

Młodzi dorośli: podejście do finansów i zadłużenia

RAPORT Z BADANIA ILOŚCIOWEGO | LISTOPAD 2023

NADZÓR MERYTORYCZNY: DR HAB. KATARZYNA SEKŚCIŃSKA

PARTNERZY RAPORTU





Małgorzata Bielińska
dyrektorka ds. Edukacji, BIK S.A.

„Młodzi dorośli: podejście do finansów i zadłużenia” to raport, który powstał w ramach współpracy BIK z Grupą ANG. Łączy nas idea odpowiedzialności oraz edukacja i promowanie świadomości finansowej społeczeństwa, w szczególności osób, które dopiero wkraczają w świat finansów.

W BIK nie tylko realizujemy własne projekty, ale również wspieramy zewnętrzne inicjatywy, które skupiają się na edukacji konsumentów w obszarze budowania wiarygodności finansowej. Zwracamy przy tym uwagę na ważną problematykę zadłużania się młodego pokolenia, które wchodzi w dorosłe życie.

Jak wynika z danych BIK, młodzi częściej niż osoby w starszych grupach wiekowych mają kłopoty z terminową obsługą swoich kredytów, co znajduje odzwierciedlenie w wynikach badania przedstawionych w raporcie. Aż 84% młodych dorosłych stanęło przed wyzwaniem związanym z pozyskaniem środków do realizacji

swoich celów i skorzystało z jakiejś formy zewnętrznego finansowania. W związku z tym jest to temat, któremu chcemy się uważnie przyglądać. Sprawdzamy więc, jakie są potrzeby tej grupy wiekowej oraz w jakim stopniu korzystają z szerokiej oferty kredytów i pożyczek dostępnych na rynku, oraz jak radzą sobie z ich spłatą.

Nasz cel to nie tylko pozyskanie informacji o mechanizmach zadłużania się i zarządzania finansami przez młode osoby, ale również analiza i wskazanie obszarów, w których należy podwyższać ich świadomość finansową, podzielić się wnioskami i rekomendacjami. Zapraszamy do zapoznania się z Raportem.



Artur Nowak-Gocławski
prezes zarządu Grupy ANG S.A.

Misją ANG jest dostarczanie ludziom usług, produktów finansowych, których potrzebują, które rozumieją, na które ich stać i za godziwą cenę. Złamanie którejkolwiek z tych czterech reguł oznacza ryzyko nieodpowiedzialnej sprzedaży i missellingu. Badanie „Młodzi dorośli: podejście do finansów i zadłużenia”, którego jesteśmy partnerem wspólnie z BIK pokazuje jak dużo branża finansowa ma wciąż do zrobienia, by wyeliminować ryzyko missellingu.

Nowe produkty cyfrowe w obszarze finansowania rosną w skali znacznie szybciej niż wiedza klientów na ich temat. Nie nadążają za tym często regulacje nadzorcze. Od kilku lat obserwujemy produkt „BNPL”, który zawojował rynek. „Kup dzisiaj, płać później” znakomicie wpisało się w nowe onlinowe zwyczaje zakupowe Polaków. Rozwiązanie BNPL jest wygodne, ale też niosące ryzyko nieprzemyślanych, kompulsywnych zakupów i niebezpiecznego zadłużania się. Myślę, że badanie przynosi bardzo dużo informacji, co powinniśmy zrobić, by lepiej zarządzać ryzykami klientów.

Ważnym dla nas wnioskiem z badania jest także to, że klienci doceniają pracę ekspertów finansowych pomagających w wyborze produktów kredytowych. „Zdecydowana większość młodych kredytobiorców korzysta z usług pośrednika kredytowego przy niemal wszystkich czynnościach przygotowawczych przed podjęciem decyzji o zaciągnięciu kredytu”. Takie podejście cieszy, bo minimalizuje ryzyko nieprzemyślanych, pochopnie podjętych decyzji kredytowych. To budujący wniosek z badania.

Informacje o badaniu

CELE BADANIA

W kontekście coraz częściej podnoszonego w dyskursie publicznym tematu zadłużania się młodych Polaków, zwiększających się potrzeb Polaków w zakresie pozyskiwania środków do realizacji założonych celów zakupowych oraz szerokiej oferty kredytów i pożyczek, istotnym zdaje się zrozumienie postaw, przekonań i zachowań kredytowych Polaków w wieku 18-35 lat, oraz towarzyszących im postaw i przekonań w stosunku do pośredników kredytowych.

PYTANIA BADAWCZE

W szczególności niniejsze badanie miało na celu odpowiedzieć na poniższe pytania badawcze:

1. Jaki jest życiowy kontekst finansowy młodych dorosłych – sytuacja finansowa, zachowania oszczędnościowe, wyzwania finansowe?
2. Jakie są doświadczenia kredytowe młodych dorosłych i w jaki sposób przygotowują się oni do zaciągania zobowiązań finansowych?
3. Jakie są postawy i przekonania oraz doświadczenia młodych dorosłych w kontekście zakupów z odroczoną płatnością?
4. Jakie są doświadczenia młodych dorosłych współpracy z pośrednikami kredytowymi i jakie postawy, przekonania i preferencje przejawiają oni w odniesieniu do pośredników finansowych?

PRÓBA

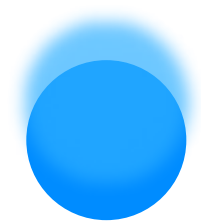
Badanie przeprowadzono z udziałem ogólnopolskiej próby 1023 dorosłych Polaków, w wieku 18-35 lat, zróżnicowanych pod względem płci, wykształcenia i miejsca zamieszkania.

TECHNIKA ZBIERANIA DANYCH

Badanie zostało zrealizowane techniką CAWI (Computer Assisted Web Interview) na Ogólnopolskim Panelu Badawczym Ariadna.

TERMIN REALIZACJI BADANIA

Listopad 2023



Główne wnioski: Zakupy „na kredyt”

- **14%** badanych ocenia negatywnie swoją sytuację finansową, a **20%** uważa, że jest ona gorsza niż większości Polaków.
- **96%** młodych dorosłych ma doświadczenie w zakupach on-line.
- **84%** młodych dorosłych korzystało z jakiejś formy zewnętrznego finansowania zakupów.
- **Tylko 11%** młodych dorosłych **nigdy nie zamierza skorzystać** z żadnej formy zakupów „na kredyt”.

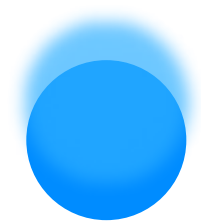
- Młodzi dorośli mają **największe doświadczenie w pożyczaniu pieniędzy na zakupy od rodziny/znajomych i w kupowaniu produktów na raty.**
- **Karta kredytowa jest rozwiązaniem wskazywanym najczęściej jako regularnie wykorzystywane.**
- **Doświadczenie z zakupami metodą BNPL ma 37% młodych dorosłych, to wartość ponad dwukrotnie wyższa od tej uzyskiwanej w badaniach dla ogółu dorosłych Polaków, wynoszącej 16%.**

- **8%** młodych dorosłych regularnie sięga po BNPL jako formę płatności za swoje zakupy.
- W przypadku **zakupów produktów niezbędnych oraz potrzebnych** (choć nie niezbędnych) „na kredyt”, młodzi dorośli najchętniej sfinansują je w ramach **zakupów na raty, pożyczki od najbliższych lub metody płatności BNPL.**



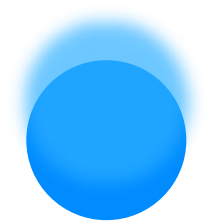
Główne wnioski: Zakupy z odroczoną płatnością (BNPL)

- 46% młodych dorosłych byłoby skłonne sfinansować metodą BNPL zakup niezbędnego produktu; 31% zdecydowałoby się na tę metodę, by kupić produkt przydatny, ale nie niezbędny; **27% kupiłoby metodą BNPL niepotrzebny produkt, który wpadł im w oko, korzystając z BNPL.**
- Mimo iż metoda płatności BNPL jest stosunkowo nowa, to **17% młodych dorosłych uważa, że powinna zastąpić inne formy płatności on-line.**
- Metoda BNPL wybierana jest najczęściej, by odroczyć płatność w czasie, **gdy chwilowo brakuje środków w budżecie lub by uniknąć płacenia z góry** za rzeczy, które być może zostaną zwrócone.
- Metoda BNPL postrzegana jest jako łatwa, która u części młodych dorosłych zastąpiła kredyty ratalne, karty kredytowe i limity na kartach debetowych. **BNPL jest jednak także postrzegany jako metoda ryzykowna z uwagi na potencjalny wzrost nieprzemyślanych zakupów i w konsekwencji problemy finansowe** oraz ze względu na związane z nią ryzyko wyłudzeń na skradzione dane.
- 42% młodych dorosłych byłoby dziś gotowe skorzystać z opcji BNPL, by zapłacić za zakupy, przy czym przeciętnie musiałyby być to zakupy o wartości co najmniej 2 228 zł.
- Co piąty młody dorosły jest gotowy skorzystać z metody BNPL już przy zakupach za mniej niż 500 zł.
- **86% młodych dorosłych kupujących metodą BNPL spłaca swoje zobowiązanie w okresie bezodsetkowym.**
- Zakupy z wykorzystaniem płatności metodą BNPL dotyczą najczęściej odzieży, sprzętu RTV/AGD i elektroniki.
- Sklepy w niewystarczającym zakresie informują o zasadach działania metody BNPL, a co trzeci korzystający z BNPL **negatywnie ocenia swoją wiedzę na temat zasad spłaty zobowiązania i konsekwencji niespłacenia do w terminie.**



Główne wnioski: Przygotowania do zaciągania kredytu

- Wśród czynności, które zdaniem młodych Polaków mają największe znaczenie w kontekście **zwiększania swoich szans** na otrzymanie kredytu hipotecznego najczęściej wskazywane są trzy:
 - **skrupulatne spłacanie zobowiązań** (by mieć dobrą opinię w BIK i by uniknąć wpisu do Rejestru Dłużników),
 - **zdobycie umowy o pracę** na czas nieokreślony,
 - zgromadzenie jak największego **wkładu własnego**.
- Młodzi dorośli wyraźnie **chętniej deklarują** przyszłe działania przygotowujące do wzięcia kredytu **niż w rzeczywistości wdrażają** je w życie.
- Niemniej, **niemal wszyscy** młodzi dorośli przed podjęciem decyzji o ubieganiu się o kredyt **podejmowali jakieś działania przygotowawcze**.
- Najczęściej przygotowania młodych dorosłych do ubiegania się o kredyt obejmowały **zbieranie wkładu własnego i analizę możliwości finansowych**.
- Mimo analizy możliwości finansowych, młodzi dorośli wyraźnie przeszacowują swoje możliwości spłaty rat kredytu i **są gotowi zrealizować cel kredytowy, niemal „za wszelką cenę”**.



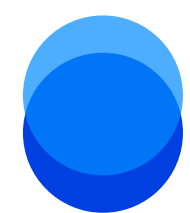
Główne wnioski: Rola pośrednika kredytowego w kontekście zaciągania i obsługi kredytu

- **Niemal połowa posiadających kredyt hipoteczny korzystała z usług pośrednika kredytowego, a 90% z nich skorzystałoby z tych usług ponownie.**
- **Co trzecia osoba posiadająca kredyt gotówkowy współpracowała z pośrednikiem kredytowego. 71% osób z tej grupy skorzystałoby z takiej usługi ponownie.**
- **Wśród spłacających kredyt hipoteczny, którzy nie korzystali z usług pośrednika kredytowego, co piąty badany dziś podjąłby współpracę pośrednikiem kredytowym.**
- **Pośrednicy kredytowi postrzegani są neutralnie - ani negatywnie ani pozytywnie, pozostaje zatem przestrzeń do poprawy wizerunku, by pośrednik kredytowy kojarzył się Polakom jednoznacznie pozytywnie.**
- **Niekorzystanie z usług pośrednika kredytowego najczęściej uzasadniane jest przekonaniem o własnych wystarczających umiejętnościach lub posiadaniu innych zewnętrznych źródeł wiedzy, postrzeganych jako wystarczające.**
- **Najważniejszymi oczekiwaniami wobec pośredników kredytowych jest **przystępne przedstawianie oferty, rzetelne przekazywanie informacji (również tych trudnych), oraz dopasowania oferty tak, by odpowiadała potrzebom klienta i uwzględniała jego sytuację finansową.****

18–24 latkowie vs 25–34 latkowie

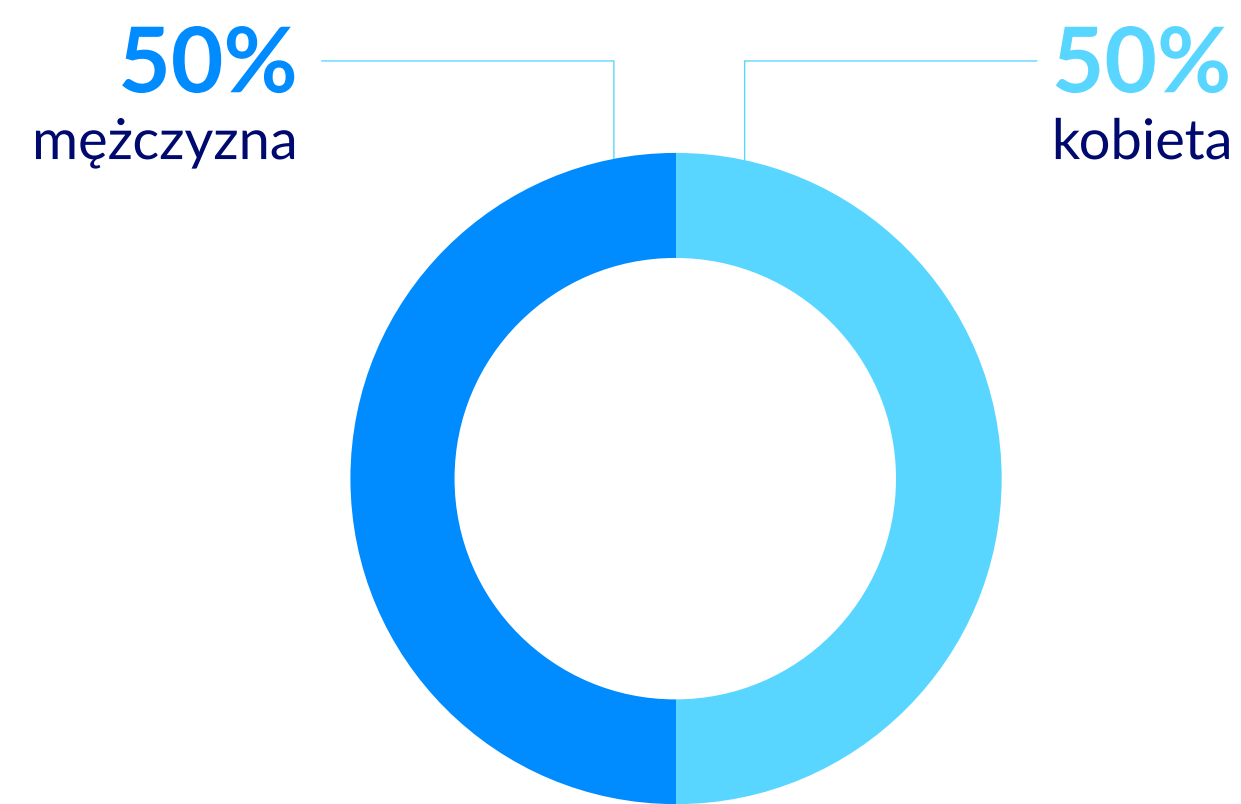
- **Niemal wszyscy młodzi dorośli kupują on-line**, jednak regularne zakupy, co najmniej raz w tygodniu robi więcej dorosłych w wieku 25-34 lata, niż osób poniżej 25 r.ż. (20% vs 12%).
- Osoby w wieku 25-34 lata częściej mają **doświadczenie w korzystaniu z kredytów na raty**, gotówkowych i hipotecznych niż osoby w wieku 18-24 lata, co z pewnością stanowi odzwierciedlenie etapu życia i związanych z nim potrzeb.
- **Najmłodszy dorośli chętniej korzystają z kart kredytowych**, zaś osoby w wieku 25-34 lata częściej niż młodszy od nich sięgają po zakupy na raty szukając zewnętrznego finansowania produktu.
- **Powody korzystania i niekorzystania z BNPL jako metody płatności są zbliżone** dla obu grup wiekowych młodych dorosłych, za wyjątkiem posiadania własnych pieniędzy jako argumentu przeciw korzystaniu z BNPL oraz łatwiejszej formy zwrotu przemawiającej na korzyść BNPL, częściej wskazywanych przez osoby powyżej 25 r.ż.
- **Młodzi dorośli w wieku 18-24 lat istotnie częściej niż badani w wieku 25-34 lat spłacają po upływie terminu bezodsetkowego** zobowiązania wynikające z wykorzystania metody BNPL.
- **Młodzi dorośli w wieku 25-34 lata częściej niż młodsza grupa dorosłych rozumieją zasady działania metody BNPL** w szczególności to, że transakcja BNPL niespłacona w terminie zmienia się w kredyt oraz zna zasady spłaty i konsekwencje nieterminowej spłaty pożyczki w ramach BNPL.

Charakterystyka badanej próby

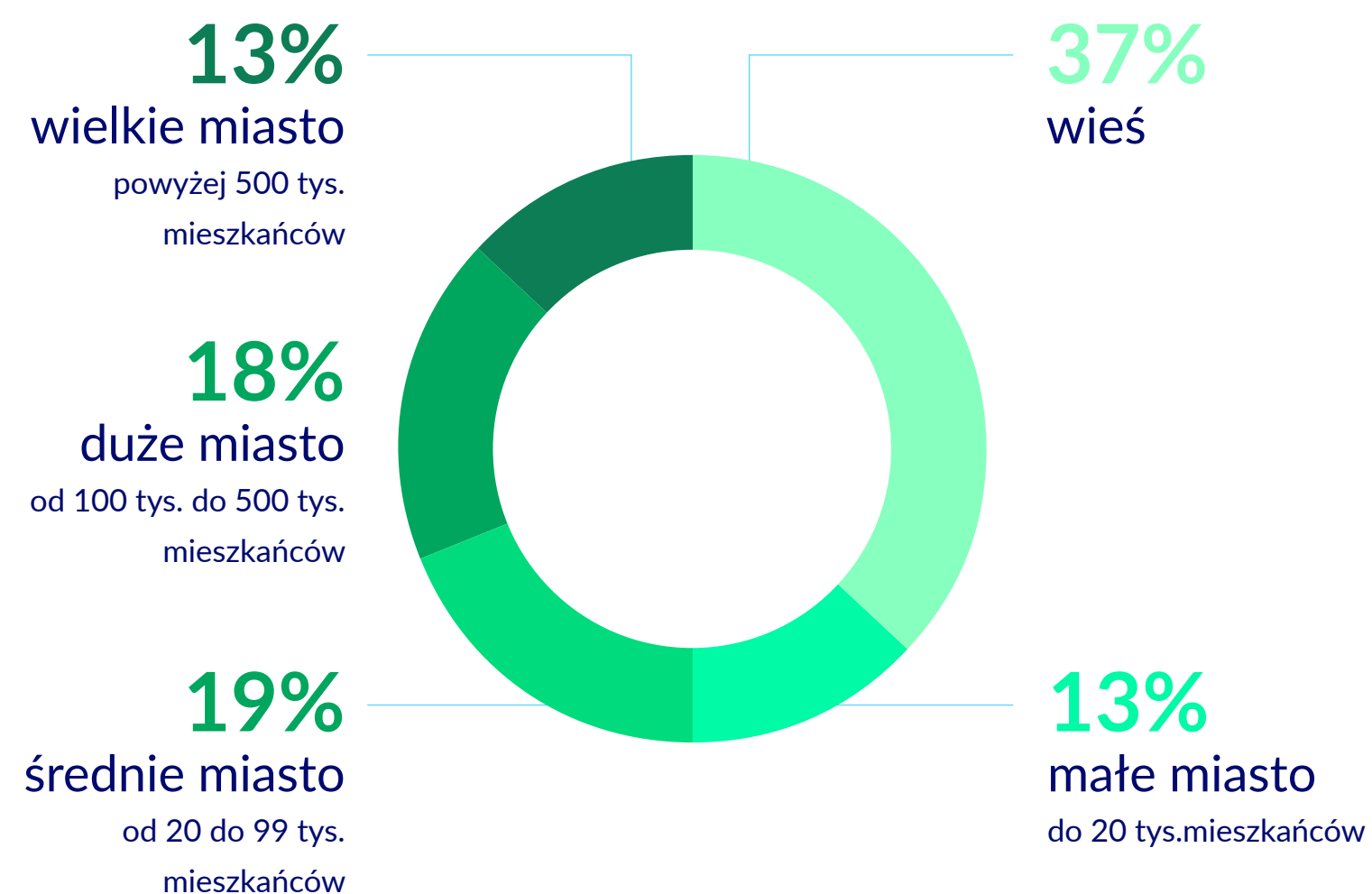


Socjodemograficzna charakterystyka badanej próby

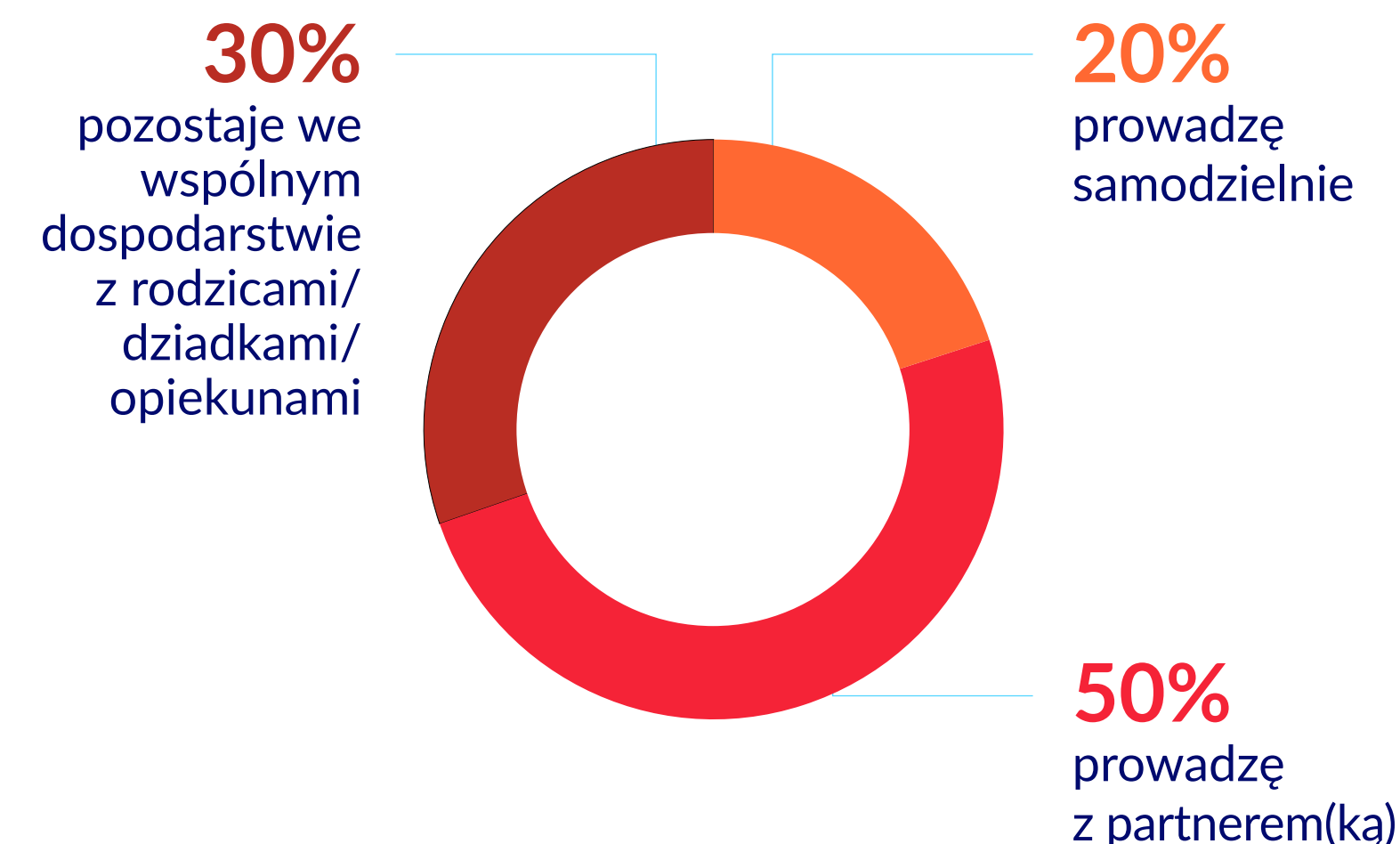
Płeć respondentów



Wielkość miejsca zamieszkania



Prowadzenie gospodarstwa domowego



Wiek respondentów

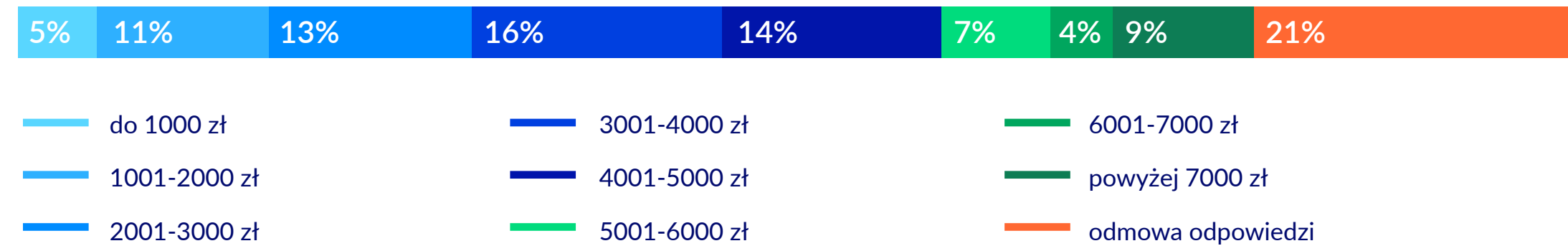
Od 18 do 35 lat;
średnia: 28 lat (SD = 5)

W badaniu wzięto udział 1023 dorosłych Polaków, w tym 506 kobiet, 512 mężczyzn i 5 osób niebinarnych. Próba była zróżnicowana pod względem wielkości miejsca zamieszkania i reprezentowała wszystkie województwa w Polsce. Uczestnicy byli również zróżnicowani pod względem wieku. 80% badanych prowadziło lub współprowadziło własne gospodarstwo domowe.



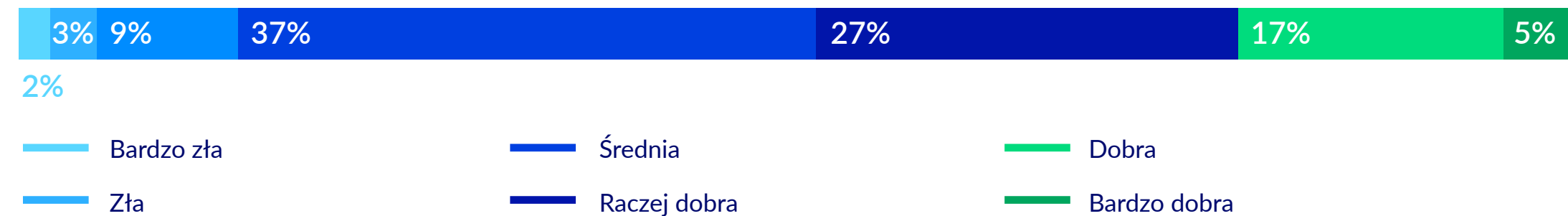
Sytuacja finansowa w badanej próbie

Dochód netto na osobę w gospodarstwie domowym



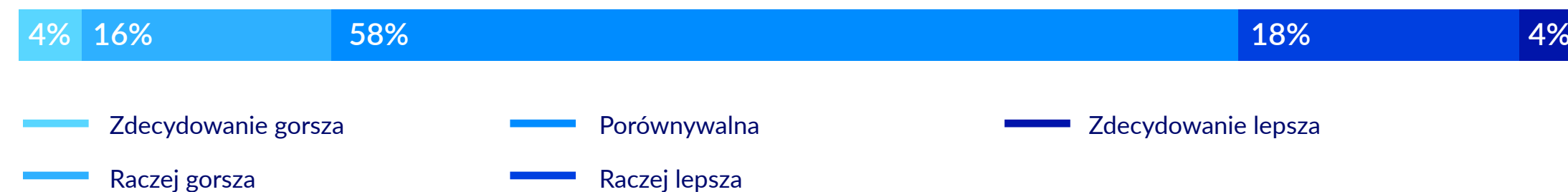
N= 1023

Jak ocenia Pan(i) sytuację materialną swojego gospodarstwa domowego?



N= 1023

Jak ocenia Pan(i) sytuację materialną swojego gospodarstwa domowego w porównaniu do sytuacji większości Polaków?



N= 1023

21% badanych wskazało, że dochód na osobę w ich gospodarstwie domowym był **poniżej minimalnego wynagrodzenia*** obowiązującego w Polsce w momencie badania.

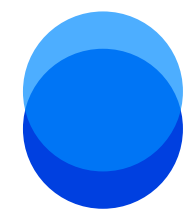
45% badanych wskazało, że dochód netto per capita w ich gospodarstwie domowym **mieści się między minimalnym a przeciętnym wynagrodzeniem** w Polsce.

Lepszą sytuację finansową zadeklarowało **13% badanych**, ale co piąty uczestnik odmówił odpowiedzi na pytanie o dochód.

14% badanych ocenia negatywnie swoją sytuację finansową, a **20% uważa, że jest ona gorsza niż innych Polaków**.

Jednocześnie **niemal połowa badanych ocenia swoją sytuację materialną pozytywnie**, przy czym **22% lepiej niż sytuację innych Polaków**.

*w momencie realizacji badania wynagrodzenie minimalne netto w Polsce wynosiło 2 783,86 zł



Poczucie bezpieczeństwa finansowego i stabilności finansowej w badanej próbie

Na ile czuje się dziś Pan(i) bezpiecznie finansowo?



- zdecydowanie nie czuję się bezpiecznie finansowo
- raczej nie czuję się bezpiecznie finansowo
- trochę czuję się bezpiecznie finansowo a trochę nie
- raczej czuję się bezpiecznie finansowo
- zdecydowanie czuję się bezpiecznie finansowo

N= 1023

Jak długo był(a)by Pan(i) w stanie żyć ze swoich oszczędności, nie obniżając standardu swojego życia?



- nie posiadam oszczędności
- nie więcej niż 2 tygodnie
- od 2 tygodni do miesiąca
- 1-3 miesiące
- 4-6 miesięcy
- powyżej 6 miesięcy
- trudno powiedzieć

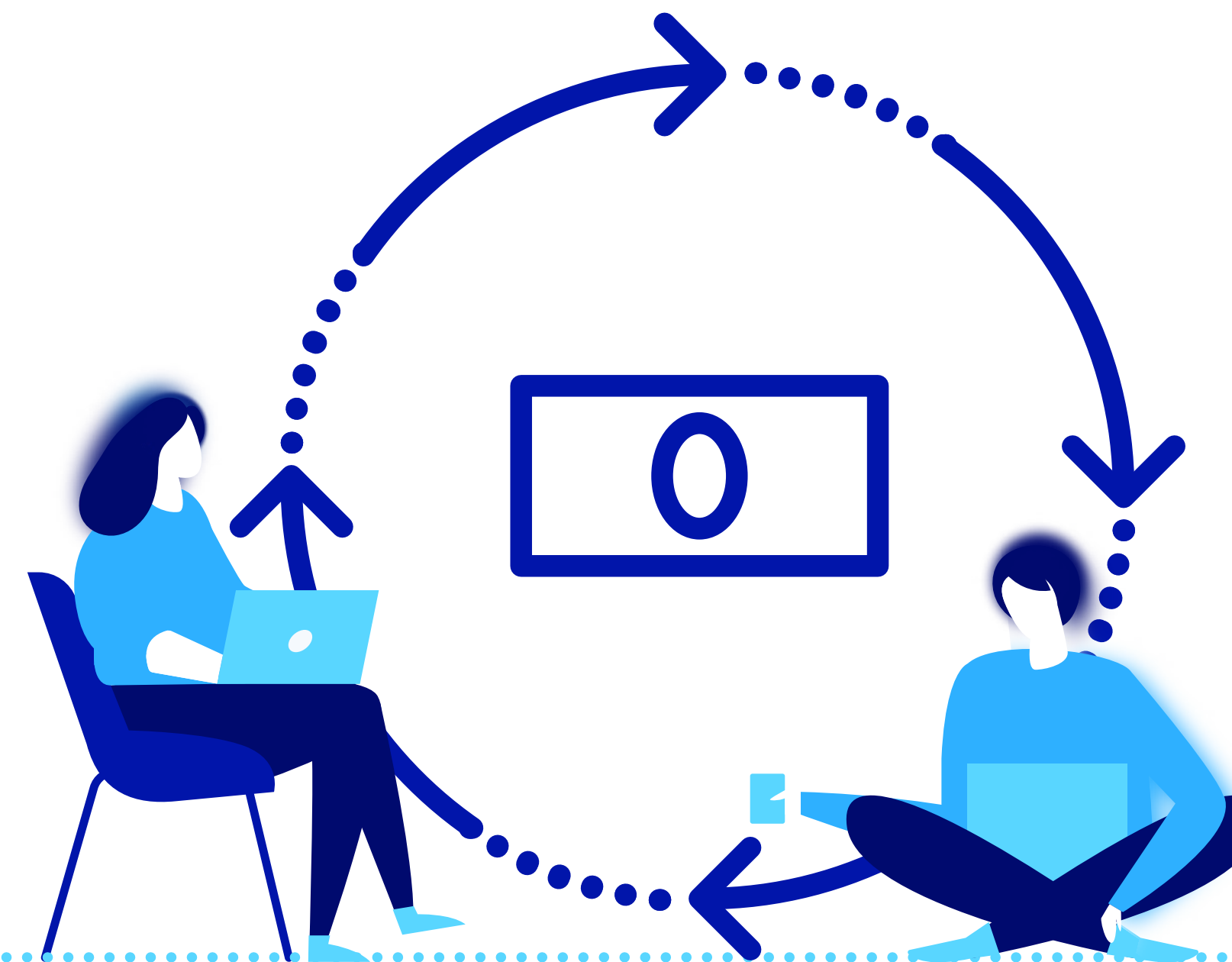
N= 1023

Na ile czuje Pan(i), że sytuacja finansowa Pana(i) gospodarstwa domowego jest stabilna?



- zdecydowanie nie czuję żeby była stabilna
- raczej nie czuję żeby była stabilna
- trochę czuję, że jest stabilna a trochę nie
- raczej czuję, że jest stabilna
- zdecydowanie czuję, że jest stabilna

N= 1023



Podstawą zdrowia finansowego, które przekłada się m.in. na mądre decyzje finansowe, jest poczucie bezpieczeństwa finansowego.

Poczucie bezpieczeństwa finansowego i stabilności finansowej w badanej próbie

Wśród badanych młodych dorosłych **28%** zadeklarowało, że **czuje się dziś bezpiecznie finansowo** (przy czym **pewnym** tego przekonania **jest tylko 5% badanych**).

Poczucie bezpieczeństwa finansowego wynika przede wszystkim z przekonania, że **w razie nieprzewidzianych trudności poradzę sobie finansowo**, oraz z przekonania, że **moja bieżąca sytuacja finansowa nie pogorszy się w najbliższym okresie**.

W tym kontekście wynik wskazujący, że **30% młodych dorosłych posiada oszczędności** pozwalające utrzymać się na niezmiennym poziomie przez ponad 3 miesiące stanowi przynajmniej częściowe wyjaśnienie wyniku dla bezpieczeństwa finansowego. Przyjmuje się, że statystycznie rzecz biorąc ludzie potrzebują mieć zabezpieczenie przekraczające 3 miesięczne dochody dla swojego komfortu. Przyjmuje się bowiem, że jest to zwykle minimalny okres na znalezienie nowej pracy i rozpoczęcie nowego zatrudnienia. Zatem tej wysokości

oszczędności pozwalają mieć przekonanie, że w przypadku utraty pracy, możliwe będzie utrzymanie bieżącego poziomu konsumpcji.

Jeśli na ten wynik nałożyć wskaźnik, że **38%** młodych dorosłych czuje, że **ich sytuacja finansowa jest względnie stabilna w czasie** i nie pogorszy się w najbliższej przyszłości, nie dziwi niskie poczucie bezpieczeństwa finansowego w przypadku większości Polaków.

Taki stan rzeczy w przypadku większości Polaków często wiąże się z koniecznością zaciągania zobowiązań finansowych, jednocześnie wiążąc się z ryzykiem nieracjonalnych wyborów.

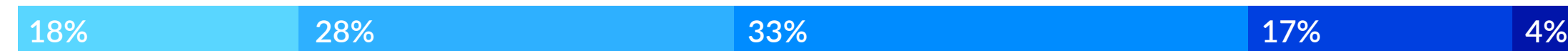
34% młodych dorosłych wskazuje, że **trochę czuje się bezpiecznie finansowo a trochę nie**, **69%** spośród nich wskazuje **jednocześnie, że nie czuje by ich sytuacja finansowa była stabilna**, co wraz z kontekstem gospodarczym kraju i Europy, doświadczeniem nieprzewidzianych sytuacji w ostatnim okresie oraz wojną za wschodnią granicą Polski może stanowić wyjaśnienie trudności w określeniu poczucia bezpieczeństwa.



Poczucie bezpieczeństwa finansowego i stabilności finansowej w badanej próbie

Na ile czuje się dziś Pan(i) bezpiecznie finansowo?

Dorośli Polacy ogółem



Młodzi dorośli Polacy



- zdecydowanie nie czuję się bezpiecznie finansowo
- raczej nie czuję się bezpiecznie finansowo
- trochę czuję się bezpiecznie finansowo a trochę nie
- raczej czuję się bezpiecznie finansowo
- zdecydowanie czuję się bezpiecznie finansowo

N= 1023

Na ile czuje Pan(i), że sytuacja finansowa Pana(i) gospodarstwa domowego jest stabilna?

Dorośli Polacy ogółem



Młodzi dorośli Polacy



- zdecydowanie nie czuję żeby była stabilna
- raczej nie czuję żeby była stabilna
- trochę czuję, że jest stabilna a trochę nie
- raczej czuję, że jest stabilna
- zdecydowanie czuję, że jest stabilna

N= 1023

Uzyskane wyniki dotyczące odsetka **młodych dorosłych** czujących się bezpiecznie finansowo są **o 7% wyższe niż** analogiczny wskaźnik **dla ogółu dorosłych Polaków**, mierzony w podobnym okresie. Przy czym obiektywny dochód uczestników obu badań był zbliżony.

Różnica ta może po części wynikać z przekonania młodych (a zwłaszcza najmłodszych) dorosłych, że w razie przejściowych trudności finansowych mogą liczyć na wsparcie krewnych oraz z relatywnie niewielkich doświadczeń trudności finansowych własnego gospodarstwa domowego.

Z drugiej strony, wyjaśnieniem może być subiektywnie postrzegana **stabilność zatrudnienia**, którą **odczuwa o 9% więcej młodych dorosłych niż ogółu dorosłych**. Wyższe przekonanie o stabilności sytuacji finansowej wśród młodych dorosłych może wynikać z ich większego optymizmu oraz świadomości znaczenia swoich kompetencji i umiejętności szybkiej adaptacji do zmieniających się warunków pracy (co znajduje potwierdzenie w badaniach). Z drugiej strony ta różnica może wynikać z przekonania starszych dorosłych, że ich kompetencje lub tempo nauki nie przystają do nowych wymagań zawodowych.

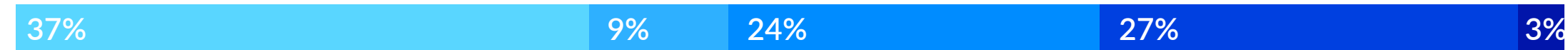
* dane dla ogółu dorosłych Polaków z badania Postawy Polaków wobec finansów, Sekścińska dla Think! (2023)

Zakupy „na kredyt”

Finansowanie zakupów

Jakie są Pana(i) doświadczenia w korzystaniu z poniższych form finansowania zakupów?

Pożyczka od rodziny/ znajomych



Pożyczka z pozabankowej firmy pożyczkowej



Limit na ROR



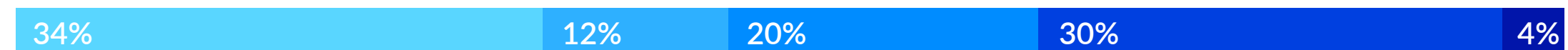
Płatność kartą kredytową



Zakupy z odroczoną płatnością (BNPL)



Zakupy na raty



Kredyt gotówkowy



Kredyt hipoteczny



Nie korzystałem(am) i nie planuję korzystać

Skorzystałem(am) kilka razy

Nie korzystałem(am), ale planuję korzystać

Korzystam regularnie (do tej pory przynajmniej ok. 10 razy)

Skorzystałem(am) raz

N= 1023

Tylko 16% młodych dorosłych nie finansowało swoich zakupów poprzez zaciąganie zobowiązań finansowych, a 11% nigdy nie zamierza skorzystać z żadnej formy zakupów „na kredyt”.

Młodzi dorośli mają największe doświadczenie w pożyczaniu pieniędzy na zakupy od rodziny/znajomych i w kupowaniu produktów na raty, co w obu przypadkach dotyczyło 54% badanych.

Kolejne miejsce zajmuje płatność kartą kredytową, z której skorzystało już 48% młodych dorosłych. Warto zauważyć, że karta kredytowa jest rozwiązaniem wskazywanym najczęściej jako regularnie wykorzystywane, co zadeklarowało 18% badanych (w porównaniu np. z 3% regularnie pożyczającymi od rodziny/znajomych).



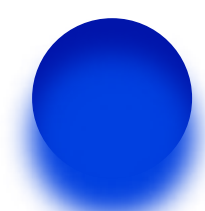
Finansowanie zakupów

W kontekście regularnie wykorzystywanych form finansowania zakupów, drugie miejsce zajmują zakupy z odroczoną płatnością, po które sięga 8% badanych.

Doświadczenie w zakupach z odroczonym terminem płatności (BNPL) ma 37% młodych dorosłych. Wydaje się więc, że na ten moment to płatność kartą kredytową, jeśli zostanie doświadczona częściej niż płatność BNPL staje się regularnie wykorzystywana,

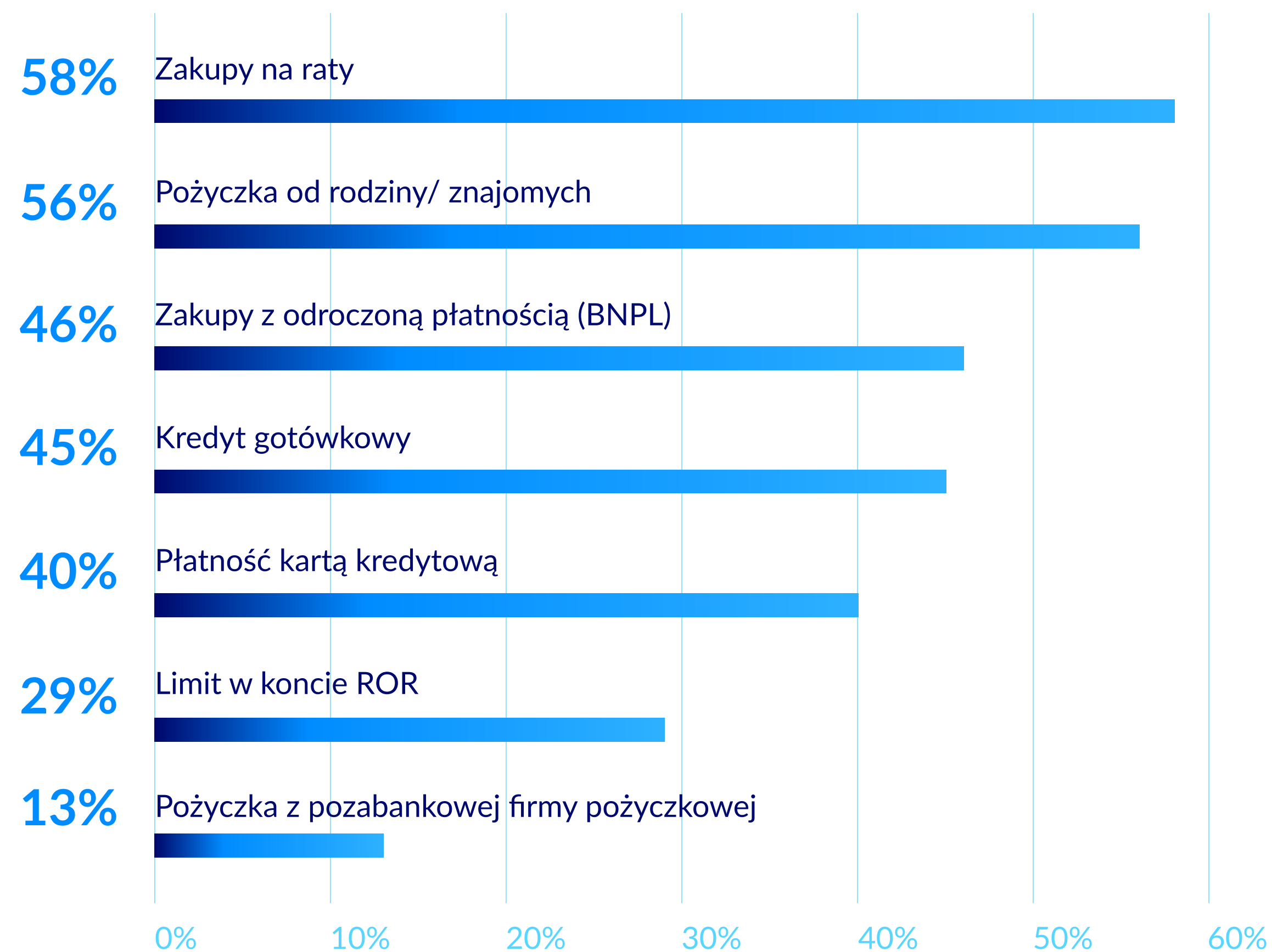
jednak ten stan rzeczy może się zmienić, bowiem BNPL jest wciąż jeszcze relatywnie nowym rozwiązaniem, którego wiele osób nie wykorzystuje jeszcze nawykowo.

56% młodych dorosłych nie korzystało i nie planuje zaciągać kredytu hipotecznego, być może wynika to z posiadania mieszkania/domu lub z optymistycznego nastawienia do swojej przyszłości finansowej związanej z przekonaniem o zakupie mieszkania/domu za gotówkę, w pewnym stopniu odzwierciedla to z pewnością negatywne postawy wobec zaciągania długoterminowych i wysokich zobowiązań finansowych.



Gotowość do zaciągania zobowiązań w zależności od rodzaju zakupu

Czy był(a)by Pan(i) skłonny(a) zaciągnąć zobowiązania finansowe w niżej wymienionych formach, żeby kupić produkt, który jest niezbędny?



N= 1023



Niezależnie od formy zobowiązania finansowego młodzi dorośli najczęściej są gotowi pożyczyć na zakup produktu niezbędnego, następnie produktu potrzebnego, a najrzadziej podobającego się, ale nie szczególnie potrzebnego. Taki wynik wydaje się logiczny, a uzyskana zależność jest racjonalna.

Gotowość do zaciągania zobowiązań w zależności od rodzaju zakupu

W przypadku produktów niezbędnych najczęściej wskazywanymi formami pożyczek były zakupy na raty i pożyczki od najbliższych dotyczące 56-58% badanych. Jednocześnie ok. 45% badanych wskazuje jako dopuszczalną formę kredytowania zakupy z odroczoną płatnością i kredyt gotówkowy.

W przypadku **produktów przydatnych**, ale nie niezbędnych najczęściej wskazywaną formą zewnętrznego finansowania są **zakupy na raty (39%)**. Kolejne trzy formy wskazywane są przez **ok. 30% badanych i obejmują pożyczkę od najbliższych, zakupy z odroczoną płatnością i płatność kartą kredytową.**

Przewaga zakupów na raty nad innymi formami zaciągania zobowiązań znika w przypadku zakupu produktu, który się spodobał

a nie jest szczególnie przydatny. Być może dlatego, że produkty w tej kategorii, które najszybciej przychodzą do głowy zwykle nie są oferowane w sprzedaży ratalnej.

Wyraźna przewaga pożyczek od najbliższych, zajmujących drugie miejsce w formach kredytowania dla niezbędnych produktów, znika przy mniej potrzebnych produktach, co może to wynikać z przekonania, że nie powinno się pożyczać od bliskich na to, co nie jest niezbędne lub niechęci do powiedzenia bliskim, że brakuje osobie środków na jakiś zakup.

Wartym podkreślenia jest wynik uzyskany dla zakupów z odroczoną płatnością. Ta stosunkowo nowa forma płatności zyskuje coraz większą popularność i zajmuje dziś trzecie miejsce wśród form płacenia za produkty, niezależnie od tego na ile są one niezbędne. **BNPL jest dziś wśród młodych dorosłych bardziej popularnym rozwiązaniem niż np. płatność kartą kredytową, debet na karcie lub pożyczka z banku lub instytucji pozabankowej.**

Zakupy z odroczoną płatnością (BNPL)

Główne powody korzystania z zakupów z odroczoną płatnością

Jakie są główne powody korzystania przez Pana(ią) z usługi odroczonej płatności za zakupy? (max 3 odpowiedzi)



N= 380



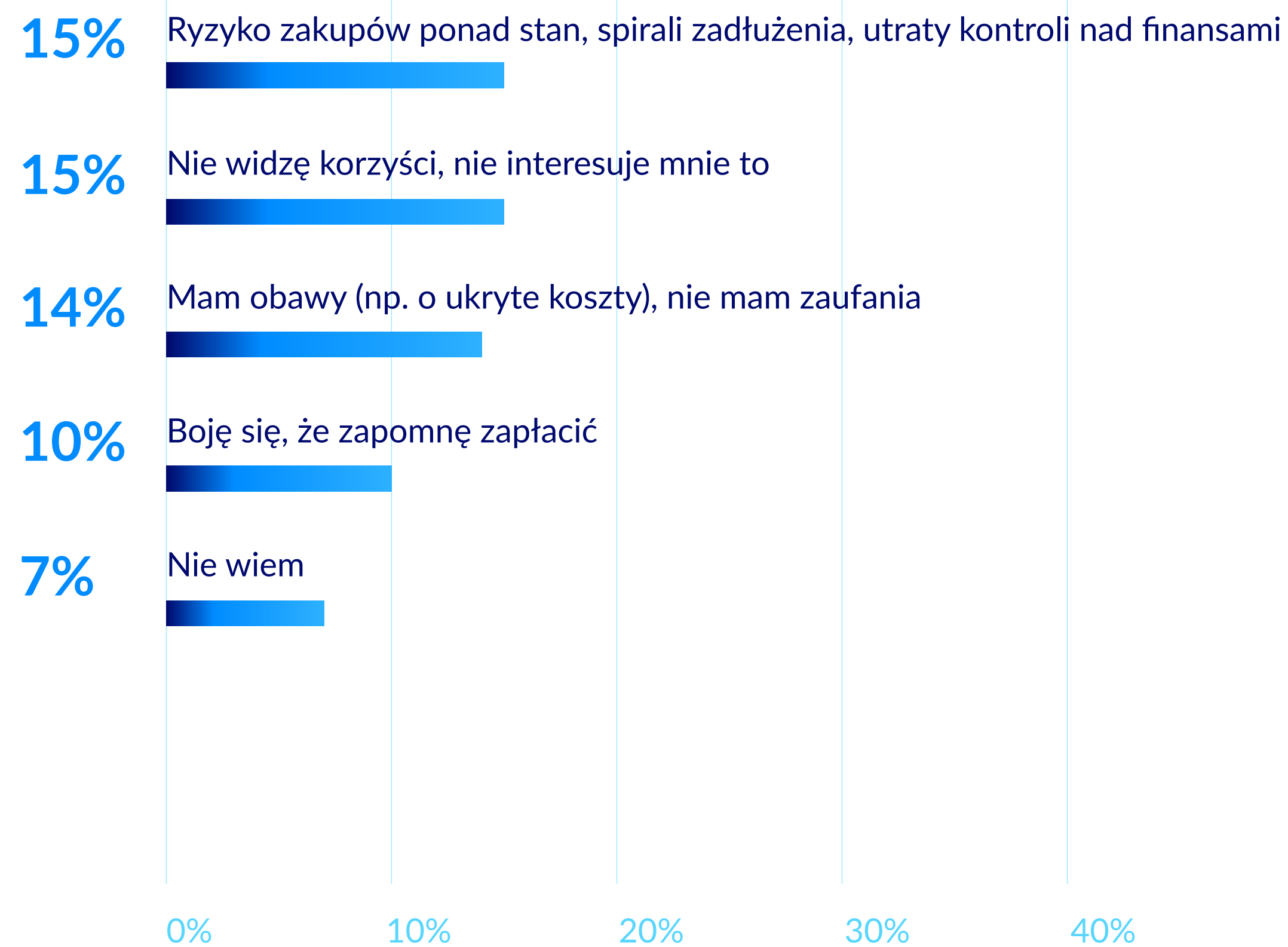
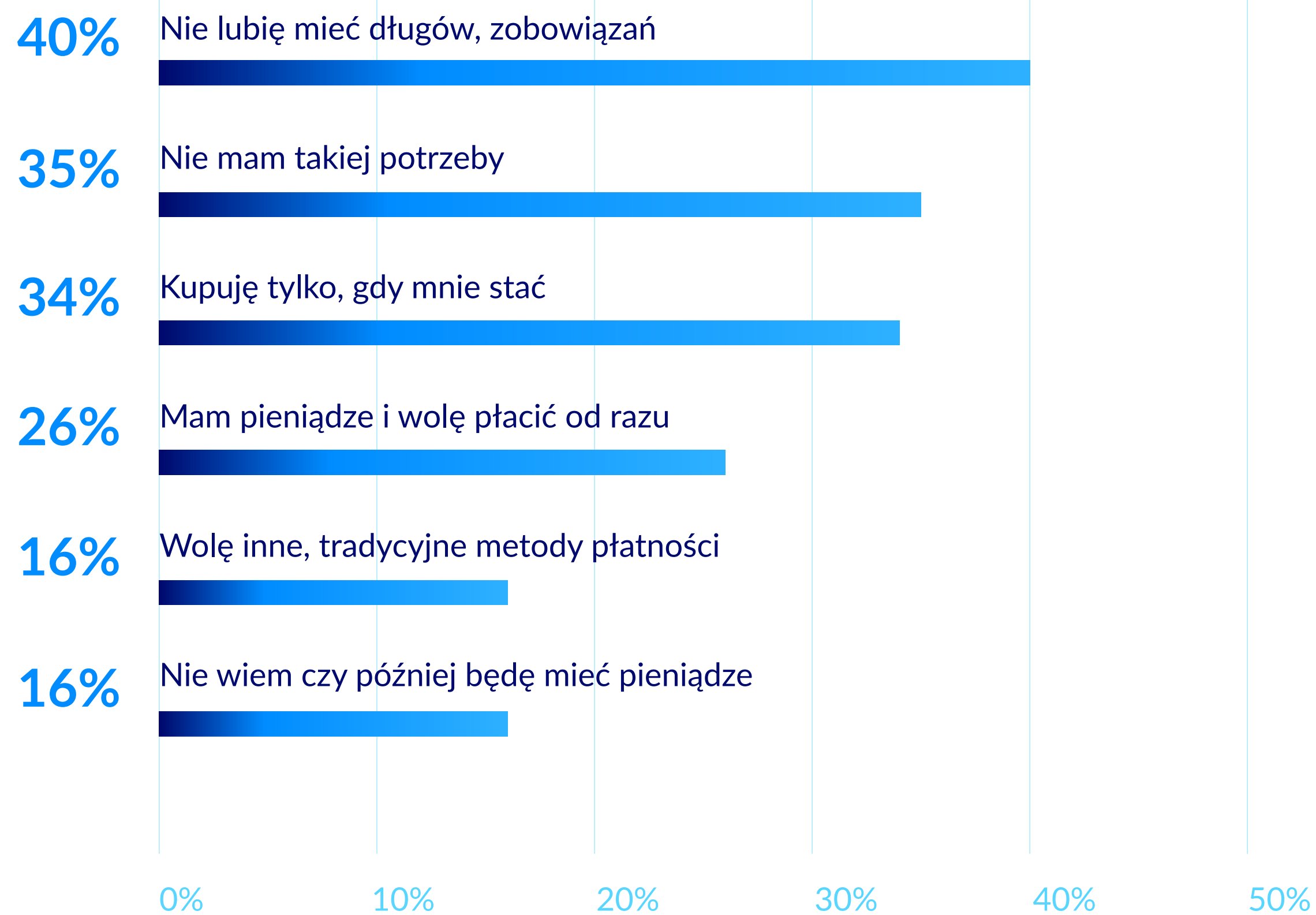
Najczęściej wskazywanym powodem korzystania z BNPL jest jego definicyjna rola, a więc odroczenie płatności w czasie (46%), co wiąże się albo z rozwiązaniem problemu odnoszącego się do braku bieżących środków (32%), albo niechęci do płacenia z góry za produkty, których konsument nie widział (33%) i które być może zostaną zwrócone (24%).

Wygodę rozwiązania BNPL odnoszącą się do etapu zakupu jak i ewentualnego zwrotu produktu (bez konieczności czekania na zwrot środków) akcentuje po 37% badanych.



Główne powody niekorzystania z zakupów z odroczoną płatnością

Dlaczego nie korzysta Pan(i) z zakupów z odroczoną płatnością?



Główne powody niekorzystania z zakupów z odroczoną płatnością

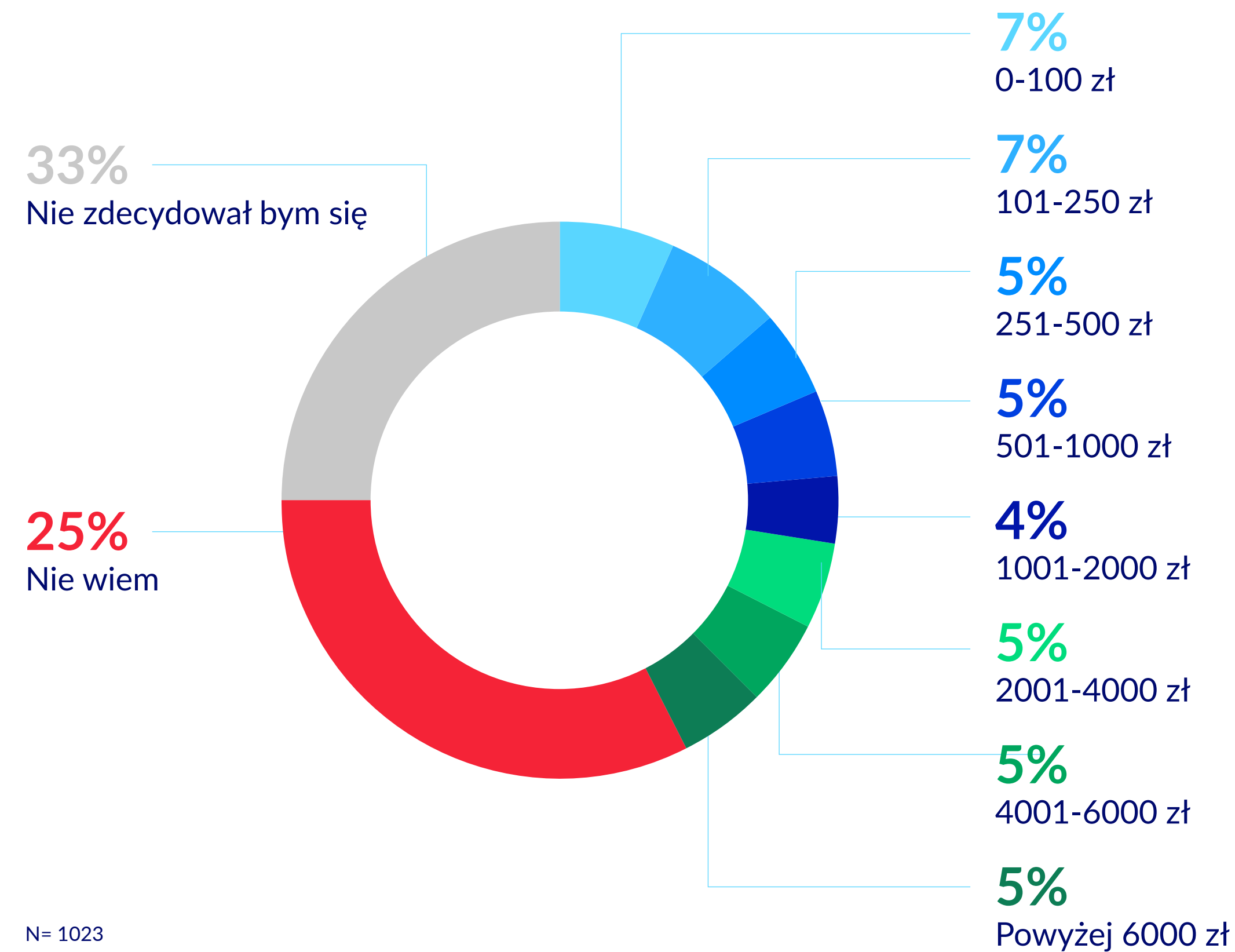
Najważniejsze powody niekorzystania z BNPL wydają się uniwersalne dla wszystkich form zewnętrznego finansowania zakupów i dotyczą negatywnej postawy wobec pożyczania (negatywny stosunek do pożyczania i kupowanie tylko, gdy mam swoje pieniądze) oraz braku potrzeby pożyczania pieniędzy.

W kontekście powodów specyficznych dla BNPL, po ok. **16%** badanych preferuje tradycyjne formy płatności, a **14%** obawia się ukrytych kosztów i nie ma zaufania do tej formy płatności. Wydaje się, że może to w pewnym stopniu wynikać z braku zrozumienia zasad działania BNPL.

Część powodów dotyczy obaw związanych ze spłatą pieniędzy – obawy czy nie zapomni zapłacić (**10%**) lub czy będzie miał później pieniądze (**16%**) i związanym z tym ryzykiem wpadnięcia w spiralę zadłużenia (**15%**).

Jaki jest próg kwotowy dla rozważania płatności metodą BNPL?

Jaka jest minimalna kwota zakupów on-line, przy której zdecydował(a) by się Pan(i) na zapłatę metodą „kup teraz, zapłać później”?



N= 1023

42% młodych dorosłych byłoby dziś gotowe skorzystać z opcji BNPL, by zapłacić za zakupy, przy czym przeciętnie musiałyby być to zakupy o wartości co najmniej 2 228 zł.

Jaki jest próg kwotowy dla rozważania płatności metodą BNPL?

Warto zauważyć, że niemal co piąty Polak byłby gotowy skorzystać z metody BNPL już na zakupy o wartości do 500 zł, a dla 7% badanych kwota nie większa niż 100 zł byłaby wystarczająca by kupić dziś, a zapłacić później.

Chociaż zakupy o wartości 4 000 zł i więcej za „pożyczone pieniądze” kojarzą się przede wszystkim z zakupami na raty lub kredytem konsumenckim, to co 10 młody dorosły byłby gotowy skorzystać z metody BNPL dopiero przy zakupach takiej wartości. Być może są to zakupy składające się z większej liczby tańszych produktów,

z których część potencjalnie zostanie zwrócona. Tłumaczyłoby to wynik wskazujący, że 55% osób w tej grupie korzystało z BNPL co najmniej kilka razy (w tym 18% regularnie). Kolejne 28% osób z tej grupy skorzystało z BNPL raz.

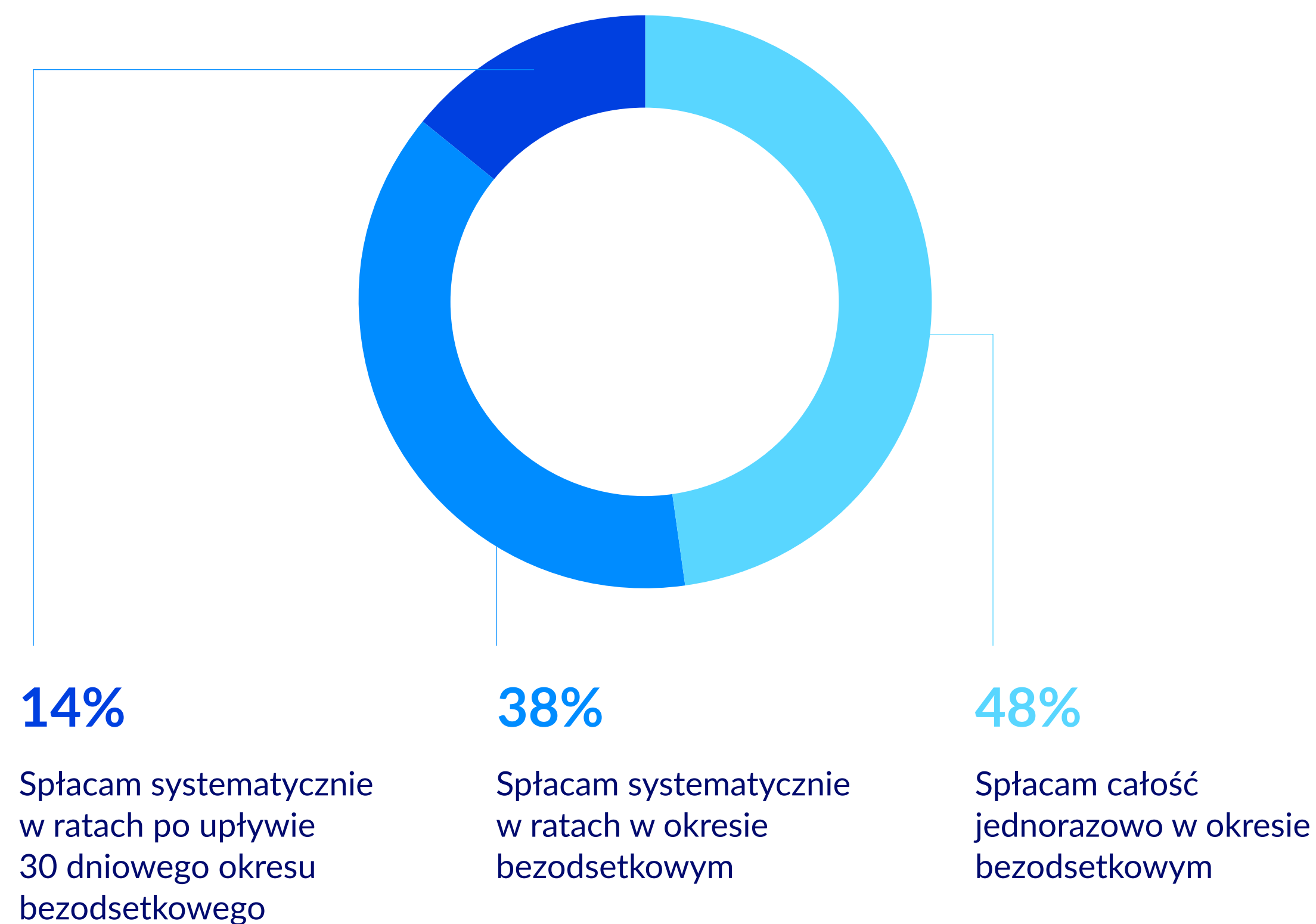
Co czwarty młody dorosły nie wie czy istnieje próg kwotowy powyżej którego zdecydowałby się na zakupy metodą BNPL. Prawdopodobnie dużą część tej grupy stanowią osoby nie do końca rozumiejące o co chodzi w metodzie BNPL.

Co trzeci badany natomiast deklaruje, że niezależnie od wartości zakupów **nie zdecydował(a) by się na zakup metodą BNPL.**



Jak młodzi dorośli spłacają zobowiązania wynikające z zakupów metodą BNPL?

W jaki sposób najczęściej spłaca Pan(i) zakupy z odroczonym terminem płatności (BNPL)?



86% młodych dorosłych kupujących metodą BNPL spłaca swoje zobowiązanie w okresie bezodsetkowym.

Dla pozostałych 14% użytkowników metody BNPL kupowanie z odroczoną płatnością wiąże się z dodatkowymi kosztami.

Ci, którzy spłacają swoje zobowiązanie w terminie częściej decydują się na spłatę jednorazową (55%) niż w ratach.



Przekonania na temat metody płatności BNPL

Płatności w formie „BNPL” powinny całkiem zastąpić inne formy płatności w zakupach online



Opóźnienie w spłacie zakupu „BNPL” zmienia zobowiązanie w kredyt ratalny



Opcja „BNPL” pozwoliła mi zrezygnować z chwilowych pożyczek od firm pożyczkowych



Opcja „BNPL” pozwoliła mi zrezygnować z chwilowych pożyczek od znajomych i rodziny



Opcja „BNPL” jest dla mnie cenna, bo pozwala kupować rzeczy, gdy ich potrzebuję



Korzystanie z opcji „BNPL” zwiększa ryzyko wpadnięcia w kłopoty finansowe



Opcja „BNPL” zwiększa częstotliwość nieprzemyślanych, spontanicznych zakupów



Zakup z płatnością odroczoną w formie „BNPL” skłania do częstszych/ większych zakupów



Płatności odroczone w formie „BNPL” zwiększają ryzyko wyłudzeń na nasze dane



Płatności odroczone w formie „BNPL” są kredytem/pożyczką



Ludzie mogą się obawiać, że ktoś zrobi zakupy na ich konto wykorzystując formę „BNPL”



Płatności odroczone w formie „BNPL” są bezpieczną formą płatności



Zdecydowanie nie

Raczej nie

Ani tak, ani nie

Raczej tak

Zdecydowanie tak

N= 1023

Przekonania na temat metody płatności BNPL

Mimo iż metoda BNPL jest stosunkowo nowa, to **17% młodych dorosłych uważa, że powinna zastąpić inne formy płatności on-line.**

Niemal co czwarty młody dorosły wskazuje, że **BNPL zajął u niego miejsce „chwilówek”** od firm pożyczkowych i rodziny.

Jednak tylko **połowa młodych dorosłych rozumie, że płatność metodą BNPL też jest kredytem/pożyczką**, a tylko **38% wie, że opóźnienie w spłacie zobowiązania zaciągniętego metodą BNPL, zmieni to zobowiązanie w kredyt ratalny.**

30% młodych dorosłych wskazuje, że BNPL jest dla nich cenny, bo pozwala im kupować produkty gdy ich potrzebują, a nie gdy mają na nie środki. Z drugiej jednak strony **ponad połowa młodych dorosłych widzi, że wiąże się z tym ryzyko wzrostu liczby nieprzemyślanych zakupów.**

Ponad połowa badanych (**53%**) obawia się, że korzystanie z **BNPL zwiększa ryzyko wpadnięcia w kłopoty finansowe.**

Płatności w formie BNPL wydają się bezpieczne dla **37% młodych ludzi, ale jednocześnie tyle samo (37%) badanych dostrzega ryzyko, że ktoś zrobi zakupy z odroczonej płatnością podszywając się pod ich skradzione dane osobowe.**

Rozumienie zasad BNPL

Gdy dokonywałeś/aś zakupów metodą BNPL, w jakim stopniu zostałeś/aś poinformowany przez sklep o:

Konsekwencjach spóźnienia się ze spłatą zobowiązania



Zasady spłaty zobowiązania



2% 2%



Uwzględniając treść i formę informacji na temat zasad kupowania z odroczonym terminem płatności otrzymanych od sprzedającego, w jakim stopniu czułeś/aś, że wiesz i rozumiesz jakie są:

Konsekwencje spóźnienia się ze spłatą zobowiązania



2% 2%

Zasady spłaty zobowiązania

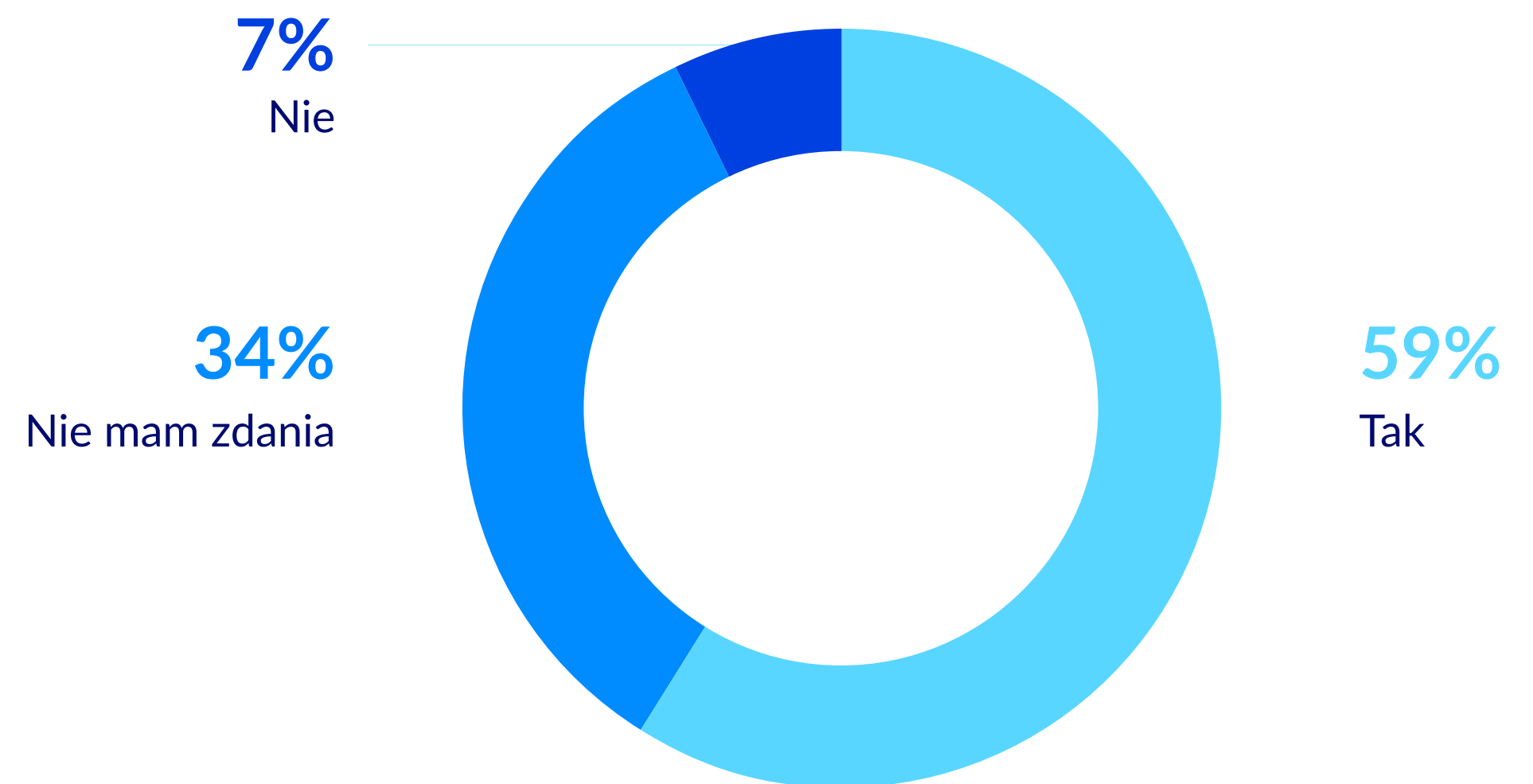


1% 2%



N=380

Czy sklepy powinny informować konsumentów o ryzyku dotyczącym zwiększenia nieplanowanych i nieprzemyślanych wydatków związanym z kupowaniem metodą BNPL?



Rozumienie zasad BNPL

59% młodych dorosłych **ocenia pozytywnie zakres przekazanych informacji** na temat zasad spłacania zobowiązania BNPL, a **53%** z informacji **na temat konsekwencji spóźnienia się ze spłatą kredytu.**

Jednocześnie **67%** badanych **pozytywnie ocenia swój poziom zrozumienia** zasad spłaty zobowiązania BNPL, który mieli zaciągając to zobowiązanie, a **63%** **pozytywnie ocenia swoje rozumienie konsekwencji zalegania ze spłatą zobowiązania.**

Pokazuje to potrzebę większej dbałości o zrozumienie zasad metody płatności BNPL przez konsumentów.

Najczęściej wskazywanym przez konsumentów ryzykiem związanym z korzystaniem z metody BNPL jest to związane ze **wzrostem nieprzemyślanych zakupów, co może prowadzić w konsekwencji do problemów finansowych.** W tym kontekście nie dziwi wynik wskazujący, że **niemal 60%** młodych dorosłych **uważa, że sklepy powinny informować swoich klientów o tym ryzyku, a tylko 7%** młodych dorosłych jest przeciwnego zdania.

Przygotowania do zaciągania kredytu



Działania zwiększające szanse na otrzymanie kredytu oczami młodych dorosłych

Jak ocenia Pan(i) przydatność poniższych działań w kontekście zwiększania swoich szans na otrzymanie kredytu hipotecznego?

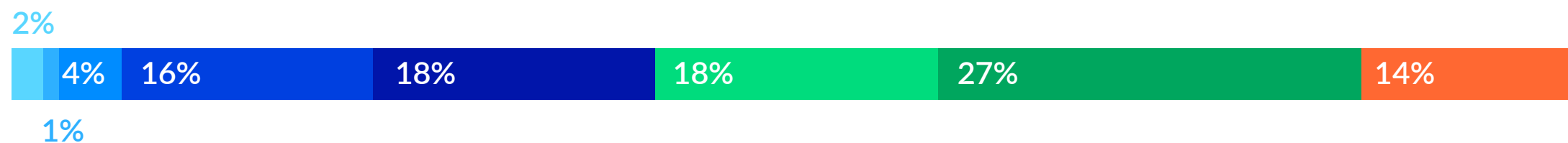
Sprawdzenie swoich szans na kredyt w kalkulatorze kredytowym



Sprawdzanie swojej historii kredytowej w BIK, aby mieć pewność, braku opóźnień w spłatach rat



Zgromadzenie jak największego wkładu własnego do kupna nieruchomości



Zdobycie zatrudnienia na umowę o pracę na czas nieokreślony



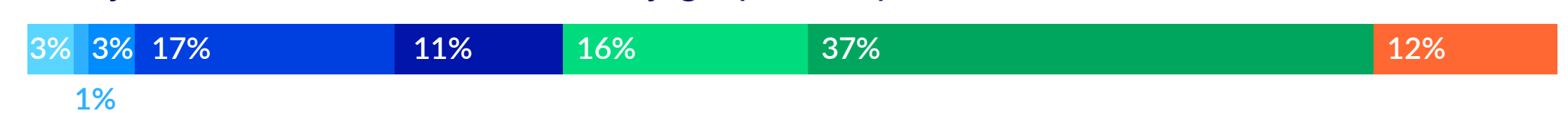
Budowanie swojej pozytywnej historii kredytowej, poprzez zaciąganie mniejszych kredytów i ich terminowe spłacanie



Skrupulatne spłacanie wszystkich zobowiązań w terminie, żeby mieć dobrą opinię w BIK



Skrupulatne spłacanie wszystkich zobowiązań w terminie, żeby nie znaleźć się w Rejestrze dłużników biur informacji gospodarczych



N=1023

Działania zwiększające szanse na otrzymanie kredytu oczami młodych dorosłych

Wśród czynności, które zdaniem młodych Polaków mają największe znaczenie w kontekście zwiększanie swoich szans na otrzymanie kredytu hipotecznego najczęściej wskazywane są trzy:

- **skrupulatne spłacanie zobowiązań (by mieć dobrą opinię w BIK i by uniknąć wpisu do Rejestru Dłużników)**
- **zdobycie umowy o pracę na czas nieokreślony**
- **zgromadzenie jak największego wkładu własnego**

Wśród nich najczęściej wskazywane jako niezbędne jest unikanie wpisu do Rejestru dłużników, co wskazuje 37% badanych.

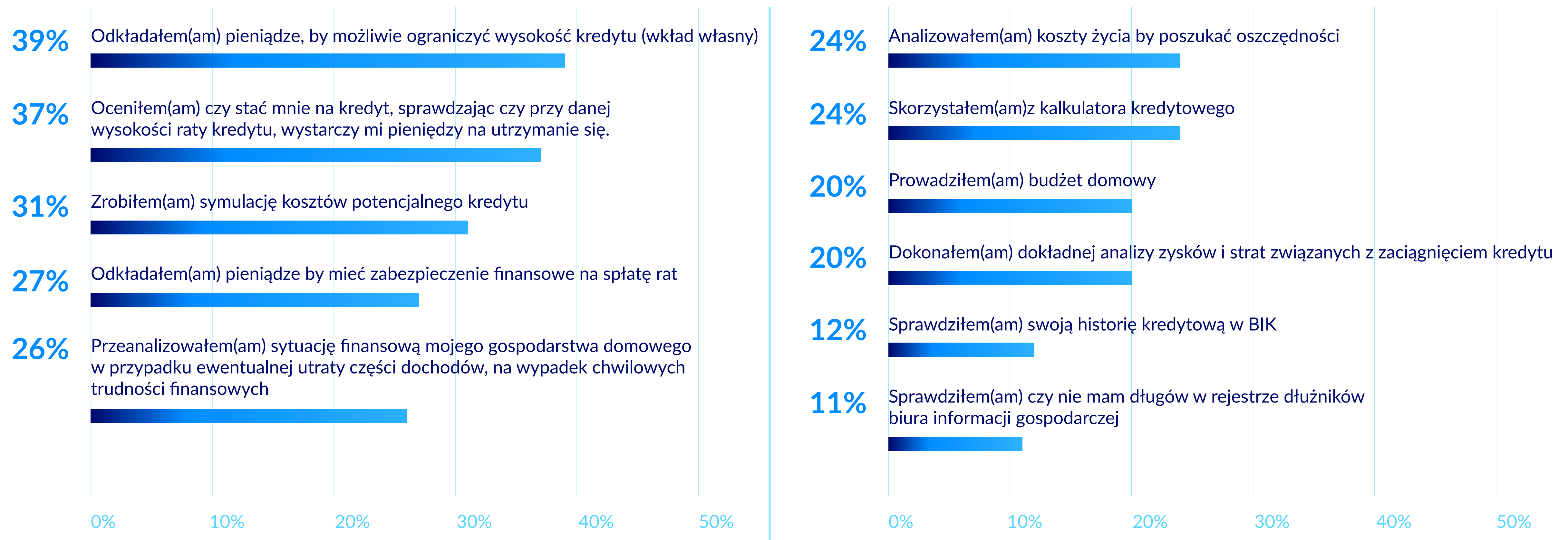
Niespełna 50% badanych ocenia, że budowanie pozytywnej historii kredytowej zwiększa ich szanse na otrzymanie kredytu.

Uwagę zwraca odsetek 15% respondentów, którzy nie dostrzegają potrzeby budowania pozytywnej historii kredytowej dla zwiększania swoich szans na otrzymanie kredytu i zbliżony (13%) odsetek osób, które nie widzą w tym kontekście potrzeby sprawdzania swojej historii w BIK.



Przygotowania młodych dorosłych do podjęcia decyzji o zaciągnięciu kredytu hipotecznego – rzeczywistość

Które z poniższych czynności wykonał(a) Pan(i) przed podjęciem decyzji o zaciągnięciu kredytu hipotecznego



Wyłącznie osoby, które miały zaciągnięty kredyt hipoteczny n = 254

Przygotowania młodych dorosłych do podjęcia decyzji o zaciągnięciu kredytu hipotecznego – rzeczywistość

Dla niemal 40% młodych dorosłych zebranie tzw. „wkładu własnego” stanowiło element przygotowań przed podjęciem decyzji o zaciąganiu kredytu.

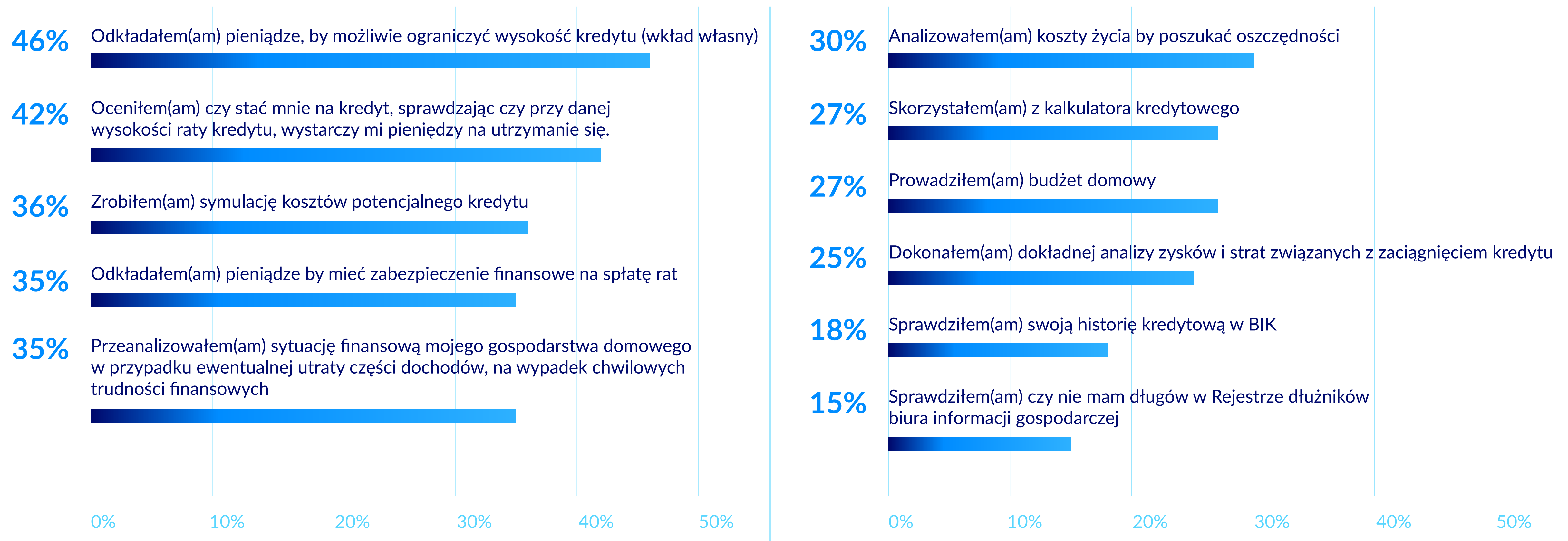
Zbliżony odsetek osób deklaruje, że **sprawdzał swoje możliwości finansowe** w kontekście spłaty rat kredytu o różnej wysokości. Zważywszy na deklaracje tej grupy badanych dotyczące akceptowalnego przez nich obciążenia finansowego w momencie podejmowania decyzji kredytowej, wydaje się, że **analiza możliwości finansowych często nie była jednak bardzo dogłębna.**

Warto zauważyć, że młodzi dorośli **podejmują również różne działania mające na celu ułatwić im spłacanie rat**, takie jak próba zwiększenia kwoty wolnych środków, poprzez **kontrolę wydatków (budżet domowy)**, **szukanie oszczędności w budżecie** i **odkładanie zawczasu zapasowych środków na spłatę rat**, niemal połowa (46%) młodych kredytobiorców wykonała przynajmniej jedno z tych trzech działań.



Przygotowania młodych dorosłych do podjęcia decyzji o zaciągnięciu kredytu hipotecznego – plany

Które z poniższych czynności wykonał(a) Pan(i) przed podjęciem decyzji o zaciągnięciu kredytu hipotecznego?



Wyłącznie osoby, które miały zaciągnięty kredyt hipoteczny n = 769

Przygotowania młodych dorosłych do podjęcia decyzji o zaciągnięciu kredytu hipotecznego – plany

Wszystkie typy działań przygotowawczych przed decyzją o kredycie hipotecznym są częściej wskazywane jako to, co „potencjalniebym zrobił(a) przed decyzją o kredycie niż jako to, co „realnie zrobiłem(am)”.

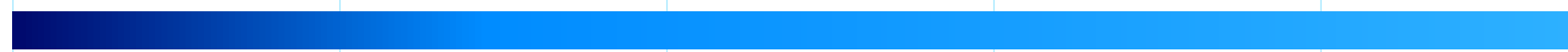
Jedyne działanie, które osiąga niemal taki sam odsetek wskazań na poziomie deklaracji i rzeczywistych zachowań to zrobienie symulacji kosztów potencjalnego kredytu. Warto także zauważyć, że na tle innych działań poprzedzających decyzję o kredycie znaczenie tego właśnie działania wyraźnie zyskuje między planami a rzeczywistością.

Pozostałe działania zajmują podobne miejsca na liście planowanych i rzeczywistych działań przed decyzją o zaciągnięciu kredytu.

Gotowość do przeznaczania znacznej części budżetu na spłatę kredytu

Proszę sobie przypomnieć moment, gdy zaciągał(a) Pan(i) kredyt hipoteczny

48% Jaki procent dochodów Pana(i) gospodarstwa domowego pochłaniały w tamtym momencie stałe zobowiązania (comiesięczne rachunki)?



51% Jaki maksymalny procent swoich dochodów był Pan(i) wtedy skłonny przeznaczyć na comiesięczną spłatę rat kredytu?



Wyłącznie osoby, które miały zaciągnięty kredyt hipoteczny n = 254

Gdyby miał(a) Pan(i) dziś zaciągać kredyt hipoteczny

44% Jaki procent dochodów Pana(i) gospodarstwa domowego pochłaniają dziś stałe zobowiązania (comiesięczne rachunki)?

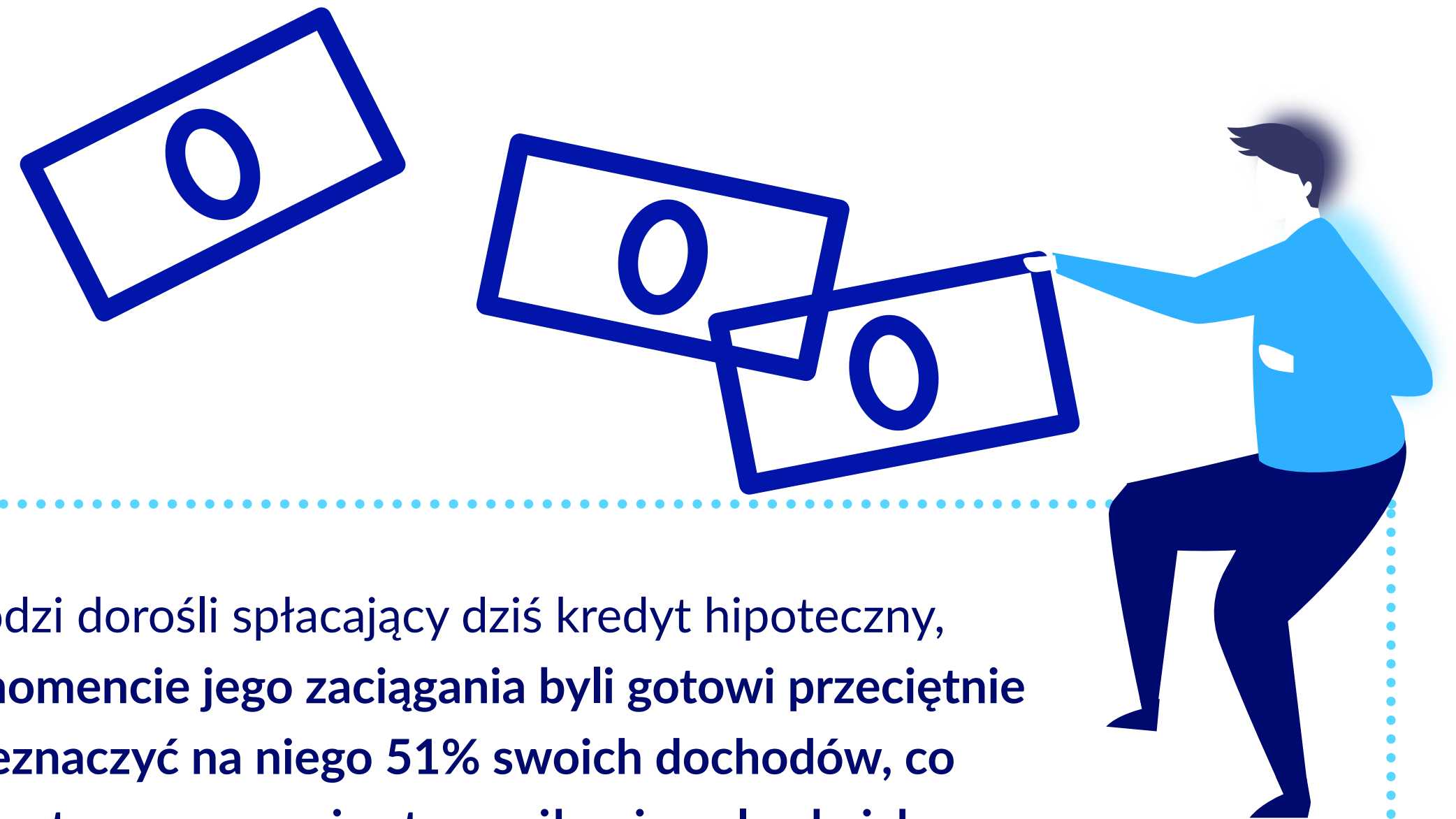


31% Jaki maksymalny procent swoich dochodów był(a)by Pan(i) skłonna dziś przeznaczyć na comiesięczną spłatę rat kredytu?



Wyłącznie osoby, które nie miały zaciągniętego kredytu hipotecznego n = 769

0% 10% 20% 30% 40% 50%



Młodzi dorośli spłacający dziś kredyt hipoteczny, w momencie jego zaciągnięcia byli gotowi przeciętnie przeznaczyć na niego 51% swoich dochodów, co w tamtym momencie stanowiło niemal cały ich dochód dyspozycyjny* (pozostający po opłaceniu stałych zobowiązań). Prawdopodobnie jest to wynik równoległego działania dwóch czynników – braku świadomości rzeczywistych kosztów stałych oraz przemożnej potrzeby otrzymania kredytu, nawet „za wszelką cenę”, połączonych z przekonaniem, że „jakoś to będzie”, pojawiającym się często w wypowiedziach młodych dorosłych.

* czyli dochód rozporządzalny. To wolne środki, które pozostają do dyspozycji kredytobiorcy po odliczeniu od dochodu netto stałych obciążeń oraz spłacanych zobowiązań.

Gotowość do przeznaczania znacznej części budżetu na spłatę kredytu

Młodzi dorośli, którzy jeszcze nie mają doświadczeń kredytowych wskazują, że na spłatę rat kredytu hipotecznego byliby skłonni przeznaczyć ok. 30% swojego dochodu, co jest istotnie mniejszą wartością niż ta wskazywana przez osoby posiadające kredyt.

Należy jednak zauważyć, że biorąc pod uwagę przeciętne stałe zobowiązania tej grupy osób badanych, to spłata raty na tym poziomie pozostawiałaby dochód dyspozycyjny na poziomie 25%, co wymagałoby od kredytobiorcy bardzo oszczędnego życia.

Wydaje się więc, że perspektywa oceny na chłodno pozwala przyjmować bardziej realistyczne założenia, choć nadal ryzykowne.



Rola pośrednika kredytowego

w kontekście zaciągania i obsługi kredytu

Korzystanie z usług pośrednika kredytowego podczas przygotowań do decyzji o zaciągnięciu kredytu

Czy korzystał(a) Pan(i) z pomocy pośrednika kredytowego przy poniższych czynnościach?

Oceeniłem(am) czy stać mnie na kredyt, sprawdzając czy przy danej wysokości raty kredytu, wystarczy mi pieniędzy na utrzymanie się.



Przeanalizowałem sytuację finansową mojego gospodarstwa domowego w przypadku ewentualnej utraty części dochodów, na wypadek chwilowych trudności finansowych



Analizowałem koszty życia by poszukać oszczędności



Skorzystałem(am) z kalkulatora kredytowego



Dokonałem dokładnej analizy zysków i strat związanych z zaciągnięciem kredytu



Sprawiłem(am) swoją historię kredytową w BIK



Sprawiłem(am) czy nie mam długów w Rejestrze dłużników biura informacji gospodarczej



nie, i to nie była dobra decyzja

nie, ale to nie była dobra decyzja

tak, ale to nie była dobra decyzja

tak i to była dobra decyzja

Wyłącznie osoby, które miały zaciągnięty kredyt hipoteczny n = 254

Korzystanie z usług pośrednika kredytowego podczas przygotowań do decyzji o zaciągnięciu kredytu

Zdecydowana większość młodych kredytobiorców korzysta z usług pośrednika kredytowego przy niemal wszystkich czynnościach przygotowawczych przed podjęciem decyzji o zaciągnięciu kredytu. Takie podejście cieszy, bo minimalizuje ryzyko nieprzemyślanych, pochopnie podjętych decyzji kredytowych.

W zakresie większości działań podejmowanych wspólnie z pośrednikiem ok. 70- 75% kredytobiorców jest zadowolona z tej współpracy.

Wydaje się, że najmniej zadowoleni są młodzi dorośli ze współpracy z pośrednikiem kredytowym w zakresie sprawdzania swojej obecności w rejestrze dłużników. Być może pomoc w tym zakresie w zasadzie nie była im potrzebna. Jest to spójne ze wskazaniem niemal 30% badanych, że nie korzystali z usługi pośrednika

kredytowego w tym zakresie i nie żałują tej decyzji.

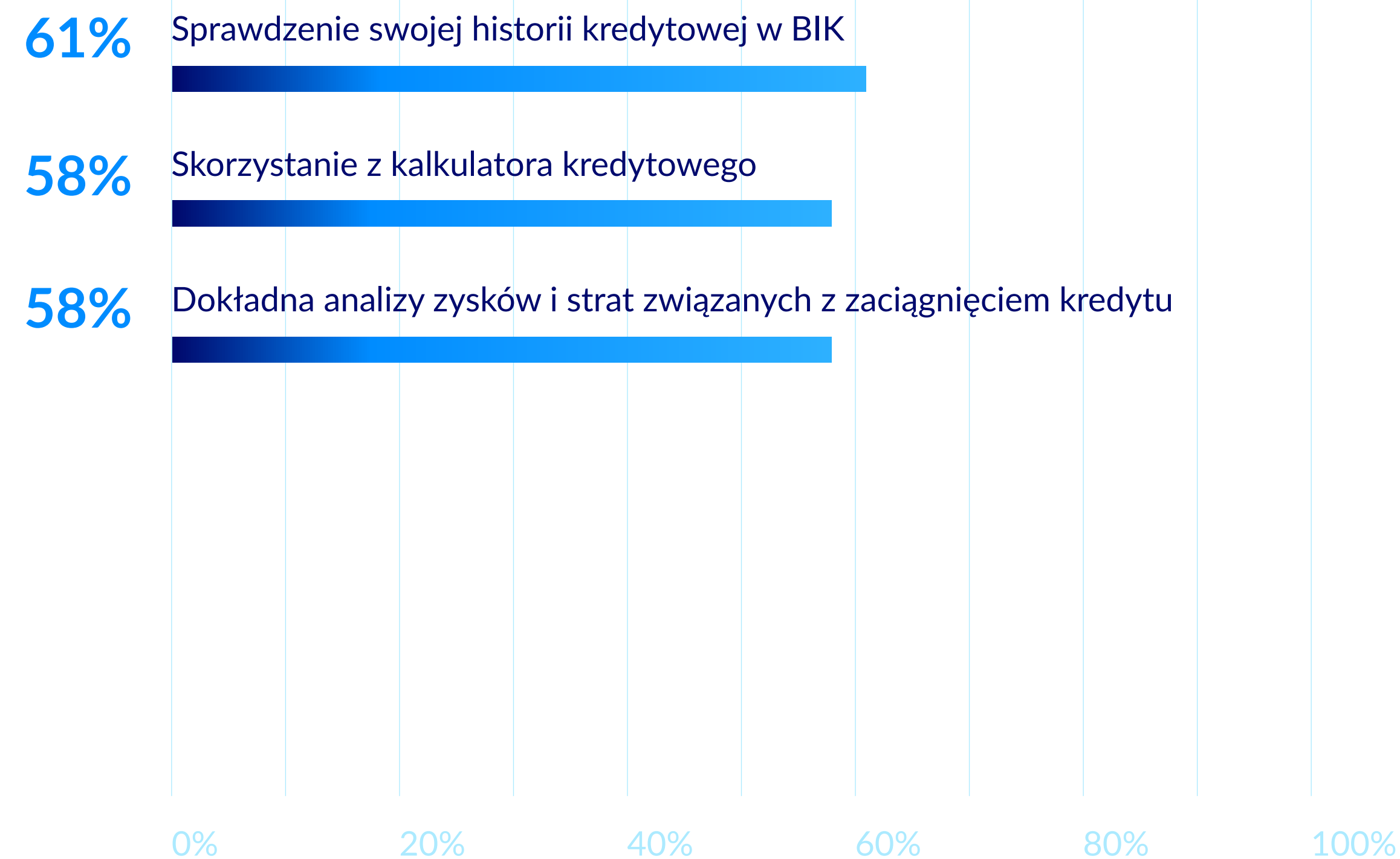
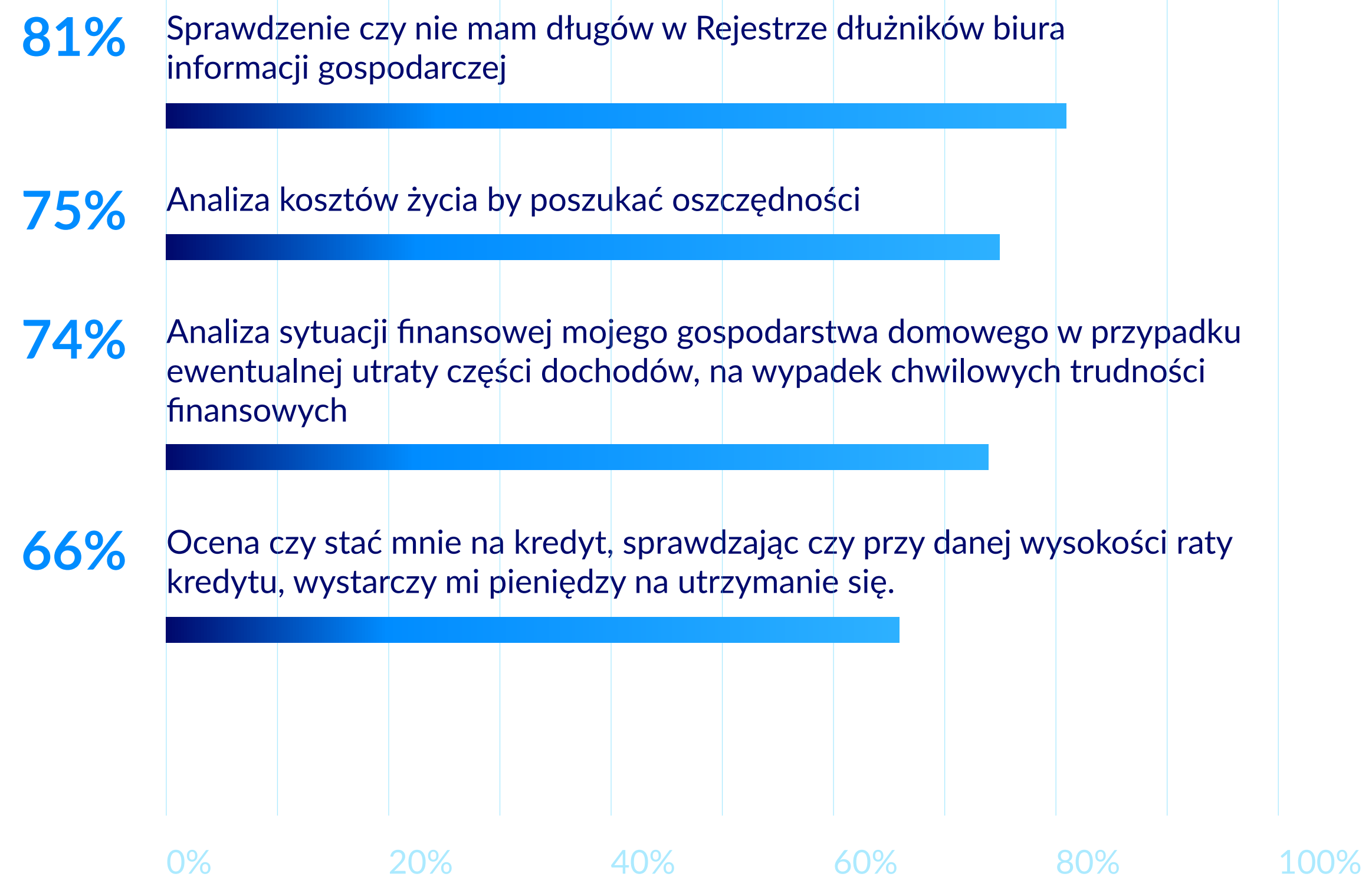
Jednocześnie 65% badanych z pomocą pośrednika kredytowego przeanalizowało swoją historię w BIK i uznaje to za dobrą decyzję.

Co ciekawe niewielki jest odsetek osób, które choć nie skorzystały z usług pośrednika kredytowego, to dziś tego żałują. W zależności od usługi pośrednika kredytowego od 0 do 3% (odsetek poniżej błędu statystycznego) badanych żałuje że podejmowało decyzje w pojedynkę. Z pewnością część osób, którym potencjalnie doradca kredytowy by się przydał, dziś nie chce przyznać przed sobą i przed innymi, że decyzja o samodzielnym zajęciu się przygotowaniem do kredytu nie była najszcześniejsza, jednak spodziewać się można, że większość osób, które nie korzystały z usług pośrednika kredytowego realnie tego nie potrzebowało lub nadal nie zdaje sobie sprawy z tego jaką wartość mogłaby im przynieść współpraca z pośrednikiem kredytowym.



Skłonność do korzystania z usług pośrednika kredytowego podczas przygotowań do decyzji o kredycie

Czy skorzystał(a)by Pan(i) z pomocy pośrednika kredytowego przy poniższych czynnościach?



Wyłącznie osoby, które nie miały zaciągniętego kredytu hipotecznego n = 769



Skłonność do korzystania z usług pośrednika kredytowego podczas przygotowań do decyzji o kredycie

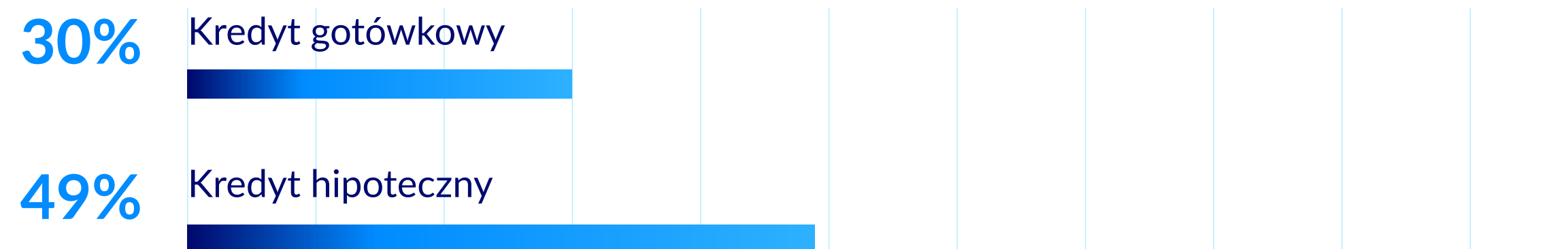
Gotowość do korzystania z usług pośrednika kredytowego wzrasta, gdy decyzja przestaje być hipotetyczna (co bym zrobił biorąc kredyt), a zaczyna być rzeczywista (biorę kredyt).
Zatem deklaracje przyszłego korzystania z usług pośrednika kredytowego niedoszacowują rzeczywistego zainteresowania w momencie podejmowania decyzji kredytowej.

Jedynym wyjątkiem od tej reguły jest sprawdzanie swojej sytuacji w Rejestrze dłużników, co jest najczęściej wskazywaną usługą, z której potencjalnie mógłby skorzystać kredytobiorca (co wskazuje 81% badanych młodych dorosłych bez kredytów), a jednocześnie najrzadziej wskazywaną jako tak, z której faktycznie skorzystali kredytobiorcy (71%).



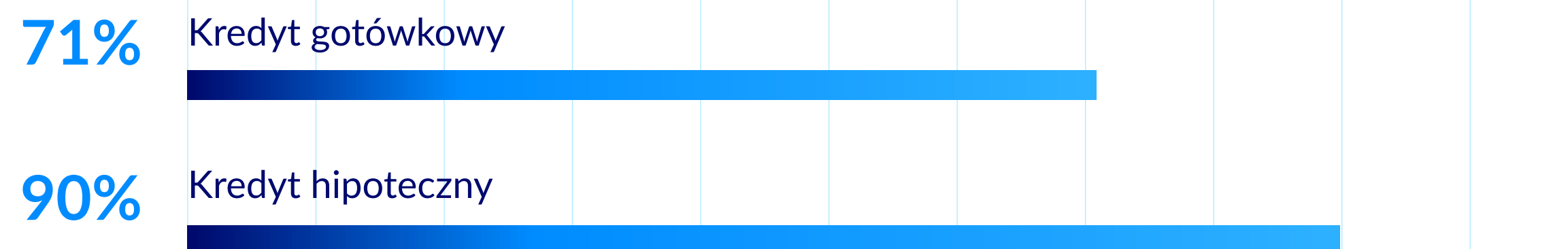
Doświadczenie korzystania z pomocy pośrednika kredytowego podczas podejmowania decyzji o kredycie

Czy korzystał(a) Pan(i) z pomocy pośrednika kredytowego podejmując decyzję o kredycie?



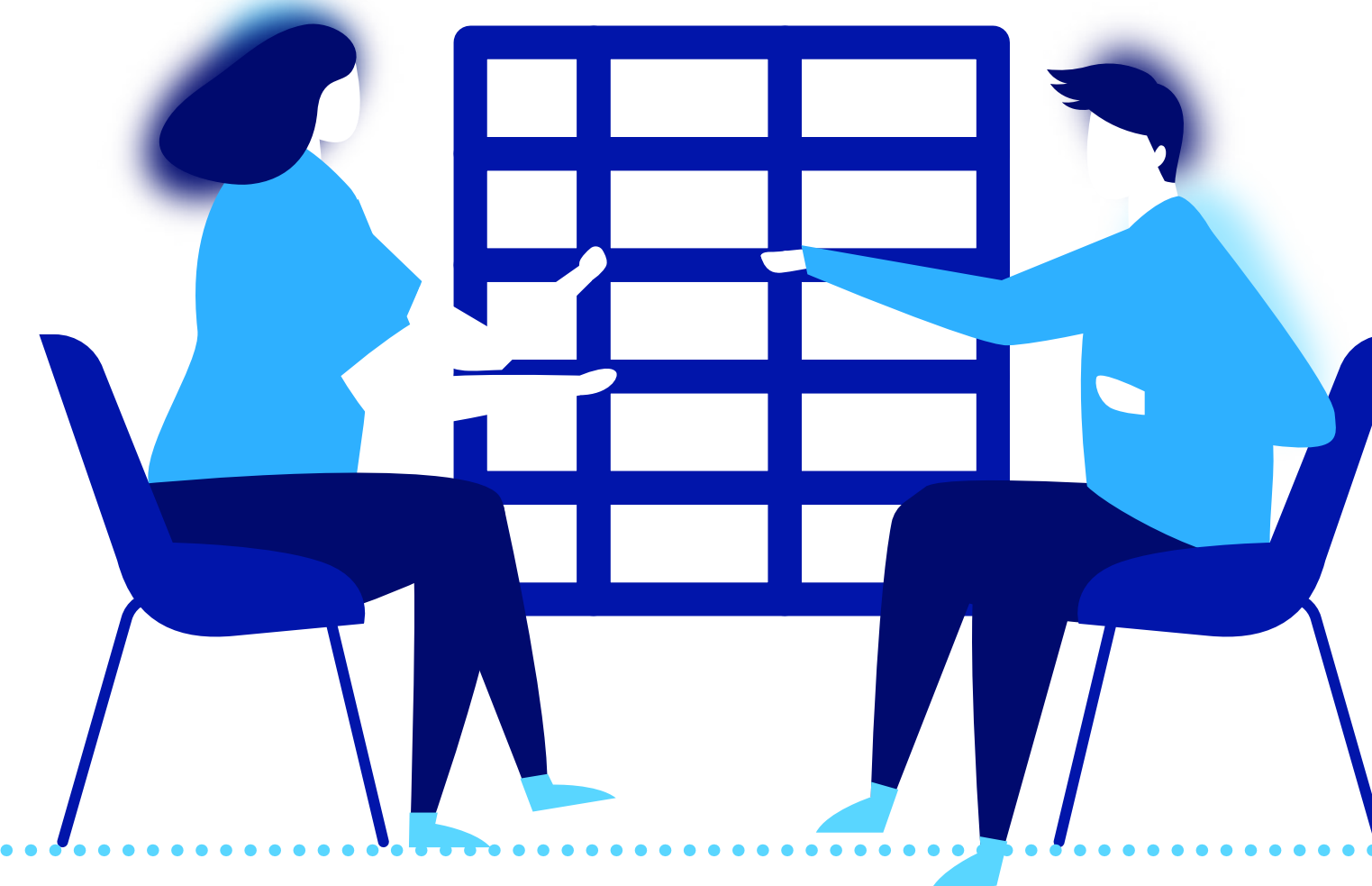
Wyłącznie osoby, które miały zaciągnięty kredyt hipoteczny n = 254 lub kredyt gotówkowy n = 366

Czy dziś **PONOWNIE** skorzystał(a)by Pan(i) z pomocy pośrednika kredytowego podejmując decyzję o kredycie?

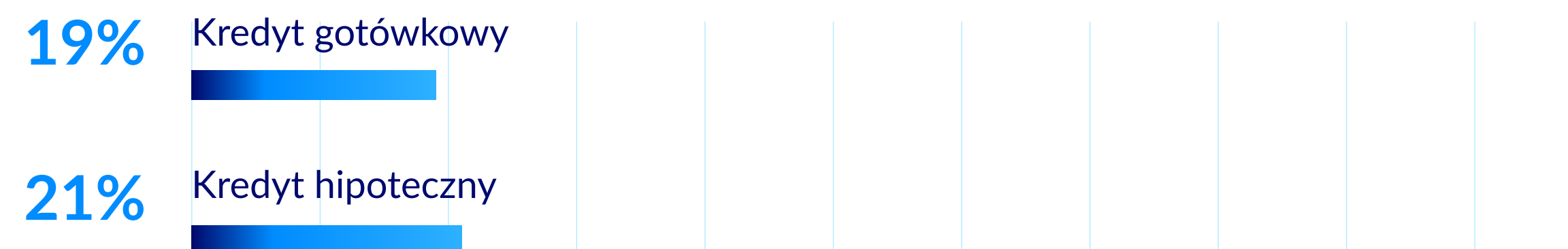


Wyłącznie osoby, które mają zaciągnięty kredyt i korzystały z usług pośrednika kredytowego, kredyt hipoteczny n = 124 lub kredyt gotówkowy n = 108

0% 20% 40% 60% 80% 100%



Czy dziś skorzystał(a)by Pan(i) z pomocy pośrednika kredytowego podejmując decyzję o kredycie **MIMO, ŻE WCZEŚNIEJ** Pan(i) z tej usługi nie skorzystał(a)?



Wyłącznie osoby, które mają zaciągnięty kredyt i nie korzystały z usług pośrednika kredytowego, kredyt hipoteczny n = 130 lub kredyt gotówkowy n = 258

0% 20% 40% 60% 80% 100%



Doświadczenie korzystania z pomocy pośrednika kredytowego podczas podejmowania decyzji o kredycie

Niemal połowa badanych, którzy spłacają dziś kredyt hipoteczny korzystała z usług pośrednika kredytowego podejmując decyzję o kredycie. Co ważne 90% z nich ponownie skorzystałoby z usług pośredników kredytowych, gdyby dziś miała zaciągać nowe kredyt hipoteczny tego samego rodzaju.

Wśród spłacających kredyt hipoteczny, którzy nie korzystali z usług pośrednika kredytowego, co piąty badany dziś postąpiłby inaczej i skorzystałby z takich usług.

Co trzecia osoba posiadająca posiadająca kredyt gotówkowy, skorzystała podczas decyzji o kredycie z usług pośrednika kredytowego. 71% spośród nich ponownie skorzystałoby z usług pośrednika kredytowego przy podejmowaniu kolejnych decyzji kredytowych, pozostali nie widzą już takiej potrzeby. Warto zauważyć, że niemal co piąta osoba z doświadczeniem podejmowania decyzji o zaciągnięciu kredytu gotówkowego bez współpracy z pośrednikiem kredytowym, dziś skorzystałaby z jego usług w tym zakresie.

Doświadczenie niekorzystania z pomocy pośrednika kredytowego podczas podejmowania decyzji o kredycie

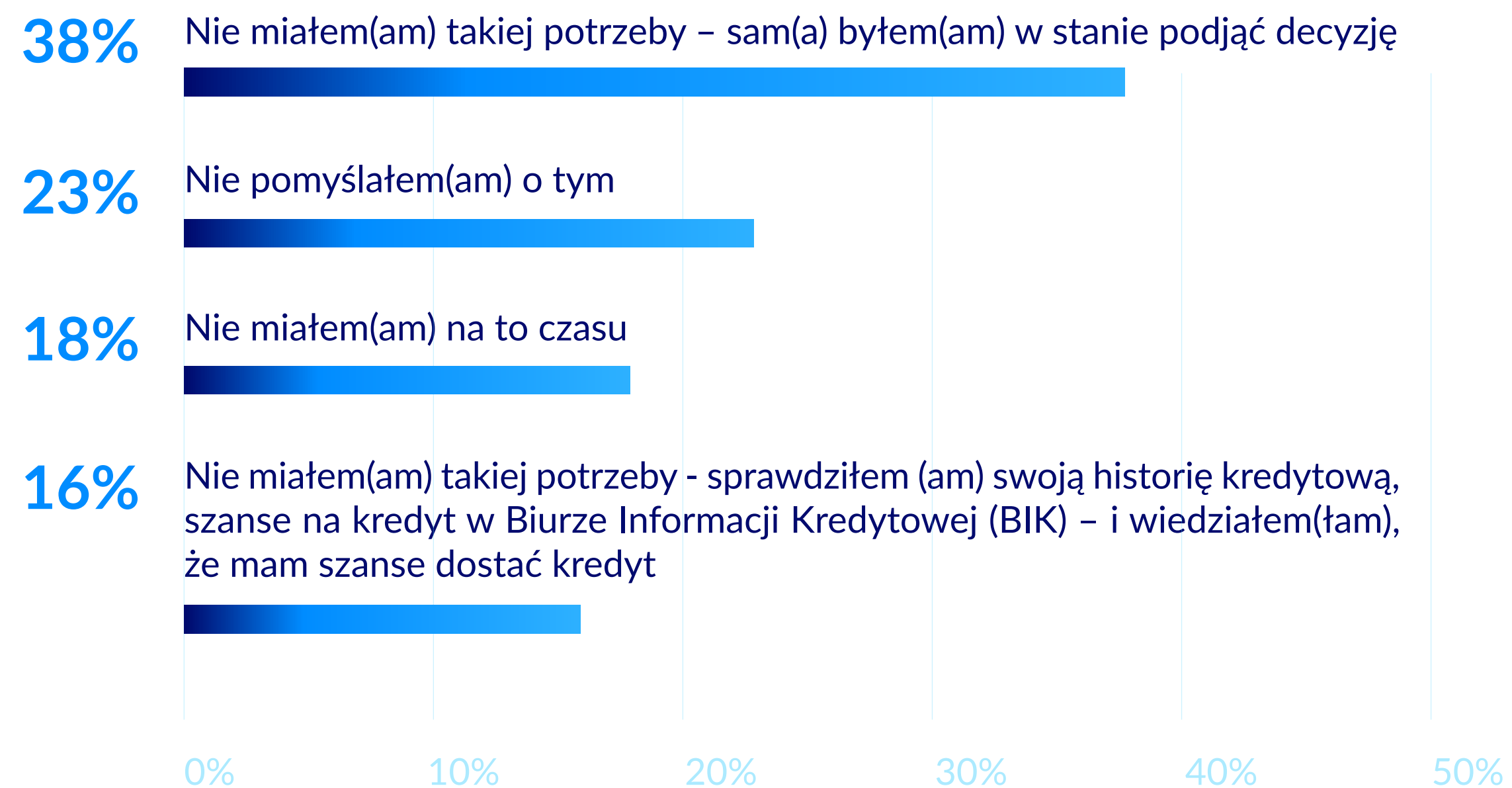
Czy korzystał(a) Pan(i) z pomocy pośrednika kredytowego podejmując decyzję o kredycie?

Nie. **70%** Kredyt gotówkowy

51% Kredyt hipoteczny

Wyłącznie osoby, które miały zaciągnięty kredyt hipoteczny n = 254 lub kredyt gotówkowy n = 366

Dlaczego nie korzystał(a) Pan(i) z pomocy pośrednika kredytowego podejmując decyzję o kredycie?



Wyłącznie osoby, które nie korzystały z usług pośrednika kredytowego a miały zaciągnięty kredyt hipoteczny lub gotówkowy n= 313



Doświadczenie niekorzystania z pomocy pośrednika kredytowego podczas podejmowania decyzji o kredycie

Większość (71%) osób z doświadczeniem zaciągania kredytów gotówkowych i połowa (51%) spłacających kredyty hipoteczne, nie zdecydowała się na skorzystanie z usług pośrednika kredytowego podczas podejmowania decyzji o zaciągnięciu kredytu.

Najczęściej wskazywanym powodem niekorzystania z usług pośrednika kredytowego jest poczucie, że jest się w stanie samodzielnie podjąć decyzję kredytową, jednak 23% osób wskazuje, że niekorzystanie z usług pośrednika kredytowego wynikało z tego, że nie przyszło to badanym do głowy. Prawdopodobnie to przede wszystkim właśnie w tej grupie są osoby, które deklarują, że dziś skorzystałyby z usług pośrednika kredytowego, choć nie zrobiły tego wcześniej.

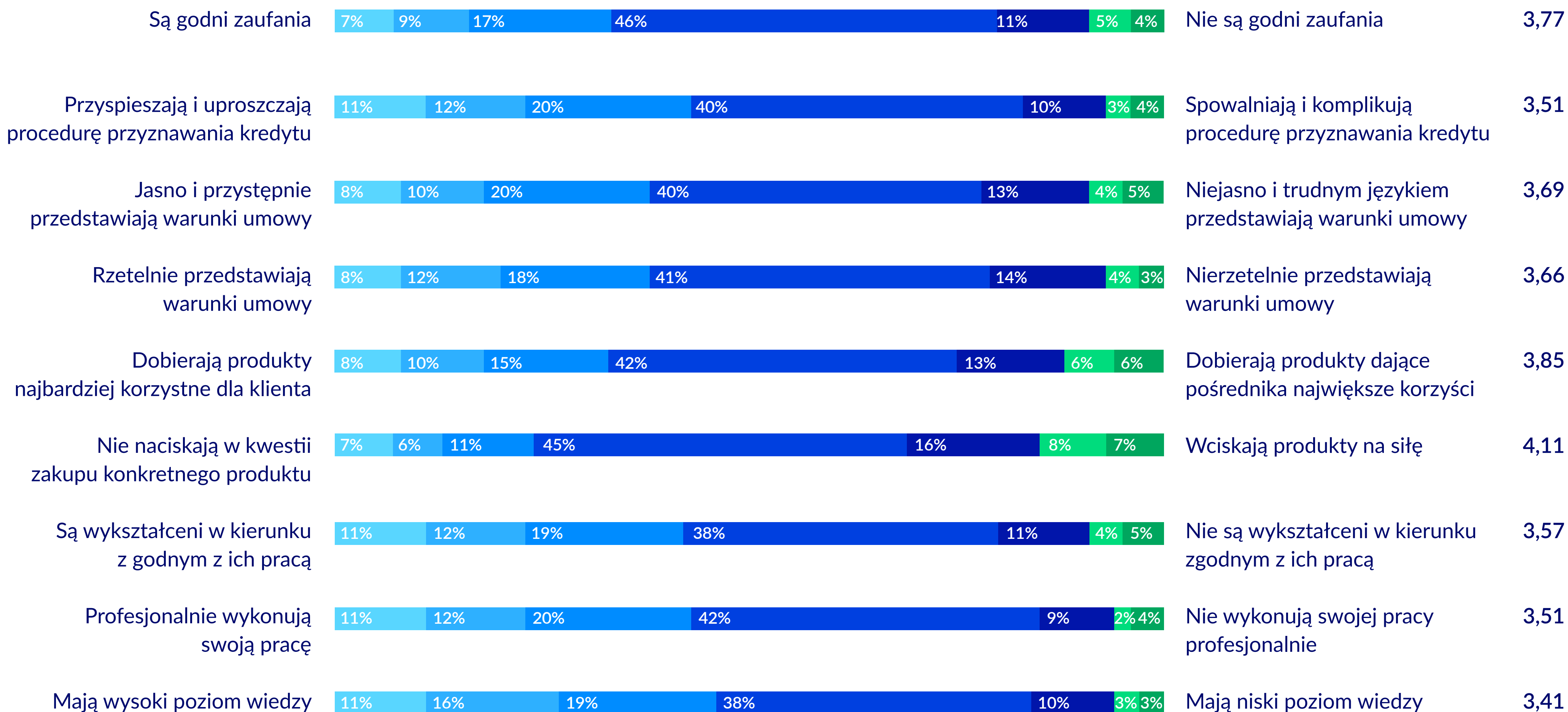
Niemal co piąty kredytobiorca wyjaśnia niekorzystanie z usług pośrednika kredytowego brakiem czasu, a 10% badanych wyjaśniało swoją decyzję jednoczesnym brakiem zaufania do wiedzy i intencji pośredników kredytowych.



Przekonania na temat pośredników kredytowych

Czy korzystał(a) Pan(i) z pomocy pośrednika kredytowego przy poniższych czynnościach?

Średnia



N=1023





Przekonania na temat pośredników kredytowych

Za wyjątkiem jednego, niezależnie od analizowanego przekonania, każdorazowo średnia ocena była umiarkowanie pozytywna. Wyjątkiem jest przekonanie dotyczące (nie) naciskania przez pośrednika kredytowego na klienta w kwestii zakupu konkretnego produktu, którego średnia ocena była delikatnie negatywna.

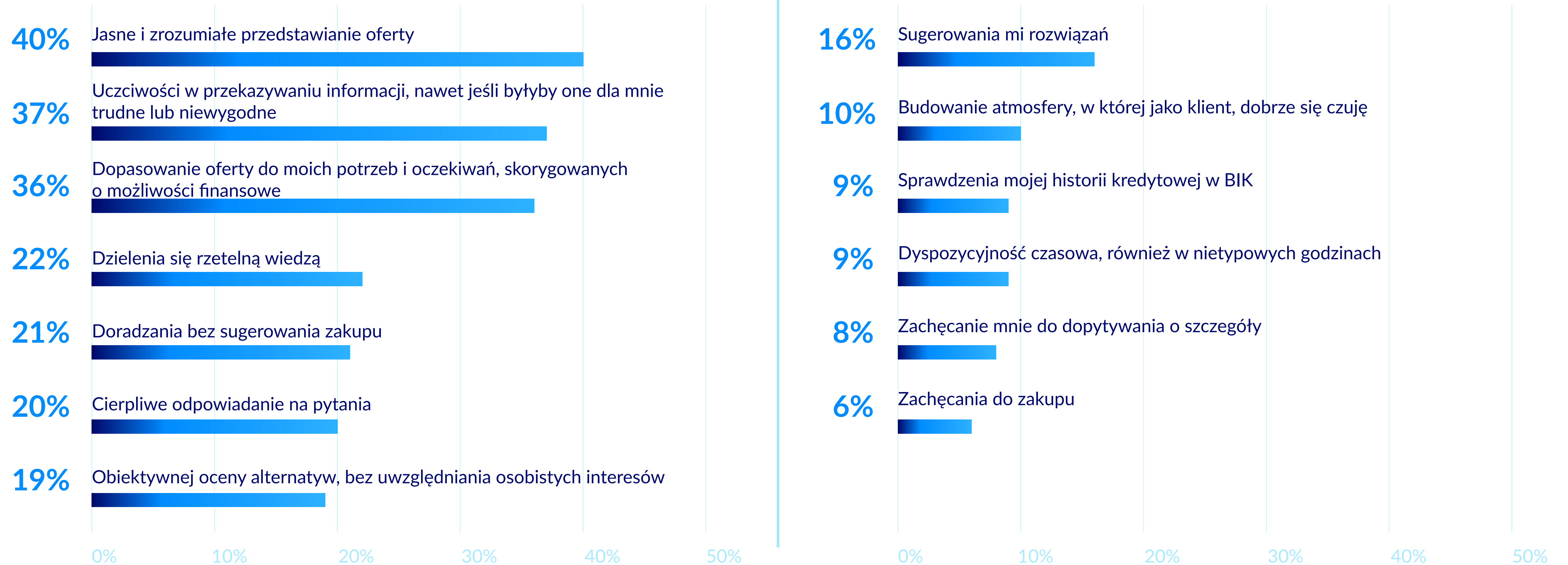
Najlepiej jest postrzegana wiedza pośredników kredytowych i ich zdolność przyspieszania procedur przyznawania kredytu.

Najwięcej skrajnie i niemal skrajnie niekorzystnych przekonań dotyczy tego czy produkty proponowane klientom przez pośredników kredytowych są obiektywnie najbardziej korzystne (12%) i naciskania na klienta w kwestii zakupu konkretnego produktu (15%).



Oczekiwania wobec pośredników kredytowych

Trzy najważniejsze oczekiwania wobec pośredników kredytowych



N=1023

Oczekiwania wobec pośredników kredytowych

Wśród najważniejszych oczekiwań wobec pośredników kredytowych wyraźnie dominują trzy odnoszące się do przystępnego sposobu przedstawiania oferty, rzetelnego przekazywania informacji (również tych trudnych) oraz dopasowania oferty tak, by odpowiadała potrzebom klienta, ale jednocześnie uwzględniała jego sytuację finansową.

Młodzi dorośli chcą rzetelnej wiedzy w określonym przez siebie zakresie oraz obiektywnej oceny alternatyw, wyraźnie rzadziej zaś poszukują propozycji rozwiązań i zachęcania do zakupu.

Wydaje się, że kompetencje miękkie dotyczące aktywnej komunikacji nie są kluczowe w kontekście współpracy z pośrednikiem kredytowym, bowiem budowanie przyjaznej atmosfery i zachęcanie do zadawania pytań jest kluczowe dla 8-10% badanych.



NADZÓR MERYTORYCZNY:

dr hab. Katarzyna Sekścińska

Adiunkt w Katedrze Katedra Psychologii
Biznesu i Innowacji Społecznych,
Wydział Psychologii
Uniwersytetu Warszawskiego

Kontakt:

sekcinska@psych.uw.edu.pl



**Aleksandra
Stankiewicz-Billewicz**

Menedżer ds. Relacji z mediami
Biuro Informacji Kredytowej

Kontakt:

aleksandra.stankiewicz-billewicz@bik.pl

+48 512 164 131



Jolanta Grabowska

Menedżerka ds. ESG
Rzeczniczka Etyki
Grupa ANG S.A.

Kontakt:

jolanta.grabowska@grupaang.pl

+48 795 589 032