

Europejczycy bardziej skłonni płacić elektronicznie, niecierpliwie czekają na koniec pandemii

Doświadczenia towarzyszące pandemii COVID-19 spowodowały, że Europejczycy są bardziej skłonni płacić za zakupy elektronicznie. Potwierdza to już niemal 80 proc. uczestników badania „Jak COVID-19 zmienił zwyczaje zakupowe i płatnicze Europejczyków?”, przeprowadzonego na zlecenie spółek Grupy EVO w 7 krajach, w których działają, w tym w Polsce. Partnerem badania m.in. w Polsce była Visa, a jego realizację powierzono agencji badawczej ARC Rynek i Opinia.

Pandemia jeszcze bardziej przyspieszyła widoczne już od kilku lat zmiany w zachowaniach zakupowych i płatniczych zarówno w Polsce, jak i za granicą. Wśród metod płatności w sklepach tradycyjnych karty płatnicze mają w naszym kraju niemal tyle samo zwolenników (96 proc.) co gotówka (97 proc.). Różnica widoczna jest jednak w deklaracjach co do przyszłego wykorzystania tych form płatności. Aż 22 proc. badanych przewiduje, że po pandemii będzie częściej korzystać z płatności kartami, a jedynie 5 proc. wskazuje, że będzie to robić rzadziej niż przed pandemią. W przypadku gotówki trend jest odwrotny – tylko 10 proc. deklaruje jej częstsze wykorzystanie, a dwukrotnie więcej zamierza korzystać z niej rzadziej. Dodatkowe wnioski płynące z badania wskazują, że w trakcie pandemii najbardziej brakowało nam podróży, spotkań towarzyskich i korzystania z usług gastronomicznych.

*– Z naszego badania wynika, że Polacy w większym stopniu niż pozostałe europejskie narody są przekonani, że możliwość zapłacenia za usługę kartą lub bezgotówkowo jest wyrazem spełnienia ich oczekiwań w zakresie komfortowej obsługi klientów. Widać, że zapewnienie dostępu do preferowanych przez nich metod płatności przestaje być traktowane jako wyraz nowoczesności, a staje się oczekiwanym standardem. To ważna wskazówka dla firm dostarczających nowoczesne rozwiązania płatnicze, takich jak eService. Ich rolą jest teraz nie tylko dostarczenie niezawodnych i bezpiecznych usług, ale także uczynienie ich jeszcze bardziej przyjaznymi i komfortowymi – uważa **Joanna Seklecka, Prezes Zarządu eService.***

Jak pandemia wpłynęła na zwyczaje zakupowe w Polsce?

W związku z licznymi obostrzeniami i zamknięciem wielu fizycznych punktów sprzedaży podczas pandemii, Polacy polubili zakupy w internecie. 20 proc. ankietowanych zamierza jeszcze częściej kupować online, podczas gdy 64 proc. chce to robić równie często jak do tej pory. Przy zakupach internetowych aż 20 proc. Polaków chętniej wybiera płatność

kartą, natomiast 19 proc. planuje częściej niż przed pandemią korzystać z płatności za pomocą szybkiego przelewu. Polacy, kupując w internecie, sięgają obecnie też po opcję płatności przy odbiorze w sklepie stacjonarnym lub bezpośrednio u kuriera. Badani płacą wówczas kartą płatniczą (78 proc.) lub gotówką (86 proc.), stosując te metody zamiennie.

Zmianę widać również w płatnościach podczas zakupów w tradycyjnych sklepach. 22 proc. Polaków deklaruje, że będzie częściej płacić kartą, a jedynie 10 proc. chętniej wybierze gotówkę w przyszłości. W Polsce 19 proc. badanych będzie częściej niż przed pandemią robić zakupy w tradycyjnych sklepach, a 69 proc. chce tam kupować równie często.

Stosunek konsumentów do płatności w innych krajach europejskich

Nowe zwyczaje kupujących są zauważalne również w innych krajach europejskich.

– Dla konsumentów w całej Europie dokonywanie płatności cyfrowych jest już nie tylko wygodą, ale koniecznością. Ponad 80% płatności Visa w sklepach stacjonarnych na tym kontynencie to płatności zbliżeniowe. Cieszymy się, że wspólnie z naszymi klientami i partnerami możemy pomóc małym firmom w Europie przystosować się do nowych preferencji klientów, jednocześnie umożliwiając konsumentom płacenie w taki sposób, jaki uznają za stosowny – powiedziała **Katarzyna Zubrzycka, dyrektorka działu detalistów i agentów rozliczeniowych w regionie Europy Środkowo-Wschodniej w Visa.**

Pod względem dominujących preferencji płatniczych i zachowań zakupowych, na podstawie badania można wyróżnić trzy zasadnicze segmenty konsumentów. Najlicniejszą grupę, czyli niemal połowę przebadanych Europejczyków, można określić jako multipłatników – płacą zarówno gotówką, jak i elektronicznie, a doświadczenia zdobyte podczas pandemii przekonały ich do częstszych zakupów online. Drugi segment (31 proc. badanych) stanowią bezgotówkowcy. Ci zdecydowanie wolą płacić z wykorzystaniem metod elektronicznych, a większość z nich twierdzi, że płatności cyfrowe będą dominowały w przyszłości. Najmniej liczny segment (21 proc. badanych w Europie) to gotówkowi tradycjoniści.

– Szeroka dostępność nowoczesnych form płatności dostarczanych przez Grupę EVO pozwoliła Europejczykom lepiej radzić sobie z uciążliwościami wynikającymi z obostrzeń i ograniczeń obowiązujących w czasie pandemii COVID-19. Czuli, że mogli bezpiecznie robić potrzebne zakupy, płacąc bezgotówkowo i ograniczając ryzyko zakażenia wirusem. Wygoda i bezpieczeństwo takich zakupów sprawiły, że wiele osób przekonało się, jak potrzebne a zarazem przyjazne są tego typu rozwiązania. Jestem przekonany, że zmiany, które zaszły w naszych zwyczajach zakupowych są nieodwracalne. Do dobrych rzeczy łatwo nam się przyzwyczaić, dlatego intensywnie pracujemy nad jeszcze większą dostępnością nowoczesnych narzędzi płatności elektronicznych – powiedział **Darren Wilson, prezes EVO Payments International, odpowiedzialny za rynek europejski.**

Przedstawiciele wszystkich trzech segmentów deklarują, że po ustaniu pandemii chcą częściej robić zakupy bezpośrednio w fizycznych punktach sprzedaży, a nie w sieci.

Możliwość płacenia kartą jest dla nich jednym z czynników, które zachęcają do częstszego odwiedzania lokalnych sklepów spożywczych, piekarni, barów oraz restauracji.

Więcej szczegółowych danych z badania znajduje się w towarzyszącym informacji prasowej skróconym raporcie.

Pełny raport z badania można pobrać ze strony www.eservice.pl/badania

Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Sp. z o.o. (www.eservice.pl), jest liderem polskiego rynku akceptacji kart płatniczych oraz rozliczania transakcji elektronicznych. Od ponad 20 lat umożliwia niezawodne przyjmowanie płatności bezgotówkowych w mobilnych i stacjonarnych punktach usługowych, sklepach oraz sieciach handlowych. Jest także dostawcą nowoczesnej bramki płatniczej oraz rozwiązań dla e-commerce i m-commerce. Jako jedyna firma polskiej branży płatniczej, gwarantuje bezpieczeństwo oraz najwyższą jakość świadczonych usług, regularnie potwierdzaną Certyfikatem TUV ISO 9001 oraz PCI P2PE. Jej wyróżnikiem jest także największa w kraju - własna sieć serwisowa oraz czynne 24 godziny na dobę Centrum Obsługi Akceptanta, obsługujące klientów z Polski i 11 zagranicznych rynków, na których działa. eService wspiera popularyzację płatności bezgotówkowych w małych i średnich przedsiębiorstwach, jednostkach samorządu terytorialnego oraz instytucjach publicznych. Dzięki specjalnej, rozszerzonej ofercie, którą udostępnia w Programie Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego – Polska Bezgotówkowa, jest dostawcą usług najchętniej wybieranym przez jego uczestników. Z myślą o ich wygodzie uruchomił też portal www.bezgotowki.pl, którym obok serwisu www.sklepywsieci.com pomaga polskim przedsiębiorcom w rozpoczęciu akceptacji płatności bezgotówkowych - w sklepach tradycyjnych i on-line.

Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Sp. z o.o., jest częścią notowanej na NASDAQ grupy EVO Payments International (66 proc.) oraz PKO Banku Polskiego (34 proc.).

EVO Payments, Inc. (NASDAQ: EVOP) jest wiodącym dostawcą technologii płatniczych i usług dostępnych w ponad 150 walutach, na ponad 50 rynkach świata. EVO oferuje szereg innowacyjnych, niezawodnych i bezpiecznych rozwiązań płatniczych dla przedsiębiorców, od małych i średnich przedsiębiorstw po międzynarodowe firmy i organizacje. Jako w pełni zintegrowany agent rozliczeniowy i procesor płatności, EVO zapewnia konkurencyjne rozwiązania, które promują rozwój biznesu, zwiększają lojalność klientów oraz zwiększają bezpieczeństwo przetwarzanych danych.

Kontakt dla mediów:

e-mail:

media@eservice.com.pl

jaroslaw.soroczynski@grayling.com

Twitter:

https://twitter.com/eService_pl

LinkedIn:

<https://www.linkedin.com/company/eservice-s.a./>