



LIETUVOS BANKAS

LIETUVOS GYVENTOJŲ
MOKĖJIMO ĮPROČIŲ
APKLAUSOS
APŽVALGA

2014

ISSN-2335-8130 (*online*)

LIETUVOS GYVENTOJŲ MOKĖJIMO ĮPROČIŲ APKLAUSOS APŽVALGA 2014

Lietuvos gyventojų mokėjimo įpročių apklausos apžvalga skirta veiksniams, lemiantiems šalies gyventojų mokėjimo paslaugų teikėjo pasirinkimą, nustatyti, mokėjimo paslaugų prieinamumui, pasirinkimui ir naudojimuisi šalyje apžvelgti, mokėjimų kortelėmis ir grynaisiais pinigais įpročiams įvertinti. Apžvalgoje taip pat nagrinėjami klausimai apie gyventojų mokėjimo priemonių saugojimo įpročius, apgaulės mastą, požiūrį į naujoves mokėjimo paslaugų rinkoje.

Rengiant 2014 m. Lietuvos gyventojų mokėjimo įpročių apklausos apžvalgą, naudoti Lietuvos banko užsakymu 2014 m. rugsėjo mėn. atliktos Lietuvos gyventojų apklausos duomenys.

Leidžiama perspausdinti švietimo ir nekomerciniais tikslais, jei nurodomas šaltinis.

© Lietuvos bankas, 2014

LIETUVOS GYVENTOJŲ MOKĖJIMO ĮPROČIŲ APKLAUSOS APŽVALGA

Šalies gyventojai, verslo subjektai ir viešosios institucijos savo kasdienėje veikloje neišvengiamai susiduria su poreikiu atlikti ir gauti mokėjimus. Mokėjimų rinka yra dinamiška ir laikui bėgant kinta dėl besikeičiančių vartotojų poreikių, naujų technologijų diegimo ir efektyvesnių mokėjimo būdų bei priemonių atsiradimo. Stebint ir analizuojant šalies mokėjimų rinkos struktūrą, ypač daug dėmesio turi būti skiriama mokėjimo paslaugų vartotojų poreikiams ir įpročiams įvertinti. Lietuvos bankas, siekdamas laiku pastebėti ir vertinti Lietuvos mokėjimų rinkoje vyraujančias tendencijas ir vykstančius pokyčius, trečius metus iš eilės inicijuoja Lietuvos gyventojų apklausas mokėjimų klausimais. Surinkti ir apibendrinti duomenys apie Lietuvos gyventojų mokėjimo įpročius naudojami formuojant Lietuvos banko politiką mokėjimų srityje.

Lietuvos banko užsakymu 2014 m. rugsėjo 1–26 d. atlikta Lietuvos gyventojų apklausa¹, ja siekiama išsiaiškinti šalies gyventojų mokėjimo įpročius. Atliekant apklausą nagrinėta visa šalies teritorija, apklausti 18 m. ir vyresni asmenys. Apklausos metu apklausti 1 003 respondentai. Dalis tyrimo duomenų yra iš dalies palyginami su 2012 ir 2013 m. Lietuvos banko užsakymu atliktomis Lietuvos gyventojų apklausomis mokėjimų tema². 2012 ir 2013 m. apklausas atliko kita rinkos ir visuomenės nuomonės tyrimų bendrovė, todėl skirtingų laikotarpių duomenys nėra visiškai palyginami. Nuo 2013 m., siekiant informuoti visuomenę apie aktualius mokėjimų klausimus, Lietuvos gyventojų mokėjimo įpročių apklausų apžvalgos skelbiamos Lietuvos banko interneto svetainėje.

Lietuvos gyventojų mokėjimo įpročių apklausos apžvalgą sudaro 5 dalys. Pirmoje dalyje pateikiami apibendrinti apklausos duomenys apie respondentų pasirenkamus mokėjimo paslaugų teikėjus ir pasirinkimą lemiančius veiksnius. Antroje dalyje nagrinėjamas mokėjimo paslaugų prieinamumas Lietuvoje. Trečia dalis skirta gyventojų skirtingų mokėjimo paslaugų naudojimuisi apžvelgti. Ketvirtoje dalyje analizuojama informacija apie mokėjimo kortelių ir grynųjų pinigų naudojimo įpročius bei mokėjimo priemonės pasirinkimą lemiančius veiksnius. Penktoje dalyje pateikiami duomenys apie mokėjimo paslaugų naudotojų požiūrį į mokėjimo priemonių saugumą ir apgaulės mastą.

SANTRAUKA

- Apklausa atskleidė, kad 2014 m. mažėjo grynųjų pinigų svarba respondentams atliekant kasdieninius atsiskaitymus: 2013 m. grynųjų pinigų atsiskaitymams dieną prieš apklausiami³ nenaudojo 5 proc. respondentų, o 2014 m. 22 proc. apklaustųjų teigė praėjusią dieną neatsiskaitę grynaisiais pinigais. Grynuosius pinigus apklaustieji dažniausiai gauna pasiimdami juos iš savo banko sąskaitos (49 %), taip pat didelė apklaustųjų dalis nurodė, kad savo pajamas (atlyginimą, pensiją, autorinį atlyginimą ir kt.) gauna grynaisiais pinigais (42 %).

- 2014 m., kaip ir praėjusiais metais, apklausos dalyviai daugiausia naudojami bankų ir mokėjimo įstaigų teikiamomis mokėjimo paslaugomis, tačiau elektroninių pinigų įstaigos tapo populiareesnės, o mokėjimo įstaigų naudotojų šias metais sumažėjo.

- Sąskaitos neturintys respondentai patys pasirenka nesinaudoti šia paslauga, kredito įstaigos kliūčių atsidaryti sąskaitą nesudaro. Apklaustųjų pasirinkimą neturėti sąskaitos kredito įstaigoje, kaip ir ankstesniais metais, lėmė tos pačios priežastys (poreikio nebuvimas ir laisvų lėšų trūkumas), tačiau šiek tiek daugiau respondentų įvardijo didelius paslaugų įkainius ir saugumo kredito įstaigose trūkumą.

- Sąskaitos neturintys Lietuvos gyventojai nepatiria atskirties mokėjimo paslaugų rinkoje, nes turi galimybę atlikti pervedimus ir sumokėti įmokas už paslaugas mokėjimo įstaigose ir kredito įstaigose grynaisiais pinigais. 2014 m. mokėjimo įstaigos ir toliau buvo pagrindiniai mokėjimo paslaugų teikėjai sąskaitos neturintiems apklaustiesiems.

- 2014 m. apklaustieji, pasiimdami arba įnešdami į sąskaitą grynuosius pinigus, dažniausiai naudojami bankomatais, populiarėjo grynuosius pinigus priimančių bankomatų paslauga. Kredito pervedimų ir įmokų už paslaugas inicijavimui apklaustieji vis dažniau naudojami internetu, o ne grynaisiais pinigais.

- Respondentai, turintys galimybę prekybos vietoje atsiskaityti mokėjimo kortele ir grynaisiais pinigais, vis dažniau renkasi atsiskaityti mokėjimo kortele už mažos vertės pirkinius. Didesnė dalis respondentų, turinčių mokėjimo kortelę, nurodė, kad atsiskaitymas mokėjimo kortelėmis jiems atrodo patogesnis ir spartesnis nei grynaisiais pinigais, taip pat mokėjimo kortelę nešiotis su savimi jiems atrodo saugiau nei grynuosius pinigus.

- Apklaustųjų poreikis atsiskaityti mokėjimo kortele prekybos ir paslaugų vietose didėja – net 75 proc. respondentų, turinčių mokėjimo kortelę, pasigenda galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele bent vienoje iš apklausoje įvardytų ir respondento nurodytų prekybos ir paslaugų teikimo vietų. Vis dėlto daugiau nei pusė apklaustųjų, turinčių mokėjimo kortelę, ją nesinaudoja atlikdami mokėjimus prekybos vietose.

- Apgaulės mastas Lietuvoje yra reikšmingas: beveik kas penktas respondentas, turintis sąskaitą kredito įstaigoje, yra susidūręs su sukčiavimu, vagyste ar apgaule, susijusia su mokėjimo kortelėmis, grynaisiais pinigais ar naudojimusi internetine bankininkyste. Dažniausiai nuo sukčiavimo nukentėjo grynųjų pinigų naudotojai.

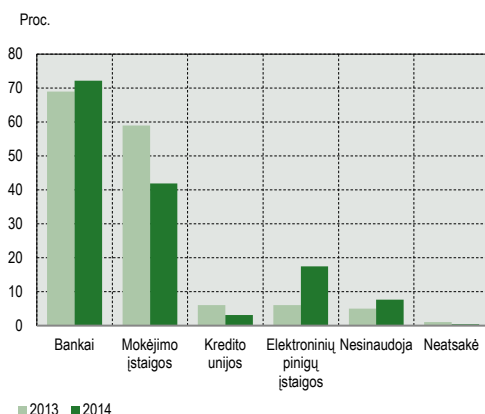
¹ 2014 m. Lietuvos gyventojų apklausa Lietuvos banko užsakymu atliko rinkos ir visuomenės nuomonės tyrimų bendrovė „BERENT Research Baltic“.

² 2012 m. bankų paslaugų naudojimo ir 2013 m. mokėjimo paslaugų naudojimo įpročių apklausa Lietuvos banko užsakymu atliko viešosios nuomonės ir rinkos tyrimų bendrovė „Spinter tyrimai“. Apklausoje dalyvavo 18–75 m. amžiaus Lietuvos gyventojai, buvo apklausti atitinkamai 1 008 ir 1 011 respondentų.

³ Per apklausą respondentai pateikė informaciją apie per praėjusią dieną jų atliktų operacijų grynaisiais pinigais skaičių ir vertę.

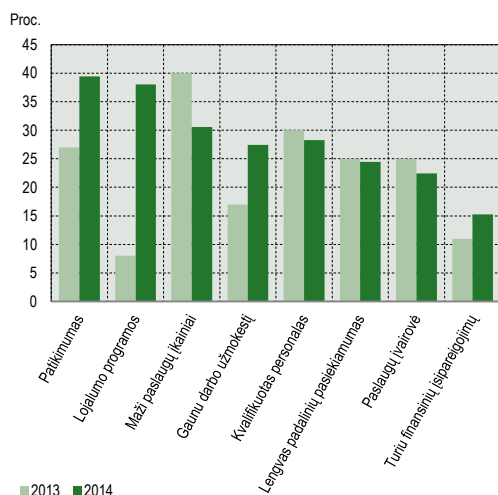
APKLAUSOS REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

1 pav. Respondentų naudojimas mokėjimo paslaugas teikiančiomis įstaigomis šalyje



Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

2 pav. Respondentų nurodytos jų mokėjimo paslaugų teikėjų savybės



Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

1. MOKĖJIMO PASLAUGŲ TEIKĖJŲ PASIRINKIMAS

Mokėjimo paslaugų teikėjų skaičius Lietuvoje 2014 m. keitėsi nedaug – sumažėjo užsienio bankų filialų, tačiau padaugėjo mokėjimo įstaigų, o kredito unijos toliau dominavo rinkoje pagal skirtingų įstaigų skaičių. 2014 m. lapkričio mėn. Lietuvoje mokėjimo paslaugas teikė Lietuvos banko licenciją turintys 7 komerciniai bankai; 4 užsienio bankų filialai; 74 kredito unijos⁴; 1 elektroninių pinigų įstaiga; 1 elektroninių pinigų įstaiga, turinti ribotos veiklos licenciją⁵; 24 mokėjimo įstaigos ir 12 mokėjimo įstaigų, turinčių ribotos veiklos licenciją⁶. Nuo 2013 m. balandžio mėn. iki 2014 m. lapkričio mėn. paslaugas Lietuvoje nustojo teikti 2 užsienio bankų filialai, tačiau atsirado 4 naujos mokėjimo įstaigos ir 4 mokėjimo įstaigos, turinčios ribotos veiklos licenciją. Kredito įstaigos (bankai ir kredito unijos) siūlo platų mokėjimo paslaugų pasirinkimą savo klientams. Daugumos šių įstaigų skyriuose gyventojai gali atlikti mokėjimus (kredito pervedimus⁷, įmokas už paslaugas, tiesioginio debeto operacijas⁸) grynaisiais pinigais ar su įstaigos darbuotojų pagalba inicijuoti iš turimos sąskaitos (popieriniu būdu). Be to, dauguma kredito įstaigų sudaro sąlygas savo klientams mokėjimus inicijuoti internetu naudojantis internetine bankininkyste, išduoda mokėjimo korteles, suteikia galimybę pasiimti grynųjų pinigų iš bankomatų arba per bankomatus įnešti grynuosius pinigus į sąskaitą ir atsiskaityti mokėjimo kortelėmis prekybos ir paslaugų teikimo vietose bei internetinėse parduotuvėse. Elektroninių pinigų įstaigos⁹ daugiausia specializuojasi teikdamos kredito pervedimų internetu paslaugas, leidžia modernias mokėjimo priemones mobiliesiems mokėjimams vykdyti. Mokėjimo įstaigos Lietuvoje specializuojasi priimdamos įmokas už paslaugas grynaisiais pinigais. Dažniausiai šios įstaigos savo paslaugas klientams teikia prekybos centrų kasose, spaudos kioskuose, pašto skyriuose.

2014 m., kaip ir praėjusiais metais, respondentai daugiausia naudojami bankų ir mokėjimo įstaigų paslaugomis, tačiau elektroninių pinigų įstaigos tapo populiarensės, o mokėjimo įstaigų paslaugų naudotojų sumažėjo. Bent vienu mokėjimo paslaugų teikėju 2014 m. naudojo 92 proc. visų respondentų, dalyvavusių apklausoje. Palyginti su praėjusiais metais, jų dalis beveik nepakito: 72 proc. tyrimo dalyvių naudojo bankų paslaugomis ir 42 proc. – mokėjimo įstaigų paslaugomis (žr. 1 pav.). Palyginti su 2013 m., bankų paslaugų naudotojų šiek tiek padaugėjo (3 proc. p.), o mokėjimo įstaigų paslaugų naudotojų reikšmingai sumažėjo (17 proc. p.). 2014 m. 2,9 karto daugiau apklaustųjų nurodė besinaudojantys elektroninių pinigų įstaigų paslaugomis.

Skirtingų rūšių mokėjimo paslaugų teikėjai Lietuvoje tenkina skirtingų vartotojų mokėjimų poreikius. Bankų teikiamomis mokėjimo paslaugomis dažniau naudojosi 18–45 m. amžiaus apklaustieji, aukštesnio išsilavinimo atstovai, didžiųjų miestų¹⁰ gyventojai. Mokėjimo įstaigų paslaugomis dažniau naudojosi 46 m. ir vyresni apklaustieji, žemesnio išsimokslinimo atstovai, ne didžiųjų miestų gyventojai. Elektroninių pinigų įstaigų paslaugomis dažniausiai naudojosi vyrai iki 45 m., didžiųjų miestų gyventojai, turintys aukštąjį ar aukštesnįjį išsilavinimą. Nė vieno mokėjimo paslaugų teikėjo paslaugomis dažniau nesinaudojo senyvo amžiaus (76 m. ir vyresni) ir žemesnio (pradinio) išsilavinimo asmenys. Dauguma apklaustųjų, kaip ir 2013 m., yra linkę naudotis nedideliu skirtingos rūšies¹¹ mokėjimo paslaugų teikėjų skaičiumi. Vienos rūšies mokėjimo paslaugų teikėjais

⁴ Nėra tikslių duomenų, ar visos 74 Lietuvoje veikiančios kredito unijos šiuo metu teikia mokėjimo paslaugas. Lietuvos banko duomenimis, šias paslaugas teikia ne mažiau kaip 63 kredito unijos.

⁵ Elektroninių pinigų įstaiga, turinti ribotos veiklos licenciją, gali vykdyti veiklą tik Lietuvos Respublikoje, taip pat jai taikomos kitos sąlygos, numatytos Lietuvos Respublikos elektroninių pinigų ir elektroninių pinigų įstaigų įstatyme.

⁶ Mokėjimo įstaiga, turinti ribotos veiklos licenciją, gali vykdyti veiklą tik Lietuvos Respublikoje, taip pat jai taikomos kitos sąlygos, numatytos Lietuvos Respublikos mokėjimo įstaigų įstatyme.

⁷ Kredito pervedimas – mokėjimas, kai mokėjimo nurodymą pervesti lėšas iš lėšų mokėtojo į gavėjo sąskaitą pateikia lėšų mokėtojas.

⁸ Tiesioginis debetas – mokėjimas, kai mokėjimo nurodymą pervesti lėšas iš lėšų mokėtojo į gavėjo sąskaitą pateikia lėšų gavėjas, remdamasis mokėtojo sutikimu.

⁹ Lietuvoje veikiančios elektroninių pinigų įstaigos: „EVP International“, UAB (paysera.lt), ir UAB „ANTIGRAVITY PAYMENT SYSTEMS“ (MokiPay).

¹⁰ Vilnius, Kaunas, Klaipėda, Šiauliai, Panevėžys, Alytus.

¹¹ Mokėjimo paslaugų teikėjų rūšys: bankai, mokėjimo įstaigos, elektroninių pinigų įstaigos, kredito unijos.

2014 m. naudojami 57 proc. (2013 m. – 52 %) visų tyrimo dalyvių, dviejų rūšių mokėjimo paslaugų teikėjais naudojami 28 proc. (2013 m. – 38 %) respondentų.

2014 m. pasikeitė apklaustųjų požiūris į mokėjimo paslaugų teikėjams, kurių paslaugomis jie naudojami, būdingas savybes. 2013 m. respondentai dažniausiai savo mokėjimo paslaugų teikėjus apibūdino kaip siūlančius mažus paslaugų įkainius ir turinčius kvalifikuotą personalą, o 2014 m. jie geriau vertino patikimumą ir lojalumo programas, sumažėjo apklaustųjų, nurodžiusių, kad jų mokėjimo paslaugų teikėjai taiko mažus paslaugų įkainius. 2014 m. savo mokėjimo paslaugų teikėjus patikimais laikė 39 proc. atsakiusiųjų (2013 m. – 27 %), o siūlančiais lojalumo programas įvardijo net 38 proc. (2013 m. – 8 %) respondentų (žr. 2 pav.). Be to, reikšmingai padaugėjo atsakiusiųjų, kad į sąskaitą kredito įstaigoje gauna darbo užmokestį (10 proc. p.), šiek tiek padaugėjo nurodžiusių, kad įstaigoje turi finansinių įsipareigojimų (4 proc. p.). Respondentų, teigiančių, kad jų mokėjimo paslaugų teikėjams būdingi maži įkainiai, sumažėjo nuo 40 iki 31 proc., o apklausoje nurodžiusių kvalifikuotą personalą dalis beveik nepakito. Savo mokėjimo paslaugų teikėjams būdingą paslaugų įvairovę, patogią vietą ar lengvą padalinių pasiekiamumą nurodė panaši dalis apklaustųjų, kaip ir praėjusiais metais.

Savo mokėjimo paslaugų teikėjus patikimais dažniausiai įvardijo kredito unijų klientai ir elektroninių pinigų įstaigų klientai, lojalumo programas savo klientams dažniausiai siūlo kredito unijos. Bankų naudotojai teigė, kad dažniausiai į sąskaitą savo mokėjimo paslaugų teikėjo įstaigoje gauna darbo užmokestį ir įstaigoje turi finansinių įsipareigojimų. Kadangi beveik visi elektroninių pinigų įstaigų klientai naudojami ir bankų paslaugomis, tas pačias savo mokėjimo paslaugų teikėjų savybes nurodė ir elektroninių pinigų įstaigų klientai, tačiau elektroninių pinigų įstaigų naudotojai dažniau nei bankų klientai paminėjo mažus paslaugų įkainius. Kredito unijų paslaugomis besinaudojantys respondentai dažniausiai teigė, kad turi finansinių įsipareigojimų savo mokėjimo paslaugų teikėjams ir kad maži jų paslaugų įkainiai. Mažus įkainius išskyrė ir mokėjimo įstaigų naudotojai (žr. 3 pav.).

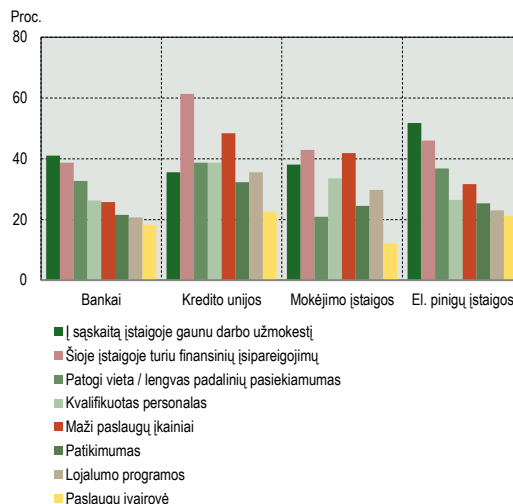
Per paskutinius dvylika mėnesių pakeisti savo kredito įstaigą svarstė 13 proc. sąskaitas kredito įstaigoje turinčių apklaustųjų, tačiau įstaigą pakeitė tik 3 proc. Svarstę pakeisti savo kredito įstaigą, tačiau to nepadarę, respondentai dažniausiai teigė neradę kitos kredito įstaigos, kurios paslaugos jiems patiktų labiau (56 %), o 27 proc. nurodė, kad įstaigos keitimo procesas (sąskaitos perkėlimo, tiesioginio debeto perkėlimo ir pan.) pasirodė pernelyg sudėtingas. Kiti apklaustieji, nesiryžę pakeisti savo kredito įstaigos, priešasčių nenurodė.

2. MOKĖJIMO PASLAUGŲ PRIEINAMUMAS

Respondentų pasirinkimą neturėti sąskaitos kredito įstaigoje, kaip ir ankstesniais metais, lėmė poreikio nebuvimas ir laisvų lėšų stygius, tačiau šiek tiek daugiau respondentų įvardijo didelius paslaugų įkainius ir saugumo trūkumą. Nė vienas sąskaitos neturintis apklaustasis nenurodė, kad kredito įstaiga atsisakė atidaryti jam sąskaitą (praėjusiais metais kredito įstaigos atsisakymą atidaryti sąskaitą nurodė 1 respondentas). 2014 m. 61 proc. (2013 m. – 73 %) neturinčių sąskaitos kredito įstaigoje atsakiusiųjų teigė, kad tam nėra poreikio (žr. 4 pav.), 25 proc. (2013 m. – 26 %) – neturi laisvų lėšų, todėl sąskaita jiems nereikalinga, 12 proc. (2013 m. – 15 %) – nepasitiki bankais ir kredito unijomis. Palyginti su praėjusiais metais, 2 proc. punktų padaugėjo atsakiusiųjų, kad sąskaitos neturi dėl per didelių kredito įstaigų paslaugų įkainių, ir 4 proc. punktų daugiau teigė, kad nemano, jog turėti sąskaitą kredito įstaigoje yra saugu.

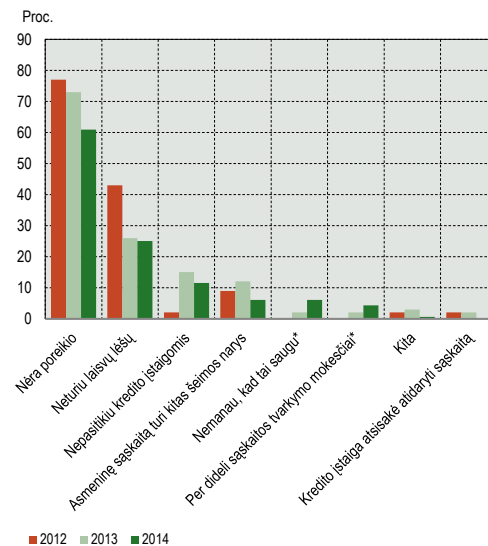
Sąskaitos neturintys Lietuvos gyventojai nepatiria atskirties mokėjimo paslaugų rinkoje, nes jie turi galimybę naudotis kai kuriomis mokėjimo paslaugomis ir nenerėdami sąskaitos. Didžioji dalis respondentų, neturinčių sąskaitos kredito įstaigoje (69 %), naudojami bent viena mokėjimo paslauga, kuriai nereikalinga sąskaita (žr. 5 pav.). Vis dėlto, palyginti su 2013 m., 10 proc. punktų padaugėjo nesinaudojančių jokiais mokėjimo paslaugomis asmenų (jų buvo 31 %):

3 pav. Respondentų nurodytos jų mokėjimo paslaugų teikėjų savybės pagal mokėjimo paslaugų teikėjo rūšį



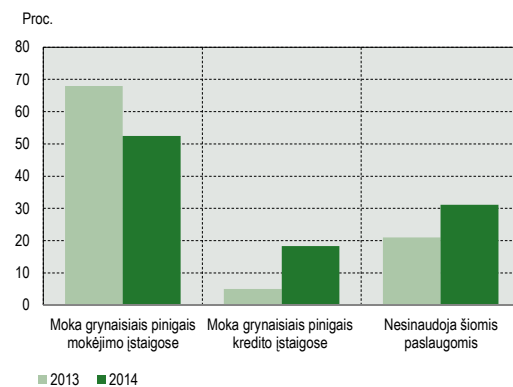
Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

4 pav. Priežastys, lėmusios sąskaitos kredito įstaigoje neturėjimą



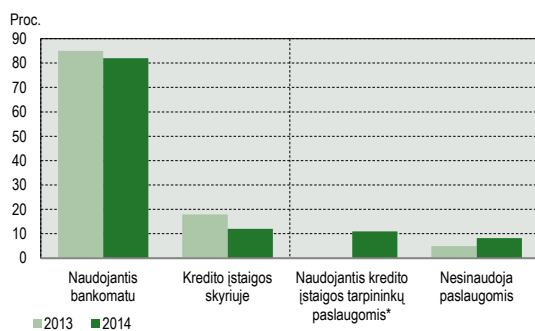
Pastaba: * – duomenys renkami nuo 2013 m.
Galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai

5 pav. Mokėjimo paslaugos, kuriomis naudojasi respondentai, neturintys sąskaitos kredito įstaigoje



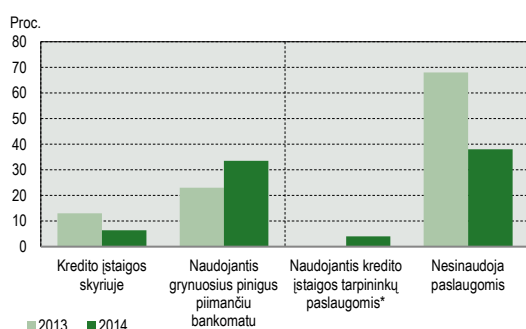
Pastaba: galimi keli atsakymai; suma nėra lygi 100 proc.
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

6 pav. Respondentų naudojimas grynųjų pinigų paėmimo iš sąskaitos paslaugomis



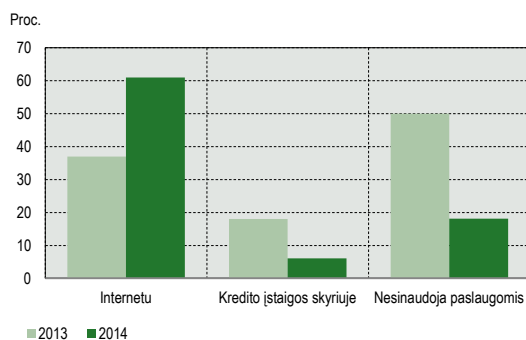
Pastaba: * – duomenys renkami nuo 2014 m.
Galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

7 pav. Respondentų naudojimas sąskaitos papildymo grynaisiais pinigais paslaugomis



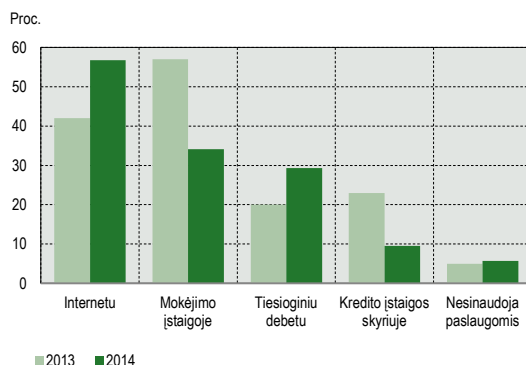
Pastaba: * – duomenys renkami nuo 2014 m.
Galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

8 pav. Respondentų atliekami kredito pervedimai



Galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

9 pav. Respondentų atliekamos įmokos už paslaugas



Galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

61 proc. jų nurodė, kad jiems nėra poreikio naudotis mokėjimo paslaugomis, 20 proc. – neturi laisvų lėšų, 10 proc. – kitas namų ūkio narys turi sąskaitą, 8 proc. – nepasitiki kredito įstaigomis ir 2 proc. – nemano, kad tai saugu.

2014 m., palyginti su praėjusiais metais, daugiau sąskaitos neturinčių apklaustųjų naudojami kredito įstaigų teikiamomis mokėjimo paslaugomis be sąskaitos ir mažiau – mokėjimo įstaigų paslaugomis. Šiais metais 16 proc. punktų mažiau apklaustųjų, neturinčių sąskaitos, nurodė atliekantys įmokas grynaisiais pinigais mokėjimo įstaigose, tačiau 13 proc. punktų daugiau atsakiusių teigė, kad mokėjimus grynaisiais pinigais atlieka kredito įstaigose (žr. 5 pav.).

3. SĄSKAITAS TURINČIŲ RESPONDENTŲ NAUDOJIMASIS MOKĖJIMO PASLAUGOMIS

2014 m. respondentai aktyviau naudojami skirtingomis mokėjimo paslaugomis: dažniausiai ir toliau buvo naudojamos įmokų už paslaugas ir grynųjų pinigų pasiėmimo iš savo sąskaitos paslaugomis, tačiau reikšmingai padaugėjo apklaustųjų, atliekančių kredito pervedimus ir papildančių sąskaitą grynaisiais pinigais. Tik 8 proc. (2013 m. – 5 %) turinčių sąskaitą kredito įstaigoje respondentų nurodė neimantys grynųjų pinigų iš sąskaitos, o įmokų už paslaugas neinicijavo vos 6 proc. (2013 m. – 5 %) visų sąskaitas kredito įstaigoje turinčių apklaustųjų. Kredito pervedimų teigė neatliekantys 18 proc. (2013 m. – 50 %) kredito įstaigoje sąskaitas turinčių respondentų, o grynaisiais pinigais sąskaitų nepildė 38 proc. atsakiusių (2013 – 68 %).

Kaip ir praėjusiais metais dažniausiai respondentai grynuosius pinigus iš sąskaitos pasiėmė naudodamiesi bankomatu, kitomis grynųjų pinigų pasiėmimo paslaugomis buvo naudojama mažai. 2014 m. 82 proc. respondentų, turinčių sąskaitą kredito įstaigoje, grynesiems pinigams paimti iš sąskaitos naudojo bankomatus (2013 m. – 85 %) (žr. 6 pav.). Nedidelė dalis – 12 proc. – apklaustųjų nurodė grynuosius pinigus paimantys kredito įstaigos skyriuje, o 11 proc. – naudodamiesi kredito įstaigų tarpininkų paslaugomis. Bankomatais naudojosi visų Lietuvos vietovių gyventojai: didžiųjų miestų, didžiųjų miestų rajonų ir kitų miestų gyventojai. Grynuosius pinigus kredito įstaigų skyriuose dažniau pasiėmė didžiųjų miestų rajonų gyventojai, taip pat jauno amžiaus (iki 25 m.) ir vyresnio amžiaus (56 m. ir vyresni) asmenys. Kredito įstaigų tarpininkų paslaugomis dažniausiai naudojosi jauno amžiaus (iki 25 m.) apklaustieji.

Norėdami sąskaitą papildyti grynaisiais pinigais, respondentai vis dažniau naudojami bankomatais ir rečiau šią operaciją atliko kredito įstaigų skyriuose. 2014 m. 34 proc. (11 proc. p. daugiau nei 2013 m.) apklaustųjų (žr. 7 pav.), turinčių sąskaitą kredito įstaigoje, sąskaitą grynaisiais pinigais papildė naudodamiesi bankomatais. Tai buvo populiariausias sąskaitos papildymo būdas Lietuvoje. Kredito įstaigos skyriuje sąskaitą papildančių apklaustųjų sumažėjo nuo 13 proc. (2013 m.) iki 6 proc. (2014 m.). Grynuosius pinigus į sąskaitą, naudodamiesi kredito įstaigos tarpininkų paslaugomis, įnešė 4 proc. apklaustųjų, turinčių sąskaitą. Naudodamiesi bankomatu, sąskaitą dažniau papildė 18–35 m. respondentai ir didžiųjų miestų gyventojai.

Pastaraisiais metais apklaustieji pradėjo aktyviau inicijuoti kredito pervedimus, tą dažniausiai darydami internetu, o ne kredito įstaigų skyriuose. 2014 m. 61 proc. apklaustųjų, turinčių sąskaitą kredito įstaigoje, kredito pervedimus inicijavo internetu. Palyginti su praėjusiais metais, šių respondentų padaugėjo 24 proc. punktais (žr. 8 pav.). Tris kartus mažiau nei praėjusiais metais respondentų kredito pervedimus atliko kredito įstaigos skyriuje. Internetu kredito pervedimus dažniau atliko 18–45 m. apklaustieji, turintys aukštąjį ar aukštesnįjį išsilavinimą, didžiųjų miestų gyventojai.

Įmokos už paslaugas buvo rečiau mokamos grynaisiais pinigais ir dažniau elektroniniu būdu. 2014 m. 56 proc. turinčių sąskaitas apklaustųjų nurodė įmokas už paslaugas mokantys internetu

(2013 m. – 42 %) (žr. 9 pav.), be to, padaugėjo tiesioginio debeto naudotojų. Šia paslauga naudojosi 29 proc. apklaustųjų (2013 m. – 20 %). Mokėjimo įstaigose įmokas už paslaugas atliko 34 proc. respondentų (2013 m. – 57 %). Kredito įstaigų skyriuose įmokas už paslaugas inicijavo 10 proc. apklaustųjų (2013 m. – 23 %).

Palyginti su 2012 ir 2013 m., tiesioginio debeto nenaudojimo priežastys kito nedaug, didžioji nesinaudojančių tiesioginio debeto paslauga respondentų dalis teigė, kad tą lemia poreikio nebuvimas (54 %). Didelė nesinaudojančiųjų tiesioginiu debetu dalis taip pat nurodė norintys savarankiškai spręsti, kaip apmokėti sąskaitas (31 %) (žr. 10 pav.), o dalis atsakiusių nerimauja, kad atsiskaitymo dieną nepakaks lėšų, esančių sąskaitoje (11 %).

Kas penktas respondentas nurodė, kad naudojami palankesnėmis mokėjimo paslaugų kainodaros galimybėmis – mokėjimo paslaugų planais. Dalis mokėjimo paslaugų teikėjų Lietuvoje jau kurį laiką siūlo savo klientams naudotis ne tik standartiniais mokėjimo paslaugų įkainiais, kai vartotojas turi mokėti už kiekvieną savo inicijuotą operaciją atlikdamas mokėjimus, tačiau naudotis mokėjimo paslaugų planais, t. y. už standartinį mokestį vartotojui suteikiamas nustatytas mokėjimo paslaugų paketas. 2014 m. 21 proc. apklaustųjų, turinčių sąskaitą kredito įstaigoje, teigė besinaudojantys kredito įstaigų siūlomais paslaugų planais. Mokėjimo paslaugų planais vienodai aktyviai naudojami skirtingo amžiaus apklaustieji, tačiau 56 m. ir vyresni respondentai šiais planais naudojami gana retai. Be to, mokėjimo paslaugų planais dažniau naudojami didžiųjų miestų gyventojai.

Technologinės naujovės mokėjimų rinkoje plinta lėtai. Kredito įstaigų sukurtomis mobiliosiomis programėlėmis, atlikdami kasdienes mokėjimo operacijas, naudojosi tik 6 proc. sąskaitas turinčių respondentų. Šiomis programėlėmis dažniausiai naudojami respondentai iki 35 m. amžiaus, taip pat didžiųjų miestų gyventojai, dažniau – vyrai.

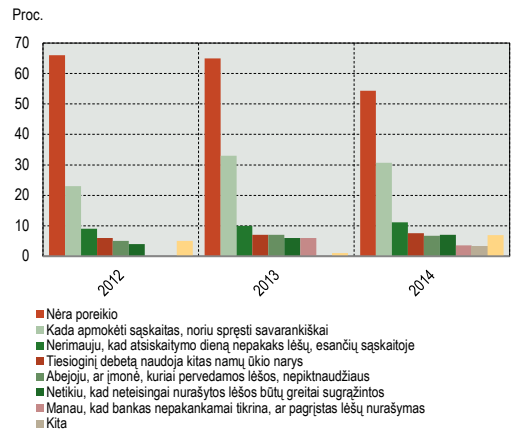
4. MOKĖJIMO KORTELIŲ IR GRYNŲJŲ PINIGŲ NAUDOJIMO ĮPROČIAI

Pastaraisiais metais mažėjo grynųjų pinigų svarba atliekant kasdienes atsiskaitymus. 2013 m. grynųjų pinigų kasdienams atsiskaitymams nenaudojo 5 proc. apklaustųjų, o 2014 m. 22 proc. respondentų teigė praėjusią dieną neatsikaitę grynaisiais pinigais (žr. 11 pav.). Grynųjų pinigų nenaudojusį respondentų dalies padidėjimą lėmė sumažėjusi respondentų, atsiskaitusių grynaisiais tik 1 ar 2 kartus, dalis, o apklaustųjų, mokančių grynaisiais pinigais gana dažnai (3 ir daugiau kartų per dieną), dalis beveik nepakito. Vidutiniškai vienas asmuo per dieną 2014 m. atsiskaitė grynaisiais pinigais 1,8 karto (2013 m. – 1,9 karto). 2014 m. padaugėjo apklaustųjų, grynaisiais pinigais atsiskaitusių už didelės vertės pirkinius (daugiau kaip 101 Lt). Vis dėlto rinkoje vyravo tendencija atsiskaityti grynaisiais pinigais už mažesnės vertės pirkinius. 2014 m. atsiskaitymo grynaisiais pinigais mediana sumažėjo nuo 38 iki 33 Lt (žr. 12 pav.).

Grynuosius pinigus apklaustieji dažniausiai gavo pasiimdami juos iš savo banko sąskaitos, taip pat didelė apklaustųjų dalis nurodė, kad savo pajamas (atlyginimą, pensiją, autorinį atlyginimą ir kt.) gauna grynaisiais pinigais. Grynuosius pinigus iš savo kredito įstaigos sąskaitos pasiima beveik pusė apklaustųjų (49 %), taip pat 42 proc. apklaustųjų grynaisiais pinigais gauna darbo užmokestį ar kitas pajamas. Iš kitų fizinių asmenų grynuosius pinigus gauna 24 proc. apklaustųjų. Grynųjų pinigų apskritai negauna vos 2 apklaustieji iš 1 003.

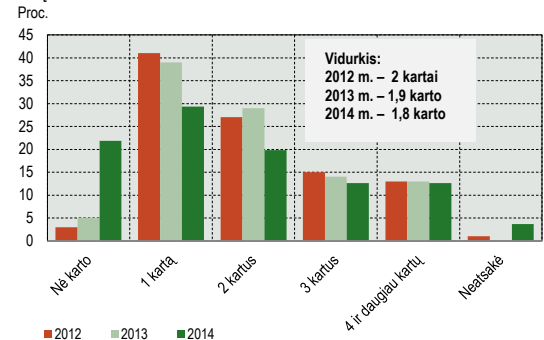
Grynaisiais pinigais apklaustieji dažniau atlieka mokėjimus prekybos vietose, nei moka kitiems fiziniams asmenims, taip pat prekybos vietose grynaisiais pinigais išleidžia didesnes sumas. Kad praėjusią dieną neatliko nė vieno mokėjimo grynaisiais pinigais kitam fiziniam asmeniui, nurodė 68 proc. apklaustųjų (žr. 13 pav.), o prekybos vietoje grynųjų pinigų nenaudojo tik 27 proc. apklaustųjų. Praėjusią dieną kitiems fiziniams asmenims grynaisiais pinigais nemokėjo arba sumokėjo tik iki 20 Lt 83 proc. respondentų, o prekybos vietose tik 45 proc. atsakiusių (žr. 14 pav.). Respondentų mokėjimų prekybos vietose sumos mediana buvo 50 Lt, o mokėjimų kitiems fiziniams asmenims sumos mediana buvo 20 Lt.

10 pav. Nesinaudojimo tiesioginio debeto paslauga priežastys



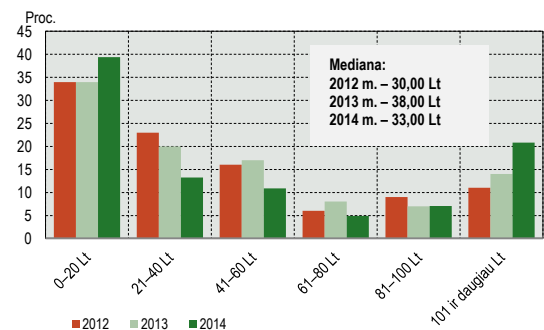
Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

11 pav. Respondentų atsiskaitymų grynaisiais pinigais skaičius praėjusią dieną



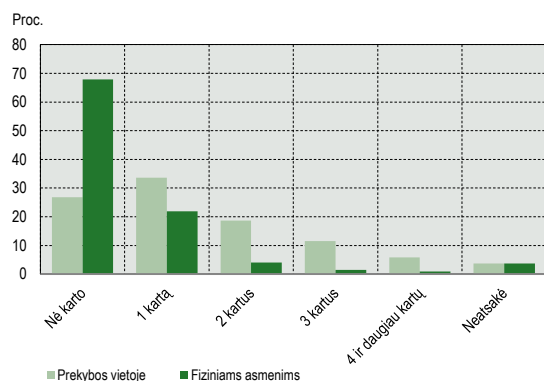
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

12 pav. Respondentų per dieną išleista grynųjų pinigų suma



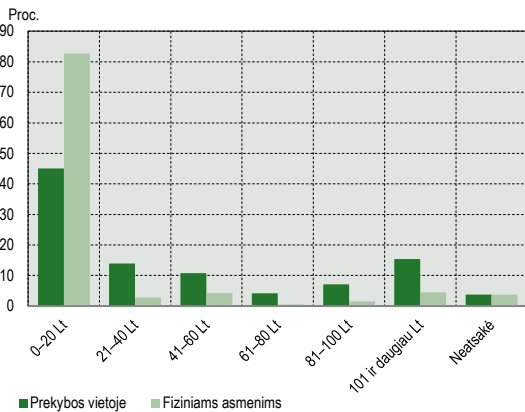
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

13 pav. Respondentų atsiskaitymų grynaisiais pinigais skaičius praėjusią dieną prekybos vietoje ir kitiems fiziniams asmenims



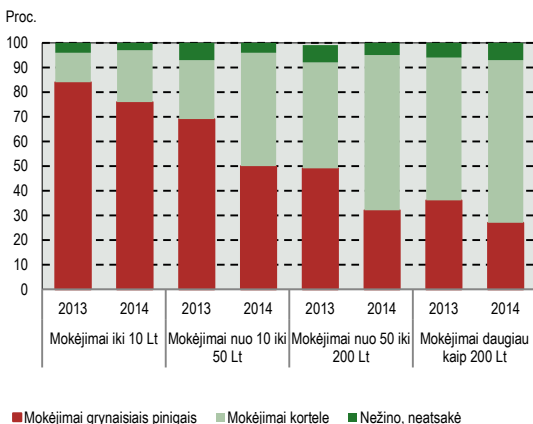
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

14 pav. Respondentų per dieną išleista grynųjų pinigų suma prekybos vietose ir kitiems fiziniams asmenims



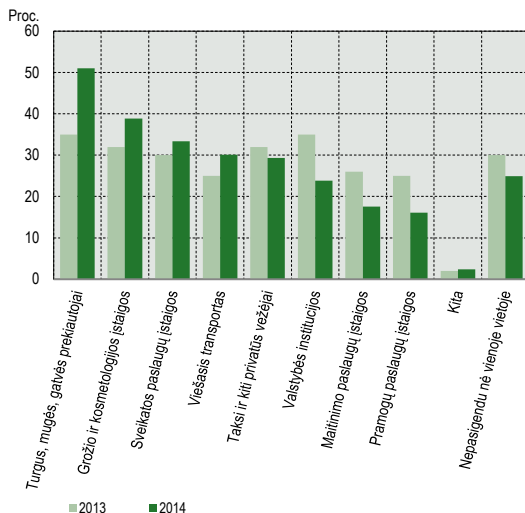
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai

15 pav. Atsiskaitymo mokėjimo kortele ir grynaisiais pinigais prekybos vietose pasirinkimas atsižvelgiant į mokėjimo sumą



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai

16 pav. Prekių ir paslaugų vietos, kuriose respondantai pasigenda galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele



Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Bent vienos rūšies mokėjimo kortelę¹² (dažniausiai – debeto) turi 89 proc. apklaustųjų, turinčių sąskaitą kredito įstaigoje. Palyginti su praėjusiais metais situacija beveik nepakito, 2013 m. bent vienos rūšies mokėjimo kortelę turėjo 90 proc. respondentų. Debeto kortelę 2014 m. nurodė turintys 82 proc. (2013 m. – 89 %), kredito – 23 proc. (2013 m. – 17 %) ir virtualiąsias 7 proc. (2013 m. – 10 %) atsakiusiųjų.

Daugiau nei pusė respondentų, turinčių mokėjimo kortelę, ja nesinaudoja atlikdami mokėjimus prekybos vietose. Praėjusią dieną 54 proc. apklaustųjų, turinčių mokėjimo kortelę, su ja neatliko jokių atsiskaitymų prekybos vietose, nors 70 proc. jų atliko mokėjimus prekybos vietose grynaisiais pinigais. Be to, dieną prieš apklausa 1 mokėjimą mokėjimo kortele atliko 20 proc. apklaustųjų, iš jų 42 proc. daugiau nei vieną kartą mokėjo grynaisiais pinigais, 2 kartus mokėjimo kortele atsiskaitė 10 proc. respondentų, iš jų 29 proc. grynaisiais pinigais mokėjo daugiau kartų nei mokėjimo kortele.

Apklaustieji, turintys galimybę prekybos vietoje atsiskaityti mokėjimo kortele ir grynaisiais pinigais, vis dažniau renkasi atsiskaityti mokėjimo kortele už mažos vertės pirkinius. 2014 m. 21 proc. atsakiusiųjų rinkęsi atsiskaityti mokėjimo kortele, jeigu atsiskaitymo suma būtų mažesnė nei 10 Lt (2013 m. – 12 %), 46 proc. – jei ji svyruotų nuo 10 iki 50 Lt (2013 m. – 24 %) (žr. 15 pav.). Kaip ir praėjusiais metais, didėjanti atsiskaitymo suma skatino respondentus dažniau pasirinkti mokėti mokėjimo kortele: kai mokėjimo suma viršija 200 Lt, net 66 proc. respondentų pasirinktų atsiskaityti mokėjimo kortele (2013 m. – 58 %). Kad visada pirmenybę atlikdami mokėjimus teikia mokėjimo kortelėms, teigė 46, o gryniesiems pinigams – 31 proc. apklaustųjų, 21 proc. jų atsakė, kad neturi prioritetų, kuria mokėjimo priemone atsiskaityti.

Didesnė dalis apklaustųjų, turinčių mokėjimo kortelę, nurodė, kad atsiskaitymas mokėjimo kortelėmis jiems atrodo patogesnis ir spartesnis nei grynaisiais pinigais, taip pat mokėjimo kortelę nešiotis su savimi jiems atrodo saugiau nei grynusius pinigus. Atsiskaityti mokėjimo kortele patogiau atrodė 38, sparčiau – 39 proc. apklaustųjų, atitinkamai 20 ir 32 proc. respondentų teigė, kad patogiau ir sparčiau yra atsiskaityti grynaisiais pinigais, kiti apklaustieji buvo neutralūs. Kad mokėjimo kortelę su savimi nešiotis jiems atrodo saugiau nei grynusius pinigus, nurodė 65 proc. atsakiusiųjų. Respondentų nuomone, patogi išlaidų kontrolė ir maža klaidos tikimybė atliekant mokėjimą būdingi tiek mokėjimo kortelėms, tiek gryniesiems pinigams. Gryniesiems pinigams apklaustieji dažniau priskyrė universalumą (37 %) ir tai, kad atsiskaitymas, jų manymu, nieko nekainuoja (38 %). Mokėjimo kortelėms šias savybes atitinkamai priskyrė 25 ir 23 proc. apklaustųjų.

Apklaustųjų poreikis atsiskaityti mokėjimo kortele prekybos ir paslaugų vietose didėja – net 75 proc. respondentų, turinčių mokėjimo kortelę, pasigenda galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele bent vienoje iš apklausoje įvardytų ir respondento nurodytų prekybos ir paslaugų teikimo vietų. 2013 m. atsiskaityti mokėjimo kortele bent vienoje apklausoje įvardytų ar respondento nurodytų vietų pasigedo 70 proc. apklaustųjų. Daugiausia poreikis atsiskaityti mokėjimo kortele padidėjo gatvės prekybavijose, turguje, mugėse (16 proc. p.), kitose vietose, kaip grožio ir kosmetologijos įstaigose, sveikatos paslaugų įstaigose, viešajame transporte, poreikis atsiskaityti kortele taip pat išaugo, tačiau ne tiek daug (žr. 16 pav.). 2014 m. sumažėjo apklaustųjų, nurodžiusių, kad pasigenda galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele valstybės institucijose, renkančiose rinkliavas (11 proc. p.), taksi paslaugas ir kitų privačių vežėjų įstaigose (3 proc. p.), maitinimo paslaugų įstaigose (8 proc. p.) ir pramogų paslaugas teikiančiose įstaigose (9 proc. p.).

Jeigu būtų pradėtas taikyti papildomas mokestis už atsiskaitymą mokėjimo kortele prekybos ir paslaugų teikimo vietose, vis didesnę apklaustųjų dalį tai skatintų atsiskaityti grynaisiais pinigais. Jei visi prekybininkai pradėtų taikyti papildomą mokestį (iki 1 % operacijos vertės) už tai, kad atsiskaitoma mokėjimo

¹² Lietuvoje platinamos trijų rūšių mokėjimo kortelės: debeto, kredito ir virtualiosios kortelės.

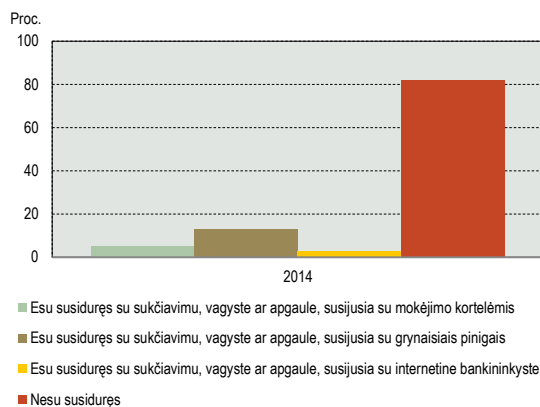
korteles, 85 proc. apklaustųjų (2013 m. – 71 %), turinčių mokėjimo korteles, stengtųsi dažniau atsiskaityti grynaisiais pinigais arba praktiškai naudotų vien juos, 9 proc. (2013 m. – 18 %) atsakiusių mokėjimo įpročių šis sprendimas nepaveiktų, o 5 proc. (2013 – 11 %) – nežino arba neatsakė.

5. MOKĖJIMO PRIEMONIŲ SAUGUMAS

Beveik kas penktas respondentas, turintis sąskaitą kredito įstaigoje, yra susidūręs su sukčiavimu, vagyste ar apgaule, susijusia su mokėjimo kortelėmis, grynaisiais pinigais ar naudojimusi internetine bankininkyste. Daugiausia apklaustųjų (13 %) teigė, kad yra susidūrę su sukčiavimu, vagyste ar apgaule, susijusia su grynaisiais pinigais (žr. 17 pav.). Apgaulės mastas, susijęs su mokėjimo priemonėmis ne grynaisiais pinigais, buvo mažesnis: su sukčiavimu, vagyste ar apgaule, susijusia su mokėjimo kortelėmis, nurodė susidūrę 5 proc. apklaustųjų, turinčių sąskaitą kredito įstaigoje, o su sukčiavimu, vagyste ar apgaule, susijusia su internetine bankininkyste, – apie 3 proc. respondentų.

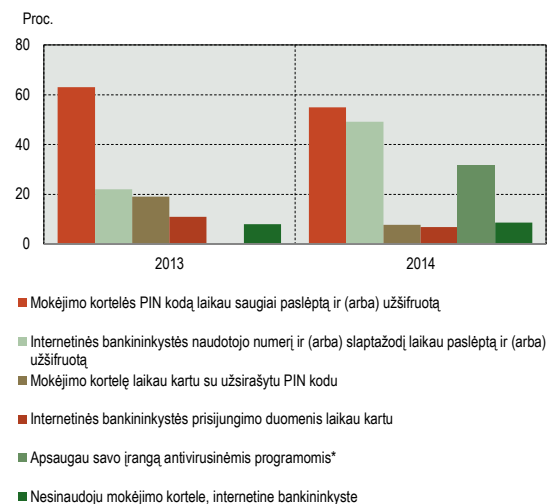
Vos daugiau kaip pusė apklaustųjų nurodė, kad deramai saugo savo mokėjimo priemonių apsaugos priemones (PIN kodą, internetinės bankininkystės kodų kortelę (generatorių), naudotojo numerį, slaptažodį), nors, palyginti su 2013 m., tokių respondentų padaugėjo. 2014 m. mokėjimo kortelės PIN kodą saugiai paslėptą ir (arba) užšifruotą laikė 55 proc. apklaustųjų (2013 m. – 63 %), o internetinės bankininkystės naudotojo numerį, slaptažodį ir kodų kortelę (generatorių) – 49 proc. (2013 m. – 22 %) (žr. 18 pav.). Be to, 32 proc. apklaustųjų nurodė, kad apsaugo savo kompiuterinę ir telefono įrangą, kurią naudodami jungiasi prie internetinės bankininkystės, antivirusinėmis programomis. Sumažėjo respondentų, teigiančių, kad kartu laiko mokėjimo kortelę ir jos PIN kodą (11 proc. p.). Taip pat mažiau respondentų laiko kartu internetinės bankininkystės prisijungimo duomenis (4 proc. p.).

17 pav. Respondentų susidūrimas su sukčiavimu, vagyste ar apgaule, susijusia su mokėjimais



Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai

18 pav. Mokėjimo priemonių saugojimo įpročiai



Pastaba: * – duomenys renkami nuo 2014 m.
Galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.