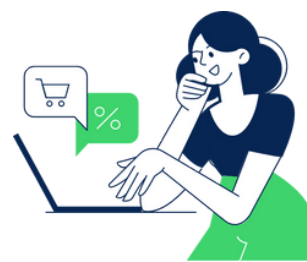
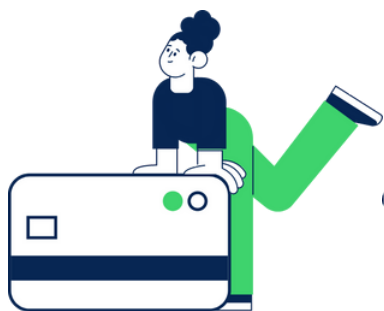


---

2022



# Jak Polacy lubią płacić online?

## Konsument 2.0

# Spis treści

- 01.** Ulubione metody płatności 2020/2022
- 02.** Metody płatności preferowane a najczęściej wybierane
- 03.** Jaki produkt lub usługa, taka metoda płatności?
- 04.** Ulubione sposoby płatności
- 05.** Wiek płatnika a urządzenie, z którego korzysta podczas e-zakupów
- 06.** Jak Polacy lubią płacić online?



## Cześć!

Jak podczas zakupów online zachowuje się konsument 2.0, czyli ten, który funkcjonuje w świecie postpandemicznym? Czy znacznie różni się od klientów sprzed boomu na e-commerce i jakie z tego wypływają wnioski dla sprzedawców? Poznaj wyniki drugiej edycji badania przeprowadzonego przez nas z agencją badawczą SW Research.

Poprzednio opublikowaliśmy wyniki badania przeprowadzonego w 2020 r. Bacznie przyjrzelśmy się wtedy [ulubionym metodom płatności Polaków](#) oraz m.in. temu, [na jakich urządzeniach lubią robić e-zakupy](#).

Wówczas na czele metod był BLIK, najczęściej wybierane metody płatności niekoniecznie pokrywały się z preferowanymi, a najważniejsza była szybkość i wygoda finalizowania zakupów w internecie.

W 2022 r. ponownie zbadaliśmy preferencje Polaków w kwestii płatności online. Zadaliśmy te same, a także nowe pytania, np. dotyczące płatności odroczonech. Szczegółowo przyjrzelśmy się również osobom starszym, które aktualnie szturmują sklepy internetowe.

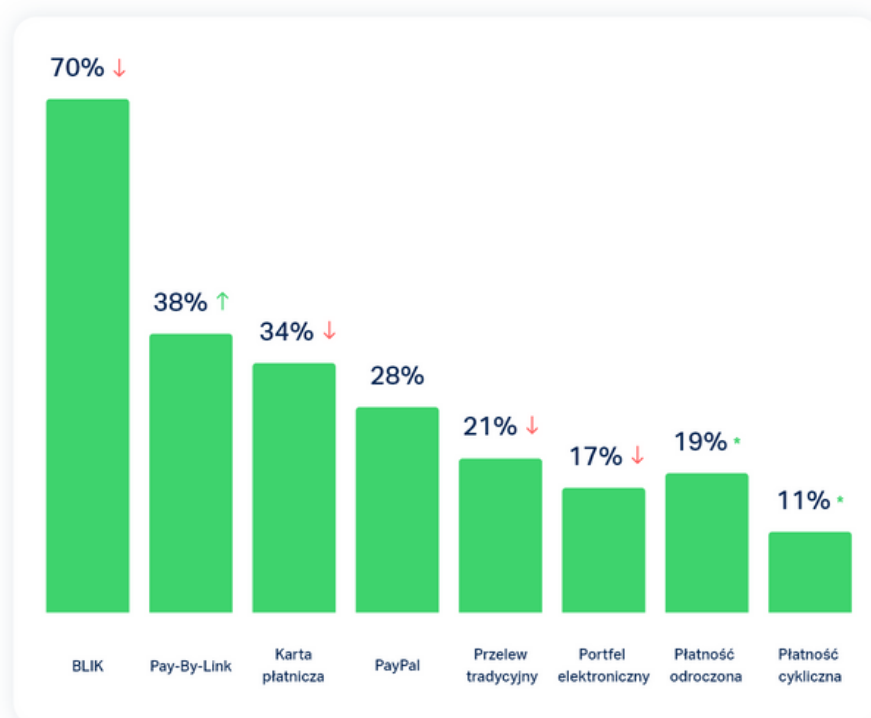
Poniżej znajdziesz wyniki tego badania, a także praktyczne porady i opinie, żeby łatwiej Ci było przełożyć te liczby na plan rozwoju swojego e-biznesu.

No to ruszamy!

*Agata Blachowska*  
Content Strategy & PR Coordinator w Tpay

# ULUBIONE METODY PŁATNOŚCI 2020/2022

## Najbardziej preferowane metody płatności online 2020/22



Badanie agencji badawczej SW Research na zlecenie Tpay, 2022 r.  
↑ wzrost lub spadek w porównaniu do badania z 2020 r.  
\* metoda płatności, która nie było badana w 2020 r.

tpay

Na koniec 2021 r. na czele preferowanych metod płatności nadal są BLIK, przelew online (Pay-By-Link) oraz karty płatnicze.

Spośród osób, które przynajmniej raz skorzystały z płatności BLIKIEM, ta metoda płatności preferowana jest przez 70% badanych – to o 1% mniej niż w poprzednim badaniu. W przypadku przelewu online ta liczba wynosi 38% badanych i jest o 1% większa. Karty płatnicze preferuje natomiast 34% badanych, czyli o 2% mniej niż na koniec 2020 r.

Poza pierwszą trójką ulubionych metod płatności wydarzyło się jeszcze więcej. Spośród osób, które przynajmniej raz skorzystały z płatności portfelem elektronicznym, ta metoda płatności jest preferowana przez 17% badanych. To o 4% mniej niż w 2020 r. Popularność [przelewu tradycyjnego](#) spadła natomiast aż o 8% (z 29 na 21% badanych).

## Coraz mniej internautów lubi [przelew tradycyjny](#)



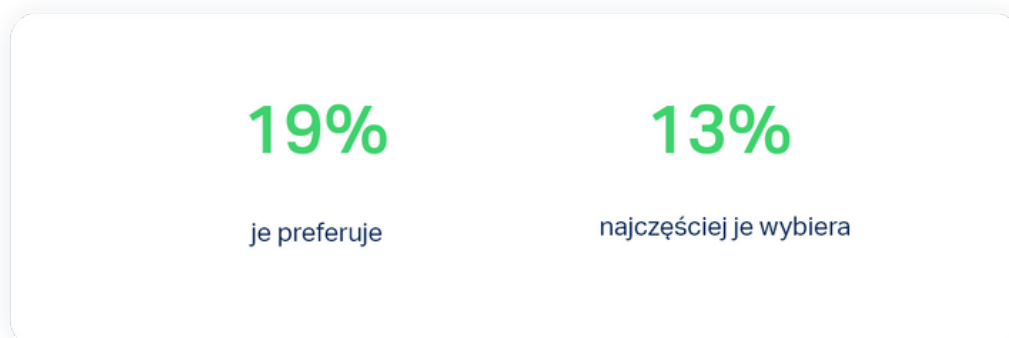
Badanie agencji badawczej SW Research na zlecenie Tpay, 2020 vs 2022 r.

**tpay**

## Płatności odroczone

[Płatności odroczone](#) zbadaliśmy pierwszy raz. Okazało się, że spośród osób, które przynajmniej raz skorzystały z tej metody, jest ona preferowana przez 19% badanych.

## Płatności odroczone



Badanie agencji badawczej SW Research na zlecenie Tpay, 2022 r.

**tpay**

Polacy coraz częściej przekonują się do odroczenia zapłaty za internetowe zamówienia. Badanie "[Koszyk Roku 2022](#)", o którym pisaliśmy [tutaj](#), pokazało, że metodę kup teraz, zapłać później ma już 73% badanych sklepów internetowych. Biorąc pod uwagę, że w naszym badaniu płatności odroczone wybierane są rzadziej niż preferowane (13% vs 19%), dane te dają do myślenia.



*Płatności odroczone to stosunkowo młoda metoda płatności, dlatego nie wystarczy mieć ją w sklepie – trzeba ją także promować. Warto, by sklepy o opcji kup teraz, zapłać później informowały już na stronie głównej, następnie tworzyły zestaw często zadawanych pytań i odpowiedzi na nie oraz przypominały o możliwości odroczenia płatności na kartach produktowych.*

Mateusz Wachowski, Payment Expert w Tpay

### A płatności cykliczne?

Spośród osób, które przynajmniej raz skorzystały z tych płatności, ta metoda jest preferowana przez 11% badanych. Podobnie, jak w przypadku [płatności odroczonech](#), więcej osób preferuje tę metodę niż ją wybiera, co jest ważnym motywatorem do edukowania i motywowania klientów.

## Płatności cykliczne

11%

je preferuje

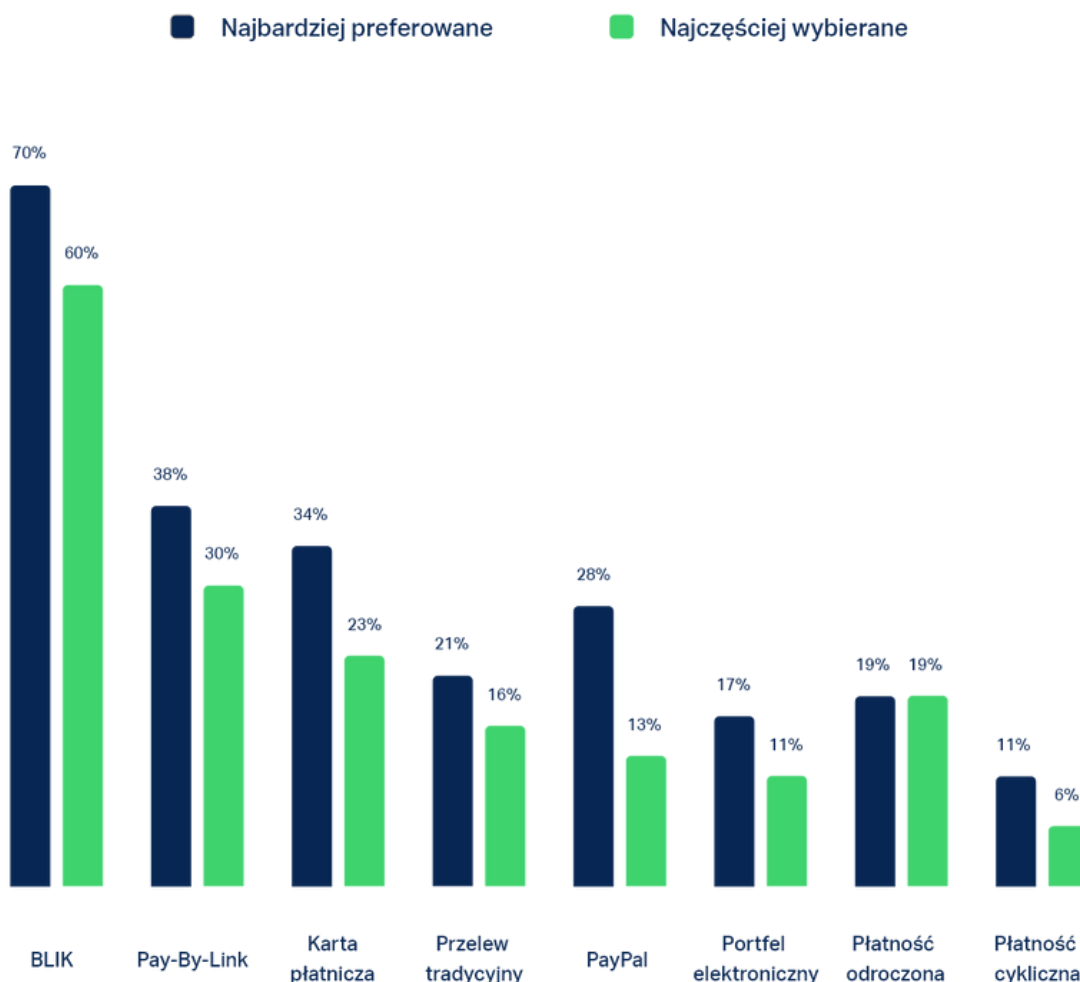
6%

najczęściej je wybiera

# METODY PŁATNOŚCI PREFEROWANE A NAJCZĘŚCIEJ WYBIERANE

Preferowane metody płatności to te, które internauta najbardziej lubi – gdy ma taką możliwość, chętnie je wybiera. Płatności wybierane to te, w które internauta ostatecznie klika. Niektóre metody są częściej lubiane niż wybierane, co ma miejsce prawdopodobnie z powodu braku ich dostępności.

## Metody płatności online 2022



# METODY PŁATNOŚCI PREFEROWANE A NAJCZĘŚCIEJ WYBIERANE CD.

Co możesz zrobić, by w Twoim sklepie internauci znajdowali to, czego szukają?



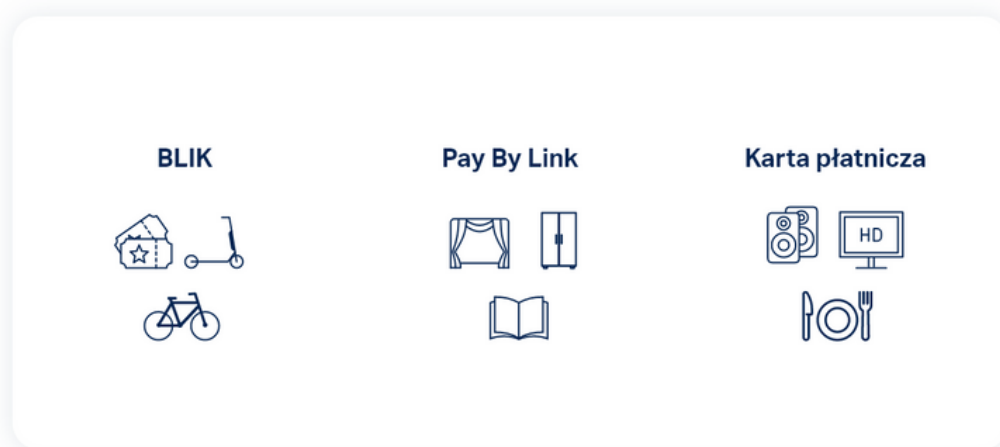
- Postaw na szeroki wybór metod płatności, nie sugeruj się wyłącznie trendami i nowościami.
- Promuj metody płatności mniej znane, takie jak płatności odroczone.
- Stwórz podstronę, na której wyjaśnisz, jakie metody płatności są u Ciebie dostępne i na czym polegają.
- Opublikuj Q&A, czyli zestawienie najczęściej pojawiających się pytań na temat metod płatności i odpowiedzi na nie.
- Już na stronie głównej sklepu informuj, w jaki sposób można u Ciebie zapłacić.
- Na kartach każdego produktu daj znać, w jaki sposób będzie można zapłacić za zamówienie.
- Udostępniaj czytelną bramkę płatnością, tj. taką, w której znalezienie ulubionej metody zajmuje kilka sekund.
- Umożliwiaj opłacenie zamówienia już na stronie sklepu – korzystaj z BLIKA lub płatności kartą w opcji on-site.
- Obserwuj wybory i upodobania swoich klientów, zwracaj uwagę na potrzeby [pokoleń](#).



# JAKI PRODUKT LUB USŁUGA, TAKA METODA PŁATNOŚCI?

W przypadku kilku metod płatności widać, że dominują one w wybranych rodzajach produktów i usług. BLIK preferowany jest podczas kupowania biletów komunikacji miejskiej, zamawiania subskrypcji, wynajmowania hulajnogi, skutera czy roweru, a także podczas zakładów bukmacherskich.

## Preferowane metody płatności i dominujące w nich produkty i usługi



Badanie agencji badawczej SW Research na zlecenie Tpay, 2022 r.

tpay

Przelew online (Pay-By-Link) szczególnie preferowany jest podczas kupowania biletów na wydarzenia, mebli i wyposażenia wnętrz, gier, filmów czy książek. Natomiast karta płatnicza cieszy się powodzeniem szczególnie, gdy kupujemy online RTV, AGD i elektronikę oraz artykuły spożywcze.



## DZIAŁAJ!

- Jeśli sprzedajesz jedno z wymienionych powyżej produktów lub usług, zadбай o metodę płatności, która najczęściej jest wybierana podczas ich kupowania.
- Staraj się skracać ścieżkę zakupową, umożliwiając płatność bez konieczności przechodzenia na stronę bramki płatniczej (w opcji on-site/white label).
- Pokazuj, jak można u Ciebie zapłacić i że robisz wszystko, by sprostać oczekiwaniom klientów – informacja o tym tylko w regulaminie i tuż przed przejściem do kasy, to za mało.

# ULUBIONE SPOSOBY PŁATNOŚCI

W internecie zdecydowanie chcemy płacić od razu (75% badanych). Drugim najczęściej wybieranym sposobem jest płatności przy odbiorze – wskazało ją 18% respondentów. Następnie 4% badanych wybrało płatność odroczoną, a 3% ratalną.

## Ulubione sposoby płatności online



Badanie agencji badawczej SW Research na zlecenie Tpay, 2022 r.

tpay

Warto jednak zwrócić uwagę na to, że paczki za pobraniem można dziś opłacać na kilka sposobów: gotówką, kartą lub BLIKIEM. Ta trzecia opcja zyskała na znaczeniu w czasie pandemii, ponieważ umożliwiła odebranie paczki bez kontaktu z drugim człowiekiem. Będąc w domu np. na kwarantannie, wystarczyło przez drzwi podać kurierowi 6-cyfrowy kod BLIK.



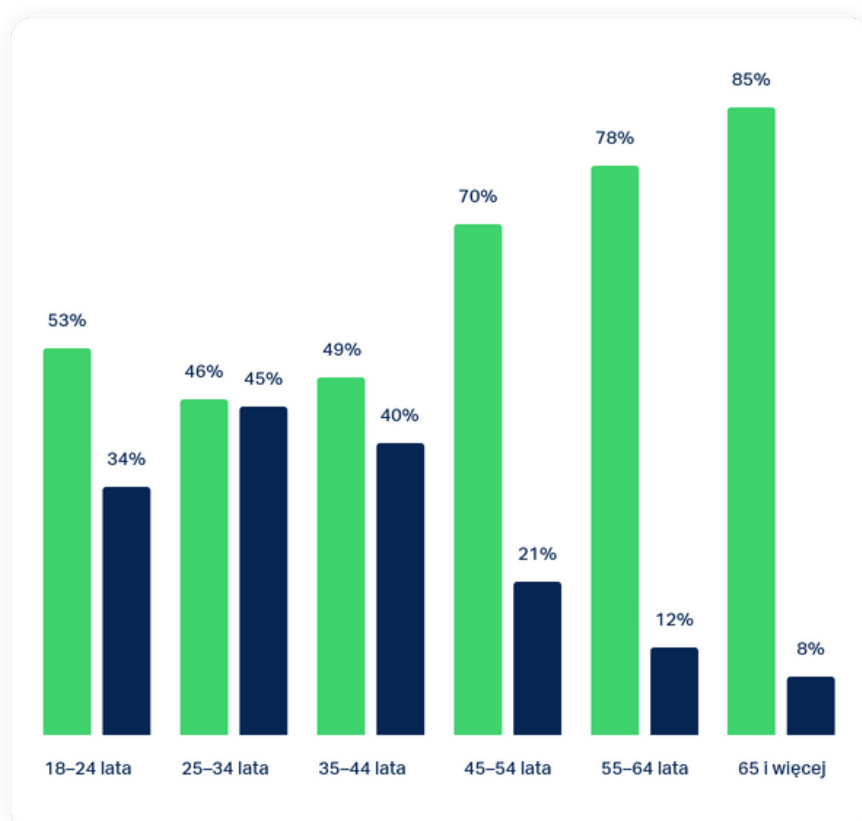
*Wybierając operatora płatności warto nie tylko skupiać się na stawkach, jakie proponują poszczególni pośrednicy, lecz także rozwiązania płatnicze, z których można u nich korzystać. Tpay już przed pandemią umożliwił płatność BLIKIEM u kurierów InPost i GLS. Dla klientów oznacza to możliwość korzystania z BLIKA także w opcji za pobraniem, a dla sprzedawców wyróżnik przyciągający kolejnych klientów.*

Izabela Wąsik, Key Account Manager w Tpay

# WIEK PŁATNIKA A URZĄDZENIE, Z KTÓREGO KORZYSTA PODCZAS E-ZAKUPÓW

Ponad połowa 18–24-latków preferuje laptopa lub komputer. W grupie 25–34-latków zdania są równo podzielone. Wśród 35–44-latków 49% stawia na laptopa lub komputer, a 40% na smartfona.

## Popularność urządzeń w grupach wiekowych Zakupy online



Badanie agencji badawczej SW Research na zlecenie Tpay, 2022 r.

tpay

Osoby starsze zachowują się podobnie do najmłodszej grupy – większość wybiera stacjonarne urządzenia: u 45–54-latków to ponad 70% badanych, u 55–64-latków 78%, a u osób 65-letnich i starszych to wybór 85%.

# WIEK PŁATNIKA A URZĄDZENIE, Z KTÓREGO KORZYSTA PODCZAS E-ZAKUPÓW CD.

Jak te dane przełożyć na działalność e-commerce?



- Twój sklep powinien umożliwiać szybkie i łatwe zakupy na każdym urządzeniu.
- Nie zdawaj się na ocenę wyłącznie swoją czy swoich pracowników – pokaż ścieżkę zakupową w swoim sklepie komuś znajomemu i zobacz, jak radzi sobie ze zrobieniem zakupów (od początku do końca, na różnych urządzeniach i w różnych przeglądarkach).
- Ułatwiał dokonywanie płatności na urządzeniach mobilnych – udostępniaj wygodne pola do wpisywania danych, podgląd koszyka czy regulamin, który nie wymaga pobrania osobnego dokumentu.

Reklama

**tpay** podcast

Zatrzymaj klientów dzięki  
**płatnościom odroczonym!**



# JAK POLACY LUBIĄ PŁACIĆ ONLINE

Ponad połowa internautów, finalizując zakupy, zwraca uwagę na dostępne metody płatności. Połowa bierze jednak pod uwagę także poczucie bezpieczeństwa, które z oczywistych względów ściśle wiąże się z dokonywaniem płatności.

## Finalizacja zakupów online



50%

internautów  
bierze pod uwagę  
poczucie  
bezpieczeństwa

>50%

e-klientów  
zwraca uwagę na  
dostępne metody  
płatności

Badanie agencji badawczej SW Research na zlecenie Tpay, 2022 r.

**tpay**

## Która metoda płatności uznawana jest za najbezpieczniejszą?

Zdaniem badanych internautów płatność przy odbiorze (51%), przelew tradycyjny (34%), BLIK (30%) i karta płatnicza (26%).



*Z jednej strony internauci chcą płacić łatwo i szybko, co zwykle wiąże się z takimi metodami płatności jak BLIK czy karta płatnicza w opcji on-site, czyli bez konieczności opuszczania strony sklepu. Z drugiej strony ponad połowa badanych jako bezpieczną opcję zapłaty uważa płatność przy odbiorze – raczej tradycyjną metodę płatności. To nie są dwa sprzeczne sobie sygnały, lecz dwie cenne wskazówki: dawaj wybór i zwiększaj poczucie bezpieczeństwa.*

**Karol Pietruszewski, Sales Specialist w Tpay**

Gdy zapytaliśmy badanych internautów o to, czego się obawiają, składając zamówienie online, 49% wskazało bezpieczeństwo danych i konta bankowego, a 36% problemów związanych z płatnością, tj. niejasną procedurą finalizacji zamówienia czy podwójnym naliczeniem.



- "Wyjdź ze swoich butów", tj. wczuj się w sytuację swojego klienta. Wyjaśnij, jak zrobić u Ciebie zakupy, jakie dajesz możliwości i jak chronisz interesy swoich klientów.
- Pamiętaj, że powyższych informacji klienci oczekują na różnych etapach realizowania zakupów – spraw, by były dostępne, zauważalne i przystępnie przygotowane (może sprawdzają się u Ciebie grafiki? A może instrukcja krok po kroku?).
- Współpracuj z zaufanym operatorem płatności, który będzie Twoim prawdziwym partnerem biznesowym – pomoże się rozwijać, lepiej rozumieć potrzeby internautów i który dostarczy dla Twojego e-biznesu bezpieczną i intuicyjną bramkę płatniczą.

tpay



[www.tpay.com](http://www.tpay.com)

Badanie zrealizowaliśmy w 2022 r. z SW Research Agencją Badań Rynku i Opinii. Metodą CAWI przeprowadziliśmy 1260 ankiet z osobami, które dokonują zakupów online.

© Krajowy Integrator Płatności S.A.

