

Preferencje płatnicze Polaków 2024

Badanie płatności wśród konsumentów

Spis treści

1. Wprowadzenie
2. Najważniejsze wnioski
3. Preferencje płatnicze Polaków
4. Usługi dodatkowe terminali płatniczych
5. Płatności przyszłości
6. Kontakt

Założenia i konstrukcja badania

Badanie miało na celu sprawdzenie preferencji płatniczych Polaków. Zapytaliśmy ich jak często płacą bezgotówkowo, w jakich miejscach oraz jakie są powody korzystania jedynie z gotówki. Zbadaliśmy również podejście respondentów do usług dodatkowych na terminalach płatniczych, jak również stosunek do innowacyjnych rozwiązań np. autoryzacji płatności dłonią czy okiem.

Badanie zostało zrealizowane na zlecenie Fiserv Polska, właściciela marki PolCard from Fiserv, metodą telefonicznych, standaryzowanych wywiadów kwestionariuszowych wspomaganych komputerowo (CATI) przez Instytut Badań Rynkowych i Społecznych (IBRiS) w styczniu 2024 r. W badaniu wzięła udział reprezentatywna grupa dorosłych Polaków.

Badanie składa się z 3 części tematycznych: preferencje płatnicze Polaków, usługi dodatkowe na terminalach płatniczych oraz płatności przyszłości.

Próba n = 1000.

Wprowadzenie

Branża płatności bezgotówkowych w Polsce ciągle się rozwija, oferując przedsiębiorcom oraz ich klientom innowacyjne, wygodne i szybkie sposoby rozliczania. Obrót bezgotówkowy jest niewątpliwie kluczowy również dla rozwoju innych gałęzi biznesu, ponieważ wiele innowacyjnych rozwiązań, w tym aplikacji, z których korzystamy każdego dnia, wymaga sprawnego przepływu pieniędzy. Dlatego też zdecydowaliśmy się przeprowadzić już drugą edycję badania na temat preferencji płatniczych Polaków.

Wyniki badania potwierdziły, że zainteresowanie płatnościami zbliżeniowymi np. kartą, telefonem czy zegarkiem wciąż rośnie. Już 75 proc. z nas regularnie wybiera ten sposób rozliczania. To o 5 pkt proc. więcej w porównaniu do badania z 2022 r. Zgodnie z naszymi przewidywaniami ankietowani z miast częściej płacą bezgotówkowo niż mieszkańcy wsi. Warto jednak zaznaczyć, że pozytywną informacją jest to, że ich zainteresowanie regularnymi płatnościami bezgotówkowymi wzrosło w porównaniu z poprzednią edycją badania o 7 pkt proc.

Podobnie jak w 2022 roku najchętniej płacimy bezgotówkowo w supermarketach. Natomiast małe punkty m.in. zakłady szewskie, krawieckie, bazy i warzywniaki to miejsca, gdzie wciąż często korzystamy z gotówki. Ciekawym wnioskiem z tej edycji badania jest to, że aż 56 proc. osób w wieku 18-29 lat nie płaci bezgotówkowo lub robi to rzadko właśnie dlatego, że nie ma takiej możliwości w miejscach, gdzie robi zakupy.

Z pierwszej edycji naszego badania z 2022 roku dowiedzieliśmy się, że najpopularniejszą usługą dodatkową terminala płatniczego, z jakiej chcieliby skorzystać Polacy jest cashback, czyli wypłata gotówki z kasy sklepu – tak odpowiedziało wówczas aż 41 proc. respondentów. W drugiej nieco zmieniliśmy formułę pytania i zapytaliśmy badanych, z jakich usług dodatkowych udało im się skorzystać w ostatnim roku.

Wcześniej wspomniany cashback znalazł się na trzecim miejscu i został wymieniony przez 22 proc. badanych. Dlaczego? Możemy przypuszczać, że jednym z powodów był brak takiej możliwości, ponieważ punkty w ich okolicy nie oferują takiej usługi. To jeden z powodów, dlaczego warto mieć świadomość, że obecnie terminale to urządzenia wielofunkcyjne, które mogą nie tylko usprawnić obsługę klienta i polepszyć jego doświadczenie, ale nawet zwiększyć zyski przedsiębiorstwa.

W tej edycji badania zapytaliśmy Polaków również o innowacyjne metody płatnicze jak płatność tęczówką oka czy odciskiem palca. Wyniki potwierdziły, że jesteśmy narodem otwartym na nowinki technologiczne, ponieważ wielu ankietowanych wyraziło chęć skorzystania z nich. Nie dziwi fakt, że najbardziej otwarte na takie rozwiązania są osoby najmłodsze, więc możemy przewidywać, że ten trend będzie rósł. Zainteresowanie nimi idzie w górę również wraz z wyższym wykształceniem oraz wielkością miejscowości. Co istotne, prawie 18 proc. z nas chętnie skorzystałoby z płacenia na nowoczesnych automatach samoobsługowych (UAT), takich jak m.in. biletomaty czy parkometry. Takie urządzenia to przyszłość i będzie ich na rynku coraz więcej – znacznie przyspieszają bowiem obsługę i są bardzo wygodne w użyciu.

Z przyjemnością zachęcamy do lektury wyników badania. Wierzymy, że będą one ciekawym źródłem informacji tak dla przedsiębiorców, jak i dla miłośników, a także sceptyków płatności bezgotówkowych.



Krzysztof Polończyk
Prezes Zarządu Fiserv Polska S.A.



Najważniejsze wnioski

75%

Polaków **regularnie wybiera płatności bezgotówkowe**. To wzrost o 5 pkt proc. w porównaniu do poprzedniej edycji badania z lipca 2022 r.



Najczęściej bezgotówkowo płacą osoby **w wieku 18-29 i 40-49 lat** (kolejno 47 i 48 proc. z tych grup wiekowych wybiera taką opcję zawsze, kiedy ma taką możliwość), **a najrzadziej badani od 70 roku życia w górę** (33 proc. seniorów w tym wieku odpowiedziało „nigdy”).



Respondenci z większych miejscowości najczęściej rozliczają się bezgotówkowo. Zawsze lub prawie zawsze płaci w ten sposób aż **57 proc. ankietowanych z miast powyżej 250 tys. mieszkańców**.

67%

mieszkańców wsi regularnie płaci bezgotówkowo (jest to wzrost o 7 pkt proc. w porównaniu z rokiem 2022).

51%

osób, które ukończyły studia wyższe, zawsze lub prawie zawsze wybiera płatności bezgotówkowe.

74%

Polaków **najczęściej płaci bezgotówkowo w supermarketach**. Kolejnymi miejscami, jakie wskazali respondenci są: apteki (58 proc.), stacje paliw (57 proc.), drogerie i sklepy kosmetyczne (47 proc.).

18%

respondentów **nigdy nie płaci bezgotówkowo bądź robi to bardzo rzadko** (raz w miesiącu bądź rzadziej). 59 proc. badanych z tej grupy twierdzi, że powodem jest przyzwyczajenie do gotówki. Ponadto 48 proc. uważa, że dzięki gotówce łatwiej kontroluje swoje wydatki.



Dodatkowe funkcje terminali płatniczych, z których korzystali Polacy w ostatnim roku to: płatności kartami lojalnościowymi, podarunkowymi, bonami towarowymi (25 proc.), zwrot kwoty za zakupy na rachunek karty np. w przypadku reklamacji towaru (24 proc.) oraz wypłata gotówki z kasy sklepu tak jak z bankomatu tzw. cashback (22 proc.).



Prawie co drugi Polak jest zainteresowany innowacyjnymi usługami płatniczymi. Co piąty (21 proc.) chciałby skorzystać z autoryzacji płatności odciskiem palca.

18%

ankietowanych chciałoby skorzystać z płatności na nowoczesnych urządzeniach/automatach samoobsługowych (UAT), takich jak m.in. biletomaty, a 8 proc. z płatności z wykorzystaniem systemów smart home.

A hand holding a credit card over a payment terminal. The background is blurred, showing a person in a white shirt. The text "Preferencje płatnicze Polaków" is overlaid on the image.

Preferencje płatnicze Polaków

Jak często Polacy **placą bezgotówkowo**?

75 proc. Polaków regularnie wybiera płatności bezgotówkowe. To wzrost o 5 pkt proc. w porównaniu do poprzedniej edycji badania z lipca 2022 r. Obecnie 38 proc. z nas płaci bezgotówkowo zawsze, kiedy ma taką możliwość, 23 proc. robi to kilka razy w tygodniu, a 14 proc. raz w tygodniu. Podobnie jak w roku 2022 do gotówki najbardziej przyzwyczajone są osoby starsze. Warto jednak zaznaczyć, że nadal aż 44 proc. respondentów od 70 roku życia w górę regularnie płaci w ten sposób (to wzrost o 4 pkt proc. w porównaniu do roku 2022).

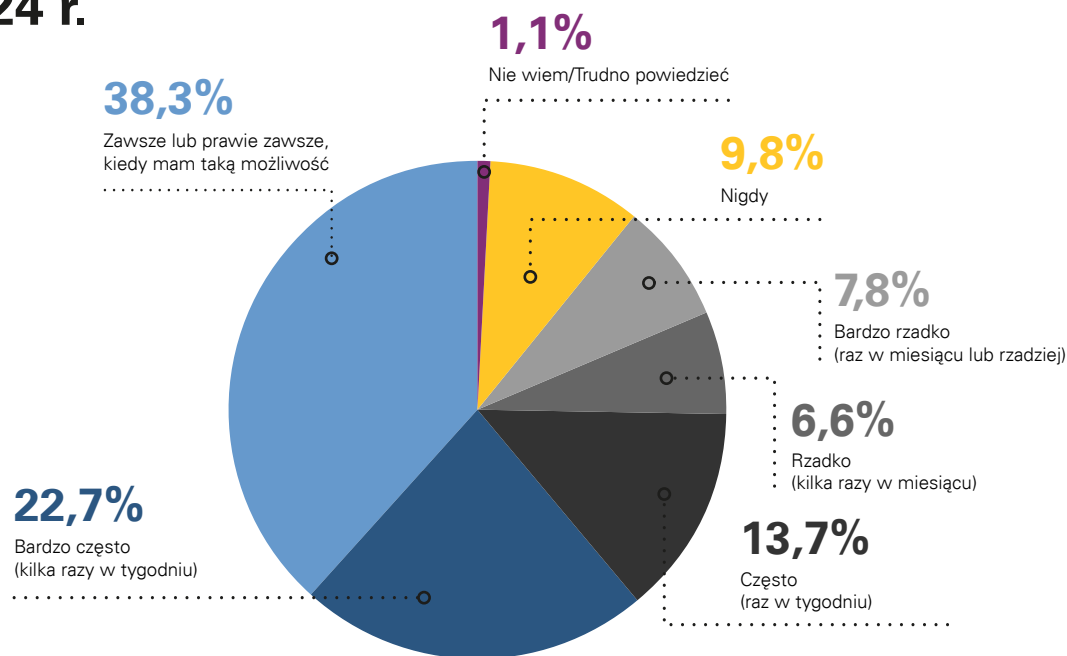
Respondenci z większych miejscowości najczęściej korzystają z płatności bezgotówkowych. Zawsze lub prawie

zawsze płaci w ten sposób aż 57 proc. osób z miast powyżej 250 tys. mieszkańców. Mniejszą popularność tego sposobu rozliczania można zauważyć na wsiach, natomiast nadal regularnie korzysta z niego aż 67 proc. badanych (jest to wzrost o 7 pkt proc. w porównaniu z rokiem 2022).

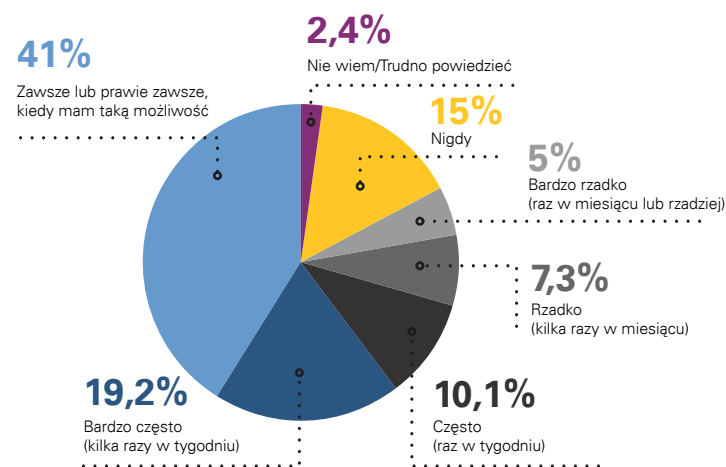
Im wyższe wykształcenie tym większe zainteresowanie rozliczeniami zbliżeniowymi kartą, telefonem bądź zegarkiem. Już 51 proc. osób, które ukończyły studia wyższe, preferuje płatności bezgotówkowe i korzysta z nich zawsze lub prawie zawsze. Z tą samą częstotliwością z płatności kartą, telefonem lub zegarkiem korzysta

35 proc. badanych z wykształceniem średnim i policealnym oraz 24 proc. respondentów po szkole podstawowej lub zawodowej. Jak wynika z badania najczęściej bez użycia gotówki rozliczają się osoby zarabiające między 4000 a 4999 zł netto (54 proc. odpowiedzi zawsze lub prawie zawsze), najrzadziej natomiast te, których dochód wynosi najmniej, czyli do 2000 zł netto. Tylko 24 proc. ankietowanych z tej grupy wskazało podobną częstotliwość.

2024 r.

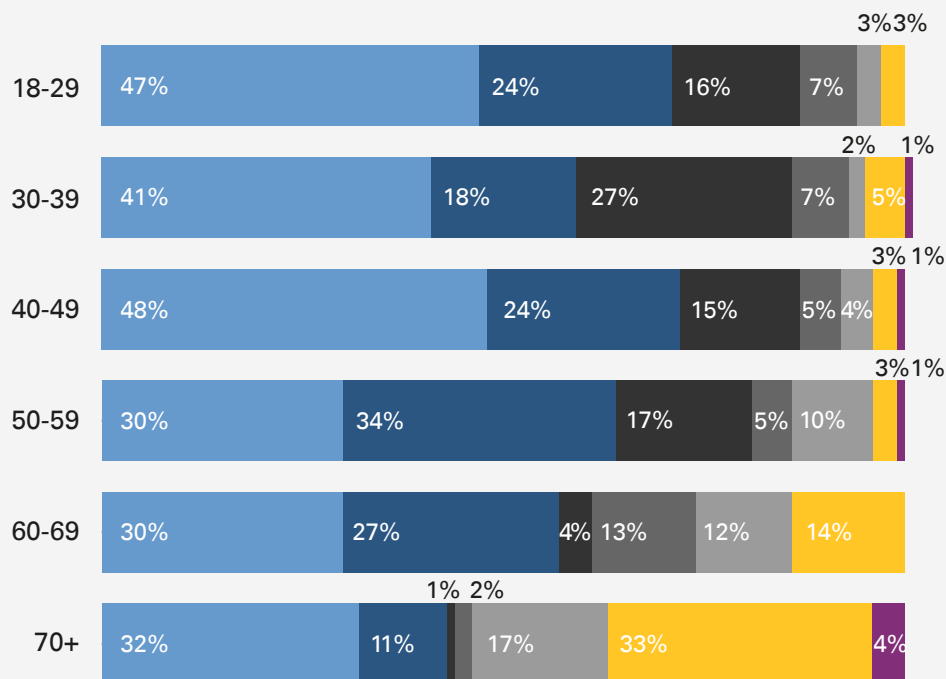


2022 r.

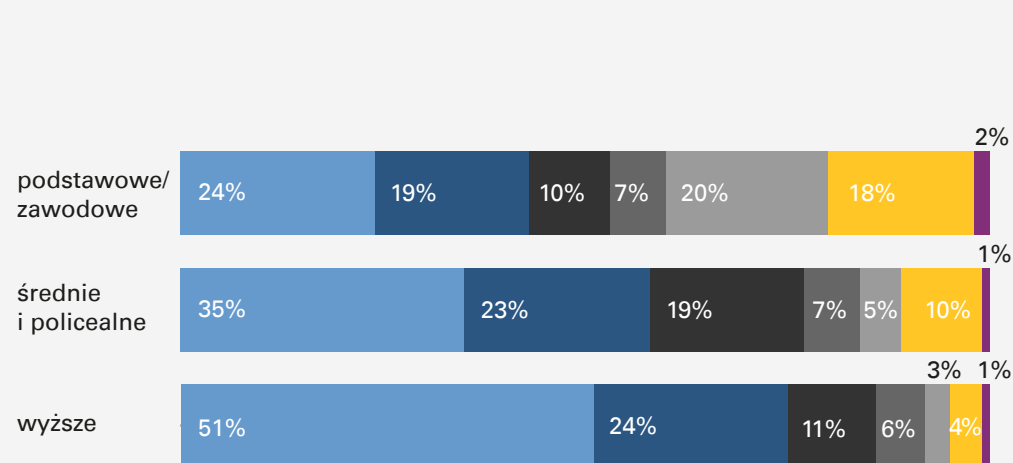


Jak często Polacy **placą bezgotówkowo?**

Częstotliwość płatności bezgotówkowych w zależności od wieku



Częstotliwość płatności bezgotówkowych w zależności od wykształcenia



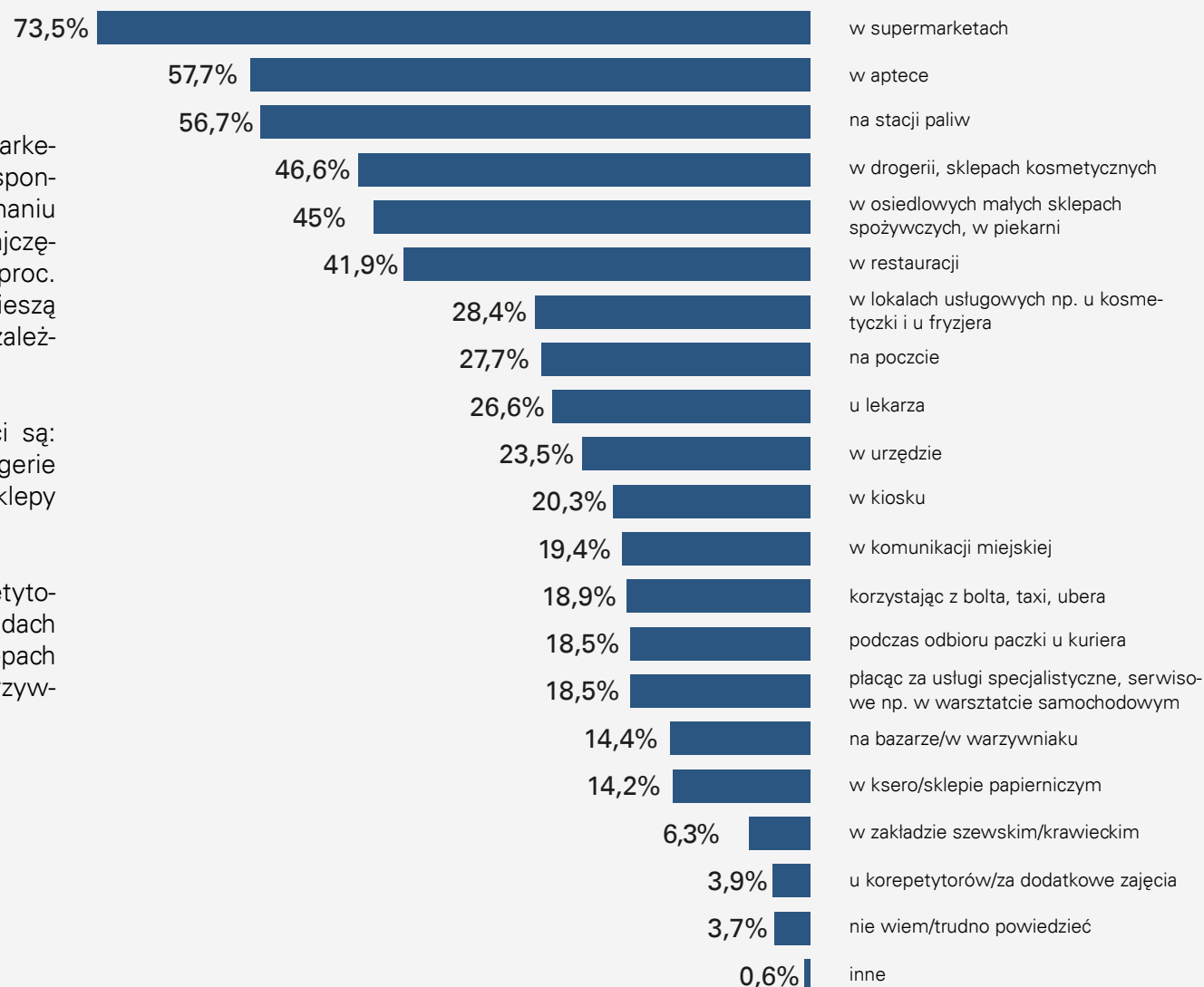
■ Zawsze lub prawie zawsze, kiedy mam taką możliwość
 ■ Bardzo często (kilka razy w tygodniu)
 ■ Często (raz w tygodniu)
 ■ Rzadko (kilka razy w miesiącu)
 ■ Bardzo rzadko (raz w miesiącu lub rzadziej)
 ■ Nigdy
 ■ Nie wiem/Trudno powiedzieć

W jakich miejscach Polacy najczęściej korzystają z płatności bezgotówkowych?

Polacy najczęściej płacą bezgotówkowo w supermarketach – to odpowiedź wybrana przez 74 proc. respondentów. To spadek o prawie 7 pkt proc. w porównaniu z poprzednią edycją badania. W takich sklepach najczęściej korzysta z płatności bezgotówkowych 72 proc. kobiet oraz 75 proc. mężczyzn. Supermarkety cieszą się największą popularnością respondentów niezależnie od miejsca zamieszkania czy wykształcenia.

Kolejnymi miejscami, jakie wskazali respondenci są: apteki (58 proc.), stacje paliw (57 proc.), drogerie i sklepy kosmetyczne (47 proc.), osiedlowe małe sklepy i piekarnie (45 proc.) oraz restauracje (42 proc.).

Najrzadziej badani płacą bezgotówkowo u korepetytorów lub za dodatkowe zajęcia (4 proc.), w zakładach szewskich i krawieckich (6 proc.), w ksero i sklepach papierniczych (14 proc.) oraz na bazarach i w warzywniakach - również 14 proc.

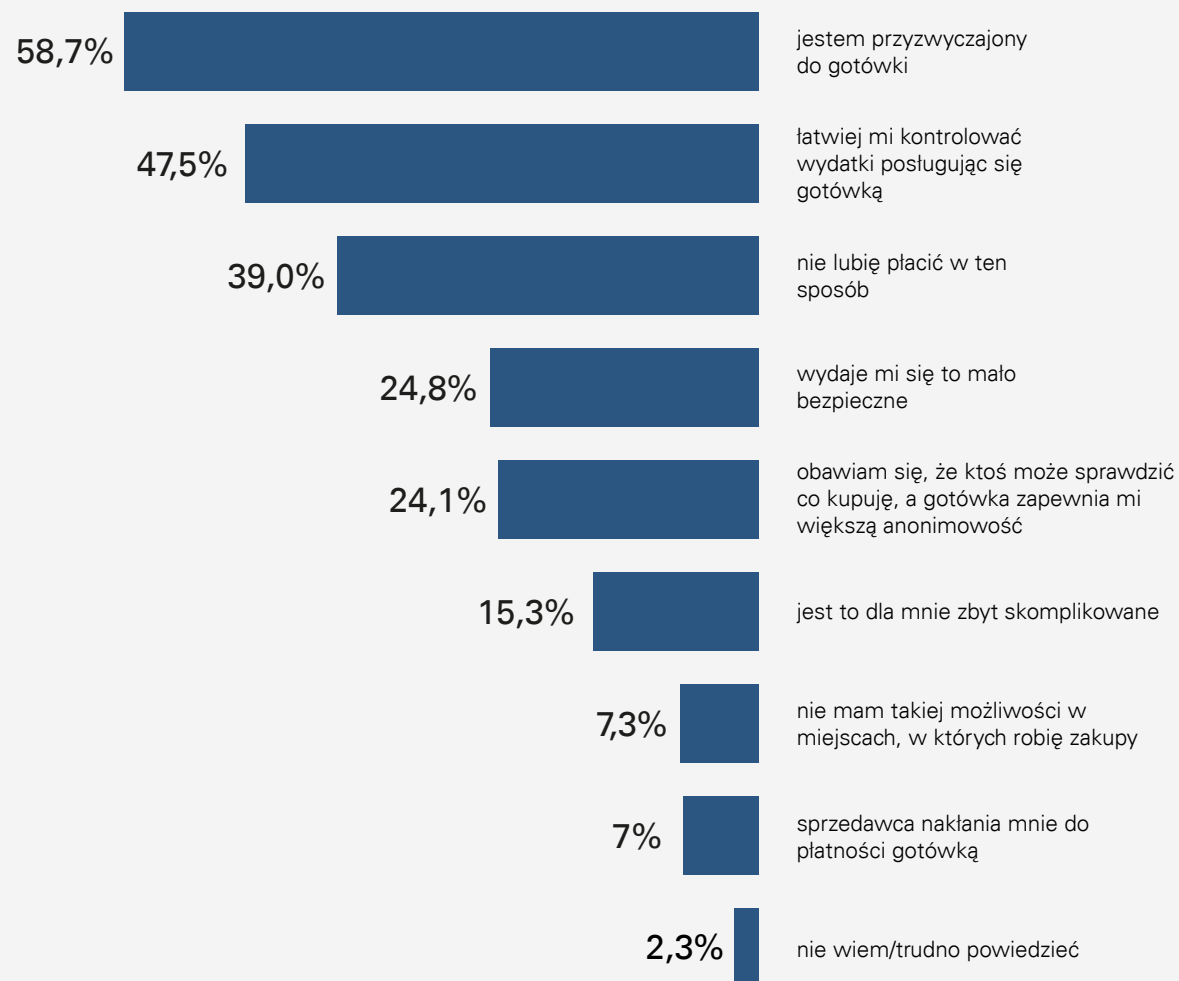


Dlaczego Polacy nie korzystają ze stacjonarnych płatności bezgotówkowych (w sklepach bądź punktach usługowych)?

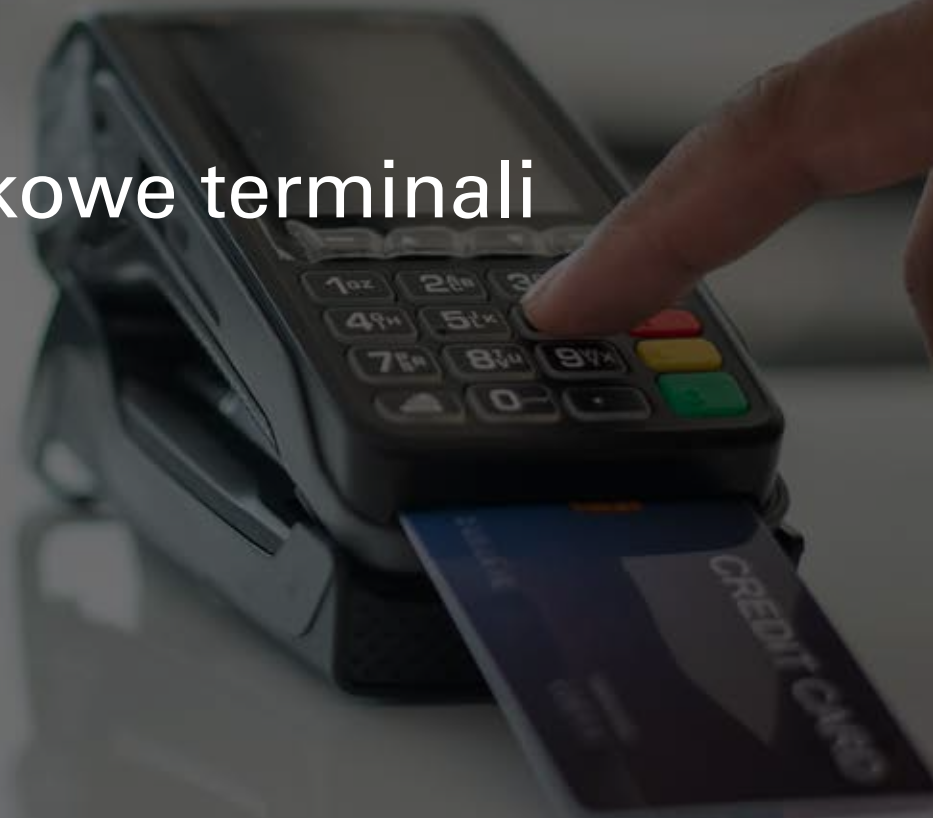
18% 

respondentów nigdy nie płaci bezgotówkowo bądź robi to bardzo rzadko (raz w miesiącu bądź rzadziej).

59 proc. osób z tej grupy twierdzi, że powodem jest przyzwyczajenie do gotówki. Z kolei 48 proc. uważa, że dzięki gotówce łatwiej kontroluje swoje wydatki, a 39 proc. odpowiada, że nie lubi płacić bezgotówkowo. Aż 56 proc. osób w wieku 18-29 lat, które nigdy nie korzystają z płatności bezgotówkowych lub robią to rzadko twierdzi, że jest to spowodowane tym, że nie ma takiej możliwości w miejscach, gdzie robią zakupy.



Usługi dodatkowe terminali
płatniczych



Usługi dodatkowe terminali płatniczych

Dodatkowe funkcje terminali płatniczych, z których korzystali Polacy w ostatnim roku to: płatności kartami lojalnościowymi, podarunkowymi czy bonami towarowymi – 25 proc., zwrot kwoty za zakupy na rachunek karty (np. w przypadku reklamacji towaru) – 24 proc., wypłata gotówki z kasy sklepu tak jak z bankomatu tzw. cashback – 22 proc., doładowanie telefonu – 17 proc.

Z badania wynika, że wśród najmłodszych ankietowanych (18-29 lat) największą popularnością w ostatnim roku

cieszył się cashback (37 proc.), natomiast osoby najstarsze (od 70 roku życia w górę) wybierały najczęściej zwrot kwoty za zakupy na rachunek karty np. w przypadku reklamacji towaru (16 proc.). Ponadto analiza wyników wykazała, że seniorzy w tym wieku najrzadziej ze wszystkich respondentów korzystali z dodatkowych funkcji terminali płatniczych w ostatnim roku.

Co ciekawe, z badania z 2022 r. wynikało, że Polacy są najbardziej zainteresowani cashbackiem, czyli wypłatą

gotówki z kasy sklepu. Tak odpowiedziało aż 41 proc. badanych. Natomiast druga edycja badania pokazuje, że w ostatnim roku miało okazję skorzystać z niego tylko 22 proc. respondentów. Można więc przypuszczać, że opcja ta nie jest dostępna w wystarczającej liczbie miejsc.

Z jakich dodatkowych usług korzystają Polacy?



Płatności przyszłości

Płatności przyszłości

Prawie co drugi Polak jest zainteresowany innowacyjnymi usługami płatniczymi. Najwięcej badanych chciałoby autoryzować płatność odciskiem palca – takiej odpowiedzi udzieliło 21 proc. respondentów. Ten nowoczesny sposób realizacji transakcji ceni sobie 24 proc. mężczyzn i 18 proc. kobiet. Jest on najczęściej wymieniany zarówno przez osoby najmłodsze (18-29 lat), w średnim wieku (40-49 lat), jak i seniorów w wieku 60-69 lat.

To jednak nie wszystkie innowacyjne sposoby płatności, z których chcieliby skorzystać ankietowani. Respondenci chętnie wskazywali również m.in. możliwość płacenia za pomocą nowoczesnych urządzeń/automatów samoobsługowych (UAT), takich jak m.in. biletomaty (18 proc.) czy systemów smart home (8 proc.).

Im niższe wykształcenie, tym większy sceptycyzm do innowacyjnych usług płatniczych. Aż 72 proc. osób z wykształceniem podstawowym lub zawodowym nie jest zainteresowanych żadną z wymienionych płatności. Natomiast takiej odpowiedzi udzieliło tylko 45 proc. respondentów, którzy ukończyli studia wyższe. Podobnie sytuacja wygląda, jeśli chodzi o wielkość miejscowości – im większa, tym zainteresowanie tego typu transakcjami rośnie. Z badania wynika również, że najchętniej z innowacyjnych usług płatniczych skorzystałyby osoby najmłodsze (18-29 lat) oraz zarabiające najwięcej (powyżej 7000 zł. netto).

Z jakich innowacyjnych metod płatności skorzystaliby Polacy?

21%



płatności odciskiem palca

17,6%



płacenie na urządzeniach/automatach samoobsługowych (UAT), takich jak m.in. biletomaty, parkometry

11,1%



płatność odciskiem dłoni

8,5%



płatność tęczówką oka

8,4%



płatność z wykorzystaniem systemów smart home

7,5%



płatność twarzą

7,1%



płatność z wykorzystaniem głosu

6%



płatności z użyciem samochodu, który ma dostęp do internetu

4,1%



płatności z wykorzystaniem podskórnych implantów np. w dłoni

A dark, semi-transparent background image showing a hand holding a light-colored card over a payment terminal. The terminal has a keypad and a screen. The overall scene is dimly lit, focusing on the transaction.

PolCard

from **fiserv.**

Fiserv Polska S.A.,

właściciel marki PolCard from Fiserv,

Aleje Jerozolimskie 100,

00-807 Warszawa, woj. Mazowieckie

www.polcard.pl