

Czy COVID-19 zainfekował europejskie zwyczaje zakupowe?

CELEM BADANIA

było ustalenie, w jaki sposób pandemia COVID-19 wpłynęła na nawyki zakupowe oraz zachowania płatnicze w różnych krajach europejskich.



GŁÓWNE WYNIKI BADANIA

3 SEGMENTY EUROPEJCZYKÓW



SEGMENT 1 GOTÓWKOWI TRADYCJONALIŚCI

21%

- Grupa najbardziej zorientowana na gotówkę
- Odrzucają płatności bezgotówkowe, jako jedyną metodę w przyszłości
- Niezbyt optymistycznie patrzą w przyszłość, jeśli chodzi o ocenę sytuacji pandemicznej
- Tylko 1 na 3 respondentów zgadza się, że pandemia zachęciła go do zakupów online
- Nie odrzucają usług/miejsc, w których można płacić tylko gotówką – jest to dla nich naturalna sytuacja



SEGMENT 2 MULTIPLATNICZY

48%

- Przełączają się między metodami płatności – płacą zarówno gotówką, jak i bezgotówkowo
- Nie wierzą, że gotówka przestanie być używana w przyszłości
- Nie są ani optymistami, ani pesymistami
- 1 na 3 respondentów zgadza się, że pandemia zachęciła go do zakupów online
- Częściej niż Gotówkowi Tradycjoniści odrzucają te rodzaje usług/miejsc, w których można płacić tylko gotówką, ale nie tak często jak Bezigotówkowcy

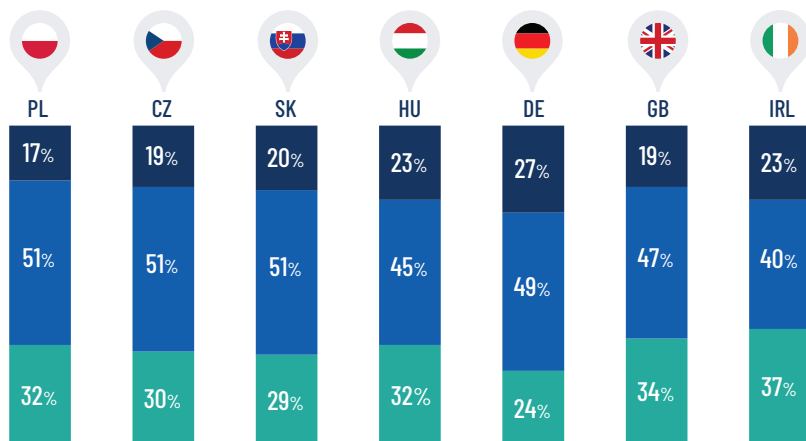


SEGMENT 3 BEZGOTÓWKOWCY

31%

- Zdecydowanie preferują płatności bezgotówkowe
- Uważają, że bezgotówkowe metody płatności będą jedynymi stosowanymi w przyszłości
- Segment najbardziej optymistyczny pod względem oceny sytuacji pandemicznej
- Pandemia zachęciła ich do zakupów online
- Po zniesieniu ograniczeń planują częściej kupować online
- W wielu przypadkach niektórzy z nich odrzucają usług/miejsce, jeśli nie mogą zapłacić bezgotówkowo

RÓŻNE UDZIAŁY SEGMENTÓW W BADANYCH KRAJACH



Około połowa respondentów w każdym kraju to Multiplaatniczy.

W porównaniu do Europy ogółem, większą grupę Gotówkowych Tradycjoniistów widać w Niemczech, a Bezigotówkowców – w Irlandii.

Główną różnicą pomiędzy segmentami jest postawa respondentów wobec metod płatności. Istnieją również różnice pomiędzy segmentami w optymizmie co do przyszłości.



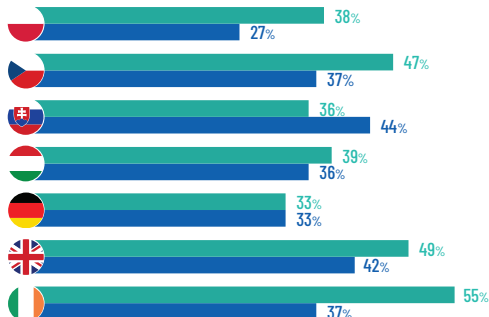
Chociaż pojawiają się różnice między krajami biorącymi udział w badaniu, wpływ pandemii na nawyki zakupowe i płatnicze jest widoczny w każdym z nich.

ZAKUPY ONLINE

Pandemia przyspieszyła przeniesienie się do zakupów online – ten zwrot jest najbardziej widoczny wśród Irlandczyków, Brytyjczyków, Czechów i Słowaków.

% mieszkańców ZGADZA SIĘ, że:

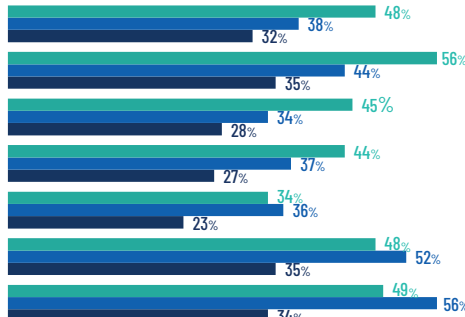
- Pandemia zachęciła mnie do robienia zakupów online
- Po pandemii będę kupować więcej online



PŁATNOŚCI BEZGOTÓWKOWE

Pandemia przyspieszyła rozwój bezgotówkowych form płatności – zwłaszcza wśród Czechów, Brytyjczyków i Irlandczyków.

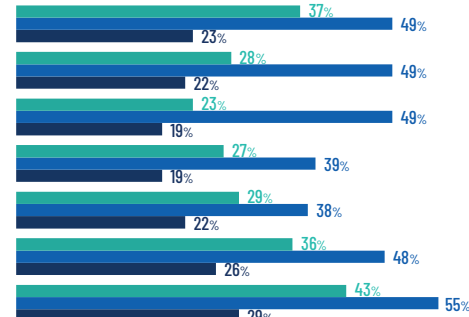
- Nieważne gdzie, zawsze, gdy mam możliwość wybieram płatność bezgotówkową (np. kartą, telefonem)
- Pandemia sprawiła, że częściej płacę bezgotówkowo (np. kartą, telefonem)
- Za 5 lat chcę płacić wyłącznie bezgotówkowo (np. kartą, telefonem)



PŁATNOŚCI GOTÓWKOWE

Gotówka coraz bardziej traci na znaczeniu, a pandemia tylko przyspieszyła ten trend – zwłaszcza w przypadku Irlandczyków, Brytyjczyków i Polaków.

- Uważam, że za 10 lat ludzie nie będą już posługiwać się gotówką
- Uważam, że płacenie gotówką jest mniej higieniczne niż inne sposoby płatności
- Uważam, że ludzie powrócą do płatności gotówką i będą to robić nawet w większym stopniu niż przed pandemią



Już przed pandemią Europejczycy korzystali z różnych rodzajów płatności. Pandemia przekonała ich jednak do korzystania z płatności zbliżeniowych.

<p>38% co najmniej uważa, że możliwość płatności bezgotówkowych oznacza, że dane miejsce wychodzi naprzeciw oczekiwaniom klientów (niezależnie od branży)</p>	<p>22% planuje korzystać częściej niż przed pandemią z tradycyjnej (plastikowej) karty podczas zakupów tradycyjnych (offline)</p>	<p>19% co najmniej chce korzystać częściej niż przed pandemią z szybkiego przelewu ze swojego banku lub płatności kartą lub innych sposobów płatności smartfonem podczas zakupów online</p>	<p>Pandemia przyspieszyła obserwowane już od kilku lat zmiany w zachowaniach zakupowych i płatniczych Polaków. Widoczna jest jednak niepewność co do przyszłości i trudność w odnalezieniu się w nowym świecie.</p>
<p>24% co najmniej sądzi, że jeśli w danym miejscu może zapłacić bezgotówkowo, może wydać tam więcej (małe i większe sklepy spożywcze, zakupy online, restauracje, kawiarnie, puby)</p>	<p>66% co najmniej chce płacić za pomocą karty lub szybkiego przelewu ze swojego banku podczas zakupów online tak samo często, jak przed pandemią</p>	<p>71% zaledwie planuje korzystać lub już korzysta z płatności zbliżeniowych przy użyciu smartfona lub smartwatcha podczas zakupów tradycyjnych (offline) – rośnie popularność tej metody płatności, ale wolniej niż w Europie ogółem</p>	<p>Chociaż większość Czechów przyznaje, że nie planuje świadomie zmieniać swoich obecnych zwyczajów zakupowych i płatniczych, widać że pandemia przyspieszyła zmiany w tych obszarach, obserwowane jeszcze przed COVID-19.</p>
<p>42% co najmniej twierdzi, że możliwość płatności bezgotówkowych oznacza, że dane miejsce jest na czasie z nowoczesnymi technologiami (niezależnie od branży)</p>	<p>20% co najmniej planuje korzystać częściej niż przed pandemią z tradycyjnej (plastikowej) karty lub płatności zbliżeniowych przy użyciu smartfona lub smartwatcha podczas zakupów tradycyjnych (offline)</p>	<p>97% chce po pandemii płacić kartą podczas zakupów online – to najpopularniejsza metoda płatności za zakupy online na Słowacji, mająca potencjał dalszego wzrostu</p>	<p>Na Słowacji pandemia przyspieszyła zmiany w nawykach zakupowych i płatniczych, zauważalne jeszcze przed COVID-19. Widać jednak niepewność i trudność Słowaków w odnalezieniu się w „pandemicznym świecie”.</p>
<p>41% co najmniej uważa, że dostępność płatności bezgotówkowych sprawia, że dany dostawca jest na czasie z nowoczesnymi technologiami (niezależnie od branży)</p>	<p>22% co najmniej chce częściej niż przed pandemią płacić przy użyciu tradycyjnej (plastikowej) karty lub płatności zbliżeniowych za pomocą smartfona lub smartwatcha podczas zakupów tradycyjnych (offline)</p>	<p>88% po zakończeniu pandemii planuje płacić kartą przy odbiorze – to popularna metoda płatności na Węgrzech za zakupy online, z potencjałem do dalszego rozwoju</p>	<p>Chociaż wielu Węgrów planuje korzystać z tradycyjnych metod płatności tak często, jak dotychczas, część z nich rozważa przejście na płatności bezgotówkowe. Wydaje się, że pandemia otworzyła ich na nowe metody płatności.</p>
<p>26% najwyżej sądzi, że możliwość płatności w sposób bezgotówkowy jest bardziej bezpieczna (bardziej higieniczna) niż inne metody płatności (niezależnie od branży)</p>	<p>93% co najmniej po pandemii planuje płacić gotówką lub za pomocą karty Girocard podczas zakupów tradycyjnych (offline)</p>	<p>91% po zakończeniu pandemii chce korzystać z płatności odroczonej podczas zakupów online – to druga najbardziej popularna metoda płatności w Niemczech za zakupy online (po tradycyjnym przelewie z konta)</p>	<p>Pandemia COVID-19, nawet jeśli w nieco mniejszym stopniu niż w innych krajach, wpłynęła na zwyczaje zakupowe i płatnicze w Niemczech. Chociaż Niemcy nadal są przywiązani do gotówki, widać w nich chęć do częstszego korzystania z płatności bezgotówkowych.</p>
<p>34% przyznaje, że pandemia zniechęciła ich do korzystania z gotówki podczas zakupów tradycyjnych (offline)</p>	<p>22% co najmniej planuje częściej niż przed pandemią płacić kartą lub korzystać z wirtualnego portfela podczas zakupów online</p>	<p>32% chce płacić częściej niż przed pandemią przy wykorzystaniu płatności zbliżeniowych za pomocą smartfona lub smartwatcha podczas zakupów tradycyjnych (offline)</p>	<p>Pandemia zniechęciła Brytyjczyków do korzystania z gotówki i przyspieszyła rozwój płatności zbliżeniowych za pomocą smartfona lub smartwatcha podczas zakupów bezgotówkowych. Mimo że pandemia jeszcze się nie zakończyła, Brytyjczycy bardziej optymistycznie podchodzą do przyszłości niż Europejczycy ogółem.</p>
<p>36% co najmniej twierdzi, że dostępność płatności bezgotówkowych jest bardziej bezpieczna (bardziej higieniczna) niż inne metody płatności (dla większości branż)</p>	<p>33% co najmniej planuje częściej niż przed pandemią używać tradycyjnej (plastikowej) karty lub płatności zbliżeniowych za pomocą smartfona lub smartwatcha podczas zakupów tradycyjnych (offline)</p>	<p>20% co najmniej chce częściej niż przed pandemią płacić kartą lub korzystać z wirtualnego portfela lub płacić w miejscu odbioru produktu kartą „podłączoną” do telefonu podczas zakupów online</p>	<p>Pandemia COVID-19 zmieniła nawyki zakupowe i płatnicze wśród Irlandczyków – zaczęli oni częściej niż Europejczycy ogółem kupować online i korzystać z płatności bezgotówkowych. Co więcej, mieszkańcy Irlandii chcą zwiększyć częstość korzystania z kart płatniczych w większym stopniu niż inni.</p>