



Uniwersytet
Ekonomiczny
w Katowicach



blisko

międzynarodowo



przez całe życie

Oczekiwania konsumentów dotyczące form płatności

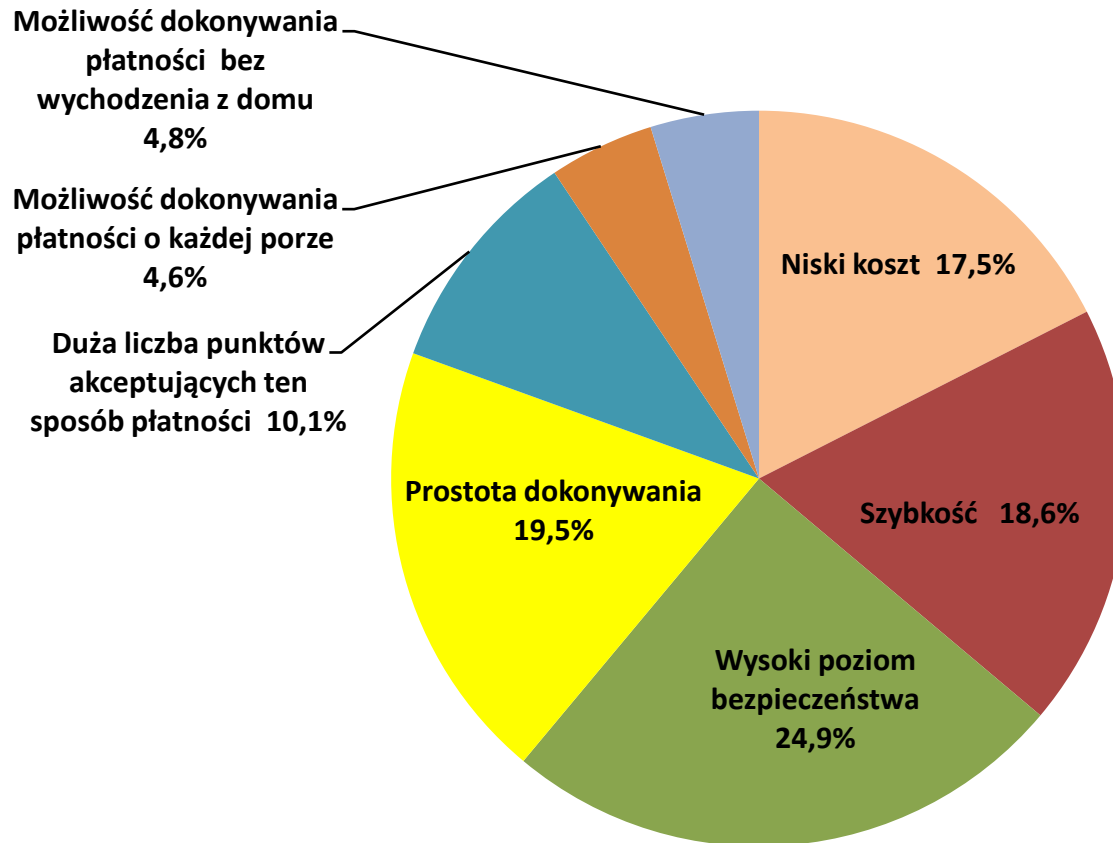
Janina Harasim

Zmiana zwyczajów płatniczych

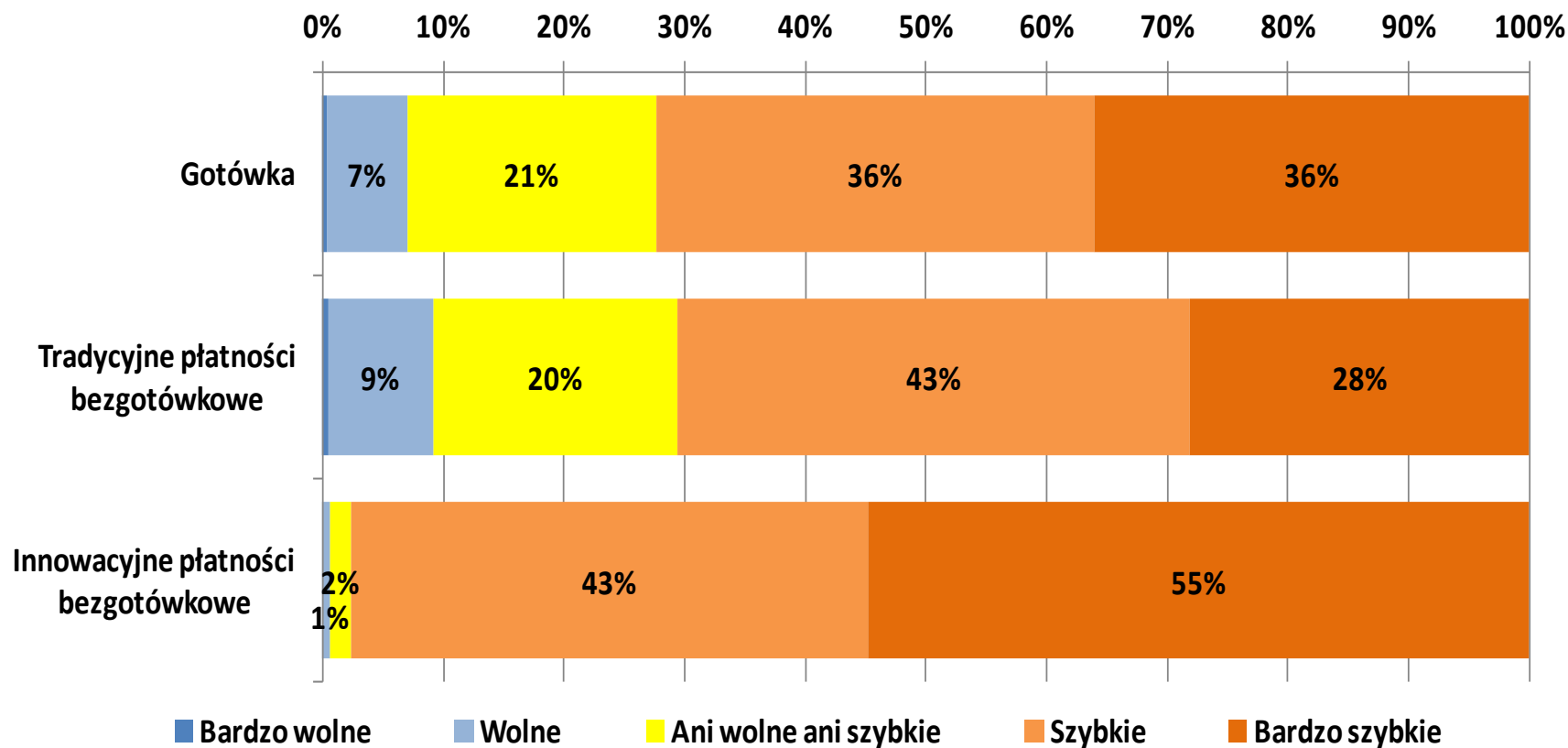
1. Konsumenci poszukują instrumentów, które są: szybkie, wygodne, bezpieczne i tanie.
2. Forma płatności musi być dopasowana do rodzaju transakcji.

Ograniczenie roli gotówki zależy od konkurencyjności alternatywnych instrumentów płatniczych pod względem wygody, szybkości (użyteczności), bezpieczeństwa i kosztu.

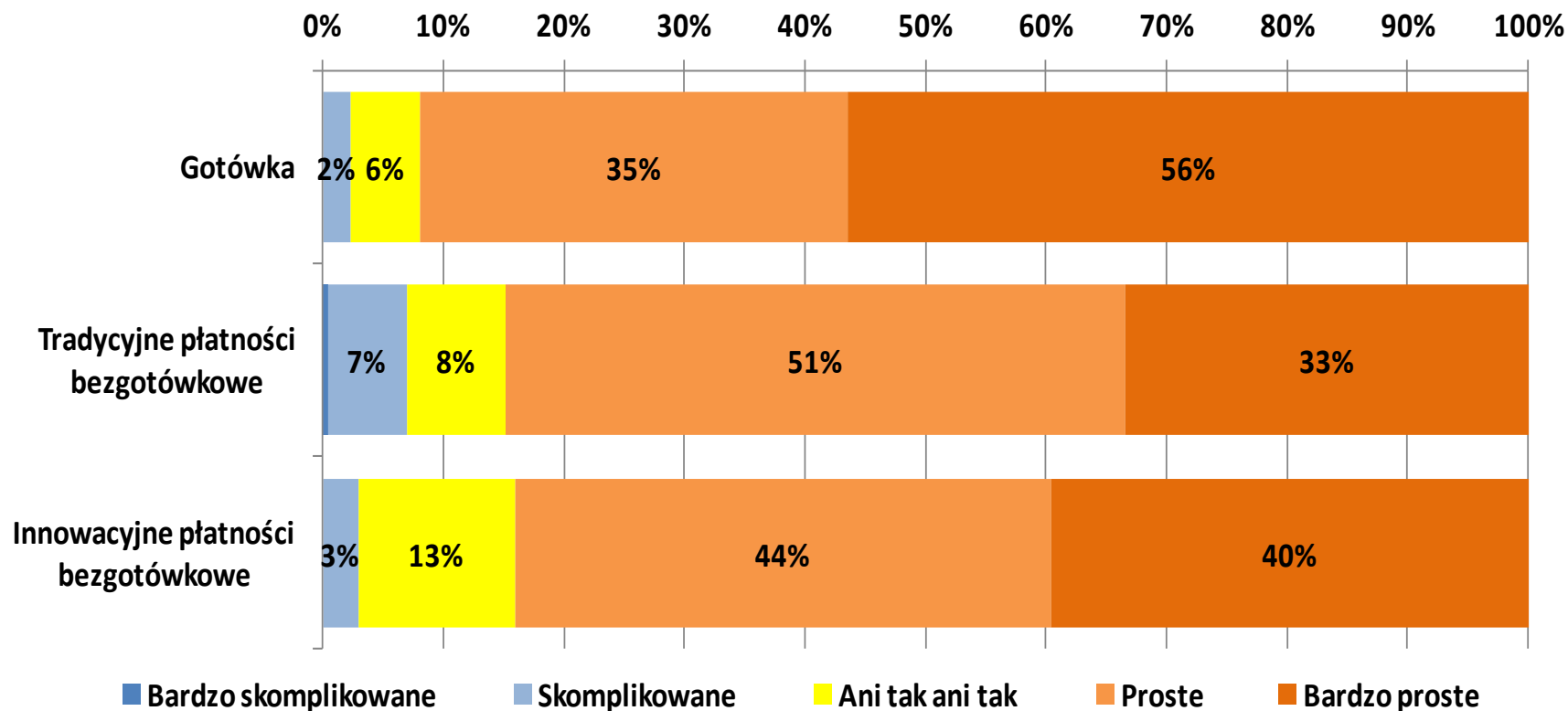
Cechy idealnej formy płatności



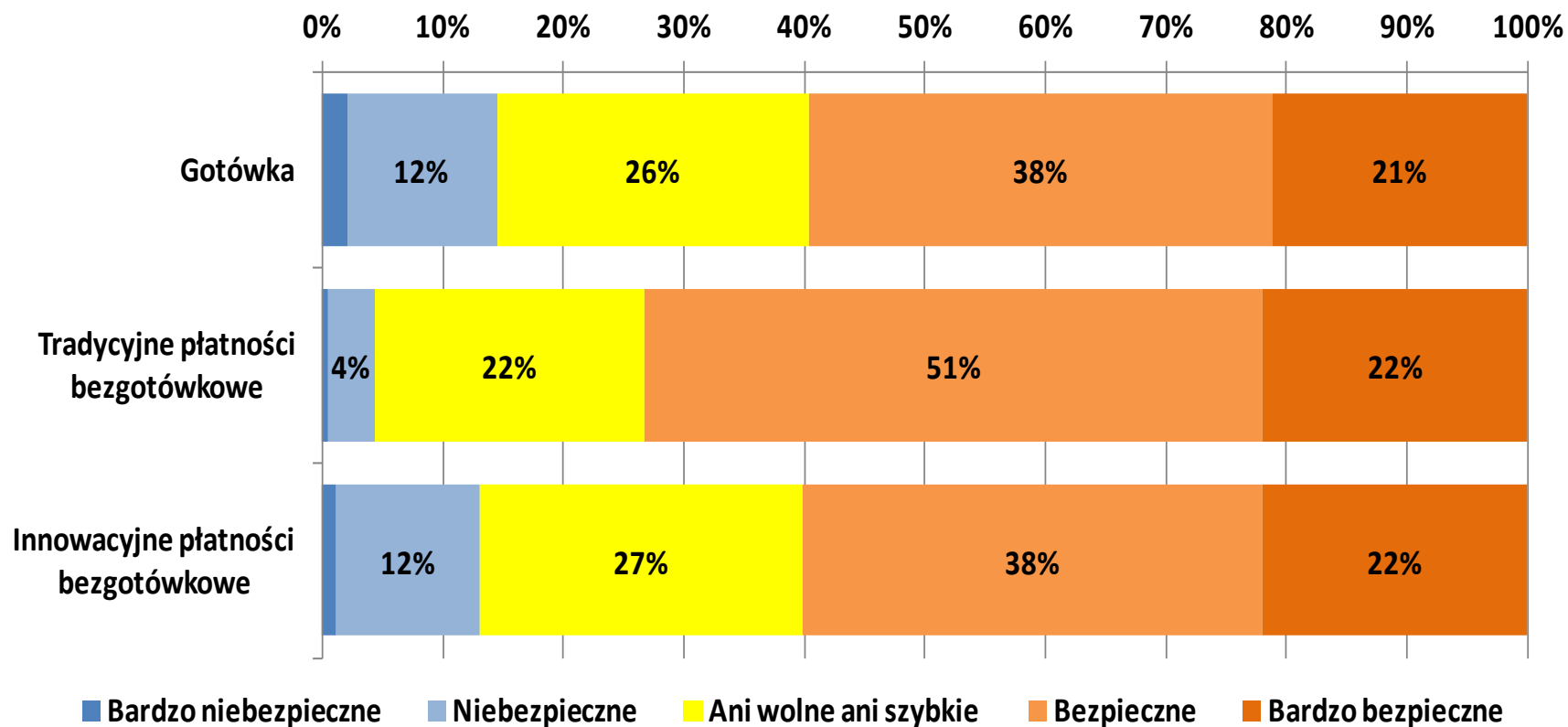
Ocena szybkości



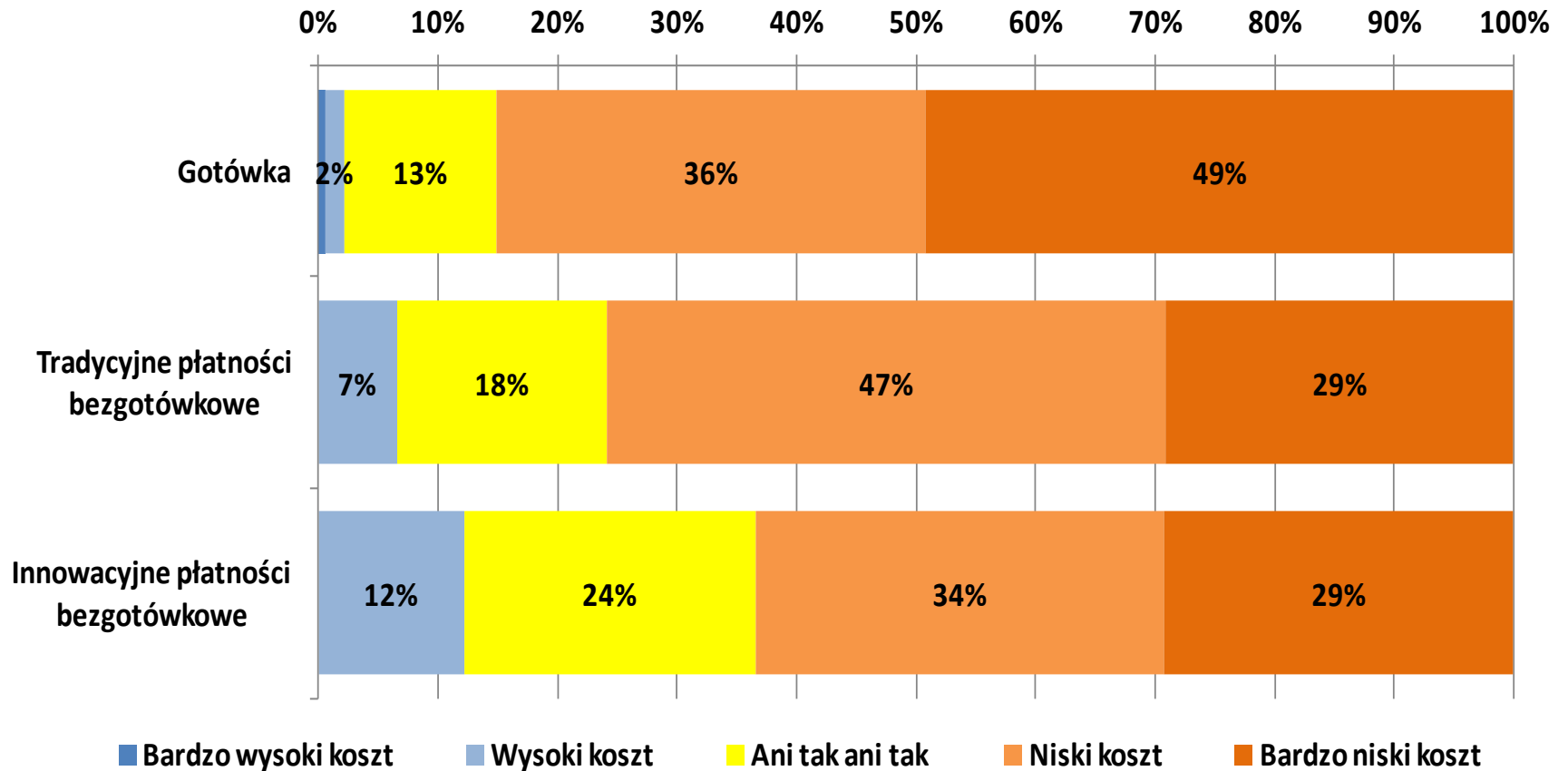
Ocena prostoty (użyteczności)



Ocena bezpieczeństwa



Ocena kosztu



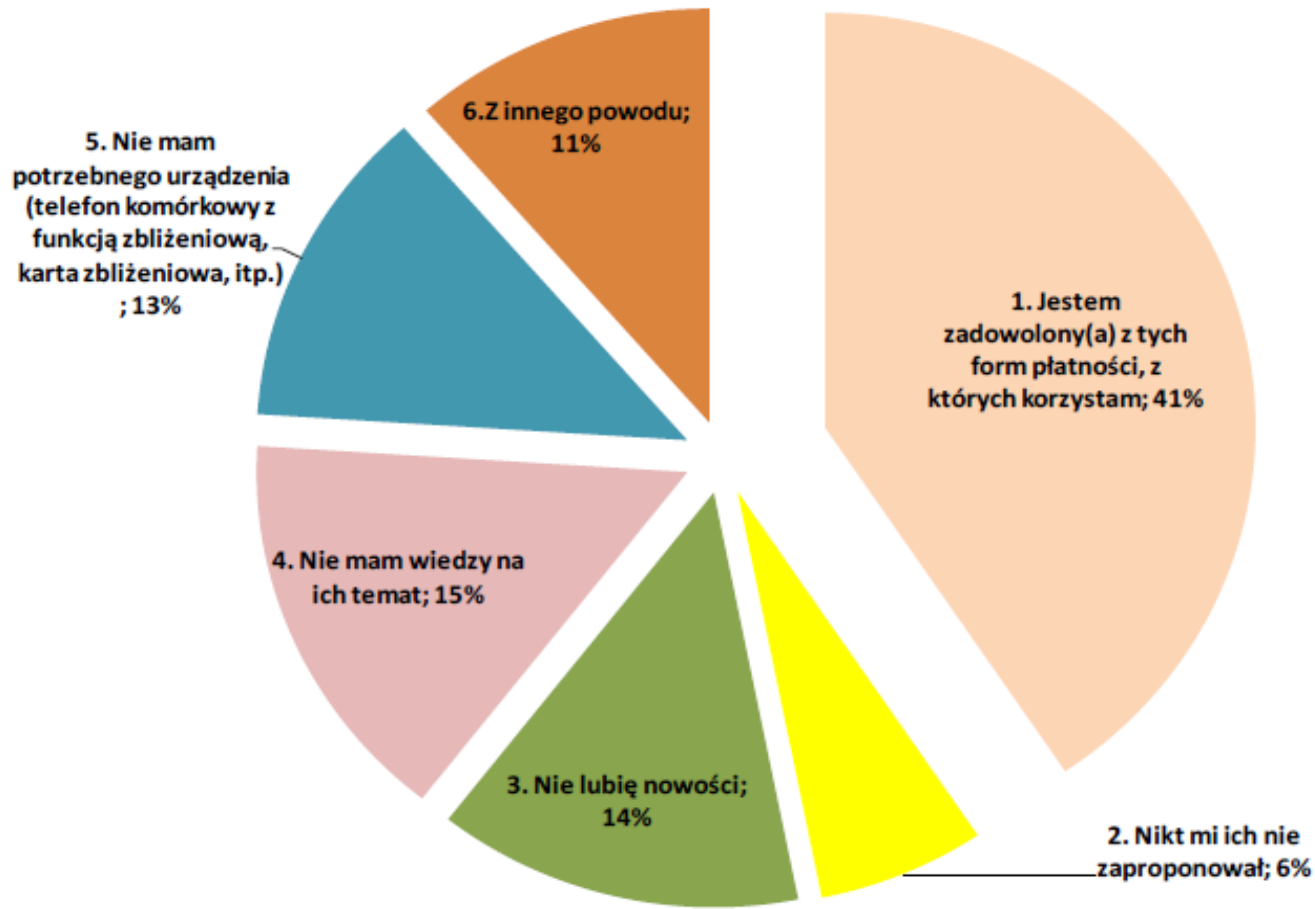
Ocena innowacyjnych form płatności pod względem kluczowych cech

Forma płatności	Szybkość	Łatwość użycia	Koszt	Bezpieczeństwo
E-przelew	3,92	4,07	4,23	3,98
Płatność on-line	4,48	4,09	4,34	3,94
Karta zbliżeniowa	4,61	4,59	4,13	3,13
Płatność zbliżeniowa telefonem	4,18	3,97	3,71	3,04
Płatność mobilna	3,88	3,74	3,76	3,23

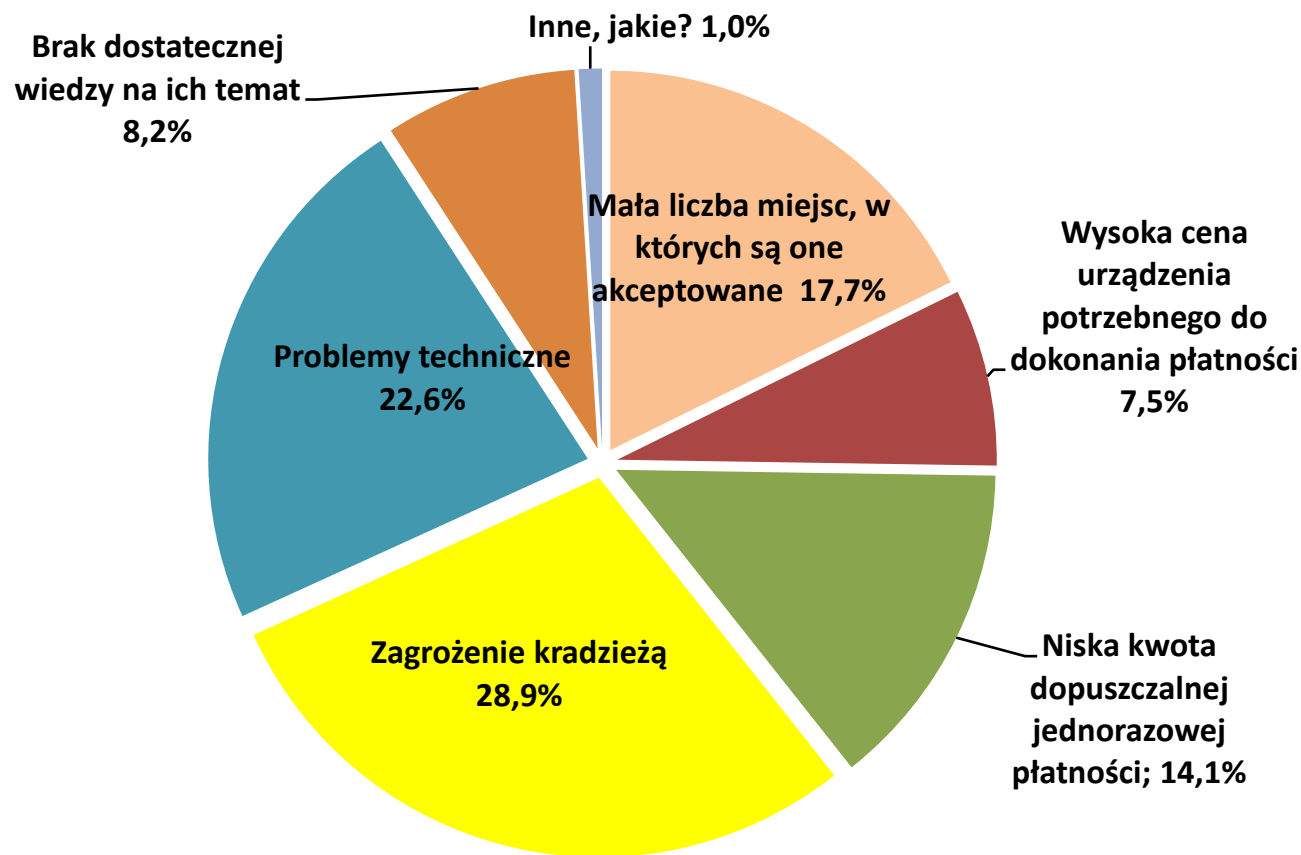
Ocena innowacyjnych form płatności pod względem kluczowych cech

Forma płatności	Szybkość	Łatwość użycia	Koszt	Bezpieczeństwo
E-przelew	3,92	4,07	4,23	3,98
Płatność on-line	4,48	4,09	4,34	3,94
Karta zbliżeniowa	4,61	4,59	4,13	3,13
Płatność zbliżeniowa telefonem	4,18	3,97	3,71	3,04
Płatność mobilna	3,88	3,74	3,76	3,23

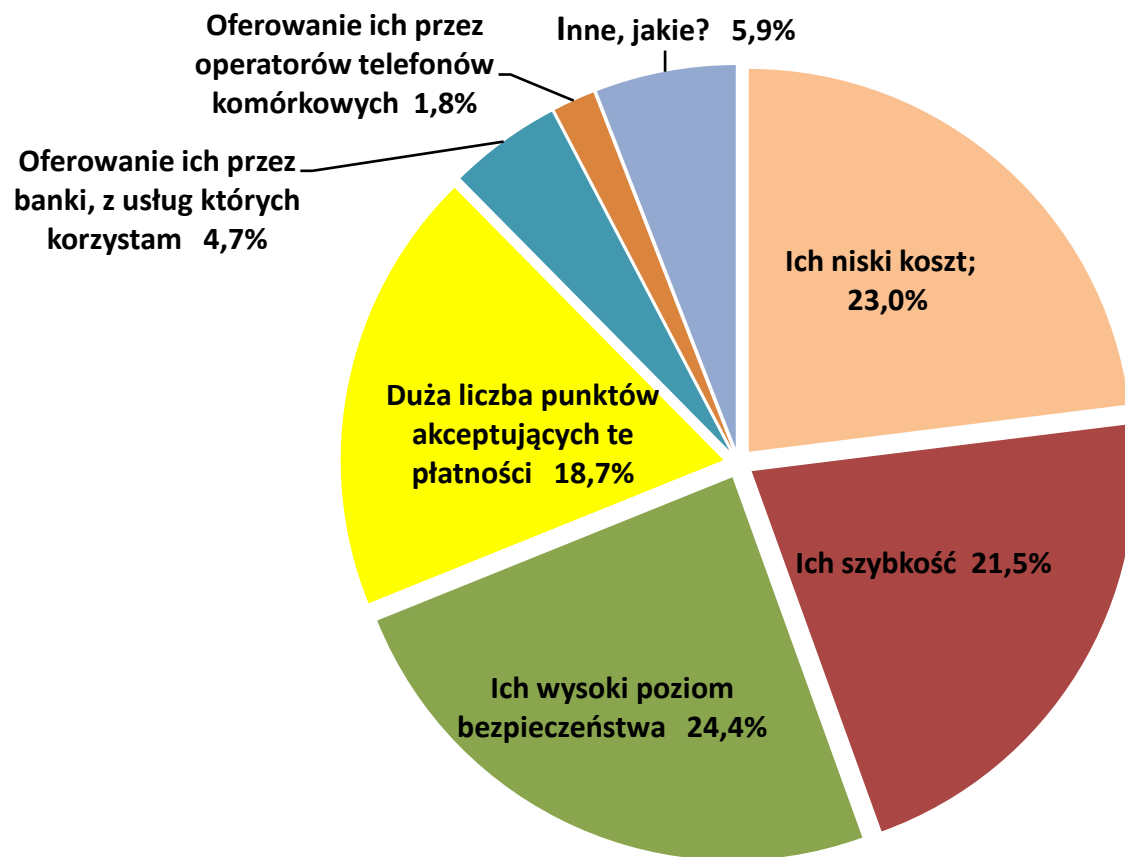
Powody niekorzystania z innowacyjnych form płatności



Niedogodności/zagrożenia związane z innowacyjnymi formami płatności



Co skłoniłoby Pana(ią) do skorzystania z innowacyjnych form płatności?





Uniwersytet
Ekonomiczny
w Katowicach

www.ue.katowice.pl