

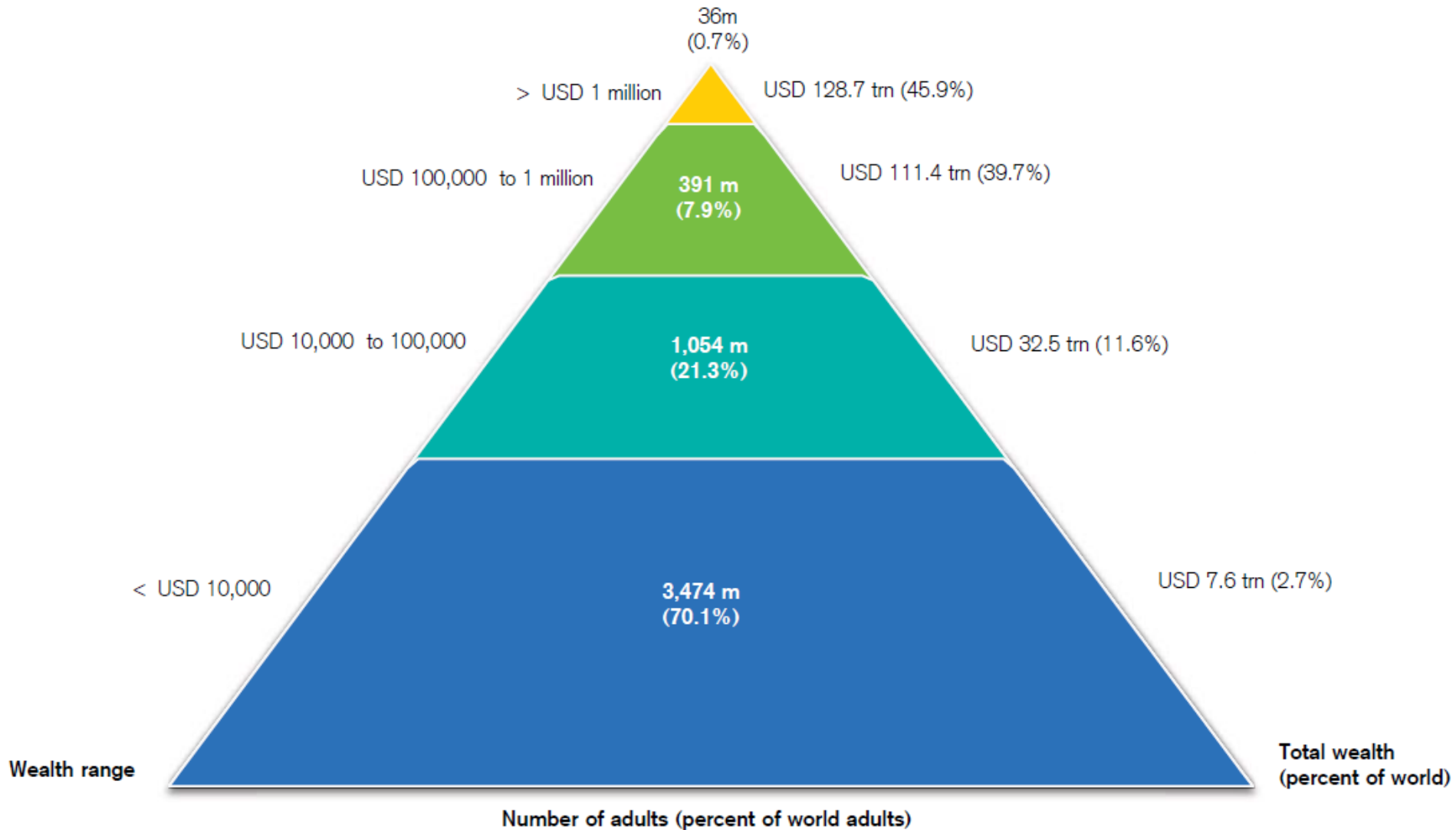
Wykład:

**Klienci indywidualni
jako grupa docelowa**

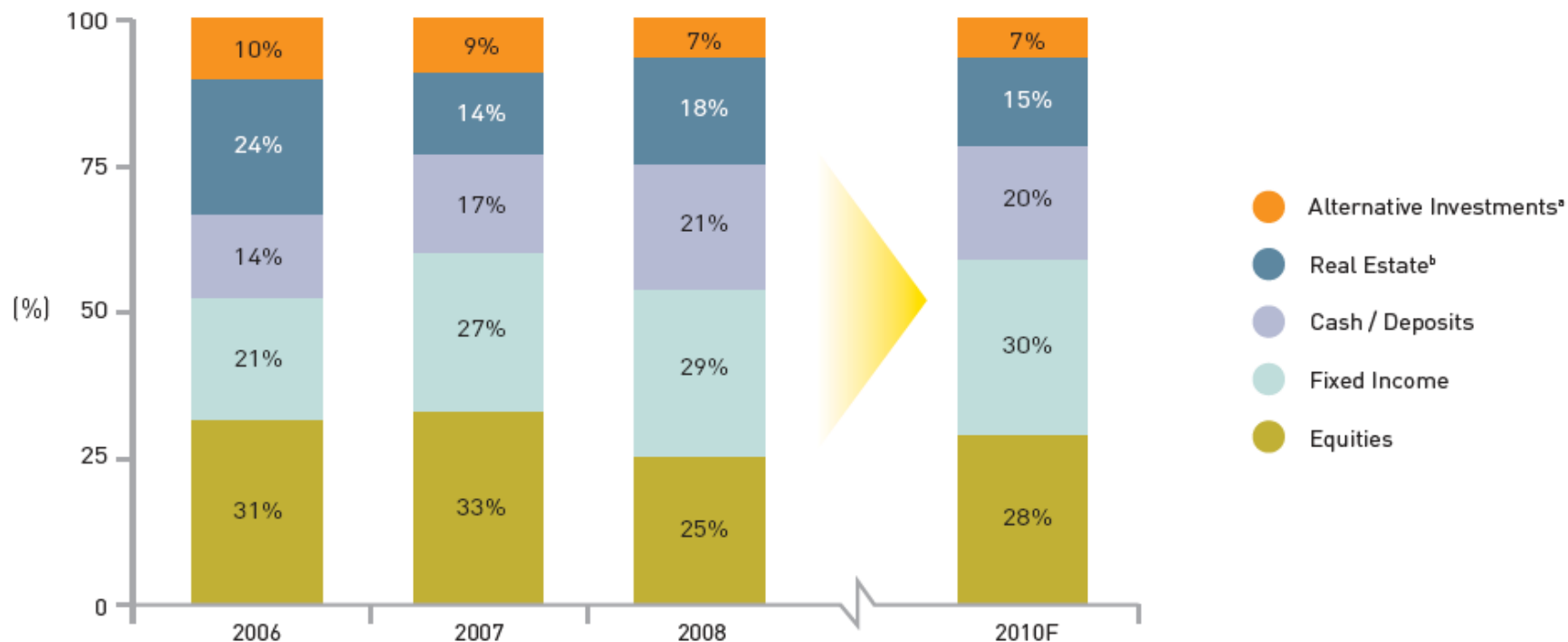
Segmentacja klientów indywidualnych (1)

Kryterium segmentacji	Segmenty
Płeć	mężczyźni, kobiety
Wiek	do 30 lat, 31-40 lat, 41-50 lat, 51-60 lat, powyżej 60 lat
Wykształcenie	podstawowe i zasadnicze zawodowe, średnie, wyższe
Status zawodowy	zatrudnieni w zakładzie pracy, własna firma / działalność gospodarcza, emeryt / rencista, student / osoba ucząca się, osoba niepracująca zawodowo, bezrobotny
Wielkość gospodarstwa domowego	1 osoba, 2 osoby, 3 osoby, 4 osoby, 5 osób, 6 osób i więcej
Faza cyklu życia rodziny	młoda osoba samotna, małżeństwo / para bez dzieci, małżeństwo z dziećmi do lat 6, małżeństwo z dziećmi od 6 do 18 lat, małżeństwo z dorosłymi dziećmi, małżeństwo z dziećmi poza domem / starsza osoba samotna
Dochody	do 1000 zł, 1001–2000, 2001–3000, 3001–4000, 4001–5000, powyżej 5000 zł
Wartość posiadanych aktywów	do 150000 zł, 150001-400000 zł, 400001-800000 zł, powyżej 800000 zł

Światowa piramida bogactwa



Struktura aktywów finansowych HNWI, 2006-2010



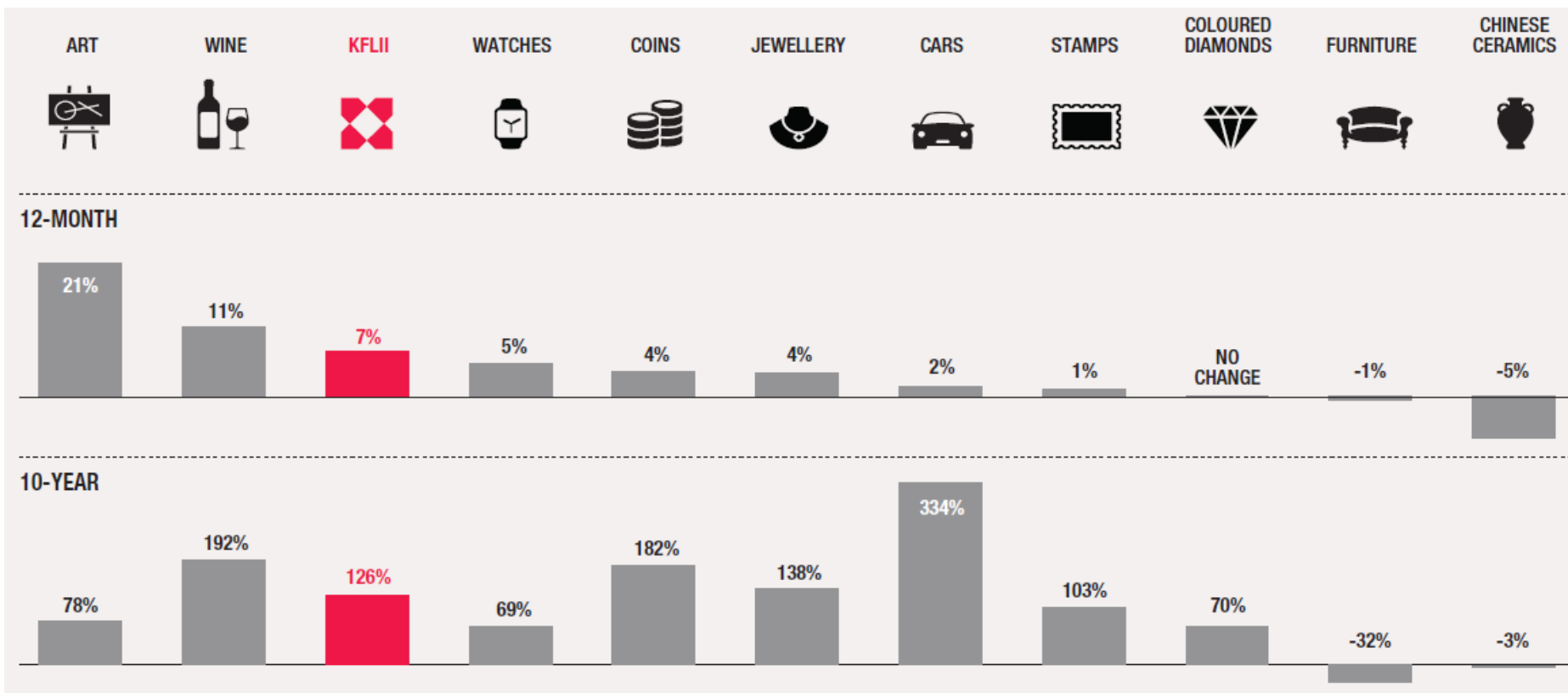
^a Includes: Structured products, hedge funds, derivatives, foreign currency, commodities, private equity, venture capital

^b Includes: Commercial Real Estate, REITs, Residential Real Estate (excluding primary residence), Undeveloped Property, Farmland and Other

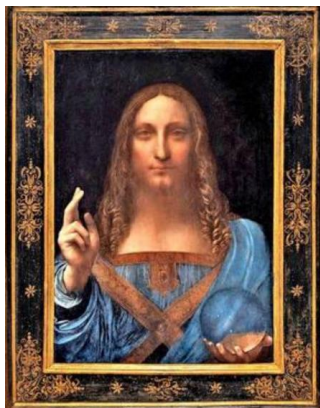
Source: Capgemini/Merrill Lynch Financial Advisor Surveys 2007, 2008, 2009.

Źródło: Capgemini, Wealth Report 2010.

Inwestycje w dobra luksusowe, 2017



Źródło: The Wealth Report 2018, Knight Frank.



„Salvator Mundi” Leonarda da Vinci
Sprzedany za 450 mln USD



„Pink Star” różowy diament
sprzedany za 71 mln USD

Źródła bogactwa kobiet

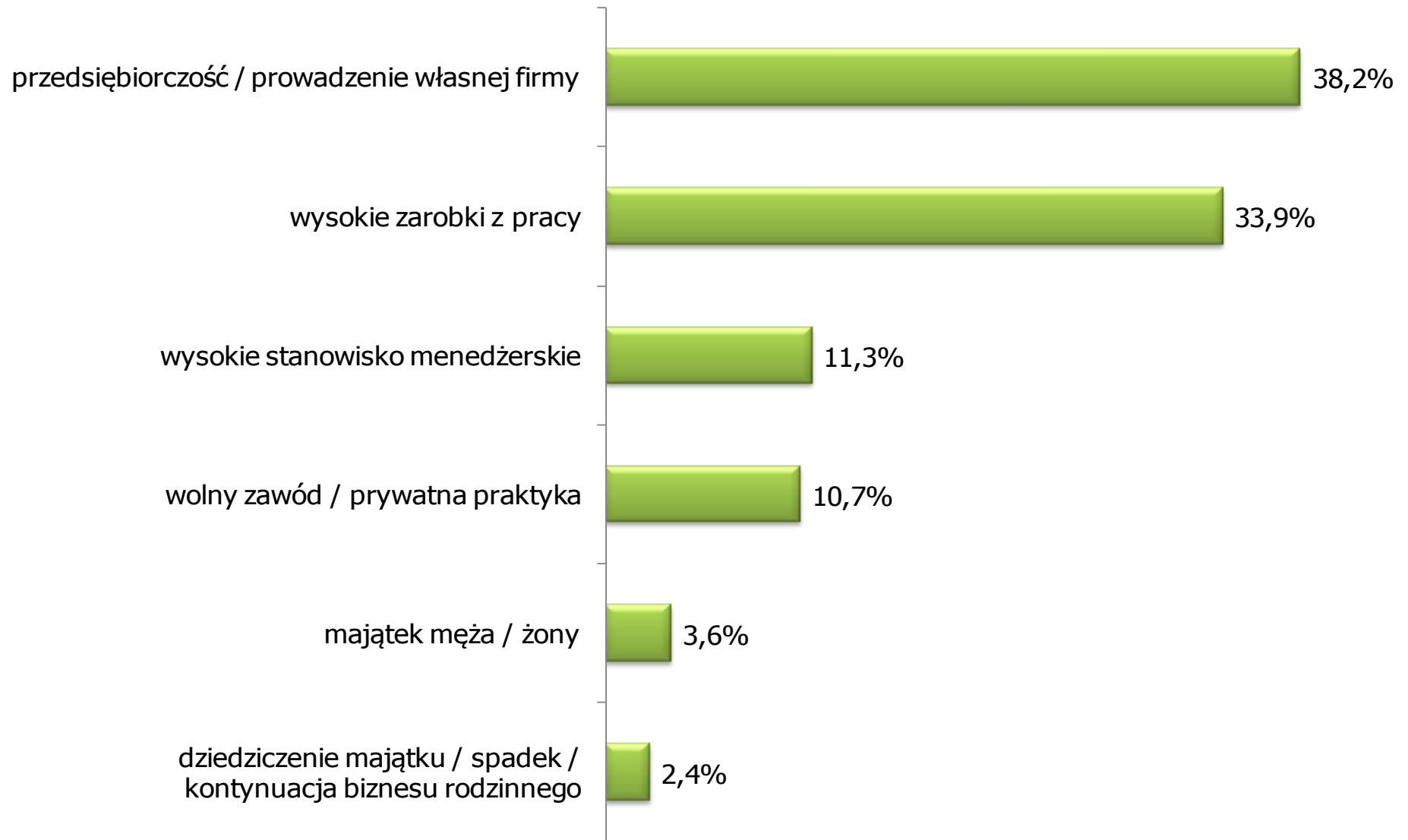
Table 2: Sources of personal wealth cited by women

Which of the following have been most important to you as sources of your personal wealth? Select up to three responses

	Asia	North America	Europe		Middle East & Africa
Inheritance	26.8 %	22.2 %	15.2 %	5	25.9 %
Income from job	53.7 %	75.0 %	64.6 %	1	63.0 %
Income from investments	34.1 %	38.9 %	24.1 %	3	44.4 %
Income from property rental	12.2 %	11.1 %	8.9 %		11.1 %
Income from sale of property	9.8 %	16.7 %	8.9 %		0.0 %
Income from a business	26.8 %	16.7 %	19.0 %	4	18.5 %
Sale of a business	9.8 %	11.1 %	7.6 %		14.8 %
Pension	14.6 %	11.1 %	12.7 %		3.7 %
Rich benefactor	4.9 %	0.0 %	8.9 %		3.7 %
Marriage	24.4 %	19.4 %	27.8 %	2	29.6 %
Gambling/lottery win	2.4 %	2.8 %	7.6 %		7.4 %
Divorce settlement	2.4 %	5.6 %	0.0 %		3.7 %
Other	0.0 %	0.0 %	2.5 %		0.0 %

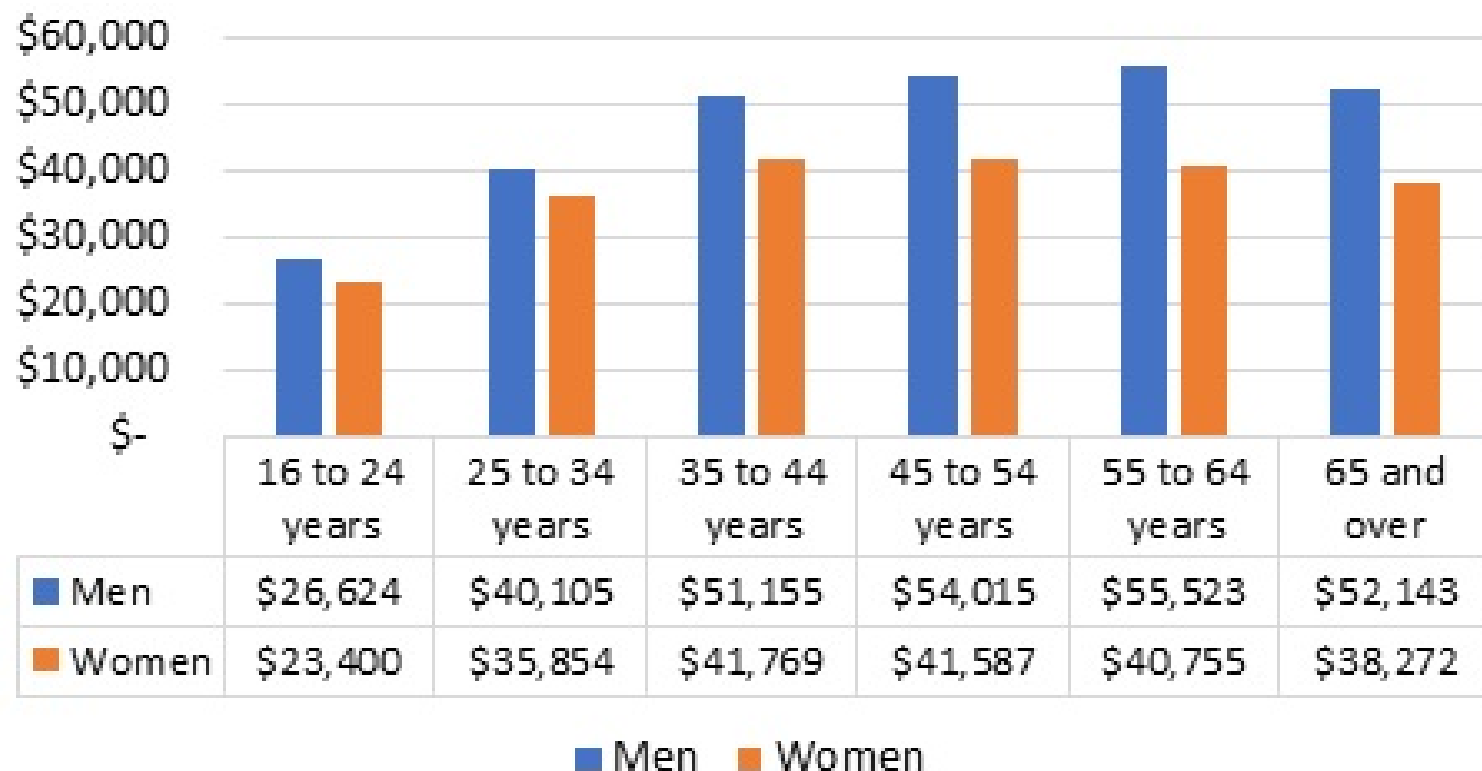
Source: EIU/Barclays Wealth

Źródła pochodzenia bogactwa

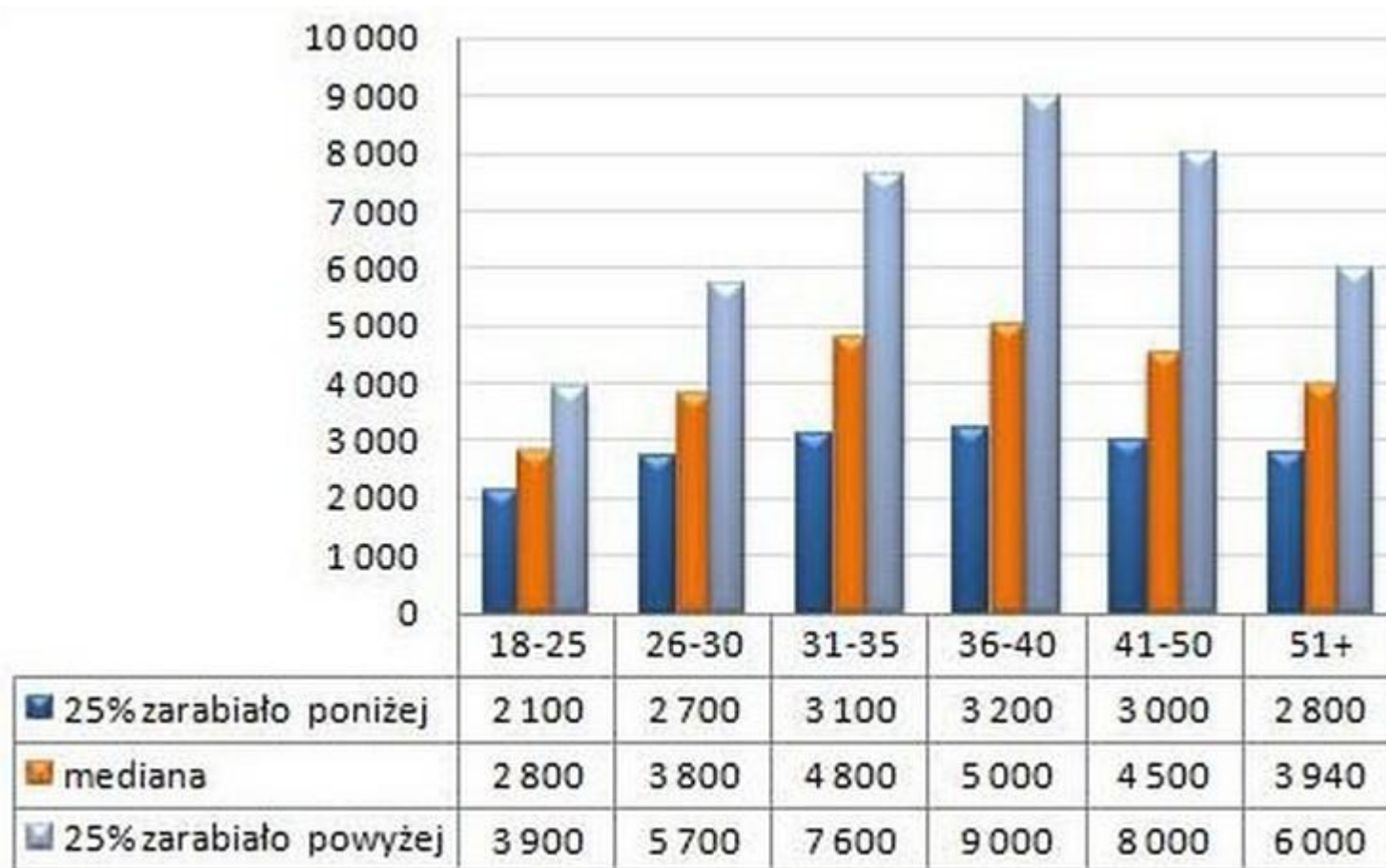


Źródło: QUALIFACT, Affluent segment, 2011.

Mediana dochodów w USA, 2015



Wynagrodzenia całkowite brutto osób w różnym wieku w 2013 r.



Źródło: Sedlak & Sedlak, 2013.

Segmentacja klientów indywidualnych (2)

Kryterium segmentacji	Segmenty
Miejsce zamieszkania (miasto – wieś)	miasto powyżej 200 000 mieszkańców, miasto 50 001-200 000, miasto do 50 tys., wieś / osada
Miejsce zamieszkania (województwo)	mazowieckie, śląskie, wielkopolskie, małopolskie, dolnośląskie, łódzkie, kujawsko-pomorskie, pomorskie, lubelskie, podkarpackie, zachodnio-pomorskie, opolskie, lubuskie, świętokrzyskie, warmińsko-mazurskie, podlaskie
Stosunek do nowości	poszukujący nowości, szybko akceptujący nowości, naśladowcy (akceptujący nowości, gdy są już sprawdzone), konserwatyści (przywiązani do tradycyjnych produktów)
Stosunek do ryzyka	mały dochód / niskie ryzyko, większy dochód / umiarkowane ryzyko, wysoki dochód / wysoki poziom ryzyka
Typ psychologiczny	łowca przygód, samorealizujący się, zorientowany na sukces, domator, wątpiący, zrezygnowany
Wpływ na zysk firmy	A (grupa przynosząca firmie duże zyski), B (grupa przynosząca firmie średnie lub małe zyski), C (grupa przynosząca firmie straty)
Liczba wykorzystywanych produktów	1, 2, 3, 4, 5 i więcej

Oferta usług bankowych dla studentów w Wielkiej Brytanii

Bank	Zachęty	Warunki cenowe	Dodatki
Barclays Bank	Vauchery o wartości 20-30 £	nieoprocentowany overdraft o wartości 1250 £; karta kredytowa z limitem 600 £; czeki podróżne i wymiana walut bez prowizji	doradztwo
NatWest Bank	Prezenty (czajnik, toster i radio-budzik) lub 40-60 £ w gotówce	nieoprocentowany overdraft o wartości 1250-2000 £; karta kredytowa z limitem 500 £; czeki podróżne i wymiana walut bez prowizji	doradztwo

Oferta usług bankowych dla studentów w Wielkiej Brytanii



[Bank](#) [Borrow](#) [Save and invest](#) [Mortgage](#) [Insure](#)

[Personal Banking](#) / [Other accounts](#) / [Student Additions Account](#)

Student Additions Account



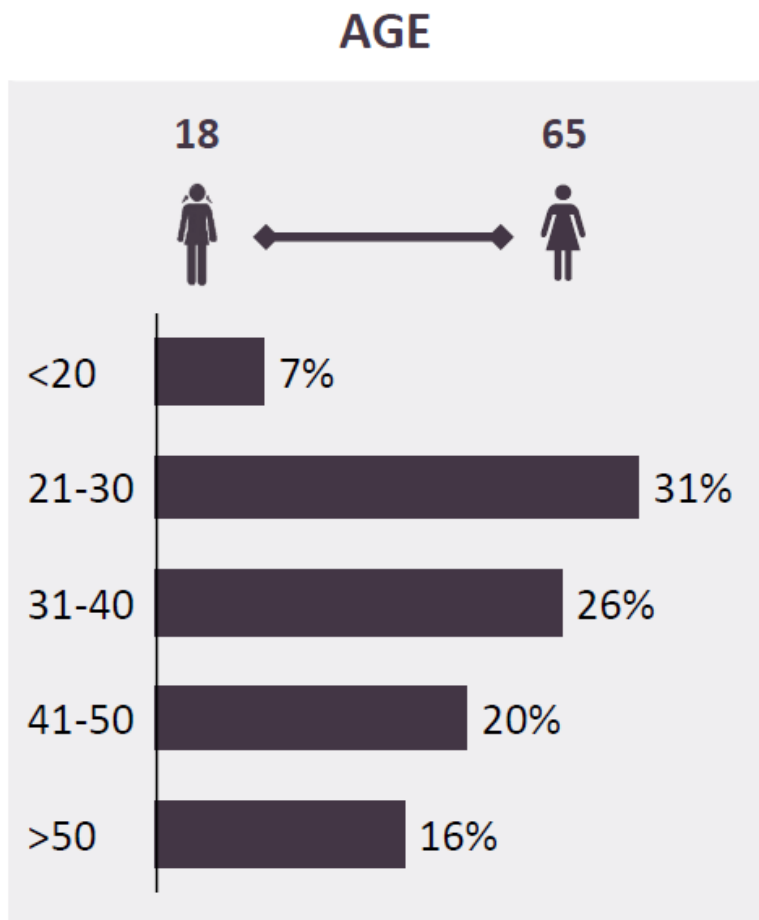
- ✓ Personalise your debit card free of charge
- ✓ Winner of the [Moneyfacts Student Account Provider of the Year Award](#)
- ✓ Send and receive money quickly and easily with Barclays Pingit
- ✓ Free Text Alerts
- ✓ Manage your money on the go with Barclays [Mobile Banking](#)

[How to apply](#) ➔

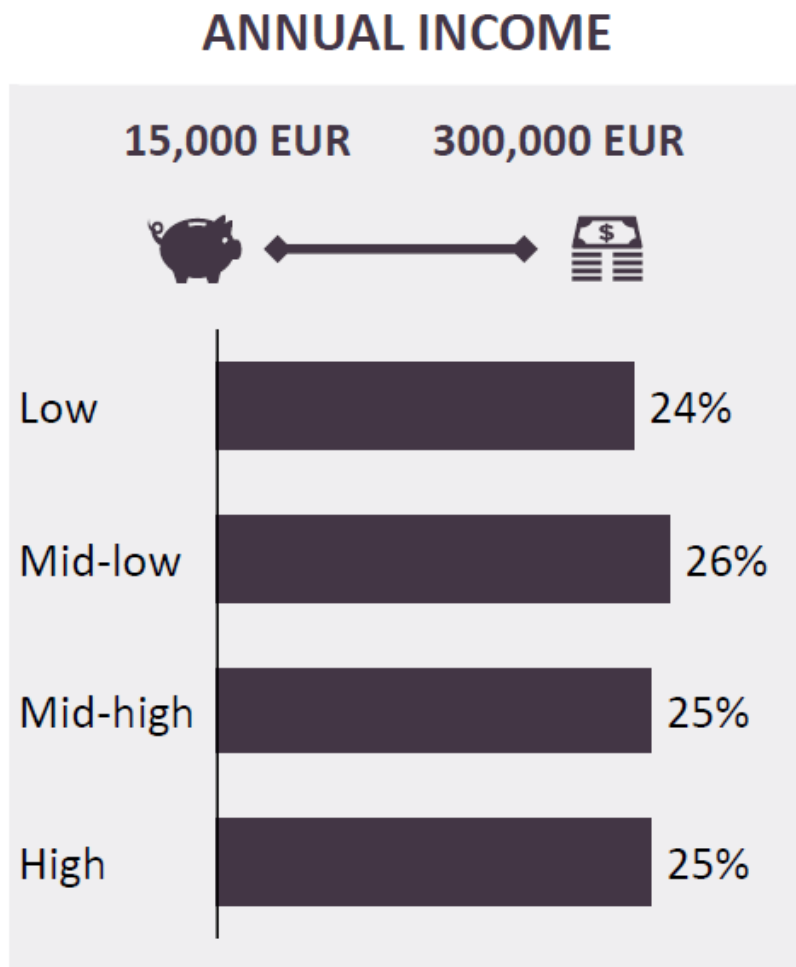
If you hold a Student Additions account, you can apply for:

- Up to £2,000 fee-free while you're studying at university depending on circumstances, with £200 fee-free available when you open your account, subject to application and status
- Overdrafts are only available to UK resident students

Klienci PANDORY – grupy wiekowe

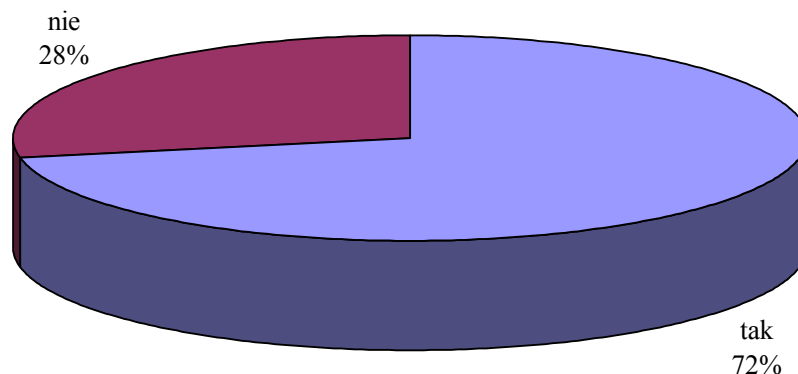


Klienci PANDORY – grupy dochodowe



PANDORA

Nabywcy preparatów na kaszel



„Czy w ostatnich 12. miesiącach kupował/a (lub realizował/a bezpłatne recepty) Pan/i preparaty „na kaszel” dla siebie lub kogoś ze swojego gospodarstwa domowego?”
(próba losowa, n=531)

Szacunkowa liczba gospodarstw domowych, które w ostatnich 12. miesiącach kupiły preparat na kaszel wynosi 7 900 tys.

Nabywcy preparatów na kaszel

Preparaty na kaszel kupują najczęściej:

- **kobiety** (stanowią 78% ogółu kupujących);
- **osoby w wieku 31-40 lat** (29%), **21-30 lat** (24%) oraz **41-50 lat** (24%);
- **osoby o wykształceniu średnim** (55%);
- **osoby o statusie zawodowym pracownika umysłowego** (21%) oraz **emeryta / rencisty** (21%);
- **osoby o dochodach 1001-2000 zł** (39%) oraz **do 1000 zł** (33%);
- **małżeństwa z dziećmi w wieku 7-18 lat** (33%);
- **osoby mieszkające na wsi** (33%) i **w małych miastach** (do 50 tys. mieszkańców) (26 %) oraz w największych aglomeracjach miejskich (pow. 200 tys. mieszkańców) (23%).

Sposób zachowania w przypadku pojawienia się kaszlu u osoby dorosłej i u dziecka

Sposób zachowania	KASZEL U OSOBY DOROSŁEJ Próba reprezentatywna (n=521)		KASZEL U OSOBY DOROSŁEJ Próba reprezentatywna (n=281)	
	Liczba odp.	%	Liczba odp.	%
stosuję wypróbowane preparaty	338	65	128	46
radzę się farmaceuty w aptece jaki preparat wybrać	118	23	45	16
od razu udaję się do lekarza	65	12	107	38
RAZEM	521	100	281	100

Źródło: BPS Consultants Poland, 1999.

Gospodarstwa rolne

TABL. 28. GOSPODARSTWA ROLNE WEDŁUG GRUP OBSZAROWYCH UŻYTKÓW ROLNYCH
FARMS BY AREA GROUPS OF AGRICULTURAL LAND

L A T A Y E A R S	Ogółem Total	O powierzchni użytków rolnych With agricultural land area							
		do 1 ha up to	1,01— —1,99	2,00— —4,99	5,00— —9,99	10,00— —14,99	15,00— —19,99	20,00— —49,99	50,00 ha i więcej and more

O g ó ł e m

Total

W liczbach bezwzględnych

In absolute numbers

2010 ^a	1509148	24876	300590	489772	346321	151517	72019	97029	27024
2013	1429006	34375	277572	455268	315227	141295	70203	103246	31820
2016	1410704	22767	271232	465940	309914	137277	66900	102022	34652

W odsetkach

In percent

2010 ^a	100,0	1,6	19,9	32,6	22,9	10,0	4,8	6,4	1,8
2013	100,0	2,4	19,4	31,9	22,1	9,9	4,9	7,2	2,2
2016	100,0	1,6	19,2	33,1	22,0	9,7	4,7	7,2	2,5

Stosowanie nawozów sztucznych (liczba gospodarstw)

Lp. No.	WYSZCZEGÓLNIENIE SPECIFICATION	Ogółem Total
1	Gospodarstwa posiadające ciągniki <i>Farms having tractors</i>	945835
2	Gospodarstwa wykonujące zabiegi środkami ochrony roślin <i>Farms performing treatments with plant pro- tection products</i>	919410
3	Gospodarstwa stosujące nawozy mineralne i wapniowe <i>Farms applying mineral fertilizers and lime</i>	1055417
4	mineralne <i>mineral</i>	1043580
5	azotowe <i>nitrogen</i>	857792
6	fosforowe <i>phosphorus</i>	51579
7	potasowe <i>potassium</i>	86801
8	wieloskładnikowe <i>multicomponent</i>	716552
9	wapniowe lub wapniowo-magnezowe <i>lime or lime-magnesium</i>	145997

Źródło: GUS, 2017.

Dopłaty do rolników

Polscy rolnicy otrzymali od 2004 roku dopłaty (w ramach płatności bezpośrednich) w wysokości ponad **96,8 miliarda złotych**.

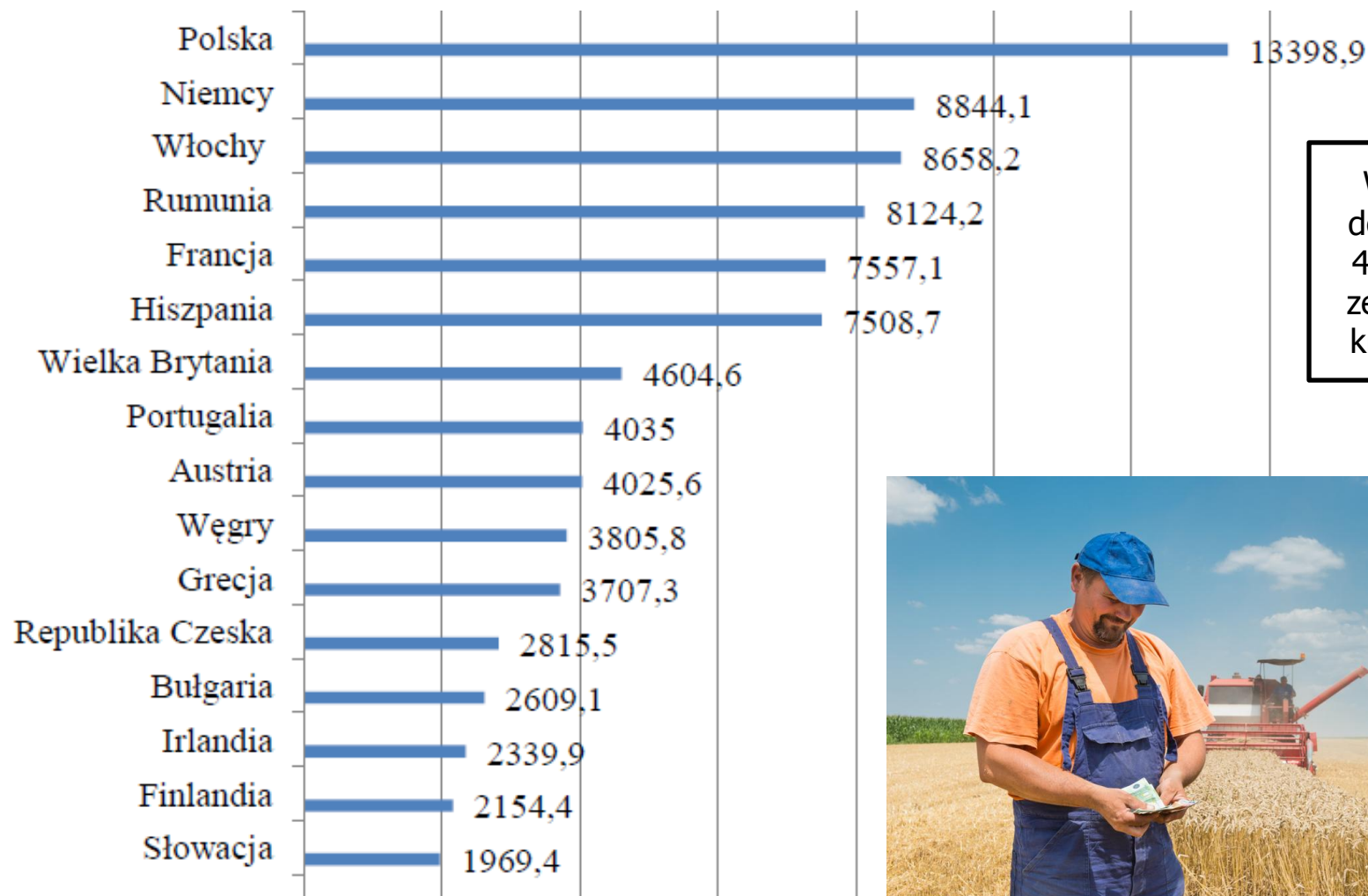
Program Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013 miał budżet w wysokości ok. **70 miliardów złotych**. W ramach działania "Modernizacja gospodarstw rolnych,, do końca 2013 r. ponad 60 tys. rolników otrzymało wsparcie w wysokości ok 8,5 mld zł. To pozwoliło im na **inwestycje za około 14 mld zł**. Kupili oni m.in. blisko 34 tys. ciągników, przeszło 222 tys. maszyn i urządzeń rolniczych, zrealizowali ponad dwa tysiące osiemset inwestycji budowlanych.

Źródło: ARiMR.

Rodzaj płatności obszarowej	Kampania 2008	Kampania 2009	Kampania 2010	Kampania 2011	Kampania 2012	Kampania 2013
	w mln zł					
Jednolita płatność obszarowa	4759	7071	7816	9875	10210	11285
Uzupełniająca płatność bezpośrednia	3569	4733	4109	3526	2336	1517



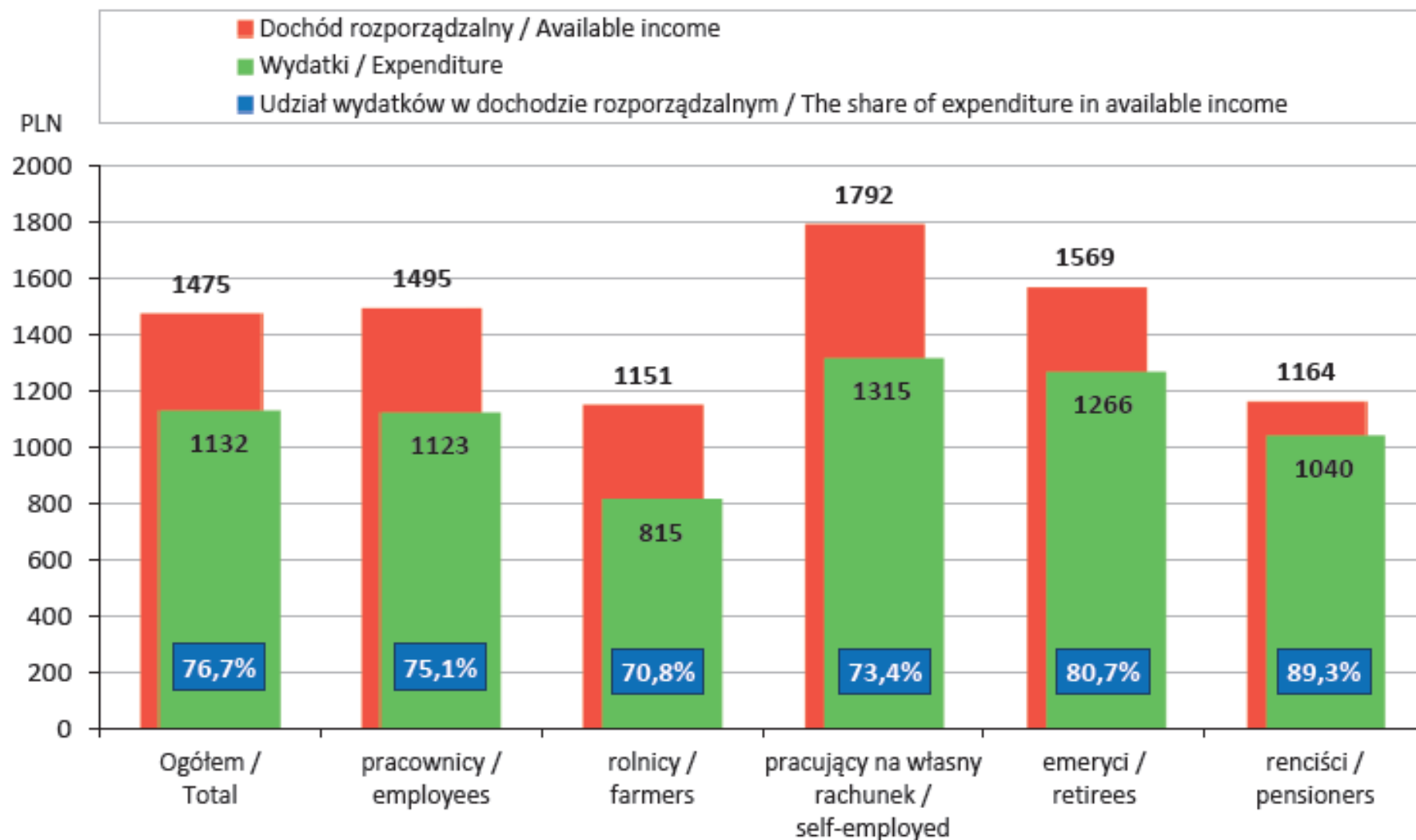
Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich - beneficjenci 2007-2013 (w mln EUR)



W Polsce dodatkowo 4 mld EUR ze środków krajowych.



Dochody dyspozycyjne i wydatki gospodarstw domowych w Polsce, 2016



Źródło: GUS, Budżety gospodarstw domowych w 2016 r.

Współczynnik Giniego, 2003-2016

WYSZCZEGÓLNIENIE SPECIFICATION	Lata Years											
	2003	2004	2005	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
POLSKA POLAND	0,343	0,344	0,345	0,339	0,336	0,342	0,338	0,338	0,338	0,326	0,322	0,304
Gospodarstwa domowe Households												
Pracowników Employees	0,364	0,371	0,371	0,340	0,343	0,347	0,346	0,343	0,341	0,334	0,327	0,307
Rolników Farmers	0,473	0,491	0,497	0,572	0,536	0,533	0,539	0,559	0,599	0,544	0,553	0,541
Pracujących na własny rachunek ... The self-employed	0,408	0,403	0,397	0,387	0,378	0,375	0,373	0,382	0,374	0,378	0,373	0,346
Emerytów Retirees	0,252	0,243	0,241	0,242	0,241	0,249	0,244	0,242	0,239	0,236	0,233	0,224
Rencistów Pensioners	0,282	0,290	0,281	0,294	0,287	0,291	0,292	0,279	0,280	0,276	0,277	0,263

Współczynnik liczony jest na podstawie dochodu rozporządzalnego na 1 osobę w gospodarstwie domowym.

Wyposażenie gospodarstw domowych (1)

Źródło: GUS, 2016.

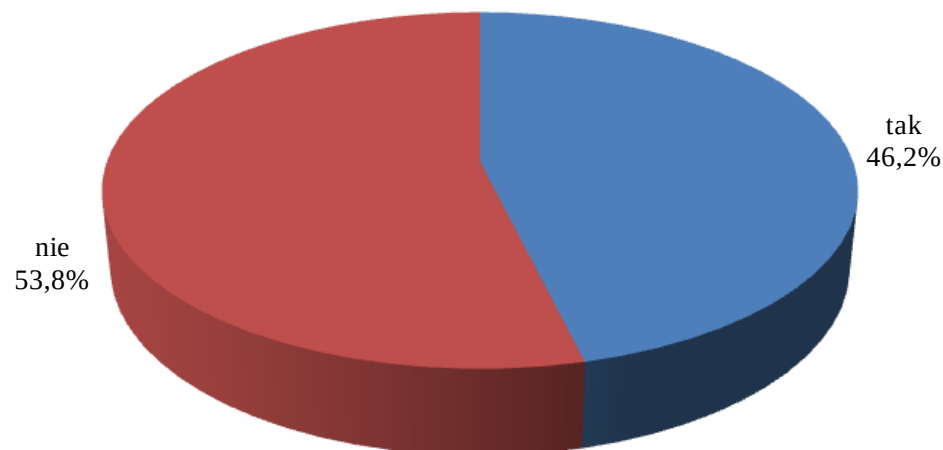
WYSZCZEGÓLNIENIE SPECIFICATION	Ogółem Grand total	Gospodarstwa domowe Households							
		w tym of which							
		pracowników of employees			rolników of farmers 	pracu- jących na własny rachu- nek of the self-em- ployed	emerytów i rencistów of retirees and pensioners		
		razem total	na stanowiskach in				razem total	emery- tów of retirees	renci- stów of pension- ers
			robot- niczych manual labour positions	nierobot- niczych non- manual labour positions					
	w % danej grupy gospodarstw domowych in % of a given group of households								
Odbiornik telewizyjny Television set	96,4	96,0	98,3	93,9	98,3	94,4	98,2	98,4	97,6
Urządzenie do odbioru TV satelitarnej lub kablowej Satellite or cable television equipment	62,2	67,0	65,8	68,2	50,7	69,8	57,0	58,3	51,1
Zestaw kina domowego Home theater system	11,7	15,8	13,9	17,7	8,7	24,5	4,3	4,3	4,4
Komputer z dostępem do Internetu Personal computer with access to the Internet	74,0	91,4	86,7	95,9	83,7	96,3	44,0	44,7	41,0
w tym z dostępem szerokopasmowym ... of which broadband access	56,1	70,1	64,3	75,7	63,3	73,6	32,1	32,4	30,4
Komputer bez dostępu do Internetu Personal computer without access to the Internet	2,0	2,2	2,7	1,7	2,4*	1,5*	1,5	1,3	2,1*

Wyposażenie gospodarstw domowych (2)

WYSZCZEGÓLNIENIE SPECIFICATION	Ogółem Grand total	Gospodarstwa domowe Households							
		w tym of which							
		pracowników of employees				pracy- jących na własny rachu- nek of the self-em- ployed	emerytów i rencistów of retirees and pensioners		
		razem total	na stanowiskach in				razem total	emery- tów of retirees	renci- stów of pension- ers
			robot- niczych manual labour positions	nierobot- niczych non- manual labour positions					
w % danej grupy gospodarstw domowych in % of a given group of households									
Telefon stacjonarny Landline phone	30,5	22,2	21,0	23,3	42,7	25,3	44,8	47,2	34,0
Telefon komórkowy Mobile phone	95,7	99,7	99,5	99,9	98,8	99,3	89,0	89,0	88,6
w tym smartfon of which smartphone	53,4	71,7	65,3	78,0	56,2	77,0	22,3	22,0	23,6
Motocykl, skuter, motorower Motorcycle, scooter, motorbike	6,4	7,7	10,0	5,6	20,8	8,4	2,8	2,6	3,7
Samochód osobowy Passenger car	63,7	77,1	73,9	80,2	94,8	92,4	39,6	42,4	26,9

Źródło: GUS, Budżety gospodarstw domowych w 2016 r.

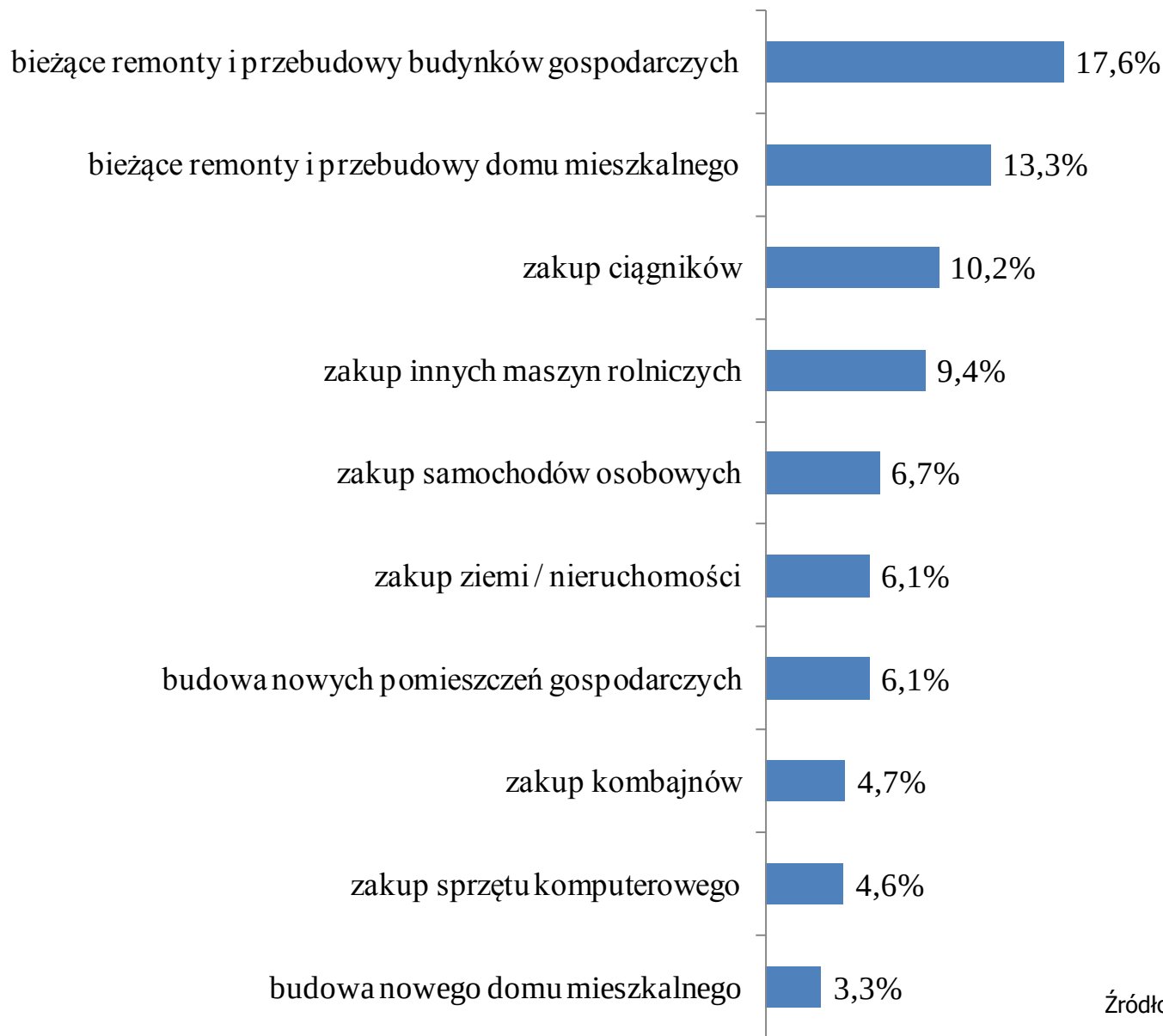
Odsetek gospodarstw rolnych inwestujących w ostatnich 12 miesiącach



Źródło: QUALIFACT, AGRI 2009.



Inwestycje dokonane w ostatnich 12 miesiącach



Źródło: QUALIFACT, AGRI 2009.



Kryteria wyboru banku - wskazania na 1. miejscu (n=543)

Źródło: QUALIFACT, AGRI 2009.

Banki, w których gospodarstwa rolne posiadają rachunek prywatny

Bank	%
<i>banki spółdzielcze</i>	53,0%
PKO BP SA	21,9%
BGŻ SA	5,4%
Bank BPH SA	5,3%
Bank Ochrony Środowiska SA	4,7%
Pekao SA	4,3%
BZ WBK SA	1,3%
ING Bank Śląski SA	1,1%
Kredyt Bank SA	1,1%
Bank Millennium SA	0,6%

Potrzeby finansowe rolników

Specyficznych potrzeb finansowych należy upatrywać przede wszystkim w **kredytach**:

- szybkich, łatwych (bo rolnik musi nawozić natychmiast, nie może czekać na kredyt miesiąc),
- tanich (np. preferencyjnych),
- elastycznych w spłacie (nie co miesiąc, lecz zgodnie z częstotliwością uzyskiwanych dochodów, np. raz na pół roku, raz w roku oraz bez poważnych konsekwencji przy niewielkim przesunięciu spłaty).

Relacje z bankami spółdzielczymi (1)

Jak my z ojcem świniaka na wóz, sprzedali, pieniążki gdzie? Do banku spółdzielczego. Z dziada pradziada.

BS wie, że my potrzebujemy na nawozy, środki ochrony roślin, a taki bank, co jest w mieście, obsługuje ludzi z miasta, nie wie.

BS mają to specyficzne, że znają sytuacje w rolnictwie, znają ta atmosferę, natomiast PKO nie czuje tego. Ustanawia takie warunki, że nie da się z nimi współpracować.

To mały bank, często chodzę, o coś pytam. Raz miałem taką sytuację, że zadzwoniłem zapytać czy przyszedł dopłaty, nie podałem nazwiska, a ona sprawdziła – po głosie mnie poznała.

Relacje z bankami spółdzielczymi (2)

Tu wiedzą na co kogo stać, nikt nikogo nie oszuka.

30 lat współpracuję, czuję się tam dobrze, bo mnie znają, atmosfera prawie rodzinna, pani dyrektor wyjdzie, zapyta jak tam w polu, jeśli trzeba jakichś kredytów to bardzo chętnie, bez zbędnych zabezpieczeń, bo mnie znają. Obsługa jest miła, znamy się osobiście.

Całe szczęście, że się ostały. Akurat wczoraj byłem, pytali mnie jak tam wnuczek. Ale nie o to chodzi. Znają mnie od podszewki, dlatego wielu rzeczy nie trzeba udowadniać, jest łatwiej. W innych bankach jakbym był, to tych żyrantów kombinować, dokumenty przedstawiać.