**Pranešimas žiniasklaidai**

2024 m. balandžio 9 d.

**Tyrimas: piniginę išsitraukiame vis rečiau, įpratome atsiskaityti bekontakčiais būdais**

**Mokėjimo kortelės išlieka populiariausiu atsiskaitymo būdu Baltijos šalyse, rodo „Citadele“ banko užsakymu atliktos apklausos rezultatai. Daugiau nei pusei respondentų naudojantis mokėjimo kortele svarbiausia bekontakčio mokėjimo funkcija, o kas trečias tikisi, kad mokėjimo kortelė turės papildomų privalumų, pavyzdžiui, kelionių ar pirkinių draudimą.**

Dažniausiai atsiskaitantys fizine mokėjimo kortele nurodė daugiau nei pusė respondentų (59 proc. lietuvių, 58 proc. latvių ir 69 proc. estų). Kas penktas (23 proc. lietuvių, 22 proc. latvių ir 19 proc. estų) apklaustasis nurodė įprastai atsiskaitantis telefonu. Dažniausiai naudojantys grynus pinigus nurodė 15 proc. lietuvių, 17 proc. latvių ir 9 proc. estų respondentų. Išmaniaisiais įrenginiais – laikrodžiu, mokėjimo žiedu ar kitu – susimoka po 2 proc. apklaustųjų.

„Dar ne taip seniai neįsivaizdavome savo kasdienybės be grynųjų pinigų. Tačiau per gana trumpą laiką stipriai išaugo skaitmeninių sprendimų pasiūla. Galime atsiskaityti naudodamiesi naujomis technologijomis, o norėdami pasidėti indėlį ar kitais būdais kaupti ateičiai, tai galime padaryti nuotoliniu būdu. Tai supaprastina naudojimąsi paslaugomis, o kartu padeda keistis mūsų įpročiams, sutaupyti laiko. Gali būti, kad ateityje labiau naudosimės ne mokėjimo kortelėmis, o kitais novatoriškais būdais, kurie, galbūt, dar nėra išrasti“, – sako „Citadele“ banko valdybos narė, atsakinga už mažmeninę bankininkystę, Rūta Ežerskienė.

Anot jos, skaitmeninių sprendimų pasiūlą didina ne tik išaugę gyventojų, bet ir verslo poreikiai. Pavyzdžiui, darbdaviams pradėjus visuotinai pervesti darbuotojų atlyginimus į banko sąskaitą, iš esmės visi vienos įmonės darbuotojai algą gali gauti vienu metu, nereikia turėti grynųjų pinigų. Tai suteikia ir saugumo, ir patogumo.

Apklausos duomenimis, renkantis mokėjimo kortelę, labiausiai respondentams aktuali bekontakčio mokėjimo funkcija (63 proc. lietuvių, 57 proc. latvių ir 57 proc. estų). Nors daugelis respondentų atsižvelgia į mėnesinį kortelės mokestį (52 proc. lietuvių, 61 proc. latvių ir 58 proc. estų), dažnas įvertina ir tai, kokią naudą suteikia kortelė.

Kas trečias respondentas (35 proc. lietuvių, 30 proc. latvių ir 36 proc. estų) tikisi kartu su kortele gauti ir papildomų privalumų, pavyzdžiui, kelionių ar pirkinių draudimąįvairių kitų pasiūlymų ar nuolaidų (27 proc. lietuvių, 33 proc. latvių ir 42 proc. estų) bei dalyvauti lojalumo programose (29 proc. lietuvių, 39 proc. latvių ir 34 proc. estų). Vizualinei kortelės išvaizdai daugiausia dėmesio skiria estai – 12 proc. (7 proc. lietuvių ir 8 proc. latvių).

„Renkantis paslaugos tiekėją, vis labiau atsižvelgiama į tai, kokią papildomą vertę jis gali suteikti. Pavyzdžiui, su kortele veikiantį draudimą nuo nelaimingų atsitikimų kelionės metu, už išleistas lėšas gaunamų taškų kaupimo programą, kai taškus galima keisti į automobilio plovimą, maisto pristatymą ar kitus vertingus prizus. Arba vis labiau populiarėja vartotojo patirties sužaidybinimas (angl. *gamification*), kai žmogus mobiliojoje programėlėje gali kelti finansines užduotis savo vaikams, planuoti išlaidas, skirstyti jas pagal kategorijas ir pan., taip suasmeninant kliento patirtį“, – sako R. Ežerskienė.

*„Citadele“ banko užsakymu reprezentatyvią Baltijos šalių gyventojų apklausą atliko tyrimų agentūra „Norstat“ 2024 metų kovą. Internetinės apklausos būdu Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje apklausta mažiausiai po 1000 gyventojų nuo 18 iki 74 metų.*