



LIETUVOS BANKAS  
EUROSISTEMA

# Lietuvos gyventojų apklausos dėl mokėjimo įpročių apžvalga

2023

# Turinys

<b>Apklauso tikslai, sudarymo metodai ir principai</b>	<b>2</b>
<b>1. Apklauso rezultatų apžvalga</b>	<b>3</b>
<b>2. Pagrindiniai paveikslai</b>	<b>4</b>

## 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 klausimais. 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](#).

Lietuvos banko užsakymu 2023 m. birželio–rugpjūčio mėn. apklausą atliko viešosios nuomonės ir rinkos tyrimų bendrovė UAB „Spinter tyrimai“. Apklauso imtis – 1 011 respondentų. Apklausa vykdyta tol, kol respondentų pasiskirstymas pagal demografines charakteristikas (lytį, amžių, regioną, išsilavinimą) atitiko Lietuvos gyventojų visumą. Dalis tyrimo duomenų gali būti lyginami su [ankstesnių metų Lietuvos gyventojų apklauso dėl mokėjimo įpročių apžvalgų](#) duomenimis.

Apklausa vykdyta visoje šalies teritorijoje, tyrimo imtis reprezentuoja 18 metų ir vyresnius Lietuvos gyventojus<sup>1</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, 2 ir 3 lentelėse pateikiamas respondentų pasiskirstymas pagal amžių, gyvenamąją vietą, lytį, asmenines pajamas ir išsilavinimą.

1 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių, gyvenamąją vietą ir lytį

Amžiaus grupės	Pasiskirstymas, proc.	Gyvenamoji vieta	Pasiskirstymas, proc.	Lytis	Pasiskirstymas, proc.
18–29 m.	15,1	Kaimas	31,5	Vyras	45,8
30–49 m.	34,3	Miestas	25,2	Moteris	54,2
50 m. ir daugiau	50,5	Didmiestis	43,3		
Iš viso	100,0	Iš viso	100,0	Iš viso	100,0

2 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal asmenines pajamas<sup>2</sup>

Asmeninės pajamos, Eur	Pasiskirstymas, proc.
Iki 500	12,4
501–1000	33,4
1001–1 500	26,8
Daugiau kaip 1 500	14,5
Neturi pajamų	1,2
Nežino, neatsakė	11,7
Iš viso	100,0

3 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

Išsilavinimas	Pasiskirstymas, proc.
Pradinis, pagrindinis, vidurinis	21,4
Profesinis	20,2
Aukštesnysis	20,6
Aukštasis neuniversitetinis	10,9
Universitetinis	26,9
Iš viso	100,0

<sup>1</sup> Apklauso apžvalgoje pateikiami procentiniai respondentų atsakymai. Naudojant respondentų atsakymus reprezentuojamai gyventojų populiacijai apibūdinti, būtina įvertinti atsakymų paklaidas.

<sup>2</sup> Asmeninės pajamos – respondento per mėnesį gaunamos vidutinės asmeninės pajamos (atlyginimas, pensija, pašalpos ir kitos reguliarios pajamos), atskaičius mokesčius.

## 1. Apklausos rezultatų apžvalga

**Mokėjimo sąskaitą turinčių gyventojų dalis per metus paugo, tačiau dalis gyventojų vis dar verčiasi be jos.** 2023 m. mokėjimo sąskaitą turėjo 90 proc. (2022 m. – 86 %), o jos neturintys teigė 9 proc. (2022 m. – 11 %) apklaustųjų. Pagrindinės priežastys, kodėl beveik dešimtadalis apklaustųjų vis dar neturi mokėjimo sąskaitos, yra poreikio nebuvimas (taip ir 2022 m., ir 2023 m. teigė 34 % sąskaitos neturinčių asmenų) ir grynaisiais pinigais gaunamos pajamos (2023 m. – 14 %, 2022 m. – 10 %). 71 proc. pajamas grynaisiais pinigais gaunančių asmenų yra pensijų gavėjai. Palyginti su 2022 m., šiemet respondentai yra labiau linkę visas mokėjimo sąskaitas turėti pas vienintelį pasirinktą mokėjimo paslaugų teikėją (2023 m. – 60 %, 2022 m. – 48 %). Mokėjimo kortelių naudotojų dalis per metus padidėjo: 2023 m. kortele naudojosi 96, 2022 m. – 90 proc. sąskaitą turinčių respondentų.

**Beveik du trečdaliai respondentų teikia pirmenybę atsiskaitymui negrynaisiais pinigais:** 2023 m. kortelę ir elektroninius mokėjimus kaip prioritetinius atsiskaitymo būdus nurodė 63 proc. respondentų. Pasirinkimas mokėti kortele arba išmaniuoju prietaisu buvo dažnesnis didėjant atsiskaitymo sumai: mokėjimus iki 5 Eur taip norėtų atlikti 58, o mokėjimus nuo 100 Eur – 75 proc. bent vieną kortelę turinčių respondentų. Paskutinę dieną iki apklausos, kai atsiskaitė fizinėje prekybos vietoje, tik kortele mokėjo 44, tik išmaniuoju įrenginiu – 8, o tik grynaisiais pinigais – 36 proc. respondentų. Mokėjimo kortelę dažniausiai rinkosi 40–49 m. amžiaus apklaustieji (63 %), o grynuosius pinigus – 80 m. sulaukę asmenys (65 %). Atsiskaitymas išmaniuoju įrenginiu populiariausias tarp 18–29 m. respondentų – taip atsiskaitė 24 proc. jų.

**Kortele norintys mokėti gyventojai dažniau nei norintys mokėti grynaisiais pinigais susiduria su situacijomis, kai fizinėje prekybos vietoje patiria sunkumų atsiskaityti savo pasirinktu būdu:**

nepatogumų atsiskaitant kortele patyrė 85, o grynaisiais pinigais – 22 proc. su tokiomis situacijomis susidūrusių respondentų. Dėl to, kad fizinėje prekybos vietoje nebuvo galimybės atsiskaityti pirkėjui priimtiniu būdu, prekės nenusipirko 5 proc. visų apklaustųjų, o verslas iš kiekvieno prarasto pirkėjo vidutiniškai negauna po 20 Eur pajamų. Daugiausia gyventojų patiria nepatogumų atsiskaitydami turguose ir mugėse, grožio ir kosmetologijos įstaigose bei transporte. Vis dėlto gyventojų galimybės prekybos vietoje atsiskaityti savo pasirinktu būdu pastaraisiais metais reikšmingai pagerėjo: 2022 m. nesusidūrė su tokiais sunkumais teigė 51 proc. mokėjimo kortelę turinčių, o 2023 m. – jau 68 proc. visų ir 67 proc. kortelę turinčių apklaustųjų. 69 proc. apklaustųjų teigiamai vertintų, jeigu visi prekybininkai privalėtų sudaryti galimybę pirkėjams atsiskaityti ir grynaisiais, ir negrynaisiais pinigais.

**Grynieji pinigai yra naudojami absoliučios daugumos Lietuvos gyventojų, o jų prieinamumas per metus reikšmingai išaugo.** Iš savo mokėjimo sąskaitos grynuosius pinigus reguliariai pasiima 90 proc. mokėjimo sąskaitą turinčių respondentų. Vidutiniškai per mėnesį jie išsigrynina 268 Eur. Kaimų ir rajonų centrų gyventojai nurodė pasiimantys vidutiniškai daugiau grynujų pinigų (274 Eur) negu miestų (259 Eur). Bet kuri grynujų pinigų pasiėmimo vieta (bankomatas, parduotuvė arba loterijos „Perlas“ terminalas) 2023 m. atrodė sunkiai arba labai sunkiai pasiekiamas vos 1 proc. mokėjimo sąskaitą turinčių apklaustųjų (2022 m. – 10 %).

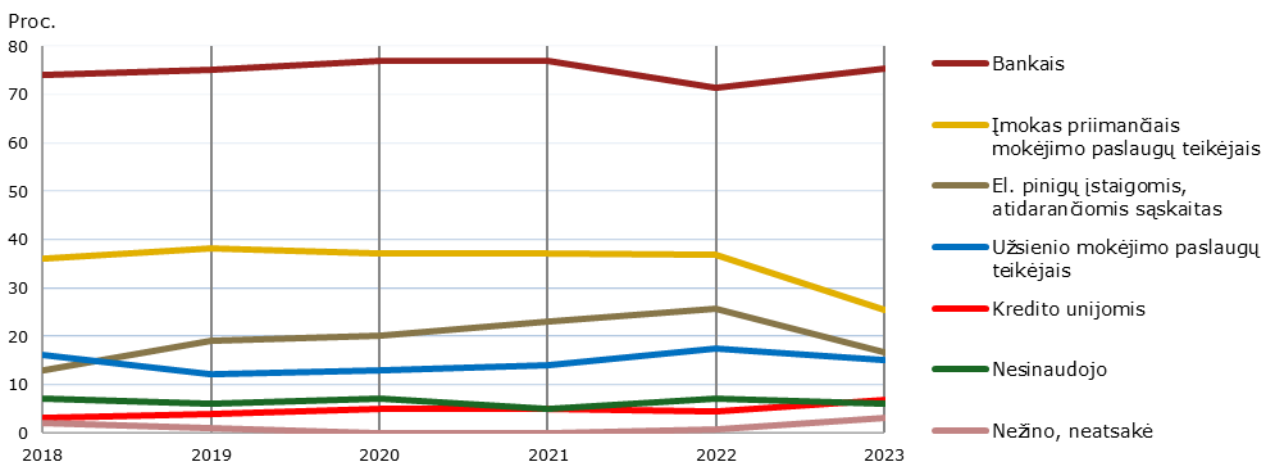
**Internetine bankininkyste naudojasi 90 proc. mokėjimo sąskaitą turinčių respondentų** – 68 proc. jų prie savo interneto banko jungiasi su tam skirtomis programėlėmis (pvz., „Smart ID“). Būtent internetine bankininkyste per paskutines keturias savaites operacijas įvykdė 88 proc. mokėjimo pavedimus atlikusių respondentų ir 83 proc. įmokas sumokėjusių apklaustųjų.

**Mokėjimo paslaugų kaina apklaustiesiems nebuvo svarbiausias kriterijus renkantis šiandieninį jų mokėjimo paslaugų teikėją.** Didžioji dalis apklaustųjų savo mokėjimo paslaugų teikėją pasirinko dėl jo patogumo pasiekti nuotoliniu (40 %) arba fiziniu (30 %) būdu, darbovietės arba studijų institucijos pasiūlymo (21 %), draugų patarimų (20 %), mokėjimo paslaugų teikėjo dydžio ir žinomumo (20 %) bei galimybės atlikti momentinius mokėjimus arba mokėti pagal telefono numerį (15 %). Mokėjimo paslaugų kaina buvo svarbi 12 proc. respondentų.

## 2. Pagrindiniai paveikslai

**Mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis 2023 m. naudojosi 91 proc. apklaustųjų (2022 m. – 92 %), 75 proc. jų naudojosi bankų paslaugomis (2022 m. – 71 %). Per metus sumažėjo gyventojų, kurie naudojosi įmokas priimančių mokėjimo paslaugų teikėjų (2023 m. – 25 %, 2022 m. – 37 %) ir sąskaitas atidarančių elektroninių pinigų įstaigų paslaugomis (2023 m. – 17 %, 2022 m. – 26 %), padaugėjo besinaudojančiųjų kredito unijų paslaugomis (2023 m. – 7 %, 2022 m. – 4 %).**

1 pav. Respondentų naudojimasis skirtingų mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis

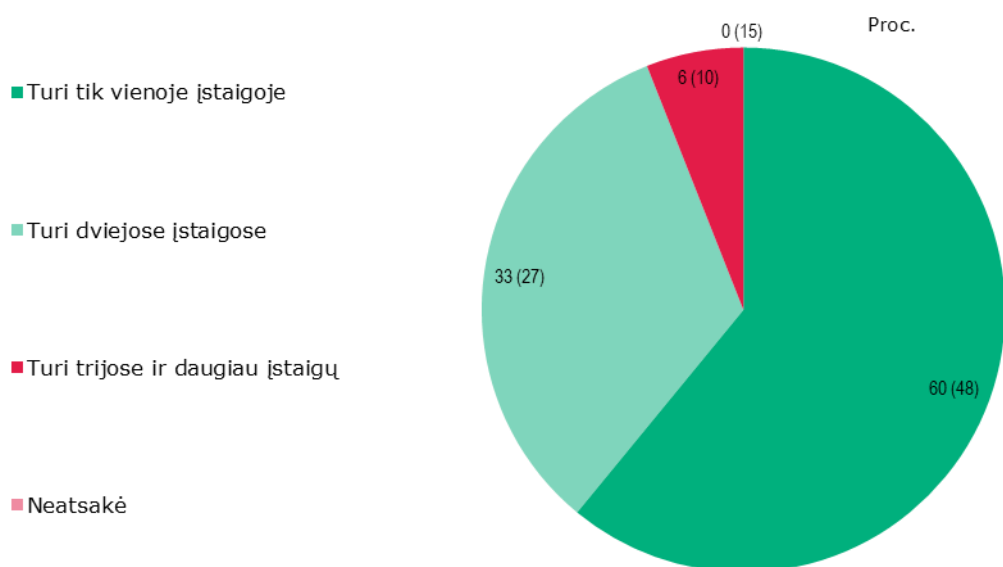


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai, suma viršija 100 proc.; 2023 m. apklausta 1 011 respondentų.

**Mokėjimo sąskaitą turi 90 proc. apklaustųjų (2022 m. – 86 %). Absoliuti dauguma (94 %) jų turi atidarytas mokėjimo sąskaitas Lietuvoje veikiančiame banke (2022 m. – 94 %) ir tik pas vieną pasirinktą mokėjimo paslaugų teikėją (60 %).**

2 pav. Respondentų mokėjimo sąskaitų pasiskirstymas

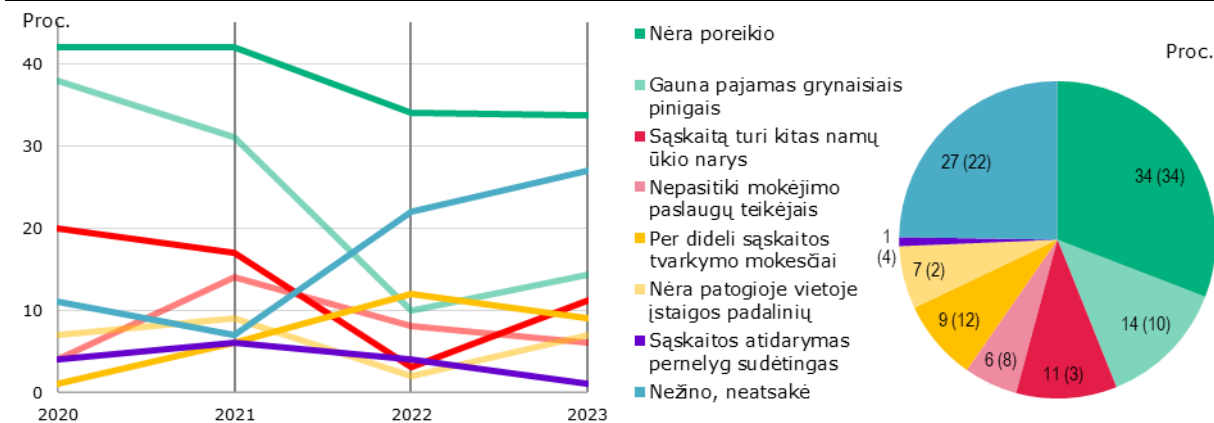


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: 2023 m. apklausta 913 respondentų, turėjusių mokėjimo sąskaitą; skliausteliuose pateikti 2022 m. duomenys.

**Pagrindinės priežastys, kodėl respondentai neturi mokėjimo sąskaitos, 2023 m. buvo poreikio nebuvimas (34 %), grynaisiais pinigais gaunamos pajamos (14 %) ir tai, kad sąskaitą turi kitas namų ūkio narys (11 %). Pajamas grynaisiais pinigais gaunantys daugiausia teigia vyresni nei 70 m. respondentai, o poreikio neturėjimą daugiausia deklaruoja jaunesni nei 30 m. apklaustieji. 27 proc. mokėjimo sąskaitos neturinčių apklaustųjų 2023 m. negalėjo įvardyti priežasties, kodėl jos neturi.**

3 pav. Priežastys, kodėl respondantai neturi mokėjimo sąskaitos

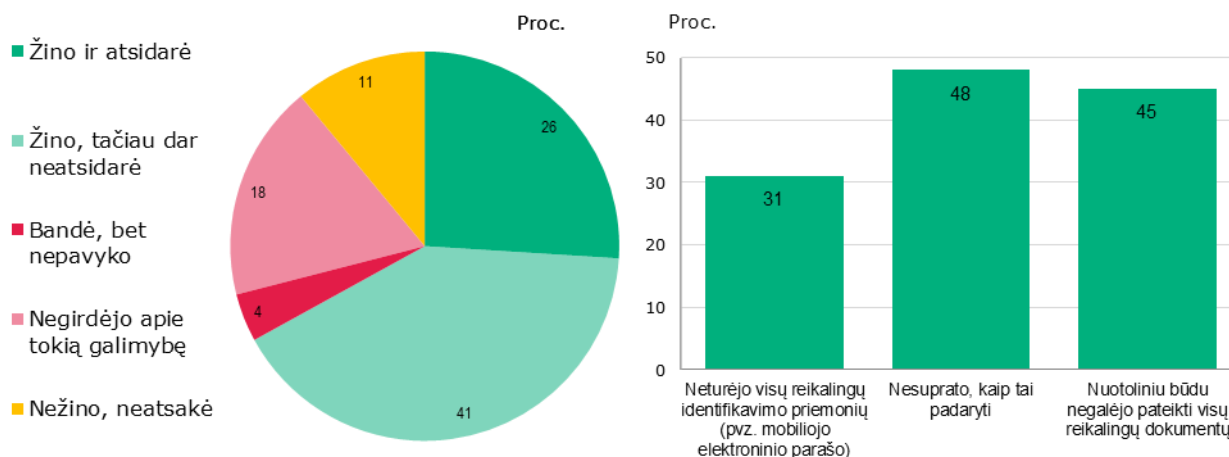


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai, suma viršija 100 proc., 2023 m. apklausti 98 mokėjimo sąskaitos neturintys respondentai; skliausteliuose pateikti 2022 m. duomenys.

**Žinantys apie galimybę atsidaryti mokėjimo sąskaitą nuotoliniu būdu teigė 71 proc. apklaustųjų. Taip ją atsidarė 37 proc. žinančiųjų apie šią galimybę, o 6 proc. nurodė, kad bandė, tačiau nesėkmingai. Pagrindinės priežastys, kodėl respondentams nepavyko atsidaryti mokėjimo sąskaitos nuotoliniu būdu, yra neaiškumas, kaip tai būtų galima padaryti (48 %) ir ribotos galimybės pateikti reikiamus dokumentus (45 %).**

4 pav. Apklaustų gyventojų žinios apie galimybę atsidaryti sąskaitą nuotoliniu būdu (grafikas kairėje) ir priežastys, kodėl respondentams nepavyko atsidaryti sąskaitos nuotoliniu būdu (grafikas dešinėje)



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: grafikui kairėje 2023 m. apklausta 1 011 respondentų. Grafikui dešinėje 2023 m. apklausti 42 respondentai, kuriems nepavyko atsidaryti mokėjimo sąskaitos nuotoliniu būdu; galimi keli atsakymai, suma viršija 100 proc. Dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.

**Bent vieną mokėjimo kortelę turi 87 proc. visų apklaustųjų. Absoliuti dauguma (94 %) bent vieną kortelę turinčių apklaustųjų nurodė turintys debeto korteles. Viena debeto kortele naudojasi 69 proc. debeto korteles turinčių apklaustųjų. Kredito kortelę pažymėjo turintys 23 proc. kortelių turėtojų, 86 proc. jų turi vieną kredito kortelę. 17 proc. bent vieną kortelę turinčių respondentų rinkosi turėti ir debeto, ir kredito korteles, 6 proc. – tik kredito korteles.**

5 pav. Respondentų turimų debeto ir kredito kortelių skaičius



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: 2023 m. apklausta 913 mokėjimo sąskaitą turinčių respondentų. Vienas respondentas gali turėti ir debeto, ir kredito korteles; skliausteliuose pateikti 2022 m. duomenys.

**Mokėjimo kortelė ir išmanieji įrenginiai bent vieną mokėjimo kortelę turinčių respondentų labiausiai vertinami dėl atsiskaitymų spartos ir patogumo nešiojantis su savimi, o gryniesi pinigai labiausiai mėgstami dėl patogumo kontroliuoti savo išlaidas. 14–19 proc. mokėjimo kortelę turinčių asmenų nurodė, kad tam tikru aspektu visos mokėjimo priemonės vienodai patrauklios.**

6 pav. Skirtingų atsiskaitymo būdų privalumai bent vieną mokėjimo kortelę turinčių respondentų vertinimu

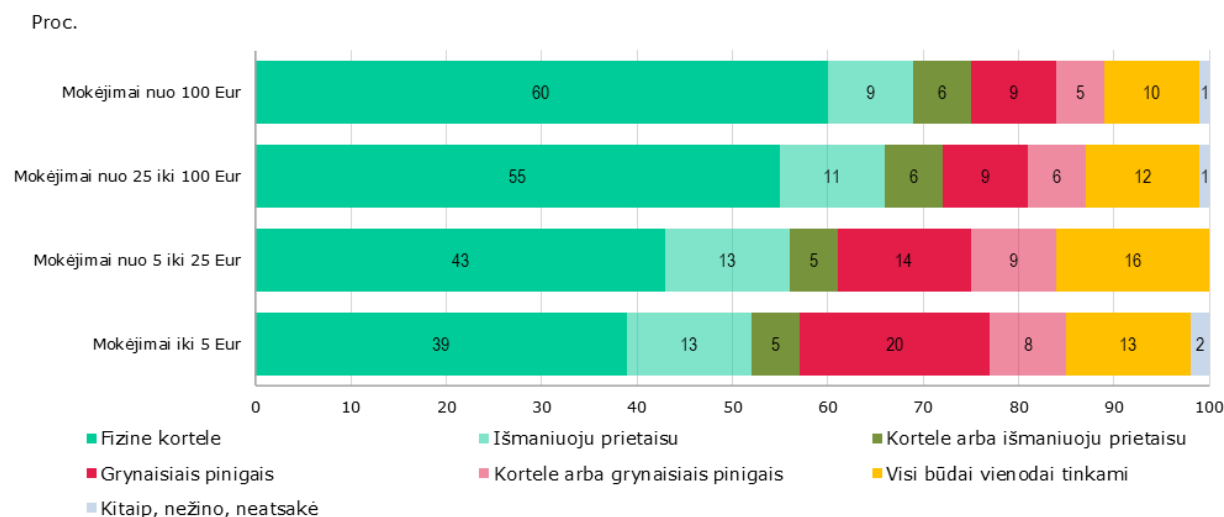


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: apklausti 897 respondentai, turėję mokėjimo kortelę; dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.

**2023 m. mokėjimo kortelę turintys respondentai jai teikė pirmenybę prieš kitas mokėjimo priemones nepriklausomai nuo atsiskaitymo sumos. Pasirinkimas mokėti negrynaisiais pinigais didėja augant mokėjimo sumai – kortelę arba išmanųjį prietaisą rinkęsi 58 proc. respondentų mokėjimams iki 5 Eur ir 75 proc. respondentų mokėjimams virš 100 Eur. Grynieji pinigai labiau mėgstami mokant mažesnes sumas – mokėjimams iki 5 Eur, juos rinkęsi 20 proc. respondentų. 10–16 proc. mokėjimo kortelę turinčių respondentų neteikia pirmenybės nė vienam mokėjimo būdai.**

7 pav. Bent vieną mokėjimo kortelę turinčių respondentų pirmenybinis atsiskaitymo būdas

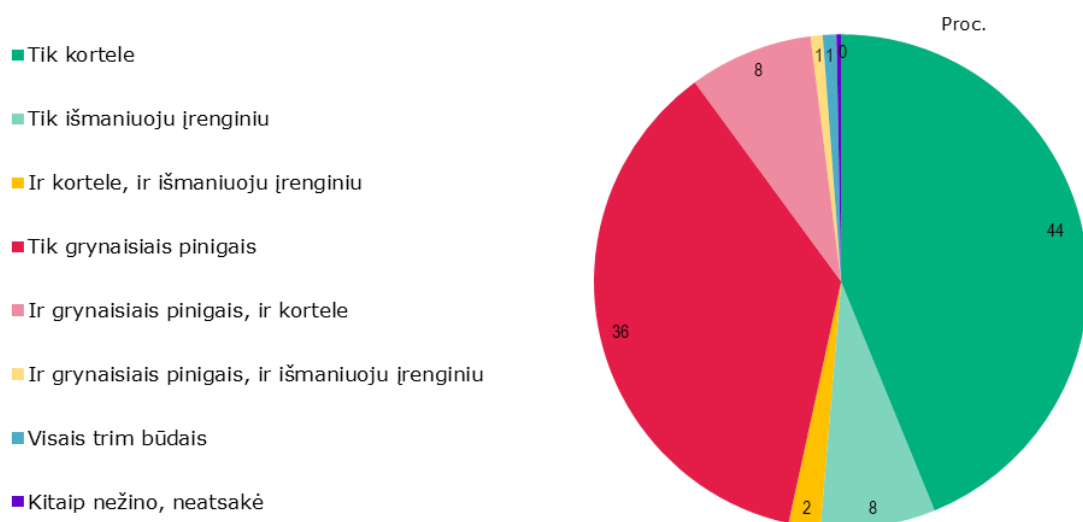


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: 2023 m. apklausta 1 011 respondentų; dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.

**Paskutinę dieną, kai atsiskaitė fiziniame prekybos vietoje, 88 proc. respondentų rinkosi tik vieną mokėjimo priemonę. Daugiau negu pusė respondentų naudojo mokėjimo kortelę arba išmanųjį įrenginį (53 %). Mokėjimo kortelę atsiskaitymui daugiausia rinkosi 30–59 m. apklaustieji, grynuosius pinigus – vyriausi gyventojai, o išmanųjį įrenginį – 18–29 m. respondentai.**

8 pav. Respondentų naudota mokėjimo priemonė paskutinę dieną, kai jie atsiskaitė fiziniame prekybos vietoje



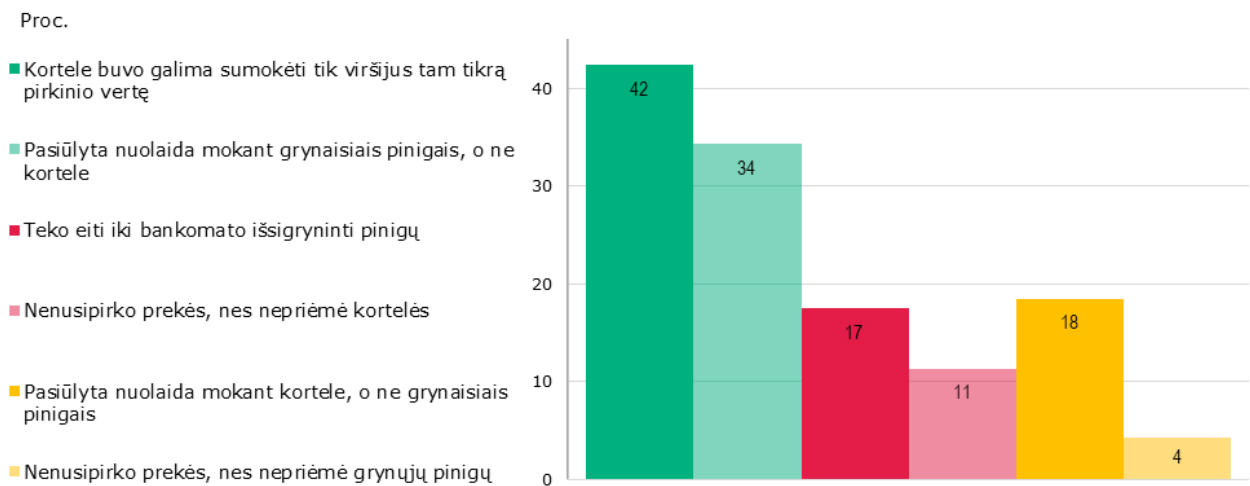
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: 2023 m. apklausta 1 011 respondentų; dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.



**Kortele norintys mokėti gyventojai dažniau nei mokantieji grynaisiais pinigais susiduria su situacijomis, kai jiems arba neleidžiama atsiskaityti, arba pasiūloma mokėti kitu būdu. Dėl nesudarytos galimybės atsiskaityti pirkėjui priimtinu būdu prekės nusipirkti nepavyko 5 proc. visų apklaustųjų. Šiuo atveju pardavėjai iš kiekvieno tokio pirkėjo vidutiniškai prarado po 20 Eur pajamų. Negalėdami atsiskaityti kortele, iki bankomato išsigryninti pinigų respondentai ėjo norėdami įsigyti vidutiniškai 53 Eur vertės prekę. 68 proc. visų apklaustųjų teigė per metus nepatyrę nepatogumų dėl prekybininkų raginimo atsiskaityti tam tikru būdu.**

9 pav. Situacijos, su kuriomis susidūrė respondentai, patyrę nepatogumų norėdami atsiskaityti norimu būdu

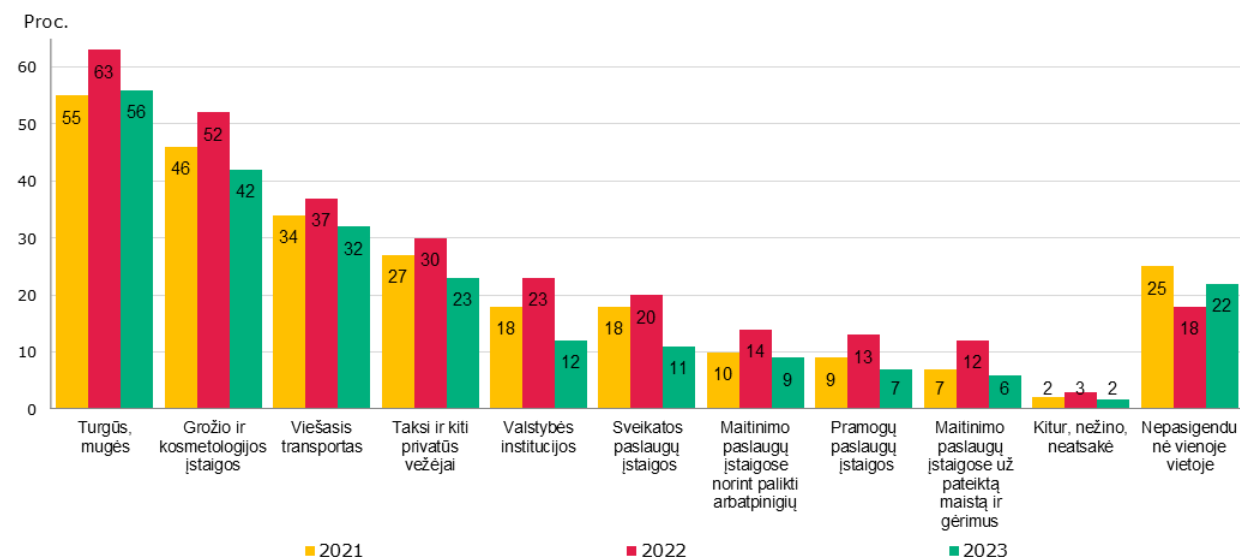


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai, suma viršija 100 proc.; 2023 m. apklausti 309 respondentai, patyrę nepatogumų atsiskaityti norimu būdu; dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.

**2023 m. padaugėjo mokėjimo kortelę turinčių respondentų, kurie nė vienoje vietoje nepasigedo galimybės ja atsiskaityti. Kaip ir ankstesniais metais, gyventojams labiausiai trūko galimybių mokėti kortele turguose ir mugėse bei grožio ir kosmetologijos įstaigose. Iš apklausoje neįvardytų sričių respondentai taip pat minėjo pasigendantys galimybės atsiskaityti kortele mažose ir mobiliosiose parduotuvėse bei autoservisuose.**

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

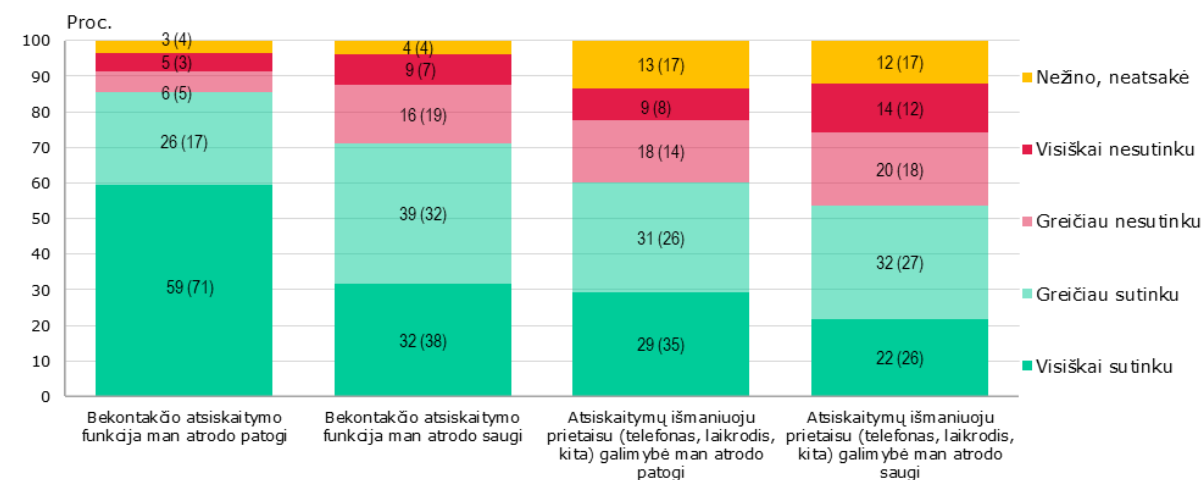


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai, suma viršija 100 proc.; 2023 m. apklausti 879 respondentai, turėję mokėjimo kortelę.

**Bekontakčio atsiskaitymo funkciją turi ir ja naudojasi 81 proc. visų bent vieną mokėjimo kortelę turinčių apklaustųjų. Beveik dešimtadalis šią funkciją turi, tačiau ja nesinaudoja, dar 4 proc. teigia bekontakčio atsiskaitymo funkcijos neturintys, o 6 proc. arba nežino, arba apie šią funkciją negirdėjo. Daugeliui apklaustųjų bekontakčio atsiskaitymo kortele funkcija atrodo ir patogiai, ir saugiai. Atsiskaitymą išmaniuoju prietaisu patogiu ir saugiu taip pat laiko daugiau negu pusė respondentų.**

11 pav. Respondentų vertinimas, ar bekontakčiai atsiskaitymai kortele ir atsiskaitymai išmaniuoju įrenginiu yra patogūs ir saugūs

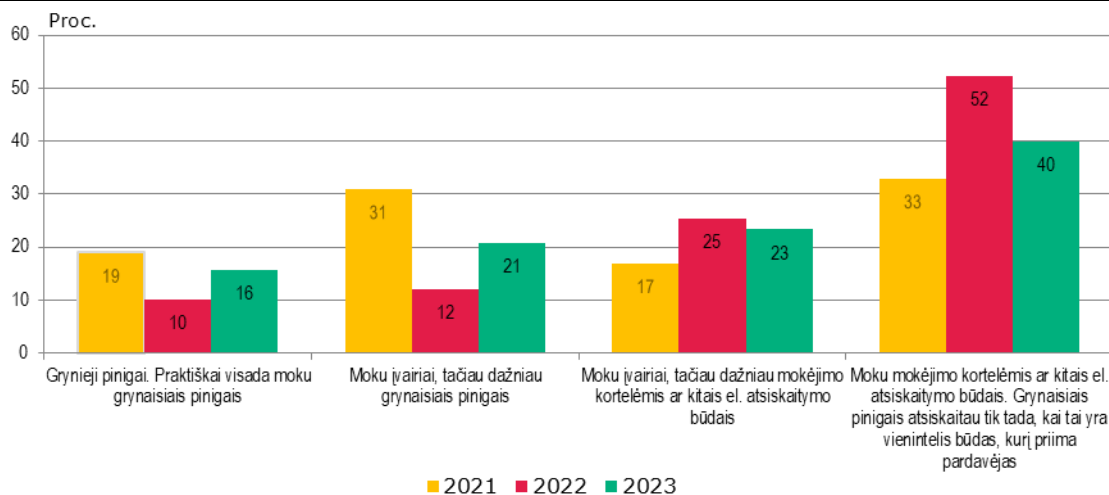


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: 2023 m. apklausti 879 respondentai, turėję mokėjimo kortelę; skliausteliuose pateikti 2022 m. duomenys.

**Mokėjimo kortelės ir el. atsiskaitymai ir toliau yra prioritetiniai atsiskaitymo būdai – jiems pirmenybę teikia 63 proc. apklaustųjų. Praktiškai visada mokančių grynaisiais pinigais didžiausia dalis (33 %) yra tarp vyresnių nei 80 m. apklaustųjų. Jeigu tik yra galimybė mokėti kortele ar kitais el. atsiskaitymo būdais, labiau linkę aukštesnio išsilavinimo respondentai – taip teigė apie trečdalis vidurinį, profesinį arba aukštesnįjį ir daugiau kaip 50 proc. aukštąjį išsilavinimą turinčių respondentų.**

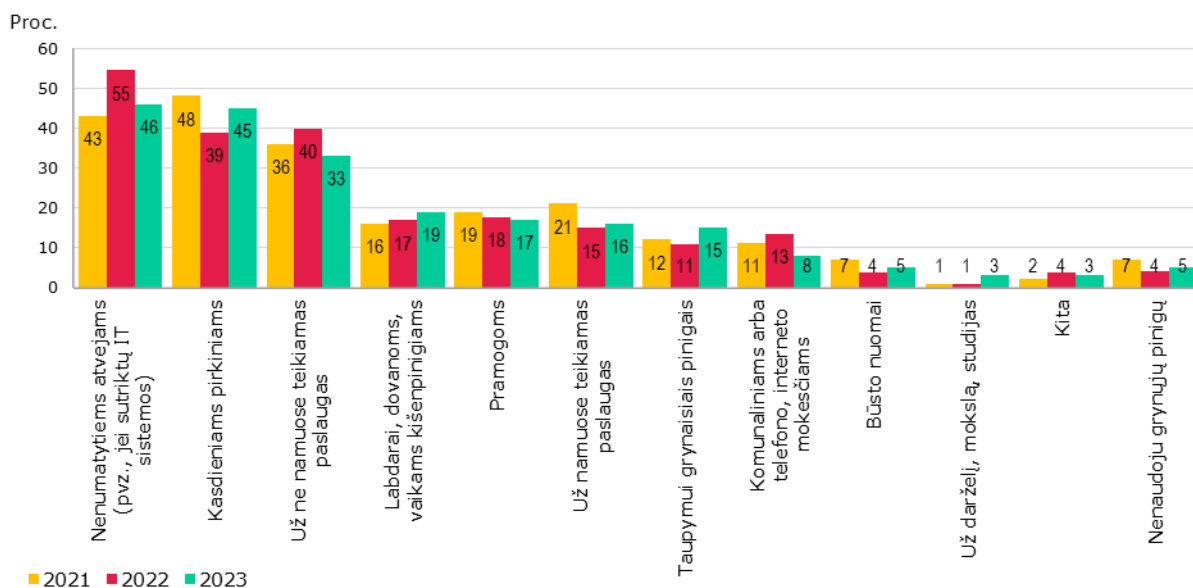
12 pav. Respondentų prioritetinis atsiskaitymo būdas



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.  
Pastaba: 2023 m. apklausta 1 011 respondentų.

**Grynuosius pinigus naudoja 95 proc. apklaustųjų (2022 m. – 96 %). 2023 m. į 2021 m. buvusį lygį sugrįžo gyventojų, kurie turi grynujų pinigų nenumatytiems atvejams, ir gyventojų, kurie naudoja grynuosius pinigus atsiskaitymui už kasdienes pirkinius ir ne namuose suteiktas paslaugas, dalis. Šiek tiek padidėjo taupančiųjų grynaisiais pinigais dalis.**

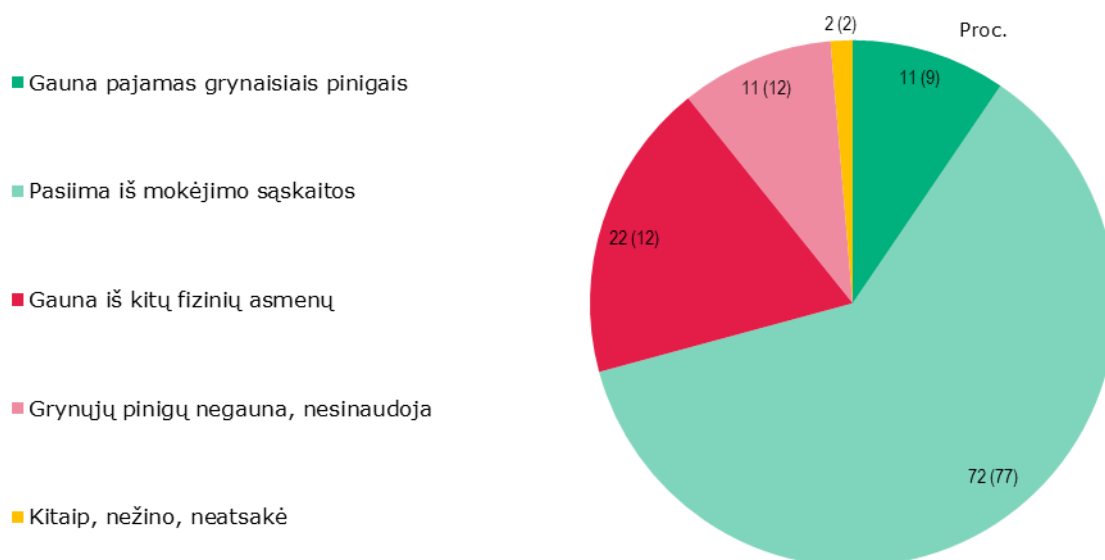
13 pav. Respondentų grynujų pinigų naudojimas kasdienėje veikloje



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.  
Pastabos: galimi keli atsakymai, suma viršija 100 proc.; 2023 m. apklausta 1 011 respondentų; IT – informacinės technologijos.

**Didžiajai daugumai respondentų pagrindinis grynujų pinigų šaltinis yra jų mokėjimo sąskaita (72 %). Per metus reikšmingai padaugėjo apklaustųjų, kurie grynuosius pinigus gauna iš kitų fizinių asmenų (2023 m. – 22 %, 2022 m. – 12 %).**

14 pav. Respondentų grynujų pinigų gavimo būdai

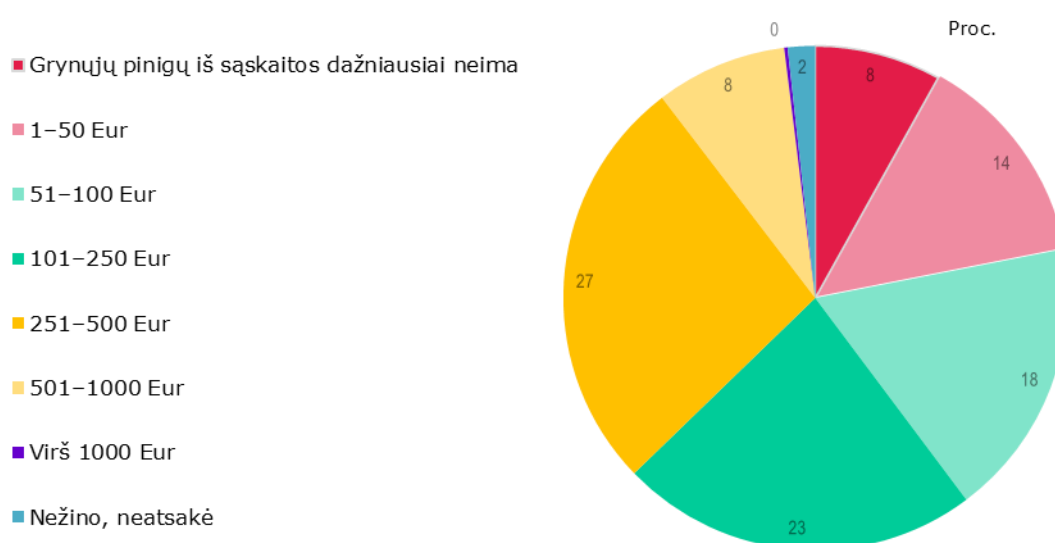


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.; 2023 m. apklausta 1 011 respondentų; skliausteliuose pateikti 2022 m. duomenys.

**Iš savo mokėjimo sąskaitos grynuosius pinigus reguliariai pasiima 90 proc. mokėjimo sąskaitą turinčių apklaustųjų (2022 m. – 82 %). 81 proc. jų nurodė kas mėnesį iš savo sąskaitos pasiimantys iki 500 Eur, 8 proc. teigė grynujų pinigų paprastai neimantys, dar 8 proc. nurodė išsigryninantys daugiau nei 500 Eur. Vidutinė apklaustųjų per mėnesį išsigryninama pinigų suma yra 268 Eur, kaimų ir rajonų centrų gyventojai teigė išsiimantys šiek tiek daugiau grynujų pinigų (274 Eur) negu didžiųjų miestų gyventojai (259 Eur).**

15 pav. Respondentų vidutiniškai per mėnesį pasiimama grynujų pinigų suma

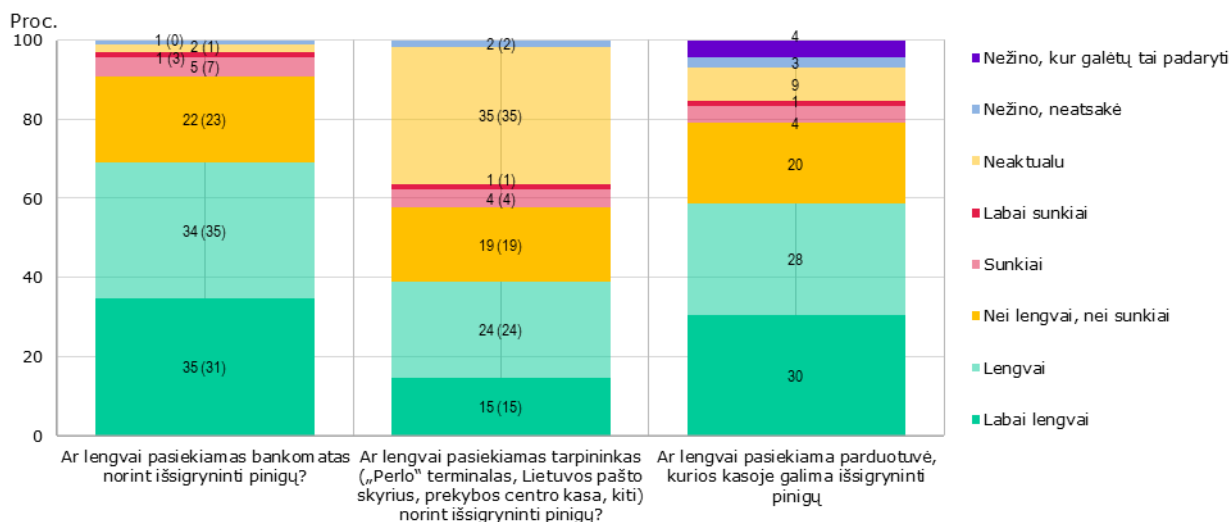


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: 2023 m. apklausta 913 mokėjimo sąskaitą turinčių respondentų; dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.

**2023 m. bankomatas atrodė sunkiai arba labai sunkiai pasiekiamas 6, tarpininkas, leidžiantis pasiimti grynųjų pinigų, – 5, o parduotuvė, teikianti grynųjų pinigų pasiėmimo kartu su pirkiniumi paslauga, – 5 proc. gryninimosi paslauga besinaudojančių apklaustųjų. Bet kuri grynųjų pinigų pasiėmimo vieta atrodė sunkiai pasiekiamą vienam iš 85 apklaustųjų. Bankomato pasiekiamumą bent jau nei lengvai, nei sunkiai įvertino 90 proc. didžiuosiuose miestuose, 91 proc. regiono centruose ir 91 proc. kaimo vietovėse gyvenančių respondentų.**

16 pav. Bankomato, tarpininko arba prekybininko pasiekiamumas norint pasiimti iš sąskaitos grynųjų pinigų

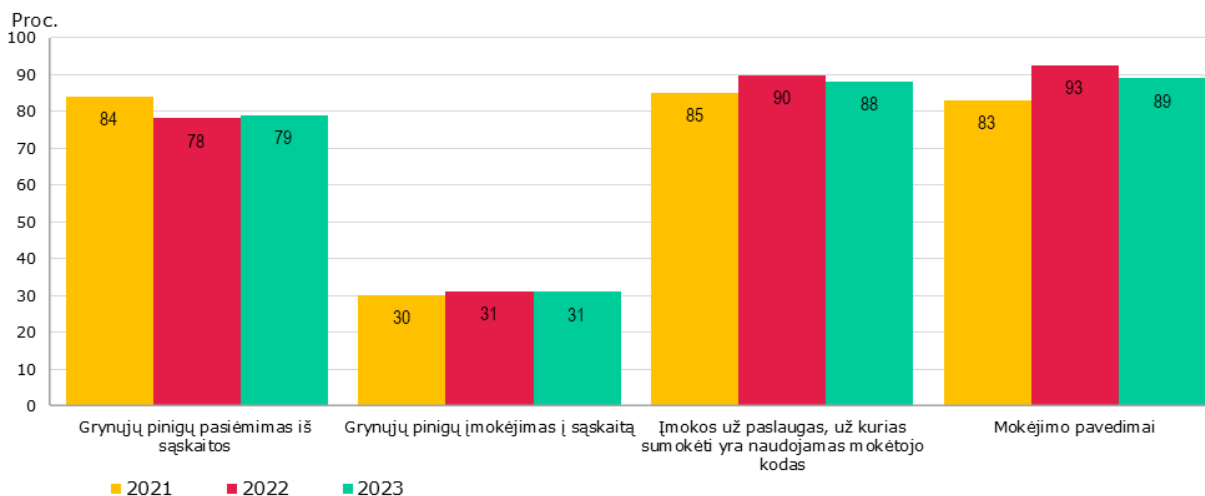


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: 2023 m. apklausta 913 mokėjimo sąskaitą turinčių respondentų; skliausteliuose pateikti 2022 m. duomenys; 2022 m. apklaustas 681 pinigų gryninimosi paslauga besinaudojantis respondentas.

**Naudojimas grynųjų pinigų pasiėmimo, įmokėjimo į sąskaitą, mokėjimo pavedimų ir įmokų mokėjimo paslaugomis ir toliau yra panašus kaip ir ankstesniais metais. Mažiausiai naudojama grynųjų pinigų įmokėjimo į sąskaitą paslauga – 2023 m. ja naudojosi mažiau nei trečdalis mokėjimo sąskaitą turinčių asmenų.**

17 pav. Sąskaitas turinčių respondentų naudojimas mokėjimo paslaugomis mėnesį iki apklausos

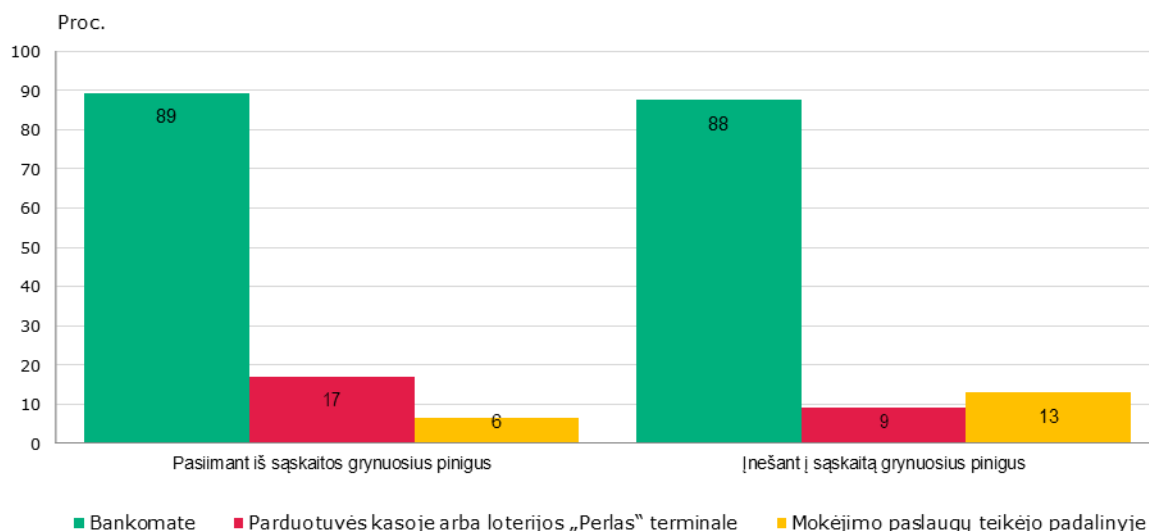


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai, suma viršija 100 proc.; 2023 m. apklausta 913 mokėjimo sąskaitą turėjusių respondentų.

**Bankomatas yra pagrindinė vieta, kur Lietuvos gyventojai tiek pasiima grynųjų pinigų, tiek juos įmoka į mokėjimo sąskaitą. Per pastarąsias keturias savaites pinigus išsigrynino parduotuvių kasose 14, o mokėjimo paslaugų teikėjų padaliniuose ir loterijos „Perlas“ terminaluose – po 6 proc. pinigų gryninimosi paslauga pasinaudojusių respondentų. Mokėjimo paslaugų teikėjo padalinyje paskutinį mėnesį iki apklausos pinigus įmokėjo 13, per tarpininką – 9 proc. pinigų įmokėjimo paslauga pasinaudojusių respondentų.**

18 pav. Vietos, kuriose sąskaitas turintys ir paslaugomis besinaudojantys respondentai per pastarąsias keturias savaites pasiėmė arba įmokėjo grynųjų pinigų

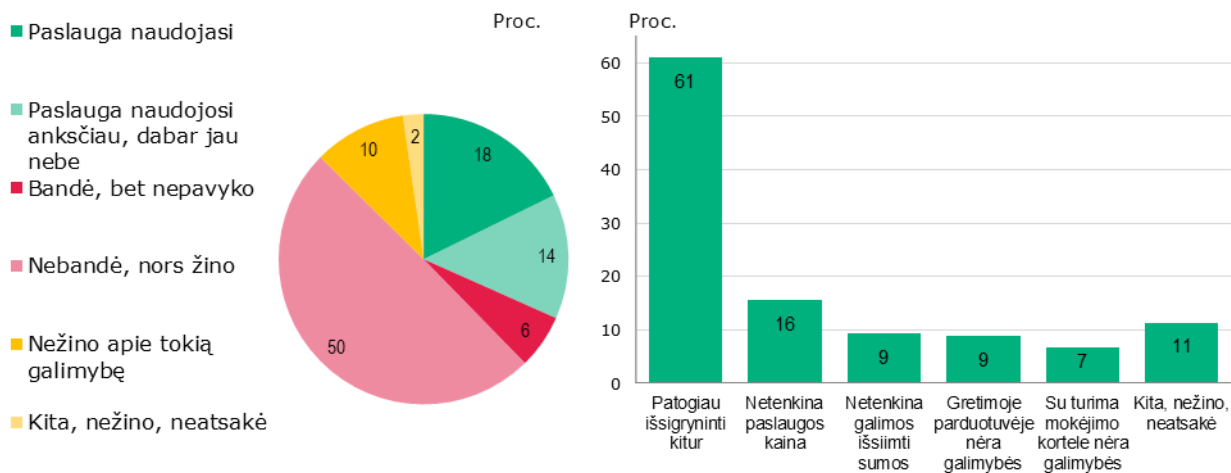


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai, suma viršija 100 proc.; 2023 m. apklausti 823 respondentai, pasiėmę iš savo sąskaitos, ir 282 respondentai, įmokėję į savo sąskaitą grynuosius pinigus per paskutines keturias savaites; dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.

**Parduotuvę, kur grynųjų pinigų pasiėmimo su pirkiniu (angl. *cash-back*) paslauga yra galima, lengvai arba labai lengvai pasiekia 58 proc. mokėjimo sąskaitą turinčių respondentų. Pagrindinė nesinaudojimo šia paslauga priežastis yra ta, kad kitur (pvz., bankomate ar loterijos „Perlas“ terminale) išsigrąžinti pinigus yra patogiau. Skirtumų tarp atskirų demografinių grupių nepastebėta.**

19 pav. Sąskaitas turinčių respondentų naudojimas grynųjų pinigų pasiėmimo su pirkiniu paslauga (grafike kairėje) ir priežastys, kodėl respondentai nesinaudoja grynųjų pinigų pasiėmimo su pirkiniu paslauga (grafike dešinėje)

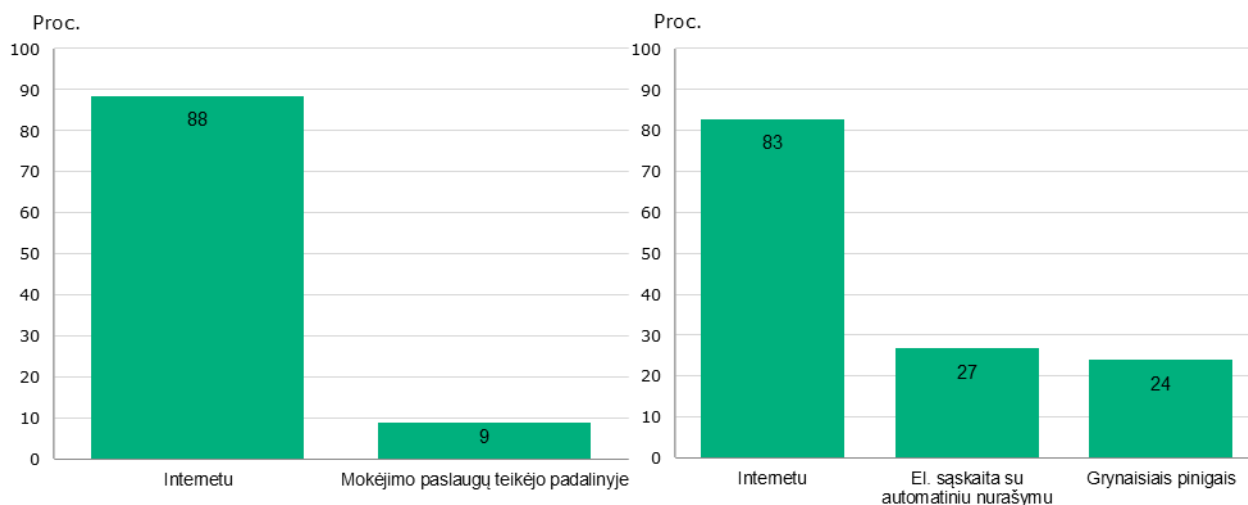


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: grafikui kairėje 2023 m. apklausta 913 mokėjimo sąskaitą turinčių respondentų; dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m. Grafikui dešinėje 2023 m. apklausta 613 paslauga nesinaudojančių respondentų; galimi keli atsakymai, suma viršija 100 proc.; dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.

**Per paskutines keturias savaites iki apklausos mokėjimo pavedimus atliko 89, o įmokas sumokėjo 88 proc. sąskaitą turinčių apklaustųjų. Didžioji dauguma jų (88 % respondentų, kurie atliko mokėjimo pavedimą, ir 83 % apklaustųjų, kurie sumokėjo įmokas) šias operacijas atliko internetu.**

20 pav. Būdai, kaip sąskaitas turintys respondentai per paskutines keturias savaites atliko pavedimus (grafikas kairėje) ir sumokėjo įmokas (grafikas dešinėje)

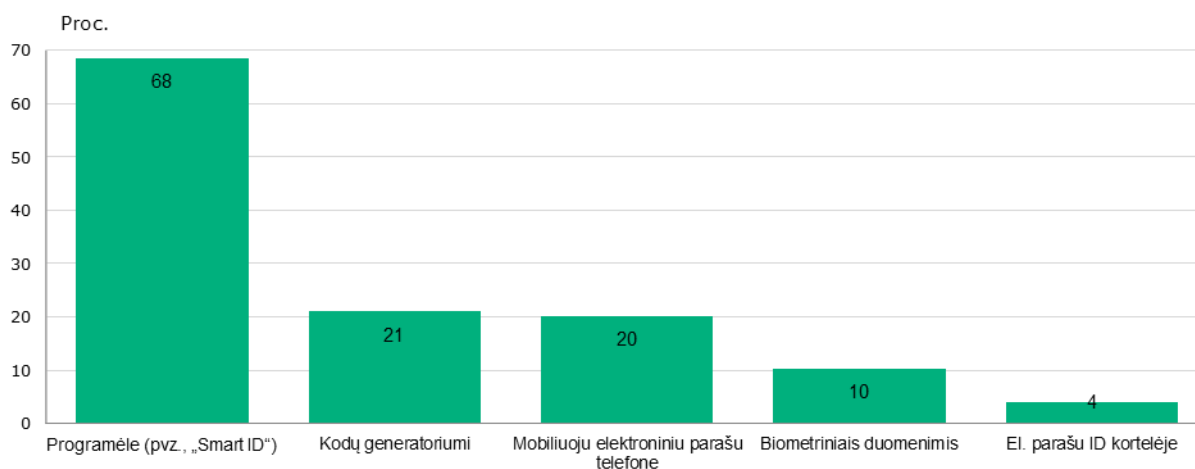


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai, suma viršija 100 proc.; 2023 m. apklausta 810 per paskutines keturias savaites mokėjimo pavedimus atlikusių respondentų ir 799 per paskutines keturias savaites įmokas mokėję respondentai; dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.

**Internetine bankininkyste aktyviai naudojami 90 proc. sąskaitą turinčių apklaustųjų. Populiariausia prisijungimo prie internetinės bankininkystės priemonė yra tam skirtos programėlės – jas naudoja 68 proc. internetinę bankininkystę turinčių asmenų.**

21 pav. Būdai, kaip respondentai jungiasi prie internetinės bankininkystės

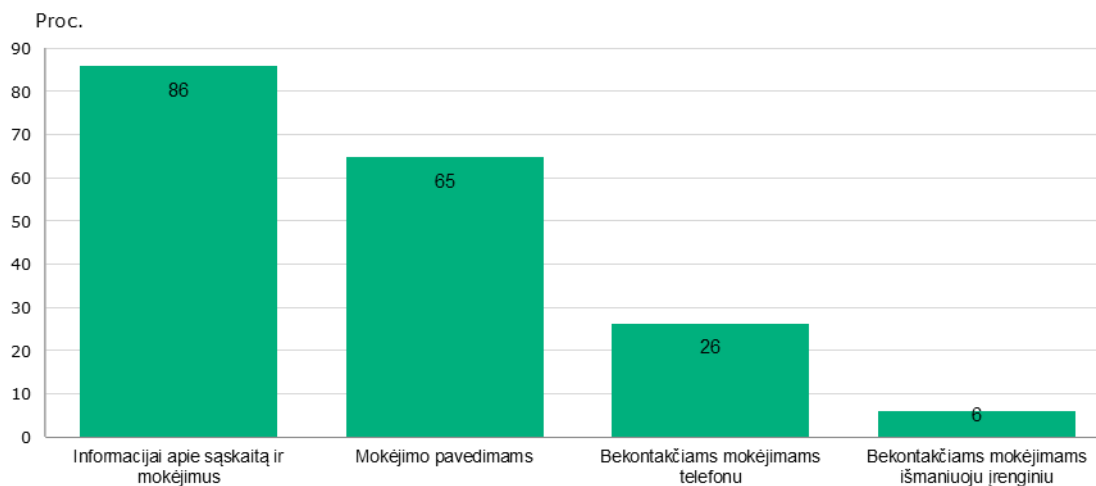


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: 2023 m. apklausta 822 internetine bankininkyste besinaudojančių respondentų; galimi keli atsakymai, suma viršija 100 proc.; dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.

**Mokėjimo paslaugų teikėjų sukurtas mobiliąsias programėles aktyviai naudoja 66 proc. sąskaitą turinčių apklaustųjų. Programėles naudojančių respondentų dalis mažėja su amžiumi: jas naudoja 92 proc. 18–29 m. apklaustųjų ir 26 proc. tų, kuriems jau suėję 80 m. Dažniausiai programėlės naudojamos informacijai apie sąskaitas ir mokėjimus tikrinti (86 %).**

22 pav. Respondentų naudojamos mobiliųjų programėlių funkcijos



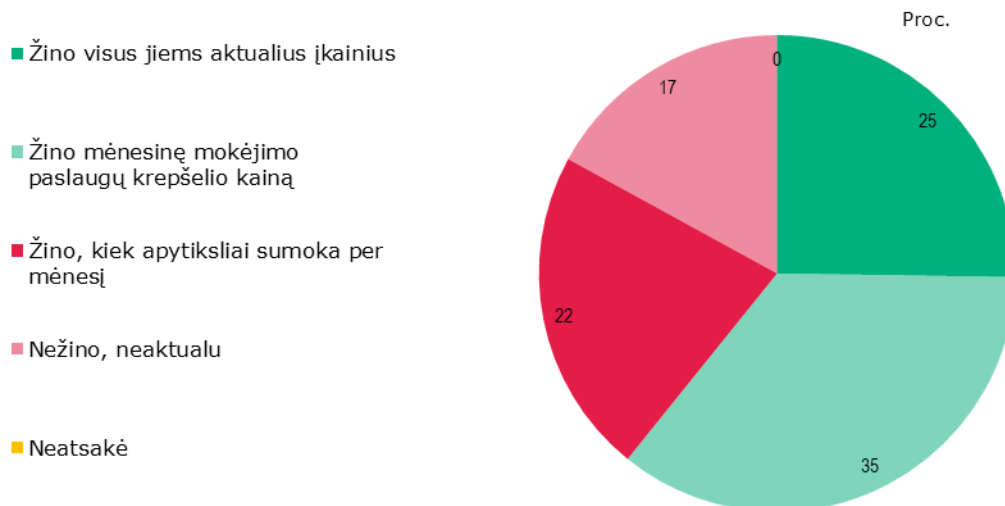
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai, suma viršija 100 proc.; 2023 m. apklausti 602 mobiliąsias programėles naudojančius respondentes; dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.



**Visus jiems aktualius mokėjimo paslaugų įkainius žino ketvirtadalis mokėjimo sąskaitą turinčių apklaustųjų, 35 proc. žino mėnesinę mokėjimo paslaugų krepšelio kainą, dar 22 proc. žino, kiek apytiksliai sumoka per mėnesį. Mokėjimo įkainių nežino ir jie nėra aktualūs 17 proc. respondentų.**

23 pav. Respondentams aktualių mokėjimo paslaugų įkainių žinomumas

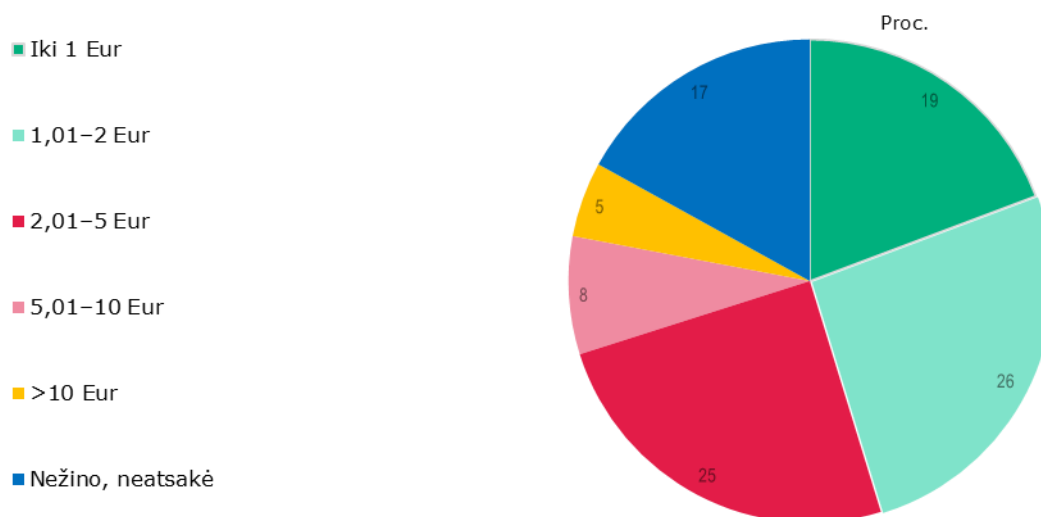


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: 2023 m. apklausta 913 mokėjimo sąskaitą turėjusių respondentų; dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.

**Mokėjimo paslaugoms išleidžia ne daugiau kaip 2 Eur per mėnesį 45 proc. mokėjimo sąskaitą turinčių respondentų (2022 m. – 33 %). 2023 m. išaugo apklaustųjų domėjimasis savo mokėjimo paslaugų išlaidomis – jų nežino 17 proc. respondentų (2022 m. – 39 %).**

24 pav. Mokėjimo paslaugoms respondentų išleidžiama suma per mėnesį

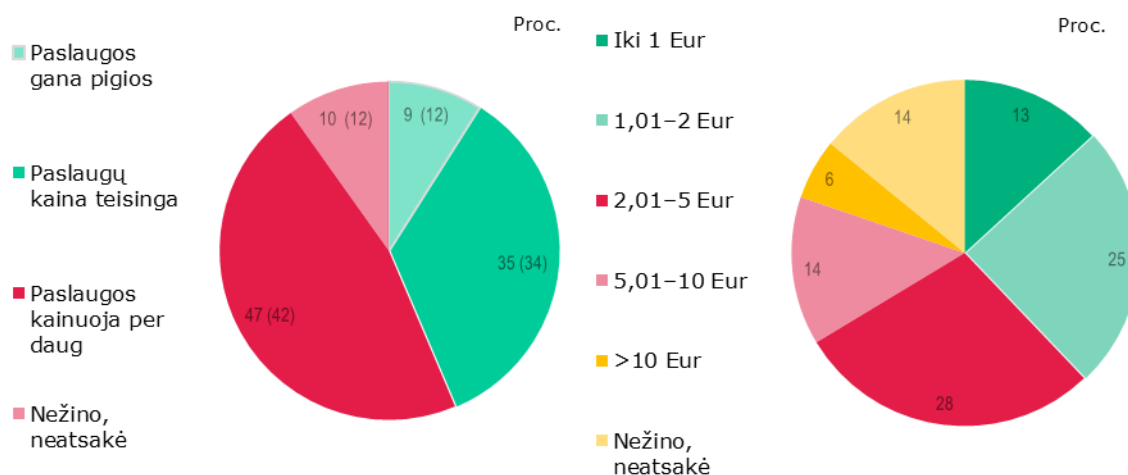


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: 2023 m. apklausta 913 mokėjimo sąskaitą turėjusių respondentų; dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.

**2023 m. nuo 42 iki 47 proc. padidėjo mokėjimo sąskaitą turinčių apklaustųjų, kurie savo mokėjimo paslaugų išlaidas vertina kaip per dideles, tačiau patenkintųjų šių paslaugų kaina dalis ir toliau yra panaši kaip ir praėjusiais metais (2023 m. – 44, 2022 m. – 46 %). 38 proc. respondentų, manančių, kad mokėjimo paslaugoms išleidžia per daug, už jas sumoka iki 2 Eur, 28 proc. – 2,01–5 Eur.**

25 pav. Respondentų pasitenkinimas savo mokėjimo paslaugų išlaidomis (grafikas kairėje) ir respondentų, kurie savo išlaidas vertina kaip per dideles, mokėjimo paslaugoms išleidžiama suma per mėnesį (grafikas dešinėje)

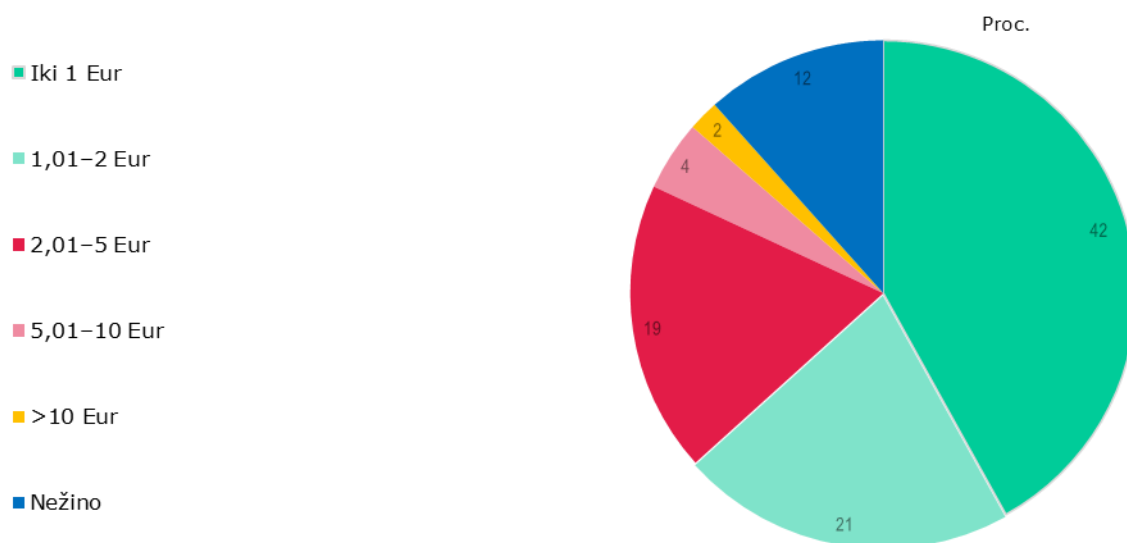


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: grafikui kairėje 2023 m. apklausta 913 mokėjimo sąskaitą turėjusių respondentų; skliausteliuose pateikti 2022 m. duomenys. Grafikui dešinėje 2023 m. apklausti 425 respondentai, manantys, kad mokėjimo paslaugos kainuoja per daug; dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.

**Keturi iš dešimties mokėjimo sąskaitą turintys apklaustieji už mokėjimo paslaugas norėtų mokėti iki 1 Eur per mėnesį, 21 proc. sutiktų sumokėti 1,01–2 Eur, 19 proc. būtų priimtina, jeigu jos kainuotų nuo 2,01 iki 5 Eur.**

26 pav. Respondentams priimtina suma išleisti už mokėjimo paslaugas

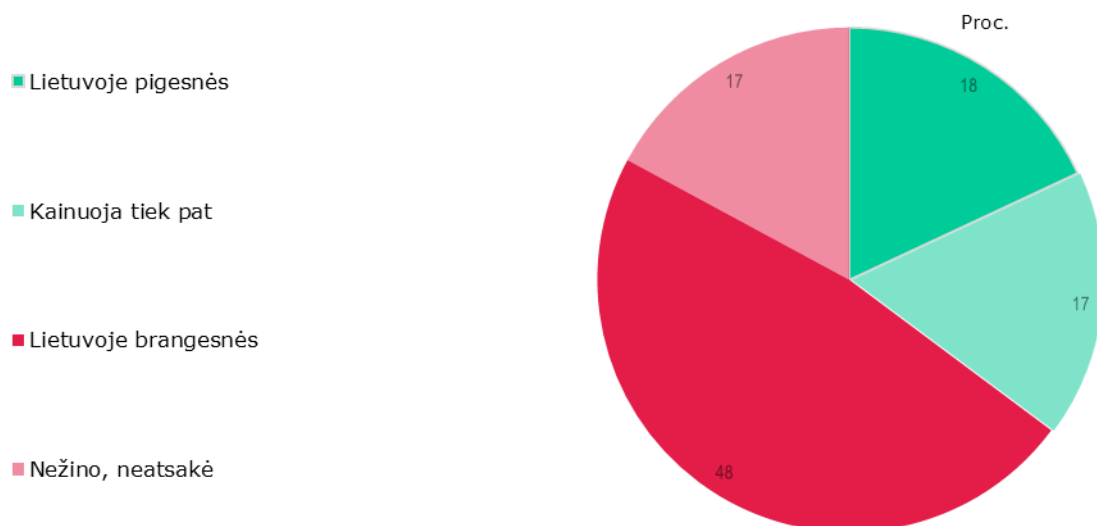


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: 2023 m. apklausta 913 mokėjimo sąskaitą turėjusių respondentų; dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.

**Beveik pusė apklaustųjų, kurie yra naudojęsi užsienio mokėjimo paslaugų teikėjo paslaugomis, nurodė, kad, jų vertinimu, Lietuvoje mokėjimo paslaugos kainuoja daugiau negu kitoje šalyje, o 35 proc. mano, kad šios paslaugos Lietuvoje yra arba pigesnės, arba kainuoja panašiai tiek pat, kiek ir kitoje šalyje.**

27 pav. Mokėjimo paslaugų išlaidų Lietuvoje ir užsienio šalyse respondentų vertinimas

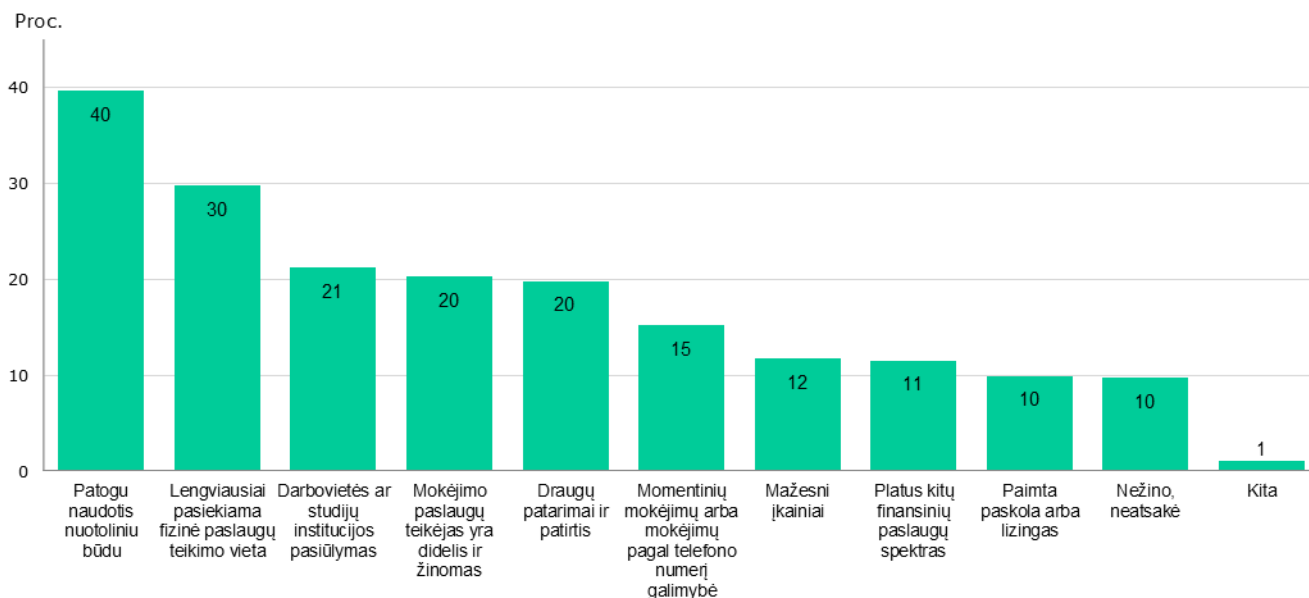


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: 2023 m. apklausta 216 respondentų, kurie teigia, kad yra naudojęsi užsienio mokėjimo paslaugų teikėjo paslaugomis; dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.

**Mokėjimo paslaugų kaina respondentams nebuvo svarbiausias kriterijus renkantis jų šiandieninį mokėjimo paslaugų teikėją – ji buvo svarbi 12 proc. respondentų. Didžiausios dalies apklaustųjų pasirinkimą nulėmė patogumas pasiekti mokėjimo paslaugų teikėją nuotoliniu (40 %) arba fiziniu (30 %) būdu, darbovietės arba studijų institucijos pasiūlymai (21 %), draugų patarimai (20 %) ir mokėjimo paslaugų teikėjo dydis bei žinomumas (20 %). Momentinių mokėjimų arba mokėjimų pagal telefono numerį galimybė buvo svarbi 15 proc. respondentų.**

28 pav. Šiandieninio mokėjimo paslaugų teikėjo pasirinkimą nulėmusios priežastys

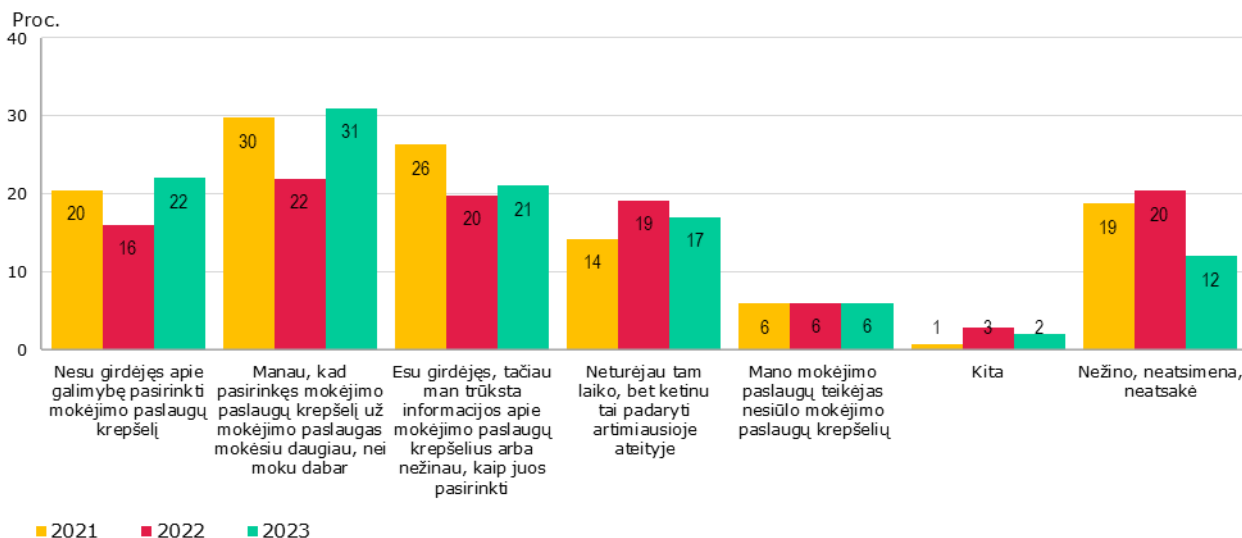


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai, suma viršija 100 proc.; 2023 m. apklausta 1 011 respondentų; klausimai pateikti respondentams tik 2023 m.; dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.

**2023 m. mokėjimo paslaugų krepšelį buvo pasirinkę 65 proc. mokėjimo sąskaitą turėjusių respondentų. Jis populiariausias tarp 40–69 m. apklaustųjų (jį buvo pasirinkę 75–78 %) ir 30–39 m. bei 70–79 m. respondentų (juo naudojosi atitinkamai 66 % ir 56 %). Mokėjimo paslaugų krepšelis buvo mažiausiai populiarus tarp 80 m. ir vyresnių gyventojų (41 %). Kaip ir ankstesniais metais, pagrindinės priežastys, kodėl apklaustieji nepasirinko mokėjimo paslaugų krepšelio, buvo nerimas, kad jį pasirinkus už mokėjimo paslaugas reikės mokėti daugiau ir informacijos apie mokėjimo krepšelius stoka.**

29 pav. Priežastys, kodėl respondentai nepasirinko mokėjimo paslaugų krepšelio

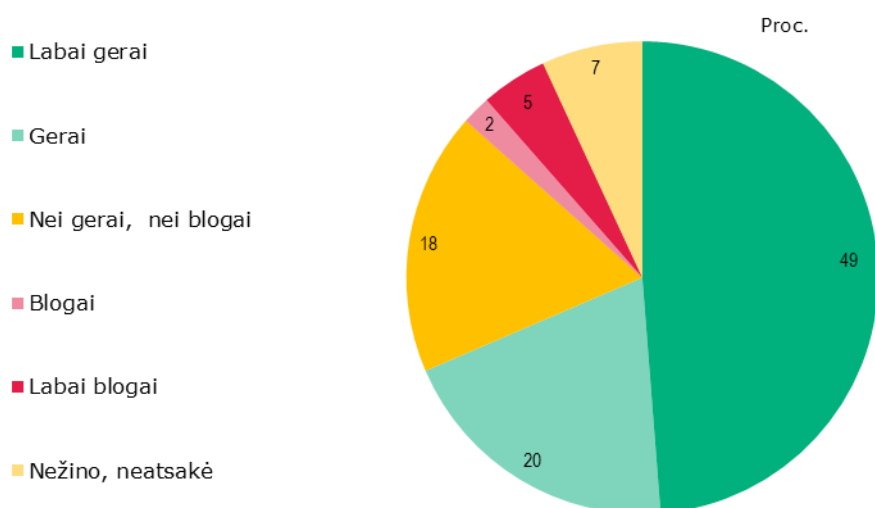


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastabos: galimi keli atsakymai, suma viršija 100 proc.; 2023 m. apklausti 322 mokėjimo paslaugų krepšelio nepasirinkę respondentai.

**69 proc. apklaustųjų pritartų, jeigu visi prekybininkai privalėtų sudaryti galimybę klientams atsiskaityti ir grynaisiais, ir negrynaisiais pinigais. Privalomą atsiskaitymų negrynaisiais pinigais priėmimą neigiamai vertina tik 7 proc. respondentų.**

30 pav. Respondentų vertinimas, ar prekybininkai turėtų sudaryti sąlygas atsiskaityti negrynaisiais pinigais

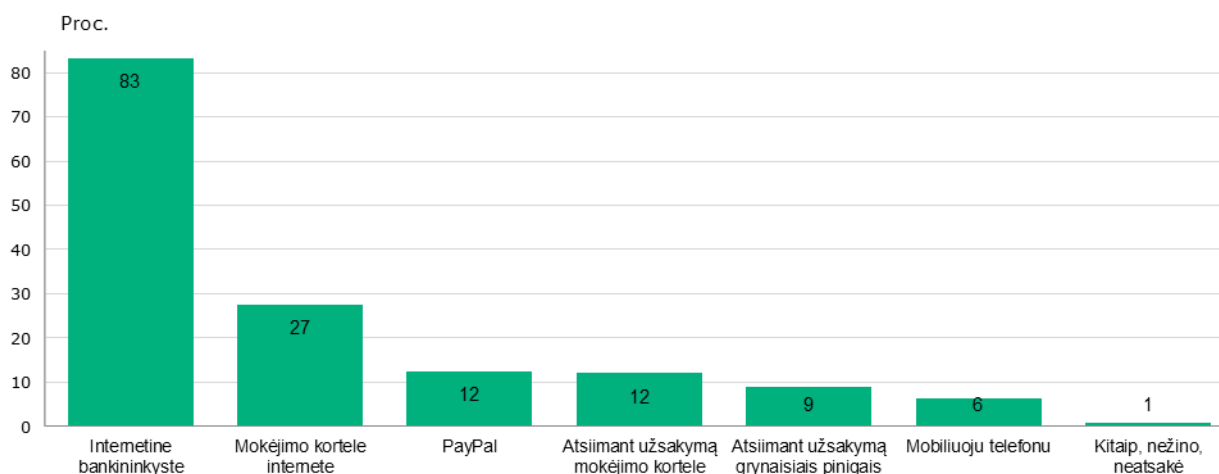


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: 2023 m. apklausta 1 011 respondentų; dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.

**Per pastaruosius 3 mėn. internetinėje parduotuvėje apsipirko 63 proc. visų apklaustųjų: 97 proc. jų už savo pirkinius internetinėje parduotuvėje sumokėjo negrynaisiais pinigais, o 3 proc. mokėjo tik grynaisiais pinigais.**

31 pav. Respondentų pasirinkti atsiskaitymo už pirkinį internetinėje parduotuvėje būdai

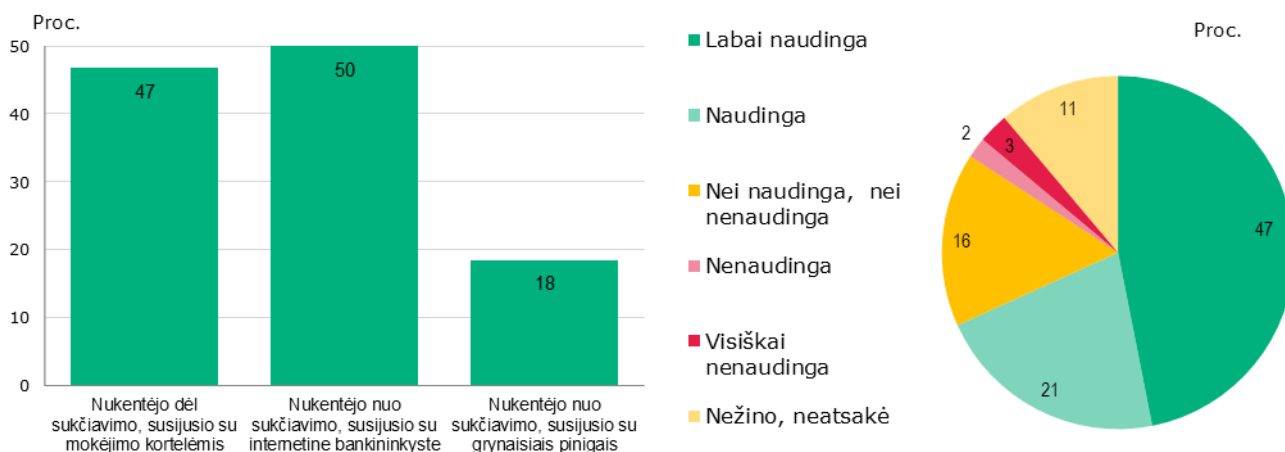


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: 2023 m. apklausta 1 011 respondentų; dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.

**Nuo sukčiavimo per pastaruosius 12 mėn. nukentėjo 9 proc. apklaustųjų. Daugiausia respondentai nukentėjo nuo sukčiavimo, susijusio su internetine bankininkyste (50 %) ir mokėjimo kortelėmis (47 %). 68 proc. visų respondentų matytų naudą, jeigu, prieš patvirtinant mokėjimą, paslaugos teikėjas patikrintų, ar sąskaita priklauso nurodytam lėšų gavėjui. Tokį funkcionalumą nenaudingą laiko vos 5 proc. apklaustųjų.**

32 pav. Respondentų, per 12 mėn. nukentėjusių nuo sukčiavimo, dalis pagal atsiskaitymo priemonę (grafikas kairėje) ir respondentų vertinimas, ar būtų naudinga, kad internetinėje bankininkystėje būtų tikrinama, kam priklauso sąskaita, į kurią pervedamos lėšos (grafikas dešinėje)

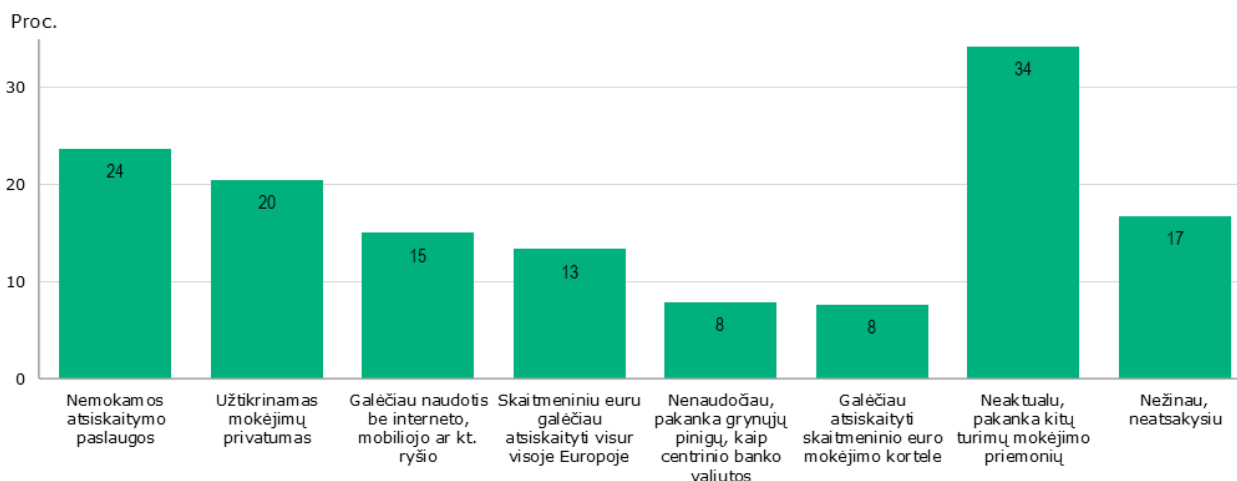


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: grafikui kairėje 2023 m. apklausti 92 per paskutinius 12 mėn. nuo sukčiavimo nukentėję respondentai; galimi keli atsakymai, suma viršija 100 proc. Grafikui dešinėje 2023 m. apklausta 1 011 respondentų. Dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.

**Pastaraisiais metais Europos Sąjungoje aktyviai tiriamos galimybės sukurti skaitmeninį eurą. Tam labai svarbus ir vartotojų požiūris į šią atsiskaitymo priemonę. Lietuvos respondentams labiausiai rūpinčios galimos skaitmeninio euro savybės būtų nemokamos atsiskaitymo paslaugos, mokėjimo privatumas užtikrinimas ir sudaryta galimybė atlikti mokėjimus visoje Europoje ir nesant ryšio.**

33 pav. Respondentų vertinimu, patraukliausios atsiskaitymo skaitmeniniu euru savybės

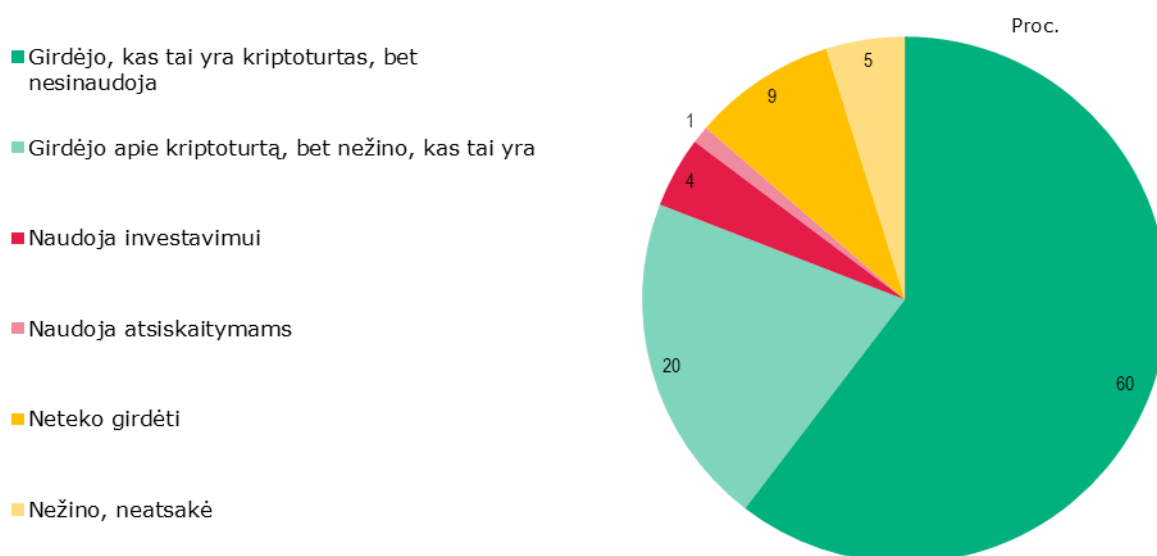


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: 2023 m. apklausta 1 011 respondentų; dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.

**Kriptoturtą naudoja 6 proc. apklaustųjų: 79 proc. kriptoturtą naudojančių apklaustųjų naudoja jį investavimui, o 80 proc. gyventojų apie šią finansinę priemonę yra tik girdėję. Reikšmingesni demografiniai skirtumai pastebimi tik tarp tų respondentų, kurie apie kriptoturtą girdėjo, bet jo nenaudoja. Šį atsakymo variantą dažniau pasirinko aukštesnio išsilavinimo (69 % apklaustųjų su aukštuoju ir 20 % su viduriniu išsilavinimu) ir didmiesčių gyventojai (65 % didžiųjų miestų ir 54 % kaimo vietovių apklaustųjų).**

34 pav. Respondentų kriptoturto naudojimas



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: 2023 m. apklausta 1 011 respondentų; dėl skirtingos apklausos metodikos nepalyginama su 2022 m.

© Lietuvos bankas

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.

ISSN 2424-4945 (online)