

Utjecaj pandemije COVID-19 na navike plaćanja u RH

UVOD

Promjene navika plaćanja građana zbog pandemije COVID-19

Pandemija COVID-19 (u nastavku teksta: pandemija) u 2020. godini znatno je utjecala na svjetska tržišta i ekonomije kao i na dionike tih tržišta i njihovo ponašanje. Jedno od tržišta na kojemu su se dogodile važne promjene jest tržište platnih usluga kao posljedica promjene navika korisnika platnih usluga, odnosno navika korisnika platnih usluga pri plaćanju.

Kontinuirani rast broja i vrijednosti bezgotovinskih i gotovinskih plaćanja prisutan je u Republici Hrvatskoj (u nastavku teksta: RH) u posljednjih nekoliko godina. Dosadašnjem porastu bezgotovinskih platnih transakcija uvelike je pridonosio razvoj internetskoga i mobilnog bankarstva kao i razvoj kartičnih plaćanja. Međutim, dinamika razvoja unutar spomenutih bezgotovinskih

kanala plaćanja također se mijenja. Tako je u posljednjih nekoliko godina broj korisnika internet-skog bankarstva stagnirao, a kod određenih kategorija korisnika čak lagano padao, dok je broj korisnika mobilnog bankarstva znatno rastao. Uz porast broja korisnika mobilnog bankarstva istodobno je rastao i broj platnih transakcija zadanih tim kanalom, pa je tako u 2019. u RH broj platnih transakcija zadanih mobilnim bankarstvom prvi put prestigao broj platnih transakcija zadanih internetskim bankarstvom¹.

Kako je u RH platna kartica kontinuirano najkorišteniji platni instrument, na kartičnom je tržištu zabilježen stalan rast volumena transakcija. Broj transakcija platnim karticama u posljednjih pet godina prosječno je godišnje rastao za 8,1%, a vrijednost transakcija za 6,7%. Međutim, i na kartičnom tržištu posljednjih godina dolazi do znatnih promjena baziranih na tehnologijama i funkcionalnostima. Tako je zabilježen znatan porast broja izdanih beskontaktnih platnih kartica kao i broja beskontaktnih plaćanja². U posljednjih pet godina broj beskontaktnih platnih kartica prosječno je godišnje rastao za 21,6%, a beskontaktnih EFTPOS uređaja za čak 44%. Kao posljedica takvoga kontinuiranog rasta, u RH je na dan 31. ožujka 2020. od ukupnog broja platnih kartica njih 55% bilo beskontaktno, dok je od ukupnog broja EFTPOS uređaja njih čak 80% omogućavalo iniciranje beskontaktnih platnih transakcija.

Ujedno, kao posljedica kontinuiranog rasta kartičnih plaćanja i sve brojnijih alternativnih metoda plaćanja koje se zasnivaju na kartičnim tehnologijama, u nekoliko posljednjih godina primijećen je trend laganoga, ali konstantnog porasta udjela kartičnih plaćanja u odnosu na plaćanja gotovim novcem.

Svrha je ove analize sagledati utjecaj pandemije na navike plaćanja u RH. U tu svrhu korišteni su podaci o statistici platnog prometa koje prikuplja Hrvatska narodna banka (u nastavku teksta: HNB), podaci kartičnih mreža prisutnih na tržištu RH³ kao i podaci o fiskaliziranim računima koje prikuplja Ministarstvo financija – Porezna uprava.

¹ Izvor: Publikacija "Platne transakcije i računi" – <https://www.hnb.hr/analize-i-publikacije/redovne-publikacije/platne-transakcije-i-racuni>

² Izvor: Publikacija "Platne kartice i kartične transakcije" – <https://www.hnb.hr/analize-i-publikacije/redovne-publikacije/platne-kartice-i-karticne-transakcije>

³ Korišteni podaci kartičnih mreža prisutnih na tržištu RH ne obuhvaćaju transakcije u kojima je izdavatelj platne kartice i prihvatitelj platne transakcije ista institucija ("on-us" transakcije).



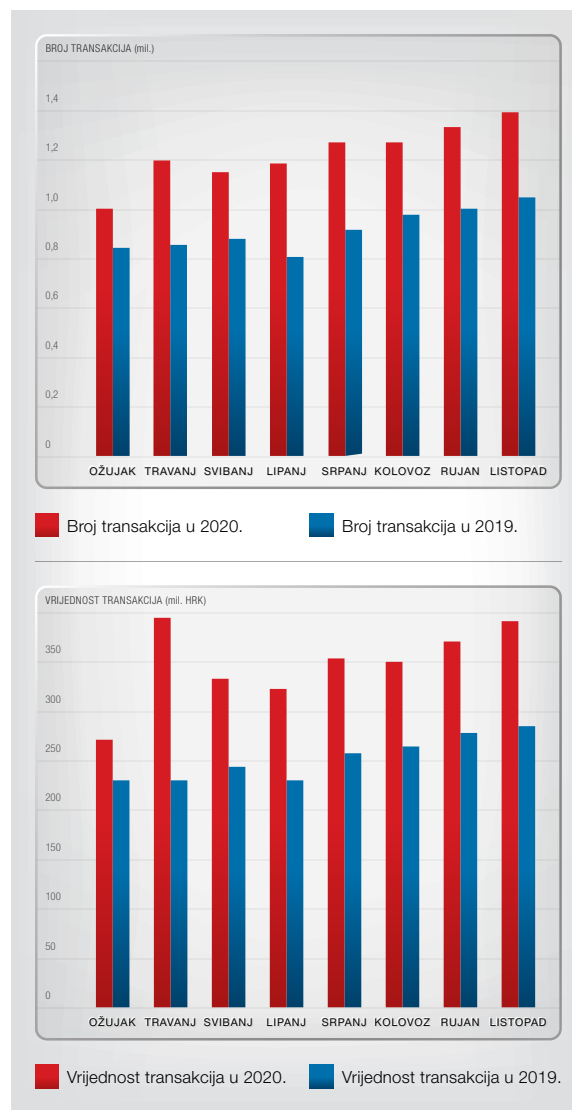
ONLINE KUPNJA

Sve više građana kupuje online

Online kupnju robe i usluga moguće je obaviti koristeći se različitim uređajima (mobilni uređaj, prijenosno računalo, tablet), izvršavajući različite vrste platnih transakcija (kartična plaćanja⁴, kreditni transferi⁵). Izrazito dominantan način plaćanja robe i usluga u online okruženju jest plaćanje platnom karticom.

Kada usporedimo podatke o online kupnji prije i za vrijeme pandemije u 2020. godini s podacima istog razdoblja u 2019. godini, možemo primijetiti da je pandemija utjecala na ponašanje korisnika. U 2020. godini rast online kupnje vidljivo je bio najizraženiji tijekom travnja te u odnosu na ožujak iznosi 18,84% u broju transakcija i čak 46,67% u vrijednosti transakcija. Ujedno, vidljivo je da se trend povećavanja online kupnje u 2020. godini zadržao i nakon ljetnog popuštanja mjera Stožera civilne zaštite RH (u nastavku teksta: Stožer), ali u manjem obujmu. Možemo pretpostaviti da su mjere Stožera krajem ožujka, tijekom travnja i gotovo cijelog svibnja utjecale na rast broja i vrijednosti transakcija online kupnje. Međutim, osim spomenutih mjera Stožera, na promjenu navika plaćanja potrošača utjecale su i neke druge promjene na tržištu, o kojima ćemo malo više reći u sljedećim poglavljima.

Slika 1. Online kupnja u RH



⁴ Kartična platna transakcija jest transakcija platnom karticom koja omogućuje njezinu imateljku izvršenje plaćanja robe i usluga preko prihvatnog uređaja (EFTPOS) ili na daljinu (online kupnja) i/ili koja omogućuje podizanje gotovog novca na bankomatu.

⁵ Kreditni transfer jest platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju terećenjem platiteljeva računa od strane banke kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje platitelj.

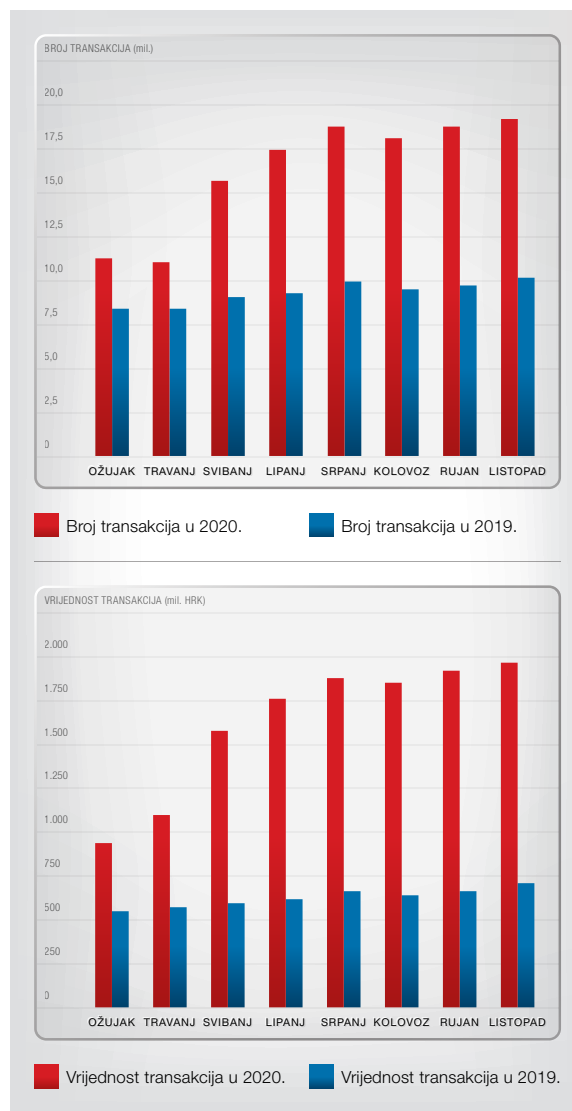


KARTIČNA PLAĆANJA

Beskontaktna plaćanja iznimno dobro prihvaćena kod korisnika

Najčešće korišteni načini plaćanja u RH svakako su plaćanja platnim karticama i gotovim novcem. Kartična platna transakcija složen je i tehnički zahtjevan proces koji uključuje različite dionike (izdavatelje platnih kartica, prihvatitelje platnih transakcija, pružatelje usluga procesiranja platnih transakcija, kartične mreže itd.). U posljednje vrijeme u RH posebno je vidljiv trend uvođenja beskontaktnih tehnologija na strani izdavatelja platnih kartica (beskontaktnih platnih kartica) kao i na strani prihvatitelja platnih transakcija (beskontaktni EFTPOS uređaji i beskontaktni bankomati)⁶. Krajem travnja 2020. godine HNB je, kako bi se u uvjetima mjera Stožera potrošačima omogućilo izvršenje plaćanja bez fizičkoga kontakta, bankama i kartičnim kućama dao preporuku povećanja maksimalnog iznosa beskontaktnih platnih transakcija bez upotrebe PIN-a s tadašnjih 100,00 kuna na 250,00 kuna (u nastavku teksta: beskontaktnih transakcija). Povećanje maksimalnog iznosa imalo je snažan utjecaj s obzirom na to da su kartice s beskontaktnom funkcijom u RH već tada činile većinu izdanih platnih kartica te su u obavljanju svakodnevnih transakcija već bile iznimno zastupljene uz iznimno dobru prihvaćenost kod korisnika. Navedeni limit od 250,00 kn pokriva većinu uobičajenih kartičnih plaćanja s obzirom na to da je prosječna vrijednost transakcije platnom karticom u RH posljednjih godina iznosila oko 225,00 kuna. Usporedbe radi, prosječna vrijednost transakcije gotovim novcem u RH posljednjih godina iznosila je oko 50,00 kuna.

Slika 2. Beskontaktna transakcije



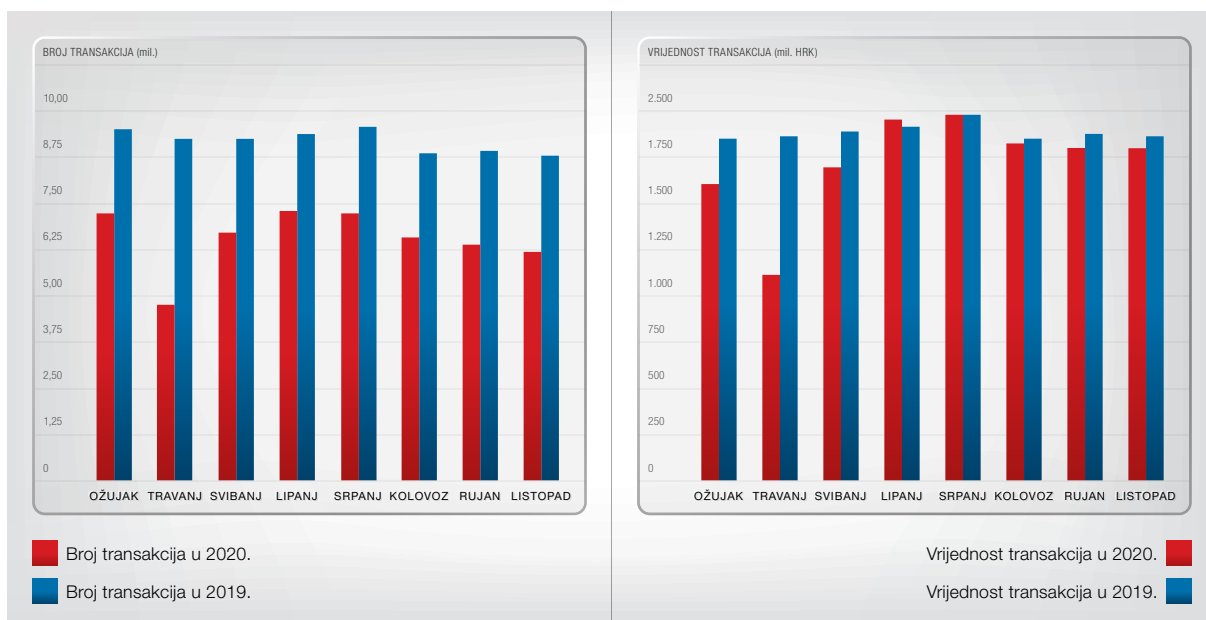
U analizi podataka o beskontaktnim transakcijama u promatranim razdobljima 2019. i 2020. godine jasno je vidljiv rast broja i vrijednosti beskontaktnih transakcija u 2020. godini. Već u ožujku i travnju 2020. godine beskontaktna transakcija bile su zastupljenije u odnosu na isto razdoblje 2019. zbog uobičajenog trenda rasta beskontaktnih plaćanja. Može se pretpostaviti da je, osim motivacije korisnika za korištenje beskontaktnih tehnologija zbog pandemije, povećanje maksimalnog iznosa beskontaktnih transakcija uvelike pridonijelo ovoj promjeni. Vidljivo je da se navika plaćanja beskontaktnim transakcijama zadržala u cijelome promatranom razdoblju te se može očekivati da će se takav trend i nastaviti.

⁶ Beskontaktna platna kartica sadržavaju beskontaktnu tehnologiju koja omogućuje iniciranje kartične transakcije bez dodira, odnosno samo približavanjem platne kartice do prihvatnog uređaja (npr. EFTPOS uređaja) koji posjeduje čitač za beskontaktna plaćanja.

Kontaktne transakcije gube udio na tržištu

Snažan rast beskontaktnih plaćanja zbog pandemije potvrđuju i podaci o kontaktnim transakcijama platnim karticama, kod kojih je vidljiv pad u 2020. u odnosu na isto razdoblje 2019. godine.

Slika 3. Kontaktne transakcije

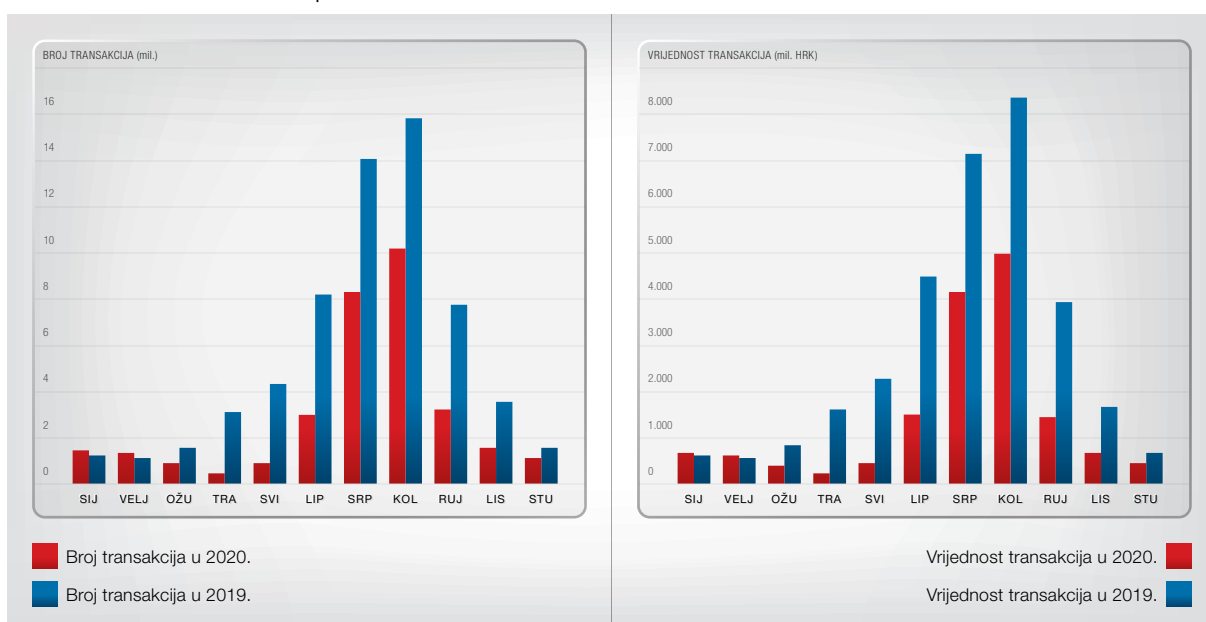




Slabija turistička sezona i manje transakcija inozemnim platnim karticama

Jedna od važnih posljedica pandemije je ograničenje turističkih putovanja širom svijeta, što je snažno utjecalo na izostanak turističke sezone u RH u obujmu na koji smo navikli u prethodnim godinama. Iz navedenog razloga izostao je očekivani priljev inozemnih turista. Navedeno se očituje u podacima o prijemu inozemnih platnih kartica u RH, odnosno platnih kartica inozemnih turista u RH. U travnju i svibnju 2020. godine pad plaćanja inozemnim karticama najizraženiji je, a nakon popuštanja mjera krajem svibnja i početkom lipnja 2020. ta se plaćanja povećavaju, ali znatno ispod razina iz istog razdoblja 2019. godine.

Slika 4. Prihvat inozemnih platnih kartica u RH



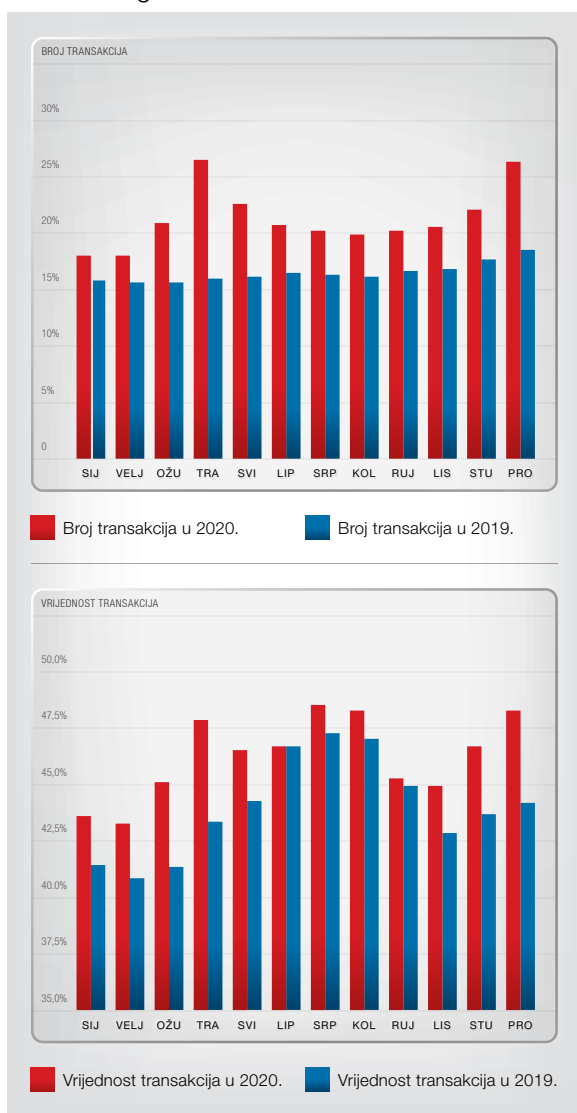


GOTOV NOVAC I PLATNE KARTICE

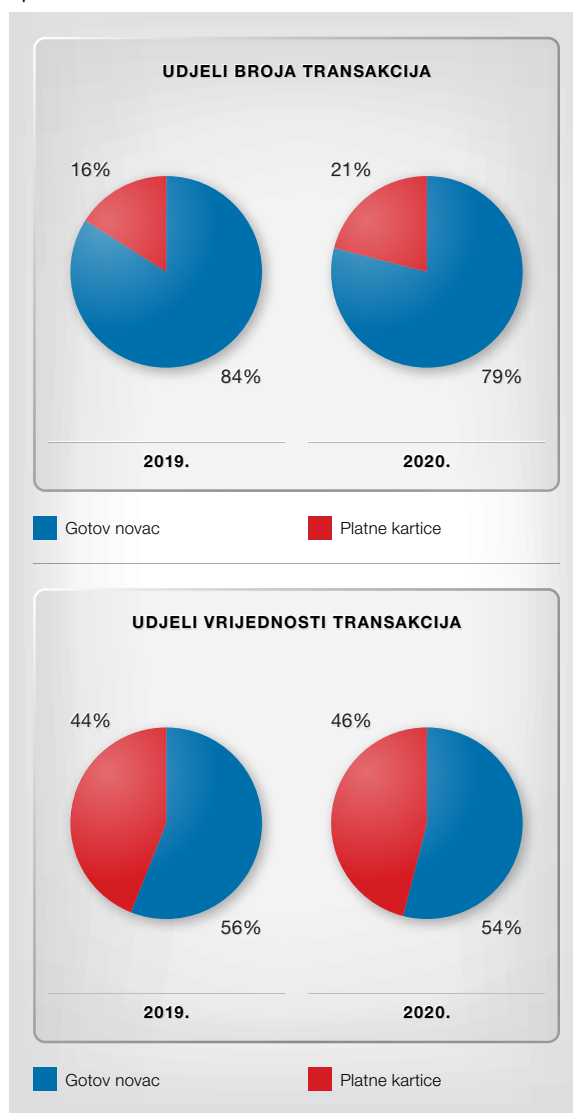
Sve manje gotovinskih, a više kartičnih plaćanja

Gotov novac je na teritoriju RH tradicionalno najzastupljeniji način plaćanja pri kupnji robe i usluga u maloprodaji. Međutim, u posljednjih nekoliko godina vidljiv je konstantan trend blagog smanjivanja udjela plaćanja gotovim novcem u odnosu na platne kartice. Tako su se proteklih nekoliko godina stope rasta udjela broja kartičnih plaćanja u odnosu na gotovinska plaćanja kretale prosječno oko 2 postotna boda godišnje. Kada govorimo o udjelima u vrijednosti plaćanja, stope rasta kretale su se prosječno oko 4 postotna boda godišnje. Kako su mjere Stožera uključivale razna ograničenja ili ukidanje rada pojedinih djelatnosti, te mjere utjecale su i na dinamiku odnosa gotovinskih i kartičnih plaćanja.

Slika 5. Fiskalizirani računi – Udio platnih kartica u odnosu na gotov novac



Slika 6. Fiskalizirani računi – Udjeli gotovog novca i platnih kartica



Tako je početkom 2020. godine nastavljen uobičajeni trend blagog rasta udjela kartičnih plaćanja⁷ u ukupnom broju fiskaliziranih računa. Međutim, za vrijeme restriktivnih mjera Stožera od ožujka do svibnja 2020. došlo je do snažnijeg ubrzanja rasta udjela kartičnih plaćanja u usporedbi s istim razdobljem 2019. godine. Odmah nakon ljetnog popuštanja restriktivnih mjera rast udjela kartičnih plaćanja malo se usporio, ali se ipak zadržao na višim razinama u odnosu na uobičajeni rast udjela iz prethodnih godina.

Što se vrijednosti transakcija tiče, vidljiv je isti obrazac snažnijeg rasta udjela kartičnih transakcija prvih pet mjeseci, a nakon popuštanja mjera Stožera stope rasta udjela plaćanja platnim karticama usporile su se uz znatne oscilacije od 0 u lipnju do 4 postotna boda u prosincu. Može se pretpostaviti da je spomenuto usporavanje posljedica trošenja gotovinskih zaliha koje su građani stvorili početkom pandemije i zbog potresa u ožujku u Zagrebu i okolici.

ZAKLJUČAK

“Novo normalno” u svijetu plaćanja

Pandemija je uvelike utjecala na smanjenje ekonomskih aktivnosti u RH, a samim time i smanjenje ukupne potrošnje korisnika platnih usluga, i zbog mjera Stožera i zbog opreza građana oko neizvjesnosti daljnjeg razvoja okolnosti povezanih sa samom pandemijom. U ožujku 2020. grad Zagreb i okolicu pogodio je i snažan potres. Sve navedeno ostavilo je traga i na navike plaćanja u RH. Kao što smo mogli vidjeti iz podataka, pandemija je potaknula snažan trend rasta online kupnje, koji se zadržao i nakon ljetnog ukidanja mjera Stožera. Također, kao posljedica povećanja maksimalnog iznosa beskontaktno platne transakcije bez primjene PIN-a povećao se broj beskontaktnih plaćanja uz zadržavanje trenda rasta i u ostatku godine. Pandemija je ostavila traga i na turističku sezonu, što se posljedično odrazilo na manju potrošnju i plaćanja inozemnim platnim karticama. Iako građani RH tradicionalno preferiraju gotov novac kao najzastupljeniji oblik plaćanja usluga i robe u maloprodaji, pandemija je i u ovom segmentu ostavila traga na navike potrošača u smislu pojačane sklonosti i ubrzavanja stope rasta udjela bezgotovinskih plaćanja u odnosu na gotovinu. U trenutku pisanja ove analize u RH su na snazi nove restriktivne mjere koje uključuju zabranu ili ograničavanje rada mnogim djelatnostima te se stoga može očekivati da će i te nove mjere utjecati na nastavak i ubrzavanje spomenutih trendova.

⁷ Izvor: podaci iz sustava fiskalizacije Ministarstva financija – Porezne uprave