



LIETUVOS BANKAS
EUROSISTEMA

Lietuvos gyventojų apklausos dėl mokėjimo įpročių apžvalga

2018

APKLAUSOS TIKSLAI, SUDARYMO METODAI IR PRINCIPAI

Lietuvos bankas, siekdamas stebėti ir vertinti Lietuvos mokėjimų rinkoje vyraujančias tendencijas, vykstančius pokyčius ir šalies gyventojų mokėjimo įpročius, septintus 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.

Apklausa vykdyta visoje šalies teritorijoje, tyrimo imtis reprezentuoja 18 metų ir vyresnius Lietuvos gyventojus². 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.	13,4	Kaimas	28,4	Vyras	45,0
30–49 m.	45,5	Miestas	26,5	Moteris	55,0
50 m. ir daugiau	41,1	Didmiestis	45,1		
Iš viso	100,0	Iš viso	100,0	Iš viso	100,0

2 lentelė. Apklausoje dalyvavusių respondentų pasiskirstymas pagal asmenines pajamas³

Asmeninės pajamos, Eur	Pasiskirstymas, proc.
Iki 300	16,8
301–600	31,2
601–900	25,4
Daugiau kaip 900	18,4
Neturi pajamų	2,7
Nežino, neatsakė	5,5
Iš viso	100,0

APKLAUSOS REZULTATŲ APŽVALGA

2018 m., palyginti su ankstesniais metais, didesnė dalis apklaustųjų aktyviai naudojami mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis, respondentai dažniau rinkosi sąskaitas atidaranti Lietuvoje ir užsienio įstaigas. 2018 m. bent vieno mokėjimo paslaugų teikėjo paslaugomis per paskutinius 3 mėn. naudojęsi nurodė 91 proc. apklaustųjų (2017 m. – 84 %) (žr. 1 pav.). Didžiausia dalis naudojosi bankų paslaugomis (2017 m. – 58 %, 2018 m. – 74 %). Įmokas grynaisiais priimančių mokėjimo ir el. pinigų įstaigų paslaugomis naudojosi 36 proc. apklaustųjų (2017 m. – 54 %), o sąskaitas atidaranti Lietuvoje įsteigtų el. pinigų įstaigų paslaugomis 13 proc. (2017 m. – 3 %). Užsienio mokėjimo paslaugų teikėjais (užsienio bankai, „PayPal“, „Revolut“ ir pan.) per paskutinius 3 mėn. naudojosi 16 proc. apklaustųjų (2017 m. – 3 %).

Sąskaitą banke ar kredito unijoje Lietuvoje turėjo 4 iš 5 apklaustųjų, daugėjo respondentų turinčių sąskaitą pas užsienio mokėjimo paslaugų teikėją. 2018 m., kaip ir prieš metus, sąskaitą banke

¹ Lietuvos banko užsakymu 2018 m. rugsėjo mėn. apklausą atliko viešosios nuomonės ir rinkos tyrimų bendrovė UAB BERENT Research Baltic. Apklausta 1 000 gyventojų. Dalis tyrimo duomenų yra palyginami su 2012–2017 m. Lietuvos banko užsakymu atliktomis Lietuvos gyventojų apklausomis mokėjimų tema.

² Apklausoje pateikiami procentiniai respondentų atsakymai. Naudojant respondentų atsakymus reprezentuojamai Lietuvos gyventojų populiacijai apibūdinti būtina įvertinti atsakymų paklaidas.

³ Asmeninės pajamos – respondento per mėnesį gaunamos vidutinės asmeninės pajamos (atlyginimas, pensija, pašalpos ir kitos reguliarios pajamos), atskaičius mokesčius.

ar kredito unijoje⁴ Lietuvoje turėjo 82 proc. respondentų. 2018 m. 20 proc. sąskaitą Lietuvoje turinčių apklaustųjų žinojo turintys sąskaitą, kuria naudodamiesi per paskutinius 12 mėn. neatliko jokių operacijų (2017 m. tokių buvo 23 %). 2018 m. 14 proc. Lietuvoje sąskaitą turinčių apklaustųjų nurodė turintys papildomą el. pinigų sąskaitą Lietuvos el. pinigų įstaigoje (pvz., „Paysera“, „MisterTango“ ir kitur). 22 proc. visų apklaustųjų nurodė turintys atidarytą mokėjimo sąskaitą pas užsienio mokėjimo paslaugų teikėją arba išduotą mokėjimo kortelę (15 % – „Paypal“, 9 % – „Revolut“, 4 % – kita).

Dauguma sąskaitos Lietuvoje neturinčių apklaustųjų naudojami mokėjimo paslaugomis, kurioms nėra reikalinga sąskaita, ir jie nejaučia poreikio turėti sąskaitą. 2018 m. 61 proc. (2017 m. – 46 %) Lietuvoje sąskaitos neturinčių apklaustųjų per praėjusį mėnesį iki apklausos naudojami mokėjimo paslaugomis – 36 proc. neturinčių sąskaitos mokėjo įmokas už paslaugas (komunalines ar kitas) grynaisiais mokėjimo ar el. pinigų įstaigose (2017 m. – 39 %), 17 proc. atliko šias operacijas grynaisiais banko ar kredito unijos skyriuje (2017 m. – 7 %), o 13 proc. mokėjo įmokas už paslaugas ar atliko pavedimus internetu el. pinigų įstaigose (2017 m. – 1 %). Sąskaitos Lietuvoje neturintys apklaustieji dažniausiai patys pasirinko jos neturėti, nes tam nebuvo poreikio (45 %), taip pat dėl to, kad pajamas gauna grynaisiais pinigais (18 %) arba asmeninę sąskaitą turi kitas namų ūkio narys (11 %).

2018 m. darbdaviai šiek tiek rečiau darė įtaką respondentų pasirinkimui, koku banku ar kredito unija naudotis, tačiau daugiau respondentų nurodė, kad banke ar kredito unijoje, kurioje turi mokėjimo sąskaitą, naudojami kitomis finansinėmis paslaugomis, kurioms reikalinga mokėjimo sąskaita. Kad darbdavys neleidžia pasirinkti norimo banko ar kredito unijos darbo užmokesčiui gauti, nurodė 15 proc. visų sąskaitą Lietuvoje turinčių respondentų (2017 m. – 20 %). 69 proc. sąskaitą Lietuvoje 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 (2017 m. – 49 %). 6 proc. turinčiųjų sąskaitą Lietuvoje teko susidurti su situacija, kai norėjo ją uždaryti, tačiau negalėjo, nes naudojami kitomis finansinėmis paslaugomis (2017 m. – 5 %).

2018 m. penktadalis (dvigubai daugiau nei praėjusiais metais) sąskaitą Lietuvoje turinčių respondentų svarstė pakeisti banką ar kredito uniją, tačiau tai padarė tik penktadalis svarsčiusiųjų. Per paskutinius 12 mėn. iki apklausos galimybę pakeisti banką ar kredito uniją, kuriuose turėjo atsidarę sąskaitą, svarstė 19 proc. sąskaitą Lietuvoje turinčių apklaustųjų (2017 m. – 9 %), ją pakeitė 4 proc. turinčių sąskaitą (2017 m. – 2 %). Apklaustieji dažniausiai nepakeitė įstaigos, nes neturėjo tam laiko (29 %) ar nerado kito banko ar kredito unijos, kurių paslaugų įkainiai būtų geresni (25 %) (žr. 2 pav.). Net 19 proc. apklaustųjų teigė negalėję pakeisti banko ar kredito unijos, nes norimame pakeisti banke ar kredito unijoje naudojami kitomis finansinėmis paslaugomis, kurioms yra reikalinga sąskaita (turėjo paskolą, indėlį ar kita), o 17 proc. nurodė pernelyg sudėtingą keitimo procesą. Apie tai, kad, norint pakeisti banką ar kredito uniją, gyventojams pakanka kreiptis į naują banką ar kredito uniją, kurie atlieka visus reikalingus sąskaitos perkėlimo veiksmus, žino 33 proc. sąskaitą Lietuvoje turinčių apklaustųjų (2017 m. – 42 %).

Daugiau apklaustųjų 2018 m. buvo pasirinkę mokėjimo paslaugų krepšelius⁵, taip pat didesnei daliai turinčių sąskaitą Lietuvoje mokėjimo paslaugų kainodara buvo aiški. 2018 m. 67 proc. turinčiųjų sąskaitą Lietuvoje buvo pasirinkę mokėjimo paslaugų krepšelius (2017 m. – 51 %), standartiniais įkainiais naudojami 22 proc. turinčiųjų sąskaitą (2017 m. – 33 %), o nežinančių, kokią kainodarą yra pasirinkę, buvo 9 proc. (2017 m. – 13 %). Nepasirinkę mokėjimo paslaugų krepšelio dažniausiai aiškino tai padarę todėl, kad mano, jog pasirinkę mokėjimo paslaugų krepšelį už mokėjimo paslaugas mokės daugiau, nei moka dabar (20 %), negirdėjo apie galimybę pasirinkti mokėjimo paslaugų krepšelį (17 %) ar neturėjo tam laiko, bet ketina tai padaryti artimiausioje ateityje (17 %), o 14 proc. apklaustųjų trūksta informacijos apie mokėjimo

⁴ Apklausoje sąskaita vadinama mokėjimo sąskaita banke ar kredito unijoje, iš kurios galima atlikti mokėjimus, išsiimti grynųjų pinigų ar į ją įnešti jų ir pervesti atlyginimą, pensiją ar kitas socialines išmokas. Sąskaita, skirta tik indėliui laikyti, nepatenka į tyrimo aprėptį.

⁵ Mokėjimo paslaugų krepšelis – vartotojui siūlomas mokėjimo paslaugų paketas, kai už fiksuotą įkainį per mėn. suteikiamas nustatytas mokėjimo paslaugų skaičius.

paslaugų krepšelius arba jie nežino, kaip pasirinkti mokėjimo paslaugų krepšelius. 2018 m. 50 proc. sąskaitą Lietuvoje turinčių apklaustųjų (2017 m. – 40 %) nurodė, kad mokėjimo paslaugų kainodara buvo visada arba dažniausiai aiški.

2018 m. sąskaitas Lietuvoje turintys apklaustieji aktyviau naudojami mokėjimo paslaugomis, dažniausiai ėmė grynųjų pinigų iš sąskaitos ir mokėjo įmokas ar atliko mokėjimo pavedimus. 2018 m. 90 proc. sąskaitą Lietuvoje turinčių respondentų pasiėmė grynųjų pinigų iš sąskaitos (2017 m. – 90 %), 33 proc. įnešė grynųjų pinigų į sąskaitą (2017 m. – 12 %), 92 proc. mokėjo įmokas už paslaugas ar atliko mokėjimo pavedimus (2017 m. – 78 %) (žr. 3 pav.). Sąskaitą turintys respondentai grynųjų pinigų dažniausiai ėmė iš bankomatų (86 %) arba įnešė jų į sąskaitą per bankomatus (31 %), įmokas už paslaugas mokėjo internetu (68 %) ir mokėjimo pavedimus atliko internetu naudodamiesi internetine bankininkyste ar mobiliąja programėle (angl. *apps*) (78 %). Sąskaitą Lietuvoje turintys respondentai 2018 m. aktyviau naudojami internetine bankininkyste (2018 m. – 91 %, 2017 m. – 60 %).

Daugėja respondentų, norinčių atsiskaityti mobiliuoju telefonu prekybos vietoje ar pervesti pinigus nedelsiant kitiems asmenims. Jeigu būtų galimybė patogiai atsiskaityti išmaniuoju telefonu prekybos vietoje (pvz., kavinėje, parduotuvėje, taksi, turguje), toks atsiskaitymo būdas būtų labai arba greičiau patrauklus 51 proc. visų respondentų (2017 m. – 41 %), o galimybė bet kuriuo metu per kelias sekundes pervesti lėšas išmaniuoju telefonu kitam fiziniam asmeniui – 63 proc. (2017 m. – 42 %). 2018 m. 34 proc. sąskaitą Lietuvoje turinčių apklaustųjų naudojami kredito įstaigų sukurtomis mobiliosiomis programėlėmis (2017 m. – 19 %), 31 proc. turinčių sąskaitą naudojami programėlėmis informacijai apie sąskaitą gauti (2017 m. – 16 %), o 13 proc. – mokėjimams atlikti (2017 m. – 6 %).

Daugiau respondentų turi mokėjimo kortelę ir renka atsiskaityti ja, o ne grynaisiais pinigais. 2018 m. mokėjimo kortelę turėjo 90 proc. visų gyventojų (2017 m. – 77 %⁶). Mokėjimo kortelę su bekontakčio mokėjimo funkcija turėjo 49 proc. mokėjimo kortelės turinčių respondentų (2017 m. – 14 %). 9 proc. apklaustųjų teigė negaunantys ir nenaudojantys grynųjų pinigų (2017 m. – 3 proc.). Dieną prieš apklausą 32 proc. visų respondentų mokėjo grynaisiais ir mokėjimo kortele (2017 m. – 25 %), o 15 proc. tik mokėjimo kortele (2017 m. – 13 %) (žr. 6 pav.). 2018 m. mokėjimo kortelės turintys respondentai dažniau pasigedo galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele, labiausiai šios galimybės pasigedo turguje, mugėse, grožio ir kosmetologijos įstaigose, viešajame transporte (žr. 8 pav.). Didesnė dalis respondentų, turinčių mokėjimo kortelę, nurodė, kad pirmenybę jie teikia atsiskaitymui mokėjimo kortele (2018 m. – 62 %, 2017 m. – 45 %), o ne gryniesiems pinigams.

2018 m. beveik pusė mokėjimo kortelę turinčių apklaustųjų susidūrė su situacija, kai prekybininkas pasirinktais būdais bandė daryti įtaką mokėjimo priemonės pasirinkimui.

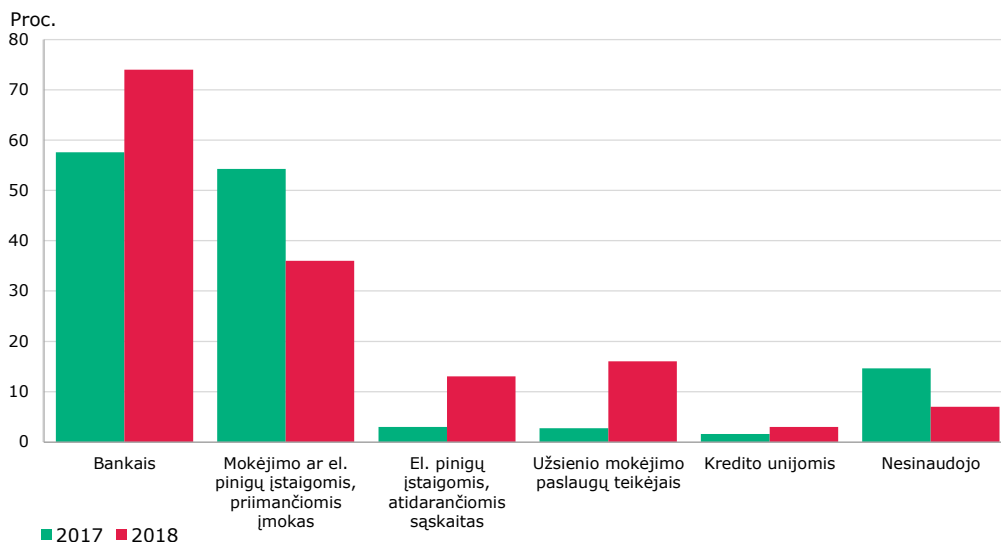
Ketvirtadalis mokėjimo kortelę turinčių apklaustųjų buvo susidūrę su situacija, kai jiems prekybininkas pasiūlė nuolaidą už tai, kad mokėtų grynaisiais pinigais, o ne mokėjimo kortele. O nuolaida už pasirinkimą mokėti mokėjimo kortele vietoje grynųjų pinigų buvo pasiūlyta tik 7 proc. turinčių mokėjimo kortelę. Taip pat 27 proc. turinčių kortelę buvo susidūrę su situacija, kai ja atsiskaityti galėjo tik jei pirkinio vertė viršijo prekybininko nustatytą sumą. Su bent viena iš paminėtų situacijų susidūrė 47 proc. turinčių mokėjimo kortelę. Daugiau nei pusei visų apklaustųjų (55 %) nepatiktų situacija, jei prekybos vietoje atsiskaitant nebūtų priimami gryniesi pinigai, o būtų leidžiama atsiskaityti tik mokėjimo kortelėmis, 17 proc. apklaustųjų tai vertintų teigiamai, o 22 proc. būtų neutralūs, nes priimama atsiskaitymo priemonė jiems nėra svarbi.

⁶ 2017 m. buvo apklausti tik sąskaitą Lietuvos banke ar kredito unijoje turintys respondentai, todėl duomenys dalinai palyginami su 2018 m. apklausos duomenimis.

PAGRINDINIAI PAVEIKSLAI

Padaugėjo respondentų, kurie naudojami mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis – daugiau respondentų naudojami bankų ir el. pinigų įstaigų, atidarančių sąskaitas savo klientams, paslaugomis, o įmokas grynaisiais pinigais priimančias įstaigas rinkosi rečiau.

1 pav. Respondentų naudojimas skirtingais mokėjimo paslaugų teikėjais

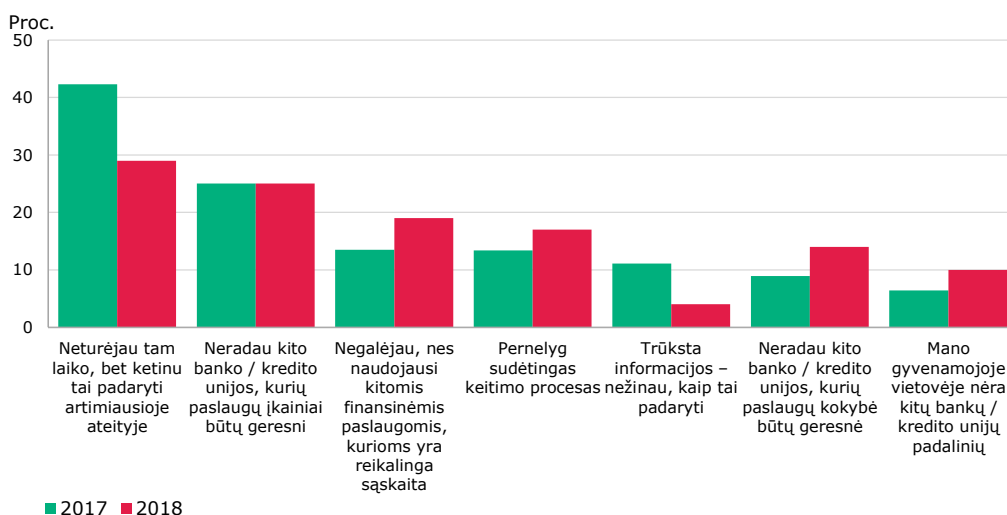


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., 2018 m. apklausta 1 000 respondentų.

Apklaustieji dažniausiai nepakeitė banko ar kredito unijos dėl laiko stokos, tačiau padaugėjo apklaustųjų, kurie kaip priežastį nurodė pernelyg sudėtingą keitimo procesą arba naudojamasi kitomis finansinėmis paslaugomis, kurioms yra reikalinga sąskaita.

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

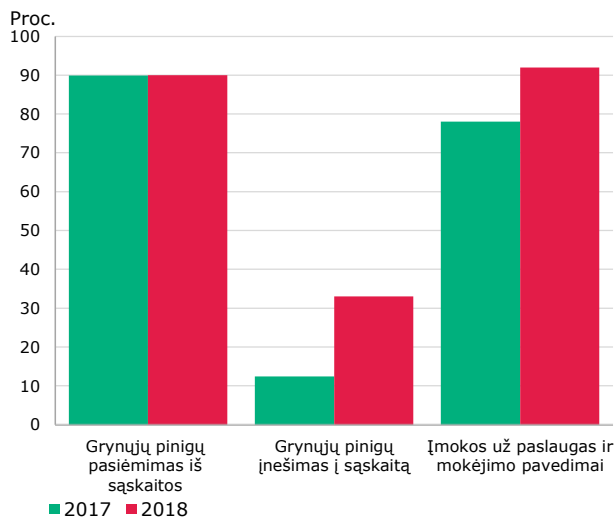


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., 2018 m. apklausti 126 respondentai, per paskutinius 12 mėn. svarstę pakeisti sąskaitą kredito įstaigoje, tačiau to nepadarę.

Sąskaitą Lietuvoje turintys respondentai 2018 m. aktyviau naudojami mokėjimo paslaugomis – didėjo įnešančių grynujų pinigų į sąskaitą, atliekančių įmokų mokėjimus arba mokėjimo pavedimus, dalis.

3 pav. Sąskaitas turinčių respondentų naudojimas mokėjimo paslaugomis

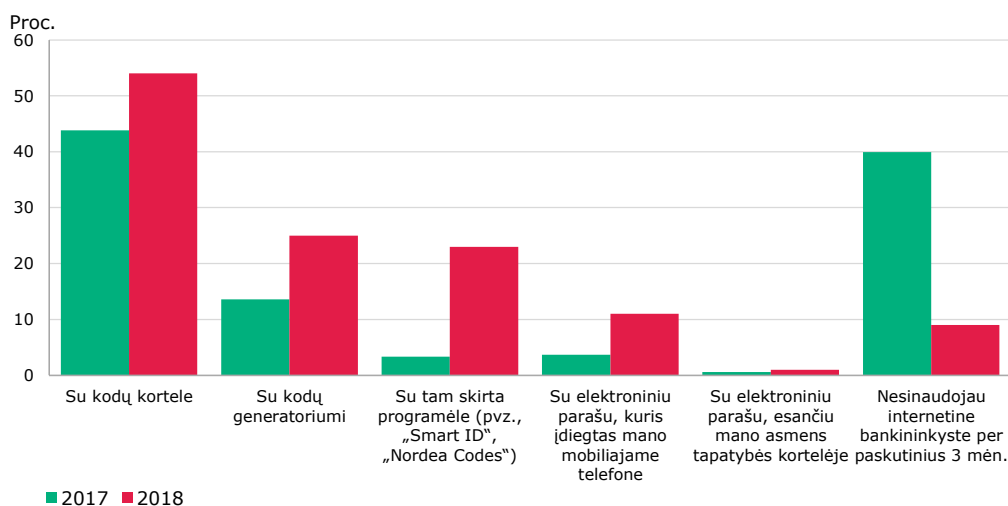


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., 2018 m. apklaustas 821 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintis respondentas.

2018 m. daugiau apklaustųjų teigė prisijungę prie savo internetinės bankininkystės per paskutinius 3 mėn., dažniausiai tai atliko naudodamiesi kodų kortele, tačiau smarkiai daugėjo apklaustųjų, naudojančių tam skirtą programėlę – „Smart ID“, „Nordea Codes“ ir pan.

4 pav. Respondentų, kurie per paskutinius 3 mėnesius naudojami internetine bankininkyste, prisijungimo būdai

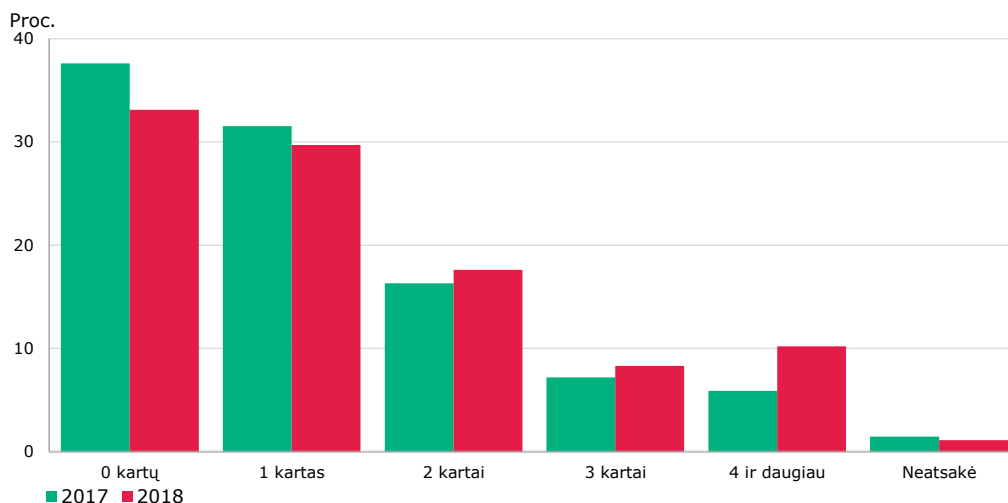


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., 2018 m. apklaustas 821 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintis respondentas.

Mokėjimą grynaisiais pinigais dieną prieš apklausą atliko du trečdaliai respondentų, palyginti su 2017 m., jų kiek padaugėjo, dažniausiai buvo mokama vieną kartą.

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

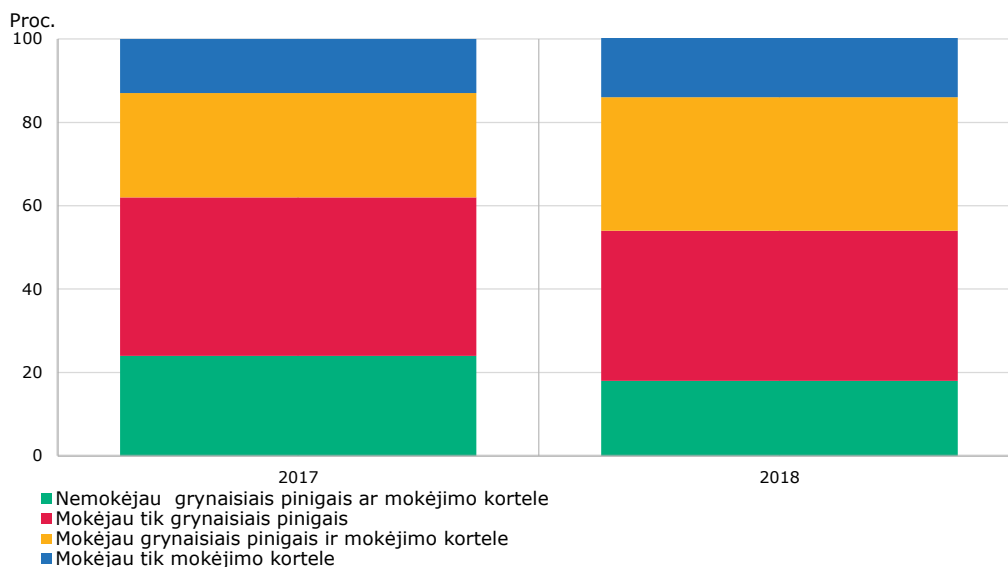


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: 2018 m. apklausta 1 000 respondentų.

2018 m., palyginti su 2017 m., daugiau respondentų atliko mokėjimą prekybos vietoje ar kitiems asmenims dieną iki apklausos, vis daugiau respondentų mokėdami naudoja mokėjimo kortelę.

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

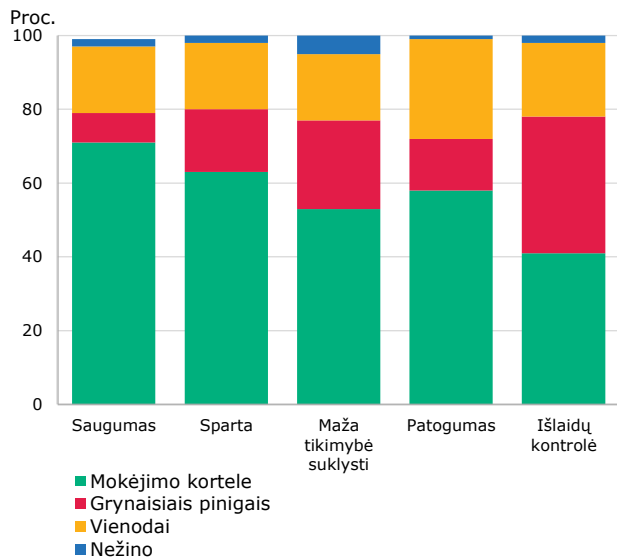


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: 2018 m. apklausta 1 000 respondentų.

Mokėjimo korteles turinčių respondentų nuomone, joms, labiau nei gryniesiems pinigams, būdingas saugumas, mažesnė tikimybė suklysti atliekant mokėjimą, patogumas ir spartesnis atsiskaitymas. Taip pat didesnė dalis apklaustųjų teigė, kad išlaidas kontroliuoti lengviau naudojantis mokėjimo kortele, o ne grynaisiais pinigais.

7 pav. Atsiskaitymų mokėjimo kortele ir grynaisiais pinigais savybės 2018 m.

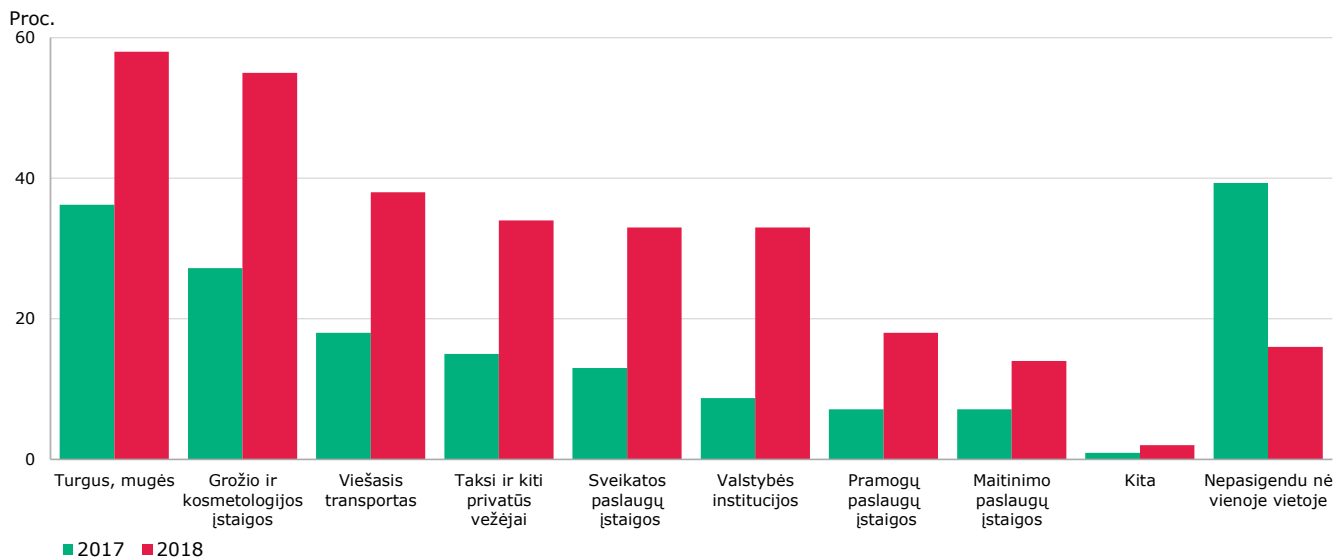


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: kiekvienas apklaustasis vertino visas savybes, todėl kiekvienos savybės atsakymų suma lygi 100 proc., apklausti 903 respondentai, turintys mokėjimo kortelę.

2018 m. mokėjimo korteles turintys respondentai kur kas dažniau pasigedo galimybės ja atsiskaityti įvairiose vietose – labiausiai šios galimybės respondentai pasigedo turguje, mugėse, grožio ir kosmetologijos įstaigose, viešajame transporte.

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., 2018 m. apklausti 903 respondentai, turintys mokėjimo kortelę.

PRIEDAS. ATSAKYMŲ Į PAGRINDINIUS KLAUSIMUS REZULTATAI

1 lentelė. Būdai, kuriais naudodamiesi respondentai reguliariai (bent kartą per mėnesį) gauna grynųjų pinigų
(proc.)

	Iš viso
Grynųjų pinigų pasiimu iš savo sąskaitos klientų aptarnavimo skyriuje, iš bankomato ar kitur	73
Gaunu pajamas grynaisiais pinigais (darbo užmokestį, autorinį atlyginimą, pensiją, socialines išmokas ir pan.)	17
Grynųjų pinigų gaunu iš kitų fizinių asmenų Lietuvoje ar užsienyje	9
Nesinaudoju grynaisiais pinigais	9
Nežino, neatsakė	1

Pastaba: apklausta 1 000 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
(proc.)

	Iš viso
Atsiskaitė	59
Neatsiskaitė	41
Nežino, neatsakė	1

Pastaba: apklausta 1 000 respondentų.

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

	Iš viso
1 kartas	55
2 kartai	24
3 ir daugiau	19
Neatsakė	2

Pastaba: apklausti 585 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
(proc.)

	Iš viso
1–4 Eur	15
5–9 Eur	18
10–14 Eur	15
15–29 Eur	23
30 ir daugiau	23
Neatsakė	6

Pastaba: apklausti 585 respondentai, atsiskaitę už prekes ar paslaugas prekybos vietoje grynaisiais pinigais.

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

(proc.)

	Iš viso
Davė	30
Nedavė	69
Nežino, neatsakė	1

Pastaba: apklausta 1 000 respondentų.

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

(proc.)

	Iš viso
1 kartas	76
2 kartai	16
3 ir daugiau	7
Neatsakė	1

Pastaba: apklausti 302 grynujų pinigų kitiems asmenims davę respondentai.

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

(proc.)

	Iš viso
1–4 Eur	21
5–9 Eur	16
10–14 Eur	21
15–29 Eur	20
Daugiau kaip 30 Eur	19
Neatsakė	4

Pastaba: apklausti 302 grynujų pinigų kitiems asmenims davę respondentai.

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

(procentais)

	Iš viso
Lietuvoje įsteigtais bankais	74
Lietuvoje įsteigtomis mokėjimo ar el. pinigų įstaigomis, priimančiomis įmokas grynaisiais	36
Lietuvoje įsteigtomis kredito unijomis	3
Lietuvoje įsteigtomis el. pinigų įstaigomis, atidarančiomis el. pinigų sąskaitas savo klientams - pvz., „Paysera LT“, MisterTango ir pan.	13
Užsienio mokėjimo paslaugų teikėjais - užsienio bankai, PayPal, Revolut ir pan.	16
Nesinaudojo nė viena iš jų	7
Nežino, neatsakė	2

Pastaba: apklausta 1 000 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

(proc.)

	Iš viso
Labai patrauklus	20
Greičiau patrauklus	31
Greičiau nepatrauklus	19
Visiškai nepatrauklus	21
Nežino, neatsakė	9

Pastaba: apklausta 1 000 respondentų.

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

(proc.)

	Iš viso
Labai patrauklus	31
Greičiau patrauklus	32
Greičiau nepatrauklus	14
Visiškai nepatrauklus	17
Nežino, neatsakė	7

Pastaba: apklausta 1 000 respondentų.

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

(proc.)

	Iš viso
Turi	82
Neturi	16
Nežino, neatsakė	2

Pastaba: apklausta 1 000 respondentų.

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

(proc.)

	Iš viso
Turi	20
Neturi	76
Nežino, neatsiminė	3
Neatsakė	0

Pastaba: apklaustas 821 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintis respondentas.

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

(proc.)

	Iš viso
1	63
2	27
3	8
Nežino, neatsakė	2

Pastaba: apklaustas 821 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintis respondentas.

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

(proc.)

	Iš viso
Nėra poreikio	45
Gaunu pajamas grynaisiais pinigais	18
Asmeninę sąskaitą turi kitas namų ūkio narys	11
Nepasitikiu bankais (kredito unijomis)	8
Per dideli mokėjimo sąskaitos tvarkymo mokesčiai	8
Nėra man patogioje vietoje bankų (kredito unijų) padalinių	5
Kita	4
Nežino, neatsakė	16

Pastaba: apklausti 179 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

(proc.)

	Iš viso
Mokėjau įmokas už paslaugas grynaisiais pinigais mokėjimo ar el. pinigų įstaigoje (pvz., Lietuvos pašto skyriuose, spaudos kioskuose, loterijos „Perlas“ terminaluose, „Maxima“ kasose ar kitur)	36
Mokėjau įmokas už paslaugas ar atlikau pavedimus grynaisiais pinigais banke (kredito unijoje)	17
Atlikau įmokas už paslaugas ar kredito pervedimus internetu el. pinigų įstaigoje (pvz., „Paysera LT“, „MisterTango“ ir kitur)	13
Per paskutines 4 savaites tokiomis nesinaudojau	27
Nežino, neatsakė	12

Pastaba: apklausti 179 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

(proc.)

	Iš viso
Nedirba	22
Leidžia	55
Neleidžia	15
Darbdavio mokamo darbo užmokesčio į banko ar kredito unijos sąskaitą negaunu	4
Kita	2
Nežino, neatsakė	2

Pastaba: apklaustas 821 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintis respondentas.

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 (proc.)

	Iš viso
1	49
2	16
3 ir daugiau	4
Kitomis finansinėmis paslaugomis, kai reikalinga mokėjimo sąskaita, nesinaudoju nė viename banke (kredito unijoje)	23
Nežino, neatsakė	8

Pastaba: apklaustas 821 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintis respondentas.

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 (proc.)

	Iš viso
Teko susidurti	6
Neteko susidurti	92
Nežino, neatsakė	2

Pastaba: apklaustas 821 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintis respondentas.

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

	Iš viso
Svarstė ir per 12 mėn. pakeitė	4
Svarstė, tačiau nepakeitė	15
Nesvarstė	79
Nežino, neatsakė	2

Pastaba: apklaustas 821 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintis respondentas.

20 lentelė. Priežastys, lėmusios respondento sprendimą nekeisti banko ar kredito unijos, kuriuose turėjo atidarytą sąskaitą

	Iš viso
Neturėjau tam laiko, bet ketinu tai padaryti artimiausioje ateityje	29
Neradau kito banko ar kredito unijos, kurių paslaugų įkainiai būtų geresni	25
Negalėjau, nes norimame pakeisti banke ar kredito unijoje naudojami kitomis finansinėmis paslaugomis, kai yra reikalinga sąskaita	19
Pernelyg sudėtingas keitimo procesas	17
Neradau kito banko ar kredito unijos, kurių paslaugų kokybė būtų geresnė	14
Mano gyvenamojoje vietovėje nėra kitų bankų ar kredito unijų	10
Trūksta informacijos – nežinau, kaip tai padaryti	4
Kita	7
Nežino, neatsakė	2

Pastaba: apklausti 126 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

(proc.)

	Iš viso
Žinau	33
Nežinau	63
Nežino, neatsakė	4

Pastaba: apklaustas 821 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintis respondentas.

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

(proc.)

	Iš viso
Esu pasirinkęs banko ar kredito unijos siūlomą paslaugų krepšėlį, kai už fiksuotą mokestį man suteikiamas nustatytas mokėjimo paslaugų skaičius	67
Naudojuosi standartiniais mokėjimo paslaugų į kainiais, kai mokamas mėnesinis sąskaitos tvarkymo mokestis ir už kiekvieną mokėjimo operaciją atskirai	22
Nežino, neatsimena	9
Neatsakė	1

Pastaba: apklaustas 821 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintis respondentas.

23 lentelė. Priežastys, lėmusios respondento sprendimą nesirinkti banko ar kredito unijos siūlomo mokėjimo paslaugų krepšelio, kai už fiksuotą mokestį suteikiamas nustatytas mokėjimo paslaugų skaičius

(proc.)

	Iš viso
Manau, kad pasirinkęs mokėjimo paslaugų krepšėlį už mokėjimo paslaugas mokėsiu daugiau, nei moku dabar	20
Nesu girdėjęs apie galimybę pasirinkti mokėjimo paslaugų krepšėlį	17
Esu girdėjęs, tačiau man trūksta informacijos apie mokėjimo paslaugų krepšelius arba nežinau, kaip juos pasirinkti	14
Neturėjau tam laiko, bet ketinu tai padaryti artimiausioje ateityje	17
Kita	3
Nežino, neatsimena	24
Neatsakė	6

Pastaba: apklausti 268 mokėjimo paslaugų krepšelio nepasirinkę sąskaitą banke ar kredito unijoje turintys respondentai, respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

24 lentelė. Respondentų požiūris į bankų mokėjimo paslaugoms taikomą kainodarą

(proc.)

	Iš viso
Visada aiški	17
Dažniau aiški	33
Kartais aiški, kartais neaiški	29
Dažniau neaiški	13
Visada neaiški	6
Nežino, neatsakė	2

Pastaba: apklaustas 821 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintis respondentas.

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

(proc.)

	Iš viso
Prisijungiau su kodų kortele	54
Prisijungiau su kodų generatoriumi	25
Naudojaisi ir prisijungiau su tam skirta programėle	23
Prisijungiau su el. parašu, kuris įdiegtas mano mobiliajame telefone	11
Prisijungiau su el. parašu, esančiu mano asmens tapatybės kortelėje	1
Nesinaudojo internetine bankininkyste	9
Nežino, neatsakė	0

Pastaba: apklaustas 821 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintis respondentas; respondantai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

26 lentelė. Respondentų nurodyta tinkamiausia alternatyva, jei kodų kortelė būtų keičiama kita prisijungimo prie internetinės bankininkystės priemone

(proc.)

	Iš viso
Kodų generatorius	35
Tam skirta programėle mobiliajame telefone (pvz., „Smart ID“, „Nordea Codes“)	23
Elektroninis parašas, kuris įdiegtas mano mobiliajame telefone	7
Elektroninis parašas, esantis mano asmens tapatybės kortelėje	7
Nei viena iš pateiktų priemonių	10
Nežino, neturi nuomonės	14
Neatsakė	3

Pastaba: apklausti 442 respondantai, prisijungimui prie interneto banko per paskutinius 3 mėn. naudoję kodų kortelę.

27 lentelė. Respondentų naudojimas grynųjų pinigų paėmimo iš sąskaitos paslaugomis mėnesį prieš apklausą

(proc.)

	Iš viso
Naudojantis bankomatu	86
Naudojantis tarpininkų paslaugomis	16
Kredito įstaigos padalinyje	1
Per paskutines 4 savaites nesinaudojau	10
Nežino, neatsakė	0

Pastaba: apklaustas 821 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintis respondentas; respondantai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

28 lentelė. Respondentų naudojimas sąskaitos papildymo grynaisiais pinigais paslaugomis mėnesį prieš apklausą

(proc.)

	Iš viso
Naudojaisi bankomatu	31
Naudojaisi tarpininkų paslaugomis	3
Kredito įstaigos padalinyje	2
Per paskutines 4 savaites nesinaudojau	66
Nežino, neatsakė	1

Pastaba: apklaustas 821 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintis respondentas; respondantai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

29 lentelė. Respondentų naudojimas įmokų už paslaugas paslauga mėnesį prieš apklausą (proc.)

	Iš viso
Mokėjau įmokas už paslaugas internetu (naudodamas bankų, kredito unijų ar mokėjimo įstaigų (pvz., „Viena sąskaita“) sukurtas specializuotas įmokų formas, pasirinkęs pačiam apmokėti gautą e. sąskaitą)	68
Naudojau el. sąskaitų su automatinio apmokėjimu paslauga	28
Mokėjau įmokas už paslaugas mokėjimo įstaigose (pvz., Lietuvos pašto skyriuose, spaudos kioskuose, loterijos „Perlas“ terminaluose, „Maxima“ kasose ar kitur)	18
Mokėjau įmokas už paslaugas grynaisiais pinigais banke ar kredito unijoje	4
Per paskutines 4 savaites nesinaudojau	12
Nežino, neatsakė	1

Pastaba: apklaustas 821 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintis respondentas; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

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

(proc.)

	Iš viso
Gavau pavedimus į savo sąskaitą	28
Mokėjau internetu (internetinė bankininkystė arba mobilioji programėlė)	78
Mokėjau kredito įstaigos padalinyje	2
Per paskutines 4 savaites nesinaudojau	13
Nežino, neatsakė	1

Pastaba: apklaustas 821 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintis respondentas; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

31 lentelė. Respondentų naudojimas kredito įstaigų sukurtomis mobiliosiomis programėlėmis (angl. *apps*)

(proc.)

	Iš viso
Naudojusi kredito įstaigų sukurtomis mobiliosiomis programėlėmis (angl. <i>apps</i>) informacijai apie sąskaitą ir mokėjimus gauti	31
Naudojusi kredito įstaigų sukurtomis mobiliosiomis programėlėmis (angl. <i>apps</i>) mokėjimams atlikti	13
Nesinaudoju	65
Nežino, neatsakė	1

Pastaba: apklaustas 821 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintis respondentas; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

32 lentelė. Respondentų, turinčių papildomą el. pinigų sąskaitą Lietuvos el. pinigų įstaigoje („Paysera It“, „MisterTango“ ar pan.) dalis

(proc.)

	Iš viso
Turiu	14
Neturiu	84
Nežino, neatsakė	1

Pastaba: apklaustas 821 sąskaitą banke ar kredito unijoje turintis respondentas.

33 lentelė. Respondentų, turinčių atidarytą mokėjimo sąskaitą pas užsienio mokėjimo paslaugų teikėją arba jo išduotą mokėjimo kortelę, dalis

(proc.)

	Iš viso
„Revolut“	9
„PayPal“	15
„N26“	0
Pas kitą užsienio mokėjimo paslaugų teikėją (banką ar el. pinigų įstaigą)	4
Neturiu	75
Nežino, neatsakė	3

Pastaba: apklausti 1 000 respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

34 lentelė. Respondentų naudojimas užsienio mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis

(proc.)

	Iš viso
Atlieku mokėjimo pavedimus	66
Gaunu mokėjimo pavedimus	30
Turiu mokėjimo kortelę, kuria atsiskaitau pirkdamas internetu ir (arba) prekybos vietose	46
Turiu mokėjimo kortelę, kurią naudoju gryniesiems pinigams išsiimti	22
Turiu mokėjimo kortelę, tačiau ja nesinaudoju	8
Kita	2
Neatsakė	3

Pastaba: apklausti 225 respondentai, turintys pas užsienio mokėjimo paslaugų teikėją atidarytą mokėjimo sąskaitą arba jo išduotą mokėjimo kortelę; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

35 lentelė. Respondentų turimos mokėjimo kortelės

(proc.)

	Iš viso
Debeto kortelės	86
Kredito kortelės	24
Neturiu kortelių	7
Nežino, neatsakė	3

Pastaba: apklausti 1 000 respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

36 lentelė. Respondentų naudojimas mokėjimo kortelėmis perkant prekes ar atsiskaitant už paslaugas prekybos vietose ar internetu dieną prieš apklausą

(proc.)

	Iš viso
Naudojasi	51
Nesinaudojau	48
Nežino, neatsakė	2

Pastaba: apklausti 903 mokėjimo kortelę turintys respondentai.

37 lentelė. Atsiskaitymo mokėjimo kortele ir grynaisiais pinigais prekybos vietose pasirinkimas atsižvelgiant į mokėjimo sumą

(proc.)

	Mokėjimo kortele	Grynaisiais pinigais	Nežino, neatsakė
Mokėjimai iki 5 Eur	40	55	5
Mokėjimai nuo 5 iki 25 Eur	62	33	6
Mokėjimai nuo 25 iki 100 Eur	78	17	6
Mokėjimai daugiau kaip 100 Eur	81	13	6

Pastaba: apklausti 903 mokėjimo kortelę turintys respondentai; respondentai gali nurodyti vieną atsakymą eilutėje.

38 lentelė. Respondentų įvardytos atsiskaitymų mokėjimo kortele ir grynaisiais pinigais savybės

(proc.)

	Mokėjimo kortele	Grynaisiais pinigais	Vienodai	Nežino, neatsakė
Patogumas	58	14	27	1
Išlaidų kontrolė	41	37	20	2
Sparta	63	17	18	2
Maža tikimybė suklysti	53	24	18	5
Saugumas	71	8	18	2
Šiam atsiskaitymo būdui teikiu pirmenybę	62	19	17	2

Pastaba: apklausti 903 mokėjimo kortelę turintys respondentai; respondentai gali nurodyti vieną atsakymą eilutėje.

39 lentelė. Respondentų, turinčių bent vieną mokėjimo kortelę su bekontakčio atsiskaitymo funkcija, dalis

(proc.)

	Iš viso
Turiu	49
Neturiu	46
Nežino, neprisimena	5
Neatsakė	1

Pastaba: apklausti 903 mokėjimo kortelę turintys respondentai.

40 lentelė. Respondentų įvardytos bekontakčio atsiskaitymo funkcijos mokėjimo kortelėje savybės

(proc.)

	Visiškai sutinku	Greičiau sutinku	Greičiau nesutinku	Visiškai nesutinku	Nežino, neatsakė
Patogumas	42	31	10	8	9
Saugumas	13	26	31	20	10

Pastaba: apklausti 903 mokėjimo kortelę turintys respondentai; respondentai gali nurodyti vieną atsakymą eilutėje.

41 lentelė. Prekių ir paslaugų vietos, kuriose respondentai pasigenda galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele

(proc.)

	Iš viso
Turgus, mugės	58
Grožio ir kosmetologijos įstaigos	55
Viešasis transportas	38
Taksi ir kiti privatūs vežėjai	34
Sveikatos paslaugų įstaigos	33
Valstybės institucijos	33
Pramogų paslaugų įstaigos	18

	Iš viso
Maitinimo paslaugų įstaigos	14
Kita	2
Nepasigendu nė vienoje vietoje	16
Nežino, neatsakė	2

Pastaba: apklausti 903 mokėjimo kortelę turintys respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

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

	Iš viso
Man buvo pasiūlyta nuolaida už tai, kad mokėčiau mokėjimo kortele, o ne grynaisiais pinigais	7
Man buvo pasiūlyta nuolaida už tai, kad mokėčiau grynaisiais pinigais, o ne mokėjimo kortele	25
Mokėjimo kortele buvo leidžiama atsiskaityti tik tuo atveju, jei pirkinio vertė viršijo prekybininko nustatytą sumą	27
Neteko susidurti su minimais atvejais	51
Nežino, neatsakė	2

Pastaba: apklausti 903 mokėjimo kortelę turintys respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

43 lentelė. Respondentų, per paskutinius 3 mėnesius pirkusių prekių arba paslaugų el. parduotuvėje, dalis (proc.)

	Iš viso
Pirkau	62
Nepirkau	37
Nežino, neatsakė	1

Pastaba: apklausta 1 000 respondentų.

44 lentelė. Respondentų, per paskutinius 3 mėnesius pirkusių prekių arba paslaugų el. parduotuvėje, naudotas atsiskaitymo būdas (proc.)

	Iš viso
Mokėjau naudodamasis internetine bankininkyste	82
Mokėjau mokėjimo kortele internetu	28
Mokėjau mokėjimo kortele kurjeriui, įvykdžiusiam užsakymą, naudodamasis kortelių skaitytuvu	11
Mokėjau grynaisiais pinigais kurjeriui, įvykdžiusiam užsakymą	11
Kitaip	1
Nežino, neatsakė	1

Pastaba: apklausti 632 respondentai, per paskutinius 3 mėn. pirkę prekių arba paslaugų el. parduotuvėje; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

45 lentelė. Respondentų vertinimas situacijos, kai prekybos vietoje nėra priimami atsiskaitymai grynaisiais pinigais, o leidžiama atsiskaityti tik mokėjimo kortelėmis (proc.)

	Iš viso
Vertinu neigiamai, manau, gryniesi pinigai privalo būti priimami visur	55
Vertinu teigiamai, manau, tai prekybininko pasirinkimas	17
Vertinu neutraliai, man priimama atsiskaitymo priemonė nėra svarbu	22
Nežinau	5
Neatsakė	2

Pastaba: apklausta 1 000 respondentų.

46 lentelė. Respondentų susidūrimas su sukčiavimu, vagyste ar apgaule, susijusia su mokėjimais (proc.)

	Iš viso
Nesu susidūręs	88
Taip, tai buvo susiję su grynaisiais pinigais	4
Taip, tai buvo susiję su mokėjimo kortelėmis	2
Taip, tai buvo susiję su internetine bankininkyste	2
Kita	1
Nežino, neatsakė	5

Pastaba: apklausta 1 000 respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma gali viršyti 100 proc.