

RAPORT PAYPO

Polak na zakupach z BNPL



Spis treści

ROZDZIAŁ I: Znajomość dostawców usług płatności odroczonych w Polsce	6
ROZDZIAŁ II: Skąd kupujący czerpią wiedzę o BNPL – co sprawdzają i gdzie?	9
ROZDZIAŁ III: Jak konsumenci kupują i płacą za pośrednictwem BNPL?	16
ROZDZIAŁ IV: Co kupujący myślą o BNPL?	25
ROZDZIAŁ V: Jak Polacy kupujący z BNPL podchodzą do finansów i oszczędności?	32
PODSUMOWANIE: Sylwetka kupującego z BNPL	35



Wstęp

Płatności odroczone podbiły serca kupujących. Od pandemii ich popularność z roku na rok dynamicznie wzrasta i dziś jest to jedna z najczęściej wybieranych opcji płatności wśród polskich konsumentów. Są tacy, dla których stała się ona domyślną metodą zapłaty za zakupy.

To nie dziwi, gdyż BNPL (buy now, pay later) ze względu na to, że niesie za sobą dodatkowe benefity, przez wielu konsumentów traktowane jest jako coś więcej niż tylko forma płatności. To sposób na zakupy, które klient może zrobić na własnych zasadach – odebrać zamówienie, sprawdzić, zastanowić się i zapłacić później, dostosowując termin płatności do własnych preferencji.

Wokół płatności odroczonych narosło wiele mitów, natomiast najlepszą wiedzę o tych usługach przekażą ci, którzy z nich na co dzień korzystają. Sprawdziliśmy zatem, jak kupuje Polak z BNPL i jakie ma do tego podejście. Z raportu dowiedzieć się można, z jakich rozwiązań z zakresu płatności odroczonych najchętniej korzystają Polacy, skąd czerpią wiedzę na temat BNPL, co najczęściej kupują, za ile i kiedy decydują się na tę metodę płatności.

Życzymy przyjemnej lektury.



Edyta Szymanowska
Head of Content Marketing

Czego dowiesz się z raportu?

- dlaczego konsumenci korzystają z płatności odroczonych i co myślą o BNPL?
- jak Polacy kupują z BNPL: co kupują, jak często, za ile i za pośrednictwem jakich firm?
- jak kupujący z BNPL podchodzą do finansów, oszczędności i nowych form płatności?
- w jakich sytuacjach klienci kupują z BNPL i czy korzystają z tej opcji również stacjonarnie?

Metodologia raportu

Badanie użytkowników płatności odroczonych (BNPL), przeprowadzone metodą CAWI przez Biostat w terminie 22.07-25.07.2024 r. Próba reprezentatywna klientów płatności odroczonych według wieku i płci, wiek 18-65+, N=350.

Badanie jest efektem współpracy PayPo Sp. z o. o. i zespołu naukowego pod kierunkiem dr hab. Krzysztofa Waliszewskiego, prof. UEP z Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, w skład którego wchodzi:

- dr hab. Mateusz Folwarski, prof. UEK, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie
- dr hab. Paweł Niedziółka, prof. SGH w Warszawie
- dr hab. Małgorzata Solarz, prof. UEW, Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
- dr Łukasz Gębski – SGH w Warszawie
- dr Ewa Cichowicz – SGH w Warszawie
- dr Jakub Kubiczek – UE Katowice



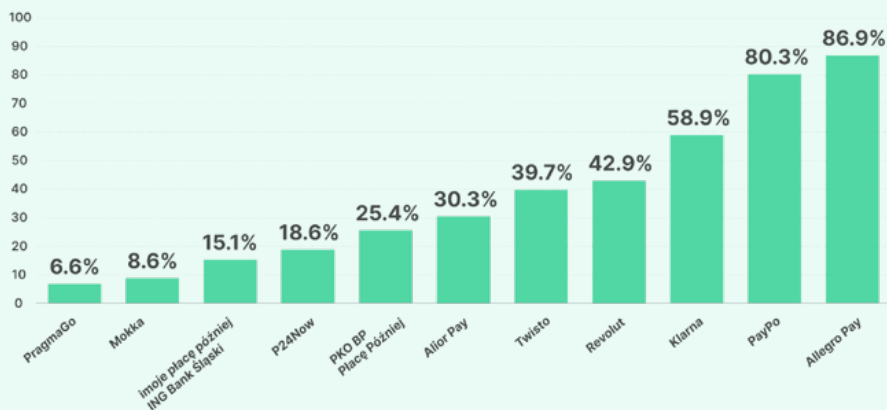
Znajomość dostawców usług płatności odroczonej w Polsce

Jakie firmy oferujące BNPL są najbardziej znane wśród klientów płatności odroczonej?

Na rynku polskim dostępnych jest coraz więcej podmiotów, które oferują płatności odroczone. **Największą znajomością wśród Polaków, którzy dokonywali transakcji odroczonej, cieszy się marka Allegro Pay, wskazało na nią aż ponad 86,9% konsumentów.** Należy jednak zwrócić uwagę na to, że Allegro Pay w momencie realizacji badania dostępne było wyłącznie na swojej platformie zakupowej. W związku z tym jest to inny rynek docelowy niż w przypadku pozostałych firm, których usługi dostępne są dla całej branży e-commerce.

Drugą najbardziej rozpoznawalną marką wśród usług płatności odroczonych jest PayPo. Zna ją aż 80,3% Polaków robiących zakupy w modelu BNPL. Na trzecim miejscu znalazła się Klarna, którą wskazało 58,9% badanych. Na kolejnych pozycjach pojawił się Revolut (ponad 42,9%), a także Twisto, które zna 39,7% ankietowanych. Ponad 30,3% badanych kojarzy również Alior Pay i PKO BP Płacę Później (25,4%). Mniej znane jest P24Now, czy imoje płacę później ING Bank Śląski. Najrzadziej wskazywana była znajomość takich marek jak Mokka, czy PragmaGo.

Jakich oferentów płatności odroczonych w Polsce znasz?

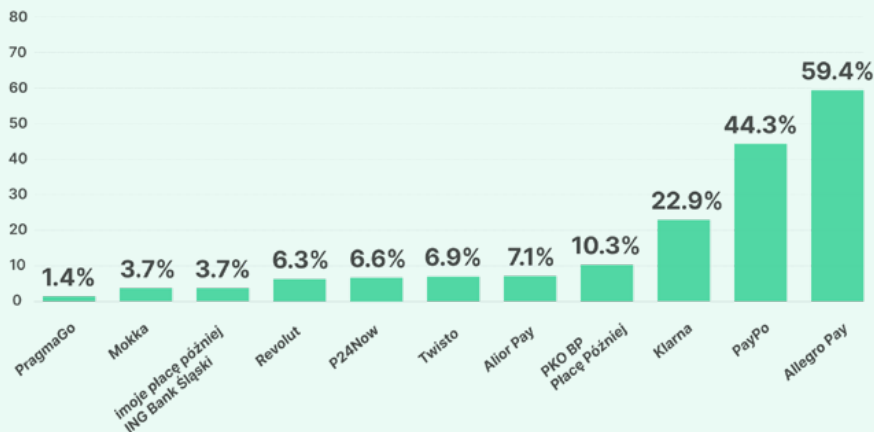


Z jakich firm oferujących BNPL Polacy najczęściej korzystają?

Konsumenci kupujący z BNPL **najczęściej korzystają z usług Allegro Pay – tę markę wskazało 59,4% ankietowanych**. Tutaj jednak ponownie warto zwrócić uwagę na to, że z tej metody w trakcie realizacji badania można było korzystać wyłącznie, robiąc zakupy na platformie Allegro, która jest najpopularniejszym i największym marketplacem w Polsce. Co za tym idzie, nie da się w adekwatny sposób porównać jej udziału z innymi firmami, które działają poza platformą, gdyż są to dwa różne rynki docelowe.

W przypadku pozostałych dostawców **najczęściej wybraną opcją płatności odroczonych jest PayPo. Z usług tej marki korzysta najczęściej aż 44,3% badanych**. Kolejną wybraną firmą jest **Klarna, którą wskazało 22,9% Polaków, którzy dokonali transakcji odroczonych**. Na kolejnych miejscach pojawiło się PKO BP Płać później (10,3% ankietowanych), Alior Pay, Twisto, P24Now i Revolut. Najrzadziej wybierane są imoje, Mokka i PragmaGo.

Z usług jakich oferentów płatności odroczonych w Polsce korzystasz najczęściej?





Skąd kupujący czerpią wiedzę o BNPL - co sprawdzają i gdzie?

Zakupy to zawsze proces. Złożony z wielu etapów, a na końcową decyzję zakupową, składa się zwykle kilka mniejszych wyborów. Wśród nich jest wybór metody płatności, która może zdecydować o tym, czy ktoś zrobi zakupy w danym sklepie, czy nie. Czasami nie chodzi już o samą dostępność usługi, ale o osobiste preferencje użytkownika, produkt i kwotę, jaką konsument ma przeznaczyć na zakup, czy chociażby jego aktualną sytuację finansową. Tak samo wybór samego operatora płatności może zależeć od bardzo wielu kwestii.

Skąd klienci czerpią wiedzę o BNPL?

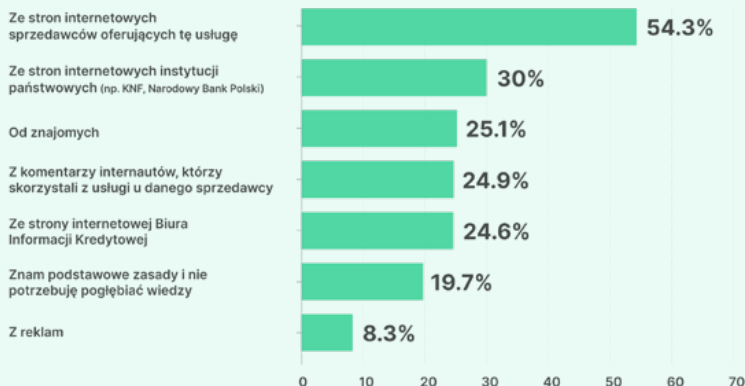
Głównym źródłem pozyskiwania wiedzy na temat płatności odroczonych są **strony internetowe sprzedawców – ponad połowa ankietowanych (54,3%)**, którzy dokonywali transakcji odroczonych, wskazała właśnie tę opcję. Kolejnym popularnym miejscem styku z tego typu usługami są **strony internetowe instytucji państwowych**, takich jak np. Komisja Nadzoru finansowego czy Narodowy Bank Polski – 30% badanych zaznaczyło taką odpowiedź.

Jak pokazują poniższe dane, co **czwarta pytana osoba (25,1%) o płatnościach BNPL dowiadyuje się od znajomych**. Na kolejnym miejscu znalazły się **komentarze internautów, którzy korzystali już z tego typu rodzaju płatności (24,9%)** i niemal z tym samym wynikiem wskazywana była **strona internetowa Biura informacji Kredytowej (24,6%)**.

Co ciekawe, 19,7% badanych zadeklarowało, że zna podstawowe zasady i nie potrzebuje pogłębiać swojej wiedzy na ten temat. Najrzadziej, bo tylko 8,3% respondentów wskazało na ogólnie pojętą reklamę.

Przedstawione dane wyraźnie pokazują, że w znaczącej przewadze respondenci wiedzę na temat BNPL czerpią z internetu – stron internetowych, sklepów e-commerce czy komentarzy internautów, którzy korzystali już z tego rozwiązania.

Skąd czerpiesz wiedzę o BNPL?

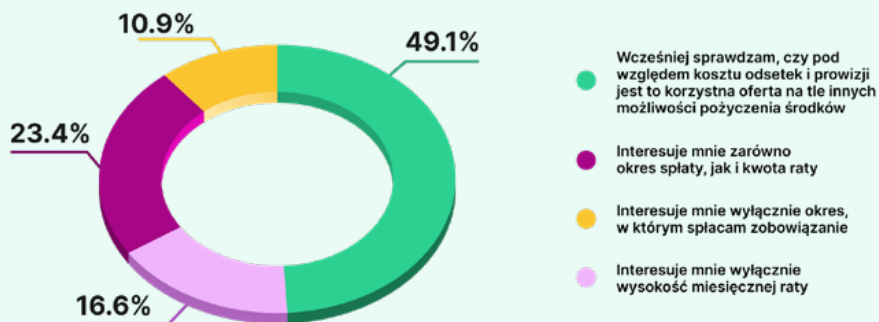


Co badani sprawdzają, zanim skorzystają z BNPL?

Klienci bardzo rozważnie podchodzą do zakupów z BNPL i z wyprzedzeniem sprawdzają, jak na tle innych wypada wybrana przez nich oferta. Nasze badania pokazują, że klienci bardzo często rozpoczynają zakupy od sprawdzenia i porównania ofert różnych operatorów płatności BNPL i zwracają uwagę na takie zmienne, jak koszt odsetek, prowizji i okres spłaty.

Niemal połowa badanych – **49,1% weryfikuje, czy pod względem kosztu odsetek i prowizji jest to dla nich korzystna opcja**. 23,4% badanych stwierdziło, że interesuje ich zarówno okres spłaty, jak i kwota raty, a 16,6% zwraca uwagę wyłącznie na wysokość miesięcznej raty. Jedynie 10,9% ankietowanych bierze pod uwagę sam okres, w którym będą musieli spłacić swoje zobowiązanie.

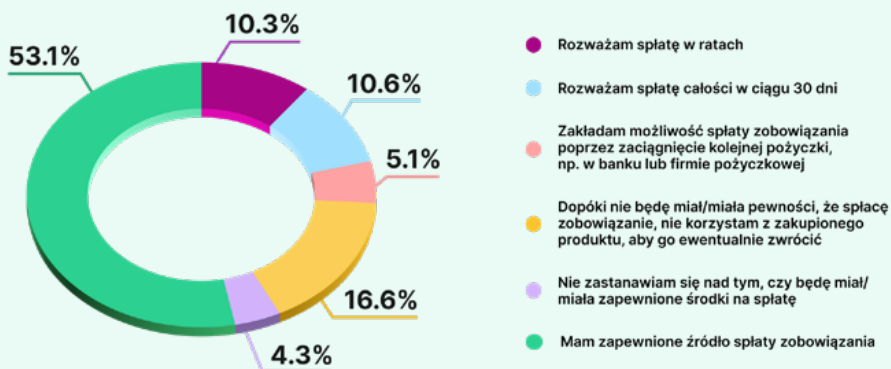
Co sprawdzasz, zanim skorzystasz z BNPL?



Strategie spłaty zobowiązań

Przedstawione przez nas wyniki wyraźnie pokazują, że Polacy biorący udział w badaniu podchodzą z rozsądkiem do zakupów z BNPL. Wybierając opcję spłaty, dopasowują ją do swoich potrzeb i realnych możliwości. **Ponad połowa ankietowanych (53,1%) jeszcze przed dokonaniem transakcji wie, że ma zapewnione źródło spłaty swoich zobowiązań. Natomiast 16,6% nie skorzysta z zakupionego produktu, dopóki nie będzie mieć pewności, że jest w stanie za niego zapłacić – w przeciwnym wypadku alternatywą jest zwrócenie go do sklepu.**

Jaką masz strategię spłacania zobowiązań zakupów z BNPL?



10,6% badanych planuje spłatę całości w 30 dni, aby uniknąć dodatkowych opłat i niemal taki sam odsetek respondentów – 10,3% deklaruje, że od razu rozważa spłatę w ratach. Jedyne 5,1% badanych wskazało, że nie analizuje swoich możliwości finansowych i nie zastanawia się nad tym, w jaki sposób spłaci swoje zobowiązania oraz skąd pozyska na to finanse.

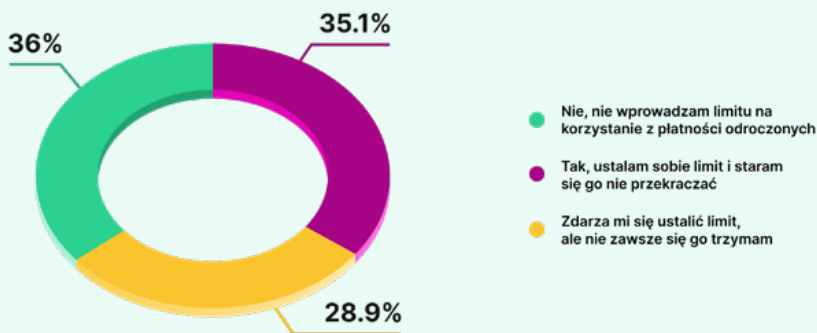
Dane te pokazują, że dokonując zakupu z BNPL, kupujący w większości mają przygotowaną strategię spłaty i do swoich zobowiązań finansowych podchodzą z rozsądkiem i ich wcześniejszym zaplanowaniem w swoim budżecie.

Z limitem czy bez?

Co ciekawe, w pytaniu dotyczącym ustalania limitów na wydatki związane z wykorzystaniem płatności odroczonych, aż **64% badanych osób zadeklarowało, że nakłada sobie ograniczenia** w tym zakresie. Wśród tego **35,1% ustala sztywny limit, którego stara się nie przekraczać, zaś 28,9% wskazuje, że owszem zakłada limit, ale co istotne – do swoich planów podchodzi w sposób elastyczny i nie zawsze udaje im się wytrwać w tych założeniach.**

36% badanych deklaruje, że nie trzyma się w tym wypadku żadnych założeń i nie ustala sobie żadnego limitu na wydatki z wykorzystaniem płatności BNPL.

Czy ustalasz sobie limit na wydatki z wykorzystaniem płatności odroczonych?





Konsumenci podchodzą odpowiedzialnie do korzystania z płatności odroczonych



dr hab.

Krzysztof Waliszewski

prof. UEP

Kierownik badania naukowego

Płatności odroczone wpisują się w globalny trend wzrostu roli handlu elektronicznego i personalizacji usług finansowych – płatniczych i kredytowych, szczególnie obserwowany w okresie pandemii COVID-19 i w okresie postpandemicznym. W wynikach badania potwierdziło się przypuszczenie, że znajomość podmiotów oferujących płatności odroczone przekłada się na częstsze korzystanie z ich oferty przez klientów – dotyczy to 3 pierwszych spółek wg wskazań użytkowników – Allegro Pay, PayPo i Klarna.

Badanie wskazuje, że konsumenci podchodzą odpowiedzialnie do korzystania z płatności odroczonych – badają i porównują parametry ofert, stosują bezpieczne strategie spłaty zobowiązań, w większości przypadków mając zapewnione źródło spłaty zobowiązań oraz większość nakłada sobie wewnętrzny limit zakupowy przy korzystaniu z BNPL. Większość badanych zadeklarowała, że spłaca swoje zobowiązania z płatności odroczonych w ciągu 30 dni, czyli w okresie bezodsetkowym, co potwierdza się z ogólnodostępnych danych rynkowych.

Najczęściej płatności odroczone są używane, gdy niespodziewane wydatki przekraczają możliwości budżetowe i dzięki BNPL udaje się spiąć budżet domowy. Konsumenci cenią sobie płatności odroczone za wygodę, dostępność, elastyczność i bez-

kosztowość w przypadku spłaty zobowiązania w określonym terminie. Widoczne jest również obiecujące zjawisko wskazujące na potencjał wykorzystania płatności odroczone w sklepach stacjonarnych, ponieważ ponad 40% konsumentów rozważa skorzystanie z tej formy płatności i kredytowania zakupu. Konsumenci oczekują transparentności i bezpieczeństwa płatności odroczone, których zapewnienie przez oferentów przekłada się na zaufanie użytkowników do tej usługi.

To, co cechuje klientów BNPL to entuzjastyczne podejście do innowacji finansowych i nowinek technologicznych. Korzystający z BNPL w blisko $\frac{3}{4}$ świadomie planują swój domowy budżet, kontrolując dochody i wydatki, a płatności odroczone mogą wspomagać ten proces, czyniąc go bardziej skutecznym i efektywnym.



Jak konsumenci kupują i płacą za pośrednictwem BNPL?

Dla większości z nas w ostatnich latach zakupy online stały się niemal codziennością. Ten trend nieustannie rośnie, a sam proces zakupowy jest coraz bardziej istotny. Nasze zachowania w kwestii płatności za zakupy w sieci także ewoluują – coraz większe znaczenie ma swoboda zakupowa, stąd tak duża popularność płatności BNPL.

W jakich sytuacjach klienci kupują z BNPL?

Istnieje wiele powodów, dla których konsumenci biorący udział w badaniu decydują się na płatności BNPL. Każdy ma swoją strategię – **dla 48,3% badanych jest to dobre wyjście w przypadku nieplanowanych wydatków**, kiedy nie chcą rezygnować z zakupu lub gdy po prostu – z jakichś powodów ich budżet się nie spina. Dzięki temu

nie muszą rezygnować z niezbędnego w danym momencie produktu. **43,4% deklaruje, że korzysta z tego rozwiązania w sytuacji zakupów o dużej wartości, a 36,6% w momencie, kiedy nie chce naruszać swoich oszczędności.**

34,9% badanych wskazało, że płatności odroczone to dla nich rozwiązanie, gdy nie mają pewności co do zakupu i chcą go najpierw sprawdzić. Kolejną motywacją, dla 31,1% badanych, jest korzystanie z BNPL podczas wyprzedaży lub promocji, kiedy liczy się czas, a oferta cenowa jest ograniczona i trzeba się spieszyć z zakupem. Z kolei 6,6% korzysta z tej formy płatności niezależnie od sytuacji, ponieważ jak deklarują – lubią ten sposób.

Pokazuje to, że zakupy z wykorzystaniem BNPL to już nie tylko zwykła metoda płatności, ale kryje się za nimi cała strategia zakupowa, sposób na zarządzanie domowym budżetem oraz możliwość większej swobody zakupowej.

W jakich sytuacjach korzystasz z płatności odroczonych?



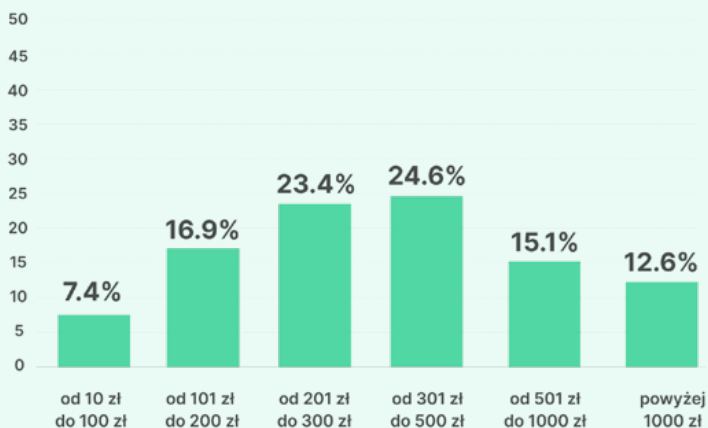
Średnia wartość koszyka zakupowego z BNPL

Najwięcej spośród badanych osób deklaruje, że ich **średnia wartość jednorazowych zakupów przy korzystaniu z BNPL wynosi w granicach od 301 do 500 złotych**, odpowiedziało tak **24,6% badanych**. Niewiele mniej, bo **23,4% respondentów zaznaczyło opcję 201-300 zł**.

Jak wskazują poniższe dane, wartość koszyka zakupowego 16,9% pytanych konsumentów oscyluje zazwyczaj pomiędzy 101 a 200 zł, a 15,1% wskazało wyższy przedział kwotowy: 501-1000 zł.

Zakupy powyżej 1000 zł przy jednorazowych zakupach deklaruje 12,6%, zaś najmniej, bo 7,4% wspiera się płatnościami z BNPL w przypadku zakupów na mniejsze kwoty rzędu 10-100 zł.

Jaka jest średnia wartość Twoich jednorazowych zakupów przy korzystaniu z BNPL?



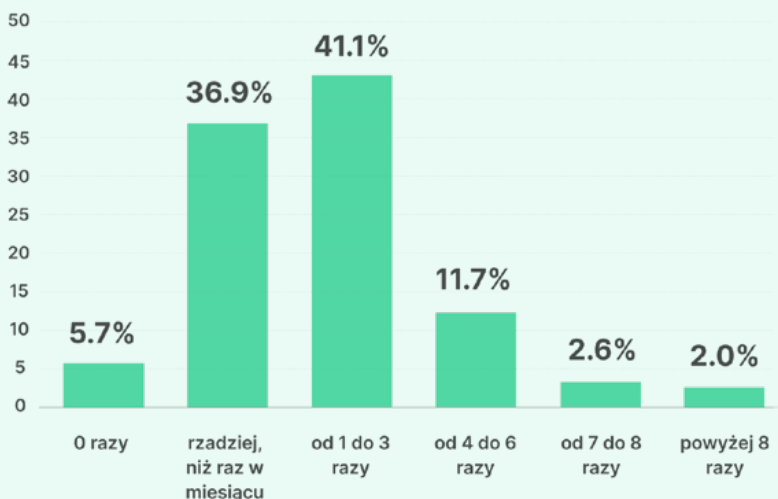
Częstotliwość zakupów BNPL

41,1% badanych wskazało, że zakupy z BNPL robi od 1 do 3 razy w miesiącu. Natomiast rzadziej niż raz w miesiącu korzysta z tej formy płatności 36,9%.

Z większą częstotliwością, bowiem od 4 do 6 razy miesięcznie zakupy z BNPL robi 11,7% respondentów. Jedynie 5,7% przyznaje, że nie korzysta wcale z takiej możliwości. Natomiast kupujących bardzo często – nawet 7-8 razy w miesiącu jest wśród badanych 2,6%, a tych dokonujących powyżej 8 transakcji miesięcznie 2%.

Oznacza to, że **dla większości badanych konsumentów płatności odroczone to niemal codzienność.** Opcja Buy Now Pay Later wpisała się już w nawyki zakupowe wielu z nas i stała się standardem w naszych zakupowych zachowaniach.

Ile razy w miesiącu korzystasz z płatności odroczonej?



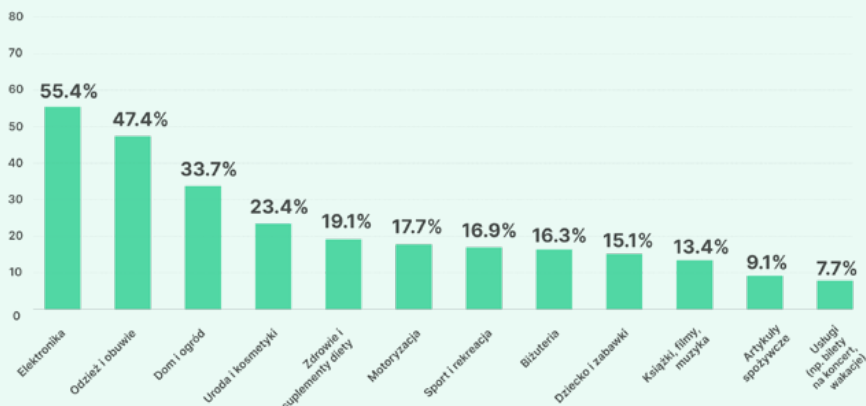
Zawartość koszyka zakupowego

Nasze badania pokazują, że **najczęściej kupowane kategorie przy płatnościach z BNPL to elektronika (55,4%), odzież i obuwie (47,4%) oraz dom i ogród (33,7%)**. Te wyniki nie dziwią, ponieważ dla tego rodzaju zakupów charakterystyczna jest wcześniejsza chęć sprawdzenia, czy produkt spełnia postawione wymagania, a w przypadku zakupów z kategorii fashion – przymierzenia ich przed ostateczną decyzją o zakupie.

Popularnością cieszą się też **zakupy z segmentu zdrowie i suplementy diety (19,1%), motoryzacja (17,7%), sport i rekreacja (16,9%) i niemal na równi biżuteria (16,3%) oraz dziecko i zabawki (15,1)**. To również kategorie, w których ważne jest wcześniejsze sprawdzenie produktu, nim się za niego zapłaci.

W gronie kategorii, które zyskały mniejszą popularność, znalazły się: książki, filmy, muzyka (13,4%), artykuły spożywcze (9,1%) oraz na samym końcu usługi, czyli przykładowo bilety na koncert czy wakacje (7,7%).

Produkty z jakich kategorii najczęściej kupujesz z BNPL?

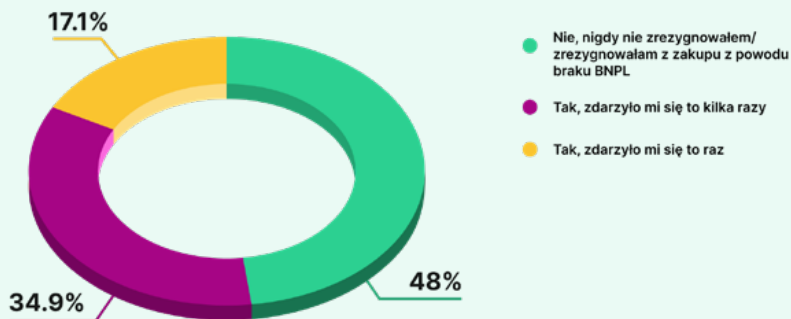


Rezygnacja z zakupów bez opcji płatności odroczonych

Nasze badania pokazują, że **aż 52% respondentów zrezygnowało z zakupu w wybranym sklepie jedynie ze względu na brak opcji płatności odroczonych – 34,9% z nich zdarzyło się to kilkakrotnie, a 17,1% jedynie raz.**

Jak widać, metody płatności dla konsumentów odgrywają dużą rolę w decyzji o porzuceniu bądź kontynuacji zakupów. Kupujący z BNPL są coraz bardziej wymagający w tym zakresie i coraz większą rolę odgrywa dla nich swoboda zakupowa, jaką gwarantują im płatności odroczone. Natomiast z perspektywy sklepów e-commerce posiadanie w opcjach zapłaty BNPL może w znacznym stopniu wpłynąć na znaczne zmniejszenie liczby porzuceń koszyków zakupowych.

Czy zdarza Ci się zrezygnować z zakupu, jeśli sklep nie oferuje BNPL?

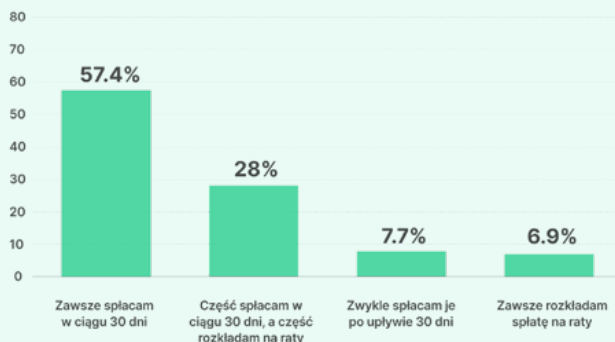


Strategie na spłatę transakcji BNPL

57,4% respondentów deklaruje, że stara się spłacać swoje zobowiązania za zakupy z BNPL w ciągu 30 dni. Ten wynik nie dziwi, ponieważ w ten sposób kupujący unikają dodatkowych opłat.

28% z góry zakłada, że w ciągu 30 dni spłaci część swoich zobowiązań, a resztę rozłoży na raty, natomiast 7,7% zwykle przekracza termin 30-dniowej spłaty. Ciekawy jest fakt, że 6,9% zawsze rozkłada swoje płatności na raty i wie o tym już w momencie planowania zakupów. Potwierdza to, że konsumenci są świadomi swoich wydatków, a także sytuacji finansowej. Spłatę planują zatem już z wyprzedzeniem, dostosowując ją do swoich aktualnych możliwości.

Jak najczęściej starasz się spłacić należności za zakupy z BNPL?

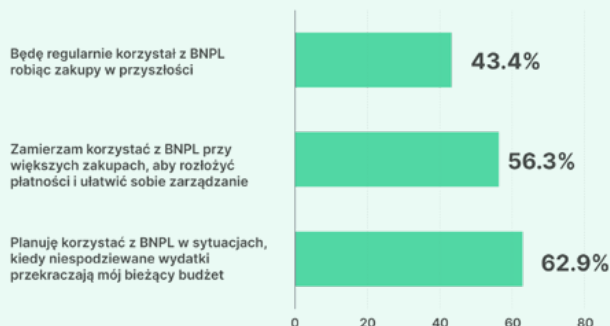


Motywacje do korzystania z BNPL

Polacy, którzy dokonywali transakcji odroczonych, poszukują korzystniejszych dla siebie opcji płatności i jak już pokazaliśmy wcześniej – zakupy przy użyciu opcji BNPL są odpowiedzią na ich potrzeby. W świadomości wielu konsumentów płatności odroczone to metoda na rozsądne zakupy, z którymi wiąże się cała strategia i kwestie elastyczności zakupowej.

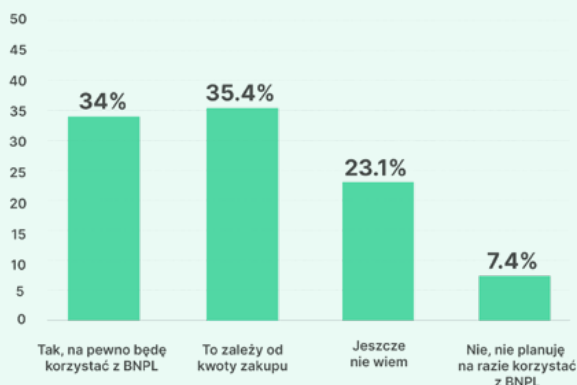
Z tego powodu poniższe dane nie są zaskoczeniem. Jak wskazano na poniższym wykresie, **konsumenci biorący udział w badaniu wyraźnie deklarują (34%), że przy okazji kolejnych zakupów mają zamiar korzystać z płatności odroczonych, 56,3% badanych zamierza korzystać z BNPL przy większych zakupach**, aby rozłożyć sobie płatności w czasie i w ten sposób zarządzać domowym budżetem. Z kolei **35,4% ankietowanych taką decyzję zakupową uzależnia od kwoty**, a 23,1% jeszcze nie zdecydowało, czy skorzysta akurat z tej opcji.

W jakich sytuacjach planujesz zakupy z BNPL?



Dla **62,9% osób** płatności odroczone są metodą na niespodziewane wydatki, które nie mieszczą się w ich planowanym budżecie. Korzystający z BNPL mogą pozwolić sobie na dany zakup i rozciągnąć płatność w czasie, dzięki czemu nie nadwyrężają swoich środków finansowych. Płatności odroczone cieszą się też dużym zaufaniem wśród klientów i aż **43,4% badanych zdecydowanie deklaruje, że będzie z nich regularnie korzystało w przyszłości.**

Czy planujesz korzystać z BNPL przy następnych zakupach?

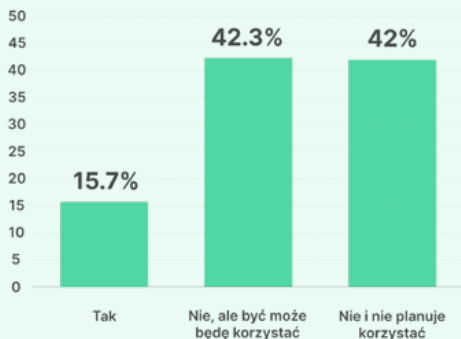


BNPL a zakupy stacjonarne

Niektóre podmioty BNPL dodały do swojej oferty opcję płatności odroczonych w sklepach stacjonarnych. Przykładowo w aplikacji PayPo można wygenerować kod, który podaje się, płacąc przy kasie w wybranych sklepach, a od ostatniego kwartału 2024 roku, korzystać z karty płatniczej i za jej pomocą robić zakupy nie tylko online, ale także stacjonarnie. Karta jest dostępna w formie wirtualnej, można ją szybko wygenerować w aplikacji PayPo i dodać do portfela w telefonie. Później robiąc zakupy stacjonarne, wystarczy aktywować limit na transakcję kartą, a następnie zbliżyć ją do terminala płatniczego, забrać zakupy do domu i zapłacić wygodnie później.

Z płatności BNPL podczas zakupów stacjonarnych, na czas prowadzenia badań, korzystało 15,7%. Natomiast wygoda i możliwości, które daje to rozwiązanie, sprawia, że jest i będzie to coraz częściej wybierana opcja. Zatem nie dziwi fakt, że **42,3% ankietowanych ma w planach korzystać z opcji BNPL już nie tylko podczas zakupów "w sieci"**.

Czy korzystasz z BNPL podczas zakupów w sklepach stacjonarnych?





| Co kupujący myślą o BNPL?

Wygoda, bezpieczeństwo, brak skomplikowanych procedur i intuicyjność – właśnie te atuty zdecydowały o tym, że Polacy dokonujący płatności odroczonej tak chętnie zmieniają swoje zakupowe nawyki. Chcemy kupować nie tylko tanio, ale przede wszystkim mądrze, dlatego coraz więcej z nas sięga po opcję BNPL.

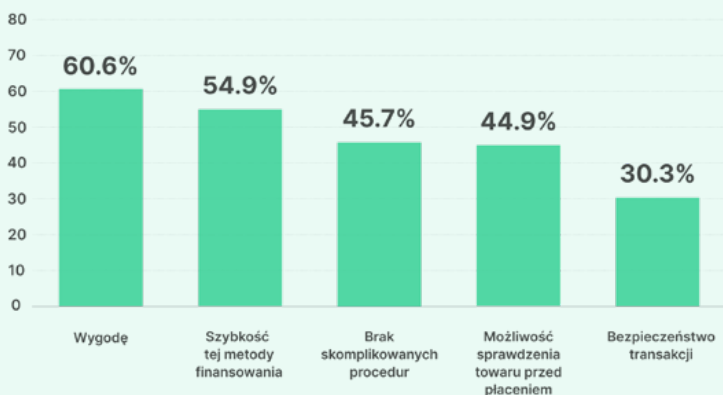
Mimo że każdy ma swoje własne powody, łączy je jedno przekonanie – BNPL to bezpieczna metoda płatności, godna polecenia znajomym oraz rodzinie.

Za co konsumenci cenią BNPL?

Na co ankietowani zwracali uwagę w pytaniu o to, co najbardziej cenią w płatnościach BNPL? Przede wszystkim jest to dla nich: **wygodna (60,6%) i szybka (54,9%) metoda**. **Kładli duży nacisk również na brak skomplikowanych procedur (45,7%), możliwość sprawdzenia towaru przed zapłatą (44,9%) oraz bezpieczeństwo transakcji (30,3%).**

Te cechy doskonale wpisują się w trend “smart” kupowania – coraz więcej klientów chce optymalizować swoje zakupy, a płatności odroczone stały się jedną z metod, które pozwalają kupować w sposób bardziej elastyczny.

Co najbardziej cenisz w BNPL?

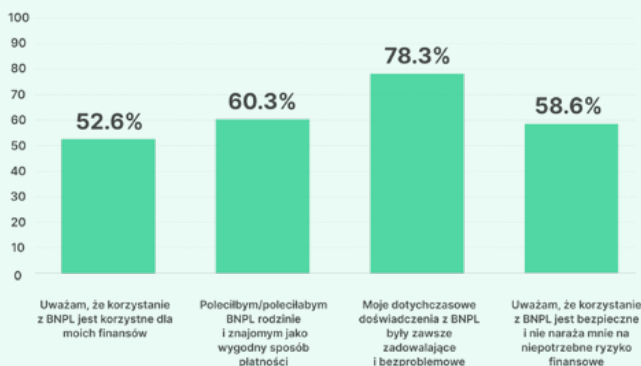


Jak Polacy kupujący z BNPL oceniają płatności odroczone?

Płatności odroczone to bardzo mocny trend, z którego polscy konsumenci korzystają coraz chętniej. Co tak bardzo przekonuje ich do tego sposobu płacenia za zakupy?

Badani zwracają uwagę na to, że **ich dotychczasowe doświadczenia z BNPL były zawsze zadowolające i bezproblemowe (78,3%)**. Aż **60,3% ankieterowanych poleciłoby ten rodzaj płatności swojej rodzinie i znajomym**, rekomendując go jako wygodny sposób. Na to, że **korzystanie z BNPL jest bezpieczne** i nie naraża na niepotrzebne ryzyko, **zwraca uwagę aż 58,6% konsumentów**, a **52,6% uważa, że ta metoda płatności jest korzystna dla ich finansów**.

Czy zgadzasz się z tymi stwierdzeniami?



82,9% ankieterowanych wskazało, że korzystanie z BNPL jest wygodne, a 60,3% uważa, że w ten sposób lepiej zarządzają swoim budżetem, ponieważ pozwala im to na rozłożenie swoich płatności na mniejsze raty.

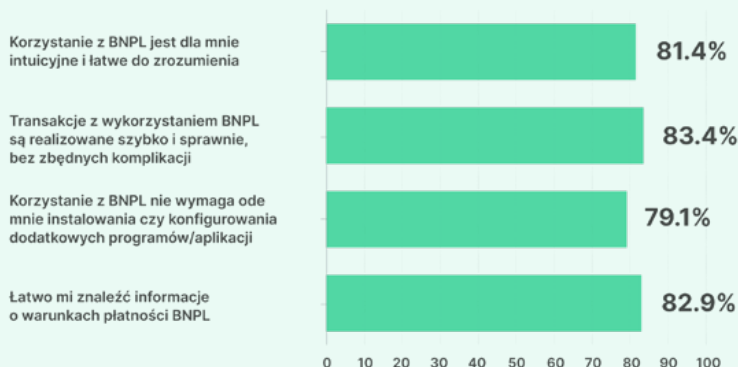
Dla 66,9% konsumentów BNPL to korzystna opcja, ponieważ umożliwia uniknięcia opłat czy odsetek, które zazwyczaj wiążą się z tradycyjnymi kredytami konsumentskimi, dlatego coraz więcej klientów decyduje się właśnie na odroczone płatności przy zakupach. Natomiast 64,3% deklaruje, że bardziej skłania się do dokonania zakupów, które mogłyby być zbyt kosztowne, w przypadku konieczności zapłaty całej kwoty na raz, co jest korzystne dla sprzedawców, którzy dzięki BNPL częściej sprzedają produkty w pierwszej cenie lub te z kategorii premium.

Czy zgadzasz się z tymi stwierdzeniami?



Dodatkowo badani mocno zwracali uwagę na **szybkość i brak komplikacji płatności przy użyciu BNPL (83,4%)**. Dla **82,9%** kluczowa jest **łatwość dotarcia do informacji o warunkach korzystania z nich**, natomiast **81,4%** wskazało, że **jest to dla nich intuicyjny i łatwy do zrozumienia sposób płatności**. 79,1% badanych docenia, że korzystanie z BNPL nie wymaga od nich instalowania czy konfigurowania dodatkowych programów i aplikacji.

Czy zgadzasz się z tymi stwierdzeniami?



Zaufanie do BNPL

Uproszczone i szybsze płatności to nie jedyne cechy, za które klienci doceniają BNPL. Bardzo mocno zwracają także uwagę na kwestie bezpieczeństwa i zaufania do operatora płatności.

Aż **78,6%** badanych odpowiedziało, że uważa oferowane przez firmy płatności BNPL za bezpieczne, a **70,6%** za godne zaufania. Badani zwracają uwagę na **niezawodność tej metody i są przekonani (63,1%)**, że mogą na niej polegać w każdej sytuacji zakupowej. Co istotne aż **68,9%** jest przekonanych, że firmy oferujące BNPL postępują transparentnie i uczciwie w kwestii informowania o wszelkich opłatach i warunkach usługi.

Te argumenty świadczą o tym, że płatności odroczone to nie tylko komfortowy sposób na zakupy. Z niniejszego raportu wyłania się obraz BNPL jako płatności bezpiecznych, godnych zaufania i o transparentnych zasadach.

Czy zgadzasz się z tymi stwierdzeniami?

Jestem przekonany/przekonana, że firma oferująca BNPL postępuje transparentnie i uczciwie w kwestii informowania o wszelkich opłatach i warunkach usługi

68.9%

Uważam, że usługa BNPL jest niezawodna i mogę na niej polegać w każdej sytuacji zakupowej

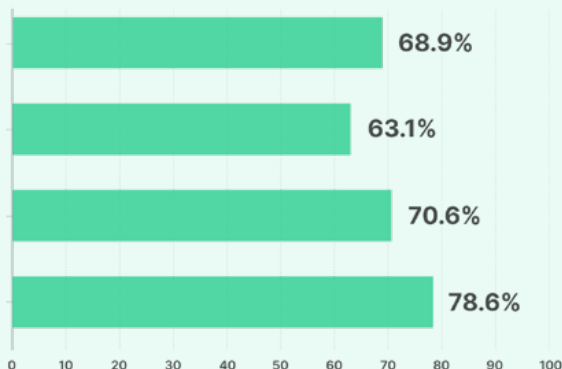
63.1%

Uważam, że firmy oferujące BNPL są godne zaufania

70.6%

Uważam, że oferowane przez firmy płatności BNPL są bezpieczne

78.6%





Klient BNPL ceni sobie wolność zakupową i chce robić zakupy na swoich zasadach



Piotr Szymczak

Chief Growth Officer
PayPo

Jak kupuje Polak na zakupach z BNPL? Rozsądnie. Kolejne nasze badanie pokazało, że konsumenci z rozważą podchodzą do zakupów za pośrednictwem tej metody zapłaty. Dla nas nie jest to zaskoczeniem. Wbrew panującym stereotypom – klient BNPL to świadomy klient. Przed płatnością sprawdza koszty i prowizję, wybiera najkorzystniejsze dla siebie opcje, ma własne strategie na spłaty i nakłada wewnętrzne limity, aby jak najlepiej zarządzać swoim budżetem. Zdecydowana większość klientów BNPL planuje swoje miesięczne wydatki i jest otwarta na nowe rozwiązania płatnicze, które będą odpowiadać na ich potrzeby. Ta potrzeba to elastyczność – zarówno zakupowa, jak i finansowa. Są zakupy, których nie możemy lub nie chcemy odkładać na później, są też płatności, które wolimy rozciągnąć w czasie. Motywacje do tego są różne. Jak pokazuje nasz raport, może to być nieplanowany wydatek, zakupy o wyższej wartości, niechęć do naruszania oszczędności, niepewność co do zakupu i chęć sprawdzenia produktu przed zapłatą, czy po prostu świetna okazja lub promocja. Bez względu na przyczynę, klient BNPL to konsument, który ceni sobie wolność zakupową i chce robić zakupy na swoich zasadach. Chęć tę podkreśla wysoka lojalność klientów z BNPL – aż 52% z nich zrezygnowało z zakupu w sklepie, który nie oferował tej formy płatności, a 43% badanych deklaruje, że zamierza korzystać

z płatności odroczone regularnie. Dodatkowo aż 60% ankietowanych poleciłoby te usługi znajomym lub rodzinie jako wygodny sposób płatności.

Wygoda i dodatkowe możliwości, które niosą za sobą płatności odroczone wpływa na to, że coraz więcej osób deklaruje, że chętnie skorzystałoby z tej opcji zapłaty nie tylko w kontekście zakupów online, ale też stacjonarnych. Wskazało na to aż 43% badanych. W PayPo od dłuższego czasu widzieliśmy tę potrzebę, dlatego wprowadziliśmy wirtualną kartę płatniczą, którą można płacić później, nie tylko w sklepach online i stacjonarnych, ale również we wszystkich punktach usługowych, akceptujących płatności kartowe. To nowa era w płatnościach odroczonej w Polsce, na którą czekali również konsumenci.



Jak Polacy kupujący z BNPL podchodzą do finansów i oszczędności?

Zachowania zakupowe konsumentów ulegają nieustannym zmianom – chcemy kupować wygodniej, bezpieczniej i przy użyciu nowoczesnych form płatności. Z przeprowadzonego badania wynika, że „przeciętny Kowalski” oczekuje coraz bardziej zaawansowanych technologii finansowych. Jednocześnie badani uważają się za osoby otwarte na nowe technologie finansowe i wykazują gotowość do zmian tradycyjnych metod płatniczych na rzecz nowoczesnych rozwiązań i usług.

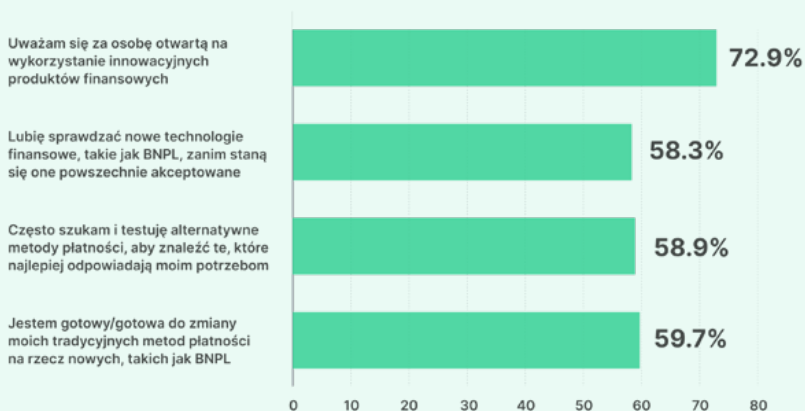
Dodatkowo należy podkreślić niezwykle ważny aspekt – rozsądek konsumentów, którzy w przeważającej większości w sposób odpowiedzialny podchodzą do zarządzania swoimi finansami i w znacznej większości planują swoje miesięczne wydatki.

Podejście do nowych metod płatności

Jak pokazują poniższe dane, Polacy dokonujący transakcji odroczonych do nowych technologii finansowych podchodzą z entuzjazmem. **72,9% badanych jest otwartych na wykorzystanie innowacyjnych produktów finansowych.**

Co istotne, badani deklarują, że **są gotowi do zmiany tradycyjnych metod płatności na rzecz nowych technologii finansowych, takich jak przykładowo BNPL (59,7%),** natomiast aż **58,9 potwierdza, że często szuka i testuje alternatywne metody płatności,** aby znaleźć te, które najlepiej odpowiadają ich potrzebom. W badaniu **aż 58,3% respondentów wskazało, że są tzw. "wczesnymi użytkownikami"** (early adopters) i lubią sprawdzać nowe technologie finansowe, takie jak BNPL, jeszcze zanim staną się one powszechnie akceptowane.

Czy zgadzasz się z tymi stwierdzeniami?

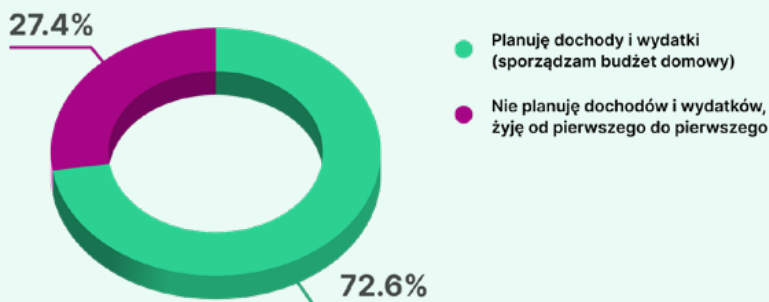


Z planem czy bez?

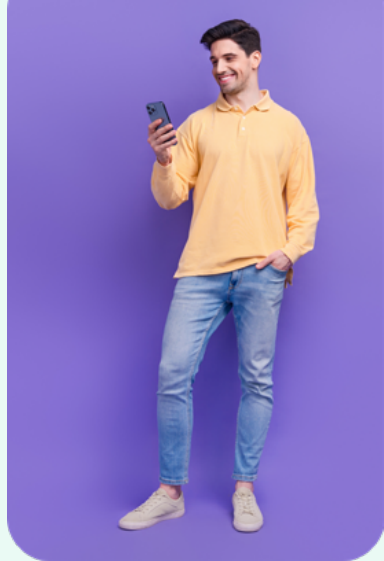
W obliczu wszystkich zmian i dostępności nowych technologii, Polacy kupujący z BNPL do zarządzania swoimi finansami podchodzą bardzo rozważnie.

W zdecydowanej przewadze – bowiem **aż 72,6% ankietowanych – planuje swoje dochody i wydatki oraz deklaruje, że sporządza domowy budżet**. W tym kontekście rozwiązania BNPL mogą być bardzo pomocne w efektywnym planowaniu codziennych wydatków.

Czy planujesz swoje wydatki?



Statystyczny kupujący z BNPL



Zakupy z BNPL robi od **1 do 3 razy w miesiącu**



Średnia **wartość koszyka** zakupowego to **301-500 złotych**



Skorzysta z BNPL przy okazji **kolejnych zakupów (34%)**



Zakłada sobie **limit zakupowy (64%)**



Korzysta w przypadku **zakupów nieplanowanych (48,3%)** i **o dużej wartości (43,4%)**



Najczęściej kupuje **elektronikę (55,4%)** oraz **odzież i obuwie (47,4%)**



Splaca swoje zobowiązania **w ciągu 30 dni (57,4%)**



Zrezygnuje z zakupu ze względu na **brak płatności odroczonych (52%)**



PayPo Sp. z o.o.
ul. Domaniewska 39
02-672 Warszawa
www.paypo.pl

