

# Konsument na rynku usług finansowych

Raport TNS Polska dla  
Urzędu Ochrony Konkurencji  
i Konsumentów



# Spis treści

---

## 1

Charakterystyka badania

03

---

## 2

Podsumowanie

05

---

## 3

Wyniki badania

07

---

### ■ Marzena Ciesielska

Junior Research Executive

m +48 504 135 605

e [marzena.ciesielska@tnsglobal.pl](mailto:marzena.ciesielska@tnsglobal.pl)

### ■ Urszula Krassowska

Account Director

m +48 501 276 501

e [urszula.krassowska@tnsglobal.pl](mailto:urszula.krassowska@tnsglobal.pl)



# 1

## Charakterystyka badania



# Charakterystyka badania

Celem badania zrealizowanego przez TNS Polska na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów było zbadanie opinii Polaków na temat usług finansowych.

## **Badanie zrealizowano:**

- W dniach od 2 do 5 sierpnia 2012 roku;
- Techniką wywiadu bezpośredniego wspomaganego komputerowo (CAPI);
- Na reprezentatywnej, losowo wybranej próbie 1000 Polaków w wieku 15 i więcej lat;
- Maksymalny błąd oszacowania dla całej próby wynosi +/- 3,1%.

# 2

## Podsumowanie



# Podsumowanie

- Parabank jest to instytucja udzielająca pożyczek i przyjmująca lokaty, niekontrolowana przez żaden nadzór finansowy. 54% respondentów nie wiedziało co to jest parabank. Tylko jedna czwarta badanych (27%) podała prawidłową odpowiedź. Co dziesiąty badany (12%) uważał, że jest to bank, który szybko i łatwo udziela pożyczek. 7% mówiło, że jest to instytucja udzielająca pożyczek i przyjmująca lokaty, kontrolowana przez nadzór bankowy.
- Połowa Polaków (52%) zadeklarowała, że przed podpisaniem umowy dotyczącej pożyczki lub zainwestowania pieniędzy czyta zawarte w niej warunki. Jedna piąta badanych (20%) nie robi tego nigdy, a co dziesiąty badany robi to tylko przy inwestowaniu lub pożyczaniu dużych kwot pieniężnych. Blisko jedna piąta Polaków (18%) nie czyta warunków zawartych w umowie, ponieważ opiera się na doświadczeniu prawnika, który wytłumaczy mu jej zapisy.
- Polacy zapytani o to, czy zdecydowaliby się na pożyczkę w parabanku, w zdecydowanej większości deklarowali, że nie (75%), 3% było odmiennego zdania, a ponad jedna piąta (22%) miała trudności z udzieleniem odpowiedzi na to pytanie.

# Podsumowanie

- Najczęstszym powodem, dla którego osoby zdecydowałyby się na pożyczkę w parabanku, byłoby szybsze uzyskanie opinii pozytywnej niż w innych bankach (36%). 16% badanych z tej grupy zdecydowałoby się na taki rodzaj pożyczki, gdyby nie miało stałych dochodów lub pracowałoby na czarno. Co dziesiąty respondent (12%) wzięłoby pożyczkę w parabanku gdyby bank odmówił mu kredytu, ze względu na niskie dochody. 7% badanych zdecydowałoby się na pobranie pożyczki w parabanku, gdyby bank odmówił mu kredytu ze względu na wcześniejsze zadłużenie. Blisko jedna trzecia podawała inny powód (28%).
- Połowa badanych nie umiała odpowiedzieć na pytanie co dzieje się, z pieniędzmi powierzonymi parabankowi w sytuacji jego bankructwa. Dwie piąte (39%) badanych udzieliło prawidłowej odpowiedzi, 8% było zdania, że w przypadku bankructwa parabanku otrzyma wpłacone pieniądze i zarobione zyski dzięki Bankowemu Funduszowi Gwarancyjnemu. 4% było przekonanych, że otrzyma zainwestowane pieniądze, ale bez zysków.
- Dla Polaków najważniejszym podczas inwestowania swoich oszczędności jest zysk oraz zabezpieczenia na wypadek bankructwa, zwraca na to uwagę jedna trzecia badanych (35%), nieco mniej (31%) jest zdania, że ważne jest również bezpieczeństwo inwestycji. 17% badanych nie zna się na tym, ważne są dla nich opinie klientów, znajomych, rekomendacje analityków, czy reklamy. 14% Polaków nie ma wyrobionego zdania na ten temat.

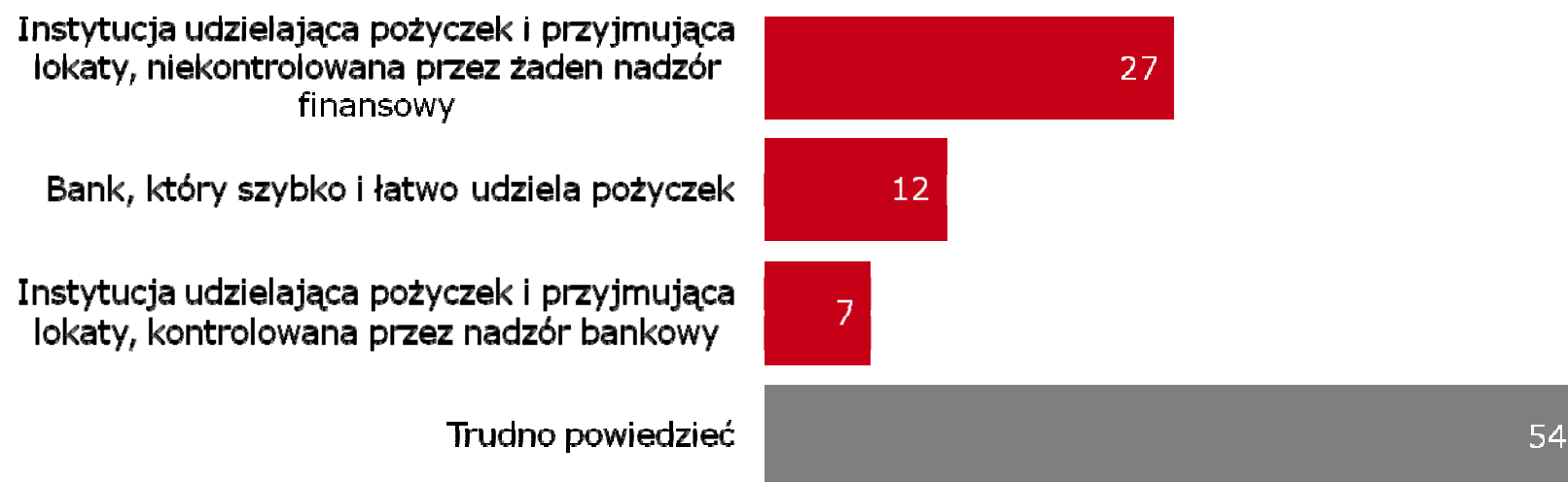
# 3

## Wyniki badania



# Co to jest według Pana(i) parabank?

Dane w [%]



N= 1000

# Co Polacy wiedzą o parabanku

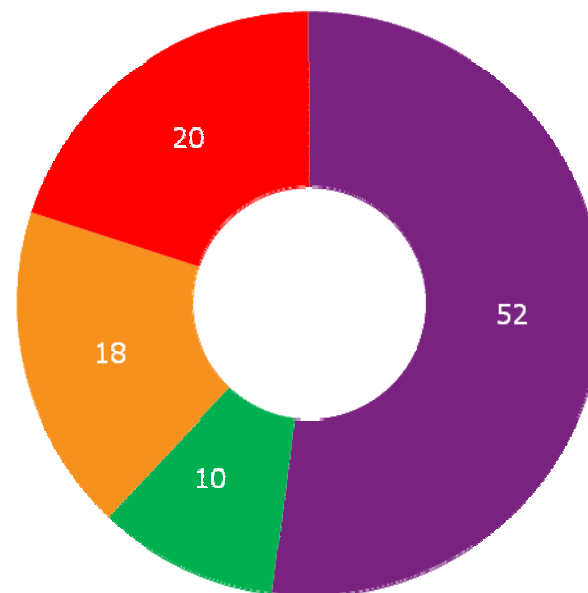
Parabank jest to instytucja udzielająca pożyczek i przyjmująca lokaty, niekontrolowana przez żaden nadzór finansowy.

Większość Polaków, miała trudności z odpowiedzią na to pytanie, 54% respondentów udzieliło odpowiedzi „trudno powiedzieć”. Tylko jedna czwarta badanych (27%) podała prawidłową odpowiedź. Co dziesiąty badany (12%) uważał, że jest to bank, który szybko i łatwo udziela pożyczek. 7% mówiła, że jest to instytucja udzielająca pożyczek i przyjmująca lokaty, kontrolowana przez nadzór bankowy.

- Częściej od ogółu prawidłowej odpowiedzi udzielały osoby w wieku 40-49 lat (36%), z wyższym wykształceniem (47%), a także mieszkańcy największych miast (42%) oraz osoby pracujące zawodowo (33%).
- Trudności z odpowiedzią na to pytanie miały przede wszystkim osoby w wieku 15-19 lat (69%), z podstawowym wykształceniem (73%), nie pracujące zawodowo (62%) oraz mieszkańcy miast od 20-100 tys. ludności (62%).

# Czy przed podpisaniem umowy dotyczącej pożyczki lub zainwestowania pieniędzy czyta Pan(i) zawarte w niej warunki?

Dane w procentach [%]



- Tak zawsze
- Tak, ale tylko przy inwestowaniu lub pożyczaniu dużych kwot
- Nie, jeśli pracownik wytłumaczy mi warunki umowy
- Nie, nigdy

N= 1000

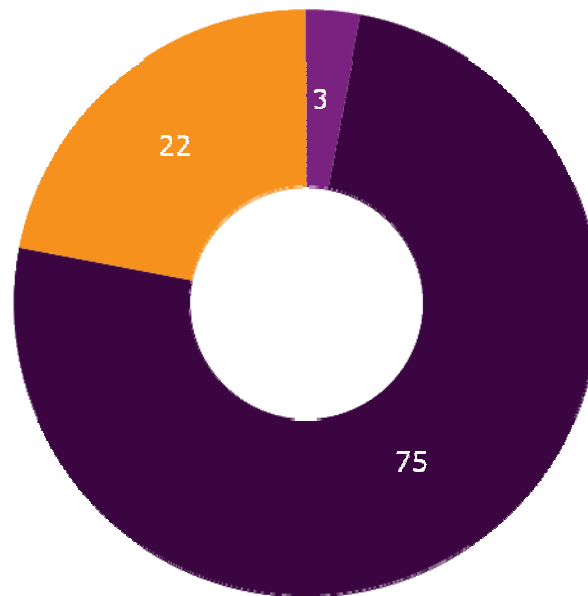
# Czy Polacy czytają warunki, jakie zawarte są w umowie dotyczącej pożyczki lub zainwestowania pieniędzy ?

Połowa badanych (52%) zadeklarowała, że przed podpisaniem umowy dotyczącej pożyczki lub zainwestowania pieniędzy czyta zawarte w niej warunki. Jedna piąta badanych (20%) nie robi tego nigdy, a co dziesiąty respondent robi to tylko przy inwestowaniu lub pożyczaniu dużych kwot. Blisko jedna piąta Polaków (18%) nie czyta warunków zawartych w umowie, ponieważ opiera się na doświadczeniu prawnika, który wytłumaczy mu jej postanowienia.

- Warunki umowy czytają przede wszystkim osoby z największych miast Polski (62%), pracujące zawodowo (55%) oraz osoby z wyższym wykształceniem (70%).
- Zapisów w umowie częściej od pozostałych nigdy nie czytają osoby młode – w wieku 15-19 lat (42%), z podstawowym wykształceniem (34%), a także respondenci nie pracujący zawodowo (24%).

# Czy zdecydowałby się Pan(i) na pożyczkę w parabanku?

Dane w procentach [%]



■ Tak

■ Nie

■ Trudno powiedzieć

N= 1000

# Pożyczka w parabanku

Polacy zapytani o to, czy zdecydowaliby się na pożyczkę w parabanku w zdecydowanej większości deklarowali, że nie (75%), 3% było odmiennego zdania, a ponad jedna piąta (22%) miała trudności z udzieleniem odpowiedzi na to pytanie.

- Wśród osób, które odpowiedziały, że zdecydowałyby się na pożyczkę w parabanku znajdują się głównie osoby z zawodowym wykształceniem (5%), oraz osoby, których dochody miesięczne mieszczą się w przedziale 1501-2500zł.
- Osoby w wieku 40-49 lat (80%), mieszkające w miastach powyżej 500 tys. ludności (83%) oraz respondenci pracujący zawodowo częściej od pozostałych zadeklarowały, że nigdy nie zdecydowaliby się na pożyczkę w parabanku.

# Dlaczego zdecydowałby(łaby) się Pan(i) na pożyczkę w parabanku?

Dane w procentach [%]

Procedura uzyskania pożyczki jest szybsza niż w innym banku

36

Nie mam stałych dochodów\pracuję na czarno

16

Bank odmówił mi kredytu twierdząc, że mam za niskie dochody

12

Bank odmówił mi kredytu przez moje dotychczasowe zadłużenie takie jak pożyczki w innych bankach

8

Inny powód

22

N= 25

# Dlaczego Polacy decydują się na pożyczki w parabanku?

Najczęstszym powodem, dla którego osoby zdecydowałyby się na pożyczkę w parabanku, byłoby szybsze uzyskanie opinii pozytywnej niż w innych bankach (36%). 16% badanych z tej grupy zdecydowałoby się na taki rodzaj pożyczki, gdyby nie miało stałych dochodów lub pracowałoby na czarno. Co dziesiąty respondent (12%) wziąłby pożyczkę w parabanku gdyby bank odmówił mu kredytu, ze względu na niskie dochody. 8% badanych zdecydowałoby się na pobranie pożyczki w parabanku, gdyby bank odmówił mu kredytu ze względu na wcześniejsze zadłużenie. Blisko jedna trzecia podawała inny powód (28%).

# Jak Pan(i) sądzi, co dzieje się z oszczędnościami powierzonymi parabankowi w sytuacji jego bankructwa?

Dane w [%]



N= 1000

# Opinie Polaków na temat tego, co dzieję się z pieniędzmi powierzonymi parabankowi w sytuacji jego bankructwa

Parabank to instytucja niekontrolowana przez nadzór finansowy, a co za tym idzie w sytuacji bankructwa, osoba która posiadała w niej oszczędności może nie otrzymać nic, ponieważ pieniądze nie są gwarantowane przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny.

Połowa Polaków nie umiała odpowiedzieć na pytanie, co dzieję się, z pieniędzmi powierzonymi parabankowi w sytuacji jego bankructwa. Dwie piąte (39%) badanych udzieliło prawidłowej odpowiedzi, 7% było zdania, że w przypadku bankructwa parabanku otrzyma wpłacone pieniądze i zarobione zyski dzięki Bankowemu Funduszowi Gwarancyjnemu. 4% było przekonanych, że otrzyma zainwestowane pieniądze, ale bez zysków.

- Problem z odpowiedzią na to pytanie miały częściej od pozostałych osoby w wieku 15-19 lat (61%) oraz powyżej 60 lat (57%), a także respondenci z podstawowym wykształceniem (60%), nie pracujące zawodowo (56%).
- Częściej od ogółu prawidłowej odpowiedzi udzielały osoby w wieku 40-49 lat (47%), z wyższym wykształceniem (53%), a także mieszkańcy największych miast (53%) oraz osoby pracujące zawodowo (46%).

# Co jest dla Pana(i) najważniejsze, gdy inwestuje Pan(i) swoje środki finansowe?

Dane w procentach [%]



N= 1000

# Najważniejsze w inwestowaniu środków finansowych

Dla Polaków najważniejszym podczas inwestowania swoich oszczędności jest zysk oraz zabezpieczenia na wypadek bankructwa, zwraca na to uwagę jedna trzecia badanych (35%), nieco mniej (31%) jest zdania, że ważne najważniejsze jest bezpieczeństwo inwestycji. 17% badanych nie zna się na tym, ważne są dla nich opinie klientów, znajomych, rekomendacje analityków, czy reklamy. 14% Polaków nie ma wyrobionego zdania na ten temat.

- Zysk oraz zabezpieczenia na wypadek bankructwa są ważniejsze dla osób w wieku 30-39 lat (47%), z wyższym wykształceniem (48%) oraz dla mieszkańców miast od 100-500 tys. ludności (43%).
- Częściej od pozostałych nie miały zdania osoby młode , w wieku 15-19 lat (28%), z wyższym wykształceniem (24%) oraz mieszkańcy wsi i miast do 20 tys ludności (19%;20%).