

Průzkum Twisto: inflaci pociťuje 70 % e-shopů, reagují na to novými platebními metodami. Největší potenciál mají platby po vyzkoušení

- 70 % e-shopů zaznamenalo v důsledku vysoké inflace změny v chování zákazníků a očekává další omezování nákupů, pětina dokonce výrazné
- Z osmi platebních metod Češi při placení nákupu na internetu zvažují průměrně 4,6, pravidelně využívají 2,3 metody
- 24 % zákazníků využívá či zvažuje při nakupování na internetu odloženou platbu po vyzkoušení
- 28 % zákazníků v období pandemie poprvé zaplatilo skrze mobilní peněženky
- Kompletní zpráva z průzkumu je k dispozici na www.platebnitrendy.cz

Praha 11. října 2022 – Odložená platba po vyzkoušení, kterou v Česku uvedlo Twisto před devíti lety, představuje v oblasti e-commerce platební metodu s největším potenciálem. Metodu využívá či při placení zvažuje téměř čtvrtina českých zákazníků. Odloženou platbu nabízí 13 % e-shopů a dalších 18 % její zavedení zvažuje. Data vychází z průzkumu Platební trendy roku 2022 vypracovaného agenturou Ipsos pro Twisto. Jeho cílem bylo ukázat, jak Češi při nakupování na internetu platí, jak e-shopy přistupují k různým platebním metodám a jaké změny v českém e-commerce během pandemie nastaly. Třetina lidí v jejím průběhu vyzkoušela nové platební metody, na což svou nabídkou reagovaly i tuzemské e-shopy. Do realizace průzkumu se zapojily také společnosti Mastercard, Heureka a Asociace pro elektronickou komerci (APEK).

„V rámci průzkumu Platební trendy roku 2022 jsme se zaměřili na to, jaké trendy v současnosti v online placení panují a co lze očekávat v nejbližší budoucnosti,“ říká Jan Hanzlík, CZ country manager v Twistu. „Průzkum tak odráží vliv pandemie v posledních třech letech, ale také aktuální ekonomickou krizi, ve které již 70 % e-shopů zaznamenalo změny chování svých zákazníků. Pozoruhodný je zejména vzestup mobilních plateb, ale i potenciál služeb typu buy now pay later,“ dodává k průzkumu, pro který agentura Ipsos sbírala odpovědi od zákazníků i e-shopů od poloviny srpna do poloviny září.

„Česká e-commerce si stále drží svůj skokový nárůst z předchozích let a vzhledem k tomu, že se online nákupy staly každodenní součástí našich životů, očekávám, že se obraty e-commerce budou pohybovat na podobné úrovni i v příštích letech. Věřím, že její budoucnost stojí především na personalizaci, zákaznický orientovaném přístupu a jednoduchosti a s tím je i úzce spojený celý proces plateb. Zákazníci v dnešní době očekávají jednoduché, intuitivní, rychlé a bezpečné řešení při zaplacení svého nákupu,“ říká k aktuální situaci v e-commerce Michal Čarný, generální ředitel Mastercard Česká republika a Slovensko.

Češi jsou novým platebním metodám otevření

Průzkum Twisto ukázal, že zákazníci při nákupu online **pravidelně využívají průměrně 2,3 platební metody**, vyzkoušeli by však až 4,6. V průměru zná český zákazník až 6,3 z celkových 8 druhů plateb, jež na českých e-shopech najdeme. Přes stále značnou popularitu

platby na dobírku, kterou dle výsledků při nákupu na internetu pravidelně používá až 58 % zákazníků, se Češi nebojí zkoušet nové způsoby plateb na internetu. V průběhu pandemie třetina z nich změnila způsob placení. 30 % zákazníků poprvé přes internet zaplatilo kartou, 28 % pak poprvé vyzkoušelo Google Pay či Apple Pay.

„Pandemie rozvoj české e-commerce významně akcelerovala, což zjištění průzkumu o třetině zákazníků, kteří během této doby vyzkoušeli nějakou novou platební metodu, jenom potvrzuje,“ říká Jan Mayer, managing director nákupního rádce Heureka.cz, a dodává: „Zajímavější je zjištění, že stále velmi oblíbenou dobírku si mnoho zákazníků asociuje s bezpečností. Tady vidím velký prostor pro e-shopy i pro nás jako e-commerce hráče v neustálé edukaci zákazníků a informování, že při správném výběru e-shopu, čtení recenzí a chytrém nakupování jsou online i jakékoli jiné platební metody bezpečné, rychlé a velmi často levnější než dobírka.“

„Výsledky průzkumu potvrdily, že v současnosti zákazníci nejčastěji při koupi zboží na internetu využívají online platbu kartou nebo různé druhy dobírky. A to včetně úhrad při osobních odběrech balíčků z výdejen a boxů. Z našeho pohledu vnímáme především posun k online úhradám, což je jednoznačný důkaz stále rostoucí důvěry nakupujících k českým e-shopům. Do budoucna bude zajímavé sledovat, jak se bude dařit alternativním způsobům plateb nebo jestli se ještě více přiblížíme západní Evropě. V té kromě platebních karet zákazníci využívají také dalších specializovaných online služeb,“ komentuje průzkum Jan Vetyška, výkonný ředitel Asociace pro elektronickou komerci (APEK).

Nejdřív vyzkoušet, pak teprve platit

Mobilní platby už vyzkoušelo 60 % respondentů a 10 % zvažuje jejich využití, začínají se tak blížit svému potenciálu. **Nejvyšší potenciál aktuálně mají odložené platby** po vyzkoušení zboží, které umožňují za zboží zaplatit až po jeho doručení a vyzkoušení, typicky do 30 dnů po nákupu. Zájem o platbu až poté, co si zboží osobně prohlédnou, momentálně využívá či při placení zvažuje 24 % respondentů. Na tento zájem reagují i české e-shopy. Během pandemie se zdvojnásobil počet těch, které odloženou platbu po vyzkoušení svým zákazníkům nabízí. Aktuálně jich je 13 %, ale dalších 18 % je zvažuje zařadit. Jako nejčastější důvody přitom uvádí očekávanou poptávku po platbě ze strany zákazníků a možnost nabídnout službu navíc oproti konkurenci.

„Výsledky průzkumu naznačují, že platbu po vyzkoušení a další moderní platební produkty čeká ještě velká budoucnost. Potěšilo nás také to, že si zákazníci ve spojitosti s platbou po vyzkoušení vybavili nejčastěji právě Twisto Pay, podobně je na tom i Nákup na třetiny, který umožňuje rozložení platby do tří měsíců – bez jakýchkoli poplatků či úroků, na rozdíl

od splátek. Nyní je na nás a na e-shopech, abychom zákazníkům dokázali dobře a srozumitelně vysvětlit všechny benefity, které jim tyto služby přinášejí, a ukázali, že nemají nic společného s mikropůjčkami, za které je někteří lidé stále považují,“ dodává Hanzlík.

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,



Tisková zpráva

Jan Husták, +420 604 346 032

jan.hustak@twisto.cz

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.