

BS/75/2009

**ZAUFIANIE DO BANKÓW
NA POCZĄTKU KRYZYSU
FINANSOWEGO**



Znak jakości przyznany CBOS przez Organizację Firm Badania Opinii i Rynku
3 października 2008 roku

Kryzys na międzynarodowych rynkach finansowych sprawił, że zmieniła się także sytuacja banków w Polsce. Kryzys stał się tym bardziej odczuwalny, że większość z nich ma już zagranicznych właścicieli, a polskie oddziały, filie czy spółki „córki” dysponują ograniczonymi możliwościami kapitałowymi. Zmiany te spowodowały nie tylko konieczność szukania oszczędności w prowadzeniu banków, pozyskiwania dodatkowych źródeł kapitału, ale przede wszystkim zaostrzenia polityki kredytowej. Dostępność pieniądza zarówno dla firm, jak i klientów indywidualnych stała się dużo trudniejsza, zwiększyły się marże i oprocentowanie kredytów. Banki udzielając kredytów oczekują pewniejszych zabezpieczeń i dążą do minimalizacji ryzyka, a zatem dużo bardziej krytycznie oceniają wnioski kredytowe i kredytowane przedsięwzięcia. W przypadku kredytów hipotecznych udzielanych w obcych walutach (najczęściej we frankach szwajcarskich) spadek wartości złotego i spadek wartości mieszkań kredytowanych w obcych walutach spowodowały, że niektóre banki próbowały nakłonić klientów do renegocjacji już zawartych umów kredytowych lub przedstawienia dodatkowych zabezpieczeń kredytu.

Banki mają złą prasę nie tylko w związku ze wzrostem utrudnień w dostępie do pieniądza, wprowadzaniem dodatkowych, często ukrytych opłat za korzystanie z ich usług czy próbami renegocjacji zawartych już umów, ale także z powodu polityki finansowej wobec firm, prowadzonej w okresie wzrostu jeszcze przed pojawieniem się wyraźnych oznak kryzysu. Chodzi przede wszystkim o tzw. opcje walutowe, czyli umowy, które – ogólnie mówiąc – zawierały „zakład” między bankiem a kredytowaną firmą o wysokość kursu złotego. Opcje miały zabezpieczać walutowe dochody firm (głównie one zawierały tego rodzaju umowy) przed wzrostem kursu złotego. Jednakże z drugiej strony pojawiało się niebezpieczeństwo strat w przypadku, gdyby sytuacja się odwróciła i złoty zaczął tracić na wartości. Spadek kursu naszej waluty po wybuchu kryzysu finansowego, spotęgowany grą na zniżkę jej wartości przez międzynarodowe instytucje finansowe, spowodował wzrost zadłużenia lub wręcz zagrożenie bankructwem firm mających owe opcyjne umowy.

Zgodnie z szacunkami Komisji Nadzoru Finansowego¹, zobowiązania polskich firm z tytułu opcji walutowych – według kursu z pierwszego kwartału 2009 roku – sięgały 15 mld złotych i istnieje niebezpieczeństwo, że taka kwota może wypłynąć z polskiego systemu bankowego.

U progu kryzysu na rynku finansowym w naszym kraju zapytaliśmy ankietowanych o ocenę instytucji finansowych i sposobu funkcjonowania banków w Polsce².

OPINIE O DZIAŁALNOŚCI SEKTORA BANKOWEGO

Ponad połowa Polaków (56%) pozytywnie ocenia działalność banków w naszym kraju. Mimo trudnych czasów liczba ocen pozytywnych jest taka sama jak w listopadzie 2008 roku, i tylko nieco mniejsza (o 5 punktów procentowych) niż w okresie prosperity, w kwietniu 2006 roku. Niespełna jedna trzecia ankietowanych (30%) ma złe zdanie o pracy banków, choć w ogromnej mierze są to opinie umiarkowanie negatywne. Od 2006 roku notujemy wzrost krytycyzmu w ocenie banków, przy czym odsetek ocen negatywnych najbardziej zwiększył się w ciągu ostatnich miesięcy (od listopada 2008 roku o 8 punktów).

Tabela 1

| Ogólnie rzecz biorąc, jak ocenia Pan(i) działalność banków w Polsce? | Wskazania respondentów według terminów badań | | | | | |
|--|--|----|---------|----|----------|----|
| | IV 2006 | | XI 2008 | | III 2009 | |
| | w procentach | | | | | |
| Zdecydowanie dobrze | 5 | 61 | 4 | 56 | 4 | 56 |
| Raczej dobrze | 56 | | 52 | | 52 | |
| Raczej źle | 15 | 19 | 19 | 22 | 26 | 30 |
| Zdecydowanie źle | 4 | | 3 | | 4 | |
| Trudno powiedzieć | 20 | | 22 | | 14 | |

Bliższy, praktyczny kontakt z bankami sprzyja bardziej pozytywnej ocenie ich działalności. Wyraźnie częściej dobre zdanie o pracy banków w Polsce mają osoby deklarujące, że korzystają z ich usług (61%) niż respondenci niekorzystający z nich (45%). Zarazem jednak kontakty z bankiem sprzyjają częstszym negatywnym doświadczeniom z tym związanym i częstszej negatywnej ocenie działalności banków w Polsce (33%) niż niekorzystanie z usług banków w ogóle (25%).

¹ Cyt. za Mirosław Czech, *Opcja kompromitacja*, „Gazeta Wyborcza” z 7–8 marca 2009 roku.

² Badanie „Aktualne problemy i wydarzenia” (226) przeprowadzono w dniach 4–10 marca 2009 roku na liczącej 979 osób reprezentatywnej próbie losowej dorosłych Polaków.

Tabela 2

| Czy korzysta Pan(i) z usług bankowych? | Ogólnie rzecz biorąc, jak ocenia Pan(i) działalność banków w Polsce? | | |
|--|--|-----|-------------------|
| | Dobrze | Źle | Trudno powiedzieć |
| | w procentach | | |
| Tak | 61 | 33 | 7 |
| Nie | 45 | 25 | 30 |

O tym, że finansowe depozyty ulokowane w bankach są bezpieczne, przekonana jest ponad połowa ankietowanych (58%). Przeciwną opinię na ten temat wyraża niespełna jedna trzecia (32%). Poczucie bezpieczeństwa pieniędzy powierzonych bankowi, choć ciągle duże, jest obecnie niższe niż w 2006 roku (spadek wskazań o 16 punktów procentowych). Trzeba jednak zaznaczyć, że spadek ten nastąpił w pierwszym okresie kryzysu, od ubiegłego roku bowiem zmiana jest minimalna. Jednocześnie w porównaniu z rokiem 2006 zwiększył się (o 19 punktów) odsetek osób sądzących, że pieniądze powierzone bankom nie są całkiem bezpieczne. Wzrost tego rodzaju ocen obserwujemy także w ostatnich kilku miesiącach.

Tabela 3

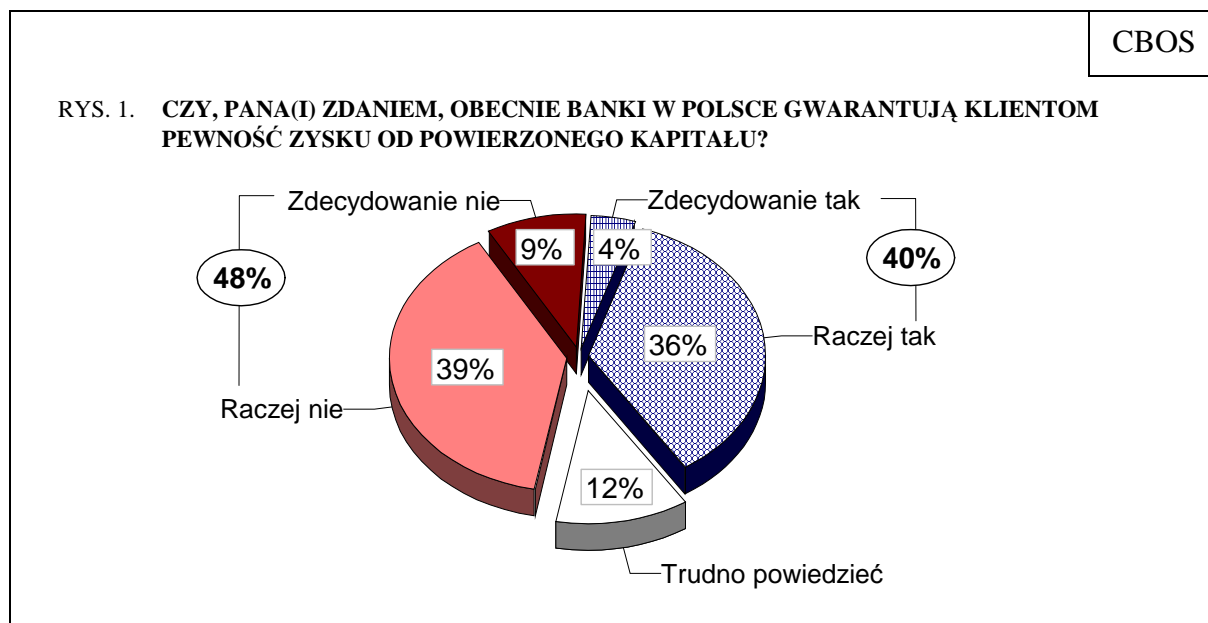
| Czy, Pana(i) zdaniem, pieniądze ulokowane przez ludzi w bankach w Polsce są bezpieczne czy też nie? | Wskazania respondentów według terminów badań | | | | | |
|---|--|----|---------|----|----------|----|
| | IV 2006 | | XI 2008 | | III 2009 | |
| | w procentach | | | | | |
| Zdecydowanie tak | 14 | 74 | 10 | 59 | 6 | 58 |
| Raczej tak | 60 | | 49 | | 52 | |
| Raczej nie | 11 | 13 | 21 | 27 | 27 | 32 |
| Zdecydowanie nie | 2 | | 6 | | 5 | |
| Trudno powiedzieć | 14 | | 14 | | 10 | |

Również w tym przypadku korzystanie z usług banków sprzyja zaufaniu i wierze w bezpieczeństwo powierzonych im funduszy. Wśród osób korzystających z usług bankowych prawie dwie trzecie (64%) jest zdania, że pieniądze ulokowane w bankach są bezpieczne, natomiast wśród niekorzystających z takich usług opinię tę podziela tylko niespełna połowa (46%).

Tabela 4

| Czy korzysta Pan(i) z usług bankowych? | Czy, Pana(i) zdaniem, pieniądze ulokowane przez ludzi w bankach w Polsce są bezpieczne czy też nie? | | |
|--|---|-----|-------------------|
| | Tak | Nie | Trudno powiedzieć |
| | w procentach | | |
| Tak | 64 | 29 | 7 |
| Nie | 46 | 39 | 16 |

Bezpieczeństwo środków finansowych powierzonych bankowi nie oznacza, że będą one przynosić jakiś zysk. Prawie połowa Polaków (48%) uważa, że ulokowanie pieniędzy w banku jest równoznaczne z ich zamrożeniem, nie będą one bowiem przynosić żadnego dochodu. Mniejsza grupa (40%) jest zdania, że banki gwarantują swoim klientom pewność zysku od powierzonego kapitału.



Klienci nieco częściej niż ogół ankietowanych sądzą, że zanosząc pieniądze do banków mogą liczyć na przychody od umieszczonego w nich kapitału. Jednak opinie na ten temat są niejednoznaczne – osoby korzystające z usług banków nieznacznie częściej niż pozostałe uważają, że nie można spodziewać się zauważalnych dochodów od powierzonych im pieniędzy.

Tabela 5

| Czy korzysta Pan(i) z usług bankowych? | Czy, Pana(i) zdaniem, obecnie banki w Polsce gwarantują klientom pewność zysku od powierzonego kapitału? | | |
|--|--|-----|-------------------|
| | Tak | Nie | Trudno powiedzieć |
| | w procentach | | |
| Tak | 44 | 49 | 7 |
| Nie | 32 | 46 | 23 |

Badania przeprowadzone w listopadzie 2000 roku w Polsce, Czechach i na Węgrzech wskazywały, że w porównaniu z mieszkańcami dwóch pozostałych krajów Polacy wyjątkowo pozytywnie oceniali banki. Wówczas w Polsce ponad dwie piąte badanych (42%) deklaroowało, że ma zaufanie do banków, jedna piąta zaś (20%) im nie ufała. Na Węgrzech nieufność do banków wyrażało prawie dwie piąte respondentów (38%), zaufanie zaś deklarowała niespełna jedna czwarta (23%). Natomiast w Czechach nieufność była największa (57%), a zaufanie najmniejsze (12%)³.

Na tle instytucji finansowych, z usług których Polacy korzystają najczęściej, zaufanie do banków jest wyraźnie największe. Jednocześnie ocena banków oraz instytucji ubezpieczeniowych jest dla ankietowanych stosunkowo najłatwiejsza. Można zatem zakładać, że korzystanie z usług tych instytucji jest najbardziej powszechne. Wyraźnie trudniej przychodzi badanym ocena i określenie poziomu zaufania do Otwartych Funduszy Emerytalnych oraz firm zajmujących się doradztwem finansowym. Jak można przypuszczać, ocena OFE jest trudna, ponieważ, jak dotąd, tylko znikomy odsetek emerytów otrzymuje z tego źródła jakieś środki i może ocenić efektywność oszczędzania w tego rodzaju instytucjach.

Tabela 6

| Wymień teraz różne instytucje finansowe, o każdej z nich proszę powiedzieć, czy darzy ją Pan(i) zaufaniem. Czy ma Pan(i) zaufanie do: | Skala zaufania do instytucji finansowych* | | | |
|---|---|-----------------|---------------|-------------------|
| | zaufanie | ocena neutralna | brak zaufania | Trudno powiedzieć |
| | w procentach | | | |
| – banków działających w Polsce | 58 | 17 | 19 | 6 |
| – zakładów i firm ubezpieczeniowych | 44 | 21 | 28 | 7 |
| – firm zajmujących się doradztwem finansowym | 27 | 27 | 27 | 19 |
| – Otwartych Funduszy Emerytalnych (OFE) | 26 | 23 | 37 | 15 |

* Odpowiadając na to pytanie badani posługiwali się 11-stopniową skalą, na której –5 oznaczało, że danej instytucji zupełnie nie można ufać, a +5 – że można ufać bez zastrzeżeń

Obecnie ponad połowa Polaków (58%) deklaruje, że ma mniejsze lub większe zaufanie do banków, natomiast nie ufa im niemal jedna piąta (19%). Na drugim miejscu pod względem poziomu społecznego zaufania, jednak z wyraźnie gorszym wynikiem, znajdują się zakłady i firmy ubezpieczeniowe, którym ufa ponad dwie piąte ankietowanych (44%), więcej

³ Por. komunikat CBOS „Zaufanie do instytucji publicznych w Polsce, Czechach i na Węgrzech”, styczeń 2001.

niż jedna czwarta zaś (28%) twierdzi, że im nie ufa. Firmy zajmujące się doradztwem finansowym są jedynymi, do których społeczny stosunek jest ambiwalentny – tyle samo badanych deklaruje do nich zaufanie, co im nie ufa czy wystawia ocenę neutralną (po 27%).

Wśród Polaków najgorszą opinię mają Otwarte Fundusze Emerytalne – jedynie w przypadku tych instytucji deklarowana nieufność przeważa nad zaufaniem. Niespełna dwie piąte badanych (37%) twierdzi, że nie ma zaufania do OFE, ufa im jedynie nieco ponad jedna czwarta (26%). Kiepskie notowania OFE wynikają zapewne z różnych przyczyn. Jedną z nich jest wysoka, zwykle maksymalna, jaką przewiduje ustawa, prowizja pobierana od składek przyszłych emerytów. Drugą – obligatoryjny obowiązek oszczędzania w którymś z funduszy, ponieważ przyszły emeryt może wybrać jeden z funduszy, a nie decyduje o tym, czy w ogóle w nich oszczędzać na przyszłą emeryturę czy też nie. Trzecią przyczyną są nie najlepsze wyniki finansowe funduszy, co jest szczególnie widoczne w czasie kryzysu, gdy na giełdzie dominuje bessą.

Zaufanie do banków jest wyraźnie wyższe wśród respondentów – jak można zakładać – lepiej znających banki, bo korzystających z ich usług. Natomiast osoby niekorzystające z usług bankowych nieco częściej niż klienci banków wystawiają im ocenę neutralną bądź negatywną, różnice wskazań nie są jednak duże.

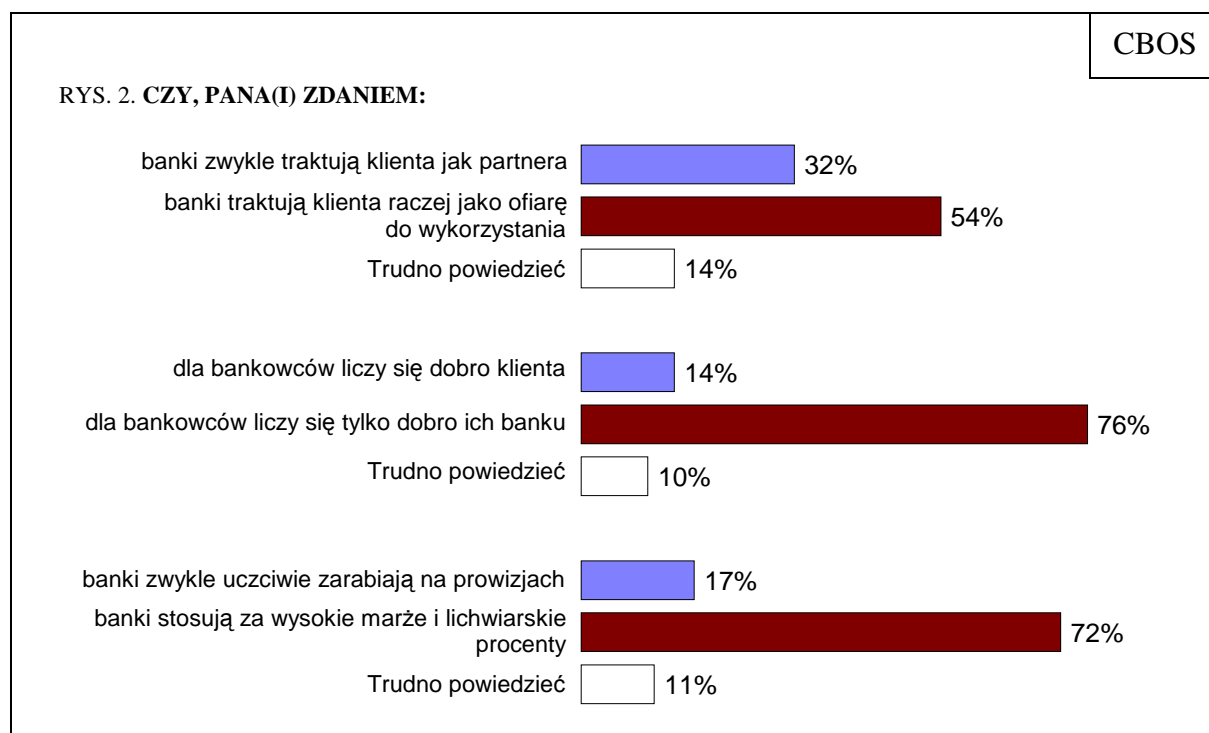
Tabela 7

| Czy korzysta Pan(i) z usług bankowych? | Skala zaufania do banków | | | |
|--|--------------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| | zaufanie | ocena neutralna | brak zaufania | Trudno powiedzieć |
| | w procentach | | | |
| Tak | 64 | 16 | 18 | 2 |
| Nie | 43 | 21 | 21 | 15 |

Mimo ogólnego zaufania do banków Polacy nie mają złudzeń co do zasad działania tych instytucji. Ponad połowa ankietowanych (54%) ocenia, że klient nie jest traktowany w banku jak partner, z którym robi się interes, ale wyłącznie jako źródło zysku, czyli mówiąc bardziej obrazowo raczej jako ofiara do wykorzystania. O tym, że banki traktują klienta po partnersku, przekonany jest mniej niż co trzeci respondent (32%).

Niewielu badanych (14%) jest w stanie uwierzyć, że urzędnicy bankowi doradzając klientom mają na względzie ich dobro, zdecydowana większość zaś (76%) uważa, że realizują wyłącznie strategię banku i oferują klientom takie produkty, które są najbardziej

korzystne dla banku, a niekoniecznie dla klienta. Osoby korzystające z usług banków są o tym przekonane nawet w nieco większym stopniu niż respondenci niebędący ich klientami.

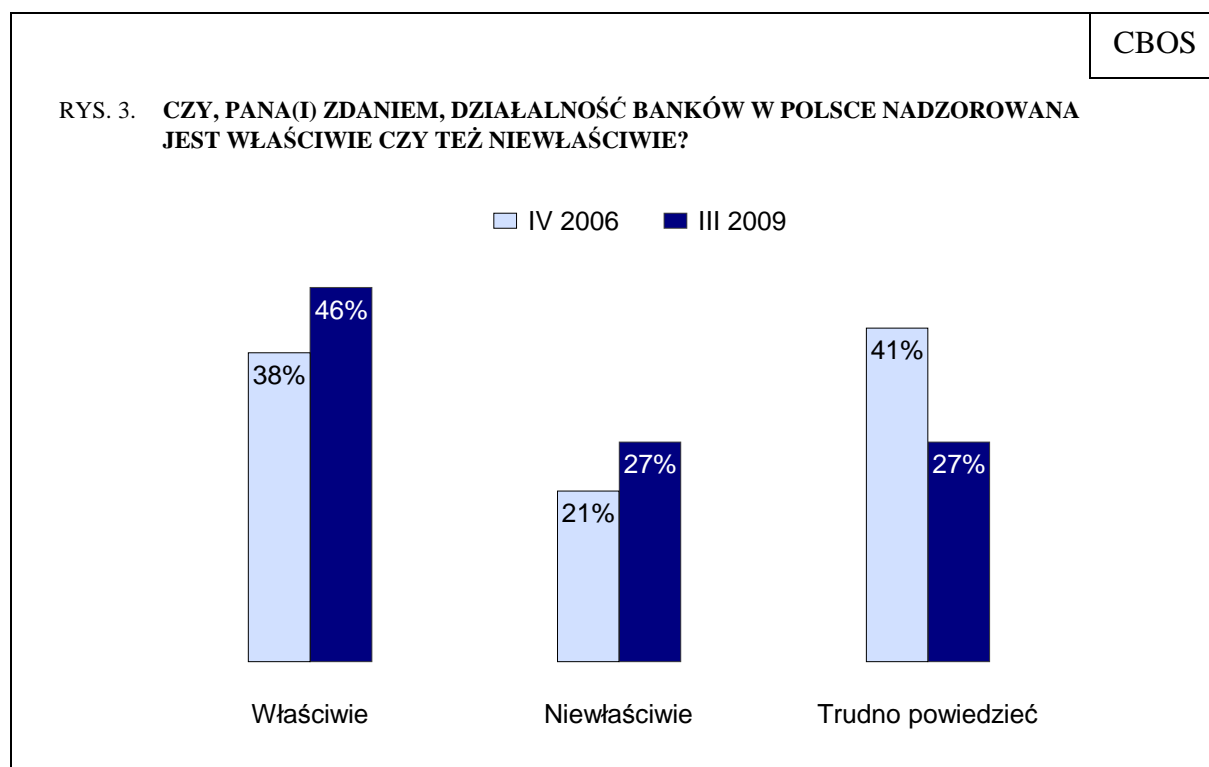


Blisko trzy czwarte badanych (72%) jest również zdania, że banki stosują zbyt wysokie marże i zbyt wysoko są w nich oprocentowane kredyty. Niespełna jedna piąta ankietowanych (17%) uważa, że marże i prowizje banków nie są wygórowane i można je określić jako uczciwe. Klienci banków oceniają wysokość marż i prowizji pobieranych przez banki jeszcze bardziej krytycznie niż osoby niekorzystające z usług bankowych.

Tabela 8

| Czy, Pana(i) zdaniem: | Czy korzysta Pan(i) z usług bankowych? | |
|--|--|-----|
| | Tak | Nie |
| | w procentach | |
| – banki zwykle traktują klienta jak partnera | 35 | 25 |
| – banki traktują klienta raczej jako ofiarę do wykorzystania | 55 | 55 |
| Trudno powiedzieć | 10 | 21 |
| – dla bankowców liczy się dobro klienta | 14 | 14 |
| – dla bankowców liczy się tylko dobro ich banku | 79 | 70 |
| Trudno powiedzieć | 7 | 16 |
| – banki zwykle uczciwie zarabiają na prowizjach | 17 | 15 |
| – banki stosują za wysokie marże i lichwiarskie procenty | 75 | 65 |
| Trudno powiedzieć | 8 | 20 |

Mimo pojawiających się w mediach krytycznych ocen Komisji Nadzoru Finansowego, szczególnie w sprawie opcji finansowych i niewprowadzenia do polskiego prawodawstwa unijnych dyrektyw, które by uniemożliwiały tego rodzaju praktyki, Polacy częściej są zadowoleni (46%) niż niezadowoleni (27%) ze sposobu, w jaki nadzorowany jest polski system bankowy. W ciągu ostatnich trzech lat nieco pogłębiło się zróżnicowanie społecznych opinii o działaniu polskiego nadzoru bankowego – wzrósł odsetek osób przekonanych, że jest on prowadzony w sposób właściwy (o 8 punktów), jednocześnie zwiększył się odsetek tych, które oceniają go krytycznie (o 6 punktów).



Można przypuszczać, że wzrost pozytywnych ocen nadzoru bankowego w naszym kraju wynika stąd, że w opinii Polaków kryzys finansowy jest zjawiskiem zewnętrznym, a jego źródła nie są związane z wewnętrznymi problemami funkcjonowania naszego systemu bankowego. W Polsce, jak dotąd, nie doszło do spektakularnych bankructw banków, a obywatele mają podstawy sądzić, że polityka polskich instytucji finansowych okazała się bardziej odpowiedzialna niż finansistów, którzy swoimi decyzjami doprowadzili do światowego kryzysu finansowego.



Mimo kryzysu na rynkach finansowych Polacy pozytywnie oceniają działalność banków w naszym kraju, odsetek ocen pozytywnych jest taki sam jak w listopadzie 2008 roku, a tylko nieco mniejszy niż przed trzema laty. Znaczące jest to, że wyraźnie lepsze zdanie o pracy banków mają ich klienci niż osoby niekorzystające z bankowych usług. Według ponad połowy ankietowanych środki finansowe ulokowane w bankach są bezpieczne, choć nie można liczyć, by przynosiły jakiś zysk. Wśród różnych instytucji finansowych banki cieszą się największym zaufaniem Polaków – ponad połowa deklaruje, że ma do nich mniejsze lub większe zaufanie. Warto podkreślić ten fakt, ponieważ jednym z ważniejszych wymiarów obecnego kryzysu na świecie jest utrata zaufania do banków, zarówno klientów, jak i innych instytucji finansowych. Wśród pozostałych rodzajów firm na drugim miejscu pod względem społecznego zaufania znalazły się zakłady ubezpieczeniowe, którym ufa ponad dwie piąte ankietowanych. Ambiwalentny jest stosunek Polaków do firm zajmujących się doradztwem finansowym – tyle samo osób deklaruje zaufanie do tego rodzaju firm, co im nie ufa czy wystawia ocenę neutralną. Najgorzej przedstawiają się opinie na temat Otwartych Funduszy Emerytalnych – jedynie w przypadku OFE deklaracje nieufności przeważają nad deklaracjami zaufania.

Opracował
Krzysztof PANKOWSKI

Tabela 1

| | | Czy ma Pan(i) zaufanie do banków działających w Polsce? | | | | Liczba osób |
|-----------------------------|---|--|-----------------|----------|-------------------|-------------|
| | | Brak zaufania | Ocena neutralna | Zaufanie | Trudno powiedzieć | |
| | | % | % | % | % | |
| Ogółem | | 19 | 17 | 58 | 6 | 970 |
| Płeć | Mężczyźni | 22 | 20 | 55 | 3 | 458 |
| | Kobiety | 16 | 16 | 60 | 8 | 513 |
| Wiek | 18-24 lata | 19 | 14 | 64 | 4 | 142 |
| | 25-34 | 15 | 20 | 65 | 1 | 181 |
| | 35-44 | 21 | 17 | 61 | 2 | 146 |
| | 45-54 | 21 | 21 | 53 | 5 | 159 |
| | 55-64 | 17 | 15 | 63 | 6 | 169 |
| | 65 lat i więcej | 22 | 19 | 42 | 18 | 173 |
| Miejsce zamieszkania | Wieś | 19 | 21 | 52 | 8 | 361 |
| | Miasto do 20 tys. | 18 | 9 | 66 | 7 | 126 |
| | 20-100 tys. | 20 | 16 | 58 | 6 | 196 |
| | 101-500 tys. | 19 | 17 | 62 | 3 | 158 |
| | 501 tys. i więcej mieszk. | 20 | 20 | 58 | 2 | 128 |
| Wykształcenie | Podstawowe | 20 | 20 | 45 | 16 | 252 |
| | Zasadnicze zawodowe | 20 | 14 | 62 | 4 | 246 |
| | Średnie | 17 | 20 | 60 | 3 | 330 |
| | Wyższe | 21 | 13 | 67 | | 141 |
| Grupa społ.-zaw. pracujący | Kadra kier., spec. z wyższym wyksz. | 19 | 15 | 67 | | 82 |
| | Średni personel, technicy | 7 | 29 | 62 | 3 | 34 |
| | Pracownicy adm.-biurowi | 15 | 7 | 77 | 1 | 58 |
| | Pracownicy usług | 18 | 27 | 54 | 1 | 66 |
| | Robotnicy wykwalifikowani | 20 | 19 | 58 | 4 | 133 |
| | Robotnicy niewykwalifik. | 26 | 23 | 47 | 3 | 51 |
| | Rolnicy | 17 | 24 | 49 | 10 | 49 |
| | Pracujący na własny rach. | 36 | 6 | 54 | 5 | 20 |
| Bierni zawodowo | Renciści | 27 | 17 | 50 | 6 | 67 |
| | Emeryci | 19 | 16 | 52 | 14 | 211 |
| | Uczniowie i studenci | 19 | 14 | 64 | 3 | 93 |
| | Bezrobotni | 19 | 16 | 55 | 9 | 59 |
| | Gospodynie domowe i inni | 10 | 18 | 70 | 2 | 48 |
| Pracuje w: | inst. państw., publicznej | 15 | 18 | 66 | 1 | 134 |
| | spółce właścicieli prywatnych i państwa | 17 | 15 | 65 | 3 | 78 |
| | sekt. prywat. poza rolnict. | 20 | 19 | 59 | 1 | 201 |
| | prywatnym gosp. rolnym | 24 | 22 | 49 | 6 | 44 |
| Dochody na jedną osobę | Do 500 zł | 24 | 15 | 55 | 6 | 229 |
| | 501-750 | 16 | 20 | 55 | 9 | 147 |
| | 751-1000 | 22 | 18 | 55 | 4 | 196 |
| | 1001-1500 | 13 | 13 | 70 | 4 | 127 |
| | Powyżej 1500 zł | 15 | 19 | 64 | 1 | 124 |
| Ocena własnych war. mater. | Złe | 29 | 20 | 41 | 9 | 162 |
| | Średnie | 20 | 18 | 54 | 8 | 457 |
| | Dobre | 13 | 15 | 70 | 1 | 351 |
| Udział w prakt. religijnych | Kilka razy w tygodniu | 15 | 18 | 62 | 6 | 60 |
| | Raz w tygodniu | 20 | 19 | 55 | 6 | 445 |
| | 1-2 razy w miesiącu | 18 | 17 | 60 | 5 | 151 |
| | Kilka razy w roku | 17 | 15 | 63 | 5 | 182 |
| | W ogóle nie uczestniczy | 21 | 17 | 55 | 6 | 132 |
| Poglądy polityczne | Lewica | 19 | 13 | 64 | 4 | 151 |
| | Centrum | 19 | 17 | 61 | 3 | 306 |
| | Prawica | 18 | 17 | 62 | 3 | 271 |
| | Trudno powiedzieć | 20 | 21 | 45 | 14 | 243 |

Tabela 2

| | | Czy ma Pan(i) zaufanie do zakładów i firm ubezpieczeniowych? | | | | Liczba osób |
|-----------------------------|---|--|-----------------|----------|-------------------|-------------|
| | | Brak zaufania | Ocena neutralna | Zaufanie | Trudno powiedzieć | |
| | | % | % | % | % | |
| Ogółem | | 28 | 21 | 44 | 7 | 967 |
| Płeć | Mężczyźni | 30 | 23 | 43 | 4 | 459 |
| | Kobiety | 27 | 18 | 45 | 10 | 508 |
| Wiek | 18-24 lata | 20 | 23 | 53 | 4 | 144 |
| | 25-34 | 29 | 23 | 47 | 2 | 181 |
| | 35-44 | 30 | 22 | 45 | 2 | 145 |
| | 45-54 | 31 | 21 | 40 | 8 | 159 |
| | 55-64 | 29 | 17 | 47 | 7 | 169 |
| | 65 lat i więcej | 30 | 18 | 34 | 17 | 169 |
| Miejsce zamieszkania | Wieś | 27 | 24 | 41 | 8 | 360 |
| | Miasto do 20 tys. | 31 | 16 | 44 | 9 | 125 |
| | 20-100 tys. | 25 | 17 | 50 | 8 | 195 |
| | 101-500 tys. | 30 | 21 | 45 | 3 | 160 |
| | 501 tys. i więcej mieszk. | 32 | 20 | 44 | 4 | 127 |
| Wykształcenie | Podstawowe | 30 | 19 | 38 | 13 | 249 |
| | Zasadnicze zawodowe | 28 | 19 | 45 | 8 | 246 |
| | Średnie | 25 | 24 | 47 | 4 | 330 |
| | Wyższe | 35 | 17 | 47 | 1 | 141 |
| Grupa społ.-zaw. pracujący | Kadra kier., spec. z wyższym wyksz. | 37 | 19 | 43 | 1 | 82 |
| | Średni personel, technicy | 24 | 36 | 34 | 6 | 34 |
| | Pracownicy adm.-biurowi | 25 | 14 | 58 | 3 | 58 |
| | Pracownicy usług | 32 | 17 | 46 | 5 | 66 |
| | Robotnicy wykwalifikowani | 35 | 17 | 45 | 3 | 135 |
| | Robotnicy niewykwalifik. | 34 | 25 | 37 | 4 | 51 |
| | Rolnicy | 29 | 25 | 37 | 9 | 48 |
| | Pracujący na własny rach. | 25 | 16 | 55 | 5 | 20 |
| Bierni zawodowo | Renciści | 22 | 28 | 40 | 9 | 67 |
| | Emeryci | 28 | 18 | 41 | 13 | 208 |
| | Uczniowie i studenci | 21 | 24 | 53 | 3 | 93 |
| | Bezrobotni | 24 | 21 | 43 | 12 | 59 |
| | Gospodynie domowe i inni | 24 | 23 | 46 | 7 | 48 |
| Pracuje w: | inst. państw., publicznej | 30 | 16 | 52 | 2 | 134 |
| | spółce właścicieli prywatnych i państwa | 35 | 17 | 46 | 2 | 78 |
| | sekt. pryw. poza rolnict. | 32 | 22 | 43 | 3 | 202 |
| | prywatnym gosp. rolnym | 32 | 20 | 41 | 7 | 43 |
| Dochody na jedną osobę | Do 500 zł | 26 | 20 | 46 | 7 | 229 |
| | 501-750 | 31 | 18 | 43 | 9 | 145 |
| | 751-1000 | 31 | 25 | 39 | 5 | 194 |
| | 1001-1500 | 32 | 13 | 50 | 5 | 128 |
| | Powyżej 1500 zł | 28 | 19 | 52 | 1 | 124 |
| Ocena własnych war. mater. | Złe | 31 | 28 | 30 | 11 | 161 |
| | Średnie | 30 | 21 | 41 | 8 | 453 |
| | Dobre | 25 | 17 | 55 | 3 | 353 |
| Udział w prakt. religijnych | Kilka razy w tygodniu | 24 | 23 | 42 | 11 | 60 |
| | Raz w tygodniu | 28 | 20 | 47 | 6 | 445 |
| | 1-2 razy w miesiącu | 25 | 22 | 44 | 8 | 151 |
| | Kilka razy w roku | 36 | 17 | 40 | 8 | 181 |
| | W ogóle nie uczestniczy | 26 | 25 | 42 | 7 | 130 |
| Poglądy polityczne | Lewica | 30 | 16 | 52 | 2 | 153 |
| | Centrum | 27 | 24 | 45 | 4 | 305 |
| | Prawica | 32 | 16 | 48 | 4 | 272 |
| | Trudno powiedzieć | 26 | 23 | 34 | 17 | 238 |

Tabela 3

| | | Czy ma Pan(i) zaufanie do Otwartych Funduszy Emerytalnych (OFE)? | | | | Liczba osób |
|-----------------------------|---|---|-----------------|----------|-------------------|-------------|
| | | Brak zaufania | Ocena neutralna | Zaufanie | Trudno powiedzieć | |
| | | % | % | % | % | |
| Ogółem | | 37 | 23 | 26 | 15 | 934 |
| Płeć | Mężczyźni | 39 | 24 | 25 | 12 | 447 |
| | Kobiety | 35 | 22 | 26 | 17 | 487 |
| Wiek | 18-24 lata | 24 | 23 | 46 | 8 | 141 |
| | 25-34 | 35 | 24 | 36 | 5 | 180 |
| | 35-44 | 44 | 21 | 30 | 5 | 143 |
| | 45-54 | 42 | 23 | 18 | 17 | 158 |
| | 55-64 | 45 | 21 | 18 | 16 | 163 |
| | 65 lat i więcej | 31 | 23 | 9 | 37 | 150 |
| Miejsce zamieszkania | Wieś | 32 | 28 | 24 | 16 | 336 |
| | Miasto do 20 tys. | 36 | 17 | 29 | 18 | 123 |
| | 20-100 tys. | 36 | 21 | 27 | 16 | 193 |
| | 101-500 tys. | 40 | 20 | 29 | 11 | 157 |
| | 501 tys. i więcej mieszk. | 49 | 19 | 22 | 11 | 125 |
| Wykształcenie | Podstawowe | 30 | 27 | 20 | 23 | 228 |
| | Zasadnicze zawodowe | 31 | 20 | 32 | 16 | 239 |
| | Średnie | 42 | 22 | 24 | 12 | 327 |
| | Wyższe | 48 | 21 | 28 | 3 | 140 |
| Grupa społ.-zaw. pracujący | Kadra kier., spec. z wyższym wyksz. | 46 | 20 | 31 | 3 | 82 |
| | Średni personel, technicy | 46 | 23 | 17 | 14 | 34 |
| | Pracownicy adm.-biurowi | 42 | 26 | 29 | 3 | 57 |
| | Pracownicy usług | 36 | 16 | 37 | 11 | 66 |
| | Robotnicy wykwalifikowani | 40 | 21 | 31 | 9 | 135 |
| | Robotnicy niewykwalifik. | 40 | 25 | 25 | 11 | 51 |
| | Rolnicy | 34 | 33 | 17 | 17 | 42 |
| Pracujący na własny rach. | 69 | 8 | 14 | 10 | 20 | |
| Bierni zawodowo | Renciści | 31 | 20 | 21 | 29 | 63 |
| | Emeryci | 37 | 23 | 13 | 27 | 190 |
| | Uczniowie i studenci | 21 | 26 | 46 | 8 | 90 |
| | Bezrobotni | 30 | 23 | 32 | 14 | 57 |
| | Gospodynie domowe i inni | 33 | 29 | 20 | 17 | 47 |
| Pracuje w: | inst. państw., publicznej | 42 | 18 | 33 | 7 | 133 |
| | spółce właścicieli prywatnych i państwa | 46 | 24 | 23 | 7 | 77 |
| | sekt. pryw. poza rolnict. | 41 | 20 | 32 | 7 | 202 |
| | prywatnym gosp. rolnym | 32 | 29 | 20 | 19 | 40 |
| Dochody na jedną osobę | Do 500 zł | 36 | 22 | 29 | 13 | 219 |
| | 501-750 | 30 | 18 | 33 | 19 | 137 |
| | 751-1000 | 40 | 25 | 21 | 14 | 184 |
| | 1001-1500 | 44 | 23 | 19 | 14 | 126 |
| | Powyżej 1500 zł | 42 | 17 | 32 | 9 | 122 |
| Ocena własnych war. mater. | Złe | 36 | 27 | 17 | 20 | 152 |
| | Średnie | 37 | 23 | 22 | 17 | 437 |
| | Dobre | 37 | 20 | 34 | 9 | 345 |
| Udział w prakt. religijnych | Kilka razy w tygodniu | 30 | 16 | 37 | 17 | 59 |
| | Raz w tygodniu | 36 | 25 | 24 | 16 | 430 |
| | 1-2 razy w miesiącu | 35 | 27 | 27 | 12 | 140 |
| | Kilka razy w roku | 41 | 17 | 28 | 14 | 175 |
| | W ogóle nie uczestniczy | 41 | 22 | 24 | 14 | 129 |
| Poglądy polityczne | Lewica | 43 | 18 | 26 | 14 | 146 |
| | Centrum | 38 | 23 | 31 | 8 | 299 |
| | Prawica | 40 | 24 | 26 | 10 | 264 |
| | Trudno powiedzieć | 29 | 24 | 18 | 29 | 224 |

Tabela 4

| | | Czy, Pana(i) zdaniem: | | | Liczba osób |
|-----------------------------|---|--|--|-------------------|-------------|
| | | banki zwykle traktują klienta jak partnera | banki traktują klienta raczej jako ofiarę do wykorzystania | Trudno powiedzieć | |
| | | % | % | % | |
| Ogółem | | 32 | 54 | 14 | 976 |
| Płeć | Mężczyźni | 32 | 55 | 13 | 462 |
| | Kobiety | 32 | 54 | 15 | 514 |
| Wiek | 18-24 lata | 44 | 40 | 16 | 144 |
| | 25-34 | 40 | 50 | 10 | 181 |
| | 35-44 | 29 | 65 | 6 | 146 |
| | 45-54 | 28 | 61 | 11 | 161 |
| | 55-64 | 30 | 56 | 14 | 169 |
| | 65 lat i więcej | 21 | 56 | 23 | 176 |
| Miejsce zamieszkania | Wieś | 31 | 56 | 13 | 366 |
| | Miasto do 20 tys. | 36 | 47 | 17 | 127 |
| | 20-100 tys. | 29 | 52 | 19 | 196 |
| | 101-500 tys. | 36 | 52 | 12 | 160 |
| | 501 tys. i więcej mieszk. | 29 | 64 | 6 | 126 |
| Wykształcenie | Podstawowe | 31 | 49 | 20 | 255 |
| | Zasadnicze zawodowe | 29 | 60 | 11 | 246 |
| | Średnie | 35 | 52 | 13 | 333 |
| | Wyższe | 32 | 61 | 7 | 141 |
| Grupa społ.-zaw. pracujący | Kadra kier., spec. z wyższym wyksz. | 37 | 58 | 6 | 82 |
| | Średni personel, technicy | 32 | 55 | 13 | 34 |
| | Pracownicy adm.-biurowi | 37 | 54 | 10 | 58 |
| | Pracownicy usług | 33 | 53 | 14 | 66 |
| | Robotnicy wykwalifikowani | 35 | 58 | 7 | 135 |
| | Robotnicy niewykwalifik. | 31 | 57 | 13 | 52 |
| | Rolnicy | 28 | 57 | 15 | 52 |
| Pracujący na własny rach. | 9 | 77 | 14 | 20 | |
| Bierni zawodowo | Renciści | 32 | 54 | 14 | 67 |
| | Emeryci | 26 | 57 | 17 | 211 |
| | Uczniowie i studenci | 40 | 42 | 18 | 93 |
| | Bezrobotni | 28 | 47 | 25 | 59 |
| | Gospodynie domowe i inni | 40 | 51 | 10 | 48 |
| Pracuje w: | inst. państw., publicznej | 42 | 50 | 8 | 134 |
| | spółce właścicieli prywatnych i państwa | 36 | 54 | 9 | 78 |
| | sekt. pryw. poza rolnict. | 30 | 59 | 11 | 202 |
| | prywatnym gosp. rolnym | 22 | 64 | 14 | 47 |
| Dochody na jedną osobę | Do 500 zł | 27 | 59 | 14 | 231 |
| | 501-750 | 29 | 56 | 15 | 146 |
| | 751-1000 | 35 | 56 | 9 | 198 |
| | 1001-1500 | 38 | 54 | 8 | 129 |
| | Powyżej 1500 zł | 37 | 47 | 15 | 125 |
| Ocena własnych war. mater. | Złe | 24 | 62 | 14 | 163 |
| | Średnie | 29 | 56 | 15 | 459 |
| | Dobre | 39 | 49 | 12 | 354 |
| Udział w prakt. religijnych | Kilka razy w tygodniu | 31 | 56 | 13 | 60 |
| | Raz w tygodniu | 30 | 56 | 14 | 447 |
| | 1-2 razy w miesiącu | 31 | 52 | 16 | 154 |
| | Kilka razy w roku | 37 | 50 | 13 | 182 |
| | W ogóle nie uczestniczy | 31 | 57 | 12 | 133 |
| Poglądy polityczne | Lewica | 35 | 54 | 11 | 154 |
| | Centrum | 32 | 56 | 12 | 306 |
| | Prawica | 35 | 55 | 10 | 272 |
| | Trudno powiedzieć | 26 | 53 | 21 | 244 |

Tabela 5

| | | Czy, Pana(i) zdaniem, działalność banków w Polsce jest nadzorowana właściwie czy też niewłaściwie? | | | Liczba osób |
|-----------------------------|---|--|--------------|-------------------|-------------|
| | | Właściwie | Niewłaściwie | Trudno powiedzieć | |
| | | % | % | % | |
| Ogółem | | 46 | 27 | 27 | 977 |
| Płeć | Mężczyźni | 45 | 33 | 23 | 462 |
| | Kobiety | 48 | 23 | 30 | 515 |
| Wiek | 18-24 lata | 55 | 25 | 20 | 144 |
| | 25-34 | 56 | 24 | 19 | 181 |
| | 35-44 | 49 | 31 | 20 | 145 |
| | 45-54 | 41 | 31 | 27 | 161 |
| | 55-64 | 46 | 26 | 28 | 171 |
| | 65 lat i więcej | 31 | 27 | 42 | 176 |
| Miejsce zamieszkania | Wieś | 43 | 26 | 31 | 365 |
| | Miasto do 20 tys. | 46 | 21 | 33 | 127 |
| | 20-100 tys. | 49 | 26 | 25 | 196 |
| | 101-500 tys. | 51 | 28 | 21 | 161 |
| | 501 tys. i więcej mieszk. | 46 | 38 | 16 | 127 |
| Wykształcenie | Podstawowe | 37 | 25 | 38 | 257 |
| | Zasadnicze zawodowe | 47 | 28 | 25 | 246 |
| | Średnie | 49 | 28 | 23 | 332 |
| | Wyższe | 56 | 29 | 15 | 141 |
| Grupa społ.-zaw. pracujący | Kadra kier., spec. z wyższym wyksz. | 52 | 34 | 14 | 82 |
| | Średni personel, technicy | 59 | 20 | 21 | 34 |
| | Pracownicy adm.-biurowi | 66 | 8 | 26 | 58 |
| | Pracownicy usług | 44 | 29 | 27 | 66 |
| | Robotnicy wykwalifikowani | 50 | 30 | 20 | 135 |
| | Robotnicy niewykwalifik. | 43 | 34 | 23 | 52 |
| | Rolnicy | 39 | 25 | 35 | 52 |
| Pracujący na własny rach. | 36 | 50 | 13 | 19 | |
| Bierni zawodowo | Renciści | 36 | 30 | 34 | 68 |
| | Emeryci | 40 | 27 | 33 | 212 |
| | Uczniowie i studenci | 52 | 26 | 22 | 93 |
| | Bezrobotni | 50 | 19 | 31 | 59 |
| | Gospodynie domowe i inni | 40 | 31 | 29 | 48 |
| Pracuje w: | inst. państw., publicznej | 61 | 18 | 21 | 134 |
| | spółce właścicieli prywatnych i państwa | 44 | 33 | 23 | 78 |
| | sekt. pryw. poza rolnict. | 46 | 35 | 19 | 201 |
| | prywatnym gosp. rolnym | 41 | 31 | 28 | 47 |
| Dochody na jedną osobę | Do 500 zł | 40 | 31 | 30 | 231 |
| | 501-750 | 47 | 23 | 30 | 147 |
| | 751-1000 | 47 | 30 | 23 | 197 |
| | 1001-1500 | 52 | 24 | 24 | 130 |
| | Powyżej 1500 zł | 55 | 29 | 16 | 125 |
| Ocena własnych war. mater. | Złe | 28 | 35 | 36 | 164 |
| | Średnie | 44 | 25 | 31 | 461 |
| | Dobre | 57 | 27 | 16 | 352 |
| Udział w prakt. religijnych | Kilka razy w tygodniu | 46 | 20 | 34 | 60 |
| | Raz w tygodniu | 45 | 28 | 27 | 448 |
| | 1-2 razy w miesiącu | 49 | 26 | 25 | 154 |
| | Kilka razy w roku | 48 | 26 | 26 | 182 |
| | W ogóle nie uczestniczy | 44 | 32 | 24 | 133 |
| Poglądy polityczne | Lewica | 53 | 29 | 18 | 153 |
| | Centrum | 48 | 32 | 20 | 306 |
| | Prawica | 52 | 28 | 20 | 272 |
| | Trudno powiedzieć | 33 | 19 | 47 | 246 |