

# Optymalne konto bankowe według uczestników kampanii „Miliony Polaków”

1'000'000  
MILIONY-POLAKÓW.PL

Partner merytoryczny



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

Partner badania



Partnerzy wspierający akcję





# MILIONY POLAKÓW

Wyjątkowy projekt badawczy...



2

## Cel akcji

- Badanie preferencji klientów – opinie na temat najbardziej użytecznego konta bankowego.
- Edukacja w zakresie optymalnego korzystania z konta bankowego.
- Stworzenie wizji konta dla „Milion Polaków”, czyli takiego, które będzie użyteczne dla jak największej liczby klientów.

# Są nas **MILIONY!**

**Miliony Polaków korzystających z kont osobistych jednoczą się.**



Ruszamy z największym w naszym kraju badaniem opinii!

Weź udział i wygraj smartwatch **Sony SW2!**

x55



Partner merytoryczny



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

**Dołącz do akcji**





# MILIONY POLAKÓW

Wyjątkowy projekt badawczy...



3

- W okresie od 5 maja do 5 lipca 2016 r. w akcji Miliony Polaków zarejestrowało się ponad 22 000 osób.
- Zarejestrowali uczestnicy brali udział w badaniu realizowanym metodą internetowych standaryzowanych wywiadów kwestionariuszowych wspomaganym komputerowo (CAWI).
- W ankiecie respondenci odnieśli się do ponad 60 zagadnień dotyczących różnych aspektów korzystania z kont osobistych i płatności kartowych.
- Wszyscy uczestnicy badania to osoby korzystające z Internetu, deklarujące posiadanie konta bankowego.





# MILIONY POLAKÓW

Wyjątkowy projekt badawczy...



4

## Korzystanie z rachunków bankowych

- Ile rachunków utrzymują Polacy?
- Z ilu rachunków korzystają?
- Co zdecydowało, że wybrali ROR, który aktualnie wykorzystują jako główny?
- Jaki jest poziom satysfakcji z wybranych elementów oferty głównego ROR?



# MILIONY POLAKÓW

Wyjątkowy projekt badawczy...



5

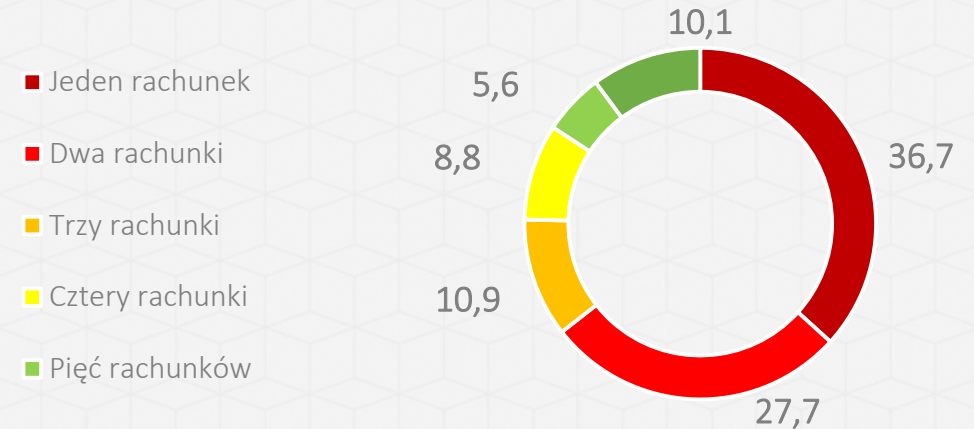
## Większość uczestników badania posiada więcej niż jeden rachunek (66%)

- Na większą liczbę posiadanych rachunków wpływa wyższy wiek, wyższy poziom wykształcenia, a także miejsce zamieszkania - na wsi i w małych miastach osoby dysponujące tylko jednym rachunkiem występują znacznie częściej. Tylko jedno konto (ROR) częściej mają też kobiety i respondenci posiadający dzieci.

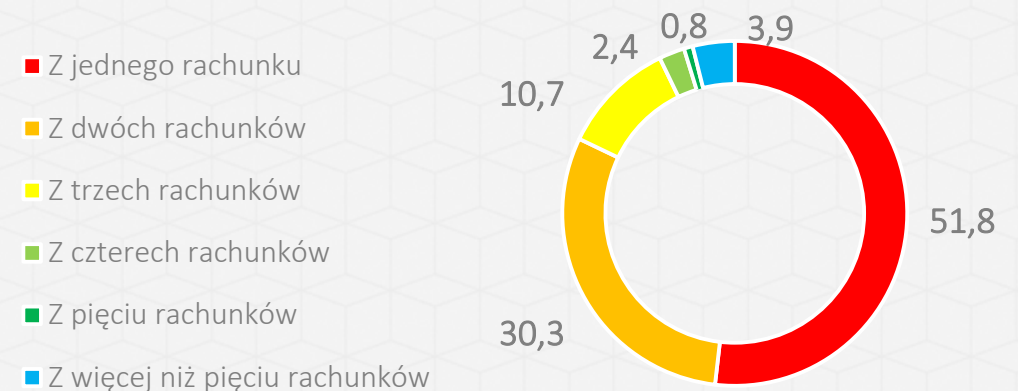
## 82% respondentów korzysta z nie więcej niż dwóch rachunków bankowych

- Niewiele ponad połowa z nich (52%) aktywnie korzysta tylko z jednego rachunku, a 3 na 10 badanych wykorzystuje dwa konta – niezależnie od tego jak dużą liczbę rachunków posiada dana osoba.

Ile rachunków bankowych (Rachunków Oszczędnościowo-Rozliczeniowych) posiadasz obecnie?



Z ilu rachunków bankowych (ROR) korzystasz aktywnie?





# MILIONY POLAKÓW

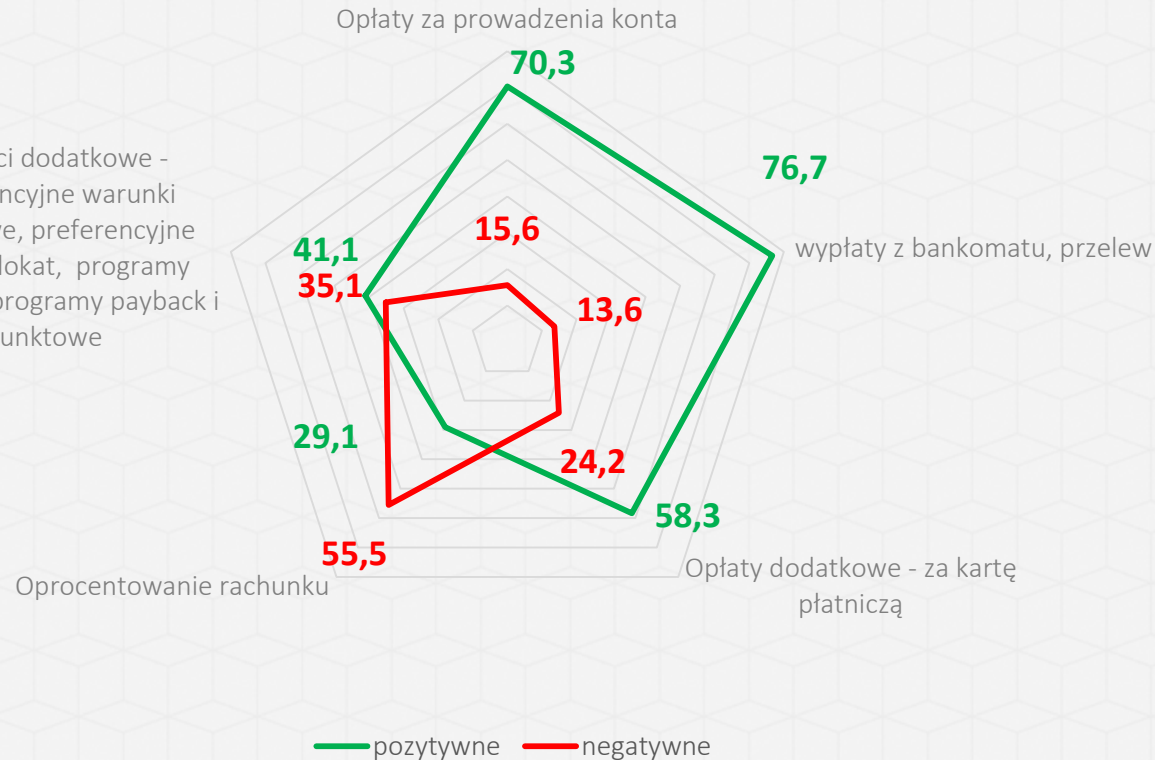
Wyjątkowy projekt badawczy...



Oceniając ofertę konta, z którego najczęściej obecnie korzystają, uczestnicy badania deklarowali w zdecydowanej większości zadowolenie. Dotyczy to m.in. najbardziej powszechnych opłat – za prowadzenie konta, przelewy i wypłaty z bankomatów itd. Najbardziej negatywnie oceniane jest aktualne oprocentowanie rachunku.

Oceń w skali od 1 do 5 swój stopień zadowolenia z posiadanego rachunku pod względem następujących kryteriów:

Korzyści dodatkowe - preferencyjne warunki kredytowe, preferencyjne warunki lokat, programy zniżkowe, programy payback i punktowe





# MILIONY POLAKÓW

Wyjątkowy projekt badawczy...



7

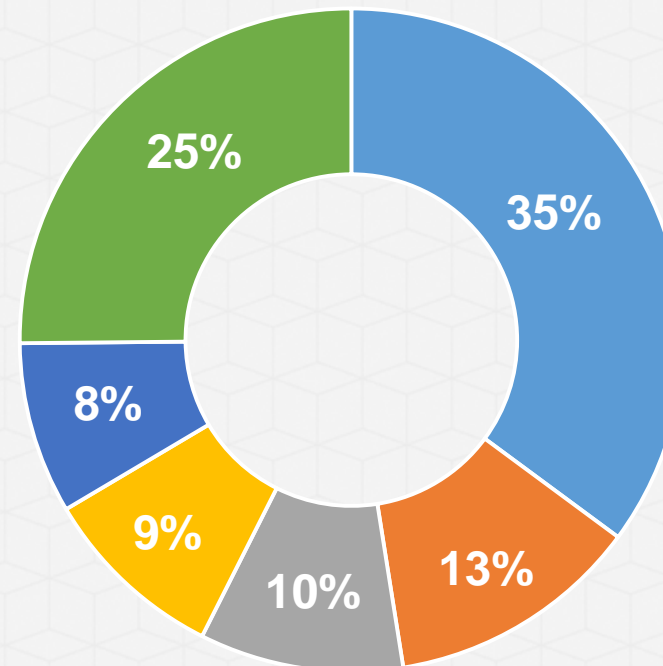
Wybór banku, który obsługuje ROR klienta podyktowany był konkretną, atrakcyjną ofertą rachunku. Tak swój bank wybrał więcej niż co trzeci badany.

**Polecenie produktu przez znajomego** stanowiło istotny motor działań dla najmłodszej grupy badanych (18-24l. – 36%) oraz dla osób o najniższym poziomie wykształcenia (podstawowe – 29%).

Wśród istotnych czynników wymieniano również **dogodne (z perspektywy klienta) usytuowanie oddziału banku**.

Wyżej wymieniona cecha była istotna szczególnie dla kobiet (15%), mieszkańców wsi (19%) oraz miast o populacji do 100 tys. (13%-16%), emerytów (18%) oraz osób uczących się (19%).

Powody założenia głównego rachunku w danym banku



- Zainteresowała mnie oferta
- Oddział banku był w dogodnej lokalizacji
- Konto polecił mi znajomy
- Przekonała mnie reklama tego konta
- Musiääm(am) otworzyć (wymóg w pracy, cross-sell: był to warunek otrzymania kredytu, karty kredytowej itp.)
- Założyłem(am) go dawno temu, nie pamiętam powodu





# MILIONY POLAKÓW

Wyjątkowy projekt badawczy...



8

## Rachunek optymalny

- Jakie elementy oferty są ważne dla klientów?
- Jakie cechy musi mieć idealny ROR?
- Ile Polacy są gotowi zapłacić za taki optymalny rachunek?





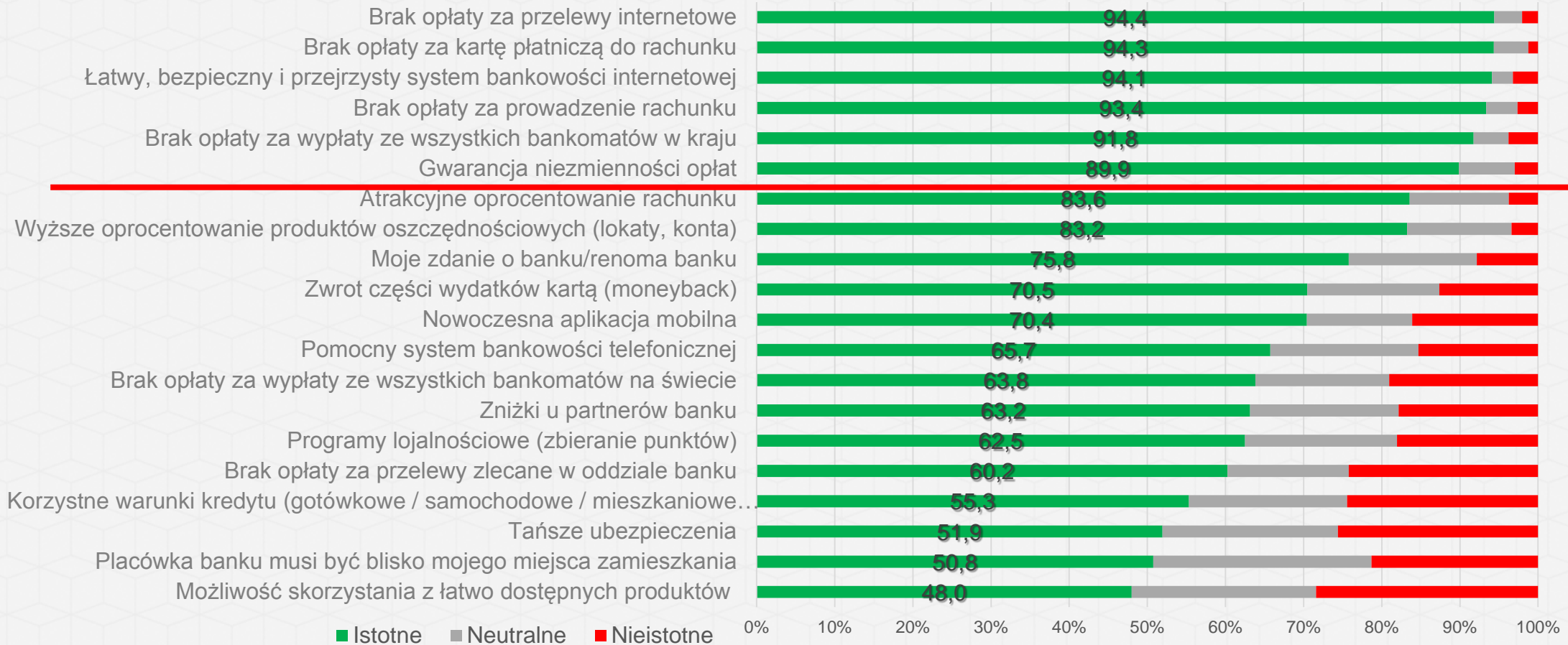


# MILIONY POLAKÓW

Wyjątkowy projekt badawczy...



Dla klientów ważne są niskie koszty związane z obsługą ROR, ale też łatwy, bezpieczny i przejrzysty system bankowości elektronicznej, gwarancja niezmienności opłat i oprocentowanie rachunku oraz lokat.





# MILIONY POLAKÓW

Wyjątkowy projekt badawczy...



10

Idealny rachunek powinien być zwolniony z opłat, ale też zapewniać wygodną i bezpieczną obsługę w Internecie i dodatkowe korzyści – wśród nich najczęściej wybierane były gwarancja niezmienności opłat, moneyback i atrakcyjne oprocentowanie.





# MILIONY POLAKÓW

Wyjątkowy projekt badawczy...



## Topowe cechy idealnego rachunku związane są z kosztami jego prowadzenia:

- Brak opłaty za prowadzenie rachunku,
- Brak opłaty za przelewy internetowe,
- Brak opłaty za wypłaty ze wszystkich bankomatów w kraju,
- Brak opłaty za kartę płatniczą do rachunku,

## Wśród cech konta niezwiązanych z ceną, największe znaczenie mają:

- Łatwy, bezpieczny i przejrzysty system bankowości internetowej
- Gwarancja niezmienności opłat
- Zwrot części wydatków kartą (moneyback)
- Atrakcyjne oprocentowanie ROR
- Brak opłaty za wypłaty ze wszystkich bankomatów na świecie
- Wyższe oprocentowanie produktów oszczędnościowych (lokaty, konta)



# MILIONY POLAKÓW

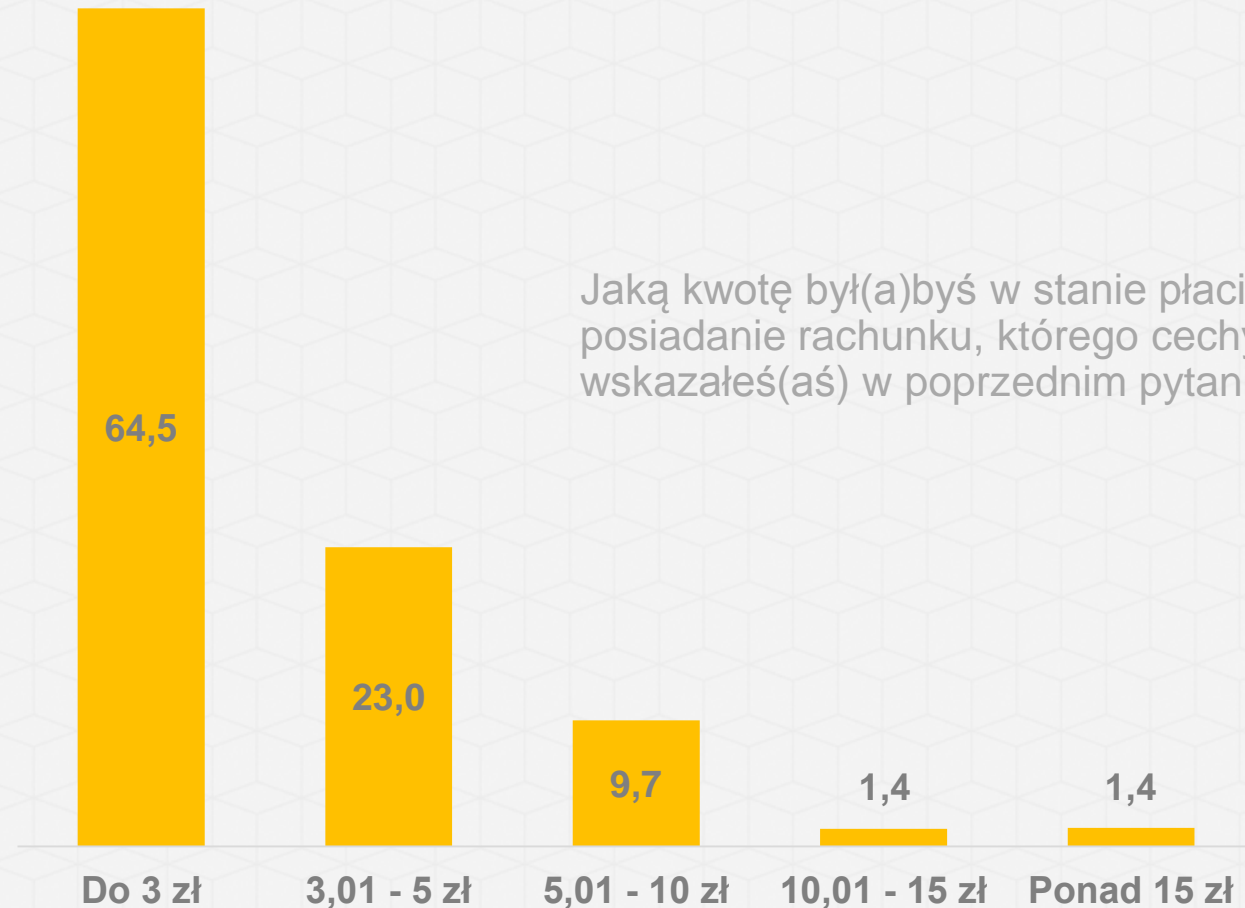
Wyjątkowy projekt badawczy...



12

Za optymalny dla siebie rachunek większość ankietowanych byłaby w stanie zapłacić **maksymalnie do 5 złotych**, przy czym dwie trzecie oczekuje, że będzie to koszt jak najniższy – do 3 zł.

Jaką kwotę był(a)byś w stanie płacić za posiadanie rachunku, którego cechy wskazałeś(aś) w poprzednim pytaniu?





## MILIONY POLAKÓW

Wyjątkowy projekt badawczy...

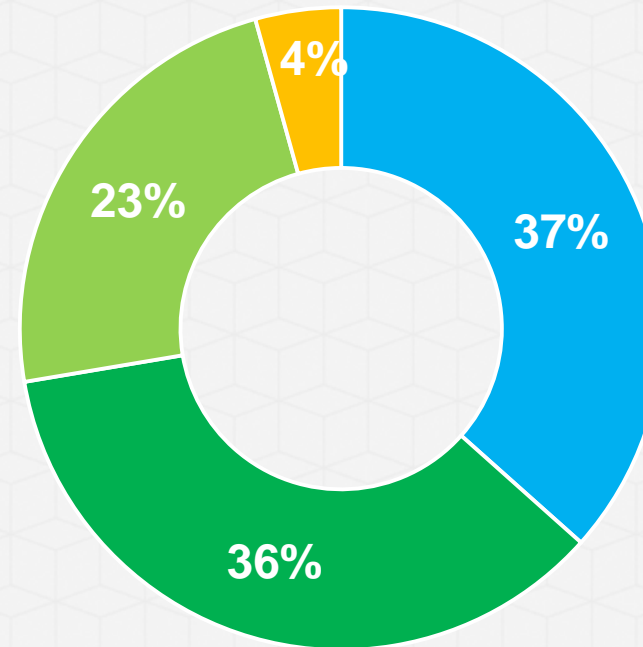


13

Większość badanych chciałoby otworzyć nowy rachunek w ramach zdalnego procesu. Są jednak różne preferencje odnośnie poszczególnych etapów zawierania umowy.

- Ciągle duża jest grupa osób, które chcą zakładać rachunki w oddziałach, a podpisanie umowy poprzedzić wyczerpującą rozmową z doradcą. Należą do niej głównie kobiety, emeryci i osoby zarabiające poniżej średniej krajowej (47%).
- Mężczyźni i osoby z wyższym wykształceniem częściej deklarują chęć skorzystania z **całkowicie zdalnej obsługi tego procesu**.

W jaki sposób chciał(a)byś otworzyć nowy rachunek?



- W placówce, chciał(a)bym przeprowadzić długą, kompleksową rozmowę z doradcą
- Chciał(a)bym zawrzeć umowę w całości przez internet / telefon
- Chciał(a)bym ustalić warunki przez internet / telefon, a umowę do podpisu otrzymać kurierem
- Chciał(a)bym podpisać umowę osobiście, ale poza oddziałem, np. aby doradca przyjechał do domu





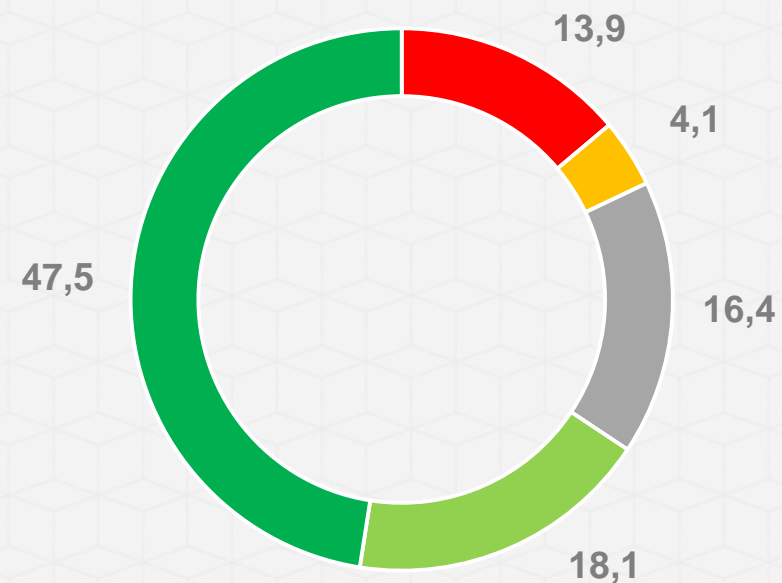
## MILIONY POLAKÓW

Wyjątkowy projekt badawczy...

Klienci oczekują, że bank pomoże im „zmigrować” rachunek do nowego „operatora”.

- Niezależnie od profilu socjogeograficznego badani wyrażają oczekiwanie, aby „przeprowadzka” do nowego banku była zorganizowana przez nowo wybrany bank.
- Za kluczowy należy uznać „eksport” danych ze starego rachunku – co skutkuje minimalnym zaangażowaniem klienta w konfigurowanie ustawień konta w nowym banku.

Jeśli chciał(a)byś zmienić swój główny rachunek osobisty to jak, w skali od 1 do 5, istotne jest dla Ciebie, aby "nowy" bank oferował Ci pomoc w formalnościach związanych z przeniesieniem rachunku i eksportem danych ze starego rachunku?



■ 1 - Bez znaczenia ■ 2,00 ■ 3,00 ■ 4,00 ■ 5 - Kluczowe znaczenie



# MILIONY POLAKÓW

Wyjątkowy projekt badawczy...



15

## Płatności

- Jak płacą polscy internauci?
- Jak postrzegają płatności zbliżeniowe?
- Jak jest świadomość w zakresie opłat za płatności kartą?





# MILIONY POLAKÓW

Wyjątkowy projekt badawczy...

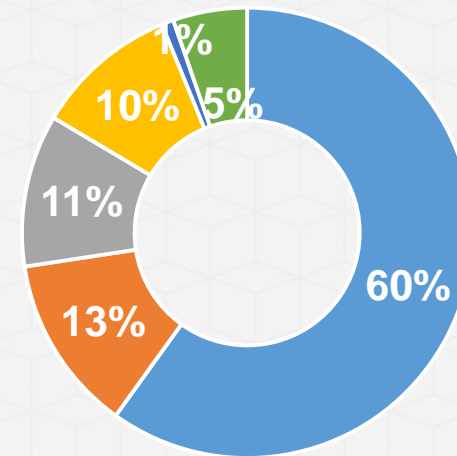


16

## Wśród aktywnych internautów, korzystających z usług banków karty to dominujący sposób regulowania codziennych płatności.

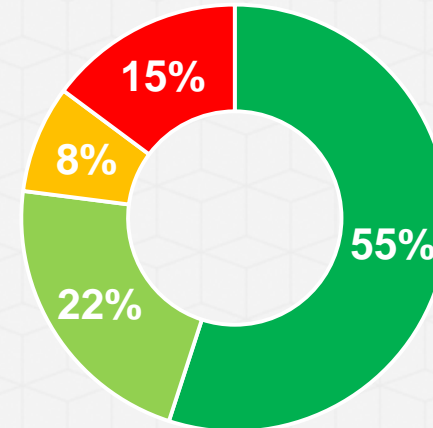
- Kartami najczęściej płaci aż 60% uczestników badania. Metoda ta dystansuje gotówkę (13%), a także przelew internetowy (11%) oraz karty kredytowe (10%).
- Funkcja płatności zbliżeniowych zdecydowanie zwiększa skłonność klientów do płacenia kartami. Większość badanych deklaruje wysokie poczucie bezpieczeństwa przy korzystaniu z płatności zbliżeniowych (ok. 60%).
- Obawy związane z płatnościami zbliżeniowymi nie różnią się od tych, jakie wiążą się z płatnościami kartowymi jako takimi (przede wszystkim wykorzystanie środków z konta przez osobę, która w nieuprawniony sposób wejdzie w posiadanie kart).
- Płatności mobilne są jeszcze bardzo marginalnym sposobem regulowania różnego rodzaju należności.

W jaki sposób płacimy najczęściej?



- Karta płatnicza (także zbliżeniowo)
- Gotówka
- Przelew internetowy
- Karta kredytowa
- Przelew mobilny
- Trudno powiedzieć

Jak możliwość płacenia zbliżeniowo wpływa na chęć do korzystania z karty?



- Zdecydowanie chętniej z niej korzystam
- Raczej chętniej z niej korzystam
- Raczej rzadziej z niej korzystam
- Zdecydowanie rzadziej z niej korzystam







# MILIONY POLAKÓW

Wyjątkowy projekt badawczy...

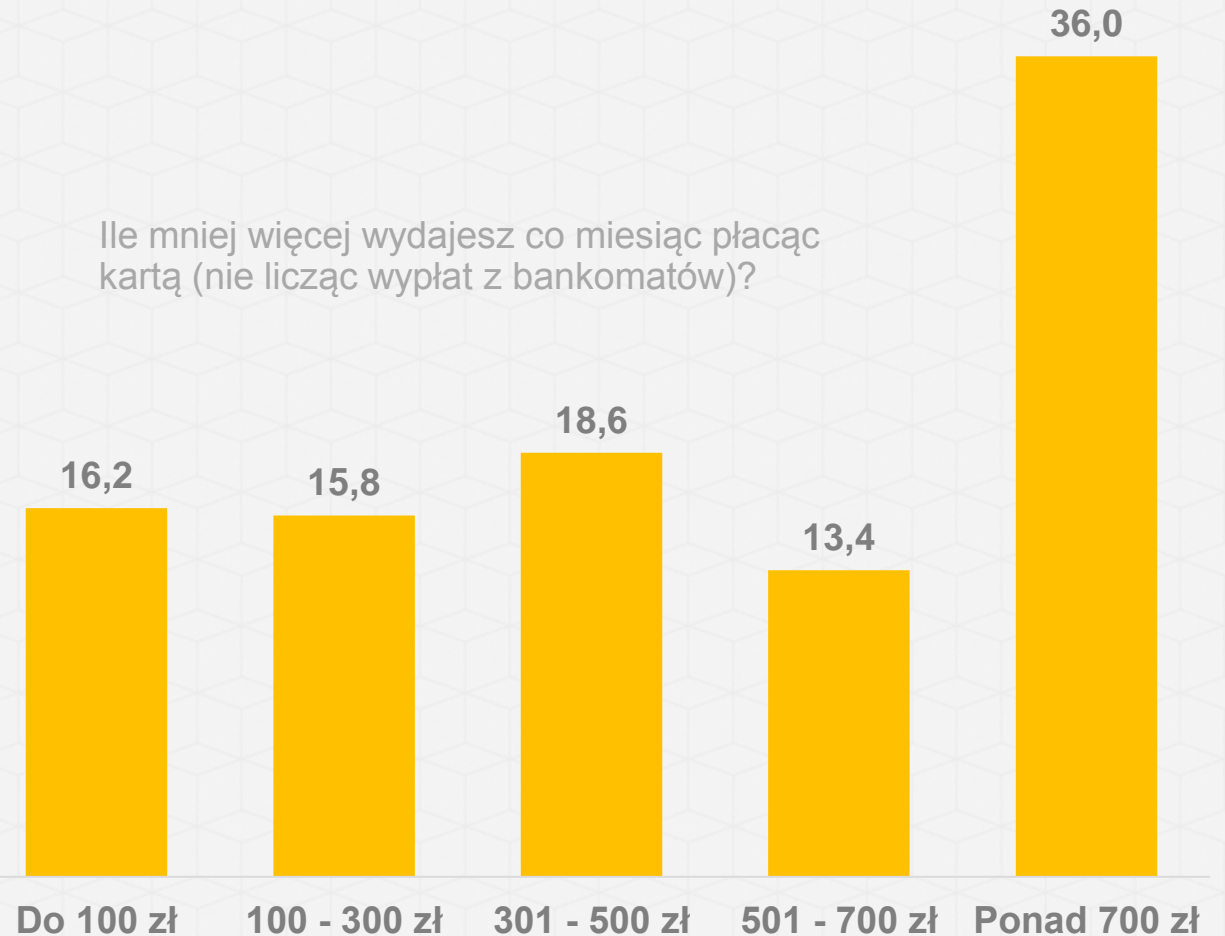


17

Zdecydowana większość badanych wydaje płacąc kartą ponad 100 zł miesięcznie (94%).

- Niemal połowa (49%) wydaje za pośrednictwem karty ponad 500 zł, 1/3 ponad 700 zł.
- Nie jest zaskoczeniem, że największe kwoty wydają za pośrednictwem kart zarabiający powyżej średniej krajowej mieszkańcy dużych miast i metropolii.
- Dodatkowo większe miesięczne kwoty płatności dokonywanych kartą deklarują osoby z wyższych kohort wiekowych 45+.

Ile mniej więcej wydajesz co miesiąc płacąc kartą (nie licząc wypłat z bankomatów)?





# MILIONY POLAKÓW

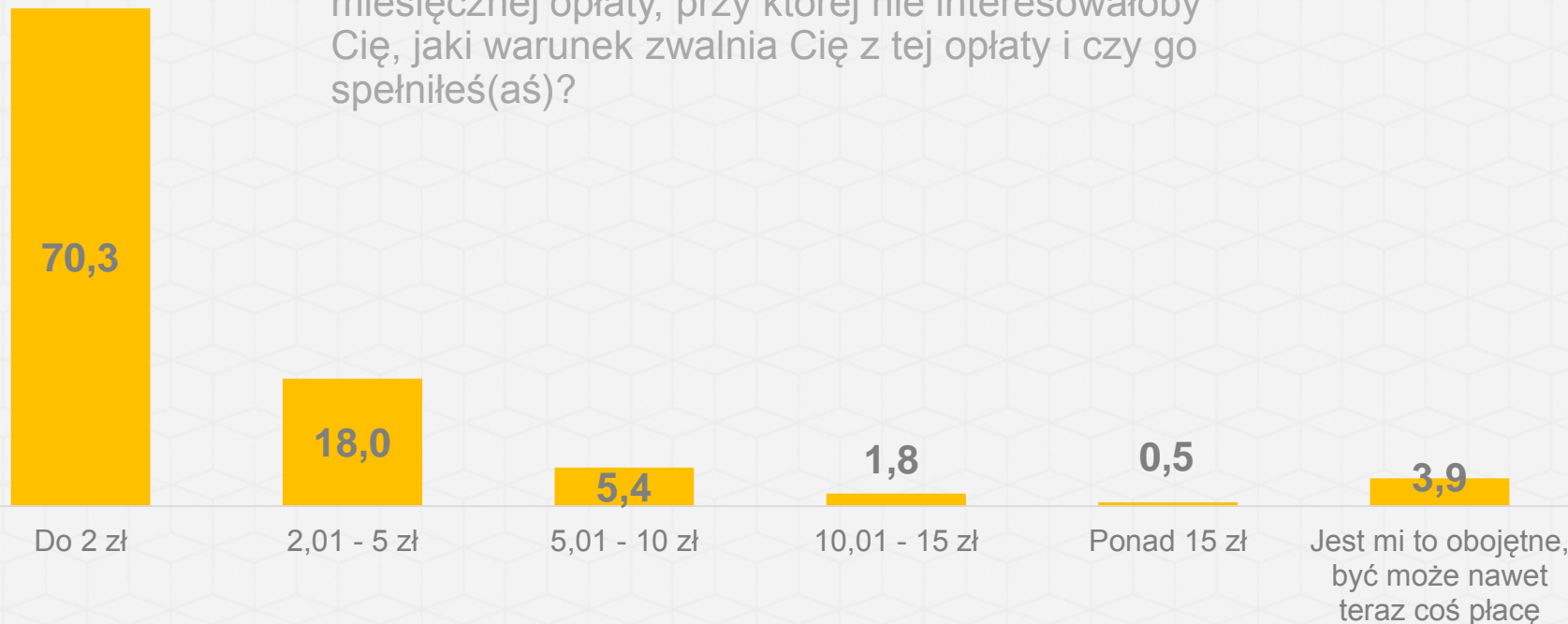
Wyjątkowy projekt badawczy...



18

## Uczestnicy badania deklarowali tolerancję dla drobnej opłaty miesięcznej za korzystanie z karty.

Gdyby koszt użytkowania konta z kartą zależał od Twojej aktywności, to czy jest wysokość miesięcznej opłaty, przy której nie interesowałoby Cię, jaki warunek zwalnia Cię z tej opłaty i czy go spełniłeś(aś)?



- Większość badanych twierdzi, że wie jakie kryteria (kwota wypłat, liczba transakcji itd.) musi spełnić, aby być zwolnionym z opłat za prowadzenie rachunku lub korzystanie z karty (62%).
- Kwota, jaką badani są w stanie zaakceptować jako koszt karty, której nie będą aktywnie używać to dla większości maksymalnie 2 zł, tylko co 5 badany wskazał do 5 zł.





# MILIONY POLAKÓW

## Kluczowe wnioski



- Pytani o idealny rachunek uczestnicy badania w pierwszej kolejności wskazywali na brak jakichkolwiek opłat. Jednocześnie zdecydowana większość jest zadowolona z poziomu aktualnie ponoszonych opłat za konto, tak jeśli chodzi o jego prowadzenie. Niezadowolenie deklarowało niecałe 16 proc. badanych.
- Choć wielu badanych ma więcej niż jeden rachunek bankowy, ponad 80 proc. korzysta aktywnie tylko z jednego lub dwóch z nich. Mężczyźni są bardziej „multirachunkowi” niż kobiety. Klientów, którzy mają więcej niż 5 rachunków jest najwięcej w grupie wiekowej 35-44 lata i wśród badanych z wykształceniem wyższym (16,5 proc). Liczba posiadanych rachunków koreluje również z zarobkami – im wyższe, tym większy udział osób deklarujących posiadanie wielu rachunków.
- Wśród różnych cech swojego ROR najgorzej klienci oceniają obecnie oprocentowanie – zdecydowane niezadowolenie z niego deklaruje ponad 38 proc. uczestników badania. Jednocześnie prawie 70 proc. badanych wskazało, że wysokość oprocentowania konta ma dla nich kluczowe znaczenie w ocenie oferty rachunku. Wśród różnego rodzaju opłat związanych z prowadzeniem rachunku, najwyższą akceptację badani deklarowali dla aktualnych opłat za wypłaty z bankomatów. Zadowolenie deklaruje 76,6 proc.



# MILIONY POLAKÓW

## Kluczowe wnioski



- Do 5 zł – to kwota jaką badani byliby w stanie zaakceptować jako opłatę za konto marzeń (mające wszystkie preferowane cechy, jakie uczestnicy mogli wskazać w badaniu). Przy czym ponad dwie trzecie badanych wybrało opłatę najniższą – maksymalnie do 3 zł (64,5 proc). Co ważne, dla prawie 80 proc. badanych kluczowe znaczenie dla oceny oferty rachunku ma gwarancja niezmienności opłat. Jednocześnie zdecydowana większość oczekuje od idealnego konta przede wszystkim, że nie będzie ono generować żadnych kosztów.
- Top trzy niezwiązane z opłatami cechy wymarzonego konta to dla klientów: łatwa, bezpieczna i przejrzysta bankowość internetowa, gwarancja niezmienności opłat i zwrot części wydatków kartą („moneyback”).
- Klienci oczekują od banków pomocy w formalnościach związanych z przenoszeniem rachunku i eksportem danych ze starego rachunku. Jako ważny czynnik ten określiło dwie trzecie uczestników badania.
- Karta z funkcją zbliżeniową zachęca do wykorzystywania tej formy płatności. Uczestnicy badania uważają ten sposób płacenia za bezpieczny.



**DZIĘKUJEMY**

za uwagę

[www.comperia.pl](http://www.comperia.pl)