Wojciech Misterek

Czynniki decydujące o wyborze rachunku bankowego wśród gospodarstw domowych w Polsce

Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio H, Oeconomia 46/4, 591-600

2012

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

MUZEUM HISTORII POLSKI

ANNALES
UNIVERSITATIS MARIAE CURIE-SKŁODOWSKA
LUBLIN – POLONIA
VOL. XLVI, 4 SECTIO H 2012

Uniwersytet Marii Curie Skłodowskiej w Lublinie, Katedra Bankowości

WOJCIECH MISTEREK

Czynniki decydujące o wyborze rachunku bankowego wśród gospodarstw domowych w Polsce

Factors determining the choice of the bank account among households

Słowa kluczowe: rachunek bankowy, bank, uwarunkowanie wyboru

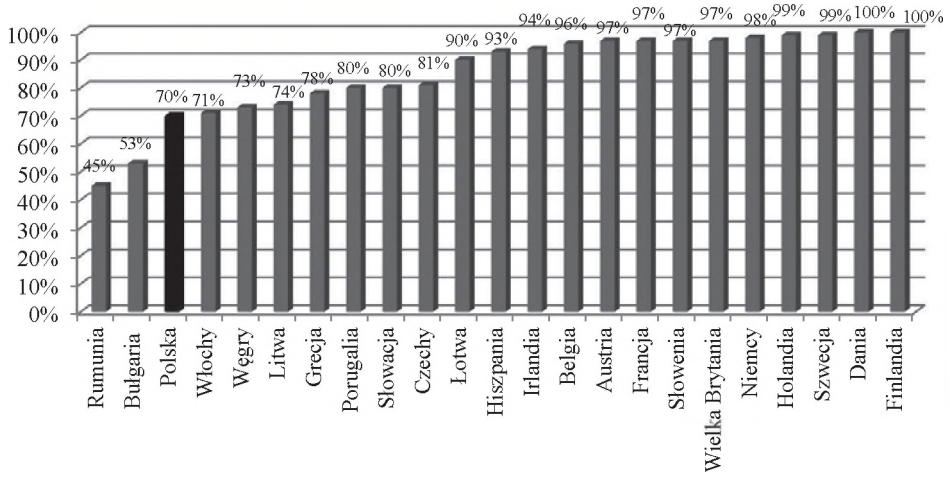
Key words: bank account, bank, determinants

Wstęp

Wzrost powszechności wykorzystania rachunków bankowych przez gospodarstwa domowe stanowi jeden z głównych czynników wskazujących na rozwój ubankowienia gospodarki. Jak pokazują badania przeprowadzone przez Bank Światowy w 2011 r., sytuacja Polski w tym obszarze nie jest zadowalająca. Z danych zamieszczonych na rysunku 1 wynika, że tylko w pojedynczych państwach Unii Europejskiej udział osób mających rachunek bankowy jest mniejszy niż w Polsce. Bez wątpienia stanowi to efekt krótkiego okresu uczestnictwa obywateli naszego kraju w rynku finansowym, a tym samym mniejszego upowszechnienia się narzędzi jego wykorzystania. Nie jest to jednak jedyny czynnik, o czym może świadczyć zdecydowanie większa liczba osób dysponujących rachunkami bankowymi w takich państwach jak Słowenia, Łotwa, Czechy – gdzie badany wskaźnik jest wyższy od 10 do 17 pkt proc. Wydaje się, że dodatkowymi przesłankami mniejszego ubankowienia polskiego społeczeństwa są niższy poziom edukacji na temat instrumentów finansowych oraz mniejsze, w porównaniu z innymi państwami, ubankowienie handlu oraz usług, w tym publicznych. Tym samym w Polsce znaczna część transakcji jest wciąż doko-

nywana za pomocą gotówki, a to nie wymusza na obywatelach konieczności założenia rachunku bankowego. Sytuacja w tym obszarze systematycznie się poprawia, o czym może świadczyć fakt, że jeszcze w roku 2006 konto osobiste miało niecałe 48% obywateli[1].

Dynamiczny rozwój tego segmentu bankowości oraz wysoka powszechność wykorzystania transakcji bezgotówkowych skłaniają do zweryfikowania czynników, które decydują o wyborze konkretnego rachunku bankowego i samej instytucji finansowej, co jest przedmiotem artykułu. Przesłanką do tych rozważań są też badania przeprowadzone w różnych państwach na świecie[2], które pozwoliły na identyfikację czynników, jakie zostały zweryfikowane w badaniach przeprowadzonych wśród gospodarstw domowych z województwa lubelskiego.



Rysunek 1. Powszechność posiadania rachunku bankowego
w państwach Unii Europejskiej w 2011 r.

Źródło: opracowanie własne na podstawie A. Demirguc-Kunt, L. Klapper, *Measuring Financial Inclusion, The Global Findex Database*, The World Bank, Development Research Group, Finance and Private Sector Development Team, April 2012, Policy Research Working Paper, 6025.

[1] T. Koźliński, *Porównanie wyników badań ubankowienia Polaków przeprowadzonych przez NBP w 2006 i 2009 r.*, Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa, grudzień 2009, s. 4.

[2] Porównaj: J. Devlina, P. Gerrard, *A study of customer choice criteria for multiple bank users*, „Journal of Retailing and Consumer Services", vol. 12, issue 4, July 2005, s. 297–306; M. Klawitter, *Who is banked in low income families? The effects of gender and bargaining power*, „Social Science Research", vol. 40, issue 1, January 2011, s. 50–62; C. Chigamba, O. Fatoki, *Factors Influencing the Choice of Commercial Banks by University Students in South Africa*, „International Journal of Business & Management", June 2011, vol. 6 issue 6, s. 66–76; T. Beck, M. Brown, *Which Households Use Banks? Evidence from the Transition Economies*, Swiss National Bank Working Papers 2011, issue 1, s. 1–42.

1. Metodologia badań i opis próby badawczej

Badanie przeprowadzone w ramach projektu badawczego Wydziału Ekonomicznego Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w 2011 r. zrealizowano wśród 365 gospodarstw domowych z terenu województwa lubelskiego. Ich celem była analiza wykorzystania instrumentów bankowych, w tym także powszechności zastosowania rachunków bankowych oraz czynników decydujących o wyborze tych rachunków.

W grupie respondentów znalazło się 231 kobiet i 134 mężczyzn. Ankietowani byli zróżnicowani wiekowo. Największy odsetek próby badawczej, blisko 39%, stanowiły osoby w wieku 21–30 lat, zaś najmniejszy do 20. roku życia – 3,84% i powyżej 60 lat, prawie 5,5%. Pozostałe dwie grupy ankietowanych, w wieku 31–39 i 40–49 lat stanowiły odpowiednio 18,08% i 17,26% próby badawczej. Najwięcej respondentów miało wykształcenie wyższe magisterskie – niecałe 36%, oraz średnie – około 35%. Tylko 10 osób zadeklarowało, że ma wykształcenie podstawowe, zaś 7 tytuł naukowy. Cztery osoby uczestniczące w badaniach nie udzieliły odpowiedzi na pytanie dotyczące wykształcenia.

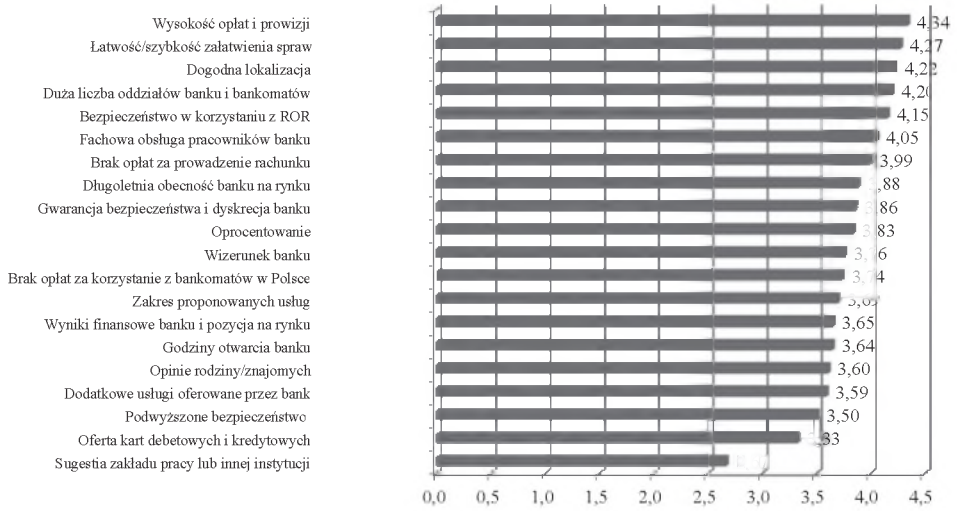
2. Znaczenie poszczególnych parametrów decydujących o wyborze rachunku bankowego

Analiza danych zamieszczonych na rysunku 2 pokazuje, że kluczowym kryterium decydującym o wyborze rachunku bankowego był czynnik kosztowy, czyli wysokość opłat i prowizji. Średnia ocena tego parametru wyniosła 4,34, a dodatkowo blisko 58% ankietowanych przypisało mu najwyższe oceny wpływu (5 lub 6). Zaskakujący jest jednak fakt, że wśród respondentów znalazła się też znacząca grupa ankietowanych (prawie 18%), która badany czynnik uznała za nieistotny. Dodatkowo można zauważyć, iż zdecydowanie niższa średnia ocena wpływu pojawiła się w przypadku innych czynników związanych z kosztami, czyli darmowej obsługi rachunku (3,99) oraz braku opłat za korzystanie ze wszystkich bankomatów w Polsce (3,74). W tych przypadkach można jednak zauważyć dużą polaryzację odpowiedzi, gdyż ponad połowa respondentów określiła te czynniki jako kluczowe, a jednocześnie blisko 20% ankietowanych – jako nieistotne. Można więc wywnioskować, że dla wielu osób względnie niskie stałe opłaty za prowadzenie rachunku i wypłaty z bankomatów lub ich brak nie miały wpływu na wybór banku.

Istotne musiały więc być inne czynniki – prawdopodobnie te związane z dostępnością i wygodą korzystania z rachunku. Do tych parametrów należy zaliczyć łatwość i szybkość załatwiania spraw, których średnia ocena wpływu wyniosła 4,27, oraz powiązane z tym parametrem czynniki związane z lokalizacją oraz liczbą oddziałów danego banku. Średnia ocena wpływu tych czynników wyniosła odpowiednio 4,22 oraz 4,20. Podobnie jak poprzednio także w przypadku tych determinant wyraźna jest polaryzacja odpowiedzi. Skłania to do postawienia tezy, że banki mają stycz-

ność z osobami o bardzo zróżnicowanych preferencjach, z których jedna grupa jest nastawiona na cenę, a druga na jakość oferowanych usług. Można przypuszczać, że czynnikiem kwalifikującym do obu grup może być wiek respondenta. Ludzie starsi, często o większych wpływach, więcej uwagi przy wyborze rachunku i banku poświęcają czynnikom jakościowym, a ludzie młodzi skupiają się na kosztach. Teza ta będzie przedmiotem badań w dalszej części publikacji.

Specyficzna sytuacja wystąpiła również w przypadku pozostałych parametrów związanych z jakością obsługi klienta, takich jak fachowa obsługa (4,05) i godziny otwarcia (3,64). Dla tych determinant oceny respondentów były bardzo rozproszone, a największe skupienia pojawiły się dla ocen średnich (3 i 4). Oznacza to, że większość ankietowanych uznała te czynniki za istotne, jednak niemające kluczowego wpływu na wybór banku.



Rysunek 2. Czynniki decydujące o wyborze rachunku bankowego przez gospodarstwa domowe

* Respondenci oceniali poszczególne czynniki, przypisując im oceny w skali 1–6, gdzie 1 – wpływ bardzo słaby, 6 – decydujący.

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Zaskakująco wysokie oceny uzyskały determinanty związane z bezpieczeństwem obsługi rachunku oraz stabilnością samej instytucji finansowej. Zwłaszcza ten pierwszy czynnik ma kluczowe znaczenie, gdyż średnia ocena jego oddziaływania uplasowała go na piątej pozycji z notą na poziomie 4,15 – wyżej od takich parametrów jak brak opłat za obsługę rachunku lub korzystanie z bankomatów oraz wysokość oprocentowania. Jest to bez wątpienia świadectwo wysokiej świadomości klientów oraz następstwo systematycznie rozwijającej się bankowości elektronicznej. To bowiem ROR stanowi w Polsce najczęstszy instrument realizacji płatności w Internecie, i to od zabezpieczeń rachunku bankowego zależy bezpieczeństwo środków pieniężnych

zgromadzonych na rachunku. Ta świadomość oczekiwań klientów nie pozostaje bez wpływu na ofertę samych banków, kolejne jednostki wprowadzają coraz bardziej skomplikowane systemy szyfrowania danych oraz kodowania klienta, w celu uniemożliwienia przechwycenia informacji przez użytkowników zewnętrznych.

Dość nisko zostały natomiast ocenione czynniki związane z szerokością oferty obsługiwanego rachunku bankowego. Jest to o tyle zaskakujące, że to właśnie w tym zakresie toczy się największa rywalizacja banków o klienta. Dodatkowe funkcjonalności rachunku oraz różnorodne karty oferowane do rachunku stają się głównym czynnikiem mającym przyciągnąć klienta do banku. Jak jednak pokazują badania, elementy te mają zdecydowanie drugorzędne znaczenie. Podobnie ma się rzecz z oprocentowaniem rachunku, ROR nie jest już dla klientów atrakcyjnym instrumentem lokacyjnym, służącym do pomnażania oszczędności.

Zdecydowanie najmniejszy wpływ na wybór rachunku bankowego mają czynniki zewnętrze, takie jak sugestia zakładu pracy czy też opinie rodziny lub znajomych. Jest to świadectwo dużej świadomości klientów oraz ich samodzielności przy podejmowaniu decyzji o wyborze najlepszej instytucji finansowej i dopasowaniu rachunku do swoich potrzeb.

3. Wpływ wieku na czynniki wyboru rachunku bankowego

Dokonywane przez banki segmentacje klientów indywidualnych w znacznej mierze są oparte na kryteriach demograficznych, z których wiek ma znaczenie kluczowe. Jak pokazują dane zamieszczone w tabeli 1, znajduje to potwierdzenie w praktyce. Istnieje bowiem szereg determinant wyboru rachunku bankowego, których siła oddziaływania jest odmienna w przypadku osób w różnym wieku.

Wraz ze zmniejszaniem się wieku respondenta można dostrzec wzrost znaczenia czynników cenowych. Ludzie młodzi w większym stopniu zwracają uwagę na wysokość opłat i prowizji. Dodatkowo dużo większe znaczenie przy wyborze rachunku bankowego mają dla nich możliwości uzyskania darmowego użytkowania rachunku lub też bezprowizyjnego korzystania ze wszystkich bankomatów na terenie całego kraju. Sytuacja ta może być następstwem mniejszych dochodów ludzi młodych, którzy są zmuszeni do poszukiwania oszczędności na wszystkich płaszczyznach współpracy z instytucjami finansowymi. Z drugiej strony może to wynikać z pewnych przyzwyczajeń nabytych w przeszłości. Z uwagi na dużą konkurencję na rynku bankowym oraz walkę o klienta w każdym wieku rachunki studentów są prowadzone za bardzo niewielkie opłaty lub zupełnie bezpłatnie. Tego samego ci klienci oczekują później w kolejnych etapach współpracy z bankami i dlatego przywiązują tak dużą wagę do kosztów użytkowania rachunku oferowanych przez różne jednostki.

Dodatkowo ludzie młodzi w większym stopniu zwracają uwagę na funkcjonalność samego rachunku oraz dodatkowe usługi związane z jego użytkowaniem. Jest to bez wątpienia efektem wiedzy tej grupy respondentów na temat możliwości wykorzystania poszczególnych usług bankowych. Chociaż, z uwagi na niskie dochody, ludzie

młodzi rzadziej dokonują transakcji bezgotówkowych, to jednak ich różnorodność jest zdecydowanie większa niż w przypadku osób starszych. W zakresie wykorzystania nowoczesnych usług finansowych można wręcz mówić o odwróceniu roli pokoleń, kiedy to ludzie młodzi stają się prekursorami ich stosowania, a nierzadko wręcz uczą starsze pokolenia nowych możliwości. W konsekwencji, mając większą świadomość przy wyborze rachunku bankowego, oczekują szeregu rozwiązań, które następnie będą wykorzystywane w praktyce.

Tabela. 1. Siła oddziaływania czynników decydujących o wyborze ROR przez klientów w różnym wieku

Determinanta wyboru rachunku bankowego	Wiek		
	do 30 lat	31–49 lat	pow. 50 lat
Wysokość opłat i prowizji	4,01	3,84	3,53
Dodatkowe usługi oferowane przez bank	3,23	3,33	2,90
Bezpieczeństwo w korzystaniu z ROR	3,69	3,72	4,02
Podwyższone bezpieczeństwo dzięki zastosowaniu zabezpieczenia dodatkowej weryfikacji	3,10	3,14	2,92
Brak opłat za korzystanie ze wszystkich bankomatów dostępnych w Polsce	3,40	3,30	2,98
Oprocentowanie	3,48	3,41	3,34
Oferta kart debetowych i kredytowych	3,07	2,97	2,68
Brak opłat za prowadzenie rachunku	3,86	3,49	2,88
Sugestia zakładu pracy lub innej instytucji	2,33	2,40	2,50
Dogodna lokalizacja	3,55	3,89	4,39
Duża liczba oddziałów banku i bankomatów	3,77	3,74	3,82
Długoletnia obecność banku na rynku	3,35	3,50	3,78
Opinie rodziny/znajomych	3,21	3,10	3,29
Zakres proponowanych usług	3,40	3,27	2,93
Wyniki finansowe banku i pozycja na rynku	3,19	3,26	3,24
Gwarancja bezpieczeństwa i dyskrecja banku	3,37	3,26	3,89
Fachowa obsługa pracowników banku	3,40	3,75	3,85
Łatwość/szybkość załatwienia spraw	3,76	3,74	4,00
Godziny otwarcia banku	3,13	3,36	3,60
Wizerunek banku	3,41	3,25	3,19

* Respondenci oceniali poszczególne czynniki, przypisując im oceny w skali 1–6, gdzie 1 – wpływ bardzo słaby, 6 – decydujący.

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Ludzie starsi więcej uwagi poświęcają natomiast dostępowi do usług oferowanych podczas bezpośredniego kontaktu z pracownikiem banku. Rzadziej korzystają z różnorodnych rozwiązań bankowości elektronicznej, a w większym stopniu skupiają się na takich czynnikach jak liczba oddziałów banku czy też dogodna lokalizacja. To one bowiem decydują o możliwości dokonania planowanych transakcji w sposób szybki i wygodny. Istotne są dla tych osób także czynniki związane z jakością bezpośredniej obsługi, takie jak łatwość i szybkość załatwienia sprawy oraz profesjonalizm obsługi klienta. Podsumowując, można postawić tezę, że to sposób dokonywania operacji finansowych w głównej mierze wpływa na czynniki, które decydują o wyborze rachunku bankowego, stąd też wyżej opisane rozbieżności opinii ludzi w różnym wieku.

Dodatkowo można zauważyć, że ludzie starsi zwracają w większym stopniu uwagę na bezpieczeństwo dokonywania operacji finansowych oraz samej instytucji. Potwierdzają to znacznie wyższe oceny w tej grupie takich parametrów jak bezpieczeństwo korzystania z ROR, długoletnia obecność banku na rynku oraz gwarancja bezpieczeństwa i dyskrecja banku. Gdy posiada się większe środki finansowe na rachunku, bezpieczeństwo staje się czynnikiem kluczowym, zaś ludzie młodzi w większym stopniu skupiają się na czynnikach kosztowych.

4. Wpływ wykształcenia na czynniki wyboru rachunku bankowego

Podobnie jak w kwestii wieku respondentów różnice w ocenie czynników decydujących o wyborze rachunku bankowego pojawiają się w przypadku ankietowanych o różnym poziomie wykształcenia.

Wraz z jego wzrostem zdecydowanie wyżej oceniano wpływ dodatkowych usług oferowanych przez bank. Jest to konsekwencją większej świadomości grupy osób lepiej wykształconych na temat wykorzystania szerokiego wachlarza produktów bankowych, w tym głównie usług bankowości internetowej. Tym samym potwierdzają się wcześniejsze spostrzeżenia, że to model wykorzystania rachunku bankowego przekłada się na czynniki kluczowe dla podjęcia decyzji. Zaskakujący jest jednak fakt, iż w grupie ludzi z wyższym wykształceniem więcej uwagi poświęca się także czynnikom kosztowym, takim jak wysokość oprocentowania lub brak prowizji za korzystanie z bankomatów innych banków. Wydawałoby się, że powinny to być determinanty drugorzędne w porównaniu z możliwością intensywniejszego wykorzystania usług. Jak pokazują jednak badania, ludzie z wyższym wykształceniem częściej zwracają uwagę także na ten aspekt. Wytłumaczeniem tej sytuacji może być większa świadomość konkurencji na rynku bankowym oraz lepszy przegląd substytucyjnych ofert, co w konsekwencji pozwala na łatwiejsze dopasowanie instytucji finansowej do swoich potrzeb przy jednoczesnym minimalizowaniu kosztów obsługi.

Tabela 2. Siła oddziaływania czynników decydujących o wyborze ROR dla klientów w różnym wieku

Determinanta wyboru rachunku bankowego	Wykształcenia		
	podstawowe/ zawodowe	średnie	wyższe
Wysokość opłat i prowizji	4,01	3,45	3,87
Dodatkowe usługi oferowane przez bank	2,87	3,07	3,15
Bezpieczeństwo w korzystaniu z ROR	3,42	3,78	3,61
Podwyższone bezpieczeństwo dzięki zastosowaniu zabezpieczenia dodatkowej weryfikacji	2,99	2,97	2,99
Brak opłat za korzystanie ze wszystkich bankomatów dostępnych w Polsce	2,85	3,19	3,23
Oprocentowanie	3,22	3,26	3,37
Oferta kart debetowych i kredytowych	2,48	2,95	2,89
Brak opłat za prowadzenie rachunku	3,44	3,34	3,50
Sugestia zakładu pracy lub innej instytucji	2,65	2,32	2,25
Dogodna lokalizacja	3,84	3,69	3,72
Duża liczba oddziałów banku i bankomatów	3,56	3,82	3,57
Długoletnia obecność banku na rynku	3,10	3,65	3,26
Opinie rodziny/znajomych	3,36	3,07	3,06
Zakres proponowanych usług	3,07	3,13	3,21
Wyniki finansowe banku i pozycja na rynku	2,93	3,07	3,19
Gwarancja bezpieczeństwa i dyskrecja banku	3,44	3,34	3,31
Fachowa obsługa pracowników banku	3,98	3,56	3,39
Łatwość/szybkość załatwienia spraw	3,98	3,66	3,66
Godziny otwarcia banku	3,13	3,23	3,19
Wizerunek banku	3,33	3,08	3,26

* Respondenci oceniali poszczególne czynniki, przypisując im oceny w skali 1–6, gdzie 1 – wpływ bardzo słaby, 6 – decydujący.

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Dla odmiany ludzie o niższym poziomie wykształcenia, którzy zdecydowanie częściej dokonują operacji bankowych w bezpośrednim kontakcie z pracownikiem banku, w większym stopniu zwracają uwagę na możliwość szybkiego i łatwego dokonania transakcji oraz na fachowość obsługi klienta.

Dodatkowo można zauważyć, że w tej grupie respondentów zdecydowanie większy wpływ na wybór instytucji finansowej miały czynniki zewnętrzne, czyli opinie rodziny i znajomych czy wręcz sugestie zakładu pracy. Niższy poziom świadomości skłania te osoby do posiłkowania się opiniami innych. Dla wielu z nich decyzja o założeniu rachunku bankowego wynikała wyłącznie ze zmiany procedur rozliczania płatności z zakładem pracy. Często było to związane z sugestią co do instytucji, w której pracownicy powinni mieć rachunek. I chociaż nie było to do końca zgodne z prawem oraz zasadami wolnej konkurencji, to jednak w przypadku wielu osób miało duży wpływ na ich decyzję.

Zakończenie

Silna konkurencja na rynku usług bankowych skłania jego uczestników do stosowania różnych strategii w celu pozyskania jak największej grupy klientów. Warto podkreślić, że obecnie najatrakcyjniejsi dla banków są użytkownicy rachunków bankowych, w tym w szczególności rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych oraz oszczędnościowych. Z jednej strony stanowią oni źródło odpowiednich przychodów z tytułu różnego rodzaju prowizji, a z drugiej umożliwiają dostęp do bardzo taniego kapitału wytrącanego z tzw. osadu na wkładach. Jest to szczególnie istotne w okresach spowolnienia gospodarczego, kiedy to znacznie wzrasta koszt kapitału pozyskiwanego na rynku, a dodatkowo trudności płatnicze wyraźnie wpływają na spadek płynności poszczególnych instytucji finansowych. W konsekwencji rywalizacja o klientów i tani kapitał na tym rynku są coraz bardziej widoczne.

Jak zostało to zaprezentowane w publikacji, ubankowienie społeczeństwa w Polsce będzie w najbliższych latach dalej systematycznie rosło. Wciąż bowiem poza systemem bankowym pozostaje prawie 1/3 społeczeństwa i jest to szansa dla wielu instytucji na pozyskanie nowych klientów. Aby jednak planowane działania były skuteczne, zasadne jest zweryfikowanie przesłanek, jakimi kierują się potencjalni klienci przy wyborze rachunku bankowego. Wyniki badań wskazują na możliwość wyróżnienia dwóch modeli podejmowania decyzji, charakterystycznych dla dwóch odmiennych grup. Pierwszą stanowią ludzie młodzi oraz o wyższym poziomie wykształcenia, którzy znaczną część usług wykonują samodzielnie za pomocą narzędzi bankowości internetowej. W konsekwencji interesuje ich głównie szeroki zakres oferowanych usług, wysoki poziom ich zabezpieczenia oraz niskie koszty prowadzenia rachunku i wykonywanych transakcji. Z drugiej strony dużą część rynku stanowią ludzie starsi oraz o niższym poziomie wykształcenia, którzy wiele operacji wykonują w oddziałach banku. Tym samym dla nich kluczowa jest lokalizacja placówek oraz ich liczba. Dodatkowo większą uwagę zwracają na jakość obsługi klienta oraz renomę samej instytucji.

Bibliografia

1. Beck T., Brown M, *Which Households Use Banks? Evidence from the Transition Economies*, Swiss National Bank Working Papers 2011, issue 1.
2. Chigamba C., Fatoki O., *Factors Influencing the Choice of Commercial Banks by University Students in South Africa*, „International Journal of Business & Management" June 2011, vol. 6, issue 6.
3. Demirguc-Kunt A., Klapper L., *Measuring Financial Inclusion, The Global Findex Database*, The World Bank, Development Research Group, Finance and Private Sector Development Team, April 2012, Policy Research Working Paper, 6025.
4. Devlina, J. Gerrard P., *A study of customer choice criteria for multiple bank users*, „Journal of Retailing and Consumer Services" July 2005, vol. 12, issue 4.
5. Klawitter M., *Who is banked in low income families? The effects of gender and bargaining power*, „Social Science Research" January 2011, vol. 40, issue 1.
6. Koźliński T., *Porównanie wyników badań ubankowienia Polaków przeprowadzonych przez NBP w 2006 i 2009 r.*, Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa grudzień 2009.

Factors determining the choice of the bank account among households

The object of the publication is to analyze the factors that affect bank customers when choosing the bank account. Data presented in the article are the result of research conducted on a group of nearly 400 people living in Lubelskie voivodship. The results indicate the occurrence of two models of decision making, specific to two different groups of people. The first group are young people with the higher level of education, who perform a substantial part of the services themselves, using the tools of Internet banking. As a result, they are determined mainly by the wide range of services offered, the high level of security of these services and low costs of account and transactions executed. On the other hand, a significant part of the customers are old people with the lower level of education, who carry out a substantial part of the operations in bank branches. Therefore, the key factor for them is the location of the institutions and their number. Additionally, they pay more attention to the quality of customer service and reputation of the institution itself.