

Zwyczaje płatnicze a postrzeganie metod płatności: badanie konsumenckie 2022

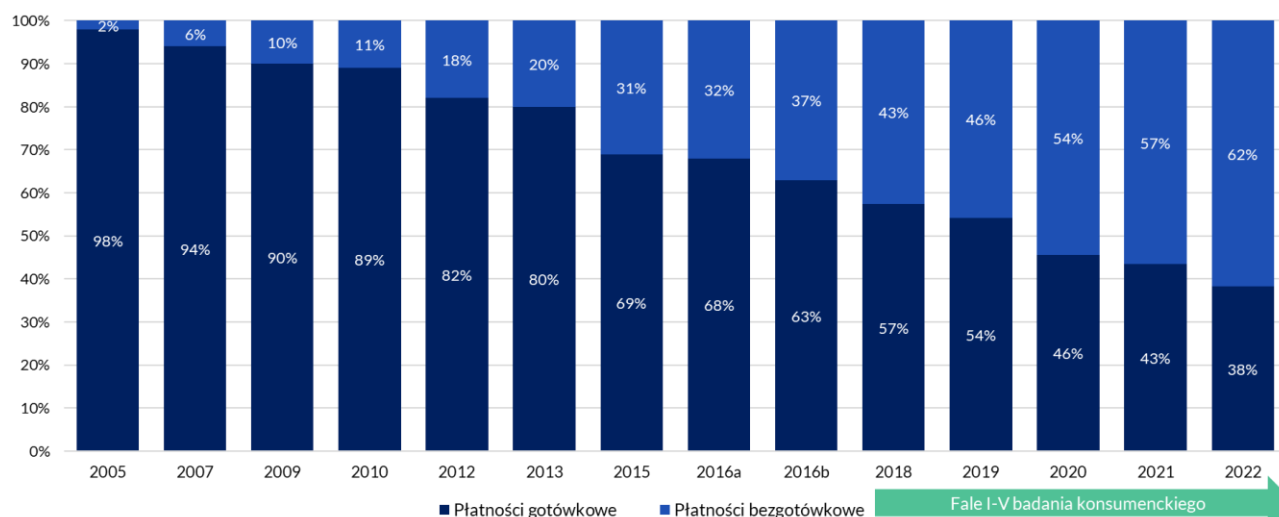


Ewolucja zwyczajów płatniczych polskich konsumentów

Piąta fala badania „Zwyczaje płatnicze Polaków” ujawniła, że w 2022 r. nastąpiło przyspieszenie trendu w zakresie rozwoju płatności bezgotówkowych w Polsce (Rys. 1.). Wykorzystanie gotówki spadło po raz pierwszy poniżej ¼ wszystkich transakcji płatniczych w fizycznych punktach sprzedaży, a łączny udział różnych typów płatności bezgotówkowych w liczbie transakcji osiągnął aż 62%. Oznacza to spadek udziału wykorzystania gotówki o 5 pp., w stosunku do 2021 r. i aż o 19 pp., w stosunku do 2018 r., dla którego uruchomiono pomiary i w którym Fundacji Polska Bezgotówkowa

rozpoczęła działalność Programu, oferując przedsiębiorcom terminale EFT-POS z bezpłatnym okresem promocyjnym (Rys. 1).

Warto zaznaczyć, że udział konsumentów płacących wyłącznie gotówkowo ustabilizował się, a wzrost udziału transakcji bezgotówkowych wynikał głównie z większej intensywności płacenia przez osoby, które korzystały już wcześniej z metod bezgotówkowych. Następuje zatem pewna „polaryzacja płatnicza” polskich konsumentów.



Rysunek 1. Udział płatności gotówkowych i bezgotówkowych w liczbie płatności detalicznych w POS w Polsce (w %)

Kolejna fala badania potwierdza obserwowaną od 2018 r. korelację, pomiędzy „wskaźnikiem pewności akceptacji płatności bezgotówkowych” w danej

branży, a udziałem płatności bezgotówkowych dokonywanych w tej branży przez konsumentów (Rys. 2). Supermarkety, drogerie i apteki oraz stacje paliw

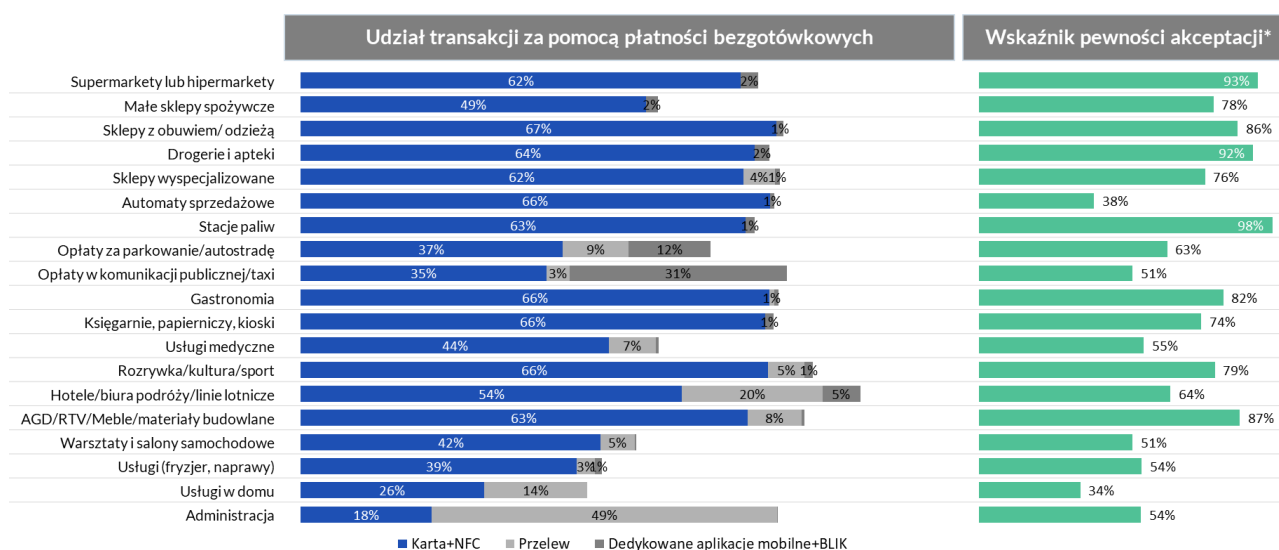


postrzeganie są powszechnie jako te placówki, w których niemal na pewno zapłacimy bezgotówkowo (wysoki wskaźnik pewności akceptacji). Warto zauważyć, że nawet tam około 30-36% liczby transakcji wykonywanych jest za pomocą gotówki (Rys. 2). Poziom ten może stanowić zatem „punkt odniesienia” dla gotówkowych preferencji Polaków. Częstsze używanie gotówki sugeruje, że w danej branży występują ograniczenia w zasięgu akceptacji kart i wymuszają one na konsumentach gotówkową formę płatności, niezgodną z ich preferencjami.

Z kolei w takich branżach, jak hotele i podróże, usługi

wykonywane w domu czy opłaty dla sektora publicznego, bardzo znaczące jest zastosowanie przelewu, jako metody płatności, a w transporcie także dedykowanych aplikacji mobilnych (Rys. 2). Konkurencja w postaci przelewu wynika ze specyfiki tych branż, np. wysokich kwot transakcji i możliwości rozliczeń w formie przedpłaty lub płatności na podstawie wystawionej faktury.

Wyniki badania (Rys. 2) potwierdziły także występowanie wciąż luki w akceptacji kart w części branż usługowych oraz w transporcie, na co wskazują niskie wskaźniki pewności akceptacji, poniżej 60%.



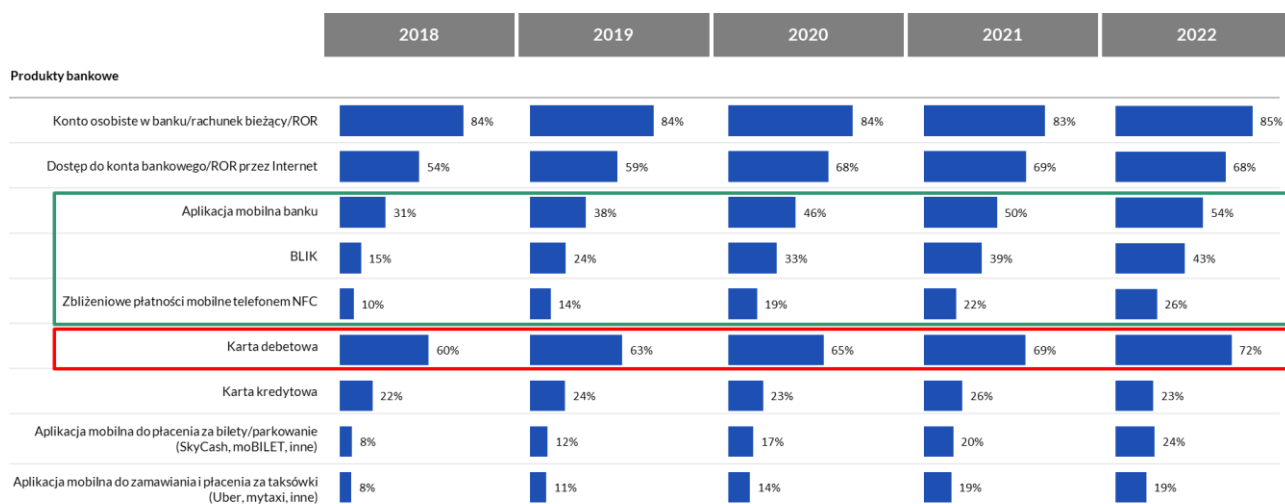
Rysunek 2. Udział płatności bezgotówkowych a wskaźnik pewności akceptacji płatności bezgotówkowej w 2022 roku (% liczby transakcji/ wskazań)

Włączenie do korzystania z usług płatniczych

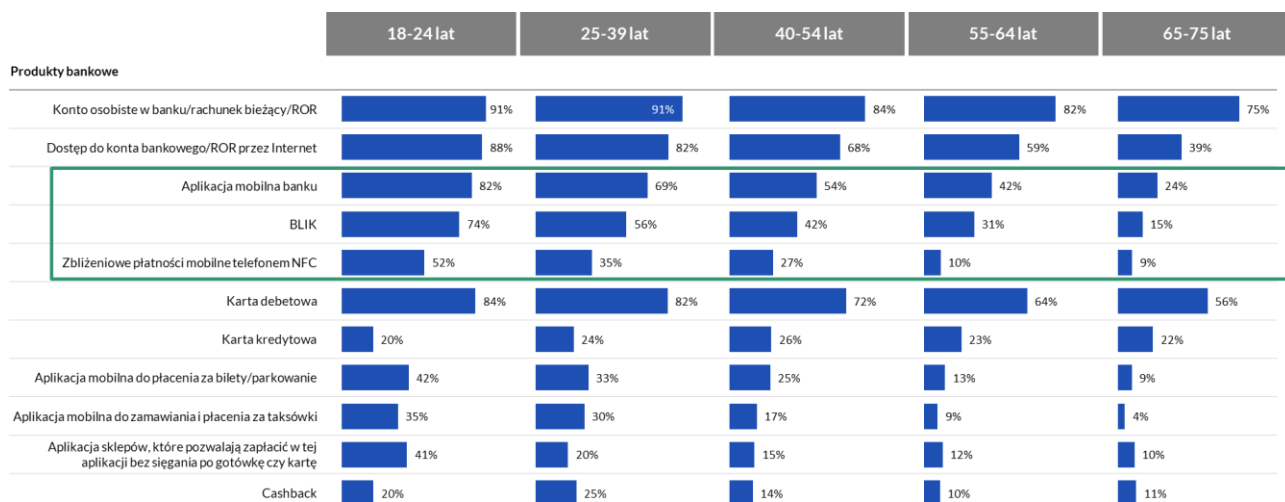
W czasie pięciu lat działania Programu nieprzerwanie wzrastał zasięg korzystania z szeregu cyfrowych usług finansowych i płatniczych (Rys. 3). Coraz większa liczba Polaków korzystała z obsługi konta bankowego przez Internet (wzrost z 54% w 2018 do 68% w roku 2022), a jeszcze szybciej wzrastała popularność usług mobilnych - aplikacji mobilnej banku (z 31% do 54%) i usługi BLIK (z 15% do 43%) oraz mobilnej płatności NFC (z 10% do 26%). Zatem ponad połowa dorosłych Polaków ma już dostęp do cyfrowej bankowości przez swój smartfon.

Należy zaznaczyć, że w latach 2018-2022 bardzo istotny był wzrost wykorzystania kart debetowych

do realizacji płatności bezgotówkowych - z 60% do 75%. Doprowadziło to do znaczącego poszerzenia grupy aktywnych bezgotówkowo Polaków, którzy wcześniej używali kart debetowych wyłącznie do wypłat w bankomacie (Rys. 3.). Długoterminowym ograniczeniem dla rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce pozostaje jednak stosunkowo niski wskaźnik ogólnego ubankowienia, na poziomie 85%. Brak zmian tego parametru przez ostatnie 5 lat sugeruje, że o ile nie nastąpią zmiany regulacyjne lub systemowe, to około 15% dorosłych Polaków nie zostanie włączonych do nowoczesnych usług finansowych.



Rysunek 3. Wykorzystywane produkty bankowe i płatnicze – ogółem (w %)



Rysunek 4. Wykorzystywane produkty bankowe i płatnicze – wg wieku (w %)

Należy zaznaczyć, że rozwój pod względem korzystania z technologii mobilnych następował wprawdzie szybko, lecz nierównomiernie. W zakresie używania finansowych aplikacji mobilnych - aplikacji bankowych, w tym usługi BLIKa, aplikacji płatniczych sklepów i platform, aplikacji w transporcie miejskim - postęp ma charakter pokoleniowy. Udział osób korzystających z tych usług w najmłodszej i najstarszej kategorii wiekowej dzieli przepaść (Rys. 4.).

Niekorzystanie z mobilnych rozwiązań przez osoby starsze zaczyna już ograniczać im dostęp do części

infrastruktury w dużych miastach. Jedynie tradycyjna karta debetowa stała się instrumentem powszechnie używanym we wszystkich grupach konsumentów, ponieważ nawet wśród seniorów udział korzystających z niej wyraźnie przekracza połowę. Wskazuje to z jednej strony na potrzebę dalszego rozwoju infrastruktury akceptacji dla plastikowych kart płatniczych, w tym w transporcie publicznym. Ale z drugiej strony, na konieczność intensyfikacji działań edukacyjnych, włączających osoby starsze do korzystania z aplikacji mobilnych, w obszarze finansów i inteligentnego miasta.

Zmienia się postrzeganie gotówki i cyfrowych form płatności

Rok 2022 przyniósł też zmianę pewnych trendów w zakresie postrzegania metod płatności. Badania wykazały, że od 2018 r. coraz mniejsza grupa

Polaków pozytywnie oceniała gotówkę, pod względem wygody oraz szybkości dokonywania płatności (Rys. 5.). W 2021 r. różnice w ocenach były już

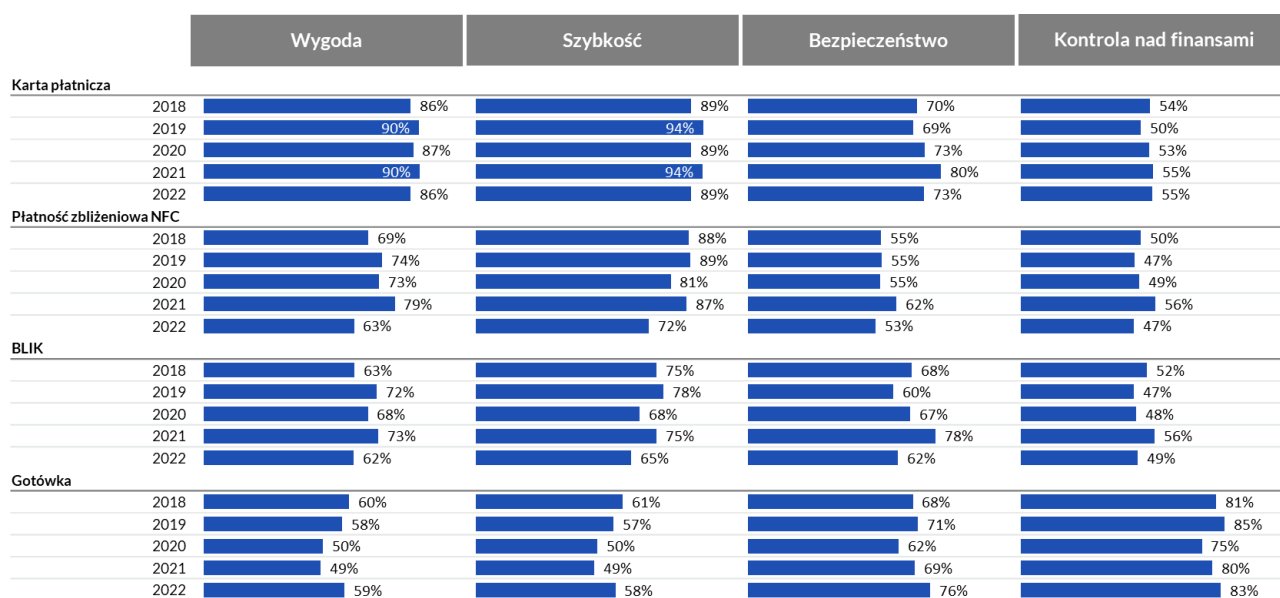


bardzo znaczące na korzyść kart i płatności mobilnych. Jednak w 2022 r. znacząco wzrósł odsetek osób, które ponownie zaczęły postrzegać gotówkę, jako szybką i wygodną, chociaż wciąż pozostał on niższy niż dla kart płatniczych. To odwrócenie trendu można tłumaczyć aktywną komunikacją w mediach społecznościowych ze strony organizacji społecznych i politycznych proponujących akcję "Płać gotówką", a także zanikającym wpływem czynników wynikających z pandemii COVID-19 (Rys. 5.).

Zjawisko to można określić paradoksem rozbieżności deklaracji i zachowań płatniczych konsumentów, gdyż mimo tej poprawy wizerunku gotówki, właśnie w 2022 r. nastąpiło przyspieszenie wzrostu udziału cyfrowych płatności w liczbie transakcji (Rys. 1.).

Nawet wybuch wojny na Ukrainie nie spowodował zwiększonego transakcyjnego zainteresowania gotówką w 2022 r. Prowadzi to do wniosku, że przeważającą rolę odgrywają czynniki wspierające korzystanie z instrumentów bezgotówkowych, takie jak ich wysoka użyteczność – dzięki rozwiniętej sieci akceptacji – oraz wygoda, a także generalne trendy w zakresie transformacji cyfrowej, zapewniające stabilność rozwoju obrotu bezgotówkowego.

Należy jednak pamiętać, że gotówka wciąż wyraźnie przewyższa cyfrowe płatności w zakresie postrzegania jej, jako metody zapewniającej poczucie kontroli nad wydatkami i budżetem domowym (Rys. 5.). Wskazuje to na wciąż duże potrzeby w zakresie edukacji finansowej konsumentów i budowania kompetencji korzystania z technologii cyfrowych.



Rysunek 5. Ocena metod płatności - ogółem (w %)

NOTA METODOLOGICZNA:

Podsumowanie zawiera wyniki podłużnego badania ankietowego dla lat 2018-2022, zaprojektowanego przez firmę POLASIK Research i realizowanego na reprezentatywnej próbie dorosłych polskich konsumentów przez agencje badawcze KANTAR Polska i Minds & Roses, w ramach programu badawczego Fundacji Polska Bezgotówkowa.

POLASIK Research jest firmą badawczą i doradcą, działającą od 2008 roku i specjalizującą się w obszarze badań systemu płatniczego, innowacji płatniczych i PayTech. Misją firmy jest kreowanie wiedzy i jej efektywne dostarczanie uczestnikom rynku usług płatniczych. Więcej informacji: <http://polasik-research.pl/>

Autorzy opracowania: Michał Polasik, Andrzej Meler
Opracowanie graficzne: Mariola Makowska