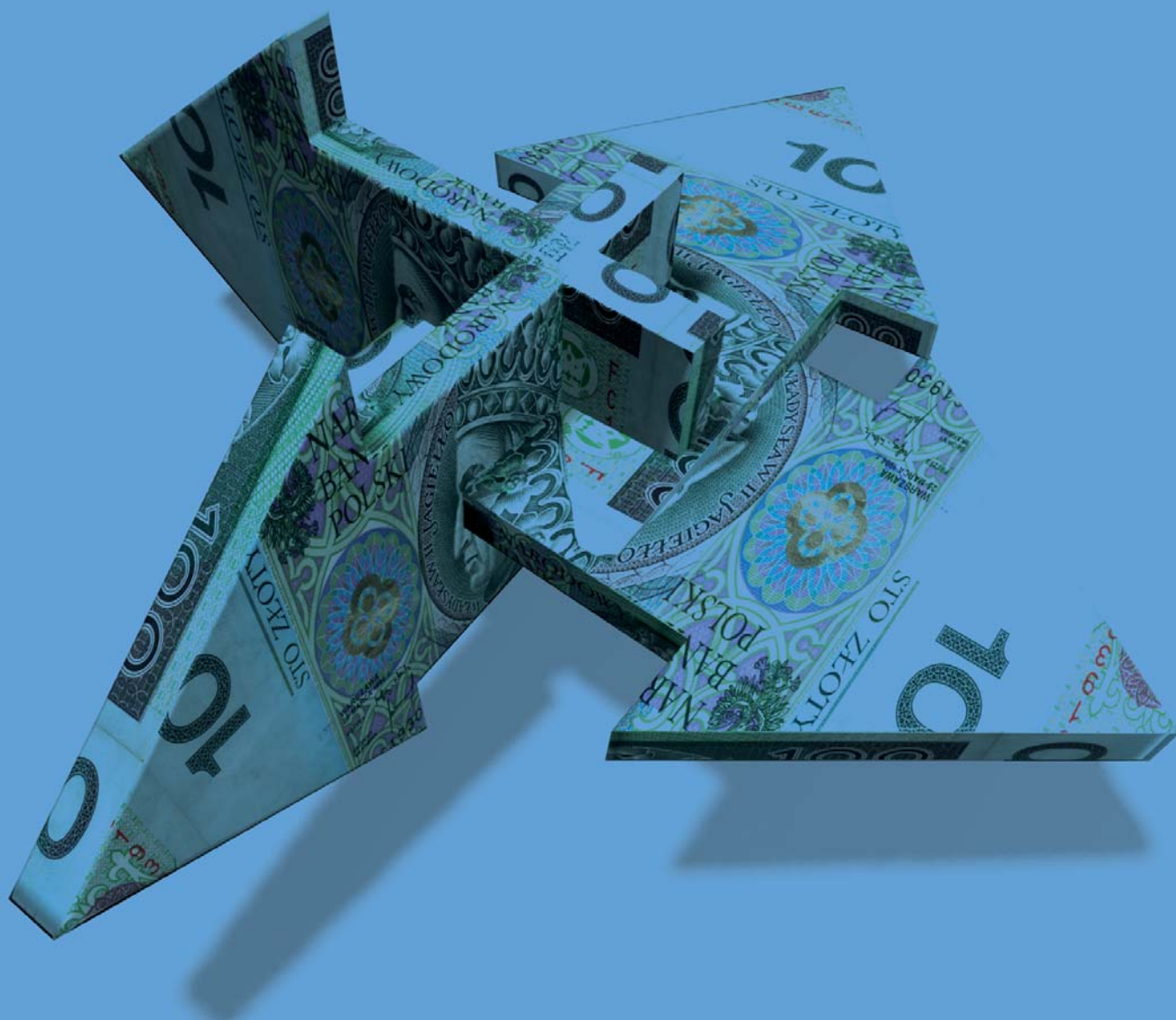


Gdzie Polacy najchętniej opłacają rachunki?

Stan obecny i kierunki rozwoju

raport z badań



URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Gdzie Polacy najchętniej opłacają rachunki?

Stan obecny i kierunki rozwoju

— raport z badań



URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Badanie zostało przeprowadzone przez TNS OBOP na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, od 19 do 23 lipca 2007 roku, na ogólnopolskiej grupie 1000 gospodarstw domowych, poprzez wywiady bezpośrednie z osobami odpowiedzialnymi za opłacanie rachunków w ramach projektu Transition Facility nr 2004/016-829.02.04 „System ochrony konsumentów”

ISBN 978-83-60632-23-9

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Plac Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
tel: 022 55 60 800
www.uokik.gov.pl

Warszawa 2008

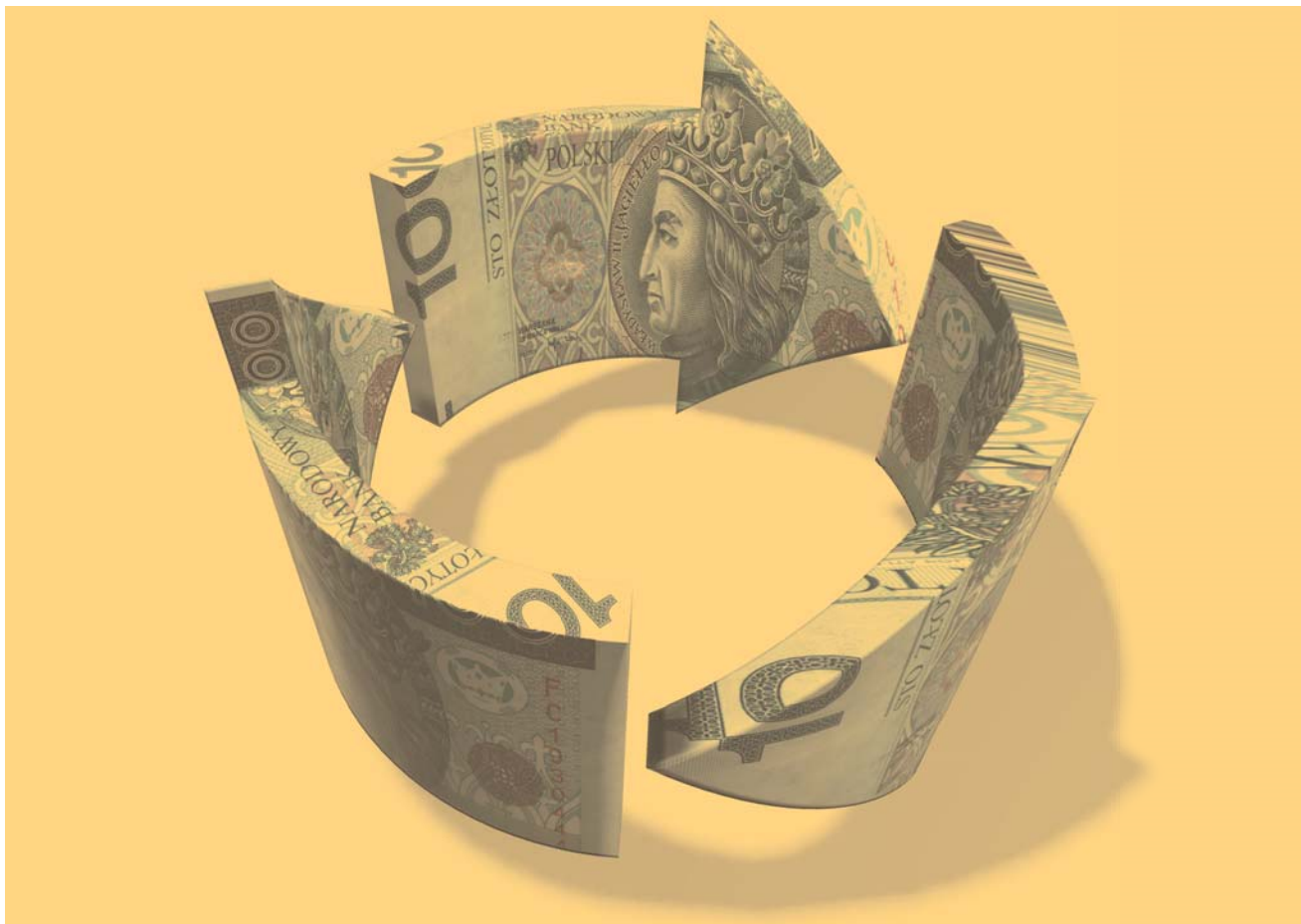
Realizacja: Agencja Reklamowo-Wydawnicza A. Grzegorzczak, www.grzeg.com.pl



Spis treści

Cele badania.....	5
1. Sposób i miejsce dokonywania płatności gotówkowych	7
2. Znajomość różnych sposobów płatności wśród konsumentów ...	9
3. Opłacanie rachunków na Poczcie	12
4. Opłacanie rachunków w punkcie obsługi klienta lub u inkasenta.....	17
5. Opłacanie rachunków przelewem w oddziale banku	22
6. Przelew przez Internet.....	27
7. Gotówką w oddziale banku	32
8. Gotówką u pośrednika/agenta w punkcie finansowym	37

9. Gotówką w sklepowej kasie	42
10. Zlecenie stałe na koncie lub polecenie zapłaty.....	47
11. Porównanie oceny usług podmiotów przyjmujących opłaty za rachunki.....	51
12. Porównanie powodów korzystania z różnych form płatności	53
13. Porównanie powodów niekorzystania z poszczególnych form płatności.....	56
14. Przyszłość różnych form płatności	58
Podsumowanie	62
Wnioski w liczbach	65



CELE BADANIA

Przeprowadzona sonda miała na celu:

- zebranie informacji, w jaki sposób obecnie polscy konsumenci dokonują płatności gotówkowych za usługi komunalne i inne cykliczne, np.: gaz, prąd, wywóz nieczystości, abonament RTV, telefon – ustalenie spektrum możliwości i wykorzystywanych sposobów dokonywania opłat;
- zebranie informacji o znajomości rynku płatności gotówkowych wśród polskich konsumentów, w tym:
- ustalenie jak liczna jest grupa osób zdających sobie sprawę z wielu możliwości dokonania takich opłat obecnie i – w tym sensie – świadomie dokonuje wyboru formy płatności; charakterystyka społeczno-demograficzna tej grupy;

- 
- ustalenie jak liczna jest grupa konsumentów, którzy dokonują płatności w sposób niezmienny od lat, z powodu nieświadomości zmian, jakie przechodzi rynek usług płatności gotówkowych; charakterystyka społeczno-demograficzna tej grupy;
 - zebranie informacji o preferowanych sposobach dokonywania opłat; próba określenia kierunków, w których ewoluuje przekazywanie płatności gotówkowych oraz konsumencie preferencje wobec tego typu usług – wyznaczniki dla kierunków rozwoju rynku;
 - ustalenie poziomu satysfakcji z usług finansowych świadczonych przez Poczta Polska i jej konkurentów oraz czynników decydujących o poczuciu tej satysfakcji.



1. Sposób i miejsce dokonywania płatności gotówkowych

Urzędy pocztowe są najpopularniejszym miejscem dokonywania comiesięcznych płatności. Przynajmniej niektóre rachunki opłaca tam ponad dwie trzecie respondentów. Dalsze 36 proc. badanych płaci za nie gotówką w oddziale banku, a niewiele mniej korzysta z możliwości zapłaty w punkcie obsługi klienta lub bezpośrednio u inkasenta. Najmniej popularne wśród konsumentów są usługi pośrednika/agenta w punkcie finansowym oraz kasa w sklepie lub hipermarkecie.

Zdecydowanie najpopularniejszą formą płatności są transakcje gotówkowe. Znacznie mniej popularne są bezgotówkowe, takie jak przelewy oraz stałe zlecenia na kontach.

1. W jaki sposób i jak często opłaca Pan(i) rachunki?



2. Znajomość różnych sposobów płatności wśród konsumentów

Respondenci na ogół znają nie więcej niż dwa sposoby opłacania rachunków. Najczęściej są to: płatność gotówką na pocztę lub w oddziale banku. Najgorzej poinformowane o dostępnych możliwościach płatności są osoby starsze, słabo wykształcone i mieszkańcy wsi. Natomiast największą wiedzę w tym zakresie dysponują respondenci młodzi, z wyższym wykształceniem, mieszkający w największych miastach.

Co trzeci badany wie, że rachunek uregulować można gotówką w kasie znajdującej się w punkcie obsługi klienta. Możliwość zapłaty przelewem w oddziale banku wymienia niewiele mniej ankietowanych, a przelew przez Internet co piąty.

Zaledwie jeden na stu respondentów wymienia spontanicznie wszystkie dziesięć zaproponowanych w pytaniu sposobów opłacania rachunków. Prawie co trzeci badany zna tylko jeden taki sposób, tyle samo zna dwa. Jeśli wymieniany jest tylko jeden sposób to ponad połowa respondentów korzysta z usług Poczty. Natomiast jeśli konsument zna dwa sposoby, to najczęściej są to płatność na pocztę i gotówką w oddziale banku.

Co piąta osoba zna trzy możliwości opłacenia rachunku, a więcej niż co dziesiąty badany zna więcej, bo od pięciu do dziewięciu.

69 proc. osób w wieku 60 i więcej lat i znacznie mniej, bo 47 proc. dwudziestolatków, zna co najwyżej dwa sposoby opłacania rachunków. Tylko czterech na stu najstarszych respondentów potrafi wymienić pięć lub więcej możliwości.

2. Proszę wymienić wszystkie możliwe sposoby opłacania rachunków jakie Pan(i) zna.



Liczba wymienianych sposobów zwiększa się wraz z poziomem wykształcenia badanych. Co najwyżej dwa sposoby wymienia 77 proc. respondentów z wykształceniem podstawowym oraz 64 proc. z wykształceniem zasadniczym zawodowym. Natomiast wśród ankietowanych z wykształceniem wyższym co najwyżej dwa sposoby płatności wymienia tylko 44 procent.

Więcej sposobów znają mieszkańcy miast powyżej 500 tys. (19 proc. zna ich pięć lub więcej, a tylko 39 proc. dwa lub mniej) niż mieszkańcy wsi (odpowiednio 5 proc. i 65 proc.).

Najczęściej pięć lub więcej możliwości wymieniają gospodynie domowe (20 proc.), kierownicy i specjaliści (17 proc.), pracownicy administracji i usług (17 proc.) oraz osoby z gospodarstw domowych o dochodach w wysokości 2000 zł i więcej (17 proc.). Najczęściej znają maksymalnie dwa sposoby opłacania rachunków rolnicy (75 proc.), emeryci i renciści (67 proc.), a także osoby z gospodarstw domowych o dochodach poniżej 1250 zł (75 proc.).

O możliwości opłacania rachunków na pocztę wie zdecydowana większość respondentów we wszystkich grupach społeczno-demograficznych. Znaczące różnice pojawiają się, jeśli chodzi o znajomość bardziej nowoczesnych metod.

Przelewy internetowe wymienia 45 proc. dwudziestolatków i 5 proc. osób w wieku 60 i więcej lat. Znacznie częściej wiedzą o takiej możliwości osoby z wykształceniem wyższym (43 proc.) niż podstawowym (1 proc.) czy zasadniczym zawodowym (7 proc.), mieszkańcy miast powyżej 500 tys. (42 proc.) częściej niż mieszkańcy wsi (13 proc.).

Nieco mniejsze różnice dostrzegalne są jeśli chodzi o wiedzę o tradycyjnych przelewach bankowych, które wymienia 36 proc. dwudziestolatków, 43 proc. osób z wykształceniem wyższym i 41 proc. mieszkańców miast powyżej 500 tysięcy. Jednocześnie taką możliwość regulowania rachunków jedynie 14 proc. respondentów w wieku 60 i więcej lat, 9 proc. osób z wykształceniem podstawowym oraz 22 proc. mieszkańców wsi.

O zleceniach stałych na koncie także częściej wiedzą osoby z wykształceniem wyższym (26 proc.) niż z podstawowym (4 proc.) oraz mieszkańcy największych miast (24 proc.) niż mieszkańcy wsi (8 proc.).

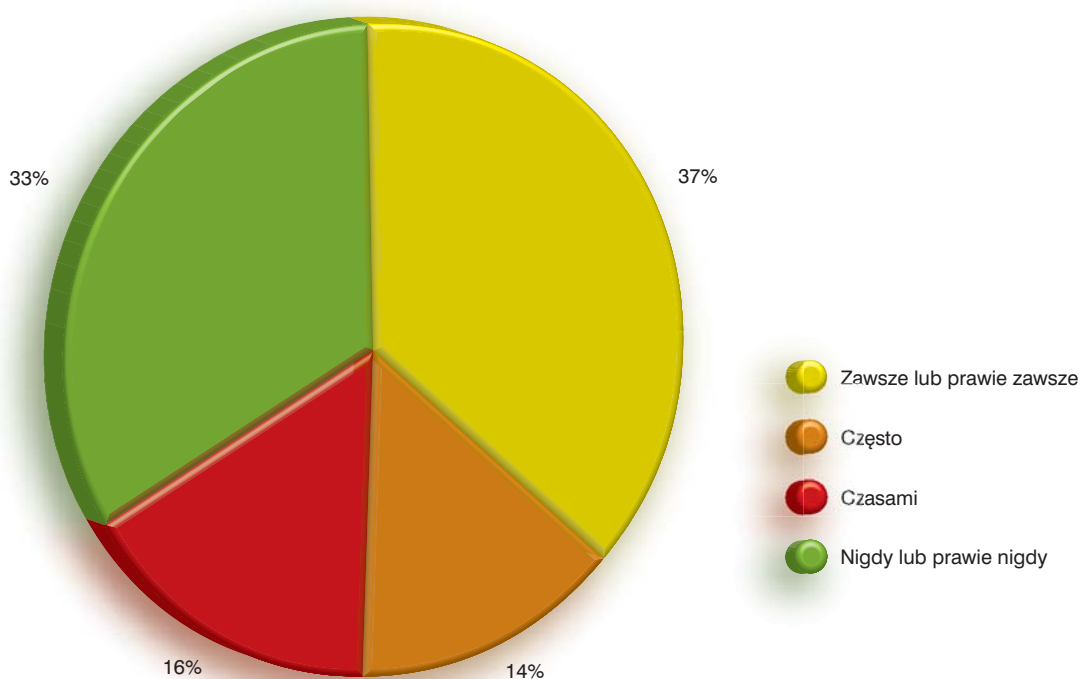
W miastach powyżej 500 tys. mieszkańców najczęściej znają także takie sposoby płacenia rachunków jak gotówką u pośrednika/agenta w punkcie finansowym (25 proc.) oraz gotówką w kasie sklepu (20 proc.).



3. Opłacanie rachunków na Poczcie

Najczęściej Polacy opłacają rachunki w oddziałach Poczty Polskiej. Czterech na dziesięciu respondentów wymienia je jako miejsce, gdzie zawsze lub prawie zawsze reguluje swoje należności. Dalsze kilkanaście procent badanych z usług Poczty korzysta często. W co trzecim polskim gospodarstwie domowym nigdy nie reguluje się rachunków na poczcie.

3. W jaki sposób i jak często opłaca Pan(i) rachunki na poczcie?



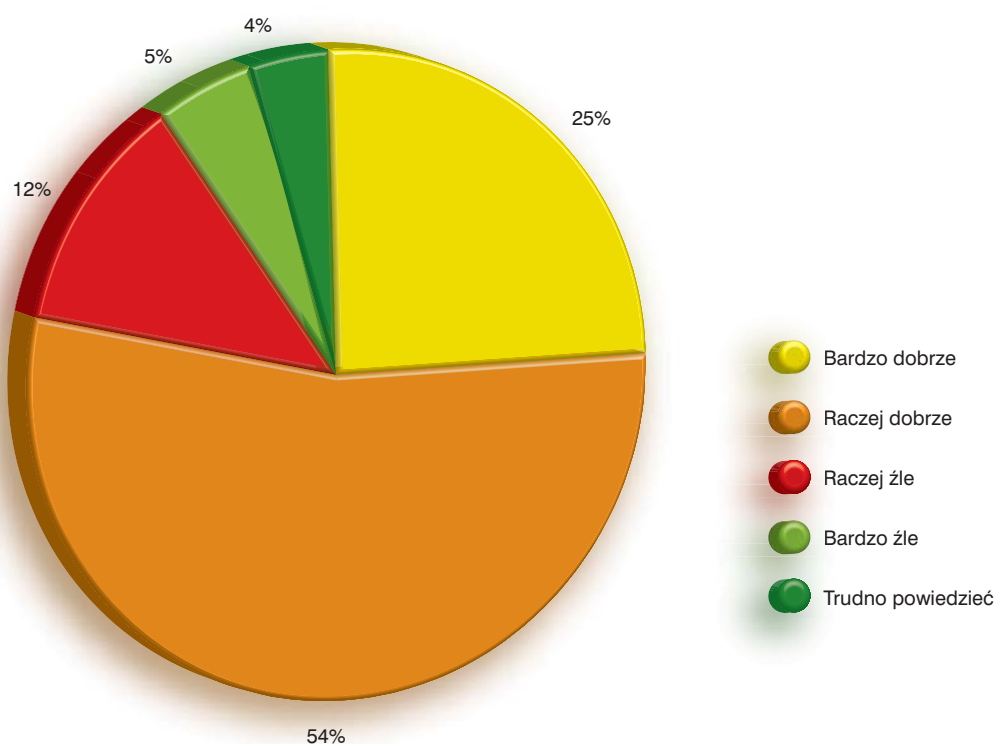
Zawsze lub prawie zawsze robi to 47 proc. osób w wieku 60 i więcej lat i tylko co czwarty (26 proc.) trzydziestolatek. Zdecydowanie częściej wybierają tę formę respondenci z wykształceniem podstawowym (42 proc.) lub zasadniczym zawodowym (43 proc.) niż z wyższym (21 proc.), mieszkańcy wsi (42 proc.) i największych miast (40 proc.) częściej od mieszkańców miast do 100 tys. (35 proc.) lub od 101 do 500 tys. (32 proc.).

Chętniej robią to emeryci i renciści (45 proc.) niż kierownicy i specjaliści (18 proc.). Ankietowani, którzy nie posiadają konta w banku znacznie częściej opłacają rachunki na pocztę (54 proc.) od tych, którzy je mają (29 proc.).

Nigdy nie robi tego 43 proc. trzydziestolateków, 48 proc. osób z wyższym wykształceniem, 54 proc. kierowników i specjalistów oraz 56 proc. prywatnych przedsiębiorców.

Większość respondentów, którzy korzystają z usług Poczty Polskiej w zakresie opłacania rachunków, dobrze ją ocenia: bardzo dobrze co czwarty, a 54 proc. raczej dobrze. Natomiast 12 proc. raczej źle, a 5 proc. bardzo źle wypowiada się na ten temat.

4. Jak ocenia Pan(i) usługi świadczone przez Poczcie Polską w zakresie opłacania rachunków?



Wśród osób, które zawsze lub prawie zawsze opłacają rachunki na Poczcie, 94 proc. dobrze ocenia jej usługi, w tym 41 proc. bardzo dobrze. Wśród respondentów robiących to często dobrą ocenę wystawia 88 proc., jednak aż 75 proc. raczej dobrą, a tylko 13 proc. bardzo dobrą. Natomiast źle co czwarty respondent korzystający z jej usług jedynie sporadycznie. Także w tej grupie większość (70 proc.) jest z tych usług zadowolona.

Respondenci, którzy opłacają swoje rachunki na pocście, wybierają ją przede wszystkim ze względu na dogodną lokalizację – bliskość domu czy pracy. Tę przyczynę wskazuje dwie trzecie z nich. Kolejnym ważnym powodem jest zaufanie, że rachunek zostanie opłacony – wymienia go prawie połowa ankietowanych, czterech na dziesięciu robi to głównie z przyzwyczajenia. Kolejne powody to dogodne godziny otwarcia, niski koszt oraz możliwość otrzymania potwierdzenia dokonania wpłaty na papierze.

Stosunkowo rzadko powodem opłacania rachunków właśnie w oddziałach Poczty Polskiej są: możliwość szybkiego załatwienia sprawy, wystawianie rachunków na blankietach przeznaczonych do opłacania na pocście.

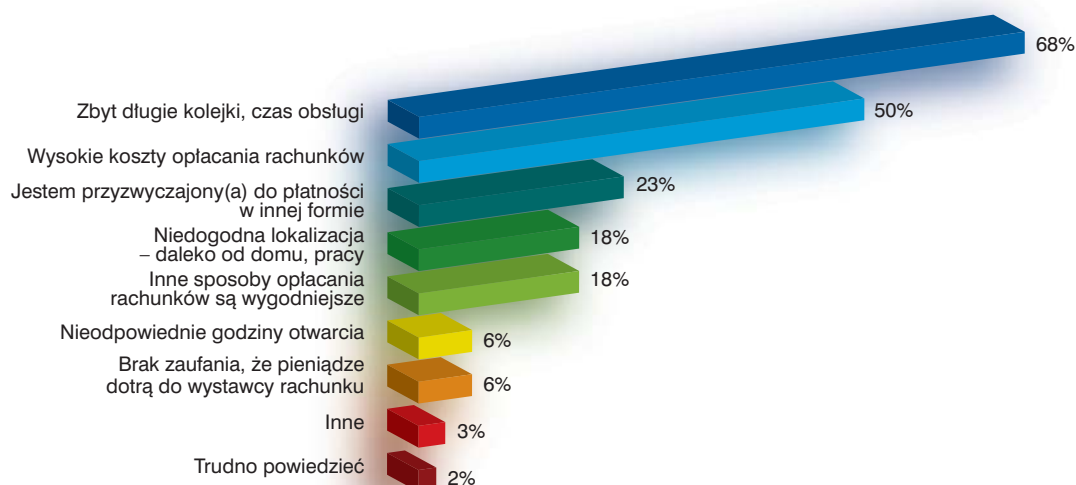
5. Dlaczego opłaca Pan(i) rachunki na pocście?



czonych do opłacania na Poczcie – dotyczy to w szczególności abonamentu radiowo-telewizyjnego oraz to, że jest to jedyna dostępna możliwość w okolicy. Zaledwie co setna osoba deklaruje, że nie wie o istnieniu innych możliwości.

Dogodna lokalizacja urzędu pocztowego ma największe znaczenie dla dwudziestolatków (86 proc.), osób z wykształceniem wyższym (71 proc.), kierowników i specjalistów (81 proc.) oraz rolników (82 proc.). Zaufanie, że rachunek zostanie opłacony jest najważniejszym czynnikiem dla osób w wieku 50-59 lat (48 proc.), z wykształceniem średnim (49 proc.), z miast do 100 tys. mieszkańców (50 proc.) oraz rolników (51 proc.) i bezrobotnych (58 proc.). Przyzwyczajenie ma największe znaczenie dla trzydziesto- i czterdziestolatków (po 41 proc.), mieszkańców wsi (44 proc.) i największych miast (41 proc.), a także dla prywatnych przedsiębiorców (42 proc.), rolników (41 proc.), bezrobotnych (41 proc.) i gospodyń domowych (54 proc.).

6. Dlaczego nie korzysta Pan(i) z możliwości opłacania rachunków na poczcie?



Do opłacania rachunków na poczcie zniechęcają, dwie trzecie konsumentów, przede wszystkim zbyt długie kolejki i czas obsługi. Połowa nie robi tego ze względu na wysokie koszty, które się z tym wiążą. Co czwarta osoba deklaruje, że jest przyzwyczajona do innych form płatności. Co piąta osoba nie płaci należności na Poczcie, ponieważ znajduje się ona w niedogodnej lokalizacji – daleko od domu czy pracy. Tyle samo ankietowanych uważa inne sposoby regulowania rachunków za wygodniejsze.

Niewielki odsetek osób niekorzystających z usług Poczty wymienia jako przyczynę niedogodne godziny otwarcia oraz brak zaufania, że pieniądze dotrą do wystawcy rachunku.

Zbyt długie kolejki i czas obsługi zniechęcają do usług Poczty przede wszystkim dwudziestolatków (77 proc.) i trzydziestolatków (82 proc.), osoby z wykształceniem wyższym (75 proc.), mieszkańców miast powyżej 500 tys. (85 proc.) oraz kierowników i specjalistów (84 proc.), prywatnych przedsiębiorców (88 proc.) i gospodynie domowe (80 proc.).

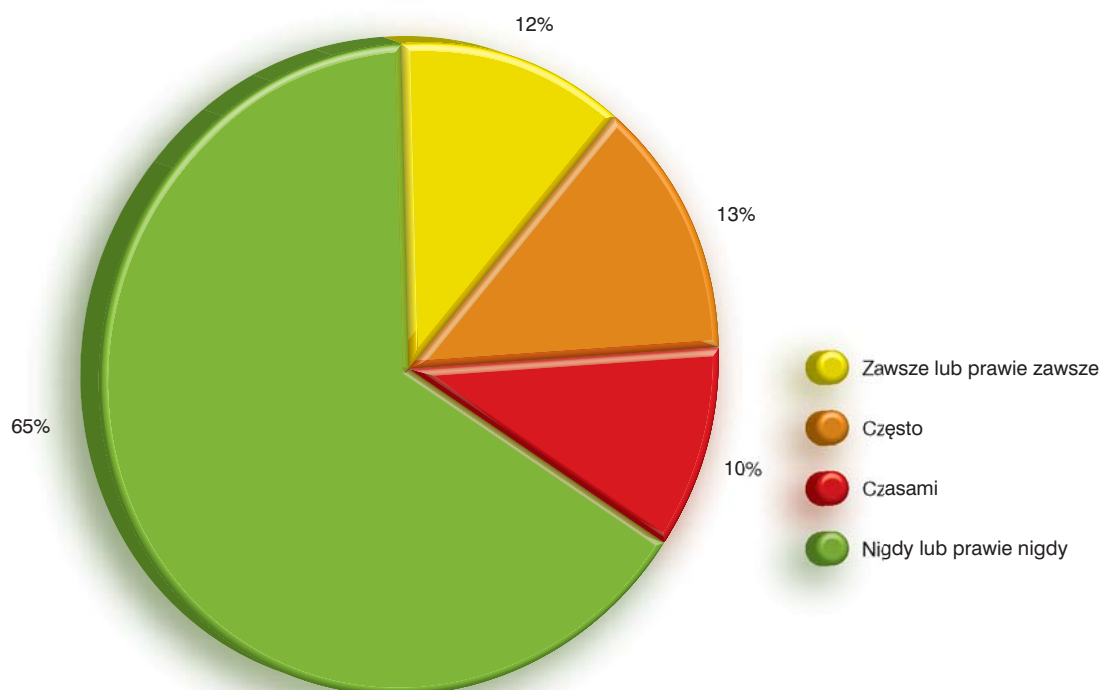
Wysokie koszty opłacania rachunków w największym stopniu wpływają na rezygnację z opisywanych usług przez osoby w wieku 20-29 lat (56 proc.) oraz 60 i więcej lat (56 proc.), a także mieszkańców miast od 101 do 500 tys. (56 proc.), pracowników administracji i usług (55 proc.), gospodynie domowe (55 proc.) i bezrobotnych (61 proc.). Częściej niż dla ogółu respondentów jest to powód także w przypadku osób w średniej sytuacji materialnej (58 proc.) i z gospodarstw domowych o miesięcznych dochodach netto w wysokości 2000 zł lub więcej (55 proc.).



4. Opłacanie rachunków w punkcie obsługi klienta lub u inkasenta

12 proc. respondentów zawsze lub prawie zawsze opłaca rachunki w kasach znajdujących się w punktach obsługi klienta lub u inkasentów. Niewiele więcej robi to często, a co dziesiąty czasami. Nigdy lub prawie nigdy z tej formy płatności nie korzysta dwie trzecie ankietowanych.

7. W jaki sposób i jak często opłaca Pan(i) rachunki gotówką w kasie znajdującej się w punkcie obsługi klienta lub u inkasenta?

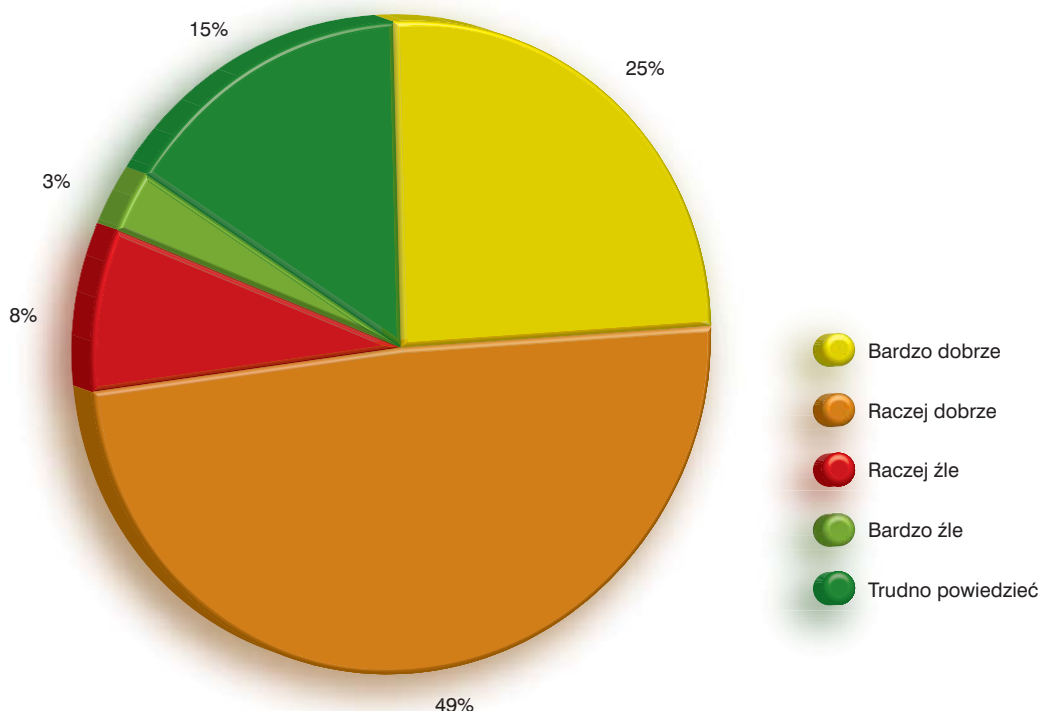


Z możliwości uregulowania opłat w punkcie obsługi klienta korzystają najchętniej osoby w wieku 60 lat i więcej (21 proc. zawsze lub prawie zawsze), a najmniej chętnie dwudziestolatki i trzydziestolatki, z których trzy czwarte (odpowiednio 75 proc. i 77 proc.) w ogóle tam nie zagląda.

W punktach obsługi klienta rachunki częściej płacą osoby z wykształceniem podstawowym (19 proc.) niż wyższym (9 proc.). Należności regulują tam także stosunkowo często emeryci i renciści (19 proc.), uczniowie i studenci (17 proc.) oraz bezrobotni (16 proc.). Częściej korzystają z tej formy płatności osoby w złej i średniej (po 14 proc.) niż dobrej (6 proc.) sytuacji materialnej, z gospodarstw domowych o dochodach poniżej 1250 zł (18 proc.) niż z gospodarstw o dochodach powyżej 2000 zł (8 proc.).

Usługi świadczone w zakresie płacenia rachunków w punktach obsługi klienta oraz u inkasentów są na ogół dobrze oceniane przez osoby, które z nich korzystają. Co czwarta ocenia je bardzo dobrze, a połowa raczej dobrze. Jedynie 11 proc. respondentów jest o nich złego zdania.

8. Jak ocenia Pan(i) usługi świadczone przez kasy w punktach obsługi klienta lub inkasentów w zakresie opłacania rachunków?

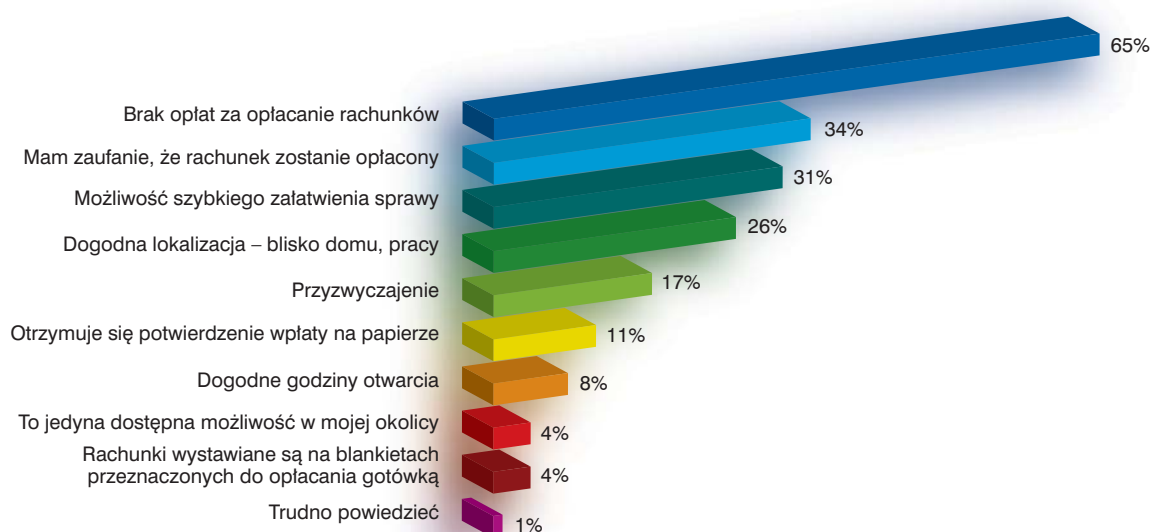


95 proc. osób, które zawsze lub prawie zawsze albo często opłacają rachunki w punktach obsługi klienta lub bezpośrednio u inkasentów, jest zadowolone z ich usług. Tego samego zdania jest 80 proc. ankietowanych regulujących rachunki w ten sposób czasami.

Podstawowym powodem skłaniającym do korzystania z takiej możliwości jest brak opłat z tym związanych. Motywację tę deklaruje niemal dwie trzecie osób, które z tej formy regulowania rachunków korzystają. Co trzeci badany ma pewność, że rachunek zostanie opłacony. Niewiele mniej ankietowanych wskazuje na możliwość szybkiego załatwienia sprawy, a dla co czwartego liczy się dogodna lokalizacja takich punktów.

Stosunkowo rzadko wskazywane jest: przyzwyczajenie, otrzymywanie potwierdzenia na papierze, dogodne godziny otwarcia, fakt, że jest to jedyna dostępna możliwość oraz to, że rachunki wystawiane są na blankietach przeznaczonych do opłacania gotówką.

9. Dlaczego opłaca Pan(i) rachunki w kasach znajdujących się w punktach obsługi klienta lub u inkasenta?



Brak opłat za regulowanie rachunków przyciąga do punktów obsługi klienta, częściej niż innych, respondentów w wieku 20–29 lat (72 proc.), z wykształceniem podstawowym (74 proc.), mieszkańców miast powyżej 500 tys. (74 proc.), robotników (73 proc.) i rolników (75 proc.), a także osoby deklarujące złą sytuację materialną (73 proc.) i z gospodarstw domowych o miesięcznych dochodach netto poniżej 1250 zł (79 proc.).

Zaufanie, że rachunek zostanie opłacony największe znaczenie ma dla osób w wieku 60 i więcej lat (39 proc.), mieszkańców miast do 100 tys. (39 proc.), emerytów i rencistów (42 proc.), bezrobotnych (43 proc.) oraz badanych z gospodarstw domowych o dochodach w wysokości co najmniej 2000 zł (40 proc.).

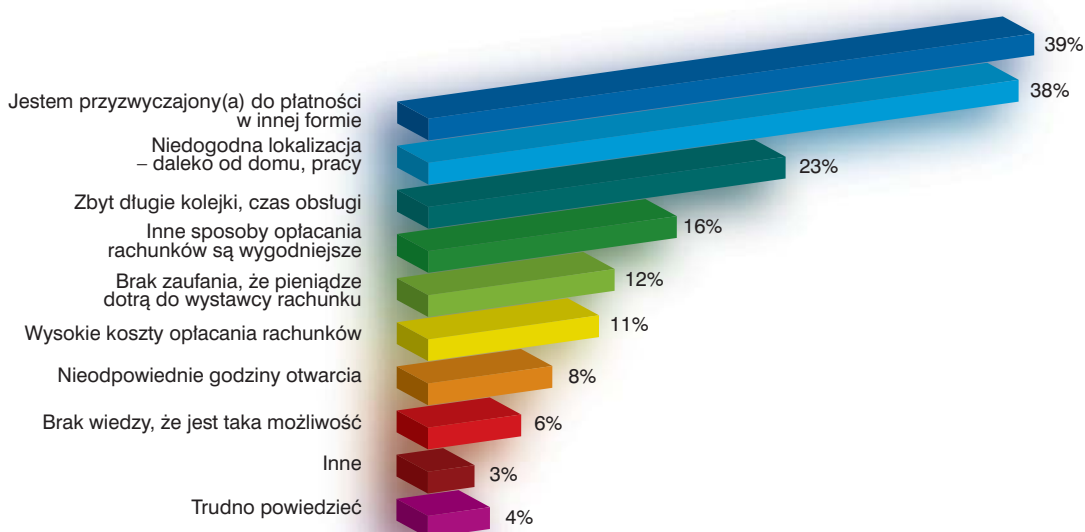
Możliwość szybkiego załatwienia sprawy najbardziej zachęca do korzystania z biur obsługi klienta trzydziestolatków (37 proc.), kierowników i specjalistów (38 proc.), prywatnych przedsiębiorców (36 proc.) oraz pracowników administracji i usług (38 proc.).

Osoby, które nie korzystają z takich możliwości nie robią tego przede wszystkim ze względu na przyzwyczajenie do innych form płatności oraz niedogodną lokalizację tych punktów w stosunku do miejsca zamieszkania lub pracy – czterech na dziesięciu podaje ten powód.

Co czwarta osoba nie korzysta z nich ze względu na kolejki i długi czas obsługi. Na to, że inne sposoby opłacania rachunków są wygodniejsze, wskazuje 16 proc. osób nie opłacających ich w punktach obsługi klientów lub u inkasentów. Kolejne kilkanaście procent z nich nie ma zaufania, prawdopodobnie do inkasentów, że pieniądze dotrą do wystawcy rachunku, a zdaniem co dziesiątego ta forma regulowania należności wiąże się z wysokimi kosztami.

Rzadko pojawiają się w wypowiedziach respondentów takie powody jak nieodpowiednie godziny otwarcia oraz brak wiedzy o takiej możliwości.

10. Dlaczego nie korzysta Pan(i) z możliwości opłacania rachunków w kasach znajdujących się w punktach obsługi klienta lub u inkasenta?



Przyzwyczajenie do innej formy dokonywania płatności w największym stopniu zniechęca do korzystania z kas w punktach obsługi klienta czterdziestolatków (45 proc.), osoby z wykształceniem zasadniczym zawodowym (44 proc.), mieszkańców wsi (44 proc.) i miast do 100 tys. (46 proc.), a także robotników (44 proc.) i gospodynie domowe (54 proc.).

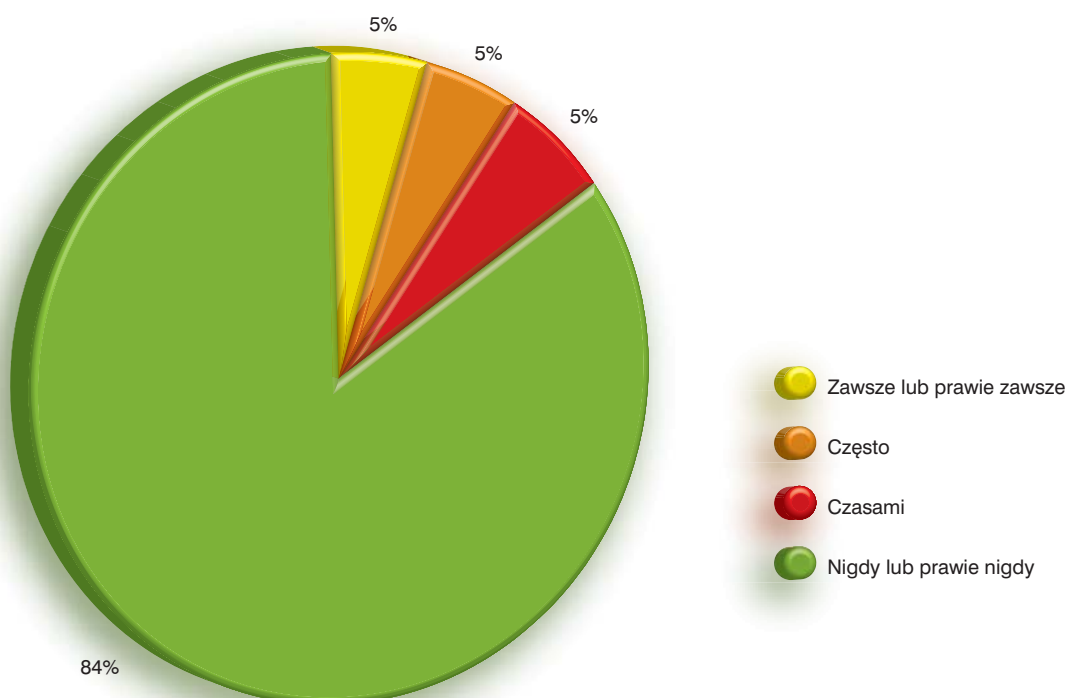
Niedogodna lokalizacja powoduje, że w punktach obsługi klienta nie regulują rachunków częściej od ogółu respondentów osoby w wieku 60 i więcej lat (47 proc.), z wykształceniem podstawowym (46 proc.) lub wyższym (43 proc.), mieszkańcy największych miast (51 proc.) oraz emeryci i renciści (47 proc.).



5. Opłacanie rachunków przelewem w oddziale banku

Ośmiu na dziesięciu ankietowanych nigdy nie korzysta z możliwości opłacania należności przelewem w oddziale banku. Z tej formy regulowania należności zdarza się korzystać kilkunastu procent respondentom, jednak jedynie 5 proc. robi to zawsze lub prawie zawsze.

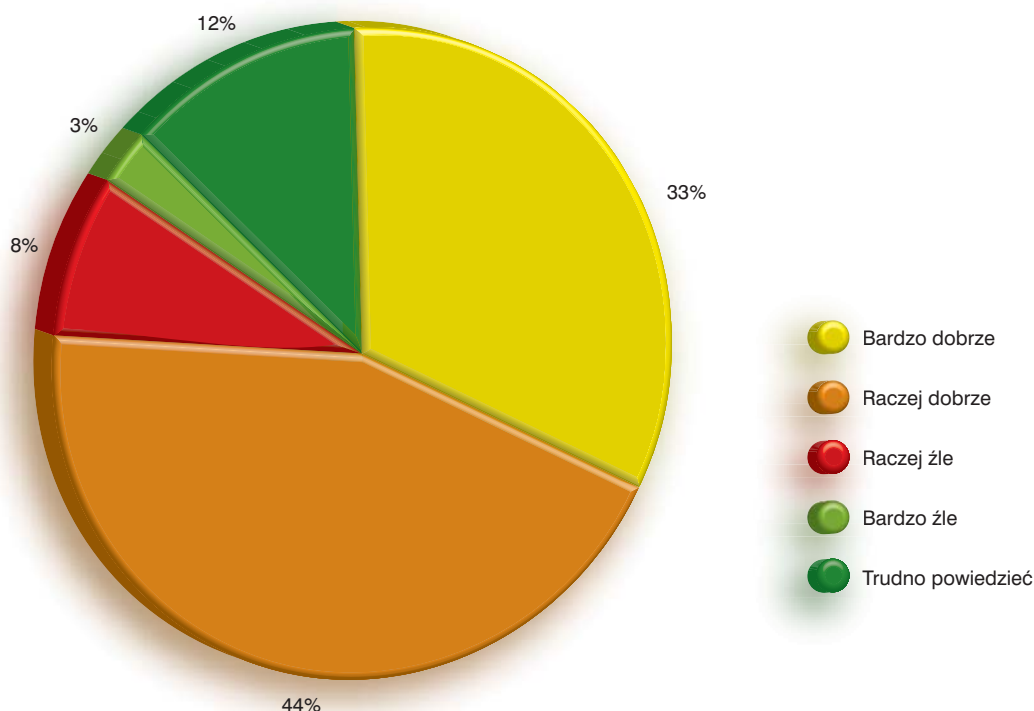
11. W jaki sposób i jak często opłaca Pan(i) rachunki przelewem w oddziale banku?



Najchętniej korzystają z tej możliwości kierownicy i specjaliści (10 proc.), pracownicy administracji i usług (10 proc.), osoby z miast powyżej 500 tys. mieszkańców (8 proc.) oraz będące w dobrej sytuacji materialnej (9 proc.). Najczęściej deklarują, że nigdy tego nie robią osoby w wieku 60 i więcej lat (92 proc.), z wykształceniem podstawowym (96 proc.), rolnicy (92 proc.), emeryci i renciści (90 proc.), a także osoby w złej sytuacji materialnej (91 proc.) i o dochodach poniżej 1250 zł (93 proc.). Również osoby nie posiadające konta w banku (96 proc.).

Usługi banków w zakresie dokonywania przelewów na ogół oceniane są dobrze. Co trzeci respondent, który z nich korzysta, uważa je za bardzo dobre, a dalsze 44 proc. za raczej dobre. Bardzo źle lub źle ocenia usługi banków co dziesiąty ankietowany.

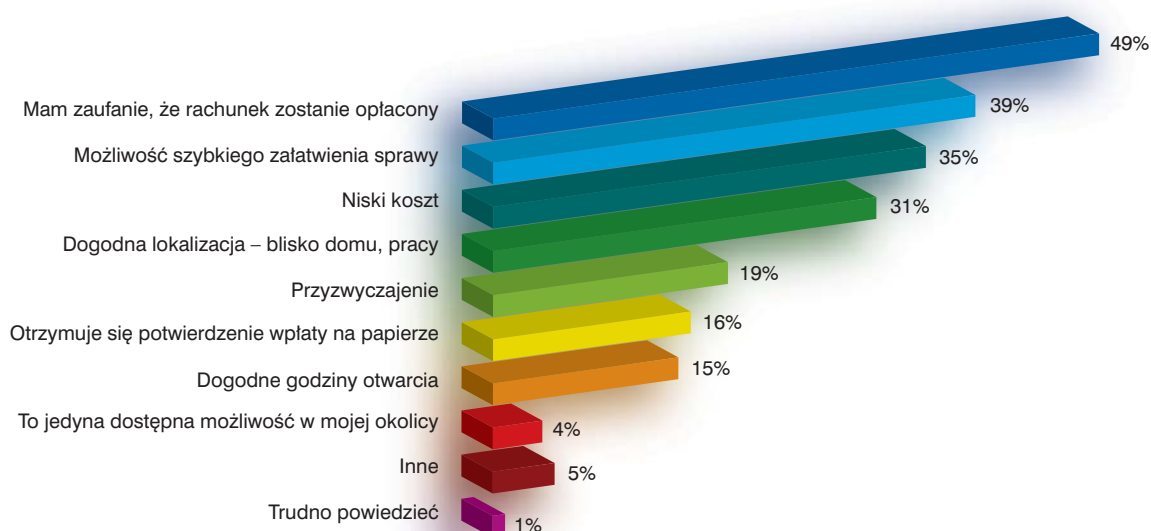
12. Jak ocenia Pan(i) usługi świadczone przez banki w oddziałach w zakresie opłacania rachunków?



Osoby zawsze lub prawie zawsze opłacające rachunki przelewem w oddziale banku są z tej formy płatności niemal powszechnie zadowolone (95 proc.), a połowa z nich jest bardzo zadowolona. Dobrze oceniają usługi banków także osoby często regulujące rachunki w ten sposób (94 proc.), jednak już jedynie 31 proc. bardzo dobrze. Wśród badanych, którzy korzystają z tej formy płatności tylko czasami, 85 proc. dobrze ocenia działalność banków.

Najczęściej wymienianym powodem opłacania rachunków przelewem w oddziale banku jest zaufanie, że należność zostanie zapłacona – wskazuje na niego prawie połowa badanych. Kolejnymi ważnymi czynnikami są możliwość szybkiego załatwienia sprawy oraz niski koszt, a także dogodna lokalizacja placówki. Co piąta osoba robi to z przyzwyczajenia. Otrzymywanie potwierdzenia dokonania wpłaty na papierze oraz dogodne godziny otwarcia są ważne dla mniejszej grupy respondentów.

13. Dlaczego opłaca Pan(i) rachunki przelewem w oddziale banku?



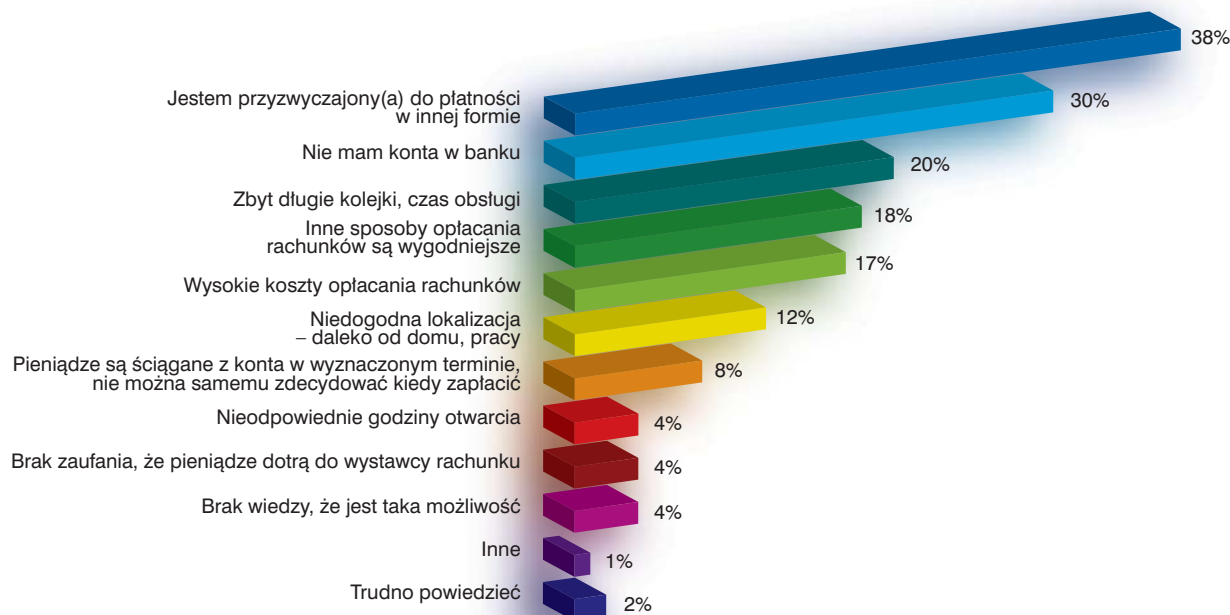
Zaufanie, że rachunek zostanie zapłacony jest szczególnie istotne dla osób w wieku 60 i więcej lat (56 proc.), z wykształceniem podstawowym (58 proc.), mieszkańców miast do 100 tys. (57 proc.), a także emerytów i rencistów (56 proc.).

Możliwość szybkiego załatwienia sprawy zachęca do opłacania rachunków przelewem w oddziale banku częściej niż ogół respondentów osoby w wieku 20-29 lat (65 proc.), z wykształceniem zasadniczym zawodowym (45 proc.) lub wyższym (48 proc.), mieszkańców wsi (45 proc.) i miast od 101 do 500 tys. (45 proc.), jak również kierowników i specjalistów (45 proc.) oraz osoby w dobrej sytuacji materialnej (55 proc.).

Niski koszt ma ponadprzeciętny wpływ na wybór tego rodzaju płatności w przypadku mężczyzn (43 proc.), pięćdziesięciolatków (44 proc.), osób z wykształceniem zasadniczym zawodowym (44 proc.), a także robotników (45 proc.) i bezrobotnych (56 proc.).

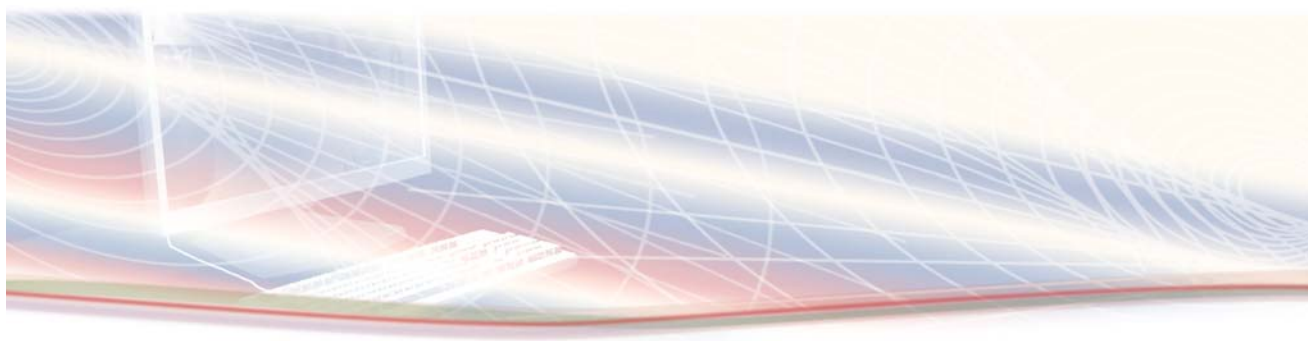
Respondenci, którzy nigdy nie opłacają rachunków przelewem w oddziale banku, nie robią tego przede wszystkim dlatego, że są przyzwyczajeni do płatności w innej formie lub nie mają konta w banku. Co piąta osoba nie korzysta z tego sposobu, ponieważ zbyt długie są kolejki i czas obsługi. Inne powody to: korzystanie z wygodniejszych sposobów opłacania rachunków, zbyt wysokie koszty, niedogodna lokalizacja czy nieodpowiednie godziny otwarcia.

14. Dlaczego nie korzysta Pan(i) z możliwości opłacania rachunków przelewem w oddziale banku?



Ze względu na przyzwyczajenie do opłacania rachunków w innej formie, rezygnują z dokonywania tego przelewem przede wszystkim osoby w wieku 40-49 lat (47 proc.), z wykształceniem zasadniczym zawodowym (44 proc.), z miast do 100 tys. (47 proc.), a także gospodynie domowe (48 proc.).

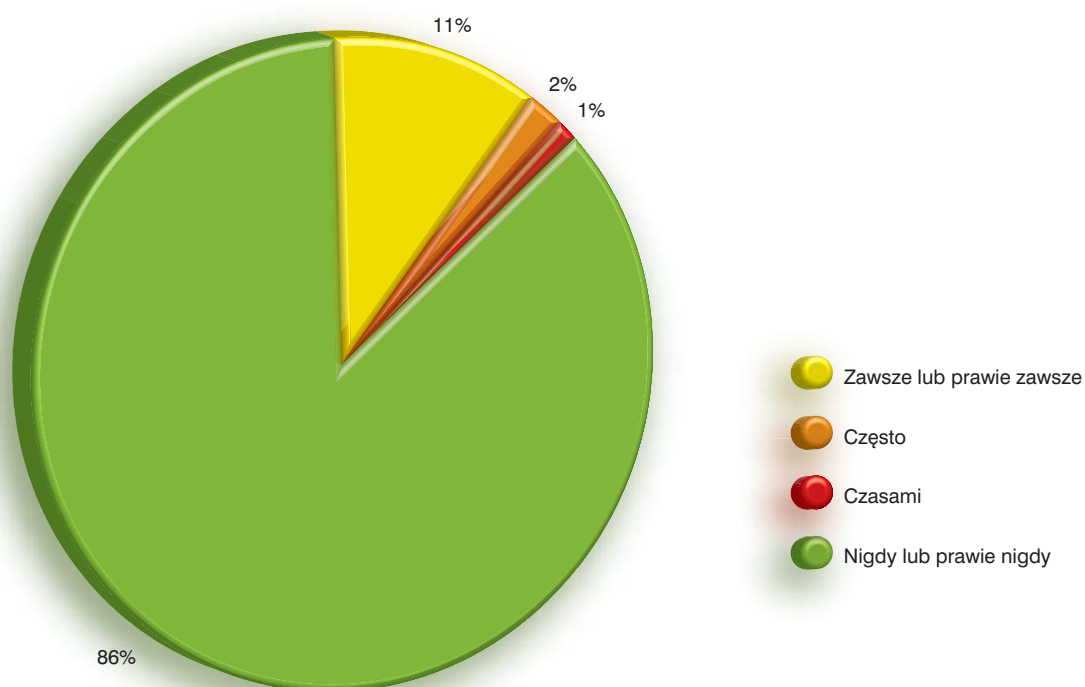
Ze względu na brak konta nie wybierają tej możliwości najczęściej respondenci w wieku 60 i więcej lat (43 proc.), z wykształceniem podstawowym (51 proc.), mieszkańcy wsi (37 proc.), emeryci i renciści (42 proc.) oraz bezrobotni (40 proc.), a także osoby w złej sytuacji materialnej (50 proc.) i z gospodarstw domowych o miesięcznych dochodach netto poniżej 1250 zł (46 proc.).



6. Przelew przez Internet

Na ogół jeśli badani wybierają Internet do regulowania płatności to robią to zawsze lub prawie zawsze – deklaruje tak co dziesiąty respondent. Jednak większość Polaków, bo aż 86 proc., nie korzysta z możliwości płacenia należności przelewem przez Internet.

15. W jaki sposób i jak często opłaca Pan(i) rachunki przelewem przez Internet?



Przelewy internetowe są najbardziej popularne wśród dwudziestolatków, z których 24 proc. opłaca rachunki w ten sposób zawsze lub prawie zawsze, oraz trzydziestolatków (28 proc.). Natomiast 98 proc. osób w wieku 60 i więcej lat oraz 86 proc. pięćdziesięciolatków nigdy nie płaci rachunków przez Internet.

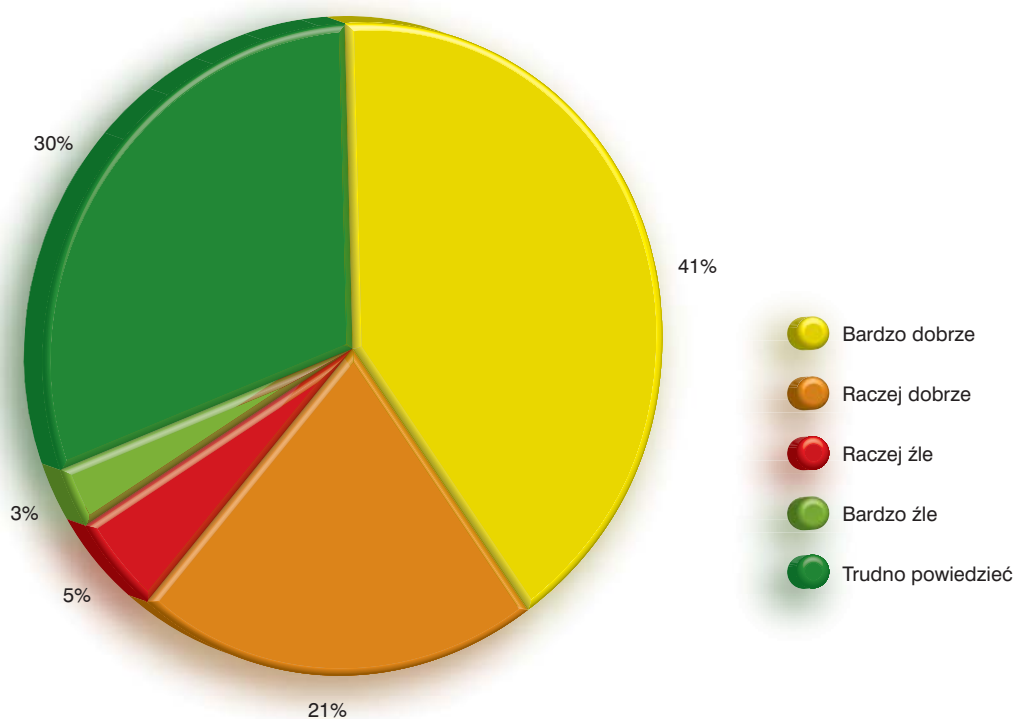
Z tej formy płatności korzystają przede wszystkim osoby z wykształceniem wyższym (29 proc. zawsze lub prawie zawsze), rzadziej ze średnim (14 proc.). Wśród badanych z wykształceniem zawodowym rachunki w ten sposób opłaca jedynie co setny.

Regulowanie opłat przelewami internetowymi jest zdecydowanie częstsze w miastach powyżej 500 tys. mieszkańców (21 proc.) niż na wsi (7 proc.). Najchętniej płacą w ten sposób kierownicy i specjaliści (37 proc.), prywatni przedsiębiorcy (43 proc.) oraz uczniowie i studenci (30 proc.).

Wśród osób, które mają konto w banku, z przelewów internetowych do opłacania rachunków przynajmniej czasami korzysta co piąty. Wśród osób mających dostęp do Internetu i korzystających z niego – 44 procent. Natomiast spośród tych respondentów, którzy mają konto z dostępem internetowym, aż 81 proc. korzysta z internetowych przelewów do regulowania rachunków.

Respondenci, którzy z nich korzystają, zazwyczaj oceniają usługi świadczone przez banki za pośrednictwem kont internetowych/kont z dostępem do Internetu, w zakresie opłacania rachunków, bardzo dobrze lub raczej dobrze – takiego zdania jest dwie trzecie badanych. Jedynie kilka procent wypowiada się o tych usługach źle lub bardzo źle.

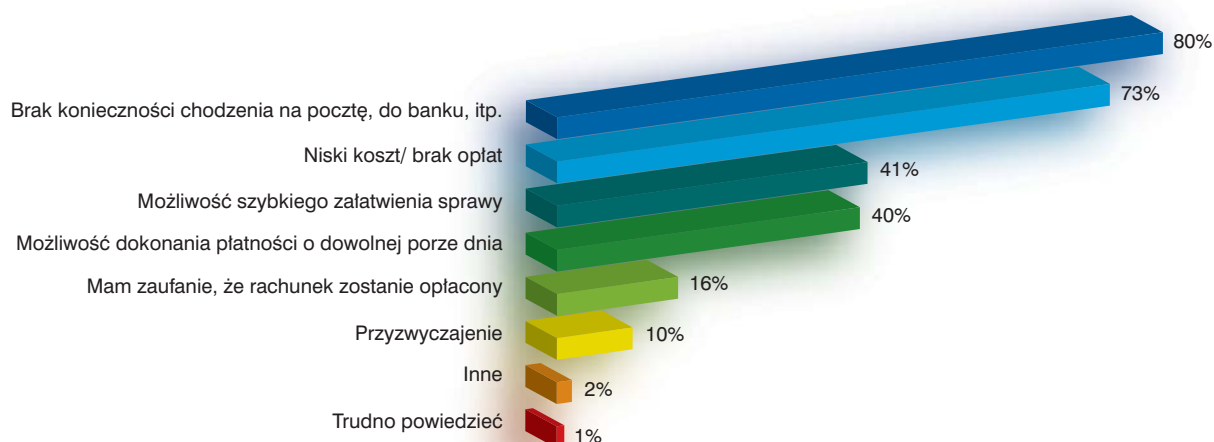
16. Jak ocenia Pan(i) usługi świadczone przez banki poprzez konta internetowe, konta z dostępem przez Internet w zakresie opłacania rachunków?



Po 96 proc. respondentów, którzy zawsze lub często opłacają swoje rachunki przelewem przez Internet, dobrze ocenia usługi świadczone przez banki poprzez konta internetowe lub z konta z dostępem przez Internet w zakresie opłacania rachunków. Dobrze ocenia je także 70 proc. ankietowanych, którzy korzystają z tej możliwości czasami.

Głównym powodem, w związku z którym respondenci opłacają rachunki za pośrednictwem przelewów internetowych, jest możliwość dokonania opłat bez konieczności chodzenia na pocztę czy do banku. Prawie równie duże znaczenie ma niski koszt transakcji lub wręcz brak opłat. Dwie piąte respondentów wskazuje na możliwość szybkiego załatwienia sprawy oraz dokonania płatności o każdej porze dnia.

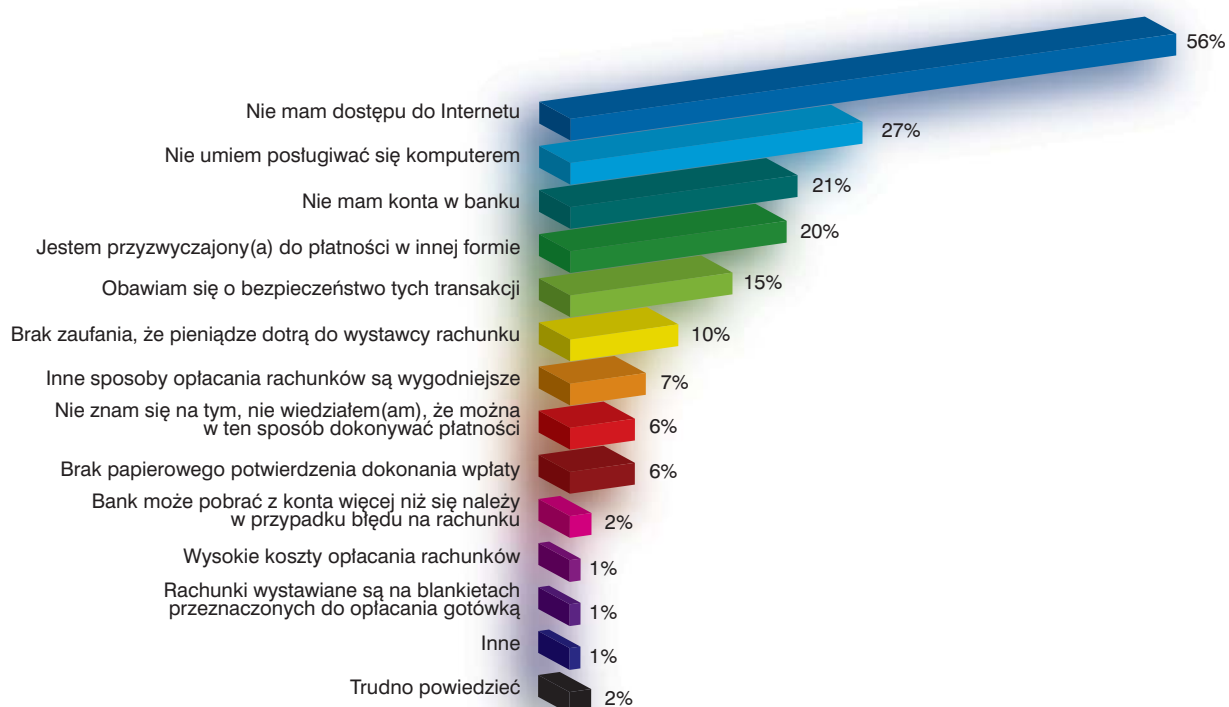
17. Dlaczego opłaca Pan(i) rachunki przelewem przez Internet?



Brak konieczności chodzenia na pocztę czy do banku oraz niski koszt/brak opłat są równie ważne dla wszystkich respondentów, którzy regulują swoje rachunki przelewami internetowymi, niezależnie od grupy społeczno-demograficznej.

Głównymi powodami niekorzystania z możliwości opłacania rachunków przelewem przez Internet są: brak dostępu do Sieci – wskazuje go ponad połowa ankietowanych, nieumiejętność posługiwania się komputerem – co czwarty badany, oraz brak konta w banku i przyzwyczajenie do innych sposobów regulowania płatności – co piąty badany. O bezpieczeństwo internetowych transakcji obawia się 15 proc. ankietowanych, a co dziesiąty nie ma zaufania, że pieniądze dotrą do wystawcy rachunku. Rzadko wymienianymi powodami rezygnacji są: inne sposoby opłacania rachunków są wygodniejsze, niewiedza, obawy związane z brakiem papierowego potwierdzenia dokonania wpłaty.

18. Dlaczego nie korzysta Pan(i) z możliwości opłacania rachunków przelewem przez Internet?



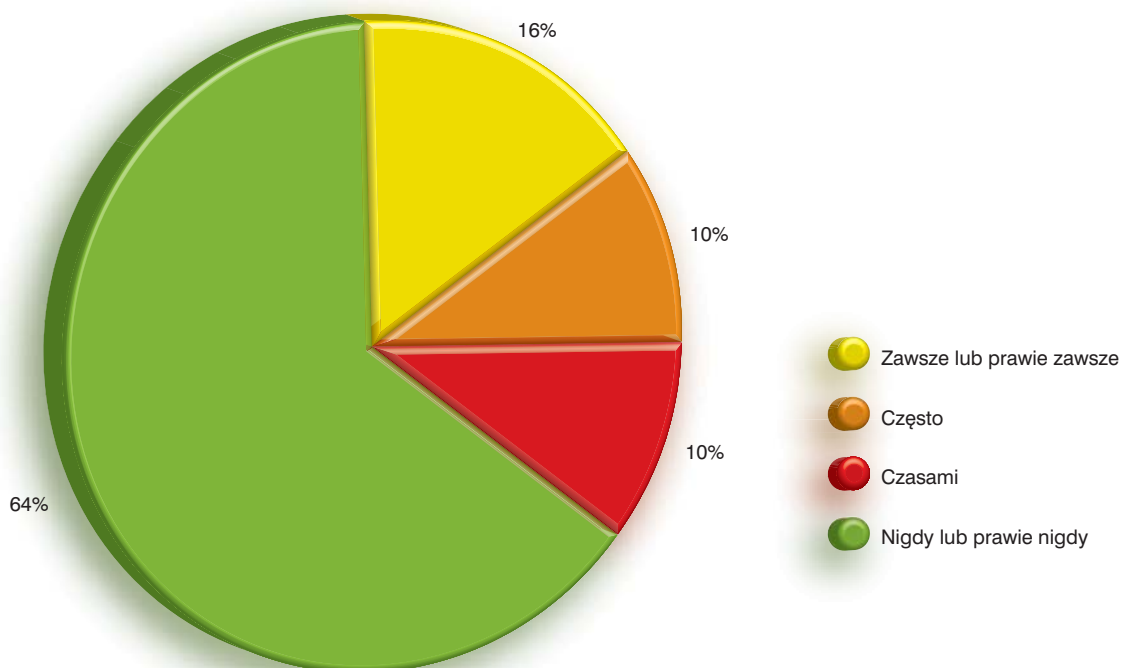
Brak dostępu do Internetu jest najczęściej wymieniany jako przyczyna niekorzystania z możliwości regulowania rachunków przelewami internetowymi przez respondentów w wieku 60 i więcej lat (66 proc.), z wykształceniem podstawowym (66 proc.), mieszkających na wsi (61 proc.), a także emerytów i rencistów (65 proc.), osoby w złej sytuacji materialnej (66 proc.) i z gospodarstw domowych o dochodach poniżej 1250 zł miesięcznie (68 proc.).



7. Gotówką w oddziale banku

Opłacanie rachunków gotówką w oddziale banku jest drugą, pod względem popularności, formą ich regulowania. Zawsze lub prawie zawsze robi to 16 proc. respondentów, co dziesiąty często i tyle samo osób czasami. Jednak prawie dwie trzecie badanych nigdy nie korzysta z tej formy płatności.

19. W jaki sposób i jak często opłaca Pan(i) rachunki gotówką w oddziale banku?



Respondenci, którzy zawsze lub prawie zawsze opłacają swoje rachunki gotówką w oddziale banku, bardzo dobrze (62 proc.) lub dobrze (32 proc.) oceniają usługi banków w tym zakresie. Podobnie osoby, które robią to często (odpowiednio 28 proc. i 69 proc.) lub czasami (17 proc. i 72 proc.).

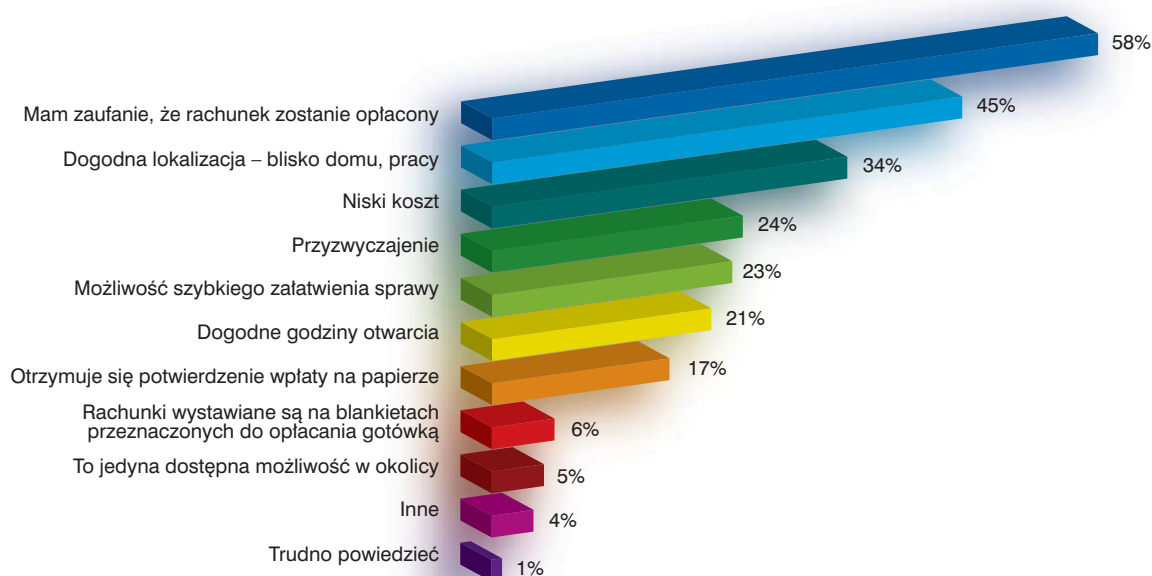
Gotówką w oddziale banku swoje rachunki najchętniej opłacają czterdziestolatkowie i pięćdziesięciolatkowie – odpowiednio 20 proc. i 19 proc. robi to zawsze lub prawie zawsze. Nieco częściej od ogółu respondentów oddział banku wybierają także osoby z wykształceniem podstawowym i zasadniczym zawodowym (po 20 proc.), mieszkańcy wsi (19 proc.) lub miast do 100 tys. mieszkańców (20 proc.), robotnicy (22 proc.), rolnicy (32 proc.), bezrobotni (27 proc.), a także osoby z gospodarstw domowych o dochodach od 1250 do 1999 zł.

Najrzadziej korzystają z tej formy płatności osoby w wieku 15-19 lat (79 proc.) oraz 20-29 lat (74 proc.), respondenci z wykształceniem wyższym (72 proc.), kierownicy i specjaliści (72 proc.), uczniowie i studenci (87 proc.) oraz osoby deklarujące dobrą sytuację materialną (72 proc.).

Okazuje się, że posiadanie lub brak konta w banku nie ma wpływu na skłonność do opłacania rachunków gotówką w oddziale banku. Przynajmniej czasami z tej formy płatności korzysta 38 proc. respondentów posiadających konto bankowe oraz 33 proc. nie posiadających go.

Podstawowym czynnikiem wpływającym na decyzję o opłaceniu rachunków w oddziale banku jest zaufanie, że zostanie opłacony, a także dogodna lokalizacja oddziału – w pobliżu domu lub miejsca pracy. Co trzecia osoba, która opłaca tam rachunki, wybiera tę formę ze względu na niskie koszty. Co czwarty respondent robi to z przyzwyczajenia, niewiele mniej ze względu na możliwość szybkiego załatwienia sprawy lub dogodne godziny otwarcia.

20. Dlaczego opłaca Pan(i) rachunki gotówką w oddziale banku?



Zaufanie, że rachunek zostanie zapłacony mają częściej niż inni respondenci osoby w wieku 20-29 lat (63 proc.) i 50-59 lat (63 proc.), z wykształceniem podstawowym (64 proc.) oraz z miast od 101 do 500 tys. mieszkańców (66 proc.).

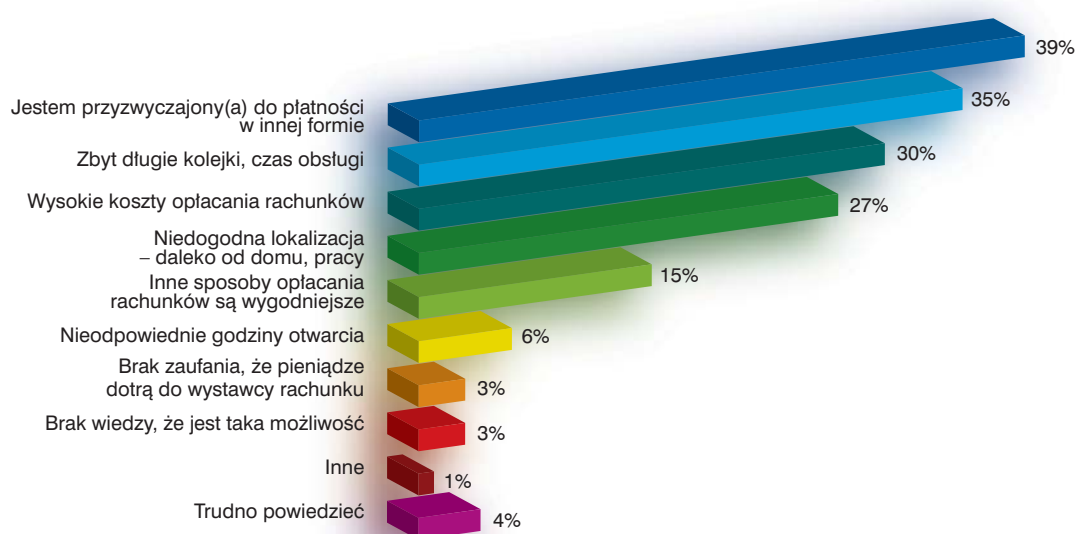
Dogodna lokalizacja oddziału banku ma największy wpływ na dwudziestolatków (54 proc.), osoby z wykształceniem podstawowym (54 proc.) lub zasadniczym zawodowym (55 proc.), jak również mieszkańców miast powyżej 500 tys. mieszkańców (56 proc.), pracowników administracji i usług (51 proc.) oraz gospodynie domowe (51 proc.).

Niski koszt opłacania rachunków ma największe znaczenie dla respondentów mieszkających w miastach od 101 do 500 tys. (49 proc.) oraz powyżej 500 tys. (40 proc.), a także gospodyń domowych (43 proc.) i bezrobotnych (42 proc.).

Osoby, które nie opłacają rachunków gotówką w oddziałach banku, nie robią tego przede wszystkim dlatego, że są przyzwyczajone do płatności w innej formie – tak twierdzi czterech na dziesięciu badanych. Zniechęcają także długie kolejki i czas oczekiwania, wysokie koszty opłacania rachunków oraz niedogodna lokalizacja.

15 proc. respondentów, którzy nigdy nie płacą rachunków gotówką w oddziałach banków, uważa, że inne sposoby ich opłacania są wygodniejsze. Nieodpowiednie godziny otwarcia, brak zaufania oraz brak wiedzy o takiej możliwości zniechęcają niewielki odsetek badanych.

21. Dlaczego nie korzysta Pan(i) z możliwości opłacania rachunków gotówką w oddziale banku?



Do płacenia rachunków gotówką w oddziale banku zniechęca przede wszystkim przyzwyczajenie do płacenia rachunków w innej formie – najbardziej istotne dla badanych w wieku 40-49 lat (44 proc.), z wykształceniem podstawowym (46 proc.) lub zasadniczym zawodowym (47 proc.), z miast do 100 tys. mieszkańców (47 proc.), a także gospodyń domowych oraz emerytów i rencistów (44 proc.).

Wysokie koszty opłacania rachunków w największym stopniu oddziałują zniechęcająco na ankietowanych w wieku 60 i więcej lat (35 proc.), z miast od 101 do 500 tys. mieszkańców (36 proc.), prywatnych przedsiębiorców (39 proc.), gospodynie domowe (37 proc.) oraz respondentów w złej sytuacji materialnej (38 proc.) i z gospodarstw domowych o miesięcznych dochodach netto poniżej 1250 zł (35 proc.).

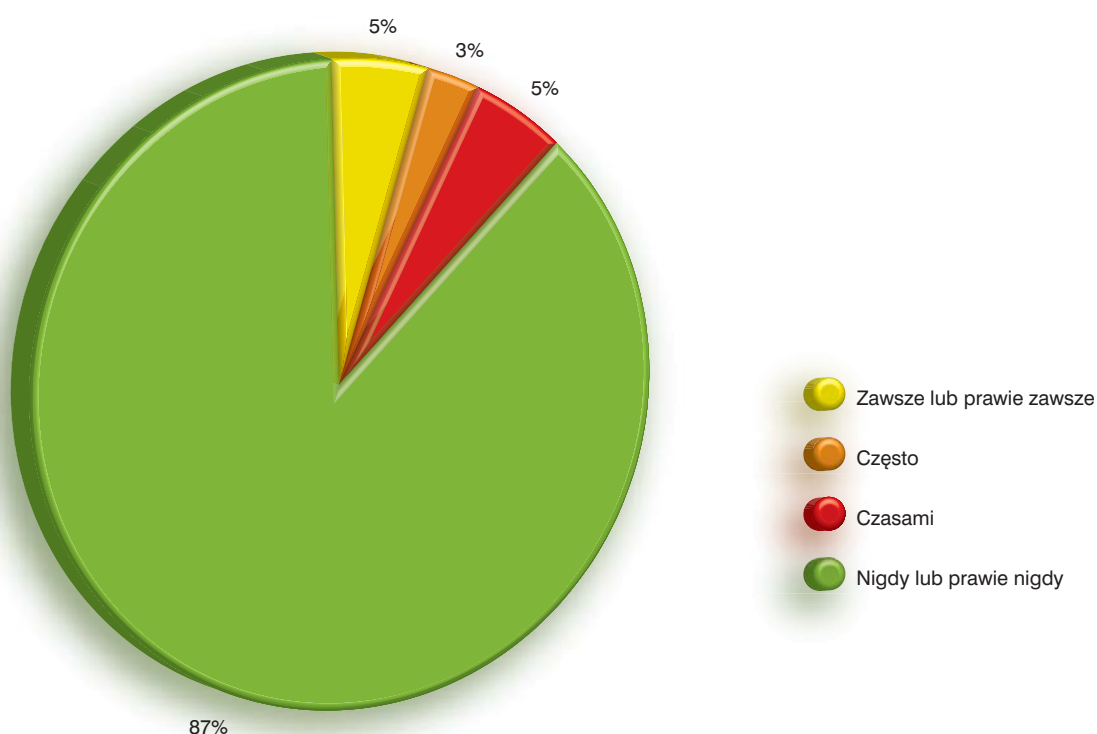
Zbyt długie kolejki i czas oczekiwania wpływają najbardziej zniechęcająco na trzydziestolatków (54 proc.), osoby z wyższym wykształceniem (56 proc.), mieszkańców miast od 101 do 500 tys. oraz kierowników i specjalistów (po 62 proc.).



8. Gotówką u pośrednika/agenta w punkcie finansowym

Nie jest to forma płatności popularna wśród polskich konsumentów. Jedynie 13 proc. ankietowanych zdarza się opłacać rachunki gotówką u pośrednika/agenta w punkcie finansowym. Natomiast dziewięciu na dziesięciu badanych nigdy nie korzysta z tego typu usług.

22. W jaki sposób i jak często opłaca Pan(i) rachunki gotówką u pośrednika/agenta w punkcie finansowym?

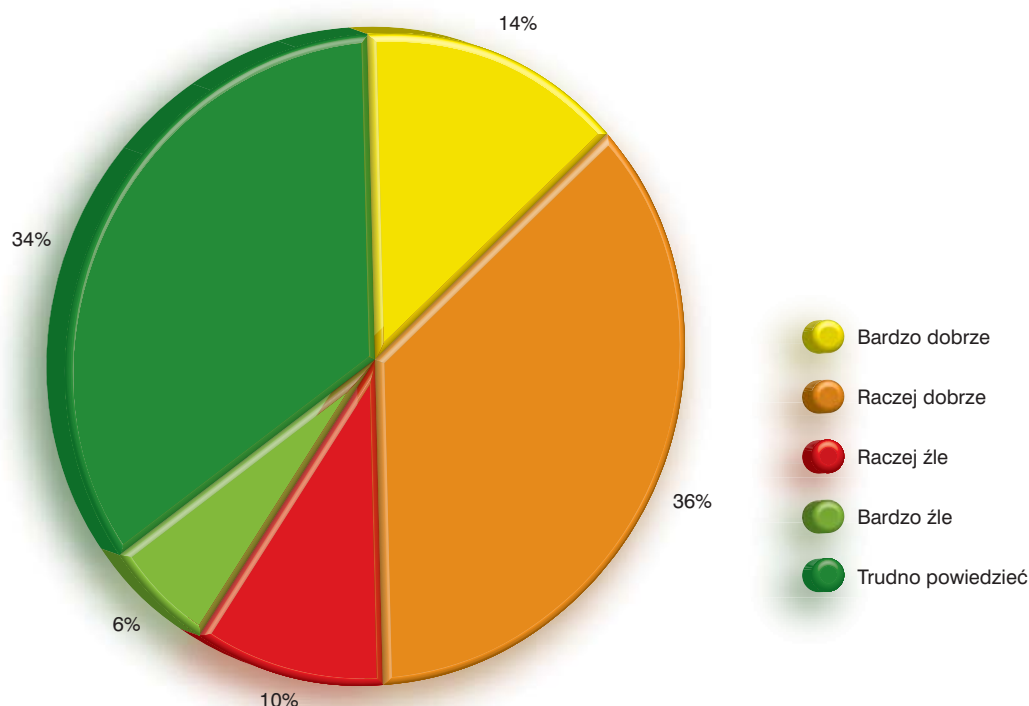


Prawdopodobnie ze względu na większą dostępność tego rodzaju punktów, najczęściej korzystają z nich mieszkańcy miast od 101 do 500 tys. – rachunki opłaca w nich przynajmniej czasami co piąty respondent. Dla porównania robi to jedynie 8 proc. mieszkańców wsi i po 12 proc. z miast do 100 tys. i powyżej 500 tysięcy.

Decyzja o opłacaniu rachunków w punkcie finansowym jest w małym stopniu uzależniona od zamożności gospodarstwa domowego, a także wieku czy wykształcenia osoby regulującej comiesięczne należności.

Respondenci, którzy korzystają z usług punktów finansowych na ogół są z nich zadowoleni – połowa ocenia je dobrze lub raczej dobrze. Natomiast źle wypowiada się o nich jedynie 16 proc. ankietowanych.

23. Jak ocenia Pan(i) usługi świadczone przez pośredników/agentów w punktach finansowych w zakresie opłacania rachunków?



Osoby, które zawsze lub prawie zawsze opłacają swoje rachunki gotówką w punktach finansowych są niemal powszechnie (96 proc.) zadowolone z takich usług, podobnie jak respondenci korzystający z nich często (94 proc.). Natomiast spośród badanych, którzy korzystają tylko czasami, 60 proc. ocenia je dobrze, a 32 proc. nie ma zdania.

Dwie trzecie ankietowanych jako główny powód opłacania rachunków u pośrednika/agenta wymienia niski koszt ich usług. Dla ponad połowy badanych ważna jest dogodna lokalizacja. Możliwość szybkiego załatwienia sprawy zachęca do korzystania z usług punktów finansowych co trzeciego z ich klientów, co czwarta osoba wskazuje natomiast na dogodne godziny otwarcia. Niewiele mniej na zaufanie, że rachunek zostanie opłacony i że ważne jest, że dostaną potwierdzenie na papierze.

24. Dlaczego opłaca Pan(i) rachunki gotówką u pośrednika/agenta w punkcie finansowym?

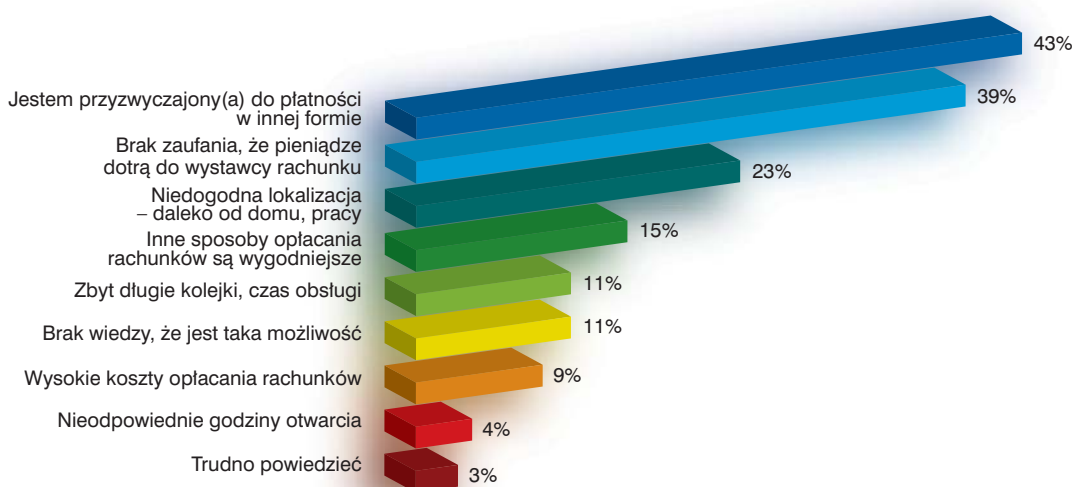


Dogodna lokalizacja w największym stopniu zachęca do opłacania rachunków w punkcie finansowym dwudziestolatków (60 proc.), osoby w wieku 60 i więcej lat (58 proc.), respondentów z wykształceniem średnim i pomaturalnym (60 proc.), mieszkańców miast powyżej 500 tys. (69 proc.), a także kierowników i specjalistów (68 proc.).

Niski koszt ma znaczenie przede wszystkim dla czterdziesto- i pięćdziesięciolatków (po 76 proc.) oraz mieszkańców wsi (79 proc.).

Osoby, które nie korzystają z tej możliwości, przede wszystkim przyzwyczajone są do płatności w innej formie, nie mają zaufania, że pieniądze dotrą do wystawcy rachunku. Ważnym czynnikiem zniechęcającym do opłacania rachunków w punktach finansowych jest także ich niedogodna lokalizacja – wskazuje na nią co czwarty badany. Pozostałe przyczyny to m.in.: korzystanie z wygodniejszych, zdaniem ankietowanych, form regulowania rachunków, zbyt długie kolejki, brak wiedzy o takiej możliwości.

25. Dlaczego nie korzysta Pan(i) z możliwości opłacania rachunków gotówką u pośrednika/agenta w punkcie finansowym?





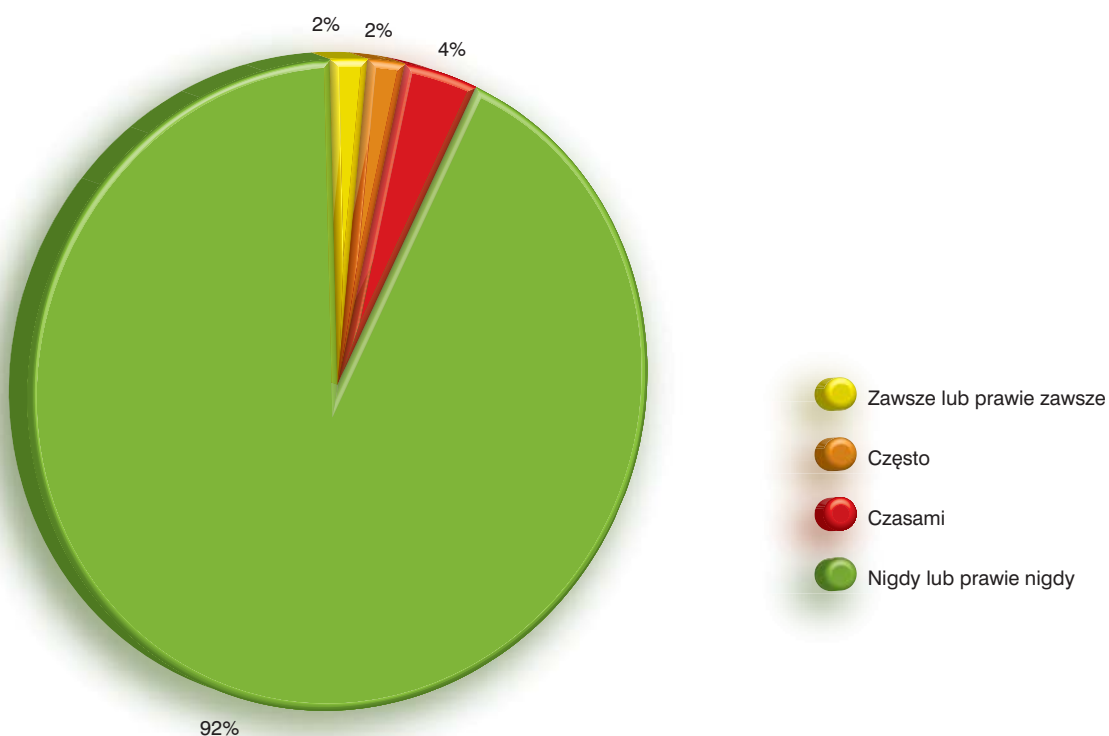
Przywiązanie do płatności w innej formie deklarują najczęściej osoby z wykształceniem podstawowym (48 proc.), mieszkańcy miast do 100 tys. (50 proc.) oraz gospodynie domowe (68 proc.). Brak zaufania, że pieniądze dotrą do wystawcy rachunku, wpływa w największym stopniu na mieszkańców miast do 100 tys. (45 proc.), robotników (45 proc.) i bezrobotnych (45 proc.).



9. Gotówką w sklepowej kasie

Respondenci rzadko korzystają z możliwości opłacania rachunków gotówką w kasie sklepu – robi to jedynie 8 proc. badanych. Pozostali nigdy lub prawie nigdy nie decydują się na taką możliwość regulowania płatności.

26. W jaki sposób i jak często opłaca Pan(i) rachunki gotówką w kasie w hipermarkecie lub sklepie?

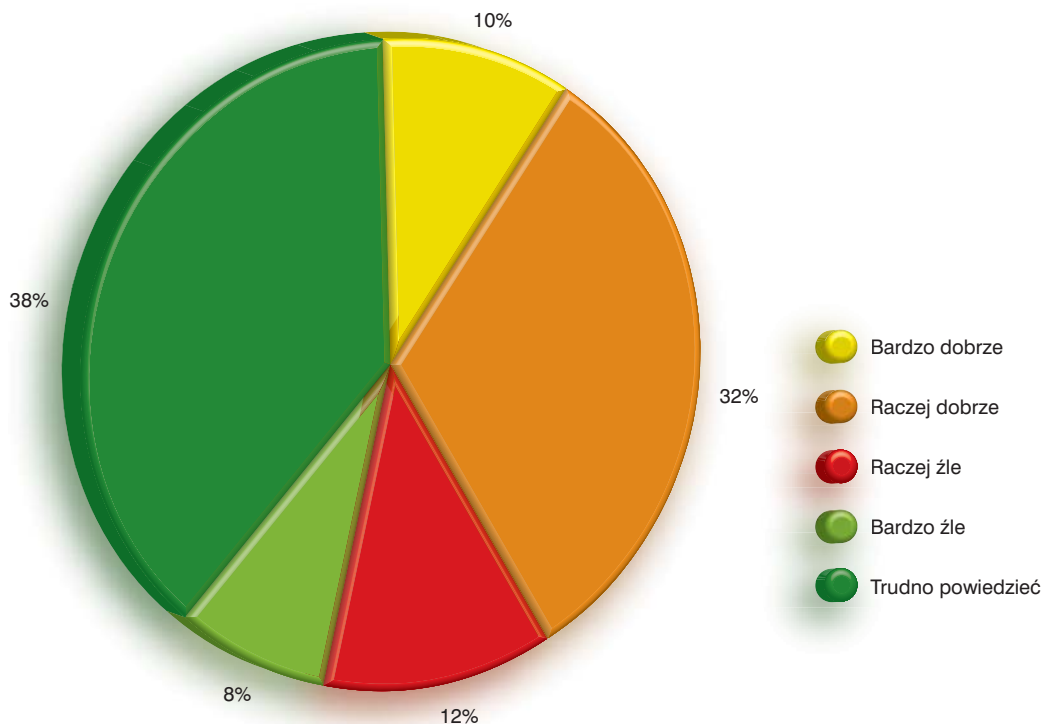


Dostępność placówek handlowych, które umożliwiają zapłatę rachunków w kasie sprawia, że ta forma ich regulowania najpopularniejsza jest w miastach powyżej 500 tys. mieszkańców (14 proc. respondentów korzysta z niej przynajmniej czasami) oraz od 101 do 500 tys. (12 proc.). Znacznie rzadziej korzystają z takiego sposobu regulowania opłat osoby ze wsi (5 proc.) oraz małych miast (7 proc.).

Ta forma płatności jest popularniejsza wśród pięćdziesięciolatków (12 proc.) niż wśród osób w innym wieku (6 proc. wśród dwudziestolatków, 7 proc. wśród trzydziestolatków, 8 proc. wśród czterdziestolatków oraz osób w wieku 60 i więcej lat).

Poziom świadczonych przez sklepy i hipermarkety usług w zakresie regulowania płatności częściej oceniany jest przez respondentów, którzy z nich korzystają pozytywnie niż negatywnie.

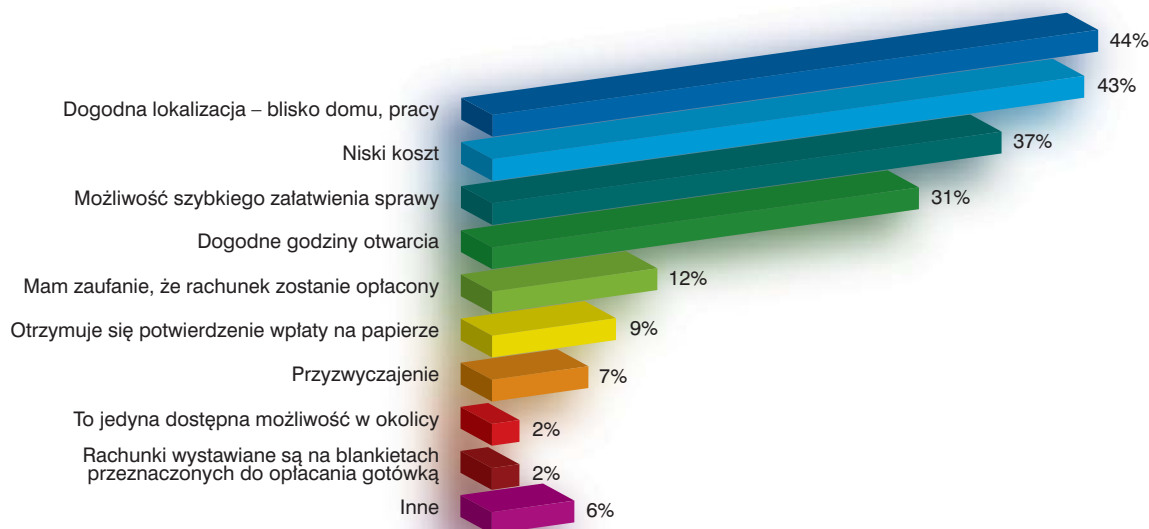
27. Jak ocenia Pan(i) usługi świadczone przez kasy w hipermarketach lub sklepach w zakresie opłacania rachunków?



Osoby, które zawsze lub prawie zawsze opłacają rachunki w kasach sklepów, oceniają ich usługi niemal powszechnie dobrze (96 proc.). Również 90 proc. respondentów, którzy robią to często i 67 proc. tych, którzy robią to czasami.

Prawie równie często powodem wyboru kasy sklepu jest dogodna lokalizacja, jak niski koszt. Ważnymi czynnikami są także możliwość szybkiego załatwienia sprawy oraz dogodne godziny otwarcia. Jedynie niewielki odsetek respondentów wskazuje m.in. na: zaufanie, że rachunek zostanie opłacony, otrzymywanie potwierdzenia dokonania wpłaty na papierze oraz przyzwyczajenie.

28. Dlaczego opłaca Pan(i) rachunki gotówką w kasie w hipermarkecie lub sklepie?



Ze względu na dogodną lokalizację, w kasie sklepowej swoje rachunki opłacają najczęściej osoby w wieku 60 i więcej lat (50 proc.), z wykształceniem średnim (51 proc.) lub wyższym (53 proc.), a także mieszkańcy miast do 100 tys. (61 proc.) oraz miast powyżej 500 tys. (59 proc.).

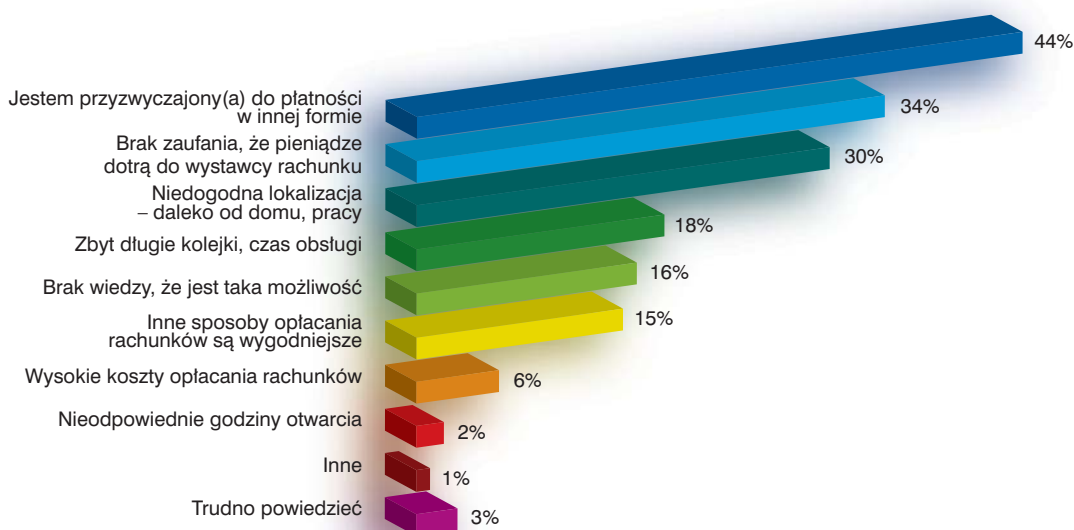
Z uwagi na niski koszt korzystają z tego rodzaju usługi najczęściej kobiety (50 proc.), osoby w wieku 60 i więcej lat (64 proc.), respondenci z wykształceniem podstawowym (73 proc.) lub zawodowym (68 proc.), jak również mieszkańcy miast do 100 tys. (69 proc.), emeryci i renciści (59 proc.), osoby deklarujące złą sytuację materialną (76 proc.) oraz badani z gospodarstw domowych z miesięcznymi dochodami netto nie przekraczającymi 1250 zł (61 proc.).

Możliwość szybkiego załatwienia sprawy najczęściej zachęca do korzystania z możliwości opłacenia rachunków w kasie sklepowej trzydziesto- i czterdziestolatków (odpowiednio 55 proc. i 47 proc.).

Respondenci wybierający inne formy płatności robią to, ponieważ są do nich przyzwyczajeni – czterech na dziesięciu badanych, a także nie mają zaufania, że pieniądze dotrą do wystawcy rachunku – co trzecia osoba. Niewiele mniej wskazuje na niedogodną lokalizację sklepów, w których można opłacać rachunki w kasie.

18 proc. respondentów, którzy nie regulują należności w kasach sklepów, wskazuje na zbyt długie kolejki i czas obsługi. Niewiele mniej nie wie o takiej możliwości albo uważa, że inne sposoby opłacania rachunków są wygodniejsze.

29. Dlaczego nie korzysta Pan(i) z możliwości opłacania rachunków gotówką w kasie w hipermarkecie lub sklepie?



Przyzwyczajenie do innych form płatności zniechęca do opłacania rachunków w kasach sklepowych najczęściej osoby w wieku 40-49 lat (51 proc.), z wykształceniem podstawowym (52 proc.), z miast od 101 do 500 tys. (49 proc.) oraz gospodynie domowe (54 proc.) i bezrobotnych (53 proc.).

Ze względu na brak zaufania, że pieniądze dotrą do wystawcy rachunku, rezygnują z opłacania ich w kasach sklepowych częściej niż ogół badanych czterdziestolatkowie (39 proc.), osoby z wykształceniem średnim (40 proc.), mieszkańcy miast do 100 tys. mieszkańców (40 proc.) oraz od 101 do 500 tys. (46 proc.), a także robotnicy (40 proc.).

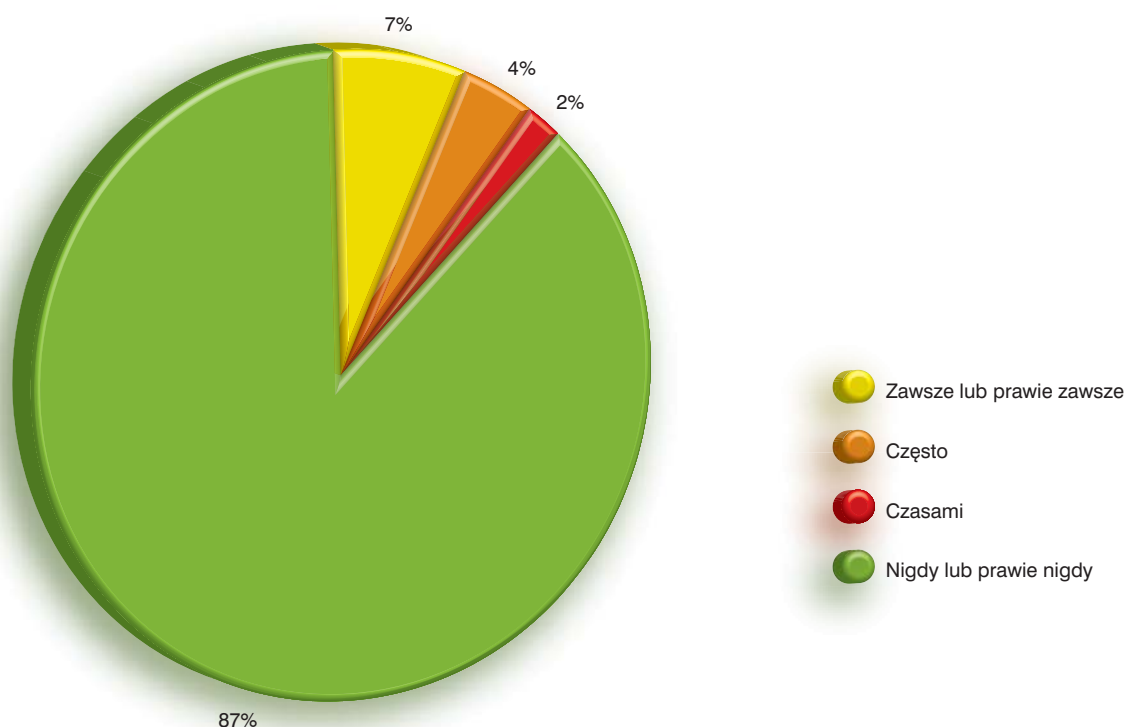
Częściej niż w przypadku ogółu respondentów niedogodna lokalizacja powoduje, że z tej formy opłacania rachunków rezygnują osoby z wykształceniem podstawowym (38 proc.), mieszkańcy wsi (46 proc.), rolnicy (48 proc.) oraz gospodynie domowe (38 proc.).



10. Zlecenie stałe na koncie lub polecenie zapłaty

Jedynie 13 proc. respondentów korzysta z takiej możliwości regulowania płatności. Zdecydowana większość badanych nie opłaca swoich rachunków za pośrednictwem polecenia zapłaty lub zlecenia stałego na koncie bankowym.

30. W jaki sposób i jak często opłaca Pan(i) rachunki poprzez zlecenie stałe na koncie lub polecenie zapłaty?



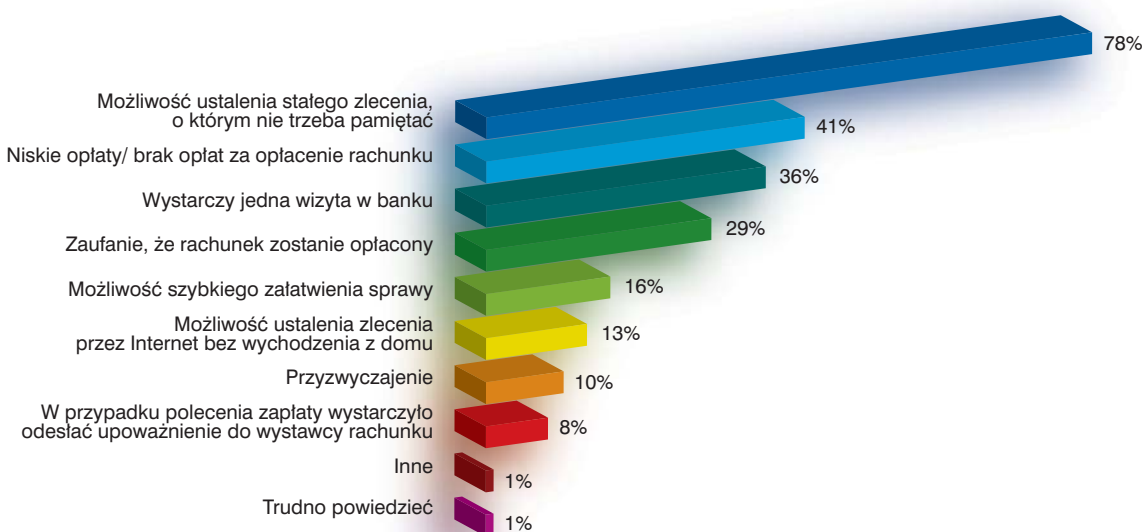
Taką formę wybierają najczęściej trzydziestolatkowie (21 proc. przynajmniej czasami), osoby z wyższym wykształceniem (25 proc.), kierownicy i specjaliści (25 proc.) oraz prywatni przedsiębiorcy (22 proc.). Natomiast najmniej chętnie korzystają badani

z wykształceniem podstawowym (4 proc.) lub zawodowym (6 proc.), rolnicy (6 proc.), gospodynie domowe (7 proc.) oraz emeryci i renciści (9 proc.). Polecenia zapłaty i stałe zlecenia są rzadko wybierane także przez ankietowanych w wieku 20-29 lat lub 60 i więcej lat (po 8 proc.).

Wśród respondentów posiadających konto w banku co piąty (19 proc.) płaci rachunki poprzez zlecenie stałe lub polecenie zapłaty.

Głównym powodem opłacania rachunków poprzez zlecenie stałe na koncie lub polecenie zapłaty jest możliwość ustalenia stałego zlecenia, o którym nie trzeba pamiętać – tak twierdzi niemal ośmiu na dziesięciu badanych. Dla 41 proc. osób, które korzystają z tej możliwości, ważne są niskie opłaty lub ich całkowity brak. Dla więcej niż co trzeciego respondenta najistotniejsze jest, że wystarczy jedna wizyta w banku, aby ustalić takie zlecenie. Niewiele mniej osób dokonuje w ten sposób płatności ze względu na zaufanie, że rachunek zostanie opłacony.

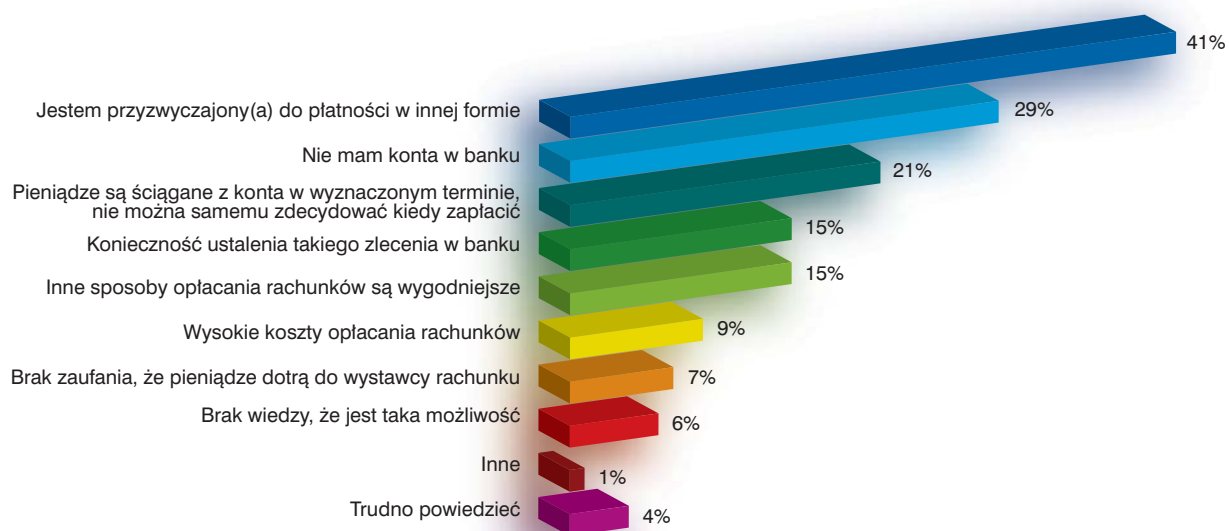
31. Dlaczego opłaca Pan(i) rachunki poprzez zlecenie stałe na koncie lub polecenie zapłaty?



Niezależnie od wieku, płci czy wykształcenia dla wszystkich respondentów zdecydowanie najważniejszym czynnikiem zachęcającym do korzystania z możliwości opłacania rachunków poprzez zlecenie stałe lub polecenie zapłaty jest możliwość ustalenia stałego zlecenia, o którym nie trzeba pamiętać.

Niekorzystający z tej możliwości wskazują najczęściej na przyzwyczajenie do innej formy płatności, brak konta w banku oraz to, że pieniądze ściągane są z konta w wyznaczonym terminie i nie można samemu zdecydować kiedy zapłacić. Mniej osób zniechęca konieczność ustalenia takiego zlecenia w banku, wysokie koszty oraz brak zaufania, że pieniądze dotrą do wystawcy rachunku

32. Dlaczego nie korzysta Pan(i) z możliwości opłacania rachunków poprzez zlecenie stałe na koncie lub polecenie zapłaty?



Przyzwyczajenie do innych form płatności jest powodem rezygnacji ze zleceń stałych na koncie najczęściej w przypadku dwudziestolatków (48 proc.), mieszkańców miast do 100 tys. (46 proc.), prywatnych przedsiębiorców (54 proc.) i gospodyń domowych (54 proc.).

Ze względu na brak konta w banku nie opłacają rachunków w ten sposób przede wszystkim osoby w wieku 60 i więcej lat (47 proc.), z wykształceniem podstawowym (56 proc.), emeryci i renciści (44 proc.), a także osoby w złej sytuacji materialnej (55 proc.) oraz z gospodarstw domowych o miesięcznych dochodach netto poniżej 1250 zł (49 proc.).



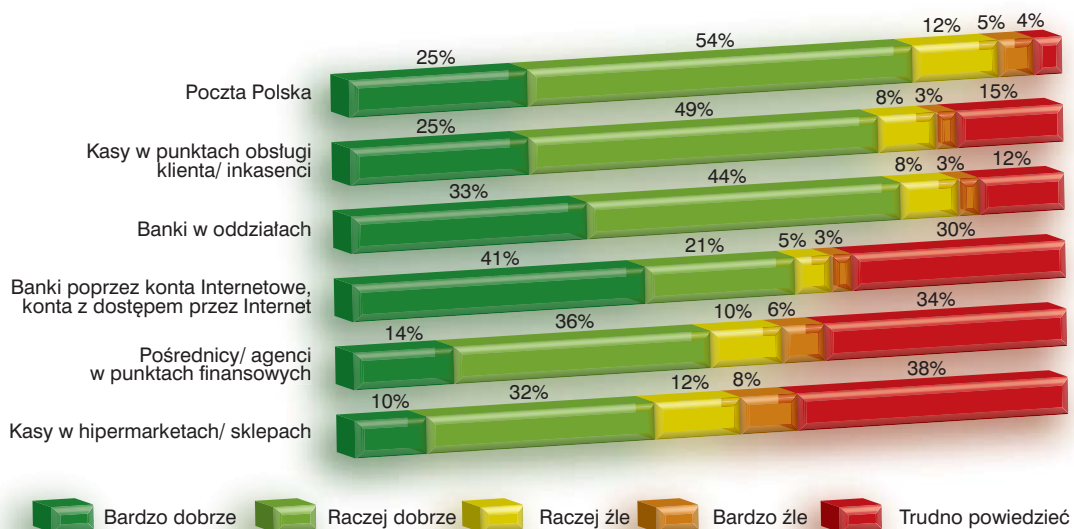
11. Porównanie oceny usług podmiotów przyjmujących opłaty za rachunki

Usługi wszystkich wymienionych w badaniu podmiotów oceniane są dobrze lub bardzo dobrze przez osoby z nich korzystające. Najwięcej ocen zdecydowanie pozytywnych zebrali banki w zakresie kont internetowych lub z dostępem przez Internet, a także oddziały banków.

Łącznie bardzo dobrych i raczej dobrych ocen najwięcej mają Poczta Polska, oddziały banków oraz kasy w punktach obsługi klienta/inkasenci. Natomiast w przypadku mniej popularnych form płatności takich jak kasy w sklepach, pośrednicy w punktach finansowych oraz konta internetowe w bankach pojawia się wysoki odsetek odpowiedzi „trudno powiedzieć”.

Najwięcej negatywnych ocen otrzymały kasy w sklepach – co piąty ankietowany był o nich złego zdania. Niewiele mniej negatywnych ocen zebrała Poczta Polska.

33. Jak ocenia Pan(i) usługi świadczone ... w zakresie opłacania rachunków?





12. Porównanie powodów korzystania z różnych form płatności

Głównym powodem korzystania z usług Poczty Polskiej w zakresie opłacania rachunków jest dogodna lokalizacja urzędów pocztowych, które znajdują się w pobliżu domu lub miejsca pracy – takiego zdania jest 66 proc. badanych. Ich gęsta sieć stanowi o przewadze Poczty nad konkurentami na rynku płatności gotówkowych.

Liczba placówek, w przypadku konkurentów, ma dużo mniejsze znaczenie, chociaż na płatności u pośredników w punktach finansowych ponad połowa respondentów (52 proc.) decyduje się ze względu na ich dogodną lokalizację, a na płatności w kasach sklepów 44 procent. Trzeba jednak pamiętać, że osób opłacających rachunki w tego rodzaju punktach jest znacznie mniej niż korzystających z usług Poczty.

W zależności od rodzaju podmiotu, jaki znajduje się w pobliżu miejsca zamieszkania respondenta, lokalizacja powoduje, że decyduje się on na regulowanie opłat w punkcie obsługi klienta (26 proc.) lub oddziale banku (31 proc. przelew a 45 proc. płatność gotówkowa).

Drugim ważnym czynnikiem, który przyciąga konsumentów do korzystania z usług Poczty, jest wysoki poziom zaufania, że rachunek zostanie opłacony i pieniądze dotrą do jego wystawcy (45 proc.). Zaufanie ma bardzo duże znaczenie także w przypad-

ku korzystania z usług oddziałów banku i to zarówno w zakresie przelewów (49 proc.), jak i płatności gotówkowych (58 proc.) – jest ono najważniejszym czynnikiem, który zachęca respondentów do korzystania z usług oddziałów banku.

Konkurenci rywalizują z Poczta Polską głównie pod względem ceny za oferowane usługi. W szczególności punkty i agencje finansowe, które wybierane są przez konsumentów przede wszystkim z uwagi na niski koszt (66 proc.). Podobnie wszelkiego rodzaju bezgotówkowe płatności: przelewy internetowe (73 proc.), stałe zlecenia na koncie i polecenia zapłaty (41 proc.), w których przypadku niewielkie opłaty są drugim w kolejności czynnikiem przyciągającym klientów. To również magnes zachęcający do opłacania rachunków w kasach sklepów (43 proc.).

Osoby, które nie chcą w ogóle płacić za regulowanie rachunków, opłacają je w punktach obsługi klienta, popularnych właśnie ze względu na brak opłat (65 proc.).

Podmioty konkurujące z Poczta oferują także możliwość szybkiego załatwienia sprawy, bez niepotrzebnego stania w kolejkach. Czynnikiem ten jest ważnym powodem wyboru na miejsce opłacania rachunków kas sklepowych (37 proc.), punktów finansowych (30 proc.), biur obsługi klienta (31 proc.) i oddziałów banków (39 proc.), a także opłacania rachunków przez Internet (41 proc.).

Ostatnim z trzech najważniejszych czynników powodujących, że osoby opłacające rachunki korzystają z usług Poczty Polskiej jest przyzwyczajenie (37 proc.). Odgrywa ono znacznie mniejszą rolę w przypadku jej konkurentów. Dość duże znaczenie ma jedynie w przypadku oddziałów banków (19 proc. przelewy, 24 proc. płatności gotówkowe) oraz punktów obsługi klienta i inkasentów (po 17 proc.).

Głównym powodem, dla którego część respondentów opłaca swoje comiesięczne rachunki za pośrednictwem Internetu jest obok niskiego kosztu wygoda: brak konieczności chodze-



nia na pocztę (80 proc.) oraz możliwość dokonania płatności o dowolnej porze dnia (40 proc.). Podobne czynniki wpływają na wybór zlecenia stałego na koncie lub polecenia zapłaty. Poza ceną liczy się możliwość ustalenia stałego zlecenia, o którym nie trzeba pamiętać (78 proc.) oraz to, że wystarczy jedna wizyta w banku (36 proc.).



13. Porównanie powodów niekorzystania z poszczególnych form płatności

Głównym czynnikiem zniechęcającym konsumentów do korzystania z usług Poczty Polskiej są zbyt długie kolejki i czas obsługi (68 proc.). Czynniki te mają znacznie mniejsze znaczenie w przypadku konkurentów Poczty. Ważny jest przy rezygnacji z korzystania z usług oddziałów banków (20 proc. przelewy, 35 proc. płatności gotówkowe) oraz punktów obsługi klienta (23 proc.).

Do Poczty zniechęcają także wysokie koszty opłat za regulowanie tam rachunków (50 proc.). Czynniki te mają znaczenie także w przypadku płatności gotówkowych dokonywanych w oddziałach banków (30 proc.).

W przypadku rezygnacji z usług niektórych podmiotów ważne okazuje się przyzwyczajenie do dokonywania płatności w innej formie. Z tego powodu 43 proc. respondentów nie korzysta z usług pośredników finansowych, 44 proc. nie płaci rachunków w kasach sklepów, 41 proc. nie korzysta ze stałych zleceń i poleceń zapłaty, 39 proc. nie płaci gotówką w oddziałach banku, 38 proc. nie korzysta z przelewów w oddziale banku a 39 proc. nie reguluje rachunków w punktach obsługi klienta.

Ważnym powodem, dla którego duża część ankietowanych nie może korzystać z przelewów i poleceń zapłaty jest brak konta w banku. Z tego powodu rezygnuje z przelewów w oddziale banku 30 proc. osób, z przelewów przez Internet 21 proc., a ze stałych zleceń i poleceń zapłaty 29 procent.

Z przelewów internetowych respondenci rezygnują jednak przede wszystkim dlatego, że nie mają dostępu do Sieci (56 proc.) lub nie umieją posługiwać się komputerem (27 proc.). 15 procent obawia się o bezpieczeństwo transakcji zawieranych za pośrednictwem Internetu. Jeśli chodzi o zlecenia stałe oraz polecenia zapłaty to ich wadą, zdaniem 21 proc. respondentów, jest automatyczne ściąganie pieniędzy z konta w wyznaczonym terminie, co nie pozwala dowolnie decydować o tym, kiedy zapłacić.

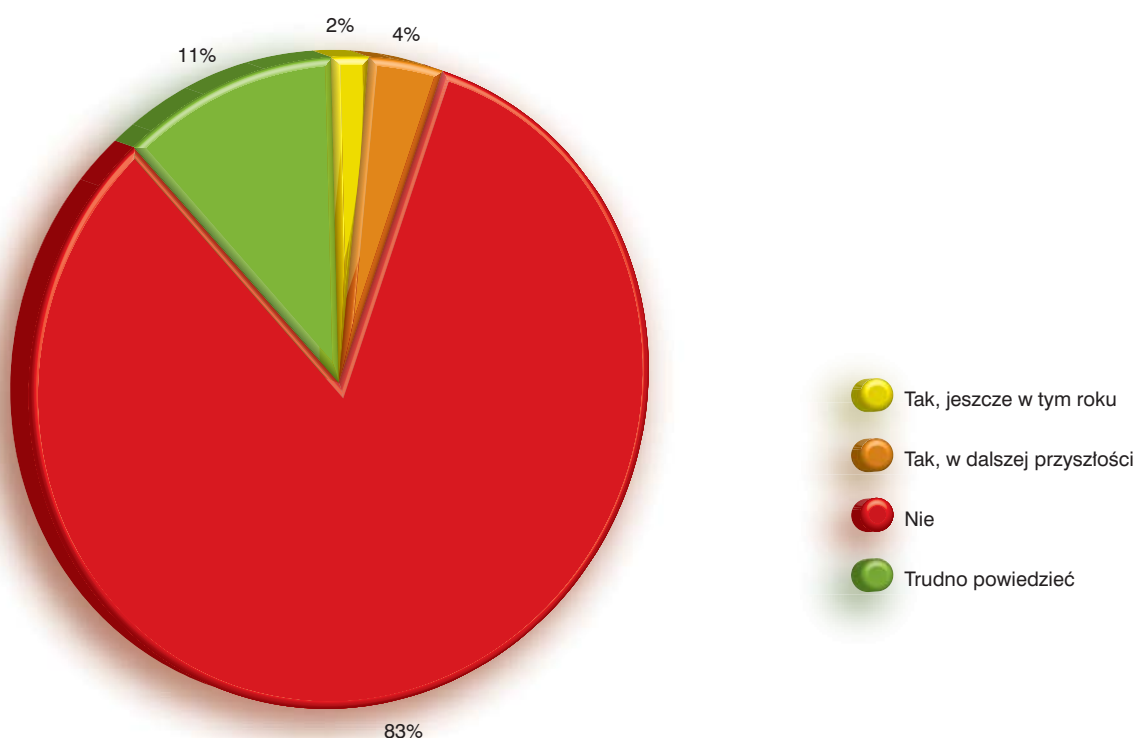
Problemem różnego rodzaju pośredników finansowych czy firm oferujących płatności w kasach sklepowych jest brak zaufania ze strony konsumentów. Osoby nie opłacające tam rachunków bardzo często nie robią tego właśnie dlatego, że obawiają się, że pieniądze nie dotrą do wystawcy rachunku. Obawy takie deklaruje 39 proc. nieopłacających rachunków u pośrednika/agenta w punkcie finansowym oraz 34 proc. nie opłacających ich w kasie sklepu.



14. Przyszłość różnych form płatności

Zdecydowana większość badanych nie zamierza zmieniać sposobu w jaki płacą rachunki. Tylko dwie na sto osób planuje zrobić to jeszcze w tym roku, kolejne 4 proc. w dalszej przyszłości. Wydaje się, że większość respondentów jest albo zadowolona ze sposobu płatności, z jakiego obecnie korzysta, albo na tyle do niego przyzwyczajona, że nie chce go zmieniać. Prawdopodobnie także nie wiedzą na co mogliby go zmienić, ponieważ znajomość różnych form opłacania rachunków jest wśród konsumentów niewielka.

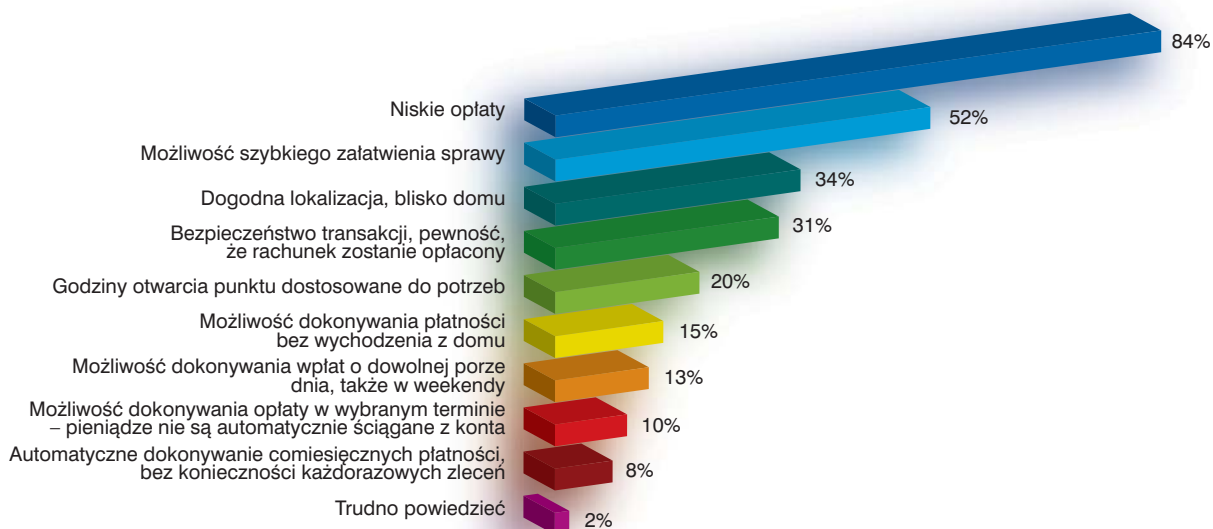
34. Czy planuje Pan(i) w przyszłości zmienić sposób opłacania rachunków?



Sposób opłacania rachunków najczęściej planują zmienić badani w wieku 20-29 lat (10 proc.), uczniowie i studenci (13 proc.) oraz gospodynie domowe (12 proc.). Najrzadziej osoby w wieku 50-59 lat (3 proc.) oraz 60 i więcej lat (4 proc.), respondenci z wykształceniem podstawowym (2 proc.) i zasadniczym zawodowym (4 proc.), a także robotnicy (4 proc.), emeryci i renciści (4 proc.).

Najważniejszą właściwością sposobu płatności, który spełniałby oczekiwania respondentów, są niskie opłaty (84 proc.). Ponad połowa badanych (52 proc.) wskazuje na możliwość szybkiego załatwienia sprawy. Dogodna lokalizacja ważna jest już tylko dla co trzeciej osoby (34 proc.), a bezpieczeństwo transakcji dla 31 procent. Co piąty respondent chciałby, aby godziny otwarcia punktu dokonywania płatności były dostosowane do jego potrzeb.

35. Czym powinien się charakteryzować sposób płatności, żeby najlepiej spełniać Pana(i) oczekiwania?



Niskie opłaty związane z regulowaniem rachunku mają największe znaczenie dla respondentów o dochodach poniżej 1250 zł (92 proc.). Poza tym we wszystkich grupach społeczno-demograficznych są one najważniejszą cechą idealnego sposobu dokonywania płatności.

Możliwość zapłacenia należności bez wychodzenia z domu jest szczególnie istotna dla dwudziesto- i trzydziestolatków (po 27 proc.), osób z wyższym wykształceniem (28 proc.), mieszkańców miast powyżej 500 tys. (29 proc.) oraz kierowników i specjalistów (31 proc.), prywatnych przedsiębiorców (46 proc.), a także osób w dobrej sytuacji materialnej (29 proc.).

Podobna grupa osób najczęściej chciałaby mieć możliwość dokonywania comiesięcznych płatności bez konieczności każdorazowych zleceń – 17 proc. osób z wykształceniem wyższym, 16 proc. mieszkańców miast powyżej 500 tys. oraz tyle samo (16 proc.) kierowników i specjalistów.

Dokonywania opłat o dowolnej porze dnia i w weekendy ma stosunkowo duże znaczenie dla trzydziestolatków (19 proc.), osób z wykształceniem wyższym (18 proc.), a także prywatnych przedsiębiorców (23 proc.) oraz pracowników administracji i usług (20 proc.), gospodyń domowych (20 proc.) oraz uczniów i studentów (22 proc.).

Możliwość szybkiego załatwienia sprawy jest szczególnie często wskazywana przez dwudziestolatków (61 proc.), osoby z wyższym wykształceniem (63 proc.) oraz uczniów i studentów (70 proc.). Natomiast dogodna lokalizacja miejsca dokonywania opłat ma znaczenie większe niż dla ogółu respondentów w przypadku osób w wieku 60 i więcej lat (46 proc.), z wykształceniem podstawowym (44 proc.), mieszkańców wsi (40 proc.), a także

rolników (50 proc.), emerytów i rencistów (43 proc.) oraz gospodyń domowych (41 proc.).

Przyszłość na rynku płatności będzie prawdopodobnie należała do tych konkurentów Poczty Polskiej, którzy pobierają niższe opłaty za swoje usługi. Rostać będzie popularność różnego rodzaju pośredników finansowych oraz opłacania rachunków w kasach sklepowych. W związku z niskimi opłatami oraz możliwością oszczędzenia czasu nabiorą znaczenia także płatności bezgotówkowe w formie przelewów internetowych oraz stałych zleceń na kontach. Już obecnie chętnie korzystają z nich osoby młode i dobrze wykształcone.



Podsumowanie

Polscy konsumenci są konserwatywni, jeśli chodzi o sposób dokonywania opłat za rachunki z gazowni czy od operatora telewizji kablowej – korzystają przede wszystkim z usług Poczty Polskiej. Może to być związane z niewiedzą o innych dostępnych sposobach płatności, a także z przyzwyczajeniem, które jest częstym uzasadnieniem opłacania przez ankietowanych rachunków w urzędach pocztowych. Badane osoby preferują płatności dokonywane gotówką, jeśli nie na Poczcie to w oddziałach banku oraz punktach obsługi klienta. Bezgotówkowe formy płatności są jeszcze mało rozpowszechnione, choć popularne wśród młodszych respondentów.

Konsumenci na ogół znają niewiele sposobów, w jaki można dokonać płatności i wymieniają przede wszystkim Poczta. Szczególnie niewielka jest ta wiedza wśród osób starszych, z niskim poziomem wykształcenia i mieszkających na wsi. Mieszkańcy wsi znają mniej możliwości dokonania płatności, ponieważ wiele z nich nie jest dla nich dostępne ze względu na miejsce zamieszkania. Natomiast największą wiedzę o dostępnych sposobach płatności mają respondenci młodzi, z wyższym wykształceniem i mieszkańcy największych miast.

Poczta Polska ma przewagę nad konkurentami ze względu na gęstą sieć placówek (jest wybierana przez klientów przede wszystkim ze względu na dogodną lokalizację), tradycję oraz zaufanie jakie wzbudza. Traci ona jednak konsumentów ze względu na kolejki i długi czas oczekiwania na obsługę, a także wysoki koszt opłacania rachunków w porównaniu z innymi sposobami. Różnego rodzaju pośrednicy i agenci finansowi, a także firmy oferujące płatności w kasach sklepowych konkurują z Poczta przede wszystkim ceną, a rzadziej lokalizacją oraz krótkim czasem obsługi. Jednak tego rodzaju podmioty nie wzbudzają zaufania klientów, którzy często obawiają się, że wpłacone pieniądze nie dotrą do wystawcy rachunku.

Przelewy internetowe oraz zlecenia stałe i polecenia zapłaty również konkurują z Poczta Polską niskimi kosztami, a także wygodą, możliwością załatwienia sprawy bez wychodzenia z domu lub przez jednorazowe zlecenie. Barię dla rozwoju tego rodzaju form płatności jest niedostateczne wyposażenie gospodarstw domowych w komputery i dostęp do Internetu oraz nieposiadanie przez konsumentów kont bankowych. Przelewy internetowe lub różnego rodzaju stałe zlecenia stanowią przyszłość, jeśli chodzi o opłacanie rachunków. Obecnie korzystają z nich na ogół osoby młode, dobrze wykształcone i w dobrej sytuacji materialnej. Ta forma regulowania należności spełnia warunki stawiane przez konsumentów idealnemu sposobowi płatności – jest tania i oszczędza czas.

W bankach respondenci opłacają rachunki, ponieważ mają do nich zaufanie i czasem ich placówki znajdują się w dogodnej lokalizacji. Jednak kolejki w bankach bywają, zdaniem respondentów, za długie, a koszty opłacania rachunków zbyt wysokie.

Punkty obsługi klienta są wybierane jako miejsce regulowania rachunków przede wszystkim ze względu na brak opłat, a zniechęcają do nich kolejki oraz niedogodna lokalizacja.

Konsumenci są na ogół zadowoleni ze sposobu płatności z jakiego korzystają i to niezależnie od tego, jaki to sposób. Bardzo niewiele osób planuje zmianę aktualnego sposobu opłacania rachunków.

Idealna forma dokonywania płatności, według polskich konsumentów, powinna być tania oraz wymagająca niewiele czasu, stąd przewidywać można wzrost udziałów w rynku tych konkurentów Poczty, którzy oferują niższe ceny i możliwość szybkiej obsługi – wszelkiego rodzaju pośredników finansowych oraz bankowość elektroniczną.

Obecnie zdecydowanie najważniejszymi czynnikami wpływającymi na satysfakcję konsumentów z formy płatności, z jakiej korzystają, są:

- cena – możliwie jak najniższa;
- wygoda – dogodna lokalizacja i brak kolejek albo wręcz możliwość załatwienia sprawy bez wychodzenia z domu lub w formie jednorazowego zlecenia;
- zaufanie – pewność, że pieniądze dotrą do wystawcy rachunku.

Wnioski w liczbach

- Polacy zdecydowanie najczęściej opłacają rachunki na poczcie – przynajmniej niektóre płatności reguluje tam ponad dwie trzecie respondentów (67 proc.); 36 proc. badanych korzysta z usług oddziału banku, a niewiele mniej z możliwości dokonania zapłaty w kasie w punkcie obsługi klienta lub u inkasenta (po 35 proc.), kolejne 16 proc. płaci rachunki w oddziałach banku przelewem, 14 proc. korzysta z przelewów internetowych; 13 proc. ankietowanych reguluje opłaty poprzez zlecenie stałe na koncie lub polecenie zapłaty. Tyle samo opłaca rachunki gotówką u pośrednika/agenta w punkcie finansowym, a 8 proc. w kasie sklepu;
- najbardziej znanym sposobem opłacania rachunków jest korzystanie z placówek Poczty – wymienia go 80 proc. badanych osób. Znacznie mniej, bo już tylko 43 proc. respondentów, wspomina o możliwości uregulowania należności gotówką w oddziałach banku. 31 proc. wie, że może to zrobić w biurze obsługi klienta, a możliwość zapłaty przelewem w oddziale banku wymienia 27 proc. ankietowanych;
- 58 proc. respondentów zna co najwyżej dwa sposoby regulowania rachunków, natomiast pięć lub więcej wymienia jedynie 12 proc. badanych osób;
- badani, którzy opłacają rachunki na Poczcie, wybierają ją przede wszystkim ze względu na dogodną lokalizację (66 proc.), zaufanie, że rachunek zostanie opłacony (45 proc.) oraz przyzwyczajenie (37 proc.). Osoby, które z tego zrezygnowały, zrobiły to ze względu na zbyt długie kolejki (68 proc.) oraz wysokie koszty opłacania rachunków (50 proc.);
- badani, którzy korzystają z punktów obsługi klienta, robią to przede wszystkim ze względu na brak opłat za opłacanie rachunku (65 proc.). Czynnikiem zniechęcającym do tego jest

z kolei przyzwyczajenie do płatności w innej formie (39 proc.) oraz ze względu na niedogodną lokalizację placówek (38 proc.);

- rachunki przelewem w oddziałach banku są regulowane ze względu na zaufanie, że należność zostanie zapłacona (49 proc.), możliwość szybkiego załatwienia sprawy (39 proc.), niski koszt (35 proc.) i dogodną lokalizację (31 proc.). Konsumenti rezygnują z tej możliwości najczęściej z powodu przyzwyczajenia do płatności w innej formie (38 proc.) lub braku konta w banku (30 proc.);

- przelewem przez Internet opłaty są regulowane przede wszystkim ze względu na brak konieczności wychodzenia z domu (80 proc.) oraz niski koszt lub wręcz brak opłat (73 proc.). Osoby nie korzystające z tej formy opłacania rachunków nie robią tego w dużej mierze z powodu dostępu do Internetu (56 proc.);

- gotówką w oddziałach banku respondenci opłacają rachunki przede wszystkim dlatego, że mają zaufanie, że rachunek zostanie opłacony (58 proc.), a także ze względu na dogodną lokalizację (45 proc.) oraz niski koszt (34 proc.). Nie korzystanie z tej możliwości wynika najczęściej z przyzwyczajenia do innej formy płatności (39 proc.), zniechęcają do tego zbyt długie kolejki (35 proc.), a także wysokie koszty (30 proc.) i niedogodna lokalizacja (27 proc.);

- gotówką u pośrednika w punkcie finansowym rachunki opłacane są ze względu na niski koszt (66 proc.) lub dogodną lokalizację (52 proc.). Nie są tam opłacane ze względu na przyzwyczajenie konsumentów do innej formy płatności (43 proc.) lub brak zaufania, że pieniądze dotrą do wystawcy rachunku (39 proc.);

- w sklepowej kasie respondenci opłacają rachunki ze względu na dogodną lokalizację (44 proc.), niski koszt (43 proc.) oraz możliwość szybkiego załatwienia sprawy (37 proc.). Ankietowani rezygnują z takiej formy w związku z przyzwyczajeniem

do płatności w inny sposób (44 proc.) lub brak zaufania, że pieniądze dotrą do wystawcy rachunku (34 proc.), a także niedogodną lokalizację (30 proc.).

- zlecenie stałe na koncie lub polecenie zapłaty jest wybierane przede wszystkim ze względu na możliwość ustalenia stałego zlecenia, o którym nie trzeba pamiętać (78 proc.). Respondenci, którzy nie płacą w ten sposób najczęściej są przyzwyczajeni do płatności w innej formie (41 proc.) lub nie mają konta w banku (29 proc.);

- tylko 6 proc. badanych planuje zmienić sposób opłacania rachunków: 2 proc. jeszcze w tym roku, zaś 4 proc. w dalszej przyszłości.

- sposób płatności najbliższy oczekiwaniom respondentów powinien przede wszystkim charakteryzować się niskimi opłatami (84 proc.), a także możliwością szybkiego załatwienia sprawy (52 proc.).

