

K Z O M U N I K A T
Z B A D A Ń

Warszawa, październik 2012

www.cbos.pl ● sekretariat@cbos.pl

BS/145/2012

ZAUFANIE DO BANKÓW



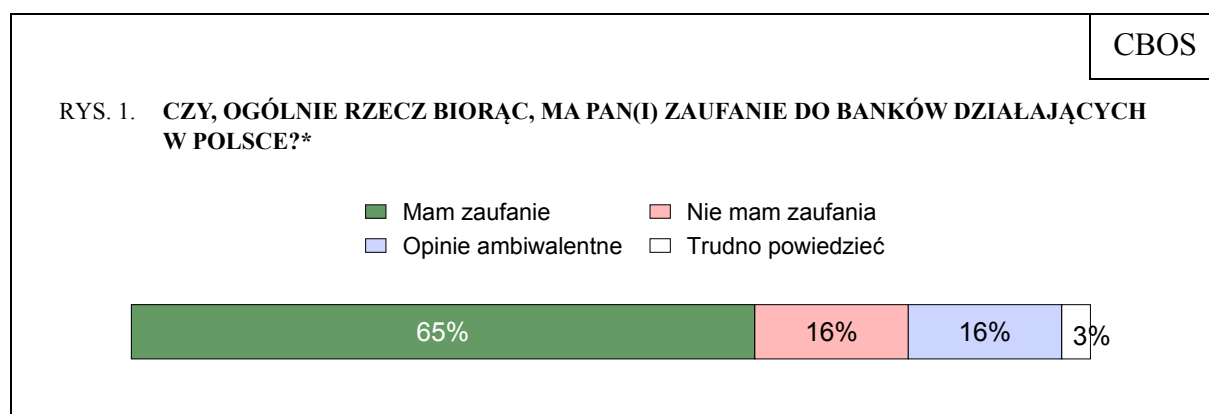
Znak jakości przyznany CBOS przez Organizację Firm Badania Opinii i Rynku
11 stycznia 2012 roku

Fundacja Centrum Badania Opinii Społecznej
ul. Żurawia 4a, 00-503 Warszawa
e-mail: sekretariat@cbos.pl; info@cbos.pl
<http://www.cbos.pl>
(48 22) 629 35 69

W jednym z ostatnich sondaży¹ badaliśmy problematykę bankowości. Interesowało nas zarówno korzystanie i zadowolenie z usług bankowych², jak i ogólne zaufanie do działających w Polsce instytucji sektora bankowego.

ZAUFIANIE I POCZUCIE BEZPIECZEŃSTWA

Prawie dwie trzecie respondentów (65%) ma zaufanie do banków, nieufność do nich deklaruje co szósty (16%), a taka sama grupa nie ma jednoznacznego stosunku (16%).



* Na podstawie odpowiedzi na skali od -3 do +3, na której -3 oznaczało głęboką nieufność, a +3 – pełne zaufanie

Wśród badanych przeważa opinia, że pieniądze powierzone bankom są bezpieczne (62%). Przekonanie takie wyrażane jest obecnie nieco częściej (o 3 punkty procentowe) niż u progu kryzysu finansowego – w listopadzie 2008 roku, a jednocześnie wyraźnie rzadziej (o 12 punktów) niż przed jego nadejściem – w roku 2006.

¹ Badanie „Aktualne problemy i wydarzenia” (267) przeprowadzono w dniach 14 – 22 sierpnia 2012 roku na liczącej 1011 osób reprezentatywnej próbie losowej dorosłych mieszkańców Polski.

² Problematykę tę omówiono szerzej w komunikacie CBOS „Korzystanie i zadowolenie z usług bankowych”, październik 2012 (oprac. N. Hipsz).

Tabela 1

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		VIII 2012	
	w procentach							
Zdecydowanie tak	14	74	10	59	6	58	8	62
Raczej tak	60		49		52		54	
Raczej nie	11	13	21	27	27	32	23	29
Zdecydowanie nie	2		6		5		6	
Trudno powiedzieć	14		14		10		9	

Od 2009 roku umocniła się wiara w dochodowość produktów bankowych. Obecnie osoby uważające, że banki gwarantują pewność zysku od powierzanego im kapitału, dominują nad tymi, które powątpiewają w rentowność ich usług (50% wobec 40%).

Tabela 2

Jest takie powiedzenie „masz to jak w banku”, które oznacza absolutną pewność składanej obietnicy. Czy, Pana(i) zdaniem, obecnie banki w Polsce gwarantują klientom pewność zysku od powierzonego kapitału?	Wskazania respondentów według terminów badań			
	III 2009		VIII 2012	
	w procentach			
Zdecydowanie tak	4	40	5	50
Raczej tak	36		45	
Raczej nie	39	48	31	40
Zdecydowanie nie	9		9	
Trudno powiedzieć	12		10	

Na tle pozostałych opinii zdecydowanie najsłabiej wypada ocena uczciwości banków. Trzy czwarte badanych (75%, od 2009 roku wzrost o 3 punkty) twierdzi, że instytucje te stosują za wysokie marże i lichwiarskie procenty. Z opinią tą nie zgadza się 12% ankietowanych.

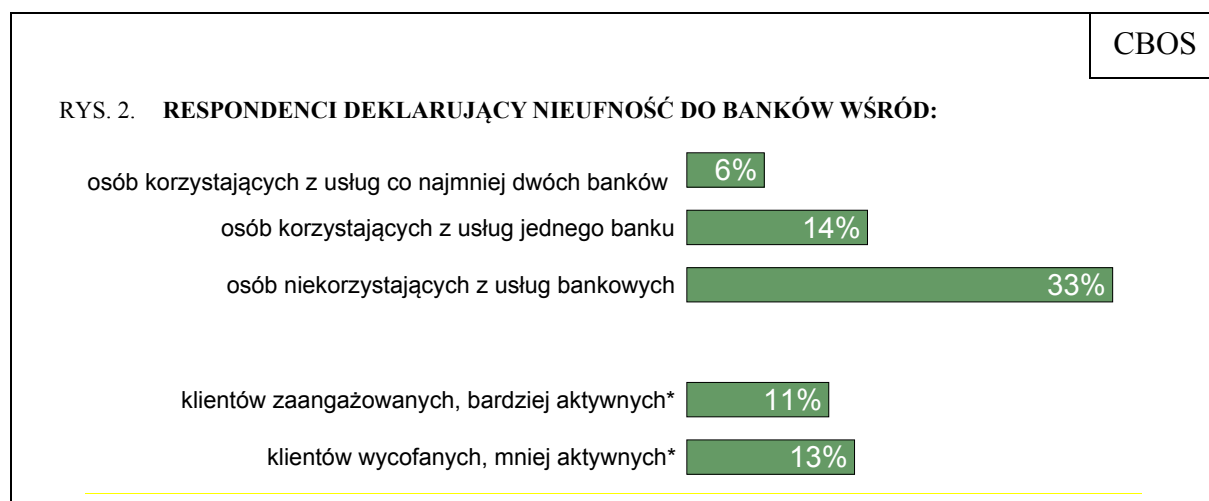
Tabela 3

Czy Pana(i) zdaniem:	Wskazania respondentów według terminów badań	
	III 2009	VIII 2012
	w procentach	
– banki zwykle uczciwie zarabiają na prowizjach	17	12
– banki stosują za wysokie marże i lichwiarskie procenty	72	75
Trudno powiedzieć	11	13

UWARUNKOWANIA NIEUFNOŚCI

Nieufność do banków jest częstsza wśród respondentów najstarszych – mających 65 lat lub więcej (31%), emerytów (26%) i bezrobotnych (24%), sprzyja jej także słabsze wykształcenie oraz gorsza ocena własnych warunków materialnych (zob. tabela aneksowa).

Istotnym korelatem zaufania do instytucji sektora bankowego jest korzystanie z usług bankowych. W grupie klientów co najmniej dwóch banków odsetek osób deklarujących nieufność do takich instytucji jest zdecydowanie niższy niż wśród badanych niemających z nimi kontaktów (6% wobec 33%). Bez znaczenia dla zaufania do działalności banków okazuje się natomiast model korzystania z ich oferty – zakres wykorzystywanych usług i częstość czynności bankowych.



* Do wyznaczenia klas klientów wykorzystano hierarchiczną analizę skupień metodą aglomeracji (miara odległości – kwadrat odległości euklidesowej, metoda grupowania – wariacyjna metoda Warda) oraz analizę skupień metodą k-średnich. Populację badaną stanowiły osoby deklarujące korzystanie z co najmniej jednej interesującej nas usługi bankowej

Tabela 4

Nieufność do banków a korzystanie z usług bankowych	Wartość współczynnika asocjacji V Cramera
Deklarowane kontakty z bankami	0,33; $p < 0,001$
Model korzystania z usług bankowych	0,04; $p > 0,05$

Wyniki analizy regresji logistycznej pozwalają określić czynniki decydujące o stosunku do banków. Najlepszym predyktorem zaufania do takich instytucji jest percepcja bezpieczeństwa deponowanych w nich pieniędzy. Okazuje się, że szacowane

prawdopodobieństwo nieufności jest prawie trzykrotnie mniejsze u osób, które wierzą, że powierzane bankom środki są bezpieczne ($\text{Exp}(B) = 0,33$; $V \text{ Cramera} = 0,44$) – na poziomie danych surowych nieufność do banków deklaruje jedynie 7% osób mających takie przekonanie i aż 39% respondentów niewierzących w bezpieczeństwo pieniędzy.

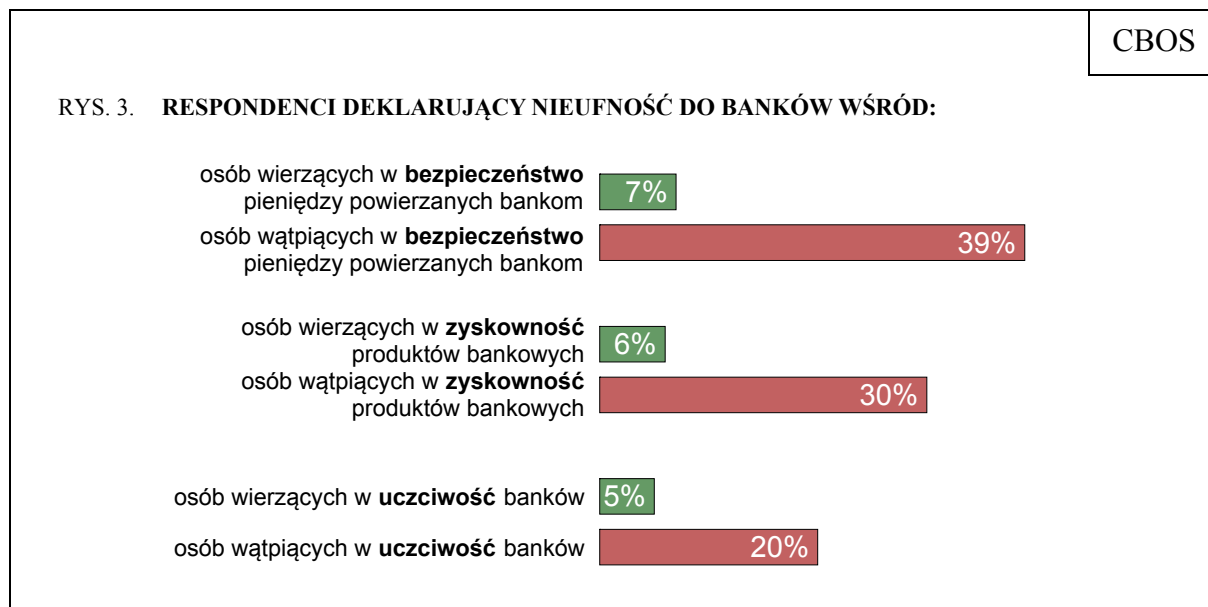


Tabela 5

Nieufność do banków a opinie na temat banków i ich usług	Wartość współczynnika asocjacji V Cramera	Iloraz szans $\text{Exp}(B)$ w modelu regresji logistycznej*
Wiara w bezpieczeństwo pieniędzy powierzanych bankom	0,44; $p < 0,001$	0,33; $p < 0,001$
Wiara w zyskowość produktów bankowych	0,39; $p < 0,001$	0,40; $p < 0,001$
Wiara w uczciwość banków	0,17; $p < 0,001$	0,45; $p < 0,001$

* Przedstawiono ilorazy szans w modelach jednoczynnikowych. W charakterze zmiennych niezależnych wykorzystano dychotomiczne zmienne zerojedynkowe, dla których wartość 1 oznaczała – odpowiednio – wiarę w bezpieczeństwo pieniędzy, w zyskowość produktów oraz w uczciwość banków

Zaufanie do banków wiąże się również, choć w nieco mniejszym stopniu, z oceną ich uczciwości oraz pewności zysku z oferowanych produktów. W obu przypadkach opinia pozytywna pociąga za sobą ponad dwa razy mniejsze prawdopodobieństwo nieufności niż opinia negatywna ($\text{Exp}(B)$ wynosi odpowiednio: 0,45 i 0,40).



Nagłaśniana w trakcie realizacji naszego sondażu afera Amber Gold nie wpłynęła na oceny instytucji sektora bankowego – przeważająca część badanych powątpiewa w ich uczciwość, opinie na temat pewności zysków z usług banków są podzielone, a oceny bezpieczeństwa powierzanych im środków kształtują się na wysokim poziomie (choć nadal niższym niż sześć lat temu). Przekonanie o bezpieczeństwie deponowanych pieniędzy ma przy tym największy wpływ na ogólny stosunek do banków. Ten ostatni jest natomiast raczej pozytywny – w naszym sondażu zaufanie do działalności instytucji sektora bankowego wyraziło prawie dwie trzecie respondentów.

Opracowała
Natalia HIPSZ

Tabela 1

		Czy, ogólnie rzecz biorąc, ma Pan(i) zaufanie do banków działających w Polsce?				Liczba osób
		Nie mam zaufania	Opinie ambiwalentne	Mam zaufanie	Trudno powiedzieć	
		%	%	%	%	
Ogółem		16	16	65	3	1010
Płeć	Mężczyźni	17	17	64	3	481
	Kobiety	16	15	66	3	529
Wiek	18-24 lata	11	14	71	4	127
	25-34	16	15	69	1	207
	35-44	9	16	73	2	182
	45-54	16	16	66	2	137
	55-64	14	18	65	2	197
	65 lat i więcej	31	16	45	8	161
Miejsce zamieszkania	Wieś	17	19	60	4	383
	Miasto do 20 tys.	14	14	68	4	154
	20-100 tys.	21	13	63	2	195
	101-500 tys.	12	14	72	2	171
	501 tys. i więcej mieszk.	15	16	68	1	107
Wykształcenie	Podstawowe	21	20	52	7	197
	Zasadnicze zawodowe	19	16	62	3	263
	Średnie	16	13	69	2	354
	Wyższe	9	17	74	0	196
Grupa społ.-zaw. pracujący	Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.	9	17	73	1	101
	Średni personel, technicy	17	15	68		39
	Pracownicy adm.-biurowi	5	20	74	1	70
	Pracownicy usług	15	19	65	1	63
	Robotnicy wykwalifikowani	11	19	70		115
	Robotnicy niewykwalifik.	17	19	62	2	49
	Rolnicy	13	10	73	5	63
	Pracujący na własny rach.	9	13	79		35
Bierni zawodowo	Renciści	18	20	55	8	76
	Emeryci	26	14	55	5	218
	Uczniowie i studenci	13	19	66	2	70
	Bezrobotni	24	8	61	7	56
	Gospodynie domowe i inni	18	12	65	5	55
Pracuje w:	inst. państw., publicznej	8	17	74	1	141
	spółce właścicieli prywatnych i państwa	15	17	67	1	86
	sekt. pryw. poza rolnict.	11	18	70	0	231
	prywatnym gosp. rolnym	11	11	72	6	60
Dochody na jedną osobę	Do 500 zł	18	15	61	6	145
	501-750	19	18	61	2	118
	751-1000	21	15	61	3	154
	1001-1500	16	12	69	3	162
	Powyżej 1500 zł	12	16	72	1	180
Ocena własnych war. mater.	Złe	28	21	48	3	142
	Średnie	19	15	62	4	483
	Dobre	8	16	75	2	385
Udział w prakt. religijnych	Kilka razy w tygodniu	29	10	46	14	42
	Raz w tygodniu	16	18	63	3	451
	1-2 razy w miesiącu	19	12	66	3	161
	Kilka razy w roku	12	13	72	2	242
	W ogóle nie uczestniczy	16	22	60	2	114
Poglądy polityczne	Lewica	12	14	72	1	180
	Centrum	16	14	69	2	309
	Prawica	17	16	64	2	293
	Trudno powiedzieć	18	19	55	8	228