

Pressmeddelande 2024-03-11

Betalrapporten Payments in the Nordics från Svea visar:

Varannan svensk föredrar självbetjäningsskassa

Digitalisering, pandemin och e-handels framfart har förändrat konsumenters vanor och beteenden. Nya krav ställs nu på betalsätten i fysisk butik. Närmare varannan svensk, 49 procent, uppger att de föredrar att betala i en självbetjäningsskassa. Men trots rekordhög popularitet bland kunder erbjuder bara en bråkdel av fysisk handel självscanning som betalsätt.

Redan i förra årets upplaga av Payments in the Nordics gick det att se en förändring gällande hur konsumenter föredrar att betala i fysisk butik. Då uppgav var fjärde svensk att de kände frustration om det krävdes personlig interaktion vid betalning. Årets resultat visar att andelen som föredrar att betala interaktionsfritt snabbt ökar. Varannan konsument (49 procent) vill helst använda någon typ av självbetjäning, "scan and pay" vid betaltillfället. Något som kan komma att påverka fysisk handel där många fortfarande saknar alternativ till den traditionella kassan.

– Scan and pay efterfrågas av allt fler. Det som tidigare pratades om som en övergående trend är numera det betalsätt som hälften av svenskarna föredrar. Fysisk handel står idag inför utmaningen att möta detta snabbväxande behov. Samtidigt som andelen som vill betala med självscanning fördubblats på ett år har butikerna inte ställt om i samma takt. Här finns därför stor potential – aktörer som adderar betalsättet kommer sannolikt vinna både marknadsandelar och nöjdare kunder. Framförallt inom de butikssegment där självscanning fortfarande är relativt ovanligt, **säger Magdalena Caesar, Affärsområdeschef för betallösningar på Svea Bank.**

Självscanning på frammarsch i hela Norden – inte minst bland unga

Det är inte bara svenskar som söker smidigare betallösningar i butiker. Även om Sveriges konsumenter är mest benägna att nyttja interaktionsfria betalsätt så ligger resten av Norden tätt efter. Totalt uppger 39 procent av nordiska konsumenter att de föredrar någon typ av självscanningsskassa när de slutför sina köp. Bland unga är denna preferens ännu starkare. Varannan respondent i åldrarna 18–29 år föredrar att betala via någon typ av självbetjäning.

– En vanlig missuppfattning är att scan and pay-lösningar skulle innebära minskad service för konsumenten. Men faktum är att vår data tyder på att företag som har implementerat scan and pay har sett en ökning av den övergripande kundnöjdheten. Personalen frigörs och kan i stället ge personlig service under hela shoppingresan, **säger Magdalena Caesar.**

Kontakt:

Emma Lindgren, expert på konsumtion och digitalisering, Svea Bank
E-post: emma.lindgren@svea.com
Telefon: 070 215 04 15

Magdalena Caesar, Affärsområdeschef för betallösningar, Svea Bank
E-post: magdalena.caesar@svea.com

Om Sveas betallösningar

Sveas betallösningar används av 15 000 e-handlare i Norden med 7,5 miljoner betalande kunder. Erbjudandet består av betallösningar för e-handel och fysisk butik där Svea möter konsumenternas förväntningar på en smidig kundupplevelse och handlarnas behov av hög konvertering. Affärsområdet är en del av Svea Bank AB. Läs mer på svea.com.

Om rapporten

Rapporten Payments in the Nordics är en rapportserie som lanserades av Svea Bank år 2022 och utforskar det nordiska betalningslandskapet. Rapporten bygger på en konsumentundersökning genomförd i oktober 2023, bland 1 000 konsumenter i Sverige, Danmark, Norge respektive Finland, alltså 4000 respondenter totalt. Undersökningen är statistiskt säkerställd och representativ på riksnivå. I undersökningen ställdes frågor om behov, beteenden och attityder kopplade till betalningar. Årets rapport ges ut i två delar och är framtagen i samarbete med HUI Research.

Bilaga

När du handlar i en fysisk butik, hur föredrar du att slutföra dina köp?

| | Sverige | Danmark | Finland | Norge | Totalt |
|---|---------|---------|---------|-------|--------|
| I kassan | 50% | 68% | 66% | 61% | 59,3% |
| Självskanning i butik, slutföra köp i självbetjäningsskassa | 32% | 18% | 11% | 12% | 20,6% |
| I självbetjäningsskassa | 17% | 11% | 21% | 27% | 18,5% |

När du handlar i en fysisk butik, hur föredrar du att slutföra dina köp?

| | 18–29 år | 30–39 år | 40–49 år | 50–59 år | 60+ år |
|---|----------|----------|----------|----------|--------|
| I kassan | 48% | 54% | 59% | 67% | 68% |
| Självskanning i butik, slutföra köp i självbetjäningsskassa | 23% | 25% | 22% | 17% | 17% |
| I självbetjäningsskassa | 27% | 20% | 18% | 14% | 14% |