



POD WODĄ, Z PRĄDEM CZY BEZ ENERGII?

Jak Polacy opłacają rachunki?

Wrzesień 2023



JAK POLACY OPŁACAJĄ RACHUNKI?

O czym wolelibyśmy zapomnieć, a jednak opłaca się pamiętać? To bieżące opłaty za usługi takie jak czynsz, prąd, telefon i wiele innych.

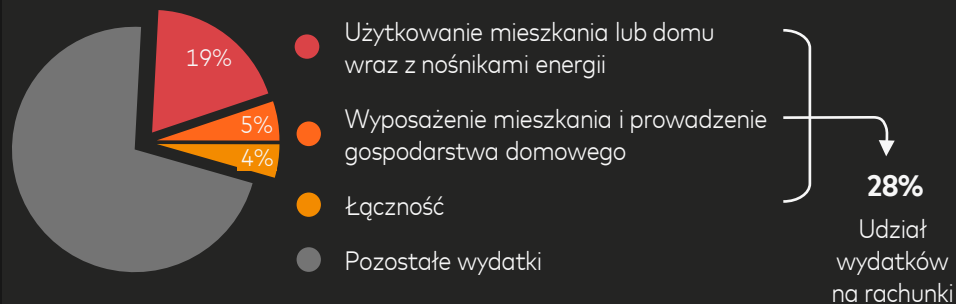
W jaki sposób Polacy regulują swoje zobowiązania i kto im w tym pomaga? Czy wypracowali konkretne strategie ułatwiające comiesięczne obowiązki i co jest dla nich **ważne** w tym kontekście?

Czy Polacy mają problem z **terminowymi płatnościami**? Jak sami dostawcy usług pomagają w regulowaniu opłat na czas?

Raport „**Pod wodą, z prądem czy bez energii?**” Mastercard Advisors pozwala odpowiedzieć na te i wiele innych pytań związanych z opłacaniem przez Polaków cyklicznych rachunków za usługi, z których Polacy korzystają w ramach prowadzenia gospodarstwa domowego.

„Lubię mieć proces opłacania rachunków z głowy i być pewną, że w określonych okolicznościach pieniądze dotrą szybko do adresata.”

PRZECIĘTNE MIESIĘCZNE WYDATKI NA 1 OSOBĘ W GOSPODARSTWACH DOMOWYCH¹



16 mld zł

miesięcznie wydawanych na rachunki w Polsce



87 mln szt.

miesięcznie opłacanych rachunków w Polsce

Założenia:

- Miesięczne wydatki ogółem na osobę w gosp. domowym wynoszą **1475,22 zł**
- Rachunki to **28%** wszystkich wydatków
- Przyjęta liczba osób w Polsce to **38 mln**

Założenia:

- 86% ankietowanych płaci 6 i więcej rachunków miesięcznie (badanie Mastercard), przyjęto **6 opłat / gosp. domowe**
- Jedna osoba** w gospodarstwie domowym opłaca rachunki
- W Polsce jest **14,5 mln** gospodarstw domowych



SPIS TREŚCI



1

NIE KOCHA, NIE LUBI,
ALE WYKONUJE



2

STRATEGIA CZY
IMPROWIZACJA?



3

PŁACIĆ TO (NIE) ZNACZY
ZAWSZE TO SAMO



4

TAM BANK TWÓJ,
GDZIE RACHUNKI
TWOJE



5

WYGODĘ
SIĘ CENI



6

LEKKO
PO TERMINIE



7

SKOK
W BOK

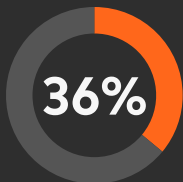


8

DOSTAWCA
PRZYPOMNI CI



1 NIE KOCHA, NIE LUBI, ALE WYKONUJE



osób **martwi się**, czy wystarczy im na rachunki teraz i w bliskiej przyszłości



osób deklaruje, że proces opłacania rachunków jest dla nich **stresujący**

EMOCJE PRZY OPŁACANIU RACHUNKÓW

Opłacanie rachunków budzi zarówno pozytywne, jak i negatywne emocje.

Znaczna liczba klientów deklaruje, że odczuwa przy tym satysfakcję, jednak co czwartej osobie towarzyszy uczucie frustracji.

Opłacając rachunki:

43% klientów odczuwa satysfakcję

23% klientów odczuwa frustrację

Satysfakcja wynika z faktu pozbycia się długu, a frustrację wywołuje wysokość opłat i nagłe zmniejszenie salda na koncie.

Poza frustracją i satysfakcją pojawiają się jeszcze inne odczucia, takie jak:



Poczucie obowiązku, które może wywoływać **pozytywne emocje** - w przypadku wywiązania się z obowiązku płatności na czas; lub **negatywne** - aby ich uniknąć, często opłacanie rachunków jest odwlekane.



Uczucie przytłoczenia, które wiąże się z liczbą faktur, wysokimi cenami, koniecznością przeznaczenia znacznej części wypłaty na opłaty.

„U mnie jest to poczucie obowiązku, który należy wykonać i do którego ciężko mi się zmotywować.”

TRUDNOŚCI ZWIĄZANE Z OPŁACANIEM RACHUNKÓW

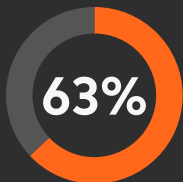
Największą trudność sprawia klientom **zarządzanie usługodawcami, terminami i środkami na koncie**.

Wyzwaniem jest też mnogość kanałów kontaktów i haseł do zapamiętania.

Jedynie **15%** klientów twierdzi, że proces opłacania rachunków nie sprawia im trudności.



2 STRATEGIA CZY IMPROWIZACJA?



osób zwraca uwagę na terminy płatności i dopasuje do nich płatność każdego rachunku



osób uważa, że moment opłacania rachunków to wymagająca skupienia, bardzo poważna sprawa

STRATEGIA OPŁACANIA RACHUNKÓW

Bez względu na wiek najczęstszym sposobem opłacania rachunków jest regulowanie ich **zbiorczo, niedługo po otrzymaniu wynagrodzenia**. Wśród osób młodych na drugim miejscu znajduje się opłacanie zbiorcze na koniec miesiąca, z kolei wśród starszych – rozbić płatności względem czasu.

Ogółem	18 - 26 lat	27 - 40 lat	41 - 60 lat
40%	47%	44%	35%
10%			8%
10%		10%	11%
21%	22%	9%	26%
19%	10%	18%	
	9%	19%	21%
	11%		

- Wszystkie rachunki opłacam w jednym momencie, zaraz po otrzymaniu wynagrodzenia
- Wszystkie rachunki opłacam w jednym momencie na koniec miesiąca
- Wszystkie rachunki opłacam w jednym momencie, ale innym niż koniec miesiąca lub to kiedy dostaję wynagrodzenie
- Część rachunków opłacam w jednym wyznaczonym terminie, a część w innym, po otrzymaniu rachunku
- Każdy rachunek opłacam w innym momencie po tym jak otrzymam rachunek

RACHUNKI POD KONTROLĄ?

„Od płacenia rachunków i pilnowania terminów jestem ja. Co miesiąc mam inne kwoty do zapłaty i nie mam ustawionych przelewów stałych tylko ponawiam przelew z inną kwotą.”



Blisko 4 na 5 klientów uważa, że ma pod kontrolą wszystkie sprawy związane z rachunkami.



Średnio 3 na 5 klientów jest bardzo świadomych wysokości swoich zobowiązań.



Prawie 1 na 5 osób ma duże kłopoty z oszacowaniem, jakie wydatki poniesie w danym miesiącu.

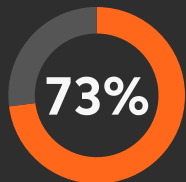


3

PŁAĆĆ TO (NIE) ZNACZY ZAWSZE TO SAMO



osób **płaci regularnie 6 lub więcej rachunków** w każdym miesiącu



osób **opłaca wszystkie rachunki taką samą metodą**, o ile to możliwe

METODY OPŁACANIA RACHUNKÓW WŚRÓD KLIENTÓW

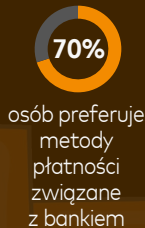
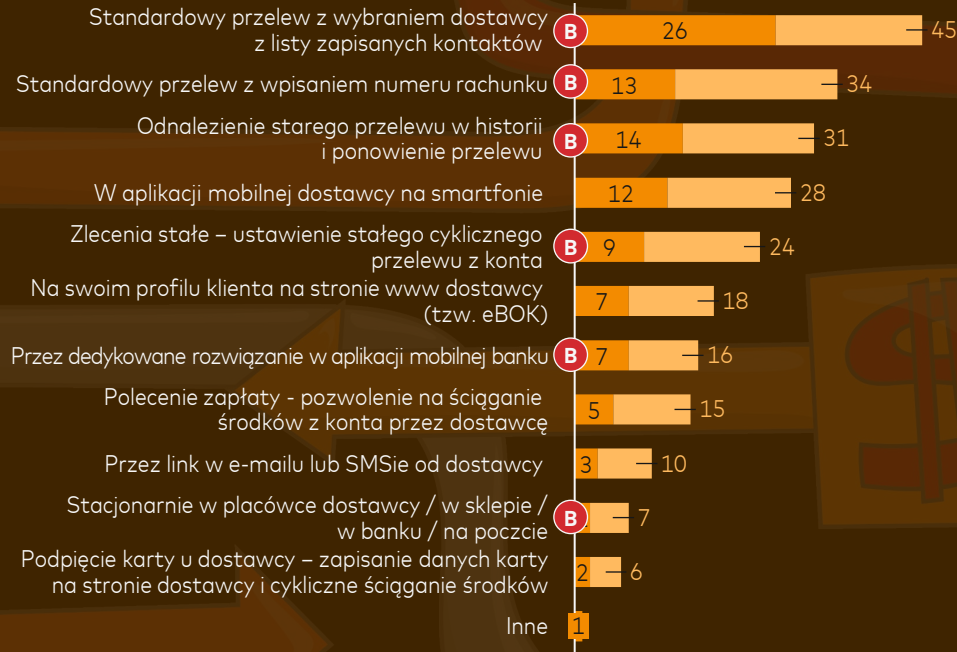


Trzy najczęściej wykorzystywane metody opłacania rachunków są związane ze **środowiskiem banku** (przelew z użyciem dostawców z listy, standardowy przelew i powtórzony na podstawie historii). Większość konsumentów opłaca wiele rachunków równocześnie, dlatego potrzebują metod, które przyspieszą i ułatwią im ten proces.



Dopiero na czwartym i szóstym miejscu plasują się formy płatności w **środowisku dostawcy usług**, takich jak energia, woda, gaz (poprzez aplikację mobilną i eBOK - na profilu klienta na stronie www dostawcy).

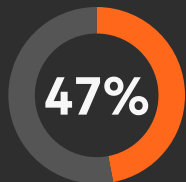
● Preferowana metoda płatności ● Używane metody płatności (B) Metoda w środowisku banku



4 TAM BANK TWÓJ, GDZIE RACHUNKI TWOJE



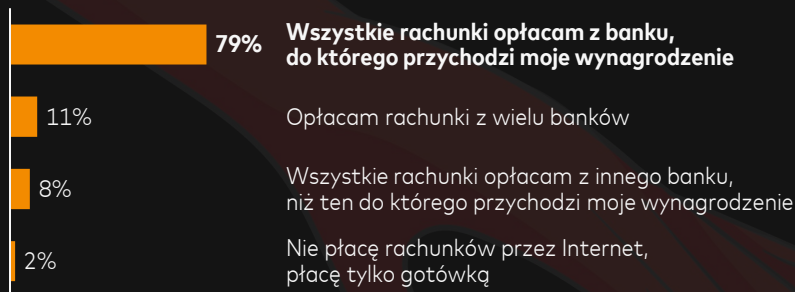
osób korzysta z **metod płatności związanych z bankiem**



osób korzysta **tylko** z metod bankowych regulując zobowiązania

RACHUNKI A MÓJ BANK

Ze względu na łatwiejszą kontrolę wydatków klienci opłacają rachunki najczęściej z jednego konta – tego, na które wpływa ich wynagrodzenie i z którego korzystają na co dzień.





„Wszystkie rachunki opłacam z jednego konta, bo dzięki temu mam większą kontrolę wydatków!”


WYKORZYSTYWANE URZĄDZENIA

Klienci dokonują płatności zarówno przez telefon, jak i przez komputer. Choć aplikacje mobilne mają wiele zalet, regulowanie zobowiązań przez komputer jest wykorzystywane częściej.

Niektórzy wskazują, że w aplikacjach bankowych **brakuje niektórych funkcji i zakładek**, choć jej obecne funkcje wystarczają, aby opłacić rachunki.

47%  **Smartfon i komputer** – prawie połowa klientów do opłacania swoich rachunków wykorzystuje **zarówno telefon, jak i komputer**, w zależności od dostawcy i dostępnych metod płatności.

35%  **Tylko komputer** – w przypadku osób korzystających z jednego urządzenia komputer wybierany jest **blisko dwukrotnie częściej od smartfona** – takie rozwiązanie preferują osoby starsze, wśród których blisko połowa wybiera komputer do dokonywania płatności.

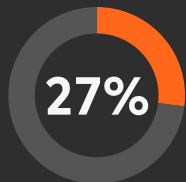
18%  **Tylko smartfon** – płatności mobilne przez aplikację bankową cenione są przez klientów przede wszystkim ze względu **na intuicyjność, wygodę, dostępność i szybkość działania**. Istotne są dla nich także dodatkowe funkcje, takie jak zdefiniowana lista odbiorców i powiadomienia o pobranych środkach.



5 WYGODĘ SIĘ CENI



osób ocenia funkcję agregacji **wszystkich rachunków w jednym miejscu** jako atrakcyjną



osób jest **skłonnych zapłacić prowizję** w zamian za szybkie i wygodne płacenie rachunków

CO JEST WAŻNE DLA KLIENTÓW?



Wygoda – w związku z powtarzalnością opłacania rachunków klienci dążą do zautomatyzowania i ułatwienia tego procesu.



Niezawodność – klienci chcą mieć pewność, że płatność dotrze w terminie do odpowiedniego odbiorcy, bo konsekwencje nieopłacenia rachunków mogą być bardzo dotkliwe.



Bezpieczeństwo – w dobie oszustw finansowych coraz więcej osób zwraca uwagę na bezpieczeństwo swoich danych i zabezpieczenie środków na koncie.



Szybkość – klienci decydują się na metody obciążone prowizją, kiedy muszą opłacić wiele czasochłonnych rachunków i gdy zależy im na szybkim zaksięgowaniu środków z uwagi na bliski termin płatności.

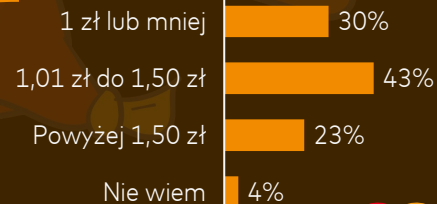
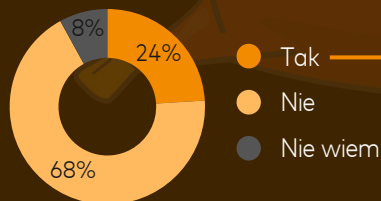
„Kiedy wybieram metodę płatności, kieruję się wygodą. Jeżeli mogę i są to opłaty regularne to zapisuję dane raz i na ich podstawie dokonuję kolejnych opłat. Jeżeli faktura jest w aplikacji lub eBOK, to korzystam z nich.”

BEZKOSZTOWO CZY BEZZWŁOZNIE?

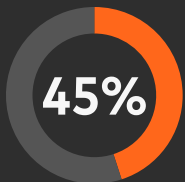
Pomimo dostępności darmowych metod płatności co czwarty klient decyduje się na takie, za które pobierana jest prowizja. Najczęściej motywowane jest to wygodą i szybkością księgowania.

Większość klientów korzystających z metod obciążonych prowizją jest w stanie zapłacić nawet do 1,50 zł za szybkie i wygodne uregulowanie rachunku.

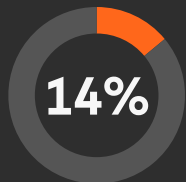
Czy korzystasz z metod obciążonych prowizją?



6 LEKKO PO TERMINIE



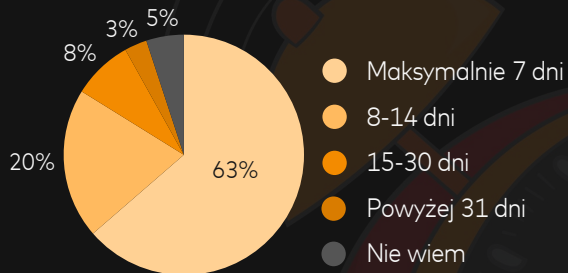
osób deklaruje, że zdarzają im się opóźnienia w płatności



klientów miało styczość z windykacją

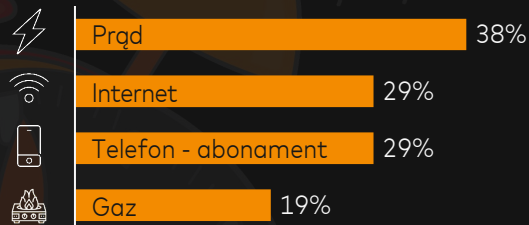
CZAS OPÓŹNIEŃ

Prawie połowa osób ma kłopoty z terminowym opłacaniem rachunków, a dla **31%** z nich opóźnienie w uregulowaniu zobowiązań przekracza tydzień.



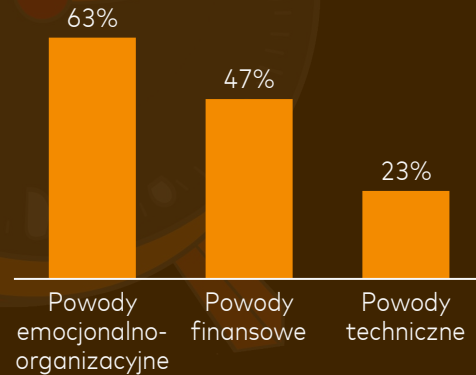
CZĘSTOTLIWOŚĆ OPÓŹNIEŃ U DOSTAWCÓW

Klienci najczęściej deklarują kłopoty z regularną płatnością za prąd, internet oraz abonament telefoniczny, czyli opłatami związanymi z prowadzeniem gospodarstwa domowego.



POWODY OPÓŹNIEŃ W PŁATNOŚCIACH

- Opóźnienia w opłatach najczęściej wynikają z powodów emocjonalno-organizacyjnych, takich jak **zapomnienie o rachunku** czy **brak czasu**.
- Klienci wskazują także, że na nieterminowe regulowanie zobowiązań wpływa **zły system otrzymywania faktur, brak przypomnień o płatnościach** lub **brak funduszy na koncie w tym czasie** z uwagi na późniejszą wypłatę.



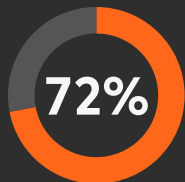
„Rachunek za prąd wylądował w spamie – nawet tego nie zauważyłem.”



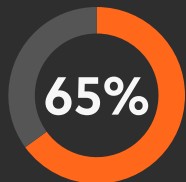
7 SKOK W BOK



EBOK to **Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta**, czyli strona internetowa bądź aplikacja, która zapewnia dostęp do informacji od dostawcy.



osób korzysta z eBOKów na stronach www



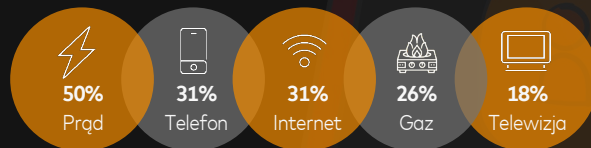
osób korzysta z eBOKów w aplikacjach dostawców

KORZYSTANIE Z EBOK-ÓW NA STRONIE

Pomimo dużego udziału osób korzystających z eBOK-ów ten kanał **jest preferowany przez osoby po 40. roku życia.**

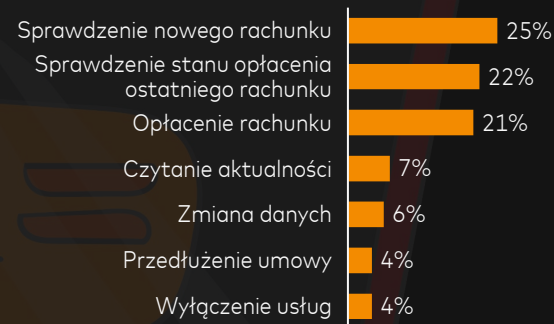
Wśród klientów w wieku 18-26 lat z portali dostawców korzysta 55% osób, a wśród osób 41-60 lat jest to 76%.

GŁÓWNI DOSTAWCY WYKORZYSTUJĄCY EBOKI



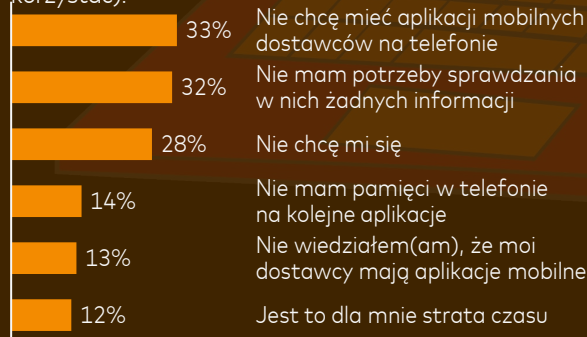
CELE KORZYSTANIA Z EBOK-ÓW

Blisko **70%** najczęstszych powodów odwiedzin eBOK-ów jest związanych ze **sprawdzeniem faktur i stanu płatności** oraz z **opłaceniem rachunku.**



POWODY NIEUŻYWANIA EBOK-ÓW

Najważniejszymi przyczynami dla których klienci nie korzystają z eBOK-ów **w aplikacjach mobilnych** to brak potrzeby i chęci ściągnięcia nowych aplikacji (część osób odczuwa przesyt liczby aplikacji z jakich muszą korzystać).

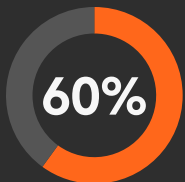


Klienci, którzy nie korzystają z eBOK-ów na **stronie internetowej** zazwyczaj nie mają potrzeby lub po prostu ochoty korzystania z takiego kanału, a **1/4** osób nie jest świadoma, że może korzystać z takich portali.

„Nie korzystam z eBOK-ów, bo nie znam tej metody i nie wchodzę na takie strony.”



8 DOSTAWCA PRZYPOMNI CI



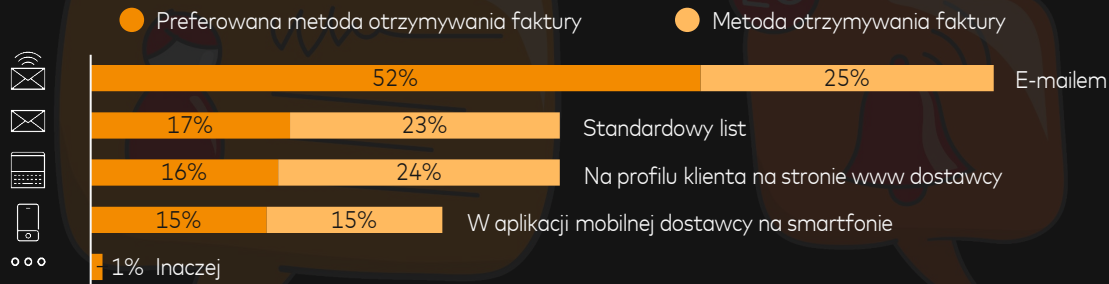
osób uważa, że przypomnienia o zapłacie **przed terminem** są **przydatne**



osób otrzymuje przypomnienia o zapłacie już **po opłaceniu**

FAKTURY

Ponad 3/4 respondentów otrzymuje faktury mailowo i dla ponad połowy jest to preferowany sposób otrzymywania rachunków. Listy standardowe i faktury w eBOK są mniej popularne, a najmniejszym zainteresowaniem cieszą się faktury w aplikacji mobilnej dostawcy.



PRZYPOMNIENIA O PŁATNOŚCI

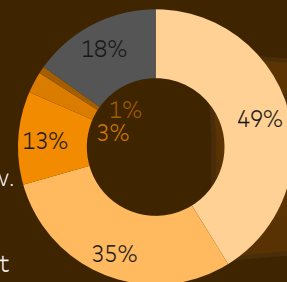
Ponad 80% klientów otrzymuje przypomnienia o zbliżającym się terminie płatności. Powiadomienia mailowe i SMS-owe są częstsze niż te w aplikacji mobilnej lub powiadomienia telefoniczne.



Większość klientów uważa, że przypomnienia o zbliżającym się terminie płatności są **przydatne** i **motywują do regulowania opłat**.



Przypomnienia mogą też **frustrować**, szczególnie te po opłaceniu rachunków. Są one wyjątkowo problematyczne, jeśli klient opłaca rachunki swoich bliskich lub ma więcej niż jeden produkt u danego dostawcy.



- E-mailem
- SMS-em
- Powiadomienie z aplikacji mobilnej dostawcy na smartfonie
- Dostawca do mnie dzwoni z przypomnieniem
- Inaczej
- Nie otrzymuję przypomnień o zbliżających się terminach

„To irytujące, faktura zapłacona, a potrafili wysłać SMS-y albo dzwonić z pytaniem, czy już zapłacone.”





POLACY POWAŻNIE
TRAKTUJĄ OPŁACANIE
RACHUNKÓW.

STARAJĄ SIĘ REGULOWAĆ
SWOJE ZOBOWIĄZANIA
Z NALEŻYTĄ STARANNOŚCIĄ,
ALE JAK TO W ŻYCIU BYWA,
CZASEM SĄ POD WODĄ
LUB ZABRAKNIE ENERGII.