

Opinie na temat płatności kartą wśród przedsiębiorców

Raport z badania dla Związku Przedsiębiorców i Pracodawców



dla



ZPP

Warszawa
6 marca 2014 r.

Metodologia badania



Metodologia badania

Badanie mikroprzedsiębiorstw

- Badanie CATI (wywiady realizowane telefonicznie):
 - Reprezentatywna próba mikro i małych przedsiębiorstw (firmy usługowe i handlowe)
 - Wielkość próby, **N=1000** (n=500 wywiadów z przedsiębiorcami posiadającymi terminal do płatności kartami i n=500 wywiadów z przedsiębiorcami, którzy nie posiadają terminali do transakcji kartami)
- Czas wywiadu 10 minut.

Struktura próby

TYP PRZEDSIĘBIORSTWA	
Usługi	N= 500
Handel	N=500

WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI	
Wieś	N= 154
Miasta do 100 tys.	N=478
Miasta pow. 100 tys.	N=368

Przedsiębiorstwa nie posiadające terminali do transakcji kartami płatniczymi

Wcześniejsze posiadanie terminala

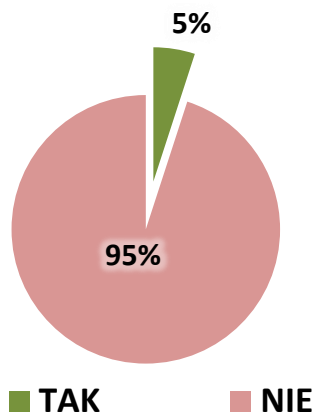
Zdecydowana większość firm nie posiadała wcześniej terminala.

Podstawowym powodem nie posiadania terminala jest brak takiej potrzeby w codziennej działalności firmy.

Zdecydowanie bardziej czuli na kwestie związane utrzymaniem terminala są osoby prowadzące firmy usługowe.

Dla firm lokalizowanych na wsi ważnym powodem nie posiadania terminala jest to, że rzadko klienci płacą kartami.

Wcześniejsze posiadanie terminala



Powody nie posiadanie

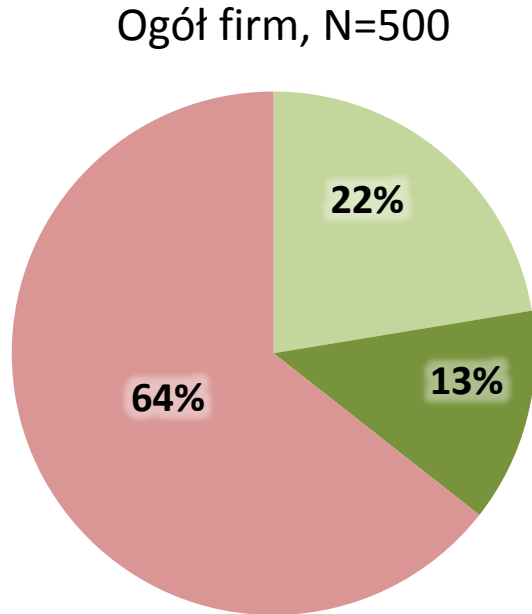
	Ogół, N=500	Handel	Usługi,	Wieś,	Miasta do 100 tys.	Miasta powyżej 100 tys.,
Nie mam takiej potrzeby - i tak mam dużo klientów	47%	40% ↓	55% ↑	42%	52%	44%
Rzadko zdarzają się klienci, którzy chcieliby płacić kartą	19%	21%	17%	29% ↑	21%	16%
Zbyt wysokie opłaty interchange / zbyt wysoka prowizja procentowa od jednorazowej transakcji	17%	25% ↑	10% ↓	15%	21%	13%
Zbyt wysoki koszt dzierżawy terminala	10%	14%	6% ↓	10%	15%	6%
Gotówka jest dla mnie wygodniejsza w użyciu	4%	6%	2%	15% ↑	3%	2%
Nie wiem / trudno powiedzieć	3%	4%	2%	4%	2%	4%
Nikt mi nie proponował, a sam się nie interesowałem	2%	2%	2%	4%	2%	2%
Niejasne zasady rozliczania	0%	0%	0%		1%	
Inne - jakie?	14%	13%	15%	11%	8% ↓	21% ↑

Wartość statystycznie
wyższa/niższa w porównaniu
do ogółu respondentów`

Q1. Czy w przeszłości akceptowali Państwo płatności kartą za swoje produkty/usługi?

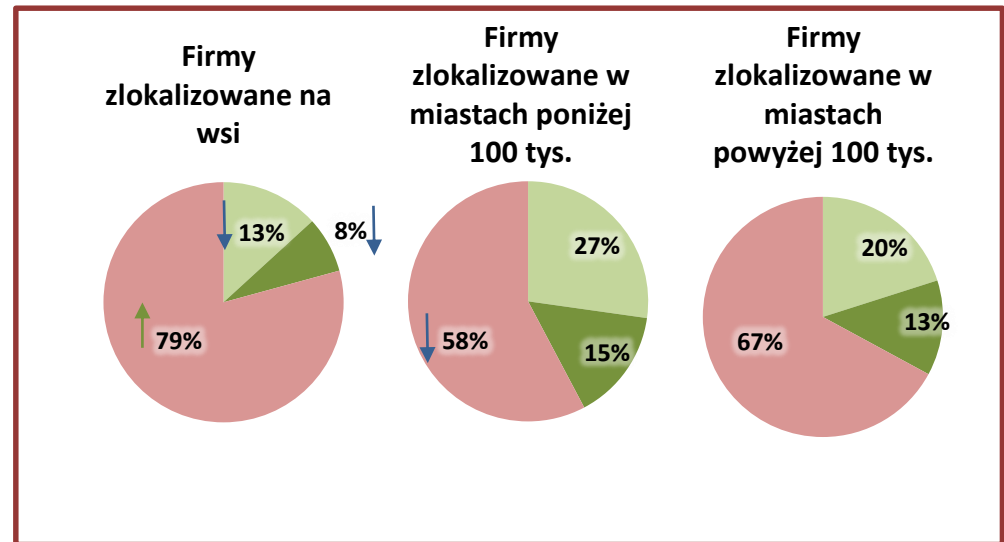
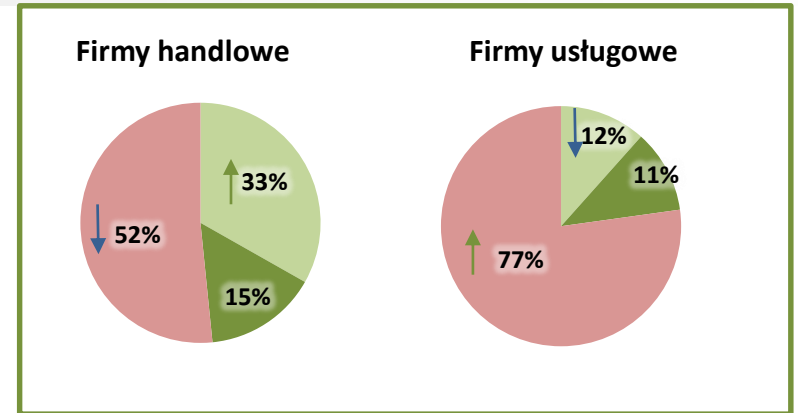
Zetknięcie się z ofertą wynajmu terminala

Większość firm nie spotkała się ofertą wynajmu terminala
 Oferty częściej kierowane są do firm handlowych
 Zdecydowanie rzadziej taka oferta trafia do firm zlokalizowanych na wsi



- Tak był u mnie przedstawiciel
- Tak sam się dowiadywałem
- Nie, nie spotkałem się z taką ofertą

Wartość statystycznie
 wyższa/niższa w porównaniu
 do ogółu respondentów`



Q2. Czy kiedykolwiek spotkał się Pan(i) z ofertą wynajmu terminala do Pana(i) sklepu, tak aby klienci mogli płacić za towary kartą płatniczą?

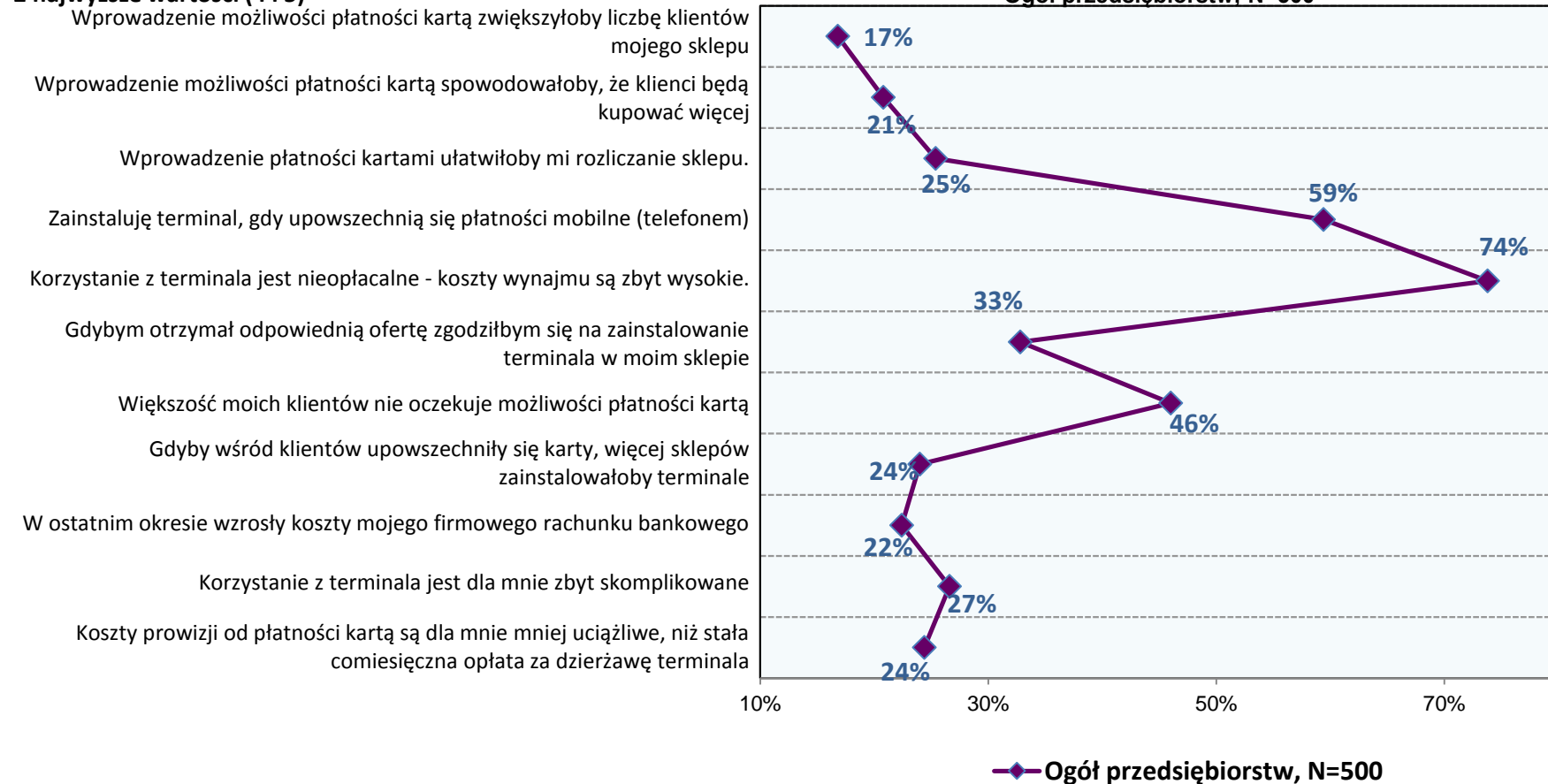
Ocena poszczególnych elementów związanych z płatnościami kartą

Przedsiębiorcy zwracają uwagę na wysokie koszty związane z utrzymaniem terminala

59% badanych firm wskazuje, że zainstaluje terminal wraz z upowszechnieniem płatności mobilnych

Barierą wprowadzenia terminala w 46% badanych firm jest to, że klienci wcale nie oczekują możliwości płatności kartą

2 najwyższe wartości (4 i 5)



Q3. Proszę powiedzieć, na ile zgadza się Pan(i) lub nie zgadza z następującymi stwierdzeniami:

Ocena poszczególnych elementów związanych z płatnościami kartą – porównanie firm

Zdecydowanie najbardziej sceptyczni wobec płatności kartami są właściciele firm zlokalizowanych na wsi. Według nich wprowadzenie płatności kartami nie będzie miało pozytywnego wpływu na prowadzenie przez nich firm. Z kolei właściciele firm handlowych to grupa, która w największym stopniu czuła jest na koszty związane z obsługą płatności kartami.

2 najwyższe wartości (4 i 5)

	Ogół, N=500	Handel	Usługi,	Wieś,	Miasta do 100 tys.	Miasta powyżej 100 tys.,
Wprowadzenie możliwości płatności kartą zwiększyłoby liczbę klientów mojego sklepu	24%	28%	21% ↓	15% ↓	31% ↑	20%
Wprowadzenie możliwości płatności kartą spowodowałoby, że klienci będą kupować więcej	27%	30%	23%	17% ↓	32% ↑	24%
Wprowadzenie płatności kartami ułatwiłoby mi rozliczanie sklepu.	22%	24%	21%	15% ↓	25%	22%
Zainstaluję terminal, gdy upowszechnią się płatności mobilne (telefonem)	24%	23%	25%	15% ↓	28%	23%
Korzystanie z terminala jest nieopłacalne - koszty wynajmu są zbyt wysokie.	46%	54% ↑	38% ↓	51%	50%	41%
Gdybym otrzymał odpowiednią ofertę zgodziłbym się na zainstalowanie terminala w moim sklepie	33%	36%	29%	25% ↓	41% ↑	27% ↓
Większość moich klientów nie oczekuje możliwości płatności kartą	74%	71%	77%	75%	69%	77%
Gdyby wśród klientów upowszechniły się karty, więcej sklepów zainstalowałoby terminale	59%	51% ↓	68% ↑	60%	58%	60%
W ostatnim okresie wzrosły koszty mojego firmowego rachunku bankowego	25%	26%	25%	25%	26%	25%
Korzystanie z terminala jest dla mnie zbyt skomplikowane	21%	23%	19%	30% ↑	23%	16% ↓
Koszty prowizji od płatności kartą są dla mnie mniej uciążliwe, niż stała comiesięczna opłata za dzierżawę terminala	17%	18%	16%	15%	20%	15%

Q3. Proszę powiedzieć, na ile zgadza się Pan(i) lub nie zgadza z następującymi stwierdzeniami:

Percepcja kosztów związanych z wynajmem terminala

Optymalna opłata za wynajem terminala powinna mieścić się w przedziale 40-90 PLN miesięcznie. Dla przedsiębiorców opłata miesięczna w wysokości 130 PLN jest zdecydowanie za wysoka, aby rozważyć wynajem terminala.

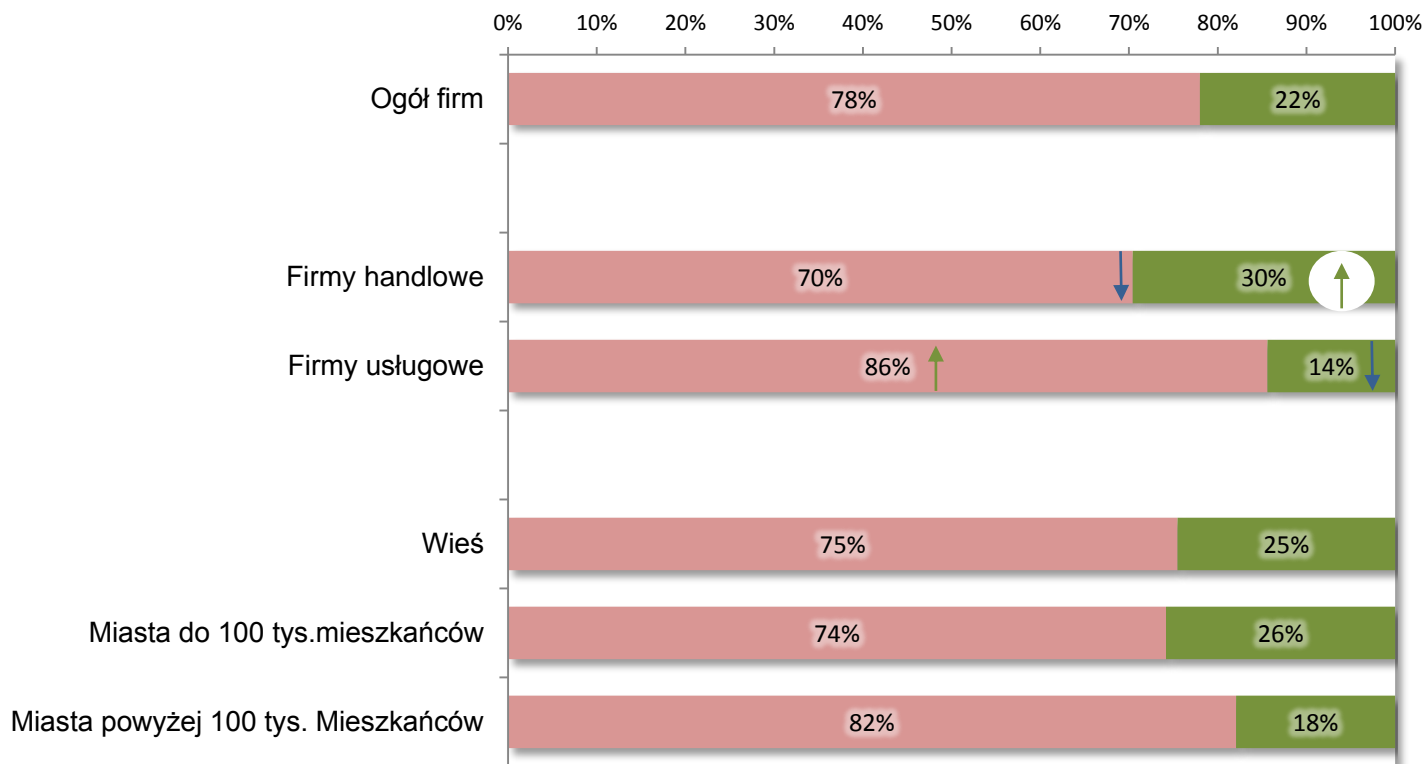
Postrzeganie opłaty jako:

	Ogół, N=500	Handel	Usługi,	Wieś,	Miasta do 100 tys.	Miasta powyżej 100 tys.,
Opłata zbyt niska, na tyle niska, że może budzić obawy co do jakości oferowanej usługi	14 PLN	17 PLN	11 PLN	15 PLN	13 PLN	9 PLN
Niskiej, ale spełniającej oczekiwania odnośnie skuteczności takiej usługi	37 PLN	45 PLN	30 PLN	54 PLN	44 PLN	28 PLN
Opłata wysoka, ale do zaakceptowania	92 PLN	101 PLN	83 PLN	114 PLN	91 PLN	89 PLN
Opłata zbyt wysoka, aby rozważyć wprowadzenie takiej usługi	130 PLN	132 PLN	129 PLN	133 PLN	135 PLN	125 PLN

Q4a. Proszę powiedzieć, jaką miesięczną opłatę wynikającą z wynajmu terminala, uznał(a)by Pan(i) za niską, ale zarazem spełniającą Pana(i) oczekiwania odnośnie skuteczności takiej usługi? **Q4b.** A jaką miesięczną opłatę wynikającą z wynajmu terminala, uznał(a)by Pan(i) za wysoką, ale wciąż do zaakceptowania? **Q4c.** A jaką miesięczną opłatę wynikającą z wynajmu terminala, uznał(a)by Pan(i) za zbyt wysoką, by rozważyć korzystanie z niego? **Q4d.** A jaką miesięczną opłatę wynikającą z wynajmu terminala, uznał(a)by Pan(i) za zbyt niską – na tyle niską, że miał(a)by Pan(i) obaw o jakość oferowanej usługi?

Zainteresowanie wprowadzeniem transakcji kartami płatniczymi w firmie

Większość badanych firm nie jest zainteresowana wprowadzeniem terminali do transakcji kartami płatniczymi. Zdecydowanie to rozwiązanie bardziej przemawia do właścicieli firm z branży handlowej.



Wartość statystycznie
↑ wyższa / ↓ niższa w porównaniu
do ogółu respondentów`

■ Nie zainteresowana/y (1,2) ■ Zaintersowana/y (4,5)

Q6. Czy w przyszłości zamierzają Państwo wprowadzić w swoim sklepie możliwość opłat kartą za proponowane towary / usługi?

Powody wprowadzenia/nie wprowadzenia możliwości płatności kartą płatniczą

Najczęściej deklarowanym powodem zainteresowania się płatnościami bezgotówkowymi, są oczekiwania klientów. Z kolei powodem braku zainteresowania wprowadzeniem terminala jest brak potrzeby.

Powody wprowadzenia możliwości płatności kartami płatniczymi, N=110


Oczekiwanie klientów, domaganie się	42%
Ułatwienie prowadzenia biznesu	29%
Rozwój firmy	22%
Bezpieczeństwo/brak oszustw	15%
Zainteresowanie/ciekawość	13%
Przymus/dostosowanie się	11%

Powody nie wprowadzania możliwości płatności kartami płatniczymi, N=390

Nie ma potrzeby/brak potrzeby	32%
Obsługuje tylko płatności przelewowe	21%
Preferuje obroty gotówkowe	13%
Brak zainteresowania	11%
Nie sprawdzi się, nie ma zastosowania w tej branży	10%
Nieemożliwe/ograniczenia techniczne	9%
Inne	3%
Nie wiem	3%

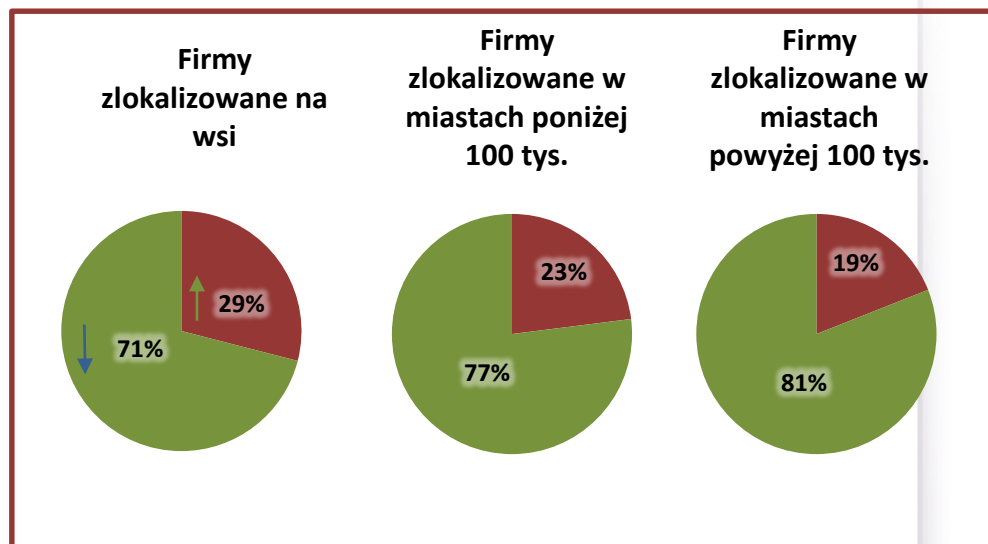
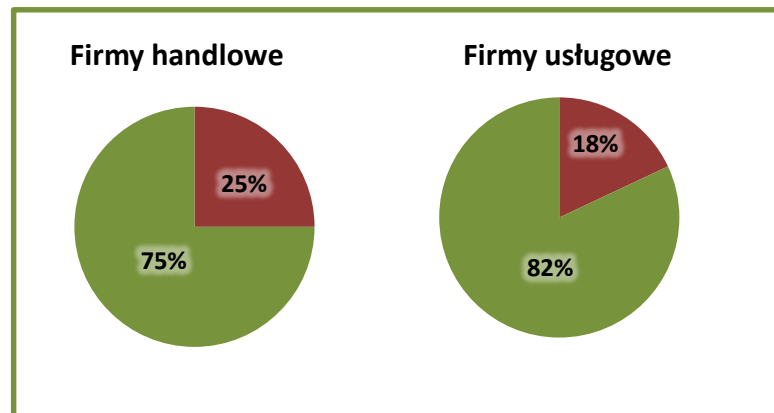
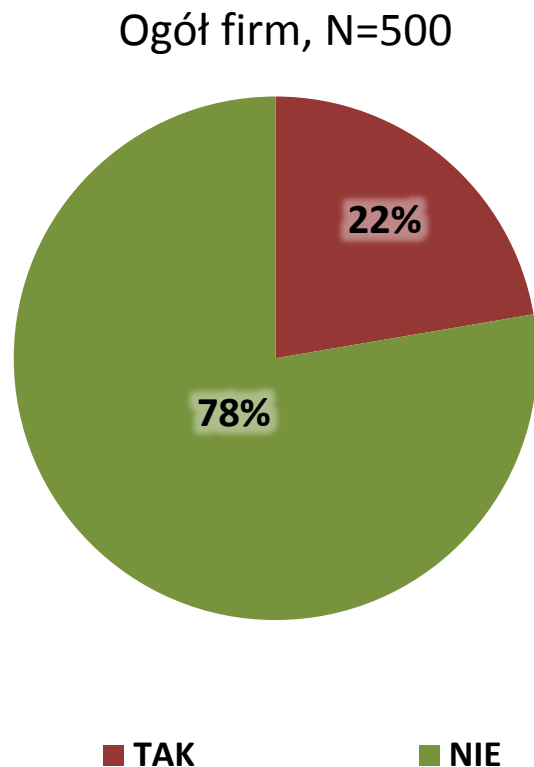
Q6. Czy w przyszłości zamierzają Państwo wprowadzić w swoim sklepie możliwości opłat kartą za proponowane towary / usługi?

Przedsiębiorstwa posiadające
terminale do transakcji kartami
płatniczymi



Limit płatności kartami

Zdecydowana większość firm nie narzuca limitu, od której honorują płatności kartami płatniczymi. Częściej taki zabieg stosują przedsiębiorcy, których firmy zlokalizowane są na wsi.



Wartość statystycznie

wyższa/niższa w porównaniu do ogółu respondentów

K1 Proszę powiedzieć, czy stosują Państwo jakiś limit kwoty, od której honorujecie Państwo płatności kartami płatniczymi?

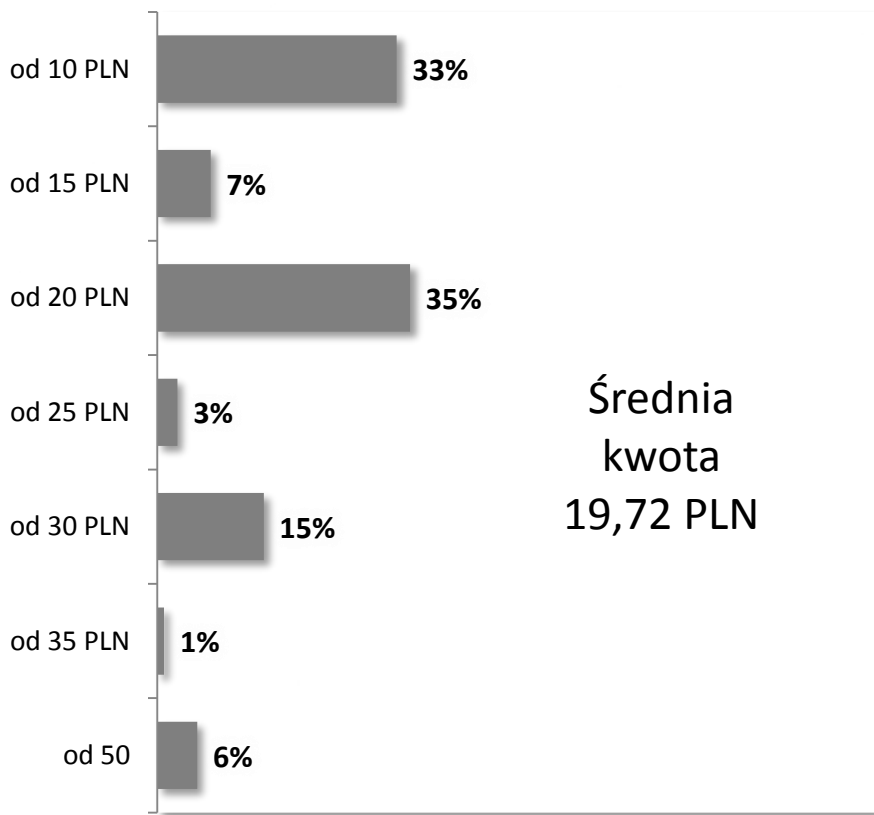
CATI
N=500

Deklarowana kwota limitu

85% firm, gdzie istnieje kwota minimalnych zakupów, ustalona kwota nie przekracza 20 PLN.

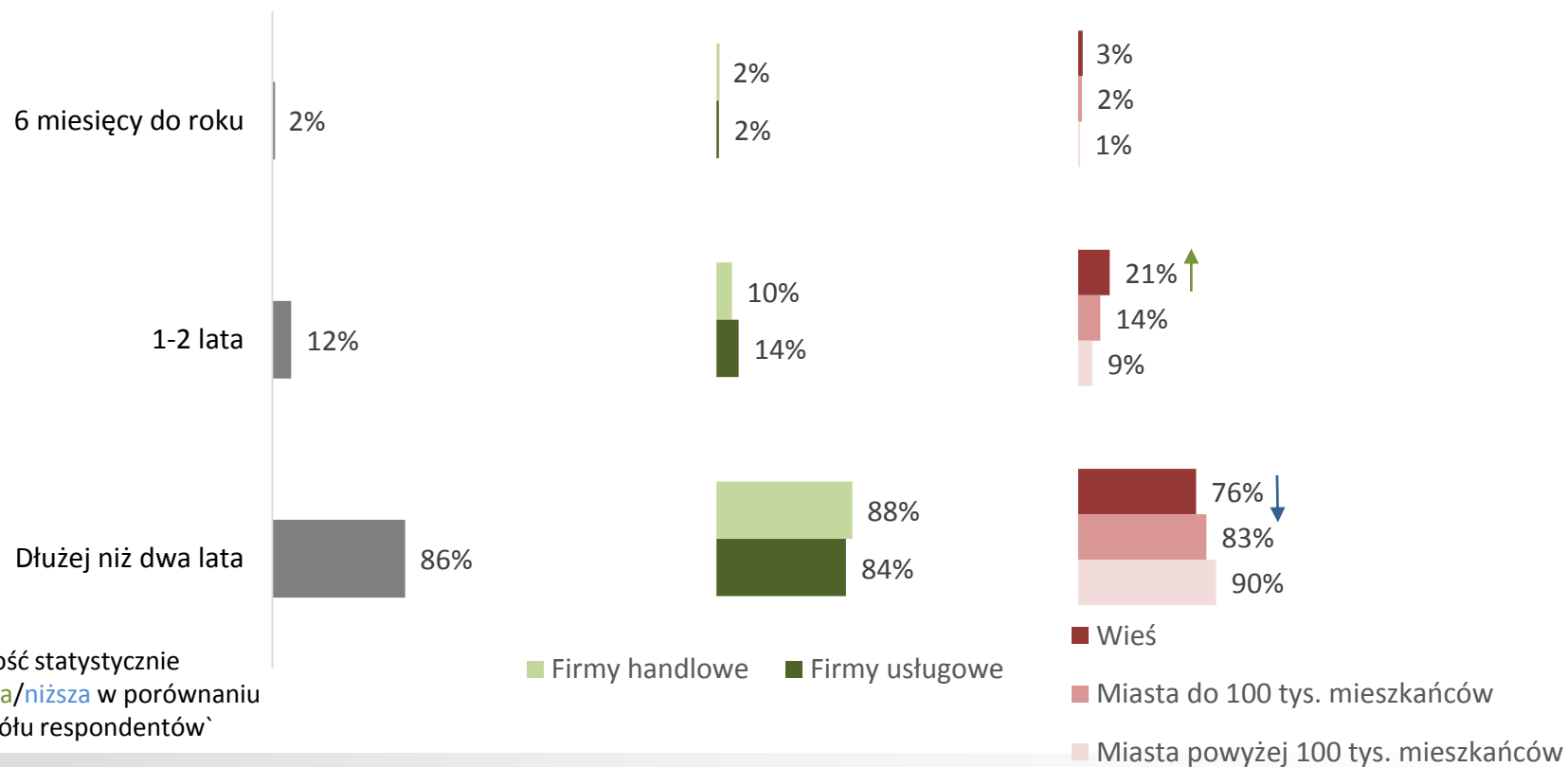
Baza: Firmy stosujące limit płatności kartą, N= 108

Ogół badanych firm



Okres posiadania terminali

Zdecydowana większość firm, które posiadają terminal, ma to urządzenie dłużej niż 2 lata.

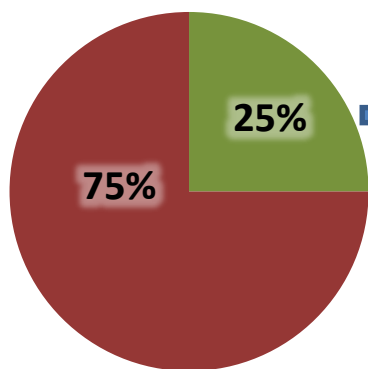


K3. Od jak dawna proponują Państwo swoim klientom możliwość płatności kartą za swoje produkty usługi?

Zmiana dostawcy

Zdecydowana większość firm nie dokonała zmiany dostawcy w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Podstawowym powodem zmiany są mniejsze opłaty wynajmu u innego dostawcy.

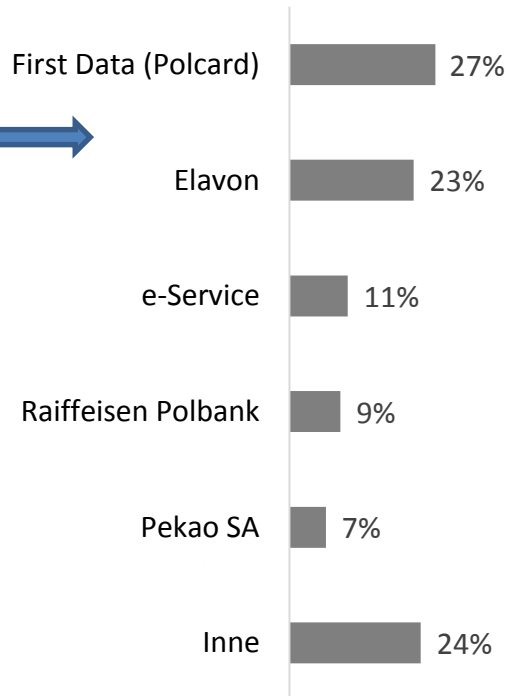
Zmiana dostawcy
Ogół firm, N=500



■ TAK ■ NIE

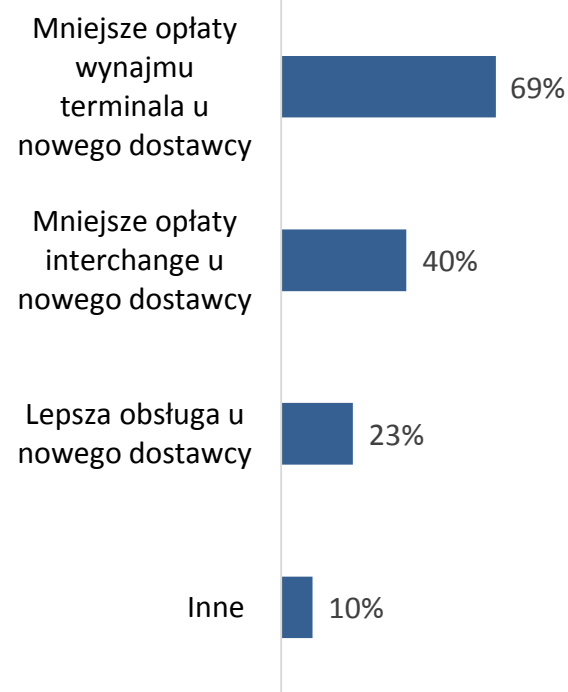
Wcześniejszy dostawca

Baza: Firmy, które zmieniły dostawcę, n=75



Powód zmiany

Baza: Firmy, które zmieniły dostawcę, n=75



Suma kosztów utrzymania terminala

Średni miesięczny koszt utrzymania terminala to 127 PLN.

Kwota ta jest nieznacznie wyższa w przypadku firm handlowych oraz firm zlokalizowanych na wsi.

Średni miesięczny koszt
utrzymania terminala
Ogół firm, N=500

	Ogół, N=500	Handel	Usługi,	Wieś,	Miasta do 100 tys.	Miasta powyżej 100 tys.,
ŚREDNI KOSZT UTRZYMANIA TERMINALA	127 PLN	133 PLN	119 PLN	131 PLN	125 PLN	127 PLN

K9 – Proszę powiedzieć jaka jest w przypadku Państwa firmy, suma kosztów utrzymania terminala czyli suma procenta i koszt miesięczny za wynajem?

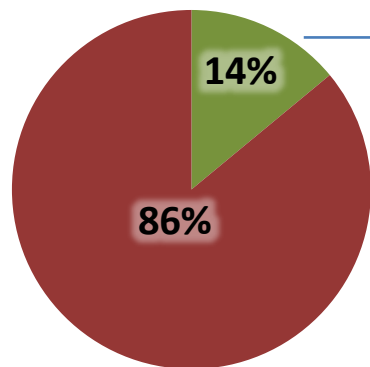
Zmiany w umowie

Zdecydowana większość firm nie zmieniała umowy z dostawcą terminala po 1 stycznia 2013 roku.

W zdecydowanej większości firm zmieniających umowę, zmiana dotyczyła niższych opłat.

W porównaniu do wcześniejszej umowy koszt wynajmu terminala zmalał o prawie 20 zł, prowizja zmniejszyła się o prawie 6 zł, a marża jest niższa o 4 zł (wartości średnie)

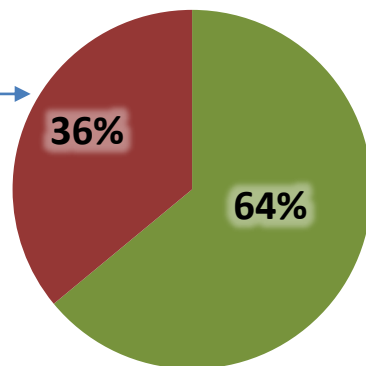
Zmiana umowy
Ogół firm, N=500



■ TAK ■ NIE

Czy zmiana
dotyczyła opłat?

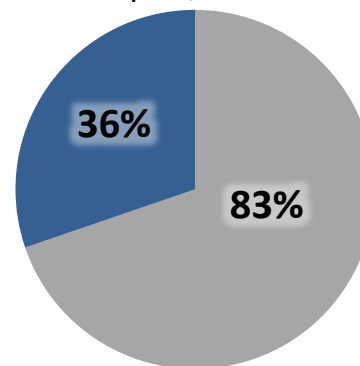
Baza: Firmy, które
zmieniły
umowę, n=72



■ TAK ■ NIE

Czy opłaty
spadły/wzrosły?

Baza: Firmy, w których
zmiana umowy dotyczyła
opłat, n=46



■ SPADŁY ■ WZROSŁY

Spadek kosztów
(średnia)

Baza: Firmy, w których
opłaty spadły, n=38

Koszt wynajmu
(o ile zmalał) **19,9 PLN**

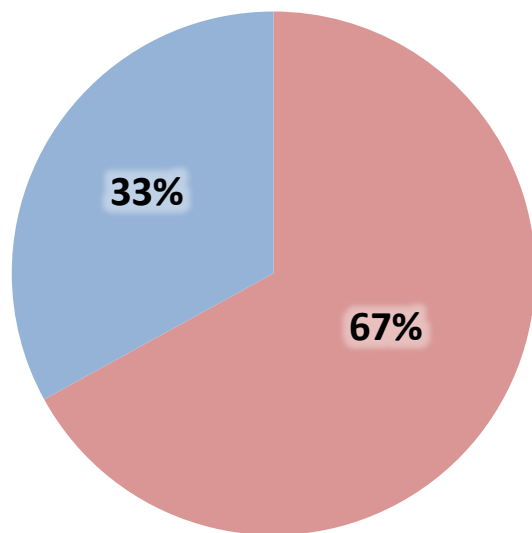
Prowizja od
wartości
transakcji (o ile
zmaląa) **5,9 PLN**

Marża
dostawcy (o ile
zmaląa) **4,2 PLN**

Porównanie udziału transakcji gotówkowych vs. bezgotówkowych w obrocie sklepu

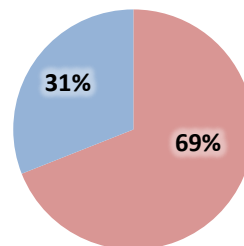
Płatność gotówką stanowi blisko 70% wszystkich transakcji w sklepach i punktach usługowych. Brak statystycznych różnic zarówno odnośnie porównania typu przedsiębiorstwa jak i lokalizacji.

Ogół firm, N=500

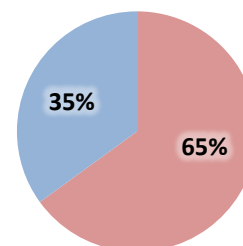


■ PŁATNOŚCI GOTÓWKĄ ■ PŁATNOŚCI KARTĄ

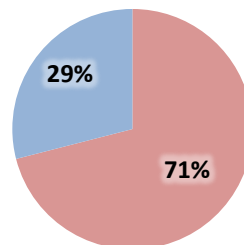
Firmy handlowe



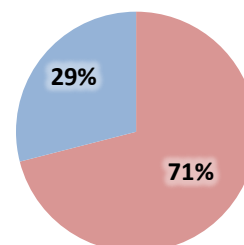
Firmy usługowe



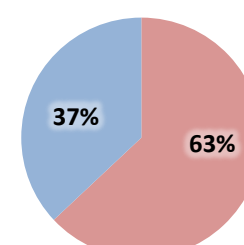
Firmy zlokalizowane na wsi



Firmy zlokalizowane w miastach poniżej 100 tys.



Firmy zlokalizowane w miastach powyżej 100 tys.



K14. Na koniec proszę powiedzieć, jaki jest szacunkowy udział obrotu gotówkowego i płatności kartami w Pana/i firmie?

Podsumowanie badania

Podsumowanie (1/2)

Ogół respondentów

- Gotówka pozostaje dominującą formą płatności w badanych firmach (70% to obrót gotówkowy)
- Niska penetracja możliwości płatności kartami zbliżeniowymi (36%)
- Zdecydowanie większe upowszechnienie możliwości płacenia kartami w firmach zajmujących się handlem

Firmy nie posiadające terminali

- Zdecydowana większość firm (98%), **nie posiadała** wcześniej terminala do obsługi płatności kartami
- Dominującym powodem nie posiadania terminala jest **brak potrzeby** (47%).
- Z kolei na wsi ważnym powodem nie inwestowania w terminal, jest mała liczba klientów chcących płacić w ten sposób
- Większość firm (64%) **nie spotkała się** wcześniej z ofertą wynajmu terminala
- Przedsiębiorcy zwracają uwagę na **wysokie koszty** związane z obsługą terminala (74%)
- Według badanych przedsiębiorców, opłata za wynajem terminala powinna mieścić się w przedziale 40-90 zł.
- **Niskie zainteresowanie** wprowadzeniem terminali do płatności bezgotówkowych wśród badanych przedsiębiorców

Firmy posiadające terminale

- Zdecydowana większość badanych firm **nie wprowadziła**, żadnych limitów płacenia kartą (78%)
- Jeśli już został wprowadzony limit, to nie przekracza on 20 zł.
- Większość badanych firm (86%) posiada terminal **dłużej niż 2 lata**.
- Wiodącym operatorem jest **First Data**. Z kolei na wsi więcej firm niż w przypadku ogółu „wyposażona” jest w terminale Evalon i e-Service.

Podsumowanie (2/2)

- Większość firm nie zamieniała umowy po 1 stycznia 2013, co oznacza że obniżka opłat interchange o 0,5% nie spowodowała faktycznego zmniejszenia kosztów dla małych akceptantów.
- Deklarowany średni koszt utrzymania terminala to według przedsiębiorców 127 zł.
- W przypadku wszystkich badanych firm obrót bezgotówkowy to **zaledwie 33%** ogółu transakcji.

Rekomendacje:

- **Zmniejszenie opłat związanych z wynajmem terminala. Wciąż jest to problem dla wielu małych firm**
- **Bardziej skuteczna akcja ze strony operatorów w kierunku mikro biznesu. Tylko 64% firm nie posiadających terminala zetknęło się z ofertą wynajmu terminala**
- **Odzwierciedlenie obniżenia opłat interchange w rzeczywistych kosztach ponoszonych przez małych akceptantów poprzez adekwatne zmniejszenie sumy opłat.**