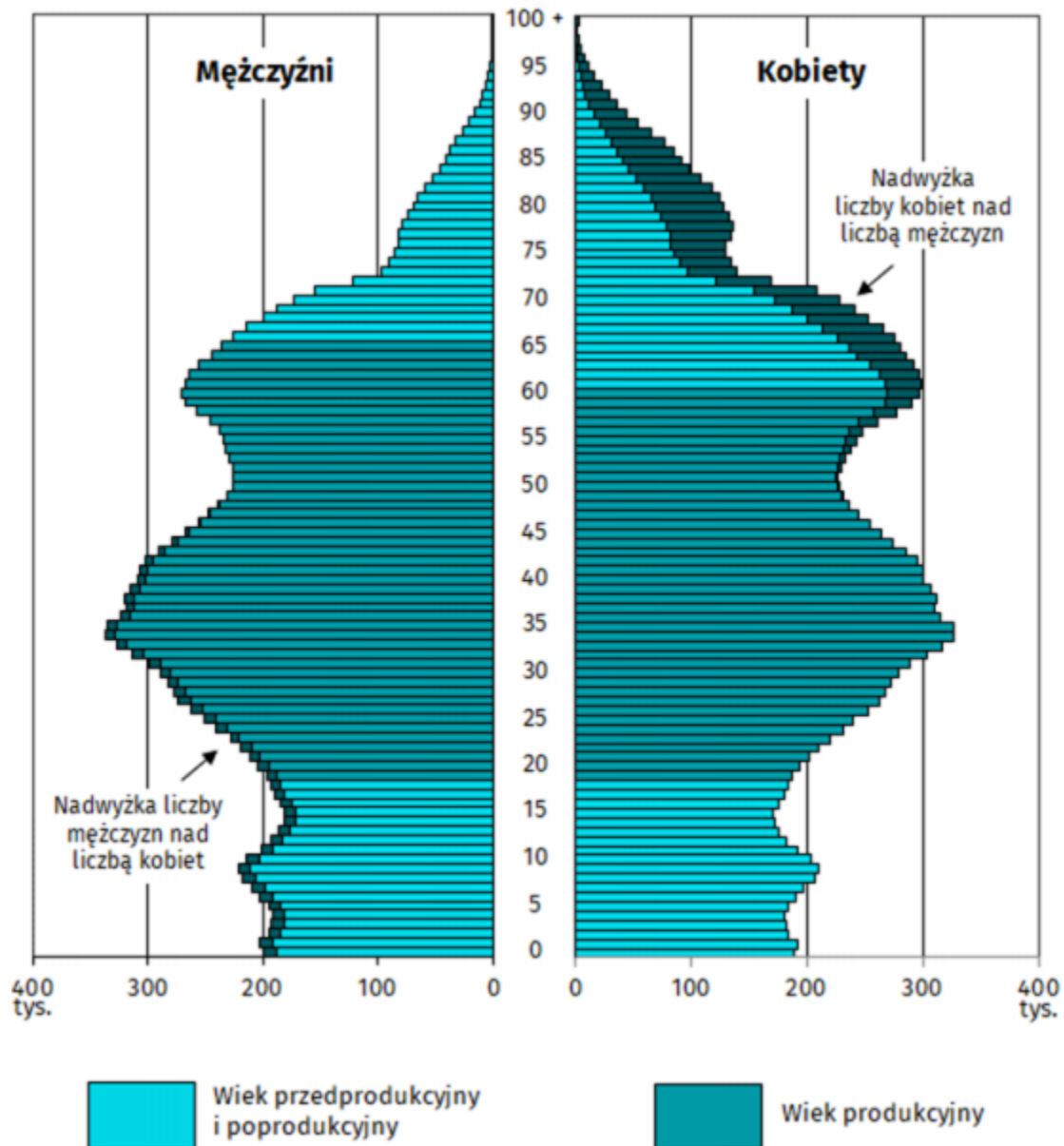


Wykład:

**Modele obsługi
klientów indywidualnych**

Liczba i struktura ludności w Polsce, 6.2018

38,4 mln



Źródło: GUS.

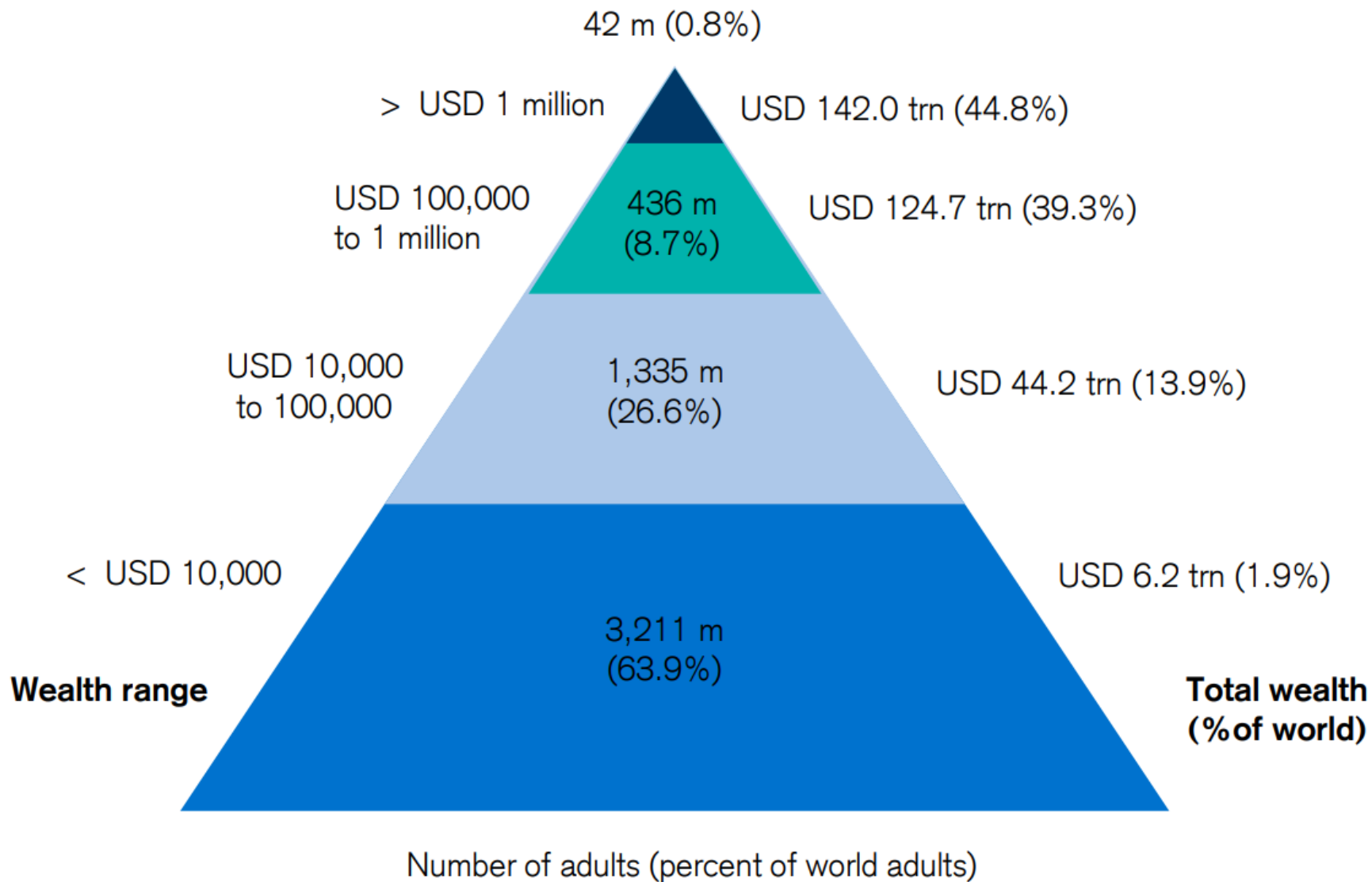
Segmentacja klientów indywidualnych (1)

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

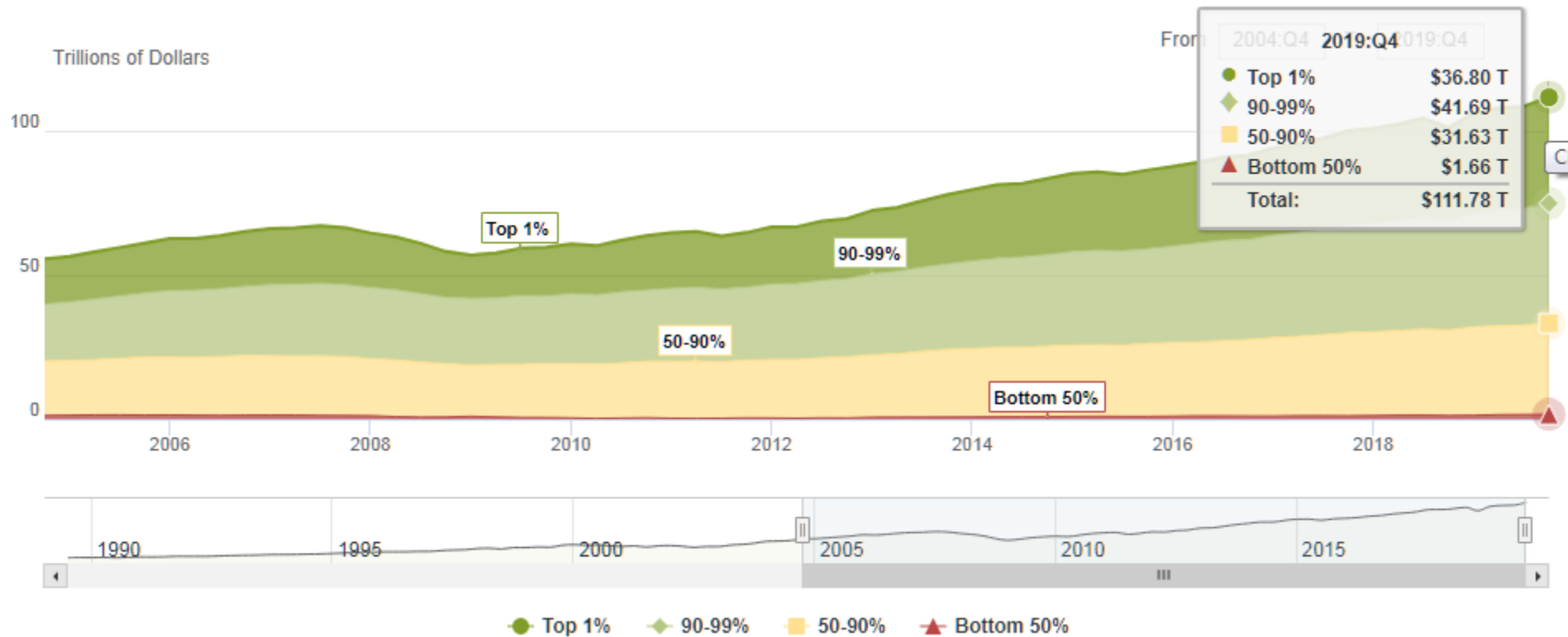
Segmentacja klientów indywidualnych (2)

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

Światowa piramida bogactwa



Rozkład bogactwa w USA – majątek netto (w bln USD)



Źródło: Federal Reserve System (2020).

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 %

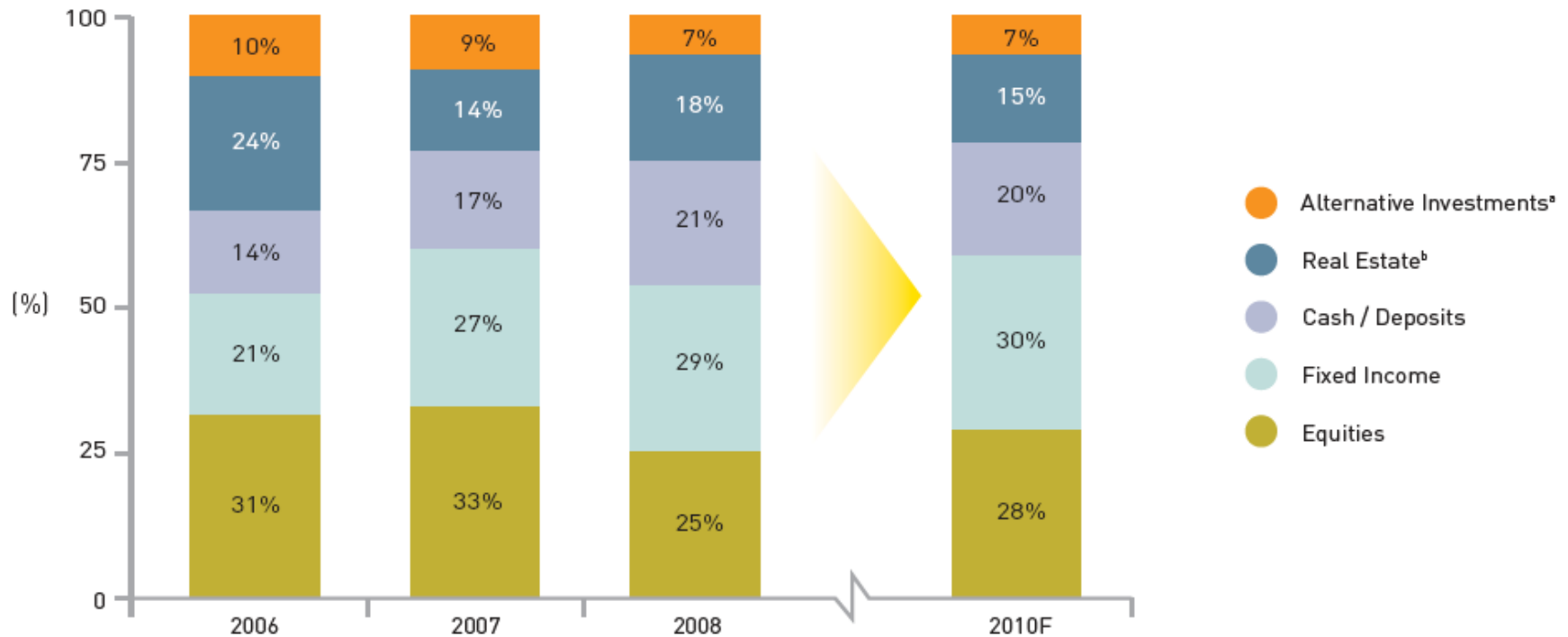
Source: EIU/Barclays Wealth

Źródła pochodzenia bogactwa



Źródło: QUALIFACT, Affluent segment, 2011.

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

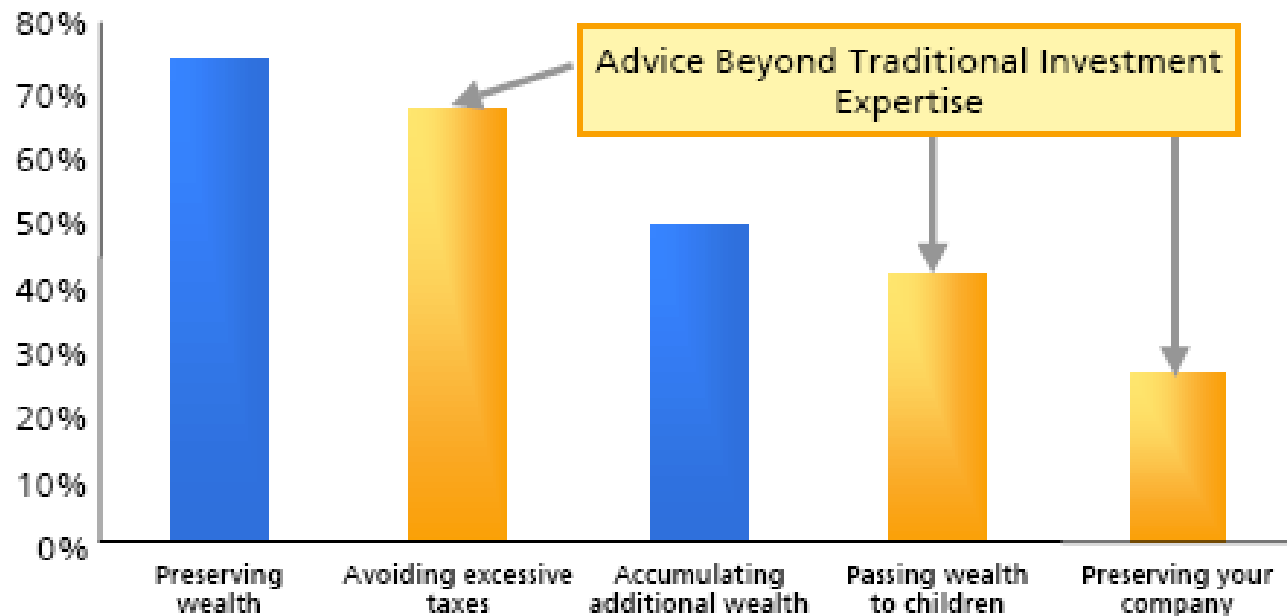
Source: Capgemini/Merrill Lynch Financial Advisor Surveys 2007, 2008, 2009.

Źródło: Capgemini, Wealth Report 2010.

Doradztwo w UBS

The future of advice

Top financial goals¹ of wealthy clients

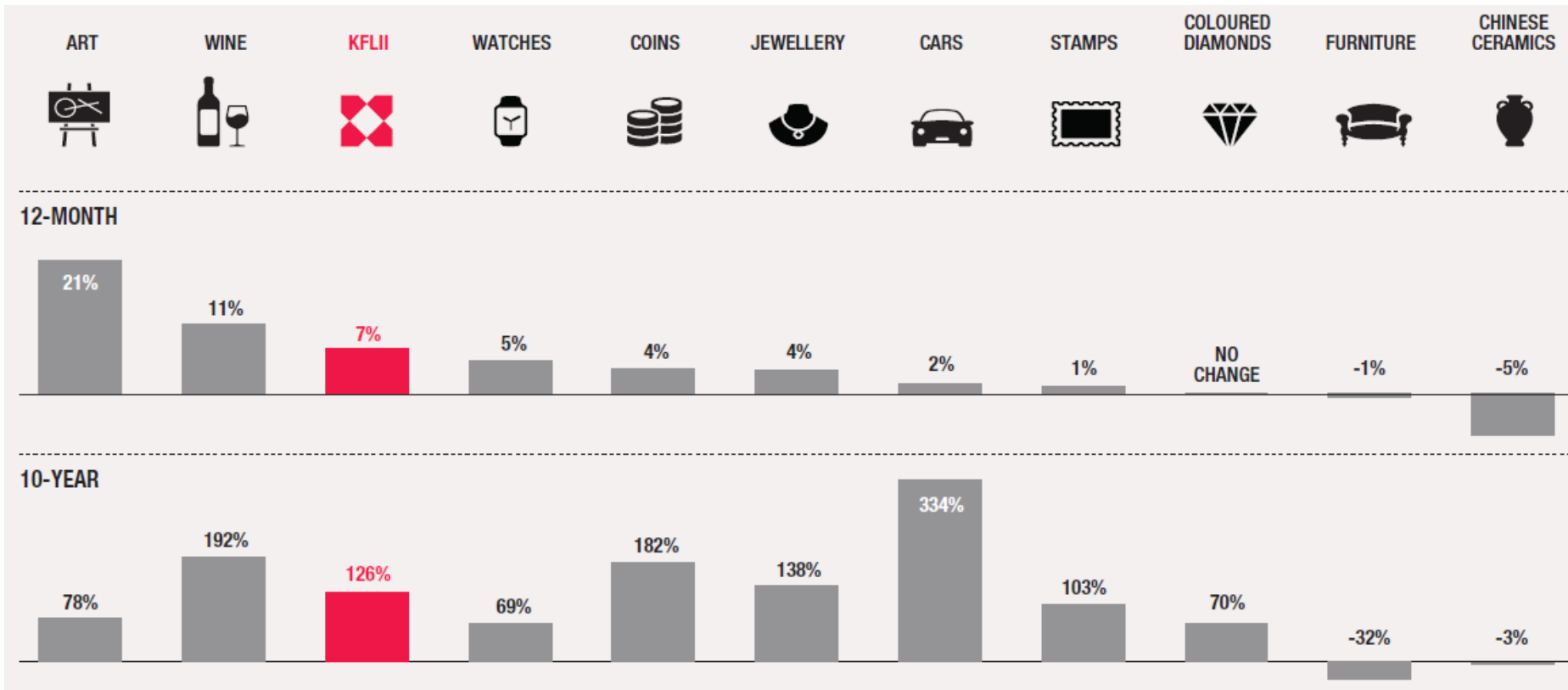


Source: VIP Forum

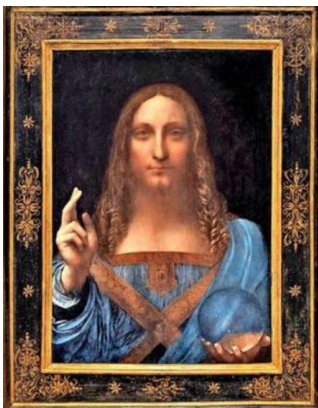
Notes:

1 Percentage citing as "very important" among U.S. Households with \$1 million or more in investable assets.

Inwestycje w dobra luksusowe, 2017



Źródło: The Wealth Report 2018, Knight Frank.

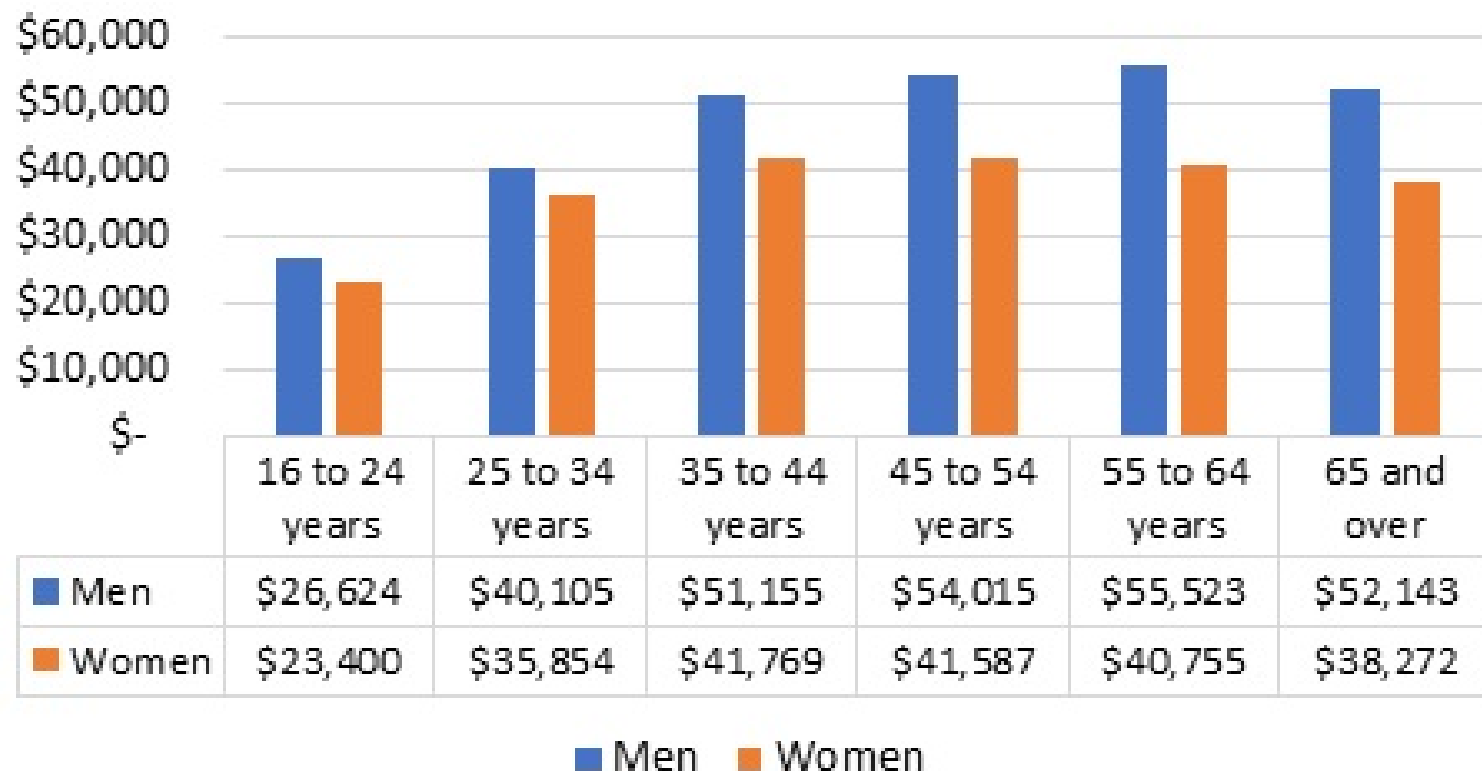


„Salvator Mundi” Leonarda da Vinci
Sprzedany za 450 mln USD



„Pink Star” różowy diament
sprzedany za 71 mln USD

Mediana dochodów w USA, 2015



Źródło: <http://www.rcaemergingwealth.com>.

Liczba osób zamożnych w Polsce

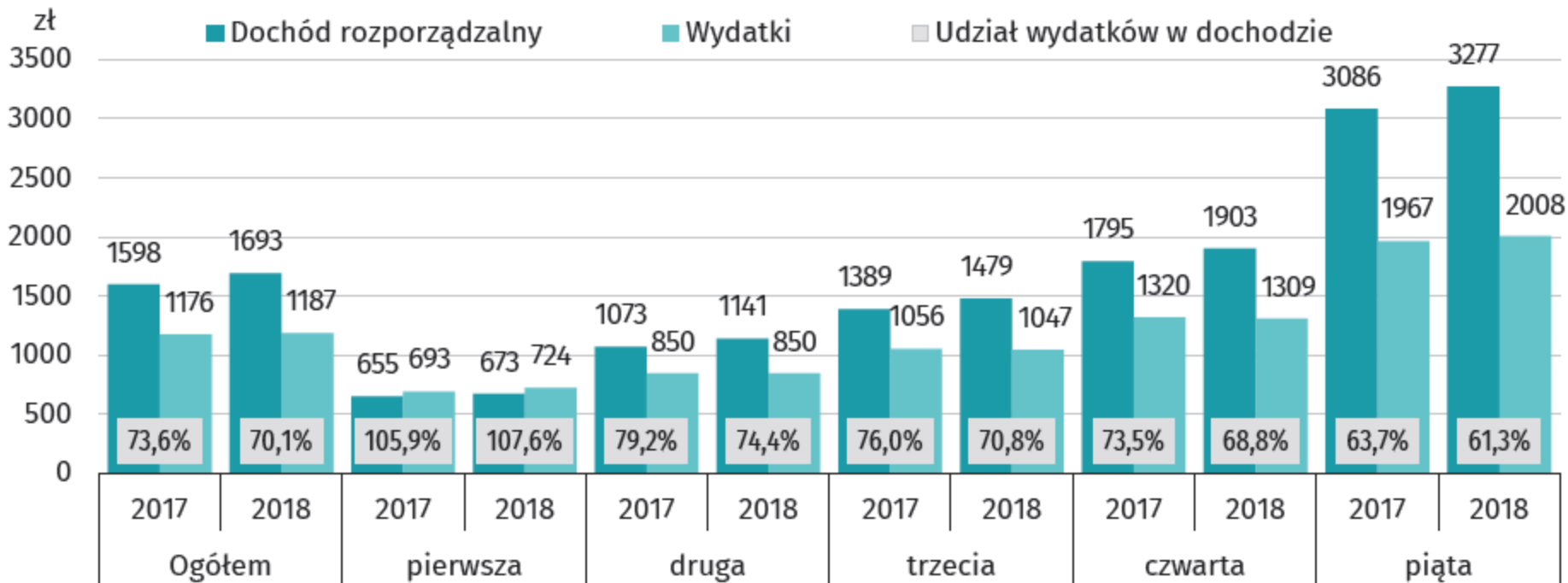
Liczba osób deklarujących dochód roczny minimum 1 mln PLN:
14,7 tys. [„Gazeta Prawna”, 2013].

Liczba osób posiadających aktywa o wartości minimum 1 mln USD:
45 tys. [Credit Suisse].

Liczba podatników PIT deklarujących dochód minimum 85 528 PLN:
601,6 tys. [Ministerstwo Finansów, 2013].

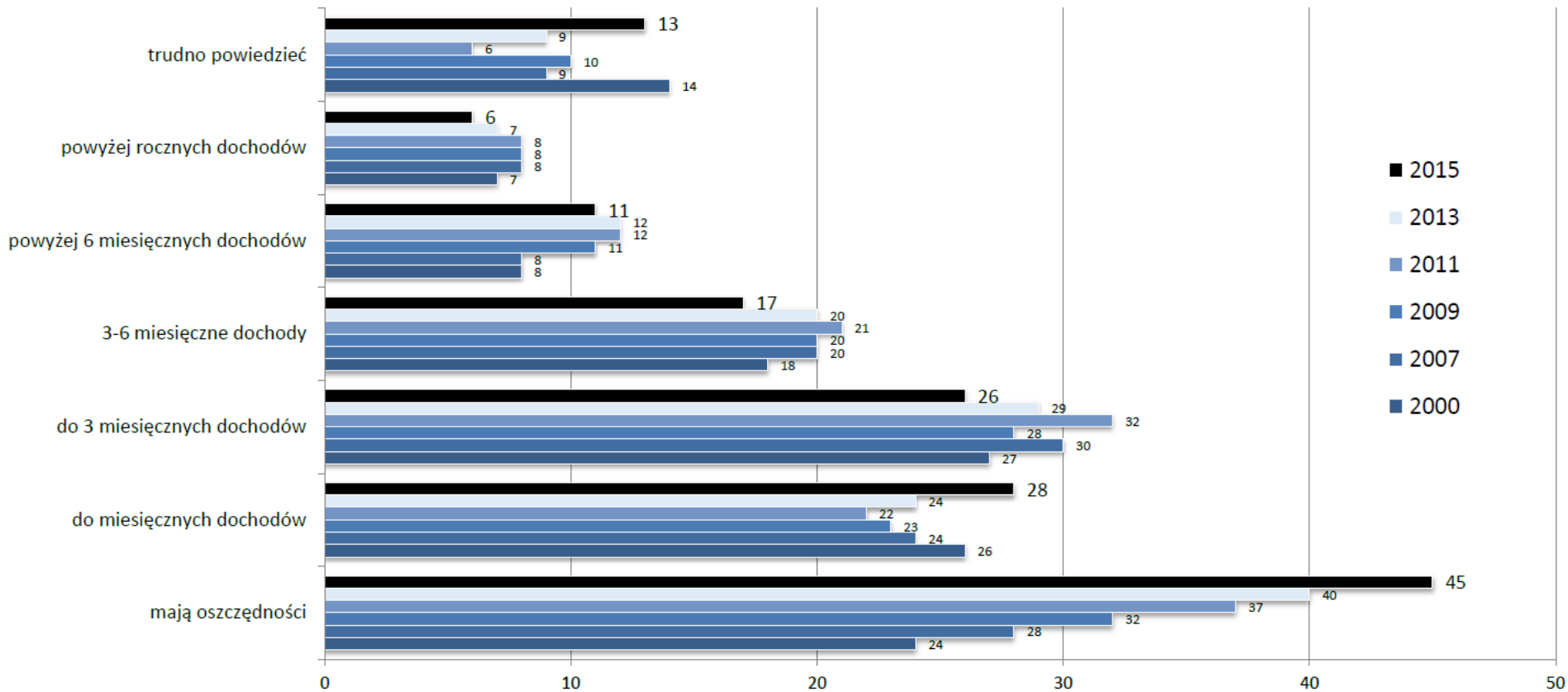
Podatnicy opodatkowani wg stawki 19% od dochodu z pozarolniczej działalności gospodarczej: **446,5 tys.** [Ministerstwo Finansów, 2013].

Dochód rozporządzalny i wydatki na 1 osobę w gospodarstwach domowych, wg grup kwintylowych



Źródło: GUS 2019.

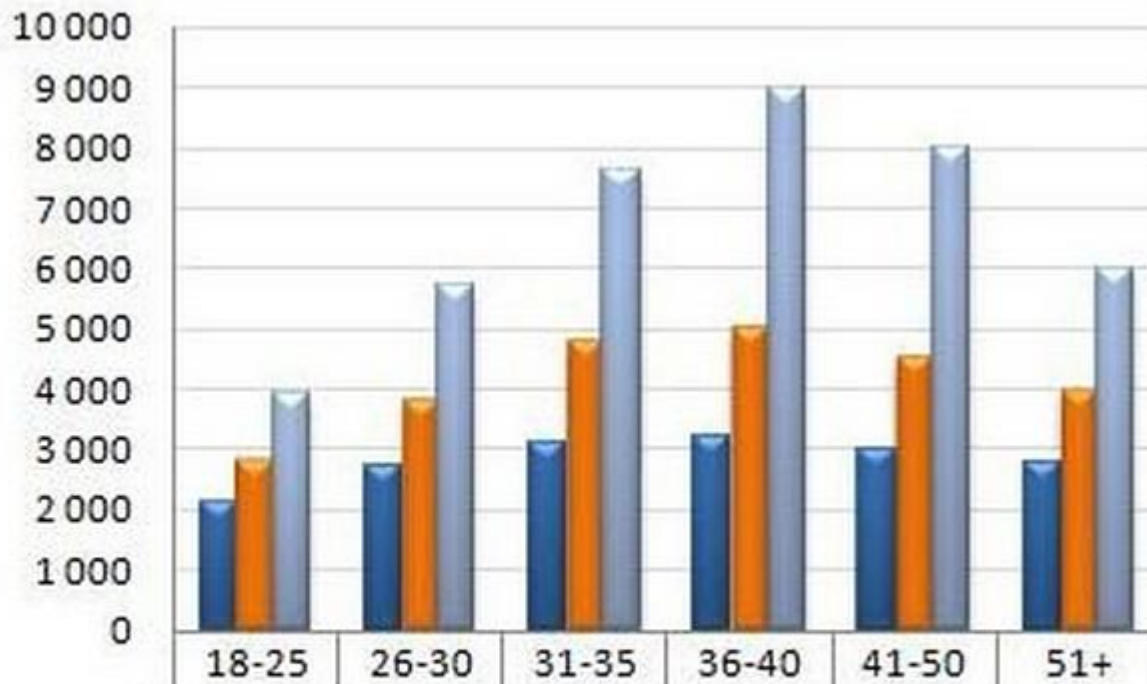
Oszczędności Polaków



W 2015 r. prawie 55% gospodarstw domowych nie posiadało oszczędności.

Źródło: Diagnoza Społeczna 2015.

Wynagrodzenia całkowite brutto osób w różnym wieku w 2013 r.



25% zarabiało poniżej	2 100	2 700	3 100	3 200	3 000	2 800
mediana	2 800	3 800	4 800	5 000	4 500	3 940
25% zarabiało powyżej	3 900	5 700	7 600	9 000	8 000	6 000

Oferta usług bankowych dla studentów w Wielkiej Brytanii



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

[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

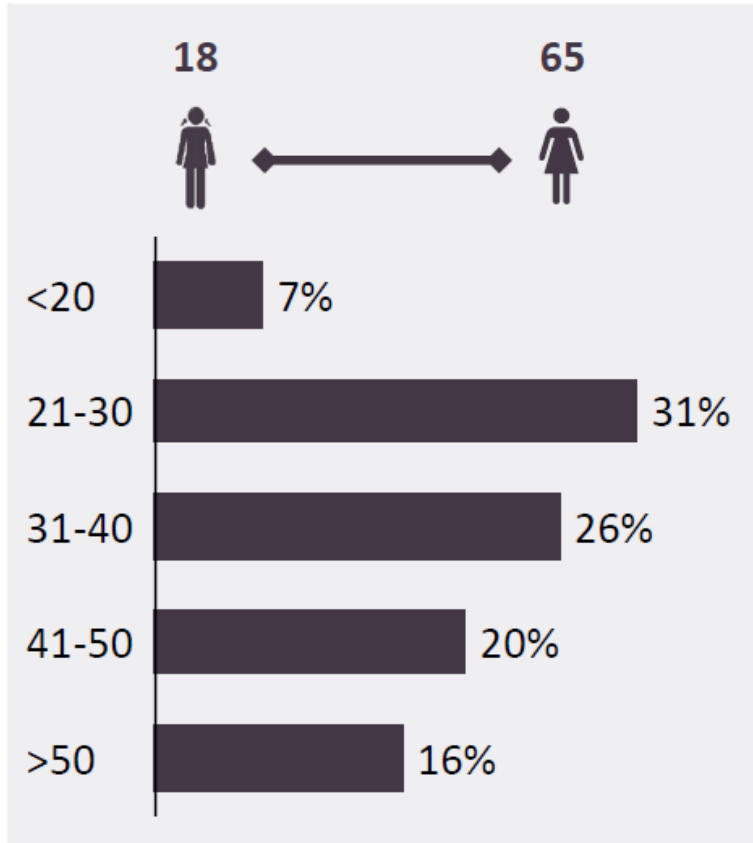
[How to apply](#) ↻

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

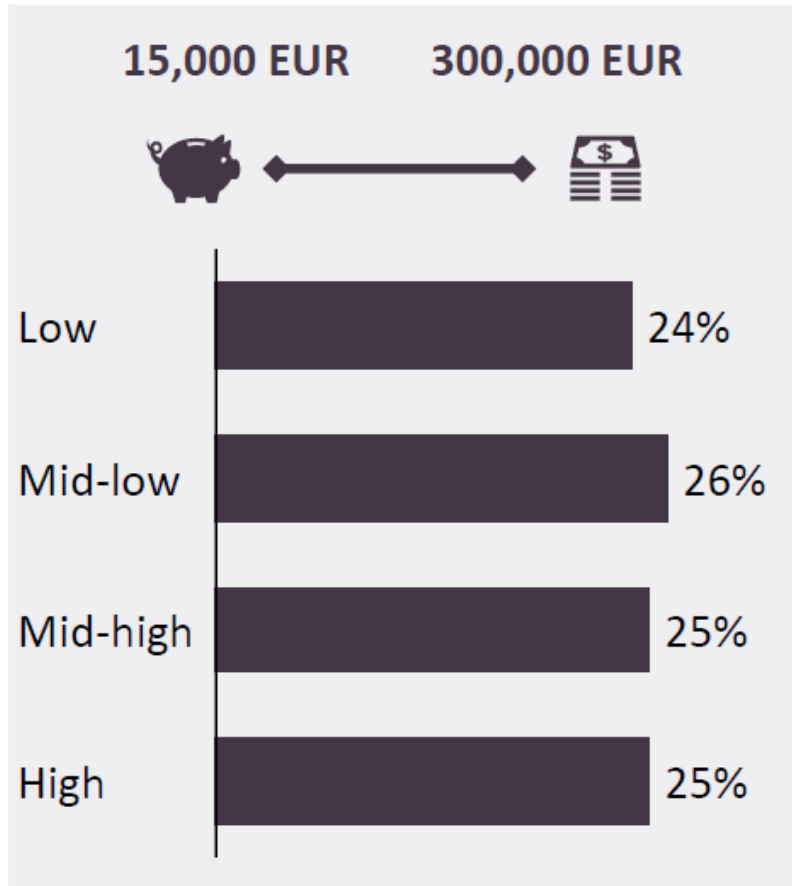
Klienci PANDORY – grupy wiekowe

AGE



Klienci PANDORY – grupy dochodowe

ANNUAL INCOME



PANDORA

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 <i>Total</i>	O powierzchni użytków rolnych <i>With agricultural land area</i>							
		do 1 ha <i>up to</i>	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 <i>and more</i>

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 <i>SPECIFICATION</i>	Ogółem <i>Total</i>
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

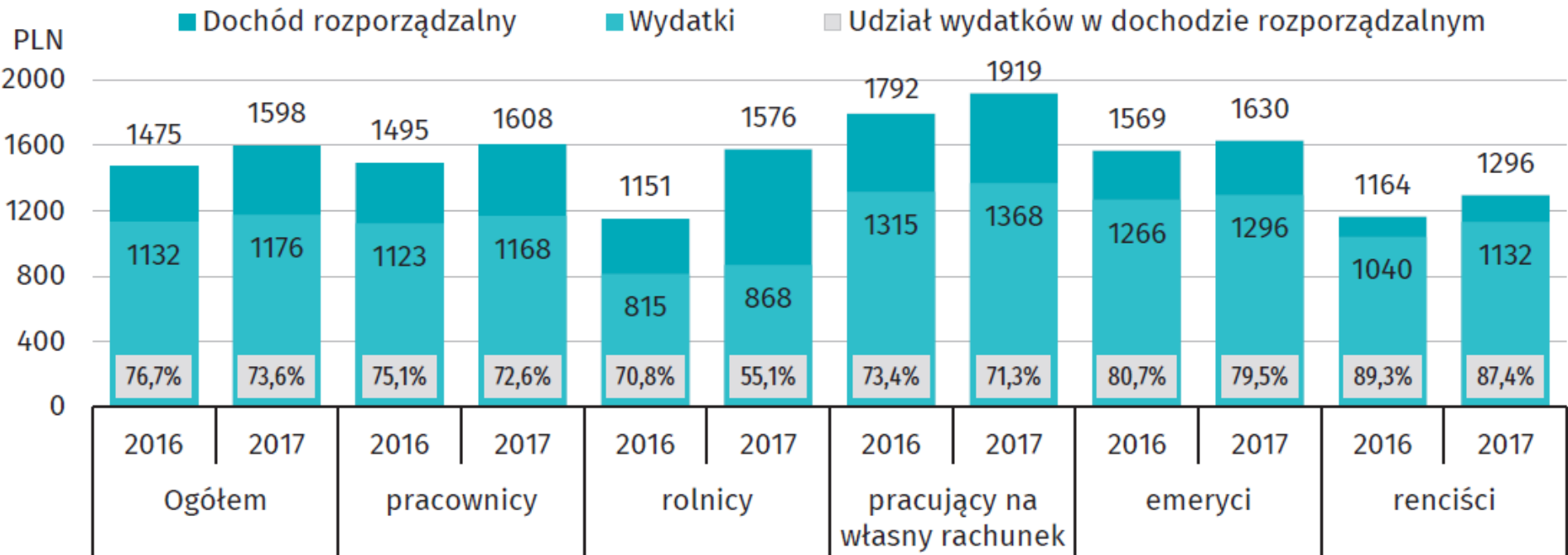


Miesięczny dochód rozporządzalny w przeliczeniu na 1 osobę w gospodarstwach domowych

Wyszczególnienie	Ogółem	Gospodarstwa domowe rolników
2006	834,68	689,75
2007	928,87	846,76
2008	1 045,52	887,35
2009	1 114,49	884,01
2010	1 192,82	1 024,53
2011	1 226,95	983,88
2012	1 278,43	1 091,55
2013	1 299,07	1 156,13
2014	1 340,44	1 050,85
2015	1 386,16	1 046,17

Źródło: GUS, 2016.

Dochody dyspozycyjne i wydatki gospodarstw domowych w Polsce, 2017



Źródło: GUS, Budżety gospodarstw domowych w 2017 r.

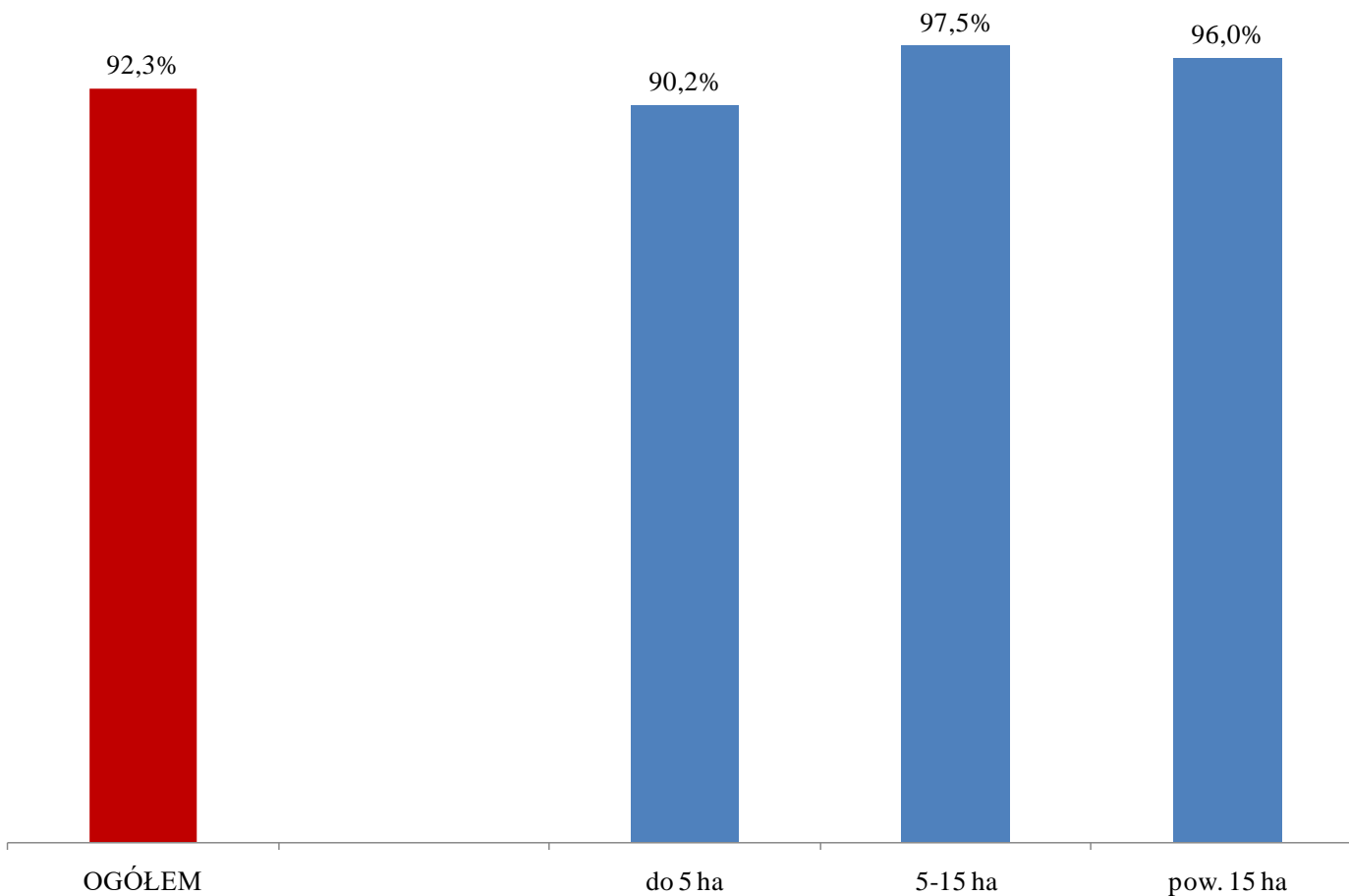
Współczynnik Giniego, 2003-2016

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.

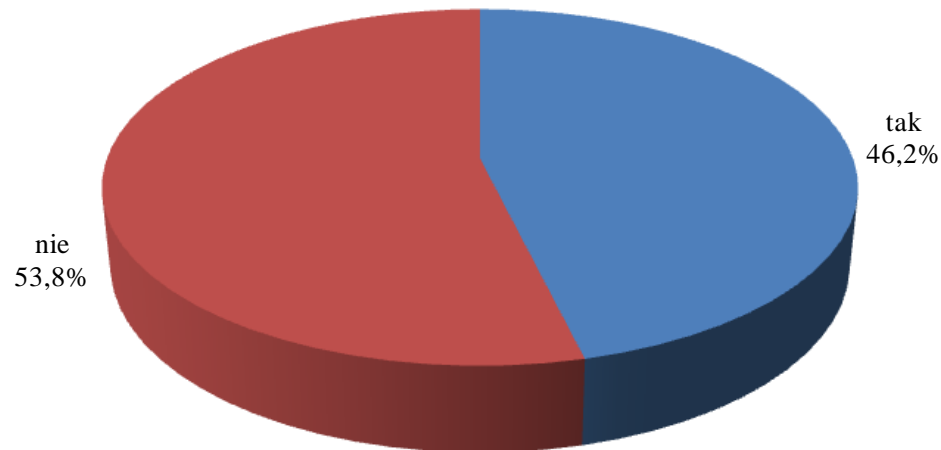
Źródło: GUS, Budżety gospodarstw domowych w 2016 r.

Posiadanie rachunku prywatnego - segmentacja wg wielkości gospodarstwa



Źródło: QUALIFACT, AGRI 2009.

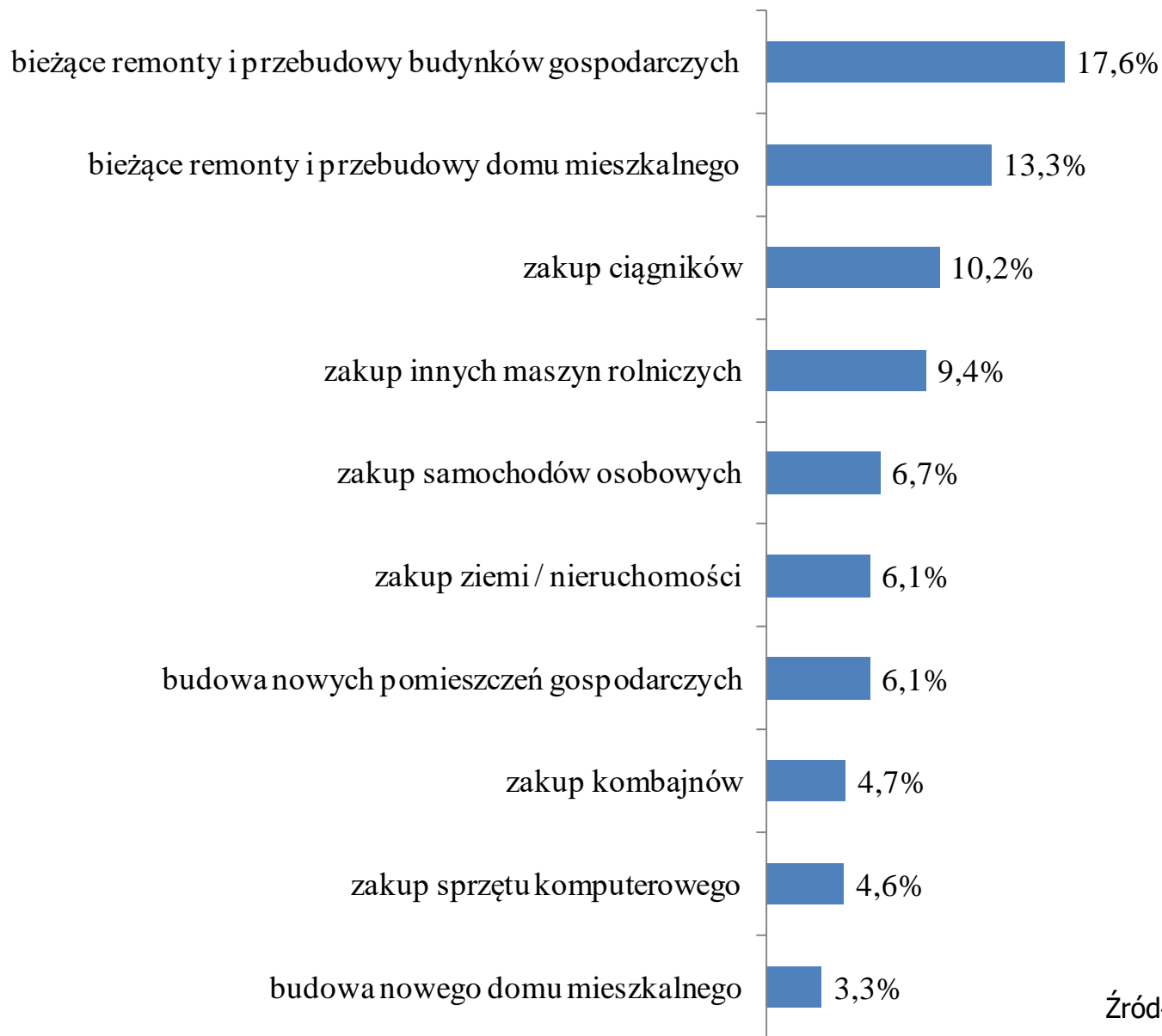
Odsetek gospodarstw rolnych inwestujących w ostatnich 12 miesiącach



Źródło: QUALIFACT, AGRI 2009.



Inwestycje dokonane w ostatnich 12 miesiącach



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%



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

Źródło: QUALIFACT, AGRI 2009.

Kanały dystrybucji usług bankowych używane przez gospodarstwa rolne do celów prywatnych

Kanał dystrybucji	%
placówka / oddział banku	98,4%
bankomaty	36,2%
Internet Banking	6,1%
telefoniczne usługi bankowe	1,5%
Mobile Banking	0,1%

Źródło: Qualifact, Agri 2009.

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, pieniądze gdzie? Do banku spółdzielczego. Z dziada pradiada.

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 przyszły 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.

Charakterystyka użytkowników różnych marek olejów silnikowych (1)

Segment	Mobil (n=194)	Castrol (n=177)	Lotos (n=145)	Elf (n=39)
Płeć				
Mężczyzna	71,6%	64,4%	68,3%	66,7%
Kobieta	28,4%	35,6%	31,7%	33,3%
Wiek				
Do 25 lat	7,7%	7,3%	12,4%	5,1%
26-30 lat	12,9%	18,1%	19,3%	7,7%
31-40 lat	37,1%	32,2%	26,9%	38,5%
41-50 lat	28,4%	21,5%	22,1%	25,6%
51-60 lat	3,6%	13,6%	11,7%	7,7%
Powyżej 60 lat	10,3%	7,3%	7,6%	15,4%
Wykształcenie				
Podstawowe	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Zawodowe	18,0%	13,6%	15,9%	17,9%
Średnie	47,4%	44,1%	45,5%	51,3%
Wyższe	34,5%	42,4%	38,6%	30,8%

Charakterystyka użytkowników różnych marek olejów silnikowych (2)

Segment	Mobil (n=194)	Castrol (n=177)	Lotos (n=145)	Elf (n=39)
Miejsce zamieszkania				
Wieś/Osada	26,8%	19,8%	18,6%	17,9%
Miasto do 50 000 mieszkańców	20,6%	24,3%	19,3%	25,6%
Miasto 50 001-100 000 mieszkańców	11,9%	7,9%	14,5%	15,4%
Miasto 100 001-200 000 mieszkańców	13,9%	16,9%	11,7%	5,1%
Miasto powyżej 200 000 mieszkańców	26,8%	31,1%	35,9%	35,9%
Wiek samochodu				
do 3 lat	7,2%	6,8%	4,1%	10,3%
3 - 5 lat	7,2%	5,6%	7,6%	12,8%
6 - 10 lat	28,4%	24,9%	26,2%	23,1%
powyżej 10 lat	57,2%	62,7%	62,1%	53,8%

Źródło: QUALIFACT, 2015.

Udział w rynku producentów olejów silnikowych wg wieku posiadanego samochodu

Producent olejów silnikowych	Wiek posiadanego samochodu			
	do 3 lat (206 I)	do 3-5 lat (257 I)	6–10 lat (1050 I)	pow. 10 lat (2334 I)
Mobil	36,9%	28,0%	29,0%	25,9%
Castrol	29,1%	19,8%	23,0%	24,7%
Lotos	17,0%	23,0%	20,9%	21,9%
Orlen Oil	1,9%	5,1%	11,7%	7,7%
Elf	9,2%	9,3%	4,0%	5,0%
Shell	0,0%	4,3%	4,9%	5,7%
Total	3,9%	5,1%	1,0%	3,8%
Opel GM	0,0%	0,0%	2,7%	1,9%
Fiat	0,0%	3,9%	1,5%	1,7%
Motorcraft Ford	1,9%	1,6%	1,0%	0,7%
BP	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Motul	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Texaco	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Valvoline	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Tedex	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%

Kryteria (ważone) wyboru oleju silnikowego dla mężczyzn i kobiet

Kryteria wyboru marki oleju silnikowego	Znaczenie czynnika wyboru (wskaznik ważony)	
	mężczyźni (n=674)	kobiety (n=326)
cena	23%	24%
porada mechanika	14%	17%
renoma marki oleju	11%	9%
poprzednie doświadczenia	10%	10%
zalecenie / instrukcja producenta samochodu	9%	9%
specjalne właściwości oleju	9%	8%
zalecenie stacji serwisowej	6%	4%
specyfikacje jakościowe oleju	6%	6%
porada znajomych	4%	4%
wykorzystanie olejów w sportach motorowych	3%	4%
szeroka dostępność w sprzedaży	2%	2%
reklama	1%	1%
jedyny dostępny olej w serwisie/punkcie sprzedaży	0%	0%
aktualna promocja typu "buy&get"	0%	0%
inne	0%	1%
RAZEM	100%	100%

Kryteria wyboru (ważone) oleju silnikowego wg wieku posiadanego samochodu

Kryteria wyboru marki oleju silnikowego	Znaczenie czynnika wyboru (wskaznik ważony)			
	do 3 lat (n=63)	3-5 lat (n=64)	6-10 lat (n=260)	pow. 10 lat (n=613)
cena	25%	24%	22%	24%
porada mechanika	9%	17%	16%	15%
poprzednie doświadczenia	8%	10%	10%	11%
renoma marki oleju	11%	11%	11%	10%
zalecenie producenta samochodu	16%	6%	9%	9%
specjalne właściwości oleju	7%	8%	9%	8%
zalecenie stacji serwisowej	8%	6%	5%	6%
specyfikacje jakościowe oleju	6%	9%	7%	6%
wykorzystanie olejów w sportach motorowych	2%	2%	4%	4%
porada znajomych	5%	5%	3%	4%
szeroka dostępność w sprzedaży	1%	2%	2%	2%
reklama	0%	0%	2%	1%
jedyny dostępny olej w serwisie/punkcie sprzedaży	0%	1%	0%	0%
aktualna promocja	1%	0%	0%	0%
inne	0%	0%	1%	0%

Miejsce zakupu oleju silnikowego (analiza wg dochodów netto respondentów)

Miejsce zakupu oleju na wymianę	% respondentów kupujących olej silnikowy w określonym miejscu			
	do 1000 zł (n=15)	od 1000 do 2000 zł (n=128)	od 2001 do 3000 zł (n=156)	powyżej 3000 zł (n=201)
warsztat nieautoryzowany/sklep motoryzacyjny na terenie warsztatu	20,0%	27,3%	33,3%	47,8%
warsztat autoryzowany/sklep motoryzacyjny na terenie warsztatu	6,7%	11,7%	22,4%	22,4%
sklep motoryzacyjny w innym miejscu	33,3%	32,0%	18,6%	17,4%
supermarket/hipermarket	13,3%	10,2%	12,8%	10,9%
stacja benzynowa	6,7%	9,4%	5,8%	7,0%
hurtownia motoryzacyjna	20,0%	11,7%	7,7%	5,0%
Makro Cash and Carry/hurtownia	0,0%	0,0%	1,3%	1,5%
stacja szybkiej obsługi samochodów	0,0%	2,3%	2,6%	1,0%
Internet	0,0%	0,0%	2,6%	0,5%

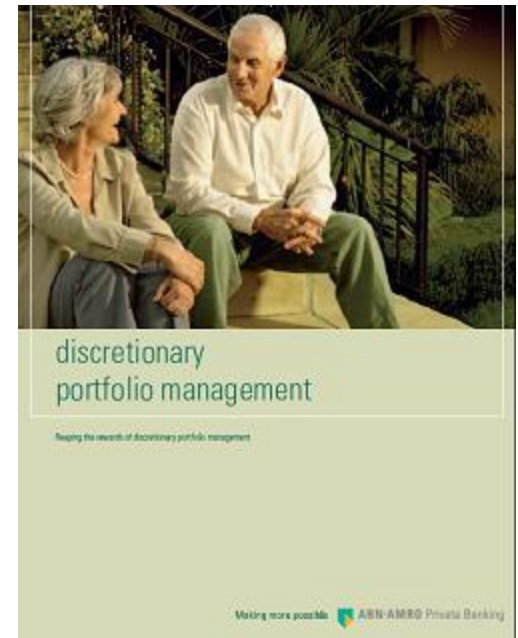
Wiek a dochody i posiadane aktywa w Wielkiej Brytanii



Wiek a sytuacja finansowa Amerykanów

Ken Dychwald w książce "Age Wave" napisał, że starsi (w wieku powyżej 50 lat) Amerykanie:

- kontrolują ponad 70% krajowych aktywów netto (będących w rękach gospodarstw domowych);
- posiadają 80% pieniędzy na rachunkach oszczędnościowych;
- kupują 80% luksusowych wycieczek;
- kupują 48% luksusowych samochodów



Nieautoryzowane *overdrafty* w USA

Większość amerykańskich banków pozwala na dokonywanie transakcji prowadzących do przekroczenia stanu środków na rachunku do pewnego poziomu i pobiera **34 USD** za każdą taką operację. Opłata overdraftowa najczęściej znacznie przekracza wielkość udzielonego kredytu.

Osoby w wieku powyżej 55 lat płacą rocznie ok. **1 mld USD** tytułem opłat za „nieautoryzowane overdrafty”.

Zdecydowana większość badanych osób deklaruje, że chcieliby decydować o możliwości korzystania z salda debetowego

Parrish, Smith, 2006

Gary Kalmar musi zapłacić 370 USD kary za 10 płatności na łączną kwotę 60 USD

