



NARODOWY
BANK POLSKI

Grudzień 2021

Zwyczaje płatnicze w Polsce w 2020 r.

Opracował:

Departament Systemu Płatniczego

Pod redakcją:

Radosław Kotkowski

Zespół autorski:

Radosław Kotkowski

Marta Dulicz

Krzysztof Maciejewski

Współpraca:

Adam Tochmański

Narodowy Bank Polski

00-919 Warszawa

ul. Świętokrzyska 11/21

www.nbp.pl

© Copyright Narodowy Bank Polski, 2021

Synteza	4
Wstęp	8
1. Metodyka badania oraz struktura próby	10
1.1. Dobór i struktura próby	11
2. Rachunki płatnicze	18
2.1. Posiadanie rachunków płatniczych	18
2.2. Korzystanie z rachunku płatniczego innej osoby	21
2.3. Przyczyny nieposiadania rachunku płatniczego	21
2.4. Charakterystyka rachunków płatniczych będących w posiadaniu respondentów	23
2.5. Kanały dostępu do rachunków płatniczych i częstotliwość ich wykorzystania	23
3. Karty płatnicze	33
3.1. Posiadanie kart płatniczych	33
3.2. Relacja pomiędzy posiadaniem konta a posiadaniem karty płatniczej	35
3.3. Charakterystyka posiadanych kart	36
3.4. Przyczyny nieposiadania kart	36
4. Korzystanie z metod płatności ich ocena	38
4.1. Korzystanie z metod płatności	38
4.2. Postrzeganie różnych metod płatności	41
5. Preferencje płatnicze, dostęp do gotówki oraz wykorzystanie banknotów i monet	48
5.1. Preferencje dotyczące metod płatności	48
5.2. Ocena łatwości i czasu dostępu do miejsc wypłaty gotówki	54
5.3. Przeciętna liczba wpłat i wypłat gotówkowych	56
5.4. Przyczyny korzystania i niekorzystania z oddziałów bankowych do wypłat i wpłat gotówkowych	58
5.5. Formy otrzymywania regularnych dochodów	60
5.6. Banknoty 500 zł i monety 1-, 2- i 5- groszowe	63
5.7. Utrzymywanie zasobów gotówkowych w domu	65
6. Zachowania płatnicze w trakcie pandemii COVID-19	67
7. Wyniki badania dziennikowego	72
7.1. Płatności w fizycznych punktach handlowo-usługowych i urzędach oraz transakcje pomiędzy osobami fizycznymi	72

7.2. Płatności zdalne (w sieci Internet)	83
7.3. Płatności cykliczne za rachunki	87
7.4. Pozyskiwanie gotówki	91
8. Intensywność korzystania z obrotu bezgotówkowego	93
Załącznik nr 1. Ankieta badawcza do badania <i>Zwyczaje płatnicze w Polsce w 2020 r.</i>	95
Załącznik nr 2. Dzienniczek płatności do badania <i>Zwyczaje płatnicze w Polsce w 2020 r.</i>	113
Załącznik nr 3. Posiadanie rachunków i kart płatniczych w populacji z uwzględnieniem osób w wieku 15-17 lat	122
Spis skrótów	123
Bibliografia	124
Spis tabel	126
Spis wykresów	127

Synteza

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, a także takich aspektów jak zakres i metody korzystania z usług instytucji finansowych oraz poszczególnych instrumentów płatniczych. Dostarczyło ono jednocześnie informacji na temat wiedzy finansowej mieszkańców Polski. Dodatkowo, dzięki dwuczęściowej konstrukcji badania (ankieta oraz dzienniczek) możliwe było skonfrontowanie deklaracji dotyczących wybranych preferencji płatniczych z realnymi zachowaniami konsumentów. Badanie zostało przeprowadzone w okresie 15 września – 15 października 2020 r. na reprezentatywnej grupie 1265 respondentów w wieku od 15 lat.

Zgodnie z wynikami badania ankietowego ponad 88,5% dorosłych Polaków posiadało rachunek płatniczy. Najczęściej były to rachunki prowadzone przez banki (99,7%), w złotych (99,4%), indywidualne (niemal 90%) i bezpłatne (50,7%). Brak konta był najczęściej powiązany z wykształceniem – najmniej osób posiadających konto (55,7%) znajdowało się wśród respondentów z wykształceniem podstawowym, gimnazjalnym lub niemających formalnego wykształcenia. Dodatkowo, rachunków nie posiadała znaczna większość osób (93,3%) wśród najmłodszej badanej grupy wiekowej – młodzieży w wieku od 15 do 17 lat. Wśród przyczyn niekorzystania z rachunku płatniczego respondenci wskazywali najczęściej brak takiej potrzeby (80,6%), preferencje przechowywania pieniędzy w gotówce (30,3%), ale też postrzeganie kosztów z tym związanych jako zbyt wysokich (21,2%) i brak zaufania do instytucji finansowych (17,7%).

W badaniu określono także rozpowszechnienie kanałów dostępu do rachunków płatniczych: z 99,1% rachunków można było korzystać poprzez oddziały bankowe, z 83,3% poprzez kanał internetowy, z 74,2% poprzez kanał telefoniczny oraz z 60% poprzez aplikacje mobilne. Nieco inaczej kształtuje się popularność korzystania z nich. Najwięcej osób korzystało z dostępu przez stronę internetową banku (82%), następnie z oddziałów (75%), z aplikacji mobilnych (59%), a najmniej z dostępu przez telefon (45%). Ponadto badanie pozwoliło przeanalizować przyczyny korzystania lub niekorzystania z poszczególnych metod dostępu do rachunków płatniczych.

Karty płatnicze, czyli podstawowe instrumenty płatności bezgotówkowych, posiadało 81,7% badanych. Niemal wszystkie karty znajdujące się w posiadaniu respondentów były kartami wydanymi przez banki (99,3%), debetowymi (90,3%), posiadającymi formę fizyczną (96,9%) i funkcję płatności zbliżeniowych (96,3%). Do głównych powodów nieposiadania karty płatniczej należały: brak konta bankowego (48,8% wskazań) oraz brak postrzegania korzyści związanych z jej posiadaniem (23,6%). Mniej osób sądziło, że płatności kartą są zbyt skomplikowane (21,3%), miało obawy związane z ich bezpieczeństwem (20,5%) lub uważało, że posiadanie karty płatniczej jest zbyt drogie (19,9%).

Badani wypowiedali się także na temat częstotliwości korzystania z różnych instrumentów płatniczych oraz oceniali ich cechy związane, m.in., z wygodą i bezpieczeństwem użycia. W ciągu ostatnich 12 miesięcy poprzedzających badanie z gotówki skorzystało 97,8% badanych, przy czym dla 17,3% gotówka była jedynym wykorzystywanym instrumentem płatniczym. W tym samym okresie 82,7% badanych skorzystało z bezgotówkowych instrumentów płatniczych, wśród których najpowszechniej użytym instrumentem była karta płatnicza – skorzystało z niej 81,7% wszystkich respondentów (*de facto* wszyscy badani, którzy mieli karty płatnicze). Powszechnie używane były również polecenia przelewu, skorzystanie z których zadeklarowało 69,8% respondentów. Respondenci badania wypowiedali się także na temat najchętniej wykorzystywanych przez siebie metod płatności. Wyniki wskazują, że badani preferowali wykorzystywanie instrumentów bezgotówkowych (47,3% wybierających płatności bezgotówkowe wobec 32,6% wolących płacić gotówką).

Instrumenty płatnicze są dobrze oceniane pod względem podstawowych cech związanych z ich użyciem. Podczas zakupów w kanale stacjonarnym za najszybsze uznawane są karty płatnicze z funkcją zbliżeniową (94%). Gotówka zaś oceniona została jako łatwa w użyciu (94%), bezpieczna (92%), tania (94%) i powszechnie akceptowana (98%). W kanale internetowym za najszybszą uważana była płatność mobilna z wykorzystaniem kodu (88%). Gotówka uważana była natomiast za najłatwiejszy w użyciu (95%), najbezpieczniejszy (95%) i powszechnie akceptowany (91%) instrument płatniczy wykorzystywany w płatnościach zdalnych. Za najtańszą uchodzi płatność kartą płatniczą (85%).

Analizując metody i miejsca pozyskiwania gotówki, dla badanych najłatwiejszy był dostęp do bankomatu (bardzo łatwo i całkiem łatwo mogło dotrzeć do niego 76,4% badanych), z którego korzystała też największa liczba respondentów (83%). Na kolejnym miejscu pod względem łatwości dostępu plasował się oddział bankowy (łatwo i całkiem łatwo docierało tam 45,5% respondentów) z tej metody pobrania gotówki, korzystało 58,4% respondentów. Do placówki Poczty Polskiej łatwo i bardzo łatwo mogło dotrzeć 24,3% badanych, zaś 67,7% badanych nie pozyskiwało gotówki w tym miejscu. Usługa *cash back*¹ była łatwo lub bardzo łatwo dostępna dla 17,6% badanych, była też najmniej popularna – 75% osób nie korzystało z tej metody. W badaniu pytano także o częstotliwość wypłaty gotówki w różnych kanałach. Dane zbiorcze wskazują, iż żadna z pozycji nie ma tu zdecydowanej przewagi – respondenci najczęściej pobierają gotówką dwa razy w miesiącu (22,7%), nieco mniej badanych (20,1%) pięć i więcej razy.

Przeprowadzenie badania dzienniczkowego pozwoliło zaktualizować wiedzę na temat rzeczywistych metod realizacji detalicznych transakcji płatniczych w Polsce. W ramach badania dzienniczkowego respondenci zrealizowali w fizycznych punktach handlowo-usługowych (PHU), urzędach oraz z innymi osobami fizycznymi (P2P) łącznie 3 759 transakcji. W codziennych transakcjach w fizycznych sklepach i punktach usługowych – w stosunku do badań z poprzednich lat – gotówka straciła pozycję dominującą w płatnościach detalicznych. Za jej pośrednictwem zrealizowano 46,4% liczby i 29,3% wartości transakcji. Kierunek zmian pokazuje porównanie z wynikami

¹ *Cash back* to usługa pozwalająca właścicielowi karty płatniczej na wypłatę gotówki z konta przy okazji dokonywania płatności np. w sklepie.

poprzednich badań dzienniczkowych zrealizowanych przez NBP. Na przełomie 2011 r. i 2012 r.² płatności gotówkowe odpowiadały za 81,8% liczby transakcji i 63,7% wartości zrealizowanych transakcji, zaś w 2016 r.³ za 53,9% liczby i 41,1% wartości transakcji.

W ramach badania dzienniczkowego respondenci zaraportowali wykonanie łącznie 232 transakcji zdalnych (przede wszystkim w handlu elektronicznym). W tej kategorii dominującą metodą płatności były płatności bezgotówkowe. Płatności takie odpowiadały za 97,8% liczby wszystkich transakcji i 97,9% ich wartości. Dominującą metodą płatności w tej kategorii było polecenie przelewu (w szczególności płatności typu pay-by-link), które odpowiadało za 64,8% liczby i 69,4% wartości wszystkich transakcji.

W ramach badania dzienniczkowego respondenci zrealizowali łącznie 469 transakcji cyklicznych (opłacenie rachunków). 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.

W trakcie badania dzienniczkowego respondenci pozyskali gotówkę 230 razy. Dominującą metodą była wypłata w bankomacie (69,1% liczby wszystkich pozyskań i 54,5% ich wartości). Ponownie potwierdza to wyniki ankiety, w której najwięcej osób wskazało na bankomat jako podstawowe źródło pozyskiwania gotówki. 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). Wypłaty z oddziałów bankowych stanowiły 3,5% liczby, ale odpowiadały za 14,7% wartości wypłat.

Badanie wskazuje także na kilka interesujących kwestii związanych z akceptacją i korzystaniem z 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 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,

² T. Koźliński, *Zwyczajne płatnicze Polaków*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2013, https://www.nbp.pl/systemplatniczy/zwyczajne_platnicze/zwyczajne_platnicze_Polakow.pdf.

³ A. Manikowski, *Raport z badania czynników oddziałujących na wielkość obrotu gotówkowego w Polsce*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2017, <https://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot-gotowkowy/raport-gotowka-2016.pdf>.

było wyposażone 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 uważają, że w przyszłości (po ustaniu pandemii) zmiana ta się w ich przypadku utrzyma. Deklaracje te będą mogły być zweryfikowane dopiero podczas ewentualnych przyszłych badań.

Zastosowana w badaniu metodyka umożliwia również porównywanie jego wyników z badaniami realizowanymi przez inne banki centralne, a szczególnie z badaniem SPACE⁴ wykonanym w 2019 r. przez Europejski Bank Centralny dla całej strefy euro. Analiza preferencji płatniczych wykazuje, że Polska plasuje się wśród krajów, w których zwolennicy płatności bezgotówkowych przeważają, choć nie dominują znacząco nad preferującymi płatności gotówkowe. Na preferencje płatności bezgotówkowych wskazują też dane dzienniczkowe, zgodnie z którymi Polska znajduje się na jedenastym miejscu (na 28 krajów świata, dla których dostępne są dane) pod względem udziału transakcji bezgotówkowych w ogólnej liczbie transakcji. Jednocześnie znacznie wyższy niż w krajach strefy euro jest w Polsce odsetek osób posługujących się wyłącznie gotówką (17,3% wobec średniej w strefie euro wynoszącej 1,9%). Ponadto, tylko w czterech krajach strefy euro zarejestrowano wyższy niż w Polsce odsetek osób, dla których bardzo ważna lub ważna jest możliwość płacenia gotówką.

Analizując deklaracje dotyczące wyboru instrumentów płatniczych oraz realne zachowania związane z transakcjami, widać, iż w momencie realizacji badania nie występował jeden, wyraźnie dominujący instrument płatniczy. Badani korzystali z wielu metod płatności, różnicując je w zależności od wydawanej kwoty, kategorii wydatku czy metod płatności akceptowanych w punkcie sprzedaży.

Narodowy Bank Polski przewiduje, że w kolejnych latach będą prowadzone przez NBP podobne badania dzienniczkowe, które pokażą, czy zwyczaje płatnicze w Polsce ulegną zmianie w stosunku do badania przeprowadzonego w 2020 r.

⁴ ECB, *Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE)*, Frankfurt am Main, Germany 2020, <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/ecb.spacereport202012-bb2038bbb6.en.pdf>.

Wstęp

W kwietniu 2021 r. został opublikowany raport pt. „Zwyczajne płatnicze w Polsce w 2020 r. Podstawowe wyniki badania”⁵, który zawierał wybrane, podstawowe wyniki. W niniejszym opracowaniu przedstawiono pełne wyniki badania, obejmujące zarówno wcześniej opublikowane wyniki podstawowe, jak i nowe, uzupełniające wyniki z przeprowadzonego badania.

Głównym celem prezentowanego badania było poznanie zakresu stosowania i charakterystyki metod płatności wykorzystywanych przez mieszkańców Polski do realizacji potrzeb codziennego życia. Zwyczajne 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 postaw i poglądów związanych z obrotem gotówkowym i bezgotówkowym. Wyniki tego badania zostały porównane z wcześniejszymi badaniami przeprowadzonymi przez NBP, jak również z wynikami badań zrealizowanych przez inne banki centralne – przede wszystkim z badaniem SPACE, przeprowadzonym w 2019 r. przez Europejski Bank Centralny.

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) poziom ukartowienia oraz skala korzystania z różnych instrumentów płatniczych, (iv) postrzeganie przez konsumentów różnych cech poszczególnych instrumentów płatniczych czy też (v) kwestie związane ze sposobem pozyskiwania, wykorzystywania i przechowywania gotówki. Badanie metodą dzienniczka płatności z kolei szczegółowo pokazało sposób, w jaki 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.

Niniejszy raport składa się z trzech zasadniczych części:

- Pierwsza część, czyli rozdział pierwszy. pt. *Metodyka badania oraz struktura próby*, wyjaśnia podstawowe założenia związane z metodyką przeprowadzenia badania oraz strukturą badanej próby.
- W drugiej części zostały przedstawione wyniki badania ankietowego (rozdziały 2.-5.). W rozdziale drugim (*Rachunki płatnicze*) znalazły się informacje dotyczące posiadanych przez respondentów rachunków płatniczych, kanałów dostępu do tych rachunków oraz częstotliwości korzystania z nich. W rozdziale trzecim (*Karty płatnicze*) analizowane jest posiadanie podstawowych instrumentów płatności bezgotówkowych, tj. kart płatniczych. Rozdział czwarty (*Korzystanie z instrumentów płatniczych i ich ocena*) poświęcony jest instrumentom płatniczym wykorzystywanym przez respondentów oraz przedstawia ich oceny na temat

⁵ R. Kotkowski, M. Dulnicz, i K. Maciejewski, *Zwyczajne płatnicze w Polsce w 2020 r. Podstawowe wyniki badania*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2021, https://www.nbp.pl/systemplatniczy/zwyczajne_platnicze/zwyczajne_platnicze_Polakow_2020.pdf.

tych instrumentów. W rozdziale piątym (*Preferencje płatnicze, dostęp do gotówki oraz wykorzystania banknot i monet*) przedstawiono preferencje płatnicze respondentów, jak również szereg informacji dotyczących pozyskiwania i korzystania z gotówki. W rozdziale szóstym (*Zwyczaje płatnicze w trakcie pandemii COVID-19*) zaprezentowano deklarowane przez respondentów zmiany w zwyczajach konsumenckich i płatniczych w związku z pandemią COVID-19.

- Trzecia część raportu jest poświęcona wynikom badania dzienniczkowego (rozdział 7.). Dane przedstawione w tym rozdziale są oparte na transakcjach płatniczych respondentów zrealizowanych w trakcie badania.

W rozdziale ósmym., *Intensywność korzystania z obrotu bezgotówkowego*, podsumowano uzyskane na temat respondentów dane i przedstawiono je w formie syntetycznego wskaźnika intensywności korzystania z obrotu bezgotówkowego (tzw. wskaźnik „lejkowy”).

Raport zawiera również załączniki. Załączniki nr 1. i 2. przedstawiają narzędzia badawcze wykorzystane podczas realizacji badania, tj. kwestionariusze odpowiednio ankiety i dzienniczka zastosowane w badaniu. W Załączniku nr 3. zaprezentowano poszerzone szacunki dotyczące ubankowania i ukartowania.

1. Metodyka badania oraz struktura próby

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 (Załącznik nr 1) oraz (ii) dzienniczka płatności (Załącznik nr 2).

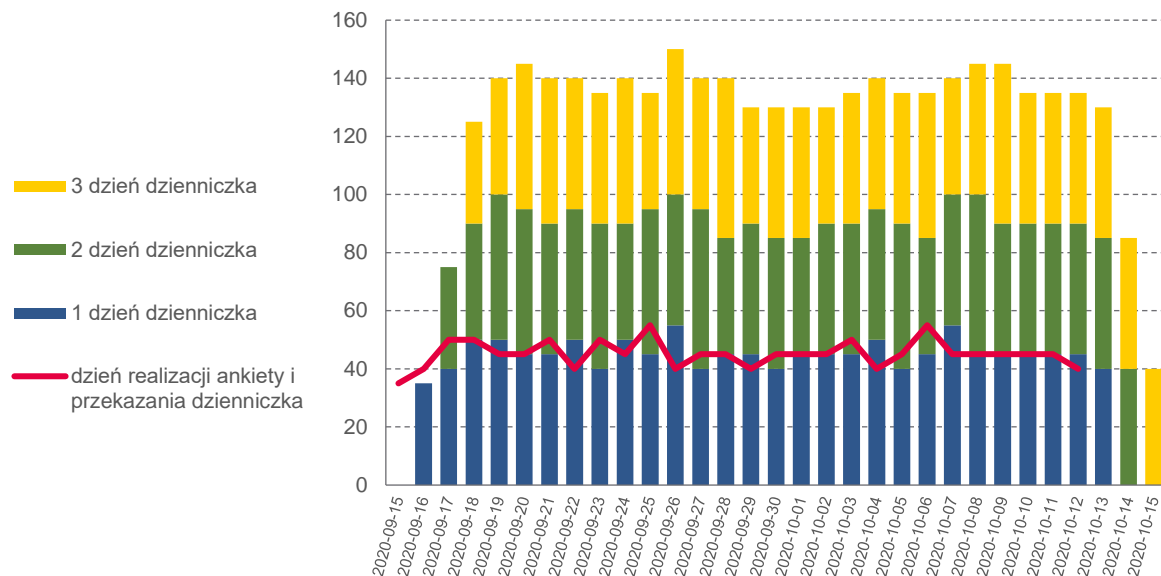
Realizacja części ankietowej odbyła się w dniach 15 września – 12 października 2020 r. i została zrealizowana za pomocą metody CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*), tj. bezpośrednich wywiadów przy użyciu komputera. Po zakończeniu ankiety respondentom przekazywano dzienniczek płatności, w którym respondenci rejestrowali 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 badania⁶.

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*), tj. ankiety wydrukowanej na papierze, oraz CAWI (*Computer Assisted Web Interview*), tj. ankiety zamieszczonej w internecie, w dniach 16 września – 15 października 2020 r. Dni realizacji badania w zakresie ankiety i dzienniczka prezentuje Wykres 1.

⁶ Dane dotyczące stanów gotówki wykorzystane zostały do weryfikacji danych dotyczących zaraportowanych transakcji gotówkowych.

Wykres 1. Dni realizacji badania



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1265.

Warto dodać, że zgodnie z przyjętymi na początku założeniami badanie zostało zrealizowane przy pomocy metodyki umożliwiającej porównywanie jego wyników z badaniami realizowanymi przez inne banki centralne, a szczególnie z badaniem SPACE zrealizowanym w 2019 r. przez Europejski Bank Centralny (dalej EBC lub ECB) dla całej strefy euro⁷.

1.1. Dobór i struktura próby

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. Takie podejście pozwala na porównywanie wybranych wyników tego badania z wynikami innych badań prowadzonych w Polsce i innych krajach, które różnią się zakresem wiekowym uczestników badania, tj. badają albo grupę wiekową od 18 lat (np. dotychczasowe badania dzienniczkowe⁸ oraz badania postaw Polaków wobec obrotu bezgotówkowego, przeprowadzane przez prof. D. Maison⁹), albo grupę wiekową od lat 15 (np. *Global Findex Database* Banku Światowego¹⁰).

Aby badanie odzwierciedlało rzeczywisty rozkład mieszkańców Polski, dane zostały zważone. Do ważenia wykorzystany został wieloetapowy, iteracyjny, bazujący na rozkładach przekrojowych oraz brzegowych algorytm oparty o schemat RIM *weighting* (RAKING). Dane do ważenia

⁷ ECB, *Study on the payment attitudes...*, op. cit.

⁸ T. Koźliński, *Zwyczajne płatnicze Polaków...*, op. cit.; A. Manikowski, *Raport z badania czynników...*, op. cit.

⁹ D. Maison, *Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego. Raport z badania 2016 i analiza porównawcza z danymi z 2009 i 2013 roku*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2017, <https://www.nbp.pl/badania/seminaria/8v2017.pdf>.

¹⁰ A. Demirgüç-Kunt et al., *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*, World Bank, Washington, DC, USA 2018, <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/29510/9781464812590.pdf>.

pochodziły z Banku Danych Lokalnych GUS (stan na 31.12.2018 r.). Wyjątkiem były informacje o poziomie wykształcenia, których źródłem były dane z Rocznika Demograficznego GUS 2018.

Wykorzystane zostały następujące zmienne:

- województwo,
- klasa wielkości miejscowości,
- płeć,
- grupa wiekowa,
- wykształcenie.

Dla każdego z etapów ważenia procedura wyglądała następująco:

- określenie dla przekroju frakcji (udziałów) w populacji,
- określenie dla przekroju frakcji (udziałów) w próbie (z uwzględnieniem wag obliczonych w poprzednich etapach ważenia),
- $składowa_wagi_dla_przekroju = (frakcja_w_populacji / frakcja_w_próbie) * waga_wypadkowa_z_poprzednich_etapów$.

W ramach procesu przeprowadzone zostały następujące etapy procedury ważenia zbioru wynikowego (iteracyjnie):

- korekta struktury w przekroju województwo, wielkość miejscowości, płeć,
- korekta struktury w przekroju płeć, wykształcenie,
- korekta struktury w przekroju wielkość miejscowości, płeć, wiek.

Na potrzeby analiz przeprowadzanych dla populacji 15+ i 18+ zostały stworzone dwie wagi odzwierciedlające strukturę wymaganych zmiennych w obu tych populacjach.

Na potrzeby tego raportu dane zostały zaprezentowane dla osób, które w momencie badania miały ukończone 18 rok życia (tj. 1241 osób spośród łącznej próby 1265 osób). Prezentowana w raporcie zawężona wielkość próby badawczej wynika przede wszystkim z chęci zachowania porównywalności z wcześniejszymi badaniami zwyczajów płatniczych przeprowadzonymi przez NBP¹¹, jak również przez inne banki centralne stosujące podobne metody badania zwyczajów płatniczych¹².

1.1.1. Płeć, wiek oraz wykształcenie respondentów

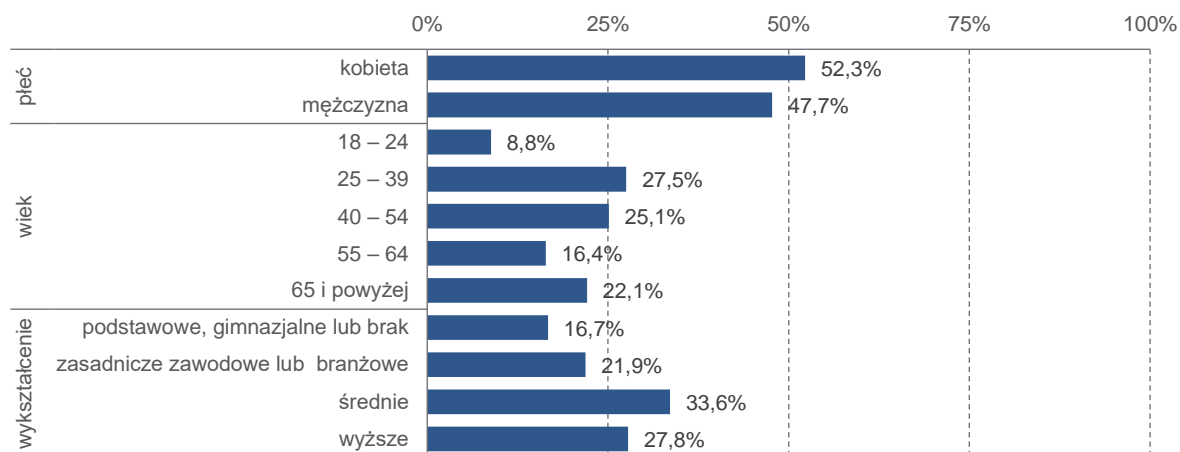
Wśród respondentów w wieku od 18 lat przeważały kobiety (52,3%). Najliczniejszą grupę wiekową stanowiły osoby w wieku 25-39 lat (27,5%), na drugim miejscu znalazły się osoby w wieku 40-54 lat. Najwięcej osób zadeklarowało posiadanie wykształcenia średniego (33,6%), druga liczebnie grupa to osoby z wykształceniem wyższym (27,8%). Podsumowanie charakterystyki

¹¹ T. Koźliński, *Zwyczaje płatnicze Polaków...*, op. cit.; A. Manikowski, *Raport z badania czynników...*, op. cit.

¹² ECB, *Study on the payment attitudes...*, op. cit.; H. Esselink i L. Hernández, *The use of cash by households in the euro area*, Frankfurt am Main, Germany 2017, ECB Occasional Paper Series, <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/scpops/ecb.op201.en.pdf>.

uczestników badania w wyżej wymienionym zakresie płci, wieku i wykształcenia przedstawia Wykres 2.

Wykres 2. Charakterystyka respondentów ze względu na płeć, wiek i wykształcenie

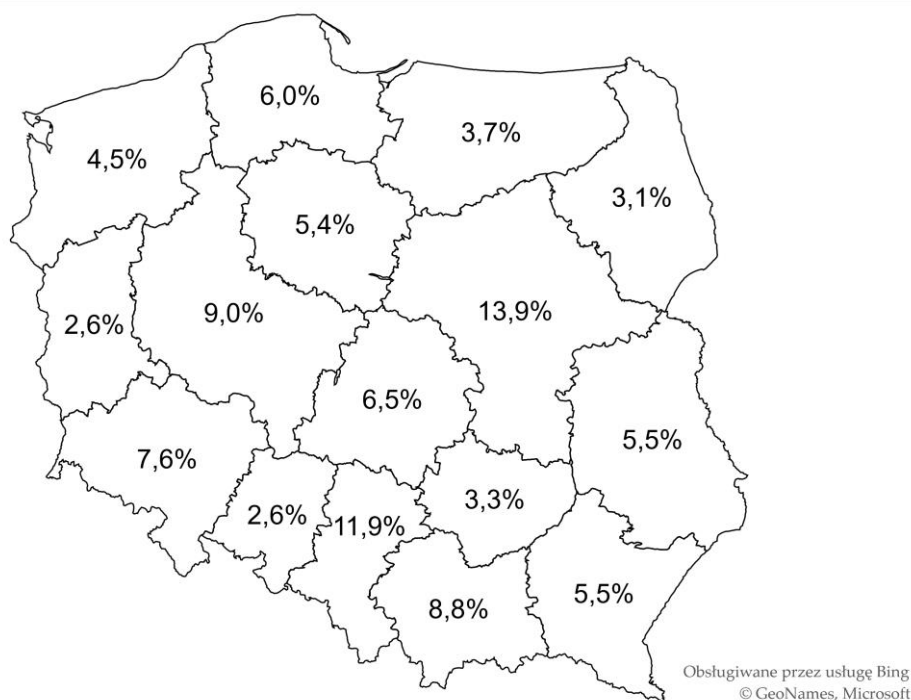


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

1.1.2. Miejsce zamieszkania

Geograficzna lokalizacja respondentów odzwierciedla załadnienie poszczególnych województw – najwięcej osób badanych pochodziło z województwa mazowieckiego (13,9%), najmniej zaś z województwa opolskiego i lubuskiego (po 2,6%). Przedstawia to Mapa 1.

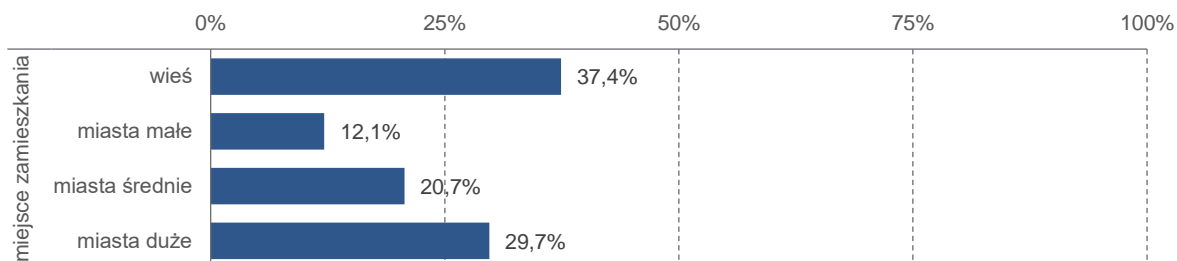
Mapa 1. Charakterystyka respondentów ze względu na województwo zamieszkania



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

Najliczniejszą grupę badanych stanowiły osoby mieszkające na wsi (37,4%). Mieszkańcy małych miast¹³ stanowili 12,1% respondentów, średnich – 20,7%, zaś mieszkańcy dużych miast – 29,7%, co przedstawia Wykres 3.

Wykres 3. Charakterystyka respondentów ze względu na miejscowość zamieszkania

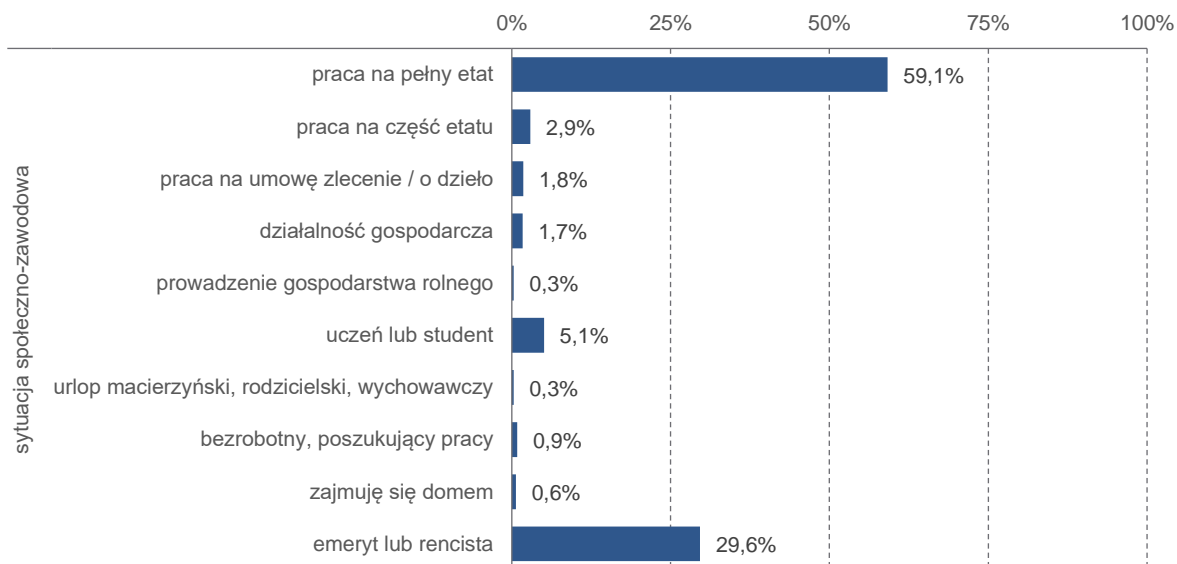


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

1.1.3. Sytuacja społeczno-zawodowa

Większość respondentów zadeklarowała pracę na pełen etat (59,1% badanych), zaś niemal 30% stanowili emeryci i renciści (29,6%). Uczniów i studentów było 5,1%, pozostałe kategorie są znacząco rzadziej reprezentowane. Przedstawia to Wykres 4.

Wykres 4. Charakterystyka respondentów ze względu na sytuację społeczno-zawodową



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

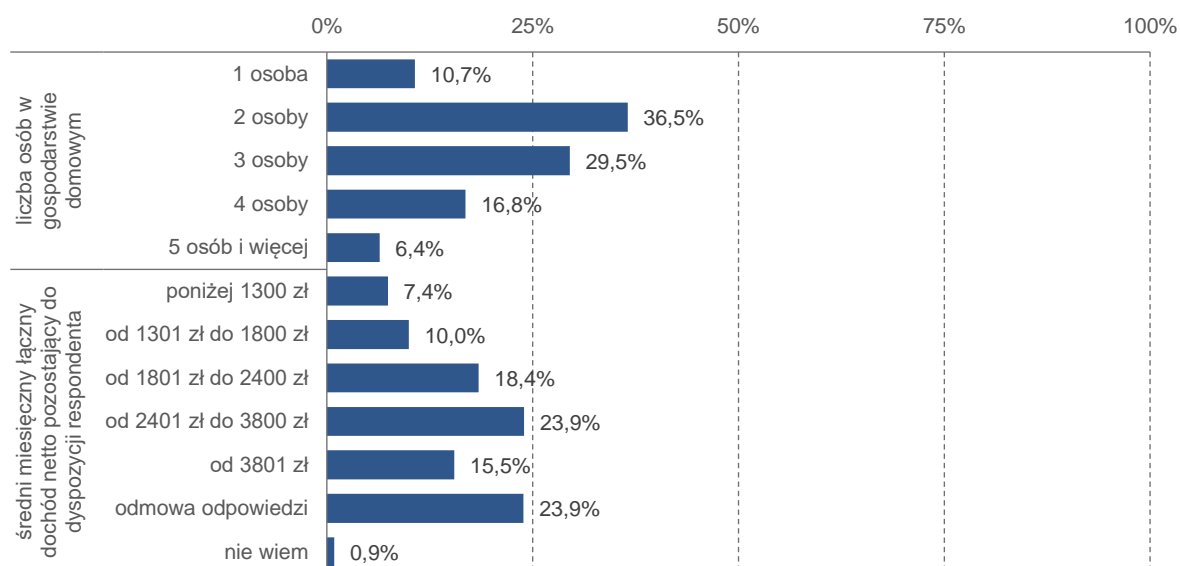
¹³ Klasyfikacja przyjęta zgodnie z podziałem GUS: Miasta małe – liczba ludności poniżej 20 tys. mieszkańców, miasta średnie – 20 tys.-100 tys., miasta duże – 100 tys. i więcej.

1.1.4. Charakterystyka gospodarstw domowych

Wśród respondentów przeważali mieszkańcy gospodarstw domowych dwuosobowych (36,5%) i trzynosobowych (29,5%), a 23,2% gospodarstw liczyło cztery i więcej osób. Nieco ponad jedną dziesiątą (10,7%) stanowiły natomiast osoby prowadzące gospodarstwa jednoosobowe.

Stosunkowo liczna grupa respondentów (23,9%) odmówiła odpowiedzi na pytanie o miesięczny dochód. Wśród osób, które zdecydowały się na odpowiedź, największa grupa (23,9%) dysponowała dochodem netto od 2401 do 3800 zł. 7,4% respondentów dysponowało dochodem poniżej 1300 zł, 10% pomiędzy 1301 i 1800 zł, a 18,4% pomiędzy 1901 a 2400 zł. Wyższy dochód, tj. powyżej 3801 zł, deklarowało 15,5% badanych. Przedstawia to Wykres 5.

Wykres 5. Charakterystyka respondentów ze względu na wielkość gospodarstwa domowego oraz dochód rozporządzalny

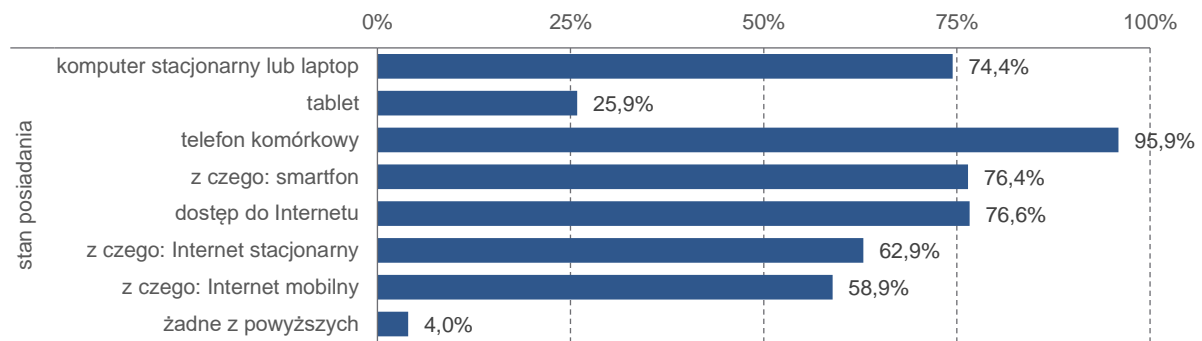


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

1.1.5. Stan posiadania

Z badania wynika, iż telefon komórkowy jest najbardziej rozpowszechnionym urządzeniem mobilnym, które posiadało 95,9% badanych (w tym 79,7% posiadało smartfony). Podobna grupa osób deklarowała posiadanie komputera (74,4%) oraz dostępu do Internetu (76,6%). Wśród osób, które wskazały dostęp do Internetu, Internet mobilny był niemal równie popularny jak Internet stacjonarny (odpowiednio 76,8% i 82,1%). Jedynie 4% osób nie posiadało żadnego z wyżej wskazanych urządzeń. Przedstawia to Wykres 6.

Wykres 6. Charakterystyka respondentów ze względu na stan posiadania



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

1.1.6. Wiedza finansowa

W ramach badania zrealizowano test wiedzy finansowej. W celu jej zbadania zadano respondentom trzy pytania badające zrozumienie trzech koncepcji ekonomicznych: (i) odsetek i oprocentowania, (ii) inflacji oraz (iii) ryzyka związanego z inwestowaniem. Jest to tak zwana „metoda Wielkiej Trójki”, opracowana przez Olivię Mitchell i Annamarię Lusardi¹⁴, stosowana również do badań dzienniczkowych realizowanych przez inne banki centralne, na przykład Bank Kanady¹⁵. Na badanie wiedzy finansowej składały się trzy pytania, które przedstawia Tabela 1.

Tabela 1. Pytania dotyczące wiedzy finansowej zadane w badaniu

Koncepcja	Pytanie	Odpowiedzi
odsetki	Proszę wyobrazić sobie sytuację, w której na koncie oszczędnościowym oprocentowanym na poziomie 2% w skali roku ma Pan/i 100 złotych. Jeżeli nie dokona Pan/i żadnych wypłat oraz nie zostaną pobrane żadne opłaty za prowadzenie konta, jaka kwota będzie znajdować się na koncie po pięciu latach?	Ponad 102 zł Dokładnie 102 zł Mniej niż 102 zł Nie wiem
inflacja	Proszę wyobrazić sobie, że oprocentowanie Pan/i konta oszczędnościowego to 1% rocznie, a poziom inflacji wynosi 2% rocznie. Czy po upływie roku za środki zgromadzone na koncie będzie Pan/i kupić mógł/mogła kupić:	Więcej niż dzisiaj Tyle samo co dzisiaj Mniej niż dzisiaj Nie wiem
ryzyko	Proszę wskazać, czy poniższe twierdzenie jest prawdziwe czy fałszywe: „Kupowanie akcji jednej firmy zazwyczaj zapewnia bezpieczniejszy zwrot z inwestycji niż zakup jednostek uczestnictwa w funduszu inwestycyjnym lokującym środki w akcje wielu firm”.	Prawda Falsz Nie wiem

Notatka: odpowiedzi poprawne zostały pogrubione.

Indeks wiedzy finansowej respondentów wyliczony został w sposób taki, że rozpoczynając od 0, każda poprawna odpowiedź zwiększała wynik respondenta o 1, zaś błędna zmniejszała tenże wynik o 1. Udzielenie odpowiedzi „nie wiem” nie było karane stratą punktu. Respondent mógł uzyskać wynik w przedziale od -3 do 3. Wynik wynoszący 3 (wszystkie odpowiedzi poprawne) został

¹⁴ O.S. Mitchell i A. Lusardi, red., *Financial Literacy: Implications for Retirement Security and the Financial Marketplace*, Oxford University Press 2011, <https://oxford.universitypressscholarship.com/view/10.1093/acprof:oso/9780199696819.001.0001/acprof-9780199696819>.

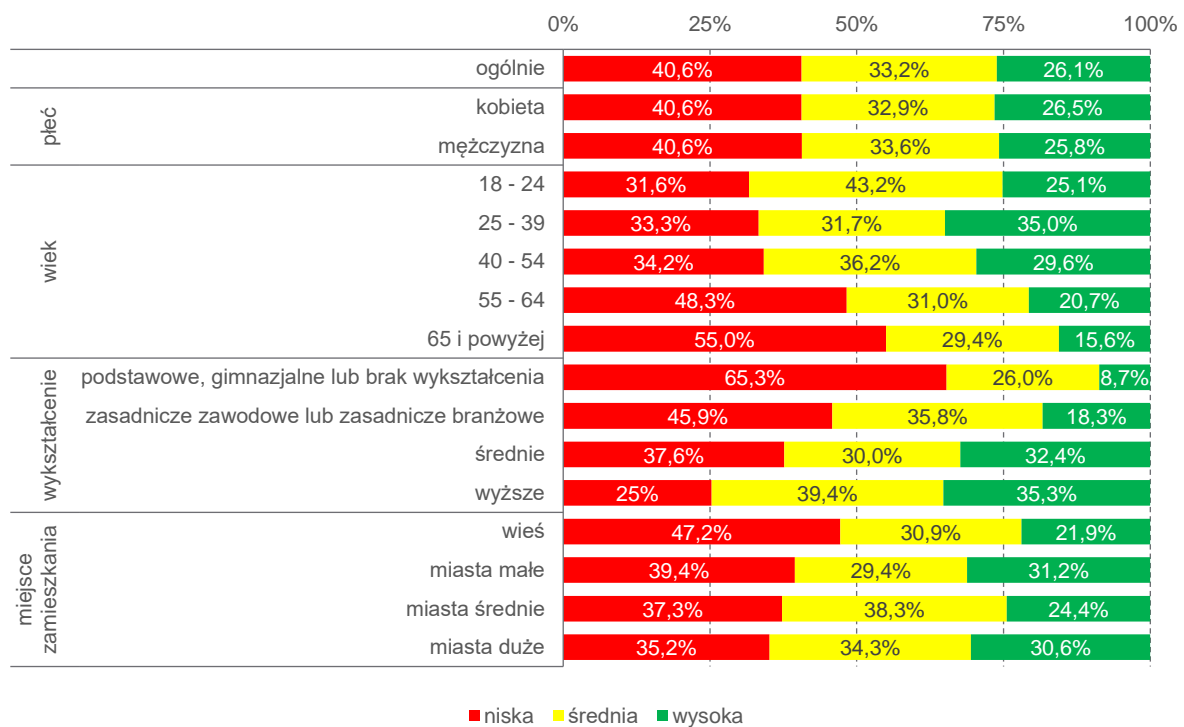
¹⁵ C. Henry, K.P. Huynh, i A. Welte, *2017 Methods-of-Payment Survey Report*, Ottawa, Canada 2018, Bank of Canada Staff Discussion Papers, <https://www.bankofcanada.ca/wp-content/uploads/2018/12/sdp2018-17.pdf>.

scharakteryzowany jako wysoka wiedza finansowa, wynik równy 1 lub 2 jako średnia wiedza finansowa, zaś wynik w przedziale od -3 do 0 jako niska wiedza finansowa.

Dystrybucję wyników badania wiedzy finansowej przedstawia Wykres 7. 26,1% osób zaprezentowało wysoki poziom wiedzy finansowej, 33,2% – średni, a 40,6% prezentowało niski poziom tej wiedzy. Poziom wiedzy finansowej jest niemal identyczny wśród kobiet i mężczyzn – różnice w tym względzie są marginalne. Wysoką wiedzę finansową prezentują raczej osoby dorosłe (35% w przedziale wiekowym 25-39 lat i 29,6% w przedziale 40-54 lat), o wykształceniu średnim (32,4%) i wyższym (35,3%).

Jeżeli chodzi o szczególnie duży odsetek ludności o niskim poziomie wiedzy finansowej, to są to szczególnie osoby powyżej 55 roku życia (55%) oraz osoby o wykształceniu podstawowym, gimnazjalnym lub bez formalnego wykształcenia (65,3%).

Wykres 7. Wyniki testu wiedzy finansowej respondentów



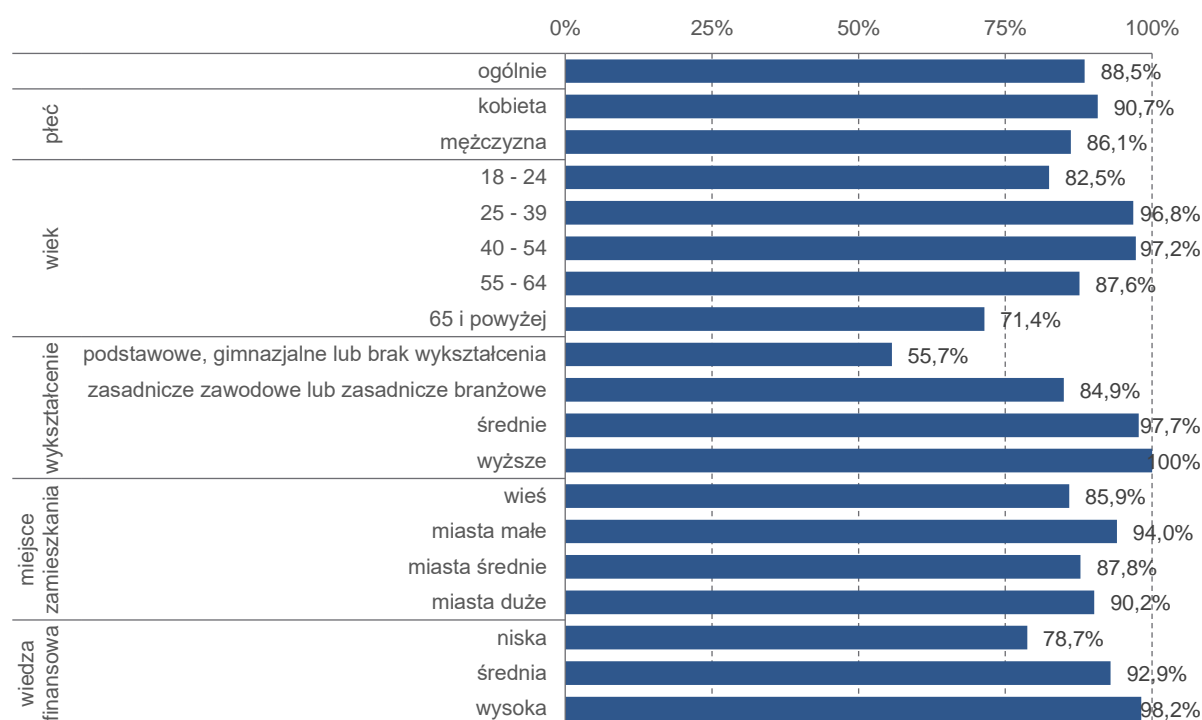
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

2. Rachunki płatnicze

2.1. Posiadanie rachunków płatniczych

Zgodnie z wynikami badania 88,5% respondentów dysponowało rachunkiem płatniczym¹⁶, przy czym taki rachunek częściej posiadały kobiety (90,7%) niż mężczyźni (86,1%). Poziom ubankowienia, mierzony jako udział osób posiadających przynajmniej jeden rachunek płatniczy w ogóle badanych osób, 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%). Ponadto dostęp do rachunków płatniczych posiadali niemal wszyscy respondenci z wykształceniem średnim lub wyższym (odpowiednio 97,7% i 100% badanych). Osobami o najniższym wskaźniku ubankowienia (55,7%) były osoby o wykształceniu podstawowym, gimnazjalnym lub osoby nieposiadające formalnego wykształcenia. W kontekście miejsca zamieszkania poziom ubankowienia w Polsce nie różnicuje się znacząco. Ponadto osoby o niskim wskaźniku wiedzy finansowej posiadały dostęp do konta rzadziej (78,7%) niż osoby o średniej i wysokiej wiedzy. Podsumowanie informacji na temat ubankowienia prezentuje Wykres 8.

Wykres 8. Posiadanie przynajmniej jednego rachunku płatniczego



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

¹⁶ Za rachunek płatniczy w badaniu był uważany rachunek lub konto w banku, banku spółdzielczym, SKOKu albo innej instytucji, możliwe do użycia w płatnościach (np. rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, tzw. ROR).

Więcej niż jeden rachunek miało 1,8% posiadaczy rachunków płatniczych. Stosunek liczby posiadanych rachunków do liczby osób biorących udział w badaniu wyniósł 0,93, zaś stosunek liczby posiadanych rachunków do liczby osób posiadających jakikolwiek rachunek wyniósł 1,02.

W Tabeli 2. przedstawiono szacunkową liczbę osób ubankowionych oraz nieubankowionych (mierzone brakiem rachunku płatniczego) w całej populacji mieszkańców Polski w wieku 18 lat i więcej. Tabela prezentująca szacunki dla próby w wieku 15 lat i więcej znajduje się w Załączniku nr 3 do niniejszego raportu. Stopień ubankowienia osób pełnoletnich wyniósł 88,5%, z kolei dla osób w wieku od 15 do 17 lat stopień ten wyniósł 6,7%, co oznacza, że wskaźnik ubankowienia dla ogółu osób w wieku od 15 lat wyniósł 86,5%.

Tabela 2. Szacunkowe ubankowienie i nieubankowienie w skali Polski

kategoria wiekowa	liczba osób w danej kategorii (w mln)	ubankowienie		nieubankowienie	
		(w %)	nominalnie (w mln)	(w %)	nominalnie (w mln)
18-24	2,7	82,5%	2,2	17,5%	0,5
25-39	8,5	96,8%	8,2	3,2%	0,3
40-54	8,1	97,2%	7,8	2,8%	0,2
55-64	5,0	87,6%	4,4	12,4%	0,6
65+	7,1	71,4%	5,1	28,6%	2,0
suma:	31,3	88,5%	27,7	11,5%	3,6

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych GUS¹⁷.

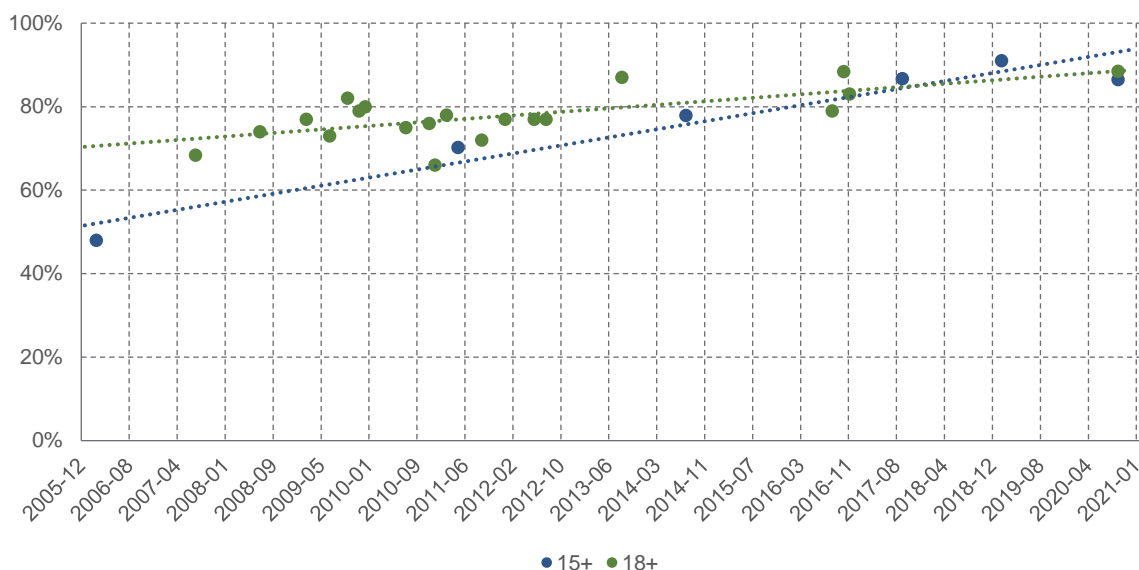
Wskaźnik ubankowienia w Polsce długoterminowo wykazuje trend rosnący. W 2006 ubankowienie wśród osób w wieku 15 lat i więcej szacowane było w Polsce na 48%¹⁸ i w kolejnych latach współczynnik ten rósł do poziomu 86,5% w 2020 r. Z kolei ubankowienie osób w wieku 18 lat wzrosło z poziomu 77% w roku 2009 r.¹⁹, do poziomu 88,5%. Zebrane wyniki poziomu ubankowienia w Polsce przedstawione zostały na Wykresie 9.

¹⁷ Główny Urząd Statystyczny, *Rocznik Demograficzny 2021*, Warszawa 2021, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/roczniki-statystyczne/roczniki-statystyczne/rocznik-demograficzny-2021.3.15.html>.

¹⁸ T. Koźliński, *Porównanie wyników badań ubankowienia Polaków przeprowadzonych przez NBP w 2006 i 2009 r.*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2009, <http://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot-bezgotowkowy/ubankowienie-polakow.pdf>.

¹⁹ Ibid.

Wykres 9. Ubankowienie w Polsce pomiędzy 2006 a 2020 r.

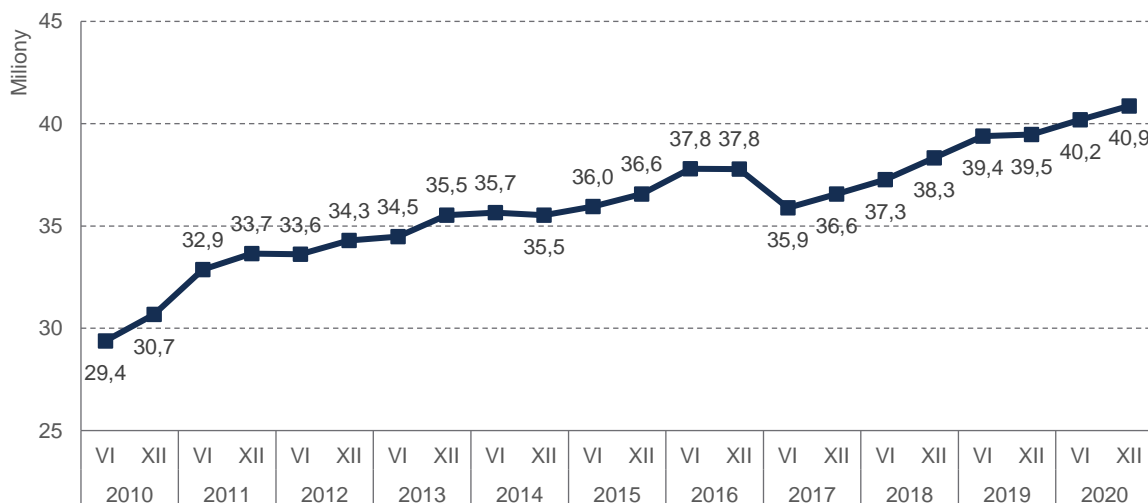


Źródło: opracowanie własne na podstawie następujących badań i opracowań:

- (i) T. Koźliński, *Porównanie wyników badań ubankowienia...*, op. cit.;
- (ii) T. Koźliński, *Zwyczajne płatnicze Polaków...*, op. cit.;
- (iii) T. Koźliński, *Wybrane wyniki badania Polaków nt. korzystania z usług bankowych i płatności 2016*, Narodowy Bank Polski, , Warszawa 2017, https://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/Polacy-na-temat-uslug-bankowych_2016.pdf.
- (iv) D. Maison, *Postawy Polaków wobec...*, op. cit.;
- (v) A. Manikowski, *Raport z badania czynników...*, op. cit.
- (vi) A. Demirgüç-Kunt et al., *The Global Findex Database 2017...*, op. cit.
- (vii) J. Harasim i B. Świecka, *Kluczowe czynniki wyboru formy płatności przez konsumentów*, FROB 2019.
- (viii) niniejsze badanie.

Wzrost poziomu ubankowienia odzwierciedla się również w ogólnej liczbie rachunków bieżących świadczonych osobom prywatnym. Ogólną liczbę takich rachunków przedstawia Wykres 10.

Wykres 10. Liczba bieżących rachunków rozliczeniowych osób fizycznych prowadzonych przez banki w Polsce na koniec kolejnych półroczy w okresie od 2010 do 2020 r.

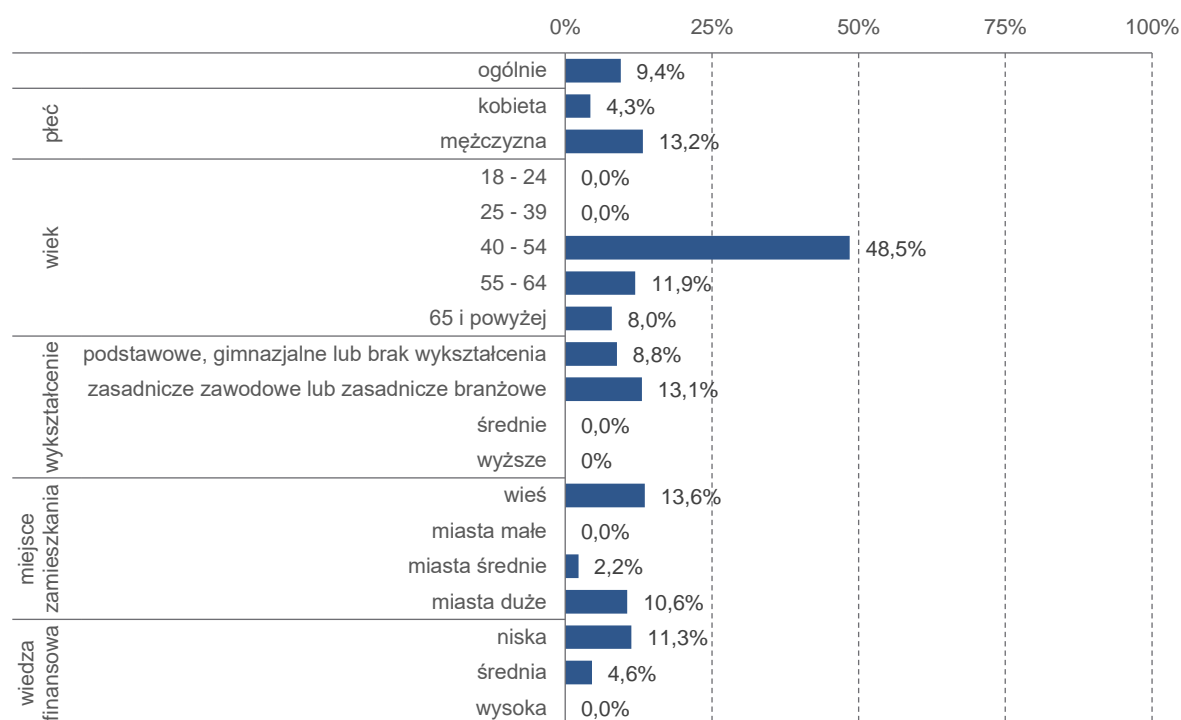


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych NBP.

2.2. Korzystanie z rachunku płatniczego innej osoby

Osoby, które wskazały, że nie posiadają własnego rachunku płatniczego, zostały poproszone o przekazanie informacji na temat tego, czy korzystają z rachunku innej osoby. Niecałe 10% spośród nich wskazało, iż korzysta w ten sposób z konta bankowego, przy czym są to głównie osoby o wykształceniu poniżej średniego, częściej mężczyźni niż kobiety (13,3% wobec 4,3%). Na korzystanie z rachunku płatniczego innej osoby wskazało również 48,5% spośród osób w wieku 40-54 lata, które nie posiadały rachunku (8 osób), a także osoby w grupach wiekowych 55-64 lat (11,9%) oraz w wieku 65 lat i powyżej (8% spośród nich). Ponadto z tego sposobu dostępu do rachunku korzystały raczej osoby z wykształceniem podstawowym, gimnazjalnym lub bez formalnego wykształcenia oraz osoby o raczej niskiej lub średniej wiedzy finansowej. Podsumowanie informacji na ten temat prezentuje Wykres 11.

Wykres 11. Deklarowane korzystanie z rachunku płatniczego innej osoby wśród osób nieposiadających rachunku płatniczego



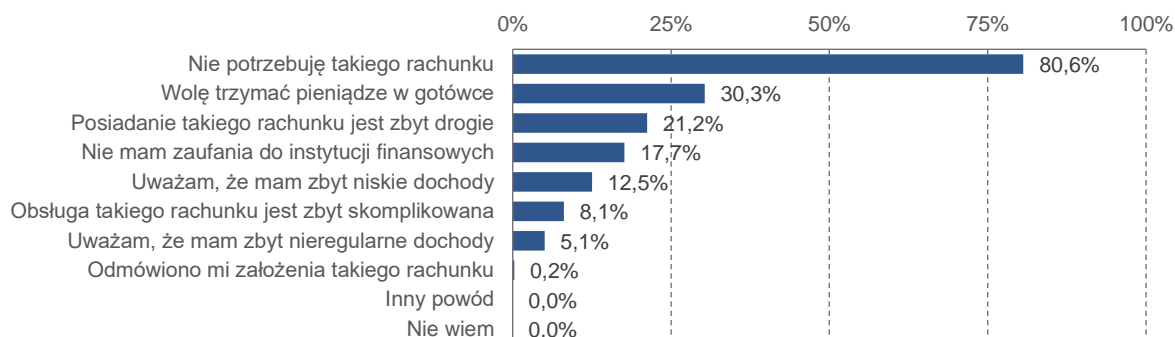
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=108.

2.3. Przyczyny nieposiadania rachunku płatniczego

Najczęściej wskazywaną przyczyną nieposiadania rachunku jest brak takiej potrzeby (80,6% wskazań). Wśród pięciu najliczniej wskazywanych powodów znalazł się jeszcze: preferencja przechowywania pieniędzy w gotówce (30,3%), koszty posiadania rachunku (21,2%), brak zaufania do instytucji finansowych (17,7%) i przekonanie, że dochody respondenta są zbyt niskie (12,5%). Najrzadziej wskazywaną odpowiedzią było stwierdzenie, że respondentowi odmówiono otwarcia

rachunku płatniczego lub konta bankowego (0,2%). Dokładną strukturę odpowiedzi przedstawia Wykres 12.

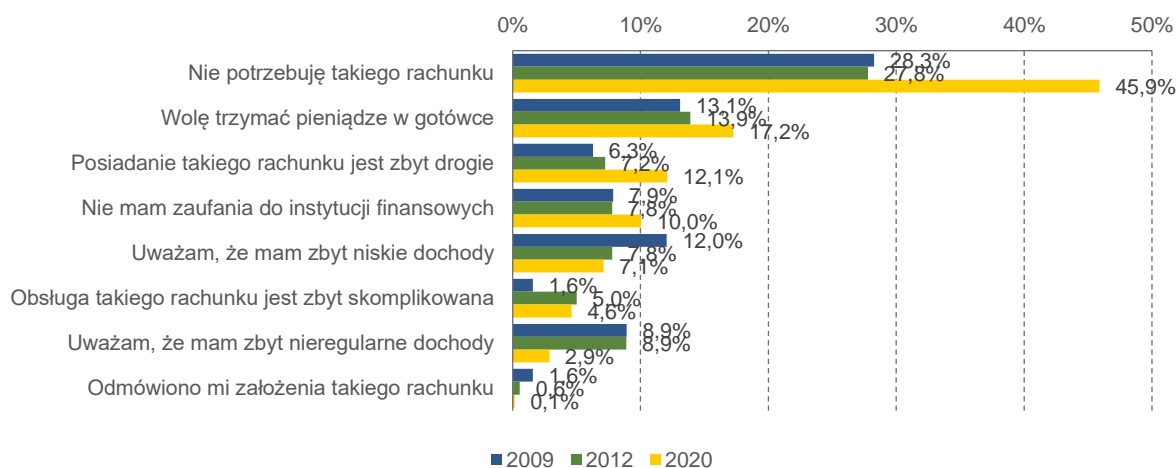
Wykres 12. Przyczyny nieposiadania rachunku płatniczego²⁰



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=108.

Na przestrzeni lat zmieniły się przyczyny nieposiadania rachunku płatniczego. Przede wszystkim znacznie wzrósł udział odpowiedzi „nie potrzebuję takiego rachunku”. Nieznacznie wzrósł udział odpowiedzi dotyczących kosztów posiadania rachunku płatniczego, braku zaufania do instytucji finansowych oraz preferencji utrzymywania własnych środków w gotówce. Zmalał za to odsetek odpowiedzi wskazujących, że respondenci uważają, że mają zbyt niskie lub zbyt nieregularne dochody oraz wskazujących na odmowę założenia takiego rachunku. Podsumowanie przyczyn nieposiadania rachunku płatniczego na przestrzeni lat przedstawiono na Wykresie 13.

Wykres 13. Przyczyny nieposiadania rachunku płatniczego na przestrzeni lat



Źródło: badanie własne NBP: 2009 r. n = 228²¹, 2012 r. n = 229²², 2020 r. n=108.

Notatka: badania różniły się metodą udzielania odpowiedzi, w badaniu z 2009 i 2012 r. respondenci mogli wskazać maksymalnie 3 odpowiedzi, w 2020 r. nie było takiego ograniczenia. W związku z tym dane zostały znormalizowane. Dodatkowo porównano tylko te odpowiedzi, które wprost odpowiadały sobie.

²⁰ Pytanie wielokrotnego wyboru. Dane nie sumują się do 100%.

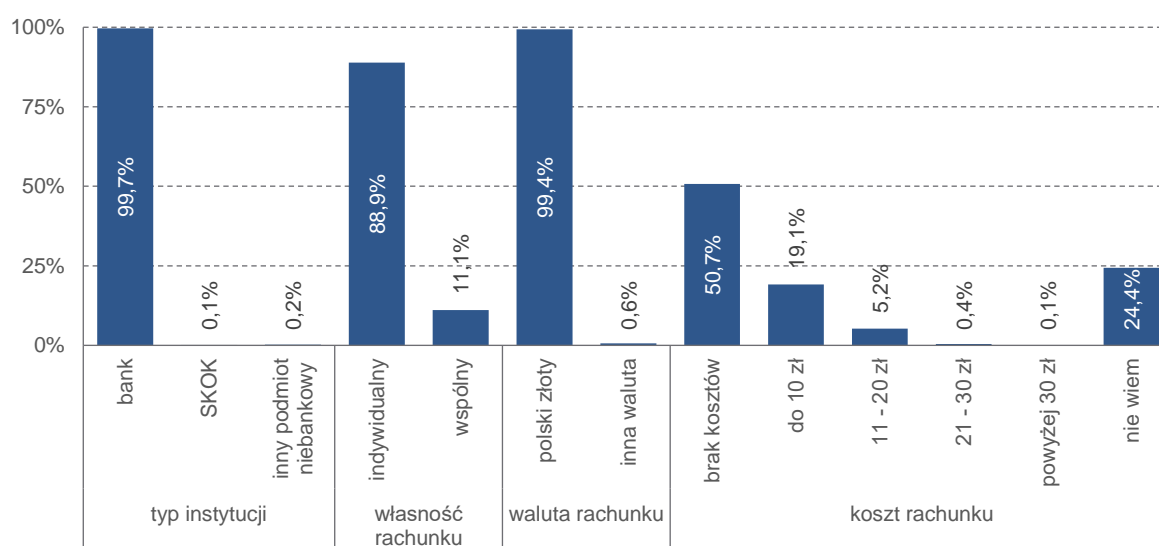
²¹ T. Kozłiński, *Porównanie wyników badań ubankowienia...*, op. cit

²² T. Kozłiński, *Zwyczajne płatnicze Polaków...*, op. cit.

2.4. Charakterystyka rachunków płatniczych będących w posiadaniu respondentów

Respondenci odpowiadali na cztery pytania dotyczące charakterystyki posiadanych przez nich rachunków płatniczych. W przypadku niemal wszystkich respondentów konta prowadzone były przez banki (99,7% rachunków). Najczęściej były to konta prowadzone w złotych (99,4%), indywidualne (niemal 90%) i bezpłatne (50,7%). Dla 24% rachunków osoby je posiadające nie potrafiły udzielić informacji na temat ponoszonych opłat. Dokładną charakterystykę posiadanych kont przedstawia Wykres 14.

Wykres 14. Charakterystyka rachunków płatniczych będących w posiadaniu respondentów

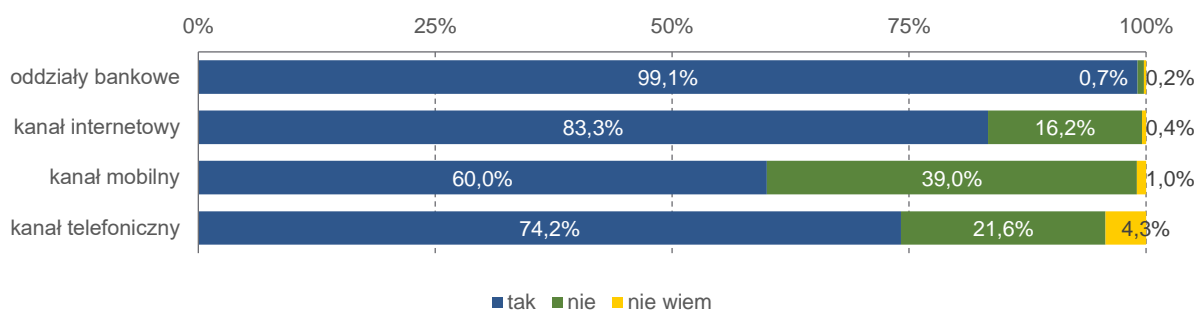


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1153 (rachunki płatnicze będące w posiadaniu respondentów).

2.5. Kanały dostępu do rachunków płatniczych i częstotliwość ich wykorzystania

2.5.1. Przekrój ogólny

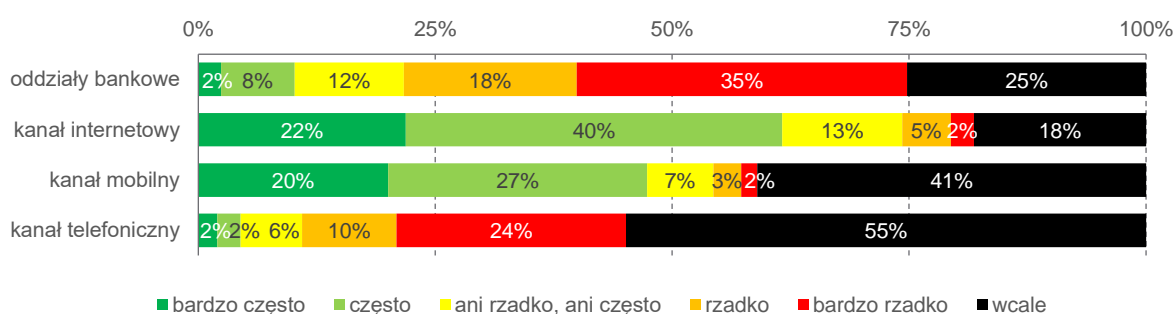
Respondenci proszeni byli o wskazanie wszystkich kanałów dostępu do swoich rachunków płatniczych. Niemal wszyscy respondenci (99,1%) posiadali dostęp do oddziałów bankowych. Kanał internetowy uzyskał ponad 83% wskazań, zaś telefoniczny (poprzez *call centre*) ponad 74%. Najmniej osób wskazało na posiadanie dostępu do konta poprzez aplikację mobilną – taką możliwość miało 60% respondentów. Podsumowanie kanałów, do których mieli dostęp respondenci, przedstawia Wykres 15.

Wykres 15. Możliwość wykorzystania kanałów dostępu do rachunków płatniczych

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1153 (rachunki płatnicze posiadane przez respondentów).

Oprócz podania informacji o posiadaniu dostępu do rachunku poprzez różne kanały, respondenci wskazywali też czy i jak często z nich korzystają²³. Ogólnie najpowszechniej wykorzystywaną metodą dostępu do rachunku była strona internetowa banku (korzystało z niej 82% osób), z oddziałów korzystało 75% respondentów, z aplikacji mobilnych 59%, a z dostępu przez telefon 45%.

Analizując częstotliwość wykorzystywania poszczególnych kanałów, na pierwsze miejsce wysunął się dostęp przez stronę internetową banku – często i bardzo często korzystało z niej 62% respondentów. Z mobilnej aplikacji bankowej często i bardzo często korzystało 47% osób. Natomiast z oddziałów korzystało w ten sposób 10%, a z dostępu przez telefon tylko 4% badanych. Dokładną strukturę częstotliwości wykorzystywania poszczególnych metod dostępu do konta przedstawia Wykres 16.

Wykres 16. Częstotliwość korzystania z kanałów dostępu do rachunków płatniczych

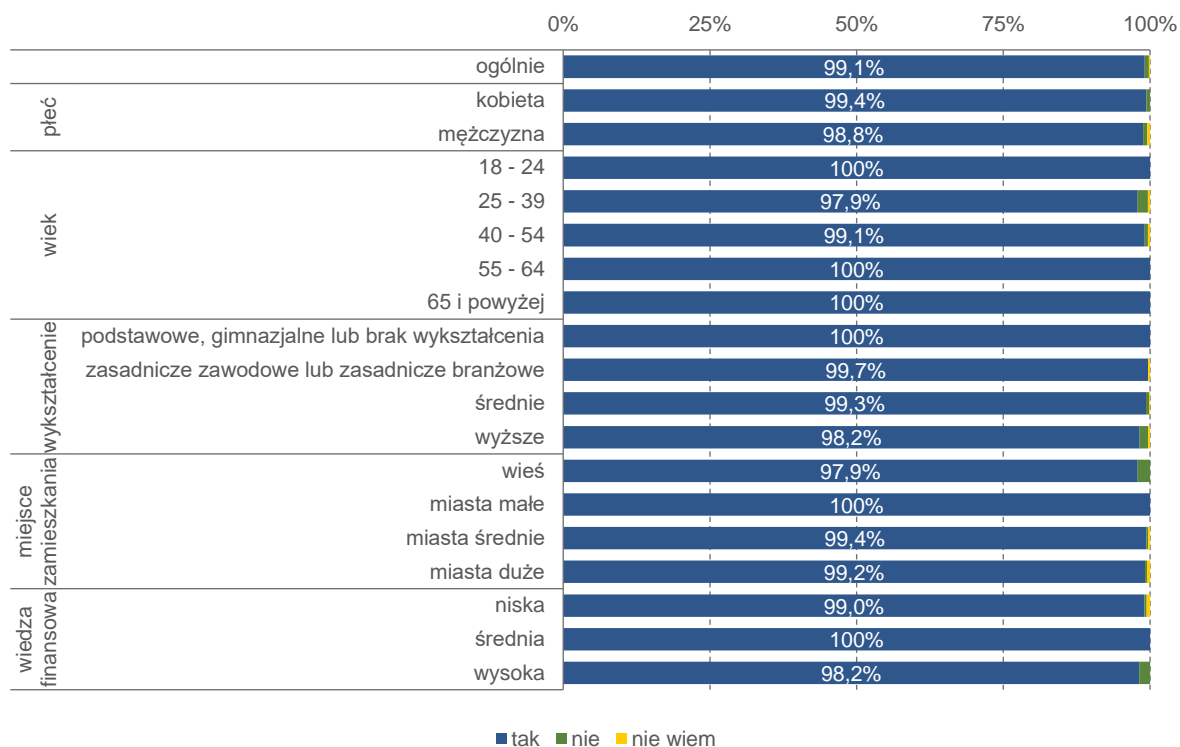
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1133 (respondenci posiadający rachunki płatnicze).

2.5.2. Dostęp do oddziałów banków i częstotliwość korzystania z nich

Dostęp posiadaczy rachunków płatniczych do oddziałów bankowych był niemal powszechny, niezależnie od charakterystyki respondentów (Wykres 17). Większe zróżnicowanie prezentują dane dotyczące częstotliwości korzystania z poszczególnych kanałów (Wykres 18).

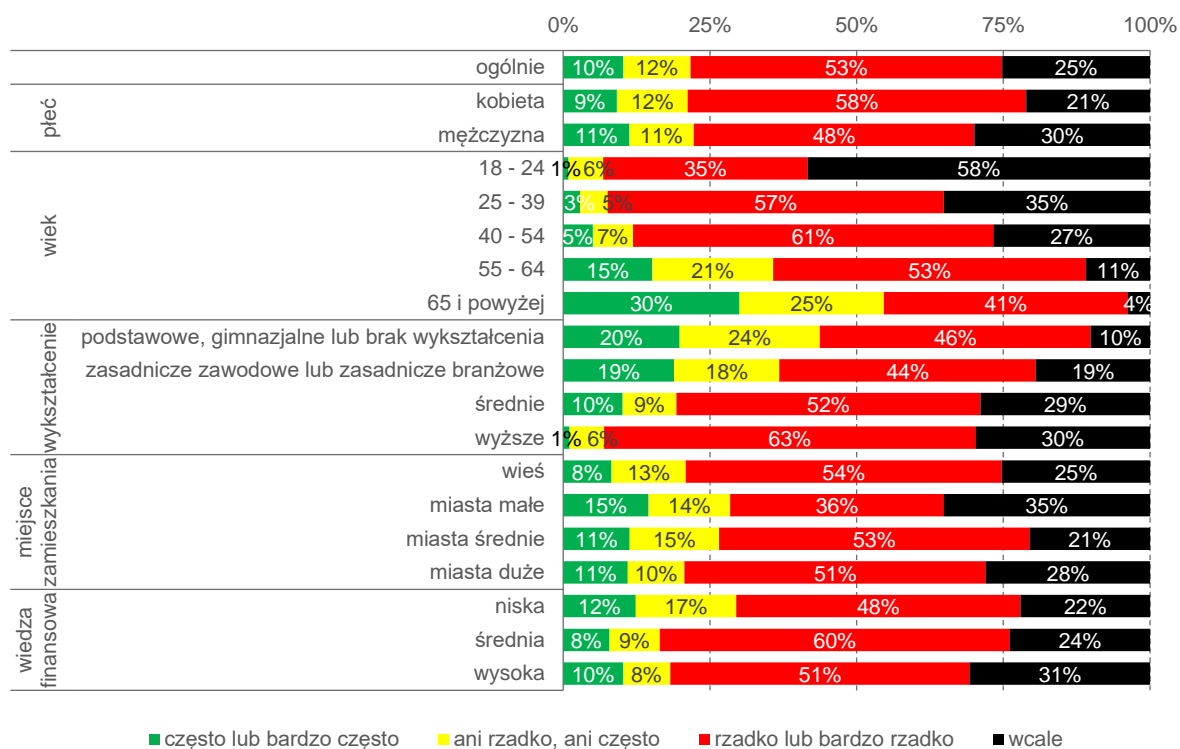
²³ Na potrzeby badania założono, iż częstotliwość korzystania z kanałów dostępu charakteryzowana jest następująco: bardzo często – codziennie lub prawie codziennie; często – raz, dwa razy w tygodniu; ani rzadko, ani często – przynajmniej raz w miesiącu; rzadko – przynajmniej raz na kwartał; bardzo rzadko – rzadziej niż raz na kwartał; wcale nie korzystam – nie korzystałem w okresie ostatniego roku.

Wykres 17. Posiadanie dostępu do oddziałów bankowych



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1153 (rachunki płatnicze posiadane przez respondentów).

Wykres 18. Częstotliwość korzystania z oddziałów bankowych

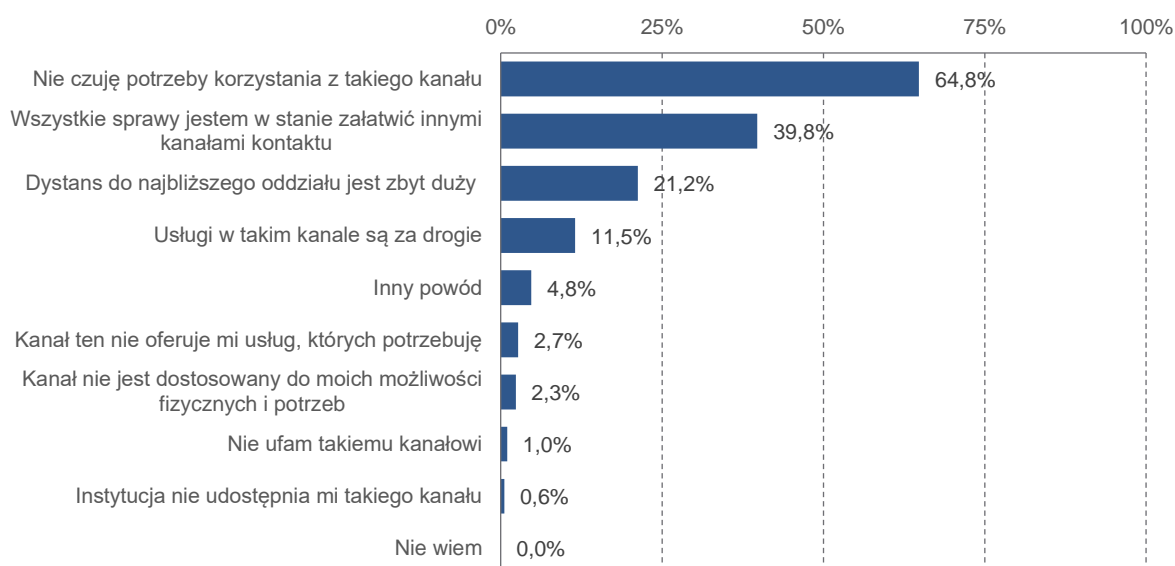


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1133 (respondenci posiadający rachunki płatnicze).

Ogólnie stosunkowo niewielki odsetek osób posiadających rachunki płatnicze korzystał z oddziałów bardzo często lub często – relatywnie najczęściej potrzeba taka występowała u osób w wieku 65 lat i powyżej lub o wykształceniu poniżej średniego. Natomiast osoby w wieku 18-24 lata były jedyną grupą, w której przeważały osoby niekorzystające z oddziałów (58%).

Wśród najczęściej wskazywanych przyczyn niekorzystania z oddziałów bankowych był brak potrzeby korzystania z usług oddziałów (64,8% wskazań) i możliwość wykonania wszystkich czynności za pośrednictwem innych kanałów (39,8%). Kolejne dwa powody dotyczyły zbyt dużej odległości do oddziału (21,2%) oraz zbyt wysokich kosztów usług świadczonych w oddziałach bankowych (11,5%). Dokładną strukturę odpowiedzi na to pytanie przedstawia Wykres 19.

Wykres 19. Przyczyny niekorzystania z oddziałów bankowych²⁴



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=285 (respondenci posiadający rachunki płatnicze, niekorzystający z oddziałów bankowych).

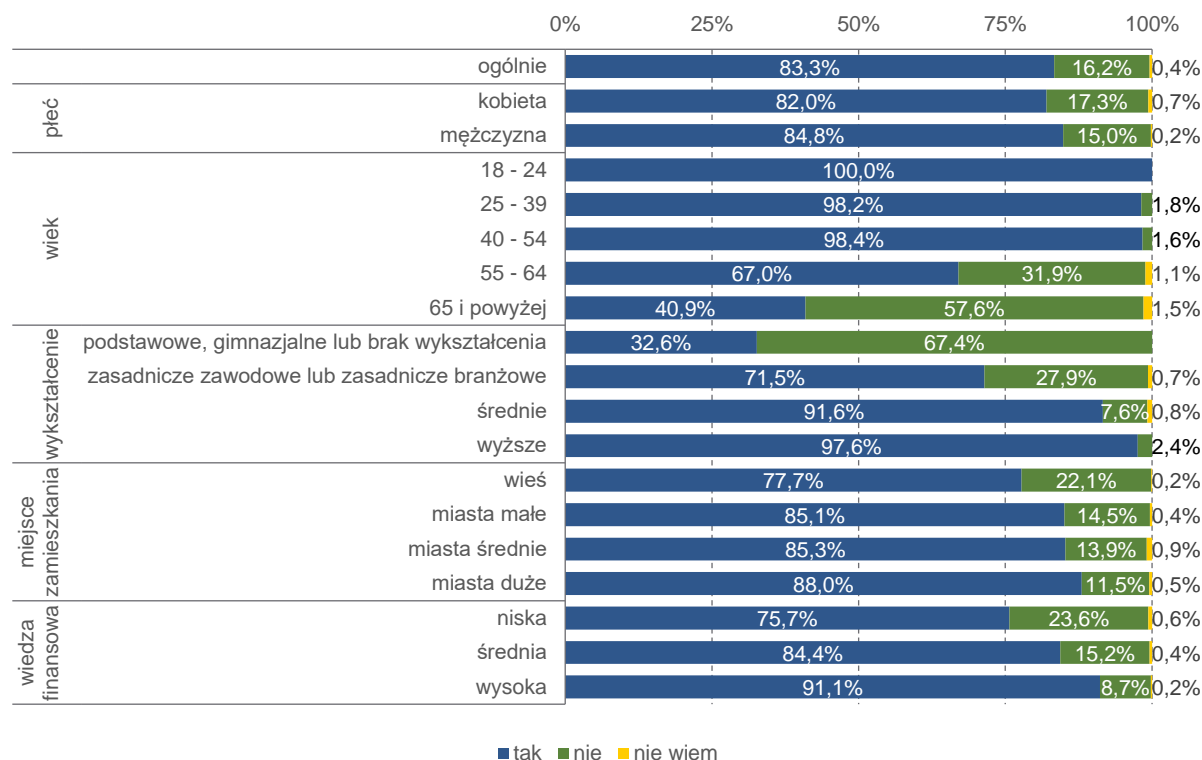
2.5.3. Dostęp do kanału internetowego i częstotliwość korzystania z niego

Dostęp do kanału internetowego posiadaczy rachunków płatniczych jest bardziej zróżnicowany, niż ma to miejsce w przypadku oddziałów bankowych. Osoby w wieku 55-64 oraz 65 lat i powyżej 65 roku życia najczęściej deklarowały, iż nie mają takiego dostępu lub też nie wiedzą czy go mają (łącznie odpowiednio 31,9% i 57,6% wskazań). Widoczne jest też zróżnicowanie osób posiadających dostęp do kanału internetowego pod względem wykształcenia – 67,4% osób o wykształceniu podstawowym, gimnazjalnym lub braku formalnego wykształcenia nie posiadało takiego dostępu; podobnie jest w przypadku prawie 28% osób z wykształceniem zasadniczym. Mniejsze zróżnicowanie jest widoczne, biorąc pod uwagę miejsce zamieszkania respondentów. Jedynie mieszkańcy wsi stosunkowo częściej niż mieszkańcy miast nie posiadali dostępu do konta przez Internet

²⁴ Pytanie wielokrotnego wyboru. Dane nie sumują się do 100%.

(22,1%). Charakterystykę osób posiadających dostęp do kanału internetowego prezentuje Wykres 20.

Wykres 20. Dostęp do kanału internetowego

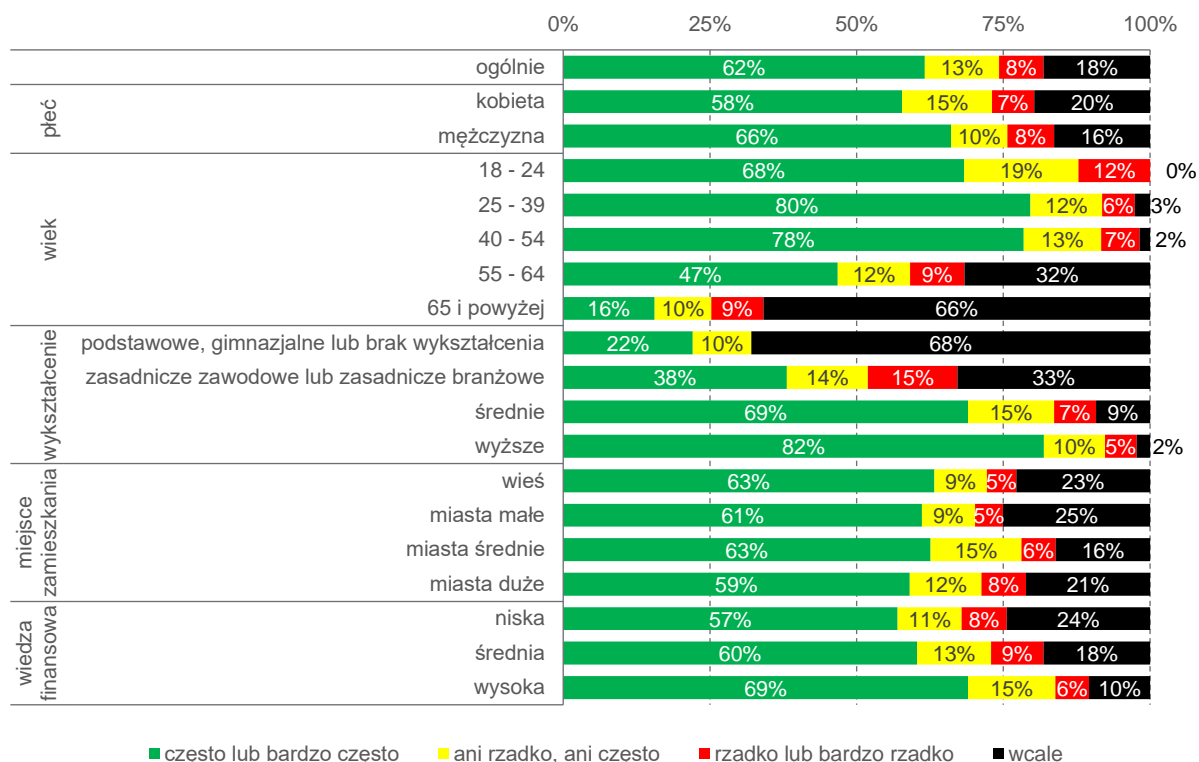


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1153 (rachunki płatnicze posiadane przez respondentów).

Analizując częstotliwość korzystania z kanału internetowego, należy stwierdzić, iż osoby posiadające taki dostęp w większości korzystały z niego często lub bardzo często – inaczej jest jedynie w przypadku osób w wieku od 55 roku życia i o wykształceniu niższym niż średnie. Częstotliwość korzystania z kanału internetowego wśród różnych grup respondentów prezentuje Wykres 21.

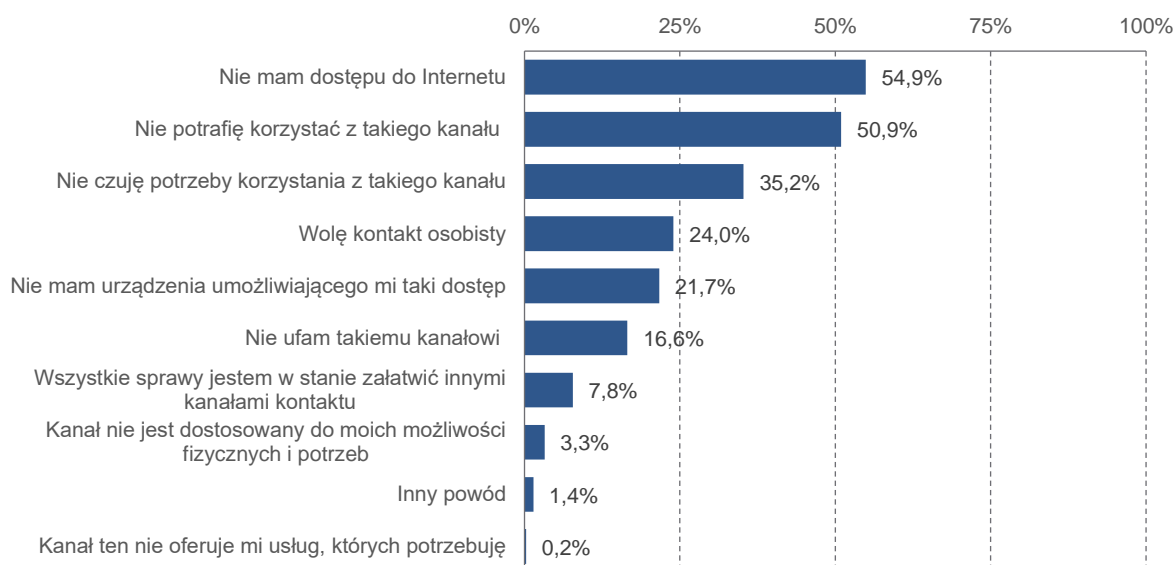
Przyczyny niekorzystania z kanału internetowego przez respondentów można generalnie podzielić na dwie kategorie: czynniki obiektywne i preferencje/przekonania. Do czynników obiektywnych należy: brak dostępu do Internetu (54,9%), brak umiejętności korzystania z takiego kanału (50,9%), brak urządzenia, który umożliwiałby taki dostęp (21,7%), niedostosowanie kanału do potrzeb fizycznych (3,3%) oraz brak możliwości realizacji określonych usług w tym kanale (0,2%). Do preferencji i przekonań należy zaliczyć generalny brak potrzeby korzystania z takiego kanału (35,2%), preferencja kontaktu osobistego (24%), brak zaufania do takiego kanału (16,6%), możliwość załatwienia wszystkich spraw w innym (w domyśle bardziej preferowanym) kanale (7,8%). Dokładną strukturę odpowiedzi o przyczyny niekorzystania z poszczególnych kanałów prezentuje Wykres 22.

Wykres 21. Częstotliwość korzystania z kanału internetowego



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1133 (respondenci posiadający rachunki płatnicze).

Wykres 22. Przyczyny niekorzystania z kanału internetowego

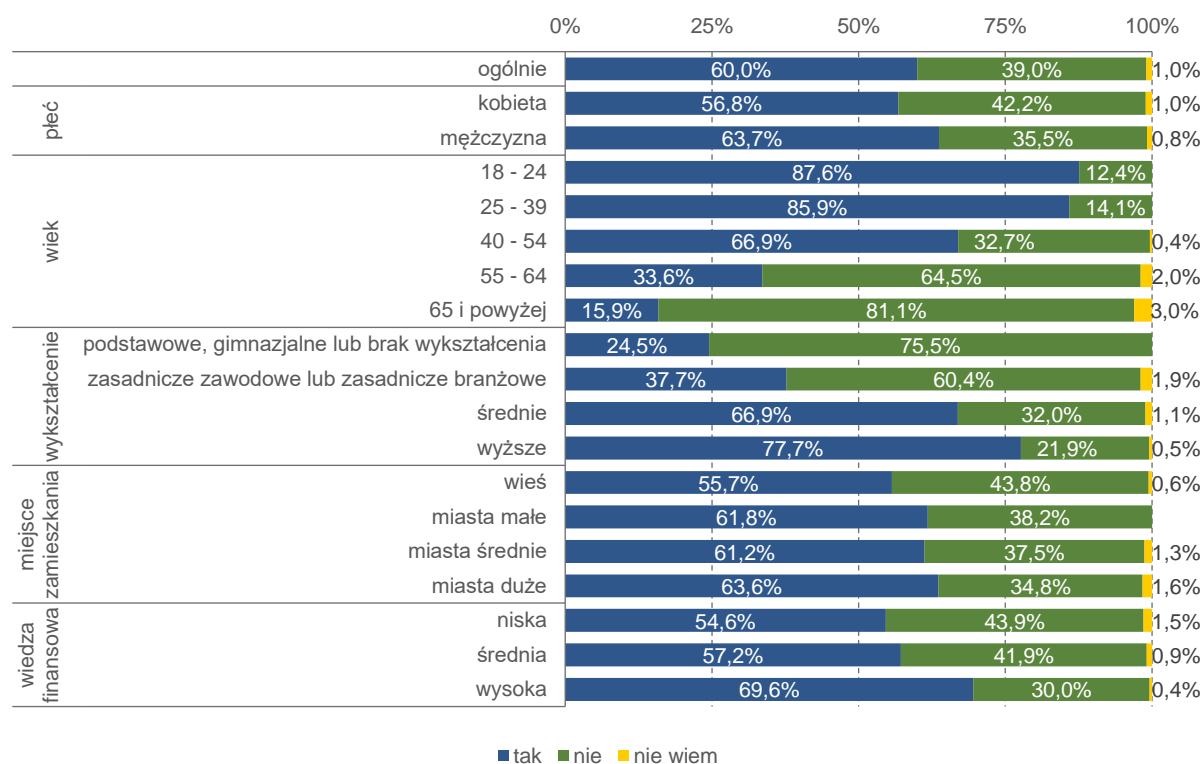


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=196 (respondenci posiadający rachunki płatnicze, niekorzystający z kanału internetowego).

2.5.4. Dostęp do i częstotliwość korzystania z kanału mobilnego

Analizując charakterystykę osób posiadających rachunki płatnicze i mających dostęp do kanału mobilnego należy wskazać, iż największe zróżnicowanie występuje w ramach grup wiekowych oraz stopnia formalnego wykształcenia. Wśród osób w wieku 18-39 lat dostęp taki posiadało ponad 85% osób. Odsetek ten spadał w grupie wiekowej 40-54 lata do 66,9% oraz do niecałych 16% wśród osób w wieku 65 lat i więcej. Wśród osób z wykształceniem podstawowym, gimnazjalnym lub brakiem formalnego wykształcenia dostęp do tego kanału posiadało 24,5% osób, a wśród osób o wykształceniu zawodowym – niecałe 38% osób. Wyższy odsetek osób posiadających dostęp widoczny był wśród osób o wykształceniu średnim (66,9%) i wyższym (77,7%). Dokładną charakterystykę tych cech prezentuje Wykres 23.

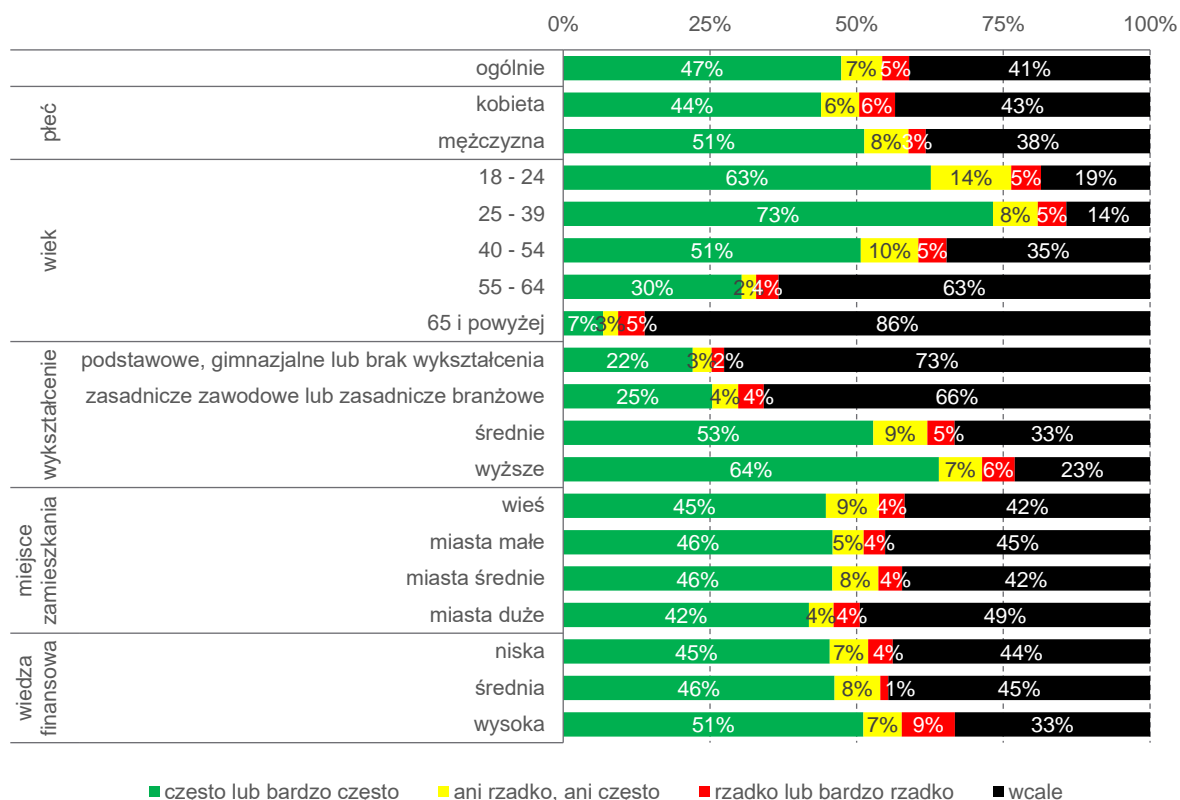
Wykres 23. Dostęp do kanału mobilnego



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1153 (rachunki płatnicze posiadane przez respondentów).

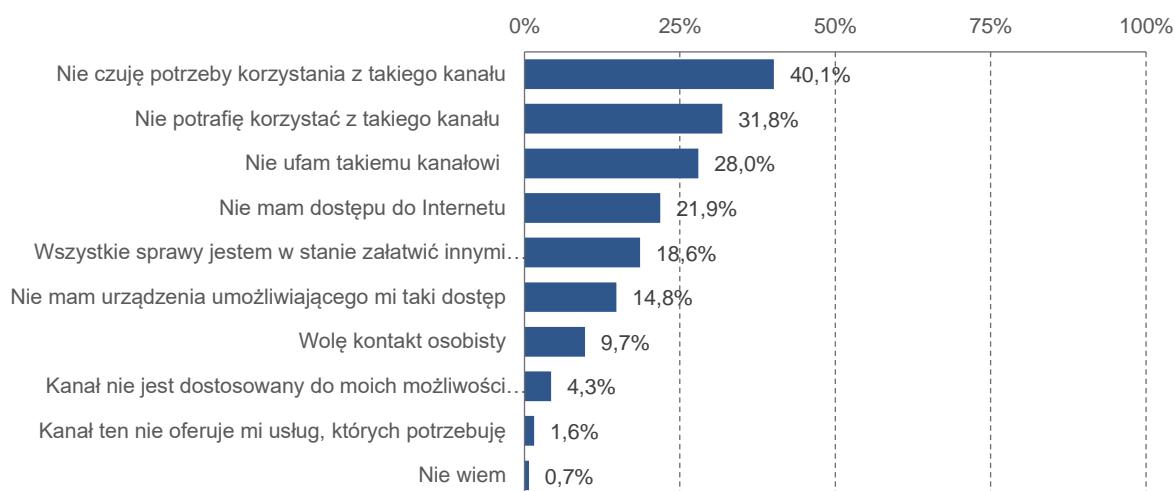
Analiza częstotliwości korzystania z kanału mobilnego wskazuje, że przeważająca liczba osób korzysta z niego często lub bardzo często albo wcale. Najczęściej z bankowości mobilnej korzystały osoby w wieku 25-39 lat (73% wskazań często i bardzo często) oraz w wieku 18-24 lata (63% takich wskazań). Widoczne jest także zróżnicowanie pod względem wykształcenia: do najaktywniejszych użytkowników tego kanału należą osoby z wykształceniem wyższym (64% wskazań często lub bardzo często) i średnim (53% wskazań). Zdecydowanie najrzadziej korzystały z niego osoby w wieku 65 lat i powyżej – 86% nie korzystało z niego wcale. Dokładna częstotliwość korzystania z tego kanału z podziałem na charakterystykę respondentów prezentuje Wykres 24.

Wykres 24. Częstotliwość korzystania z kanału mobilnego



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1133 (respondenci posiadający rachunki płatnicze).

Respondenci mieli możliwość wyboru takich samych przyczyn, jak w przypadku wyjaśniania przyczyny niekorzystania z kanału internetowego. W przypadku kanału mobilnego struktura odpowiedzi była inna. Najczęściej wskazywanym powodem był brak potrzeby korzystania z takiego kanału (40,1%), brak umiejętności korzystania z niego (31,8%) i brak zaufania (28%). Brak dostępu do Internetu oraz brak urządzenia umożliwiający taki dostęp wskazywało odpowiednio 21,9% oraz 14,8% respondentów. 18,6% twierdziło, że jest w stanie załatwić wszystkie sprawy w innych kanałach, zaś 9,7% preferowało kontakt osobisty. 4,3% osób wskazało, że kanał mobilny nie jest dostosowany do ich możliwości fizycznych, zaś 1,6%, że kanał mobilny nie oferuje usług, których potrzebują. Dokładną strukturę odpowiedzi o przyczynie niekorzystania z poszczególnych kanałów prezentuje Wykres 25.

Wykres 25. Przyczyny niekorzystania z kanału mobilnego²⁵

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=465 (respondenci posiadający rachunki płatnicze, niekorzystający z kanału mobilnego).

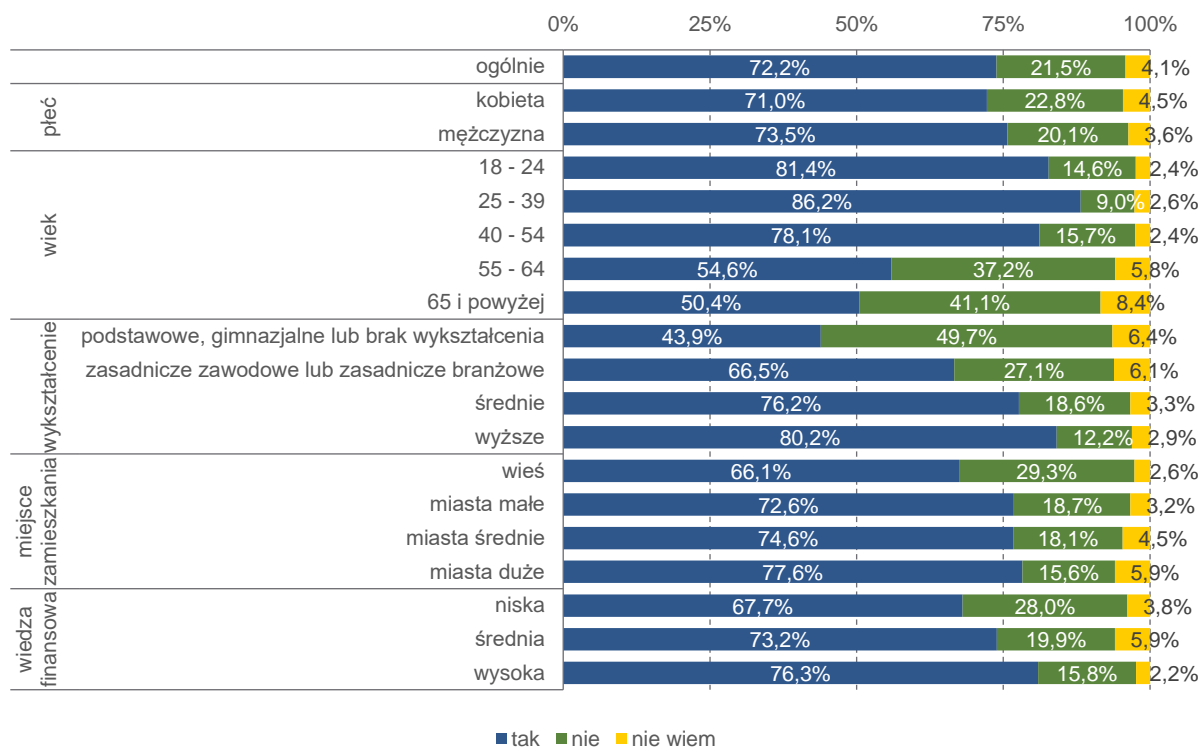
2.5.5. Dostęp do kanału telefonicznego i częstotliwość korzystania z niego

Dostęp posiadaczy rachunków płatniczych do kanału telefonicznego zróżnicowany jest najbardziej, podobnie jak w przypadku dostępu przez Internet i aplikację mobilną, w zależności od wieku i wykształcenia. Posiada go nieco ponad połowa osób w wieku 55-64 (54,6%) oraz 65 lat i powyżej (50,4%), w pozostałych grupach wiekowych odsetek ten kształtuje się odpowiednio na poziomie około 78% i ponad 80%. Dostęp ten miała też mniej niż połowa (43,9%) osób z wykształceniem podstawowym, gimnazjalnym lub o braku formalnego wykształcenia respondentów. Nieco mniej rozpowszechniony jest on też wśród mieszkańców wsi (66,1% wobec ponad 70% wśród mieszkańców miast). Charakterystykę osób korzystających z tego dostępu prezentuje Wykres 26.

Badanie pokazało, że niezależnie od cech respondentów dostęp do konta przez telefon był najmniej popularną metodą dostępu do rachunku płatniczego – korzystała z niego mniej niż połowa badanych (od 50% do 68% wskazań „wcale”; najwyższy odsetek wśród osób najmłodszych). Dość wysoki był też odsetek respondentów korzystających z niego rzadko lub bardzo rzadko (pomiędzy 23% a 42% wskazań; najwięcej wśród mieszkańców małych miast). Stosunkowo najintensywniej (łącznie odpowiedzi „często i bardzo często” oraz „ani rzadko, ani często”) korzystały z tego kanału osoby w wieku 55-64 lata (22%), osoby o średnim wykształceniu (13% takich wskazań) i mieszkańcy wsi (13% wskazań). Dokładne dane na ten temat prezentuje Wykres 27.

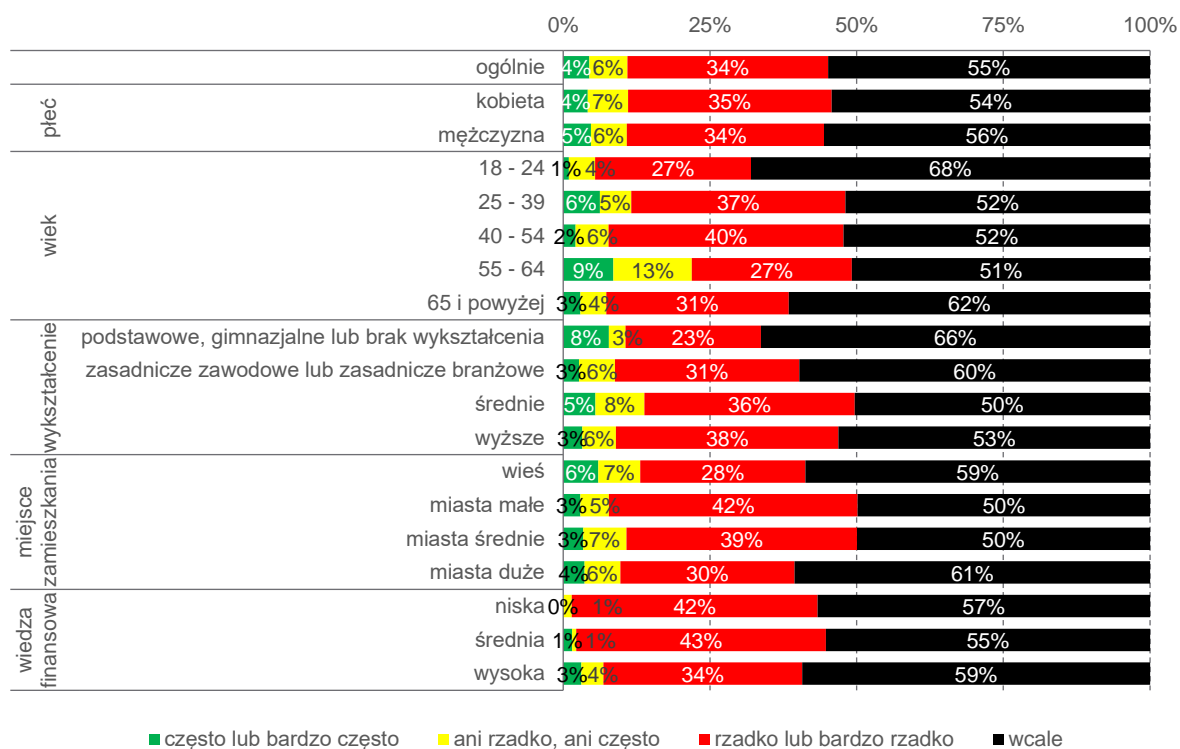
²⁵ Pytanie wielokrotnego wyboru. Dane nie sumują się do 100%.

Wykres 26. Dostęp do kanału telefonicznego



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1153 (rachunki płatnicze posiadane przez respondentów).

Wykres 27. Częstotliwość korzystania z kanału telefonicznego



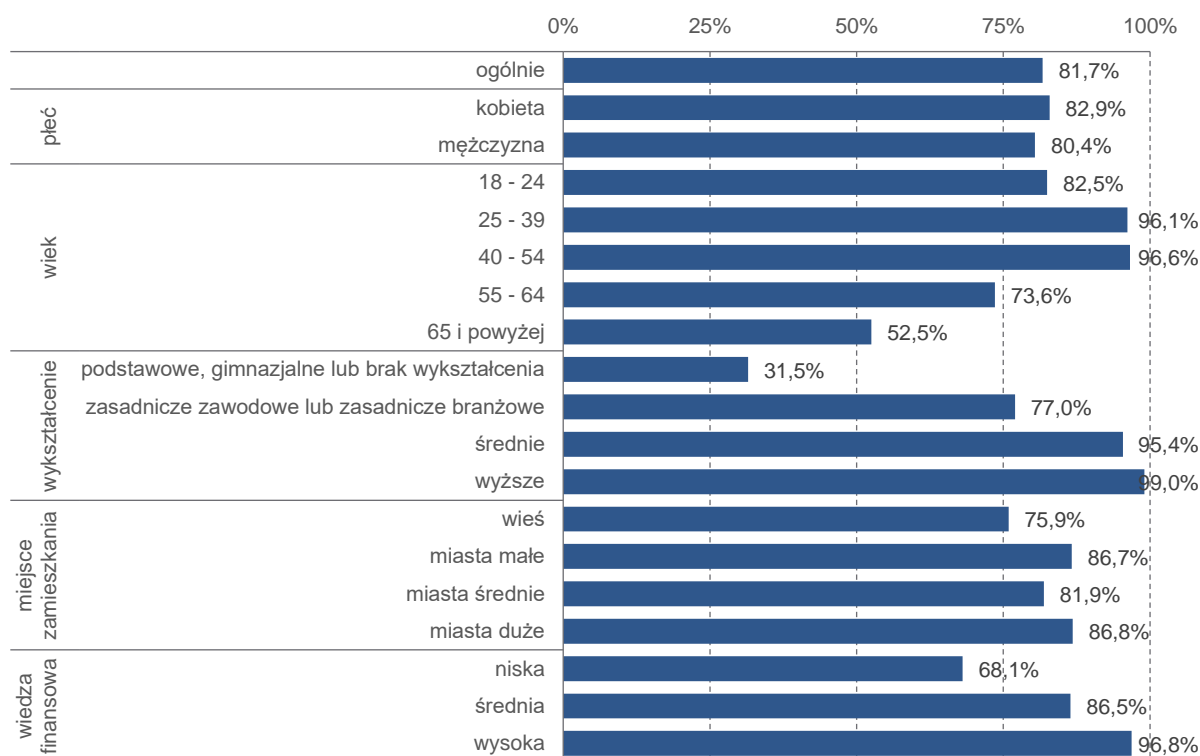
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1133 (respondenci posiadający rachunki płatnicze).

3. Karty płatnicze

3.1. Posiadanie kart płatniczych

Posiadanie karty płatniczej zadeklarowało 81,7% respondentów. Struktura posiadania kart płatniczych („ukartowienia”), w zależności od zmiennych demograficznych, jest podobna do struktury 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 najniższym wskaźnikiem posiadania kart (odpowiednio 52,5% oraz 31,5%). Podsumowanie informacji na temat odsetka osób posiadających karty płatnicze prezentuje Wykres 28. oraz Tabela 3.

Wykres 28. Posiadanie przynajmniej jednej karty płatniczej



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

Więcej niż jedną kartę płatniczą miało 6,5% posiadaczy kart. Stosunek liczby posiadanych kart do liczby osób biorących udział w badaniu wyniósł 0,91, zaś stosunek liczby posiadanych kart do liczby osób posiadających jakąkolwiek kartę wyniósł 1,06.

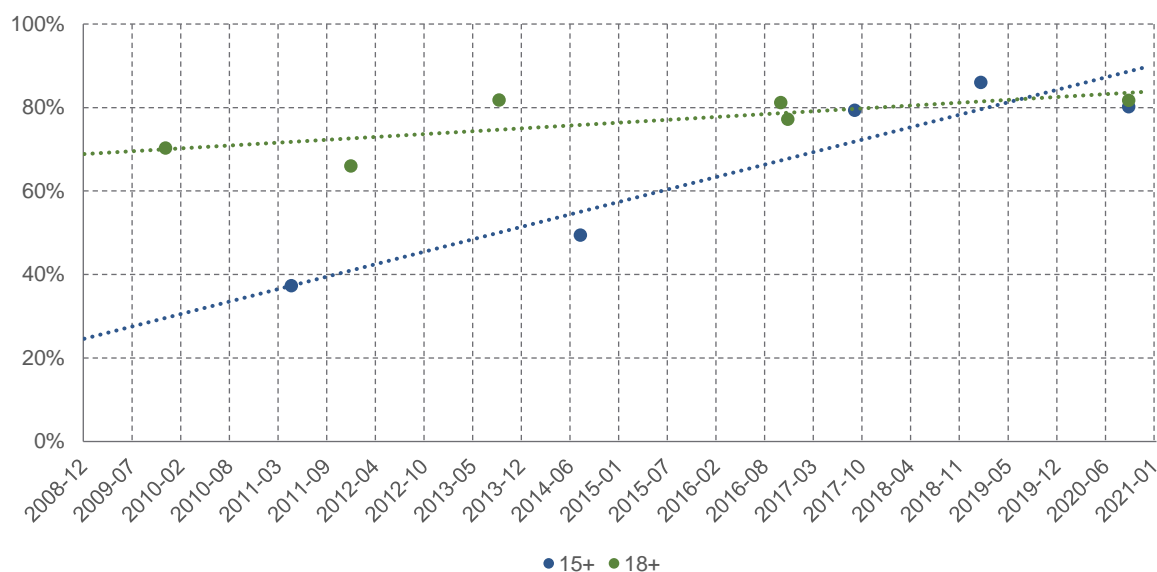
W Tabeli 3. przedstawiono szacunkową liczbę osób posiadających karty oraz nieposiadających kart w całej populacji mieszkańców Polski w wieku 18 lat i więcej. Tabela prezentująca szacunki dla próby w wieku 15 lat i więcej znajduje się w Załączniku nr 3 do niniejszego raportu.

Tabela 3. Szacunkowe ukartowanie i nieukartowanie w skali Polski

kategoria wiekowa	liczba osób w danej kategorii (w mln)	ukartowanie		nieukartowanie	
		(w %)	nominalnie (w mln)	(w %)	nominalnie (w mln)
18-24	2,7	82,5%	2,2	17,5%	0,5
25-39	8,5	96,1%	8,1	3,9%	0,3
40-54	8,1	96,6%	7,8	3,4%	0,3
55-64	5,0	73,6%	3,7	26,4%	1,3
65+	7,1	52,5%	3,7	47,5%	3,4
suma:	31,3	81,7%	25,6	18,3%	5,7

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych GUS²⁶.

Podobnie jak ubankowienie, ukartowanie w Polsce na przestrzeni lat rośnie. W 2011 ukartowanie wśród osób w wieku 15 lat i więcej szacowane było w Polsce na 38%²⁷ i w kolejnych latach współczynnik ten wzrósł do poziomu 80,2% w 2020 r. Z kolei ubankowienie osób w wieku 18 lat wzrosło z poziomu ok. 70% w roku 2009 r.²⁸ do poziomu 81,7%. Zebrane wyniki poziomu ubankowienia w Polsce przedstawione zostały na Wykresie 29. Na Wykresie 30. przedstawiono z kolei łączną liczbę kart płatniczych wydanych w Polsce w ciągu ostatnich 10 lat, która wskazuje na niemal stały trend wzrostowy.

Wykres 29. Ukartowanie w Polsce pomiędzy 2008 a 2020 r.

Źródło: opracowanie własne na podstawie następujących badań i opracowań:

- (i) T. Koźliński, *Zwyczajne płatnicze Polaków...*, op. cit.;
- (ii) D. Maison, *Postawy Polaków wobec...*, op. cit.;
- (iii) A. Manikowski, *Raport z badania czynników...*, op. cit.;
- (iv) A. Demirgüç-Kunt et al., *The Global Findex Database 2017...*, op. cit.;
- (v) J. Harasim, B. Świecka, *Kluczowe czynniki...*, op. cit.;
- (vi) niniejsze badanie.

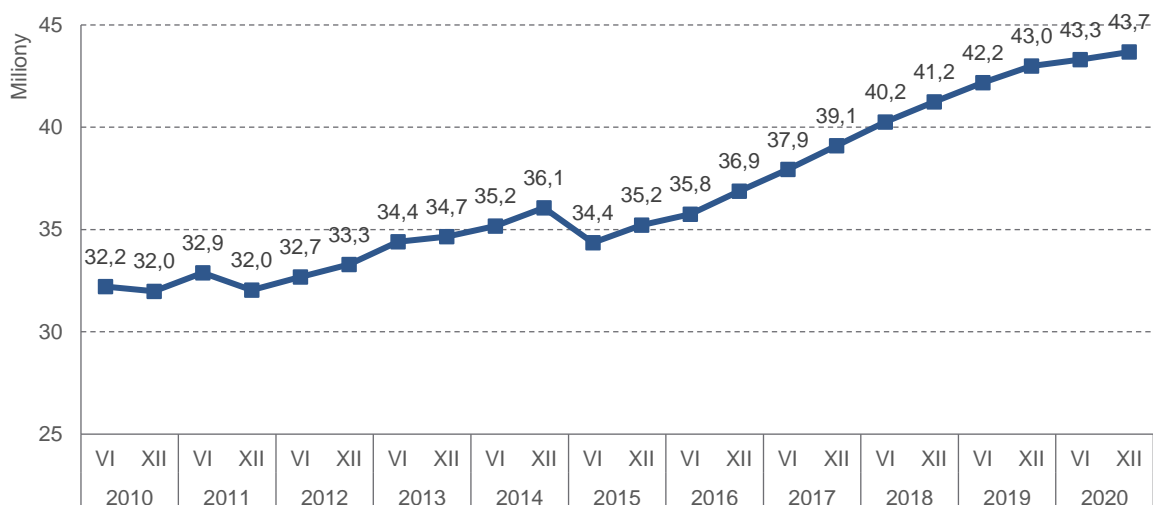
Notatka: w przypadku gdy brak było informacji o ukartowaniu ogólnie, podano dane dot. udziału osób posiadających kartę debetową. Takie założenie wynika z charakterystyki rynku polskiego, gdzie niezwykle rzadkie jest posiadanie karty kredytowej bez jednoczesnego posiadania karty debetowej.

²⁶ Główny Urząd Statystyczny, *Rocznik Demograficzny 2021...*, op. cit.

²⁷ A. Demirgüç-Kunt et al., *The Global Findex Database 2017...*, op. cit.

²⁸ Ibid.

Wykres 30. Liczba kart płatniczych w posiadaniu osób fizycznych w Polsce na koniec kolejnych półroczy w okresie od 2010 do 2020 r.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych NBP.

3.2. Relacja pomiędzy posiadaniem konta a posiadaniem karty płatniczej

Wszyscy respondenci, którzy posiadali kartę płatniczą, posiadali również rachunek płatniczy. Innymi słowy, wśród badanej grupy nie pojawił się żaden respondent, który nie posiadał konta, ale posiadał kartę płatniczą (np. w formie karty przedpłaconej). 6,8% osób posiadających konto nie posiadało za to karty. Jednocześnie 11,5% respondentów, którzy nie posiadali kart płatniczych, nie posiadało również rachunku płatniczego. Relację pomiędzy posiadaniem karty płatniczej a posiadaniem rachunku płatniczego przedstawia Tabela 4.

Tabela 4. Posiadanie karty płatniczej oraz posiadanie rachunku płatniczego w 2020 r.

		Posiadanie rachunku płatniczego		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.

Niezależnie od zmian w ubankowaniu oraz ukartowaniu przedstawionych w poprzednich rozdziałach (por. rozdział 2.1. oraz 3.1.) pomiędzy badaniem z przełomu 2011 i 2012 r. a obecnym badaniem spadł odsetek osób, które posiadały rachunek płatniczy, lecz nie posiadały do niego karty płatniczej — zmalał z 11% do 6,8% (spadek o 38%). W obu badaniach również nie zaobserwowano, by respondenci posiadali karty płatnicze, lecz nie posiadali jakiegokolwiek rachunku płatniczego. Wskazuje to na to, że zarówno karty przedpłacone, jak i karty kredytowe (oba instrumenty nie posiadają wymogu posiadania powiązanego z nimi rachunku płatniczego) zazwyczaj wykorzystywane są przez osoby posiadające rachunki płatnicze. Podsumowanie porównania posiadania kart płatniczych oraz rachunku płatniczego w 2012 r. przedstawia Tabela 5.

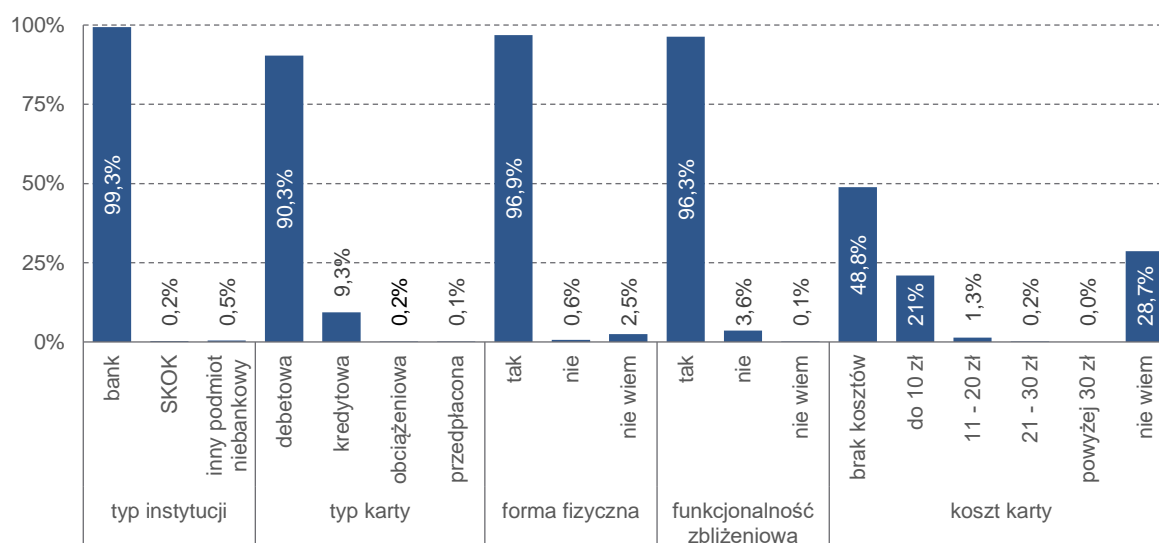
Tabela 5. Posiadanie karty płatniczej oraz posiadanie rachunku płatniczego w 2012 r.

		Posiadanie rachunku płatniczego		Suma respondentów
		Tak	Nie	
Posiadanie karty płatniczej	Tak	66%	0%	66%
	Nie	11%	23%	34%
Suma respondentów		77%	23%	100%

Źródło: opracowanie własne na podstawie: T. Koźliński, *Zwyczaje płatnicze Polaków...*, op. cit.

3.3. Charakterystyka posiadanych kart

Niemal wszystkie karty posiadane przez respondentów to karty wydawane przez banki (99,3%), debetowe (90,3%), posiadające formę fizyczną (96,9%) i funkcję płatności zbliżeniowych (96,3%). Niemal połowa kart nie generowała dla użytkowników kosztów związanych z jej posiadaniem (48,8%), dla 21% kart miesięczne koszty zamykały się w kwocie 10 zł, zaś w przypadku 28,7% kart ich użytkownicy nie mają wiedzy na temat tego, czy z posiadaniem przez nich karty wiążą się opłaty. Dokładne dane na ten temat prezentuje Wykres 31.

Wykres 31. Charakterystyka kart będących w posiadaniu respondentów

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1134 (karty płatnicze będące w posiadaniu respondentów).

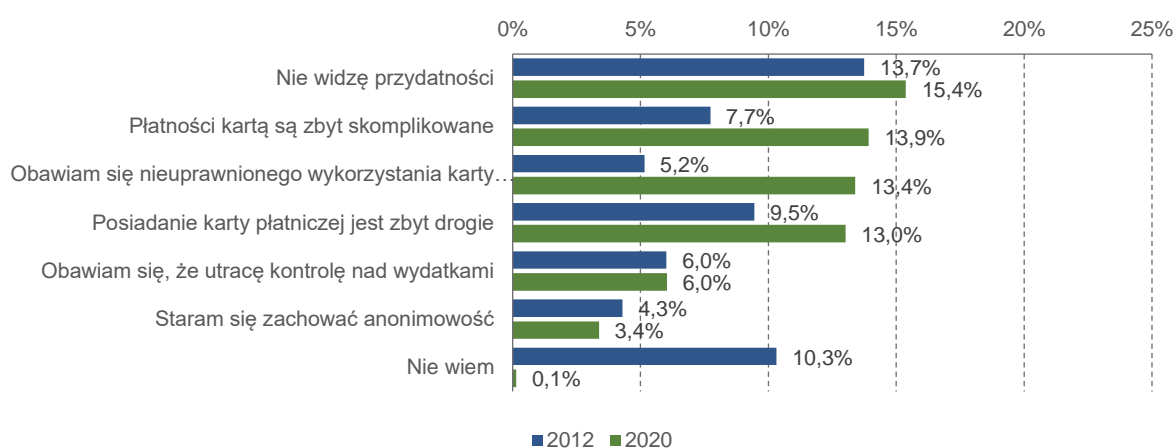
3.4. Przyczyny nieposiadania kart

Główne powody nieposiadania karty płatniczej to brak konta bankowego (48,8% wskazań) i brak postrzeganych korzyści związanych z jej posiadaniem (23,6%). Mniej osób sądziło, że płatności kartą są zbyt skomplikowane (21,3%), miało obawy związane z ich bezpieczeństwem (20,5%) lub uważało, że posiadanie karty płatniczej jest zbyt drogie (19,9%). Do najrzadziej udzielanych odpowiedzi należała obawa o utratę kontroli nad wydatkami (9,2%) czy o utratę anonimowości (5,2%). Podsumowanie przyczyn nieposiadania kart przedstawiono na Wykresie 32.

Wykres 32. Przyczyny nieposiadania karty płatniczej²⁹

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=178 (respondenci nieposiadający karty płatniczej).

Pomiędzy badaniami dziennikowymi z 2012 i 2020 r. znacznie spadł udział osób, które nie wiedzą, dlaczego nie posiadają karty płatniczej, co pozwala na dokładniejsze określenie przyczyn takiego stanu. Wzrósł udział osób, które wskazują, że nie widzą przydatności kart płatniczych, które uważają, że korzystanie z nich jest zbyt skomplikowane oraz, że posiadanie karty jest zbyt drogie. Zmianie nie uległ udział osób, które wskazały, że obawiają się utraty kontroli nad wydatkami, zaś spadł udział osób, które nie posiadają kart z uwagi na obawy o zachowanie anonimowości. Podsumowanie przyczyn nieposiadania kart pomiędzy obecnym a wcześniejszym badaniem dziennikowym przedstawione zostało na Wykresie 33.

Wykres 33. Przyczyny nieposiadania karty płatniczej w 2012 i 2020 r.

Źródło: badanie własne NBP: 2012 r. n = 109³⁰, 2020 r. n=178.

Notatka: badania różniły się metodą udzielania odpowiedzi, w badaniu z 2012 r. respondenci mogli wskazać maksymalnie 1 odpowiedź (niektórzy respondenci podali dwie), w 2020 r. nie było takiego ograniczenia. W związku z tym dane zostały znormalizowane. Dodatkowo porównano tylko te odpowiedzi, które wprost odpowiadały sobie.

²⁹ Pytanie wielokrotnego wyboru. Dane nie sumują się do 100%.

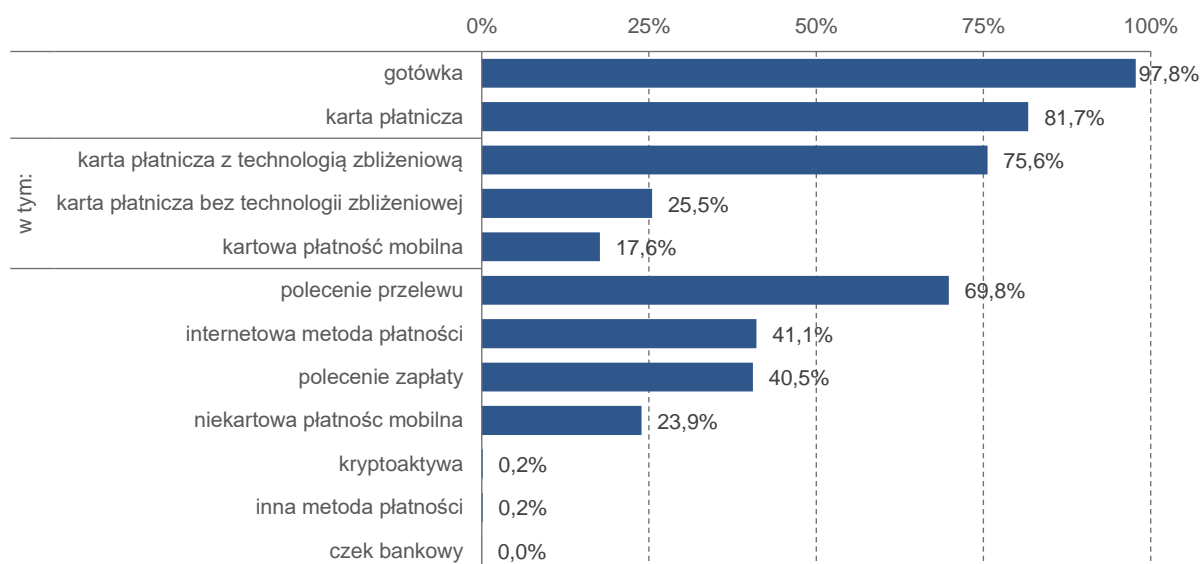
³⁰ T. Koźliński, *Zwyczaj płacze Polaków...*, op. cit.

4. Korzystanie z metod płatności ich ocena

4.1. Korzystanie z metod płatności

Uczestnicy badania zostali także poproszeni o wskazanie wszystkich metod płatności, z których skorzystali w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie przynajmniej raz, co miało na celu uzyskanie informacji na temat skali korzystania z różnych metod płatności. Metodą płatności, z której największy odsetek respondentów skorzystał przynajmniej raz w trakcie 12 miesięcy poprzedzających badanie, była gotówka (97,8% wskazań). Z kart płatniczych skorzystało 81,7% respondentów (wszyscy badani, którzy mieli karty płatnicze), przy czym karty płatnicze z technologią zbliżeniową wykorzystano 75,6% respondentów, bez technologii zbliżeniowej 25,5% respondentów, zaś w formie mobilnej 17,6%. Powszechnie używane były również polecenia przelewu, korzystanie z których zadeklarowało 69,8% respondentów. Mniej rozpowszechnione były „inne internetowe metody płatności” (do których zaliczono m.in. usługę PayPal), z których skorzystało 41,1% respondentów, oraz polecenia zapłaty, z których skorzystało 40,5% respondentów. Z niekartowych płatności mobilnych (np. BLIK) skorzystało 23,9% respondentów. 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 skorzystania z czeków bankowych. Podsumowanie metod płatności wykorzystywanych przez respondentów w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie przedstawia Wykres 34.

Wykres 34. Wykorzystanie metod płatności w ciągu ostatnich 12 miesięcy poprzedzających badanie³¹

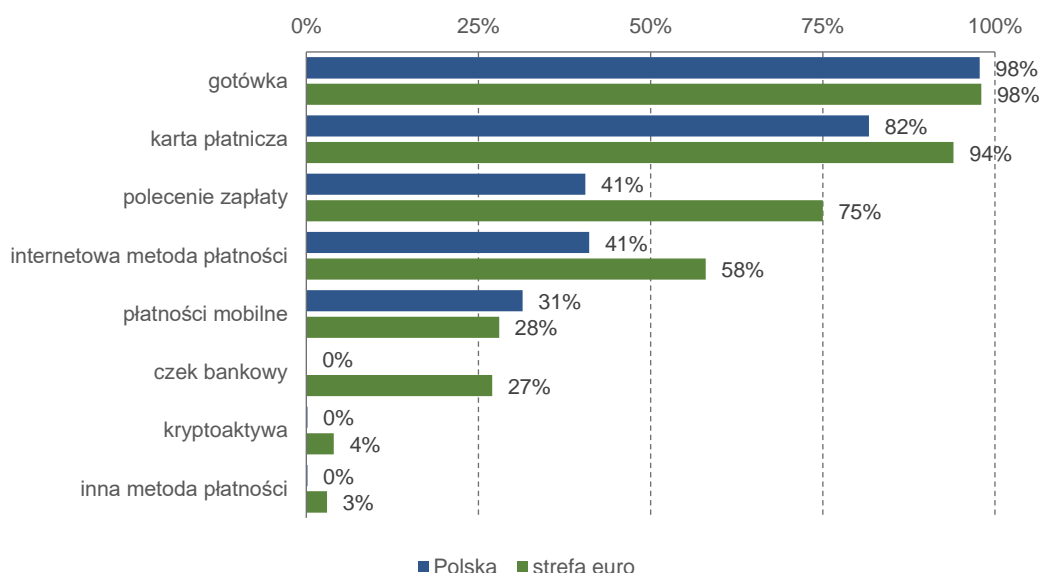


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

³¹ Pytanie wielokrotnego wyboru. Dane nie sumują się do 100%.

Na Wykresie 35. przedstawiono, jak wygląda posiadanie i wykorzystanie różnych instrumentów płatniczych w Polsce i ogólnie w krajach strefy euro³². Zauważalna jest różnica w korzystaniu z kart płatniczych, poleceń zapłaty oraz innych „internetowych metod płatności”, które w Polsce są mniej rozpowszechnione niż w krajach strefy euro. Jednocześnie Polacy relatywnie częściej wskazują na korzystanie z płatności mobilnych (na potrzeby porównania wskazany na wykresie odsetek stanowi udział osób, które w 12 miesiącach poprzedzających badanie skorzystały z jakichkolwiek płatności mobilnych, tj. kartowych lub niekartowych). Co interesujące, mniej więcej ten sam udział osób w Polsce i krajach strefy euro wskazuje na to, że w ogólnie nie korzysta z gotówki (2% badanych). W Polsce w ogóle nie korzysta się z czeków bankowych, z których korzysta z kolei nawet 27% mieszkańców strefy euro.

Wykres 35. Wykorzystanie metod płatności w ciągu ostatnich 12 miesięcy poprzedzających badanie w Polsce i krajach strefy euro³³



Źródło: badanie własne i badanie SPACE.

Grupa respondentów – 17,3% badanych – wskazała, że w przeciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie korzystała wyłącznie z gotówki. Wśród tych osób generalnie dominowały osoby nieubankowane: 66% z nich nie miało rachunku płatniczego. Wyłącznie z gotówki korzystali częściej mężczyźni niż kobiety (18,8% w stosunku do 15,9%), osoby w wieku 18-24 oraz w wieku 55 lat i powyżej. Wyłącznie z gotówki korzystały częściej osoby z wykształceniem podstawowym, gimnazjalnym lub bez formalnego wykształcenia (68,5%) lub z wykształceniem zawodowym (20,9%), częściej mieszkańcy wsi (23,4%), najrzadziej zaś mieszkańcy małych i dużych miast (11,7% i 11,6%). Dokładną charakterystykę osób korzystających wyłącznie z gotówki przedstawia Wykres 36.

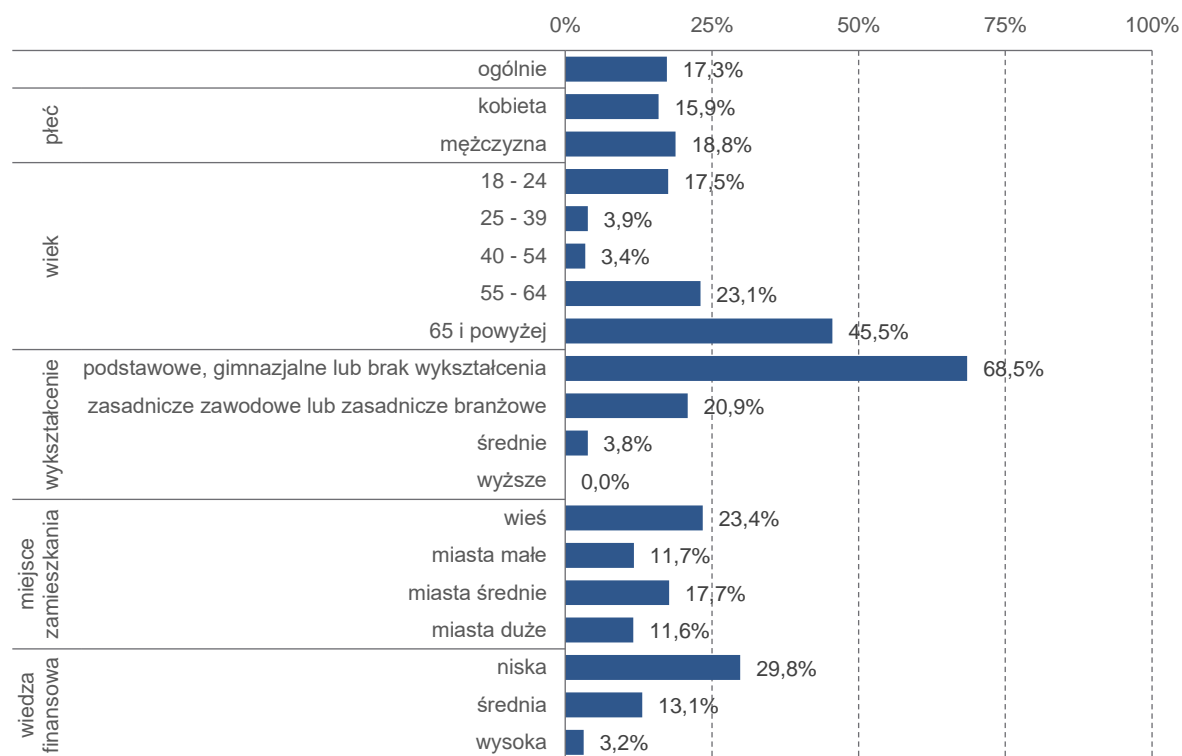
Porównując wynik dla Polski z badaniami dla strefy euro zauważyć można, że mieszkańcy Polski w porównaniu z mieszkańcami krajów strefy euro charakteryzują się większym odsetkiem

³² ECB, *Study on the payment attitudes...*, op. cit.

³³ Pytanie wielokrotnego wyboru. Dane nie sumują się do 100%.

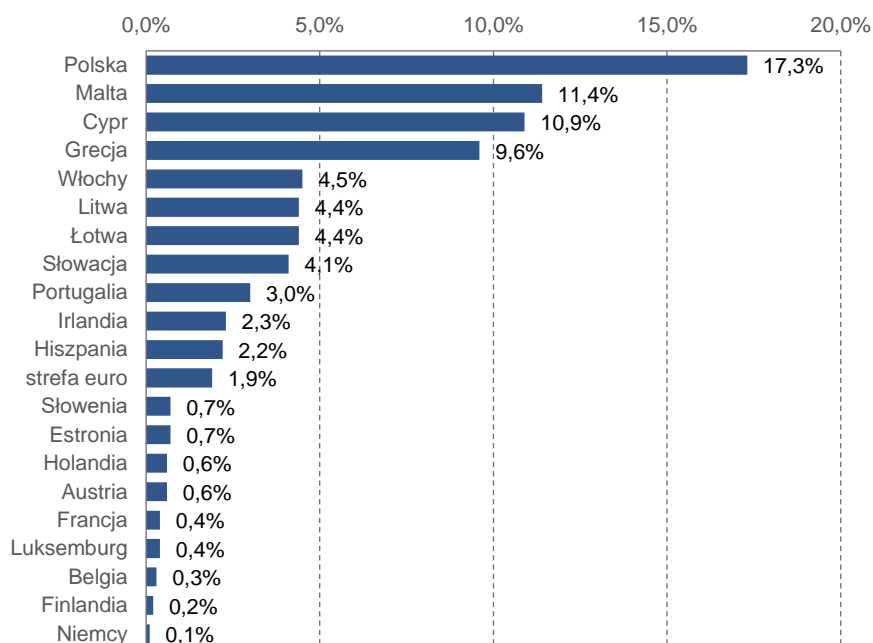
osób, która w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie skorzystała wyłącznie z gotówki. Porównanie w tym zakresie przedstawione zostało na Wykresie 37.

Wykres 36. Charakterystyka osób korzystających wyłącznie z gotówki



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

Wykres 37. Udział osób korzystających wyłącznie z gotówki w Polsce i krajach strefy euro

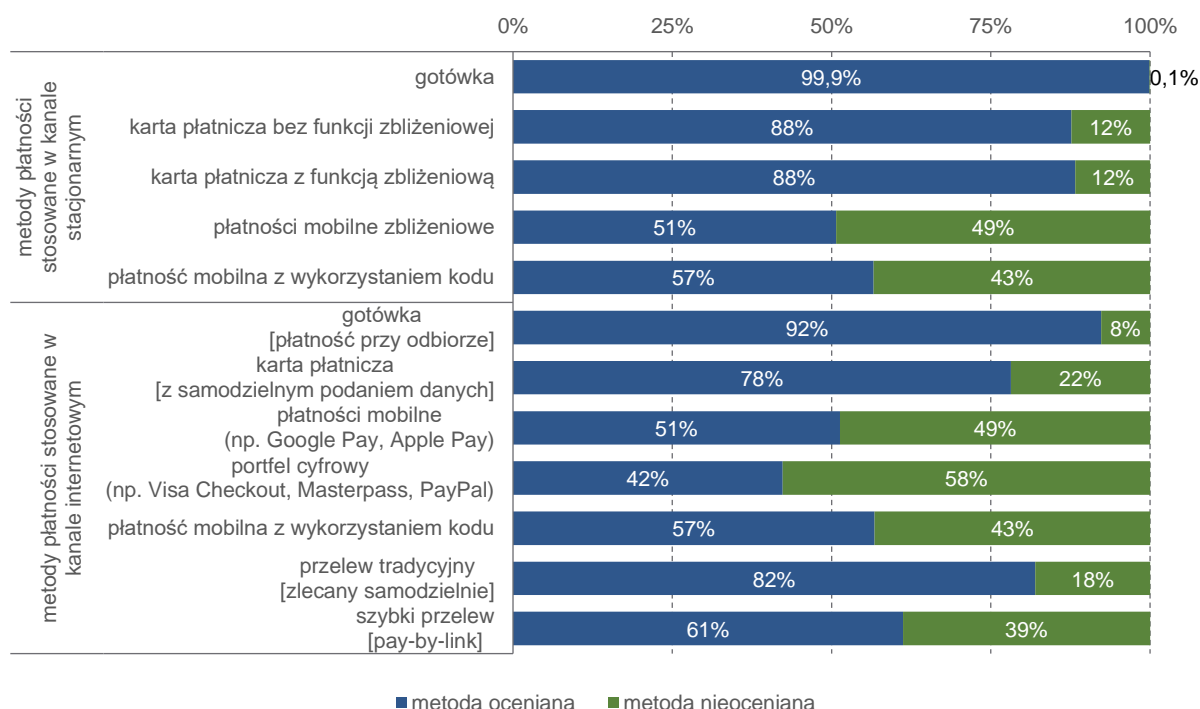


Źródło: badanie własne i badanie SPACE.

4.2. Postrzeganie różnych metod płatności

Respondenci biorący udział w badaniu zapytani zostali również o opinię na temat różnych cech poszczególnych metod płatności, takich jak: szybkość, łatwość, bezpieczeństwo, koszty związane z wykorzystaniem danego instrumentu oraz poziom jego akceptowalności. Ponieważ sposób korzystania z metod płatności jest różny zależnie od tego, czy korzysta się z nich w punktach stacjonarnych, czy online, oddzielne pytania dotyczyły transakcji w sklepach i punktach świadczących usługi stacjonarne oraz o transakcje zdalne. Jednocześnie zaznaczyć należy, że oceny pochodzą jedynie od respondentów, którzy używali danych metod. Wykres 38. przedstawia, jaki udział respondentów oceniał poszczególne metody płatności w kanale stacjonarnym i kanale internetowym.

Wykres 38. Odsetek respondentów oceniających poszczególne metody płatności



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

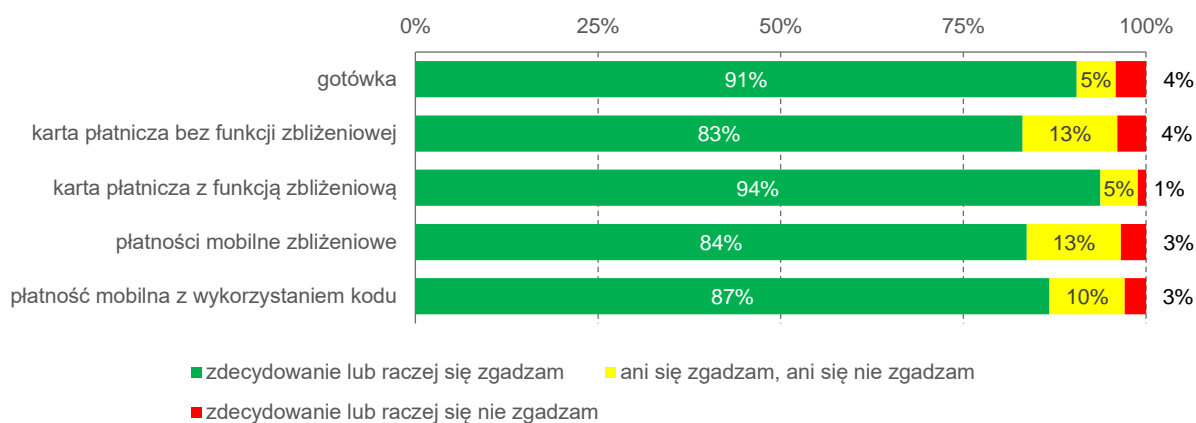
4.2.1. W kanale stacjonarnym

Biorąc pod uwagę płatności wykonywane w stacjonarnych punktach handlowych i usługowych, w niemal wszystkich kategoriach gotówka uzyskała najwięcej pozytywnych wskazań. Jedynie pod względem szybkości wykonywania transakcji zajmuje drugie miejsce (91% wskazań), za płatnością kartą z wykorzystaniem funkcji zbliżeniowej (94%). We wszystkich przypadkach, z wyjątkiem powszechnej akceptowalności, niewielki odsetek osób, maksymalnie do 5%, postrzega poszczególne instrumenty płatnicze w negatywnym świetle, tj. uważa je za powolne, drogie, niebezpieczne czy trudne w użyciu.

4.2.1.1. Szybkość

Oceniając szybkość transakcji wykonywanych z użyciem poszczególnych metod, respondenci najczęściej zgadzali się ze stwierdzeniem, że szybkie są płatności zbliżeniowymi kartami płatniczymi (94%) oraz gotówką (91%). Z kolei relatywnie najrzadziej zgadzali się ze stwierdzeniem, że szybkie są transakcje z wykorzystaniem karty bez funkcji zbliżeniowej (83%). Warto zauważyć, że płatności mobilne zbliżeniowe, pomimo tego, że w sposobie realizacji płatności są bardzo podobne do kart zbliżeniowych, rzadziej oceniane były jako szybkie (84%). Dokładne dane na ten temat prezentuje Wykres 39.

Wykres 39. Ocena szybkości różnych metod płatności w handlu stacjonarnym

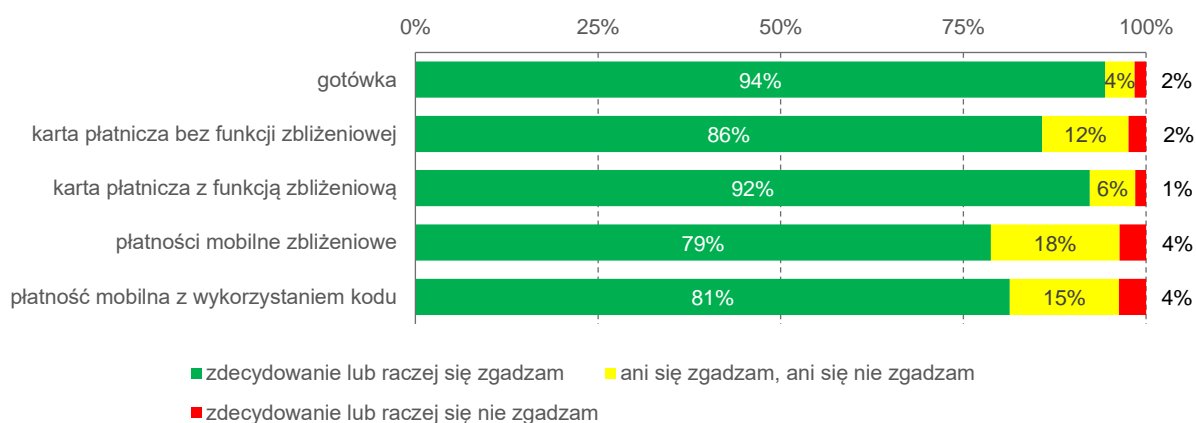


Źródło: badanie i obliczenia własne, dla n por. Wykres 38.

4.2.1.2. Łatwość w użyciu

Za najłatwiejszą w użyciu uznana została gotówka – 94% osób zdecydowanie lub raczej zgadza się ze stwierdzeniem, że płacenie nią jest łatwe. Na drugim miejscu znalazła się karta płatnicza z funkcją zbliżeniową (92% pozytywnych odpowiedzi). Najmniej respondentów (79%) zgodziło się ze stwierdzeniem, że łatwa jest płatność zbliżeniowa mobilna, chociaż stosunkowo najwięcej respondentów (18%) nie miało też na ten temat wyrobionego zdania. Dokładne dane na ten temat prezentuje Wykres 40.

Wykres 40. Ocena łatwości użycia różnych metod płatności w handlu stacjonarnym

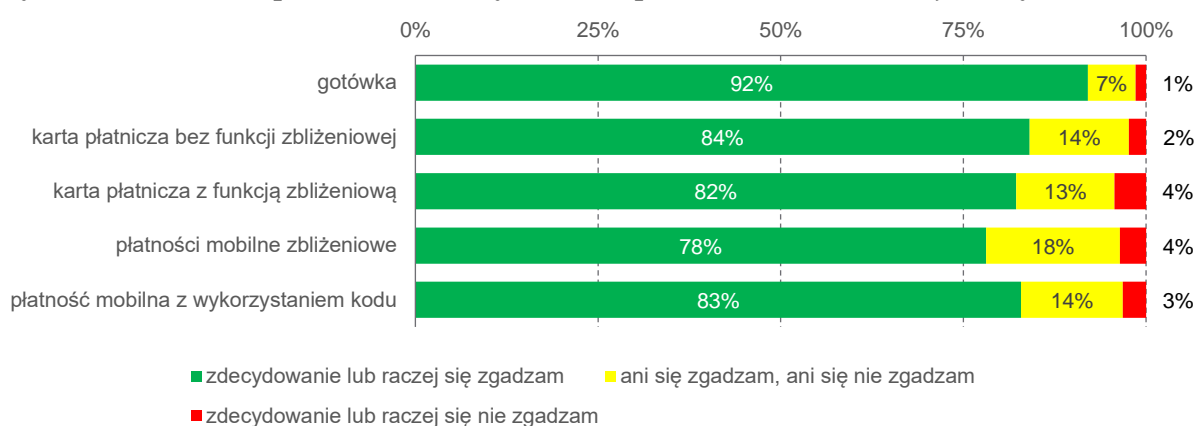


Źródło: badanie i obliczenia własne, dla n por. Wykres 38.

4.2.1.3. Bezpieczeństwo

Respondenci pytani o to, czy zgadzają się ze stwierdzeniem, że dana metoda płatności jest bezpieczna, najczęściej wskazywali, że za bezpieczną uznają płatność gotówką (uważało tak 92% osób), na kolejnych miejscach znalazły się płatności kartą bez funkcji zbliżeniowej (84%), płatności mobilne z wykorzystaniem kodu (83%) i płatności kartą zbliżeniową (82%). Za stosunkowo najmniej bezpieczne uchodziły mobilne płatności zbliżeniowe (78% zdecydowanie lub raczej zgadza się z tym stwierdzeniem), ale – podobnie jak w przypadku oceny łatwości użycia poszczególnych meto – stosunkowo dużo osób (18%) nie miało wyrobionego zdania na ten temat. Dokładne dane na ten temat prezentuje Wykres 41.

Wykres 41. Ocena bezpieczeństwa różnych metod płatności w handlu stacjonarnym

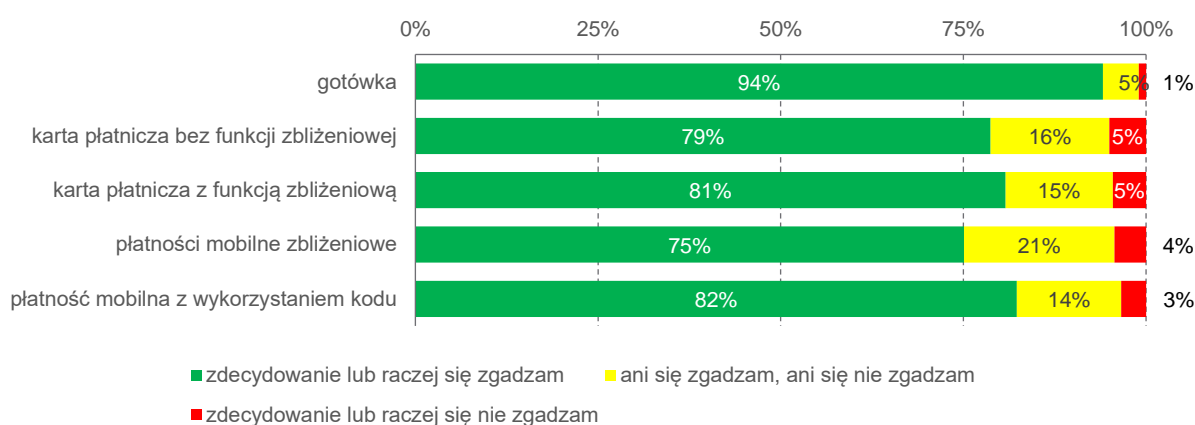


Źródło: badanie i obliczenia własne, dla n por. Wykres 38.

4.2.1.4. Koszty

Odpowiadając na pytanie, czy metody płatności są tanie w użyciu, respondenci najczęściej wskazywali, że taka jest gotówka (94% wskazań). Pomiedzy gotówką a kolejnymi instrumentami uważanymi za tanie jest relatywnie duża różnica – 82% osób zgadza się ze stwierdzeniem, że niskie koszty generuje płatność mobilna z wykorzystaniem kodu, zaś 81%, że niskie koszty związane są z płatnością kartą zbliżeniową. Dokładne dane na ten temat prezentuje Wykres 42.

Wykres 42. Ocena czy różne metody płatności w handlu stacjonarnym są tanie

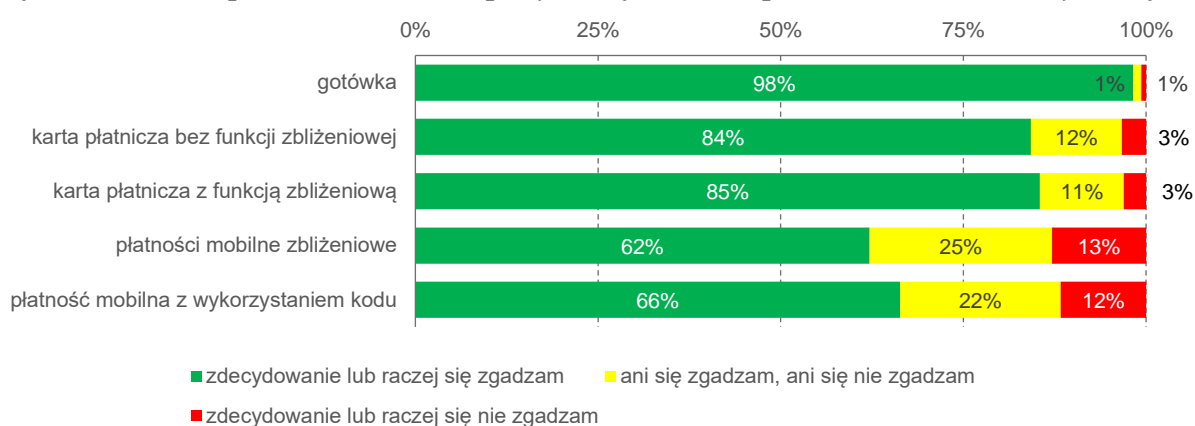


Źródło: badanie i obliczenia własne, dla n por. Wykres 38.

4.2.1.5. Powszechna akceptowalność

Największe zróżnicowanie odpowiedzi dotyczy postrzegania akceptowalności poszczególnych metod płatności. Niemal wszyscy badani (98%) uważali gotówkę za powszechnie akceptowaną³⁴. Postrzegana akceptacja kart płatniczych bez funkcji zbliżeniowej była minimalnie niższa niż kart płatniczych zbliżeniowych (odpowiednio 84% i 85%). Najmniej osób zgadzało się ze stwierdzeniem, że powszechnie akceptowalne są płatności mobilne zbliżeniowe (62%) oraz z wykorzystaniem kodu (66%), przy czym relatywnie duża grupa osób miała wyrobione zdanie przeciwne, że płatności takie nie są powszechnie akceptowalne (odpowiednio 13% i 12% respondentów). Dokładne dane na ten temat prezentuje Wykres 43.

Wykres 43. Ocena powszechności akceptacji różnych metod płatności w handlu stacjonarnym



Źródło: badanie i obliczenia własne, dla n por. Wykres 38.

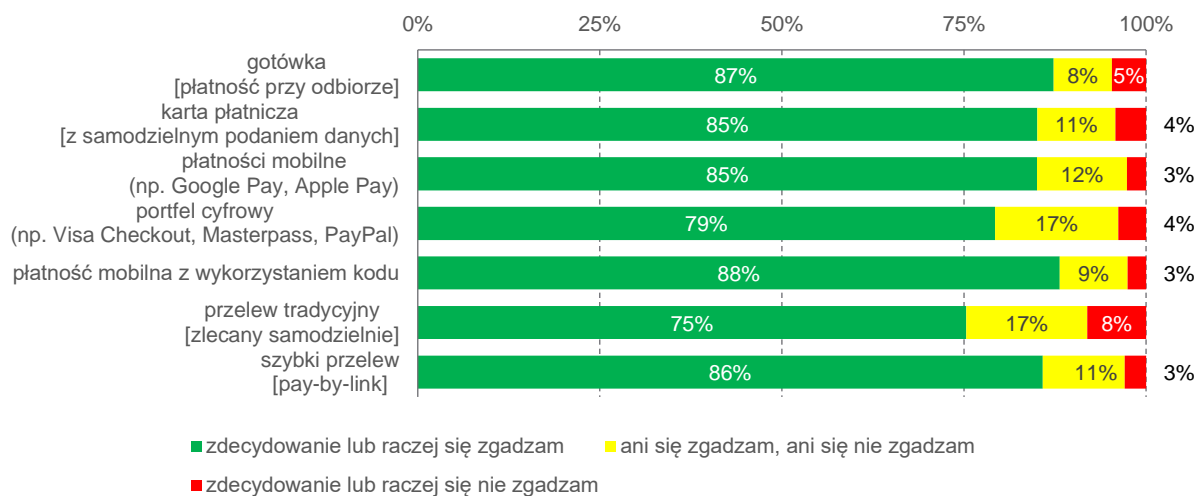
4.2.2. W kanale internetowym

W kanale internetowym wykorzystywane są inne metody płatności, ale nawet te, które stosować można i w Internecie, i stacjonarnie, mogą mieć zupełnie inną charakterystykę w zależności od miejsca ich wykorzystania. Warto zauważyć, że także w przypadku kanału internetowego postrzeganie poszczególnych instrumentów płatniczych jest zasadniczo pozytywne.

4.2.2.1. Szybkość

Metodą płatności uznawaną przez respondentów za relatywnie najszybszą były płatności dokonywane mobilnie z wykorzystaniem kodu (88%). Wykorzystanie portfela cyfrowego lub wykonanie samodzielnego przelewu, uznane za najwolniejsze metody płatności, za szybkie uważa poniżej 80% respondentów (odpowiednio 79% i 75%). Dokładne dane na ten temat prezentuje Wykres 44.

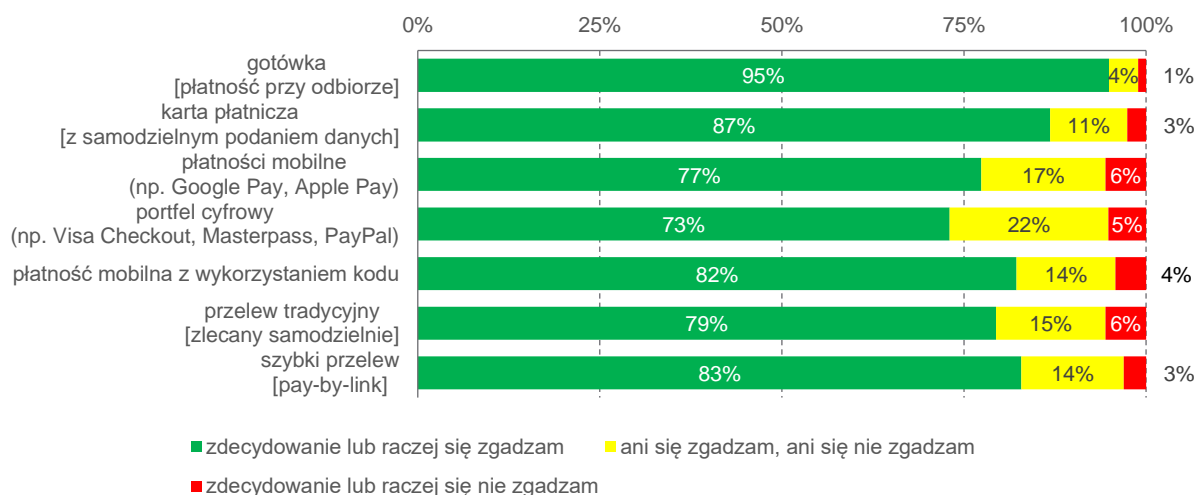
³⁴ Badanie zrealizowane zostało przed nowelizacją ustawy o usługach płatniczych — ustawa z dnia 17 września 2021 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych (Dz.U. 2021 poz. 1814), która zapewnia, że sprzedawca nie może odmówić przyjęcia gotówki za nabywane towary lub usługi (poza ściśle określonymi wyjątkami).

Wykres 44. Ocena szybkości różnych metod płatności w handlu internetowym

Źródło: badanie i obliczenia własne, dla n por. Wykres 38.

4.2.2.2. Łatwość w użyciu

Najwięcej osób (95%) uważa, że łatwe jest korzystanie z metody płatności gotówką przy odbiorze. Za relatywnie łatwe w użyciu postrzegane były również karty płatnicze (87%), płatności typu pay-by-link (83%) oraz płatności mobilne z wykorzystaniem kodu (82%). Za relatywnie najmniej łatwe uznane zostały portfele cyfrowe (73% wskazań). Dokładne dane na ten temat prezentuje Wykres 45.

Wykres 45. Ocena łatwości użycia różnych metod płatności w handlu internetowym

Źródło: badanie i obliczenia własne, dla n por. Wykres 38.

4.2.2.3. Bezpieczeństwo

Respondenci jako bezpieczną metodę płatności najczęściej wskazywali płatność gotówką przy odbiorze (95%). Z kolei najmniej respondentów zgadzało się lub zdecydowanie zgadzało się ze stwierdzeniem, że bezpieczne są płatności mobilne (78%) i portfele cyfrowe (76%). Niewielki odsetek respondentów twierdził równocześnie, że te dwie metody są niebezpieczne (po 4%), natomiast stosunkowo dużo (18% i 20%) nie miało na ten temat wyrobionego zdania. Najwięcej

wskazań dotyczących braku bezpieczeństwa płatności uzyskała karta płatnicza (6%). Dokładne dane na ten temat prezentuje Wykres 46.

Wykres 46. Ocena bezpieczeństwa różnych metod płatności w handlu internetowym

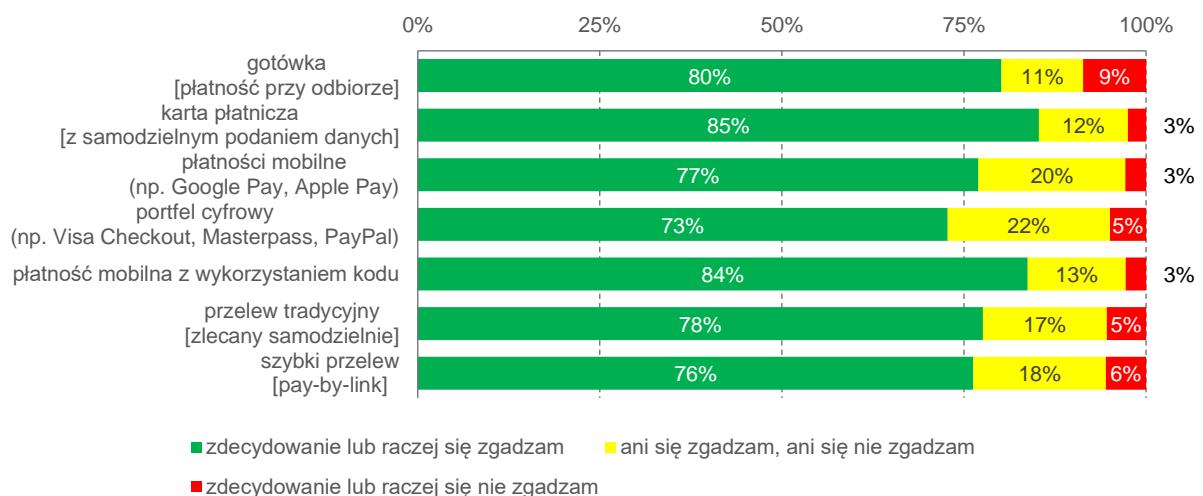


Źródło: badanie i obliczenia własne, dla n por. Wykres 38.

4.2.2.4. Koszty

Pod względem kosztów, najwięcej osób zgadza lub zdecydowanie zgadza się ze stwierdzeniem, że tanie są płatności kartą płatniczą oraz płatności mobilne z wykorzystaniem kodu (odpowiednio 85% i 84%). W dalszej kolejności znajduje się gotówka – 80% osób uznaje, że płatność gotówką jest tania, jednocześnie jednak najwięcej osób (9%) nie zgadza się z tym stwierdzeniem. Najmniej osób zgadza się ze stwierdzeniem, że tanie są płatności mobilne (77%) oraz z wykorzystaniem portfeli cyfrowych (73%), ale ponownie także tutaj dużo jest osób niezdecydowanych (odpowiednio 20% i 22%). Dokładne dane na ten temat prezentuje Wykres 47.

Wykres 47. Ocena czy różne metody płatności w handlu internetowym są tanie

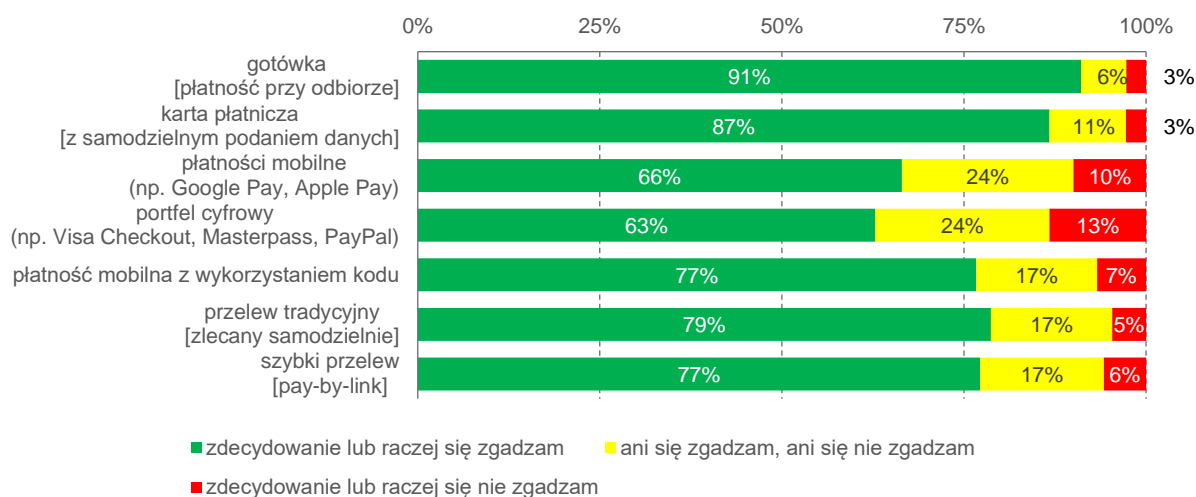


Źródło: badanie i obliczenia własne, dla n por. Wykres 38.

4.2.2.5. Powszechna akceptowalność

Najwięcej wskazań w zakresie powszechnej akceptowalności w transakcjach online uzyskała gotówka – 91%. Najmniej – płatności mobilne (66%) i portfele cyfrowe (63%); jednocześnie stosunkowo dużo osób wskazało wprost na niedostępność tych metod płatności – odpowiednio 10% i 13%. Dokładne dane na ten temat prezentuje Wykres 48.

Wykres 48. Ocena powszechności akceptacji różnych metod płatności w handlu internetowym



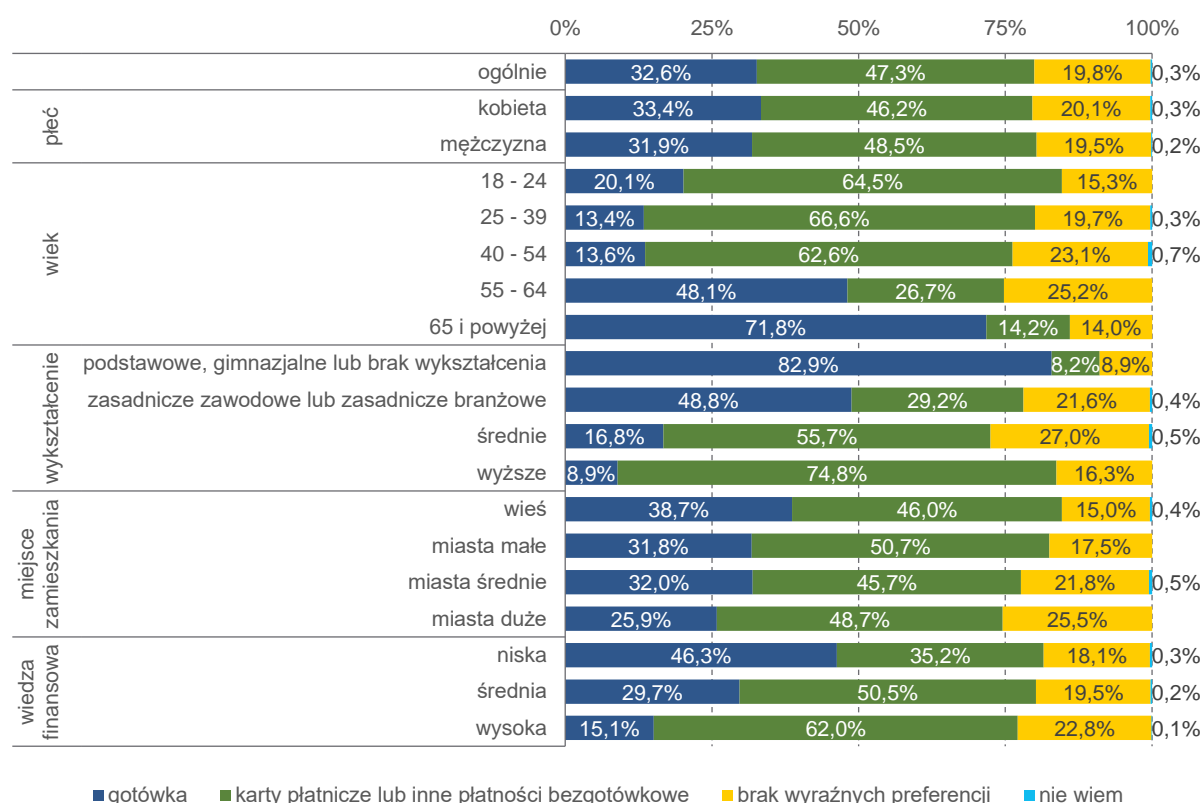
Źródło: badanie i obliczenia własne, dla n por. Wykres 38.

5. Preferencje płatnicze, dostęp do gotówki oraz wykorzystanie banknotów i monet

5.1. Preferencje dotyczące metod płatności

Respondenci wypowiedzieli się także na temat najchętniej wykorzystywanych przez siebie metod płatności. Ogólnie rzecz ujmując, badani w większości woleli wykorzystywać instrumenty bezgotówkowe (47,3% wybierających płatności bezgotówkowe wobec 32,6% wolących płacić gotówką). Gotówka była jednak pierwszym wyborem dla respondentów należących do dwóch grup wiekowych: osób w wieku 55-64 (48,1% wobec 26,7%, które preferowały płatności bezgotówkowe, zaś 25,2% osób nie miało wyraźnych preferencji) oraz 65 lat i powyżej (71,8% wobec 14,2% oraz 14%). Dodatkowo, gotówkę preferują osoby o wykształceniu podstawowym, gimnazjalnym lub bez formalnego wykształcenia oraz o wykształceniu zawodowym – w tych grupach płatności gotówką preferowało odpowiednio 82,9% i 48,8% respondentów. Dokładne informacje na ten temat prezentuje Wykres 49.

Wykres 49. Preferowane przez respondentów metody płatności

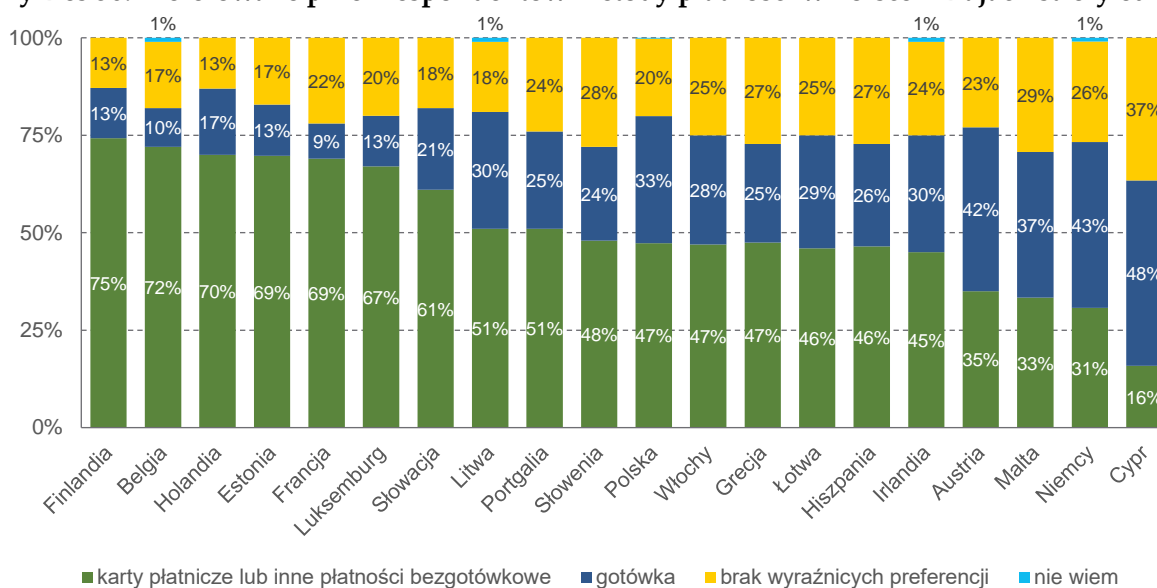


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

Pytanie dotyczące preferowanej metody płatniczej zadane zostało również respondentom badania SPACE. Preferencje płatnicze w krajach strefy euro są silnie zróżnicowane, choć generalnie

przeważają osoby preferujące płatności bezgotówkowe. Odsetek osób deklarujących, iż chętniej płacą gotówką, waha się od 9% we Francji do 48% na Cyprze; odsetek osób wolących płacić bezgotówkowo – od 16% na Cyprze do 75% w Finlandii. Polska znajduje się w grupie dziewięciu krajów plasujących się pośrodku skali, w których zwolennicy płatności bezgotówkowych przeważają, choć nie znacząco dominują nad zwolennikami płatności gotówkowych. Odsetek osób preferujących płatności bezgotówkowe waha się w tych krajach od 45% do 51%, a odsetek osób preferujących płatność gotówką nie spada poniżej 20%. Jednocześnie wśród tych krajów Polska posiada stosunkowo najliczniejszą grupę osób preferujących płatności gotówkowe (33%). Dokładną sytuację w poszczególnych krajach prezentuje Wykres 50.

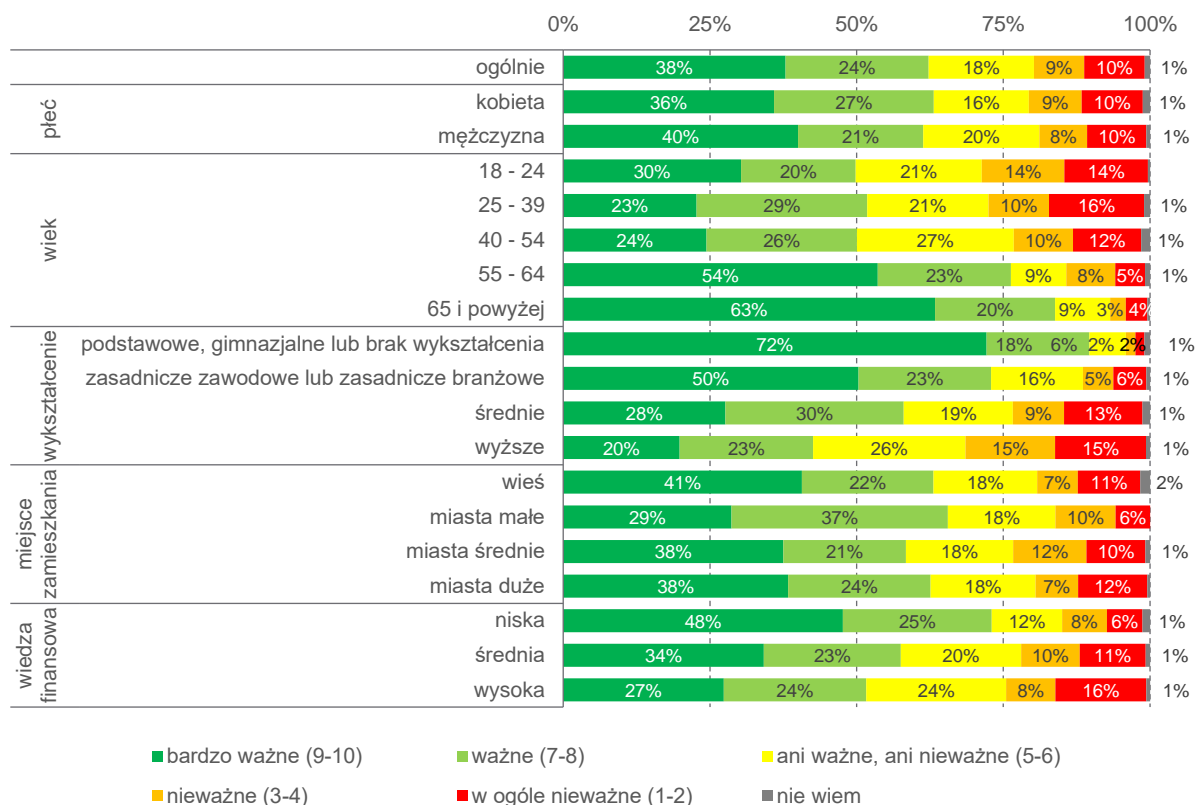
Wykres 50. Preferowane przez respondentów metody płatności w Polsce i krajach strefy euro



Źródło: badanie własne i badanie SPACE.

Respondenci badania zwyczajów płatniczych w Polsce poproszeni zostali również o ocenę, jak ważna jest dla nich możliwość dokonywania płatności gotówką. Dla większości respondentów (62%) posiadanie dostępu do gotówki było ważne lub bardzo ważne. 18% miało niejednoznaczne stanowisko w tym zakresie, zaś 19% oceniało, że jest to dla nich w ogóle nieważne lub nieważne. Grupą osób, która zdecydowanie częściej niż średnia wskazywała na to, że posiadanie możliwości płacenia gotówką jest dla niej ważne, były osoby w wieku 55-64 lata (77% wskazań ważny i bardzo ważny) oraz w wieku 65 lat i powyżej (83%), a także osoby o wykształceniu podstawowym, gimnazjalnym lub bez formalnego wykształcenia (90% wskazań ważne i bardzo ważne) i o wykształceniu zawodowym (73%). W młodszych grupach wiekowych (18-54 lata) wśród respondentów mieszkających w różnych typach miejscowości oraz wśród kobiet i mężczyzn rozkład odpowiedzi jest stosunkowo mniej zróżnicowany i bliższy średniej. Jedynie wśród osób o wykształceniu wyższym udział osób, dla których możliwość realizacji płatności gotówką była ważna lub bardzo ważna, był niższy od 50%. Wśród całego przekroju demograficznego bardzo nieliczna (maksymalnie 1,7%) jest też grupa osób niemająca zdania na ten temat. Wykres 51. przedstawia dokładne dane na temat ocen wystawianych przez różne grupy respondentów.

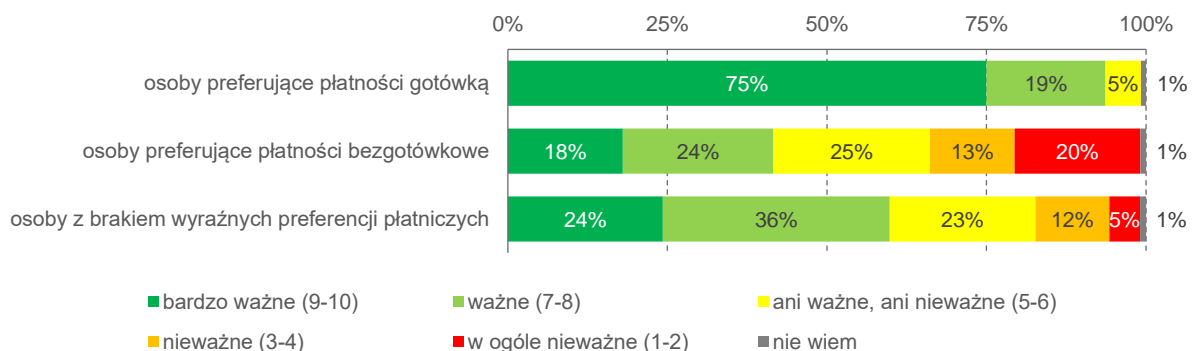
Wykres 51. Ocena jak ważne jest posiadanie możliwości płatności gotówką



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

Zdecydowana większość osób preferujących gotówkę oceniła jednocześnie, że ważne lub bardzo ważne jest dla nich, aby mieć taką możliwość – wskazywało na to 94% respondentów. Warto zwrócić również uwagę na fakt, iż możliwość płatności gotówką jest też dość ważna dla osób niewykazujących wyraźnych preferencji odnośnie do wyboru metody płatności oraz osób preferujących płatności bezgotówkowe (wskazuje tak odpowiednio 60% i 42% respondentów w obu grupach). Na Wykresie 52. przedstawiono oceny, jak ważna jest możliwość płatności gotówką dla grup osób o różnych preferencjach płatniczych.

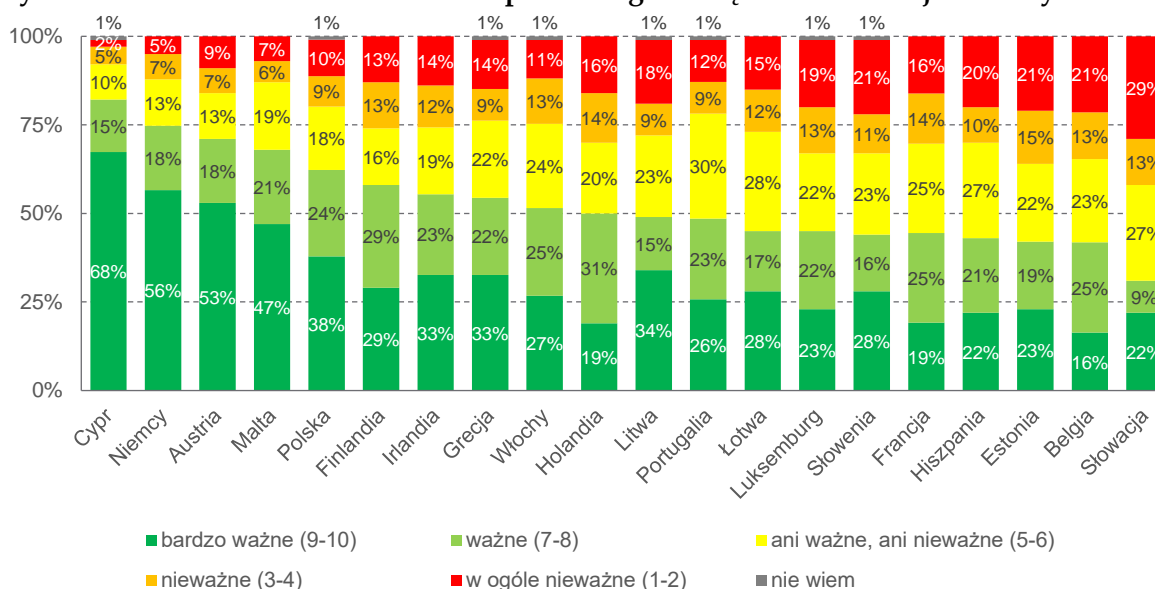
Wykres 52. Ocena ważności możliwości płatności gotówką wśród grup o różnych preferencjach płatniczych



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

Polska znajduje się wśród pięciu krajów o najwyższym odsetku osób, dla których bardzo ważna lub ważna jest możliwość płacenia gotówką. Jednocześnie posiada też najliczniejszą spośród tych pięciu państw grupę respondentów (19%) deklarującą, iż jest to dla nich nieważne lub w ogóle nieważne. Także w tym przypadku rozpiętość odpowiedzi jest duża, chociaż generalnie można zauważyć przewagę odpowiedzi „ważne” i „bardzo ważne” nad „nieważne” i „w ogóle nieważne”. Płatności gotówkowe są „ważne” i „bardzo ważne” dla 31% Słowaków i 83% Cypryjczyków; „nieważne” i „w ogóle nieważne” dla 42% Słowaków i 7% Cypryjczyków. Porównanie międzynarodowe w tym zakresie przedstawia Wykres 53.

Wykres 53. Ocena ważności możliwości płatności gotówką w Polsce i krajach strefy euro

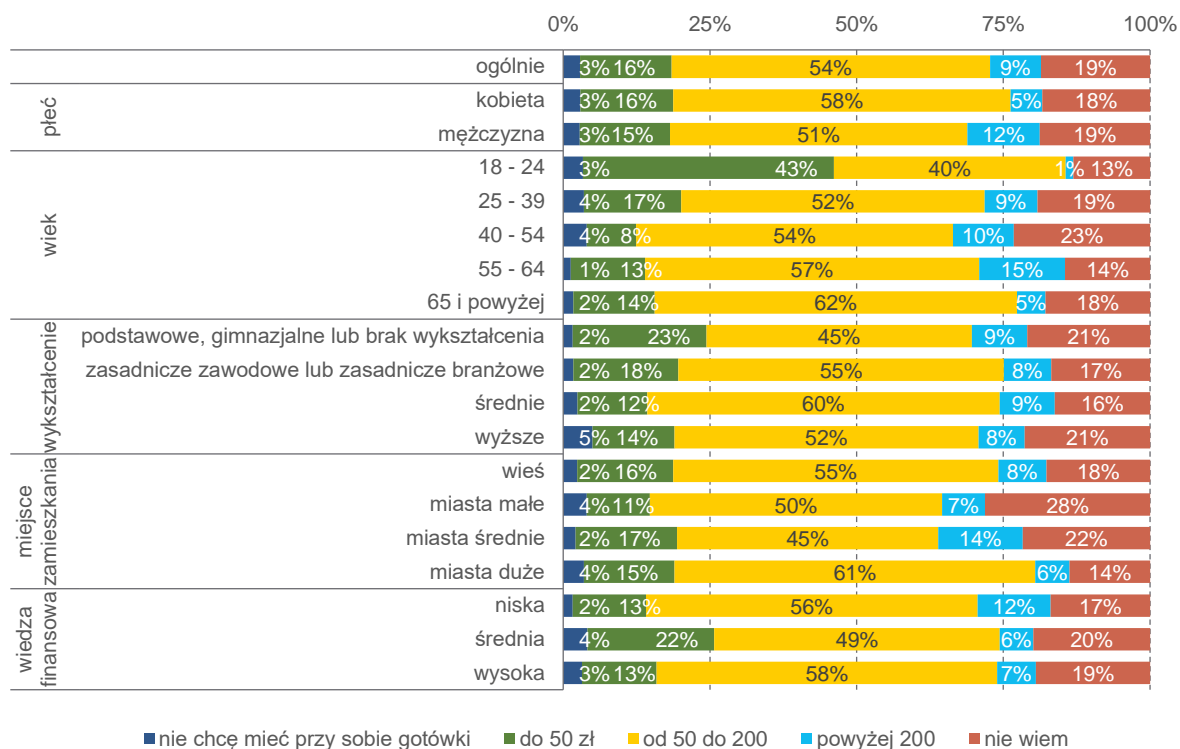


Źródło: badanie własne i badanie SPACE.

Respondenci badania NBP zostali także poproszeni o podanie informacji, czy starają się zawsze posiadać przy sobie gotówkę, a jeżeli tak, to jaka jest to kwota. Niemal we wszystkich grupach wiekowych największy odsetek respondentów wskazał, iż stara się posiadać przy sobie od 50 do 200 złotych w gotówce. Trend wyraźnie odbiegający od średniej zanotowano tylko w grupie wiekowej 18-24 lata. W grupie tej więcej osób, 43%, stara się mieć przy sobie niższą kwotę – do 50 złotych, wobec 40% preferujących kwotę od 50 do 200 złotych. Wśród całego przekroju osób uczestniczących w badaniu niska jest liczba osób niechących mieć przy sobie gotówki – waha się ona w przedziale od 1% do 5%. Stosunkowo niewiele osób chce też nosić przy sobie wyższą kwotę, powyżej 200 złotych, gdyż odsetek takich osób waha się od 6% do 15%, natomiast najwyższy odsetek odnotowywany jest wśród osób w wieku 55-64 lata i mieszkańców średnich miast. Dokładne dane na ten temat przedstawia Wykres 54.

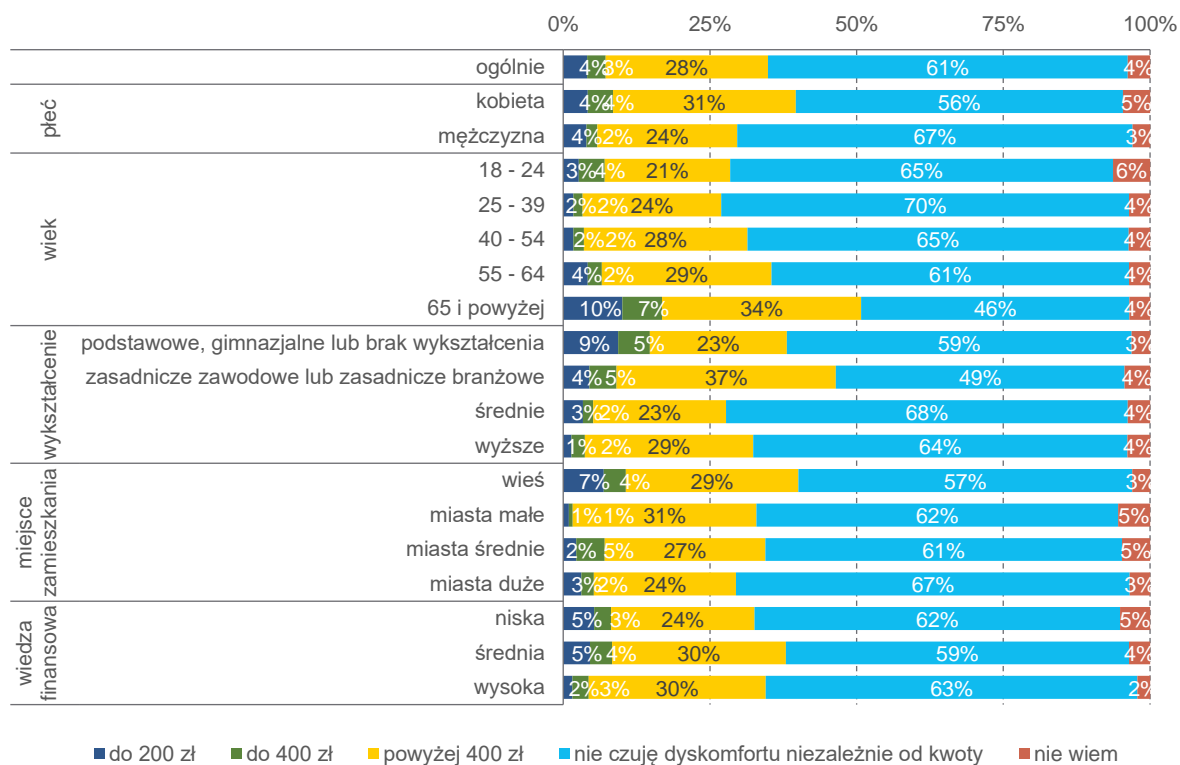
Znaczna część badanych – od 46% do 70% w poszczególnych grupach – wskazała, że nie odczuwa dyskomfortu nosząc przy sobie większe kwoty. Dla 24%-37% badanych granicą dyskomfortu jest posiadanie przy sobie ponad 400 złotych. Dokładne dane na ten temat przedstawia Wykres 55.

Wykres 54. Kwota gotówki, którą respondenci starają się mieć zawsze przy sobie



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

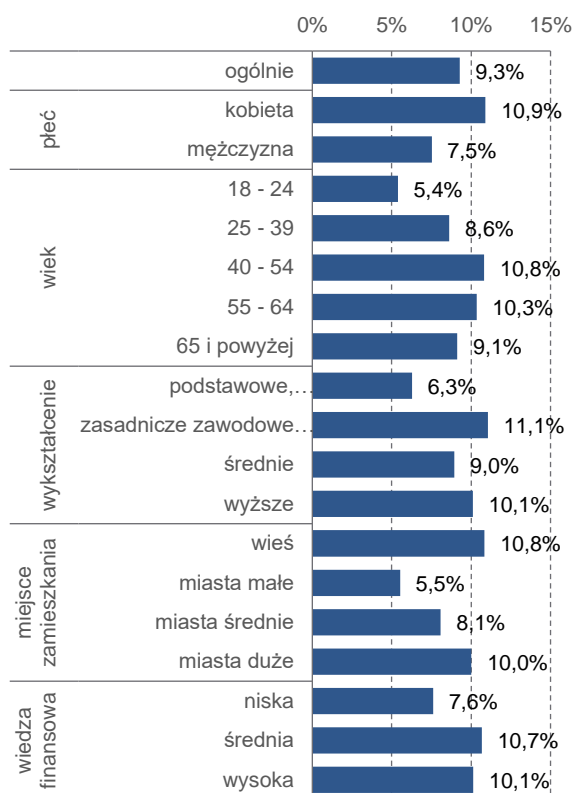
Wykres 55. Kwota gotówki, przy posiadaniu której respondenci odczuwają dyskomfort



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

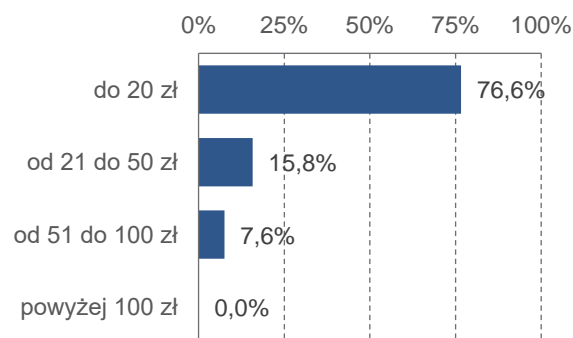
Dla stosunkowo niewielkiej grupy badanych (9%) istniała kwota, poniżej której starali się zawsze zapłacić gotówką. Najczęściej wskazywaną przez nich kwotą graniczną było 20 zł – wskazało na nią niemal 77% respondentów. Jeszcze mniej popularna wśród badanych była postawa zakładająca płacenie gotówką powyżej konkretnej kwoty – ogólnie 4% osób wskazało na istnienie takiej kwoty (najczęściej mieszkańcy wsi – 5%). Dla niemal 40% z nich jest to kwota powyżej 20 złotych, dla ponad 25% kwota powyżej 51-100 złotych, dla 28% powyżej 100 złotych. Dokładne dane na temat tych dwóch wskaźników przedstawiają Wykresy od 56. do 59.

Wykres 56. Udział osób wskazujący, że jest kwota, poniżej której zapłacą gotówką



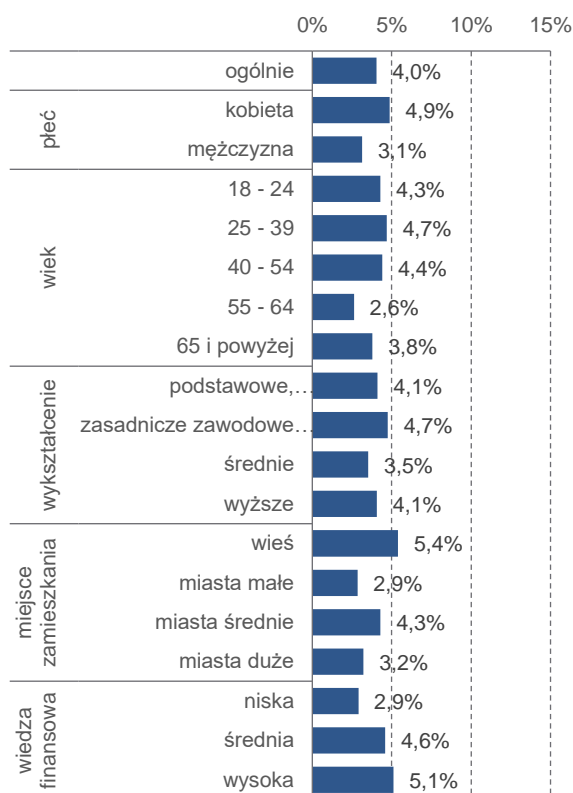
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

Wykres 58. Kwoty, poniżej których deklarowana jest preferencja wykorzystania gotówki



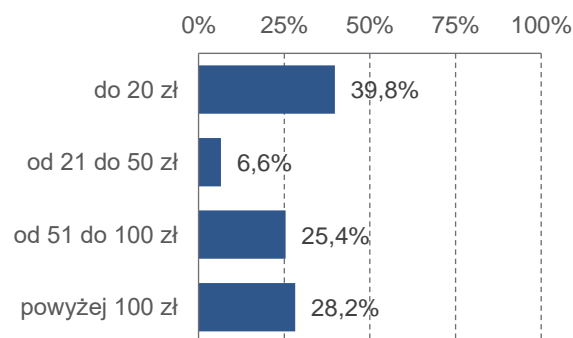
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=128.

Wykres 57. Udział osób wskazujący, że jest kwota, powyżej której zapłacą gotówką



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

Wykres 59. Kwoty, powyżej których deklarowana jest preferencja wykorzystania gotówki

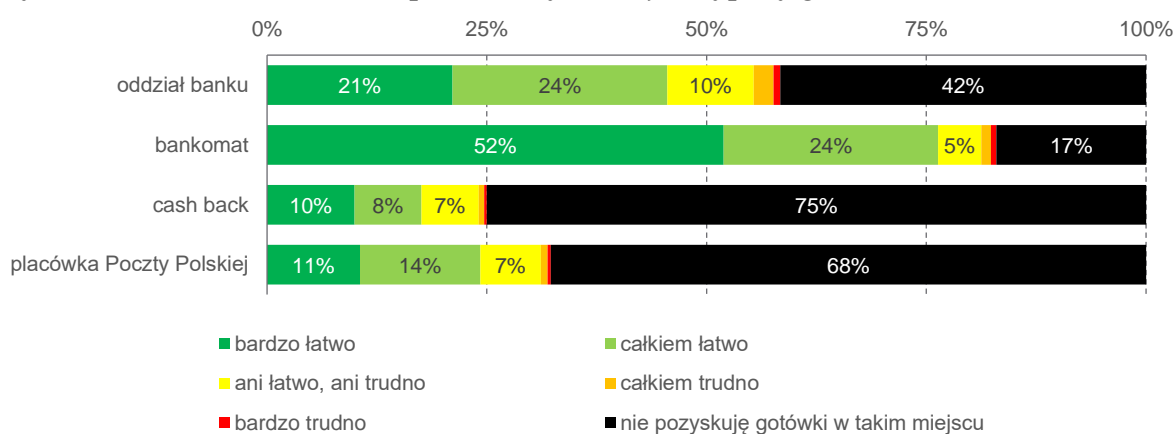


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=55.

5.2. Ocena łatwości i czasu dostępu do miejsc wypłaty gotówki

Elementem badania było również pozyskanie informacji o dostępie do gotówki. Respondenci zostali poproszeni m.in. o ocenę łatwości dotarcia do różnych miejsc, w których można dokonać wypłat gotówkowych. Miejszem pozyskania gotówki o najłatwiejszym dostępie był bankomat, gdyż łatwo lub bardzo łatwo mogło dostać się do niego 64,4% badanych. Na kolejnym miejscu plasowały się oddziały bankowe (45,5% wskazań na całkiem łatwy lub bardzo łatwy dostęp). 24,3% badanych oceniało, że może całkiem łatwo lub bardzo łatwo dotrzeć do placówek Poczty Polskiej (jednocześnie 67,7% badanych nie pozyskiwało gotówki w tym miejscu). Usługa *cash back*³⁵ była całkiem łatwo lub bardzo łatwo dostępna dla 17,6% badanych. Jest ona też najmniej popularną metodą pozyskiwania gotówki – 75% osób nie korzystało z tej metody. Dokładne informacje na ten temat prezentuje Wykres 60.

Wykres 60. Ocena łatwości dostępu do różnych miejsc wypłaty gotówki



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

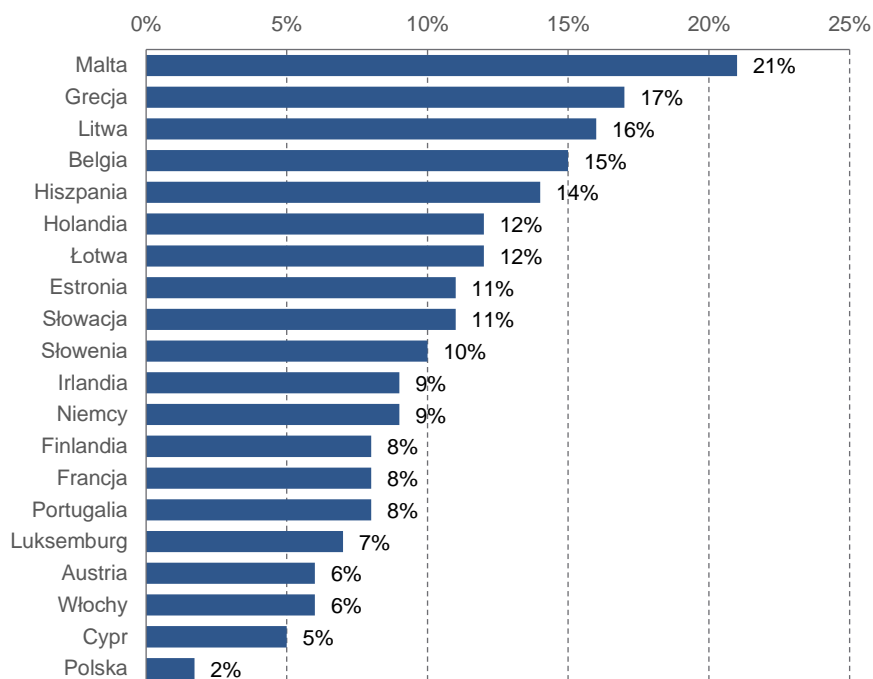
Spośród porównywanych krajów, to mieszkańcy Polski zdecydowanie najrzadziej (2%) wskazują, iż dostęp do bankomatów jest dla nich trudny, mimo iż liczba bankomatów przypadających na milion mieszkańców plasuje Polskę w połowie rankingu (w 10 krajach jest ona wyższa). Wśród krajów o wyższej liczbie bankomatów *per capita* większą trudność w dotarciu do bankomatu zgłaszają zarówno mieszkańcy krajów, w których występuje większa niż w Polsce liczba osób preferujących płatności gotówkowe (Niemcy, Austria), jak i takich, w których grupa ta jest mniejsza (np. Francja, Belgia, Luksemburg). Porównanie oceny trudności dostępu do bankomatów przedstawia Wykres 61.

Z kolei na Wykresie 62. przedstawiono jak ocena trudności dostępu do bankomatu wiąże się z liczbą bankomatów w przeliczeniu na milion mieszkańców. Generalna tendencja wskazuje na to, że mniejsza liczba bankomatów *per capita* ma związek się z gorszą oceną dostępności tych urządzeń w danym kraju. Ocena dostępności bankomatów w Polsce jest bardzo wysoka, co może

³⁵ *Cash back* to usługa pozwalająca właścicielowi karty płatniczej na wypłatę gotówki z konta przy okazji dokonywania płatności np. w sklepie. Więcej informacji na temat usługi *cash back* można znaleźć w materiale: M. Rabong, *Raport na temat usługi cash back na polskim rynku*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2014, <https://www.nbp.pl/systemplatniczy/cash-back/cashback2014.pdf>.

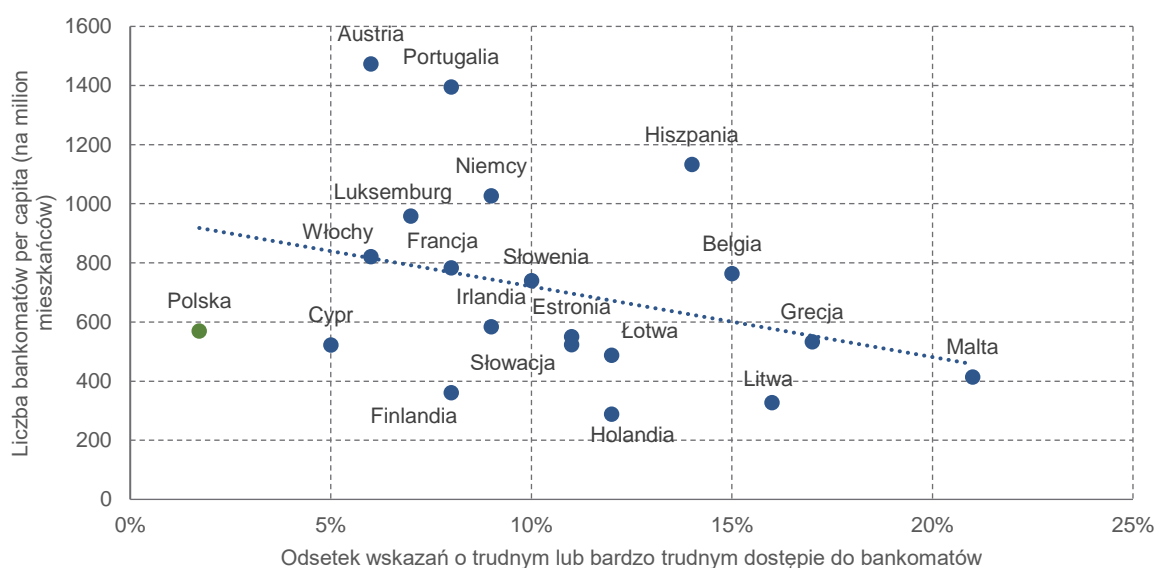
wskazywać na efektywne rozmieszczenie bankomatów na obszarze kraju. Jednakże z uwagi na malejącą liczbę bankomatów funkcjonujących w Polsce sytuacja ta może ulec zmianie i powinna być monitorowana.

Wykres 61. Udział wskazań o trudnym lub bardzo trudnym dostępie do bankomatów w Polsce i krajach strefy euro



Źródło: badanie własne i badanie SPACE.

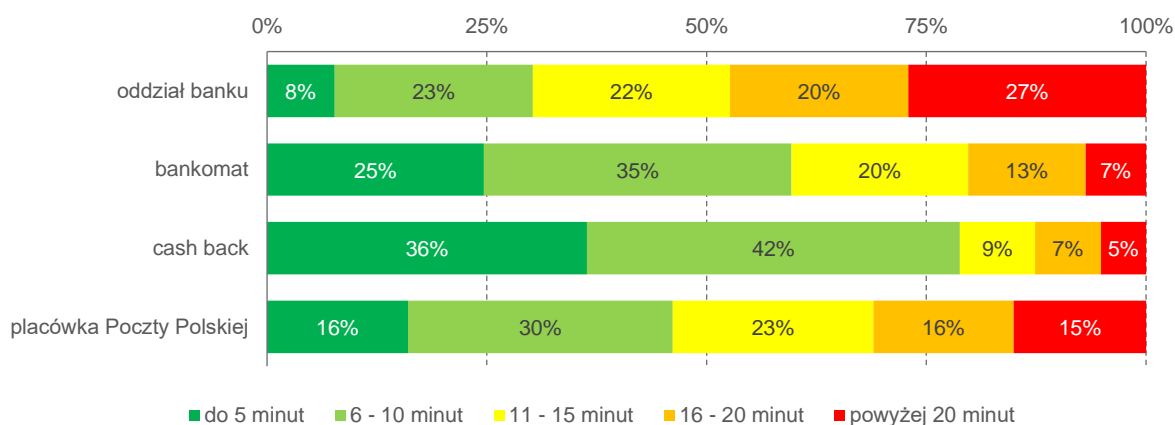
Wykres 62. Udział wskazań o trudnym lub bardzo trudnym dostępie do bankomatów a liczba bankomatów per capita (liczba bankomatów na milion osób) w Polsce i krajach strefy euro



Źródło: badanie własne, badanie SPACE i dane EBC.

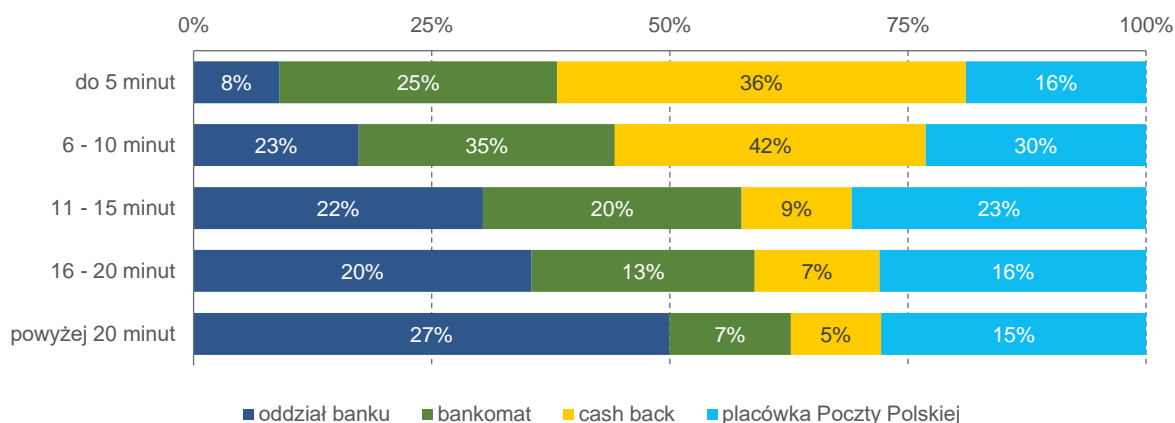
Zgodnie z wynikami badania NBP, do bankomatu, najpopularniejszego miejsca wypłaty gotówki, 25% osób mogło dotrzeć szybciej niż w pięć minut, a kolejne 35% potrzebowało na to do 10 minut. Oddział bankowy jest miejscem, do którego dotarcie trwa to dla większości respondentów najdłużej, gdyż 47% badanych potrzebowało na to ponad 15 minut. Usługa *cash back*, z którego nie korzysta 75% osób, jest natomiast stosunkowo najłatwiej dostępna, ponieważ 36% respondentów mogło do punktu oferującego tę usługę dotrzeć w mniej niż 5 minut, a kolejne 42% potrzebowało na to 6-10 minut. Dokładne informacje na ten temat prezentują Wykresy 63. i 64.

Wykres 63. Czas dotarcia do wybranych miejsc wypłaty gotówki (ujęcie 1)



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

Wykres 64. Czas dotarcia do wybranych miejsc wypłaty gotówki (ujęcie 2)



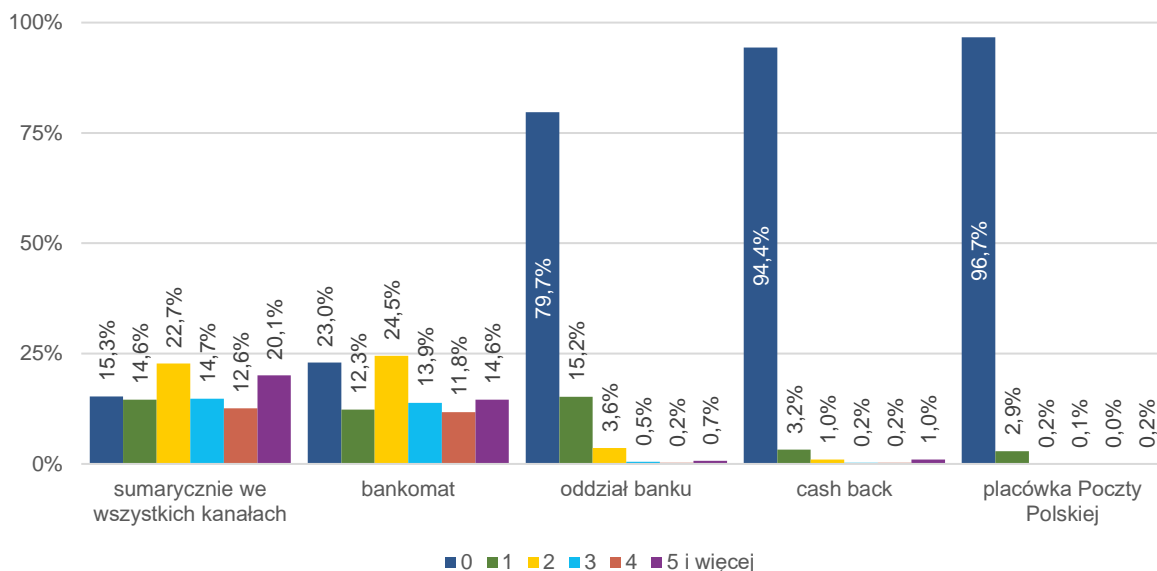
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

5.3. Przeciętna liczba wpłat i wypłat gotówkowych

W badaniu pytano także o częstotliwość wypłaty gotówki w różnych kanałach. Biorąc pod uwagę dane zbiorcze można zauważyć, że liczba wypłat rozkłada się relatywnie równomiernie – respondenci najczęściej pobierali gotówkę dwa razy w miesiącu (22,7%), nieco rzadziej (20,1% wskazań) nawet pięć i więcej razy, a najrzadziej – cztery razy (12,6% wskazań). Do wypłat gotówki respondenci wykorzystywali przede wszystkim bankomaty, zaś placówki Poczty Polskiej

wykorzystywane były najrzadziej. Dokładne dane na temat dystrybucji wypłat przedstawione zostały na Wykresie 65.

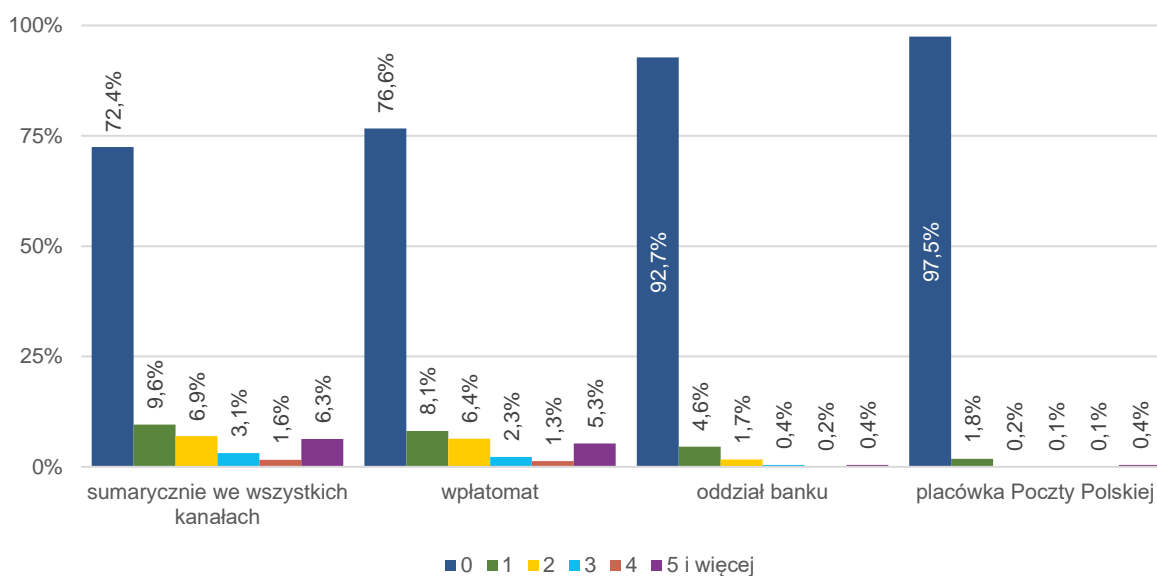
Wykres 65. Przeciętna liczba wypłat gotówki w ciągu miesiąca w poszczególnych kanałach



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

Ponieważ wpłaty gotówki dokonywane są rzadziej niż jej wypłaty, respondenci zostali zapytani o podanie średniej kwartalnej liczby wpłat. Większość osób wskazała, że nie dokonywała wpłat (sumarycznie we wszystkich kanałach było to 72,4% odpowiedzi). Jeżeli respondenci realizowali jakiegokolwiek wpłaty, to zazwyczaj robili to raz w kwartale. Dokładne dane na temat dystrybucji wpłat przedstawione zostały na Wykresie 66.

Wykres 66. Przeciętna liczba wpłat gotówki w ciągu kwartału, w poszczególnych kanałach



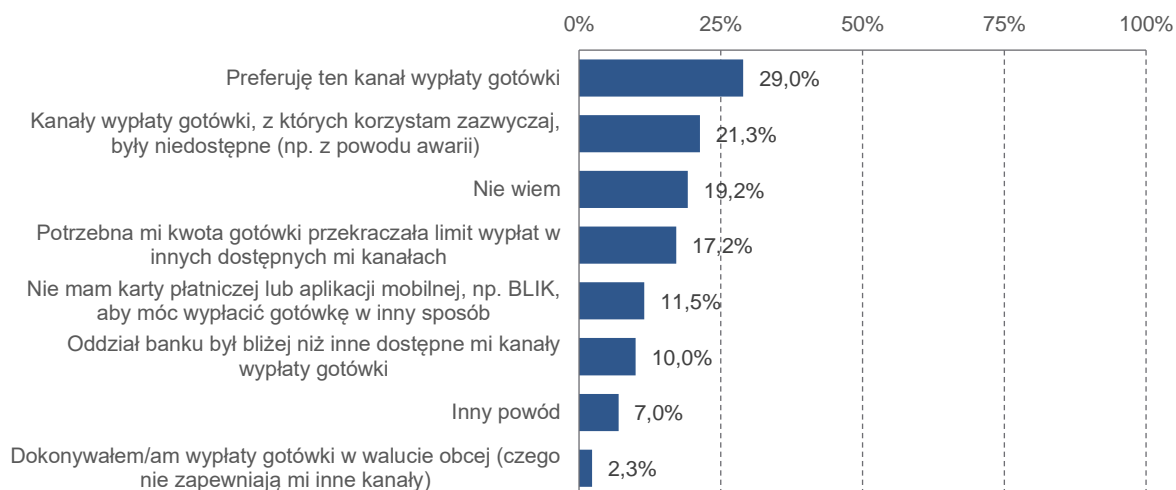
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

5.4. Przyczyny korzystania i niekorzystania z oddziałów bankowych do wypłat i wpłat gotówkowych

5.4.1. Wypłaty

Dwie najczęstsze przyczyny korzystania z oddziałów bankowych jako miejsc wypłaty gotówki to preferencja korzystania właśnie z tego kanału (29%) oraz niedostępność innych, zazwyczaj wykorzystywanych kanałów wypłaty (21%). Stosunkowo duża grupa osób (19%) nie wskazywała na konkretny powód dokonywania wypłaty właśnie w oddziale bankowym. Relatywnie ważnym powodem są też limity istniejące w przypadku innych metod wypłat gotówki (17%). Dokładne informacje na ten temat prezentuje Wykres 67.

Wykres 67. Przyczyny skorzystania z możliwości wypłaty gotówki w oddziałach bankowych



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=762.

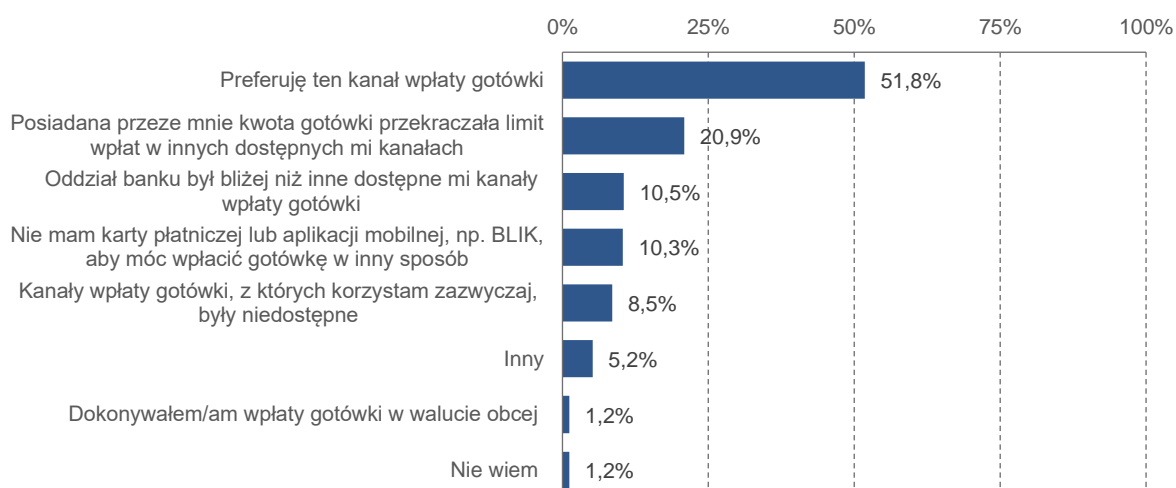
Najczęstszą przyczyną niekorzystania z wypłat w oddziałach bankowych było preferowanie innych miejsc pozyskiwania gotówki (44%), ale dwa kolejne powody są związane z postrzeganymi niedogodnościami tej metody: pobieraniem prowizji (31%) oraz zbyt dużą odległością od oddziału (23%). Dokładne informacje na ten temat prezentuje Wykres 68.

Wykres 68. Przyczyny nieskorzystania z możliwości wypłaty gotówki w oddziałach bankowych

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=411.

5.4.2. Wpłaty

Ponad połowa osób, które dokonały wpłaty w oddziale bankowym wskazała, że preferuje taki sposób dokonywania wpłat. 21% osób wskazało również, że wpłacana kwota była zbyt wysoka, by skorzystać z innych miejsc wpłaty. Kolejne trzy przyczyny zostały wskazane przez podobną liczbę respondentów: oddział był najbliższym miejscem dokonania wpłaty (10%), nie mieli możliwości dokonania wpłaty w innym miejscu (10%) lub inne wykorzystywane zazwyczaj kanały były niedostępne (9%). Dokładne informacje na ten temat prezentuje Wykres 69.

Wykres 69. Przyczyny skorzystania z możliwości wpłaty gotówki w oddziałach bankowych

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=90.

Najczęściej wskazywanym powodem niedokonywania wpłaty gotówki w oddziale bankowym jest preferowanie innych kanałów wpłaty (32%), nieco mniej osób jako barierę wskazało pobieranie przez bank opłaty za taką usługę (30%). Dla kolejnych grup odległość od banku jest zbyt duża

(20%) oraz wpłacana kwota umożliwiła skorzystanie z innych kanałów (13%). 7% osób, które nie dokonały wpłaty gotówki w oddziale, jako przyczynę tego wskazało, iż w ogóle nie korzystają z gotówki, a 6% - brak obsługi gotówkowej w oddziale będącym w ich zasięgu. Podsumowanie tego obszaru przedstawione zostało na Wykresie 70.

Wykres 70. Przyczyny nieskorzystania z możliwości wpłaty gotówki w oddziałach bankowych

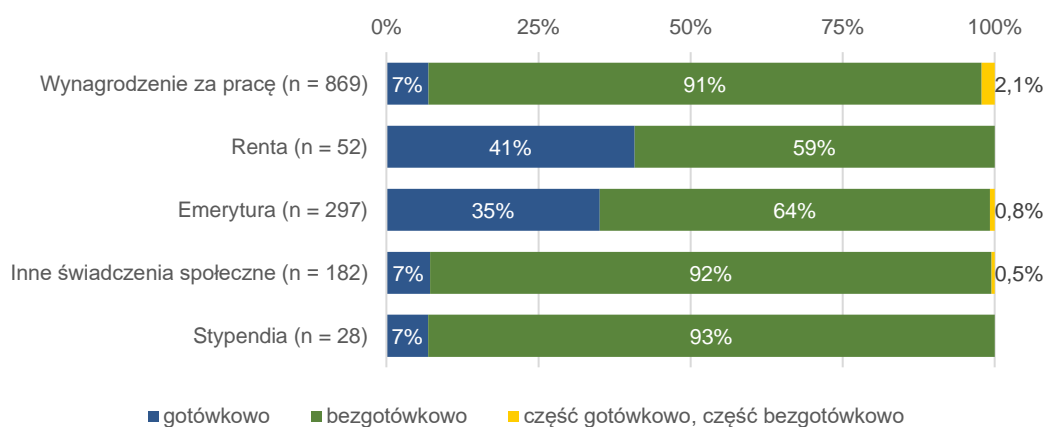


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=411.

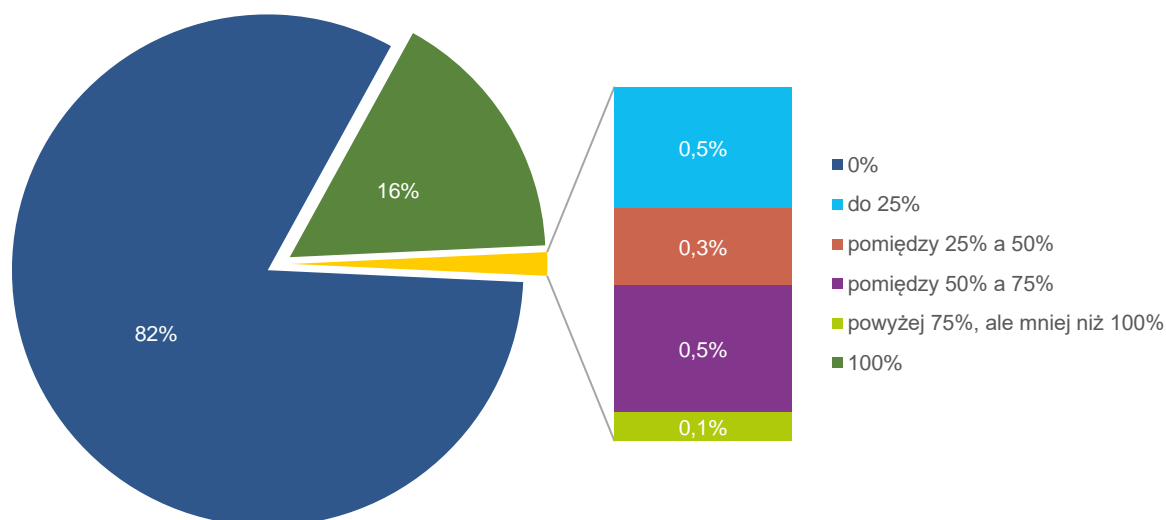
5.5. Formy otrzymywania regularnych dochodów

Elementem badania było również pozyskanie informacji dotyczących form pozyskiwania przez respondentów wynagrodzenia. Niezależnie od źródła większość dochodów wypłacana była w formie bezgotówkowej. Relatywnie nieliczne są przypadki łączenia bezgotówkowych i gotówkowych metod wypłaty. Dokładne dane na temat struktury wypłat pokazują Wykresy 71. i 72.

Wykres 71. Forma otrzymywania wynagrodzenia



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

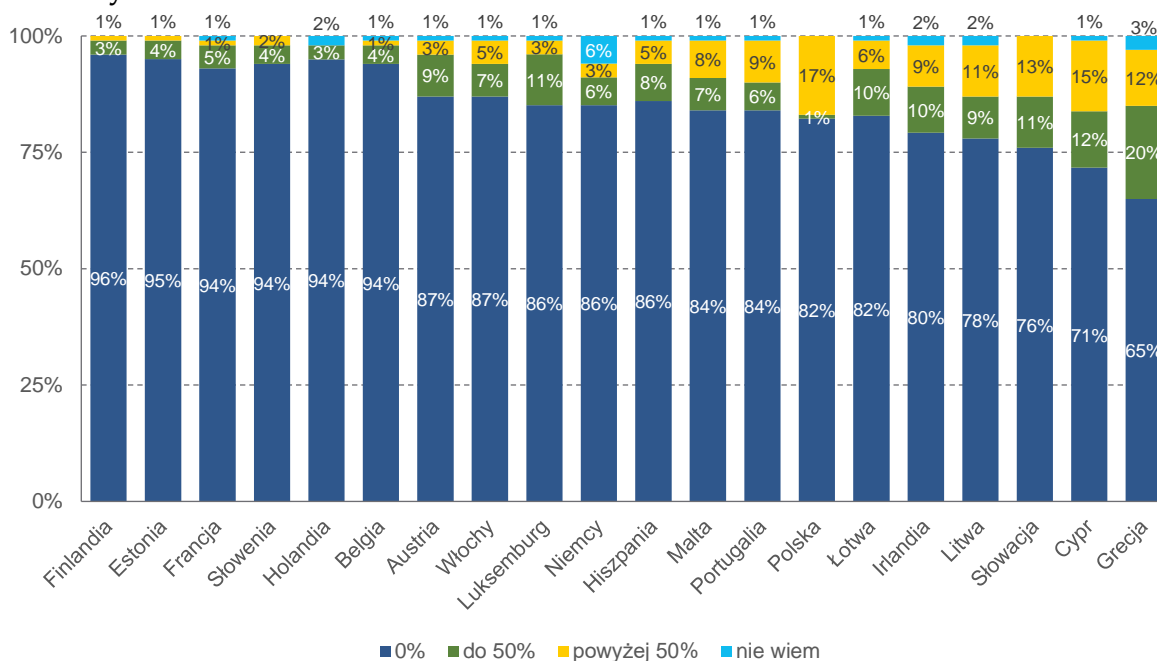
Wykres 72. Wartościowy udział wypłat wynagrodzenia w formie gotówkowej

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

Generalnie w Polsce oraz krajach strefy euro w wypłatach wynagrodzeń dominują rozliczenia bezgotówkowe. Średni poziom tego wskaźnika dla strefy euro wynosi 87%. Najniższy jest na Cyprze i w Grecji, gdzie ponad 25% respondentów otrzymuje część (lub całość) wypłaty w formie gotówkowej. W sześciu krajach odsetek osób, które jakkolwiek część wynagrodzenia otrzymują w gotówce jest niższy niż 10%. Zdecydowana większość wypłat w Polsce rozliczana jest bezgotówkowo, jednak jednocześnie Polska jest krajem (obok Grecji, Cypru, Słowacji i Litwy) z największym udziałem osób uzyskujących powyżej 50% swojego wynagrodzenia w gotówce (17%). Dokładne dane na ten temat prezentuje Wykres 73.

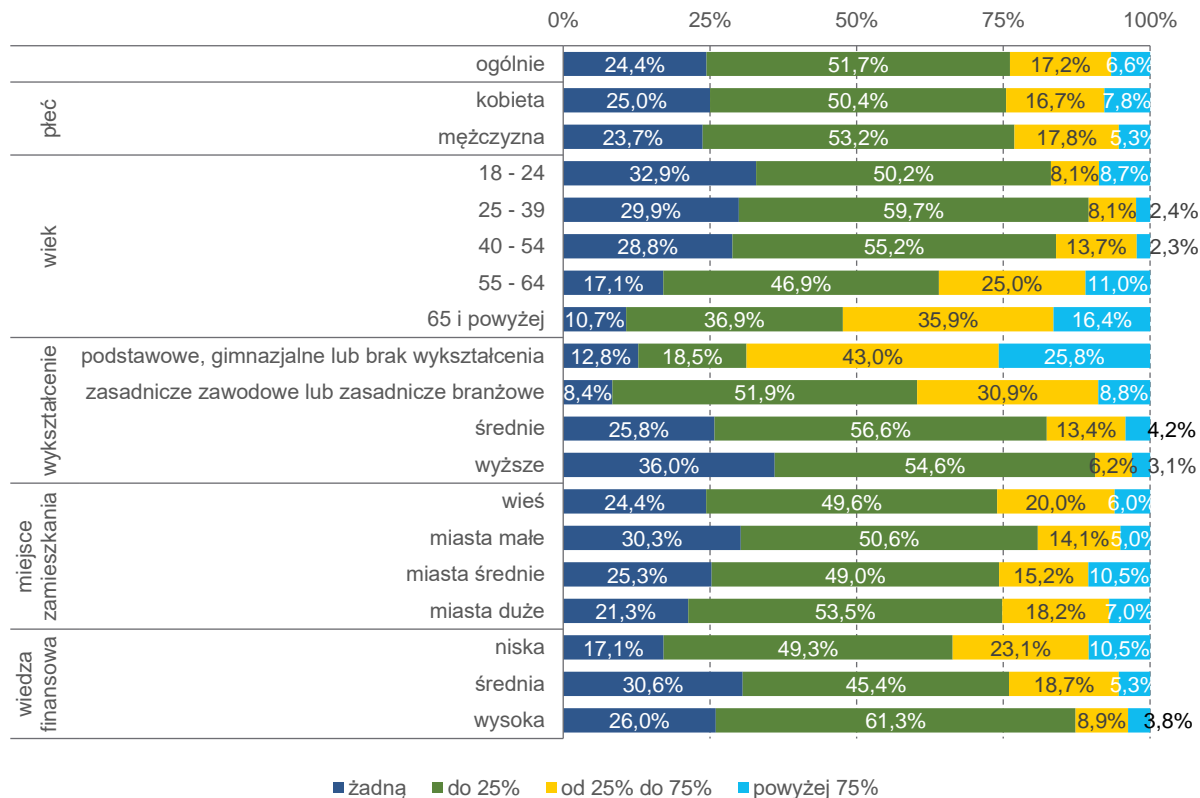
Wraz z pytaniem dotyczącym wynagrodzeń respondentów, których dochody wypłacane były w formie bezgotówkowej, zostali poproszeni o podanie informacji, czy i ewentualnie jaką część dochodów wypłacają w formie gotówkowej od razu po ich otrzymaniu. Ogólnie najczęściej osób (52%) wskazywało, iż wypłaca od razu do 25% swoich dochodów, kolejne 24% wskazywało, iż nie dokonuje takich wypłat wcale. Jedynie wśród osób o wykształceniu poniżej średniego osób wypłacających do 25% jest znacząco mniej (18%) niż tych wypłacających od razu od 25% do 75% swoich dochodów (43%), a dodatkowo 26% (najwięcej wśród wszystkich kategorii demograficznych) wypłaca od razu całą kwotę. Dokładną strukturę odpowiedzi na to pytanie przedstawia Wykres 74.

Wykres 73. Wartościowy udział wypłat wynagrodzenia w formie gotówkowej w Polsce i krajach strefy euro



Źródło: badanie własne i badanie SPACE.

Wykres 74. Wypłaty gotówki tuż po uzyskaniu wynagrodzenia w formie bezgotówkowej

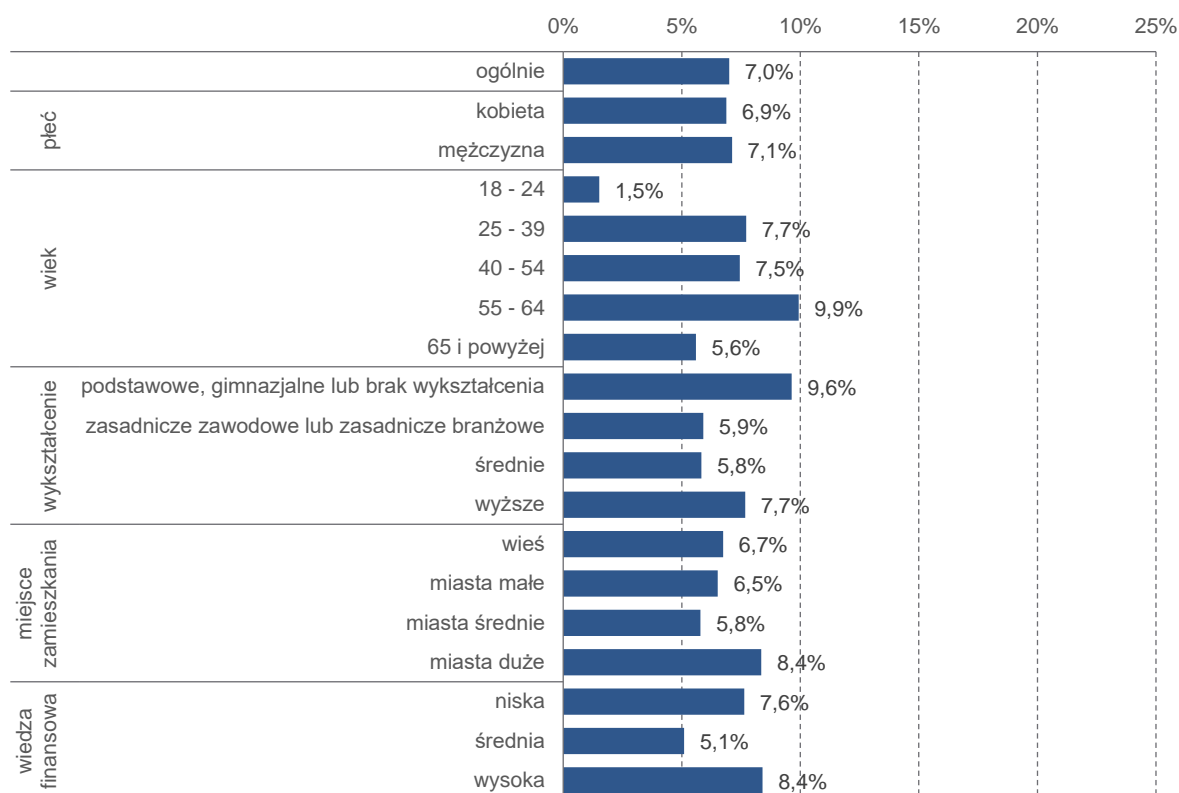


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=990.

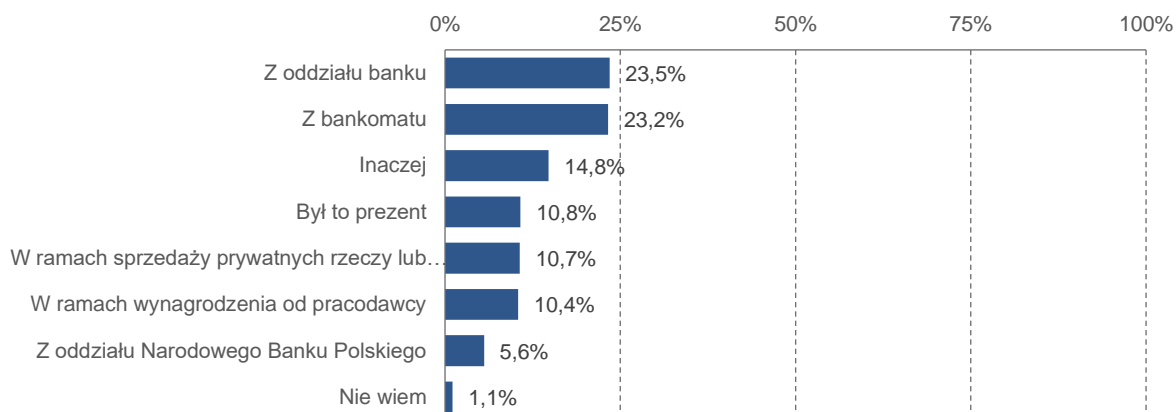
5.6. Banknoty 500 zł i monety 1-, 2- i 5- groszowe

W ramach pozyskiwania informacji dotyczących posługiwania się gotówką, respondenci zostali poproszeni o wskazanie sposobów korzystania z najwyższego aktualnie nominału banknotu (500 zł) i najniższych nominałów monet (1 gr, 2 gr i 5 gr). Wśród respondentów znalazło się 79 osób (7% wszystkich biorących udział w badaniu), które w ciągu ostatnich 12 miesięcy miały w posiadaniu banknot o nominale 500 złotych. Banknoty te pozyskiwane były głównie z banku lub bankomatu i wykorzystywane na codzienne potrzeby (zakupy, oszczędności, wymiana na niższe nominały). Tak samo, czyli do realizacji codziennych potrzeb płatniczych, wykorzystywane są, zgodnie z deklaracjami, najniższe nominały monet. Dokładne dane na ten temat pokazują Wykresy od 75. do 78.

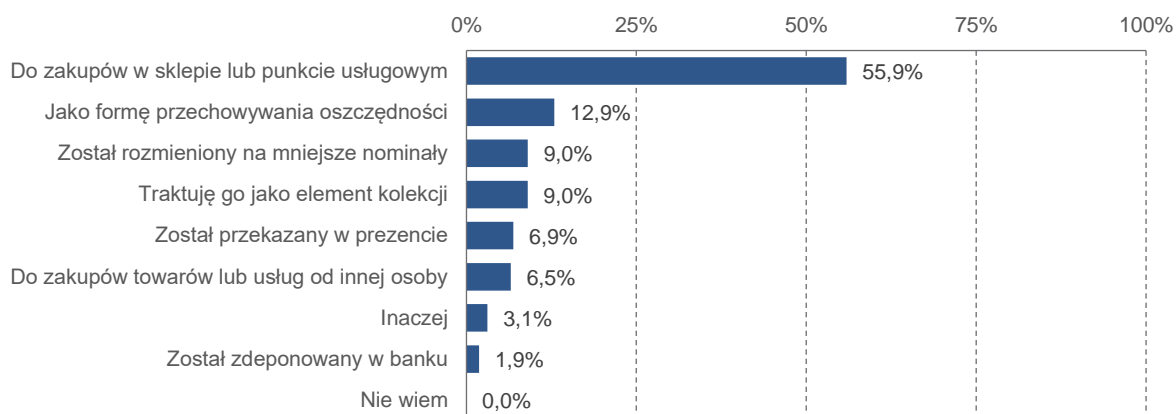
Wykres 75. Posiadanie banknotu 500 zł w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie



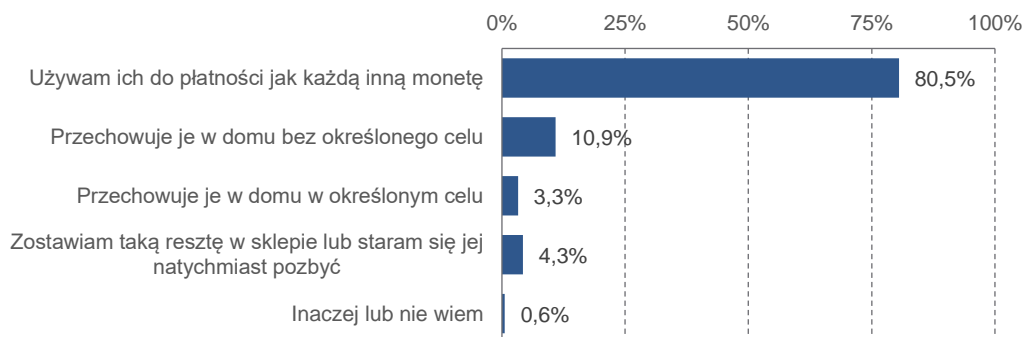
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

Wykres 76. Sposób pozyskania banknotu 500 złotych

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=79.

Wykres 77. Sposób wykorzystania banknotu 500 zł

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=79.

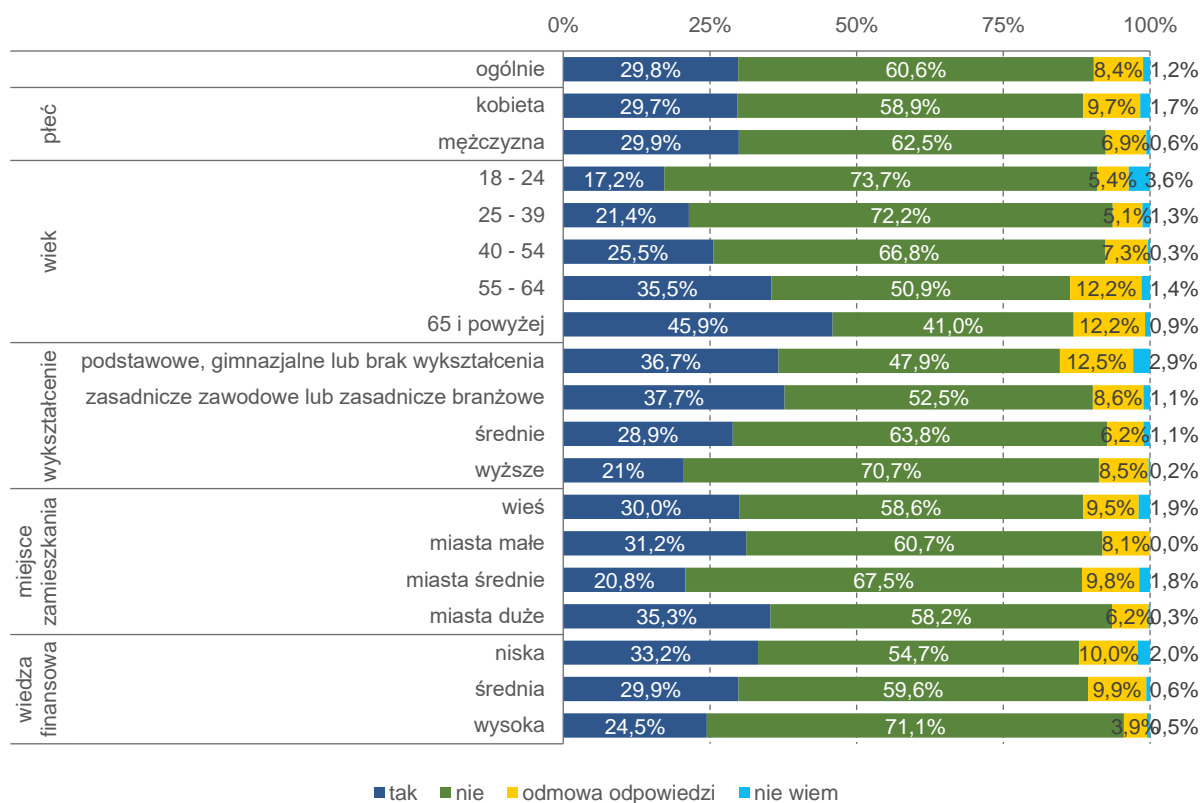
Wykres 78. Wykorzystanie monet o nominałach 1-, 2-, 5- groszy

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

5.7. Utrzymywanie zasobów gotówkowych w domu

Respondenci zostali także zapytani o to, czy przechowują w domu gotówkę – jako formę oszczędności lub by cyklicznie zasilać zasób przeznaczony na codzienne wydatki. Około jednej trzeciej respondentów posiada takie zasoby. Największe zróżnicowanie wykazują tu respondenci z różnych grup wiekowych, gdyż najwięcej takich osób jest w grupie wiekowej 65 lat i powyżej (45,9%), a najmniej wśród osób młodych (17,2%). Dokładne informacje na ten temat pokazuje Wykres 79.

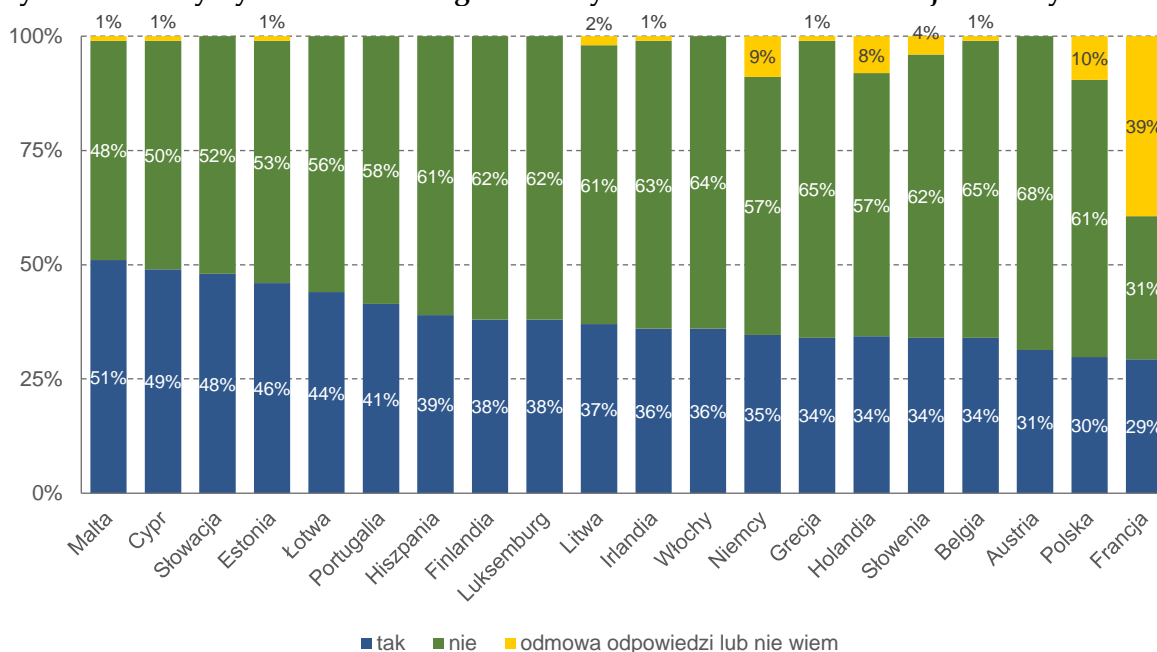
Wykres 79. Utrzymywanie zasobów gotówkowych w domu



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

Na tle porównywanych krajów ze strefy euro Polska jest jednym z dwóch, w których najmniejsza grupa osób deklaruje posiadanie w domu zasobów gotówkowych. Mniej takich osób jest jedynie we Francji (29% wobec 30% w Polsce), gdzie jednocześnie bardzo wysoki jest odsetek osób, które odmówiły odpowiedzi na to pytanie. Można zauważyć, że generalnie odsetek osób deklarujących posiadanie pewnych zasobów gotówki w domu jest dość jednolity, waha się on pomiędzy 29% a 39% w 14 spośród porównywanych krajów, w pięciu krajach takie zasoby posiada powyżej 40% osób, a tylko w jednym nieco więcej niż połowa respondentów (Malta, 51%). Dokładne dane na ten temat przedstawia Wykres 80.

Wykres 80. Utrzymywanie zasobów gotówkowych w domu w Polsce i krajach strefy euro



Źródło: badanie własne i badanie SPACE.

6. Zachowania płatnicze w trakcie pandemii COVID-19

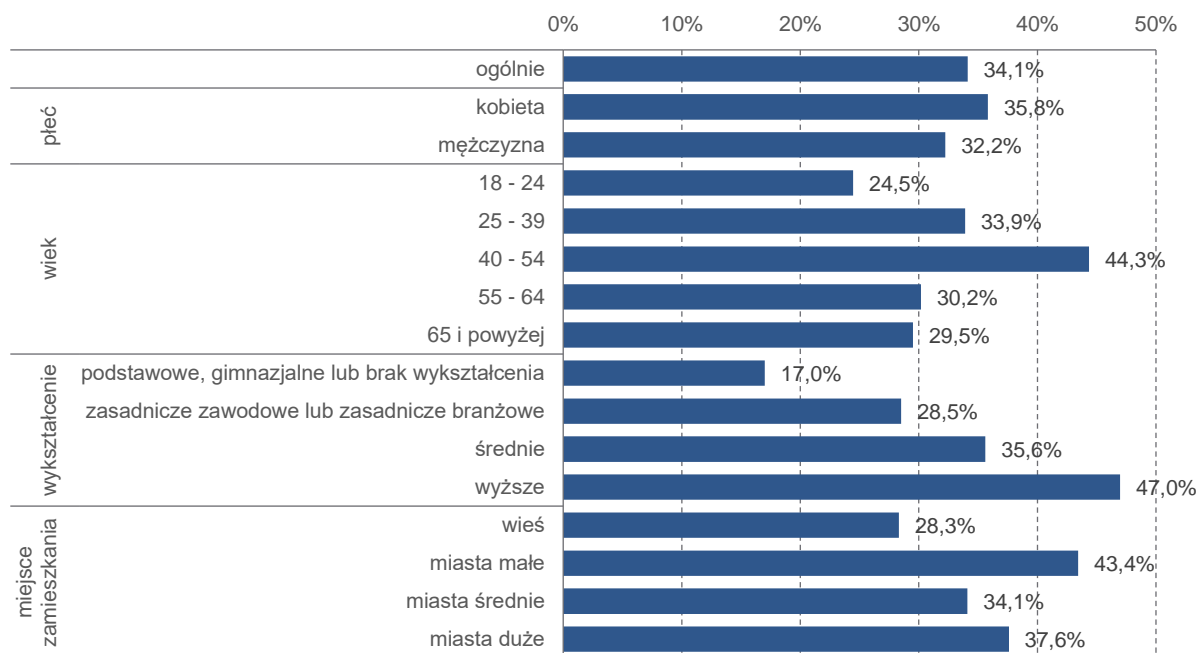
Pandemia COVID-19 spowodowała wprowadzenie w większości krajów świata ograniczeń mających na celu zahamowanie rozprzestrzeniania się wirusa. Restrykcje, takie jak np. zamknięcie niektórych obszarów gospodarki lub ograniczenia przemieszczania się, wpłynęły na zachowania konsumenckie. Jednocześnie we wczesnej fazie trwania pandemii pojawiły się informacje łączące płatności gotówkowe z przenoszeniem choroby³⁶. Obawy te skutkowały między innymi ograniczeniem 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 gotówkowych³⁷.

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 uwagi 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 81., zaś sposób, w jaki uległy one zmianie z uwagi na pandemię COVID-19, przedstawia Wykres 82.

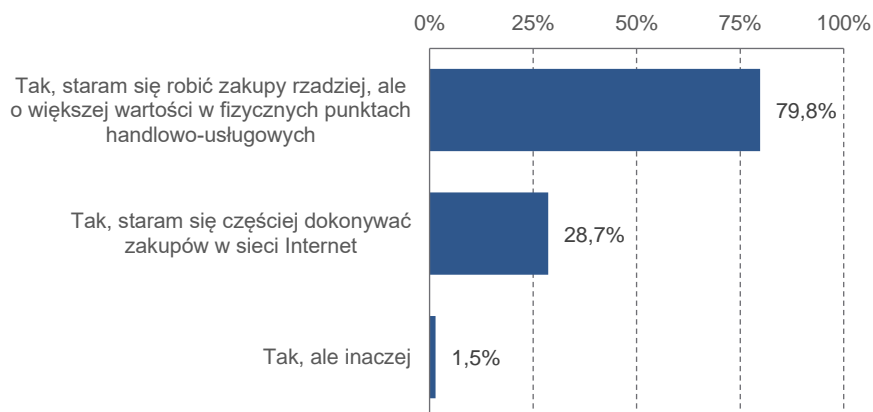
³⁶ R. Auer, G. Cornelli, i J. Frost, *Covid-19, cash, and the future of payments*, „BIS Bulletin”, 2020, nr 3, <https://www.bis.org/publ/bisbull03.pdf>.

³⁷ https://www.nbp.pl/home.aspx?f=aktualnosci/wiadomosci_2020/10042020dsp.html

Wykres 81. Charakterystyka osób zgłaszających zmianę zachowań konsumenckich



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

Wykres 82. Zmiana zachowań konsumenckich w związku z pandemią COVID-19 wśród respondentów deklarujących zmianę swoich zachowań³⁸

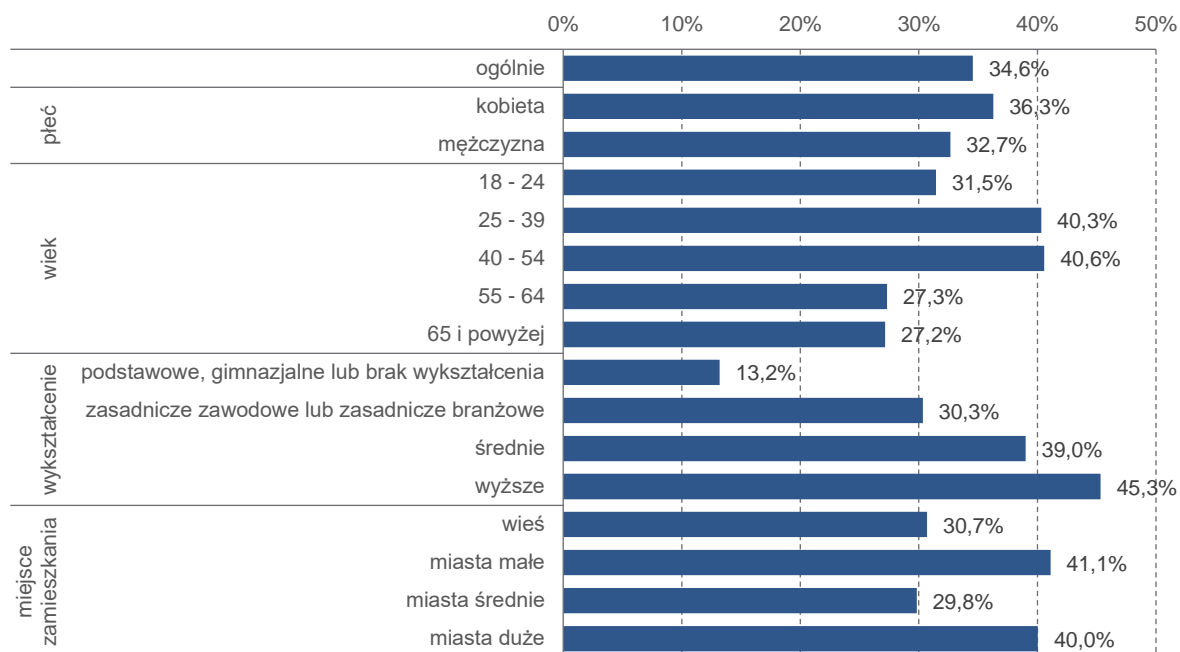
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=466.

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).

³⁸ Pytanie wielokrotnego wyboru. Dane nie sumują się do 100%.

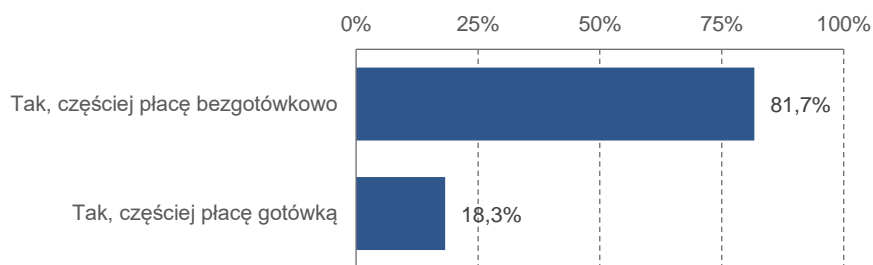
Wykres 83. przedstawia charakterystykę osób, które w trakcie pandemii COVID-19 zmieniły swoje zachowania płatnicze, zaś Wykres 84. przedstawia typ zmian, do których doszło.

Wykres 83. Charakterystyka osób zgłaszających zmianę zachowań płatniczych



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

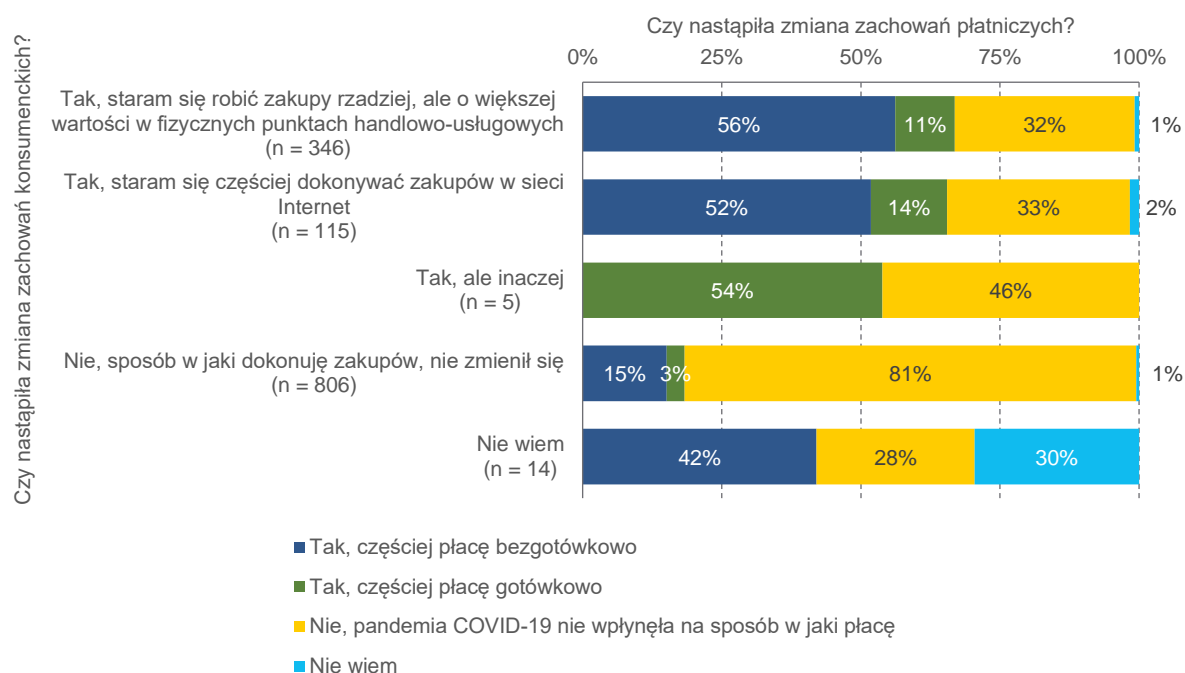
Wykres 84. Typ zmiany zachowań płatniczych w związku z pandemią COVID-19 wśród respondentów deklarujących zmianę swoich zachowań



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=443.

Zmiana zachowań płatniczych wydaje się być powiązana ze zmianą zachowań konsumenckich. Około 2/3 osób, które wskazały, iż w ich przypadku nastąpiła również zmiana zachowań konsumenckich, zadeklarowało także zmianę zachowań płatniczych. Gdy do zmiany zachowań konsumenckich nie dochodziło, zmianę zachowań płatniczych wskazywało 18,3% osób. Szczegółowe zależności pomiędzy zmianami zachowań konsumenckich i płatniczych przedstawia Wykres 85.

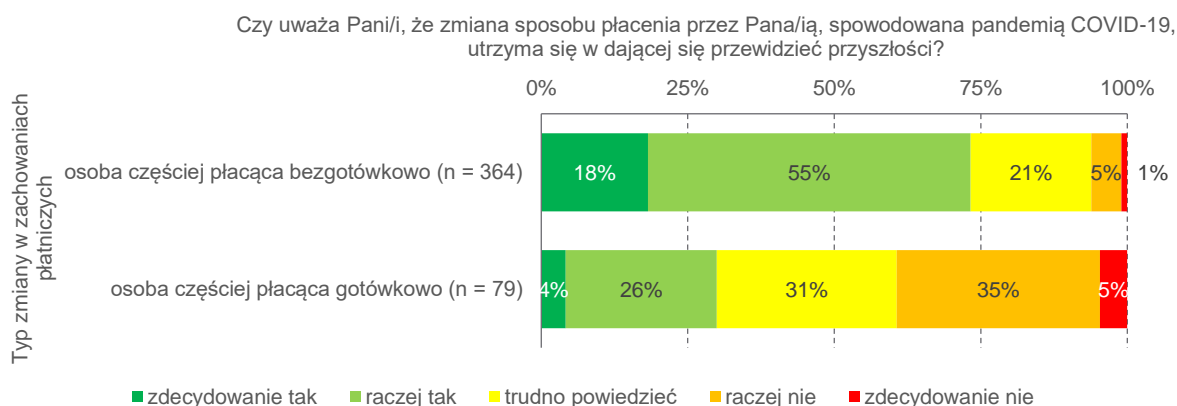
Wykres 85. Zmiana w zachowaniach płatniczych w zależności od zmiany zachowań konsumenckich



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

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 86.

Wykres 86. Przewidywana trwałość zmian w zachowaniach płatniczych spowodowanych pandemią COVID-19³⁹

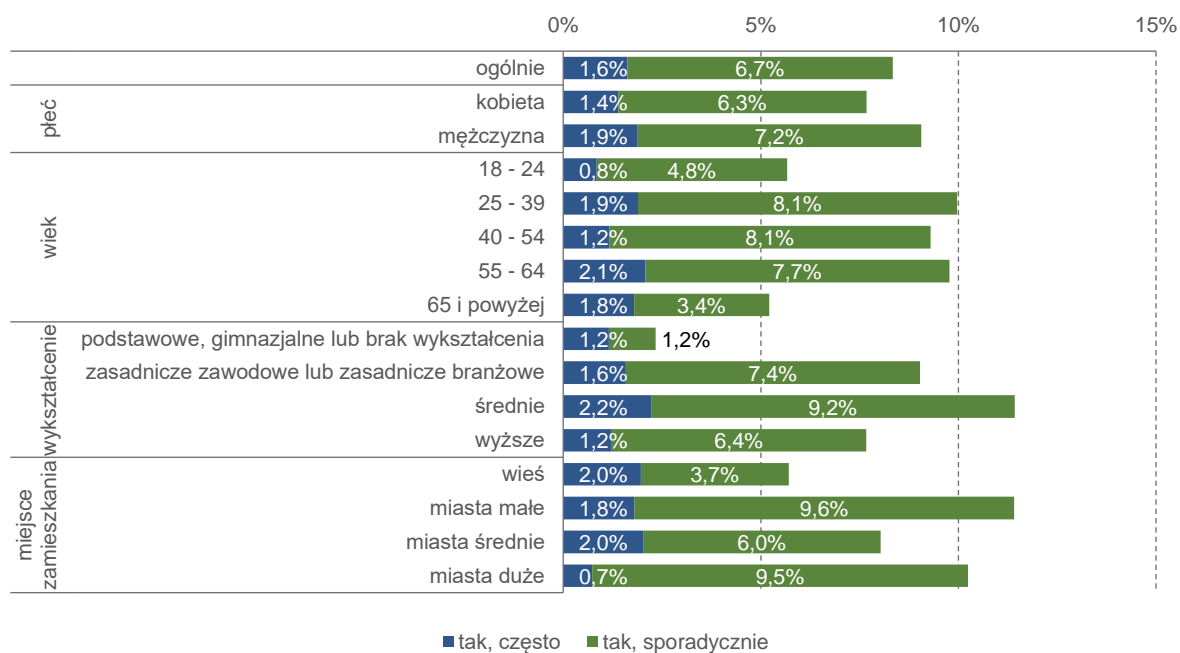


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=443.

³⁹ Typ zmiany w zachowaniach płatniczych został określony na podstawie deklaracji respondenta.

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. Podsumowanie występowania trudności z dokonywaniem płatności gotówkowych przedstawia Wykres 87.

Wykres 87. Występowanie trudności z dokonywaniem płatności gotówką



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

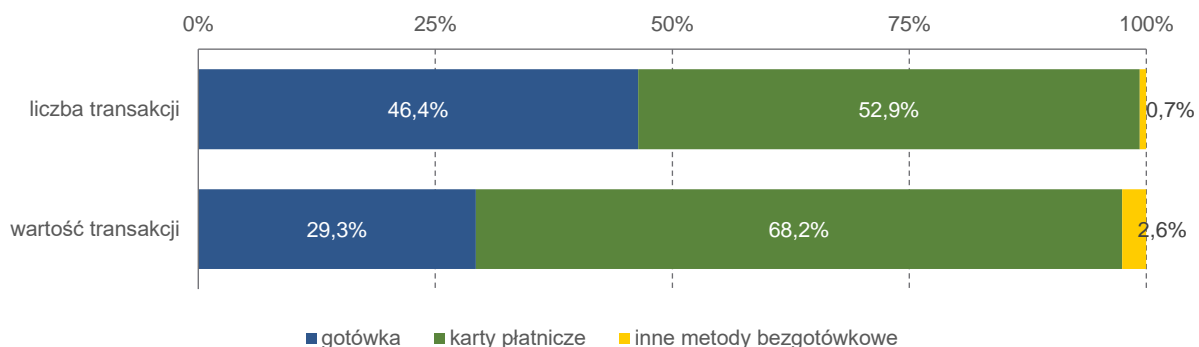
7. Wyniki badania dzienniczkowego

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

7.1.1. Typy instrumentów płatniczych

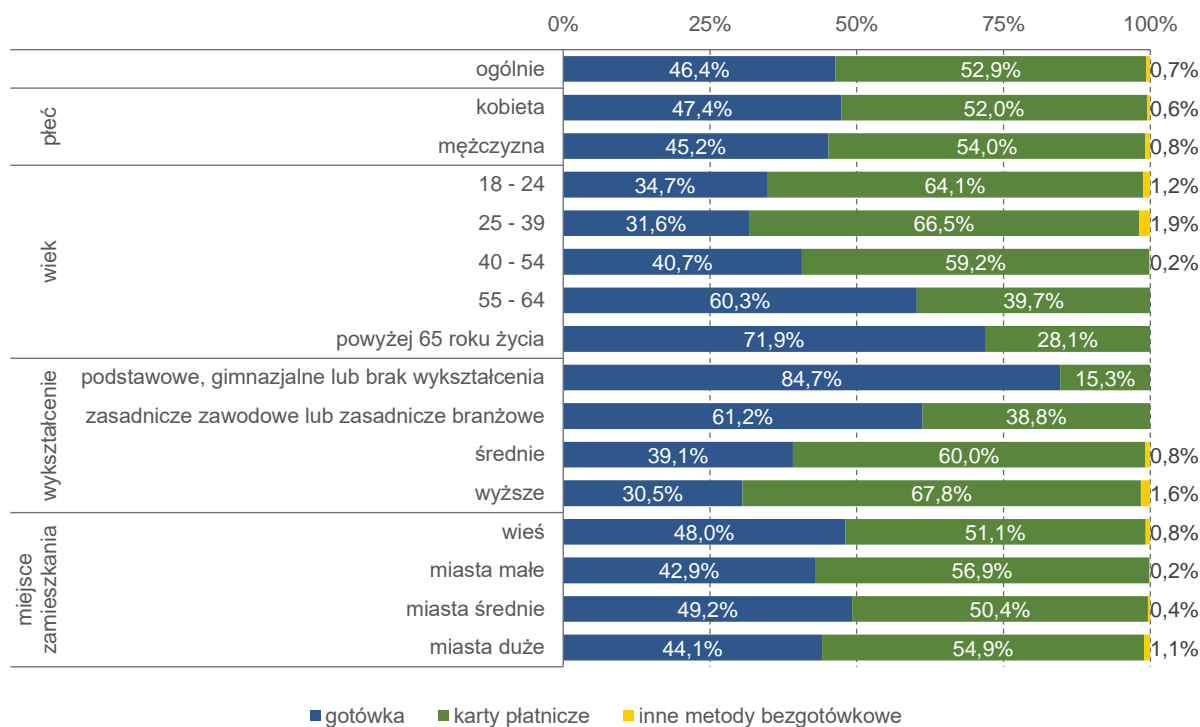
W ramach badania dzienniczkowego respondenci zrealizowali w fizycznych punktach handlowo-usługowych (PHU), urzędach oraz z innymi osobami fizycznymi (P2P) łącznie 3 759 transakcji o całkowitej wartości 258 291,26 zł. Spośród wszystkich zrealizowanych transakcji 46,4% przeprowadzono za pomocą gotówki (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 88.

Wykres 88. Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości transakcji w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P

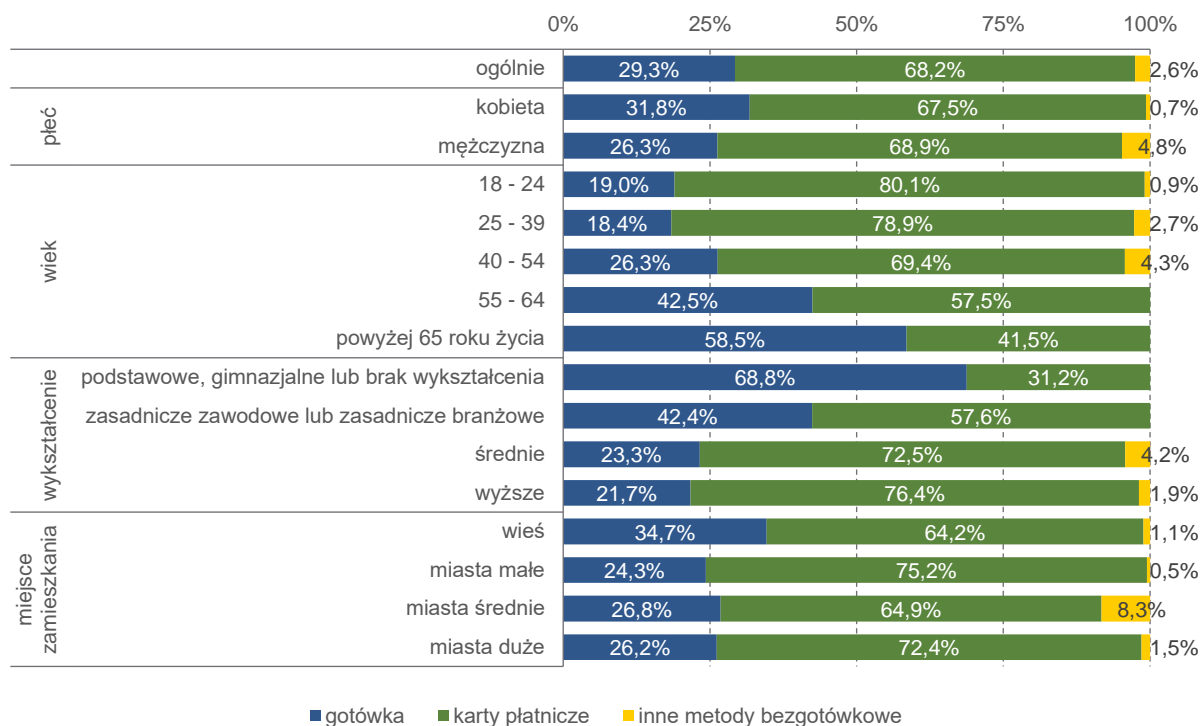


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=3759 transakcji.

Wykorzystanie poszczególnych instrumentów płatniczych różni się w zależności od wieku oraz wykształcenia. Respondenci w wieku od 18 do 54 lat częściej wykorzystywali bezgotówkowe niż gotówkowe metody płatności. Wykorzystanie instrumentów bezgotówkowych wzrastało również wraz z poziomem wykształcenia. Dwie grupy o największym udziale osób wykonujących płatności gotówkowe to osoby o wykształceniu podstawowym, gimnazjalnym lub bez formalnego wykształcenia (84,7% biorąc pod uwagę liczbę transakcji) oraz osoby powyżej 65 roku życia (71,9%). Typy instrumentów płatniczych wykorzystywanych do realizacji transakcji w zależności od cech demograficznych przedstawia Wykres 89. (dla liczby transakcji) oraz Wykres 90. (dla wartości transakcji).

Wykres 89. 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.

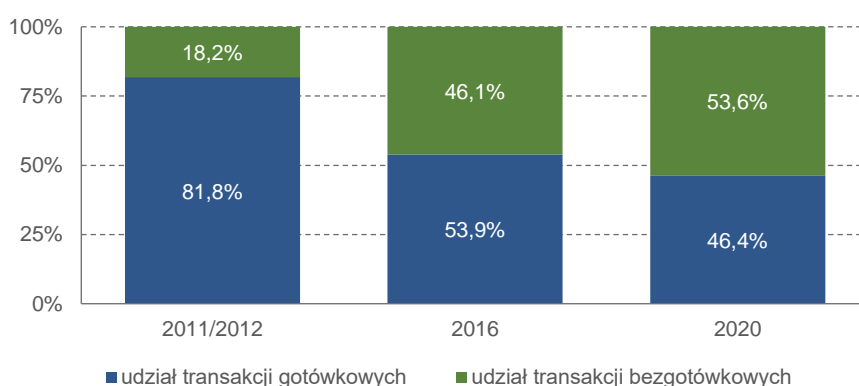
Wykres 90. Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej wartości transakcji w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P w podziale na cechy demograficzne

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

7.1.2. Wykorzystanie instrumentów płatniczych w Polsce – wyniki badań NBP

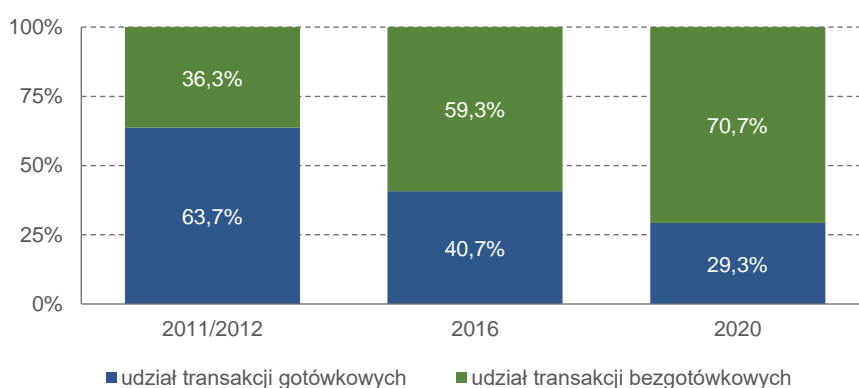
Wykres 91. i Wykres 92. przedstawiają jak kształtował się udział transakcji gotówkowych i bezgotówkowych kolejno w ogólnej liczbie i wartości transakcji w fizycznych punktach handlowo-usługowych (na podstawie trzech badań dzienniczkowych przygotowanych przez NBP odpowiednio na przełomie 2011 i 2012 r., w 2016 r. i 2020 r.). W obu przypadkach zauważalna jest tendencja do coraz rzadszego wykorzystywania gotówki do realizacji transakcji. Pomiedzy 2012 a 2020 rokiem udział transakcji gotówkowych zmalał z poziomu 81,8% do poziomu 46,4% (spadek o 43%), zaś w wartości z 63,7% do poziomu 29,3% (spadek o 54%).

Wykres 91. Porównanie udziału transakcji gotówkowych i bezgotówkowych w ogólnej liczbie transakcji w fizycznych punktach handlowo-usługowych w latach 2012-2020



Źródło: opracowanie własne na podstawie badań dzienniczkowych NBP.

Wykres 92. Porównanie udziału transakcji gotówkowych i bezgotówkowych w ogólnej wartości transakcji w fizycznych punktach handlowo-usługowych w latach 2012-2020



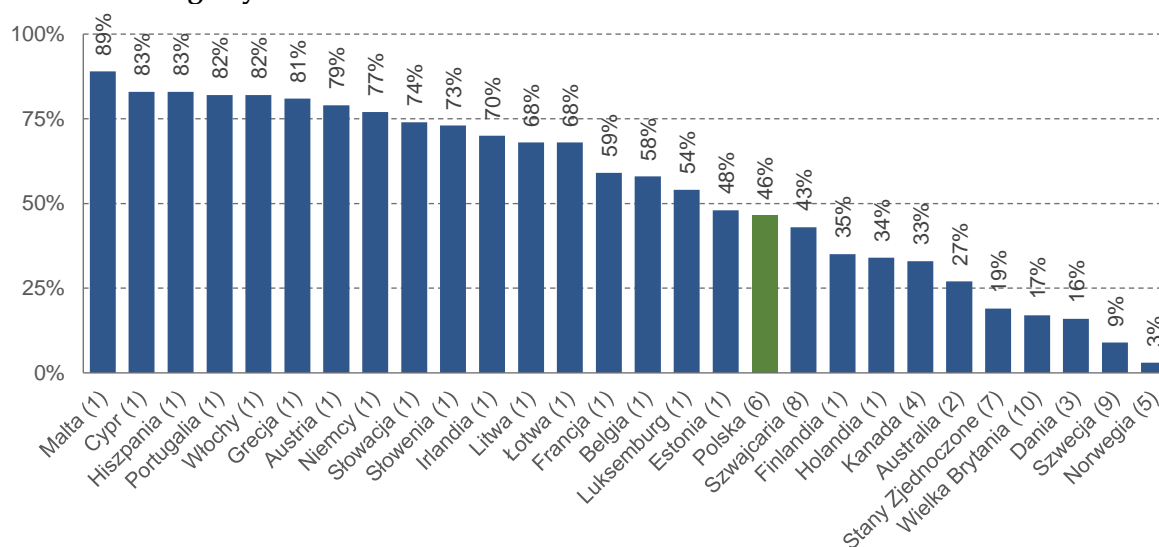
Źródło: opracowanie własne na podstawie wcześniejszych badań dzienniczkowych.

7.1.3. Wykorzystanie instrumentów płatniczych na świecie

Mimo iż zgodnie z wynikami ankiety i deklaracjami respondentów Polska znajduje się wśród krajów o relatywnie wysokim odsetku osób preferujących płatności gotówkowe, realne sytuacje płatnicze zanotowane w dzienniczkach przedstawiają inny obraz i plasują Polskę wśród krajów raczej

bezugotówkowych. Porównując wyniki niniejszego badania z badaniami dzienniczkowymi dla innych krajów świata, Polska znajduje się kolejno na 18. (na 28 krajów) i 16. (na 26 krajów) miejscu pod względem udziału transakcji gotówkowych w ogólnej liczbie i wartości transakcji detalicznych. Do krajów, w których udział transakcji bezgotówkowych jest większy, zalicza się takie kraje jak Norwegia (gdzie jedynie 3% liczby i 2% wartości wszystkich transakcji detalicznych to transakcje gotówkowe), Stany Zjednoczone (kolejno 19% i 6%) czy Szwajcaria (kolejno 43% i 24%). Zarówno pod względem wartości, jak i liczby najwięcej transakcji gotówkowych zarejestrowano w Hiszpani, na Cyprze i na Malcie. Dokładne dane na ten temat prezentują Wykresy 93., 94. i 95.

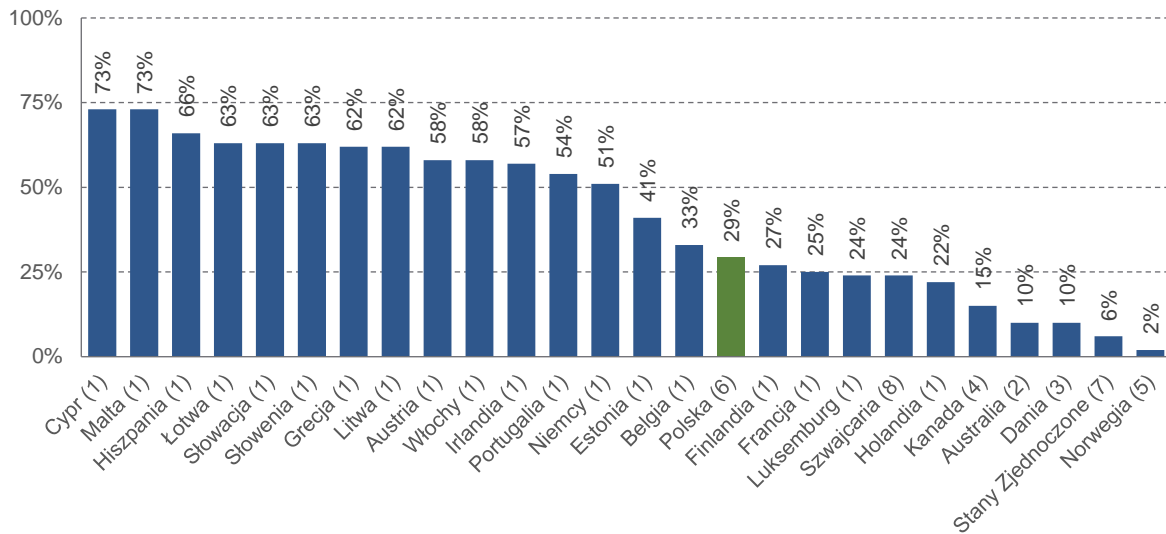
Wykres 93. Udział transakcji gotówkowych w ogólnej liczbie transakcji w fizycznych punktach handlowo-usługowych w Polsce i na świecie



Źródło:

- (1) ECB, *Study on the payment attitudes...*, op. cit.;
- (2) J. Caddy, L. Delaney, i C. Fisher, *Consumer Payment Behaviour in Australia: Evidence from the 2019 Consumer Payments Survey*, Sydney 2020, Reserve Bank of Australia Research Discussion Paper, <https://rba.gov.au/publications/rdp/2020/pdf/rdp2020-06.pdf>;
- (3) J.M. Heisel, *Cash payments are declining*, Copenhagen 2020, Danmarks Nationalbank Analysis, <https://www.nationalbanken.dk/en/publications/Pages/2020/02/Cash-payments-are-declining.aspx>;
- (4) C. Henry, K.P. Huynh, i A. Welte, *2017 Methods-of-Payment Survey Report...*, op. cit.;
- (5) Norges Bank, *Retail payment services 2020*, Oslo, Norway 2021, Norges Bank Papers, <https://www.norges-bank.no/en/news-events/news-publications/Reports/Norges-Bank-Papers/2021/papers-2021/>;
- (6) nieniejsze badanie;
- (7) C. Greene i J. Stavins, *2020 Diary of Consumer Payment Choice*, Atlanta, GA, USA 2021, Federal Reserve Bank of Atlanta Research Data Reports, <https://www.atlantafed.org/banking-and-payments/consumer-payments/diary-of-consumer-payment-choice/2020-diary.aspx>;
- (8) Swiss National Bank, *Survey on Payment Methods 2020*, Zurich, Switzerland 2021, https://www.snb.ch/en/mmr/reference/paytrans_survey_report_2020/source/paytrans_survey_report_2020.en.pdf;
- (9) Sveriges Riksbank, *Payments Report 2021*, Stockholm, Sweden 2021, <https://www.riksbank.se/globalassets/media/rappporter/betalningsrapport/2021/engelska/payments-report-2021.pdf>;
- (10) UK Finance, *UK Payment Markets 2021*, London, UK 2021, <https://www.ukfinance.org.uk/sites/default/files/uploads/SUMMARY-UK-Payment-Markets-2021-FINAL.pdf>.

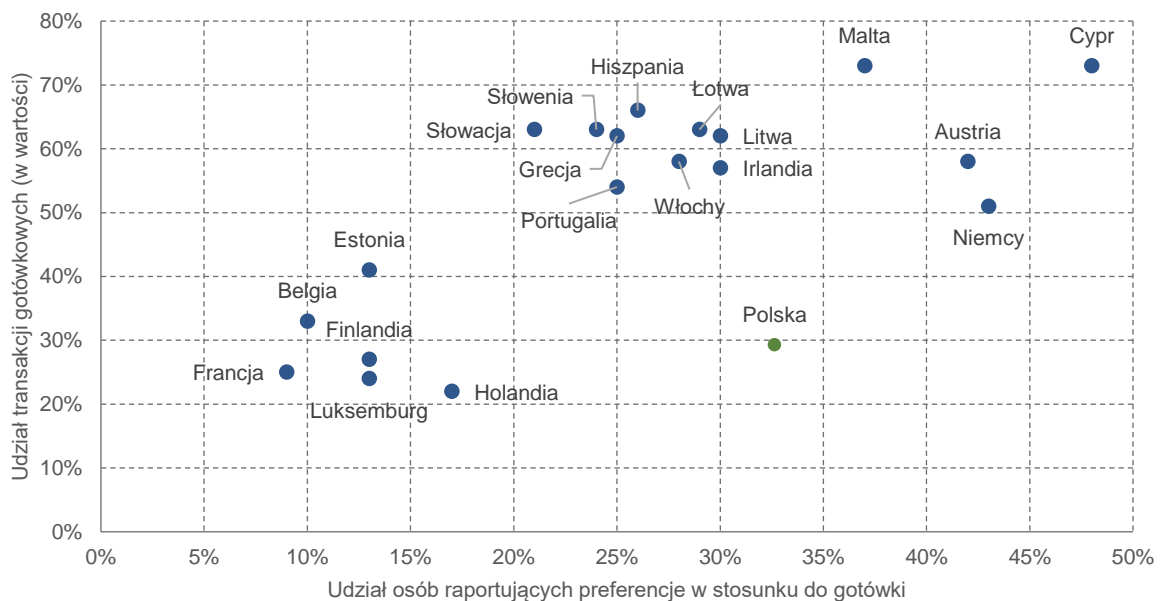
Notatka: dane dot. liczby transakcji gotówkowych i bezgotówkowych w Wielkiej Brytanii, Szwecji, Norwegii i Danii pozyskiwane są przy użyciu metod innych niż za pomocą dzienniczka płatności.

Wykres 94. Udział transakcji gotówkowych w ogólnej wartości transakcji w fizycznych punktach handlowo-usługowych w Polsce i na świecie

Źródło:

- (1) ECB, *Study on the payment attitudes...*, op. cit.;
- (2) J. Caddy, L. Delaney, i C. Fisher, *Consumer Payment Behaviour in Australia...*, op. cit.;
- (3) J.M. Heisel, *Cash payments are declining...*, op. cit.;
- (4) C. Henry, K.P. Huynh, i A. Welte, *2017 Methods-of-Payment Survey Report...*, op. cit.;
- (5) Norges Bank, *Retail payment services 2020...*, op. cit.;
- (6) nieniejsze badanie;
- (7) C. Greene i J. Stavins, *2020 Diary of Consumer Payment Choice...*, op. cit.;
- (8) Swiss National Bank, *Survey on Payment Methods 2020...*, op. cit.

Notatka: dane dot. wartości transakcji gotówkowych i bezgotówkowych w Norwegii i Danii pozyskiwane są przy użyciu metod innych niż za pomocą dzienniczka płatności.

Wykres 95. Zachowania płatnicze a wskazywana preferencja wykorzystania gotówki

Źródło: badanie własne i badanie SPACE.

7.1.4. 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. Średnio, najniższe są kwoty transakcji gotówkowych, wyższe tych wykonanych za pomocą kart płatniczych, najwyższe zaś wykonanych za pomocą innych instrumentów bezgotówkowych. Dokładne dane przedstawia Tabela 6.

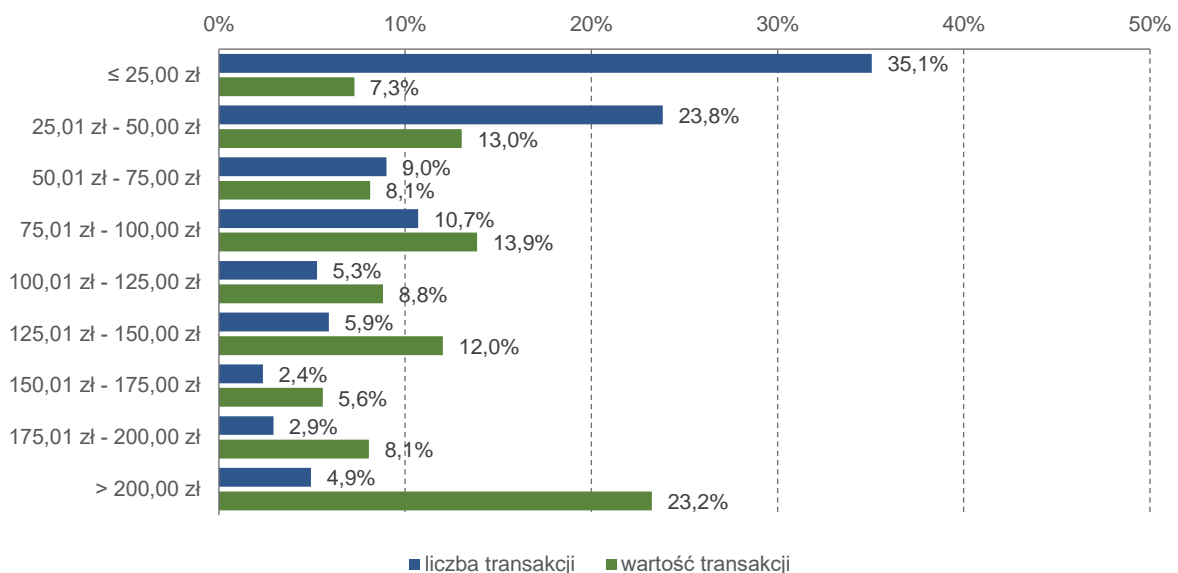
Tabela 6. Średnia wartość transakcji dla poszczególnych typów instrumentów płatniczych

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. Pod względem wartości transakcje te stanowiły jednak jedynie 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. Dystrybucję liczby i wartości transakcji w kontekście wartości transakcji przedstawia Wykres 96.

Wykres 96. Liczba i wartość zrealizowanych płatności w zależności od kwoty transakcji

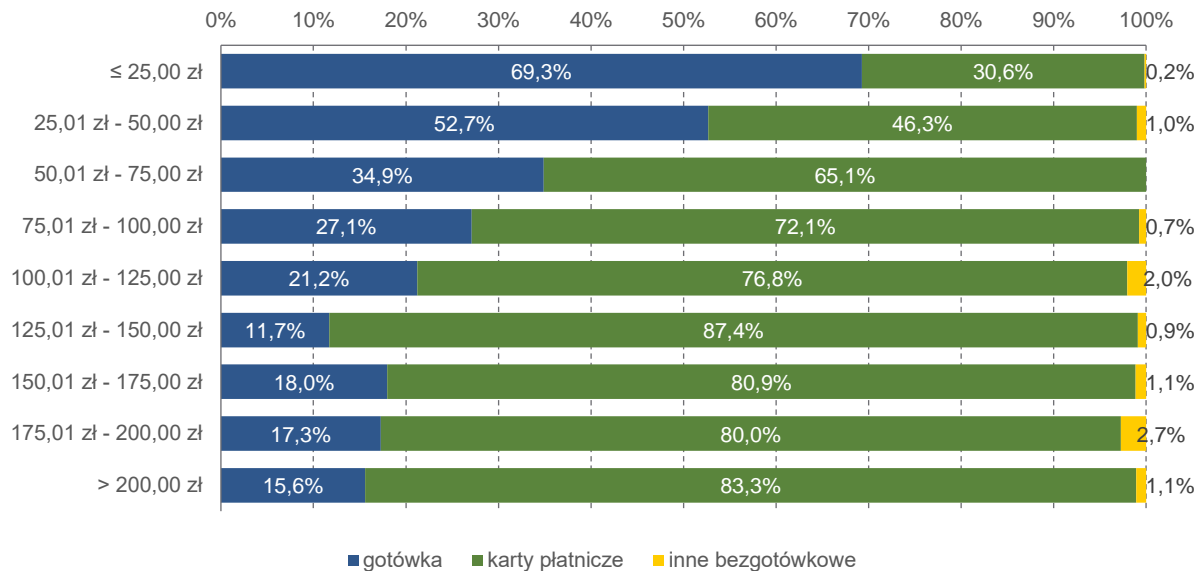


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=3759 transakcji.

W zależności od kwoty indywidualnej płatności zmieniał się też udział wykorzystania poszczególnych instrumentów płatniczych. Gotówka była wykorzystywana częściej od innych instrumentów płatniczych w przypadku realizacji transakcji o wartości do 50 zł. Powyżej tej kwoty rośnie

wykorzystanie instrumentów bezgotówkowych. Wykres 97. przedstawia rozkład instrumentów płatniczych wykorzystywanych w zależności od kwoty transakcji.

Wykres 97. Wykorzystanie instrumentów płatniczych w zależności od kwoty transakcji



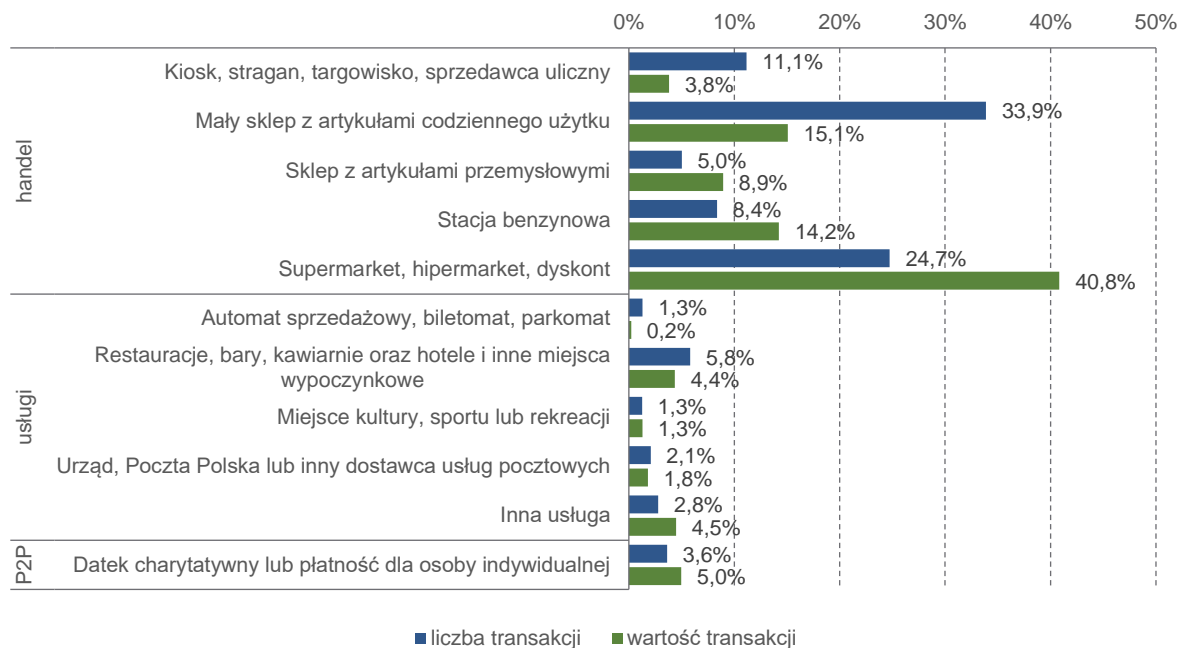
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=3759 transakcji.

7.1.5. 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 zewnętrznych⁴⁰.

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 98.

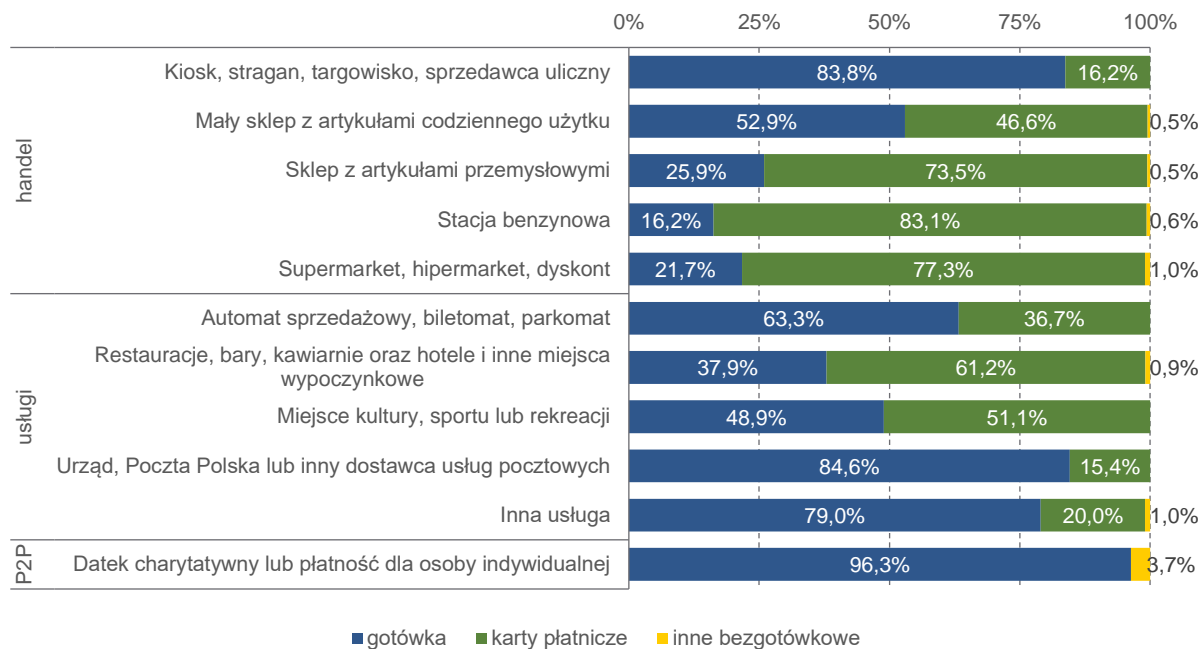
⁴⁰ W tym czasie były wprowadzone i zróżnicowane dla różnych obszarów Polski ograniczenia związane z działalnością gospodarczą. W trakcie trwania badania Rozporządzenia Rady Ministrów zmieniające rozporządzenie w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu 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 98. Miejsce lub typ płatności zrealizowanej w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P

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

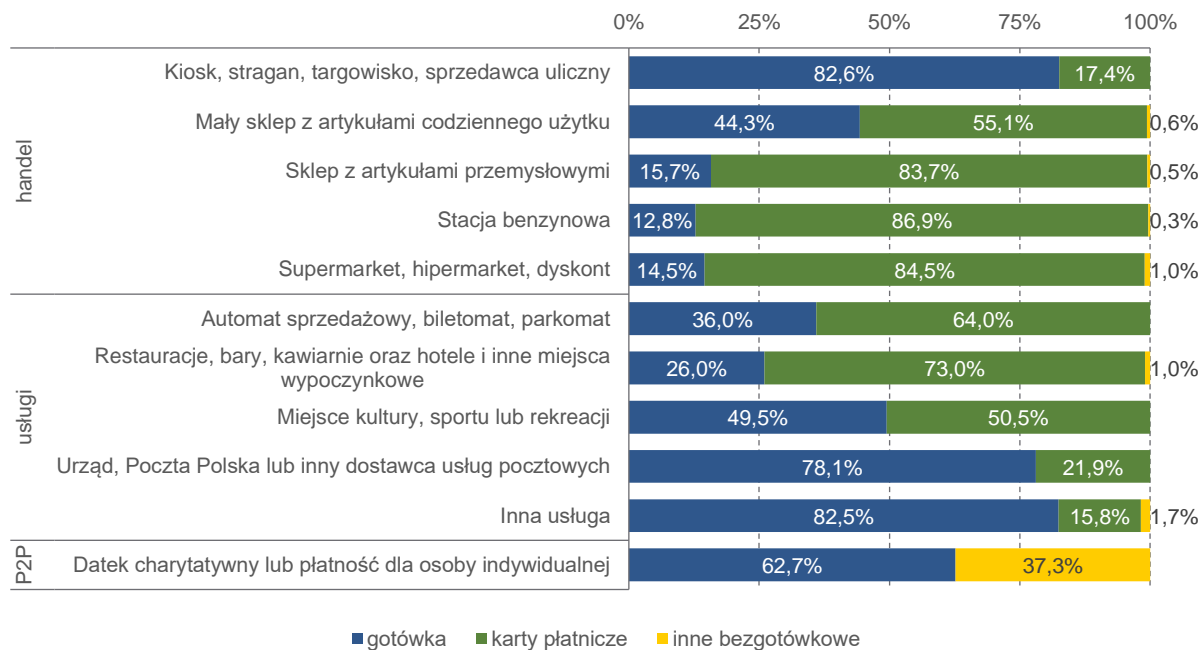
Dalsza analiza miejsc realizacji transakcji wykazała, że rodzaj punktu sprzedaży determinuje wykorzystanie danego instrumentu płatniczego. W szeroko rozumianym sektorze usługowym dominowały transakcje gotówkowe, które stanowiły 57,4% liczby wszystkich transakcji i 57,2% ich wartości. Z kolei w sektorze 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 99. (dla liczby transakcji) oraz Wykres 100. (dla wartości transakcji).

Wykres 99. Udział liczby transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w łącznej liczbie transakcji zrealizowanych w poszczególnych miejscach i kategoriach płatności w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P



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

Wykres 100. Udział wartości transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w łącznej wartości transakcji zrealizowanych w poszczególnych miejscach i kategoriach płatności w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P



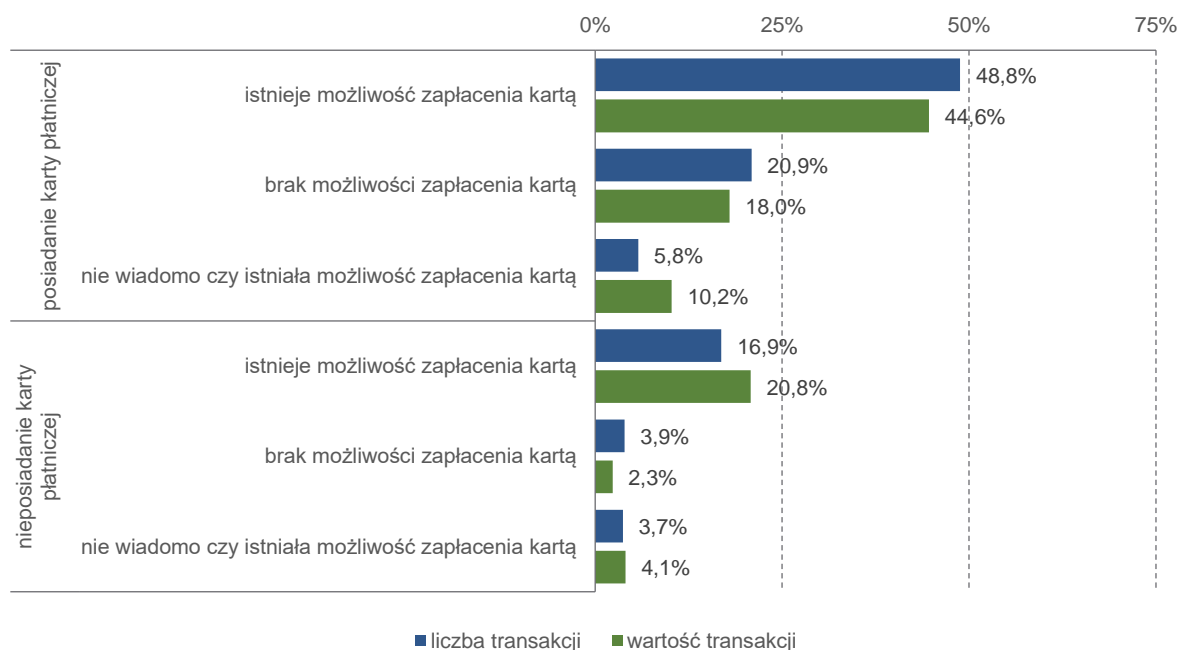
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=3759 transakcji.

7.1.6. 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 101.

Wykres 101. Możliwość realizacji transakcji kartą płatniczą w przypadku wykorzystania gotówki



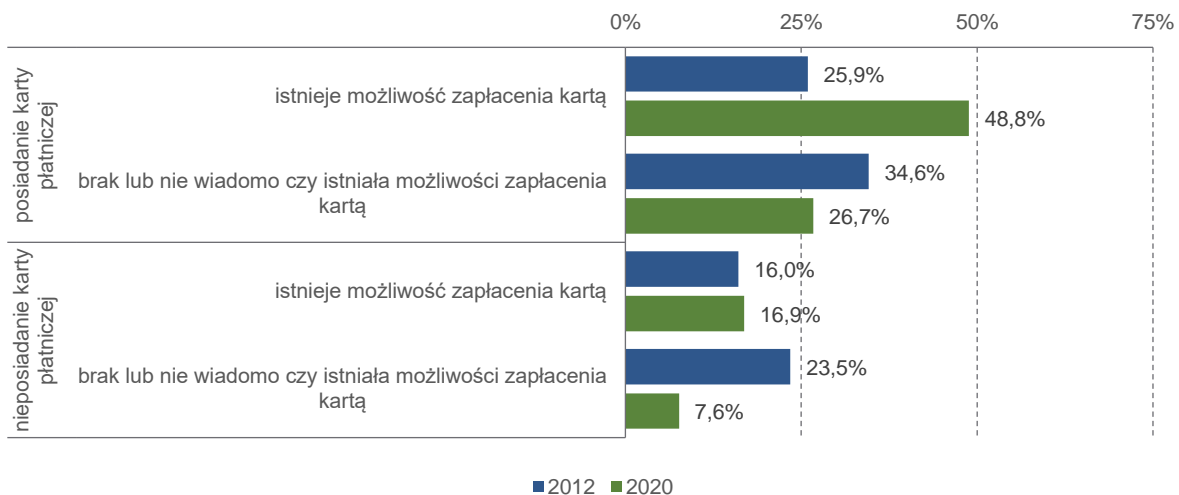
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1678 płatności gotówkowych (bez transakcji P2P).

Porównanie wyników badania zwyczajów płatniczych Polaków z 2012 r. i obecnego badania wskazuje na istotną zmianę charakterystyki ograniczeń dokonywania transakcji bezgotówkowych. W 2012 r. 60,5% transakcji gotówkowych zrealizowanych zostało przez osoby, które posiadały kartę płatniczą, w 2020 r. udział ten wyniósł 77% (wzrost o 27,3%). Udział transakcji gotówkowych zrealizowanych przez osoby nieposiadających kart spadł o 41,8% (z 39,5% do 23%). Wskazuje to na

wzrost ukartowania mieszkańców Polski (o którym mowa w rozdziale 3). W tym samym czasie istotnemu zwiększeniu uległ udział transakcji gotówkowych zrealizowanych w miejscach, w których istniała możliwość zapłacenia kartą. Wskaźnik ten wzrósł z poziomu 42% w 2012 r. do 72,5% w 2020 r. (wzrost o 72,8%). Obserwowana zmiana wskazuje na istotne zmniejszenie luki akceptacji kart płatniczych w wyniku zwiększenia liczby terminali płatniczych w Polsce. Liczba ta wzrosła z poziomu około 266 tys. na koniec 2012 r. do ponad 1 mln na koniec 2020 r. (wzrost o 286%).

Łącząc oba te konteksty, zauważyć można, że transakcje gotówkowe zrealizowane gotówką przez osoby posiadające karty płatnicze w miejscach, których brakowało możliwości realizacji transakcji kartami płatniczymi, przestały być największą kategorią. Udział takich transakcji spadł z poziomu 34,6% w 2012 r. do poziomu 23,1% w 2020 r. (spadek o 33,2%). Jednocześnie o prawie 110% wzrósł udział transakcji gotówkowych zrealizowanych przez osoby posiadające karty płatnicze w miejscach, w których istniała możliwość zapłacenia kartą. W 2020 r. wyniósł on 53,9% (i wzrósł z poziomu 25,9%). Taka zmiana wskazuje na rosnące znaczenie osobistych preferencji respondentów. Nieznacznie wzrósł udział transakcji zrealizowanych przez osoby nieposiadające kart w miejscach, w których istniała możliwość dokonywania nimi transakcji (wzrost o 16,1%, z poziomu 16% do 18,6%). Z uwagi na rosnące ukartowanie oraz malejącą lukę akceptacji kart płatniczych najbardziej spadł udział transakcji gotówkowych zrealizowanych przez osoby, które nie posiadały kart, w miejscach, w których nie było możliwości ich wykorzystania – spadek o 81,5% (z poziomu 23,5% do 4,3%). Podsumowanie zmian w czasie zaprezentowano na Wykresie 102.

Wykres 102. Porównanie możliwości realizacji transakcji kartą płatniczą w przypadku wykorzystania gotówki w latach 2012 i 2020



Źródło: badanie własne NBP: 2012 r. n = 4141 płatności gotówkowych⁴¹; 2020 r. n = 1678 płatności gotówkowych (bez transakcji P2P).

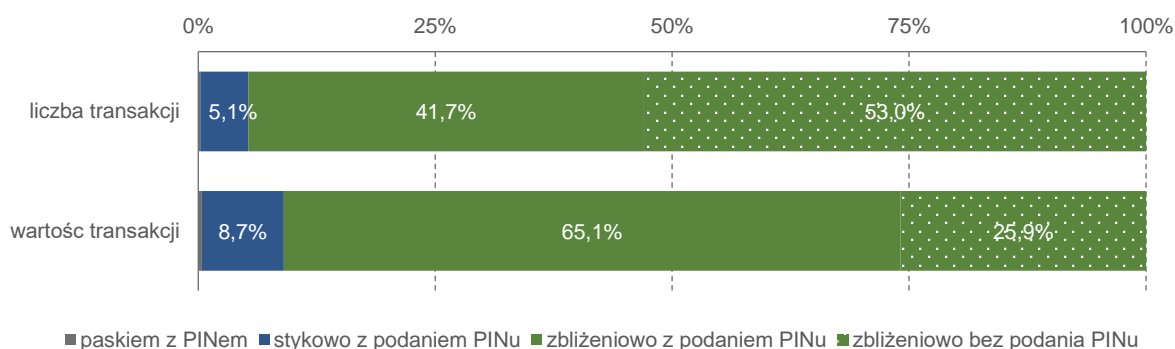
Notatka: w celu umożliwienia porównania badania z 2012 i 2020 r. dane z 2012 r. zostały znormalizowane, zaś dla danych z 2020 r. połączono miejsca, w których nie było możliwości płacenia gotówką z tymi, dla których respondent nie zarejestrował, czy była taka możliwość.

⁴¹ T. Kozłiński, *Zwyczaj płacenia Polaków...*, op. cit.

7.1.7. 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 poprzez wprowadzenie karty do terminala (tj. stykowo). 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 103.

Wykres 103. Metody realizacji transakcji kartami płatniczymi

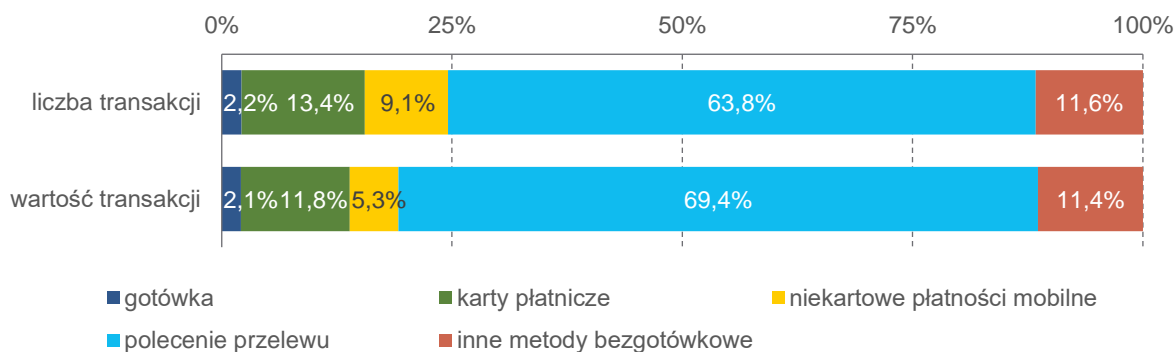


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1989 płatności kartami płatniczymi

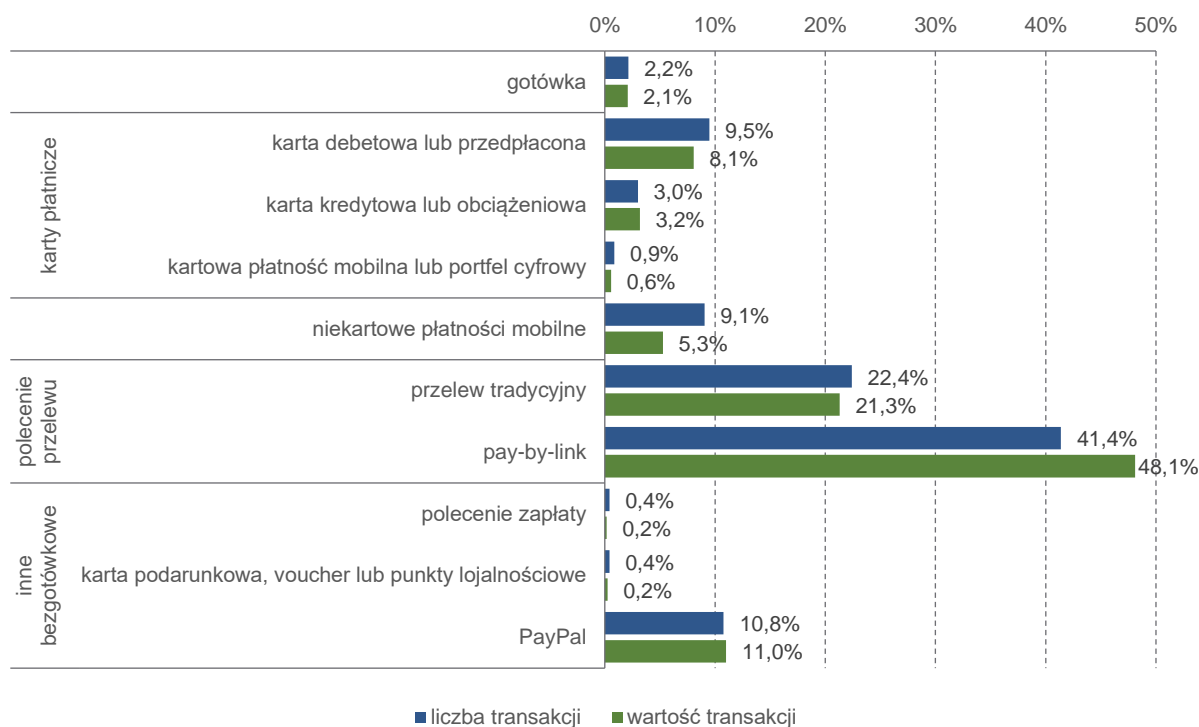
7.2. Płatności zdalne (w sieci Internet)

7.2.1. 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). Mniej rozpowszechnione były transakcje dokonywane kartami płatniczymi (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 Wykresy 104 i 105.

Wykres 104. Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości transakcji zdalnych

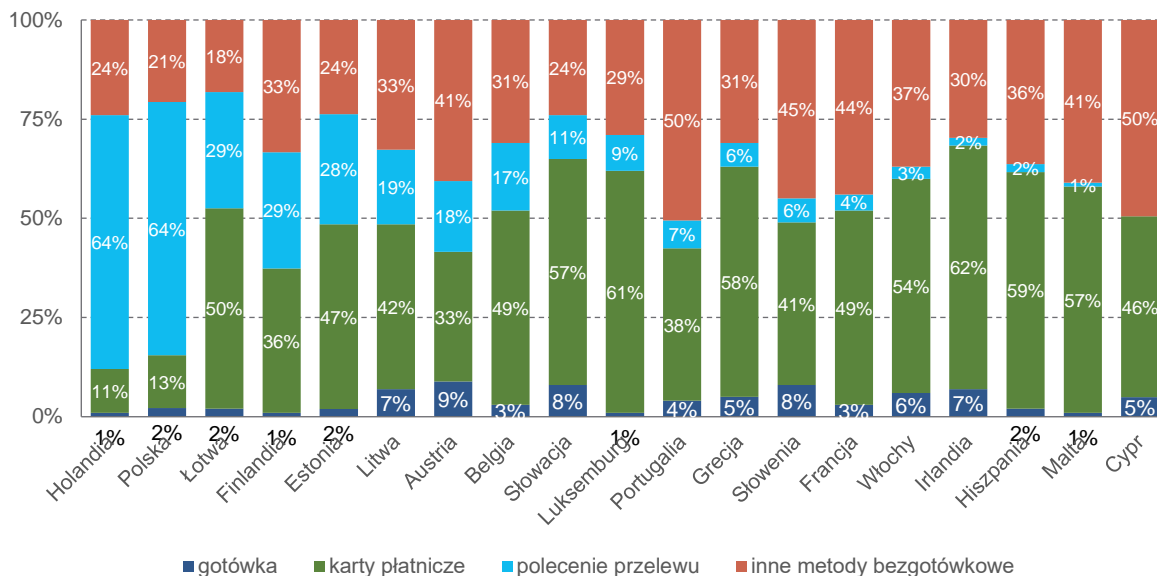
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=232 transakcje.

Wykres 105. Szczegółowy udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości transakcji zdalnych

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

Na Wykresach 106. i 107. przedstawiono z kolei porównanie wykorzystania poszczególnych instrumentów płatniczych do realizacji transakcji zdalnych (kolejno w liczbie i wartości transakcji) w Polsce i krajach strefy euro. Z uwagi na popularność rozwiązania pay-by-link Polska znajduje się wśród krajów, w których dominują polecenia przelewu. Do krajów o największym znaczeniu kart płatniczych należą Irlandia, Luksemburg i Grecja (w liczbie transakcji) oraz Malta, Słowacja i Portugalia (w wartości transakcji). Gotówka w handlu internetowym najpopularniejsza jest na Cyprze, gdzie 19% wartości handlu tego typu rozliczana jest tym instrumentem.

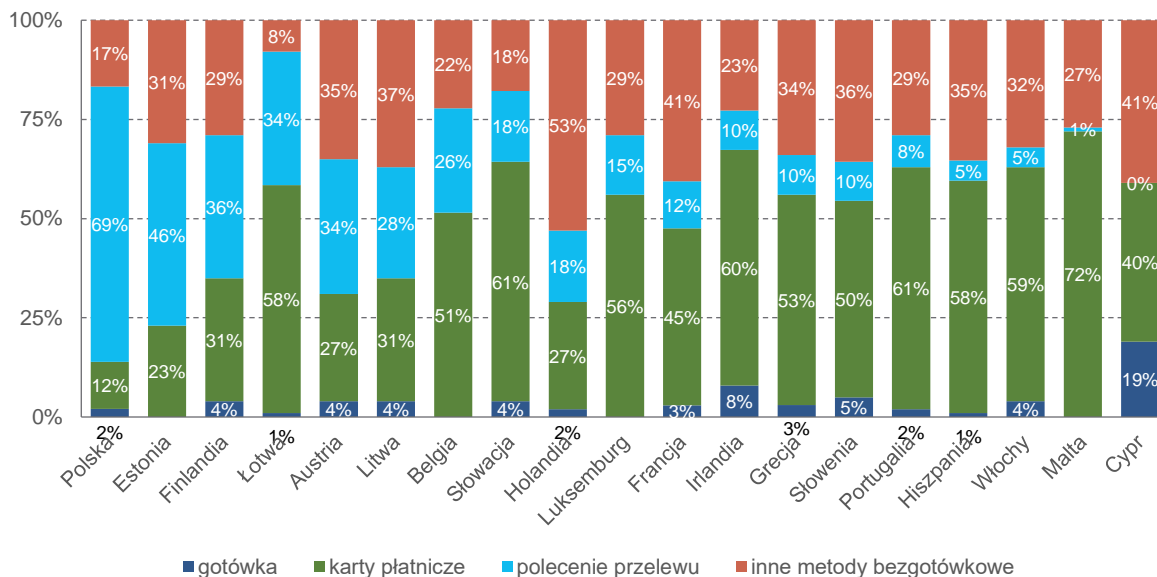
Wykres 106. Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie transakcji zdalnych w Polsce i krajach strefy euro



Źródło: badanie własne i badanie SPACE.

Notatka: kraje sortowane zgodnie z udziałem polecenia przelewu.

Wykres 107. Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie transakcji zdalnych w Polsce i krajach strefy euro



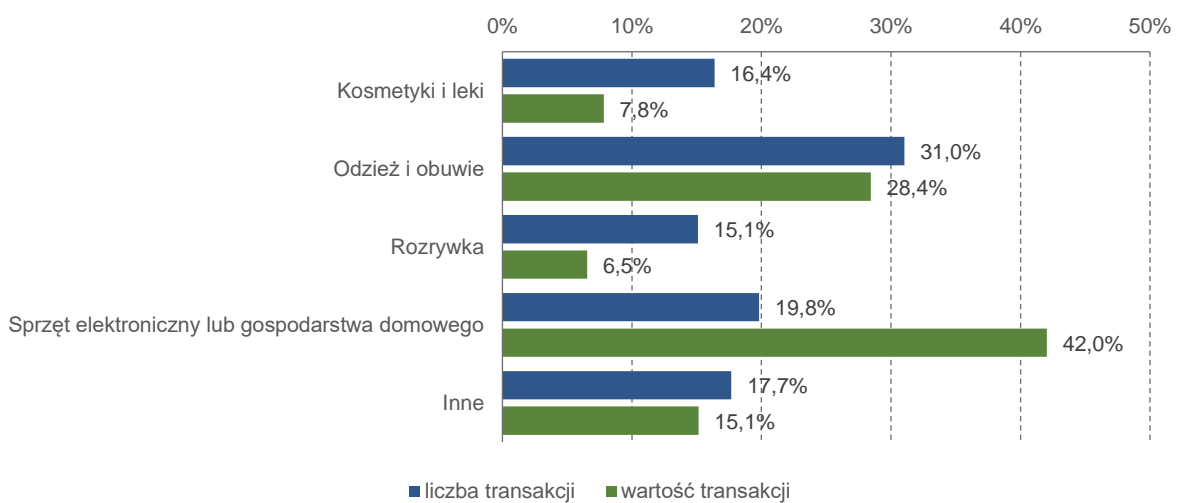
Źródło: badanie własne i badanie SPACE.

Notatka: kraje sortowane zgodnie z udziałem polecenia przelewu.

7.2.2. Kategorie transakcji

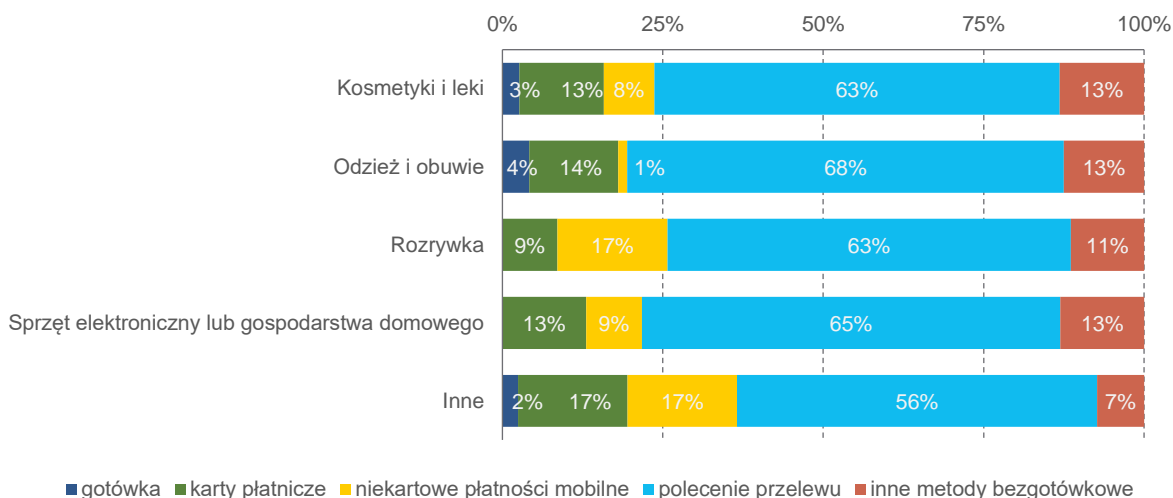
Respondenci określali również kategorie transakcji zdalnych. Ilościowo dominowały transakcje w sklepach sprzedających „odzież i obuwie” (31%), a następnie „sprzęt elektroniczny lub gospodarstwa domowego” (19,8%), „kosmetyki i leki” (16,4%) oraz z podmiotami oferującymi „rozrywkę” (15,1%). Pod względem wartości zrealizowanych transakcji dominowały te same kategorie, przy czym ich kolejność różniła się. Wartościowo zdecydowanie dominowała sprzedaż „sprzętu elektronicznego lub gospodarstwa domowego”. Wykres 108. przedstawia kategorie płatności realizowanych w sieci Internet.

Wykres 108. Kategorie transakcji zdalnych

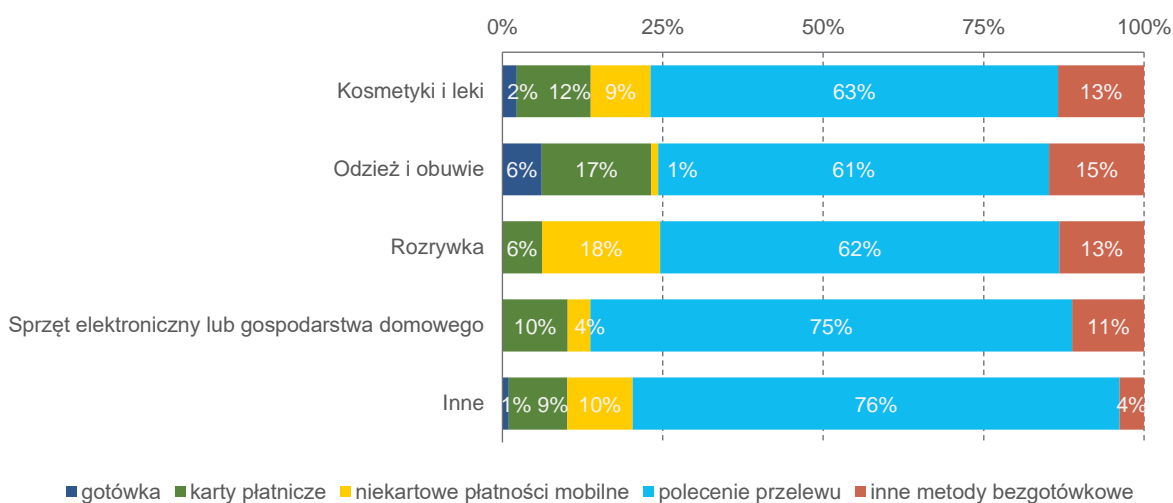


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=232 transakcje.

Analizując poszczególne kategorie zakupów i uwzględniając zarówno liczbę, jak i wartość transakcji widać, iż we wszystkich przypadkach najpopularniejszą metodą płatności jest polecenie przelewu. Płatności gotówkowe nie są w ogóle stosowane w przypadku zakupów sprzętu elektronicznego i AGD oraz „rozrywki”. Za „rozrywkę” oraz w przypadku kategorii „inne” respondenci stosunkowo częściej niż w przypadku innych kategorii płacą za pomocą niekartowych płatności mobilnych. Dokładne dane dotyczące tego tematu przedstawia Wykres 109. (pod względem liczby transakcji) i Wykres 110. (pod względem wartości transakcji).

Wykres 109. Udział liczby transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w poszczególnych kategoriach transakcji zdalnych

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

Wykres 110. Udział wartości transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w poszczególnych kategoriach transakcji zdalnych

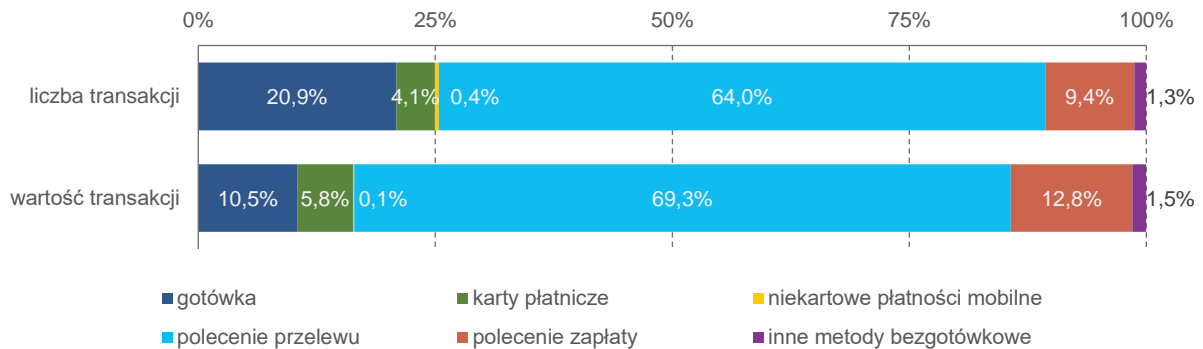
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=232 transakcje.

7.3. 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 kolejno za 20,9% liczby i 10,5% wartości zrealizowanych transakcji) realizowane były głównie poprzez pośredników (np. w placówkach Poczty

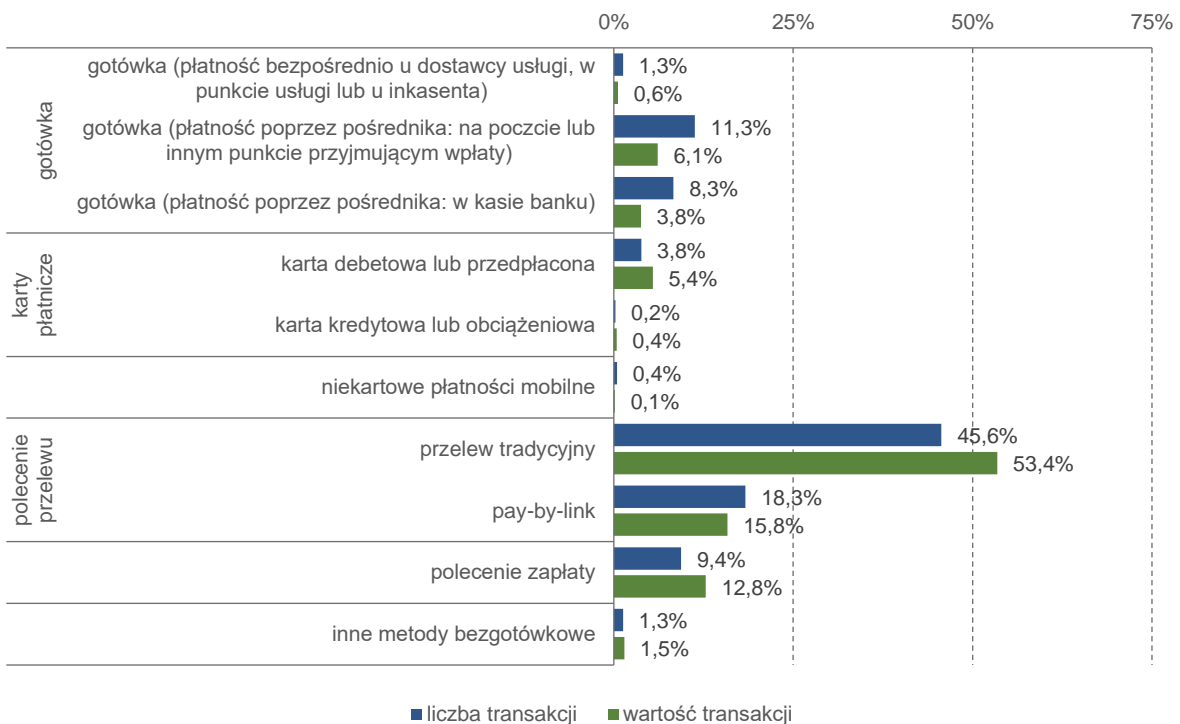
Polskiej, kasach banków lub innych punktach przyjmujących wpłaty). Podsumowanie instrumentów płatniczych użytych przez respondentów do realizacji płatności cyklicznych przedstawiają Wykres 111. i 112.

Wykres 111. Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości płatności cyklicznych



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

Wykres 112. Szczegółowy udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości płatności cyklicznych

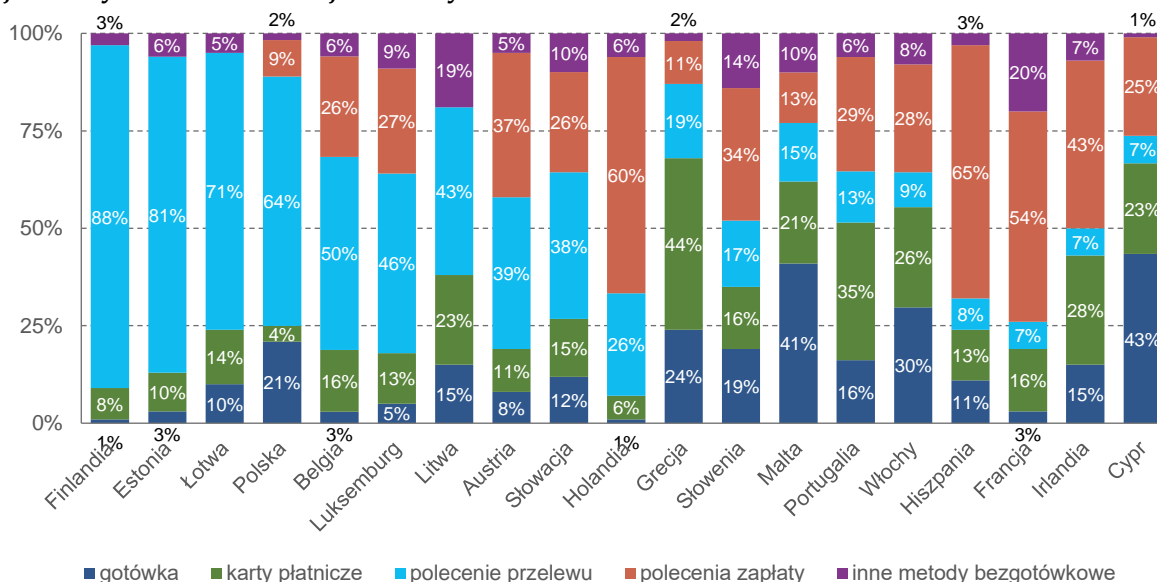


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=469 transakcji.

Na Wykresie 113. przedstawiono porównanie wykorzystania poszczególnych instrumentów płatniczych w płatnościach cyklicznych w Polsce i krajach strefy euro. Polska znajduje się wśród pięciu krajów (obok Finlandii, Estonii, Łotwy i Belgii), w których większość płatności cyklicznych realizowanych za pomocą polecenia przelewu. Warto zaznaczyć, że w wielu krajach znaczną

popularnością charakteryzują się, mało popularne w Polsce, polecenia zapłaty — w Hiszpanii, Holandii i Francji ponad 50% transakcji cyklicznych realizowanych jest w ten sposób.

Wykres 113. Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie transakcji zdalnych w Polsce i krajach strefy euro

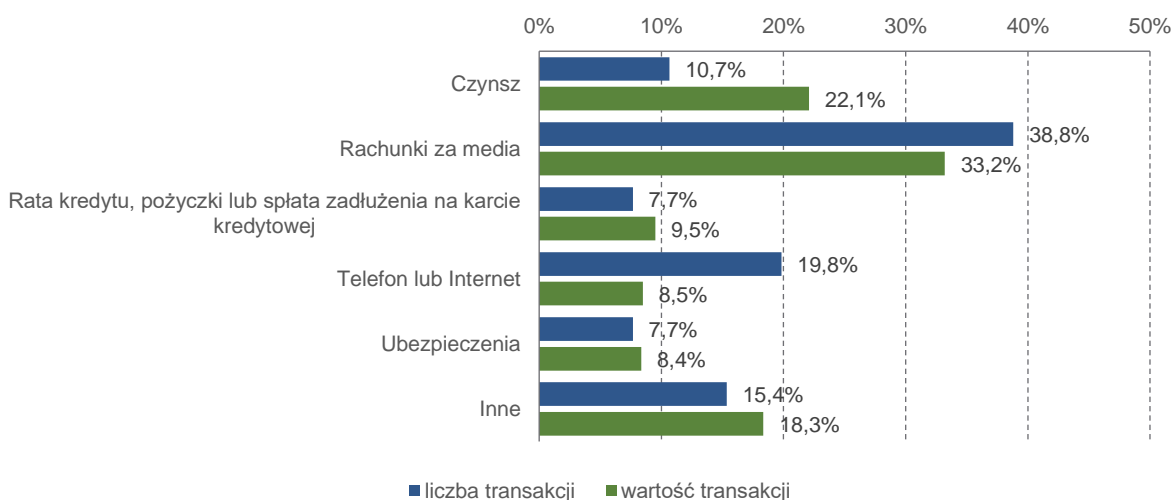


Źródło: badanie własne i badanie SPACE.

Notatka: kraje sortowane zgodnie z udziałem polecenia przelewu.

Wykres 114. 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”.

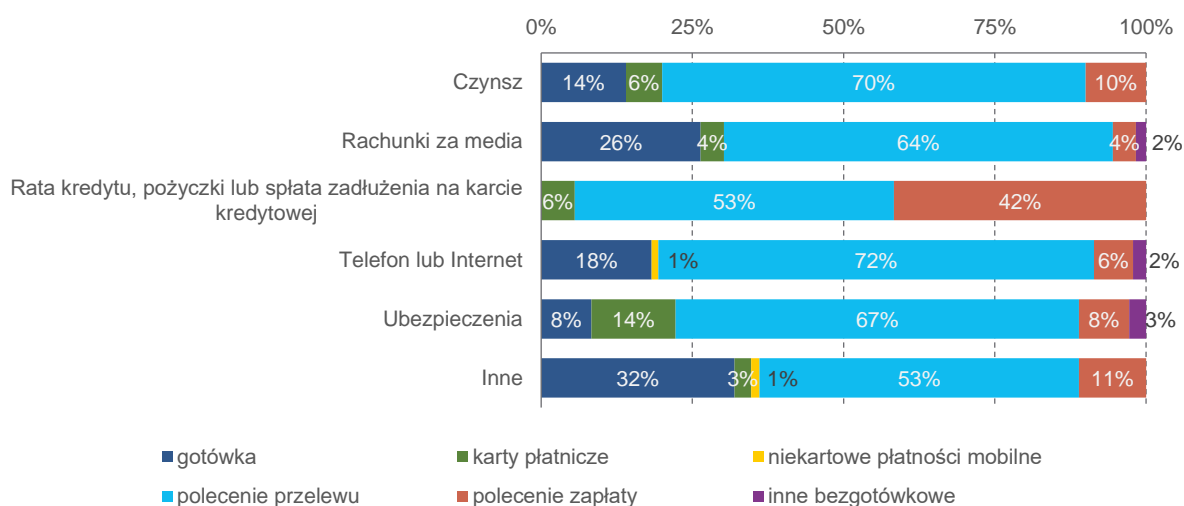
Wykres 114. Wartość i liczba płatności cyklicznych z podziałem na kategorie transakcji



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

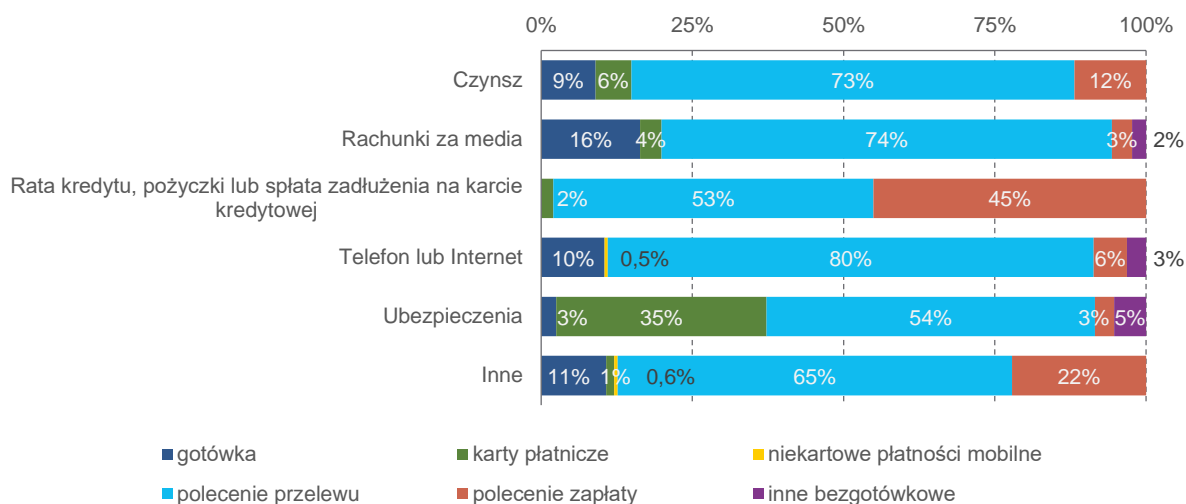
Szczegółowy udział transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w zależności od miejsca lub typu płatności cyklicznych przedstawia Wykres 115. (w zakresie liczby) i Wykres 116. (w zakresie wartości). W obu przypadkach i we wszystkich kategoriach płatności najczęściej wykorzystywaną metodą płatności jest polecenie przelewu. Polecenie zapłaty jest drugą najczęściej stosowaną metodą płatności w przypadku spłaty rat pożyczek i kredytów, a karty płatnicze stosunkowo często używane są do opłacenia ubezpieczenia.

Wykres 115. Liczba transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w różnych kategoriach płatności cyklicznych



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

Wykres 116. Wartości transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w różnych kategoriach płatności cyklicznych

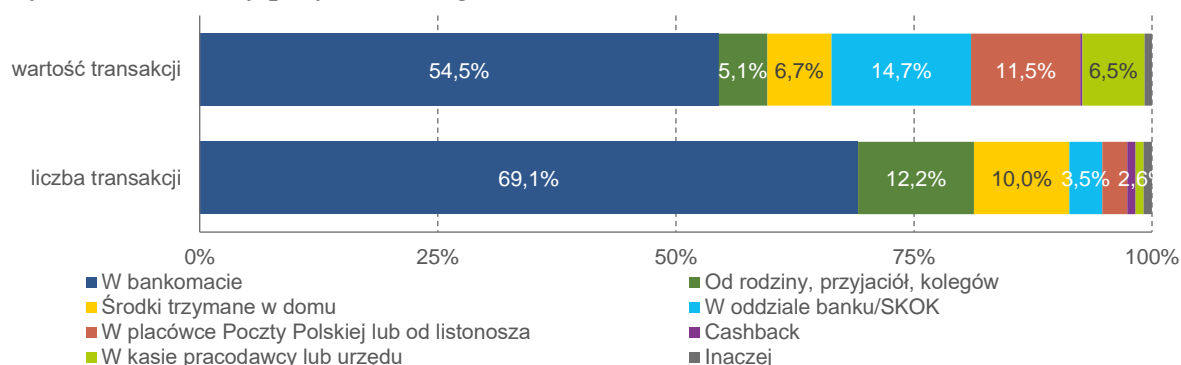


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=469 transakcji.

7.4. 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 i kolegów (12,2% liczby i 5,1% wartości pozyskań gotówki) oraz z rezerw gotówkowych trzymanych w domu (10% liczby i 6,7% wartości pozyskań gotówki). Wypłaty 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 *cash back* (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 117.

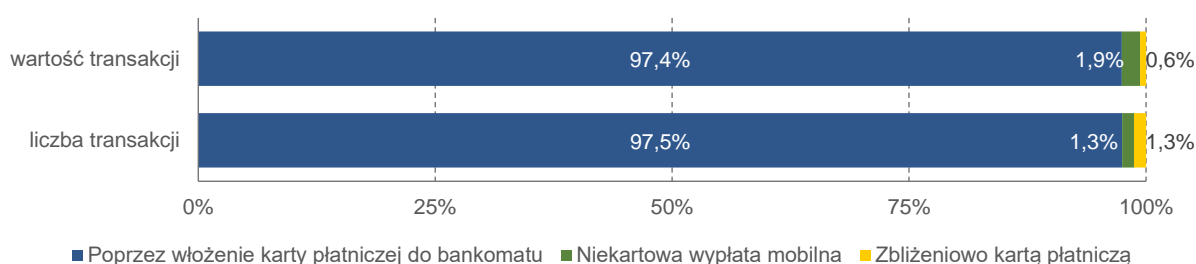
Wykres 117. Metody pozyskiwania gotówki



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

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 118.

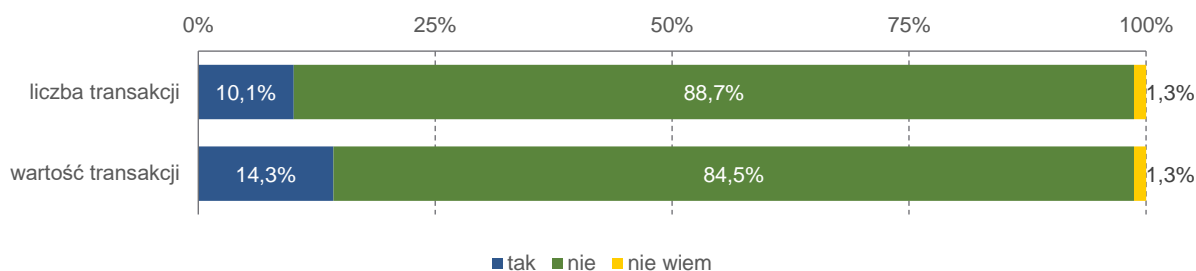
Wykres 118. Sposób realizacji wypłaty gotówkowej w bankomatach



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 119.

Wykres 119. Występowanie opłaty za wypłatę gotówki w bankomatach



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

8. Intensywność korzystania z obrotu bezgotówkowego

W niniejszym rozdziale podsumowane zostaną dane dotyczące osób poddanych badaniu. Podsumowanie zrealizowane zostanie na podstawie opracowanego przez prof. D. Maison⁴² wskaźnika intensywności korzystania z obrotu bezgotówkowego (tzw. wskaźnik „lejkowy”). Oryginalny wskaźnik „lejkowy” składa się z 7 poziomów:

1. Poziom 0: brak konta — „NIEZAGOSPODAROWANY POTENCJAŁ”;
2. Poziom 1: posiadanie konta, ale bez kanału transakcji bezgotówkowej (karty lub dostępu przez Internet) — „TYLKO KONTO”;
3. Poziom 2: posiadanie konta oraz kanału transakcji bezgotówkowej (karty lub dostępu przez Internet), ale niekorzystanie z nich w jakimkolwiek celu — „KANAŁ BIERNY”;
4. Poziom 3: 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”;
5. Poziom 4: posiadanie konta, kanałów transakcji bezgotówkowej i korzystanie z nich, ale przewaga transakcji gotówkowych — „NISKIE ZAAWANSOWANIE BEZGOTÓWKOWE”;
6. Poziom 5: posiadanie konta, kanałów transakcji bezgotówkowej i korzystanie z nich, przewaga transakcji bezgotówkowych — „ŚREDNIE ZAAWANSOWANIE BEZGOTÓWKOWE”;
7. Poziom 6: posiadanie konta, kanałów transakcji bezgotówkowej i korzystanie z nich, zdecydowana przewaga transakcji bezgotówkowych — „NAJWYŻSZE ZAAWANSOWANIE BEZGOTÓWKOWE”.

Na potrzeby niniejszego raportu i budowy zmodyfikowanego „lejkowego” wskaźnika intensywności korzystania z obrotu bezgotówkowego poziom 2. i 3. został połączony. Znajdują się w nim teraz osoby, które mają rachunek płatniczy oraz kartę płatniczą, ale w trakcie badania zrealizowały wyłącznie transakcje gotówkowe. Połączenie tych dwóch poziomów wynika z różnic metodologicznych pomiędzy osobami badanymi i brakiem możliwości dokładnego zmierzenia zjawiska obserwowanego w raportach dot. postaw Polaków wobec obrotu bezgotówkowego.

Osoby, których ogólna liczba transakcji gotówkowych stanowiła więcej niż 50% wszystkich zrealizowanych transakcji, określone zostały jako osoby o niskim zaawansowaniu bezgotówkowym. Osoby o średnim zaawansowaniu to te, których udział transakcji gotówkowych w ogólnej liczbie transakcji wyniósł od 50% do 20% transakcji, zaś osoby, które realizowały niemal wyłącznie lub wyłącznie transakcje bezgotówkowe (udział transakcji gotówkowych mniejszy niż 20% ogólnej liczby transakcji) sklasyfikowano jako osoby o najwyższym zaawansowaniu bezgotówkowym. Wyniki podziału respondentów do poszczególnej kategorii zaprezentowano w Tabeli 7.

⁴² D. Maison, *Postawy Polaków wobec...*, op. cit.

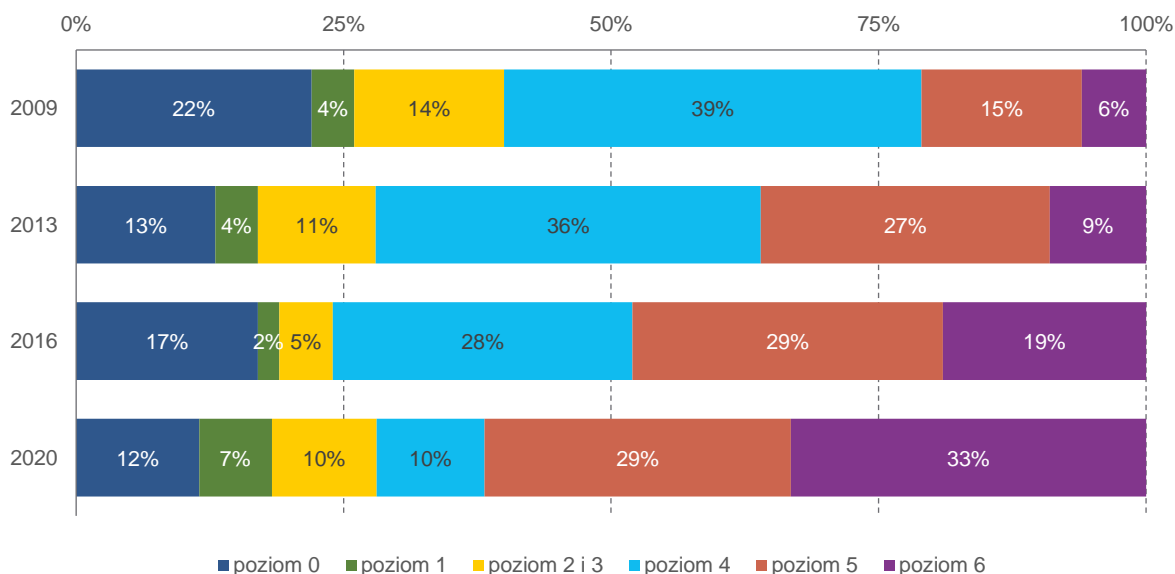
Tabela 7. Klasyfikacja badanych według wskaźnika „lejkowego”

poziom	nazwa grupy	udział % w ogólnej liczbie dorosłych osób	liczba osób 18+ w danej grupie (w mln)	grupy narastająco
0	NIEZAGOSPODAROWANY POTENCJAŁ	11,5%	3,6	11,5%
1	TYLKO KONTO	6,8%	2,1	18,3%
2 i 3	KANAŁ BIERNY i NIEAKTYWNI Z POTENCJAŁEM	6,8%	3,1	28,1%
4	NISKIE ZAAWANSOWANIE BEZGOTÓWKOWE	10,1%	3,2	38,2%
5	ŚREDNIE ZAAWANSOWANIE BEZGOTÓWKOWE	28,6%	9,0	66,8%
6	NAJWYŻSZE ZAAWANSOWANIE BEZGOTÓWKOWE	33,2%	10,4	100%

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1241.

Porównując otrzymane wyniki z wcześniejszymi badaniami postaw Polaków wobec obrotu bezgotówkowego⁴³ (patrz Wykres 120.), zaobserwować można istotny wzrost odsetka osób, które intensywnie korzystają z instrumentów bezgotówkowych. Pomiedzy rokiem 2009 a 2020 r. udział osób, które ponad 50% swoich transakcji zrealizowały przy wykorzystaniu instrumentów bezgotówkowych, wzrósł z poziomu 21% do 62%. Równolegle spada odsetek osób korzystających wyłącznie lub głównie z gotówki (z 53% do 20%).

Wykres 120. Wskaźnik intensywności korzystania z obrotu bezgotówkowego w latach 2009-2020



Źródło: porównanie własne: D. Maison, *Postawy Polaków wobec...*, op. cit. oraz niniejsze badanie.

⁴³ Ibid.

Załącznik nr 1. Ankieta badawcza do badania *Zwyczaje płatnicze w Polsce w 2020 r.*

ANKIETA NA TEMAT ZWYCZAJÓW PŁATNICZYCH

DOSTĘP DO RACHUNKÓW PŁATNICZYCH ORAZ INSTRUMENTÓW PŁATNICZYCH

- 1 Czy posiada Pan/i rachunek płatniczy lub konto bankowe (rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy tzw. ROR) w banku, banku spółdzielczym, SKOKu albo innej instytucji? (tylko jedna odpowiedź)

Tak	1
Nie posiadam, ale korzystam z rachunku posiadanego przez inną osobę	2
Nie	3
Nie wiem (odpowiedź spontaniczna)	99

Pytanie 2 zadawane jest tylko jeżeli respondent wskaże, że nie posiada rachunku płatniczego (odpowiedź 2 lub 3 w pyt. 1). W przeciwnym przypadku należy zdać pytanie 3.

- 2 Dlaczego nie posiada Pan/i rachunku płatniczego lub konta bankowego (rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, ROR) w banku, banku spółdzielczym, SKOKu lub innej instytucji? Proszę wskazać wszystkie powody spośród wymienionych lub podać inne (możliwych kilka odpowiedzi)

Posiadanie takiego rachunku jest zbyt drogie	1
Nie potrzebuję takiego rachunku	2
Nie mam zaufania do instytucji finansowych	3
Wolę trzymać pieniądze w gotówce	4
Odmówiono mi założenia takiego rachunku	5
Uważam, że mam zbyt niskie dochody, żeby posiadać taki rachunek	6
Uważam, że mam zbyt nieregularne dochody, żeby posiadać taki rachunek	7
Obsługa takiego rachunku jest zbyt skomplikowana	8
Inne, jakie? _____	9
Nie wiem (odpowiedź spontaniczna)	99

Pytanie 3 zadawane jest tylko jeżeli respondent wskaże, że posiada rachunek płatniczy (odpowiedź 1 w pyt. 1).

3 Proszę podać charakterystykę rachunków lub kont, których jest Pan/i (współ-)właścicielem. Proszę zacząć od rachunku lub konta, z którego korzysta Pan/i najczęściej (takie konto lub rachunek jest nazywane dalej „rachunkiem głównym”).

Podpowiedź ankietera w zakresie rachunku głównego: jest nim ten rachunek, na który respondent otrzymuje np. wynagrodzenie.

Lp.	Typ instytucji	Własność rachunku	Waluta prowadzenia rachunku	Czy ma Pan/i dostęp oddziałów?	Czy ma Pan/i dostęp do konta przy pomocy kanału internetowego (bankowość internetowa)?	Czy ma Pan/i dostęp do konta przy pomocy kanału mobilnego (aplikacja mobilna)?	Czy ma Pan/i dostęp do konta przy pomocy kanału telefonicznego (infolinia/call center)?	Przeciętne, realne miesięczne koszty prowadzenia danego rachunku <small>[bez kosztów kart płatniczych]</small>
1	<input type="checkbox"/> bank (w tym spółdzielczy) <input type="checkbox"/> SKOK <input type="checkbox"/> instytucja płatnicza lub instytucja pieniądza elektronicznego (np. Revolut)	<input type="checkbox"/> indywidualny <input type="checkbox"/> wspólny	<input type="checkbox"/> polski złoty <input type="checkbox"/> inna waluta	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> _____ zł <input type="checkbox"/> nie wiem
2	<input type="checkbox"/> bank (w tym spółdzielczy) <input type="checkbox"/> SKOK <input type="checkbox"/> instytucja płatnicza lub instytucja pieniądza elektronicznego (np. Revolut)	<input type="checkbox"/> indywidualny <input type="checkbox"/> wspólny	<input type="checkbox"/> polski złoty <input type="checkbox"/> inna waluta	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> _____ zł <input type="checkbox"/> nie wiem
...	<input type="checkbox"/> bank (w tym spółdzielczy) <input type="checkbox"/> SKOK <input type="checkbox"/> instytucja płatnicza lub instytucja pieniądza elektronicznego (np. Revolut)	<input type="checkbox"/> indywidualny <input type="checkbox"/> wspólny	<input type="checkbox"/> polski złoty <input type="checkbox"/> inna waluta	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> _____ zł <input type="checkbox"/> nie wiem

Pytanie 4 zadawane jest tylko jeżeli respondent wskaże, że posiada rachunek płatniczy (odpowiedź 1 w pyt. 1).

- 4 Proszę wskazać częstotliwość korzystania przez Pana/Panią z poszczególnych kanałów (w okresie ostatnich 12 miesięcy) do realizacji powtarzalnych operacji bankowych (np. sprawdzania salda rachunku, wpłat lub wypłat gotówki, dokonywania przelewów, a nie np. w związku z zaciągnięciem kredytu hipotecznego).

Podpowiedź dla ankietera w zakresie częstotliwości użycia kanału: Bardzo często – codziennie lub prawie codziennie; Często – raz – dwa razy w tygodniu; Ani rzadko, ani często – przynajmniej raz w miesiącu; Rzadko – przynajmniej raz na kwartał; Bardzo rzadko – rzadziej niż raz na kwartał; Wcale nie korzystam – nie korzystałem w okresie ostatniego roku.

	Wcale nie korzystam z tego kanału	Bardzo rzadko	Rzadko	Ani rzadko, ani często	Często	Bardzo często
Oddziałów bankowych						
Kanału internetowego						
Kanału mobilnego						
Kanału telefonicznego (infolinia/call center)						

Pytanie 5 zadawane jest tylko jeżeli w pyt. 4 respondent wskaże, że wcale nie korzysta z oddziałów.

- 5 Dlaczego nie korzysta Pan/i z oddziałów bankowych? (możliwych kilka odpowiedzi)

Instytucja nie udostępnia mi takiego kanału	1
Nie ufam takiemu kanałowi	2
Kanał ten nie oferuje mi usług, których potrzebuję	3
Usługi w takim kanale są za drogie	4
Nie czuję potrzeby korzystania z takiego kanału	5
Dystans do najbliższego oddziału jest zbyt duży	6
Kanał nie jest dostosowany do moich możliwości fizycznych i potrzeb	7
Inny powód, jaki? _____	8
Nie wiem (odpowiedź spontaniczna)	99

Pytanie 6 zadawane jest tylko jeżeli w pyt. 4 respondent wskaże, że wcale nie korzysta z kanału internetowego.

- 6 Dlaczego nie korzysta Pan/i z kanału internetowego (bankowości internetowej)?

(możliwych kilka odpowiedzi)

Instytucja nie udostępnia mi takiego kanału	1
Nie mam urządzenia umożliwiającego mi taki dostęp (np. komputer, tablet)	2
Nie mam dostępu do Internetu	3
Nie potrafię korzystać z takiego kanału	4
Nie ufam takiemu kanałowi	5
Kanał ten nie oferuje mi usług, których potrzebuję	6
Nie czuję potrzeby korzystania z takiego kanału	7
Kanał nie jest dostosowany do moich możliwości fizycznych i potrzeb	8
Wolę kontakt osobisty	9
Inny powód, jaki? _____	10
Nie wiem (odpowiedź spontaniczna)	99

Pytanie 7 zadawane jest tylko jeżeli w pyt. 4 respondent wskaże, że wcale nie korzysta z kanału mobilnego.

7 Dlaczego nie korzysta Pan/i z kanału mobilnego (bankowości mobilnej)?

(możliwych kilka odpowiedzi)

Instytucja nie udostępnia mi takiego kanału	1
Nie mam urządzenia umożliwiającego taki dostęp (np. smartfon, tablet)	2
Nie mam dostępu do Internetu	3
Nie potrafię korzystać z takiego kanału	4
Nie ufam takiemu kanałowi	5
Kanał ten nie oferuje mi usług, których potrzebuję	6
Nie czuję potrzeby korzystania z takiego kanału	7
Kanał nie jest dostosowany do moich możliwości fizycznych i potrzeb	8
Wolę kontakt osobisty	9
Inny powód, jaki? _____	10
Nie wiem (odpowiedź spontaniczna)	99

8 Z których z poniższych metod płatności skorzystał/a Pan/i w okresie ostatnich 12 miesięcy?

(możliwych kilka odpowiedzi)

Gotówki	1
Kart płatniczych bez technologii zbliżeniowej	2
Kart płatniczych z technologią zbliżeniową	3
Przelewów [tj. jednorazowych transferów, które samodzielnie zleca się w różnych kanałach, w tym zlecenie stałe]	4
Poleceń zapłaty [tj. płatności, które są automatycznie pobierane z rachunku przez odbiorcę płatności, ale nie zlecenie stałe]	5
Internetowych metod płatności [np. PayPal]	6
Aplikacji do kartowych płatności mobilnych [np. Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay, Fitbit Pay, SkyCash]	7
Aplikacji do niekartowych płatności mobilnych [tj. do płatności wykonywanych telefonem komórkowych, ale nie wykorzystujących kart płatniczych – np. BLIK, SkyCash]	8
Kryptoaktywów [np. Bitcoin]	9
Czeków bankowych	10
Inne, jakie? _____	11
Nie wiem (odpowiedź spontaniczna)	99

Pytanie 9 zadawane jest tylko, jeżeli respondent wskaże, że posiada kartę płatniczą (odpowiedź 2, 3 i 7 w pyt. 8). W przeciwnym przypadku należy zdać pytanie 10.

9 Proszę podać charakterystykę wszystkich kart płatniczych, których jest Pan/i właścicielem.

Lp.	Typ instytucji wydającej kartę	Typ posiadanej karty	Czy karta posiada formę fizyczną?	Czy karta posiada funkcjonalność zbliżeniową? <i>[tylko jeżeli karta ma formę fizyczną]</i>	Czy karta używana jest również w formie mobilnej w:				Przeciętne, realne miesięczne koszty posiadania danej karty
					Google Pay	Apple Pay	aplikacji banku	Garmin Pay lub Fitbit Pay	
1	<input type="checkbox"/> bank (w tym spółdzielczy) <input type="checkbox"/> SKOK <input type="checkbox"/> instytucja płatnicza lub instytucja pieniądza elektronicznego (np. Revolut)	<input type="checkbox"/> debetowa <input type="checkbox"/> kredytowa <input type="checkbox"/> obciążeniowa <input type="checkbox"/> przedpłacona	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> _____ zł <input type="checkbox"/> nie wiem
2	<input type="checkbox"/> bank (w tym spółdzielczy) <input type="checkbox"/> SKOK <input type="checkbox"/> instytucja płatnicza lub instytucja pieniądza elektronicznego (np. Revolut)	<input type="checkbox"/> debetowa <input type="checkbox"/> kredytowa <input type="checkbox"/> obciążeniowa <input type="checkbox"/> przedpłacona	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> _____ zł <input type="checkbox"/> nie wiem
...	<input type="checkbox"/> bank (w tym spółdzielczy) <input type="checkbox"/> SKOK <input type="checkbox"/> instytucja płatnicza lub instytucja pieniądza elektronicznego (np. Revolut)	<input type="checkbox"/> debetowa <input type="checkbox"/> kredytowa <input type="checkbox"/> obciążeniowa <input type="checkbox"/> przedpłacona	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> nie wiem	<input type="checkbox"/> _____ zł <input type="checkbox"/> nie wiem

Pytanie 10 zadawane jest tylko jeżeli respondent wskaże, że nie posiada karty płatniczej (brak odpowiedzi 2 w pyt. 8).

10 Dlaczego nie posiada Pan/i karty płatniczej? Proszę wskazać wszystkie powody spośród wymienionych lub podać inne. (możliwych kilka odpowiedzi)

Posiadanie karty płatniczej jest zbyt drogie	1
Obawiam się nieuprawnionego wykorzystania karty przez nieuczciwe osoby	2
Nie posiadam rachunku lub konta	3
Płatności kartą są zbyt skomplikowane	4
Obawiam się, że utracę kontrolę nad wydatkami	5
Staram się zachować anonimowość	6
Nie widzę przydatności	7
Inne, jakie? _____	8
Nie wiem (odpowiedź spontaniczna)	99

DOSTĘP DO GOTÓWKI

11 Jak łatwo lub trudno jest Panu/Pani dostać się do następujących miejsc wypłaty gotówki? (tylko jedna odpowiedź w danej kolumnie)

	bankomat	kasa w oddziale banku	punkt sprzedaży z usługą Cash Back	placówka Poczty Polskiej
Bardzo łatwo				
Całkiem łatwo				
Ani łatwo, ani trudno				
Całkiem trudno				
Bardzo trudno				
Nie pozyskuję gotówki w takim miejscu				

12 Ile razy przeciętnie w ciągu miesiąca dokonuje Pan/i wypłat gotówki we wskazanych kanałach?

	bankomat	kasa w oddziale banku	punkt sprzedaży z usługą Cash Back	placówka Poczty Polskiej
Liczba wypłat				

Jeżeli respondent nie wskaże wypłat w kasach oddziałach bankowych, ale wskaże jakąkolwiek wypłatę w jakimkolwiek innym kanale, należy zadać pytanie 13a.

Jeżeli respondent nie wskaże wypłat w kasach oddziałów bankowych oraz nie wskaże jakiegokolwiek wypłaty w jakimkolwiek innym kanale, nie należy zadawać ani pytania 13a, ani pytania 13b.

Jeżeli respondent wskaże wypłatę w kasach oddziałów bankowych, niezależnie od tego czy dokonywano wypłat w jakimkolwiek innym kanale, należy zadać pytanie 13b.

13a Dlaczego nie korzystał/a Pan/i z możliwości wypłaty gotówki w oddziałach bankowych? (możliwych kilka odpowiedzi, maksymalnie 3 odpowiedzi)

Nie używam w ogóle gotówki	1
Potrzebna mi kwota gotówki <u>nie przekraczała</u> limitu wypłat w innych dostępnych mi kanałach (np. w bankomatach, punktach sprzedaży z usługą Cash Back lub placówkach Poczty Polskiej)	2
Preferuję inne kanały wypłaty gotówki (np. bankomaty, punkty sprzedaży z usługą Cash Back lub placówki Poczty Polskiej)	3

Oddziały w moim zasięgu nie zapewniają kasowej obsługi gotówkowej	4
Odległość do najbliższego oddziału jest zbyt duża	5
Inny, jaki? _____	6
Nie wiem (<i>odpowiedź spontaniczna</i>)	99

13b Dlaczego skorzystał/a Pan/i z możliwości wypłaty gotówki w oddziałach bankowych?
(możliwych kilka odpowiedzi, maksymalnie 3 odpowiedzi)

Nie mam karty płatniczej lub aplikacji mobilnej, np. BLIK, aby móc wypłacić gotówkę w inny sposób (np. w bankomatach lub punktach sprzedaży z usługą Cash Back)	1
Potrzebna mi kwota gotówki <u>przekraczała</u> limit wypłat w innych dostępnych mi kanałach (np. w bankomatach, punktach sprzedaży z usługą Cash Back lub placówkach Poczty Polskiej)	2
Preferuję ten kanał wypłaty gotówki	3
Oddział banku był bliżej niż inne dostępne mi kanały wypłaty gotówki (np. bankomaty, punkty sprzedaży z usługą Cash Back lub placówki Poczty Polskiej)	4
Kanały wypłaty gotówki, z których korzystam zazwyczaj, były niedostępne (np. z powodu awarii)	5
Dokonywałem/am wypłaty gotówki w walucie obcej (czego nie zapewniają mi inne kanały)	6
Inny, jaki? _____	7
Nie wiem (<i>odpowiedź spontaniczna</i>)	99

14 Ile razy przeciętnie w ciągu kwartału dokonuje Pan/i wpłat gotówki na własny rachunek we wskazanych kanałach?

	bankomat/ wpłatomat	kasa w oddziale banku	placówka Poczty Polskiej
Liczba wpłat			

Jeżeli respondent nie wskaże wpłat w kasach oddziałach bankowych, ale wskaże jakąkolwiek wpłatę w jakimkolwiek innym kanale, należy zadać pytanie 15a.

Jeżeli respondent nie wskaże wpłat w kasach oddziałów bankowych oraz nie wskaże jakiegokolwiek wpłaty w jakimkolwiek innym kanale, nie należy zadawać ani pytania 15a, ani pytania 15b.

Jeżeli respondent wskaże wpłatę w kasach oddziałów bankowych, niezależnie od tego czy dokonywano wpłat w jakimkolwiek innym kanale, należy zadać pytanie 15b.

15a Dlaczego nie korzystał/a Pan/i z możliwości wpłaty gotówki na własny rachunek w oddziałach bankowych? (możliwych kilka odpowiedzi, maksymalnie 3 odpowiedzi)

Nie używam w ogóle gotówki	1
Posiadana przeze mnie kwota gotówki nie przekraczała limitu wpłat w innych dostępnych mi kanałach (np. w bankomatach/wpłatomatach lub placówkach Poczty Polskiej)	2
Preferuję inne kanały wpłaty gotówki (np. bankomaty/wpłatomaty lub placówki Poczty Polskiej)	3
Oddziały w moim zasięgu nie zapewniają kasowej obsługi gotówkowej	4
Odległość do najbliższego oddziału jest zbyt duża	5
Inny, jaki? _____	6
Nie wiem (<i>odpowiedź spontaniczna</i>)	99

15b Dlaczego skorzystał/a Pan/i z możliwości wpłaty gotówki na własny rachunek w oddziałach bankowych? (możliwych kilka odpowiedzi, maksymalnie 3 odpowiedzi)

Nie mam karty płatniczej lub aplikacji mobilnej, np. BLIK, aby móc wpłacić gotówkę w inny sposób (np. w bankomatach/wpłatomatach)	1
Posiadana przeze mnie kwota gotówki przekraczała limit wpłat w innych dostępnych mi kanałach (np. w bankomatach/wpłatomatach lub placówkach Poczty Polskiej)	2
Preferuję ten kanał wpłaty gotówki	3
Oddział banku był bliżej niż inne dostępne mi kanały wpłaty gotówki (np. bankomaty/wpłatomaty lub placówki Poczty Polskiej)	4
Kanały wpłaty gotówki, z których korzystam zazwyczaj, były niedostępne (np. z powodu awarii)	5
Dokonywałem/am wpłaty gotówki w walucie obcej (np. na rachunek walutowy)	6
Inny, jaki? _____	7
Nie wiem (<i>odpowiedź spontaniczna</i>)	99

16 Ile czasu przeciętnie zajmuje Panu/i dotarcie po gotówkę we wskazanych kanałach? (Proszę uwzględnić tylko czas związany bezpośrednio z koniecznością dokonania wypłaty. Jeżeli wypłata dokonywana jest przy okazji innych czynności, np. dojścia do sklepów po zakupy, prosimy o policzenie tylko dodatkowego czasu).

	bankomatu	oddziału banku	punktu sprzedaży z usługą Cash Back	placówki Poczty Polskiej
Czas [w min.]				

17 Jaką kwotę gotówki stara się Pan/i mieć zawsze przy sobie? (tylko jedna odpowiedź)

10 złotych lub mniej	1
Powyżej 10 do 20 zł	2
Powyżej 20 do 50 zł	3
Powyżej 50 do 100 zł	4
Powyżej 100 do 200 zł	5
Powyżej 200 do 500 zł	6
Powyżej 500 zł	7
Nie chcę mieć przy sobie gotówki	8
Nie ma konkretnej kwoty, którą staram się mieć przy sobie	9
Nie wiem (<i>odpowiedź spontaniczna</i>)	99

18 Niektórzy ludzie czują niepokój, posiadając przy sobie wysoką kwotę w gotówce. Posiadanie jakiej kwoty w portfelu, torebce lub kieszeni sprawia, że czuje się Pan/i niekomfortowo? (tylko jedna odpowiedź)

_____ zł lub więcej	1
Nie czuję dyskomfortu niezależnie od kwoty	2
Nie wiem (<i>odpowiedź spontaniczna</i>)	999999999

ZWYCZAJE PŁATNICZE

- 19** Gdyby w sklepie lub punkcie usługowym umożliwiono Panu/i wykorzystanie różnych metod płatności, to którą z nich wybierze Pan/i? (tylko jedna odpowiedź)
- | | |
|--|----|
| Gotówka | 1 |
| Karta płatnicza lub płatność mobilna (lub inna bezgotówkowa metoda płatności) | 2 |
| Nie mam wyraźnych preferencji pomiędzy płatnościami gotówkowymi a bezgotówkowymi | 3 |
| Nie wiem (<i>odpowiedź spontaniczna</i>) | 99 |
- 20** Czy jest kwota, poniżej której zazwyczaj zapłaci Pan/i gotówką, a nie inną metodą płatności? (tylko jedna odpowiedź)
- | | |
|---|-----------|
| _____ zł | 1 |
| Zazwyczaj płacę gotówką niezależnie od kwoty (<i>odpowiedź spontaniczna</i>) | 2 |
| Zazwyczaj płacę bezgotówkowo (np. kartą płatniczą) niezależnie od kwoty (<i>odpowiedź spontaniczna</i>) | 3 |
| Nie wiem (<i>odpowiedź spontaniczna</i>) | 999999999 |
- Jeżeli w pyt. 20 udzielono spontanicznej odpowiedzi 2 lub 3 nie należy zadawać pytania 21, tylko przepisać odpowiedź.*
- 21** Czy jest kwota, powyżej której zazwyczaj zapłaci Pan/i gotówką, a nie inną metodą płatności? (tylko jedna odpowiedź)
- | | |
|---|-----------|
| _____ zł | 1 |
| Zazwyczaj płacę gotówką niezależnie od kwoty (<i>odpowiedź spontaniczna</i>) | 2 |
| Zazwyczaj płacę bezgotówkowo (np. kartą płatniczą) niezależnie od kwoty (<i>odpowiedź spontaniczna</i>) | 3 |
| Nie wiem (<i>odpowiedź spontaniczna</i>) | 999999999 |
- 22** Czy ważne jest dla Ciebie, że w przypadku robienia zakupów, zawsze będziesz mógł zapłacić gotówką, gdy będziesz tego chciał? Proszę podać odpowiedź w skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza w ogóle nieważne, a 10 oznacza bardzo ważne. (tylko jedna odpowiedź)
- | | |
|--|----|
| W ogóle nieważne | 1 |
| ... | 2 |
| ... | 3 |
| ... | 4 |
| ... | 5 |
| ... | 6 |
| ... | 7 |
| ... | 8 |
| ... | 9 |
| Bardzo ważne | 10 |
| Nie wiem (<i>odpowiedź spontaniczna</i>) | 99 |

PERCEPCJA METOD PŁATNOŚCI W FIZYCZNYCH PUNKTACH USŁUGOWO-HANDLOWYCH

23. Zapytamy Pana/Panią o ocenę metod płatności stosowanych w fizycznych punktach usługowo handlowych (takich jak: sklepy, stacje paliw itp.):

23.1. Czy zgadza się Pan/i, że następująca metoda płatności jest szybka:

Metoda płatności	Zdecydowanie się nie zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Ani się zgadzam, ani się nie zgadzam	Raczej się zgadzam	Zdecydowanie się zgadzam	Nie znam tego instrumentu
Gotówka						
Karta płatnicza bez funkcji zbliżeniowej						
Karta płatnicza z funkcją zbliżeniową						
Płatności mobilne zbliżeniowe (np. Google Pay, Apple Pay)						
Płatność mobilna z wykorzystaniem kodu (np. BLIK)						

23.2. Czy zgadza się Pan/i, że następująca metoda płatności jest łatwa w użyciu:

Metoda płatności	Zdecydowanie się nie zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Ani się zgadzam, ani się nie zgadzam	Raczej się zgadzam	Zdecydowanie się zgadzam	Nie znam tego instrumentu
Gotówka						
Karta płatnicza bez funkcji zbliżeniowej						
Karta płatnicza z funkcją zbliżeniową						
Płatności mobilne zbliżeniowe (np. Google Pay, Apple Pay)						
Płatność mobilna z wykorzystaniem kodu (np. BLIK)						

23.3. Czy zgadza się Pan/i, że następująca metoda płatności jest bezpieczna:

Metoda płatności	Zdecydowanie się nie zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Ani się zgadzam, ani się nie zgadzam	Raczej się zgadzam	Zdecydowanie się zgadzam	Nie znam tego instrumentu
Gotówka						
Karta płatnicza bez funkcji zbliżeniowej						
Karta płatnicza z funkcją zbliżeniową						
Płatności mobilne zbliżeniowe (np. Google Pay, Apple Pay)						
Płatność mobilna z wykorzystaniem kodu (np. BLIK)						

23.4. Czy zgadza się Pan/i, że następująca metoda płatności jest tania (proszę uwzględnić wszystkie potencjalne koszty związane z możliwością korzystania z takiego instrumentu):

Metoda płatności	Zdecydowanie się nie zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Ani się zgadzam, ani się nie zgadzam	Raczej się zgadzam	Zdecydowanie się zgadzam	Nie znam tego instrumentu
Gotówka						
Karta płatnicza bez funkcji zbliżeniowej						
Karta płatnicza z funkcją zbliżeniową						
Płatności mobilne zbliżeniowe (np. Google Pay, Apple Pay)						
Płatność mobilna z wykorzystaniem kodu (np. BLIK)						

23.5. Czy zgadza się Pan/i, że następująca metoda płatności jest powszechnie akceptowana (tzn. może Pan/i nim dokonywać płatności przy każdej transakcji):

Metoda płatności	Zdecydowanie się nie zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Ani się zgadzam, ani się nie zgadzam	Raczej się zgadzam	Zdecydowanie się zgadzam	Nie znam tego instrumentu
Gotówka						
Karta płatnicza bez funkcji zbliżeniowej						
Karta płatnicza z funkcją zbliżeniową						
Płatności mobilne zbliżeniowe (np. Google Pay, Apple Pay)						
Płatność mobilna z wykorzystaniem kodu (np. BLIK)						

PERCEPCJA INSTRUMENTÓW PŁATNICZYCH W SIECI INTERNET

24. Zapytamy Pana/Panią o ocenę instrumentów płatniczych stosowanych w sieci Internet (takich jak: sklepy internetowe, aukcje internetowe, aplikacje mobilne etc.).

24.1. Czy zgadza się Pan/i, że następująca metoda płatności jest szybka:

Metoda płatności	Zdecydowanie się nie zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Ani się zgadzam, ani się nie zgadzam	Raczej się zgadzam	Zdecydowanie się zgadzam	Nie znam tego instrumentu
Gotówka [płatność przy odbiorze]						
Karta płatnicza [z samodzielnym podaniem danych]						
Płatności mobilne (np. Google Pay, Apple Pay)						
Portfel cyfrowy (np. Visa Checkout, Mastercard, PayPal)						

Płatność mobilna z wykorzystaniem kodu (np. BLIK)						
Przelew tradycyjny [zlecany samodzielnie]						
Szybki przelew [zlecany przy pomocy sklepu, tzw. <i>pay-by-link</i>]						

24.2. Czy zgadza się Pan/i, że następująca metoda płatności jest łatwa w użyciu:

Metoda płatności	Zdecydowanie się nie zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Ani się zgadzam, ani się nie zgadzam	Raczej się zgadzam	Zdecydowanie się zgadzam	Nie znam tego instrumentu
Gotówka [płatność przy odbiorze]						
Karta płatnicza [z samodzielnym podaniem danych]						
Płatności mobilne (np. Google Pay, Apple Pay)						
Portfel cyfrowy (np. Visa Checkout, Mastercard, PayPal)						
Płatność mobilna z wykorzystaniem kodu (np. BLIK)						
Przelew tradycyjny [zlecany samodzielnie]						
Szybki przelew [zlecany przy pomocy sklepu, tzw. <i>pay-by-link</i>]						

24.3. Czy zgadza się Pan/i, że następująca metoda płatności jest bezpieczna:

Metoda płatności	Zdecydowanie się nie zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Ani się zgadzam, ani się nie zgadzam	Raczej się zgadzam	Zdecydowanie się zgadzam	Nie znam tego instrumentu
Gotówka [płatność przy odbiorze]						
Karta płatnicza [z samodzielnym podaniem danych]						
Płatności mobilne (np. Google Pay, Apple Pay)						
Portfel cyfrowy (np. Visa Checkout, Mastercard, PayPal)						
Płatność mobilna z wykorzystaniem kodu (np. BLIK)						
Przelew tradycyjny [zlecany samodzielnie]						
Szybki przelew [zlecany przy pomocy sklepu, tzw. <i>pay-by-link</i>]						

24.4. Czy zgadza się Pan/i, że następująca metoda płatności jest tania (proszę uwzględnić wszystkie potencjalne koszty związane z możliwością korzystania z takiego instrumentu):

Metoda płatności	Zdecydowanie się nie zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Ani się zgadzam, ani się nie zgadzam	Raczej się zgadzam	Zdecydowanie się zgadzam	Nie znam tego instrumentu
Gotówka [płatność przy odbiorze]						
Karta płatnicza [z samodzielnym podaniem danych]						
Płatności mobilne (np. Google Pay, Apple Pay)						
Portfel cyfrowy (np. Visa Checkout, Mastercard, PayPal)						
Płatność mobilna z wykorzystaniem kodu (np. BLIK)						
Przelew tradycyjny [zlecany samodzielnie]						
Szybki przelew [zlecany przy pomocy sklepu, tzw. <i>pay-by-link</i>]						

24.5. Czy zgadza się Pan/i, że następująca metoda płatności jest powszechnie akceptowana (tzn. może Pan/i nim dokonywać płatności przy każdej transakcji):

Metoda płatności	Zdecydowanie się nie zgadzam	Raczej się nie zgadzam	Ani się zgadzam, ani się nie zgadzam	Raczej się zgadzam	Zdecydowanie się zgadzam	Nie znam tego instrumentu
Gotówka [płatność przy odbiorze]						
Karta płatnicza [z samodzielnym podaniem danych]						
Płatności mobilne (np. Google Pay, Apple Pay)						
Portfel cyfrowy (np. Visa Checkout, Mastercard, PayPal)						
Płatność mobilna z wykorzystaniem kodu (np. BLIK)						
Przelew tradycyjny [zlecany samodzielnie]						
Szybki przelew [zlecany przy pomocy sklepu, tzw. <i>pay-by-link</i>]						

DOCHODY

25 W jakiej formie otrzymuje Pan/i regularne dochody?

Lp.	Rodzaj dochodów	Forma otrzymania dochodu		Nie mam stałych dochodów w tej kategorii
		Gotówkowo	Bezgotówkowo	
1	Wynagrodzenie za pracę			
2	Renta			
3	Emerytura			
4	Stypendia			
5	Inne świadczenia społeczne			
6	Zwrot podatku			
...	Inne, jakie? _____			

26 Jaką część wyżej wymienionych regularnych dochodów (np. zarobków, emerytur lub zasiłków) otrzymuje Pan/i w gotówce? (tylko jedna odpowiedź)

Żadną	1
Do 25%	2
Pomiędzy 25% a 50%	3
50% moich regularnych dochodów otrzymuję w gotówce	4
Pomiędzy 50% a 75%	5
Więcej niż 75%	6
Wszystko	7
Nie wiem (<i>odpowiedź spontaniczna</i>)	99

27 Jaką część regularnych dochodów otrzymywanych bezgotówkowo zazwyczaj wypłaca Pan/i w formie gotówki jednorazowo, tuż po ich uzyskaniu? (tylko jedna odpowiedź)

Żadną	1
Do 25%	2
Pomiędzy 25% a 50%	3
50%	4
Pomiędzy 50% a 75%	5
Więcej niż 75%	6
Wszystko	7
Nie wiem (<i>odpowiedź spontaniczna</i>)	99

WYKORZYSTANIE BANKNOTÓW I MONET

28 Czy w okresie ostatnich 12 miesięcy miał/a Pan/i w swoim posiadaniu banknot 500 zł? (tylko jedna odpowiedź)

Tak	1
Nie	2
Nie wiem (<i>odpowiedź spontaniczna</i>)	99

Jeżeli w pyt. 28 udzielono odpowiedzi 2 lub 99 nie należy zadawać pytań 29 i 30.

29 Skąd pozyskał/a Pan/i banknot(y) 500 zł? (możliwych kilka odpowiedzi)

Z oddziału Narodowego Banku Polskiego	1
---------------------------------------	---

Był to prezent	2
Z bankomatu	3
Z oddziału banku	4
W ramach wynagrodzenia od pracodawcy	5
W ramach sprzedaży prywatnych rzeczy lub świadczonych przeze mnie usług (np. sprzedaż samochodu lub mebli, praca przy remoncie)	6
Inaczej, jak? _____	7
Nie wiem (<i>odpowiedź spontaniczna</i>)	99

30 W jaki sposób wykorzystał/a Pan/i ten banknot lub banknoty? (możliwych kilka odpowiedzi)

Do zakupów w sklepie lub punkcie usługowym	1
Do zakupów towarów lub usług od innej osoby (np. zakup samochodu lub mebli, praca przy remoncie)	2
Został przekazany w prezencie	3
Został zdeponowany w banku	4
Został rozmieniony na mniejsze nominały	5
Jako formę przechowywania oszczędności	6
Traktuję go jako element kolekcji	7
Inaczej, jak? _____	8
Nie wiem (<i>odpowiedź spontaniczna</i>)	99

31 Co zwykle robi Pan/i, gdy otrzymuje 1, 2 lub 5 groszowe monety jako resztę? (tylko jedna odpowiedź)

Używam ich do płatności jak każdą inną monetę	1
Przechowuje je w domu bez określonego celu	2
Przechowuje je w domu w określonym celu (np. na zbiórki charytatywne, aby wymienić na wyższe nominały itp.)	3
Zostawiam taką resztę w sklepie lub staram się jej natychmiast pozbyć	4
Inaczej, jak? _____	5
Nie wiem (<i>odpowiedź spontaniczna</i>)	99

32 Niektórzy ludzie z różnych powodów mają w zwyczaju przechowywać pieniądze w domu lub w innym miejscu (np. by móc uzupełnić swój portfel, jako rezerwę lub jako alternatywny sposób oszczędzania). Czy Pan/i osobiście przechowuje pewną kwotę gotówki, która nie znajduje się w portfelu, torebce lub kieszeni? (tylko jedna odpowiedź)

Tak	1
Nie	2
Odmowa odpowiedzi	3
Nie wiem (<i>odpowiedź spontaniczna</i>)	99

ZWYCZAJE PŁATNICZE W TRAKCIE PANDEMII COVID-19

33 Czy w związku z pandemią COVID-19 zmienił się sposób, w jaki dokonuje Pan/i zakupów? (możliwych kilka odpowiedzi)

Tak, staram się robić zakupy rzadziej, ale o większej wartości w fizycznych punktach handlowo-usługowych	1
Tak, staram się częściej dokonywać zakupów w sieci Internet	2
Tak, ale inaczej – jak? _____	3
Nie, sposób w jaki dokonuję zakupów, nie zmienił się	4
Nie wiem (<i>odpowiedź spontaniczna</i>)	99

34 Czy w związku z pandemią COVID-19 zmienił się sposób, w jaki płaci Pan/i za zakupione towary i usługi w fizycznych punktach handlowo-usługowych? (tylko jedna odpowiedź)

Tak, częściej wybieram bezgotówkowe instrumenty płatnicze (np. karty płatnicze, płatności mobilne)	1
Tak, częściej płacę gotówką	2
Nie, pandemia COVID-19 nie wpłynęła na sposób w jaki płacę	3
Nie wiem (<i>odpowiedź spontaniczna</i>)	99

Jeżeli w pyt. 35 udzielono odpowiedzi 1 lub 2 należy zadawać pytanie 35.

35 Czy uważa Pan/i, że zmiana sposobu płacenia przez Pana/ią, spowodowana pandemią COVID-19, utrzyma się w dającej się przewidzieć przyszłości?

Zdecydowanie nie	Raczej nie	Trudno powiedzieć	Raczej tak	Zdecydowanie tak
------------------	------------	-------------------	------------	------------------

36 Czy w związku z pandemią COVID-19 w miesiącach marzec-kwiecień 2020 r. dokonywał/a Pan/i większych wypłat gotówki z bankomatów lub oddziałów banków? (możliwych kilka odpowiedzi)

Tak, żeby mieć pewność, że nie zabraknie mi w portfelu gotówki na zakupy (cel transakcyjny)	1
Tak, żeby na wszelki wypadek mieć większą ilość gotówki w domu (cel przezornościowy)	2
Tak, ze względu na inne przyczyny, jakie? _____	3
Nie	4
Nie pamiętam (<i>odpowiedź spontaniczna</i>)	98
Odmawiam odpowiedzi (<i>odpowiedź spontaniczna</i>)	99

37 Czy w związku z pandemią COVID-19 miał/a Pan/i trudności z dokonywaniem płatności gotówką? (tylko jedna odpowiedź)

Tak, często	1
Tak, sporadycznie	2
Nie	3
Nie pamiętam (<i>odpowiedź spontaniczna</i>)	99

Metryczka**1 Płeć (tylko jedna odpowiedź)**

kobieta	1
mężczyzna	2

2 Wiek

_____ lat

3 Obywatelstwo

- 4 Miejsce zamieszkania** (tylko jedna odpowiedź)
- | | |
|--|---|
| wieś | 1 |
| miasto do 19 999 mieszkańców | 2 |
| miasto od 20 000 do 49 999 mieszkańców | 3 |
| miasto od 50 000 do 99 999 mieszkańców | 4 |
| miasto od 100 000 do 199 000 mieszkańców | 5 |
| miasto od 200 000 do 500 000 mieszkańców | 6 |
| miasto powyżej 500 000 mieszkańców | 7 |
| Warszawa | 8 |
- 5 Wykształcenie** (tylko jedna odpowiedź)
- | | |
|---|---|
| bez wykształcenia | 1 |
| podstawowe lub gimnazjalne | 2 |
| zasadnicze zawodowe lub zasadnicze branżowe | 3 |
| średnie | 4 |
| wyższe | 5 |
- 6 Sytuacja zawodowa** (możliwych kilka odpowiedzi)
- | | |
|---|----|
| praca na pełny etat | 1 |
| praca na część etatu | 2 |
| praca na umowę zlecenie / o dzieło | 3 |
| działalność gospodarcza | 4 |
| prowadzenie gospodarstwa rolnego | 5 |
| uczeń lub student | 6 |
| urlop macierzyński, rodzicielski, wychowawczy | 7 |
| bezrobotny, poszukujący pracy | 8 |
| zajmuję się domem | 9 |
| emeryt lub rencista | 10 |
| nieaktywny zawodowo | 11 |
- 7 Liczba osób w gospodarstwie domowym (razem z osobą pytaną)** (tylko jedna odpowiedź)
- | | |
|-----------------|---|
| 1 osoba | 1 |
| 2 osoby | 2 |
| 3 osoby | 3 |
| 4 osoby | 4 |
| 5 osób i więcej | 5 |
- 8 Średni miesięczny łączny dochód netto pozostający do dyspozycji respondenta** (czyli dochód rozporządzalny jako suma bieżących dochodów ze wszystkich źródeł pomniejszona o zaliczki na podatki dochodowy, podatki (np. od dochodów z własności) oraz o składki na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne)
- | | |
|-----------------------|---|
| poniżej 1300 zł | 1 |
| od 1301 zł do 1800 zł | 2 |
| od 1801 zł do 2400 zł | 3 |
| od 2401 zł do 3800 zł | 4 |
| od 3801 zł | 5 |
| odmawiam odpowiedzi | 6 |
| nie wiem | 7 |

- 9 Stan posiadania** (możliwych kilka odpowiedzi)
- | | |
|--|---|
| komputer stacjonarny lub laptop | 1 |
| tablet | 2 |
| telefon komórkowy | 3 |
| w tym smarfon | 4 |
| dostęp do Internetu | 5 |
| w tym stacjonarny | 6 |
| w tym mobilny (na smartfonie lub tablecie) | 7 |
- 10 Proszę wyobrazić sobie sytuację, w której na koncie oszczędnościowym oprocentowanym na poziomie 2% w skali roku ma Pan/i 100 złotych. Jeżeli nie dokona Pan/i żadnych wypłat oraz nie zostaną pobrane żadne opłaty za prowadzenie konta, jaka kwota będzie znajdować się na koncie po pięciu latach?**
- | | |
|------------------|---|
| Ponad 102 zł | 1 |
| Dokładnie 102 zł | 2 |
| Mniej niż 102 zł | 3 |
| Nie wiem | 4 |
- 11 Proszę wyobrazić sobie, że oprocentowanie Pan/i konta oszczędnościowego to 1% rocznie, a poziom inflacji wynosi 2% rocznie. Czy po upływie roku za środki zgromadzone na koncie będzie Pan/i kupić mógł/mogła kupić:**
- | | |
|----------------------|---|
| Więcej niż dzisiaj | 1 |
| Tyle samo co dzisiaj | 2 |
| Mniej niż dzisiaj | 3 |
| Nie wiem | 4 |
- 12 Proszę wskazać, czy poniższe twierdzenie jest prawdziwe czy fałszywe: „Kupowanie akcji jednej firmy zazwyczaj zapewnia bezpieczniejszy zwrot z inwestycji niż zakup jednostek uczestnictwa w funduszu inwestycyjnym lokującym środki w akcje wielu firm”.**
- | | |
|----------|---|
| Prawda | 1 |
| Fałsz | 2 |
| Nie wiem | 3 |

Załącznik nr 2. Dzienniczek płatności do badania *Zwyczaje płatnicze w Polsce w 2020 r.*

Data: _____

Proszę wpisać powyżej datę dnia następującego po otrzymaniu tego dzienniczka i począwszy od tego dnia notować wszystkie przeprowadzone transakcje płatnicze przez łącznie 3 dni (wraz z dniem wskazanym powyżej). Instrukcje na temat tego, jak to robić, znajdzie Pan/i zarówno w samym dzienniczku, jak również u ankietera, który przekazał Panu/i dzienniczek.

Data ta jest bardzo ważna. Nawet, jeżeli w tych dniach nie dokonał/a Pan/i żadnych płatności, proszę nie zmieniać wskazanej daty.

Celem badania jest:

1. Zbadanie posiadania różnych instrumentów płatniczych i czynników determinujących ich wykorzystywanie oraz określenie postrzegania charakterystyk różnych instrumentów płatniczych (w tym aspekt behawioralny).
2. Precyzyjne oszacowanie faktycznego wykorzystania poszczególnych metod płatności detalicznych.

Informacja nt. prywatności: proszę mieć na uwadze, że wszystkie dane zebrane podczas tego badania są anonimowe i będą wykorzystane tylko i wyłącznie do celów statystyczno-badawczych.

Badanie realizowane jest na zlecenie Narodowego Banku Polskiego.

Badanie takie zrealizowane zostało po raz pierwszy w Polsce w latach 2011-2012. Raport prezentujący wyniki tego badania dostępny jest na stronie Internetowej NBP:

https://www.nbp.pl/home.aspx?f=/systemplatniczy/zwyczaje_platnicze/index.html

Wyjaśnienia dotyczące dzienniczka

Jak działa dzienniczek?

Przed rozpoczęciem prowadzenia dzienniczka płatności prosimy o uważne przeczytanie poniższego wyjaśnienia.

Jak monitorować płatności i wypłaty gotówki?

- Proszę zapisywać wszystkie płatności poniesione w trakcie 3 dni badania, począwszy od dnia wskazanego na pierwszej stronie tego dzienniczka.
- Rejestracji podlegają transakcje dokonane w Polsce. Jeżeli w trakcie badania wyjeżdża Pan/i za granicę, proszę nie notować płatności i wypłat tam dokonywanych.
- Proszę zwracać uwagę na wszystkie wydatki, zarówno duże, jak i małe. Płatność za lody w parku ma dla nas takie samo znaczenie jak zakupy sprzętu RTV/AGD.
- Zależy nam, aby zanotował/a Pan/i wszystkie płatności, również takie, które odbywają się w gospodarce nieformalnej (np. wynagrodzenia opiekunki dla dziecka). Proszę pamiętać, że badanie jest całkowicie anonimowe.
- Płatności warto zapisywać możliwie szybko po ich wykonaniu. Ma to szczególne znaczenie dla płatności gotówkowych, o których łatwo zapomnieć.
- Zachęcamy, aby w okresie badania zbierał/a Pan/i paragony za dokonane zakupy. Pomogą one zweryfikować, czy na pewno zapisał Pan/i wszystkie płatności. (Paragony nie będą zbierane przez ankietera).
- Jeżeli płatności dokonane zostały kartą płatniczą, to przed oddaniem dzienniczka zachęcamy do podjęcia próby weryfikacji wszystkich zapisanych płatności z historią transakcji udostępnioną przez wydawcę karty płatniczej (np. w serwisie bankowości internetowej).
- Jeżeli dokonywał/a Pan/i wpłat i transferów pomiędzy swoimi własnymi rachunkami (np. wpłaty na rachunek oszczędnościowy lub lokatę, wpłaty na rachunek wspólny), to przepływ taki nie powinien być zarejestrowany. Jeżeli natomiast dokonał/a Pan/i wpłaty na rachunek należący do innej osoby, to prosimy uwzględnić ją w dzienniczku.
- W przypadku dzienniczka prowadzonego w formie papierowej: gdyby rzeczywista liczba któregokolwiek typu transakcji przekroczyła przewidziane ramy, uprzejmie prosimy o spisanie ich na dodatkowej kartce — w takim samym schemacie — i oddanie jej wraz z tym dzienniczkiem.

Po zakończeniu 3-dniowego okresu trwania badania, dane zapisane w dzienniczku zostaną odebrane, a następnie zakodowane w systemie elektronicznym, który umożliwi ich dalszą analizę.

Przypominamy, że badanie jest całkowicie anonimowe.

***** Początek badania *****

Jak dużo gotówki ma Pan/i na początku badania (tj. przed wykonaniem jakiegokolwiek płatności) w portfelu/kieszeni/torebce, przeznaczonej do płacenia za zakupy?

		Liczba	Wartość
Monet	1 gr		
	2 gr		
	5 gr		
	10 gr		
	20 gr		
	50 gr		
	1 zł		
	2 zł		
	5 zł		
Banknotów	10 zł		
	20 zł		
	50 zł		
	100 zł		
	200 zł		
	500 zł		

Kwota całkowita: _____ zł

Moduł A: Pozyskiwanie gotówki

Poniżej należy wpisać wszystkie transakcje i zdarzenia mające miejsce w czasie trwania badania, które doprowadziły do pozyskania przez Pana/Panią gotówki (przeznaczonej do płacenia za zakupy).

Jeżeli w trakcie badania nie pozyskał/a Pan/i gotówki w żaden sposób, to prosimy o pozostawienie tego Modułu pustym.

Lp.	Data [format: DD-MM]	Sposób pozyskania gotówki Wpisz numer z listy A.1	Dokładna wartość pozyskanej gotówki	Metoda wypłaty gotówki z bankomatu [tylko w przypadku wskazania bankomatu jako źródła gotówki] Wpisz numer z listy A.2	Czy za wypłatę została pobrana opłata?
1					<input type="checkbox"/> Tak / <input type="checkbox"/> Nie / <input type="checkbox"/> Nie wiem
2					<input type="checkbox"/> Tak / <input type="checkbox"/> Nie / <input type="checkbox"/> Nie wiem
3					<input type="checkbox"/> Tak / <input type="checkbox"/> Nie / <input type="checkbox"/> Nie wiem
4					<input type="checkbox"/> Tak / <input type="checkbox"/> Nie / <input type="checkbox"/> Nie wiem
5					<input type="checkbox"/> Tak / <input type="checkbox"/> Nie / <input type="checkbox"/> Nie wiem
...					<input type="checkbox"/> Tak / <input type="checkbox"/> Nie / <input type="checkbox"/> Nie wiem

Lista A.1. Sposób pozyskania gotówki

Lp.	Sposób pozyskania gotówki
1	W bankomacie
2	W oddziale banku/SKOK
3	Cashback (wypłata gotówki w trakcie transakcji dokonanej kartą płatniczą w punktach usługowo-handlowych)
4	Twoje rezerwy gotówkowe (np. środki trzymane w domu)
5	Od rodziny, przyjaciół, kolegów
6	W kasie pracodawcy lub urzędu (np. wypłata wynagrodzenia, renty, zasiłku)
7	W placówce Poczty Polskiej lub od listonosza (np. emerytura, przekaz pieniężny)
8	Inaczej, jak? _____
9	Nie pamiętam

Lista A.2. Metoda wypłaty gotówki z bankomatu

Lp.	Metoda wypłaty gotówki z bankomatu
1	Poprzez włożenie karty płatniczej do bankomatu
2	Zbliżeniowo kartą płatniczą
3	Niekartowa wypłata mobilna (np. kodem BLIK)
4	Inaczej, jak? _____

Moduł B: Płatności w fizycznych punktach usługowo-handlowych i urzędach

Poniżej należy wpisać wszystkie transakcje dokonane w fizycznych punktach usługowo-handlowych, urzędach i bankach. W tej sekcji nie badamy płatności dokonanych poprzez Internet lub płatności cyklicznych (powtarzalnych, zautomatyzowanych).

Lp.	Data [format: DD-MM]	Miejsce płatności Wpisz numer z listy B.1	Dokładna wartość płat- ności	Metoda dokonania płatności Wpisz numer z listy B.2	Przebieg płatności [tylko w przypadku płatności kartą płatni- czą] Wpisz numer z listy B.3	Czy istniała możliwość płacenia kartą? [tylko w przypadku płatności gotówką]
1						<input type="checkbox"/> Tak / <input type="checkbox"/> Nie / <input type="checkbox"/> Nie wiem
2						<input type="checkbox"/> Tak / <input type="checkbox"/> Nie / <input type="checkbox"/> Nie wiem
3						<input type="checkbox"/> Tak / <input type="checkbox"/> Nie / <input type="checkbox"/> Nie wiem
4						<input type="checkbox"/> Tak / <input type="checkbox"/> Nie / <input type="checkbox"/> Nie wiem
5						<input type="checkbox"/> Tak / <input type="checkbox"/> Nie / <input type="checkbox"/> Nie wiem
...						<input type="checkbox"/> Tak / <input type="checkbox"/> Nie / <input type="checkbox"/> Nie wiem

Lista B.1. Miejsce lub typ płatności

Lp.	Miejsce lub typ płatności
1	Supermarket, hipermarket, dyskont
2	Mały lub wyspecjalizowany sklep z artykułami spożywczymi lub codziennego użytku (np. piekarnia, cukiernia, apteka, drogeria)
3	Kiosk, stragan, targowisko, sprzedawca uliczny
4	Sklep z artykułami przemysłowymi (np. odzieżowy, obuwniczy, z zabawkami, księgarnia, elektroniczny)
5	Stacja benzynowa
6	Restauracja, bar, kawiarnia
7	Hotel, hostel, pensjonat, gospodarstwo agroturystyczne
8	Miejsce kultury, sportu lub rekreacji (np. teatr, kino, muzeum, stadion, siłownia, basen, park rozrywki)
9	Urząd
10	Poczta Polska lub inny dostawca usług pocztowych
11	Automat sprzedażowy, biletomat, parkomat
12	Usługa wykonywana na rzecz gospodarstwa domowego (np. sprzątnięcie, opieka nad dzieckiem, naprawy i remonty)
13	Usługa realizowana poza domem (np. strzyżenie, pranie ubrań, naprawa samochodu, usługi lekarskie i dentystyczne, usługi transportowe i komunikacyjne)
14	Datek charytatywny, darowizna, ofiara pieniężna
15	Inna płatność dla osoby indywidualnej (kieszonkowe, pożyczka, prezent)
16	Inne, jakie? _____
17	Nie pamiętam

Lista B.2. Metoda dokonania płatności

Lp.	Metoda dokonania płatności
1	Gotówka
	Karta płatnicza, w szczególności:
2.1	Karta debetowa lub przedpłacona
2.2	Karta kredytowa lub obciążeniowa
2.3	Nie wiem, jaka to karta
3	Płatność kartą płatniczą zapisaną w telefonie komórkowym lub innym urządzeniu mobilnym (np. Google Pay, Apple Pay)

4	Płatność mobilna niekartowa (np. BLIK)
5	Przelew
6	Polecenie zapłaty
7	Karta podarunkowa, voucher lub punkty lojalnościowe
8	Kryptoaktywa (np. Bitcoin)
9	Przekaz pocztowy
10	Inaczej, jak? _____
11	Nie pamiętam

Lista B.3. Sposób dokonania płatności kartą płatniczą

Lp.	Sposób dokonania płatności kartą płatniczą
1	Zbliżeniowo z podaniem PINu
2	Zbliżeniowo bez podania PINu
3	Poprzez włożenie karty do terminala oraz podanie PINu
4	Poprzez włożenie karty do terminala oraz podpisanie pokwitowania
5	Poprzez przeciągnięcie karty paskiem magnetycznym w terminalu oraz podanie PINu
6	Poprzez przeciągnięcie karty paskiem magnetycznym w terminalu oraz podpisanie pokwitowania
7	Nie pamiętam

Moduł C: Płatności w sieci Internet

W tej sekcji badamy jakie płatności przeprowadził/a Pan/i w sieci Internet (np. w sklepie internetowym, serwisie aukcyjnym lub zakupy w aplikacji mobilnej). Podawane transakcje muszą mieć charakter jednorazowy, tj. dotyczyć konkretnych zakupów, a nie cykliczny (np. opłat za rachunki), gdyż takie płatności będą badane w innym module.

Lp.	Data [format: DD-MM]	Typ zakupionego towaru Wpisz numer z listy C.1	Dokładna wartość płatności	Metoda dokonania płatności Wpisz numer z listy C.2
1				
2				
3				
...				

Lista C.1. Kategoria płatności

Lp.	Kategoria płatności
1	Odzież i obuwie (w tym sportowe)
2	Sprzęt elektroniczny lub gospodarstwa domowego
3	Produkty spożywcze i usługi gastronomiczne dostarczane do domu
4	Kosmetyki i leki
5	Rozrywka (np. książki, muzyka, gry, aplikacje mobilne)
6	Datek charytatywny, darowizna, ofiara pieniężna
7	Podróże i zakwaterowanie
8	Meble i inne wyposażenie mieszkania (inne niż sprzęt elektroniczny lub gospodarstwa domowego)
9	Bilety na wydarzenia kulturalne, sortowane lub inne atrakcje
10	Podatki lub inne opłaty publiczne opłacane jednorazowo (np. opłata sądowa, opłata skarbową)
11	Inna płatność dla osoby indywidualnej (kieszonkowe, pożyczka, prezent)
12	Inna, jaka? _____
13	Nie pamiętam

Lista C.2. Metoda dokonania płatności

Lp.	Metoda dokonania płatności
1	Gotówka (płatność przy odbiorze u dostawcy/kuriera)
2	Gotówka (płatność przy odbiorze osobistym w sklepie lub punkcie wydania)
	Karta płatnicza, w szczególności:
3.1	Karta debetowa lub przedpłacona
3.2	Karta kredytowa lub obciążeniowa
3.3	Nie wiem, jaka to karta
4	Płatność kartą płatniczą zapisaną w portfelu cyfrowym (np. Google Pay, Apple Pay, Visa Checkout, Masterpass)
5	Płatność mobilna niekartowa (np. kod BLIK)
6	PayPal
7	Szybki przelew, w ramach którego operator transakcji przekierował mnie do mojego banku (tzw. pay-by-link)
8	Przelew tradycyjny, czyli taki w którym dane odbiorcy wpisuje się samodzielnie
9	Polecenie zapłaty
10	Karta podarunkowa, voucher lub punkty lojalnościowe
11	Kryptoaktywa (np. Bitcoin)
12	Inaczej, jak? _____
13	Nie pamiętam

Moduł D: Płatności cykliczne za rachunki

W tej sekcji badamy płatności powtarzalne, tj. płatności za rachunki, które opłaca Pan/i w regularnych odstępach (np. za czynsz, prąd, gaz). Większości z tych wydatków towarzyszy papierowa lub elektroniczna faktura.

Poniżej proszę podać wszystkie transakcje tego typu, które miały miejsce w ciągu badania lub 7 dni, które je poprzedzały.

Proszę podać tylko te transakcje, które zrealizował/a Pan/i osobiście (a nie inny członek gospodarstwa domowego).

Lp.	Data [format: DD-MM]	Za co zapłaciłeś? Wpisz numer z listy D.1	Dokładna wartość płatności	Metoda dokonania płatności Wpisz numer z listy D.2
1				
2				
3				
4				
5				
...				

Lista D.1. Typ płatności

Lp.	Typ płatności
1	Czynsz
2	Rata kredytu hipotecznego
3	Rachunki za media (gaz, woda, energia elektryczna, wywóz śmieci, centralne ogrzewanie)
4	Ubezpieczenia (np. na życie, samochodowe, mienia)
5	Telefon (stacjonarny, komórkowy) lub Internet
6	Podatki lub inne opłaty publiczne opłacane regularnie (np. podatek od nieruchomości, abonament radiowo-telewizyjny, opłata za użytkowanie wieczyste)
7	Kultura i rozrywka (np. abonament telewizji kablowej lub cyfrowej, opłaty subskrypcyjne takie jak: prenumeraty czasopism czy serwisów filmowych lub muzycznych)
8	Rata kredytu, pożyczki lub spłata zadłużenia na karcie kredytowej
9	Wydatki medyczne
10	Wydatki związane z edukacją (np. czesne)
11	Usługa wykonywana na rzecz gospodarstwa domowego (np. sprzątanie, opieka nad dzieckiem, naprawy i remonty)
12	Datek charytatywny, darowizna, ofiara pieniężna
13	Dobrowolne ubezpieczenie emerytalne
14	Inna, jaka? _____
15	Nie pamiętam

Lista D.2. Metoda dokonania płatności

Lp.	Metoda dokonania płatności
1	Gotówka (płatność poprzez pośrednika: w kasie banku)
2	Gotówka (płatność poprzez pośrednika: na poczcie lub innym punkcie przyjmującym wpłaty)
3	Gotówka (płatność bezpośrednio u dostawcy usługi, w punkcie usługi lub u inkasenta)
	Karta płatnicza, w szczególności:
4.1	Karta debetowa + przedpłacona
4.2	Karta kredytowa + obciążeniowa
4.3	Nie wiem, jaka to karta
5	Płatność kartą płatniczą zapisaną w portfelu cyfrowym (np. Google Pay, Apple Pay, Visa Checkout, Masterpass)
6	Płatność mobilna niekartowa (np. kod BLIK)
7	PayPal
8	Szybki przelew, w ramach którego operator transakcji przekierował mnie do mojego banku (tzw. pay-by-link)
9	Przelew tradycyjny, czyli taki w którym dane odbiorcy wpisuje się samodzielnie
10	Polecenie zapłaty
11	Karta podarunkowa, voucher lub punkty lojalnościowe
12	Kryptoaktywa (np. Bitcoin)
13	Inaczej, jak? _____
14	Nie pamiętam

Jak dużo gotówki ma Pan/i na końcu badania (po dokonaniu ostatniej zarejestrowanej płatności) w portfelu/kieszeni/torebce?

		Liczba	Suma
Monet	1 gr		
	2 gr		
	5 gr		
	10 gr		
	20 gr		
	50 gr		
	1 zł		
	2 zł		
	5 zł		
Banknotów	10 zł		
	20 zł		
	50 zł		
	100 zł		
	200 zł		
	500 zł		

Kwota całkowita: _____ zł

Czy jest jakaś kwota gotówki, którą w trakcie badania odłożył/a Pan/i jako swoje rezerwy gotówkowe (np. środki trzymane w domu lub wpłacone na konto) i nie znajduje się ona już w Pana/Pani portfelu/kieszeni/torebce? Jeżeli tak, to jaka:

Kwota: _____ zł

***** Koniec badania *****

Załącznik nr 3. Posiadanie rachunków i kart płatniczych w populacji z uwzględnieniem osób w wieku 15-17 lat

Tabela 8. Szacunkowe ubankowienie w Polsce dla próby respondentów w wieku 15 l. i więcej

kategoria wiekowa	liczba osób w danej kategorii (w mln)	ubankowienie		nieubankowienie	
		(w %)	nominalnie (w mln)	(w %)	nominalnie (w mln)
15-17	1,1	6,7%	0,1	93,3%	1,0
18-24	2,7	84,0%	2,3	16,0%	0,4
25-39	8,5	97,0%	8,2	3,0%	0,3
40-54	8,1	97,4%	7,8	2,6%	0,2
55-64	5,0	87,7%	4,4	12,3%	0,6
65+	7,1	73,2%	5,2	26,8%	1,9
suma:	32,4	86,5%	28,0	13,5%	4,4

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych GUS⁴⁴.

Tabela 9. Szacunkowe ukartowienie w Polsce dla próby respondentów w wieku 15 l. i więcej

kategoria wiekowa	liczba osób w danej kategorii (w mln)	ukartowienie		nienieukartowienie	
		(w %)	nominalnie (w mln)	(w %)	nominalnie (w mln)
15-17	1,1	9,2%	0,1	90,8%	1,0
18-24	2,7	84,0%	2,3	16,0%	0,4
25-39	8,4	96,3%	8,1	3,7%	0,3
40-54	8,1	96,8%	7,8	3,2%	0,3
55-64	5,0	74,5%	3,7	25,5%	1,3
65+	7,1	54,8%	3,9	45,2%	3,2
suma:	32,4	80,2%	26,0	19,8%	6,4

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych GUS⁴⁵.

⁴⁴ Główny Urząd Statystyczny, „Rocznik Demograficzny 2021”, Warszawa 2021. <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/roczniki-statystyczne/roczniki-statystyczne/rocznik-demograficzny-2021,3,15.html>

⁴⁵ Ibid.

Spis skrótów

CAPI	(ang. <i>Computer Assisted Personal Interview</i>), metoda realizacji badania polegająca na przeprowadzeniu bezpośredniego wywiadu badania z respondentem osobiście, wspomagane 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 z 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
SPACE	badanie Europejskiego Banku Centralnego (EBC) pt. „Study on the payment attitudes of consumers in the euro area”
EBC/ECB	Europejski Bank Centralny/European Central Bank

Bibliografia

1. 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>.
2. Caddy J., Delaney L., i Fisher C., *Consumer Payment Behaviour in Australia: Evidence from the 2019 Consumer Payments Survey*, Sydney 2020, Reserve Bank of Australia Research Discussion Paper, <https://rba.gov.au/publications/rdp/2020/pdf/rdp2020-06.pdf>.
3. Demirgüç-Kunt A., Klapper L., Singer D., Ansar S., i Hess J., *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*, World Bank, Washington, DC, USA 2018, <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/29510/9781464812590.pdf>.
4. Esselink H., i Hernández L., *The use of cash by households in the euro area*, Frankfurt am Main, Germany 2017, ECB Occasional Paper Series, <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/scpops/ecb.op201.en.pdf>.
5. ECB, *Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE)*, Frankfurt am Main, Germany 2020, <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/ecb.spacereport202012-bb2038bbb6.en.pdf>.
6. Główny Urząd Statystyczny, *Rocznik Demograficzny 2021*, Warszawa 2021, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/roczniki-statystyczne/roczniki-statystyczne/rocznik-demograficzny-2021,3,15.html>.
7. Greene C., i Stavins J., *2020 Diary of Consumer Payment Choice*, Atlanta, GA, USA 2021, Federal Reserve Bank of Atlanta Research Data Reports, <https://www.atlantafed.org/banking-and-payments/consumer-payments/diary-of-consumer-payment-choice/2020-diary.aspx>.
8. Harasim J., i Świecka B., *Kluczowe czynniki wyboru formy płatności przez konsumentów*, FROB 2019.
9. Heisel J.M., *Cash payments are declining*, Copenhagen 2020, Danmarks Nationalbank Analysis, <https://www.nationalbanken.dk/en/publications/Pages/2020/02/Cash-payments-are-declining.aspx>.
10. Henry C., Huynh K.P., i Welte A., *2017 Methods-of-Payment Survey Report*, Ottawa, Canada 2018, Bank of Canada Staff Discussion Papers, <https://www.bankofcanada.ca/wp-content/uploads/2018/12/sdp2018-17.pdf>.
11. Kotkowski R., Dulnicz M., i Maciejewski K., *Zwyczajne płatnicze w Polsce w 2020 r. Podstawowe wyniki badania*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2021, https://www.nbp.pl/systemplatniczy/zwyczajne_platnicze/zwyczajne_platnicze_Polakow_2020.pdf.
12. Koźliński T., *Porównanie wyników badań ubankowienia Polaków przeprowadzonych przez NBP w 2006 i 2009 r.*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2009, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/ubankowienie_polakow.pdf.
13. Koźliński T., *Zwyczajne płatnicze Polaków*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2013, https://www.nbp.pl/systemplatniczy/zwyczajne_platnicze/zwyczajne_platnicze_Polakow.pdf.

14. Koźliński T., *Wybrane wyniki badania Polaków nt. korzystania z usług bankowych i płatności 2016*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2017, https://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot-bezgotowkowy/Polacy-na-temat-uslug-bankowych_2016.pdf.
15. Maison D., *Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego. Raport z badania 2016 i analiza porównawcza z danymi z 2009 i 2013 roku*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2017, <https://www.nbp.pl/badania/seminaria/8v2017.pdf>.
16. Manikowski A., *Raport z badania czynników oddziałujących na wielkość obrotu gotówkowego w Polsce*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2017, <https://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot-gotowkowy/raport-gotowka-2016.pdf>.
17. Mitchell O.S., i Lusardi A., *Financial Literacy: Implications for Retirement Security and the Financial Marketplace*, Oxford University Press 2011, <https://oxford.universitypressscholarship.com/view/10.1093/acprof:oso/9780199696819.001.0001/acprof-9780199696819>.
18. Norges Bank, *Retail payment services 2020*, Oslo, Norway 2021, Norges Bank Papers, <https://www.norges-bank.no/en/news-events/news-publications/Reports/Norges-Bank-Papers/2021/papers-22021/>.
19. Rabong M., *Raport na temat usługi cash back na polskim rynku*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2014, <https://www.nbp.pl/systemplatniczy/cash-back/cashback2014.pdf>.
20. Sveriges Riksbank, *Payments Report 2021*, Stockholm, Sweden 2021, <https://www.riksbank.se/globalassets/media/rapporter/betalningsrapport/2021/engelska/payments-report-2021.pdf>.
21. Swiss National Bank, *Survey on Payment Methods 2020*, Zurich, Switzerland 2021, https://www.snb.ch/en/mmr/reference/paytrans_survey_report_2020/source/paytrans_survey_report_2020.en.pdf.
22. UK Finance, *UK Payment Markets 2021*, London, UK 2021, <https://www.ukfinance.org.uk/sites/default/files/uploads/SUMMARY-UK-Payment-Markets-2021-FINAL.pdf>.

Spis tabel

Tabela 1. Pytania dotyczące wiedzy finansowej zadane w badaniu.....	16
Tabela 2. Szacunkowe ubankowienie i nieubankowienie w skali Polski	19
Tabela 3. Szacunkowe ukartowienie i nieukartowienie w skali Polski	34
Tabela 4. Posiadanie karty płatniczej oraz posiadanie rachunku płatniczego w 2020 r.....	35
Tabela 5. Posiadanie karty płatniczej oraz posiadanie rachunku płatniczego w 2012 r.....	36
Tabela 6. Średnia wartość transakcji dla poszczególnych typów instrumentów płatniczych.....	77
Tabela 7. Klasyfikacja badanych według wskaźnika „lejkowego”	94
Tabela 8. Szacunkowe ubankowienie w Polsce dla próby respondentów w wieku 15 l. i więcej	122
Tabela 9. Szacunkowe ukartowienie w Polsce dla próby respondentów w wieku 15 l. i więcej..	122

Spis wykresów

Wykres 1. Dni realizacji badania.....	11
Wykres 2. Charakterystyka respondentów ze względu na płeć, wiek i wykształcenie.....	13
Wykres 3. Charakterystyka respondentów ze względu na miejscowość zamieszkania.....	14
Wykres 4. Charakterystyka respondentów ze względu na sytuację społeczno-zawodową.....	14
Wykres 5. Charakterystyka respondentów ze względu na wielkość gospodarstwa domowego oraz dochód rozporządzalny.....	15
Wykres 6. Charakterystyka respondentów ze względu na stan posiadania.....	16
Wykres 7. Wyniki testu wiedzy finansowej respondentów.....	17
Wykres 8. Posiadanie przynajmniej jednego rachunku płatniczego.....	18
Wykres 9. Ubankowienie w Polsce pomiędzy 2006 a 2020 r.....	20
Wykres 10. Liczba bieżących rachunków rozliczeniowych osób fizycznych prowadzonych przez banki w Polsce na koniec kolejnych półroczy w okresie od 2010 do 2020 r.....	20
Wykres 11. Deklarowane korzystanie z rachunku płatniczego innej osoby wśród osób nieposiadających rachunku płatniczego.....	21
Wykres 12. Przyczyny nieposiadania rachunku płatniczego.....	22
Wykres 13. Przyczyny nieposiadania rachunku płatniczego na przestrzeni lat.....	22
Wykres 14. Charakterystyka rachunków płatniczych będących w posiadaniu respondentów.....	23
Wykres 15. Możliwość wykorzystania kanałów dostępu do rachunków płatniczych.....	24
Wykres 16. Częstotliwość korzystania z kanałów dostępu do rachunków płatniczych.....	24
Wykres 17. Posiadanie dostępu do oddziałów bankowych.....	25
Wykres 18. Częstotliwość korzystania z oddziałów bankowych.....	25
Wykres 19. Przyczyny niekorzystania z oddziałów bankowych.....	26
Wykres 20. Dostęp do kanału internetowego.....	27
Wykres 21. Częstotliwość korzystania z kanału internetowego.....	28
Wykres 22. Przyczyny niekorzystania z kanału internetowego.....	28
Wykres 23. Dostęp do kanału mobilnego.....	29
Wykres 24. Częstotliwość korzystania z kanału mobilnego.....	30
Wykres 25. Przyczyny niekorzystania z kanału mobilnego.....	31
Wykres 26. Dostęp do kanału telefonicznego.....	32
Wykres 27. Częstotliwość korzystania z kanału telefonicznego.....	32
Wykres 28. Posiadanie przynajmniej jednej karty płatniczej.....	33
Wykres 29. Ukartowienie w Polsce pomiędzy 2008 a 2020 r.....	34
Wykres 30. Liczba kart płatniczych w posiadaniu osób fizycznych w Polsce na koniec kolejnych półroczy w okresie od 2010 do 2020 r.....	35
Wykres 31. Charakterystyka kart będących w posiadaniu respondentów.....	36
Wykres 32. Przyczyny nieposiadania karty płatniczej.....	37
Wykres 33. Przyczyny nieposiadania karty płatniczej w 2012 i 2020 r.....	37

Wykres 34. Wykorzystanie metod płatności w ciągu ostatnich 12 miesięcy poprzedzających badanie.....	38
Wykres 35. Wykorzystanie metod płatności w ciągu ostatnich 12 miesięcy poprzedzających badanie w Polsce i krajach strefy euro	39
Wykres 36. Charakterystyka osób korzystających wyłącznie z gotówki	40
Wykres 37. Udział osób korzystających wyłącznie z gotówki w Polsce i krajach strefy euro	40
Wykres 38. Odsetek respondentów oceniających poszczególne metody płatności.....	41
Wykres 39. Ocena szybkości różnych metod płatności w handlu stacjonarnym.....	42
Wykres 40. Ocena łatwości użycia różnych metod płatności w handlu stacjonarnym.....	42
Wykres 41. Ocena bezpieczeństwa różnych metod płatności w handlu stacjonarnym	43
Wykres 42. Ocena czy różne metody płatności w handlu stacjonarnym są tanie.....	43
Wykres 43. Ocena powszechności akceptacji różnych metod płatności w handlu stacjonarnym..	44
Wykres 44. Ocena szybkości różnych metod płatności w handlu internetowym.....	45
Wykres 45. Ocena łatwości użycia różnych metod płatności w handlu internetowym.....	45
Wykres 46. Ocena bezpieczeństwa różnych metod płatności w handlu internetowym.....	46
Wykres 47. Ocena czy różne metody płatności w handlu internetowym są tanie	46
Wykres 48. Ocena powszechności akceptacji różnych metod płatności w handlu internetowym.	47
Wykres 49. Preferowane przez respondentów metody płatności	48
Wykres 50. Preferowane przez respondentów metody płatności w Polsce i krajach strefy euro...	49
Wykres 51. Ocena jak ważne jest posiadanie możliwości płatności gotówką	50
Wykres 52. Ocena ważności możliwości płatności gotówką wśród grup o różnych preferencjach płatniczych	50
Wykres 53. Ocena ważności możliwości płatności gotówką w Polsce i krajach strefy euro.....	51
Wykres 54. Kwota gotówki, którą respondenci starają się mieć zawsze przy sobie	52
Wykres 55. Kwota gotówki, przy posiadaniu której respondenci odczuwają dyskomfort.....	52
Wykres 56. Udział osób wskazujący, że jest kwota, poniżej której zapłacą gotówką	53
Wykres 57. Udział osób wskazujący, że jest kwota, powyżej której zapłacą gotówką	53
Wykres 58. Kwoty, poniżej których deklarowana jest preferencja wykorzystania gotówki.....	53
Wykres 59. Kwoty, powyżej których deklarowana jest preferencja wykorzystania gotówki.....	53
Wykres 60. Ocena łatwości dostępu do różnych miejsc wypłaty gotówki	54
Wykres 61. Udział wskazań o trudnym lub bardzo trudnym dostępie do bankomatów w Polsce i krajach strefy euro.....	55
Wykres 62. Udział wskazań o trudnym lub bardzo trudnym dostępie do bankomatów a liczba bankomatów <i>per capita</i> (liczba bankomatów na milion osób) w Polsce i krajach strefy euro	55
Wykres 63. Czas dotarcia do wybranych miejsc wypłaty gotówki (ujęcie 1)	56
Wykres 64. Czas dotarcia do wybranych miejsc wypłaty gotówki (ujęcie 2)	56
Wykres 65. Przeciętna liczba wypłat gotówki w ciągu miesiąca w poszczególnych kanałach.....	57
Wykres 66. Przeciętna liczba wpłat gotówki w ciągu kwartału, w poszczególnych kanałach	57
Wykres 67. Przyczyny skorzystania z możliwości wypłaty gotówki w oddziałach bankowych... 58	

Wykres 68. Przyczyny nieskorzystania z możliwości wypłaty gotówki w oddziałach bankowych	59
Wykres 69. Przyczyny skorzystania z możliwości wpłaty gotówki w oddziałach bankowych	59
Wykres 70. Przyczyny nieskorzystania z możliwości wpłaty gotówki w oddziałach bankowych	60
Wykres 71. Forma otrzymywania wynagrodzenia	60
Wykres 72. Wartościowy udział wypłat wynagrodzenia w formie gotówkowej	61
Wykres 73. Wartościowy udział wypłat wynagrodzenia w formie gotówkowej w Polsce i krajach strefy euro	62
Wykres 74. Wypłaty gotówki tuż po uzyskaniu wynagrodzenia w formie bezgotówkowej	62
Wykres 75. Posiadanie banknotu 500 zł w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie	63
Wykres 76. Sposób pozyskania banknotu 500 złotych	64
Wykres 77. Sposób wykorzystania banknotu 500 zł	64
Wykres 78. Wykorzystanie monet o nominałach 1-, 2-, 5- groszy	64
Wykres 79. Utrzymywanie zasobów gotówkowych w domu	65
Wykres 80. Utrzymywanie zasobów gotówkowych w domu w Polsce i krajach strefy euro	66
Wykres 81. Charakterystyka osób zgłaszających zmianę zachowań konsumenckich	68
Wykres 82. Zmiana zachowań konsumenckich w związku z pandemią COVID-19 wśród respondentów deklarujących zmianę swoich zachowań	68
Wykres 83. Charakterystyka osób zgłaszających zmianę zachowań płatniczych	69
Wykres 84. Typ zmiany zachowań płatniczych w związku z pandemią COVID-19 wśród respondentów deklarujących zmianę swoich zachowań	69
Wykres 85. Zmiana w zachowaniach płatniczych w zależności od zmiany zachowań konsumenckich	70
Wykres 86. Przewidywana trwałość zmian w zachowaniach płatniczych spowodowanych pandemią COVID-19	70
Wykres 87. Występowanie trudności z dokonywaniem płatności gotówką	71
Wykres 88. Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości transakcji w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P	72
Wykres 89. Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie transakcji w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P w podziale na cechy demograficzne	73
Wykres 90. Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej wartości transakcji w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P w podziale na cechy demograficzne	73
Wykres 91. Porównanie udziału transakcji gotówkowych i bezgotówkowych w ogólnej liczbie transakcji w fizycznych punktach handlowo-usługowych w latach 2012-2020	74
Wykres 92. Porównanie udziału transakcji gotówkowych i bezgotówkowych w ogólnej wartości transakcji w fizycznych punktach handlowo-usługowych w latach 2012-2020	74
Wykres 93. Udział transakcji gotówkowych w ogólnej liczbie transakcji w fizycznych punktach handlowo-usługowych w Polsce i na świecie	75
Wykres 94. Udział transakcji gotówkowych w ogólnej wartości transakcji w fizycznych punktach handlowo-usługowych w Polsce i na świecie	76

Wykres 95. Zachowania płatnicze a wskazywana preferencja wykorzystania gotówki	76
Wykres 96. Liczba i wartość zrealizowanych płatności w zależności od kwoty transakcji.....	77
Wykres 97. Wykorzystanie instrumentów płatniczych w zależności od kwoty transakcji	78
Wykres 98. Miejsce lub typ płatności zrealizowanej w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P	79
Wykres 99. Udział liczby transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w łącznej liczbie transakcji zrealizowanych w poszczególnych miejscach i kategoriach płatności w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P	80
Wykres 100. Udział wartości transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w łącznej wartości transakcji zrealizowanych w poszczególnych miejscach i kategoriach płatności w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P	80
Wykres 101. Możliwość realizacji transakcji kartą płatniczą w przypadku wykorzystania gotówki	81
Wykres 102. Porównanie możliwości realizacji transakcji kartą płatniczą w przypadku wykorzystania gotówki w latach 2012 i 2020	82
Wykres 103. Metody realizacji transakcji kartami płatniczymi	83
Wykres 104. Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości transakcji zdalnych.....	84
Wykres 105. Szczegółowy udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości transakcji zdalnych	84
Wykres 106. Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie transakcji zdalnych w Polsce i krajach strefy euro	85
Wykres 107. Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie transakcji zdalnych w Polsce i krajach strefy euro	85
Wykres 108. Kategorie transakcji zdalnych.....	86
Wykres 109. Udział liczby transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w poszczególnych kategoriach transakcji zdalnych.....	87
Wykres 110. Udział wartości transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w poszczególnych kategoriach transakcji zdalnych.....	87
Wykres 111. Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości płatności cyklicznych.....	88
Wykres 112. Szczegółowy udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości płatności cyklicznych	88
Wykres 113. Udział poszczególnych typów instrumentów płatniczych w łącznej liczbie transakcji zdalnych w Polsce i krajach strefy euro	89
Wykres 114. Wartość i liczba płatności cyklicznych z podziałem na kategorie transakcji	89
Wykres 115. Liczba transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w różnych kategoriach płatności cyklicznych	90
Wykres 116. Wartości transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w różnych kategoriach płatności cyklicznych	90
Wykres 117. Metody pozyskiwania gotówki	91

Wykres 118. Sposób realizacji wypłaty gotówkowej w bankomatach.....	91
Wykres 119. Występowanie opłaty za wypłatę gotówki w bankomatach.....	92
Wykres 120. Wskaźnik intensywności korzystania z obrotu bezgotówkowego w latach 2009-2020	94

www.nbp.pl