

Raport z badania ankietowego

Badanie zmian podejścia agentów rozliczeniowych w świetle regulacji ustawowej wysokości opłaty interchange

Komentarz autora

Od 1 lipca 2014 roku obowiązuje w Polsce wprowadzona ustawowo górna granica wysokości opłaty *interchange*, czyli głównego składnika kosztowego całkowitej opłaty uiszczanej na rzecz agentów rozliczeniowych przez punkty handlowo-usługowe akceptujące karty.

Fundacja Rozwoju Obrotu Bezgotówkowego we współpracy ze **Związkiem Przedsiębiorców i Pracodawców, Polską Izbą Paliw Płynnych, Polską Izbą Handlu oraz Naczelną Radą Zrzeszeń Handlu i Usług** przeprowadziła szeroko zakrojone internetowe badanie ankietowe, podczas którego przedsiębiorcy korzystający z terminali płatniczych mieli okazję podzielić się swoimi doświadczeniami i wiedzą na temat możliwości renegotjacji umów ze swoimi agentami po 1 lipca 2014r.

Prośba o wypełnienie ankiety została wysłana do kilkuset przedsiębiorców. Badanie trwało od 16 czerwca do 9 lipca 2014r. Ankieta internetowa składała się z kilkunastu pytań zamkniętych jednokrotnego wyboru oraz będących ich uzupełnieniem pytań otwartych.

Wyniki wskazują na to, że wśród 27% respondentów średnia miesięczna liczba transakcji kartowych wśród uczestników badania wynosi od 10-100 transakcji, zaś 24% respondentów realizuje od 100 do 500 transakcji kartowych miesięcznie. W przeważającej części ankietowanych średnia miesięczna wartość transakcji waha się w przedziale od 10.001 do 50 000 PLN. Świadczy to, że większość badanych to sektor MSP.

Zebrane dane pozwoliły ustalić, że prawie **78% ankietowanych nie otrzymało do końca prowadzonego badania (9 lipca) nowych warunków opłat** za płatności kartowe od swojego agenta rozliczeniowego. Połowa z pozostałych 22% nie jest zadowolona z nowych uzgodnień zaproponowanych przez swoich agentów. **Jedynie 30% podmiotów, które nie otrzymało propozycji nowych stawek od agenta rozliczeniowego zgłosiło się do niego i poprosiło o ich rewaloryzację.**

Czy świadczy to o ignorancji niemal ¼ przedsiębiorców wobec zmieniających się przepisów, a może jest to smutny obraz ukazujący niedbałość przedsiębiorców o własne interesy?

Niektóre firmy pytane o przyczyny takiego zachowania zasłaniały się brakiem czasu, inne liczą, że agenci sami się do nich zgłoszą; uważają, że obniżka zostanie wprowadzona do umowy „automatycznie”; wiele podmiotów nie miało pojęcia o możliwości dokonania takiej zmiany w czasie trwania umowy. Często podkreślano jednak, że **agent rozliczeniowy nie informował o możliwości obniżenia stawki.**

Fundacja Rozwoju Obrotu Bezgotówkowego za cel nadrzędny stawia sobie tworzenie odpowiednich warunków do rozwoju polskich przedsiębiorców. Małe i średnie firmy posiadają największy potencjał do rozwoju, lecz często napotykają szereg trudności w wolnorynkowej dżungli. Obniżenie kosztów obrotu bezgotówkowego, kosztów transakcyjnych oraz operacyjnych pozwoli najmniejszym rosnąć w siłę i w przyszłości umożliwi im łatwiejszą ekspansję oraz większą konkurencyjność. Fundacja, w oparciu o wyniki ankiety, będzie kontynuować swoją misję oraz poszerzy działania mające na celu zwiększenie możliwości rozwoju polskich przedsiębiorców.

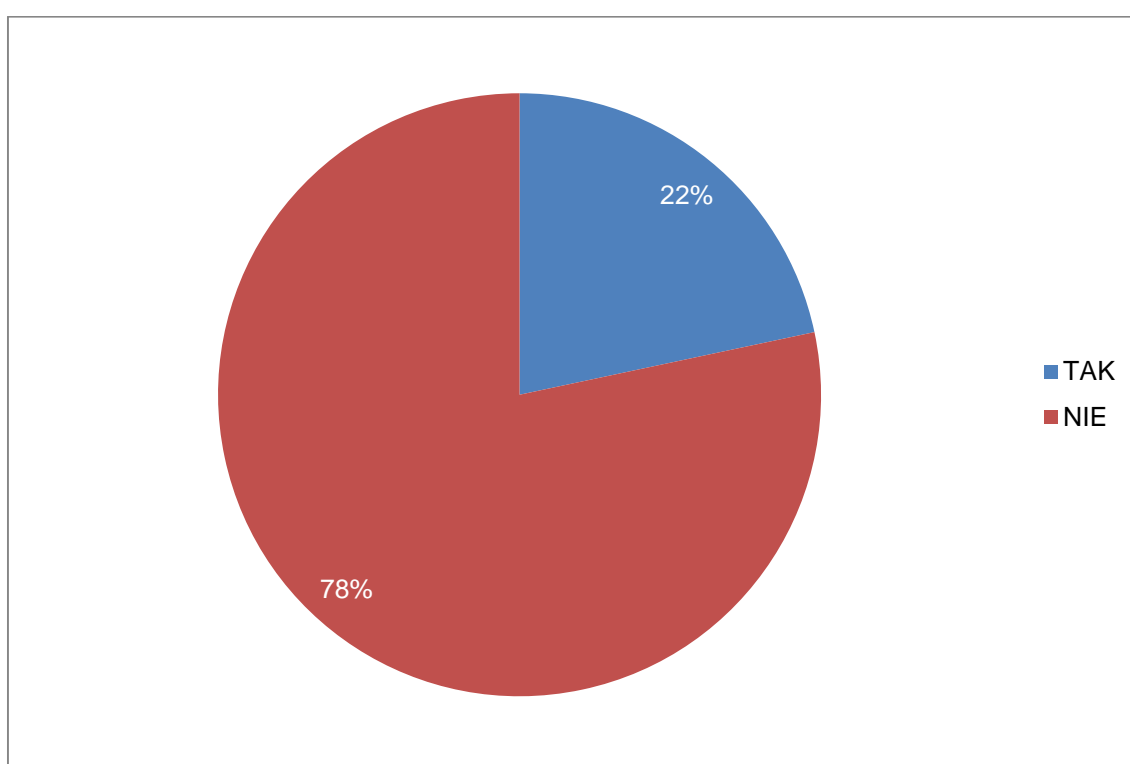
Z poważaniem,

Robert Łaniewski Prezes Fundacji Rozwoju Obrotu Bezgotówkowego

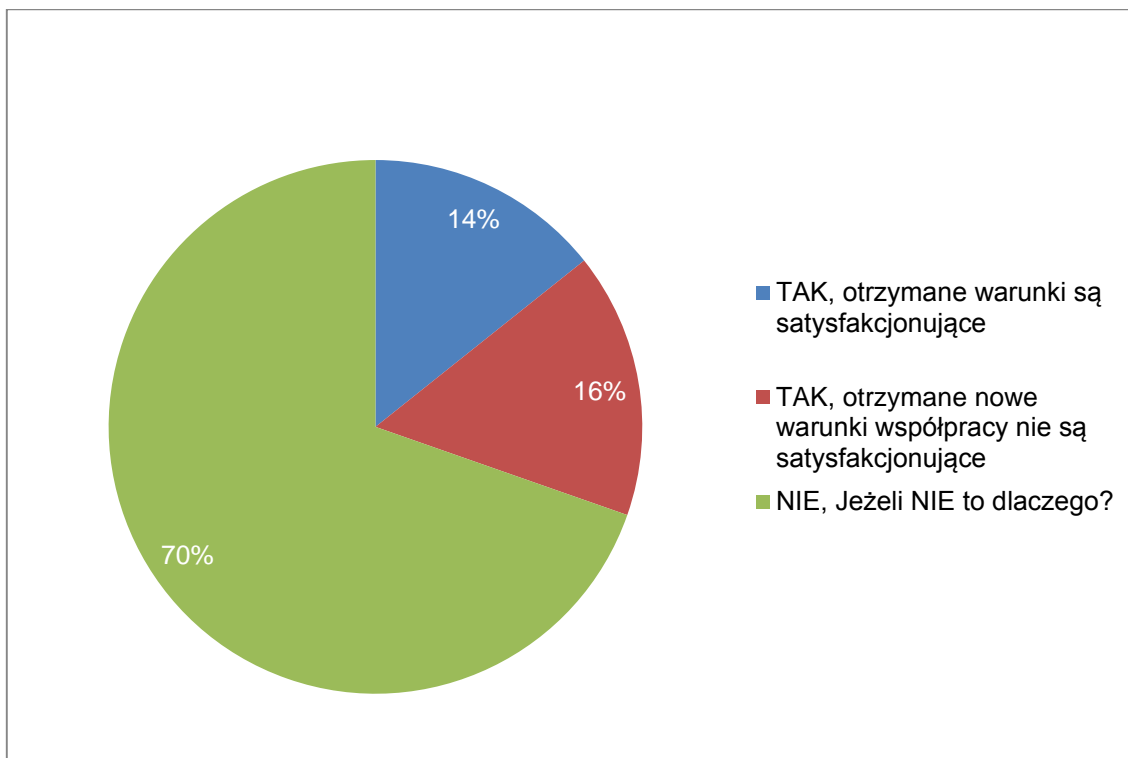
<http://frob.pl/>

1. Czy w okresie ostatnich 3 miesięcy otrzymał(a) Pan/Pani - bez wystosowywania specjalnej prośby - nowe warunki opłat za płatności kartowe po 1 lipca od swojego dostawcy terminali (agenta rozliczeniowego)?

Prawie **78%** ankietowanych **nie otrzymało** do tej pory nowych warunków opłat za płatności kartowe po 1 lipca od swojego agenta rozliczeniowego.



2. Czy zwrócił (a) się Pan/Pani do swojego agenta rozliczeniowego o ofertę na nowe, niższe stawki od 1 lipca?

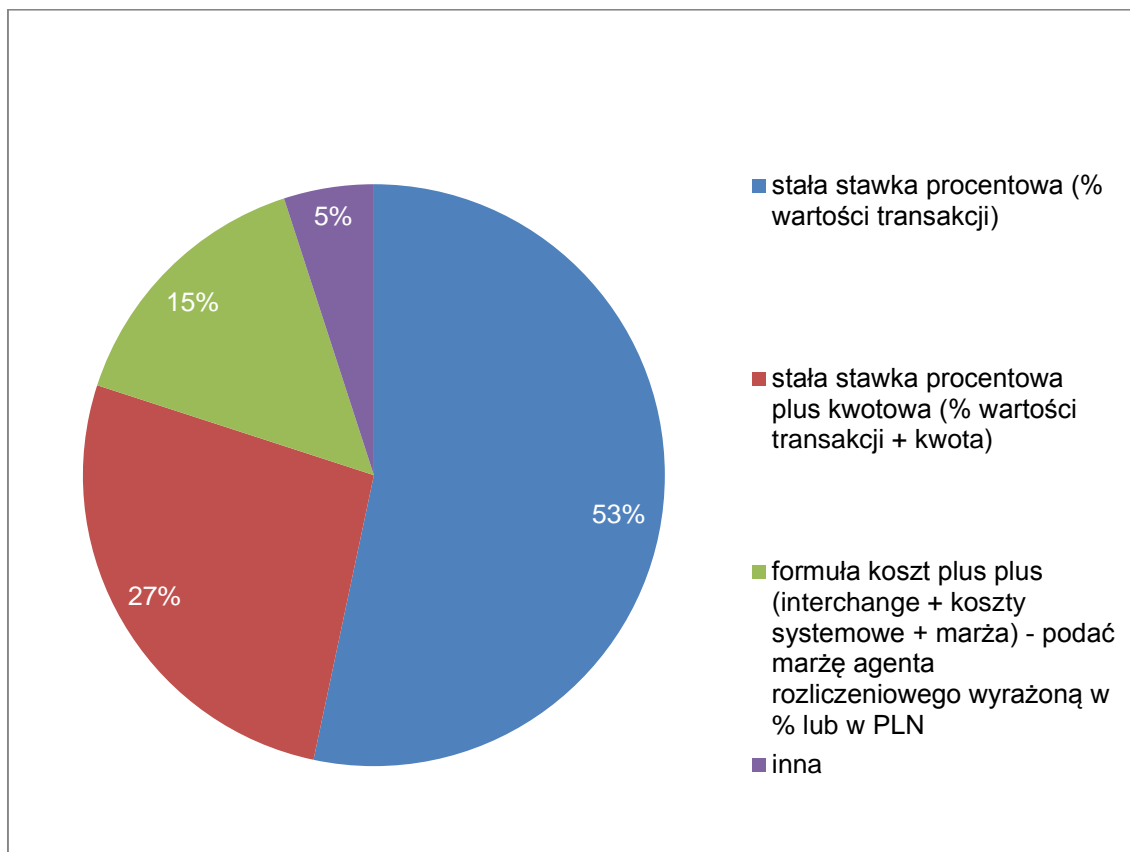


Odpowiedź	%
TAK, otrzymane warunki są satysfakcjonujące	14,29%
TAK, otrzymane nowe warunki współpracy nie są satysfakcjonujące	16,07%
NIE, Jeżeli NIE to dlaczego?	69,64%

Jedynie 30 % podmiotów, które nie otrzymało propozycji nowych stawek od agenta rozliczeniowego zgłosiło się do niego i poprosiło o jej rewaloryzację. Większa połowa nie jest zadowolona z nowych uzgodnień. Jednakowoż, aż 70% ankietowanych nie zwróciło się o wprowadzenie po 1 lipca nowej niższej stawki do ich umowy. Pytani o przyczyny takiego zachowania odpowiadali, że: **brak im czasu; liczą, że agenci sami się do nich zgłoszą; uważają, że obniżka zostanie wprowadzona do umowy „automatycznie”;** **wiele podmiotów nie miało pojęcia o możliwości dokonania takiej zmiany w czasie trwania umowy.** (W tabeli 1 podane są podawane inne odpowiedzi). Podkreślano często, że agent rozliczeniowy nie informował o możliwości obniżenia stawki.

Tabela 1
myślałam, że sami wyślą ofertę
czekamy na nową ofertę
brak czasu
Tak, zwróciłam się lecz ciągle czekam na odpowiedź
nie wiem
sam powinien przysłać
uważam, że to powinno być automatyczne; umowa wyszczególnia składowe stawek i jedną z nich jest interchange
nie znam innych ofert
brak zainteresowania problemem ze strony agenta
nie wiedziałem o obniżkach
Brak informacji
Otrzymałem informację, że stawki prowizji będą znacznie obniżone i oczekiwałem na nową ofertę
nie pamiętałem
sam zaproponował nowe stawki
nie wiedziałem o tym
nie wpadłem na to, ale to zrobię
po raz pierwszy usłyszałem taką informację dot. stawek
nie wiedziałem zmianie
a zmiany nie wejdą automatycznie?
nie wiedziałem o zmianach
Czekam na nowe warunki od 2 tygodni
oczekuję na wyjście w życie i wtedy wystąpię 1,71
zwrócę się po wypełnieniu ankiety
Liczyłem że sam przyślę jakąś ofertę
brak wiedzy
nie zwracałam się, bo nie wiedziałam..
nie miałem świadomości, że powinienem
Czekam na ofertę od agenta
Przy innych obowiązkach ten nie był najważniejszy
Sądziłem, iż obniżenie stawki obowiązuje tylko nowe umowy, a w umowach trwających nie zmienia się do czasu ich zakończenia wskazanego na umowie.
ZWRÓCILIŚMY SIĘ, ALE NIE OTRZYMALIŚMY OFERTY

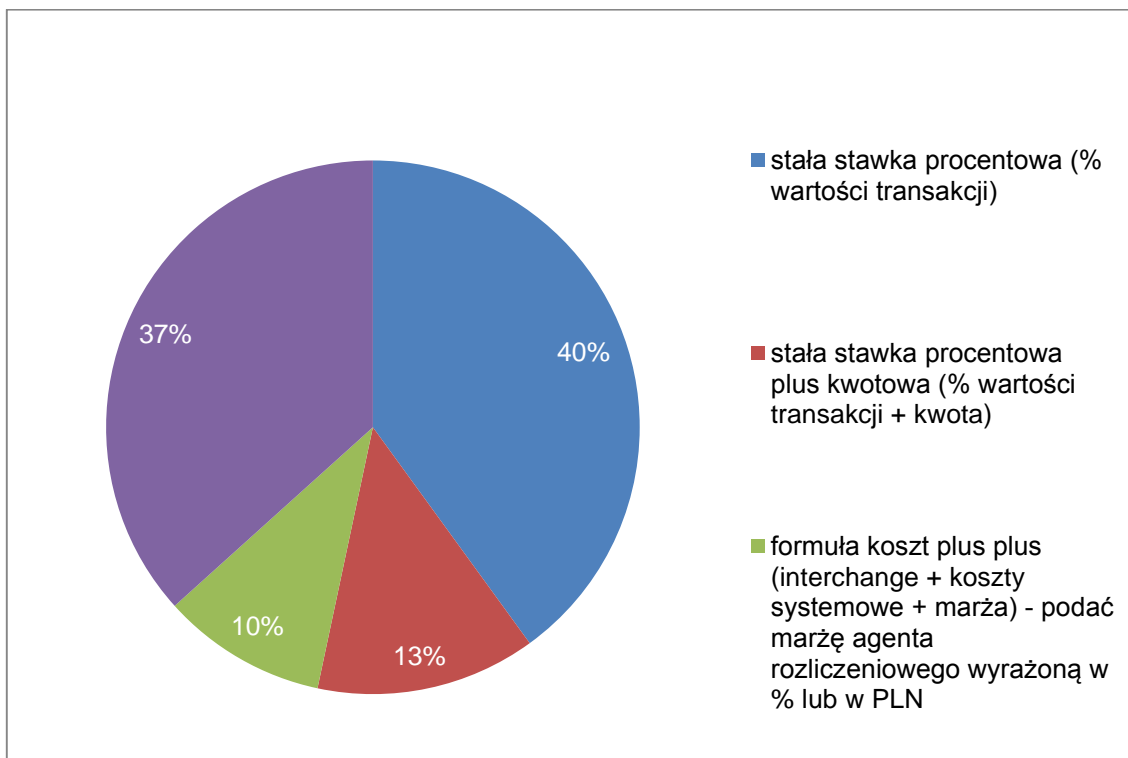
3. Jaka jest aktualna (tj. bez uwzględnienia zredukowanej ustawowo opłaty interchange) forma rozliczeń ponoszonych z tytułu przyjmowania płatności kartowych?



Odpowiedź: Stała stawka procentowa (% wartości transakcji)

1,51% - jako średnia z podawanych stawek

4. Jaka będzie forma rozliczeń kosztów ponoszonych z tytułu przyjmowania płatności kartowych po 1 lipca 2014 r. (tj. z uwzględnieniem zredukowanej ustawowo opłaty interchange)?



Odpowiedzi:	
stała stawka procentowa (% wartości transakcji)	40,00%
stała stawka procentowa plus kwotowa (% wartości transakcji + kwota)	13,33%
formuła koszt plus plus (interchange + koszty systemowe + marża) - podać marżę agenta rozliczeniowego wyrażoną w % lub w PLN	10,00%
inna	36,67%

Odpowiedź: stała stawka procentowa (% wartości transakcji)
1,1% - jako średnia wśród ankietowanych