

Wykład:

Klienci indywidualni

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

Liczba i struktura ludności w Polsce - płeć

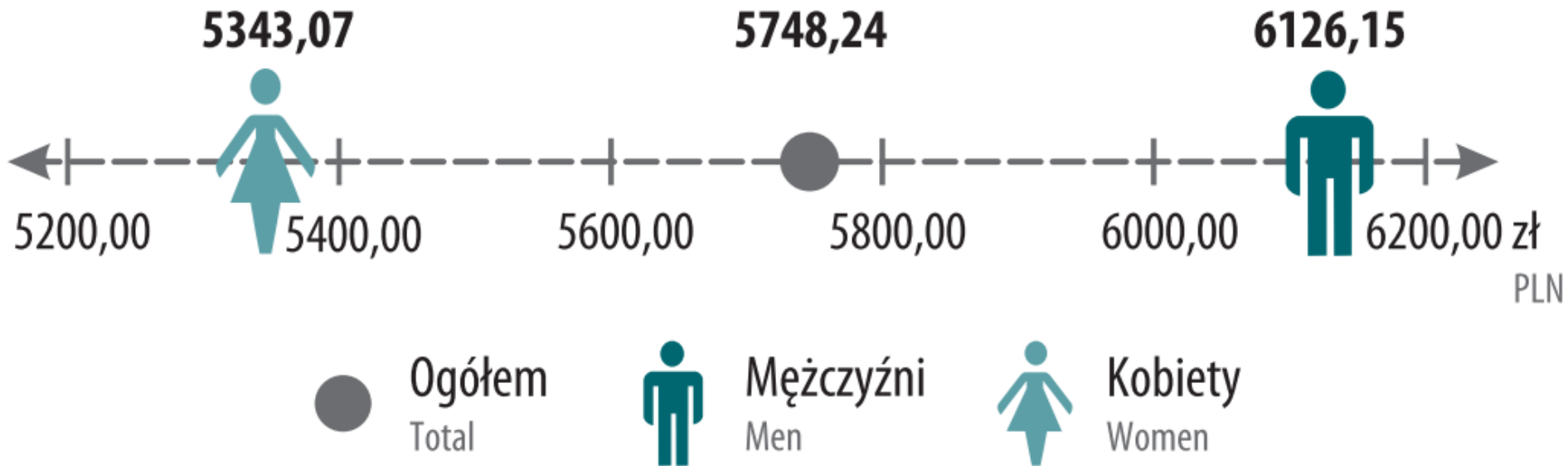
Wyszczególnienie	1960	1970	1978	1988	2002	2011	2021
Ludność ogółem w tys.	29 406	32 642	35 062	37 879	38 230	38 512	38 036
Mężczyźni	14 059	15 854	17 080	18 465	18 516	18 644	18 389
Kobiety	15 347	16 789	17 982	19 415	19 714	19 868	19 647

Źródło: GUS, 2022.



Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto według płci za październik 2020 r.

Average monthly gross earnings by sex for October 2020



Źródło: GUS, 2022.

Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto w dużych grupach zawodów* według płci za październik 2020 r.

Average monthly gross earnings in sub-major occupational groups*
by sex in October 2020



Specjaliści do spraw
ekonomicznych i zarządzania
Business and Administration Professionals

Specjaliści nauczania
i wychowania
Teaching Professionals

Sprzedawcy
i pokrewni
Sales Workers



* Wybrano 3 duże grupy zawodów z największą liczbą zatrudnionych.

Źródło: GUS, 2022.

Klienci PANDORA



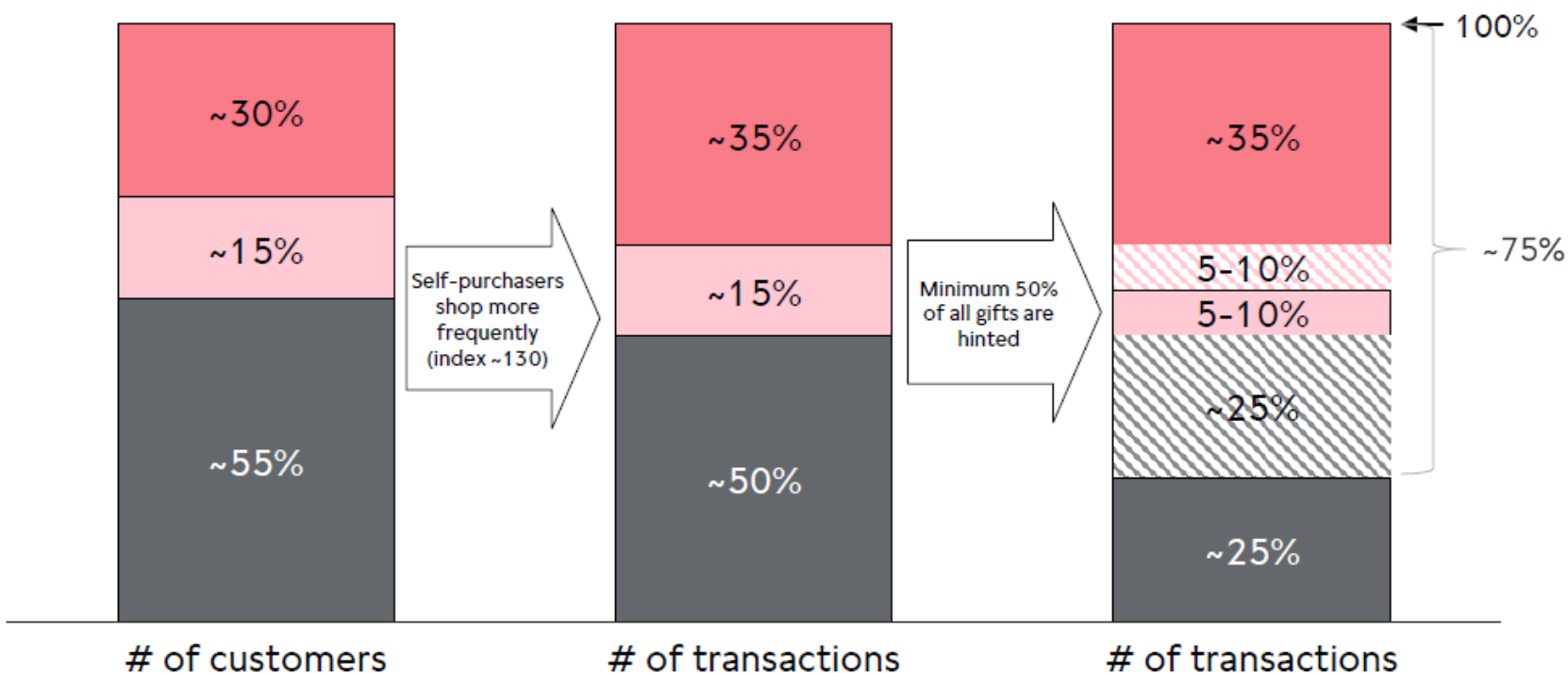
Źródło: investor.pandoragroup.com.

Klienci PANDORY – aspekty behawioralne

CUSTOMER GROUPS

In %

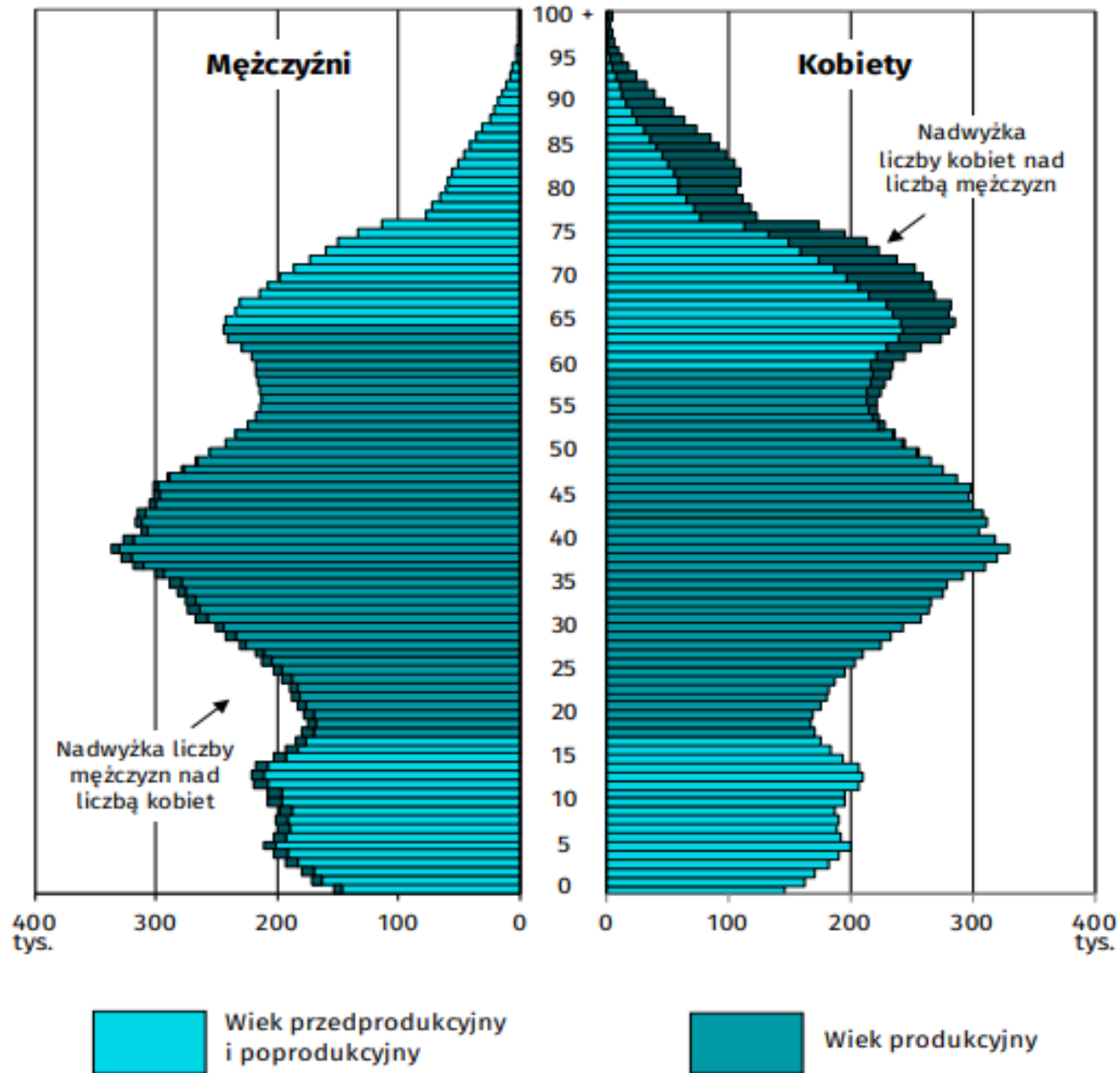
Self-purchasers Female gifters Male gifters Hinted by end-user



Źródło: investor.pandoragroup.com.

Minimum 75% of all purchases are 'decided' by women

Liczba i struktura ludności w Polsce, 31.12.2022



Źródło: GUS, 2023.

37 766 tys.

Liczba i struktura ludności w Polsce - wiek

Wyszczególnienie	1960	1970	1978	1988	2002	2011	2021
Ludność ogółem w tys.	29 406	32 642	35 062	37 879	38 230	38 512	38 036
Ludność według wieku w %:							
0–17 lat	37,7	32,9	28,7	29,9	23,2	18,7	18,4
18–59	52,6	54,1	58,0	55,5	59,9	61,5	56,1
18–29	17,0	19,0	22,6	16,7	19,4	18,5	13,1
30–59	35,6	35,1	35,4	38,8	40,5	43,0	43,0
60 lat i więcej	9,7	13,0	13,3	14,6	17,0	19,8	25,5

Źródło: GUS, 2022.

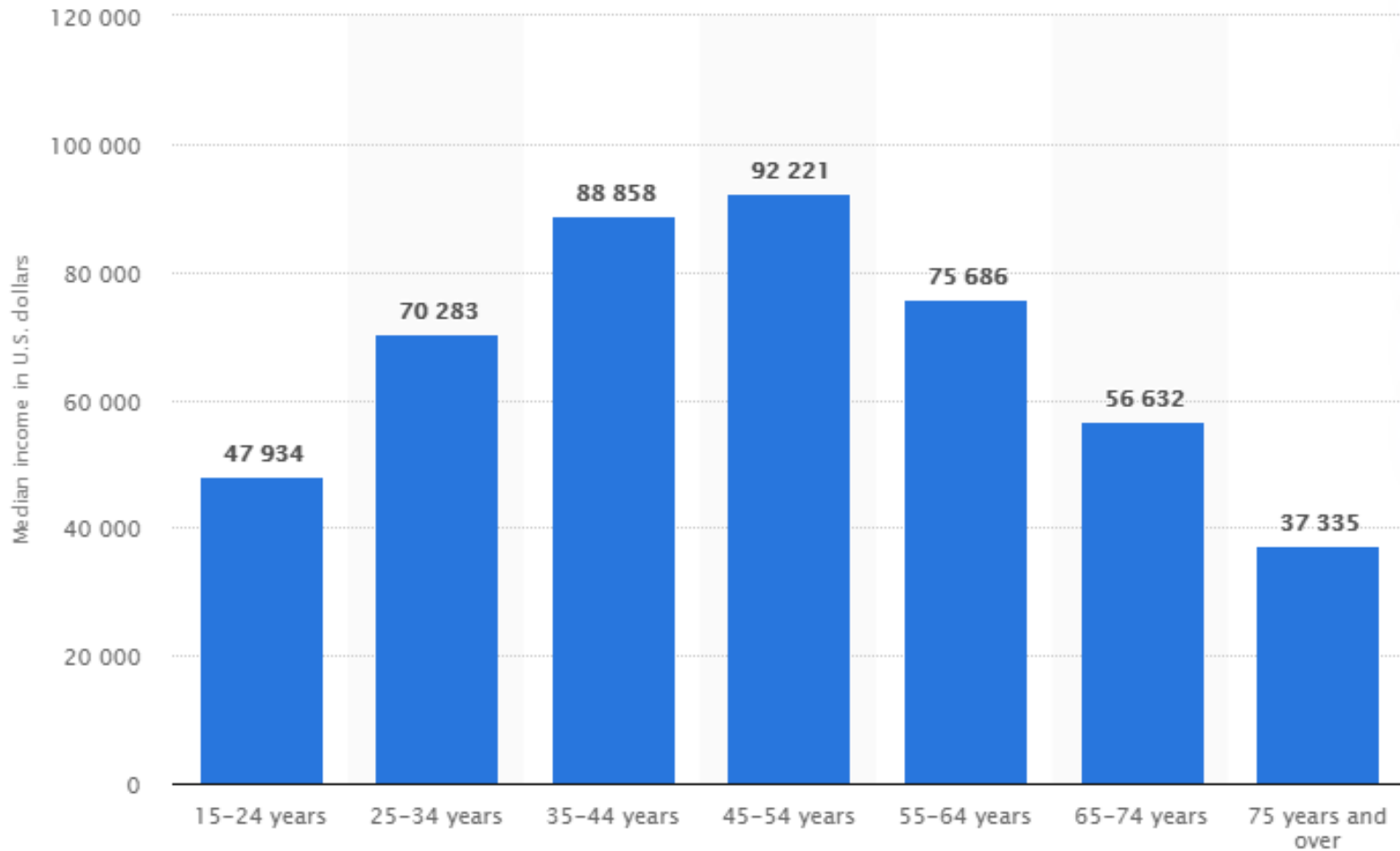


Korzystanie z Internetu w Polsce (liczba i % osób)

Wyszczególnienie A - w liczbach bezwzględnych (w tys.) B - w odsetkach		Ogółem	16 - 24	25 - 54				55 - 74		
				razem	25 - 34	35 - 44	45 - 54	razem	55 - 64	65 - 74
Osoby w wieku 16 - 74 lata	A	28839	3171	16355	5015	6260	5080	9313	4816	4497
	B	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Osoby korzystające z Internetu:	A	26123	3157	16001	4987	6177	4836	6966	4089	2877
	B	90,6	99,5	97,8	99,4	98,7	95,2	74,8	84,9	64,0
- w ciągu ostatnich 3 miesiący	A	25073	3148	15753	4957	6117	4678	6172	3767	2405
	B	86,9	99,3	96,3	98,9	97,7	92,1	66,3	78,2	53,5
- od 3 miesięcy do 12 miesiący temu	A	429	9	136	10	38	88	284	128	156
	B	1,5	0,3	0,8	0,2	0,6	1,7	3,0	2,7	3,5
- ponad rok temu	A	622	bd	112	19	22	70	510	194	317
	B	2,2	-	0,7	0,4	0,3	1,4	5,5	4,0	7,0
Osoby nigdy niekorzystające z Internetu	A	2716	15	354	28	83	243	2347	727	1620
	B	9,4	0,5	2,2	0,6	1,3	4,8	25,2	15,1	36,0

Źródło: GUS (2023), *Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej, przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2022 roku*

Mediana dochodów w USA, 2019

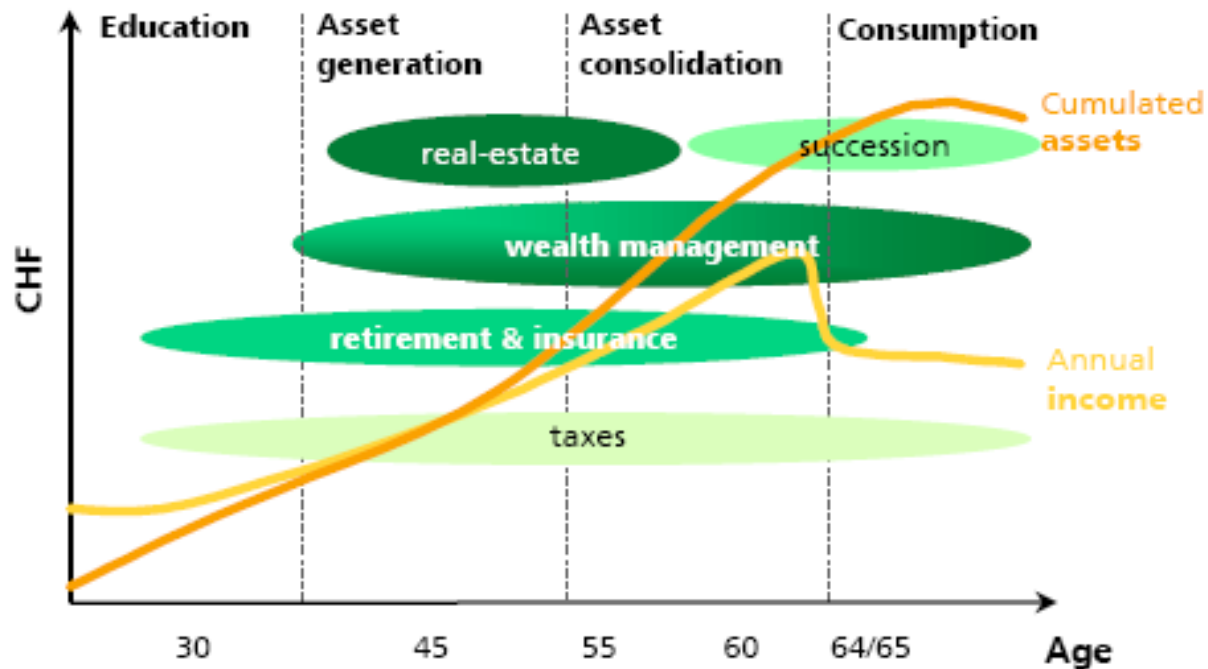


Źródło: <https://www.statista.com/>.

Cykl życia klienta a produkty finansowe

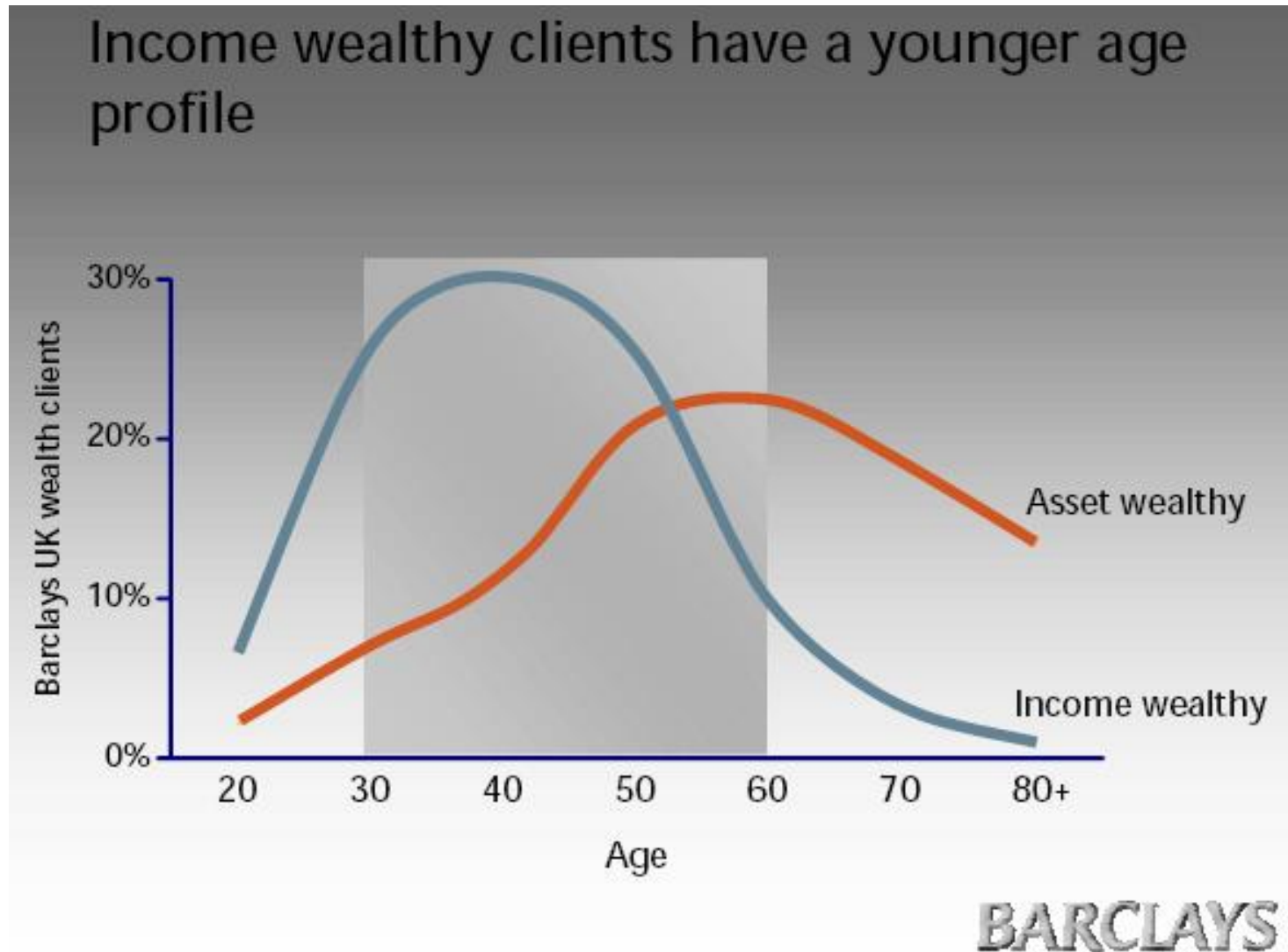
Client dedicated solutions

Life cycle advisory and services



Global solution for personalized situation

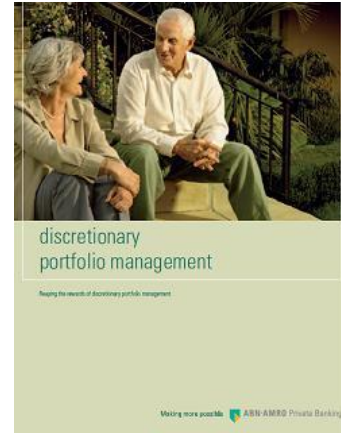
Wiek a dochody i posiadane aktywa w Wielkiej Brytanii



Wiek a sytuacja finansowa Amerykanów

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

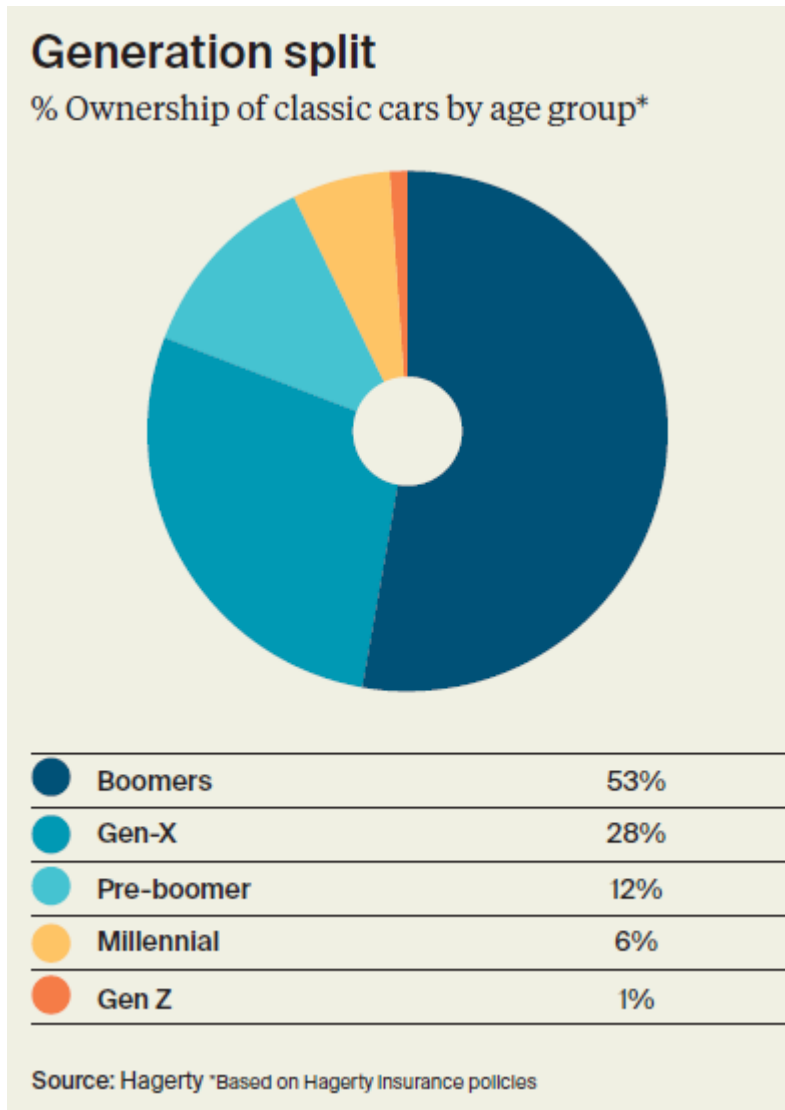
- kontrolują ponad 70% krajowych aktywów netto (będących w rękach gospodarstw domowych);
- posiadają 80% pieniędzy na rachunkach oszczędnościowych;
- kupują 80% luksusowych wycieczek;
- kupują 48% luksusowych samochodów.



Age of head of family	Median net worth	Average net worth
Less than 35	\$13,900	\$76,300
35-44	\$91,300	\$436,200
45-54	\$168,600	\$833,200
55-64	\$212,500	\$1,175,900
65-74	\$266,400	\$1,217,700
75+	\$254,800	\$977,600

Źródło:
FED (2019)

Właściciele zabytkowych samochodów (w %)



Hipoteka odwrócona

"2000 zł więcej! Właśnie ruszamy na stok!"



FUNDUSZ HIPOTECZNY DOM

JAN I GRAŻYNA
+2000 zł
MIESIĘCZNIE

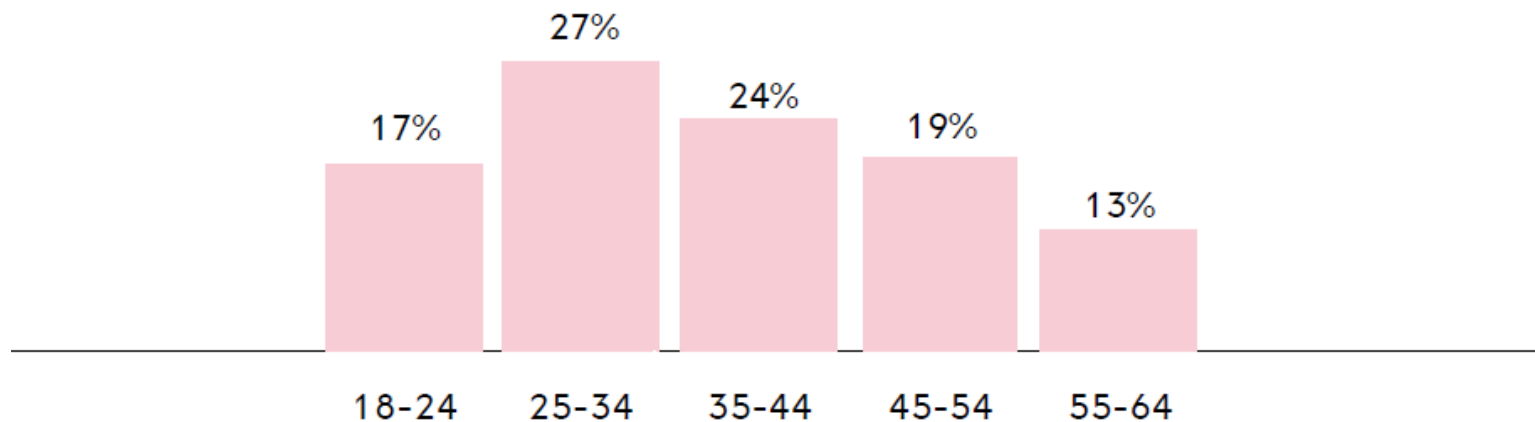
Infolinia 801 005 801

2000 zł miesięcznie może dostać ktoś, kto zrzeknie się prawa do lokalu o wartości 400.000 zł i ma... 85 lat.

Klienci PANDORY – grupy wiekowe

AGE DISTRIBUTION OF PANDORA CUSTOMERS 2022

Base: All Pandora customers



MARKETS: IT, AU, ES, UK, CA, US, FR and DE

Note: Customers are defined as all men that have gifted Pandora in the past 12 months and all women that have either self-purchased or gifted Pandora in the past 12 months

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

Poziom wykształcenia a wynagrodzenia, 2021

wynagrodzenie osób z wykształceniem średnim = 100

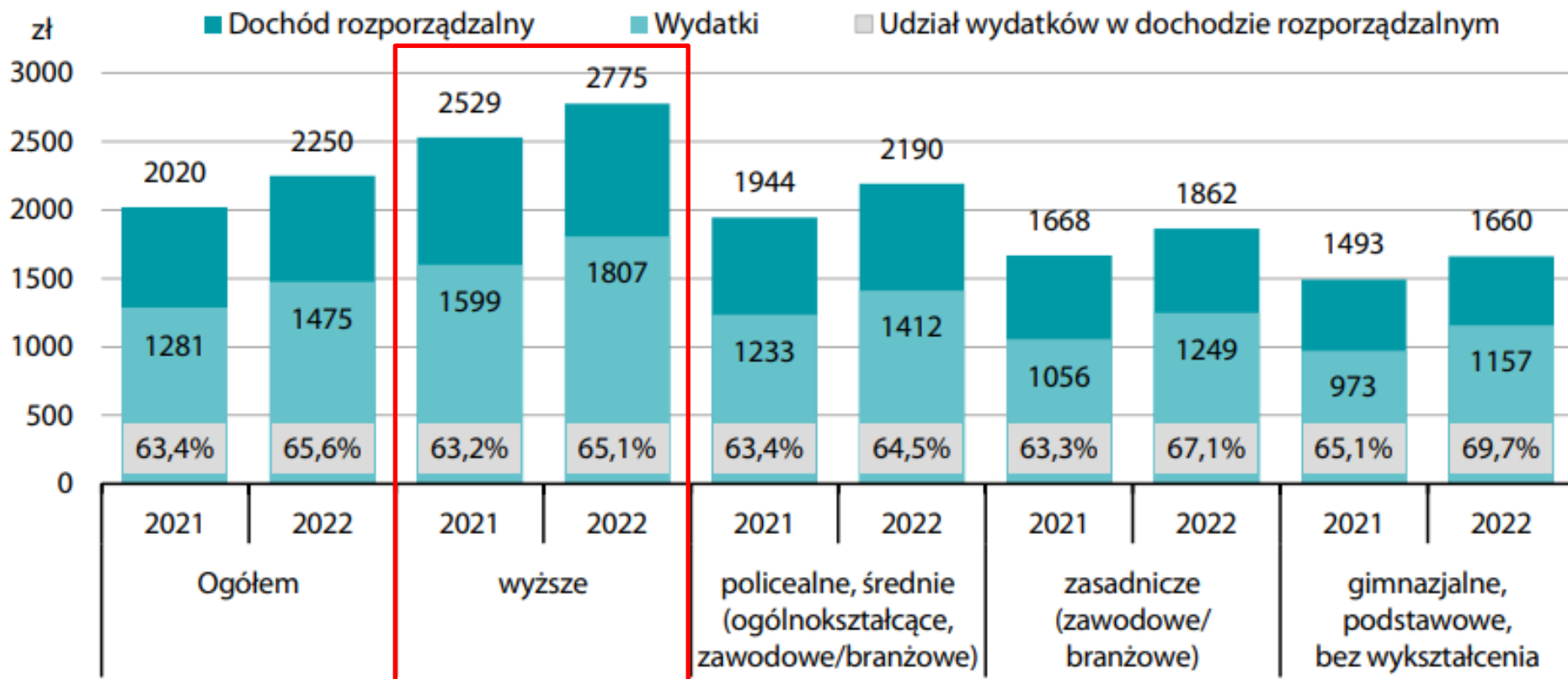
Kraj	Wykształcenie		
	mniej niż średnie	wyższe licencjat	wyższe mgr lub dr
Dania	90	113	144
Francja	89	151	189
Hiszpania	80	146	185
Irlandia	84	147	184
Australia	89	127	148
Kanada	79	141	161
Niemcy	72	152	184
Szwajcaria	80	130	162
Szwecja	86	108	145
USA	78	169	221
Wielka Brytania	73	139	160
Polska	86	140	162

Wskaźniki aktywności zawodowej, zatrudnienia i bezrobocia wg poziomu wykształcenia, I kw. 2023

WYSZCZEGÓLNIENIE	Ogółem	Aktywni zawodowo					Bierni zawodowo	Współczynnik aktywności zawodowej	Wskaźnik zatrudnienia	Stopa bezrobocia
		razem	pracujący			bezrobotni				
			razem	w wymiarze czasu pracy						
				pełnym	niepełnym					
w tysiącach							w %			
OGÓŁEM	29720	17357	16852	15691	1161	505	12363	58,4	56,7	2,9
wyższe	8372	6806	6704	6314	391	102	1565	81,3	80,1	1,5
policealne i średnie zawodowe	7219	4397	4271	3955	317	125	2822	60,9	59,2	2,8
średnie ogólnokształcące	3271	1837	1759	1595	164	78	1434	56,2	53,8	4,2
zasadnicze zawodowe/branżowe	6557	3594	3444	3242	202	150	2963	54,8	52,5	4,2
gimnazjalne, podstawowe, niepełne podstawowe i bez wykształcenia szkolnego	4302	724	674	585	88	50	3579	16,8	15,7	6,9

Źródło: GUS., BAEL, I kw. 2023.

Miesięczny dochód rozporządzalny oraz wydatki przypadające na 1 osobę, 2021-2022



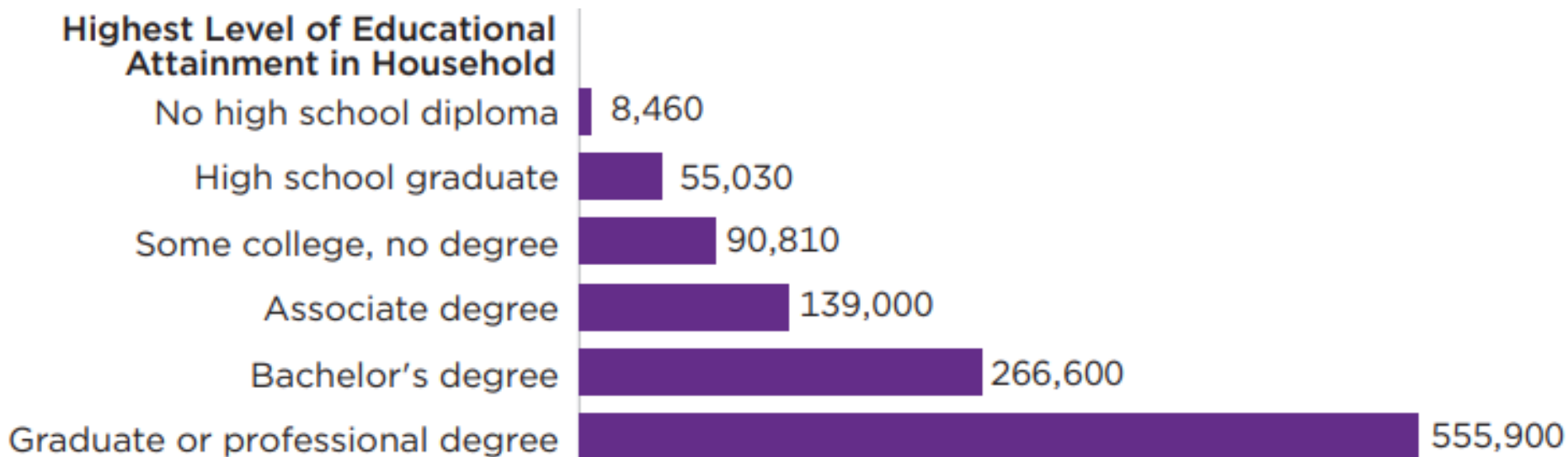
Źródło: GUS, 2023.

Majątek netto i aktywa gospodarstw domowych w Polsce (2016)

	Struk- tura GD	Majątek netto		Aktywa						
				Aktywa rzeczowe			Aktywa finansowe			
		% GD	mediana (tys. zł)	średnia (tys. zł)	% GD	mediana (tys. zł)	średnia (tys. zł)	% GD	mediana (tys. zł)	średnia (tys. zł)
Wykształcenie osoby referencyjnej										
Podstawowe lub brak	13,9	150,2	248,7	77,4	200,1	310,0	71,2	6,0	18,4	
Średnie	60,9	262,0	395,1	91,7	286,6	421,3	92,3	12,0	28,6	
Wyższe	25,2	341,4	563,3	97,5	359,7	557,3	98,0	32,9	79,2	

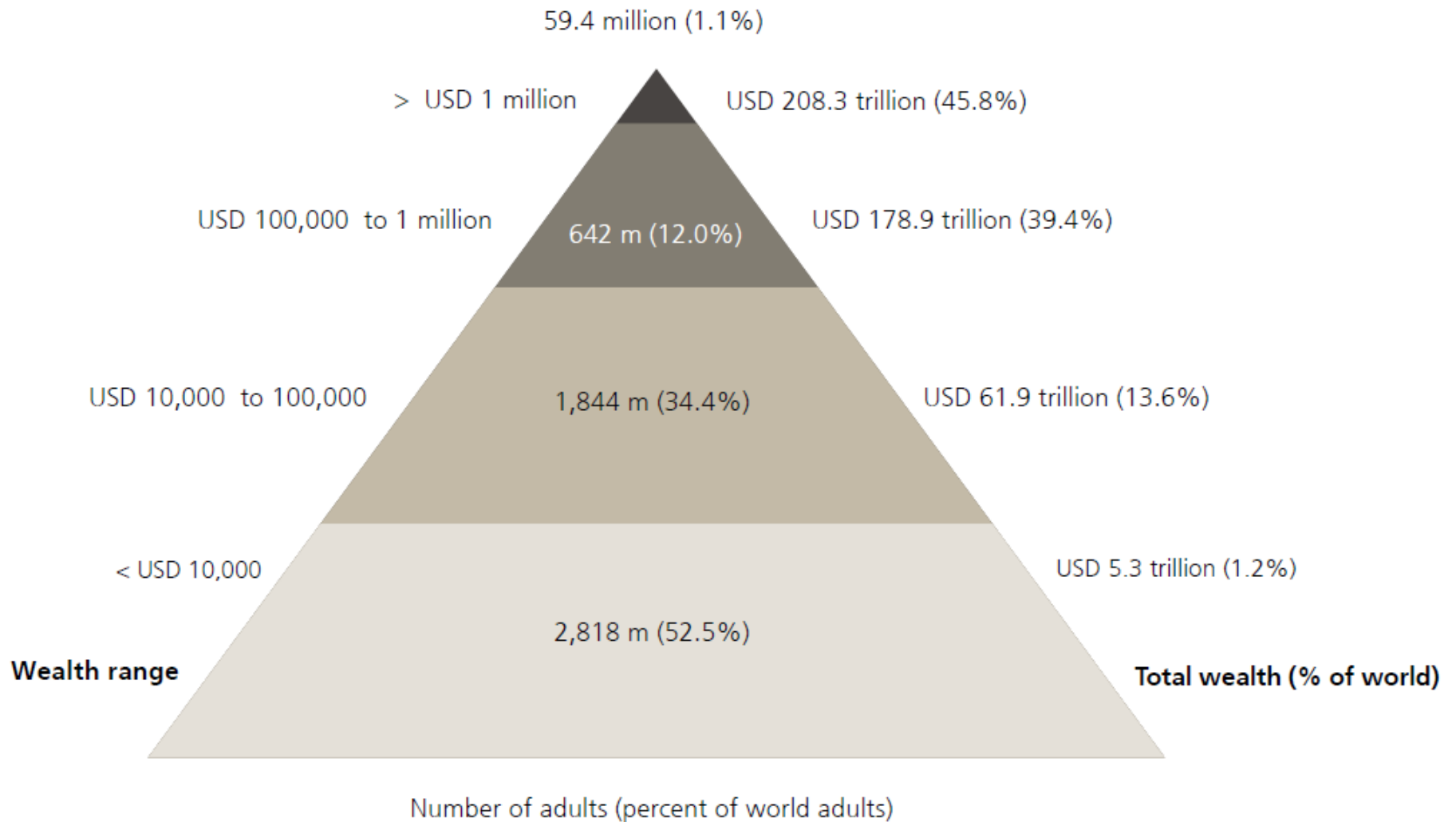
Źródło: NBP (2017), Zasobność gospodarstw domowych w Polsce.

Mediana majątku netto wg poziomu wykształcenia, USA (w USD), 2021



Źródło: <https://www.census.gov/>, 2022.

Światowa piramida bogactwa



Liczba osób zamożnych

Źródło: UBS (2023).

Market/region	Over USD 100,000		Over USD 1 million	
	Number of adults (thousands)	%	Number of adults (thousands)	%
Mainland China	168,421	24.0	6,231	10.5
United States	132,407	18.9	22,710	38.2
Japan	52,261	7.5	2,757	4.6
Germany	29,862	4.3	2,627	4.4
France	29,386	4.2	2,821	4.7
United Kingdom	29,271	4.2	2,556	4.3
Italy	25,815	3.7	1,335	2.2
Korea	21,433	3.1	1,254	2.1
India	20,114	2.9	849	1.4
Spain	19,727	2.8	1,135	1.9
Canada	16,923	2.4	2,032	3.4
Australia	13,531	1.9	1,840	3.1
Taiwan	10,360	1.5	765	1.3
Mexico	9,466	1.4	393	0.7
Netherlands	7,289	1.0	1,175	2.0
Brazil	6,870	1.0	413	0.7
Belgium	6,140	0.9	536	0.9
Iran	5,086	0.7	246	0.4
Russia	4,437	0.6	408	0.7
Hong Kong SAR	4,130	0.6	630	1.1
Switzerland	3,900	0.6	1,099	1.9
Indonesia	3,709	0.5	177	0.3
Poland	3,457	0.5	90	0.2
Sweden	3,381	0.5	467	0.8
Austria	3,287	0.5	302	0.5

Rozkład bogactwa w wybranych krajach

Źródło: Credit Suisse (2022).

Country	Adults	Mean wealth per adult	Median wealth per adult	Distribution of adults (%) by wealth range (USD)				Gini	
	thousand	USD	USD	under 10,000	10,000 - 100,000	100,000 – 1 million	over 1 million	Total	%
Australia	19,359	550,110	273,903	9.2	20.1	59.5	11.2	100	66.2
Austria	7,297	250,125	75,075	14.3	39.4	42.6	3.7	100	74.2
China	1,110,504	76,639	28,258	17.7	66.6	15.1	0.6	100	70.1
Czechia	8,520	82,240	22,958	26.8	57.2	15.2	0.8	100	77.6
Denmark	4,538	426,494	171,175	15.1	25.1	51.4	8.5	100	73.9
Finland	4,387	186,208	80,152	27.0	31.1	39.6	2.3	100	74.4
France	50,171	322,074	139,169	13.9	27.2	53.4	5.6	100	70.2
Germany	68,056	256,985	60,633	10.5	47.2	38.3	3.9	100	78.8
Netherlands	13,527	400,828	142,994	13.7	28.0	49.8	8.5	100	75.0
New Zealand	3,634	472,153	231,257	20.6	16.8	53.0	9.6	100	70.0
Sweden	7,829	381,968	95,051	33.9	17.2	41.2	7.8	100	88.1
Switzerland	7,003	696,604	168,084	11.9	32.7	39.0	16.4	100	77.2
Philippines	68,428	14,502	2,772	84.6	13.4	1.9	0.1	100	87.3
Poland	30,244	50,426	16,640	26.7	63.3	9.7	0.3	100	71.6
Portugal	8,338	154,377	66,029	23.0	43.8	31.3	1.9	100	70.6
Qatar	2,428	183,106	100,014	10.5	39.5	48.5	1.5	100	58.6
Romania	15,123	42,351	20,389	35.0	57.4	7.3	0.2	100	69.6
Russia	111,419	34,005	6,919	66.9	29.4	3.4	0.3	100	88.0
United Kingdom	52,562	309,375	141,552	17.6	26.9	50.2	5.4	100	70.6
United States	251,779	579,051	93,271	22.8	29.4	38.0	9.7	100	85.0

Before-tax median and mean family income, USA

Family characteristic	Median income			Mean income		
	2019	2022	Percent change 2019-22	2019	2022	Percent change 2019-22
All families	67.9	70.3	3	123.4	141.9	15
Percentile of usual income						
Less than 20	20.5	21.6	5	20.8	22.5	8
20-39.9	42.5	44.8	6	43.3	45.3	5
40-59.9	68.6	71.2	4	69.4	73.2	5
60-79.9	110.0	115.7	5	112.2	121.9	9
80-89.9	174.3	189.2	9	177.3	201.3	14
90-100	328.0	378.3	15	565.2	691.7	22
Age of reference person (years)						
Less than 35	56.4	60.5	7	75.5	82.7	9
35-44	86.2	85.9	0	128.6	169.9	32
45-54	90.2	91.9	2	168.5	171.4	2
55-64	73.7	81.9	11	151.4	175.9	16
65-74	58.1	60.9	5	125.0	142.5	14
75 or more	49.9	49.1	-2	86.9	107.9	24
Education of reference person						
No high school diploma	35.7	32.3	-10	45.9	42.2	-8
High school diploma	53.1	53.0	0	73.9	74.0	0
Some college	59.4	60.0	1	91.6	86.4	-6
College degree	110.9	117.8	6	204.6	242.2	18

Źródło: FED (2023), Changes in U.S. Family Finances from 2019 to 2022.

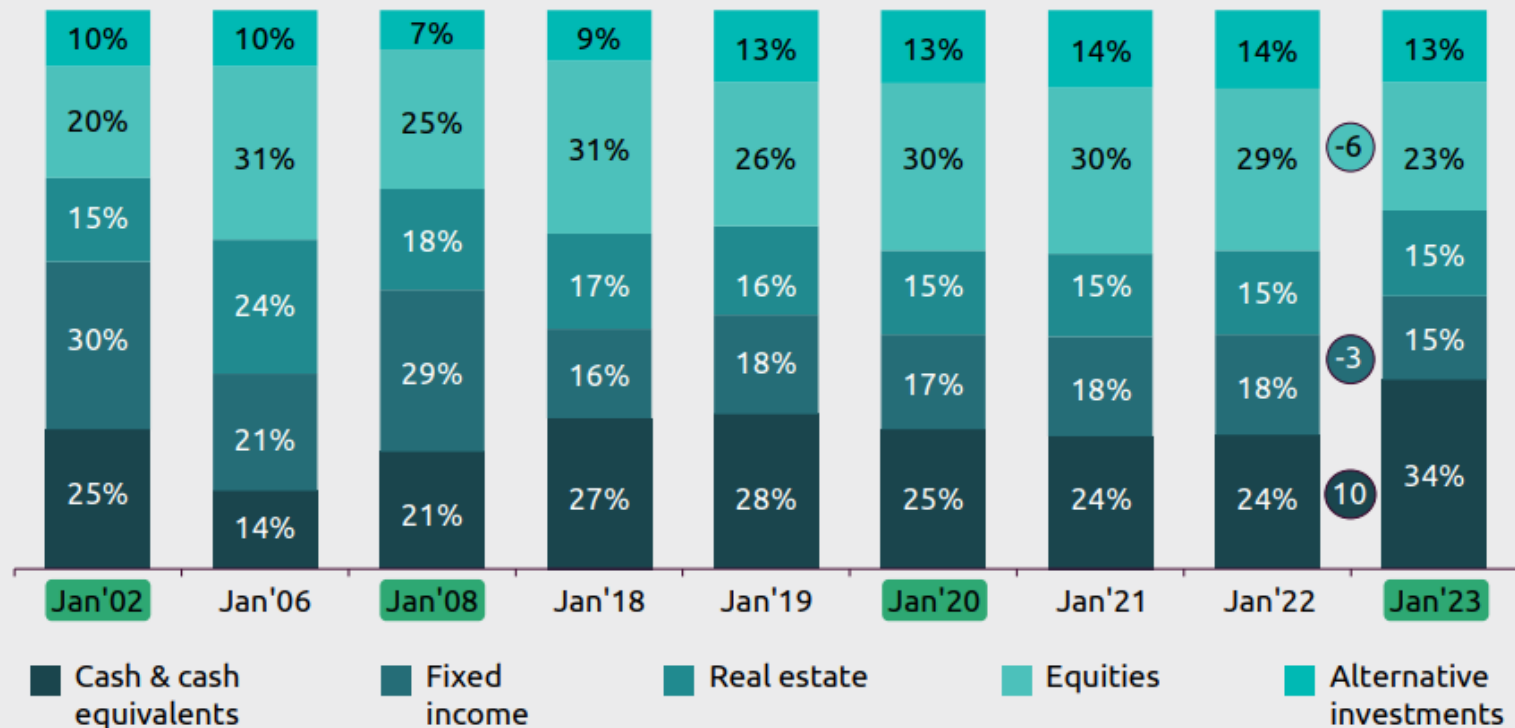
Family median and mean net worth , USA

Family characteristic	Median net worth			Mean net worth		
	2019	2022	Percent change 2019-22	2019	2022	Percent change 2019-22
All families	141.1	192.9	37	868.0	1,063.7	23
Percentile of usual income						
Less than 20	11.3	14.0	24	132.2	129.7	-2
20-39.9	51.1	71.0	39	157.6	218.7	39
40-59.9	107.7	159.3	48	255.7	385.4	51
60-79.9	230.8	307.2	33	490.3	636.8	30
80-89.9	443.2	747.0	69	985.4	1,264.7	28
90-100	1,842.3	2,556.2	39	5,622.3	6,629.6	18
Age of reference person (years)						
Less than 35	16.1	39.0	143	88.5	183.5	107
35-44	105.9	135.6	28	505.6	549.6	9
45-54	195.4	247.2	27	965.9	975.8	1
55-64	246.3	364.5	48	1,363.1	1,566.9	15
65-74	308.8	409.9	33	1,411.6	1,794.6	27
75 or more	295.4	335.6	14	1,133.2	1,624.1	43
Education of reference person						
No high school diploma	23.7	38.1	60	159.8	175.6	10
High school diploma	85.8	106.8	24	353.8	413.3	17
Some college	102.9	136.5	33	436.4	541.1	24
College degree	357.3	464.6	30	1,761.9	2,003.4	14

Źródło: FED (2023), Changes in U.S. Family Finances from 2019 to 2022.

Inwestycje osób zamożnych

Figure 4. HNWI's move asset allocations towards wealth preservation



Source: Capgemini Research Institute for Financial Services Analysis, 2023.

Note: Alternative investments include commodities, private equity, FX, hedge funds, structured products, and digital assets. Chart numbers and quoted percentages may not total 100% due to rounding.

Alokacja majątku zamożnych klientów

...total wealth is allocated to:

● Primary and secondary homes	32%
-------------------------------	-----

...investable wealth is allocated to:

● Equities	26%
------------	-----

● Commercial property directly (e.g. ownership of assets)	21%
---	-----

● Bonds	17%
---------	-----

● Private equity/venture capital	9%
----------------------------------	----

● Commercial property Indirectly through funds	8%
--	----

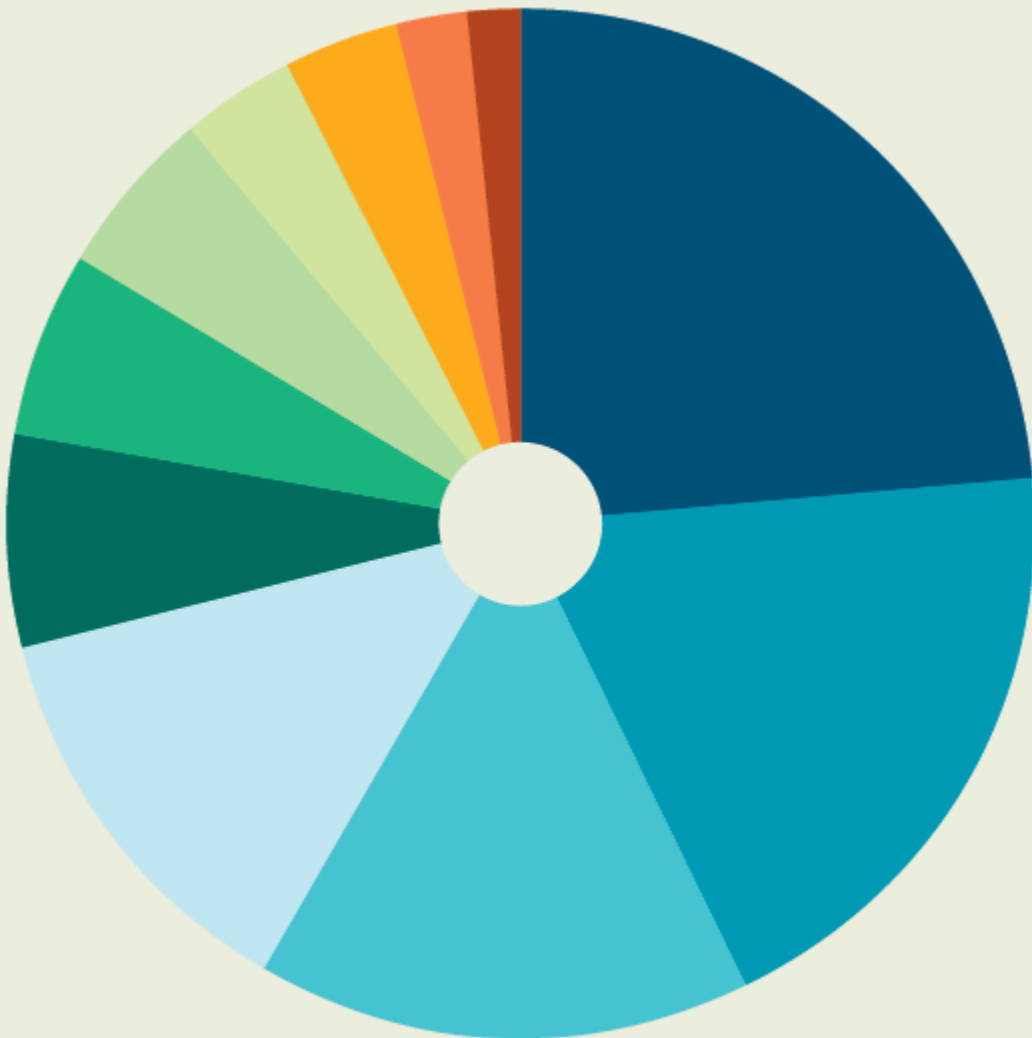
● Other	7%
---------	----

● Commercial property Indirectly through REITs	5%
--	----

● Investment of passion (e.g. art, cars, wine, etc.)	5%
--	----

● Gold	3%
--------	----

● Crypto assets	2%
-----------------	----



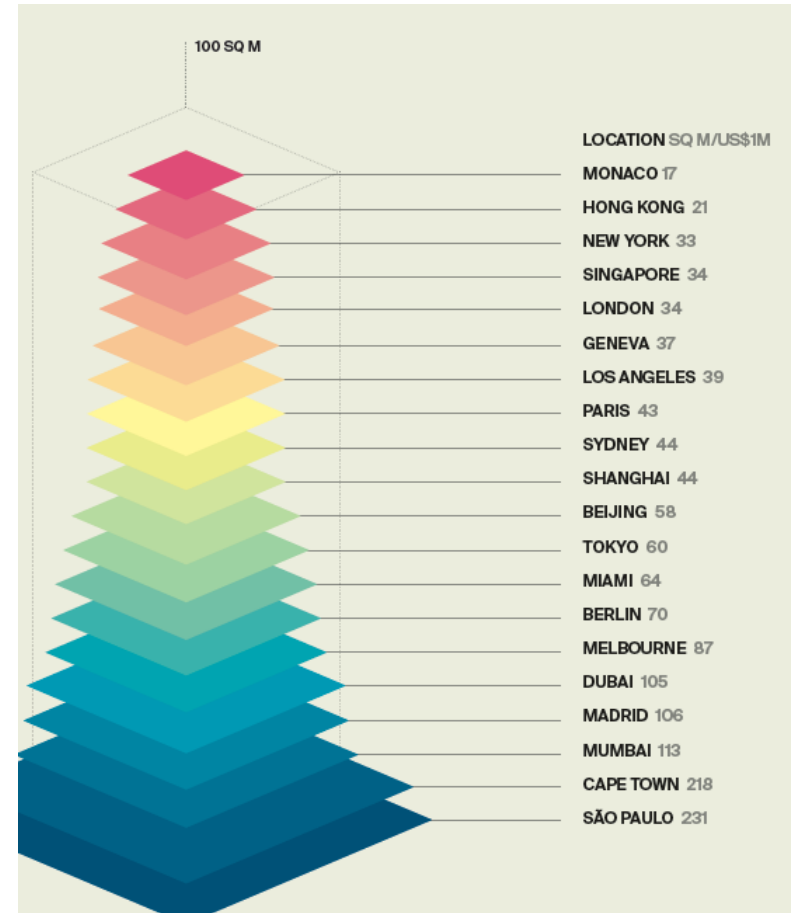
Source: *The Wealth Report Attitudes Survey*

Źródło: The Wealth Report 2023, Knight Frank.

Rynek nieruchomości dla zamożnych klientów

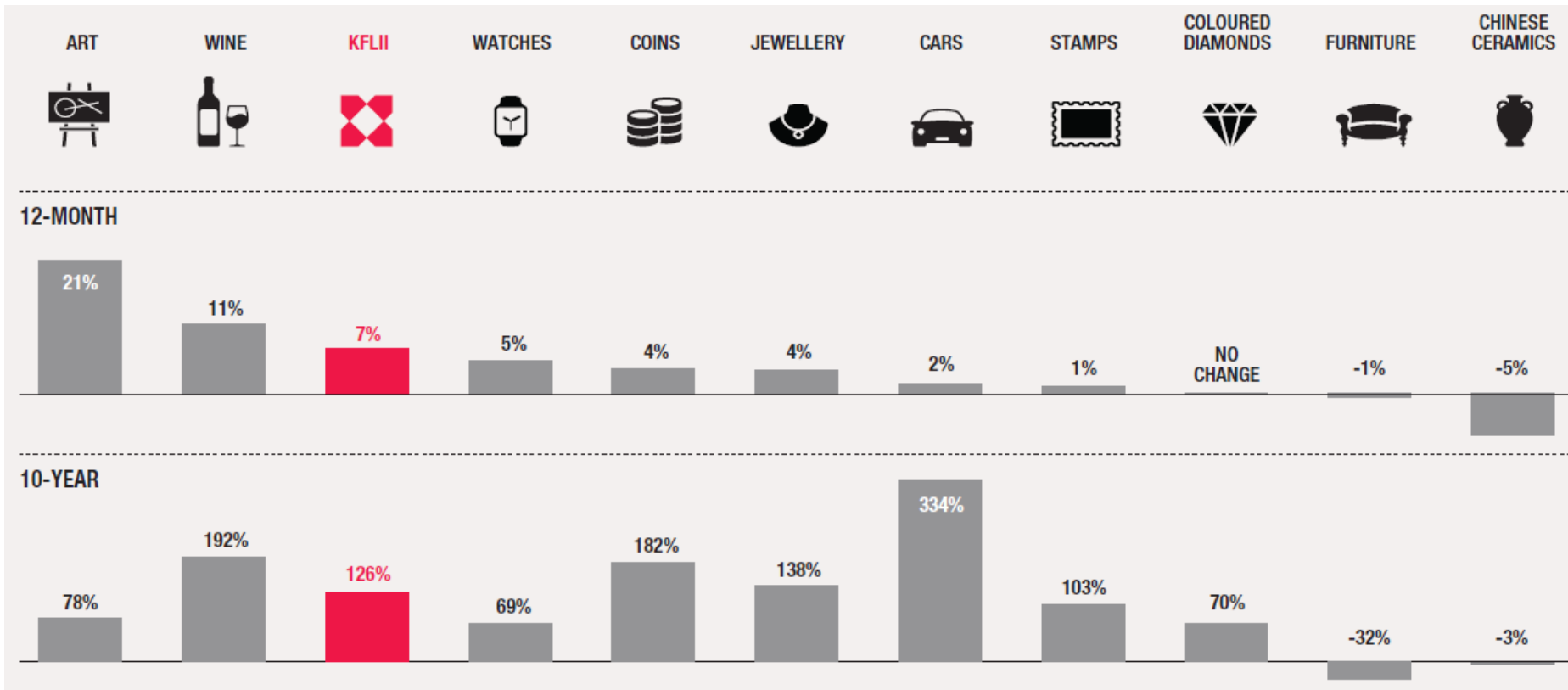


How many square metres of prime property US\$1m buys in selected cities

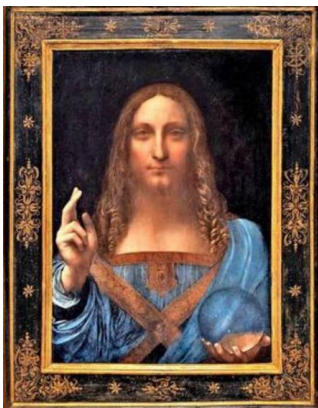


Źródło: The Wealth Report 2023, Knight Frank.

Inwestycje w dobra luksusowe, 2017



Źródło: The Wealth Report 2018, Knight Frank.

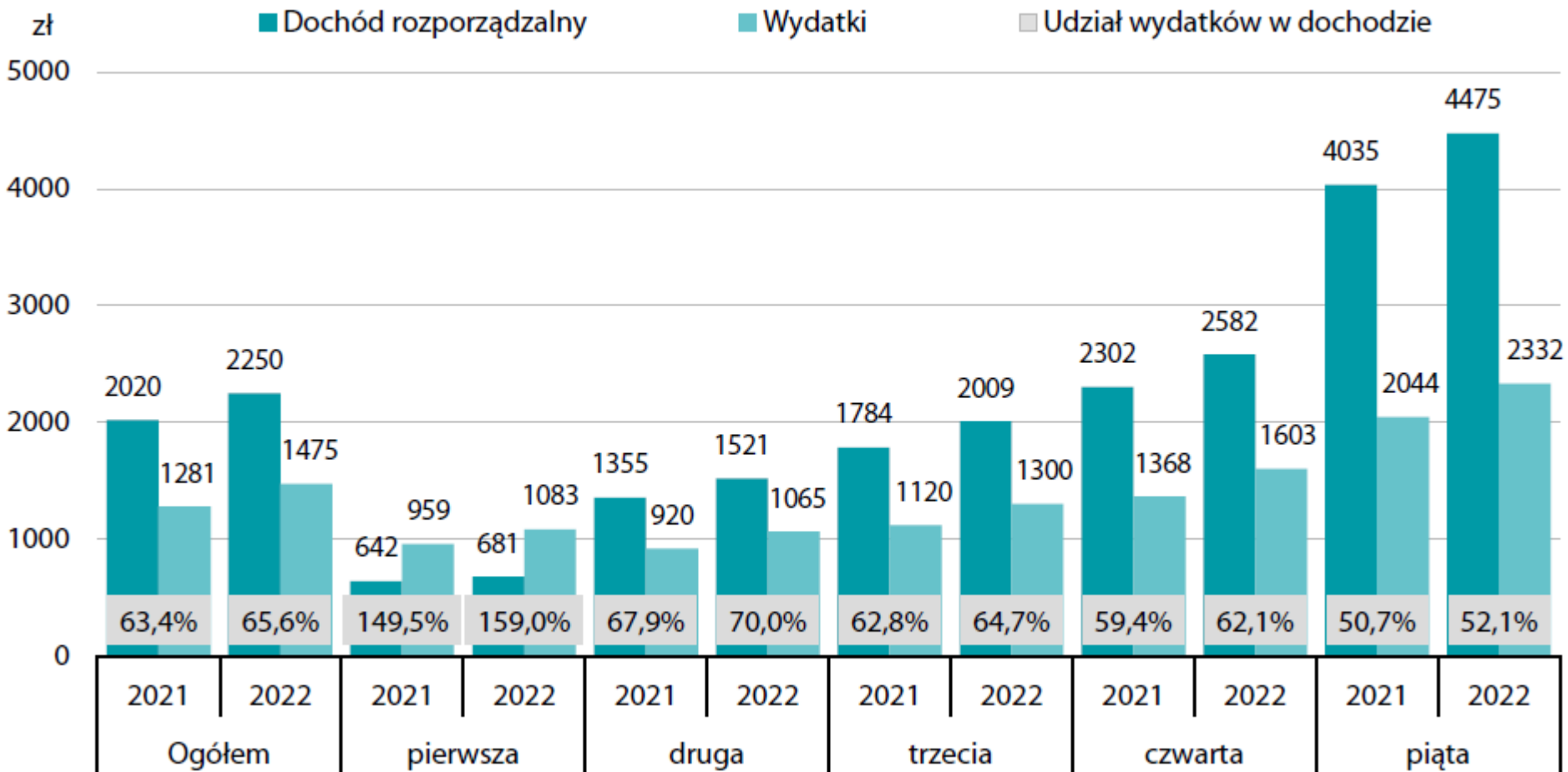


„Salvator Mundi” Leonarda da Vinci
Sprzedany za 450 mln USD



„Pink Star” różowy diament
sprzedany za 71 mln USD

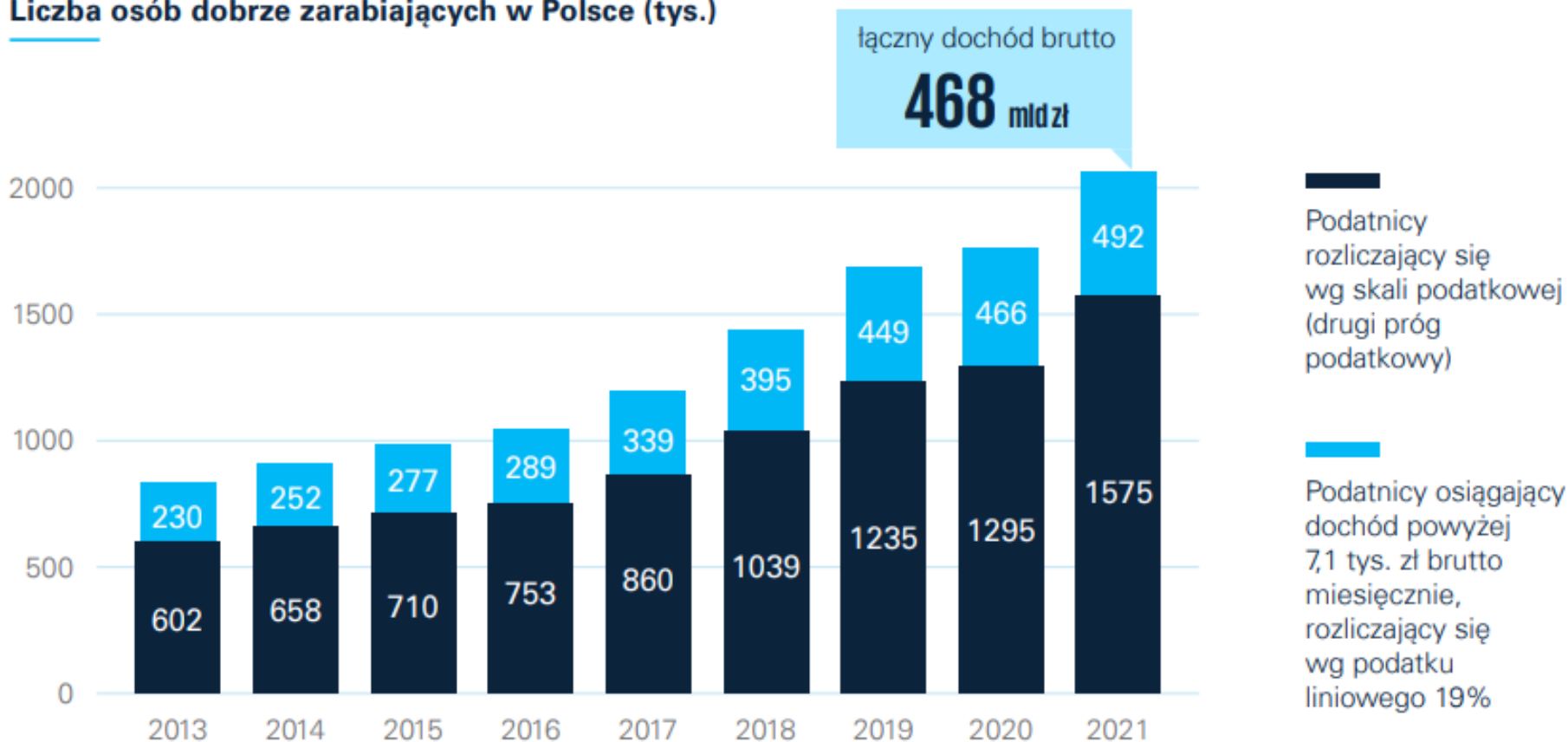
Dochód rozporządzalny i wydatki na 1 osobę w 2022 r. w gospodarstwach domowych, wg grup kwintylowych



Źródło: GUS 2023.

Liczba osób przekraczających drugi próg podatkowy w Polsce (w tys.)

Liczba osób dobrze zarabiających w Polsce (tys.)



Źródło: KPMG (2023), Rynek dóbr luksusowych w Polsce.

Segmentacja osób o wysokich dochodach, Polska 2021

Segment	Kryterium dochodowe (w tys. zł miesięcznie)	Liczba podatników (w tys.)	Średni miesięczny dochód brutto (w tys. zł)	Łączna wartość dochodów brutto w 2021 r. (w mld zł)
Osoby przekraczające drugi próg podatkowy	7,1	2070	19	468
Osoby zamożne	20,0	320	57	220
Osoby bogate	50,0	83	131	130
Osoby bardzo bogate	83,3	37	211	94

Źródło: KPMG (2022), Rynek dóbr luksusowych w Polsce.



Liczba HNWI w Polsce według bogactwa (stan na koniec 2021 r.)

	2020	2021	Różnica % r/r
1-5 mln \$	83 037	91 039	9,6%
5-10 mln \$	5 305	5 836	10,0%
10-50 mln \$	2 660	2 980	12,0%
Powyżej 50 mln \$	238	274	15,1%
Razem HNWI	91 240	100 129	9,7%

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

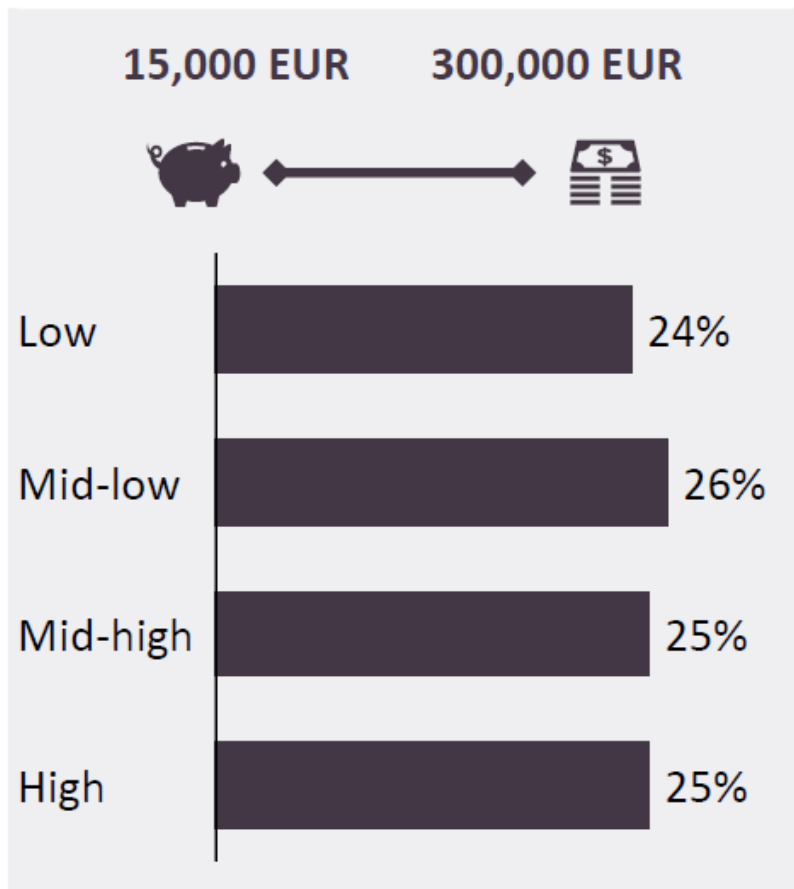
Źródła pochodzenia bogactwa



Źródło: QUALIFACT, Affluent segment, 2011.

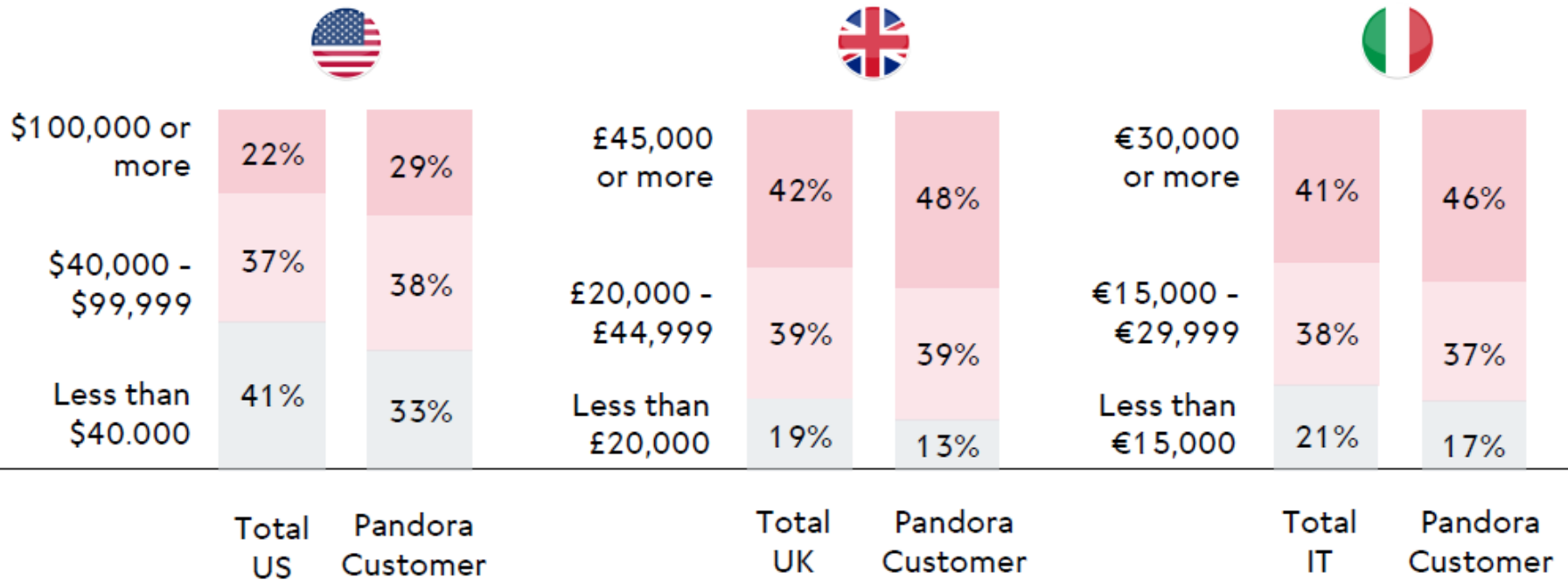
Klienci PANDORY – grupy dochodowe

ANNUAL INCOME



PANDORA

Klienci PANDORY – grupy dochodowe



MARKETS: IT, UK, US

Note 1: Income levels across markets are not directly comparable, due to currency rate and buying power

Note 2: 'Prefer not to answer' answers are removed and the % rebased without it

SOURCE: PANDORA BRAND TRACKER 2022

PANDORA