

Ipsos dla

Fundacji Rozwoju Obrotu Bezgotówkowego

Rola bodźców w zmianach preferencji płatniczych Polaków

Raport z badania przygotowanego przez
prof. dr hab. Janinę Harasim (Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach)
i **prof. US dr hab. Beatę Świecką** (Uniwersytet Szczeciński)

Partnerzy badania:

- Visa
- Fundacja Polska Bezgotówkowa

Marzec 2018

03 Opis badania

06 Podsumowanie

10 Wyniki badania

11 Obecnie stosowane formy płatności (ZP)

18 Bodźce wzrostu obrotu bezgotówkowego (BW)

23 Formy zapłaty stanowiące alternatywę dla płatności gotówką (FZ)

28 Wiedza finansowa i umiejętności finansowe z zakresu płatności (WUF)

34 Charakterystyka respondentów

Opis badania





Cel główny – rozpoznanie przyczyn preferowania gotówki w płatnościach oraz identyfikacja bodźców, które mogłyby zmienić zwyczaje płatnicze Polaków.



Zakres badania objął następujące zagadnienia:

- Obecnie stosowane formy płatności
- Bodźce wzrostu obrotu bezgotówkowego
- Formy zapłaty stanowiące alternatywę dla płatności gotówką
- Wiedza finansowa i umiejętności finansowe z zakresu płatności

**Metoda:**

- Badanie zostało zrealizowane metodą CAPI (Computer-Assisted Personal Interview) w okresie od 9 lutego do 1 marca 2018 roku.
- Zawartość kwestionariusza: pytania zamknięte z odczytywaną listą odpowiedzi oraz test wiedzy z zakresu płatności.

**Próba i wyniki:**

- Badanie zostało przeprowadzone na ogólnopolskiej próbie ludności Polski w wieku 15 lat i więcej.
- Łączna przeprowadzono 1100 wywiadów
- Dla zapewnienia reprezentatywności zebranych danych przeprowadzone zostało ważenie brzegowe do struktury populacji Polski w wieku 15 lat i więcej przy użyciu techniki iteracyjnej (rim weighting). Ważenie wykonane zostanie zgodnie ze strukturą udziałów płci, wieku i wykształcenia.

Podsumowanie



Stosowane formy płatności

Grupa płacących za produkty i usługi bezgotówkowo jest nieznacznie mniejsza niż grupa konsumentów płacących najczęściej lub wyłącznie gotówką. Nieużywający bezgotówkowych form płatności stanowili jedną czwartą ogółu konsumentów.

Osoby preferujące płatności gotówkowe częściej należą do starszych grup wiekowych oraz częściej mieszkają na wsi i w mniejszych miejscowościach, niż zwolennicy płatności bezgotówkowych. Preferowanie gotówki wiąże się też z niższym poziomem wykształcenia oraz niższym statusem materialnym.

Nawyk oraz łatwość użycia są wskazywane jako główne powody **posługiwania się gotówką**. Ponad jedna trzecia konsumentów uważa ją także za formę bezpieczną oraz pozwalającą na sprawowanie lepszej kontroli nad wydatkami.

Płacenie gotówką wynika z preferowania przez konsumentów tej formy płatności, zwłaszcza przy zakupach dóbr konsumpcyjnych czy opłaceniu rachunków. W przypadku płacenia za usługi ponad jedna trzecia badanych jako powód użycia gotówki wskazywała na brak możliwości zapłaty bezgotówkowej. Gotówka płacą także konsumenci korzystający z płatności bezgotówkowych w przypadku zakupów o niskiej wartości oraz gdy priorytetem jest szybki czas przeprowadzenia transakcji.

Konsumenci, którzy wolą płacić bezgotówkowo kierują się głównie **względnymi praktycznymi** – szybkością zapłaty i chęcią uniknięcia kłopotów związanych z posługiwaniem się gotówką (pamiętanie, by mieć ją przy sobie, brak „drobnych”, czekanie na wydanie reszty itp.)

Zdecydowana większość konsumentów uważa, że **w każdym miejscu powinna być możliwość płacenia bezgotówkowo**, przy czym badani byłiby skłonni zaakceptować brak takiej możliwości w przypadku zapłaty za usługi.

Bodźce wzrostu obrotu bezgotówkowego

Konsumentów posługujących się głównie gotówką do zmiany zwyczajów najbardziej mogłaby przekonać niższa cena towaru lub usługi. Drugim pod względem ważności powodem zmiany zwyczajów płatniczych byłaby większa prostota i łatwość płatności bezgotówkowej.

Do częstszego płacenia bezgotówkowo mogłyby skłonić konsumentów dodatkowe korzyści związane z tą formą zapłaty. Dla większości konsumentów najbardziej atrakcyjne byłyby korzyści finansowe (zniżki i rabaty w sklepach czy restauracjach), prawie ¼ opowiedział się za korzyściami rzeczowymi, a 18% za podatkowymi.

Warto jednak zaznaczyć, że obecnie co czwarty konsument deklaruje przywiązanie do płacenia gotówką i nie widzi powodu do zmiany tego stanu rzeczy, a niemal co dziesiąty stwierdza, że żadna forma zachęty nie jest w stanie przekonać go do stosowania płatności bezgotówkowych.

Karta płatnicza, zdaniem respondentów, może wyprzeć płatności gotówkowe przede wszystkim w zakupach dóbr codziennego użytku, w płaceniu za usługi oraz w urzędach. Płatność przelewem jest konkurencyjna wobec gotówki w przypadku zakupu dóbr trwałych, zakupów w Internecie oraz w opłacaniu rachunków. Konkurencją dla gotówki stają się także innowacyjne formy płatności, które w większości są znane konsumentom. Najwięcej badanych zna karty zbliżeniowe oraz e-przelew i korzysta z nich, zaś najmniej respondentów korzysta z płatności mobilnych (mimo, że większość je zna)

Płatności gotówkowe są uważane przede wszystkim za łatwe, bezpieczne oraz związane z niskim kosztem transakcyjnym, choć w porównaniu do innowacyjnych form płatności zostały uznane za wolne. Najszybciej i najłatwiej płaci się, według respondentów, kartą zbliżeniową. Stosunkowo najslabiej wyrobioną opinię konsumenci mieli na temat płatności dokonywanych przy użyciu telefonu komórkowego – przeszło co trzeci badany nie miał zdania na temat właściwości tego typu transakcji.

Wiedza i umiejętności finansowe z zakresu płatności

Co czwarty konsument przyznaje, że jego wiedza i umiejętności w zakresie finansów są słabe. Wraz z tymi, którzy twierdzą, że w ogóle nie orientują się w kwestiach finansowych stanowią ponad jedną trzecią ogółu konsumentów. Dobrze swoją wiedzę i umiejętności finansowe oceniło 30% konsumentów.

Większość badanych zna wysokość opłat i limity wydatków z konta osobistego, natomiast rzadziej znają wysokość oprocentowania posiadanego rachunku.

Większość konsumentów posiada elementarne umiejętności finansowe, tj. potrafi korzystać z bankomatu i karty płatniczej. Znacznie mniejszy jest odsetek konsumentów potrafiących kupować i płacić w za zakupy w Internecie, a niespełna 40% badanych przyznała, że potrafiłaby zapłacić telefonem za zakupy

Zdecydowana większość konsumentów potrafiłaby zachować się właściwie w przypadku zgubienia karty płatniczej, czy wezwania do podania danych dostępowych do konta w banku.

Konsumenci mają największą wiedzę na temat najbardziej popularnych kart płatniczych tj. debetowych, kredytowych oraz zbliżeniowych, natomiast mniejszą na temat kart przedpłaconych, wirtualnych czy obciążeniowych. Relatywnie słabiej znają także innowacyjne formy płatności (PayU, PayPal czy BLIK).

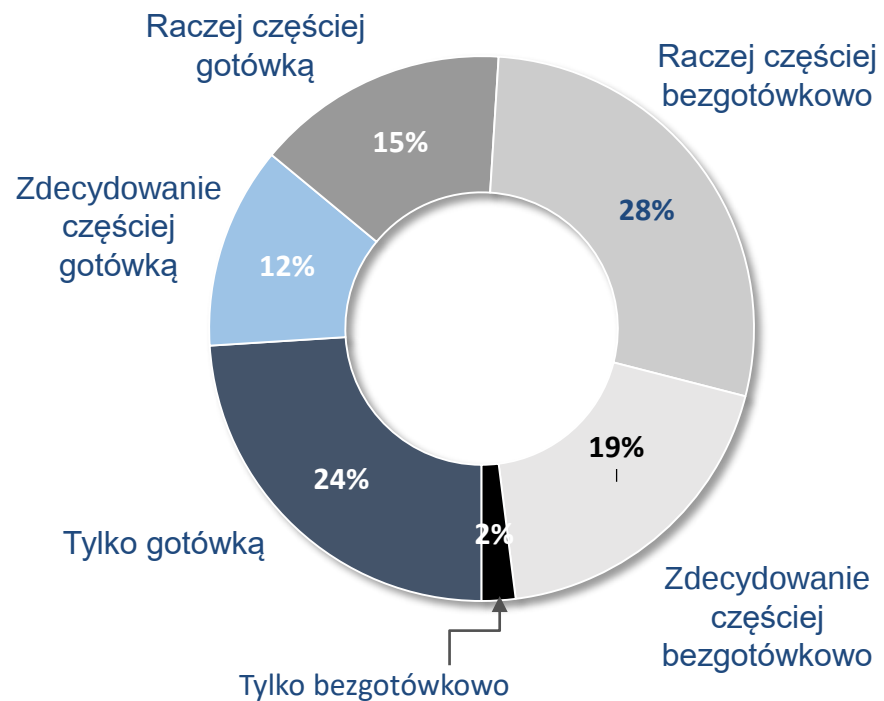


Wyniki

Obecnie stosowane formy płatności (ZP)



Najczęściej wybierana forma zapłaty

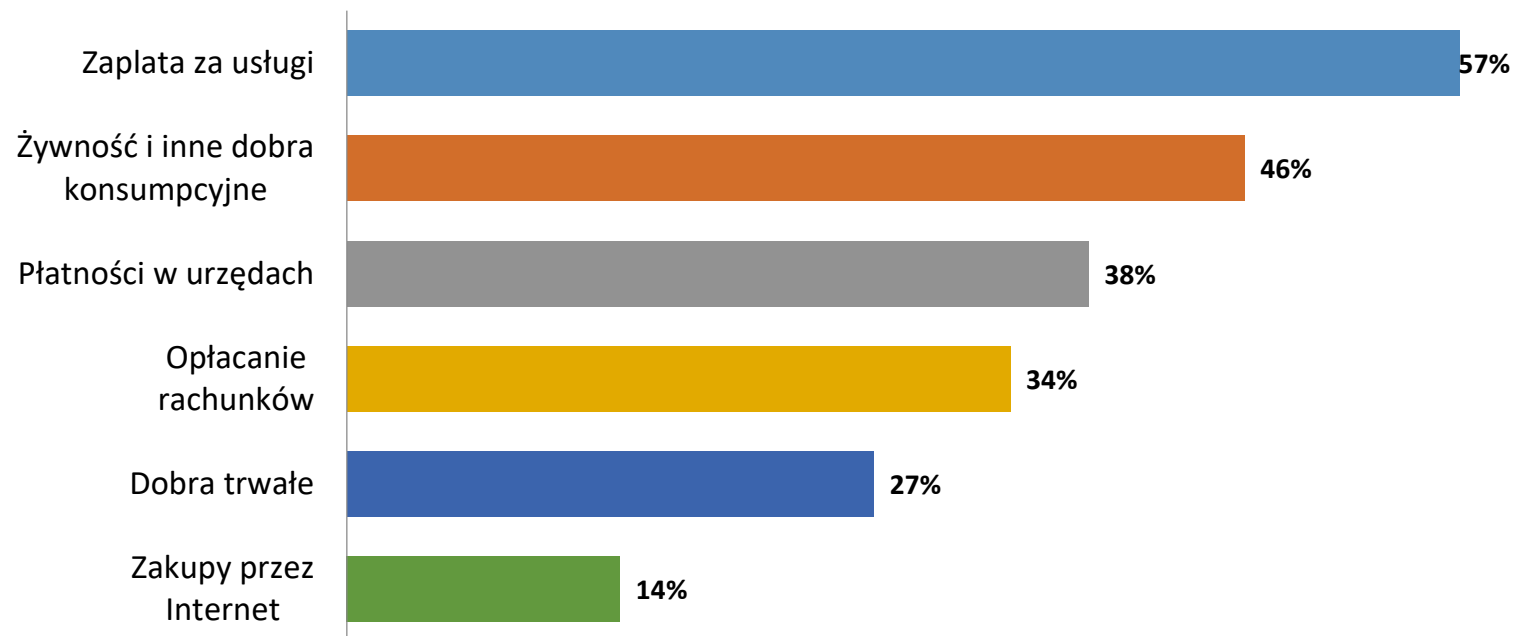


Grupa płacących za produkty i usługi bezgotówkowo jest nieznacznie mniejsza niż grupa konsumentów płacących najczęściej lub wyłącznie gotówką. Niepłacący bezgotówkowo stanowili jedną czwartą ogółu konsumentów.

P1. Jaki sposób zapłaty za produkty i usługi wybiera Pan(i) najczęściej?

Podstawa procentowania: N=1100

Częstość płacenia gotówką



Gotówka dominuje przy płaceniu za usługi. Jest także często stosowana przy płaceniu za produkty codziennego użytku – prawie przez co drugiego konsumenta. Z kolei do najrzadszych jej zastosowań należą płatności za zakupy internetowe oraz za zakupy dóbr trwałych.

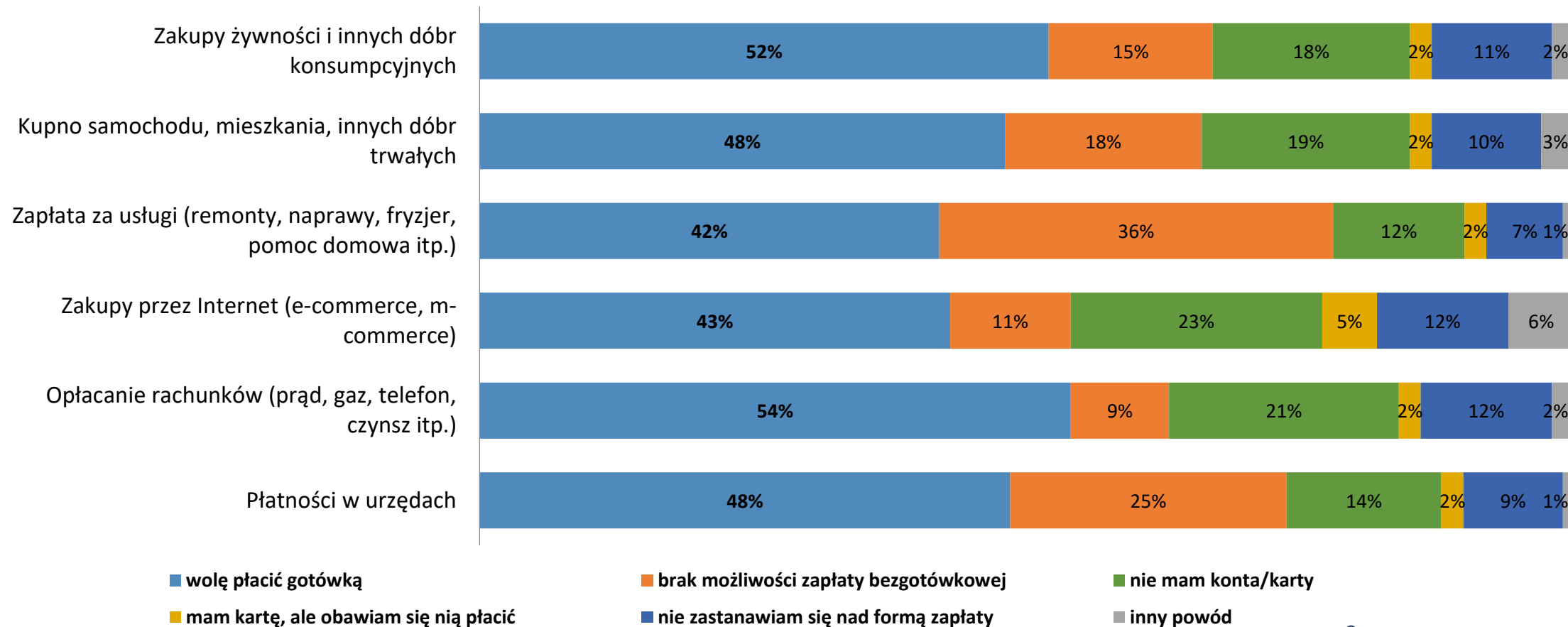
Suma odpowiedzi „Często” i „Bardzo często”

P2. Jak często płaci Pan(i) gotówką w następujących miejscach/sytuacjach
Podstawa procentowania: N=1100

Powody płacenia gotówką

Płacenie gotówką wynika najczęściej z preferowania przez konsumentów tej formy płatności, zwłaszcza przy zakupach dóbr konsumpcyjnych oraz opłacaniu rachunków. Brak możliwości zapłaty bezgotówkowej był największą przeszkodą w przypadku płacenia za usługi oraz płatności w urzędach.

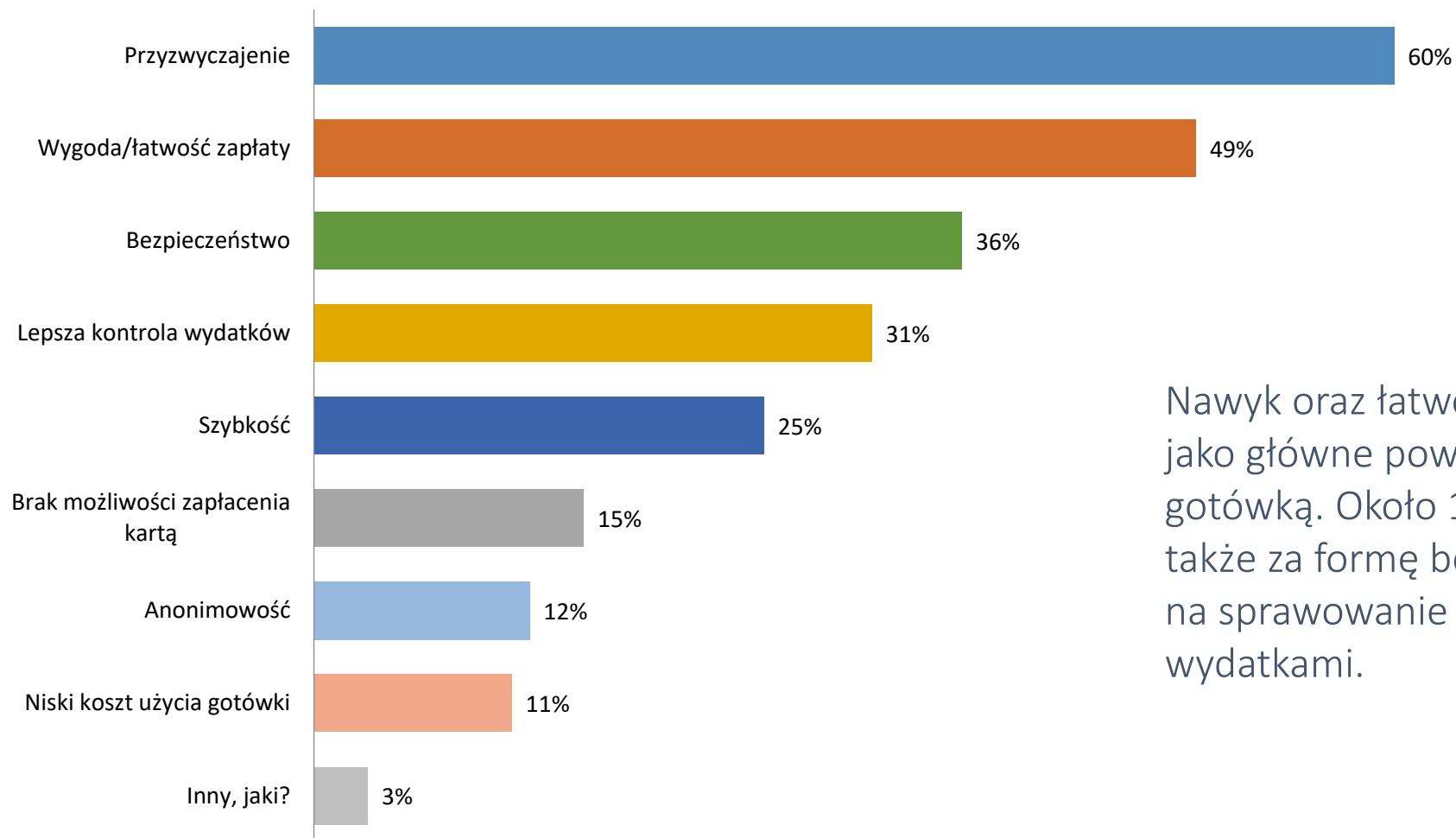
Dlaczego w poniższych sytuacjach płaci Pan(i) gotówką?



P4. Jeśli nie płaci Pan(i) bezgotówkowo, to jaki jest tego powód?

Podstawa procentowania: osoby, które płacą gotówką w danym rodzaju transakcji.

Przyczyny wyboru płatności gotówkowych



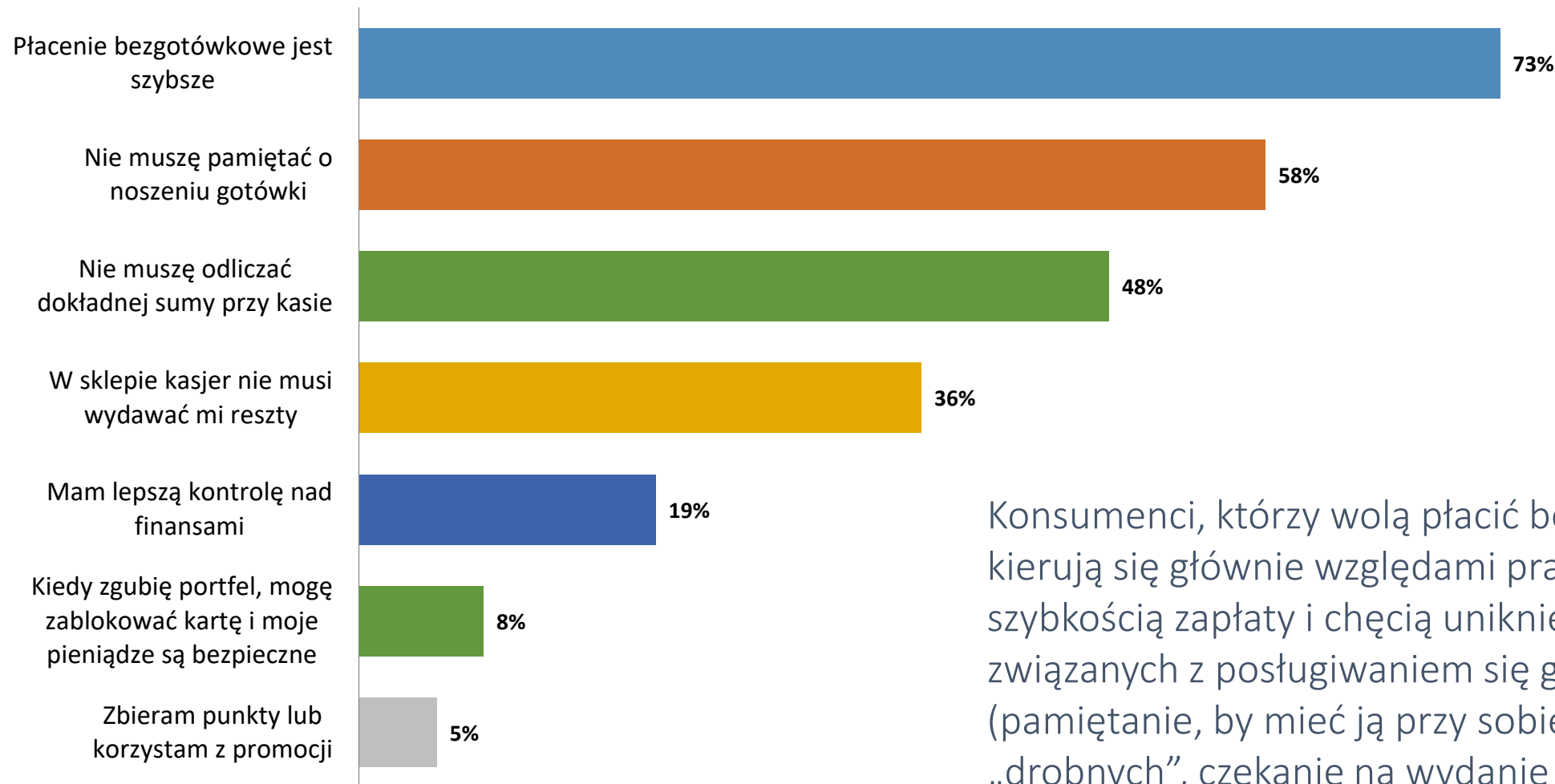
Nawyk oraz łatwość użycia są wskazywane jako główne powody posługiwania się gotówką. Około 1/3 konsumentów uważa ją także za formę bezpieczną oraz pozwalającą na sprawowanie lepszej kontroli nad wydatkami.

Respondent mógł wybrać 3 przyczyny, dlatego wyniki nie sumują się do 100%

P1a. Dlaczego woli Pan(i) płacić gotówką? Proszę wskazać 3 najważniejsze powody:

*Podstawa procentowania: respondenci, którzy częściej płacą gotówką niż bezgotówkowo, N=567

Przyczyny wyboru płatności bezgotówkowych



Konsumenci, którzy wolą płacić bezgotówkowo, kierują się głównie względami praktycznymi – szybkością zapłaty i chęcią uniknięcia kłopotów związanych z posługiwaniem się gotówką (pamiętanie, by mieć ją przy sobie, brak „drobnych”, czekanie na wydanie reszty itp.)

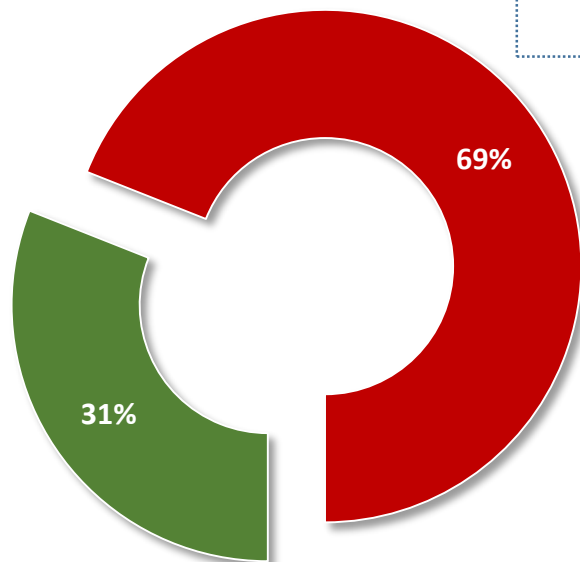
P1b. Dlaczego woli Pan(i) płacić bezgotówkowo? Proszę wskazać 3 najważniejsze powody:

*Podstawa procentowania: respondenci, którzy nie płacą gotówkowo, N=531

Przyczyny płacenia w miejscach akceptujących płatności bezgotówkowe

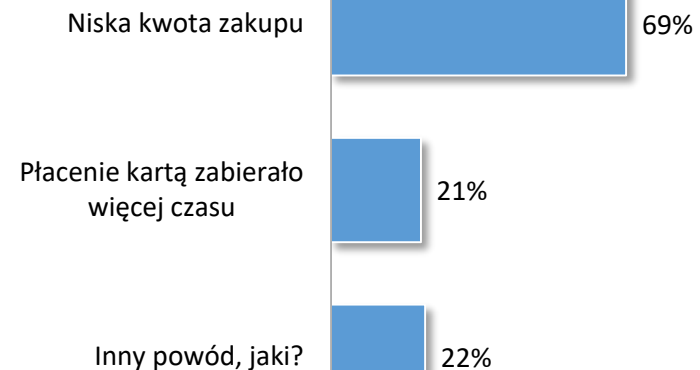
Czy płacił(a) Pan(i)
gotówką, gdy można było
zapłacić bezgotówkowo:

Tak



Nie

Dlaczego?



Wśród innych powodów najczęściej wymieniano nieposiadanie karty (4%) oraz preferowanie płatności gotówkowych (5%).
Można było udzielić kilku odpowiedzi.

P5. Czy zdarzyło się Pan(i) płać gotówką, jeśli mó(o)gł(a) Pan(i) zapłacić też bezgotówkowo (np. miał(a) Pan(i) kartę, a w sklepie był terminal):

*Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=1100

P6. Jeśli Tak, to dlaczego:

**Podstawa procentowania: respondenci, którym zdarzyło się płać gotówką, gdy można było zapłacić bezgotówkowo, N=758

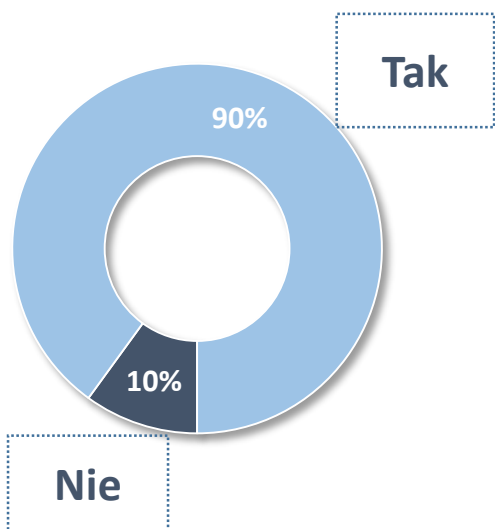
Bodźce wzrostu obrotu bezgotówkowego (BW)



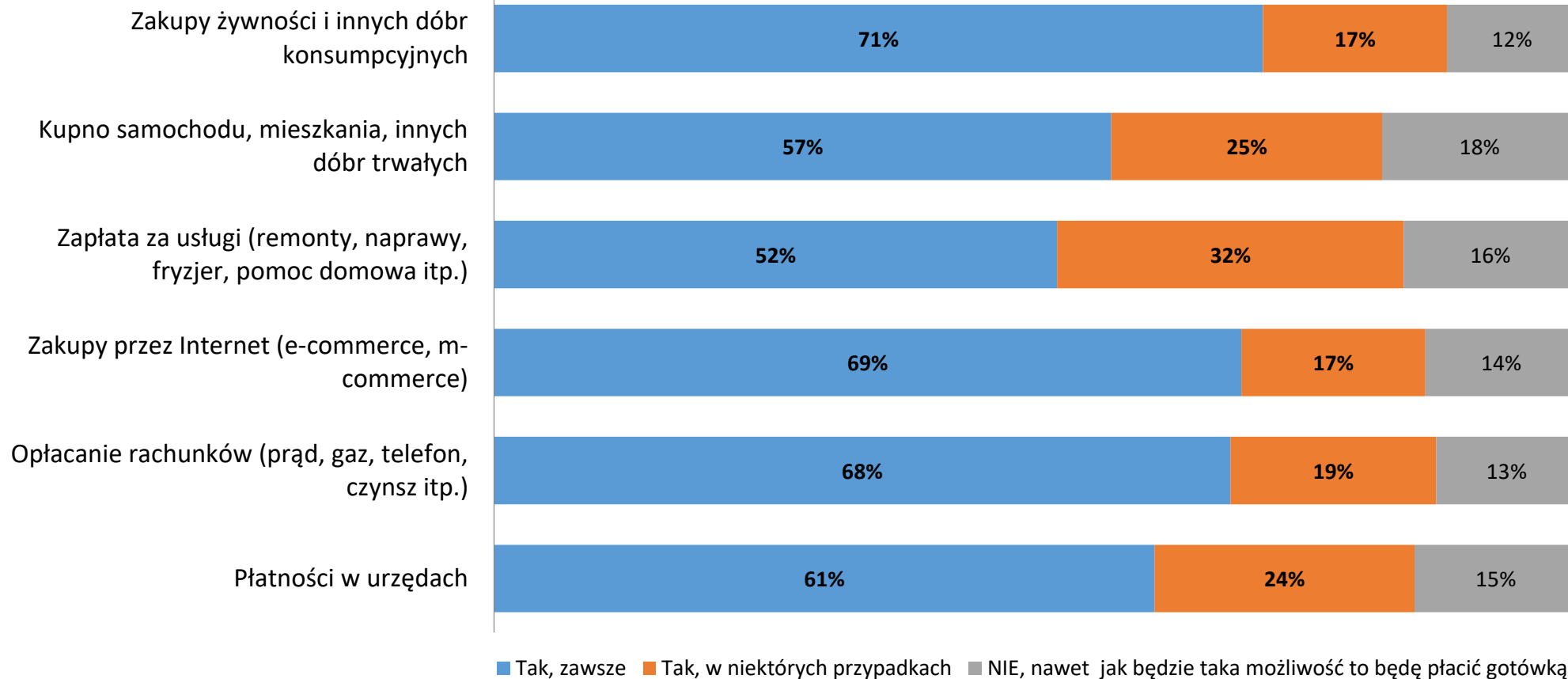
Możliwość wyboru formy płatności

Zdecydowana większość konsumentów uważa, że w każdym miejscu powinna być możliwość płacenia bezgotówkowo, przy czym badani byłiby najbardziej skłonni zaakceptować brak takiej możliwości w przypadku zapłaty za usługi.

Czy w każdym miejscu powinien być wybór formy zapłaty?



Czy w poniższych sytuacjach powinna być możliwość zapłaty bezgotówkowo?

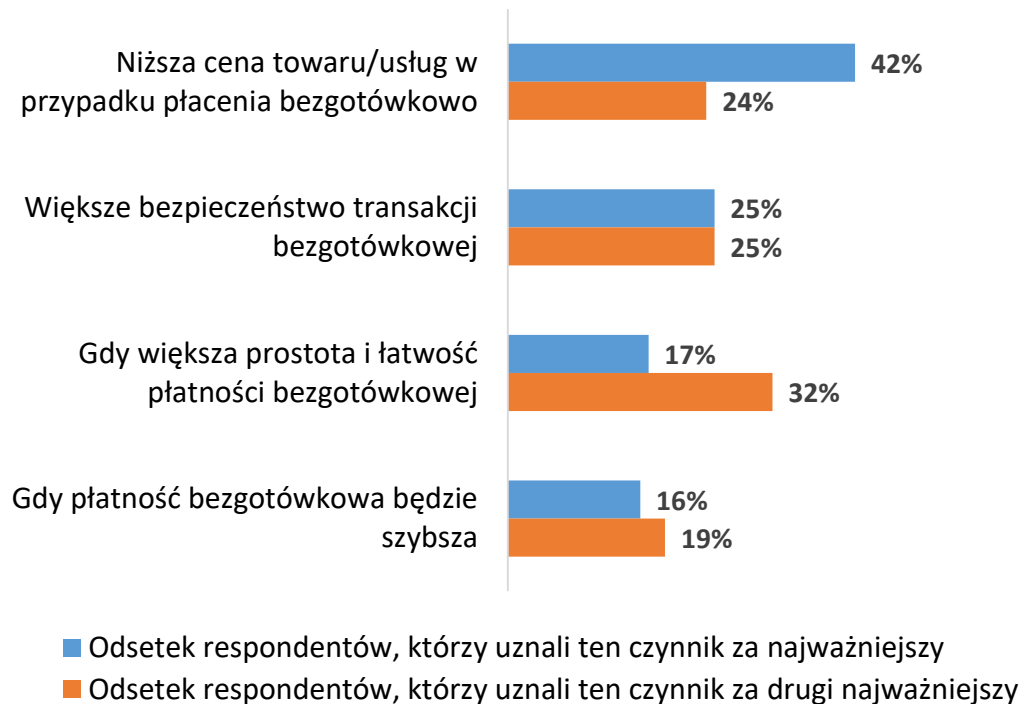


P7. Czy uważa Pan(i), że w każdym miejscu, w którym dokonuje Pan(i) płatności powinien(na)ś być możliwość wyboru co do płacenia gotówką lub bezgotówkowo?

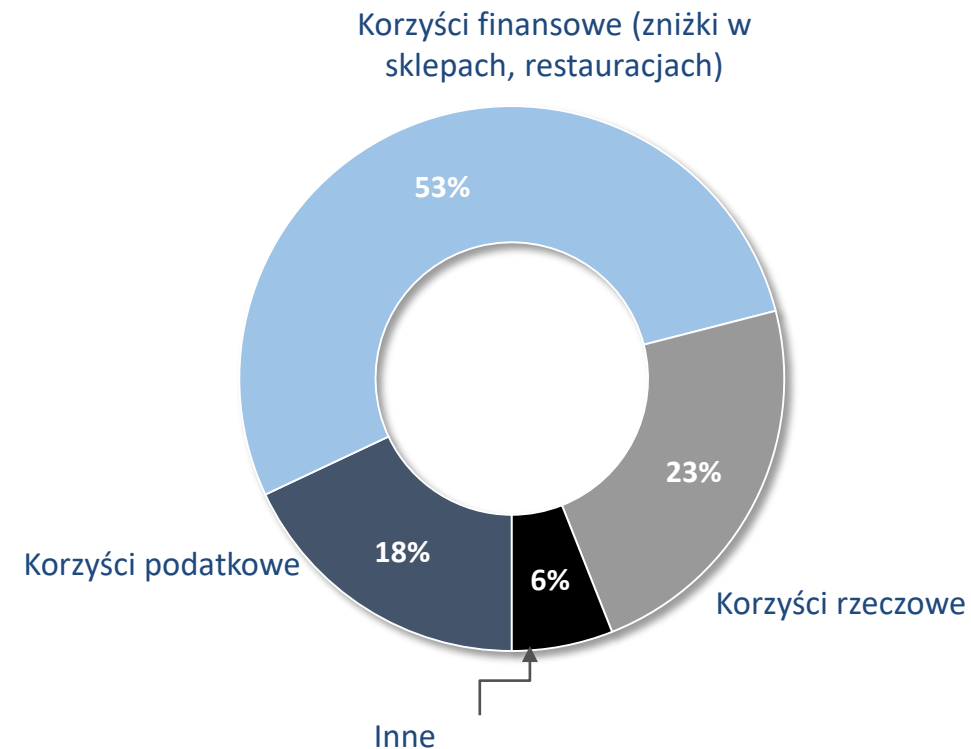
P8. Czy w każdej z poniższych sytuacji powinna być możliwość zapłaty bezgotówkowo? Proszę zaznaczyć tę odpowiedź, która najlepiej odzwierciedla Pana(i) zdanie:

Podstawa procentowania: N=1100

Gdy można płacić i gotówką i bezgotówkowo



Preferowane formy korzyści związane z płatnościami bezgotówkowymi



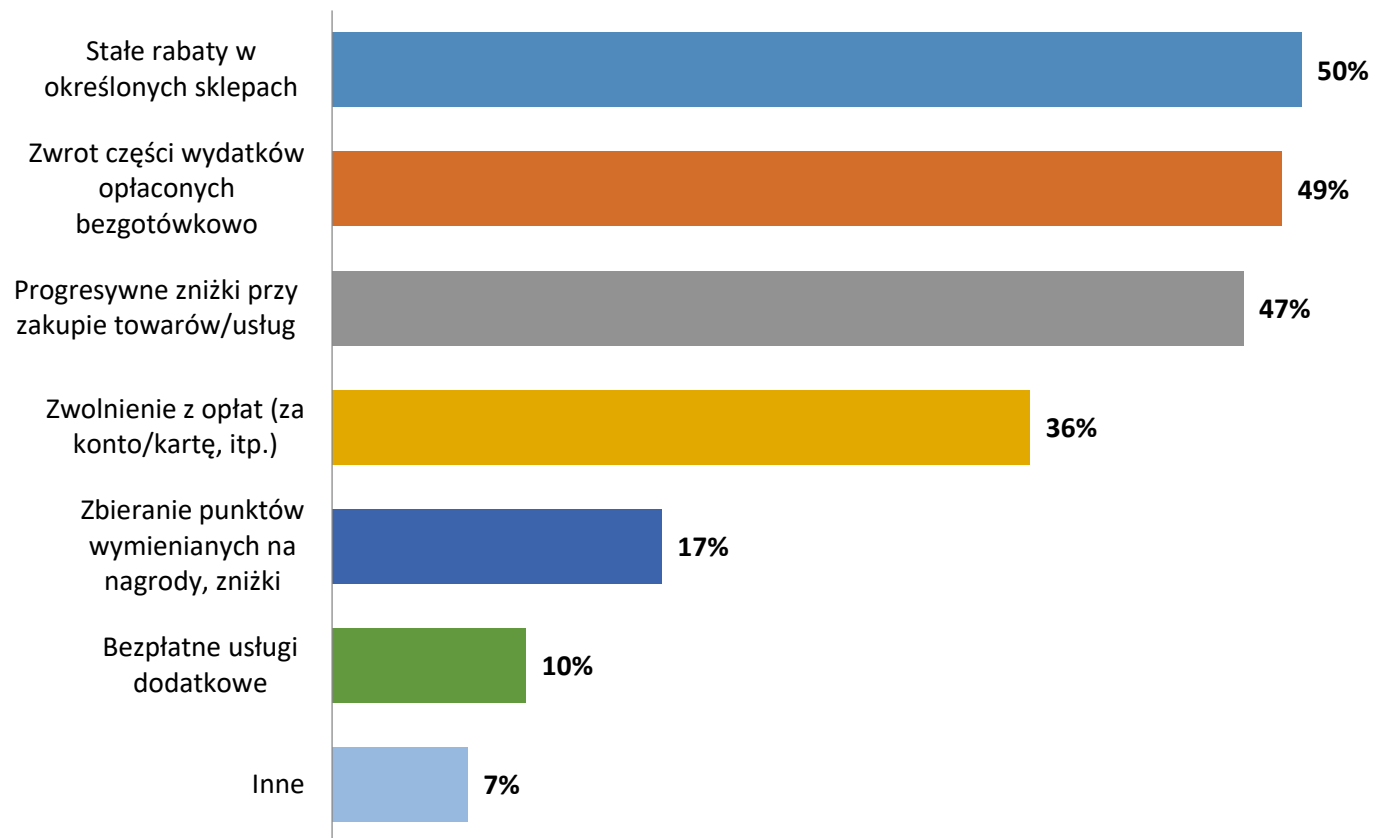
P9. Co mogłoby spowodować, że mając możliwość zapłacić i gotówką i bezgotówkowo wybierze Pan(i) płatność bezgotówkową. Proszę ponumerować poniższe powody od 1-4, gdzie 1 to najważniejszy powód a 4 - najmniej ważny):

P12. Gdyby miał(a) Pan(i) wybrać jeden rodzaj korzyści związanych z płaceniem bezgotówkowo, to co by Pan(i) wybrał(a):

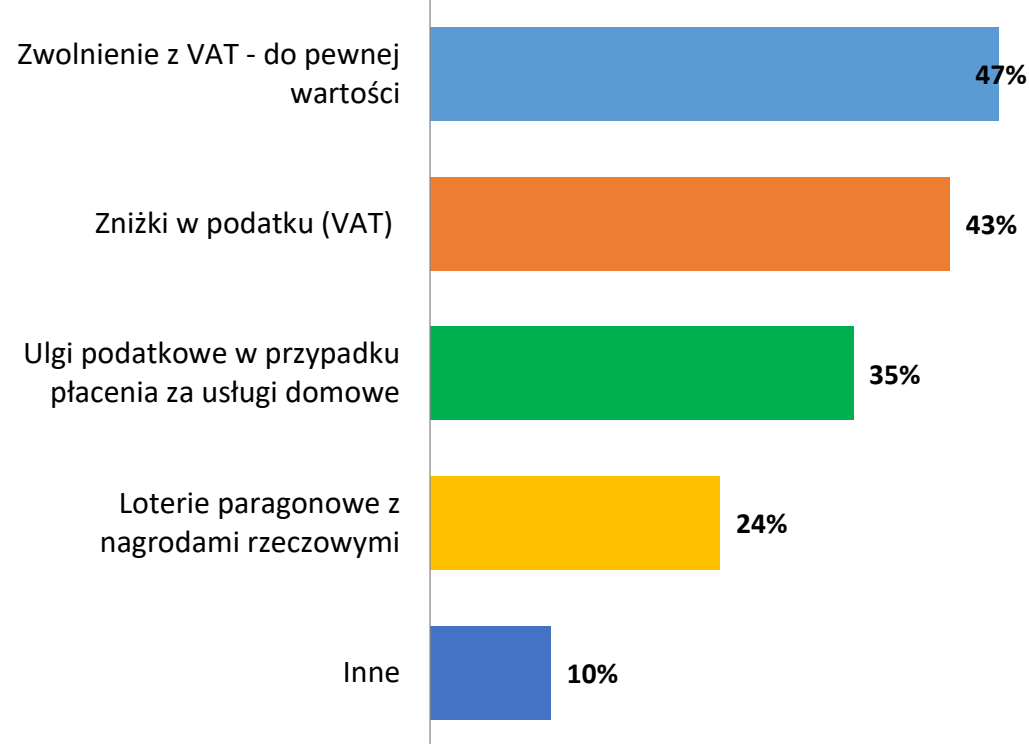
Podstawa procentowania: osoby płacące wyłącznie lub najczęściej gotówką N=400

Zachęty do płatności bezgotówkowych

Zachęty finansowe



Bodźce stosowane przez państwo



Co dziesiąty konsument (9%) twierdzi, że nic go nie przekona do płatności bezgotówkowych.

Uwaga; Respondent mógł wybrać 3 przyczyny, dlatego wyniki nie sumują się do 100%

P11. Jakie konkretne korzyści finansowe, spośród niżej wymienionych, przekonałyby Pana(ią) do płacenia bezgotówkowo (proszę wybrać 3 najważniejsze):

P10. Jakie bodźce stosowane przez Państwo przekonałyby Pan(ią) do płacenia bezgotówkowo:

Podstawa procentowania: osoby płacące wyłącznie lub najczęściej gotówką N=400

Postawy wobec form płatności gotówkowych i bezgotówkowych

Ponad ¼ badanych nie zamierza zrezygnować z płacenia gotówką, nieco mniej jest gotowa to zmienić, a tylko 8% Polaków mogłoby się obejść bez gotówki



P13. Gdyby miał(a) Pan(i) do wyboru jeden z dwóch rodzajów formy płatności (np. nowej karty płatniczej), to który by Pan(i) wybrał(a):

P14. Zaznacz najbardziej pasujące do Pana(i) stwierdzenie:

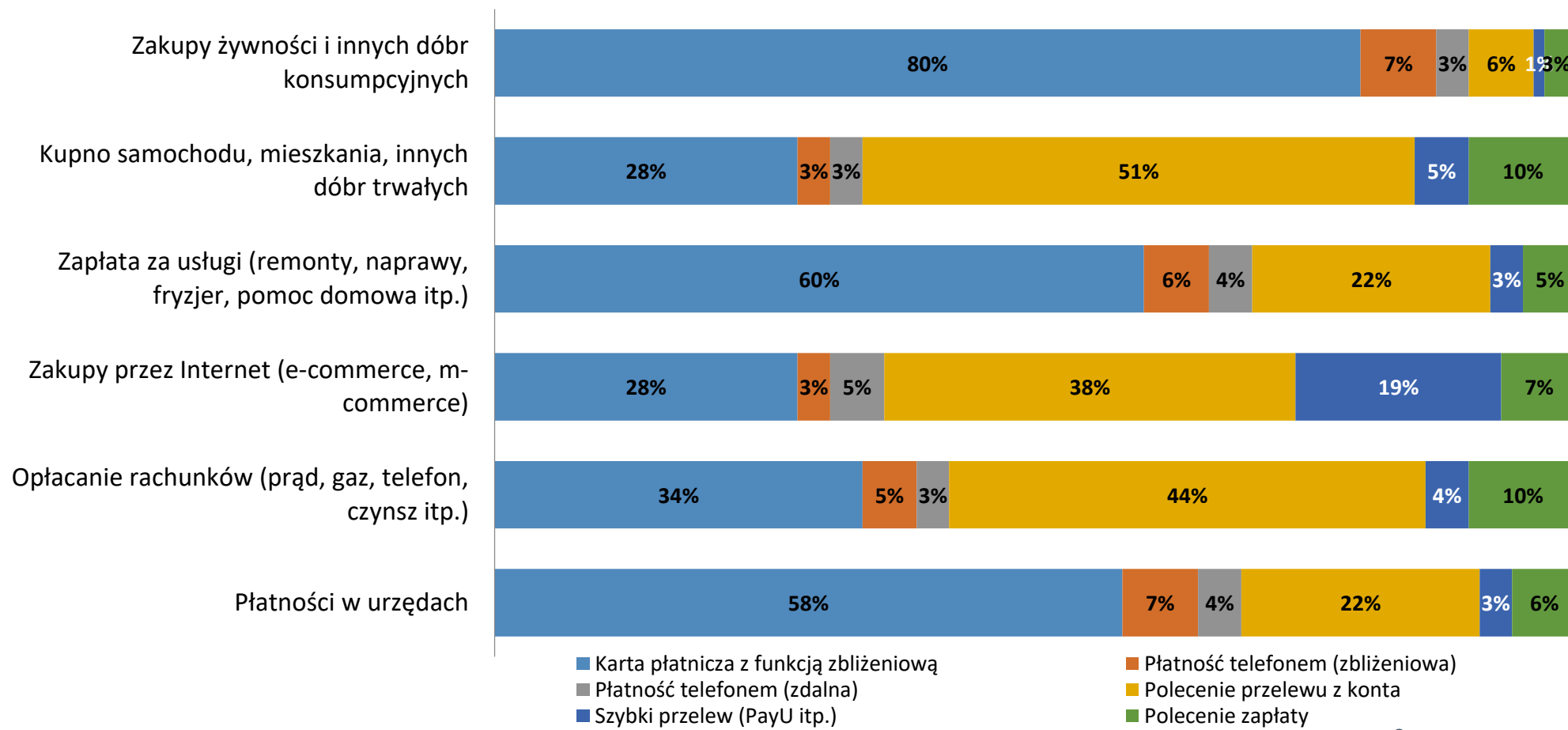
Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=1100

Formy zapłaty stanowiące
alternatywę dla płatności
gotówką (FZ)



Co może zastąpić gotówkę

Karta płatnicza, zdaniem respondentów, może wyprzeć płatności gotówkowe przede wszystkich w zakupach dóbr codziennego użytku, w płaceniu za usługi oraz w urzędach. Płatność przelewem jest konkurencyjna wobec gotówki w przypadku zakupu dóbr trwałych, zakupów w Internecie oraz w opłacaniu rachunków.

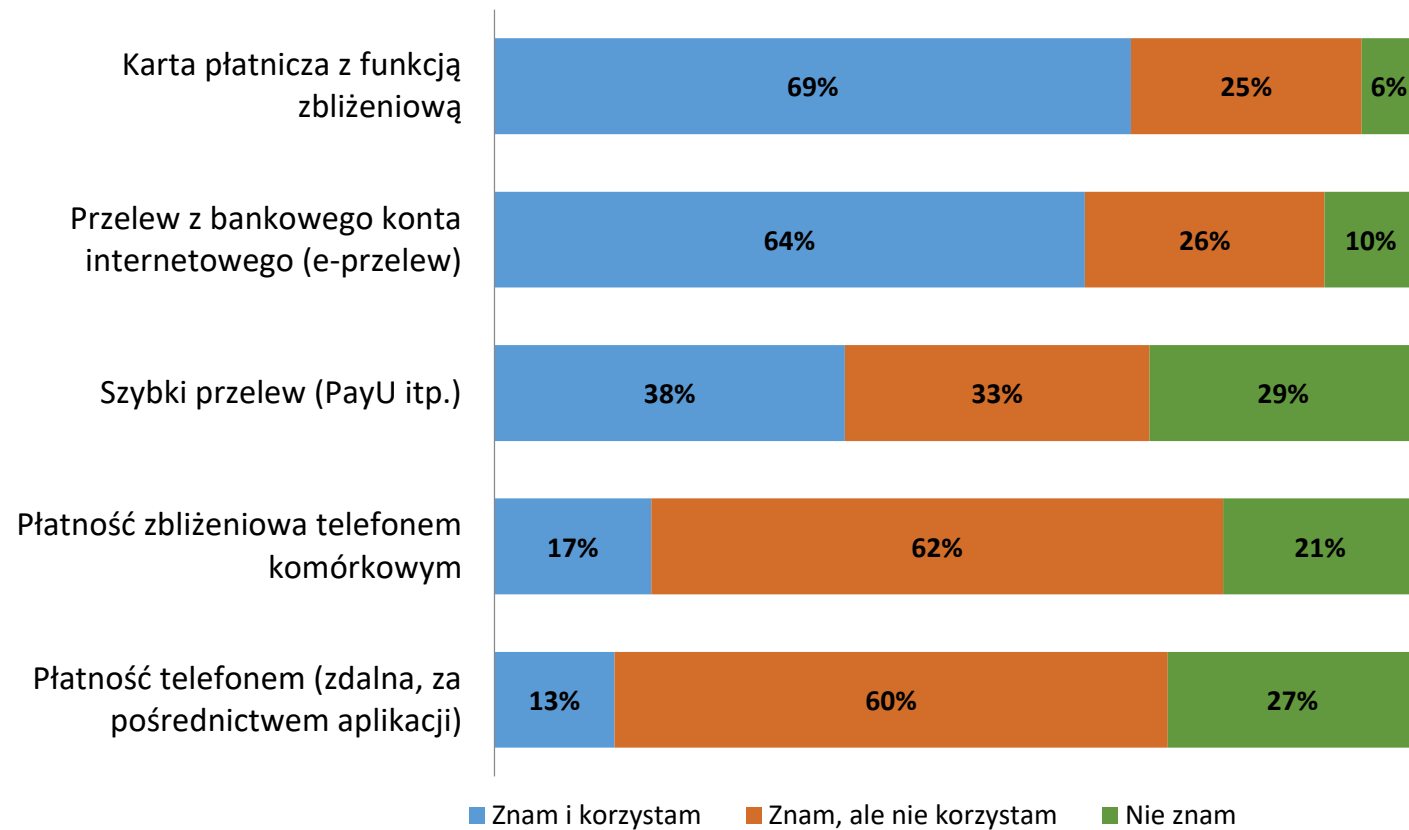


P15. Jaka forma płatności w największym stopniu może według Pana(i)e zastąpić gotówkę w następujących sytuacjach:

Podstawa procentowania: N=1100

Znajomość i korzystanie z innowacyjnych form płatności

Najwięcej badanych zna karty zbliżeniowe oraz e-przelew i korzysta z nich, zaś najmniej respondentów korzysta z płatności mobilnych (mimo, że większość je zna)

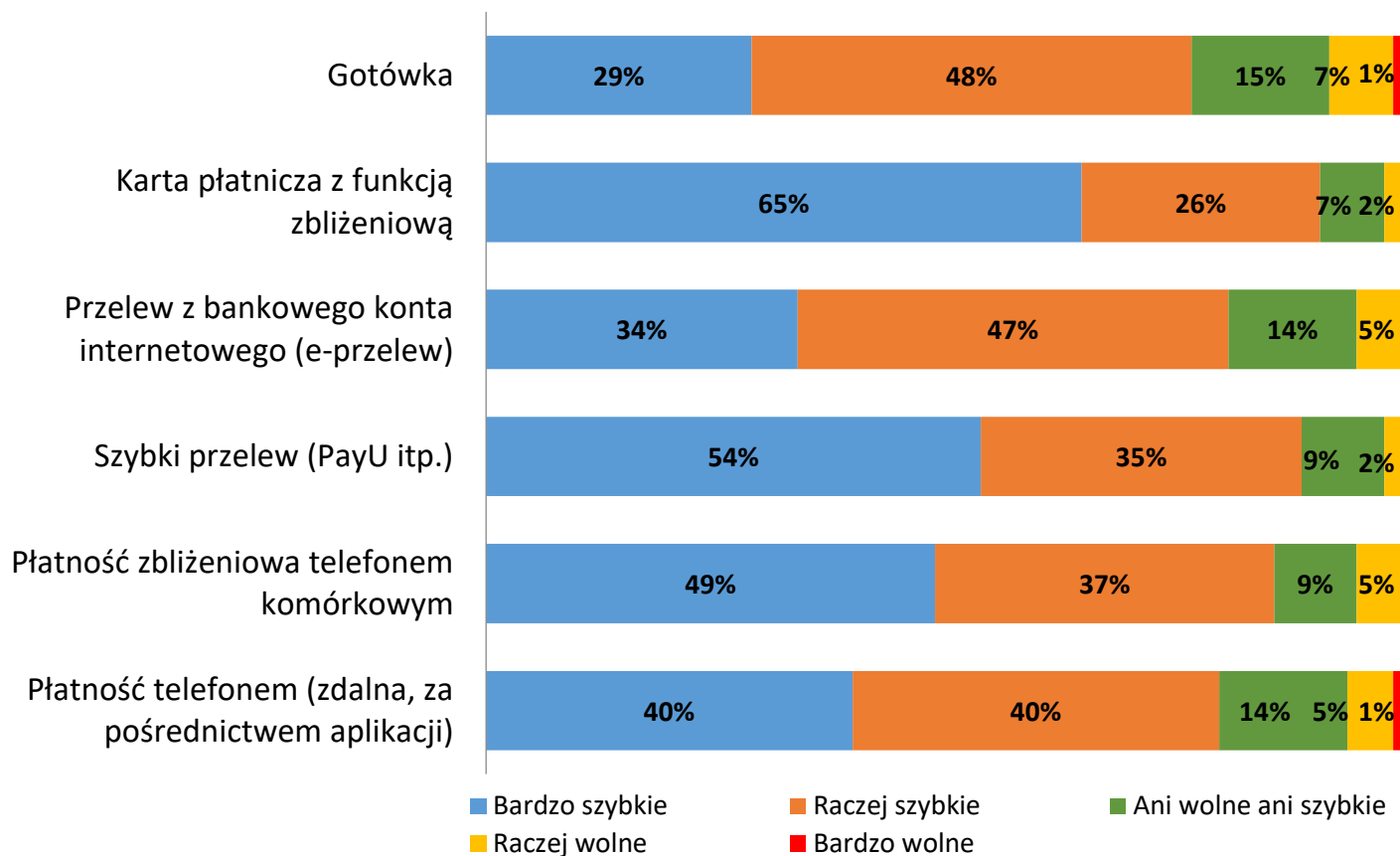


P20. Proszę ocenić stopień znajomości poniższych form płatności

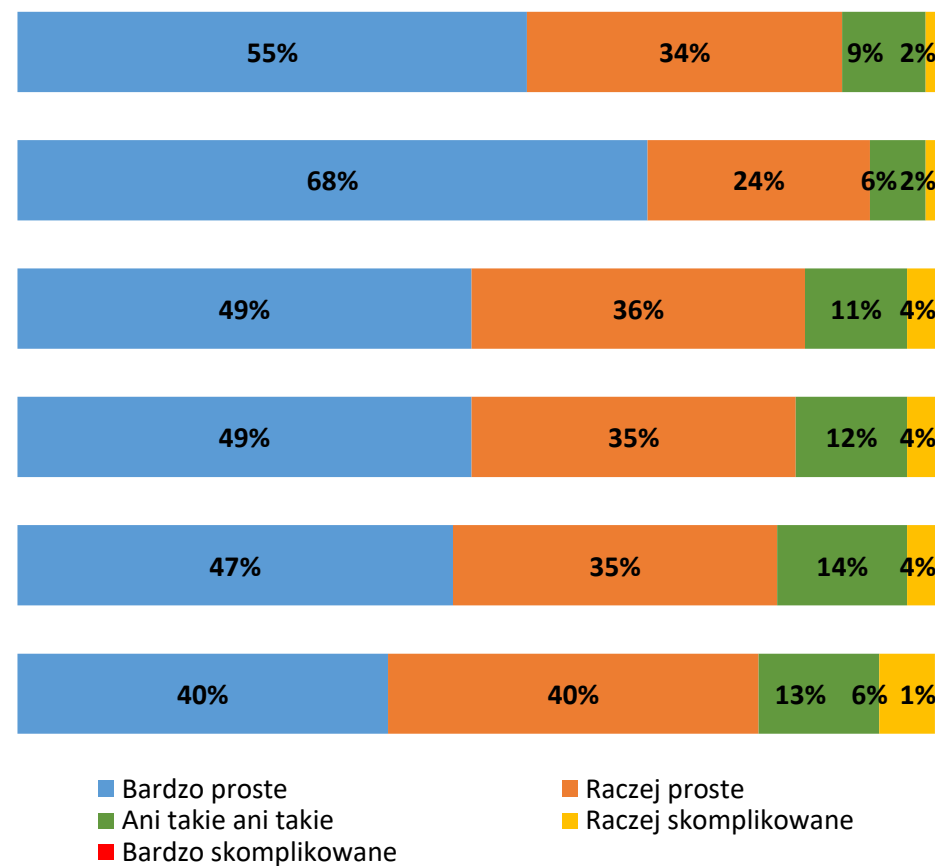
Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=1100

Ocena poszczególnych form płatności pod kątem szybkości i łatwości użycia

Szybkość danych form płatności



Łatwość użycia danych form płatności



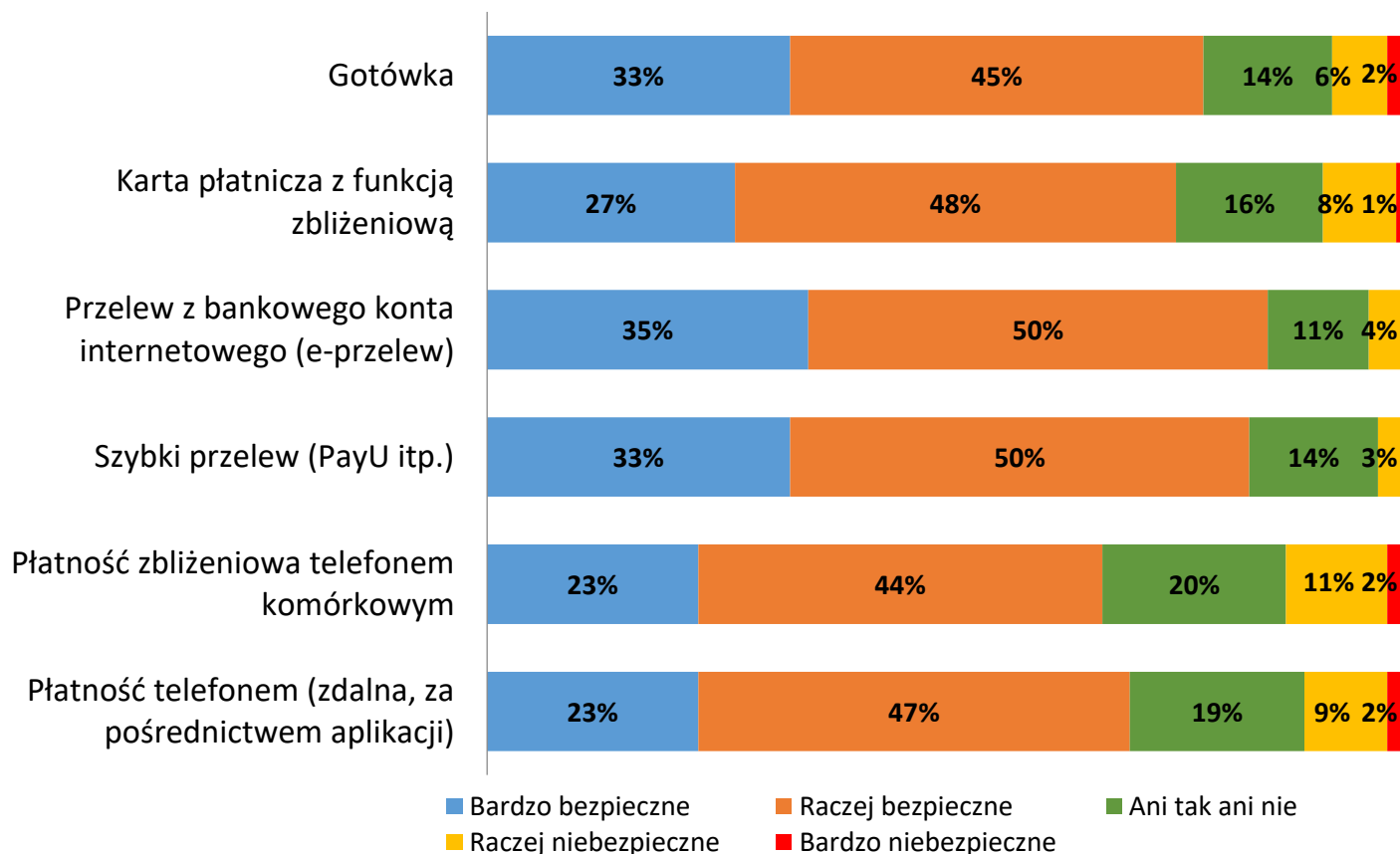
P16. Proszę ocenić poniższe sposoby płatności pod względem szybkości (czas poświęcony na dokonanie płatności).

P17. Proszę ocenić poniższe sposoby płatności pod względem łatwości użycia (prostoty).

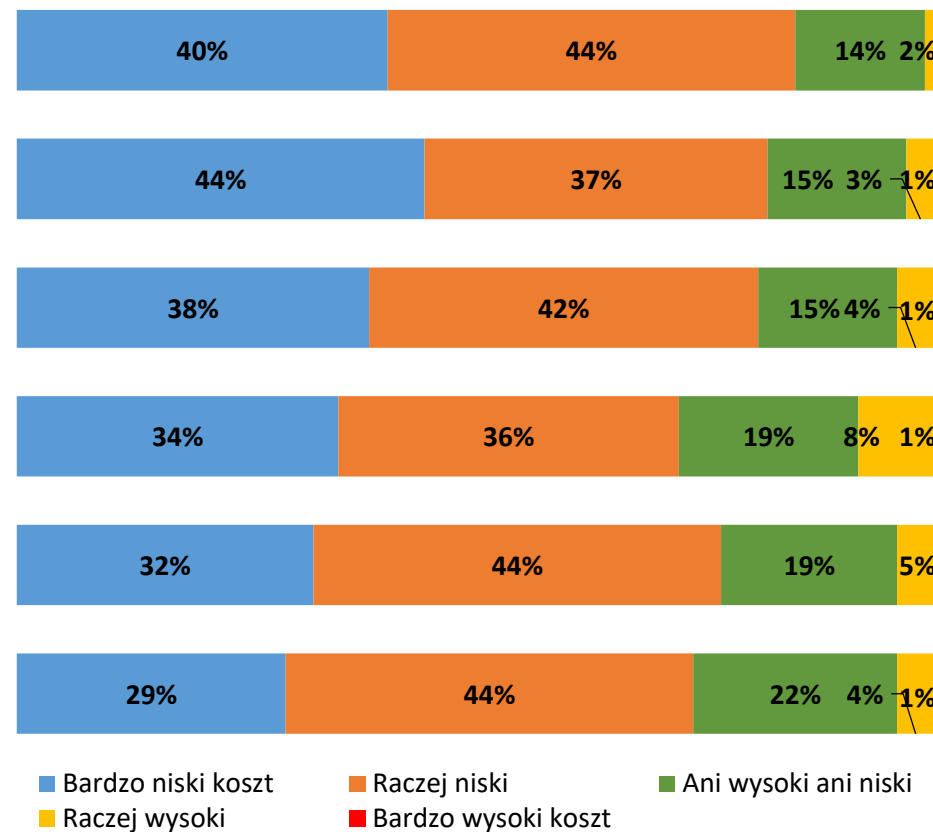
Podstawa procentowania respondentów, którzy znają daną formę płatności.

Ocena poszczególnych form płatności pod kątem bezpieczeństwa i kosztów użycia

Bezpieczeństwo danych metod płatności



Koszty użycia danych metod płatności



P18. Proszę ocenić poniższe sposoby płatności pod względem bezpieczeństwa

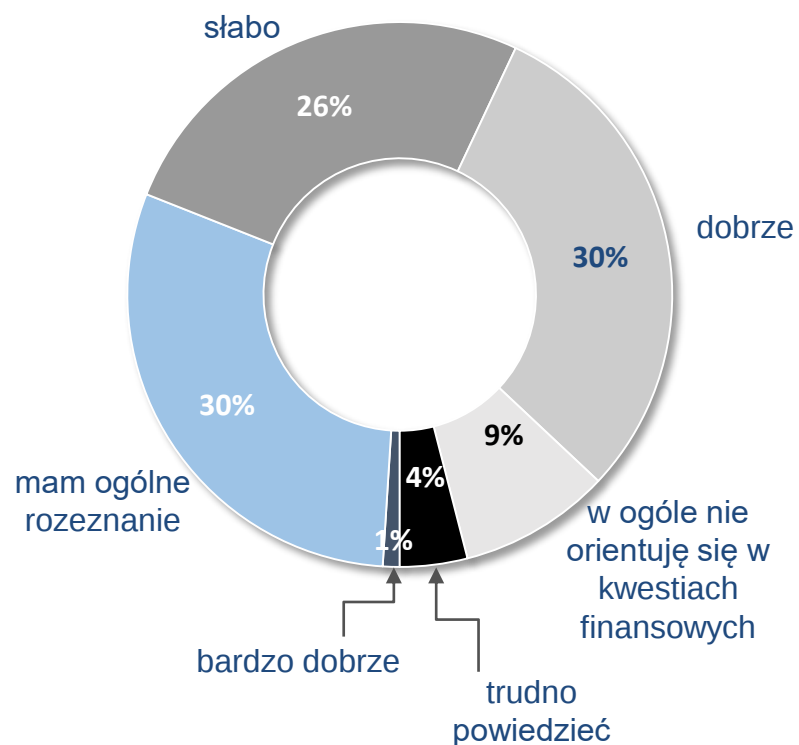
P19. Proszę ocenić poniższe sposoby płatności pod względem kosztów użycia

Podstawa procentowania: respondenci, którzy znają daną formę płatności

Wiedza i umiejętności finansowe z zakresu płatności (WF)



Jak ocenia Pan(i) swoje wiedzę i umiejętności z zakresu finansów?



P20. Proszę ocenić stopień znajomości poniższych form płatności

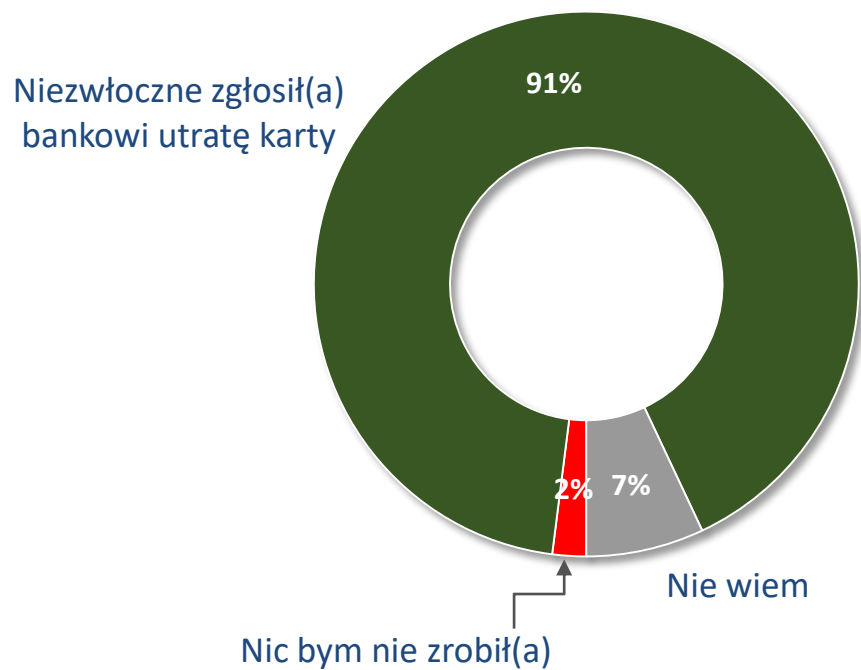
P22. Jak oceniłby Pan(i) poziom swojej wiedzy i umiejętności z zakresu finansów?

Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=1100

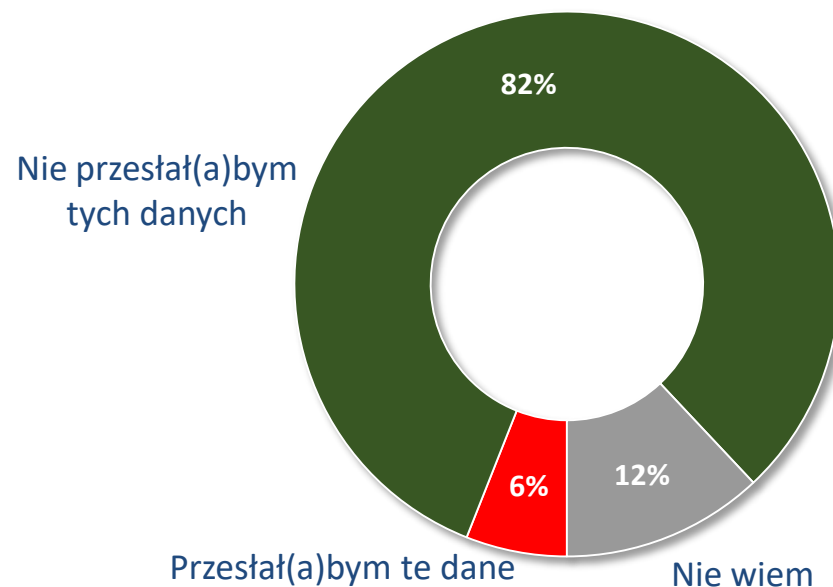
Ochrona posiadanych produktów bankowych i płatniczych

Zdecydowana większość konsumentów zachowałaby ostrożność w przypadku zgubienia karty płatniczej, czy wezwania do podania danych dostępowych do konta w banku.

Co zrobiłby Pan(i) w wypadku zgubienia lub kradzieży karty płatniczej



Co byś zrobiłby Pan(i), gdyby dostał(a) Pan(i) od banku maila z prośbą o podanie swojego loginu i hasła do konta



P23. Co zrobił(a)by Pan(i) w wypadku zgubienia lub kradzieży karty płatniczej?

P25. Co zrobił(a)by Pan(i) gdyby dostał(a) od banku maila z prośbą o podanie swojego loginu i hasła do konta bankowego?

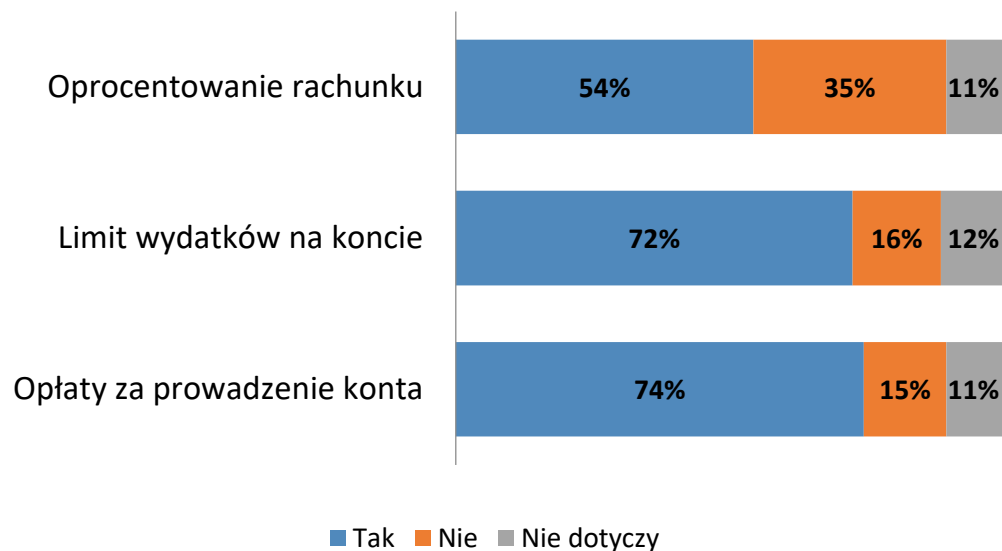
Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=1100

Znajomość parametrów konta i umiejętność płacenia w różnych sytuacjach

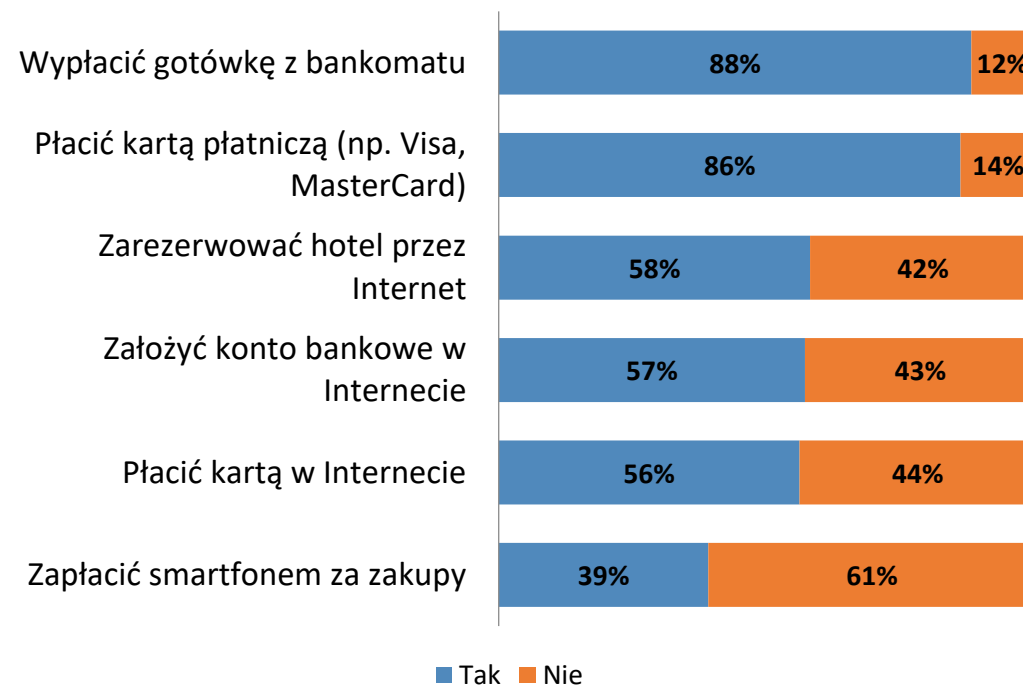
Większość badanych zna wysokość opłat i limity wydatków z konta osobistego, natomiast rzadziej znają wysokość oprocentowania posiadanego rachunku.

Większość konsumentów potrafi korzystać z bankomatu i karty płatniczej, ponad połowa umie kupować i płacić w sieci, ale tylko niespełna 40% potrafiłoby zapłacić telefonem za zakupy

Czy wie Pan(i) jakie jest...



Czy umie Pan(i)...



P26. Czy wie Pan(i):

P27. Czy umie Pan(i):

Podstawa procentowania: respondenci, N=1100

Ocena prawdziwości stwierdzeń dotyczących instrumentów płatniczych (test wiedzy 1)

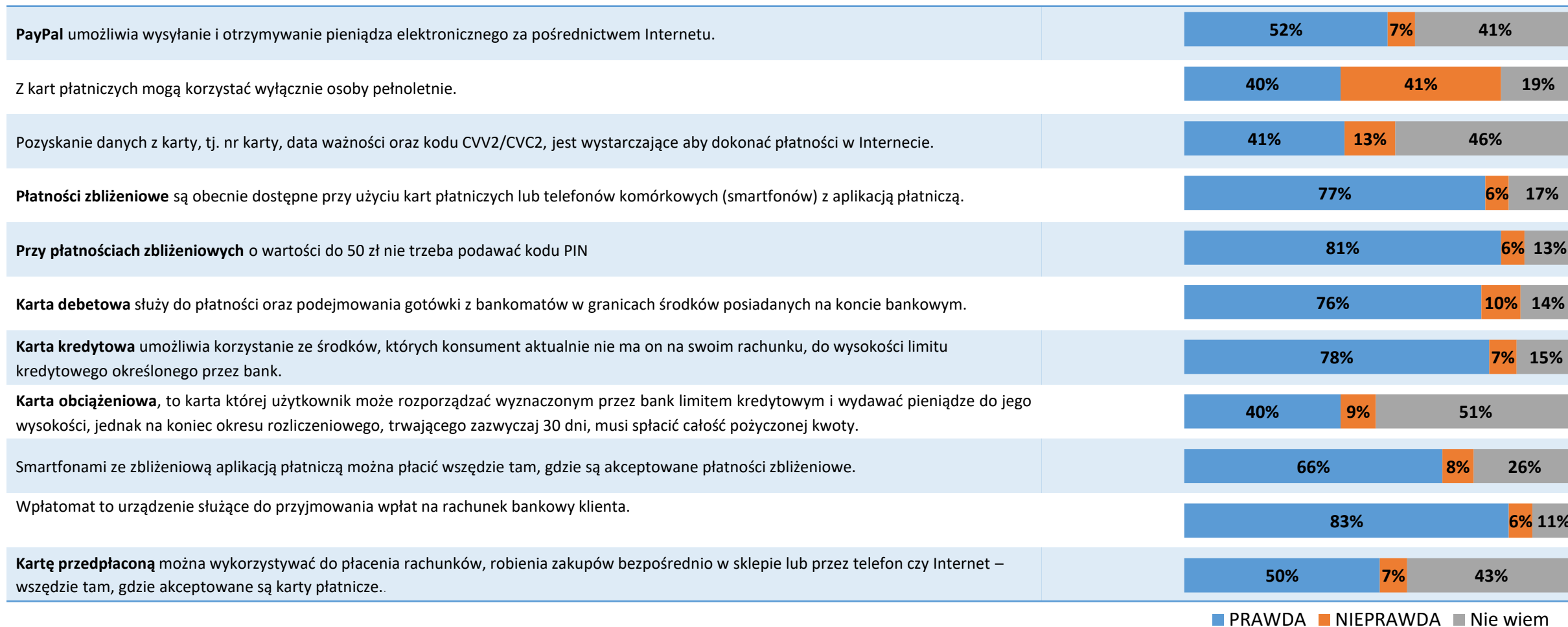
Usługa Pay Per Call umożliwia uzyskanie przez klienta kodu dostępu do określonej usługi – np. filmu, treści serwisu internetowego – poprzez zadzwonienie na specjalny numer 0-70x-yyy-yyy	9%	30%	61%
Karta wirtualna (eKarta) służy tylko i wyłącznie do zakupów internetowych..	7%	39%	54%
Karta debetowa niczym nie różni się od karty kredytowej.	58%	24%	18%
PayU to usługa umożliwiająca realizację płatności jednym kliknięciem – przelewem lub kartą, bez każdorazowego logowania do banku i przepisywania haseł SMS, czy podawania danych karty.	11%	46%	43%
BLIK to polski system płatności mobilnych, to sześciocyfrowy kod wyświetlany przez aplikację mobilną banku, który może służyć do zaakceptowania transakcji lub wypłaty z bankomatu, dokładnie tak, gdybyśmy płacili kartą.	7%	54%	39%
Karta debetowa jest wydawana przez bank, w którym mamy otwarte konto.	5%	83%	12%
Karta kredytowa różni się od debetowej tym, że wykorzystujemy pieniądze, których nie mamy, a której później musimy spłacić, najczęściej z odsetkami.	6%	79%	15%
PIN to Państwowy Inspektorat Nadzoru nad płatnościami kartami płatniczymi.	39%	32%	29%
Karty płatnicze (np. Visa, MasterCard) służą wyłącznie do wypłacenia pieniędzy w bankomacie.	61%	26%	13%
Karty debetowe, dają możliwość zadłużenia się w karcie. Kupujesz, kiedy potrzebujesz, a spłacasz, kiedy chcesz - nawet do 54 dni bez odsetek.	33%	43%	24%
Istnieje możliwość zapłaty za towary i usługi telefonem komórkowym.	3%	82%	15%
Karta przedpłacona to karta płatnicza, której użycie wymaga wcześniejszego zasilenia środkami pieniężnymi.	5%	56%	39%

FAŁSZ PRAWDA Nie wiem

P21. W tabeli poniżej znajdują się stwierdzenia dotyczące form płatności, bankowości i finansów. Które z tych stwierdzeń jest Pan(i) zdaniem prawdziwe, a które fałszywe?

Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=1100

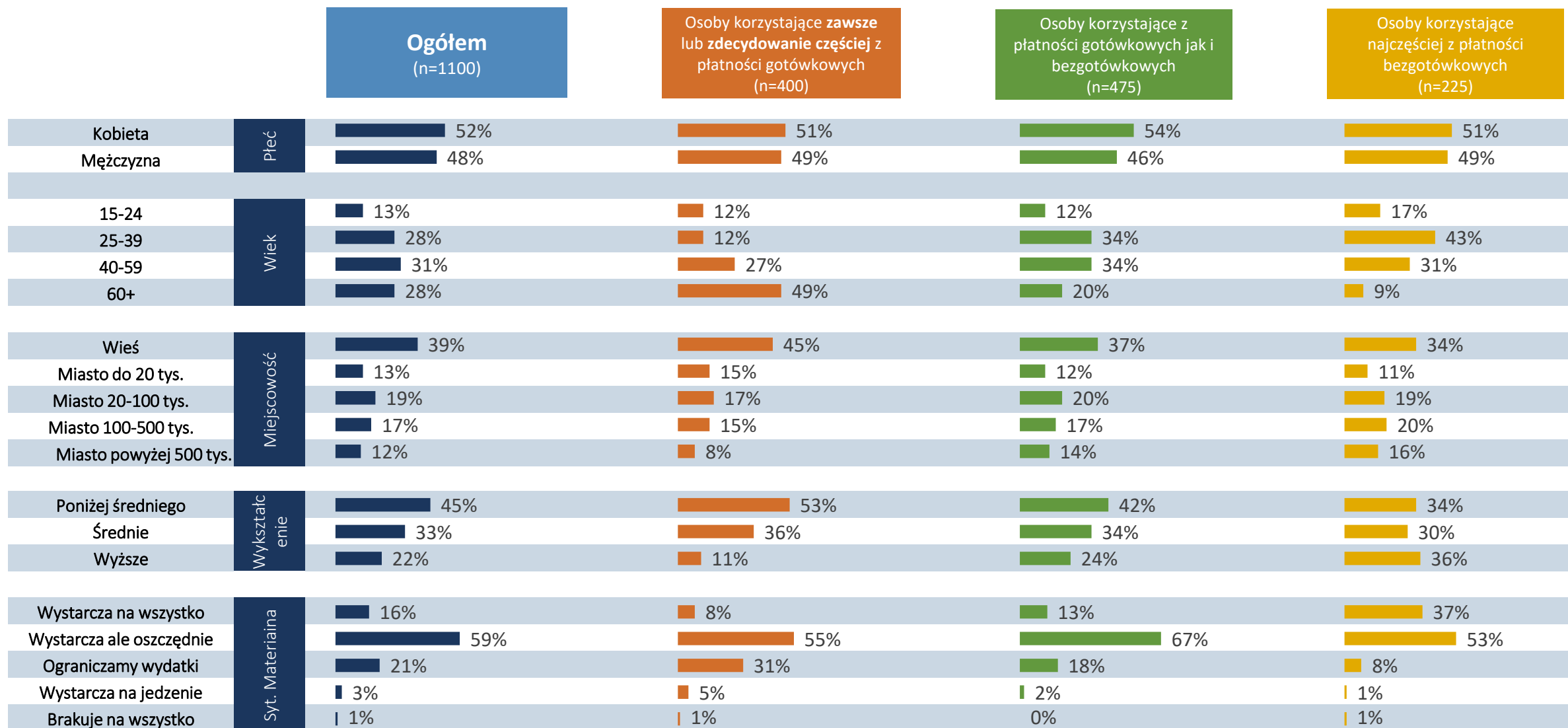
Ocena prawdziwości stwierdzeń dotyczących instrumentów płatniczych (test wiedzy 2)



P24. Proszę ocenić prawdziwość poniższych stwierdzeń
Podstawa procentowania: wszyscy respondenci, N=1100

Charakterystyka respondentów





Ipsos Sp. z o.o. ul. Domaniewska 34A, 02-672 Warszawa

Tel.: + 48 22 448 77 00 Fax: + 48 22 448 77 02 www.ipsos.pl

Ipsos Sp. z o.o. , NIP: 525 21 99 297, REGON: 017201001, KRS: 0000023371

Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy - XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Kapitał: 8.048.000 PLN