



Diagnoza postaw i zachowań związanych z wykluczeniem finansowym w Polsce – potencjał zmian

Prezentacja na podstawie badań ilościowych i
jakościowych zrealizowanych
dla Narodowego Banku Polskiego

Dr hab. Prof. UW Dominika Maison

Warszawa, 13 grudnia 2010



METODOLOGIA



Metodologia

Badanie 1

- **Badanie sondażowe**
- **CAPI** (*computer asisted personal interview*)
- **Próba ogólnopolska, losowo-kwotowa** → odzwierciedlająca strukturę demograficzną mieszkańców Polski
 - Losowy dobór miejsc realizacji
 - Kwotowy dobór respondentów z uwzględnieniem podstawowych zmiennych demograficznych
- **Realizacja terenowa**
 - 28.11-11.12.2009 roku.

Badanie 2

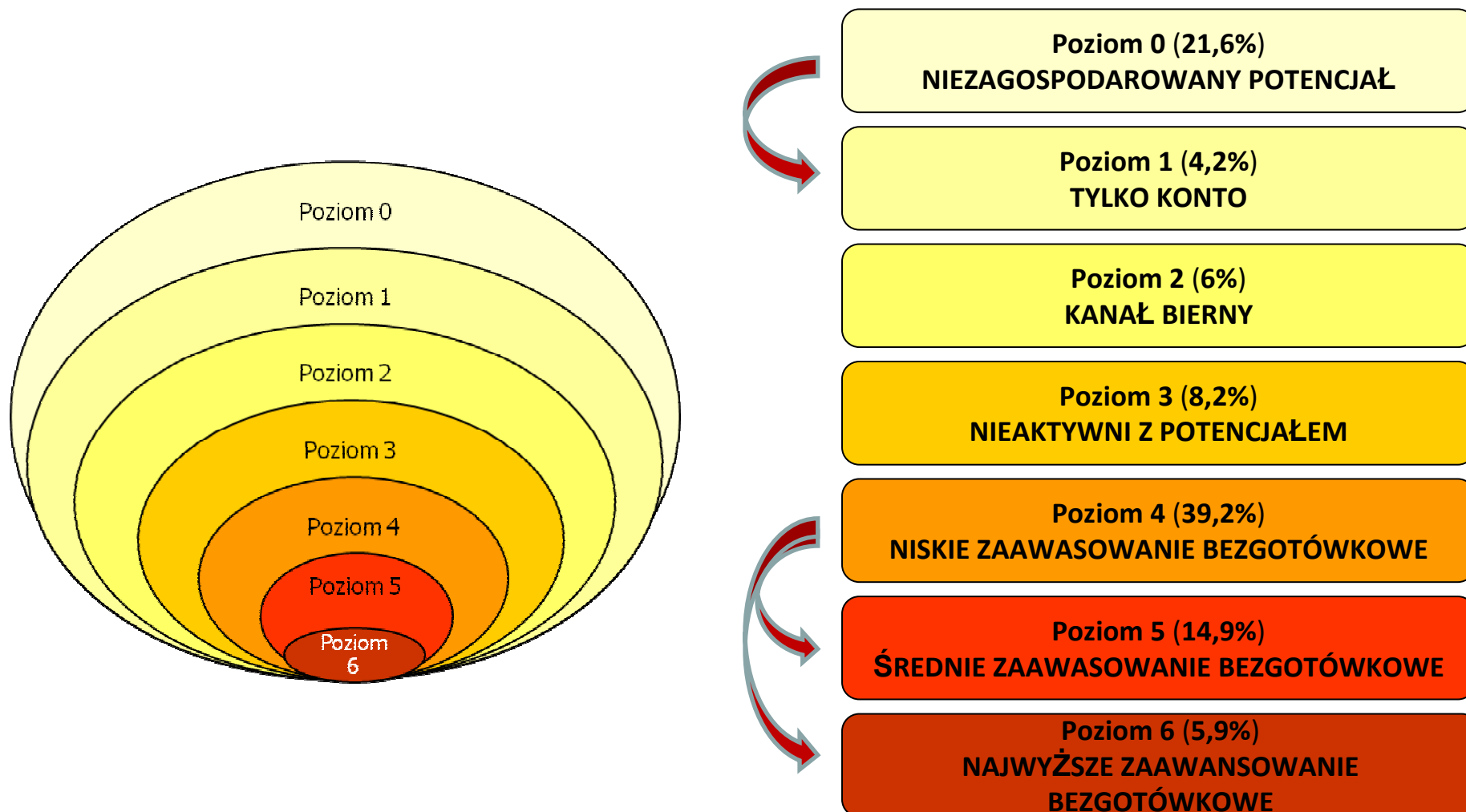
- **Badanie jakościowe** – zogniskowane wywiady grupowe (14 exFGI):
 - osoby nie posiadające konta
 - osoby posiadające konto ale słabo korzystające z obrotu bezgotówkowego
- **Respondenci**
 - emeryci, renciści, bezrobotni
- **Realizacja terenowa**
 - 1-13.08.2010 roku
 - Warszawa, Piotrków Trybunalski, Ostrowiec Świętokrzyski



WPROWADZENIE



Poziomy zaawansowania bezgotówkowego – wskaźnik „lejkowy”

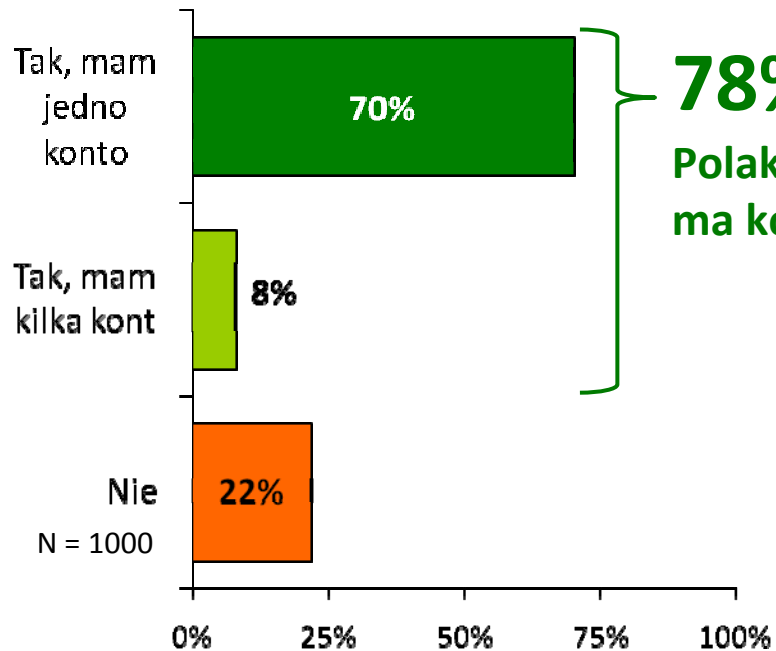




BARIERY PRZED ZAŁOŻENIEM KONTA BANKOWEGO



Posiadanie konta bankowego



Kto ma konto?

Czynniki demograficzne

- Osoby lepiej wykształcone
- Pracujące (wśród pracujących na pełen etat 91% ma konto, wśród bezrobotnych – 39%)

Czynniki psychologiczne

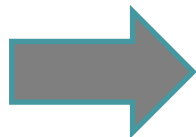
- Niski kult gotówki
- Wysokie zaufanie do banków
- Wysoka protechnologiczność
- Wysoka wiedza finansowa (samoocena)
- Wysoka samoocena sytuacji materialnej



(1) Zbyt dużo kosztów, za mało zysków

Obecnie

Listonosz przynosi gotówkę do domu lub gotówka pobierana jest w kasie zakładu pracy



Płacenie za zakupy i rachunki gotówką



Po założeniu konta

Emerytura/renta/pensja wpływają na konto



Konieczność pobrania gotówki z banku lub z bankomatu



Płacenie za zakupy i rachunki gotówką



DODATKOWY KROK



(2) Obawa przed nowymi technologiami

Duży lęk przed nowymi technologiami

Obawa przed pomyłką => utrata pieniędzy

Utrudniony dostęp do pieniędzy

” „Bankomaty są bardzo niebezpieczne. Jak miałam konto, to zawsze chodziłam z synem i syn stawał z tyłu, bo nigdy nie wiadomo, czy ktoś nie podpatrzy.” (emeryci, NPK, Warszawa)

„Jak księgowa mi daje pieniądze do ręki, to tylko ona wie, ile ja zarabiam, a jak idzie przelew, to ktoś w banku ma do tego wgląd.”
(pracujący 30-40 lat, NPK, Piotrków Trybunalski)



(3) Brak zaufania do instytucji finansowych

Nie istnieją tanie i bezpłatne usługi bankowe (ukryte koszty, kruczki)

Bank dba tylko o własne interesy

Bank może łatwo splajtować, „zniknąć”

W bankach często zdarzają się kradzieże z kont

„Bank to jest dla mnie takie trochę kasyno, że się nie zyskuje, tylko zawsze się traci. Są nastawieni na zyski – nic nie ma za darmo i to się zawsze odbija kosztem klienta.” (pracujący 30-40 lat, NPK, W-wa)



(4) Kult gotówki

Przyjemność związana z „namacalnym” posiadaniem pieniędzy

Poczucie bezpieczeństwa – gotówką wszędzie można zapłacić

Poczucie wolności, niezależności (np. od technologii, awarii systemów)

Łatwiejsza kontrola wydatków

„*Jak listonosz przyniesie, to się czuje tą gotówkę w ręku. Lubię patrzeć na te pieniądze, pogłaskać je. Jak dostaję to reguluję podstawowe opłaty, a resztę rozkładam na resztę miesiąca na kupki.*” (emeryci, NPK, W-wa)

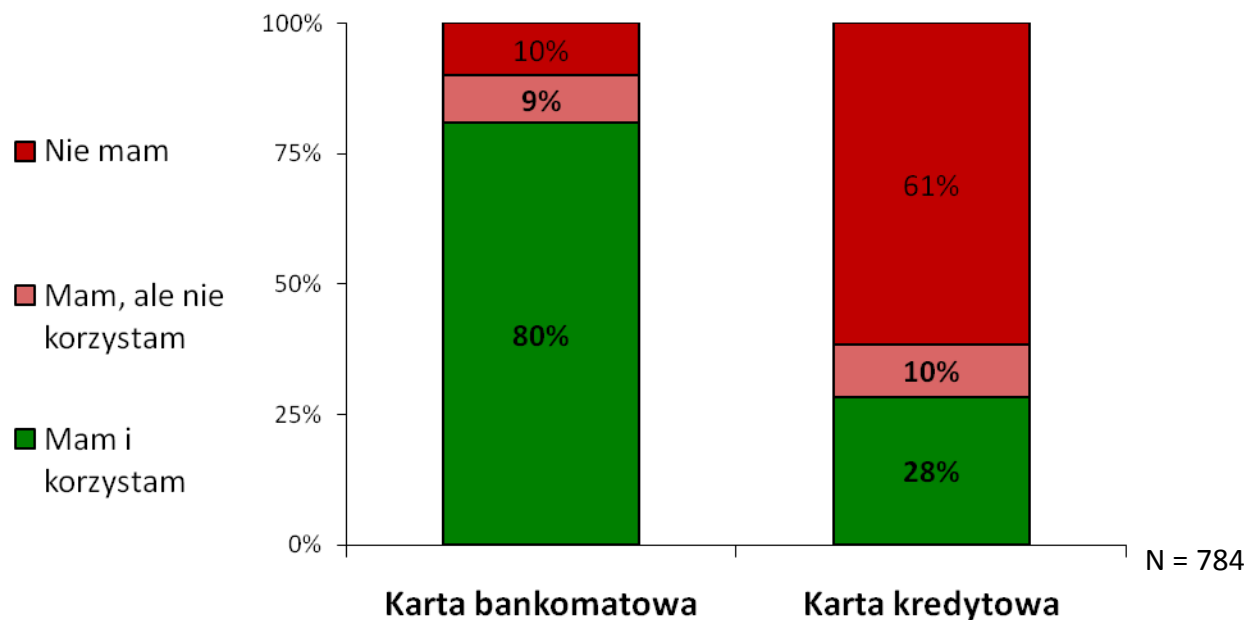
„*Te pieniądze na kartach i kontach to są wirtualne. Nie wiadomo, czy banki mają taką sumę w gotówce, jakby wszyscy chcieli na raz wypłacić. To są fikcyjne pieniądze. To jest kradzież w białych rękawiczkach.*” (renciści, NPK, PT)



BARIERY PRZED KORZYSTANIEM Z INSTRUMENTÓW FINANSOWYCH



Posiadane karty



Kto korzysta z kart?

Czynniki demograficzne

- Osoby z wyższym wykształceniem
- Osoby z większym dochodem

Czynniki psychologiczne

- Niski kult gotówki
- Wysoka protechnologiczność



Czynności wykonywane za pomocą karty

Wypłacanie gotówki w bankomacie: **98%**

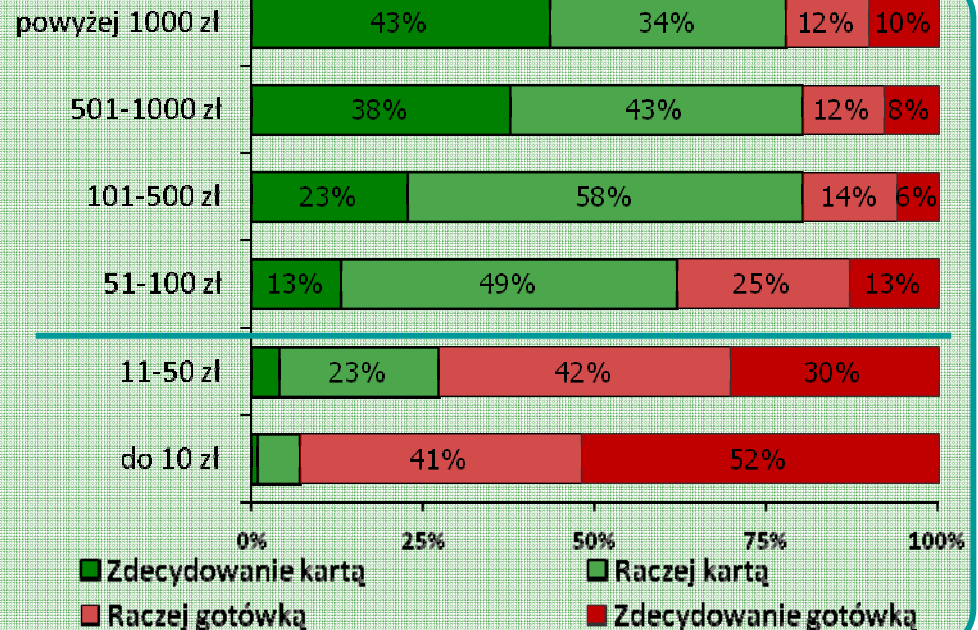
Płacenie za zakupy lub usługi: **86%** (w tym 32% „tak, ale rzadko”) N = 665

Gdzie?

Tak, często

W dużych sklepach	55%
Przy zakupie dóbr trwałych	39%
Przy zakupie ubrań	32%
Na stacjach benzynowych	39%
W restauracjach, hotelach	16%
W małych sklepach	13%
Przy zakupach przez Internet	13%
Podczas wyjazdów zagranicznych	10%
Za usługi	9%

Jaka kwota?





(1) Problem z kontrolą finansów

Lepsze planowanie budżetu – „kupki”

Gotówka – lepsza kontrola wydatków (50 zł w portfelu)

Karta – skojarzenie z „szaleństwem wydawania” => dlatego sami bronią się przed nawykiem płacenia kartą

„Zakupy kartą powodują, że bym więcej wydawał. Raz czy drugi bym wydał dużo, a potem by przyszła refleksja, że za dużo, że może to niepotrzebnie. To jest podobnie jak z telefonem – na abonament to się dzwoni i dzwoni, a jak się ma na kartę, to widać, że uciekają te złotówki. I to jest podobnie jak z tą gotówką w kieszeni – widać od razu ile mi ubyło.” (pracujący powyżej 55 lat, PK, OŚ)

„Słyszałam, że płacąc kartą tracimy poczucie rzeczywistości, bo nie widzimy tych pieniędzy. I wydaje nam się, że płacimy mniej. Widzimy przed sobą kawałek plastiku, a jak mamy przed sobą 300 zł i mamy je komuś dać, to bardziej nas to rusza.” (młodzi 18-25 lat, PK, OŚ)



(2) Lęk przed wykonywaniem transakcji

Obawa, że coś się źle zrobi

Obawa, że kasjer oszuka (zakupy)

Obawa przed awarią systemu

Obawa przed wirtualną kradzieżą

**Brak pewności, czy na koncie jest wystarczająca ilość
środków – wstyd**



(3) Brak wiedzy o obrocie bezgotówkowym

Na każdej karcie można zrobić debet (popaść w długi)

Przy płaceniu kartą klient płaci prowizję

Przy płaceniu kartą udostępnia się sklepowi swoje dane osobowe oraz numer konta bankowego

Gdy płaci się przez internet nie ma dowodu wpłaty

” „Jak ja płacę kartą, to mój bank musi przelać pieniądze na konto sklepu i ja nie wiem, czy oni nie przelewają więcej, czy mnie to coś nie kosztuje więcej. Ja nie wiem, jak bank to bezpośrednio liczy, tą kartę kredytową. Ale obciążenie jest większe.” (pracujący 40-50 lat, PK, OŚ)

„Jak robisz przelew na pocztę, to masz dokument z pieczętką przybitą, że przelałeś. A przez Internet, to nie. Nie wiadomo, czy się dobre konto wpisało .” (pracujący 40-50 lat, PK, W-wa)



Dominika Maison
tel. 501-129-622
d.maison@maison.pl