

A jak si přejete zaplatit? Třetina e-shopů během pandemie nasadila nové platební metody, vychází vstříc potřebám zákazníků

- Nejrozšířenější platební metodou je platba kartou, má také největší podíl na všech transakcích (průměrně 43 %)
- 47 % e-shopů nabízí platbu prostřednictvím Apple či Google Pay, placení přes elektronické peněženky vzrostlo během pandemie o 55 %
- 14 % e-shopů nabízí odložené platby, téměř polovina z nich je zavedla v posledních dvou letech, 18 % dalších zavedení zvažuje
- Více než 50 % e-shopů spolupracuje se svou platební bránou více než tři roky
- 92 % e-shopů si za platbu na dobírku účtuje poplatek
- Celá studie z průzkumu Platební trendy je k dispozici na www.platebnitrendy.cz

Praha 28. listopadu 2022 – Z průzkumu Platební trendy společnosti Twisto vyplývá, že rozšíření nabídky platebních metod o tzv. služby BNPL (odložené platby po vyzkoušení) má pro české e-shopy velký potenciál. Aktuálně je nabízí 14 % e-shopů a dalších 18 % jejich zavedení zvažuje. Novou platební metodu zavedla v reakci na pandemii téměř třetina e-shopů. Nejrozšířenější metodou placení je platba kartou, kterou nabízí 87 % internetových obchodů a která má nejvyšší podíl na počtu transakcí. V posledních dvou letech klesl zájem zákazníků o platbu hotovostí na dobírku, naopak častěji začali využívat Apple Pay či Google Pay. Tuto metodu aktuálně nabízí 47 % e-shopů a řada dalších její implementaci zvažuje. Průzkum pro Twisto a jeho partnery Mastercard, Heureka a Asociaci pro elektronickou komerci (APEK) realizovala agentura Ipsos. Pro manažery e-shopů Twisto chystá 29. listopadu webinář s detailnějšími výsledky průzkumu.

„Průzkum nám poskytl vhled do nabídky platebních metod e-shopů a ukázal, zda jsou internetové obchody otevřeny zavedení BNPL služeb, kterými jsou odložená platba po vyzkoušení či nákup na třetiny. Těší nás, že řada e-shopů zvažuje v budoucnu zařadit odloženou platbu po vyzkoušení mezi své platební metody, ať už z vlastní iniciativy, či z důvodu zájmu zákazníků,“ komentuje výsledky průzkumu Platební trendy Jan Hanzlík, country manager společnosti Twisto pro Českou republiku.

Potenciál BNPL narůstá

Ačkoli využívání platebních metod na bázi BNPL zatím není v Česku příliš rozšířené, výsledky průzkumu ukazují jejich velký potenciál. Po mobilních platbách přes Apple Pay a Google Pay, jejichž zavedení zvažuje 33 % e-shopů, jsou odložené platby po vyzkoušení druhou nejzvažovanější platební metodou k zavedení pro 18 % e-shopů. Motivací internetových obchodů k nabízení BNPL služeb je především širší nabídka metod pro zákazníka, zvýšení frekvence nákupů, vyšší konverze a zvýšení průměrné hodnoty objednávky. Pro téměř polovinu z nich je také důležité, že peníze za zboží od poskytovatele BNPL dostávají na účet do druhého dne od nákupu. Některé mezinárodní e-shopy také

zavádí BNPL kvůli tomu, že na západních a severních trzích se těší značné oblíbenosti mezi zákazníky.

Novinkou, kterou letos začaly nasazovat některé e-shopy na českém trhu, je možnost rozložit si platbu za nákup do třetin bez jakéhokoli navýšení. *„Ta zákazníkům pomáhá zlepšit jejich cashflow tím, že si větší výdaje mohou rozložit do několika měsíců a neohrozit tak svůj měsíční rozpočet. Podobně jako odložená platba po vyzkoušení si již nákup na třetiny našel své místo v zahraničí, v Česku ji zatím nabízí do 1 % e-shopů. Vyzkoušelo ji však už kolem 4 % zákazníků a očekává se rychlý růst,“* vysvětluje Hanzlík. Twisto začalo tuto službu nabízet jako jeden z prvních poskytovatelů v Česku, od září ji navíc může začít kdykoli nabízet až 12 tisíc e-shopů díky spolupráci Twista s platební bránou Comgate.

Specialita východní Evropy: platba na dobírku

Nutností pro e-shopy je nabízet platbu na dobírku, kterou zákazníci stále očekávají. Její využívání se však v důsledku pandemie proměnilo – lidé již nechtějí platit na dobírku v hotovosti, ale kartou. Celkem 85 % e-shopů nabízí svým zákazníkům možnost za zboží zaplatit až při předání. Nicméně 92 % internetových obchodů si za tuto službu účtuje alespoň v nějakých případech poplatek, 78 % tak činí vždy. Pouze 4 % e-shopů plánují platbu na dobírku ze svých platebních metod vyřadit. *„Dobírka si udržuje popularitu díky tomu, že zákazník platí, až když mu zboží přijde. Oproti BNPL však stále platí ještě předtím, než má šanci si zboží prohlédnout a vyzkoušet,“* komentuje využívání dobírky Hanzlík.

Průzkumu Platební trendy se zúčastnilo bezmála 200 e-shopů, 60 % z toho s ročním obratem vyšším než 10 milionů Kč. Cílem bylo zmapovat, jakým způsobem pandemie ovlivnila tuzemské e-shopy a chování českých zákazníků při nákupu na internetu, ale také získat určitý vhled do budoucnosti placení v rámci české e-commerce. **Twisto 29. listopadu chystá webinář** pro manažery e-shopů s detailnějšími výsledky průzkumu, které internetovým obchodům mohou usnadnit rozhodování o jejich dalším směřování. Registrace na webinář je zdarma a probíhá [zde](#).

Více o službě [Twisto](#)

Twisto představuje chytré řešení pro platby a nakupování a už v roce 2013 jako první v ČR zavedlo odložené platby, známé také pod zkratkou BNPL (buy now pay later, nakupuj teď, plať později). Díky funkci Twisto Pay lze na jedno kliknutí, bez registrace a zdarma platit internetové nákupy, na jejichž úhradu mají zákazníci 30 dní. Registrovaní uživatelé pak mají možnost využít k placení Twisto kartu (vydanou Mastercard) – virtuální nebo fyzickou, zaplatit mobilem díky Apple Pay nebo Google Pay, vyrovnat faktury jejich vyfocením nebo snadno rozdělit společný účet mezi kamarády s funkcí Twisto Split. Splatnost nákupů s Twisto účtem je 45 dní. Twisto také umožňuje nákup na splátky s okamžitým schválením a Nákup na třetiny bez navýšení. V roce 2018 firma úspěšně vstoupila také na polský trh. V roce 2021 Twisto koupil australský fintechový lídr Zip, český fintech se tak stal centrální součástí jeho evropské strategie.