



NARODOWY
BANK POLSKI

Jak dobrze wykorzystać badania we współpracy z rynkiem obrotu gotówkowego? – wyniki badań opinii publicznej 2025

dr Joanna Kołodziej, Zastępca Dyrektora, Departament Emisyjno-Skarbcowy
Kongres Obsługi Gotówki, 4 września 2025 r.





Działanie na rzecz osiągnięcia wspólnego celu



Usprawnienie procesów gotówkowych



Preferencje – płatności gotówkowe

Z jakich powodów korzystasz
z płatności gotówkowych?

PYTAMY



- częściej bezgotówkowo niż gotówką
- częściej gotówką niż bezgotówkowo
- tak samo często gotówką i bezgotówkowo

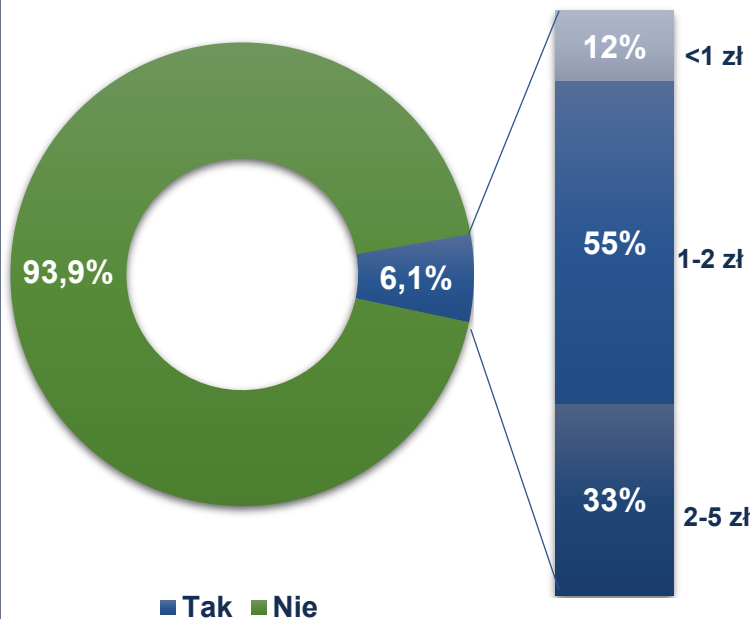
MONITORUJEMY

Preferencje – płatności bezgotówkowe

Z jakich powodów korzystasz z płatności bezgotówkowych?



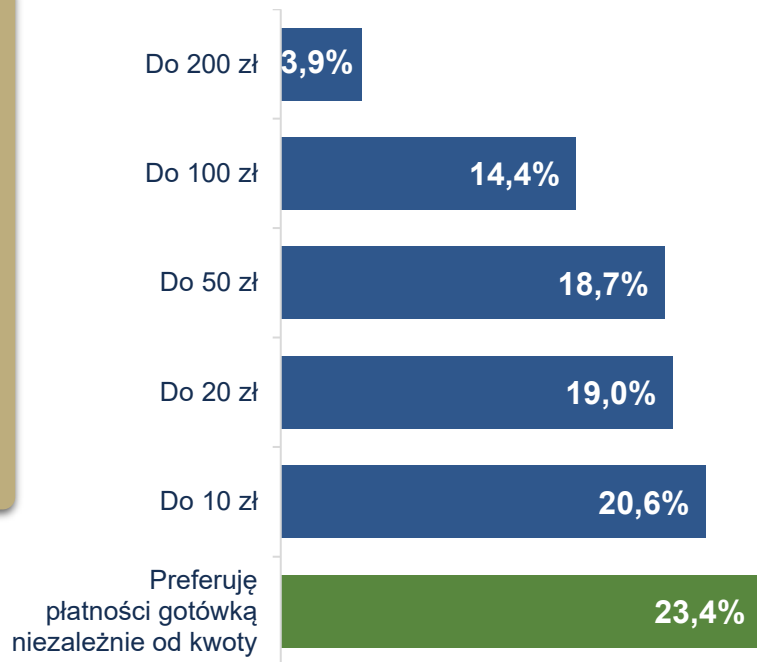
Czy bylibyś skłonny ponieść dodatkową opłatę za usunięcie danych dotyczących transakcji?



Preferencje i akceptacja

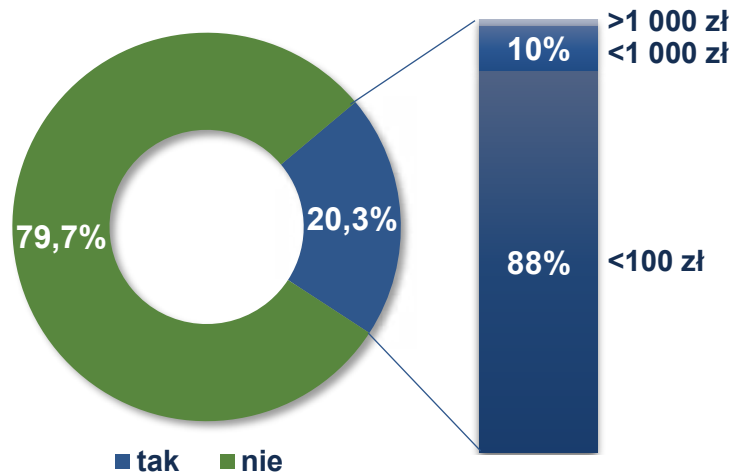
PYTAMY

Do wysokości jakiej kwoty
preferujesz płatność gotówką ?



Ustawowy obowiązek powszechnej akceptacji
gotówki od listopada 2021 r.*
< ok. 8 300

Czy w ciągu ostatniego roku spotkałeś się
z odmową przyjęcia zapłaty w gotówce?

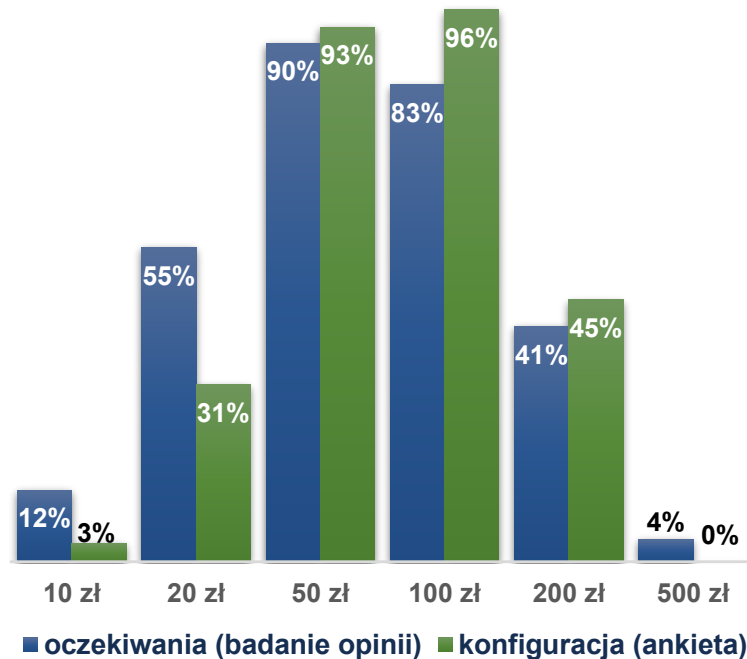


DZIAŁAMY

* Nie dotyczy sprzedaży internetowej, działalności bez personelu, imprez masowych.

Preferencje - nominały banknotów

SŁUCHAMY



Coroczna ankieta na temat
urządzeń obsługiwanych
przez klientów

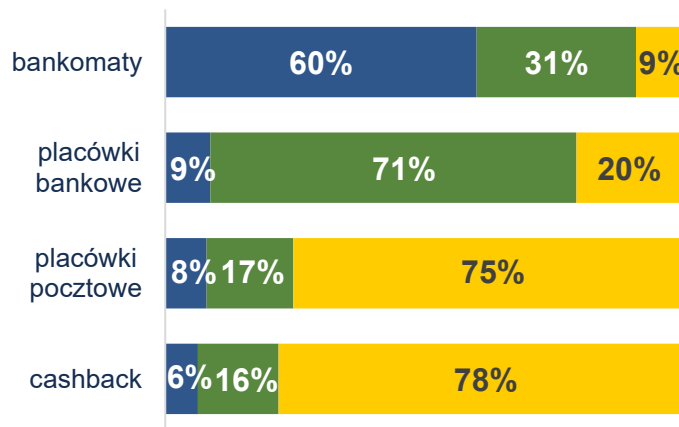
Zamienna obsługa wszystkich
nominałów w bankomatach

Nowe przepisy od 01.01.2025 r.

DZIAŁAMY

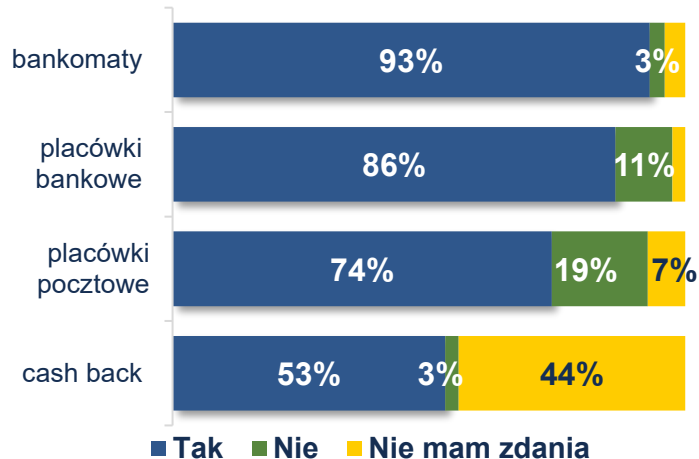
Dostęp do gotówki

Jak często korzystasz z poszczególnych kanałów dostępu do gotówki?



- Przynajmniej raz w miesiącu
- Raz na kwartał lub rzadziej
- Wcale nie korzystam z tego kanału

Czy dostęp do gotówki na terenie Polski poprzez poniższe kanały jest zadowalający?



Reakcja na likwidację punktu dostępu

63,9%

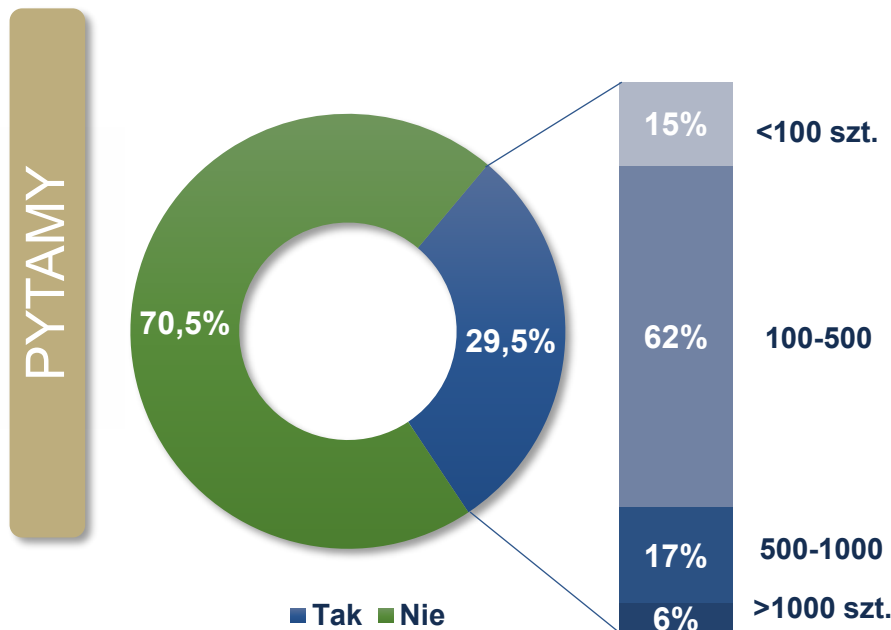
Korzystanie z innego punktu z podobną częstotliwością

PYTAMY

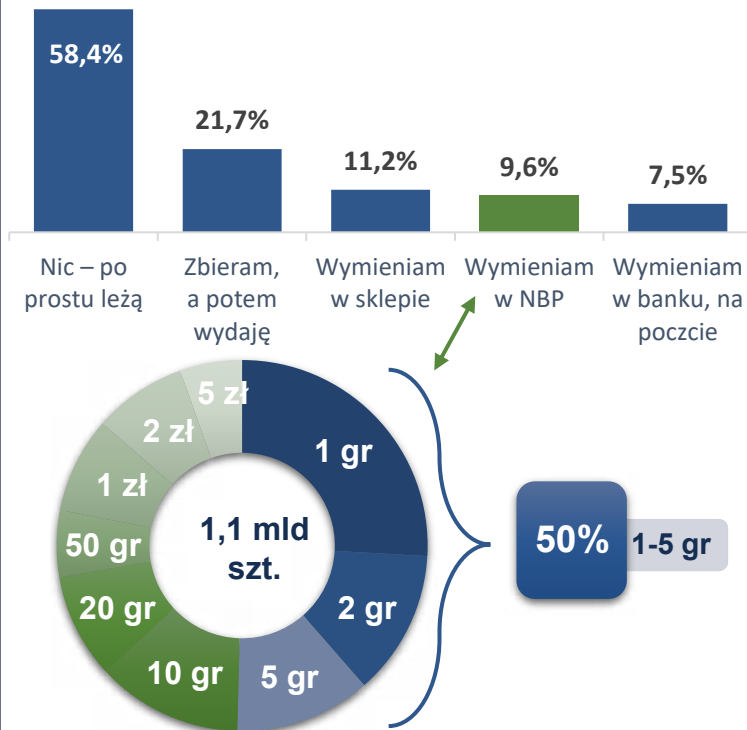
MONITORUJEMY

Zamiana monet

Czy zbierasz monety powszechnego obiegu?



Co robisz z zebranymi monetami?



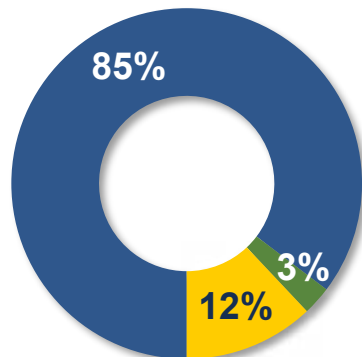
Przeciwdziałanie fałszerstwom

Jakie tematy dotyczące gotówki powinny być Twoim zdaniem komunikowane przez NBP?

58,3%

Informacje o zabezpieczeniach banknotów

Czy Twoim zdaniem banknoty są wystarczająco zabezpieczone przed fałszowaniem?



■ tak ■ nie ■ nie wiem, trudno powiedzieć

Szkolenia organizowane przez NBP

Sektor bankowy

37%

Policja

18%

Administracja

11%

CIT

7%

Środowisko akademickie

6%

Detaliści

6%

Inni

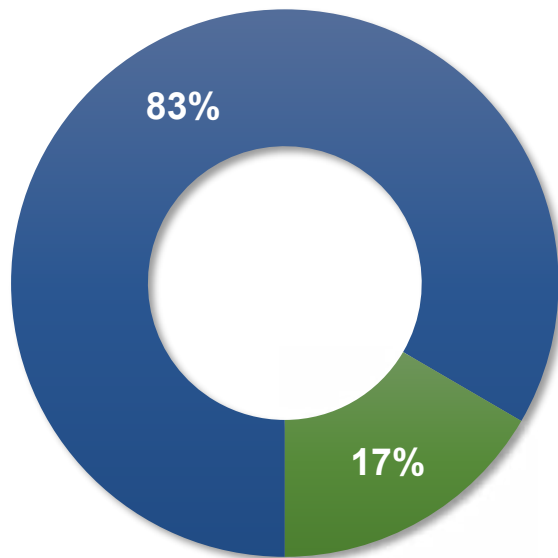
15%

PYTAMY

DZIAŁAMY

Przeciwdziałanie fałszerstwom

Czy znasz zasady postępowania w przypadku otrzymania fałszywego znaku pieniężnego?



■ tak ■ nie

Jak należy postąpić w przypadku otrzymania fałszyfikatu znaku pieniężnego?

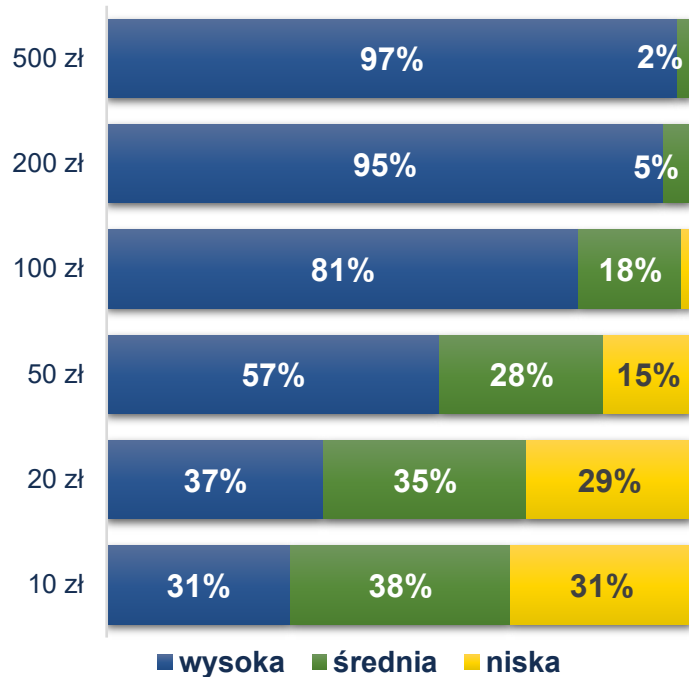


PYTAMY

MONITORUJEMY

Jakość banknotów w obiegu

Jak oceniasz jakość banknotów?



Współpraca z bankami i firmami CIT

Ograniczenie recyrkulacji
banknotów 10 zł i 20 zł

Wycofanie z obiegu
zużytych banknotów:

10 zł
1,6% banknotów

20 zł
1,5% banknotów

DZIAŁAMY

Współpraca

MONITORUJEMY

152 dni Rotacja banknotów - rynek**696 dni** Rotacja banknotów - NBP**1,06** PPM (banknoty i monety)**ATM** Zamienna obsługa banknotów**100%** Sprawozdawczość - banki

Indywidualna klasyfikacja w obrocie gotówkowym:

Pobrania i odprowadzenia

Stwierdzone różnice kasowe

Stwierdzone falsyfikaty

Miesięczna informacja o wydanych opiniach w zakresie autentyczności

Publikowane raporty i dane na stronie internetowej NBP

DZIAŁAMY



***"Najważniejsze jest, aby
nigdy nie przestawać
zadawać pytań"***

~ Albert Einstein



NARODOWY
BANK POLSKI

Dr Joanna Kołodziej

Zastępca dyrektora

Departament Emisyjno-Skarbcowy

Sekretariat.DES@nbp.pl