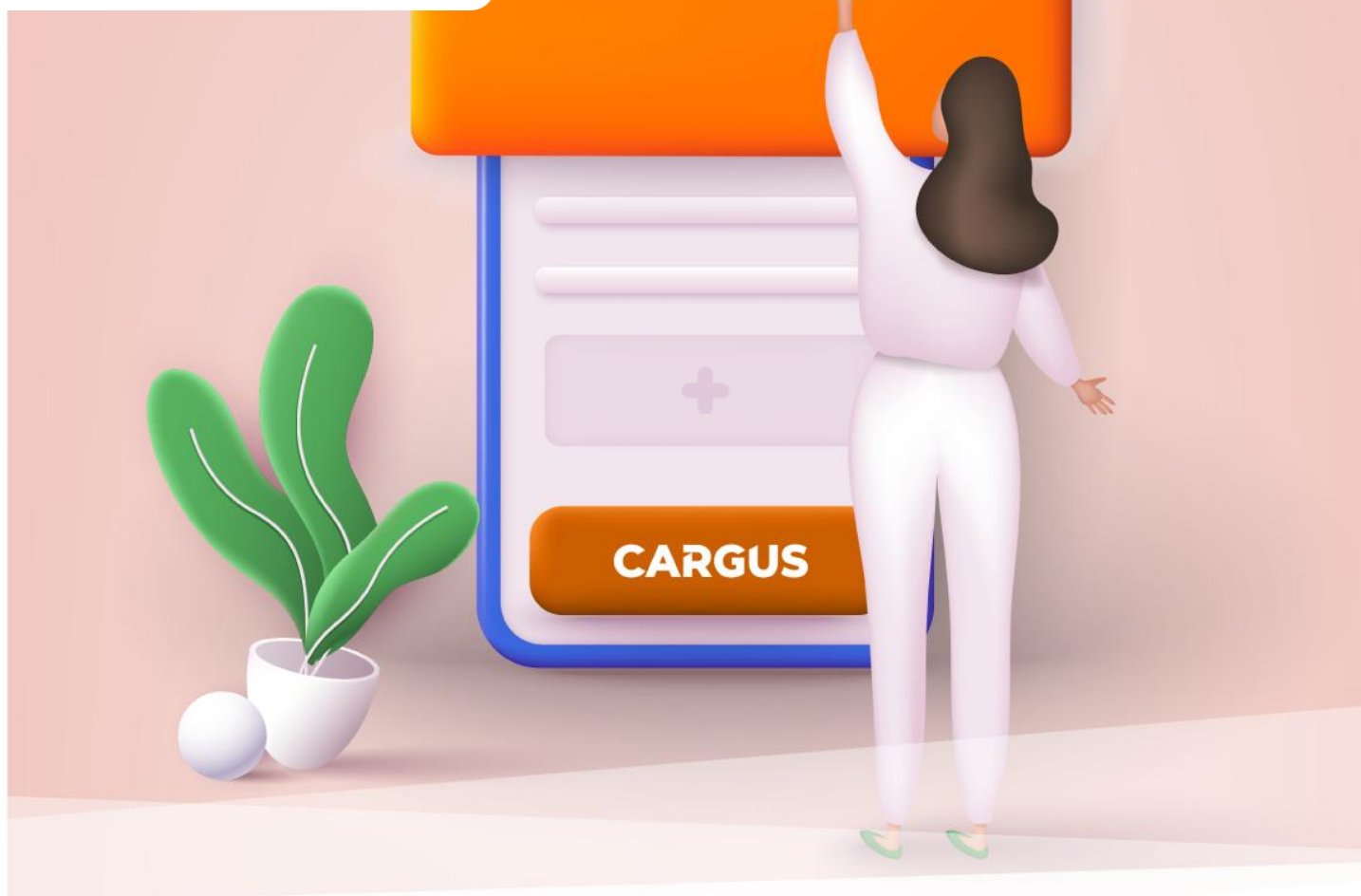


Delivered by



Powered by



CUM PREFERĂ ROMÂNII SĂ PLĂTEASCĂ ONLINE?

Află de ce 1 din 5 români încă preferă să plătească comenzile online în numerar la livrare și ce pot face magazinele online pentru a convinge cumpărătorii să folosească plățile electronice.

METODOLOGIE

Studiul „Cum preferă românii să plătească online?” a fost realizat în perioada 10-22 septembrie 2025, pe un eșantion de 1.002 persoane cu vârsta de peste 18 ani, preponderent din mediul urban și a folosit metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), chestionarul fiind pus la dispoziția eșantionului prin link unic de acces și invitație targetată prin email.

Eșantionul respectă structura socio-demografică a populației utilizatorilor de Internet din România. Prin urmare, rezultatele sondajului pot fi extrapolate cu o marjă de eroare redusă la întreaga populație cu acces la Internet din România, care prezintă aceleași caracteristici demografice.

Marja de eroare acceptată pentru sondajele efectuate în aceste condiții, utilizând metoda CAWI și respectând structura socio-demografică a populației utilizatorilor de Internet din România, este de aproximativ $\pm 5\%$.

Furnizorul acestui studiu de piață nu își asumă nicio responsabilitate pentru deciziile sau acțiunile întreprinse pe baza rezultatelor prezentate. Interpretarea și utilizarea datelor obținute se fac pe propria răspundere a cititorului acestui material.



Plățile ramburs în numerar sunt încă parte din experiența de shopping a românilor.



Startul celei mai aglomerate perioade din an pentru magazinele online și curieri, ne aruncă într-un subiect fascinant al finanțelor moderne, bătălia dintre plățile digitale rapide și cele în numerar. Studiul de față, comandat de Cargus, a urmărit să ajute oamenii de marketing și specialiștii în ecommerce **să înțeleagă de ce o piață care se digitalizează rapid se agață încă de plata ramburs în numerar** pentru cumpărăturile online.

Când oamenii au fost întrebați care este metoda lor de plată cea mai frecventă, **aproape șapte din 10 români au spus că plătesc cu cardul direct pe site-ul comerciantului.** Acesta este modul obișnuit de a achita cumpărăturile online pentru mulți. În plus, dacă ne uităm la generațiile care au crescut în mediul digital, precum Millennials, acest număr crește. Aproape trei sferturi dintre ei preferă să plătească pe site cu un card de debit sau de credit.

Clienții magazinelor online sunt, în general, obișnuiți cu plata în avans a comenzii plasate, presupunând că totul va merge bine. Se simt confortabil cu această metodă de plată. Și de aici vine surpriza, pentru că în ciuda acestei mari mase de oameni care folosesc plata online, **există și o minoritate însemnată care pare că nu vrea să-și ia rămas bun de la plata în numerar.**



Rambursul în numerar este în continuare principala modalitate de plată pentru aproape unul din cinci cumpărători online, un segment al pieței care prioritizează numerarul spre a spune, în esență: „Stați puțin. Îmi rezerv **dreptul de a verifica** aceste bunuri înainte ca banii mei să iasă din portofelul meu”.

În plățile online, mai există și nișa portofelelor digitale, una mică, dar interesantă. Folosirea plății cu telefonul prin **Apple Pay sau Google Pay este o preferință de circa 7% la nivel național**, dar aici se văd cu adevărat diferențele generaționale. **Generația Z**, cel mai tânăr grup analizat, arată practic dublul mediei naționale ca preferință pentru aceste portofele digitale, **peste 13%**. Acest lucru sugerează că **aproximativ 83%** dintre cumpărători preferă să plătească online în avans, posibil datorită faptului că aceste metode de plată sunt mai rapide, mai comode și nu necesită introducerea datelor cardului de fiecare dată.

Anxietatea de la finalizarea comenzii?

Ceea ce iese cu adevărat în evidență din datele studiului este că preferința pentru o metodă de plată vs. alta nu ține deloc de alfabetizarea digitală. Marea majoritate a celor chestionați utilizează plățile digitale tot timpul. **35% folosesc metode de plată digitale zilnic**, iar alți **40% le folosesc de câteva ori pe săptămână**. Așadar, **75% dintre oameni** sunt confortabili cu plățile electronice în mod regulat, plătind pentru cafea, transport, cumpărături diverse. Așadar, aici este enigma, nu-i așa? Dacă își folosesc cardurile sau telefoanele zilnic fără să se gândească de două ori, **de ce trec brusc înapoi la numerar pentru o comandă online livrată la ușă?** De ce se rupe acea fluentă sau obișnuință la finalizarea unei comenzi online?

Explicația pare a fi **siguranța psihologică**, iar studiul evidențiază această nepotrivire între ceea ce oamenii spun că preferă și ceea ce fac. Circa **39% dintre respondenți** susțin că ar prefera să plătească curierului cu un card la livrare folosind un terminal POS. Dar apoi, când pachetul ajunge efectiv și este timpul să plătească, doar 25% plătesc de fapt cu cardul și **peste 60%** dintre ei ajung să plătească în numerar. Așadar, chiar și atunci când vor să folosească cardul, obiceiul sau anxietatea îi aduce înapoi la numerar.

Studiul analizează motivul pentru care ei revin la numerar, care sunt acele anxietăți de bază, și identifică ceea ce s-ar putea numi un **triunghi al anxietății** care stă la baza acestui fenomen.





Când au fost întrebați de ce aleg plata ramburs, primele trei motive sunt toate legate de încredere sau de lipsa acesteia.

Pe primul loc, cu **41,7%**, se află **frica de fraude online**, adică îngrijorarea că detaliile cardului lor ar putea fi furate pe un site necunoscut.

Pe locul doi, la mică distanță, cu **37%**, este o **lipsă fundamentală de încredere în comerciant**, adică îngrijorarea că vânzătorul nu va trimite de fapt comanda, că o va face după foarte mult timp sau că va fi un produs de proastă calitate. Deci, este mai puțin despre tehnologia de plată, mai mult despre reputația vânzătorului.

Și cu numărul trei, **confortul de a plăti doar după ce vezi produsul**, și poți face acea minimă verificare fizică. Este vorba despre control. Dacă plătesc în numerar la sosire, detaliile cardului sunt în siguranță și pot cel puțin să arunce o privire pe cutie, să simtă greutatea ei înainte de a înmâna banii. De asemenea, atenuează riscul legat de comerciant. Numerarul acționează ca garanție supremă a cumpărătorului, instrumentul său de control în acel moment.

Interesant este și că, în ciuda acestei anxietăți specifice e-commerce-ului, sentimentul general cu privire la siguranța cardului nu este negativ. Aproape **40%** au spus că se simt **complet protejați** folosind carduri, iar alți **46%** se simt **de obicei în siguranță**.

Așadar, vorbim despre o majoritate care nu este ostilă plăților digitale. Oamenii au nevoie doar de acel sentiment suplimentar de siguranță pentru ceea ce percep a fi o situație cu risc mai mare, cum ar fi așteptarea unui colet de la un nou magazin online. Și foarte puțini sunt cei care evită complet plățile electronice. **Mai puțin de 9%** evită în mod activ plățile online cu totul. Marea majoritate sunt activi în lumea digitală, dar sunt prudenți.

Cum îi convingi pe oamenii care folosesc plata ramburs să plătească prin metode electronice, chiar și la ușă?

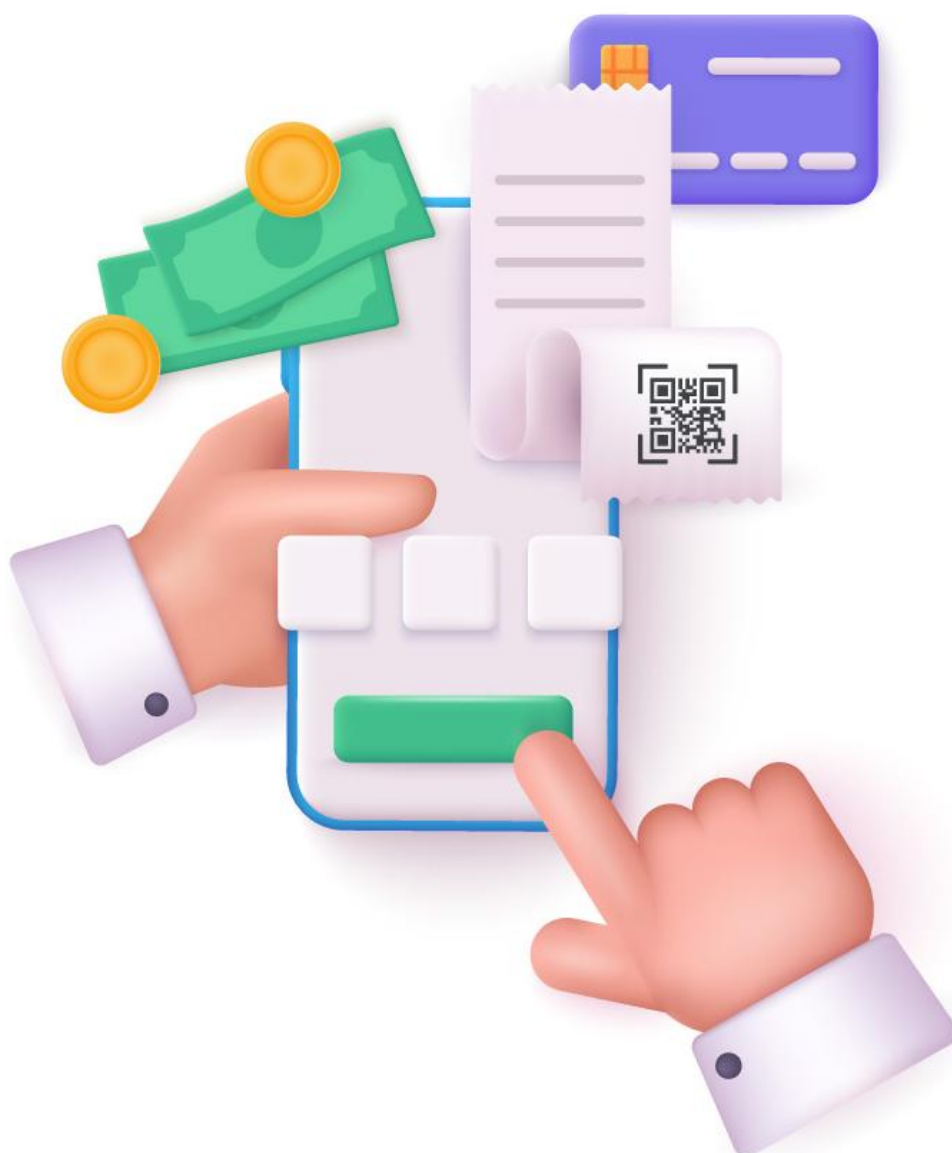


Studiul sugerează că magazinele online și curierii trebuie să se concentreze pe **stimulente și simplificare**. Când au fost întrebați ce i-ar convinge să renunțe la numerar pentru livrări, aproape jumătate dintre respondenți, **aproape 47%**, au spus că **recompensele financiare**. Reduceri, cashback, puncte de loialitate, bani înapoi sub formă de vouchere sau alte forme de incentivizare. Așadar, soluțiile de securitate nu sunt suficiente în sine; oamenii cer, în esență, un fel de „**primă de risc**”. Practic, trebuie să îi plătești pentru a abandona **confortul mental al numerarului**. E ca și cum ar spune: "Uite, dacă vrei să renunț la forma mea de siguranță psihologică, la momentul în care verific cutia și predau banii cash, trebuie să merite din punct de vedere financiar, să mă compensezi pentru asumarea a ceea ce eu percep ca fiind riscant."

Și nu este vorba doar de bani. Și **simplificarea** este critică. Al doilea cel mai popular răspuns, citat de **39%**, a fost dorința unui **proces de plată mai simplu și mai rapid**. Așadar, dacă atingerea unui card sau a unui telefon pe POS-ul curierului este cu adevărat mai ușoară și mai rapidă decât găsirea sumei fixe în portofel, atunci ar putea trece la digital doar pentru factorul de comoditate.

Aproximativ o treime, **32%**, au spus că ar trece la digital dacă ar avea **garanții absolut de neclintit** pentru **returnări rapide de bani**. Aceste mult-dorite „rambursări fără bătaie de cap” sunt legate tot de problema încrederii și frica de a primi produsul greșit. Problema nu este tehnologia de plată în sine, ci încrederea sau lipsa acesteia în întregul proces, inclusiv returul, dacă ceva nu merge bine. Blocajul pare să fie percepția asupra protecției reale a consumatorului și cât de rapid și ușor este să îți primești banii înapoi.

Este, de asemenea, oarecum ironic că sistemul de plată în numerar își creează propriul stres. Studiul a mai constatat că aproape jumătate dintre respondenți, **49%**, se îngrijorează cel mai mult cu privire la **a avea suma exactă de numerar pregătită** când sună curierul. Iar alți **45%** se îngrijorează cu privire la acea problemă clasică de livrare: **să nu fie acasă**, ratând curierul.





Aproape **40%** au considerat că un curier care oferă plata cu cardul este **absolut mai profesionist**, iar o altă treime, aproximativ **34%**, au văzut acest lucru ca pe un **semnal pozitiv**. Așadar, deși încrederea poate începe sau se poate clătina cu comerciantul online, o experiență de livrare profesionistă, cu opțiuni digitale de plată și considerate sigure poate contribui la stabilizarea ei în momentul crucial al livrării. Partenerul de livrare devine astfel parte din această ecuație a încrederii.

Dacă analizăm și valoarea acestor tranzacții, observăm că utilizatorii care aleg metode digitale de plată ramburs **tind să cheltuiască sume mai mari** decât cei care plătesc în numerar.

Poate cea mai optimistă constatare pentru un viitor fără cash este căți oameni sunt oricum gata să treacă la plăți electronice.

Aproape **jumătate** dintre **cumpărători** au spus că ar continua să facă achiziții online fără nicio problemă, chiar dacă **plata ramburs ar dispărea complet**.

Piața de ecommerce din România este în mod clar **digitală în primul rând**. În multe privințe, plățile cu cardul sunt norma, dar există această nevoie persistentă și puternică de **asigurare psihologică**, de a vedea produsul, de a controla fondurile până în ultima secundă, care menține numerarul ferm în joc pentru acea minoritate ezitantă.





Ideea cheie este că tranziția nu mai este despre a-i învăța pe oameni cum să folosească un card online. Este vorba despre altceva: despre **eliminarea îndoielii** cu privire la faptul că comerciantul își va îndeplini promisiunea și despre **recuperarea ușoară a banilor** dacă nu o face. Acesta este **decalajul de încredere** care trebuie eliminat.

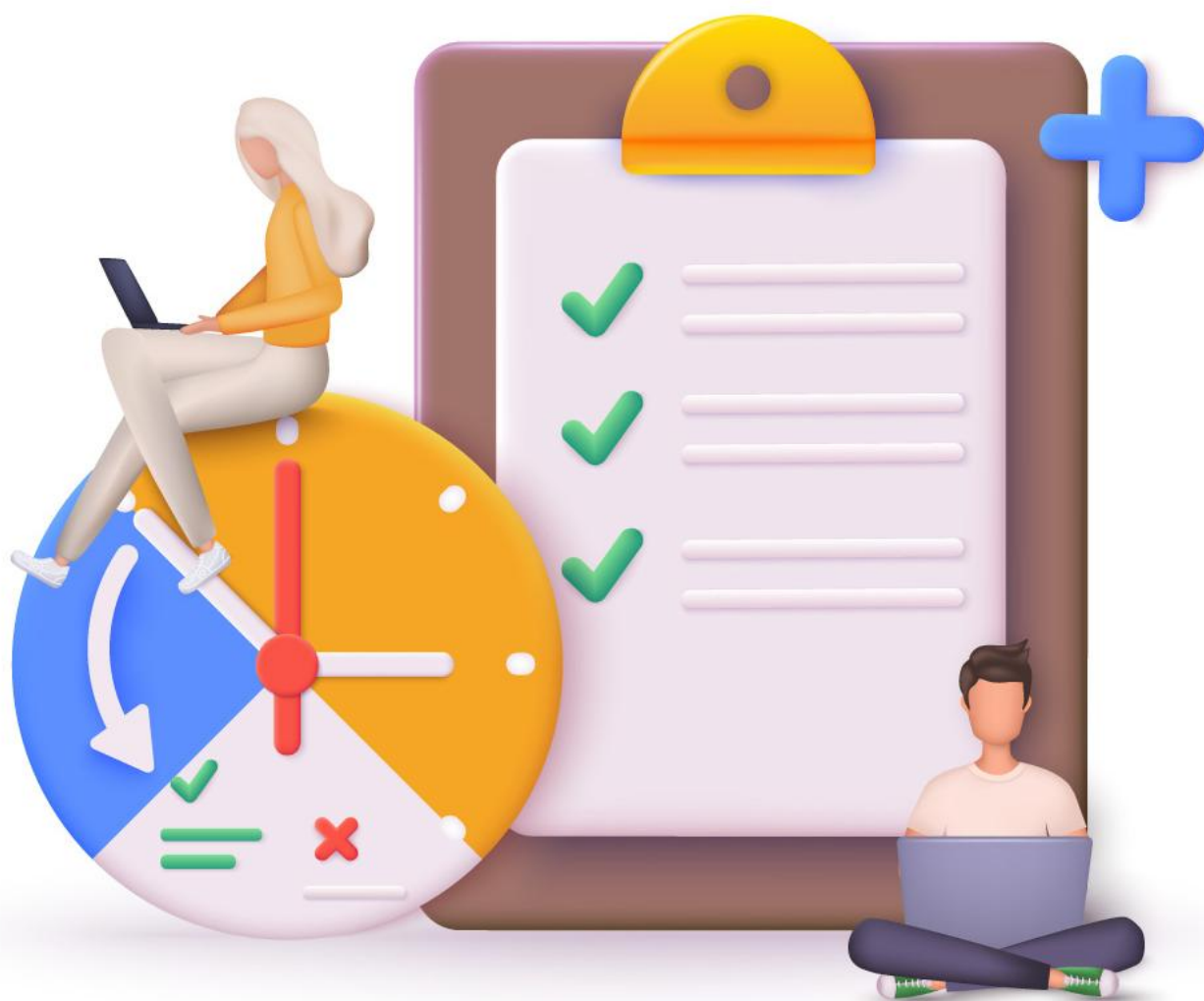
Așadar, pentru retaileri, mesajul pare destul de clar din acest studiu: dacă vă doriți să schimbați comportamentul cumpărătorilor, trebuie să creșteți percepția unei **garanții a unei experiențe bune**. Și studiul evidențiază că cele mai ușoare pârghii sunt adesea **încrederea, simplitatea și stimulentele concrete**. Oferiți reduceri sau cashback, faceți ca finalizarea comenzii digitale să fie absolut fluidă și, poate cel mai important, oferiți **procese de returnare solide, rapide și garantate**. Dacă faceți aceste lucruri, studiul din luna septembrie sugerează că puteți depăși acel obicei înrădăcinat al numerarului.

Numerarul persistă mai puțin pentru că oamenii iubesc să aibă numerar la ei, și mai mult pentru că **îl folosesc ca pe un scut**, protejându-se împotriva a ceea ce percep ca fiind potențiale eșecuri în sistem, produse livrate cu mare întârziere sau de proastă calitate, rambursări lente, vânzători neserioși.

Având în vedere că aproape jumătate dintre persoanele chestionate au spus că ar fi în regulă dacă plata ramburs ar dispărea pur și simplu, persistența ei ne spune mai mult despre o **lipsă de încredere în protecția consumatorului și în sistemele eficiente de returnare**, decât despre comoditatea efectivă de a avea numerar în buzunar. Este o problemă de sistem, mai degrabă decât o problemă de preferință de plată? La acest lucru merită să ne gândim data viitoare când și noi vom ajunge în momentul de a apăsa pe acel buton de „Plătește acum” de pe un website pe care nu l-am mai folosit până atunci.

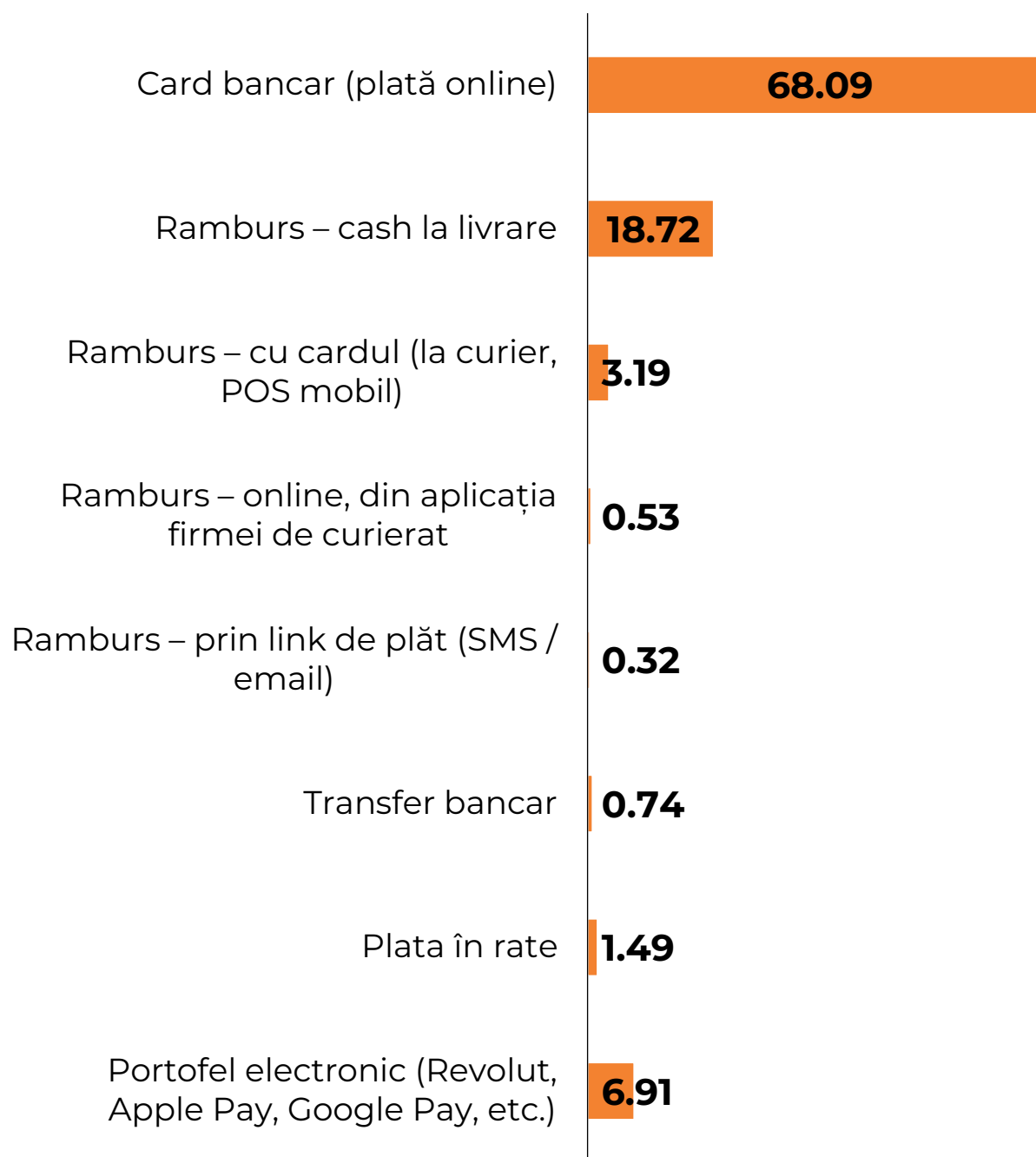
Întrebările studiului „CUM PREFERĂ ROMÂNII SĂ PLĂTEASCĂ ONLINE?”

realizat la comanda Cargus



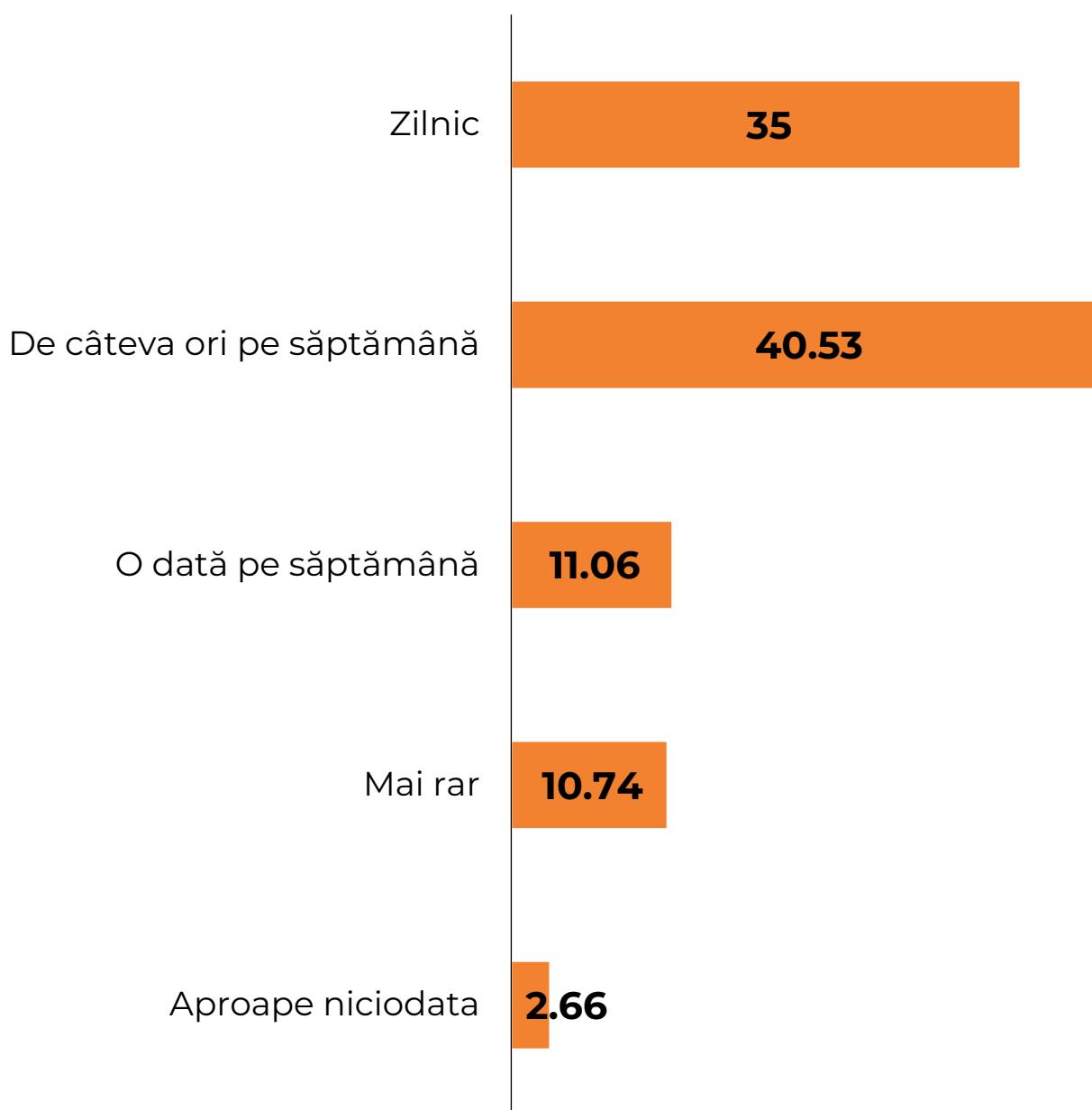
01

Care este metoda de plată pe care o folosești cel mai des atunci când cumperi online?



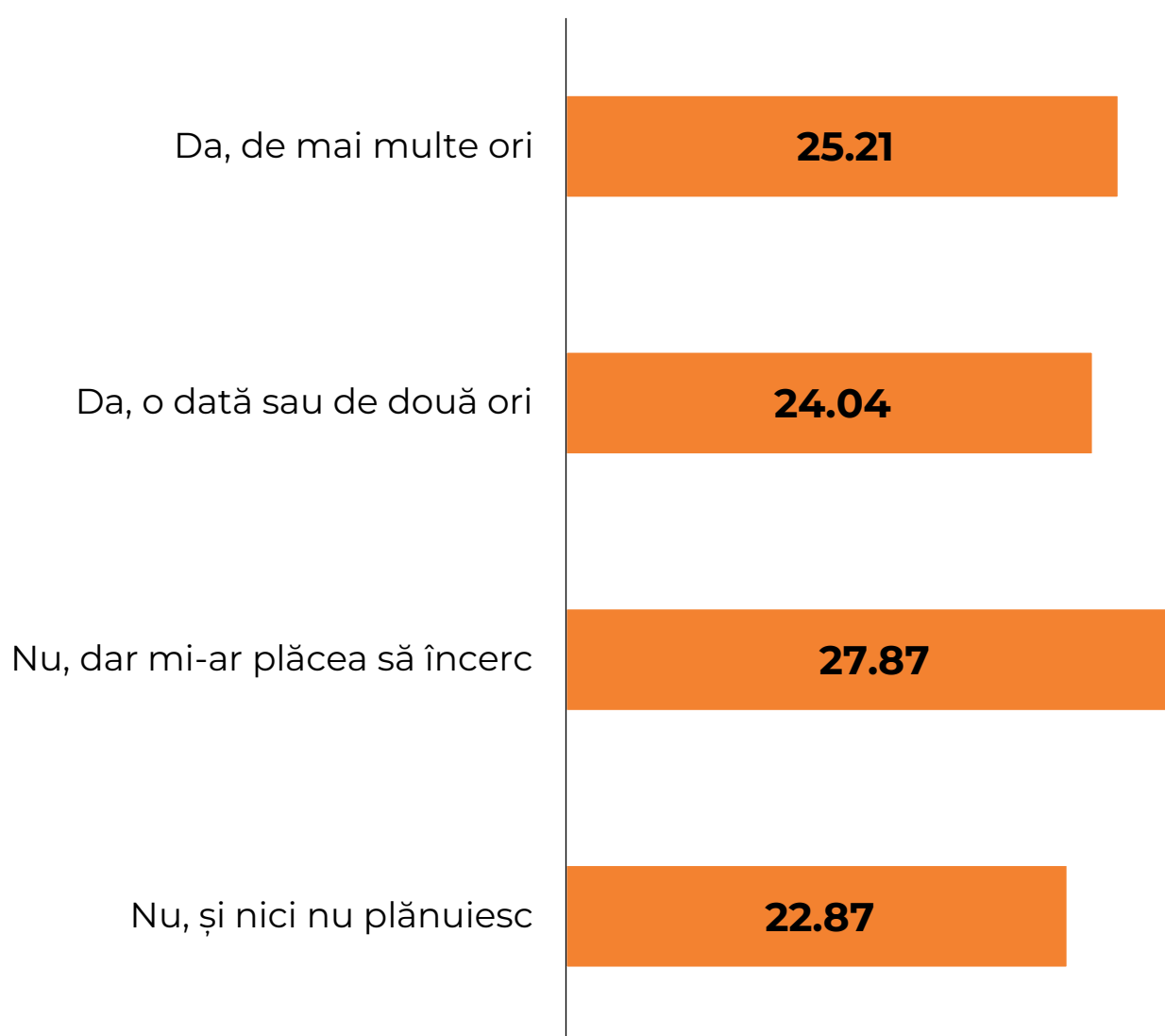
02

Cât de des folosești metode digitale de plată (card, plăți contactless, plată în aplicații etc) pentru plăți în general?



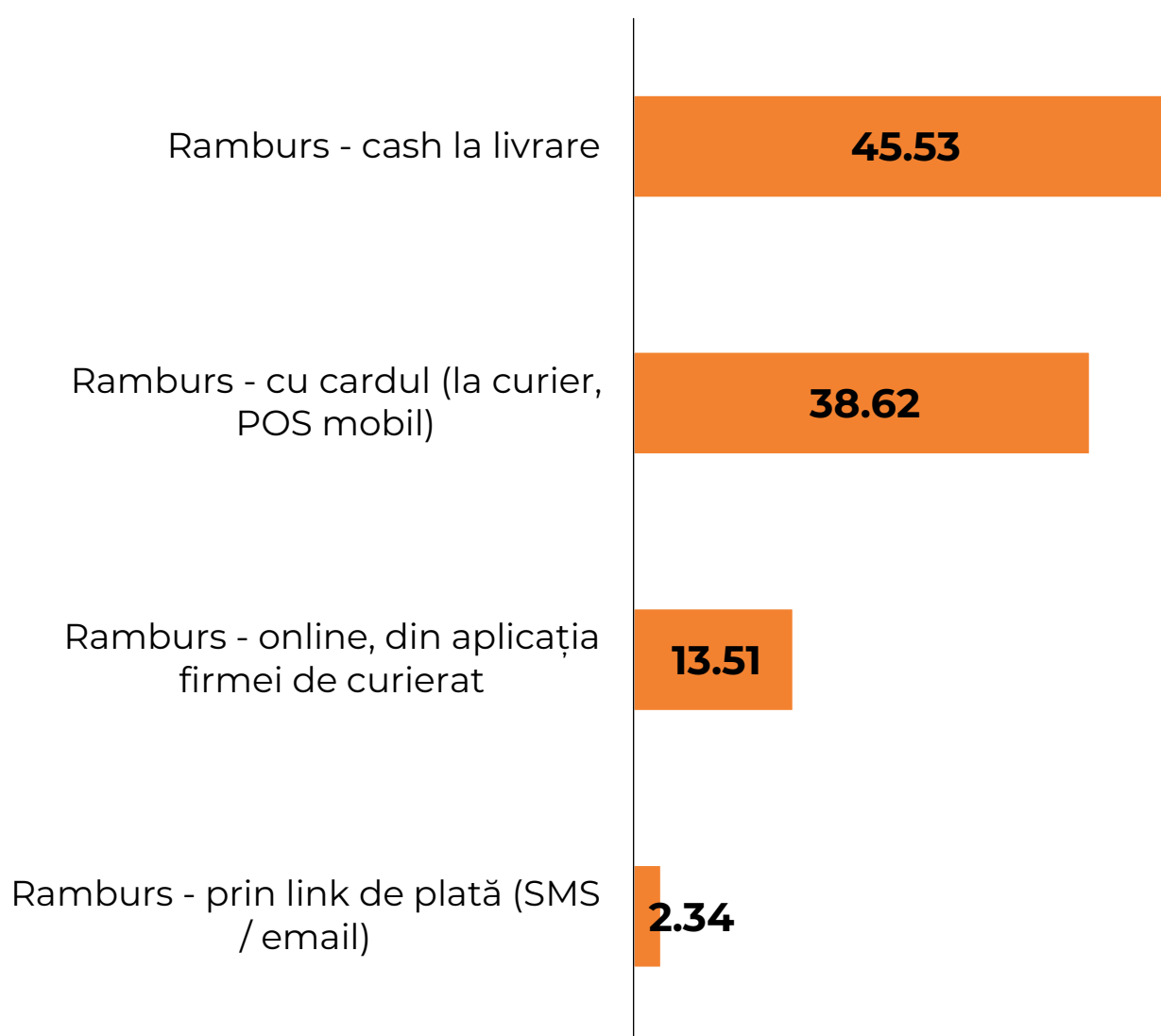
03

Ai plătit vreodată direct cu cardul, la curier?



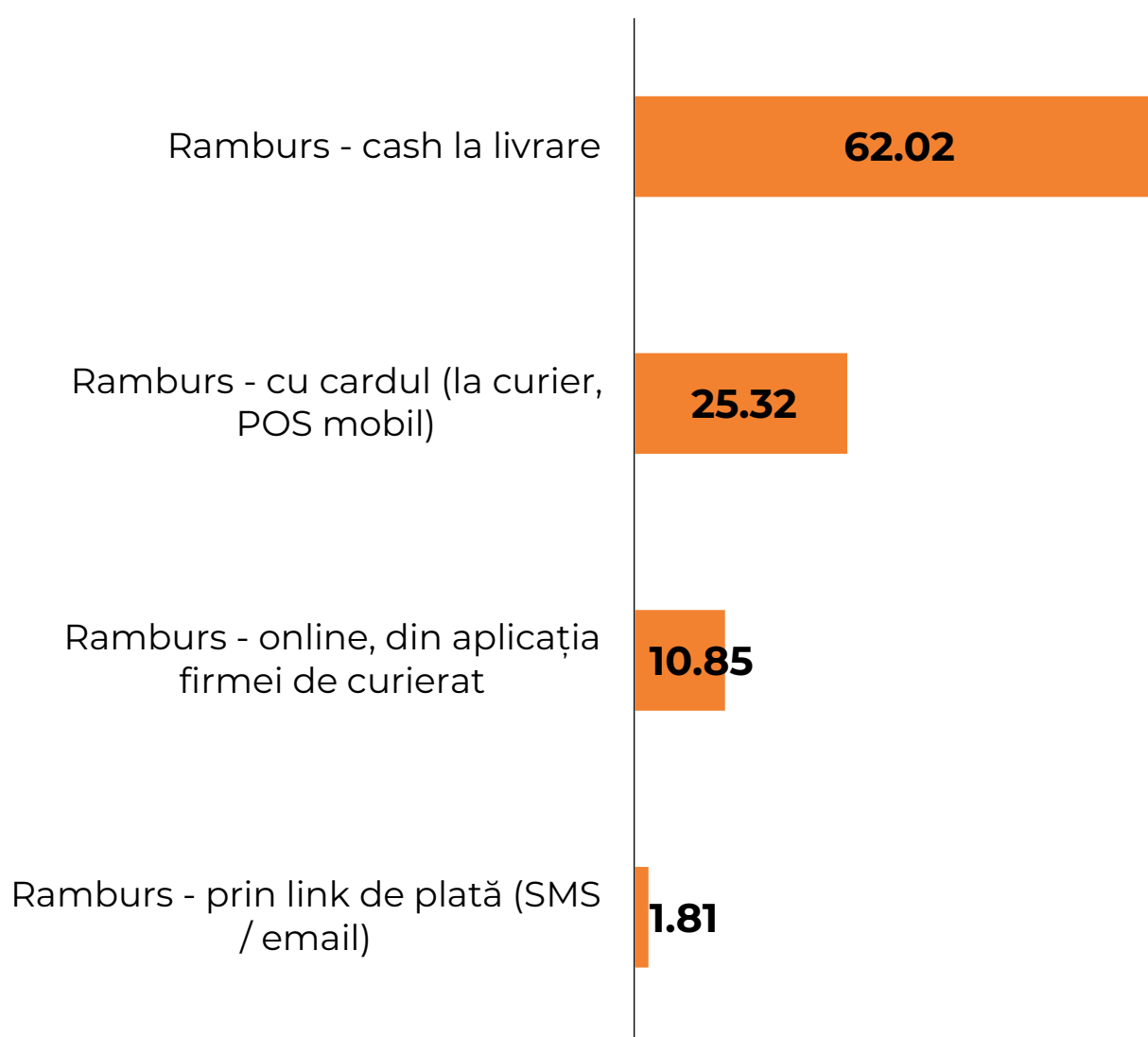
04

Cum preferi să plătești când primești un colet cu plată la livrare?



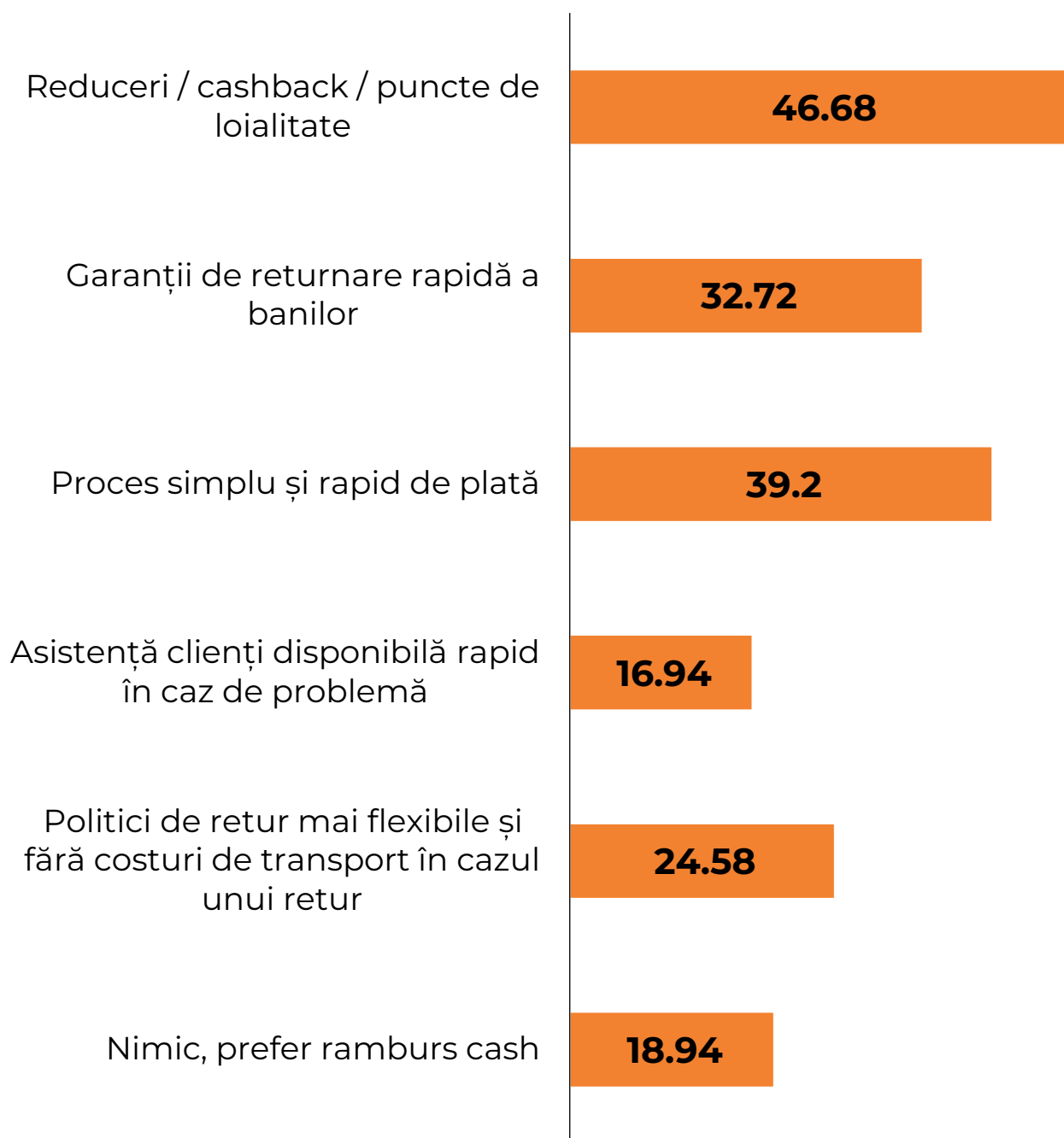
05

Cum plătești de obicei când primești un colet cu plată la livrare?



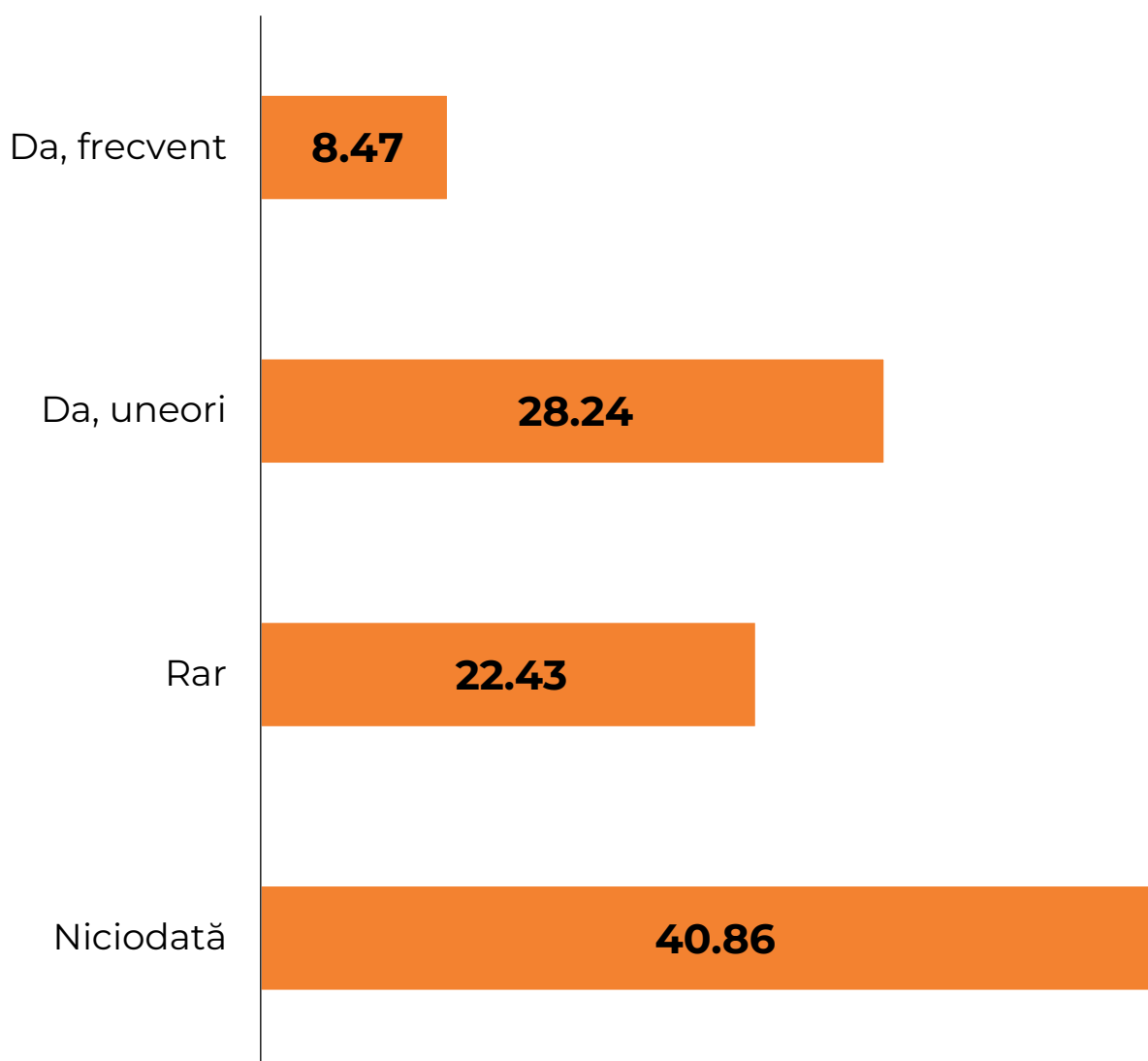
06

Ce te-ar convinge să renunți la plata cash și să folosești metode digitale? (max. 3 răspunsuri)



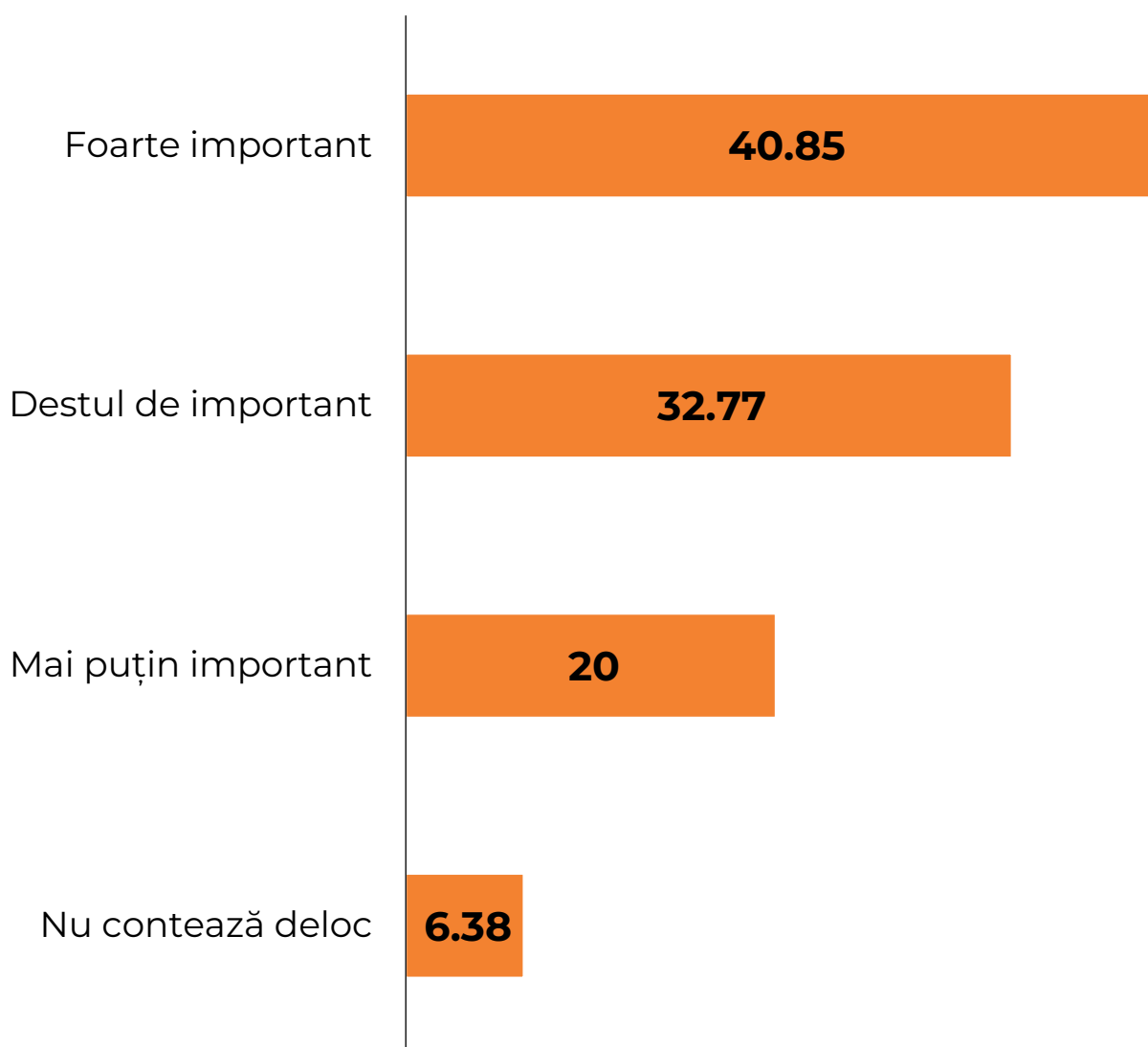
07

Ți s-a întâmplat să nu ai cash pregătit când a venit curierul?



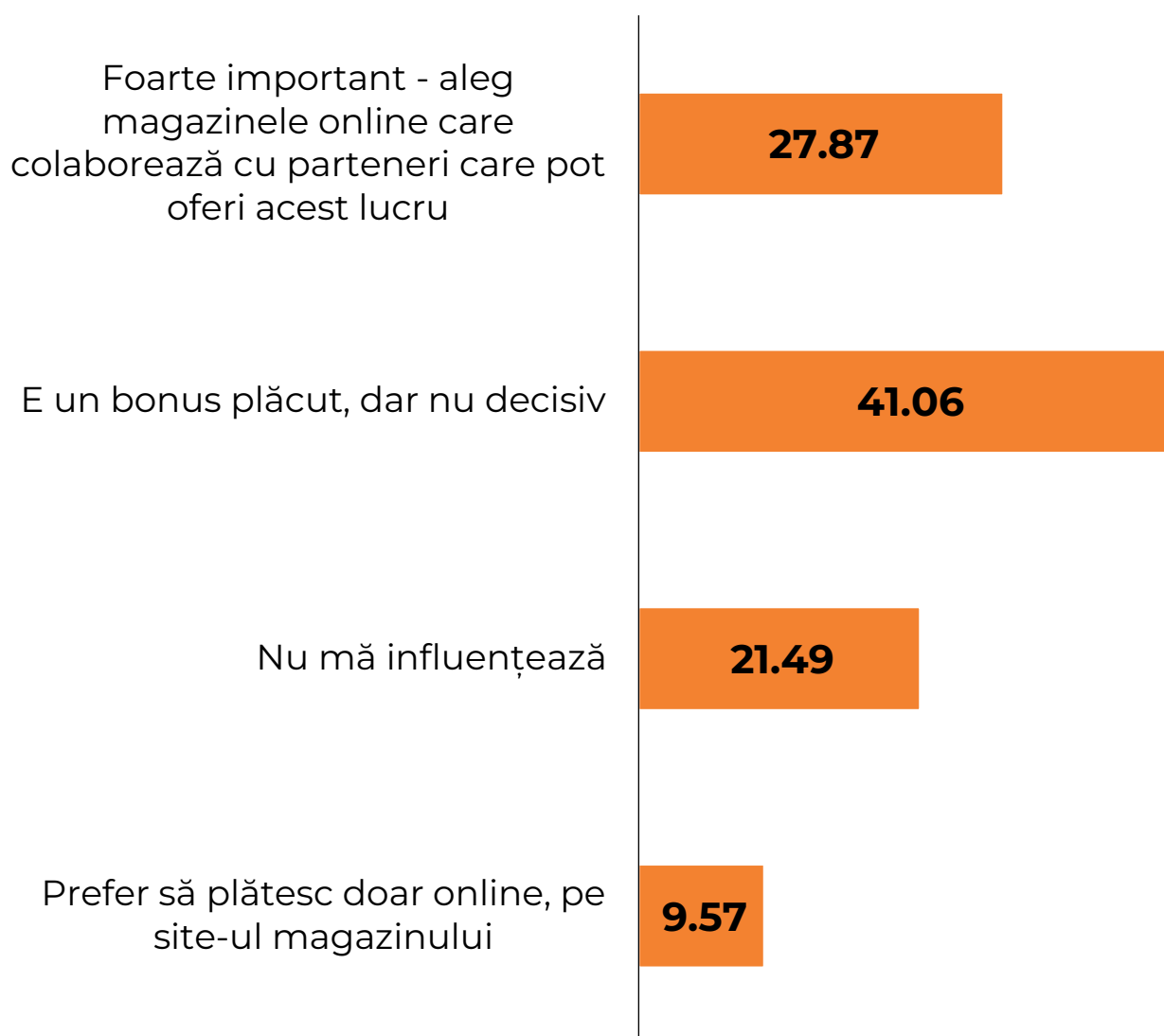
08

Cât de important este pentru tine să ai opțiunea de „plată la livrare” indiferent dacă plata e cash sau cu cardul?



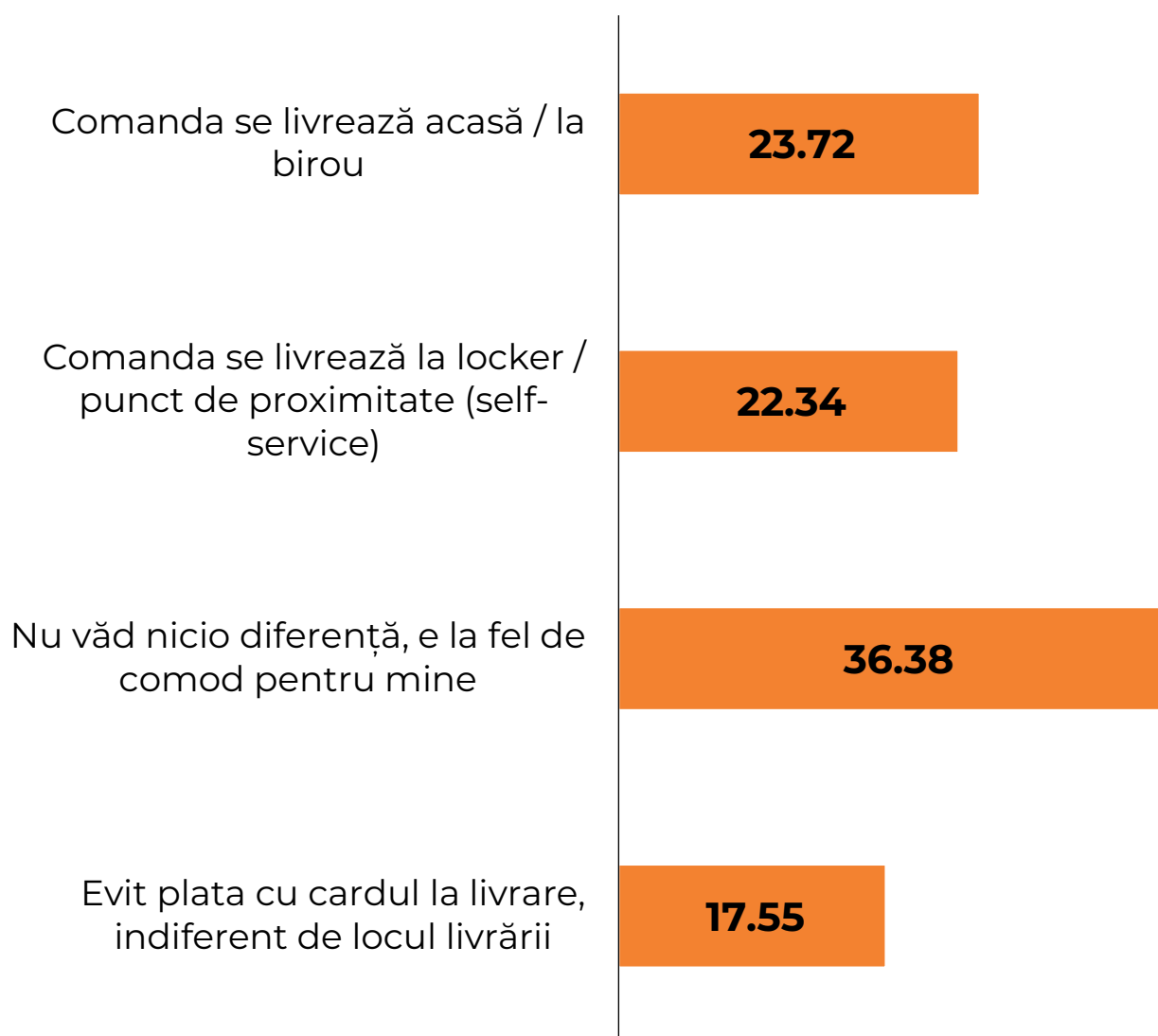
09

Cât de important este pentru tine să ai opțiunea de plată digitală la livrare (cu cardul sau în aplicația firmei de curierat)?



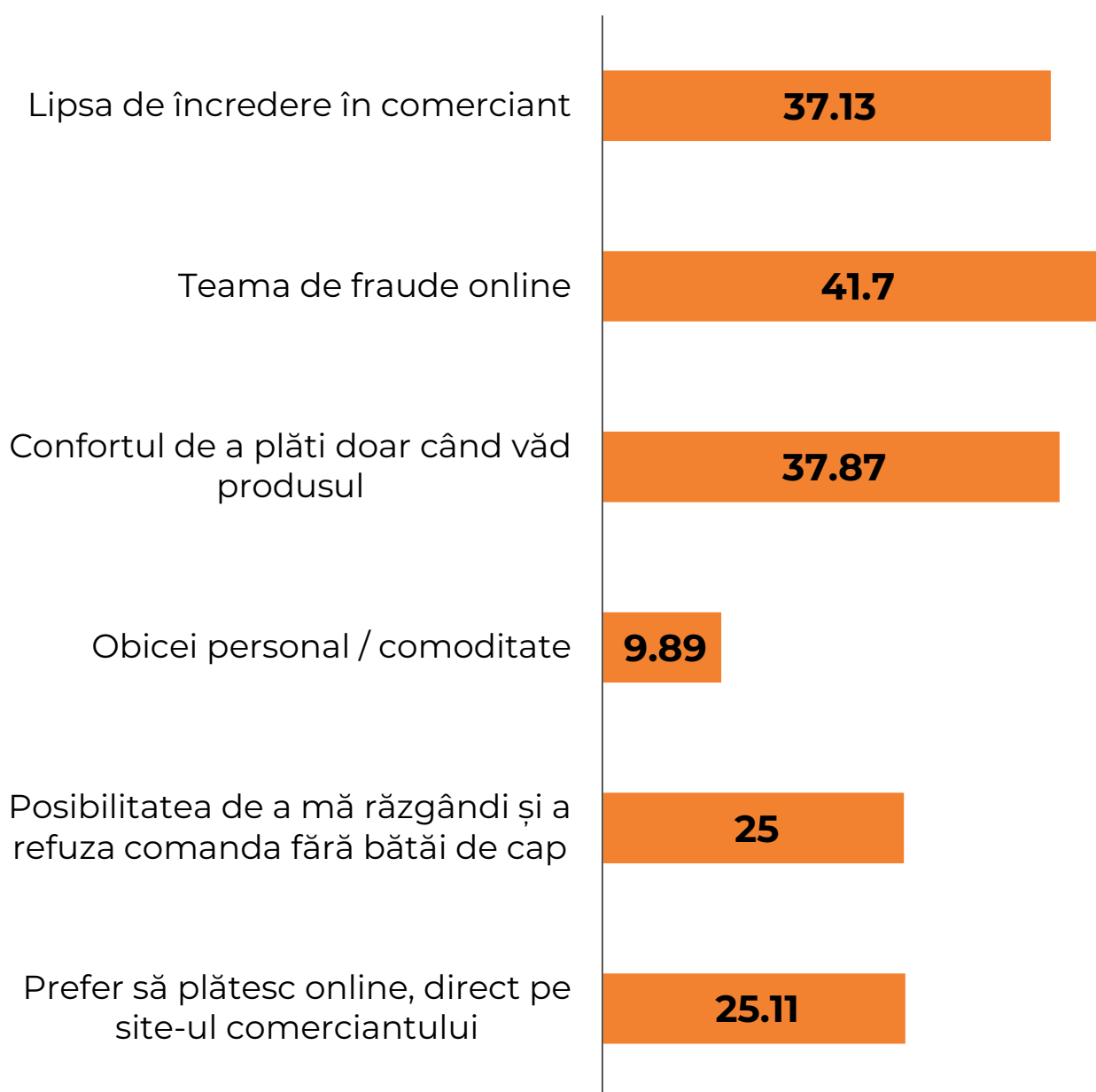
10

Preferi să plătești cu cardul, ramburs la livrarea comenzii, dacă:



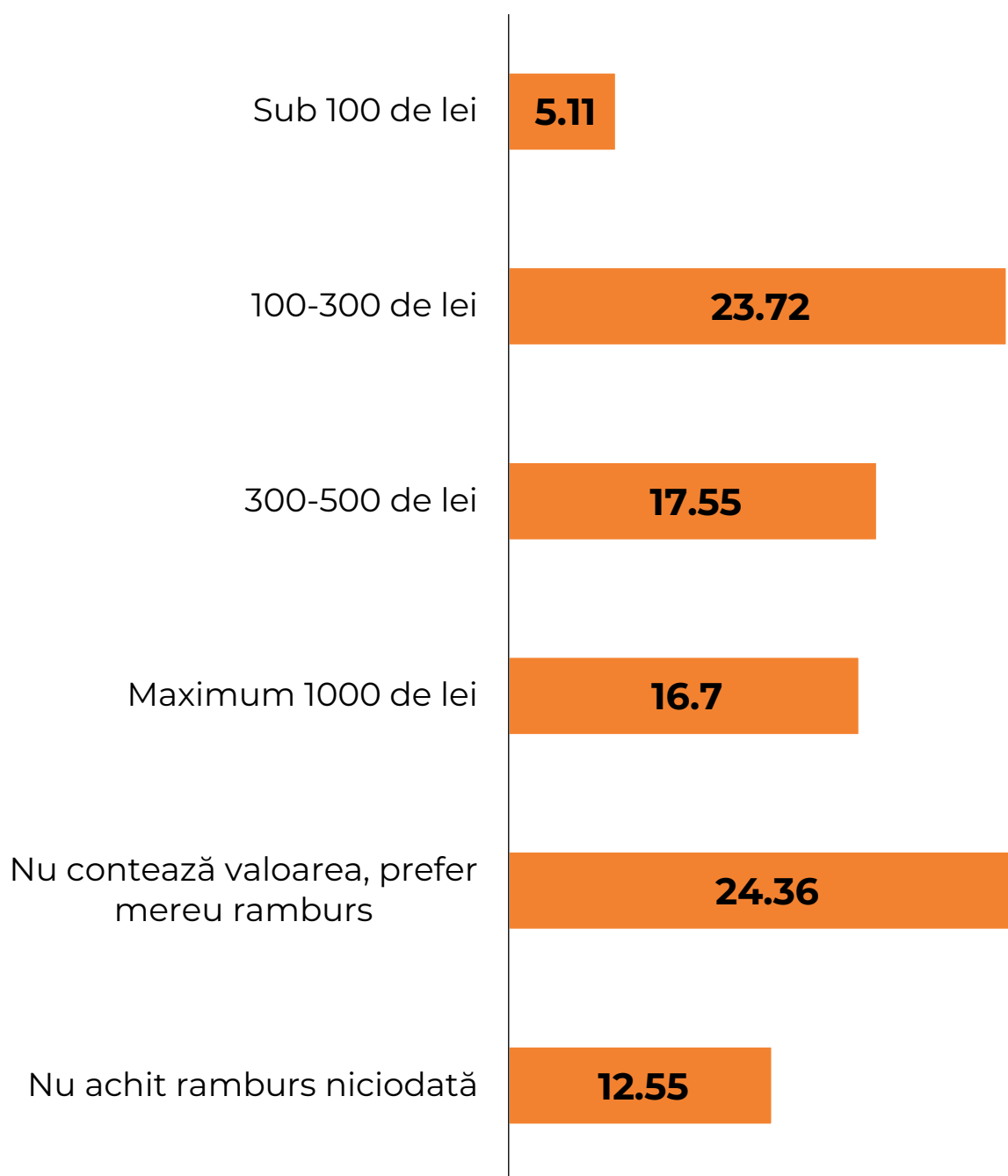
11

Ce te face să alegi plata la livrare, indiferent de metodă, în locul plății online, direct pe site-ul comerciantului? (max. 3 opțiuni de răspuns)



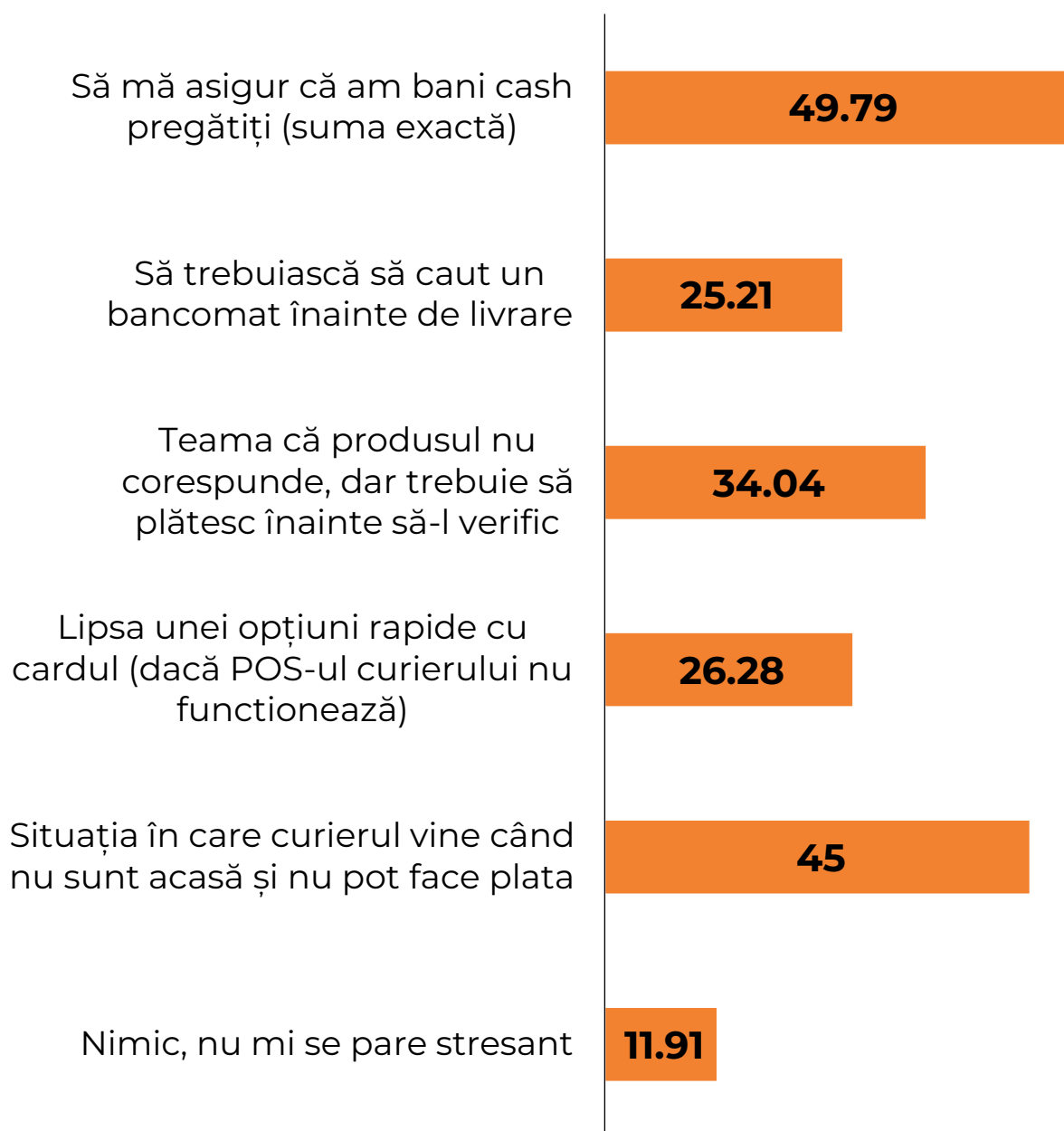
12

Care este valoarea maximă a unei comenzi pentru care preferi să plătești ramburs, la livrare?



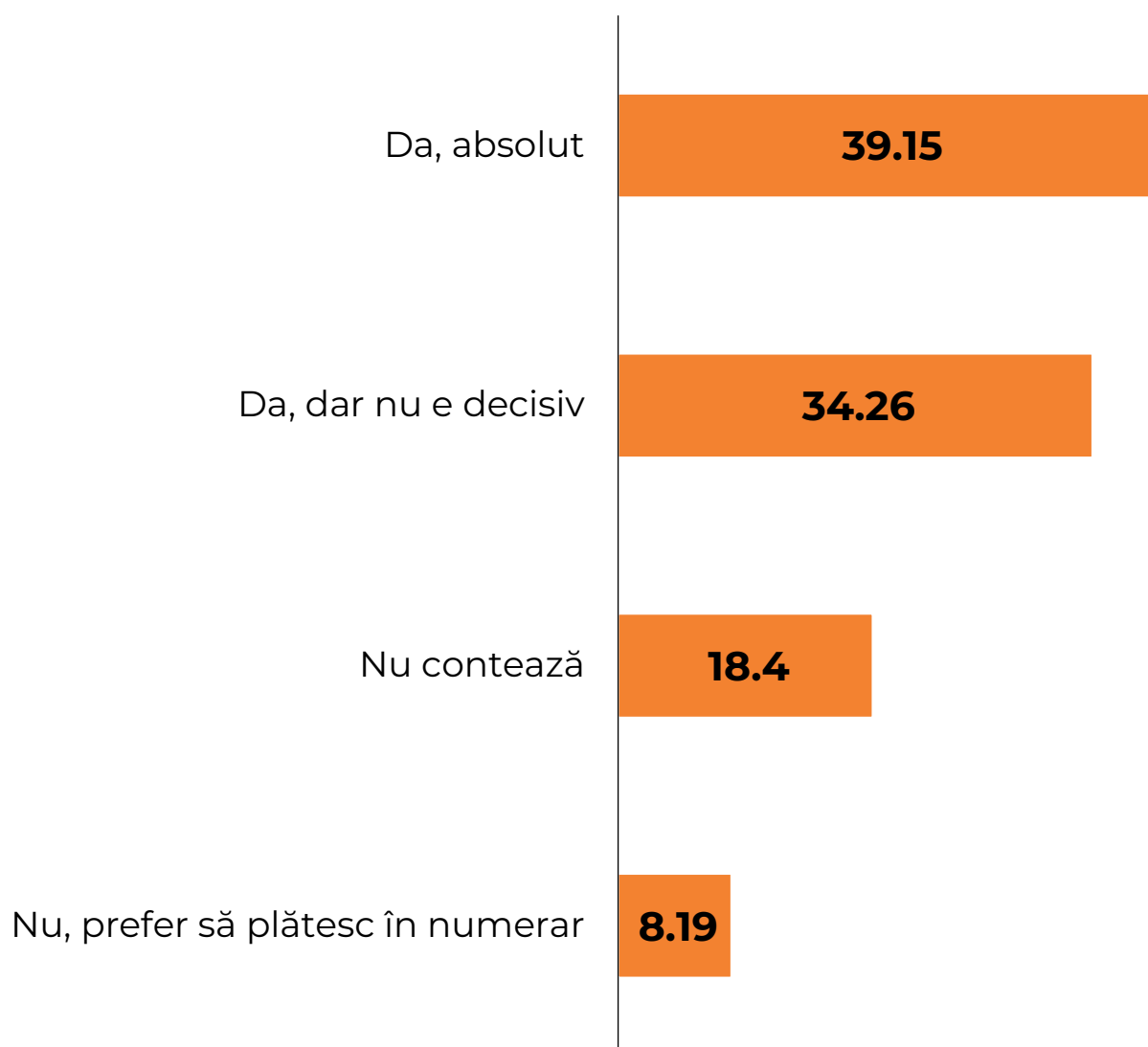
13

Ce ți se pare cel mai stresant în momentul în care primești un colet cu plata ramburs, la livrare? (max. 3 variante de răspuns)



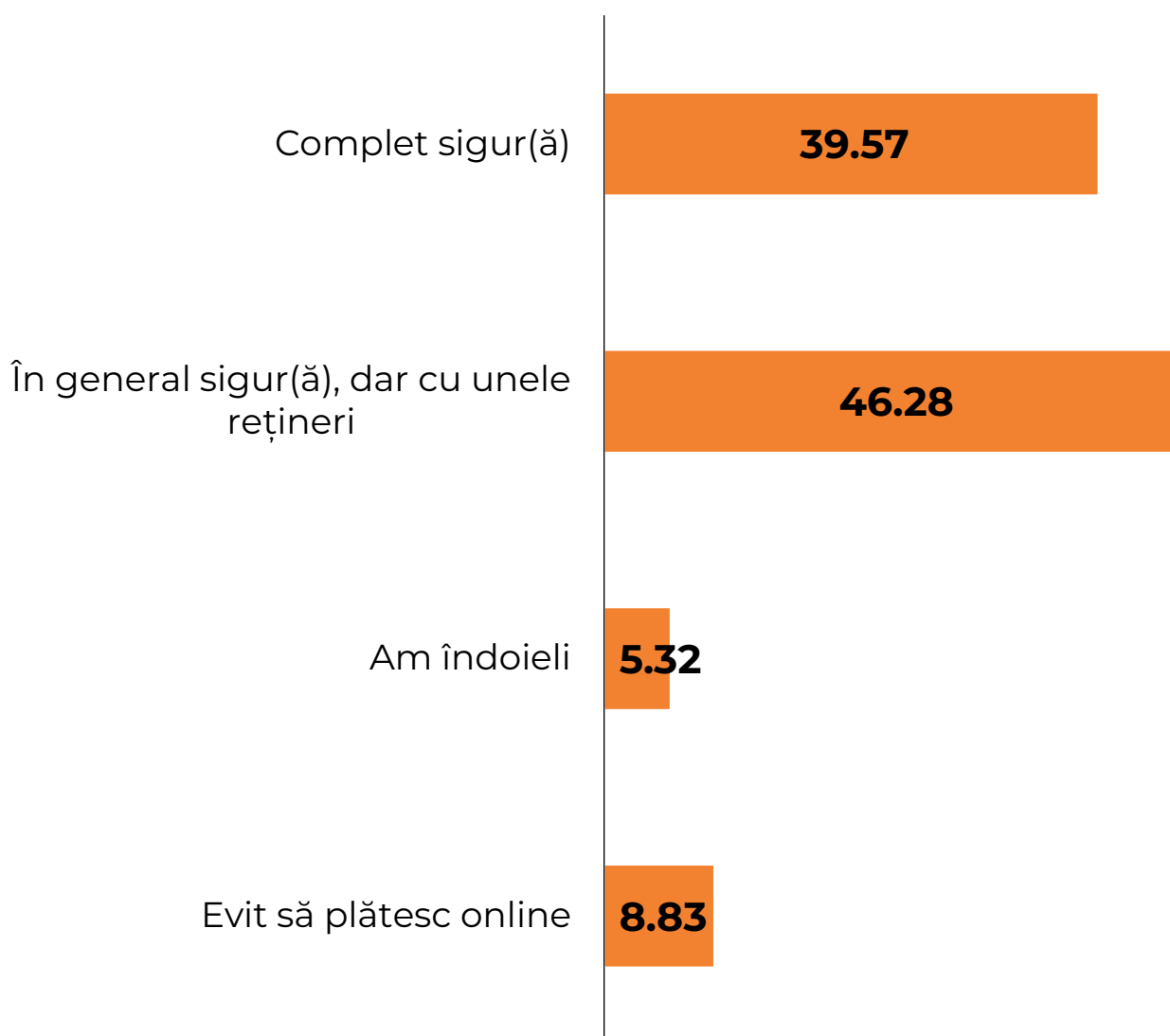
14

Consideri că un curier care permite plata cu cardul, prin POS, la livrarea coletului, este mai profesionist?



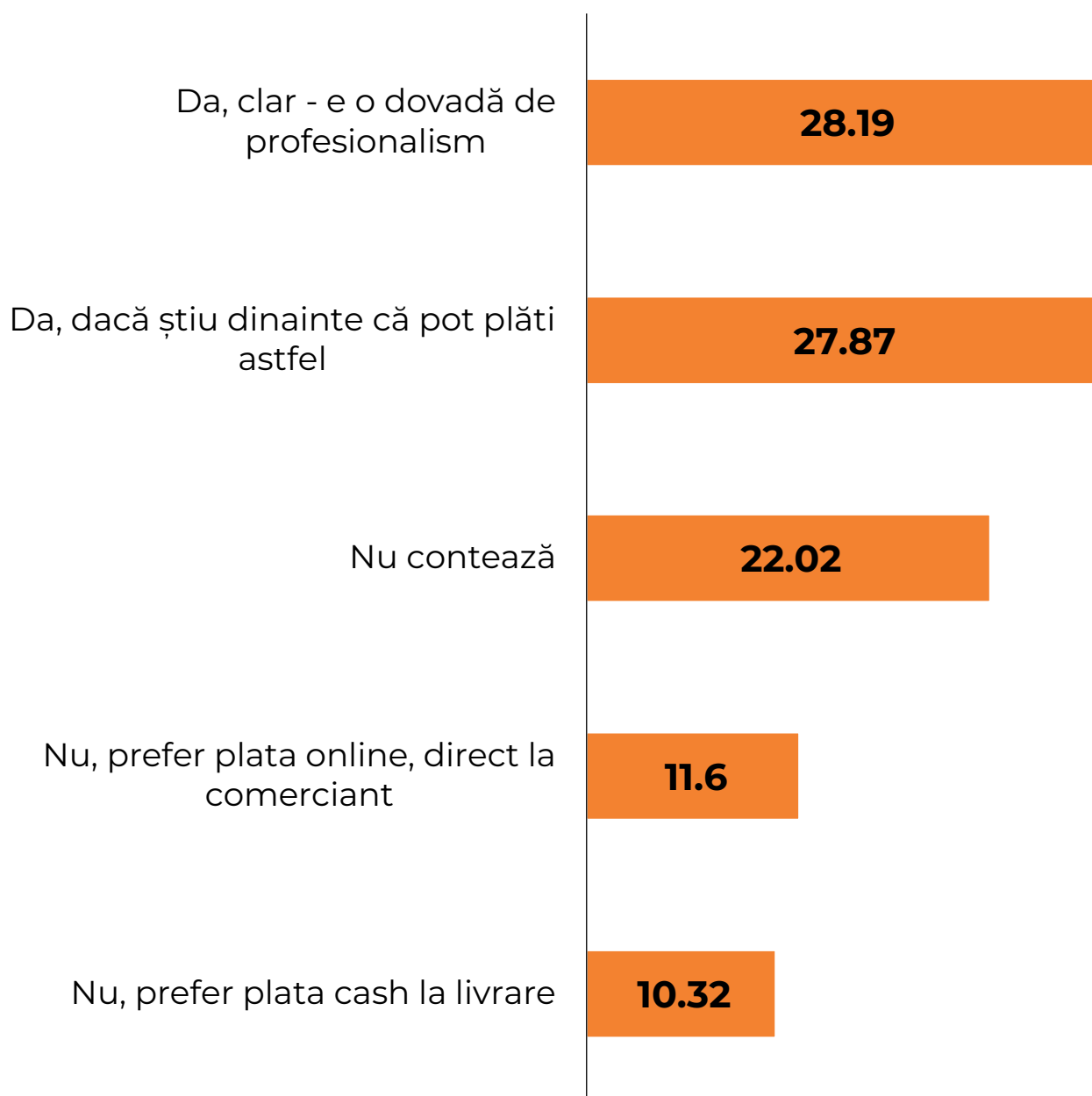
15

Cât de sigur(ă) te simți când plătești un colet cu cardul (la curier sau online)?



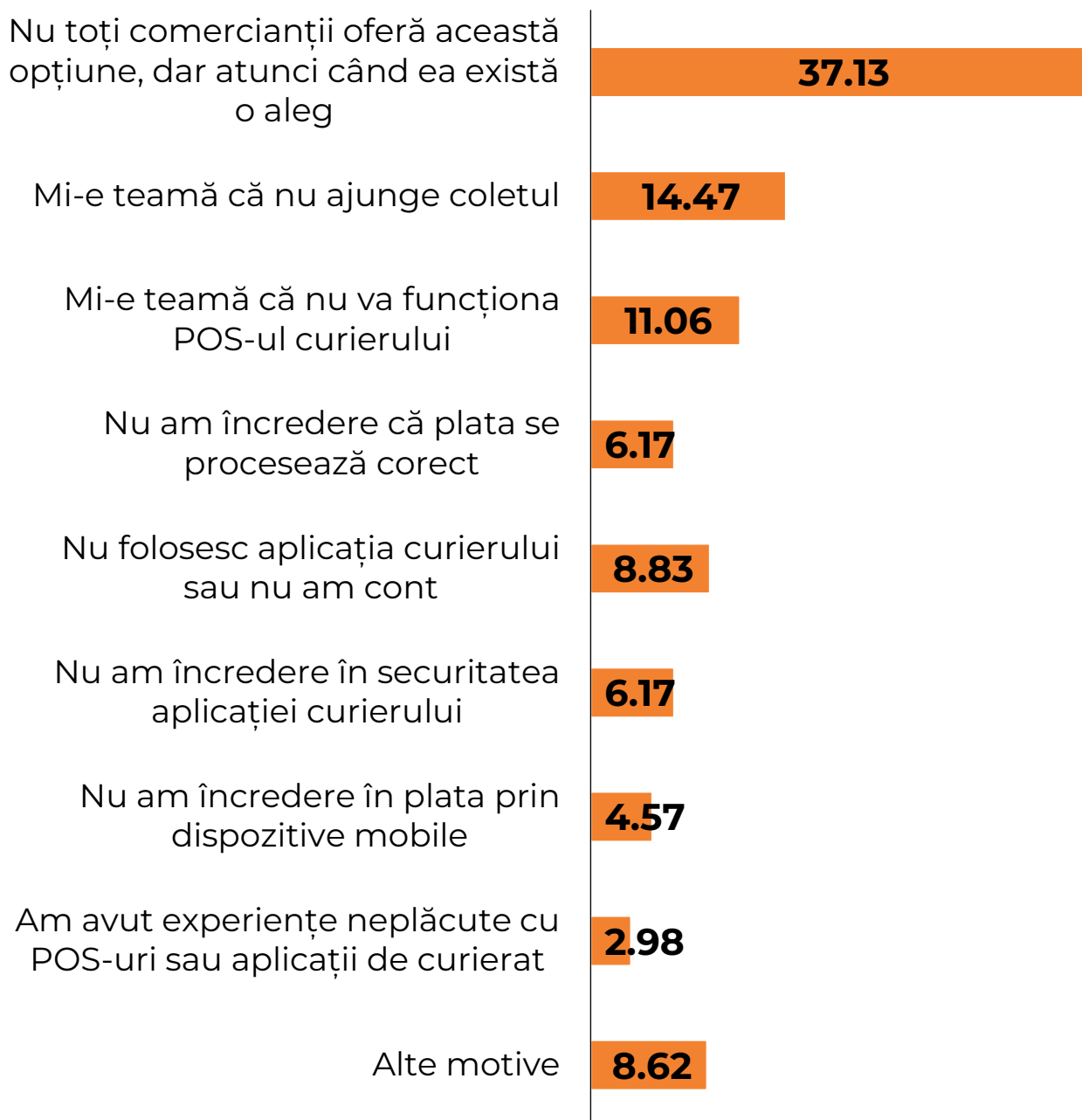
16

Ai fi mai dispus(ă) să cumperi de la un magazin online știind că oferă plata ramburs cu cardul, direct la curier?



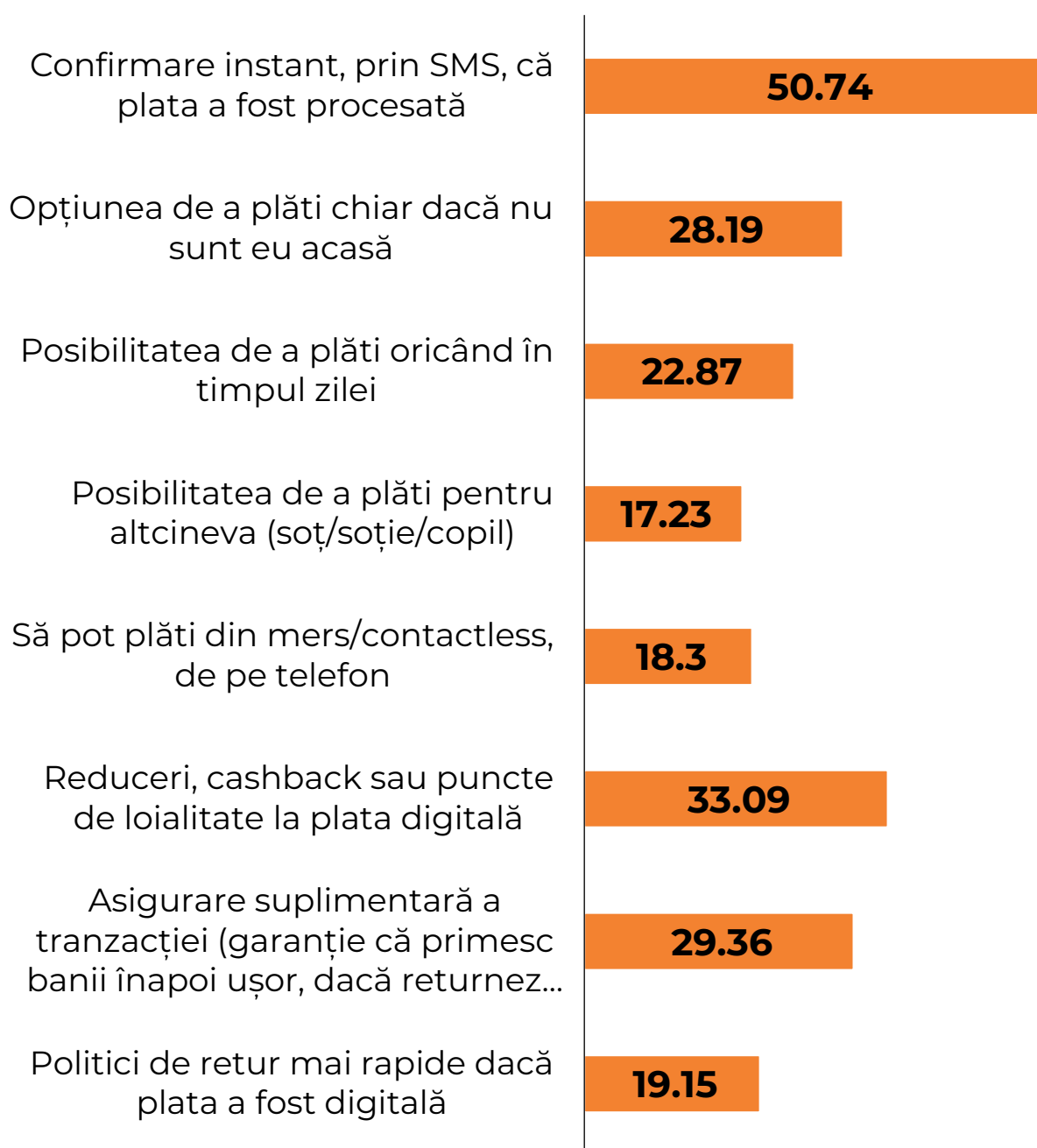
17

Când faci cumpărături online, care e motivul principal pentru care NU alegi plata cu cardul la livrare sau plata direct în aplicația curierului?



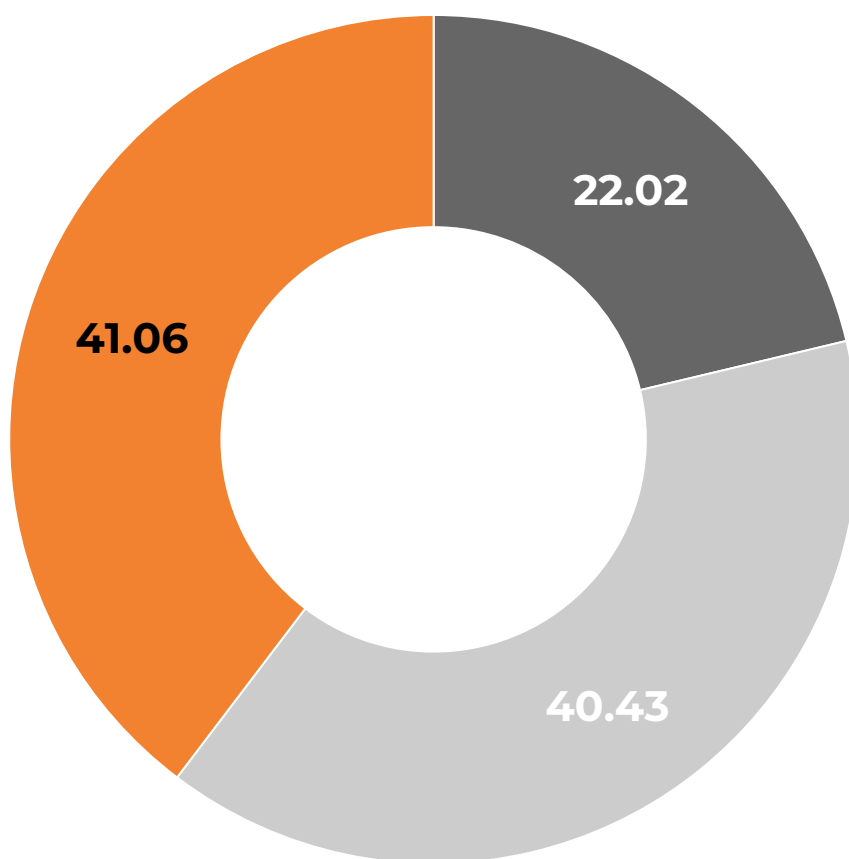
18

Ce beneficii ți-ai dori de la o metodă de plată digitală la livrare? (max. 3 opțiuni de răspuns)



19

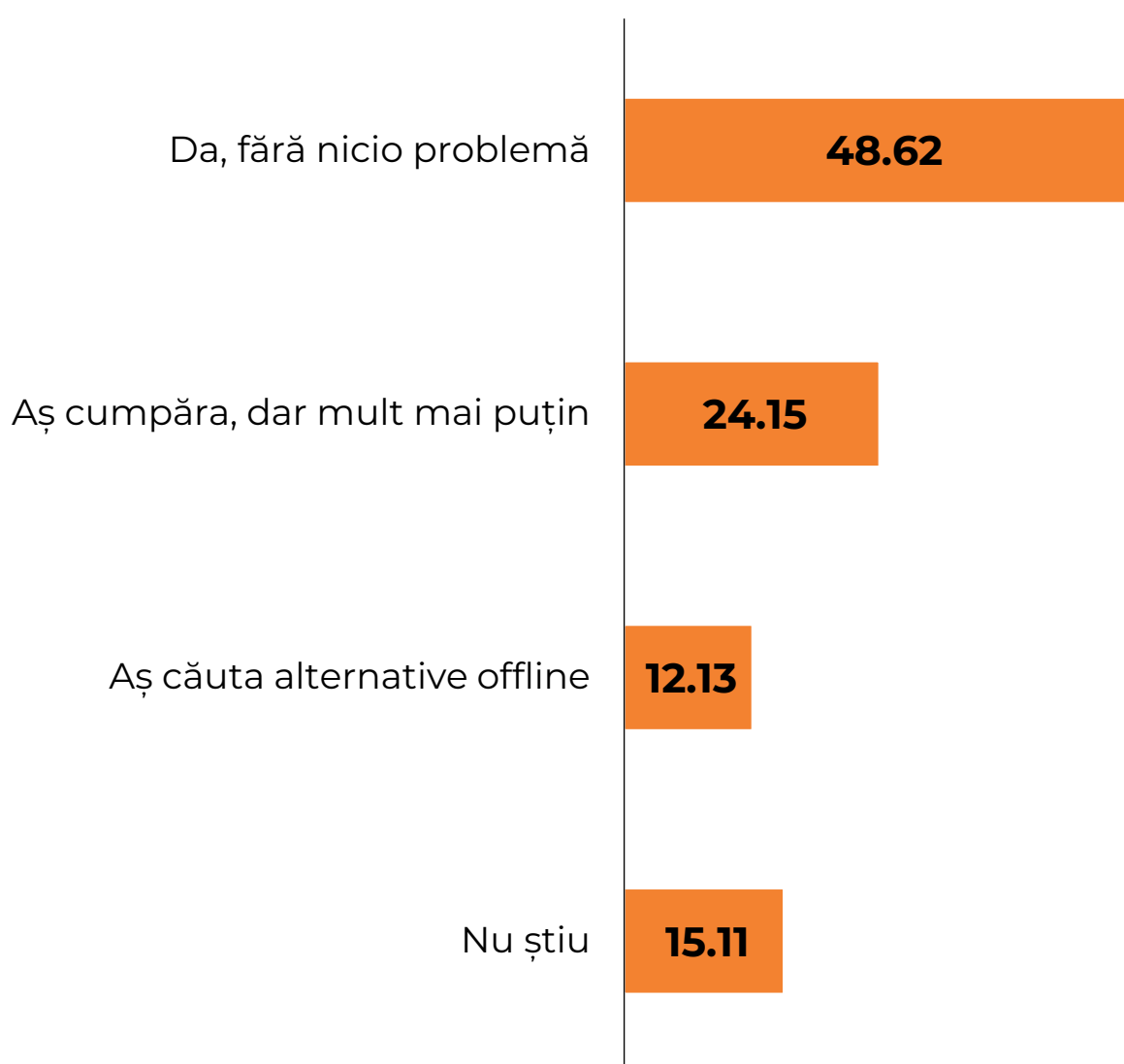
**Pentru tine, contează dacă
retailerul/comerciantul este
cunoscut sau mic/local în
alegerea metodei de plată?**



- Uneori, dacă nu cunosc retailerul prefer ramburs
- Nu, metoda de plată nu depinde de mărimea retailerului
- Da, plătesc online doar la magazine mari, de încredere

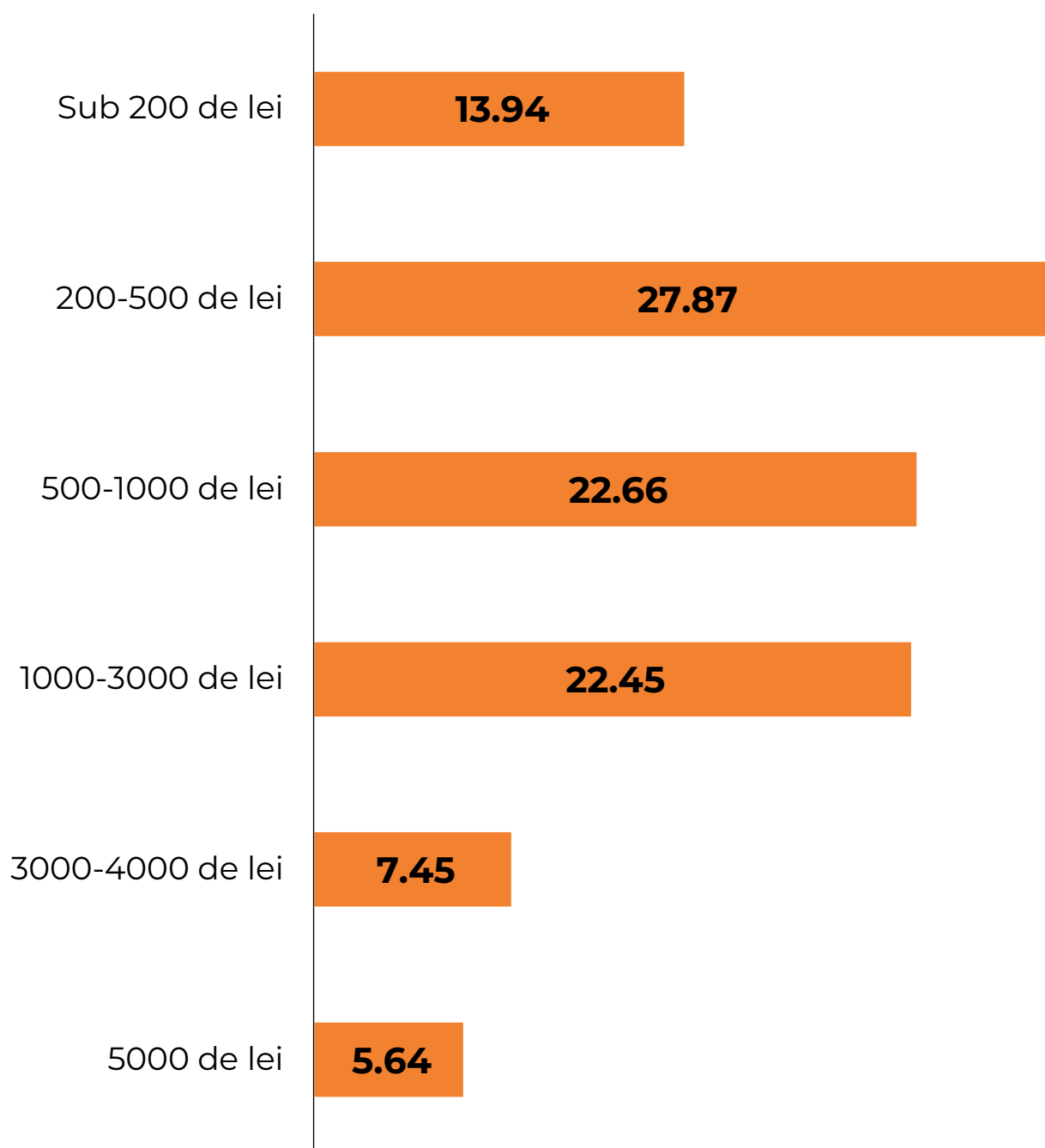
20

Dacă ar dispărea plata ramburs în România, ai mai cumpăra la fel de mult online?



21

Care a fost cea mai mare sumă plătită ramburs cu cash pentru un colet?



22

Care a fost cea mai mare sumă plătită ramburs cu cardul / alte metode digitale pentru un colet?

