



LIETUVOS BANKAS
EUROSISTEMA

Lietuvos gyventojų apklausos dėl mokėjimo įpročių apžvalga

2021

Turinys

Apklauso tikslai, sudarymo metodai ir principai	2
1. Apklauso rezultatų apžvalga	3
2. Pagrindiniai paveikslai	7
3. Atsakymų į pagrindinius klausimus rezultatai	13

Apklauso tikslai, sudarymo metodai ir principai

Lietuvos bankas, siekdamas stebėti ir vertinti Lietuvos mokėjimų rinkoje vyraujančias tendencijas, vykstančius pokyčius ir šalies gyventojų mokėjimo įpročius, kasmet 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.	17,2	Kaimas	32,1	Vyras	46,3
30–49 m.	33,0	Miestas	24,8	Moteris	53,7
50 m. ir daugiau	49,8	Didmiestis	43,1		
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	9,4
301–600	26,4
601–900	28,3
Daugiau kaip 900	24,7
Neturi pajamų	1,5
Nežino, neatsakė	9,7
Iš viso	100,0

¹ Lietuvos banko užsakymu 2021 m. rugsėjo mėn. apklausą atliko viešosios nuomonės ir rinkos tyrimų bendrovė UAB „Spinter tyrimai“. Apklausta 1 009 gyventojai. Dalis tyrimo duomenų gali būti lyginami su 2013–2020 m. Lietuvos banko užsakymu atliktų Lietuvos gyventojų apklausų mokėjimų tema duomenimis.

² Apklausoje apžvalgoje pateikiami procentiniai respondentų atsakymai. Naudojant respondentų atsakymus reprezentuojamai 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.

1. Apklausos rezultatų apžvalga

Absoliuti dauguma Lietuvos gyventojų naudojami mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis, trys ketvirtadaliai naudojami bankų ir beveik ketvirtadalis Lietuvoje veikiančių elektroninių pinigų įstaigų, atidarančių sąskaitas, paslaugomis. 2021 m. per paskutinius 3 mėn. bent vieno mokėjimo paslaugų teikėjo paslaugomis naudojosi 95 proc. apklaustųjų (2020 m. – 93 %) (žr. 1 pav.). Bankų paslaugomis per paskutinius 3 mėn. naudojosi 77 proc. apklaustųjų (2020 m. – 77 %), sąskaitas atidarančių Lietuvoje veikiančių el. pinigų įstaigų paslaugomis naudojosi 23 proc. apklaustųjų (2020 m. – 20 %), o užsienio mokėjimo paslaugų teikėjų (užsienio bankų, *PayPal (Europe)*, *S.C.A.*, *N26 GmbH* ir pan.) paslaugomis – 14 proc. apklaustųjų (2020 m. – 13 %). Kredito unijų paslaugomis 2021 m. per paskutinius 3 mėn., kaip ir praėjusiais metais, naudojosi 5 proc. apklaustųjų. Įmokas grynaisiais ir negrynaisiais pinigais priimančių mokėjimo ir el. pinigų įstaigų paslaugomis naudojosi 37 proc. apklaustųjų (2020 m. – 37 %).

Devyni iš dešimties respondentų turėjo mokėjimo sąskaitą, aštuoni iš dešimties aktyviai naudojami internetine bankininkyste. 2021 m. 89 proc. Lietuvos gyventojų turėjo atidarytą mokėjimo sąskaitą pas Lietuvos ar užsienio mokėjimo paslaugų teikėją (2020 m. – 89 %), dauguma gyventojų sąskaitą rinkosi turėti Lietuvoje veikiančiame banke (86 %). Internetine bankininkyste Lietuvoje 2021 m. per pastaruosius 3 mėn. iki apklausos vykdymo naudojosi 88 proc. (2020 m. – 88 %) turėjusių sąskaitą asmenų (79 % visų respondentų). Populiariausia prisijungimo priemonė buvo tam skirta programėlė (pvz., *Smart ID*, „*Google Authenticator*“) – ja naudojosi 61 proc. (2020 m. – 58 %) sąskaitos turėtojų.

Daugiau kaip pusė sąskaitas turinčių apklaustųjų naudojami mokėjimo paslaugų teikėjų mobiliosiomis programėlėmis, šiek tiek daugiau respondentų jomis naudojami informacijai apie sąskaitą tikrinti ir mokėjimams atlikti. 56 proc. sąskaitas turinčių respondentų naudojami mokėjimo paslaugų teikėjų sukurtomis mobiliosiomis programėlėmis (2020 m. – 54 %). 51 proc. turinčių sąskaitas respondentų naudojami mobiliosiomis programėlėmis informacijai apie sąskaitą ir mokėjimus gauti (sąskaitos likučio tikrinimas, turimų kortelių informacija, sąskaitos išrašas ir kita.) (2020 m. – 47 %), 30 proc. naudojami mobiliosiomis programėlėmis mokėjimo pavedimams atlikti (siųsti mokėjimus) (2020 m. – 29 %), 14 proc. naudojami mobiliosiomis programėlėmis ir išmaniojo telefono aparatu mokėjimams prekybos vietose atlikti (bekontakčiai mokėjimai telefonu, susiejus telefoną su mokėjimo kortele, kita) (2020 m. – 11 %).

Neturintys mokėjimo sąskaitos respondentai, kaip ir praėjusiais metais, dažniausiai mokėjo įmokas grynaisiais pinigais, o sąskaitos neturėjo, nes nejautė poreikio. 2021 m. 66 proc. (2020 m. – 67 %) Lietuvoje sąskaitos neturėjusių apklaustųjų per mėnesį iki apklausos vykdymo naudojosi mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis – 57 proc. neturėjusių sąskaitos mokėjo įmokas už paslaugas (komunalines ar kt.) grynaisiais pinigais mokėjimo ar el. pinigų įstaigose (2020 m. – 60 %), 13 proc. atliko šias operacijas grynaisiais pinigais banko ar kredito unijos skyriuje (2020 m. – 12 %). Sąskaitos Lietuvoje neturėję apklaustieji dažniausiai patys pasirinko jos neturėti, nes neturėjo poreikio (2020 m. – 42 %, 2021 m. – 42 %), taip pat dėl to, kad pajamas gauna grynaisiais pinigais (2020 m. – 38 %, 2021 m. – 31 %) (žr. 2 pav.).

2021 m., kaip ir ankstesniais metais, penki iš šešių sąskaitas turinčių apklaustųjų ėmė grynųjų pinigų iš jos, atliko pavedimus bei mokėjo įmokas. 2021 m. 84 proc. (2020 m. – 86 %) sąskaitą turėjusių respondentų per paskutines keturias savaites pasiėmė grynųjų pinigų iš sąskaitos, 30 proc. (2020 m. – 30 %) įnešė jų į sąskaitą, 85 proc. (2020 m. – 86 %) sąskaitas turėjusių respondentų mokėjo įmokas už paslaugas, o 83 proc. (2020 m. – 83 %) atliko mokėjimo pavedimus (žr. 3 pav.). Sąskaitą turėję respondentai grynųjų pinigų dažniausiai ėmė iš bankomatų (2020 m. – 80 %, 2021 m. – 80 %) arba įnešė jų į sąskaitą per bankomatus (2020 m. – 26 %, 2021 m. – 28 %). 69 proc. turinčių sąskaitą

įmokas už paslaugas mokėjo internetu (2020 m. – 67 %) ir 81 proc. mokėjimo pavedimus atliko internetu naudodamiesi internetine bankininkyste ar mobiliąja programėle (2020 m. – 81 %).

Gyventojai grynaisiais pinigais dažniausiai apsirūpina pasiimdami jų iš savo sąskaitos, šiek tiek sumažėjo reguliariai gaunančių pajamas grynaisiais pinigais. 2021 m. 93 proc. apklaustų Lietuvos gyventojų nurodė reguliariai gaunantys grynujų pinigų (2020 m. – 90 %). 74 proc. respondentų grynujų pinigų pasiima iš savo sąskaitos (naudodamiesi mokėjimo kortele) bankomate, klientų aptarnavimo skyriuje ar kitur (pvz., „Perlo terminale“, parduotuvių kasose) (2020 m. – 72 %), 21 proc. gauna pajamas grynaisiais (darbo užmokestį, autorinį atlyginimą, pensiją, socialines išmokas ir pan.) (2020 m. – 24 %), 18 proc. grynujų pinigų gauna iš kitų fizinių asmenų Lietuvoje ar užsienyje (šeimos narių, giminių, draugų ar kitų) (2020 m. – 17 %).

Gryniesiems pinigais dažniausiai yra naudojami kasdieniams pirkiniams, didelė dalis gyventojų turi grynujų pinigų atsiskaitymams nenumatytais atvejais, kai nėra galimybės atsiskaityti kortele, ir tik devintadalis nurodė, kad taupo grynaisiais pinigais. Grynuosius pinigus kasdienėje veikloje naudoja 92 proc. apklaustųjų. 48 proc. respondentų nurodė grynuosius pinigus dažniausiai naudojančius kasdieniams pirkiniams, 43 proc. turi grynujų pinigų pinginėje nenumatytiems atvejams (pvz., jei sutriktų IT sistemos ir nebūtų galimybės atsiskaityti kortele), 36 proc. grynaisiais pinigais atsiskaito už ne namuose teikiamas paslaugas (pvz., grožio, sveikatos priežiūros, medicinos paslaugas, autoserviso paslaugas), 12 proc. apklaustųjų grynuosius pinigus laiko taupymui (žr. 4 pav.).

Pusė apklaustųjų mokėdami už prekes ir paslaugas dažniau renkasi elektronines mokėjimo priemones, o pusė respondentų – grynuosius pinigus, tačiau net 33 proc. apklaustųjų prioritetą skiria elektroniniams mokėjimams ir grynuosius pinigus naudoja tik nesant kitos galimybės. COVID-19 pandemija šiek tiek paskatino el. mokėjimų plėtrą. 33 proc. apklaustųjų teigia, kad mokėjimo kortelės ar kiti el. atsiskaitymo būdai jiems yra priimtinesni nei gryniesiems pinigais, o grynaisiais atsiskaito tik tada, kai tai yra vienintelis būdas, kurį priima pardavėjas. 17 proc. sako mokantys įvairiai, tačiau dažniau mokėjimo kortelėmis ar kitais el. atsiskaitymo būdais. 31 proc. apklaustųjų moka įvairiai, tačiau dažniau grynaisiais pinigais, o 19 proc. gryniesiems pinigais yra priimtinesni, praktiškai visada moka grynaisiais pinigais (žr. 5 pav.). Gryniesiems pinigams prioritetą dažniau teikia vyresni gyventojai (nuo 60 m.). 30 proc. respondentų teigė, kad dėl COVID-19 pandemijos dažniau moka mokėjimo kortele ar mobiliuoju telefonu (2020 m. – 26%), 62 proc. pašnekovų teigė, kad pandemija nepakeitė jų mokėjimo įpročių (2020 m. – 64 %). 62 proc. apklaustųjų per paskutinius 3 mėn. pirko prekių arba paslaugų internetinėje parduotuvėje (2020 m. – 61 %), populiariausias atsiskaitymo už internetu pirktas prekes būdas tebėra internetinė bankininkystė (mokėjimą inicijavo pirkėjas iš savo mokėjimo sąskaitos interneto banke arba mokėjimą iš savo sąskaitos pirkėjas inicijavo per tarpininką) (2020 m. – 76 %, 2021 m. – 75 %).

Sąskaitas turintys gyventojai norėdami pasiimti grynujų pinigų dažniausiai naudojami bankomatais, esančiais netoli namų ar prekybos vietų, kuriose jie periodiškai lankosi. 56 proc. sąskaitą turinčių respondentų, apibūdinami situaciją, kai jiems reikia išsiimti grynujų pinigų, teigė, kad bankomatas yra netoli jų namų (iki 1 km atstumu), 41 proc. nurodė, kad bankomatas yra netoli parduotuvės, prekybos centro, turgaus, kitos vietos, kur jie periodiškai lankosi, 17 proc. teigė, kad bankomatas yra netoli jų darbovietės (žr. 6 pav.). 14 proc. apklaustųjų įvardijo, kad tarpininko terminalas (pvz., „Perlo“, prekybos centrų, kita), kuriame galima išsiimti grynujų pinigų, yra netoli jų namų (iki 1 km atstumu), 9 proc. teigė, kad tarpininko terminalas yra netoli parduotuvės, prekybos centro, turgaus, kitos vietos, kur jie periodiškai lankosi, ir 4 proc. teigė, kad tarpininko terminalas yra netoli darbovietės. 16 proc. sąskaitas turinčių apklaustųjų įvardijo, kad bankomato, iš kurio grynujų pinigų išsiėmimas papildomai nekainuoja (iki nustatytos banko sumos per mėnesį), nėra nei arti namų, nei arti darbovietės, nei arti prekybos vietos, kur dažnai lankosi, dažniau su šiuo sunkumu susidūrė kaimo vietovėse gyvenantys respondentai.

Daugiau kaip trečdalis turinčių mokėjimo kortelę apklaustųjų teigė patiriantys tam tikrų sunkumų norėdami išsiimti grynųjų pinigų, dažniausiai – ieškodami grynųjų pinigų išsiėmimo vietos. Pažymėtina, kad keturi iš dešimties įvardijusių sunkumus ieškant grynųjų pinigų išsiėmimo vietos taip pat teigė, kad bankomatas ar grynuosius pinigus išduodantis tarpininkas yra arti vietos, kur respondentas periodiškai lankosi. 2021 m. 37 proc. turinčių mokėjimo kortelę per paskutines 4 savaites teigė patyrę sunkumų norėdami pasiimti grynųjų pinigų (2020 m. – 33 %). 22 proc. turinčių kortelę nurodė, kad jiems lengvai pasiekiamoje vietoje nėra bankomato (2020 m. – 20 %) (žr. 7 pav.), 6 proc. atsakiusiųjų (2020 m. – 4 %) teigė lengvai pasiekiamoje vietoje nerandantys tarpininkų (pvz., „Perlo“ terminalo, prekybos centrų ir kt.), teikiančių grynųjų pinigų išdavimo paslaugas. 7 proc. nurodė, kad jiems reikėjo pasiimti didesnę sumą nei numatytas maksimalus vienos dienos operacijų limitas (2020 m. – 6 %). Iš 190 mokėjimo kortelę turinčių apklaustųjų, lengvai pasiekiamoje vietoje nerandančių bankomato, beveik pusė (45 %) teigė, kad bankomatas yra netoli jų namų (iki 1 km atstumu), darbovietės arba parduotuvės, prekybos centro, turgaus, kitos vietos, kur respondentas periodiškai lankosi (žr. 8 pav.). Iš 56 mokėjimo kortelę turinčių apklaustųjų lengvai pasiekiamoje vietoje nerandančių tarpininkų terminalų 43 proc. teigė, kad tarpininko terminalas yra netoli jų namų, darbovietės arba kitos lankomos vietos.

Du iš dešimties sąskaitą turinčių respondentų pasiima grynųjų pinigų iš tarpininkų, tačiau net šeši iš dešimties turinčių sąskaitą įvardijo priemones, kurios skatintų juos naudotis šia paslauga. Grynųjų pinigų naudodamiesi tarpininkų paslaugomis („Perlo“ terminaluose, prekybos centrų, pvz., „Maxima“, „Iki“, „Rimi“ ir kitų kasose) 2021 m. pasiėmė 18 proc. sąskaitą turinčių respondentų (2020 m. – 15 %). 34 proc. turinčių sąskaitą apklaustųjų nurodė, kad naudotųsi tarpininkų paslaugomis, jei grynųjų pasiėmimas iš tarpininkų įeitų į jų pasirinktą mokėjimo paslaugų krepšelį (pvz., „Perlo“ terminaluose), t. y. nekainuotų papildomai, 22 proc. teigė, kad naudotųsi tarpininkų paslaugomis, jei nebūtų nustatyta minimali pirkinio suma (pvz., prekybos centrų „Maxima“, „Iki“, „Rimi“ ir kitų kasose) norint pasiimti grynųjų pinigų, 15 proc. naudotųsi paslaugomis, jei nebūtų ribojama galima pasiimti grynųjų pinigų suma vienos operacijos metu, o 16 proc. trūksta informacijos apie galimybę pasiimti grynųjų pinigų iš tarpininkų. 36 proc. apklaustųjų teigė, kad tokia paslauga jiems nėra reikalinga (žr. 9 pav.).

Daugumos gyventojų turimos mokėjimo kortelės turi bekontakčio mokėjimo funkciją ir respondentai šią funkciją vis aktyviau naudoja atsiskaitymams. 2021 m. 96 proc. sąskaitą turėjusių respondentų turėjo ir mokėjimo kortelę (2020 m. – 96 %), tai sudarė 86 proc. (2020 m. – 86 %) visų gyventojų. Mokėjimo kortelę su bekontakčio mokėjimo funkcija turėjo 87 proc. (2020 m. – 79 %) mokėjimo kortelės turėjusių respondentų. 2021 m. bekontakčio atsiskaitymo funkcija atsiskaitydami naudojosi 76 proc. mokėjimo kortelės turinčių respondentų, o 2020 m. – 66 proc. Kad bekontakčio atsiskaitymo funkcija yra patogi, manė 88 proc. (2020 m. – 86 %) turėjusių mokėjimo kortelę asmenų, 63 proc. (2020 m. – 57 %) manė, kad ši funkcija yra saugi. Kad atsiskaitymų išmaniuoju telefonu galimybė yra patogi, manė 57 proc. mokėjimo kortelę turėjusių apklaustųjų (2020 m. – 53 %), o 48 proc. jų ji atrodė saugi (2020 m. – 44 %). Dieną iki apklausos mokėjimo kortele prekybos vietoje ar internetu atsiskaitė 58 proc. mokėjimo kortelės turėjusių respondentų (2020 m. – 57 %). Dieną iki apklausos prekybos vietoje ar internetu naudodamiesi išmaniuoju telefonu ir (ar) laikrodžiu atsiskaitė 17 proc. mokėjimo kortelę turėjusių apklaustųjų.

Trys iš keturių mokėjimo kortelę turinčių apklaustųjų pasigenda galimybės ja atsiskaityti. 74 proc. mokėjimo kortelės turinčių respondentų pasigenda galimybės ja atsiskaityti bent vienoje prekybos ar paslaugų teikimo vietoje (2020 m. – 75 %). 55 proc. turinčių mokėjimo kortelę šios galimybės pasigenda turguje, mugėse (2020 m. – 53 %), 46 proc. kirpyklose, grožio salonuose ir kitose panašias paslaugas teikiančiose įstaigose (2020 m. – 47 %), 34 proc. viešajame transporte (2020 m. – 31 %), 27 proc. taksi ir pas kitus privačius vežėjus (2020 m. – 26 %), 18 proc. valstybės institucijose

(2020 m. – 20 %), 18 proc. sveikatos paslaugas teikiančiose įstaigose (poliklinikos, ligoninės, odontologai ir pan.) (2020 m. – 21 %) (žr. 10 pav.).

2021 m. beveik pusė mokėjimo kortelę turėjusių respondentų susidūrė su situacija, kai prekybininkas bandė paveikti jų pasirinkimą dėl mokėjimo priemonės – dažniau buvo skatinama atsiskaityti grynaisiais pinigais. Su situacija, kai prekybininkas siūlė nuolaidą už tai, kad būtų mokama grynaisiais pinigais, o ne mokėjimo kortele, susidūrė 23 proc. (2020 m. – 22 %) mokėjimo kortelę turėjusių apklaustųjų. Nuolaida už pasirinkimą mokėti mokėjimo kortele vietoj grynujų pinigų buvo pasiūlyta tik 7 proc. mokėjimo kortelės turėtojų (2020 m. – 7 %). Taip pat 24 proc. (2020 m. – 20 %) turėjusių mokėjimo kortelę asmenų buvo susidūrę su situacija, kai atsiskaityti ja galėjo tik tuo atveju, jei pirkinio vertė viršijo prekybininko nustatytą sumą. Su bent viena iš paminėtų situacijų susidūrė 44 proc. (2020 m. – 40 %) turėjusių mokėjimo kortelę respondentų. Situacija, kai prekybos vietoje negalima atsiskaityti grynaisiais pinigais, o leidžiama atsiskaityti tik mokėjimo kortelėmis, neigiamai vertino 45 proc. apklaustųjų (2020 m. – 48 %).

Sukčiavimų mastas mokėjimų srityje per metus beveik nekito – su sukčiavimu, susijusiu su mokėjimais, buvo susidūrę dešimtadalis gyventojų. 10 proc. apklaustųjų per paskutinius 12 mėn. asmeniškai buvo susidūrę su bent viena iš šių situacijų – sukčiavimu, vagyste ar apgaule, susijusia su mokėjimo priemonėmis ar grynaisiais pinigais (2020 m. – 9 %). 5 proc. respondentų susidūrė su sukčiavimais, vagyste ar apgaule, susijusiais su mokėjimo kortelėmis (pavogta mokėjimo kortelė, PIN kodas, bandyta nuotoliniu būdu be kortelės savininko sutikimo nuskaityti lėšas nuo mokėjimo kortelės ar pan.) (2020 m. – 4 %), 3 proc. susidūrė su sukčiavimais, vagyste ar apgaule, susijusiais su internetine bankininkyste (įsilaužta į internetinę bankininkystę, apgaule patvirtintas pervedimas sukčiams ar pan., išskyrus atvejus, kai prarandami pinigai dėl nesėkmingų investicijų) (2020 m. – 2 %), ir 2 proc. susidūrė su sukčiavimais, vagyste ar apgaule, susijusiais su grynaisiais pinigais (pavogti pinigai ar pan.) (2020 m. – 2 %).

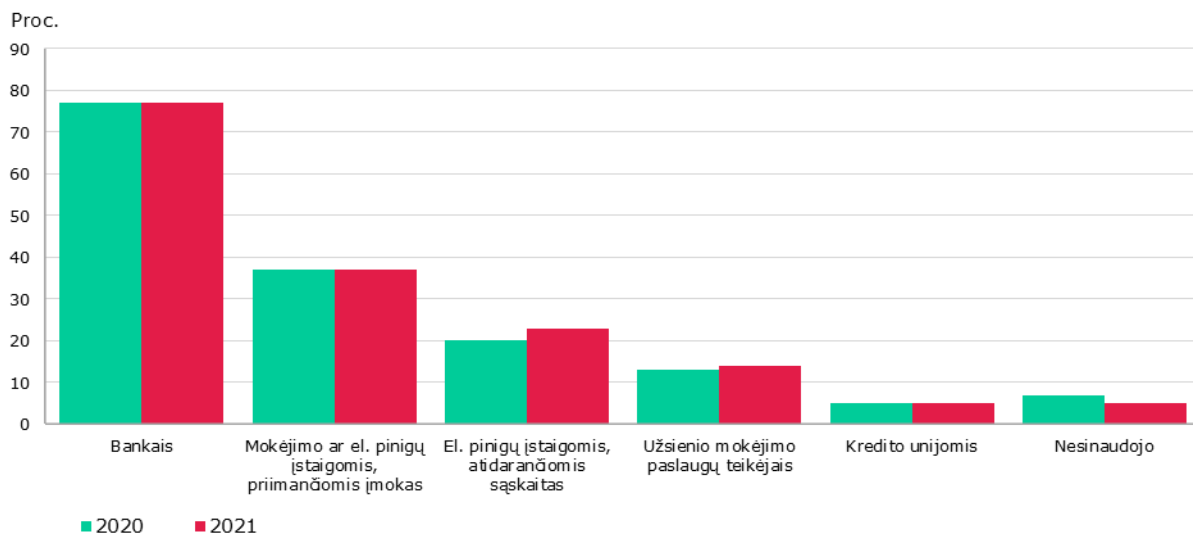
Gyventojai retai keičia mokėjimo paslaugų teikėją, pas kurį turi atidarytą sąskaitą, dažniausiai todėl, kad neranda geresnes sąlygas siūlančio paslaugų teikėjo ar tam pritrūksta laiko. Vis dėlto padaugėjo apklaustųjų, nurodžiusių, kad keitimo procesas yra per sudėtingas. 2021 m. per paskutinius 12 mėn. iki apklausos vykdymo galimybę pakeisti Lietuvoje veikiančią banką ar kredito uniją, kuriuose turėjo atsidarę sąskaitą, svarstė 19 proc. turėjusių sąskaitą asmenų (2020 m. – 23 %), ją iš tiesų pakeitė 5 proc. turinčiųjų sąskaitą. Apklaustieji įstaigos dažniausiai nepakeitė todėl, kad nerado kito banko ar kredito unijos, kurių paslaugų įkainiai būtų geresni (2020 m. – 27 %, 2021 m. – 33 %), ar neturėjo tam laiko (2020 m. – 27 %, 2021 m. – 26 %) (žr. 11 pav.), dalis negalėjo pakeisti paslaugų teikėjo, nes norimame pakeisti banke ar kredito unijoje naudojosi kitomis finansinėmis paslaugomis, kurioms yra reikalinga sąskaita (turėjo paskolą, indėlį ar kt.) (2020 m. – 22 %, 2021 – 22 %). 2021 m. padaugėjo nurodžiusių pernelyg sudėtingą keitimo procesą (2020 m. – 10 %, 2021 m. – 16 %).

Šeši iš devynių sąskaitą turinčių apklaustųjų buvo pasirinkę mokėjimo paslaugų krepšelį, ir daugiau kaip pusė turinčių sąskaitą nurodė, kad paslaugų kainodara jiems buvo visada arba dažniau aiški. 2021 m. 67 proc. (2020 m. – 65 %) Lietuvoje veikiančiame banke ar kredito unijoje turėjusių sąskaitą apklaustųjų buvo pasirinkę mokėjimo paslaugų krepšelius, standartiniais įkainiais naudojosi 23 proc. (2020 m. – 21 %), o nežinojusių, kokią kainodarą yra pasirinkę, buvo 10 proc. (2020 m. – 13 %). Nepasirinkusieji mokėjimo paslaugų krepšelio dažniausiai aiškino to nepadarę todėl, kad manė, kad pasirinkę mokėjimo paslaugų krepšelį už mokėjimo paslaugas mokės daugiau, nei moka dabar (2020 m. – 23 %, 2021 m. – 29 %), respondentams trūko informacijos apie mokėjimo paslaugų krepšelius (2020 m. – 22 %, 2021 m. – 26 %), taip pat negirdėjo apie galimybę jį pasirinkti (2020 m. – 21 %, 2021 m. – 20 %). 2021 m. 52 proc. (2020 m. – 47 %) sąskaitą Lietuvoje veikiančiame banke ar kredito unijoje turėjusių apklaustųjų nurodė, kad mokėjimo paslaugų kainodara jiems buvo visada arba dažniausiai aiški, 28 proc. (2020 m. – 31 %) jų kainodarą įvardijo kaip kartais aiškia, kartais neaiškia, o kaip dažniau ar visada neaiškia – 18 proc. (2020 m. – 20 %).

2. Pagrindiniai paveikslai

Mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis 2021 m. naudojami 95 proc. apklaustųjų: absoliuti dauguma gyventojų naudojami Lietuvoje veikiančiais bankais, šiek tiek daugėjo apklaustųjų, besinaudojusių sąskaitas atidarantių el. pinigų įstaigų ar užsienio mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis.

1 pav. Respondentų naudojimas skirtingų mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis

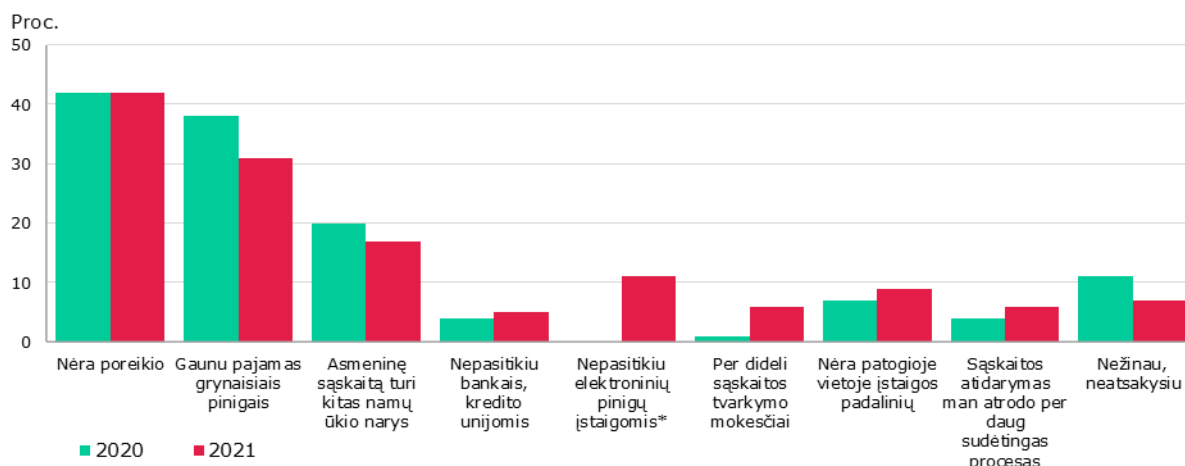


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., 2021 m. apklausti 1 009 respondentai.

2021 m., kaip ir praėjusiais metais, respondentai dažniausiai neturėjo mokėjimo sąskaitos, nes nejutė poreikio bei gavo pajamas grynaisiais pinigais, tačiau šiek tiek padaugėjo respondentų, neturėjusių mokėjimo sąskaitos dėl pasitikėjimo stokos, per didelių mokesčių, netinkamos padalinių lokacijos ar proceso sudėtingumo.

2 pav. Priežastys, dėl kurių respondentai neturi mokėjimo (einamosios) sąskaitos



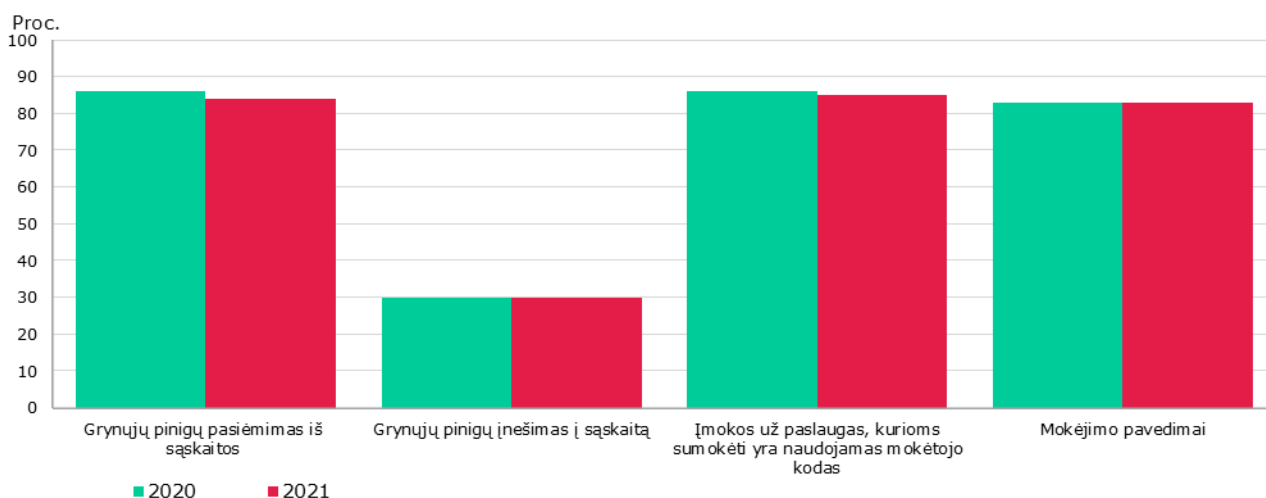
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., 2021 m. apklausti 108 respondentai, neturintys mokėjimo sąskaitos.

*Atsakymo pasirinkimas pateiktas respondentams tik 2021 m., nėra palyginamumo su 2020 m. apklausos rezultatais.

2021 m., kaip ir 2020 m., daugiausia naudojamos mokėjimo paslaugos nekito: penki iš šešių sąskaitas turinčių apklaustųjų ėmė grynųjų pinigų iš jos, atliko mokėjimo pavedimus ir mokėjo įmokas už paslaugas, kurioms sumokėti yra naudojamas mokėtojo kodas.

3 pav. Sąskaitas turinčių respondentų naudojimas mokėjimo paslaugomis

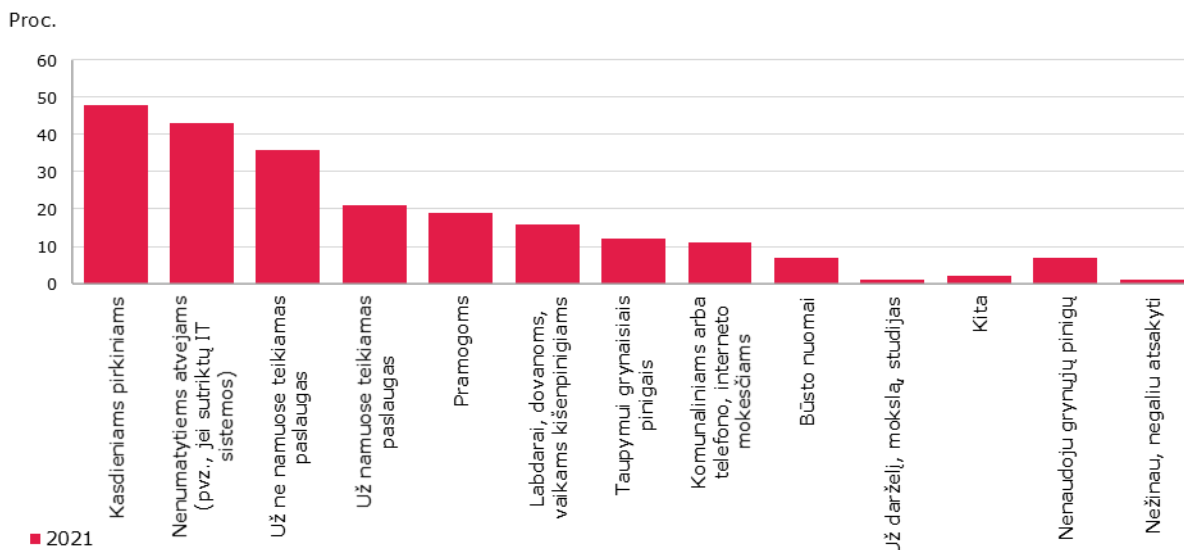


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., 2021 m. apklaustas 901 mokėjimo sąskaitą turėjęs respondentas.

Grynuosius pinigus kasdienėje veikloje naudoja 92 proc. apklaustųjų. Beveik pusė respondentų naudoja juos kasdieniams pirkiniams ar turi grynųjų pinigų pinginėje nenumatytiems atvejams (pvz., jei sutriktų IT sistemos ir nebūtų galimybės atsiskaityti kortele). Tik devintadalis nurodė, kad taupo grynaisiais pinigais.

4 pav. Respondentų grynųjų pinigų naudojimas kasdienėje veikloje



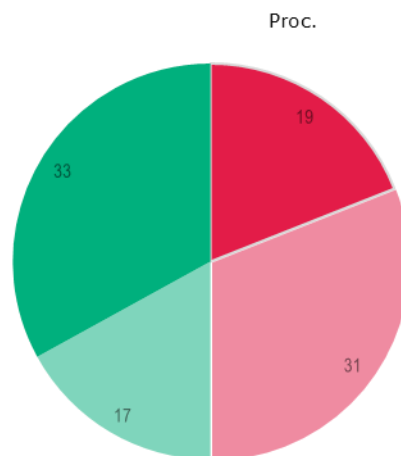
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., 2021 m. apklausti 1009 respondentai.

2021 m. pusė apklaustųjų mokėdami už prekes ir paslaugas dažniau renkasi elektronines mokėjimo priemones, o pusė respondentų – grynuosius pinigus, tačiau net trečdalis apklaustųjų prioritetą teikia elektroniniams mokėjimams ir grynuosius naudoja tik nesant kitos galimybės. Praktiškai visada mokančių grynaisiais pinigais buvo penktadalis respondentų.

5 pav. Respondentų prioritetinis atsiskaitymo būdas

- Grynieji pinigai. Praktiškai visada moku grynaisiais pinigais
- Moku įvairiai, tačiau dažniau grynaisiais pinigais
- Moku įvairiai, tačiau dažniau mokėjimo kortelėmis ar kitais el. atsiskaitymo būdais
- Mokėjimo kortelės ar kiti el. atsiskaitymo būdai. Grynaisiais atsiskaitau tik tada, kai tai yra vienintelis būdas, kurį priima pardavėjas

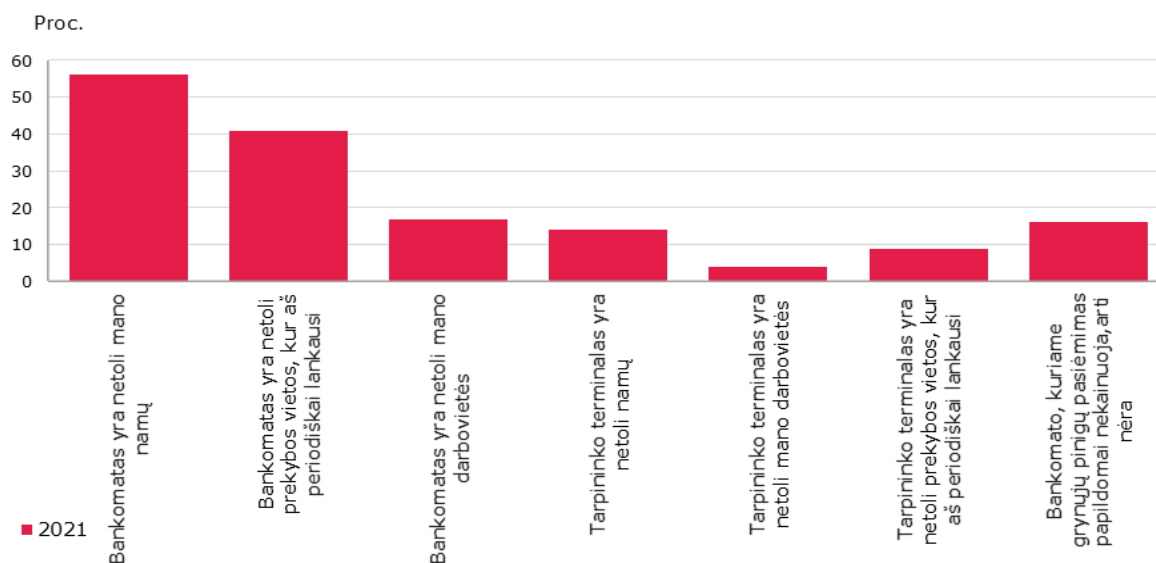


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., 2021 m. apklausti 1009 respondentai.

2021 m. sąskaitas turintys gyventojai, norėdami pasiimti grynųjų pinigų, dažniausiai naudojami bankomatais netoli savo namų ar prekybos vietų, kuriose periodiškai lankosi. 16 proc. sąskaitas turinčių apklaustųjų įvardijo, kad bankomato, iš kurio grynųjų pinigų išsiėmimas papildomai nekainuoja, nėra arti jiems patogios lokacijos.

6 pav. Respondentų vertinimas, koks teiginys geriausiai apibūdina situaciją, kai jiems reikia pasiimti grynųjų pinigų iš savo sąskaitos

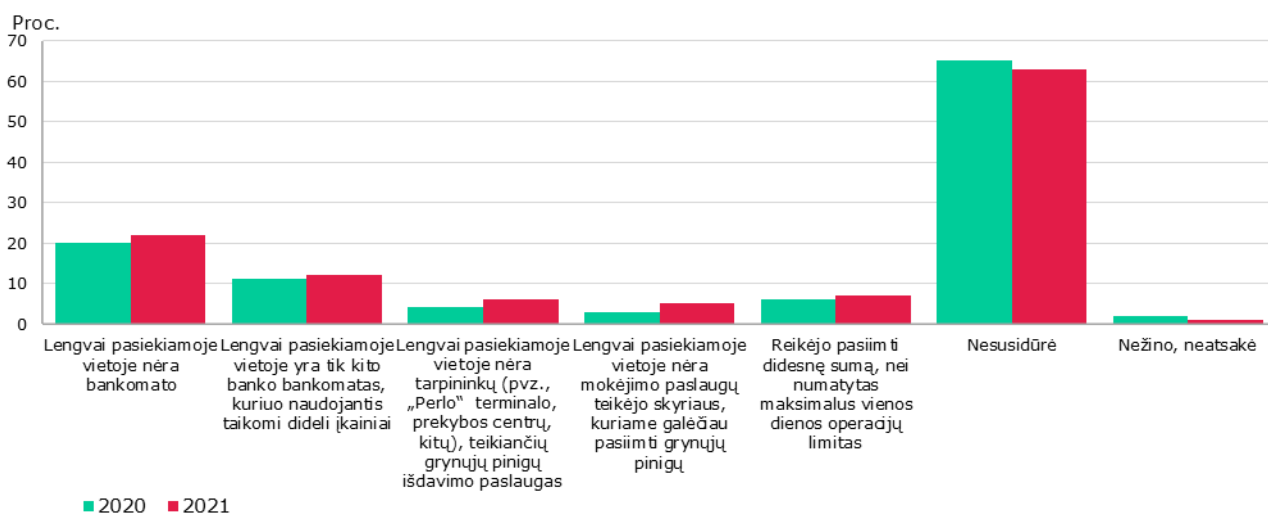


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., 2021 m. apklaustas 901 mokėjimo sąskaitą turintis respondentas.

Daugiau kaip trečdalis turinčių mokėjimo kortelę respondentų teigė patiriantys tam tikrų sunkumų norėdami išsiimti grynųjų pinigų – dažniausiai sunkumų keldavo savo tinklo bankomato ar tarpininko terminalo pasiekiamumas.

7 pav. Sąskaitas turinčių respondentų nepatogumai norint pasiimti grynųjų pinigų iš savo sąskaitos

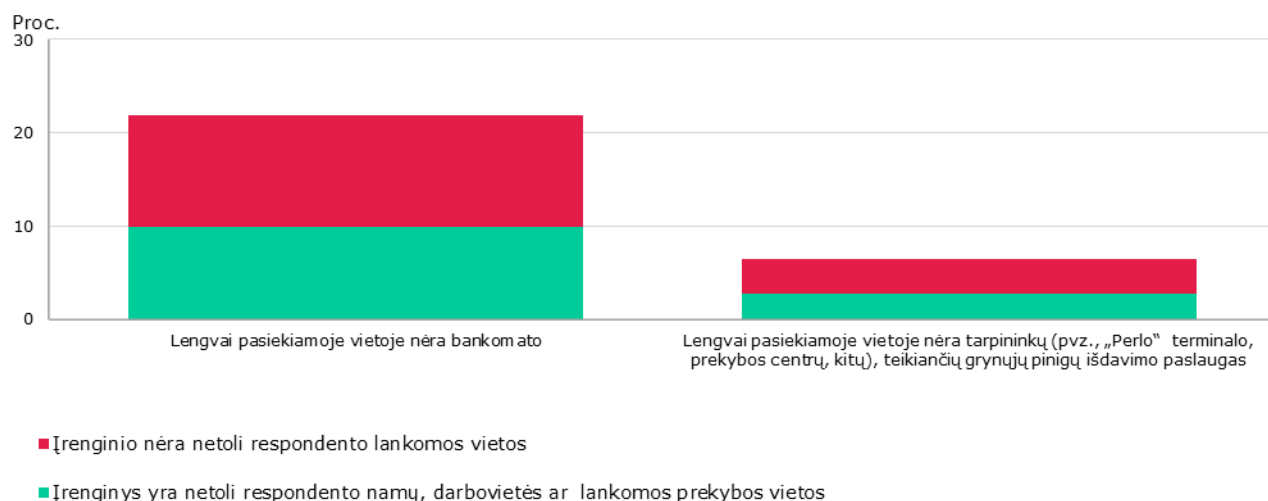


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., 2021 m. apklausti 869 mokėjimo kortelę turintys respondentai.

Daugiau kaip keturi iš dešimties respondentų įvardiję sunkumus norint pasiekti grynųjų pinigų pasiėmimo vietą, taip pat teigė, kad bankomatas ar grynuosius pinigus išduodantis tarpininkas yra arti vietos, kur respondentas periodiškai lankosi.

8 pav. Mokėjimo kortelę turinčių respondentų, nurodžiusių sunkumus pasiekti bankomato ar tarpininko terminalo vietą, pasiskirstymas pagal faktinę bankomato ar terminalo lokaciją

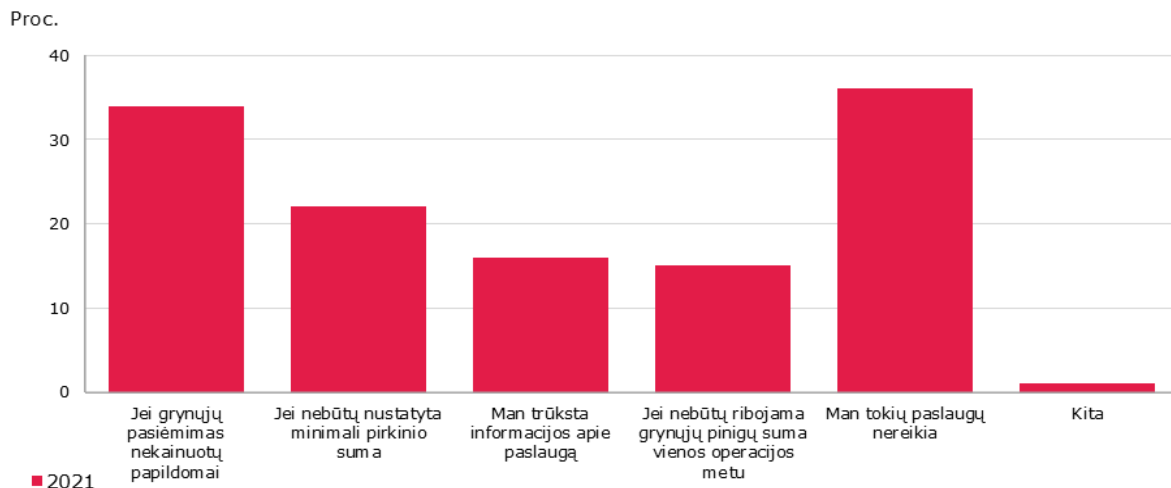


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: 2021 m. apklausti 869 mokėjimo kortelę turintys respondentai.

Tik du iš dešimties sąskaitą turinčių respondentų pasiima grynujų pinigų iš tarpininkų, tačiau net šeši iš dešimties turinčiųjų sąskaitą įvardijo priemones, kurios skatintų juos naudotis šia paslauga – dažniausiai įvardijamas nemokamas paslaugos teikimas ir minimalios pirkinio sumos panaikinimas.

9 pav. Priemonės, kurios skatintų respondentus naudotis grynujų pinigų pasiėmimo iš tarpininkų paslaugomis

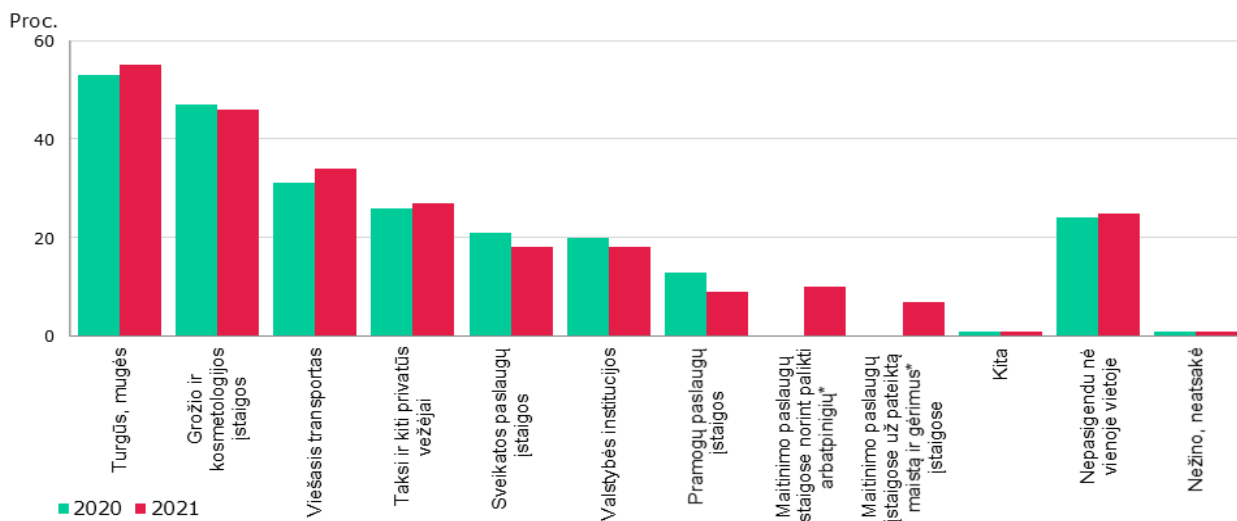


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., 2021 m. apklaustas 901 mokėjimo sąskaitą turintis respondentas.

Trys iš keturių mokėjimo kortelę turinčių apklaustųjų pasigenda galimybės ja atsiskaityti – daugiau kaip pusei apklaustųjų galimybės atsiskaityti kortele vis dar trūko turguose, mugėse, grožio ir kosmetologijos įstaigose.

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



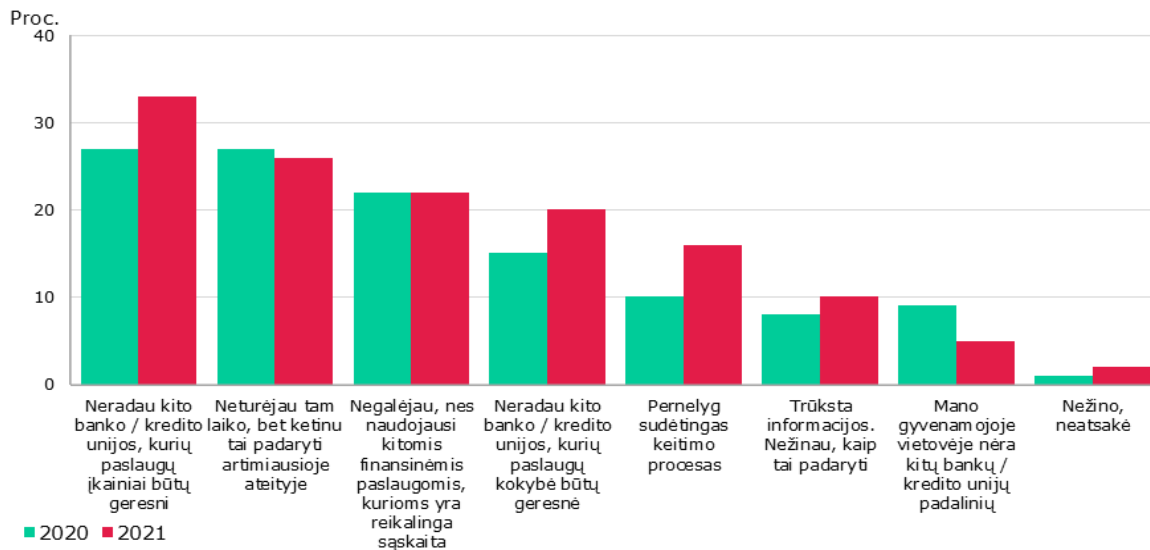
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.; 2021 m. apklausti 869 respondentai, turėję mokėjimo kortelę.

*Atsakymo variantas pateiktas respondentams tik 2021 m., nėra palyginamumo su 2020 m.

Gyventojai retai keičia mokėjimo paslaugų teikėją, pas kurį turi atidarytą sąskaitą, dažniausiai todėl, kad neranda geresnes sąlygas siūlančio teikėjo ar tam pritrūksta laiko. Vis dėlto padaugėjo apklaustųjų, nurodžiusių per sudėtingą keitimo procesą.

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



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., 2021 m. apklausti 132 respondentai, per paskutinius 12 mėn. svarstę pakeisti kredito įstaigą, kurioje turi sąskaitą, tačiau to nepadarę.

3. Atsakymų į pagrindinius klausimus rezultatai

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

(proc.)

	Iš viso
Grynujų pinigų pasiimu iš savo sąskaitos klientų aptarnavimo skyriuje, iš bankomato ar kitur	74
Gaunu pajamas grynaisiais pinigais (darbo užmokestį, autorinį atlyginimą, pensiją, socialines išmokas ir pan.)	21
Grynujų pinigų gaunu iš kitų fizinių asmenų Lietuvoje ar užsienyje	18
Kitaip	3
Grynujų pinigų negauna, nesinaudoja grynaisiais pinigais	7
Nežino, neatsakė	2

Pastabos: apklausti 1 009 respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

2 lentelė. Veiklos, kuriose respondentai dažniausiai naudoja grynuosius pinigus

(proc.)

	Iš viso
Kasdieniams pirkiniams	48
Grynujų pinigų turi nenumatytiems atvejams	43
Už ne namuose teikiamas paslaugas (grožio, sveikatos priežiūros, medicininės paslaugas ir kt.)	36
Už namuose arba namų aplinkoje teikiamas paslaugas (valytoja, auklė ir pan.)	21
Pramogoms (maitinimo paslaugas teikiančioje įstaigoje, viešbutyje ir pan.)	19
Labdarai, dovanoms, vaikams kišenpinigiams	16
Taupymui grynaisiais pinigais	12
Komunaliniams, telefono arba interneto mokesčiams	11
Būsto nuomai	7
Nenaudoja grynujų pinigų	7
Nežino, neatsakė	7
Kitiems tikslams	2
Mokesčiui už darželį, mokslą ar studijas	1

Pastabos: apklausti 1 009 respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

3 lentelė. Respondentams priimtinesnis atsiskaitymo už prekes ir paslaugas būdas

(proc.)

	Iš viso
Mokėjimo kortelės ar kiti el. atsiskaitymo būdai (grynaisiais pinigais atsiskaito tik tuomet, kai tai yra vienintelis būdas, kurį priima pardavėjas)	33
Įvairus (tačiau didesnę dalį sudaro gryniesi pinigai)	31
Gryniesi pinigai (praktiškai visada atsiskaito grynaisiais pinigais)	19
Įvairus (tačiau didesnę dalį sudaro mokėjimo kortelės ar kiti el. atsiskaitymo būdai)	17

Pastaba: apklausti 1 009 respondentai.

4 lentelė. Respondentų naudojimas mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis per paskutinius 3 mėn.

(proc.)

	Iš viso
Lietuvoje veikiančiais bankais (bankų filialais)	77
Lietuvoje veikiančiomis mokėjimo ar el. pinigų įstaigomis, priimančiomis įmokas (grynaisiais ir negrynaisiais), pvz., spaudos kioskais, loterijos „Perlas“ terminalais, parduotuvių „Maxima“ kasomis, „Viena sąskaita“ ir pan.	37
Lietuvoje veikiančiomis el. pinigų įstaigomis, atidarantiomis el. pinigų sąskaitas savo klientams, pvz., „Paysera“, „Revolut“, „MisterTango“ ir pan.	23
Užsienio mokėjimo paslaugų teikėjais – užsienio bankais, „PayPal“, „N26“, „Transferwise“ ir pan.	14
Lietuvoje veikiančiomis kredito unijomis	5
Nesinaudojo nė viena iš jų	5
Nežino, neatsakė	3

Pastabos: apklausti 1 009 respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

5 lentelė. Respondentų, turinčių mokėjimo (einamąją) sąskaitą (gali būti ir bendra su kitu asmeniu), dalis

(proc.)

	Iš viso
Turi atidarytą sąskaitą Lietuvoje veikiančiame banke	86
Turi atidarytą sąskaitą Lietuvoje veikiančioje el. pinigų įstaigoje (pvz., „Paysera“, „Revolut“ ir kt.)	16
Turi atidarytą sąskaitą pas užsienio mokėjimo paslaugų teikėją – banke, „PayPal“, „Transferwise“, „N26“ ir pan.	14
Neturi	10
Turi atidarytą sąskaitą Lietuvoje veikiančioje kredito unijoje	6
Nežino, neatsakė	1

Pastabos: apklausti 1 009 respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

6 lentelė. Priežastys, dėl kurių respondentai neturi mokėjimo (einamosios) sąskaitos

(proc.)

	Iš viso
Nėra poreikio	42
Gauna pajamas grynaisiais (darbo užmokestis, autorinis atlyginimas, pensija ir kt.)	31
Asmeninę sąskaitą turi kitas namų ūkio narys	17
Nepasitiki kitais sąskaitą atidarantiomis mokėjimo paslaugų teikėjais (el. pinigų įstaigomis)	11
Vietovėje, kur gyvena, nėra patogioje vietoje bankų / kredito unijų padalinių	9
Nežino, neatsakė	7
Per dideli mokėjimo sąskaitos tvarkymo mokesčiai	6
Sąskaitos atidarymas atrodo per daug sudėtingas procesas	6
Nepasitiki bankais (kredito unijomis)	5

Pastabos: apklausti 108 mokėjimo sąskaitos neturėję respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

7 lentelė. Paslaugos, kuriomis naudojosi mokėjimo sąskaitos neturėję respondentai per paskutines 4 savaites

(proc.)

	Iš viso
Mokėjo įmokas už paslaugas grynaisiais pinigais mokėjimo ar el. pinigų įstaigoje (pvz., loterijos „Perlas“ terminaluose, parduotuvių „Maxima“ kasose ar kitur)	57
Per paskutines 4 savaites tokiomis nesinaudojo	32
Mokėjo įmokas už paslaugas ar atliko pavedimus grynaisiais pinigais banke (kredito unijoje)	13
Nežino, neatsakė	3

Pastabos: apklausti 108 mokėjimo sąskaitos neturėję respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

8 lentelė. Skirtingų bankų ar kredito unijų Lietuvoje, kur respondentai turi mokėjimo (einamąją) sąskaitą, skaičius

(proc.)

	Iš viso
1	57
2	30
3 ir daugiau	10
Nežino, neatsakė	3

Pastaba: apklaustas 901 mokėjimo sąskaitą turėjęs respondentas.

9 lentelė. Respondentų, kuriems darbdavys leidžia pasirinkti norimą mokėjimo paslaugų teikėją darbo užmokesčiui gauti, dalis

(proc.)

	Iš viso
Nedirba	34
Leidžia pasirinkti bet kokį mokėjimo paslaugų teikėją Lietuvoje arba užsienyje (darbdaviui aš nurodžiau savo pasirinkto paslaugų teikėjo sąskaitą darbo užmokesčiui gauti)	29
Leidžia, tačiau tik Lietuvoje veikiančią banką, kredito uniją ar el. pinigų įstaigą	23
Neleidžia	9
Darbdavio mokamo darbo užmokesčio į banko ar kredito unijos sąskaitą negaunu	3
Nežino, neatsakė	2
Kita	0

Pastaba: apklaustas 901 mokėjimo sąskaitą turėjęs respondentas.

10 lentelė. Respondentų, per paskutinius 12 mėn. svarsčiusių pakeisti banką ar kredito uniją Lietuvoje, kur turi mokėjimo sąskaitą, dalis

(proc.)

	Iš viso
Nesvarstė	80
Svarstė, tačiau nepakeitė	15
Svarstė ir per 12 mėn. pakeitė	5
Nežino, neatsakė	0

Pastaba: apklaustas 901 mokėjimo sąskaitą turėjęs respondentas.

11 lentelė. Priežastys, lėmusios respondento sprendimą nekeisti banko ar kredito unijos Lietuvoje, kur turėjo atidarytą sąskaitą

(proc.)

	Iš viso
Nerado kito mokėjimo paslaugų teikėjo, kurio paslaugų įkainiai būtų geresni	33
Neturėjo tam laiko, bet ketino tai padaryti artimiausioje ateityje	26
Negalėjo, nes norimame pakeisti banke ar kredito unijoje naudojosi kitomis finansinėmis paslaugomis, kai yra reikalinga sąskaita	22
Nerado kito mokėjimo paslaugų teikėjo, kurio paslaugų kokybė būtų geresnė	20
Pernelyg sudėtingas keitimo procesas	16
Trūksta informacijos – nežinojo, kaip tai padaryti	10
Gyvenamojoje vietovėje nėra kitų mokėjimo paslaugų teikėjų padalinių	5
Kita	2
Nežino, neatsakė	2

Pastabos: apklausti 132 respondentai, per paskutinius 12 mėn. svarstę pakeisti kredito įstaigą, kurioje turi sąskaitą, tačiau to nepadarę; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

12 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
Nežino	59
Žino	41

Pastaba: apklaustas 901 mokėjimo sąskaitą turėjęs respondentas.

13 lentelė. Respondentų dažniausiai naudojami mokėjimo sąskaitai Lietuvoje veikiančiame banke ar kredito unijoje taikomas mokėjimo paslaugų apmokestinimo būdas

(proc.)

	Iš viso
Paslaugų krepšelis, kai už fiksuotą mokestį suteikiamas nustatytas mokėjimo paslaugų skaičius	67
Standartiniai mokėjimo paslaugų įkainiai, kai mokamas mėnesinis sąskaitos tvarkymo mokestis ir už kiekvieną mokėjimo operaciją atskirai	23
Nežino, neatsimena	10
Neatsakė	0

Pastaba: apklaustas 901 Lietuvoje veikiančiame banke ar kredito unijoje mokėjimo sąskaitą turėjęs respondentas.

14 lentelė. Priežastys, lėmusios respondento sprendimą nesirinkti Lietuvoje veikiančio mokėjimo paslaugų teikėjo siūlomo mokėjimo paslaugų krepšelio, kai už fiksuotą mokestį suteikiamas nustatytas mokėjimo paslaugų skaičius

(proc.)

	Iš viso
Mano, kad pasirinkę mokėjimo paslaugų krepšelį už mokėjimo paslaugas mokės daugiau, nei moka dabar	29
Girdėjo apie galimybę, tačiau trūksta informacijos apie mokėjimo paslaugų krepšelius arba nežino, kaip juos pasirinkti	26
Nėra girdėję apie galimybę pasirinkti mokėjimo paslaugų krepšelį	20
Nežino, neatsimena	16
Neturėjo tam laiko, bet ketina tai padaryti artimiausioje ateityje	14
Mokėjimo paslaugų teikėjas nesiūlo mokėjimo paslaugų krepšelio	6
Neatsakė	2
Kita	1

Pastabos: apklausti 298 mokėjimo paslaugų krepšelio nepasirinkę sąskaitą banke ar kredito unijoje Lietuvoje turėję respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

15 lentelė. Sąskaitą Lietuvoje viename iš veikiančių mokėjimo paslaugų teikėjų turinčių respondentų požiūris į mokėjimo paslaugoms taikomą kainodarą (sąskaitos tvarkymas, mokėjimo kortelės išdavimas, pavedimai, įmokos ir pan.)

(proc.)

	Iš viso
Dažniau aiški	36
Kartais aiški, kartais neaiški	28
Visada aiški	16
Dažniau neaiški	14
Visada neaiški	4
Nežino, neatsakė	2

Pastaba: apklaustas 901 Lietuvoje veikiančiame banke ar kredito unijoje mokėjimo sąskaitą turėjęs respondentas.

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

(proc.)

	Iš viso
Naudojantis bankomatu	80
Naudojantis tarpininkų paslaugomis	18
Per paskutines 4 savaites nesinaudojo (neėmė grynųjų pinigų iš sąskaitos)	15
Mokėjimo paslaugų teikėjo padalinyje	3
Nežino, neatsakė	1

Pastabos: apklaustas 901 mokėjimo sąskaitą turėjęs respondentas; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

17 lentelė. Priežastys, kurios skatintų respondentus naudotis grynųjų pinigų pasiėmimo iš tarpininkų paslaugomis

	Iš viso
Tokioms paslaugoms nėra poreikio	36
Jei grynųjų pasiėmimas iš tarpininkų įeitų į pasirinktą mokėjimo paslaugų krepšelį (pvz., loterijos „Perlas“ terminaluose), t. y. nekainuotų papildomai	34
Jei nebūtų nustatyta minimali pirkinio suma (pvz., prekybos centrų „Maxima“, „Iki“, „Rimi“ ir kitų kasose) norint pasiimti grynųjų pinigų	23
Trūksta informacijos apie galimybę pasiimti grynųjų pinigų iš tarpininkų	16
Jei nebūtų ribojama galima pasiimti grynųjų pinigų suma vienos operacijos metu	15
Nežino, neatsakė	3
Kita	1

Pastabos: apklaustas 901 respondentas; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

18 lentelė. Teiginys, kuris, anot respondentų, geriausiai apibūdina situaciją, kai yra poreikis pasiimti grynųjų pinigų iš savo sąskaitos

	Iš viso
Bankomatas yra netoli namų (iki 1 km atstumu)	56
Bankomatas yra netoli parduotuvės, prekybos centro, turgaus, kitos vietos, kur periodiškai lankosi	41
Bankomatas yra netoli darbovietės	17
Bankomato, kuriame grynųjų pinigų pasiėmimas papildomai nekainuoja (iki nustatytos banko sumos per mėnesį), nėra nei arti namų, nei arti darbovietės, nei arti prekybos vietos, kur dažnai lankosi	16
Tarpininko terminalas (pvz., „Perlo“ terminalo, prekybos centrų, kita) yra netoli namų (iki 1 km atstumu)	14
Tarpininko terminalas yra netoli parduotuvės, prekybos centro, turgaus, kitos vietos, kur periodiškai lankosi	9
Tarpininko terminalas yra netoli darbovietės	4

Pastabos: apklaustas 901 respondentas; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

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

	Iš viso
Per paskutines 4 savaites nesinaudojo (neįnešė grynųjų pinigų į sąskaitą)	68
Grynųjų pinigų įnešimas bankomate	28
Grynųjų pinigų įnešimas naudojantis tarpininkų paslaugomis (loterijos „Perlas“ terminaluose)	3
Grynųjų pinigų įnešimas mokėjimo paslaugų teikėjo padalinyje	2
Nežino, neatsakė	2

Pastabos: apklaustas 901 mokėjimo sąskaitą turėjęs respondentas; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

20 lentelė. Respondentų naudojimas įmokų už paslaugas paslauga mėnesį prieš apklausą

(proc.)

	Iš viso
Mokėjo įmokas už paslaugas internetu komunalinių ar kitų paslaugų teikėjo interneto svetainėje naudodamasis kortele ar mokėjimo pavedimu, kai nukreipiamas į interneto banką automatiškai	56
Mokėjo įmokas už paslaugas internetu naudodamasis bankų, kredito unijų ar mokėjimo įstaigų (pvz., „Viena sąskaita“) sukurtomis specializuotomis įmokų formomis interneto banke, pasirinkdamas apmokėti gautą el. sąskaitą	32
Naudojosi el. sąskaitų su automatiniu apmokėjimu paslauga	24
Mokėjo įmokas už paslaugas (komunalines ar kitas) grynaisiais mokėjimo ar elektroninių pinigų įstaigose (pvz., spaudos kioskuose, loterijos „Perlas“ terminaluose, „Maxima“ kasose ar kitur)	21
Per paskutines 4 savaites nesinaudojo	13
Mokėjo įmokas už paslaugas (komunalines ar kitas paslaugas) grynaisiais banke / kredito unijoje	4
Nežino, neatsakė	2

Pastabos: apklaustas 901 mokėjimo sąskaitą turėjęs respondentas; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

21 lentelė. Respondentų vidutiniškai atliekamų mokėjimo pavedimų ir įmokų mokėjimų skaičius per mėnesį (kiekviena įmoka skaičiuojama atskirai, pvz., už vandenį, internetą, mobilųjį ryšį, elektrą ir kt.)

(proc.)

	Iš viso
4–6	37
1–3	28
10 ar daugiau	17
7–9	9
Neatlieka	6
Nežino, neatsakė	3

Pastaba: apklaustas 901 mokėjimo sąskaitą turėjęs respondentas.

22 lentelė. Nepatogumai, kurių per pastarąsias 4 savaites patyrė respondentai, norėdami pasiimti grynujų pinigų iš savo sąskaitos

(proc.)

	Iš viso
Per paskutines 4 savaites nepatogumų nepatyrė	63
Lengvai pasiekiamoje vietoje nėra bankomato	22
Lengvai pasiekiamoje vietoje yra tik kito banko bankomatas, kuriame respondentui taikomi dideli įkainiai	12
Respondentui reikėjo pasiimti didesnę sumą nei numatytas maksimalus vienos dienos operacijų limitas	7
Lengvai pasiekiamoje vietoje nėra tarpininkų (pvz., „Perlo“ terminalo, prekybos centrų ir kt.), teikiančių grynujų pinigų išdavimo paslaugas	6
Lengvai pasiekiamoje vietoje nėra mokėjimo paslaugų teikėjo skyriaus, kuriame respondentas galėtų pasiimti grynujų pinigų	5
Nežino, neatsakė	1

Pastabos: apklaustas 901 mokėjimo sąskaitą turėjęs respondentas; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

23 lentelė. Respondentų naudojimas kreditu pervedimų (mokėjimo pavedimų) paslauga mėnesį prieš apklausą

(proc.)

	Iš viso
Mokėjo internetu (internetinė bankininkystė arba mobilioji programėlė)	81
Gavo pavedimus į savo sąskaitą	36
Per paskutines 4 savaites nesinaudojo	9
Mokėjimo pavedimą atliko kredito įstaigos (banko) padalinyje	4
Nežino, neatsakė	3

Pastabos: apklaustas 901 mokėjimo sąskaitą turėjęs respondentas; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

24 lentelė. Respondentų, kurie per paskutinius 3 mėn. naudojami internetine bankininkyste, prisijungimo būdai

(proc.)

	Iš viso
Naudojosi ir prisijungė tam skirta programėle	61
Prisijungė su kodų generatoriumi	25
Prisijungė su el. parašu, kuris įdiegtas mobiliajame telefone	16
Visai nesinaudojo internetine bankininkyste	9
Prisijungė su el. parašu, esančiu asmens tapatybės kortelėje	2
Nesinaudojo internetine bankininkyste per paskutinius 3 mėn.	2
Nežino, neatsakė	1

Pastabos: apklaustas 901 mokėjimo sąskaitą turėjęs respondentas; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

25 lentelė. Respondentų naudojimas mokėjimo paslaugų teikėjų sukurtomis mobiliosiomis programėlėmis

(proc.)

	Iš viso
Naudojosi mobiliosiomis programėlėmis informacijai apie sąskaitą ir mokėjimus gauti (sąskaitos likučio tikrinimas, turimų kortelių informacija, sąskaitos išrašas ir kita)	51
Nesinaudoja	43
Naudojosi mobiliosiomis programėlėmis mokėjimo pavedimams atlikti (mokėjimams siųsti)	30
Naudojosi mobiliosiomis programėlėmis ir išmaniojo telefono aparatu mokėjimams prekybos vietose atlikti (bekontakčiai mokėjimai telefonu, susiejus telefoną su mokėjimo kortele, mokėjimai mobiliąja programėle nuskaičius QR kodą ir kt.)	14
Nežino, neatsakė	1

Pastabos: apklaustas 901 mokėjimo sąskaitą turėjęs respondentas; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

26 lentelė. Respondentų turimos mokėjimo kortelės

(proc.)

	Iš viso
Debeto kortelės	91
Kredito kortelės	24
Neturi kortelių	3
Nežino, neatsakė	0

Pastabos: apklaustas 901 mokėjimo sąskaitą turėjęs respondentas; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

27 lentelė. Respondentų turimų debeto kortelių skaičius

(proc.)

	Iš viso
Viena kortelė	72
Dvi kortelės	26
Trys kortelės	2
Keturios kortelės	0
Penkios kortelės	0

Pastaba: apklaustas 821 debeto mokėjimo kortelę turėjęs respondentas.

28 lentelė. Respondentų turimų kredito kortelių skaičius

(proc.)

	Iš viso
Viena kortelė	85
Dvi kortelės	12
Trys kortelės	2
Keturios kortelės	0

Pastaba: apklausta 219 kredito mokėjimo kortelę turėjusių respondentų.

29 lentelė. Respondentų atsiskaitymas mokėjimo kortele prekybos vietose panaudojant fizinę kortelę ar internetu, panaudojant jos duomenis dieną prieš apklausą

(proc.)

	Iš viso
Naudojosi	58
Nesinaudojo	41
Neatsakė	1

Pastaba: apklausti 869 mokėjimo kortelę turėję respondentai.

30 lentelė. Respondentų naudojimas išmaniuoju telefonu ir (ar) laikrodžiu perkant prekes ar atsiskaitant už paslaugas vietose ar internetu dieną prieš apklausą

(proc.)

	Iš viso
Nesinaudojo	82
Naudojosi	17
Neatsakė	1

Pastaba: apklausti 869 mokėjimo kortelę turėję respondentai.

31 lentelė. Respondentų dalis pagal atsiskaitymų mokėjimo kortele (-ėmis) ar išmaniuoju įrenginiu skaičių dieną prieš apklausą

(proc.)

	Iš viso
1 kartas	43
2 kartai	36
3 ir daugiau kartų	20
Neatsimena, neatsakė	1

Pastaba: apklausta 514 mokėjimo kortele (-ėmis) ar išmaniuoju įrenginiu dieną prieš apklausą atsiskaičiusių respondentų.

32 lentelė. Atsiskaitymo mokėjimo kortele, grynaisiais pinigais ar išmaniuoju telefonu prekybos vietose pasirinkimas atsižvelgiant į mokėjimo sumą

(proc.)

	Mokėjimo kortele	Grynaisiais pinigais	Mokėjimas išmaniuoju telefonu	Nežino, neatsakė
Mokėjimai iki 5 Eur	44	44	11	1
Mokėjimai nuo 5 iki 25 Eur	60	28	10	2
Mokėjimai nuo 25 iki 100 Eur	72	19	7	2
Mokėjimai daugiau kaip 100 Eur	75	16	6	3

Pastabos: apklausti 869 mokėjimo kortelę turėję respondentai; respondentai gali nurodyti vieną atsakymą eilutėje.

33 lentelė. Respondentų įvardytos atsiskaitymo mokėjimo kortele ir grynaisiais pinigais savybės

(proc.)

	Mokėjimo kortele arba išmaniuoju telefonu	Grynaisiais pinigais	Vienodai	Nežino, neatsakė
Patogumas	62	16	21	1
Išlaidų kontrolė	50	30	19	1
Sparta	69	15	15	1
Maža tikimybė suklysti	57	22	16	5
Saugumas	67	13	18	2
Šiam atsiskaitymo būdui teikiu pirmenybę	65	17	17	1

Pastabos: apklausti 869 mokėjimo kortelę turėję respondentai; respondentai gali nurodyti vieną atsakymą eilutėje.

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

(proc.)

	Iš viso
Turi ir ja naudojasi	76
Turi, tačiau nesinaudoja	12
Neturi	10
Nežino, neprisimena	2

Pastaba: apklausti 869 mokėjimo kortelę turėję respondentai.

35 lentelė. Respondentų įvardytos mokėjimo kortelėje įdiegtos bekontakčio atsiskaitymo funkcijos savybės

(proc.)

	Visiškai sutinku	Greičiau sutinku	Greičiau nesutinku	Visiškai nesutinku	Nežino, neatsakė
Patogumas	64	24	6	3	3
Saugumas	30	33	21	12	4

Pastabos: apklausti 869 mokėjimo kortelę turėję respondentai; respondentai gali nurodyti vieną atsakymą eilutėje.

36 lentelė. Respondentų įvardytos atsiskaitymo išmaniuoju telefonu savybės

(proc.)

	Visiškai sutinku	Greičiau sutinku	Greičiau nesutinku	Visiškai nesutinku	Nežino, neatsakė
Patogumas	29	29	16	9	17
Saugumas	19	28	21	14	18

Pastabos: apklausti 869 mokėjimo kortelę turėję respondentai; respondentai gali nurodyti vieną atsakymą eilutėje.

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

(proc.)

	Iš viso
Turgūs, mugės	55
Grožio ir kosmetologijos įstaigos	46
Viešasis transportas	34
Taksi ir kiti privatūs vežėjai	27
Nepasigenda nė vienoje vietoje	25
Valstybės institucijos	18
Sveikatos paslaugų įstaigos	18
Maitinimo paslaugų įstaigose norint palikti arbatpinigių	10
Pramogų paslaugų įstaigos	9
Maitinimo paslaugų įstaigos	7
Nežino, neatsakė	1
Kita	0

Pastabos: apklausti 869 mokėjimo kortelę turėję respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

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

(proc.)

	Iš viso
Neteko susidurti su minimais atvejais	55
Man buvo pasiūlyta nuolaida už tai, kad mokėčiau grynaisiais pinigais, o ne mokėjimo kortele	23
Mokėjimo kortele buvo leidžiama atsiskaityti tik tuo atveju, jei pirkinio vertė viršijo prekybininko nustatytą sumą	23
Man buvo pasiūlyta nuolaida už tai, kad mokėčiau mokėjimo kortele, o ne grynaisiais pinigais	7
Nežino, neatsakė	2

Pastabos: apklausti 869 mokėjimo kortelę turėję respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

39 lentelė. Respondentų, per paskutinius 3 mėn. pirkusių prekių arba paslaugų el. parduotuvėje, dalis

(proc.)

	Iš viso
Pirkau	62
Nepirkau	37
Nežino, neatsakė	1

Pastaba: apklausti 1 009 respondentai.

40 lentelė. Respondentų, per paskutinius 3 mėn. pirkusių prekių arba paslaugų el. parduotuvėje, naudotas atsiskaitymo būdas

(proc.)

	Iš viso
Mokėjau naudodamasis internetine bankininkyste	75
Mokėjau mokėjimo kortele internetu	30
Mokėjau mokėjimo kortele kurjeriui, įvykdžiusiam užsakymą, naudodamasis kortelių skaitytuvu	15
Mokėjau grynaisiais pinigais kurjeriui, įvykdžiusiam užsakymą	10
Mokėjau mobiliuoju telefonu	10
Nežino, neatsakė	1
Kitaip	0

Pastabos: apklausti 623 respondentai, per paskutinius 3 mėn. pirkę prekių arba paslaugų el. parduotuvėje; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

41 lentelė. Situacijos, kai prekybos vietoje atsiskaitymai grynaisiais pinigais nepriimami, o leidžiama atsiskaityti tik mokėjimo kortelėmis, vertinimas

(proc.)

	Iš viso
Vertinu neigiamai, manau, gryniesi pinigai privalo būti priimami visur	45
Vertinu neutraliai, man priimama atsiskaitymo priemonė nėra svarbi	28
Vertinu teigiamai, manau, tai prekybininko pasirinkimas	22
Nežino, neatsakė	5

Pastaba: apklausti 1 009 respondentai.

42 lentelė. Respondentų susidūrimas su sukčiavimu, vagyste ar apgaule, susijusia su mokėjimais per paskutinius 12 mėn.

(proc.)

	Iš viso
Nesu susidūręs	85
Taip, tai buvo susiję su mokėjimo kortelėmis	5
Nežino, neatsakė	5
Taip, tai buvo susiję su internetine bankininkyste	3
Taip, tai buvo susiję su grynaisiais pinigais	2

Pastaba: apklausti 1 009 respondentai.

43 lentelė. Respondentų mokėjimo įpročių pasikeitimas dėl COVID-19 pandemijos

(proc.)

	Iš viso
Nepasikeitė	62
Daugiau mokėjimų atlikta mokėjimo kortele ar išmaniuoju telefonu	30
Daugiau mokėjimų atlikta grynaisiais pinigais	6
Nežino, neatsakė	2

Pastaba: apklausti 1 009 respondentai.

© Lietuvos bankas

Gedimino pr. 6, LT-01103 Vilnius

www.lb.lt

Apžvalgą parengė Lietuvos banko Rinkos infrastruktūros departamentas.

Leidžiama perspausdinti švietimo ir nekomerciniais tikslais, jei nurodomas šaltinis.

ISSN 2424-4945 (online)