

NBP

Narodowy Bank Polski

Kwiecień 2021

Zwyczaje płatnicze w Polsce w 2020 r.

Podstawowe wyniki badania



Kwiecień 2021

Zwyczajy płatnicze w Polsce w 2020 r.

Podstawowe wyniki badania

Opracował:

Departament Systemu Płatniczego

Pod redakcją:

Radosława Kotkowskiego

Zespół autorski:

Radosław Kotkowski

Marta Dulinicz

Krzysztof Maciejewski

Współpraca:

Adam Tochmański

Narodowy Bank Polski

00-919 Warszawa

ul. Świętokrzyska 11/21

www.nbp.pl

© Copyright Narodowy Bank Polski, 2021

Spis treści

Wstęp	4
Rozdział 1. Metodyka badania oraz struktura próby	5
1.1. Metodyka badania	5
1.2. Podstawowe dane na temat charakterystyki respondentów	5
Rozdział 2. Rachunki, karty oraz inne instrumenty płatnicze	7
2.1. Rachunki płatnicze i konta bankowe	7
2.2. Karty płatnicze	7
2.3. Korzystanie z instrumentów płatniczych	9
Rozdział 3. Wyniki badania dziennikowego	10
3.1. Płatności w fizycznych punktach handlowo-usługowych i urzędach oraz transakcje pomiędzy osobami fizycznymi	10
3.2. Płatności zdalne (w sieci Internet)	17
3.3. Płatności cykliczne za rachunki	19
3.4. Pozyskiwanie gotówki	21
Rozdział 4. Zwyczaje płatnicze w trakcie pandemii COVID-19	24
Podsumowanie	29
Bibliografia	31
Spis skrótów	31
Spis tabel	32
Spis wykresów	32

Wstęp

Badanie pn. „Zwyczaje płatnicze w Polsce, w 2020 r.” jest kolejnym badaniem zrealizowanym przez Narodowy Bank Polski, które ma na celu analizę sposobu dokonywania detalicznych transakcji płatniczych. Szczegółowe badanie dotyczące tego zagadnienia, opierające się zarówno o tzw. dzienniczek płatności, jak i kwestionariusz ankietowy, zostało zrealizowane po raz pierwszy na przełomie 2011 i 2012 r.¹, a kolejne badanie mające taki cel przeprowadzono w roku 2016².

Głównym celem prezentowanego badania było poznanie zakresu stosowania i charakterystyki metod płatności wykorzystywanych przez mieszkańców Polski do realizacji potrzeb codziennego życia. Zwyczaje płatnicze ulegają ciągłym zmianom i aktualizacja wiedzy w tym obszarze jest niezbędna do planowania i prowadzenia działań banku centralnego związanych z organizacją obrotu pieniężnego w Polsce. Ponadto w ramach badania ważne było poznanie poziomu aktualnego ubankowienia Polaków oraz faktów, postaw i poglądów związanych z obrotem gotówkowym i bezgotówkowym.

Badanie składało się z dwóch części: ankiety oraz dzienniczka płatności. W ramach ankiety zostały ujęte między innymi takie aspekty jak: (i) poziom ubankowienia, (ii) dostęp i wykorzystanie różnych kanałów świadczenia usług bankowych oraz płatniczych, (iii) wskaźnik rozpowszechnienia kart oraz innych instrumentów płatniczych, poziom ukartowania oraz korzystania z różnych instrumentów płatniczych, (iv) postrzeganie przez konsumentów różnych cech instrumentów płatniczych czy też (v) kwestie takie jak sposób pozyskiwania, wykorzystywania i przechowywania gotówki. Badanie metodą dzienniczka płatności z kolei w bardzo dokładny sposób pokazało, w jaki sposób realizowane są transakcje detaliczne w Polsce. Kwestionariusze ankietowe i dzienniczek zostały przygotowane przez NBP. Natomiast badanie w terenie (pozyskanie danych od respondentów) przeprowadziło konsorcjum firm PBS Sp. z o.o. oraz BR Sp. z o.o.

Badanie zostało zrealizowane na reprezentatywnej grupie 1265 respondentów w wieku od 15 lat w okresie 15 września – 15 października 2020 r., tj. w trakcie trwania pandemii COVID-19, co dodatkowo pozwoliło na zbadanie wpływu zagrożenia epidemiologicznego oraz wprowadzonych restrykcji w obrocie gospodarczym na sposób przeprowadzania transakcji.

Niniejszy materiał przedstawia wybrane, podstawowe wyniki tego bardzo kompleksowego badania. Skoncentrowano się w nim w głównej mierze na wynikach badania dzienniczkowego, a także na wynikach ankiety, które odnoszą się do podstawowych wskaźników ubankowienia i włączenia finansowego konsumentów oraz wpływu pandemii COVID-19 na zwyczaje płatnicze. Publikacja pełnego raportu jest planowana na przełom 2021/2022 roku. Wcześniejsze opracowanie i opublikowanie podstawowych wyników badania jest zbieżne z podejściem niektórych banków centralnych, a także wynika z potrzeby jak najwcześniejszego upublicznienia tych wyników w związku z prowadzonymi pracami NBP w 2021 r., w tym nad projektem Narodowej Strategii Bezpieczeństwa Obrotu Gotówkowego.

¹ T. Koźliński, *Zwyczaje płatnicze Polaków*, Warszawa 2013, https://www.nbp.pl/systemplatniczy/zwyczaje_platnicze/zwyczaje_platnicze_Polakow.pdf.

² A. Manikowski, *Raport z badania czynników oddziałujących na wielkość obrotu gotówkowego w Polsce*, Warszawa 2017, <https://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot-gotowkowy/raport-gotowka-2016.pdf>.

Metodyka badania oraz struktura próby

1.1. Metodyka badania

Badanie zostało zrealizowane w dniach 15 września – 15 października 2020 r. na reprezentatywnej próbie 1265 mieszkańców Polski. Składało się ono z dwóch części: (i) ankiety oraz (ii) dzienniczka płatności.

Realizacja części ankietowej odbyła się w dniach 15 września – 12 października 2020 r. i została zrealizowana za pomocą metody CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*). Po zakończeniu ankiety respondentowi przekazywano dzienniczek płatności, w którym respondent rejestrował następujące dane:

1. kwotę gotówki posiadaną na początku badania,
2. wszystkie zdarzenia, w wyniku których respondent pozyskał w trakcie badania gotówkę,
3. wszystkie transakcje płatnicze:
 - a. przeprowadzone w fizycznych punktach handlowo-usługowych, urzędach oraz z innymi osobami (tzw. transakcje P2P);
 - b. przeprowadzone w handlu internetowym (w sieci Internet, tzw. e-commerce);
 - c. dotyczące opłat cyklicznych (np. opłacenie rachunków),
4. kwotę gotówki, która została odłożona przez respondenta w trakcie badania (np. wpłacona na konto bankowe lub odłożona w domu),
5. stan posiadania gotówki na końcu badania.

Wszystkie dane zbierane w dzienniczku płatności dotyczyły trzech dni następujących po dniu przeprowadzenia ankiety, z wyjątkiem transakcji za rachunki, w przypadku których respondenci poproszeni zostali o zapisanie wydatków poniesionych również przez 7 dni poprzedzających datę rozpoczęcia wypełniania dzienniczka. Badanie dzienniczkowe zostało zrealizowane przy pomocy metody PAPI (*Paper Assisted Personal Interview*) oraz CAWI (*Computer Assisted Web Interview*) w dniach 16 września – 15 października 2020 r.

Warto dodać, że badanie zostało zrealizowane przy pomocy metodyki umożliwiającej porównywanie jego wyników z badaniami realizowanymi przez inne europejskie banki centralne, a szczególnie z badaniem SPACE zrealizowanym w 2020 r. przez Europejski Bank Centralny dla całej strefy euro³.

1.2. Podstawowe dane na temat charakterystyki respondentów

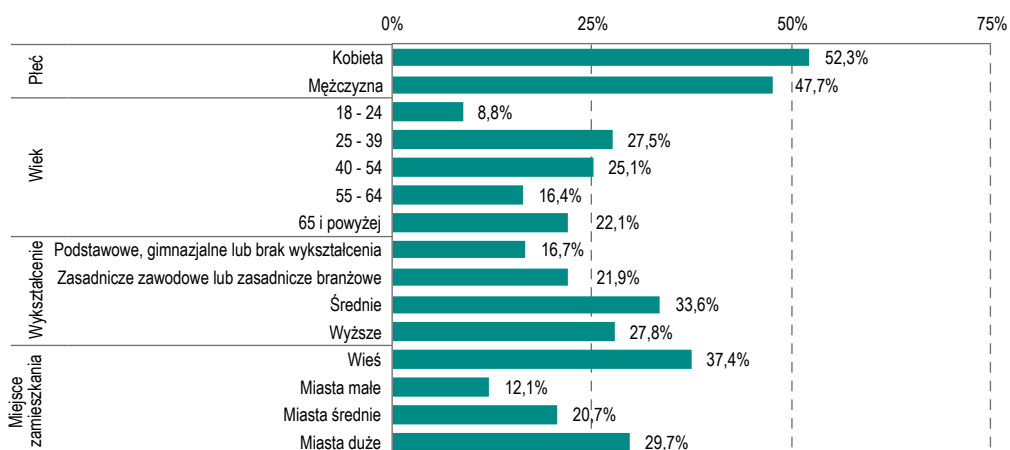
Badanie zostało przeprowadzone na grupie 1265 osób w wieku od 15 lat, dobranych w sposób umożliwiający uzyskanie ogólnopolskiej reprezentatywnej próby losowej osób w kategoriach wiekowych zarówno w wieku od 15 lat, jak i od 18 lat, co pozwoli na porównywanie wybranych

³ European Central Bank, *Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE)*, Frankfurt am Main 2020. <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/ecb.spacereport202012-bb2038bbb6.en.pdf>.

wyników tego badania z wynikami innych badań, w tym badań obu grup wiekowych prowadzonych w Polsce przez NBP i inne podmioty oraz badań realizowanych w innych krajach. Na potrzeby tego raportu dane będą prezentowane dla grupy w wieku od 18 lat (1241 osób). Prezentowana w raporcie zawężona wielkość próby badawczej wynika przede wszystkim z chęci zachowania porównywalności z innymi badaniami zwyczajów płatniczych przeprowadzonymi przez NBP, jak również przez inne banki centralne stosujące podobne metody badania zwyczajów płatniczych.

Wśród respondentów w wieku od 18 lat przeważały kobiety (52,3%). Najliczniejszą grupę wiekową stanowiły osoby w wieku 25–39 lat (27,5%), na drugim miejscu znalazły się osoby w wieku 40–54 lat. Najwięcej osób zadeklarowało posiadanie wykształcenia średniego (33,6%), druga liczebnie grupa to osoby z wykształceniem wyższym (27,8%). Pod względem miejsca zamieszkania najliczniejszą grupę stanowiły osoby mieszkające na wsi (37,4%). Mieszkańcy małych miast⁴ stanowili 12,1% respondentów, średnich miast – 20,7%, zaś dużych miast – 29,7%. Ogólne podsumowanie charakterystyki uczestników badania przedstawia Wykres 1.

Wykres 1. Charakterystyka respondentów



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

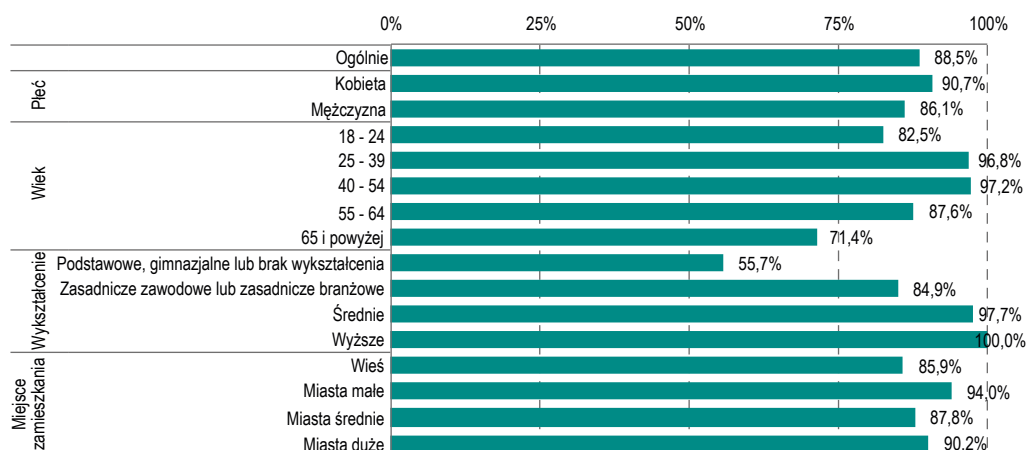
⁴ Klasyfikacja przyjęta zgodnie z podziałem GUS: Miasta małe — liczba ludności poniżej 20 tys. mieszkańców, miasta średnie — 20–100 tys., miasta duże — 100 tys. i więcej.

Rachunki, karty oraz inne instrumenty płatnicze

2.1. Rachunki płatnicze i konta bankowe

Zgodnie z wynikami badania 88,5% respondentów dysponowało rachunkiem płatniczym lub kontem bankowym, przy czym taki rachunek lub konto częściej posiadały kobiety (90,7%) niż mężczyźni (86,1%). Poziom ubankowienia wyższy od wartości średniej był obserwowany szczególnie u osób w wieku 25–39 lat (96,8%) oraz w wieku 40–54 lat (97,2%), natomiast znacznie niższy od średniej był on dla osób w wieku 65 lat i powyżej (71,4%). Niemal wszyscy respondenci z wykształceniem średnim lub wyższym posiadali dostęp do rachunków płatniczych lub kont bankowych (odpowiednio 97,7% i 100,0% badanych). Osobami o najniższym wskaźniku ubankowienia były osoby o wykształceniu podstawowym, gimnazjalnym lub osoby nieposiadające wykształcenia. W kontekście miejsca zamieszkania poziom ubankowienia w Polsce znajdował się na relatywnie podobnym poziomie. Podsumowanie informacji na temat ubankowienia prezentuje Wykres 2.

Wykres 2. Posiadanie przynajmniej jednego rachunku płatniczego lub konta bankowego



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

Stopień nieubankowienia, mierzony brakiem rachunku płatniczego lub konta bankowego, osób pełnoletnich wyniósł 11,5%, z kolei dla osób w wieku od 15 do 17 lat stopień ten wyniósł 93%.

2.2. Karty płatnicze

Kartę płatniczą posiadało 81,7% badanych. Wszyscy respondenci, którzy posiadali kartę płatniczą, posiadali również konto bankowe. Innymi słowy, wśród badanej grupy nie pojawił

się żaden respondent, który nie posiadał konta bankowego, ale posiadał kartę płatniczą (np. w formie karty przedpłaconej). Jednocześnie spośród 18,3% respondentów, którzy nie posiadali kart płatniczych, 62,6% osób nie posiadało również rachunku płatniczego lub konta bankowego (11,5% wszystkich respondentów), zaś 37,4% (6,8% wszystkich respondentów) posiadało taki rachunek. Relację pomiędzy posiadaniem karty płatniczej a posiadaniem rachunku płatniczego lub konta bankowego przedstawia Tabela 1.

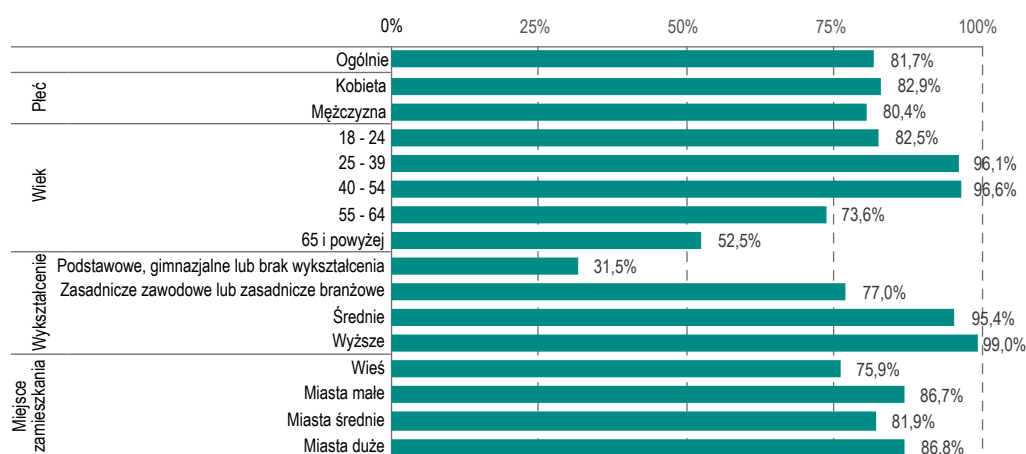
Tabela 1. Posiadanie karty płatniczej oraz posiadanie rachunku płatniczego/konta bankowego

		Posiadanie rachunku płatniczego lub konta bankowego		Suma respondentów
		Tak	Nie	
Posiadanie karty płatniczej	Tak	81,7%	0%	81,7%
	Nie	6,8%	11,5%	18,3%
Suma respondentów		88,5%	11,5%	100%

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

Struktura posiadania kart w zależności od zmiennych demograficznych przedstawia analogiczne tendencje, jak w przypadku ubankowienia (por. par. 2.1.). Karty płatnicze częściej posiadały kobiety (82,9%), osoby w wieku 25–39 lat (96,1%) oraz 40–54 lat (96,6%), osoby z wykształceniem średnim (95,4%) oraz wyższym (99%). Osoby w wieku 65 lat i powyżej oraz z wykształceniem podstawowym, gimnazjalnym lub bez wykształcenia cechowały się najniższymi wskaźnikami posiadania kart (odpowiednio 52,5% oraz 31,5%). Podsumowanie informacji na temat odsetka osób posiadających karty płatnicze prezentuje Wykres 3.

Wykres 3. Posiadanie przynajmniej jednej karty płatniczej

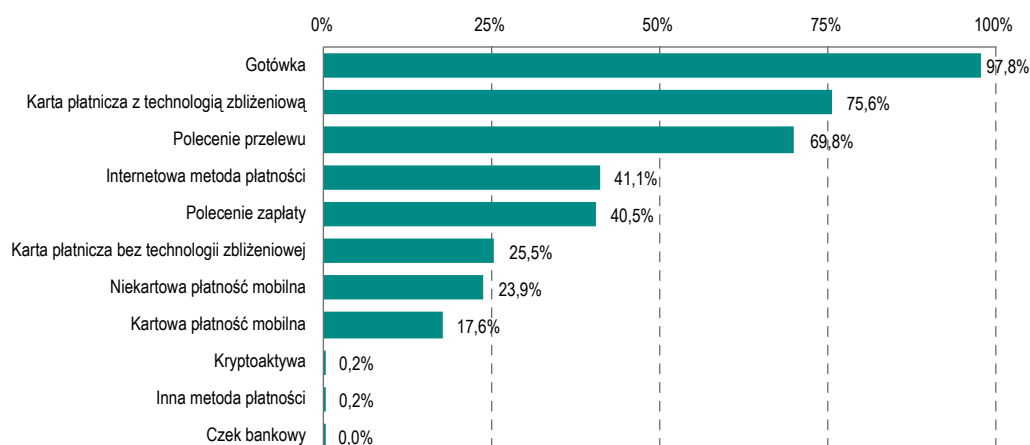


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

2.3. Korzystanie z instrumentów płatniczych

Uczestnicy badania zostali także poproszeni o wskazanie metod płatności, z jakich korzystali w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie. Najczęściej wskazywaną metodą płatności była gotówka, której użyło 97,8% respondentów. Następne w kolejności były karty płatnicze z technologią zbliżeniową (75,6%). Zgodnie z deklaracjami respondentów kart płatniczych bez technologii zbliżeniowej użyło zaledwie 25,5% respondentów. Powszechnie używane były również polecenia przelewu, a korzystanie z nich deklarowało 69,8% respondentów. Mniej rozpowszechnione były „inne internetowe metody płatności” (do których zaliczono m.in. usługę PayPal), z których korzystało 41,1% respondentów, oraz polecenia zapłaty, z których skorzystało 40,5% respondentów. Z niekartowych płatności mobilnych korzystało 23,9% respondentów, zaś z kartowych płatności mobilnych 17,6%. Inne metody płatności oraz kryptoaktywa, do których zaliczany jest np. bitcoin, były wykorzystywane sporadycznie — zaledwie 0,2% respondentów wskazywało, że użyło ich do płacenia w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie. Żaden respondent nie wskazał korzystania z czeków bankowych. Podsumowanie metod płatności wykorzystywanych przez respondentów w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie przedstawia Wykres 4.

Wykres 4. Wykorzystanie metod płatności w ciągu ostatnich 12 miesięcy poprzedzających badanie⁵



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

⁵ Pytanie wielokrotnego wyboru. Dane nie sumują się do 100%.

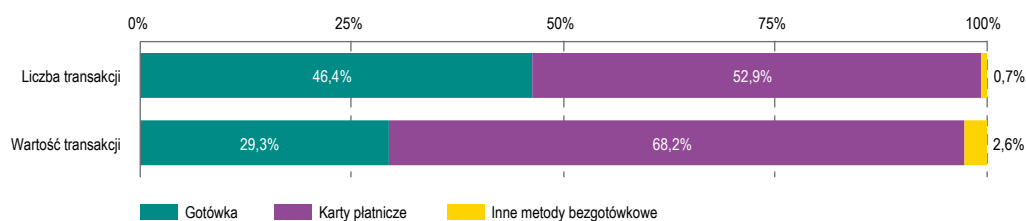
Wyniki badania dzienniczkowego

3.1. Płatności w fizycznych punktach handlowo-usługowych i urzędach oraz transakcje pomiędzy osobami fizycznymi

3.1.1. Typy instrumentów płatniczych

W ramach badania dzienniczkowego respondenci zrealizowali w fizycznych punktach handlowo-usługowych (PHU), urzędach oraz z innymi osobami fizycznymi (P2P) łącznie 3 759 transakcji o całkowitej wartości 258 291,26 zł. Spośród wszystkich zrealizowanych transakcji 46,4% przeprowadzono za pomocą gotówki (jednocześnie gotówka odpowiadała za 29,3% łącznej wartości zrealizowanych transakcji). Wśród transakcji bezgotówkowych dominowały te zrealizowane kartami płatniczymi (52,9% liczby wszystkich transakcji i 68,2% ich wartości). Inne metody bezgotówkowe, do których zaliczono takie instrumenty jak: niekartowe płatności mobilne, karty podarunkowe, vouchery lub punkty lojalnościowe oraz przelewy, stanowiły łącznie 0,7% liczby i 2,6% wartości transakcji. Podsumowanie transakcji dokonanych przez respondentów przy użyciu poszczególnych instrumentów płatniczych w trakcie trwania badania przedstawia Wykres 5.

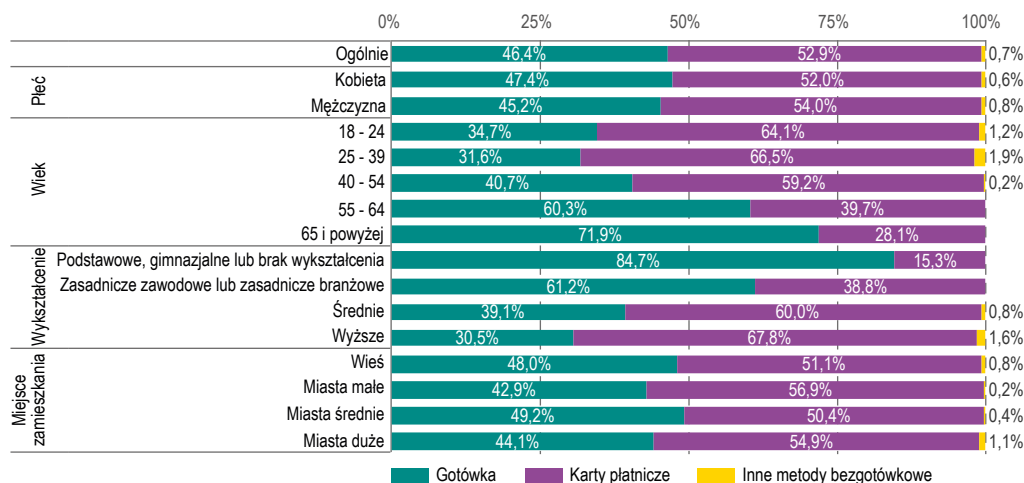
Wykres 5. Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości transakcji w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=3759 transakcji.

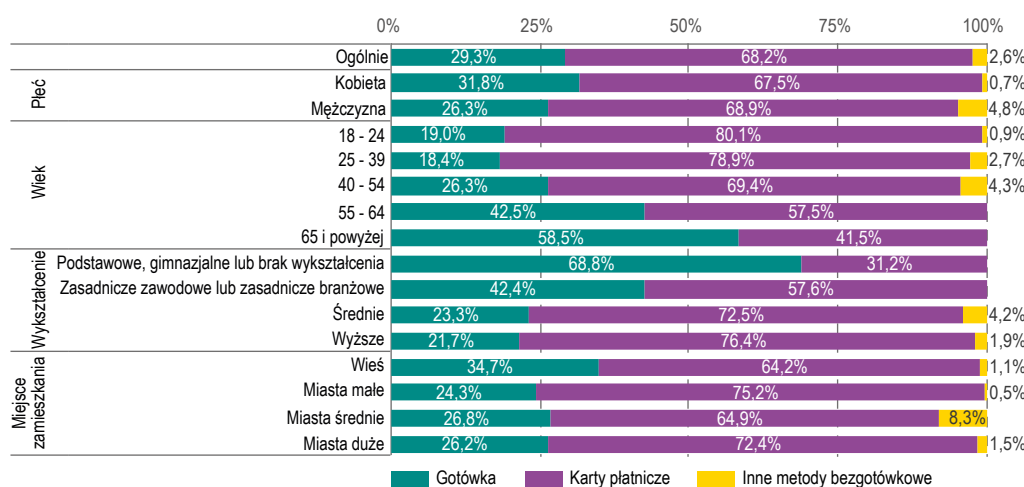
Wykorzystanie poszczególnych instrumentów płatniczych różni się w zależności od wieku oraz wykształcenia. Respondenci w wieku od 18 do 54 lat częściej wykorzystywali bezgotówkowe metody płatności. Wykorzystanie instrumentów bezgotówkowych wzrastało również wraz z poziomem wykształcenia. Typy instrumentów płatniczych wykorzystywanych do realizacji transakcji w zależności od cech demograficznych przedstawia Wykres 6 (dla liczby transakcji) oraz Wykres 7 (dla wartości transakcji).

Wykres 6. Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie transakcji w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P w podziale na cechy demograficzne



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=3759 transakcji.

Wykres 7. Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej wartości transakcji w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P w podziale na cechy demograficzne



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=3759 transakcji.

3.1.2. Kwoty transakcji

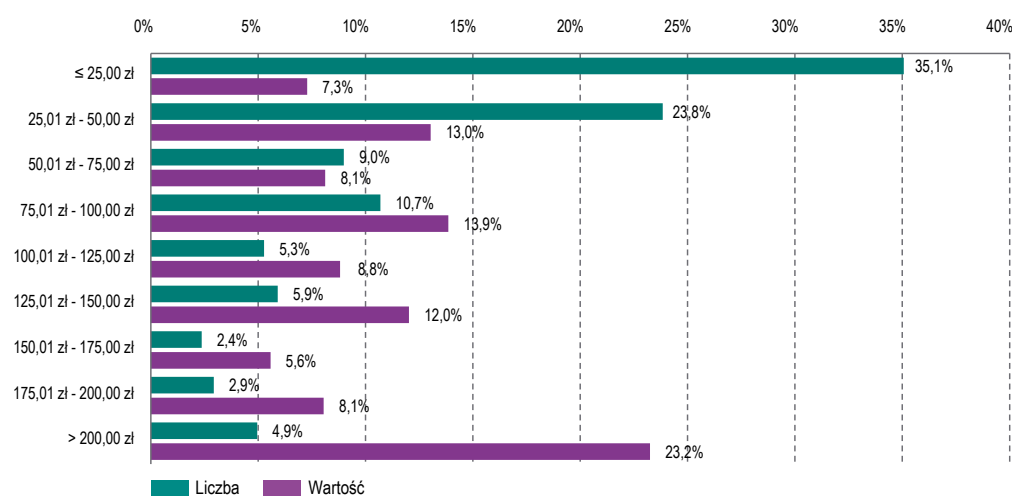
Średnia wartość transakcji dokonanej przy użyciu poszczególnych typów instrumentów płatniczych w fizycznych punktach handlowo-usługowych, urzędach oraz transakcjach pomiędzy osobami fizycznymi jest zróżnicowana w zależności od wykorzystanego instrumentu, co przedstawia Tabela 2.

Tabela 2. Średnia wartość transakcji dla poszczególnych typów instrumentów płatniczych

Typ instrumentu płatniczego	Średnia wartość transakcji
Gotówka (n = 1744)	43,36 zł
Karty płatnicze (n = 1989)	88,52 zł
Inne metody bezgotówkowe (n = 26)	254,40 zł

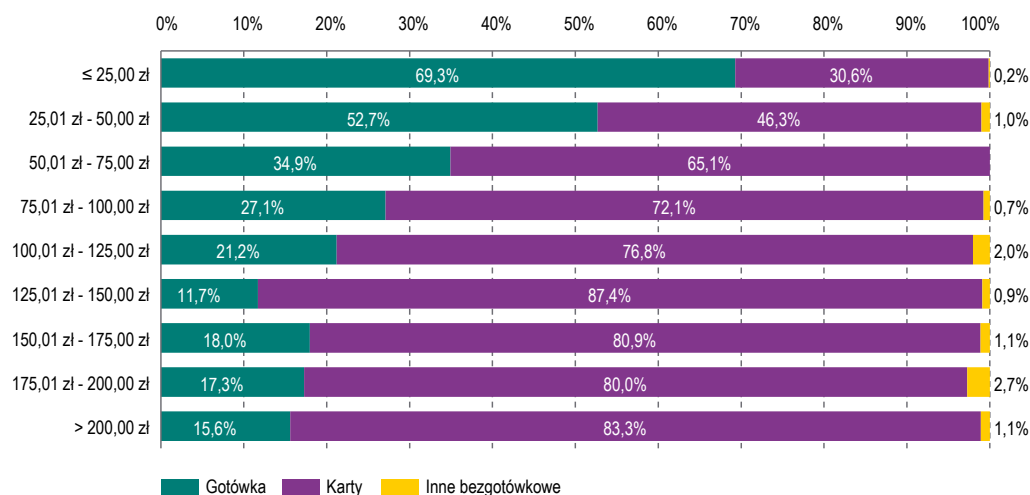
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=3759 transakcji.

Biorąc pod uwagę kwoty indywidualnych płatności, wśród zanotowanych transakcji dominowały transakcje do 50 zł, które stanowiły 58,9% liczby wszystkich zrealizowanych transakcji. Transakcje te pod względem wartości stanowiły jednak około 20,3% wszystkich zrealizowanych transakcji. Z kolei transakcje powyżej kwoty 200 zł, choć stanowiły 4,9% liczby wszystkich transakcji, reprezentowały ponad 23,2% wartości. Dystrybucja liczby i wartości transakcji w kontekście wartości transakcji przedstawia Wykres 8.

Wykres 8. Rozkład liczby i wartości zrealizowanych płatności w zależności od kwoty transakcji

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=3759 transakcji.

W zależności od kwoty indywidualnej płatności zmieniał się też udział wykorzystania poszczególnych instrumentów płatniczych. Gotówka była częściej wykorzystywana od innych instrumentów płatniczych w przypadku realizacji transakcji o wartości do 50 zł. Powyżej tej kwoty różnie wykorzystanie instrumentów bezgotówkowych. Wykres 9 przedstawia rozkład instrumentów płatniczych wykorzystywanych w zależności od kwoty transakcji.

Wykres 9. Ilościowa dystrybucja wykorzystanych instrumentów płatniczych w zależności od kwoty transakcji

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=3759 transakcji.

3.1.3. Miejsca realizacji transakcji

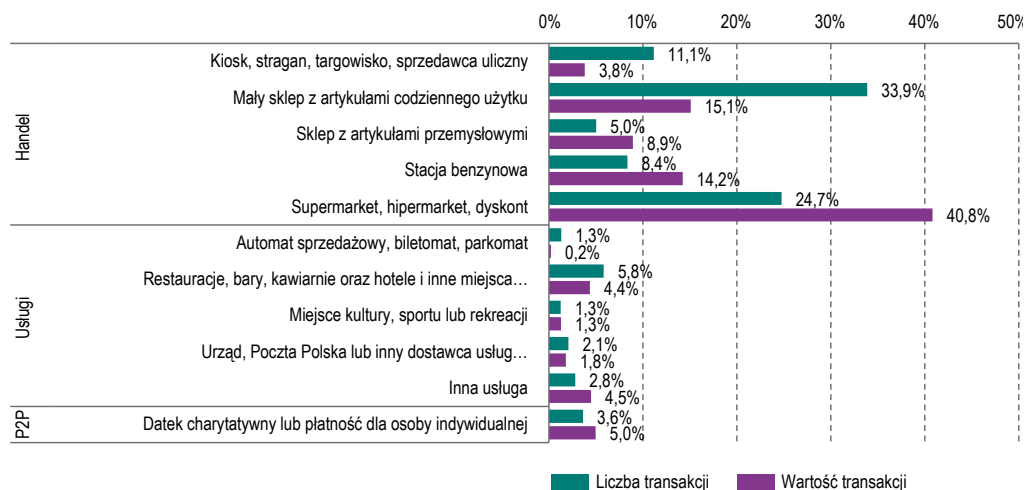
W ramach badania zebrano także informacje na temat miejsca realizacji transakcji. Należy pamiętać, że badanie było realizowane w trakcie trwania pandemii COVID-19, w związku z tym zarówno miejsca, w których realizowano transakcje, jak i instrumenty, które były wykorzystane do ich przeprowadzenia, były poddane działaniu niestandardowych czynników zewnętrznych⁶.

W badanym okresie najpopularniejszymi typami transakcji były te, które były realizowane w szeroko pojętym handlu. Odpowiadały one za 83,1% liczby transakcji i 82,9% ich wartości. Pełną prezentację miejsc lub typów transakcji zrealizowanych przez uczestników badania przedstawia Wykres 10.

Dalsza analiza miejsc realizacji transakcji wykazała, że rodzaj punktu sprzedaży determinuje wykorzystanie danego instrumentu płatniczego. W szeroko rozumianym sektorze usługowym dominowały transakcje gotówkowe, które stanowiły 57,4% liczby wszystkich transakcji i 57,2% ich wartości. Z kolei w sektorze handlowym większy był udział transakcji bezgotówkowych. Stanowiły one bowiem 57,5% liczby i 77,1% wartości zrealizowanych transakcji. Typy instrumentów płatniczych wykorzystywanych do realizacji transakcji w poszczególnych miejscach przedstawia Wykres 11 (dla liczby transakcji) oraz Wykres 12 (dla wartości transakcji).

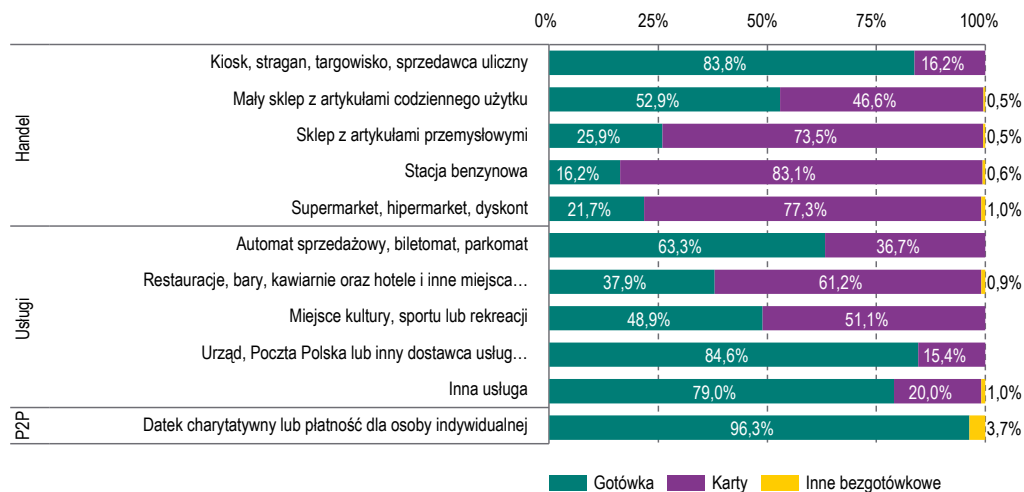
⁶ W tym czasie były wprowadzone i zróżnicowane dla różnych obszarów Polski ograniczenia związane z działalnością gospodarczą. W trakcie trwania badania Rozporządzenia Rady Ministrów zmieniające rozporządzenie w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii były zmieniane 5-krotnie, tj. dnia: 18 września (Dz.U. 2020 poz. 1614), 25 września (Dz.U. 2020 poz. 1654), 30 września (Dz.U. 2020 poz. 1687), 9 października (Dz.U. 2020 poz. 1758) oraz 14 października (Dz.U. 2020 poz. 1797).

Wykres 10. Miejsce lub typ płatności zrealizowanej w fizycznych PHU, urządach oraz P2P



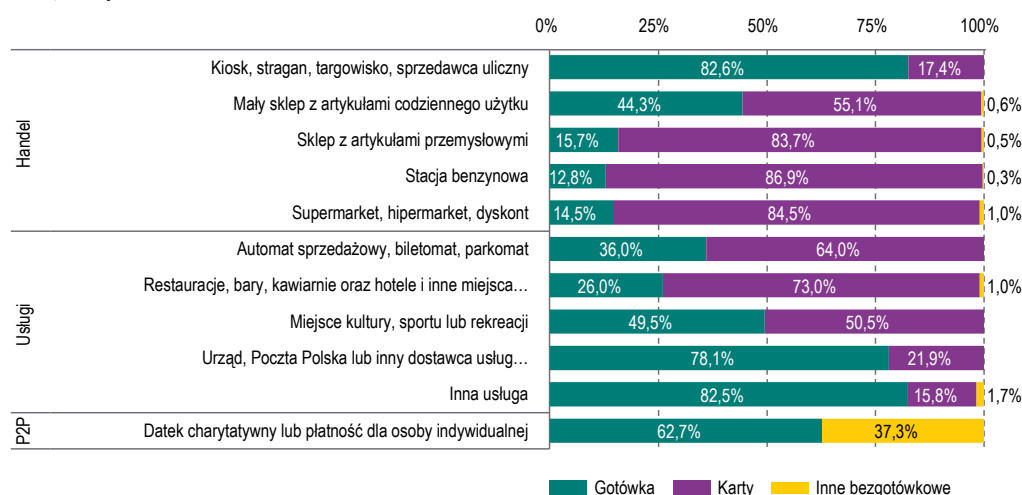
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=3759 transakcji.

Wykres 11. Udział liczby transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w łącznej liczbie transakcji zrealizowanych w poszczególnych miejscach i kategoriach płatności w fizycznych PHU, urządach oraz P2P



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=3759 transakcji.

Wykres 12. Udział wartości transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w łącznej wartości transakcji zrealizowanych w poszczególnych miejscach i kategoriach płatności w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P

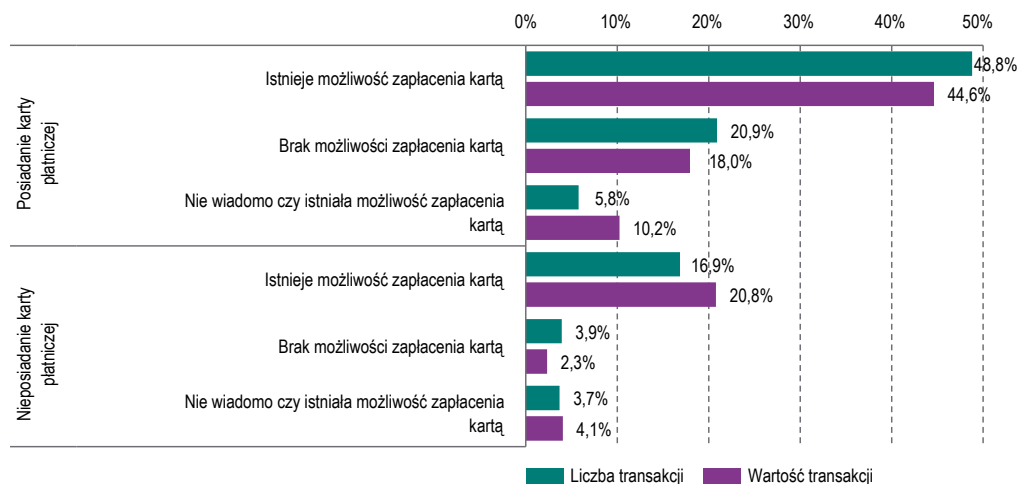


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=3759 transakcji.

3.1.4. Dostępność metod płatności

W ramach badania wszystkie osoby płacące gotówką zostały poproszone o zwrócenie uwagi na to, czy w miejscu ich dokonywania istniała możliwość realizacji transakcji kartą. Osoby udzielające odpowiedzi zostały następnie podzielone ze względu na fakt posiadania karty. Analiza wykazała, że około 49% transakcji gotówkowych zostało zrealizowanych przez osoby posiadające karty płatnicze w miejscach wyposażonych w terminal płatniczy. Osoby te, mimo możliwości zapłaty kartą (posiadanie karty i obecność terminala), wybrały transakcje gotówkowe z uwagi na swoje własne preferencje. Ponadto blisko 21% transakcji gotówkowych zrealizowały osoby, które posiadały karty płatnicze, lecz sklep nie posiadał terminala płatniczego, zaś dla 5,8% transakcji respondent posiadający kartę płatniczą nie zwrócił uwagi na to, czy sklep posiadał terminal.

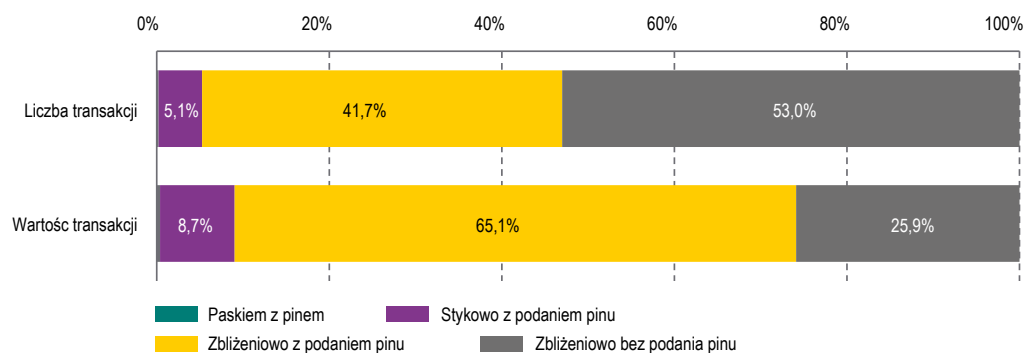
Niemalże 17% transakcji gotówkowych zrealizowanych zostało przez osoby, które nie posiadały karty płatniczej w miejscach, które były wyposażone w terminal. Z kolei około 7,6% transakcji gotówkowych stanowiły transakcje dokonane przez osoby, które nie posiadały kart płatniczych, w miejscach, w których nie było terminala płatniczego lub w których respondent nie zwrócił uwagi na jego obecność. Podsumowanie danych na ten temat przedstawia Wykres 13.

Wykres 13. Możliwość realizacji transakcji kartą płatniczą w przypadku wykorzystania gotówki

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1678 płatności gotówkowych (bez transakcji P2P).

3.1.5. Metody realizacji płatności kartami

Respondenci realizujący transakcje kartami płatniczymi zostali również poproszeni o określenie dokładnego sposobu dokonania takiej transakcji. Odpowiedzi wskazują na dominację w Polsce technologii zbliżeniowej — aż 94,7% liczby transakcji wszystkich kartami płatniczymi (odpowiadających za 91% ich wartości) odbyło się przy pomocy tej technologii. Ponadto 5,1% transakcji reprezentujących 8,7% wartości transakcji odbyło się klasycznie, tj. stykowo, czyli poprzez wprowadzenie karty do terminala. Płatności z wykorzystaniem paska magnetycznego były dokonywane niezwykle rzadko. W ten sposób badani zrealizowali zaledwie 4 transakcje (0,2% całkowitej liczby wszystkich transakcji) o łącznej wartości 662,41 zł (0,4% całkowitej wartości wszystkich transakcji). Podsumowanie danych na ten temat przedstawia Wykres 14.

Wykres 14. Metody realizacji płatności kartami płatniczymi

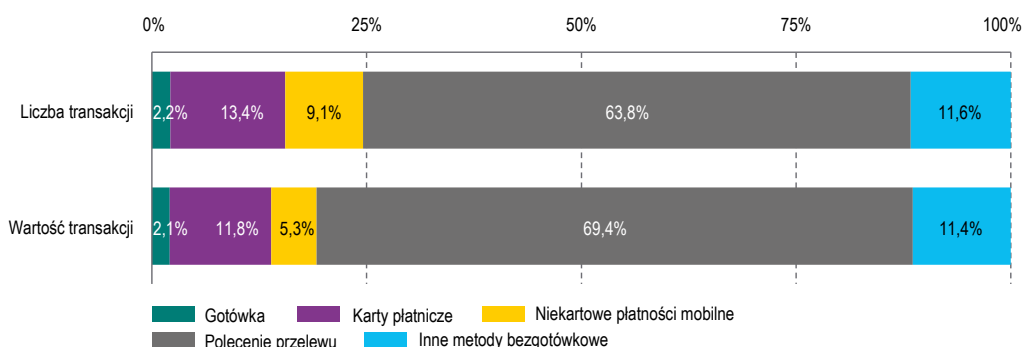
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1989 płatności kartami płatniczymi

3.2. Płatności zdalne (w sieci Internet)

3.2.1. Instrumenty płatnicze

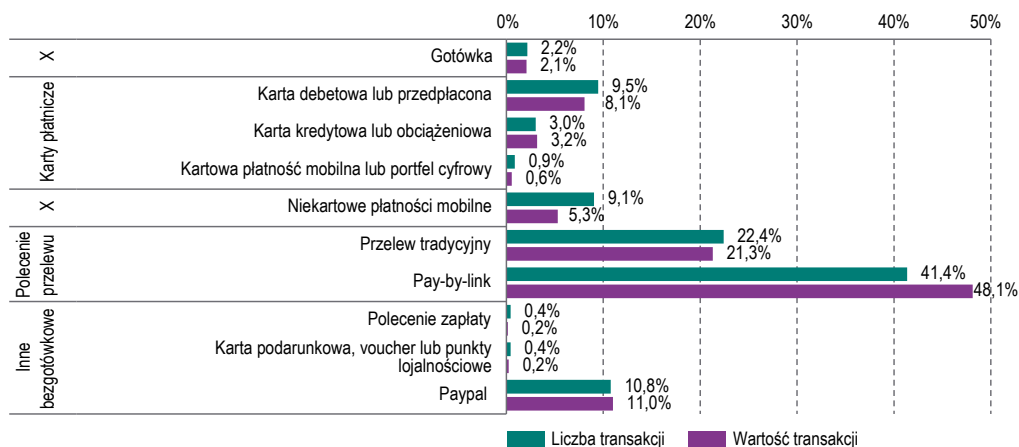
W ramach badania dzienniczkowego respondenci zrealizowali zdalnie (przede wszystkim w handlu elektronicznym) łącznie 232 transakcje, na łączną kwotę 45 873,33 zł. W tej kategorii dominującą metodą płatności były płatności bezgotówkowe. Odpowiadały one za 97,8% liczby wszystkich transakcji i 97,9% ich wartości. Najpopularniejszą bezgotówkową metodą płatności w handlu elektronicznym było polecenie przelewu (z uwzględnieniem rozwiązania pay-by-link). Następnie wśród respondentów dużą popularnością cieszyły się karty płatnicze (odpowiadające za 13,4% liczby oraz 11,8% wartości zrealizowanych transakcji), rozwiązanie PayPal oraz niekartowe płatności mobilne (m.in. BLIK). Gotówka odpowiadała za 2,2% liczby i 2,1% wartości transakcji w sieci Internet. Podsumowanie użycia instrumentów płatniczych przez respondentów w trakcie trwania badania w sieci Internet przedstawia Wykres 15 i Wykres 16.

Wykres 15. Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości transakcji zdalnych



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=232 transakcje.

Wykres 16. Szczegółowy udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości transakcji zdalnych

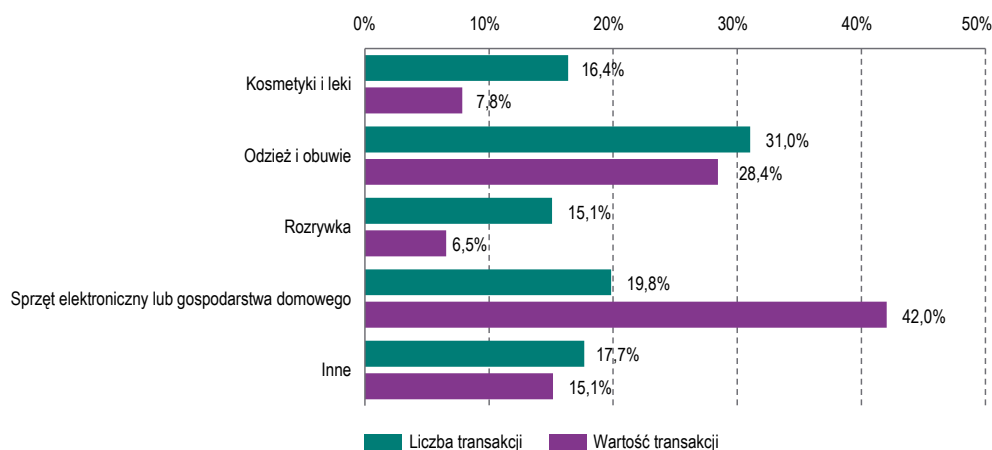


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=232 transakcje.

3.2.2. Kategorie transakcji

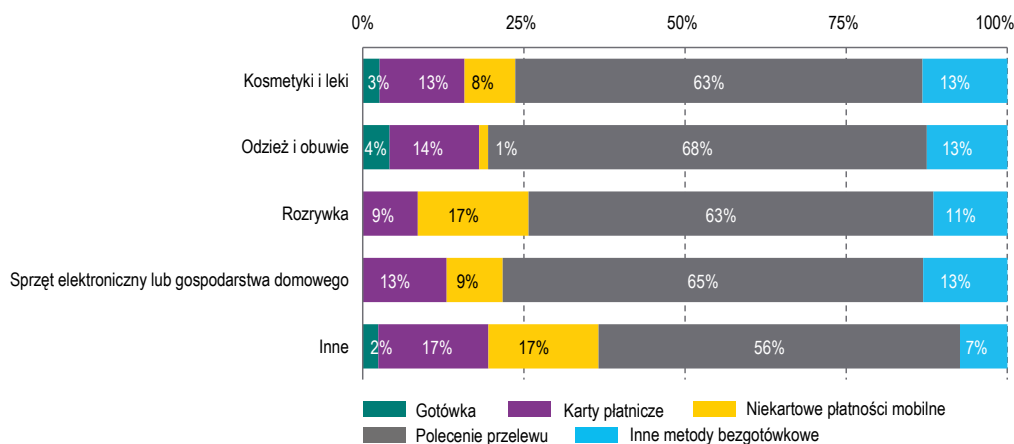
Respondenci określali również kategorie transakcji zdalnych. Ilościowo dominowały transakcje w sklepach sprzedających „odzież i obuwie” (31%), a następnie „sprzęt elektroniczny lub gospodarstwa domowego” (19,8%), „kosmetyki i leki” (16,4%) oraz z podmiotami oferującymi „rozrywkę” (15,1%). Pod względem wartości zrealizowanych transakcji dominowały te same kategorie, przy czym ich kolejność różniła się. Wartościowo zdecydowanie dominowała sprzedaż „sprzętu elektronicznego lub gospodarstwa domowego”. Wykres 17 przedstawia kategorie płatności realizowanych w sieci Internet. Szczegółowy udział transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w zależności od kategorii płatności zdalnych przedstawia Wykres 18 (w zakresie liczby) i Wykres 19 (w zakresie wartości).

Wykres 17. Kategorie transakcji zdalnych

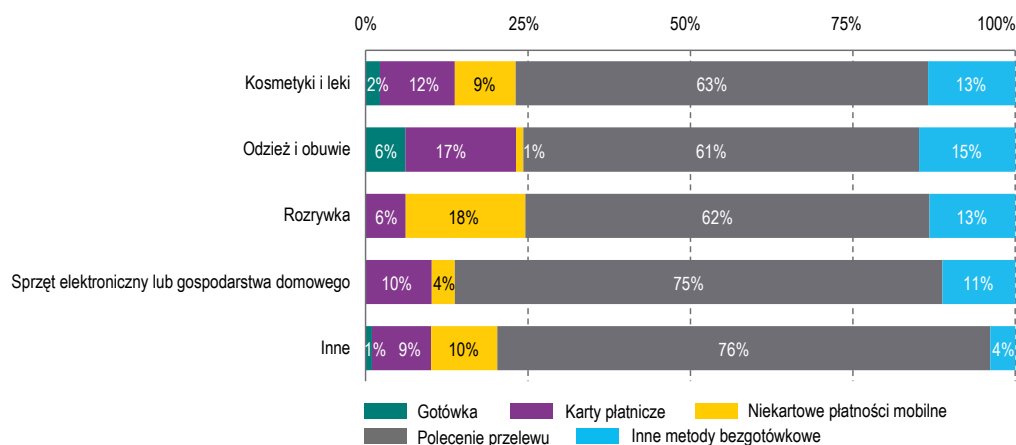


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=232 transakcje.

Wykres 18. Udział liczby transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w poszczególnych kategoriach transakcji zdalnych



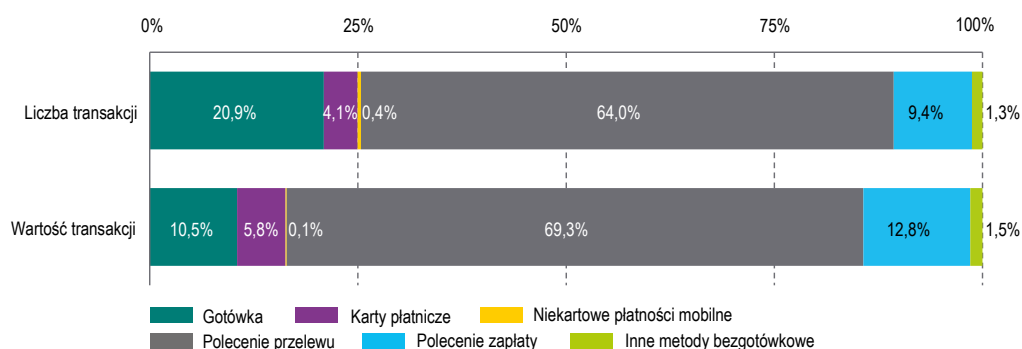
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=232 transakcje.

Wykres 19. Udział wartości transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w poszczególnych kategoriach transakcji zdalnych

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=232 transakcje.

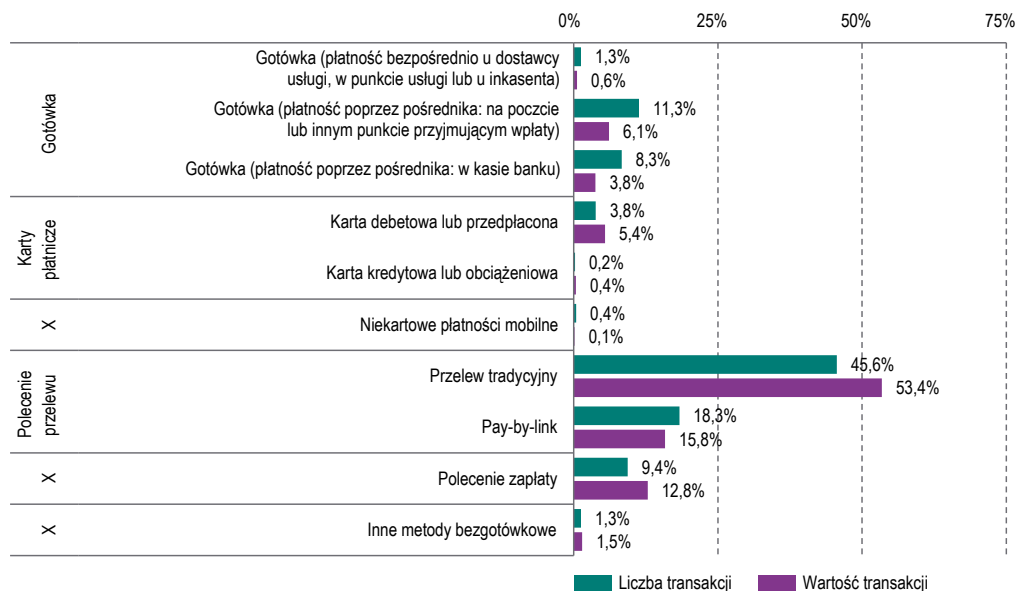
3.3. Płatności cykliczne za rachunki

W ramach badania dzienniczkowego respondenci zrealizowali łącznie 469 transakcji cyklicznych za rachunki na łączną kwotę 102 581,70 zł. Podobnie jak w przypadku transakcji zdalnych, w płatnościach cyklicznych dominowały płatności bezgotówkowe. Odpowiadały one za 79,1% liczby wszystkich transakcji i 89,5% ich łącznej wartości. Wśród płatności bezgotówkowych dominowały polecenia przelewu oraz polecenia zapłaty. Wykorzystanie kart płatniczych lub niekartowych płatności mobilnych było stosunkowo niskie (łącznie około 4,5% liczby i 5,9% wartości zrealizowanych wartości). Transakcje gotówkowe (odpowiadające za kolejno 20,9% liczby i 10,5% wartości zrealizowanych transakcji) realizowane były głównie poprzez pośredników (np. w placówkach Poczty Polskiej, kasach banków lub innych punktach przyjmujących wpłaty). Podsumowanie instrumentów płatniczych użytych przez respondentów do realizacji płatności cyklicznych przedstawia Wykres 20 i Wykres 21.

Wykres 20. Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości płatności cyklicznych

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=469 transakcji.

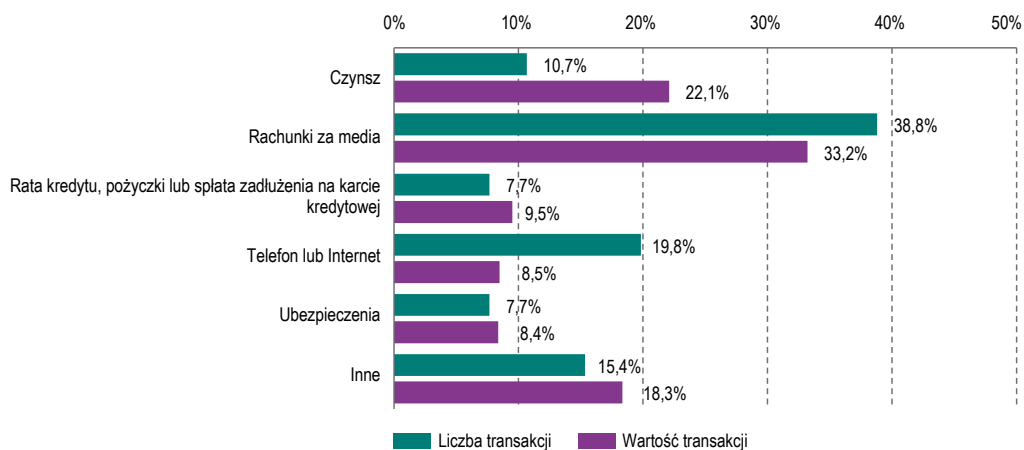
Wykres 21. Szczegółowy udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości płatności cyklicznych



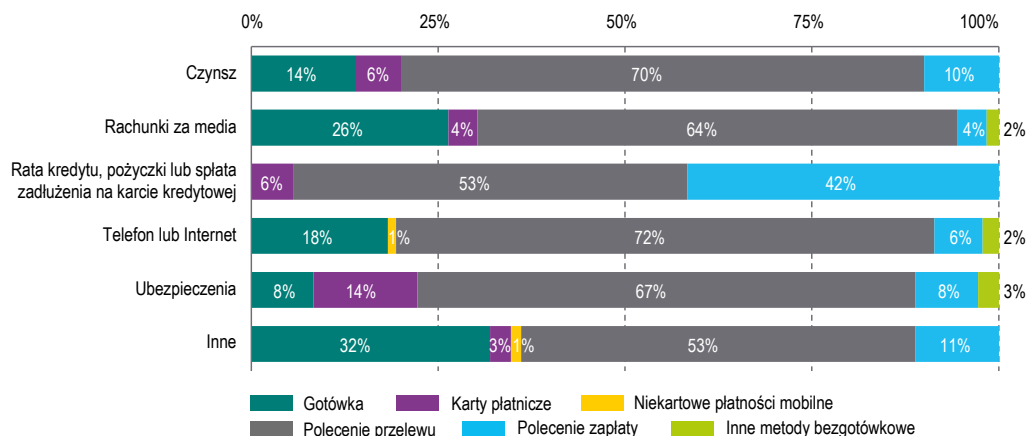
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=469 transakcji.

Wykres 22 przedstawia kategorie płatności cyklicznych, w których zrealizowano transakcje podczas badania. Ilościowo dominowały transakcje dotyczące „rachunków za media” (38,8%), „telefon lub Internet” (19,8%) oraz „czynsz” (10,7%). Pod względem wartości zrealizowanych transakcji dominowały kategorie płatności związane z prowadzeniem gospodarstwa domowego — „rachunki za media”, „czynsz” oraz „rata kredytu hipotecznego”. Szczegółowy udział transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w zależności od miejsca lub typu płatności w sieci Internet przedstawia Wykres 23 (w zakresie liczby) i Wykres 24 (w zakresie wartości).

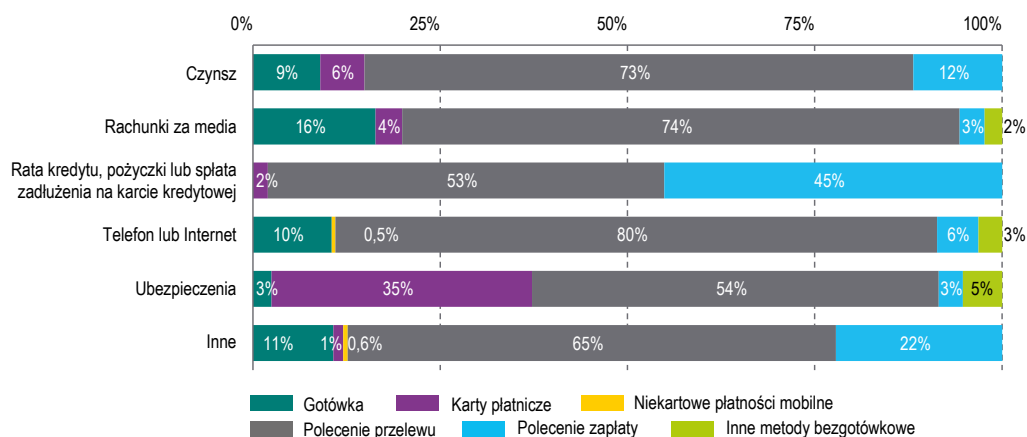
Wykres 22. Wartość i liczba płatności cyklicznych z podziałem na kategorie transakcji



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=469 transakcji.

Wykres 23. Liczba transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w różnych kategoriach płatności cyklicznych

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=469 transakcji.

Wykres 24. Wartości transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w różnych kategoriach płatności cyklicznych

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=469 transakcji.

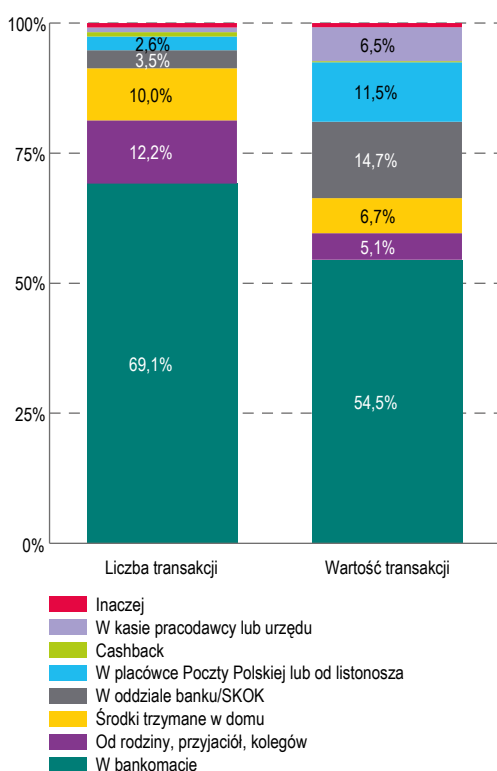
3.4. Pozyskiwanie gotówki

W trakcie trwania badania dzienniczkowego respondenci pozyskiwali gotówkę 230 razy na łączną kwotę 57 232,97 zł. Dominującą metodą była wypłata w bankomacie (69,1% liczby wszystkich pozyskań i 54,5% ich wartości). Popularną metodą było również pozyskiwanie gotówki od rodziny, przyjaciół oraz kolegów (12,2% liczby i 5,1% wartości pozyskań gotówki) oraz z rezerw gotówkowych trzymany w domu (10% liczby i 6,7% wartości pozyskań gotówki). Wpłaty z oddziałów bankowych stanowiły 3,5% liczby, ale odpowiadały za 14,7% wartości wypłat. Pozyskania gotówki związane z wypłatami wynagrodzenia za pracę, emeryturę lub z tytułu świadczeń socjalnych, czyli wypłaty w placówkach Poczty Polskiej oraz w kasach pracodawcy lub urzędu, stanowiły 3,5% liczby i około 18% wartości pozyskanej gotówki. Usługa cashback (wypłata gotówki realizowana przy okazji płatności kartą płatniczą)

odpowiadała za 0,9% liczby i 0,2% wartości pozyskań gotówki. Inne metody reprezentowały 0,9% liczby i 0,8% wartości. Podsumowanie stosowanych przez respondentów metod pozyskiwania gotówki przedstawia Wykres 25.

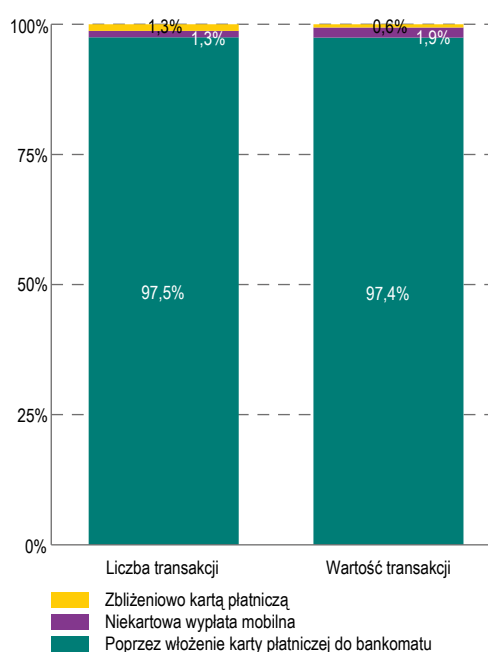
Respondentów zapytano także o metody przeprowadzania wypłat bankomatowych. Zgodnie z ich deklaracjami wypłata w bankomatach była realizowana w głównej mierze przy pomocy kart płatniczych (98,7% liczby i 98,1% wartości transakcji). Wypłata kartą płatniczą przy pomocy technologii zbliżeniowej nie była popularna wśród respondentów i odpowiada zaledwie za 1,3% liczby i 0,6% wartości wypłat. Niekartowe wypłaty mobilne odpowiadały za 1,3% liczby i 1,9% wartości wypłat. Podsumowanie sposobów wypłat gotówki w bankomatach przedstawia Wykres 26.

Wykres 25. Metody pozyskiwania gotówki



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=230 transakcji.

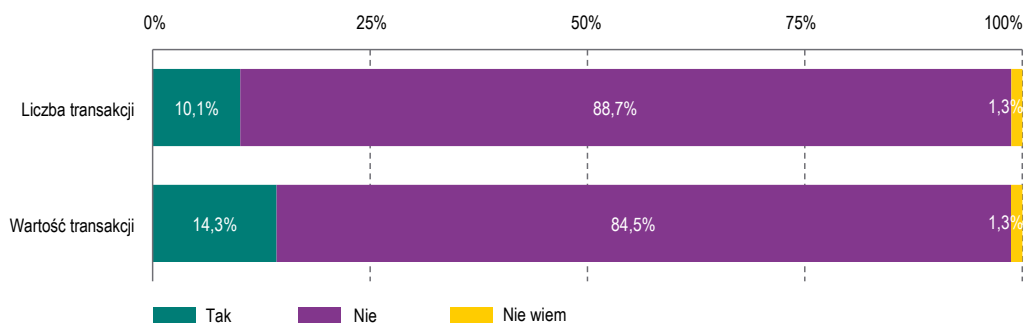
Wykres 26. Sposób realizacji wypłaty gotówkowej w bankomatach



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=159 transakcji.

W 88,7% przypadków respondenci wskazywali, że za wypłatę z bankomatu nie została pobrana opłata (odpowiadało to 84,5% wartości zrealizowanych transakcji). W przypadku 10,1% wypłat (odpowiadającym za 14,3% wartości zrealizowanych transakcji) opłata została pobrana, zaś w przypadku 1,3% wypłat (odpowiadającym za 1,3% wartości) respondenci nie byli w stanie określić, czy opłata została pobrana. Występowanie opłat za wypłatę gotówki w bankomatach przedstawia Wykres 27.

Wykres 27. Występowanie opłaty za wypłatę gotówki w bankomatach



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=159 transakcji.

Zwyczaje płatnicze w trakcie pandemii COVID-19

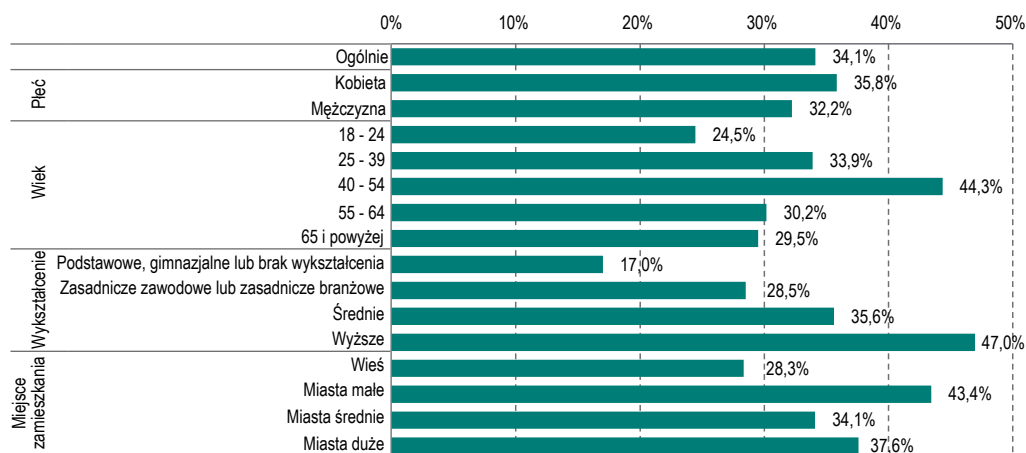
Pandemia COVID-19 spowodowała wprowadzenie w większości krajów świata ograniczeń mających na celu zahamowanie rozprzestrzeniania się wirusa. Restrykcje, takie jak np. zamknięcie niektórych obszarów gospodarki lub ograniczenia przemieszczania się, wpłynęły na zachowania konsumenckie. Jednocześnie we wczesnej fazie trwania pandemii pojawiły się informacje łączące płatności gotówkowe z przenoszeniem choroby⁷. Obawy te skutkowały między innymi ograniczaniem przez niektóre sklepy możliwości płacenia gotówką. W odpowiedzi na te działania NBP wydał w dniu 10 kwietnia 2020 r. komunikat, w którym zaapelował o akceptowanie płatności gotówkowych⁸.

Realizacja badania w czasie trwania pandemii dała unikatową możliwość identyfikacji jej wpływu na zachowania konsumentów, w szczególności zachowania płatnicze. Zgodnie z wynikami badania 65% respondentów wskazało, że z uwagą na pandemię COVID-19 ich zwyczaje konsumenckie nie uległy zmianie, a 0,9% badanych nie było w stanie określić wpływu pandemii w tym zakresie. Natomiast pozostałe 34,1% respondentów zadeklarowało, że z uwagi na pandemię COVID-19 zmieniło swoje zachowania konsumenckie. Spośród tej grupy badanych zdecydowana większość osób (79,8%) wskazała, że rzadziej realizuje zakupy w fizycznych punktach handlowo-usługowych, lecz stara się o to, aby były to zakupy o większej wartości. Z kolei 28,7% respondentów wskazało, że częściej dokonuje zakupów w sieci Internet (przy czym 10% respondentów wskazało na realizowanie obu tych strategii jednocześnie), zaś 1,5% respondentów zmieniło swoje zachowania konsumenckie w inny sposób. Podsumowanie charakterystyki demograficznej osób zmieniających w jakikolwiek sposób swoje zachowania konsumenckie przedstawia Wykres 28, zaś sposób, w jaki uległy one zmianie z uwagi na pandemię COVID-19, przedstawia Wykres 29.

⁷ R. Auer, G. Cornelli, i J. Frost, *Covid-19, cash, and the future of payments*, „BIS Bulletin”, 2020, nr 3, <https://www.bis.org/publ/bisbull03.pdf>.

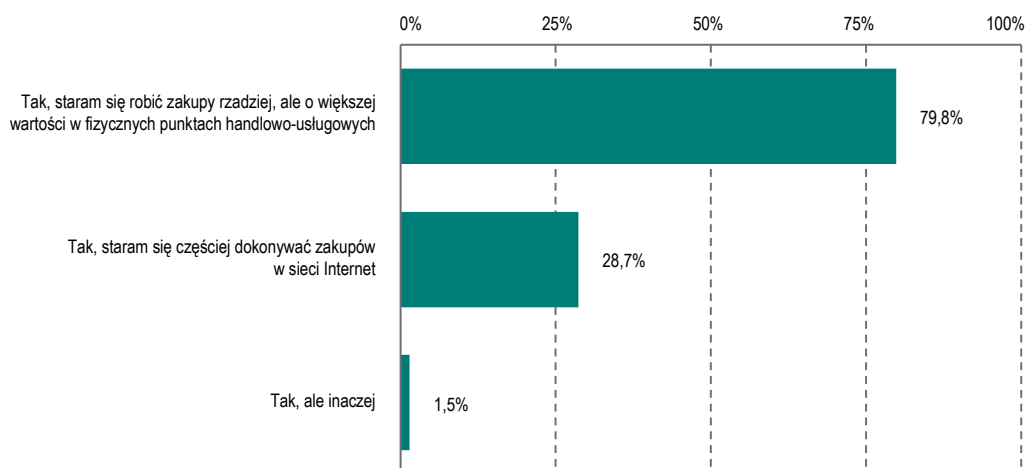
⁸ https://www.nbp.pl/home.aspx?f=aktualnosci/wiadomosci_2020/10042020dsp.html

Wykres 28. Charakterystyka osób deklarujących zmianę zachowań konsumenckich



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

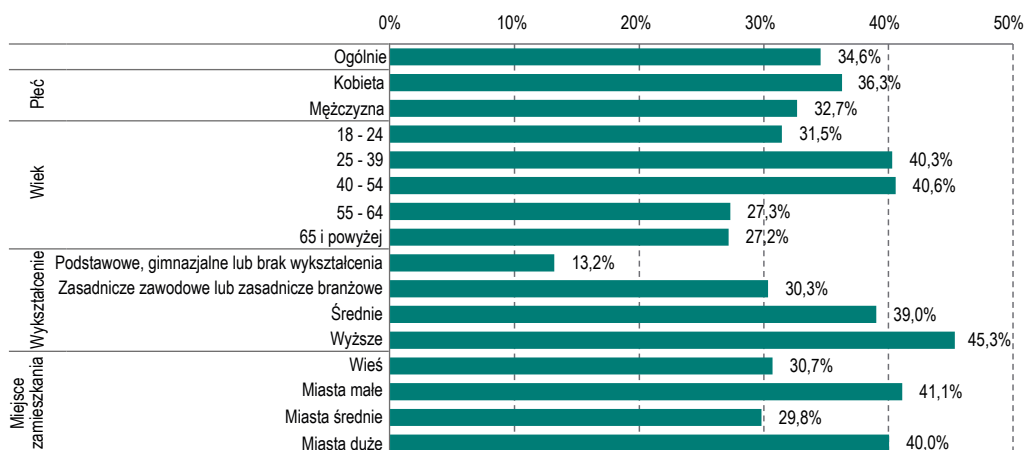
Wykres 29. Zmiana zachowań konsumenckich w związku z pandemią COVID-19 wśród respondentów deklarujących zmianę swoich zachowań⁹



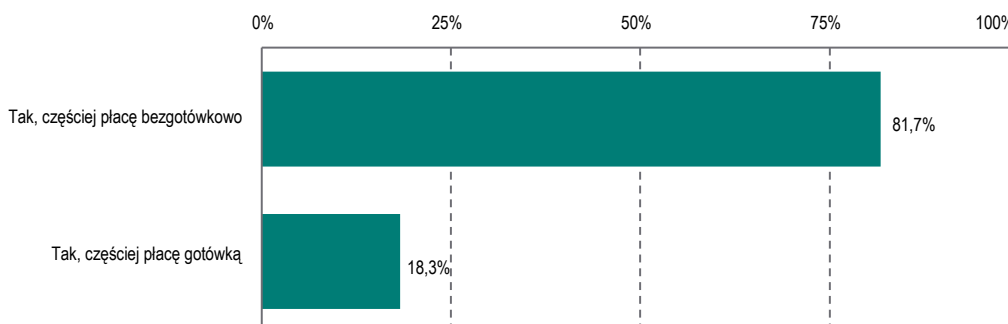
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=466.

Oprócz pytania dotyczącego zachowań konsumenckich, wszyscy respondenci zostali poproszeni o określenie, czy w związku z pandemią COVID-19 zmieniły się ich zachowania płatnicze w fizycznych punktach handlowo-usługowych. I tak, 64,5% badanych wskazało, że taka zmiana nie miała miejsca, a 34,6% badanych wskazało, że doszło do zmiany ich zwyczajów płatniczych. W większości przypadków była to zmiana w kierunku płatności bezgotówkowych – 81,7% osób z tej grupy (w stosunku do 18,3% osób, które częściej zaczęły korzystać z gotówki). Wykres 30 przedstawia charakterystykę osób, które w trakcie pandemii COVID-19 zmieniły swoje zachowania płatnicze, zaś Wykres 31 przedstawia typ zmian do których doszło.

⁹ Pytanie wielokrotnego wyboru. Dane nie sumują się do 100%.

Wykres 30. Charakterystyka osób deklarujących zmianę zachowań płatniczych

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

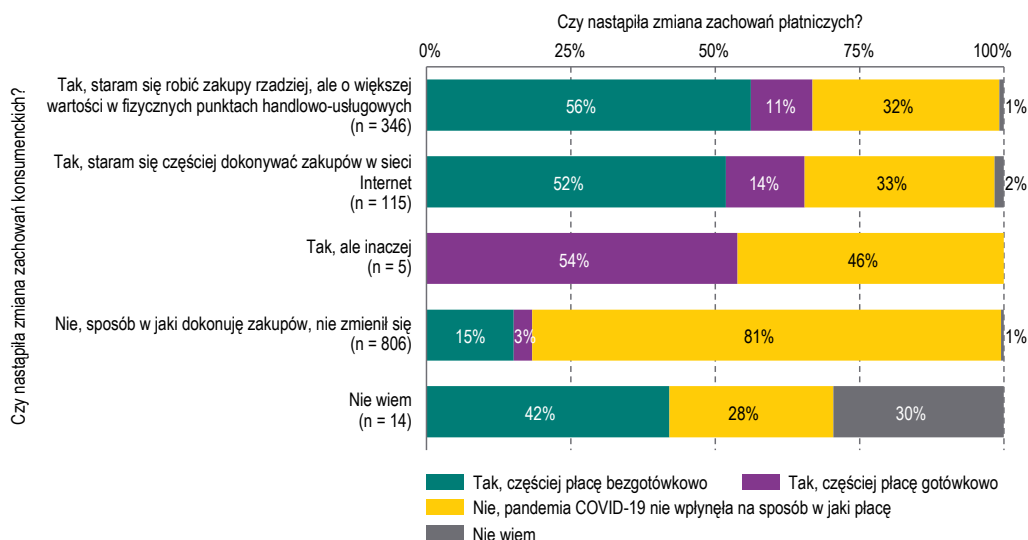
Wykres 31. Typ zmiany zachowań płatniczych w związku z pandemią COVID-19 wśród respondentów deklarujących zmianę swoich zachowań

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=443.

Zmiana zachowań płatniczych wydaje się być powiązana ze zmianą zachowań konsumencjckich. Około 2/3 osób, które wskazały, iż w ich przypadku nastąpiła również zmiana zachowań konsumencjckich, zadeklarowało także zmianę zachowań płatniczych. Gdy do zmiany zachowań konsumencjckich nie dochodziło, zmianę zachowań płatniczych wskazywało 18,3% osób. Szczegółowe zależności pomiędzy zmianami zachowań konsumencjckich i płatniczych przedstawia Wykres 32.

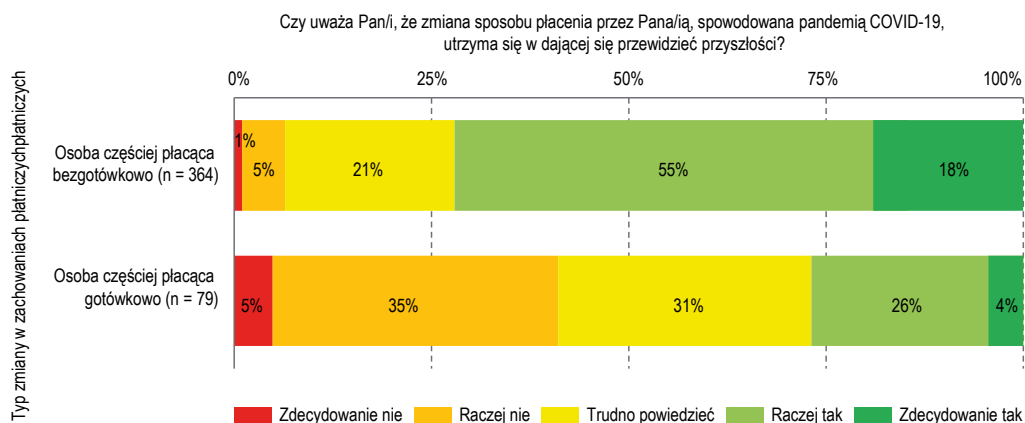
Osoby, które zadeklarowały zmianę zachowań płatniczych z uwagi na pandemię COVID-19, zostały dodatkowo poproszone o ocenę, czy ta zmiana utrzyma się w dającej się przewidzieć przyszłości. Osoby, które wskazały, że z uwagi na pandemię częściej płaciły bezgotówkowo, w 73,2% przypadków wskazywały, że raczej lub zdecydowanie utrzymają ten trend. Osoby, które z uwagi na pandemię częściej płaciły gotówkowo, były tego zdania w 30% przypadków. Podsumowanie przewidywań w zakresie trwałości zmian zachowań płatniczych przedstawia Wykres 33.

Wykres 32. Zmiana w zachowaniach płatniczych w zależności od zmiany zachowań konsumenckich



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

Wykres 33. Przewidywana trwałość zmian w zachowaniach płatniczych spowodowanych pandemią COVID-19



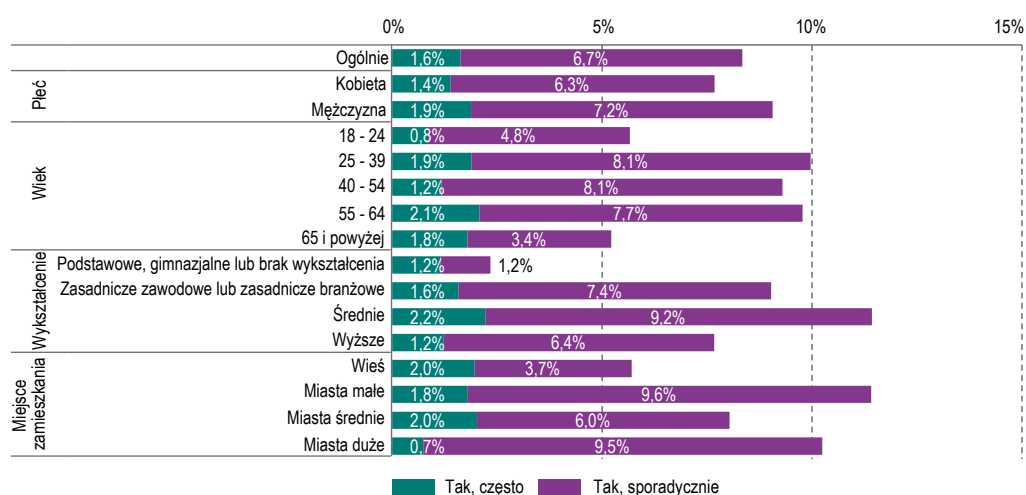
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=443.

Respondenci zostali poproszeni również o wskazanie, czy w trakcie pandemii COVID-19 doświadczyli problemów z dokonywaniem płatności gotówką. Zgodnie z wynikami badania 8,3% respondentów doświadczyło takich problemów (często lub sporadycznie). W stosunku do wartości średniej, wyraźnie częściej z problemem w zapłacie gotówką spotykały się osoby o wykształceniu średnim oraz mieszkańcy małych i dużych miast. W pozostałych przekrojach

¹⁰ Typ zmiany w zachowaniach płatniczych został określony na podstawie deklaracji respondenta.

nie odnotowano wyraźnych różnic. Podsumowanie występowania trudności z dokonywaniem płatności gotówkowych przedstawia Wykres 34.

Wykres 34. Występowanie trudności z dokonywaniem płatności gotówką



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

Podsumowanie

Zgodnie z wynikami badania ponad 88,5% dorosłych Polaków posiadało rachunek płatniczy lub konto bankowe, przy czym jego brak powiązany jest najczęściej w wykształceniu – jedynie 55,7% respondentów z wykształceniem podstawowym, gimnazjalnym lub z brakiem wykształcenia posiadało taki rachunek lub konto. Karty płatnicze, czyli podstawowe instrumenty płatności bezgotówkowych, posiadało mniej osób niż posiadaczy rachunku lub konta, ale nadal była to dominująca liczba badanych – 81,7%.

Przeprowadzenie badania dziennikowego pozwoliło zaktualizować wiedzę na temat metod realizacji detalicznych transakcji płatniczych w Polsce. Podczas gdy gotówka jest nadal najbardziej rozpowszechnionym instrumentem płatniczym – w ciągu ostatnich 12 miesięcy skorzystało z niej 97,8% badanych, to w codziennych transakcjach w fizycznych sklepach i punktach usługowych gotówka straciła, w stosunku do badań z poprzednich lat, pozycję dominującą, odpowiadając za 46,4% liczby transakcji i 29,3% ich wartości – przeważając tylko przy płatnościach do 25 zł i od 25 do 50 zł (stanowiąc odpowiednio 69,3% i 52,7% tych transakcji). Kierunek zmian pokazuje również porównanie z wynikami poprzednich badań dziennikowych NBP – na przełomie 2011 r. i 2012 r.¹¹ płatności gotówkowe odpowiadały za 81,8% liczby transakcji i 63,7% wartości zrealizowanych transakcji, zaś w 2016 r.¹² za 53,9% liczby i 41,1% wartości transakcji.

Wyniki badań metod płatności realizowanych w sieci Internet wskazują, że obecnie dominującą metodą płatności jest polecenie przelewu (w szczególności płatności typu pay-by-link), które odpowiadało za 64,8% liczby i 69,4% wartości wszystkich transakcji. Polecenia przelewu dominowały również w przypadku realizacji płatności cyklicznych (64% liczby i 69,3% wartości transakcji).

Badanie wskazuje także na kilka interesujących kwestii związanych z akceptacją i adopcją różnych instrumentów płatniczych. Po pierwsze, należy zauważyć, że w trakcie pandemii COVID-19 pojawiły się sytuacje, w których realizacja płatności gotówkowych była utrudniona. Doświadczyło tego 8,3% badanych. Z drugiej strony badanie wskazało, że nadal istnieje grupa osób wykluczonych finansowo, które nie posiadają rachunku płatniczego lub konta bankowego i w efekcie mają utrudniony dostęp do bezgotówkowych instrumentów płatniczych, chociaż potencjalnie mogłyby z nich korzystać (16,9% transakcji gotówkowych zrealizowanych zostało przez osoby, które nie posiadały karty płatniczej w miejscach, w których mogłyby nią zapłacić). Jednocześnie osoby posiadające bezgotówkowe instrumenty płatnicze nie zawsze miały możliwość skorzystania z nich (26,7% transakcji gotówkowych zostało zrealizowanych przez posiadaczy kart w miejscach, w których nie występował terminal płatniczy). Należy mieć na względzie również fakt, iż istotna część transakcji gotówkowych (48,8% ich liczby i 44,6% ich łącznej wartości) została zrealizowana przez osoby, które miały możliwość realizacji kartą płatniczą, gdyż miejsce, w którym płatność została dokonana, było wyposażone

¹¹ T. Koźliński, *Zwyczajne płatnicze Polaków*, Warszawa 2013, https://www.nbp.pl/systemplatniczy/zwyczajne_platnicze/zwyczajne_platnicze_Polakow.pdf.

¹² A. Manikowski, *Raport z badania czynników oddziałujących na wielkość obrotu gotówkowego w Polsce*, Warszawa 2017, <https://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot-gotowkowy/raport-gotowka-2016.pdf>.

w terminal płatniczy, a oni sami posiadali kartę płatniczą. Płatności gotówkowe realizowali więc zgodnie ze swoimi preferencjami.

Badanie pokazuje ponadto, że pandemia COVID-19 miała wpływ na zachowania płatnicze. Około 35% respondentów wskazało, że z uwagi na pandemię zmieniło swoje zachowania płatnicze (w większości przypadków związane było to również ze zmianą zachowań konsumenckich). Osoby, które w związku z pandemią zmieniły zachowania płatnicze, częściej wskazywały zmianę w kierunku płatności bezgotówkowych. Te same osoby w większości (73,2%) wskazywały, że w przyszłości (po ustaniu pandemii) zmiana ta się utrzyma. Deklaracje te będą mogły być zweryfikowane dopiero podczas ewentualnych przyszłych badań.

Podsumowując wyniki badania, można stwierdzić, że w Polsce nie występuje jeden, generalnie dominujący instrument płatniczy. Polacy, zgodnie z własnymi preferencjami i możliwościami dostępnymi na rynku, korzystają z wielu metod płatności, różnicując je w zależności od wydawanej kwoty, kategorii wydatku czy miejsca realizacji transakcji.

Bibliografia

Auer R., Cornelli G., i Frost J., *Covid-19, cash, and the future of payments*, „BIS Bulletin”, 2020, nr 3, <https://www.bis.org/publ/bisbull03.pdf>.

European Central Bank, *Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE)*, Frankfurt am Main 2020, <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/ecb.spacereport202012~bb2038bbb6.en.pdf>

Koźliński T., *Zwyczaje płatnicze Polaków*, Warszawa 2013, https://www.nbp.pl/systemplatniczy/zwyczaje_platnicze/zwyczaje_platnicze_Polakow.pdf.

Manikowski A., *Raport z badania czynników oddziałujących na wielkość obrotu gotówkowego w Polsce*, Warszawa 2017, <https://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot-gotowkowy/raport-gotowka-2016.pdf>.

Spis skrótów

CAPI	(ang. <i>Computer Assisted Personal Interview</i>), metoda realizacji badania polegająca na przeprowadzeniu bezpośredniego wywiadu badania z respondentem osobiście, wspomaganego jednak komputerowo, podczas którego ankieter korzysta z laptopa lub innego urządzenia przenośnego, na którym są zapisywane odpowiedzi
CAWI	(ang. <i>Computer Assisted Web Interview</i>), metoda realizacji badania, w ramach której respondent jest proszony o wypełnienie ankiety w formie elektronicznej, zazwyczaj przy pomocy strony internetowej
NBP	Narodowy Bank Polski
P2P	(ang. <i>peer-to-peer</i>), typ płatności polegających na transferze środków pieniężnych od jednej osoby fizycznej do drugiej
PAPI	(ang. <i>Paper Assisted Personal Interview</i>), metoda realizacji badania polegająca na przeprowadzeniu bezpośredniego wywiadu z respondentem, podczas którego ankieter zapisuje odpowiedzi respondenta na papierowym formularzu (w sposób tradycyjny)
PHU	punkt handlowo- usługowy

Spis tabel

Tabela 1.	Posiadanie karty płatniczej oraz posiadanie rachunku płatniczego/konta bankowego	9
Tabela 2.	Średnia wartość transakcji dla poszczególnych typów instrumentów płatniczych	14

Spis wykresów

Wykres 1.	Charakterystyka respondentów	7
Wykres 2.	Posiadanie przynajmniej jednego rachunku płatniczego lub konta bankowego	8
Wykres 3.	Posiadanie przynajmniej jednej karty płatniczej	10
Wykres 4.	Wykorzystanie metod płatności w ciągu ostatnich 12 miesięcy poprzedzających badanie	11
Wykres 5.	Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości transakcji w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P	12
Wykres 6.	Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie transakcji w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P w podziale na cechy demograficzne	13
Wykres 7.	Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej wartości transakcji w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P w podziale na cechy demograficzne	13
Wykres 8.	Rozkład liczby i wartości zrealizowanych płatności w zależności od kwoty transakcji	14
Wykres 9.	Ilościowa dystrybucja wykorzystanych instrumentów płatniczych w zależności od kwoty transakcji	15
Wykres 10.	Miejsce lub typ płatności zrealizowanej w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P	16
Wykres 11.	Udział liczby transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w łącznej liczbie transakcji zrealizowanych w poszczególnych miejscach i kategoriach płatności w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P	17
Wykres 12.	Udział wartości transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w łącznej wartości transakcji zrealizowanych w poszczególnych miejscach i kategoriach płatności w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P	17

Wykres 13.	Możliwość realizacji transakcji kartą płatniczą w przypadku wykorzystania gotówki	18
Wykres 14.	Metody realizacji transakcji kartami płatniczymi	19
Wykres 15.	Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości transakcji zdalnych	20
Wykres 16.	Szczegółowy udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości transakcji zdalnych	20
Wykres 17.	Kategorie transakcji zdalnych	21
Wykres 18.	Udział liczby transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w poszczególnych kategoriach transakcji zdalnych	22
Wykres 19.	Udział wartości transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w poszczególnych kategoriach transakcji zdalnych	22
Wykres 20.	Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości płatności cyklicznych	23
Wykres 21.	Szczegółowy udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości płatności cyklicznych	24
Wykres 22.	Wartość i liczba płatności cyklicznych z podziałem na kategorie transakcji	25
Wykres 23.	Liczba transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w różnych kategoriach płatności cyklicznych	25
Wykres 24.	Wartości transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w różnych kategoriach płatności cyklicznych	26
Wykres 25.	Metody pozyskiwania gotówki	27
Wykres 26.	Sposób realizacji wypłaty gotówkowej w bankomatach	27
Wykres 27.	Występowanie opłaty za wypłatę gotówki w bankomatach	28
Wykres 28.	Charakterystyka osób deklarujących zmianę zachowań konsumenckich	30
Wykres 29.	Zmiana zachowań konsumenckich w związku z pandemią COVID-19 wśród respondentów deklarujących zmianę swoich zachowań	30
Wykres 30.	Charakterystyka osób deklarujących zmianę zachowań płatniczych	31
Wykres 31.	Typ zmiany zachowań płatniczych w związku z pandemią COVID-19 wśród respondentów deklarujących zmianę swoich zachowań	31
Wykres 32.	Zmiana w zachowaniach płatniczych w zależności od zmiany zachowań konsumenckich	32
Wykres 33.	Przewidywana trwałość zmian w zachowaniach płatniczych spowodowanych pandemią COVID-19	33
Wykres 34.	Występowanie trudności z dokonywaniem płatności gotówką	33

www.nbp.pl

