



# Badanie konsumenckie na temat produktów finansowych

Edycja 2021



# Pierwsze wspólne badanie opinii konsumentów dotyczące usług finansowych

## Z raportu dowiesz się m.in. o:

- Motywatorach i barierach przy wyborze kredytu gotówkowego
- Czynnkach wyboru kredytów i ubezpieczeń
- Źródłach wiedzy o ofercie produktowej

Raport przygotowany we współpracy z: **totalmoney.pl**

# Termin i próba badawcza



Ankieta emitowana w okresie 9-16.08.2021 r.

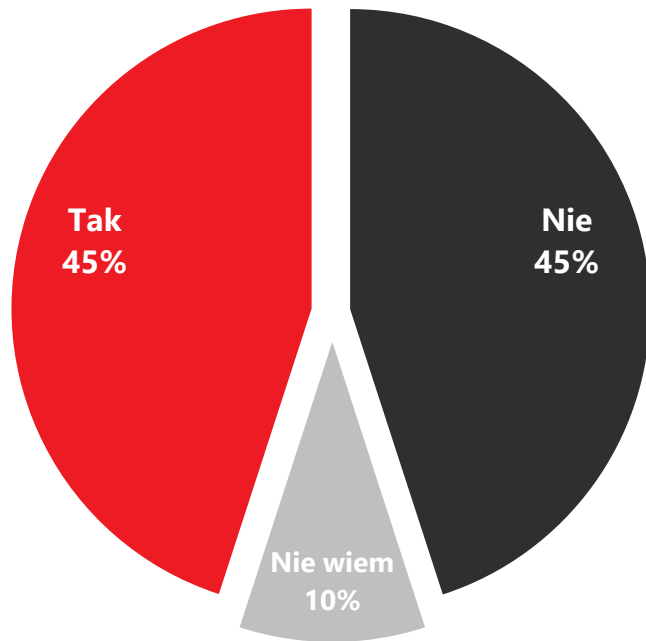
W badaniu wzięło udział 1 711 osób, spośród których zainteresowanych ubezpieczeniem lub wzięciem kredytu gotówkowego w ciągu ostatnich najbliższych 12 miesięcy było 571 osób.



## Część I

# Zakup kredytów gotówkowych przez internet

# Czy wzięłbyś / wzięłabyś kredyt przez internet?



Najmniej obiekcyj wobec wzięcia kredytu przez internet mają osoby w wieku 35-44 lat (59% byłoby skłonnych do skorzystania z takiej opcji).



# Co przekonuje do wzięcia kredytu online?



Wzięcie kredytu przez internet daje większą możliwość porównania ofert (38%). Jest to szczególnie ważne dla osób w wieku 35-54 lat (54% wskazań).

# Co zniechęca do wzięcia kredytu online?



**Główną przeszkodą do wzięcia kredytu online jest obawa o bezpieczeństwo (57%).**

## Komentarz eksperta:

---

Jak pokazuje badanie, respondenci doceniają fakt, że wzięcie kredytu przez internet jest łatwe i wygodne, a **aż 38% osób wskazało, że tym kanałem można szybciej porównać oferty**. Nie trzeba marnować czasu na odwiedzanie kilku placówek, ale za pomocą jednego rzutu oka można sprawdzić, która instytucja aktualnie oferuje najtańszy kredyt. Nie opłaca się wybierać pierwszego, lepszego banku, kiedy przy kredycie np. na **50 tys. zł różnice w koszcie finansowania mogą sięgać prawie 10 tys. zł – tyle stracimy, jeżeli nie porównamy ofert**.

---



**Anna Serafin**

Content Commercial Team Manager  
**Totalmoney.pl**

---



# Na jaki cel planują przeznaczyć kredyt gotówkowy?



39% respondentów potrzebuje wziąć kredyt gotówkowy na remont. Częściej tę odpowiedź wskazywały osoby młode 18-34 lat (52%)

Trzech na dziesięciu badanych chce kupić samochód. Częściej mężczyźni (35%) niż kobiety (20%).

14% planuje w ten sposób spłacić inne zobowiązanie. Ten cel był częściej wskazywany przez osoby ubogie, którym pieniędzy nie wystarcza nawet na najtańsze jedzenie (51%).

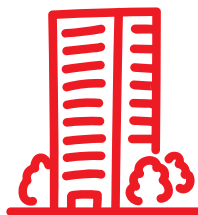
# Które czynniki są ważne przy wyborze kredytu?



RRSO częściej wskazywały osoby mające 18-44 lata (63%).

Informacja o całkowitej kwocie do spłaty jest szczególnie istotna dla osób w wieku 18-34 lat (54%). Ta grupa również chętniej wybiera kredytodawców, którzy nie weryfikują zdolności kredytowej (17%). Brak sprawdzenia zdolności kredytowej jest ważny dla osób, którym brakuje pieniędzy nawet na żywność (43%).

# Gdzie klienci poszukują oferty kredytowej?



Osoby 55+ częściej udają się po ofertę kredytu do placówki banku (57%), a zdecydowanie rzadziej korzystają z www banku (21%). Pobieranie oferty kredytowej ze stron banku częściej deklarują osoby 44 roku życia (54%).

1/5 poszukuje informacji w wyszukiwarce, częściej osoby do 44 roku życia (27%).

## Komentarz eksperta:

---

Aby skutecznie porównywać propozycje banków, respondenci najczęściej chcą wiedzieć, jakie jest: **RRSO, rata i oprocentowanie** konkretnych ofert. Jednak nie jest to takie szybkie i łatwe, jeżeli potencjalni klienci odwiedzali w tym celu placówki i strony internetowe banków (tak odpowiedziało odpowiednio 45% i 38% badanych). Warto pamiętać, że porównywanie ofert w ten sposób zabiera sporo czasu, aby dowiedzieć się, co oferuje, który bank. Dlatego przy wyborze kolejnego kredytu warto wykorzystać internet. Oszczędzamy cenne godziny, nic nie płacimy dodatkowo, a zabezpieczone systemy pozwalają równie bezpiecznie przekazywać dane, jak gdybyśmy je podawali podczas rozmowy z doradcą banku w oddziale.

---



**Anna Serafin**

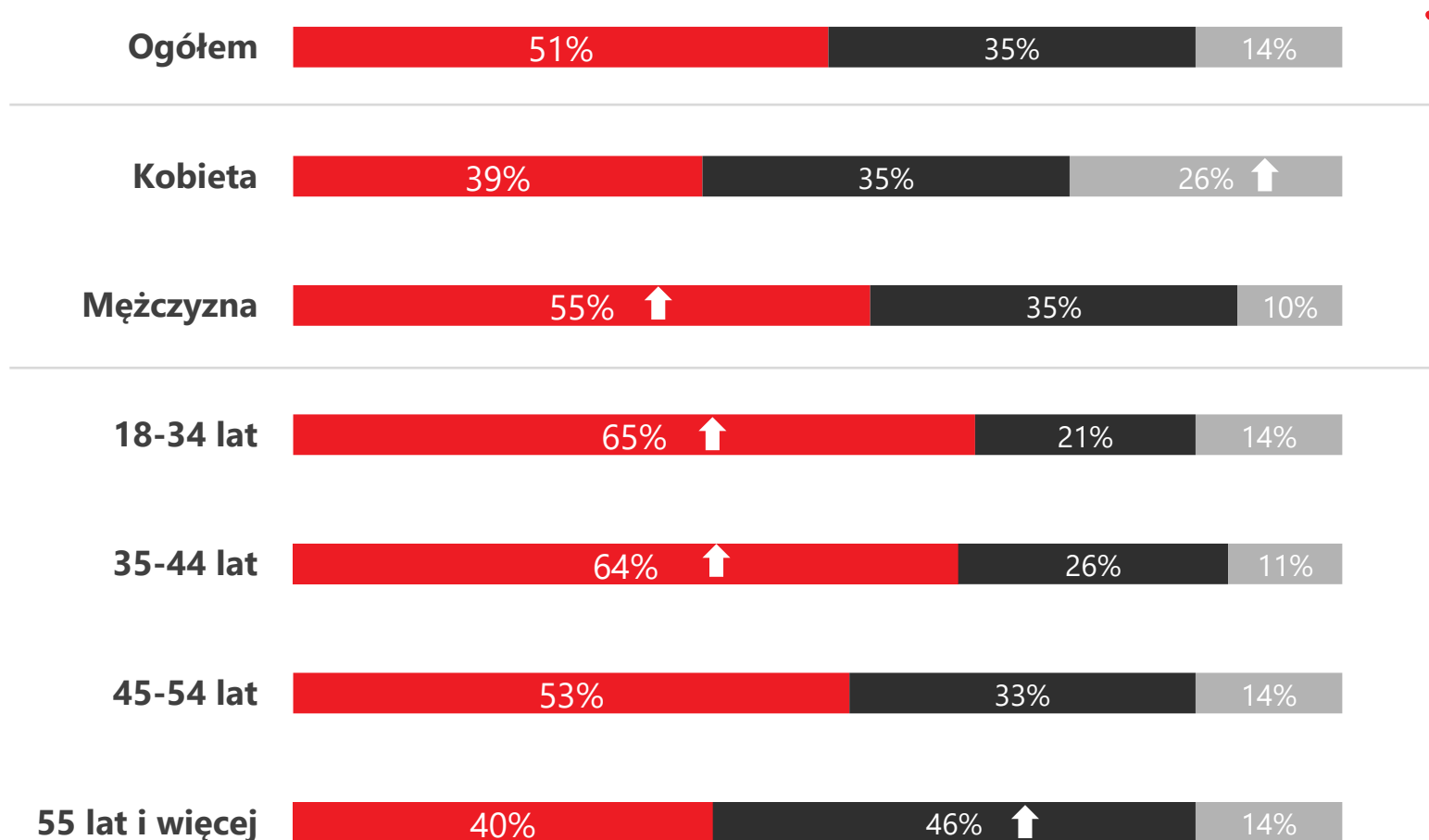
Content Commercial Team Manager  
**Totalmoney.pl**

---

# Część II

## Zakup ubezpieczeń przez internet

# Czy kupiłbyś / kupiłabyś ubezpieczenie przez internet?



Połowa badanych jest skłonna kupić ubezpieczenie przez internet. Częściej są to osoby do 44 roku życia (64%). Wyższą skłonność do zakupu ubezpieczenia online przejawiają mężczyźni (55%).



# Co przekonuje do ubezpieczenia online?



Możliwość porównania ofert



Łatwość w realizacji zamówienia



Cena



Nie muszę osobiście umawiać się z agentem



Wcześniejsze pozytywne doświadczenia z zakupem ubezpieczenia przez internet



Renoma firmy, u której kupuję ubezpieczenie



Inny powód



Blisko 2/3 badanych ceni sobie w zakupie ubezpieczenia online możliwość porównania ofert.

Dla 56% przewagą zakupu online jest łatwość realizacji zamówienia.

# Co zniechęca do zakupu ubezpieczenia online?



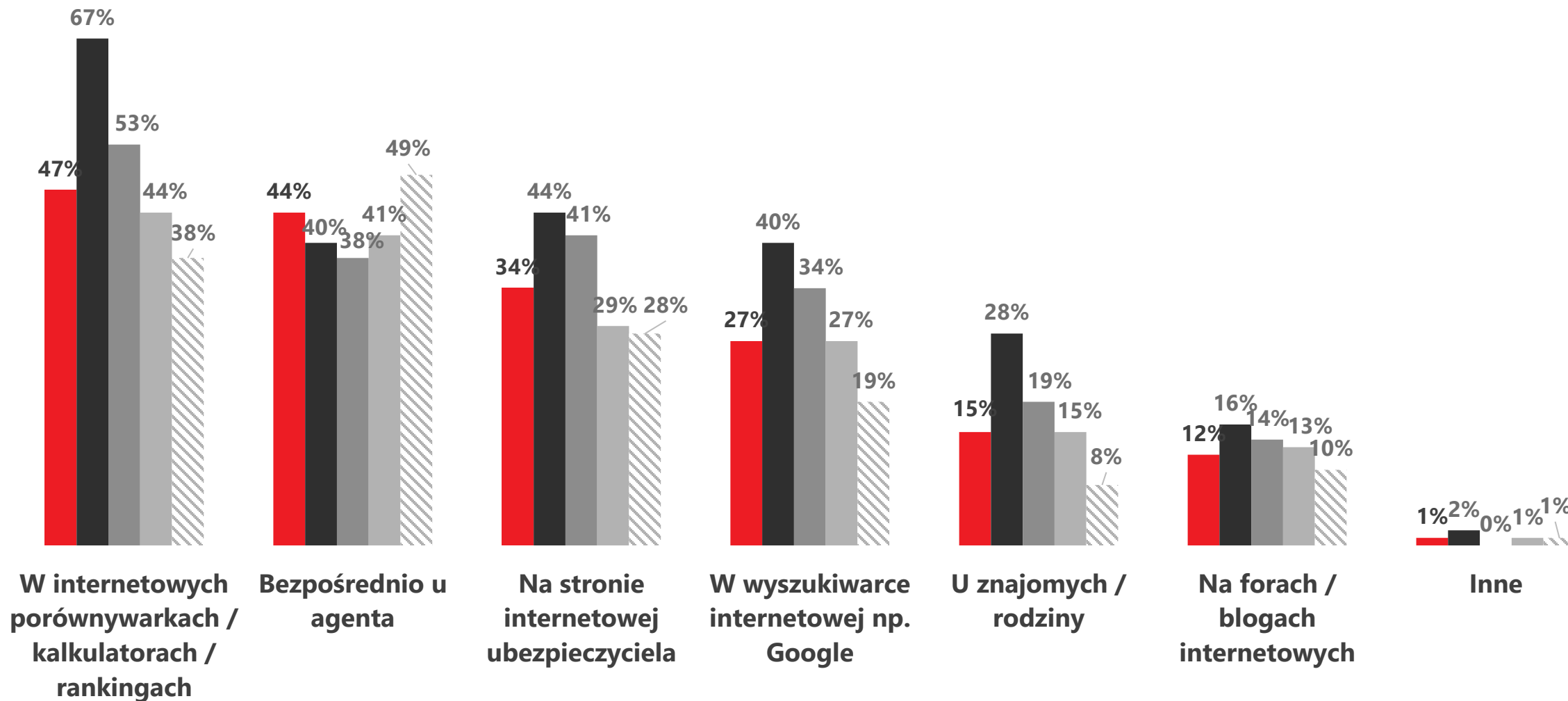
**Główną barierą zakupu ubezpieczenia online jest brak kontaktu z agentem, który doceniają bardziej mężczyźni niż kobiety (55% vs. 34%)**



# Gdzie klienci poszukują oferty ubezpieczeniowej?



■ Ogółem ■ 18 - 34 lat ■ 35 - 44 lat ■ 45 - 54 lat ■ 55 lat i więcej



## **Komentarz eksperta:**

---

Skorzystanie z kredytu gotówkowego online najczęściej wiąże się z koniecznością przeprowadzenia remontu w domu. Klienci uzupełniają też kredytem budżet na samochód. Zaletą zaciągania kredytu online jest możliwość porównania ofert, a także łatwość i bezkontaktowe zamówienie. W ofertach kredytów gotówkowych na pierwszym planie powinna zostać umieszczona informacja o RRSO. Klienci już na etapie planowania zakupu oferty, chcą znać całkowity koszt kredytu oraz wysokość pojedynczej raty.

Zakup ubezpieczenia online cieszy się wyższą popularnością. Zakup ubezpieczenia przez internet daje możliwość łatwego porównania ofert oraz wyboru najkorzystniejszej opcji. Klienci chętnie odwiedzają w tym celu internetowe porównywarki i kalkulatory.

---



**Monika Lewoszevska**

**badaczka i analityczka,  
Wirtualna Polska**

---



# Badanie konsumenckie na temat produktów finansowych

Edycja 2021

