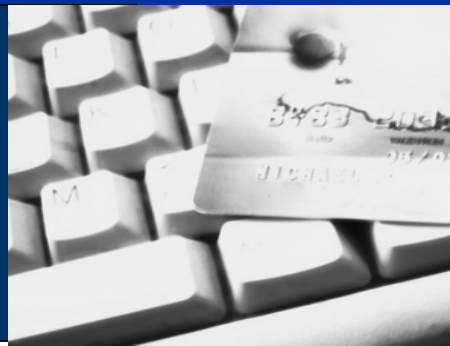


5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
1024

Usługi finansowe

Raport z badania ilościowego
przeprowadzonego w Internecie

7 - 25 października 2004





Spis treści

5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
1024

Podsumowanie.....	3
O badaniu.....	6
Znajomość dostępnych w Internecie usług finansowych. Źródła informacji na temat dostępnych w Internecie usług finansowych.....	8
Korzystanie z usług finansowych i ich ocena.....	12
Zamiar korzystania z usług finansowych dostępnych w Internecie.....	18





5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
1024

Podsumowanie



Podsumowanie (1)

- Spośród dostępnych w Internecie usług finansowych internauci najczęściej wiedzą o możliwości prowadzenia konta bankowego (76,5% wszystkich badanych). Na kolejnych miejscach znalazły się lokata (52,9%) i możliwość zamówienia karty kredytowej (44,5%). Najrzadziej internauci słyszeli o możliwości zlecenia poprzez Internet windykacji (8,4%).
- Źródła informacji na temat dostępnych w Internecie usług finansowych, z których korzystają internauci znający przynajmniej jedną usługę finansową w Internecie, to przede wszystkim strony serwisów finansowych (54,4%) oraz linki/bannery (52,9%). Kolejnymi najczęściej wymienianymi źródłami informacji są telewizja (49,6%) i prasa (46,2%).
- Najpopularniejszą usługą finansową, z której Internauci korzystają online, jest konto bankowe. 29,8% badanych, znających przynajmniej jedną usługę finansową dostępną w Internecie, deklaruje, że posiada konto w Internecie, 44% - poza Internetem. Na drugim miejscu znalazła się karta kredytowa, której zamawianie poprzez Internet deklaruje 14,7% badanych i poza Internetem 29,6%.
- Internet jest postrzegany jako lepszy od tradycyjnego sposób na korzystanie z usług finansowych, zwłaszcza pod względem wygody (77,6%), szybkości uzyskania usługi (60,2%) oraz dostępności (55,9%). Internauci nie ufają jednak Internetowi w kwestii bezpieczeństwa – 46,5% badanych deklaruje, że bezpieczniejszy jest tradycyjny dostęp offline.



5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
1024

Podsumowanie (2)

- Internauci deklarują, że w ciągu najbliższych 6 miesięcy najchętniej skorzystają z internetowego konta bankowego (14,5% deklaracji „na pewno skorzystam” i 17,1% „prawdopodobnie skorzystam”), a w następnej kolejności z karty kredytowej zamawianej przez Internet (8,6% i 10,7%).
- Miejscem, w którym badani planują nabyć usługi finansowe, był najczęściej bezpośrednio serwis konkretnego banku.
- Pomimo że badani najczęściej deklarują, że zdobywają informacje na temat usług finansowych online na serwisach finansowych, to jednak podczas planowania zamówienia usługi wolą skorzystać bezpośrednio z usług instytucji bankowej, co oznacza, że rola serwisów finansowych jest przede wszystkim rolą informacyjno-porównawczą.





5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
1024

O badaniu





Informacje o badaniu

- Badanie realizowane było na serwisach skupionych w ramach sieci reklamowej GRP Net.
- Ankiety wyświetlały się losowo.
- Grupa ankietowana to internauci w wieku 18 i więcej lat, którzy wypełnili ankietę do końca.
- W ramach badania zebrano 1096 ankiet.
- Response rate (liczba ankiet wypełnionych do liczby wyświetlonych zaproszeń do badania) kształtował się na poziomie 1,1%.
- Wyniki są reprezentatywne, gdyż dane zostały doważone do struktury internautów w Polsce (do danych z badania Interbus realizowanego przez TNS OBOP z września 2004).
- Celem badania było:
 - ü Określenie stopnia znajomości usług finansowych dostępnych w Internecie.
 - ü Określenie zakresu korzystania z usług finansowych dostępnych w Internecie.
 - ü Porównanie korzystania z internetowych usług finansowych z usługami finansowymi oferowanymi drogą tradycyjną.
 - ü Zbadanie skłonności do zakupu konkretnych usług finansowych oraz miejsca dokonania zakupu, tj. planowanego wykorzystania usług finansowych dostępnych w Internecie.

5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
1024



5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
1024

Znajomość dostępnych w Internecie usług finansowych Źródła informacji na temat dostępnych w Internecie usług finansowych



5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
1024

Znajomość dostępnych w Internecie usług finansowych

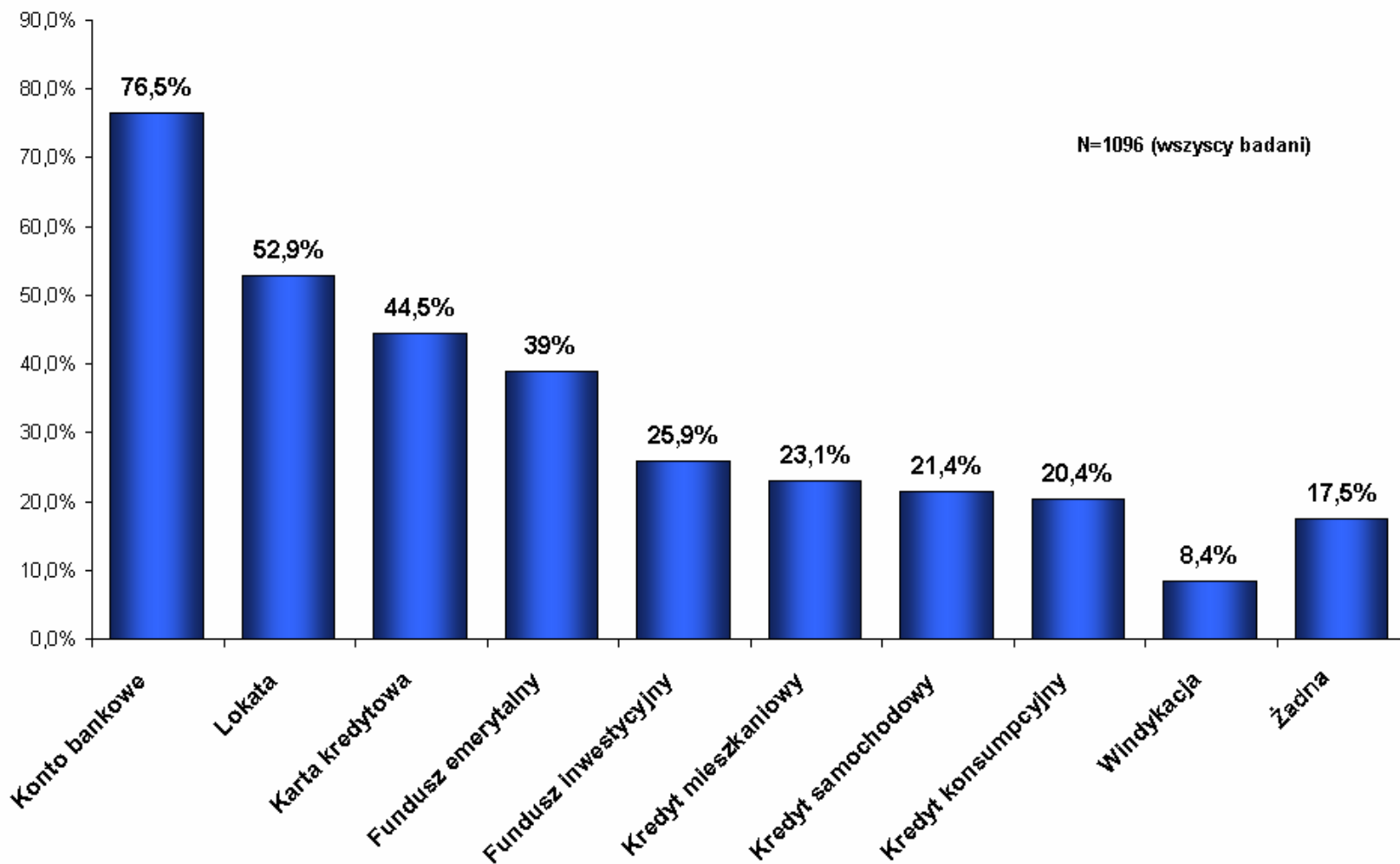
- Internauci najczęściej słyszeli o możliwości prowadzenia konta bankowego w Internecie (76,5%), następne w kolejności były: możliwość założenia lokaty (52,9%) i zamówienie karty kredytowej (44,5%). Najmniej osób wiedziało, że w Internecie można zlecić windykację (8,4%). 17,5% ankietowanych deklarowało, że nie znało żadnej z podanych usług finansowych.

Źródła informacji na temat dostępnych w Internecie usług finansowych

- Internetowe strony serwisów finansowych okazały się najczęściej podawanym źródłem informacji na temat dostępnych w Internecie usług finansowych (54,4% spośród tych, którzy znali przynajmniej jedną usługę finansową). Niewiele mniejszy procent badanych deklarował, że czerpie informacje z linków/bannerów w Internecie (52,9%). Dopiero na trzecim miejscu znalazła się telewizja (49,6%). Należy jednak podkreślić, że telewizja z reguły zajmuje wysoką pozycję, gdyż respondenci często niezależnie od tego, czy rzeczywiście widzieli tam daną informację bądź reklamę, wskazują to medium. Warto zwrócić uwagę, że na czwartym miejscu, wśród najczęściej wymienianych źródeł informacji o usługach finansowych, znalazła się prasa (46,2%). Prawdopodobnie dlatego, że można w niej uzyskać dokładne informacje na temat interesującej usługi.

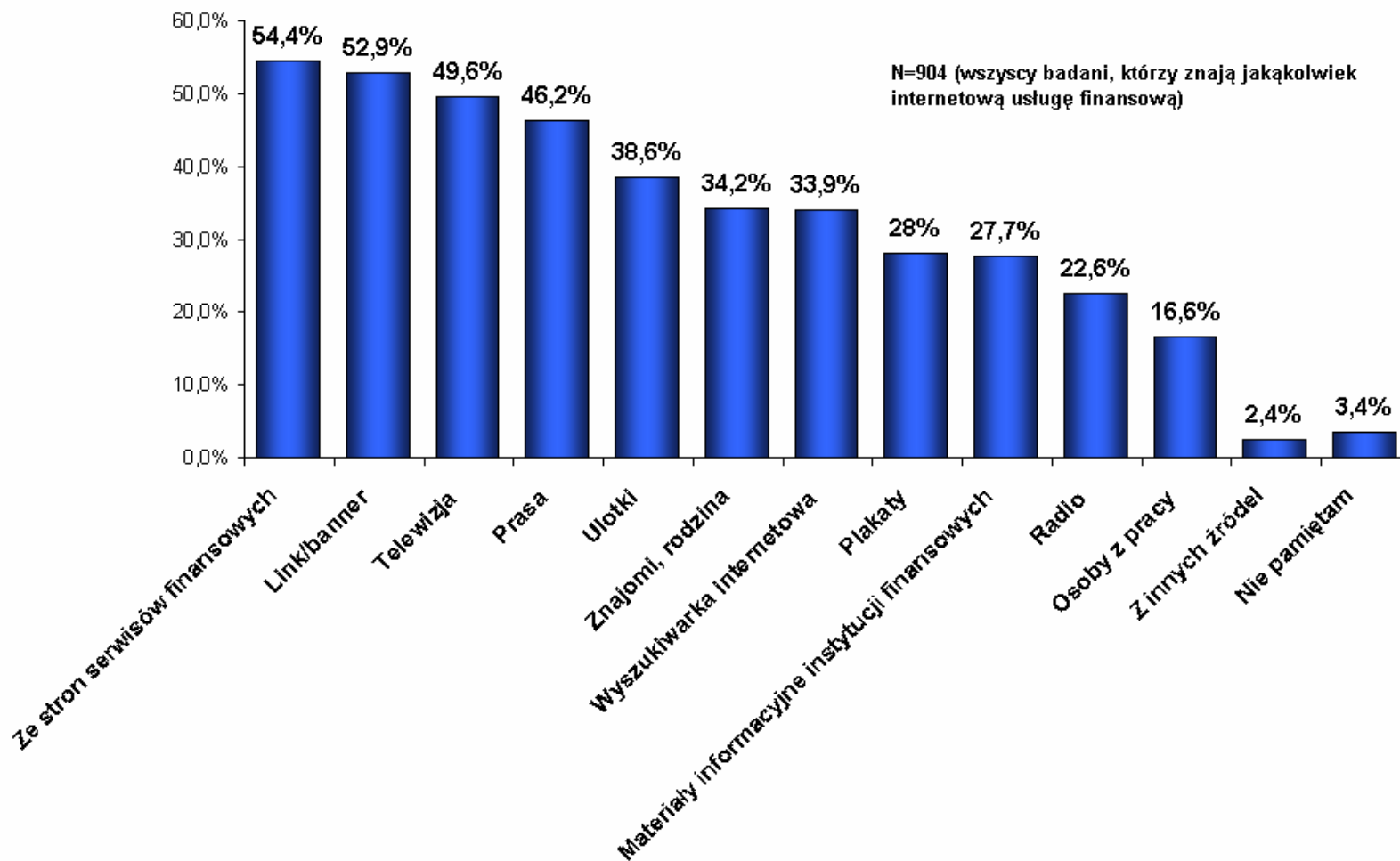


O jakich usługach finansowych dostępnych w Internecie słyszałeś(aś)?



Źródło: gemiusAdHoc, październik 2004

Skąd czerpiesz informacje na temat usług finansowych dostępnych w Internecie?



Źródło: gemiusAdHoc, październik 2004



5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
1024

Korzystanie z usług finansowych i ich ocena





5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
1024

Korzystanie z usług finansowych

- Usługą online, z której najczęściej skorzystali internauci było konto bankowe (29,8% wszystkich osób, które znały przynajmniej jedną usługę finansową). 14,7% internautów zamówiło w Internecie kartę kredytową, 12,3% założyło lokatę.
- Internauci najrzadziej za pomocą Internetu zlecali windykację (1,3%).
- Znacznie więcej osób korzystało z usług finansowych drogą tradycyjną, a nie poprzez Internet – z prowadzenia konta bankowego korzystało 44% badanych, kartę kredytową zamówiło 29,6%, założyło lokatę 26,8% respondentów.
- Usługi finansowe są popularniejsze wśród internautów w wersji offline. Znacznie więcej osób przyznało, że w Internecie nie skorzystało z żadnej usługi finansowej (31,8%), a poza Internetem tylko 22,7% badanych.
- Największą różnicę między korzystaniem z usług finansowych w Internecie, a poza Internetem można zauważyć w przypadku funduszy emerytalnych. Poza Internetem dużo więcej osób przystąpiło do funduszu emerytalnego – 24,6% badanych, w Internecie zaś jedynie 3% respondentów.



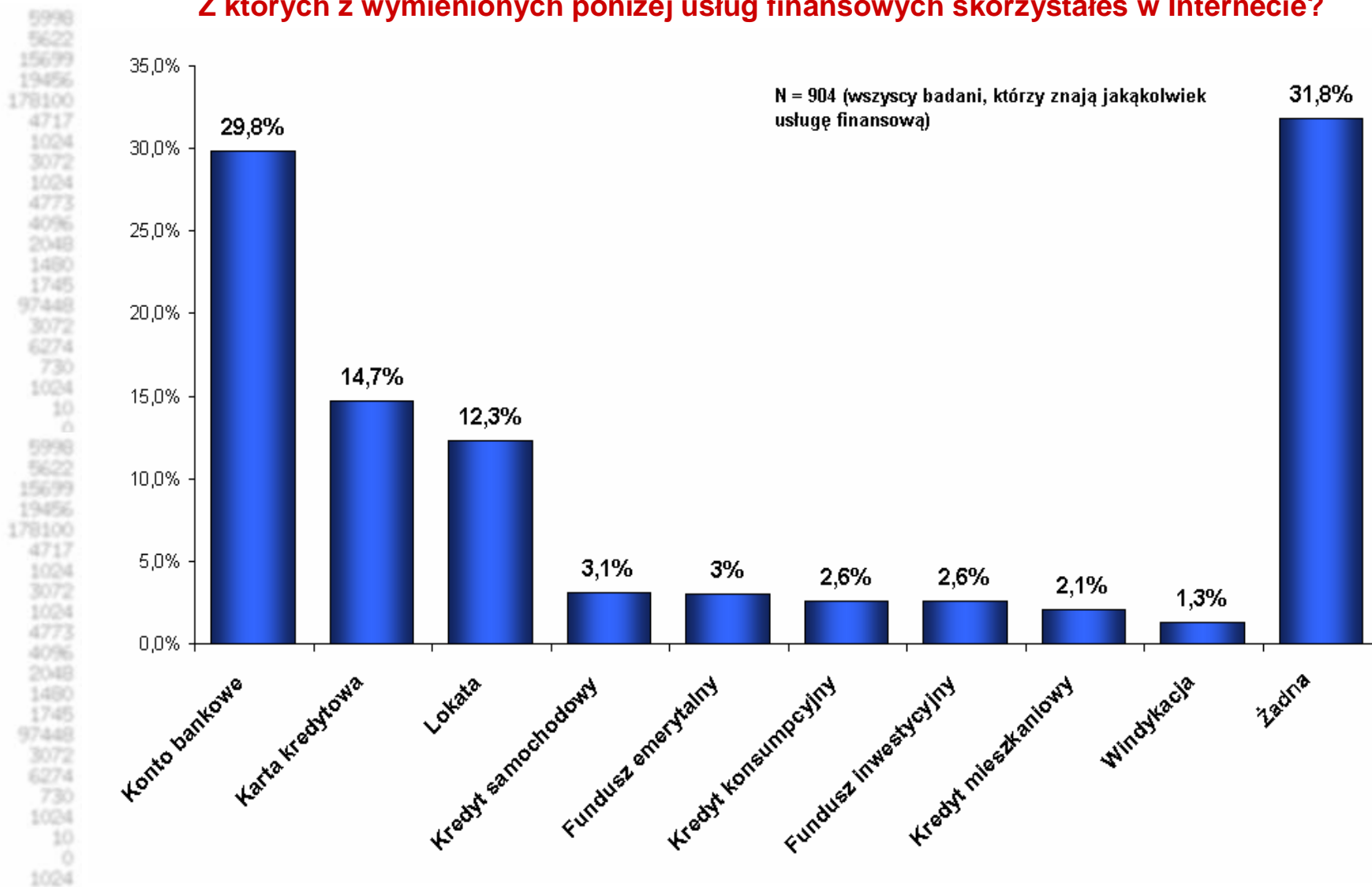
Porównanie usług finansowych dostępnych poprzez Internet i drogą tradycyjną

- Badani deklarowali, że korzystanie z usług finansowych poprzez Internet jest lepsze niż drogą tradycyjną pod względem wygody (77,6% w porównaniu do 5,1% drogą tradycyjną), szybkości uzyskania usługi (odpowiednio 60,2% i 10,4%), dostępności (odpowiednio 55,9% i 11,8%) oraz opłacalności (odpowiednio 42,9% i 8,1%).

- Internauci mają najwięcej obaw związanych z bezpieczeństwem korzystania z usług finansowych w Internecie. 46,5% respondentów uznało tradycyjny sposób za bezpieczniejszy. Warto jednak zwrócić uwagę, że oceniając bezpieczeństwo ¼ (25,2%) respondentów była niezdecydowana. Badanym trudno było zdecydować również, który sposób jest lepszy pod względem opłacalności (32,4% odpowiedzi „trudno powiedzieć”).

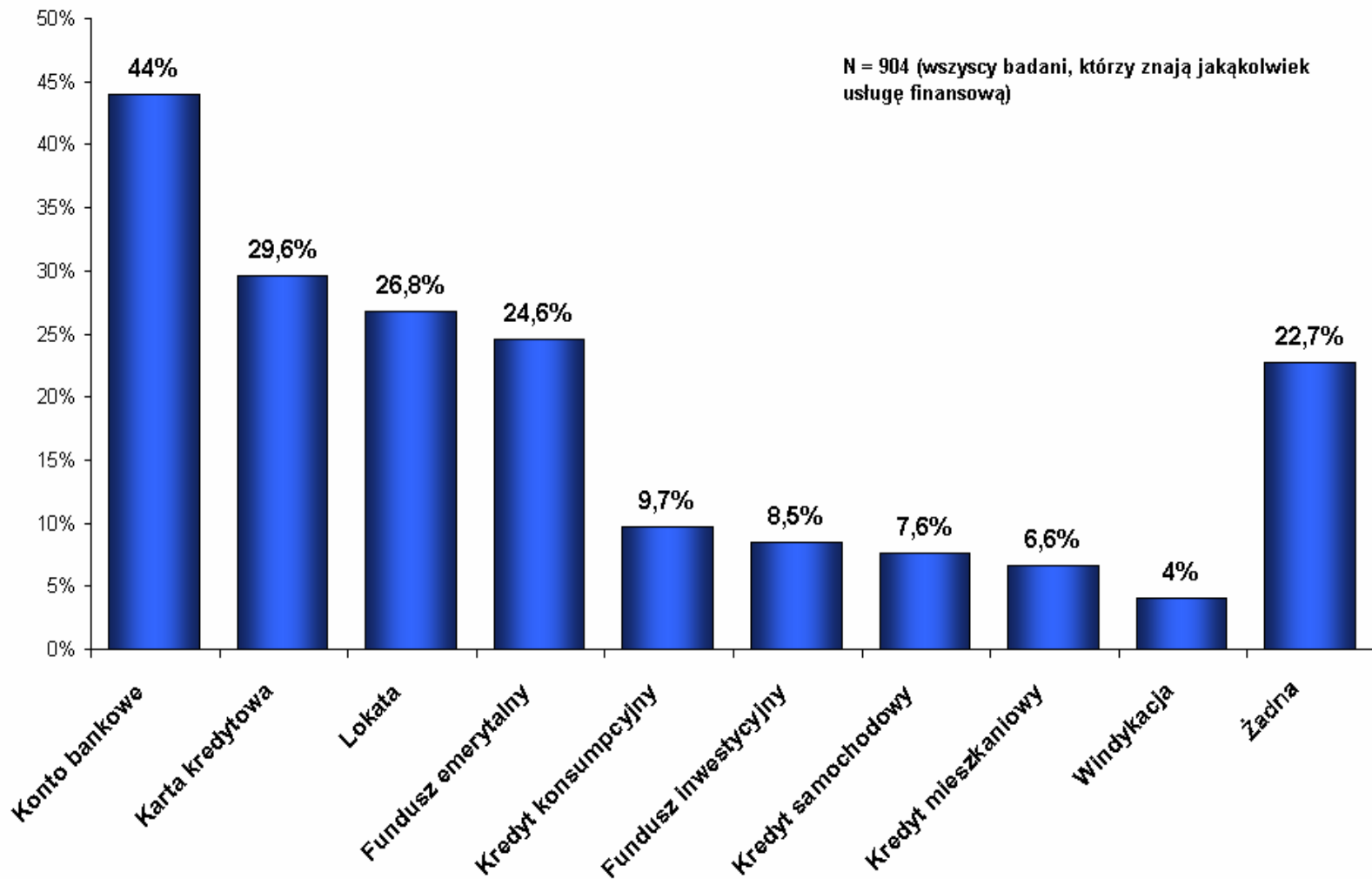
- Jak widać z powyższych analiz Internauci mają najwięcej wątpliwości związanych z opłacalnością i bezpieczeństwem korzystania z usług finansowych w Internecie. Aby zachęcić internautów do tego sposobu dostarczania usług finansowych, należy przede wszystkim położyć nacisk na opłacalność korzystania z usług finansowych poprzez Internet i zapewniać o bezpieczeństwie tej drogi nabywania i wykorzystywania usług finansowych.

Z których z wymienionych poniżej usług finansowych skorzystałeś w Internecie?



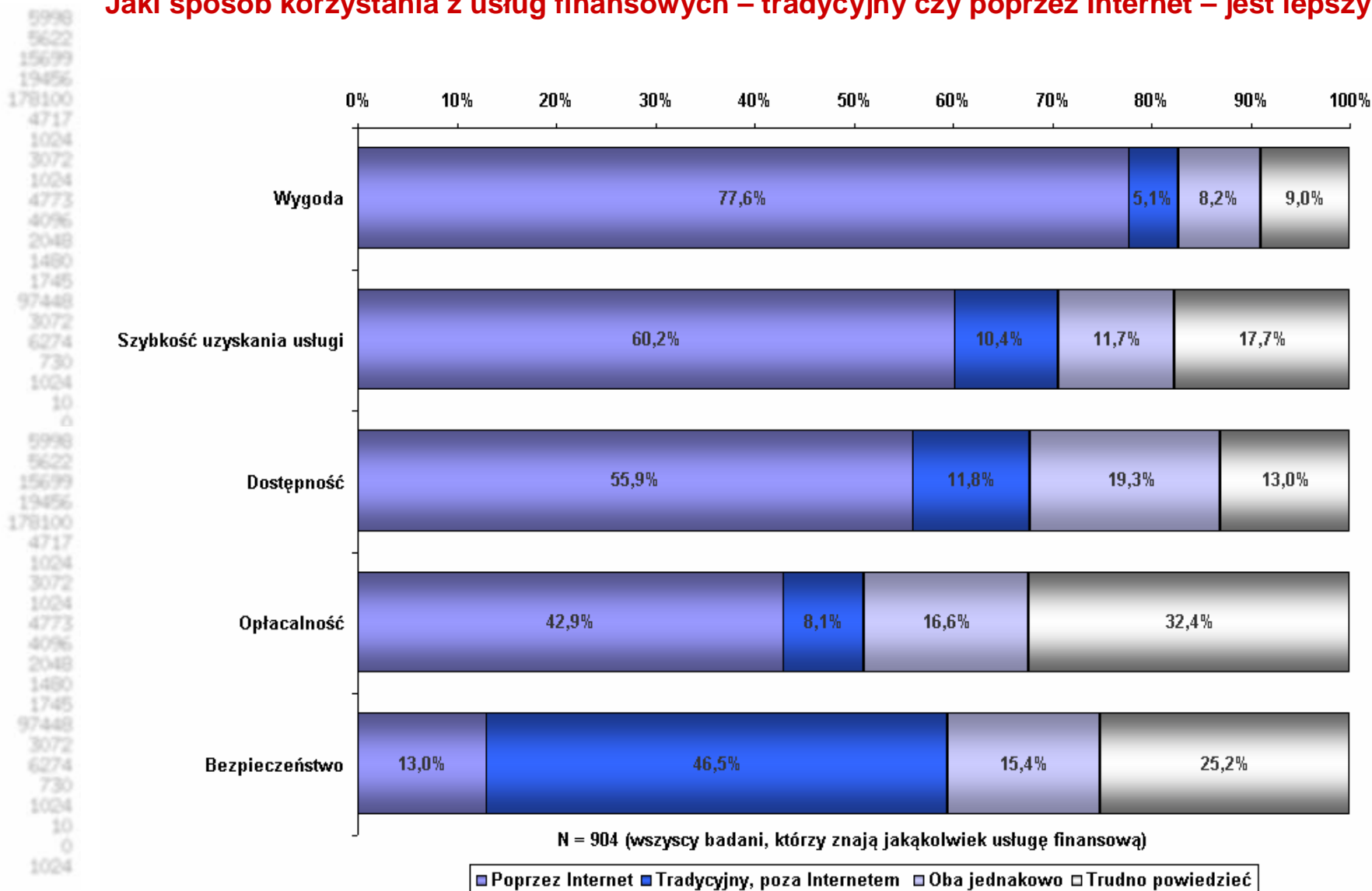
Źródło: gemiusAdHoc, październik 2004

Z których z wymienionych poniżej usług finansowych skorzystałeś poza Internetem?



Źródło: gemiusAdHoc, październik 2004

Jaki sposób korzystania z usług finansowych – tradycyjny czy poprzez Internet – jest lepszy?



Źródło: gemiusAdHoc, październik 2004



5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
1024

Zamiar korzystania z usług finansowych dostępnych w Internecie





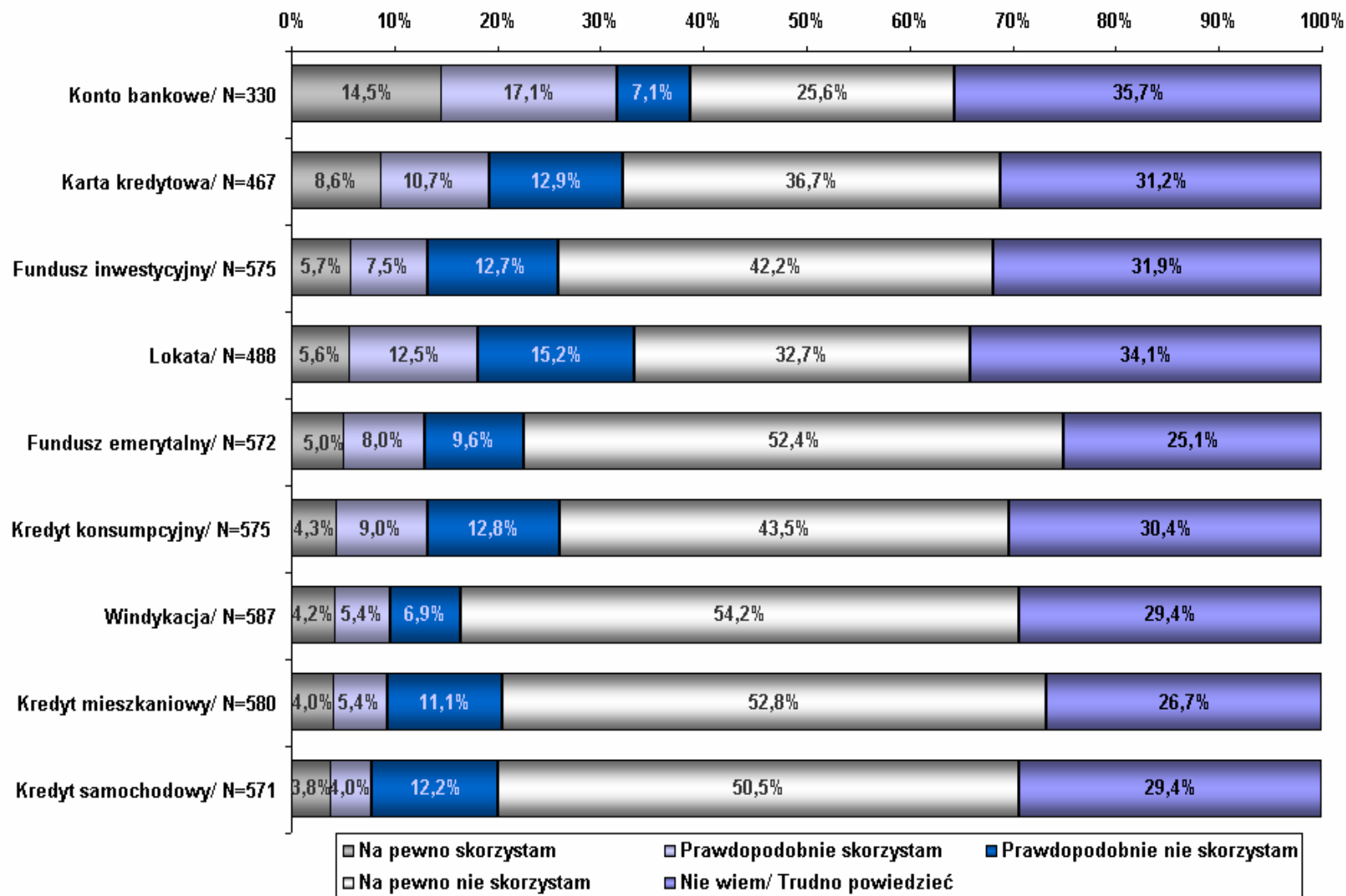
5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
1024

Zamiar korzystania z usług finansowych dostępnych w Internecie (1)

- Internauci najczęściej deklarowali, że w ciągu najbliższych 6 miesięcy skorzystają z możliwości prowadzenia konta bankowego w Internecie (14,5% badanych odpowiedziało, że na pewno skorzysta i 17,1%, że prawdopodobnie). Na drugim miejscu znalazła się możliwość zamówienia karty kredytowej (odpowiednio 8,6% i 10,7%).
- Najmniej osób deklarowało chęć złożenia w Internecie wniosku o kredyt samochodowy (3,8% odpowiedziało, że skorzysta na pewno, 4%, że prawdopodobnie).
- Należy jednak zwrócić uwagę, że wielu respondentów nie było jeszcze zdecydowanych, czy skorzystają z usług finansowych w Internecie (najmniej odpowiedzi „trudno powiedzieć” – 25,1% w przypadku przystąpienia do funduszu emerytalnego, najwięcej – 35,7% prowadzenia konta bankowego). Taka duża liczebność grupy osób niezdecydowanych może być spowodowana niewielką wiedzą na temat usług finansowych dostępnych poprzez Internet lub brakiem zaufania do tej drogi nabywania usług finansowych. Grupę tę można by prawdopodobnie przekonać do korzystania z usług finansowych dostępnych w Internecie, kładąc szczególny nacisk na bezpieczeństwo i wygodę korzystania z usług on-line.

Jakie jest prawdopodobieństwo, że w ciągu najbliższych 6 miesięcy skorzystasz za pomocą Internetu z wymienionych poniżej usług finansowych?

5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
5998
5622
15699
19456
178100
4717
1024
3072
1024
4773
4096
2048
1480
1745
97448
3072
6274
730
1024
10
0
1024



Źródło: gemiusAdHoc, październik 2004