



NARODOWY
BANK POLSKI

Zwyczaje płatnicze w Polsce w 2023 r.

Warszawa, październik 2024 r.

Opracował:

Departament Systemu Płatniczego

Narodowy Bank Polski
00-919 Warszawa
ul. Świętokrzyska 11/21
tel.: +48 22 185 10 00
faks: +48 22 185 10 10
www.nbp.pl

Niniejsze opracowanie i jego poprzednie edycje dostępne są na stronie internetowej NBP
<https://nbp.pl/system-platniczy/dane-i-analizy/analizy-i-opracowania/zwyczajne-platnicze-polakow/>

© Copyright Narodowy Bank Polski, 2024

Spis treści

Spis treści	2
Synteza	4
Wstęp	8
1. Metodyka badania oraz struktura próby	10
1.1. Metoda badania	10
1.2. Dobór i struktura próby	11
2. Zachowania płatnicze Polaków – wyniki badań dzienniczkowych	14
2.1. Płatności w fizycznych punktach handlowo-usługowych i urzędach oraz transakcje między osobami fizycznymi	16
2.1.1. Metody płatności	16
2.1.2. Kwoty transakcji	19
2.1.3. Miejsca realizacji transakcji	20
2.1.4. Dostępność metod płatności	22
2.1.5. Metody realizacji płatności kartami	24
2.2. Płatności zdalne (w sieci Internet)	25
2.2.1. Metody płatności	25
2.2.2. Kategorie transakcji	26
2.3. Płatności cykliczne (opłaty za rachunki)	28
2.3.1. Metody płatności	28
2.3.2. Kategorie transakcji	29
3. Czynniki różnicujące zachowania płatnicze	31
3.1. Preferencje płatnicze	31
3.2. Postrzeganie gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych	37
3.2.1. Płatności w kanale stacjonarnym	37
3.2.2. Płatności w kanale internetowym	40
4. Dostęp do gotówki	44
4.1. Pozyskiwanie gotówki	44
4.2. Ocena łatwości i czasu dostępu do miejsc wypłaty gotówki	46
4.3. Przeciętna liczba wypłat i wpłat gotówkowych	48
4.4. Przyczyny korzystania i niekorzystania z wybranych kanałów dostępu do gotówki	49
4.4.1. Wypłaty	49
4.4.2. Wpłaty	51
4.5. Formy otrzymywania regularnych dochodów	52
5. Dostęp do bezgotówkowych instrumentów płatniczych	54
5.1. Konta bankowe i rachunki płatnicze	54
5.1.1. Posiadanie kont bankowych i rachunków płatniczych	54
5.1.2. Korzystanie z konta bankowego lub rachunku płatniczego innej osoby	55
5.1.3. Przyczyny nieposiadania konta bankowego i rachunku płatniczego	56
5.1.4. Charakterystyka kont bankowych i rachunków płatniczych	57

5.1.5. Kanały dostępu do kont bankowych i rachunków płatniczych oraz częstotliwość ich wykorzystania	58
5.2. Karty płatnicze	65
5.2.1. Posiadanie kart płatniczych	65
5.2.2. Charakterystyka posiadanych kart płatniczych	66
5.2.3. Przyczyny nieposiadania kart płatniczych	67
5.3. Posiadanie kont bankowych i rachunków płatniczych oraz kart płatniczych	68
Spis skrótów	70
Spis tabel	71
Spis wykresów	72
Załącznik nr 1. Charakterystyka próby	77
Załącznik nr 2. Ankieta i dzienniczek	81

Synteza

Opracowanie *Zwyczaje płatnicze w Polsce w 2023 r.* przedstawia wyniki, zrealizowanego przez Narodowy Bank Polski, badania metod dokonywania płatności detalicznych. Takie badania są realizowane regularnie przez Narodowy Bank Polski od 2012 r. Dzięki dwuczęściowej konstrukcji badania, składającego się z ankiety oraz trzydniowego dzienniczka płatności, wypełnianego w kolejnych dniach po wypełnieniu ankiety przez respondenta, **możliwe jest skonfrontowanie deklaracji dotyczących wybranych preferencji płatniczych z rzeczywistymi zachowaniami konsumentów w Polsce.** Badanie zostało przeprowadzone w okresie od 16 września do 16 października 2023 r. na reprezentatywnej próbie 1 254 respondentów w wieku 15 lat i więcej. Grupa respondentów w wieku 18 lat i więcej, których dotyczą zaprezentowane w niniejszym raporcie wyniki, liczyła 1 225 osób.

W ostatnich 12 miesiącach poprzedzających badanie ankietowe z gotówki skorzystało 96,9% jego uczestników, przy czym dla 12,7% z nich płatność gotówką była jedyną metodą płatności. Nieco mniej osób (86,5%) skorzystało w tym okresie z karty płatniczej. Innymi powszechnie wykorzystywanymi bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi były przelewy (67,3%), w tym zlecenie stałe, oraz płatności za pomocą kodu BLIK (49,5%). Często używane były również polecenia zapłaty, korzystanie z których zadeklarowało 17,8% respondentów.

W ramach trzydniowego badania dzienniczkowego respondenci zrealizowali 3 531 transakcji w fizycznych punktach handlowo-usługowych (PHU), urzędach oraz z innymi osobami fizycznymi (*person-to-person*, P2P). Z użyciem gotówki dokonano 40,2% płatności odpowiadających za 28,1% wartości wszystkich transakcji. Dane te potwierdzają, obserwowaną od kilkunastu lat, tendencję stopniowego spadku udziału gotówki w płatnościach.

Respondenci wykonali również 285 transakcji zdalnych (przede wszystkim w handlu elektronicznym). Wśród nich największy udział miały niekartowe płatności mobilne w systemie BLIK (49,7% liczby i 44,9% wartości transakcji). Na kolejnych miejscach w rankingu najpopularniejszych metod płatności w obszarze *e-commerce* znalazły się – z podobnymi udziałami – karty płatnicze oraz polecenia przelewu.

W przypadku transakcji cyklicznych (opłacenie rachunków), których w badaniu dokonano 351, dominujący udział miało polecenie przelewu. Metodę tę wykorzystano do realizacji 60,9% liczby i 63,6% wartości tego rodzaju płatności. Udziały pozostałych metod płatności były zbliżone i wahały się: od 8,5% dla polecenia zapłaty do 10,8% dla gotówki w przypadku liczby, a także od 7,2% dla niekartowych płatności mobilnych do 10,6% dla polecenia zapłaty w przypadku wartości wszystkich zrealizowanych płatności cyklicznych.

Pod względem preferencji najlepiej oceniono w badaniu instrumenty bezgotówkowe, ponad 52% osób sięga po nie najchętniej. Około 27% respondentów preferowało gotówkę, natomiast jedna piąta osób nie miała wyraźnie zdefiniowanych preferencji co do sposobu płacenia za zakupy w sklepie lub punkcie usługowym.

Gotówka oraz bezgotówkowe instrumenty płatnicze zostały bardzo dobrze ocenione pod względem podstawowych cech związanych z ich używaniem. Podczas zakupów w kanale stacjonarnym za najszybsze uznane były płatności kartą płatniczą z funkcją zbliżeniową (89%). Natomiast gotówkę oceniono jako najłatwiejszą w użyciu (96%), najbardziej bezpieczną (90%), najtańszą (96%) i najłatwiej dostępną (96%). W kanale internetowym za najszybszy sposób płacenia respondenci uznali płatność gotówką przy odbiorze i płatność za pomocą kodu BLIK (po około 89%). W pozostałych kategoriach cech dominowała płatność gotówką przy odbiorze, wysoko oceniona za łatwość użycia (93%), bezpieczeństwo (92%), koszty (91%) oraz powszechną akceptowalność (93%).

Taka ocena akceptowalności gotówki może wynikać m.in. z niskiej wiedzy o wprowadzonym od 5 listopada 2021 r. ustawowym obowiązku akceptacji gotówki. Zgodnie z wprowadzonymi rozwiązaniami sprzedawca nie może odmówić przyjęcia gotówki jako formy płatności za zakup towaru lub usługi (poza ściśle określonymi wyjątkami). Aż 65,9% ankietowanych nie wiedziało o takich zmianach prawa, zaś 28,4% nie zna wszystkich sytuacji, kiedy jest możliwa odmowa przyjęcia płatności gotówkowych. Największą niewiedzę na ten temat miały kobiety (69,9%), osoby w wieku 65 lat i więcej (77,1%) oraz osoby z wykształceniem zawodowym (74%).

Respondenci podczas trzech dni rejestracji płatności pozyskali gotówkę 278 razy, głównie przez wypłatę w bankomacie (72,6% liczby i 60,4% wartości transakcji). Popularnym sposobem okazało się również pozyskiwanie gotówki z rezerw trzymanyh w domu (9,8% liczby i 9,9% wartości pozyskań gotówki) oraz od rodziny, przyjaciół i kolegów (7,9% liczby i 2,8% wartości pozyskań gotówki). Wypłaty z oddziałów bankowych i SKOK odpowiadały za 5,7% liczby i 9,8% wartości zanotowanych wypłat.

Dotarcie do bankomatu zostało ocenione jako bardzo łatwe i całkiem łatwe przez 81% badanych, była to więc najbardziej dostępna metoda wypłacania gotówki. Drugim kanałem wypłaty pod względem łatwości dostępu okazały się oddziały bankowe i SKOK (łatwo i całkiem łatwo docierało tam 49% respondentów). Do placówki Poczty Polskiej łatwo i bardzo łatwo mogło dotrzeć prawie 25% badanych. Najmniej popularny sposób wypłaty gotówki, tj. wypłatę w sklepie przy okazji dokonywania zakupów (*cash back*), jako łatwo lub bardzo łatwo dostępną oceniło tylko 19% badanych.

Według badania ankietowego 91,7% dorosłych Polaków posiadało konto bankowe lub rachunek płatniczy, w zdecydowanej większości prowadzone przez banki (99,8%), w złotych (99,7%) o charakterze indywidualnym (93,4%), bez opłat (55,9%). Brak konta bankowego i rachunku płatniczego najczęściej deklarowały osoby z wykształceniem podstawowym, gimnazjalnym lub bez formalnego wykształcenia (razem 61,7%) oraz osoby najstarsze (65+). W tej

ostatniej grupie udział klientów korzystających z bankowości wyniósł 80,2%. Ponadto 53,9% niepełnoletnich uczestników badania (w wieku 15-17 lat) także nie posiadało konta bankowego i rachunku płatniczego. **Wśród najczęściej wskazywanych przez dorosłych Polaków powodów nieposiadania konta bankowego lub rachunku płatniczego były, podobne jak we wcześniejszym badaniu, brak takiej potrzeby (79,3%), preferencje przechowywania pieniędzy w gotówce (46,2%), brak zaufania do instytucji finansowych (25,5%) oraz postrzeganie kosztów z tym związanych jako zbyt wysokich (25,2%).**

Do najczęściej wykorzystywanych przez klientów sposobów dostępu do kont bankowych i rachunków płatniczych należały oddziały bankowe (98,2%) oraz kanały zdalne – internetowe (86,1%), mobilne (71,3%) i telefoniczne (67,2%).

Posiadanie karty płatniczej zadeklarowało 86,7% badanych. Prawie wszystkie karty znajdujące się w posiadaniu respondentów były kartami debetowymi (88,4%) wydanymi przez banki (99,8%) w formie fizycznej (98,8%) i z funkcją płatności zbliżeniowych (95,6%). Najważniejszą przyczyną nieposiadania karty płatniczej był brak konta bankowego i rachunku płatniczego (49%). Nieco mniej osób wskazało powody związane z obawą o utratę kontroli nad wydatkami (33,2%) i ryzykiem wykorzystania karty przez nieuczciwe osoby (27,5%). Skomplikowane użycie karty (21,9%), brak jej przydatności (17%) i zbyt wysokie koszty posiadania tego instrumentu płatniczego (13,8%) to najrzadziej wymieniane powody.

Badanie dziennikowe pozwoliło sformułować kilka wniosków w odniesieniu do akceptacji i korzystania z różnych instrumentów płatniczych, w szczególności kart płatniczych. **Potwierdzono, między innymi, występowanie grupy osób wykluczonych finansowo (nieposiadających konta bankowego lub rachunku płatniczego), które mogą mieć utrudniony dostęp do bezgotówkowych instrumentów płatniczych. Wykazano również, że istotna część transakcji gotówkowych (47,8% liczby i 45,8% wartości) została zrealizowana w miejscach wyposażonych w terminal płatniczy przez osoby posiadające kartę.** Jednocześnie osoby posiadające bezgotówkowe instrumenty płatnicze dokonały 23,5% transakcji gotówkowych w miejscach, w których nie występował terminal płatniczy. Ponadto 14,1% transakcji gotówkowych zostało zrealizowanych przez osoby nieposiadające karty płatniczej w miejscach, w których mogłyby nią zapłacić. **Konsumenci realizowali więc płatności gotówkowe przede wszystkim zgodnie z własnymi preferencjami.**

Badanie wskazuje także, że pandemia COVID-19 miała największy wpływ na zachowania konsumenckie i płatnicze w okresie bezpośrednio po jej wybuchu. Po trzech latach od jej rozpoczęcia skala zmian w zachowaniach płatniczych zmniejszyła się, mimo że w badaniu z 2020 r. większość osób deklarowała, że po ustaniu pandemii podtrzymają zmiany w swoich zachowaniach.

Z zestawienia deklarowanych preferencji wyboru metod płatniczych z realnymi zachowaniami uczestników widocznymi w zapisach transakcji wynika, że respondenci korzystali z wielu metod, różnicując je w zależności od rodzaju miejsca zakupu, kwoty transakcji, kategorii wydatku czy akceptacji w danym punkcie sprzedaży.

Wstęp

Badanie *Zwyczaje płatnicze w Polsce w 2023 r.* jest czwartym zrealizowanym przez Narodowy Bank Polski badaniem, którego celem jest analiza sposobu dokonywania detalicznych transakcji płatniczych. Szczegółowe badania dotyczące tego zagadnienia, bazujące zarówno na dzienniczku płatności, jak i kwestionariuszu ankietowym, zostały przeprowadzone po raz pierwszy na przełomie 2011 i 2012 r.¹, a następnie w 2016 r.² i w 2020 r.³

Głównym celem badania było poznanie zarówno skali stosowania, jak i postrzeganie metod płatności wykorzystywanych przez Polaków do realizacji potrzeb codziennego życia. Zwyczaje płatnicze zmieniają się i aktualizacja wiedzy w tym obszarze służy do planowania i prowadzenia działań banku centralnego związanych m.in. z organizacją obrotu pieniężnego w Polsce. Ponadto ważne było poznanie postaw i poglądów dotyczących obrotu gotówkowego i bezgotówkowego, poziomu aktualnego ubankowienia i ukartowienia Polaków.

Badanie składało się z dwóch części: ankiety oraz trzydniowego dzienniczka płatności. W ramach ankiety pytano między innymi o ubankowienie, dostęp do i wykorzystanie różnych kanałów świadczenia usług bankowych oraz płatniczych, użytkowanie kart oraz innych bezgotówkowych instrumentów płatniczych, postrzeganie przez konsumentów różnych cech gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych, a także sposób pozyskiwania, wykorzystywania i przechowywania gotówki. Badanie dzienniczkowe pozwoliło zaobserwować, w jaki sposób i w jakich celach realizowane są płatności w stacjonarnych punktach handlowo-usługowych, urzędach i pomiędzy osobami, zdalne – w Internecie, cykliczne (opłacanie rachunków).

Kwestionariusz ankietowy i dzienniczek płatności zostały opracowane przez NBP. Natomiast badanie w terenie w celu pozyskania danych od respondentów przeprowadziła firma PBS Sp. z o.o. Badanie zostało zrealizowane na reprezentatywnej grupie 1 254 respondentów w wieku 15 lat i więcej w okresie od 16 września do 16 października 2023 r.

Niniejszy raport składa się z trzech zasadniczych części. W części pierwszej wyjaśniono podstawowe założenia związane z metodyką przeprowadzonego badania oraz strukturą badanej próby (rozdział 1). Druga część raportu (rozdział 2) została poświęcona przede wszystkim wynikom trzydniowego badania dzienniczkowego. Dane przedstawione w tym rozdziale bazują na transakcjach płatniczych respondentów zrealizowanych w trakcie badania. W trzeciej części, składającej się z rozdziałów 3-5, przedstawiono wyniki badania ankietowego. W rozdziale trzecim zaprezentowano informacje dotyczące czynników różnicujących zachowania płatnicze Polaków,

¹ Koźliński T., *Zwyczaje płatnicze Polaków*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2013.

² Manikowski A., *Raport z badania czynników oddziałujących na wielkość obrotu gotówkowego w Polsce*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2017.

³ Kotkowski R., *Zwyczaje płatnicze w Polsce w 2020 r.*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2020.

w tym preferencje płatnicze uczestników badania i subiektywną ocenę poszczególnych metod płatności. W dwóch następnych rozdziałach opisano sposoby dostępu do gotówki (rozdział 4) i bezgotówkowych instrumentów płatniczych (rozdział 5).

Raport zawiera również dwa załączniki. W załączniku nr 1 przedstawiono szczegółową strukturę próby respondentów. W załączniku nr 2 zaprezentowano narzędzia badawcze wykorzystane podczas realizacji badania, tj. kwestionariusze ankiety i dzienniczka.

1. Metodyka badania oraz struktura próby

1.1. Metoda badania

Badanie zwyczajów płatniczych zostało zrealizowane przez firmę PBS sp. z o.o. na zlecenie NBP w okresie od 16 września do 16 października 2023 r. na reprezentatywnej próbie mieszkańców Polski w wieku 15 lat i więcej. Składało się ono z dwóch części: ankiety oraz trzydniowego dzienniczka płatności (załącznik nr 2).

W przypadku badania ankietowego zastosowano metodę CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*), zaś dla badania dzienniczkowego wybrano metody PAPI (*Paper Assisted and Pencil Interviewing*) oraz CAWI (*Computer-Assisted Web Interview*). Dzienniczek płatności wymagał od respondentów zarejestrowania następujących danych:

- kwota gotówki posiadana na początku badania,
- wszystkie zdarzenia pozyskania gotówki w trakcie badania,
- wszystkie transakcje płatnicze, w tym przeprowadzone w fizycznych punktach handlowo-usługowych, urzędach oraz z innymi osobami (tzw. transakcje P2P); w handlu internetowym (tzw. *e-commerce*); w celu realizacji opłat cyklicznych (np. opłacenie rachunków),
- kwota gotówki, która została odłożona przez respondenta w trakcie badania (np. wpłacona na konto bankowe lub rachunek płatniczy albo odłożona w domu),
- stan posiadania gotówki na końcu badania.

Dane odnotowywane w dzienniczku płatności obejmowały okresy trzech dni następujących po dniu przeprowadzenia badania ankietowego wśród poszczególnych respondentów. Wyjątkiem były płatności za rachunki, w przypadku których każdego respondenta poproszono o zapisanie w dzienniczku wydatków tego rodzaju poniesionych również przez siedem dni poprzedzających datę rozpoczęcia wypełniania przez niego dzienniczka.

Badanie zostało zrealizowane przy pomocy metodyki umożliwiającej porównywanie wyników z badaniem zwyczajów płatniczych przeprowadzonym przez NBP w 2020 r.⁴ oraz z analogicznymi badaniami innych europejskich banków centralnych, a szczególnie z dwoma badaniami SPACE, zrealizowanymi w 2020 r. i w 2022 r. przez Europejski Bank Centralny w wszystkich krajach strefy euro.

⁴ Kotkowski R., *Zwyczaje płatnicze w Polsce w 2020 r.*, Narodowy Bank Polski, grudzień 2020 r.

1.2. Dobór i struktura próby

W badaniu udział wzięło 1 254 respondentów w wieku 15 lat i więcej, w tym 1 225 respondentów 18 lat i więcej, dobranych w sposób umożliwiający uzyskanie ogólnopolskiej reprezentatywnej próby losowej osób w kategoriach wiekowych, tj. 15+ i 18+. Schemat doboru respondentów zapewniających spełnienie tych wymagań był procedurą wielostopniową, opartą na losowaniach w ramach określonych warstw. Jednostkami losowania pierwszego stopnia były obwody spisowe GUS, jednostkami losowania drugiego stopnia były adresy lokali mieszkalnych, natomiast w trzecim etapie doboru losowane były osoby (respondenci).

Dla każdej z warstw ustalona została liczba wiązek adresowych (wywiadów) do wylosowania (kwoty geograficzne). Alokacja próby jest proporcjonalna do rozkładu badanej populacji 15+ tak, aby liczba zrealizowanych wywiadów w poszczególnych warstwach była proporcjonalna do udziału danej grupy w całej populacji. Analogicznie dla każdej z warstw oraz wiązek ustalone zostały liczby wywiadów uwzględniające zmienne demograficzne (płeć, wiek).

Do ważenia danych został zastosowany wieloetapowy, iteracyjny algorytm bazujący na rozkładach przekrojowych oraz brzegowych, oparty o schemat RIM *weighting* (RAKING)⁵. Dane do ważenia pochodziły z Banku Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego (stan na 31 grudnia 2022 r.). Natomiast informacje o wykształceniu wzięto z Narodowego Spisu Powszechnego przeprowadzonego w 2021 r.

Do ważenia wykorzystane zostały następujące zmienne:

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

Każdy z etapów ważenia został przeprowadzony według następującej procedury:

- 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 wyznaczona według poniższej formuły:

$$(frakcja_w_populacji / frakcja_w_próbie) \cdot waga_wypadkowa_z_poprzednich_etapów.$$

Zastosowanie takiego podejścia w procesie ważenia pozwoliło na korektę rozkładu badanej próby i w rezultacie na zminimalizowanie efektu zróżnicowania efektywności realizacji, skorygowanie efektu wykorzystania wiązek adresowych (zaokrąglenia).

⁵ Np. Lohr, S. (2009), *Sampling: Design and Analysis (2nd ed.)*, Cengage Learning.

Z kolei w procesie ważenia zbioru wynikowego przeprowadzono iteracyjnie korektę struktury w przekrojach względem następujących cech:

- wykształcenie,
- makroregiony GUS,
- wielkość miejscowości, płeć i wiek.

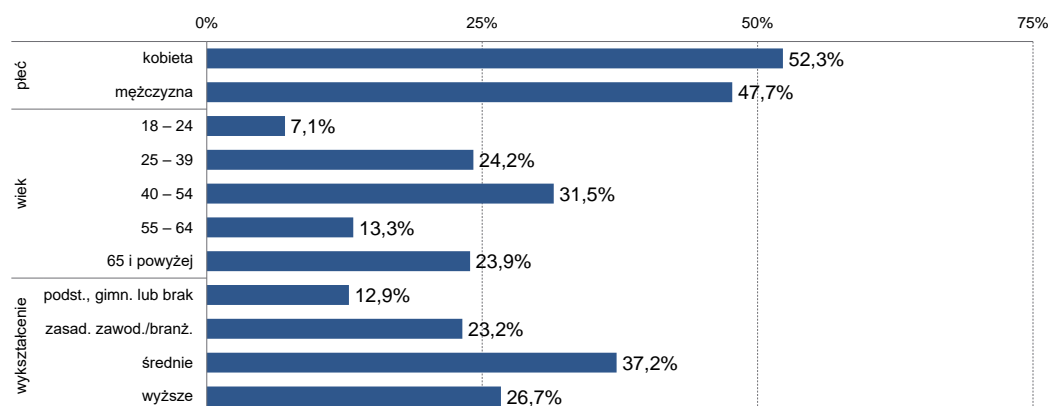
Na potrzeby analiz danych ankietowych dla populacji 15+ i 18+ zostały stworzone dwie wagi, odzwierciedlające strukturę wymaganych zmiennych w obu tych populacjach.

Spośród 1 254 osób uczestniczących w badaniu dzienniczek płatności wypełniło i zwróciło 1 020 respondentów. Ze względu na brak rejestracji transakcji przez część uczestników badania, w analizach danych dzienniczekowych zastosowano dwie wagi, wyznaczone według opisanej wcześniej metodyki, odpowiednio dla populacji 15+ i 18+.

Raport prezentuje wyniki badania dla osób, które w momencie jego przeprowadzenia miały ukończone 18 lat (tj. 1 225 spośród łącznej próby 1 254 osób). Decyzja ta wynika przede wszystkim z potrzeby zachowania porównywalności z rezultatami wcześniejszych badań przeprowadzonych przez NBP, jak również przez inne banki centralne stosujące podobne metody badania zwyczajów płatniczych.

Wśród uczestników badania w wieku od 18 lat (wykres 1) przeważały kobiety (52,3%). Pod względem wieku najliczniejsze grupy stanowiły osoby w przedziale 40-54 lat (31,5%), następnie osoby w wieku 25-39 lat (24,2%). Najwięcej uczestników badania zadeklarowało posiadanie wykształcenia średniego (37,2%), druga liczebnie grupa to osoby z wykształceniem wyższym (26,7%).

Wykres 1. Charakterystyka respondentów według płci, wieku i wykształcenia

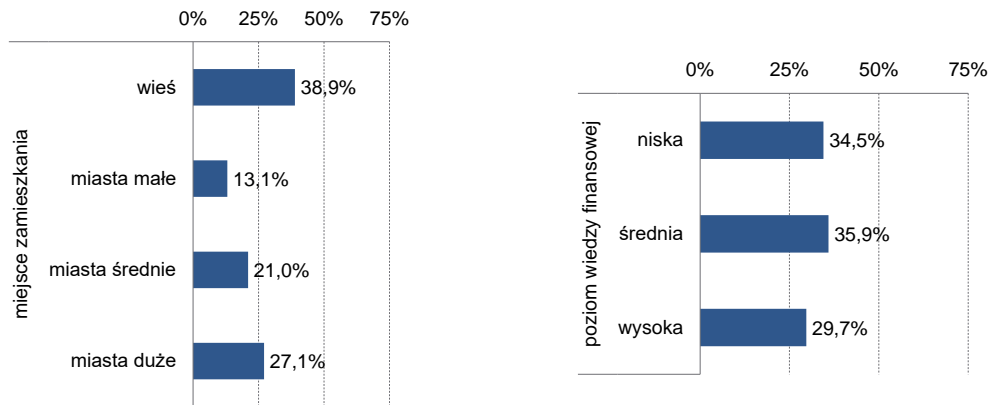


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

Pod względem miejsca zamieszkania najliczniejszą grupę ankietowanych stanowiły osoby mieszkające na wsi – 38,9% (wykres 2). Mieszkańcy małych miast stanowili 13,1% respondentów, średnich miast – 21%, zaś dużych miast – 27,1%. Wyniki badania wiedzy finansowej, przeprowadzonego w ramach badania ankietowego, wskazują na niski i średni jej poziom

odpowiednio wśród 34,5% i 35,9% respondentów. Natomiast wysoka wiedza finansowa cechuje 29,7% respondentów. Szczegółową charakterystykę badanych respondentów, uwzględniającą pozostałe cechy społeczno-demograficzne, przedstawiono w załączniku nr 1.

Wykres 2. Miejsce zamieszkania i poziom wiedzy finansowej respondentów



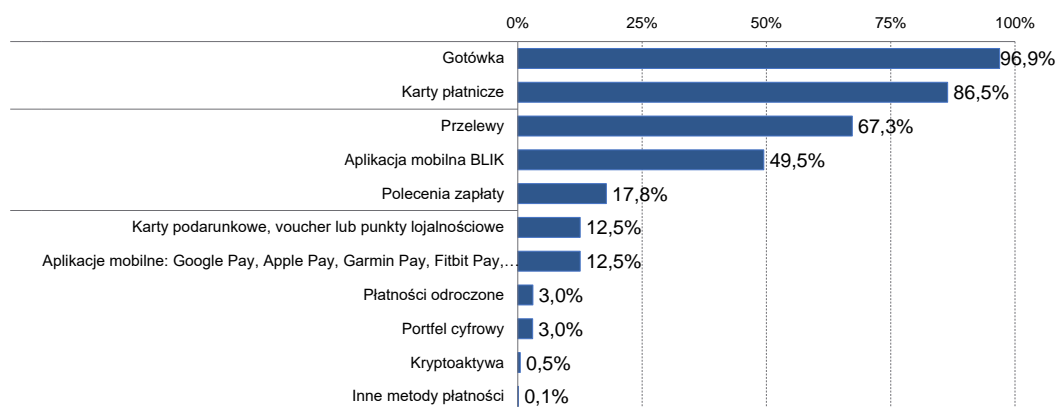
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

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

2. Zachowania płatnicze Polaków – wyniki badań dzienniczkowych

Podczas badania ankietowego, poprzedzającego trzydniowe badanie dzienniczkowe, poproszono respondentów o podanie wszystkich metod płatności, z których skorzystali przynajmniej raz w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie (wykres 3)⁶. Celem było uzyskanie informacji o skali korzystania z różnych metod płatności w dłuższym horyzoncie czasowym i stanowiło uzupełnienie danych o ich używaniu w różnych sytuacjach, w krótkim czasie badania dzienniczkowego. Bardzo wysoki odsetek respondentów (96,9%) wskazał, że metodą płatności, z której skorzystali przynajmniej raz w trakcie 12 miesięcy poprzedzających badanie, była gotówka. Użycie kart płatniczych zadeklarowało 86,5% ankietowanych, powszechnie wykorzystywane było również polecenie przelewu (67,3%). Coraz większe znaczenie wśród konsumentów miały płatności mobilne w systemie BLIK (49,5%). Mniej rozpowszechnione były: polecenie zapłaty (17,8%), karty podarunkowe, vouchery i punkty lojalnościowe (12,5%), aplikacje mobilne typu Google Pay, Apple Pay itp. (12,5%). Pozostałe metody płatności zanotowały po mniej niż 3% wskazań.

Wykres 3. Wykorzystanie metod płatności w ciągu ostatnich 12 miesięcy poprzedzających badanie



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

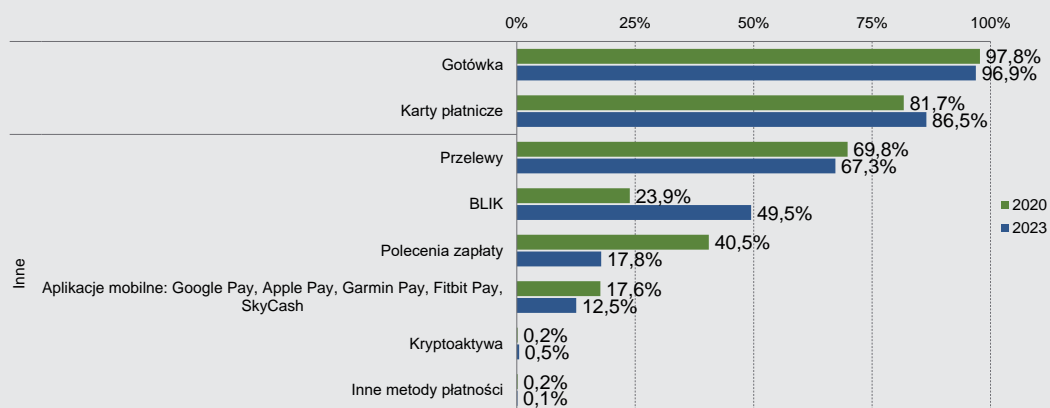
Pytanie wielokrotnego wyboru, dane nie sumują się do 100%.

⁶ Dotyczy pytania ankietowego: *Z których z poniższych metod płatności skorzystał/a Pan/i w okresie ostatnich 12 miesięcy? (możliwych kilka odpowiedzi).*

Ramka 2.1. Wykorzystanie metod płatności w Polsce w 2020 r. i 2023 r. – badania NBP

Porównanie wyników badań z 2020 r. i 2023 r. (wykres 4) pokazuje wyraźny wzrost wykorzystania płatności z użyciem sześciocyfrowego kodu w systemie BLIK (z 23,9% do 49,5%), przy jednoczesnym dużym spadku stosowania polecenia zapłaty (z 40,5% do 17,8%). Zanotowano również nieznaczny wzrost użycia kart płatniczych (z 81,7% do 86,5%).

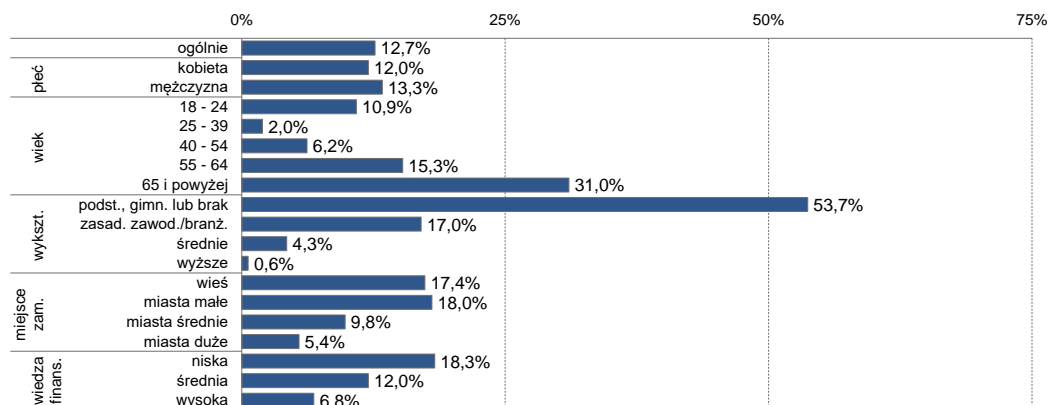
Wykres 4. Wykorzystanie metod płatności w ciągu ostatnich 12 miesięcy poprzedzających badanie w 2020 r. i 2023 r.



Źródło: badania zwyczajów płatniczych NBP; 2020: n=1 241, 2023: n=1 225.

Część respondentów (12,7%) zadeklarowała, że w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie korzystała wyłącznie z gotówki (wykres 5). Dominujący udział w tej grupie miały osoby nieubankowane (62,5%). Z gotówki, jako jedynej metody płatności, częściej korzystali mężczyźni niż kobiety (odpowiednio 13,3% i 12%), młodzi ludzie w wieku 18-24 oraz przede wszystkim osoby w wieku 55 lat i więcej. Do grupy korzystającej wyłącznie z gotówki należała także większość osób z wykształceniem podstawowym, gimnazjalnym lub bez wykształcenia (53,7%) oraz co szósty mieszkaniec wsi i małego miasta.

Wykres 5. Charakterystyka osób korzystających wyłącznie z gotówki

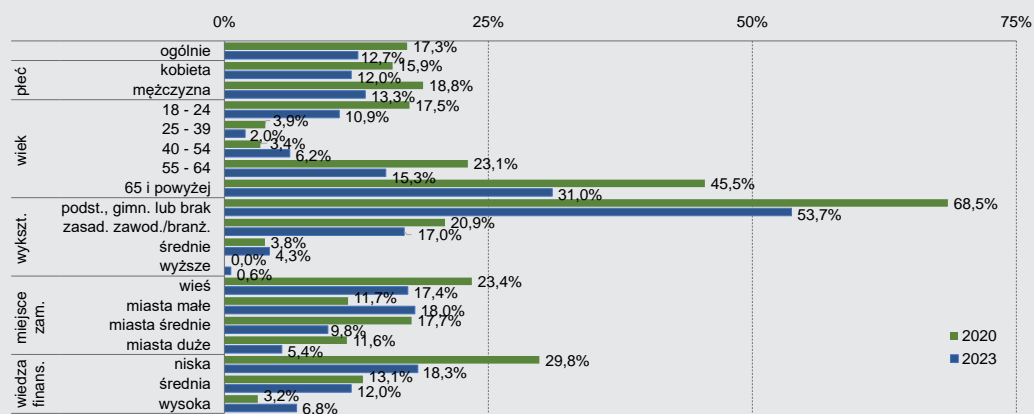


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

Ramka 2.2. Charakterystyka osób korzystających wyłącznie z gotówki w 2020 r. i 2023 r. – badania NBP

W badaniu przeprowadzonym w 2023 r. udział osób korzystających wyłącznie z gotówki zmniejszył się do 12,7% w porównaniu z badaniem z 2020 r. (wykres 6). Wśród niemal wszystkich wyodrębnionych grup respondentów nastąpił spadek udziału osób posługujących się tylko gotówką. Zmiana ta była szczególnie widoczna u osób w wieku 18-24 lat oraz w grupach wiekowych od 55 lat. Istotne spadki można również zaobserwować w grupie osób z wykształceniem poniżej średniego oraz mieszkających na wsi, a także w średnich oraz dużych miastach. Grupami, wśród których posługiwanie się wyłącznie gotówką nieznacznie wzrosło, były osoby w wieku 40-54 lat ze średnim wykształceniem i mieszkańcy małych miast.

Wykres 6. Charakterystyka osób korzystających wyłącznie z gotówki w 2020 r. i 2023 r.



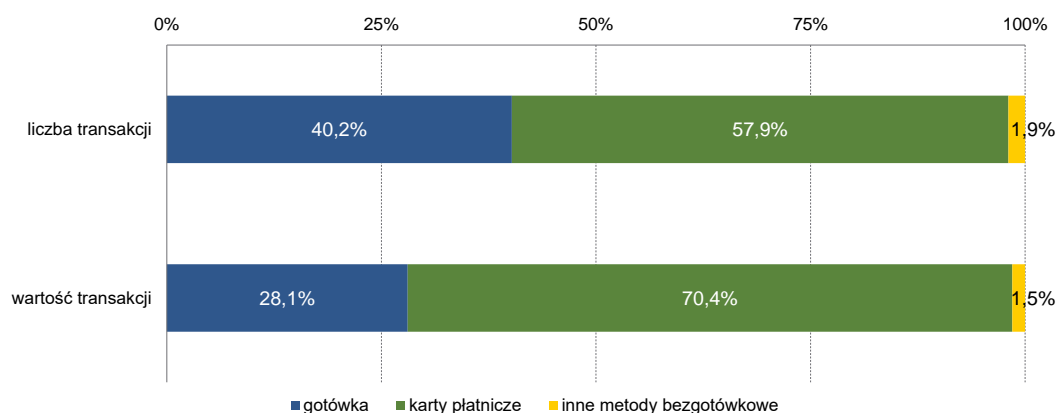
Źródło: badania zwyczajów płatniczych NBP; 2020: n=1 241, 2023: n=1 225.

2.1. Płatności w fizycznych punktach handlowo-usługowych i urzędach oraz transakcje między osobami fizycznymi

2.1.1. Metody płatności

W czasie trzydniowego badania dzienniczkowego respondenci w wieku 18 lat i więcej zrealizowali w fizycznych punktach handlowo-usługowych (PHU), urzędach oraz z innymi osobami fizycznymi (P2P) łącznie 3 531 transakcji o całkowitej wartości 311 977 zł (wykres 7). Spośród wszystkich dokonanych transakcji 40,2% przeprowadzono za pomocą gotówki (stanowiły one 28,1% wartości wszystkich transakcji płatniczych). Wśród płatności bezgotówkowych dominowały transakcje zrealizowane z użyciem kart płatniczych (57,8% liczby i 71,1% wartości wszystkich transakcji). Inne bezgotówkowe metody płatności, do których zaliczono takie instrumenty jak: niekartowe płatności mobilne, karty podarunkowe, vouchery lub punkty lojalnościowe oraz przelewy, odpowiadały łącznie za 2% liczby i 1,5% wartości zrealizowanych transakcji płatniczych.

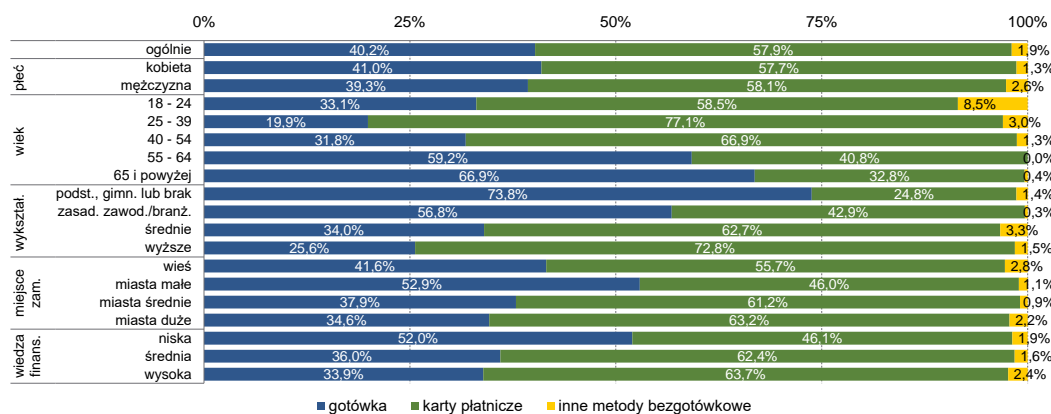
Wykres 7. Udziały gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości transakcji w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=3 531 transakcji.

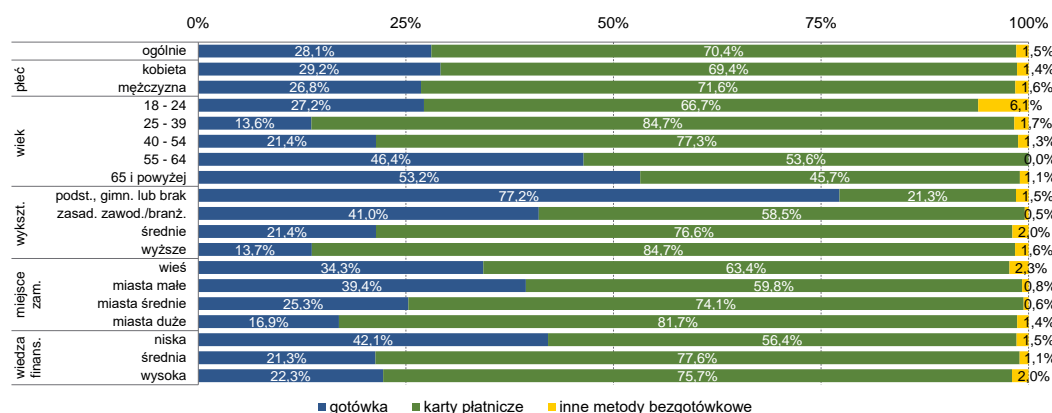
Wykorzystanie gotówki i poszczególnych bezgotówkowych instrumentów płatniczych różni się przede wszystkim w zależności od wieku i wykształcenia (wykresy 8 i 9). Biorąc pod uwagę liczbę transakcji, bezgotówkowe metody płatności są najpopularniejsze wśród osób w wieku 25-29 lat (77,1%) oraz 40-54 lata (66,9%) oraz osób z wykształceniem wyższym (72,7%) i średnim (62,7%). Z kolei gotówka dominuje wśród osób o wykształceniu podstawowym i gimnazjalnym (73,8%) oraz zasadniczym (56,8%), wśród grup w wieku 55-64 lata (59,2%) oraz 65 lat i więcej (66,9%). Miejsce zamieszkania mniej różnicuje respondentów, chociaż wyróżniają się mieszkańcy małych miast, wśród których przeważają osoby płacące gotówką (52,9%).

Wykres 8. Udziały gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w łącznej liczbie transakcji w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P w podziale na cechy demograficzne



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=3 531 transakcji.

Wykres 9. Udziały gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w łącznej wartości transakcji w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P w podziale na cechy demograficzne

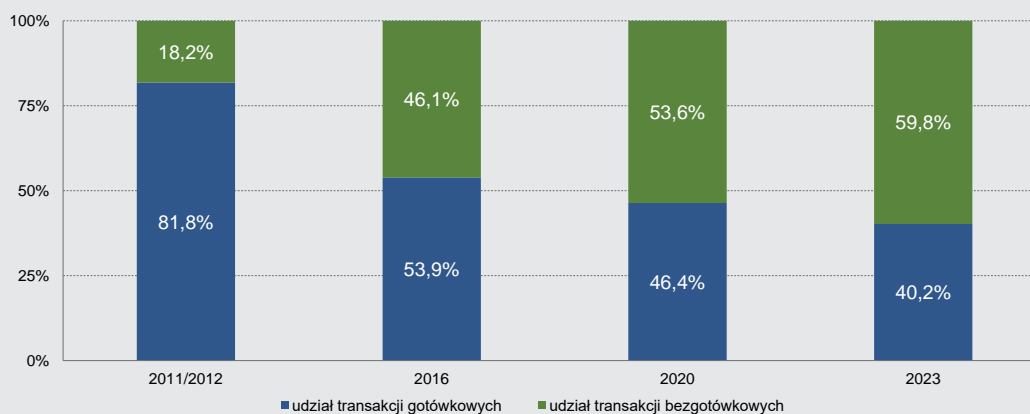


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=3 531 transakcji.

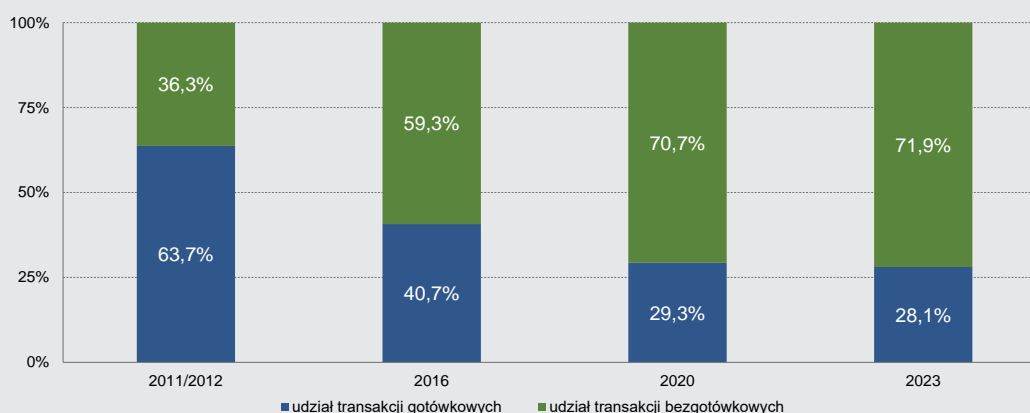
Ramka 2.3. Wykorzystanie gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w Polsce w okresie 2012-2023 – wyniki badań NBP

W latach 2012-2023 coraz rzadziej wykorzystywano gotówkę do realizacji transakcji – zarówno pod względem ich liczby (wykres 10), jak i wartości (wykres 11). Pomiedzy 2012 r. a 2023 r. udział liczby transakcji gotówkowych we wszystkich transakcjach objętych badaniem dzienniczkowym zmalał z 81,8% do 40,2%, a udział ich wartości z 63,7% do 28,1%.

Wykres 10. Udziały transakcji gotówkowych i bezgotówkowych w ogólnej liczbie transakcji w fizycznych punktach handlowo-usługowych, urzędach i P2P w latach 2012-2023



Źródło: badania dzienniczkowe zrealizowane przez NBP odpowiednio na przełomie 2011 i 2012 r., w 2016 r., 2020 r. i w 2023 r.

Wykres 11. Udziały transakcji gotówkowych i bezgotówkowych w ogólnej wartości transakcji w fizycznych punktach handlowo-usługowych, urzędach i P2P w latach 2012-2023

Źródło: badania dzienniczkowe zrealizowane przez NBP odpowiednio na przełomie 2011 i 2012 r., w 2016 r., 2020 r. i w 2023 r.

2.1.2. Kwoty transakcji

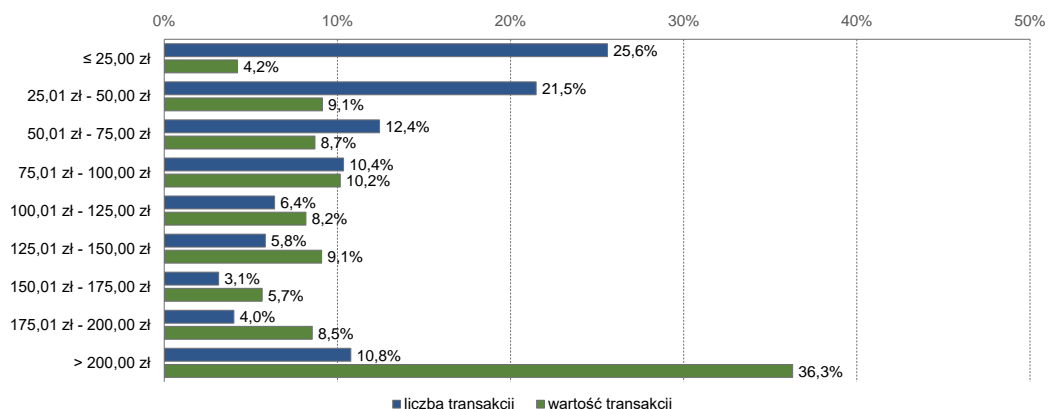
Średnia wartość transakcji dokonanej przy użyciu gotówki i poszczególnych typów bezgotówkowych instrumentów płatniczych w fizycznych punktach handlowo-usługowych, urzędach oraz w płatnościach P2P różni się wyraźnie w zależności od wykorzystanego instrumentu (tabela 1). Najniższe średnie kwoty miały transakcje gotówkowe, zaś płatności o większych wartościach były dokonywane z użyciem instrumentów bezgotówkowych. Największe średnie wartości transakcji odnotowano dla transakcji zrealizowanych za pomocą kart płatniczych.

Tabela 1. Średnia wartość transakcji dla gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych

Typy metod płatniczych	Średnia wartość transakcji
Gotówka (n=1 420)	62,39 zł
Karty płatnicze (n=2 041)	108,80 zł
Inne metody bezgotówkowe (n=70)	68,93 zł

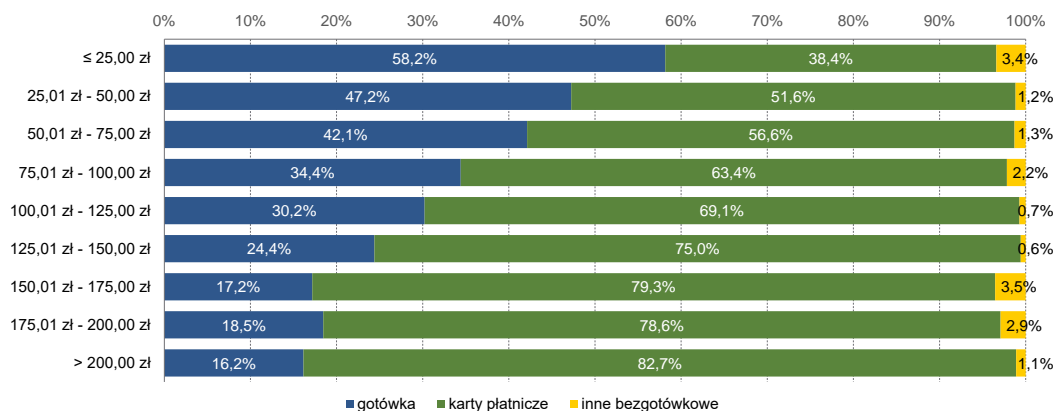
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=3 531 transakcji.

Biorąc pod uwagę rozkład wartości indywidualnych płatności (wykres 12), transakcje do 25 zł stanowiły 25,6% liczby i tylko 4,2% wartości wszystkich zrealizowanych transakcji. Z kolei transakcje powyżej 200 zł, choć stanowiły niecałe 11% liczby wszystkich transakcji, odpowiadały za ponad 36% ich wartości.

Wykres 12. Rozkład liczby i wartości płatności w zależności od kwoty transakcji

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=3 531 transakcji.

W zależności od kwoty indywidualnej płatności różny jest udział transakcji gotówką i poszczególnymi bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi (wykres 13). Gotówka była najczęściej używana w przypadku realizacji transakcji do 25 zł. Powyżej tej kwoty rośnie wykorzystanie kart płatniczych, przy niewielkim udziale innych instrumentów bezgotówkowych.

Wykres 13. Wykorzystanie gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w zależności od kwoty transakcji

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=3 531 transakcji.

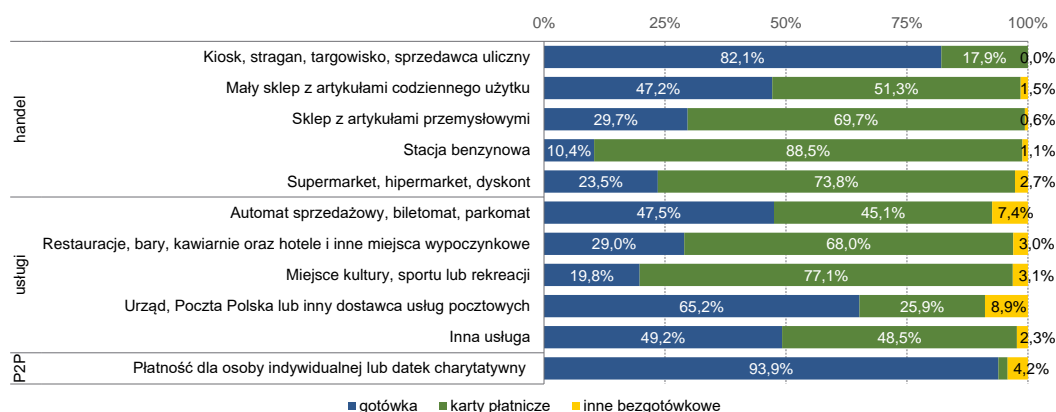
2.1.3. Miejsca realizacji transakcji

Podczas badania dzienniczkowego zebrano informacje o miejscu realizacji płatności (wykres 14). Najwięcej transakcji płatniczych dokonano w szeroko pojętym handlu. Odpowiadały one za 83,8% liczby wszystkich transakcji i 86% ich wartości.

Wykres 14. Miejsce lub typ płatności zrealizowanej w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P

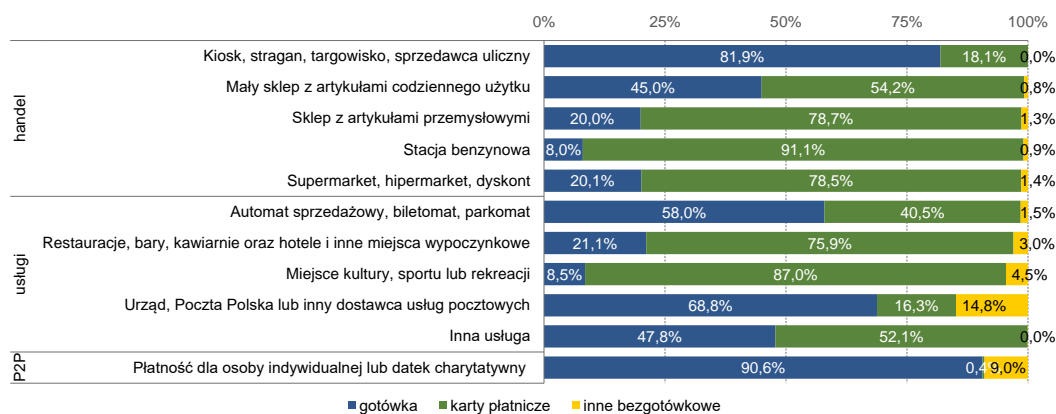
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=3 531 transakcji.

Analiza miejsc realizacji transakcji wykazała, że rodzaj punktu sprzedaży w znaczącym stopniu determinował wykorzystanie metody płatności (wykresy 15 i 16). W sektorach handlu i usług dominowały transakcje bezgotówkowe, które stanowiły odpowiednio 60,6% i 64,1% liczby wszystkich transakcji oraz 74,5% i 65,8% ich wartości. Udziały gotówki w płatnościach dokonanych w fizycznych PHU wyniosły 38,9% dla ich liczby i 26,5% dla ich wartości. Z kolei w transakcjach P2P dominowała gotówka z udziałem 93,9% w liczbie i 90,6% wartości transakcji.

Wykres 15. Udziały transakcji gotówką i bezgotówkowymi 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=3 531 transakcji.

Wykres 16. Udziały transakcji gotówką i bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi w łącznej wartości transakcji zrealizowanych w poszczególnych miejscach i kategoriach płatności w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P



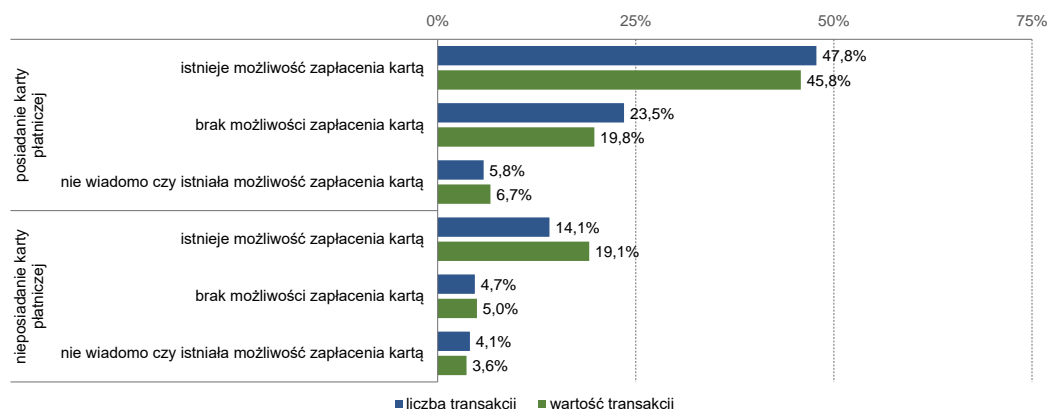
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=3 531 transakcji.

2.1.4. Dostępność metod płatności

Uczestnicy płacący gotówką zostali poproszeni w badaniu dzienniczkowym o zwrócenie uwagi na to, czy w miejscu realizacji płatności istniała możliwość realizacji transakcji kartą (wykres 17). Osoby udzielające odpowiedzi zostały następnie podzielone na dwie grupy: posiadających karty i nieposiadających kart płatniczych. Uzyskane wyniki wskazują, że 47,8% transakcji gotówkowych zostało zrealizowanych przez osoby posiadające karty płatnicze w miejscach wyposażonych w terminal płatniczy. Dodatkowo w przypadku 5,8% transakcji respondenci posiadający kartę płatniczą nie zwrócili uwagi na to, czy w sklepie był taki terminal. Sugeruje to, że osoby te wybrały gotówkę jako metodę płatności. Ponadto blisko 23,5% transakcji gotówkowych zrealizowały osoby, które posiadały karty płatnicze, lecz sklep nie był wyposażony w terminal płatniczy.

Ponad 14% transakcji gotówkowych zrealizowanych zostało przez osoby, które nie posiadały karty płatniczej, w miejscach wyposażonych w terminal płatniczy. Z kolei 4,7% transakcji gotówkowych stanowiły transakcje dokonane przez osoby nieposiadające kart płatniczych, w miejscach, w których nie było terminala płatniczego.

Wykres 17. Możliwość realizacji transakcji kartą płatniczą w przypadku wykorzystania gotówki



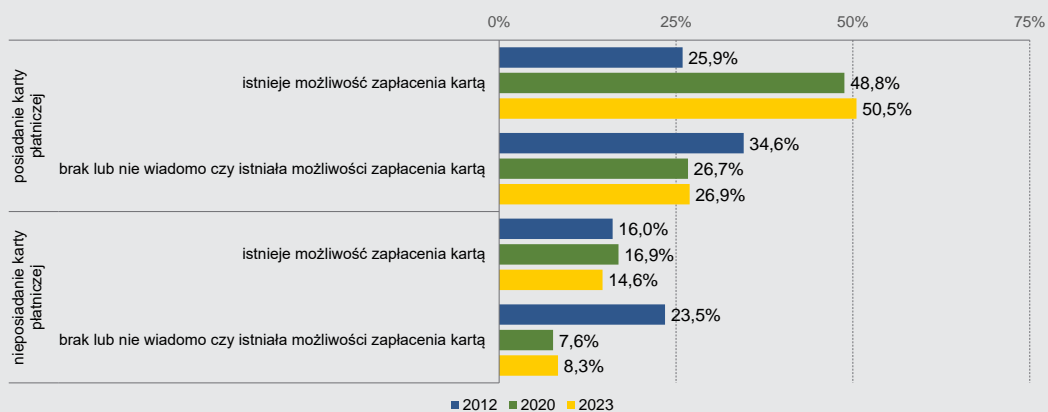
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 419 płatności gotówkowych.

Ramka 2.4. Możliwość użycia karty płatniczej w latach 2012-2023 – wyniki badań NBP

Porównanie wyników badań zwyczajów płatniczych Polaków zrealizowanych na przełomie lat 2011/2012 r. i w 2020 r. z wynikami badania z 2023 r. wskazuje na wyraźną zmianę ograniczeń związanych z dokonywaniem transakcji bezgotówkowych w latach 2012-2020. W okresie od 2020 r. do 2023 r. niwelowanie takich ograniczeń nie było znaczące (wykres 18).

Podobne udziały transakcji gotówkowych, zrealizowanych w 2020 r. i w 2023 r. przez osoby posiadające karty płatnicze w miejscach, w których nie było terminali płatniczych, świadczą o tym, że brak opcji zapłaty kartą traci na znaczeniu jako bariera dla płatności bezgotówkowych. Choć udział takich transakcji spadł z poziomu 34,6% w 2012 r. do poziomu 26,7% w 2020 r., to zmiany w kolejnych latach, okazały się nieznaczne.

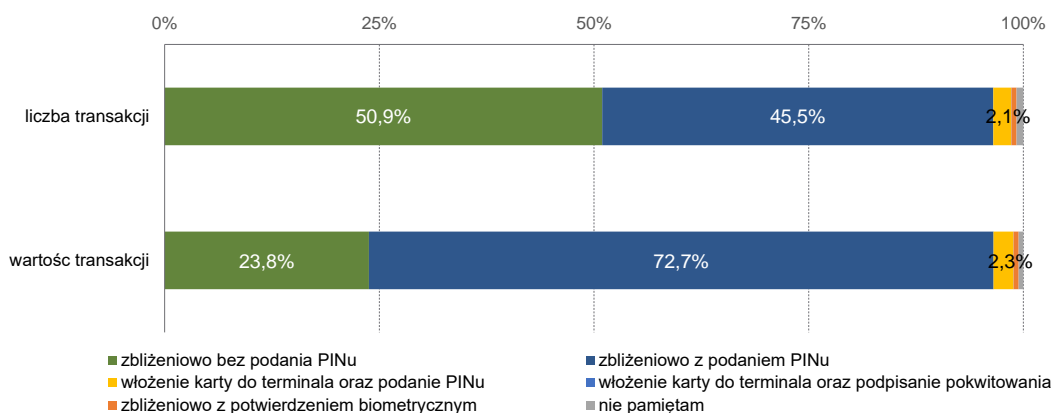
Jednocześnie udział transakcji gotówkowych zrealizowanych przez osoby posiadające karty płatnicze w miejscach, w których istniała możliwość zapłacenia kartą, wzrósł w 2020 r. niemal dwukrotnie w porównaniu z analogicznym udziałem z przełomu lat 2011 i 2012 (z 25,9% do 48,8%). Zmiany zaobserwowane w 2023 r. w porównaniu z 2020 r. nie były istotne (spadek o 1 p.p.), co może świadczyć o pewnej stabilizacji zachowań płatniczych konsumentów.

Wykres 18. Porównanie możliwości użycia karty płatniczej w przypadku płatności gotówką w latach 2012-2023

Źródło: badania zwyczajów płatniczych NBP; 2012: n=4 141 płatności gotówkowych, 2020: n=1 678 płatności gotówkowych (bez transakcji P2P), 2023: n=1 419 płatności gotówkowych (bez transakcji P2P).

2.1.5. Metody realizacji płatności kartami

Respondenci realizujący transakcje kartami płatniczymi zostali poproszeni o określenie sposobu dokonania takich transakcji (wykres 19). Odpowiedzi wskazują na dominację technologii zbliżeniowej – ponad 96% transakcji kartami płatniczymi (odpowiadających za 96,5% ich wartości) zrealizowano przy pomocy tej technologii z podaniem kodu PIN i bez. Warto zauważyć, że 0,6% płatności kartami dokonano zbliżeniowo z użyciem – wprowadzonej dopiero na polskim rynku – metody potwierdzenia biometrycznego. Ponadto 2,1% transakcji (stanowiły one 2,3% wartości wszystkich płatności kartami) dokonano przez włożenie karty do terminalu płatniczego oraz podanie kodu PIN.

Wykres 19. Metody realizacji transakcji kartami płatniczymi

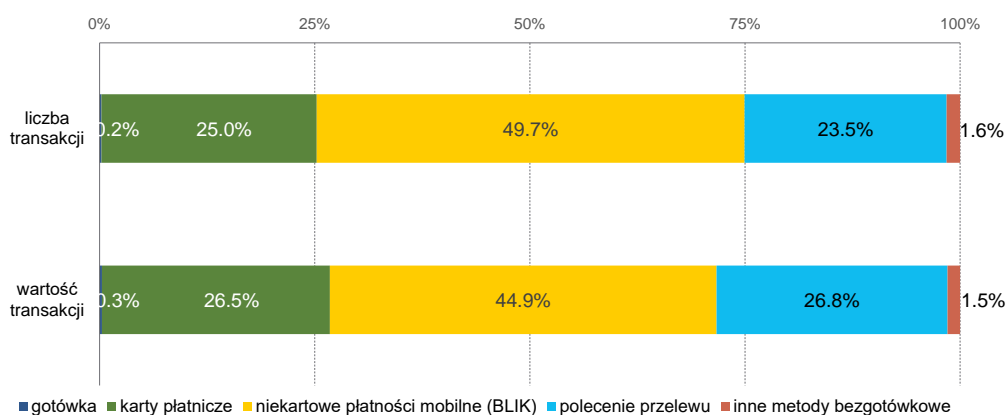
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=2 041 płatności kartami płatniczymi.

2.2. Płatności zdalne (w sieci Internet)

2.2.1. Metody płatności

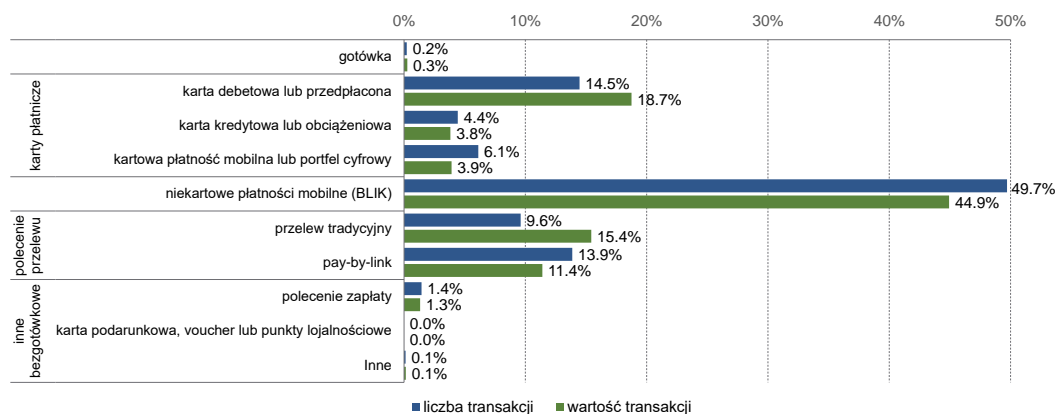
W okresie badania dzienniczkowego respondenci zrealizowali zdalnie, przede wszystkim w handlu elektronicznym, 285 transakcji na łączną kwotę 55 809 zł. W tej kategorii dominującą metodą były płatności bezgotówkowe (wykresy 20 i 21). Odpowiadały one za ponad 99% liczby i wartości transakcji. Najpopularniejszą bezgotówkową metodą płatności w handlu elektronicznym była niekartowa płatność mobilna z użyciem kodu BLIK (49,7% liczby i 44,9% wartości transakcji). Na kolejnych miejscach, z podobnymi udziałami ilościowymi i wartościowymi, znalazły się karty płatnicze (25% i 26,5%) oraz polecenie przelewu z uwzględnieniem rozwiązania *pay-by-link* (23,5% i 26,8%).

Wykres 20. Udziały gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości transakcji zdalnych



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=285 transakcji.

Wykres 21. Udziały gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości transakcji zdalnych

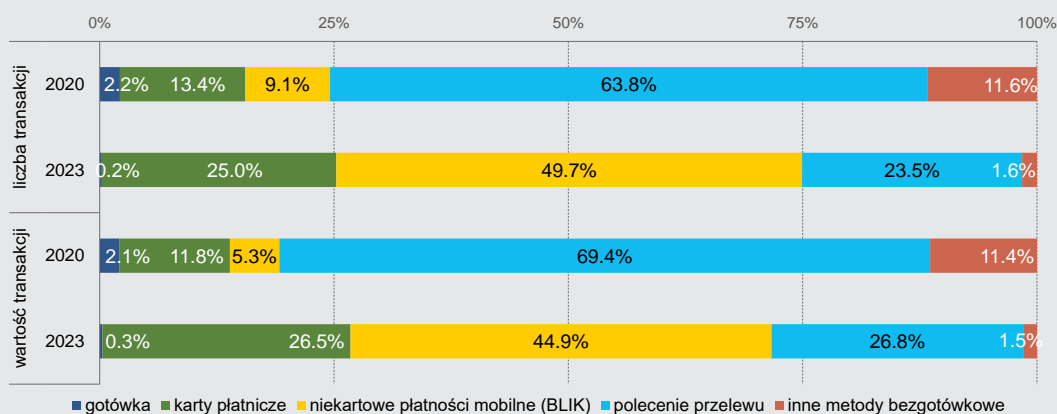


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=285 transakcji.

Ramka 2.5. Porównanie użycia gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w płatnościach zdalnych w latach 2020 i 2023 – wyniki badań NBP

Porównanie wyników badania dzienniczkowego, dotyczącego transakcji zdalnych z 2020 r. i 2023 r., wskazuje na istotny wzrost udziału instrumentów bezgotówkowych, przy malejącym znaczeniu gotówki (wykres 22). W okresie trzech lat odnotowano wyraźny wzrost liczbowych i wartościowych udziałów transakcji kartami płatniczymi – z 13,4% i 11,8% do 25% i 26,5%. Wzrost liczbowych i wartościowych udziałów niekartowych płatności mobilnych – z 9,1% i 5,3% do 49,7% i 44,9% – nastąpił kosztem malejącego, choć nadal istotnego, znaczenia polecenia przelewu, dla którego obserwujemy spadek udziałów z 63,8% i 69,4% do 23,5% i 26,8%.

Wykres 22. Udziały gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości transakcji zdalnych w 2020 r. i 2023 r.



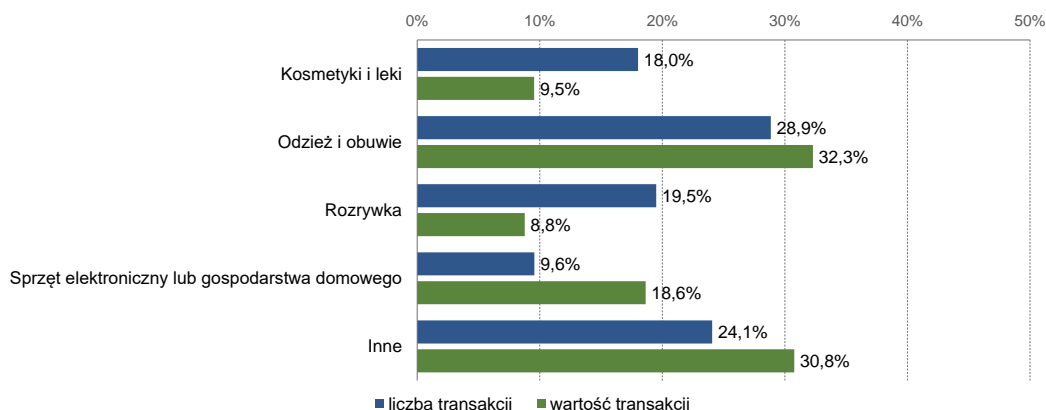
Źródło: badania zwyczajów płatniczych NBP, 2020 r.: n=232, 2023 r.: n=285.

2.2.2. Kategorie transakcji

Przy wypełnianiu dzienniczka w części dotyczącej transakcji zdalnych, poproszono respondentów o podanie kategorii tych transakcji (wykres 23). Pod względem ilościowym dominowały transakcje w sklepach sprzedających odzież i obuwie (28,9%). Na drugim miejscu znalazły się transakcje dotyczące rozrywki (19,5%) oraz kosmetyków i leków (18%). Pod względem wartości zrealizowanych transakcji dominowały przede wszystkim płatności w sklepach z odzieżą i obuwiem (32,3%) oraz oferujących sprzęt elektroniczny lub gospodarstwa domowego (18,6%).

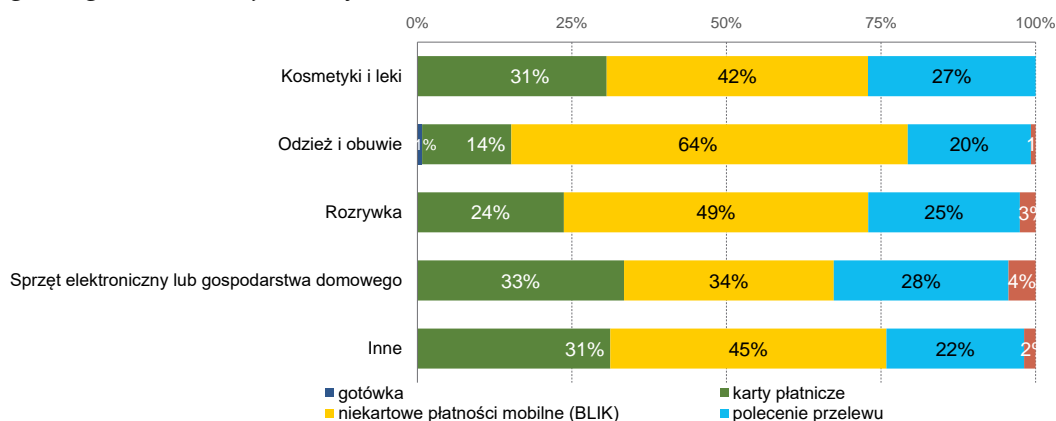
Analiza poszczególnych kategorii zakupów (pod względem liczby i wartości transakcji), wskazuje, że we wszystkich przypadkach najpopularniejszą metodą płatności była niekartowa płatność mobilna (BLIK) (wykresy 24 i 25). Karty płatnicze i polecenie przelewu zajmują dwa kolejne miejsca w rankingu powszechności użycia. Gotówkę sporadycznie używano tylko w przypadku zakupu odzieży i obuwia (udział 1%).

Wykres 23. Kategorie transakcji zdalnych



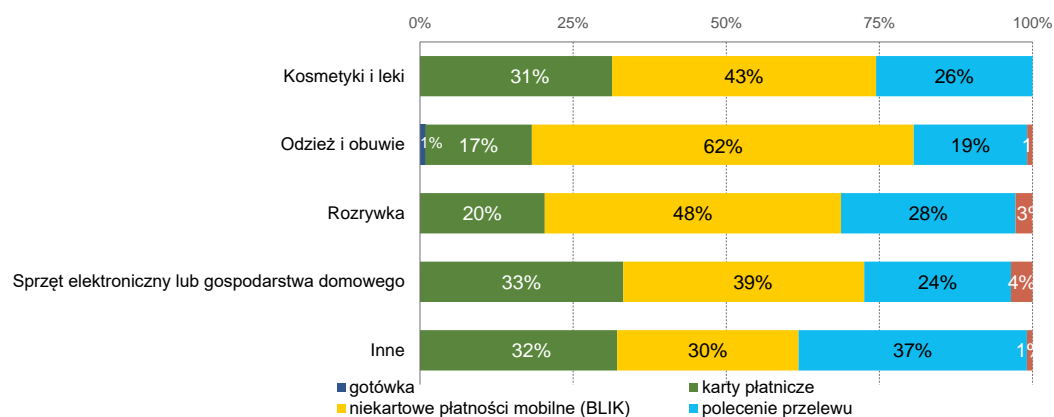
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=285 transakcji.

Wykres 24. Udział liczby transakcji gotówką i bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi według kategorii transakcji zdalnych



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=285 transakcji.

Wykres 25. Udział wartości transakcji gotówką i bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi według kategorii transakcji zdalnych



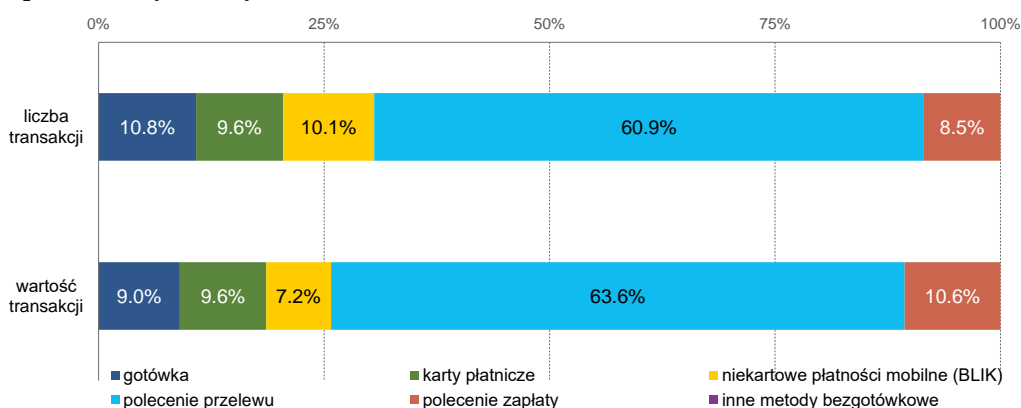
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=285 transakcji.

2.3. Płatności cykliczne (opłaty za rachunki)

2.3.1. Metody płatności

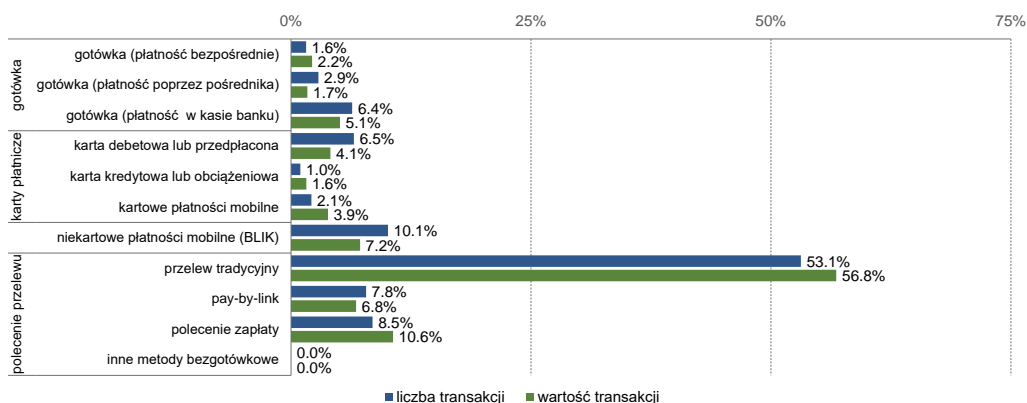
Podczas badania dzienniczkowego respondenci zrealizowali 351 transakcji cyklicznych, tj. płatności za rachunki, na łączną kwotę 102 328 zł. Płatności bezgotówkowe odpowiadały za 89,2% liczby wszystkich transakcji cyklicznych i 91% ich łącznej wartości. Wśród płatności bezgotówkowych przeważały polecenia przelewu. Udziały pozostałych metod płatności były zbliżone do siebie i wahały się od 8,5% dla polecenia zapłaty do 10,8% dla gotówki w ujęciu liczbowym oraz od 7,2% dla niekartowych płatności mobilnych do 10,6% dla polecenia zapłaty w ujęciu wartościowym. Znaczący w tych transakcjach był udział niekartowych płatności mobilnych (BLIK) – stanowiły one 10,1% liczby i 7,2% wartości tego typu płatności (wykresy 26 i 27). Wprowadzenie w marcu 2019 r. powtarzalnego kodu BLIK, ułatwiającego realizację płatności zdalnych, mogło przyczynić do tak istotnego udziału niekartowych płatności mobilnych.

Wykres 26. Udziały gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości płatności cyklicznych



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=351 transakcji.

Wykres 27. Udziały gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości płatności cyklicznych



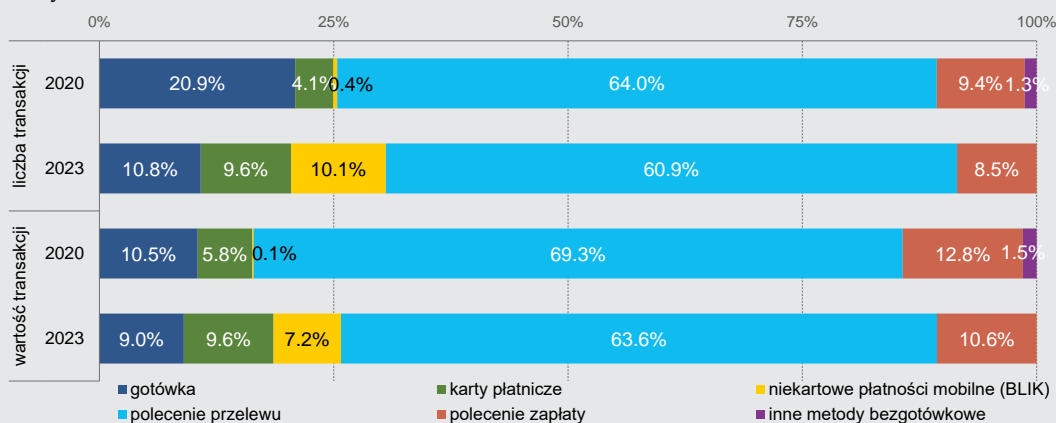
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=351 transakcji.

Ramka 2.6. Użycie gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w płatnościach cyklicznych w 2020 r. i 2023 r. – wyniki badań NBP

Porównanie wyników badania dzienniczkowego dotyczących transakcji cyklicznych z 2020 r. i 2023 r. wskazuje na istotną zmianę w strukturze wykorzystywanych instrumentów bezgotówkowych przy malejącym znaczeniu gotówki (wykres 28). Jej udział w liczbie płatności spadł z 20,9% do 10,8%, przy niewielkich zmianach udziału ich wartości.

W okresie trzech lat nastąpił wzrost znaczenia niekartowych płatności mobilnych, ze wzrostem udziału w liczbie płatności z 0,4% do 10,1% oraz z 0,1% do 7,2% w ich wartości. Zanotowano również wzrost udziału kart płatniczych (z 4,1% do 9,6% w liczbie i z 5,8% do 9,6% w ich wartości). Polecenia zapłaty i przelewu nieznacznie straciły na znaczeniu jako instrumenty płatnicze stosowane w transakcjach cyklicznych, z dominującą rolą polecenia przelewu.

Wykres 28. Porównanie użycia gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w płatnościach cyklicznych w latach 2020 i 2023



Źródło: badania zwyczajów płatniczych NBP; 2020: n=469 płatności, 2023: n=351.

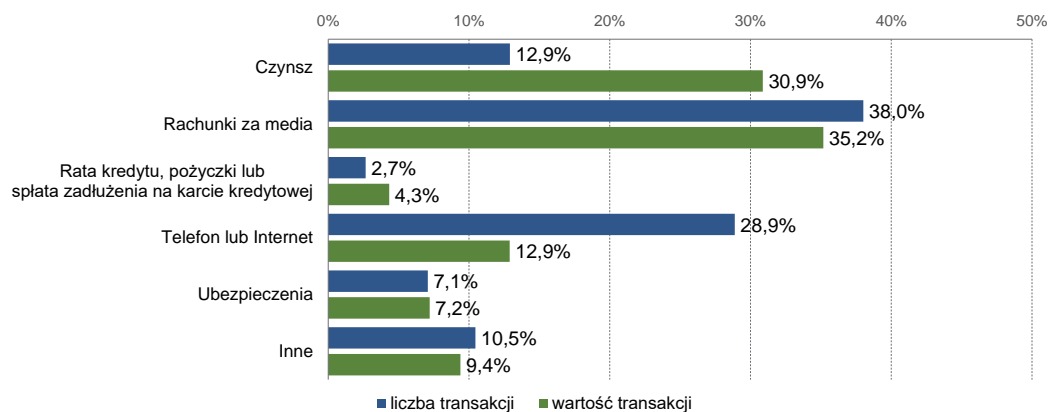
2.3.2. Kategorie transakcji

Na wykresie 29 przedstawiono kategorie płatności cyklicznych, zrealizowanych podczas badania dzienniczkowego. Pod względem liczby transakcji przeważały rachunki za media (38%), telefon lub Internet (28,9%) oraz czynsz (12,9%). Natomiast pod względem wartości najważniejszymi kategoriami były płatności związane z prowadzeniem gospodarstwa domowego – rachunki za media (35,2%) i czynsz (30,9%). Znaczny udział wartościowy przypadał również na płatności za telefon lub Internet (12,9%).

Szczegółowy udział transakcji gotówką i bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi w zależności od miejsca lub typu płatności cyklicznych zaprezentowano na wykresach 30 i 31. Prawie we wszystkich kategoriach płatności, najczęściej wykorzystywaną metodą jest polecenie przelewu. Wyjątkiem jest spłata raty kredytu, dla której udział polecenia przelewu w wolumenie transakcji był podobny do udziału polecenia zapłaty (47%). Niekartowe płatności mobilne

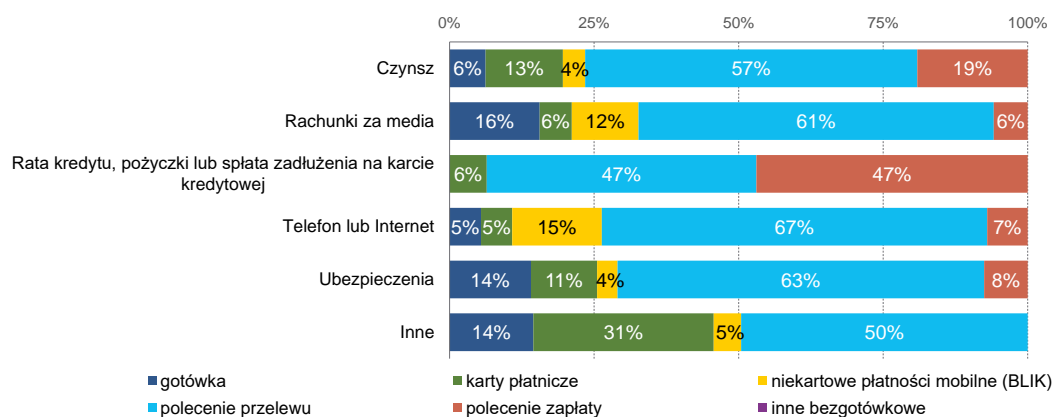
odgrywały znaczącą rolę w przypadku płacenia rachunków za media (12%) oraz telefon lub Internet (15%).

Wykres 29. Wartość i liczba płatności cyklicznych z podziałem na kategorie transakcji



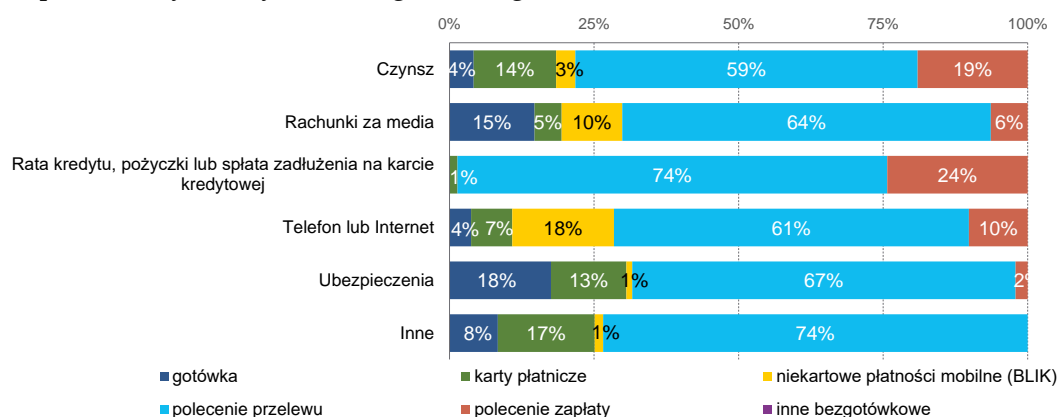
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=351 transakcji.

Wykres 30. Udziały płatności gotówką i bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi w łącznej liczbie płatności cyklicznych według ich kategorii



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=351 transakcji.

Wykres 31. Udziały płatności gotówką i bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi w łącznej wartości płatności cyklicznych według ich kategorii



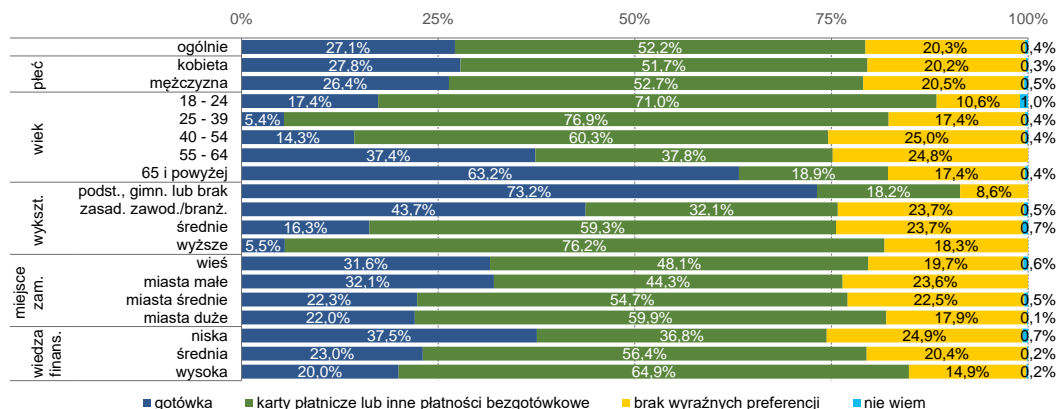
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=351 transakcji.

3. Czynniki różnicujące zachowania płatnicze

3.1. Preferencje płatnicze

Jednym z ważnych czynników różnicujących zachowania płatnicze, zaobserwowane w badaniu dziennikowym, są preferencje respondentów co do używania poszczególnych metod płatności. Stanowiły one kolejne zagadnienie badania ankietowego (wykres 32). Respondenci w większości deklarowali chęć wykorzystywania instrumentów bezgotówkowych (52,2% wybierających płatności bezgotówkowe wobec 27,1% preferujących płatność gotówką). Gotówka była pierwszym wyborem dla 63,2% respondentów w wieku 65 lat i więcej wobec 18,9% osób w tej grupie preferujących płatności bezgotówkowe oraz braku preferencji w przypadku 17,4% respondentów. Kolejną grupą, która znacząco preferowała gotówkę, były osoby o wykształceniu podstawowym, gimnazjalnym lub bez formalnego wykształcenia (73,2%). Wyniki badania wskazują, że im wyższa była wykazana wiedza finansowa respondenta, tym bardziej sprecyzowane były jego preferencje płatnicze i większa skłonność do korzystania z instrumentów bezgotówkowych.

Wykres 32. Preferowane przez respondentów metody płatności

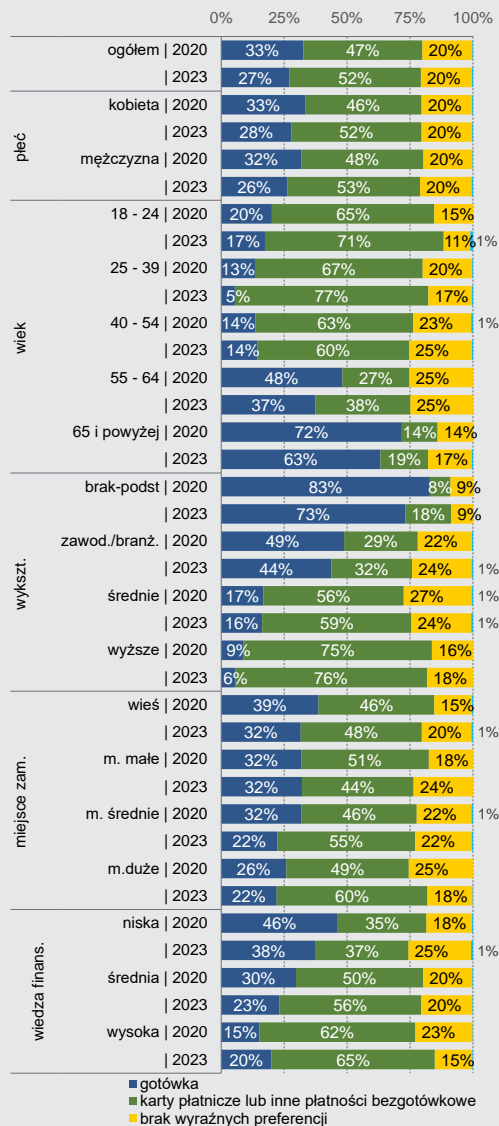


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

Ramka 3.1. Preferowane przez respondentów metody płatności w 2020 r. i 2023 r.

Od badania zwyczajów płatniczych przeprowadzonego w 2020 r., wzrosła wśród konsumentów skłonność do korzystania z instrumentów bezgotówkowych – z 47,3% do 52,2% (wykres 33). Jedynie w małych miastach zaobserwowano spadek preferencji w odniesieniu do tych instrumentów z 50,7% do 44,3%. Jednocześnie zwiększyła się skala wskazań co do braku wyraźnych preferencji – z 17,5% do 23,6%, przy braku zmian preferencji w odniesieniu do korzystania z gotówki.

Wykres 33. Preferowane przez respondentów metody płatności w 2020 r. i 2023 r.

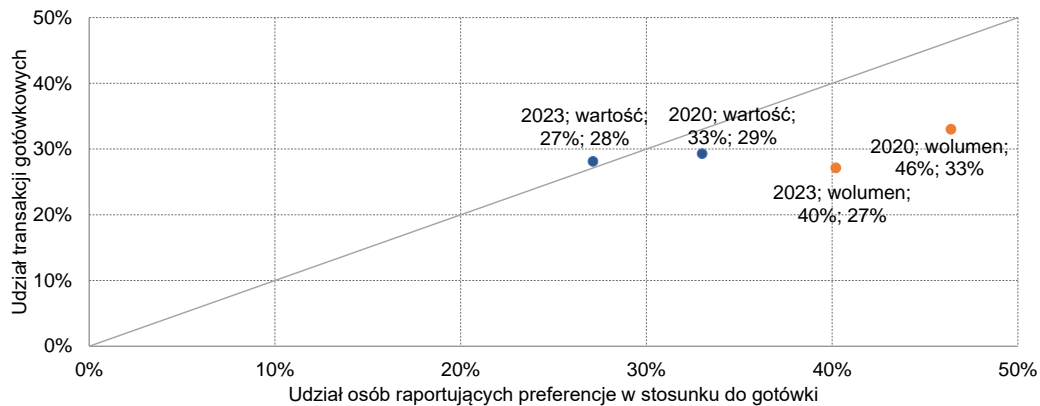


Źródło: Wyniki badań NBP zwyczajów płatniczych w Polsce w 2020 r. (n=1 241) i 2023 r. (n=1 225).

Wykorzystanie gotówki do płacenia w punktach handlowo-usługowych, urzędach i dokonywania płatności P2P (podrozdział 2.1) kontrastuje z deklarowanymi preferencjami dla płatności gotówkowych i z użyciem bezgotówkowych instrumentów płatniczych.

Jak zobrazowano na wykresie 34, deklarowane preferencje dotyczące płatności gotówkowych środków płatniczych i rzeczywiste zachowania płatnicze, różniły się w 2023 r. nieznacznie w przypadku wartości płatności, zaś w przypadku ich wolumenu różnice były znacznie większe.

Wykres 34. Zachowania płatnicze a wskazane preferencje wykorzystywania gotówki w 2020 r. i 2023 r.

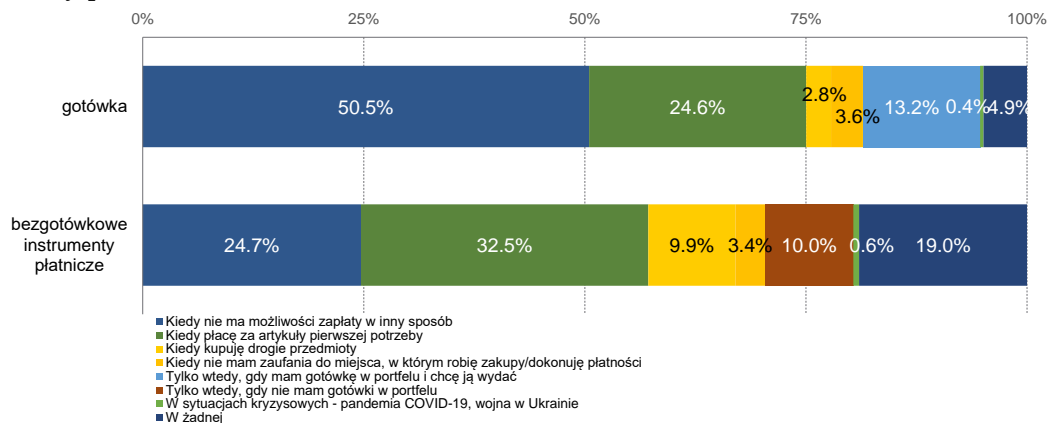


Źródło: Wyniki badań NBP zwyczajów płatniczych w Polsce w 2020 r. (n=1 241) i 2023 r. (n=1 225).

Pytanie o preferencje uzupełniono prośbą o określenie sytuacji, w których respondenci najczęściej korzystają z gotówki i instrumentów bezgotówkowych (wykres 35). Okazało się, że gotówka stanowiła przede wszystkim zabezpieczenie na wypadek, gdyby nie było możliwości zapłaty w inny sposób (50,5%). Prawie co czwarty respondent starał się używać gotówki przy zakupach artykułów pierwszej potrzeby (24,6%), a ponad 10% respondentów deklarowało, że wydaje gotówkę, jeśli tylko ma ją w portfelu i chce ją wydać (13,2%).

Struktura odpowiedzi w przypadku instrumentów bezgotówkowych jest inna i nie wskazuje istotnie dominujących okoliczności korzystania z tych metod płatności. Prawie co trzeci respondent starał się używać instrumentów bezgotówkowych przy zakupie artykułów pierwszej potrzeby (32,5%), zaś co czwarty, gdy nie miał możliwości zapłaty w inny sposób. Co dziesiąta osoba płaciła instrumentami bezgotówkowymi tylko wtedy, gdy nie miała gotówki w portfelu. Aż 19% respondentów nie wskazało żadnej sytuacji wymienionej w pytaniu.

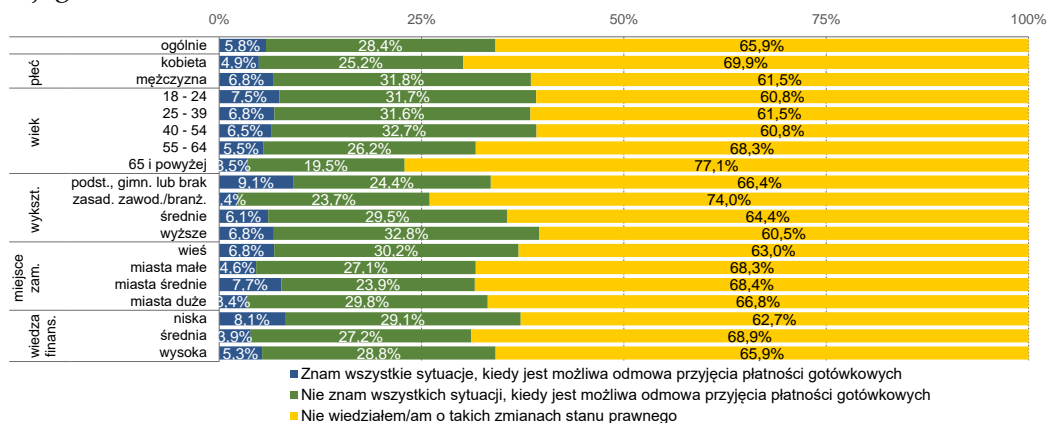
Wykres 35. Sytuacje, w których najczęściej jest wykorzystywana gotówka i bezgotówkowe instrumenty płatnicze



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

W badaniu zapytano konsumentów o wiedzę dotyczącą skutków wejścia w życie ustawy 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 jako formy płatności za zakup towaru lub usługi (poza ściśle określonymi wyjątkami). Odpowiedzi respondentów wskazują na niski poziom wiedzy o tym prawie konsumentów (wykres 37). Aż 65,9% ankietowanych (w tym większość w każdej grupie zdefiniowanej według cech społeczno-demograficznych) nie wiedziało o takich zmianach prawa, zaś 28,4% nie zna wszystkich sytuacji, kiedy jest możliwa odmowa przyjęcia płatności gotówkowych. Największą niewiedzę na ten temat miały kobiety (69,9%), osoby w wieku 65 lat i więcej (77,1%) oraz osoby z wykształceniem zawodowym (74%).

Wykres 36. Stan wiedzy o obowiązujących regulacjach prawnych dotyczących wymogu akceptacji gotówki



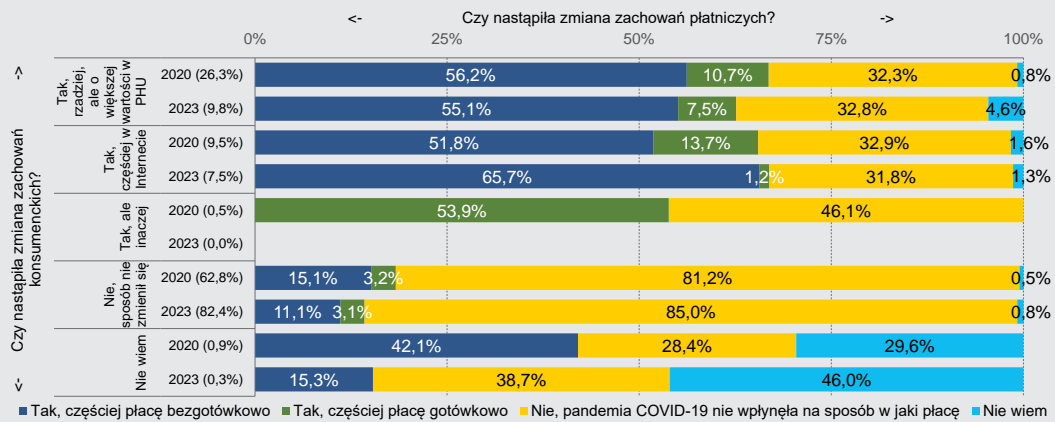
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

Ramka 3.2. Zmiana zachowań konsumenckich i płatniczych w związku z pandemią COVID-19 w 2020 r. i 2023 r.

W badaniach ankietowych, przeprowadzonych w 2020 r. i 2023 r., zapytano respondentów o zmiany zachowań konsumenckich i płatniczych w fizycznych punktach handlowo-usługowych w związku z pandemią COVID-19. Zestawienie dwóch rodzajów zachowań przedstawiono na wykresie 37.

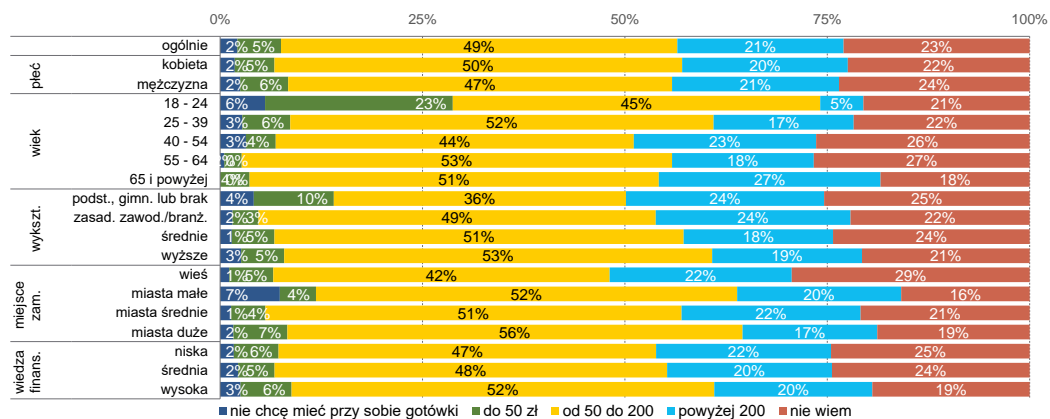
Po trzech latach od wybuchu pandemii istotnie zmniejszył się udział osób starających się rzadziej robić zakupy, ale o większej wartości w fizycznych punktach handlowo-usługowych (z 26,3% do 9,8%) na rzecz osób, które nie zmieniły strategii robienia zakupów (wzrost z 62,8% do 82,4%). W obu grupach nie zaobserwowano znaczących zmian w zachowaniach płatniczych.

Istotne zmiany zachowań płatniczych odnotowano natomiast w dwóch grupach respondentów z mniej popularnymi postawami konsumenckimi. W pierwszej grupie osób, które deklarowały zwiększenie liczby zakupów w sieci Internet na skutek pandemii (udziały 9,5% w 2020 r. i 7,5% w 2023 r.), wzrosła liczba osób częściej płacących bezgotówkowo (z 52% do 66%). W drugiej grupie osób, które nie były pewne, czy pandemia spowodowała zmiany w ich zachowaniach konsumenckich (udziały poniżej 1% w obu badaniach), spadł odsetek osób płacących bezgotówkowo (z 42% do 15%) na rzecz osób deklarujących brak zmian ich zachowań płatniczych.

Wykres 37. Zmiana w zachowaniach płatniczych (oś pozioma) w zależności od zmiany zachowań konsumenckich (oś pionowa) w 2020 r. i 2023 r.

Źródło: badania NBP zwyczajów płatniczych, 2020: n=1 241, 2023: n=1 225.

W badaniu ankietowym poproszono respondentów o podanie informacji, czy starają się zawsze posiadać przy sobie gotówkę, a jeśli tak, to jaka jest to kwota (wykres 38). Najczęściej wskazywaną wartością było 50-200 zł (49%). Dotyczy to nie tylko ogółu respondentów, ale wszystkich grup wiekowych, grup według wykształcenia i miejsca zamieszkania. W przypadku grupy wiekowej 18-24 wyróżnia się stosunkowo duża grupa respondentów wskazujących na wartość do 50 zł (23%). Jednocześnie tylko 5% respondentów w tej grupie wiekowej nie chce nosić przy sobie kwot powyżej 200 zł, co kontrastuje z pozostałymi grupami, dla których liczba wskazań przekracza 17%, osiągając 24% w grupie respondentów z wykształceniem niższym niż średnie.

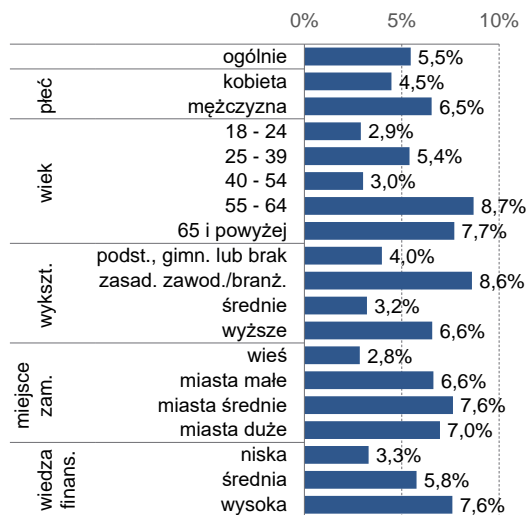
Wykres 38. Kwota gotówki, którą respondenci starają się mieć zawsze przy sobie

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

Stosunkowo nieliczna grupa badanych (5,5%) wskazywała kwotę, poniżej której starała się zawsze płacić gotówką. Najczęściej podawaną kwotą graniczną było 20 zł – wskazało na nią niemal 53,6% respondentów. Jeszcze mniej popularna wśród badanych była postawa zakładająca płacenie

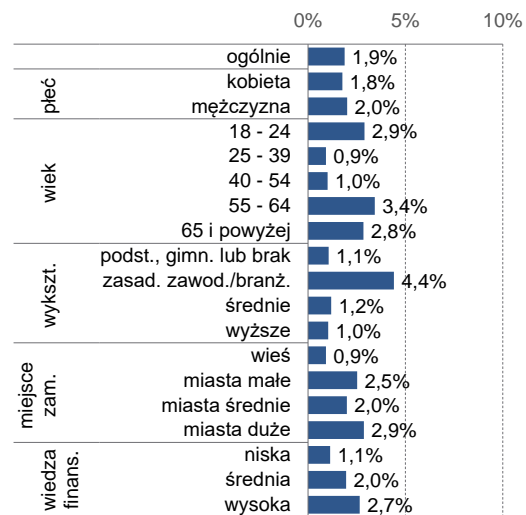
gotówką powyżej konkretnej kwoty – 1,9% ankietowanych określiło taki próg. Dla niemal 22% z nich jest to kwota nie przekraczająca 20 złotych (wykresy 39 do 42).

Wykres 39. Udział osób wskazujących kwotę, poniżej której zapłacą gotówką



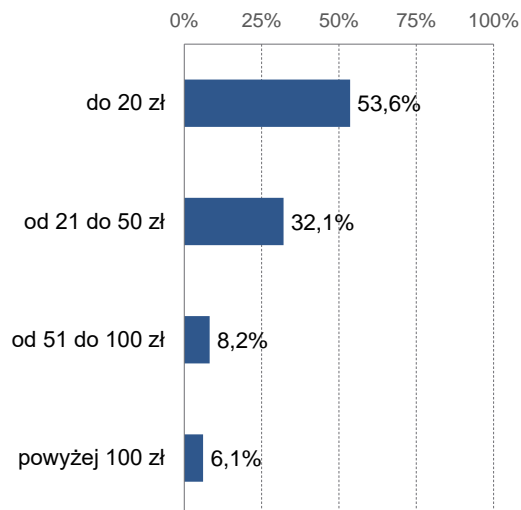
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

Wykres 40. Udział osób wskazujących kwotę, powyżej której zapłacą gotówką



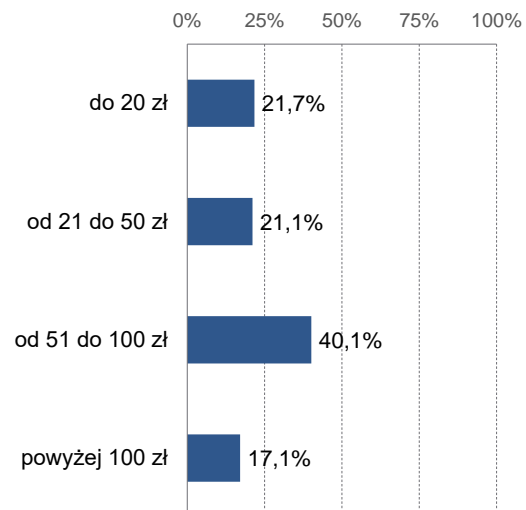
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

Wykres 41. Kwoty płatności, poniżej których deklarowane jest wykorzystanie gotówki



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=67.

Wykres 42. Kwoty płatności, powyżej których deklarowane jest wykorzystanie gotówki

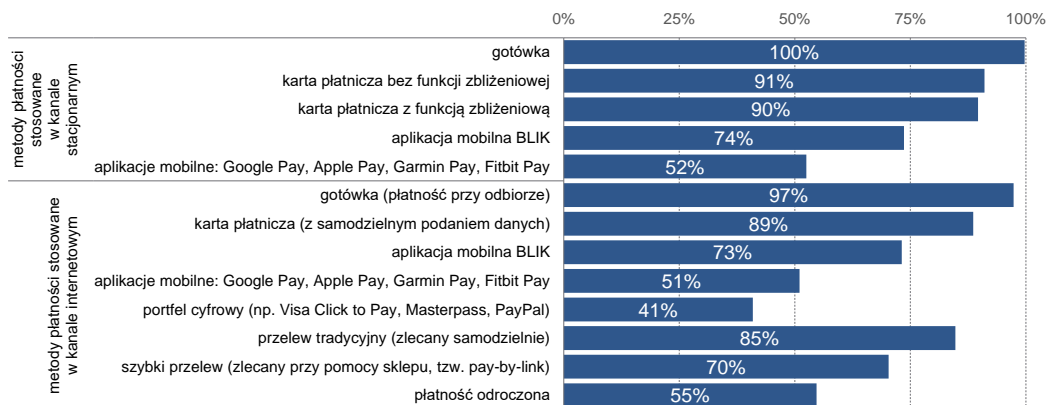


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=23

3.2. Postrzeganie gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych

Respondenci uczestniczący w badaniu zostali poproszeni o opinię na temat różnych cech poszczególnych metod płatności, takich jak: szybkość, łatwość, bezpieczeństwo, koszty oraz poziom akceptowalności. Ze względu na zróżnicowanie sposobu korzystania z poszczególnych metod płatności w zależności od miejsca dokonywania zakupu (np. punkt stacjonarny, sektor *e-commerce*), oddzielono pytania dotyczące transakcji w sklepach i punktach świadczących usługi stacjonarne od transakcji zdalnych. Zaprezentowane oceny pochodzą od respondentów, którzy faktycznie korzystali z określonych metod płatności. Na wykresie 43 przedstawiono, jak kształtowały się udziały respondentów oceniających poszczególne metody przy dokonywaniu płatności w kanale stacjonarnym i internetowym. Udziały te przekładają się na liczebności prób na dalej zaprezentowanych wykresach.

Wykres 43. Odsetek respondentów oceniających poszczególne metody płatności



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

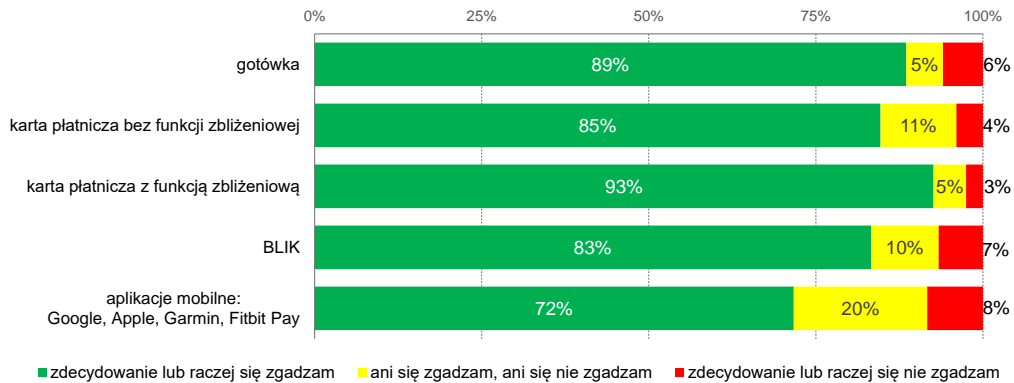
3.2.1. Płatności w kanale stacjonarnym

Biorąc pod uwagę płatności dokonywane w stacjonarnych punktach handlowych i usługowych, gotówka uzyskała najwięcej pozytywnych wskazań w przypadku niemal wszystkich ocenianych cech. Jedynie pod względem szybkości dokonywania transakcji respondenci lepiej ocenili płatności kartą z wykorzystaniem funkcji zbliżeniowej (93%), a gotówka znalazła się na drugim miejscu (89%). We wszystkich przypadkach najmniej korzystnie oceniane są aplikacje mobilne typu Google Pay, Apple Pay i podobne. Zyskująca w ostatnim czasie na znaczeniu metoda płatności za pomocą kodu w systemie BLIK zajęła we wszystkich zestawieniach ocen przedostatnią pozycję.

Szybkość

Respondenci najczęściej (zdecydowanie lub raczej) zgadzali się ze stwierdzeniem, że szybkie są płatności zbliżeniowymi kartami płatniczymi (93%) oraz gotówką (89%). Natomiast relatywnie najrzadziej zgadzali się ze stwierdzeniem, że szybkie są transakcje z wykorzystaniem kartowych aplikacji mobilnych (wykres 44).

Wykres 44. Odpowiedź na pytanie, czy zgadza się Pani/Pan, że następujące metody płatności są szybkie

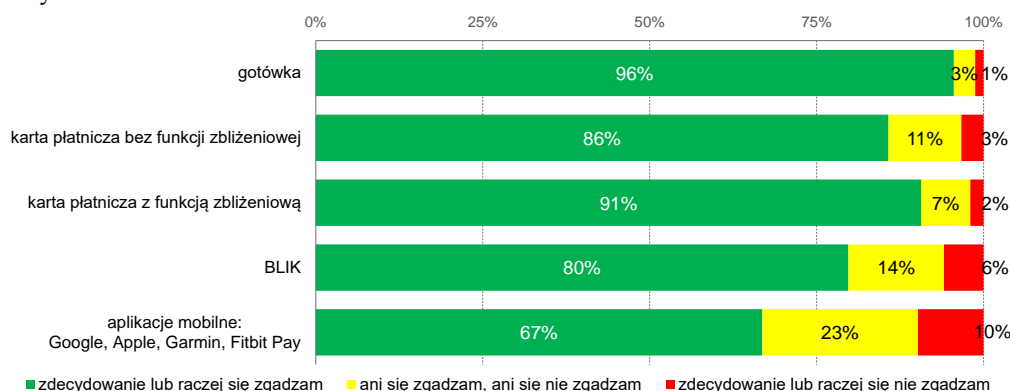


Źródło: badanie i obliczenia własne. Liczebność n różni się dla poszczególnych kategorii i wynika z odpowiedzi zaprezentowanych na wykresie 43.

Łatwość w użyciu

Za najłatwiejszą w użyciu uznana została gotówka – 96% osób zdecydowanie lub raczej zgadza się ze stwierdzeniem, że płacenie nią jest łatwe. Na drugim miejscu znalazła się karta płatnicza z funkcją zbliżeniową (91% pozytywnych odpowiedzi). Najmniej respondentów (67%) zgodziło się ze stwierdzeniem, że płatność kartowymi aplikacjami mobilnymi jest łatwa, chociaż najwięcej respondentów (23%) wskazało na brak wyrobionego zdania (wykres 45).

Wykres 45. Odpowiedź na pytanie, czy zgadza się Pani/Pan, że następujące metody płatności są łatwe w użyciu

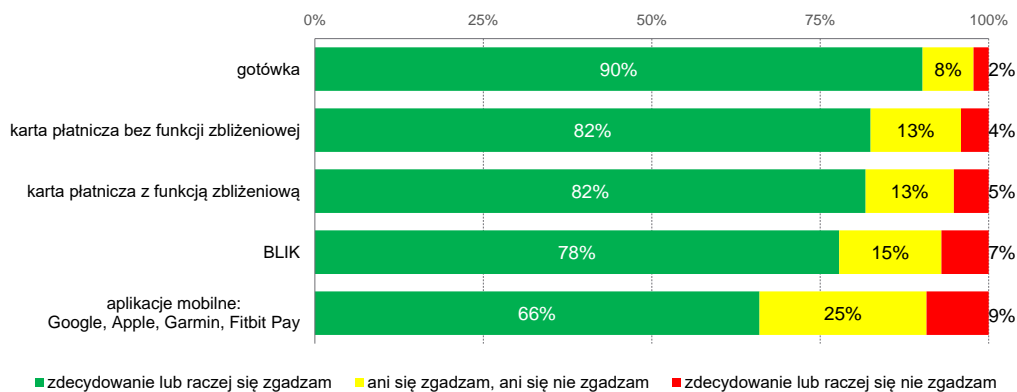


Źródło: badanie i obliczenia własne. Liczebność n różni się dla poszczególnych kategorii i wynika z odpowiedzi zaprezentowanych na wykresie 43.

Bezpieczeństwo

Respondenci jako bezpieczną metodę płatności najczęściej wskazywali gotówkę (90%). Na kolejnych miejscach znalazły się płatności kartą (82%) oraz płatności mobilne z wykorzystaniem kodu BLIK (78%). Za stosunkowo najmniej bezpieczne uchodziły płatności dokonywane za pomocą kartowych aplikacji mobilnych (66%). Podobnie jak w przypadku oceny łatwości użycia poszczególnych metod płatności, dość liczna grupa osób (25%) nie miała wyrobionego zdania na temat ich bezpieczeństwa (wykres 46).

Wykres 46. Odpowiedź na pytanie, czy zgadza się Pani/Pan, że następujące metody płatności są bezpieczne

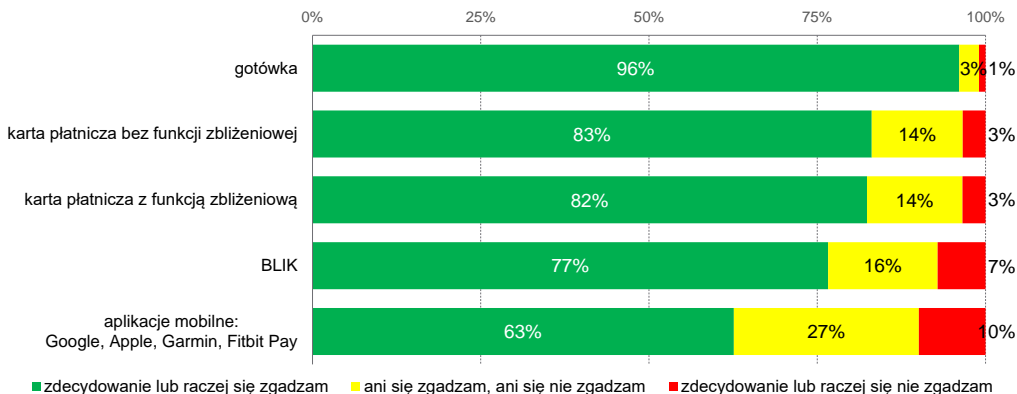


Źródło: badanie i obliczenia własne. Liczebność n różni się dla poszczególnych kategorii i wynika z odpowiedzi zaprezentowanych na wykresie 43.

Koszty

Odpowiadając na pytanie, czy poszczególne metody płatności są tanie w użyciu, respondenci najczęściej wskazywali, że taka jest gotówka (96%). Pomiędzy gotówką a bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi, uznawanymi za tanie, jest relatywnie duża różnica (wykres 47) – około 82% osób zgadza się ze stwierdzeniem, że niskie koszty występują przy płatnościach kartą oraz z wykorzystaniem kodu w systemie BLIK (77%).

Wykres 47. Odpowiedź na pytanie, czy zgadza się Pani/Pan, że następujące metody płatności są tanie

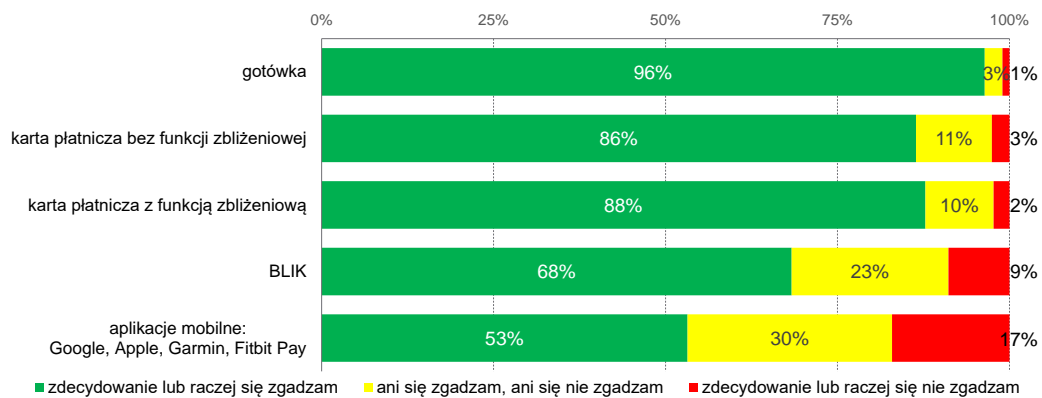


Źródło: badanie i obliczenia własne. Liczebność n różni się dla poszczególnych kategorii i wynika z odpowiedzi zaprezentowanych na wykresie 43.

Powszechna akceptowalność

Ocena akceptowalności poszczególnych metod płatności przez respondentów była istotnie zróżnicowana. Niemal wszyscy badani (96%) uważali gotówkę za powszechnie akceptowaną⁷. Postrzegana akceptacja kart płatniczych z funkcją zbliżeniową była nieznacznie większa niż bez tej funkcji (odpowiednio 88% i 86%). Najmniej osób zgadzało się ze stwierdzeniem, że powszechnie akceptowalne są płatności z wykorzystaniem kodu w systemie BLIK i kartowych aplikacji mobilnych (odpowiednio 68% i 53%), przy czym relatywnie duża grupa osób wyrażała opinię, że płatności takie nie są powszechnie akceptowalne – odpowiednio 9% i 17% respondentów (wykres 48).

Wykres 48. Odpowiedź na pytanie, czy zgadza się Pani/Pan, że następujące metody płatności są powszechnie akceptowalne



Źródło: badanie i obliczenia własne. Liczebność n różni się dla poszczególnych kategorii i wynika z odpowiedzi zaprezentowanych na wykresie 43.

3.2.2. Płatności w kanale internetowym

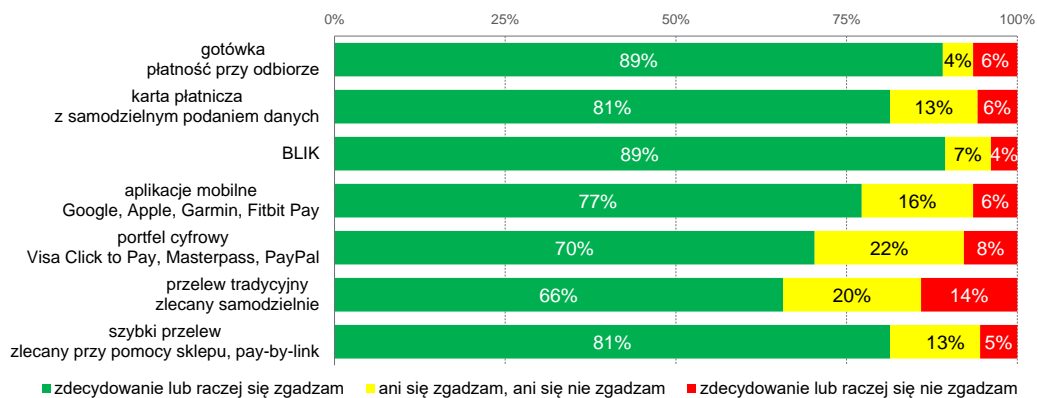
W kanale internetowym wykorzystywane są inne metody płatności, a nawet te, które można stosować zarówno w Internecie, jak i stacjonarnie, mogą mieć odmienną charakterystykę w zależności od miejsca dokonywania płatności.

Szybkość

Metodami płatności uznawanymi przez respondentów za relatywnie najszybsze w kanale internetowym były płatności dokonywane mobilnie z wykorzystaniem kodu w systemie BLIK oraz za pomocą gotówki wykorzystywanej w płatnościach przy odbiorze zakupionych towarów (po 89%). Za najwolniejszą metodę płatności respondenci uznali portfel cyfrowy (70%) i przelew tradycyjny (66%) (wykres 49).

⁷ Badanie zrealizowane zostało po nowelizacji 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 49. Odpowiedź na pytanie, czy zgadza się Pani/Pan, że następujące metody płatności są szybkie

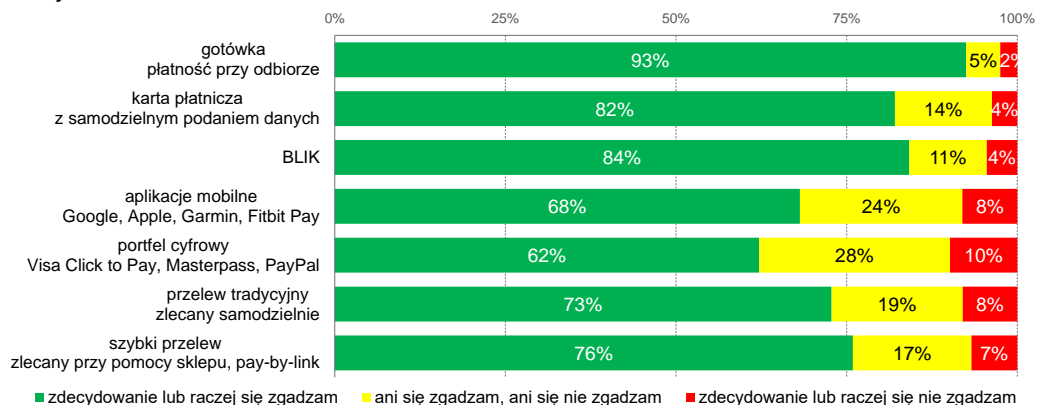


Źródło: badanie i obliczenia własne. Liczebność n różni się dla poszczególnych kategorii i wynika z odpowiedzi zaprezentowanych na wykresie 43.

Łatwość w użyciu

Najwięcej osób wyraziło przekonanie, że płacenie gotówką przy odbiorze towaru jest łatwe (93%). Jako relatywnie łatwe w użyciu ocenione zostały również płatności mobilne z wykorzystaniem kodu w systemie BLIK (84%) i karty płatnicze (82%). Ze stwierdzeniem, że aplikacje mobilne i portfele cyfrowe są zdecydowanie lub raczej łatwe w użyciu zgodziło się najmniej respondentów, bo odpowiednio, 68% i 62% (wykres 50).

Wykres 50. Odpowiedź na pytanie, czy zgadza się Pani/Pan, że następujące metody płatności są łatwe w użyciu



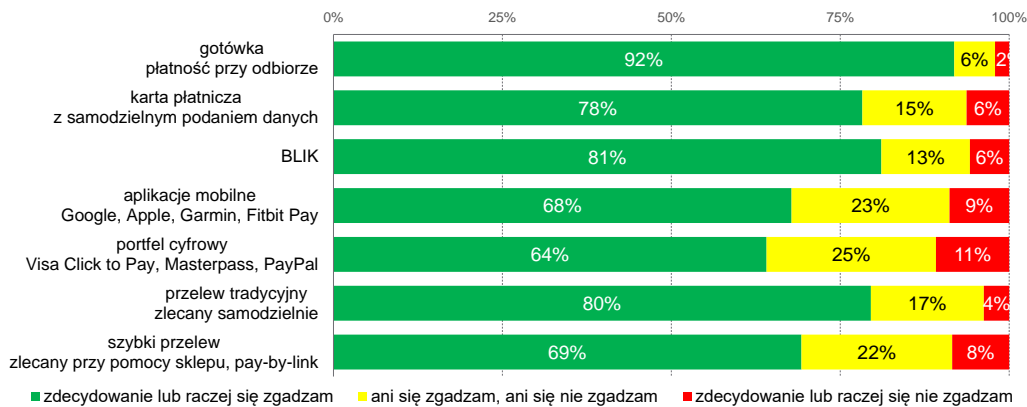
Źródło: badanie i obliczenia własne. Liczebność n różni się dla poszczególnych kategorii i wynika z odpowiedzi zaprezentowanych na wykresie 43.

Bezpieczeństwo

W przypadku płatności online, respondenci najczęściej wskazywali na płatność gotówką przy odbiorze (92%) jako bezpieczną metodę płatności. Z kolei najmniej respondentów raczej lub zdecydowanie zgadzało się ze stwierdzeniem, że bezpieczne są płatności za pomocą szybkiego

przelewu (69%), z wykorzystaniem kartowych aplikacji mobilnych (68%) i za pomocą portfela cyfrowego (64%) – wykres 51.

Wykres 51. Odpowiedź na pytanie, czy zgadza się Pani/Pan, że następujące metody płatności są bezpieczne

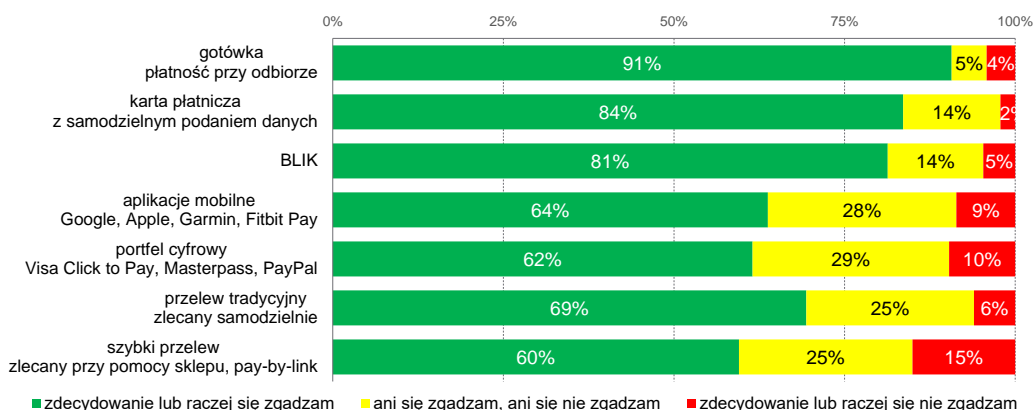


Źródło: badanie i obliczenia własne. Liczebność n różni się dla poszczególnych kategorii i wynika z odpowiedzi zaprezentowanych na wykresie 43.

Koszty

Najwięcej osób zdecydowanie lub raczej zgadzało się ze stwierdzeniem, że tanie są płatności gotówką przy odbiorze (91%). Karta płatnicza i kody w systemie BLIK zajęły kolejne miejsca z wynikami, odpowiednio, 84% i 81%. Pozostałe metody płatności osiągnęły wskazania poniżej 70%, a najmniej korzystnie oceniono szybki przelew (60%). Znaczący odsetek osób (powyżej 20%) nie miał wyrobionego zdania dla czterech metod płatności: kartowej aplikacji mobilnej, portfela cyfrowego, przelewu tradycyjnego i szybkiego przelewu (wykres 52).

Wykres 52. Odpowiedź na pytanie, czy zgadza się Pani/Pan, że następujące metody płatności są tanie

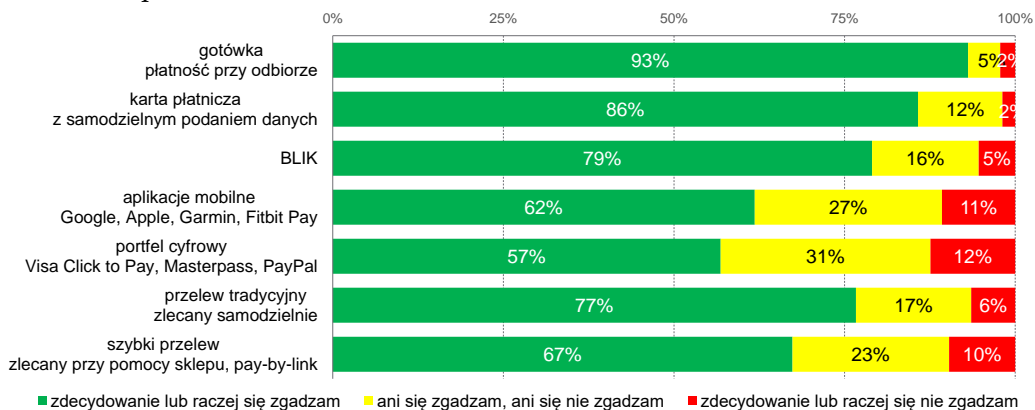


Źródło: badanie i obliczenia własne. Liczebność n różni się dla poszczególnych kategorii i wynika z odpowiedzi zaprezentowanych na wykresie 43.

Powszechna akceptowalność

Jednym z wyjątków od obowiązkowej akceptacji gotówki⁸ są płatności dokonywane w sieci Internet. Może to skutkować stosunkowo niskim poziomem wskazań (93%) zgadzających się lub raczej zgadzających się ze stwierdzeniem, że płatności gotówką są powszechnie akceptowalne. Mimo to płatność gotówkowa jest uznawana za najbardziej akceptowalną metodę płatności. Za najmniej akceptowalną metodę respondenci uznali kartową aplikację mobilną (62%) i portfel cyfrowy (57%). Metody te charakteryzuje również najwyższy udział wskazań braku powszechności ich akceptacji (odpowiednio 11% i 12%) oraz braku zdania na ten temat (odpowiednio 27% i 31%) – wykres 53.

Wykres 53. Odpowiedź na pytanie, czy zgadza się Pani/Pan, że następujące metody płatności są powszechnie akceptowalne



Źródło: badanie i obliczenia własne. Liczebność n różni się dla poszczególnych kategorii i wynika z odpowiedzi zaprezentowanych na wykresie 43.

⁸ Ustawa z dnia 17 września 2021 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych (Dz.U. z 2021 r. poz. 1814). Przepisu ustawy o obowiązku przyjęcia zapłaty od konsumenta znakami pieniężnymi emitowanymi przez NBP nie stosuje się w następujących przypadkach: 1) w działalności prowadzonej w sieci Internet; 2) w miejscu prowadzenia działalności bez obecności personelu; 3) w trakcie imprezy masowej, jeżeli zamieszczono stosowną informację w regulaminie tej imprezy; 4) do jednorazowej transakcji, bez względu na liczbę wynikających z niej płatności, której wartość jest równa przeciętnemu wynagrodzeniu w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku w trzecim kwartale roku poprzedniego, ogłaszanemu przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, albo większa od niego.

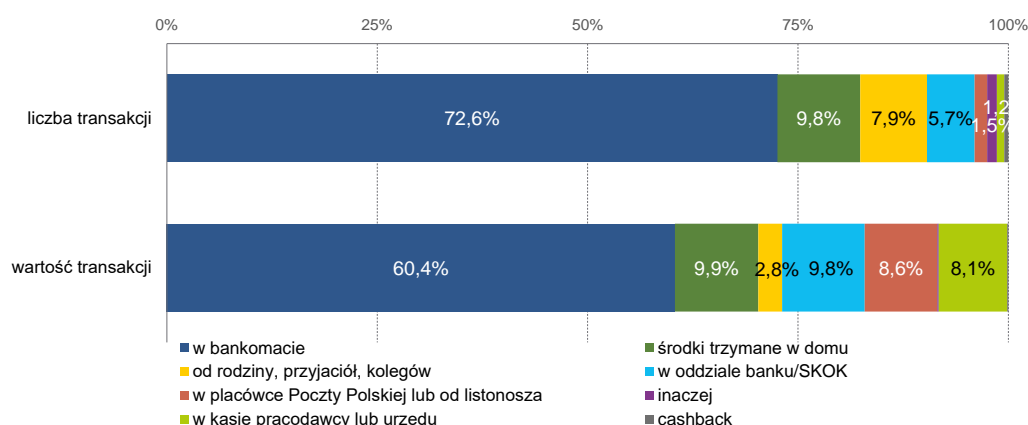
4. Dostęp do gotówki

4.1. Pozyskiwanie gotówki

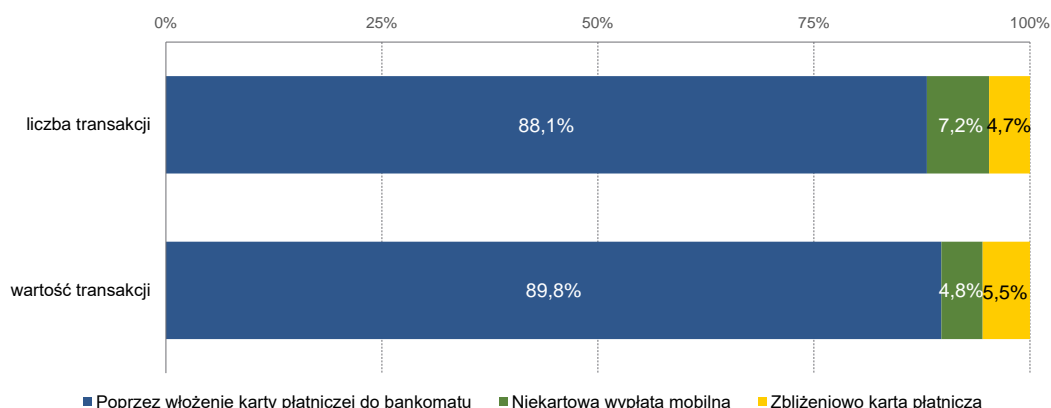
W czasie trwania badania dzienniczkowego respondenci w wieku 18 lat i więcej pozyskiwali gotówkę 278 razy na łączną kwotę 100 247 zł. Dominującą metodą była wypłata w bankomacie – 72,6% liczby i 60,4% wartości wypłat. Popularną metodą było również pozyskiwanie gotówki z rezerw trzymanyh w domu – 9,8% liczby i 9,9% wartości pozyskanych środków – oraz od rodziny, przyjaciół i kolegów (7,9% liczby i 2,8% wartości). Wypłaty z oddziałów bankowych i SKOK stanowiły 5,7% liczby i odpowiadały za 9,8% wartości wypłat gotówki. Przepływy gotówki związane z wypłatami wynagrodzenia za pracę, emeryturę lub z tytułu świadczeń socjalnych, czyli wypłaty w placówkach Poczty Polskiej oraz w kasach pracodawcy lub urzędów, stanowiły 2,4% liczby i 16,8% wartości pozyskanej przez respondentów gotówki. Usługa *cash back* (wypłata gotówki realizowana przy okazji płatności kartą płatniczą) odpowiadała za 0,5% liczby i 0,1% wartości wypłat gotówki (wykres 54).

Zgodnie z deklaracjami respondentów, wypłaty w bankomatach były realizowane przede wszystkim z użyciem kart płatniczych (88,1% liczby i 89,8% wartości transakcji). Wypłata kartą płatniczą przy pomocy technologii zbliżeniowej była mniej popularna i odpowiadała za 4,7% liczby i 5,5% wartości wypłat dokonanych przez respondentów. Zyskujące na popularności niekartowe wypłaty mobilne (BLIK) odpowiadały za 7,2% liczby i 4,8% wartości wypłat w bankomatach (wykres 55).

Wykres 54. Metody pozyskiwania gotówki

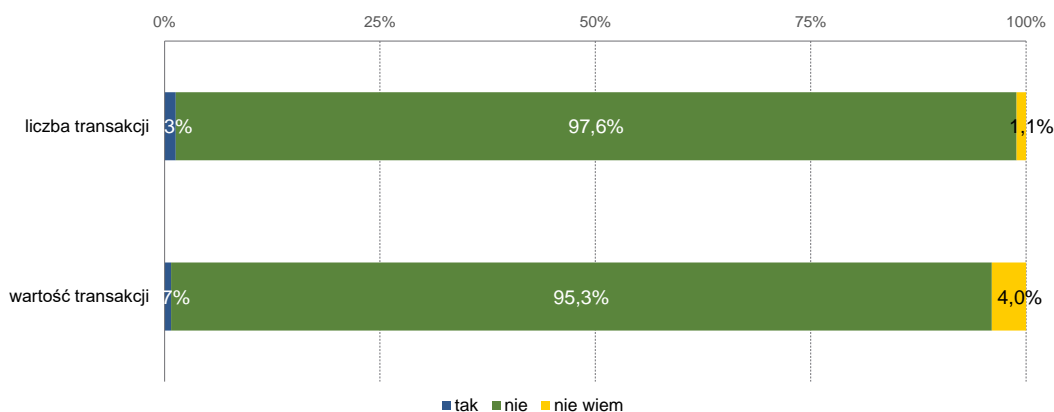


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=278 transakcji.

Wykres 55. Sposób realizacji wypłaty gotówkowej w bankomatach

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=211 transakcji wypłaty w bankomacie.

W przypadku 97,6% wypłat (odpowiadających za 95,3% wartości zrealizowanych transakcji) respondenci wskazywali, że za wypłatę gotówki z bankomatu nie została pobrana opłata. Respondenci odpowiedzieli, że w przypadku 3% wypłat, stanowiących 7% wartości zrealizowanych transakcji, opłata została pobrana (wykres 56).

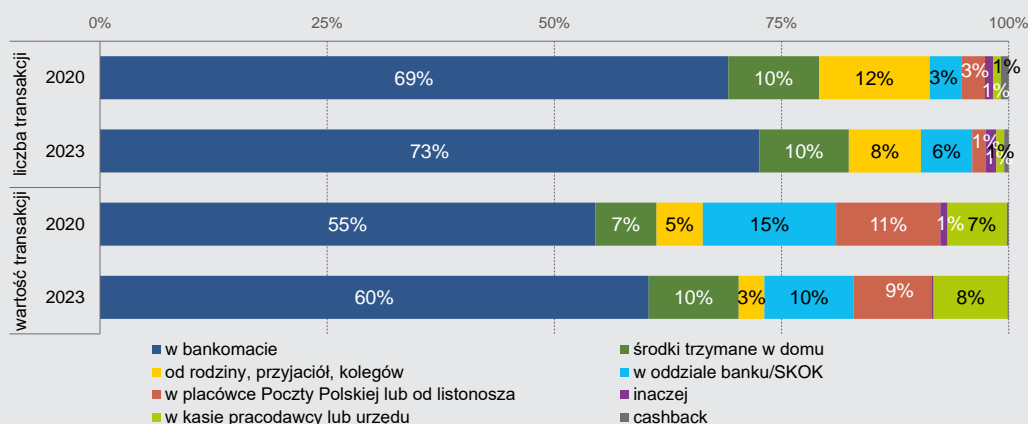
Wykres 56. Występowanie opłaty za wypłatę gotówki w bankomatach

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=211 transakcji wypłaty w bankomacie.

Ramka 4.1. Sposoby pozyskiwania gotówki w 2020 r. i 2023 r. – wyniki badań NBP

Porównanie wyników badań dziennikowych dotyczących pozyskiwania gotówki z 2020 r. i 2023 r. wskazuje na dominującą i stale rosnącą rolę bankomatów (wykres 57). O ile udział ilościowy tej metody pozyskania gotówki wzrósł nieznacznie (z 69% do 73%), o tyle wartościowo zmiana jest wyraźna (z 55% do 73%). W analizowanym okresie zmniejszyła się rola placówek Poczty Polskiej w zapewnieniu dostępu do gotówki. Udział wartości tej metody spadł z 11% do poniżej 1%. Istotny spadek udziałów wartościowych jest również widoczny dla oddziałów banków i SKOK – z 15% do 6%.

Wykres 57. Porównanie użycia metod pozyskiwania gotówki w latach 2020 i 2023



Źródło: badania zwyczajów płatniczych NBP; 2020: n=230 płatności, 2023: n=278.

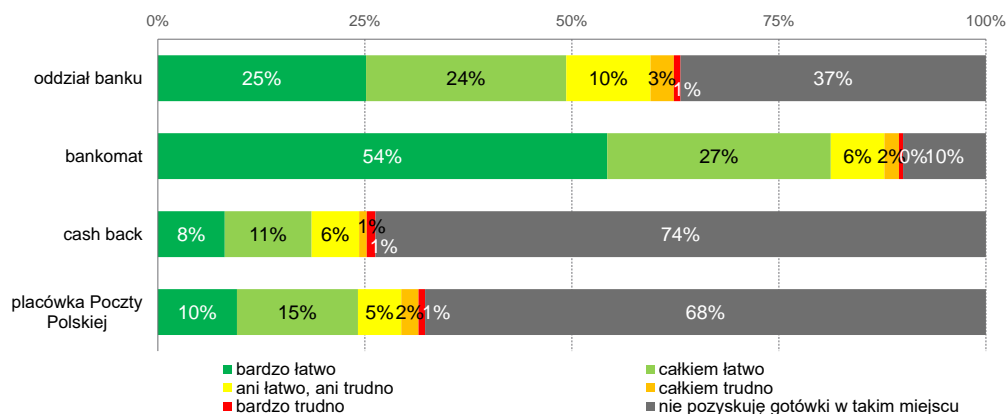
Dla lepszej czytelności wykresu nie podano etykiet dla pozycji z wartościami nieprzekraczającymi 1%.

4.2. Ocena łatwości i czasu dostępu do miejsc wypłaty gotówki

Respondenci zostali poproszeni o ocenę łatwości dotarcia do różnych miejsc, w których można dokonać wypłat gotówki (wykres 58). Najłatwiej dostępny był bankomat, całkiem łatwo lub bardzo łatwo mogło dostać się do niego 81% badanych i tylko 10% ankietowanych nie korzystało z tego kanału dostępu do gotówki. Na kolejnym miejscu uplasowały się oddziały bankowe (49% wskazań na całkiem łatwy lub bardzo łatwy dostęp). Co czwarty badany ocenił, że całkiem łatwo lub bardzo łatwo można dotrzeć do placówek Poczty Polskiej, przy czym 68% badanych nie pozyskiwało gotówki w tym miejscu. Usługa wypłaty *cash back* była całkiem łatwo lub bardzo łatwo dostępna dla prawie co piątego respondenta. Jest ona też najmniej popularną metodą pozyskiwania gotówki – 74% respondentów nie korzystało z tej metody.

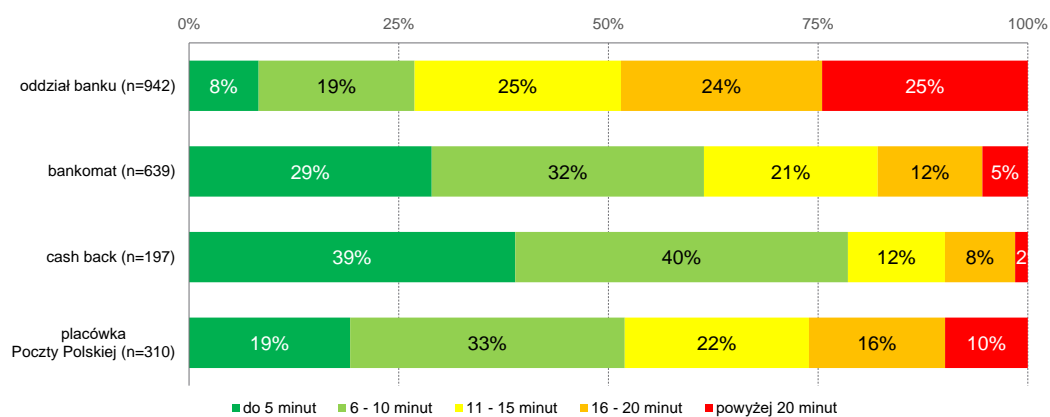
Do bankomatu, najpopularniejszego miejsca wypłaty gotówki, 29% osób mogło dotrzeć krócej niż w pięć minut, a kolejne 32% potrzebowało na to od 6 do 10 minut. Oddział bankowy jest miejscem, do którego dotarcie trwa dla większości respondentów najdłużej, gdyż 49% badanych potrzebowało na to ponad 15 minut. Usługa *cash back*, z której nie korzystało 74% respondentów, jest stosunkowo najbliższej dostępna, ponieważ 39% respondentów mogło do punktu oferującego tę usługę dotrzeć w mniej niż 5 minut, a kolejne 40% potrzebowało na to od 6 do 10 minut (wykresy 59 i 60).

Wykres 58. Ocena łatwości dostępu do różnych punktów wypłaty gotówki



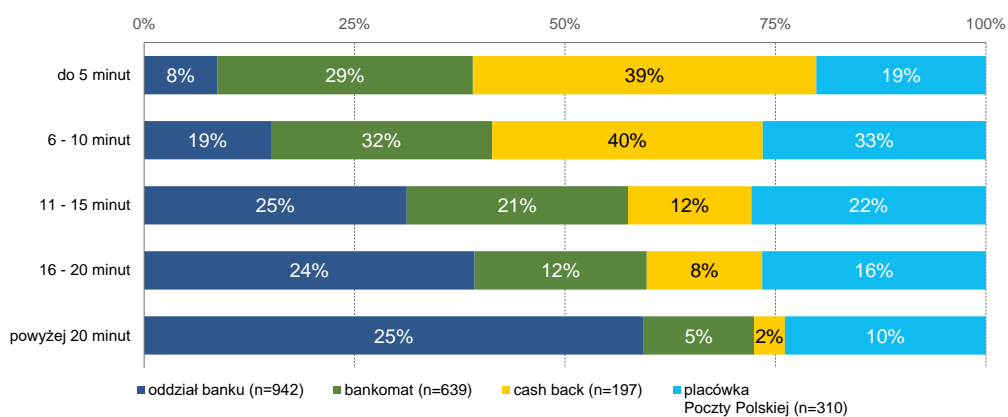
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

Wykres 59. Czas dotarcia do wybranych miejsc wypłaty gotówki (według miejsca wypłaty)



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

Wykres 60. Czas dotarcia do wybranych miejsc wypłaty gotówki (według czasu dotarcia)

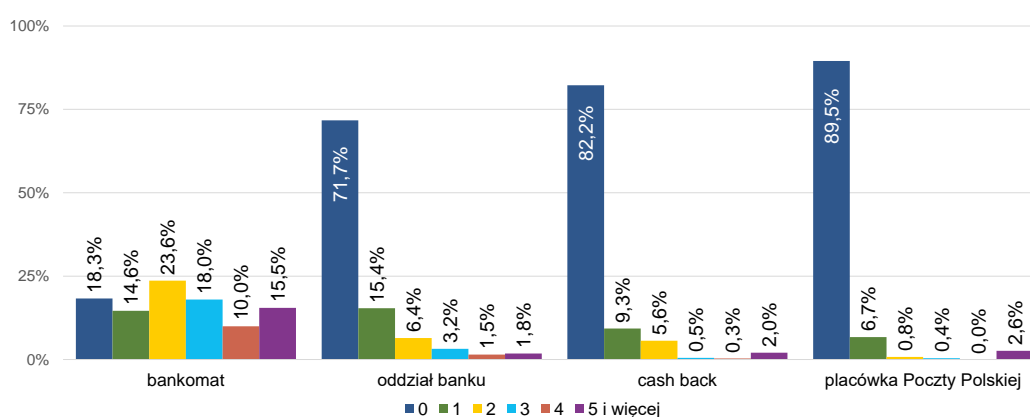


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

4.3. Przeciętna liczba wypłat i wpłat gotówkowych

W części ankietowej badania zapytano respondentów o częstotliwość wypłaty gotówki w różnych kanałach (wykres 61). Do wypłat gotówki respondenci wykorzystywali przede wszystkim bankomaty, dla których rozkład liczby wypłat jest w przybliżeniu równomierny. Najwięcej wskazań dotyczyło dwóch wypłat w miesiącu (23%), zaś najmniej czterech wypłat (10%). W przypadku pozostałych kanałów, przeważa brak wypłat. Po jednej wypłacie w miesiącu wskazało 6,7% respondentów dla placówki Poczty Polskiej, 9,3% ankietowanych w przypadku wypłaty w sklepie (*cash back*) i 15,4% w oddziale banku.

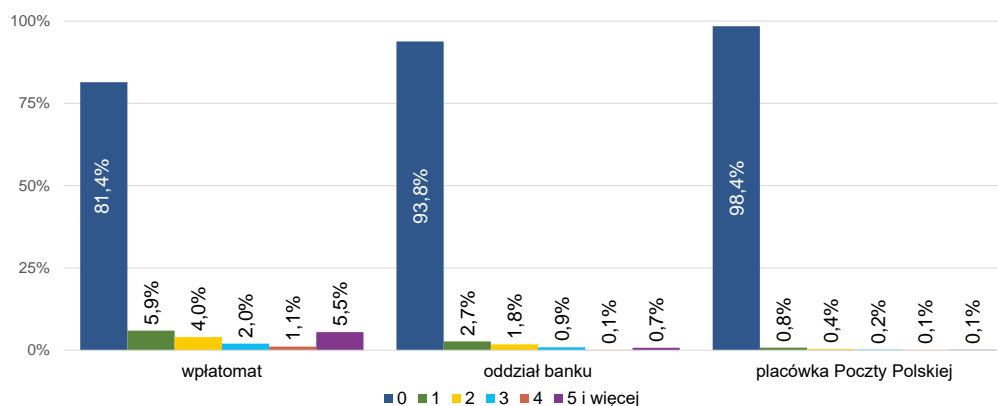
Wykres 61. Rozkłady liczby wypłat gotówki w ciągu miesiąca w poszczególnych kanałach



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

Ponieważ wpłaty gotówki dokonywane są rzadziej niż jej wypłaty, respondenci zostali zapytani o podanie średniej kwartalnej liczby wpłat (wykres 62). Większość osób wskazała, że nie dokonywała wpłat w żadnym kanale. Jeżeli ankietowani realizowali jakiegokolwiek wpłaty, to zazwyczaj robili to raz na kwartał, przy czym najczęściej we wpłatomatach (5,9%).

Wykres 62. Rozkład liczby wpłat gotówki w ciągu kwartału w poszczególnych kanałach



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

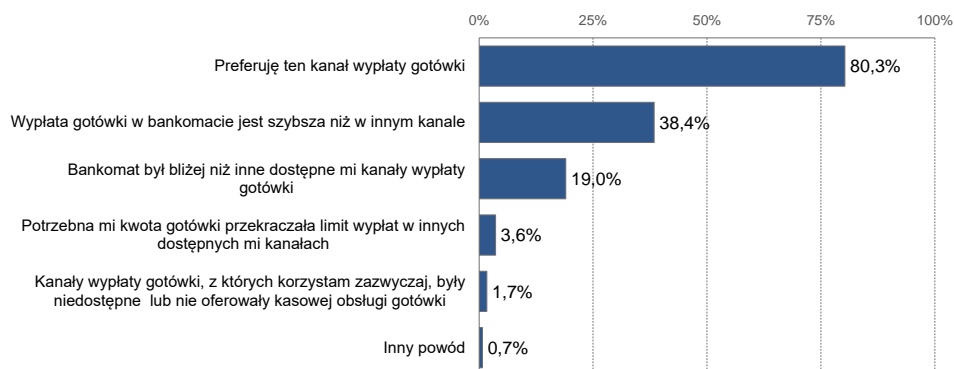
4.4. Przyczyny korzystania i niekorzystania z wybranych kanałów dostępu do gotówki

4.4.1. Wypłaty

Bankomaty

Najważniejszą przyczyną wyboru bankomatu, jako miejsca wypłaty gotówki, jest preferencja korzystania właśnie z tego kanału (80,3%). Na kolejnych miejscach, ze wskazaniem przekraczającymi 10%, znajdują się takie cechy, jak krótki czas operacji wypłaty (38,4%) i bliska dostępność w stosunku do innych kanałów (19%) – wykres 63.

Wykres 63. Przyczyny korzystania z możliwości wypłaty gotówki w bankomatach



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=901.

Najczęstszą przyczyną niekorzystania z wypłat w bankomatach był brak konta bankowego lub rachunku płatniczego (39,1%). W dalszej kolejności wskazywano: brak zaufania (19,6%) i brak karty płatniczej lub aplikacji mobilnej (19%). W przypadku pozostałych przyczyn wskazania nie przekroczyły 10% (wykres 64).

Wykres 64. Przyczyny niekorzystania z możliwości wypłaty gotówki w bankomatach



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=203.

Oddziały banku

Do najczęstszej przyczyny korzystania z oddziałów bankowych jako miejsc wypłaty gotówki, należy przede wszystkim preferencja dla tego kanału (68,4%). Kolejne przyczyny z dużo mniejszymi wskazaniem to: niedostępność innych, zazwyczaj wykorzystywanych kanałów wypłaty (16,1%), limity istniejące w przypadku innych metod wypłat gotówki (13,6%) oraz brak karty płatniczej lub aplikacji mobilnej (11,1%) – wykres 65.

Wykres 65. Przyczyny korzystania z możliwości wypłaty gotówki w oddziałach bankowych



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=219.

Najczęstszą przyczyną niekorzystania z wypłat w oddziałach bankowych (wykres 66) było preferowanie innych miejsc pozyskiwania gotówki (61,5%). Dwa kolejne powody są związane z oceną niedogodności tej metody wypłaty – pobieraniem prowizji (19,3%) oraz zbyt dużą odległością do oddziału bankowego (16,9%).

Wykres 66. Przyczyny niekorzystania z możliwości wypłaty gotówki w oddziałach banku



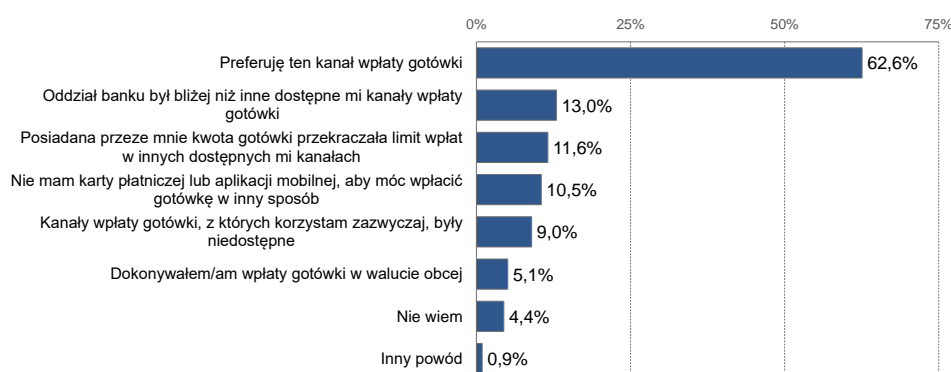
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=900.

4.4.2. Wpłaty

Oddziały banków

Ponad połowa osób, które dokonują wpłaty w oddziale bankowym w okresie jednego kwartału odpowiedziała, że preferuje taki sposób dokonywania wpłat (62,6%). Znacznie mniej, bo tylko 13% osób, wskazało również na bliskość oddziału relatywnie do innych kanałów wpłaty. Zbyt niski limit wpłat w innych kanałach stanowił trzecią, najistotniejszą przyczynę (11,6%). Brak karty płatniczej lub aplikacji mobilnej, umożliwiających wpłaty za pomocą innych kanałów należą do kolejnych powodów ze wskazaniem przekraczającymi 10% (wykres 67).

Wykres 67. Przyczyny korzystania z możliwości wpłaty gotówki w oddziałach



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=76.

Najczęściej wskazywanym powodem niedokonywania wpłaty gotówki w oddziale bankowym jest preferowanie innych kanałów wpłaty (55,1%). Mniej osób jako barierę wskazało pobieranie przez bank opłaty za taką usługę (30,2%). Na kolejnym miejscu w rankingu przyczyn znalazła się zbyt duża odległość od placówki banku (11,5%). Pozostałe powody otrzymały mniej niż 10% wskazań. Wśród nich na uwagę zasługują dwa: możliwość wpłat w innych kanałach ze względu na akceptowalny tam limit (7,4%) oraz nieużywanie gotówki przez respondenta (7,2%) (wykres 68).

Wykres 68. Przyczyny niekorzystania z możliwości wpłaty gotówki w oddziałach banków

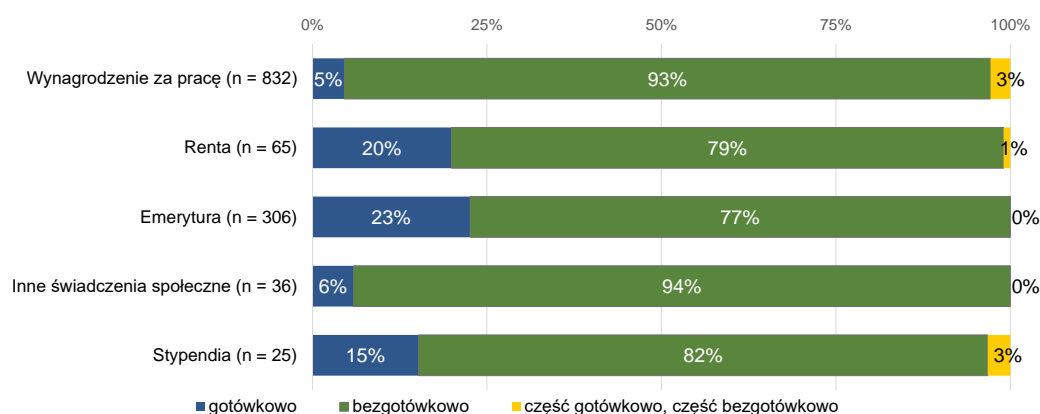


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=188.

4.5. Formy otrzymywania regularnych dochodów

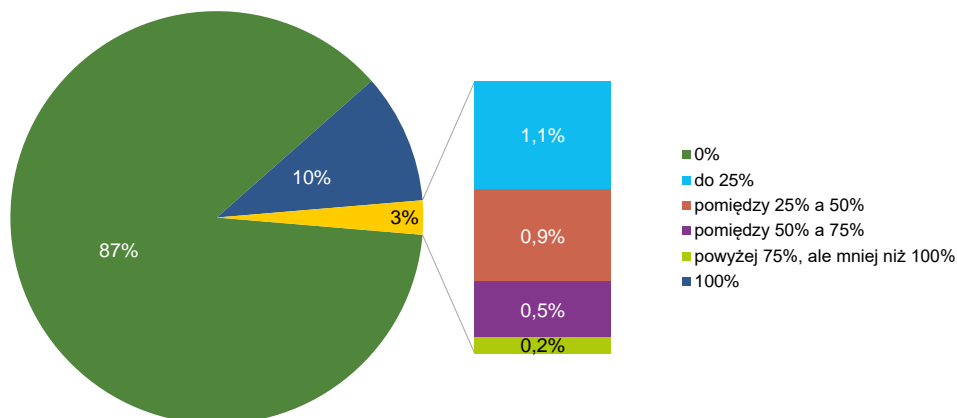
Jedną z części badania ankietowego dotyczyła forma otrzymywania przez respondentów wynagrodzenia lub świadczeń społecznych (wykresy 69 i 70). Niezależnie od źródła, większość dochodów wypłacana była w formie bezgotówkowej. Relatywnie nieliczne są przypadki łączenia bezgotówkowych i gotówkowych metod wypłaty (przede wszystkim w przypadku wynagrodzenia za pracę i stypendiów, gdzie zanotowano po 3% wskazań).

Wykres 69. Forma otrzymywania wynagrodzenia lub świadczeń społecznych



Źródło: badanie i obliczenia własne.

Wykres 70. Wartościowy udział wypłat wynagrodzenia lub świadczeń społecznych w formie gotówkowej

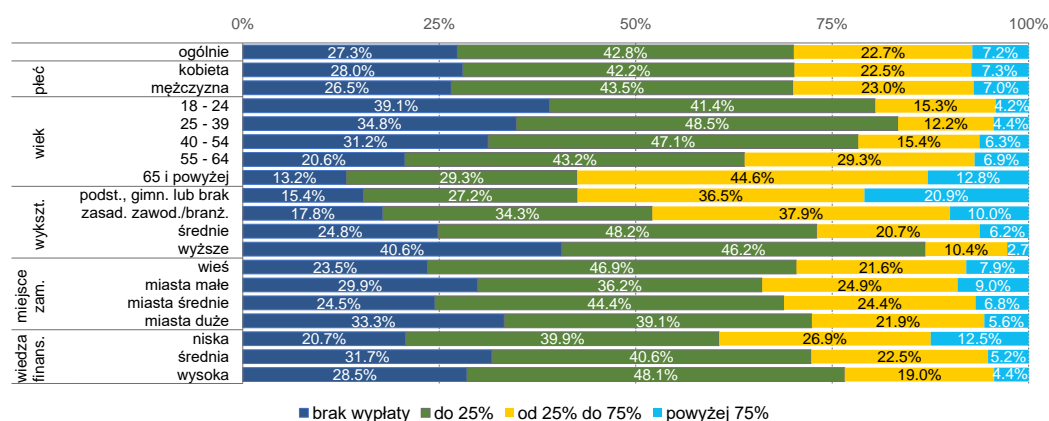


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 207.

Wraz z pytaniem dotyczącym sposobu otrzymywania wynagrodzeń i świadczeń społecznych respondenci, których dochody wypłacane były w formie bezgotówkowej, zostali poproszeni o podanie informacji, czy i ewentualnie jaką część dochodów wypłacają w formie gotówkowej tuż po ich otrzymaniu (wykres 71). Najwięcej osób (42,8%) deklarowało, że wypłaca od razu do 25% swoich dochodów, zaś 27,3% wskazywało, że wcale nie dokonuje takich wypłat. Na uwagę zasługują odpowiedzi respondentów w wieku 65 lat i więcej oraz osób z wykształceniem niższym

niż średnie. W ich przypadku udział osób niewypłacających od razu gotówki jest mniejszy niż 20%, przy jednocześnie największym udziale osób wypłacających od razu od 25% do 75% otrzymywanych, regularnych dochodów. W pozostałych grupach respondentów udział osób niewypłacających od razu gotówki przewyższa 20%, osiągając największy poziom (40,6%) w grupie osób z wykształceniem wyższym.

Wykres 71. Wypłaty gotówki po uzyskaniu wynagrodzenia lub świadczenia społecznego w formie bezgotówkowej



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=994.

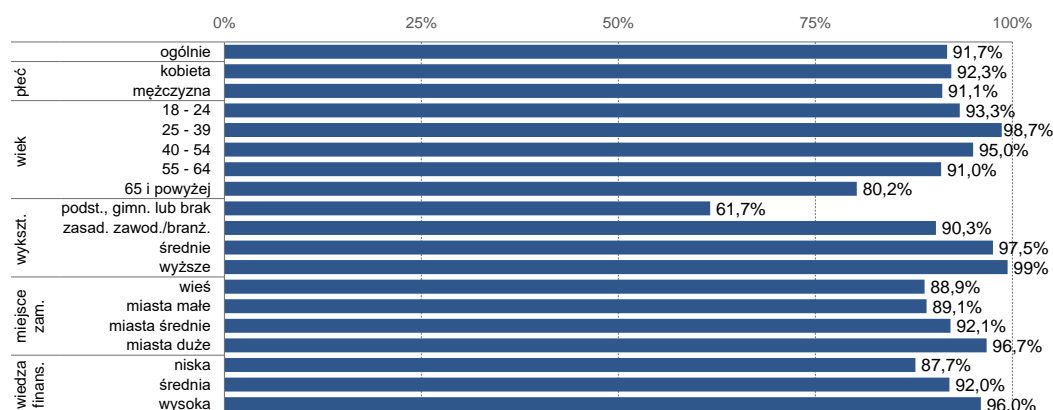
5. Dostęp do bezgotówkowych instrumentów płatniczych

5.1. Konta bankowe i rachunki płatnicze

5.1.1. Posiadanie kont bankowych i rachunków płatniczych

Badanie ankietowe w części dotyczącej ubankowienia Polaków wykazało, że 91,7% dorosłych respondentów posiadało konto bankowe lub rachunek płatniczy, określane dalej jako konto, przy czym takie konto posiadało 92,3% kobiet i 91,1% mężczyzn (wykres 72). Poziom ubankowienia powyżej średniej został odnotowany w trzech pierwszych grupach wiekowych: 18-24 lat (93,3%), 25-39 lat (98,6%) oraz 40-54 lat (95,0%). Znacznie niższy od średniej poziom ubankowienia zaobserwowano wśród osób w wieku 65 lat i więcej (80,2%). Niemal wszyscy respondenci z wykształceniem średnim lub wyższym posiadali dostęp do kont (odpowiednio 97,5% i 99% badanych). Osobami o najniższym poziomie ubankowienia były osoby o wykształceniu podstawowym, gimnazjalnym lub osoby nieposiadające wykształcenia (61,7%). Ubankowienie w Polsce w 2023 r. różniło się również w zależności od miejsca zamieszkania, przy czym najniższy poziom ubankowienia odnotowano na wsiach (88,9%), a najwyższy w dużych miastach (96,7%). Wśród osób deklarujących posiadanie konta niewielki odsetek tej grupy (3,2%) miał więcej niż jedno konto.

Wykres 72. Posiadanie przynajmniej jednego konta bankowego lub rachunku płatniczego



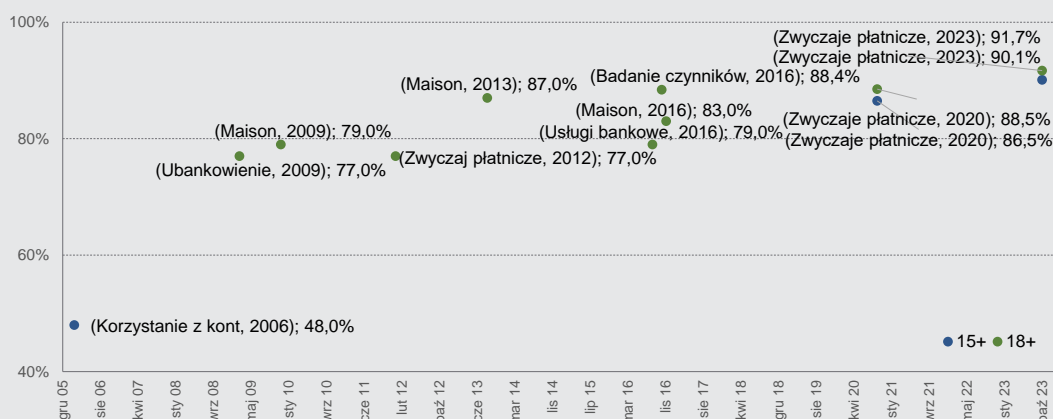
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

Wśród osób w wieku od 15 do 17 lat poziom ubankowienia był znacznie niższy niż w przypadku osób pełnoletnich i wyniósł 46,1% (wobec 91,7% w grupie 18+). Poziom ubankowienia dla ogółu respondentów, uwzględniający osoby w wieku 15+, wyniósł 90,1%.

Ramka 5.1. Poziom ubankowienia w latach 2006-2023 – badania NBP

Poziom ubankowienia w Polsce wykazuje długoterminową tendencję wzrostową (wykres 73). W 2006 r. ubankowienie wśród osób w wieku 15 lat i więcej szacowane było na 48%. W kolejnych latach współczynnik ten wzrósł do 86,5% w 2020 r. i 90,1% w 2023 r. Z kolei ubankowienie wśród osób w wieku 18 lat i więcej zwiększyło się z 77% w 2009 r., do 88,5% w 2020 r. i osiągnęło 91,7% w 2023 r.

Wykres 73. Posiadanie przynajmniej jednego rachunku płatniczego lub konta bankowego w latach 2006-2023



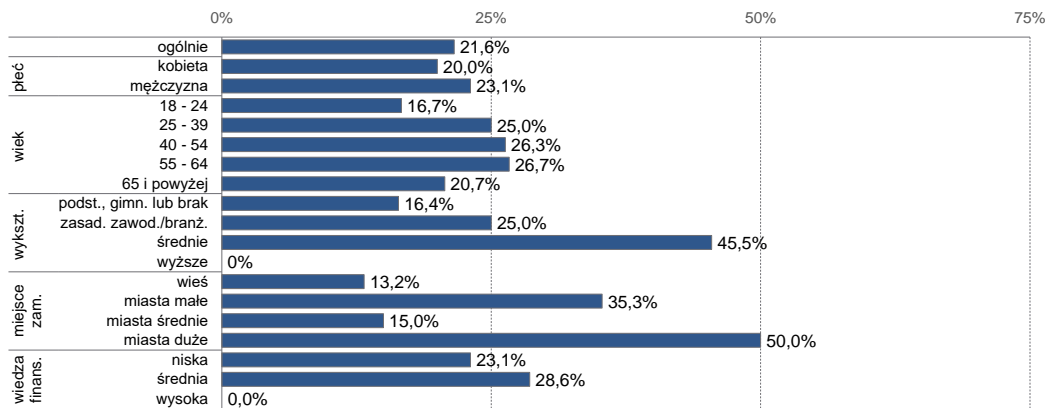
Źródło: opracowanie własne na podstawie następujących badań i opracowań:

- Koźliński T., *Porównanie wyników badań ubankowienia Polaków przeprowadzonych przez NBP w 2006 i 2009 r.*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2009.
- Koźliński T., *Zwyczaj płatnicze Polaków*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2013.
- Koźliński T., *Wybrane wyniki badania Polaków nt. korzystania z usług bankowych i płatności 2016*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2017.
- 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.
- Manikowski A., *Raport z badania czynników oddziałujących na wielkość obrotu gotówkowego w Polsce*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2017.
- Kotkowski R., *Zwyczaj płatnicze w Polsce w 2020 r.*, Narodowy Bank Polski, 2020.
- niniejsze badanie.

5.1.2. Korzystanie z konta bankowego lub rachunku płatniczego innej osoby

Osoby nieposiadające własnego konta (8,3%) zostały zapytane, czy korzystają z konta innej osoby (wykres 74). Prawie 22% osób z tej grupy zadeklarowało, że korzysta w ten sposób z konta, wśród nich odnotowano niewielką przewagę mężczyzn w stosunku do kobiet (odpowiednio 23,1% i 20%). Na korzystanie z konta innej osoby wskazało najwięcej respondentów w wieku 25-64 (od 25% do 26,7%). Z tego sposobu dostępu do konta korzystały osoby przede wszystkim z wykształceniem średnim (45,5%), w dużych miastach (50%) oraz ze średnim poziomem wiedzy finansowej (28,6%).

Wykres 74. Deklarowane korzystanie z konta bankowego lub rachunku płatniczego innej osoby wśród respondentów nieposiadających takiego konta lub rachunku

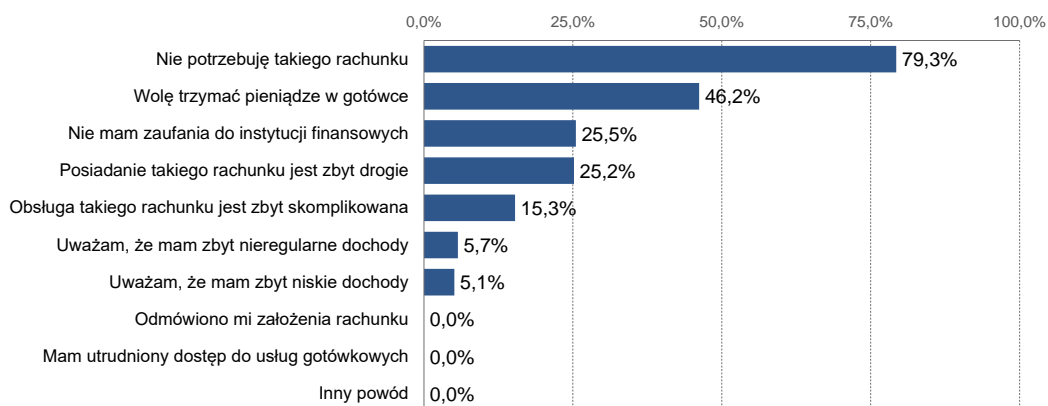


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=78.

5.1.3. Przyczyny nieposiadania konta bankowego i rachunku płatniczego

Najczęściej wskazywaną przyczyną nieposiadania konta jest brak takiej potrzeby (79,3%) – wykres 75. Wśród pięciu najliczniej wskazywanych powodów (z wynikami powyżej 10%) znalazły się jeszcze: preferowanie przechowywania pieniędzy w gotówce (46,2%), brak zaufania do instytucji finansowych (25,5%), koszty posiadania konta (25,2%) i zbyt skomplikowana obsługa konta (15,3%). W odpowiedziach nie wskazano dwóch powodów: odmówienie założenia konta i utrudniony dostęp do usług gotówkowych.

Wykres 75. Przyczyny nieposiadania konta bankowego i rachunku płatniczego



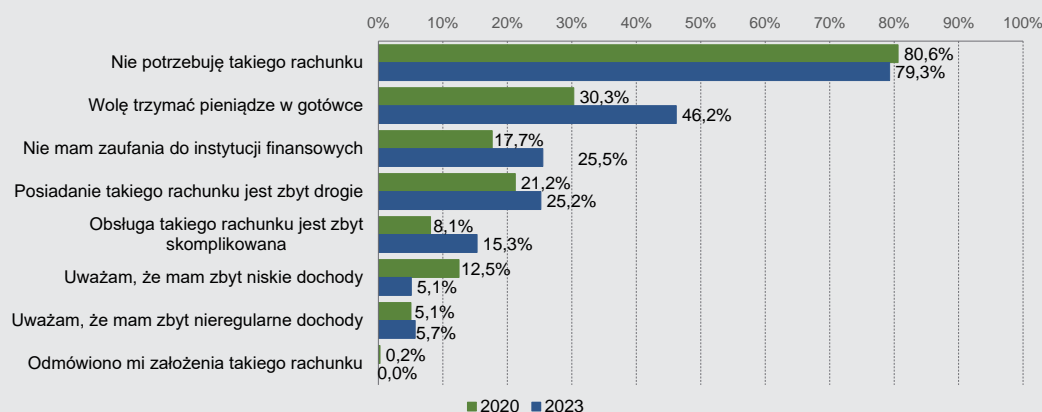
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=78.

Uwaga: pytanie wielokrotnego wyboru, dane nie sumują się do 100%.

Ramka 5.2. Przyczyny nieposiadania konta bankowego i rachunku płatniczego w 2020 r. i 2023 r.

W porównaniu z wynikami badania z 2020 r. nie zmieniły się główne przesłanki nieposiadania konta (wykres 76). Najważniejszą przyczyną pozostał brak potrzeby jego posiadania. Na kolejnych miejscach, z niewielkimi zmianami w rankingu, znalazły się: preferencja trzymania pieniędzy w gotówce, brak zaufania do instytucji finansowych oraz zbyt wysokie koszty. Wśród powodów ze wskazaniem nieprzekraczającymi 10% nastąpiły istotne zmiany; spadek znaczenia niskich dochodów (z 12,5% do 5,1%) oraz wzrost znaczenia zbyt skomplikowanej obsługi konta (z 8,1% do 15,3%).

Wykres 76. Przyczyny nieposiadania konta bankowego i rachunku płatniczego w 2020 r. i 2023 r.

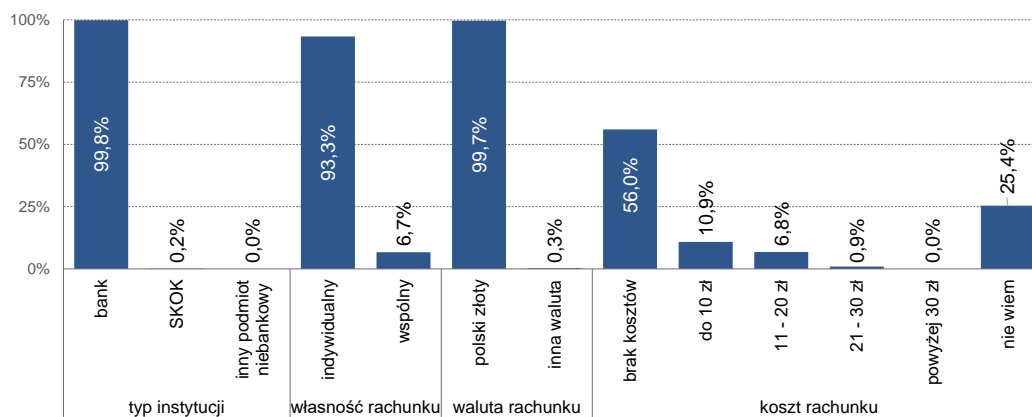


Źródło: badania NBP zwyczajów płatniczych Polaków w 2020 r. (n=108) i 2023 r. (n=78).

5.1.4. Charakterystyka kont bankowych i rachunków płatniczych

Niemal wszystkie konta bankowe oraz rachunki płatnicze były prowadzone przez banki (99,8%) w złotych (99,7%). Zwykle miały charakter indywidualny (93,3%) i często ich posiadanie było bezpłatne (56%). Właściciele 25,4% kont nie potrafili udzielić informacji na temat ponoszonych opłat – wykres 77.

Wykres 77. Charakterystyka kont bankowych i rachunków płatniczych respondentów

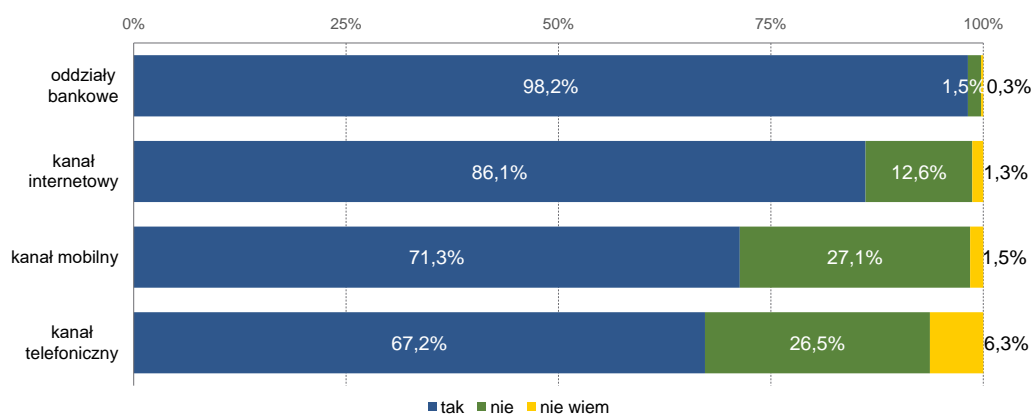


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 181 kont.

5.1.5. Kanały dostępu do kont bankowych i rachunków płatniczych oraz częstotliwość ich wykorzystania

Respondenci proszeni byli o wskazanie wszystkich kanałów dostępu do swoich kont (wykres 78). Posiadacze niemal wszystkich kont (98,2%) mieli dostęp do oddziałów bankowych. Kanał internetowy uzyskał ponad 86,1% odpowiedzi, zaś mobilny ponad 71%. Najmniejszym dostępem do kont (67,2%) charakteryzował się kanał telefoniczny (przez *call center*).

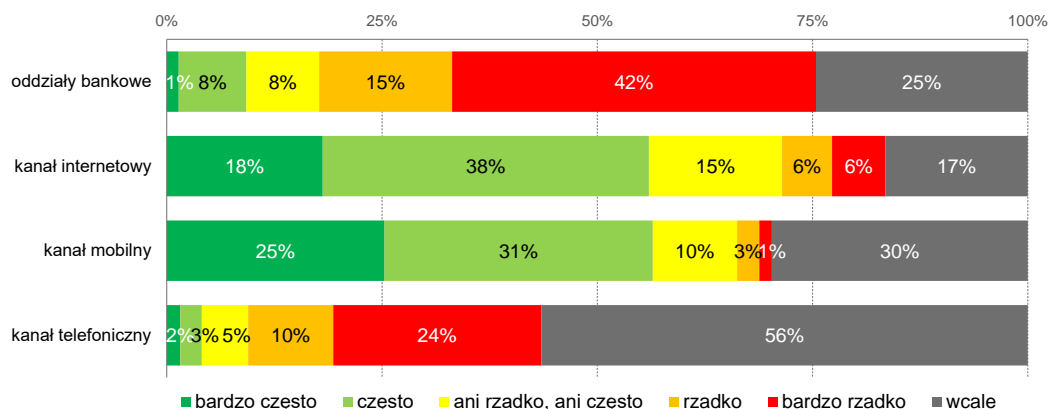
Wykres 78. Możliwość korzystania z kanałów dostępu do kont bankowych i rachunków płatniczych



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 181 kont.

Oprócz podania informacji o posiadaniu dostępu do konta przez różne kanały, respondenci zostali poproszeni o określenie sposobu oraz częstotliwości korzystania z nich (wykres 79). Na potrzeby badania założono, że 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. Najpowszechniej wykorzystywanymi metodami dostępu do konta (tj. odpowiedzi: często i bardzo często, ze wskazaniem po około 56%), były aplikacja mobilna i strona internetowa banku. Z oddziałów korzystało często i bardzo często 9% respondentów, zaś z kanału telefonicznego prawie 5%. Odnosząc się do niekorzystania z poszczególnych kanałów dostępu do konta, najwięcej osób wskazało na kanał telefoniczny (56%). Zbliżony poziom nieużywania odnotowano w przypadku aplikacji mobilnej (30%) i oddziału banku (25%). Najmniej respondentów zadeklarowało, że w ogóle nie korzysta z kanału internetowego (17%).

Wykres 79. Częstotliwość korzystania z kanałów dostępu do konta

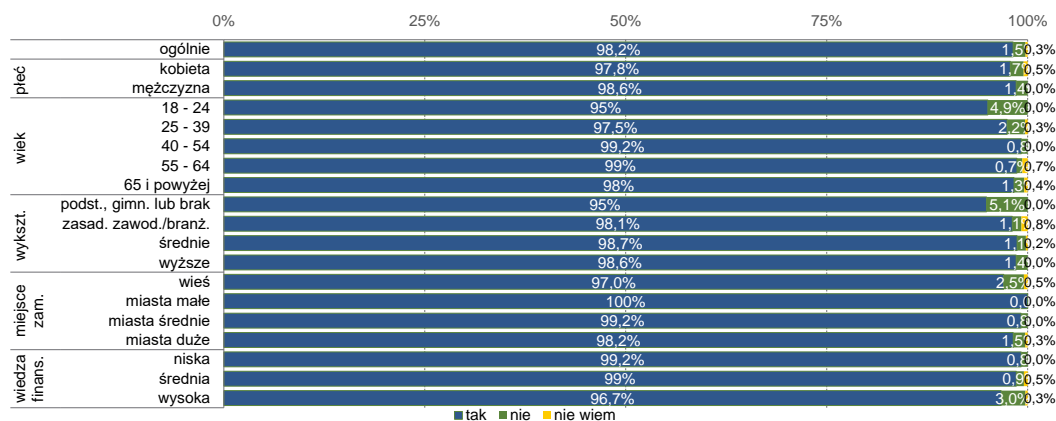


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 147.

Dostęp do oddziałów banków i częstotliwość korzystania z nich

Dostęp posiadaczy kont do oddziałów bankowych był niemal powszechny, niezależnie od charakterystyki respondentów (wykres 80). Duże zróżnicowanie dotyczyło częstotliwości korzystania z poszczególnych kanałów dostępu do tych oddziałów (wykres 81).

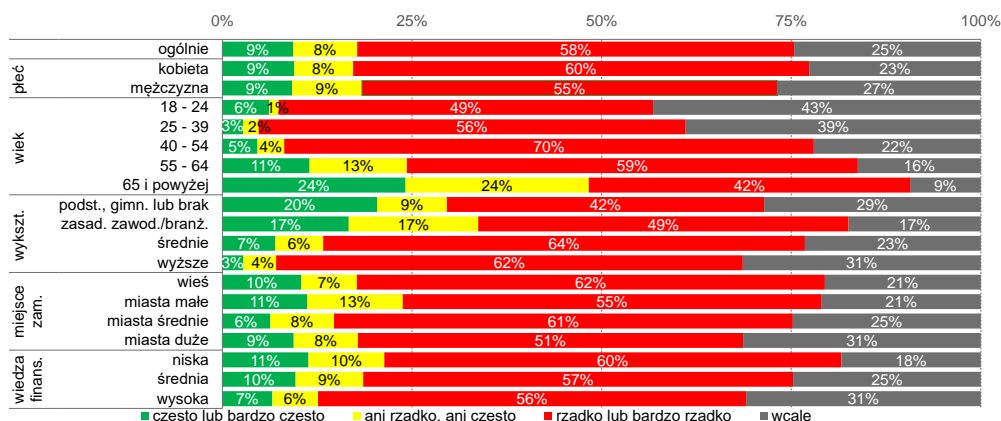
Wykres 80. Posiadanie dostępu do oddziałów bankowych



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 147.

Stosunkowo niewielki odsetek osób posiadających konta bankowe i rachunki płatnicze korzystał z oddziałów bardzo często lub często (9%). Relatywnie najczęściej potrzeba taka występowała u osób w wieku 65 lat i powyżej (24%) i z wykształceniem poniżej średniego (17-20%). W żadnej z badanych grup osób udział respondentów niekorzystających z oddziałów nie przekroczył 50%.

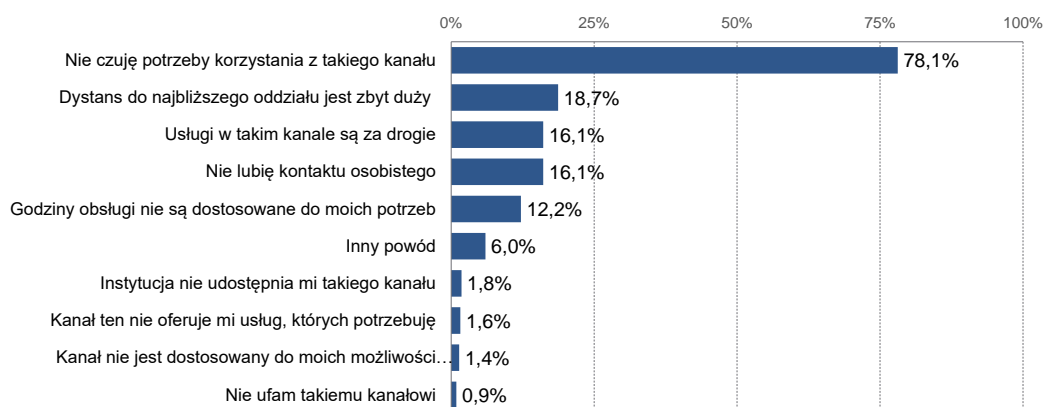
Wykres 81. Częstotliwość korzystania z oddziałów bankowych



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 147.

Wśród najczęściej wskazywanych przyczyn niekorzystania z oddziałów bankowych był brak potrzeby korzystania z ich usług (78,1%). Kolejne trzy powody dotyczyły: zbyt dużej odległości do oddziału (18,7%), zbyt wysokich kosztów usług świadczonych w oddziałach bankowych i niechęci do kontaktów osobistych (po 16,1%). Ostatnią przyczyną ze wskazaniem ponad 10% było niedostosowanie godzin obsługi do potrzeb respondentów. Strukturę odpowiedzi na to pytanie przedstawiono na wykresie 82.

Wykres 82. Przyczyny niekorzystania z oddziałów bankowych



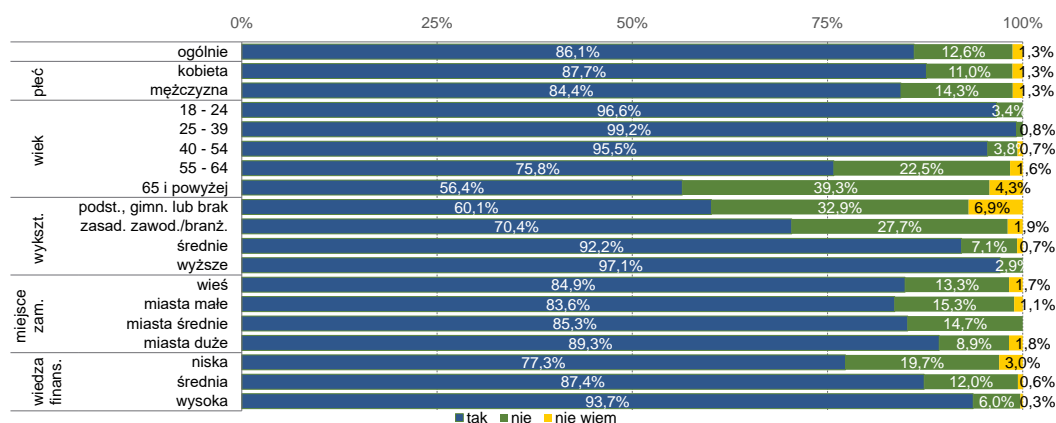
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=275. Uwaga: pytanie wielokrotnego wyboru, dane nie sumują się do 100%.

Dostęp do kanału internetowego i częstotliwość korzystania z niego

Wśród posiadaczy kont bankowych i rachunków płatniczych dostęp do kanału internetowego był bardziej zróżnicowany niż w przypadku oddziałów bankowych. Osoby w wieku 55-64 lat oraz 65 lat i więcej najczęściej deklarowały, że nie mają takiego dostępu lub nie wiedzą, czy go mają (odpowiednio 24,1% i 43,6% wskazań). Dostępność kanału internetowego różniła się także w zależności od wykształcenia ankietowanych. Wśród respondentów o najniższym wykształceniu

takiego dostępu lub wiedzy o takim dostępie nie posiadało 39,8% osób o wykształceniu podstawowym, gimnazjalnym lub bez formalnego wykształcenia oraz 29,6% osób z wykształceniem zasadniczym. Pod względem miejsca zamieszkania różnice w dostępie do kanału internetowego były mniejsze, a najkorzystniej wypadły duże miasta (wykres 83).

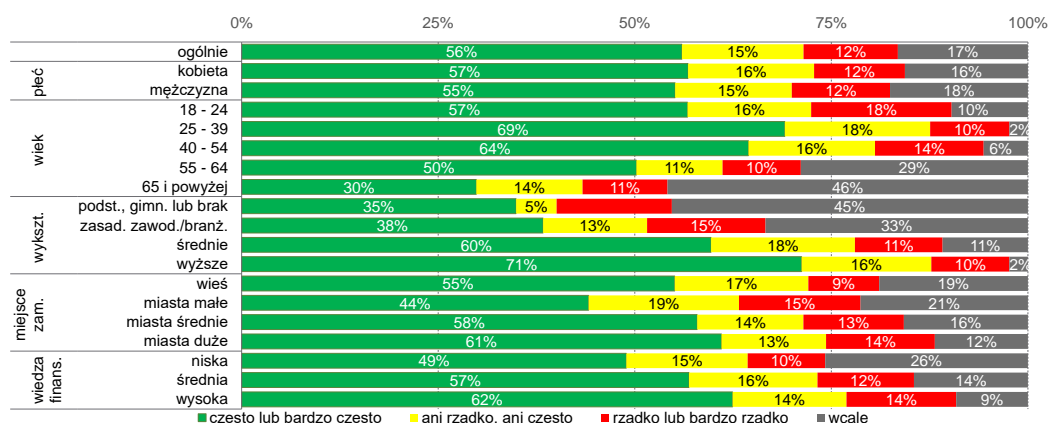
Wykres 83. Dostęp do kanału internetowego



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 147.

Osoby posiadające dostęp do kanału internetowego w większości korzystały z niego często lub bardzo często (wykres 84). Tylko w nielicznych grupach społeczno-demograficznych udział klientów często i bardzo często korzystających z kanału internetowego był mniejszy niż 50% i były to osoby w wieku 65 lat i więcej (30%), o wykształceniu niższym niż średnie (35%-38%) oraz mieszkające w małych miastach (44%).

Wykres 84. Częstotliwość korzystania z kanału internetowego



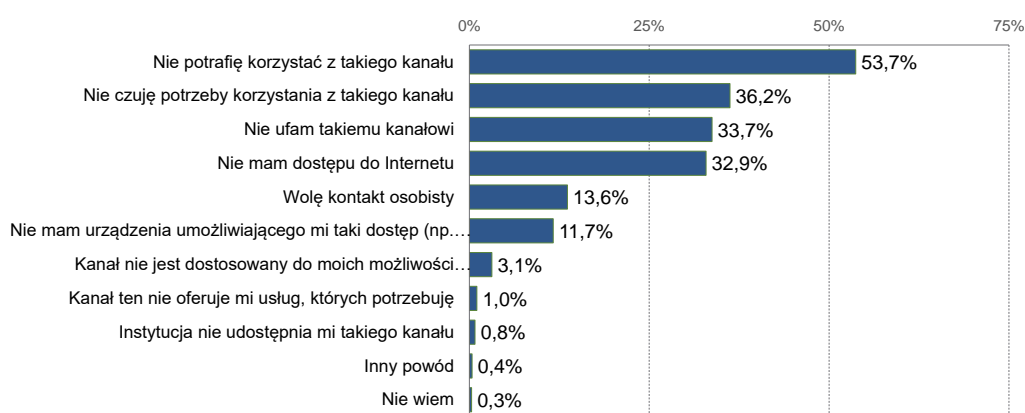
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 147.

Przyczyny niekorzystania z kanału internetowego przez respondentów można generalnie podzielić na dwie kategorie: czynniki obiektywne i preferencje (przekonania). Do czynników obiektywnych należą: brak umiejętności korzystania z takiego kanału (53,7%), brak dostępu do

Internetu (32,9%), brak urządzenia, które umożliwiłoby taki dostęp (11,7%), niedostosowanie kanału do potrzeb fizycznych (3,1%) oraz brak możliwości realizacji określonych usług w tym kanale (1%). Do preferencji i przekonań zalicza się: brak potrzeby korzystania z takiego kanału (36,2%), brak zaufania do niego (33,7%) i preferencja kontaktu osobistego z przedstawicielami banku lub SKOK (13,6%) – wykres 85.

Warto zauważyć, że w części ankietowej, dotyczącej charakterystyki wszystkich respondentów (tzw. metryczka – wykres 98 w załączniku nr 1), 81,2% z nich posiada dostęp do Internetu, 75,3% posiada komputer lub laptop, zaś 85,3% zadeklarowało posiadanie smartfonu.

Wykres 85. Przyczyny niekorzystania z kanału internetowego



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=194.

Uwaga: pytanie wielokrotnego wyboru, dane nie sumują się do 100%.

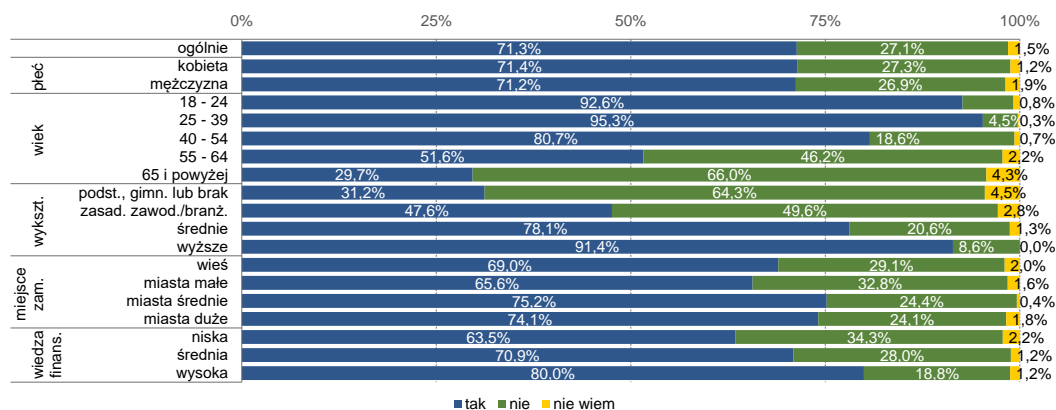
Dostęp do kanału mobilnego i częstotliwość korzystania z niego

Największe zróżnicowanie w dostępie do kanału mobilnego wśród posiadaczy kont bankowych lub rachunków płatniczych występuje w ramach grup wiekowych oraz grup według wykształcenia (wykres 86). Wśród respondentów w wieku 18-39 lat dostęp taki posiadało ponad 92% osób. Odsetek ten był niższy w grupie wiekowej 40-54 lat (80,7%) oraz wśród osób w wieku 65 lat i więcej (29,7%). Tylko 31,2% ankietowanych z wykształceniem podstawowym, gimnazjalnym lub brakiem formalnego wykształcenia posiadało dostęp do kanału mobilnego, a wśród osób o wykształceniu zawodowym – niecałe 48% osób. Wyższy odsetek klientów posiadających dostęp mobilny do swojego konta widoczny był wśród osób o wykształceniu średnim (78,1%) i wyższym (91,4%).

Analiza częstotliwości korzystania z kanału mobilnego wskazuje, że przeważająca liczba respondentów korzystała z niego często lub bardzo często (wykres 87). Najczęściej z bankowości mobilnej korzystały osoby w wieku 25-39 lat (86% wskazań często lub bardzo często) oraz w wieku 18-24 lat (84% takich wskazań). Zdecydowanie najrzadziej korzystali z niego respondenci w wieku 65 lat i więcej, wśród których aż 72% nie używało jego wcale. Widoczne jest także znaczące

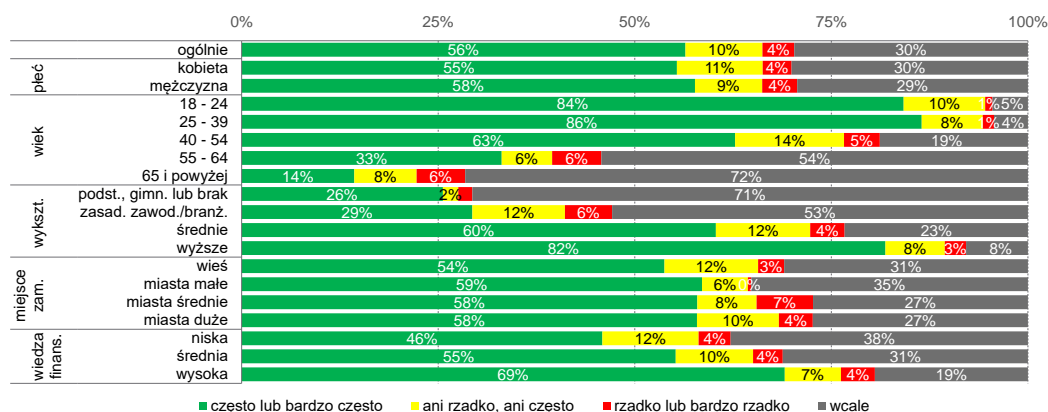
zróżnicowanie pod względem wykształcenia – do najaktywniejszych użytkowników tego kanału należą osoby z wykształceniem wyższym (82% wskazań często lub bardzo często) i średnim (60% wskazań).

Wykres 86. Dostęp do kanału mobilnego



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 147.

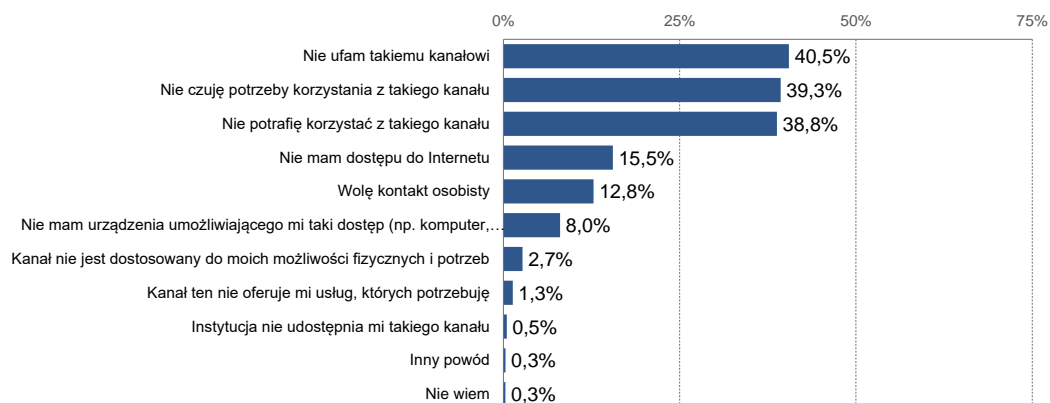
Wykres 87. Częstotliwość korzystania z kanału mobilnego



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 147.

Uzasadniając niekorzystanie z kanału mobilnego respondenci mieli możliwość wyboru takich samych odpowiedzi, jak w przypadku wyjaśnienia przyczyn niekorzystania z kanału internetowego. Struktura udzielonych odpowiedzi była podobna (wykres 88). Najczęściej podawanymi powodami były: brak zaufania (40,5%), brak potrzeby korzystania z takiego kanału (39,3%), brak umiejętności korzystania z niego (38,8%). Rzadziej wskazywano na brak dostępu do Internetu (15,5%) oraz preferowanie kontaktu osobistego (12,8%). Pozostałe przyczyny otrzymały nie więcej niż 10% wskazań.

Wykres 88. Przyczyny niekorzystania z kanału mobilnego



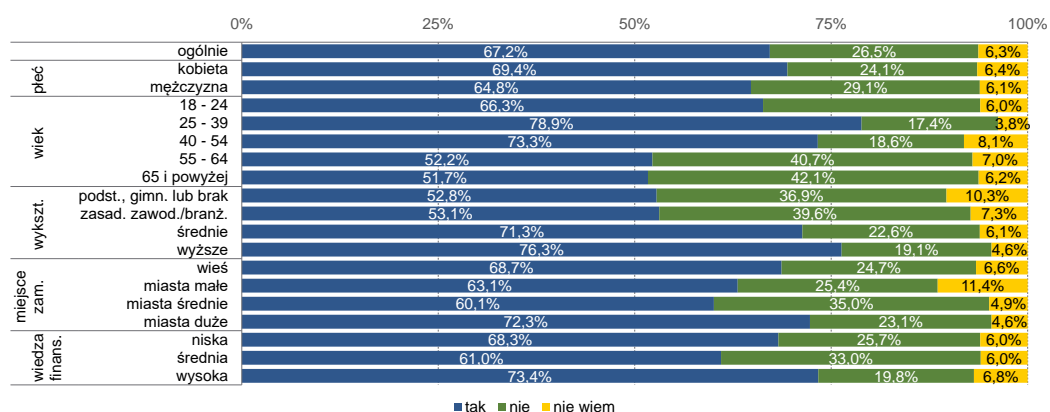
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=342.

Uwaga: pytanie wielokrotnego wyboru, dane nie sumują się do 100%.

Dostęp i częstotliwość korzystania z kanału telefonicznego

Dostęp posiadaczy kont bankowych lub rachunków płatniczych do kanału telefonicznego okazał się najbardziej zróżnicowany w zależności od wieku i wykształcenia (wykres 89). Najniższy odsetek klientów z takim dostępem odnotowano w grupach osób w wieku 55-64 lat (52,2%) oraz 65 lat i więcej (51,7%). W pozostałych grupach wiekowych odsetek ten był wyższy i kształtował się na poziomie od 66,3% dla przedziału 18-24 lat do prawie 79% dla grupy 25-39 lat. Dostęp telefoniczny do konta miało niewiele ponad 50% respondentów z wykształceniem niższym niż średnie. Był on nieco słabiej rozpowszechniony wśród mieszkańców średnich miast (60,1%), a lepiej na wsi (68,7%) i w dużych miastach (72,3%).

Wykres 89. Dostęp do kanału telefonicznego

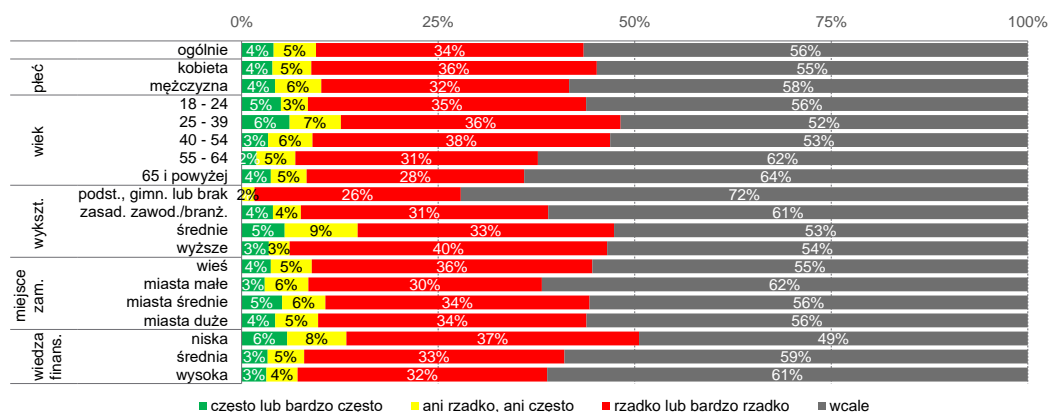


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 147.

Badanie pokazało, że niezależnie od cech respondentów, kontakt telefoniczny okazał się najmniej popularną metodą dostępu do konta bankowego i rachunku płatniczego (wykres 90). Odsetek osób, które wcale nie korzystały z tego sposobu był wysoki w każdej z wyodrębnionych grup

respondentów i wahał się od 52% dla grupy w wieku 25-39 lat do 72% w przypadku osób z wykształceniem podstawowym, gimnazjalnym lub bez formalnego wykształcenia.

Wykres 90. Częstotliwość korzystania z kanału telefonicznego



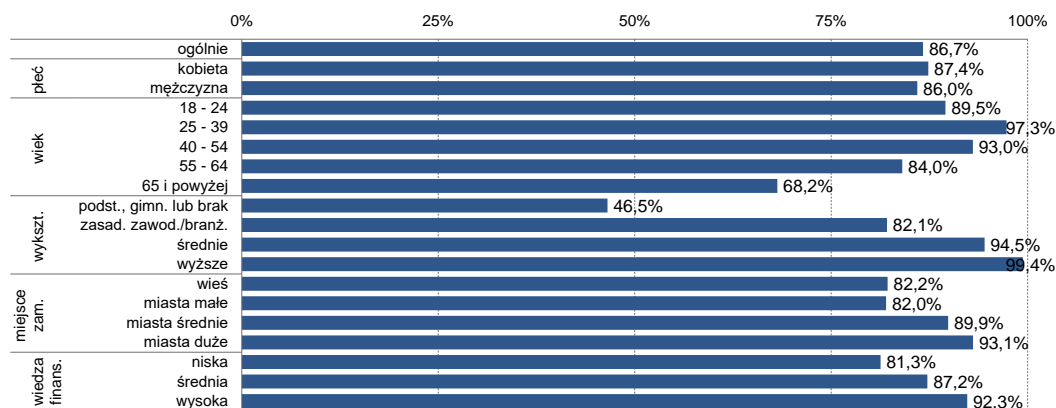
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 147.

5.2. Karty płatnicze

5.2.1. Posiadanie kart płatniczych

Posiadanie karty płatniczej zadeklarowało 86,7% respondentów (wykres 91). Struktura posiadania kart płatniczych (tzw. ukartowienia) pod względem cech demograficznych jest podobna do struktury ubankowienia. Karty płatnicze częściej posiadały kobiety (87,4%), osoby w wieku 25-39 lat (97,3%) oraz 40-54 lat (93%), osoby z wykształceniem średnim (94,5%) oraz wyższym (99,4%). Respondenci w wieku 65 lat i więcej oraz z wykształceniem podstawowym, gimnazjalnym lub bez wykształcenia cechowali się najniższymi wskaźnikami ukartowienia (odpowiednio 68,2% oraz 46,5%). Więcej niż jedną kartę płatniczą miało prawie 10% ich posiadaczy.

Wykres 91. Posiadanie przynajmniej jednej karty płatniczej



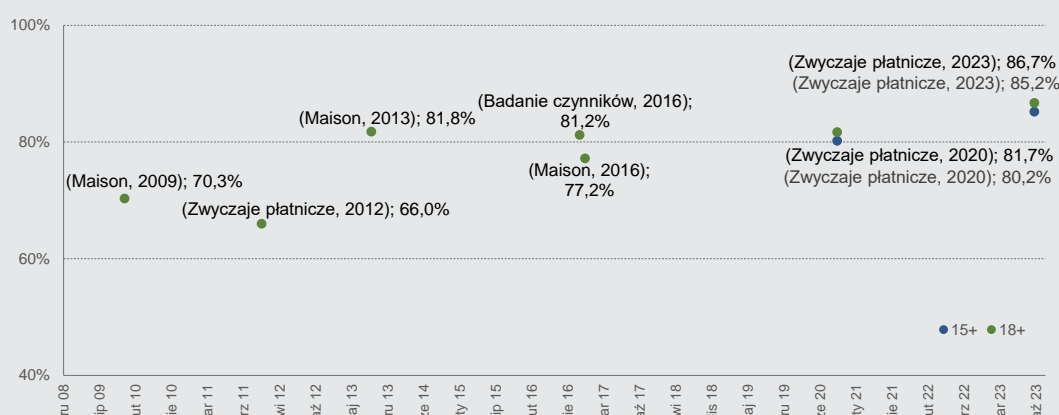
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

Wskaźnik ukartowienia wśród ankietowanych w wieku 15 lat i więcej wynosił 85%, z poziomem ponad 46% w grupie wiekowej 15-17 lat.

Ramka 5.3. Posiadanie kart płatniczych w Polsce w okresie 2009-2023 – badania NBP

Podobnie jak ubankowienie, ukartowienie w Polsce systematycznie rośnie (wykres 92). W 2020 r. posiadanie karty płatniczej przez osoby w wieku 15 lat i więcej szacowano na 80,2% i wskaźnik ten wzrósł do 85,2% w 2023 r. Zwiększył się on też wśród osób w wieku 18 lat i więcej – z 70,3% w 2009 r. do 81,7% w 2020 r. i 86,7% w 2023 r.

Wykres 92. Posiadanie przynajmniej jednej karty płatniczej



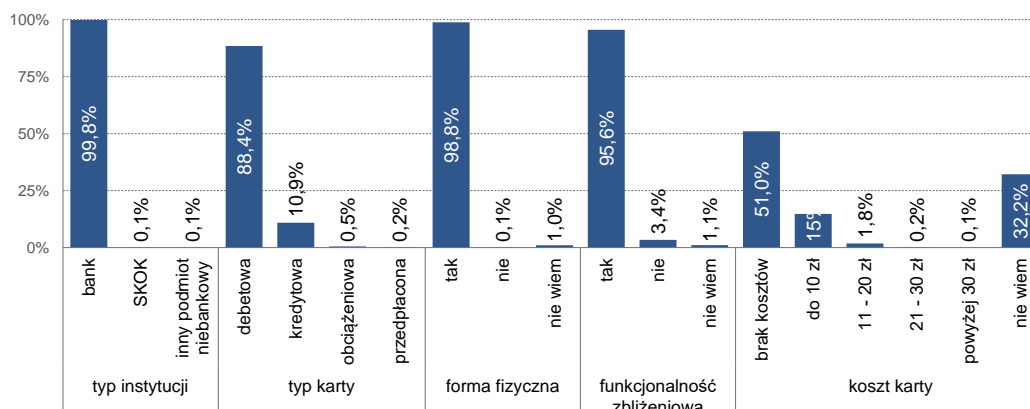
Źródło: opracowanie własne na podstawie następujących badań i opracowań:

- Koźliński T., Zwyczaje płatnicze Polaków..., op.cit.;
- Maison D., Postawy Polaków wobec..., op.cit.;
- Manikowski A., Raport z badania czynników..., op.cit.;
- Kotkowski R., Zwyczaje płatnicze..., op.cit.;
- niniejsze badanie.

Uwaga: w przypadku, gdy brakowało informacji o ukartowieniu 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.

5.2.2. Charakterystyka posiadanych kart płatniczych

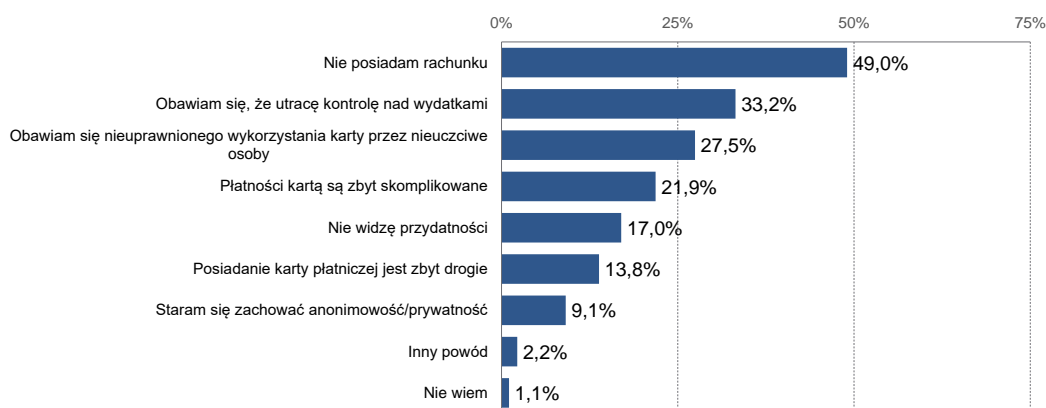
Niemal wszystkie karty posiadane przez respondentów były wydanymi przez banki (99,8%), kartami debetowymi (88,4%), mającymi formę fizyczną (98,8%) i funkcję płatności zbliżeniowych (95,6%). W opinii respondentów ponad połowa kart nie generowała kosztów wynikających z ich posiadania (51%). Dla 15% kart miesięczne koszty ich utrzymania nie przekroczyły 10 zł, zaś w przypadku 32,2% kart ich użytkownicy nie mieli wiedzy na temat tego, czy z posiadaniem tych instrumentów płatniczych wiązą się opłaty, które muszą ponieść (wykres 93).

Wykres 93. Charakterystyka kart będących w posiadaniu respondentów

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 089.

5.2.3. Przyczyny nieposiadania kart płatniczych

Jako główne powody nieposiadania karty płatniczej, w kolejności według malejącej liczby wskazań, wymieniano (wykres 94): brak konta lub rachunku (49%), obawę o utratę kontroli nad wydatkami (33,2%) oraz ryzyko nieuprawnionego wykorzystania karty (27,5%). Mniej osób wyraziło przekonanie, że płatności kartą płatniczą są zbyt skomplikowane (21,9%), nie widziało korzyści z ich wykorzystywania (17%) oraz uznało, że posiadanie karty jest zbyt drogie (13,8%). Mniej niż co dziesiąta badana osoba uważała, że posiadanie karty może naruszyć jej anonimowość lub prywatność.

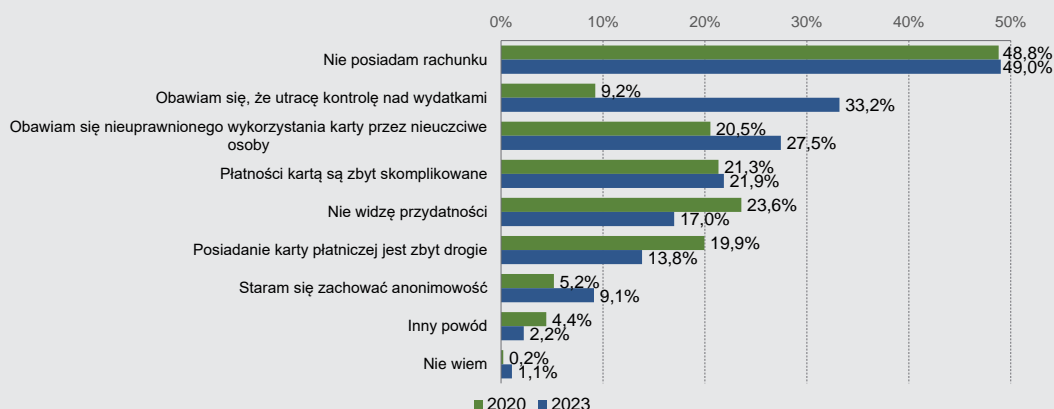
Wykres 94. Przyczyny nieposiadania karty płatniczej

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=136 (respondenci nieposiadający karty płatniczej).

Uwaga: pytanie wielokrotnego wyboru, dane nie sumują się do 100%.

Ramka 5.4. Przyczyny nieposiadania karty w 2020 i 2023 r.

Porównanie wyników badań z 2020 r. i 2023 r. prowadzi do wniosku, że choć udział wskazań najważniejszej przyczyny nieposiadania karty, czyli brak konta, niemal się nie zmienił się, to w przypadku pozostałych odpowiedzi odnotowano wyraźne zmiany (wykres 95). Wśród respondentów znacznie wzrosło znaczenie obaw o utratę kontroli nad wydatkami (z 9,2% do 33,2%) oraz o bezpieczeństwo (z 20,5% do 27,5%). Jednocześnie więcej osób zwróciło uwagę na potrzebę zachowania anonimowości (z 5,2% do 9,1%). Spadł natomiast odsetek wskazań co do przekonania o braku przydatności kart płatniczych (z 23,6% do 17,0%) oraz że posiadanie karty jest zbyt drogie (z 19,9% do 13,8%).

Wykres 95. Przyczyny nieposiadania karty płatniczej w 2020 r. i 2023 r.

Źródło: Badania zwyczajów płatniczych NBP, 2020: n=178, 2023: n=136.

5.3. Posiadanie kont bankowych i rachunków płatniczych oraz kart płatniczych

Zdecydowana większość respondentów (86,4%), którzy posiadali kartę płatniczą, mieli również konto bankowe lub rachunek płatniczy (tabela 2). Tylko 8% osób nie było ubankowionych i bez karty płatniczej. W przypadku 5,4% osób posiadanie konta bankowego lub rachunku płatniczego nie było powiązane z posiadaniem karty płatniczej.

Tabela 2. Posiadanie karty płatniczej oraz konta bankowego lub rachunku płatniczego w 2023 r.

		Posiadanie konta bankowego lub rachunku płatniczego		Suma respondentów
		Tak	Nie	
Posiadanie karty płatniczej	Tak	86,4%	0,3%	86,7%
	Nie	5,4%	8,0%	13,3%
Suma respondentów		91,7%	8,3%	100%

Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225. Dla wszystkich wartości zastosowano zaokrąglenia wyników końcowych.

W badaniu zaobserwowano niewielki odsetek respondentów (0,3%), którzy posiadali karty płatnicze, lecz nie posiadali konta. Może to oznaczać, że karty przedpłacone i kredytowe, dla których nie ma wymogu posiadania powiązanego z nimi konta, są bardzo rzadko wykorzystywane przez osoby nieposiadające takiego konta.

Ramka 5.5. Poziom ubankowienia w 2020 r. i 2023 r. – badania NBP

Z porównania wskaźników ubankowienia i ukartowania w 2020 r. i 2023 r. (odpowiednio tabele 3 i 2) wynika, że wzrósł udział osób posiadających konto bankowe lub rachunek płatniczy (z 88,5% do 91,7%), jak i posiadających kartę płatniczą (z 81,7% do 86,7%). Zwiększył się także odsetek konsumentów, którzy posiadają zarówno konto, jak i kartę płatniczą (z 81,7% do 86,4%), a jednocześnie spadł udział osób, którzy mają dostęp do konta, ale nie posiadają karty płatniczej (z 6,8% do 5,4%).

Tabela 3. Posiadanie karty płatniczej oraz posiadanie konta bankowego lub rachunku płatniczego w 2020 r.

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

Źródło: badanie NBP zwyczajów płatniczych Polaków w 2020 r.; n=1 241. Dla wszystkich wartości zastosowano zaokrąglenia wyników końcowych.

Spis skrótów

CAPI	ang. <i>Computer Assisted Personal Interview</i> , metoda realizacji badania polegająca na przeprowadzeniu bezpośredniego wywiadu badania z respondentem osobiście, wspomaganego 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
ICT	ang. <i>Information and Communication Technologies</i> , rodzina technologii i produkty przetwarzania informacji i komunikacji
NBP	Narodowy Bank Polski
P2P	ang. <i>Peer-to-Peer</i> , typ płatności polegających na transferze środków pieniężnych od jednej osoby fizycznej do drugiej
PAPI	ang. <i>Paper Assisted Personal Interview</i> , metoda realizacji badania polegająca na przeprowadzeniu bezpośredniego wywiadu z respondentem, podczas którego ankieter zapisuje odpowiedzi respondenta na papierowym formularzu (w sposób tradycyjny)
PHU	punkt handlowo-usługowy

Spis tabel

Tabela 1. Średnia wartość transakcji dla gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych	19
Tabela 2. Posiadanie karty płatniczej oraz posiadanie konta bankowego lub rachunku płatniczego w 2023 r.	68
Tabela 3. Posiadanie karty płatniczej oraz posiadanie konta bankowego lub rachunku płatniczego w 2020 r.	69
Tabela 4. Pytania dotyczące wiedzy finansowej zadane w badaniu	79

Spis wykresów

Wykres 1. Charakterystyka respondentów według płci, wieku i wykształcenia	12
Wykres 2. Miejsce zamieszkania i poziom wiedzy finansowej respondentów	13
Wykres 3. Wykorzystanie metod płatności w ciągu ostatnich 12 miesięcy poprzedzających badanie.....	14
Wykres 4. Wykorzystanie metod płatności w ciągu ostatnich 12 miesięcy poprzedzających badanie w 2020 r. i 2023 r.	15
Wykres 5. Charakterystyka osób korzystających wyłącznie z gotówki.....	15
Wykres 6. Charakterystyka osób korzystających wyłącznie z gotówki w 2020 r. i 2023 r.	16
Wykres 7. Udziały gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości transakcji w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P.....	17
Wykres 8. Udziały gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w łącznej liczbie transakcji w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P w podziale na cechy demograficzne.....	17
Wykres 9. Udziały gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w łącznej wartości transakcji w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P w podziale na cechy demograficzne.....	18
Wykres 10. Udziały transakcji gotówkowych i bezgotówkowych w ogólnej liczbie transakcji w fizycznych punktach handlowo-usługowych, urzędach i P2P w latach 2012-2023.....	18
Wykres 11. Udziały transakcji gotówkowych i bezgotówkowych w ogólnej wartości transakcji w fizycznych punktach handlowo-usługowych, urzędach i P2P w latach 2012-2023.....	19
Wykres 12. Rozkład liczby i wartości płatności w zależności od kwoty transakcji.....	20
Wykres 13. Wykorzystanie gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w zależności od kwoty transakcji.....	20
Wykres 14. Miejsce lub typ płatności zrealizowanej w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P	21
Wykres 15. Udziały transakcji gotówką i bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi w łącznej liczbie transakcji zrealizowanych w poszczególnych miejscach i kategoriach płatności w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P.....	21
Wykres 16. Udziały transakcji gotówką i bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi w łącznej wartości transakcji zrealizowanych w poszczególnych miejscach i kategoriach płatności w fizycznych PHU, urzędach oraz P2P.....	22
Wykres 17. Możliwość realizacji transakcji kartą płatniczą w przypadku wykorzystania gotówki	23

Wykres 18. Porównanie możliwość użycia karty płatniczej w przypadku płatności gotówką w latach 2012-2023.....	24
Wykres 19. Metody realizacji transakcji kartami płatniczymi.....	24
Wykres 20. Udziały gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości transakcji zdalnych	25
Wykres 21. Udziały gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości transakcji zdalnych	25
Wykres 22. Udziały gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości transakcji zdalnych w 2020 r. i 2023 r.....	26
Wykres 23. Kategorie transakcji zdalnych.....	27
Wykres 24. Udział liczby transakcji gotówką i bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi według kategorii transakcji zdalnych	27
Wykres 25. Udział wartości transakcji gotówką i bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi według kategorii transakcji zdalnych	27
Wykres 26. Udziały gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości płatności cyklicznych.....	28
Wykres 27. Udziały gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w łącznej liczbie i wartości płatności cyklicznych.....	28
Wykres 28. Porównanie użycia gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w płatnościach cyklicznych w latach 2020 i 2023.....	29
Wykres 29. Wartość i liczba płatności cyklicznych z podziałem na kategorie transakcji.....	30
Wykres 30. Udziały płatności gotówką i bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi w łącznej liczbie płatności cyklicznych według ich kategorii	30
Wykres 31. Udziały płatności gotówką i bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi w łącznej wartości płatności cyklicznych według ich kategorii.....	30
Wykres 32. Preferowane przez respondentów metody płatności.....	31
Wykres 33. Preferowane przez respondentów metody płatności w 2020 r. i 2023 r.	32
Wykres 34. Zachowania płatnicze a wskazane preferencje wykorzystywania gotówki w 2020 r. i 2023 r.	33
Wykres 35. Sytuacje, w których najczęściej jest wykorzystywana gotówka i bezgotówkowe instrumenty płatnicze	33
Wykres 36. Stan wiedzy o obowiązujących regulacjach prawnych dotyczących wymogu akceptacji gotówki.....	34

Wykres 37. Zmiana w zachowaniach płatniczych (oś pozioma) w zależności od zmiany zachowań konsumenckich (oś pionowa) w 2020 r. i 2023 r.....	35
Wykres 38. Kwota gotówki, którą respondenci starają się mieć zawsze przy sobie	35
Wykres 39. Udział osób wskazujących kwotę, poniżej której zapłacą gotówką.....	36
Wykres 40. Udział osób wskazujących kwotę, powyżej której zapłacą gotówką.....	36
Wykres 41. Kwoty płatności, poniżej których deklarowane jest wykorzystanie gotówki	36
Wykres 42. Kwoty płatności, powyżej których deklarowane jest wykorzystanie gotówki	36
Wykres 43. Odsetek respondentów oceniających poszczególne metody płatności	37
Wykres 44. Odpowiedź na pytanie, czy zgadza się Pani/Pan, że następujące metody płatności są szybkie.....	38
Wykres 45. Odpowiedź na pytanie, czy zgadza się Pani/Pan, że następujące metody płatności są łatwe w użyciu	38
Wykres 46. Odpowiedź na pytanie, czy zgadza się Pani/Pan, że następujące metody płatności są bezpieczne	39
Wykres 47. Odpowiedź na pytanie, czy zgadza się Pani/Pan, że następujące metody płatności są tanie	39
Wykres 48. Odpowiedź na pytanie, czy zgadza się Pani/Pan, że następujące metody płatności są powszechnie akceptowalne.....	40
Wykres 49. Odpowiedź na pytanie, czy zgadza się Pani/Pan, że następujące metody płatności są szybkie.....	41
Wykres 50. Odpowiedź na pytanie, czy zgadza się Pani/Pan, że następujące metody płatności są łatwe w użyciu	41
Wykres 51. Odpowiedź na pytanie, czy zgadza się Pani/Pan, że następujące metody płatności są bezpieczne	42
Wykres 52. Odpowiedź na pytanie, czy zgadza się Pani/Pan, że następujące metody płatności są tanie	42
Wykres 53. Odpowiedź na pytanie, czy zgadza się Pani/Pan, że następujące metody płatności są powszechnie akceptowalne.....	43
Wykres 54. Metody pozyskiwania gotówki.....	44
Wykres 55. Sposób realizacji wypłaty gotówkowej w bankomatach	45
Wykres 56. Występowanie opłaty za wypłatę gotówki w bankomatach	45
Wykres 57. Porównanie użycia metod pozyskiwania gotówki w latach 2020 i 2023.....	46

Wykres 58. Ocena łatwości dostępu do różnych punktów wypłaty gotówki.....	47
Wykres 59. Czas dotarcia do wybranych miejsc wypłaty gotówki (według miejsca wypłaty).....	47
Wykres 60. Czas dotarcia do wybranych miejsc wypłaty gotówki (według czasu dotarcia).....	47
Wykres 61. Rozkłady liczby wypłat gotówki w ciągu miesiąca w poszczególnych kanałach.....	48
Wykres 62. Rozkład liczby wpłat gotówki w ciągu kwartału w poszczególnych kanałach.....	48
Wykres 63. Przyczyny korzystania z możliwości wypłaty gotówki w bankomatach.....	49
Wykres 64. Przyczyny niekorzystania z możliwości wypłaty gotówki w bankomatach.....	49
Wykres 65. Przyczyny korzystania z możliwości wypłaty gotówki w oddziałach bankowych....	50
Wykres 66. Przyczyny niekorzystania z możliwości wypłaty gotówki w oddziałach banku.....	50
Wykres 67. Przyczyny korzystania z możliwości wpłaty gotówki w oddziałach.....	51
Wykres 68. Przyczyny niekorzystania z możliwości wpłaty gotówki w oddziałach banków.....	51
Wykres 69. Forma otrzymywania wynagrodzenia lub świadczeń społecznych.....	52
Wykres 70. Wartościowy udział wypłat wynagrodzenia lub świadczeń społecznych w formie gotówkowej.....	52
Wykres 71. Wypłaty gotówki po uzyskaniu wynagrodzenia lub świadczenia społecznego w formie bezgotówkowej.....	53
Wykres 72. Posiadanie przynajmniej jednego konta bankowego lub rachunku płatniczego.....	54
Wykres 73. Posiadanie przynajmniej jednego rachunku płatniczego lub konta bankowego w latach 2006-2023.....	55
Wykres 74. Deklarowane korzystanie z konta bankowego lub rachunku płatniczego innej osoby wśród respondentów nieposiadających takiego konta lub rachunku.....	56
Wykres 75. Przyczyny nieposiadania konta bankowego i rachunku płatniczego.....	56
Wykres 76. Przyczyny nieposiadania konta bankowego i rachunku płatniczego w 2020 r. i 2023 r.....	57
Wykres 77. Charakterystyka kont bankowych i rachunków płatniczych respondentów.....	57
Wykres 78. Możliwość korzystania z kanałów dostępu do kont bankowych i rachunków płatniczych.....	58
Wykres 79. Częstotliwość korzystania z kanałów dostępu do konta.....	59
Wykres 80. Posiadanie dostępu do oddziałów bankowych.....	59
Wykres 81. Częstotliwość korzystania z oddziałów bankowych.....	60
Wykres 82. Przyczyny niekorzystania z oddziałów bankowych.....	60

Wykres 83. Dostęp do kanału internetowego	61
Wykres 84. Częstotliwość korzystania z kanału internetowego	61
Wykres 85. Przyczyny niekorzystania z kanału internetowego.....	62
Wykres 86. Dostęp do kanału mobilnego.....	63
Wykres 87. Częstotliwość korzystania z kanału mobilnego	63
Wykres 88. Przyczyny niekorzystania z kanału mobilnego	64
Wykres 89. Dostęp do kanału telefonicznego.....	64
Wykres 90. Częstotliwość korzystania z kanału telefonicznego	65
Wykres 91. Posiadanie przynajmniej jednej karty płatniczej.....	65
Wykres 92. Posiadanie przynajmniej jednej karty płatniczej.....	66
Wykres 93. Charakterystyka kart będących w posiadaniu respondentów	67
Wykres 94. Przyczyny nieposiadania karty płatniczej	67
Wykres 95. Przyczyny nieposiadania karty płatniczej w 2020 r. i 2023 r.....	68
Wykres 96. Charakterystyka respondentów ze względu na sytuację zawodową.....	77
Wykres 97. Charakterystyka respondentów ze względu na wielkość gospodarstwa domowego oraz dochód rozporządzalny.....	78
Wykres 98. Dostęp do urządzeń informacyjno-telekomunikacyjnych i Internetu	78
Wykres 99. Wyniki testu wiedzy finansowej wśród respondentów	80

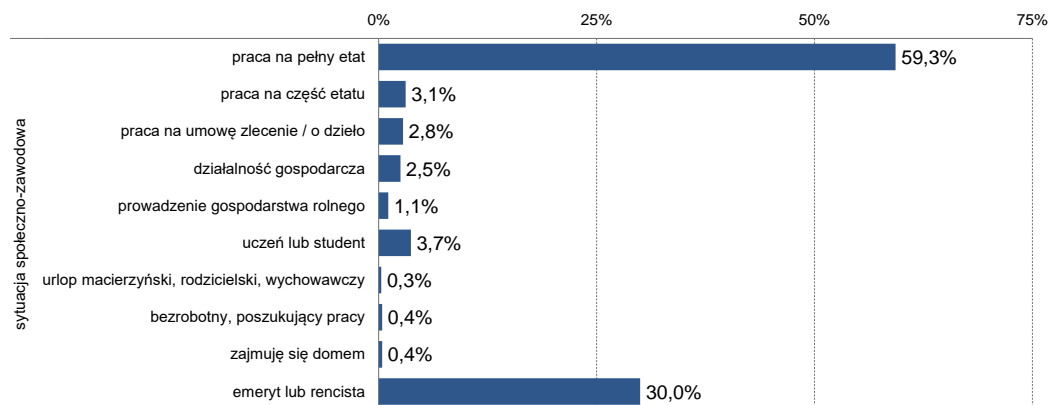
Załącznik nr 1. Charakterystyka próby

Szczegółowa charakterystyka próby respondentów w wieku 18+ uwzględnia informacje o sytuacji zawodowej, wielkości gospodarstwa domowego, dochodzie rozporządzalnym, dostępie do technologii informacyjno-telekomunikacyjnych i Internetu oraz o wiedzy finansowej.

Sytuacja zawodowa

Większość respondentów zadeklarowała, że pracuje na pełen etat (59,3%). Prawie jedną trzecią ankietowanych stanowili emeryci i renciści, zaś uczniowie i studenci – 3,7%. Pozostałe kategorie społeczno-zawodowe były wyraźnie rzadziej reprezentowane (wykres 96).

Wykres 96. Charakterystyka respondentów ze względu na sytuację zawodową



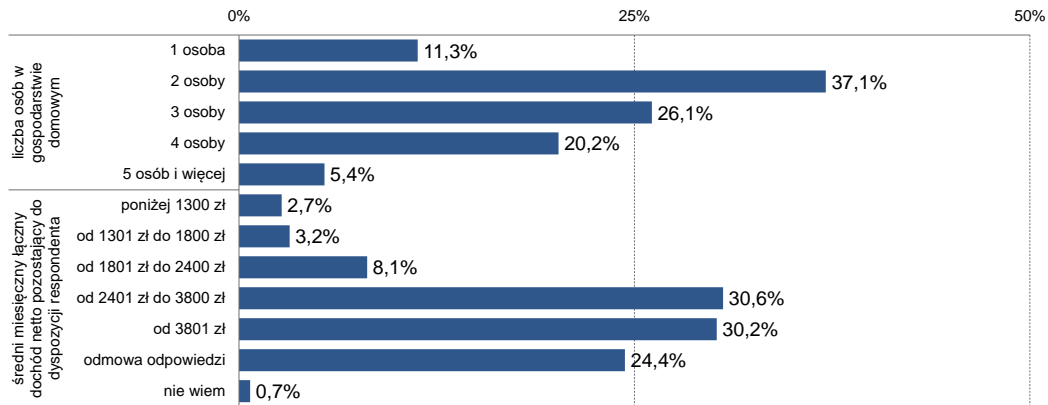
Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

Wielkość gospodarstwa domowego oraz dochód rozporządzalny

Wśród respondentów przeważały gospodarstwa domowe dwu- (37,1%) i trzyosobowe (26,1%). Gospodarstw z liczbą osób 4 i więcej było 25,6%. Nieco ponad jedną dziesiątą ankietowanych stanowiły gospodarstwa jednoosobowe.

Prawie co czwarta osoba odmówiła odpowiedzi na pytanie o łączny dochód netto pozostający do dyspozycji respondenta w miesiącu. Wśród respondentów, którzy zdecydowali się na odpowiedź, największa grupa (30,6%) dysponowała dochodem netto od 2 401 do 3 800 zł. Niewiele mniejszą grupę stanowią osoby z dochodem powyżej 3 800 zł (wykres 97).

Wykres 97. Charakterystyka respondentów ze względu na wielkość gospodarstwa domowego oraz dochód rozporządzalny

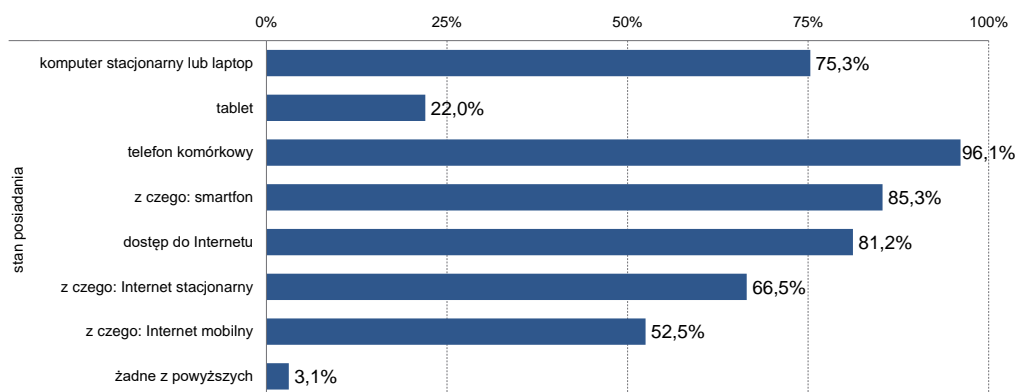


Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

Dostęp do Internetu i posiadanie urządzeń ICT

Telefon komórkowy był najbardziej rozpowszechnionym urządzeniem mobilnym. Posiadało go 96,1% badanych, przy czym 85,3% używało smartfonów. Nieco mniejsza grupa osób deklarowała posiadanie komputera (75,3%), najmniej tabletu (22%). Dostęp do Internetu miało 81,2% ankietowanych, w tym stacjonarny dostęp 66,5% i mobilny 52,5%. Jedynie 3,1% osób nie posiadało żadnego ze wspomnianych urządzeń i dostępu do Internetu (wykres 98).

Wykres 98. Dostęp do urządzeń informacyjno-telekomunikacyjnych i Internetu



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

Wiedza finansowa

W ramach badania ankietowego przeprowadzono test wiedzy finansowej. W celu jej ogólnej oceny zadano pytania związane z trzema pojęciami: odsetki, inflacja oraz ryzyko. Jest to tak zwana metoda Wielkiej Trójki⁹. Na badanie wiedzy finansowej składały się trzy pytania (tabela 4).

Tabela 4. Pytania dotyczące wiedzy finansowej zadane w badaniu

Koncepcja	Pytanie	Odpowiedzi
odsetki	Proszę wyobrazić sobie sytuację, w której na koncie oszczędnościowym oprocentowanym na poziomie 6% 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 106 zł Dokładnie 106 zł Mniej niż 106 zł Nie wiem
inflacja	Proszę wyobrazić sobie, że oprocentowanie Pan/i konta oszczędnościowego to 1% rocznie, a poziom inflacji wynosi 12% 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 Fałsz Nie wiem

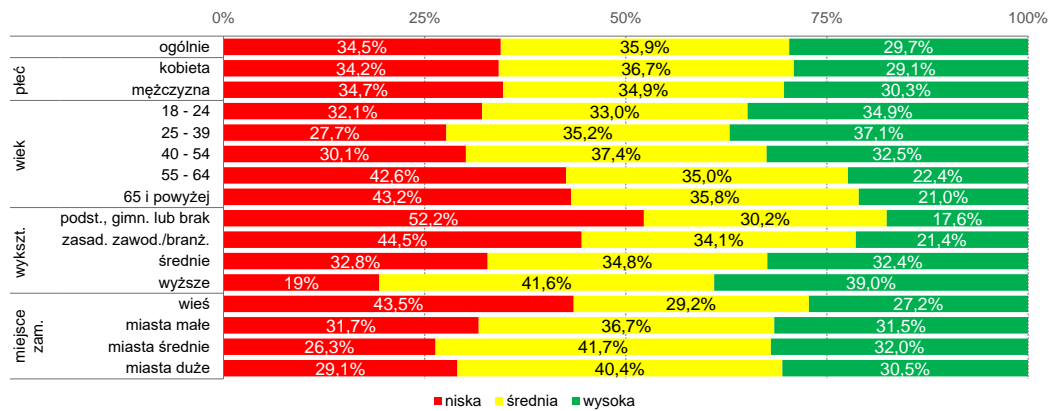
Na podstawie uzyskanych odpowiedzi obliczono indeks wiedzy finansowej respondentów według następującej metody: każda poprawna odpowiedź zwiększała wynik respondenta o 1, zaś błędna zmniejszała tenże wynik o 1. Udzielenie odpowiedzi „nie wiem” nie było karane stratą punktu. Wynik wynoszący 3 (wszystkie odpowiedzi poprawne) świadczy o wysokim poziomie wiedzy finansowej. Wynik pomiędzy 1 a 2 uznano za średnią, zaś wynik mniejszy lub równy 0 za niską wiedzę finansową.

Niską i średnią ocenę wiedzy finansowej uzyskało niemal tyle samo respondentów (odpowiednio 34,5% i 35,9%). Wysoką wiedzę finansową prezentują raczej osoby dorosłe: 25-39 lat – 37,1%, 18-24 lat – 34,9% oraz 40-54 lat – 32,5%. Poziom wykształcenia jest dodatnio skorelowany z poziomem wiedzy finansowej.

Stosunkowo duży odsetek ludności o niskiej wiedzy finansowej można zaobserwować w grupie osób w wieku 55 lat i więcej (ok. 43%), z wykształceniem podstawowym gimnazjalnym lub bez (52,2%), z wykształceniem zawodowym (44,5%) i osób mieszkających na wsi (43,5%).

⁹ Opracowana przez O.S. Mitchell i A. Lusardi, red., *Financial Literacy: Implications for Retirement Security and the Financial Marketplace*, Oxford University Press 2011.

Wykres 99. Wyniki testu wiedzy finansowej wśród respondentów



Źródło: badanie i obliczenia własne, n=1 225.

Załącznik nr 2. Ankieta i dzienniczek

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 <i>(odpowiedź spontaniczna respondenta)</i> | 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 zadać pytanie 3.

2. Dlaczego nie posiada Pan/i rachunku płatniczego lub konta bankowego (rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego tzw. 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 kosztowne | 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 |
| • Utrudniony dostęp do usług gotówkowych (zbyt duża odległość do bankomatów, mała sieć oddziałów z fizyczną obsługą za pomocą gotówki) | 9 |
| • Inne, jakie? _____ | 10 |
| • Nie wiem <i>(odpowiedź spontaniczna respondenta)</i> | 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 do 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 [bez kosztów kart płatniczych]
1.	<input type="checkbox"/> bank komercyjny <input type="checkbox"/> bank spółdzielczy <input type="checkbox"/> inne (np. SKOK, instytucje płatnicze lub instytucje pieniądza elektronicznego)	<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 komercyjny <input type="checkbox"/> bank spółdzielczy <input type="checkbox"/> inne (np. SKOK, instytucje płatnicze lub instytucje pieniądza elektronicznego)	<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
3.	<input type="checkbox"/> bank komercyjny <input type="checkbox"/> bank spółdzielczy <input type="checkbox"/> inne (np. SKOK, instytucje płatnicze lub instytucje pieniądza elektronicznego)	<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 (np. obsługa kasowa) 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
- Godziny obsługi nie są dostosowane do moich potrzeb 8
- Inny powód, jaki? _____ 9
- 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 2
- Kart podarunkowa (pre-paid), voucher lub punkty lojalnościowe 3
- Przelewów [tj. jednorazowych transferów, które samodzielnie zleca się w różnych kanałach, w tym zlecenie stałe] 4
- Polecen zapłaty [tj. płatności automatycznie pobierane z rachunku przez odbiorcę płatności, ale nie zlecenie stałe] 5
- Internetowych metod płatności [np. PayPal] 6
- Aplikacji do płatności mobilnych [np. Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay, Fitbit Pay, SkyCash] 7
- BLIK 8
- Kryptoaktywów [np. Bitcoin] 9
- Płatności odroczone 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 komercyjny <input type="checkbox"/> bank spółdzielczy <input type="checkbox"/> inne (np. SKOK, instytucje płatnicze lub instytucje pieniądza elektronicznego)	<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 komercyjny <input type="checkbox"/> bank spółdzielczy <input type="checkbox"/> inne (np. SKOK, instytucje płatnicze lub instytucje pieniądza elektronicznego)	<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
3.	<input type="checkbox"/> bank komercyjny <input type="checkbox"/> bank spółdzielczy <input type="checkbox"/> inne (np. SKOK, instytucje płatnicze lub instytucje pieniądza elektronicznego)	<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/prywatność 6
- Nie widzę przydatności 7
- Inne, jakie? _____ 8
- Nie wiem (odpowieź 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 <i>cash back</i>	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 <i>cash back</i>	Placówka Poczty Polskiej
Liczba wypłat				

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

- Nie używam w ogóle gotówki 1
- Wypłata potrzebnej mi kwoty wymagała wcześniejszego awizowania 2
- W oddziale banku pobierana jest prowizja od wypłaty 3
- Preferuję inne kanały wypłaty gotówki (np. bankomaty, punkty sprzedaży z usługą *cash back* lub placówki Poczty Polskiej) 4
- Oddziały w moim zasięgu nie zapewniają kasowej obsługi gotówkowej 5
- Odległość do najbliższego oddziału jest zbyt duża 6
- Inny, jaki? _____ 7
- Nie zdarzyło mi się (odpowieź spontaniczna) 99

Jeżeli respondent wskaże w pytaniu 12 wypłatę w kasach oddziałów bankowych, zadaj pytanie 13b.

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

- Preferuję ten kanał wypłaty gotówki 1
- 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) 2
- Potrzebna mi kwota gotówki przekraczała limit wypłat w innych dostępnych mi kanałach (np. w bankomatach, w punktach sprzedaży z usługą cash back lub placówkach Poczty Polskiej) 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 (*odpowiedź spontaniczna*) 99

13c. Dlaczego zdarzyło się lub w ogóle nie korzystał/a Pan/i z możliwości wypłaty gotówki w bankomatach? (możliwych kilka odpowiedzi, maksymalnie 3 odpowiedzi)

- Nie używam w ogóle gotówki 1
- Nie mam karty płatniczej lub aplikacji mobilnej, np. BLIK, aby móc wypłacić gotówkę 2
- Nie mam zaufania do dokonywania wypłat w bankomatach 3
- Potrzebna mi kwota gotówki przekraczała limit jednorazowych wypłat w bankomacie 4
- Preferuję inne kanały wypłaty gotówki (np. oddział banku, punkty sprzedaży z usługą cash back lub placówki Poczty Polskiej) 5
- Wypłata gotówki w bankomacie wiąże się z poniesieniem dodatkowych opłat 6
- Odległość do najbliższego bankomatu jest zbyt duża 7
- Inny, jaki? _____ 8
- Nie zdarzyło mi się (*odpowiedź spontaniczna*) 99

*Jeżeli respondent wskaże w pytaniu 12 wypłatę w bankomatach zadaj pytanie 13d.***13d. Dlaczego skorzystał/a Pan/i z możliwości wypłaty gotówki w bankomatach? (możliwych kilka odpowiedzi, maksymalnie 3 odpowiedzi)**

- Preferuję ten kanał wypłaty gotówki 1
- Potrzebna mi kwota gotówki przekraczała limit wypłat w innych dostępnych mi kanałach (np. punktach sprzedaży z usługą cash back lub placówkach Poczty Polskiej) 2
- Wypłata gotówki w bankomacie jest szybsza niż w innym kanale (np. oddziale banku) 3
- Bankomat był bliżej niż inne dostępne mi kanały wypłaty gotówki (np. oddział banku, punkty sprzedaży z usługą cash back lub placówki Poczty Polskiej) 3
- Kanały wypłaty gotówki, z których korzystam zazwyczaj, były niedostępne (np. z powodu awarii) lub nie oferowały obsługi kasowej (np. w oddziałach banku) 4
- Inny, jaki? _____ 5
- Nie wiem (*odpowiedź spontaniczna*) 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
- W oddziale banku pobierana jest prowizja od wpłaty 2
- Posiadana przeze mnie kwota gotówki nie przekraczała limitu wpłat w innych dostępnych mi kanałach (np. w bankomatach/wpłatomatach lub placówkach Poczty Polskiej) 3
- Preferuję inne kanały wpłaty gotówki (np. bankomaty/wpłatomaty lub placówki Poczty Polskiej) 4
- Oddziały w moim zasięgu nie zapewniają kasowej obsługi gotówkowej 5
- Odległość do najbliższego oddziału jest zbyt duża 6
- Inny, jaki? _____ 7
- Nie wiem (odpowiedź spontaniczna) 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 (odpowiedź spontaniczna) 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. dojeżdża do sklepów po zakupy, prosimy o policzenie tylko dodatkowego czasu).

	Bankomat	Oddział banku	Punkt sprzedaży z usługą <i>cash back</i>	Placówka 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 (*odpowiedź spontaniczna*) 99

Zwyczaje płatnicze

18. 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 (*odpowiedź spontaniczna*) 99

19. Kiedy najczęściej korzysta Pan/i z gotówki / płatności elektronicznych?

Lp.		Gotówka	Płatność elektroniczna
1.	Kiedy nie ma możliwości zapłaty w innej formie		
2.	Kiedy płacę za artykuły pierwszej potrzeby		
3.	Kiedy kupuję droższe przedmioty		
4.	Kiedy nie mam zaufania do miejsca, w którym robię zakupy/dokonyuję płatności		
5.	Tylko wtedy, gdy mam gotówkę w portfelu i chcę ją wydać		
6.	Tylko wtedy, gdy nie mam gotówki w portfelu		
7.	W sytuacjach kryzysowych - COVID, wojna w Ukrainie		

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 (*odpowiedź spontaniczna*) 2
- Zazwyczaj płacę bezgotówkowo (np. kartą płatniczą) niezależnie od kwoty (*odpowiedź spontaniczna*) 3
- Nie wiem (*odpowiedź spontaniczna*) 99

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 (*odpowiedź spontaniczna*) 2
- Zazwyczaj płacę bezgotówkowo (np. kartą płatniczą) niezależnie od kwoty (*odpowiedź spontaniczna*) 3
- Nie wiem (*odpowiedź spontaniczna*) 99

22. Czy wie Pan/i, że od listopada 2021 r. obowiązuje uregulowanie stanu prawnego dotyczącego tego w jakich sytuacjach możliwa jest odmowa przyjęcia przez przedsiębiorcę (akceptanta) płatności gotówkowych? (tylko jedna odpowiedź)

- Znam wszystkie sytuacje, kiedy jest możliwa odmowa przyjęcia płatności gotówkowych 1
- Nie znam wszystkich sytuacji, kiedy jest możliwa odmowa przyjęcia płatności gotówkowych 2
- Nie wiedziałem o takich zmianach stanu prawnego 3

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)						
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)						
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)						
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)						
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)						
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, Masterpass, PayPal)						
BLIK						
Przelew tradycyjny [zlecany samodzielnie]						
Szybki przelew [zlecany przy pomocy sklepu, tzw. <i>pay-by-link</i>]						
Płatność odroczone						

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, Masterpass, PayPal)						
BLIK						
Przelew tradycyjny [zlecany samodzielnie]						
Szybki przelew [zlecany przy pomocy sklepu, tzw. <i>pay-by-link</i>]						
Płatność odroczone						

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, Masterpass, PayPal)						
BLIK						
Przelew tradycyjny [zlecany samodzielnie]						
Szybki przelew [zlecany przy pomocy sklepu, tzw. <i>pay-by-link</i>]						
Płatność odroczone						

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, Masterpass, PayPal)						
BLIK						
Przelew tradycyjny [zlecany samodzielnie]						
Szybki przelew [zlecany przy pomocy sklepu, tzw. <i>pay-by-link</i>]						
Płatność odroczone						

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, Masterpass, PayPal)						
BLIK						

Przelew tradycyjny [zlecany samodzielnie]						
Szybki przelew [zlecany przy pomocy sklepu, tzw. <i>pay-by-link</i>]						
Płatność odroczone						

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
- Pomędzy 25% a 50% 3
- 50% moich regularnych dochodów otrzymuję w gotówce 4
- Pomędzy 50% a 75% 5
- Więcej niż 75% 6
- Wszystko 7
- Nie wiem (odpowiedź spontaniczna) 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
- Pomędzy 25% a 50% 3
- 50% 4
- Pomędzy 50% a 75% 5
- Więcej niż 75% 6
- Wszystko 7
- Nie wiem (odpowiedź spontaniczna) 99

Zmiany zwyczajów płatniczych w efekcie pandemii COVID-19 i wojny w Ukrainie

28. Czy w związku z pandemią COVID-19 zmienił się sposób, w jaki dokonuje Pan/i **obecnie** 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 99

29. Czy w związku z pandemią COVID-19 zmienił się sposób, w jaki płaci Pan/i **obecnie** 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 (odpowiedź spontaniczna) 99

30. Czy w związku z wojną w Ukrainie zmieniła się wielkość gotówki przechowywanej w domu? (tylko jedna odpowiedź)

- Tak, posiadam więcej gotówki 1
- Tak, posiadam mniej gotówki 2
- Nie 3
- Nie wiem (odpowiedź spontaniczna) 99

Posiadanie kryptowaluty

31. Czy obecnie posiada Pan/i lub w ciągu ostatnich dwóch lat posiadał/a Pan/i kryptowaluty (waluty wirtualne), typu bitcoin, ether czy litecoin?

- Tak 1
- Nie 2
- Odmowa odpowiedzi 99

Jeśli w pytaniu 31 zaznaczono Tak, to pytaj dalej

32. Gdzie kupił/a Pan/i kryptowaluty, np. bitcoin, ether, tether? (Proszę zaznaczyć wszystkie miejsca)

- Binance 1
- Coinbase 2
- Kanga Exchange (oddziały, giełda kryptowalut) 3
- Zonda (dawniej BitBay) 4
- Revolut 5
- inna giełda kryptowalut 6
- kantor kryptowalut 7
- bitomat/ bitcoin ATM 8

• od osoby fizycznej	9
• inne	99
33. W jakim celu korzystał/a Pan/i z kryptowalut? (możliwość kilku odpowiedzi)	
• do płatności w sklepach	1
• do transferu pieniędzy za granicę	2
• do transferu pieniędzy w kraju	3
• do inwestowania/ oszczędzania	4
• do działalności gospodarczej (przyjmowanie płatności za towary lub usługi, pośrednictwo w obrocie kryptowalutami itp.)	5
• inne	99
34. Czy podczas korzystania z kryptowalut napotkał/a Pan/i jakieś problemy? Jeśli tak, to jakie? (możliwość kilku odpowiedzi)	
• zbankrutowała giełda obrotu kryptowalutami	1
• kryptowaluta straciła całą swoją wartość	2
• utraciłem/am klucz prywatny do portfela kryptowalut	3
• utraciłem/am dostęp do giełdy kryptowalut	4
• ograniczono mi możliwość wypłaty moich środków z giełdy kryptowalut	5
• zablokowano na wiele dni moje pieniądze lub kryptowaluty na giełdzie kryptowalut	6
• moja płatność w kryptowalutach nie dotarła do sklepu	7
• ktoś ukradł mi kryptowaluty	8
• zakup kryptowalut okazał się oszustwem (np. nie otrzymałem/am zakupionych kryptowalut)	9
• inne	99
• nie napotkałem/am żadnych problemów	999

Metryczka**1. Płeć**

- 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 podatek 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 3100 zł 4
- od 3101 zł do 3800 zł 5
- od 3801 zł 6
- odmawiam odpowiedzi 7
- nie wiem 8

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 6% 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 106 zł 1
- Dokładnie 106 zł 2
- Mniej niż 106 zł 3
- Nie wiem 4

11. Proszę wyobrazić sobie, że oprocentowanie Pan/i konta oszczędnościowego to 1% rocznie, a poziom inflacji wynosi 12% 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

Dzienniczek płatności

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

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	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? Wpisz wartość opłaty jeśli Tak
1.					<input type="checkbox"/> Tak.....zł/ <input type="checkbox"/> Nie / <input type="checkbox"/> Nie wiem
2.					<input type="checkbox"/> Tak.....zł/ <input type="checkbox"/> Nie / <input type="checkbox"/> Nie wiem
3.					<input type="checkbox"/> Tak.....zł/ <input type="checkbox"/> Nie / <input type="checkbox"/> Nie wiem

Lista A.1. Sposób pozyskania gotówki

Lp.	Sposób pozyskania gotówki
1.	W bankomacie:
1.1.	- swojego banku
1.2.	- innego banku lub operatora (Euronet, Planet Cash)
2.	W oddziale banku/SKOK
3.	Cash back (wypłata gotówki w trakcie transakcji zapłaty 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? _____

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.	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	Miejsce płatności Wpisz nr listy B.1	Dokładna wartość płatności	Metoda dokonania płatności Wpisz numer z listy B.2	Przebieg płatności [tylko w przypadku płatności kartą płatniczą] 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

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 sprzedaży, biletomat, parkomat
12.	Usługa wykonywana na rzecz gospodarstwa domowego (np. sprzątanie, 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? _____

Lista B.2. Metoda dokonania płatności

Lp.	Metoda dokonania płatności
1.	Gotówka
2.	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.	BLIK
5.	Przelew
6.	Polecenie zapłaty
7.	Karta podarunkowa, voucher lub punkty lojalnościowe
8.	Kryptoaktywa (np. Bitcoin)
9.	Przekaz pocztowy
10.	Płatność odroczone

11. Inaczej, jak? _____

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.	Zbliżeniowo z potwierdzeniem biometrycznym
4.	Poprzez włożenie karty do terminala oraz podanie PINu
5.	Poprzez włożenie karty do terminala oraz podpisanie pokwitowania
6.	Poprzez przeciągnięcie karty paskiem magnetycznym w terminalu oraz podanie PINu
7.	Poprzez przeciągnięcie karty paskiem magnetycznym w terminalu oraz podpisanie pokwitowania

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? _____

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/elektroniczny (np. Google Pay, Apple Pay, Visa Checkout, Masterpass)
5.	BLIK
6.	PayPal
7.	Szybki przelew, w ramach którego operator transakcji przekierował mnie do mojego banku (tzw. <i>pay-by-link</i>)
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.	Płatność odroczone
13.	Inaczej, jak? _____

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.				

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? _____

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)
4.	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/elektroniczny (np. Google Pay, Apple Pay, Visa Checkout, Masterpass)
6.	BLIK
7.	PayPal

8.	Szybki przelew, w ramach którego operator transakcji przekierował mnie do mojego banku (tzw. <i>pay-by-link</i>)
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.	Płatność odroczone
14.	Inaczej, jak? _____

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

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