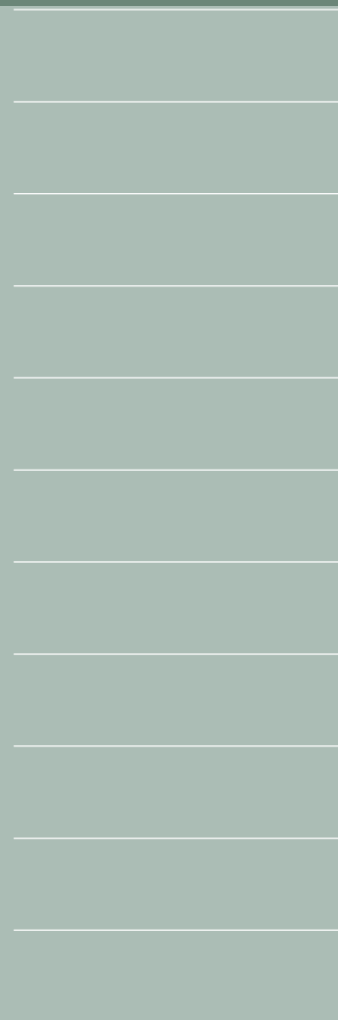




LIETUVOS BANKAS

LIETUVOS GYVENTOJŲ
APKLAUSOS DĖL
MOKĖJIMO ĮPROČIŲ
APŽVALGA

2017



LIETUVOS GYVENTOJŲ APKLAUSOS DĖL MOKĖJIMO ĮPROČIŲ APŽVALGA 2017

Apžvalgą parengė Lietuvos banko Ekonomikos ir finansinio stabilumo tarnyba

Leidžiama perspausdinti švietimo ir nekomerciniais tikslais, jei nurodomas šaltinis.

© Lietuvos bankas, 2017

APKLAUSOS TIKSLAI, SUDARYMO METODAI IR PRINCIPAI

Lietuvos bankas, siekdamas stebėti ir vertinti Lietuvos mokėjimų rinkoje vyraujančias tendencijas, vykstančius pokyčius ir šalies gyventojų mokėjimo įpročius, šeštus metus iš eilės inicijuoja Lietuvos gyventojų apklausą mokėjimų klausimais¹. Nuo 2013 m., siekiant informuoti visuomenę apie Lietuvos mokėjimų rinką, apklausos pagrindu rengiamos ir Lietuvos banko interneto svetainėje skelbiamos Lietuvos gyventojų apklausų dėl mokėjimo įpročių apžvalgos.

Atliekant apklausą nagrinėta visa šalies teritorija, tyrimo imtis reprezentuoja 18 metų ir vyresnius Lietuvos gyventojus. Apklausoje didmiesčiais vadinami Vilnius, Kaunas, Klaipėda, Šiauliai ir Panevėžys, kitais miestais – kiti miestai ir rajonų centrai, o kaimais – kaimo vietovės ir vienkiemiai. Toliau 1 ir 2 lentelėse pateikiamas respondentų pasiskirstymas pagal amžių, gyvenamąją vietą, lytį ir asmenines pajamas.

1 lentelė. Apklausoje dalyvavusių respondentų pasiskirstymas pagal amžių, gyvenamąją vietą ir lytį

Amžiaus grupės	Pasiskirstymas, proc.	Gyvenamoji vieta	Pasiskirstymas, proc.	Lytis	Pasiskirstymas, proc.
18–29 m.	19,4	Kaimas	33,9	Vyras	44,9
30–49 m.	31,7	Miestas	25,2	Moteris	55,1
50 m. ir daugiau	48,9	Didmiestis	40,9		
Iš viso	100,0	Iš viso	100,0	Iš viso	100,0

2 lentelė. Apklausoje dalyvavusių respondentų pasiskirstymas pagal asmenines pajamas

Asmeninės pajamos, Eur	Pasiskirstymas, proc.
Iki 300	25,2
301–600	36,1
601–900	16,5
Daugiau kaip 900	5,8
Neturi pajamų	5,1
Nežino, neatsakė	11,2
Iš viso	100,0

¹ Lietuvos banko užsakymu 2017 m. rugsėjo mėn. apklausą atliko viešosios nuomonės ir rinkos tyrimų bendrovė UAB „Baltijos tyrimai“. Apklausta 1 020 gyventojų. Dalis tyrimo duomenų yra palyginami su 2012–2016 m. Lietuvos banko užsakymu atliktomis Lietuvos gyventojų apklausomis mokėjimų tema.

2017 m., palyginti su praėjusiais metais, respondentai aktyviau naudojami bankų ir šiek tiek pasyviau įmokas priimančių mokėjimo ir el. pinigų įstaigų² paslaugomis. 2017 m. bent vieno mokėjimo paslaugų teikėjo paslaugomis naudojęsi nurodė 84 proc. apklaustųjų (2016 m. – 82 %). Didžiausia dalis respondentų naudojami bankų paslaugomis (2016 m. – 54 %, 2017 m. – 58 %) ir įmokas priimančių mokėjimo ir el. pinigų įstaigų paslaugomis (2016 m. – 56 %, 2017 m. – 54 %). Kitais mokėjimo paslaugų teikėjais naudojami po kelis procentus apklaustųjų (žr. 1 pav.). Nė vienu mokėjimo paslaugų teikėju nesinaudojusių respondentų buvo 15 proc. (2016 m. – 16 %).

Keturi penktadaliai apklaustųjų turėjo sąskaitą³ banke ar kredito unijoje, jie dažniau turėjo sąskaitą tik vienoje įstaigoje ir beveik ketvirtadalis turėjo nenaudojamą sąskaitą. 2017 m. sąskaitą turėjo 82 proc. apklaustųjų – 1 proc. punkto daugiau nei 2016 m. Daugiau respondentų nei 2016 m. turėjo sąskaitą tik viename banke ar kredito unijoje (2016 m. – 77 %, 2017 m. – 80 % turinčių sąskaitą); 23 proc. sąskaitą turinčių apklaustųjų žinojo turintys sąskaitą, kuria naudodamiesi per paskutinius 12 mėn. neatliko jokių operacijų; 4 proc. sąskaitą banke ar kredito unijoje turinčių respondentų turėjo el. pinigų sąskaitą (2016 m. – 5 %).

Respondentų pasirinkimą neturėti sąskaitos dažniausiai lėmė tai, kad pajamas jie gavo grynaisiais pinigais, ir tai, kad jie neturėjo tam poreikio; reikšmingai sumažėjo neturinčių sąskaitos dėl per didelių jos tvarkymo mokesčių. Daugiau nei pusė sąskaitos neturinčių apklaustųjų nurodė, kad jos neturi dėl to, kad pajamas gauna grynaisiais pinigais, taip pat nejaučia poreikio ją turėti (žr. 2 pav.). 2017 m. beveik nebuvo respondentų, neturinčių sąskaitos dėl per didelių jos tvarkymo mokesčių ar nerandančių patogioje vietoje banko ar kredito unijos padalinių; 46 proc. neturinčiųjų sąskaitos per praėjusį mėnesį iki apklausos naudojami mokėjimo paslaugomis – dažniausiai (39 % neturinčių sąskaitos) mokėjo įmokas už paslaugas grynaisiais mokėjimo ar el. pinigų įstaigose.

Penktadaliui sąskaitą turinčių apklaustųjų darbdavys daro įtaką renkantis banką ar kredito uniją. Kad darbdavys neleidžia pasirinkti norimo banko ar kredito unijos darbo užmokesčiui gauti, nurodė 20 proc. visų sąskaitą turinčių respondentų; 49 proc. sąskaitą turinčių apklaustųjų bent viename banke ar kredito unijoje naudojami ir kitomis finansinėmis paslaugomis (pvz., turi būsto paskolą, laiko padėję terminuotąjį indėlį ar kita), kuriomis naudojantis bankas reikalauja turėti mokėjimo sąskaitą; 5 proc. turinčiųjų sąskaitą teko susidurti su situacija, kai norėjo ją uždaryti, tačiau negalėjo, nes naudojami kitomis finansinėmis paslaugomis.

2017 m. respondentai dažniau svarstė pakeisti banką ar kredito uniją, tačiau, kaip ir 2016 m., tai padarė tik ketvirtadalis svarstančiųjų. Per paskutinius 12 mėn. iki apklausos galimybę pakeisti sąskaitą atidariusį banką ar kredito uniją svarstė 9 proc. sąskaitą turinčių apklaustųjų (2016 m. – 5 %), pakeitė 2 proc. (2016 m. – 1 %). Apklaustieji dažniausiai nepakeitė įstaigos, nes neturėjo tam laiko ar nerado kito banko ar kredito unijos, kurių paslaugų įkainiai būtų geresni (žr. 3 pav.). Apie tai, kad, norint pakeisti banką, gyventojams pakanka kreiptis į naują banką ar kredito uniją, kurie atliktų visus reikalingus sąskaitos perkėlimo veiksmus, žino 42 proc. sąskaitą turinčių apklaustųjų.

Mokėjimo paslaugų krepšelius⁴ 2017 m. buvo pasirinkę 51 proc. turinčiųjų sąskaitą, padaugėjo respondentų, kuriems buvo aiški mokėjimo paslaugų kainodara. Standartiniais įkainiais naudojami 33 proc. turinčiųjų sąskaitą ir net 13 proc. nežinojo, kokią kainodarą jiems taiko bankas; 40 proc. sąskaitą turinčių apklaustųjų (2016 m. – 26 %) visada arba dažniausiai buvo aiški mokėjimo paslaugų kainodara; 72 proc. mokėjimo sąskaitą turinčių respondentų, prisiminę, kad 2017 m. dauguma bankų ir kredito unijų pakeitė kainodarą ir pasiūlė mokėjimo paslaugų krepšelius, teigė per 12 mėn. nepakeitę savo mokėjimo įpročių.

2017 m. respondentai dažniausiai pasiėmė grynujų pinigų iš sąskaitos ir mokėjo įmokas už paslaugas, daugėjo besinaudojusių el. sąskaitų paslauga. 2017 m., palyginti su 2016 m., sąskaitą turinčių apklaustųjų dažniausiai naudojamos mokėjimo paslaugos nepakito (žr. 4 pav.). Sąskaitą turintys respondentai grynuosius pinigus dažniausiai išsiėmė iš bankomatų (86 %) ir įnešė į sąskaitą per juos (11 %), mokėjimo pavedimus atliko internetu (24 %). Turintieji sąskaitą įmokas už paslaugas dažniausiai mokėjo mokėjimo įstaigose (41 %) ir šiek tiek mažiau internetu (37 %). El. sąskaitų su automatinio nurašymu paslauga naudojami 22 proc. sąskaitą turinčių respondentų – 7 proc. punkto daugiau nei 2016 m. Sąskaitą turintys respondentai 2017 m. aktyviau naudojami internetine bankininkyste (2017 m. – 60 %, 2016 m. – 56 %).

Du penktadaliai visų respondentų norėtų atsiskaityti mobiliuoju telefonu prekybos vietoje ar pervesti pinigus nedelsiant kitiems asmenims. Jeigu būtų galimybė patogiai atsiskaityti išmaniuoju telefonu prekybos vietose (pvz., kavinėje, parduotuvėje, taksu, turguje), toks atsiskaitymo būdas būtų labai arba greičiau patrauklus 41 proc. respondentų (2016 m. – 36 %), o galimybė bet kuriuo metu per kelias sekundes pervesti lėšas išmaniuoju telefonu kitam fiziniam asmeniui – 42 proc. (2016 m. – 39 %). 2017 m. rugsėjo mėn. kredito įstaigų sukurtomis mobiliuosiomis programėlėmis naudojami 19 proc. turinčių sąskaitą apklaustųjų – 16 proc. apklaustųjų naudojami programėlėmis informacijai apie sąskaitą

² Įmokas už paslaugas mokėjimo ir elektroninių pinigų įstaigos priima grynaisiais pinigais prekybos centrų kasose, spaudos kioskuose, pašto skyriuose ir kitur, taip pat jos siūlo sumokėti įmokas jų interneto svetainėse, naudojantis telefonu apmokėti automobilio stovėjimo, draudimo ir kitas paslaugas.

³ Apklausoje sąskaita vadinama mokėjimo sąskaita banke ar kredito unijoje, iš kurios galima atlikti mokėjimus, išimti grynuosius pinigus ar į ją įnešti juos ir pervesti atlyginimą, pensiją ar kitas socialines išmokas. Sąskaita, skirta tik indėliui laikyti, nepatenka į tyrimo aprėptį.

⁴ Mokėjimo paslaugų krepšelis – vartotojui siūlomas mokėjimo paslaugų paketas, kai už fiksuotą mokesį suteikiamas nustatytas mokėjimo paslaugų kiekis.

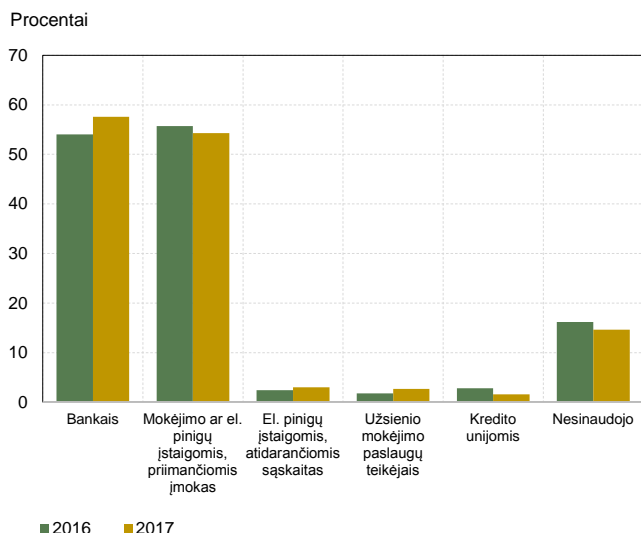
ir mokėjimus gauti, o 6 proc. – mokėjimams atlikti. Per paskutinius 3 mėn. 23 proc. visų respondentų pirko prekes ir paslaugas el. parduotuvėse, dažniausiai už šias prekes mokėjo naudodamiesi internetine bankininkyste (75 %).

2017 m. beveik visi gyventojai naudojami grynaisiais pinigais, tačiau daugėjo apklaustųjų vietoj atsiskaitymo grynaisiais pinigais mokėjusių mokėjimo kortele. 2017 m. dieną prieš apklausą 25 proc. apklaustųjų mokėjo grynaisiais pinigais ir mokėjimo kortele (2016 m. – 20 %), o 13 proc. – tik mokėjimo kortele (2016 m. – 10 %) (žr. 7 pav.). Didesnė dalis respondentų, turinčių mokėjimo kortelę, nurodė, kad pirmenybę jie teikia atsiskaitymui mokėjimo kortele (45 %), o ne gryniesiems pinigams (31 %). Didėjant atsiskaitymo sumai, vis didesnė dalis apklaustųjų renkasi atsiskaityti kortele – mokėjimams nuo 25 Eur absoliuti dauguma turinčiųjų kortelę teikia pirmenybę atsiskaityti ja, o ne grynaisiais pinigais. Vis dėlto gryniesiems pinigams dar neatsiejami nuo apklaustųjų kasdienybės – 3 proc. apklaustųjų (2016 m. – 0,4 %) nurodė, kad negauna grynųjų pinigų.

2017 m. daugiau respondentų turėjo mokėjimo kortelę ir šiek tiek rečiau pasigedo galimybės ja atsikaityti. 2017 m. bent vienos rūšies mokėjimo kortelę turėjo 95 proc. sąskaitą banke ar kredito unijoje turinčių apklaustųjų (2016 m. – 92 %); mokėjimo kortelę su bekontakčio mokėjimo funkcija – 14 proc. mokėjimo korteles turinčių respondentų. 2017 m. mokėjimo korteles turintys respondentai rečiau pasigedo galimybės ja atsikaityti, labiausiai sumažėjo pasigendančiųjų galimybės atsikaityti sveikatos paslaugas teikiančiose įstaigose ir rinkliavas surenkančiose valstybės institucijose (žr. 8 pav.).

Respondentai truputį aktyviau naudojami bankų ir šiek tiek pasyviau įmokas priimančių mokėjimo ir el. pinigų įstaigų teikiamomis paslaugomis

1 pav. Respondentų naudojimas skirtingais mokėjimo paslaugų teikėjais

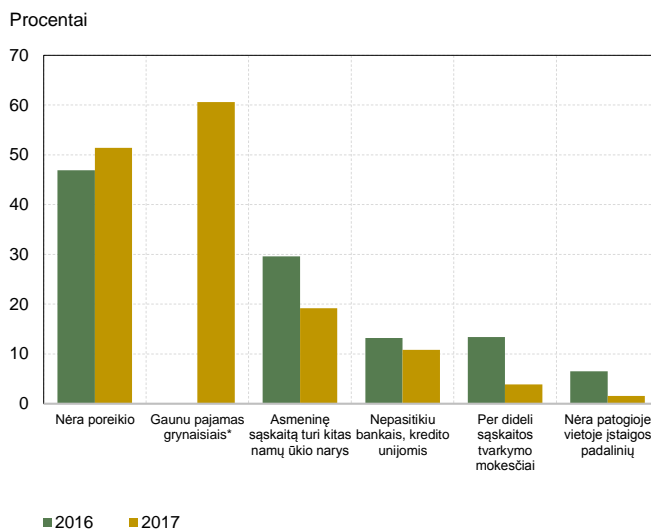


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., apklausta 1 020 respondentų.

Sąskaitos neturinčių apklaustųjų pasirinkimą jos neturėti dažniausiai lėmė pajamų gavimas grynaisiais pinigais ir poreikio nebuvimas, reikšmingai sumažėjo neturinčių sąskaitas dėl per didelių mokesčių

2 pav. Priežastys, dėl kurių respondentai neturėjo sąskaitos kredito įstaigoje



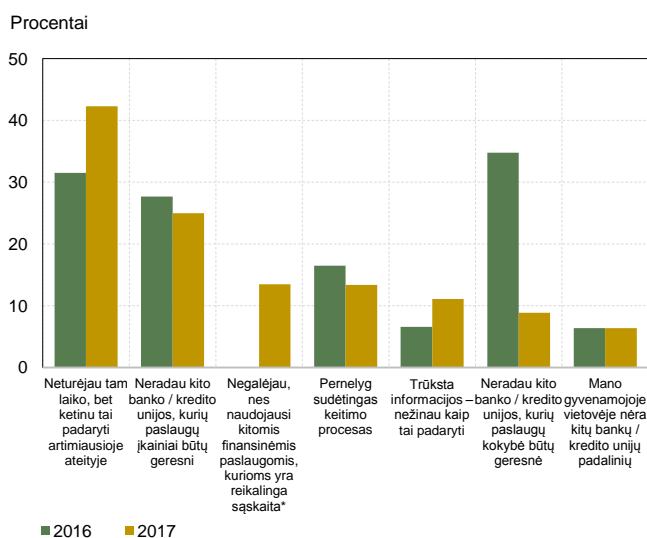
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., apklausti 185 respondentai, neturintys sąskaitos kredito įstaigoje.

* Atsakymo variantas respondentams pateiktas tik 2017 m.

Apklaustieji dažniausiai nepakeitė banko ar kredito unijos, nes neturėjo tam laiko ar nerado kitos įstaigos, siūlančios geresnius paslaugų įkainius

3 pav. Priežastys, lėmusios respondento sprendimą nekeisti banko ar kredito unijos, kuriuose turėjo atidarytą sąskaitą



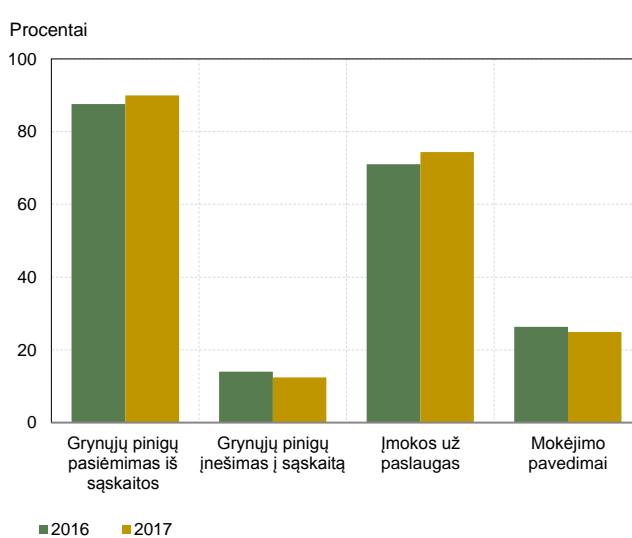
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., apklausti 57 respondentai, per paskutinius 12 mėn. svarstę pakeisti sąskaitą kredito įstaigoje, tačiau ne padarę.

* Atsakymo variantas respondentams pateiktas tik 2017 m.

Sąskaitą turintys respondentai dažniausiai pasiėmė grynųjų pinigų iš sąskaitos ir mokėjo įmokas už paslaugas, mokėjimo paslaugų naudojimas, palyginti su 2016 m., beveik nekito

4 pav. Sąskaitas turinčių respondentų naudojimas mokėjimo paslaugomis

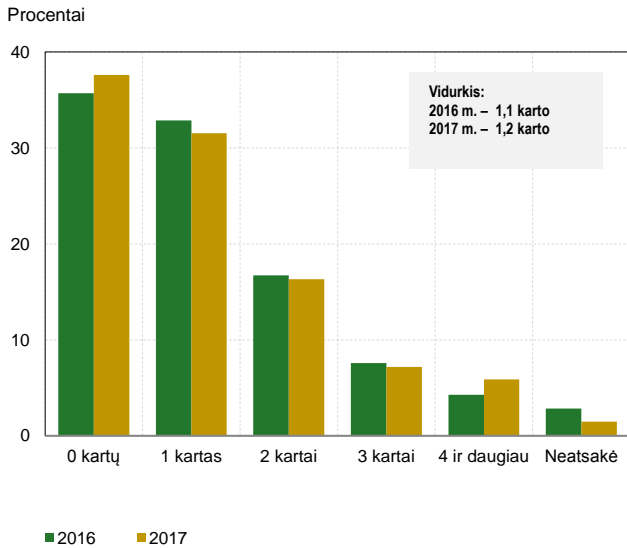


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., apklausti 835 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintys respondentai.

2017 m. sumažėjo respondentų, atsiskaičiusių grynaisiais pinigais, atsiskaitę dažniausiai tai darė 1 kartą.

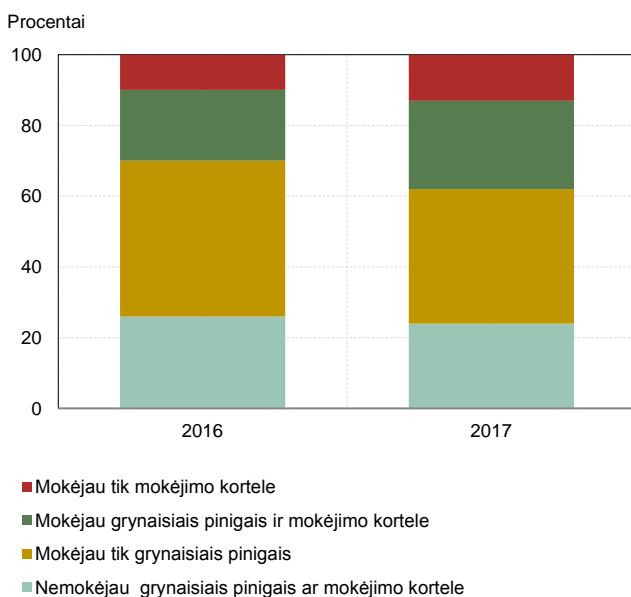
5 pav. Respondentų dalis pagal atsiskaitymų grynaisiais pinigais skaičių dieną prieš apklausą



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.
Pastaba: apklausta 1 020 respondentų.

2017 m., palyginti su 2016 m., didesnė dalis respondentų vietoj atsiskaitymo grynaisiais pinigais pasirinko mokėti mokėjimo kortele

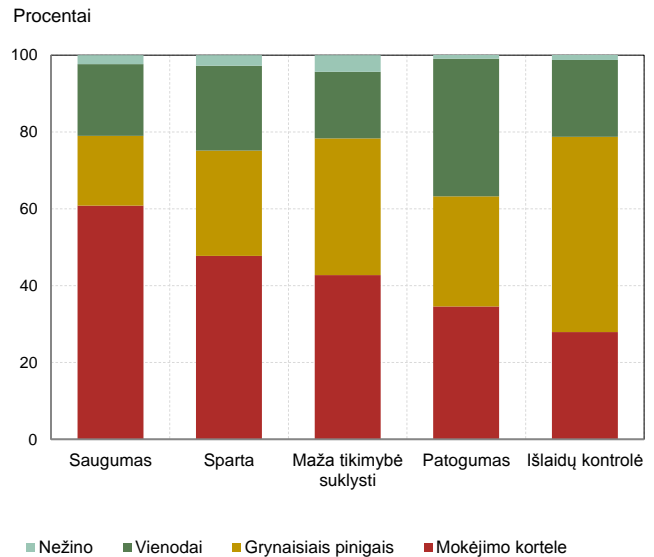
7 pav. Respondentų dieną prieš apklausą naudotos mokėjimo priemonės atsiskaitant prekybos ir paslaugų teikimo vietose bei mokant kitiems asmenims



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.
Pastaba: apklausta 1 020 respondentų.

Mokėjimo korteles turinčių respondentų nuomone, joms, labiau nei gryniesiems pinigams, būdingas saugumas, mažesnė tikimybė suklysti atliekant mokėjimą ir spartesnis atsiskaitymas, o naudojantis grynaisiais pinigais lengviau kontroliuoti išlaidas.

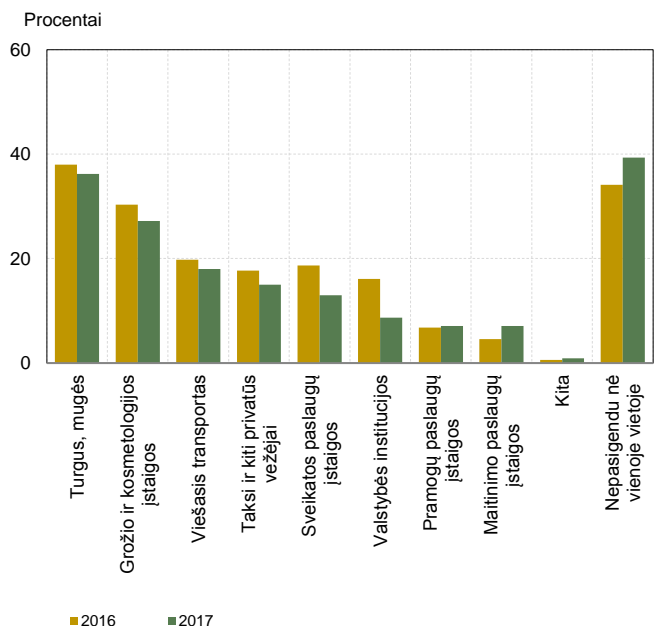
6 pav. Atsiskaitymų mokėjimo kortele ir grynaisiais pinigais savybės



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.
Pastaba: kiekvienas apklaustasis vertino visas savybes, todėl kiekvienos savybės atsakymų suma lygi 100 proc., apklausti 789 respondentai, turintys mokėjimo kortelę.

2017 m. mokėjimo korteles turintys respondentai rečiau pasigedo galimybės ją atsiskaityti, labiausiai sumažėjo pasigendančiųjų galimybės atsiskaityti sveikatos paslaugas teikiančiose įstaigose ir rinkliavas surenkančiose valstybės institucijose.

8 pav. Prekybos ir paslaugų teikimo vietos, kuriose respondentai pasigenda galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.
Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., apklausti 789 respondentai, turintys mokėjimo kortelę.

PRIEDAS. ATSAKYMŲ Į PAGRINDINIUS KLAUSIMUS REZULTATAI

1 lentelė. Būdai, kuriais naudodamiesi respondentai reguliariai (bent kartą per mėnesį) gauna grynuosius pinigus (procentais)

	Iš viso
Grynuosius pinigus pasiimu iš savo sąskaitos klientų aptarnavimo skyriuje, iš bankomato ar kitur	70,0
Gaunu pajamas grynaisiais pinigais	26,7
Grynuosius pinigus gaunu iš kitų fizinių asmenų Lietuvoje ar užsienyje	13,3
Nežino, neatsakė	0,5
Nesinaudoju grynaisiais pinigais	2,8

Pastaba: apklausta 1 020 respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

2 lentelė. Respondentų, dieną prieš apklausą atsiskaičiusių už prekes ar paslaugas prekybos vietoje grynaisiais pinigais, dalis (procentais)

	Iš viso
Atsiskaitė	56,3
Neatsiskaitė	42,6
Nežino, neatsakė	1,1

Pastaba: apklausta 1 020 respondentų.

3 lentelė. Respondentų dalis pagal atsiskaitymų už prekes ar paslaugas prekybos vietoje grynaisiais pinigais skaičių dieną prieš apklausą (procentais)

	Iš viso
1 kartas	60,5
2 kartai	26,3
3 kartai	6,7
4 ir daugiau	3,3
Neatsakė	3,2

Pastaba: apklausti 575 atsiskaitę grynaisiais pinigais už prekes ar paslaugas prekybos vietoje respondentai.

4 lentelė. Respondentų dalis pagal atsiskaitymų už prekes ar paslaugas prekybos vietoje grynaisiais pinigais vertę dieną prieš apklausą (procentais)

	Iš viso
1–10 Eur	32,5
11–20 Eur	31,8
21–30 Eur	10,9
Daugiau kaip 30 Eur	16,0
Neatsakė	8,8

Pastaba: apklausti 575 respondentai, atsiskaitę už prekes ar paslaugas prekybos vietoje grynaisiais pinigais.

5 lentelė. Respondentų, dieną prieš apklausą davusių grynųjų pinigų kitiems asmenims (kitiems šeimos nariams, giminiams, draugams ar pan.) dalis (procentais)

	Iš viso
Davė	23,9
Nedavė	75,1
Nežino, neatsakė	0,9

Pastaba: apklausta 1 020 respondentų.

6 lentelė. Respondentų dalis pagal dieną prieš apklausą duotų grynųjų pinigų kitiems asmenims (kitiems šeimos nariams, giminaičiams, draugams ar pan.) skaičių (procentais)

	Iš viso
1 kartas	76,4
2 kartai	19,0
3 kartai	2,1
4 ir daugiau	1,6
Neatsakė	0,9

Pastaba: apklausti 244 grynųjų pinigų kitiems asmenims davę respondentai.

7 lentelė. Respondentų dalis pagal dieną prieš apklausą duotų grynųjų pinigų kitiems asmenims (kitiems šeimos nariams, giminaičiams, draugams ar pan.) vertę (procentais)

	Iš viso
1–10 Eur	61,2
11–20 Eur	21,3
21–30 Eur	4,0
Daugiau kaip 30 Eur	11,0
Neatsakė	2,5

Pastaba: apklausti 244 grynųjų pinigų kitiems asmenims davę respondentai.

8 lentelė. Respondentų naudojimas mokėjimo paslaugų teikėjais šalyje per paskutinius 3 mėn. (procentais)

	Iš viso
Lietuvoje įsteigtais bankais	57,6
Lietuvoje įsteigtomis mokėjimo ar el. pinigų įstaigomis, priimančiomis įmokas	54,3
Lietuvoje įsteigtomis kredito unijomis	1,6
Lietuvoje įsteigtomis el. pinigų įstaigomis, atidarantiomis el. pinigų sąskaitas savo klientams	3,0
Užsienio mokėjimo paslaugų teikėjais	2,7
Nesinaudojo nė viena iš jų	14,6
Nežino, neatsakė	1,0

Pastaba: apklausta 1 020 respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

9 lentelė. Respondentų vertinimas, ar, esant galimybei patogiai atsiskaityti išmaniuoju telefonu prekybos vietose (kavinėje, parduotuvėje), toks atsiskaitymo būdas jiems būtų patrauklus (procentais)

	Iš viso
Labai patrauklus	13,1
Greičiau patrauklus	28,3
Greičiau nepatrauklus	16,2
Visiškai nepatrauklus	28,8
Nežino, neatsakė	13,6

Pastaba: apklausta 1 020 respondentų.

10 lentelė. Respondentų vertinimas, ar, esant galimybei bet kuriuo metu per kelias sekundes pervesti lėšas išmaniuoju telefonu kitam fiziniam asmeniui (šeimos nariui, draugui ir pan.), toks atsiskaitymo būdas jiems būtų patrauklus (procentais)

	Iš viso
Labai patrauklus	14,1
Greičiau patrauklus	28,2
Greičiau nepatrauklus	15,9
Visiškai nepatrauklus	27,6
Nežino, neatsakė	14,2

Pastaba: apklausta 1 020 respondentų.

11 lentelė. Respondentų, turinčių mokėjimo (einamąją) sąskaitą banke ar kredito unijoje (gali būti ir bendra su kitu asmeniu), dalis (procentais)

	Iš viso
Turi	81,8
Neturi	16,8
Nežino, neatsakė	1,3

Pastaba: apklausta 1 020 respondentų.

12 lentelė. Respondentų, turinčių atidarytą mokėjimo (einamąją) sąskaitą banke ar kredito unijoje, kuria naudodamiesi per paskutinius 12 mėn. neatliko jokių operacijų, dalis (procentais)

	Iš viso
Turi	23,0
Neturi	72,7
Nežino, neatsiminė	2,2
Neatsakė	2,0

Pastaba: apklausti 835 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintys respondentai.

13 lentelė. Skirtingų bankų ar kredito unijų, kur respondentai turi mokėjimo (einamąją) sąskaitą (gali būti ir bendra su kitu asmeniu), skaičius (procentais)

	Iš viso
1	80,3
2	14,1
3	1,1
Nežino, neatsakė	4,6

Pastaba: apklausti 835 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintys respondentai.

14 lentelė. Priežastys, dėl kurių respondentai neturėjo sąskaitos banke ar kredito unijoje (procentais)

	Iš viso
Gaunu pajamas grynaisiais pinigais	60,6
Nėra poreikio	51,4
Asmeninę sąskaitą turi kitas namų ūkio narys	19,2
Nepasitikiu bankais (kredito unijomis)	10,8
Per dideli mokėjimo sąskaitos tvarkymo mokesčiai	3,9
Nėra man patogioje vietoje bankų (kredito unijų) padalinių	1,6
Kita	0,4
Nežino, neatsakė	0,4

Pastaba: apklausti 185 respondentai, neturintys sąskaitos banke ar kredito unijoje; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

15 lentelė. Paslaugos, kuriomis naudojosi neturintys mokėjimo sąskaitos respondentai (procentais)

	Iš viso
Mokėjau įmokas už paslaugas grynaisiais pinigais mokėjimo ar el. pinigų įstaigoje	38,8
Mokėjau įmokas už paslaugas ar atlikau pavedimus grynaisiais pinigais banke (kredito unijoje)	7,1
Atlikau įmokas už paslaugas ar kredito pervedimus internetu el. pinigų įstaigoje	0,6
Per paskutines 4 savaites tokiomis nesinaudojau	47,0
Nežino, neatsakė	7,1

Pastaba: apklausti 185 respondentai, neturintys sąskaitos banke ar kredito unijoje; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

16 lentelė. Respondentų, kuriems darbdavys leidžia pasirinkti norimą banką ar kredito uniją darbo užmokesčiui gauti, dalis (procentais)

	Iš viso
Nedirba	29,1
Leidžia	48,0
Neleidžia	20,2
Darbdavio mokamo darbo užmokesčio į banko ar kredito unijos sąskaitą negaunu	1,8
Nežino, neatsakė	0,8

Pastaba: apklausti 835 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintys respondentai.

17 lentelė. Skirtingų bankų ar kredito unijų, kuriuose respondentai naudojami ir kitomis finansinėmis paslaugomis, kuriomis naudojantis bankas ar kredito unija reikalauja turėti mokėjimo sąskaitą, skaičius (procentais)

	Iš viso
1	39,9
2	8,1
3	0,6
Kitomis finansinėmis paslaugomis, kai reikalinga mokėjimo sąskaita, nesinaudoju nė viename banke (kredito unijoje)	47,4
Nežino, neatsakė	4,0

Pastaba: apklausti 835 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintys respondentai.

18 lentelė. Respondentų, kuriems teko susidurti su situacija, kai norėjo uždaryti savo mokėjimo sąskaitą, tačiau negalėjo, nes banke ar kredito unijoje naudojami kitomis finansinėmis paslaugomis, dalis (procentais)

	Iš viso
Teko susidurti	4,7
Neteko susidurti	93,4
Nežino, neatsakė	1,9

Pastaba: apklausti 835 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintys respondentai.

19 lentelė. Per paskutinius 12 mėn. svarsčius pakeisti banką (kredito uniją), kuriame turi mokėjimo sąskaitą, respondentų dalis (procentais)

	Iš viso
Svarstė ir per 12 mėn. pakeitė	2,4
Svarstė, tačiau nepakeitė	6,8
Nesvarstė	88,7
Nežino, neatsakė	2,2

Pastaba: apklausti 835 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintys respondentai.

20 lentelė. Priežastys, lėmusios respondento sprendimą nekeisti banko ar kredito unijos, kurioje turėjo atidarytą sąskaitą (procentais)

	Iš viso
Neturėjau tam laiko, bet ketinu tai padaryti artimiausioje ateityje	42,3
Neradau kito banko (kredito unijos), kurio paslaugų įkainiai būtų geresni	25,0
Negalėjau, nes norimame pakeisti banke (kredito unijoje) naudojami kitomis finansinėmis paslaugomis, kai yra reikalinga sąskaita	13,5
Pernelyg sudėtingas keitimo procesas	13,4
Trūksta informacijos – nežinau, kaip tai padaryti	11,1
Neradau kito banko (kredito unijos), kurio paslaugų kokybė būtų geresnė	8,9
Mano gyvenamojoje vietovėje nėra kitų bankų (kredito unijų)	6,4
Nežino, neatsakė	3,8

Pastaba: apklausti 57 respondentai, per paskutinius 12 mėn. svarstę pakeisti sąskaitą banke ar kredito unijoje, tačiau to nepadarę; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

21 lentelė. Respondentų, kurie žino, kad, norint pakeisti banką, jiems pakanka kreiptis į naują banką ar kredito uniją, kurie už juos atliks visus reikalingus sąskaitos perkėlimo veiksmus, dalis (procentais)

	Iš viso
Žinau	41,7
Nežinau	51,7
Nežino, neatsakė	6,6

Pastaba: apklausti 835 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintys respondentai.

22 lentelė. Respondentų dažniausiai naudojami mokėjimo sąskaitai taikomas mokėjimo paslaugų apmokestinimo būdas (procentais)

	Iš viso
Esu pasirinkęs banko (kredito unijos) siūlomą paslaugų krepšelį, kai už fiksuotą mokesį man suteikiamas nustatytas mokėjimo paslaugų kiekis	51,1
Naudojuosi standartiniais mokėjimo paslaugų į kainiais, kai mokamas mėnesinis sąskaitos tvarkymo mokeskis ir už kiekvieną mokėjimo operaciją atskirai	32,8
Nežino, neatsimena	13,1
Neatsakė	3,0

Pastaba: apklausti 835 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintys respondentai.

23 lentelė. Respondentų požiūris į bankų mokėjimo paslaugoms taikomą kainodarą (procentais)

	Iš viso
Visada aiški	8,5
Dažniau aiški	31,0
Kartais aiški, kartais neaiški	34,0
Dažniau neaiški	16,9
Visada neaiški	4,0
Nežino, neatsakė	5,6

Pastaba: apklausti 835 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintys respondentai.

24 lentelė. Respondentų mokėjimo įpročių pasikeitimas, prisiminus, kad 2017 m. vasario mėn. dauguma bankų pakeitė mokėjimo paslaugų kainodarą – pasiūlė mokėjimo paslaugų krepšelius už fiksuotą kainą (procentais)

	Iš viso
Dabar atlieku daugiau mokėjimo pavedimų ar įmokų mokėjimų, nei atlikdavau anksčiau	12,8
Dabar atlieku mažiau mokėjimo pavedimų ar įmokų mokėjimų, nei atlikdavau anksčiau	2,8
Dabar dažniau atsiskaitau mokėjimo kortele, nei anksčiau	7,8
Dabar dažniau atsiskaitau grynaisiais pinigais, nei anksčiau	2,1
Manau, mano mokėjimo įpročiai nepakito	71,9
Nežino, neatsakė	4,6

Pastaba: apklausti 835 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintys respondentai.

25 lentelė. Respondentų, kurie per paskutinius 3 mėnesius naudojami internetine bankininkyste, prisijungimo būdai (procentais)

	Iš viso
Prisijungiau su kodų kortele	43,8
Prisijungiau su kodų generatoriumi	13,6
Prisijungiau su el. parašu, kuris įdiegtas mano mobiliajame telefone	3,7
Naudojau ir prisijungiau su tam skirta programėle	3,3
Prisijungiau su el. parašu, esančiu mano asmens tapatybės kortelėje	0,6
Nesinaudoju internetine bankininkyste	39,9
Nežino, neatsakė	0,6

Pastaba: apklausti 835 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintys respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

26 lentelė. Respondentų naudojimas grynųjų pinigų paėmimo iš sąskaitos paslaugomis mėnesį prieš apklausą (procentais)

	Iš viso
Naudojantis bankomatu	85,6
Naudojantis tarpininkų paslaugomis	13,5
Kredito įstaigos padalinyje	1,6
Per paskutines 4 savaites nesinaudojau	9,2
Nežino, neatsakė	0,9

Pastaba: apklausti 835 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintys respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

27 lentelė. Respondentų naudojimas sąskaitos papildymo grynaisiais pinigais paslaugomis mėnesį prieš apklausą (procentais)

	Iš viso
Naudojantis bankomatu	11,3
Naudojantis tarpininkų paslaugomis	1,3
Kredito įstaigos padalinyje	0,6
Per paskutines 4 savaites nesinaudojau	84,8
Nežino, neatsakė	2,8

Pastaba: apklausti 835 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintys respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

28 lentelė. Respondentų naudojimas įmokų už paslaugas paslauga mėnesį prieš apklausą (procentais)

	Iš viso
Mokėjau įmokas už paslaugas mokėjimo įstaigose	40,5
Mokėjau įmokas už paslaugas internetu	37,3
Naudojau el. sąskaitą su automatinio apmokėjimo paslauga	21,8
Mokėjau įmokas už paslaugas grynaisiais pinigais banke (kredito unijoje)	5,4
Per paskutines 4 savaites nesinaudojau	24,7
Nežino, neatsakė	0,9

Pastaba: apklausti 835 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintys respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

29 lentelė. Respondentų naudojimas kredito pervedimų (mokėjimo pavedimų) paslauga mėnesį prieš apklausą (procentais)

	Iš viso
Gavau pavedimus į savo sąskaitą	35,3
Mokėjau internetu (internetinė bankininkystė)	21,4
Mokėjau kredito įstaigos padalinyje	1,4
Per paskutines 4 savaites nesinaudojau	46,5
Nežino, neatsakė	3,6

Pastaba: apklausti 835 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintys respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

30 lentelė. Respondentų naudojimas kredito įstaigų sukurtomis mobiliomis programėlėmis (angl. apps) (procentais)

	Iš viso
Naudojuosi kredito įstaigų sukurtomis mobiliomis programėlėmis (angl. apps) informacijai apie sąskaitą ir mokėjimus gauti	16,2
Naudojuosi kredito įstaigų sukurtomis mobiliomis programėlėmis (angl. apps) mokėjimams atlikti	5,6
Nesinaudoju	78,0
Nežino, neatsakė	3,4

Pastaba: apklausti 835 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintys respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

31 lentelė. Respondentų, turinčių papildomą el. pinigų sąskaitą el. pinigų įstaigoje („Paysera It“, UAB; Mistertango, UAB, ar pan.) dalis (procentais)

	Iš viso
Turiu	4,3
Neturiu	94,1
Nežino, neatsakė	1,6

Pastaba: apklausti 835 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintys respondentai.

32 lentelė. Respondentų turimos mokėjimo kortelės (procentais)

	Iš viso
Debeto kortelės	86,7
Kredito kortelės	16,6
Neturiu kortelių	4,9
Nežino, neatsakė	0,6

Pastaba: apklausti 835 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintys respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

33 lentelė. Respondentų naudojimas mokėjimo kortelėmis perkant prekes ar atsiskaitant už paslaugas dieną prieš apklausą
(procentais)

	Iš viso
Naudojasi	49,0
Nesinaudojau	50,1
Nežino, neatsakė	0,9

Pastaba: apklausti 789 mokėjimo kortelę turintys respondentai.

34 lentelė. Atsiskaitymo mokėjimo kortele ir grynaisiais pinigais prekybos vietose pasirinkimas atsižvelgiant į mokėjimo sumą
(procentais)

	Mokėjimo kortele	Grynaisiais pinigais	Nežino, neatsakė
Mokėjimai iki 5 Eur	22,1	75,5	2,3
Mokėjimai nuo 5 iki 25 Eur	42,5	55,1	2,4
Mokėjimai nuo 25 iki 100 Eur	67,8	29,2	3,0
Mokėjimai daugiau kaip 100 Eur	73,7	21,9	4,4

Pastaba: apklausti 789 mokėjimo kortelę turintys respondentai; respondentai gali nurodyti vieną atsakymą eilutėje.

35 lentelė. Respondentų įvardytos atsiskaitymų mokėjimo kortele ir grynaisiais pinigais savybės
(procentais)

	Mokėjimo kortele	Grynaisiais pinigais	Vienodai	Nežino, neatsakė
Patogumas	34,6	28,7	35,8	1,0
Išlaidų kontrolė	27,9	50,9	20,0	1,3
Sparta	47,8	27,4	22,1	2,7
Maža tikimybė suklysti	42,8	35,6	17,3	4,3
Saugumas	60,9	18,1	18,7	2,3
Šiam atsiskaitymo būdui teikiu pirmenybę	45,3	30,5	22,2	2,0

Pastaba: apklausti 789 mokėjimo kortelę turintys respondentai; respondentai gali nurodyti vieną atsakymą eilutėje.

36 lentelė. Respondentų, turinčių bent vieną mokėjimo kortelę su bekontakčio atsiskaitymo funkcija, dalis
(procentais)

	Iš viso
Turiu	13,8
Neturiu	72,2
Nežino, neprisimena	9,6
Neatsakė	4,4

Pastaba: apklausti 789 mokėjimo kortelę turintys respondentai.

37 lentelė. Prekių ir paslaugų vietos, kuriose respondentai pasigenda galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele
(procentais)

	Iš viso
Turgus, mugės	36,2
Grožio ir kosmetologijos įstaigos	27,2
Viešasis transportas	18,0
Taksi ir kiti privatūs vežėjai	15,0
Sveikatos paslaugų įstaigos	13,0
Valstybės institucijos	8,7
Pramogų paslaugų įstaigos	7,1
Maitinimo paslaugų įstaigos	7,1
Kita	0,9
Nepasigendu nė vienoje vietoje	39,3
Nežino, neatsakė	4,0

Pastaba: apklausti 789 mokėjimo kortelę turintys respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

38 lentelė. Situacijos, su kuriomis teko susidurti respondentams mokant kortele už prekes ar paslaugas (procentais)

	Iš viso
Man buvo pasiūlyta nuolaida už tai, kad mokėčiau mokėjimo kortele, o ne grynaisiais pinigais	2,9
Mokėjimo kortele buvo leidžiama atsiskaityti tik tuo atveju, jei pirkinio vertė viršijo prekybininko nustatytą sumą	11,9
Neteko susidurti su minimais atvejais	77,7
Nežino, neatsakė	8,0

Pastaba: apklausti 789 mokėjimo kortelę turintys respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

39 lentelė. Respondentų, per paskutinius 3 mėnesius pirkusių prekes arba paslaugas el. parduotuvėje, dalis (procentais)

	Iš viso
Pirkau	22,8
Nepirkau	77,0
Nežino, neatsakė	0,2

Pastaba: apklausta 1 020 respondentų.

40 lentelė. Respondentų, per paskutinius 3 mėnesius pirkusių prekes arba paslaugas el. parduotuvėje, naudotas atsiskaitymo būdas (procentais)

	Iš viso
Mokėjau naudodamasis internetine bankininkyste	75,1
Mokėjau įvykdžius užsakymą mokėjimo kortele kurjeriui naudodamasis kortelių skaitytuvu	14,0
Mokėjau įvykdžius užsakymą grynaisiais pinigais	13,5
Mokėjau mokėjimo kortele internete	11,4
Kitai	1,7
Nežino, neatsakė	0,4

Pastaba: apklausti 233 respondentai, per paskutinius 3 mėn. pirkę prekes arba paslaugas el. parduotuvėje; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

41 lentelė. Respondentų susidūrimas su sukčiavimu, vagyste ar apgaule, susijusia su mokėjimais (procentais)

	Iš viso
Nesu susidūręs	92,7
Taip, tai buvo susiję su grynaisiais pinigais	3,4
Taip, tai buvo susiję su mokėjimo kortelėmis	0,8
Taip, tai buvo susiję su internetine bankininkyste	0,3
Nežino, neatsakė	2,8

Pastaba: apklausta 1 020 respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma gali viršyti 100 proc.