

# Jak COVID-19 změnil evropské chování v oblasti nakupování a plateb?

## CÍLEM STUDIE

bylo posoudit, jak pandemie COVID-19 ovlivnila nákupní zvyklosti a platební chování v různých evropských zemích.



## HLAVNÍ VÝSLEDKY STUDIE

### 3 SEGMENTY EVROPANŮ



#### SEGMENT 1 TRADICIONALISTÉ ORIENTOVANÍ NA HOTOVOST

21%

- Skupina nejvíce orientovaná na hotovost
- Odmítají bezhotovostní platby jako jedinou platební metodu budoucnosti
- Nepříliš optimistický pohled na budoucnost ve smyslu hodnocení pandemické situace
- Pouze 1/3 z nich souhlasí s tvrzením, že je pandemie přiměla nakupovat na internetu
- Neodmítají služby/podniky, kde se platí pouze v hotovosti – je to pro ně přirozená situace



#### SEGMENT 2 OSOBY STŘÍDAJÍCÍ METODY PLATEB

48%

- Střídají jednotlivé platební metody – platí jak v hotovosti, tak bezhotovostně
- Nevěří, že se hotovost přestane v budoucnosti používat
- Nejsou ani optimisté, ani pesimisté
- 1/3 z nich souhlasí s tvrzením, že je pandemie přiměla nakupovat online
- Více než tradicionalisté orientovaní na hotovost odmítají podniky/služby, kde se platí pouze v hotovosti, ale méně často než moderní bezkontaktní plátcí

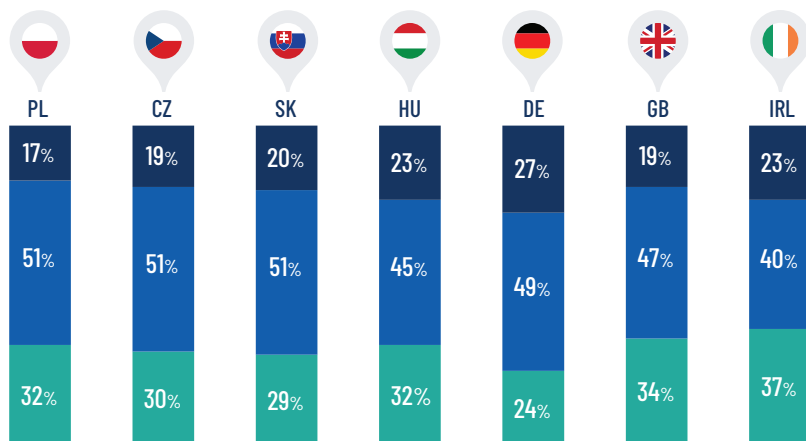


#### SEGMENT 3 MODERNÍ BEZKONTAKTNÍ PLÁTCI

31%

- Výrazně upřednostňují bezhotovostní platby
- Domnívají se, že bezhotovostní způsoby placení budou v budoucnu představovat jedinou možnost
- Představují nejoptimističtější segment ve smyslu hodnocení pandemické situace
- Pandemie je přiměla nakupovat online
- I po zrušení omezení plánují častěji nakupovat online
- Někteří moderní bezkontaktní plátcí odmítají podniky a služby, které nepřijímají bezhotovostní platební metody

## ODLIŠNÉ PODÍLY JEDNOTLIVÝCH SEGMENTŮ VE SLEDOVANÝCH ZEMÍCH



Zhruba polovina respondentů v každé zemi jsou osoby střídající metody plateb. V porovnání s Evropou obecně je více tradicionalistů orientovaných na hotovost v Německu a více moderních bezkontaktních plátců v Irsku.

Hlavní rozdíl mezi jednotlivými segmenty je v jejich přístupu k platebním metodám. Mezi jednotlivými segmenty existují také rozdíly v optimismu ohledně budoucnosti.



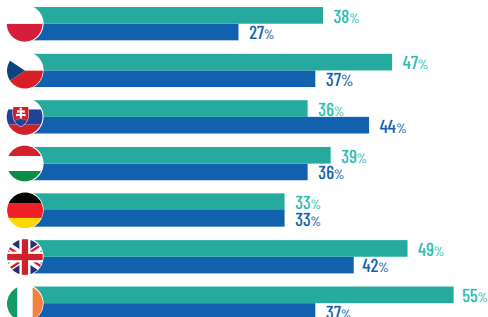
# Přestože mezi jednotlivými zeměmi, které se studie zúčastnily, existují rozdíly, dopad pandemie se v souvislosti s nákupními a platebními zvyklostmi projevuje v každé z nich.

## NAKUPOVÁNÍ NA INTERNETU

Pandemie urychlila přechod k nakupování na internetu – tento posun je nejvíce patrný mezi Iry, Brity, Čechy a Slováků.

% obyvatel, kteří SOUHLASÍ, S TVRZENÍM, ŽE:

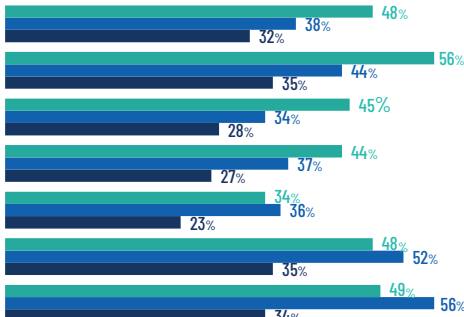
- Pandemie mě přiměla nakupovat na internetu
- I po pandemii budu nadále více nakupovat na internetu



## BEZHOTOVNOSTNÍ PLATBY

Pandemie urychlila přechod k bezhotovostním platebním metodám – obzvláště pak mezi Čechy, Brity a Iry

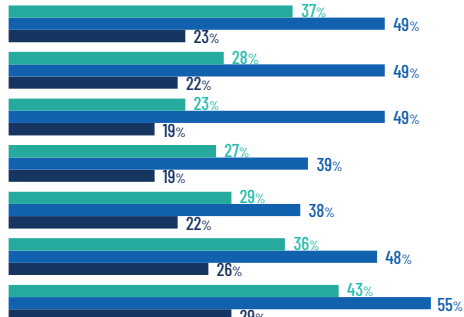
- Ať jsem kdekoli, při každé příležitosti volím platbu kartou/bezhotovostně
- Začal(a) jsem důvodu pandemie častěji platit kartou/bezhotovostně
- V průběhu příštích 5 let chci platit zcela bezhotovostně



## HOTOVNOSTNÍ PLATBY

Zdá se, že hotovost je stále méně důležitá a pandemie tento trend ještě urychlila – zejména mezi Iry, Brity a Poláky

- Dle mého názoru za 10 let nebude hotovost vůbec existovat/lidé nebudou hotovost vůbec používat
- Dle mého názoru je hotovost méně hygienická než jiné platební metody
- Po pandemii se lidé ještě více vrátí k placení v hotovosti



## Před pandemií Evropané využívali celou řadu platebních metod. Pandemie však podpořila používání a četnost využití bezkontaktních platebních metod.

<p><b>38% nejméně</b> respondentů se domnívá, že možnost platit kartou/bezhotovostně primárně znamená, že je daný podnik orientovaný na spotřebitele (bez ohledu na typ podniku)</p>	<p><b>22% nejméně</b> respondentů plánuje platit tradiční platební kartou při nákupu mimo internet častěji než před pandemií</p>	<p><b>19% nejméně</b> respondentů plánuje při nakupování na internetu po pandemii častěji využívat rychlý převod pomocí platební brány nebo platbu tradiční kartou nebo systémem Blik</p>	<p>Pandemie urychlila změny, jež byly u platebního chování Poláků pozorovány již po řadu let – zároveň však vyvolala určitou nejistotu ohledně budoucnosti.</p>
<p><b>24% nejméně</b> respondentů se domnívá, že když je možné platit kartou/bezhotovostně, mohou utratit více (při nakupování v prodejnách potravin – větších i menších a obecně při nákupu mimo internet, stejně tak v rámci využívání pohostinských služeb)</p>	<p><b>66% nejméně</b> chce používat platbu tradiční kartou nebo tradiční bankovní převod nebo rychlý převod pomocí platební brány při nakupování na internetu stejně často jako před pandemií</p>	<p><b>71% pouze</b> respondentů plánuje používat nebo už používá bezkontaktní platby pomocí mobilního telefonu, chytrých hodinek apod. při nakupování mimo internet – tento způsob platby roste, ale pomalěji než je tomu v Evropě obecně</p>	<p>Ačkoliv Češi většinou prohlašují, že nechtějí měnit své stávající zvyky, pandemie urychlila změny v platebním chování, jež byly viditelné již před pandemií.</p>
<p><b>42% nejméně</b> respondentů se domnívá, že když je možné platit kartou/bezhotovostně, znamená to, že daný podnik udržuje krok s aktuálními technologiemi (bez ohledu na typ podniku)</p>	<p><b>20% nejméně</b> respondentů plánuje po pandemii častěji platit tradiční kartou nebo bezkontaktní platbou pomocí mobilního telefonu, chytrých hodinek apod. při nakupování mimo internet</p>	<p><b>97%</b> respondentů chce po pandemii při nakupování na internetu používat platbu tradiční kartou – na Slovensku se jedná o nejpobulárnější metodu platby při nákupu na internetu, s dalším potenciálem k růstu</p>	<p>Na Slovensku pandemie urychlila změny týkající se platebních metod, jež byly patrné před nástupem pandemie COVID. Nicméně, v tomto „pandemickém světě“ Slováci čelí určité nejistotě a obtížím.</p>
<p><b>41% nejméně</b> respondentů se domnívá, že možnost platit kartou/bezhotovostně primárně znamená, že daný podnik udržuje krok s aktuálními technologiemi (bez ohledu na typ podniku)</p>	<p><b>22% nejméně</b> respondentů plánuje po pandemii častěji platit tradiční kartou nebo bezkontaktní platbou pomocí mobilního telefonu, chytrých hodinek apod. při nakupování mimo internet</p>	<p><b>88%</b> respondentů plánuje po pandemii platit při doručení platební kartou – v Maďarsku se jedná o populární způsob platby při nákupu na internetu, s potenciálem pro další růst</p>	<p>Ačkoliv mnoho Maďarů chce používat tradiční platební metody stejně často jako předtím, někteří z nich zvažují přechod k bezhotovostním plateb. Ačkoliv pandemie ještě vázání na hotovost, po pandemii jsou ochotni ještě více používat bezhotovostní platební metody.</p>
<p><b>26% jen zhruba</b> respondentů se domnívá, že možnost platit kartou/bezhotovostně je bezpečnější (hygieničtější) než ostatní platební metody (bez ohledu na typ podniku)</p>	<p><b>93% nejméně</b> respondentů chce po pandemii při nakupování mimo internet platit hotovostí nebo pomocí karty Girocard</p>	<p><b>91%</b> respondentů plánuje po pandemii při nakupování na internetu využívat metodu odložených plateb – v Německu se jedná o nejpobulárnější metodu platby při nákupu na internetu (po tradičním bankovním převodu)</p>	<p>Zdá se, že pandemie COVID-19 ovlivnila nákupní a platební zvyklosti Němců, ačkoliv o něco méně, než je tomu v jiných zemích. Přestože jsou Němci stále častěji využívají bezkontaktní platbu – zdá se, že pandemie ještě více používá bezhotovostní platební metody.</p>
<p><b>34%</b> respondentů prohlašuje, že je pandemie při nakupování mimo internet odradila od použití hotovosti</p>	<p><b>22% nejméně</b> respondentů plánuje při nakupování na internetu využívat platbu tradiční kartou nebo virtuální peněženkou častěji než před pandemií</p>	<p><b>32%</b> respondentů plánuje z důvodu pandemie při nakupování mimo internet častěji využívat bezkontaktní platbu pomocí mobilního telefonu, chytrých hodinek apod</p>	<p>Pandemie odradila spotřebitele od použití hotovosti a urychlila rozšíření bezkontaktních a dalších bezhotovostních plateb. Ačkoliv pandemie ještě neskončila, jsou Britové při úvahách o budoucnosti optimističtější než zbytek Evropanů.</p>
<p><b>36% nejméně</b> respondentů se domnívá, že možnost platit kartou/bezhotovostně je bezpečnější (hygieničtější) než jiné platební metody (pro většinu typů podniků)</p>	<p><b>33% nejméně</b> respondentů plánuje při nakupování mimo internet častěji než před pandemií používat tradiční platební kartu nebo bezkontaktní platbu pomocí mobilního telefonu, chytrých hodinek apod</p>	<p><b>20% nejméně</b> respondentů plánuje při nakupování na internetu využívat platbu tradiční kartou, virtuální peněženkou nebo kartou načtenou v mobilu častěji než před pandemií</p>	<p>Pandemie onemocnění Covid-19 změnila nákupní a platební návyky Irů, kteří nakupují online a využívají bezhotovostní metody plateb víc než ostatní Evropané. Irové navíc plánují využívat platební karty ještě o něco víc.</p>