

Ipsos dla
Fundacji Rozwoju Obrotu Bezgotówkowego

Postawy i zachowania przedsiębiorców z sektora MSP wobec obrotu bezgotówkowego

Raport z badania

Marzec 2017

© 2017 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.

GAME CHANGERS



Spis treści

- 03 Opis badania

- 07 Podsumowanie

- 10 Wyniki

 - 11 Akceptanci
 - 29 Firmy nieakceptujące płatności kartowych
- 39 Metryczka

Opis badania



Cel badania



Głównym celem badania była identyfikacja przyczyn niskiego poziomu akceptacji instrumentów płatności bezgotówkowych przez przedsiębiorstwa (punkty handlowo-usługowe - PHU) z sektora MŚP w Polsce.

Zakres badania objął następujące zagadnienia:

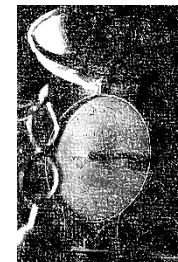
- Postawy PHU z sektora MŚP wobec akceptacji płatności bezgotówkowych oraz ich preferencje dotyczące przyjmowania płatności gotówką oraz w formie bezgotówkowej,
- Faktyczne koszty ponoszone w związku z akceptacją płatności, zwłaszcza bezgotówkowych oraz ich elementy składowe,
- Oceny zmian zachodzących na rynku płatności bezgotówkowych w Polsce z perspektywy akceptantów



Badana zbiorowość

- **BADANA zbiorowość:** punkty usługowo-handlowe na terenie całej Polski prowadzące sprzedaż do klienta końcowego. Badaniem objęte zostały przedsiębiorstwa:
 - zarówno przyjmujące płatności bezgotówkowe, jak i te, które nie przyjmują płatności bezgotówkowych.
 - należące do grupy mikroprzedsiębiorstw i małych przedsiębiorstw - do 49 zatrudnionych)
- Ze względu na specyfikę badanej zbiorowości uwzględnione zostały następujące branże:

Sekcja PKD wg GUS	
G:	Handel hurtowy i detaliczny
H:	Transport i gospodarka magazynowa
I:	Działalność związana z zakwaterowaniem i usługami gastronomicznymi
K:	Finanse i ubezpieczenia
M:	Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna
N:	Działalność z zakresie administrowania i wspierająca
Q:	Opieka zdrowotna i pomoc społeczna
R:	Działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją
S:	Pozostała działalność usługowa



WAŻENIE WYNIKÓW:

Dla zapewnienia reprezentatywności zebranych danych przeprowadzone zostało ważenie brzegowe do struktury zbiorowości badanych firm przy użyciu techniki iteracyjnej (rim weighting). Ważenie wykonane zostanie zgodnie ze strukturą udziałów firm z poszczególnych sekcji PKD i wielkości zatrudnienia.

Strukturę branżową akceptantów przeważono zgodnie z proporcją ustaloną w pierwszej części badania, realizowanej przy całkowicie losowym doborze firm.



Metoda:

- Badanie zostało zrealizowane metodą CAPI (Computer-Assisted Personal Interview) w okresie od 20 lutego do 10 marca 2017 roku.
- Zawartość kwestionariusza: pytania skierowane do firm przyjmujących płatności bezgotówkowe oraz osobny blok dla firm nie obsługujących takich płatności.



Respondenci i próba:

- Przedstawiciele PHU: właściciele lub decydenci w sprawach finansowych.
- Łączna próba objęła 1503 wywiady, w tym:
 - 1117 firm mikro i 386 firm małych
 - 507 akceptantów i 996 firm nie akceptujących płatności kartowych/mobilnych.
- Badanie realizowane było w dwóch etapach: pierwsze 1000 firm dobieranych zostało całkowicie losowo, co pozwoliło ustalić proporcję akceptantów w badanej zbiorowości. W pozostałej części próby nadreprezentowani byli akceptanci, by uzyskać zakładaną ich liczebność, wynoszącą nie mniej niż 500 wywiadów.

Podsumowanie

Akceptanci

Udział akceptantów w badanej zbiorowości firm wynosi 28%. Najwięcej firm – połowa; akceptuje płatności kartowe/mobilne w branży hotelowo-gastronomicznej.

W badanej próbie przedsiębiorstw dominującymi agentami rozliczeniowymi byli First Data i eService. Prawie wszyscy akceptanci obsługują płatności z logo Visa i MasterCard, a ważnym produktem, mimo stosunkowo krótkiej obecności na rynku, okazał się Blik.

Najczęstszym rozwiązaniem stosowanym do obsługi płatności bezgotówkowych jest terminal stacjonarny dzierżawiony od agenta rozliczeniowego.

Oferowanie dodatkowych usług na urządzeniu płatniczym należy do rzadkości. Wśród nich najczęściej dostępna jest wypłata gotówki przy użyciu karty płatniczej oraz doładowania telefoniczne.

Stosunkowo rzadkie oferowanie usług dodatkowych współwystępuje z przekonaniem, iż ich stosowanie nie przekłada się na niższe koszty obsługi urządzenia płatniczego.

W rozliczeniach z agentem dominuje stała stawka prowizyjna.

Co piąty akceptant otrzymuje środki z płatności bezgotówkowych po dłużej niż dwóch dniach, a do niezadowolonych z czasu oczekiwania na środki należał co dziesiąty badany przedsiębiorca.

Tylko nieco ponad połowa akceptantów dostrzega korzystne zmiany w obsłudze płatności w ostatnich 3 latach. Przede wszystkim zauważono obniżenie kosztów rozliczeń transakcji bezgotówkowych.

Głównym powodem rozpoczęcia przez firmy obsługi płatności bezgotówkowych była presja ze strony klientów. Akceptanci przyznają, że ich klienci są większymi zwolennikami płatności bezgotówkowych niż oni sami.

Firmy nie akceptujące płatności kartowych/mobilnych

Co dwudziesta firma nieobsługująca płatności kartowych/mobilnych oferowała taką obsługę w przeszłości. Co trzecia z nich zrezygnowała z tej formy rozliczeń z powodów kosztowych.

Tak jak presja ze strony klientów była częstym powodem rozpoczęcia przez firmy obsługi płatności bezgotówkowych, tak jej brak – w odbiorze przedsiębiorców – uzasadniał nie wprowadzanie tej formy płatności.

Przekonanie o większej efektywności kosztowej obsługi płatności gotówkowych (w porównaniu z bezgotówkowymi), koreluje z relatywnie niskim deklarowanym kosztem obsługi gotówki w banku

Niespełna 10% firm nieobsługujących płatności bezgotówkowych nie wyklucza wprowadzenia ich w najbliższej przyszłości.

Wśród przedsiębiorców nieakceptujących płatności bezgotówkowych przeważa przekonanie o ich mniejszej efektywności kosztowej.

Możliwość integracji kasy fiskalnej z terminalem mogłaby być bodźcem dla co szóstej firmy do rozpoczęcia obsługi płatności bezgotówkowych.

Główną barierą wprowadzania płatności bezgotówkowych, zdaniem przedsiębiorców, jest konieczność ponoszenia dodatkowych kosztów.

Przedsiębiorcy nieakceptujący płatności bezgotówkowych na ogół sądzą, iż poziom prowizji od transakcji jest wyższy od tego, który byliby skłonni zaakceptować.



Wyniki

GAME CHANGERS



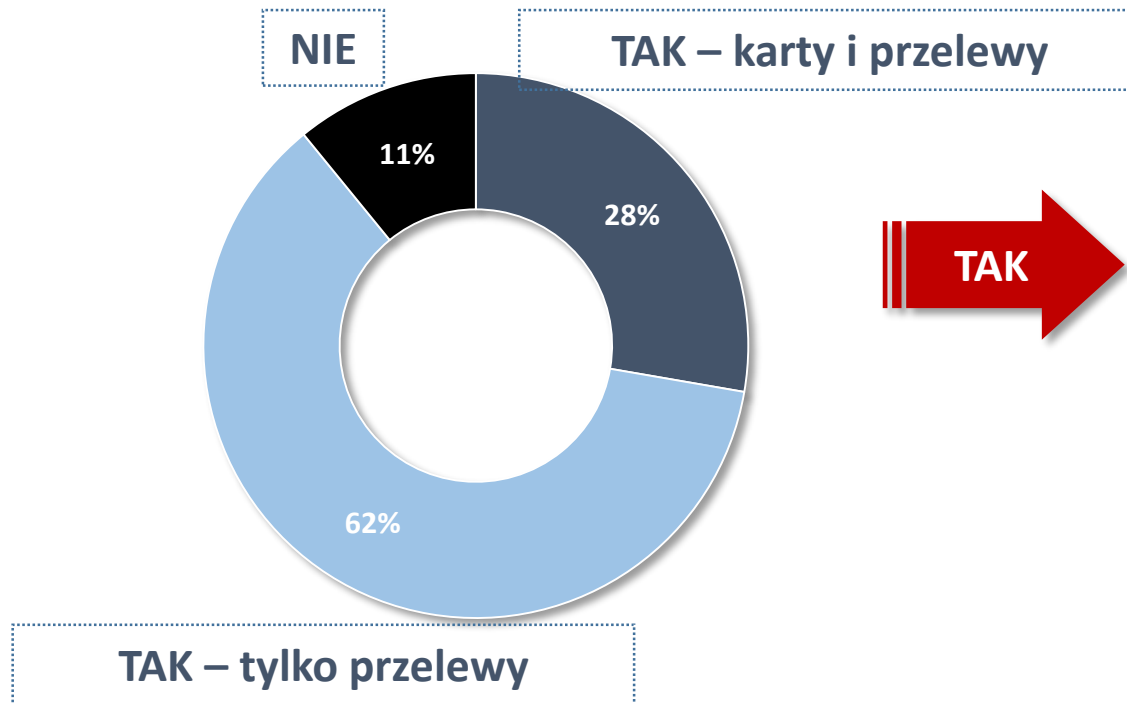
Akceptanci



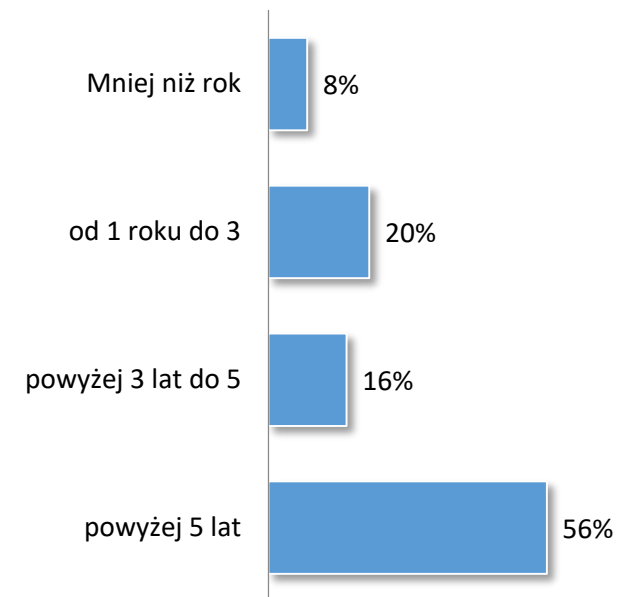
Akceptacja płatności kartowych/mobilnych

W doborze losowym, który objął 1000 wywiadów, ustalony został udział akceptantów w badanej zbiorowości firm, który wyniósł 28%. Przeszło połowa firm akceptuje płatności kartowe/mobilne od ponad 5 lat.

Czy firma akceptuje płatności bezgotówkowe



Od kiedy akceptuje płatności kartowe



P1. Czy akceptują Państwo bezgotówkowe instrumenty płatnicze - płatności kartowe/mobilne?

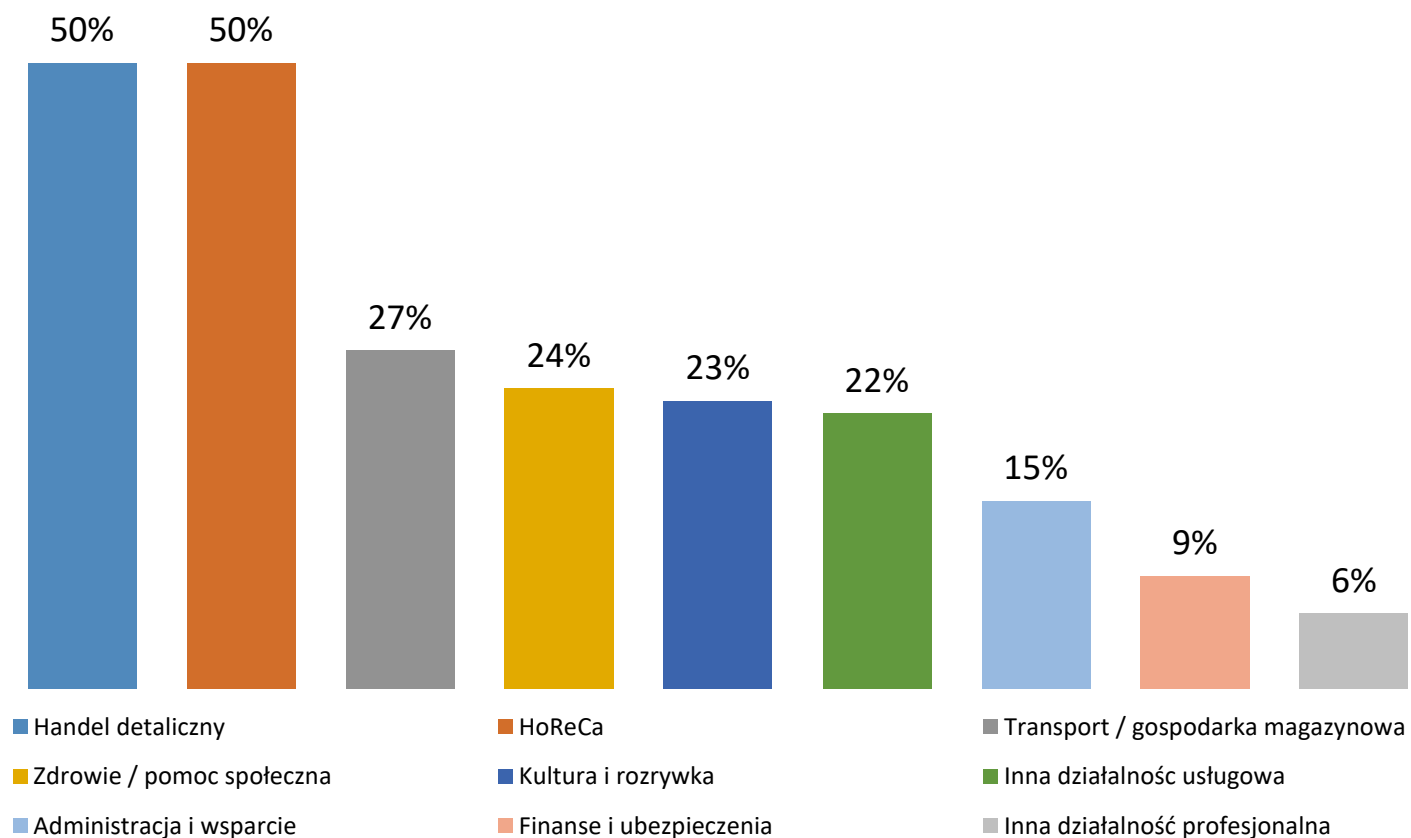
Podstawa procentowania: N=1503

P2. Proszę określić, od kiedy akceptują Państwo płatności bezgotówkowe?

Podstawa procentowania: N=507

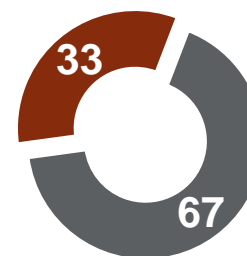
Branże

Tak, akceptują płatności kartowe/mobilne

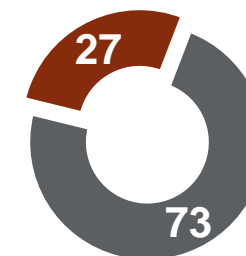


Okres funkcjonowania na rynku

Do 5 lat

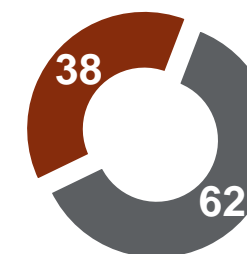


Powyżej 5 lat

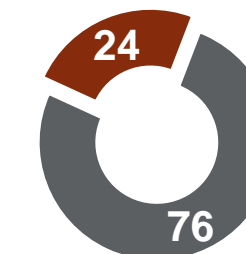


Kanały sprzedaży

Online

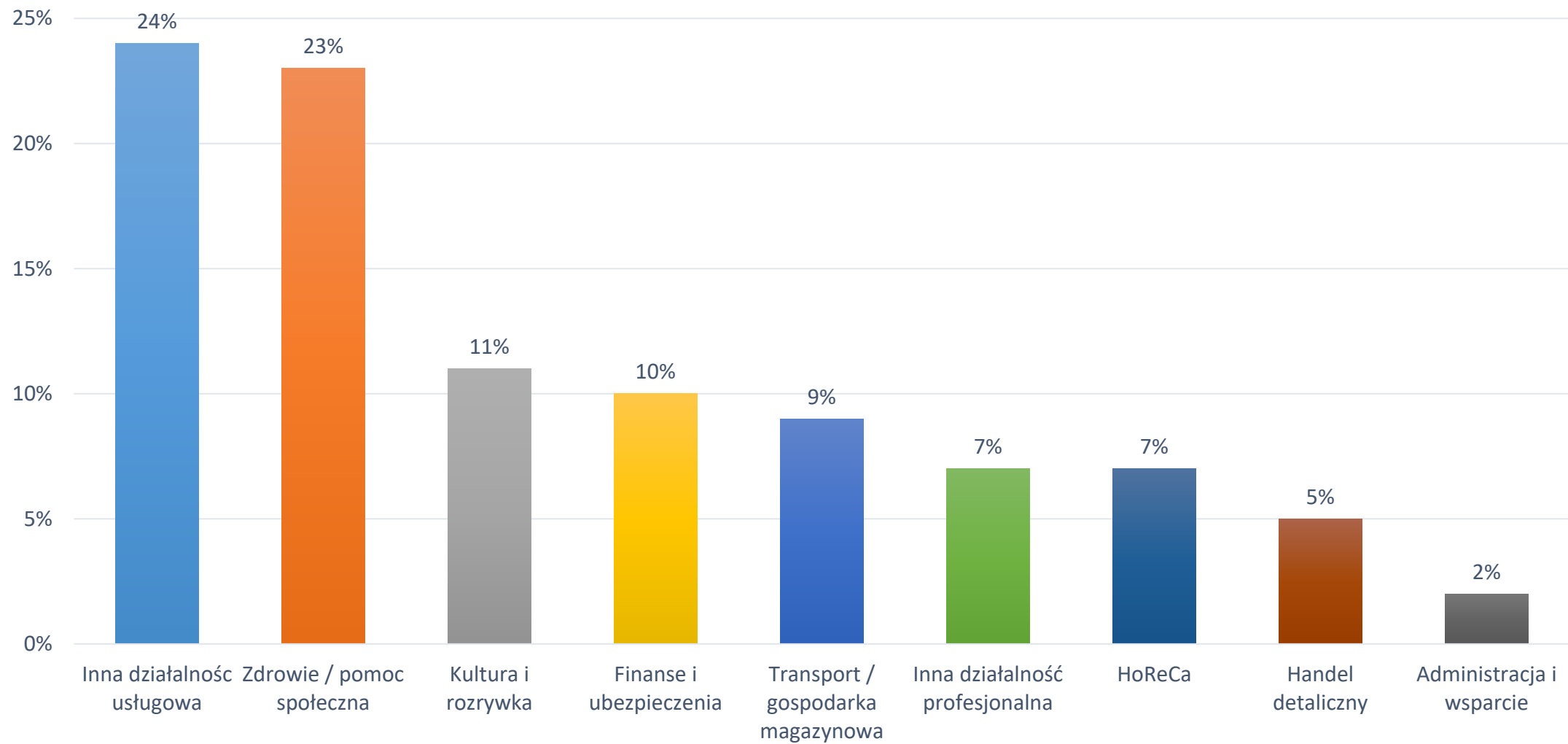


Tylko offline



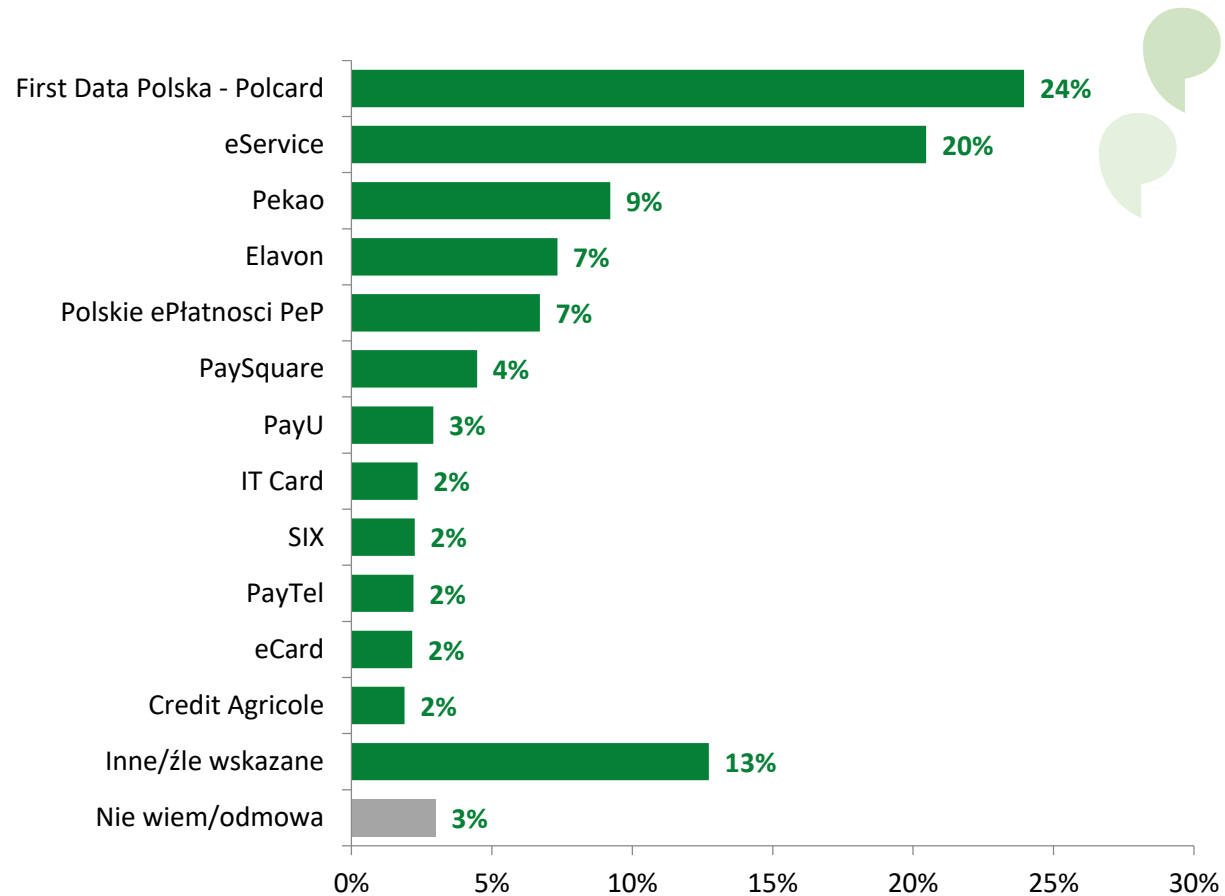
TAK
NIE

Akceptacja gotówki w podziale na branże



Agent rozliczeniowy

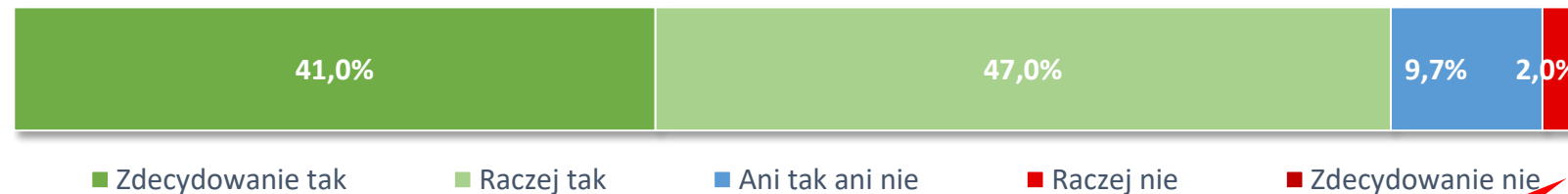
First Data i eService obsługują prawie połowę badanych firm.



Zadowolenie z usług agenta rozliczeniowego

Przeważająca większość agentów rozliczeniowych została oceniona pozytywnie, a 41% nawet bardzo pozytywnie. Akceptantów niezadowolonych z usług swoich agentów było mniej niż 3%.

Zadowolenie z usług agenta rozliczeniowego (nie dotyczy prowizji czyli kosztów ponoszonych z tytułu obsługi płatności bezgotówkowych)



3 wskazania na
brak/utrudniony kontakt
Po 2 wskazania na
problemy z terminalami i
opóźniony przelew środków

P17. Czy są Państwo zadowoleni z jakości i zakresu usług świadczonych przez Państwa agenta rozliczeniowego (nie dotyczy prowizji czyli kosztów ponoszonych z tytułu obsługi płatności bezgotówkowych)?

Podstawa procentowania: N=507

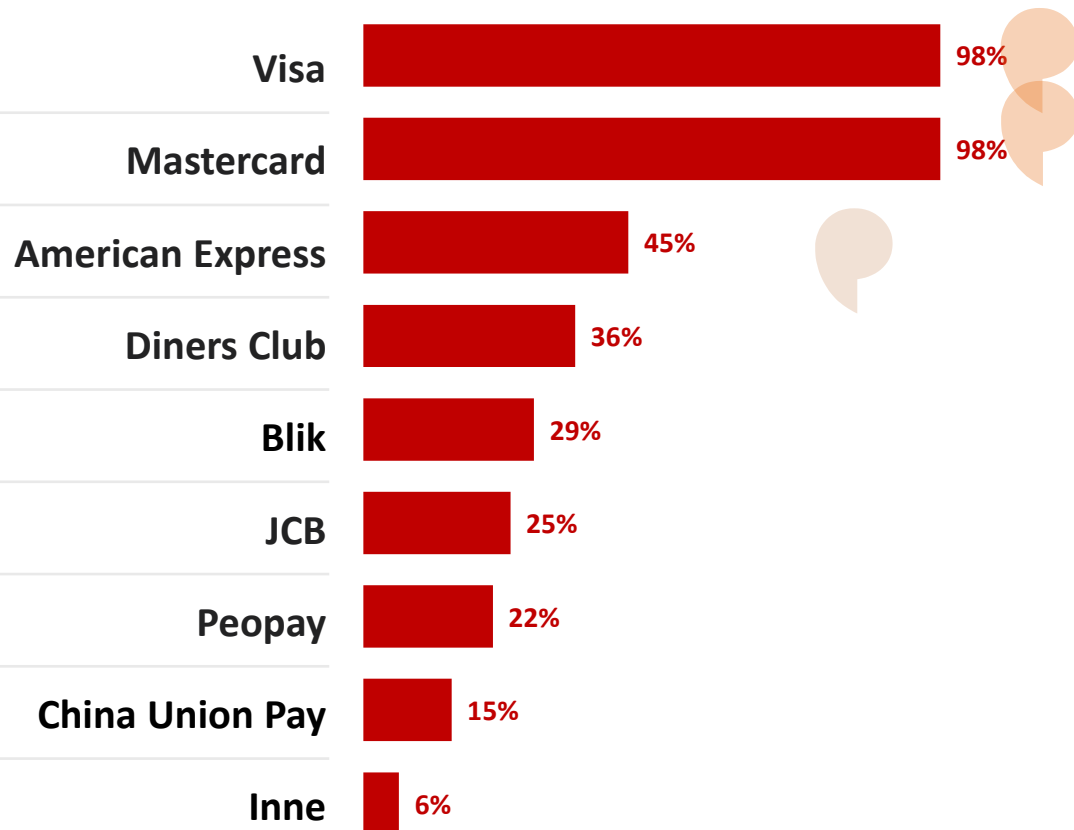
P18. Dlaczego nie jesteście Państwo zadowoleni?

Podstawa procentowania: N=12

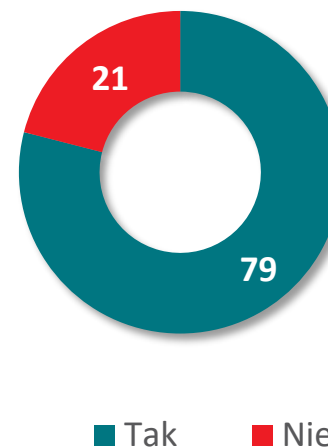
Akceptowane produkty

Prawie wszyscy akceptanci obsługują karty płatnicze z logo Visa i MasterCard. Ważnym produktem, mimo stosunkowo krótkiej obecności na rynku, staje się Blik.

Akceptowane karty płatnicze



Płatności zbliżeniowe



P4. Proszę określić, które produkty (karty płatnicze) Państwa firma akceptuje (należy zaznaczyć wszystkie)

Podstawa procentowania: N=507

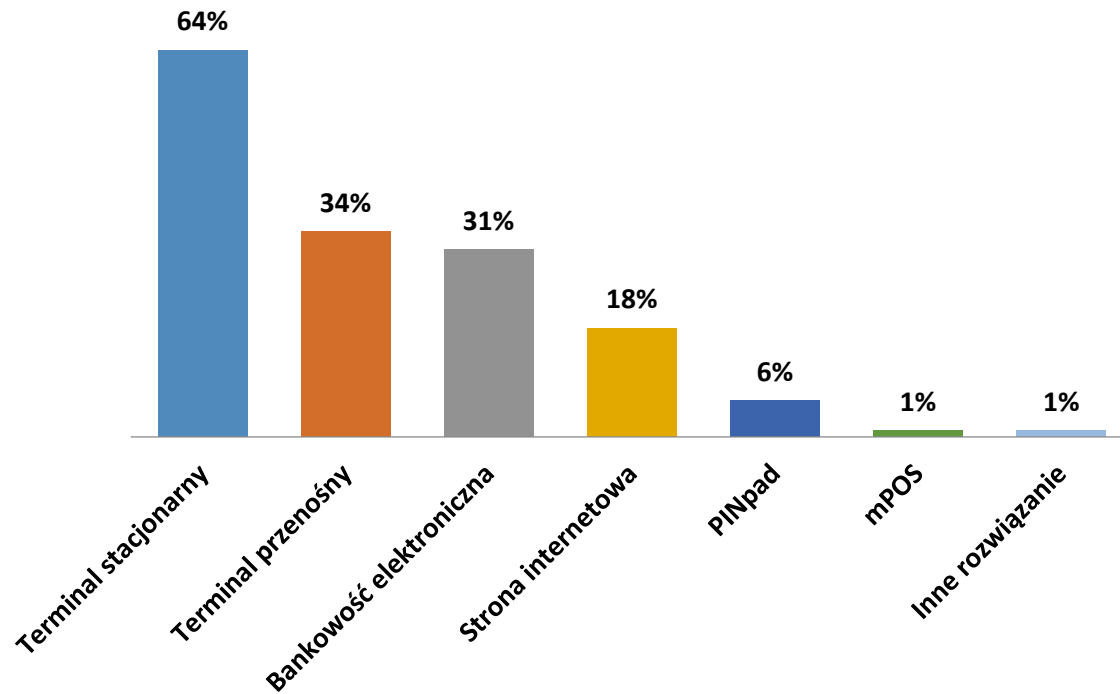
P5. Czy przyjmują Państwo kartowe płatności zbliżeniowe?

Podstawa procentowania: N=507

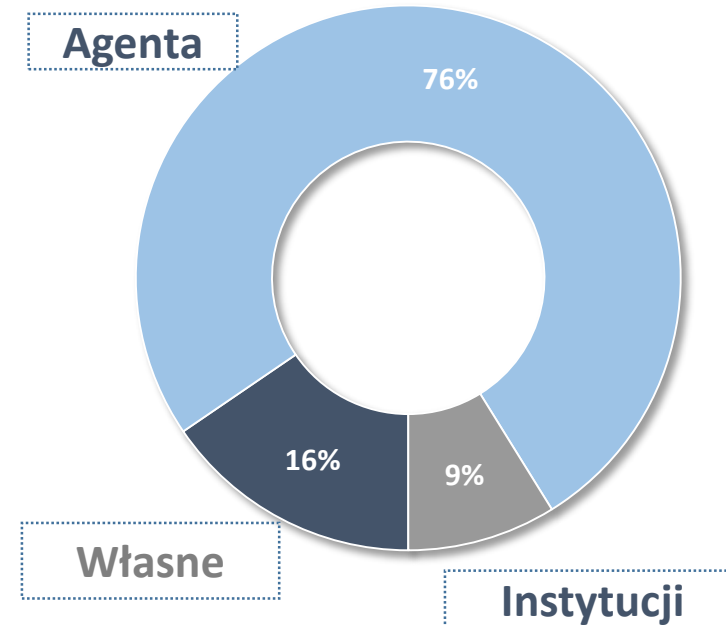
Urządzenia do obsługi płatności bezgotówkowych

Najczęstszym rozwiązaniem stosowanym do obsługi płatności bezgotówkowych jest terminal stacjonarny dzierżawiony od agenta rozliczeniowego.

Wykorzystywane urządzenia



Własność urządzeń



P6. Jakie urządzenie wykorzystują Państwo do przyjmowania płatności bezgotówkowych?

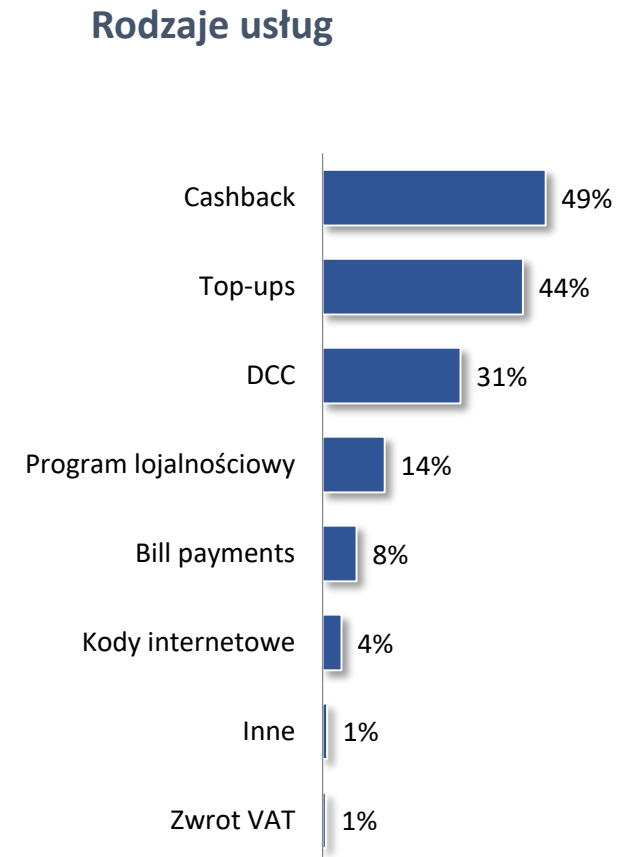
Podstawa procentowania: N=507

P7. Do kogo należą urządzenia do przyjmowania płatności?

Podstawa procentowania: N=507

Dodatkowe usługi

Oferowanie dodatkowych usług na urządzeniu płatniczym należy do rzadkości. Wśród nich najczęściej dostępna jest wypłata gotówki przy użyciu karty płatniczej oraz doładowania telefoniczne.



P11. Czy na urządzeniu płatniczym oferują Państwo swoim klientom także inne usługi?

Podstawa procentowania: N=507

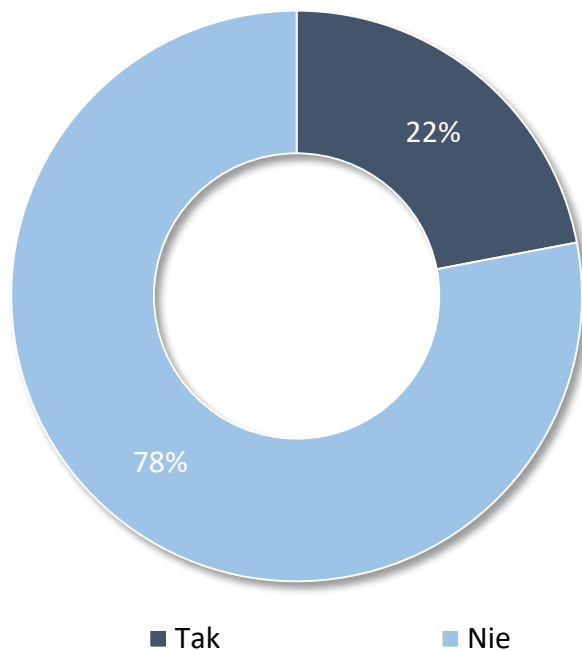
P12. Proszę podać jakie to są usługi?

Podstawa procentowania: N=83

Dodatkowe usługi

Stosunkowo rzadkie oferowanie usług dodatkowych współwystępuje z przekonaniem, iż ich stosowanie nie przekłada się na niższe koszty obsługi urzędnika płatniczego.

Wpływ dodatkowych usług na koszty



Korzyści z dodatkowych usług



P13. Proszę podać jakie korzyści daje Państwu oferowanie wymienionych usług dodatkowych?.

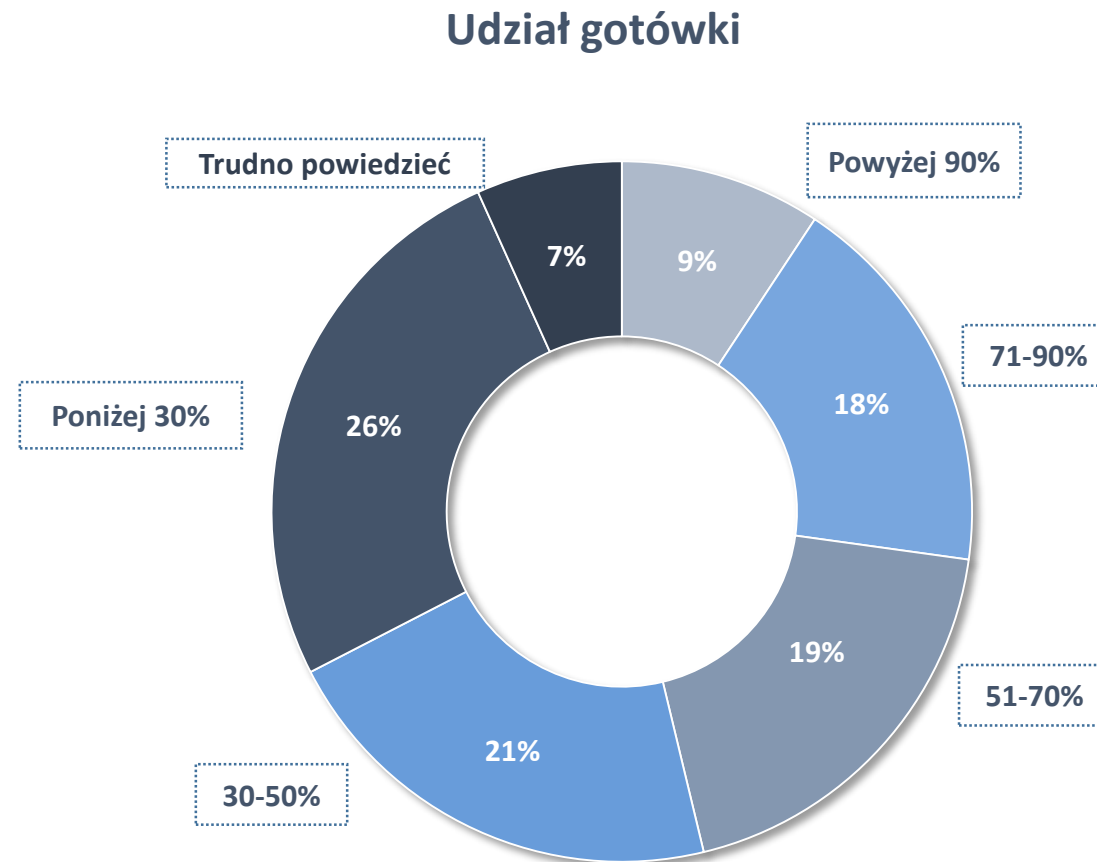
Podstawa procentowania: N=83

P14. Czy oferowanie tych usług na urządzeniu płatniczym ma wpływ na koszty obsługi płatności bezgotówkowych lub opłatę za wynajem urządzenia płatniczego?

Podstawa procentowania: N=83

Udział gotówki w wartości płatności obsługiwanych przez firmę

Odsetek firm, w których udział gotówki w obsługiwanych płatnościach jest dominujący, jest zbliżony do odsetka firm obsługujących głównie transakcje bezgotówkowe.



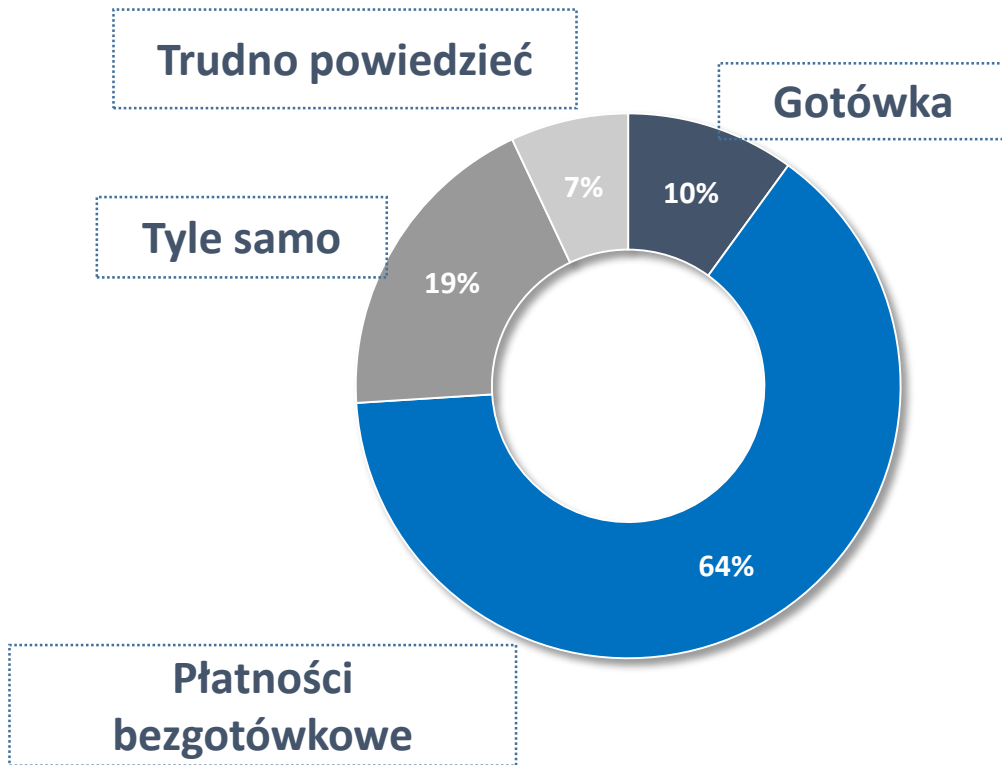
P21. Jaki jest udział gotówki w ogólnej wartości płatności obsługiwanych przez Pana(i) firmę?

Podstawa procentowania: N=507

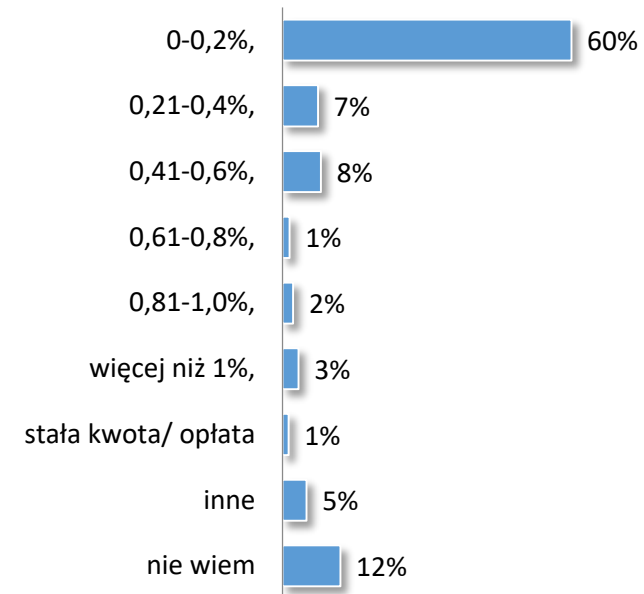
Ocena kosztów obsługi gotówki

Akceptanci w większości są przekonani, że obsługa płatności bezgotówkowych jest bardziej kosztowana od obsługi gotówki.

Ocena kosztów



Prowizja za obsługę gotówki w banku



P25. Co kosztuje Państwa więcej – obsługa gotówki czy obsługa płatności bezgotówkowych?

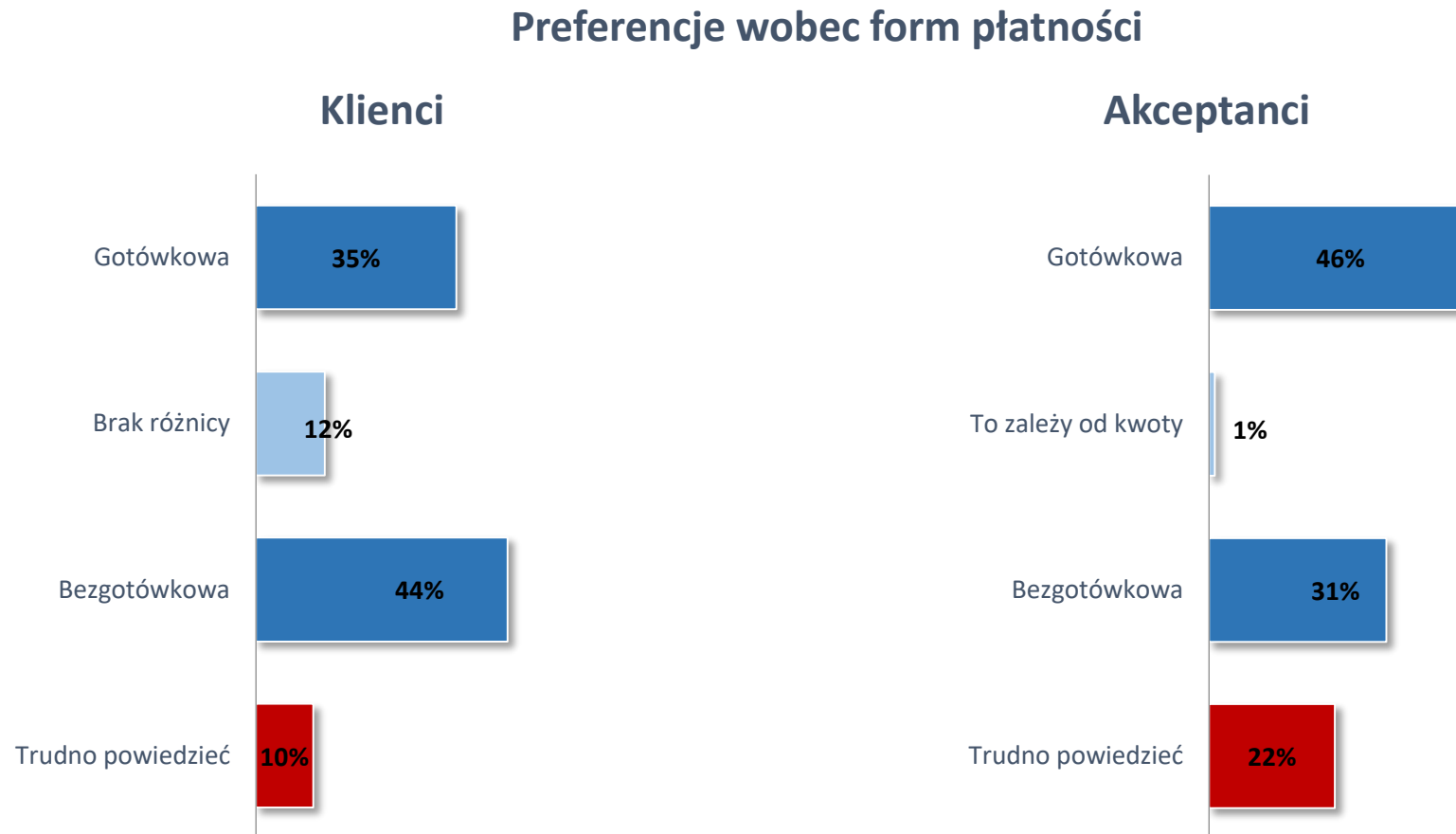
Podstawa procentowania: N=507

P26. Jaki procent wartości wpłaty wynosi prowizja za obsługę gotówki w banku?

Podstawa procentowania: N=507

Preferencje wobec form płatności

Akceptanci przyznają, że ich klienci są większymi zwolennikami płatności bezgotówkowych niż oni sami.



P19. Jaką formę płatności, gotówkową czy bezgotówkową, preferują zazwyczaj Państwa klienci?

Podstawa procentowania: N=507

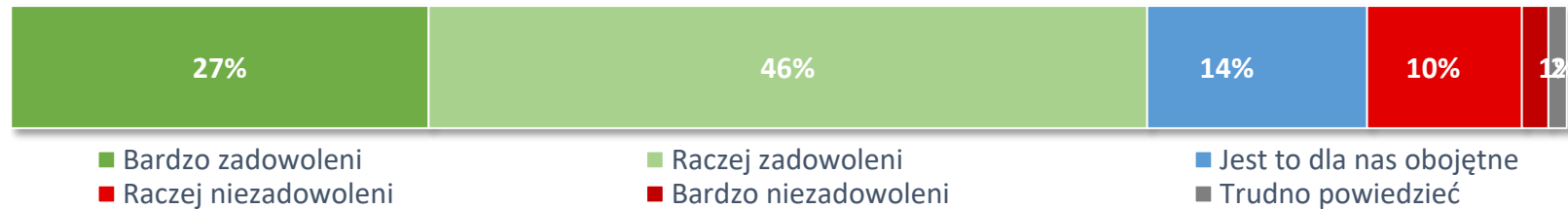
P20. Czy w swojej firmie woli Pan(i) przyjmować płatności bezgotówkowe (kartowe), czy gotówkowe?

Podstawa procentowania: N=507

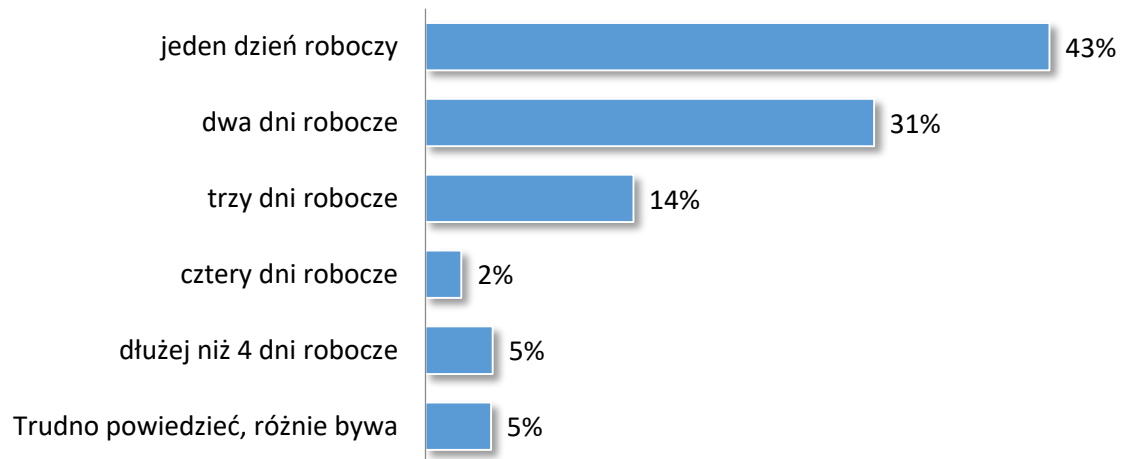
Czas oczekiwania na środki z transakcji bezgotówkowych

Co piąty akceptant otrzymuje środki z płatności bezgotówkowych po dłużej niż dwóch dniach, a do niezadowolonych z czasu oczekiwania na środki należał co dziesiąty badany przedsiębiorca.

Zadowolenie z czasu oczekiwania na środki



Czas oczekiwania na środki



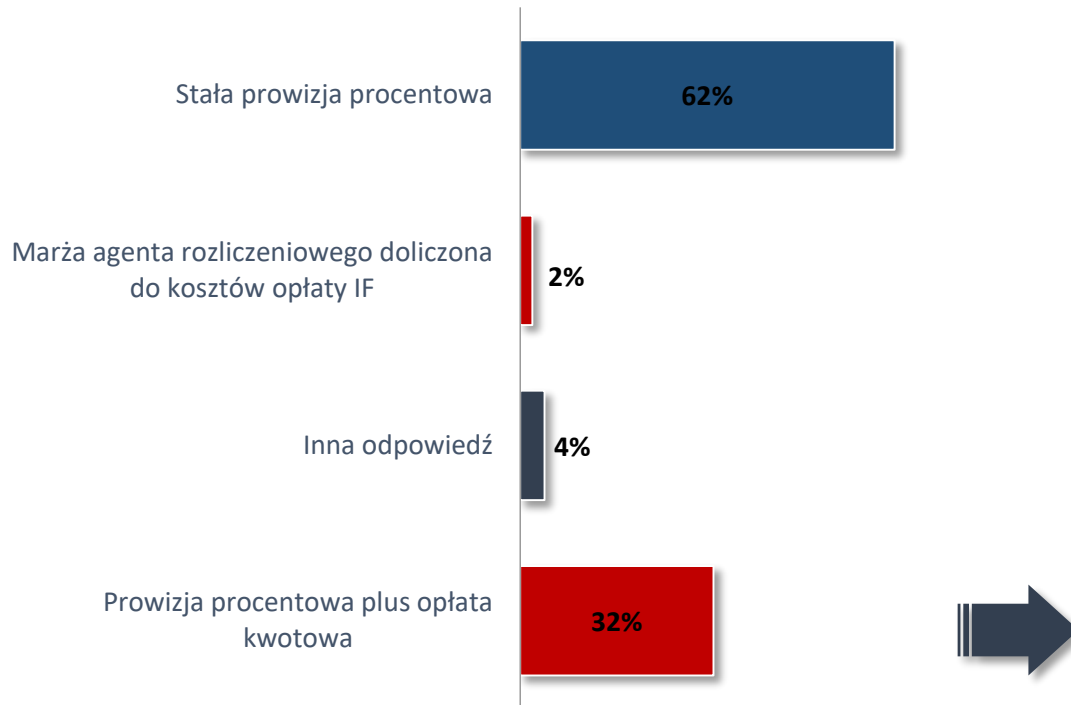
P24. Czy są Państwo zadowoleni z czasu oczekiwania na środki z płatności bezgotówkowych?

Podstawa procentowania: N=507

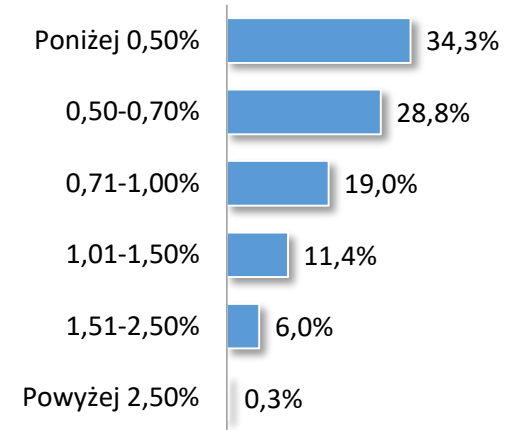
P23. Ile średnio czasu, ile dni zajmuje oczekiwanie na środki z płatności bezgotówkowych, tj. ile czasu mija od transakcji do otrzymania przelewu środków od agenta rozliczeniowego?

Podstawa procentowania: N=507

System rozliczeń



Parametry prowizji



Prowizja	1 grosz	2-5 groszy	6-15 groszy	powyżej 15 groszy	łącznie
do 1 %	31	23	13	31	98
powyżej 1%	9	1	4	14	28
łącznie	40	24	17	45	126

Wartości N

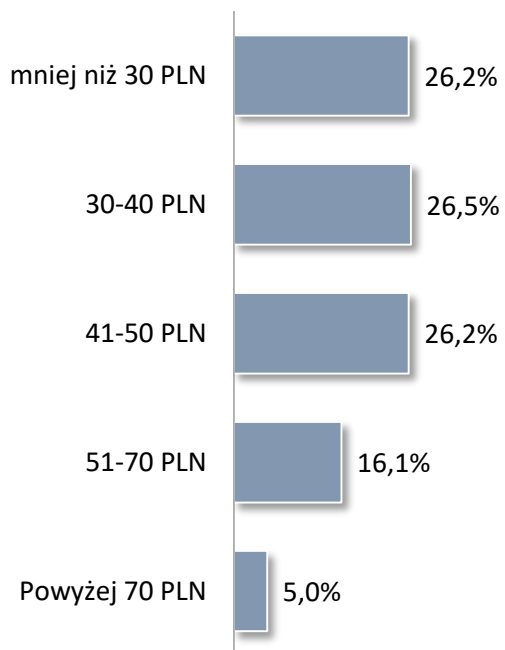
P8. Według jakiego systemu rozliczacie się Państwo ze swoim agentem rozliczeniowym? (płatności bezgotówkowych)?

Podstawa procentowania: N=507

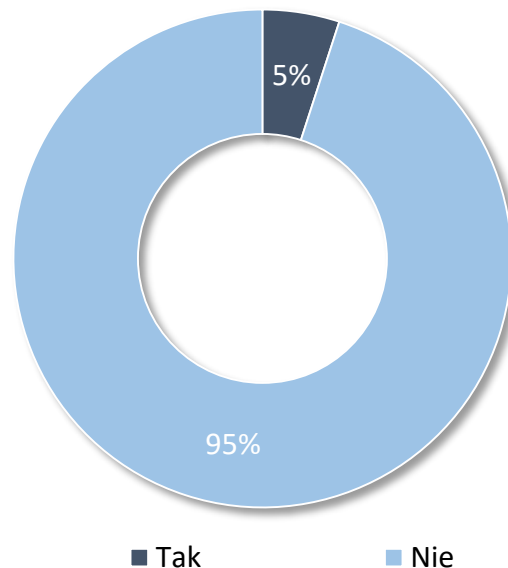
Koszt urządzenia płatniczego

Koszty wynajmu terminala okazały się dosyć zróżnicowane, ale na ogół nie wiązały się z nimi koszty dodatkowe.

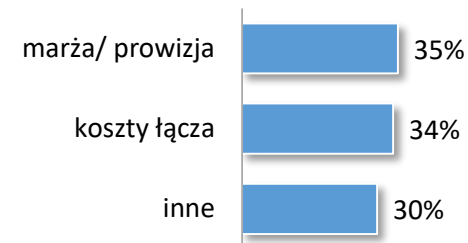
Koszt wynajmu terminala



Dodatkowe koszty



Rodzaj kosztu



P9. Ile kosztuje Państwa wynajem urządzenia płatniczego (stawka dzierżawy w PLN na 1 m-c za jedno urządzenie; jeżeli Państwo macie różne urządzenia w różnej cenie, proszę o podanie średniej ceny)roszę podać jakie korzyści daje Państwu oferowanie wymienionych usług dodatkowych?

Podstawa procentowania: N=507

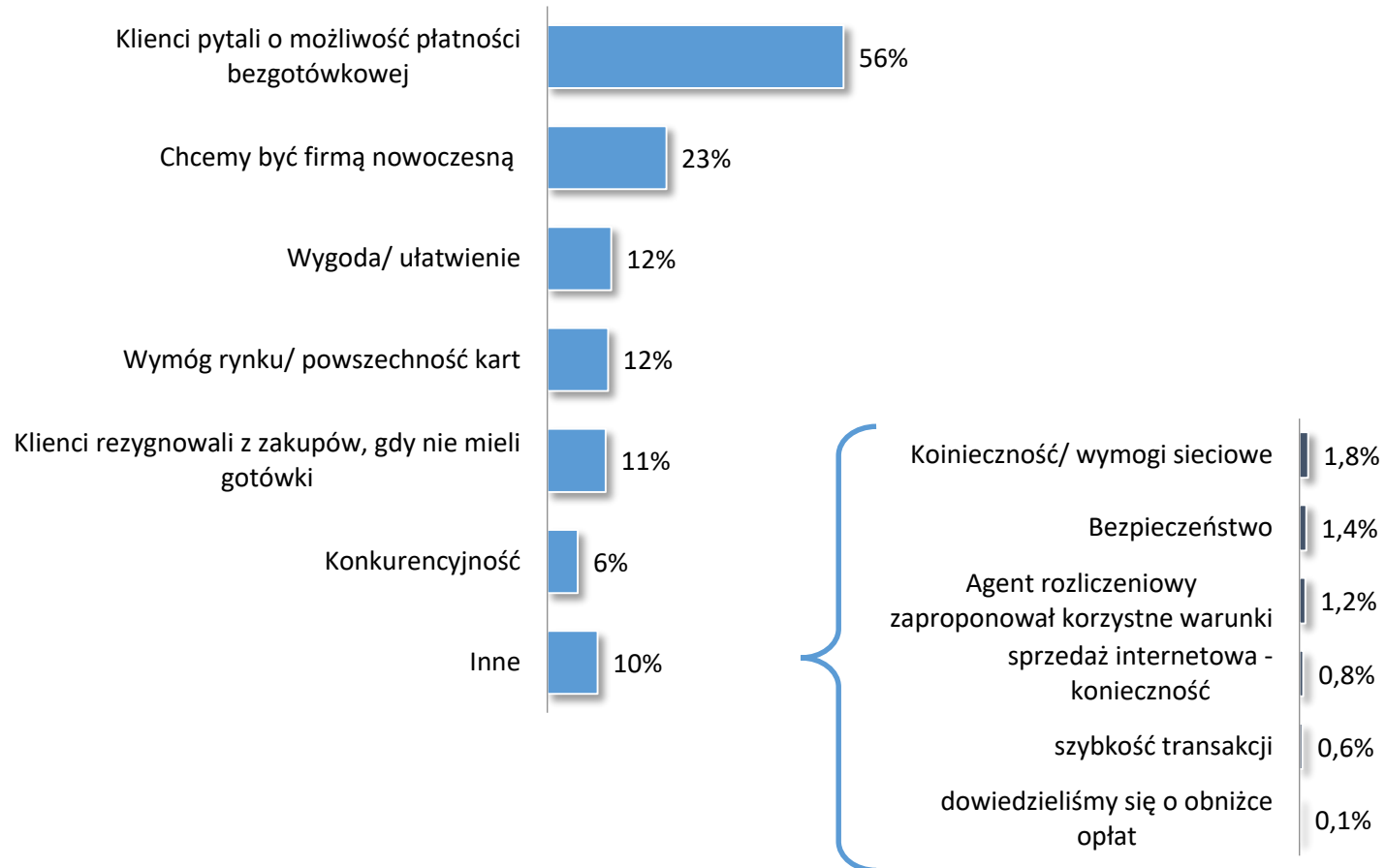
P10. Czy ponoszą Państwo inne koszty z tytułu przyjmowania płatności bezgotówkowych?

Podstawa procentowania: N=507

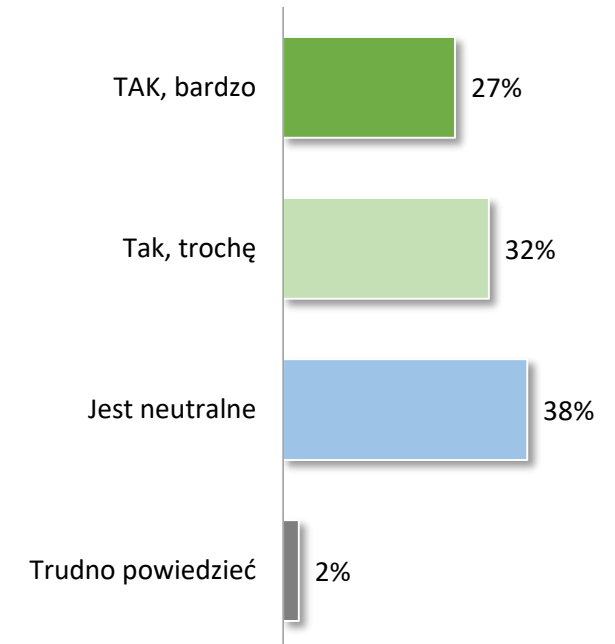
Powody przystąpienia do rozliczeń bezgotówkowych i ocena ich wpływu na konkurencyjność

Głównym powodem rozpoczęcia przez firmy obsługi płatności bezgotówkowych była presja ze strony klientów. Większość akceptantów dostrzega pozytywny wpływ przyjmowania płatności bezgotówkowych na zwiększenie konkurencyjności firmy.

POWODY - odpowiedzi spontaniczne



Czy przyjmowanie płatności bezgotówkowych wzmacnia konkurencyjność firmy?



P27. Dlaczego rozpoczęli przyjmować Państwo płatności bezgotówkowe?

Podstawa procentowania: N=507

P22. Czy Pana(i) zdaniem przyjmowanie płatności bezgotówkowych wzmacnia konkurencyjność Państwa firmy na rynku?

Podstawa procentowania: N=507

Zmiany w obsłudze płatności w ostatnich 3 latach

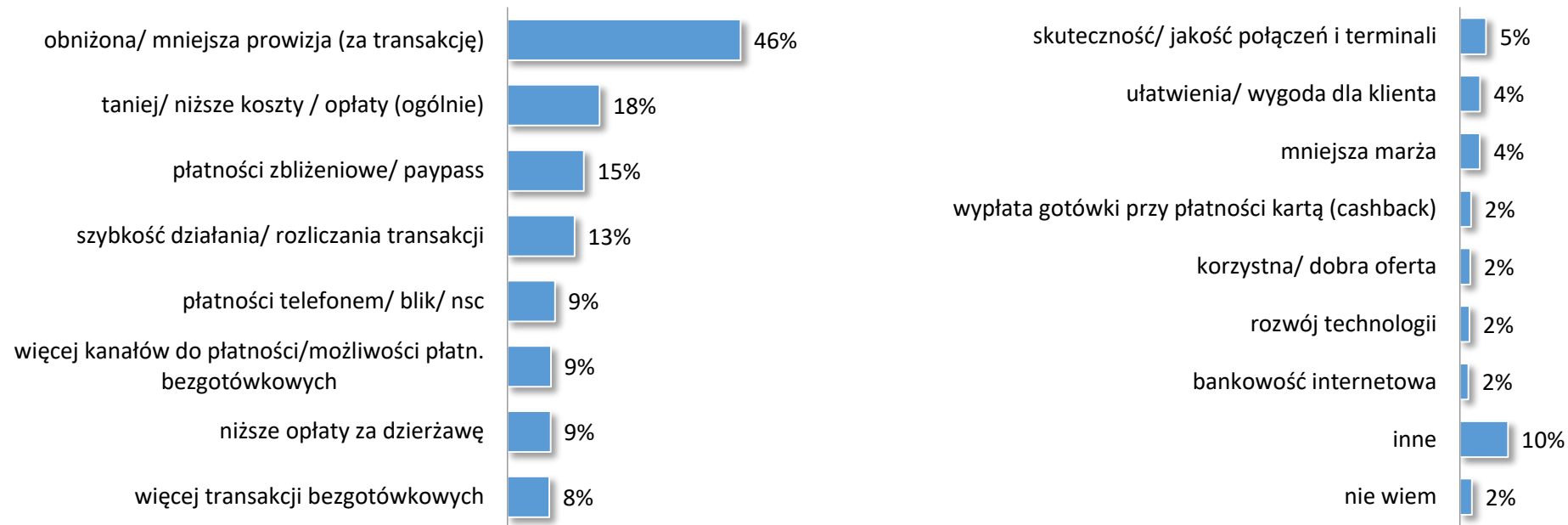
Tylko nieco ponad połowa akceptantów dostrzega korzystne zmiany w obsłudze płatności w ostatnich 3 latach. Przede wszystkim dotyczą one niższych kosztów rozliczeń transakcji bezgotówkowych.

Czy nastąpiły korzystne zmiany?



TAK

Zauważone zmiany



P15. Czy Państwa zdaniem nastąpiły jakieś korzystne zmiany w obsłudze płatności bezgotówkowych w ostatnich 3 latach?

Podstawa procentowania: N=507

P16. Jeżeli na pytanie 15 odpowiedź była „TAK” – Jakie to są zmiany?

Podstawa procentowania: N=289



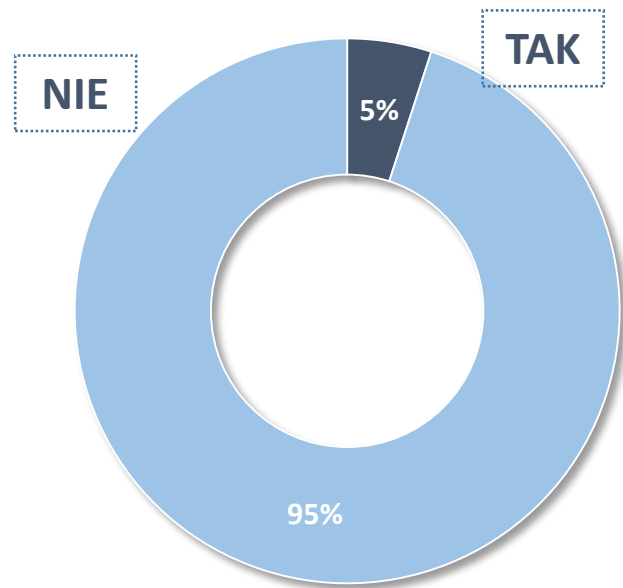
Firmy nieakceptujące płatności kartowych/mobilnych



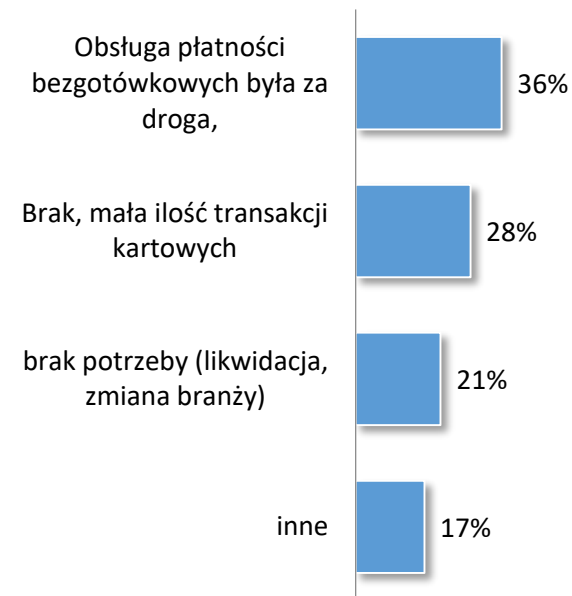
Doświadczenie w obsłudze płatności kartowych

Co dwudziesta firma nieobsługująca aktualnie płatności kartowych/mobilnych oferowała taką obsługę w przeszłości. Co trzecia z nich zrezygnowała z tej formy rozliczeń z powodów kosztowych.

Czy firma w przeszłości akceptowała płatności kartowe/ mobilne



Powody zaprzestania obsługi płatności kartowych



P28. Czy kiedykolwiek w przeszłości akceptowali Państwo płatności bezgotówkowe realizowane przy użyciu terminali płatniczych, obsługujących płatności kartowe i/lub mobilne?

Podstawa procentowania: N=996

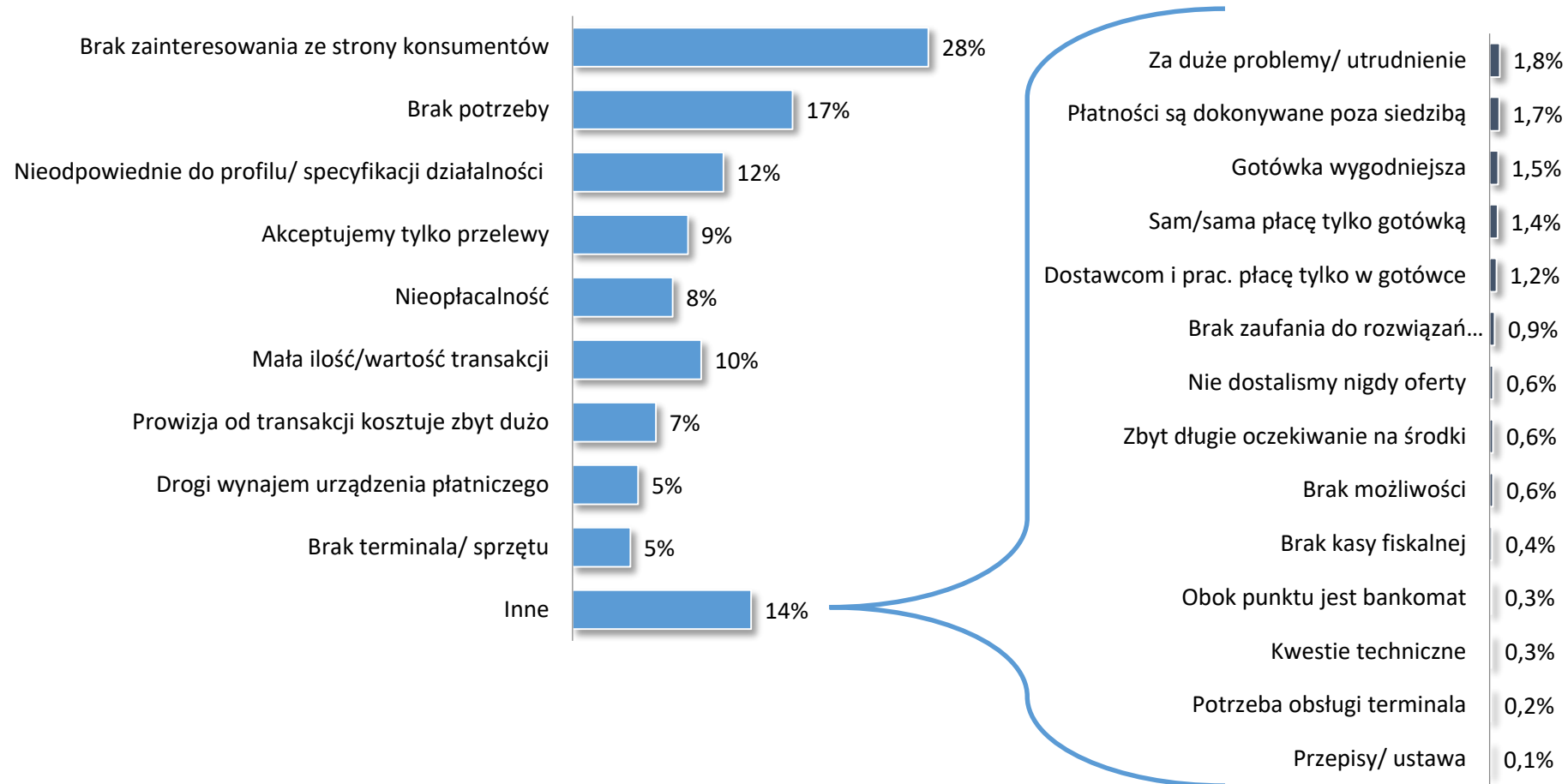
P29. Jaka była przyczyna rezygnacji z akceptacji tego typu płatności bezgotówkowych?

Podstawa procentowania: N=48

Powody nieakceptowania płatności kartowych/mobilnych

Tak jak presja ze strony klientów była częstym powodem rozpoczęcia przez firmy obsługi płatności bezgotówkowych, tak jej brak – w odbiorze przedsiębiorców – uzasadniał niewprowadzanie tej formy płatności.

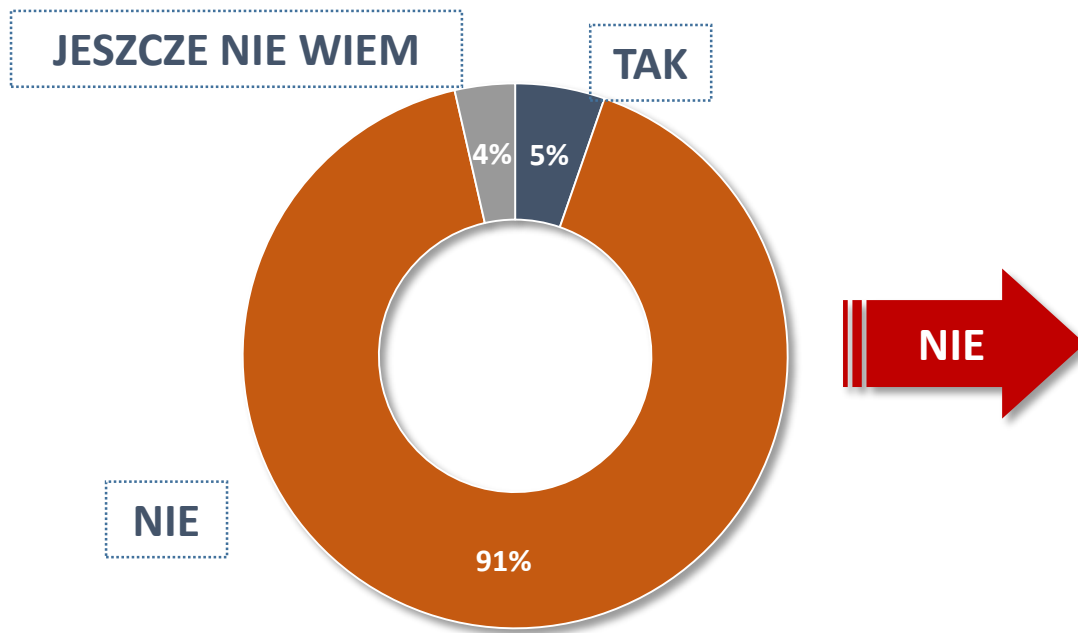
ODPOWIEDZI SPONTANICZNE



Plany wprowadzenia obsługi płatności bezgotówkowych

Niespełna 10% firm nieobsługujących płatności bezgotówkowych nie wyklucza wprowadzenia ich w najbliższej przyszłości.

Czy firma zamierza wprowadzić obsługę płatności kartowych/mobilnych



Czynniki mogące skłonić do wprowadzenia płatności kartowych/mobilnych



P40. Czy Państwa firma planuje w najbliższych 6 miesiącach wprowadzenie obsługi płatności bezgotówkowych?

Podstawa procentowania: N=997

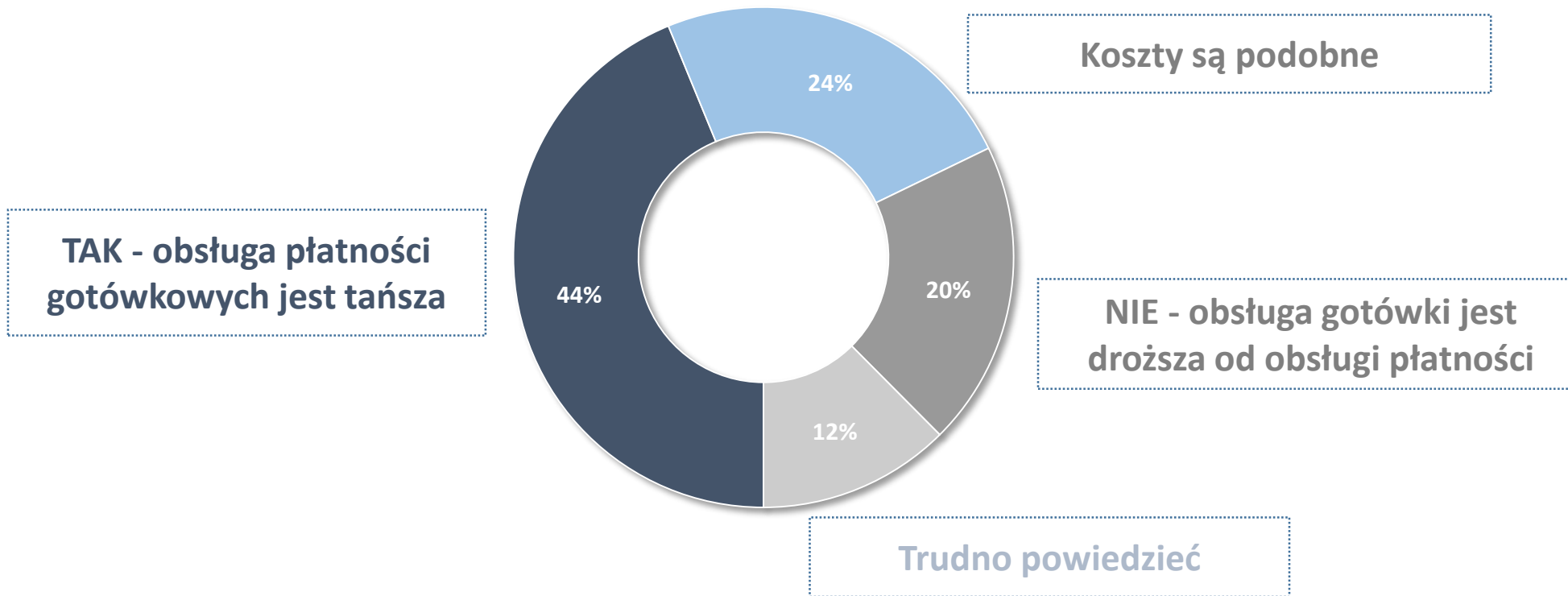
P41. Jakie czynniki lub zdarzenia mogłyby spowodować rozpoczęcie przez Państwa akceptacji płatności bezgotówkowych?

Podstawa procentowania: N=997

Percepcja kosztów obsługi gotówki vs płatności bezgotówkowych

Wśród przedsiębiorców nieakceptujących płatności bezgotówkowych przeważa przekonanie o ich mniejszej efektywności kosztowej.

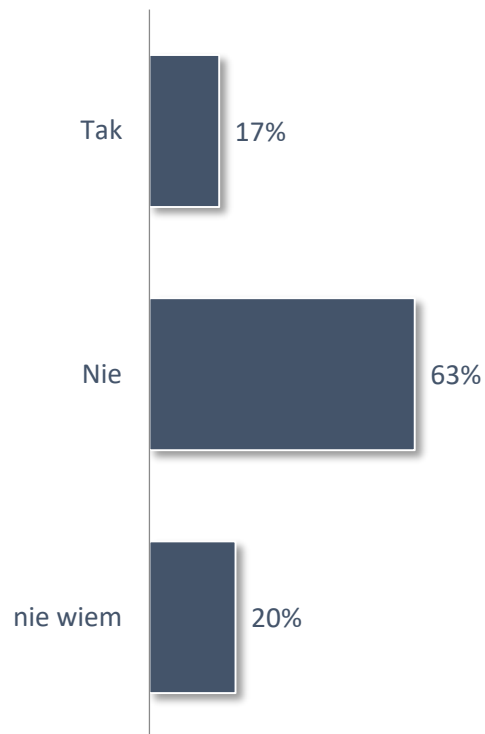
Porównanie kosztów



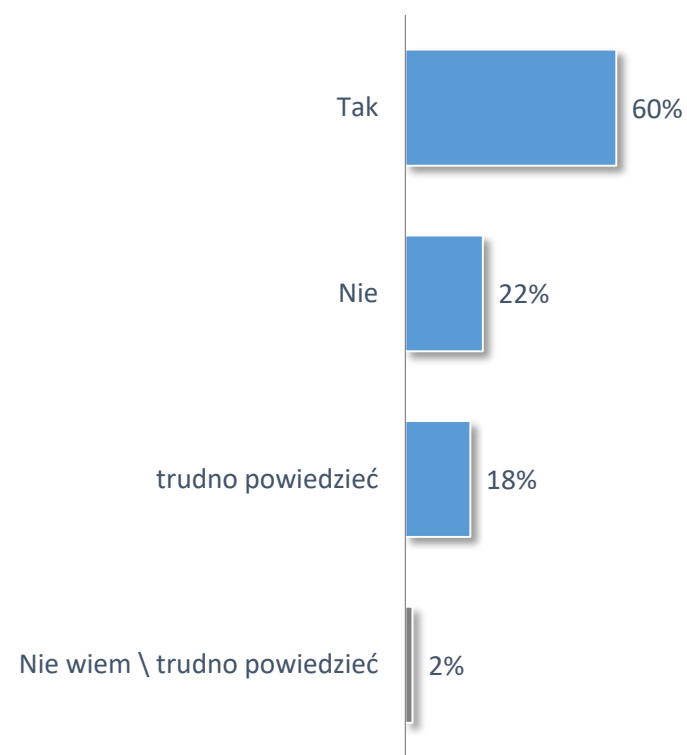
Aspekt sprzętowy

Możliwość integracji kasy fiskalnej z terminalem mogłaby być bodźcem dla co szóstej firmy do rozpoczęcia obsługi płatności bezgotówkowych.

Zainteresowanie integracją kasy z terminalem



Czy Państwo powinno dotować zakup urządzeń do obsługi płatności?



P31. Czy możliwość zintegrowania kasy fiskalnej z urządzeniem przyjmującym płatności bezgotówkowe zachęciłaby do przyjmowania płatności bezgotówkowych?

Podstawa procentowania: N=997

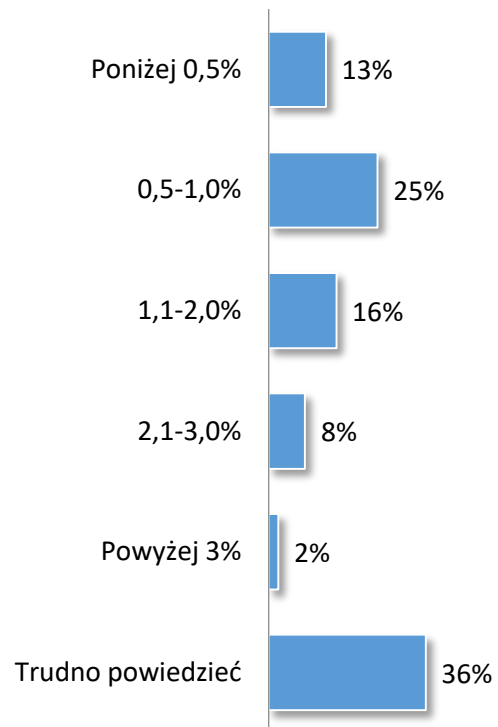
P33. Czy państwo powinno wspierać rozwój systemu płatności bezgotówkowych, np. poprzez dotowanie urządzeń do przyjmowania płatności bezgotówkowych?

Podstawa procentowania: N=997

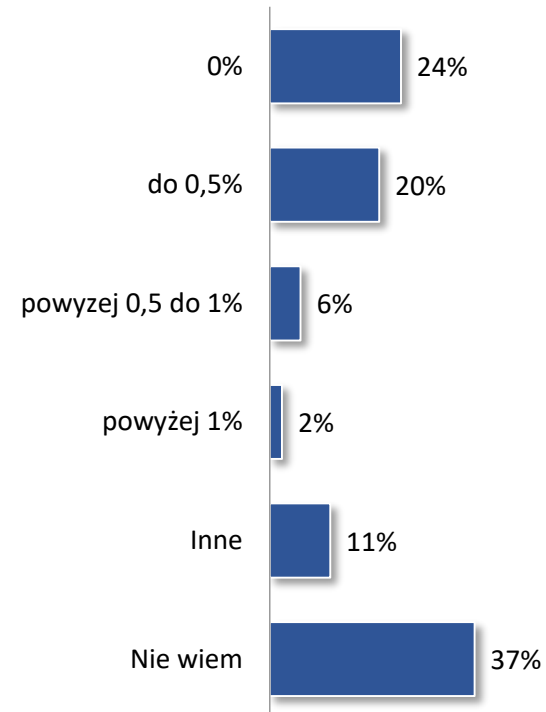
Ocena prowizji

Przedsiębiorcy nieakceptujący płatności bezgotówkowych na ogół sądzą, iż poziom prowizji od transakcji jest wyższy od tego, który byliby skłonni zaakceptować.

Wyobrażenie nt. wysokości prowizji



Akceptowana wysokość prowizji



P35. Jaki jest Pana(i) zdaniem poziom prowizji od płatności bezgotówkowych oferowany obecnie na polskim rynku?

Podstawa procentowania: N=997

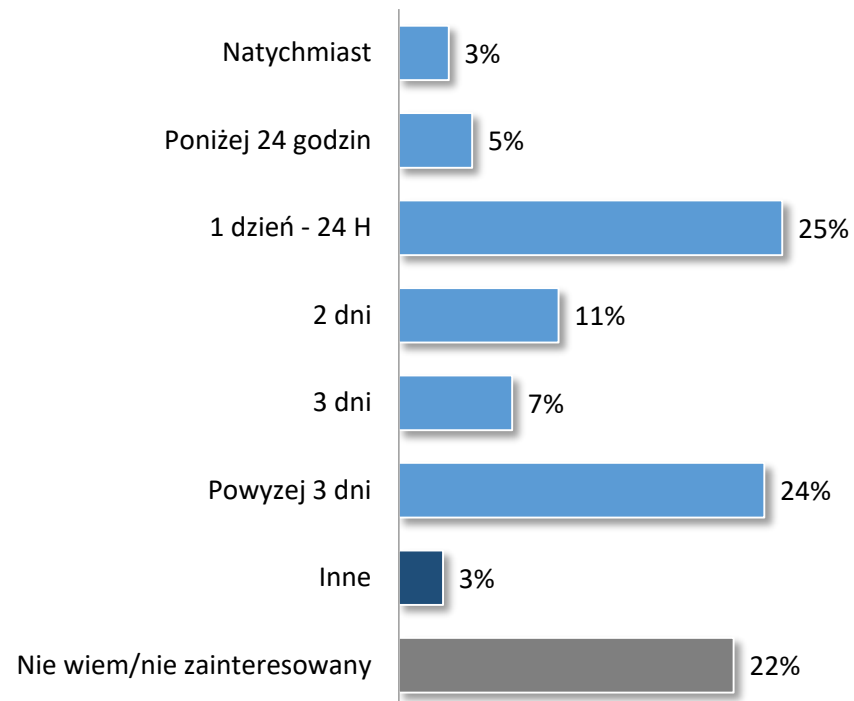
P37. Jaką prowizję Państwo bylibyście gotowi zapłacić za przyjmowanie płatności bezgotówkowych?

Podstawa procentowania: N=997

Czas oczekiwania na środki z transakcji bezgotówkowych

Dla co trzeciego przedsiębiorcy akceptowalny czas oczekiwania na środki z transakcji bezgotówkowych nie przekracza 24 godzin.

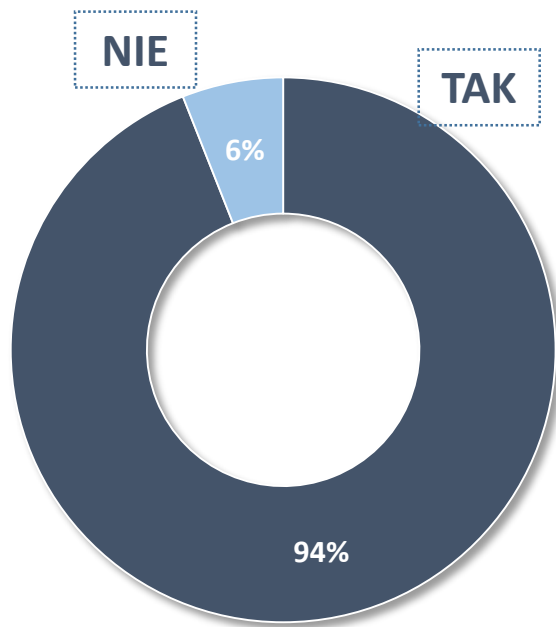
Akceptowalny czas oczekiwania na środki



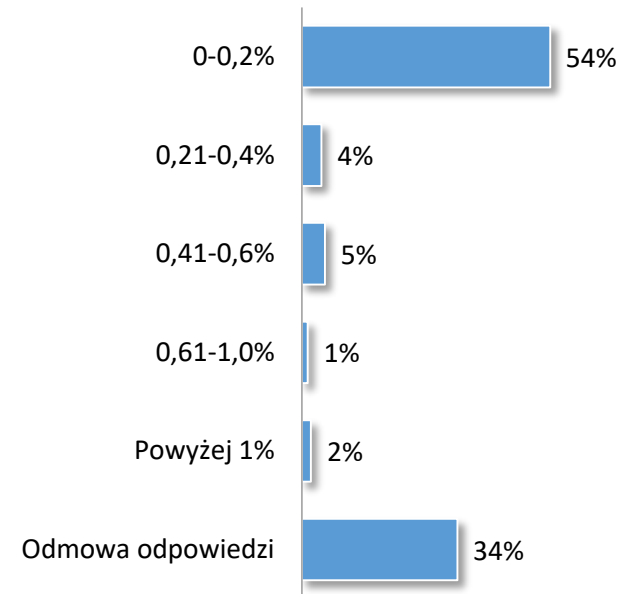
Obsługa gotówki w banku

Przekonanie o większej efektywności kosztowej obsługi płatności gotówkowych (w porównaniu z bezgotówkowymi), koreluje z relatywnie niskim deklarowanym kosztem obsługi gotówki w banku.

Posiadanie rachunku firmowego w banku



Koszt obsługi gotówki w banku



P32. Czy posiadają Państwo firmowy rachunek w banku?

Podstawa procentowania: N=997

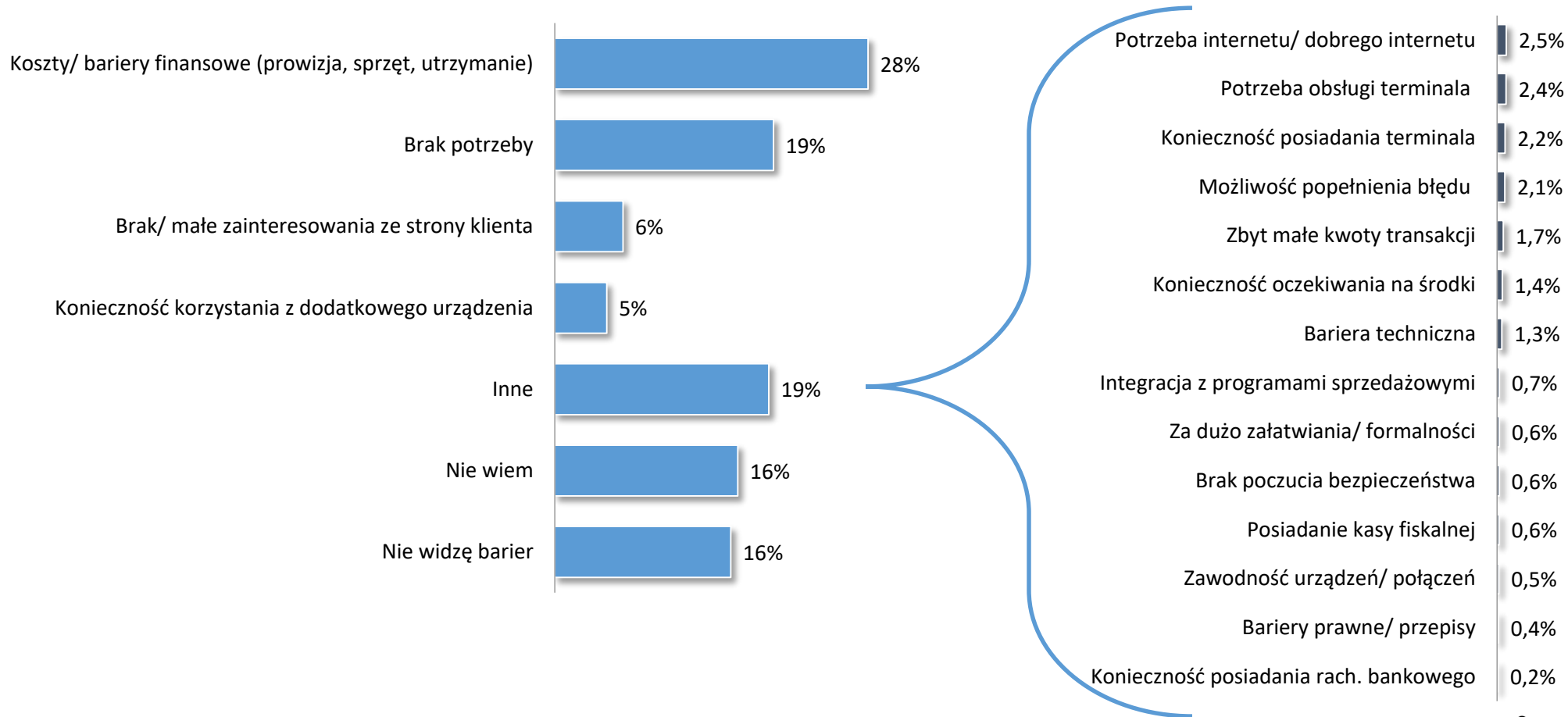
P36. Ile płać Państwo za obsługę gotówki w banku, tj. za wpłaty gotówkowe?

Podstawa procentowania: N=997

Percepcja barier wprowadzania płatności bezgotówkowych

Główną barierą wprowadzania płatności bezgotówkowych, zdaniem przedsiębiorców, jest konieczność ponoszenia dodatkowych kosztów.

ODPOWIEDZI SPONTANICZNE



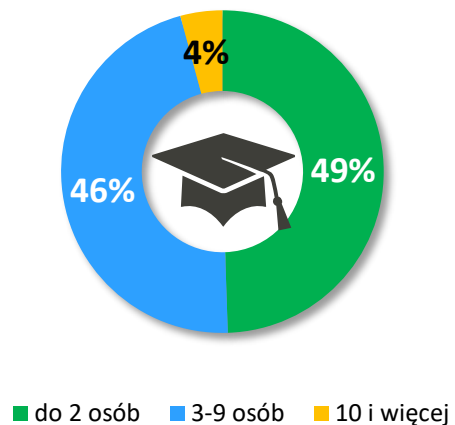
P38. Jakie widzicie Państwo bariery związane z wprowadzaniem płatności bezgotówkowych?
Podstawa procentowania: N=997

Metryczka

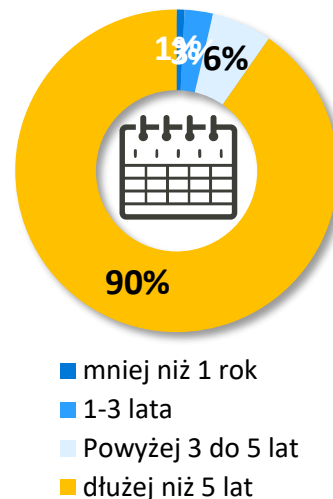
Charakterystyka próby

Dane w %

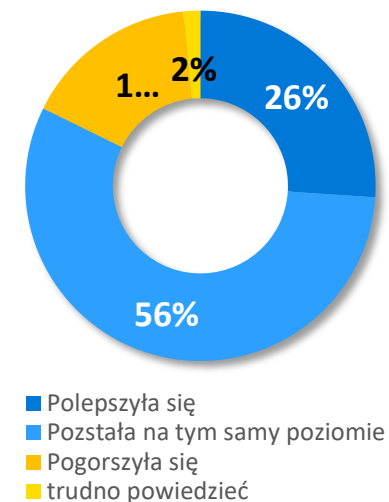
Zatrudnienie w 2017



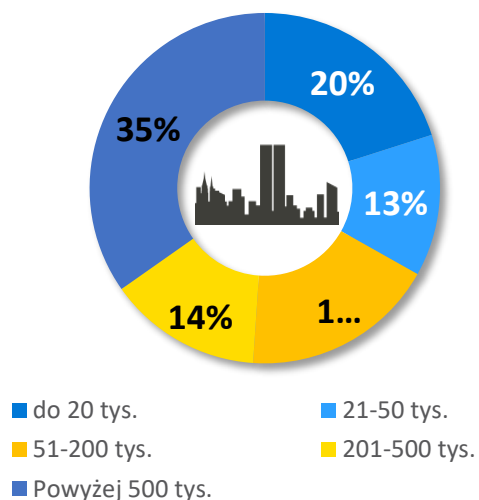
Obecność na rynku



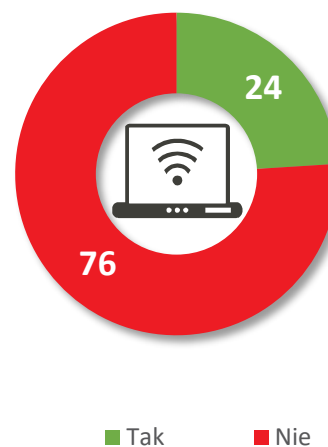
Ocena sytuacji firmy



Wielkość miejscowości



Sprzedaż przez Internet



Liczba lokalizacji

