



Analiza barier dotyczących korzystania z obrotu bezgotówkowego oraz wskazanie działań ograniczających te bariery

Badanie jakościowe

Raport przygotowany dla

NBP

N a r o d o w y B a n k P o l s k i

Raport przygotowany przez

**Dr hab. Dominika Maison,
prof. UW**

Warszawa, wrzesień 2010



Spis treści

Metodologia	3
Wyniki badania	8
Zwyczajne związane z obecnym systemem obiegu pieniądza	10
Podejście do różnych form płatności	20
Bariery założenia konta bankowego	27
Bariery intensyfikacji korzystania z płatności bezgotówkowych	38
Jakościowa segmentacja osób niekorzystających z kont i/lub płatności bezgotówkowych	44
PRB - Podstawowy Rachunek Bankowy	50
Podsumowanie wyników badania	52
Wnioski i rekomendacje	56



METODOLOGIA



Założenia badania

- Badanie składało się z dwóch części:
 - ✓ **Badanie 1 – bariery związane z przechodzeniem na płatności bezgotówkowe – I stopień zaawansowania**
 - Celem tego badania było zrozumienie barier związanych z wejściem na pierwszy poziom obrotu bezgotówkowego, czyli założeniem konta w banku.
 - W badaniu starano się poznać i zrozumieć bariery osób, które mają stałe, legalne dochody, ale nie korzystają z konta bankowego.
 - ✓ **Badanie 2 – bariery związane z intensyfikacją obrotu bezgotówkowego**
 - Celem drugiej części badania było zrozumienie barier związanych z intensyfikacją obrotu bezgotówkowego.
 - W badaniu skupiono się na poznaniu barier osób, które mają konta bankowe, ale nie korzystają z form obrotu bezgotówkowego (takich jak płatności kartą, wykonywanie przelewów) lub korzystają z bezgotówkowych form obrotu pieniądza sporadycznie.
 - W badaniu starano się także zrozumieć motywacje osób, które korzystają z obrotu bezgotówkowego, aby poznać argumenty, które przekonały je do intensywnego korzystania z płacenia kartą, wykonywania przelewów, zakładania zleceń stałych itp.



Metodologia (1/2)

Metoda

- Badanie zostało przeprowadzone za pomocą **Zogniskowanych Wywiadów Grupowych** (FGI – Focus Group Interview), z 4 respondentami jednocześnie. Forma małych grup została wybrana ze względu na konieczność odwołania się do indywidualnych doświadczeń respondentów oraz pogłębienia analizy (np. dotarcie do nieświadomych barier).
- Każde spotkanie trwało do 2,5h.
- Obie części badania zostały poprzedzone dodatkowymi wywiadami pilotażowymi (diady, czyli wywiadami z 2 osobami jednocześnie). Wywiady te służyły dopracowaniu materiałów badawczych: scenariusza oraz materiałów stymulujących.

- Dodatkowo w ramach badania został przeprowadzony wywiad z księżmi (diada).
- Wywiad ten miał na celu sprawdzenie hipotezy o możliwości prowadzenia akcji edukacyjnej dotyczącej przełamywania barier związanych z płatnościami bezgotówkowymi na różnych stopniach zaawansowania wspólnie z instytucjami kościelnymi i przy wsparciu księży.
- Spotkanie trwało ok. 2h.



Metodologia (2/2)

Osoby badane

- **W badaniu 1 wzięły udział następujące grupy osób:**
 - ✓ Emeryci – 2FGI
 - ✓ Renciści (w wieku 40-50 lat) – 2 FGI
 - ✓ Osoby pracujące na etat, mające stałe dochody (w wieku 30-40 lat) – 2 FGI
- **W badaniu 2 wzięły udział następujące grupy osób:**
 - ✓ Osoby posiadające konto i dostęp do Internetu, ale prawie nigdy nie korzystające z tych możliwości w kontekście obrotu bezgotówkowego
 - Osoby młode (18-25 lat) – 2 FGI
 - Osoby w średnim wieku (40-50 lat) – 2 FGI
 - Osoby w starszym wieku (powyżej 55 lat) – 2 FGI
 - ✓ Osoby w średnim i starszym wieku bardzo intensywnie korzystające z obrotu bezgotówkowego (powyżej 40 roku życia) – 2 FGI.

Dokładny schemat badań 1 i 2 przedstawia tabela na s.7.

Realizacja badania

- Badanie 1 zostało przeprowadzone:
 - ✓ W Warszawie w dniach 3-4 sierpnia
 - ✓ W Piotrkowie Trybunalskim w dniu 6 sierpnia
- Badanie 2 zostało przeprowadzone:
 - ✓ W Warszawie w dniach 10-11 sierpnia
 - ✓ W Ostrowcu świętokrzyskim w dniach 12-13 sierpnia.



Schemat badania

Badanie 1 – bariery związane z przechodzeniem na płatności bezgotówkowe – I stopień zaawansowania

	Warszawa	Piotrków Trybunalski
Emeryci	1 FGI	1 FGI
Renciści (40-50 lat)	1 FGI	1 FGI
Pracujący na etacie (30-40 lat)	1 FGI	1 FGI
Łącznie	6 FGI	

Badanie 2 – bariery związane z intensyfikacją obrotu bezgotówkowego

		Warszawa	Ostrowiec Świętokrzyski
posiadające konto i dostęp do Internetu, ale prawie nigdy nie korzystające z tych możliwości	Osoby młode (18-25 lat)	1 FGI	1 FGI
	Osoby w średnim wieku (40-50 lat)	1 FGI	1 FGI
	Osoby w starszym wieku (powyżej 55 lat)	1 FGI	1 FGI
Bardzo intensywnie korzystające z obrotu bezgotówkowego	Osoby w średnim i starszym wieku (powyżej 40 roku życia)	1 FGI	1 FGI
	Łącznie	8 FGI	



WYNIKI BADANIA



Wprowadzenie

W poniższym raporcie dla określenia poszczególnych grup osób będą używane następujące nazwy:

OSOBY NIEPOSIADAJĄCE KONTA (na niebieskim tle):

- ✓ Osoby, które nie weszły na żaden stopień ubankowienia (nie posiadają konta)
- ✓ W badaniu byli to: emeryci, renciści oraz osoby pracujące w wieku 30-40 lat.

OSOBY POSIADAJĄCE KONTA (na pomarańczowym tle):

- ✓ Osoby na niskim stopniu ubankowienia – posiadające konto i niekorzystające z obrotu bezgotówkowego lub korzystające z niego sporadycznie
- ✓ W badaniu byli to: młodzi w wieku 18-24 lata, osoby pracujące w wieku 40-50 lat oraz osoby pracujące powyżej 55 lat.

OSOBY INTENSYWNIE KORZYSTAJĄCE Z OBROTU BEZGOTÓWKOWEGO (na zielonym tle)

- ✓ Osoby posiadające konto, które intensywnie korzystają z różnych form obrotu bezgotówkowego (płacą kartą co najmniej kilka razy w tygodniu, robią przelewy, itp.)
- ✓ W badaniu były to osoby pracujące powyżej 40 r.ż.

OSOBY NIEKORZYSTAJĄCE LUB MAŁO KORZYSTAJĄCE Z OBROTU BEZGOTÓWKOWEGO (na fioletowym tle)

- ✓ Osoby nieposiadające konta oraz osoby posiadające konto, ale w ogóle lub rzadko korzystające z obrotu bezgotówkowego



ZWYCZAJE ZWIĄZANE Z OBECNYM SYSTEMEM OBIEGU PIENIĄDZA



Zwyczaje związane z obrotem pieniędzmi (1/3)

OSOBY NIEPOSIADAJĄCE KONTA

- Osoby, które nie posiadają konta bankowego raz w miesiącu otrzymują całą gotówkę (przyniesioną przez listonosza lub odebraną w kasie zakładu pracy) i w całości trzymają ją w domu.
- Po otrzymaniu pieniędzy są one dzielone na poszczególne wydatki (na każdy z rachunków/opłat oraz na tygodniowe bieżące zakupy).



OSOBY POSIADAJĄCE KONTA

- Osoby, które mają konto bankowe otrzymują wynagrodzenie/wpłaty bezpośrednio na konto. Następnie:
 - ✓ Część z nich (głównie osoby w wieku 18-24 lata, studiujące) wyjmują całą sumę od razu lub w dwóch częściach
 - ✓ Pozostali wybierają gotówkę z banku/bankomatu w zależności od potrzeb (wyższe kwoty, gdy trzeba zapłacić rachunki, niższe, gdy tylko na bieżące wydatki).



OSOBY NIEKORZYSTAJĄCE LUB MAŁO KORZYSTAJĄCE Z OBROTU BEZGOTÓWKOWEGO OBRÓT PIENIĘDZMI – RACHUNKI

- Osoby niekorzystające lub mało korzystające z obrotu bezgotówkowego bardzo podobnie zarządzają wydatkami.
- **Rachunki opłacane bezgotówkowo przez innych domowników.** Jeśli rachunkami domowymi zajmuje się w domu osoba, która ma konto (np. współmałżonek), to często ta osoba płaci rachunki bezgotówkowo – za pomocą przelewu lub zlecenia stałego. Tylko nieliczne płatności wykonywane są gotówką (zazwyczaj wtedy, gdy na koncie jest mało pieniędzy lub z jakichś powodów jest wygodnie zapłacić gotówką, np. blisko jest punkt, w którym dokonuje się wpłat).
- **Rachunki opłacane gotówkowo.** Jeśli natomiast żadna z osób w gospodarstwie domowym nie ma konta, to rachunki płacone są w kasach instytucji (np. spółdzielnia, gazownia), w supermarketach (przy kasie, w trakcie płacenia za zakupy) lub na poczcie (częściej w Warszawie, gdzie odległość do kasy konkretnej instytucji jest duża).
- **System płacenia.** Większość rozkłada sobie płatności na cały miesiąc – płaci zazwyczaj 1-2 rachunki na raz, zaczynając od tych najważniejszych – czyli tych, które mają najszybsze i najbardziej dotkliwe konsekwencje przy braku uregulowania, np. odcięcie prądu. Strategia rozkładania płatności na etapy wynika przede wszystkim z obawy, że może nie starczyć pieniędzy na wszystko w danym miesiącu i wtedy istnieje możliwość opóźnienia płatności jednego z rachunków. Bardzo mało osób płaci wszystkie rachunki jednocześnie – osoby, które wybierają opłacenie wszystkich rachunków na początku miesiąca, podkreślają, że pozwala to dobrze im się zorientować, jakim budżetem mogą dalej dysponować (nie mając już żadnych zobowiązań wobec innych).



Zwyczaje związane z obrotem pieniędzmi (2/3)

OSOBY NIEKORZYSTAJĄCE LUB MAŁO KORZYSTAJĄCE Z OBROTU BEZGOTÓWKOWEGO OBRÓT PIENIĘDZMI – RACHUNKI, CD.

- **Płacenie rachunków jako forma rozrywki.** Przez emerytów i rencistów sama czynność płacenia rachunków nie jest odbierana jako przykry obowiązek, często stanowi rozrywkę, przyjemność oraz sposób na wypełnienie czasu w ciągu dnia. Jest to także często motywator dla tych osób, aby wyjść z domu (które wymaga zadbania o siebie, tak aby dobrze czuć się wśród ludzi). Poza tym, dla wielu osób jest to możliwość spotkania się z ludźmi – zarówno znanymi osobami w kasach (np. pani w spółdzielni), znajomymi (sąsiedzi), jak i przypadkowymi osobami poznanymi w kolejce.
- **Płacenie rachunków jako element dnia codziennego.** Dla osób pracujących płacenie rachunków także często nie stanowi problemu – szczególnie w mniejszych miejscowościach. Robienie tych opłat jest „wpisane” w codzienny system funkcjonowania (mają stałe punkty robienia opłat, które są „po drodze”).

OSOBY POSIADAJĄCE KONTA OBRÓT PIENIĘDZMI – RACHUNKI

- **Sytuacje odejścia od reguły płacenia gotówką.** Sporadycznie osobom posiadającym konto zdarza się płacić rachunki bezgotówkowo.
 - ✓ Przelew przez Internet (rzadziej w banku) jest wykonywany tylko w „awaryjnych” sytuacjach – wtedy, gdy pieniądze muszą się znaleźć na koncie odbiorcy niemal natychmiast, a płatność rachunku/faktury gotówką na poczcie lub w kasie sklepu wiąże się z dłuższym czasem dotarcia pieniędzy do odbiorcy.
 - ✓ Kilka osób korzystało z polecenia zapłaty – głównie przy płatnościach za telefon komórkowy. Do tej formy regulowania rachunków zostały one przekonane w salonach operatorów (podczas dokonywania tam płatności). Fakt, że to finalny odbiorca pieniędzy zachęcał do korzystania z polecenia zapłaty niwelował obawę, że pieniądze nie „dojdą” (skoro operator decyduje się na takie rozwiązanie, to ryzyko nieuregulowania zapłaty jest minimalne).



Zwyczaje związane z obrotem pieniędzmi (3/3)

OSOBY NIEKORZYSTAJĄCE LUB MAŁO KORZYSTAJĄCE Z OBROTU BEZGOTÓWKOWEGO

OBRÓT PIENIĘDZMI – ZAKUPY

- **Małe zakupy.** System robienia zakupów badanej grupy w dużej mierze opiera się na zasadzie „część i mniej” – robią oni zakupy na bieżąco i jednorazowo wydają na nie stosunkowo małe kwoty (zazwyczaj do 50 zł, rzadziej do 100 zł).
 - U najmłodszych osób wynika to z obawy o wydanie zbyt dużej kwoty na raz (poczucie braku umiejętności samokontroli) – specjalnie wkładają do portfela małą kwotę, która stanowi zewnętrzne ograniczenie.
 - W przypadku osób na emeryturze lub rencie zakupy, podobnie jak płacenie rachunków, stanowią formę spędzania czasu i rozrywkę, dlatego lubią oni codziennie robić małe zakupy. Wynika to także z praktycznych przesłanek – głównie z problemu noszenia dużych, ciężkich zakupów do domu.
- **Duże zakupy.** Osobom pracującym, w średnim wieku zdarza się robić duże zakupy, ale zazwyczaj płaci za nie współmałżonek własną kartą. Jeśli natomiast osoba robi zakupy sama, to jest to dobrze zaplanowane (lista zakupów + szacunkowe koszty) i wiadomo dokładnie jaka kwota będzie potrzebna.
- **Miejsca robienia zakupów uniemożliwiająca płacenie kartą.** Ogólnie bardzo wiele zakupów osoby badane robią na bazarkach, targach oraz w małych sklepach, czyli tam, gdzie zazwyczaj nie ma terminali płatniczych. Wybór miejsc zakupów jest związany zarówno ze stylem życia i sposobem spędzania czasu – głównie osoby starsze, wygodą – bliskość od domu, jak i przekonaniem o wysokiej jakości produktów tam oferowanych (lepszej niż w supermarkecie).

OSOBY POSIADAJĄCE KONTA

OBRÓT PIENIĘDZMI – ZAKUPY

- **Odejście od reguły płacenia gotówką.** Osoby posiadające konto płacą własną kartą tylko w awaryjnych sytuacjach: nagłej potrzeby zakupu i braku gotówki (zarówno konieczność obiektywna, np. brak benzyny w samochodzie, jak i konieczność subiektywna, np. promocja, wyprzedaż rzeczy, która nie była planowana na liście zakupów, ale jest niezmiernie kusząca).

OSOBY INTENSYWNIE KORZYSTAJĄCE Z OBROTU BEZGOTÓWKOWEGO – OBRÓT PIENIĘDZMI

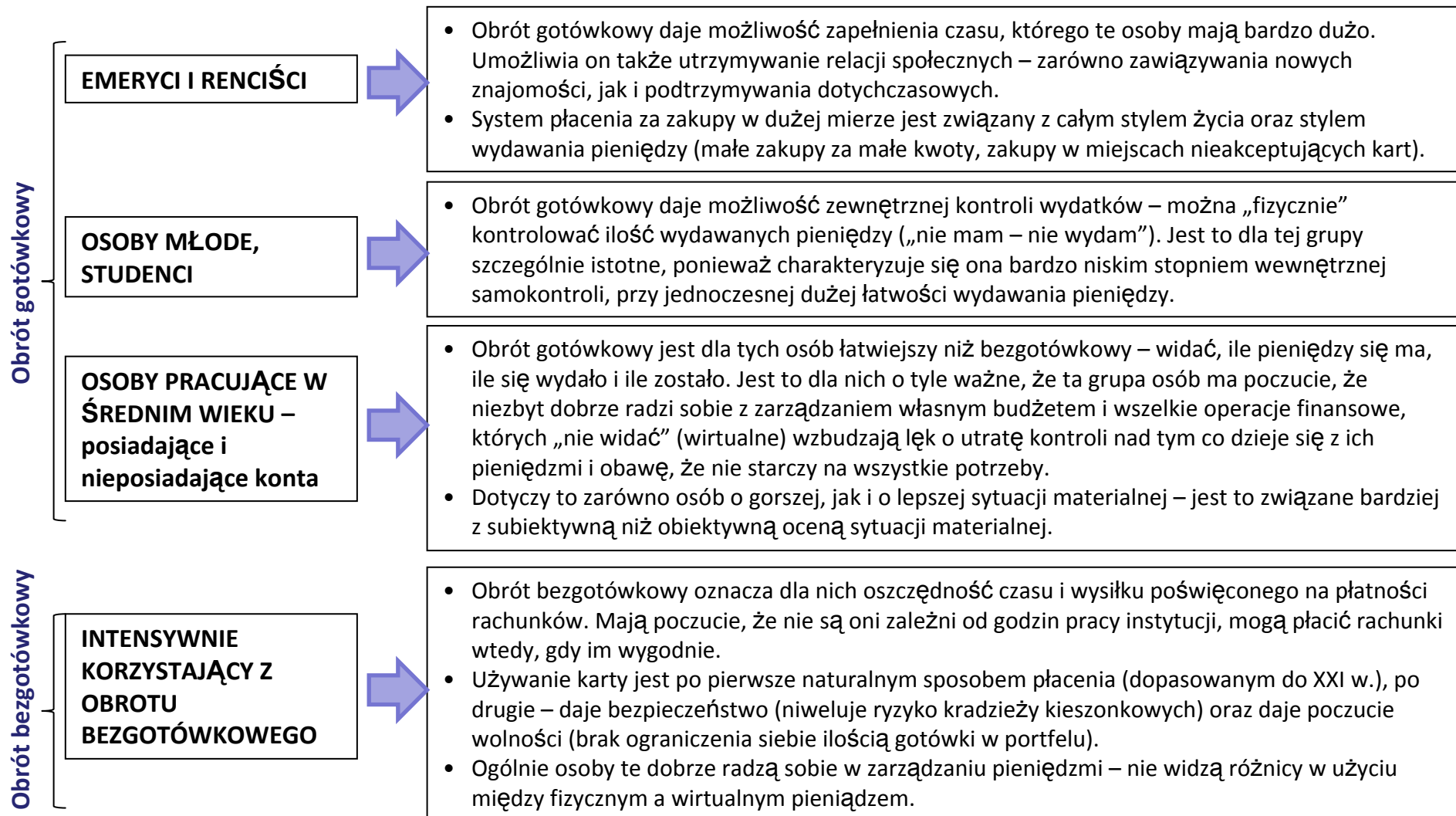
- **RACHUNKI.** Osoby posiadające konto i intensywnie korzystające z obrotu bezgotówkowego płacą rachunki za pomocą przelewów, zleceń stałych lub poleceń zapłaty – wynika to z przekonania, że płacenie rachunków jest na tyle mało ważną czynnością samą w sobie, że nie warto poświęcać na nią wiele czasu i wysiłku – dążą oni do minimalizowania swojego zaangażowania w wykonywanie opłat.
- **ZAKUPY.** Większość zakupów robią za pomocą karty, natomiast gotówki używają sporadycznie – tam, gdzie nie ma możliwości płacenia kartą lub gdy robią na tyle małe zakupy, że mają poczucie, że nie wypada w takiej sytuacji zapłacić kartą (np. zakupy za 10 zł).



Zwyczaje związane z płaceniem – główne powody wyboru danego systemu

GRUPA OSÓB

GŁÓWNA PRZEWAGA WŁASNEGO SYSTEMU NAD INNYMI





Zwyczaje związane z płaceniem – cytaty

” Opłaty rachunków – rozrywka

„Ja mam tyle z żoną czasu, że zdążymy podjechać do elektrowni, za mieszkanie zapłacić w spółdzielni, podatki w gminie popłacić.”
(emeryci, nieposiadający konta, Piotrków Trybunalski)

„U mnie żona robi często przelewy przez Internet, ale ja idę czasem gotówką zapłacić. Idę do telewizji kablowej, za gaz, za prąd. Czasami to jest taki przerywnik, odskocznia, pójść i zobaczyć, jak tam w elektrowni. Poza tym lubię łązić po mieście – Piotrków to nie Warszawa, więc jest szybko.” (pracujący 30-40 lat, nieposiadający konta, Piotrków Trybunalski)

„Ja wyciągam pieniądze z bankomatu i płacę przelewy na pocztę. Tradycjonalista jestem. Miesięcznie płacę 15-20 zł prowizji. Nie jest 15 zł uszczerbkiem przy tych płatnościach, które robię – nie czuję tego.” (pracujący 40-50 lat, posiadający konto i mało korzystający z obrotu bezgotówkowego, Warszawa)

Bezgotówkowe opłaty rachunków – korzystanie z pomocy innych

„Dzieci mają konta, więc jak mam potrzebę, to je proszę i one robią przelew. A tak to w agencji płacę, bo opłaty są dużo tańsze niż na pocztę. A tam, gdzie mogę, to idę do kasy, bo są instytucje, gdzie można płacić w kasie i nie biorą za to prowizji.” (renciści, nieposiadający konta, Warszawa)

„Daję gotówkę żonie, a ona płaci z konta rachunki.” (emeryci, nieposiadający konta, Warszawa)

Opłaty za zakupy – bariery

„Ja nie płacę kartą na zakupach, bo wtedy nie wiem, co tracę, a muszę widzieć, ile wydaję. Biorę sobie kwotę i staram się w tym zmieścić – jakbym wzięła kartę, to mogłabym dwa razy przekroczyć.” (pracujący 40-50 lat, posiadający konto i mało korzystający z obrotu bezgotówkowego, Warszawa)

„Zawsze noszę 50 zł i robię zakupy tak, aby mi starczyło – jak wyjdzie za dużo, to odłożę jakąś rzecz i najwyżej dokupię. Raz zapłaciłem kartą w Tesco i stwierdziłem, że nigdy więcej, bo miałem wydać tyle, a wydałem 100 zł więcej.” (młodzi 18-24 lat, posiadający konto i mało korzystający z obrotu bezgotówkowego, Ostrowiec Świętokrzyski)

Opłaty za zakupy – korzyści

„Ja od samego początku tam, gdzie można było płacić kartą, to płaciłam kartą. Nawet 10 zł płacę kartą, nie zastanawiam się nad tym, dla mnie to jest po prostu pieniądz. Posługiwanie się kartą poszło już tak daleko, że jest to element życia współczesnego. Dla mnie ktoś, kto nie ma karty, to jest dopiero dziwakiem.” (pracujący powyżej 40 lat, intensywnie korzystający z obrotu bezgotówkowego, Warszawa)



Historia „ubankowienia”

OSOBY POSIADAJĄCE KONTA

- Osoby, które są na pierwszym stopniu zaawansowania bezgotówkowego, w zdecydowanej większości założyły konto, gdyż zostały do tego „zmuszone” przez sytuację:
 - **W przypadku osób pracujących pracodawca wymógł założenie konta**, wprowadzając zasadę, że pensja może być tylko przelewana na konto, nie można odebrać jej w gotówce;
 - **W przypadku osób do 24 roku życia**, które wyjechały z domu na studia, **zmiana ich sytuacji życiowej wymogła założenie konta** (jako najłatwiejszy dla opiekunów sposób przekazywania pieniędzy dzieciom).
- Większość osób ma poczucie, że założyło konto **bardziej z przymusu, niż chęci**. Często osoby te nie są zadowolone z tej zmiany i w bardzo małym stopniu wpłynęła ona na ich dotychczasowy sposób obrotu pieniądza, a wręcz starają się nadal trwać przy swoim systemie (też aby nie mieć poczucia, że poddają się temu, co zostało im narzucone).

OSOBY INTENSYWNIE KORZYSTAJĄCE Z OBROTU BEZGOTÓWKOWEGO

- W przypadku osób posiadających konto i intensywnie korzystających z obrotu bezgotówkowego można wyróżnić dwa sposoby wejścia na pierwszy stopień ubankowienia:
 - **W pełni dobrowolne i wynikające z wewnętrznej potrzeby** – w momencie, gdy pojawiła się taka możliwość, sami zdecydowali, że chcą z niej skorzystać
 - **Z przymusu** – pracodawca wymógł posiadanie konta, ale jednocześnie te osoby nie bały się tej zmiany i od samego początku były otwarte na możliwości, które wiążą się z posiadaniem konta (przelewy bezgotówkowe, płacenie kartą, itp.); w przeciwieństwie do niekorzystających z obrotu bezgotówkowego ta grupa osób charakteryzuje się brakiem lęku przed nowościami, zmianami.

OSOBY NIEPOSIADAJĄCE KONTA

- Część emerytów i rencistów, gdy jeszcze pracowała, posiadała konto bankowe, którego założenie było wymogiem pracodawcy. W momencie zmiany sytuacji zawodowej postanowili oni zrezygnować z konta ze względu na postrzegany brak korzyści, a często stosunkowo wysokie koszty utrzymania konta.



Historia „ubankowienia” – cytaty

”

Konto – przymus

„U nas przyszła pani kierownik i powiedziała tak: ‘zakładamy konta, a kto nie chce, to będzie jeździł po pensję do Kielc. To był dobrowolny przymus. Do tej pory mam taką wątpliwość, jak mam więcej pieniędzy na koncie, że niech się jakiś krach stanie... No niby są bezpieczne te pieniądze tam, ale jednak ich nie widać.” (pracujący 40-50 lat, posiadający konto i mało korzystający z obrotu bezgotówkowego, Ostrowiec Świętokrzyski)

„Mam konto od 2 lat, założyłem jak szedłem na studia, żeby łatwiej było przekazać pieniądze między Ostrowcem a Krakowem. Z przymusu bardziej niż z chęci.” (młodzi 18-24 lata, posiadający konto i mało korzystający z obrotu bezgotówkowego, Ostrowiec Świętokrzyski)

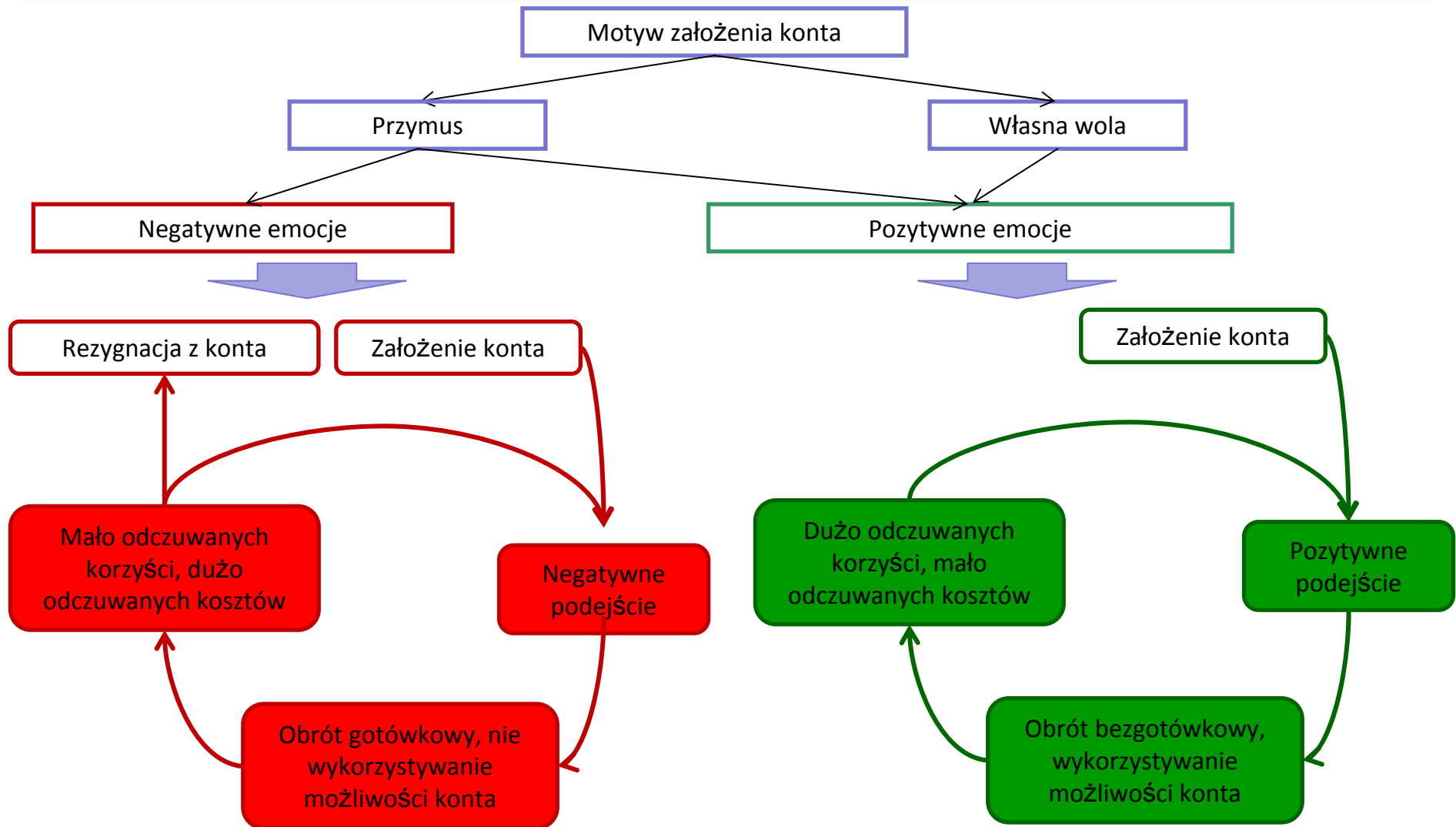
„Jak pracowałem, to wmawiali nam, że musimy mieć ROR, że to jest konieczne, że tam będą wpłacane pensje, że bezpieczeństwo. Zgodziłem się, gdybym wiedział, że nie muszę, to bym się nie zgodził, bo to nie jest konieczne. To niezgodne z konstytucją. Dodatkowo niektórzy dalej odbierali w kasie, a ja miałem pieniądze na koncie dwa dni później niż oni. ” (renciści, nieposiadający konta, Warszawa)

Korzyść z konta – oprocentowanie

„Założyłem konto jakieś 10 lat temu. Oprocentowanie mnie motywowało – bo po co ma w domu leżeć, jak tam może urosnąć.” (pracujący powyżej 40 lat, intensywnie korzystający z obrotu bezgotówkowego, Warszawa)



Mechanizm intensyfikacji obrotu bezgotówkowego (1/2)



Schemat 1

Schemat 2



Mechanizm intensyfikacji obrotu bezgotówkowego (2/2)

Schemat 1 – opis

- Osoby **zmuszone do założenia konta, a jednocześnie często negatywnie nastawione do ubankowienia** (takie, które tego nie chcą, nie są jeszcze gotowe na posiadanie konta i korzystanie z płatności bezgotówkowych) wchodzą na pierwszy stopień zaawansowania z bagażem negatywnych odczuć.
- W związku z tym nie korzystają z możliwości, jakie daje konto i nadal w pełni korzystają tylko z obrotu gotówkowego. Trudno jest im przekonać się do nowych rozwiązań – tłumaczą sobie, że wcale nie chcieli konta i nie jest ono dla nich dobre.
- Ponieważ **nie korzystają z kolejnych stopni zaawansowania, to nie odczuwają żadnych korzyści z posiadania konta**, a odczuwają dużo kosztów (utrzymanie konta jest kosztowne oraz – co bardzo ważne – wymusza dodatkowe kroki w celu zdobycia gotówki). W rezultacie **wzmacnia się ich negatywna postawa wobec konta** i w momencie, gdy mają taką możliwość (zmiana pracodawcy, przejście na emeryturę) to rezygnują z posiadania konta i wracają do swojego starego, sprawdzonego systemu „pełnej gotówkowości”.

Schemat 2 – opis

- Natomiast osoby, które zakładając konto w banku robią to albo dobrowolnie (sami podjęli decyzję o założeniu konta), albo sytuacja ich do tego zmusza, ale ktoś na początku korzystania pokazuje im działanie i zalety konta lub też sami mają potrzebę ich poznania, mają na wstępie pozytywną postawę.
- To **pozytywne nastawienie sprawia, że dość szybko zaczynają korzystać z różnych udogodnień, jakie dają rozwiązania bezgotówkowe**, dzięki czemu szybko odczuwają korzyści z posiadania konta, a co za tym idzie wzmacnia się ich pozytywna postawa wobec konta.
- Dodatkowo, gdy nauczą się już obrotu bezgotówkowego i są na wyższym stopniu zaawansowania, to trudniej jest im zrezygnować z konta i powrócić do systemu gotówkowego.



PODEJŚCIE DO RÓŻNYCH FORM PŁATNOŚCI



Postrzeganie zalet i wad gotówki i karty – osoby niekorzystające lub mało korzystające z obrotu bezgotówkowego (1/2)



GOTÓWKA

ZALETY

- **Możliwość** płatania wszędzie, dająca poczucie bezpieczeństwa
- **Możliwość** realnej kontroli (liczenia na bieżąco, wydzielania „limitów”)
- **Przyjemność** fizycznego kontaktu z gotówką (można policzyć, pooglądać – cieszyć się z tego, że jest jej dużo)
- **Szybkość i łatwość** płatania (np. nie trzeba pamiętać numeru PIN)

WADY

- **Utrata całej zawartości portfela** w przypadku jego kradzieży (ale uważają, że jest to mało prawdopodobne)
- **Czasem problemy** związane z wydawaniem reszty (wada tylko dla osób posiadających konto)



KARTA

- **Bezpieczeństwo „dużych zakupów”** – brak konieczności posiadania przy sobie dużej gotówki
- **Wygoda** związana z możliwością zrobienie nieplanowanych zakupów
- **Możliwość** zablokowania konta w momencie kradzieży karty, dzięki temu ustrzeżenie się przed stratą wszystkich środków (zaleta tylko dla osób posiadających konto)

- **Są miejsca, gdzie nie można nią płacić**
- **Brak realnej kontroli nad wydatkami**, bo nie widać, ile pieniędzy ubywa (łatwo wydać więcej niż się chciało)
- **Problemy związane z transakcją** (np. odrzucenie karty, przeciążenie sieci), które często wiążą się z uczuciem wstydu (inne osoby w sklepie się patrzą, są zniecierpliwione)
- **Możliwość** zrobienia debetu i popadnięcia w długi
- **Brak anonimowości** (przez rejestrację transakcji – wynika z niezrozumienia systemu działania płatności kartą)
- **Opłaty związane z posiadaniem karty** (czasami przekonanie, że płacący płaci prowizję)
- **Obawa przed byciem oszukanym przy transakcji lub kradzieży pieniędzy z karty**, np. kradzież PINu (wada dostrzegana tylko przez osoby nieposiadające konta)



Postrzeganie zalet i wad gotówki i karty – osoby niekorzystające lub mało korzystające z obrotu bezgotówkowego (2/2)

OSOBY NIEPOSIADAJĄCE KONTA

- **Wiele zalet gotówki, wiele wad karty.** Osobom nieposiadającym konta bardzo łatwo przychodzi wygenerowanie zalet gotówki oraz wad karty, natomiast mają one duże problemy z dostrzeżeniem jakichkolwiek wad gotówki oraz zalet płacenia kartą. Jest to przede wszystkim związane z mechanizmem utwierdzania się w przekonaniu, że „mój” system jest najlepszy, a system alternatywny ma minusy, ale również wynika z braku doświadczeń z innym sposobem płatności i problemami z wyobrażeniem sobie siebie w tym systemie.
- **Główne zalety używania gotówki.** Największe dostrzegane przez tę grupę zalety gotówki, to poczucie pewności, że można zapłacić nią wszędzie oraz poczucie pełnej kontroli nad wydatkami. Osoby nieposiadające konta charakteryzują się wysokim poziomem lęku, że nie starczy im pieniędzy do końca miesiąca (co jest zarówno związane z niskimi dochodami, jak i brakiem umiejętności zarządzania pieniędzmi). W związku z tym potrzebują strategii płacenia, która jest prosta w zastosowaniu, a jednocześnie skuteczna – gotówka głównie przez swoją fizyczność spełnia te wymagania.
- **Główne wady używania karty.** Wśród osób nieposiadających konta obserwuje się wiele obaw i negatywnych odczuć związanych z płaceniem kartą. Karta kojarzy się tym osobom z dużymi wydatkami, nad którymi trudno jest zapanować (nie widać, ile pieniędzy ubywa; można łatwo „popłynąć”). Dodatkowo, sama transakcja kartą wzbudza wiele obaw – osoby nieposiadające konta są przekonane o dużej częstotliwości występowania problemów podczas płacenia kartą (długo trwa, „zacina się”, łatwo można zostać oszukanym).

OSOBY POSIADAJĄCE KONTO

- **Dość pozytywne nastawienie do karty.** Osoby, które już weszły na pierwszy stopień zaawansowania bezgotówkowego, mają bardziej pozytywne podejście do płacenia kartą (potrafią spontanicznie wymienić więcej jej zalet oraz mniej wad niż osoby nie posiadające konta), a także są bardziej świadome istnienia pewnych wad gotówki – pomimo, że poza posiadaniem konta stosują obrót gotówkowy i w zasadzie nie używają karty.
- **Karta tylko w wyjątkowych sytuacjach.** Jednocześnie ich podejście do karty jest dość specyficzne (zdecydowanie inne niż osób, które na co dzień korzystają z karty) – traktują kartę przede wszystkim jako „koło ratunkowe”, wykorzystując ją głównie w sytuacjach „wyjątkowych”. Osoby te same stworzyły taką zasadę stosowania karty płatniczej przede wszystkim z obawy, że gdyby więcej płaciły kartą, to mogłyby nie zapanować nad swoimi wydatkami.
- **„Magiczna” zaleta karty.** Posiadanie konta przy jednoczesnym niepłaceniu kartą jest paradoksalnie formą oszczędzania pieniędzy dla tych osób – posiadanie konta zwiększa dystans między nimi a gotówką (pieniądze mniej kuszą), a mentalna blokada przed używaniem karty pomaga im mniej wydawać.



Postrzeganie zalet i wad gotówki i karty – osoby niekorzystające lub mało korzystające z obrotu bezgotówkowego – Cytaty

” Zalety gotówki , wady karty

„Gotówka jest podstawą, bo wszędzie zapłacę. Nie trzeba pamiętać PINu. Taniej jest płacić gotówką, bo sama karta kosztuje. A poza tym jeśli jest kredytowa, to kredyt kosztuje.” (emeryci, nieposiadający konta, Piotrków Trybunalski)

„W Biedronkach nie można płacić kartą. Myślę, że oni mają taką samą filozofię, jak ja, że karta jest ble i że jest z tym więcej problemów niż dobrego.” (renciści, nieposiadający konta, Warszawa)

„Wygoda płacenia kartą, to dla mnie nie jest żadna wygoda. Wręcz przeciwnie. To jest dla mnie stres, że coś niekontrolowanego dzieje się z tymi pieniędzmi.” (renciści, nieposiadający konta, Warszawa)

Gotówka – źródło kontroli finansów

„Kontrola jest nad tym, ile gotówki mamy w portfelu. Wyjeżdżam gdzieś z tysiącem, to widzę później, ile mi zostaje z dnia na dzień. Mam kontrolę bezpośrednią, wizualną. Bo kartą to można się rozbrykać.” (pracujący 40-50 lat, posiadający konto i mało korzystający z obrotu bezgotówkowego, Ostrowiec Świętokrzyski)

„Ja płacę gotówką. Lubię mieć pieniądze przy sobie. Nie ukrywam tego. Karta nie daje mi poczucia bezpieczeństwa finansowego, a jak mam gotówkę to mam poczucie, że mam pieniądze. Że mam te 1000 zł w kieszeni. Poza tym mnie ponosi fantazja na zakupach, także płacąc kartą pewnie dwa koszyki bym ze sobą targał. A to, że mam przy sobie 1000 zł, to nie znaczy, że mam je od razu wydać” (pracujący 40-50 lat, posiadający konto i mało korzystający z obrotu bezgotówkowego, Warszawa)

Gotówka – źródło kontroli finansów

„Jak się ma gotówkę w ręku, to się szasta tą gotówką. Także lepiej mieć na koncie i nie wyciągać z bankomatu wszystkiego, tylko po trochu.” (pracujący 40-50 lat, posiadający konto i mało korzystający z obrotu bezgotówkowego, Warszawa)

Karta – koło ratunkowe

„Karta to na wyjazdy jest dobra sprawa, bo jak się skończy kasa, to można sobie pociągnąć. Tak na czarną godzinę to jest dobre, żeby też nie wozić dużo kasy.” (pracujący 30-40 lat, nieposiadający konta, Warszawa)

„Kartą płatniczą zdarzyło mi się dwa razy zapłacić, bo nie miałam tyle gotówki w portfelu. Kartą płacę tylko, jak brakuje gotówki. Ale czasem nie biorę czegoś z półki, żeby mi wystarczyło gotówki – i to jest ta moja oszczędność.” (pracujący 40-50 lat, posiadający konto i mało korzystający z obrotu bezgotówkowego, Ostrowiec Świętokrzyski)

„Czasem jak idę do sklepu, to mi żona daje kartę, nawet nikt nie spojrzy, że to nie moja, zresztą w sklepiku u nas nikt nie robi problemu. Ale nie pójdę nigdy w życiu do supermarketu płacić kartą, jak nie znam sprzedawcy.” (renciści, nieposiadający konta, Warszawa)



Sposoby płacenia rachunków (1/2)

Na poczcie

- Forma dość chętnie wybierana mimo stosunkowo wysokiej opłaty manipulacyjnej (której większość jest świadoma), przede wszystkim ze względu na duże zaufanie do instytucji i pewność, że opłata zostanie zrealizowana (jest na to dowód w postaci kwitka ze stemplem).
- Zaletą płacenia na poczcie jest także to, że odpowiedzialność za prawidłowe zrealizowanie przekazu jest po stronie poczty, a nie klienta („jeśli coś nie dojdzie, to nie moja wina”).

W kasie danej instytucji

- Największą zaletą tej formy płatności jest brak opłat manipulacyjnych (lub minimalna opłata).
- Jednocześnie wada związana z koniecznością poświęcenia czasu na udanie się do danej instytucji jest dostrzegana tylko przez niektóre osoby pracujące z Warszawy. Dla większości respondentów nie jest to problemem.

Przelew przez Internet

- Większość osób (nawet nieposiadających konta bankowego) dostrzega wiele zalet tej formy płatności przede wszystkim: wygodę (można zrobić w każdym momencie – „kiedy mi pasuje”), niezależność (nie jest się ograniczonym przez godziny pracy instytucji) oraz brak lub niskie koszty finansowe (opłaty).
- Jednocześnie perspektywa wykonywania przelewów przez Internet wzbudza bardzo silny lęk zarówno związany z brakiem pewności, co do własnych umiejętności (obawa przed popełnieniem kosztownego błędu), jak i z brakiem zaufania do systemu informatycznego (np. wirusy, hakerzy, awarie systemów).

Przelew przez telefon

- Większość osób negatywnie ocenia możliwość zlecenia przelewów przez telefon, przede wszystkim dlatego, że jest to postrzegane jako: niebezpieczne (podawania danych osobowych osobie, której się nie widzi) i drogie (wymaga zaangażowania konsultanta).



Sposoby płacenia rachunków (2/2)

- Większość osób nie wie, na czym polegają zlecenie stałe i polecenie zapłaty, a także jakie są różnice między nimi.
- Częściej jednak kojarzone jest (przynajmniej z nazwy) zlecenie stałe, niż polecenie zapłaty.

Zlecenie stałe

- **Rozumienie.** Część osób w ogóle nie ma pomysłu, na czym polega zlecenie stałe; część natomiast prawidłowo kojarzy je z comiesięcznym opłacaniem rachunku przez bank.

Polecenie zapłaty

- **Rozumienie.** Zdecydowana większość respondentów nie zna prawidłowej definicji polecenia zapłaty – zazwyczaj jest to rozumiane albo jako zlecenie stałe (co miesiąc taka sama kwota jest przelewana z konta) albo jako jednorazowe zlecenie przelewu dokonywane osobiście (idę do okienka i „polecam zapłacić”).

- **Postrzeganie.** Ponieważ obie formy są stosunkowo mało znane i mylone, to badani podawali te same wady i zalety obu rozwiązań. W związku z niską znajomością tych form oraz ogólną obawą przed nowościami respondenci dostrzegali przede wszystkim wady tych sposobów płacenia rachunków, a w mniejszym stopniu zalety.

WADY

- ✓ Są one postrzegane jako dość drogie usługi, ponieważ większości osób wydaje się, że ktoś w banku co miesiąc musi pilnować tych płatności i je wykonywać osobiście za klienta banku. Dodatkowo części osób wydaje się, że polecenie zapłaty (po wytłumaczeniu co to jest) musi być droższe niż zlecenie stałe ze względu na zmienność kwoty (i co za tym idzie większy wysiłek banku).
- ✓ Wadą tego rozwiązania jest także brak możliwości odroczenia opłaty, co często jest ratunkiem dla domowego budżetu (rachunek zostanie zapłacony zgodnie z założoną datą, niezależnie od tego, czy dana osoba będzie tego chciała).
- ✓ Dla wielu osób te rozwiązania są mało pewne – nie ma się bezpośredniej kontroli nad tym, czy opłata została zrealizowana (trzeba i tak iść do banku i sprawdzić, czy rachunek został opłacony).

ZALETY

- ✓ Największą postrzeganą zaletą jest brak konieczności „zajmowania się” daną opłatą.



Sposoby płacenia rachunków – cytaty



Poczta – magia kwitka i stempla

„Chodzę na pocztę, bo mam potwierdzenie i jestem pewien, że to pójdzie. Wolę zapłacić z opłatą na poczcie i mieć tą pewność, a nawet jak coś nie pójdzie, to nie jest nasza wina, odpowiedzialność spada na panią na poczcie, a jak my coś źle zrobimy w Internecie, to jest nasza wina.” (pracujący 40-50 lat, posiadający konto i mało korzystający z obrotu bezgotówkowego, Warszawa)

„Najlepiej się czuję jak zapłacę rachunki sam i mam potwierdzenie i stemple. Na takie coś przez telefon to nigdy bym nie poszedł.” (pracujący 30-40 lat, nieposiadający konta, Warszawa)

Samodzielne płacenie – możliwość zarządzania terminami

„Ja nie wszystkie rachunki płacę regularnie – tylko jest taki delikatny poślizg, np. dziś upływa termin, a ja rentę pojutrze dostanę, to pojutrze zapłacę. Bank to by skrupulatnie, zgodnie z datą na rachunku przelewał, a ja mogę sobie płacić wedle własnych możliwości.” (renciści, nieposiadający konta, Warszawa)

Polecenie zapłaty

„Polecenie zapłaty to jak się konto ma, to się poleca zapłacić. I to jest takie polecenie, tak mi się wydaje.” (emeryci, nieposiadający konta, Warszawa)

„Polecenie zapłaty to kiedy idę z kwitkiem do kasy na pocztę i mówię, że chciałabym zapłacić taką kwotę na konto danej firmy. [...] Zlecenie stałe to się robi w banku, ale też nie jest darmowe. Chyba tyle samo co na poczcie kosztuje.” (renciści, nieposiadający konta, Warszawa)

„[Po wytłumaczeniu przez moderatora czym jest polecenie zapłaty] No to w tym poleceniu zapłaty Stoen musi poinformować bank, ile mają wysłać. Mnie poinformować jaką kwotą jestem obciążony. Potem ja muszę to sprawdzić, czy dobrze pobrali. Po co tak? Lepiej samemu płacić, bo się kontroluje lepiej. Poza tym wolę sama zrobić, niż płacić 5 zł za to, że oni to zrobią. No co – za dwa złote będą takie coś robić?” (pracujący 40-50 lat, posiadający konto i mało korzystający z obrotu bezgotówkowego, Warszawa)



BARIERY PRZED ZAŁOŻENIEM KONTA BANKOWEGO



Barierzy związane z założeniem konta – wprowadzenie

- **Główne bariery przed założeniem konta bankowego to:**
 1. Zbyt dużo kosztów (ekonomicznych i psychologicznych), za mało zysków przy posiadaniu konta
 2. Zbyt niskie dochody – zarówno obiektywne, jak i subiektywne
 3. Obawa przed nowymi technologiami
 4. Brak zaufania do instytucji finansowych
 5. Silne natężenie postawy związanej z kultem gotówki.
- Natężenie poszczególnych barier jest różne u różnych grup osób – dlatego trudno jest wskazać jedną najważniejszą barierę związaną z założeniem konta.

Poszczególne bariery są omówione szczegółowo na kolejnych stronach

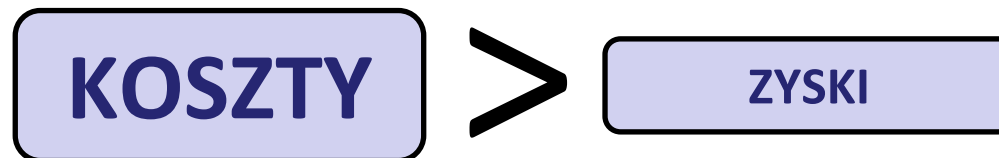
- Osoby nieposiadające konta ogólnie charakteryzują się:
 - ✓ **Małą umiejętnością zarządzania pieniędzmi** – sami o sobie mówią, że nie radzą sobie z planowaniem budżetu, w związku z czym muszą stosować dużo prostych strategii ułatwiających im codzienne funkcjonowanie (np. dzielenie pieniędzy na kupki, branie na zakupy tylko określonej kwoty); część osób na tyle słabo radzi sobie z kwestiami finansowymi, że przerzuca obowiązek prowadzenia finansów gospodarstwa domowego na innych domowników;
 - ✓ **Dość wysokim poziomem lęku** – boją się zarówno brania odpowiedzialności (co wiąże się także z niechęcią do samodzielnego wykonywania operacji finansowych), jak i wszelkich nowych rozwiązań (długo się ich uczą, nie rozumieją ich – często są zmuszani lub zachęceni przez inne osoby do korzystania z nowinek, muszą być jednak prowadzeni przy tym „za rękę”) – co widać przy ich historiach korzystania z telefonów komórkowych, korzystania z komputera i Internetu.

” „Nie mam konta. Mnie by pewnie ciągle okradano, bo ja nie mam do czynienia z pieniędzmi w ogóle. Dlatego to zrzuciłam na mojego syna. Był pewnie nie wiedział co się dzieje, a potem by się okazało, że nie mam pieniędzy. Mam taką trudność, że mój umysł nie zajmuje się takimi rzeczami.” (pracujący 30-40 lat, nieposiadający konta, Warszawa)



Zbyt dużo kosztów, za mało zysków (1/3)

- Wejście na pierwszy stopień zaawansowania bezgotówkowego, czyli założenie konta w banku wiąże się przede wszystkim z dwoma typami kosztów:
 - ✓ Koszty ekonomiczne – wszystkie opłaty bankowe (np. za prowadzenie konta, za przelew, za wydanie karty) → patrz następna strona
 - ✓ Koszty psychologiczne – zarówno behawioralne (związane z koniecznością zmiany przyzwyczajeń i zachowań), jak i emocjonalne (związane z koniecznością zmiany swojej postawy i przekonań nt. własnego systemu zachowań oraz negatywnymi odczuciami wynikającymi ze tej zmiany) → patrz następna strona.
- **Decyzja o założeniu konta jest wynikiem bilansu powyższych kosztów i potencjalnych zysków**, które również mogą być ekonomiczne (związane z kosztami obrotu gotówkowego), jak i psychologiczne (np. wzrost poczucia bezpieczeństwa).
- **Większość osób nie robi obiektywnego i pełnego bilansu**, opiera się raczej na własnych odczuciach i przekonaniach (bez faktycznej weryfikacji prawdziwości kosztów i zysków). Istnieje jednak mała grupa osób, które w sposób racjonalny (opierając się na obiektywnych wskaźnikach) podejmuje decyzje o niezakładaniu konta bankowego – robią bilans wszystkich kosztów i zysków związanych z posiadaniem i nieposiadaniem konta, a gdy koszty przewyższają zyski, to konta nie zakładają.





Zbyt dużo kosztów, za mało zysków (2/3)

1. BRAK ZYSKÓW EKONOMICZNYCH

- W przypadku części osób bilans opiera się tylko na racjonalnym rozważeniu kosztów i zyskach ekonomicznych. Obiektywnie koszty związane z prowadzeniem konta są wyższe niż koszty związane z obrotem gotówkowym, gdyż:
 - ✓ Osoby te nie płacą samodzielnie rachunków lub płacą je w punktach nie pobierających opłat manipulacyjnych, np. czynsz płacony w kasie spółdzielni; bezpośrednio u inkasenta spisującego liczniki mediów.
 - ✓ Oferty banków w miejscowościach zamieszkania są mało atrakcyjne (wiążą się ze stosunkowo wysokimi opłatami bankowymi).
- Osoby już na tym poziomie (nawet nie rozważając kolejnych kosztów i zysków) dochodzą do wniosku, że założenie konta po prostu im się nie opłaca finansowo.

2. DUŻE KOSZTY PSYCHOLOGICZNE

- Duża grupa osób w ogóle nie rozważa zysków i kosztów ekonomicznych, co wynika z:
 - ✓ Poczucia, że bilans ten dotyczy bardzo małych kwot i ewentualna oszczędność nie będzie odczuwalna (postawa lekceważąca wobec małych oszczędności).
 - ✓ Brak świadomości realnych kosztów i zysków – osoby te nie potrafią oszacować, czy zyskałyby, czy straciły (nie wiedzą, jakie są koszty ich obrotu gotówkowego i jakie byłyby koszty, gdyby przeszli na system bezgotówkowy). Dodatkowo, obecne opłaty są stałą częścią miesięcznego budżetu (są „wpisane” w budżet), więc są mniej odczuwalne.
- Osoby te widzą natomiast duże koszty psychologiczne związane z zmianą swojego systemu codziennego funkcjonowania, gdyż w ich przekonaniu:
 - ✓ Jeśli założą konto i zaczną korzystać z płatności bezgotówkowych, to stracą wiele „rozrywek” dnia codziennego oraz możliwości kontaktów społecznych (wizyta listonosza, spacer do gazowni lub spółdzielni, rozmowa z innymi ludźmi w kolejce, itp.).
 - ✓ Jeśli założą konto i nadal będą w pełni korzystać z obrotu gotówkowego, to dojdzie im koszt pójścia do banku i wybrania pieniędzy lub nauczania się nowych umiejętności, np. korzystania z bankomatu.
- Dodatkowo, czas poświęcony na płacenie rachunków nie jest postrzegany jako koszt – większość osób nie ma potrzeby zyskania dodatkowego czasu przechodząc na system bezgotówkowy, a wręcz nie chce go zyskać, bo nie wiedziałaby, co z nim zrobić.



Zbyt dużo kosztów, za mało zysków (3/3)

- Samo założenie konta daje bardzo mało korzyści (a nawet w odczuciu badanych zwiększa koszty). Zyski z posiadania konta pojawiają się, gdy osoba zaczyna korzystać z różnych możliwości, które daje konto (np. możliwość płacenia kartą, wykonywania przelewów).
- Natomiast korzystanie z tych możliwości wymaga zmiany całego swojego systemu obrotu pieniędzmi (zarówno robienia zakupów, jak i płacenia rachunków), a jednocześnie wiąże się z koniecznością nauczenia się nowych umiejętności (co często wzbudza obawę „czy sobie poradzę?”):
 - ✓ Zmiana miejsc robienia zakupów na takie, gdzie można płacić kartą (większość osób obecnie bardzo często robi zakupy na bazarkach, targach, w małych sklepikach, gdzie nie ma możliwości płacenia inaczej niż gotówką).
 - ✓ Zmiana miejsc płacenia rachunków (dla wielu osób, szczególnie emerytów i rencistów, obecny system płacenia rachunków jest formą wypełniania codziennego czasu i możliwością spotkania się z innymi osobami).
 - ✓ Zdobywanie umiejętności płacenia kartą, wybierania pieniędzy z bankomatu, zlecenia przelewu, itp.





Zbyt dużo kosztów, za mało zysków – cytaty



Konto – koszty

„Żadnych korzyści finansowych nie ma – nie miałam żadnego oprocentowania, jak miałam konto, a były dość wysokie opłaty za konto i kartę.” (emeryci, nieposiadający konta, Warszawa)

„U mnie opłata za konto najpierw była 2 zł, potem 3 zł, potem 6 zł i sobie powiedziałem: ‘ja Wam darmo nie będę dawał!’ Chociaż to są grosze, ja mam za to dwa piwa.” (renciści, nieposiadający konta, Piotrków Trybunalski)

Konto – dodatkowy kłopot

„Wygodnie jest jak listonosz przychodzi do domu – nie muszę wychodzić. Jak mnie nie ma to u sąsiadki zostawi. A w banku to są kolejki, żeby wziąć pieniądze.” (emeryci, nieposiadający konta, Piotrków Trybunalski)

„Trzeba iść do tego banku, a czasami się nie chce. Kolejki w banku są – kolejek nie ma tylko w tych bankach, które mają wysoką prowizję. I są problemy jak chce się coś załatwić w banku przez telefon – trzeba podać to i to, potem cię przełączają, trzeba podać jakiś numer, to wszystko jest takie wkurzające. Ja bym chciał porozmawiać z żywą osobą, nie chcę rozmawiać z automatem.” (pracujący 30-40 lat, nieposiadający konta, Piotrków Trybunalski)

Aspekt społeczny obrotu bezgotówkowego

„Jak się nie ma konta, to zawsze jest okazja, żeby wyjść. Spotkać się na mieście z kolegami, porozmawiać. Dla mnie w tej chwili będąc bez zatrudnienia, jest przyjemnie wyjść i sobie te opłaty porobić. Ale może przyjdzie taka sytuacja, że będę bardziej przywiązana do domu i wtedy ta bankowość internetowa może być rozwiązaniem.” (renciści, nieposiadający konta, Piotrków Trybunalski)

„Ja płacę wszystko na pocztę, jeden dzień poświęcam w miesiącu, odstoję z godzinkę czasu. Koszty są 1-3 złote różnicy, niż jakbym siedział w domu mając kartę i Internet. Płacę prąd, gaz, czynsz. Telefon mam za darmo, bo płacę w Idei. Koszty moich rachunków nie przekraczają, bądź przekraczają o złotówkę koszt posiadania karty – a to jest 10 zł. Nie przywiązuję do tego wagi.” (pracujący 30-40 lat, nieposiadający konta, Warszawa)

„Ja w zasadzie nie robię dużych zakupów – chodzę często do sklepu, bo lubię wychodzić z domu. Kupuję w mniejszych ilościach i mało płacę jednorazowo, choć pewnie w tygodniu te 200 zł się wydaje.” (renciści, nieposiadający konta, Warszawa)



Zbyt niskie dochody

- Silną deklarowaną barierą przed założeniem konta i otrzymywaniem emerytury/renty/pensji bezpośrednio na konto jest posiadanie zbyt małych dochodów:
 - ✓ **Obiektywnie niskie dochody.** W przypadku części osób bariera ta jest rzeczywiście obiektywna – ich legalny dochód jest na tyle niski (np. renciści), że często starcza tylko na pokrycie 1-2 rachunków.
 - ✓ **Subiektywnie niskie dochody.** Natomiast u innych osób postrzeganie dochodu jako zbyt niskiego na założenie konta jest związane przede wszystkim z ich stylem wydawania pieniędzy charakteryzującym się tym, że lubią dużo wydawać i przychodzi im to z łatwością, nie potrafią oszczędzać i planować swoich wydatków, a w konsekwencji cały czas brakuje im pieniędzy (oszczędzanie jest umiejętnością w dużym stopniu niezależną od ilości pieniędzy – ta grupa nie posiada tej umiejętności).
- Ponieważ miesięczne dochody są w całości wydawane w danym miesiącu i nie zostają żadne nadwyżki, które mogłyby stanowić oszczędności, to posiadanie konta wydaje się osobom z tej grupy zbędne. Dodatkowy koszt związany z wyjęciem pieniędzy z banku, koszty obsługi konta, przy jednoczesnych zerowych zyskach (zarówno brak zysków finansowych, jak i zysków behawioralnych) wydają się niewarte zainteresowania i poświęcania czasu na zakładanie i posiadanie konta w banku.

„Posiadanie konta się nie opłaca, dlatego że nie dostanę z konta całej kwoty, jaką dostaję co miesiąc renty. Tylko bank mi pozabiera pewne kwoty na różne opłaty. Poza tym tych pieniędzy jest tak mało, że i tak bym je od razu wybrała z konta.” (renciści, nieposiadający konta, Warszawa)

„Jakbym miał większą sumę i większe wpływy, to chętnie bym skorzystał z konta. Ale te grosze co mam, to nie mogę dać komuś zarabiać. Po prostu mnie nie stać. Kolega ma konto w PKO i płaci miesięcznie 12 zł. To rocznie jest 150 zł. To przy mojej emeryturze 1000 zł to jest spory uszczerbek.” (emeryci, nieposiadający konta, Piotrków Trybunalski)

„Nie dysponuję aż taką gotówką, żeby zakładać konto. Pewnie się opłaca jak się ma gdzieś ze 3-4 tysiące miesięcznie. 3 tysiące jakbym miał, to może bym sobie mógł coś odkładać.” (emeryci, nieposiadający konta, Warszawa)

„Przechowywanie pieniędzy w banku jest dla mnie lepsze jak to są duże pieniądze. Ale takie pieniądze do podstawowego życia to lepiej żywa gotówka. Jakbym miała oszczędności, to bym trzymała w banku, bo w razie włamania to w domu można wszystko stracić.” (pracujący 30-40 lat, nieposiadający konta, Piotrków Trybunalski)



Obawa przed nowymi technologiami

- Grupa osób nieposiadających konta charakteryzuje się **stosunkowo dużym lękiem przez nowymi technologiami i rozwiązaniami**. Korzystają oni z nowych technologii, starają się je opanować i nauczyć z nich korzystać (często za namową najbliższej rodziny), jednak obserwuje się u nich dość wysoki poziom obaw, że przy korzystaniu z technologii coś może się wydarzyć, nie udać.
- **Poziom lęku wzrasta wraz ze wzrostem ważności zadania do wykonania**, np. mniejszy lęk wzbudza uczenie się poszukiwania informacji w Internecie (bo to co może się zdarzyć, to tylko to, że się ich nie znajdzie), większy natomiast – przy zamawianiu produktów przez Internet (bo można zamówić zły produkt, ktoś ukradnie dane osobowe, itp.).
- Obawa przed nowymi technologiami obejmuje także lęk przez korzystaniem z bankomatu, robieniem samodzielnych przelewów i płaceniem kartą w sklepie. Z jednej strony wynika to z obawy, że sobie nie poradzą (coś źle zrobią i stracą pieniądze), z drugiej – z niedoskonałości systemów, które mogą zawieść lub zostawać złamane przez hakerów. W związku z tym **jedną z blokad założenia konta jest poczucie trudnego dostępu do własnych pieniędzy** – najbezpieczniejsza i najpewniejsza droga to dla tych osób wybranie pieniędzy bezpośrednio w banku, ale wiąże się ona z koniecznością wykonania dodatkowych czynności oraz poświęcenia czasu na stanie w kolejce; inne sposoby (wybranie pieniędzy w bankomacie, zapłacenie kartą) wydają się dużo bardziej niebezpieczne.

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

„Ta bankowość internetowa cały czas idzie do przodu. Są zmiany. Te systemy się zmieniają, zmienia się słownictwo. I starszy człowiek nie jest w stanie na bieżąco śledzić. Jeśli ktoś nie ma na bieżąco kontaktu z ludźmi i nie aktualizuje wiedzy, to nie jest to łatwe. Ja korzystam z Internetu, ale tam się za dużo zmienia. Trzeba pobierać odpowiednie aplikacje, programy.” (reńciści, nieposiadający konta, Piotrków Trybunalski)

„Mąż opłaty robi przez Internet, ale ja nie wiem jak to się robi. Nie raz patrzyłam, ale to jest dla mnie tak skomplikowane, że nie wiem.” (reńciści, nieposiadający konta, Warszawa)

„Szwagier mnie namówił 4 lata temu, żebym miał komórkę – wie, że do nowości nie podchodzimy z entuzjazmem, no ale się przekonał. Komputer też trochę – jak mi syn nastawi, to wiem, gdzie kliknąć – pogodę sprawdzić, na gadu-gadu napisać czy coś tam poszukać.” (emeryci, nieposiadający konta, Warszawa)



Brak zaufania do instytucji finansowych

- Osoby nieposiadające konta charakteryzują się brakiem zaufania do instytucji finansowych, który często jest związany z silnymi negatywnymi przekonaniami na temat banków:
 - ✓ **Nie istnieją tanie lub bezpłatne usługi bankowe** – osoby te są przekonane, że pomimo oferowania przez banki różnych bezpłatnych usług (np. darmowe prowadzenie konta, darmowe przelewy), to każda oferta bankowa ma ukryte koszty, które trzeba będzie ponieść
 - ✓ **Bank dba tylko o własne interesy** – zdaniem tych osób instytucjom finansowym zależy tylko na własnych zyskach, nie dbają o dobro klienta – bank chce zarobić jak najwięcej, obracając pieniędzmi swoich klientów, nie dając im nic w zamian
 - ✓ **Bank może łatwo splajtować lub „zniknąć”** – wiele osób nieposiadających konta uważa, że rynek bankowy jest mało stabilny (banki „pojawiają się” i „znikają”), przez co ich pieniądze w banku nie byłyby bezpieczne – łatwo można by je stracić
 - ✓ **Częste kradzieże w bankach** – część osób jest przekonana o tym, że pieniądze są mniej bezpieczne w banku niż w ich domu, gdyż kradzieże z kont (zarówno zwykłych, jak i internetowych) zdarzają się bardzo często, a jednocześnie, ich zdaniem, banki nie poczuwają się do odpowiedzialności za utracone pieniądze.
- Podejście do banków jest częścią ogólnego podejścia tych osób do państwa i innych instytucji – mają one silne poczucie, że wszelkie instytucje nie działają na korzyść jednostek, ale „żerują” na nich. Rodzi to dychotomię ja-oni, gdzie nie ma możliwości, żeby obie strony zyskały na współpracy – jeśli jedna strona zyskuje, to druga musi stracić.
- Wśród tych osób dość powszechne jest zjawisko tzw. teorii spiskowych (czego przykładem są powyższe przekonania) – osoby te poszukują zawsze „drugiego dna”, nawet tam, gdzie go nie ma. Dlatego też silniej niż przeciętnie działają na nie informacje negatywne – łatwiej je wyłapują i zapamiętują, przypisują im wyższą wagę, chętniej dzielą się nimi z innymi.
- Dodatkowo, osoby o silnej niechęci do instytucji finansowych uważają, że założenie konta jest jednym z elementów wejścia w system nadzoru jednostki przez instytucje, gdzie traci się anonimowość swoich działań oraz daje się możliwość obserwowania swoich kroków przez zewnętrzne instytucje. U części osób takie podejście wynika z głęboko zakorzenionego światopoglądu (nastawienie antysystemowe), a u części – z chęci ukrycia swoich dochodów (np. praca na czarno, wynajem mieszkania na czarno, unikanie zobowiązań wobec Urzędu Skarbowego).
- Duży problem stanowią także skomplikowane umowy bankowe – długie, z dużą ilością paragrafów, które wzmacniają poczucie, że bank chce oszukać klienta (kruczki, haczyki, itp.).



Brak zaufania do instytucji finansowych – cytaty

” Nieuczciwość banków

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

„Z tego, co się nieraz słyszy z reklam, to są banki, gdzie jest 0 zł, ale to nie jest prawda. Zawsze są jakieś opłaty manipulacyjne, czy dodatkowe ubezpieczenie. Bank musi mieć zyski, zawsze sobie jakoś zrekompensuje te debety.” (emeryci, nieposiadający konta, Piotrków Trybunalski)

„Každy bank to dla mnie lichwa. Oprocentowanie kredytu jest wysokie. Brałem kredyt i powiedziałem, że drugi raz nie wezmę. Poza tym banki dbają tylko o to, żeby jak najwięcej zarobić i są skomplikowane zasady – ten, co bierze kredyt, to nie wie, na jakich zasadach. To, co jest najważniejsze jest drobnym druczkiem albo w domyśle. Taka szulerka dla mnie.” (emeryci, nieposiadający konta, Warszawa)

„Co chwila się zdarza, że pracowniczka banku naciągnęła swoich klientów na półtora miliona, bo miała kontrolę nad ich danymi. (...) I korespondencja z banku, która przychodzi do domu ma wszystkie dane, saldo, numer konta – co więcej trzeba? Tylko przyciąć się, w łeb dać i do banku po kasę. To jest niebezpieczeństwo.” (renciści, nieposiadający konta, Warszawa)

Bezpieczeństwo w domu

„Zwykle kradzieże do mieszkań, to nie słyszałem, żeby się zdarzały, może w większych miastach. Ale teraz są te kradzieże z konta. Oni [złodzieje] mają takie możliwości, że mają aparaty słuchowe i on stoi z daleka, i nagrywa jakie numery ja wbijam na bankomacie, i mają tam te karty i produkują fałszywe karty. W domu to nie ma takiej opcji, żeby rencistę ktoś okradł, bo u nas nic nie ma – tam, gdzie są piękne drzwi jest co kraść.” (renciści, nieposiadający konta, Piotrków Trybunalski)

Zaufanie do osób poza bankami

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

„Jak mnie teraz obsługuje tylko listonosz, to jestem bardziej anonimowa. Tylko listonosz i ja mamy dostęp do moich pieniędzy, co sobie bardzo cenię. Tylko listonosz wie, jaką kwotę mi przynosi, a ja wiem, na co i ile przeznaczam w swoim gospodarstwie domowym.” (renciści, nieposiadający konta, Piotrków Trybunalski)



Kult gotówki

- Kolejnym czynnikiem wpływającym na niechęć do założenia konta jest wyznawany przez część osób „kult gotówki” – czyli przekonanie o tym, że jedyne prawdziwe pieniądze, które mają wartość to gotówka, natomiast wszelkie wirtualne pieniądze nie mają wartości. W związku z tym osoby charakteryzujące się wysokim poziomem „kultu gotówki” uważają, że stan konta jest „prawdziwy”, jeśli bank ma tyle samo pieniędzy w gotówce w swoim sejfie (wirtualne pieniądze muszą mieć pokrycie w gotówce). Osoby te nie rozumieją idei umowności pieniądza – traktują banknot jako przedmiot wartościowy, a nie przedmiot o umownej wartości.
- Gotówka wzbudza wśród tych osób bardzo pozytywne odczucia:
 - ✓ **Przyjemność związaną z „namacalnym” posiadaniem pieniądza**, który można liczyć, oglądać, przekładać
 - ✓ **Poczucie bezpieczeństwa** związane z przekonaniem, że tylko gotówką można wszędzie zapłacić (poczucie bezpieczeństwa jest także wzmacniane przez fakt, że widzę, ile mam)
 - ✓ **Poczucie wolności, niezależności** – mając gotówkę, można ją dowolnie rozporządzać, a przy tym nie ma ograniczeń zarówno związanych z awaryjnością technologii (np. zepsuty terminal), jak i wynikających z barier narzuconych przez innych (np. płatność kartą od 10 zł).
- Pozytywna postawa i emocjonalne przywiązanie do gotówki sprawiają, że osoby te nie chcą zakładać konta, gdyż wiąże się to z „oddaleniem” gotówki od siebie i powierzeniem jej w inne ręce.
- Dodatkowo operowanie gotówką wiąże się z łatwością kontroli wydatków – ponieważ widać wydawane pieniądze, łatwo je policzyć, więc łatwiej jest też zapanować nad wydatkami i ilością jednorazowo wydawanych pieniędzy.

„Lubię mieć pieniądze – mając je w portfelu mam poczucie wolności. Bo bez pieniędzy nie ma wolności.” (emeryci, nieposiadający konta, Warszawa)

„Lubię patrzeć na te pieniądze, pogłaskać je, patrzeć jak rośnie, jak sobie odkładam – to mnie motywuje.” (pracujący 30-40 lat, nieposiadający konta, Warszawa)

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

„Jak listonosz przyniesie, to się czuje tą gotówkę w ręku. Pełna kontrola. Jak dostaję to reguluję podstawowe opłaty, a resztę rozkładam na resztę miesiąca na kupki.” (emeryci, nieposiadający konta, Warszawa)



BARIERY PRZED INTENSYWNYM KORZYSTANIEM Z PŁATNOŚCI BEZGOTÓWKOWYCH



Barierę związane z intensyfikacją korzystania z płatności bezgotówkowych - wprowadzenie

- Istnieją trzy **główne grupy barier** związane z intensyfikacją korzystania z płatności bezgotówkowych:

1. Problem z kontrolą wydatków przy korzystaniu z płatności bezgotówkowych
2. Lęk przed wykonywaniem transakcji kartą oraz za pomocą przelewów
3. Brak wiedzy o mechanizmach działania płatności bezgotówkowych oraz szereg fałszywych przekonań na ten temat.

Poszczególne bariery są omówione szczegółowo na kolejnych stronach

- Bardzo często podawane są także takie powody niekorzystania z obrotu bezgotówkowego jak:

- ✓ Brak możliwości płacenia kartą w różnych miejscach
- ✓ Minimalna kwota płatności kartą w wielu punktach
- ✓ Brak możliwości nauczenia się różnych umiejętności w Internecie lub problemy z dostępem do internetu (bo dzieci zajmują komputer, bo nie ma czasu, itp.)

- Jednak są to w dużym stopniu racjonalizacje zachowania, a nie realne przyczyny, gdyż często sytuacja pozwala skorzystać z obrotu bezgotówkowego (np. zapłacić za większe zakupy w supermarkecie), a osoby te i tak sięgają po gotówkę.

- Wśród osób posiadających konto, ale prawie niekorzystających z obrotu bezgotówkowego obserwuje się dwa podejścia:

- ✓ Część osób jest bardzo podobna mentalnie do grupy nieposiadających konta – charakteryzuje je podobnie **niska sprawność w zarządzaniu swoimi pieniędzmi** oraz **bardzo wysoki poziom lęku**. Ich wejście na pierwszy stopień zaawansowania wynikało z **przymusu – pracodawca nie pozostawił im wyboru i wymusił założenie konta**. U tych osób bariery wejścia w płatności bezgotówkowe są bardzo rozbudowane, silne i w konsekwencji trudne do przełamania.
- ✓ Jest także grupa osób, która ma nieco bardziej pozytywne nastawienie do bezgotówkowego obrotu pieniądza – **te osoby próbowały już płacić za pomocą karty lub wykonać przelew w Internecie**. U tych osób występują wybrane bariery i nie są one aż tak silnie zakorzenione.



Problem z kontrolą wydatków

- Osoby, które weszły już na pierwszy stopień obrotu bezgotówkowego i założyły konta, nie mają już tak silnego kultu gotówki jak osoby nieposiadające konta, ale nadal **traktują gotówkę jako najlepszy sposób na kontrolę własnych wydatków**.
- U tych osób nie obserwuje się skrajnie negatywnego podejścia do kart płatniczych – zaakceptowały je już jako formę płatności w sytuacjach awaryjnych, jednak nie są w stanie przekonać się do niej w codziennym funkcjonowaniu. Wynika to przede wszystkim z tego, że obrót gotówkowy jest dużo łatwiejszym sposobem zarządzania pieniędzmi niż obrót bezgotówkowy:
 - ✓ **ułatwia im planowanie wydatków w perspektywie całego miesiąca przez fizyczny podział gotówki**
 - ✓ **umożliwia proste ograniczanie siebie w sytuacji codziennych zakupów** (posiadana przy sobie kwota gotówki nakłada limit jednorazowych wydatków).
- Wydaje im się, że gdyby płacili w sklepie kartą, to wydaliby zdecydowanie więcej pieniędzy kupując więcej niż zaplanowali – bo nie będą mieli zewnętrznego ogranicznika. **Nie wierzą, że bez fizycznego ograniczenia samego siebie dadzą radę powstrzymać się od wydania większej ilości pieniędzy.**
- Dodatkowo karta bardzo silnie kojarzy im się z szaleństwem wydawania, szastaniem pieniędzmi – niekontrolowanym wydawaniem pieniędzy. W związku z tym **wiele osób narzuciło sobie mentalną blokadę korzystania z karty i bronią się one przed wyrobieniem w sobie nawyku wyciągania karty w sklepie** (żeby na pewno nie wpaść w szaleństwo zakupów).
- Po kartę sięgają tylko w nagłym przypadku (brak gotówki, a przymus kupienia czegoś, np. paliwa na stacji benzynowej) lub gdy planują większe zakupy i mentalnie nastawiają się na płacenie kartą – wtedy mają poczucie, że zakup ten mimo użycia karty jest kontrolowany i łatwo jest im zapamiętać ile „zeszło z karty”.

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

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

„Zapłacę kartą w jednym drugim, trzecim sklepie i później się gubię, nie wiem, ile mam na koncie.” (pracujący 40-50 lat, posiadający konto i mało korzystający z obrotu bezgotówkowego, Warszawa)



Lęk przed wykonywaniem transakcji

- Dużą barierą intensyfikacji obrotu bezgotówkowego jest silny lęk przed procesem wykonywania transakcji kartą w sklepie lub wykonywania przelewu, który jest związany z następującymi elementami:
 - ✓ **Obawa, że coś źle się zrobi** (wpisze nieodpowiednie dane, poda nieodpowiedni kod, zapomni się PINu) – związana w dużej mierze z niskim poziomem umiejętności korzystania z nowych technologii; częściej występuje to u osób starszych, które mają mniej doświadczeń z techniką
 - ✓ **Lęk, że osoba wykonująca transakcję pomyli się lub oszuka** – częściej obawa ta występuje w przypadku robienia zakupów, kiedy kasjer może wpisać złą kwotę na terminalu, dwukrotnie pobrać tą samą należność, itp.
 - ✓ **Obawa przed awariami systemu** – osoby te są bardzo wyczulone na przypadki, gdy nie działał system płatności w sklepie i osoba przy kasie była narażona na nieprzyjemne spojrzenia i komentarze innych osób w kolejce, mogła zostać posądzona o brak środków na karcie, a dodatkowo wydłużał się czas oczekiwania do kasy; obawa ta dotyczy także robienia przelewów – osobom tym często wydaje się, że gdy w trakcie wykonywania przelewu nastąpi awaria systemu, to pieniądze nie trafią do odbiorcy, ale znikną z konta
 - ✓ **Obawa przed kradzieżą wirtualną** (z kart i kont internetowych) – podobnie jak osoby nieposiadające konta, ta grupa ma przekonanie, że kradzieże wirtualne są bardzo częste – działa dużo hakerów włamujących się na konta, jest wiele osób skanujących i podrabiających karty
 - ✓ **Brak pewności, czy na koncie jest wystarczająca ilość środków** – problem szczególnie dla osób młodych, które często nie mają płynności finansowej i obawiają się, że może okazać się przy kasie w sklepie, że na ich koncie jest za mało środków na pokrycie rachunku i sytuacja robi się nieprzyjemna i żenująca.
- Osoby te nie próbują walczyć z tymi lękami, nie mają wewnętrznej i zewnętrznej potrzeby nauczenia się korzystania z bezgotówkowych form płatności. Najprostszym rozwiązaniem jest to, które wybierają – płacenie gotówką zarówno za zakupy, jak i przy opłatach rachunków.



Lęk przed wykonywaniem transakcji – cytaty

- ” „Jak kiedyś chciałam zapłacić kartą, to mieli problem, że nie mogli się połączyć. Głupia sytuacja, bo stoję i traktują mnie, jakbym nie miała pieniędzy na koncie.” (młodzi 18-24 lata, posiadający konto i mało korzystający z obrotu bezgotówkowego, Warszawa)
- „Ja robię opłaty przy kasie w Tesco, a jak mnie nie ma i się przypomni mężowi, to zrobi z Internetu. A ja się boję, że on ma zawirusowany laptop i te pieniądze gdzieś znikną.” (pracujący 40-50 lat, posiadający konto i mało korzystający z obrotu bezgotówkowego, Warszawa)
- „Nie korzystam z konta przez Internet ze względu na bezpieczeństwo, bo klikam sobie w moje konto i ktoś przejmuje dostęp do niego, do moich danych i może tam wejść, kiedy chce. Są kradzieże hasła i wyczyszczenie kont – mój kolega tak miał, że mu zniknęło trochę pieniążków.” (młodzi 18-24 lata, posiadający konto i mało korzystający z obrotu bezgotówkowego, Ostrowiec Świętokrzyski)
- „Nie korzystam z przelewów przez Internet, bo bardzo się boję. Córka mnie namawia, mąż mnie namawiał, ale boję się, bo w końcu tyle tych rachunków jest. Nastraszył mnie szwagier z Włoch: ‘Słuchaj najlepiej weź sobie kartę kredytową i z tej karty rób opłaty, żeby nikt na konto twoje ci nie wszedł’. Mówią, że to wygoda – człowiek siedzi w domu, podłącza tego czipa, czy jakieś tam PINy i nie musi wychodzić z domu. Ale jest taka obawa, że ktoś wejdzie mi na to konto.” (pracujący powyżej 55 lat, posiadający konto i mało korzystający z obrotu bezgotówkowego, Ostrowiec Świętokrzyski)
- „Ja mam zawsze problemy, że ktoś może mi się włamać na konto, choć mi mówili, że nie ma takiej możliwości. Wystarczy ktoś nieuczciwy, kto administruje, nieuczciwy pracownik banku.” (pracujący powyżej 55 lat, posiadający konto i mało korzystający z obrotu bezgotówkowego, Warszawa)



Brak wiedzy o obrocie bezgotówkowym

- Osoby niekorzystające z kart i przelewów mają niską wiedzę na temat obrotu bezgotówkowego, jak i mają wiele fałszywych przekonań na ten temat:
 - ✓ **„Na każdej karcie można zrobić debet”** – silne przekonanie, że banki bez wiedzy klienta umożliwiają zrobienie debetu przy płatności kartą, a przez to bardzo łatwo jest wpaść w długi;
 - ✓ **„Podczas płacenia kartą klient płaci prowizję”** – część osób uważa, że przy płatności kartą klient jest obciążany dodatkową opłatą, np. za przelew pieniędzy z ich banku na konto sklepu;
 - ✓ **„Płacąc kartą udostępnia się sklepowi swoje dane osobowe oraz numer konta bankowego”** – niekiedy pojawiało się przekonanie o braku anonimowości przy transakcjach bezgotówkowych oraz dużym niebezpieczeństwie przekazania swoich danych podczas płacenia osobom trzecim, np. właścicielom sklepu (które potem mogą albo nagabywać, przysyłać swoje oferty lub udostępnić jeszcze kolejnym osobom lub firmom dane danej osoby);
 - ✓ **„Karty kredytowe mają od razu bardzo wysokie oprocentowanie”** – brak wiedzy o sposobie działania kart kredytowych, przekonanie, że odsetki naliczane są niemal od pierwszej chwili po wykonaniu transakcji i są one bardzo wysokie;
 - ✓ **„Gdy płaci się przez Internet, to nie ma się żadnego dowodu wpłaty”** – część osób jest przekonana, że w przypadku opłaty przez internet albo nie ma potwierdzenia, albo potwierdzenie dokonania przelewu internetowego nie jest uznawane jako pełnowartościowe potwierdzenie i w razie problemów z zapłatą nie zostanie uznane za dowód zapłaty (jedyne dowód to taki z pieczętką).
- Brak wiedzy to przede wszystkim mylenie kart płatniczych i kredytowych, a także nierozumienie idei wirtualnego pieniądza oraz tego w jaki sposób następuje obieg pieniądza między klientem, punktem zakupów i bankiem (część osób uważa np. że sklep pod koniec dnia zbiera kwitki z płatności kartą, zawozi je do banku i na ich podstawie dokonywane są przelewy z poszczególnych kont na konto sklepu).

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

„Jak robisz przelew na pocztę, to masz dokument z pieczętką przybitą, że przelałeś. A przez Internet, to nie. Nie wiadomo, czy się dobre konto wpisało.” (pracujący 40-50 lat, posiadający konto i mało korzystający z obrotu bezgotówkowego, Warszawa)



JAKOŚCIOWA SEGMENTACJA OSÓB NIEKORZYSTAJĄCYCH Z KONT I/LUB PŁATNOŚCI BEZGOTÓWKOWYCH

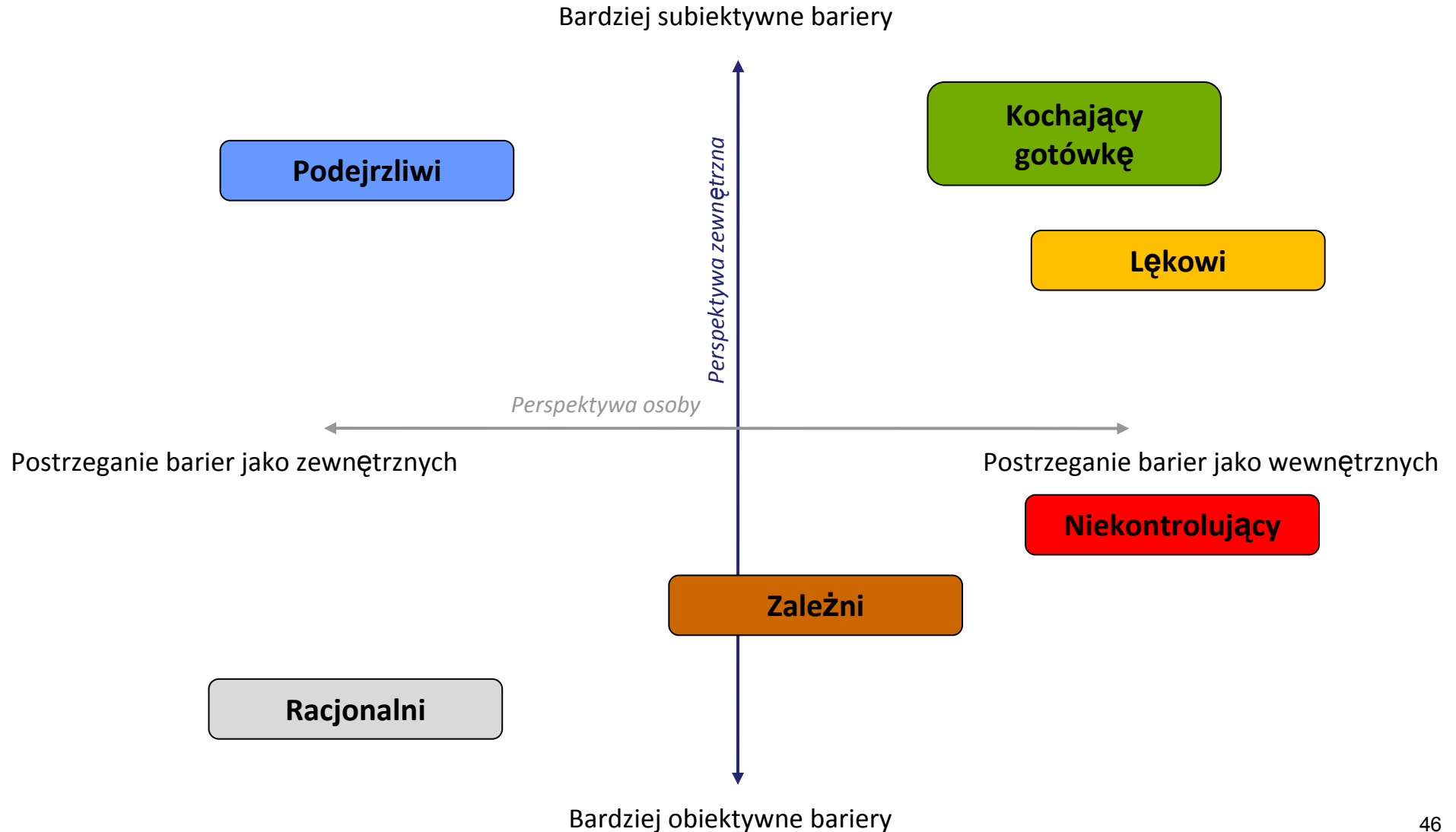


Segmentacja osób w zależności od barier związanych z obrotem bezgotówkowym – wprowadzenie

- Na podstawie zidentyfikowanych grup barier związanych z obrotem bezgotówkowym wyodrębniono sześć segmentów osób, które różnią się między sobą strukturą barier i intensywnością ich występowania w danej grupie:
 - ✓ Lękowi
 - ✓ Kochający gotówkę
 - ✓ Niekontrolujący
 - ✓ Podejrzliwi
 - ✓ Zależni
 - ✓ Racjonalni.
- Segmenty można uszeregować na dwóch wymiarach:
 - Perspektywa zewnętrzna – wymiar pochodzący z obserwacji i analiz dokonanych przez badaczy, określający na ile dana bariera jest związana z obiektywnymi czynnikami (np. wysokość dochodu, sytuacja rodzinno-zawodowa, bilans kosztów związanych z obrotem bezgotówkowym), a na ile – z subiektywnymi (np. cechy osobowości, przekonania)
 - Perspektywa wewnętrzna – wymiar pochodzący od badanych, określający na ile uważają oni, że bariery wynikają z zewnętrznych przesłanek (np. nieuczciwość instytucji lub innych osób), a na ile – z wewnętrznych (np. obawa przed nowościami, niskie poczucie samokontroli).
- Następny slajd przedstawia mapping wyodrębnionych segmentów na powyższych wymiarach.



Segmentacja osób w zależności od barier związanych z obrotem bezgotówkowym – mapping segmentów





Opis segmentów (1/3)

Lękowi

- Osoby charakteryzujące się silną obawą przed wszelkimi zmianami – niechętnie zmieniają swoje zwyczaje i zachowania, co przede wszystkim jest związane z lękiem, że sobie nie poradzą w nowej sytuacji. Często dostrzegają niedoskonałości swoich rozwiązań (np. widzą, że osoby z otoczenia są w stanie zrobić coś szybciej, taniej, wygodniej), ale mimo to nie decydują się na zmianę, gdyż wiąże się ona ze zbyt dużym kosztem psychicznym.
- Wybierają obrót bezgotówkowy, bo są przywiązani do tego systemu, nauczyli się w ten sposób zarządzać swoim budżetem i boją się go zmienić. Zmiana mogłaby zachwiać równowagą, którą osiągnęli.
- Bariera leży w nich samych i osoby te mają tego świadomość – często wprost przyznają, że są tradycjonalistami, boją się zmian i nowości, długo przekonują się do nowych rozwiązań (np. posiadanie telefonu komórkowego, korzystanie z Internetu).
- Tą grupę stanowią przede wszystkim osoby już posiadające konto, ale niekorzystające z obrotu bezgotówkowego, powyżej 40 roku życia. W grupie *Lękowych* są także osoby nieposiadające kont, głównie emeryci.

Kochający gotówkę

- Grupa osób o bardzo silnym natężeniu kultu gotówki. Czerpią przyjemność z fizycznego posiadania gotówki (lubią ją oglądać, liczyć, przekładać). Jak nie widzą pieniędzy, to nie mają poczucia, że je mają. Odczuwają bardzo negatywne emocje wobec wirtualnego pieniądza, nazywając go: nieprawdziwym, fałszywym, plastikowym, martwym (w odróżnieniu do „żywej” gotówki). *Kochający gotówkę* lubią też wydawać, wprost przyznają, że nie potrafią oszczędzać, a wszystkie pieniądze przeznaczają na bieżące wydatki. Kupowanie postrzegają jako akt wymiany realnej: towar za pieniądź (oczywiście w gotówce, bo karta płatnicza jest czymś wirtualnym, nierzeczywistym).
- Niekorzystanie z obrotu bezgotówkowego traktują jako swój własny wybór oparty przede wszystkim na pozytywnych aspektach obrotu gotówkowego.
- *Kochający gotówkę*, jeśli mają wybór, to nie zakładają w ogóle konta, natomiast jeśli muszą konto założyć (wymóg pracodawcy), to niemal natychmiast po zasileniu konta starają się całą gotówkę z niego wybrać. Podejście to jest niezależne od wieku.



Opis segmentów (2/3)

Niekontrolujący

- Główną cechą charakterystyczną dla tej grupy jest problem z samokontrolą finansową – nie potrafią oni kontrolować swoich wydatków, nie umieją zapanować nad silną chęcią kupowania (chcieliby kupować bardzo dużo), a jednocześnie mają poczucie, że muszą się ograniczać, bo nie starczy im pieniędzy na cały miesiąc. Cecha ta nie zależy tylko od dochodów, ale też od relacji między dochodami a potrzebami konsumpcyjnymi – potrzeby tych osób zdecydowanie przewyższają ich możliwości.
- *Niekontrolujący* wybierają obrót gotówkowy, gdyż jest to dla nich jedyna strategia, która w prosty sposób pozwala na samoograniczenie się. Karty płatnicze silnie kojarzą im się z możliwością „popłynięcia”, wydania wszystkich pieniędzy w bardzo szybkim czasie. Często osoby te wprost mówią, że jak płaciły kartą, to nie potrafiły powstrzymać się od większych wydatków (dlatego do portfela wkładają ograniczoną ilość gotówki i często nie noszą przy sobie karty).
- W tej grupie dominują osoby młode (głównie do 24 lat, ale także 30-40 lat).

Podejrzliwi

- Osoby wyznające wiele teorii spiskowych. Maja one silne przekonanie, że wszelkie instytucje stoją w opozycji do jednostek (bardzo widoczna jest dychotomia my-oni, gdzie „my” to zwykli, bezbronni, biedni ludzie, a „oni” to molochy, Żerujące na obywatelach). Charakteryzuje ich brak zaufania do wszelkich instytucji, dużych firm komercyjnych oraz rozwiązań systemowych – uważają, że wszystkie one mają tylko na celu wykorzystanie człowieka.
- Jednocześnie osoby te są silnie roszczeniowe, uważają, że wiele im się należy, także od tych instytucji, a nie dostają tego, co powinni, bo „oni” są przeciwko nim.
- Wybór gotówki w tej grupie jest wyborem negatywnym – wynika z odrzucenia bezgotówkowości, bo wiąże się ona z nawiązaniem współpracy z różnymi instytucjami, które w przekonaniu tych osób „chcą je oszukać”. Osoby te upatrują przyczyn niekorzystania z obrotu bezgotówkowego w nieuczciwości instytucji finansowych, a nie w swojej postawie („gdyby oni byli dobrzy, to bym korzystał”).
- Grupę *Podejrzliwych* w większości stanowią osoby nieposiadające konta, przede wszystkim pracujący 30-40 lat oraz renciści.



Opis segmentów (3/3)

Zależni

- Charakterystyczną cechą osób z tej grupy jest niechęć do jakiegokolwiek zajmowania się finansami domowymi. Zarządzanie budżetem domowym oraz załatwianie wszelkich spraw z tym związanych zrzucają oni na barki innych domowników.
- Często w ich gospodarstwie domowym korzysta się z obrotu bezgotówkowego (np. współmałżonek ma konto, z którego robi się przelewy internetowe). Natomiast bardzo rzadko osoby te samodzielnie płacą bezgotówkowo. Nie chcą się tego uczyć, bo mają poczucie, że nie jest im to potrzebne, bo inni się tym zajmą, a równocześnie boją się go i są przekonani, że nie nadają się do zajmowania się sprawami finansowymi.
- Bardzo często *Zależni* mają zdecydowanie mniejszy wkład w budżet domowy, w związku z tym czują się usprawiedliwieni, że inne osoby się zajmują kwestiami finansowymi (przecież to są ich pieniądze).
- W segmencie tym dominują osoby nieposiadające konta, przede wszystkim renciści i emeryci.

Racjonalni

- Racjonalni to osoby, które dokonały wyboru systemu gotówkowego w oparciu o dość obiektywne wskaźniki. Doszły one do wniosku, że system bezgotówkowy im się po prostu nie opłaca z kilku przyczyn:
 - Koszty obsługi konta są wyższe niż koszty związane płaceniem rachunków
 - Nie wykorzystywałyby karty, gdyż w miejscach, gdzie lubią robić zakupy, nie ma możliwości płacenia kartą
 - Nie chcą rezygnować ze swoich sposobów dokonywania płatności, bo jest to dla nich przyjemność, a także forma spędzania czasu (którego mają dużo).
- Racjonalni widzą korzyści związane z obrotem bezgotówkowym, ale nie mają one zastosowania w ich przypadku.
- Grupę tę przede wszystkim stanowią emeryci.



PODSTAWOWY RACHUNEK BANKOWY



Podstawowy Rachunek Bankowy

OPIS KONCEPTU

PODSTAWOWY RACHUNEK BANKOWY

- Jest bezpłatne, ale nieoprocentowane.
- Zapewnia bezpłatnie:
 - 1) wypłaty gotówki w kasie banku
 - 2) wypłaty z bankomatów na terenie całego kraju
 - 3) dostęp do karty płatniczej (jeżeli klient sobie tego życzy).
- Nie daje możliwości kredytowania/debetu w rachunku.
- W celu otwarcia rachunku niezbędne jest tylko wypełnienie jednego prostego formularza oraz okazanie dowodu osobistego.

- **Ogólny odbiór konceptu.** Koncept Podstawowego Rachunku Bankowego został ogólnie odebrany jako **mało zachęcający do założenia konta**.
- **Główną przyczyną odrzucenia PRB jest to, że nie daje żadnych dodatkowych korzyści**, które stworzyłyby jego przewagę nad systemem gotówkowym:
 - ✓ Nie jest oprocentowane
 - ✓ Nie daje możliwości zaciągnięcia debetu
 - ✓ A wręcz „utrudnia” dostęp do gotówki (wymaga pójścia do banku lub bankomatu, podczas gdy gotówka dostarczana jest do domu lub odbierana w kasie zakładowej).
- Badani docenili dużą prostotę i czytelność zasad PRB. **Uproszczenie formalności i czytelność oferty jest warunkiem koniecznym, ale nie wystarczającym**, aby przełamać bariery osób zupełnie „nieubankowionych”.
- Bezpłatność konta została w pewnym stopniu doceniona – lepiej jest mieć konto bezpłatne niż płatne. Jednak brak opłat nie jest aż tak atrakcyjny, gdyż trzymanie gotówki w domu jest „bezpłatne”. W konsekwencji brak opłat **nie jest wystarczającą korzyścią** aby zmotywować do założenia konta bankowego.
- Koncept Podstawowego Rachunku Bankowego **ma niski potencjał we wszystkich grupach badanych**.

„Mi się ta propozycja konta nie podoba, bo trzeba iść do banku z dowodem i wyrobić sobie to, a tak to dostają po prostu gotówkę. Oni mają moje pieniądze, a ja muszę ciągle chodzić po tych bankomatach i w ogóle jeszcze nie ma oprocentowania, to mi się w ogóle nie podoba.” (pracujący 30-40 lat, nieposiadający konta, Warszawa)

„W sumie to co my z tego mamy, że im dajemy pieniądze. Nie płacimy za nic – ale co z tego mamy? Dajemy im pieniądze, a jeszcze musimy chodzić i wypłacać sobie z banku, i stać w kolejce.” (reńscy, nieposiadający konta, Warszawa)

„Może jest bezpłatne, ale też nieoprocentowane, bo to tak samo, jakbym trzymał w szafie pieniądze. Bank tylko na tym zyska, bo obraca moimi pieniędzmi.” (emeryci, nieposiadający konta, Piotrków Trybunalski)



PODSUMOWANIE WYNIKÓW BADANIA



Podsumowanie

Wejście w ubankowanie i związane z tym emocje

- Osoby posiadające konta weszły w system bankowy albo dobrowolnie, albo z przymusu (najczęściej wymóg pracodawcy). W przypadku wejścia **z własnej woli** osoba zazwyczaj ma pozytywne emocje powiązane z systemem bankowym, jest otwarta na korzystanie z jego możliwości, a pozytywne doświadczenia wzmacniają wcześniejsze pozytywne nastawienie. Podobne doświadczenia mają osoby, które weszły w system bankowy **z przymusu**, ale miały wcześniej **pozytywne nastawienie** do systemu bankowego. W obu tych grupach jest pozytywne nastawienie do różnych rozwiązań i przy zastosowaniu odpowiednich strategii osoby te mogą być przekonane do zintensyfikowania obrotu bezgotówkowego (przynajmniej w pewnych obszarach).
- Istnieje jednak grupa osób, które weszły w system bankowy **z przymusu**, ale towarzyszyło im i nadal towarzyszy **negatywne nastawienie** do tej sytuacji, które jest wzmacniane różnymi zasłyszonymi informacjami (np. o niebezpieczeństwach związanych z obrotem bezgotówkowym). Ponadto osoby te, ponieważ nie korzystają w zasadzie z kart, nie doświadczyły również prawdziwych zalet obrotu bezgotówkowego. W konsekwencji często rezygnują z posiadania kontra, gdy tylko nadarzy się ku temu okazja (np. utrata pracy).

Zalety i wady gotówki vs. karty

- Osoby niekorzystające w ogóle z obrotu bezgotówkowego i korzystające z niego w minimalnym stopniu (tylko konto) są bardzo podobne do siebie w postrzeganiu gotówki i karty: widzą przede wszystkim **zalety gotówki** i **wady karty**. Największe zalety gotówki to: brak ograniczeń płatności, możliwość realnej kontroli, przyjemność obcowania z gotówką oraz wygoda i szybkość płacenia. Natomiast największe wady karty to: ograniczenia miejsc i kwot płacenia (bariera obiektywna), brak kontroli nad wydatkami i możliwość popadnięcia w długi (bariera psychologiczna) oraz brak anonimowości, opłaty związane z transakcjami (przesady i niewiedza).
- Osoby, które mają konto i przynajmniej w minimalnym stopniu korzystają z obrotu bezgotówkowego (skorzystanie z karty, dokonanie przelewu internetowego, nawet przy pomocy innej osoby) widzą zdecydowanie więcej korzyści związanych z korzystaniem z możliwości obrotu bezgotówkowego.



Podsumowanie

Sposoby płacenia rachunków

- Większość osób płaci rachunki na poczcie lub bezpośrednio u wierzyciela:
 - ✓ **Płacenie na poczcie** – jeżeli osoba decyduje się na płacenie na poczcie zazwyczaj jest świadoma wysokości opłat w tym miejscu ale je akceptuje, gdyż korzyść jaką jest bezpieczeństwo takiej płatności przewyższa te koszty. Osoby te mają zaufanie do poczty, więc są przekonane, że płatność na pewno dojdzie. W tej grupie istnieje „magia” kwitka ze stemplem.
 - ✓ **Płacenie u wierzyciela** – dla większości osób nie jest problemem dokonywanie płatności w wielu miejscach. Wręcz przeciwnie – jest to bardzo ważny i lubiany element życia, coś co nadaje rytm, sens i daje cel codziennych działań.
- Zlecenie stałe i polecenie zapłaty nie są pojęciami rozróżnianymi przez większość osób. Jeżeli już, to są one rozumiane w następujący sposób:
 - ✓ **Zlecenie stałe** – rozumiane: bank dokonuje za mnie zapłaty. Jednak wadą takiego rozwiązania jest brak możliwości odroczenia płatności. Ponadto niektóre osoby obawiają się w przypadku tej formy płatności różnego rodzaju pomyłek: pieniądze wypłyną z konta i nie dojdą, a brak jest dowodu wpłaty.
 - ✓ **Polecenie zapłaty** – przez większość jest rozumiana jako ustne polecenie w banku aby dokonać zapłaty „polecam Pani dokonać zapłaty”.

Bariery przed założeniem konta

- Główne bariery przed założeniem konta to:
 - ✓ **Zbyt dużo kosztów** (finansowych, psychologicznych i behawioralnych), a za mało dostrzeganych zysków z posiadania konta (korzyści, które by naprawdę przekonywały osobę)
 - ✓ **Zbyt niskie dochody** (realnie lub psychologicznie) – przekonanie, że nie ma to sensu, skoro dochody nie starczą do pierwszego
 - ✓ **Obawa przed nowymi technologiami** – dotyczy to przede wszystkim korzystania z kart, bankomatów i konta w Internecie
 - ✓ **Brak zaufania do instytucji finansowych** – przekonanie, że na jakimkolwiek układzie z bankami obywatel zawsze straci
 - ✓ Silne natężenie postawy związanej z **kultem gotówki**.



Podsumowanie

Barier przed intensyfikacją korzystania z obrotu bezgotówkowego

- Istnieją trzy główne grupy barier związanych z intensyfikacją obrotu bezgotówkowego:
 - ✓ **Problem z samokontrolą** – przekonanie, że osoba będzie miała problemy z kontrolowaniem wydatków przy korzystaniu z płatności bezgotówkowych
 - ✓ **Lęk przed nowymi technologiami** – lęk przed wykonywaniem transakcji kartą oraz samodzielny dokonywaniem przelewów przez Internet
 - ✓ **Brak wiedzy** – brak wiedzy na temat mechanizmów działania płatności bezgotówkowych i towarzyszące temu przesady i błędne przekonania.

Segmentacja jakościowa

- W oparciu o wyniki badania została dokonana jakościowa segmentacja osób przejawiających opory przed obrotem bezgotówkowym. W wyniku analiz wyodrębniono 5 segmentów o różnym podłożu tych oporów i różnym potencjale wejścia w obrót bezgotówkowy:
 - ✓ **Lękowi** – silny lęk przed zmianami i brak wiary we własne kompetencje
 - ✓ **Kochający gotówkę** – przejawiający bardzo silne natężenie kultu gotówki
 - ✓ **Niekontrolujący** – impulsywni, nie radzący sobie z kontrolą finansów, nie mający zaufania do siebie w obszarze zarządzania finansami i kontroli wydatków
 - ✓ **Podejrzliwi** – posiadający wiele spiskowych teorii, wierzący jedynie w złe intencje banków
 - ✓ **Zależni** – nie korzystający z obrotu bezgotówkowego ponieważ mają inną osobę w rodzinie, która wykonuje większość operacji finansowych za nich.

PRB – Podstawowy Rachunek Bankowy

- PRB jest **niewystarczająco zachęcający** do założenia konta. Jediną korzyścią jaką podkreśla są korzyści finansowe (brak opłat), które dla tych osób nie są podstawowymi barierami blokującymi je przed założeniem konta.
- PRB nie ma niestety żadnych korzyści, które by były zaadresowane bezpośrednio do barier jakie mają nieposiadające kont wobec ich założenia.



WNIOSKI I REKOMENDACJE



Grupy docelowe – potencjał w poszczególnych segmentach (1/3)

WYSOKI POTENCJAŁ

++

Lękowi

- **Dlaczego?** Duży potencjał w grupie *Lękowych* wynika z tego, że wejście na kolejne stopnie ubankowienia jest uzależnione w głównej mierze od zmiany zachowań i osvajania osób z tej grupy z nowymi nawykami, rozwiązaniami i pomysłami. Osobom tym ogólnie trudno przychodzi zmiana zachowań, ale małymi krokami są w stanie nauczyć się nowych rzeczy i przekonać do nich. Co ważne obecnie widzą oni już korzyści z obrotu bezgotówkowego (wygoda, szybkość, bezpieczeństwo), ale nieco się go boją. Część osób sama próbuje już przełamać barierę (np. pod nadzorem kogoś z rodziny wykonała pierwszy przelew).
- **Jak przekonywać?** Osoby *Lękowe* najłatwiej przekonać w czasie bezpośredniego kontaktu – zarówno ze strony osób bliskich (dzieci, wnuki, znajomi), jak i osób pracujących w różnych instytucjach (np. w banku, u dostawcy usług). Ważne jest dla nich z jednej strony to, aby ktoś im pokazał, ich nauczył, a z drugiej – zobaczenie wielu pozytywnych przykładów osób podobnych do nich (szczególnie w tym samym wieku, aby niwelować obawę, że oni są już za starzy na nauczenie się bezgotówkowości). Mogą to być np. starsze osoby w serialu, które uczą się nowych czynności i są z tego zadowolone.



Grupy docelowe – potencjał w poszczególnych segmentach (2/3)

ŚREDNI POTENCJAŁ



Niekontrolujący

- **Dlaczego?** Potencjał w grupie *Niekontrolujących* wynika przede wszystkim z ich pozytywnej postawy wobec płatności bezgotówkowych – dla nich obrót bezgotówkowy jest dość naturalnym i dobrze im znanym systemem. Dodatkowo są oni zaawansowani technologicznie i nie mają problemu z brakiem umiejętności wykonywania różnych czynności. Największym problemem jest dla nich obawa przed samym sobą i tym, że nie będą potrafili kontrolować się. Część z nich wraz ze zmianą sytuacji zawodowej (rozpoczęcie pracy i życia na własny rachunek) nauczy się lepiej zarządzać swoim budżetem, ale też będzie więcej zarabiać, a przez to zniknie silny przymus zaciskania pasa.
- **Jak przekonywać?** Osoby *Niekontrolujące* warto uczyć i pokazywać różne metody i formy kontroli przy obrocie bezgotówkowym (np. regularnego sprawdzania stanu konta przez Internet, ustawianie limitów na kartach, korzystanie w pierwszym etapie z elektronicznych portmonetek). Ponieważ często problem ten dotyczy młodych osób można rozważyć lekcje w szkołach (np. w ramach lekcji lub dodatkowo organizowanych zajęć).

Zależni

- **Dlaczego?** Główna przyczyna, dla której *Zależni* nie wchodzi w obrót bezgotówkowy to brak potrzeby i możliwość delegowania tych obowiązków na kogoś innego. Często widzą domowników korzystających z bezgotówki i dostrzegają jej zalety. Jeśli sytuacja życiowa osób *Zależnych* ulegnie zmianie to nie powinni oni mieć problemów z wejściem w system bezgotówkowy.
- **Jak przekonywać?** Drogą do przekonania tej grupy wydaje się pokazanie im, że warto się uniezależnić, bo nigdy nie wiadomo kiedy trzeba będzie skorzystać z tych możliwości („na wszelki wypadek”). Dodatkowo osoby te w dużym stopniu zachęcić mogą zyski finansowe (są oni wrażliwi na kwestie pieniędzy, których mają mało) – w postaci rabatów, zniżek, nagród.

Racjonalni

- **Dlaczego?** Grupa akceptująca nowe rozwiązania, jeśli faktycznie w ich przypadku są one obiektywnie lepsze niż stare rozwiązania. Grupa ta ma mniejszy potencjał w ramach standardowego konta, ale realnie duży w ramach innych produktów bankowych, głównie oszczędnościowych (lokaty, systematyczne oszczędzanie, itp.).
- **Jak przekonywać?** Tym, co mogłoby przekonać do systemu bezgotówkowego i wprowadzenia go choć częściowo są różne rabaty, zniżki związane z płaceniem kartą. Warto także kierować do nich ofertę produktów oszczędnościowych .



Grupy docelowe – potencjał w poszczególnych segmentach (3/3)

NISKI POTENCJAŁ

Kochający gotówkę

- **Dlaczego?** Niski potencjał w tej grupie wynika z ich bardzo pozytywnego nastawienia do płatności gotówkowych, a przez to negowania wszelkich zalet kart i przelewów. Grupa bardzo wrażliwa na wszelkie informacje o przestępstwach związanych z obrotem bezgotówkowym (podrabianie kart, kradzież pinów, włamania na konta). Dużym problemem w tej grupie jest brak rozumienia idei wirtualnego pieniądza. Zmiana w tej grupie jest o tyle trudna, że wymaga zmian na poziomie psychologicznym, a nie behawioralnym.
- **Jak przekonywać?** Drogą zachęcania do bezgotówkowości może być edukacja (pokazać, że wirtualny pieniądz jest równie warty jak fizyczny) oraz zmiana wizerunku karty – pokazanie, że można także czerpać przyjemność z posiadania i płacenia kartą. Zmiana w tej grupie wymaga jednak czasu.

Podejrzliwi

- **Dlaczego?** Jest to grupa o najniższym potencjale, niemal zerowym. Mają oni negatywne podejście do bardzo wielu kwestii i wszędzie szukają wad – zawsze mają wrażenie, że to co im się oferuje ma jakieś haczyki, a im oferta wydaje się obiektywnie bardziej atrakcyjna, tym większe są ich podejrzenia o ukryte minusy tej propozycji. Starają się oni unikać kontaktu z jakimkolwiek instytucjami finansowymi, przez co nie mają także szans na zdobycie jakichkolwiek pozytywnych doświadczeń.
- **Jak przekonywać?** Właściwie nie ma komunikacji, która mogłaby być skierowana do tej grupy – zawsze będą oni upatrywać jakiegoś „interesu” strony zachęcającej. Czasami do wejścia w system bezgotówkowy może zmusić ich sytuacja – jednak będą oni starali się zrobić wszystko, aby jak najdłużej tego unikać, a gdy nie będą mieli wyboru, to postawią silny opór przed wejściem na kolejne szczeble zaawansowania.



Rodzaje komunikatów i język komunikacji – „słowa klucze”

- Nie istnieją korzyści uniwersalne dla wszystkich grup – takie, które mogłyby zachęcić wszystkich do przejścia na obrót bezgotówkowy. Przy tworzeniu komunikatu warto skupić się na jednej korzyści, wytłumaczyć jak działa i pokazać przykłady, będące dowodem na to, że jest ona zaletą.
 - Jednocześnie istnieją słowa kluczowe w komunikacji korzyści związanych z obrotem bezgotówkowym, które działają na większość grup:
 - ✓ Bezpieczeństwo – silne podkreślanie zwiększania bezpieczeństwa przy przejściu z obrotu gotówkowego na bezgotówkowy, podając wiele przykładów świadczących o mniejszym niebezpieczeństwie kradzieży związanych z kartą oraz płatnościami bezgotówkowymi.
 - ✓ Korzyści finansowe – jasne komunikowanie zysków materialnych związanych z używaniem bezgotówki, np. poprzez pokazywanie, ile można zaoszczędzić w większej skali, np. rocznej (oszczędności w miesięcznej skali mają zbyt małą siłę oddziaływania) lub rabaty i zniżki przy płaceniu kartą.
 - ✓ Wygoda – wskazywanie na większą wygodę korzystania z obrotu bezgotówkowego niż gotówkowego, poprzez używanie takich rozwiązań jak zlecenie stałe, polecenie zapłaty, konto internetowe (np. robienie przelewów w dowolnym momencie, zlecenie przelewów bankowi i brak konieczności pamiętania o tym).
 - Warto przypominać o różnych korzyściach, gdyż często osoby na co dzień nie uświadamiają ich sobie (np. nie zastanawiają się, jakie koszty ponoszą, płacąc rachunki na pocztę).
-
- Zdecydowanie większą skuteczność wydają się mieć w przypadku badanych osób **bezpośrednie kanały komunikacji**, przede wszystkim spotkania face-to-face.
 - Media mogą też odegrać istotną rolę w kampanii edukacyjnej, ale nie w formie tradycyjnych kampanii ATL, tylko bardziej w formach nie-wprost, np. pożądane zachowania finansowe wplecione w scenariusz serialu, spotkania z ekspertami w ramach telewizji śniadaniowej, artykuły „z Życia wzięte” w prasie poradnikowej.



Potencjał różnych nadawców i kanałów komunikacji

Dzieci, wnuki

- Do osób powyżej 40 r.ż. w dużej mierze można próbować docierać za pośrednictwem dzieci lub wnuków, gdyż są to osoby zaufane („chcą dla mnie jak najlepiej”), a jednocześnie posiadające wiedzę i umiejętności w zakresie obrotu bezgotówkowego (mogą być przewodnikami). Dodatkowo, często dzieci były inicjatorami zmian zachowań, które już nastąpiły (np. korzystanie z telefonu komórkowego, Internetu).

Bliskie osoby w tym samym wieku

- Kolejną zaufaną grupą, która ma duży wpływ na zachowania i poglądy badanych osób, szczególnie starszych są bliscy w podobnym wieku, którzy mogą być dobrym przykładem, jak można uczyć się nowych umiejętności. Istotny jest fakt, że są to osoby podobne – to, że im się udało, zwiększa wiarę we własne siły. Dodatkowo, mogą oni podpowiedzieć, jak przełamać bariery, gdyż prawdopodobnie zmierzili się z podobnymi.

Banki komercyjne

- Bardzo istotnym punktem styku z obrotem bezgotówkowym jest dla osób, które już mają konto, ich bank. Ze względu, że osoby nie korzystają z obrotu bezgotówkowego dość często bywają w oddziale. Wtedy istnieje możliwość przedstawienia im korzyści z danego rozwiązania, a także pokazania na miejscu, jak to działa i jak z tego korzystać (szczególnie istotne dla grupy *Lękowych*).

Narodowy Bank Polski

- Narodowy Bank Polski wzbudza zaufanie w części badanych grup (szczególnie *Lękowych*, *Racjonalnych*, *Niekontrolujących*) i silnie kojarzy się z eksperckością w dziedzinie finansów i ekonomii. Przedstawiciele NBP są odbierani jako wiarygodni w roli ekspertów, osób tłumaczących zjawiska ekonomiczne, np. w programach śniadaniowych.

Kościół

- Większość osób deklaruje, że Kościół nie jest właściwym nadawcą treści związanych z pieniędzmi (powinien zajmować się kwestiami duchowymi, a nie finansowymi).
- Jednocześnie badani księża przyznali, że Kościół zajmuje się wieloma dziedzinami i edukacja finansowa mogłaby stanowić jedną z nich. Przekaz nie powinien jednak „iść z ambony”, gdyż może to wywołać negatywny komentarz, np. podejrzenie o interesowność Kościoła – „ciekawe, co ksiądz z tego ma”.
- Edukacja finansowa we współpracy z Kościołem powinna odbywać się w mniejszym, bardziej kameralnym gronie osób, np. na spotkaniach kół parafialnych, na wykładach Uniwersytetu trzeciego Wieku. Księża podkreślają dużą skuteczność takich właśnie działań, dających możliwość bezpośredniego kontaktu, przez co bardziej czytelnego wytłumaczenia przekazywanych treści.



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