



**LIETUVOS BANKAS**  
EUROSISTEMA

# Lietuvos gyventojų apklausos dėl mokėjimo įpročių apžvalga

2020

Lietuvos gyventojų apklausos  
dėl mokėjimo įpročių apvalga  
2020

ISSN 2424-4945 (online)

© Lietuvos bankas, 2020  
Gedimino pr. 6, LT-01103 Vilnius  
[www.lb.lt](http://www.lb.lt)

Apžvalgą parengė Lietuvos banko Rinkos infrastruktūros departamentas.  
Leidžiama perspausdinti švietimo ir nekomerciniais tikslais, jei nurodomas šaltinis.

## APKLAUSOS TIKSLAI, SUDARYMO METODAI IR PRINCIPAI

Lietuvos bankas, siekdamas stebėti ir vertinti Lietuvos mokėjimų rinkoje vyraujančias tendencijas, vykstančius pokyčius ir šalies gyventojų mokėjimo įpročius, devintus metus iš eilės inicijuoja Lietuvos gyventojų apklausą mokėjimų klausimais<sup>1</sup>. 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 gyventojus<sup>2</sup>. 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.	17,6	Kaimas	32,4	Vyras	45,9
30–49 m.	31,4	Miestas	25,4	Moteris	54,1
50 m. ir daugiau	51,00	Didmiestis	42,2		
Iš viso	100,0	Iš viso	100,0	Iš viso	100,0

2 lentelė. Apklausoje dalyvavusių respondentų pasiskirstymas pagal asmenines pajamas<sup>3</sup>

Asmeninės pajamos, Eur	Pasiskirstymas, proc.
Iki 300	11
301–600	30
601–900	26
Daugiau kaip 900	20
Neturi pajamų	3
Nežino, neatsakė	10
Iš viso	100,0

## APKLAUSOS REZULTATŲ APŽVALGA

**Mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis naudojosi devyni iš dešimties Lietuvos gyventojų: trys ketvirtadaliai gyventojų naudojami Lietuvoje veikiančių bankų paslaugomis ir trečdalis – kitų sąskaitas atidarantių Lietuvos ar užsienio mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis.** Kad 2020 m. per paskutinius 3 mėn. naudojosi bent vieno mokėjimo paslaugų teikėjo paslaugomis, nurodė 93 proc. apklaustųjų (2019 m. – 93 %) (žr. 1 pav.). Bankų paslaugomis naudojosi 77 proc. apklaustųjų (2019 m. – 75 %). Sąskaitas atidarantių Lietuvoje įsteigtų el. pinigų įstaigų paslaugomis per paskutinius 3 mėn. naudojosi 20 proc. apklaustųjų (2019 m. – 19 %), o užsienio mokėjimo paslaugų teikėjų (užsienio bankų, *PayPal (Europe)*, *S.C.A.*, *N26 GmbH* ir pan.) paslaugomis – 13 proc. apklaustųjų (2019 m. – 12 %)<sup>4</sup>. Kredito unijų paslaugomis per paskutinius 3 mėn. 2020 m. naudojosi 5 proc. apklaustųjų (2019 m. – 4 %). 2020 m. 89 proc. (2019 m. – 88 %) Lietuvos gyventojų turėjo atidarytą mokėjimo sąskaitą<sup>5</sup> pas Lietuvos ar užsienio

<sup>1</sup> Lietuvos banko užsakymu 2020 m. rugsėjo mėn. apklausą atliko viešosios nuomonės ir rinkos tyrimų bendrovė UAB „Spinter tyrimai“. Apklausta 1 014 gyventojų. Dalis tyrimo duomenų gali būti lyginami su 2013–2019 m. Lietuvos banko užsakymu atliktų Lietuvos gyventojų apklausų mokėjimų tema duomenimis.

<sup>2</sup> Apklausoje apžvalgoje pateikiami procentiniai respondentų atsakymai. Naudojant respondentų atsakymus reprezentuojamai Lietuvos gyventojų populiacijai apibūdinti būtina įvertinti atsakymų paklaidas.

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

<sup>4</sup> Apklausa atlikta 2020 m. rugsėjo mėn., kai Lietuvos klientų, besinaudojančių *Revolut* paslaugomis, sąskaitos jau buvo atidarytos Lietuvoje įsteigtoje ir licencijuotoje el. pinigų įstaigoje UAB *Revolut Payments*.

<sup>5</sup> Apklausoje sąskaita vadinama mokėjimo sąskaita, 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.

mokėjimo paslaugų teikėją. Įmokas grynaisiais pinigais priimančių mokėjimo ir el. pinigų įstaigų paslaugomis naudojosi 37 proc. apklaustųjų (2019 m. – 38 %).

**Turėti sąskaitą pas užsienio mokėjimo paslaugų teikėją Lietuvos gyventojus daugiausia skatino galimybė lengvai atsidaryti sąskaitą nuotoliniu būdu, geresni paslaugų įkainiai.** Sąskaitą pas užsienio mokėjimo paslaugų teikėją 2020 m. turėjo 13 proc. Lietuvos gyventojų (2019 m. – 13 %). Sąskaitą pas užsienio mokėjimo paslaugų teikėją turėję respondentai dažniausiai ją rinkosi todėl, kad kai kuriose el. prekybos parduotuvėse neleidžiama atsiskaityti iš lietuviškos sąskaitos ar lietuviška mokėjimo kortele (53 %) (2019 m. – 45 %), kad lengva atsidaryti tokią sąskaitą nuotoliniu būdu (46 %) (2019 m. – 52 %), dėl siūlomų geresnių mokėjimo paslaugų įkainių (37 %) (2019 m. – 46 %), taip pat dėl siūlomų mokėjimo paslaugų, kurių nesiūlo Lietuvos mokėjimo paslaugų teikėjai (40 %) (2019 m. – 41 %). Tarp turėjusių sąskaitą pas užsienio mokėjimo paslaugų teikėją 93 proc. turėjo *PayPal (Europe)* sąskaitą (2019 m. – 63 %), 4 proc. *N26* sąskaitą (2019 m. – 1 %), kiti – sąskaitą pas kitą užsienio mokėjimo paslaugų teikėją.

**Daugiau nei du trečdaliai neturėjusių mokėjimo sąskaitos mokėjo įmokas grynaisiais pinigais, o sąskaitos neturėjo, nes tam neįtakojė poreikio.** 2019 m. 68 proc. (2019 m. – 70 %) Lietuvoje sąskaitos neturėjusių apklaustųjų per mėnesį iki apklausos vykdymo naudojosi mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis – 60 proc. neturėjusių sąskaitos mokėjo įmokas už paslaugas (komunalines ar kt.) grynaisiais pinigais mokėjimo ar el. pinigų įstaigose (2019 m. – 50 %), 12 proc. atliko šias operacijas grynaisiais pinigais banko ar kredito unijos skyriuje (2019 m. – 26 %). Sąskaitos Lietuvoje neturėję apklaustieji dažniausiai patys pasirinko jos neturėti, nes tam nebuvo poreikio (2019 m. – 44 %, 2020 m. – 42 %), taip pat dėl to, kad pajamas gauna grynaisiais pinigais (2019 m. – 35 %, 2020 m. – 38 %).

**Svarbi kliūtis respondentams uždaryti sąskaitą ir pakeisti mokėjimo paslaugų teikėją buvo naudojimas kitomis finansinėmis paslaugomis, kurios dažnai siejamos su sąskaitos turėjimu (paskola, indėlis ar kt.).** 2020 m. 9 proc. (2019 m. – 8 %) turėjusių sąskaitą respondentų susidūrė su situacija, kai norėjo uždaryti savo mokėjimo sąskaitą Lietuvoje, tačiau negalėjo, nes banke ar kredito unijoje naudojosi kitomis finansinėmis paslaugomis. 2020 m. per paskutinius 12 mėn. iki apklausos vykdymo galimybę pakeisti Lietuvoje veikiančią banką ar kredito uniją, kuriuose turėjo atsidarę sąskaitą, svarstė 23 % turėjusių sąskaitą asmenų (2019 m. – 19 %) ir tik penktadalis svarsčiusių ją iš tiesų pakeitė (5 % turinčiųjų sąskaitą). Apklaustieji įstaigos dažniausiai nepakeitė todėl, kad neturėjo tam laiko (2019 m. – 32 %, 2020 m. – 27 %), nerado kito banko ar kredito unijos, kurių paslaugų įkainiai būtų geresni (2019 m. – 26 %, 2020 m. – 27 %) (žr. 2 pav.), ar negalėjo jų pakeisti, nes norimame pakeisti banke ar kredito unijoje naudojosi kitomis finansinėmis paslaugomis, kurioms yra reikalinga sąskaita (turėjo paskolą, indėlį ar kt.) (2019 m. – 20 %, 2020 m. – 22 %). 2020 m. sumažėjo nurodžiusių pernelyg sudėtingą keitimo procesą (2019 m. – 13 %, 2020 m. – 10 %). 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, žinojo 39 proc. sąskaitą turėjusių apklaustųjų (2019 m. – 38 %). Kad darbdavys neleidžia pasirinkti norimo banko ar kredito unijos darbo užmokesčiui gauti, nurodė 9 proc. (2019 m. – 12 %) visų sąskaitą Lietuvoje turėjusių respondentų.

**2020 m. Lietuvoje veikiančiame banke ar kredito unijoje sąskaitą turėjusių apklaustųjų, pasirinkusių mokėjimo paslaugų krepšelius<sup>6</sup>, dalis pakito nedaug, šiek tiek sumažėjo respondentų, kuriems buvo neaiški jiems taikoma mokėjimo paslaugų kainodara.** 2020 m. 65 proc. (2019 m. – 61 %) Lietuvoje veikiančiame banke ar kredito unijoje turėjusių sąskaitą apklaustųjų buvo pasirinkę mokėjimo paslaugų krepšelius, standartiniais įkainiais naudojosi 21 proc. (2019 m. – 25 %), o nežinojusių, kokią kainodarą yra pasirinkę, buvo 13 proc. (2019 m. – 11 %). Nepasirinkusieji mokėjimo paslaugų krepšelio dažniausiai aiškino to nepadarę todėl, kad negirdėjo apie galimybę jį pasirinkti – palyginti su praėjusiais

---

<sup>6</sup> Mokėjimo paslaugų krepšelis – vartotojui siūlomas mokėjimo paslaugų paketas, kai už fiksuotą įkainį per mėn. suteikiamas nustatytas mokėjimo paslaugų skaičius.

metais, jų sumažėjo 2 proc. p. (2019 m. – 23 %, 2020 m. – 21 %). Taip pat respondentams trūko informacijos apie mokėjimo paslaugų krepšelius (2019 m. – 17 %, 2020 m. – 22 %) (žr. 3 pav.). Didelė dalis apklaustųjų manė, kad pasirinkę mokėjimo paslaugų krepšelį už mokėjimo paslaugas mokės daugiau, nei moka dabar (2019 m. – 22 %, 2020 m. – 23 %), ar neturėjo tam laiko, bet ketino tai padaryti artimiausioje ateityje (2019 m. – 12 %, 2020 m. – 16 %). 2020 m. 47 proc. (2019 m. – 48 %) sąskaitą Lietuvoje veikiančiame banke ar kredito unijoje turėjusių apklaustųjų nurodė, kad mokėjimo paslaugų kainodara jiems buvo visada arba dažniausiai aiški, 30 proc. (2019 m. – 28 %) jų kainodarą įvardijo kaip kartais aiškia, kartais neaiškia, o kaip dažniau ar visada neaiškia – 20 proc. (2019 m. – 21 %).

**2020 m. sąskaitas turėję apklaustieji panašiai, kaip ir ankstesniais metais, naudojami grynujų pinigų pasiėmimo ir įnešimo į sąskaitą paslaugomis, šiek tiek dažniau įmokas už paslaugas ir kitus mokėjimo pavedimus atlikdavo naudodamiesi internetine bankininkyste ar mobiliąja programėle.**

2020 m. 86 proc. (2019 m. – 87 %) sąskaitą turėjusių respondentų per paskutines keturias savaites pasiėmė grynujų pinigų iš sąskaitos, 30 proc. (2019 m. – 29 %) įnešė jų į sąskaitą. 86 proc. (2019 m. – 87 %) sąskaitas turėjusių respondentų mokėjo įmokas už paslaugas, o 83 proc. (2019 m. – 81 %) atliko mokėjimo pavedimus (žr. 4 pav.). 67 proc. įmokas už paslaugas mokėjo internetu (2019 m. 64 %) ir mokėjimo pavedimus atliko internetu naudodamiesi internetine bankininkyste ar mobiliąja programėle (angl. *apps*) (2019 m. – 79 %; 2020 m. – 81 %).

**Keturi iš penkių sąskaitą turėjusių respondentų grynujų pinigų dažniausiai ėmė iš bankomatų.**

**Vienas iš penkių sąskaitą turėjusių respondentų nurodė, kad lengvai pasiekiamoje vietoje nėra bankomato.**

Sąskaitą turėję respondentai grynujų pinigų dažniausiai ėmė iš bankomatų (2019 m. 81 %, 2020 m. – 80 %) arba įnešė jų į sąskaitą per bankomatus (2019 m. – 26 %, 2020 m. – 26 %). Dalis sąskaitą turėjusių apklaustųjų susidūrė su sunkumais ieškodami bankomatų – 20 proc. nurodė, kad jiems lengvai pasiekiamoje vietoje nėra bankomato (2019 m. – 24 %), o 10 proc. apklaustųjų teigė (2019 m. – 12 %), kad jiems lengvai pasiekiamoje vietoje yra tik kito banko bankomatas, kuriuo naudojantis taikomi dideli įkainiai (žr. 5 pav.). Kad jiems lengvai pasiekiamoje vietoje nėra tarpininkų (pvz., „Perlo“ terminalo, prekybos centrų ir kt.), teikiančių grynujų pinigų išdavimo paslaugas, atsakė 3 proc. apklaustųjų (2019 m. – 4 %).

**Šeši iš dešimties sąskaitą turėjusių apklaustųjų, jungdamiesi prie internetinės bankininkystės, naudojo tam skirtą programėlę (pvz., *Smart ID*).**

Internetine bankininkyste Lietuvoje 2020 m. per pastaruosius 3 mėn. iki apklausos vykdymo naudojosi 88 proc. (2019 m. – 86 %) turėjusiųjų sąskaitą asmenų. Populiariausia prisijungimo priemonė buvo tam skirta programėlė (pvz., *Smart ID*) – ja naudojosi 58 proc. (2019 m. – 49 %) sąskaitos turėtojų, beveik nepakito dalis besinaudojusiuju kodų generatoriumi (2019 m. – 30 %, 2020 m. – 29 %). Su el. parašu, įdiegtu mobiliajame telefone, prisijungė 14 proc. (2019 m. – 12 %) (žr. 6 pav.).

**Šeši iš septynių Lietuvos gyventojų turėjo mokėjimo kortelę, daugiau nei pusė jų ja atsiskaitė dieną prieš apklausą. Daugėjo manančių, kad bekontaktė atsiskaitymo funkcija yra patogiai, saugi.**

2020 m. 97 proc. sąskaitą turėjusių respondentų turėjo ir mokėjimo kortelę (2019 m. – 95 proc.), tai sudarė 86 proc. (2019 m. – 84 %) visų gyventojų. Mokėjimo kortelę su bekontaktio mokėjimo funkcija turėjo 79 proc. (2019 m. – 65 %) mokėjimo korteles turėjusių respondentų. Kad bekontaktio atsiskaitymo funkcija yra patogiai, manė 86 proc. (2019 m. – 79 %) turėjusių mokėjimo kortelę asmenų, 57 proc. (2019 m. – 49 %) manė, kad ši funkcija yra saugi. Kad atsiskaitymų išmaniuoju telefonu galimybė yra patogiai, manė 53 proc. mokėjimo kortelę turėjusių apklaustųjų (2019 m. – 48 proc.), o 44 proc. jų ji atrodė saugi (2019 m. – 41 proc.). Dieną iki apklausos mokėjimo kortele prekybos vietoje ar internetu atsiskaitė 57 proc. mokėjimo korteles turėjusių respondentų (2019 m. – 53 proc.). 2020 m. šiek tiek rečiau pasigendama galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele, tačiau vis dar didelė dalis pasigedo šios galimybės turguose, mugėse, grožio ir kosmetologijos įstaigose, viešajame transporte (žr. 9 pav.).

**Daugiau nei pusė apklaustųjų naudojami mokėjimo paslaugų teikėjų sukurtomis mobiliosiomis programėlėmis, dažnėjo jų naudojimas mokėjimo pavedimams atlikti, toliau augo atsiskaitymai**

**išmaniuoju telefonu prekybos vietoje.** 2020 m. mokėjimo paslaugų teikėjų sukurtomis mobiliosiomis programėlėmis naudojosi 54 proc. (2019 m. – 41 %) sąskaitą turėjusių apklaustųjų, 47 proc. (2019 m. – 34 %) turėjusių sąskaitą gyventojų naudojosi programėlėmis informacijai apie sąskaitą gauti, o 29 proc. (2019 m. – 23 %) – mokėjimo pavedimams atlikti. 2020 m. 11 proc. (2019 m. – 8 %) sąskaitą turėjusių apklaustųjų naudojosi mobiliosiomis programėlėmis ir išmaniojo telefono aparatu mokėjimams prekybos vietose atlikti (bekontakčiai mokėjimai telefonu, susiejus telefoną su mokėjimo kortele, mokėjimai programėle nuskaičius QR kodą ir kt.).

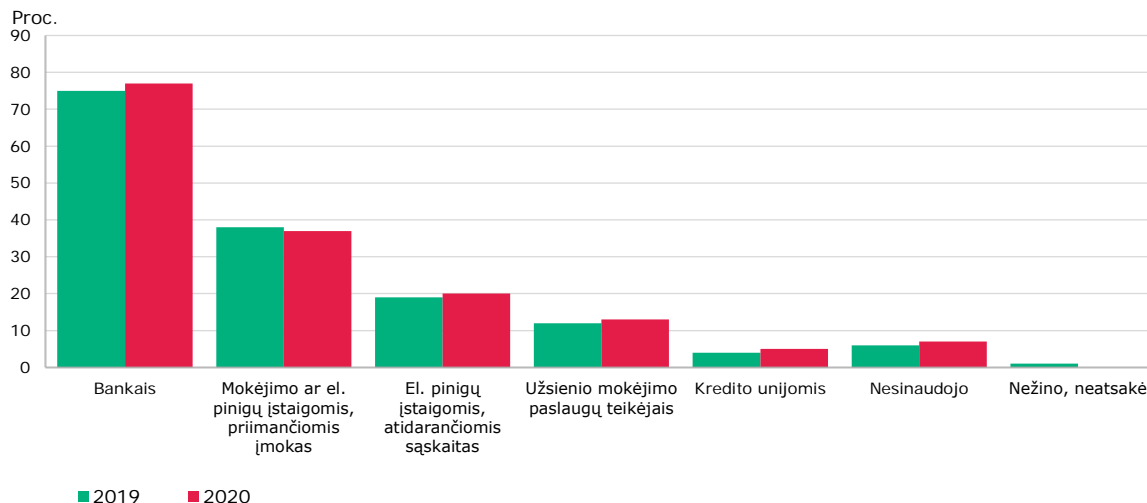
**Nors grynaisiais pinigais buvo mokama kiek rečiau, šiam atsiskaitymo būdai vis dar teko labai svarbi vieta. Vienas iš keturių respondentų teigė, kad dėl COVID-19 pandemijos dažniau moka mokėjimo kortele ar mobiliuoju telefonu. 2020 m. 7 proc. (2019 m. – 6 %) apklaustųjų teigė negaunantys ir nenaudojantys grynųjų pinigų.** Grynųjų pinigų respondentai dažniausiai įgydavo pasiimdami jų iš savo sąskaitos (2019 m. – 75 %, 2020 m. – 72 %), taip pat didelė dalis apklaustųjų grynaisiais pinigais gavo pajamas (darbo užmokestį, autorinį atlyginimą, pensiją, socialines išmokas ir pan.) (2019 m. – 19 %, 2020 m. – 24 %). Dieną prieš apklausą prekybos vietose 29 proc. apklaustųjų mokėjo tik grynaisiais pinigais (2019 m. – 34 %), 34 proc. visų respondentų mokėjo grynaisiais ir mokėjimo kortele ar išmaniuoju telefonu (2019 m. – 30 %), o 16 proc. (2019 m. – 16 %) – tik mokėjimo kortele ar išmaniuoju telefonu (žr. 10 pav.), kiti respondentai mokėjimų neatliko. 26 proc. respondentų teigė, jog dėl COVID-19 pandemijos dažniau moka mokėjimo kortele ar mobiliuoju telefonu, 64 proc. pašnekovų teigė, kad pandemija nepakeitė jų mokėjimo įpročių. Situaciją, kai prekybos vietoje negalima atsiskaityti grynaisiais pinigais, o leidžiama atsiskaityti tik mokėjimo kortelėmis, neigiamai vertino 48 proc. apklaustųjų (2019 m. – 54 %).

**2020 m. keturi iš dešimties turėjusių mokėjimo kortelę respondentų susidūrė su situacija, kai prekybininkas bandė daryti įtaką jų mokėjimo priemonės pasirinkimui – dažniau buvo skatinama atsiskaityti grynaisiais pinigais.** Su situacija, kai prekybininkas siūlė nuolaidą už tai, kad būtų mokama grynaisiais pinigais, o ne mokėjimo kortele, susidūrė 22 proc. (2019 m. – 22 %) mokėjimo kortelę turėjusių apklaustųjų. Nuolaida už pasirinkimą mokėti mokėjimo kortele vietoj grynųjų pinigų buvo pasiūlyta tik 7 proc. mokėjimo kortelės turėtojų (2019 m. – 5 %). Taip pat 20 proc. (2019 m. – 24 %) 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 40 proc. (2019 m. – 42 %) turėjusių mokėjimo kortelę respondentų.

## PAGRINDINIAI PAVEIKSLAI

**Mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis 2020 m. naudojami 93 proc. apklaustųjų: absoliuti dauguma gyventojų naudojami Lietuvoje veikiančiais bankais, tačiau daugėjo apklaustųjų, besinaudojusių sąskaitas atidarantių el. pinigų įstaigų paslaugomis.**

1 pav. Respondentų naudojimas skirtingų mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis

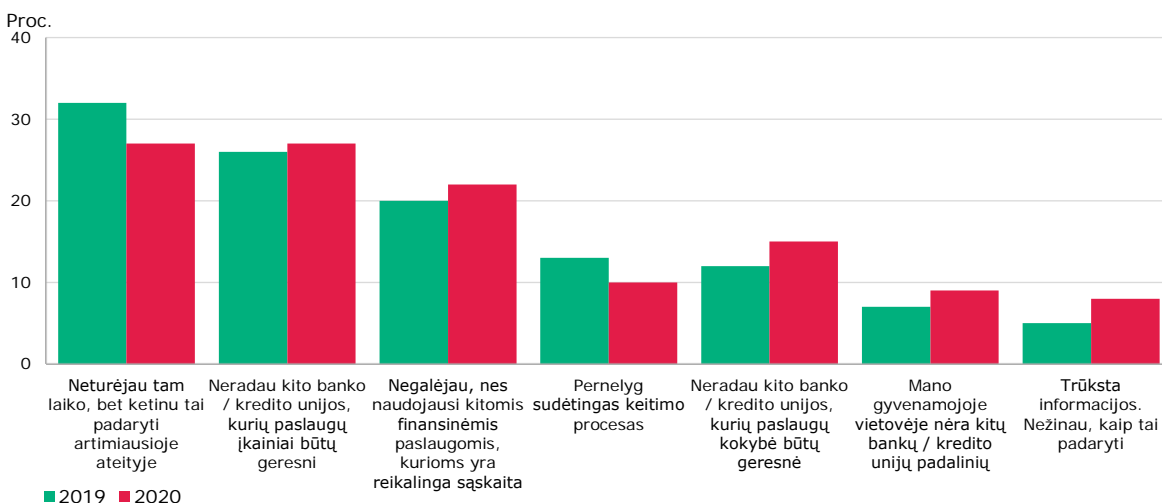


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., 2020 m. apklausta 1 014 respondentų.

**2020 m. 18 proc. turėjusių sąskaitą respondentų svarstė, tačiau nepakeitė savo banko ar kredito unijos. Kaip ir 2019 m., dažniausiai to nepadarė dėl laiko stokos arba neradę geresnių įkainių siūlančio paslaugų teikėjo. Sumažėjo apklaustųjų, kuriems sąskaitos keitimo procesas pasirodė pernelyg sudėtingas.**

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

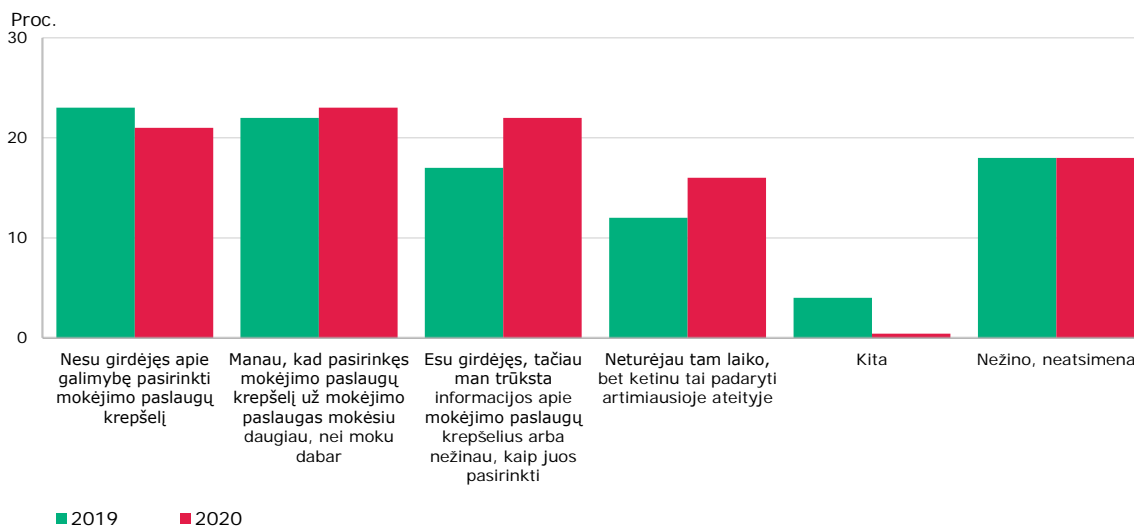


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., 2020 m. apklaustas 161 respondentas, per paskutinius 12 mėn. svarstęs pakeisti sąskaitą kredito įstaigoje, tačiau to nepadaręs.

**2020 m. 21 proc. turėjusių sąskaitą Lietuvoje veikiančiame banke ar kredito unijoje naudojami standartiniais įkainiais, o ne paslaugų krepšeliu. Mokėjimo paslaugų krepšelio nepasirinkę respondentai dažniausiai nedarė, nes manė, kad mokėtų daugiau, nei moka dabar.**

3 pav. Priežastys, kodėl Lietuvoje veikiančiame banke ar kredito unijoje sąskaitą turėję respondentai nepasirinko mokėjimo paslaugų krepšelio

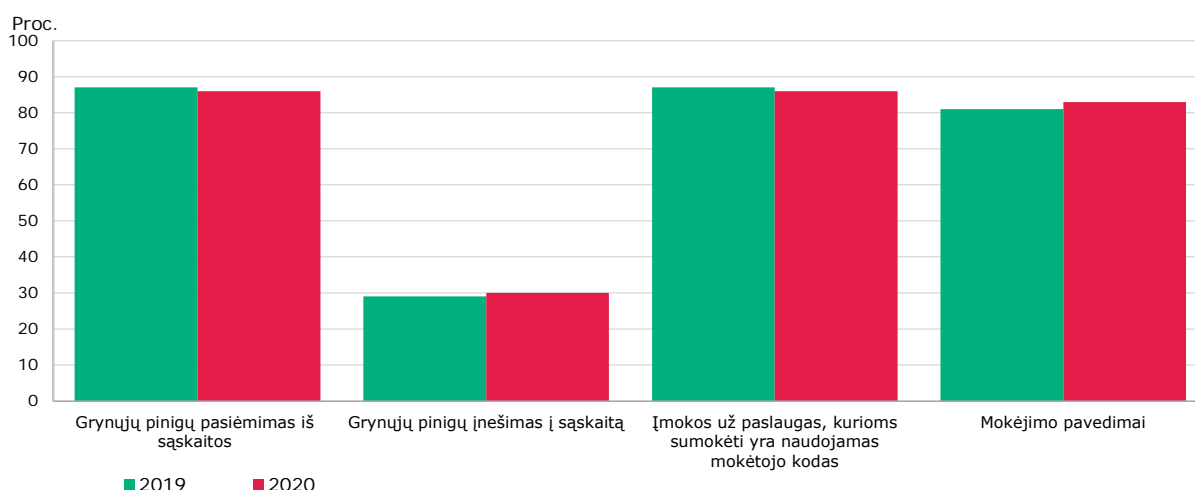


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., 2020 m. apklausti 315 mokėjimo paslaugų krepšelio nepasirinkusių, tačiau sąskaitą Lietuvoje veikiančiame banke ar kredito unijoje turėjusių respondentų.

**Sąskaitą turėjusių respondentų dažniausiai naudojamos mokėjimo paslaugos 2020 m. beveik nekito – svarbiausios paslaugos ir toliau buvo grynujų pinigų pasiėmimas iš sąskaitos ir įmokų už paslaugas mokėjimas.**

4 pav. Sąskaitas turinčių respondentų naudojimas mokėjimo paslaugomis



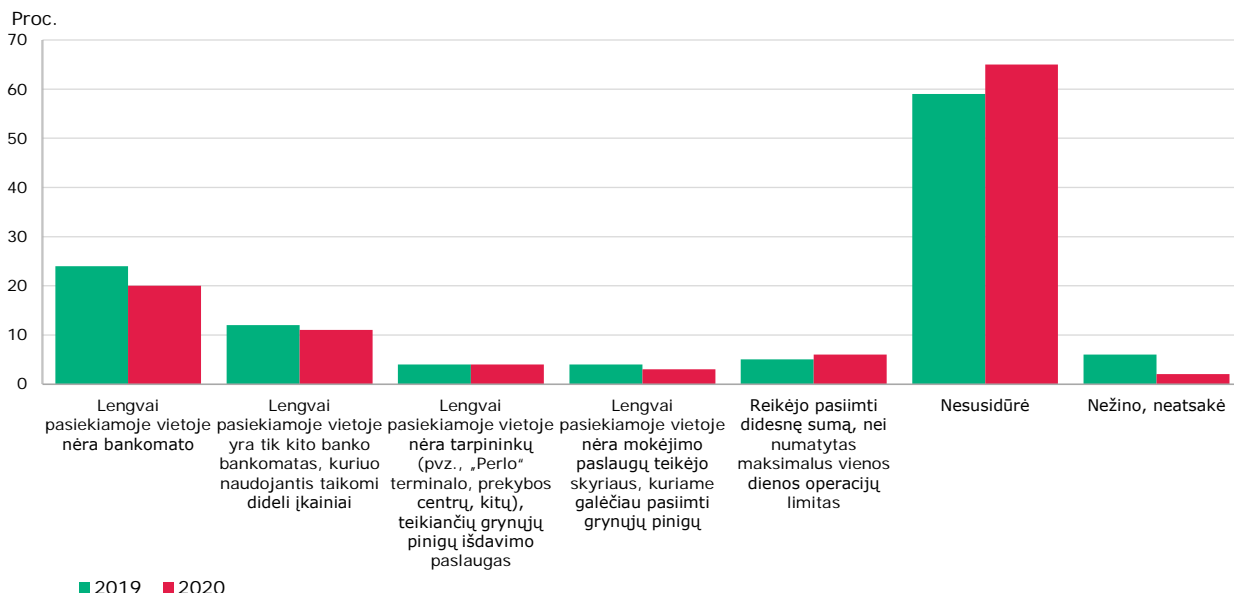
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., 2020 m. apklausti 908 sąskaitą turėję respondentai.



**2020 m. 33 proc. sąskaitą turėjusių apklaustųjų susidūrė su sunkumais norėdami pasiimti grynujų pinigų iš savo sąskaitos, dažniausiai jie nerasdavo lengvai pasiekiamo bankomato arba lengvai pasiekiamoje vietoje buvo tik kito banko bankomatas, kuriuo naudojantis taikomi nepalankūs įkainiai.**

5 pav. Sąskaitas turinčių respondentų susidūrimas su nepatogumais norint pasiimti grynujų pinigų iš savo sąskaitos

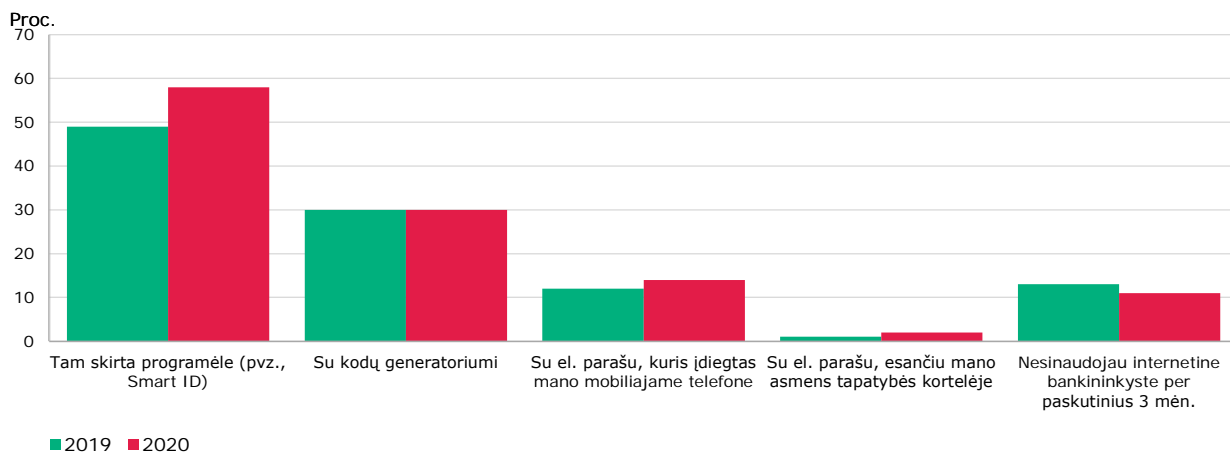


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., 2020 m. apklausti 902 sąskaitą turėję respondentai.

**2020 m. populiariausios priemonės, naudojamos prisijungti prie internetinės bankininkystės, ir toliau buvo tam skirtos programėlės (pvz., Smart ID).**

6 pav. Respondentų, kurie per paskutinius 3 mėn. naudojami internetine bankininkyste, prisijungimo būdai

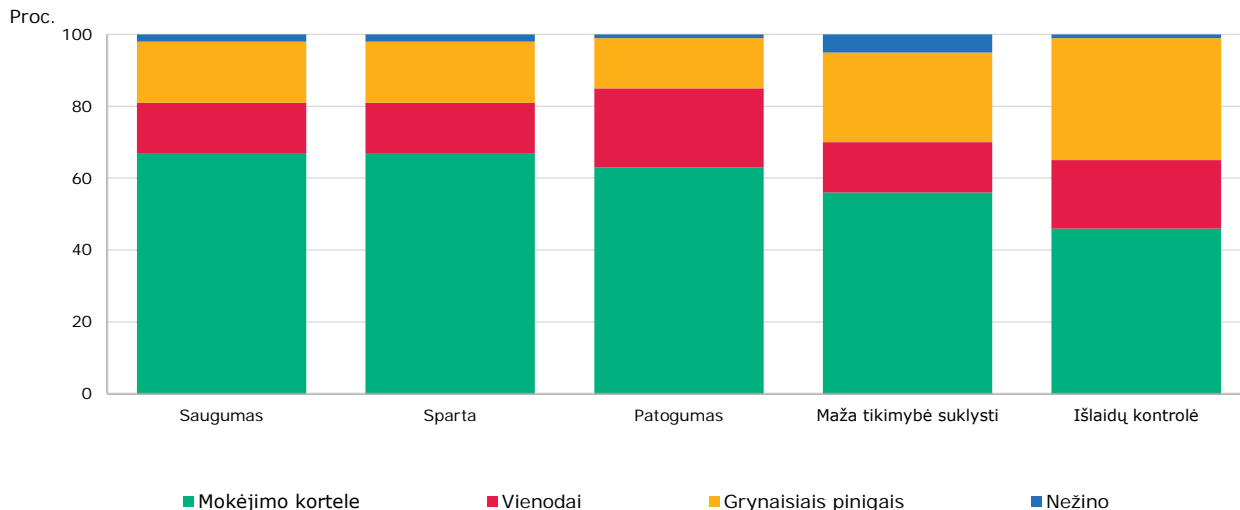


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc., 2020 m. apklausti 802 sąskaitą banke ar kredito unijoje turėję respondentai.

**Mokėjimo korteles turėjusių respondentų nuomone, jos yra saugesnės nei gryniesi pinigai, jomis sparčiau ir patogiau atsiskaityti. Gryniesi pinigai, respondentų nuomone, labiausiai padeda kontroliuoti išlaidas, tačiau ir šią savybę didesnė dalis apklaustųjų priskyrė mokėjimo kortelėms.**

7 pav. Atsiskaitymų mokėjimo kortele ir grynaisiais pinigais savybės 2020 m.

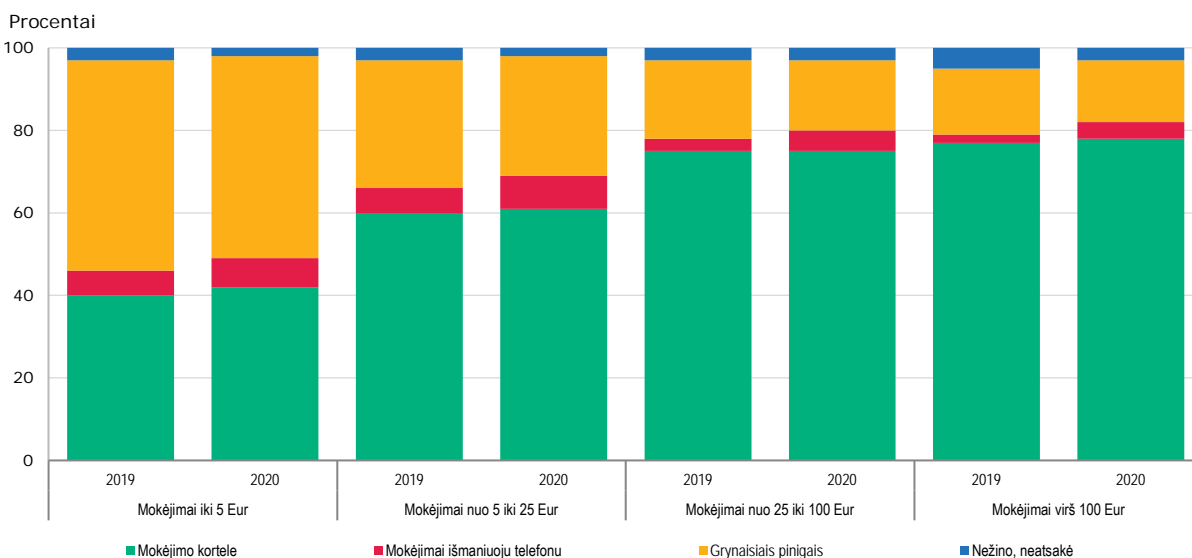


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: kiekvienas apklaustasis vertino visas savybes, todėl kiekvienos savybės atsakymų suma lygi 100 proc.; apklaustas 871 respondentas, turėjęs mokėjimo kortelę.

**Didėjant mokėjimo sumai, daugiau respondentų renkasi atsiskaityti mokėjimo kortele, o ne grynaisiais pinigais. Galimybei mokėti išmaniuoju telefonu prioritetą pirmiausia skirtų mokėjimo kortele atsiskaitantys asmenys ir mokantys mažesnes sumas.**

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

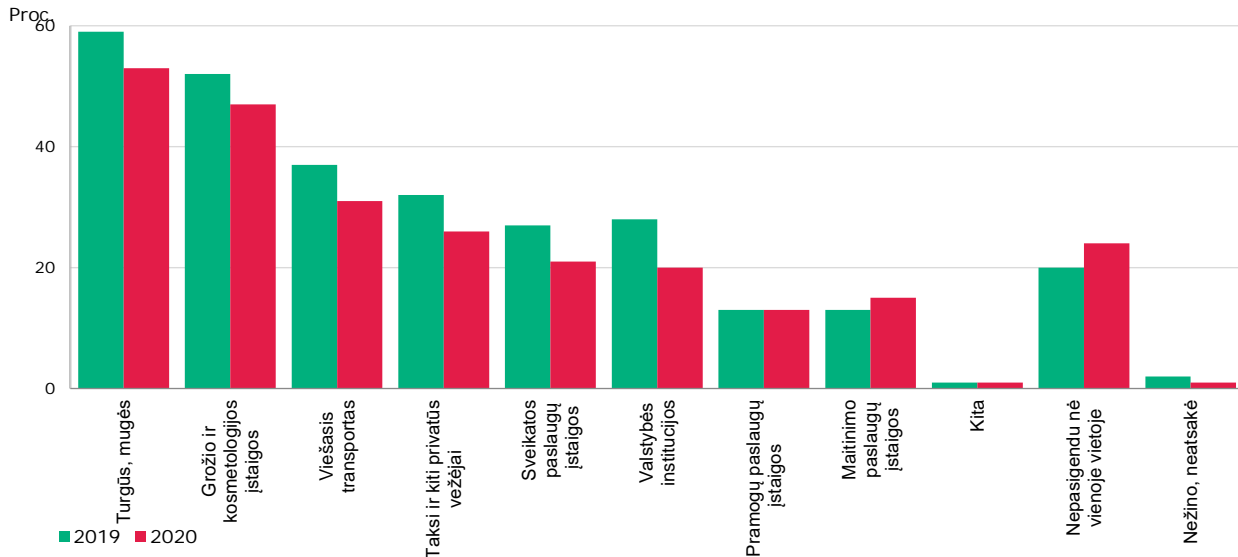


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: kiekvienas apklaustasis vertino visus variantus, todėl kiekvieno varianto atsakymų suma lygi 100 proc.; 2020 m. apklaustas 871 respondentas, turėjęs mokėjimo kortelę.

**Nors 2020 m. padaugėjo mokėjimo korteles turėjusių respondentų, nepasigedusių galimybės jomis atsiskaityti, tačiau daugiau nei pusei apklaustųjų jos vis dar trūko turguose, mugėse, grožio ir kosmetologijos įstaigose.**

9 pav. Prekybos ir paslaugų teikimo vietos, kuriose respondantai pasigenda galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele

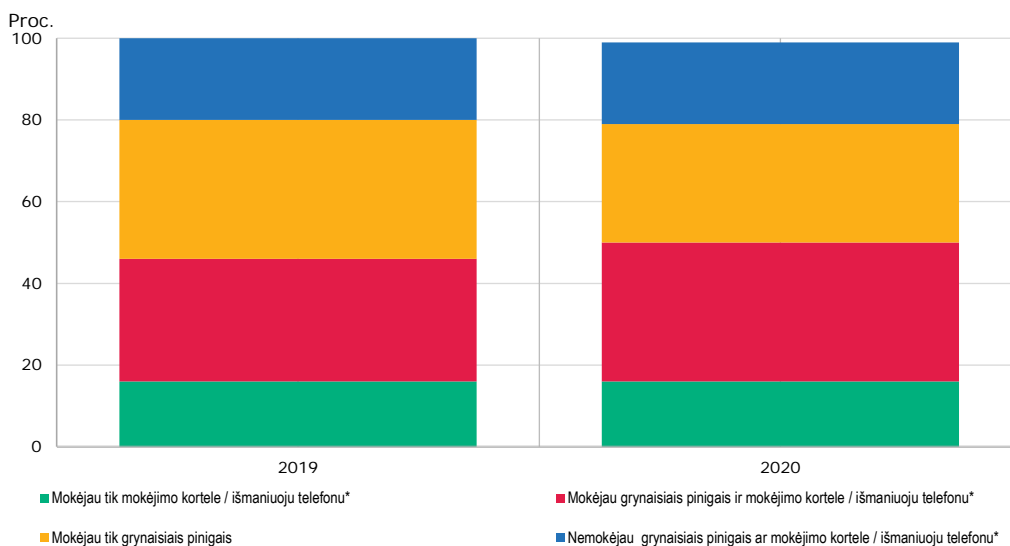


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.; 2019 m. apklaustas 871 respondentas, turėjęs mokėjimo kortelę.

**2020 m., palyginti su 2019 m., dieną prieš apklausą respondantai mažiau mokėjo tik grynaisiais, atitinkamai didėjo mokėjusiųjų grynaisiais, kortele ar išmaniuoju telefonu dalis.**

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



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: 2020 m. apklausta 1 014 respondentų.

## PRIEDAS. 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	72
Gaunu pajamas grynaisiais pinigais (darbo užmokestį, autorinį atlyginimą, pensiją, socialines išmokas ir pan.)	24
Grynujų pinigų gaunu iš kitų fizinių asmenų Lietuvoje ar užsienyje	17
Kitaip	2
Grynujų pinigų negauna, nesinaudoja grynaisiais pinigais	7
Nežino, neatsakė	3

Pastabos: apklausta 1 014 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	55
Neatsiskaitė	45
Nežino, neatsakė	0

Pastaba: apklausta 1 014 respondentų.

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

	Iš viso
1 kartas	51
2 kartai	30
3 ir daugiau	18
Neatsakė	1

Pastaba: apklausti 559 atsiskaitė grynaisiais pinigais už prekes ar paslaugas prekybos vietoje respondentai.

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

	Iš viso
Davė	32
Nedavė	67
Nežino, neatsakė	1

Pastaba: apklausta 1 014 respondentų.

5 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	73
2 kartai	18
3 ir daugiau	9
Neatsakė	0

Pastaba: apklausti 322 grynujų pinigų kitiems asmenims davę respondentai.

6 lentelė. Respondentų naudojimas mokėjimo paslaugų teikėjais 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., Lietuvos pašto skyriais, spaudos kioskais, loterijos „Perlas“ terminalais, parduotuvių „Maxima“ kasomis, „Viena sąskaita“ ir pan.	37
Lietuvoje veikiančiomis kredito unijomis	5
Lietuvoje veikiančios el. pinigų įstaigomis, atidarantiomis el. pinigų sąskaitas savo klientams, pvz., „Paysera“, „Revolut“, „MisterTango“ ir pan.	20
Užsienio mokėjimo paslaugų teikėjais – užsienio bankais, „PayPal“, „N26“, „Transferwise“ ir pan.	13
Nesinaudojo nė viena iš jų	7
Nežino, neatsakė	0

Pastabos: apklausta 1 014 respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

7 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 kredito unijoje	5
Turi atidarytą sąskaitą Lietuvoje veikiančioje el. pinigų įstaigoje (pvz., „Paysera“, „Revolut“, „MisterTango“ ir kt.)	14
Turi atidarytą sąskaitą pas užsienio mokėjimo paslaugų teikėją – banke, „PayPal“, „Transferwise“, „N26“ ir pan.	13
Neturi	10
Nežino, neatsakė	1

Pastaba: apklausta 1 014 respondentų.

8 lentelė. Respondentų, turinčių mokėjimo (einamąją) sąskaitą pas užsienio mokėjimo paslaugų teikėją, užsienio mokėjimo paslaugų teikėjo pasirinkimas

(proc.)

	Iš viso
„PayPal“	93
„Transferwise“	7
„N26“	4
Pas kitą užsienio mokėjimo paslaugų teikėją (banką ar el. pinigų įstaigą)	5
Nežino, neatsakė	4

Pastabos: apklausti 129 respondentai, turėję sąskaitą pas užsienio mokėjimo paslaugų teikėją; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

9 lentelė. Priežastys, dėl kurių respondentai pasirinko turėti sąskaitą ar mokėjimo kortelę pas užsienio mokėjimo paslaugų teikėją

(proc.)

	Iš viso
Kai kuriose el. prekybos parduotuvėse negaliu atsiskaityti iš lietuviškos sąskaitos ar su lietuviška mokėjimo kortele	53
Lengva atsidaryti sąskaitą nuotoliniu būdu	46
Siūlo mokėjimo paslaugas, kurių nesiūlo Lietuvos mokėjimo paslaugų teikėjai	40
Siūlo geresnius mokėjimo paslaugų įkainius	37
Siūlo geresnės kokybės mokėjimo paslaugas	30
Užsienio mokėjimo paslaugų teikėjais patitikiu labiau nei Lietuvos	16
Kita	5
Nežino, neatsakė	2

Pastabos: apklausti 129 respondentai, turėję sąskaitą pas užsienio mokėjimo paslaugų teikėją; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

10 lentelė. Priežastys, dėl kurių respondentai neturėjo mokėjimo sąskaitos

(proc.)

	Iš viso
Nėra poreikio	42
Gaunu pajamas grynaisiais pinigais	38
Asmeninę sąskaitą turi kitas namų ūkio narys	20
Nėra man patogioje vietoje bankų (kredito unijų) padalinių	7
Nepasitikiu bankais (kredito unijomis)	4
Sąskaitos atidarymas man atrodo per daug sudėtingas procesas	4
Per dideli mokėjimo sąskaitos tvarkymo mokesčiai	1
Kita	1
Nežino, neatsakė	11

Pastabos: apklausta 112 respondentų, neturėjusių mokėjimo sąskaitos; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

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

(proc.)

	Iš viso
Turi	20
Neturi	77
Nežino, neatsiminė	3
Neatsakė	0

Pastaba: apklausti 902 sąskaitą turėję respondentai.

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

(proc.)

	Iš viso
1	63
2	29
3	8
Nežino, neatsakė	0

Pastaba: apklaustas 901 sąskaitą turėjęs respondentas.

13 lentelė. Paslaugos, kuriomis naudojosi mokėjimo sąskaitos neturėję respondentai

(proc.)

	Iš viso
Mokėjau įmokas už paslaugas grynaisiais pinigais mokėjimo ar el. pinigų įstaigoje (pvz., Lietuvos pašto skyriuose, spaudos kioskuose, loterijos „Perlas“ terminaluose, parduotuvių „Maxima“ kasose ar kitur)	60
Mokėjau įmokas už paslaugas ar atlikau pavedimus grynaisiais pinigais banke (kredito unijoje)	12
Per paskutines 4 savaites tokiomis nesinaudojau	29
Nežino, neatsakė	4

Pastabos: apklausta 112 mokėjimo sąskaitos neturėjusių respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

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

(proc.)

	Iš viso
Nedirba	33
Leidžia pasirinkti bet kokį mokėjimo paslaugų teikėją Lietuvoje arba užsienyje (darbdaviui aš nurodžiau savo pasirinkto paslaugų teikėjo sąskaitą darbo užmokesčiui gauti)	30
Leidžia, tačiau tik Lietuvoje veikiančią banką, kredito uniją ar el. pinigų įstaigą	22
Neleidžia	9
Darbdavio mokamo darbo užmokesčio į banko ar kredito unijos sąskaitą negaunu	2
Kita	1
Nežino, neatsakė	3

Pastaba: apklausti 902 mokėjimo sąskaitą turėję respondentai.

15 lentelė. Respondentų, kuriems teko susidurti su situacija, kai norėjo uždaryti savo mokėjimo sąskaitą, tačiau negalėjo, nes banke ar kredito unijoje naudojosi kitomis finansinėmis paslaugomis, dalis

(proc.)

	Iš viso
Teko susidurti	9
Neteko susidurti	90
Nežino, neatsakė	1

Pastaba: apklausti 902 mokėjimo sąskaitą turėję respondentai.

16 lentelė. Per paskutinius 12 mėn. svarščiusių pakeisti banką ar kredito uniją Lietuvoje, kur turi mokėjimo sąskaitą, respondentų dalis

(proc.)

	Iš viso
Svarstė ir per 12 mėn. pakeitė	5
Svarstė, tačiau nepakeitė	18
Nesvarstė	76
Nežino, neatsakė	1

Pastaba: apklausti 902 mokėjimo sąskaitą turėję respondentai.

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

(proc.)

	Iš viso
Neturėjau tam laiko, bet ketinu tai padaryti artimiausioje ateityje	27
Neradau kito banko ar kredito unijos, kurių paslaugų įkainiai būtų geresni	27
Negalėjau, nes norimame pakeisti banke ar kredito unijoje naudojami kitomis finansinėmis paslaugomis, kai yra reikalinga sąskaita	22
Pernelyg sudėtingas keitimo procesas	10
Neradau kito banko ar kredito unijos, kurių paslaugų kokybė būtų geresnė	15
Mano gyvenamojoje vietovėje nėra kitų bankų ar kredito unijų	9
Trūksta informacijos – nežinau, kaip tai padaryti	8
Kita	3
Nežino, neatsakė	1

Pastabos: apklaustas 161 respondentas, per paskutinius 12 mėn. svarstęs pakeisti sąskaitą banke ar kredito unijoje, tačiau to nepadaręs; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

18 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	38
Nežinau	62
Nežino, neatsakė	0

Pastaba: apklausti 902 mokėjimo sąskaitą turėję respondentai.

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

(proc.)

	Iš viso
Esu pasirinkęs banko ar kredito unijos siūlomą paslaugų krepšelį, kai už fiksuotą mokestį man suteikiamas nustatytas mokėjimo paslaugų skaičius	65
Naudojuosi standartiniais mokėjimo paslaugų įkainiais, kai mokamas mėnesinis sąskaitos tvarkymo mokestis ir už kiekvieną mokėjimo operaciją atskirai	21
Nežino, neatsimena	13
Neatsakė	1

Pastaba: apklausti 902 Lietuvoje veikiančiame banke ar kredito unijoje mokėjimo sąskaitą turėję respondentai.



20 lentelė. Priežastys, lėmusios respondento sprendimą nesirinkti Lietuvoje veikiančio 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 krepšelį už mokėjimo paslaugas mokėsiu daugiau, nei moku dabar	23
Esu girdėjęs, tačiau man trūksta informacijos apie mokėjimo paslaugų krepšelius arba nežinau, kaip juos pasirinkti	22
Nesu girdėjęs apie galimybę pasirinkti mokėjimo paslaugų krepšelį	21
Neturėjau tam laiko, bet ketinu tai padaryti artimiausioje ateityje	16
Kita	0
Nežino, neatsimena	18
Neatsakė	

Pastabos: apklausti 315 mokėjimo paslaugų krepšelio nepasirinkusių sąskaitą banke ar kredito unijoje Lietuvoje turėjusių respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

21 lentelė. Sąskaitą Lietuvoje veikiančiame banke ar kredito unijoje turinčių respondentų požiūris į mokėjimo paslaugoms taikomą kainodarą

(proc.)

	Iš viso
Visada arba dažniau aiški	47
Kartais aiški, kartais neaiški	31
Dažniau arba visada neaiški	20
Nežino, neatsakė	2

Pastaba: apklausti 902 Lietuvoje veikiančiame banke ar kredito unijoje mokėjimo sąskaitą turėję respondentai.

22 lentelė. Respondentų naudojimasis grynųjų pinigų paėmimo iš sąskaitos paslaugomis mėnesį prieš apklausą

(proc.)

	Iš viso
Naudojantis bankomatu	80
Naudojantis tarpininkų paslaugomis	15
Kredito įstaigos padalinyje	2
Per paskutines 4 savaites nesinaudojau	13
Nežino, neatsakė	1

Pastabos: apklausti 902 mokėjimo sąskaitą turėję respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

23 lentelė. Respondentų vidutiniškai pasiimama grynųjų pinigų suma iš savo sąskaitos per mėnesį

(proc.)

	Iš viso
Nepasiima	8
1–50 eurų	11
51–250 eurų	45
251–500 eurų	27
501 ar daugiau eurų	5
Nežino, neatsakė	4

Pastaba: apklausti 902 mokėjimo sąskaitą turėję respondentai.

24 lentelė. Nepatogumai, su kuriais per pastarąsias 4 savaites susidūrė respondentai norėdami pasiimti grynųjų pinigų iš savo sąskaitos

(proc.)

	Iš viso
Lengvai pasiekiamoje vietoje nėra bankomato	20
Lengvai pasiekiamoje vietoje yra tik kito banko bankomatas, kuriame respondentui taikomi dideli įkainiai	11
Lengvai pasiekiamoje vietoje nėra tarpininkų (pvz., „Perlo“ terminalo, prekybos centrų ir kt.), teikiančių grynųjų pinigų išdavimo paslaugas	4
Lengvai pasiekiamoje vietoje nėra mokėjimo paslaugų teikėjo skyriaus, kuriame respondentas galėtų pasiimti grynųjų pinigų	3
Respondentui reikėjo pasiimti didesnę sumą, nei numatytas maksimalus vienos dienos operacijų limitas	6
Per paskutines 4 savaites nesusidūriau	65
Nežino, neatsakė	2

Pastabos: apklausti 902 mokėjimo sąskaitą turėję respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

25 lentelė. Respondentų naudojimasis sąskaitos papildymo grynaisiais pinigais paslaugomis mėnesį prieš apklausą

(proc.)

	Iš viso
Naudojasi bankomatu	26
Naudojasi tarpininkų paslaugomis	3
Mokėjimo paslaugų teikėjo padalinyje	2
Per paskutines 4 savaites nesinaudojau	67
Nežino, neatsakė	3

Pastabos: apklausti 902 mokėjimo sąskaitą turėję respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

26 lentelė. Respondentų naudojimasis įmokų už paslaugas paslauga mėnesį prieš apklausą

(proc.)

	Iš viso
Mokėjau įmokas už paslaugas internetu komunalinių ar kitų paslaugų teikėjo interneto svetainėje naudodamasis kortele ar mokėjimo pavedimu, kai esu nukreipiamas į interneto banką automatiškai	52
Mokėjau 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	30
Naudojasi el. sąskaitų su automatišku apmokėjimu paslauga	21
Mokėjau įmokas už paslaugas mokėjimo įstaigose (pvz., Lietuvos pašto skyriuose, spaudos kioskuose, loterijos „Perlas“ terminaluose, parduotuvių „Maxima“ kasose ar kitur)	20
Mokėjau įmokas už paslaugas grynaisiais pinigais banke ar kredito unijoje	5
Per paskutines 4 savaites nesinaudojau	12
Nežino, neatsakė	2

Pastabos: apklausti 902 mokėjimo sąskaitą turėję respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

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

(proc.)

	Iš viso
Neatlieka	5
1–3	31
4–6	43
7–9	11
10 ar daugiau	9
Nežino, neatsakė	1

Pastaba: apklausti 902 mokėjimo sąskaitą turėję respondentai.

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

(proc.)

	Iš viso
Gavau pavedimus į savo sąskaitą	32
Mokėjau internetu (internetinė bankininkystė arba mobilioji programėlė)	81
Mokėjau kredito įstaigos padalinyje	3
Per paskutines 4 savaites nesinaudojau	8
Nežino, neatsakė	1

Pastabos: apklausti 902 mokėjimo sąskaitą turėję respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

29 lentelė. Respondentų vidutiniškai atliekamas mokėjimo pavedimų skaičius per mėnesį (įskaitant mokėjimus el. parduotuvėse ir kt.)

(proc.)

	Iš viso
Neatlieka	8
1–3	34
4–6	24
7–9	8
10 ar daugiau	24
Nežino, neatsakė	2

Pastaba: apklausti 902 mokėjimo sąskaitą turėję respondentai.

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

(proc.)

	Iš viso
Prisijungiau su kodų generatoriumi	29
Naudojau ir prisijungiau tam skirta programėle	58
Prisijungiau su el. parašu, kuris įdiegtas mano mobiliajame telefone	14
Prisijungiau su el. parašu, esančiu mano asmens tapatybės kortelėje	2
Nesinaudoju internetine bankininkyste per paskutinius 3 mėn.	2
Visai nesinaudoju internetine bankininkyste	9
Nežino, neatsakė	1

Pastabos: apklausti 902 mokėjimo sąskaitą turėję respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

31 lentelė. Respondentų naudojimas mokėjimo paslaugų teikėjų sukurtomis mobiliosiomis programėlėmis

(proc.)

	Iš viso
Naudojosi kredito įstaigų sukurtomis mobiliosiomis programėlėmis informacijai apie sąskaitą ir mokėjimus gauti	47
Naudojosi kredito įstaigų sukurtomis mobiliosiomis programėlėmis mokėjimo pavedimams atlikti (siųsti mokėjimus)	29
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.)	11
Nesinaudoju	44
Nežino, neatsakė	2

Pastabos: apklausti 902 mokėjimo sąskaitą turėję respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

32 lentelė. Respondentų turimos mokėjimo kortelės

(proc.)

	Iš viso
Debeto kortelės	90
Kredito kortelės	23
Neturiu kortelių	3
Nežino, neatsakė	1

Pastabos: apklausti 902 mokėjimo sąskaitą turėję respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

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

(proc.)

	Iš viso
Naudojasi	57
Nesinaudojau	43
Nežino, neatsakė	0

Pastaba: apklaustas 871 mokėjimo kortelę turėjęs respondentas.

34 lentelė. Respondentų dalis pagal atsiskaitymų už prekes ar paslaugas prekybos vietoje ar internetu mokėjimo kortele skaičių dieną prieš apklausą

(proc.)

	Iš viso
1 kartas	46
2 kartai	32
3 ir daugiau	20
Neatsakė	2

Pastaba: apklausti 525 atsiskaitę mokėjimo kortele už prekes ar paslaugas prekybos vietoje ar internetu respondentai.

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

(proc.)

	Mokėjimo kortele	Grynaisiais pinigais	Mokėjimui išmaniuoju telefonu	Nežino, neatsakė
Mokėjimai iki 5 Eur	42	49	7	2
Mokėjimai nuo 5 iki 25 Eur	61	29	8	2
Mokėjimai nuo 25 iki 100 Eur	75	17	5	3
Mokėjimai daugiau kaip 100 Eur	78	15	4	3

Pastabos: apklaustas 871 mokėjimo kortelę turėjęs respondentas; respondentai gali nurodyti vieną atsakymą eilutėje.

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

(proc.)

	Mokėjimo kortele	Grynaisiais pinigais	Vienodai	Nežino, neatsakė
Patogumas	63	14	22	1
Išlaidų kontrolė	46	34	19	1
Sparta	67	17	14	2
Maža tikimybė suklysti	56	25	14	5
Saugumas	67	17	14	2
Šiam atsiskaitymo būdui teikiu pirmenybę	64	18	15	2

Pastabos: apklaustas 871 mokėjimo kortelę turėjęs respondentas; respondentai gali nurodyti vieną atsakymą eilutėje.

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

(proc.)

	Iš viso
Turiu ir ja naudojuosi	66
Turiu, tačiau nesinaudoju	13
Neturiu	19
Nežino, neprisimena	2
Neatsakė	0

Pastaba: apklaustas 871 mokėjimo kortelę turėjęs respondentas.

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

(proc.)

	Visiškai sutinku	Greičiau sutinku	Greičiau nesutinku	Visiškai nesutinku	Nežino, neatsakė
Patogumas	57	29	7	3	4
Saugumas	24	33	24	14	5

Pastabos: apklaustas 871 mokėjimo kortelę turėjęs respondentas; respondentai gali nurodyti vieną atsakymą eilutėje.

39 lentelė. Respondentų įvardytos atsiskaitymo išmaniuoju telefonu savybės

(proc.)

	Visiškai sutinku	Greičiau sutinku	Greičiau nesutinku	Visiškai nesutinku	Nežino, neatsakė
Patogumas	25	28	19	10	18
Saugumas	19	25	22	14	20

Pastabos: apklaustas 871 mokėjimo kortelę turėjęs respondentas; respondentai gali nurodyti vieną atsakymą eilutėje.

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

(proc.)

	Iš viso
Turgūs, mugės	53
Grožio ir kosmetologijos įstaigos	47
Viešasis transportas	31
Taksi ir kiti privatūs vežėjai	26
Valstybės institucijos	20
Sveikatos paslaugų įstaigos	21
Pramogų paslaugų įstaigos	13
Maitinimo paslaugų įstaigos	15
Kita	1
Nepasigendu nė vienoje vietoje	24
Nežino, neatsakė	1

Pastabos: apklaustas 871 mokėjimo kortelę turėjęs respondentas; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

41 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	22
Mokėjimo kortele buvo leidžiama atsiskaityti tik tuo atveju, jei pirkinio vertė viršijo prekybininko nustatytą sumą	20
Neteko susidurti su minimais atvejais	57
Nežino, neatsakė	3

Pastabos: apklaustas 871 mokėjimo kortelę turėjęs respondentas; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

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

(proc.)

	Iš viso
Pirkau	61
Nepirkau	37
Nežino, neatsakė	2

Pastaba: apklausta 1 014 respondentų.

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

(proc.)

	Iš viso
Mokėjau naudodamasis internetine bankininkyste	76
Mokėjau mokėjimo kortele internetu	31
Mokėjau mokėjimo kortele kurjeriui, įvykdžiusiam užsakymą, naudodamasis kortelių skaitytuvu	14
Mokėjau grynaisiais pinigais kurjeriui, įvykdžiusiam užsakymą	12
Mokėjau mobiliuoju telefonu	6
Kitaip	9
Nežino, neatsakė	1

Pastabos: apklausta 620 respondentų, per paskutinius 3 mėn. pirkusių prekių arba paslaugų el. parduotuvėje; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

44 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	48
Vertinu teigiamai, manau, tai prekybininko pasirinkimas	19
Vertinu neutraliai, man priimama atsiskaitymo priemonė nėra svarbu	28
Nežino, neatsakė	5

Pastaba: apklausta 1 014 respondentų.

45 lentelė. Respondentų susidūrimas su sukčiavimu, vagyste ar apgaule, susijusia su mokėjimais

(proc.)

	Iš viso
Nesu susidūręs	87
Taip, tai buvo susiję su grynaisiais pinigais	2
Taip, tai buvo susiję su mokėjimo kortelėmis	4
Taip, tai buvo susiję su internetine bankininkyste	2
Kita	0
Nežino, neatsakė	4

Pastabos: apklausta 1 014 respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma gali viršyti 100 proc.

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

(proc.)

	Iš viso
Nepasikeitė	64
Daugiau mokėjimų atlieka mokėjimo kortele ar išmaniuoju telefonu	26
Daugiau mokėjimų atlieka grynaisiais pinigais	6
Kita	0
Nežino, neatsakė	4

Pastaba: apklausta 1 014 respondentų.