

Sondaj PwC: Consumatorii europeni prefera plățile fara numerar, dar ramân reticenți sa își dea datele personale care ar stimula dezvoltarea serviciilor online



Numerarul pierde teren în Europa, în condițiile în care 36% dintre respondenții sondajului Payments and Open Banking, realizat de Strategy&, parte a rețelei PwC, spun ca utilizeaza cash în 2020, cu 7 puncte procentuale mai puțini decât în urma doi ani.

Totuși, reorientarea consumatorilor catre plăți fara numerar nu se reflecta într-o creștere a disponibilității lor de a împărtăși datele personale cu terți - o condiție pentru dezvoltarea "open banking". Astfel, doar 20% dintre respondenți se arata dispuși sa ofere datele financiare.

"Odata cu deschiderea pieței europene a serviciilor de plăți în urma cu doi ani, cunoscuta ca open banking, au fost încurajate inovația, implementarea tehnologiei și concurența în aceasta industrie pentru o dezvoltare mai rapida. Însa reticența clienților de a împărtăși datele personale ramâne o problema cu care se confrunta în prezent toți jucatorii, atât cei tradiționali, bancile, cât și cei noi, FinTech. Chiar daca bancile tradiționale au în continuare un avantaj de încredere în fața competitorilor, erodarea devine vizibila. În acest context, toți actorii pieței trebuie sa ofere beneficii și stimulente noi care sa construiasca încrederea consumatorilor", spune **Dinu Bumbacea**, *Partener, Lider Consultanța pentru Afaceri, PwC România.*

Bancile ramân în topul încrederii

Conform sondajului, respondenții europeni spun ca au cea mai mare încredere în bancile tradiționale și în furnizorii de carduri pentru schimbul de informații personale (17%). Comparativ cu 2018, atât bancile, cât și furnizorii de carduri au pierdut 4 puncte procentuale din încredere.

Dintre ceilalți jucatori, furnizorii de servicii de plata se bucura de încrederea a 9% dintre respondenți și comercianții cu amanuntul a 8%, giganții internetului a 7%, în timp ce bancile care opereaza exclusiv online (neobanks) și FinTech ar primi date doar de la 3% dintre consumatorii europeni.

Beneficii pentru schimbul de date

Cel mai dorit beneficiu de catre consumatori pentru a face schimb de date personale pentru alte servicii în afara de cele bancare îl reprezinta reducerile la cumparaturi, în timp ce popularitatea altor beneficii pentru folosirea produselor "free banking" ori pentru depunerea automata a declarației fiscale sunt mai reduce.

Cardurile, în creștere

În locul numerarului, consumatorii folosesc carduri, portofele electronice sau aplicații. Utilizarea cardurilor de debit se afla în creștere, în 2020, la 31% față de 27% în 2018, iar cea a aplicațiilor și a portofelelor electronice la 14% de la 11%.

Motivele pentru care europenii folosesc numerarul în detrimentul altor metode de plata sunt următoarele: 34% spun că îl utilizează dacă nu este acceptat alt tip de plată, 26% din comoditate, 13% pentru că au îngrijorări privind securitatea, iar 20% au control mai bun al cheltuielilor / bugetului. Preferința pentru numerar variază foarte mult și a scăzut într-un ritm diferit, de exemplu în Elveția a coborât în ultimii doi ani de la 60% la 45% și în Italia de la 52% la 38%.

COVID-19 un catalizator pentru plățile fara numerar

Criza COVID-19 a influențat comportamentul consumatorilor europeni atunci când fac cumpărături în magazine. Astfel, 44% folosesc mai des carduri fizice mai des și 9% smartphone-uri (de exemplu Apple Pay). Respondenții cred că aceste comportamente de plată sunt de lungă durată și doar unul din cinci se așteaptă să revină la obiceiurile anterioare.

Background

Directiva UE revizuită privind serviciile de plată (PSD2) a deschis piața de plăți online europeană pentru noi prestatori de plăți, în 2018, prin accesul la infrastructura și datele bancilor acordat terților, precum companii de tehnologie, comercianți, operatori de telefonie. Aceștia au posibilitatea să inițieze plăți în numele clienților dacă au acordul pentru prelucrarea și utilizarea datelor, conform GDPR.

Despre sondaj

Sondajul a fost realizat online pe un eșantion de 3.500 de respondenți din 12 țări (Marea Britanie, Olanda, Spania, Elveția, Germania, Italia, Franța, Austria, Suedia, Polonia, Irlanda, Turcia) în perioada august - septembrie 2020.