

Pressmeddelande 2024-09-05

Svea Banks rapport Payments in the Nordics visar:

Sju av tio svenskar har avbrutit ett köp på grund av långa köer

Fysisk handel riskerar övergivna varukorgar om betalningen i butiken inte går snabbt och smidigt. Det visar Sveas rapport Payments in the Nordics. Sju av tio svenskar har lämnat en butik på grund av långa köer.

Digitaliseringens inverkan på den fysiska handeln är väldokumenterad. Många fysiska butiker har fått stänga ner när e-handeln växt – och konkurrensen mellan de fysiska butikerna blir allt hårdare. Ett sätt att kunna konkurrera är att erbjuda effektiva betalningsalternativ för att minska konsumentens tid i butiken. Hela 70 procent av svenska folket uppger nämligen att de någon gång avbrutit ett köp på grund av långa köer – och var femte uppger att de gör det ofta.

– Idag har det blivit en konkurrensfördel att som fysisk handlare erbjuda flera betalsätt. Då minskar man köerna och friktionen i köpprocessen vilket i sin tur uppskattas av kunderna. Det har vi flera tydliga bevis på, då varannan svensk idag föredrar någon typ av scan and pay-lösning i fysisk butik, samtidigt som 70 procent lämnat en butik på grund av just långa köer, säger **Magdalena Caesar**, Affärsområdeschef för betallösningar på Svea Bank.

Inte bara långa köer som gör svenskarna frustrerade

På frågan kring vad som gör en frustrerad när man handlar i fysisk butik så är tekniska komplikationer det som gör flest väldigt frustrerade. Det uppger var tredje svensk, 32 procent. Nästan lika många, 29 procent, blir väldigt frustrerade av långa köer. Brist på betalningsalternativ kan även det vara en källa till stor irritation, det uppger drygt var femte svensk.

– Endast sju respektive åtta procent uppger att de inte känner någon frustration alls vid tekniska komplikationer eller långa köer i fysisk butik. När konkurrensen mellan fysisk och digital handel intensifieras, blir det tydligt att konsumenterna värderar tid och bekvämlighet högt. För att överleva i en alltmer digitaliserad handelsmiljö måste fysiska butiker erbjuda en överlägsen kundupplevelse. Effektiva betalningsalternativ som minimerar köer och tekniska problem är inte bara ett mervärde utan en nödvändighet, säger **Magdalena Caesar**.

Topplista – det gör svenskarna väldigt frustrerade när de handlar i fysisk butik:

1. När det uppstår tekniska komplikationer	32 %
2. När det är lång kö	29 %
3. När det betalningsalternativ som jag föredrar inte erbjuds	20 %
4. När det bara finns ett betalningsalternativ att välja på	12 %
5. När det inte finns självskanningskassor	11 %

Kontakt:

Emma Lindgren, expert på konsumtion och digitalisering, Svea Bank

E-post: emma.lindgren@svea.com

Telefon: 070 215 04 15

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

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

Har det hänt att du har avbrutit ett köp på grund av långa köer när du handlar i fysisk butik?

Ja, flera gånger	20 %
Ja, någon gång	50 %
Nej, aldrig	26 %
Vet inte	4 %

I vilken grad känner du dig frustrerad när följande inträffar när du handlar i fysisk butik?

	1 (inte alls frustrerad)	2	3	4	5 (väldigt frustrerad)
När det uppstår tekniska komplikationer	7 %	15 %	22 %	24 %	32 %
När det är lång kö	8 %	15 %	27 %	22 %	29 %
När det betalningsalternativ som jag föredrar inte erbjuds	14 %	19 %	27 %	17 %	22 %
När det bara finns ett betalningsalternativ att välja på	28 %	23 %	25 %	12 %	12 %
När det inte finns självskanningskassor	30 %	23 %	23 %	14 %	11 %
När jag betalar med kort och måste trycka in min PIN-kod	43 %	21 %	19 %	10 %	7 %
När jag inte kan välja att betala köpet senare, exempelvis med faktura eller delbetalning	55 %	18 %	14 %	7 %	6 %
När det finns för många betalningsalternativ att välja mellan	55 %	19 %	16 %	6 %	5 %