

Kinga Jamrozik-Kierc

**BADANIE POZIOMU WIEDZY WŚRÓD
KLIENTÓW I PRACOWNIKÓW BANKÓW
NA TEMAT SYSTEMU GWARANTOWANIA
DEPOZYTÓW – POSTRZEGANIE BANKOWEGO
FUNDUSZU GWARANCYJNEGO
W LATACH 1998–2008**

WSTĘP

W latach 1998–2008 na zlecenie Bankowego Funduszu Gwarancyjnego wykonano wiele badań opinii publicznej, mających na celu m.in. określenie stopnia wiedzy respondentów na temat Bankowego Funduszu Gwarancyjnego oraz zasad działania systemu gwarantowania depozytów. Badania przeprowadzono wśród respondentów reprezentujących różne grupy zawodowe (pracownicy banków, pracownicy instytucji kredytowych, mikroprzedsiębiorcy, dziennikarze) oraz społeczne (grupa reprezentatywna dla ludności Polski powyżej 15 roku życia, klienci banków internetowych, osoby niekorzystające z usług bankowych). Niektóre moduły badań realizowane były jednorazowo, w zależności od aktualnych wydarzeń i sytuacji na rynkach finansowych (problem roku 2000, upadłość Banku Staropolskiego SA, kryzys na międzynarodowych rynkach finansowych), natomiast badania w grupie indywidualnych klientów banków oraz badania w grupie obejmującej pracowników banków były realizowane z zachowaniem porównywalności w czasie. Porównywal-

ność ta dotyczyła zarówno metodyki badań, sposobu doboru respondentów, jak i treści ankiet i scenariuszy badania.

Celem niniejszego opracowania jest przedstawienie wyników badań opinii publicznej wykonanych w latach 1998–2008 oraz wykazanie zmian w zakresie postrzegania sektora bankowego oraz systemu gwarantowania depozytów w tym okresie. Podjęta zostanie też próba oceny wpływu, jaki na zmianę opinii społecznej mogły wywierać aktualne wydarzenia na rynkach finansowych.

1. Zmiany stanu wiedzy na temat systemu gwarantowania depozytów w latach 2000–2008

W ramach badań opinii publicznej, realizowanych na zlecenie Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, zostały przeprowadzone 4 badania cykliczne, porównywalne w czasie, tj.:

- 1) w 2000 r. (po upadłości Banku Staropolskiego SA) – „Społeczny wizerunek i percepcja krajowego systemu bankowego, systemu gwarantowania depozytów i Bankowego Funduszu Gwarancyjnego”,
- 2) w 2003 r. – „Wiedza personelu banków o systemie gwarantowania depozytów i Bankowym Funduszu Gwarancyjnym” oraz „Pomiar opinii i postaw Polaków wobec polskiego sektora bankowego”,
- 3) w 2006 r. – „Wiedza personelu banków o systemie gwarantowania depozytów i Bankowym Funduszu Gwarancyjnym” oraz „Badanie poczucia bezpieczeństwa i uwarunkowań społecznego zaufania do systemu bankowego”,
- 4) w 2008 r. – „Badanie poziomu wiedzy na temat Bankowego Funduszu Gwarancyjnego wśród indywidualnych klientów banków oraz pracowników banków”.

Wykonawcą tych badań był instytut badania opinii i rynku Pentor Research International.

1.1. Badania przeprowadzane w grupie indywidualnych klientów banków

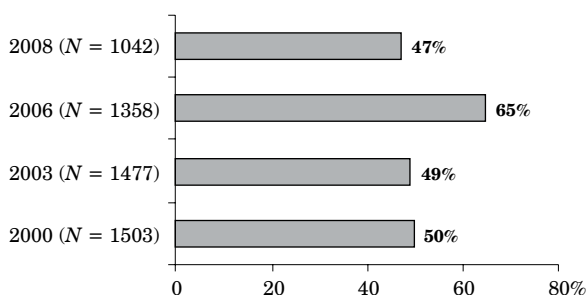
Respondenci uczestniczący w badaniach indywidualnych klientów banków wybierani byli spośród reprezentatywnej próby ludności Polski powyżej 15 roku życia (próba losowa filtrowana¹), a badania przeprowadzano metodą wywiadów bezpośrednich wspomaganym komputerowo. Ankieta stosowana w kolejnych cyklach

¹ Porównanie wyników badań w grupie reprezentatywnej dla dorosłej ludności Polski z wynikami, wyselekcjonowanej w ramach tej grupy, próby indywidualnych klientów banków, wskazuje na większy stopień wiedzy na temat BFG i systemów gwarantowania depozytów wśród klientów banków. W niniejszym opracowaniu zaprezentowano wyniki badań w tej grupie respondentów ze względu na posiadanie dłuższych szeregów czasowych oraz fakt, że właśnie ta grupa społeczeństwa może potencjalnie korzystać z gwarancji BFG.

badania była modyfikowana i aktualizowana, ale w każdym okresie w ankietach zamieszczano blok pytań umożliwiających porównanie wyników.

W 2008 r. z próby 2 206 badanych – 1042 osoby (47%) pozytywnie odpowiedziały na pytanie o korzystanie z usług bankowych². Były to wyniki podobne do otrzymanych w latach 2000 i 2003, kiedy korzystanie z usług bankowych potwierdziło odpowiednio: 1503 osoby (50%) i 1477 osób (49%). Znacznie więcej, bo 65% wytypowanej losowo populacji, stanowili klienci banków w badaniu z 2006 r. (1358 osób z 2084 poddanych badaniu).

Wykres 1. Odsetek osób korzystających z usług banków

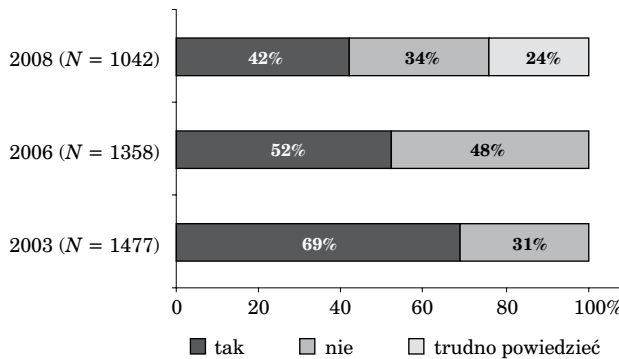


Źródło: Pentor, opracowanie własne.

1.1.1. Ocena bezpieczeństwa środków pieniężnych w bankach

W trzech ostatnich badaniach klientom banków zadano pytanie: „czy ich zdaniem wszystkie banki działające w Polsce są jednakowo bezpieczne jeśli chodzi o bezpieczeństwo wkładów osób indywidualnych?” Od 2003 r. do 2008 r. widocznie zmniejsza się liczba osób przekonanych o jednakowym bezpieczeństwie wkładów pieniężnych we wszystkich bankach, jednak odpowiedzi na kolejne pytanie wskazują, że respondenci stosunkowo rzadko biorą pod uwagę ryzyko upadłości banku w ocenie jego bezpieczeństwa.

² Z analizy „Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion”, przygotowanej przez Komisję Europejską w marcu 2008 r. (badania przeprowadzone w latach 2007–2008) wynika, że odsetek osób niekorzystających w Polsce z usług bankowych wynosi 53% (średnio w krajach UE15 – 10%, a UE10 – 47%).

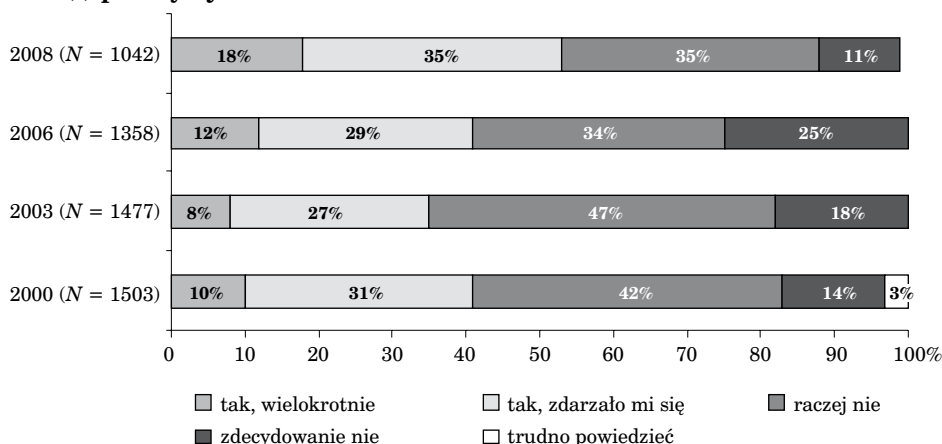
Wykres 2. Czy wszystkie banki działające w Polsce są jednakowo bezpieczne?

Źródło: Pentor, opracowanie własne.

Ankietowani zapytani o potencjalne zagrożenia dotyczące banków najczęściej wymieniali: „awarię bankowego systemu informatycznego”, „gwałtowne podwyższenie oprocentowania kredytów” oraz „gwałtowny wzrost inflacji”, uznając te zjawiska za „bardzo prawdopodobne” i „dość prawdopodobne” (w 2008 r. po ponad 50% pytanym wskazało na te odpowiedzi). Jednocześnie mniej prawdopodobna wydawała się upadłość banku, w którym badani mieli zdeponowane środki pieniężne. W 2008 r. jako „bardzo prawdopodobne” i „dość prawdopodobne” uznawało takie wydarzenie 21% respondentów, a za „prawie niemożliwe” i „zupełnie niemożliwe” – 28%.

Ankieta przeprowadzona w 2008 r. wykazała wzrost liczby osób, które deklarują, że zastanawiały się (często lub sporadycznie) nad bezpieczeństwem swoich pieniędzy zdeponowanych w bankach (53% wobec 41% w 2006 r., 35% w 2003 r. i 41% w 2000 r.). Jednocześnie dla 95% badanej populacji wiarygodność banku oraz pewność otrzymania z powrotem swoich pieniędzy były – w badaniu przeprowadzonym w 2008 r. – najważniejszymi kryteriami decydującymi o wyborze banku. Na kolejnych miejscach plasowały się kryteria ekonomiczne, jak: wysokość oprocentowania czy ceny usług bankowych. Wyniki finansowe banków dla 36% respondentów nie były istotne przy wyborze banku, w którym ulokowali bądź zamierzali ulokować środki pieniężne.

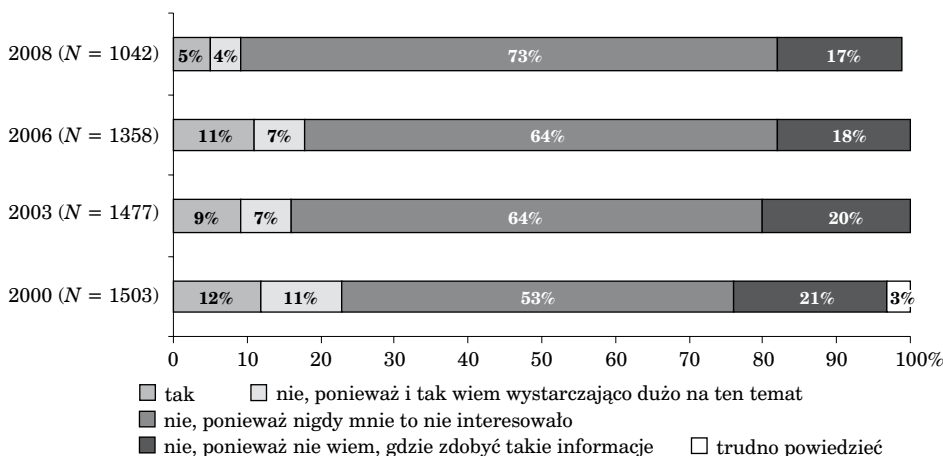
Wykres 3. Czy kiedykolwiek zastanawiał(a) się Pan(i) nad bezpieczeństwem Pana(i) pieniędzy w banku?



Źródło: Pentor, opracowanie własne.

Na tle tych deklaracji zaskakujące wydają się odpowiedzi na pytanie o samodzielne poszukiwanie przez respondentów informacji na temat bezpieczeństwa depozytów. W latach 2000–2008 o 20 pkt proc. (z 53% do 73%) wzrosła liczba osób twierdzących, że nigdy nie interesowała ich ta kwestia.

Wykres 4. Czy kiedykolwiek samodzielnie poszukiwał(a) Pan(i) informacji na temat bezpieczeństwa depozytów?



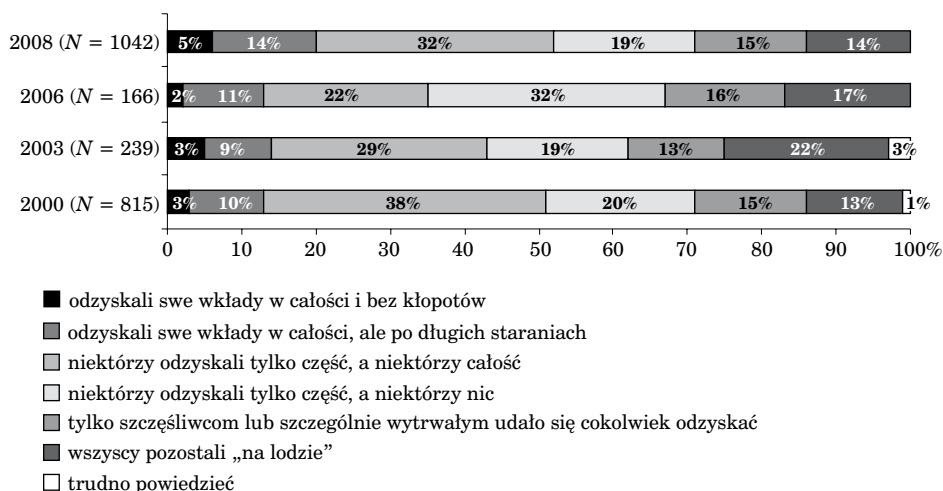
Źródło: Pentor, opracowanie własne.

Respondenci byli także pytani, „czy słyszeli o jakimkolwiek banku, który zbankrutował w ciągu ostatnich 3 lat”. W 2000 r. o bankructwie jakiegokolwiek banku słyszało 36% pytanym (w tym roku upadłość ogłosił Bank Staropolski SA), natomiast w kolejnych latach odsetek odpowiedzi twierdzących był coraz niższy, tj. w 2003 r. – 11%, w 2006 r. – 10%, a w 2008 r. – 3%. Dodatkowo w 2008 r. respondentów zapytano: „czy słyszeli o upadłości jakiegoś banku w ostatnich 10 latach” – twierdząco odpowiedziało 10% badanych³.

Wszyscy respondenci w badaniu z 2008 r. oraz osoby, które słyszały o jakichkolwiek upadłościach w badaniach przeprowadzonych w latach 2000–2006, zostały następnie zapytane: „co według nich stało się z klientami banków, które zbankrutowały”. Zadziwiające jest, że odsetek osób przekonanych o tym, że nikomu nie udało się odzyskać żadnych środków pieniężnych był największy w 2003 r. (22%), tj. trzy lata po ogłoszeniu upadłości przez Bank Staropolski SA.

Może to mieć związek z faktem, że w 2003 r. większy wpływ na świadomość społeczeństwa wywarły protesty i skargi osób pokrzywdzonych w wyniku upadłości Banku Staropolskiego SA niż fakt, że części deponentów bez trudu udało się odzyskać środki pieniężne w wysokości gwarantowanej przez BFG.

Wykres 5. Co stało się z klientami banków, które zbankrutowały? (grupa osób, które wiedziały, że były jakieś upadłości)



Źródło: Pentor, opracowanie własne.

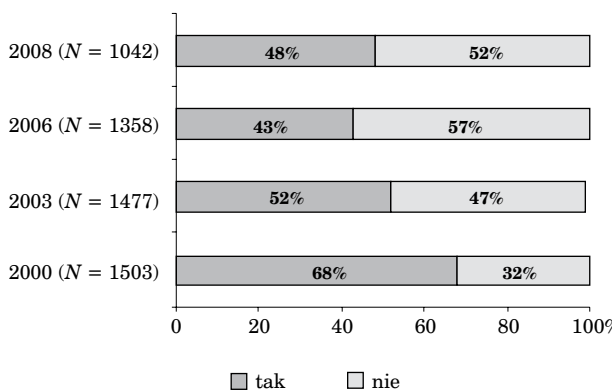
³ Ostatnim bankiem, który ogłosił upadłość, był Bank Spółdzielczy Włodowice i było to 31 sierpnia 2001 r.

Spośród 898 osób, które w 2008 r. były przekonane, że klienci banków przynajmniej w części odzyskali swoje oszczędności, 26% uważało, że pieniądze na wypłatę środków gwarantowanych pochodziły z BFG, a 23% pytanych wskazywało na Skarb Państwa. Niemal jedna trzecia pytanych (30%) nie miała zdania na ten temat. Liczba wskazań na BFG była porównywalna do wyników z 2000 r. i 2003 r. (odpowiednio: 27% i 25%) oraz wyższa niż w roku 2006 (17%). Może to mieć związek ze wzrostem świadomości istnienia BFG wśród klientów banków pomiędzy rokiem 2006 a 2008, co zostało potwierdzone w kolejnych pytaniach, a może także dowodzić przypadkowości udzielanych odpowiedzi – na skutek skojarzenia nazwy instytucji z możliwym przedmiotem jej działalności.

1.1.2. Wiedza na temat systemu gwarantowania depozytów

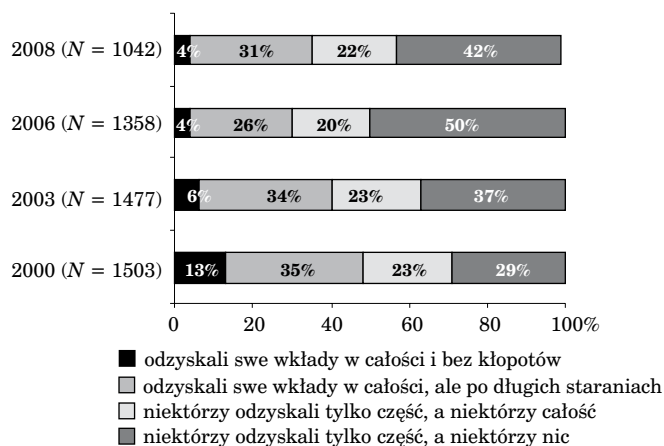
W 2008 r. widoczny był zarówno wzrost pozytywnych odpowiedzi na pytanie o istnienie instytucji, które gwarantują odzyskanie pieniędzy klientów indywidualnych w przypadku bankructwa banku w Polsce (48% wobec 43% w 2006 r.), jak i zmniejszenie liczby osób, które po raz pierwszy usłyszały o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym (z 50% w 2006 r. do 42% w 2008 r.). Pomimo poprawy wyników w 2008 r. niepokojące jest, że ponad połowa klientów banków (52%) jest przekonana, że w Polsce nie istnieje żaden system gwarantowania depozytów w przypadku upadłości banku, a jednocześnie przynajmniej część z tych osób spotkała się z nazwą BFG.

Wykres 6. Czy są jakieś instytucje, które gwarantują odzyskanie pieniędzy klientów indywidualnych w przypadku bankructwa banku w Polsce?



Źródło: Pentor, opracowanie własne.

Wykres 7. Czy wie Pan(i) coś na temat BFG, czyli Bankowego Funduszu Gwarancyjnego?



Źródło: Pentor, opracowanie własne.

Osoby, które były przekonane o istnieniu instytucji gwarantujących depozyty, zostały następnie poproszone o wskazanie, z listy nazw, tych instytucji (respondent mógł wybrać dowolną liczbę instytucji). We wszystkich badaniach najczęściej wybierany był Bankowy Fundusz Gwarancyjny (przez 75% respondentów w 2000 r., 69% w 2003 r., 81% w 2006 r. i 82% w 2008 r.), a następnie Skarb Państwa i Narodowy Bank Polski (odpowiednio przez: 69% i 32% w 2000 r., 55% i 17% w 2003 r. 46% i 29% w 2006 r. oraz 43% i 28% w 2008 r.). Osoby wybierające Skarb Państwa jako gwaranta depozytów najczęściej twierdziły, że jest to prawidłowa odpowiedź, ponieważ: „państwo ma obowiązek dbania o oszczędności swoich obywateli” (41% respondentów zarówno w 2006 r., jak i 2008 r.) oraz ponieważ: „takie są uregulowania prawne” (39% respondentów w 2006 r. i 24% w 2008 r.).

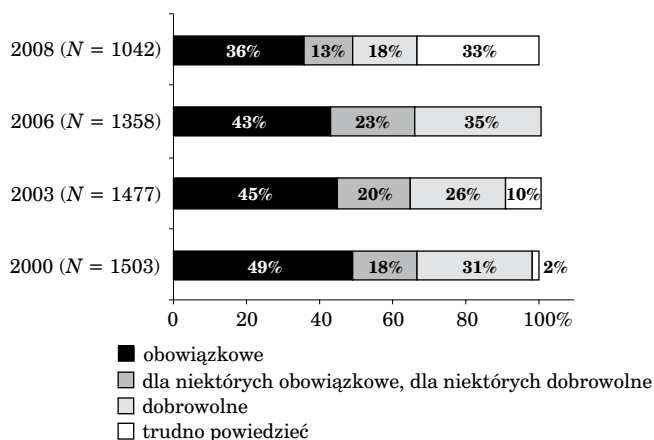
Duży odsetek badanych wskazujących na Bankowy Fundusz Gwarancyjny, jako instytucję gwarantującą depozyty w zestawieniu z niewielką liczbą osób deklarujących posiadanie dokładnej wiedzy na temat BFG (4% w 2008 r.), może potwierdzać przypuszczenie, że część pytanых wskazywała nazwę Funduszu intuicyjnie. Wobec braku dokładanej wiedzy na temat BFG nie dziwią odpowiedzi na bardziej szczegółowe pytania dotyczące zasad działania systemu gwarantowania depozytów.

W 2008 r. 58% pytanых uważało, że BFG zwraca klientom „zdeponowane w banku środki do pewnej wysokości depozytu w całości, a powyżej – tylko pewną część”, jednocześnie połowa respondentów po odczytaniu przez ankietera kwoty 5 000 euro twierdziła, że: „na pewno tak” i „raczej tak” jest to kwota gwarantowana w 100%.

Respondenci zapytani: „czy BFG gwarantuje odzyskanie tylko części wkładów, niezależnie od wysokości kwot”, oraz „odzyskanie wkładów ulokowanych w bankach państwowych”, także w większości przypadków odpowiedzieli pozytywnie (po 56% pytanym). Natomiast już 52% ankietowanych nie zgadzało się z twierdzeniem, że BFG gwarantuje odzyskanie wkładów ulokowanych w bankach spółdzielczych, a 62% pytanym, że BFG gwarantuje odzyskanie wkładów ulokowanych w bankach z udziałem kapitału zagranicznego.

W 2008 r. jedna trzecia respondentów nie potrafiła odpowiedzieć na pytanie: „czy uczestnictwo w systemie gwarantowania depozytów jest dla banków przyjmujących depozyty od ludności obowiązkowe czy dobrowolne”, a jedynie 36% pytanym było przekonanych o takim obowiązku. Są to najgorsze wyniki ze wszystkich czterech badań przeprowadzonych w latach 2000–2008.

Wykres 8. Czy uczestnictwo w Bankowym Funduszu Gwarancyjnym jest dla banków przyjmujących pieniądze od ludności...?



Źródło: Pentor, opracowanie własne

Respondenci pytani: „skąd czerpią informacje o systemie gwarantowania depozytów bankowych i o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym”, najczęściej odpowiedzieli, że z prasy oraz programów informacyjnych w radiu i telewizji (po 24% wskazań na te źródła informacji), ale zarówno radio, jak i telewizja, to prawdopodobnie intuicyjnie wskazywane miejsca, w których respondenci spodziewali się tego typu informacji, ponieważ Fundusz nie prowadził w ostatnich latach kampanii informacyjnych za pośrednictwem tych mediów. Tylko co piąty pytany przyznał, że takie informacje uzyskał podczas bezpośredniej wizyty w banku – od pracownika, a co szósty – z ulotek i broszur otrzymanych w banku.

Te same osoby zapytane: „skąd najwygodniej byłoby im czerpać informacje na temat gwarancji depozytów”, najczęściej odpowiadały, że od pracowników podczas bezpośredniej wizyty w banku (47% respondentów), z ulotek dostępnych w bankach (38%) oraz ze stron internetowych banków (31%). Może to wskazywać, że pytani traktują informacje uzyskane w banku jako wiarygodne. Chętnie wymienianym źródłem pozyskiwania tego typu informacji były też media (radio, telewizja, prasa).

1.2. Badania przeprowadzane wśród pracowników placówek bankowych

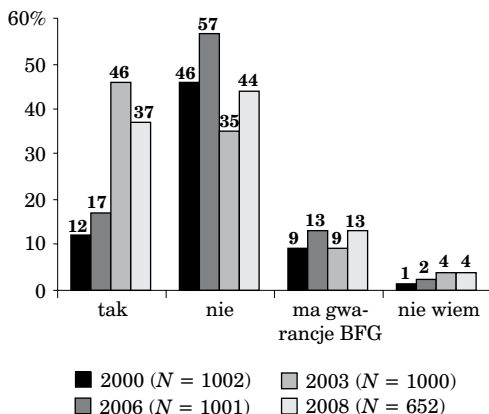
Badanie pracowników banków zostało przeprowadzone zarówno w dużych, jak i małych bankach komercyjnych, w bankach spółdzielczych i bankach zrzeszających. Uczestnikami wywiadów byli pracownicy działów obsługi klienta (stanowiący od 79% do 87% populacji w poszczególnych badaniach), działów informacji (od 14% do 24%) oraz kierownicy zmiany w placówkach bankowych. Aby uzyskać pewne cechy badań jakościowych (ocena dostępności i aktualności materiałów informacyjnych, badanie reakcji pracownika banku na zadawane pytania) badania przeprowadzono metodą *mystery shopping*. Ankieter nie zdradzał pracownikowi celu wizyty w banku i jako potencjalny klient zadawał pytania na temat bezpieczeństwa środków pieniężnych na rachunkach bankowych, następnie na temat instytucji gwarantującej wypłatę w przypadku upadłości banku oraz wysokości kwot gwarantowanych. Celem ankietera było takie pokierowanie rozmową, aby nic nie sugerować pracownikowi banku i uzyskać maksymalnie dużo informacji. Dopiero, gdy pracownicy nie podejmowali tematu z własnej inicjatywy, ankieter zadawał pytania mające na celu skierowanie rozmowy na zagadnienia związane z zasadami gwarancji, instytucjami gwarantującymi wypłatę oraz wprost na temat BFG.

Jednym z pierwszych pytań zadawanych przez ankieterów było: „skąd mam mieć pewność, że moje pieniądze są u was bezpieczne”. Pracownicy orientowali się, że bank ma jakieś gwarancje, ale wprost o gwarancjach BFG mówiło: w 2000 r. – 52%, w 2003 r. – 51%, w 2006 r. – 40%, a w 2008 r. – 52% pracowników banków. Pozostałe odpowiedzi udzielane przez pracowników dotyczyły np.: doświadczenia, wielkości i dobrej pozycji rynkowej banku, wysokich kapitałów czy gwarancji państwowych – jako czynników zapewniających bezpieczeństwo lokat.

Wiedza pracowników na temat, czy bank ma gwarancje państwowe, była lepsza w latach 2000 i 2003 niż w latach 2006 i 2008. Istnienie gwarancji Skarbu Państwa w 2000 r. potwierdzało 12% pytanych, 1% nie wiedział, czy takie gwarancje istnieją, a pozostałe osoby albo stanowczo zaprzeczyły, albo informowały o ustaniu gwarancji lub podleganiu gwarancjom BFG. W 2003 r. istnienie gwarancji państwowych potwierdziło 17%, w 2006 r. – 46%, a w 2008 r. – 37% pytanych. Jednocześnie na

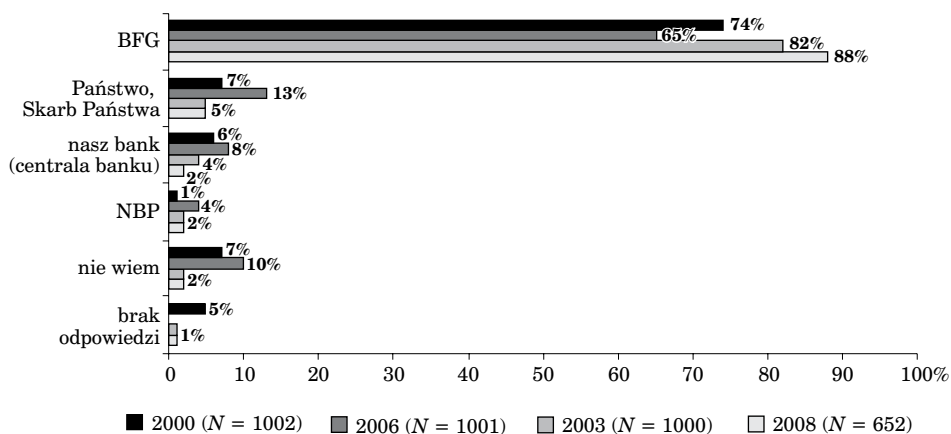
pytanie: „kto gwarantuje wkłady”, poprawnie odpowiedziało: w 2000 r. – 88%, w 2003 r. – 82%, w 2006 r. – 65%, a w 2008 r. – 74% pracowników banków.

Wykres 9. Czy Bank ma gwarancje państwowe? (wybrane odpowiedzi)



Źródło: Pentor, opracowanie własne.

Wykres 10. Kto gwarantuje wkłady?



Źródło: Pentor, opracowanie własne.

Może to wskazywać na identyfikowanie gwarancji BFG z gwarancjami państwowymi lub postrzeganie BFG jako instytucji państwowej (rządowej). Na pytanie: „co to jest BFG”, większość pracowników odpowiadała, że jest to: „instytucja

zabezpieczająca wkłady klientów w bankach”, „gwarancja zwrotu wkładów”, lub „system gwarancji bankowej”. Niekiedy pracownicy podawali także pełną nazwę Funduszu. Część pracowników podawała informacje błędne, twierdząc, że BFG to np. „zrzeszenie banków”, „fundusz – instytucja finansowa”, ale odsetek tych odpowiedzi nie przekraczał łącznie kilkunastu procent.

W 2006 r. najwyższy był odsetek osób, które przyznały, że nie wiedzą lub nie odpowiedziały na pytanie: „co to jest BFG” (9% wobec 2% w 2000 r. i 5% w 2003 r.) w roku 2008 r. odsetek takich odpowiedzi zmniejszył się i wyniósł 7%.

Pracownicy banków dobrze orientowali się skąd BFG ma pieniądze na wypłatę środków gwarantowanych. Odpowiedź, że: „ze składek innych banków” lub „ze składek banków odprowadzanych do BFG”, stanowiły w poszczególnych badaniach odpowiednio: 68% w 2000 r., 74% w 2003 r., 70% w 2006 i 80% w 2008 r.

Znacznie gorzej natomiast informowano klientów o zasadach działania systemu gwarantowania depozytów. W 2008 r. na pytanie: „czy wypłata następuje od razu czy po spełnieniu jakichś formalności”, jedna piąta pracowników banków nie potrafiła udzielić odpowiedzi, a ponad połowa (łącznie 54%) wprowadzała klientów w błąd, mówiąc, że: „po złożeniu wniosku i sprawdzeniu przez bank i załatwieniu formalności” lub „po przeprowadzeniu postępowania upadłościowego”. Prawidłowej odpowiedzi, że uzyskanie wypłaty następuje: „bez dodatkowych formalności”⁴ udzieliło jedynie 12% pracowników banku. Odsetek odpowiedzi prawidłowych we wszystkich badaniach nie przekraczał 17%.

W 2008 r. pracownicy banków zostali dodatkowo zapytani: „jak szybko klient może liczyć na zwrot środków”, i podobnie jak na poprzednie pytanie w większości przypadków nie potrafili udzielić poprawnej odpowiedzi. Prawie dwie piąte pracowników (39%) powiedziało, że nie wie albo nie udzieliło żadnej odpowiedzi, a 18% twierdziło, że to „zależy od sytuacji – brak ścisłych terminów”. O tym, że oczekiwanie na wypłatę wynosi do 3 miesięcy wiedziało zaledwie 2% pracowników banków.

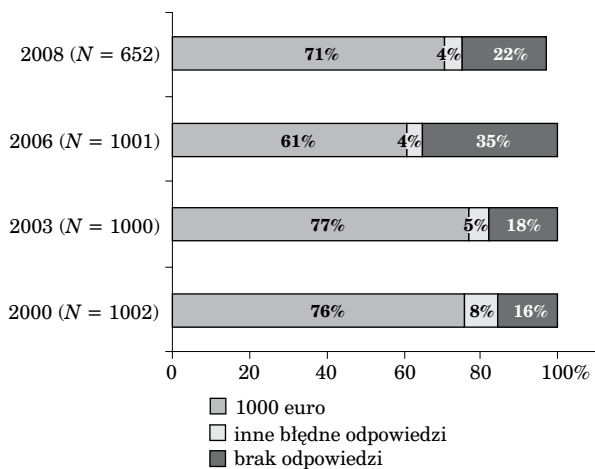
Następnie ankieterzy zapytali: „czy klient dostaje z powrotem wszystko, a jeśli nie, to od czego to zależy”. O tym, że gwarantowany jest zwrot całej kwoty, było przekonanych: w 2000 r. – 6%, w 2003 r. – 9%, w 2006 r. – 11%, a w 2008 r. 9% ankietowanych pracowników. Większość pracowników bankowych mówiła, że zależy to od wysokości wkładów, kwot gwarantowanych lub wskazywała na limity gwarancyjne (w 2000 r. i 2003 r. – po 80% pytanych, w 2006 r. – 67%, a w 2008 r. – 92% udzieliło takich odpowiedzi).

Na wykresach 11 i 12 zaprezentowano rozkład odpowiedzi na pytanie o wysokość (w euro) wkładów gwarantowanych w 100% i w 90%. Odsetek błędnych odpowiedzi w porównaniu do wskazań prawidłowych jest stosunkowo niski. Niepoko-

⁴ Faktycznie wypłata następuje bez załatwiania dodatkowych formalności ze strony klienta, w miejscu i terminie wskazanym przez syndyka (nie dłuższym niż 3 miesiące od dnia niedostępności środków).

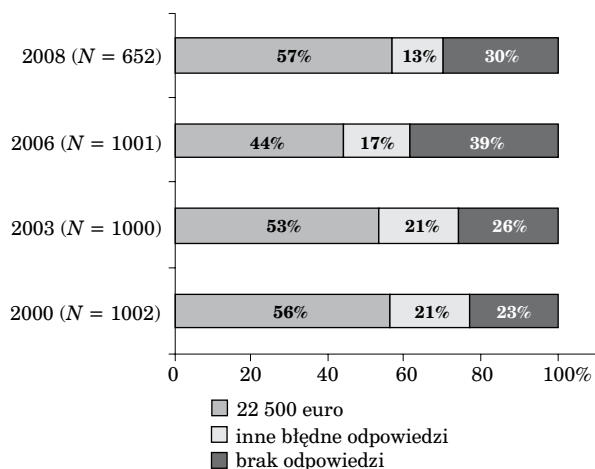
jące jest natomiast, że stosunkowo liczna grupa pracowników nie zna prawidłowej odpowiedzi na te pytania.

Wykres 11. Wysokość wkładu gwarantowana w 100%



Źródło: Pentor, opracowanie własne.

Wykres 12. Wysokość wkładu gwarantowana w 90%



Źródło: Pentor, opracowanie własne.

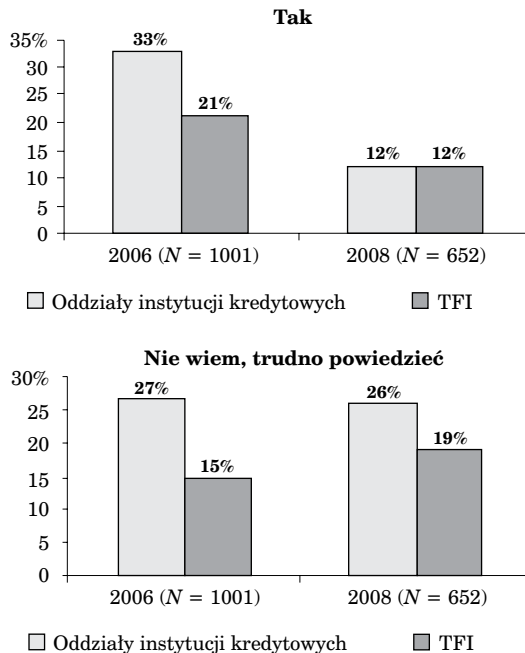
Ankieterzy pytali także: „czy Fundusz gwarantuje zwrot oszczędności klientom każdego banku, czy tylko niektórych”. O gwarantowaniu wszystkim bankom in-

formowało w 2000 r. i 2003 r. – 59% pytanych, w 2006 r. – 38%, a w 2008 r. – 24%. O gwarantowaniu bankom „zrzeszonym” w BFG informowało w 2000 r. – 35% pracowników bankowych, w 2003 r. – 33%, w 2006 r. – 37%, a w 2008 r. – 55%.

Na pytanie: „czy jeśli upadnie kilka banków czy dla wszystkich wystarczy pieniędzy”, twierdząco odpowiedziało: w 2000 r. – 46% pytanych, w 2003 r. – 45%, w 2006 r. – 37%, a w 2008 r. – 49%, natomiast o tym, że niemożliwa jest taka sytuacja, aby upadło kilka banków, zapewniło w 2000 r. – 16%, w 2003 r. – 23%, w 2006 r. – 24%, a w 2008 r. – 32% ankietowanych pracowników bankowych.

W badaniach z lat 2006–2008 ankierzy zapytali: „czy BFG gwarantuje również depozyty ulokowane w oddziałach instytucji kredytowych oraz w jednostkach uczestnictwa TFI”. Rozkład wybranych odpowiedzi zaprezentowany został na wykresie 13.

Wykres 13. Czy BFG gwarantuje odzyskanie środków pieniężnych ulokowanych w ...?



Źródło: Pentor, opracowanie własne.

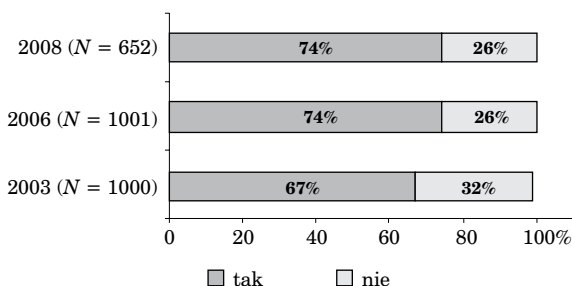
W 2008 r. pracowników banków zapytano także o walutę, w jakiej następuje wypłata środków gwarantowanych (78% pracowników udzieliło poprawnych odpowiedzi), zasady gwarancji w sytuacji posiadania zarówno depozytu, jak i kredytu

(25% poprawnych odpowiedzi) oraz w przypadku posiadania rachunku wspólnego (18% poprawnych odpowiedzi).

1.2.1. Informacje i ulotki na temat BFG

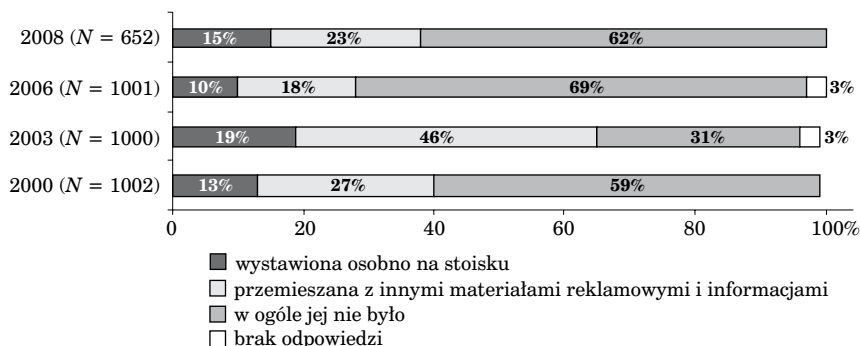
W trakcie badania ankietarzy sprawdzali między innymi, czy w placówce znajduje się tabliczka informacyjna BFG oraz ulotki i broszury na temat Bankowego Funduszu Gwarancyjnego. W 2006 r. 69% placówek bankowych w ogóle nie miało ulotek na temat BFG, podczas gdy w 2003 r. tylko w 31% oddziałów nie było takich materiałów. W 2008 r. sytuacja uległa poprawie – ulotkę, w większości aktualną, można było znaleźć w 38% placówek.

Wykres 14. Czy w banku znajdowała się tablica informacyjna BFG?



Źródło: Pentor, opracowanie własne.

Wykres 15. Gdzie w banku znajdowała się broszura na temat BFG?



Źródło: Pentor, opracowanie własne.

Dodatkowo w badaniach z lat 2006–2008 ankieterzy sprawdzali, w jaki sposób na terenie placówek bankowych były dostępne informacje o zasadach gwarantowania depozytów i granicy środków pieniężnych objętych obowiązkowym systemem gwarantowania BFG. Zarówno w 2006 r., jak i 2008 r., w 26% w placówek informacje takie nie były dostępne, w 31% w 2006 r. i 24% w 2008 r. były do wglądu w punkcie obsługi klienta, a w 19% w 2006 r. i 25% w 2008 r. wywieszane na tablicy informacyjnej. Pozostałe miejsca, w których można było uzyskać takie informacje, to np. u dyrektora/kierownika placówki lub na stronie www banku, do której dostęp możliwy był bezpośrednio w placówce.

1.2.2. Badanie pracowników oddziałów i infolinii bankowych – wywiady telefoniczne

W 2008 r. badanie pracowników banków zostało rozszerzone w stosunku do badań przeprowadzanych w poprzednich latach o wywiady telefoniczne (*mystery calling*) z pracownikami placówek bankowych (300 wywiadów) oraz z pracownikami infolinii bankowych (153 wywiady). Scenariusz badania był nieco węższy niż wywiadów bezpośrednich, lecz obejmował podstawowe kwestie niezbędne do oceny poziomu wiedzy na temat systemu gwarantowania depozytów. Poniżej prezentujemy najważniejsze wnioski z badania:

- ❖ pracownicy oddziałów i infolinii w większości przypadków (93% wywiadów) zapewniali klientów (ankieterów), że ich pieniądze będą w banku bezpieczne, a o tym, że instytucją gwarantującą zwrot pieniędzy w przypadku upadłości banku jest Bankowy Fundusz Gwarancyjny informowało odpowiednio: 81% pracowników oddziałów i 78% pracowników infolinii (w wywiadach bezpośrednich 74%),
- ❖ znacznie mniej było poprawnych odpowiedzi na pytanie: „skąd pochodzą pieniądze na wypłatę środków gwarantowanych”. Jedynie 41% pracowników oddziałów i 32% pracowników infolinii wiedziało, że ze składek innych banków (80% poprawnych odpowiedzi w wywiadach bezpośrednich),
- ❖ poprawnie kwotę gwarantowaną w 100% wskazało 64% pracowników oddziałów (71% w wywiadzie bezpośrednim) oraz 49% pracowników infolinii, a kwotę gwarantowaną w 90% odpowiednio: 63% (57%) i 45%. Jednocześnie jedna piąta pytanym nie potrafiła wskazać wysokości gwarancji,
- ❖ sporadycznie zdarzało się, że pracownicy banków i infolinii – w wywiadach telefonicznych, byli w stanie udzielić odpowiedzi na bardziej szczegółowe pytania związane z zasadami działania systemu gwarantowania depozytów. Blisko trzy czwarte z nich nie wiedziało, w jakim czasie następuje wypłata kwot gwarantowanych, a pozostali w większości przypadków udzielali odpowiedzi nieprawidłowych. Niemal 60% pytanym nie potrafiło odpowiedzieć, czy odzyskanie pieniędzy wymaga spełnienia jakichś formalności,

- ❖ także odpowiedzi na pytania o walutę zwrotu były mało precyzyjne. Jedynie 36% pracowników oddziałów (78% w wywiadach bezpośrednich) i 41% pracowników infolinii informowało o wypłacie w złotych. Jedna trzecia pytanym przekonywała, że zwrot następuje w walucie, w jakiej był depozyt, a 28% nie potrafiło odpowiedzieć na to pytanie,
- ❖ na pytanie o zasady gwarancji w przypadku posiadania w banku zarówno depozytu, jak i kredytu, odsetek prawidłowych odpowiedzi nie przekraczał 7%, a w przypadku rachunków wspólnych – 18%,
- ❖ oprócz braku wiedzy niepokojący jest fakt, że zarówno pracownicy oddziałów, jak i infolinii bankowych, często wprowadzali klientów w błąd, udzielając nieprawdziwych odpowiedzi.

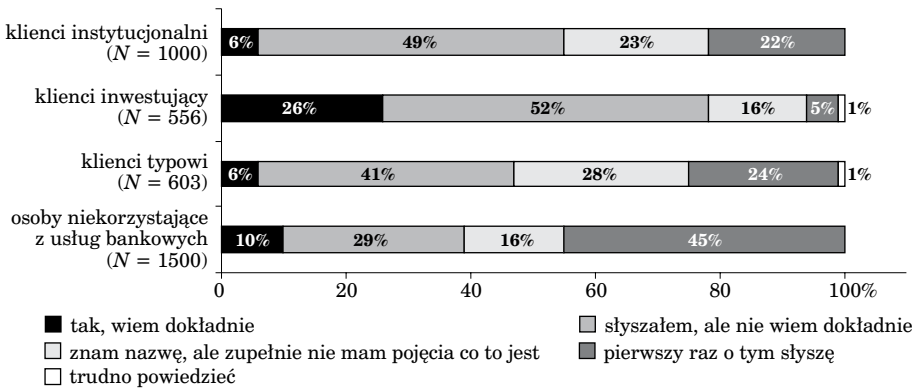
2. Wyniki i wnioski z wybranych badań przeprowadzanych jednorazowo

Badaniem opinii publicznej, przeprowadzonym w 1998 r. na zlecenie Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, objęto populację 1500 osób niekorzystających z usług bankowych, a wyniki badania wykorzystano w kampanii promocyjnej nakierowanej na zwiększenie zaufania polskiego społeczeństwa do systemu bankowego, kreowanie pozytywnego wizerunku banku, jako części tego systemu, i utrwalenie w świadomości społecznej roli Bankowego Funduszu Gwarancyjnego.

Wyniki badań opinii publicznej wykazały, że największy odsetek osób niekorzystających z usług bankowych był wśród rolników, studentów, robotników, pracowników biurowych niższego szczebla oraz drobnych przedsiębiorców.

Po przeprowadzeniu kampanii promocyjnej, w 1999 r. przeprowadzono kolejne badanie opinii publicznej. Tematem przewodnim tego badania była ocena przez respondentów wiarygodności banków oraz poczucie bezpieczeństwa i stabilności krajowego systemu bankowego w kontekście komputerowego problemu roku 2000. Tym razem respondentami byli m.in. losowo wybrani indywidualni klienci banków (typowi – posiadający rachunek osobisty oraz inwestujący – posiadający także rachunek w domu maklerskim) oraz klienci instytucjonalni. Stopień wiedzy na temat istnienia Bankowego Funduszu Gwarancyjnego w tych grupach respondentów zaprezentowany został na wykresie 16.

Wykres 16. Czy wie Pan(i) cokolwiek na temat Bankowego Funduszu Gwarancyjnego?



Źródło: Pentor, opracowanie własne.

Ze względu na fakt, że problem roku 2000 był szeroko nagłaśniany w mediach, jedną z grup respondentów byli dziennikarze. Grupa ta, poddana badaniu w formie wywiadów telefonicznych, była stosunkowo nieliczna (100 osób), ale wyniki badania były znacznie lepsze niż w przypadku klientów banków. 76% dziennikarzy wiedziało, że instytucją gwarantującą depozyty jest BFG, a 42% pytanych wiedziało dokładnie, jaką instytucją jest BFG i jaką pełni funkcję. Najlepiej poinformowani byli dziennikarze prasowi.

Poza badaniem ilościowym w 1999 r. przeprowadzono badanie jakościowe przy użyciu metody zogniskowanych wywiadów grupowych (6 dyskusji grupowych, po 8 osób w grupie, w Warszawie, Lublinie i Swarzędzu). Osobami biorącymi udział w badaniu byli indywidualni i instytucjonalni klienci banków. Podczas badania stwierdzono m.in., że:

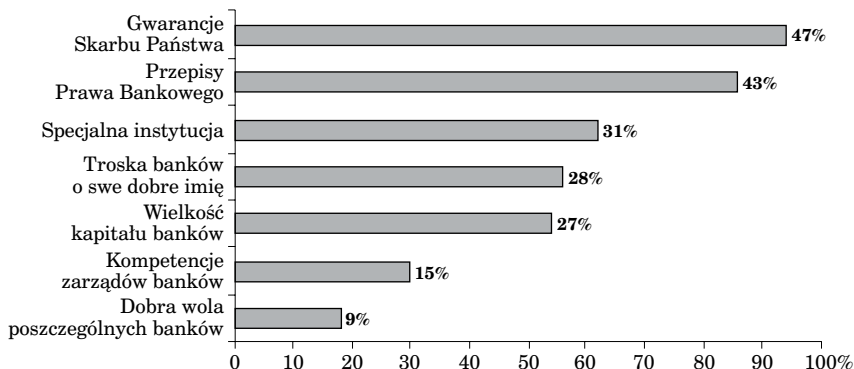
- ❖ osoby lepiej wykształcone miały szerszą wiedzę na temat BFG od osób gorzej wykształconych,
- ❖ respondenci zgodnie przyznali, że informacja o BFG oraz o zasadach jego działania powinna być upowszechniana, ponieważ zwiększa to wiarygodność systemu bankowego,
- ❖ respondenci podkreślali, że informacje o BFG powinny być odpowiednio dobre, aby nie zniechęciły klientów do lokowania pieniędzy w banku.

W 2003 r., oprócz badań, opisanych powyżej, ze względu na rosnącą popularność Internetu jako kanału dystrybucji produktów i usług bankowych, przeprowadzono także badanie w grupie klientów banków internetowych (300 osób).

Na pytanie: „co stanowi główne zabezpieczenie pieniędzy, które ludzie trzymają w bankach działających w Polsce”, 47% klientów banków internetowych poddanych badaniu odpowiedziało, że Skarb Państwa (taki sam odsetek był w grupie

reprezentatywnej dla ludności Polski powyżej 15 roku życia). Jednocześnie 31% internatów wiedziało o istnieniu specjalnej instytucji, która gwarantuje wypłatę środków pieniężnych klientom w wypadku utraty wypłacalności przez bank (16% w grupie reprezentatywnej).

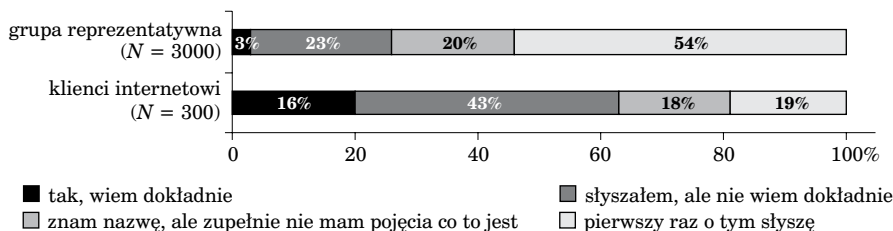
Wykres 17. Co stanowi główne zabezpieczenie pieniędzy, które ludzie trzymają w bankach działających w Polsce (klienci banków internetowych N = 300)



Źródło: Pentor, opracowanie własne.

Świadomość istnienia Bankowego Funduszu Gwarancyjnego w grupie klientów banków internetowych była znacznie wyższa niż w grupie reprezentatywnej dla ludności Polski powyżej 15 roku życia.

Wykres 18. Czy wie Pan(i) cokolwiek na temat Bankowego Funduszu Gwarancyjnego?



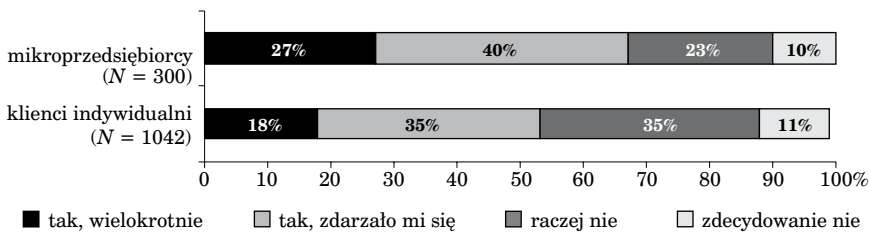
Źródło: Pentor, opracowanie własne.

Poza indywidualnymi klientami banków, grupą deponentów uprawnionych do korzystania z gwarancji Bankowego Funduszu Gwarancyjnego są firmy należące do segmentu mikroprzedsiębiorstw. Zgodnie z ustawą o BFG gwarancjami Funduszu objęte są podmioty uprawnione do sporządzania uproszczonego sprawozdania

finansowego. Poniżej zaprezentowane zostaną wyniki badania przeprowadzonego w 2008 r. w grupie 300 mikroprzedsiębiorstw – z wykorzystaniem wywiadów telefonicznych wspomaganym komputerowo. Z uwagi na fakt, że scenariusz badania był zbliżony do wywiadów przeprowadzonych w tym samym okresie w grupie indywidualnych klientów banków, wybrane wyniki obydwu badań zostaną porównane.

Jednym z pierwszych pytań zadanych mikroprzedsiębiorcom było: „czy wszystkie banki działające w Polsce są jednakowo bezpieczne, jeśli chodzi o bezpieczeństwo depozytów”, na które 47% badanych odpowiedziało, że „nie”. Wśród klientów indywidualnych przekonanie o zróżnicowaniu banków pod względem bezpieczeństwa deklarowało 34% pytanych. Ponadto dwie trzecie mikroprzedsiębiorców i ponad połowa klientów indywidualnych twierdziło, że kiedykolwiek zastanawiało się nad bezpieczeństwem swoich pieniędzy w banku (por. wykres 19).

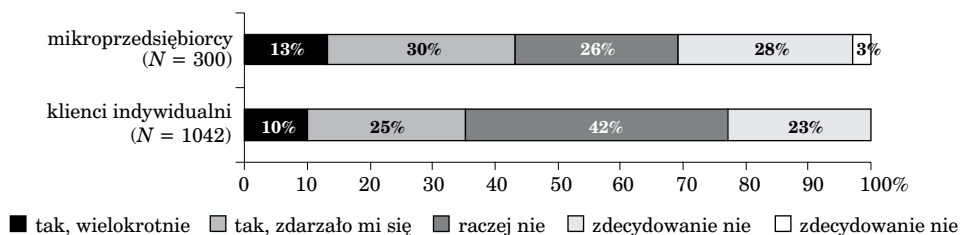
Wykres 19. Czy kiedykolwiek zastanawiał(a) się Pan(i) nad bezpieczeństwem Pana(i) pieniędzy w banku?



Źródło: Pentor, opracowanie własne.

Mimo to zarówno mikroprzedsiębiorcy, jak i klienci indywidualni rzadko zdecydowali się na dywersyfikację lokat (80% firm i 86% klientów indywidualnych posiadało oszczędności w jednym banku, a odpowiednio: 43% i 35% deklarowało, że kiedykolwiek zastanawiało się na rozdzielaniu oszczędności pomiędzy kilkoma bankami. Jednocześnie 54% mikroprzedsiębiorców i 65% klientów indywidualnych „raczej nie” i „zdecydowanie nie” zastanawiało się nad tą kwestią (zob. wykres 20).

Wykres 20. Czy kiedykolwiek zastanawiał(a) się Pan(i) nad rozdzielaniem środków pieniężnych pomiędzy kilkoma bankami?

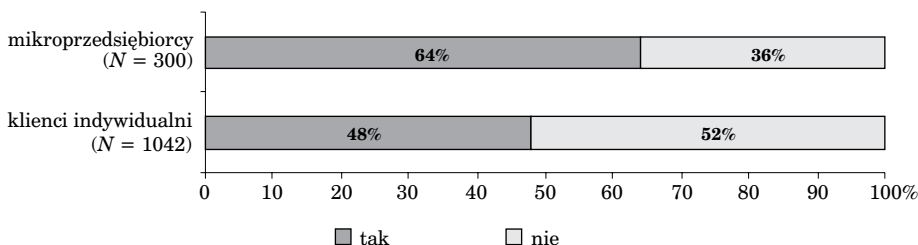


Źródło: Pentor, opracowanie własne.

Największym „zagrożeniem dotyczącym banków”, było w opinii mikroprzedsiębiorców ujawnienie stanu konta ich firmy władzom skarbowym, policji lub prokuraturze (74% pytanym wskazało takie zagrożenie), a następnie „awaria bankowego systemu informatycznego” (wybrana przez 68% respondentów). Zdaniem 14% mikroprzedsiębiorców upadłość banku, w którym mają zdeponowane środki pieniężne, jest „bardzo prawdopodobna” lub „dość prawdopodobna”, a według 39% „zupełnie niemożliwa” lub „prawie niemożliwa”.

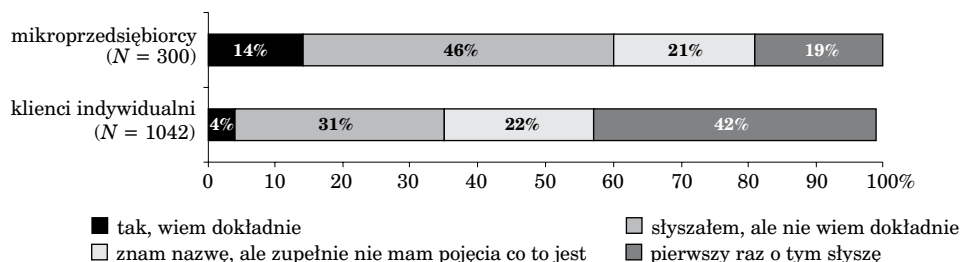
Mikroprzedsiębiorcy byli znacznie lepiej niż klienci indywidualni zorientowani czy istnieje jakaś instytucja gwarantująca odzyskanie pieniędzy w przypadku bankructwa banku w Polsce, a także większy odsetek z nich deklaruował posiadanie wiedzy na temat Bankowego Funduszu Gwarancyjnego (zob. wykresy 21 i 22).

Wykres 21. Czy są jakieś instytucje, które gwarantują odzyskanie pieniędzy klientów indywidualnych w przypadku bankructwa banku w Polsce?



Źródło: Pentor, opracowanie własne.

Wykres 22. Czy wie Pan(i) coś na temat BFG, czyli Bankowego Funduszu Gwarancyjnego?



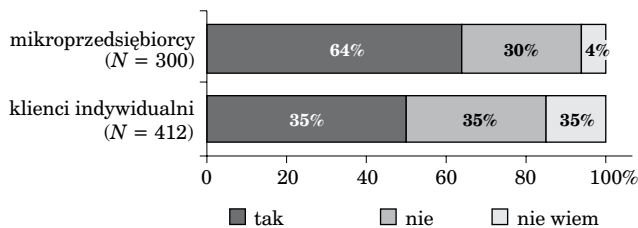
Źródło: Pentor, opracowanie własne.

O obowiązkowym uczestnictwie banków gromadzących środki pieniężne od ludności w systemie gwarantowania depozytów było przekonanych 54% pracowników banków, tj. o 18 pkt proc. więcej niż klientów indywidualnych (36%).

Wiedzę na temat BFG mikroprzedsiębiorcy czerpali głównie z mediów (prasa, radio, telewizja, Internet), a zapytani: „skąd najwygodniej byłoby im czerpać informacje na temat systemu gwarantowania depozytów”, na pierwszym miejscu wymieniali Internet (zarówno strony internetowe banków, stronę BFG, jak i poszukiwanie informacji za pośrednictwem przeglądarki). W przeciwieństwie do indywidualnych klientów banków, którzy woleliby zapytać pracowników banku o szczegóły związane z gwarancjami, mikroprzedsiębiorcy większy nacisk kładli na samodzielne poszukiwanie informacji.

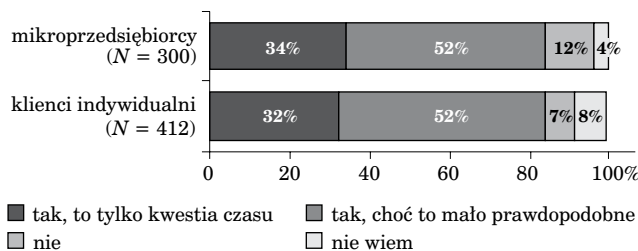
W badaniu przeprowadzonym w 2008 r. mikroprzedsiębiorcy (wszyscy), jak i indywidualni klienci banków (którzy słyszeli o kryzysie, tj. 40% respondentów) zostali zapytani: „czy kryzys finansowy, który w ciągu ostatniego roku wystąpił w Stanach Zjednoczonych (subprime), wpłynął bezpośrednio na bezpieczeństwo polskiego sektora bankowego” oraz „czy podobny kryzys może wystąpić w ramach polskiego sektora bankowego”. Blisko dwie trzecie firm i połowa klientów indywidualnych (którzy słyszeli o kryzysie subprime) było zdania, że wpłynął on na bezpieczeństwo polskiego sektora bankowego. Po 84% respondentów z obydwu grup było także przekonanych, że podobny kryzys może wystąpić w Polsce (zob. wykresy 23 i 24).

Wykres 23. Czy kryzys subprime miał wpływ na polski sektor bankowy?



Źródło: Pentor, opracowanie własne.

Wykres 24. Czy podobny kryzys może wystąpić w ramach polskiego sektora bankowego?



Źródło: Pentor, opracowanie własne.

WNIOSKI

Zestawienie i analiza wyników badań wykonanych w ciągu ostatnich 10 lat pokazuje, że trudno jest powiązać konkretne wydarzenia na rynkach finansowych ze zmianą wiedzy na temat systemu gwarantowania depozytów. Także kojarzenie Bankowego Funduszu Gwarancyjnego z systemem gwarantowania depozytów występuje raczej intuicyjnie. Małe zainteresowanie gwarancjami depozytów ma zapewne związek z poczuciem stabilności polskiego sektora finansowego i przekonaniem społeczeństwa o niewielkim ryzyku utraty środków pieniężnych zgromadzonych w bankach.

Bardziej wyraźny jest wpływ niekorzystnych wydarzeń, jak ryzyko wystąpienia kryzysu roku 2000 czy upadłość Banku Staropolskiego SA, na poziom wiedzy pracowników banków. Wydaje się, że wobec takich wydarzeń banki dokładają większych starań, aby pracownicy dysponowali wiedzą nie tylko w zakresie oferowanych produktów i usług, ale też na temat bezpieczeństwa i gwarancji środków ulokowanych w bankach.

Wyniki badań opinii publicznej wykorzystywane są przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny przede wszystkim jako źródło wiedzy na temat postrzegania sektora bankowego i systemu gwarantowania depozytów przez różne grupy społeczne i zawodowe, oraz ocenie, jak podejmowane działania edukacyjne i promocyjne wpływają na zwiększenie rozpoznawalności Bankowego Funduszu Gwarancyjnego.

W 2008 r. BFG podjął działania mające na celu zwiększenie wiedzy społeczeństwa na temat systemu gwarantowania depozytów. Należały do nich m.in. opublikowanie kodeksu dobrych praktyk bankowych w zakresie informowania przez banki klientów o systemie gwarantowania depozytów oraz o sytuacji ekonomiczno-finansowej banku oraz opracowanie pomocy dla pracowników banków mających bezpośredni kontakt z klientami – z informacjami na temat zasad działania BFG. Ponadto przygotowano materiały dydaktyczne dla uczniów szkół średnich do przedmiotu „Podstawy przedsiębiorczości” – z zakresu podstawowej wiedzy o systemie bankowym, systemie gwarantowania depozytów oraz metodach samodzielnej oceny sytuacji ekonomiczno-finansowej banku.

W związku ze wzrostem popularności medium, jakim jest Internet, oraz z uwagi na fakt, że klienci banków spontanicznie wymieniaли to medium jako jedno z najchętniej wykorzystywanych do poszukiwania informacji, w 2008 r. Fundusz zlecił także wykonanie badania odbioru strony internetowej BFG oraz oceny jej przejrzystości i wartości informacyjnej. Uczestnikami badania były zarówno osoby regularnie, jak i sporadycznie korzystające z internetu, a wnioski z badania zostaną wykorzystane do przebudowania strony internetowej zgodnie z oczekiwaniami odbiorców oraz przy opracowaniu strategii komunikowania się BFG z otoczeniem zewnętrznym.