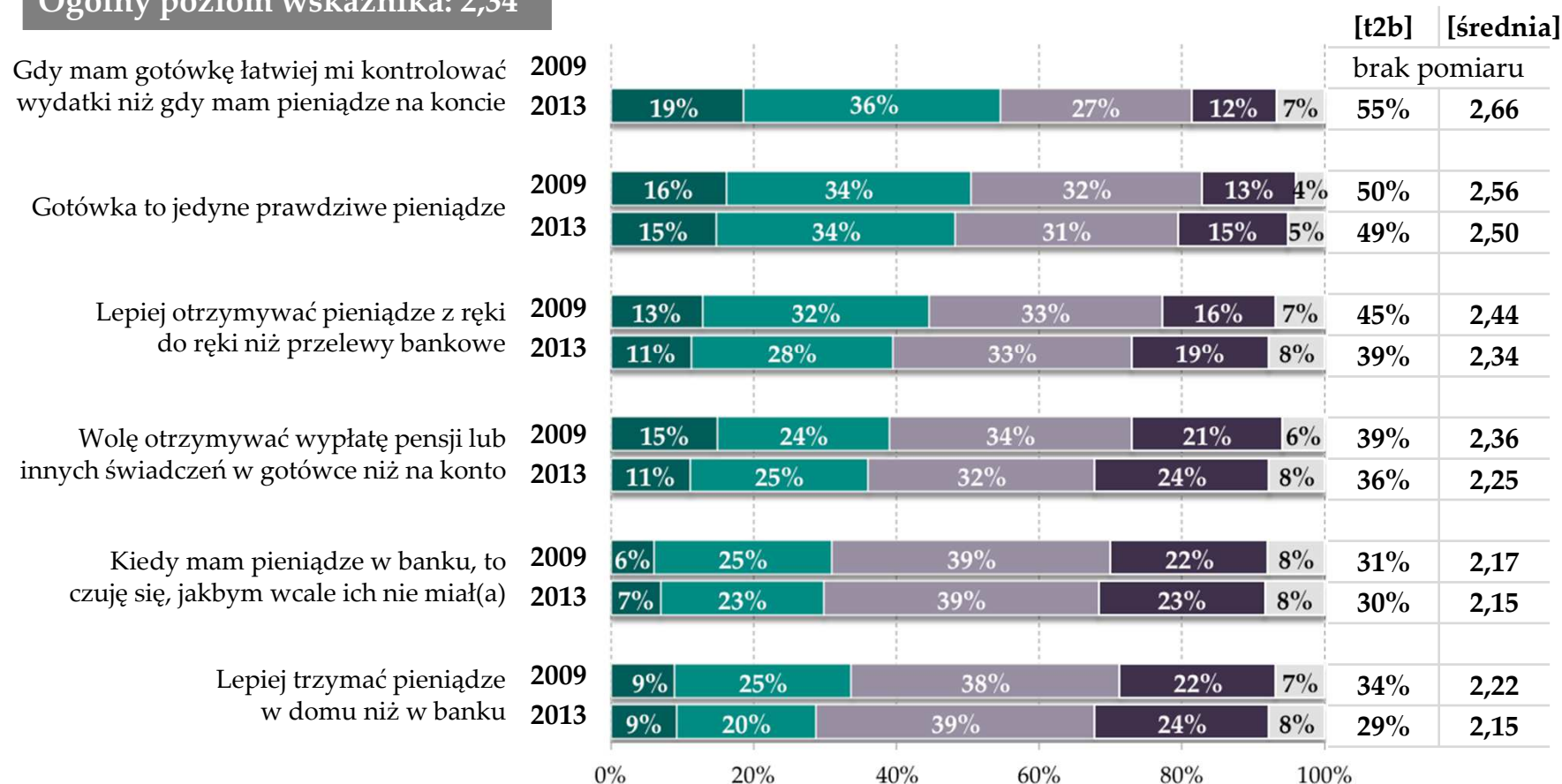
61

OB1. Proszę powiedzieć, w jakim stopniu zgadza się Pan(i) z każdym z tych stwierdzeń...

Wymiar: Kult gotówki

Ogólny poziom wskaźnika: 2,34

■ Zdecydowanie się zgadzam (4) ■ Raczej się zgadzam (3)
■ Raczej się nie zgadzam (2) ■ Zdecydowanie się nie zgadzam (1)
■ Nie mam zdania



Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

4b

3 wymiary postaw wobec banków (4/4)

NBP

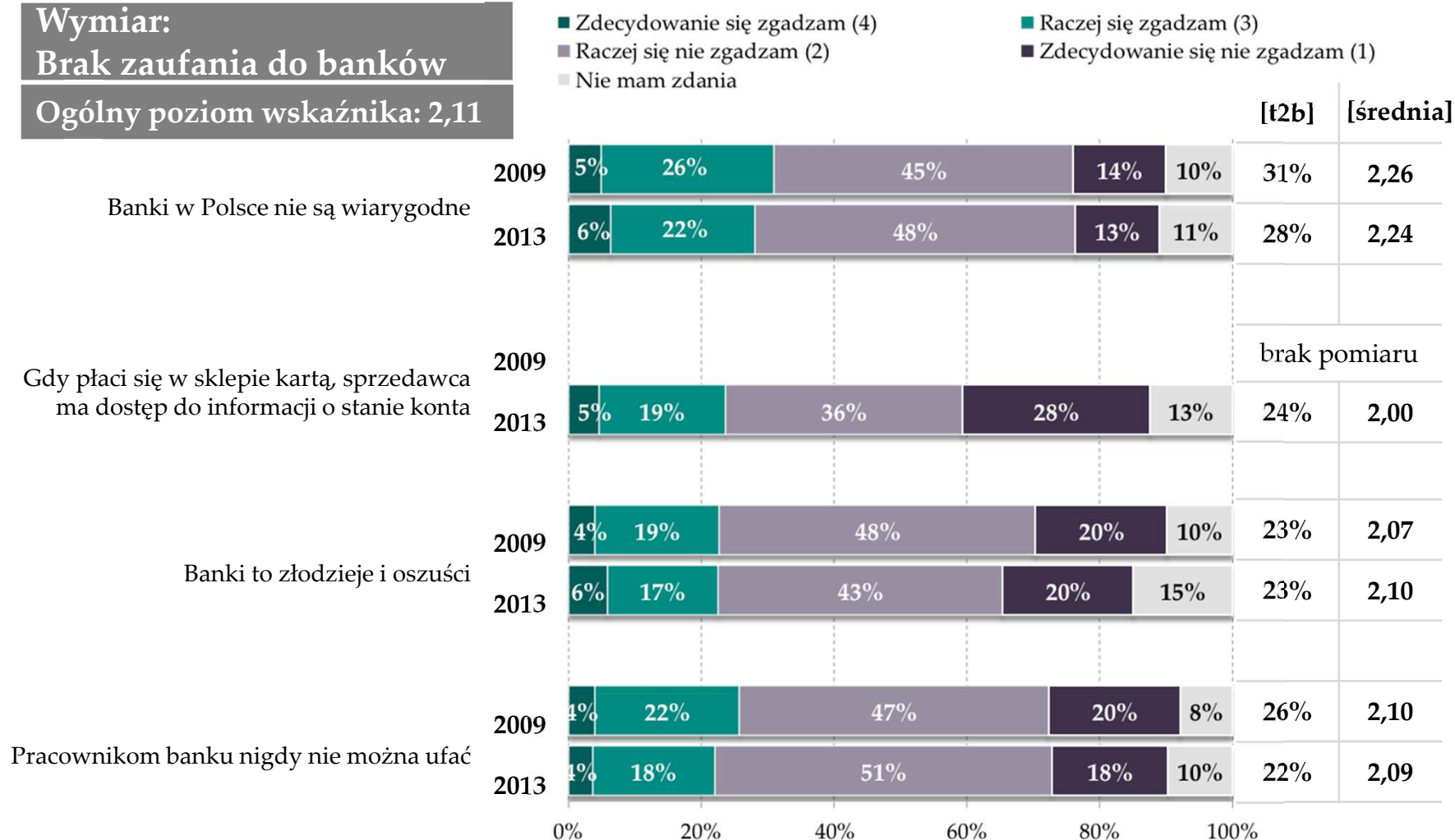
62

OB1. Proszę powiedzieć, w jakim stopniu zgadza się Pan(i) z każdym z tych stwierdzeń...

Wymiar:

Brak zaufania do banków

Ogólny poziom wskaźnika: 2,11



Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

4b

4c

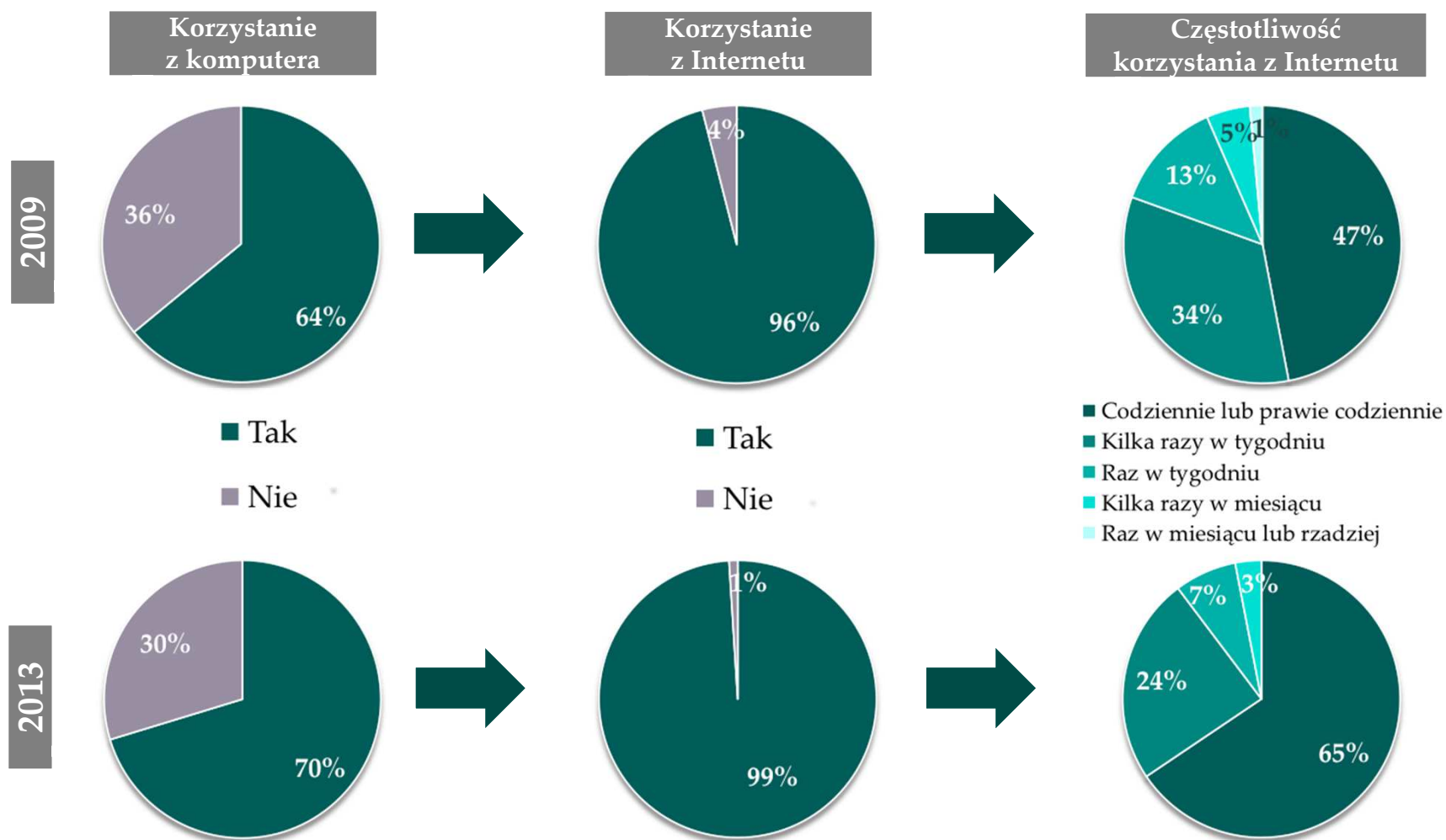
Postawy wobec nowych technologii i zachowania

Korzystanie z Internetu

NBP

64

INT1. Czy korzysta Pan(i) z komputera? | INT2. Czy korzysta Pan(i) przynajmniej od czasu do czasu z Internetu? | INT3. Jak często korzysta Pan(i) z Internetu?



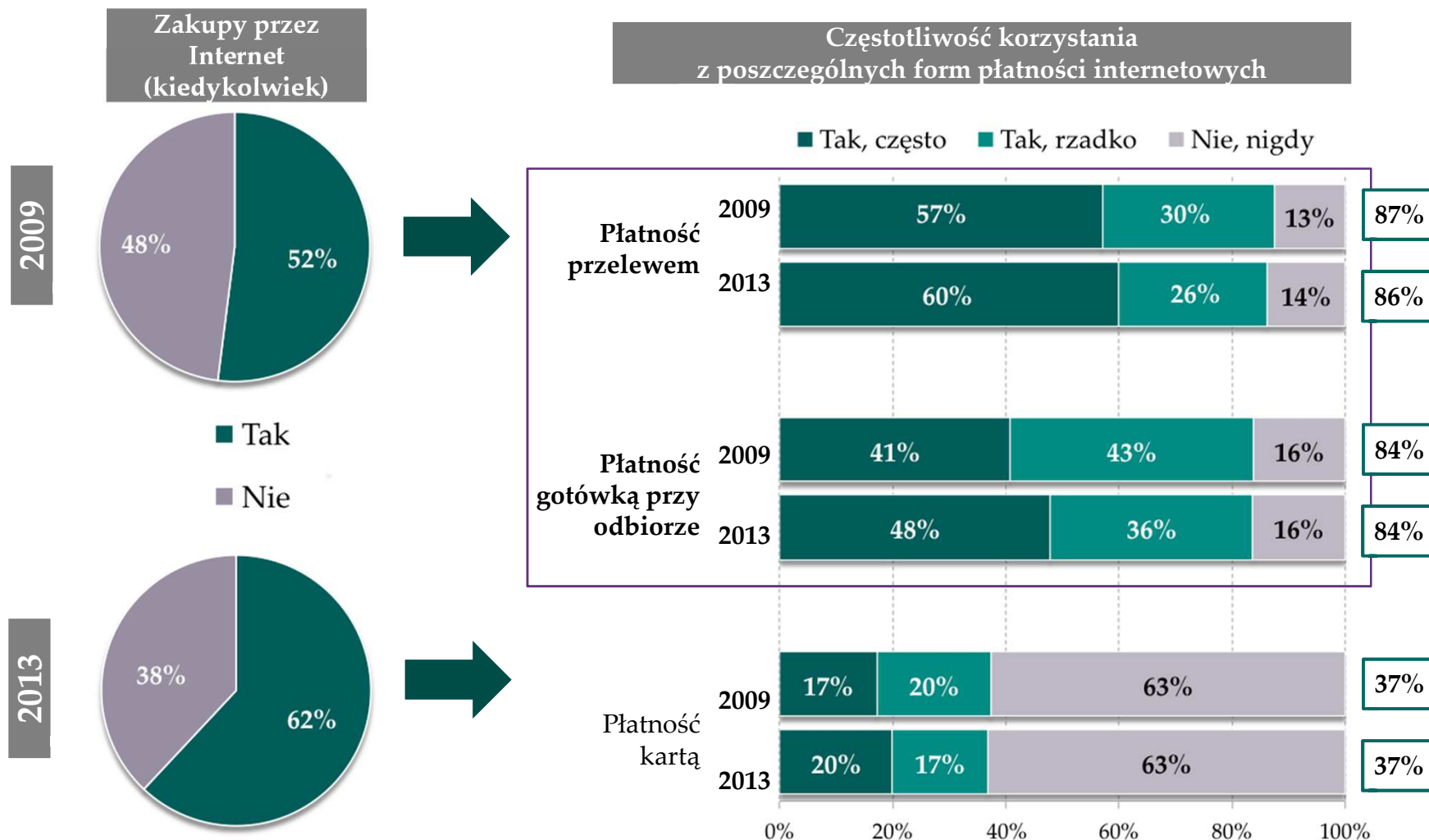
Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000 | Polacy 18+ korzystający z komputera, 1. fala: n=636, n=703 | Polacy 18+ korzystający z internetu, 1. fala: n=611, 2. fala: n=693

Zakupy przez Internet

NBP

65

INT4. Czy zdarzyło się Panu(i) za pośrednictwem Internetu dokonywać zakupów towarów lub usług? | Czy korzysta Pan(i) z wymienionych poniżej form płatności stosowanych w sytuacjach zakupów za pośrednictwem Internetu?



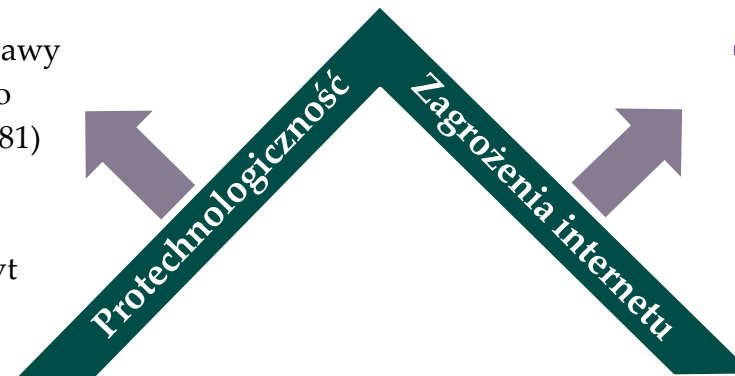
Podstawa procentowania: Polacy 18+ korzystający z Internetu przynajmniej od czasu do czasu, 1. fala: n=611, 2. fala: n=693 | Polacy 18+ robiący zakupy przez Internet, 1. fala: n=319, 2. fala: n=427

4c

2 wymiary postaw wobec nowych technologii (1/3)

Respondenci zostali poproszeni o odniesienie się na 4-stopniowej skali do zestawu 8 stwierdzeń na temat nowych technologii. Aby zredukować zebrane dane do kilku głównych wymiarów wyznaczających opinie badanych, zastosowano analizę czynnikową przeprowadzoną metodą głównych składowych z rotacją Varimax z normalizacją Kaisera. Na jej podstawie wyodrębnione zostały **2 poniższe niezależne od siebie wymiary postaw wobec nowych technologii:**

- Płatności przez Internet są wygodniejsze, zajmują mniej czasu i są tańsze (0,806)
- Lepiej byłoby załatwiać sprawy w Internecie, niż chodzić do urzędów czy na pocztę (0,781)
- Lubię korzystać z nowinek technicznych (0,725)
- Komputery są dla mnie zbyt skomplikowane (-0,711)
- Płatności przez Internet są niepotrzebną komplikacją (-0,674)
- Nowe technologie nie są dla ludzi w moim wieku (-0,669)



- Kiedy płaci się w Internecie, to ktoś niepowołany może mieć dostęp do moich danych (0,837)
- W Internecie łatwiej zostać oszukanym niż w zwykłym sklepie (0,833)

W nawiasach zostały podane wartości ładunków czynnikowych, z jakimi każde stwierdzenie ładuje dany czynnik.

Podstawa procentowania: Polacy 18+, 2. fala: n=1000.

2 wymiary postaw wobec nowych technologii (2/3)

NBP

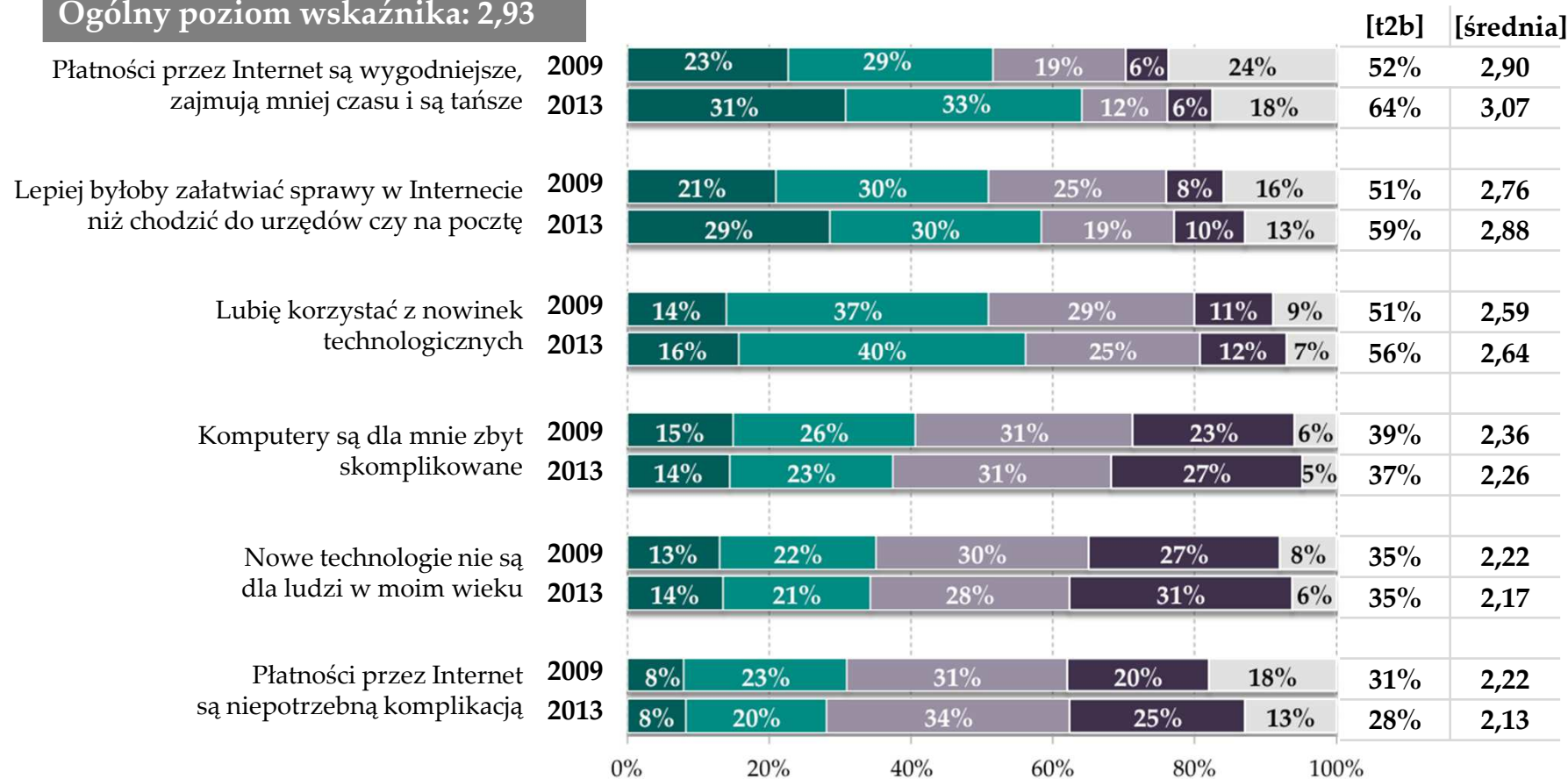
67

INT6. Proszę powiedzieć, w jakim stopniu zgadza się Pan(i) z każdym z tych stwierdzeń...

Wymiar: Protechnologiczność

Ogólny poziom wskaźnika: 2,93

■ Zdecydowanie się zgadzam (4) ■ Raczej się zgadzam (3)
■ Raczej się nie zgadzam (2) ■ Zdecydowanie się nie zgadzam (1)
■ Nie mam zdania



Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

4c

2 wymiary postaw wobec nowych technologii (3/3)

NBP

68

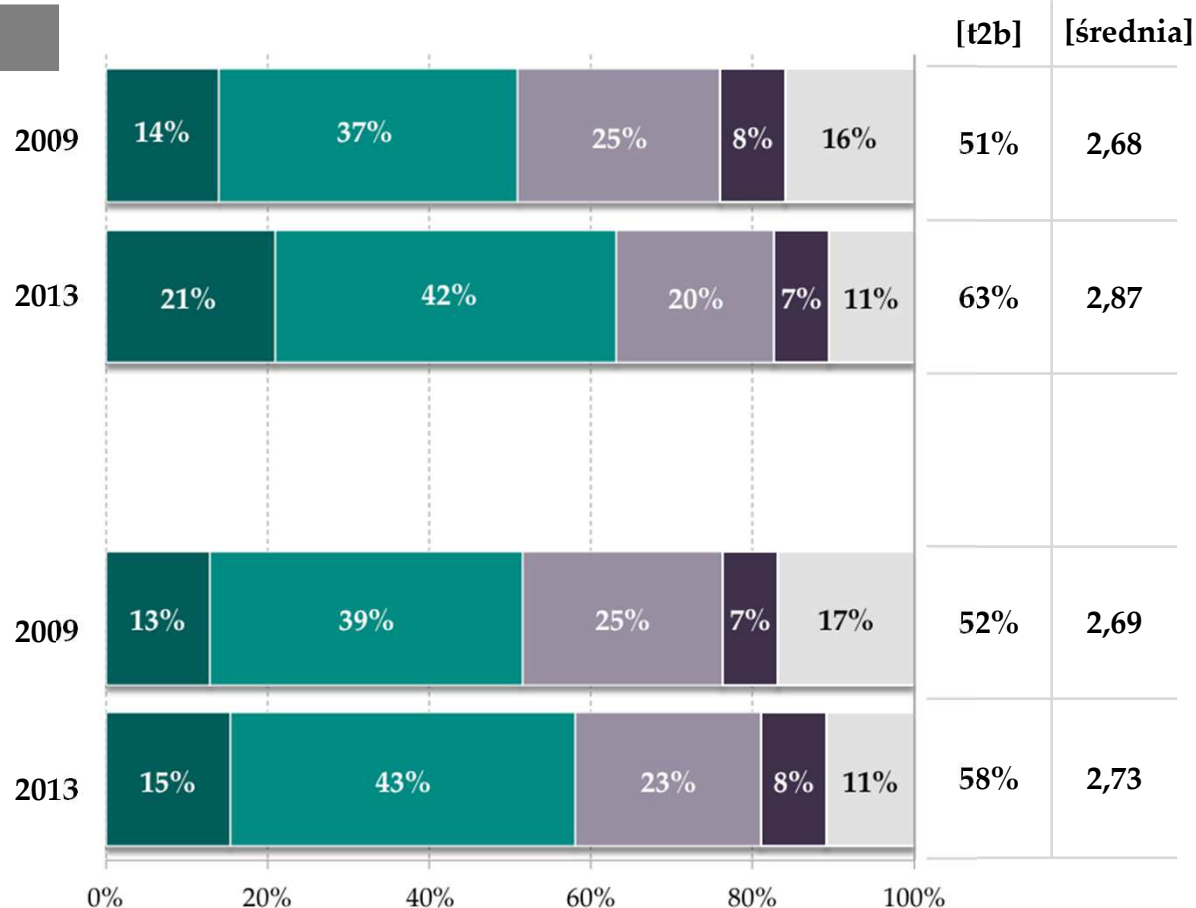
INT6. Proszę powiedzieć, w jakim stopniu zgadza się Pan(i) z każdym z tych stwierdzeń...

Wymiar: Zagrożenia Internetu

Ogólny poziom wskaźnika: 2,80

■ Zdecydowanie się zgadzam (4)
 ■ Raczej się zgadzam (3)
 ■ Raczej się nie zgadzam (2)
 ■ Zdecydowanie się nie zgadzam (1)
 ■ Nie mam zdania

W Internecie łatwiej zostać oszukanym,
niż w zwykłym sklepie



Kiedy płaci się w Internecie,
to ktoś niepowołany może mieć
dostęp do moich danych

Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

4c

4d

Ocena wiedzy finansowej

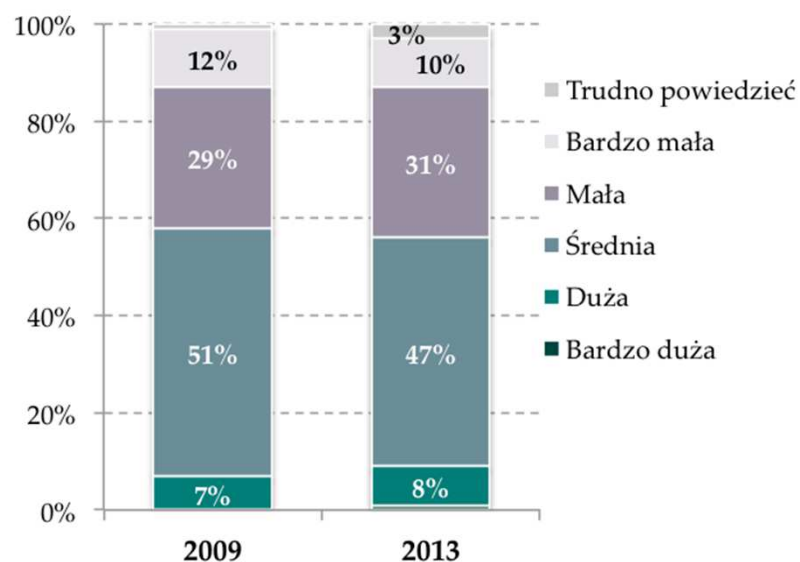
Ocena wiedzy finansowej

NBP

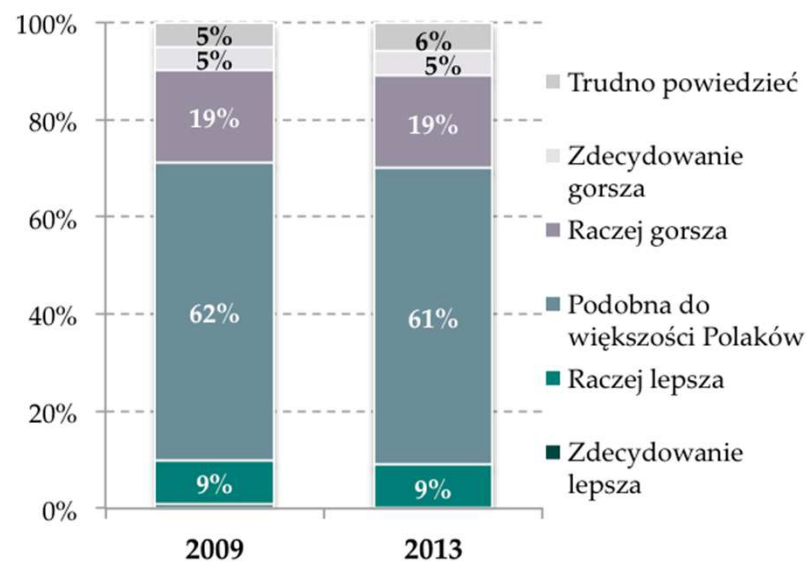
70

WF1. Jak ocenia Pan(i) swoją wiedzę na temat zagadnień finansowych? + WF2. Jak ocenia Pan(i) swoją wiedzę na temat zagadnień finansowych w porównaniu do wiedzy większości Polaków?

Ocena wiedzy
(wiedza subiektywna)



Ocena wiedzy
w porównaniu do innych Polaków
(wiedza relatywna)



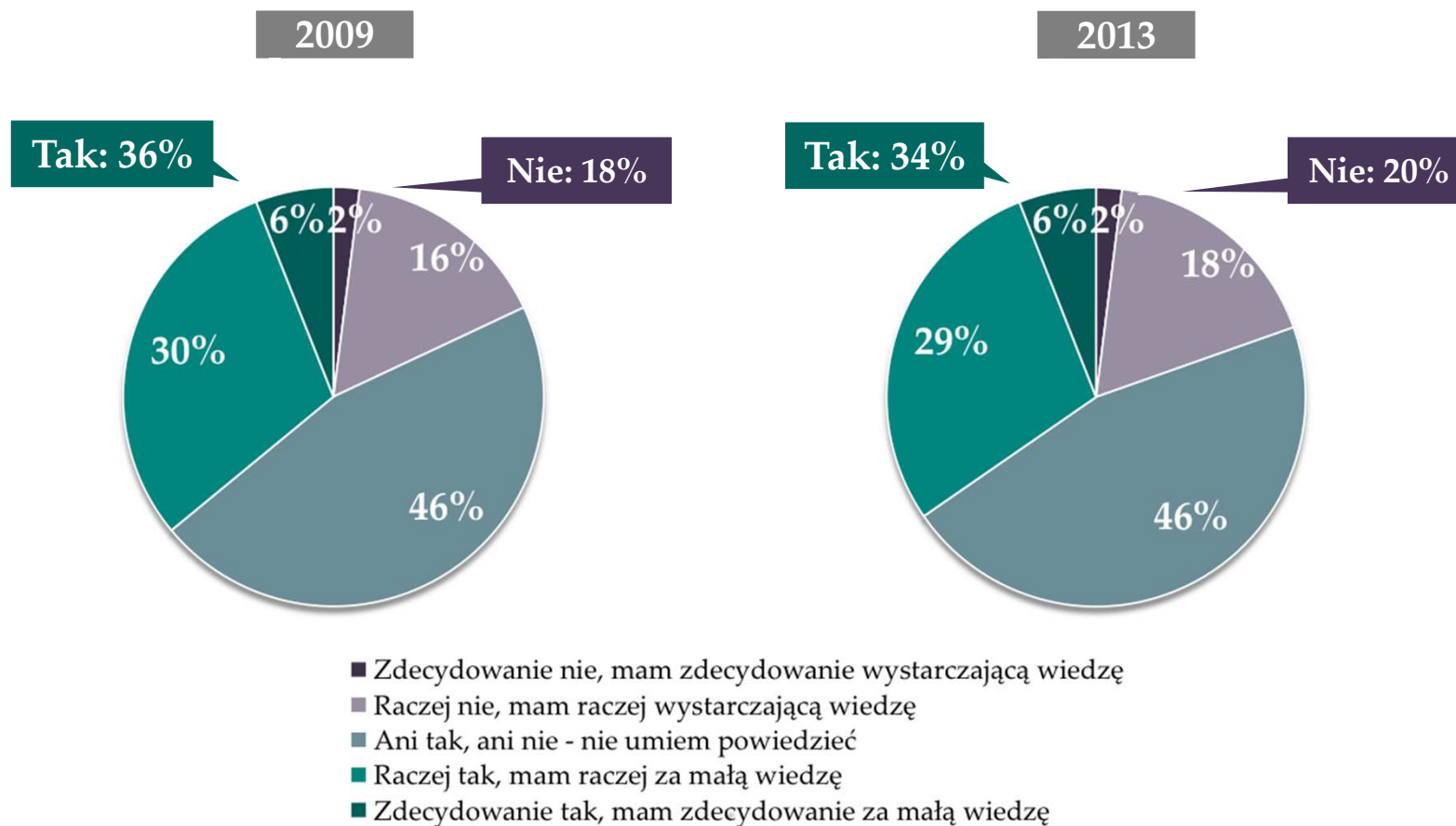
Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

Zapotrzebowanie na wiedzę finansową

NBP

71

WF3. Czy uważa Pan/i, że większa wiedza na tematy finansowe byłaby Panu/i potrzebna, przydatna?



Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

Postawy Polaków w badanych obszarach (postawy wobec banków, pieniędzy, nowych technologii i oceny wiedzy finansowej) w niewielkim stopniu zmieniły się na przestrzeni ostatnich 4 lat. Pewne zmiany nastąpiły w odpowiedziach na pojedyncze pytania, ale ogólny obraz pozostał w zasadzie niezmienny. Również przeprowadzone analizy czynnikowe wyodrębniły podobne czynniki do zaobserwowanych w 2009 roku.

Postawy wobec pieniędzy

- Spośród wyodrębnionych wymiarów największe zmiany widać w obszarze czynnika pierwszego („pieniądze jako środek do celu”) – wyraźnie od 2009 roku wzrosło **traktowanie pieniędzy w sposób funkcjonalny**, jako **środka do celu** (czyli środka do osiągnięcia innych korzyści, materialnych i niematerialnych), a nie celu samego w sobie (co jest przejawem postaw materialistycznych).
- W porównaniu do 2009 roku wzrosła również grupa Polaków, którzy zgadzają się („raczej zgadzam się”) z tym, że pieniądze są dla nich ważne, bo dzięki nim mogą się „poczuć kimś” (z 30% do 40%). Wynik ten może świadczyć o pewnym nasileniu postaw materialistycznych. Wzrost ten szczególnie widać wśród osób młodszych, które jeszcze nie założyły rodziny i nie rozpoczęły stałej pracy.

Postawy wobec banków

- Postawy wobec banków w zasadzie nie zmieniły się na przestrzeni ostatnich 4 lat. Natomiast nieco spadło zgadzanie się ze stwierdzeniem „wolę otrzymywać wypłatę pensji /.../ w gotówce niż na konto”. Wynik ten odzwierciedla większą otwartość dla kont bankowych.

Postawy wobec nowych technologii i zachowania

- W tym obszarze nastąpiły największe zmiany między 2009 a 2013 rokiem. Wzrosło korzystanie z komputera (z 64% do 70% Polaków), wzrosło również korzystanie z Internetu – obecnie w zasadzie każdy użytkownik komputera jest równocześnie użytkownikiem Internetu. Ponadto wzrosła częstotliwość korzystania z Internetu: osób korzystających z Internetu codziennie lub prawie codziennie było w 2009 roku 47%, a w 2013 – 65%. Wzrosło także dokonywanie zakupów przez Internet. Osób, które kiedykolwiek dokonały takiego zakupu było w 2009 roku 52%, teraz jest o 10 p.p. więcej (62%).
- Zaobserwowaną na poziomie zachowania otwartość na nowe technologie potwierdzają również postawy – więcej Polaków przyznaje, że lubi korzystać z nowinek technologicznych (51% vs 56%) i woli załatwiać różne sprawy przez Internet, niż chodząc na pocztę (51% vs 59%). Natomiast równocześnie wzrosły obawy związane z tym, że w Internecie można zostać oszukanym (kupując coś lub płacąc).

Wiedza finansowa

- Wiedza finansowa (ocena subiektywna i relatywna – w porównaniu do większości Polaków) nie uległa zmianie w ostatnich 4 lat. Podobnie jest z potrzebą większej wiedzy. Większość osób ocenia tę wiedzę na poziomie przeciętnym i równocześnie nie ma potrzeby posiadania większej wiedzy.

5

Wskaźniki obrotu bezgotówkowego

Na następnych stronach zostaną zaprezentowane stworzone w 2009 roku 3 **wskaźniki** odnoszące się do **obrotu bezgotówkowego w Polsce**:

▪ Dwa wskaźniki **behawioralne** odzwierciedlające **stopień korzystania** z obrotu bezgotówkowego w Polsce:

- Wskaźnik „lejkowy” – ilustrujący poziomy korzystania z obrotu bezgotówkowego
- Wskaźnik **IKOB** – 100-stopniowy indeks korzystania z obrotu bezgotówkowego

Wskaźniki te są zbudowane w oparciu o zasięg i częstotliwość wybranych zachowań finansowych. Do ich konstrukcji zastosowano odmienne podejścia analityczne, dzięki czemu służą do obserwacji nieco innych zjawisk.

▪ Jeden **psychologiczny** wskaźnik oparty na postawach i przekonaniach odzwierciedlający **stopień zaufania** do obrotu bezgotówkowego w Polsce:

- Wskaźnik **IZOB** – 100-stopniowy indeks zaufania do obrotu bezgotówkowego.



Zmiany w poziomach wskaźników w latach 2009-2013

NBP

75

	2009	2013
Wskaźnik lejkowy (zachowanie)	3,06	3,64
Wskaźnik IKOB (zachowanie)	28	36
Wskaźnik IZOB (postawa)	57	59

5a

**Wskaźniki obrotu bezgotówkowego –
Wskaźnik „lejkowy”**

Wskaźnik „lejkowy” – wprowadzenie

NBP

77

Wskaźnik „lejkowy” korzystania z obrotu bezgotówkowego mierzy
intensywność obrotu bezgotówkowego
poprzez pomiar natężenia prowadzenia operacji
w różnych aspektach zachowań z tym związanych.

Wskaźnik „lejkowy” określa poziomy korzystania z płatności bezgotówkowych. Ma on charakter dyskretny (nieciągły) i przyjmuje **7 poziomów** (od 0 do 6), gdzie:

- **0** oznacza **najniższy poziom korzystania** z obrotu bezgotówkowego (brak konta i w konsekwencji zerowy stopień zaawansowania bezgotówkowego)
- **6** oznacza **najwyższy poziom korzystania** z obrotu bezgotówkowego (powszechność określonych zachowań oraz ich największą intensywność).

Dokładniejszy opis poziomów wskaźnika jest na następnej stronie.

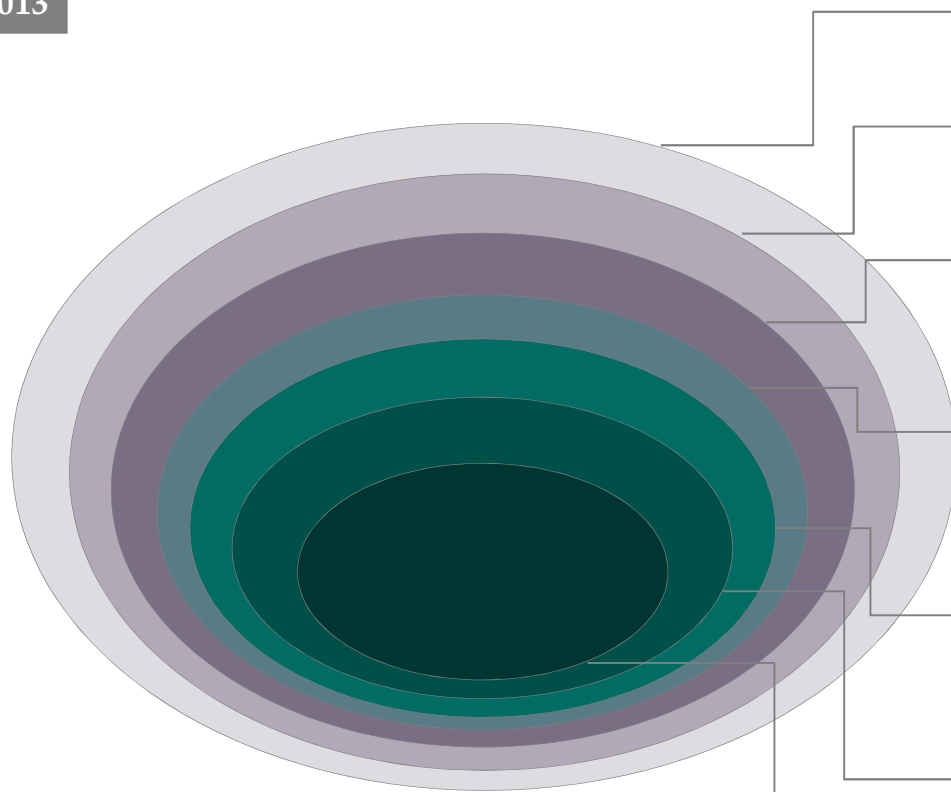


Wskaźnik „lejkowy” – poziomy

NBP

78

2013



Poziomy wskaźnika zawierają się jedne w drugich – wyższy poziom wskaźnika zawiera cechy charakterystyczne dla niższego poziomu.

Poziom 0 (13%) – brak konta – **NIEZAGOSPODAROWANY POTENCJAŁ**

Poziom 1 (4%) – posiadanie konta, ale bez kanału transakcji bezgotówkowej (karty lub dostępu do konta przez Internet) – **TYLKO KONTO**

Poziom 2 (5%) – posiadanie konta oraz kanału transakcji bezgotówkowej (karta lub dostęp do konta przez Internet), ale niekorzystanie z nich w jakimkolwiek celu – **KANAŁ BIERNY**

Poziom 3 (6%) – posiadanie konta oraz kanału transakcji bezgotówkowej, korzystanie z tego kanału, ale nie w celu dokonania płatności bezgotówkowej (np. karta – tylko wpłaty i wypłaty, konto – sprawdzanie historii) – **NIEAKTYWNI Z POTENCJAŁEM**

Poziom 4 (36%) – posiadanie konta, kanałów transakcji bezgotówkowej i korzystanie z nich, ale przewaga transakcji gotówkowych – **NISKIE ZAAWASOWANIE BEZGOTÓWKOWE**

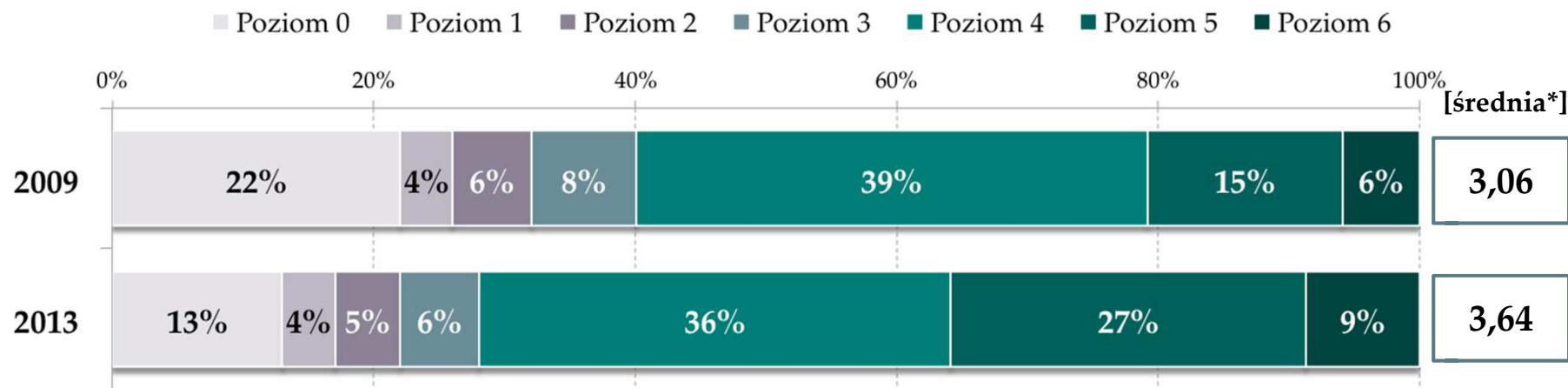
Poziom 5 (27%) – posiadanie konta, kanałów transakcji bezgotówkowej i korzystanie z nich, przewaga transakcji bezgotówkowych – **ŚREDNIE ZAAWASOWANIE BEZGOTÓWKOWE**

Poziom 6 (9%) – posiadanie konta, kanałów transakcji bezgotówkowej i korzystanie z nich, zdecydowana przewaga transakcji bezgotówkowych – **NAJWYŻSZE ZAAWANSOWANIE BEZGOTÓWKOWE**

Wskaźnik „lejkowy” wśród Polaków

NBP

79



• Obrót bezgotówkowy w Polsce według wskaźnika lejkowego uległ dużej zmianie na przestrzeni ostatnich 4 lat. Średnia wskaźnika wzrosła z 3,06 w 2009 roku do 3,64 w 2013. Bliższe przyjrzenie się poszczególnym poziomom wskaźnika pokazuje, że:

- (a) Największy spadek nastąpił na zerowym poziomie wskaźnika, co oznacza wyraźny spadek liczby osób nie posiadających konta bankowego.
- (b) Procent osób na 1, 2 i 3 poziomie wskaźnika lejkowego jest cały czas najniższy ze wszystkich poziomów i nie uległ wyraźnym zmianom w porównaniu do 2009 roku (18% w 2009 roku vs 15% w 2013 roku). Oznacza to, że niewiele jest osób, które wchodzi na pierwszy poziom ubankowienia (założenie konta) i zostają na nim. Pokazuje to również, że przełamanie pierwszej bariery (nieposiadania konta) jest bardzo ważnym krokiem do wejścia na wyższe poziomy obrotu bezgotówkowego.
- (c) Największe zmiany nastąpiły na 5 poziomie obrotu bezgotówkowego. Widać wyraźny wzrost odsetka Polaków korzystających z obrotu bezgotówkowego na poziomie średnim, przejawiającym się posiadaniem i korzystaniem ze wszystkich kanałów obrotu bezgotówkowego i pewną przewagą obrotu bezgotówkowego, jednak cały czas wraz z korzystaniem z obrotu gotówkowego w przypadku niektórych płatności (wzrost z 15% w 2009 roku vs 27% w 2013 roku).

Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

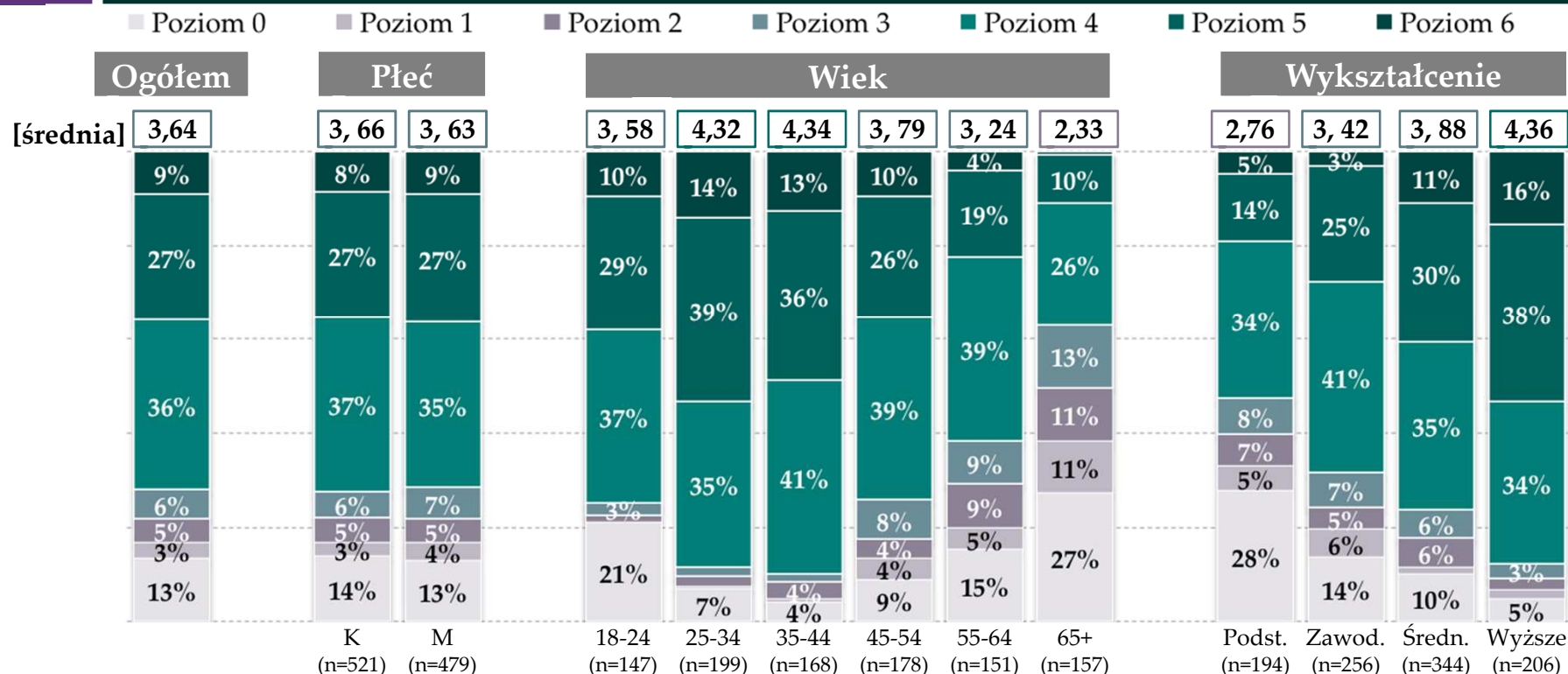
* Rodzaj skali we wskaźniku „lejkowym” (skala porządkowa) z metodologicznego punktu widzenia nie uprawnia do liczenia średniej, dlatego podane na tym i kolejnych slajdach wartości średnie dla wskaźnika „lejkowego” mają jedynie charakter orientacyjny.

5a

Wskaźnik „lejkowy” według cech społeczno-demograficznych (1/3)

NBP

80



- To, na którym poziomie wskaźnika lejkowego znajduje się osoba **nie zależy od płci** – kobiety i mężczyźni w Polsce mają podobny poziom zaawansowania bezgotówkowego. Natomiast czynnikami demograficznymi, które różnicują są:
 - (a)**Wykształcenie** (im wyższe wykształcenie, tym mniej osób na zerowym poziomie, a tym więcej na 6 poziomie świadczącym o najwyższym poziomie zaawansowania bezgotówkowego (16% vs 9% w całej populacji);
 - (b)**Wiek** – w przypadku wieku zależność nie ma jednak charakteru prostoliniowego. Najwięcej osób o zerowym poziomie wskaźnika jest wśród osób **najmłodszych i najstarszych**. Warto jednak zwrócić uwagę na fakt, że w przypadku osób **najstarszych** (powyżej 65 r.ż.) jest stosunkowo duża grupa osób o **najwyższym poziomie zaawansowania** (poziom 6 – 10%). Może to oznaczać, że w tej grupie największą barierą jest wejście w obrót bezgotówkowy i przekonanie się do niego (szczególnie jeśli chodzi o dostęp do konta przez Internet). Jeżeli jednak ta bariera zostanie pokonana, osoby takie intensywnie korzystają z bezgotówkowych rozwiązań, doceniając ich niewątpliwie zalety.

Podstawa procentowania: Polacy 18+, 2. fala: n=1000.

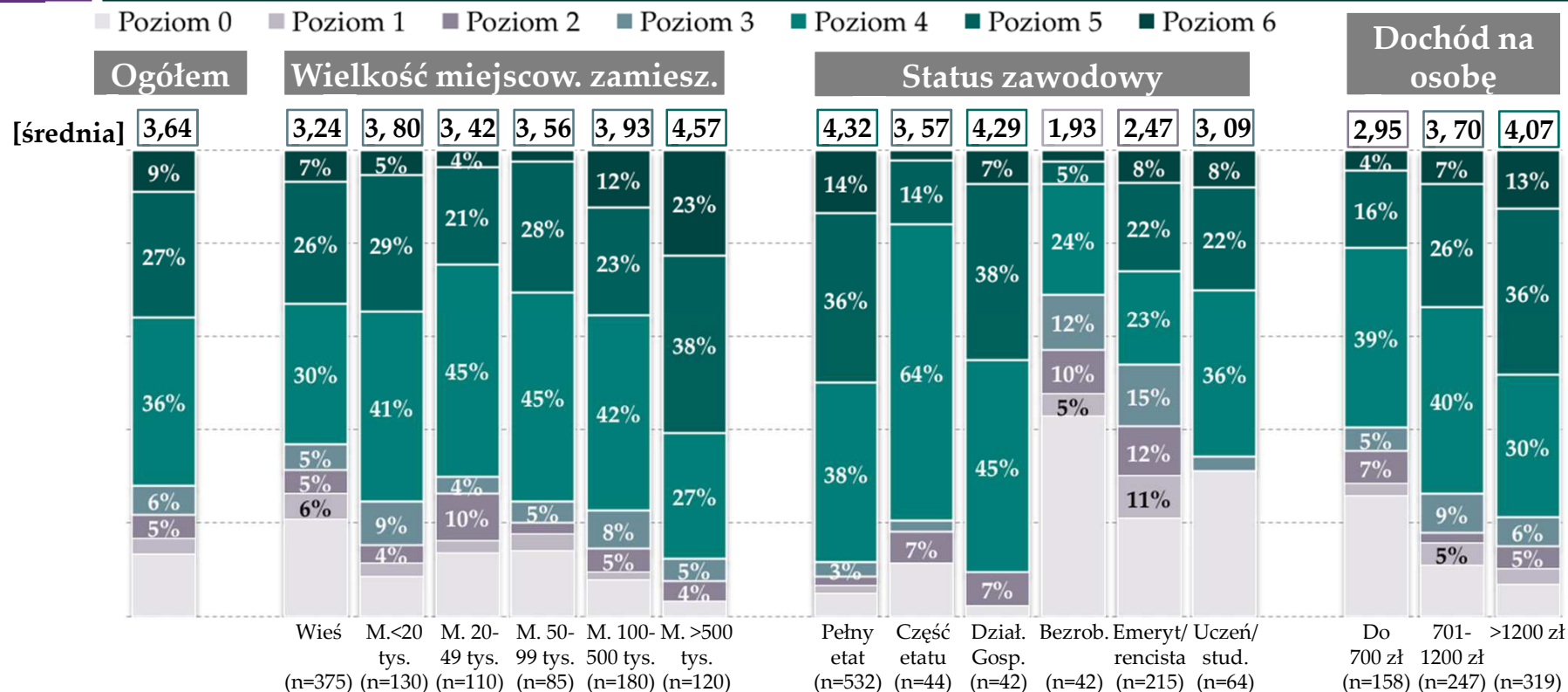
Ja

Wskaźnik „lejkowy” według cech społeczno-demograficznych (2/3)

NBP

81

2013



- W przypadku zależności wskaźnika lejkowego od pozostałych zmiennych demograficznych na uwagę zasługuje fakt, że wielkość miejscowości zamieszkania ma wyraźny wpływ na najwyższe poziomy zaawansowania bezgotówkowego i tu najwięcej takich zachowań jest w największych miastach (pow. 500 tys. mieszkańców). Natomiast nie widać zasadniczych różnic między mieszkańcami wsi i mniejszych miast (do 100 tys. mieszkańców).
- Zależność wskaźnika ze statusem zawodowym i dochodem potwierdza wcześniej opisane zależności dotyczące posiadania konta – najwięcej osób nieposiadających konta jest wśród osób z najniższymi dochodami, potem dochody w zasadzie przestają różnicować posiadanie konta, natomiast od wzrostu dochodów zaczyna zależeć intensywność korzystanie z obrotu bezgotówkowego.

Podstawa procentowania: Polacy 18+, 2. fala: n=1000.

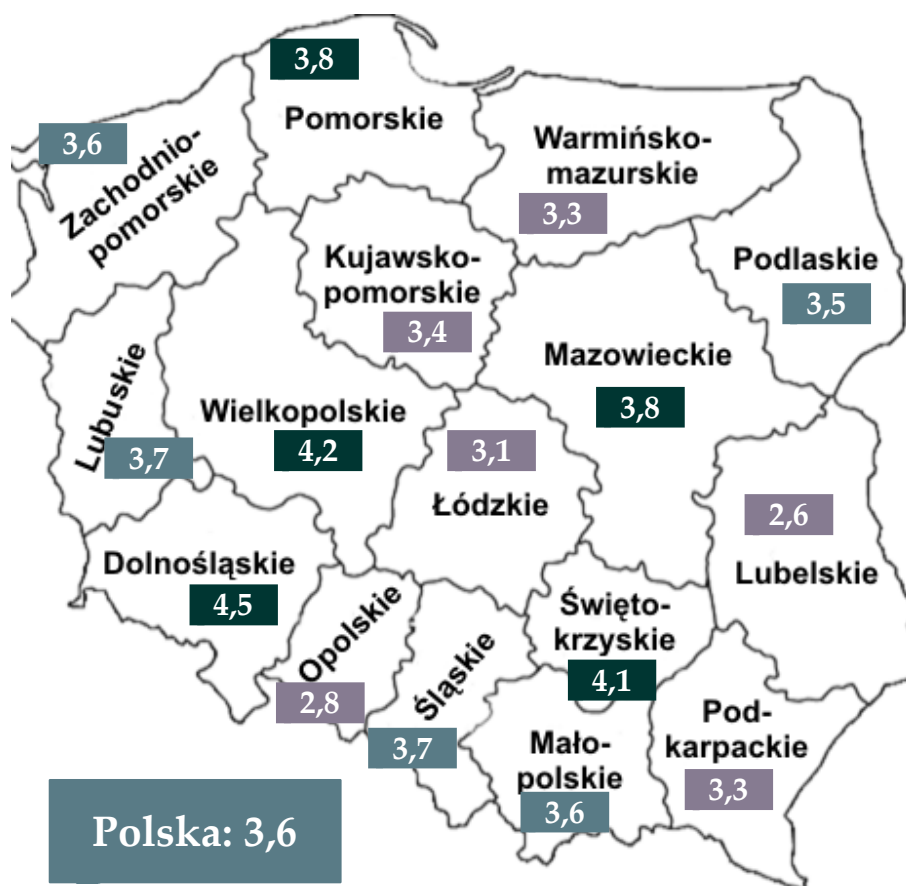
Wskaźnik „lejkowy” według cech społeczno-demograficznych (3/3)

NBP

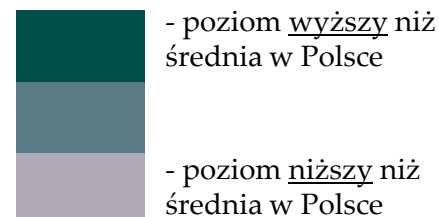
82

2013

Województwo



Średni poziom wskaźnika „lejkowego” w danym województwie



UWAGA:

1. Rodzaj skali we wskaźniku lejkowym (skala porządkowa) z metodologicznego punktu widzenia nie uprawnia do liczenia średniej, dlatego mapka ta ma jedynie charakter orientacyjny.
2. Ze względu na wielkość próby (n=1000 osób) i dobór próby proporcjonalnie do udziału mieszkańców danego województwa w populacji Polaków, w niektórych województwach próba jest bardzo mało liczna (np. lubuskie, opolskie n=25, warmińsko-mazurskie n=30) i tym samym pomiar obciążony jest większym błędem.

Podstawa procentowania: Polacy 18+, 2. fala: n=1000.

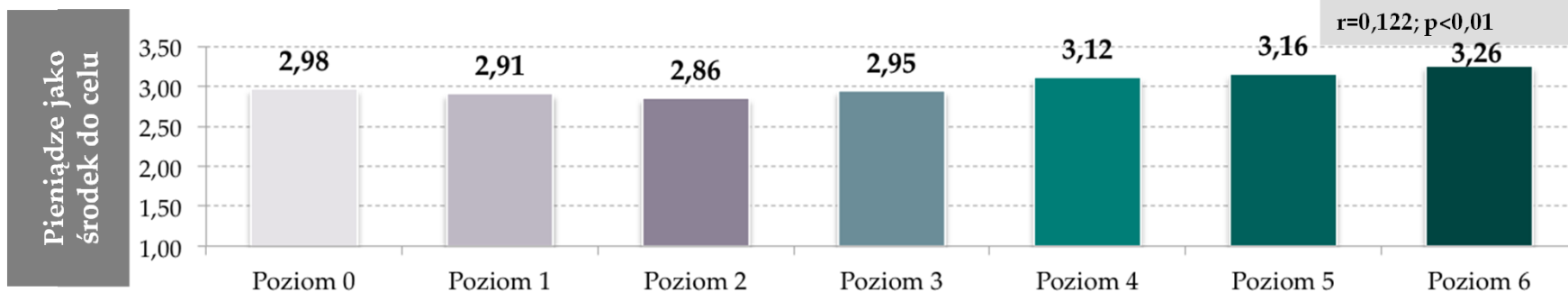
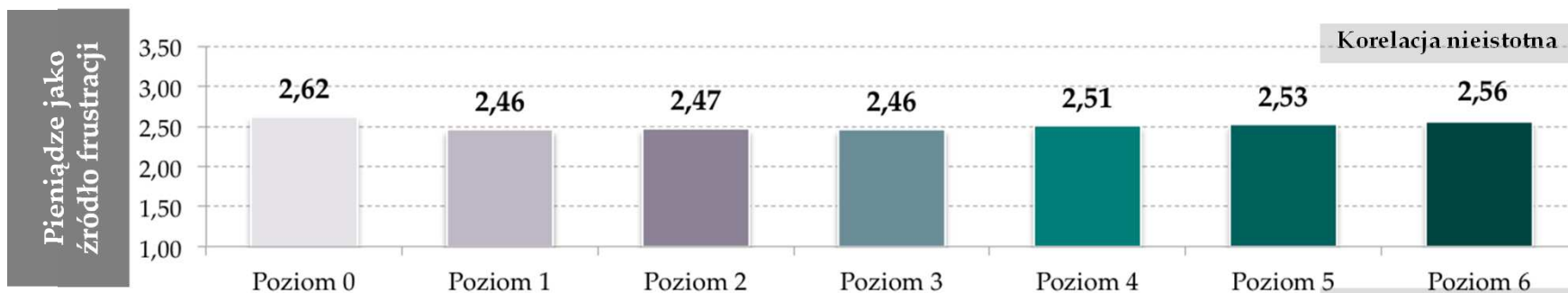
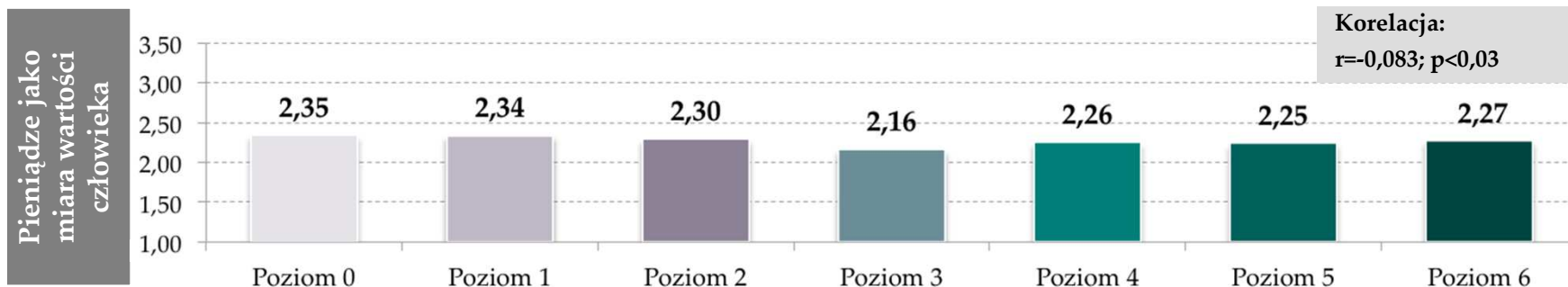
5a

Postawy wobec pieniędzy w zależności od poziomu wskaźnika „lejkowego”

NBP

83

2013



Wykresy prezentują na osi pionowej średnią wartość określonych wymiarów – wymiary przyjmują wartości od 1 do 4; im wyższa wartość, tym silniejsza postawa. Na osi poziomej znajdują się kolejne poziomy wskaźnika lejkowego.

Podstawa procentowania: Polacy 18+, 2. fala: n=1000.

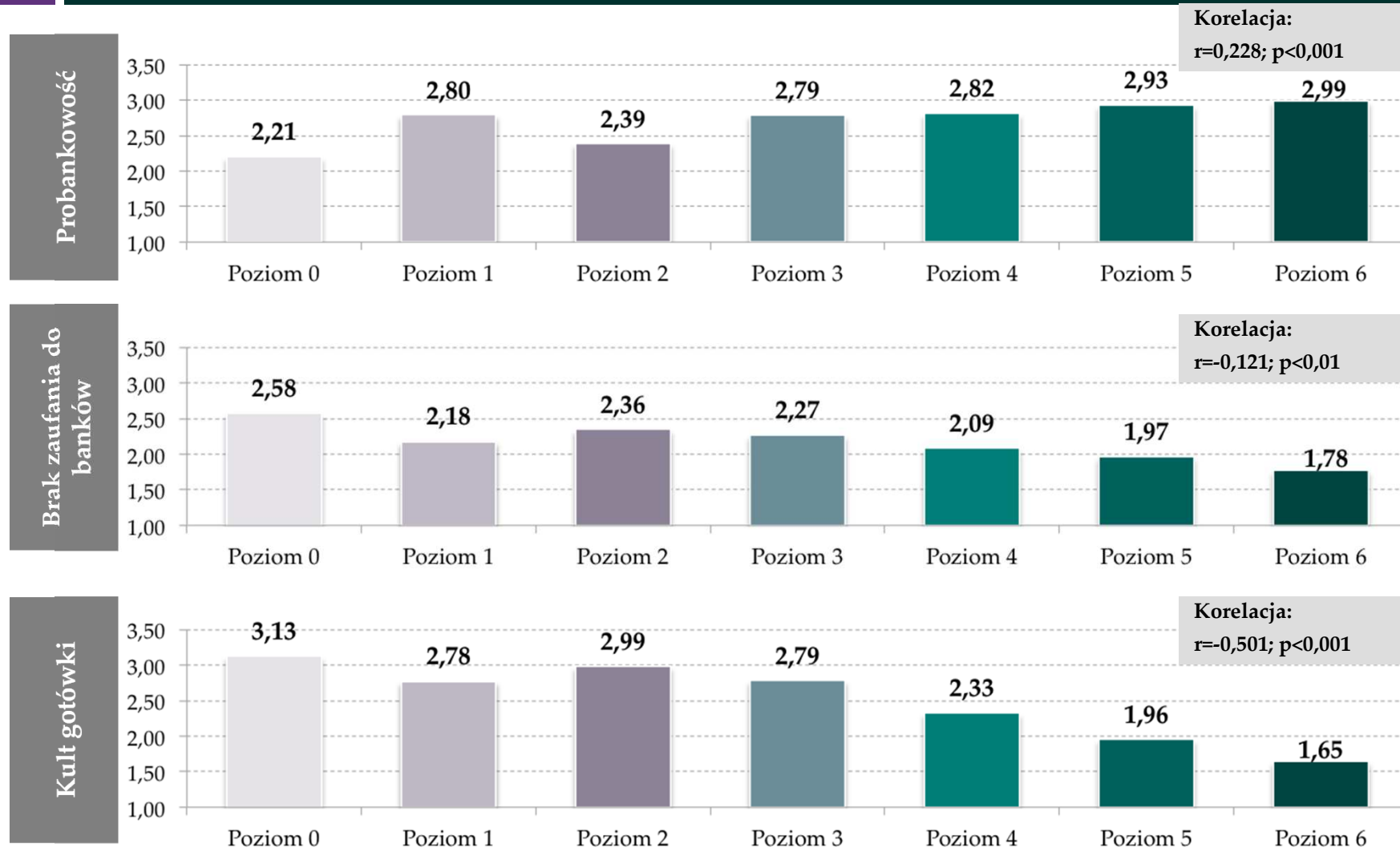
5a

Postawy wobec banków w zależności od poziomu wskaźnika „lejkowego”

NBP

84

2013



Wykresy prezentują na osi pionowej średnią wartość określonych wymiarów – wymiary przyjmują wartości od 1 do 4; im wyższa wartość, tym silniejsza postawa. Na osi poziomej znajdują się kolejne poziomy wskaźnika lejkowego.

Podstawa procentowania: Polacy 18+, 2. fala: $n=1000$.

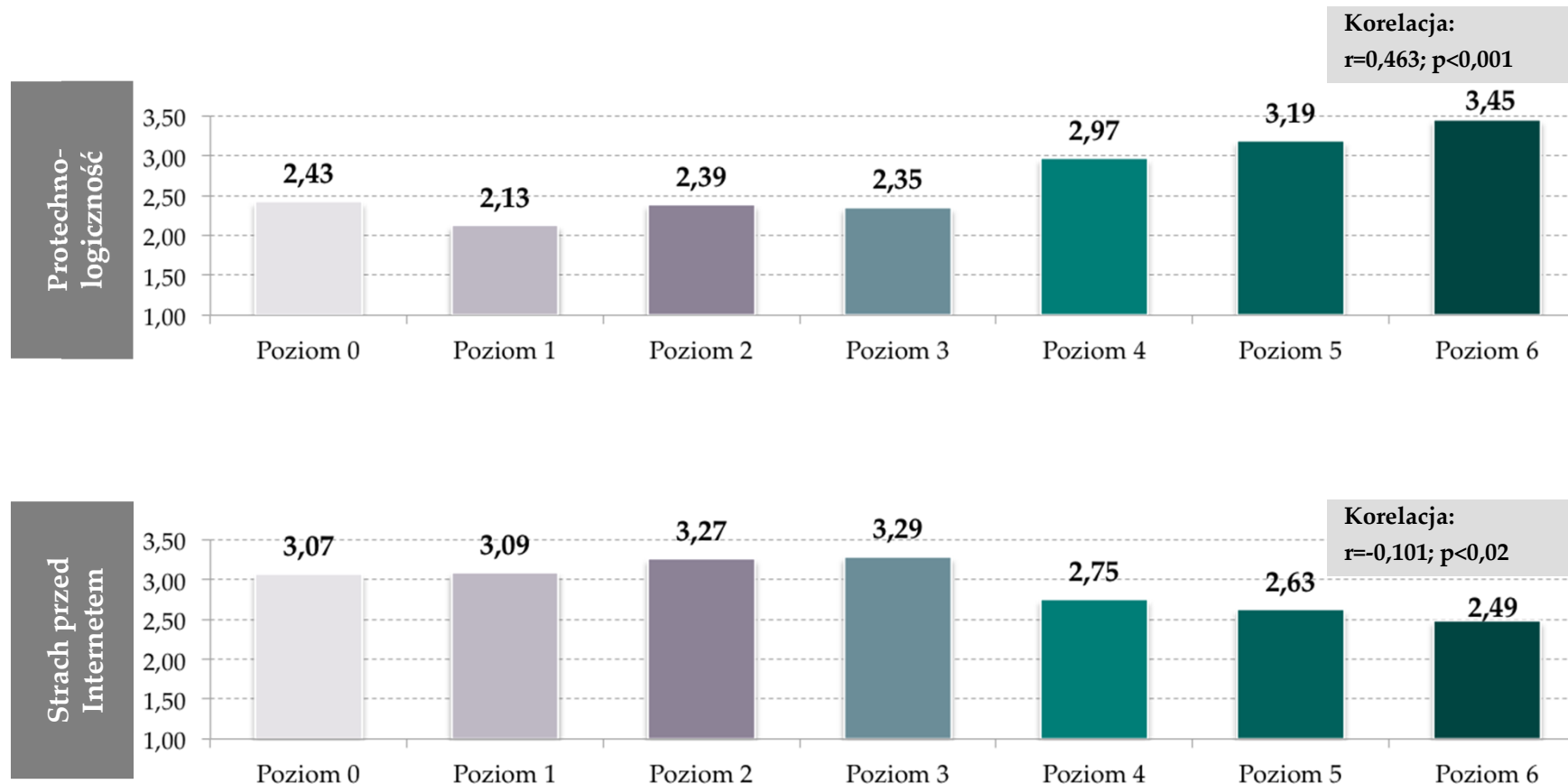
5a

Postawy wobec nowych technologii w zależności od poziomu wskaźnika „lejkowego”

NBP

85

2013



Wykresy prezentują na osi pionowej średnią wartość określonych wymiarów – wymiary przyjmują wartości od 1 do 4; im wyższa wartość, tym silniejsza postawa. Na osi poziomej znajdują się kolejne poziomy wskaźnika lejkowego.
Podstawa procentowania: Polacy 18+, 2. fala: n=1000.

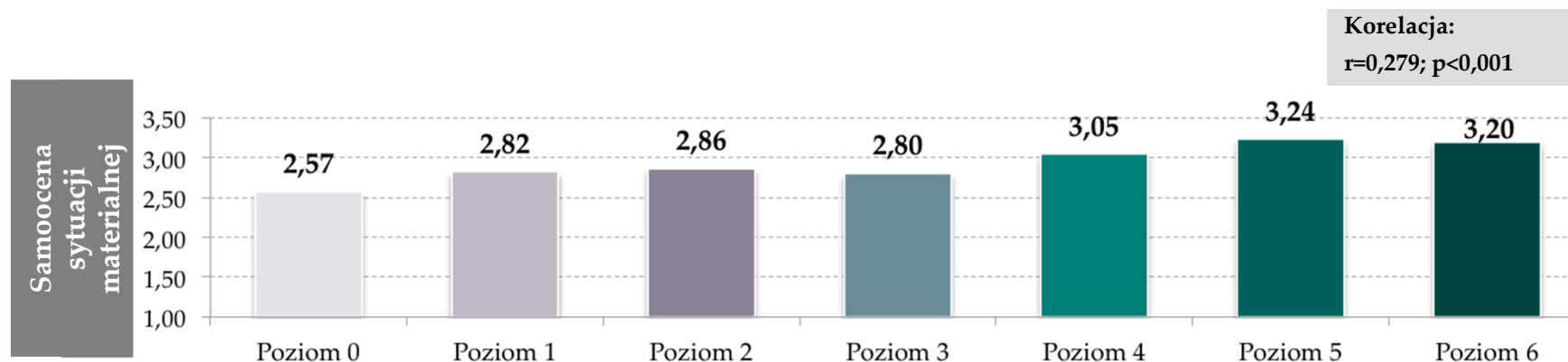
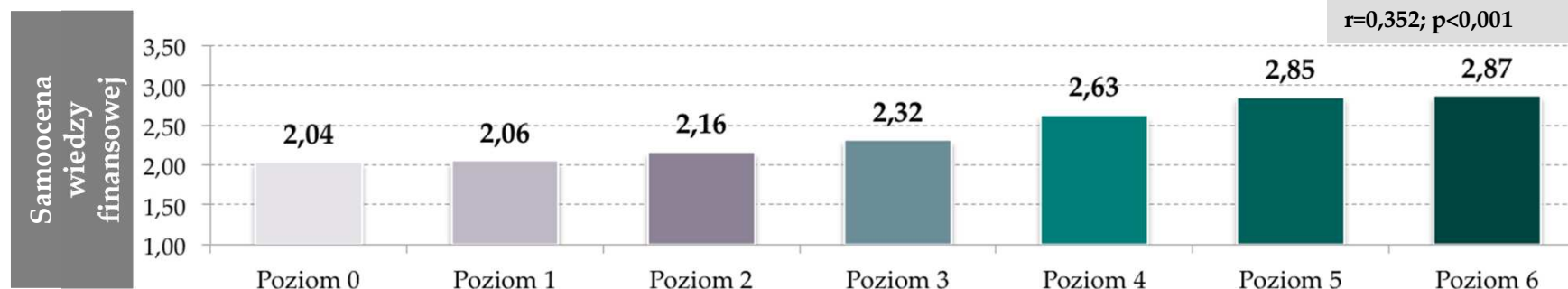
5a

Samooceńa wiedzy finansowej i sytuacji mater. w zależności od poziomu wskaźnika „lejkowego”

NBP

86

2013



Wykresy prezentują na osi pionowej średnią wartość określonych wymiarów – wymiary przyjmują wartości od 1 do 4; im wyższa wartość, tym silniejsza postawa. Na osi poziomej znajdują się kolejne poziomy wskaźnika lejkowego.

Podstawa procentowania: Polacy 18+, 2. fala: $n=1000$.

5a

Wskaźnik „lejkowy” – podsumowanie i komentarz



- Wskaźnik lejkowy pokazuje wyraźną **zmianę zachowań** w obszarze obrotu bezgotówkowego w dwóch obszarach: (a) przejścia z zerowego poziomu na poziom 1 (czyli wzrost liczby osób posiadających konto) oraz (b) wzrost 5 i 6 poziomu (czyli wzrost częstotliwości korzystania z obrotu bezgotówkowego w obszarze płatności kartami i dokonywania przelewów przez Internet).
- Zmiany te są prawdopodobnie do pewnego stopnia wynikiem **zmian w obszarze technicznych możliwości** w tym zakresie (dostęp do Internetu i związany z tym dostęp do konta przez Internet oraz wzrost liczby punktów z możliwością płacenia kartami płatniczymi).
- Poza możliwościami technicznymi drugim czynnikiem (być może nawet ważniejszym), który ma niewątpliwie wpływ na upowszechnianie się obrotu bezgotówkowego są **czynniki indywidualne** – stopniowe **nabywanie doświadczeń** z takimi płatnościami (oswajanie się), jak i **obserwowanie innych**, którzy swobodnie posługują się takimi płatnościami (**modelowanie**).
- Analizy pokazały również zależność wchodzenia na różne poziomy obrotu bezgotówkowego (według wskaźnika lejkowego) od **czynników psychologicznych**, jakimi są postawy. Jeśli chodzi o **przejście między poziomem zerowym a pierwszym** (wejście na podstawowy poziom obrotu bezgotówkowego – posiadanie konta) to największe znaczenie mają **postawy wobec banków**. Osoby na zerowym poziomie mają najbardziej negatywne nastawienie wobec banków (najniższy poziom probankowości i najwyższy poziom braku zaufania do banków). Natomiast postawy te nie różnicują kolejnych poziomów wskaźnika lejkowego. Jeśli zaś chodzi o wyższe poziomy zaawansowania bezgotówkowego, a szczególnie korzystanie z konta bankowego przez internet, to zasadnicze znaczenie ma (co dosyć zrozumiałe) strach przed Internetem – poziom tego czynnika wyraźnie spada od 4 poziomu wskaźnika lejkowego.
- Czynnikiem psychologicznym, który w najwyższym stopniu koreluje ze wskaźnikiem lejkowym jest **kult gotówki** ($r=0,5$), na drugim miejscu jest **protechnologiczność** ($r=0,46$) oraz **samoocena wiedzy finansowej** ($r=0,35$). Co prawda w badaniu nie było bezpośredniego pomiaru wiedzy finansowej, ale jak pokazują różne badania subiektywna ocena wiedzy wysoko koreluje z bardziej obiektywnymi pomiarami wiedzy w postaci testów (więc uprawnia do wyciągania podobnych wniosków).

5b

Wskaźniki obrotu bezgotówkowego –
Wskaźnik IKOB (indeks korzystania)

Wskaźnik IKOB – wprowadzenie

Indeks Korzystania z Obrotu Bezgotówkowego (IKOB) mierzy intensywność prowadzenia obrotu bezgotówkowego poprzez pomiar natężenia prowadzenia operacji w różnych aspektach zachowań z tym związanych.

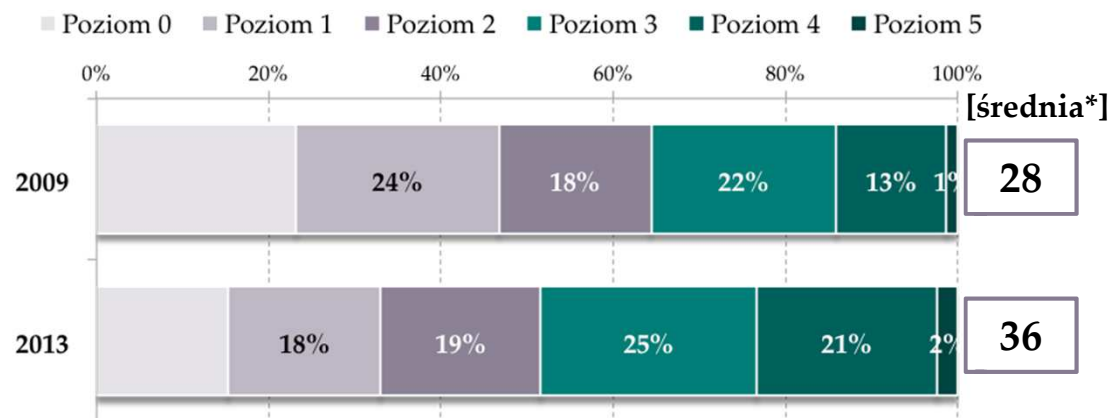
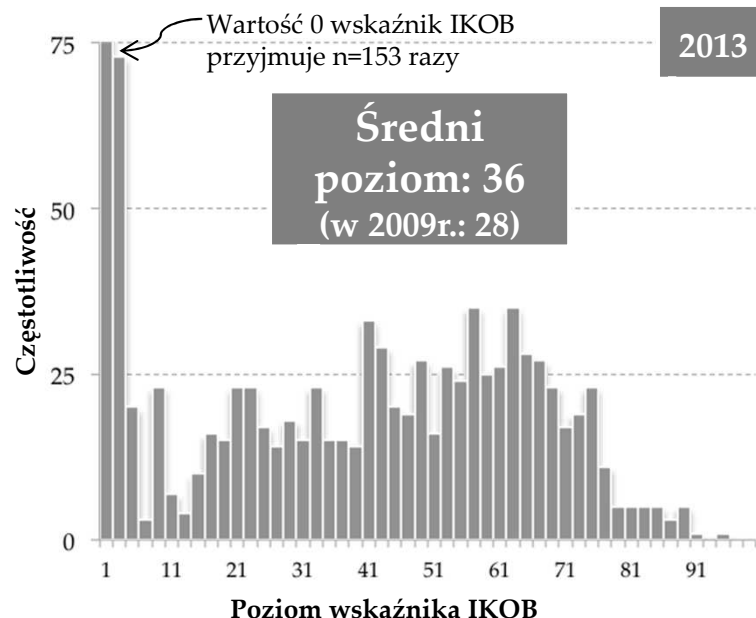
- Im wyższa wartość wskaźnika **IKOB**, tym bardziej dana osoba korzysta z płatności bezgotówkowych (pod względem zasięgu i częstotliwości) w różnych obszarach (karta, konto internetowe, płacenie za rachunki).
- Ma on charakter ciągły i przyjmuje **wartości od 0 do 100**.
- Na potrzeby niektórych analiz wskaźnik **IKOB** został podzielony na **6 poziomów**, z czego pierwszy powstał w sposób naturalny i odpowiada wszystkim osobom, u których wskaźnik przyjmował 0, natomiast pięć kolejnych poziomów wskaźnika odpowiada kolejnym 20% wartości wskaźnika IKOB:
 - **Poziom 0** – brak natężenia (osoba nie posiada konta lub w ogóle nie korzysta z płatności bezgotówkowych) (0)
 - **Poziom 1** – bardzo niskie natężenie (0,01 – 20)
 - **Poziom 2** – niskie natężenie (20,1 – 40)
 - **Poziom 3** – średnie natężenie (40,1 – 60)
 - **Poziom 4** – wysokie natężenie (60,1 – 80)
 - **Poziom 5** – bardzo wysokie natężenie (80,1 – 100).



Wskaźnik IKOB wśród Polaków

NBP

90



- Średnia dla Polaków w indeksie IKOB (korzystania z obrotu bezgotówkowego) w 2013 r. wyniosła 36 na 100-stopniowej skali. Jest to średnia dużo poniżej środka skali, ale wynika to przede wszystkim z relatywnie dużej grupy osób (n=153), które uzyskują wartość 0 w tym wskaźniku. Wartość 0 jest najczęściej reprezentowana w populacji Polaków – u 15% osób – są to osoby o najniższym poziomie ubankowienia, nie przejawiające żadnego zachowania bezgotówkowego (nie posiadają konta).
- Rozkład zmiennej jest dwugarbny, widać większe zgromadzenie osób wokół wartości 41-43 i 55-65, co pokazuje, że są grupy o stosunkowo wysokim stopniu korzystania z obrotu bezgotówkowego. Najwyższa wartość w populacji to 94 – taka osoba korzysta z maksymalną intensywnością ze wszystkich dostępnych form obrotu bezgotówkowego.

Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

* Średnia liczona dla zmiennej ciągłej (niekategoryzowanej)

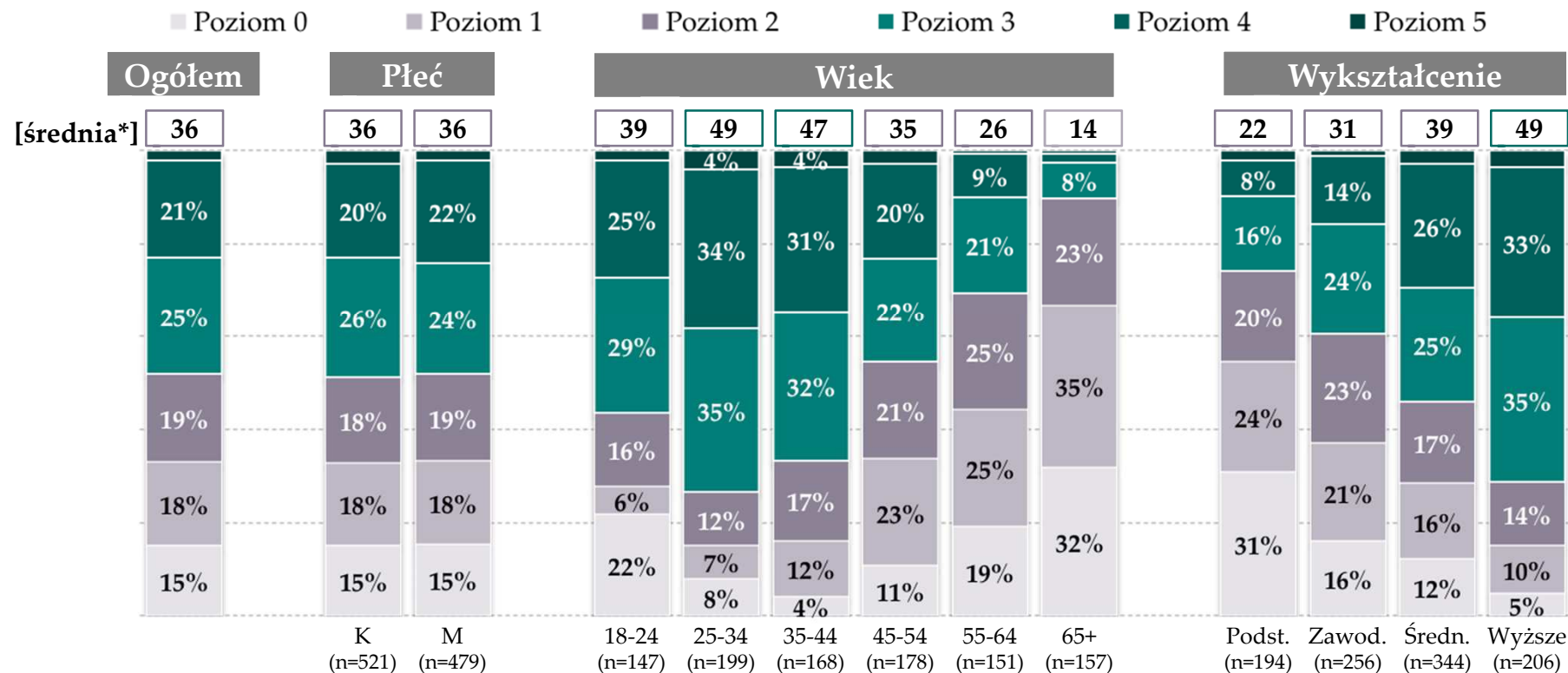
5b

Wskaźnik IKOB według cech społeczno-demograficznych (1/3)

NBP

91

2013



- W przypadku wskaźnika IKOB (podobnie jak w przypadku wcześniej omówionego, również opartego na zachowaniach, wskaźnika lejkowego) brak jest zależności z płcią, natomiast widać bardzo wyraźne powiązanie z wiekiem (zależność krzywoliniowa) oraz wykształceniem (zależność prostoliniowa).
- Kolejne zmienne demograficzne (status zawodowy i dochód) różnicują wskaźnik IKOB również w podobny sposób do obserwowanego w przypadku wskaźnika lejkowego. Także podobnie jak w poprzednim wskaźniku, wielkość miejsca zamieszkania ma zdecydowanie mniejsze znaczenie dla obserwowanych zróżnicowań.

Podstawa procentowania: Polacy 18+, 2. fala: n=1000.

* Średnia liczona dla zmiennej ciągłej (niekategoryzowanej)

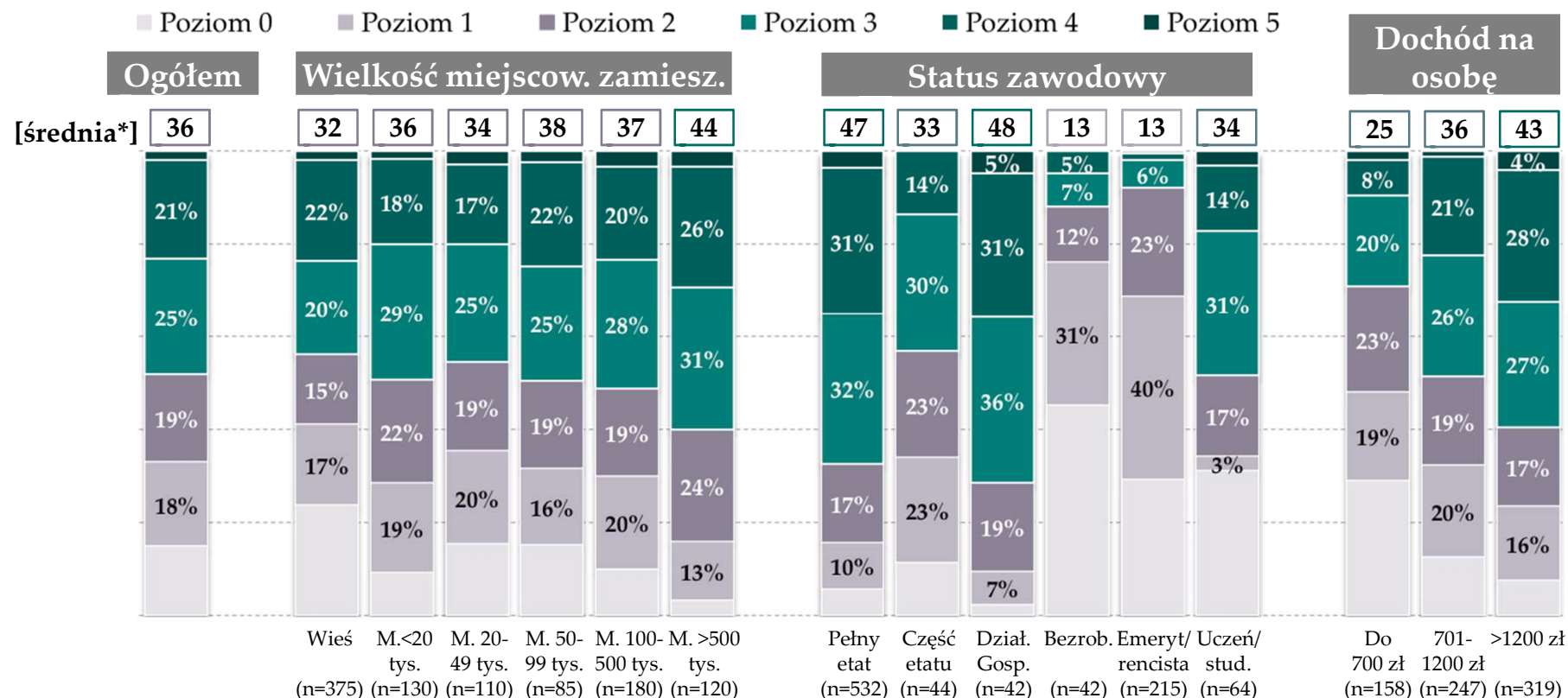
5b

Wskaźnik IKOB według cech społeczno-demograficznych (2/3)

NBP

92

2013



Podstawa procentowania: Polacy 18+, 2. fala: n=1000.

* Średnia liczona dla zmiennej ciągłej (niekategoryzowanej)

5b

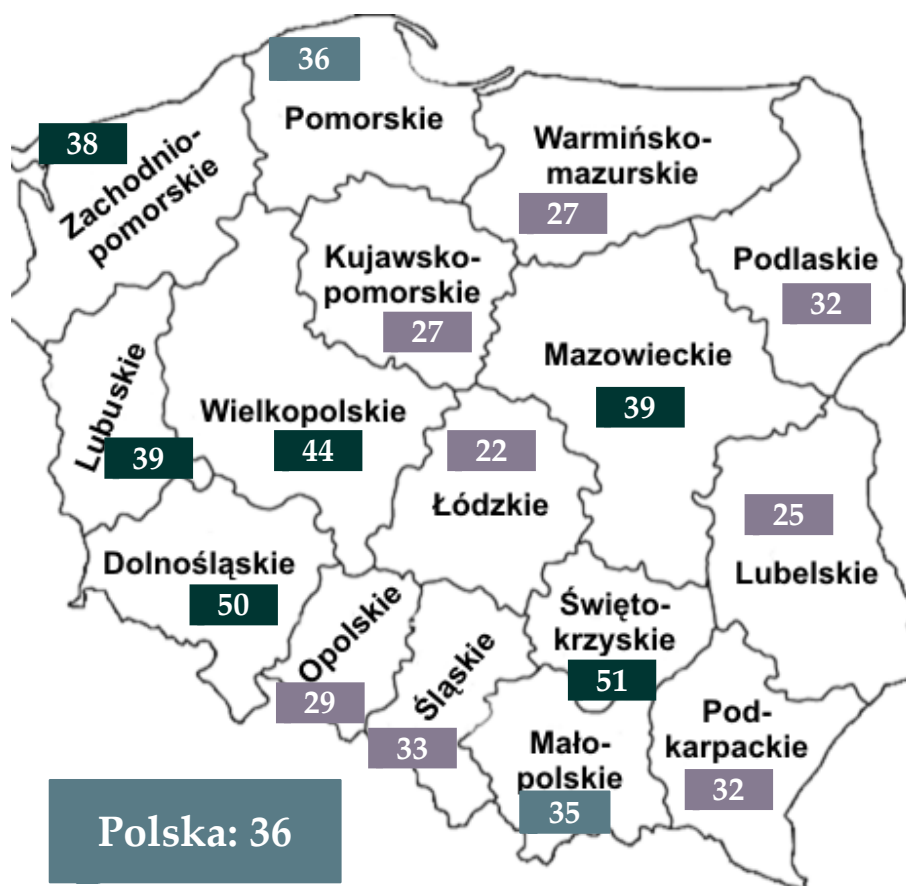
Wskaźnik IKOB według cech społeczno-demograficznych (3/3)

NBP

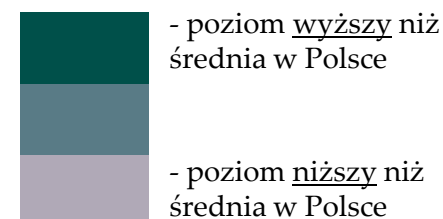
93

2013

Województwo



Średni* poziom wskaźnika IKOB w danym województwie



UWAGA:

Ze względu na wielkość próby (n=1000 osób) i dobór próby proporcjonalnie do udziału mieszkańców danego województwa w populacji Polaków, w niektórych województwach próba jest bardzo mało liczna (np. lubuskie, opolskie n=25, warmińsko-mazurskie n=30) i tym samym pomiar obciążony jest większym błędem.

Podstawa procentowania: Polacy 18+, 2. fala: n=1000.

* Średnia liczona dla zmiennej ciągłej (niekategoryzowanej)

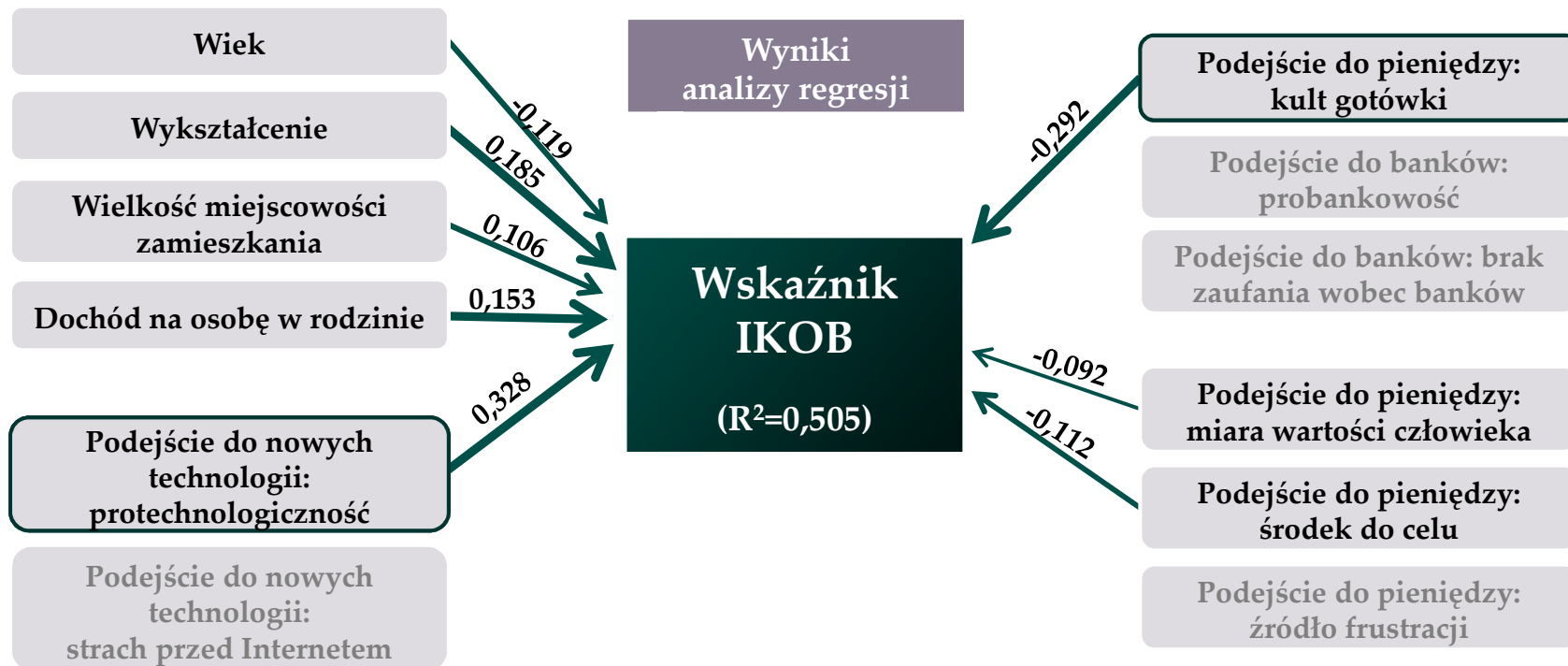
5b

Czynniki kształtujące wskaźnik IKOB

NBP

94

2013



- Analiza regresji pokazała, że na wskaźnik **IKOB** najsilniejszy wpływ mają **zmienne niedemograficzne** – podejście do nowych technologii: **protechnologiczność** (wraz z jej wzrostem rośnie wartość wskaźnika **IKOB**); podejście do pieniędzy: **kult gotówki** (zależność negatywna: im większe przywiązanie do gotówki, tym mniejsza intensywność korzystania z obrotu bezgotówkowego), a także traktowanie **pieniędzy jako środka do celu** (zależność pozytywna).
- Ze zmiennych **demograficznych** wpływ na wysokość wskaźnika **IKOB** mają: **wiek** (im starsi Polacy, tym bardziej wskaźnik maleje), **wielkość miejscowości zamieszkania**, **wykształcenie** i **dochód na osobę w rodzinie**. Zależność 3 ostatnich cech ze wskaźnikiem **IKOB** jest pozytywna – wraz ze wzrostem wykształcenia, wielkości miejscowości zamieszkania oraz dochodu na osobę w rodzinie, rośnie wartość wskaźnika **IKOB**.
- Wymienione zmienne wyjaśniają 51% wariancji wskaźnika **IKOB**.

Podstawa procentowania: Polacy 18+, 2. fala: n=1000.

Wskaźnik IKOB – podsumowanie

NBP

95

- Wskaźnik IKOB (Indeks Korzystania z Obrotu Bezgotówkowego) jest wskaźnikiem, który uległ dużym zmianom na przestrzeni ostatnich 4 lat: z wartości 28 wzrósł do wartości 36.
- Na poziom wskaźnika IKOB mają największy wpływ dwa czynniki o charakterze psychologicznym (te same, które zostały zdiagnozowane w 2009 roku):
 - (a) **Protechnologiczność** – czyli ogólna otwartość na nowe technologie
 - (b) **Kult gotówki** – czyli emocjonalne, pozytywne emocje powiązane z fizycznym pieniądzem (banknoty).
- Wykształcenie i dochód** są czynnikami, które również wpływają na zachowania związane z obrotem bezgotówkowym, jednak ich znaczenie (mimo, że istotne statystycznie) jest zdecydowanie mniejsze niż wyżej wymienionych dwóch czynników psychologicznych.
- Warto zwrócić uwagę, że tradycyjnie wskazywane bariery związane z obrotem bezgotówkowym jak **wiek** czy **miejsce zamieszkania** (powiązane z dostępem do infrastruktury) przestają mieć duże znaczenie w korzystaniu z obrotu bezgotówkowego. Ich wpływ na wskaźnik IKOB jest zdecydowanie mniejszy niż wyżej wymienionych czynników. Pokazuje to, że jeżeli ktoś nie korzysta z obrotu bezgotówkowego, to nie wynika to z braku takich możliwości technicznych, a bardziej z barier psychologicznych. Ograniczenia technologiczne mogą jedynie wpływać na poziom intensywności korzystania z obrotu bezgotówkowego.



5c

Wskaźniki obrotu bezgotówkowego –
Wskaźnik IZOB (indeks zaufania)

Indeks Zaufania do Obrotu Bezgotówkowego (IZOB) mierzy **subiektywne nastawienie** do obrotu bezgotówkowego przejawiające się wskaźnikami zaufania w różnych obszarach mniej lub bardziej bezpośrednio związanych z obrotem bezgotówkowym.

- Indeks przyjmuje **wartości od 0 do 100** – im wyższa wartość, tym większe zaufanie ma dana osoba do obrotu bezgotówkowego.
- Na wskaźnik IZOB składają się następujące czynniki (wyodrębnione na podstawie analizy czynnikowej):
 - **Obawa przed bankami oraz postawy wobec pieniędzy** – 12 pytań odzwierciedlających obawę przed bankami i kult gotówki;
 - **Nastawienie do nowych technologii** – 6 pytań odzwierciedlających pozytywne nastawienie do płatności bezgotówkowych: przez Internet i kartami oraz ogólne pozytywne nastawienie do nowych technologii;
 - **Opory psychologiczne** – 5 pytań odzwierciedlających opory przed płaceniem kartą, korzystaniem z bankomatu i założeniem konta (trudne, długie, mało bezpieczne, itp.);
 - **Zaufanie wobec banków** – 1 pytanie.

Indeks Zaufania do Obrotu Bezgotówkowego (IZOB) mierzy **subiektywne nastawienie** do obrotu bezgotówkowego przejawiające się wskaźnikami zaufania w różnych obszarach mniej lub bardziej bezpośrednio związanych z obrotem bezgotówkowym.

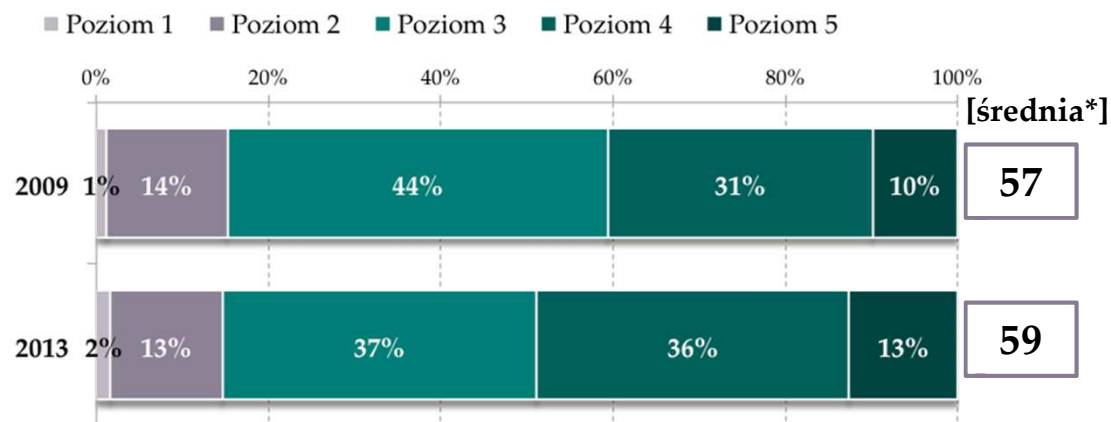
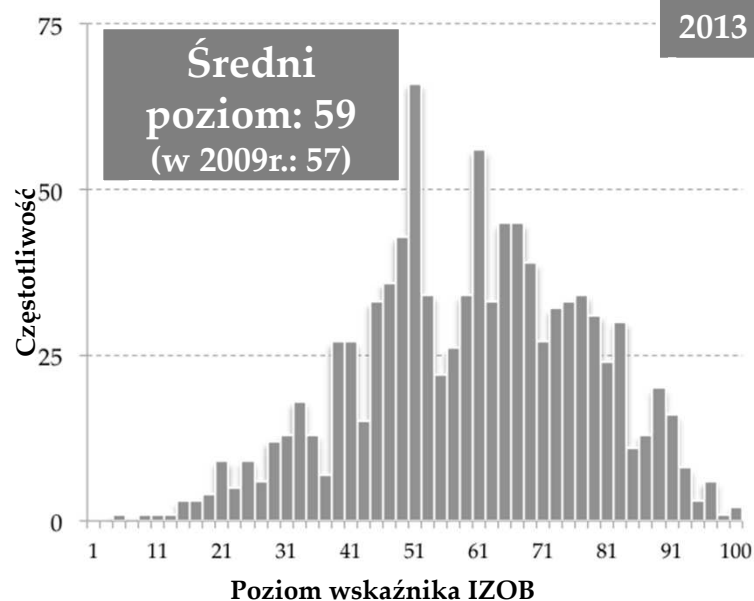
- W celu zrozumienia kim są osoby na różnych poziomach wskaźnika **IZOB** (analogicznie do operacji dokonanej na wskaźniku IKOB), wskaźnik ten został podzielony na **5 poziomów** odpowiadających kolejnym 20% wartości wskaźnika IZOB:
 - Poziom 1 - bardzo niskie natężenie (0 – 20)
 - Poziom 2 – niskie natężenie (20,1 – 40)
 - Poziom 3 – średnie natężenie (40,1 – 60)
 - Poziom 4 – wysokie natężenie (60,1 – 80)
 - Poziom 5 – bardzo wysokie natężenie (80,1 – 100).
- Konstrukcja wskaźnika IZOB zakłada przypisywanie osób do poziomu według kryterium punktowego (czyli każdy poziom rozciąga się na 20 punktów, np. poziom 1 – od 0 do 20, poziom 2 – od 20,01 do 40).



Wskaźnik IZOB wśród Polaków

NBP

99



- Wskaźnik zaufania **IZOB** ma średnią wartość w populacji Polaków 59, czyli **nieco powyżej środka skali**.
- Rozkład wskaźnika jest prawoskośny i dwugarbny – najwięcej osób ma wskaźnik zaufania o wartości między 45 a 55 oraz między 60 a 70.
- W przeciwieństwie do wskaźnika IKOB, we wskaźniku **IZOB** praktycznie **nie ma osób o zerowej wartości wskaźnika**, czyli o skrajnie niskim poziomie zaufania, za to dwie osoby osiągnęły wartość wskaźnika na maksymalnym poziomie 100.

Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

* Średnia liczona dla zmiennej ciągłej (niekategoryzowanej)

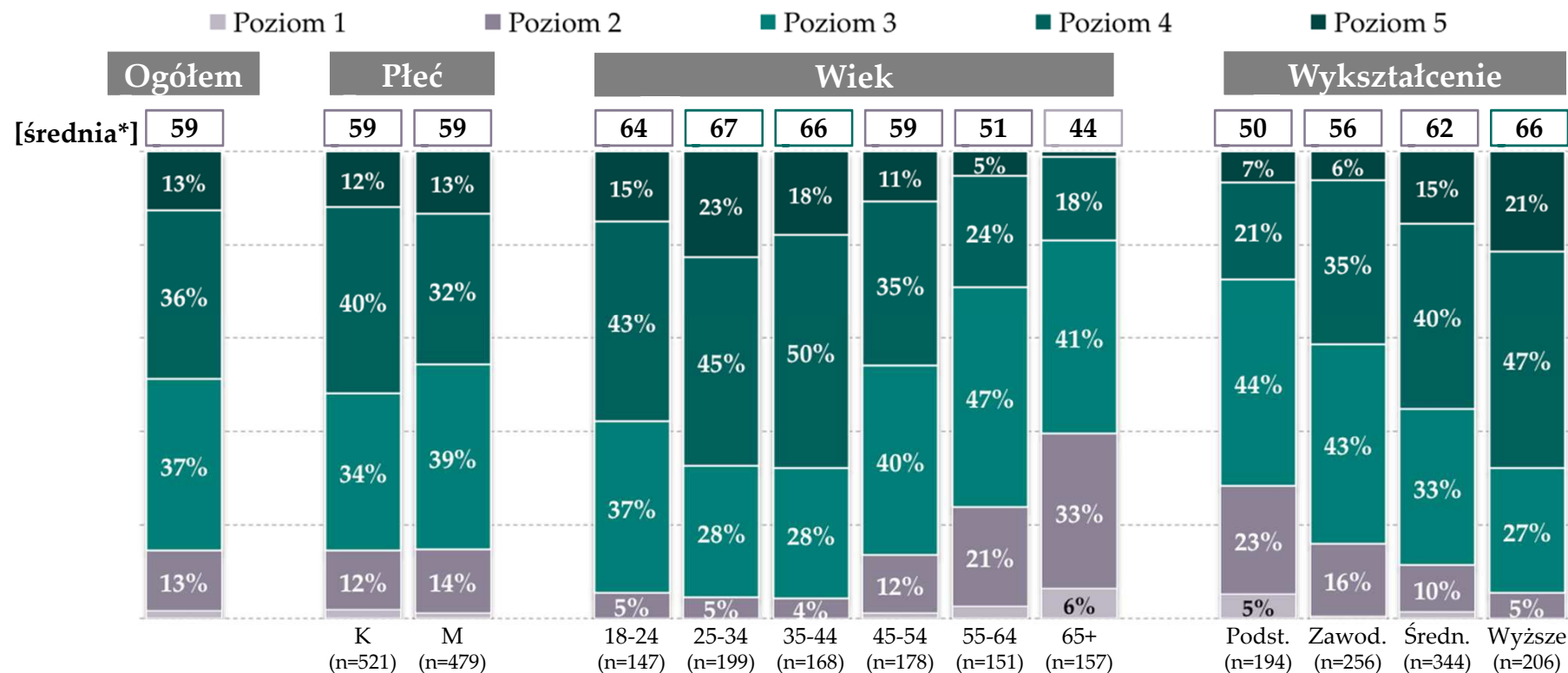
5c

Wskaźnik IZOB według cech społeczno-demograficznych (1/3)

NBP

100

2013



- W przypadku zaufania do obrotu bezgotówkowego, podobnie jak w przypadku zachowania, **nie ma różnic między kobietami i mężczyznami**.
- Natomiast poziom wskaźnika zaufania **spada wraz z wiekiem** (osoby starsze mają mniejsze zaufanie wobec obrotu bezgotówkowego niż młodsze) oraz **rośnie wraz z wykształceniem** – najwyższy poziom wskaźnika IZOB mają osoby z wykształceniem wyższym.

Podstawa procentowania: Polacy 18+, 2. fala: n=1000.

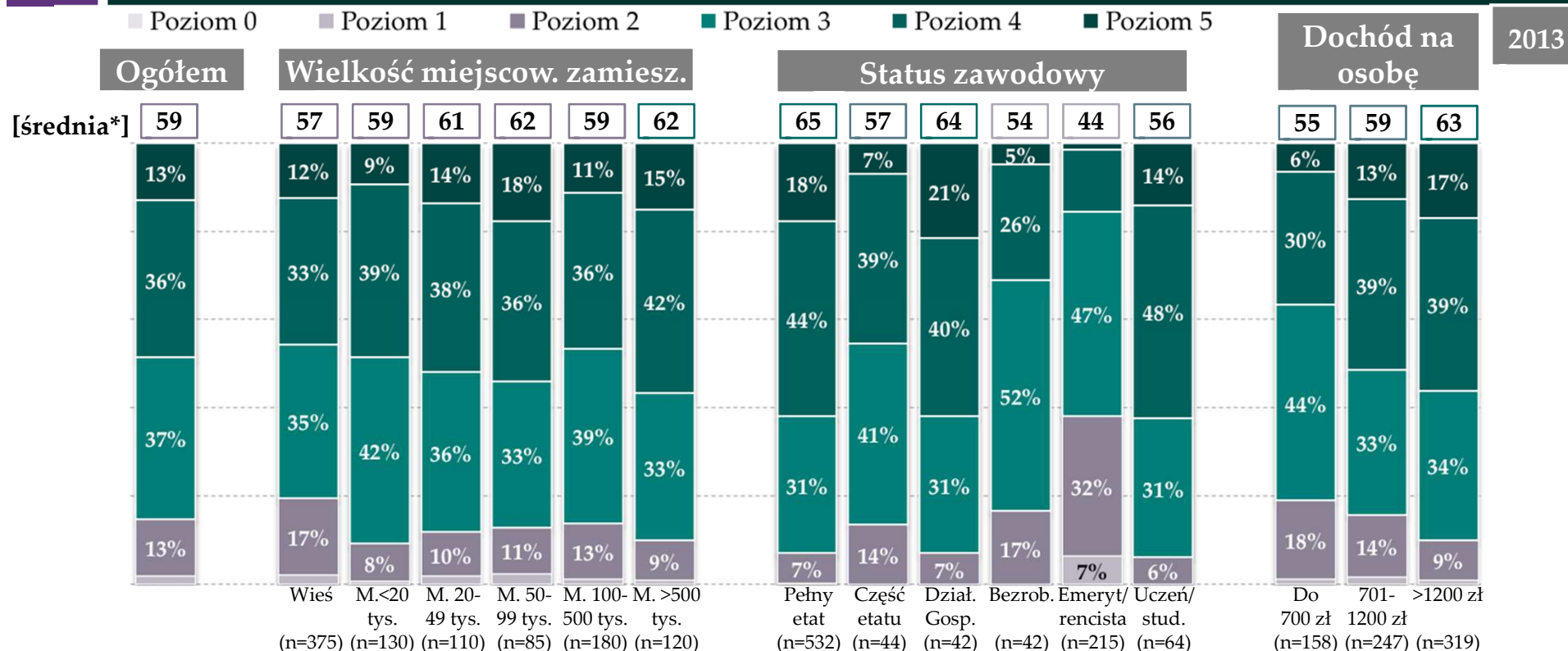
* Średnia liczona dla zmiennej ciągłej (niekategoryzowanej)

5c

Wskaźnik IZOB według cech społeczno-demograficznych (2/3)

NBP

101



- Zaufanie wobec obrotu bezgotówkowego jest w niewielkim stopniu zróżnicowane w **zależności od miejsca zamieszkania** (widać co prawda pewne różnice między wsią a największymi miastami w Polsce, ale różnice te nie są duże). Tak więc zróżnicowanie korzystania z obrotu bezgotówkowego między wsiami i dużymi miastami może wynikać w większym stopniu z czynników niepsychologicznych (np. dostępności infrastruktury).
- Zdecydowanie najbardziej różnicującym czynnikiem jest **sytuacja zawodowa**, na przykład zaufanie **emerytów i rencistów** jest na poziomie 44, natomiast osób pracujących na **pełen etat** oraz **prowadzących działalność gospodarczą** na poziomie 64-65.

Podstawa procentowania: Polacy 18+, 2. fala: n=1000.

* Średnia liczona dla zmiennej ciągłej (niekategoryzowanej)

5c

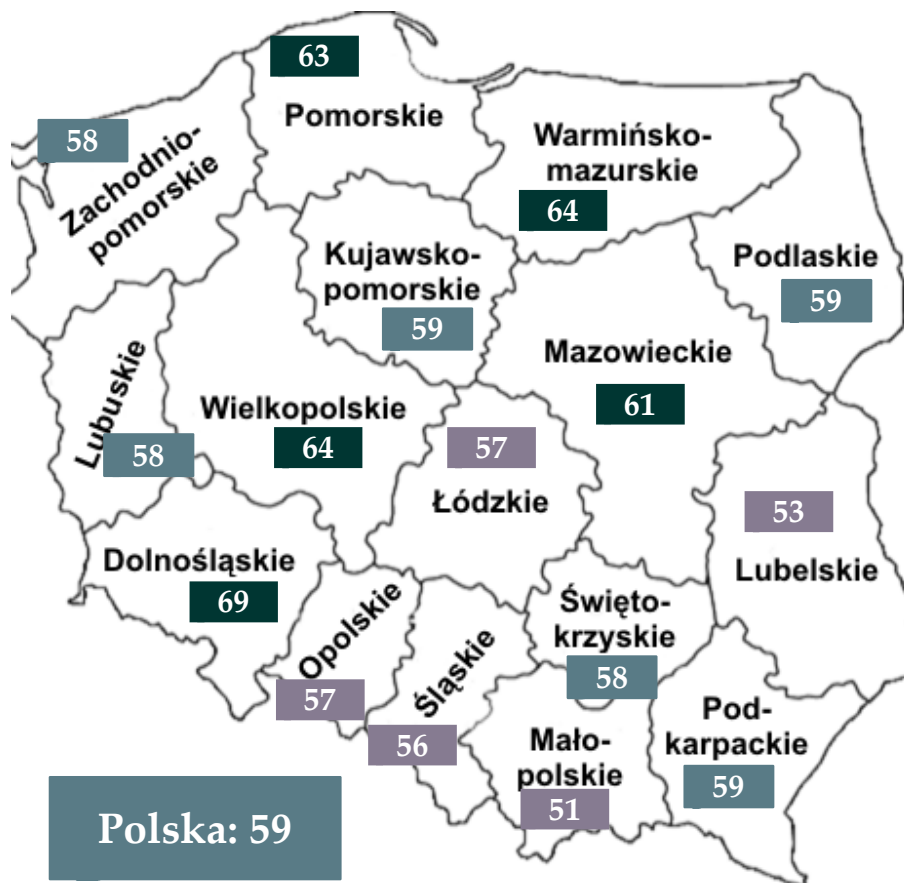
Wskaźnik IZOB według cech społeczno-demograficznych (3/3)

NBP

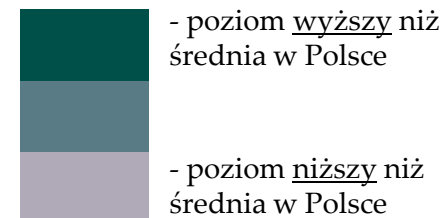
102

2013

Województwo



Średni* poziom wskaźnika IZOB w danym województwie



UWAGA:

Ze względu na wielkość próby (n=1000 osób) i dobór próby proporcjonalnie do udziału mieszkańców danego województwa w populacji Polaków, w niektórych województwach próba jest bardzo mało liczna (np. lubuskie, opolskie n=25, warmińsko-mazurskie n=30) i tym samym pomiar obciążony jest większym błędem.

Podstawa procentowania: Polacy 18+, 2. fala: n=1000.

* Średnia liczona dla zmiennej ciągłej (niekategoryzowanej)

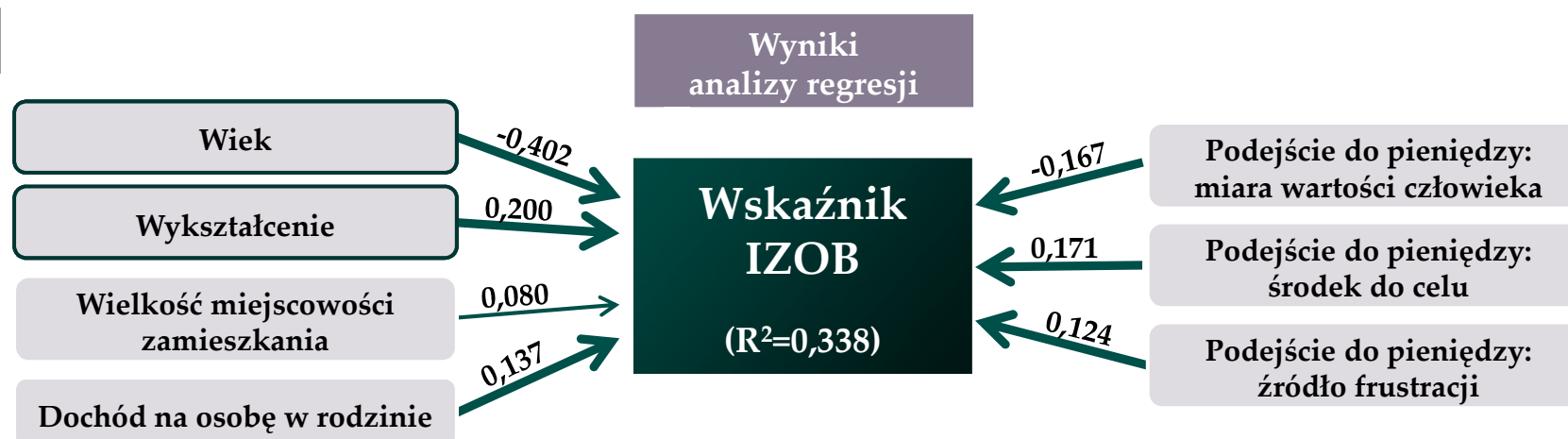
5c

Czynniki kształtujące wskaźnik IZOB

NBP

103

2013



- Analiza regresji pokazująca jednoczesny wpływ różnych czynników na badane zjawisko zaufania do obrotu bezgotówkowego pokazała, że na poziom wskaźnika **IZOB** najsilniejszy wpływ mają dwie **zmienne demograficzne** – **wiek** i **wykształcenie**. Pokazuje to wyraźną odmienność tego wskaźnika od wskaźników behawioralnych, które w dużo większym stopniu są zależne od czynników psychologicznych.
- Wskaźnik zaufania zależy również od **czynnika psychologicznego**, jakim jest **podejście do pieniędzy**. Zaufanie do obrotu bezgotówkowego rośnie wraz z nasileniem **traktowania pieniędzy jako środka do celu** (a nie celu samego w sobie). Natomiast zaufanie do obrotu bezgotówkowego maleje wraz ze wzrostem traktowania **pieniędzy jako miary wartości człowieka**. Wynik ten pokazuje, że brak zaufania do obrotu bezgotówkowego jest **powiązany z postawami materialistycznymi**, których przejawem jest powiązanie pieniędzy z wartościowaniem siebie i innych (zmienna psychologiczna „kult gotówki” nie wchodziła do modelu, gdyż jest jedną ze składowych czynników IZOB).
- Na poziom zaufania wobec obrotu bezgotówkowego ma również wpływ **dochód** – osoby o wyższym dochodzie przejawiają równocześnie wyższy poziom zaufania wobec obrotu bezgotówkowego, aczkolwiek wpływ tego czynnika jest mniejszy niż wyżej wymienionych zmiennych.
- Wprowadzone do modelu zmienne wyjaśniają 34% wariancji wskaźnika IZOB.

Wskaźnik IZOB – podsumowanie i wnioski

- Indeks Zaufania do Obrotu Bezgotówkowego (IZOB) odzwierciedla psychologiczny wskaźnik otwartości i pozytywnych postaw wobec obrotu bezgotówkowego. Analizy pokazały, że **na poziomie globalnym zachowanie** w zakresie korzystania z obrotu bezgotówkowego w bardzo dużym stopniu **zależy od zaufania** wobec obrotu bezgotówkowego (kolejny slajd). Czyli podejmowanie określonych działań w zakresie obrotu bezgotówkowego ma bardzo silne uwarunkowania psychologiczne.
- Natomiast samo **zaufanie** wobec obrotu bezgotówkowego zależy w największym stopniu od **czynników demograficznych**, przede wszystkim od wieku i wykształcenia. Wskazuje to na odmienną konstrukcję dwóch wskaźników IKOB i IZOB – zaufanie w pierwszej kolejności jest powiązane z czynnikami demograficznymi, natomiast **zachowanie** jest bardziej zależne od czynników **psychologicznych** (jak zaufanie, postawy).
- Interesujące jest przyjrzenie się różnicom wskaźnika IKOB i IZOB w różnych grupach demograficznych, przede wszystkim w zależności od wielkości miejscowości zamieszkania. Okazuje się, że **wielkość miejscowości zamieszkania** bardziej różnicuje **poziomy zachowania** (wskaźnik lejkowy, IKOB) niż **zaufania** (IZOB). Wynik ten może świadczyć o tym, że niższe poziomy korzystania z obrotu bezgotówkowego na wsiach i w małych miastach w większym stopniu niż w przypadku innych zmiennych socjo-demograficznych zależą od czynników pozapsychologicznych (np. infrastruktury).
- Warto podkreślić, że w przypadku zarówno zaufania wobec obrotu bezgotówkowego, jak i zachowań związanych z korzystaniem z takiego obrotu **pleć nie ma znaczenia** – zachowania i postawy kobiet i mężczyzn w tym zakresie są podobne.

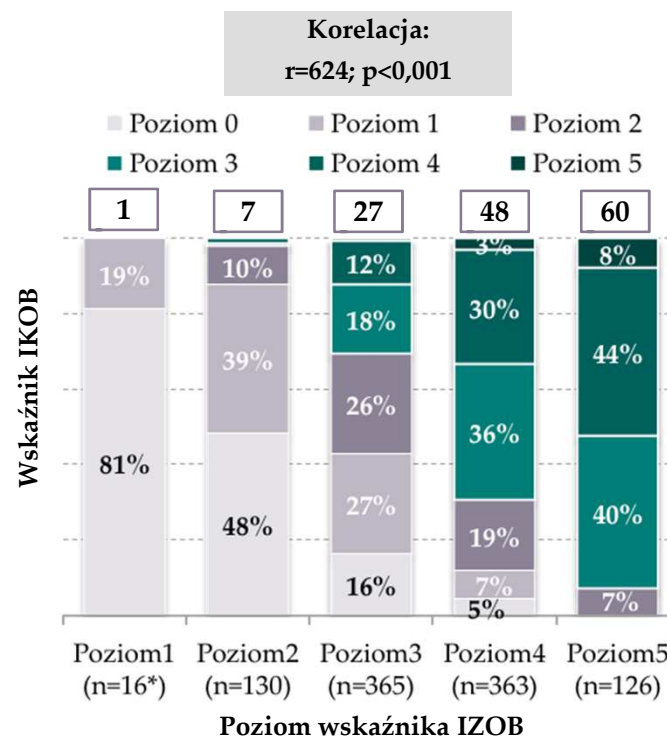
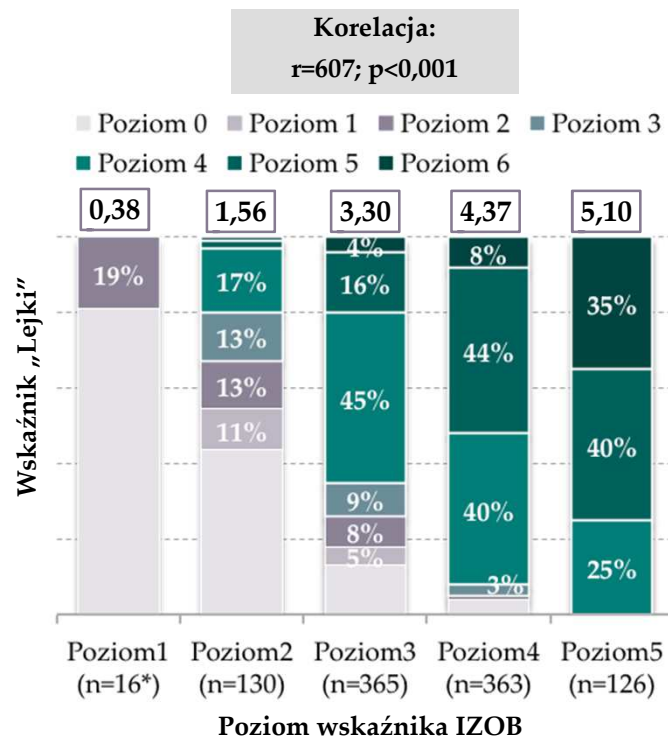


Wpływ wskaźnika IZOB na IKOB i „Lejki”

NBP

105

2013



- Wskaźnik zaufania do obrotu bezgotówkowego ma silny związek z zachowaniami związanymi z korzystaniem z obrotu bezgotówkowego. Analizy korelacji pokazały silny związek między obserwowanymi zmiennymi **behawioralnymi** (zachowania) i **psychologicznymi** (zaufanie) (korelacje w przypadku obu wskaźników behawioralnych powyżej 0,6). Tak więc zachowanie w tym obszarze wyraźnie zależy od poziomu zaufania.
- Z przeprowadzonych analiz wynika również sugestia, że oddziaływania służące zmianie postaw i zaufania mogą być skutecznym sposobem na zmianę zachowań finansowych.

6

Charakterystyka próby

Charakterystyka próby (1/2)

NBP

107

cecha	kategorie	Odsetek	
		2009	2013
Płeć	Kobieta	52%	52%
	Mężczyzna	48%	48%
Wiek	18-24 lata	14%	15%
	25-34 lata	19%	20%
	35-44 lata	16%	17%
	45-54 lata	20%	18%
	55-64 lata	14%	15%
	65 i więcej lat	17%	15%
Wykształcenie	Podstawowe	26%	19%
	Zasadnicze zawodowe	23%	26%
	Średnie, policealne, niepełne wyższe	34%	34%
	Wyższe	17%	21%
Wielkość miejscowości zamieszkania	Wieś	37%	38%
	Miasto do 20 tys.	13%	13%
	Miasto 20-49 tys.	12%	11%
	Miasto 50-99 tys.	9%	9%
	Miasto 100-499 tys.	19%	18%
	Miasto pow. 500 tys.	10%	12%

cecha	kategorie	Odsetek	
		2009	2013
Status zawodowy	Praca na pełen etat	50%	53%
	Praca na część etatu	8%	4%
	Praca na umowę zlecenie/ o dzieło	3%	3%
	Działalność gospod.	4%	4%
	Bezrobocie	4%	4%
	Emeryt/rencista	23%	22%
	Uczeń/student	4%	6%
	Zajmuję się domem	4%	3%
Stan cywilny	Kawaler/panna	20%	22%
	Mieszkający/ca z partnerem/ką	4%	6%
	Żonaty/zamężna	64%	60%
	Rozwiedziony/a, w separacji	4%	4%
	Wdowiec/wdowa	8%	8%
Dochód netto na osobę w rodzinie	do 700 zł na osobę	24%	16%
	701-1200 zł na osobę	25%	25%
	pow. 1200 zł na osobę	20%	32%
	brak dochodu	2%	1%
	odmowa odpowiedzi	29%	26%

Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

Charakterystyka próby (2/2)

NBP

108

cecha	kategorie	Odsetek	
		2009	2013
Liczba osób w gospodarstwie domowym	1 osoba	13%	12%
	2 osoby	25%	28%
	3 osoby	27%	25%
	4 osoby	24%	25%
	5 i więcej osób	11%	10%
Posiadanie dzieci	nie ma dzieci	34%	36%
	jedno dziecko	24%	19%
	dwoje dzieci	29%	32%
	troje dzieci lub więcej	13%	13%
Samoocena własnej sytuacji materialnej	Zdecydowanie źle	3%	3%
	Raczej źle	17%	16%
	Średnio	64%	58%
	Raczej dobrze	16%	21%
	Zdecydowanie dobrze	1%	2%
Ocena własnego wpływu na wydatki w gospodarstwie domowym*	Nie mam żadnego wpływu	4%	4%
	Mam niewielki wpływ	26%	22%
	Mam duży wpływ	53%	54%
	Mam całkowity wpływ	17%	20%

cecha	kategorie	Odsetek
		2013
Posiadane sprzęty AGD	Lodówka	99%
	Odbiornik telewizyjny	99%
	Pralka automatyczna	97%
	Odkurzacze	96%
	Telefon komórkowy	93%
	Co najmniej jeden ze sprzętów kuchennych: robot, malakser itp.	84%
	Telewizja kablowa lub antena satelitarna	80%
	Podłączenie do internetu	77%
	Samochód	71%
	Kuchenka mikrofalowa	69%
	Odtwarzacz DVD, kino domowe	59%
	Laptop	58%
	Komputer stacjonarny	54%
	Odtwarzacz płyt kompaktowych	53%
	Drukarka	48%
	Smartfon	38%
	Zmywarka	37%
	Ekspres do kawy	35%
	Telefon stacjonarny	32%
	Działka rekreacyjna, wypoczynkowa	19%
	Konsola do gier	17%
	Tablet	14%

Podstawa procentowania: Polacy 18+, 1. fala: n=1000, 2. fala: n=1000.

* wśród osób zamieszkujących w gospodarstwach min. 2 osobowych

Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego

Dr hab. Dominika Maison, prof. UW
tel. 501-129-622

d.maison@maison.pl
dominika@psych.uw.edu.pl