



LIETUVOS BANKAS

LIETUVOS GYVENTOJŲ  
APKLAUSOS DĖL  
MOKĖJIMO ĮPROČIŲ  
APŽVALGA

2016

LIETUVOS GYVENTOJŲ APKLAUSOS DĖL MOKĖJIMO ĮPROČIŲ  
APŽVALGA  
2016

*Apžvalgą parengė Lietuvos banko Ekonomikos ir finansinio stabilumo tarnyba*

Leidžiama perspausdinti švietimo ir nekomerciniais tikslais, jei nurodomas šaltinis.

© Lietuvos bankas, 2017

## APKLAUSOS TIKSLAI, SUDARYMO METODAI IR PRINCIPAI

Lietuvos bankas, siekdamas stebėti ir vertinti Lietuvos mokėjimų rinkoje vyraujančias tendencijas, vykstančius pokyčius ir šalies gyventojų mokėjimo įpročius, penktus metus iš eilės inicijuoja Lietuvos gyventojų apklausą mokėjimų klausimais<sup>1</sup>. Nuo 2013 m., siekiant informuoti visuomenę apie Lietuvos mokėjimų rinką, apklausos pagrindu rengiamos ir Lietuvos banko interneto svetainėje skelbiamos Lietuvos gyventojų apklausų dėl mokėjimo įpročių apžvalgos.

Atliekant apklausą nagrinėta visa šalies teritorija, tyrimo imtis reprezentuoja 18 metų ir vyresnius Lietuvos gyventojus. Apklausoje didmiesčiais vadinami Vilnius, Kaunas, Klaipėda, Šiauliai ir Panevėžys, kitais miestais – kiti miestai ir rajonų centrai, o kaimais – kaimo vietovės ir vienkiemiai. Toliau 1 ir 2 lentelėse pateikiamas respondentų pasiskirstymas pagal amžių, gyvenamąją vietą, lytį ir pajamas, tenkančias vienam respondento šeimos nariui.

1 lentelė. Apklausoje dalyvavusių respondentų pasiskirstymas pagal amžių, gyvenamąją vietą ir 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.	33,9	Miestas	27,4	Moteris	55,1
50 m. ir daugiau	45,7	Didmiestis	40,3		
Iš viso	100,0	Iš viso	100,0	Iš viso	100,0

2 lentelė. Apklausoje dalyvavusių respondentų pasiskirstymas pagal pajamas atskaičius mokesčius vienam šeimos nariui

Pajamos šeimos nariui, Eur	Pasiskirstymas, proc.
Iki 240	15,9
241–299	12,5
300–349	14,7
350–449	16,3
Daugiau kaip 450	15,5
Nežino, neatsakė	25,1
Iš viso	100,0

<sup>1</sup> Lietuvos banko užsakymu 2016 m. lapkričio mėn. apklausą atliko viešosios nuomonės ir rinkos tyrimų bendrovė UAB „Rotelas“. Apklausta 1 016 gyventojų. Dalis tyrimo duomenų yra palyginami su 2012–2015 m. Lietuvos banko užsakymu atliktomis Lietuvos gyventojų apklausomis mokėjimų tema.

## APKLAUSOS REZULTATŲ APŽVALGA

**2016 m. keturi iš penkių respondentų aktyviai naudojami mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis, mokėjimo įstaigų<sup>2</sup> ir bankų paslaugomis naudojami panaši apklaustųjų dalis<sup>3</sup>.** Dažniausiai respondentai bent kartą per 3 mėn. iki apklausos naudojami mokėjimo įstaigų (56 %) ir bankų (54 %) paslaugomis, kredito unijų paslaugomis – 3 proc., elektroninių pinigų įstaigų<sup>4</sup> ir užsienio mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis – apytiksliai po 2 proc. respondentų. Per 3 mėn. 16 proc. apklaustųjų apskritai nesinaudojo mokėjimo paslaugų teikėjų paslaugomis. Vienos rūšies mokėjimo paslaugų teikėjų klientais buvo 49, dviejų – 30, o trijų ir daugiau – tik 3 proc. respondentų. Mokėjimo įstaigų paslaugomis labiau linkę naudotis vyresnio amžiaus (50 m. ir daugiau), o bankų – 30–49 m. apklaustieji.

**Banke ar kredito unijoje sąskaitą<sup>5</sup> turinčių respondentų skaičius 2016 m. beveik nekito – ją turėjo 81 proc. apklaustųjų, o beveik pusė neturinčių sąskaitos mokėjimus atliko mokėjimo įstaigose.** Palyginti su 2015 m., sąskaitą turinčių respondentų skaičius padidėjo 1 proc. punktu. 2016 m. 77 proc. sąskaitą turinčių respondentų ją turėjo tik viename banke ar kredito unijoje, 76 proc. turėjo tik 1 mokėjimo sąskaitą. Be to, 5 proc. sąskaitą turinčių apklaustųjų turėjo ir elektroninių pinigų sąskaitą. Mokėjimo paslaugomis, kurioms nėra reikalinga sąskaita, 2016 m. naudojami 49 proc. sąskaitos neturinčių respondentų (2015 m. – 43 %). Mokėjimo sąskaitą dažniau turėjo 30–49 m. apklaustieji, gyvenantys didmiesčiuose, disponuojantys didesnėmis pajamomis.

**2016 m., kaip ir 2015 m., respondentai dažniausiai neturėjo sąskaitos, nes neįtę tam poreikio arba sąskaitą turėjo kitas jų namų ūkio narys, tačiau padvigubėjo neturinčių sąskaitos dėl per didelių įkainių.** 2016 m. sąskaitos neturintys respondentai dažniausiai neįtę poreikio turėti sąskaitos (2015 m. – 60 %, 2016 m. – 47 %) arba asmeninę sąskaitą turėjo kitas jų namų ūkio narys (2015 m. – 22 %, 2016 m. – 30 %) (žr. 1 pav.). Vis dėlto 2016 m. 13 proc. neturinčių sąskaitos to priežastimi įvardijo per didelius sąskaitos tvarkymo mokesčius (2015 m. – 6 %), 13 proc. neturinčių sąskaitos apklaustųjų teigė nepasitikintys bankais ar kredito unijomis (2015 m. – 10 %), 7 proc. nurodė, kad jų vietovėje nėra patogiai pasiekiamų bankų ar kredito unijų (2015 m. – 8 %), o dvejojančiųjų sąskaitos turėjimo saugumu sumažėjo nuo 10 proc. (2015 m.) iki 5 proc. (2016 m.).

**Dažniausiai naudojamos mokėjimo paslaugos – įmokų už paslaugas mokėjimai ir grynųjų pinigų pasiėmimas iš sąskaitos – nepasikeitė.** 2016 m. 88 proc. sąskaitas turinčių apklaustųjų pasiėmė grynųjų pinigų iš sąskaitos (2015 m. – 90 %), 14 proc. – įnešė grynųjų pinigų į sąskaitą (2015 m. – 15 %), 71 proc. – mokėjo įmokas už paslaugas (2015 m. – 74 %) ir 26 proc. – atliko bent vieną pavedimą (2015 m. – 27 %) (žr. 2 pav.). Sąskaitą turintys respondentai grynuosius pinigus dažniausiai išsiėmė (83 %) iš bankomatų ir įnešė į sąskaitą per juos (12 %), mokėjimo pavedimus dažniausiai atliko internetu (26 %). Sąskaitą turintys apklaustieji grynųjų pinigų iš bankomatų per mėnesį dažniausiai pasiėmė 1 kartą (40 %). Be to, 38 proc. sąskaitą turinčių respondentų nurodė, jog tai, kad, norėdami išsiimti grynųjų pinigų, turi ieškoti savo banko bankomatų, jiems sukelia nepatogumų; šią priežastį dažniausiai nurodė kaimo gyventojai.

**2016 m. sąskaitas turintys respondentai įmokas už paslaugas dažniau mokėjo internetu ir šiek tiek rečiau – mokėjimo įstaigose.** Įmokas už paslaugas internetu mokėjusių sąskaitą turinčių respondentų padaugėjo nuo 35 proc. (2015 m.) iki 39 proc. (2016 m.), o įmokas mokėjusių mokėjimo įstaigose sumažėjo nuo 42 proc. (2015 m.) iki 40 proc. (2016 m.). Vietoj tiesioginio debeto paslaugos atsiradusia e. sąskaitų su automatinio apmokėjimu paslauga naudojosi 15 proc. sąskaitą turinčių apklaustųjų (2015 m. tiesioginio debeto paslauga naudojosi 21 %). 2016 m. perpus sumažėjo mokėjusiųjų įmokas grynaisiais pinigais banke ar kredito unijoje – nuo 9 proc. (2015 m.) iki 4 proc. (2016 m.). Įmokas internetu dažniausiai mokėjo 30–49 m. didmiesčių gyventojai, o mokėjimo įstaigų paslaugomis dažniau naudojami vyresni nei 50 m. kaimo gyventojai.

**2016 m. respondentai rečiau mokėjo grynaisiais pinigais.** 2016 m. 26 proc. respondentų dieną prieš apklausą nemokėjo grynaisiais pinigais ar mokėjimo kortele (2015 m. – 22 %), 44 proc. – mokėjo tik grynaisiais pinigais (2015 m. – 47 %), 20 proc. – mokėjo abiem mokėjimo priemonėmis (2015 m. – 21 %), o 10 proc. – tik mokėjimo kortele (2015 m. – 10 %). Palyginti su 2015 m., 2016 m. apklaustieji dieną prieš apklausą atliko mažiau mokėjimo grynaisiais pinigais operacijų, mokėjimų vidurkis buvo 1,1, o 2015 m. – 1,2 (žr. 3 pav.).

**Respondentai grynuosius pinigus dažniausiai pasiima iš sąskaitos arba jais gauna darbo užmokestį.** 2016 m. 70 proc. apklaustųjų grynuosius pinigus pasiėmė iš savo sąskaitos (2015 – 67 %), 31 proc. (2015 m. – 29 %) – nurodė, kad pajamas gauna grynaisiais pinigais, pastarieji dažniausiai buvo vyresni nei 50 m. asmenys, gyvenantys ne didmiesčiuose. Grynuosius pinigus iš kitų fizinių asmenų Lietuvoje ar užsienyje 2016 m. gavo 12 proc. apklaustųjų (2015 m. – 13 %). 2016 m. tik 4 apklaustieji iš 1 016 nurodė, kad reguliariai negauna grynųjų pinigų ir jais nesinaudoja.

<sup>2</sup> Mokėjimo įstaigos dažniausiai specializuojasi priimdamos įmokas už paslaugas grynaisiais pinigais prekybos centrų kasose, spaudos kioskuose, pašto skyriuose ir kitur, taip pat siūlo sumokėti įmokas jų interneto svetainėse, naudojantis telefonu apmokėti automobilio stovėjimo, draudimo ir kitas paslaugas. Mokėjimo įstaigų sąrašą rasite [http://www.lb.lt/sarasas\\_1](http://www.lb.lt/sarasas_1).

<sup>3</sup> Apklausoje pateikiamas respondentų, kurie bent kartą naudojami paslaugomis, skaičius, tačiau atliktų mokėjimo operacijų skaičius ir vertė mokėjimo įstaigose ir bankuose reikšmingai skiriasi. Daugiau informacijos apie atliktų operacijų skaičių ir vertę galima rasti [http://www.lb.lt/stat\\_pub/statbrowser.aspx?group=9290](http://www.lb.lt/stat_pub/statbrowser.aspx?group=9290).

<sup>4</sup> Elektroninių pinigų įstaigos klientams atidaro elektroninių pinigų sąskaitas ir daugiausia teikia mokėjimų internetu paslaugas. Elektroninių pinigų įstaigų sąrašą rasite [http://www.lb.lt/elektroniniu\\_pinigu\\_istaigos](http://www.lb.lt/elektroniniu_pinigu_istaigos).

<sup>5</sup> Apklausoje sąskaita vadinama mokėjimo sąskaita banke ar kredito unijoje, iš kurios galima atlikti mokėjimus, išimti grynuosius pinigus ar į ją įnešti juos ir pervesti atlyginimą, pensiją ar kitas socialines išmokas. Sąskaita, skirta tik indėliui laikyti, nepatenka į tyrimo aprėptį.

**2016 m. mokėjimo kortelę turinčių apklaustųjų skaičius nesikeitė, tačiau daugiau jų teikė pirmenybę atsiskaityti mokėjimo kortele.** 2016 m., kaip ir 2015 m., bent vienos rūšies mokėjimo kortelę (dažniausiai – debeto) turėjo 92 proc. sąskaitą turinčių apklaustųjų. Padaugėjo mokėjimo korteles turinčių respondentų, kurie pirmenybę atsiskaitydami visada teikia mokėjimo kortelei – nuo 33 proc. (2015 m.) iki 36 proc. (2016 m.). Vienodai mėgstančių mokėjimo korteles ir grynusius pinigus apklaustųjų padaugėjo nuo 23 proc. (2015 m.) iki 25 proc. (2016 m.). Pirmenybę teikiančiųjų gryniesiems pinigams sumažėjo nuo 42 proc. (2015 m.) iki 37 proc. (2016 m.) turinčiųjų mokėjimo kortelę. 2016 m. dieną prieš apklausą mokėjimo kortele atsiskaitė 40 proc. ją turėjusių respondentų (2015 m. – 42 %).

**Mokėjimo korteles turinčių respondentų nuomone, joms būdinga tai, kad jomis galima sparčiau atsiskaityti ir jos yra saugesnės nei gryniesiems pinigais, o atsiskaitant grynaisiais pinigais yra patogiau kontroliuoti išlaidas, mažesnė tikimybė suklysti ir tai nekainuoja.** Didžioji dalis turinčių mokėjimo kortelę apklaustųjų 2016 m. teigė, kad atsiskaityti mokėjimo kortele ir grynaisiais pinigais yra vienodai patogu (35 %). 2016 m. apklaustieji dažniau apibūdino mokėjimo korteles kaip saugesnes nei grynusius pinigus (54 %), 43 proc. – nurodė, kad jomis galima sparčiau atsiskaityti (žr. 4 pav.). Pastarųjų, palyginti su 2015 m., padaugėjo 10 proc. punktų. Mokėjimo kortelę turintys apklaustieji grynusius pinigus dažniau apibūdino kaip leidžiančius patogiau kontroliuoti išlaidas (59 %), jie mano, kad atsiskaitant jais yra maža tikimybė suklysti (44 %) ir tai nieko nekainuoja (48 %). Vis dėlto šias savybes priskyriusių mokėjimo kortelėmis apklaustųjų 2016 m., palyginti su 2015 m., šiek tiek padaugėjo: nurodžiusių, kad, atsiskaitant mokėjimo kortelėmis, patogiau kontroliuoti išlaidas, padaugėjo 3, o maža tikimybė suklysti atsiskaitant – 4 proc. punktais.

**2016 m. padaugėjo mokėjimo korteles turinčių apklaustųjų, pirmenybę teikiančių gryniesiems pinigams atsiskaitant už pirkinius iki 3 Eur, o už didesnių sumų pirkinius šie respondentai dažniau rinkosi atsiskaityti mokėjimo kortele.** Mokėjimo kortelę turinčių respondentų, kurie ja atsiskaitytų už mokėjimus iki 3 Eur, palyginti su 2015 m., sumažėjo nuo 16 iki 12 proc., tačiau už mokėjimus, viršijančius 3 Eur vertę, mokėjimo kortele sumokėti rinkosi šiek tiek daugiau mokėjimo kortelę turinčių apklaustųjų: už mokėjimus nuo 3 iki 15 Eur mokėjimo kortele atsiskaitytų 31 proc. (2015 m. – 30 %), už mokėjimus nuo 15 iki 60 Eur – 58 proc. (2015 m. – 56 %), už mokėjimus, kurių vertė viršija 60 Eur, – 70 proc. (2015 m. – 69 %) mokėjimo kortelę turinčių apklaustųjų (žr. 5 pav.).

**2016 m. daugėjo pasigedusiųjų galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele paslaugų sektoriuje ir valstybės institucijose.** Daugiausia galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele jas turintys respondentai pasigedo turguje, mugėse (2015 m. – 41, 2016 m. – 38 %), tačiau 2016 m. padaugėjo pasigedusiųjų galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele grožio ir kosmetologijos įstaigose (2015 m. – 21, 2016 m. – 30 %), viešajame transporte (2015 m. – 13, 2016 m. – 20 %), sveikatos paslaugų įstaigose (2015 m. – 16, 2016 m. – 19 %), pas privačius vežėjus (2015 m. – 11, 2016 m. – 18 %), rinkliavas renkančiose valstybės institucijose (2015 m. – 10, 2016 m. – 16 %), pramogų paslaugų įstaigose (2015 m. – 2, 2016 m. – 7 %) (žr. 6 pav.). Galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele pasigedo tiek miestų ir didmiesčių, tiek kaimo gyventojai, dažniau – asmenys iki 50 m. amžiaus.

**Daugiau nei trečdaliui respondentų galimybė naudojantis telefonu atlikti momentinius mokėjimus kitiems asmenims arba atsiskaityti už prekes ir paslaugas prekybos vietose būtų patraukli.** 2016 m. 39 proc. respondentų nurodė, kad galimybė bet kuriuo metu per kelias sekundes pervesti lėšas išmaniuoju telefonu kitam fiziniam asmeniui jiems būtų patraukli arba greičiau patraukli. Galimybė atsiskaityti išmaniuoju telefonu prekybos vietose (pvz., kavinėje, parduotuvėje) būtų patraukli arba greičiau patraukli 36 proc. apklaustųjų. Dažniausiai atsiskaityti išmaniuoju telefonu norėtų didmiesčių ir miestų gyventojai iki 50 m. amžiaus. Internetine bankininkyste 2016 m. bent kartą per 3 mėnesius naudojosi 56 proc. mokėjimo sąskaitą turinčių respondentų. Dažniausiai jie prisijungia naudodamiesi kodų kortele (45 %), o kodų generatorių ir e. parašą naudojo atitinkamai 9 ir 8 proc. atsakiusiųjų. Kredito įstaigų sukurtomis mobiliosiomis programėlėmis (angl. *apps*) informacijai apie sąskaitą ir mokėjimus gauti naudojosi 21 proc., mokėjimams atlikti – 14 proc. sąskaitą turinčių apklaustųjų.

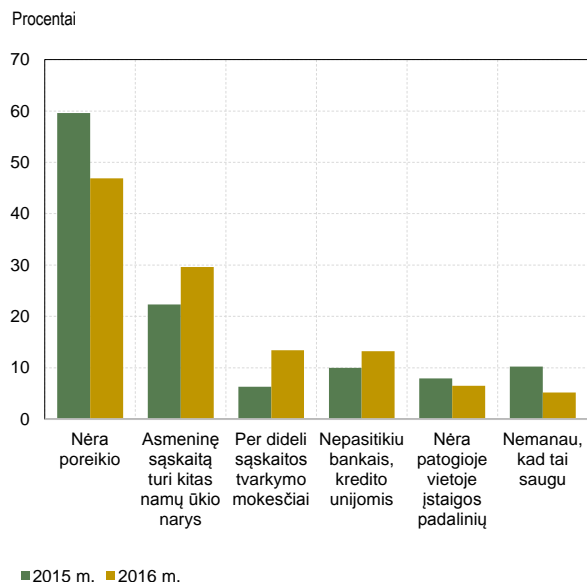
**2016 m. padaugėjo sąskaitą turinčių respondentų, kuriems mokėjimo paslaugų kainodara buvo neaiški, o trečdalis apklaustųjų atliktų daugiau mokėjimų bankuose ir kredito unijose, jei šie būtų nemokami.** 2016 m. 37 proc. (2015 m. – 33 %) turinčių sąskaitą apklaustųjų nurodė, kad komercinių bankų ir kredito unijų kainodara jiems nėra aiški arba dažniau būna neaiški. Jeigu mokėjimo pavedimai bankuose ar kredito unijose būtų nemokami, 35 proc. sąskaitą turinčių respondentų atliktų mokėjimų daugiau. 2016 m. apklaustųjų, kurie naudojasi mokėjimo paslaugų planais, kai už standartinį mokestį klientui suteikiamas nustatytas operacijų skaičius, dalis nesikeitė (24 %). Sumažėjo sąskaitą turinčių apklaustųjų, kuriems bankas taiko specialias lojalumo programas (jaunimo, senjorų), nuo 27 proc. (2015 m.) iki 19 proc. (2016 m.), bet nuolaidas ar specialius įkainius už į sąskaitą gaunamą darbo užmokestį gavusių sąskaitą turinčių apklaustųjų dalis per metus padidėjo nuo 50 proc. iki 58 proc.

**Sumažėjo respondentų, kurie 2016 m. buvo susidūrę su sukčiavimu, vagyste ar apgaule, susijusia su mokėjimo priemonėmis.** 2016 m. su sukčiavimu, vagyste ar apgaule buvo susidūrę 3 proc. apklaustųjų (2015 m. – 7 %). Su sukčiavimu, vagyste ar apgaule, susijusia su grynaisiais pinigais, 2016 m. buvo susidūrę 2 proc. (2015 m. – 6 %), su kortelių sukčiavimu – 1 proc. respondentų (2015 m. – 2 %), o sukčiavimą, vagystę ar apgaule, susijusią su internetine bankininkyste, kaip ir 2015 m., patyrė 1 respondentas.

## PAGRINDINIAI PAVEIKSLAI

**Respondentai dažniausiai neturėjo sąskaitos banke ar kredito unijoje, nes neturėjo poreikio arba sąskaitą turėjo kitas jų namų ūkio narys. Dvigubai daugiau apklaustųjų kaip priežastį, kodėl neturėjo sąskaitos, nurodė didelius įkainius.**

1 pav. Priežastys, dėl kurių respondentai neturėjo sąskaitos kredito įstaigoje

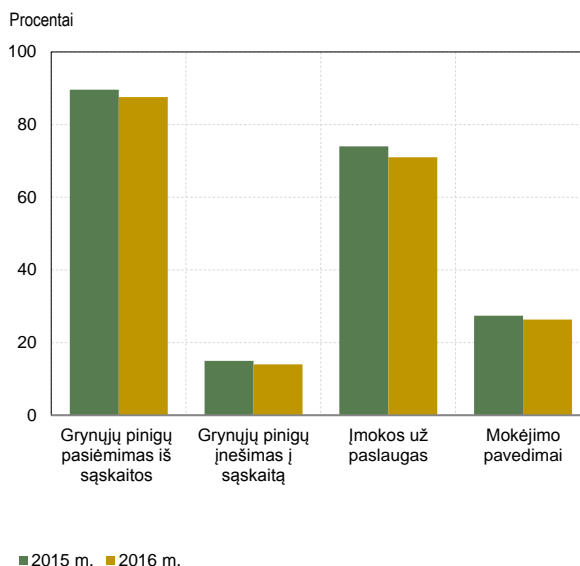


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.

**Dažniausiai sąskaitas banke ar kredito unijoje turintys apklaustieji mokėjo įmokas už paslaugas ir iš sąskaitos pasiėmė grynujų pinigų.**

2 pav. Sąskaitas turinčių respondentų naudojimas mokėjimo paslaugomis

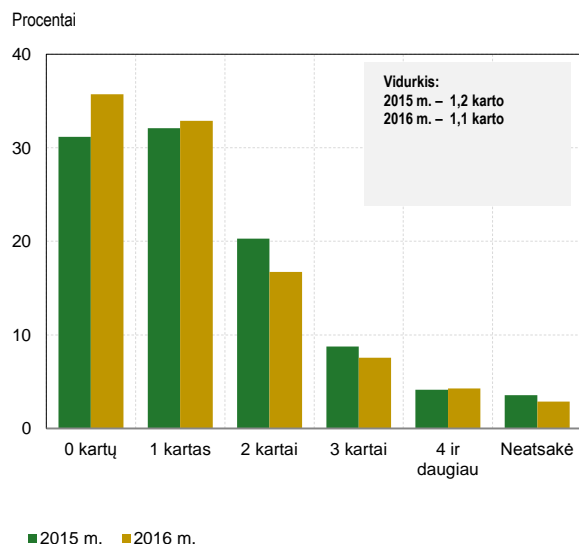


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.

**2016 m. sumažėjo respondentų, atsiskaičiusių grynaisiais pinigais, atsiskaitę dažniausiai tai darė 1 kartą.**

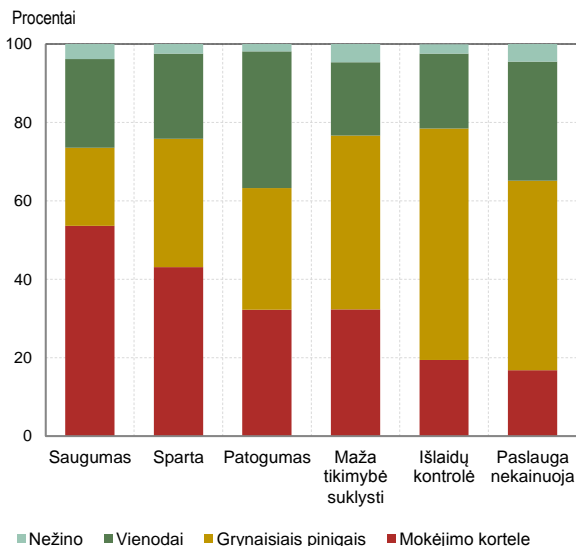
3 pav. Respondentų atsiskaitymų grynaisiais pinigais skaičius dieną prieš apklausą



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

**Mokėjimo kortelę turinčių respondentų nuomone, mokėjimo kortelėmis sparčiau atsiskaitoma ir jos saugesnės nei gryniesi pinigai, o atsiskaitant grynaisiais pinigais patogiau kontroliuoti išlaidas, mažesnė tikimybė suklysti ir gyventojui jie nekainuoja.**

4 pav. Atsiskaitymų mokėjimo kortele ir grynaisiais pinigais savybės

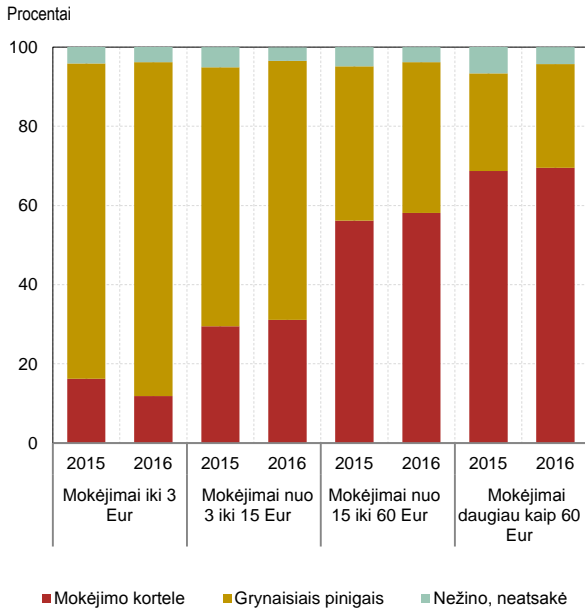


Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: kiekvienas apklaustasis vertino visas savybes, todėl kiekvienos savybės atsakymų suma lygi 100 proc.

2016 m. padaugėjo mokėjimo kortelę turinčių apklaustųjų, pirmenybę teikiančių gryniesiems pinigams atsiskaitant už pirkinius iki 3 Eur, o už didesnių sumų pirkinius – šiek tiek padaugėjo pirmenybę teikiančiųjų mokėjimo kortelei.

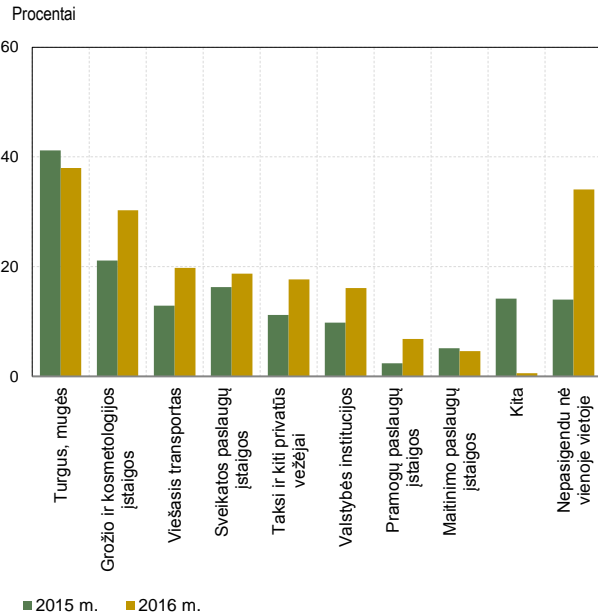
5 pav. Atsiskaitymo mokėjimo kortele ir grynaisiais pinigais prekybos vietose pasirinkimas atsižvelgiant į mokėjimo sumą



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

2016 m. padaugėjo mokėjimo kortelę turinčių apklaustųjų, pasigedusių galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele paslaugų sektoriuje ir valstybės institucijose.

6 pav. Prekių pardavimo ir paslaugų teikimo vietas, kuriose respondentai pasigenda galimybės atsiskaityti mokėjimo kortele



Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

Pastaba: galimi keli atsakymai; suma viršija 100 proc.

## PRIEDAS. ATSAKYMŲ Į PAGRINDINIUS KLAUSIMUS REZULTATAI

1 lentelė. Būdai, kuriais naudodamiesi respondentai reguliariai gauna grynusius pinigus (procentais)

	Iš viso
Grynusius pinigus pasiimu iš savo sąskaitos klientų aptarnavimo skyriuje, iš bankomato ar kitur	70,1
Gaunu pajamas grynaisiais pinigais	30,9
Grynusius pinigus gaunu iš kitų fizinių asmenų Lietuvoje ar užsienyje	12,1
Kita	0,3
Nežino, neatsakė	1,6
Nesinaudoju grynaisiais pinigais	0,4

Pastaba: apklausta 1 016 respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

2 lentelė. Respondentų atsiskaitymų grynaisiais pinigais skaičius dieną prieš apklausą (procentais)

	Iš viso
0 kartų	35,7
1 kartas	32,9
2 kartai	16,7
3 kartai	7,6
4 ir daugiau	4,3
Neatsakė	2,9

Pastaba: apklausta 1 016 respondentų.

3 lentelė. Respondentų atsiskaitymų grynaisiais pinigais vertė dieną prieš apklausą (procentais)

	Iš viso
0 Eur	35,7
1–10 Eur	22,1
11–20 Eur	18,0
Daugiau kaip 20 Eur	20,1
Neatsakė	4,1

Pastaba: apklausta 1 016 respondentų.

4 lentelė. Respondentų naudojimas mokėjimo paslaugų teikėjais šalyje (procentais)

	Iš viso
Lietuvoje įsteigtomis mokėjimo įstaigomis	55,7
Lietuvoje įsteigtais bankais	54,0
Lietuvoje įsteigtomis kredito unijomis	2,8
Lietuvoje įsteigtomis elektroninių pinigų įstaigomis	2,4
Užsienio mokėjimo paslaugų tiekėjais	1,8
Nesinaudojo nė viena iš jų	16,2
Nežino, neatsakė	2,1

Pastaba: apklausta 1 016 respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

5 lentelė. Respondentų naudojimas skirtingomis mokėjimo paslaugų teikėjų rūšimis (procentais)

	Iš viso
Viena	49,4
Dviem	29,6
Trimis ir daugiau	2,7
Nesinaudojo nė viena iš jų	16,2
Nežino, neatsakė	2,1

Pastaba: apklausta 1 016 respondentų.

6 lentelė. Respondentų vertinimas ar, esant galimybei patogiai atsiskaityti išmaniuoju telefonu prekybos vietose (pvz., kavinėje, parduotuvėje), toks atsiskaitymo būdas jiems būtų patrauklus (procentais)

	Iš viso
Labai patrauklus	7,6
Greičiau patrauklus	28,6
Greičiau nepatrauklus	17,4
Visiškai nepatrauklus	32,4
Nežino, neatsakė	14,0

Pastaba: apklausta 1 016 respondentų.

7 lentelė. Respondentų vertinimas ar, esant galimybei bet kuriuo metu per kelias sekundes pervesti lėšas išmaniuoju telefonu kitam fiziniam asmeniui (šeimos nariui, draugui ir pan.), ar toks atsiskaitymo būdas jiems būtų patrauklus (procentais)

	Iš viso
Labai patrauklus	8,4
Greičiau patrauklus	30,1
Greičiau nepatrauklus	17,0
Visiškai nepatrauklus	30,2
Nežino, neatsakė	14,4

Pastaba: apklausta 1 016 respondentų.



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

	Iš viso
Turi	80,7
Neturi	18,0
Nežino, neatsakė	1,3

Pastaba: apklausta 1 016 respondentų.

9 lentelė. Respondentų, turinčių mokėjimo (einamąją) sąskaitą banke ar kredito unijoje (gali būti ir bendra su kitu asmeniu), turimų sąskaitų skaičius (procentais)

	Iš viso
1	75,5
2	18,8
3	3,0
4	0,7
6	0,1
Nežino, neatsakė	1,8

Pastaba: apklausta 820 sąskaitą kredito įstaigoje turinčių respondentų.

10 lentelė. Skirtingų mokėjimo paslaugų teikėjų, pas kuriuos respondentai turi mokėjimo (einamąją) sąskaitą (gali būti ir bendra su kitu asmeniu), skaičius (procentais)

	Iš viso
1	77,2
2	17,9
3	1,6
4	0,1
Nežino, neatsakė	3,2

Pastaba: apklausta 820 sąskaitą kredito įstaigoje turinčių respondentų.

11 lentelė. Priežastys, dėl kurių respondentai neturėjo kredito įstaigoje sąskaitos (procentais)

	Iš viso
Nėra poreikio	46,9
Asmeninę sąskaitą turi kitas namų ūkio narys	29,6
Per dideli mokėjimo sąskaitos tvarkymo mokesčiai	13,4
Nepasitikiu bankais (kredito unijomis)	13,2
Nėra man patogioje vietoje bankų (kredito unijų) padalinių	6,5
Nemanau, kad tai saugu	5,2
Kita	0,5
Nežino, neatsakė	8,9

Pastaba: apklausti 196 respondentai, neturintys sąskaitos kredito įstaigoje; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

12 lentelė. Priežastys, dėl kurių respondentai neturėjo poreikio turėti sąskaitą kredito įstaigoje (procentais)

	Iš viso
Nes pensiją gauna grynaisiais pinigais	53,2
Neturi ar negauna jokių pajamų	28,1
Jiems patogiau turėti grynuosius pinigus	6,4
Jie mano, kad tai nepatikima	2,0
Nežino, neatsakė	11,5

Pastaba: apklausti 92 respondentai, neturintys poreikio turėti mokėjimo sąskaitą kredito įstaigoje; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

13 lentelė. Sąskaitos neturinčių respondentų, kuriems per paskutinius 12 mėnesių reikėjo mokėjimo (einamosios) sąskaitos, pavyzdžiui, valstybės įstaigos prašė nurodyti jų sąskaitos numerį norint gauti išmoką (ligos, nedarbo, pensiją ar kt.) ir pan., dalis (procentais)

	Iš viso
Reikėjo	5,3
Nereikėjo	86,3
Nežino, neatsakė	8,5

Pastaba: apklausti 196 respondentai, neturintys sąskaitos kredito įstaigoje.

14 lentelė. Paslaugos, kuriomis naudojosi neturintys mokėjimo sąskaitos respondentai (procentais)

	Iš viso
Mokėjau įmokas už paslaugas mokėjimo įstaigoje	45,5
Mokėjau įmokas už paslaugas ar atlikau pavedimus grynaisiais pinigais banke (kredito unijoje)	4,7
Atlikau įmokas už paslaugas ar kredito pervedimus elektroninių pinigų įstaigoje	1,7
Per paskutines 4 savaites tokiomis nesinaudojau	45,0
Nežino, neatsakė	6,1

Pastaba: apklausti 196 respondentai, neturintys sąskaitos kredito įstaigoje; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

15 lentelė. Respondentų, kurie per paskutinius 3 mėnesius naudojami internetine bankininkyste, prisijungimo būdai (procentais)

	Iš viso
Prisijungiu su kodų kortele	45,4
Prisijungiu su kodų generatoriumi	9,4
Prisijungiu su e. parašu, kuris įdiegtas mano mobiliajame telefone	7,1
Prisijungiu su e. parašu, esančiu mano asmens tapatybės kortelėje	1,2
Nesinaudojo internetine bankininkyste	43,1
Nežino, neatsakė	0,5

Pastaba: apklausta 820 sąskaitą kredito įstaigoje turinčių respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

16 lentelė. Respondentų, per paskutinius 3 mėnesius prisijungusių prie internetinės bankininkystės, naudojami kanalai (procentais)

	Iš viso
Per banko arba kredito unijos interneto svetainę	79,3
Naudodamasis mobiliąja programėle, įdiegta mano mobiliajame telefone ar planšetiniame kompiuteryje	8,5
Abiem būdais – ir per interneto svetainę, ir mobiliąja programėle	11,0
Nežino, neatsakė	1,1

Pastaba: apklausti 463 besinaudojantys internetine bankininkyste respondentai.

17 lentelė. Respondentų naudojimas grynųjų pinigų paėmimo iš sąskaitos paslaugomis mėnesį prieš apklausą (procentais)

	Iš viso
Naudojantis bankomatu	82,7
Naudojantis tarpininkų paslaugomis	12,7
Kredito įstaigos padalinyje	2,0
Per paskutines 4 savaites nesinaudojau	11,3
Nežino, neatsakė	1,1

Pastaba: apklausta 820 sąskaitą kredito įstaigoje turinčių respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

18 lentelė. Respondentų, kuriems sukelia nepatogumų tai, kad, norint pasiimti grynųjų pinigų iš bankomato ir siekiant išvengti didesnių banko mokesčių, jiems reikia ieškoti savo banko bankomato, dalis (procentais)

	Iš viso
Sukelia nepatogumų	38,0
Nesukelia nepatogumų	50,5
Grynųjų pinigų pasiėmimas iš bankomatų nėra aktuali paslauga	5,3
Nežino, neatsakė	6,2

Pastaba: apklausta 820 sąskaitą kredito įstaigoje turinčių respondentų.

19 lentelė. Respondentų naudojimas sąskaitos papildymo grynaisiais pinigais paslaugomis mėnesį prieš apklausą (procentais)

	Iš viso
Naudojantis bankomatu	12,4
Naudojantis tarpininkų paslaugomis	1,0
Kredito įstaigos padalinyje	0,8
Per paskutines 4 savaites nesinaudojau	84,0
Nežino, neatsakė	2,0

Pastaba: apklausta 820 sąskaitą kredito įstaigoje turinčių respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

20 lentelė. Respondentų naudojimas kredito pervedimų (mokėjimo pavedimų) paslauga mėnesį prieš apklausą (procentais)

	Iš viso
Gavau pavedimus į savo sąskaitą	36,5
Mokėjau internetu (internetinė bankininkystė)	25,8
Mokėjau kredito įstaigos padalinyje	1,2
Per paskutines 4 savaites nesinaudojau	49,8
Nežino, neatsakė	2,0

Pastaba: apklausta 820 sąskaitą kredito įstaigoje turinčių respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

21 lentelė. Respondentų naudojimas įmokų už paslaugas paslauga mėnesį prieš apklausą (procentais)

	Iš viso
Mokėjau įmokas už paslaugas mokėjimo įstaigose	39,7
Mokėjau įmokas už paslaugas internetu	38,8
Naudojau el. sąskaitų su automatiniu apmokėjimu paslauga	14,8
Mokėjau įmokas už paslaugas grynaisiais pinigais banke (kredito unijoje)	4,3
Per paskutines 4 savaites nesinaudojau	27,8
Nežino, neatsakė	1,2

Pastaba: apklausta 820 sąskaitą kredito įstaigoje turinčių respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

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

	Naudojasi	Nesinaudoja	Nežino, neatsakė
Naudojuosi kredito įstaigų siūlomais paslaugų planais, kai už standartinį mokestį vartotojui suteikiamas nustatytas mokėjimo operacijų kiekis	24,2	67,9	7,9
Kredito įstaiga man taiko specialias lojalumo programas, pvz., skirtas jaunimui, senjorams	18,9	72,3	8,8
Naudojuosi kredito įstaigų sukurtomis mobiliosiomis programėlėmis (angl. apps) informacijai apie sąskaitą ir mokėjimus gauti	20,9	72,1	7,0
Naudojuosi kredito įstaigų sukurtomis mobiliosiomis programėlėmis (angl. apps) mokėjimams atlikti	14,1	79,3	6,7
Darbo užmokestis man pervedamas į banką (kredito uniją), todėl jis man taiko mažesnius įkainius, papildomas lengvatas	57,5	32,9	9,5
Bent viena mokėjimo kortelė man nekainuoja	53,1	34,8	12,1
Tam tikrą pinigų sumą per mėnesį iš bankomatų galiu pasiimti nemokamai	64,6	26,7	8,7

Pastaba: apklausta 820 sąskaitą kredito įstaigoje turinčių respondentų; respondentai gali nurodyti vieną atsakymą eilutėje.

23 lentelė. Respondentų, turinčių papildomą elektroninių pinigų sąskaitą elektroninių pinigų įstaigoje („Paysera It“, UAB; „Mistertango“, UAB, ar pan.) dalis (procentais)

	Iš viso
Turiu	4,9
Neturiu	94,0
Nežino, neatsakė	1,1

Pastaba: apklausta 820 sąskaitą kredito įstaigoje turinčių respondentų.

24 lentelė. Respondentų požiūris į bankų mokėjimo paslaugoms taikomą kainodarą (procentais)

	Iš viso
Visada aiški	4,8
Dažniau aiški	21,2
Kartais aiški, kartais neaiški	29,2
Dažniau neaiški	24,8
Visada neaiški	11,8
Nežino, neatsakė	8,2

Pastaba: apklausta 820 sąskaitą kredito įstaigoje turinčių respondentų.

25 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal vidutiniškai per mėnesį sumokamą komisinį atlyginimą už visas mokėjimo paslaugas, atliktas bankuose ar kredito unijose (procentais)

	Iš viso
Iki 0,5 Eur	5,3
0,51–1,00 Eur	9,2
1,01–1,50 Eur	16,1
1,51–2,00 Eur	14,6
2,01–3,00 Eur	9,9
Daugiau nei 3 Eur	8,5
Nežino, neatsakė	36,3

Pastaba: apklausta 820 sąskaitą kredito įstaigoje turinčių respondentų.

26 lentelė. Respondentų, kurie mokėjimus atliktų dažniau nei šiuo metu, jeigu mokėjimo pavedimai bankuose ir kredito unijose būtų nemokami, dalis (procentais)

	Iš viso
Atlikčiau dažniau	34,9
Neatlikčiau dažniau	44,3
Nežino, neatsakė	20,8

Pastaba: apklausta 820 sąskaitą kredito įstaigoje turinčių respondentų.

27 lentelė. Per paskutinius 12 mėn. svarsčiusių pakeisti banką (kredito uniją), kuriame turi mokėjimo sąskaitą, respondentų dalis (procentais)

	Iš viso
Svarstė ir per 12 mėn. pakeitė	1,3
Svarstė, tačiau nepakeitė	3,9
Nesvarstė	92,2
Nežino, neatsakė	2,6

Pastaba: apklausta 820 sąskaitą kredito įstaigoje turinčių respondentų.

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

	Iš viso
Neradau kito banko (kredito unijos), kurio paslaugų kokybė būtų geresnė	34,8
Neturėjau tam laiko, bet ketinu tai padaryti artimiausioje ateityje	31,5
Neradau kito banko (kredito unijos), kurio paslaugų įkainiai būtų geresni	27,7
Pernelyg sudėtingas keitimo procesas	16,5
Trūksta informacijos – nežinau kaip tai padaryti	6,6
Mano gyvenamojoje vietovėje nėra kitų bankų (kredito unijų)	6,4
Kita	3,3
Nežino, neatsakė	3,9

Pastaba: apklausti 32 respondentai, per paskutinius 12 mėn. svarstę pakeisti sąskaitą kredito įstaigoje, tačiau to nepadarę; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

29 lentelė. Respondentų turimos mokėjimo kortelės  
(procentais)

	Iš viso
Debeto kortelės	87,1
Kredito kortelės	14,6
Neturiu kortelių	4,4
Nežino, neatsakė	3,5

Pastaba: apklausta 820 sąskaitą kredito įstaigoje turinčių respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

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

	Iš viso
Naudojasi	39,6
Nesinaudojau	59,6
Nežino, neatsakė	0,8

Pastaba: apklausti 755 respondentai, turintys mokėjimo kortelę.

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

	Mokėjimo kortele	Grynaisiais pinigais	Nežino, neatsakė
Mokėjimai iki 3 Eur	11,9	84,3	3,9
Mokėjimai nuo 3 iki 15 Eur	31,1	65,4	3,4
Mokėjimai nuo 15 iki 60 Eur	58,1	38,1	3,8
Mokėjimai daugiau kaip 60 Eur	69,5	26,2	4,3

Pastaba: apklausti 755 respondentai, turintys mokėjimo kortelę; respondentai gali nurodyti vieną atsakymą eilutėje.

32 lentelė. Respondentų įvardytos atsiskaitymų mokėjimo kortele ir grynaisiais pinigais savybės  
(procentais)

	Mokėjimo kortele	Grynaisiais pinigais	Vienodai	Nežino, neatsakė
Patogumas	32,2	31,0	34,9	1,9
Paslauga nekainuoja	16,8	48,3	30,4	4,5
Išlaidų kontrolė	19,4	59,0	19,1	2,4
Sparta	43,1	32,7	21,7	2,6
Maža tikimybė suklysti	32,3	44,3	18,7	4,7
Saugumas	53,6	19,9	22,6	3,9
Šiam atsiskaitymo būdui teikiu pirmenybę	35,6	37,1	25,2	2,1

Pastaba: apklausti 755 respondentai, turintys mokėjimo kortelę; respondentai gali nurodyti vieną atsakymą eilutėje.

33 lentelė. Respondentų nurodytos didžiausios atsiskaitymo sumos, kurias jiems būtų priimtina mokėti bekontakto mokėjimo kortele, kai vykdam mokėjimą nėra naudojamas PIN kodas, o kortelė pridėdama prie skaitytuvo, taip sutaupant mokėjimui skirtą laiką  
(procentais)

	Iš viso
Tokiu būdu atsiskaityti nesutikčiau	36,3
Iki 5 Eur	8,0
Iki 10 Eur	10,2
Iki 20 Eur	10,6
Iki 30 Eur	11,9
31–50 Eur	1,0
51–100 Eur	0,5
Nežino, neatsakė	21,5

Pastaba: apklausti 755 respondentai, turintys mokėjimo kortelę.

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

	Iš viso
Turgus, mugės	38,0
Grožio ir kosmetologijos įstaigos	30,3
Viešasis transportas	19,8
Sveikatos paslaugų įstaigos	18,7
Taksi ir kiti privatūs vežėjai	17,7
Valstybės institucijos	16,1
Pramogų paslaugų įstaigos	6,8
Maitinimo paslaugų įstaigos	4,6
Kita	0,6
Nepasigendu nė vienoje vietoje	34,1
Nežino, neatsakė	4,1

Pastaba: apklausti 755 respondentai, turintys mokėjimo kortelę; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

35 lentelė. Respondentų, per paskutinius 3 mėnesius pirkusių prekes arba paslaugas elektroninėje parduotuvėje, dalis (procentais)

	Iš viso
Pirkau	22,1
Nepirkau	77,7
Nežino, neatsakė	0,3

Pastaba: apklausta 1 016 respondentų;

36 lentelė. Respondentų, per paskutinius 3 mėnesius pirkusių prekes arba paslaugas elektroninėje parduotuvėje, naudotas atsiskaitymo būdas (procentais)

	Iš viso
Mokėjau naudodamasis internetine bankininkyste	88,4
Mokėjau mokėjimo kortele internete	12,2
Mokėjau įvykdžius užsakymą mokėjimo kortele kurjeriui naudodamasis kortelių skaitytuvu	7,8
Mokėjau įvykdžius užsakymą grynaisiais pinigais	6,4

Pastaba: apklausti 224 respondentai, per paskutinius 3 mėn. pirkę prekes arba paslaugas elektroninėje parduotuvėje; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.

37 lentelė. Respondentų susidūrimas su sukčiavimu, vagyste ar apgaule, susijusia su mokėjimais (procentais)

	Iš viso
Nesu susidūręs	94,0
Taip, tai buvo susiję su grynaisiais pinigais	2,2
Taip, tai buvo susiję su mokėjimo kortelėmis	0,9
Taip, tai buvo susiję su internetine bankininkyste	0,1
Nežino, neatsakė	3,1

Pastaba: apklausta 1 016 respondentų; respondentai gali nurodyti kelis atsakymus; suma viršija 100 proc.