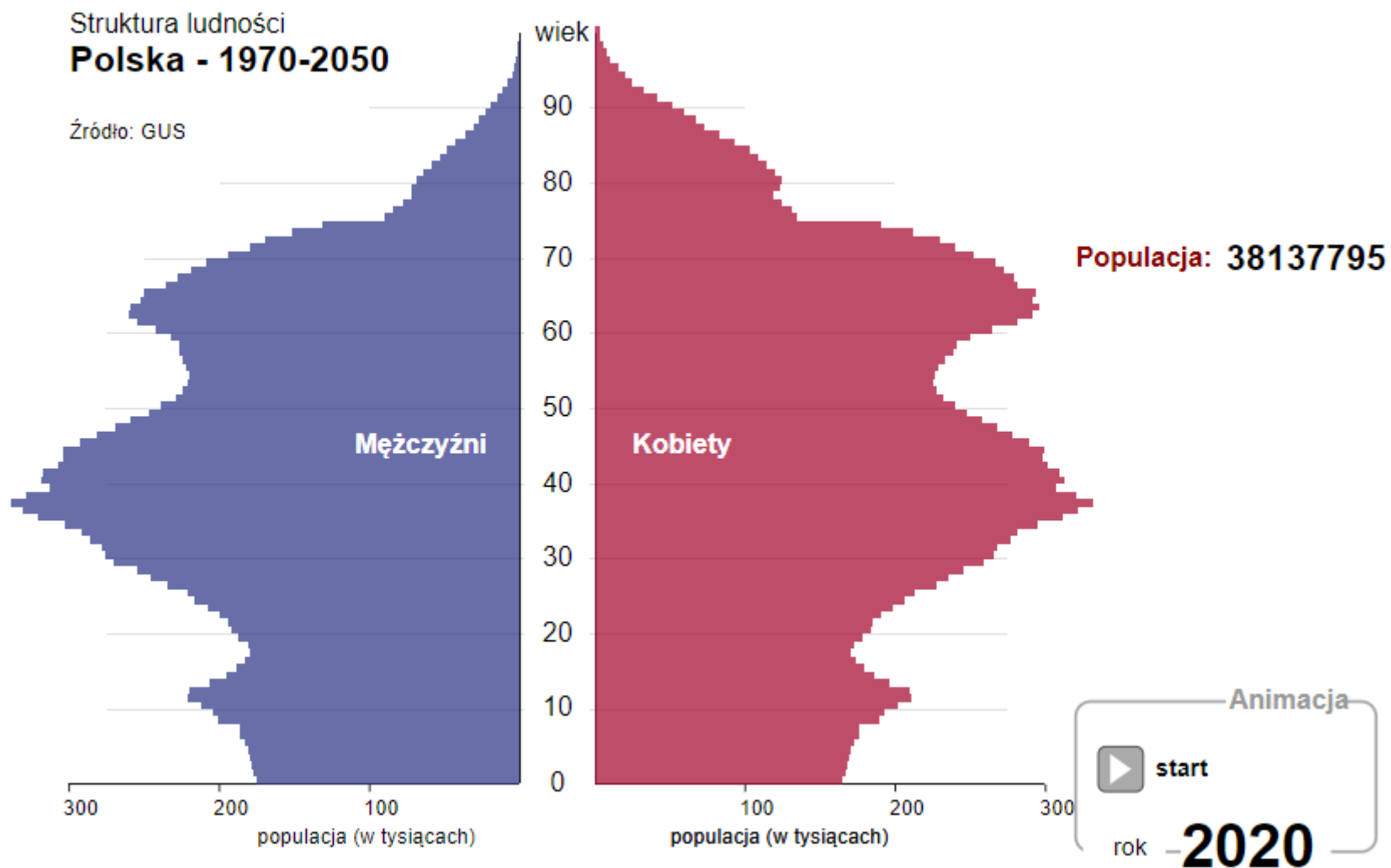


Wykład:

**Modele obsługi
klientów indywidualnych**

Liczba i struktura ludności w Polsce, 2020



Źródło: GUS.

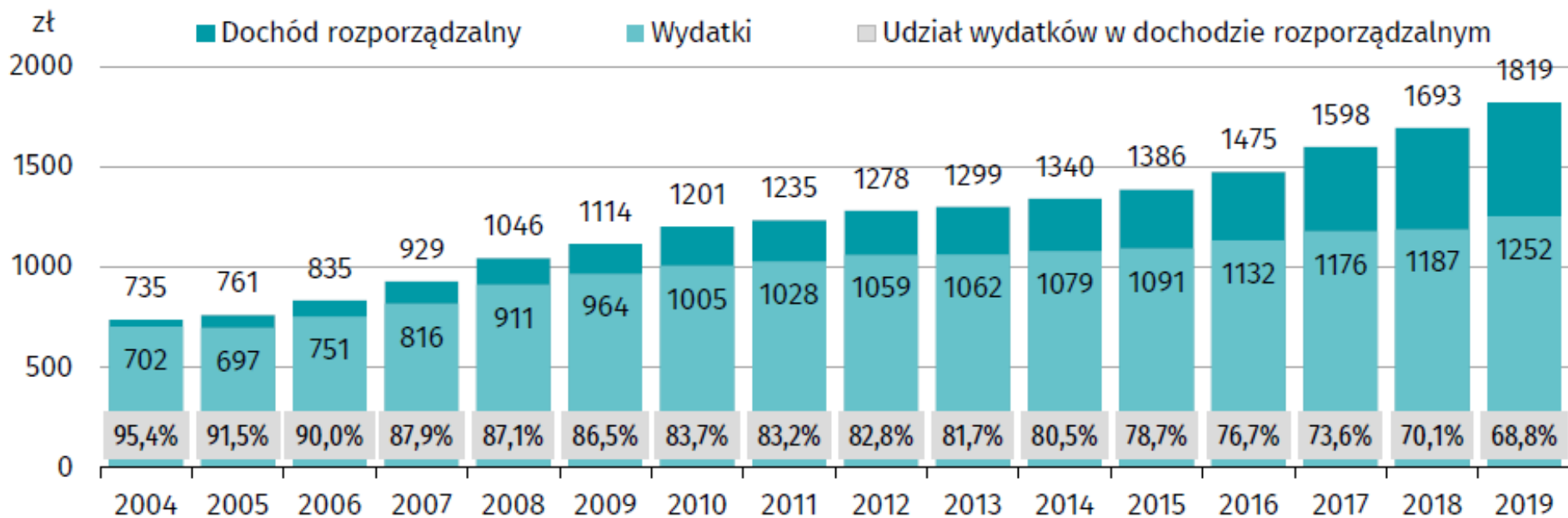
Liczba gospodarstw domowych w Polsce

	1970	1978	1988	1995	2002	2011
OGÓŁEM						
gospodarstwa domowe (w mln)	9,4	10,9	12,0	12,5	13,3	13,6
przyrosty absolutne między spisami (w mln)		+ 1,6	+ 1,0	+ 0,5	+ 0,8	+ 0,2
ludność w gospodarstwach (w mln)	31,8	34,1	37,1	38,2	37,8	38,3
przyrosty absolutne między spisami (w mln)		+ 2,3	+ 3,0	+ 1,1	- 0,4	+ 0,5
przeciętna liczba osób w gospodarstwie	3,39	3,11	3,10	3,06	2,84	2,82

W końcu marca 2011 r. w Polsce istniało 13.572 tys. gospodarstw domowych.

Przez gospodarstwo domowe należy rozumieć zespół osób spokrewnionych lub niespokrewnionych, mieszkających razem i wspólnie utrzymujących się.

Poziom przeciętnych miesięcznych dochodów i wydatków na 1 osobę w gospodarstwach domowych oraz udział wydatków w dochodzie rozporządzalnym



Źródło: GUS, Budżety gospodarstw domowych w 2019 r.

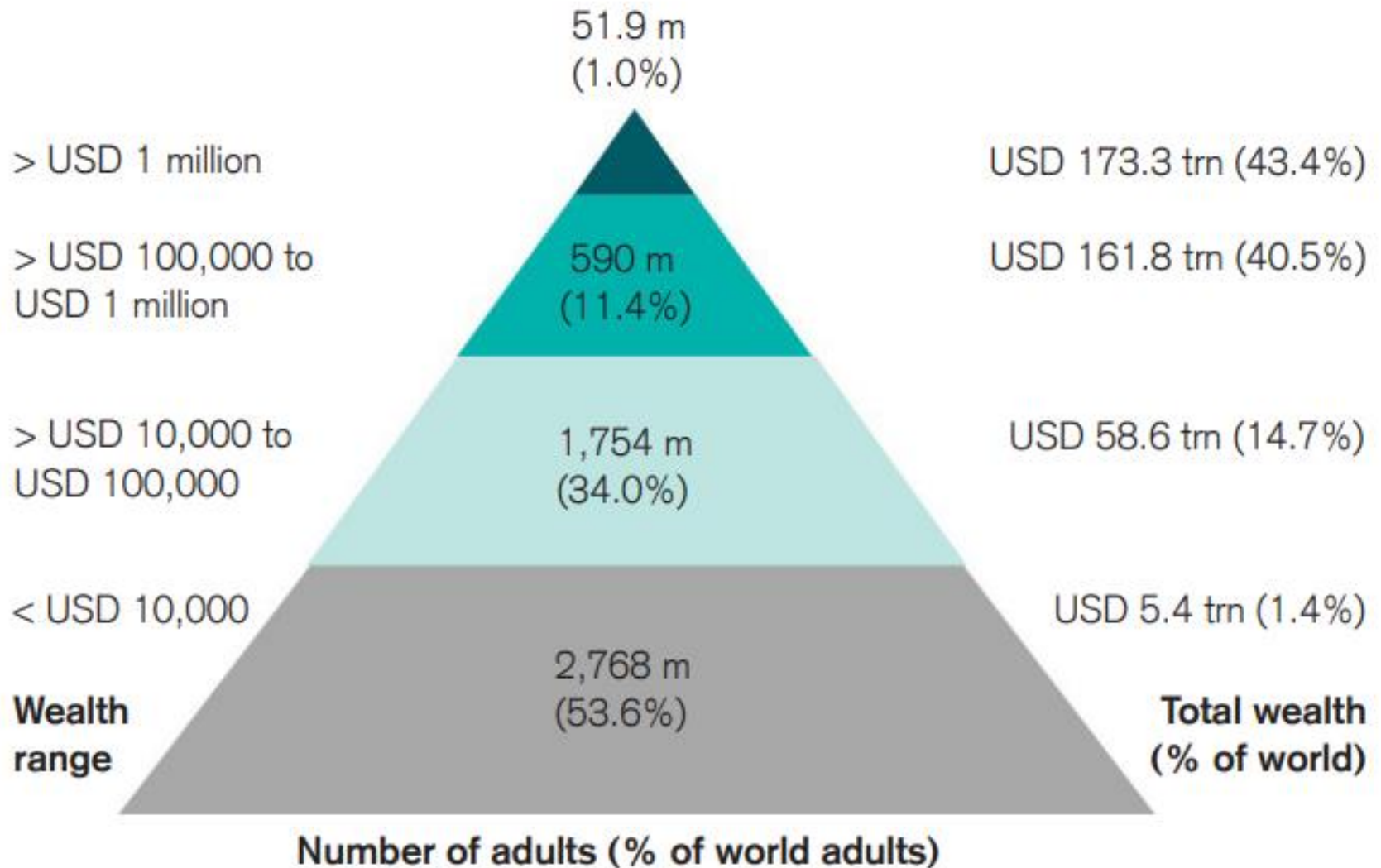
Segmentacja klientów indywidualnych (1)

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



Źródła bogactwa kobiet

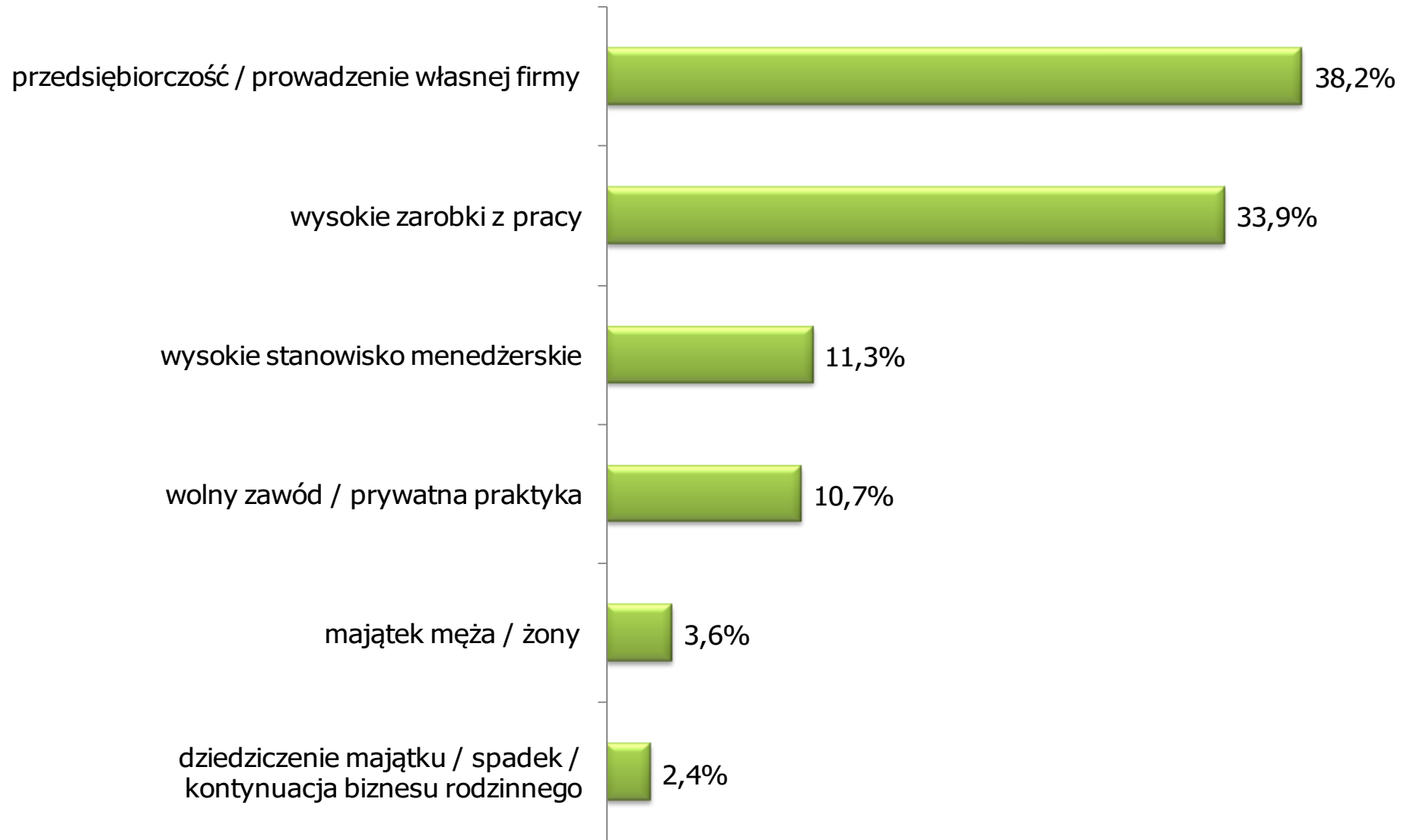
Table 2: Sources of personal wealth cited by women

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.

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.

Liczba osób zamożnych w Polsce

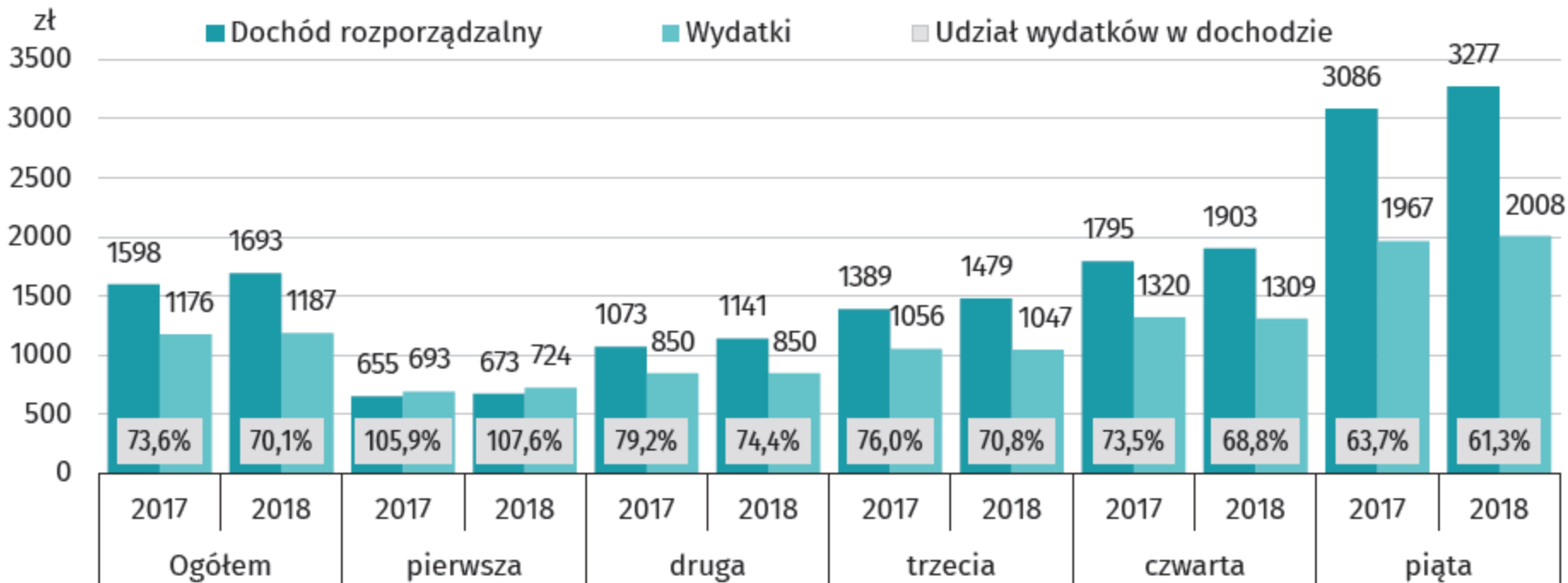
Liczba osób deklarujących dochód roczny minimum 1 mln PLN:
14,7 tys. [„Gazeta Prawna”, 2013].

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].

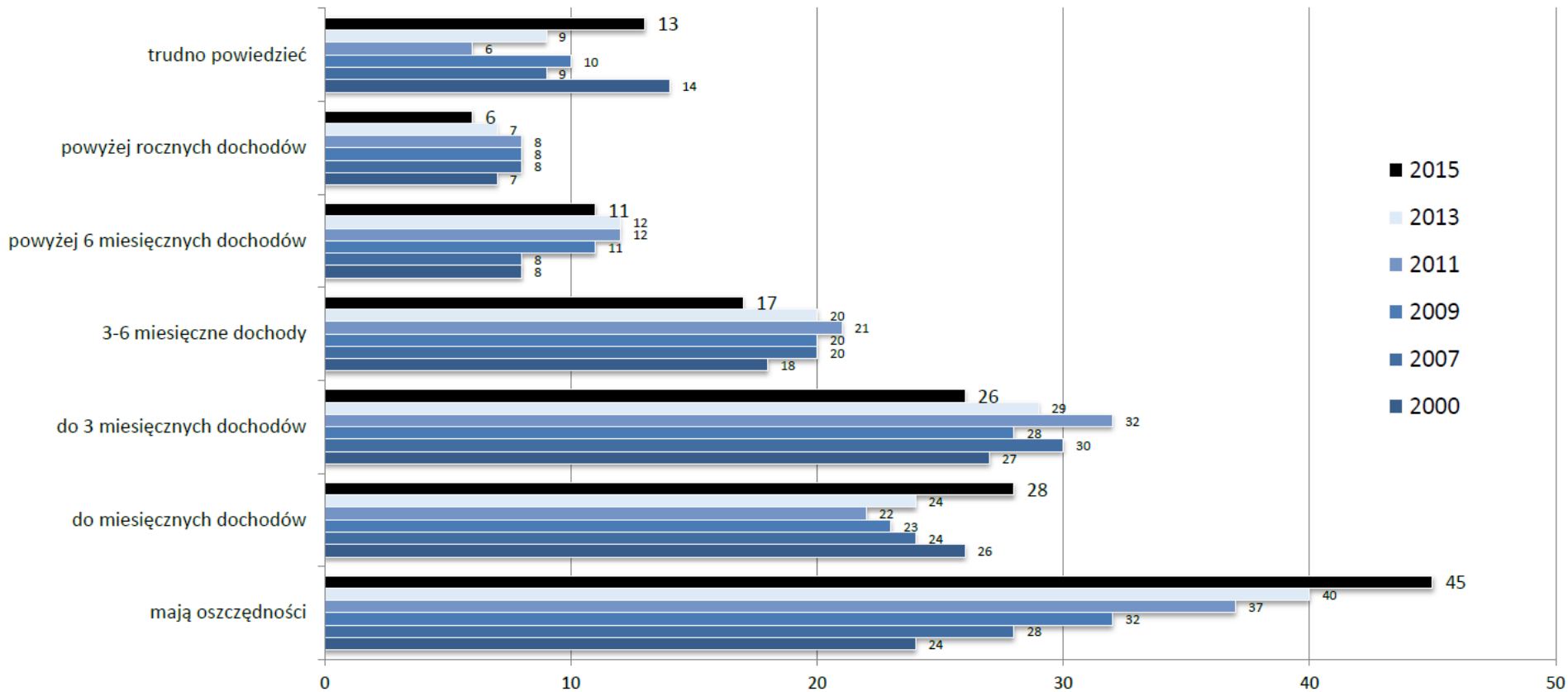
Podatnicy opodatkowani wg stawki 19% od dochodu z pozarolniczej działalności gospodarczej: **446,5 tys.** [Ministerstwo Finansów, 2013].

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



Źródło: GUS 2019.

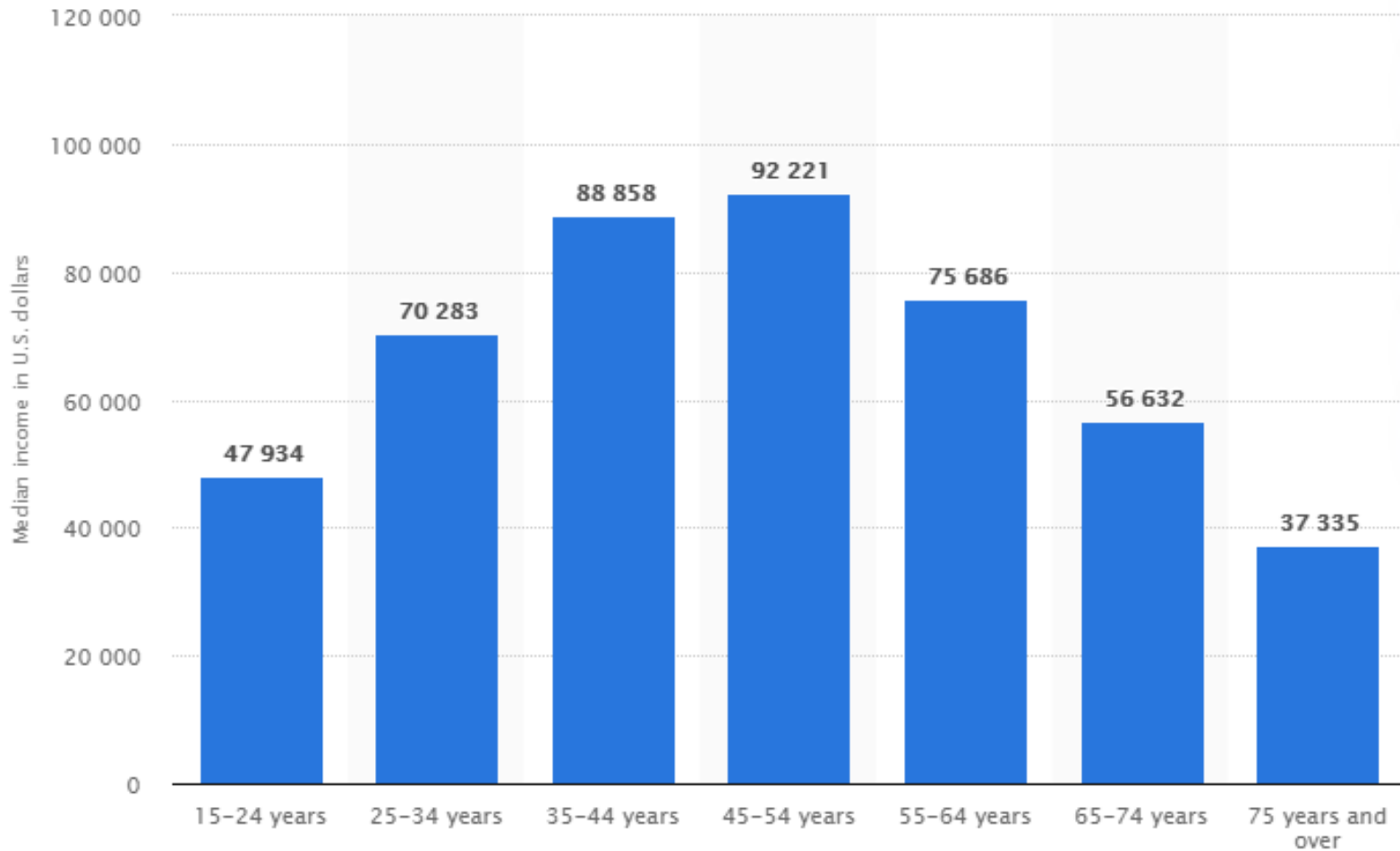
Oszczędności Polaków



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

Źródło: Diagnoza Społeczna 2015.

Mediana dochodów w USA, 2019



Źródło: <https://www.statista.com/>.

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

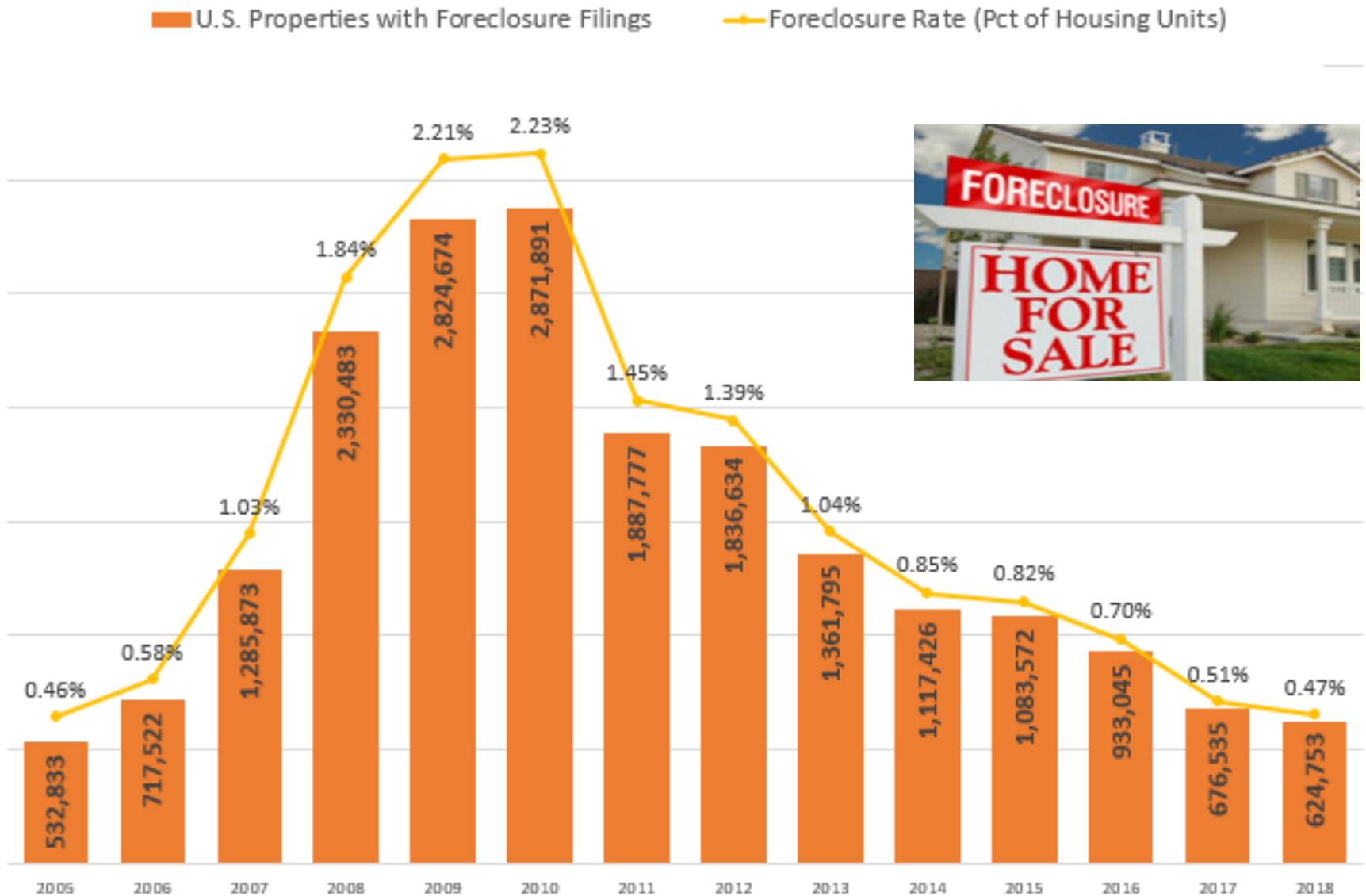
Kary dla Goldman Sachs w USA

od 2000 r. **13,1 mld USD** (40 spraw)

<u>Company</u>	<u>Primary Offense Type</u>	<u>Year</u>	<u>Agency</u>	<u>Penalty Amount</u> ▼
<u>Goldman Sachs</u>	toxic securities abuses	2016	DOJ	<u>\$5,060,000,000</u>
<u>Goldman Sachs Group, Inc.</u>	investor protection violation	2008	MULTI-AG	<u>\$3,355,833,333</u>
<u>Goldman Sachs & Co.</u>	toxic securities abuses	2014	FHFA	<u>\$3,150,000,000</u>
<u>Goldman Sachs & Co.</u>	toxic securities abuses	2010	SEC	<u>\$550,000,000</u>
<u>Goldman Sachs</u>	mortgage abuses	2013	FED	<u>\$330,000,000</u>
<u>Goldman Sachs</u>	toxic securities abuses	2016	MULTI-AG	<u>(*) \$225,000,000</u>
<u>Goldman Sachs</u>	foreign exchange market manipulation	2016	CFTC	<u>\$120,000,000</u>
<u>Goldman, Sachs & Co.</u>	investor protection violation	2003	SEC	<u>\$110,000,000</u>
<u>Goldman Sachs</u>	investor protection violation	2002	MULTI-AG	<u>(*) \$110,000,000</u>
<u>Goldman Sachs & Co.</u>	mortgage abuses	2009	MA-AG	<u>\$60,000,000</u>
<u>Goldman Sachs Group, Inc.</u>	investor protection violation	2018	FED	<u>\$54,750,000</u>
<u>Goldman Sachs Group Inc.</u>	foreign exchange market manipulation	2018	NY-DFS	<u>\$54,750,000</u>
<u>Goldman Sachs</u>	investor protection violation	2015	NY-DFS	<u>\$50,000,000</u>

The Justice Department, along with federal and state partners, announced a \$5.06 billion settlement with Goldman Sachs related to **Goldman's conduct in the packaging, securitization, marketing, sale and issuance of residential mortgage-backed securities between 2005 and 2007.**

Foreclosures w USA, 2005 - 2018



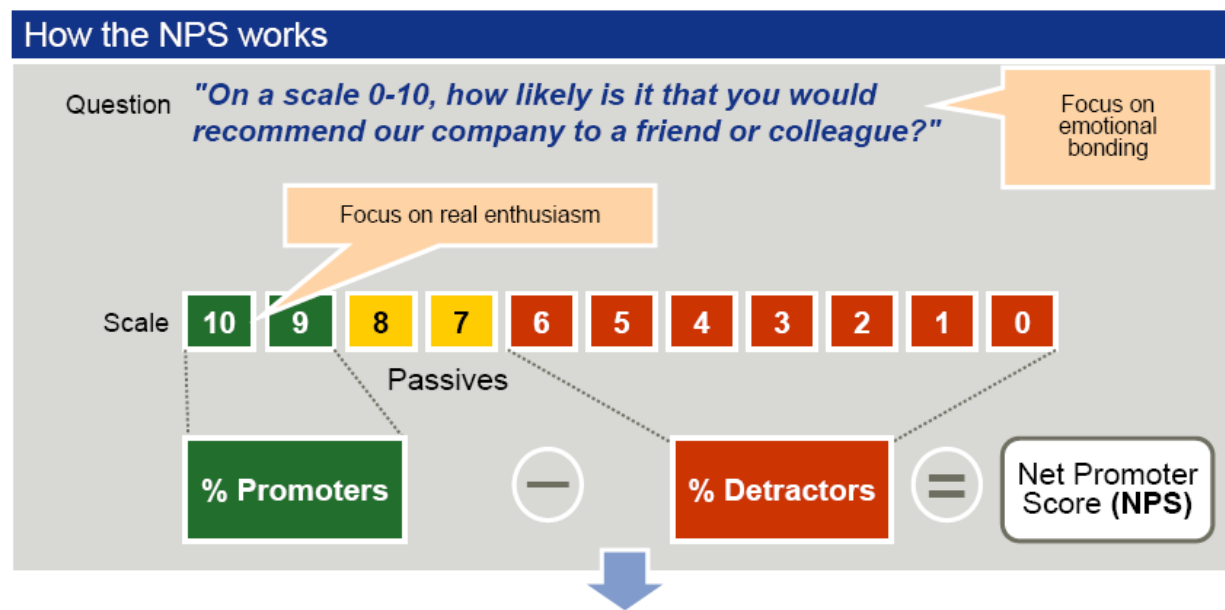
Źródło: <https://www.attomdata.com/news/most-recent/2018-year-end-foreclosure-market-report/>

W Allianz opracowano system identyfikacji klientów lojalnych zwanych „zwolennikami” (*promoters*) i klientów mniej związanych z firmą, zwanych „krytykami” (*detractors*). Identyfikacja następuje przy pomocy skali od 0 do 10, w której mierzona jest skłonność klientów do rekomendacji. W ten sposób powstaje tzw. „indeks czystych zwolenników” (*Net Promotor Score*).

II. Measuring customer loyalty



Net Promoter® Score (NPS) is Allianz' key metric to measure and manage customer focus



NPS works because it requires putting personal reputation on the line

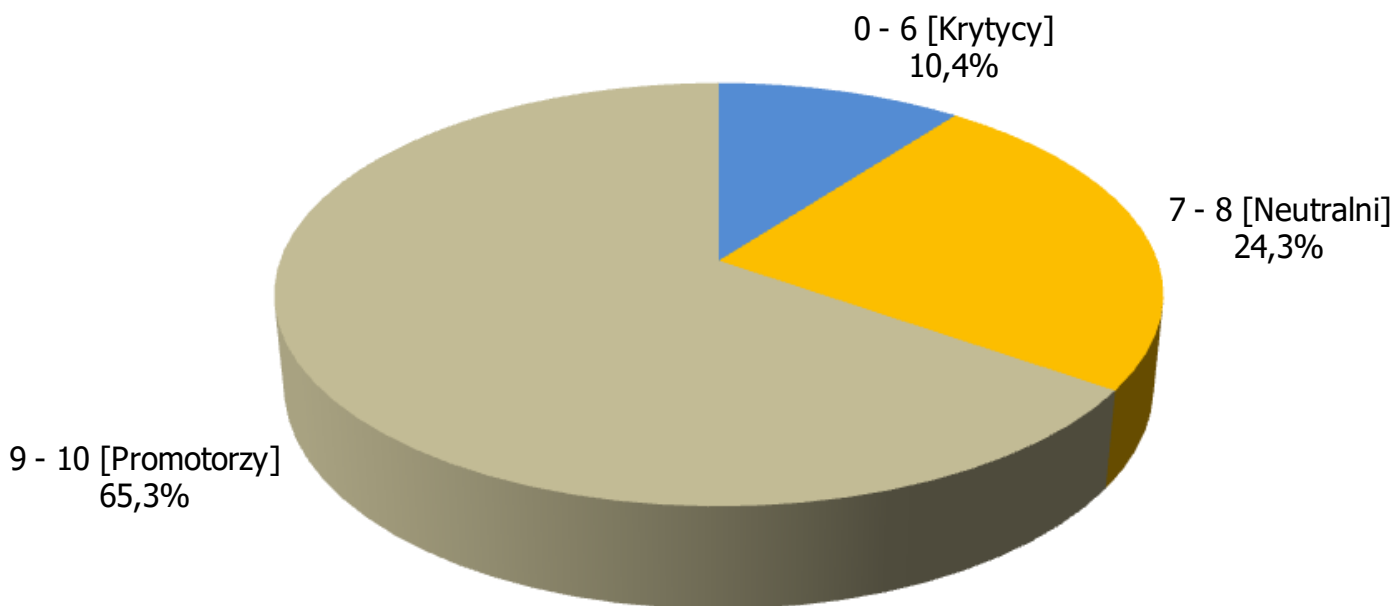
Note: Net Promoter® is a registered trademark of Bain & Company, Inc., Fred Reichheld and Satmetrix Systems, Inc.
Source: Bain research, Frederick F. Reichheld's "The One Number You Need to Grow", HBR Dec 03

© Allianz AG 2006

Odsetek „krytyków”, „neutralnych” i „zwolenników” wśród klientów największych firm ubezpieczeniowych

Firma ubezpieczeniowa	Krytycy 0 – 6 pkt.		Neutralni 7 – 8 pkt.		Zwolennicy 9 – 10 pkt.		Liczba oceniających
	L. odp.	%	L. odp.	%	L. odp.	%	
PZU SA	54	12%	106	24%	289	64%	449
Warta SA	21	18%	25	22%	70	60%	116
Ergo Hestia SA	14	21%	20	30%	33	49%	67
Aviva SA	7	13%	17	31%	31	56%	55
Allianz Polska SA	12	28%	11	26%	20	47%	43
AXA SA	4	13%	10	32%	17	55%	31
HDI Asekuracja SA	4	14%	4	14%	20	71%	28
Link4 SA	3	13%	5	22%	15	65%	23
Generali SA	6	29%	4	19%	11	52%	21
Liberty Direct SA	1	6%	6	33%	11	61%	18
Compensa SA	6	35%	3	18%	8	47%	17
Uniqą SA	2	12%	5	29%	10	59%	17
OGÓŁEM (wszystkie firmy)	139	15%	228	25%	558	60%	925

Skłonność do rekomendacji banku podstawowego – krytycy, neutralni i promotorzy



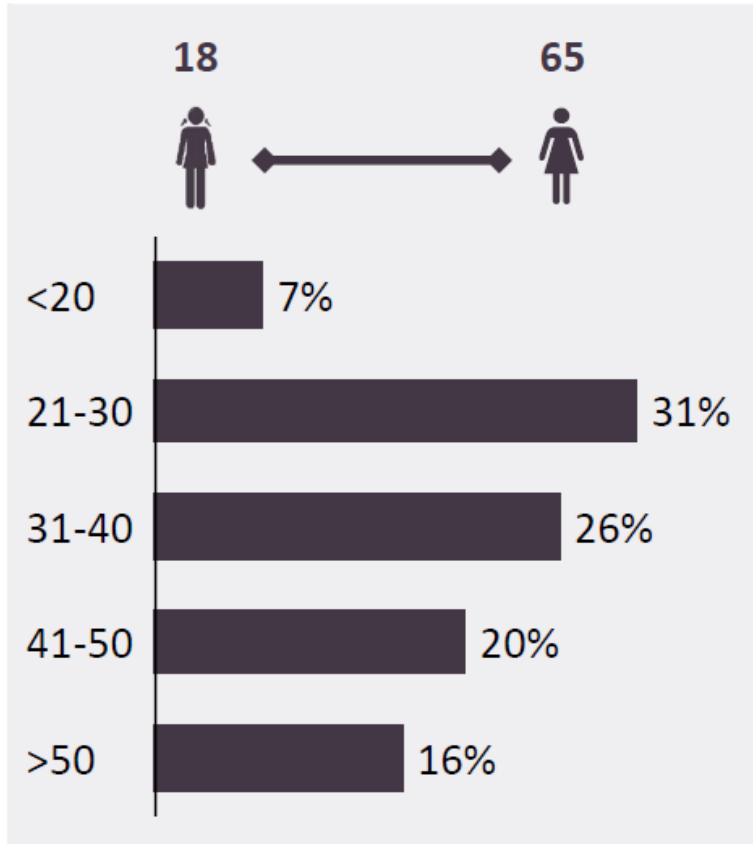
Źródło: QUALIFACT, Affluent segment, 2011.

Skłonność do rekomendacji banku podstawowego

Bank	0 – 6 [Krytycy]		7 – 8 [Neutralni]		9 – 10 [Promotorzy]	
	L. odp.	% odp.	L. odp.	% odp.	L. odp.	% odp.
PKO BP SA	28	13,0%	60	27,8%	128	59,3%
Pekao SA	12	10,9%	24	21,8%	74	67,3%
ING Bank Śląski SA	6	7,1%	22	26,2%	56	66,7%
BZ WBK SA	8	9,8%	26	31,7%	48	58,5%
Bank Millennium SA	4	6,3%	11	17,5%	48	76,2%
mBank	5	8,2%	7	11,5%	49	80,3%
Lukas Bank SA	5	10,9%	11	23,9%	30	65,2%
Alior Bank SA	4	11,4%	7	20,0%	24	68,6%
Kredyt Bank SA	2	6,3%	6	18,8%	24	75,0%
MultiBank	8	25,0%	5	15,6%	19	59,4%
BGŻ SA	2	9,5%	5	23,8%	14	66,7%

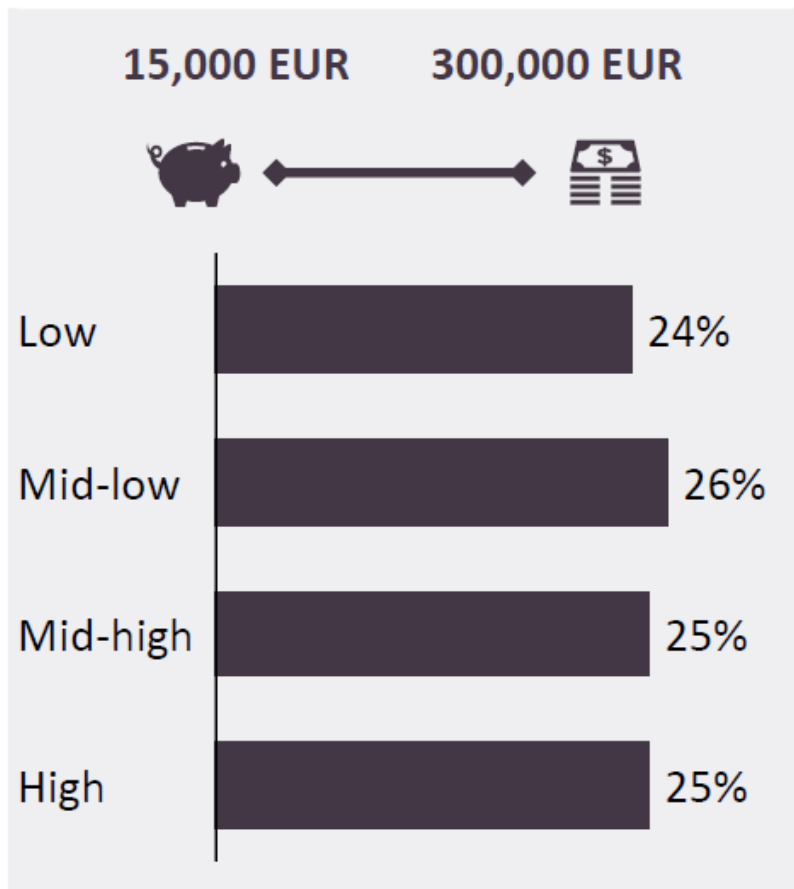
Klienci PANDORY – grupy wiekowe

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

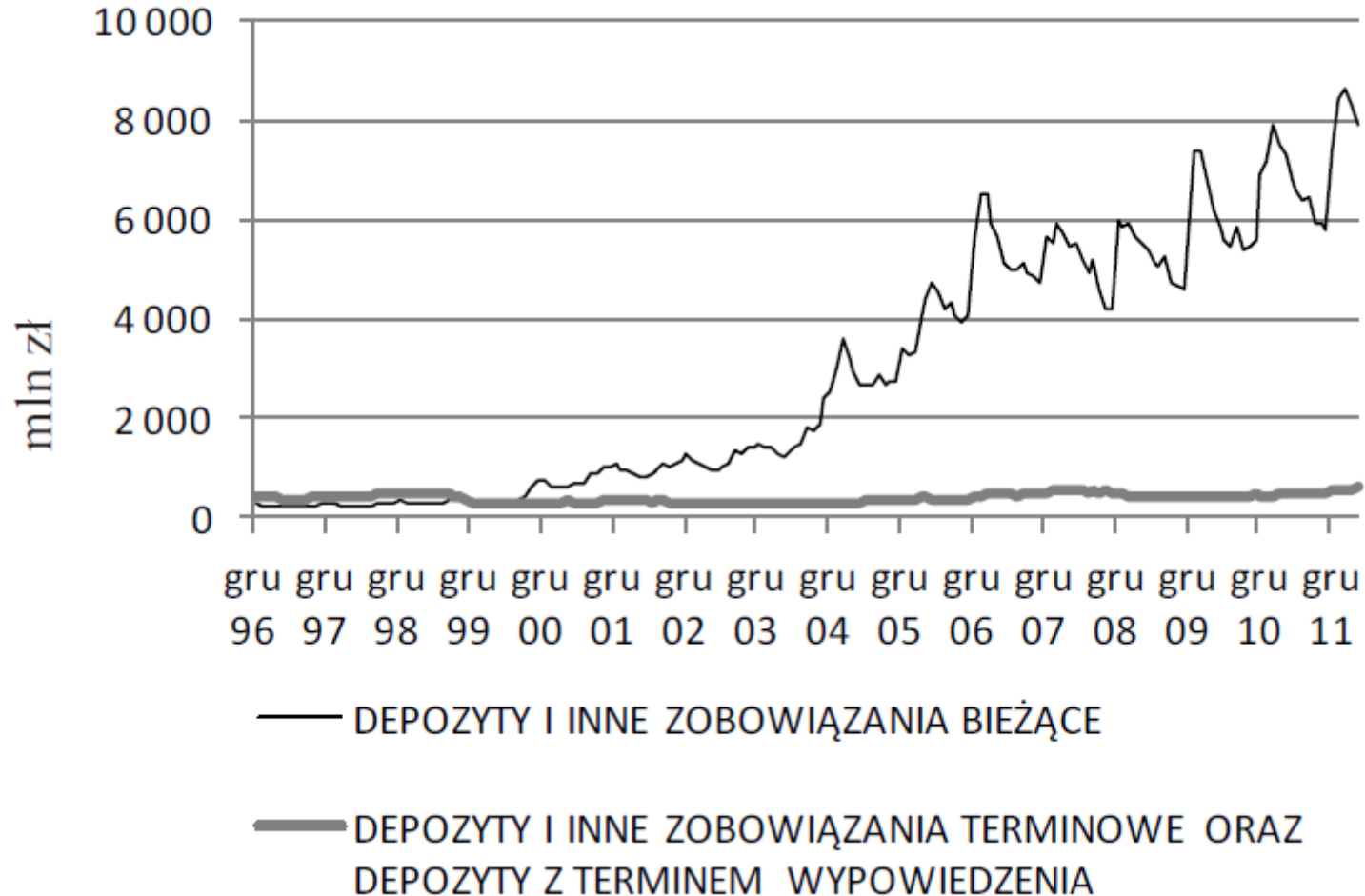
2010 ^a	1509148	24876	300590	489772	346321	151517	72019	97029	27024
2013	1429006	34375	277572	455268	315227	141295	70203	103246	31820
2016	1410704	22767	271232	465940	309914	137277	66900	102022	34652

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

Depozyty rolników indywidualnych



Dopłaty do rolników

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

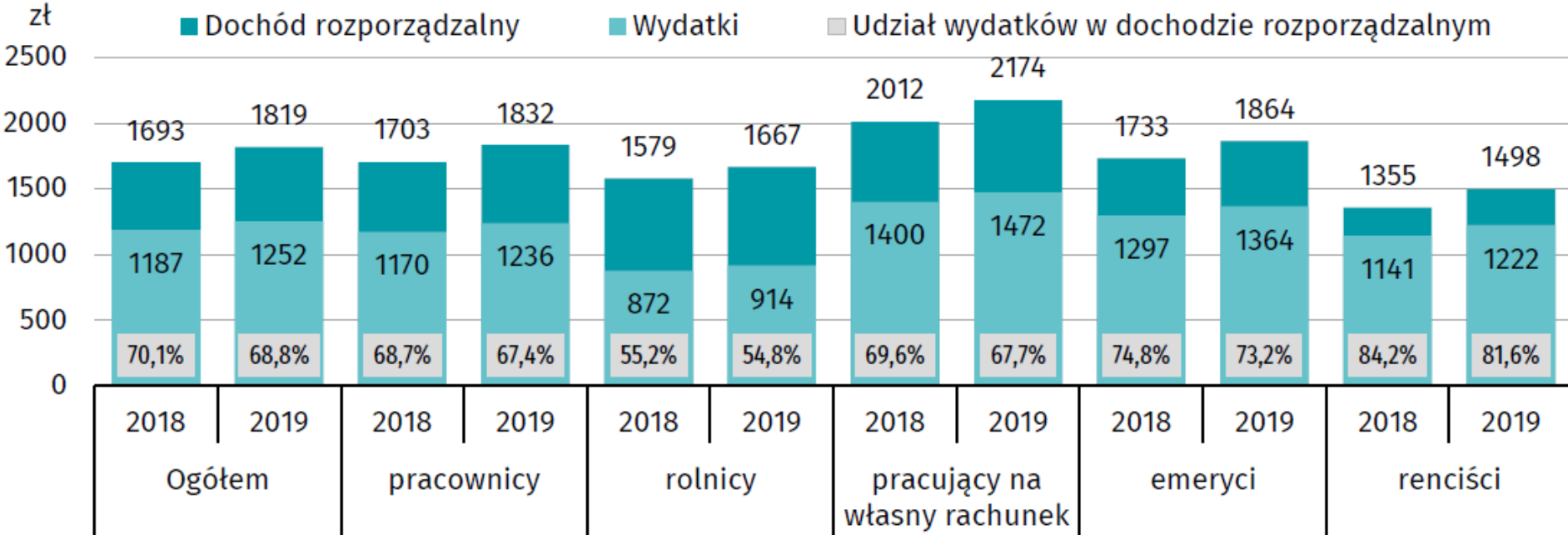
Program Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2007-2013 miał budżet w wysokości ok. **70 miliardów złotych**. W ramach działania "Modernizacja gospodarstw rolnych,, do końca 2013 r. ponad 60 tys. rolników otrzymało wsparcie w wysokości ok 8,5 mld zł. To pozwoliło im na **inwestycje za około 14 mld zł**. 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

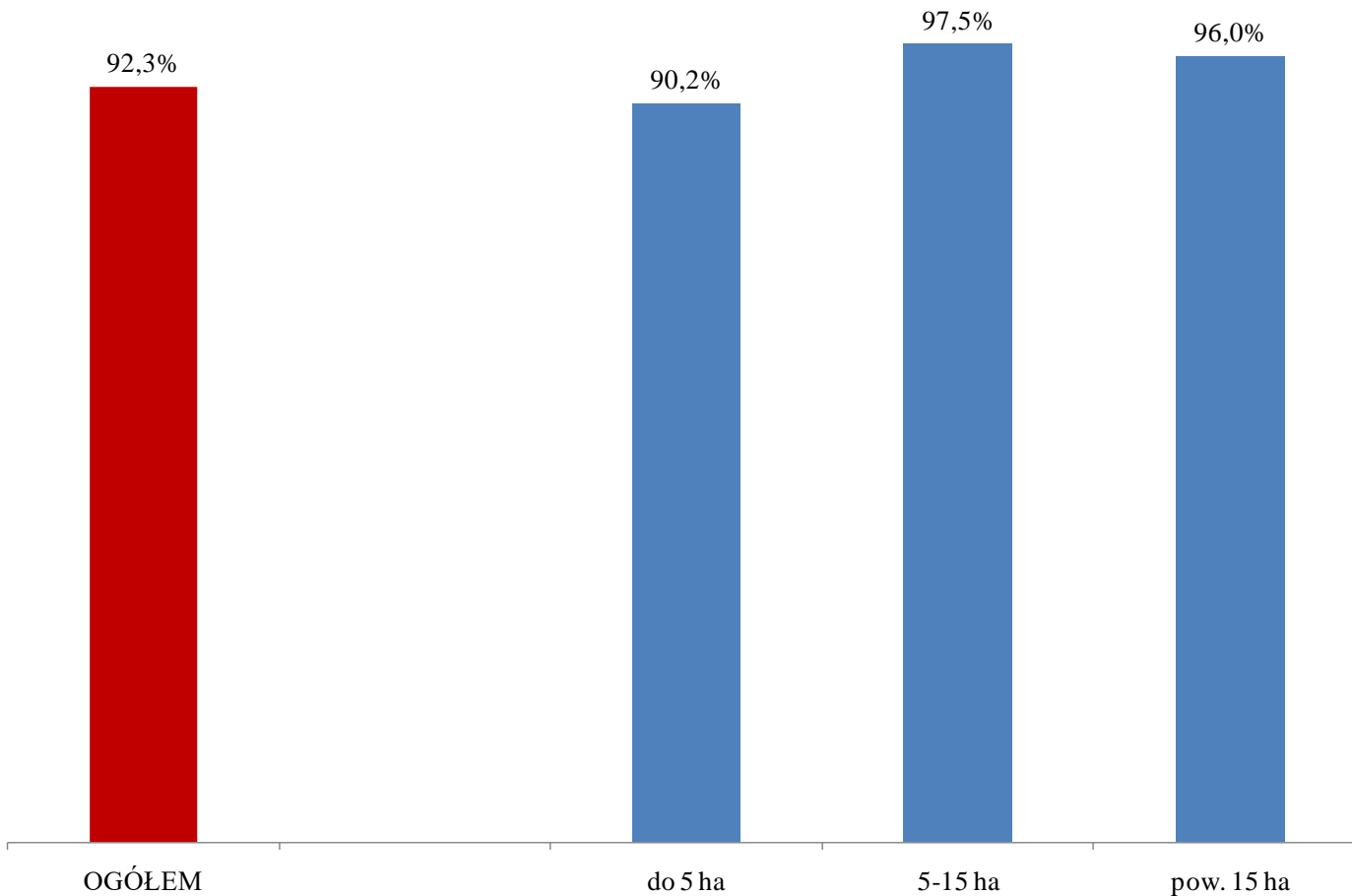


Dochody dyspozycyjne i wydatki gospodarstw domowych w Polsce, 2018-2019



Źródło: GUS, Budżety gospodarstw domowych w 2019 r.

Posiadanie rachunku prywatnego - segmentacja wg wielkości gospodarstwa



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.

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.

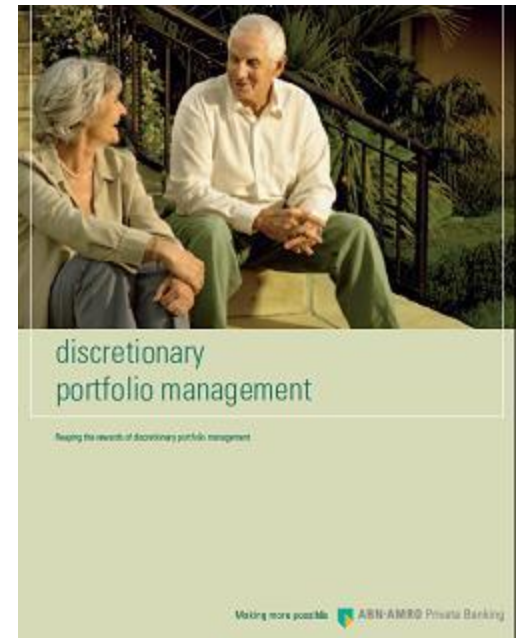
Wiek a dochody i posiadane aktywa w Wielkiej Brytanii



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 płaćności na łączną kwotę 60 USD



Emerytury i renty z FUS, I-VI.2020

WYSZCZEGÓLNIENIE	Przeciętna miesięczna liczba emerytów i rencistów ^{2/} w tys.	Kwota wypłat ^{2/} w tys. zł	Przeciętna wypłata emerytury-renty ^{2/} w zł
OGÓŁEM	7 775,0	110 047 433,8	2 359,00
Emerytury	5 912,0	86 671 723,6	2 443,40
Renty z tytułu niezdolności do pracy	658,5	7 667 874,6	1 940,66
Renty rodzinne	1 204,5	15 707 835,6	2 173,46

Źródło: ZUS, 2020.

Wyszczególnienie	2000	2005	2010	2015	X 2020
Przeciętna miesięczna nominalna emerytura i renta brutto z pozarolniczego systemu ubezpieczeń społecznych	894	1 178	1 668	2 068	2 478
Przeciętna miesięczna nominalna emerytura i renta rolników indywidualnych brutto	609	754	955	1 172	1 410

Źródło: GUS, 2016 i 2020.