

Twisto: Dvě třetiny zákazníků se obávají dopadů inflace. Při placení je pro ně klíčová bezpečnost

- Čtvrtina zákazníků nakupuje na internetu alespoň jednou týdně
- 35 % zákazníků vyzkoušelo během pandemie při online nákupu novou platební metodu
- 24 % zákazníků využívá či při placení zvažuje odloženou platbu po vyzkoušení
- 87 % zákazníků má registrovaný účet alespoň na jednom e-shopu
- 64 % zákazníků má nainstalovanou alespoň jednu věrnostní mobilní aplikaci
- 70 % zákazníků si na e-shopech neukládá údaje své platební karty
- Kompletní výsledky průzkumu najdete na www.platebnitrendy.cz

Praha 10. listopadu 2022 – Dvě třetiny zákazníků nakupujících online se obávají, že v následujících třech měsících budou vlivem inflace ceny zboží nadále narůstat. Nejvíce se obávají nárůstu cen zboží souvisejícího s bydlením, potravinami nebo dopravou. Při nákupu na internetu kladou čeští zákazníci důraz především na bezpečnost. Při úhradě své objednávky volí zejména platbu kartou online (75 %) či platbu na dobírku (58 %), kterou z důvodu bezpečnosti využívá celkem 73 % zákazníků. Celkově Češi využívají téměř pět platebních metod z celkových osmi, které české e-shopy svým zákazníkům nabízejí. Ukázal to průzkum Platební trendy, který vypracovala agentura Ipsos společně s fintechem Twisto a partnery Mastercard, Heureka a Asociací pro elektronickou komerci (APEK). Cílem bylo zmapovat, jakým způsobem pandemie ovlivnila chování českých zákazníků při nákupu na internetu a tuzemské e-shopy.

„Průzkum Platební trendy nám ukázal, jakým způsobem dnes zákazník vnímá při nákupu na internetu dopady současné krize. Pozitivně nás překvapilo, že přes obavy z rostoucích cen nakupují zákazníci online stále častěji a jsou rovněž ochotni zkusit nové platební metody, které jim tuzemské e-shopy nabízejí, a to včetně odložené platby po vyzkoušení,“ komentuje výsledky průzkumu Platební trendy Jan Hanzlík, country manager společnosti Twisto pro Českou republiku.

Průzkum Twista ukázal, že rostoucích cen zboží v následujícím čtvrt roce se obávají celkem dvě třetiny zákazníků nakupujících online. Celkem 96 % spotřebitelů se obává dalšího nárůstu cen bydlení a energií. Tři čtvrtiny dotazovaných se nárůstu obávají velmi. Podobný strach ze zdražování mají spotřebitelé i u potravin – dalšího nárůstu se obává 92 %, přičemž 62 % lidí se ho obává velmi. Mezi další nejčastější položky, u kterých spotřebitelé řeší dopady inflace, patří doprava, ubytování, zdraví (léky, doplňky stravy, zdravotní potřeby), zařízení a opravy v domácnosti a vzdělávání.

Češi při placení myslí na bezpečnost

Ukázalo se, že důležitým faktorem je pro české zákazníky bezpečnost e-shopu a platby. Z toho důvodu celých 58 % z nich spoléhá na platbu na dobírku, tedy možnost uhradit zboží až ve chvíli, kdy jej obdrží. Celkem 73 % zákazníků tuto metodu využívá především

z důvodu bezpečnosti. Tento důraz se odráží i ve skutečnosti, že 70 % zákazníků nemá v platebních systémech e-shopů uloženou svou platební kartu. Mezi českými zákazníky však narůstá důvěra i v alternativní moderní platební metody. Například odloženou platbu po vyzkoušení v současné době při nákupu na internetu využívá či zvažuje využívat takřka čtvrtina zákazníků.

„Bezpečnost při placení je pro české zákazníky jasnou prioritou. Mnoho lidí dodnes právě z důvodu bezpečnosti používá dobírku, ale ta nezaručuje stav a kvalitu doručeného zboží. Zákazník při dobírce platí spíše za krabici. 92 % e-shopů si navíc při platbě na dobírku účtuje poplatek navíc. Tento problém řeší právě odložené platby po vyzkoušení, kdy zákazník platí až za doručené a vyzkoušené zboží, které si rozhodne nechat. A neriskuje tak, že své peníze vydá podvodnému e-shopu nebo zaplatí za poškozené či nekvalitní zboží a pak bude dlouho čekat na vyřízení reklamace,“ dodává Hanzlík.

Průzkum také ukázal, že Češi průměrně využívají nebo zvažují vyzkoušet téměř pět různých platebních metod z celkových osmi, které české e-shopy svým zákazníkům nabízejí. Celkově znají více než šest platebních metod. Nejčastěji pro uhrazení své objednávky využívají především platbu online kartou, na kterou spoléhá celkem 75 % zákazníků. Přes internet se nejčastěji nakupuje móda, kterou na internetu objednávají zejména ženy. Elektroniku a domácí spotřebiče, které se umístily na druhém a třetím místě, nakupují online spíše muži.

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, plat' 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 vyfocení 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.