

Pregledni znanstveni rad

UDK: 657.3; 005.915

Rad zaprimljen: 24.06.2022.

Rad prihvaćen: 18.07.2022.

JE LI PANDEMIJA KORONA VIRUSA PROMIJENILA NAVIKE PLAĆANJA POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ?

Dr.sc. Anđelka Buneta

Libertas međunarodno sveučilište, Zagreb, Hrvatska

andelka.buneta1@gmail.com

Vladimir Zubec, student

Veleučilište Baltazar Zaprešić

SAŽETAK RADA

Globalna zdravstvena kriza uzrokovana virusom Covid-19 obilježila je 2020. godinu te se snažno odrazila na nacionalno i globalno tržište, kao i sve dionike i njihovo ponašanje. Značajne promjene izazvala je i na tržištu platnih usluga. Stoga je cilj ovog rada procijeniti utjecaj pandemije na promjene u navikama plaćanja potrošača u Republici Hrvatskoj u odnosu na pred pandemijsku 2019. godinu i post pandemijsku 2021. i 2022. godinu. Shodno postavljenom cilju, definirana je sljedeća hipoteza istraživanja: U Republici Hrvatskoj pandemija korona virusa je ubrzala stopu rasta bezgotovinskih plaćanja u odnosu na gotovinsko. Temeljem trenutno raspoloživih podataka rezultati istraživanja su pokazali da je pandemija utjecala na promjene u navikama plaćanja hrvatskih potrošača. Ubrzala je stopu rasta on line kupnje i udjela bezgotovinskih plaćanja u odnosu na gotovinu koja je tradicionalno bila najzastupljeniji oblik plaćanja u maloprodaji.

Ključne riječi: *platni promet, pandemija, Covid-19, bezgotovinsko plaćanje, gotovinsko plaćanje, ponašanje potrošača*

1. UVOD

Za tržišnu ekonomiju uobičajena je ekonomska cikličnost uspona i padova. Iz povijesne retrospektive promatrano, uzročnici padova uglavnom su bili ratovi, prirodne katastrofe, ali i bolesti. S razvojem zdravstvenih sustava, a i tehnologije, bolesti su sve manje utjecale na ekonomsku cikličnost gospodarskih sustava svijeta sve do pojave korona virusa. Radi se o globalnoj zdravstvenoj krizi dubokih razmjera s kojom se ekonomska povijest nikad prije nije suočila. Mnogi stručnjaci pandemiju smatraju negativnim egzogenim šokom čije se djelovanje širilo kroz ekonomski sustav, izazivajući ekonomski pad i recesiju (Praščević, 2020). Osobito je uočljiva zbog globalizacije, odnosno međusobne povezanosti tržišta i zemalja te njezine pokrivenosti tradicionalnim i digitalnim medijima (Vazquez-Martinez, Morales-Mediano, Leal Rodriguez, 2021). U dosadašnjoj ekonomskoj povijesti jedinstven je primjer situacije koja je svjetsku ekonomiju postavila pred do sada nezamislive izazove (Pureta, 2020). Prema Baker i sur. (2020) kriza izazvana virusom Covid-19 dovela je do porasta neizvjesnosti jer se ne može usporediti niti s jednom krizom iz dosadašnje ekonomske povijesti. Osim toga, izrazito nestabilni i neizvjesni uvjeti poslovanja, uvođenje restriktivnih epidemioloških mjera koje su poduzimale i poduzimaju države svijeta u svrhu zaštite zdravlja stanovništva utjecalo je na česte izmjene procjena budućih ekonomskih kretanja kao i na promjenu paradigme poslovanja u novonastalim uvjetima (Praščević, 2020). U cilju suzbijanja pandemije države su provodile manje-više slične strategije koje su se kretale od potpunog zatvaranja do djelomičnog zatvaranja gospodarstava (Kraemer i sur., 2020). Posljedice su se očitovale padom prometa u svim gospodarskim djelatnostima različitog intenziteta. Istodobno potrošači suočeni s mjerama poput ograničavanja kretanja, zabrane putovanja, rada od kuće i slično trebali su se prilagoditi novim okolnostima i pri obavljanju svakodnevnih financijskih transakcija. S druge strane, kako je gotov novac poznat po prenošenju bakterija jer se prenosi iz ruke u ruku, nadležna tijela su savjetovala plaćanje karticama a posebno bezkontaktno plaćanje. Sve je to rezultiralo promjenama i na tržištu platnih usluga. Kako se platne usluge odvijaju kroz platni promet kao siguran i učinkovit „kanal“ za upotrebu novca kao sredstva plaćanja te izvršavanje bezgotovinskih platnih transakcija između sudionika platnog prometa, stoga predstavlja jedan od bitnih preduvjeta funkcioniranja zdravog gospodarstva (ECB, 2010). Najčešće korišteni oblici platnog prometa u Republici Hrvatskoj su gotovinski, bezgotovinski i obračunski načini plaćanja (Mijatović, Pokrivač, 2013). Tradicionalno su potrošači do sada najviše upotrebljavali gotovinu kao sredstvo plaćanja (novčanice i kovanice). Kako navodi Europska središnja banka u Gotovinskoj strategiji Eurosustava (2010/191/EU) za dobro funkcioniranje svakog gospodarskog sustava potreba je gotovina, ne samo iz razloga što je najviše upotrebljavano sredstvo plaćanja, već i zbog socijalne uključenosti najugroženijih skupina društva (stariji, osobe s najnižim primanjima, socijalno ugroženi). Tradicionalno joj se pripisuju četiri funkcije (Gregurek, Vidaković, 2011):

- služi kao sredstvo razmjene jer je zakonski određen i općeprihvaćen kao sredstvo plaćanja,
- služi za očuvanje vrijednosti jer omogućuje svojim vlasnicima da čuvaju svoje vrijednosti u najpogodnijoj valuti,
- obračunska je jedinica ili mjera vrijednosti jer omogućuje da se odredi vrijednost jednog dobra ili usluge u odnosu na neko drugo, te
- kao sredstvo izražavanja odgođenih plaćanja, a u tom kontekstu se promatra kao sredstvo plaćanja i kao računovodstvena jedinica.

S razvojem informacijsko komunikacijskih tehnologija, integracije svjetskih gospodarskih i financijskih tokova, a i permanentne potrebe za sve većom učinkovitosti poslovnih sustava koja uključuje i racionalizaciju troškova pri provođenju platnih transakcija dovelo je do razvoja sofisticiranog sustava plaćanja koji omogućuje prijenos financijskih sredstava, odnosno bezgotovinsko plaćanje (Božina, 2008). Odnosi se na prijenos novca s računa platitelja na račun primatelja u kojem se ne koristi gotovina kao instrument plaćanja (HNB, 2018). Treći oblik plaćanja je obračunsko plaćanje. Podrazumijeva namiru novčanih obveza i potraživanja bez korištenja novca. Najčešće korišteni oblici su kompenzacija (prijebaj), cesija, asignacija, preuzimanje duga i slično (Mijatović, Pokrivač, 2013). Dakle, i prije pandemije virusa Covid-19, „svijet plaćanja“ za potrošače se drastično mijenjao u interakciji sa tehnološkom razvijenosti pojedinih svjetskih gospodarstava. Više ili manje se koriste različiti suvremeni oblici plaćanja kao što su kupnja roba i usluga putem interneta, bilo da se radi o elektroničkom bankarstvu, m-bankarstvu ili korištenju raznih internet stranica za kupnju roba i usluga diljem svijeta. Međutim kao rezultat pojave pandemije dogodile su se mnoge promjene u ponašanju potrošača u tom segmentu kao i mnogim drugim sferama života ljudi i kompanija. Kao ozbiljna prijetnja ne samo javnom zdravstvu već i većini gospodarstava, brojna istraživanja na svjetskom nivou govore u prilog tezi da je globalna pandemija ubrzala razvoj digitalne trgovine, a time i digitalnog plaćanja raznih roba i usluga (Donthu & Gustafsson, 2020; Train, 2021). Globalno zatvaranje i zastoje gospodarskih aktivnosti, socijalno distanciranje, i druge epidemiološke mjere izdane u svrhu obuzdavanja širenja pandemije virusa potaknule su potrošače da kupuju više putem interneta. Kako navode u svom istraživanju Gu i sur. (2021) upravo zahvaljujući digitalnoj tehnologiji na globalnoj razini pojavio se novi potrošač koji putem interneta kupuje robe i usluge. Često je vrlo selektivan u kupnji, a selektivnost je dodatno potencirana i sa financijskim poteškoćama.

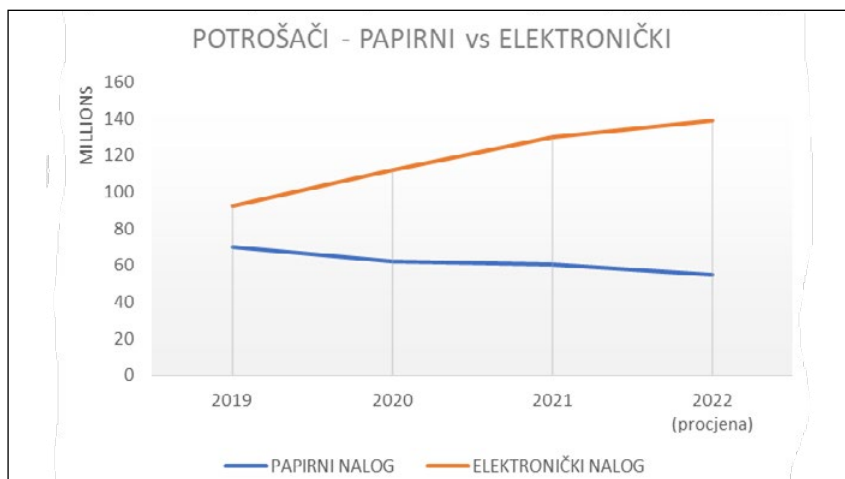
Stoga predmet istraživanja ovog rada su navike plaćanja hrvatskih potrošača izazvane pandemijom korona virusa s obzirom na to da je tradicionalno prevladavalo plaćanje gotovim novcem. Intencija je ispitati utjecaj pandemije na promjene u navikama plaćanja potrošača u odnosu na pred pandemijsku 2019. godinu te post pandemijske godine 2021 i 2022. Postavljena je istraživačka hi-

poteza: U Republici Hrvatskoj pandemija korona virusa je ubrzala stopu rasta bezgotovinskih plaćanja u odnosu na gotovinsko. U istraživanju su korištene sljedeće metode: statistička metoda kako bi se strukturirali pokazatelji promjena navika plaćanja potrošača te poslužila u donošenju zaključka istraživanja; metoda analize i sinteze kako bi se uz pomoć grafičkih prikaza usporedno prikazale navike plaćanja potrošača u odnosu na pred pandemijsku godinu te nakon nje; te induktivna i deduktivna metoda pri donošenju zaključka istraživanja.

2. ISTRAŽIVANJE PROMJENA NAVIKA PLAĆANJA POTROŠAČA USLIJED PANDEMIJE

Također, i u Republici Hrvatskoj dogodile su se brojne promjene u platnome prometu odmah nakon pojave korona virusa. Uz restriktivne mjere Stožera u svrhu obuzdavanja širenja pandemije, promptno je reagirala i Hrvatska narodna banka (HNB) u cilju smanjenja mogućnosti zaraze putem korištenja eventualno kontaminiranih novčanica. U travnju 2020. godine donijela je preporuku o povećanju iznosa kojim je moguće platiti bezkontaktnom platnom transakcijom bez unosa PIN-a (sa 100 kuna na 250 kuna). Kako je uz gotovinsko plaćanje u Republici Hrvatskoj izrazito zastupljeno i kartično plaćanje, ova preporuka je iznimno dobro primljena od strane potrošača. Za vrijeme pandemije jedna od najvećih promjena kod potrošača očitovala se kroz sve veći interes za opcije bezkontaktnog plaćanja u odnosu na 2019. godinu (Slika 1).

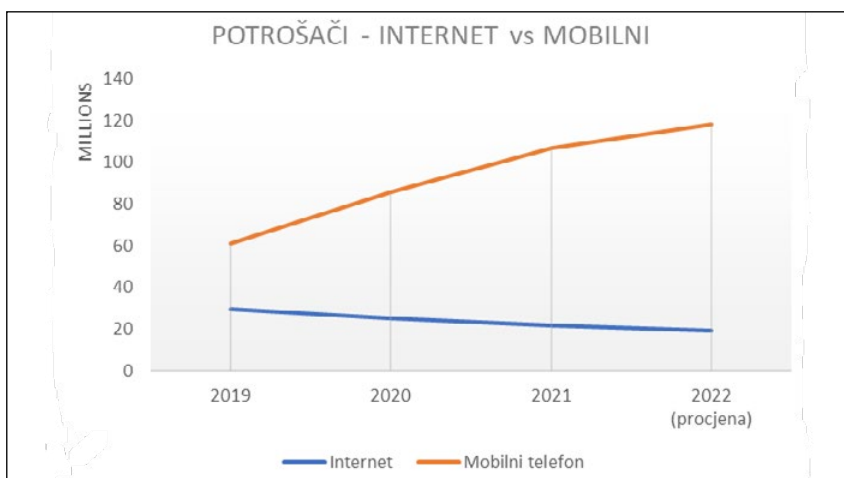
Slika 1. Statistika broja kreditnih plaćanja u razdoblju od 2019. – 2022. godine.



Izvor: HNB, dostupno na <https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platne-usluge/kreditni-transfer-i-trajni-nalog>

Kontinuirani rast broja elektroničkih naloga te izraziti pad papirnih naloga nastavio se za cijelo vrijeme pandemije sve do 2022. godine. Prema Mišić (2021) takvom trendu je sigurno doprinijela i preporuka HNB-e upućena bankama i kartičnim tvrtkama o povećanju maksimalnog iznosa bezkontaktna platne transakcije bez upotrebe PIN-a sa 100 na 250 kuna. Kako bezkontaktna kartice čine većinu u ukupno izdanim karticama u Republici Hrvatskoj i iznimno su dobro prihvaćene od strane korisnika, upravo limit od 250 kuna pokriva većinu uobičajenih kartičnih plaćanja. Porastu bezgotovinskih platnih transakcija uz kartična plaćanja, svakako je pridonio i razvoj internetskog i mobilnog bankarstva. Promatra li se odnos kreditnih transfera iniciranih putem internetskog bankarstva u odnosu na kreditne transfere inicirane putem mobilnog bankarstva (Slika 2) može se uočiti trend konstantnog povećanja broja transakcija iniciranih putem mobilnih uređaja na uštrb kreditnih transfera iniciranih putem internetskog bankarstva.

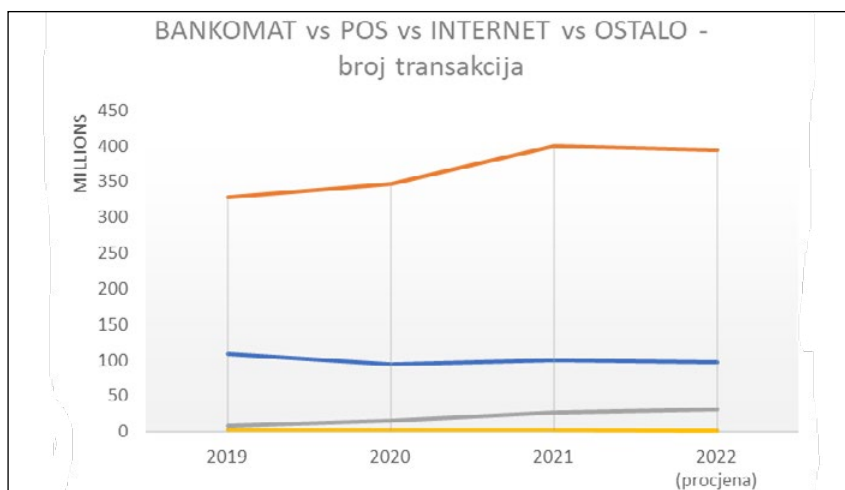
Slika 2. Trend kretanja korištenja internetskog i mobilnog bankarstva u razdoblju od 2019-2022. godine



Izvor: HNB, dostupno na <https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platne-usluge/kreditni-transfer-i-trajni-nalog>

Promatra li se struktura kartičnih transakcija potrošača na prihvatnim mjestima u promatranom razdoblju može se uočiti snažniji rast korištenja POS uređaja u odnosu na internetsko plaćanje i korištenje bankomata sa blagim trendom pada u 2022. godini (Slika 3).

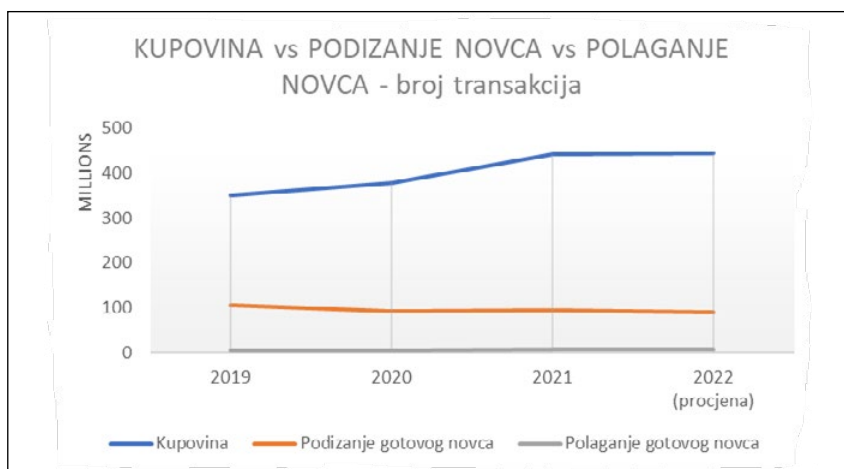
Slika 3. Statistika broja kartičnih transakcija na prihvatnim mjestima u razdoblju od 2019. – 2022. godine.



Izvor: HNB, dostupno na <https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platne-usluge/prihvatanje-platnih-instrumenata>

Snažan rast bezkontaktnih transakcija zbog pandemije potvrđuju i podaci o broju kartičnih transakcija hrvatskih izdavatelja (Slika 4.). Na strani prihvatitelja primjećuje se veliki skok broja plaćanja na POS aparatima kao i blago povećanje broja transakcija na internetu, dok je podizanje gotovine na bankomatima zabilježilo blagi pad u razdoblju pandemije. Iako je broj transakcija porastao na POS uređajima, taj veliki skok ne prati i volumen transakcija. Navedeno upućuje na zaključak da su potrošači, zbog straha od pandemije, koristili kartice i za male iznose, a što je posljedično povećalo broj transakcija. Također i broj transakcija na internet trgovini je zabilježio blagi porast, dok njihov volumen bilježi skok od 56 posto.

Slika 4. Statistika broja kartičnih transakcija hrvatskih izdavatelja u razdoblju od 2019. – 2022. godine.



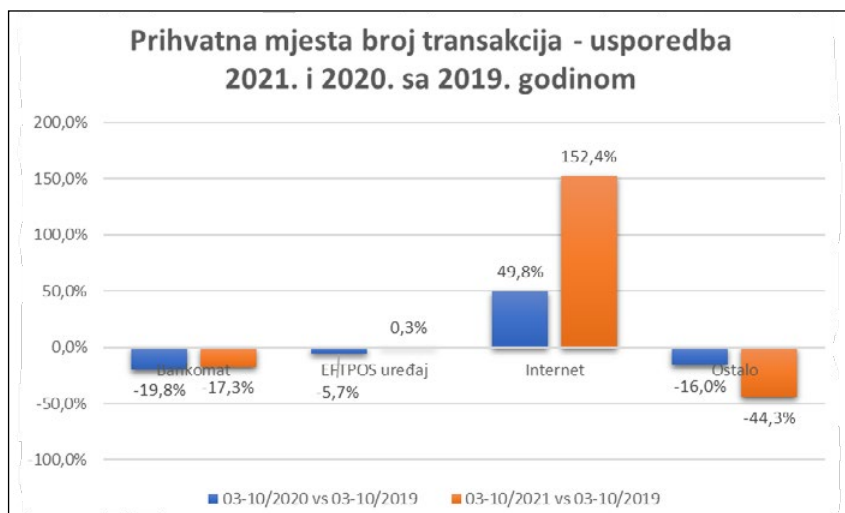
Izvor: HNB, dostupno na <https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platne-usluge/prihvatanje-platnih-instrumenata>

Kod korištenja kartica (domaći izdavatelji) primjećuje se visok porast u broju transakcija u 2021. godini u odnosu na 2020. (+17,22 posto) i 2019. (+26,58 posto) godinu, što upućuje na zaključak da su potrošači uslijed pandemije prihvatili bezgotovinsko plaćanje u trgovinama karticama, kao i kupovinu na internetu.

U svrhu dokazivanja postavljene hipoteze rada izrađeni su i grafički prikazi koji prikazuju usporedbu broja transakcija i volumene transakcija za razdoblja ožujak-listopad 2021. i ožujak-listopad 2020. u odnosu na isto razdoblje predpandemijske 2019. godine (Slika 5 i Slika 6).

Na prikazanoj slici (Slika 5) može se uočiti da kod broja transakcija jedino transakcije izvršene u internet trgovinama bilježe 49,8 postotni rast u razdoblju ožujak-listopad 2020. u odnosu na isto razdoblje 2019. godine, dok za isto razdoblje 2021. godine to povećanje je iznosilo 152,4 posto u odnosu na 2019. Ostali kanali prihvata kartica zabilježili su negativan trend.

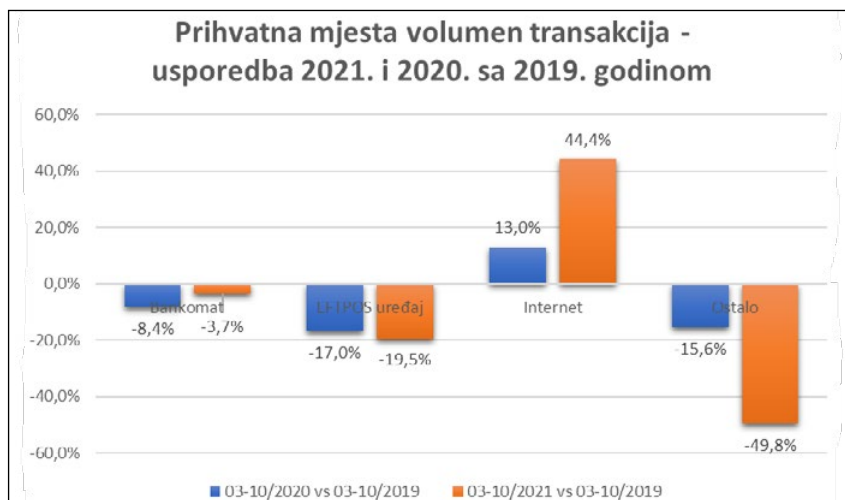
Slika 5. Usporedba broja transakcija na prihvatnim mjestima za razdoblje ožujak-listopad 2021. i 2020. i ožujak-listopad 2019.



Izvor: HNB, dostupno na <https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platne-usluge/prihvatanje-platnih-instrumenata>

Opisani trend pratio je i volumen transakcija na prihvatnim mjestima (Slika 6).

Slika 6. Usporedba volumena transakcija na prihvatnim mjestima za razdoblje ožujak-listopad 2021. i 2020. i ožujak-listopad 2019.



Izvor: HNB, dostupno na <https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platne-usluge/prihvatanje-platnih-instrumenata>

Temeljem navedenog može se iznijeti nekoliko zapažanja. Iako je svjetski trend smanjenja upotrebe gotovinskog načina plaćanja u odnosu na kartične i digitalne načine plaćanja prisutan i prije pojave virusa Covid-19, neupitno ga je pandemija dodatno ubrzala. Restriktivne epidemiološke mjere u vidu socijalnog distanciranja, rada od kuće i mnoge druge koje su poduzimane u cilju suzbijanja širenja pandemije, sigurno su potaknule korištenje internet trgovine potrošača, a time i digitalnog plaćanja raznih roba i usluga. Navedenu tezu potkrepljuju i već spomenuta istraživanja provedena na svjetskom nivou kao što su istraživanja autora Donthu & Gustafsson (2020) i Train (2021).

3. ZAKLJUČAK

Pandemija korona virusa bit će još dugo predmet izučavanja i tema u mnogim znanstveno istraživačkim djelima. Neupitno je donijela brojne promjene kompanijama i potrošačima diljem svijeta, ne samo u smanjenju prihoda, tektonskom poremećaju u funkcioniranju opskrbnih lanaca zbog potpunog ili djelomičnog zatvaranja pojedinih gospodarstava, ogromne neizvjesnosti, već globalno se poslovni krajolik suočio s brzim promjenama tijekom razdoblja karantene te potaknuo potrošače diljem svijeta da kupuju više na internetskim tržištima što nužno uključuje i digitalno plaćanje roba i usluga.

Svrha ovog istraživanja bila je istražiti utjecaj pandemije korona virusa na navike plaćanja u Republici Hrvatskoj. Zbog ograničenog obujma dostupnih podataka i kratkog vremenskog razdoblja metodologija istraživanja temeljila se na korištenju standardnih statističkih metoda, metoda analize i sinteze te induktivne i deduktivne metode. Kako bi se utvrdila predispozicija plaćanja potrošača koristili su se podatci Hrvatske narodne banke. Istraživanje je pokazalo da su se navike plaćanja potrošača promijenile u odnosu na pred pandemijsku 2019. godinu, a trend se nastavio i u 2021. i 2022. godini, što je potvrdilo istraživačku hipotezu.. Može se pretpostaviti da su potrošači bili visoko motivirani korištenjem bezkontaktnih načina plaćanja zbog pandemije, ali se ne može isključiti i doprinos povećanja maksimalnog iznosa bezkontaktnih transakcija toj promjeni. Pandemija je izazvala visok porast online prodaje jer su fizički posjeti trgovinama bili ograničeni. Upravo zbog toga su industrijsko i potrošačko tržište ubrzali digitalizaciju kako bi omogućili supstituciju klasičnog oblika trgovine digitalnim. Znanstveni doprinos ovog istraživanja sastoji se u identifikiranju ključnih trendova za vrijeme pandemije koji su se nastavili i nakon nje. Stoga može biti sastavnica cjelovitog alata u oblikovanju strategije e-plaćanja i e-trgovine koji se koriste kako na državnoj razini tako i na razini kompanija.

LITERATURA:

1. Baker, S. R., Bloom, N., Davis, S. J., Kost, K. J., Sammon, M. C., Viratyosin, T., (2020), The Unprecedented Stock Market Impact of COVID-19, NBER Working Paper 26945, dostupno na: <https://www.nber.org/papers/w26945> (12.05.2022.)
2. Božina, L., (2008), Monetarna analiza, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Pula, pp 156
3. Donthu, N. and Gustafsson, A., (2020), Effects of COVID-19 on business and research, *Journal of Business Research* 117 pp 284-289
4. Europska središnja banka, (2010), Commission Recommendation of 22 March 2010 on the scope and effects of legal tender of euro banknotes and coins (210/191/EU)
5. Gregurek, M, Vidaković, N., (2011), Bankarsko poslovanje, RRIF plus d.o.o., Zagreb
6. Gu, S., Slusarczyk, B., Hajizada, S., Kovalyova, I., Sakhbieva, A, (2021), Impact of COVID-19 Pandemic on Online Consumer Purchasing Behavior, *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research* 16(6), pp 2263-2281
7. Hrvatska narodna banka (2018), dostupno na: <https://www.hnb.hr/-/bezgotovinski-plaćanje> (15.05.2022.)
8. Hrvatska narodna banka, (2022), dostupno na: <https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platne-usluge/kreditni-transfer-i-trajni-nalog> 15.05.2022.)
9. Hrvatska narodna banka, dostupno na <https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platne-usluge/prihvatanje-platnih-instrumenata> (14.05.2022.)
10. Kraemer, M., Yang, C. H., Gutierrez, B., Wu, C. H., Klein, B., Pigott, D. M., (2020), The effect of human mobility and control measures on the COVID-19 epidemic in China, *Science*, 368(6490), pp 493-497
11. Mijatović, E. i Pokrivač, D., (2013), Aktivnosti financijskih institucija RH s ciljem usklađivanja s EU sustavom platnog prometa, *Učenje za poduzetništvo*, 3(2), pp 118-130
12. Mišić, T., (2021) Utjecaj pandemije COVID-19 na navike plaćanja u RH, dostupno na: <https://www.hnb.hr/-/utjecaj-pandemije-covid-19-na-navike-placanja-u-rh> (17.05.2022.)
13. Prašćević, A, (2020), Ekonomski šok pandemije COVID-19 – prekretnica u globalnom ekonomskim kretanjima, *Ekonomske ideje i praksa* 10(37), pp 7-22
14. Pureta, T. (2020). Liderstvo u krizi. U: Bogdan, A. (ur.), *Koronavirus i mentalno zdravlje: psihološki aspekti, savjeti i preporuke* (str. 366-366), Hrvatska psihološka komora
15. Train, L.T.T., (2021), Managing the effectiveness of e-commerce platforms in a pandemic, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 58(C), dostupno na: <https://ideas.repec.org/a/eee/joreco/v58y2021ics0969698920312959.html> (14.06.2022.)
16. Vazquez-Martinez, U. J., Morales-Mediano, J, Leal-Rodriguez, A. L., (2021), The impact of the COVID-19 crisis on consumer purchasing motivation and behavior, *European Research on Management and Business Economics*, 27(3)

HAS THE CORONAVIRUS PANDEMIC CHANGED THE PAYMENT HABITS OF CONSUMERS IN THE REPUBLIC OF CROATIA?

ABSTRACT

The global health crisis caused by the Covid-19 virus marked the year 2020 and had a strong impact on the national and global market, as well as all stakeholders and their behaviour. It also caused significant changes in the market of payment services. Therefore, the goal of this paper is to assess the impact of the pandemic on changes in the payment habits of consumers in the Republic of Croatia compared to the pre-pandemic year 2019 and the post-pandemic year 2021 and 2022. In accordance with the set goal, the following research hypothesis was defined: In the Republic of Croatia, the corona virus pandemic accelerated the growth rate of cashless payments compared to cash payments. Based on the currently available data, the research results showed that the pandemic affected changes in the payment habits of Croatian consumers. It accelerated the growth rate of online purchases and the share of cashless payments compared to cash, which was traditionally the most common form of payment in retail.

Keywords: *payment transaction, pandemic, Covid-19, cashless payment, cash payment, consumer behaviour*