

Raport Federacji Konsumentów z ogólnopolskiego badania ankietowego



Spis treści

I. Wstęp	2
II. Opis i analiza poszczególnych odpowiedzi ankietowanych.....	4
Pytanie 1 - Jak często używa Pani/Pan karty płatniczej?.....	6
Pytanie 2 - W jaki sposób realizuje Pani/Pan następujące płatności?	10
Pytanie 3 - Jak często w skali miesiąca dokonuje Pani/Pan wypłaty gotówki z bankomatu?	13
Pytanie 4 - Z jakiego bankomatu najczęściej dokonuje Pan/Pani wypłaty?.....	17
Pytanie 5 - Czy poparłaby Pani/Pan wprowadzenie dodatkowej opłaty za wypłatę gotówki z każdego bankomatu w zamian za zwiększenie liczby bankomatów w miejscowościach, w których jest ich mało? ..	18
Pytanie 6 - Czy w przypadku wprowadzenia dodatkowej opłaty za wypłatę z każdego bankomatu zmniejszyłaby Pani/Pan liczbę wypłat z bankomatu?	22
Pytanie 7 - Jak w przypadku wprowadzenia dodatkowej opłaty za wypłatę gotówki we wszystkich bankomatach zmienią się Pani/Pana zwyczaje płatnicze?	27
Pytanie 8 – Czy, jeżeli za wypłatę gotówki lub inną operację w bankomacie miałyby zostać Pani/Panu naliczona opłata, bankomat powinien informować o jej wysokości przed zatwierdzeniem operacji?	31
III. Podsumowanie.....	34

I. Wstęp

Problematyką opłaty *surcharge* Federacja Konsumentów zajmuje się właściwie od momentu, kiedy przy transpozycji do polskiego systemu prawnego Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady Nr 2007/64/WE z dnia 13 listopada 2007 r o usługach płatniczych, rozważane było zezwolenie na pobieranie tego typu opłat na rzecz operatorów bankomatów.

Przeprowadzone przez Federację Konsumentów na przełomie grudnia 2012 i stycznia 2013 roku w oddziałach naszej organizacji w całej Polsce badanie ankietowe, dotyczące postaw oraz świadomości konsumentów użytkowników kart płatniczych¹, już wskazywało na negatywne reakcje konsumentów na wprowadzanie jakiegokolwiek dodatkowej opłaty za użytkowanie karty płatniczej.

Według szacunków NBP z 2012 r. ponad 62% nawet do 81% punktów handlowo-usługowych w Polsce nie jest wyposażonych w terminale płatnicze², i choć liczba POS przyjmujących płatności kartą stale rośnie, zmuszani jesteśmy do płatności gotówką. Nadal głównym źródłem wypłaty gotówki, oprócz wypłaty w oddziale czy terminalu POS w ramach usługi *cash back*, jest bankomat. Trudno zatem sobie wyobrazić w dzisiejszych czasach funkcjonowanie konsumenta bez bankomatu. Z uwagi na zapotrzebowanie na obrót gotówką dalszy rozwój sieci bankomatowych służy rozwojowi ubankowienia. Trudno konsumentowi wyobrazić sobie posiadanie konta bez karty płatniczej, za pomocą której w tak łatwy sposób sięga po gotówkę w najbliższym bankomacie. W ostatnich latach mógł tego dokonać nawet w większości urzędzeń bez ponoszenia prowizji za wypłatę. Banki – wystawcy kart – rywalizowały o klienta, proponując zerowe opłaty od wypłaty we własnych bankomatach, a nawet brak opłat w bankomatach obcych. Uzyskanie takiego profitu dla polskiego konsumenta stało się niezwykle istotne przy podejmowaniu decyzji o wyborze banku, w którym będzie miał otwarty rachunek bankowy.

Jak zatem wpłynęłoby na zwyczaje płatnicze Polaków wprowadzenie dodatkowej opłaty, tzw. opłaty *surcharge*, za wypłatę środków z bankomatu. Opłata *sucharge* jest to opłata pobierana od posiadaczy karty za wypłatę gotówki w bankomacie na rzecz operatorów bankomatów. Operatorem bankomatu może być zarówno bank posiadający własną sieć bankomatów, jaki i podmiot zewnętrzny - operator bankomatów. Z uwagi na dokonane w kwietniu i maju 2010 roku przez największe na rynku polskim organizacje kartowe Visa i Mastercard obniżki opłat serwisowych, pojawiły się głosy, głównie ze strony przedstawicieli branży usług bankomatowych, o braku rentowności tworzenia nowych instalacji bankomatowych. Ministerstwo Finansów początkowo przy przygotowywaniu rozwiązania legislacyjnego postanowiło uwzględnić ten problem i wprowadzić do ustawy o usługach płatniczych możliwość pobierania opłaty *surcharge*, jednakże wycofano się z tego pomysłu i ostateczna regulacja nie zwiera takiej możliwości.

Temat opłaty *surcharge* jednak nie stracił na aktualności także w świetle badań prowadzonych przez Zespół Roboczy przy Radzie ds. Systemu Płatniczego NBP dotyczących opłat bankomatowych. Do pracy w Zespole zaproszona została także Federacja Konsumentów. Zarówno NBP, jak i inne podmioty badały preferencje polskiego konsumenta co do ewentualnych zmian w zakresie pobierania opłaty z tytułu wypłat bankomatowych. Z uwagi na problematykę oraz udział w pracach

¹ Raport z badania ankietowego przeprowadzonego w oddziałach Federacji Konsumentów na przełomie grudnia 2012 i stycznia 2013 roku, dotyczącego postaw oraz świadomości konsumentów, związanych z użytkowaniem kart płatniczych dostępny na stronie internetowej www.federacja-konsumentow.org.pl

² Raport Analiza funkcjonowania opłaty *interchange* w transakcjach bezgotówkowych na rynku polskim, NBP, Warszawa, styczeń 2012 r.

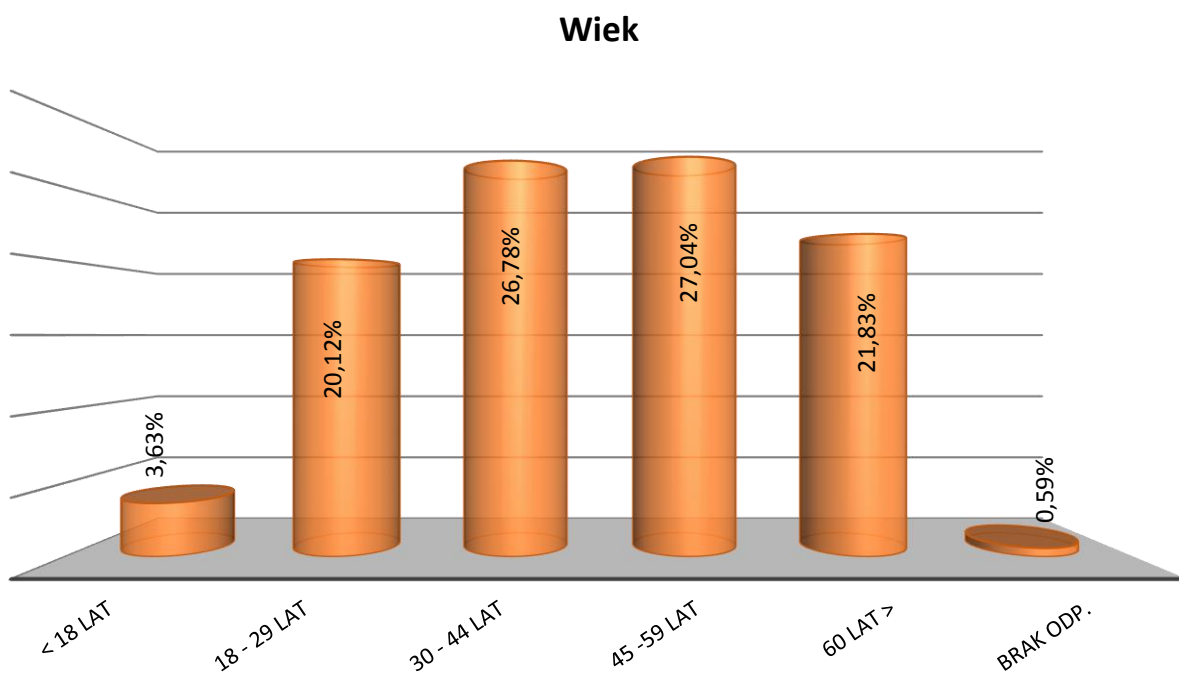
Zespołu Roboczego ds. Opłat Bankomatowych Federacja Konsumentów postanowiła przeprowadzić własne badania dotyczące preferencji i reakcji polskiego konsumenta na wprowadzenie opłaty *surcharge*. Brakowało bowiem danych pochodzących stricte' od organizacji konsumenckiej.

Badanie zostało przeprowadzone przez Federację Konsumentów na przełomie lipca i sierpnia 2014r. w formie wywiadu ankietowego przeprowadzonego w oddziałach Federacji Konsumentów oraz siedzibie Federacji Konsumentów w Warszawie. Badaniu poddani zostali konsumenci w różnym wieku, mieszkający w różnej wielkości miastach na terenie całego kraju, zgłaszający się do Federacji Konsumentów z prośbą o pomoc prawną, niekoniecznie z problemem dotyczącym usług finansowych. Z wysłanych 2000 ankiet zakwalifikowanych do badania zostało 1516 ankiet. Badanie dotyczyło zwyczajów płatniczych polskich konsumentów z podziałem na pewne podstawowe grupy płatności, korzystania z bankomatów oraz deklarowanych przez konsumentów zachowań w sytuacji wprowadzenia opłaty *surcharge*.

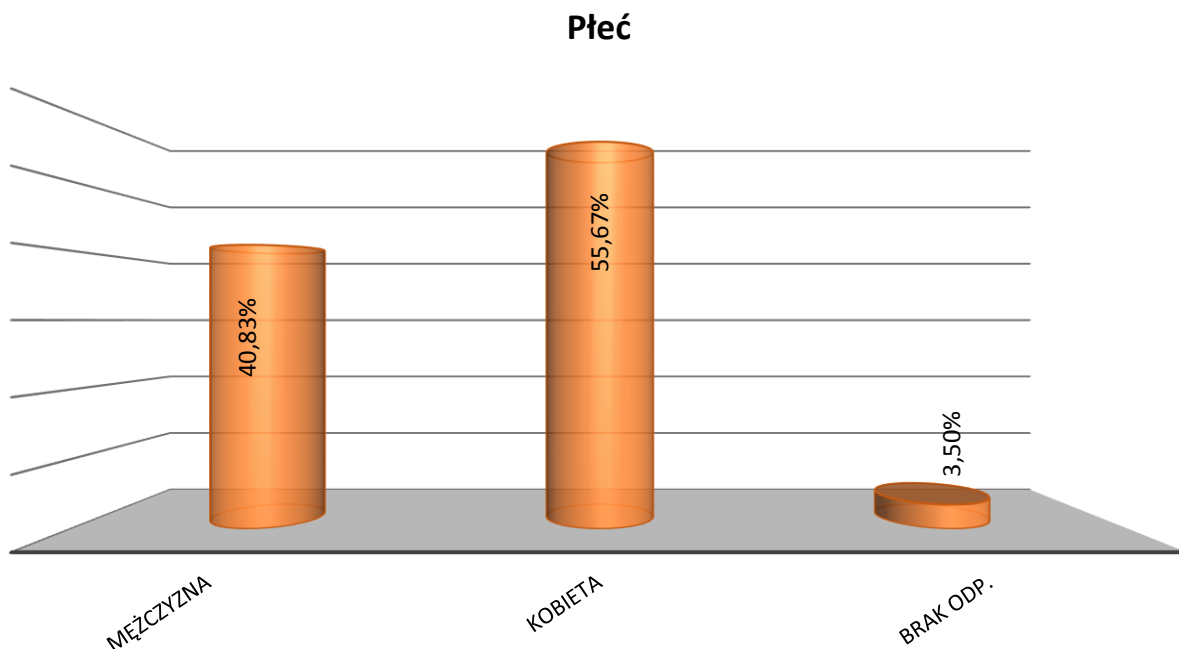
Na wykresach prezentujemy szczegółowe dane, uwzględniające setne części procentów, w omówieniu zaokrągliliśmy wielkości.

II. Opis i analiza poszczególnych odpowiedzi ankietowanych

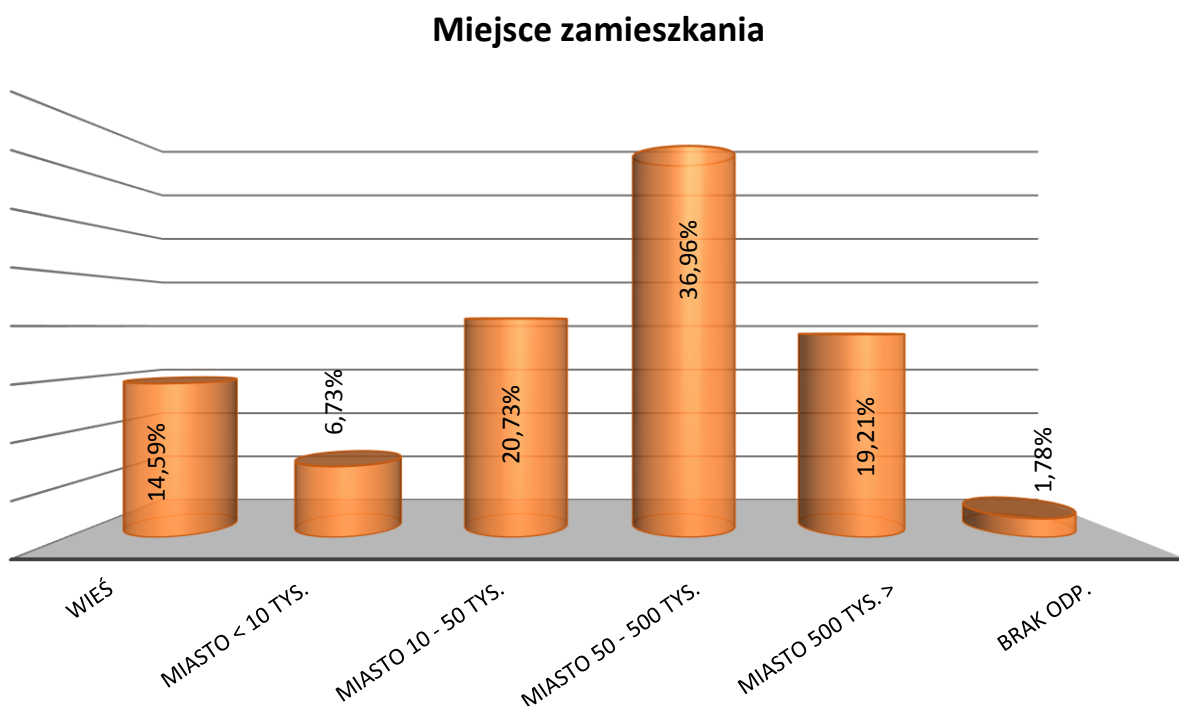
W badaniu uczestniczyły osoby w różnym wieku. Największa grupa ankietowanych, ponad połowa, to osoby w wieku 30-59 lat (54%). Respondentów w wieku 60+ lat było 22%, w przedziale wiekowym 18-29 lat – trochę ponad 20%. Zdecydowanie najmniej liczną grupę badanych stanowiły osoby w wieku poniżej 18 roku życia, bo niecałe 4%. Niewielki odsetek ankietowanych w ogóle nie udzielił odpowiedzi na pytanie dotyczące wieku.



Ankietowani to w większości kobiety (prawie 56%). Blisko 41% odpowiedzi udzielili mężczyźni.

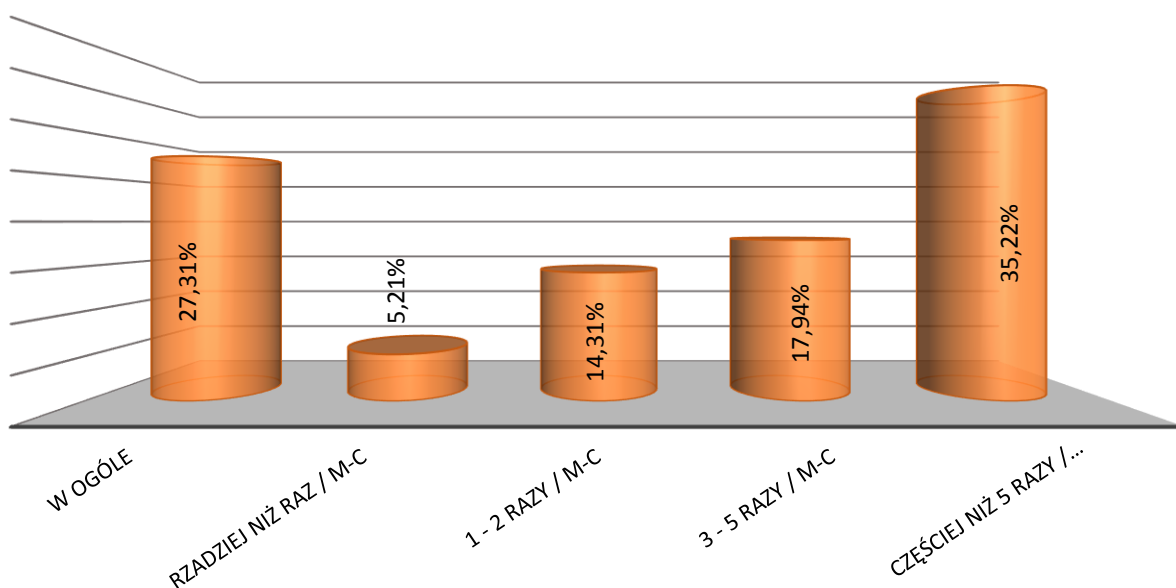


Istotne z punktu widzenia badania dotyczące zachowań konsumentów i ich preferencji płatniczych oraz deklarowanego postępowania w przypadku wprowadzenia zmian na rynku opłat bankomatowych jest także spojrzenie na miejsce zamieszkania ankietowanego. W badaniu Federacji Konsumentów najliczniejszą grupę ankietowanych stanowili mieszkańcy miast (prawie 84%), w tym ponad 19% osób z dużych aglomeracji powyżej 500 tys. mieszkańców, 37% osób z miast od 50 do 500 tys. mieszkańców, 21% mieszkańców miast od 10 do 50 tys. mieszkańców i blisko 7% mieszkańców mniejszych miast poniżej 10 tys. mieszkańców. W badaniu wzięło udział także prawie 15% mieszkańców wsi.



Pytanie 1 - Jak często używa Pani/Pan karty płatniczej?

Częstotliwość korzystania z karty płatniczej



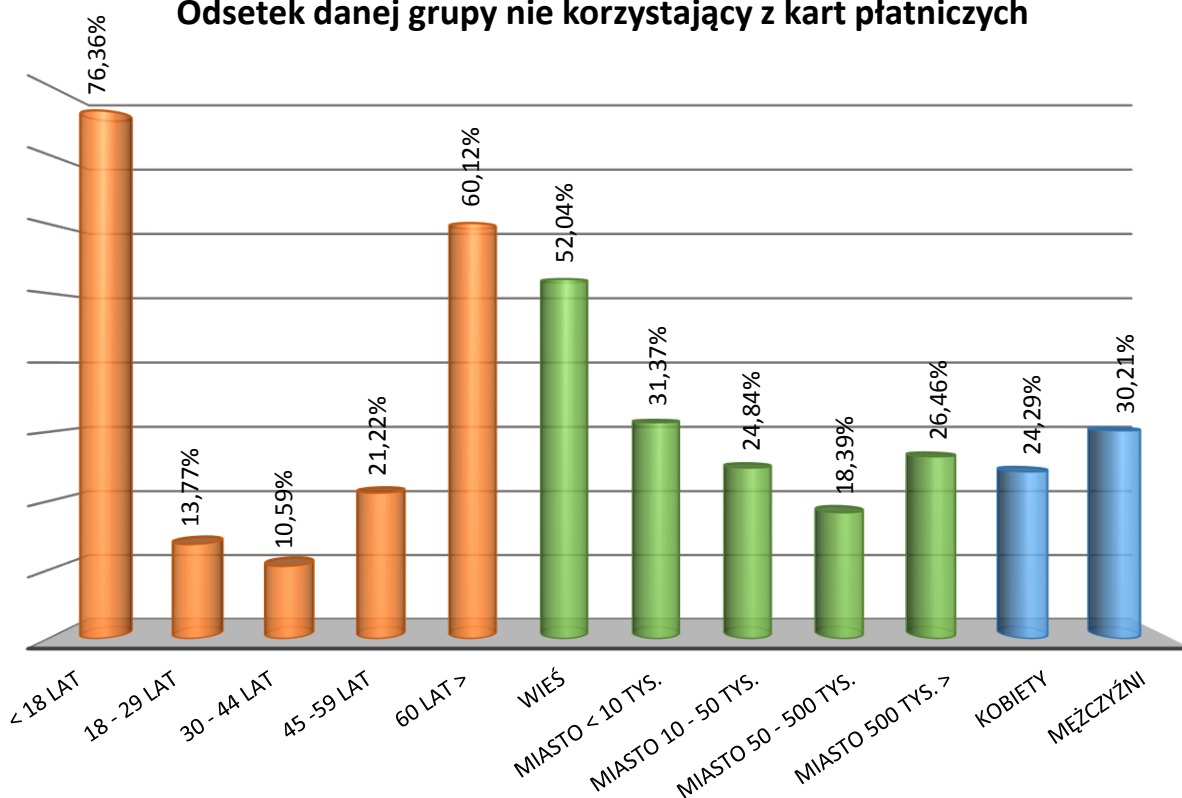
Wśród badanych przeważająca grupa ankietowanych używa karty płatniczej częściej niż 5 razy w tygodniu (ponad 35%), co oznacza, że dla tych respondentów jest to istotny instrument płatniczy. Nieco rzadziej, 3 – 5 razy w miesiącu, używa karty płatniczej 18% badanych. Natomiast około 20% ankietowanych użytkuje karty sporadycznie – nieco ponad 14% 1 – 2 razy w miesiącu, a pozostali rzadziej niż raz w miesiącu.

Ponad 27% ankietowanych udzieliło odpowiedzi, że w ogóle nie korzysta z karty płatniczej.

Sprawdziliśmy, kim są osoby, które nie korzystają z kart płatniczych.

Podane wielkości odzwierciedlają procentowy udział osób nie korzystających z kart w danej grupie – odpowiednio w 5 grupach wiekowych, 5 grupach wydzielonych ze względu na miejsce zamieszkania oraz wśród kobiet i mężczyzn.

Odsetek danej grupy nie korzystający z kart płatniczych



Najliczniejszą grupę ankietowanych nie korzystających w ogóle z karty płatniczej stanowią w swojej kategorii wiekowej osoby w wieku poniżej 18 lat (nieco ponad 76%) oraz grupa osób w wieku powyżej 60 lat (60%). Dla porównania, jedynie niecałe 11% konsumentów w wieku 30-44 lata stwierdziło, że nie korzysta z kart.

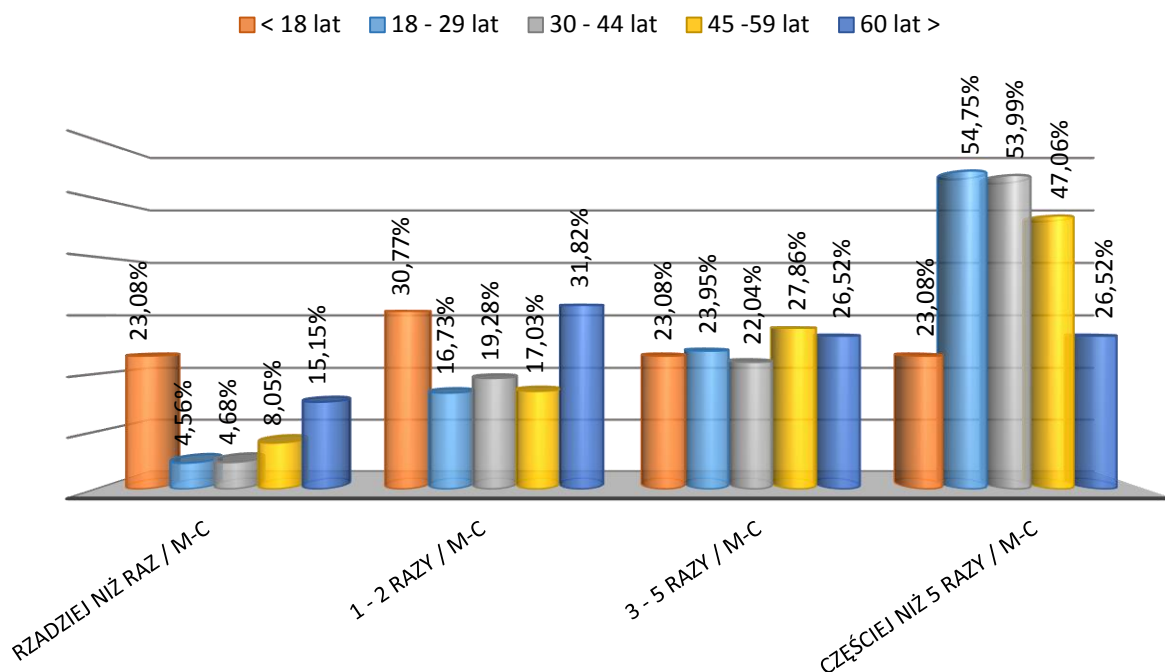
Wśród respondentów – mieszkańców wsi był najwyższy odsetek osób, które nie korzystają z karty (52%) oraz wśród mieszkańców małych miast poniżej 10 tys. mieszkańców (31%).

Z odpowiedzi ankietowanych wynika także, że w ogóle nie korzystają z karty częściej mężczyźni (30%).

Osoby, które nie korzystają z kart płatniczych zostały poproszone o zakończenie udziału w badaniu.

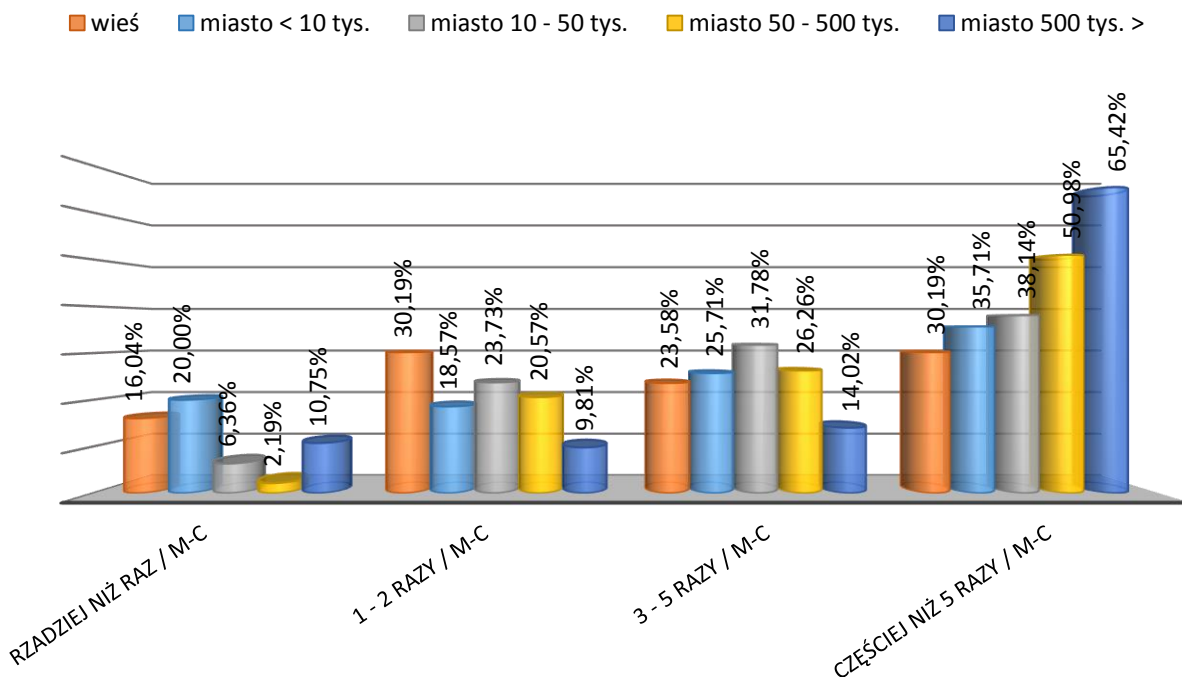
Dokonałiśmy analizy częstotliwości korzystania z karty płatniczej z uwzględnieniem wieku, miejsca zamieszkania oraz płci respondentów, w podziale na odpowiednie grupy, które wyłoniono na podstawie metryczki.

Częstotliwość korzystania z karty płatniczej w zależności od wieku



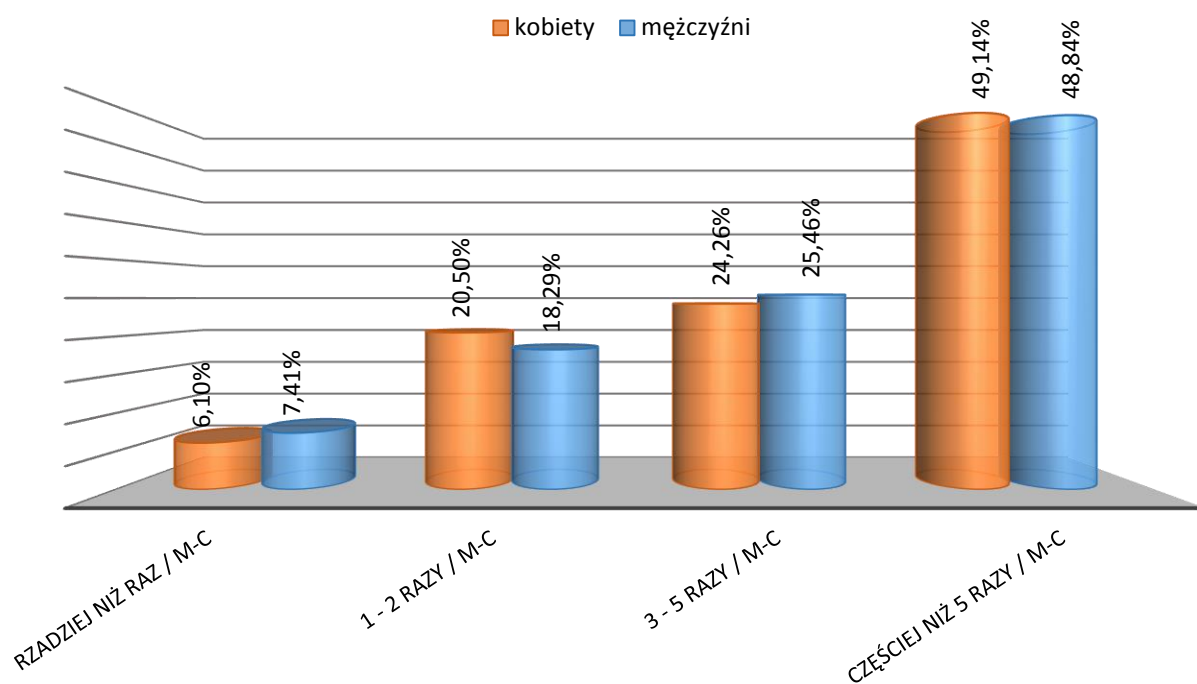
Osoby w wieku od 18 do 59 lat korzystają z karty często, w zasadzie połowa z nich częściej niż 5 razy w miesiącu, a zdecydowanie ponad 20% 3-5 razy w miesiącu.

Częstotliwość korzystania z karty płatniczej w zależności od miejsca zamieszkania



Najwyższy odsetek mieszkańców dużych aglomeracji i miast liczących 50-500 tys. mieszkańców korzysta z kart częściej niż 5 razy w miesiącu – odpowiedni 65% i 50%.

Częstotliwość korzystania z karty płatniczej w zależności od płci

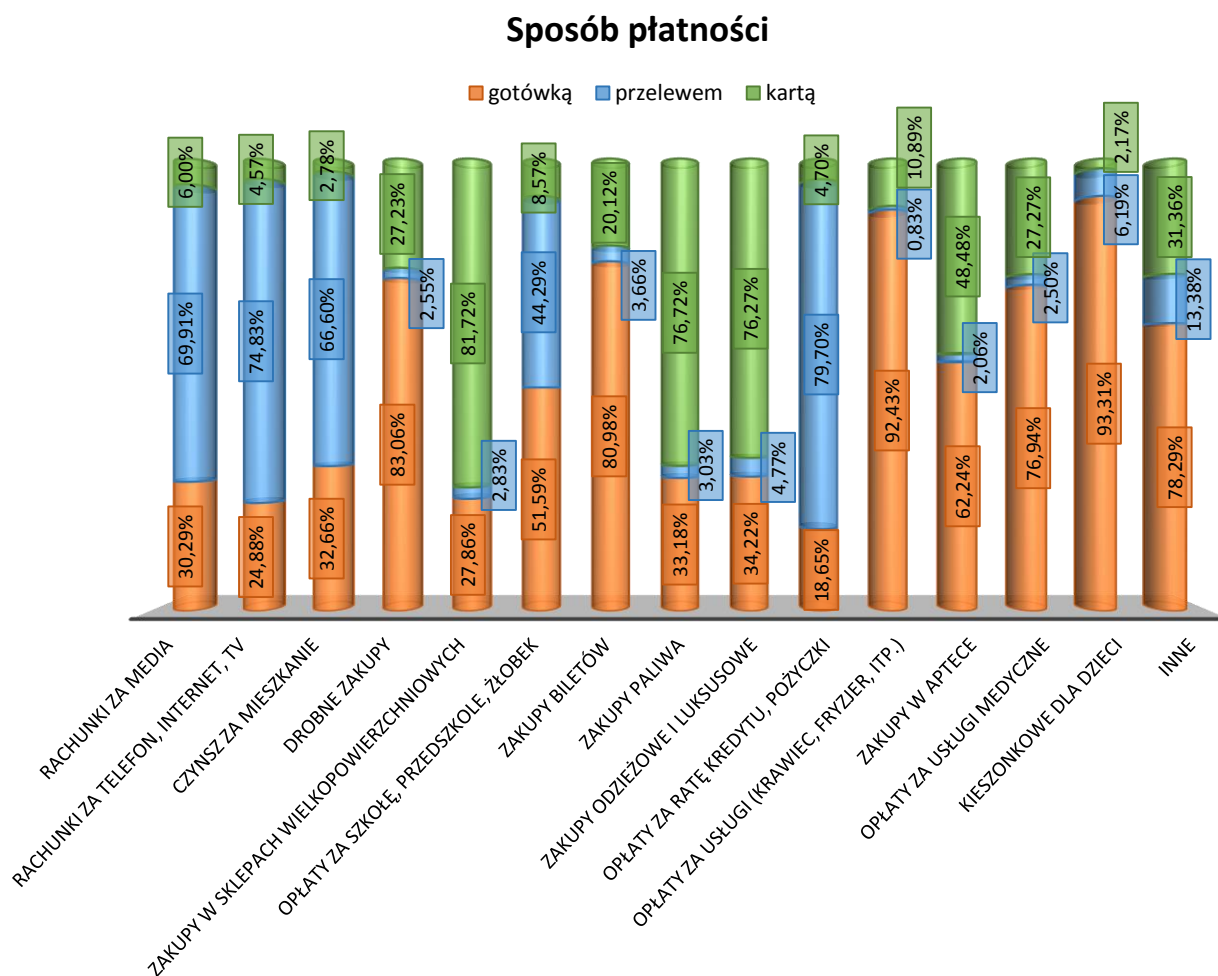


Dane dotyczące częstotliwości korzystania z kart przez kobiety i mężczyzn są takie same lub różnice są statystycznie nieistotne.

Pytanie 2 - W jaki sposób realizuje Pani/Pan następujące płatności?

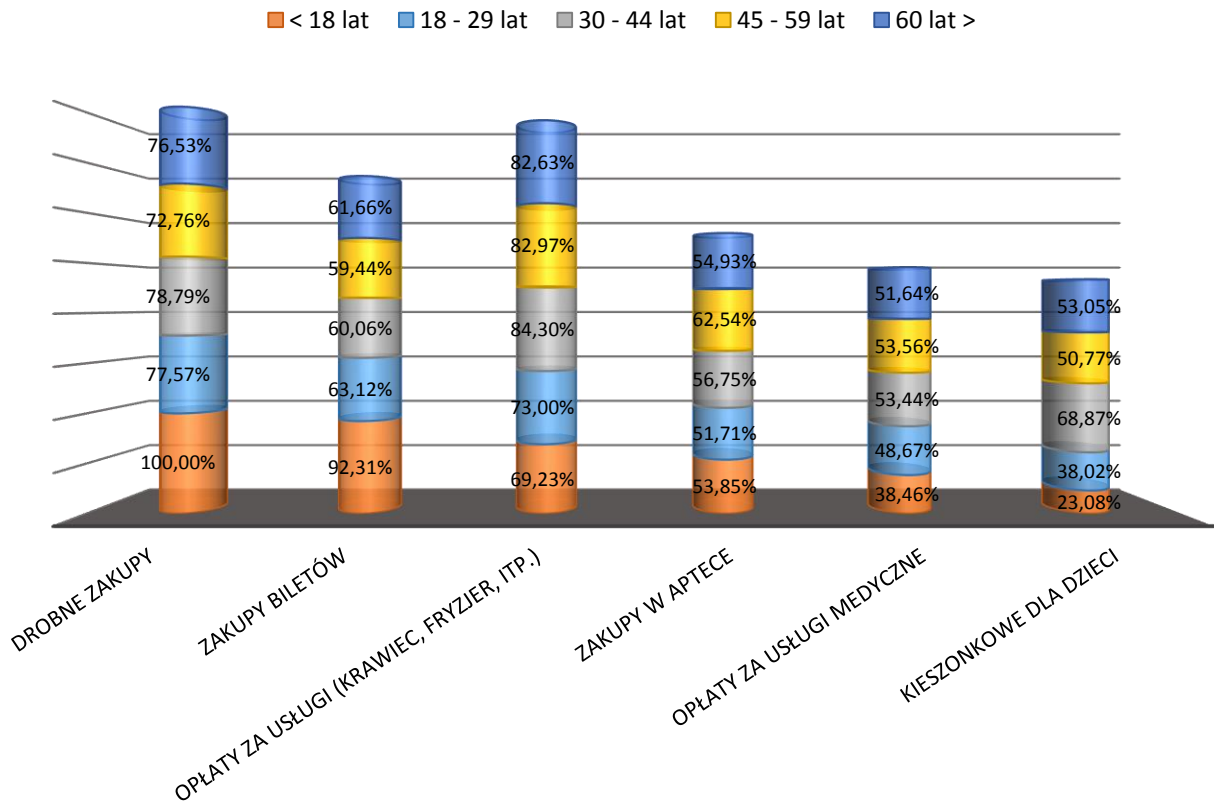
W kolejnej części badania zapytaliśmy, w jaki sposób konsumenci płacą - gotówką, przelewem czy kartą płatniczą - za zakup podstawowych dóbr konsumpcyjnych. Analiza udzielonych przez ankietowanych odpowiedzi na to pytanie pokazuje, jak duże jest zapotrzebowanie na obrót gotówkowy. Zdecydowanie gotówką płacimy za drobne zakupy w małych sklepach osiedlowych, za bilety, w aptece, za usługi, takie jak: krawieckie, fryzjerskie, kosmetyczne, szewskie, medyczne. Często gotówką ankietowani wypłacają także dzieciom kieszonkowe oraz płacą za szkołę, przedszkole i żłobek. Poniższy wykres obrazuje, jak duży udział w płatnościach ma gotówka. W większości kategorii odpowiedź „gotówka” wskazywana była przez ankietowanych częściej. Jedynie kategoria „płatności rat kredytu czy pożyczki” rzadko opłacana jest przez ankietowanych gotówką. Także opłaty za czynsz, media oraz opłaty telekomunikacyjne częściej opłacane są przelewem niż gotówką.

Analizując liczbę udzielonych odpowiedzi na to pytanie, można powiedzieć, że płatność gotówką była dwa razy częściej wskazywana przez konsumentów niż pozostałe rodzaje płatności. Na 13309 odpowiedzi na metody płatności, 6 757 razy wskazywana była gotówka, 3 196 razy płatność przelewem, 3 356 razy płatność karta płatniczą.

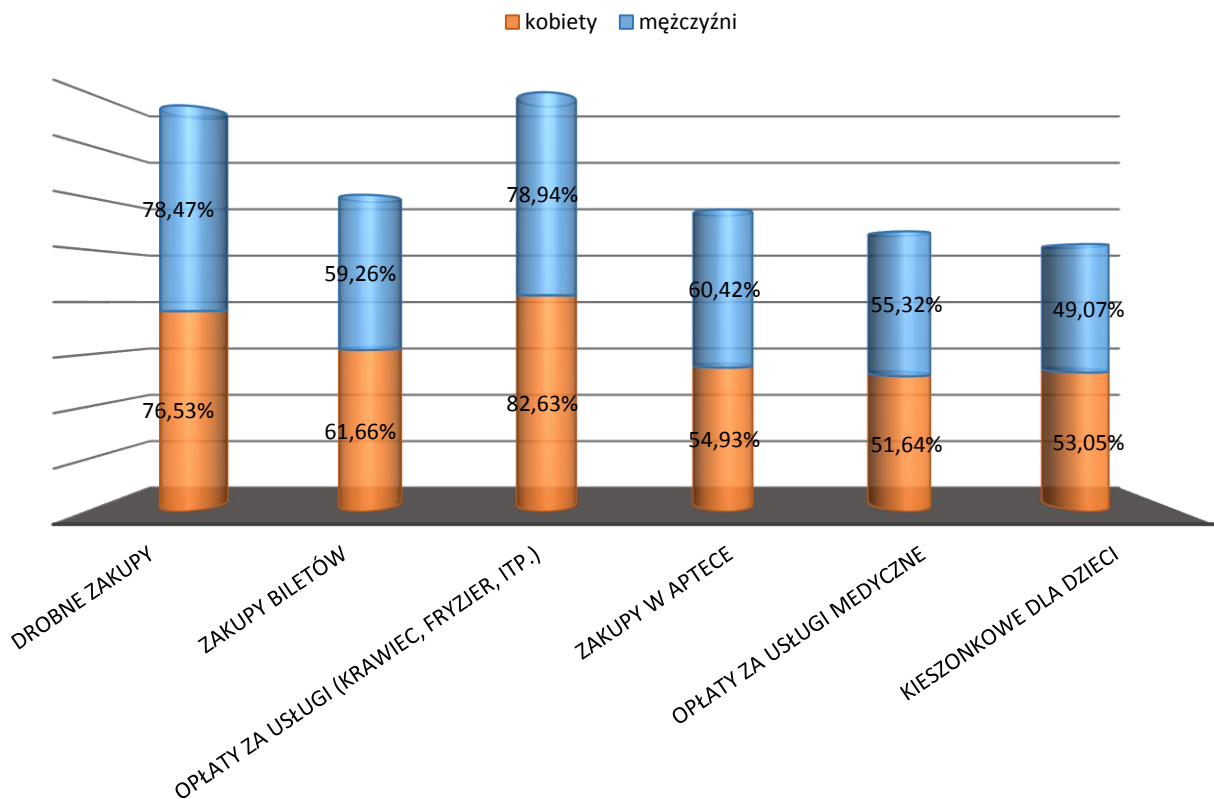


Oceniliśmy, jaki jest udział płatności gotówką w poszczególnych rodzajach płatności w podziale na wiek, płeć oraz miejsce zamieszkania.

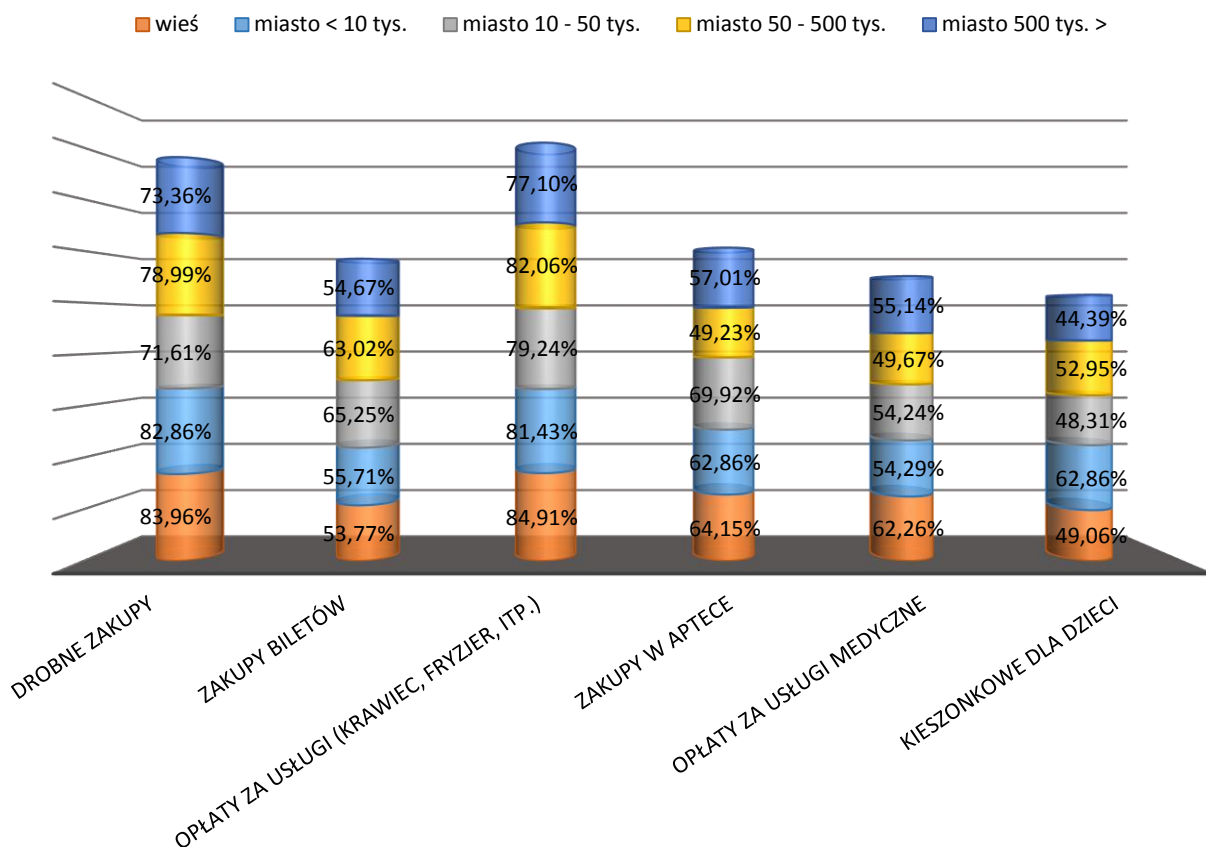
Płatności gotówką w zależności od wieku



Płatności gotówką w zależności od płci



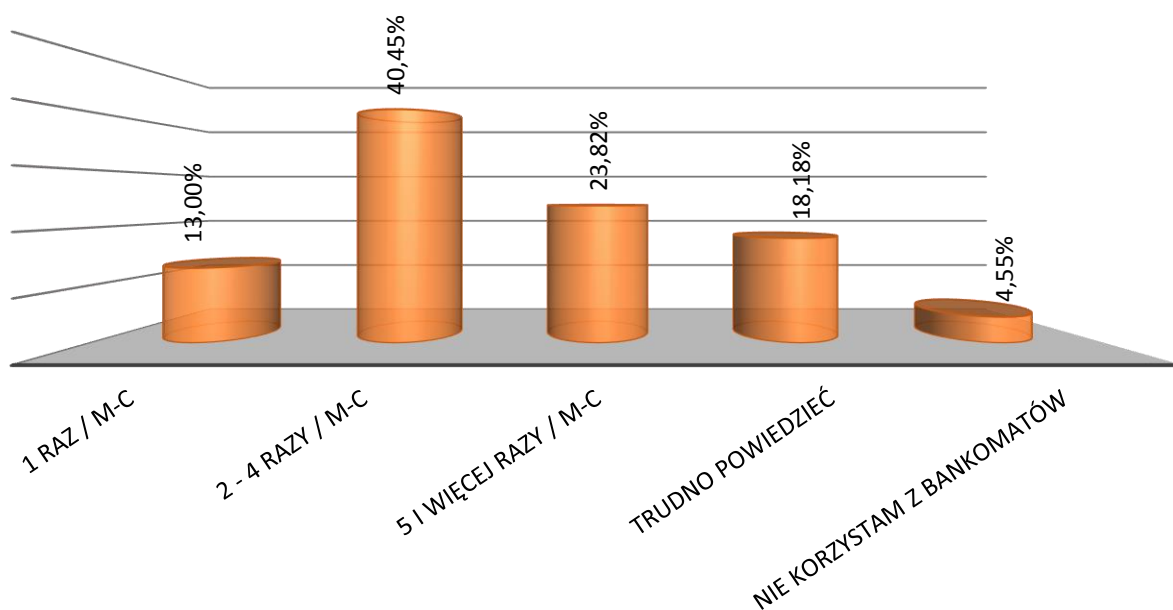
Płatności gotówką w zależności od miejsca zamieszkania



Analiza sposobów płatności z punktu widzenia wieku, płci, miejsca zamieszkania niewiele różni się, jak widać, od danych zbiorczych – płatności gotówkowe preferowane są przy płaceniu pewnych zobowiązań dnia codziennego. Różnice występują, ale pewien stały trend pozostaje. Na przykład nieco więcej płatności gotówką dokonują kobiety. Różnice między skłonnością do płacenia gotówką przez kobiety i mężczyzn nie są jednak istotne. Najczęściej gotówka jako środek płatniczy wykorzystywana jest przez mieszkańców wsi oraz mniejszych miast i to konsumenci z małych miast poniżej 10 tys. mieszkańców nieznacznie częściej sięgają po gotówkę, gdy regulują różne rodzaje płatności. Najbardziej gotówka jako środek płatniczy wskazywana była przez mieszkańców dużych aglomeracji. Jednak również w pewnych kategoriach płatności konsumenci z dużych miast chętniej korzystają z gotówki.

Pytanie 3 - Jak często w skali miesiąca dokonuje Pani/Pan wypłaty gotówki z bankomatu?

Częstotliwość wypłat z bankomatu



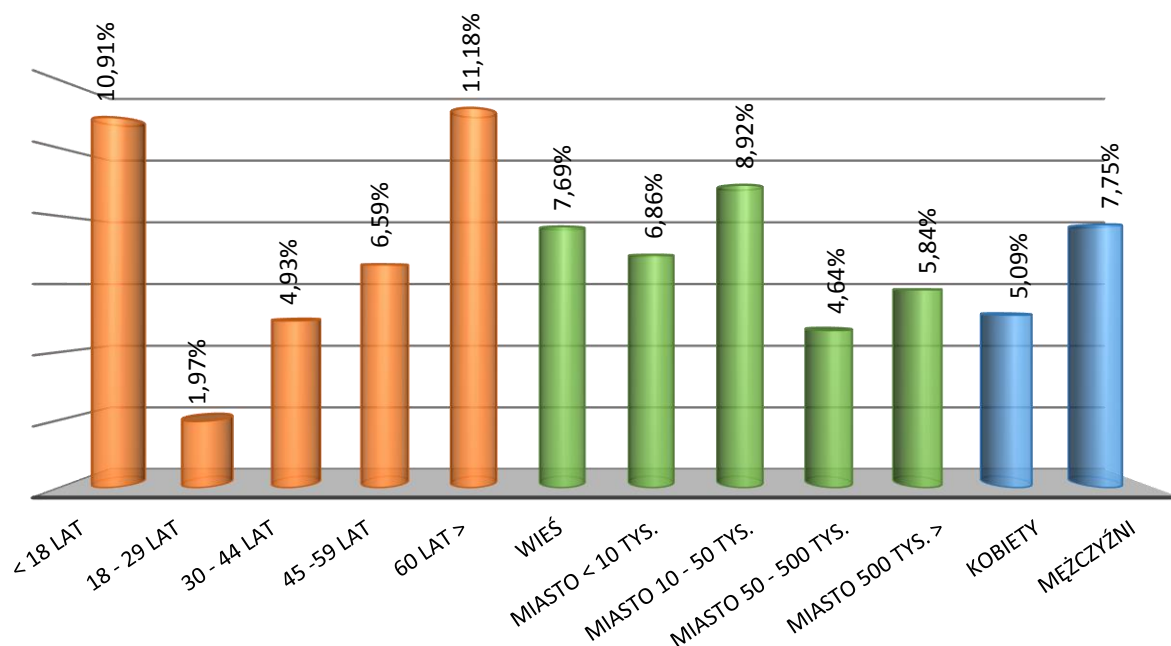
Zapytaliśmy ankietowanych konsumentów, jak często korzystają z bankomatu. Odpowiedź udzielana najczęściej przez ankietowanych to 2 – 4 razy w miesiącu (nieco ponad 40%). Dokonywanie wypłat stosunkowo często, bo 5 i więcej razy wskazało 24% ankietowanych. W sumie uznać należy, że około 64% badanych często pobiera gotówkę z bankomatu.

Niewielki odsetek badanych (4,55%) udzielił odpowiedzi negatywnej i wskazał, że w ogóle nie korzysta z bankomatów. W przypadku 13% ankietowanych można uznać, że dokonują wypłat z bankomatu sporadycznie, bo raz w miesiącu. Około 1/5 ankietowanych (nie wiele ponad 18%) pobiera gotówkę z bankomatu, jednak nie potrafi sprecyzować konkretnej liczby dokonywanych wypłat.

Zdecydowana większość respondentów korzysta z wypłat bankomatowych i to często. Wcześniej osoby korzystające z kart deklarowały, że często dokonują płatności gotówkowych. Są to dwie dane jasno wskazujące, że dla konsumentów bankomaty są istotnym źródłem dostępu do gotówki niezbędnej do dokonywania licznych płatności.

Sprawdziliśmy, kim są osoby, które nie dokonują wypłat gotówki z bankomatów.

Odsetek danej grupy nie korzystający z bankomatów

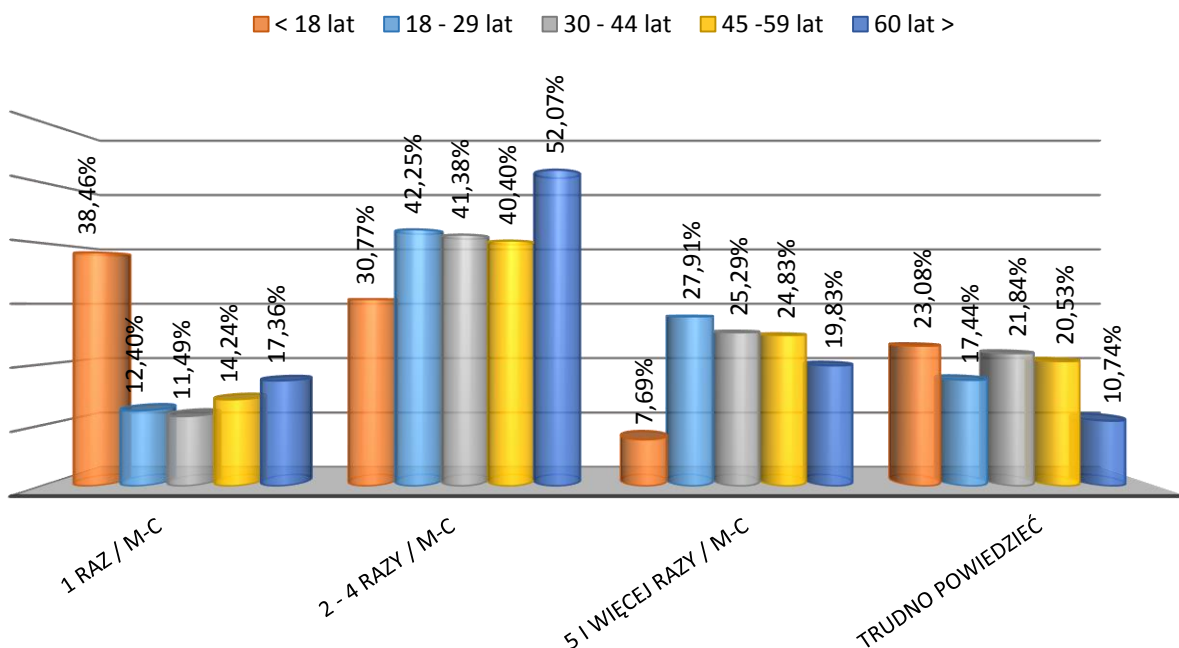


W swojej grupie wiekowej powyżej 60 roku życia 11% respondentów stwierdziło, że nie korzysta z bankomatów, mimo że jest to kategoria osób które korzystają z karty. Podobnie w kategorii wiekowej poniżej 18 lat 10% osób nie korzysta z bankomatów. Wśród nie korzystających z bankomatu jest najmniej osób w wieku 18-29 lat – poniżej 2%. Pozostałe dane nie różnią się tak znacząco, by stworzyć „profil” konsumenta korzystającego z karty, ale niekorzystającego z bankomatów

Osoby, które nie dokonują wypłat gotówki z bankomatów zostały poproszone o zakończenie udziału w badaniu.

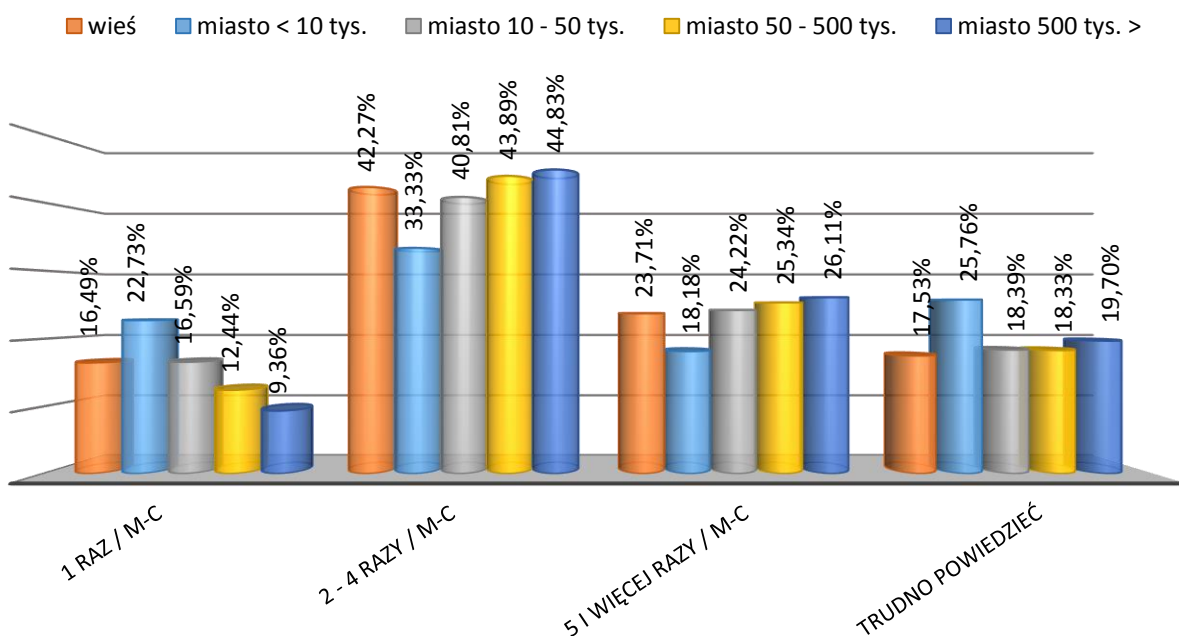
Oceniliśmy, jak ankietowani udzielali odpowiedzi na pytanie dotyczące częstotliwości dokonywania wypłat gotówki z bankomatów w poszczególnych grupach wiekowych oraz w zależności od płci i miejsca zamieszkania.

Częstotliwość wypłat w zależności od wieku



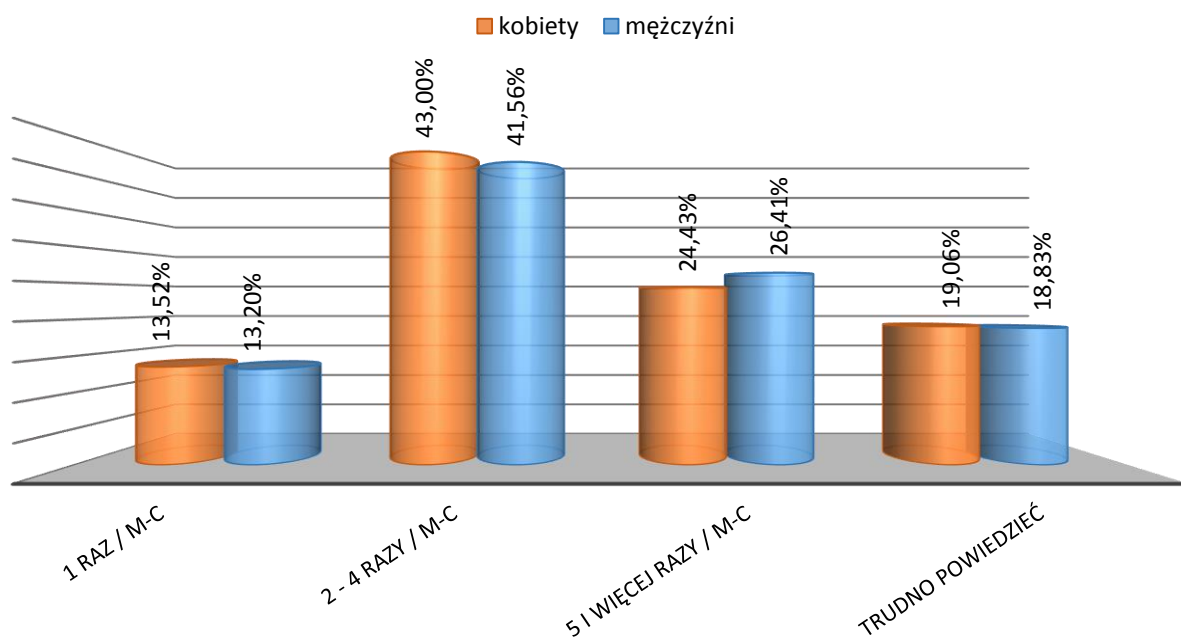
Osoby młode poniżej 18 roku życia najczęściej wypłacają gotówkę tylko raz w miesiącu (38% z nich). Dwa – cztery razy w miesiącu konsumenci wypłacają gotówkę z bankomatu najczęściej i żadna grupa wiekowa z 3 kategorii wiekowych pomiędzy 18 a 59 rokiem życia nie wyróżnia się znacząco, choć osoby powyżej 60 roku życia robią to najczęściej (52%).

Częstotliwość wypłat w zależności od miejsca zamieszkania



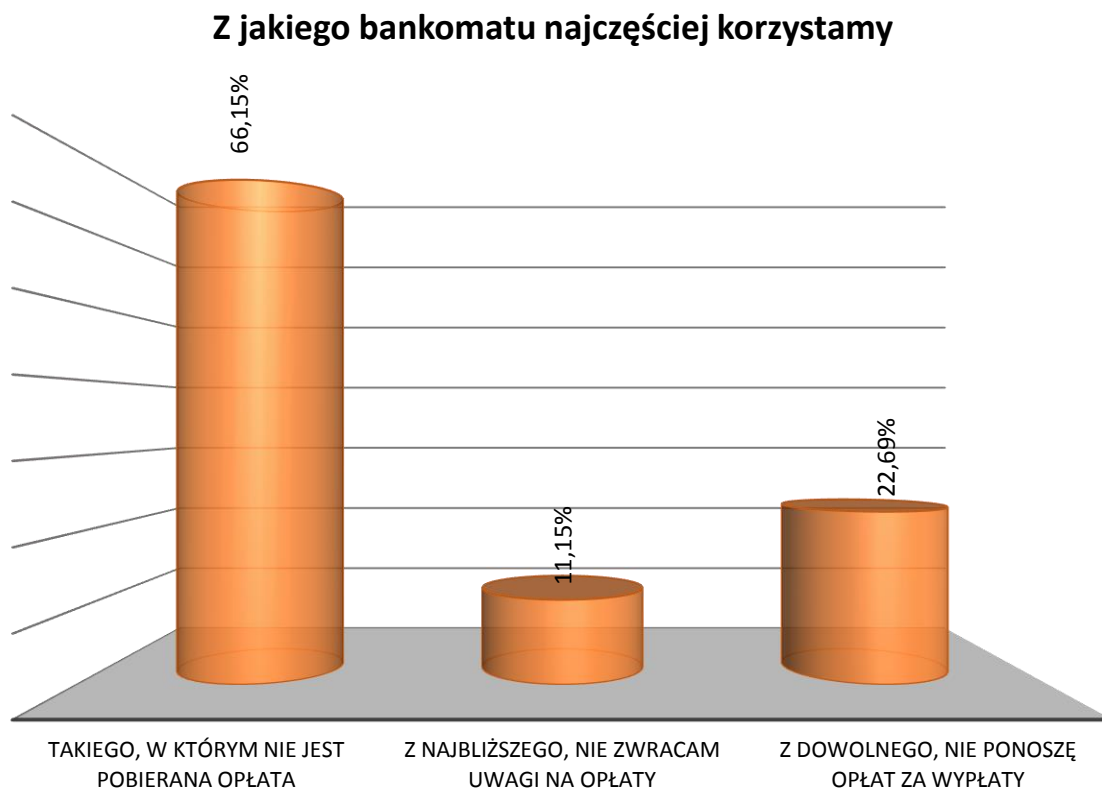
Najczęściej konsumenci dokonują wypłat z bankomatu 2-4 razy w miesiącu. Niezależnie od miejsca zamieszkania. Pozostałe kategorie „częstotliwości” również rozkładają się podobnie, niezależnie od miejsca zamieszkania konsumentów.

Częstotliwość wypłat w zależności od płci



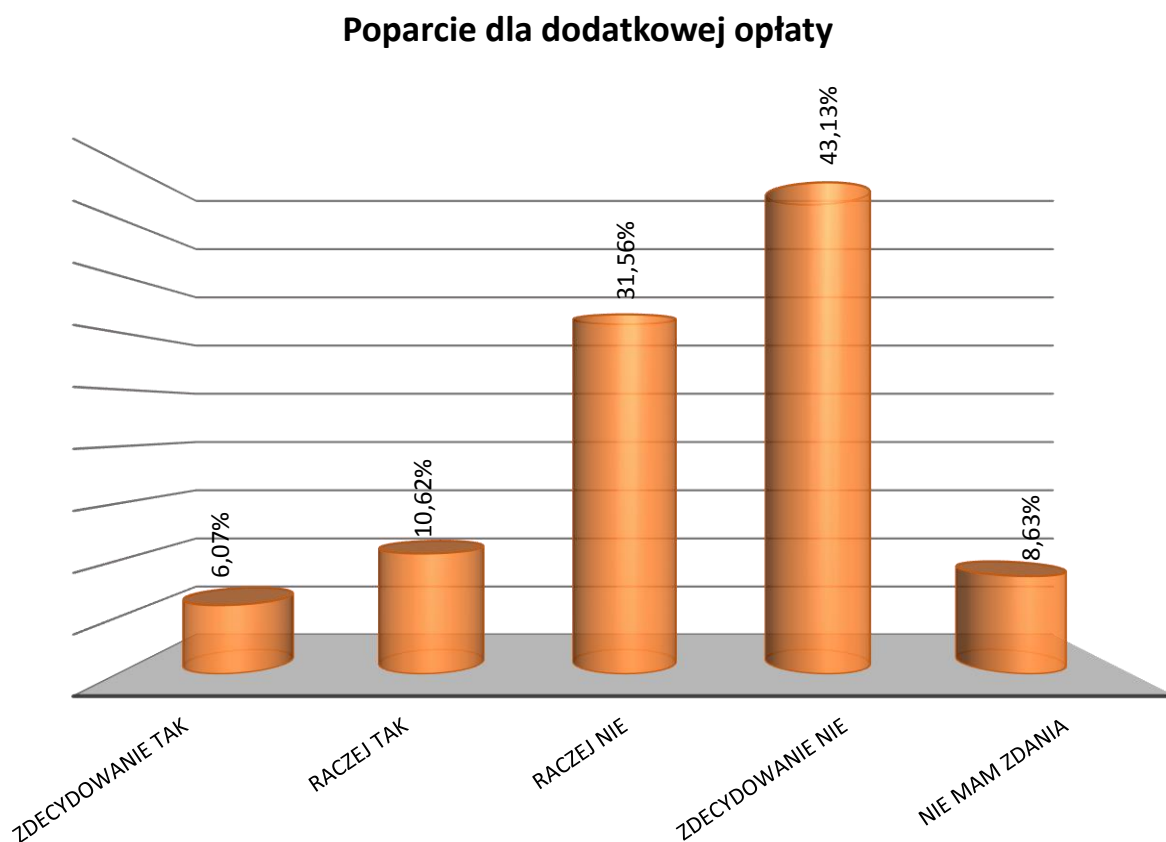
Odpowiedzi ankietowanych w zależności od płci są porównywalne. Można jedynie wskazać na nieznacznie częściej wskazywaną przez kobiety odpowiedź „2 – 4 razy w miesiącu”, a w przypadku mężczyzn „5 i więcej razy w miesiącu”, ale nie są to istotne różnice.

Pytanie 4 - Z jakiego bankomatu najczęściej dokonuje Pan/Pani wypłaty?



Zdecydowana większość ankietowanych wybiera bankomat, w którym nie jest pobierana żadna opłata (ponad 66%). Fakt naliczenia prowizji przy wypłacie z bankomatu nie ma znaczenia dla jedynie dla 11% badanych - osoby te nie zwracają uwagi na naliczane opłaty. Ponieważ w ostatnich latach większość banków ma w swojej ofercie rozszerzoną usługę darmowych wypłat nie tylko we własnych, ale również innych bankomatach, uwzględniliśmy w odpowiedziach do wyboru także taką kategorię. Prawie 23% badanych konsumentów wskazało, że dokonuje wypłat z dowolnego bankomatu właśnie z uwagi na to, że mają możliwość nieponoszenia opłat od wypłaty. Łącznie aż prawie 89% zapytanych konsumentów nie płaci za wypłaty z bankomatów i jest w pełni tego świadoma.

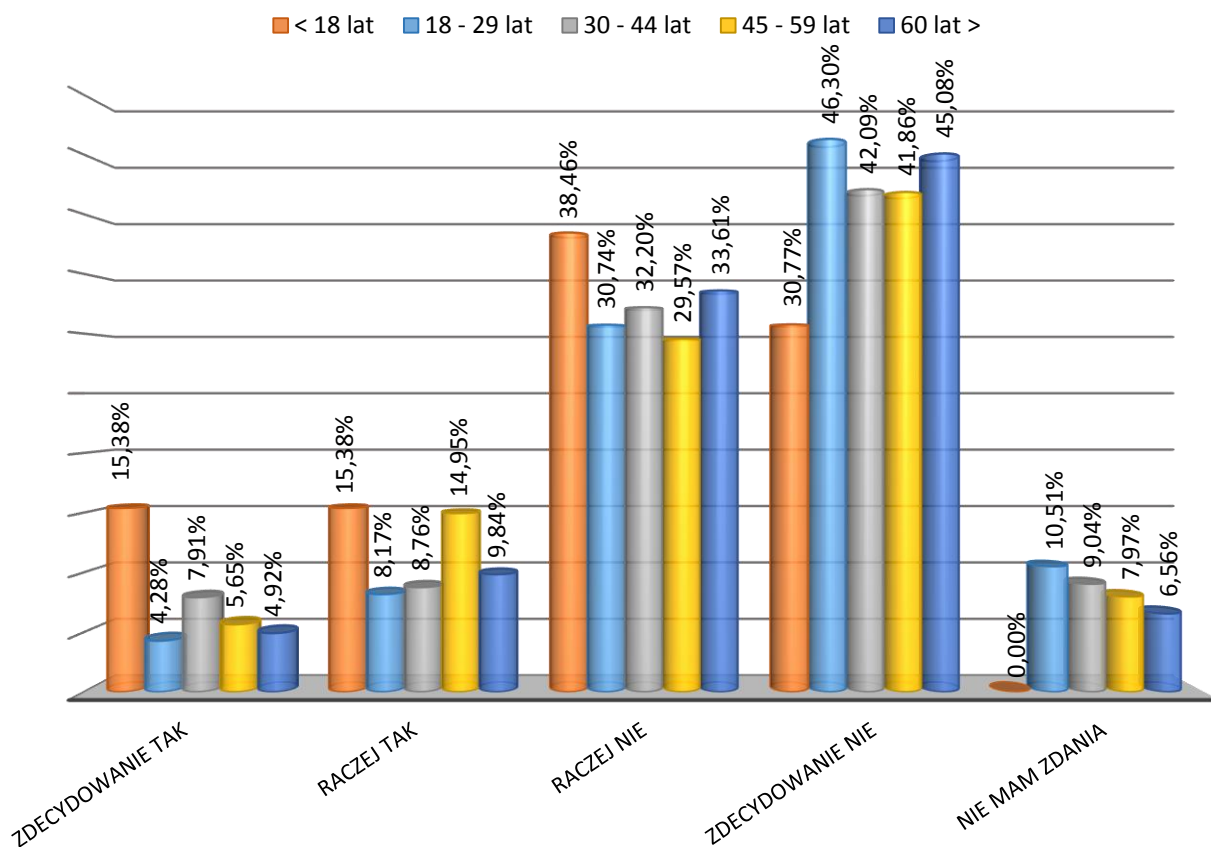
Pytanie 5 - Czy poparłaby Pani/Pan wprowadzenie dodatkowej opłaty za wypłatę gotówki z każdego bankomatu w zamian za zwiększenie liczby bankomatów w miejscowościach, w których jest ich mało?



Zapytaliśmy ankietowanych, czy byliby skłonni poprzeć wprowadzenie dodatkowej opłaty za wypłatę gotówki w bankomacie, jeżeli spowodowałoby to zwiększenie liczby bankomatów w miejscowościach, w których jest utrudniony dostęp do bankomatu. Za ledwie 1/6 ankietowanych zgodziłaby się na naliczanie dodatkowej opłaty za wypłatę gotówki w bankomacie, na rzecz rozwoju sieci bankomatowej w miejscowościach, w których nie ma wystarczającej liczby bankomatów. Zdecydowanie poparłoby takie rozwiązanie tylko 6% badanych konsumentów, a niecałe 11% raczej wyraziłoby na to zgodę. Zdecydowana natomiast większość konsumentów, bo aż prawie 75% jest przeciwnych takiemu rozwiązaniu, z czego 43% jest zdecydowanie przeciwna wprowadzeniu dodatkowej opłaty, a 32% ankietowanych raczej opowiada się przeciwko takiemu rozwiązaniu.

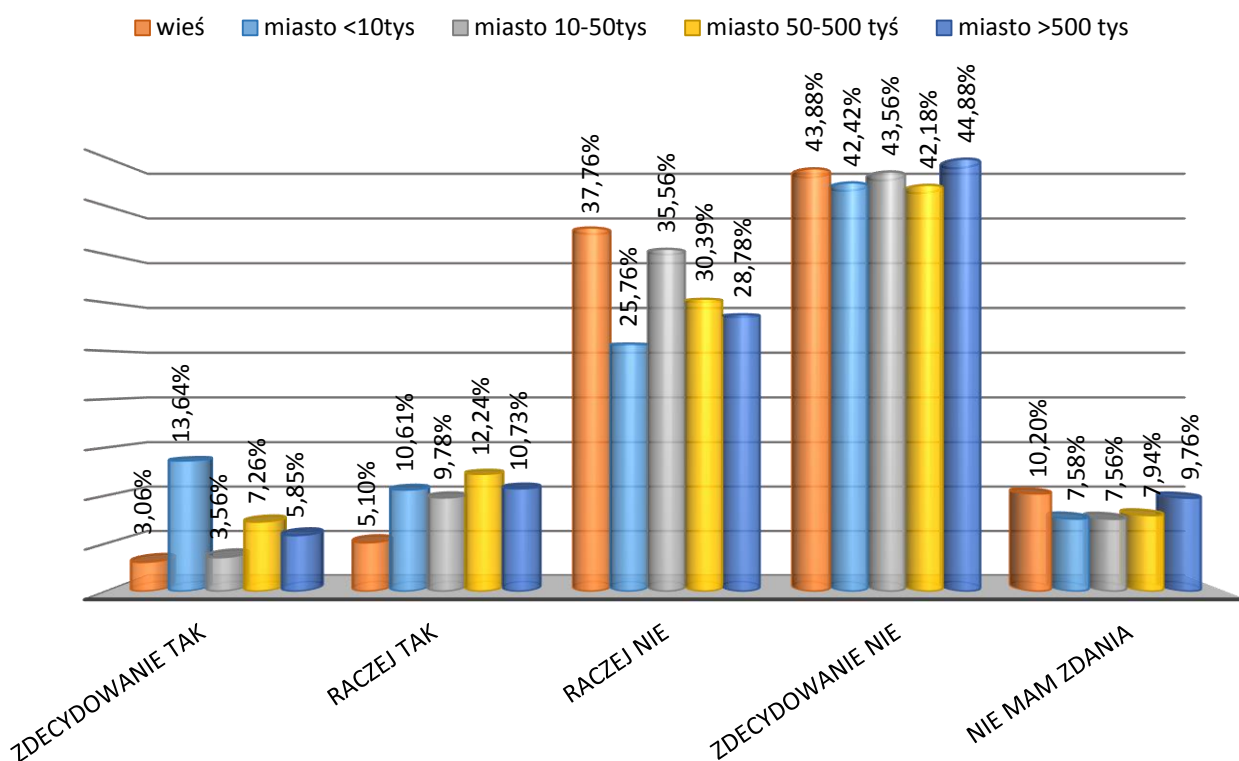
Dokonaliśmy także analizy udzielonych na to pytanie odpowiedzi z uwzględnieniem wieku oraz miejsca zamieszkania respondentów.

Poparcie dla dodatkowej opłaty w zależności od wieku



Największym poparciem dla wprowadzenia dodatkowej opłaty na rzecz tworzenia nowych bankomatów w miejscach, gdzie ich do tej pory nie było, wyrażają osoby w wieku poniżej 18 roku życia – 30% ankietowanych opowiada się za takim rozwiązaniem, z czego 15% zdecydowanie popiera takie rozwiązanie. Bowiem ta sama grupa wiekowa wskazała, że jest przeciwna takiemu rozwiązaniu – łącznie wybrała opcję „raczej nie” i zdecydowanie nie” aż w prawie 69%. Wszystkie grupy wiekowe opowiedziały się zdecydowanie przeciwko takiemu rozwiązaniu, przy czym częściej odpowiedź „raczej nie” oraz „zdecydowanie nie” wskazywały osoby w wieku 18-29 lat oraz osoby powyżej 60 roku życia.

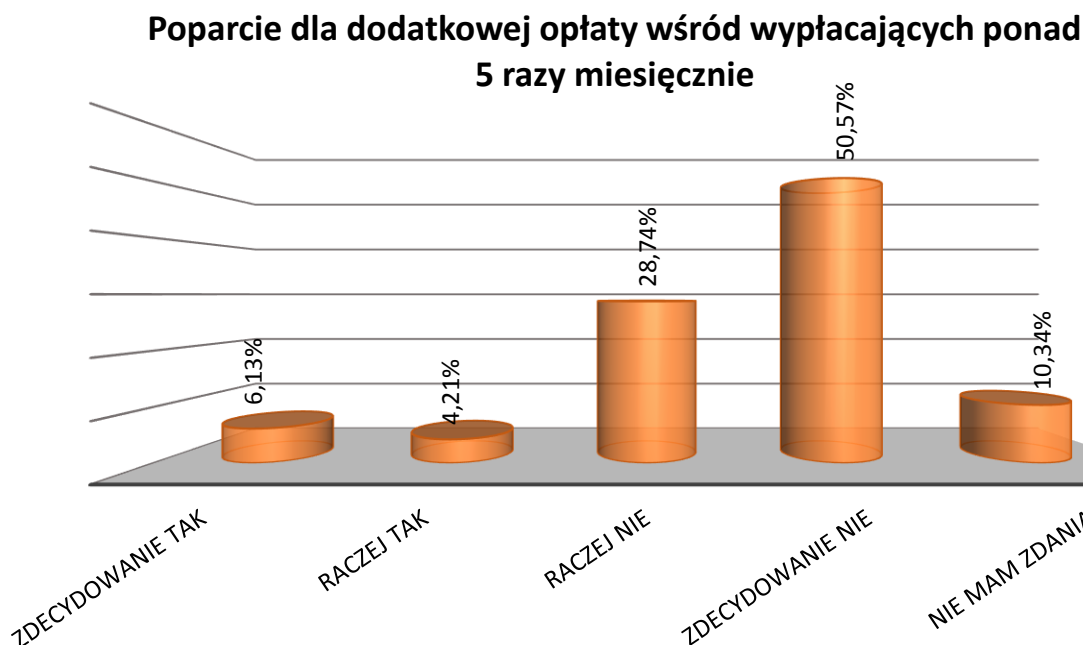
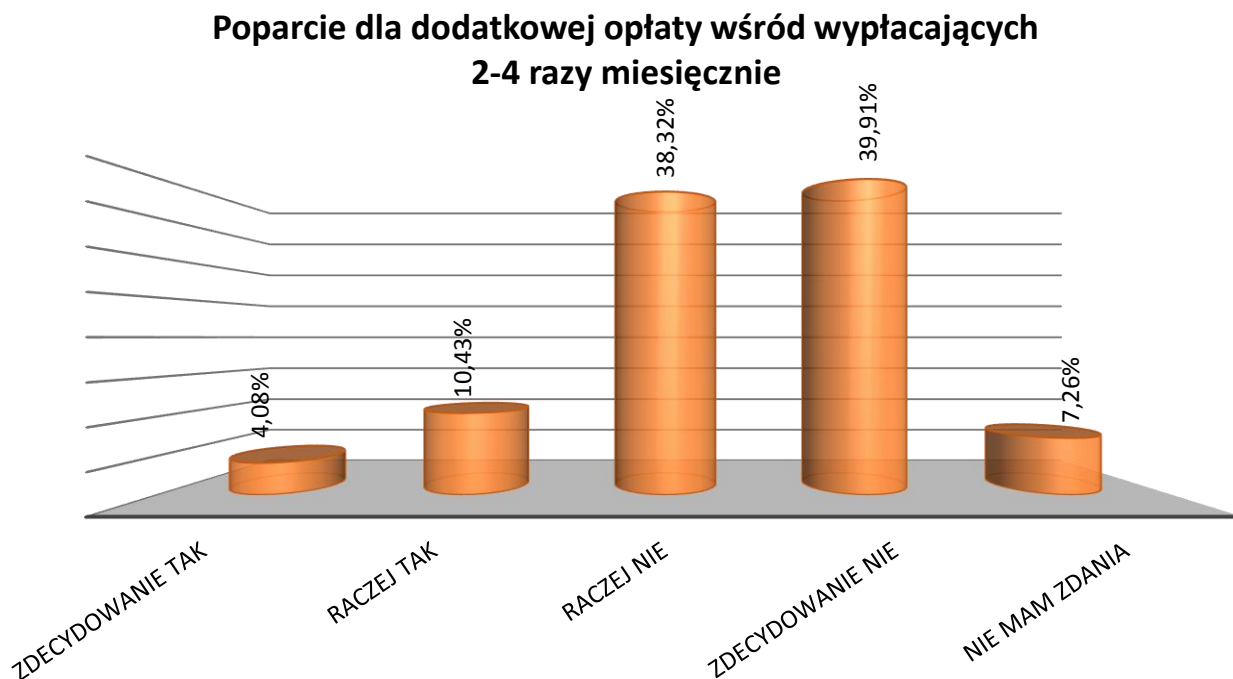
Poparcie dla dodatkowej opłaty w zależności od miejsca zamieszkania



Co ciekawe zdecydowanie przeciwko wprowadzeniu takiej opłaty opowiadali się mieszkańcy wsi i małych miast z liczbą mieszkańców poniżej 10 tys., gdzie bankomatów jest relatywnie mało. Patrząc na konsumentów z punktu widzenia miejsca ich zamieszkania, widać, że różnice są nieduże – wszyscy w większości wyborów zdecydowanie wskazywali na brak poparcia dla wprowadzania opłaty.

Porównaliśmy, **jakiej odpowiedzi na pytanie o poparcie dla dodatkowej opłaty** w zamian za zwiększenie liczby bankomatów **udzieliły osoby**, które w pytaniu nr 3, dotyczącym częstotliwości dokonywania wypłat z bankomatów, **stwierdziły, że stosunkowo często dokonują wypłat z bankomatu** („2-4 razy w miesiącu” oraz „5 i więcej razy w miesiącu”).

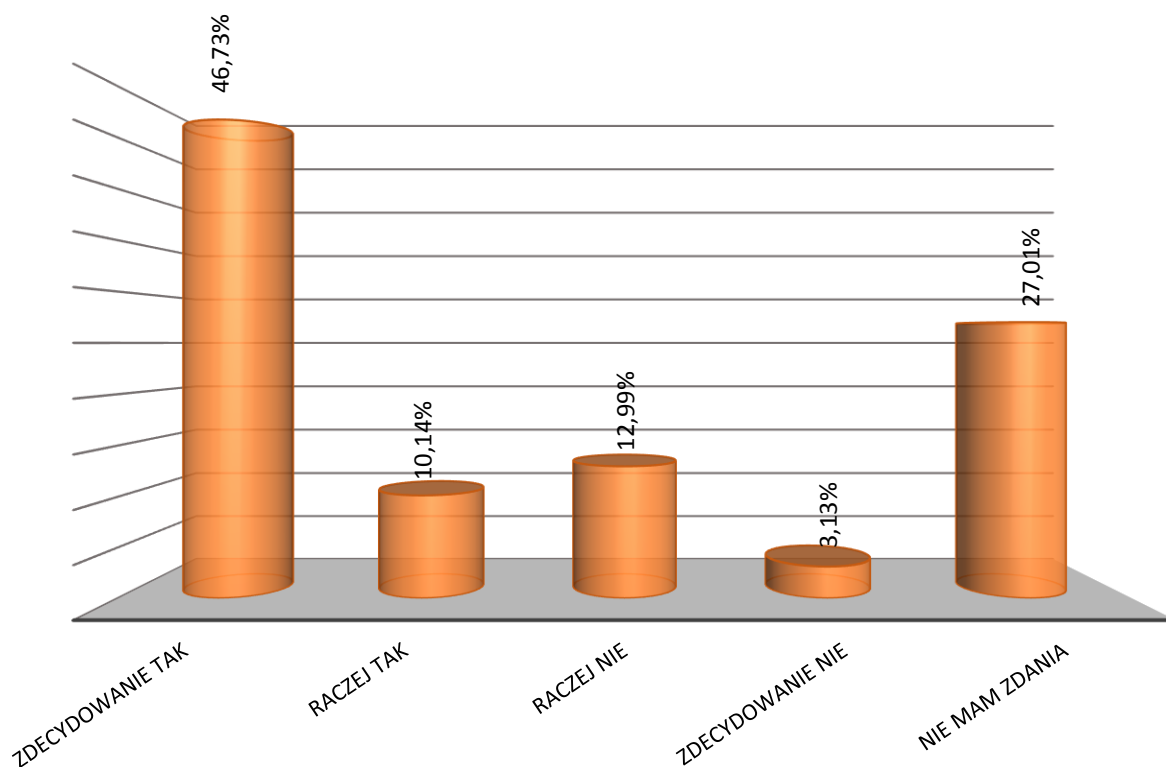
Rozkład odpowiedzi ankietowanych przedstawiają poniższe wykresy.



Dane te wskazują, że osoby częściej dokonujące wypłat z bankomatów nie są skłonne do ponoszenia dodatkowych opłat, nawet w zamian za utworzenie dodatkowych miejsc, w których będzie możliwa wypłata gotówki. Ponad 79% ankietowanych wypłacających gotówkę z bankomatu częściej niż 5 razy w miesiącu oraz ponad 78% osób dokonujących wypłat 2-4 razy w miesiącu opowiedziało się przeciwko takiemu rozwiązaniu.

Pytanie 6 - Czy w przypadku wprowadzenia dodatkowej opłaty za wypłatę z każdego bankomatu zmniejszyłaby Pani/Pan liczbę wypłat z bankomatu?

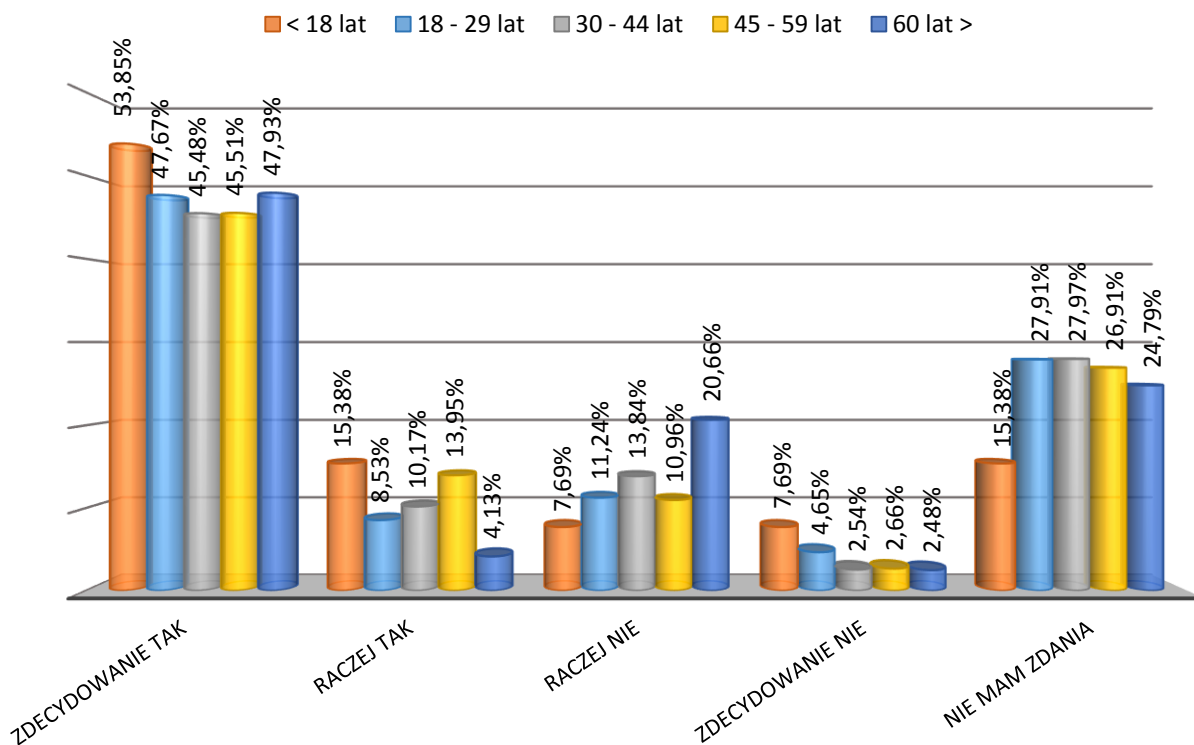
Zmniejszenie liczby wypłat po wprowadzeniu opłaty



Prawie połowa konsumentów odpowiedziała zdecydowanie twierdząco na to pytanie (blisko 47%). Ponad 10% badanych udzieliło odpowiedzi „raczej tak”. Natomiast nie zmieni częstotliwości wypłat tylko niewiele ponad 3 %, a raczej nie zmieni mniej niż 13% badanych. Spora grupa osób nie udzieliła jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie (trochę ponad 27%). Wśród tej grupy w ocenie Federacji Konsumentów mogą być zarówno osoby, dla których nie ma znaczenia fakt naliczania opłaty oraz takie, które będą oceniały potrzebę ewentualnego zmniejszenia liczby wypłat przez pryzmat wysokości naliczanej opłaty.

Dokonałiśmy także analizy odpowiedzi na pytanie dotyczące zmniejszenia liczby wypłat gotówki z bankomatu po wprowadzeniu opłaty z uwzględnieniem wieku, miejsca zamieszkania oraz płci respondentów.

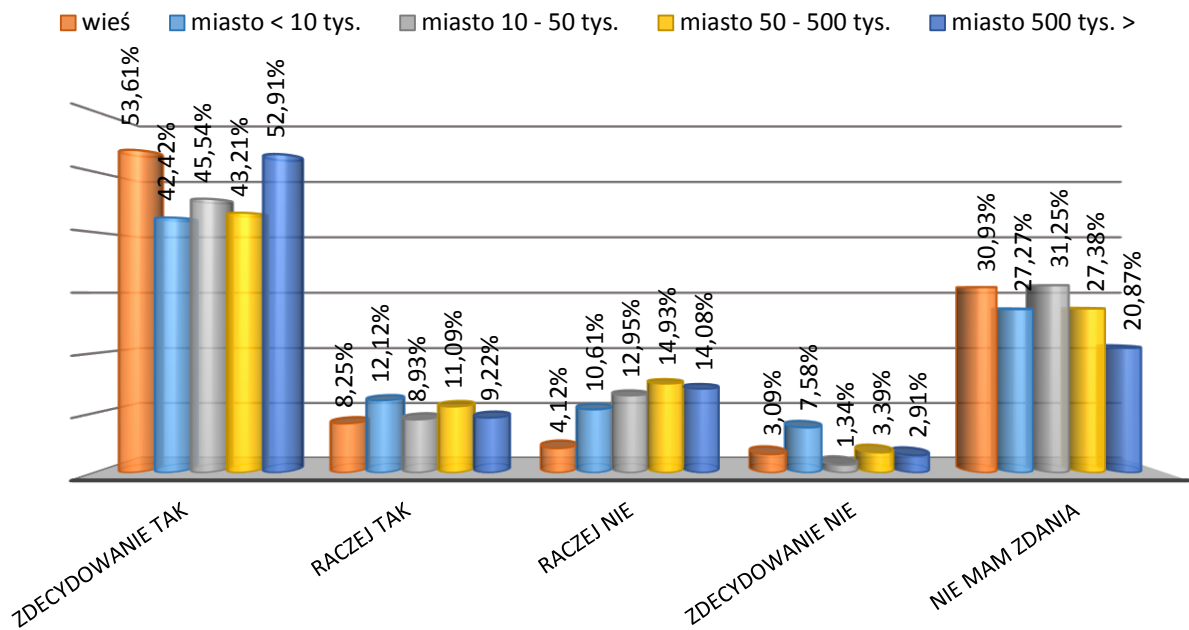
Zmniejszenie liczby wypłat po wprowadzeniu opłaty w zależności od wieku



Analiza odpowiedzi poszczególnych grup wiekowych wskazuje, że 69% osób w wieku poniżej 18 roku życia zmniejszy liczbę wypłat gotówki z bankomatu. Także blisko 60% ankietowanych w wieku 45 – 59 lat zdecyduje się na zmniejszenie liczby wypłat. W pozostałych kategoriach wiekowych jest to ponad 50% respondentów.

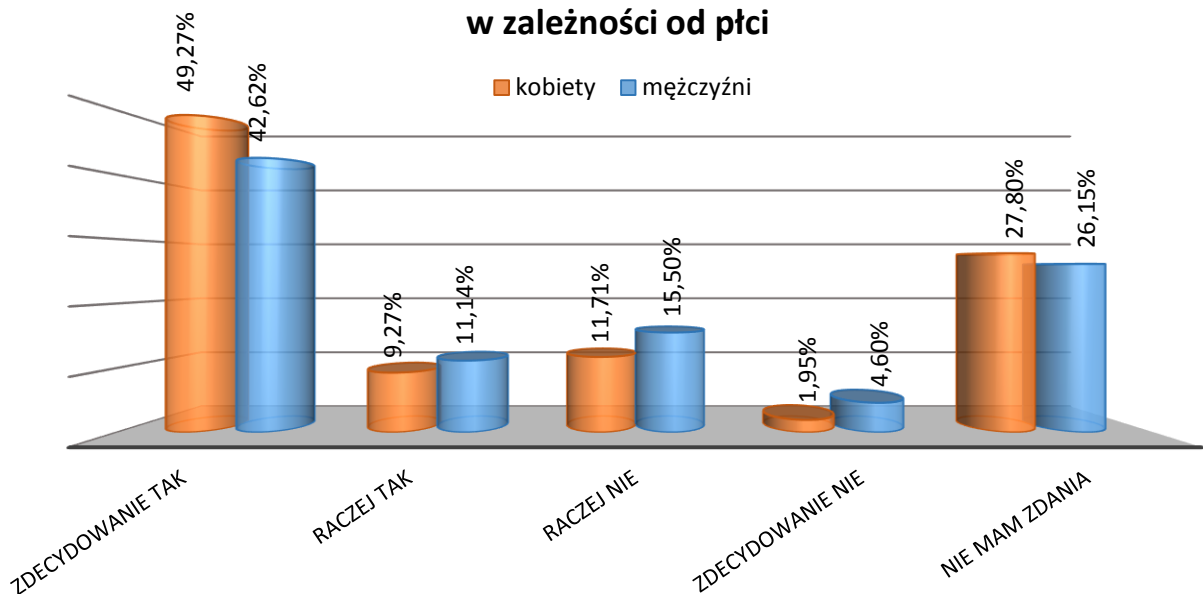
Zdecydowanie nie zmieni liczby wypłat z bankomatów mniej niż 8% osób poniżej 18 tego roku życia, a jedynie około 3% badanych odpowiedziało w ten sposób w pozostałych grupach wiekowych. Odpowiedzi „raczej nie” udzieliło najwięcej osób ankietowanych z grupy wiekowej powyżej 60 roku życia (ponad 20%), jeśli dodamy do tego kategorię „zdecydowanie nie”, to będzie to wartość ponad 28%. Z wcześniejszych danych wynikało, że są to osoby, które rzadziej niż w pozostałych grupach wiekowych korzystają z karty płatniczej (najmniej wskazań „częściej niż 5 razy w miesiącu”) oraz najczęściej wskazały, że wypłatę robią raz w miesiącu (ponad 38% wskazań), więc opłaty nie postrzegają jako dodatkowego uciążliwego kosztu. W pozostałych grupach wiekowych wartości procentowe rozłożyły się w pomiędzy 10 – 14%. Nie ma zdania na ten temat 10% osób poniżej 18 roku życia i około 27% badanych w pozostałych grupach wiekowych.

Zmniejszenie liczby wypłat po wprowadzeniu opłaty w zależności od miejsca zamieszkania



Najbardziej negatywnie na wprowadzenie dodatkowych opłat zareagują mieszkańcy wsi i dużych miast powyżej 500 tys. mieszkańców. 54% ankietowanych mieszkańców wsi i 53% mieszkańców dużych aglomeracji zdecydowanie zmniejszy liczbę wypłat z bankomatów. Pozostali konsumenci również zadeklarowali zmniejszenie liczby wypłat (na podobnym poziomie procentowym – ponad 40%). Po zsumowaniu tej kategorii z odpowiedziami „raczej tak” okazuje się, że zdecydowana liczba konsumentów tak się zachowa. Drugą liczną kategorią są konsumenci, którzy nie mają zdania. Zapewne wpływ na taki wybór odpowiedzi ma fakt, że nie znana jest wysokość opłat.

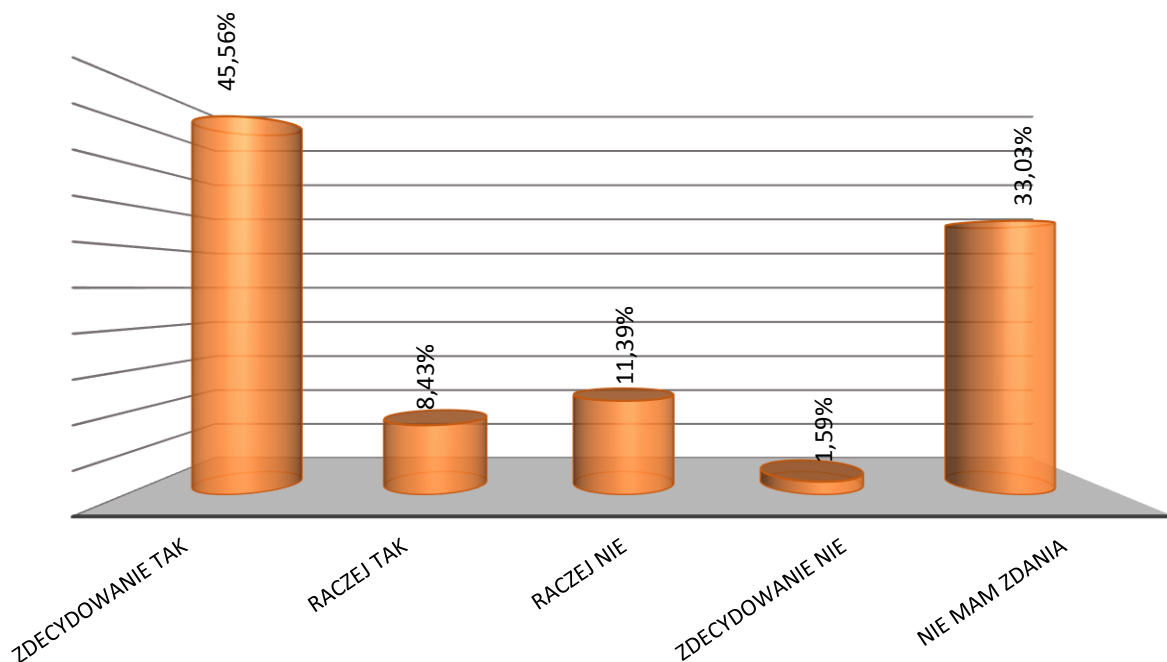
Zmniejszenie liczby wypłat po wprowadzeniu opłaty w zależności od płci



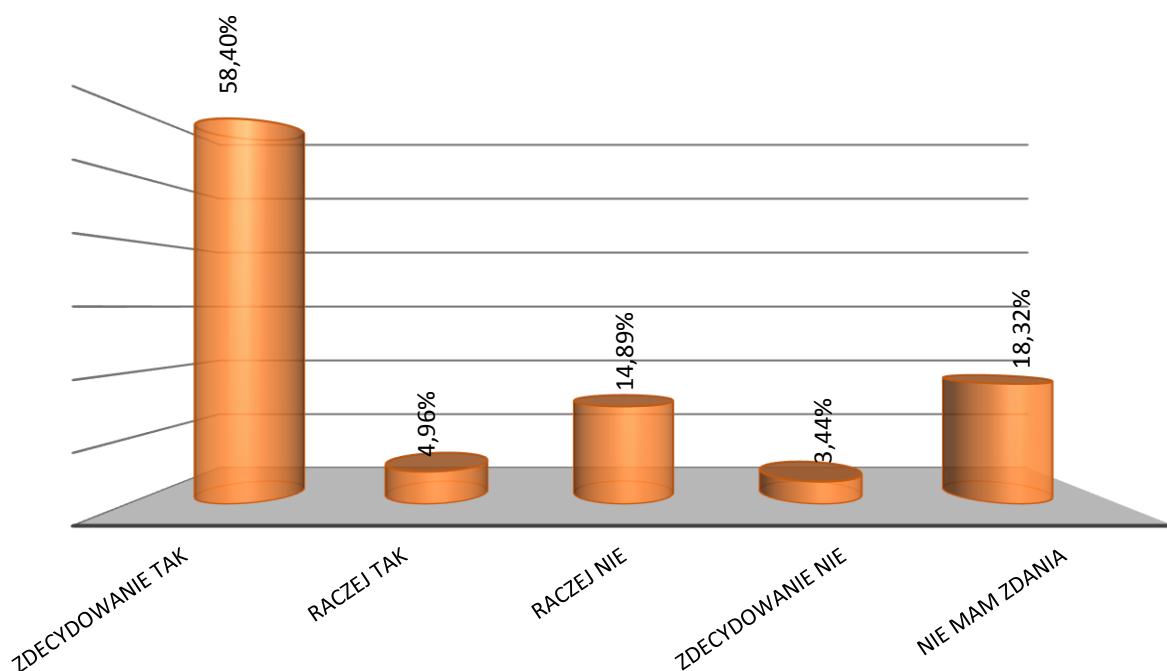
Jak wynika z powyższego wykresu bardziej negatywnie na zmianę zareagują kobiety. Dla mężczyzn będzie to miało minimalnie mniejsze znaczenie. Również obie grupy wybrały stosunkowo często odpowiedź „nie mam zdania”.

Dokonałiśmy także szczegółowej analizy odpowiedzi ankietowanych na to pytanie wśród tych, którzy w pytaniu nr 3, dotyczącym zadeklarowania liczby wypłat z bankomatu, zaznaczyły odpowiedź „2-4 razy w miesiącu”, „5 i więcej razy w miesiącu” oraz które w pytaniu nr 4 zaznaczyły odpowiedź „staram się korzystać z takiego bankomatu, w którym nie jest pobierana opłata”. Odpowiedzi ankietowanych przedstawiają poniższe wykresy.

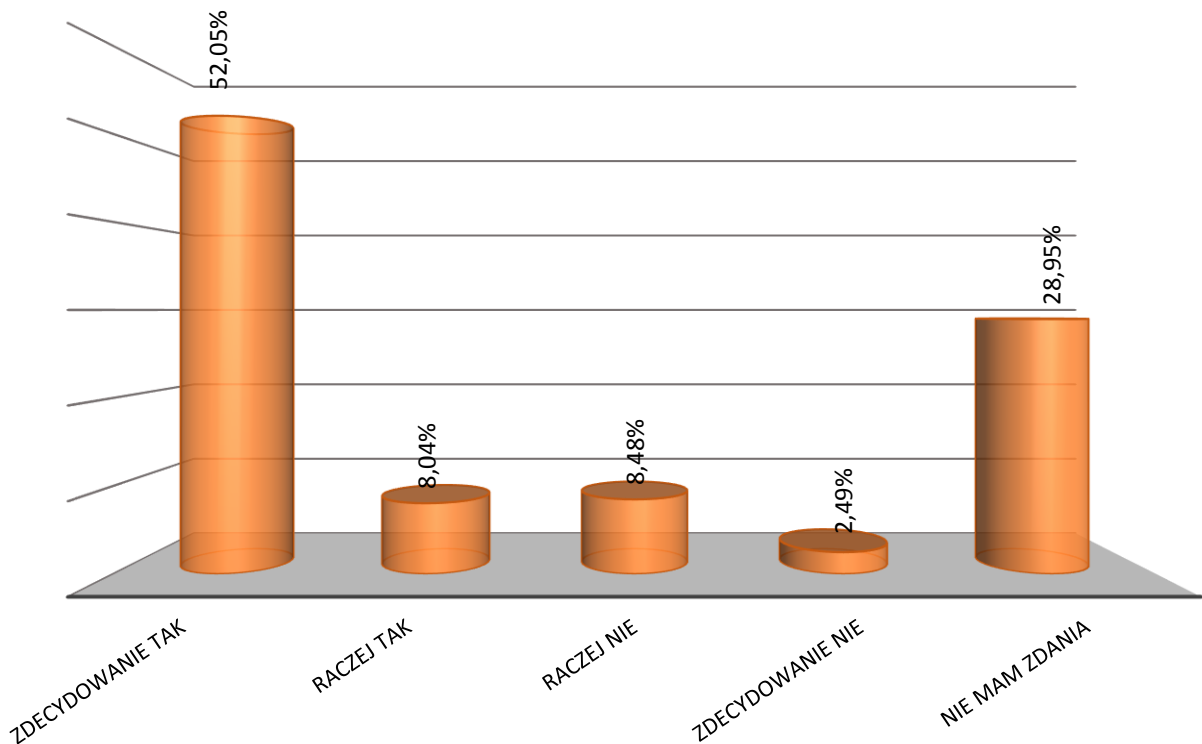
Zmniejszenie liczby wypłat po wprowadzeniu opłaty wśród wypłacających 2-4 razy miesięcznie



Zmniejszenie liczby wypłat po wprowadzeniu opłaty wśród wypłacających ponad 5 razy miesięcznie



Zmniejszenie liczby wypłat po wprowadzeniu opłaty wśród starających się wypłacać bez opłat

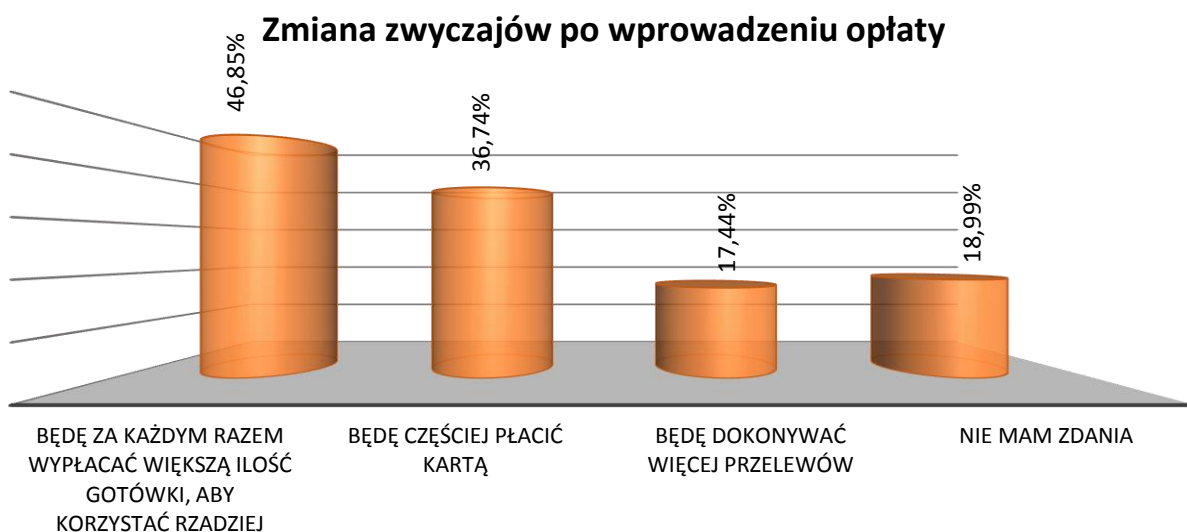


Konsumenci deklarują, że zmniejszą liczbę wypłat z bankomatów po wprowadzeniu dodatkowej opłaty. Znacząca grupa badanych wypowiada się stanowczo, bo aż 52% osób korzystających z bankomatów bez opłat, ponad 58% osób dokonujących wypłat 5 i więcej razy w miesiącu oraz prawie 46% osób, które wypłacają gotówkę z bankomatu 2-4 razy w miesiącu.

Im częściej konsumenci korzystają z bankomatów, tym są mniej skłonni płacić za wypłaty. Tym bardziej ci, którzy dziś zwracają uwagę na to, żeby wypłacać bez opłat i korzystają z bankomatów swoich banków lub stworzono im takie możliwości również w innych bankomatach.

Pytanie 7 - Jak w przypadku wprowadzenia dodatkowej opłaty za wypłatę gotówki we wszystkich bankomatach zmienią się Pani/Pana zwyczaje płatnicze?

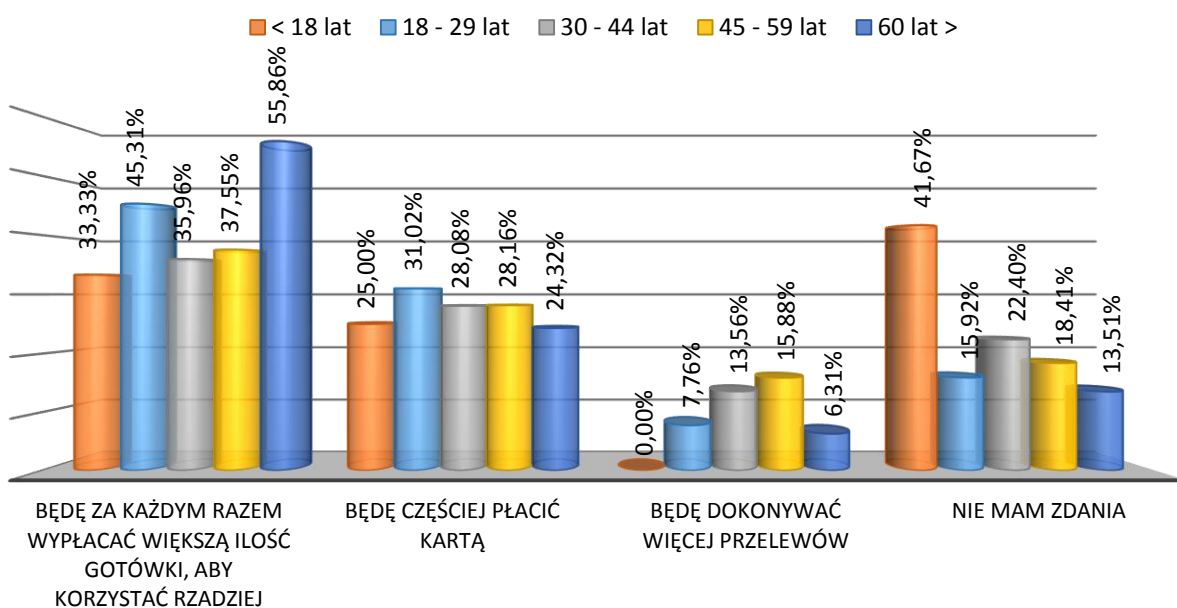
Zapytaliśmy badanych, w jaki sposób zmienią się ich zwyczaje płatnicze po wprowadzeniu dodatkowej opłaty od wypłat z każdego bankomatów.



Prawie 47% ankietowanych wprost deklaruje zmniejszenie liczby wypłat gotówki z bankomatu. Blisko 37% ankietowanych zrezygnuje z wypłat gotówki na rzecz częstszego płacenia kartą płatniczą, natomiast ponad 17% osób wskazało, że będzie dokonywać większej liczby przelewów. Około 1/5 respondentów nie udzieliła jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie. W tej kategorii wpisywane były również osoby, które nie deklarowały zmiany zwyczajów. Przeważają zatem dwa typy reakcji – obie sprowadzają się do jak najrzadszego korzystania z bankomatów lub unikania wypłat bankomatowych.

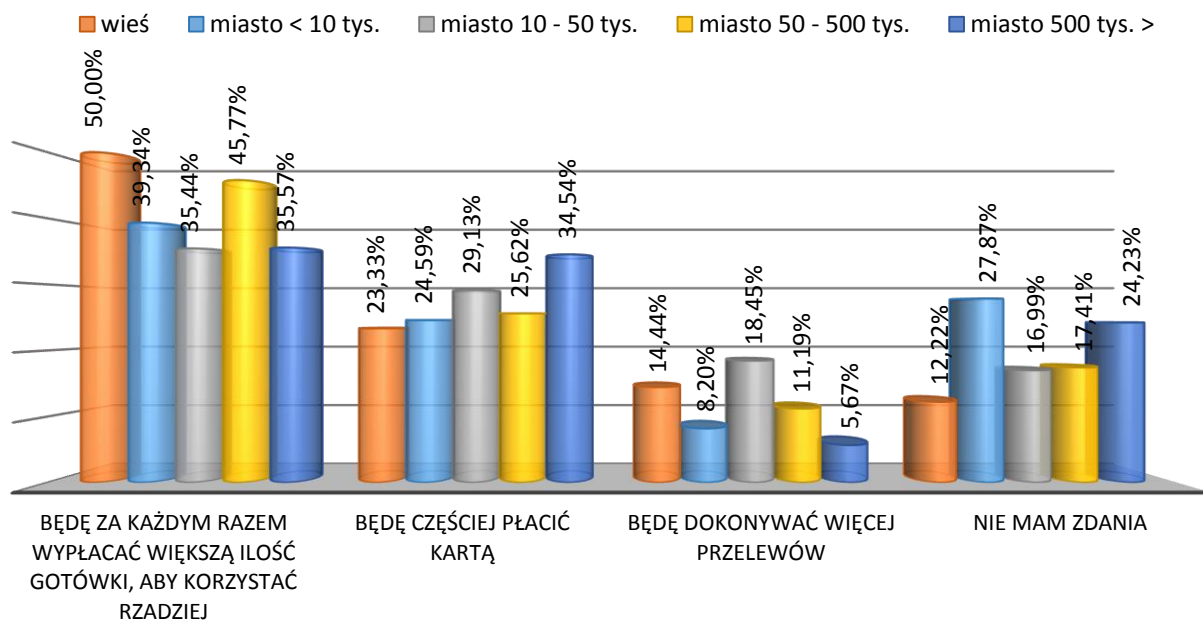
Dokonałiśmy także oceny zmiany zachowań badanych z uwzględnieniem ich wieku, miejsca zamieszkania oraz płci. Wyniki analizy przedstawiają poniższe wykresy.

Zmiana zwyczajów po wprowadzeniu opłaty w zależności od wieku



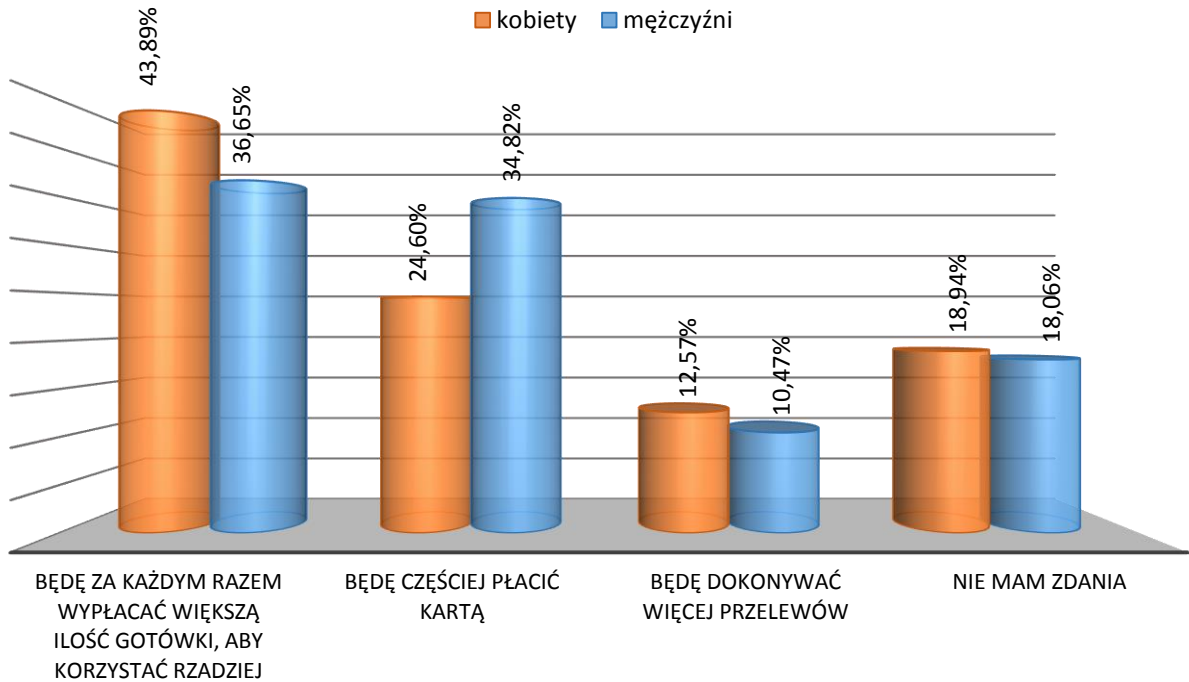
Zmniejszenie liczby wypłat z bankomatów najczęściej deklarowały osoby w wieku 18 – 29 lat oraz osoby w wieku powyżej 60 lat. Częstsze płaconie kartą deklarują wszystkie grupy wiekowe na tym samym poziomie procentowym, między 24 a 31%. Wykonywanie większej liczby przelewów zadeklarowała najczęściej grupa wiekowa 45-59 lat. Osoby w wieku poniżej 18 roku życia także najczęściej nie potrafiły określić jednoznacznie czy zmieniają swoje zwyczaje.

Zmiana zwyczajów po wprowadzeniu opłaty w zależności od miejsca zamieszkania



Ze względu na miejsce zamieszkania wypłatę większej ilości gotówki zadeklarowali najczęściej mieszkańcy wsi oraz miast 50 – 500 tys. mieszkańców. Częstsze dokonywanie płatności kartą wskazywali najczęściej mieszkańcy dużych aglomeracji, natomiast dokonywanie płatności przelewem chętniej wybierali mieszkańcy niedużych miast 10 – 50 tys. mieszkańców. Osoby zamieszkujące małe miasteczka do 10 tysięcy mieszkańców mieli największy problem z udzieleniem odpowiedzi na to pytanie. Konsumenci wybierali takie rozwiązania, które ograniczą ponoszone przez nich koszty z tytułu wypłat bankomatowych, a jednocześnie miejsce zamieszkania w pewnym stopniu wskazuje na typ zmian. Relatywnie duże nasycenie w większych aglomeracjach miejskich placówek handlowych i usługowych terminalami umożliwiającymi płaconie kartą pozwoli zwiększyć częstotliwość płaconia kartą.

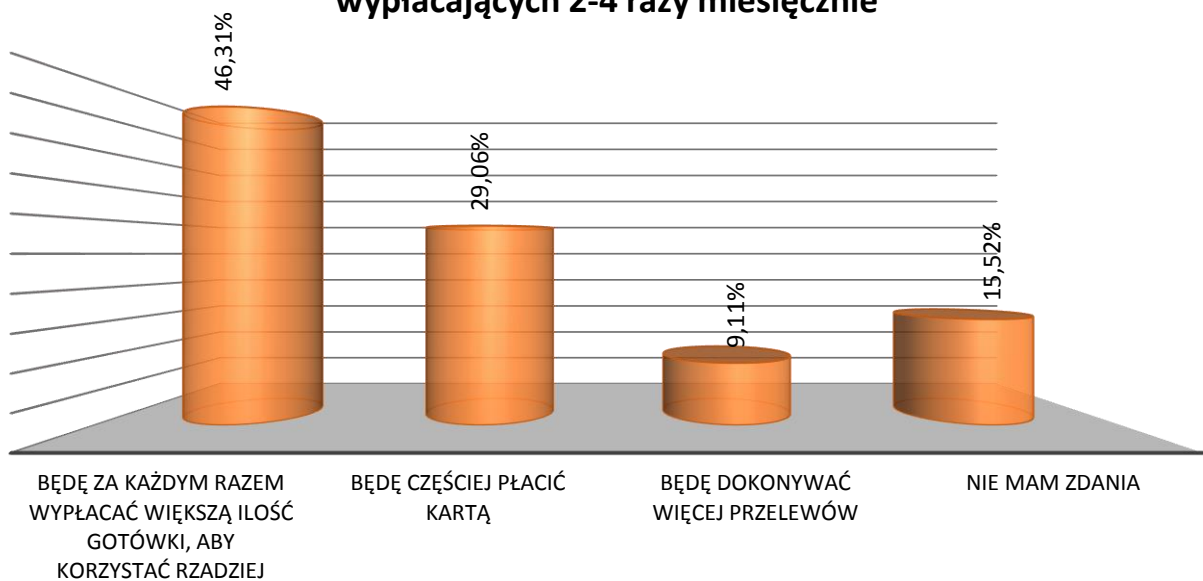
Zmiana zwyczajów po wprowadzeniu opłaty w zależności od płci



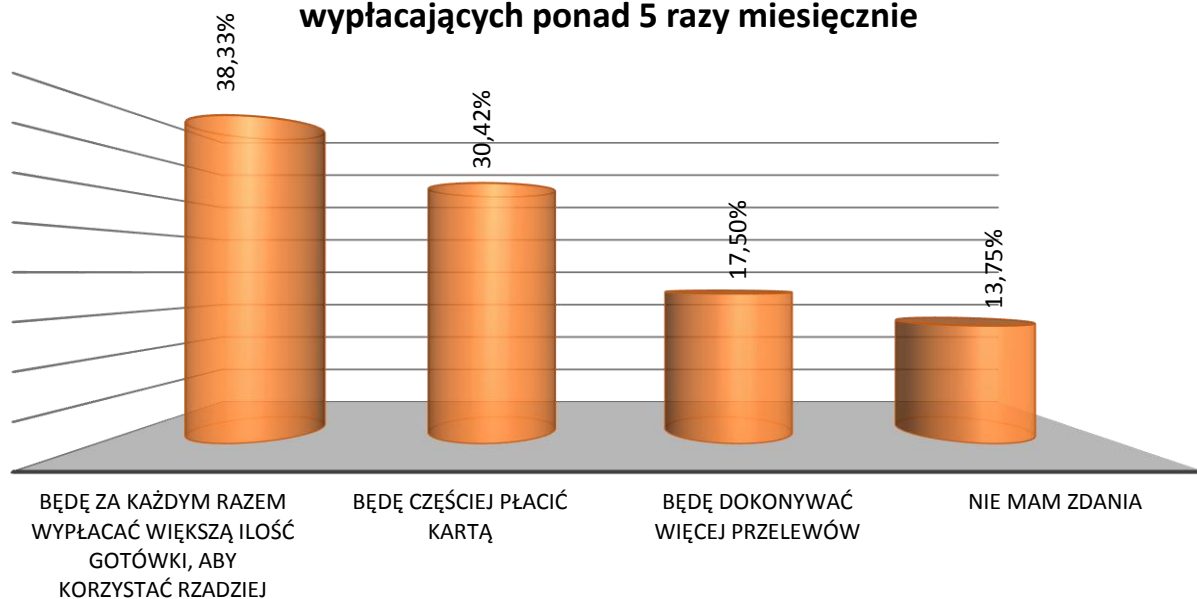
Kobiety będą chętniej wypłacać więcej gotówki z bankomatu jednorazowo. Mężczyźni natomiast częściej będą dokonywać płatności kartą. We wcześniejszych zestawieniach przedstawione zostały sytuacje, w których konsumenci są skłonni częściej płacić gotówką. Kobiety robiły to częściej niż mężczyźni choć różnica nie była znacząca.

Dokonałiśmy także analizy odpowiedzi na to pytanie osób, które w pytaniu nr 3 dotyczącym częstotliwości dokonywania wypłat z bankomatów, udzieliły odpowiedzi wskazującej na stosunkowo częste dokonywanie wypłat z bankomatu (2-4 razy w miesiącu oraz 5 i więcej razy w miesiącu). Rozkład odpowiedzi ankietowanych przedstawiają poniższe wykresy.

Zmiana zwyczajów po wprowadzeniu opłaty wśród wypłacających 2-4 razy miesięcznie



Zmiana zwyczajów po wprowadzeniu opłaty wśród wypłacających ponad 5 razy miesięcznie

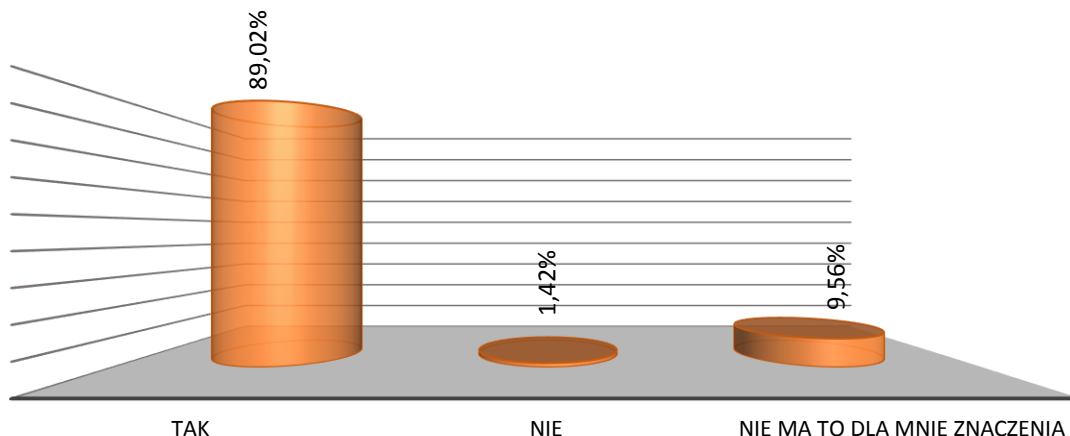


Osoby, które stosunkowo często dokonują wypłat (2-4 razy w miesiącu), częściej będą dokonywać wypłaty jednorazowo większej ilości gotówki. Natomiast osoby, które często korzystają z bankomatów, w zasadzie porównywalnie będą chętniej płacić kartą, jak i dokonywać wypłaty większej ilości gotówki za każdą wypłatą.

Pytanie 8 – Czy, jeżeli za wypłatę gotówki lub inną operację w bankomacie miałyby zostać Pani/Panu naliczona opłata, bankomat powinien informować o jej wysokości przed zatwierdzeniem operacji?

Ostatnie pytanie zadane respondentom dotyczyło tego, czy przed dokonaniem transakcji wypłaty gotówki konsument powinien być poinformowany, ile zapłaci.

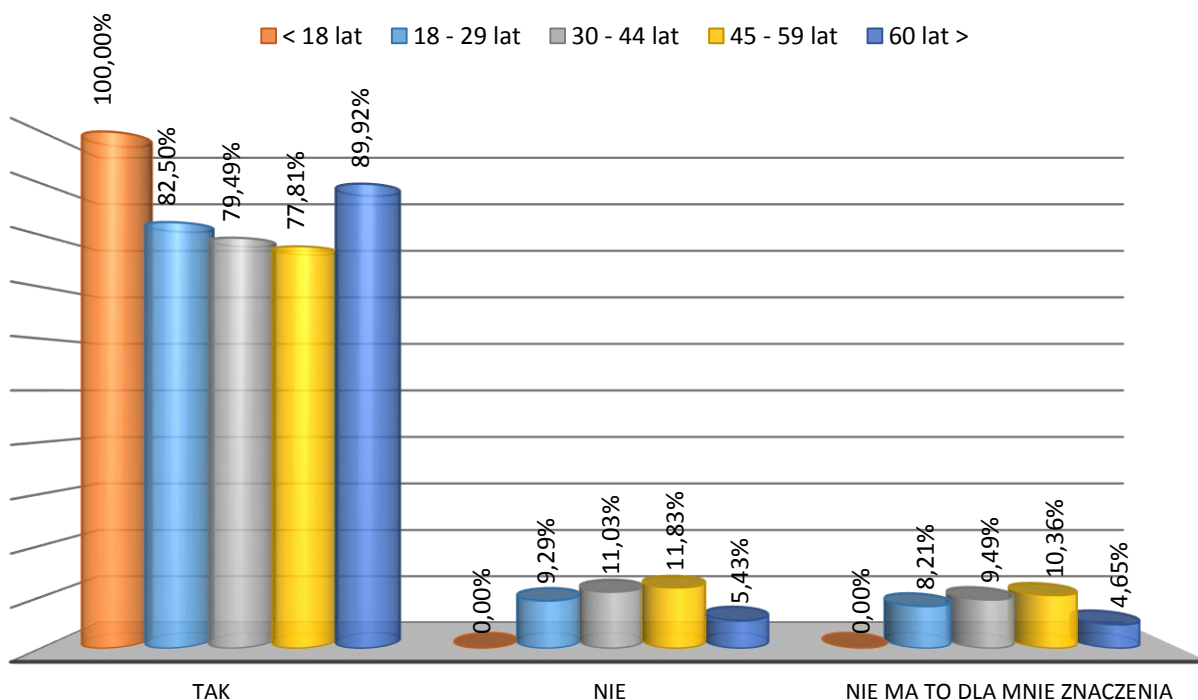
Czy bankomat powinien informować o wysokości opłat



Konsumenci zdecydowanie chcą otrzymywać informacje na temat wysokości naliczanej opłaty przed zatwierdzeniem transakcji wypłaty. Dla około 10% badanych informacja ta nie ma znaczenia. Jedynie 1,42% konsumentów nie chciałoby takiej informacji otrzymać. Te 10% to zapewne te same osoby, które na pytanie numer 4 – z jakiego bankomatu najczęściej korzystamy – odpowiedziały, że „z najbliższego, nie zwracam uwagi na opłaty” (11% odpowiedzi). Ale jednocześnie 89% konsumentów uważa, że bankomat powinien informować o wysokości opłat.

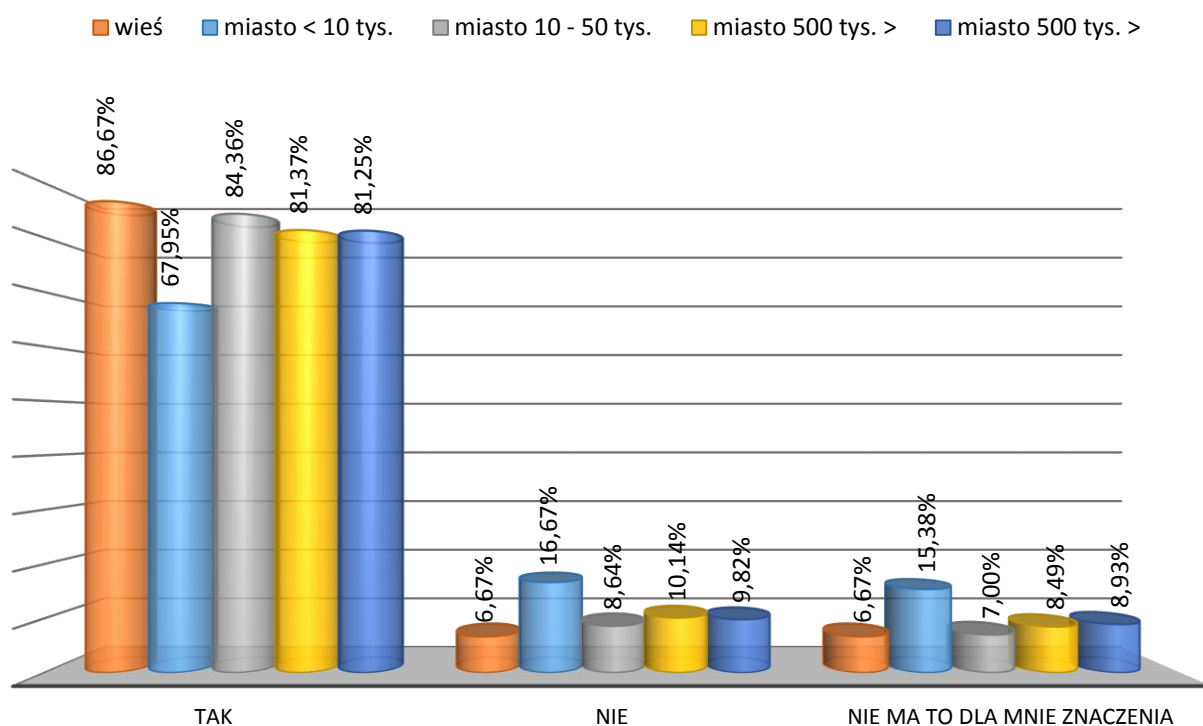
Przyjrzelśmy się, jak rozkładają się odpowiedzi w zależności od wieku, miejsca zamieszkania i płci.

Czy bankomat powinien informować o wysokości opłat w zależności od wieku



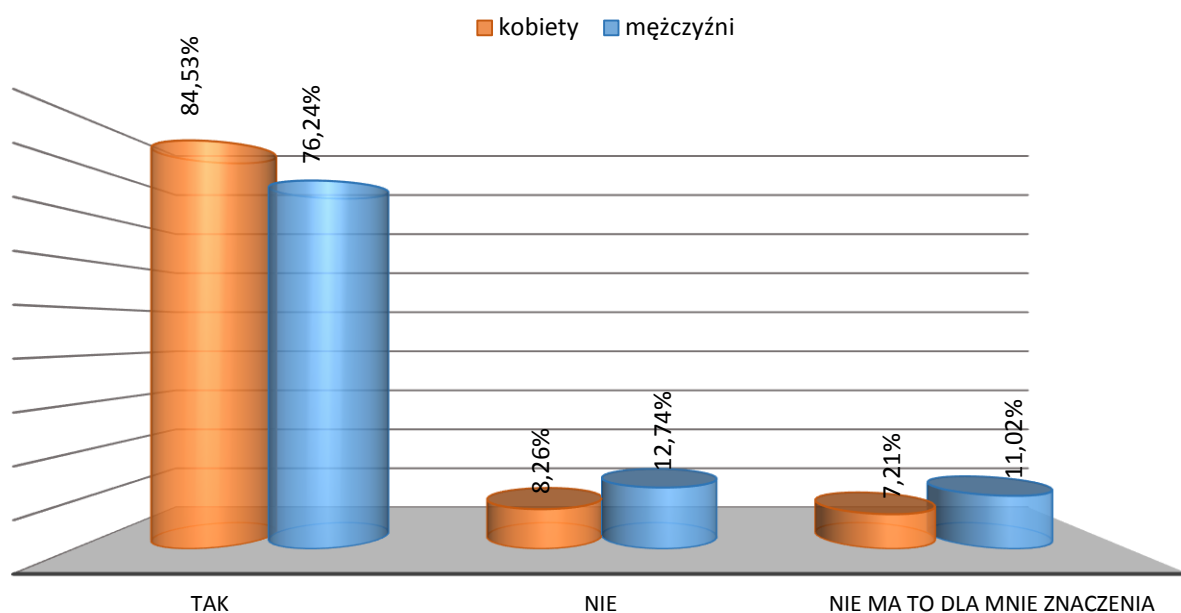
Co ciekawe, najbardziej poinformowane chcą być osoby poniżej 18 tego roku życia, imponujące 100%. Rośnie nam pokolenie świadomych konsumentów? Zapewne w przypadku młodych ludzi opłata za transakcję ma znaczenie, bo dysponują mniejszymi środkami, np. kieszonkowe wpłacane na karty pre-paid. Natomiast 11% osób w wieku od 45 do 59 lat deklaruje, że nie potrzebuje takiej informacji oraz 11% z tej samej grupy wiekowej twierdzi, że nie ma to dla nich znaczenia. Jest to grupa wiekowa, która, wśród „dorosłych”, wyraziła najwyższe poparcie dla wprowadzenia dodatkowej opłaty za transakcje bankomatowe – prawie 20%. Być może są to osoby, które widzą w opłacie bankomatowej pieniądze przeznaczone na rozwój sieci bankomatów w miejscowościach, w których dziś ich nie ma. Ale również ta grupa wiekowa stwierdza, że chce być informowana o wysokości opłaty – prawie 78%.

Czy bankomat powinien informować o wysokości opłat w zależności od miejsca zamieszkania



Poza mieszkańcami miejscowości poniżej 10 tys. mieszkańców zdecydowana większość konsumentów chce być informowana – ponad 80% wskazań w każdej kategorii (86% osób mieszkających na wsi).

Czy bankomat powinien informować o wysokości opłat w zależności od płci



Bardziej doinformowane chcą być kobiety niż mężczyźni. Na takie wnioszek wskazuje nie tylko częstszy wybór odpowiedzi „tak”, ale również rzadszy wybór odpowiedzi „nie” czy „nie ma to dla mnie znaczenia”.

III. Podsumowanie

Celem badania przeprowadzonego przez Federacji Konsumentów było poznanie preferencji i zachowań konsumentów w przypadku wprowadzenia dodatkowej opłaty za wypłatę gotówki z bankomatu. W ostatnim czasie rzadko jakiegokolwiek zmiany przepisów prawa, wiążące się z wprowadzeniem dodatkowych obciążeń czy obowiązków względem konsumentów, poprzedzane są badaniami odbioru społecznego proponowanych zmian. Najczęściej badany jest wpływ nowych regulacji na finanse publiczne, gospodarkę i przedsiębiorców. Rzadko kiedy dokonuje się analizy wpływu danej regulacji, czy też oceny zachowania oraz preferencji podstawowej grupy ekonomicznej, jaką są konsumenci.

Jak pokazują wyniki tego badania polski konsument nie chce wprowadzenia dodatkowej opłaty od wypłaty z bankomatu – prawie 75% ankietowanych – nawet jeśli wpłynęłoby to na zwiększenie liczby bankomatów w miejscowościach, w których jest utrudniony do nich dostęp. Warto zwrócić uwagę, że przeciwko wprowadzeniu takiej opłaty opowiadali się mieszkańcy wsi (w 82%), a także małych miast z liczbą mieszkańców poniżej 10 tys. (68%), gdzie bankomatów jest relatywnie mało. Dziś korzystamy z bankomatów, w których nie jest pobierana opłata (89% respondentów), jedynie 11% ankietowanych nie zwraca na opłaty uwagi i korzysta z najbliższego, gdy potrzebuje gotówki. Oznacza to, że koszt wypłaty gotówki z bankomatu jest ważnym czynnikiem kształtującym zachowanie użytkownika karty. Co zmieniłoby zatem wprowadzenie dodatkowych opłat od wypłat z bankomatów w postawach konsumentów? Według naszego badania wprowadzenie dodatkowej opłaty wpłynie przede wszystkim na zmniejszenie liczby wypłat gotówki z bankomatów (57%). Z badania wynika, że aż 46% respondentów, będzie wypłacać większą ilość gotówki, aby rzadziej korzystać z bankomatu i nie ponosić dodatkowych opłat. Jedynie 3% uczestniczących w badaniu konsumentów stwierdziło, że dodatkowa opłata zdecydowanie nie wpłynie na zmniejszenie przez nich liczby dokonywanych wypłat bankomatowych.

Na wprowadzenie dodatkowej opłaty najsilniej zareaguje najstabiliej ubankowiona grupa osób, tj. powyżej 60 lat – ankietowani w tej grupie wiekowej będą najbardziej skłonni do wypłat większych kwot i zmniejszenia liczby wizyt w bankomacie (56%). Ponieważ badanie dowiodło, że nie zwiększy się w równym stopniu ich skłonność do płatności kartą, należy oczekiwać, że będą bardziej gotowi do wykonywania płatności przy użyciu gotówki.

Wprowadzenie dodatkowych opłat od wypłat bankomatowych może zachęcić do częstszych płatności kartami osoby, które już dzisiaj chętnie i świadomie używają plastiku. W przypadku grup bardziej konserwatywnych, jeśli chodzi o zwyczaje płatnicze, które z kart korzystają rzadziej, dodatkowa opłata przyczyni się do wypłat z bankomatów jednorazowo większych kwot w gotówce, a nie do częstszego korzystania przez nich z płatności bezgotówkowych.

To nie wszystkie deklarowane przez ankietowanych działania, które podejmą w odpowiedzi na wprowadzenie *surcharge*. Konsumenci zmienią swoje zwyczaje płatnicze.

Badania pokazują także, że wzrasta świadomość naszego społeczeństwa i blisko 90% respondentów chce świadomie dokonywać transakcji przy użyciu bankomatu, uzyskując informację o wysokości naliczonych opłat jeszcze przed zatwierdzeniem transakcji wypłaty.

W czerwcu 2014r. NBP opublikował raport analityczno-badawczy „Analiza opłat na rynku usług bankomatowych w Polsce”³, w którym przeanalizował sytuację prawną i rynkową kilku państw Unii

³ Raport analityczno-badawczy NBP Analiza opłat na rynku usług bankomatowych w Polsce, czerwiec 2014r.

Europejskiej. Z raportu tego wynika, że niewprowadzenie opłaty *surcharge* nie spowodowało spowolnienia rozwoju rynku usług bankomatowych, w szczególności w zakresie tworzenia sieci nowych bankomatów. Także wprowadzenie możliwości naliczania takiej opłaty nie spowodowało dynamicznego i długotrwałego wzrostu liczby nowych bankomatów. Takie doświadczenia płynące od naszych sąsiadów oraz przełożenie tych doświadczeń na specyficzny rynek konsumenta w Polsce, negatywnie nastawionego do wprowadzenia dodatkowych opłat od wypłat bankomatowych, powinno skutkować wstrzymaniem się od wprowadzania zmian legislacyjnych umożliwiających naliczanie opłaty *surcharge*.

Wyniki, jakie zaprezentowaliśmy w raporcie, świadczą o tym, że wprowadzenie opłaty *surcharge* spowoduje zmianę zwyczajów dotyczących korzystania przez konsumentów z bankomatów. Biorąc zatem pod uwagę nadal znaczną przewagę dokonywania płatności gotówką, zmiana ta może przynieść negatywne w naszej ocenie konsekwencje nie tylko dla konsumentów, ale i dla skali realizowanych wypłat z bankomatów, co przeczy tezie o rozwoju sieci bankomatowej dzięki wprowadzeniu opłaty *surcharge*.

W ocenie naszej organizacji przed podjęciem jakiegokolwiek decyzji o zmianach w prawie, zezwalających na naliczanie opłaty *surcharge*, należy uwzględnić opinie konsumentów. Uważamy, że w tej chwili polski konsument i w związku z tym polski rynek usług bankomatowych nie jest na to gotowy. Być może w miarę popularyzacji płatności bezgotówkowych i rozwoju sieci terminali POS, w tym upowszechnienia usługi *cash back*, opłata *surcharge* będzie mniej szkodliwa dla rozwoju rynku płatniczego w Polsce – ze względu na istnienie alternatywnych sposobów wypłaty gotówki.