



LIETUVOS BANKAS

LIETUVOS GYVENTOJŲ
APKLAUSOS DĖL
MOKĖJIMO ĮPROČIŲ
APŽVALGA

2015

ISSN-2424-4945 (ONLINE)

LIETUVOS GYVENTOJŲ APKLAUSOS DĖL MOKĖJIMO ĮPROČIŲ APŽVALGA 2015

Lietuvos gyventojų apklausos dėl mokėjimo įpročių apžvalgoje vertinamas Lietuvos gyventojų požiūris į mokėjimo paslaugų teikėjus, mokėjimo paslaugų prieinamumas, jų pasirinkimą lemiantys veiksniai ir naudojimosi mastas šalyje, analizuojami mokėjimo kortelių ir grynųjų pinigų naudojimo įpročiai. Apžvalgoje taip pat nagrinėjami klausimai apie gyventojų mokėjimo priemonių saugojimo įpročius, apgaulės mastą atliekant mokėjimus, požiūrį į naujoves mokėjimo paslaugų rinkoje, mokėjimo paslaugų kainodarą.

Rengiant 2015 m. Lietuvos gyventojų apklausos dėl mokėjimo įpročių apžvalgą, naudoti Lietuvos banko užsakymu 2015 m. rugsėjo mėn. atliktos Lietuvos gyventojų apklausos duomenys.

Leidžiama perspausdinti švietimo ir nekomerciniais tikslais, jei nurodomas šaltinis.

© Lietuvos bankas, 2015

APKLAUSOS TIKSLAI, SUDARYMO METODAI IR PRINCIPAI

Vis daugiau veiklų keliantis į skaitmeninę erdvę, didėja poreikis ne tik informaciją, bet ir lėšas gauti nedelsiant bet kuriuo paros metu, saugiai ir patogiai. Tai lemia besikeičiančius gyventojų lūkesčius, susijusius su mokėjimo paslaugomis, ir mokėjimo paslaugų naudojimo pokyčius. Mokėjimo paslaugų ir mokėjimo priemonių patogumas, funkcionalumas ir prieinamumas glaudžiai siejasi su šalies ekonomikos išsivystymu, plėtojamosiomis veiklomis ir naudojamomis technologijomis, todėl svarbu suprasti, kokie mokėjimo įpročiai vyrauja šalyje, kokie yra gyventojų poreikiai. Lietuvos bankas, siekdamas laiku pastebėti ir vertinti Lietuvos mokėjimų rinkoje vyraujančias tendencijas ir vykstančius pokyčius, ketvirtus metus iš eilės inicijuoja Lietuvos gyventojų apklausą mokėjimų klausimais. Surinkti ir apibendrinti duomenys apie Lietuvos gyventojų mokėjimo įpročius gali būti naudojami ir formuojant Lietuvos banko politiką mokėjimų srityje: skatinant patvarios ir veiksmingos mokėjimų rinkos infrastruktūros kūrimąsi šalyje, rengiant ir siūlant teisės aktų, susijusių su mokėjimais, pakeitimų projektus, teikiant Lietuvos banko nuomonę ir rekomendacijas.

Lietuvos banko užsakymu 2015 m. rugsėjo 15–25 d. atlikta Lietuvos gyventojų apklausa, ja siekta išsiaiškinti šalies gyventojų mokėjimo įpročius. Atliekant apklausą nagrinėta visa šalies teritorija. Dalis tyrimo duomenų yra palyginami su 2012, 2013 ir 2014 m. Lietuvos banko užsakymu atliktomis Lietuvos gyventojų apklausomis mokėjimų tema¹. Nuo 2013 m., siekiant informuoti visuomenę apie aktualius mokėjimų klausimus, Lietuvos gyventojų apklausų dėl mokėjimo įpročių apžvalgos skelbiamos Lietuvos banko interneto svetainėje.

Lietuvos gyventojų apklausos dėl mokėjimo įpročių apžvalgą sudaro penkios 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 naudojimui 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.

Apklausoje didmiesčiais vadinami Vilnius, Kaunas, Klaipėda, Šiauliai ir Panevėžys, kitais miestais – kiti miestai ir rajonų centrai, o kaimais – kaimo vietovės ir vienkiemiai. Toliau pateikiamas respondentų pasiskirstymas.

1 lentelė. Apklausoje dalyvavusių respondentų pasiskirstymas pagal amžių, gyvenamąją vietą ir respondento lytį

Amžiaus grupės	Pasiskirstymas, proc.	Gyvenamoji vieta	Pasiskirstymas, proc.	Lytis	Pasiskirstymas, proc.
18–29 m.	20,4	Kaimas	32,3	Vyras	44,9
30–49 m.	34,2	Miestas	27,4	Moteris	55,1
50 m. ir daugiau	45,4	Didmiestis	40,3		
Iš viso	100,0	Iš viso	100,0	Iš viso	100,0

¹ 2012 m. apklausą dėl bankų paslaugų naudojimo ir 2013 m. apklausą dėl mokėjimo paslaugų naudojimo įpročių Lietuvos banko užsakymu atliko viešosios nuomonės ir rinkos tyrimų bendrovė „Spinter tyrimai“. Apklausoje dalyvavo 18–75 m. amžiaus Lietuvos gyventojai, apklausta atitinkamai 1 008 ir 1 011 respondentų. 2014 m. apklausą dėl Lietuvos gyventojų mokėjimo įpročių atliko rinkos ir visuomenės nuomonės tyrimų bendrovė „BERENT Research Baltic“, apklausti 18 m. ir vyresni 1 003 respondentai, o 2015 m. šią apklausą Lietuvos banko užsakymu atliko UAB „Baltijos tyrimai“, apklausta 18 m. ir vyresnių 1 012 respondentų.

SANTRAUKA

- Bankai 2015 m. buvo populiariausi mokėjimo paslaugų² teikėjai, tačiau reikšminga gyventojų dalis naudojo ir mokėjimo įstaigų paslaugomis. Sąskaitą banke arba kredito unijoje turėjo 4 iš 5 respondentų, o gyventojai, nusprendę neturėti sąskaitos kredito įstaigoje³, dažniausiai neįautė poreikio turėti mokėjimo sąskaitą arba asmeninę sąskaitą turėjo kitas jų namų ūkio narys. 2015 m. gyventojai dažniau rinkosi naudotis sąskaita tik viename banke arba kredito unijoje, taip pat šiek tiek dažniau ryžosi pakeisti kredito įstaigą, kurios paslaugomis naudojosi.
- Po euro įvedimo Lietuvos gyventojai toliau dažniausiai naudojo grynųjų pinigų išėmimo iš sąskaitos paslaugomis, o ne mokėjimo operacijomis, atliekamomis iš sąskaitos. Grynųjų pinigų paėmimui iš sąskaitos ar įnešimui į ją dažniausiai buvo naudojami bankomatai. Gyventojai mokėjimo pavedimus daugiausia atlikdavo internetu, tačiau įmokas už paslaugas apmokėti grynaisiais pinigais ar internetu rinkosi panaši dalis apklaustųjų. Skyriuose teikiamomis mokėjimo paslaugomis gyventojai beveik nesinaudojo.
- 2015 m. mažėjo gyventojų, gaunančių pajamas (darbo užmokestį, pensiją, autorinį atlyginimą ir kt.) grynaisiais pinigais. Vertinant vienos atsitiktinės dienos rezultatus, gyventojai mažiau mokėjo grynaisiais pinigais tiek kitiems fiziniams asmenims, tiek prekybos vietose, taip pat sumažėjo ir grynaisiais pinigais išleidžiama suma.
- Sąskaitą turintys gyventojai 2015 m. dažniau nei praėjusiais metais naudojo mokėjimo paslaugų teikėjų siūlomomis galimybėmis pigiau atlikti mokėjimus – paslaugų planais, lojalumo programomis. Ketvirtadalis apklaustųjų teigė, kad, jų manymu, nė vieno mokėjimo paslaugų teikėjo Lietuvoje teikiamų paslaugų įkainiai nėra maži. Komercinių bankų taikoma mokėjimo paslaugų kainodara sąskaitą kredito įstaigoje turintiems apklaustiesiems dažnai yra sunkiai suprantama, didesnė jų dalis rinktųsi fiksuotą mėnesinį mokestį už mokėjimo paslaugų krepšelį.
- Beveik visi sąskaitą turintys gyventojai turėjo mokėjimo kortelę, tokių gyventojų skaičius didėjo, tačiau didelė respondentų dalis atsisakė kredito kortelių ir naudojo tik debeto kortelę. Vis dėlto, didesnė gyventojų dalis vis dar nesinaudojo mokėjimo kortele kasdieniams atsiskaitymams. Mokėjimo kortelių prieinamumas apklausoje nurodytose prekybos vietose didėjo, bet respondantai vis dažniau pasigedo galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele įvairesnėse, apklausoje neįvardytose vietose. Gyventojai mokėjimo korteles dažniau nei grynuosius pinigus apibūdina kaip saugią mokėjimo priemonę, tačiau grynųjų pinigų pranašumu įvardija galimybę visur atsiskaityti, išlaidų kontrolę ir tai, kad gryniesiems pinigais nekaunuojama.
- Didesnė Lietuvos gyventojų dalis pasitiki mokėjimo paslaugų teikėjais – mano, kad pas mokėjimo paslaugų teikėjus laikomi pinigai ir jiems pateikta gyventojų asmeninė informacija yra saugūs, o kilus ginčui su mokėjimo paslaugas teikiančia įstaiga, tai būtų sprendžiama pagal sutartyje ir įstatymuose nustatytas procedūras. Saugiausiais buvo laikomi bankai. Lietuvoje gyventojai dažniausiai nukentėjo nuo apgaulės, vagystės ar sukčiavimo, susijusio su grynaisiais pinigais, o mažiausiai nukentėjo gyventojai, naudojantys elektronines mokėjimo priemones.

² Lietuvoje teikiamos pagrindinės mokėjimo paslaugos: mokėjimo sąskaitos atidarymas ir administravimas, grynųjų pinigų išėmimo iš sąskaitos paslaugos, grynųjų pinigų įnešimo į sąskaitą paslaugos, mokėjimo pavedimai, įmokos už paslaugas, tiesioginis debetas, mokėjimo kortelių išdavimas, mokėjimai elektroniniais pinigais (toliau – el. pinigais), pinigų perlaidos.

³ Apklausoje kredito įstaigomis vadinami bankai ir kredito unijos.

1. LIETUVOS MOKĖJIMO PASLAUGŲ TEIKĖJŲ SAVYBĖS

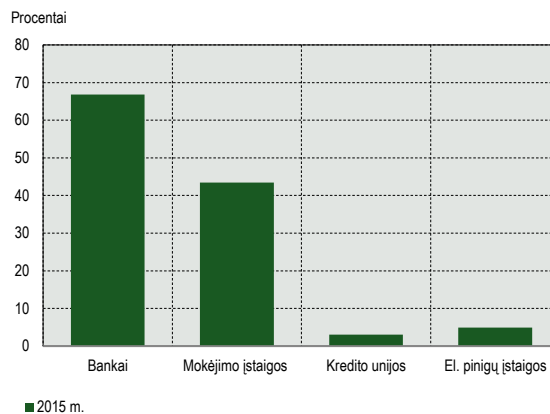
2015 m. Lietuvoje plėtėsi ne bankų sektorius: daugėjo paslaugas teikiančių elektroninių pinigų ir mokėjimo įstaigų, o kredito įstaigų skaičius nesikeitė. 2015 m. lapkričio mėn. šalyje veikė 6 elektroninių pinigų įstaigos – 2015 m. Lietuvoje atsirado 3 naujos įstaigos ir viena⁴ mokėjimo įstaiga įgijo elektroninių pinigų įstaigos licenciją. Dauguma naujų elektroninių pinigų įstaigų savo veiklą pradėjo tik 2015 m. trečiąjį ketvirtį. Šios įstaigos savo klientams atidaro elektroninių pinigų sąskaitas ir daugiausia teikia internetu atliekamą mokėjimų paslaugas, tačiau kai kurios iš jų dar leidžia modernias mokėjimo priemones, skirtas atsiskaityti mobiliaisiais telefonais, platina mokėjimo korteles. Per metus įsisteigė 2 naujos mokėjimo įstaigos ir 2015 m. lapkričio mėn. Lietuvoje jų buvo 38. Dauguma mokėjimo įstaigų ir toliau specializavosi priimdamos įmokas už paslaugas grynaisiais pinigais prekybos centrų kasose, spaudos kioskuose, pašto skyriuose ir kitur, o mobiliųjų tinklų operatoriai, taip pat esantys mokėjimo įstaigos, savo klientams siūlė naudojantis telefonu apmokėti automobilio stovėjimo, draudimo ir kitas paslaugas. 2015 m. lapkričio mėn., kaip ir praėjusiais metais atitinkamu laikotarpiu, Lietuvoje mokėjimo paslaugas gyventojams teikė 7 komerciniai bankai ir 4 užsienio bankų filialai, 74 kredito unijos⁵. Šios įstaigos savo klientams siūlo plačiausią spektrą paslaugų: atidaro sąskaitas, leidžia atlikti skirtingų rūšių mokėjimus internetu ir skyriuose, išduoda mokėjimo korteles, kuriomis galima atsiskaityti prekybos vietose ar pasiimti grynųjų pinigų, turi įdiegusias bankomatų tinklus.

2015 m. bankai buvo populiariausi mokėjimo paslaugų teikėjai, taip pat reikšminga dalis gyventojų naudojosi mokėjimo įstaigų paslaugomis. 2015 m. bankų paslaugomis naudojosi 67 proc. apklaustųjų (žr. 1 pav.), o mokėjimo įstaigų paslaugomis – 43 proc. apklaustųjų. Kredito unijų ir elektroninių pinigų įstaigų naudotojai sudarė nedidelę dalį – atitinkamai 3 ir 5 proc. – apklaustųjų. Dauguma respondentų mokėjimus atlikdavo tik pas vienos rūšies mokėjimo paslaugų teikėją: vienos rūšies mokėjimo paslaugų teikėjais naudojosi 51 proc. visų tyrimo dalyvių (žr. 2 pav.), dviejų rūšių mokėjimo paslaugų teikėjais – 29, trimis ir daugiau skirtingų rūšių mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis – vos 3 proc. apklaustųjų.

Apibūdindami visus Lietuvos mokėjimo paslaugų teikėjus, ketvirtadalis respondentų teigė, kad jų taikomi mokėjimo paslaugų įkainiai nėra maži. 24 proc. visų apklaustųjų (žr. 3 pav.) nurodė, kad nė vienas mokėjimo paslaugų teikėjas Lietuvoje netaiko mažų įkainių. Dažniausiai gyventojai Lietuvos mokėjimo paslaugų teikėjus apibūdino kaip turinčius malonius ir kvalifikuotus darbuotojus, teikiančius didelę paslaugų įvairovę ir turinčius patogiai pasiekiamus padalinius, tik atitinkamai 7, 9 ir 13 proc. apklaustųjų sakė, kad šių savybių neturi nė vienas mokėjimo paslaugų teikėjas.

Gyventojai, apibūdindami bankus, dažniausiai įvardijo kvalifikuotus darbuotojus ir teigiamą asmeninę patirtį, susijusią su įstaiga, o apibūdindami mokėjimo įstaigas, dažniau išskyrė patogų paslaugų prieinamumą. 80 proc. bankų klientų (žr. 4 pav.) teigė, kad šiose įstaigose dirba malonūs ir kvalifikuoti darbuotojai, 69 proc. jų nurodė, kad turi teigiamos asmeninės patirties bankuose. Mokėjimo įstaigos, antros pagal klientų dalį Lietuvoje, dažniausiai buvo apibūdinamos kaip suteikiančios patogias galimybes naudotis paslaugomis ir turinčios patogų padalinių tinklą (teigė 46 %). Palyginti su kitais mokėjimo paslaugų teikėjais, didelė kredito unijų naudotojų dalis turi finansinių įsipareigojimų šioms įstaigoms – 37 proc. Finansinių įsipareigojimų bankams atitinkamai turėjo 19 proc. šių įstaigų naudotojų. Elektroninių pinigų įstaigos iš kitų mokėjimo

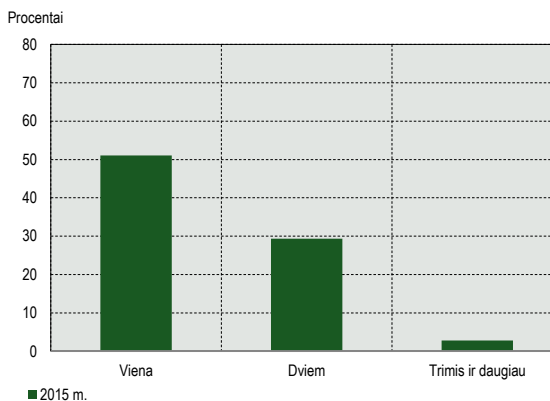
1 pav. Respondentų naudojimas mokėjimo paslaugų teikėjais šalyje



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

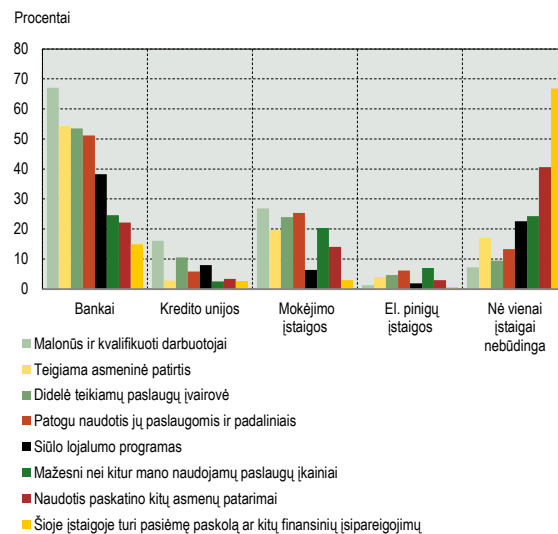
Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.

2 pav. Respondentų naudojimas skirtingomis mokėjimo paslaugų teikėjų rūšimis



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

3 pav. Mokėjimo paslaugų teikėjams būdingos savybės, priskirtos visų apklausoje dalyvavusių respondentų 2015 m.



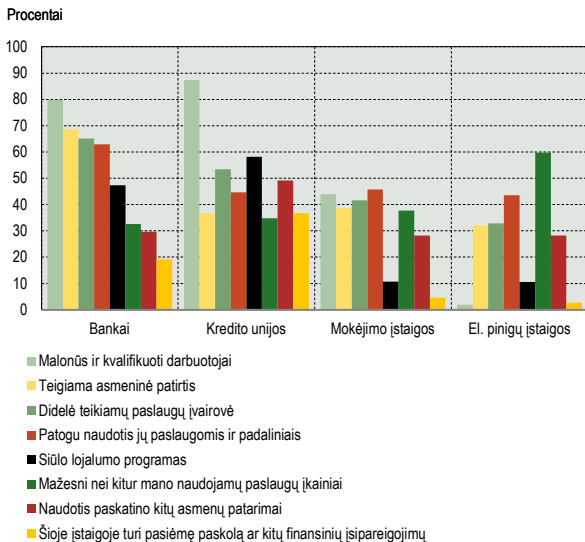
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.

⁴ UAB „Perlo paslaugos“.

⁵ Nėra tikslių duomenų, ar visos 74 Lietuvoje veikiančios kredito unijos šiuo metu teikia mokėjimo paslaugas. Lietuvos banko duomenimis, šias paslaugas teikia ne mažiau kaip 62 kredito unijos.

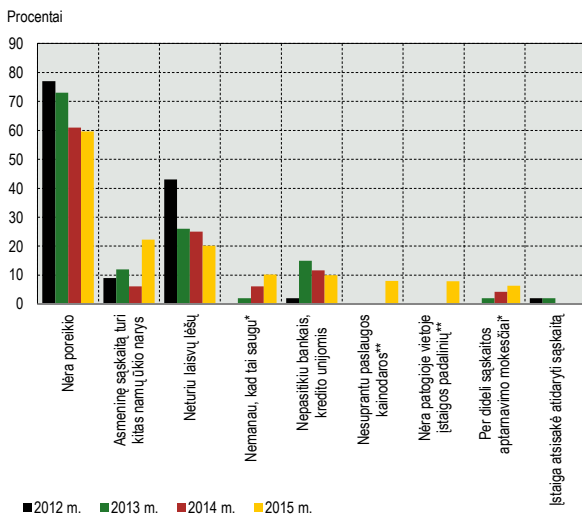
4 pav. Respondentų, esančių šių mokėjimo paslaugų teikėjų klientais, nurodytos mokėjimo paslaugų teikėjams būdingos savybės 2015 m.



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.

5 pav. Priežastys, lėmusios sąskaitos kredito įstaigoje neturėjimą



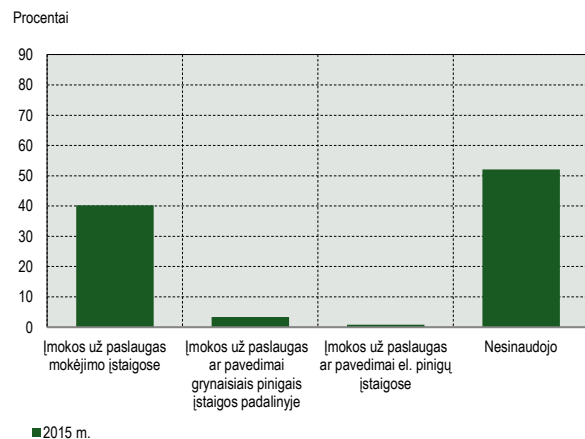
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: Galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.

* Duomenys renkami nuo 2013 m.

** Duomenys renkami nuo 2015 m.

6 pav. Gryniaisiais pinigais atliekamos mokėjimo paslaugos, kuriomis naudojami sąskaitos kredito įstaigoje neturintys respondentai



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: galimi keli atsakymai; suma nėra lygi 100 proc.

paslaugų teikėjų išsiskyrė tuo, kad net 60 proc. apklaustųjų, besinaudojančių elektroninių pinigų įstaigų paslaugomis, teigė, kad šios įstaigos siūlo mažesnius nei kitur paslaugų įkainius, mažiausia dalis klientų šią savybę priskyrė bankams – 33 proc.

Lietuvos gyventojai rečiau svarsto galimybę pakeisti kredito įstaigą, kurioje turi atidarytą mokėjimo sąskaitą, tačiau šiek tiek didesnė svarstančiųjų dalis ryžtasi tai padaryti. 2015 m. 6 proc. sąskaitą turinčių gyventojų teigė per paskutinius dvylika mėnesių svarstę pakeisti savo kredito įstaigą – 2 iš 5 tai padarė. Svarstančių keisti kredito įstaigą respondentų 2014 m. buvo 13 proc., tačiau įstaigą pakeitė tik 1 iš 5 svarstusiųjų. 2015 m. apklaustieji, svarstę pakeisti savo kredito įstaigą, dažniausiai to nepadarė, nes nerado kitos kredito įstaigos, kuri pasiūlytų geresnius įkainius (36 %), neturėjo tam laiko, bet ketina tai padaryti artimiausioje ateityje (30 %). Taip pat dalis respondentų sąskaitos nekeitimo priežastimi įvardijo per daug sudėtingą procesą (11 %), persigalvojo tai daryti (12 %). Kiti apklaustieji, nesiryžę pakeisti savo kredito įstaigos, priežastimi įvardijo tai, kad darbovietė į minėtą sąskaitą perveda darbo užmokestį (8 %), gyvenamojoje vietovėje nėra kitų bankų ar kredito unijų (8 %), arba jiems bankas pagerino sąlygas (5 %).

2. MOKĖJIMO PASLAUGŲ PRIEINAMUMAS

2015 m. dauguma gyventojų, neturinčių sąskaitos kredito įstaigoje, neįtę poreikio turėti mokėjimo sąskaitos arba asmeninę sąskaitą turėjo kitas jų namų ūkio narys. 2015 m. sąskaitą kredito įstaigoje turėjo 80 proc. Lietuvos gyventojų. Nebuvo apklaustųjų, kuriems bankas ar kredito unija atsisakė atidaryti sąskaitą, nesinaudoti šia paslauga pasirinko patys respondentai. 2015 m. 60 proc. apklaustųjų (2014 m. – 61 %), neturinčių sąskaitos kredito įstaigoje, teigė, kad tam nebuvo poreikio (žr. 5 pav.), 22 proc. (2014 m. – 6 %) nurodė, kad asmeninę sąskaitą turėjo kitas namų ūkio narys, o 20 proc. (2014 m. – 25 %) neturėjo laisvų lėšų, todėl sąskaita jiems nereikalinga. 2015 m. 10 proc. neturinčių sąskaitos respondentų abejojo jos saugumu, tiek pat apklaustųjų nepasitikėjo bankais ir kredito unijomis, o teigiančių, kad nuo sąskaitos turėjimo juos atbaido per dideli įkainiai, buvo 6 proc. Po 8 proc. apklaustųjų nesinaudojimo sąskaita priežastimi nurodė nesuprantamą šių paslaugų kainodarą arba jiems nepatogų įstaigų padalinių išdėstymą.

2015 m. neturintys mokėjimo sąskaitos gyventojai dažniausiai mokėjimus atlikdavo mokėjimo įstaigose, o mokėjimų gryniaisiais pinigais kredito įstaigose paslauga beveik nesinaudojo. 2015 m. 40 proc. apklaustųjų, neturinčių sąskaitos kredito įstaigoje, atliko įmokas už paslaugas mokėjimo įstaigose (žr. 6 pav.), o gryniaisiais pinigais, nenaudojant sąskaitos, mokėjimus kredito įstaigose atliko vos 3 proc. atsakiusiųjų. Tik 1 proc. neturinčių sąskaitos kredito įstaigoje apklaustųjų mokėjimus atliko elektroninių pinigų įstaigose. 52 proc. apklaustųjų, neturinčių sąskaitos kredito įstaigoje, nesinaudojo jokiais mokėjimo paslaugomis.

2015 m. didžioji apklaustųjų dalis manė, kad vienos mokėjimo sąskaitos pakanka visoms mokėjimo operacijoms atlikti, taip pat gyventojai dažniau rinkosi naudotis sąskaita tik viename banke arba kredito unijoje. 2015 m. beveik visi bent vieną sąskaitą turintys apklaustieji (89 %) manė, kad jų visoms mokėjimo operacijoms atlikti (pavedimams, grynyjų pinigų paėmimui bei įnešimui ir kt.) visiškai užtektų vienos sąskaitos banke ar kredito unijoje. 81 proc. turinčių sąskaitą respondentų 2015 m. iš tiesų ją turėjo tik viename banke arba kredito unijoje, tokių apklaustųjų 2014 m. buvo 60 proc. Dviejose įstaigose sąskaitą turinčių respondentų dalis 2015 m. sudarė 15, o 2014 m. – 29 proc.

3. SĄSKAITAS TURINČIŲ GYVENTOJŲ MOKĖJIMO PASLAUGŲ NAUDOJIMAS

Po euro įvedimo Lietuvoje didžioji gyventojų dalis dažniausiai naudojami grynųjų pinigų išėmimo iš sąskaitos paslaugomis, o ne mokėjimo operacijomis, atliekamomis iš sąskaitos. 2015 m. grynųjų pinigų iš savo sąskaitos per paskutinį mėnesį prieš apklausos vykdymą neėmė tik 10 proc. sąskaitą turinčių respondentų. Kredito pervedimų paslauga mėnesį prieš apklausą nesinaudojo 69 proc. respondentų, o įmokų už paslaugas neatliko 25 proc. sąskaitą turinčių gyventojų. Be to, 44 proc. apklaustųjų, turinčių mokėjimo sąskaitą, nesinaudojo ir internetine bankininkyste. Grynųjų pinigų į sąskaitą įnešimo paslaugomis per paskutinį mėnesį prieš apklausą nesinaudojo 82 proc. sąskaitą turinčių apklaustųjų.

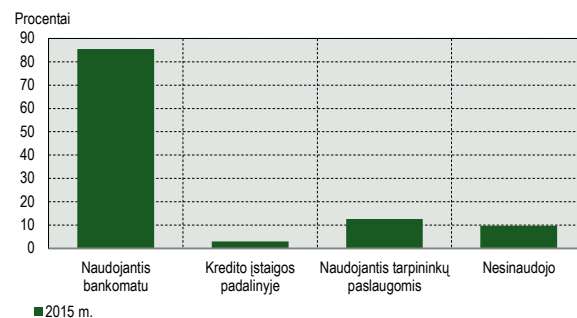
Gyventojai dažniausiai grynuosius pinigus iš sąskaitos pasiėmė ir sąskaitą grynaisiais pinigais papildė naudodamiesi bankomatu, o kredito įstaigų padalinyje šiomis paslaugomis beveik nesinaudojo. 2015 m. iš bankomatų grynuosius pinigus per paskutinį mėnesį prieš apklausą pasiėmė 85 proc. apklaustųjų (žr. 7 pav.), šią operaciją, naudodamiesi tarpininkų paslaugomis, atliko 13 proc., o kredito įstaigos skyriuose – vos 3 proc. apklaustųjų. Bankomatais aktyviai naudojami visų šalies vietovių (kaimų, miestų ir didmiesčių) gyventojai. 2015 m., naudodamiesi bankomatu, per paskutinį mėnesį prieš apklausą sąskaitą papildė 13 proc. apklaustųjų (žr. 8 pav.), gryniesiems pinigams į sąskaitą įnešti naudojančių tarpininkų paslaugas gyventojų dalis sudarė 3, o kredito įstaigų padaliniuose šia paslauga naudojami vos 1 proc. atsakiusiųjų. Kredito įstaigų padalinyje ir naudodamiesi tarpininkų paslaugomis grynųjų pinigų dažniau pasiimdavo vyresnio nei 50 m. amžiaus, žemesnio išsilavinimo, mažesnes pajamas gaunantys respondentai. Naudodamiesi bankomatu sąskaitą dažniau papildė 18–29 m. miestų gyventojai.

Kredito pervedimų, kitaip vadinamų mokėjimo pavedimų, paslauga naudojosi apie trečdalis respondentų, o besinaudojantys šia paslauga pirmenybę teikė mokėjimams internetu. 2015 m., naudodamiesi internetine bankininkyste, per mėnesį prieš apklausos vykdymą mokėjimus atliko 26 proc. apklaustųjų (žr. 9 pav.). Gyventojų, atliekančių mokėjimus kredito įstaigų padaliniuose, buvo vos 3 proc. Pavedimus iš kitų bankų gavo 4 proc. apklaustųjų. Internetu kredito pervedimus dažniau atliko 18–49 m. apklaustieji, turintys aukštąjį išsilavinimą.

Įmokas už paslaugas 2015 m. didžiausia apklaustųjų dalis rinkosi mokėti grynaisiais pinigais, šiek tiek mažiau – internetu. Daugiausia respondentų, turinčių sąskaitą kredito įstaigoje, mėnesį prieš apklausą įmokas už paslaugas mokėjo grynaisiais pinigais mokėjimo įstaigose (42 %) (žr. 10 pav.), tačiau įmokas už paslaugas internetu mokėjo 35 proc. apklaustųjų, o tiesioginio debeto paslauga naudojosi 21 proc. Mokėjusių įmokas už paslaugas mėnesį prieš apklausą kredito įstaigos padalinyje buvo 9 proc. Įmokas už paslaugas mokėjimo įstaigose dažniau mokėjo 50 m. ir vyresni gyventojai, žemesnį išsilavinimą turintys respondentai, mažesnes pajamas gaunantieji ir kaimo gyventojai. Internetu mokėjimus dažniau atliko 18–49 m., aukštąjį išsilavinimą turintys, didesnes pajamas gaunantieji ir didmiesčių gyventojai. Šie gyventojai taip pat dažniau naudojami ir tiesioginio debeto paslauga.

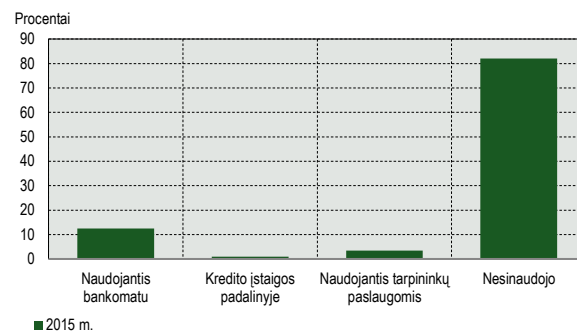
2015 m. padaugėjo respondentų, nesinaudojančių tiesioginiu debetu, nes šia paslauga naudojasi kitas jų namų ūkio narys, taip pat sumažėjo apklaustųjų, nepasitikinčių šia paslauga, dalis. Dažniausiai respondentų nurodytos nesinaudojimo tiesioginio debeto paslauga priežastys – poreikio nebuvimas ir noras savarankiškai apmokėti sąskaitas – ketverius metus nekito (žr. 11 pav.). 2015 m. 51 proc. apklaustųjų, nesinaudojančių tiesioginio debeto paslauga, teigė neįsivaikantys poreikio naudotis šia paslauga (palyginti su 2014 m., ši dalis sumažėjo 3 proc. p.), o 22 proc. atsakiusiųjų sakė, kad nori savarankiškai spręsti, kada apmokėti sąskaitas (palyginti su 2014 m., jų sumažėjo 9 proc. p.). 2015 m. 11 proc. respondentų,

7 pav. Respondentų naudojimas grynųjų pinigų paėmimo iš sąskaitos paslaugomis mėnesį prieš apklausos vykdymą



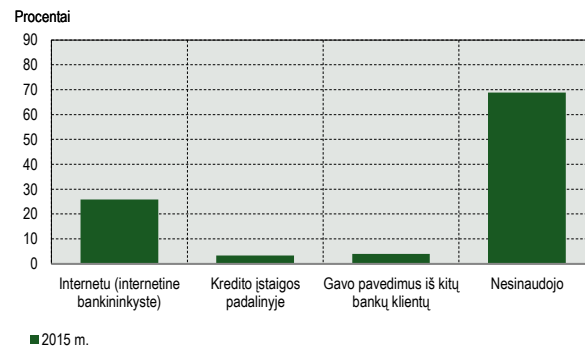
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.
Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.

8 pav. Respondentų naudojimas sąskaitos papildymo grynaisiais pinigais paslaugomis mėnesį prieš apklausos vykdymą



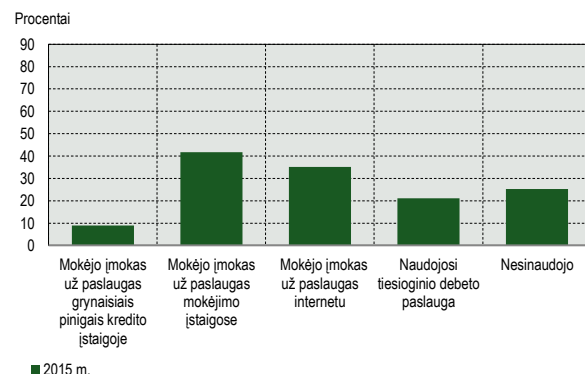
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.
Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.

9 pav. Respondentų naudojimas kredito pervedimų (mokėjimo pavedimų) paslauga mėnesį prieš apklausos vykdymą



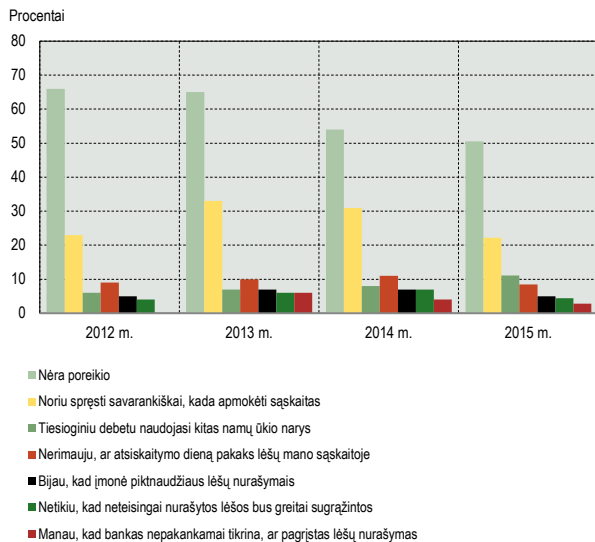
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.
Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.

10 pav. Respondentų naudojimas įmokų už paslaugas paslauga mėnesį prieš apklausos vykdymą



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

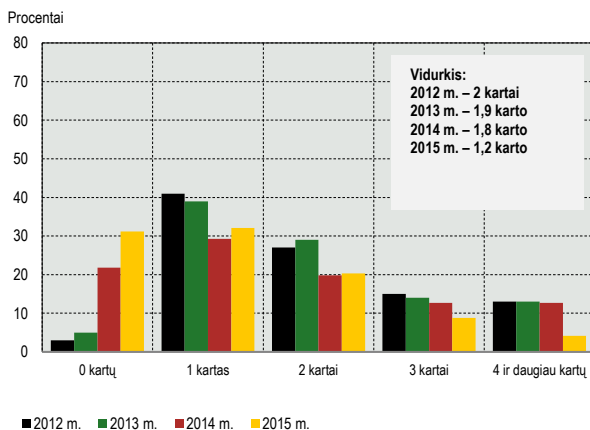
11 pav. Nesinaudojimo tiesioginio debeto paslauga priežastys



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

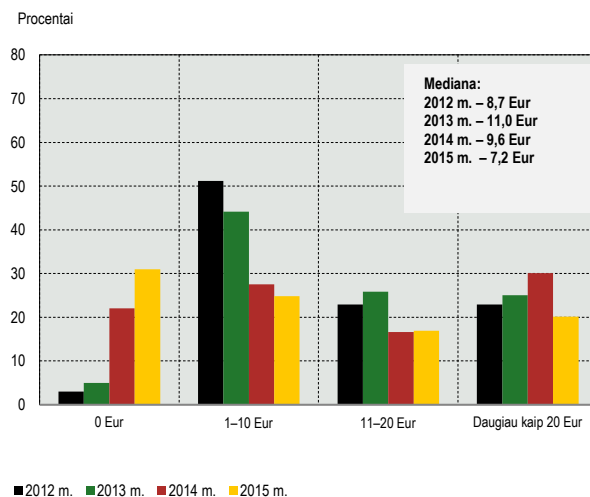
Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.

12 pav. Respondentų atsiskaitymų grynaisiais pinigais skaičius dieną prieš apklausą



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

13 pav. Respondentų per dieną prieš apklausą išleista grynujų pinigų suma



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

nesinaudojančių tiesioginio debeto paslauga, nurodė, kad tiesioginiu debetu naudojasi kitas jų šeimos narys, šių respondentų buvo 3 proc. punktais daugiau nei praėjusiais metais. 2015 m., palyginti su 2014 m., bijančiųjų dėl galimo įmonės piktnaudžiavimo lėšų nurašymu, dalis sumažėjo 2, netikinčiųjų, kad neteisingai nurašytos lėšos bus greitai sugrąžintos, sumažėjo 3, o manančiųjų, kad bankas nepakankamai tikrina, ar pagrįstas lėšų nurašymas, dalis sumažėjo 1 proc. punktu.

Komercinių bankų taikoma mokėjimo paslaugų kainodara sąskaitą kredito įstaigoje turintiems gyventojams dažnai yra sunkiai suprantama, didesnė jų dalis rinktųsi fiksuotą mėnesinį mokestį už mokėjimo paslaugų krepšelį. 2015 m. 66 proc. apklaustųjų mokėjimo paslaugų kainodara atrodė neaiški (33 % atsakiusių teigė, kad kainodara dažniau arba visada neaiški, ir 33 % – kainodara aiški tik kartais). 29 proc. apklaustųjų nurodė, kad bankų taikoma mokėjimo paslaugų kainodara jiems yra visada arba dažniau aiški. 41 proc. apklaustųjų, turinčių sąskaitą kredito įstaigoje, sakė, kad mokamas fiksuotas mėnesinis mokestis už mokėjimo paslaugų krepšelį, kurį viršijus būtų taikomi standartiniai mokesčiai, jam būtų priimtinesnis, nei mokėti mokesčius bankui atskirai už kiekvieną paslaugą ir kiekvieną mokėjimo operaciją. Pastarąją kainodarą pasirinktų 33 proc. atsakiusių.

Gyventojai 2015 m. aktyviau naudojami mokėjimo paslaugų teikėjų siūlomomis galimybėmis pigiau atlikti mokėjimus – paslaugų planais, lojalumo programomis. 2015 m., kaip ir praėjusiais metais, daugėjo gyventojų, naudojančių mokėjimo paslaugų planus, – paslaugas, kai už standartinį mokestį vartotojui suteikiamas nustatytas mokėjimo paslaugų paketas. 2015 m. 24 proc. respondentų, 3 proc. punktais daugiau nei praėjusiais metais, teigė naudojantys mokėjimo paslaugų planus. Paslaugų planus dažniau rinkosi didesnes pajamas gaunantys, 18–49 m. amžiaus, turintys aukštąjį išsilavinimą ir didmiesčių gyventojai. Šie respondentai buvo aktyvesni mokėjimo paslaugų naudotojai. 2015 m. 27 proc. respondentų, turinčių sąskaitą kredito įstaigoje, teigė dalyvaujantys kredito įstaigos lojalumo programoje (pvz., skirtoje jaunimui, senjorams), 2014 m. tokių asmenų buvo 10 proc. Darbo užmokestį į banką ar kredito uniją gaunančių gyventojų 2015 m. padaugėjo 14 proc. punktu, 2015 m. jie sudarė 50 proc. visų sąskaitą turinčių respondentų. Tokiems gyventojams paprastai kredito įstaiga taiko mažesnius mokėjimo paslaugų įkainius.

Sparčiai daugėja gyventojų, naudojančių mobiliųjų telefoną kasdieniams mokėjimams. 2015 m. kredito įstaigų sukurtomis mobiliuosiuose programėlėmis, atlikdami kasdienes mokėjimo operacijas, naudojami 12 proc. sąskaitas turinčių respondentų, jų buvo dvigubai daugiau nei 2014 m. Šiomis programėlėmis dažniausiai naudojami 18–29 m. amžiaus, aukštąjį išsilavinimą turintys ir didmiesčių gyventojai. Jeigu būtų galimybė atsiskaityti išmaniuoju telefonu prekybos vietose (pvz., kavinėje, parduotuvėje), toks atsiskaitymo būdas 2015 m. būtų patrauklus 31 proc. visų gyventojų (2013 m. – 29 %).

4. MOKĖJIMO KORTELIŲ IR GRYNŲJŲ PINIGŲ NAUDOJIMO ĮPROČIAI

Mažėjo gyventojų, gaunančių pajamas (darbo užmokestį, pensiją, autorinį atlyginimą ir kt.) grynaisiais pinigais, didesnė apklaustųjų dalis grynuosius pinigus pasiėmė tik iš savo sąskaitos. 2015 m. pajamas grynaisiais pinigais gavo 29 proc. visų apklaustųjų, jų dalis nuo 2014 m. sumažėjo 13 proc. punktu. Gyventojai nurodė, kad dažniausias jų grynujų pinigų šaltinis – pasiimti grynuosius pinigus iš savo sąskaitos, tokių apklaustųjų 2015 m. buvo 67 proc. (palyginti su praėjusiais metais, jų dalis padidėjo 18 proc. p.). Grynuosius pinigus iš kitų fizinių asmenų 2015 m. gavo 14 proc. apklaustųjų (2014 m. – 24 %), o grynaisiais pinigais nesinaudojo 0,6 proc. gyventojų (2014 m. – 0,2 %).

2015 m. toliau mažėjo gyventojų grynųjų pinigų naudojimas vertinant vienos atsitiktinės dienos atsiskaitymus, taip pat mažėjo ir grynaisiais pinigais išleidžiama suma. 2015 m. grynųjų pinigų praėjusios dienos atsiskaitymams nenaudojo 31 proc. respondentų (žr. 12 pav.), jų buvo 9 proc. punktais daugiau nei 2014 m. Kiti respondentai taip pat darė mažiau atsiskaitymų praėjusią dieną: tik vieną mokėjimą atlikusių respondentų dalis, palyginti su 2014 m., padidėjo 3 proc. punktais, du mokėjimus atlikusių respondentų dalis nepakito, o tris ir keturis arba daugiau mokėjimus atlikusių respondentų dalis sumažėjo atitinkamai 4 ir 9 proc. punktais. Vidutiniškai vienas asmuo per dieną 2015 m. atsiskaitė grynaisiais pinigais 1,2 karto (2014 m. – 1,8 karto). 2015 m. grynaisiais pinigais atsiskaičiusių nuo 1 iki 10 Eur dalis sumažėjo 3 proc. punktais – iki 25 proc. (žr. 13 pav.), išleidusių 11–20 Eur dalis nesikeitė, o grynaisiais pinigais atsiskaičiusių už didelės vertės pirkinius (daugiau kaip 20 Eur) dalis sumažėjo trečdaliu – iki 20 proc. 2015 m. atsiskaitymo grynaisiais pinigais mediana sumažėjo nuo 9,6 iki 7,2 Eur.

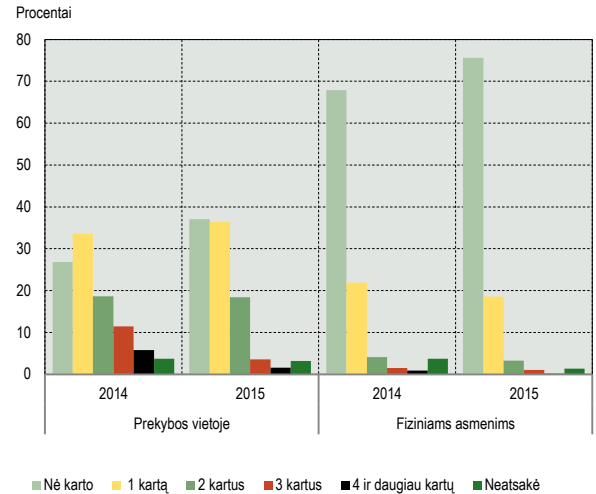
Grynaisiais pinigais dažniau buvo atsiskaitoma prekybos vietose nei su fiziniiais asmenimis, tačiau grynųjų pinigų naudojimas, vertinant atsitiktinės dienos mokėjimus, mažėjo abiejuose segmentuose. 2015 m. prekybos vietoje praėjusią dieną mokėjimų grynaisiais pinigais neatliko 37 proc. apklaustųjų (žr. 14 pav.), jų buvo 10 proc. punktų daugiau nei 2014 m. Su fiziniiais asmenimis grynaisiais pinigais neatsiskaitė 76 proc. apklaustųjų, jų buvo 8 proc. punktais daugiau nei 2014 m. 2015 m. praėjusią dieną prekybos vietose grynųjų pinigų nuo 1 iki 10 Eur išleido 23 proc. apklaustųjų (2014 m. – 28 %) (žr. 15 pav.), o daugiau nei 20 Eur grynaisiais pinigais išleido 14 proc. (2014 m. – 24 %). Kitiems fiziniams asmenims grynaisiais pinigais sumokėjo nuo 1 iki 10 Eur 16 proc. apklaustųjų (2014 m. – 17 %), o daugiau nei 20 Eur – vos 3 proc. gyventojų (2014 m. – 6 %).

Daugėjo gyventojų, turinčių bent vieną mokėjimo kortelę, tačiau didelė respondentų dalis atsisakė kredito kortelių ir naudojos tik debeto kortele. Bent vienos rūšies mokėjimo kortelę (dažniausiai – debeto) 2015 m. turėjo 92 proc. apklaustųjų, turinčių sąskaitą kredito įstaigoje (2014 m. – 89 %). Debeto kortelę turinčių respondentų per metus padaugėjo 5 proc. punktais – iki 87 proc. 2015 m., palyginti su praėjusiais metais, reikšmingai sumažėjo kredito kortelių turėtojų – jas turėjo 14 proc. apklaustųjų (2014 m. – 23 %). Virtualiųjų kortelių naudojimas sumažėjo 3 proc. punktais – iki 4 proc.

Didesnė gyventojų dalis vis dar nesinaudoja mokėjimo kortele kasdieniams atsiskaitymams. Apklauso laikotarpiu 58 proc. turinčių mokėjimo kortelę respondentų nesinaudojo ja atsiskaitydami praėjusią dieną. Net 66 proc. apklaustųjų, turinčių mokėjimo kortelę, tačiau ja nesinaudojančių, praėjusią dieną atliko mokėjimus grynaisiais pinigais. Mokėjimo kortelę atsiskaitymui praėjusią dieną naudojusį respondentų dalis nuo 2014 m. padidėjo 4 proc. punktais ir sudarė 42 proc. Vis dėlto 66 proc. šių apklaustųjų praėjusią dieną mokėjo ir grynaisiais pinigais.

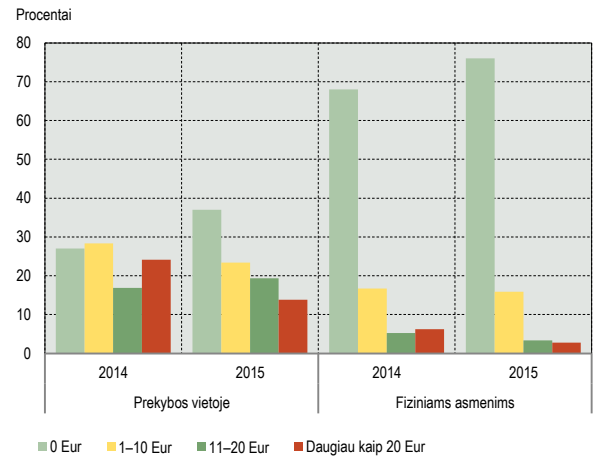
2015 m. gyventojai, turintys mokėjimo kortelę, retai pasirinktų atsiskaityti ja už mažos vertės pirkinius, tačiau aktyviai ja naudotųsi mokėdami dideles sumas. 2015 m. absoliuti dauguma apklaustųjų pasirinktų atsiskaityti grynaisiais pinigais už pirkinius, kurių vertė būtų mažesnė nei 15 Eur (žr. 16 pav.). Mokėjimams iki 3 Eur grynuosius pinigus rinktųsi 80, o nuo 3 iki 15 Eur – 65 proc. apklaustųjų. Vis dėlto už pirkinius, kainuojančius 60 Eur ir daugiau, pasirinktų mokėti kortele respondentų dalis sudarė 69 proc. Palyginti su praėjusiais metais, sumažėjo apklaustųjų, teigiančių, kad visada (nepriklausomai nuo mokėjimo sumos) pirmenybę atsiskaityti teikia mokėjimo kortelei, jų 2015 m. buvo 33, 2014 m. – 46 proc. Gryniesiems pinigams nepriklausomai nuo atsiskaitymo sumos pirmenybę visada teikė 42 proc. (2014 m. – 31 %) respondentų.

14 pav. Respondentų atsiskaitymų grynaisiais pinigais skaičius dieną prieš apklausą prekybos vietose ir kitiems fiziniams asmenims



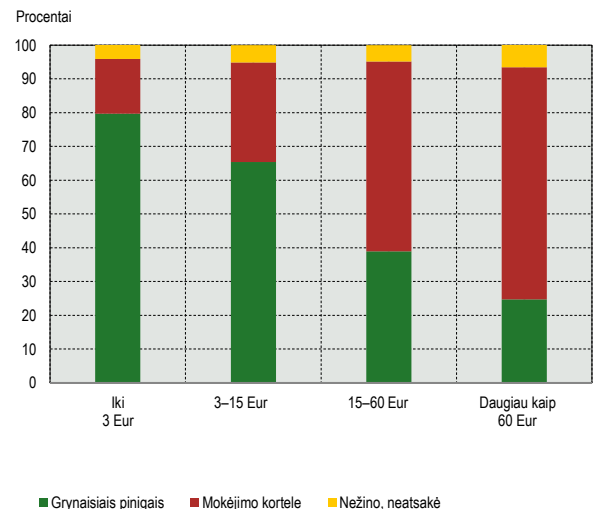
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

15 pav. Respondentų per dieną prieš apklausą sumokėta grynųjų pinigų suma prekybos vietose ir kitiems fiziniams asmenims



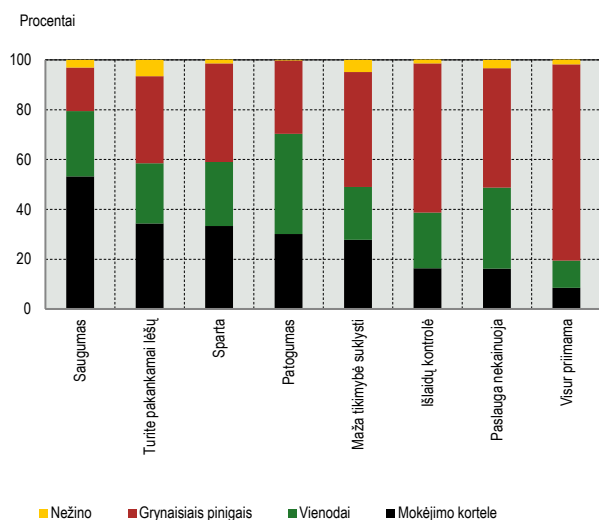
Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

16 pav. Atsiskaitymo mokėjimo kortele ir grynaisiais pinigais prekybos vietose pasirinkimas atsižvelgiant į mokėjimo sumą 2015 m.



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

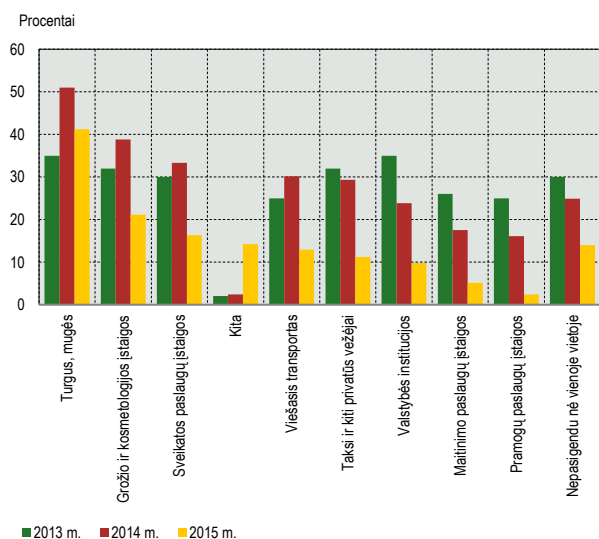
17 pav. Atsiskaitymų mokėjimo kortele ir grynaisiais pinigais savybės 2015 m.



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.

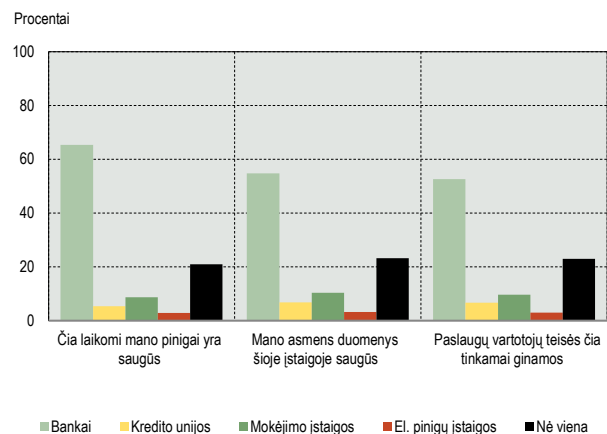
18 pav. Prekių ir paslaugų vietos, kuriose respondentai pasigenda galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.

19 pav. Respondentų požiūris į mokėjimo paslaugų teikėjų saugumą



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.

Gyventojai mokėjimo korteles dažniau nei grynuosius pinigus apibūdina kaip saugią mokėjimo priemonę, tačiau grynųjų pinigų pranašumu įvardija galimybę visur atsiskaityti, išlaidų kontrolę ir tai, kad gryniesiems pinigais nekainuoja. 2015 m. 53 proc. mokėjimo korteles turinčių respondentų nurodė, kad mokėjimo kortelėms labiau nei gryniesiems pinigams būdingas saugumas (žr. 17 pav.). Net 79 proc. apklaustųjų teigė, kad tik gryniesiems pinigais suteikia galimybę visur atsiskaityti, 60 proc. nurodė, kad naudojant grynuosius pinigus patogesnė išlaidų kontrolė ir 48 proc. apklaustųjų teigė, kad tik gryniesiems pinigais jiems nieko nekainuoja. Dauguma gyventojų manė, kad tokios savybės, kaip patogumas, atsiskaitymo sparta ir žinojimas, kad visada turi pakankamai lėšų atsiskaitymams, tiek gryniesiems pinigams, tiek mokėjimo kortelėms būdingos beveik vienodai.

Apklausoje nurodytose vietose daugėja galimybių atsiskaityti mokėjimo kortelėmis, tačiau didėja Lietuvos gyventojų noras atsiskaityti mokėjimo kortele ir kitose, apklausoje nenurodytose, vietose. Mokėjimo korteles priimančių vietų, įvardytų apklausoje, tinklas plėtėsi, nes mažėjo gyventojų, pasigendančių galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele tose vietose, kuriose šios galimybės labiausiai trūko 2014 m. – respondentų, teigiančių, kad jiems trūksta galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele turguje ir mugėse, sumažėjo 10, grožio ir kosmetologijos įstaigose – 18, sveikatos paslaugų įstaigose – 17, viešajame transporte – 17 proc. punktų. Vis dėlto 2015 m. kitas nei apklausoje įvardytas vietas, kuriose gyventojai pasigenda galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele, nurodė 14 proc. apklaustųjų (2014 m. – tik 2 %), dažniausiai buvo minimi kioskai, mažos kaimo parduotuvės, pašto skyriai.

5. MOKĖJIMO PASLAUGŲ IR PRIEMONIŲ SAUGUMAS

Didesnė Lietuvos gyventojų dalis pasitiki mokėjimo paslaugų teikėjais – mano, kad pas mokėjimo paslaugų teikėjų laikomi pinigai ir jiems pateikta gyventojų asmeninė informacija yra saugūs, o kilus ginčui su mokėjimo paslaugas teikiančia įstaiga tai būtų sprendžiama pagal sutartyje ir įstatymuose nustatytas procedūras. 2015 m. 69 proc. (žr. 19 pav.) gyventojų pasirinko bent vieną mokėjimo paslaugų teikėją, kurio paslaugomis naudodamiesi jautė, kad jų pinigai yra saugūs, t. y. gyventojai tikėjo, kad atgaus savo laikomas lėšas arba pavedimai tikrai bus pervesti nurodytam gavėjui. 61 proc. apklaustųjų manė, kad bent pas vieną mokėjimo paslaugų teikėją turimi kliento asmens duomenys nebus atskleisti tretiesiems asmenims ar pavogti, o 58 proc. apklaustųjų pasitiki, kad, kilus ginčui su įstaiga, ginčas būtų sprendžiamas pagal sutartyje ir įstatymuose nustatytas procedūras.

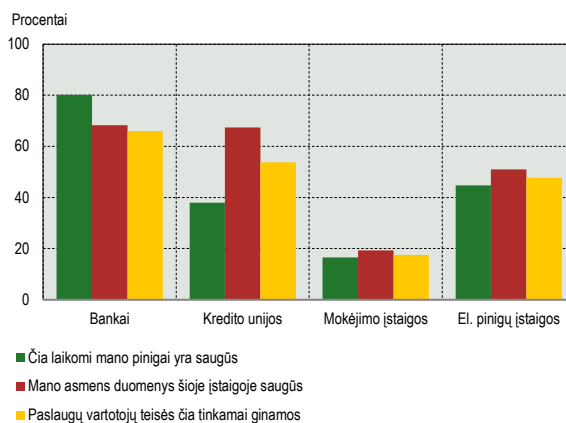
Gyventojai palankiau vertino mokėjimo paslaugų teikėjų, kurių paslaugomis naudojasi, saugumą, saugiausiais buvo laikomi bankai. 80 proc. bankų klientų (žr. 20 pav.) teigė manantys, kad šioje įstaigoje jų pinigai yra saugūs, 68 proc. bankų klientų taip pat manė, kad įstaigos turimi kliento asmens duomenys bus apsaugoti, o 66 proc. pasitiki, kad vartotojų teisės šioje įstaigoje bus tinkamai ginamos. Kredito unijų klientai dažniausiai manė, kad jų asmens duomenys įstaigoje bus saugūs ir neatskleisti tretiesiems asmenims be jų sutikimo (67 %), tačiau tik 38 proc. klientų atsakė tikintys, kad kredito unijos užtikrina jų pinigų saugumą. Mokėjimo įstaigomis klientai mažiausiai pasitikėjo visais aspektais, o elektroninių pinigų įstaigų naudotojai daugiausia pasitikėjo šios įstaigos galimybe užtikrinti asmens duomenų apsaugą (51 %).

Dažniausiai gyventojai Lietuvoje nukentia nuo apgaulės, vagystės ar sukčiavimo, susijusio su grynaisiais pinigais, o mažiausiai nukentėjo gyventojai, naudojantys elektronines mokėjimo priemones. 2015 m. su apgaule, vagyste ar sukčiavimu, susijusiu su grynaisiais pinigais, susidūrė 6 proc. visų apklaustųjų (žr. 21 pav.). Nuo apgaulės, vagystės ar sukčiavimo, susijusio su mokėjimo kortelėmis, nukentėjo 2 proc. apklaustųjų, o rečiausiai gyventojai susidūrė su minėtomis grėsmėmis naudodamiesi internetine bankininkyste (0,1 %). Iš viso

su apgaule, vagyste ar sukčiavimu, susijusiu su mokėjimais, 2015 m. buvo susidūrę 7 proc. respondentų.

Lietuvoje didelė gyventojų dalis nepakankamai saugo savo mokėjimo priemonių slaptažodžius, taip pat didžioji gyventojų dalis neapsaugo savo įrenginių, naudojamų mokėjimams, antivirusinėmis programomis. 2015 m. net 86 proc. apklaustųjų naudojančių internetinę bankininkystę, savo kompiuterinės įrangos neapsaugojo antivirusinėmis programomis, taip pat beveik kas penktas internetinę bankininkystę naudojantis apklaustasis užrašytą internetinės bankininkystės naudotojo numerį, slaptažodį ir kodų kortelę ar generatoriaus slaptažodį laikė kartu. Mokėjimo korteles gyventojai saugojo labiau, tačiau kas dešimtas respondentas, turintis mokėjimo kortelę, ją laikė kartu su užsirašytu slaptažodžiu (PIN kodu).

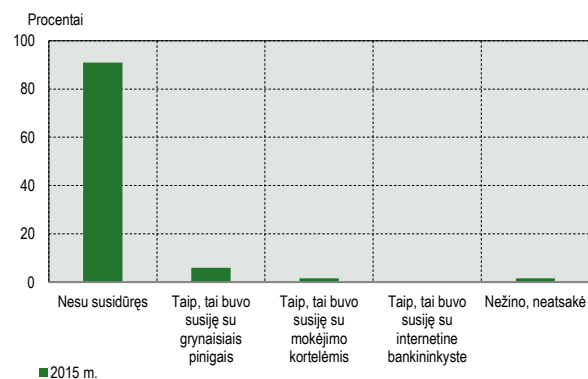
20 pav. Klientų, naudojančių mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugas, požiūris į mokėjimo paslaugų teikėjų saugumą



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.

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



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.

PRIEDAS

1 lentelė. Respondentų naudojimas mokėjimo paslaugų teikėjais šalyje (%)

	Iš viso
Bankais	67
Mokėjimo įstaigomis	43
El. pinigų įstaigomis	5
Kredito unijomis	3
Nesinaudojo nė viena iš jų	16
Nežino, neatsakė	1

Pastaba: apklausta 1 012 respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

2 lentelė. Respondentų naudojimas skirtingomis mokėjimo paslaugų teikėjų rūšimis (%)

	Iš viso
Viena	51
Dviem	29
Trimis ir daugiau	3
Nesinaudojo nė viena iš jų	16
Nežino, neatsakė	1

Pastaba: apklausta 1 012 respondentų.

3 lentelė. Mokėjimo paslaugų teikėjams būdingos savybės, kurias skirtingiems mokėjimo paslaugų teikėjams priskyrė visi apklausoje dalyvavę respondentai (%)

	Bankams	Kredito unijoms	Mokėjimo įstaigoms	El. pinigų įstaigoms	Nė vienai įstaigai	Nežino, neatsakė
Malonūs ir kvalifikuoti darbuotojai	67	16	27	1	7	15
Teigiama asmeninė patirtis	54	3	20	4	17	15
Didelė teikiamų paslaugų įvairovė	54	11	24	5	9	24
Patogu naudotis jų paslaugomis ir padaliniais	51	6	25	6	13	16
Siūlo lojalumo programas	38	8	6	2	23	31
Mažesni nei kitur mano naudojamų paslaugų įkainiai	25	3	20	7	24	26
Naudotis paskatino kitų asmenų patarimai	22	3	14	3	41	21
Šioje įstaigoje turi pasiėmę paskolą ar kitų finansinių įsipareigojimų	15	3	3	1	67	13

Pastaba: apklausta 1 012 respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

4 lentelė. Mokėjimo paslaugų teikėjo klientų šiam mokėjimo paslaugų teikėjui priskirtos būdingos savybės (%)

	Bankų klientai	Kredito unijų klientai	Mokėjimo įstaigų klientai	El. pinigų įstaigų klientai
Malonūs ir kvalifikuoti darbuotojai	80	87	44	2
Teigiama asmeninė patirtis	69	37	39	32
Didelė teikiamų paslaugų įvairovė	65	53	42	33
Patogu naudotis jų paslaugomis ir padaliniais	63	45	46	44
Siūlo lojalumo programas	47	58	11	11
Mažesni nei kitur mano naudojamų paslaugų įkainiai	33	35	38	60
Naudotis paskatino kitų asmenų patarimai	30	49	28	28
Šioje įstaigoje turi pasiėmę paskolą ar kitų finansinių įsipareigojimų	19	37	5	3

Pastaba: apklausti 676 bankų klientai, 439 mokėjimo įstaigų klientai, 49 elektroninių pinigų įstaigų klientai ir 30 kredito unijų klientų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

5 lentelė. Per paskutinius 12 mėn. svarsčiusį pakeisti banką (kredito uniją), kuriame turi mokėjimo sąskaitą, respondentų dalis (%)

	Iš viso
Taip – per 12 mėn. pakeitė	2
Taip, tačiau nepakeitė	4
Ne	93
Nežino, neatsakė	1

Pastaba: apklausti 806 sąskaitą kredito įstaigoje turintys respondentai.

6 lentelė. Priežastys, lėmusios respondento sprendimą nekeisti kredito įstaigos, kurioje turėjo atidarytą sąskaitą (%)

	Iš viso
Neradau kito banko (kredito unijos), kurio teikiamos paslaugos man būtų tinkamesnės	36
Neturėjau tam laiko, bet ketinu tai padaryti artimiausioje ateityje	30
Persigalvojau tai daryti	12
Pernelyg sudėtingas keitimo procesas	11
Mano gyvenamojoje vietovėje nėra kitų bankų (kredito unijų)	8
Į šį banką darbovietė perveda darbo užmokesį	8
Bankas pagerino sąlygas	5

Pastaba: apklausti 29 respondentai per paskutinius 12 mėn. svarstę pakeisti sąskaitą kredito įstaigoje, tačiau to nepadarė; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

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

	Iš viso
Taip	80
Ne	20
Nežino, neatsakė	0

Pastaba: apklausta 1 012 respondentų.

8 lentelė. Priežastys, lėmusios sąskaitos kredito įstaigoje neturėjimą (%)

	Iš viso
Nėra poreikio	60
Asmeninę sąskaitą turi kitas namų ūkio narys	22
Neturiu laisvų lėšų	20
Nemanau, kad tai saugu	10
Nepasitikiu bankais (kredito unijomis)	10
Nesuprantama jų kainodara	8
Čia nėra man patogioje vietoje bankų (kredito unijų) padalinių	8
Per dideli mokėjimo sąskaitos aptarnavimo mokesčiai	6
Kita	0
Bankas (kredito unija) atsisakė atidaryti mokėjimo sąskaitą	0
Nežino, neatsakė	5

Pastaba: apklausti 206 respondentai, neturintys sąskaitos kredito įstaigoje; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

9 lentelė. Paslaugas, kuriomis naudojosi neturintys mokėjimo sąskaitos gyventojai (%)

	Iš viso
Mokėjau įmokas už paslaugas ar atlikau pavedimus grynaisiais pinigais banke (kredito unijoje)	3
Mokėjau įmokas už paslaugas mokėjimo įstaigoje	40
Atlikau įmokas už paslaugas ar kredito pervedimus el. pinigų įstaigoje	1
Per paskutines 4 savaites tokiomis nesinaudojau	52
Nežino, neatsakė	5

Pastaba: apklausti 206 respondentai, neturintys sąskaitos kredito įstaigoje; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

10 lentelė. Respondentų, manančių, kad visoms jų finansinėms operacijoms atlikti (mokėjimams, grynujų pinigų paėmimui bei įnešimui ir kt.) užtektų (užtenka, jei respondentas turi tik vieną sąskaitą) vienos sąskaitos banke ar kredito unijoje, dalis (%)

	Iš viso
Užtektų (užtenka)	89
Neužtektų (neužtenka)	7
Nežino, neatsakė	4

Pastaba: apklausti 806 sąskaitą kredito įstaigoje turintys respondentai.

11 lentelė. Skirtingų bankų (kredito unijų), kuriuose respondentas turi mokėjimo sąskaitą, skaičius (%)

	Iš viso
1	81
2	15
3	1
Neatsakė	3

Pastaba: apklausti 806 sąskaitą kredito įstaigoje turintys respondentai.

12 lentelė. Respondentų naudojimasis grynujų pinigų paėmimo iš sąskaitos paslaugomis mėnesį prieš apklausą (%)

	Iš viso
Naudojantis bankomatu	85
Kredito įstaigos padalinyje	3
Naudojantis tarpininkų paslaugomis	13
Per paskutines 4 savaites nesinaudojau	10
Nežino, neatsakė	1

Pastaba: apklausti 806 sąskaitą kredito įstaigoje turintys respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

13 lentelė. Respondentų naudojimasis sąskaitos papildymo grynaisiais pinigais paslaugomis mėnesį prieš apklausą (%)

	Iš viso
Naudojantis bankomatu	13
Kredito įstaigos padalinyje	1
Naudojantis tarpininkų paslaugomis	3
Per paskutines 4 savaites nesinaudojau	82
Nežino, neatsakė	3

Pastaba: apklausti 806 sąskaitą kredito įstaigoje turintys respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

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

	Iš viso
Internetu (internetinė bankininkystė)	26
Kredito įstaigos padalinyje	3
Gavau pavedimus iš kitų bankų klientų	4
Per paskutines 4 savaites nesinaudojau	69
Nežino, neatsakė	3

Pastaba: apklausti 806 sąskaitą kredito įstaigoje turintys respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

15 lentelė. Respondentų naudojimas įmokų už paslaugas paslauga mėnesį prieš apklausą (%)

	Iš viso
Mokėjau įmokas už paslaugas grynaisiais pinigais banke (kredito unijoje)	9
Mokėjau įmokas už paslaugas mokėjimo įstaigose	42
Mokėjau įmokas už paslaugas internetu	35
Naudojasi tiesioginio debeto paslauga	21
Per paskutines 4 savaites nesinaudojau	25
Nežino, neatsakė	1

Pastaba: apklausti 806 sąskaitą kredito įstaigoje turintys respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

16 lentelė. Nesinaudojimo tiesioginio debeto paslauga priežastys (%)

	Iš viso
Nėra poreikio	51
Noriu spręsti savarankiškai, kada apmokėti sąskaitas	22
Tiesioginiu debetu naudojasi kitas namų ūkio narys	11
Nerimauju, ar atsiskaitymo dieną pakaks lėšų mano mokėjimo sąskaitoje	9
Bijau, kad įmonė gali piktnaudžiauti lėšų nurašymais	5
Netikiu, kad neteisingai nurašytos lėšos bus greitai sugrąžintos	4
Manau, kad bankas nepakankamai tikrina, ar pagrįstas lėšų nurašymas	3
Kita	0
Nežino, neatsakė	15

Pastaba: apklausti 636 nesinaudojantys tiesioginio debeto paslauga respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

17 lentelė. Respondentų požiūris į bankų mokėjimo paslaugoms taikomą kainodarą (%)

	Iš viso
Visada aiški	7
Dažniau aiški	22
Kartais aiški, kartais neaiški	33
Dažniau neaiški	21
Visada neaiški	12
Nežino, neatsakė	7

Pastaba: apklausti 806 sąskaitą kredito įstaigoje turintys respondentai.

18 lentelė. Mokėjimo paslaugų kainodara, kuriai respondentas teiktų pirmenybę (%)

	Iš viso
Mokestis bankui yra mokamas atskirai už kiekvieną paslaugą ir kiekvieną mokėjimo operaciją	33
Mokamas fiksuotas mėnesinis mokestis už mokėjimo paslaugų krepšelį, kurį viršijus būtų taikomi standartiniai mokesčiai	41
Nežino, neatsakė	26

Pastaba: apklausti 806 sąskaitą kredito įstaigoje turintys respondentai.

19 lentelė. Respondentų naudojimas mokėjimo paslaugų teikėjų siūlomomis papildomomis paslaugomis, nuolaidomis ar paslaugų planais (%)

	Tinka	Netinka	Nežino, neatsakė
Naudojosi kredito įstaigų siūlomais paslaugų planais, kai už standartinį mokestį vartotojui suteikiamas nustatytas mokėjimo operacijų kiekis	24	63	14
Kredito įstaiga man taiko specialias lojalumo programas, pvz., skirtas jaunimui, senjorams	27	61	12
Naudojosi kredito įstaigų sukurtomis mobiliuosiuose programėlių (app), atlikdamas (-a) kasdienes mokėjimo operacijas	12	78	11
Darbo užmokestis man pervedamas į banką (kredito uniją), todėl jis man taiko mažesnius įkainius, papildomas lengvatas	50	37	13
Bent viena mokėjimo kortelė man nekainuoja	52	33	15
Tam tikrą pinigų sumą per mėnesį bankomatuose galiu pasiimti nemokamai	63	23	14

Pastaba: apklausti 806 sąskaitą kredito įstaigoje turintys respondentai; respondentai gali nurodyti vieną atsakymą eilutėje.

20 lentelė. Respondentų, kuriems galimybė atsiskaityti išmaniuoju telefonu prekybos vietose (pvz., kavinėje, parduotuvėje) būtų patraukli, dalis (%)

	Iš viso
Labai patraukli	9
Greičiau patraukli	22
Greičiau nepatraukli	18
Visiškai nepatraukli	38
Nežino, neatsakė	13

Pastaba: apklausta 1 012 respondentų.

21 lentelė. Būdai, kuriuos naudoja respondentai gaudami grynuosius pinigus (%)

	Iš viso
Grynuosius pinigus pasiimu iš savo sąskaitos klientų aptarnavimo skyriuje, bankomate ar kitur	67
Gaunu pajamas grynaisiais pinigais	29
Grynuosius pinigus gaunu iš kitų fizinių asmenų Lietuvoje	9
Grynuosius pinigus gaunu iš šeimos narių ar giminių užsienyje	5
Kita	0
Nežino, neatsakė	2
Nesinaudoju grynaisiais pinigais	1

Pastaba: apklausta 1 012 respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

22 lentelė. Respondentų atsiskaitymų grynaisiais pinigais skaičius dieną prieš apklausą (%)

	Iš viso
0 kartų	31
1 kartas	32
2 kartai	20
3 kartai	9
4 ir daugiau	4
Neatsakė	4

Pastaba: apklausta 1 012 respondentų.

23 lentelė. Respondentų atsiskaitymų grynaisiais pinigais vertė dieną prieš apklausą (%)

	Iš viso
0 Eur	31
1–10 Eur	25
11–20 Eur	17
Daugiau kaip 20 Eur	20
Neatsakė	7

Pastaba: apklausta 1 012 respondentų.

24 lentelė. Respondentų atsiskaitymų grynaisiais pinigais skaičius dieną prieš apklausą prekybos vietose ir kitiems fiziniams asmenims (%)

	Prekybos vietose	Kitiems fiziniams asmenims
0 kartų	37	76
1 kartas	36	19
2 kartai	18	3
3 kartai	4	1
4 ir daugiau	2	0
Neatsakė	3	1

Pastaba: apklausta 1 012 respondentų.

25 lentelė. Respondentų per dieną iki apklausos išleista grynujų pinigų suma prekybos vietose ir kitiems fiziniams asmenims (%)

	Prekybos vietose	Kitiems fiziniams asmenims
0 Eur	37	76
1–10 Eur	23	16
11–20 Eur	19	3
Daugiau kaip 20 Eur	14	3
Neatsakė	6	2

Pastaba: apklausta 1 012 respondentų.

26 lentelė. Respondentų turimos mokėjimo kortelės (%)

	Iš viso
Debeto kortelės	87
Kredito kortelės	14
Virtualiosios kortelės, skirtos tik atsiskaitymui internetu	4
Neturiu kortelių	0
Nežino, neatsakė	8

Pastaba: apklausti 806 sąskaitą kredito įstaigoje turintys respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

27 lentelė. Respondentų naudojimas mokėjimo kortelėmis perkant prekes ar atsiskaitant už paslaugas dieną prieš apklausą (%)

	Iš viso
Naudojasi	42
Nesinaudojau	58
Nežino, neatsakė	0

Pastaba: apklaustas 741 respondentas, turintis mokėjimo kortelę.

28 lentelė. Atsiskaitymo mokėjimo kortele ir grynaisiais pinigais prekybos vietose pasirinkimas atsižvelgiant į mokėjimo sumą (%)

	Mokėjimo kortele	Grynaisiais pinigais	Nežino, neatsakė
Mokėjimai iki 3 Eur	16	80	4
Mokėjimai nuo 3 iki 15 Eur	30	65	5
Mokėjimai nuo 15 iki 60 Eur	56	39	5
Mokėjimai daugiau kaip 60 Eur	69	25	7

Pastaba: apklaustas 741 respondentas, turintis mokėjimo kortelę; respondentai gali nurodyti vieną atsakymą eilutėje.

29 lentelė. Respondentų įvardytos atsiskaitymų mokėjimo kortele ir grynaisiais pinigais savybės (%)

	Mokėjimo kortele	Grynaisiais pinigais	Vienodai	Nežino, neatsakė
Patogumas	30	29	40	0
Paslauga nekainuoja	16	48	33	3
Išlaidų kontrolė	16	60	22	2
Sparta	33	40	26	2
Maža tikimybė suklysti	28	46	21	5
Visur priimama	9	79	11	2
Saugumas	53	17	26	3
Turiu pakankamai lėšų	34	35	24	7
Šiam atsiskaitymo būdai teikiu pirmenybę	33	42	23	1

Pastaba: apklaustas 741 respondentas, turintis mokėjimo kortelę; respondentai gali nurodyti vieną atsakymą eilutėje.

30 lentelė. Prekių ir paslaugų vietos, kuriose respondentai pasigenda galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele (%)

	Iš viso
Turgus, mugės	41
Grožio ir kosmetologijos įstaigos	21
Sveikatos paslaugų įstaigos	16
Viešasis transportas	13
Taksi ir kiti privatūs vežėjai	11
Valstybės institucijos	10
Maitinimo paslaugų įstaigos	5
Pramogų paslaugų įstaigos	2
Kita	14
Nepasigendu nė vienoje vietoje	14
Nežino, neatsakė	20

Pastaba: apklaustas 741 respondentas, turintis mokėjimo kortelę; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

31 lentelė. Respondentų požiūris į mokėjimo paslaugų teikėjų saugumą (%)

	Bankai	Kredito unijos	Mokėjimo įstaigos	El. pinigų įstaigos	Nė vienai įstaigai nebūdinga	Nežino
Čia laikomi mano pinigai yra saugūs	65	5	9	3	21	10
Mano asmens duomenys šioje įstaigoje saugūs	55	7	10	3	23	16
Paslaugų vartotojų teisės čia tinkamai ginamos	53	7	10	3	23	19

Pastaba: apklausta 1 012 respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

32 lentelė. Klientų, naudojančių mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugas, požiūris į mokėjimo paslaugų teikėjų saugumą (%)

	Bankų klientai	Kredito unijų klientai	Mokėjimo įstaigų klientai	El. pinigų įstaigų klientai
Čia laikomi mano pinigai yra saugūs	80	38	17	45
Mano asmens duomenys šioje įstaigoje saugūs	68	67	19	51
Paslaugų vartotojų teisės čia tinkamai ginamos	66	54	18	48

Pastaba: apklausti 676 bankų klientai, 439 mokėjimo įstaigų klientai, 49 elektroninių pinigų įstaigų klientai ir 30 kredito unijų klientų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

33 lentelė. Respondentų susidūrimas su sukčiavimu, vagyste ar apgaule, susijusia su mokėjimais (%)

	Iš viso
Nesu susidūręs	91
Taip, tai buvo susiję su grynaisiais pinigais	6
Taip, tai buvo susiję su mokėjimo kortelėmis	2
Taip, tai buvo susiję su internetine bankininkyste	0
Nežino, neatsakė	2

Pastaba: apklausta 1 012 respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

34 lentelė. Respondentų naudojimas internetine bankininkyste ir prisijungimo prie jos būdais (%)

	Iš viso
Prisijungiu su kodų kortele	52
Nesinaudoju	44
Prisijungiu su kodų generatoriumi	5
Prisijungiu su e. parašu, kuris įdiegtas mano mobiliajame telefone	2
Nežino, neatsakė	0

Pastaba: apklausti 806 sąskaitą kredito įstaigoje turintys respondentai; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

35 lentelė. Respondentų, turinčių šias mokėjimo priemones, elgsena, susijusi su mokėjimo priemonių saugojimu (%)

	Iš viso
Užrašytą internetinės bankininkystės naudotojo numerį ir slaptažodį laikau paslėptą atskirai (arba užšifruotą)	70
Užrašytą internetinės bankininkystės naudotojo numerį, slaptažodį ir kodų kortelę ar generatoriaus slaptažodį laikau kartu	19
Apsaugau savo įrangą antivirusinėmis programomis	14
Mokėjimo kortelę laikau kartu su užsirašytu slaptažodžiu (PIN kodu)	12
Mokėjimo kortelės slaptažodį (PIN kodą) laikau paslėptą atskirai arba jis yra užšifruotas	86

Pastaba: apklausta 450 respondentų, naudojančių internetinę bankininkystę, ir 741 respondentas, turintis mokėjimo kortelę; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.