

K O M U N I K A T
Z B A D A Ń

Warszawa, czerwiec 2009

www.cbos.pl ● sekretariat@cbos.pl

BS/86/2009

POLAK PRZED BANKOWYM
OKIENKIEM



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

Według deklaracji ankietowanych¹ niespełna jedna trzecia dorosłych Polaków (31%) w ogóle nie korzysta z usług bankowych. Wśród korzystających z usług świadczonych przez banki ponad połowa (52%) jest związana z jednym bankiem, co ósmy (13%) korzysta z oferty dwóch banków, a nieliczni (4%) – z usług trzech lub więcej banków.

Korzystanie z usług bankowych wiąże się przede wszystkim z wykształceniem oraz wiekiem respondentów. Im wyższe wykształcenie, tym częstsze korzystanie z usług bankowych, dotyczy to także kontaktów z wieloma bankami. Natomiast najrzadziej z bankowych usług korzystają ankietowani z wykształceniem podstawowym – ponad połowa z nich (51%) deklaruje, że nie ma konta w banku. Wśród osób z wykształceniem zawodowym 30% nie korzysta z usług bankowych, wśród respondentów z wykształceniem średnim deklarację taką składa 18%, a wśród badanych z wyższym wykształceniem – tylko 4%. Jeśli chodzi o wiek, to własnym kontem najczęściej nie dysponują respondenci najstarsi (powyżej 65 roku życia – 56%) i najmłodsi (w wieku 18–24 lata – 51%). Korzystanie z usług bankowych słabiej wiąże się z wielkością miejscowości zamieszkania – im ona mniejsza, tym rzadziej jej mieszkańcy deklarują, że mają konto w banku. Wśród respondentów mieszkających na wsi 41% nie korzysta z usług bankowych, podczas gdy wśród mieszkańców największych aglomeracji – tylko 15%. Spośród grup społeczno-zawodowych najczęściej w ogóle nie posiadają konta w banku uczniowie i studenci (62%), osoby bezrobotne (56%) oraz renciści (47%).

ZADOWOLENIE Z USŁUG BANKOWYCH

Tylko nieliczni ankietowani korzystający z usług jednego lub więcej banków (2%) nie mają założonego konta osobistego. Zdecydowana większość respondentów posiadających konta osobiste (87%) dobrze ocenia działalność banku, z którego usług korzysta, jedynie co

¹ Badanie „Aktualne problemy i wydarzenia” (226) przeprowadzono w dniach 4–10 marca 2009 roku na liczącej 979 osób reprezentatywnej próbie losowej dorosłych Polaków.

dziewiąty (11%) jest niezadowolony. W porównaniu z pomiarem sprzed trzech lat ogólny poziom zadowolenia ze „swojego” banku praktycznie się nie zmienił, choć można zauważyć, że nieco zmalała liczba ocen jednoznacznie pozytywnych, a wzrosła – umiarkowanych oraz, minimalnie, negatywnych.

Tabela 1

Jak Pan(i) ocenia działalność banku, w którym ma Pan(i) rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy zwany też kontem osobistym?	Wskazania osób mających konto bankowe według terminów badań			
	IV 2006 (N=581)		III 2009 (N=665)	
	w procentach			
Zdecydowanie dobrze	24	88	16	87
Raczej dobrze	64		71	
Raczej źle	6	8	10	11
Zdecydowanie źle	2		1	
Trudno powiedzieć	4		2	

Ogromna większość osób korzystających z usług bankowych (90%) wyraża zadowolenie ze sprawności działania swojego banku i szybkości, z jaką może w nim załatwić sprawę. Jednak jest to zadowolenie raczej umiarkowane (63%) niż bardzo duże – tylko bowiem nieco ponad jedna czwarta tej grupy (27%) jest zdecydowanie zadowolona z tempa załatwiania spraw w banku. Równie pozytywnie badani oceniają kompetencje obsługi – niemal powszechne wśród korzystających z usług bankowych jest zadowolenie z poziomu przygotowania zawodowego i kompetencji obsługujących ich urzędników (90% wskazań). Także w tym przypadku wyraźnie częściej jest to zadowolenie umiarkowane (65%) niż pełne (25%). Nieco mniej zdecydowanie, choć również wyraźnie pozytywnie oceniona została oferta usług – 79% korzystających z usług bankowych jest z niej zadowolonych, jedynie co siódmy (14%) wyraża niezadowolenie z możliwości, jakie oferuje mu jego bank. Najbardziej krytycznie Polacy postrzegają stawki prowizji i marż, z jednej strony, oraz oprocentowania lokat z drugiej. Jednak także pod tym względem ogólna ocena jest pozytywna – trzy piąte korzystających z usług bankowych (60%) jest zadowolonych z warunków finansowych, jakie oferuje im ich bank, ponad jedna trzecia zaś (37%) nie akceptuje wysokości pobieranych marż i prowizji, i – jak można sądzić – uważa, że są one zbyt wygórowane.

Tabela 2

Czy jest Pan(i) zadowolony(a) z usług swojego banku? Czy jest Pan(i) zadowolony(a) z:	Wskazania osób korzystających z usług bankowych (N=678)	
	w procentach	
– szybkości załatwiania spraw		
Zdecydowanie tak	27	90
Raczej tak	63	
Raczej nie	7	9
Zdecydowanie nie	2	
Trudno powiedzieć	1	
– kompetencji obsługi		
Zdecydowanie tak	25	90
Raczej tak	65	
Raczej nie	7	8
Zdecydowanie nie	1	
Trudno powiedzieć	2	
– oferty usług		
Zdecydowanie tak	11	79
Raczej tak	68	
Raczej nie	12	14
Zdecydowanie nie	2	
Trudno powiedzieć	8	
– warunków finansowych, wysokości prowizji		
Zdecydowanie tak	8	60
Raczej tak	52	
Raczej nie	31	37
Zdecydowanie nie	6	
Trudno powiedzieć	3	

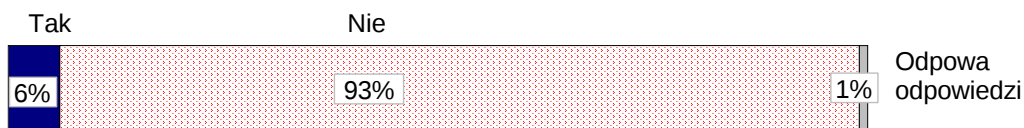
Teoretycznie w gospodarce wolnorynkowej klienci niezadowoleni z banku, z którego usług ostatnio korzystali, powinni po prostu zmienić bank – założyć nowe konto i przenieść pieniądze do innego, w którym oferowane warunki byłyby bardziej korzystne. Praktyka pokazuje jednak, że takie porzucenie banku i przejście do konkurencji nie bywa łatwe. Banki starają się przywiązać klienta na różne sposoby, np. ofertą usług prezentowanych jako nagroda za lojalność, z których niekiedy trudno się wycofać. Często także wybór bywa ograniczony z innych względów, np. bliskości oddziału banku czy trudniejszego dostępu do innych banków w danej miejscowości. Z drugiej strony Polacy są dość konserwatywni i często wykazują wieloletnie przywiązanie do swojego banku.

Ogromna większość Polaków korzystających z usług bankowych (93%) deklaruje, że w ciągu półrocza poprzedzającego sondaż nie zmieniła banku, w którym ma konto osobiste. Tylko nieliczni posiadacze kont (6%) przenieśli je w ostatnim czasie do innego banku.

Odpowiedzi osób korzystających z usług bankowych (N=678)

CBOS

RYS. 1. CZY W CIĄGU OSTATNICH SZESZCIU MIESIĘCY ZMIENIŁ(A) PAN(I) BANK, W KTÓRYM MA PAN(I) KONTO OSOBISTE?

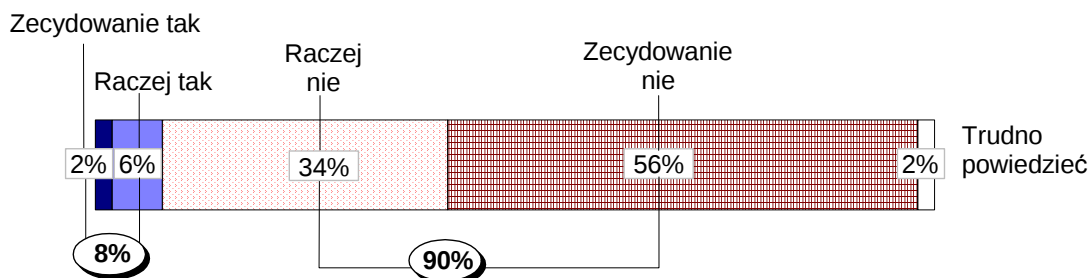


Aby klient zdecydował się na zmianę banku, musi nie tylko być niezadowolony z jego usług, ale też poziom tego niezadowolenia musi przekroczyć pewną – mówiąc ogólnie – granicę odporności, która zapewne bywa różna ze względu na siłę związków z bankiem, np. kredytowych lub osobistych. Można zatem założyć, że istnieje grupa klientów nieusatysfakcjonowanych swoją współpracą z obecnym bankiem, ale ich niezadowolenie nie przekroczyło jeszcze granicy skłaniającej do podjęcia decyzji lub też oferta usług w pobliżu miejsca zamieszkania jest ograniczona. Zapytaliśmy ankietowanych, czy zdarza im się mniej lub bardziej intensywnie myśleć o zmianie banku, w którym mają konto osobiste. Według uzyskanych deklaracji, 8% posiadaczy kont zamierza w najbliższym czasie zmienić bank. Jedna trzecia (34%) raczej nie ma takiego zamiaru, choć nie jest całkowicie pewna, czy nie zrobi tego w przyszłości. Ponad połowa posiadaczy kont (56%) twierdzi, że na pewno nie zmieni banku, w którym ma konto.

Odpowiedzi osób korzystających z usług bankowych (N=678)

CBOS

RYS. 2. CZY W NAJBLIŻSZYM CZASIE MA PAN(I) ZAMIAR ZMIENIĆ BANK, W KTÓRYM MA PAN(I) KONTO OSOBISTE?



Odpowiedzi na dwa powyższe pytania pozwoliły na utworzenie wskaźnika „lojalności” wobec banku prowadzącego konto. Ponad połowa Polaków posiadających konto (54%) należy do grupy bardzo zadowolonych i niezamierzających zmieniać banku, z którego usług obecnie korzysta. Jedna trzecia posiadaczy kont (34%) nie zamierza w najbliższym czasie przenosić swojego rachunku do innego banku, ale również tego nie wyklucza. Mniej więcej co ósmy (12%) zmienił lub ma zamiar zmienić bank, w którym ma konto osobiste.

Do najbardziej aktywnych i „poszukujących” najatrakcyjniejszych warunków na rynku bankowym należą ludzie młodzi, ale – jak można sądzić – już aktywni zawodowo, mający od 25 do 34 lat. Co piąta osoba w tym wieku (21%) ostatnio zmieniła lub ma zamiar zmienić bank w najbliższym czasie. Skłonności do zmiany banku sprzyja także zamieszkiwanie w dużych miastach, co bez wątpienia wiąże się z ofertą rynku bankowego i dostępnością usług konkurencji – 20% mieszkańców największych aglomeracji i 18% mieszkańców miast liczących od 100 tys. do 500 tys. ludności zmieniło lub zamierza zmienić bank, w którym ma konto. Aktywności na rynku usług bankowych sprzyja też wyższe wykształcenie (18%), choć jednocześnie trzeba zastrzec, że osoby z wyższym wykształceniem ponadprzeciętnie często deklarują lojalność wobec swojego banku. Lepszych warunków finansowych częściej szukają też badani dobrze sytuowani, osiągający najwyższe dochody *per capita* (powyżej 1500 zł) – 18% respondentów z tej grupy zmieniło lub ma zamiar zmienić bank, z którego usług korzysta. Spośród grup społeczno-zawodowych najczęściej zmienili bank lub zamierzają to zrobić pracownicy usług (17%).

Z kolei do grona najbardziej zadowolonych i przywiązanych do banku, z którego usług obecnie korzystają, należą ci, którzy mają więcej niż 55 lat – 65% osób powyżej 65 roku życia i 60% respondentów w wieku 55–64 lata deklaruje lojalność wobec swojego banku. Jednoznaczny brak zamiaru przeniesienia konta do innego banku deklarują także renciści (73%), emeryci (60%), a w grupach zawodowych rolnicy oraz kadra kierownicza i inteligencja (po 64%).

Osoby, które w ostatnim czasie zmieniły bank, w którym mają konto, lub w najbliższej przyszłości zamierzają to zrobić, wyraźnie bardziej krytycznie oceniają cały system bankowy w Polsce – prawie połowa z nich (47%) negatywnie ocenia działalność polskich banków, podczas gdy wśród respondentów zadowolonych ze swego banku odsetek ocen krytycznych jest znacznie mniejszy (29%).

Tabela 3

Zadowolenie lub niezadowolenie z usług bankowych	Ogólnie rzecz biorąc, jak ocenia Pan(i) działalność banków w Polsce?		
	Dobrze	Źle	Trudno powiedzieć
	w procentach		
W ciągu ostatnich sześciu miesięcy zmienił bank lub w najbliższym czasie ma zamiar to zrobić	49	47	4
Nie wyklucza zmiany banku w najbliższym czasie	63	32	5
Zdecydowanie nie zmieni banku	64	29	8

Klienci, którzy na rynku usług bankowych poszukują lepszych warunków finansowych, mają także mniejsze niż pozostali zaufanie do banków, choć, ogólnie rzecz biorąc, w większości im ufają.

Tabela 4

Zadowolenie lub niezadowolenie z usług bankowych	Stosunek do banków			
	zaufanie	ocena neutralna	brak zaufania	Trudno powiedzieć
	w procentach			
W ciągu ostatnich sześciu miesięcy zmienił bank lub w najbliższym czasie ma zamiar to zrobić	51	28	21	0
Nie wyklucza zmiany banku w najbliższym czasie	65	16	17	1
Zdecydowanie nie zmieni banku	66	14	18	2

Ponad połowa badanych z tej grupy (58%) jest zdania, że obecnie banki nie gwarantują zysku od powierzonego im kapitału, czyli pobierane przez nie opłaty oraz inflacja są w sumie takie same lub wyższe od oferowanego oprocentowania.

Tabela 5

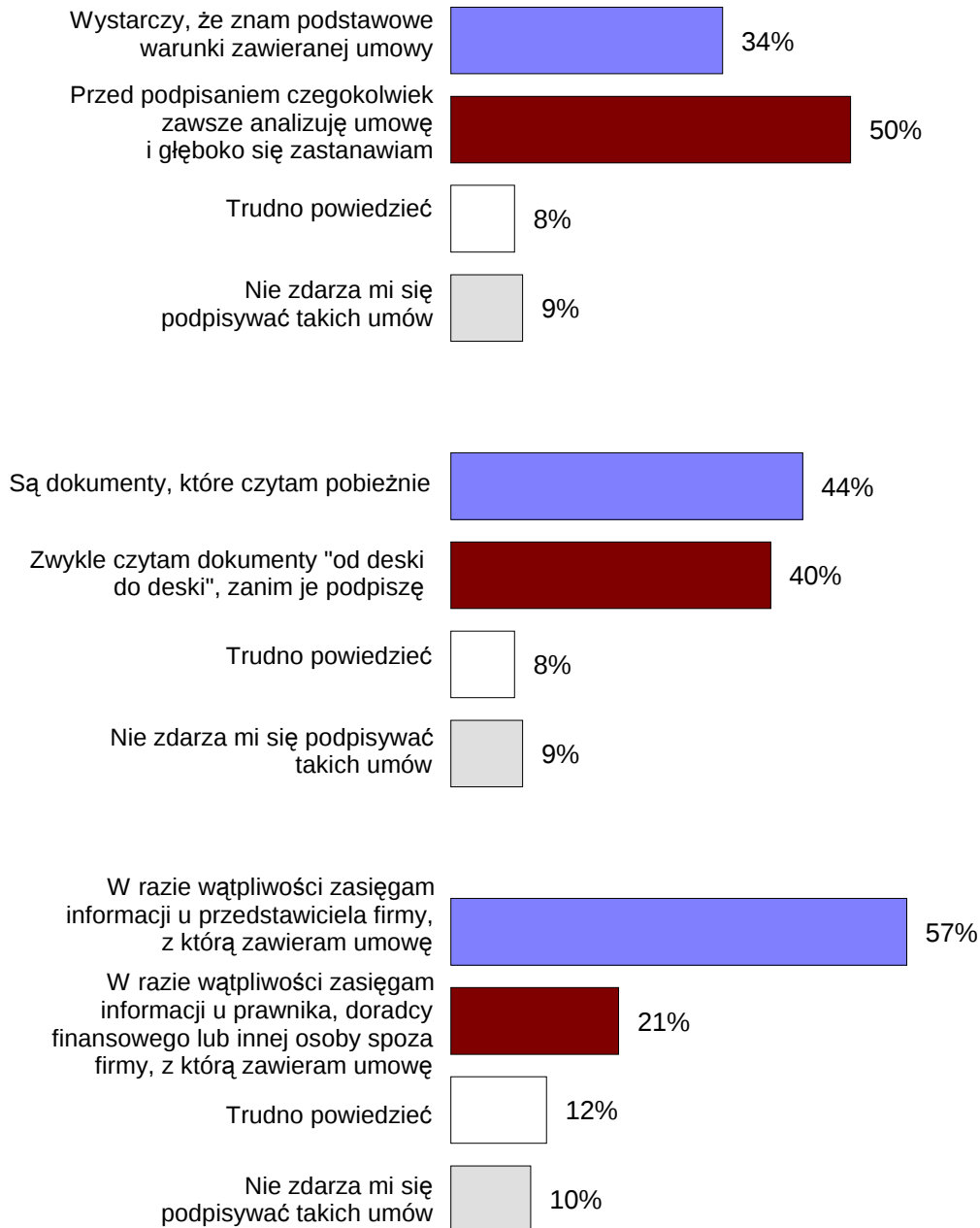
Zadowolenie lub niezadowolenie z usług bankowych	Czy, Pana(i) zdaniem, obecnie banki w Polsce gwarantują klientom pewność zysku od powierzonego kapitału?		
	Tak	Nie	Trudno powiedzieć
	w procentach		
W ciągu ostatnich sześciu miesięcy zmienił bank lub w najbliższym czasie ma zamiar zmienić bank	39	58	3
Nie wyklucza zmiany banku w najbliższym czasie	44	49	6
Zdecydowanie nie zmieni banku	46	47	7

POLAK JAKO KLIENT INSTYTUCJI FINANSOWYCH

Bycie klientem banku, szczególnie w czasach kryzysu finansowego, wymaga przytomności umysłu, refleksu i czujności, ale także wiedzy i umiejętności analizy, by na współpracy z bankiem nie wyjść, jak przysłowiowy Zabłocki na mydle. Marketing bankowy zawsze wymagał tego, by warunki przedstawiane klientom były w ofercie atrakcyjniejsze niż w rzeczywistości. Na przykład przed wprowadzeniem ogólnych regulacji banki często reklamowały swoje programy kredytowe przedstawiając oprocentowanie pożyczek jako atrakcyjniejsze, niż było faktycznie, ponieważ nic nie mówiono o różnego rodzaju opłatach obowiązkowych, towarzyszących umowie kredytowej. Często też najistotniejsze klauzule zapisywane były na końcu umowy drobnym drukiem, by klient miał trudności z ich dostrzeżeniem. Znajdujące się obecnie w trudnej sytuacji banki także stosują różne zabiegi i triki, by z jednej strony zabezpieczyć swoje interesy, a z drugiej – jak najwięcej zarobić. Znany jest przykład jednego z banków, który w związku ze spadkiem wartości złotego usiłował perswazją skłonić klientów do renegotjacji już zawartych umów na kredyty hipoteczne w obcych walutach i podwyższyć marżę, co notabene zostało krytycznie ocenione przez innych bankowców. Czy Polacy umieją poruszać się w świecie finansowych umów? Jak w świetle własnej samowiedzy odnajduje się Polak jako klient instytucji finansowych?

Połowa respondentów (50%) deklaruje, że zawierając umowę z instytucją finansową zawsze analizuje jej treść i przed podpisaniem czegokolwiek głęboko się zastanawia, jednej trzeciej zaś (34%) wystarczy ogólna orientacja i znajomość podstawowych warunków zawieranej umowy. Ponad dwie piąte badanych (44%) przyznaje, że podpisując umowy w instytucjach finansowych tylko pobieżnie zapoznaje się z niektórymi dokumentami, a nieco mniejsza grupa (40%) twierdzi, że czyta wszystkie dokumenty dokładnie, „od deski do deski”. Polacy raczej nie mają zwyczaju przed zawarciem umowy konsultować się z niezależnymi doradcami finansowymi. Tylko co piąty (21%) korzysta z tego rodzaju porad, większość zaś (57%) deklaruje, że zasięga informacji u przedstawiciela firmy, z którą podpisuje umowę.

RYS. 3. KTÓRE Z PONIŻSZYCH OKREŚLEŃ NAJLEPIEJ PASUJĄ DO PANA(I) JAKO OSOBY, KTÓRA OD CZASU DO CZASU PODPISUJE RÓŻNE UMOWY W INSTYTUCJACH FINANSOWYCH, TAKICH JAK: BANKI, FIRMY UBEZPIECZENIOWE, POŚREDNICY KREDYTOWI, FUNDUSZE EMERYTALNE, BIURA MAKLERSKIE?



Z deklaracji ankieterów wynika, że Polacy, ogólnie rzecz biorąc, traktują umowy finansowe co najmniej z ostrożnością, jeśli nie z programową nieufnością. Ponad połowa respondentów (54%) z uwagą podchodzi do każdej umowy, nawet zawieranej z instytucją finansową, do której ma zaufanie. Nieco ponad jedna trzecia zaś (35%) deklaruje, że nie musi

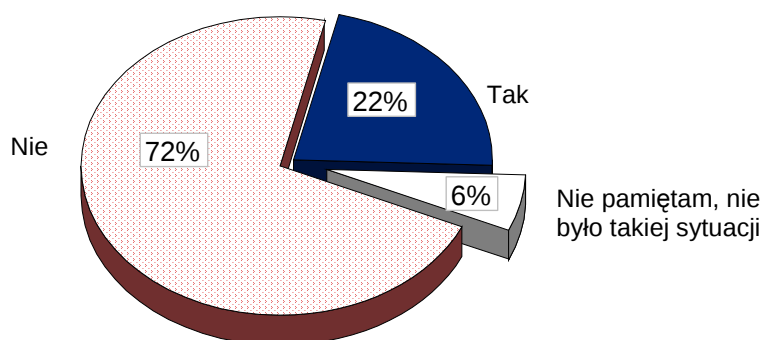
dokładnie znać treści umowy, jeżeli ma zaufanie do instytucji, z którą tę umowę zawiera. Połowa ankietowanych (50%) uważa, że umowy zawsze trzeba dokładnie czytać, nawet jeśli szanse na wygraną w ewentualnym sporze z bankiem ocenia się jako niewielkie, natomiast niemal dwie piąte (39%) jest zdania, że z perspektywy przegranej w ewentualnym sporze nie warto poświęcać czasu na dokładne czytanie umów. Według 50% badanych jedynie proste przedłużenie poprzedniej umowy może zwalniać z obowiązku dokładnego jej przeczytania, prawie dwie piąte zaś (38%) nawet w takiej sytuacji zaleca dokładne zapoznanie się z treścią przedłużanej umowy.

Tabela 6

Z którym z poniższych określeń Pan(i) się zgadza, a z którym nie zgadza?		
Jeśli mam zaufanie do firmy, z którą podpisuję umowę, to nie muszę dokładnie znać jej treści		
Zdecydowanie tak	8%	35%
Raczej tak	27%	
Raczej nie	35%	54%
Zdecydowanie nie	19%	
Trudno powiedzieć	12%	
Uważam, że nie warto poświęcać czasu na dokładne czytanie umów, bo i tak w razie sporu z firmą klient zazwyczaj nie ma żadnych szans		
Zdecydowanie tak	11%	39%
Raczej tak	28%	
Raczej nie	31%	50%
Zdecydowanie nie	19%	
Trudno powiedzieć	11%	
Jeśli umowa jest kontynuacją poprzedniej, to wystarczy ją podpisać		
Zdecydowanie tak	11%	50%
Raczej tak	39%	
Raczej nie	28%	38%
Zdecydowanie nie	10%	
Trudno powiedzieć	12%	

Nieco ponad jedna piąta dorosłych Polaków (22%) ma za sobą doświadczenie odstąpienia od zawarcia umowy z jakąś instytucją finansową, ponieważ po przeczytaniu umowy stwierdziła, że jej warunki im nie odpowiadają. Prawie trzy czwarte (72%) deklaruje natomiast, że nigdy nie zrezygnowało z podpisania tego rodzaju umowy po zapoznaniu się z jej treścią.

RYS. 4. CZY ZDARZYŁO SIĘ PANU(I) ZREZYGNOWAĆ Z PODPISANIA UMOWY Z JAKĄŚ INSTYTUCJĄ FINANSOWĄ, GDYŻ PO JEJ PRZECZYTANIU STWIERDZIŁ(A) PAN(I), ŻE JEJ WARUNKI PANU(I) NIE ODPOWIADAJĄ?



Polacy nie tylko pozytywnie oceniają działalność banków w naszym kraju i deklarują zaufanie do całego systemu bankowego², ale – w sposób jeszcze bardziej jednoznaczny – wyrażają zadowolenie i pozytywnie oceniają funkcjonowanie banku, z którego usług obecnie korzystają. Zmiany w sektorze bankowym, jakie nastąpiły w latach dziewięćdziesiątych, zupełnie odmieniły obraz banku w świadomości przeciętnego Polaka. Ankietowani mają zdecydowanie dobre zdanie o organizacji pracy i sprawności działania „swojego” banku, pozytywnie oceniają także kompetencje jego pracowników oraz oferowane przezeń usługi. Relatywnie bardziej krytyczne są opinie o stawkach prowizji i marż, jednak i pod tym względem przeważały oceny dobre. W sumie tylko 12% ankietowanych korzystających z usług bankowych zmieniło lub zamierza zmienić bank, z którego usług korzysta, ponad połowa zaś deklaruje, że w ogóle nie przewiduje zmiany banku, w którym ma konto.

² Patrz komunikat CBOS „Zaufanie do instytucji finansowych”, maj 2009.

Polacy jako klienci banków uważają się za dość roztropnych. Połowa respondentów deklaruje, że zawierając umowę z jakąś instytucją finansową zawsze analizuje jej treść i przed podpisaniem czegokolwiek głęboko się zastanawia. Ponad połowa ankietowanych z ostrożnością traktuje każdą umowę, nawet zawieraną z instytucją finansową, do której ma zaufanie. Zbliżona liczebnie grupa uważa, że podpisywane umowy zawsze trzeba dokładnie czytać, a jedynie w przypadku ich przedłużania można odstąpić od tej zasady. O tym, że praktyka nie wygląda jednak tak różowo, mogą świadczyć deklaracje, z których wynika, że ponad dwie piąte badanych zawierając umowę tylko pobieżnie zapoznaje się z niektórymi dokumentami, a już zupełnie sporadyczne są sytuacje, kiedy przed zawarciem umowy konsultuje się jej treść z niezależnym od banku doradcą finansowym. W tym zakresie Polacy starają się być samowystarczalni, co sprowadza się najczęściej do zawierzenia poradom pracowników banku. W sumie uzyskane wyniki wskazują, że w sprawach finansowych Polacy są na ogół ostrożni i nieufni, a z drugiej strony – bardziej niż w innych dziedzinach życia skłonni do zdobywania wiedzy.

Opracował
Krzysztof PANKOWSKI

A N E K S

Tabela 1

Odpowiedzi osób mających konto osobiste		Jak Pan(i) ocenia działalność banku, w którym ma Pan(i) rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy zwany też kontem osobistym?			Liczba osób
		Dobrze	Źle	Trudno powiedzieć	
		%	%	%	
Ogółem		87	11	2	665
Płeć	Mężczyźni	88	10	2	319
	Kobiety	87	11	2	346
Wiek	18-24 lata	86	14		69
	25-34	90	10		149
	35-44	83	15	2	125
	45-54	90	10	1	127
	55-64	87	9	4	123
	65 lat i więcej	88	6	6	73
Miejsce zamieszkania	Wieś	88	12	1	210
	Miasto do 20 tys.	94	4	2	86
	20-100 tys.	85	12	3	133
	101-500 tys.	89	9	2	132
	501 tys. i więcej mieszk.	82	15	3	104
Wykształcenie	Podstawowe	87	10	3	92
	Zasadnicze zawodowe	91	9	0	167
	Średnie	86	11	3	272
	Wyższe	86	13	1	134
Grupa społ.-zaw. pracujący	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	85	15	1	78
	Średni personel, technicy	84	16		33
	Pracownicy adm.-biurowi	89	9	1	55
	Pracownicy usług	96	4		56
	Robotnicy wykwalifikowani	84	14	1	106
	Robotnicy niewykwalifik.	88	12		37
	Rolnicy	98	2		35
	Pracujący na własny rach.	77	19	4	19
Bierni zawodowo	Renciści	89	9	3	35
	Emeryci	88	7	4	120
	Uczniowie i studenci	89	11		34
	Bezrobotni	77	20	3	25
	Gospodynie domowe i inni	85	6	9	32
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	91	8	1	129
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	79	21		70
	sekt. pryw. poza rolnict.	87	12	0	171
	prywatnym gosp. rolnym	98	2		37
Dochody na jedną osobę	Do 500 zł	89	10	2	133
	501-750	89	10	1	78
	751-1000	82	16	1	144
	1001-1500	89	9	2	107
	Powyżej 1500 zł	93	7	1	114
Ocena własnych war. mater.	Źle	81	12	7	71
	Średnie	87	11	1	310
	Dobre	89	10	2	283
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	90	10		36
	Raz w tygodniu	86	11	2	308
	1-2 razy w miesiącu	87	11	2	104
	Kilka razy w roku	89	10	1	129
	W ogóle nie uczestniczy	87	9	3	88
Poglądy polityczne	Lewica	86	12	2	123
	Centrum	87	11	2	218
	Prawica	86	12	2	194
	Trudno powiedzieć	91	6	3	130

Tabela 2

Odpowiedzi osób korzystających z usług bankowych		Czy jest Pan(i) zadowolony(a) z warunków finansowych, wysokości prowizji?			Liczba osób
		Tak	Nie	Trudno powiedzieć	
		%	%	%	
Ogółem		60	37	3	678
Płeć	Mężczyźni	62	35	3	323
	Kobiety	58	39	3	354
Wiek	18-24 lata	64	36	1	70
	25-34	59	39	2	149
	35-44	60	37	3	125
	45-54	61	36	3	129
	55-64	59	37	5	127
	65 lat i więcej	60	35	5	78
Miejsce zamieszkania	Wieś	66	31	3	214
	Miasto do 20 tys.	59	38	2	87
	20-100 tys.	55	41	4	134
	101-500 tys.	62	34	4	134
	501 tys. i więcej mieszk.	52	47	1	109
Wykształcenie	Podstawowe	66	31	3	97
	Zasadnicze zawodowe	67	31	2	172
	Średnie	55	41	5	275
	Wyższe	58	41	1	135
Grupa społ.-zaw. pracujący	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	60	40	1	78
	Średni personel, technicy	45	52	3	34
	Pracownicy adm.-biurowi	56	41	3	55
	Pracownicy usług	66	31	3	56
	Robotnicy wykwalifikowani	59	36	5	107
	Robotnicy niewykwalifik.	69	28	2	37
	Rolnicy	86	14		36
	Pracujący na własny rach.	26	70	4	19
Bierni zawodowo	Renciści	55	40	5	36
	Emeryci	58	38	4	125
	Uczniowie i studenci	69	31		35
	Bezrobotni	70	30		26
	Gospodynie domowe i inni	52	43	4	33
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	65	33	2	129
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	55	44	2	70
	sekt. prywat. poza rolnict.	52	44	4	171
	prywatnym gosp. rolnym	80	20		38
Dochody na jedną osobę	Do 500 zł	61	38	2	139
	501-750	63	32	4	79
	751-1000	57	40	3	145
	1001-1500	56	41	3	107
	Powyżej 1500 zł	60	38	1	117
Ocena własnych war. mater.	Złe	54	41	5	74
	Średnie	55	42	3	320
	Dobre	68	30	2	284
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	64	36		38
	Raz w tygodniu	61	35	4	313
	1-2 razy w miesiącu	64	35	1	106
	Kilka razy w roku	53	46	1	131
	W ogóle nie uczestniczy	60	35	5	90
Poglądy polityczne	Lewica	56	42	2	124
	Centrum	62	35	2	224
	Prawica	58	39	2	197
	Trudno powiedzieć	62	32	6	133

Tabela 3

		Które z poniższych określić najlepiej pasuje do Pana(i) jako osoby, która od czasu do czasu podpisuje różne umowy w instytucjach finansowych, takich jak: banki, firmy ubezpieczeniowe, pośrednicy kredytowi, fundusze emerytalne, biura maklerskie itp.?				Liczba osób
		W razie wątpliwości zasięgam informacji u przedstawiciela firmy, z którą zawieram umowę	W razie wątpliwości zasięgam informacji u prawnika, doradcy finansowego lub innej osoby spoza firmy, z którą zawieram umowę	Trudno powiedzieć	Nie zdarza mi się podpisywać takich umów, nie korzystam z usług instytucji finansowych	
		%	%	%	%	
Ogółem		57	21	12	10	979
Płeć	Mężczyźni	58	22	11	9	462
	Kobiety	55	20	13	11	517
Wiek	18-24 lata	45	21	10	25	144
	25-34	66	21	11	1	181
	35-44	61	30	5	4	146
	45-54	65	21	8	5	161
	55-64	60	22	13	5	171
	65 lat i więcej	42	13	24	20	177
Miejsce zamieszkania	Wieś	53	19	18	10	366
	Miasto do 20 tys.	54	20	10	15	127
	20-100 tys.	60	20	11	9	196
	101-500 tys.	64	21	10	5	161
	501 tys. i więcej mieszk.	56	29	3	11	128
Wykształcenie	Podstawowe	39	14	23	24	258
	Zasadnicze zawodowe	66	19	9	6	246
	Średnie	61	24	9	6	333
	Wyższe	61	31	7	0	141
Grupa społ.-zaw. pracujący	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	57	37	6		82
	Średni personel, technicy	70	18	12		34
	Pracownicy adm.-biurowi	60	34	5	1	58
	Pracownicy usług	58	25	16		66
	Robotnicy wykwalifikowani	74	15	8	3	135
	Robotnicy niewykwalifik.	65	18	9	7	52
	Rolnicy	51	23	16	10	52
	Pracujący na własny rach.	65	31	4		20
Bierni zawodowo	Renciści	50	24	16	10	69
	Emeryci	51	15	19	15	212
	Uczniowie i studenci	35	20	7	37	93
	Bezrobotni	60	17	15	9	59
	Gospodynie domowe i inni	59	18	13	10	48
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	66	26	7	1	134
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	67	16	16	2	78
	sekt. prywat. poza rolnict.	64	29	5	2	202
	prywatnym gosp. rolnym	53	23	14	9	47
Dochody na jedną osobę	Do 500 zł	60	21	10	8	231
	501-750	45	20	22	12	147
	751-1000	62	17	11	9	198
	1001-1500	72	13	4	11	130
	Powyżej 1500 zł	55	36	6	4	125
Ocena własnych war. mater.	Złe	54	21	13	12	164
	Średnie	57	18	15	10	461
	Dobre	58	25	9	9	354
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	56	25	8	11	60
	Raz w tygodniu	56	21	13	10	449
	1-2 razy w miesiącu	62	17	12	10	154
	Kilka razy w roku	56	20	16	8	182
	W ogóle nie uczestniczy	55	26	8	11	134
Poglądy polityczne	Lewica	59	24	12	5	154
	Centrum	61	23	10	6	306
	Prawica	61	21	9	10	272
	Trudno powiedzieć	46	17	20	18	247

Tabela 4

		Czy zdarzyło się Panu(i) zrezygnować z podpisania umowy z jakąś instytucją finansową, gdyż po jej przeczytaniu stwierdził(a) Pan(i), że jej warunki Panu(i) nie odpowiadają?			Liczba osób
		Tak	Nie	Nie pamiętam, nie było takiej sytuacji	
		%	%	%	
Ogółem		22	72	6	970
Płeć	Mężczyźni	24	72	4	457
	Kobiety	19	73	8	513
Wiek	18-24 lata	14	72	14	139
	25-34	25	74	1	181
	35-44	34	64	2	146
	45-54	25	73	3	160
	55-64	22	72	6	171
	65 lat i więcej	11	77	11	174
Miejsce zamieszkania	Wieś	17	74	8	360
	Miasto do 20 tys.	14	75	11	127
	20-100 tys.	21	74	4	196
	101-500 tys.	31	67	2	159
	501 tys. i więcej mieszk.	30	67	3	128
Wykształcenie	Podstawowe	12	73	15	251
	Zasadnicze zawodowe	20	75	4	246
	Średnie	24	73	3	332
	Wyższe	36	64	0	141
Grupa społ.-zaw. pracujący	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	40	60		82
	Średni personel, technicy	18	82		34
	Pracownicy adm.-biurowi	25	73	1	58
	Pracownicy usług	34	66		66
	Robotnicy wykwalifikowani	16	83	1	133
	Robotnicy niewykwalifik.	22	73	5	51
	Rolnicy	21	73	6	52
	Pracujący na własny rach.	42	58		20
Bierni zawodowo	Renciści	26	61	12	67
	Emeryci	16	76	9	210
	Uczniowie i studenci	8	73	19	91
	Bezrobotni	16	74	9	59
	Gospodynie domowe i inni	30	65	5	48
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	25	73	1	134
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	24	76		78
	sekt. prywat. poza rolnict.	29	70	1	200
	prywatnym gosp. rolnym	31	66	4	47
Dochody na jedną osobę	Do 500 zł	19	74	7	228
	501-750	12	80	8	146
	751-1000	22	77	2	196
	1001-1500	31	65	4	129
	Powyżej 1500 zł	31	68	1	124
Ocena własnych war. mater.	Złe	22	69	9	163
	Średnie	17	77	6	456
	Dobre	27	68	5	351
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	18	67	14	60
	Raz w tygodniu	20	73	7	444
	1-2 razy w miesiącu	21	75	4	153
	Kilka razy w roku	19	79	2	181
	W ogóle nie uczestniczy	32	60	8	133
Poglądy polityczne	Lewica	26	71	2	154
	Centrum	21	75	4	306
	Prawica	26	71	4	270
	Trudno powiedzieć	14	72	14	240