

# Ako zmenil COVID-19 nákupné a platobné zvyklosti Európanov?

## CIEĽOM ŠTÚDIE

bolo zhodnotiť, ako pandémia COVID-19 ovplyvnila nákupné zvyklosti a platobné správanie v rôznych európskych krajinách.

## HLAVNÉ VÝSLEDKY ŠTÚDIE

3 SEGMENTY EURÓPANOV



### SEGMENT 1 TRADICIONALISTI ORIENTOVANÍ NA HOTOVOŠŤ

21%

- Skupina najviac orientovaná na hotovosť
- Odmietajú bezhotovostné platby ako jedinú platobnú metódu budúcnosti
- Nie príliš optimistickí ak ide o budúcnosť v kontexte pandemickej situácie
- Iba 1/3 z nich pripúšťa, že pandémia podnietila ich online nakupovanie
- Neodmietajú prevádzky/služby s výhradne hotovostnou platbou – hotovosť je pre nich prirodzená



### SEGMENT 2 NEVYHRANENÍ PLATITELIA

48%

- Používajú hotovostné aj bezhotovostné platby
- Nemyslia si, že hotovosť sa v budúcnosti prestane používať
- Nie sú ani optimistickí ani pesimistickí
- 1/3 z nich pripúšťa, že pandémia podnietila ich online nakupovanie
- Častejšie ako v prípade skupiny orientovanej na hotovosť odmietajú výhradne hotovostné prevádzky/služby, avšak nie tak často ako moderní bezkontaktní platitelia

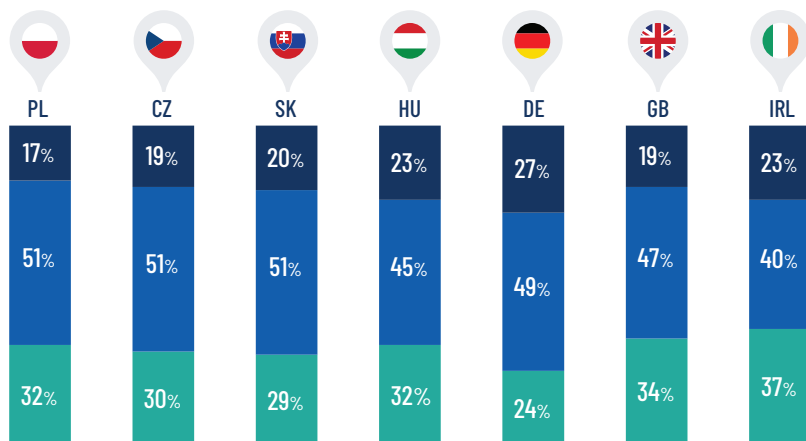


### SEGMENT 3 MODERNÍ BEZKONTAKTNÍ PLATITELIA

31%

- Výrazne preferujú bezhotovostné platby
- Myslia si, že bezhotovostná metóda bude v budúcnosti jedinou používanou platobnou metódou
- Najoptimistickejšia skupina pokiaľ ide o budúcnosť v kontexte pandemickej situácie
- Pandémia podnietila ich online nákupy
- Po skončení obmedzení plánujú častejšie nakupovať online
- Niektorí z nich odmietajú prevádzky a služby, kde nie je možnosť bezhotovostnej platby

## RÔZNY PODIEL JEDNOTLIVÝCH SEGMENTOV V ZÚČASTNENÝCH KRAJINÁCH



Približne polovica respondentov v každej krajine sú nevyhranení platitelia. V porovnaní s Európou celkovo je viac hotovostne orientovaných tradicionalistov v Nemecku a viac moderných bezkontaktných platiteľov v Írsku.

Hlavný rozdiel medzi segmentami je ich postoj k platobným metódam. Rozdielna je aj miera optimizmu pokiaľ ide o budúcnosť.



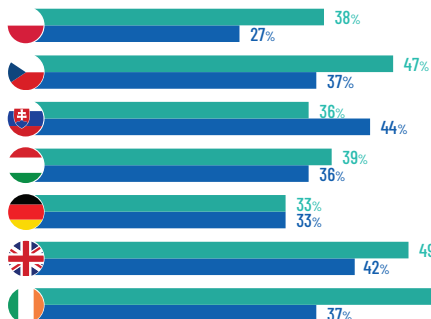
# Aj keď sa medzi zúčastnenými krajinami vyskytujú rozdiely, dopad pandémie vo vzťahu k nákupným a platobným zvyklostiam je viditeľný v každej krajine.

## ONLINE NAKUPOVANIE

Pandémia urýchlila presun k online nakupovaniu – tento posun je najzreteľnejší medzi Írmi, Britmi, Čechmi a Slovákmi.

% obyvateľov pripúšťa, že:

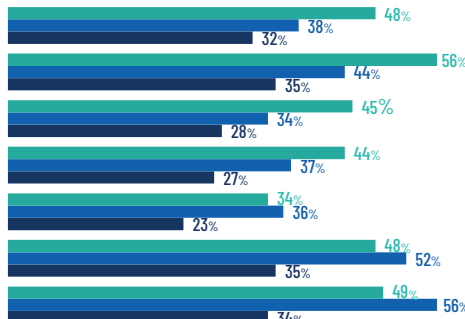
- Pandémia prispela k tomu, že nakupujú online
- Budú po pandémie častejšie nakupovať online



## BEZHOTOVOSTNÉ PLATBY

Pandémia urýchlila posun k bezhotovostným platobným metódam – najmä v Česku, UK a Írsku.

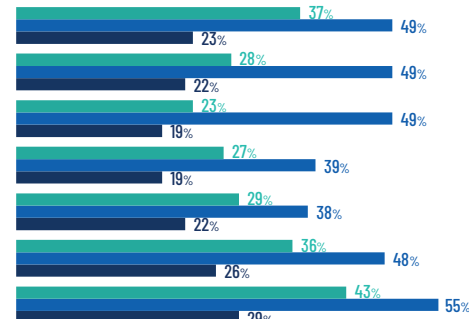
- Kedykoľvek mám tú možnosť, vždy platím kartou/bezhotoovstne
- Pod vplyvom pandémie som začal kartou/bezhotoovstne platiť častejšie
- O 5 rokov chcem platiť len kartou/bezhotoovstne



## HOTOVOSTNÉ PLATBY

Hotovosť sa zdá byť menej a menej dôležitá a pandémia tento trend posilnila – najmä u Írov, Britov a Poliakov.

- Myslim si, že o 10 rokov hotovosť nebude existovať a ľudia ju vôbec nebudú používať
- Myslim si, že hotovosť je menej hygienická ako iné platobné metódy
- Po pandémie sa ľudia k platbe hotovosťou



## Pred pandemiou využívali ľudia viaceré platobné metódy. Pandémia ale posilnila frekvenciu využívania bezkontaktných platobných metód.

<p><b>PL</b></p> <p>38% <i>Aspoň</i> si myslí, že ak obchod poskytuje možnosť platby kartou/bezkontaktné, znamená to primárne to, že obchodník je prozákaznícky orientovaný (bez ohľadu na typ obchodu/služby)</p> <p>22% plánuje pri offline nákupoch platiť tradičnou kartou častejšie ako pred pandemiou</p> <p>19% <i>Aspoň</i> plánuje častejšie ako pred pandemiou pri online nákupoch využívať rýchly prevod cez platobnú bránu alebo bežnú platbu kartou</p> <p>V Poľsku pandémia urýchlila zmeny pozorované v posledných rokoch pokiaľ ide o platobné zvyklosti – ale zároveň podnietila mieru neistoty o budúcnosti</p>
<p><b>CZ</b></p> <p>24% <i>Aspoň</i> si myslí, že ak môžu platiť kartou/bezhotoovstne, minú viac (platiť pre nákupy vo väčších aj menších potravinách, offline nákupy, gastronómiu a využívanie služieb cestovného ruchu)</p> <p>66% <i>Aspoň</i> chce pri online nákupoch bežnú kartovú platbu alebo bankový prevod či prevod cez platobnú bránu využívať rovnako často ako pred pandemiou</p> <p>71% <i>Len</i> plánuje pri offline nákupoch využívať bezkontaktné platby prostredníctvom mobilného telefónu, smarthodínok a pod. – táto platobná metóda rastie, avšak pomalšie ako v Európe vo všeobecnosti</p> <p>Aj keď Česi väčšinou tvrdia, že svoje zvyklosti meniť nechcú, pandémia aj u nich urýchlila zmeny ich platobného správania, ktoré boli viditeľné už pred ňou.</p>
<p><b>SK</b></p> <p>42% <i>Aspoň</i> si myslí, že ak prevádzka/obchod umožňuje platbu kartou/bezhotoovstne, drží sa aktuálnych technologických trendov (bez ohľadu na typ prevádzky)</p> <p>20% <i>Aspoň</i> plánuje pri offline nákupoch častejšie ako pred pandemiou využívať bežnú platbu kartou alebo bezkontaktné platby s mobilom alebo smart hodinkami.</p> <p>97% plánuje pri online nákupoch po pandémie využívať bežnú platbu kartou – v prípade online nákupov je to na Slovensku najobľúbenejší spôsob platby, ktorý má zároveň potenciál ďalšieho rastu</p> <p>Na Slovensku pandémia urýchlila zmeny v oblasti platobných metód, ktoré boli prítomné už pred COVID-om. V pandemickom svete je na Slovensku ale prítomná aj neistota a problémy.</p>
<p><b>HU</b></p> <p>41% <i>Aspoň</i> si myslí, že možnosť platby kartou/bezhotoovstne primárne znamená, že obchodník kráča s dobou, čo sa týka technológií (bez ohľadu na typ obchodníka)</p> <p>22% <i>Aspoň</i> plánuje pri offline nákupoch častejšie ako pred pandemiou využívať tradičnú platbu kartou alebo smart hodinkami</p> <p>88% plánuje po pandémie platiť kartou pri dodaní – v Maďarsku je to pri online nákupoch najobľúbenejší spôsob platby, ktorý má aj ďalší potenciál rastu</p> <p>Aj keď mnohí Maďari chcú bežné platobné metódy využívať rovnako často ako predtým, niektorí rozmyšľajú o prechode na bezkontaktné platby – zdá sa, že pandémia prispela k tomu, že využívajú aj nové platobné metódy.</p>
<p><b>DE</b></p> <p>26% <i>Iba</i> považuje možnosť platby kartou/bezkontaktné za bezpečnejšiu (hygienickejšiu) ako iné platobné metódy (bez ohľadu na typ obchodníka)</p> <p>93% <i>Aspoň</i> chce pri offline nákupoch po pandémie platiť hotovosťou alebo Girokartou</p> <p>91% plánuje po pandémie pri online nákupoch využívať metódu 'kúp teraz, zaplať neskôr' – v Nemecku je to pri online nákupoch druhá najobľúbenejšia platobná metóda (po tradičnom bankovom prevode)</p> <p>Pandémia COVID-19 ovplyvnila nákupné a platobné zvyky Nemcov, aj keď v menšej miere ako v iných krajinách. Aj keď sú stále naklonení hotovosti, po pandémie sú viac ochotní využívať aj bezhotovostné metódy.</p>
<p><b>GB</b></p> <p>34% tvrdí, že ich pri offline nákupoch pandémia odradila od využívania hotovosti</p> <p>22% <i>Aspoň</i> plánuje pri online nákupoch po pandémie častejšie využívať bežnú platbu kartou alebo virtuálnu peňaženku</p> <p>32% plánuje kvôli pandémie pri offline nákupoch častejšie využívať bezkontaktné platby s mobilným telefónom alebo smart hodinkami</p> <p>Pandémia odradila ľudí od používania hotovosti a urýchlila prijatie bezkontaktných a iných bezhotovostných platieb. Aj keď pandémia ešte neskončila, Briti sú optimistickjší o budúcnosti ako iní Európania.</p>
<p><b>IRL</b></p> <p>36% <i>Aspoň</i> si myslí, že možnosť platiť kartou/bezhotoovstne je bezpečnejšia (hygienickejšia) ako iné platobné metódy (vo väčšine prevádzok)</p> <p>33% <i>Aspoň</i> plánuje pri offline nákupoch častejšie ako pred pandemiou využívať bežnú platbu kartou alebo bezkontaktné platby s mobilom alebo smart hodinkami</p> <p>20% <i>Aspoň</i> plánuje pri offline nákupoch častejšie ako predtým využívať bežnú platbu kartou alebo virtuálnu peňaženku prepojenú s mobilom</p> <p>Pandémia COVID-19 zmenila nákupné a platobné návyky Írov, ktorí nakupujú online a používajú bezhotovostné spôsoby platby ešte viac než ostatní Európania. Írski spotrebiteľia navyše plánujú používať svoje platobné karty viac ako ostatní.</p>