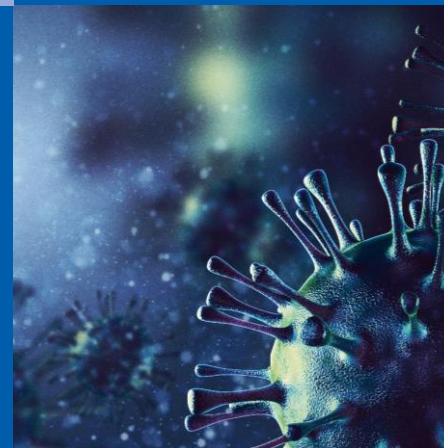


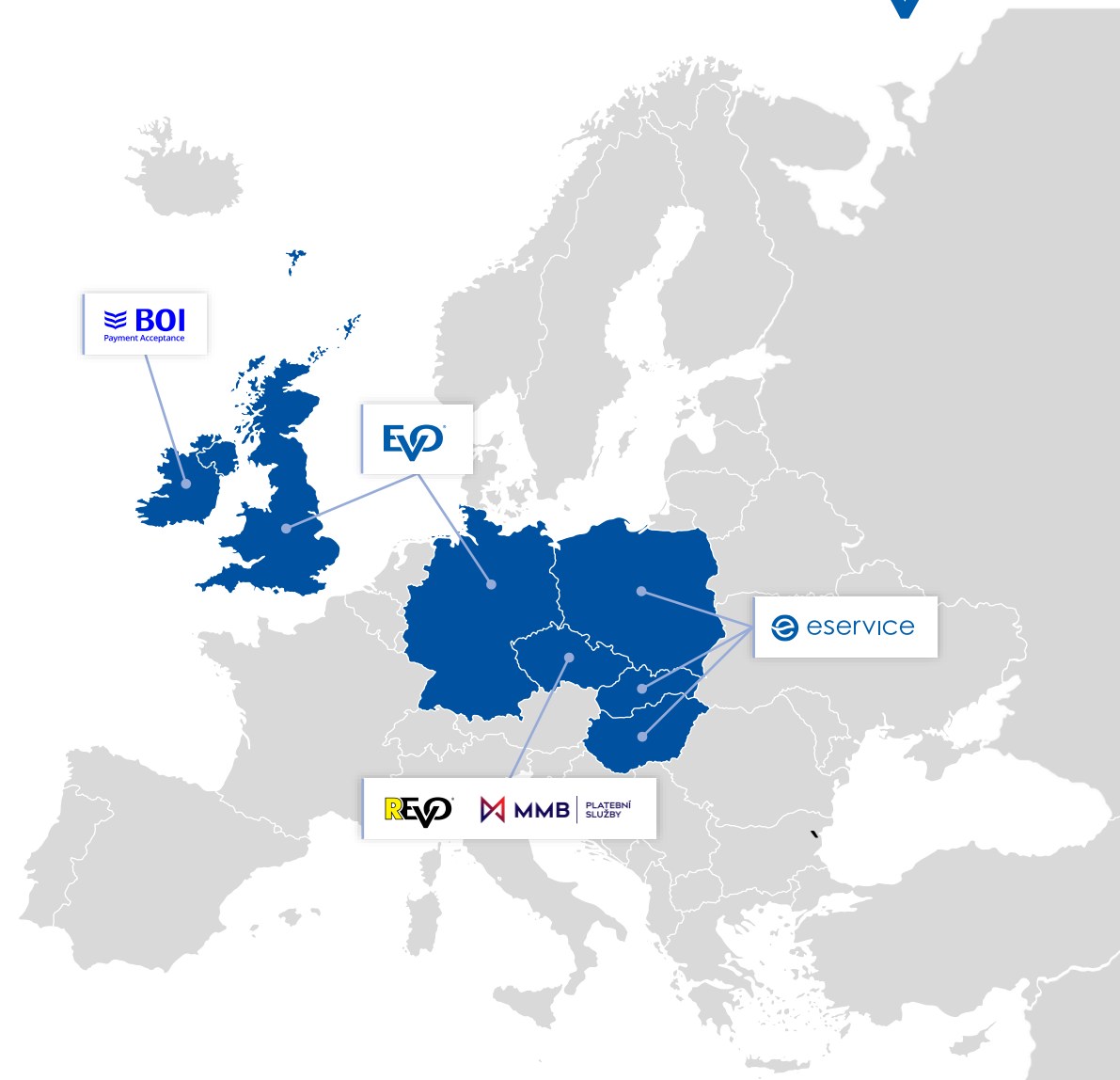


Jak COVID-19 zmienił zwyczaje zakupowe i płatnicze Europejczyków?



Celem badania

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



KRAJE OBJĘTE BADANIEM

WIELKOŚĆ PRÓBY



509



504



508



505



509



506



510

Badania realizowane we współpracy z **VISA**



RESPONDENCI

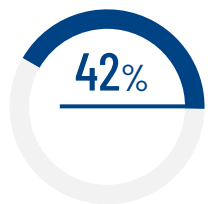
Badanie zrealizowane na reprezentatywnej próbie w danym kraju w wieku 18-65 lat.

METODA BADAWCZA

Badanie zostało przeprowadzone metodą CAWI - respondenci zostali zaproszeni do wzięcia udziału w ankiecie internetowej.



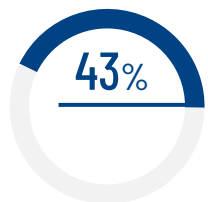
Pandemia COVID-19 - jak wpłynęła na Europejczyków?



ponad

4/10

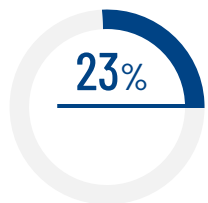
Europejczyków twierdzi, że **pandemia** zachęciła ich do zakupów online.



ponad

4/10

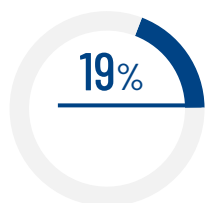
zaczęło **częściej** płacić **bezgotówkowo** z powodu pandemii.



prawie

1/4

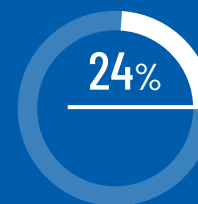
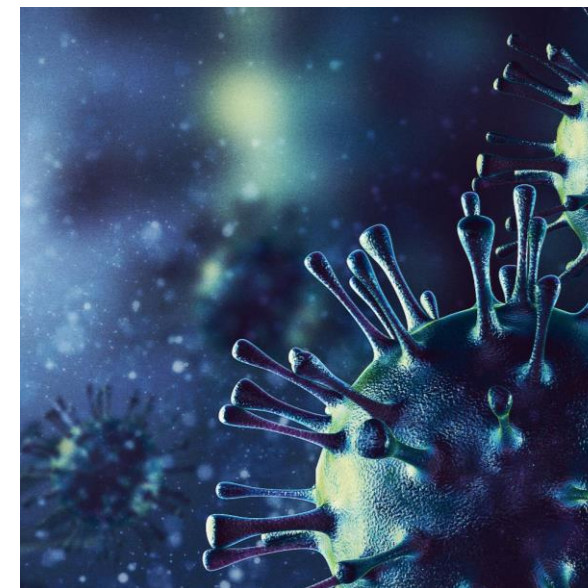
Europejczyków **planuje** częściej niż **przed pandemią** korzystać z płatności tradycyjną kartą podczas zakupów offline.



prawie

1/5

Europejczyków **planuje** częściej niż **przed pandemią** korzystać z płatności kartą podczas zakupów online.



prawie

1/4

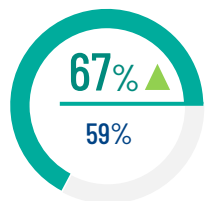
Europejczyków uważa, że **pandemia COVID-19** zakończy się w pierwszej połowie 2022 roku.



Polska vs Europa

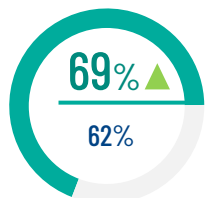
jak pandemia COVID-19 zmieniła
nawyki zakupowe Polaków

Pandemia COVID-19 - jak wpłynęła na Polaków?



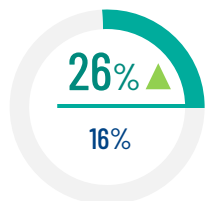
2/3

Polaków chce **płacić gotówką za zakupy offline tak samo często**, jak przed pandemią.



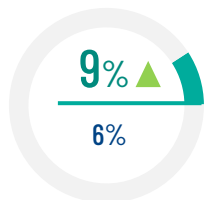
ponad
2/3

chce **płacić kartą za zakupy offline tak samo często**, jak przed pandemią.



1/4

nie potrafi określić, jak będzie wyglądała ich sytuacja finansowa w ciągu najbliższych 12 miesięcy.



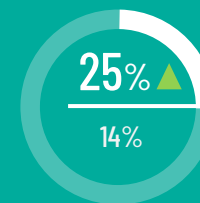
1/10

nie jest w stanie określić, jak pandemia wpłynęła na sytuację finansową ich gospodarstwa domowego.



Wydaje się, że pandemia jedynie przyspieszyła widoczne już od kilku lat zmiany w zachowaniach zakupowych i płatniczych Polaków.

Widoczna jest jednak niepewność i pewna trudność w odnalezieniu się w nowym świecie.



1/4

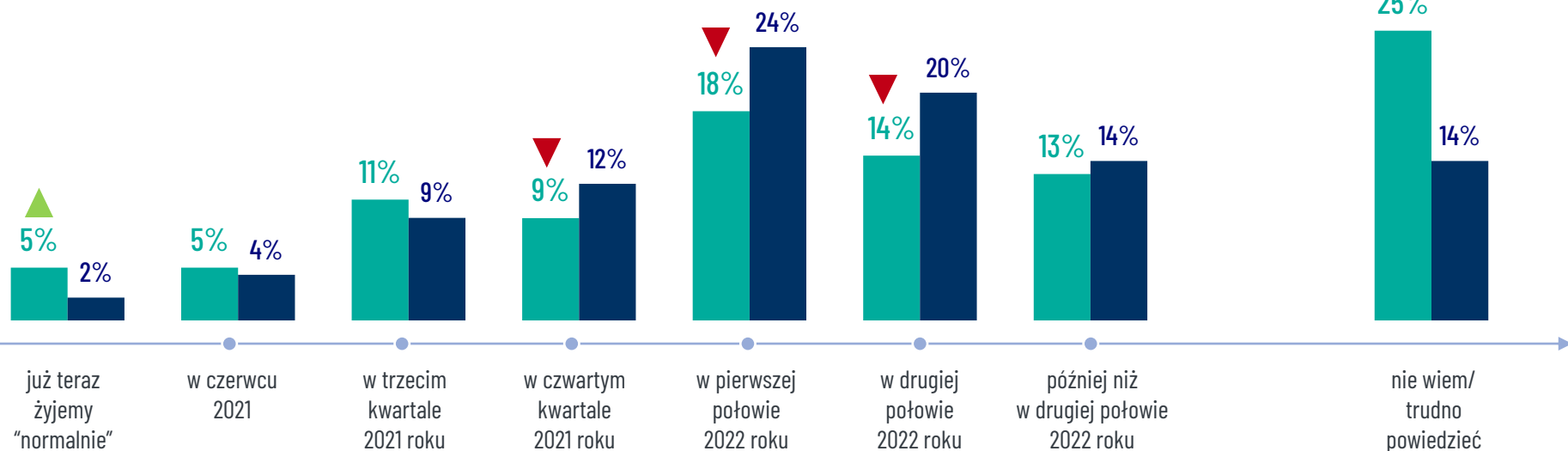
nie jest w stanie określić, kiedy nastąpi powrót do „normalności”.



Polacy – optymiści czy pesymiści w kontekście pandemii?

JAK MYŚLISZ, KIEDY W POLSCE ZACZNIEMY ŻYĆ "NORMALNIE" – BEZ RESTRYKCJI I OGRANICZEŃ?

■ Polska
■ Europa



1/3



Polaków uważa, że "normalne życie" - życie bez ograniczeń powróci w 2022 roku. To znacznie mniej niż w pozostałych krajach Europy. 1/4 nie wie, kiedy to się stanie.

Sytuacja ekonomiczna i optymizm



KTÓRE Z PODANYCH OKREŚLEŃ NAJLEPIEJ ODDAJE SYTUACJĘ MATERIALNĄ TWOJEJ RODZINY?

ŻYJEMY NA BARDZO WYSOKIM POZIOMIE

stać nas na rzeczy luksusowe



ŻYJEMY NA WYSOKIM POZIOMIE

możemy sobie pozwolić na wiele, nie oszczędzając



ŻYJEMY NA ŚREDNIM POZIOMIE

wystarcza nam na codzienne potrzeby, ale musimy oszczędzać na większe wydatki



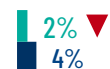
ŻYJEMY SKROMNIE

na co dzień musimy bardzo oszczędzać



JESTEŚMY BARDZO BIEDNI

nie starcza nawet na najpilniejsze potrzeby



JAK PANDEMIA COVID-19 WPŁYNĘŁA NA SYTUACJĘ FINANSOWĄ TWOJEGO GOSPODARSTWA DOMOWEGO?

MOJA SYTUACJA SIĘ POGORSZYŁA



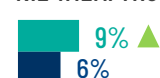
MOJA SYTUACJA SIĘ POLEPSZYŁA



MOJA SYTUACJA SIĘ NIE ZMieniŁA



NIE WIEM/TRUDNO POWIEDZIEĆ



ODMOWA ODPOWIEDZI



JAK WYOBRAŻASZ SOBIE SYTUACJĘ FINANSOWĄ SWOJEGO GOSPODARSTWA DOMOWEGO W CIĄGU NASTĘPNYCH 12 MIESIĘCY?

MOJA SYTUACJA SIĘ POGORSZY



MOJA SYTUACJA SIĘ POLEPSZY



MOJA SYTUACJA SIĘ NIE ZMieni



NIE WIEM/TRUDNO POWIEDZIEĆ



ODMOWA ODPOWIEDZI



Polacy podchodzą do przyszłości w sposób zachowawczy

1/4



z nich trudno określić, jak będzie wyglądała ich sytuacja finansowa w kolejnym roku.

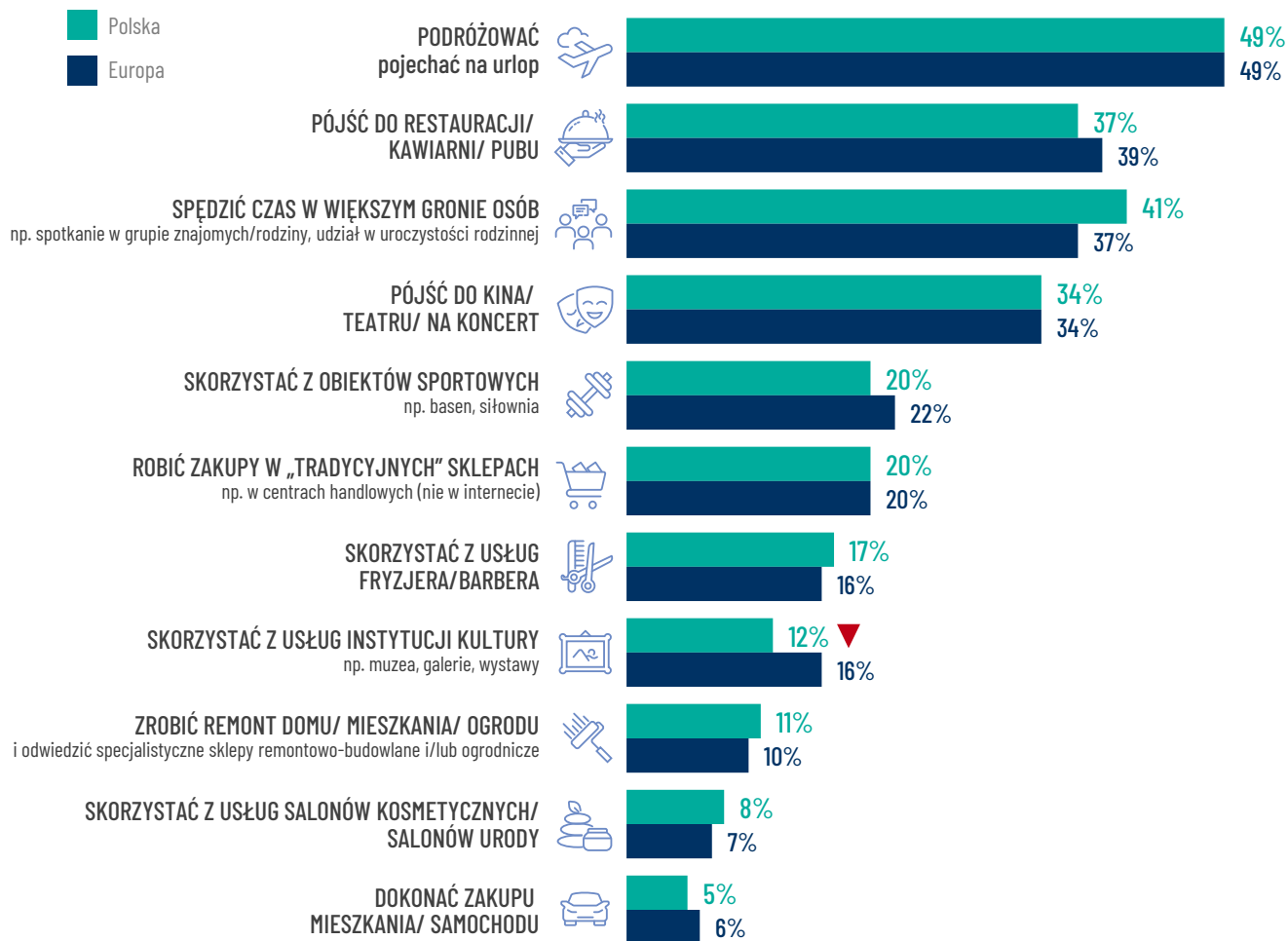
W Polsce widoczna jest mniejsza grupa osób raczej zamożnych w porównaniu z ogółem pozostałych krajów (1/10 względem 1/5 dla reszty Europy). **Przy czym 1/2 twierdzi, że pandemia nie wpłynęła na ich sytuację finansową** (wynik na poziomie reszty krajów).

Na co Polacy czekają najbardziej?



KTÓRE Z PONIŻSZYCH RZECZY ZROBIŁEŚ/ZROBIŁAŚ LUB CHCESZ ZROBIĆ OD RAZU PO ZNIENIENIU RESTRYKCJI?

Zaznacz max. 3 odpowiedzi.



Tęsknota Polaków za poszczególnymi aktywnościami, ograniczonymi przez pandemię, nie odbiega od ogółu dla pozostałych krajów. Tak, jak pozostali Europejczycy, **Polacy w największym stopniu wyczekują podróży, spędzenia czasu w większym gronie osób, pójścia do restauracji/ kawiarni/ pubu.**

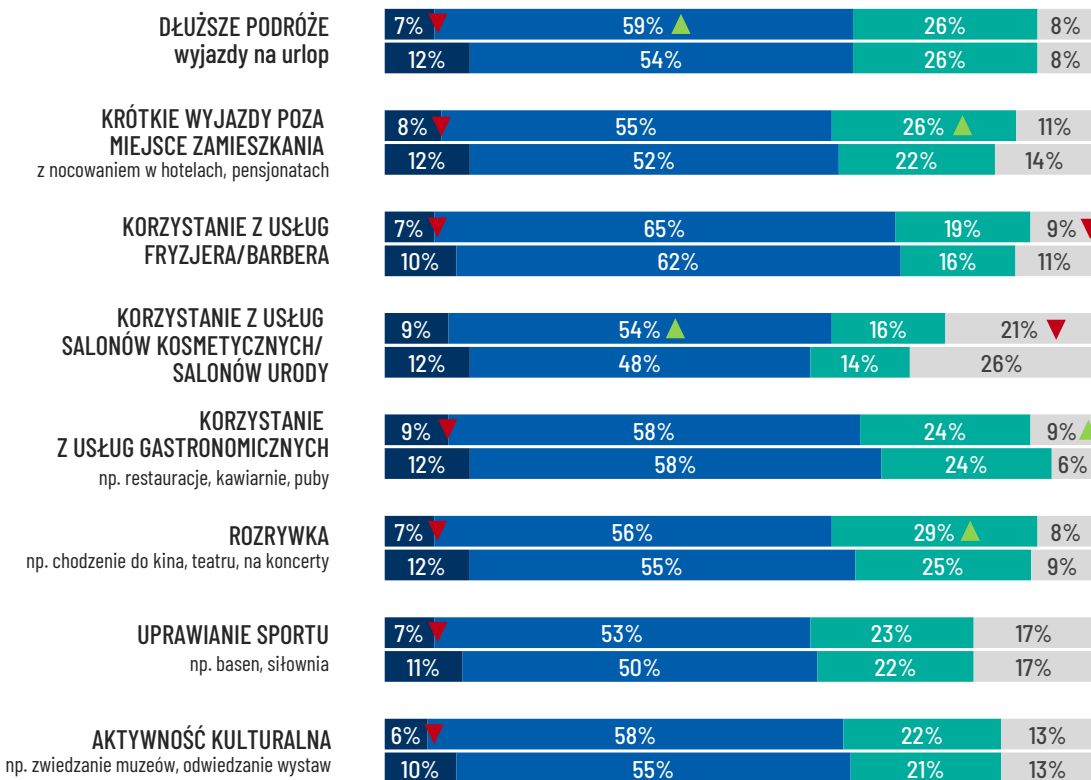
Natomiast nieco mniej chętnie – na tle reszty krajów – wybraliby się do muzeum, galerii, na wystawę



Pandemiczna wolność - co zrobią Polacy, gdy nadejdzie?



PONIŻEJ ZNAJDUJE SIĘ LISTA RÓŻNYCH AKTYWNOŚCI. DLA KAŻDEJ Z NICH ZAZNACZ, JAK CZĘSTO ZAMIERZASZ JĄ WYKONYWAĆ PO ZNIESIENIU RESTRYKCJI W POLSCE.



ROBIENIE ZAKUPÓW
W „TRADYCYJNYCH” SKLEPACH
np. w centrach handlowych (nie w internecie)

ROBIENIE ZAKUPÓW ONLINE

REMONTOWANIE DOMU/ MIESZKANIA/ OGRODU
i przy tej okazji odwiedzanie specjalistycznych sklepów
remontowo-budowlanych i/lub ogrodniczych

ROBIENIE ZAKUPÓW SPOŻYWCZYCH ONLINE

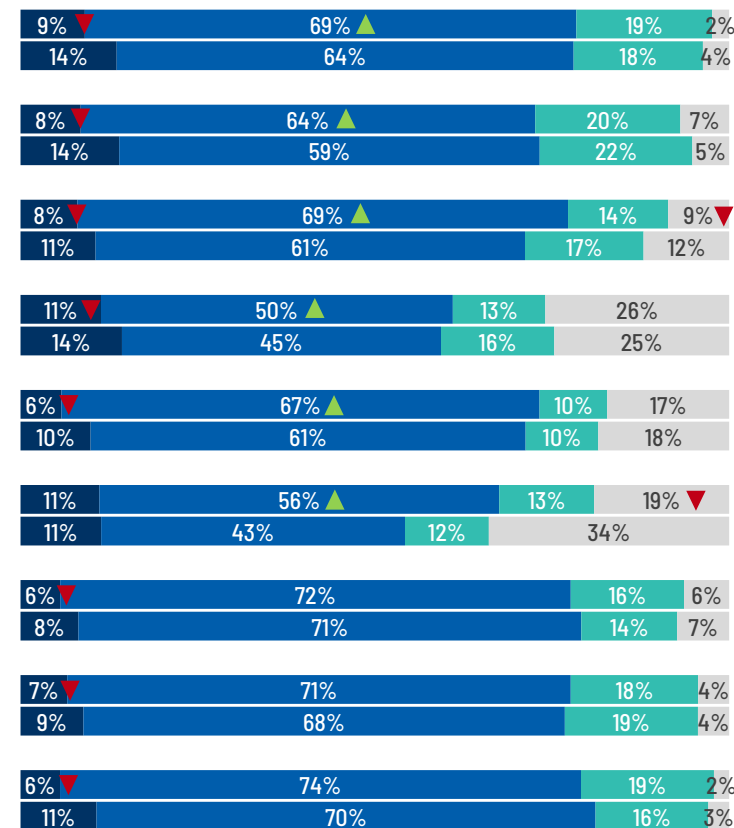
SERWISOWANIE I NAPRAWA SAMOCHODU
odwiedzanie warsztatów, dealerów samochodowych

AKTYWNOŚCI ZWIĄZANE Z WYZNANIEM/ RELIGIĄ
chodzenie do kościoła/ świątyni,
uczestnictwo w obrzędach religijnych

KUPOWANIE
W LOKALNYCH PIEKARNIACH*

KUPOWANIE W MAŁYCH, LOKALNYCH
SKLEPACH SPOŻYWCZYCH*

KUPOWANIE W WIĘKSZYCH SKLEPACH
SPOŻYWCZYCH
dyskontach, super- i hipermarketach



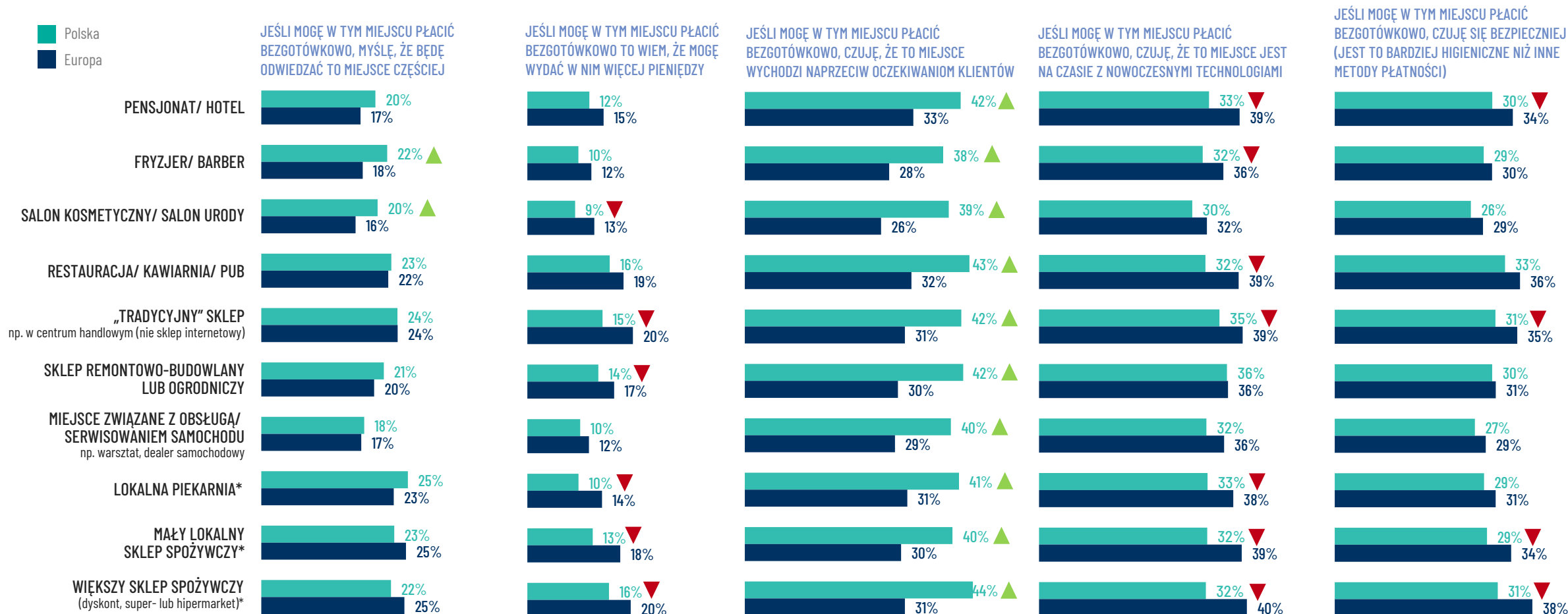
■ Zamierzam robić to rzadziej niż przed pandemią ■ Zamierzam robić to tak samo często jak przed pandemią ■ Zamierzam robić to częściej niż przed pandemią ■ Nie robiłem(am) tego przed pandemią i nie zamierzam tego robić po niej

Zapytani o aktywności, które chcieliby robić częściej niż przed pandemią, Polacy wskazują głównie **na krótkie wyjazdy poza miejsce zamieszkania oraz rozrywkę** (chodzenie do kina, teatru, na koncerty). Obie rzeczy wskazywane są w Polsce częściej w porównaniu do ogółu Europy.

Jak płatności kartą/bezgotówkowe wpływają na wizerunek firmy



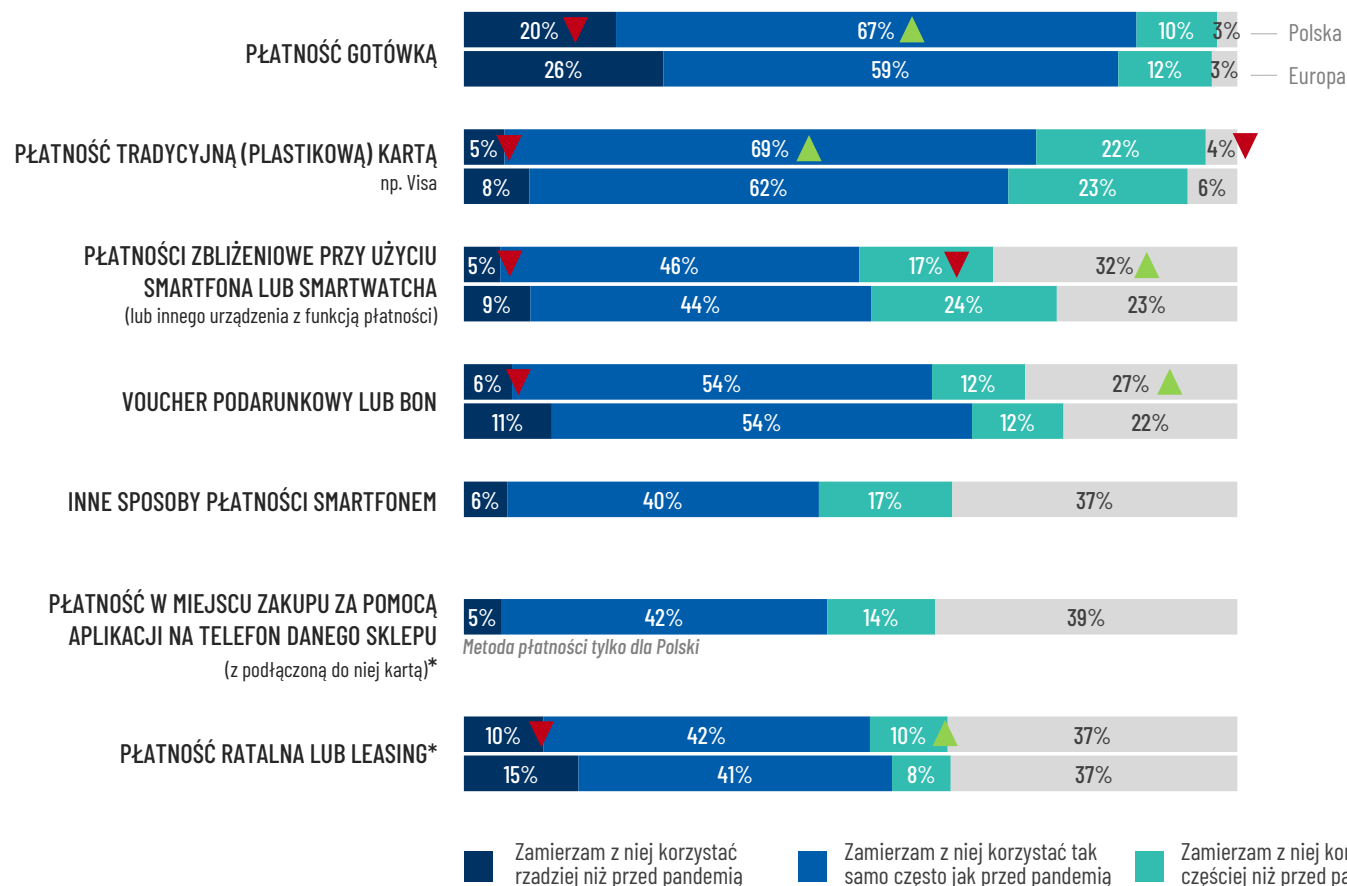
POMYŚL O CZASIE, GDY W POLSCE BĘDIEMY ŻYĆ BEZ ŻADNYCH RESTRYKCJI ZWIĄZANYCH Z COVID-19. WYOBRAŹ SOBIE, ŻE KORZYSTASZ Z PONIŻSZYCH USŁUG I MOŻESZ ZAPŁAĆ ZA NIE BEZGOTÓWKOWO (NP. KARTĄ, ZBLIŻENIOWO, TELEFONEM). Z KTÓRYM Z PONIŻSZYCH STWIERDZEŃ SIĘ ZGADZASZ?



Polacy w większym stopniu niż pozostałe narody uważają, że możliwość zapłacenia za usługę bezgotówkowo daje poczucie, iż dane miejsce wychodzi naprzeciw oczekiwaniom klientów (niezależnie od branży). Jednocześnie rzadziej niż reszta krajów uważają, że taka możliwość oznacza bycie na bieżąco z nowoczesnymi technologiami oraz że dzięki temu mogą wydać w danym miejscu więcej (taki wzór wyników widoczny jest dla większości badanych branż).

Metody płatności podczas zakupów offline

PONIŻEJ ZNAJDUJE SIĘ LISTA SPOSOBÓW DOKONYWANIA PŁATNOŚCI, Z KTÓRYCH MOŻNA KORZYSTAĆ PODCZAS ROBIENIA ZAKUPÓW W STACJONARNYCH PUNKTACH SPRZEDAŻY (SKLEPACH, RESTAURACJACH ITP.). DLA KAŻDEJ Z TYCH METOD OKREŚL, JAK CZĘSTO ZAMIERZASZ Z NIEJ KORZYSTAĆ PO ZNIESIENIU RESTRYKCJI W POLSCE.



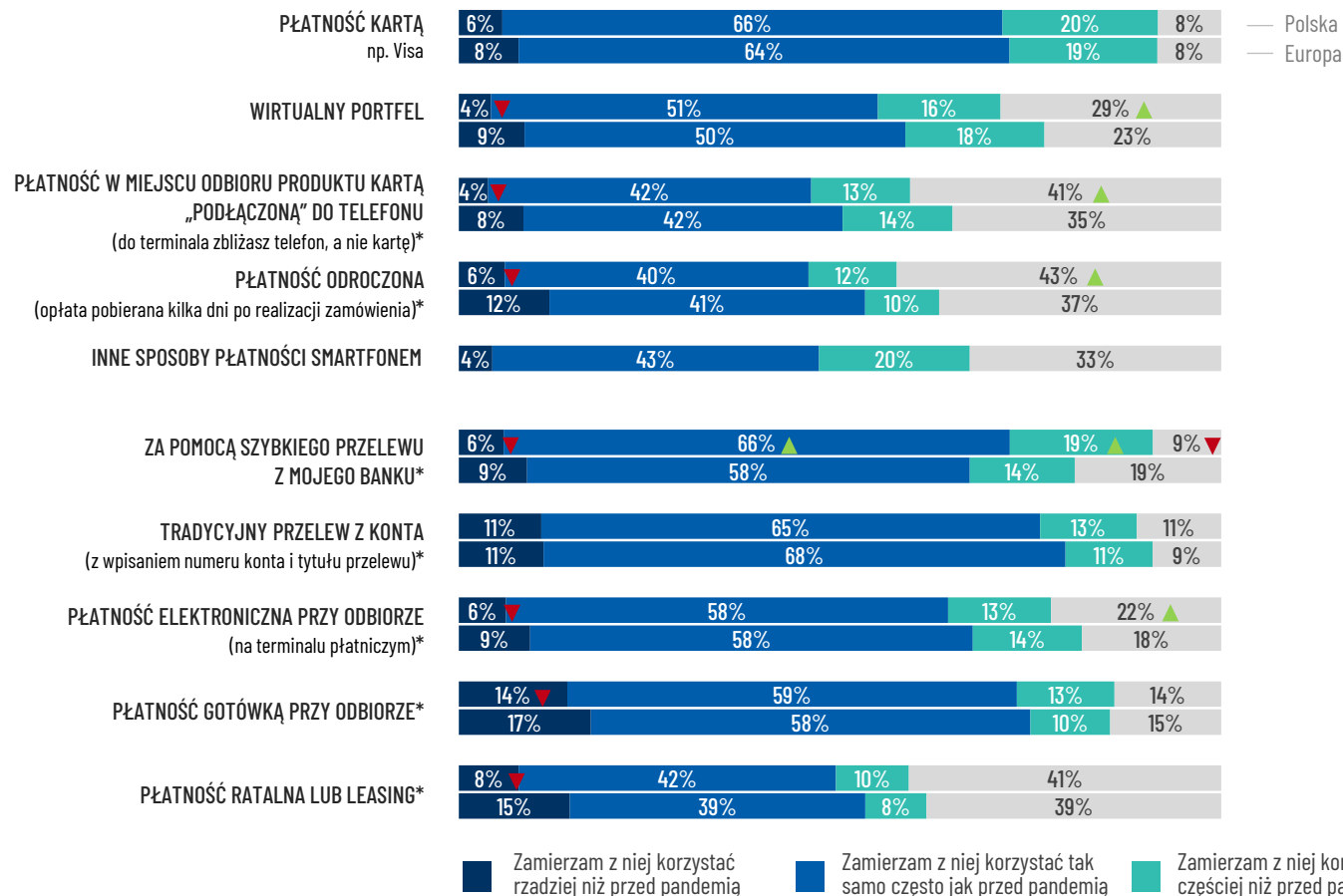
- 2/3 Polaków planuje płacić gotówką oraz kartą płatniczą przy zakupach offline tak samo często, jak przed pandemią – to więcej w porównaniu do ogółu badanych krajów.
- Gotowość jeszcze częstszego płacenia kartą deklaruje 1/5.
- Mniej niż 1/5 Polaków chciałaby zwiększyć częstotliwość płacenia zbliżeniowo przy użyciu smartfona lub smartwatcha podczas zakupów offline (to mniej względem ogółu wyników dla pozostałych krajów). Jest to względnie mało popularna w Polsce metoda płatności względem innych krajów europejskich – **nie korzysta i nie planuje korzystać z niej w Polsce 1/3 badanych** (w innych krajach – mniej niż 1/4).
- Mniej popularne w Polsce niż w reszcie Europy są też vouchery podarunkowe/ bony.
- Wśród Polaków widoczne jest zainteresowanie płatnościami ratalnymi lub leasingiem – 1/10 Polaków chciałby częściej używać tej metody przy płatnościach offline.

Wydaje się, że pandemia nie wpłynie na to, jakie metody płatności będą najczęściej wybierane przez Polaków przy zakupach tradycyjnych (offline) – gotówka i karta płatnicza. Może jednak nastąpić między nimi zmiana na pozycji lidera – więcej osób planuje zwiększyć korzystanie z kart.

Metody płatności podczas zakupów online



PONIŻEJ ZNAJDUJE SIĘ LISTA SPOSOBÓW DOKONYWANIA PŁATNOŚCI, Z KTÓRYCH MOŻNA KORZYSTAĆ PODCZAS DOKONYWANIA ZAKUPÓW PRZEZ INTERNET. DLA KAŻDEJ Z TYCH METOD OKREŚL, JAK CZĘSTO ZAMIERZASZ Z NIEJ KORZYSTAĆ PO ZNIESIENIU RESTRYKCJI W POLSCE.



- 2/3 Polaków planuje korzystać z płatności kartą podczas zakupów online z taką samą częstotliwością, jak przed pandemią. Częściej zamierza w ten sposób płacić 1/5 (wynik na poziomie innych badanych krajów).
- Wirtualny portfel, płatność w miejscu odbioru produktu kartą „podłączoną” do telefonu oraz płatność odroczone są mniej popularne w Polsce w porównaniu do innych krajów europejskich (nie korzysta i nie planuje korzystać z nich ok. 1/3 badanych).
- 1/5 Polaków planuje płacić za zakupy online za pomocą szybkiego przelewu częściej niż przed pandemią – to więcej w porównaniu do innych badanych krajów europejskich.

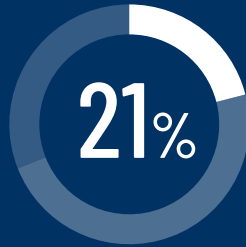
Przy czym ta metoda jest bardziej popularna w Polsce (nie korzysta i nie planuje korzystać z niej zaledwie 1/10 badanych, podczas gdy w pozostałych krajach jest to 2/10).

W Polsce widoczny jest potencjał wzrostu płatności za zakupy online za pomocą szybkiego przelewu. Jednocześnie wydaje się, że równie popularne metody płatności (tradycyjna karta czy tradycyjny przelew bankowy) co najmniej utrzymają swój udział w rynku.



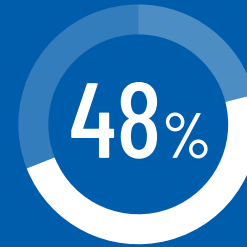
Segmentacja

3 segmenty Europejczyków



SEGMENT 1 GOTÓWKOWI TRADYCJONALIŚCI

- 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 ich do zakupów online
- nie odrzucają usług/ miejsc, w których można płacić tylko gotówką - jest to dla nich naturalna sytuacja



SEGMENT 2 MULTIPLATNICY

- 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 ich do zakupów online
- częściej niż Gotówkowi Tradycjoniści odrzucają te rodzaje usług/ miejsc, w których można płacić tylko gotówką, ale nie tak często jak Bezgotówkowcy



SEGMENT 3 BEZGOTÓWKOWCY

- 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 usługę/ miejsce, jeśli nie mogą zapłacić bezgotówkowo

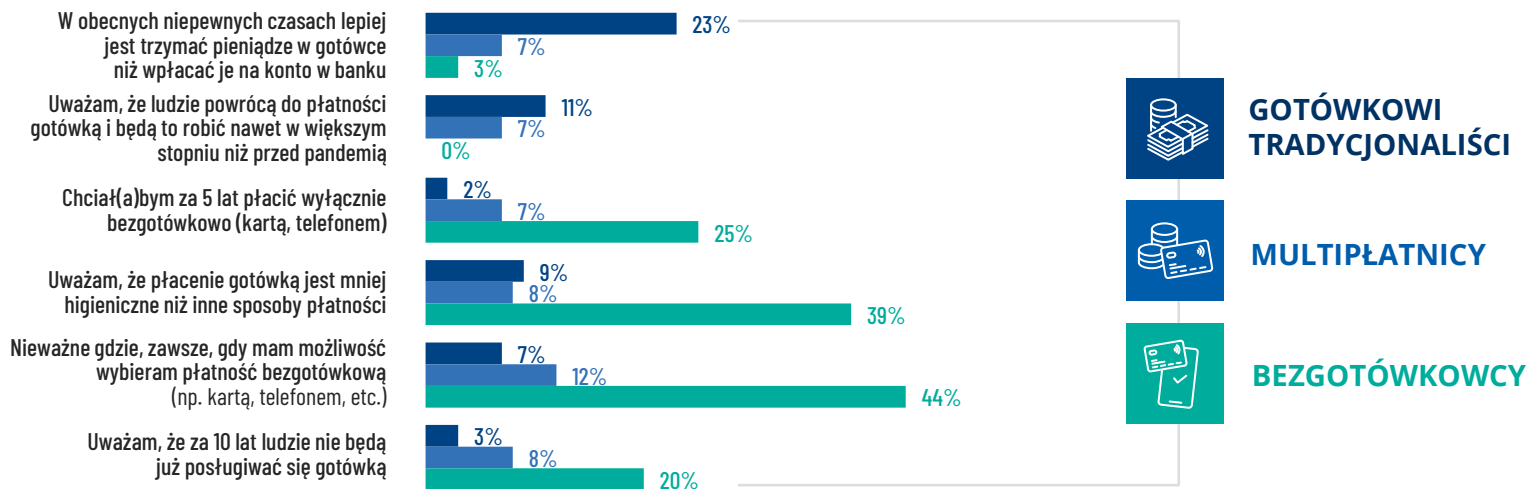
3 segmenty Europejczyków



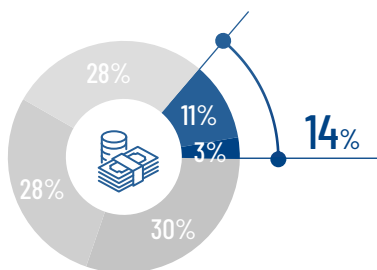
01

Główną różnicą pomiędzy segmentami jest ich postawa wobec metod płatności

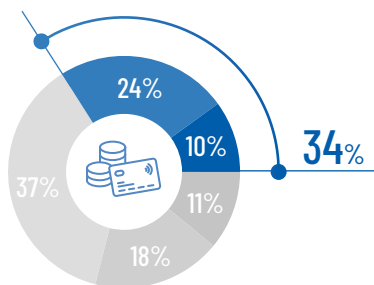
PONIŻEJ ZNAJDUJE SIĘ LISTA STWIERDZEŃ. ZAZNACZ W JAKIM STOPNIU ZGADZASZ SIĘ Z KAŻDYM Z NICH. POSŁUŻ SIĘ SKALĄ OD 1 DO 5, GDZIE 1 OZNACZA "ZDECYDOWANIE SIĘ NIE ZGADZAM", A 5 - "ZDECYDOWANIE SIĘ ZGADZAM". % ODPOWIEDZI: "Zdecydowanie się zgadzam"



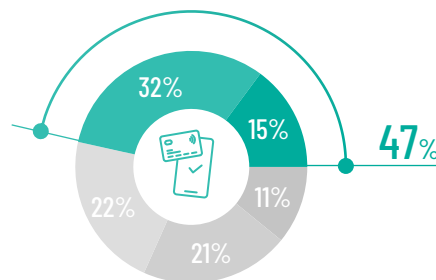
CZASEM NIE MOGĘ KUPIĆ KONKRETNICH PRODUKTÓW/ USŁUG, ZE WZGLĘDU NA BRAK MOŻLIWOŚCI PŁATNOŚCI BEZGOTÓWKOWEJ



GOTÓWKOWI TRADYCJONALIŚCI



MULTIPLATNICY



BEZGOTÓWKOWCY

1 - zdecydowanie się nie zgadzam 2 - raczej się nie zgadzam 3 - ani się zgadzam ani nie zgadzam
4 - raczej się zgadzam 5 - zdecydowanie się zgadzam

4/10 Bezgotówkowców uważa, że gotówka jest niehigieniczna i ten aspekt jest dla nich bardzo ważny - to jeden z powodów, dla których preferują płatności bezgotówkowe.

1/4 Gotówkowych Tradycjonalistów woli mieć gotówkę w domu niż trzymać pieniądze w banku.

1/5 Bezgotówkowców uważa, że za 10 lat nie będzie już gotówki, a 1/4 chce płacić wyłącznie kartą w ciągu najbliższych 5 lat.

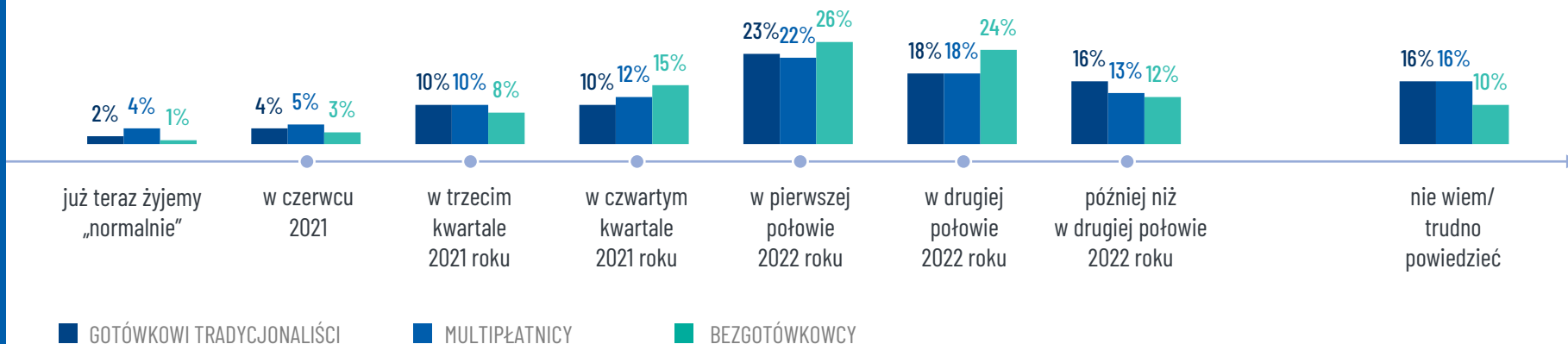
3 segmenty Europejczyków



02

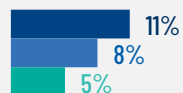
Istnieją również różnice pomiędzy segmentami w optymizmie co do przyszłości

JAK MYŚLISZ, KIEDY ZACNIEMY ŻYĆ „NORMALNIE” W TWOIM KRAJU – BEZ RESTRYKCJI I OGRANICZEŃ?

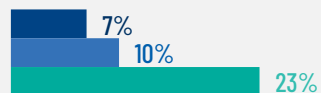


Poniżej znajduje się lista stwierdzeń. Zaznacz w jakim stopniu zgadzasz się z każdym z nich. Posłuż się skalą od 1 do 5, gdzie 1 oznacza "zdecydowanie się nie zgadzam", a 5 - "zdecydowanie się zgadzam".
% ODPOWIEDZI: "ZDECYDOWANIE SIĘ ZGADZAM"

Myślę, że najgorszy czas dopiero przed nami, obawiam się przyszłości



Pandemia zachęciła mnie do robienia zakupów online



Bezgotówkowcy są nieco bardziej optymistyczni co do przyszłości w ocenie sytuacji pandemicznej niż pozostałe segmenty.

1/4 Bezgotówkowców zdecydowanie zgadza się z tym, że pandemia zachęciła ich do zakupów online.

JAK WYOBRAŻASZ SOBIE SYTUACJĘ FINANSOWĄ SWOJEGO GOSPODARSTWA DOMOWEGO W CIĄGU NASTĘPNYCH 12 MIESIĘCY?
MOJA SYTUACJA SIĘ POGORSZY



MOJA SYTUACJA SIĘ POLEPSZY



Prawie 1/3 Europejczyków uważa, że ich sytuacja finansowa poprawi się w ciągu najbliższych 12 miesięcy.



Segmenty w Polsce

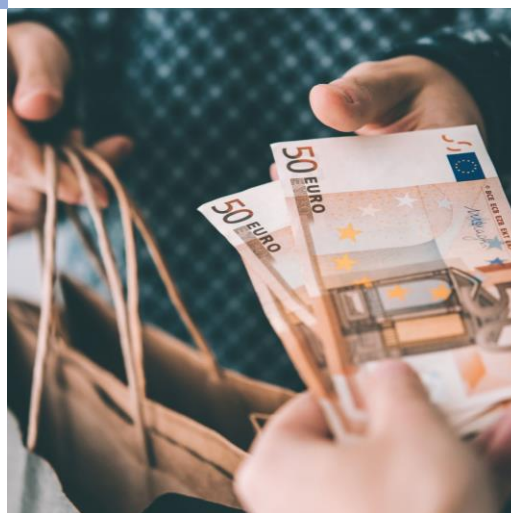
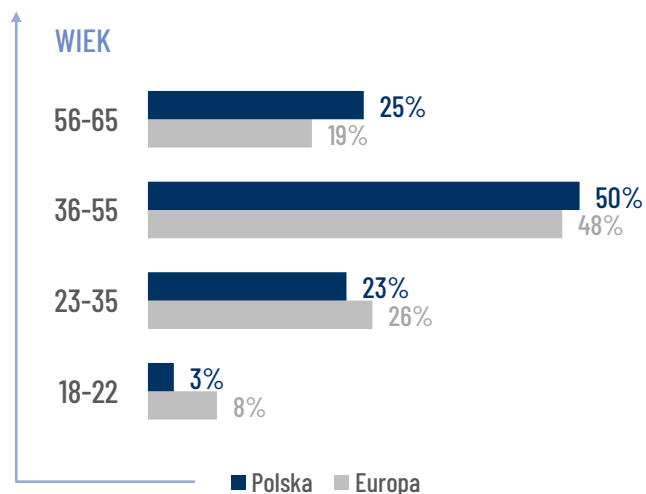
GOTÓWKOWI TRADYCJONALIŚCI



17%
Polaków

21% Europejczyków

- **wolą gotówkę, chociaż wielu z nich korzysta z kart płatniczych**
- uważają, że w tych niepewnych czasach lepiej jest mieć gotówkę niż trzymać pieniądze w banku
- nie chcą w przyszłości płacić wyłącznie bezgotówkowo
- uważają, że za 10 lat ludzie nadal będą używać gotówki
- 1 na 3 z nich uważa, że najgorsze dopiero przed nami
- są nieco bardziej pesymistyczni niż Multipłatnicy
- tylko 1 na 3 respondentów z tego segmentu zgadza się, że pandemia zachęciła ich do zakupów online
- nie odrzucają usług/ miejsc, w których można płacić tylko gotówką - jest to dla nich naturalna sytuacja



47% **43%**  **57%** 53%

SITUACJA MATERIALNA GOSPODARSTWA DOMOWEGO



Żyjemy na średnim poziomie
- wystarcza nam na codzienne potrzeby,
ale musimy oszczędzać na większe
wydatki

78%  59%

OPTYMIZM EKONOMICZNY

42% 42%

Moja sytuacja
się nie zmienia



11%  25%

Moja sytuacja
się polepszy



20% 15%

Moja sytuacja
się pogorszy



■ Polska ■ Europa

GOTÓWKOWI TRADYCJONALIŚCI



PLANY PO PANDEMII

Niezależnie od badanego kraju czy segmentu, badani w pierwszej kolejności po zniesieniu restrykcji chcieliby wyjechać, spotkać się w gronie znajomych czy pójść do restauracji/ pubu/ kawiarni.

Te aspekty są również kluczowe dla co najmniej

3/10



Gotówkowych Tradycjonalistów.

KTÓRE Z PONIŻSZYCH RZECZY ZROBIŁEŚ/ZROBIŁAŚ LUB CHCESZ ZROBIĆ OD RAZU PO ZNIESIENIU RESTRYKCJI?

Zaznacz max. 3 odpowiedzi



51%

PODRÓŻOWAĆ, WYJECHAĆ NA URLOP

vs. 47% EUROPA



29% ▼

PÓJŚĆ DO RESTAURACJI/
KAWIARNI/ PUBU

vs. 39% EUROPA



30%

PÓJŚĆ DO KINA/
TEATRU/ NA KONCERT

vs. 35% EUROPA



41%

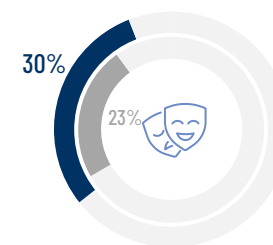
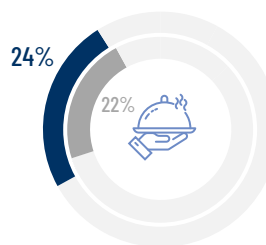
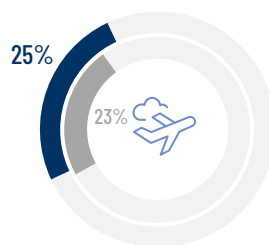
SPĘDZIĆ CZAS W WIĘKSZYM
GRONIE OSÓB

vs. 37% EUROPA

ZAMIERZAM TO ROBIĆ CZĘŚCIEJ NIŻ PRZED PANDEMIA

Poniżej znajduje się lista różnych aktywności.

Dla każdej z nich zaznacz, jak często zamierzasz ją wykonywać po zniesieniu restrykcji w Polsce.



■ Polska ■ Europa



1/4

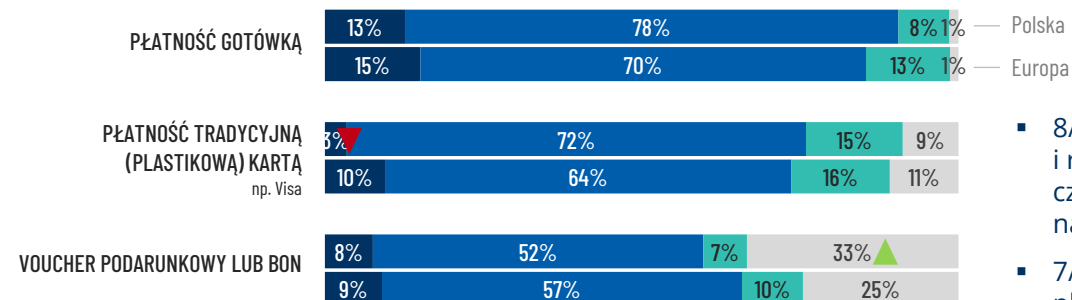
Ale jedynie jedna osoba na cztery planuje robić to częściej niż przed pandemią.

GOTÓWKOWI TRADYCJONALIŚCI



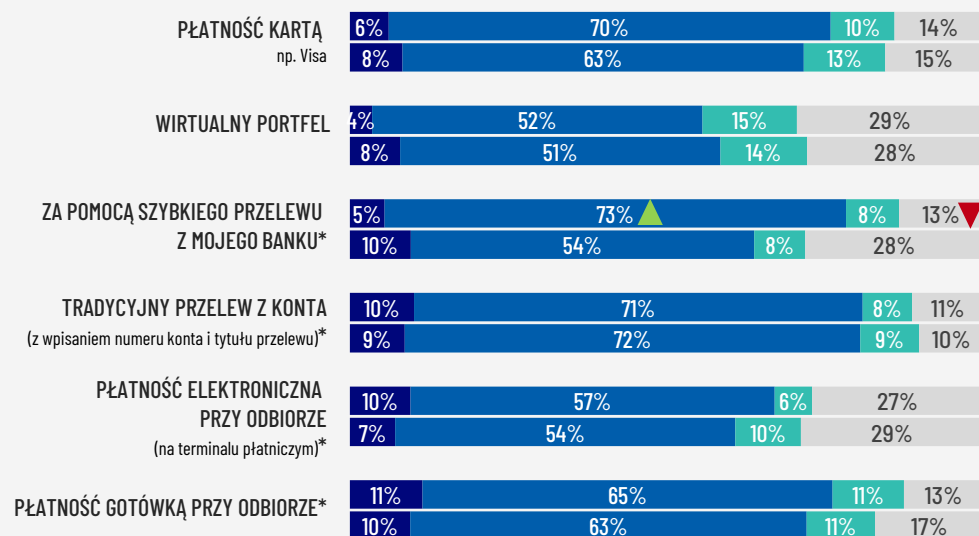
KORZYSTANIE Z METOD PŁATNOŚCI

ZAKUPY OFFLINE



- 8/10 płaci gotówką za zakupy i raczej nie planuje zmieniać częstotliwości, z jaką to robi (wynik na poziomie innych krajów).
- 7/10 płaci za zakupy offline kartą płatniczą.

ZAKUPY ONLINE



■ Zamierzam z niej korzystać rzadziej niż przed pandemią ■ Zamierzam z niej korzystać tak samo często jak przed pandemią ■ Zamierzam z niej korzystać częściej niż przed pandemią ■ Nie korzystałem(am) z niej przed pandemią i nie zamierzam korzystać po niej

NIE UŻYWAJĄ I NIE PLANUJĄ UŻYWAĆ:

51% PŁATNOŚĆ W MIEJSCU ZAKUPU ZA POMOCĄ APLIKACJI NA TELEFON DANEGO SKLEPU (z podłączoną do niej kartą)*
Metoda płatności tylko dla Polski

47% PŁATNOŚCI ZBLIŻENIOWE PRZY UŻYCIU SMARTFONA LUB SMARTWATCHA (lub innego urządzenia z funkcją płatności)

46% PŁATNOŚĆ RATALNA LUB LEASING*

52% PŁATNOŚĆ W MIEJSCU ODBIORU PRODUKTU KARTĄ „PODŁĄCZONĄ” DO TELEFONU (do terminala zbliżasz telefon, a nie kartę)*

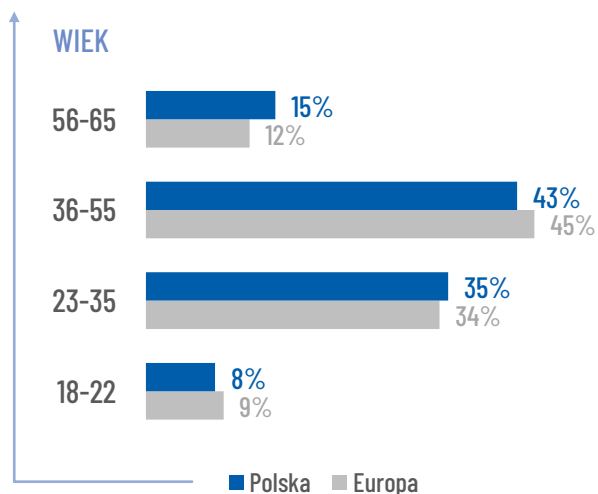
48% PŁATNOŚĆ RATALNA LUB LEASING*

47% PŁATNOŚĆ ODROZCZONA (opłata pobierana kilka dni po realizacji zamówienia)*

- Nie wydaje się, aby pandemia w mocny sposób zmieniła nawyki zakupowe online w tym segmencie.
- 7/10 planuje płacić za taki rodzaj zakupów szybkim przelewem tak samo często, jak przed pandemią (istotnie więcej względem reszty krajów).



- **płacą zarówno gotówką, jak i bezgotówkowo**
- większość z nich uważa, że za 10 lat ludzie nadal będą używać gotówki
- nie przywiązują zbytnej wagi do higieny podczas zakupów
- nie są ani optymistami, ani pesymistami - są pośrodku
- 1 na 3 respondentów zgadza się, że pandemia zachęciła ich do zakupów online
- częściej niż Gotówkowi Tradycjonaści odrzucają te rodzaje usług/miejsc, w których można płacić tylko gotówką, ale nie tak często jak Bezgotówkowcy



SYTUACJA MATERIALNA GOSPODARSTWA DOMOWEGO



Żyjemy na średnim poziomie
- wystarcza nam na codzienne potrzeby,
ale musimy oszczędzać na większe
wydatki

67% 55%

OPTYMIZM EKONOMICZNY

32% 39%

Moja sytuacja
się nie zmienia



24% 29%

Moja sytuacja
się poprawi

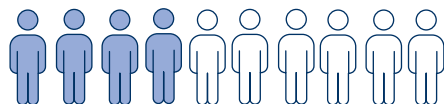


14% 13%

Moja sytuacja
się pogorszy



■ Polska ■ Europa



4/10

Multiplątników chce podróżować i spotkać się w większym gronie znajomych tak szybko, jak to będzie możliwe.

1/3

tęskni za pójściem do restauracji/ pubu/ kawiarni oraz za rozrywką poza domem.

KTÓRE Z PONIŻSZYCH RZECZY ZROBIŁEŚ/ZROBIŁAŚ LUB CHCESZ ZROBIĆ OD RAZU PO ZNIENIENIU RESTRYKCJI?
Zaznacz max. 3 odpowiedzi



46%

PODRÓŻOWAĆ, WYJECHAĆ NA URLOP

vs. 46% EUROPA



35%

PÓJŚĆ DO RESTAURACJI/
KAWIARNI/ PUBU

vs. 35% EUROPA



33%

PÓJŚĆ DO KINA/
TEATRU/ NA KONCERT

vs. 32% EUROPA



41% ▲

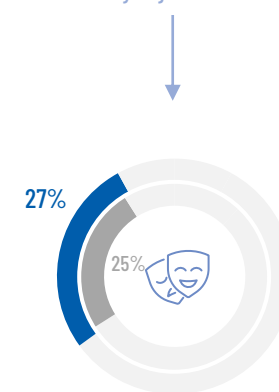
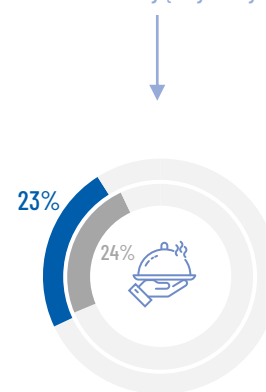
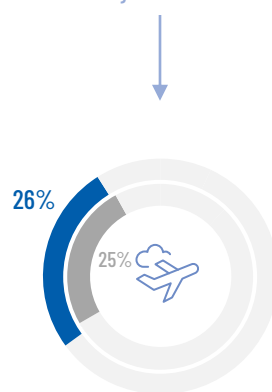
SPĘDZIĆ CZAS W WIĘKSZYM
GRONIE OSÓB

vs. 36% EUROPA

ZAMIERZAM TO ROBIĆ CZĘŚCIEJ NIŻ PRZED PANDEMIA

Poniżej znajduje się lista różnych aktywności.

Dla każdej z nich zaznacz, jak często zamierzasz ją wykonywać po zniesieniu restrykcji w Polsce.



■ Polska ■ Europa



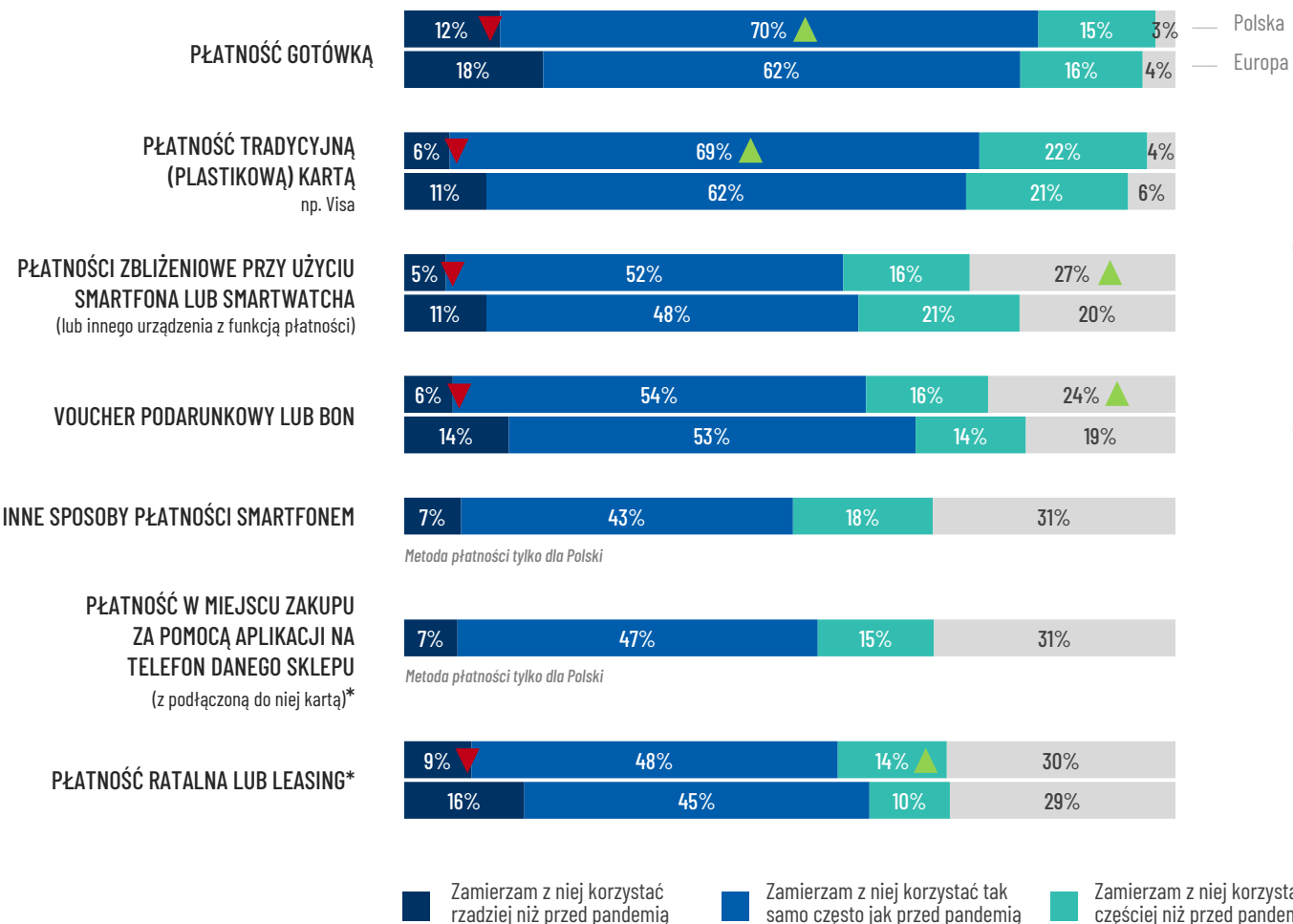
1/4

Planuje podróżować, korzystać z rozrywki poza domem oraz z oferty gastronomicznej częściej niż przed pandemią.



KORZYSTANIE Z METOD PŁATNOŚCI

ZAKUPY OFFLINE



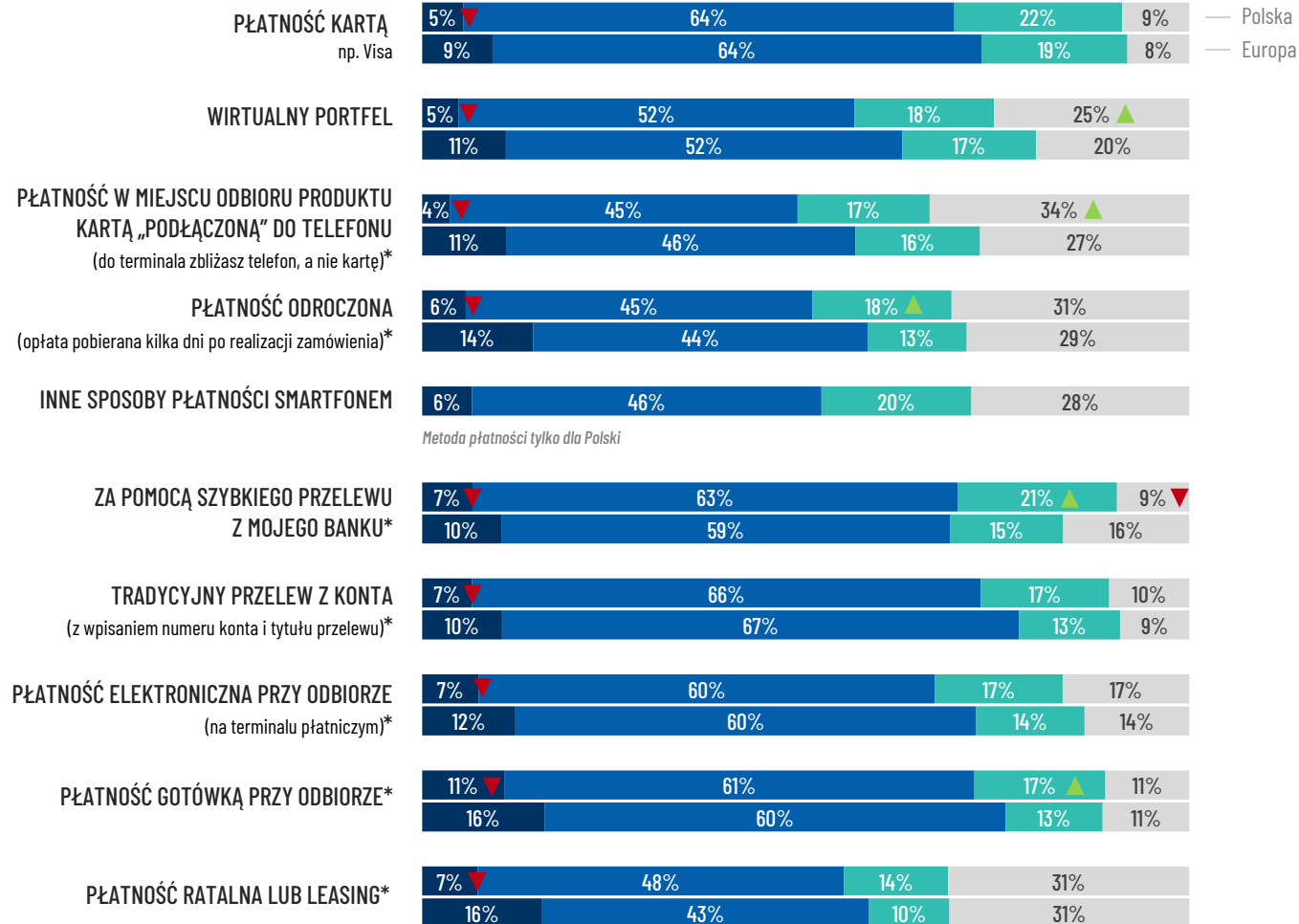
- Multipłatnicy w Polsce w większym stopniu niż reprezentanci tego segmentu w innych krajach planują płacić gotówką i kartą tak samo często, jak przed pandemią za zakupy offline.
- W tym segmencie, bardziej niż w reszcie krajów europejskich, widoczny jest potencjał wzrostu płatności ratalnych lub leasingu – więcej niż 1/10 badanych deklaruje, że będzie płacić w ten sposób częściej niż przed pandemią.





KORZYSTANIE Z METOD PŁATNOŚCI

ZAKUPY ONLINE

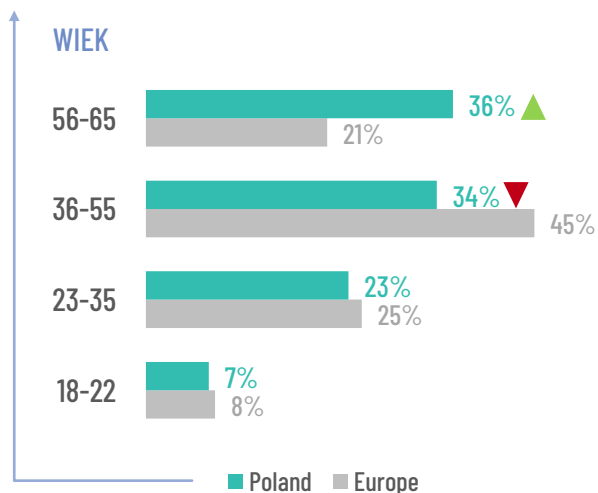


■ Zamierzam z niej korzystać rzadziej niż przed pandemią
 ■ Zamierzam z niej korzystać tak samo często jak przed pandemią
 ■ Zamierzam z niej korzystać częściej niż przed pandemią
 ■ Nie korzystałem(am) z niej przed pandemią i nie zamierzam korzystać po niej

- W przypadku zakupów online, wśród Multipłatników, bardziej niż w reszcie krajów europejskich, widoczny jest potencjał wzrostu płatności odroczonej oraz szybkiego przelewu – każdą z tych metod częściej niż przed pandemią chciałoby płać 2/10 badanych.
- Widoczne jest też większe zainteresowanie płatnością gotówką przy odbiorze na tle Europy – blisko 1/5 reprezentantów tego segmentu chciałoby płać w ten sposób częściej niż przed pandemią.



- zdecydowanie preferują płatności bezgotówkowe
- większość z nich chce płacić tylko bezgotówkowo i myśli, że takie będą płatności w niedalekiej przyszłości
- higiena podczas zakupów jest dla nich ważna; zdecydowanie zgadzają się, że gotówka jest niehigieniczna
- najbardziej optymistyczny segment - zgadzają się, że najgorsze już za nami
- w tej chwili planują, co zrobić w najbliższej przyszłości
- pandemia zachęciła ich do zakupów online
- po zniesieniu ograniczeń planują częściej robić zakupy online (ponad połowa respondentów)
- w wielu przypadkach odrzucają usługę/miejsce (lub deklarują, że zapłacą tu raz i już nie wrócą), jeśli nie mogą w nim zapłacić bezgotówkowo



SYTUACJA MATERIALNA GOSPODARSTWA DOMOWEGO



Żyjemy na średnim poziomie
- wystarcza nam na codzienne potrzeby,
ale musimy oszczędzać na większe
wydatki

76% ▲ 61%

OPTYMIZM EKONOMICZNY

47% 44%

Moja sytuacja
się nie zmienia



14% ▼ 29%

Moja sytuacja
się poprawi



12% 10%

Moja sytuacja
się pogorszy



■ Polska ■ Europa

PLANY PO PANDEMII

Wśród Bezgotówkowców widoczna jest największa w Polsce grupa osób, które nie mogą doczekać się pójścia do restauracji/ pubu/ kawiarni oraz skorzystania z oferty rozrywki poza domem.

4/10



KTÓRE Z PONIŻSZYCH RZECZY ZROBIŁEŚ/ZROBIŁAŚ LUB CHCESZ ZROBIĆ OD RAZU PO ZNIENIENIU RESTRYKCJI?
Zaznacz max. 3 odpowiedzi



51%

PODRÓŻOWAĆ, WYJECHAĆ NA URLOP

vs. 55% EUROPA



43%

PÓJŚĆ DO RESTAURACJI/
KAWIARNI/ PUBU

vs. 45% EUROPA



37%

PÓJŚĆ DO KINA/
TEATRU/ NA KONCERT

vs. 37% EUROPA



40%

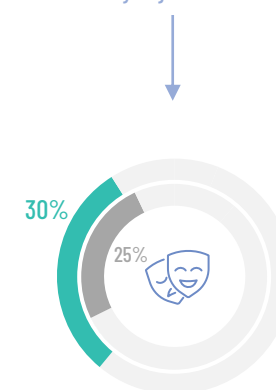
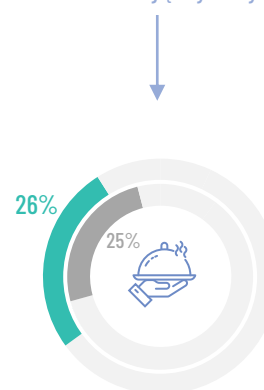
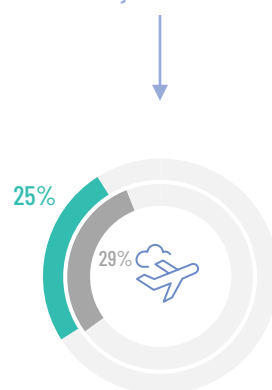
SPĘDZIĆ CZAS W WIĘKSZYM
GRONIE OSÓB

vs. 40% EUROPA

ZAMIERZAM TO ROBIĆ CZĘŚCIEJ NIŻ PRZED PANDEMIA

Poniżej znajduje się lista różnych aktywności.

Dla każdej z nich zaznacz, jak często zamierzasz ją wykonywać po zniesieniu restrykcji w Polsce.

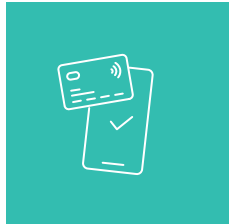


■ Polska ■ Europa

1/4

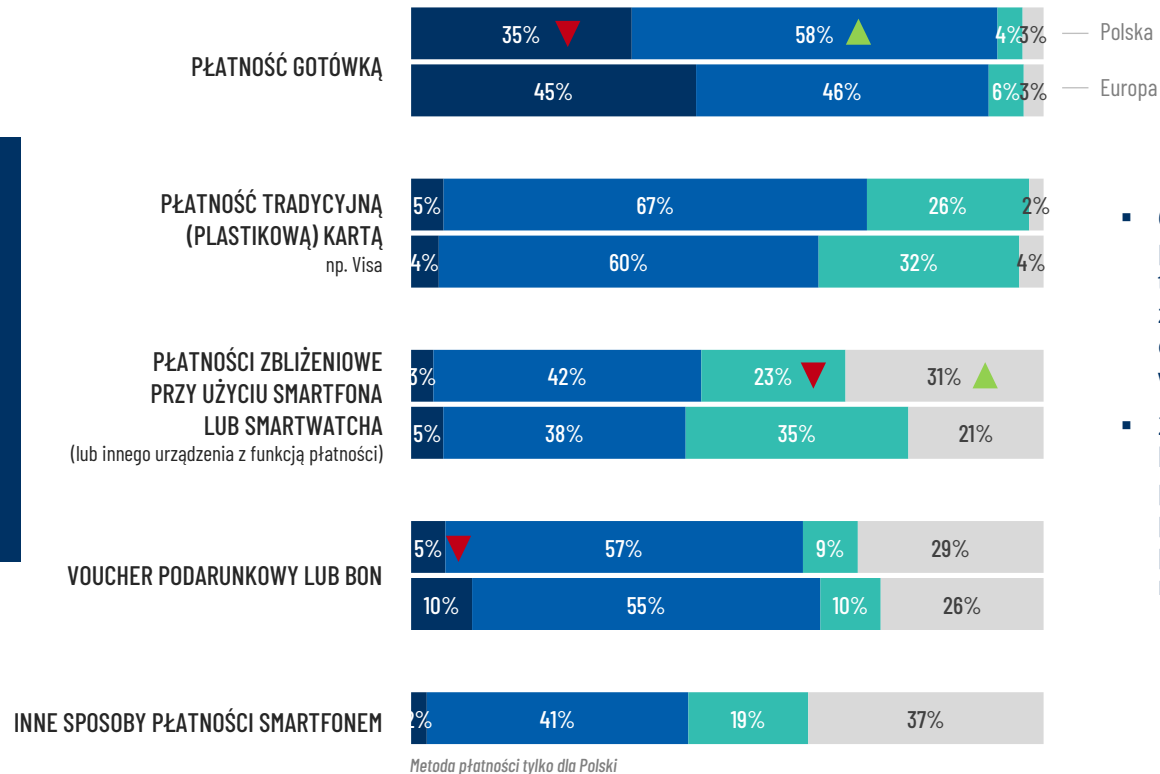
Planuje podróżować i korzystać z oferty gastronomicznej częściej niż przed pandemią.

1/3 Chce korzystać z rozrywki poza domem częściej niż przed pandemią.



KORZYSTANIE Z METOD PŁATNOŚCI

ZAKUPY OFFLINE



Zamierzam z niej korzystać rzadziej niż przed pandemią
 Zamierzam z niej korzystać tak samo często jak przed pandemią
 Zamierzam z niej korzystać częściej niż przed pandemią
 Nie korzystałem(am) z niej przed pandemią i nie zamierzam korzystać po niej

- 6/10 Bezgotówkowców planuje płacić gotówką przy zakupach tradycyjnych (offline) po zakończeniu pandemii tak samo często, jak wcześniej – to więcej w porównaniu do reszty krajów.
- 2/3 chce za takie zakupy płacić kartą tak samo często, jak przed pandemią – widać tutaj jednak potencjał do rozwoju, 1/4 chciałaby płacić w ten sposób częściej (wynik na poziomie innych krajów).

NIE UŻYWAJĄ:

46%
PŁATNOŚĆ RATALNA LUB LEASING*

45%
PŁATNOŚĆ W MIEJSCU ZAKUPU ZA POMOCĄ APLIKACJI NA TELEFON DANEGO SKLEPU
(z podłączoną do niej kartą)*

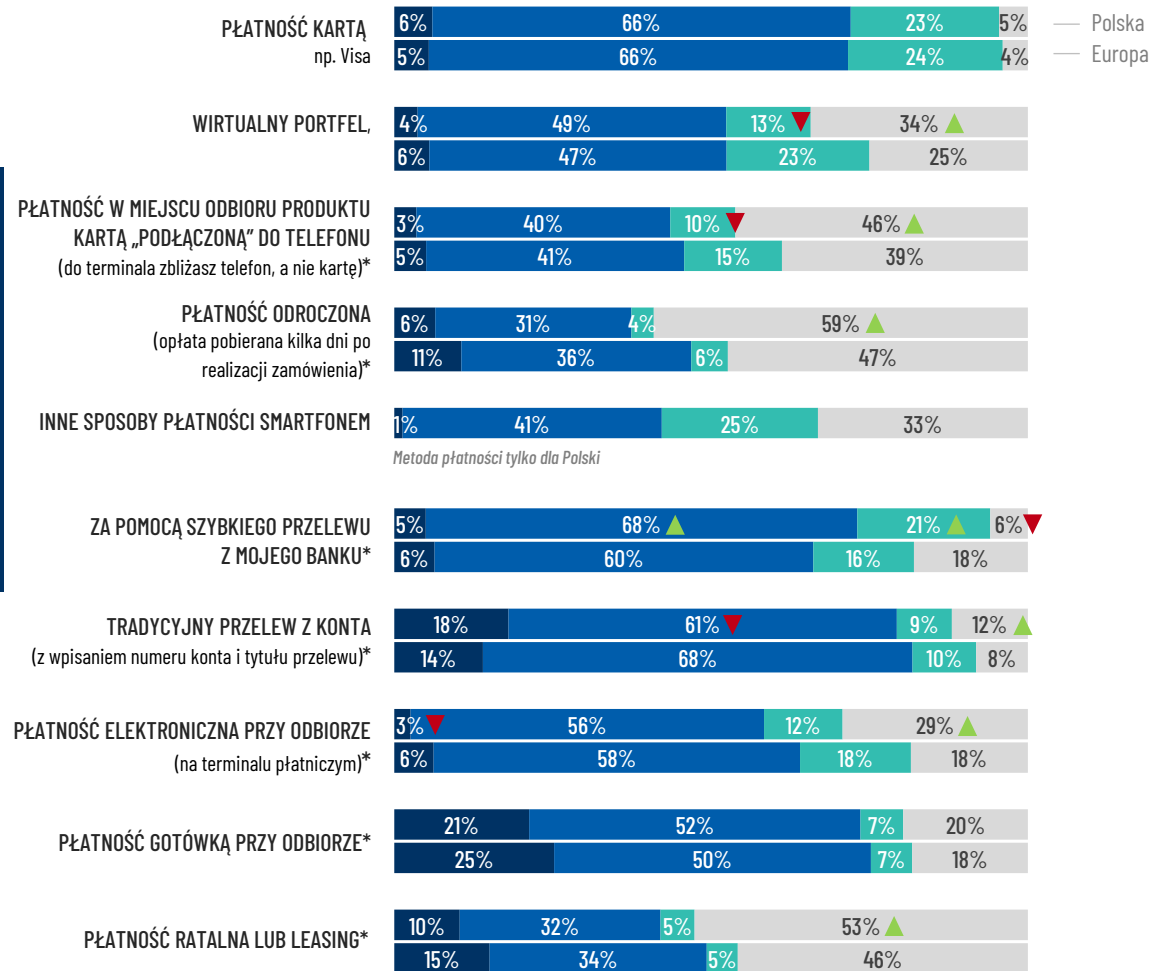
Metoda płatności tylko dla Polski





KORZYSTANIE Z METOD PŁATNOŚCI

ZAKUPY ONLINE



■ Zamierzam z niej korzystać rzadziej niż przed pandemią
 ■ Zamierzam z niej korzystać tak samo często jak przed pandemią
 ■ Zamierzam z niej korzystać częściej niż przed pandemią
 ■ Nie korzystałem(am) z niej przed pandemią i nie zamierzam korzystać po niej

- W przypadku zakupów online, wśród Bezgotówkowców widoczny jest, bardziej niż w innych badanych krajach, potencjał wzrostu szybkiego przelewu – częściej niż przed pandemią chciałoby w ten sposób płacić 2/10 badanych.
- Potencjał widać także w przypadku tradycyjnej karty płatniczej – blisko 1/4 badanych przyznaje, że chciałoby korzystać z tej metody częściej niż przed pandemią.



Podsumowanie wyników

POWRÓT DO NORMALNOŚCI



KIEDY TO NASTĄPI?



1/3

Polaków uważa, że „powrót do normalności” będzie możliwy **dopiero w 2022.**

Jednocześnie, 1/4 nie wie, kiedy to nastąpi (to istotnie wyższy odsetek wskazań tej odpowiedzi w porównaniu z pozostałymi krajami).

CO SIĘ STANIE?

Zaraz po zniesieniu restrykcji Europejczycy chcą przede wszystkim podróżować, korzystać z restauracji, kawiarni, pubów, zadbać o życie społeczne i rozrywkę.

Polacy przejawiają tę chęć na podobnym poziomie, jak mieszkańcy innych krajów. Jedyną różnicą w porównaniu do reszty Europy jest nieco mniejsza chęć na wybranie się do muzeum, galerii czy na wystawę w pierwszej kolejności.



CZY „NORMALNOŚĆ” OZNACZA POWRÓT DO STARYCH PRYZWYCZAJEŃ? A MOŻE COŚ SIĘ ZMIENI? – PŁATNOŚCI PO PANDEMII



OKOŁO

60%

mieszkańców krajów biorących udział w badaniu deklaruje, że nie zmieni częstotliwości korzystania z gotówki i karty płatniczej podczas zakupów w tradycyjnych sklepach (nie online).

Ponad 1/4 planuje, że będzie rzadziej płacić gotówką, tyle samo deklaruje, że chce częściej płacić kartą.

W Polsce te trendy są podobne – ponad 2/3 badanych deklaruje, że będzie płacić i gotówką i kartą płatniczą tak samo często, jak przed pandemią (wynik istotnie wyższy w porównaniu z Europą). Jednocześnie 1/5 chce ograniczyć płatność gotówką (istotnie mniej względem reszty krajów), tyle samo planuje zwiększyć częstotliwość płatności kartą (wynik na poziomie pozostałych krajów).

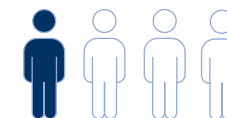
Jeśli chodzi o zakupy online, najbardziej popularna metoda płatności – płatność kartą, zyskuje zwolenników w Europie – co piąty planuje częściej płacić w ten sposób. Ten trend znajduje odzwierciedlenie również w Polsce.

PŁATNOŚĆ BEZKONTAKTOWA – JAK TA FORMA PŁATNOŚCI WPŁYWA NA WZORCE ZAKUPOWE EUROPEJCZYKÓW?



OKOŁO

1/4



badanych twierdzi, że możliwość płatności kartą/ bezgotówkowo wpłynęłaby przede wszystkim na częstsze korzystanie ze sklepów spożywczych, punktów handlowych, ale również restauracji/ pubów/ kawiarni. Polacy nieco częściej niż mieszkańcy wszystkich krajów biorących udział w badaniu wskazują miejsce świadczące usługi fryzjerskie/ barberskie oraz kosmetyczne jako miejsca, gdzie możliwość płatności kartą przyciągałaby ich częściej.

Możliwość ponoszenia wyższych wydatków w przypadku możliwości płatności kartą/ bezgotówkowo Europejczycy przewidują głównie w odniesieniu do punktów handlowych i supermarketów. Co ciekawe, Polacy w przypadku żadnej branży nie przewidują takiej możliwości – wydaje się, że dostępność bezgotówkowej formy płatności nie wpływa na chęć wydawania w danym miejscu więcej – wpływa jednak na inne postrzegane aspekty takiego miejsca.

OKOŁO

1/3

EUROPEJCZYKÓW

- uważa, że możliwość płatności kartą/ bezgotówkowo pokazuje, że miejsce wychodzi naprzeciw oczekiwaniom swoich klientów. Polacy zdecydowanie częściej mają takie przekonanie – przy czym nie zależy ono od typu usługi.
- twierdzi, że korzystanie z płatności bezgotówkowych jest bardziej higieniczne. Wśród Polaków to poczucie jest słabsze – zwłaszcza w przypadku pensjonatów/ hoteli, centrów handlowych oraz małych i dużych sklepów spożywczych.

PONAD

1/4
EUROPEJCZYKÓW

postrzega miejsca, w których można płacić kartą/ bezgotówkowo jako miejsca będące na czasie z nowoczesnymi technologiami. Polacy podzielają taki pogląd w mniejszym stopniu.

Prawie połowa mieszkańców badanych państw to Multipłatnicy – osoby, które używają zarówno płatności gotówkowych, jak i bezgotówkowych. W dużej mierze są to osoby młode. Jeśli chodzi o ich stosunek do pandemii, są dość, ale nie przesadnie optymistyczni.

Nieco mniejsza jest grupa Bezgotówkowców – w przebadanych krajach europejskich jest to około 1/3 mieszkańców. Grupa ta w większości chciałaby płacić wyłącznie bezgotówkowo; do pandemii mają optymistyczny stosunek – uważają, że najgorsze już za nami; są jednak ostrożni jeśli chodzi o higienę, dlatego też uważają, że płatności gotówkowe są mniej bezpieczne. 1/4 z nich zaczęła częściej kupować online, a ponad połowa z nich ma zamiar korzystać z tej formy zakupów częściej niż przed pandemią. Brak możliwości płacenia bezgotówkowo zniechęca ich do robienia zakupów w danym miejscu.

Najmniejszą, aczkolwiek nadal dość liczną grupą są Gotówkowi Tradycjonałiści – wśród mieszkańców badanych państw to 1/5 ich społeczeństw. Nastawieni są oni na płatność gotówką, dlatego brak możliwości płatności bezgotówkowo nie jest dla nich barierą zakupową. Mają sceptyczny stosunek do pandemii – uważają, że najgorsze dopiero przed nami. Pod wpływem sytuacji pandemicznej 1/3 z nich zaczęła robić zakupy online.

W porównaniu do ogółu przebadanych państw europejskich, **w Polsce jest mniej osób, które preferują płatności gotówkowe.**



Grupy Multipłatników i Bezgotówkowców pod względem udziału w populacji nie odbiegają istotnie od struktury w pozostałych krajach ogółem.



Przedstawiciele grupy Multipłatników zapytani o to, co chcą zrobić bezpośrednio po zniesieniu restrykcji, jeszcze częściej niż inni (choć ogólnie jest to jeden z najczęściej wymienianych aspektów) **wskazują odpowiedź związaną z życiem społecznym, spotkaniami w gronie rodziny i znajomych.**

W przypadku pozostałych segmentów wyniki nie odbiegają istotnie od pozostałych badanych krajów.

7/10

Multipłatników planuje płacić gotówką oraz kartą tak samo często, jak przed pandemią podczas zakupów offline. To wyższe wyniki niż wśród ogółu mieszkańców badanych krajów.

1/3

Bezgotówkowców chce rzadziej niż przed pandemią płacić gotówką (istotnie mniej względem innych krajów).

1/4

planuje zwiększyć częstotliwość używania karty (wyniki na poziomie pozostałych krajów).

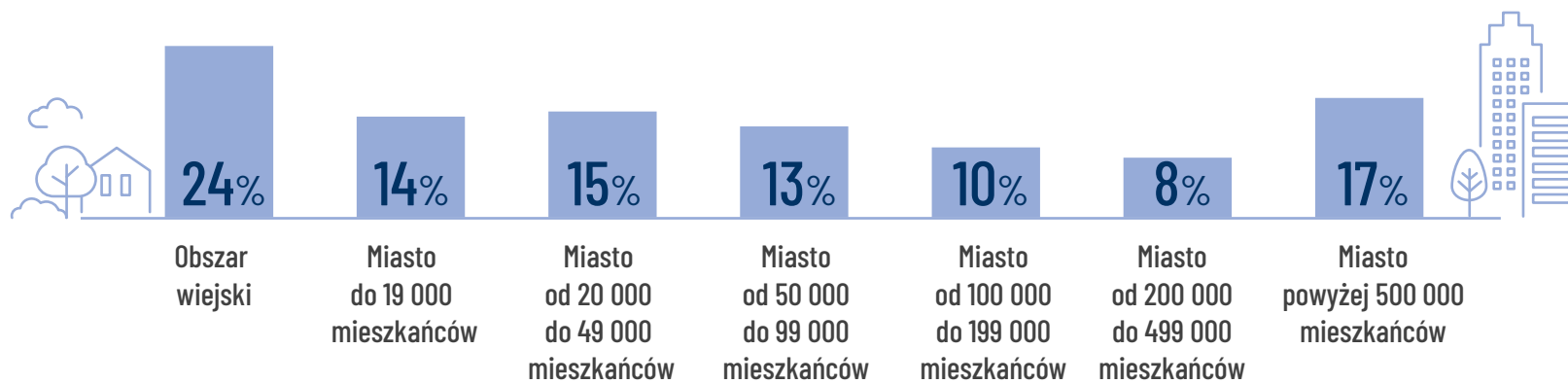
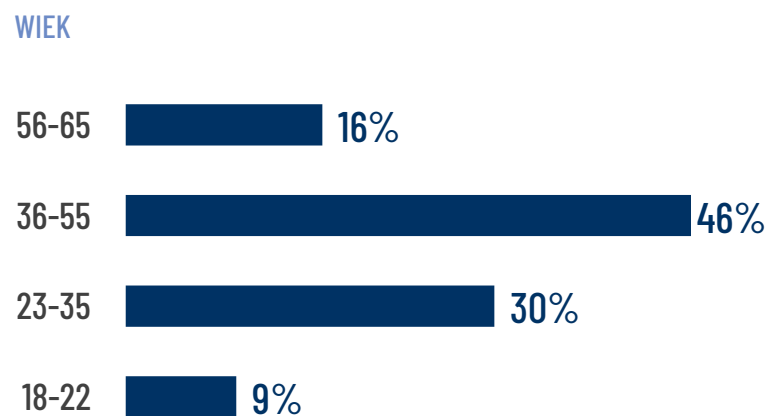
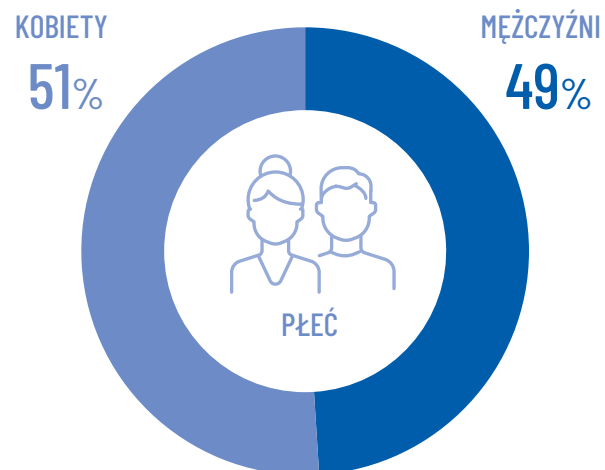
8/10

Gotówkowych Tradycjonalistów płaci za zakupy offline gotówką i raczej nie planuje zmieniać częstotliwości, z jaką to robi (wynik na poziomie innych krajów)

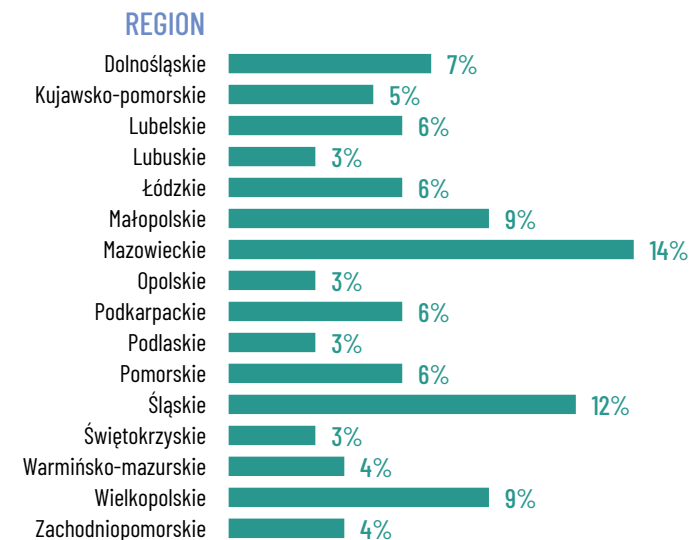
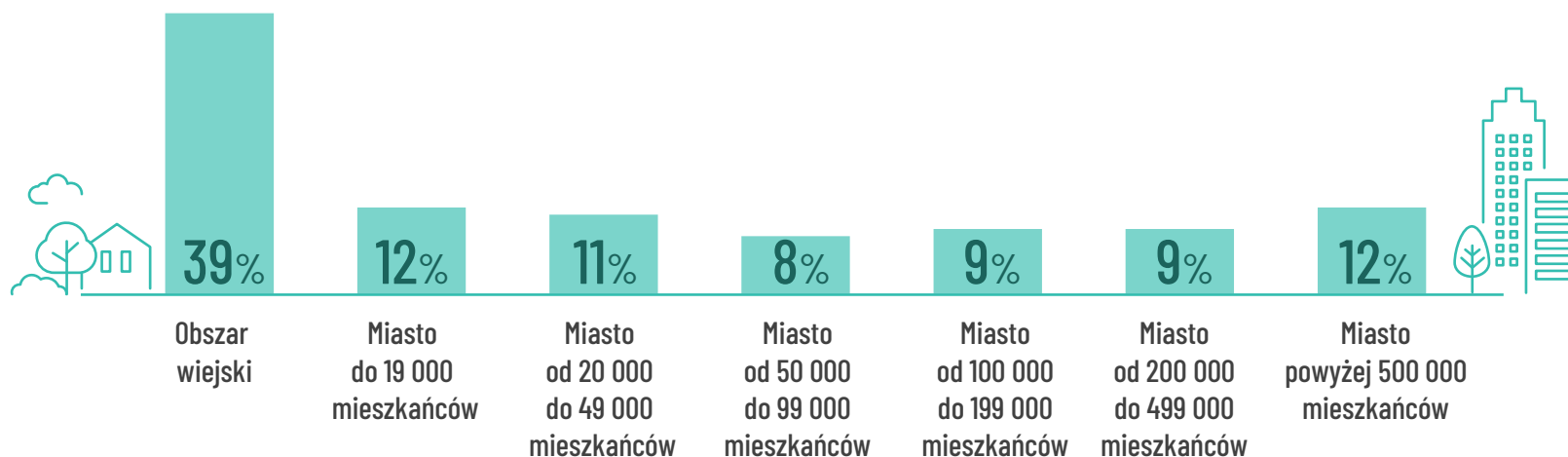
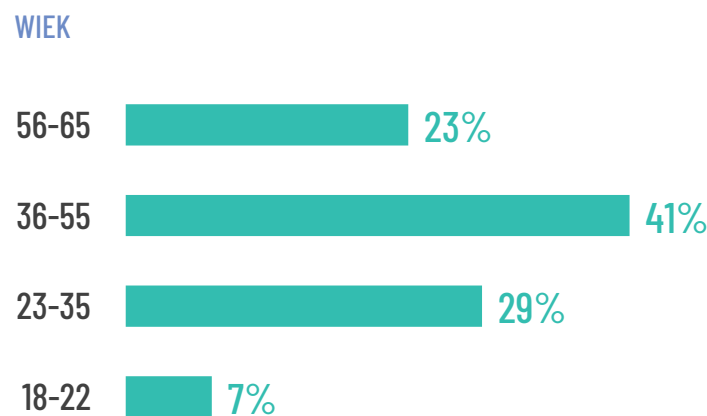
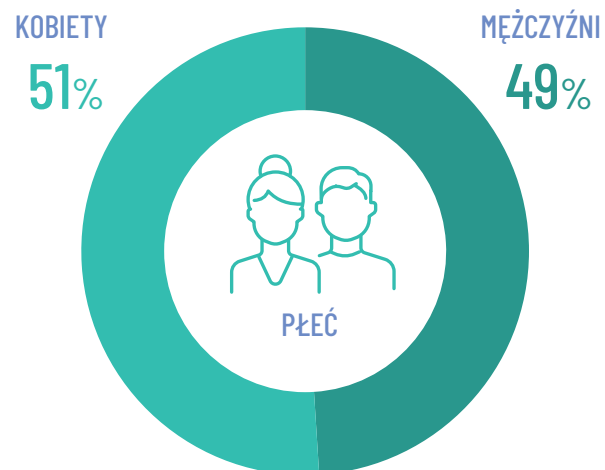


Profil respondentów

Profil respondentów - Europa



Profil respondentów - Polska





Dziękujemy

