

Gudriem.lv: Картами лояльности довольны 80,4% жителей, однако большинство считает, что скидки и бонусы по ним ничтожно малы

97,4% респондента, принявших участие в опросе портала сравнения товаров и услуг Gudriem.lv, признались, что у них есть хотя бы одна карточка лояльности от торговых сетей, аптек и автозаправочных станций Латвии. Только 10,7% опрошенных уверены, что карты лояльности не дают никакой экономии. Самыми большими неудобствами в использовании карт чаще всего называют две вещи: то, что карточки занимают много места в кошельке, и то, что за получение (или возобновление) некоторых карт надо платить.

Портал сравнения Gudriem.lv провел на опрос потребителей (в опросе приняло участие 354 человека) на тему использования ими карточек лояльности от торговых сетей, аптек, кафе и автозаправочных станций. Выяснилось, что в среднем один покупатель имеет от 1 до 5 карточки лояльности (38%). У почти каждого третьего (34,2%) – в среднем есть от 5 до 10 карт лояльности. Каждый седьмой (15,8%) имеет от 10 до 15 карточек, и еще 12% -- свыше 15 карт. При этом 80,8% респондентов признались, что имея карту лояльности от конкретного магазина или кафе, они чаще туда приходят за покупкой, чтобы накапливалось больше скидок.

Однако, несмотря на это, только 29,1% опрошенных на вопрос «Помогают ли карты лояльности вам сэкономить деньги?» -- ответили положительно. 60,3% сказали, что экономия есть, но она мизерная. А 10,7% респондентов вообще не видят никакой экономии, и считают, что карты лояльности – это маркетинговый трюк.

Комментируя результаты опроса, директор института финансов частных лиц Swedbank Адриана Каулия приводит цифры: «Опросы говорят о том, что латвийские потребители очень активно используют скидки и акции в торговых сетях. Так, две трети латвийских потребителей готовы приложить усилия для того, чтобы купить продукты со скидкой. Например, поискать товары по акциям, специально пойти в тот магазин, где больше скидки и пр. Согласно данным компании Nielsen, в Латвии со скидками продается около 41% потребительских товаров, в то время как в Литве – 38%, в Эстонии – 33%».

Эксперт считает, что карты лояльности, с одной стороны, дают потребителям незапланированную экономию, но с другой – могут подтолкнуть к непредвиденным и неоправданным покупкам. «Однако если покупатель играет по своим правилам и не забывает про ответственность по время покупок, то карты лояльности становятся помощником» -- говорит она. Впрочем, согласно опросу Gudriem.lv, только 12% респондентов полностью довольны тем, как работают карты лояльности в Латвии. 68,4% сказали, что скидки и бонусы по ним могли быть больше.

Какие неудобства потребители видят в использовании карточек? На первом месте (31%) – претензия людей к тому факту, что за получение или возобновление карточек надо платить. На втором месте (26%) – то, что пластик занимает много места в кошельке. Еще

12,8% опрошенных беспокоит, что при получении карты надо предоставлять конфиденциальную информацию о себе, а 10,5% признались, что карточки так похожи между собой, что их легко спутать. Почти каждый десятый (9,9%) пожаловался, что срок действия карточек очень маленький, и их приходится часто менять, тратя свое время, и чуть меньше (8,5%) признались, что карточки удлиняют время обслуживания на кассе.

Отдельным вопросом Gudriem.lv попросил оценить удобство использования карточек лояльности латвийских аптек. Поскольку в правительстве рассматривается вопрос об их возможной отмене, респондентам был задан вопрос: «Стимулируют ли карты лояльности от аптек к большей покупке и употреблению вами лекарственных средств?». Только 3,4% ответили утвердительно и сказали, что по этой причине карты аптек надо запретить. 67,1% опрошенных категорически не согласны с этим и говорят, что карточки аптек помогают им экономить в покупке необходимых лекарств. А каждый пятый (21,4%) ответили, что карты лояльности действительно стимулируют к большей покупке лекарств, но запрещать их было бы неправильно.