

Bankközi jutalék – piackutatás

Kutatási elemzés a Gazdasági Versenyhivatal részére

A kiskereskedelmi szektor 1 md HUF alatti árbevétellel rendelkezői szereplői körében végzett kvantitatív felmérés a bankkártyás fizetés tapasztalataival és költségeivel kapcsolatban

2016. október 28.



- 1 Vezetői összefoglaló
- 2 Háttér és módszertan
- 3 Demográfia
- 4 Fizetési módok
- 5 Fogyasztói tudatosság
- 6 Kártyaelfogadás elutasítása
- 7 A bankkártya-elfogadás gyakorlata
- 8 A kártyaelfogadás költségei
- 9 Változások 2016-ban
- 10 Összefoglaló

A kutatás háttere és célja

A Gazdasági Versenyhivatal részére készített kutatás alapvető célja a hazai kis forgalmú kereskedők körében a kártyalefogatási gyakorlat és az azt meghatározó attitűdök mellett annak felmérése volt, milyen hatást gyakorolt a bankközi jutalék (MIF) 2014-es maximálása és a 2016 júniusában életbe lépett új árazási rend a kártyaelfogadás díjaira, valamint ez a kereskedők szemszögéből milyen módon jelent meg a bankok feléjük irányuló kommunikációjában, tájékoztatási gyakorlatában.

A korábban a GVH-hoz érkezett jelzések alapján elképzelhető, hogy a szabályozás várt/kívánt hatásai korlátozottan érvényesültek; különösen a kis forgalmú/méretű kereskedők körében gyanítható, hogy a szabályozás ellenére tényleges kártyaelfogatási költségeik nem csökkentek érdemben.

A kutatás tervezése, lebonyolítása és az eredmények elemzése során ezért fontos szempontot jelentett a vállalkozások árbevételi kategóriák szerinti megkülönböztetése, annak felmérése céljából, hogy a bankok és pénzügyi szolgáltatók eltérő gyakorlat szerint kezelik-e a különböző méretű/forgalmú vállalkozásokat. A kereskedőket három (0-20, 21-300, 301-1000 millió forint) árbevételi kategóriában elemeztük.

A kutatásban az alábbi témák vizsgálatán keresztül mértük fel a döntéshozók informáltságát és pénzügyi tudatosságát, a bankkártya-elfogatási szolgáltatáshoz kapcsolódó díjelemeket és ezek változását, valamint a bankok és pénzügyi szolgáltatók kommunikációs gyakorlatát:

- Fizetési módok
- Fogasztói tudatosság
- Bankkártyás fizetés megítélése
- A kártyaelfogatáshoz tartozó díjtételek
- Bankok, pénzügyi szolgáltatók tájékoztatási gyakorlata

Fizetési módok

- A megkérdezett vállalkozások fő fizetőeszköze alapvetően a készpénz, azonban a vállalkozások fele bankkártyás fizetési lehetőséget is biztosít a vevői számára. A fizetési módok átlagos száma a forgalommal egyenesen arányos; az alacsonyabb árbevételű vállalkozások között fordul elő nagyobb arányban, hogy csak egyféle fizetési módot fogadnak el vevőiktől (300 mFt árbevétel felett ez az arány 6%, míg 20 mFt alatt közel 50%).
- A vizsgált kiskereskedők jellemzően egy csatornán keresztül értékesítenek, amely a válaszadók több mint 90 százaléka esetében bolt, üzlet vagy áruház. A megkérdezettek 6 százaléka biztosít internetes vásárlási lehetőséget is vevői számára, ez a becslések szerint hozzávetőleg 5600 vállalkozást jelent – 55 százalékuk esetében lehet virtuális POS-en keresztül fizetni, azaz 3 ezer vállalkozás biztosít ilyen fizetési megoldást.
- Fizikai terminállal a vállalkozások 51 százaléka rendelkezik, a becslések alapján a vizsgált alapsokaságban ez az arány mintegy 49 ezer POS terminállal rendelkező vállalkozást jelent. Érdekes jelenség, hogy a POS terminállal rendelkező vállalkozások 4 százaléka a fizikai terminál megléte ellenére nem fogad el valamilyen okból bankkártyás fizetést, tehát a POS terminállal rendelkező és bankkártyás fizetést elfogadó vállalkozások száma kicsivel meghaladja a 47 ezret.
- A vállalkozásoknál használt terminálok átlagos száma valamivel meghaladja az egyet (1,19); ez a 300 mFt feletti kereskedők esetében közel 2 terminál vállalkozásonként (és a cégek ötöde ennél is többet üzemeltet), míg a 20 mFt alattiak 93%-ánál csupán egy készülék található. A terminálok becsült száma a vizsgált alapsokaságban 58 ezer darab.
- Az árbevétellel nő a fizikai terminállal rendelkező kereskedők aránya is: 300 mFt felett közel kétszer akkora arányban rendelkeznek fizikai terminállal (86%), mint a 20 mFt alattiak (44%).

Fogyasztói tudatosság

- A tulajdonos/pénzügyi döntéshozó tudatossága és tájékozottsága kiemelt fontossággal bír. Számszerűsíthető hátrányok érhetik a vállalkozást, ha kedvezőtlenebb konstrukcióban veszi igénybe a bankkártya-elfogadási szolgáltatást, vagy nem értesül időben a feltételek és a költségek, vagy az ezeket érintő szabályozás változásairól.
- A fogyasztói (döntéshozói) tudatosságra vonatkozó kérdések a kutatás több kérdésblokkjában is megjelentek; a válaszok elemzése az abszolút szintek felmérésén túl számos ponton eltéréseket tárt fel – a magasabb árbevételű vállalkozások „javára”.
- Az összes megkérdezett hetede figyel az újdonságokra, ajánlatokra, tájékoztatókra, melyeket a bankoktól, pénzforgalmi szolgáltatóktól kap; ugyanennyien tartják tájékozottnak magukat. A kisebb forgalmú kereskedők körében alacsonyabbak az arányok, mint a nagyobb árbevételű vállalkozásoknál.
- A döntéshozók 44%-a szokott bizonyos gyakorisággal saját kezdeményezésből informálódni, banki ajánlatokat összehasonlítani. A vállalkozás mérete e szempontból is megkülönböztető: a magasabb árbevétel felé haladva a tudatosság is növekszik. Míg a legkisebb kategória kereskedőinek csupán mintegy 40%-a informálódik aktívan, a 300 mFt feletti vállalkozások döntéshozóinak kétharmada.
- A legtöbb kérdésben nagyobb tudatosságot mutattak a magasabb árbevételű vállalkozások döntéshozói – a kisebbek tehát sokkal kitettebbek az információhiányból, a versenyző ajánlatok nem ismeretéből adódó kockázatoknak, hátrányoknak. E különbség abban is megragadható, hogyan látják a bankok ajánlatait, feltételeit, díjait: a nagyobb – így jelentősebb alkuerejű – cégek negyede jelentős eltérésekkel találkozik, míg a kisebbek 84%-a nagyon hasonló – azaz kevésbé versenyző – ajánlatokkal szembesül.
- A bankkártya-elfogadó vállalkozások a szolgáltatásért fizetett díj forgalomarányos elemének díjtételeivel a válaszadók közel fele inkább tisztában van, azonban alig 60 százalékuk véleménye szerint fizet ilyen tételt.
- Hasonló arányban érezték tájékozottnak magukat a kártyaelfogadási szolgáltatás díjtételeivel, a díjak konkrét mértékével és a hazai bankok, szolgáltatók kínálatával kapcsolatban; 12-16 százalék egész jól kiismeri magát, hozzávetőleg 70 százalék valamennyire tájékozott, míg 13-21 százalék úgy érzi, hogy egyáltalán nem igazodik ki a fenti kérdésekben.
- Általánosságban elmondható, hogy a szolgáltatók hazai kínálatával kapcsolatban a legbizonytalanabbak a döntéshozók; a legnagyobb árbevételi kategóriába tartozó vállalkozások pedig ismereteiket tekintve magabiztosabbak, mit a kisebb forgalmú kereskedők.

A bankkártyás fizetés megítélése

- Tízből hét megkérdezett szerint a jelenleg Magyarországon a kiskereskedők számára nyújtott kártyaelfogadási szolgáltatások költségei magasak; 31 százalékuk kifejezetten nagyon magasnak találja ezeket.
- A kisebb és nagyobb kereskedők között e ponton is jelentős a különbség: minél nagyobb egy vállalkozás (bevétele), annál elégedettebb a költségekkel – vélhetően a nagyobb forgalom miatt sokkal kedvezőbb feltételekkel is veszik igényben a szolgáltatást. Míg a 300 mFt feletti kategóriában a megkérdezettek fele tartja megfelelőnek költségeket, a legkisebb kereskedők alig 20 százaléka.
- Függetlenül attól, hogy egy vállalkozás elfogad-e bankkártyás fizetést, van véleménye annak előnyeiről (amelyek a szolgáltatás igénybevételére ösztönzik), illetve hátrányairól (amelyek visszatartják attól). Mindkét csoportban vizsgáltuk ezeket a kérdéseket, hogy lássuk, mennyiben tér el a bankkártyát elfogadók és az elutasítók véleménye.
- A válaszadók egyetértének abban, hogy a kártyás fizetés egy modern fizetési mód, hozzátartozik a 21. századi kiszolgáláshoz. A legfontosabb előnyök között több átfedést is találni emellett, biztonságosabb, mint az üzletben tárolni a készpénzt, illetve a készpénz kezelésével sem kell így annyit foglalkozni.
- A hátrányokat tekintve is nagyban megegyezik a két tábor: azon kívül, hogy a bankkártyás fizetést el nem fogadók elsősorban a vevőikre hivatkoznak, mindkét csoportba tartozók kiemelték negatívumként a magas díjakat; a kis összegű vásárlásoknál kedvezőtlenebb a boltnak a kártyás vásárlás, emellett hátrány, hogy a vásárlások ellenértékét a vállalkozások csak napok múltán kapják meg.
- A kártyás fizetést elfogadó vállalkozások közel 20 százaléka szerint lassabb ez a fizetési mód, mint a készpénzes fizetés, a kártyás fizetést el nem fogadóknál ez az arány a fele – pedig ez az egyik leggyakrabban hátrányként emlegetett sztereotípia.

A kártyaelfogadáshoz tartozó díjtételek – bankkártyás fizetési szolgáltatást biztosító vállalkozások körében

- A bankkártyás fizetési szolgáltatáshoz kapcsolódó költségeket alapvetően 3 csoportra bontva (forgalomarányos díj, fix havi díj a terminálhoz kapcsolódóan, valamint az egyéb díjak) vizsgáltuk. A forgalomarányos díj esetében tovább bontottuk díjtételekre, a 2016-ban bevezetett részletes kimutatásban használt fogalmak szerint, hogy megtudjuk, mennyire vannak tisztában a döntéshozók a díjtételek fogalmával és azok meglétével, illetve hogyan érzékelték azok változását.
- A válaszadók hozzávetőleg 60 százaléka tud róla, hogy fizet forgalomarányos díjat, az egyes díjtételek ismerete is hasonló arányú – ami az érintettek alacsony informáltságát, tudatosságát jelzi.
- 2014 év elején, a bankközi jutalék maximalizálásakor a többség nem észlelt változást ezekben a díjakban, 23 százalék emlékezett a forgalomarányos díj csökkenésére, viszont a válaszadók 16 százaléka szerint ekkoriban jött ez a díj.
- A legnagyobb eltérés a 20-300 milliós és a 300 millió feletti árbevételű kereskedők között van. A nagyobb vállalkozások döntéshozói magasabb arányban érzékelték a díjak csökkenését (és kisebb arányban számoltak be növekedésről).
- A díjtételek változásának megítéléséhez hozzátartozik, hogy az adott vállalkozás döntéshozóját a változásról tájékoztatja-e a bank vagy pénzügyi szolgáltató. A nagyobb árbevételi kategóriába tartozó vállalkozások jóval magasabb arányban kaptak tájékoztatást a bankközi jutalék maximalizálásának bevezetéséről, míg a kisebbek (a 300 mFt alattiak) tájékoztatása közel sem volt általános.
- A forgalomarányos díj egyes díjtételeinek külön vizsgálatakor érdekes módon pont a bankközi jutalék emelkedett a megkérdezettek szerint ebben az időszakban a legnagyobb mértékben.
- Azon túl, hogy a válaszok meglehetősen ellentmondásossága szintén a tudatosság és informáltság hiányát támasztja alá, megjegyzendő, hogy erősen limitálja az értelmezést, hogy e kérdéskörrel két és fél évvel ezelőtti történések emlékeit kellett vizsgálnunk.

Bankok, pénzügyi szolgáltatók tájékoztatási gyakorlata

- A megkérdezett döntéshozók válaszai alapján a vállalkozások alig fele kapott az elmúlt 3 évben bármilyen tájékoztatást vagy ajánlatot pénzügyi szolgáltatótól, banktól kártyaelfogadási szolgáltatással kapcsolatban; ötödüket viszont már idén is megkeresték.
- A legkisebb bevételi kategóriába eső kereskedők közel 20 százalékát azonban soha nem kereste meg bank vagy szolgáltató tájékoztatással vagy ajánlattal (ugyanaz az arány a bankkártyás fizetést el nem fogadó vállalkozások esetében 30 százalék körüli).
- Azokat, akik idén kaptak valamilyen ajánlatot kártyaelfogadási szolgáltatásra, jellemzően egy alkalommal kereste meg bank vagy szolgáltató; a nagyobb árbevételű vállalkozásoknál magasabb a 2-4 ajánlatot kapók aránya.
- A kártyás fizetést elfogadó vállalkozások körében a 2014-es változásokat tekintve a döntéshozók több mint fele (57%) emlékezett, hogy bankja/szolgáltatója küldött részére tájékoztatást az akkor bevezetett változásokról, 53% – állítása szerint – független forrásokból is értesült erről. Ez esetben is nagy az eltérés a különböző árbevételű kereskedők tájékoztatása között, a szolgáltatók közel negyedével magasabb arányban tájékoztatták a nagyobb (300 mFt feletti) vállalkozásokat.
- A tájékoztatás mellett a kereskedők negyede kapott akkoriban kedvezőbb ajánlatot saját bankjától, a vállalkozások ötödét más bank vagy szolgáltató is megkereste; a nagyobb cégek esetében magasabbak ezek az arányok.
- Míg átlagosan a vállalkozások közel felét nem keresték meg kedvezőbb ajánlattal, a legnagyobb árbevételi kategóriában alacsonyabb ez az arány (csak egynegyed). A kedvezőbb ajánlatot kapók kétharmadát a bankok és szolgáltatók kifejezetten az új szabályozásra hivatkozva keresték meg ajánlattal, a legnagyobb vállalkozásoknál ez az arány 85 százalék.
- A 2016 júniusában bevezetett változások előtt a bankkártyát elfogadók negyede nem kapott előzetes ismertetőt, illetve a részletes költségkimutatásról szóló tájékoztatást bankjától, pénzforgalmi szolgáltatójától – bár ez a szolgáltatók számára kötelező lett volna.
- Az alacsonyabb árbevételű kereskedők jellemzően kisebb arányban kaptak tájékoztatást az életbe lépő változásokról.
- Általánosan elmondható a bankok tájékoztatási gyakorlatáról, hogy az alacsonyabb árbevételű kereskedőket ritkábban keresik meg ajánlatokkal, valamint kevesebb tájékoztatást kapnak olyan esetekben is, amikor a tájékoztatás kötelező (lenne). A tájékoztatás elmaradása lehetőséget teremt a visszaélésekre az árképzésben. Ez a vállalkozások számára anyagi hátrányt is jelenthet, mivel kevesebb versenyző ajánlatot kapnak, így nem biztos, hogy minden esetben a vállalkozás számára legkedvezőbb feltételekkel veszik igénybe a bankkártya-elfogadási szolgáltatást.

Háttér és módszertan

A kutatás célja, jellemzői, és az alkalmazott módszertan bemutatása



- **A kutatás háttere:**

A Gazdasági Versenyhivatal piackutatás keretében vizsgálni kívánta, hogy hogyan és milyen mértékben érvényesül az Országgyűlés által elfogadott, és a Magyar Nemzeti Bank, valamint a Gazdasági Versenyhivatal által is támogatott jogszabályi rendelkezés a bankkártyás fizetéseknél alkalmazott bankközi jutalékok mértékének maximálásáról.

A hivatkozott szabályozás célja a bankkártya iparág által meghatározott bankközi jutalék mértékének mérséklése volt, ezáltal is csökkentve a bankkártya elfogadás kereskedői költségeit, így hozzájárulva a bankkártyás fizetés fokozottabb elterjedéséhez, különösen azon kereskedők körében, akik eddig a magas költségek miatt nem fogadták el a bankkártyát fizetési eszközként.

- **A kutatás céljai:**

A piackutatás célja annak felmérése, hogy milyen hatással járt a törvényi szabályozás a kereskedők bankkártya elfogadási költségeire, különösen a kis forgalmú/méretű kiskereskedők körében. Milyen költségekkel, díjelemekkel és díjmértékekkel, banki ajánlatokkal szembesültek ezen kereskedők a szabályozás hatálybalépése előtt és után, másrészt annak felmérése is cél, hogy a nagyobb forgalmú kiskereskedelmi üzletekhez képest a kis forgalmú/méretű kiskereskedők milyen díjakkal szembesültek.

- **Célcsoport:** A kiskereskedelem főtevékenységű TEÁOR-ral rendelkező, legfeljebb 1 milliárd forint éves nettó árbevéttel rendelkező vállalkozások.
- **Célszemély:** A vállalkozás ügyvezetője, illetve az a személy, aki a vállalkozás pénzügyeivel kapcsolatban döntéshozói szereppel rendelkezik.
- **Adatfelvételi technika:** személyes, CAPI adatfelvétel
- **Kérdőív hossza:** kb. 20 perc
- **Interjúk száma:** 801 interjú
- **Adatfelvétel időpontja/időtartama:** 2016.09.19-2016.10.23.

- **Minta kialakítása:**
 - **Teljes minta elemszám: n=801**
 - **Két alminta:**
 - n=601 vállalkozásból álló országos, reprezentatív, éves árbevétel alapján aránytalanul rétegzett kétlépcsős, visszatevés nélküli egyszerű véletlen minta,
 - n=200 elemszámú árbevétel kategóriánként aránytalanul rétegzett kiegészítő minta POS terminállal rendelkező vállalkozásokból.
- A reprezentativitást **kvóták és statisztikai súlyozás** biztosítják.

Teljes alapsokaság és a kutatási minta összetétele

Bázis: Kiskereskedelem főtevékenységű TEÁOR-ral rendelkező, 0 és 1 milliárd forint közé eső éves árbevétellel rendelkező gazdálkodó szervezetek

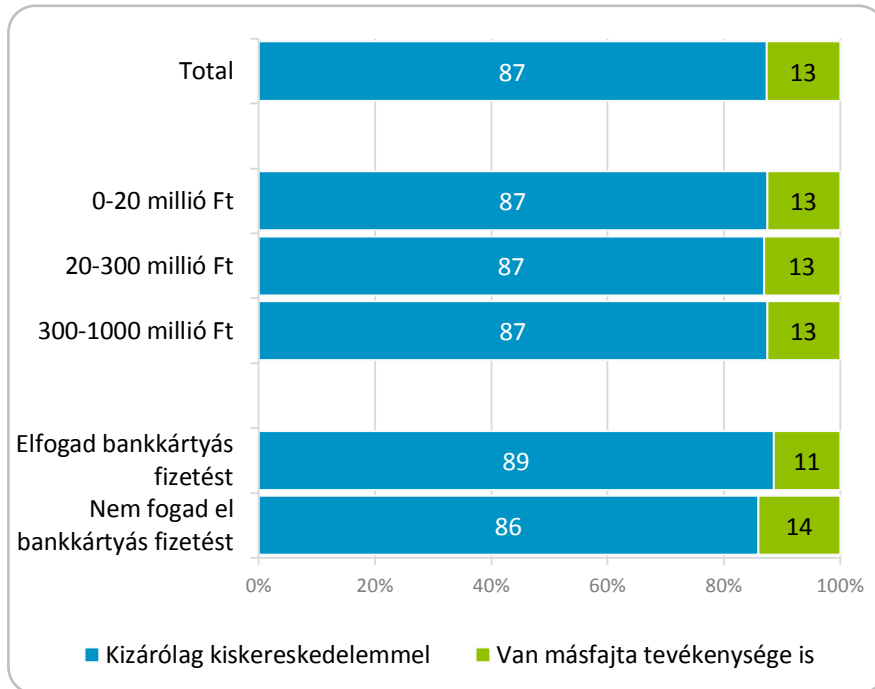
Alapsokaság [vállalat]	Minta [db interjú]		Max. hiba [szegmensenként]	
95 806	801			
	Alapsokaság		Súlyozott minta	
	N	%	n	%
Árbevétel				
0-20 mHUF	70 924	74,0%	593	74,0%
20-300 mHUF	22 933	23,9%	192	23,9%
300-1000 mHUF	1949	2,0%	16	2,0%

Demográfia

A vállalkozások demográfiai jellemzőinek bemutatása

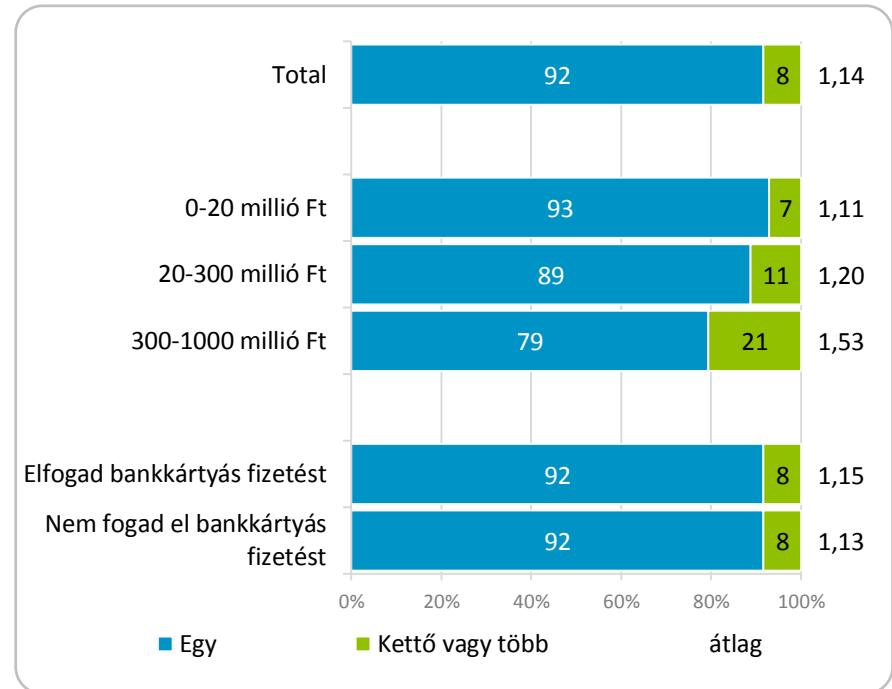


A vállalkozás kizárólag kiskereskedelemmel foglalkozik, vagy van másfajta tevékenysége is?



Bázis: Összes vállalkozás [Total=801, 0-20 millió Ft=412, 20-300 millió Ft=287, 300-1000 millió Ft=102, Elfogad kártyás fizetést=410, Nem fogad el kártyás fizetést=391]

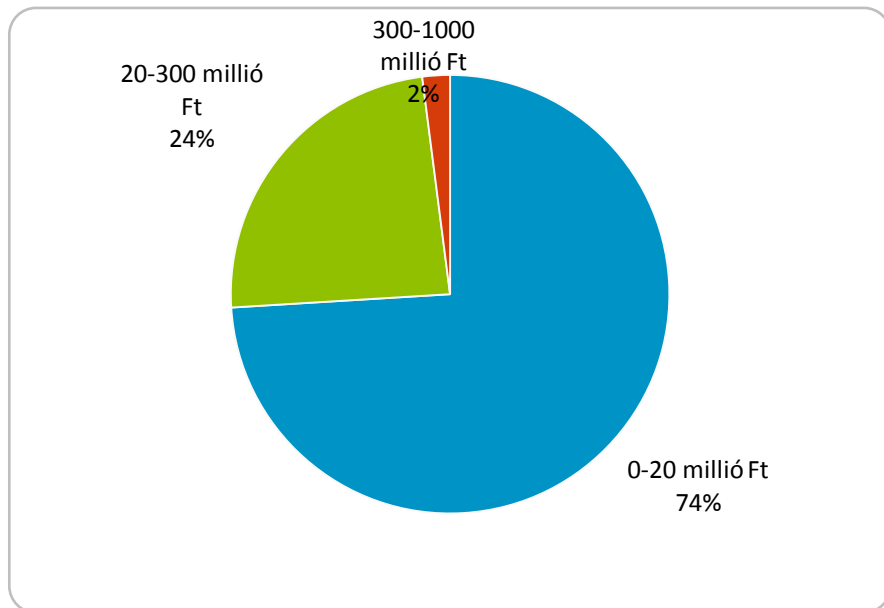
A vállalkozás csak az imént említett kiskereskedelmi üzletet működteti vagy van több kiskereskedelmi boltja, más elárúsítóhelye is?



Bázis: Összes vállalkozás [Total=801, 0-20 millió Ft=412, 20-300 millió Ft=287, 300-1000 millió Ft=102, Elfogad kártyás fizetést=410, Nem fogad el kártyás fizetést=391]

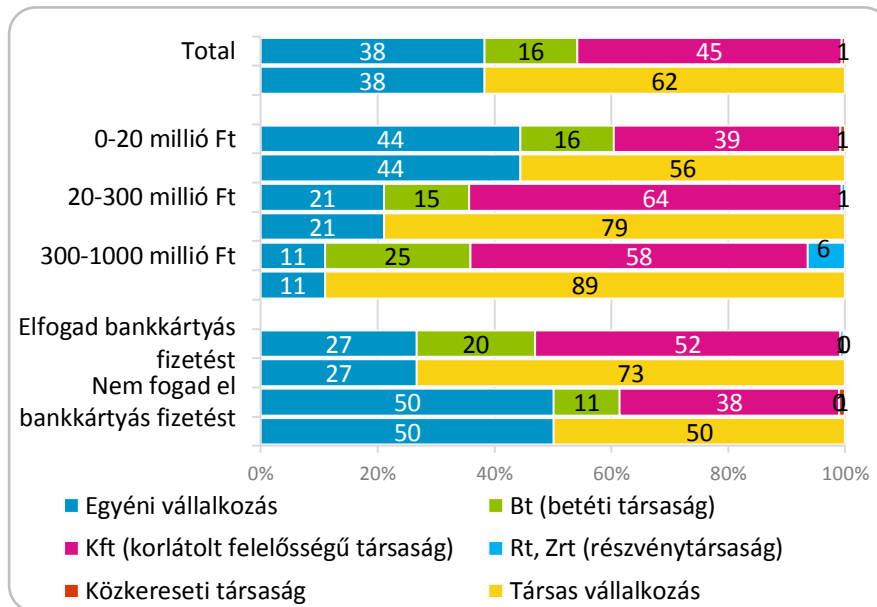
- Az adatfelvételben kizárólag kiskereskedelmi főtevékenységgel rendelkező vállalkozások kerültek, azonban a vállalkozások 13%-a emellett másfajta tevékenységet is folytat.
- Jellemzően egy kiskereskedelmi üzletet működtetnek ezek a vállalkozások, egyedül a 300 millió forint feletti éves árbevételi kategóriában fordulnak elő nagyobb számban kettő vagy több boltot üzemeltetők [1,53 átlagosan].
- A vizsgált alapsokaságra vonatkozó becslés alapján ez összesen 109 157 boltot, elárúsítóhelyet jelent.

Az összes kiskereskedelmi üzletet, elárúsítóhelyet együtt tekintve, mekkora volt 2015-ben a vállalkozás nettó árbevétele?



Bázis: Összes vállalkozás [n=801]

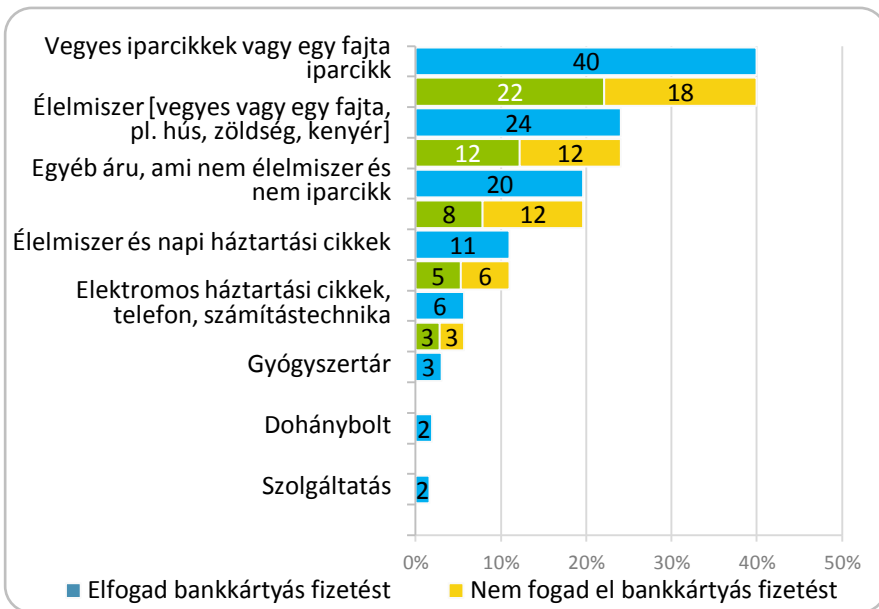
Milyen gazdálkodási formában működik a vállalkozás?



Bázis: Összes vállalkozás [Total=801, 0-20 millió Ft=412, 20-300 millió Ft=287, 300-1000 millió Ft=102, Elfogad kártyás fizetést=410, Nem fogad el kártyás fizetést=391]

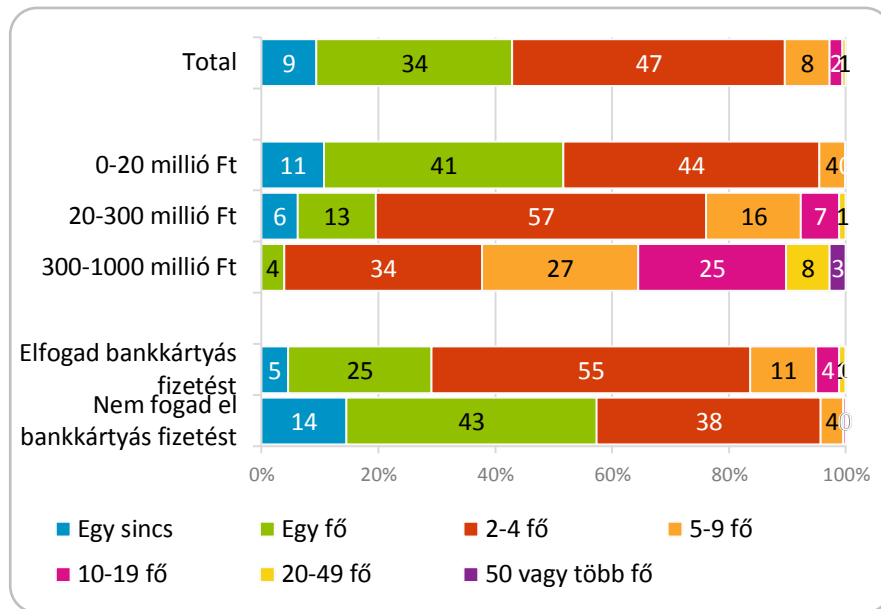
- Árbevételi kategóriák szerint nézve a vállalkozások háromnegyedének éves nettó árbevétele legfeljebb 20 millió forint, 24%-a tartozik a 20-300 millió forint közötti bevételi kategóriába, és csak 2% árbevétele haladja meg a 300 millió forintot évente, ami megfelel az alapsokasági arányoknak.
- Gazdasági formájukat tekintve többségében vannak a társas vállalkozások: hétharmaduk valamilyen társas formában működik, természetesen minél kisebb árbevételi kategóriát nézünk, annál nagyobb lesz az egyéni vállalkozások aránya is
- Ugyanez a jelenség áll fenn, ha a kártyaelfogadási gyakorlatuk szerint különböztetjük meg a vállalkozásokat, a bankkártyás fizetést el nem fogadó vállalkozások körében közel kétszer akkora az egyéni vállalkozások aránya, mint az elfogadók esetében.

Milyen fajta termékeket árusít a vállalkozás, mi a fő profilja?



Bázis: Összes vállalkozás [n=801]

Hány főállású alkalmazottja van a vállalkozásnak jelenleg [a megkérdezettel együtt]?



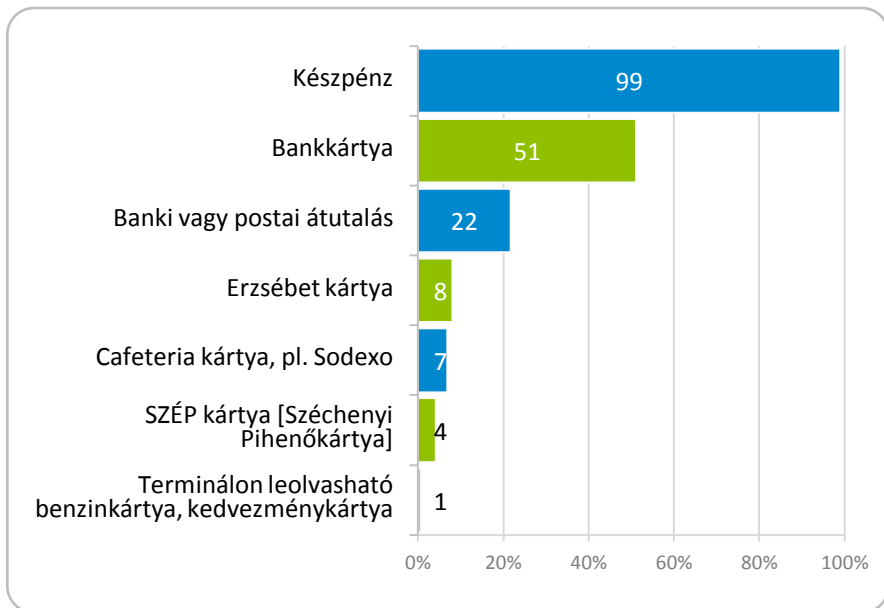
Bázis: Összes vállalkozás [Total=801, 0-20 millió Ft=412, 20-300 millió Ft=287, 300-1000 millió Ft=102, Elfogad kártyás fizetést=410, Nem fogad el kártyás fizetést=391]

- A vállalkozások mérete és árbevétele mellett a bankkártya elfogadás gyakorlatának szempontjából a vállalkozás profilja is befolyásoló tényező lehet. Az adatfelvétel során jellemzően olyan kiskereskedelmi vállalkozásokat kerestünk, akik jellemzően a vállalkozás vezetőjének egyéni döntése alapján kötnek bankkártya-elfogadási szerződést bankokkal, pénzforgalmi szolgáltatókkal [azaz nem része üzletláncnak, nincs erre vonatkozó elvárás velük szemben].
- A vállalkozások 40%-ának a fő profiljába iparcikkek kereskedelme tartozik, negyedük foglalkozik kizárólag élelmiszer árusításával.
- Nem látunk nagy különbségeket, ha a különböző profilú vállalkozásokat aszerinti bontásban vizsgáljuk, hogy az adott vállalkozás elfogad-e bankkártyás fizetést vagy sem.
- A vállalkozások alkalmazotti létszáma az árbevételhez hasonlóan szabályos arányokat követ, a teljes vizsgált sokaság hozzávetőleg 40%-a maximum egy főt foglalkoztat, közel fele 2-4 főt alkalmaz. Ahogy az árbevételi kategóriáknál, úgy itt is megfigyelhető, hogy jellemzően a kisebb, kevesebb főt foglalkoztató vállalkozások nem fogadnak el bankkártyás fizetést.

Fizetési módok

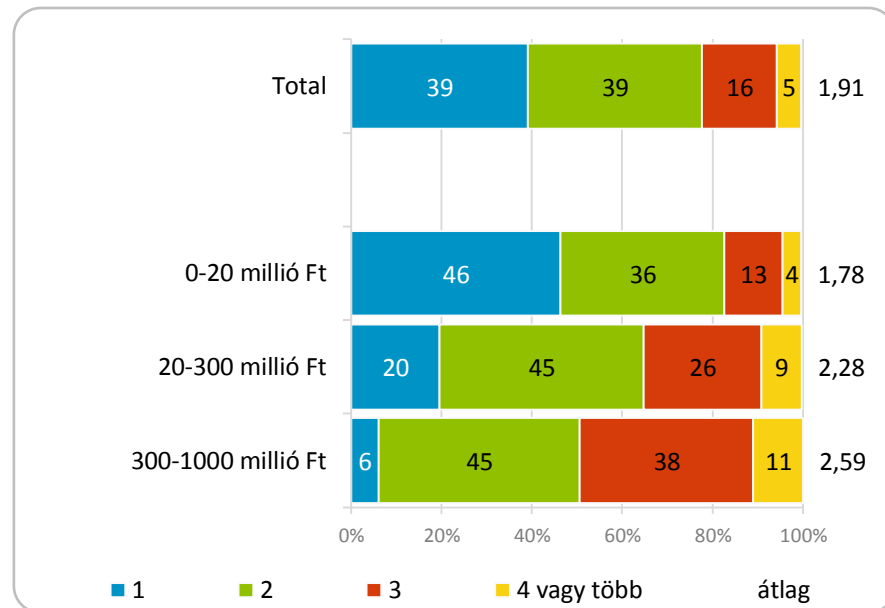


A vállalkozás milyen fizetési módokat fogad el a vevőitől?



Bázis: Összes vállalkozás [n=801]

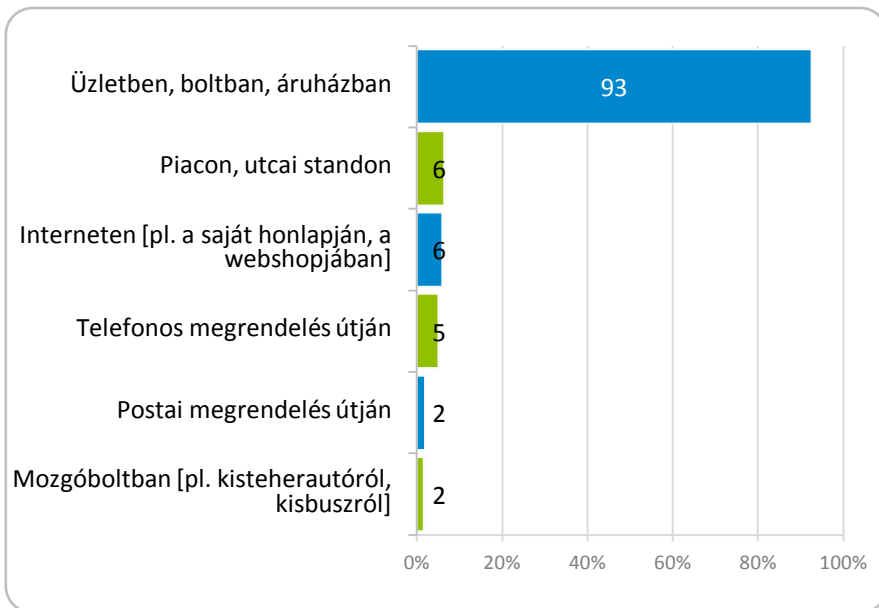
A vállalkozás által elfogadott fizetési módok száma



Bázis: Összes vállalkozás [Total=801, 0-20 millió Ft=412, 20-300 millió Ft=287, 300-1000 millió Ft=102]

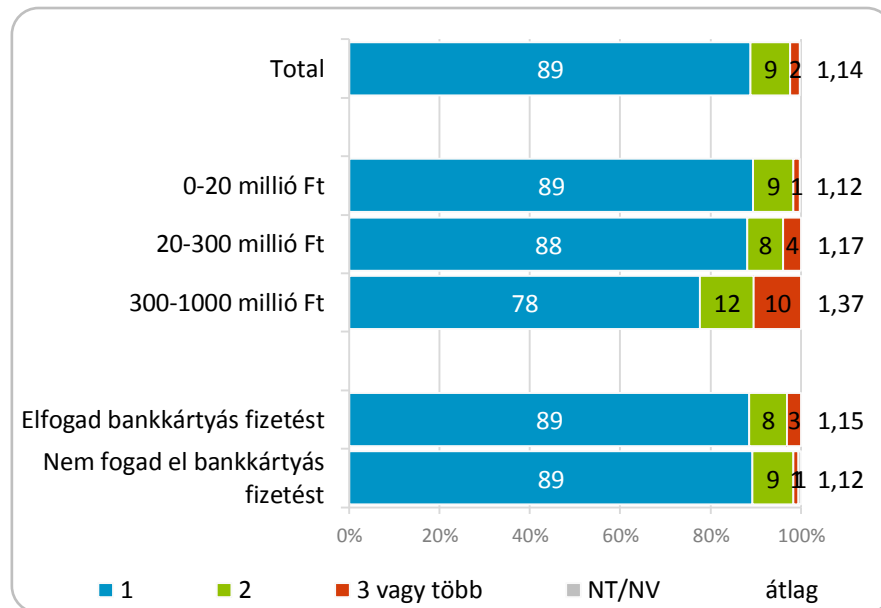
- Szinte minden megkérdezett kiskereskedelmi vállalkozás elfogad a vevőitől készpénzes fizetést, ennek nagyjából a fele a bankkártyás fizetést elfogadók aránya.
- Leggyakrabban a vásárlók 1-2 fizetési mód közül választhatnak a vállalkozások által üzemeltetett kiskereskedelmi egységekben, árusítóhelyeken, ám minél nagyobb árbevételi kategóriába tartozó vállalkozást nézünk, annál szélesebb a fizetési lehetőségek kínálata, amit a vevőinek nyújt.

Milyen csatornákon értékesít a vállalkozás?



Bázis: Összes vállalkozás [n=801]

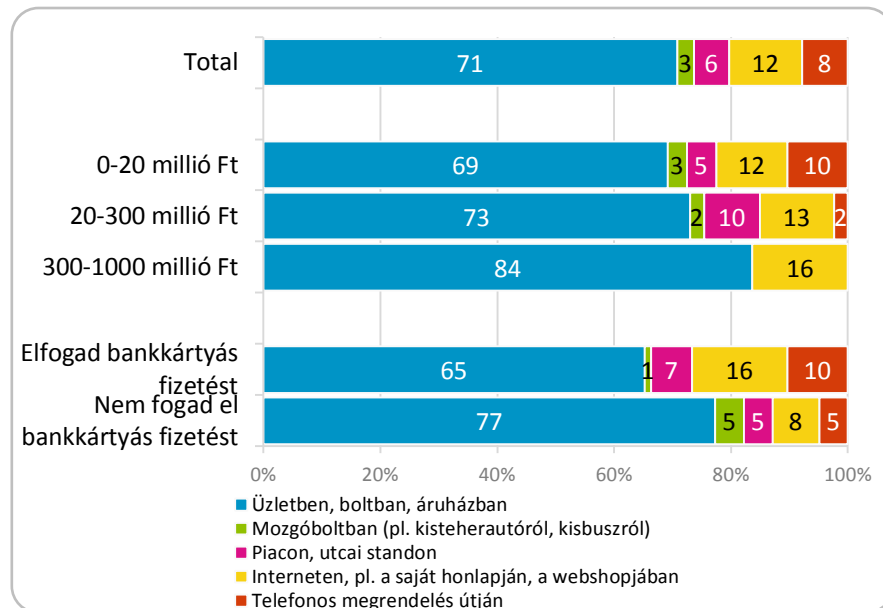
Értékesítési csatornák száma



Bázis: Összes vállalkozás [Total=801, 0-20 millió Ft=412, 20-300 millió Ft=287, 300-1000 millió Ft=102, Elfogad kártyás fizetést=410, Nem fogad el kártyás fizetést=391]

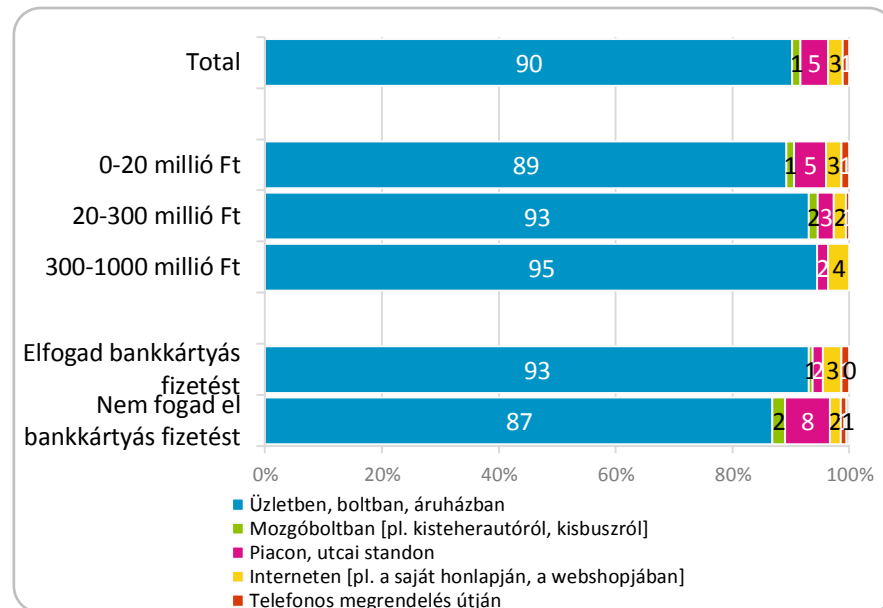
- Az értékesítési csatornák kínálata viszonylag egységes, a megkérdezett vállalkozások 93%-a értékesít valamilyen üzlethelyiségben, boltban vagy áruházban, csupán 5-6 % körül van azok aránya, akik piacon vagy utcai standon, interneten vagy telefonos rendelések alapján is értékesítenek.
- 10-ből 9 vállalkozás csak egy értékesítési csatornát használ, ami jellemzően valamilyen üzlet, a megkérdezettek 7%-a árusít csak egy értékesítési csatornán keresztül, ami nem ide tartozik.

Legnagyobb árbevételt hozó értékesítési csatorna – több értékesítési csatornával rendelkező vállalkozások



Bázis: A több értékesítési csatornával rendelkező vállalkozások [Total=87, 0-20 millió Ft=42, 20-300 millió Ft=34, 300-1000 millió Ft=23]

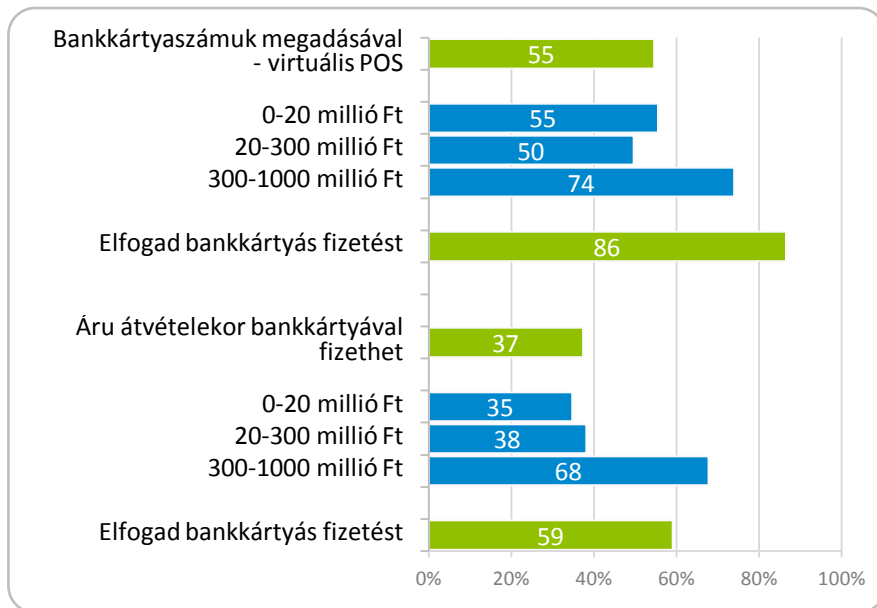
Legnagyobb árbevételt hozó értékesítési csatorna – összes vállalkozás



Bázis: Összes vállalkozás [Total=801, 0-20 millió Ft=412, 20-300 millió Ft=287, 300-1000 millió Ft=102, Elfogad kártyás fizetést=410, Nem fogad el kártyás fizetést=391]

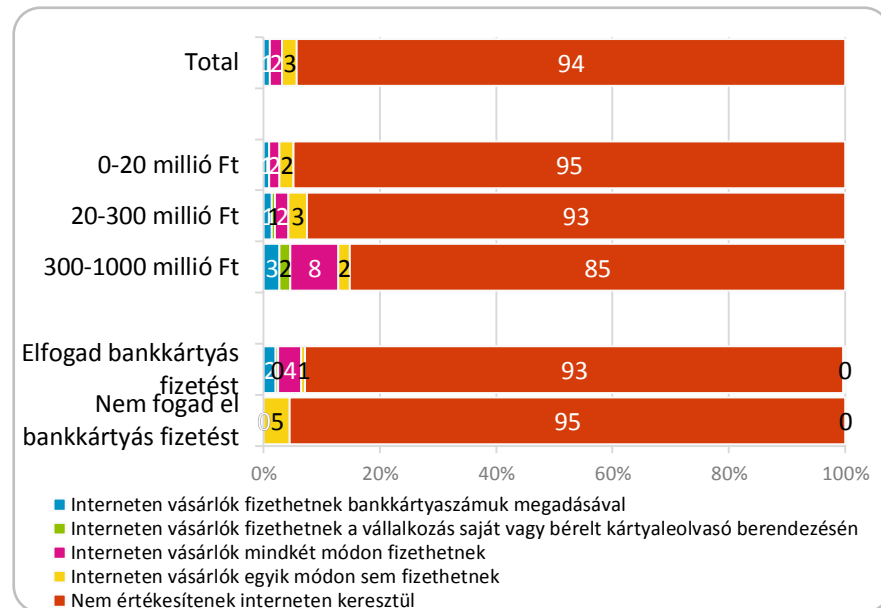
- A több értékesítési csatornával rendelkező vállalkozásoknak közel háromnegyede számára jelenti a legnagyobb árbevételt az üzletben, boltban történő árusítás – ezt az összes vállalkozásra nézve 90%.
- Az interneten történő értékesítés több csatorna esetén 12% számára jelenti a legmagasabb bevételt biztosító csatornát, az összes vállalkozás esetében azonban már csak 3% az internetes értékesítéssel rendelkező vállalkozások viszonylag alacsony aránya miatt.

Internetes vásárlás esetén lehetséges fizetési módok – interneten értékesítő vállalkozások



Bázis: Interneten értékesítő vállalkozások [Total=48, 0-20 millió Ft=22, 20-300 millió Ft=21, 300-1000 millió Ft=15]

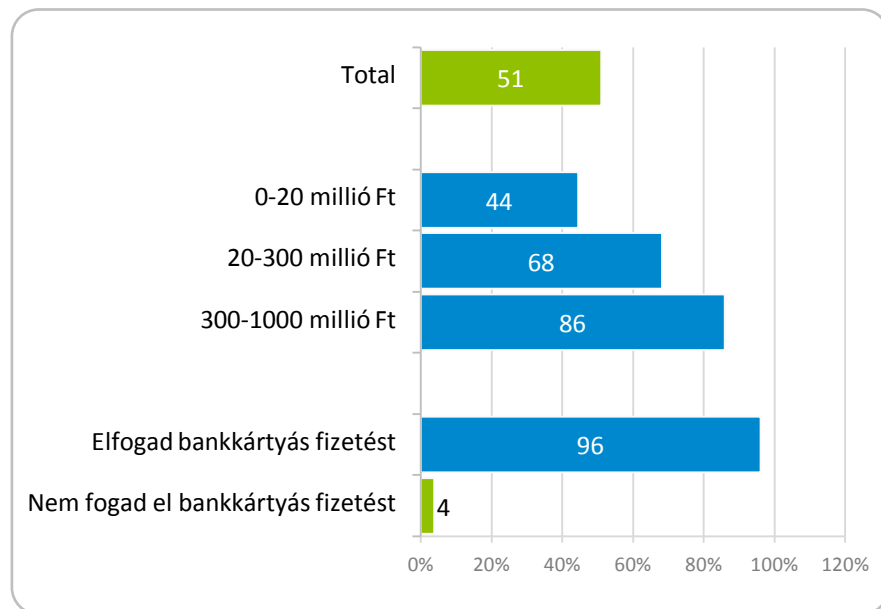
Internetes vásárlás esetén lehetséges fizetési módok – összes vállalkozás



Bázis: Összes vállalkozás [Total=801, 0-20 millió Ft=412, 20-300 millió Ft=287, 300-1000 millió Ft=102, Elfogad kártyás fizetést=410, Nem fogad el kártyás fizetést=391]

- Az összes vállalkozásnak mindössze 6%-a értékesít interneten keresztül, így ennek az alszegmensnek a részletes statisztikai elemzése az alacsony elemszámok miatt nem lehetséges, csupán leíró jellegű megállapításokat tudunk tenni erről a csoportról.
- Az interneten értékesítő vállalkozások 63%-a biztosít bármilyen módon [virtuális vagy fix terminál] bankkártyás fizetési lehetőséget a vevőinek.
- Több mint fele virtuális POS-en keresztül fizetést is lehetővé tesz; interneten rendelt áru boltban, POS terminálon történő kifizetésére pedig ezen vállalkozások 37%-ában van lehetőség.
- A virtuális POS-t biztosító vállalkozások körében alapvetően nagyobb azok aránya, akik egyáltalán elfogadnak bankkártyás fizetést, ez már egy fejlettebb, egyben vevőbarátabb szolgáltatás is egyben.

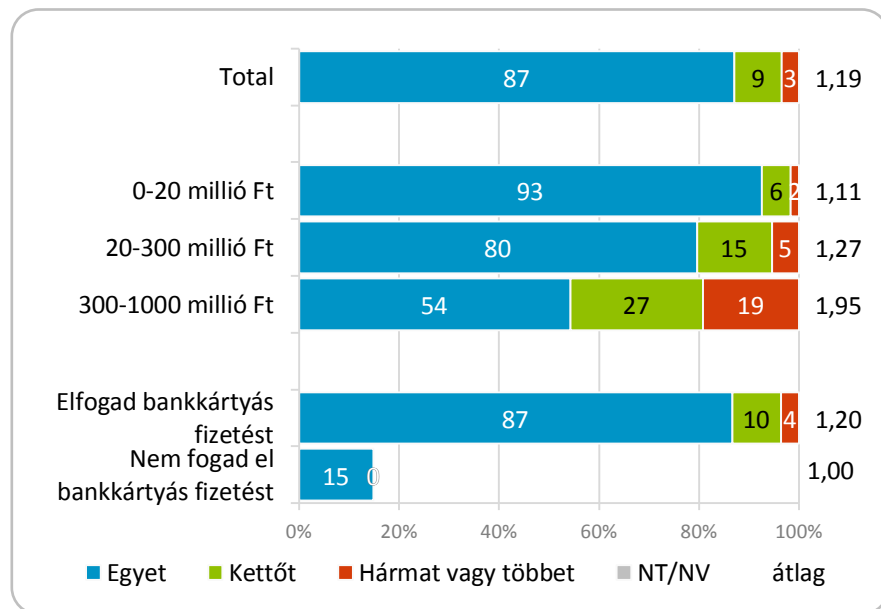
Saját tulajdonú vagy bérelt kártyaleolvasó berendezéssel, azaz POS terminállal rendelkező vállalkozások

**Total 48 877****0-20 millió Ft****31 556****20-300 millió Ft****15 647****300-1000 millió Ft****1 675****Elfogad bankkártyás
fizetést****47 104****Nem fogad el
bankkártyás fizetést****1 774**

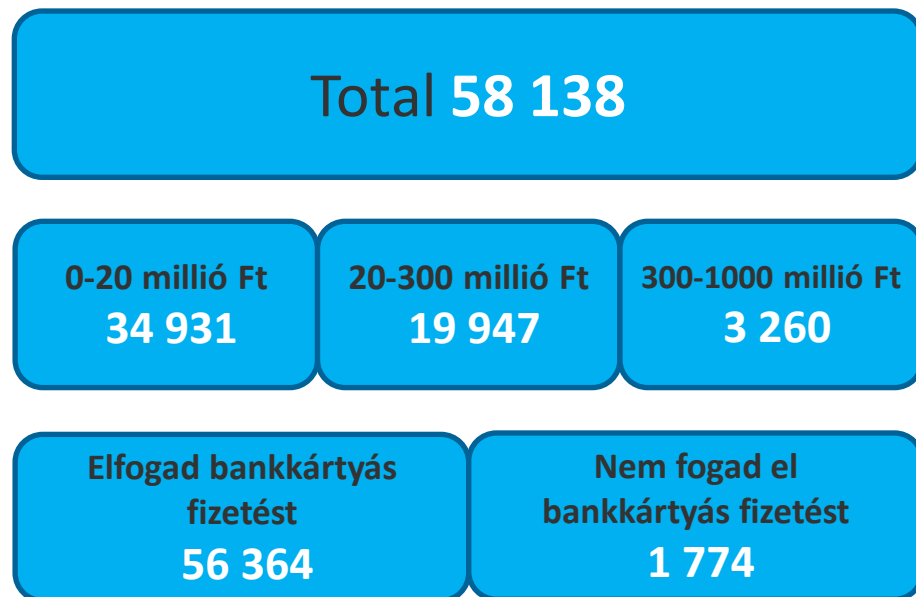
Bázis: Összes vállalkozás [Total=801, 0-20 millió Ft=412, 20-300 millió Ft=287, 300-1000 millió Ft=102, Elfogad kártyás fizetést=410, Nem fogad el kártyás fizetést=391]

- A megkérdezett vállalkozások 51% százaléka rendelkezik saját tulajdonú vagy bérelt POS terminállal, a legmagasabb árbevételi kategóriában ez az arány majdnem eléri a 90 százalékot.
- A válaszokból kiderül, hogy a POS terminállal való rendelkezés nem jelenti törvényszerűen minden esetben, hogy a terminál használatban is van, ugyanis a vállalkozások 4%-a rendelkezik ugyan terminállal, azonban nem fogadnak el kártyás fizetést.
- A becsléseink alapján a vizsgált alapsokaságban ez az arány 48 877 POS terminállal rendelkező vállalkozást jelent; több mint 31 ezer 0-20 millió forintos árbevételi kategóriába esik, 15 ezer feletti a 20-300 millió forintos nettó árbevételű, POS terminállal rendelkező vállalkozások száma; a legfelső árbevételi kategóriába pedig hozzávetőleg 1700 ilyen vállalkozás tartozik.

Hány kártyaleolvasó berendezést használ a vállalkozás?



Kártyaleolvasó berendezések becsült száma összesen



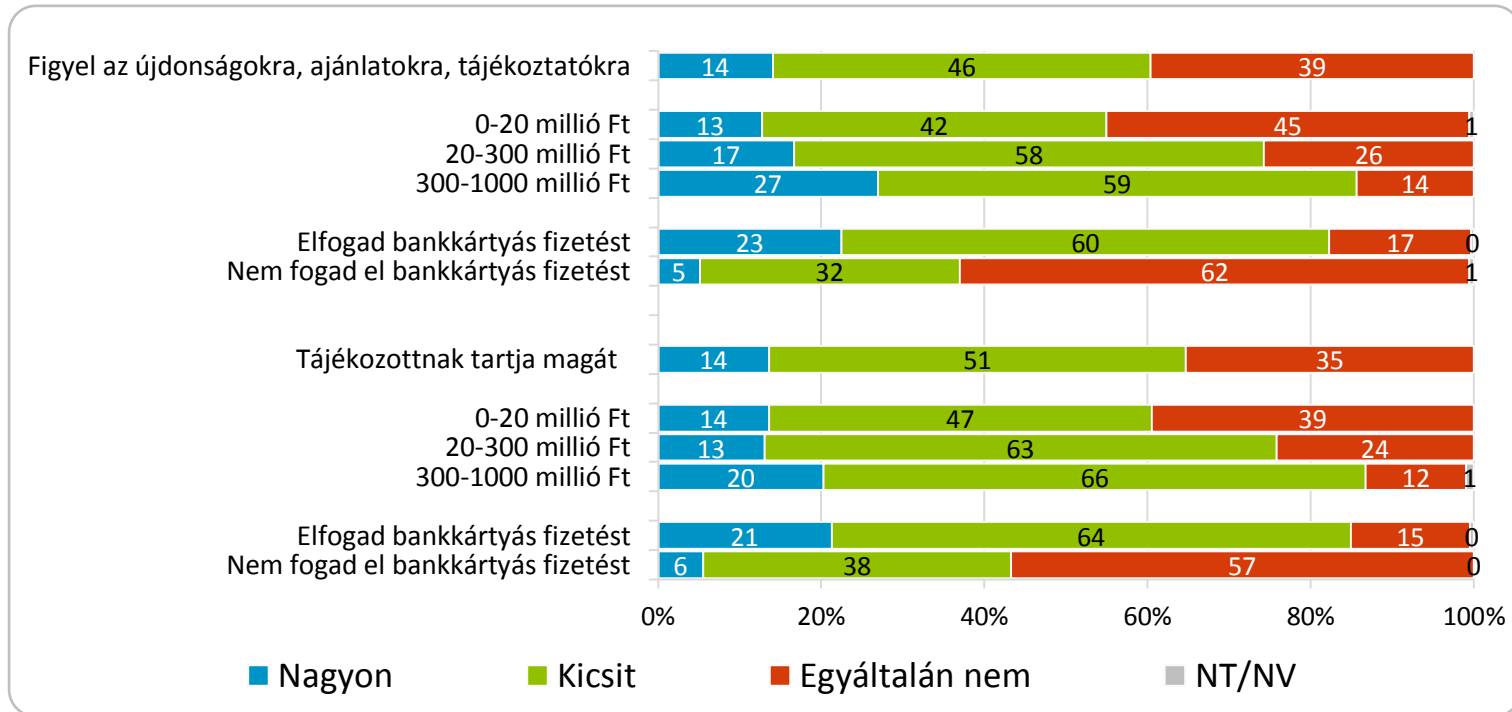
Bázis: POS terminállal rendelkező vállalkozások [Total=409, 0-20 millió Ft=183, 20-300 millió Ft=196, 300-1000 millió Ft=88]

- A terminállal való rendelkezés mellett a használt POS terminálok arányával kapcsolatban is nyilatkoztak a vállalkozások, közel 90 százalék csupán egy terminállal rendelkezik, a nagyobb árbevétellel rendelkező cégeknél azonban már majdnem két terminál az átlag.
- A használatban levő terminálok aránya alapján becslést készítettünk a készülékek számára, a vizsgált célcsoportban összesen több, mint 58 ezer kártyaterminált használnak a vállalkozások. Többsége továbbra is a 20 millió forint vagy annál alacsonyabb árbevételű vállalkozásokhoz tartozik, közel 35 ezer darab terminál.

Fogyasztói tudatosság



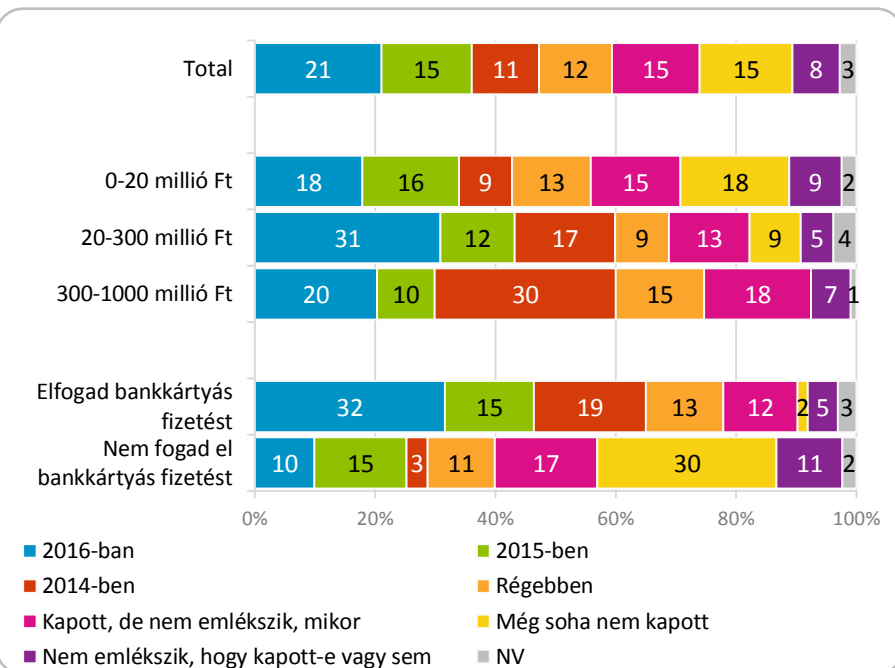
Mint a vállalkozás ügyvezetője, a kártyás fizetési móddal kapcsolatban Ön mennyire...?



Bázis: Összes vállalkozás [Total=801, 0-20 millió Ft=412, 20-300 millió Ft=287, 300-1000 millió Ft=102, Elfogad kártyás fizetést=410, Nem fogad el kártyás fizetést=391]

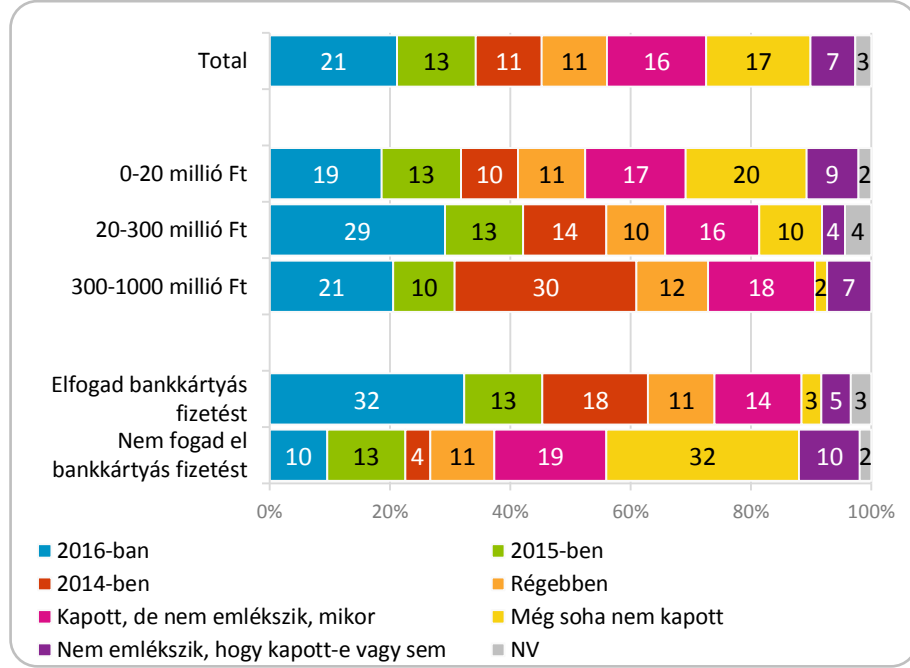
- Egy vállalkozás vezetőjénél, pénzügyi döntéshozójánál fontos szempont, hogy tisztában legyen a vállalkozást érintő pénzügyi lehetőségekkel, figyeljen az újdonságokra, bankoktól érkező ajánlatokra és tájékoztatókra. Az esetek többségében a bankkártya-elfogadási szerződéseket a bankok és pénzügyi szolgáltatók egyedileg a vállalkozásokra szabják, de ha a döntéshozó nincs tisztában a lehetőségekkel és szabályozási háttérrel, könnyebben fogadhat el a vállalkozás számára esetleg kedvezőtlenebb ajánlatot.
- A megkérdezett döntéshozók általános érdeklődése és informáltsága viszonylag rossznak mondható, majdnem 40 százalékuk egyáltalán nem követi figyelemmel a kártyás fizetési módokkal kapcsolatos újdonságokat, ajánlatokat, amikkel esetlegesen megkeresik a bankok, szolgáltatók. Nagyobb árbevételű cégeknél ez az arány jóval alacsonyabb, természetesen a döntéshozó felelőssége is sokkal nagyobb egy ilyen vállalkozásnál.
- Hasonló a helyzet az általános tájékozottsággal kapcsolatban, 35 százalék egyáltalán nem tartja tájékozottnak magát.

Mikor kapott a vállalkozás utoljára banktól, más pénzforgalmi szolgáltatótól **tájékoztatót** kártyaelfogadási szolgáltatásról?



Bázis: Összes vállalkozás [Total=801, 0-20 millió Ft=412, 20-300 millió Ft=287, 300-1000 millió Ft=102, Elfogad bankkártyás fizetést=410, Nem fogad el bankkártyás fizetést=391,]

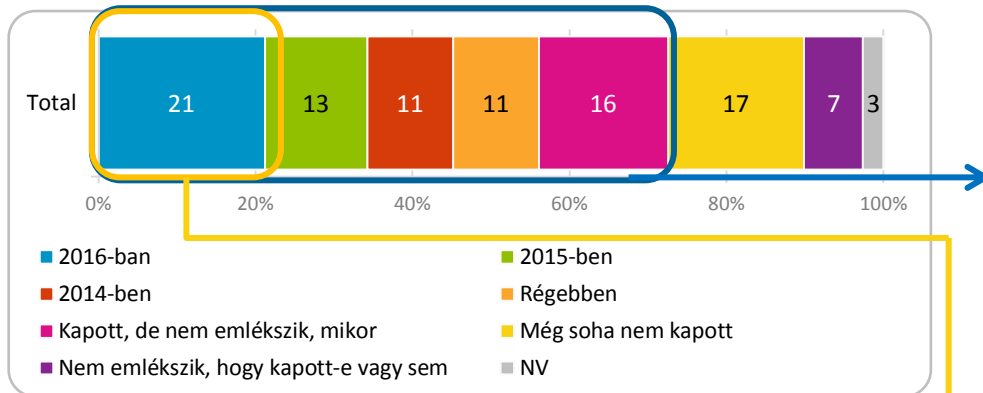
Mikor kapott a vállalkozás utoljára banktól, más pénzforgalmi szolgáltatótól **ajánlatot** kártyaelfogadási szolgáltatásra?



Bázis: Összes vállalkozás [Total=801, 0-20 millió Ft=412, 20-300 millió Ft=287, 300-1000 millió Ft=102, Elfogad bankkártyás fizetést=410, Nem fogad el bankkártyás fizetést=391,]

- A vállalkozások ötöde kapott ebben a témában idén valamilyen tájékoztatást vagy ajánlatot valamilyen szolgáltatótól, banktól, közel felüket az elmúlt két évben megkereste valamelyikük.
- A legkisebb jövedelmi kategóriába eső vállalkozások ötödét soha nem kereste meg bank vagy szolgáltató tájékoztatással vagy ajánlattal, illetve további 10 százalék több mint 2 éve kapott hasonló.

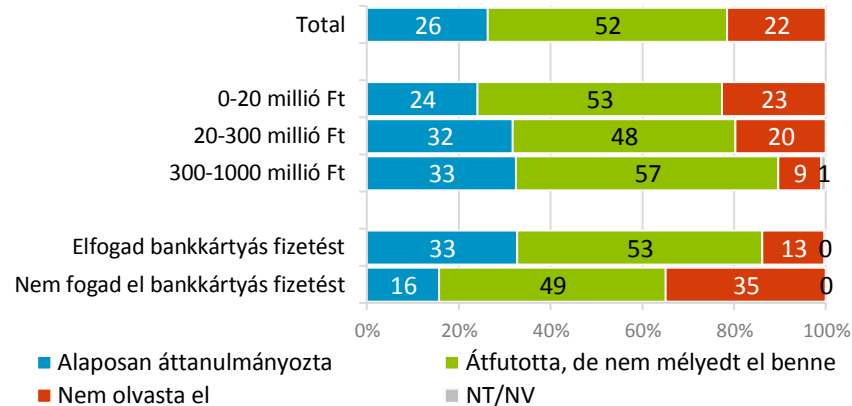
Mikor kapott a vállalkozás utoljára banktól, más pénzforgalmi szolgáltatótól **ajánlatot** kártyaelfogadási szolgáltatásra?



Bázis: Összes vállalkozás [Total=801, 0-20 millió Ft=412, 20-300 millió Ft=287, 300-1000 millió Ft=102, Elfogad bankkártyás fizetést=410, Nem fogad el bankkártyás fizetést=391,]

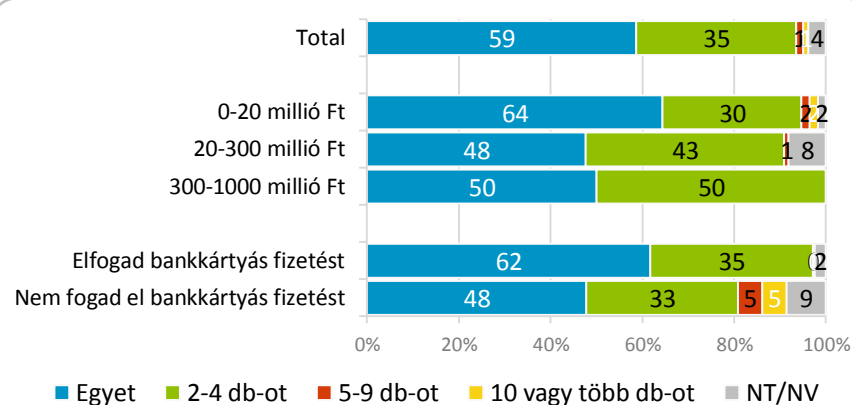
- Azoknál a vállalkozásoknál, ahol emlékeznek ilyen ajánlatra, a döntéshozók negyede olvasta át alaposan az ajánlatot, felük csupán átfutotta a megkeresést.
- További 22% emlékszik rá, hogy érkezett valamilyen ajánlat, de nem olvasta el, hogy mire vonatkozott.
- Azokat a vállalkozásokat, aki ebben az évben kaptak ajánlatot, jellemzően egy alkalommal kereste meg valamely bank vagy szolgáltató. A nagyobb árbevételű vállalkozásoknál magasabb a 2-4 ajánlat aránya, illetve a bankkártyás fizetést el nem fogadók számoltak be nagyobb számban kár 5-10 megkeresésről, ajánlatról.

Amikor a vállalkozás utoljára kapott banktól, más pénzforgalmi szolgáltatótól ajánlatot kártyaelfogadási szolgáltatásra, Ön áttanulmányozta ezt az ajánlatot?



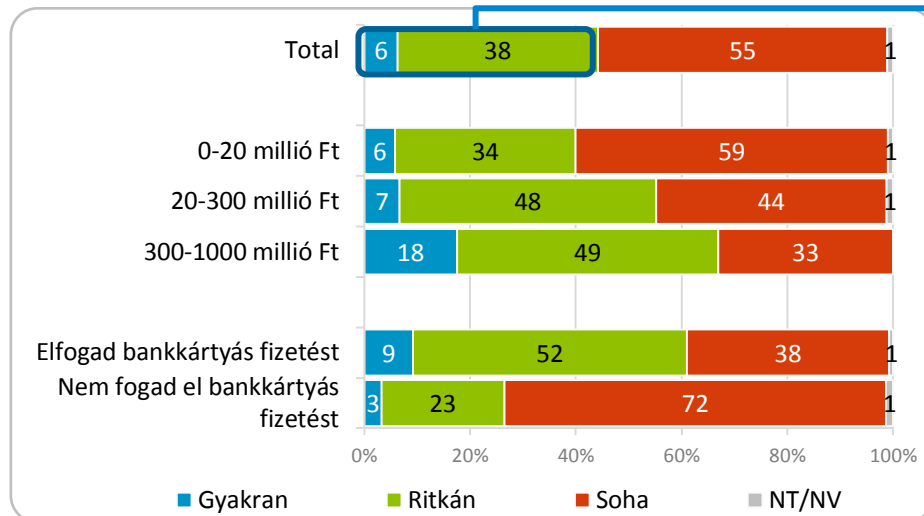
Bázis: Vállalkozások, ahol emlékeznek, hogy kaptak ajánlatot [Total=581, 0-20 millió Ft=285, 20-300 millió Ft=234, 300-1000 millió Ft=92]

Az idei évben kb. hány darab ajánlatot kapott a vállalkozás banktól, más pénzforgalmi szolgáltatótól kártyaelfogadási szolgáltatásra?



Bázis: Vállalkozások, ahol kaptak 2016-ban ajánlatot kártyaelfogadási szolgáltatásra [Total=170, 0-20 millió Ft=77, 20-300 millió Ft=84, 300-1000 millió Ft=21]

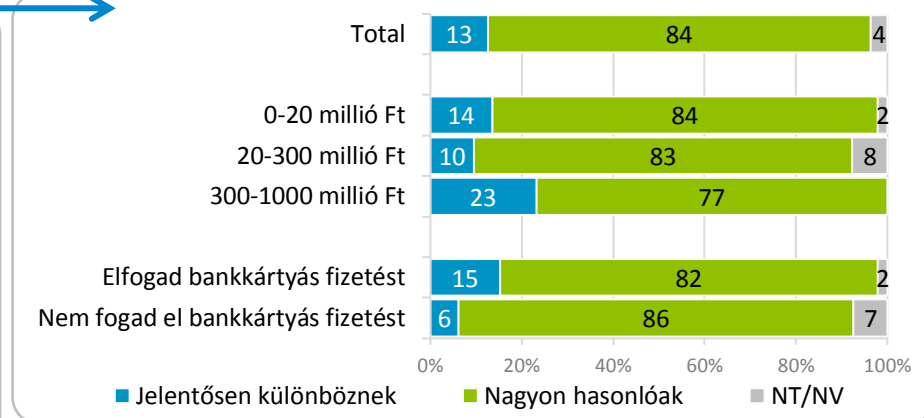
Előfordul időnként, hogy Önök a saját kezdeményezésükből utánanéznek, utánaérdeklődnek a kártyás fizetés elfogadására vonatkozó feltételeknek, összehasonlítják a különféle bankok, más pénzforgalmi szolgáltatók ajánlatait?



Bázis: Összes vállalkozás [Total=801, 0-20 millió Ft=412, 20-300 millió Ft=287, 300-1000 millió Ft=102, Elfogad kártyás fizetést=410, Nem fogad el kártyás fizetést=391]

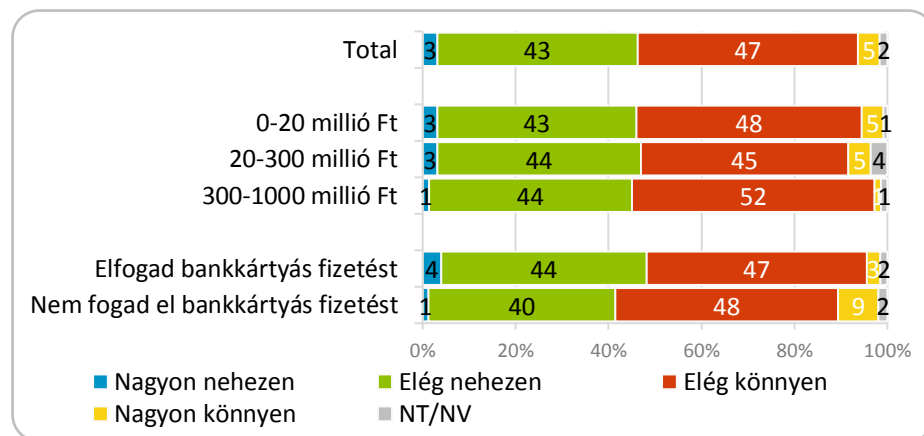
- A megkérdezett vállalkozások döntéshozóinak közel fele szokott önállóan, saját kezdeményezéséből informálódni banki ajánlatokról, kártyás elfogadással kapcsolatos feltételekről; ahogy korábbiakban is láttuk, ebben is aktívabbak a nagyobb árbevételű vállalkozások döntéshozói és a kártyás fizetést elfogadják.
- A különböző bankok, szolgáltatók díjainak és ajánlatainak összevetésekor a nagy többség nagyon hasonlóan találta ezeket, egyedül a legnagyobb árbevételű vállalkozásoknál volt magasabb azok aránya, akik szerint az ajánlatok jelentősen különböznek – vélhetően itt a legnagyobb a különbség a az ajánlott kedvezmények mértékében.
- Hozzávetőleg fele-fele arányban oszlik meg azok aránya, akik ezeket az ajánlatokat nehezen vagy könnyen érthetőnek találták.

Mi volt a tapasztalata, az Ön vállalkozására vonatkozóan a kártyaelfogadással kapcsolatos feltételek, díjak jelentősen különböznek, vagy nagyon hasonlóak az egyes bankoknál, más pénzforgalmi szolgáltatóknál?



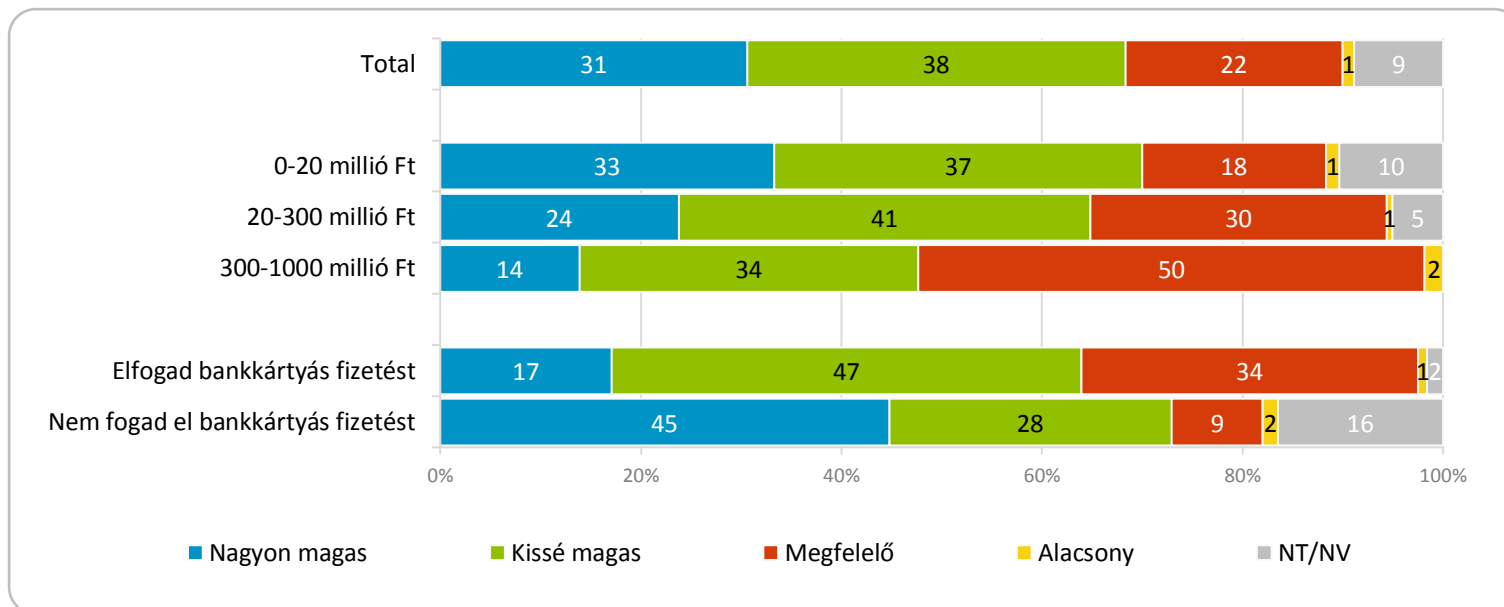
Bázis: Vállalkozások, ahol saját kezdeményezésükből utánanéznek a kártyás fizetés elfogadására vonatkozó feltételeknek, ajánlatoknak [Total=354, 0-20 millió Ft=165, 20-300 millió Ft=158, 300-1000 millió Ft=68]

Az Ön vállalkozására vonatkozóan a kártyaelfogadással kapcsolatos feltételek, díjak nagyon nehezen, elég nehezen, elég könnyen vagy nagyon könnyen összehasonlíthatók?



Bázis: Vállalkozások, ahol saját kezdeményezésükből utánanéznek a kártyás fizetés elfogadására vonatkozó feltételeknek, ajánlatoknak [Total=354, 0-20 millió Ft=165, 20-300 millió Ft=158, 300-1000 millió Ft=68]

Az Ön véleménye szerint jelenleg Magyarországon a kiskereskedők számára nyújtott kártyaelfogadási szolgáltatások költsége nagyon magas, kissé magas, megfelelő vagy alacsony?



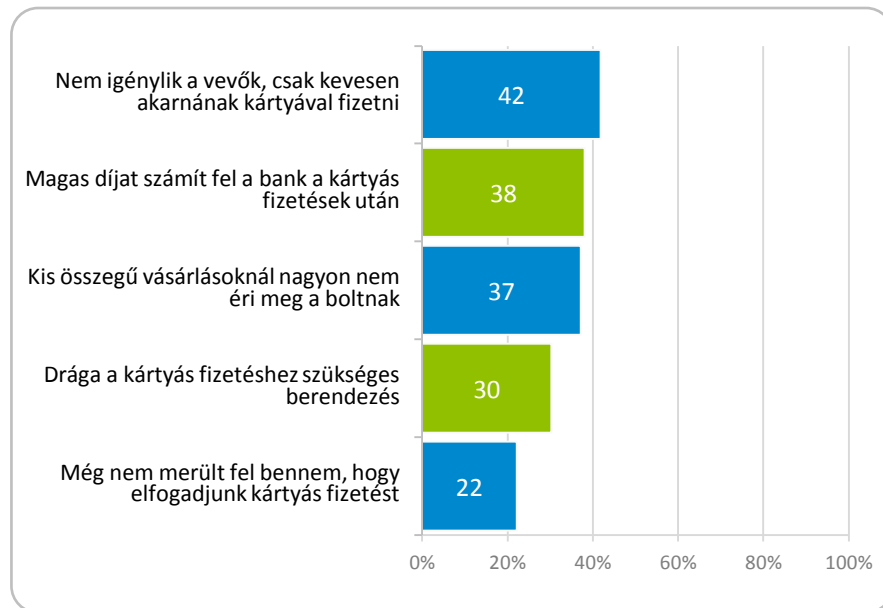
Bázis: Összes vállalkozás [Total=801, 0-20 millió Ft=412, 20-300 millió Ft=287, 300-1000 millió Ft=102, Elfogad kártyás fizetést=410, Nem fogad el kártyás fizetést=391]

- 10-ből 7 megkérdezett véleménye szerint magasak a jelenleg Magyarországon a kiskereskedők számára nyújtott kártyaelfogadási szolgáltatások költségei, 31 százalékuk nagyon magasnak találja. Csakán minden ötödik megkérdezett elégedett a költségek mértékével.
- Megmutatkozik az árbevétel szerinti bontásban, hogy minél nagyobb egy vállalkozás bevétele, annál elégedettebb a költségekkel – vélhetően a nagyobb forgalom miatt sokkal kedvezőbb feltételekkel is veszik igényben a bankkártya elfogadási szolgáltatást, náluk a megkérdezettek 50%-a elégedett a magyarországi kártyaelfogadási szolgáltatások költségeivel.

Kártyaelfogadás elutasítása

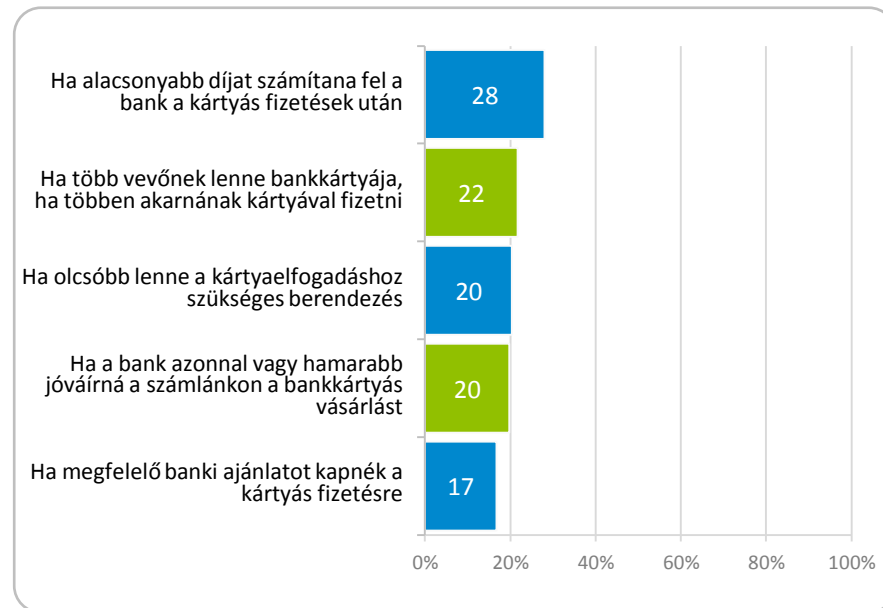


Többféle oka lehet annak, ha egy kiskereskedő nem fogad el bankkártyás fizetést a vevőtől. Az alábbi okok jellemzőek az Ön vállalkozásánál? TOP5



Bázis: Vállalkozások, ahol nem fogadnak el kártyás fizetést [n=391]

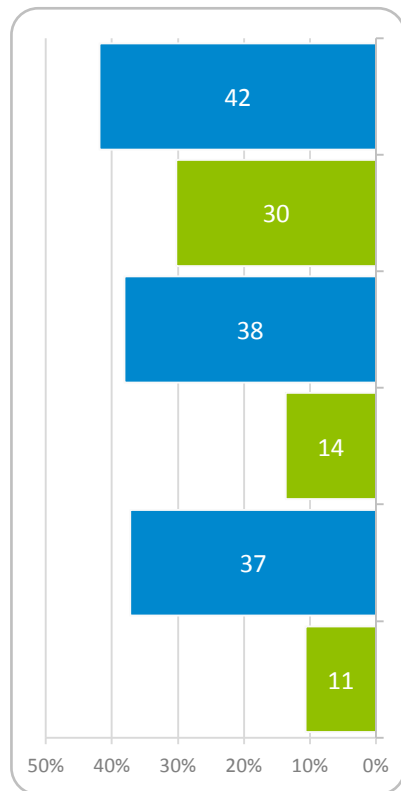
Milyen okok készítenék Önt arra, hogy az üzletben vagy telefonos, internetes megrendelésekhez bevezessék a bankkártyás fizetést? TOP5



Bázis: Vállalkozások, ahol nem fogadnak el kártyás fizetést [n=391]

- A fogyasztói tudatosságra vonatkozó kérdésblokkban is körvonalazódott már több ponton, hogy a bankkártyás fizetést el nem fogadó vállalkozások miért nem biztosítják ezt a szolgáltatást. 30 százalékuk még soha nem kapott tájékoztatást vagy ajánlatot banktól, szolgáltatótól, bankkártya elfogadási szolgáltatással kapcsolatban, kétharmaduk saját számlavezető bankjától sem kapott az elmúlt 3 évben ilyen ajánlatot. Háromnegyedük szerint magasak a szolgáltatás költségei. Jellemzően alacsonyabb árbevételi kategóriába tartoznak, tehát az árbevételükhöz arányosítva vélhetően magasabb költségekkel vehetnék igénybe a bankkártya elfogadási szolgáltatást.
- A leggyakrabban említett okok között több is szerepel ezekből, emellett a legnagyobb arányban arra hivatkoztak, hogy a vevőik nem igénylik a bankkártyás fizetés bevezetését.
- Minden ötödik válaszadó megemlítette, hogy eddig el sem gondolkodott a kártyás fizetés bevezetésén, ami a mai trendeket figyelembe véve meglepően magas arány.

Többféle oka lehet annak, ha egy kiskereskedő nem fogad el bankkártyás fizetést a vevőitől. Az alábbi okok jellemzőek az Ön vállalkozásánál?



Bázis: Vállalkozások, ahol nem fogadnak el kártyás fizetést [n=391]

Milyen okok késztenék Önt arra, hogy az üzletben vagy telefonos, internetes megrendelésekhez bevezessék a bankkártyás fizetést?



ha több vevőnek lenne bankkártyája, ha többen akarnának kártyával fizetni

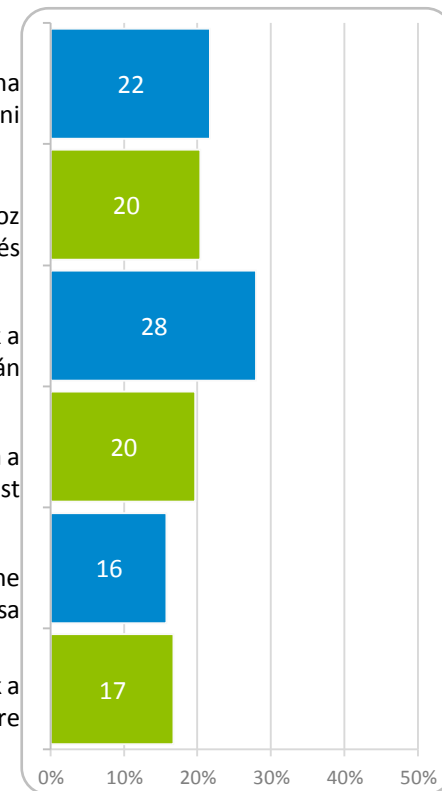
ha olcsóbb lenne a kártyaelfogadáshoz szükséges berendezés

ha alacsonyabb díjat számítana fel a bank a kártyás fizetések után

ha a bank azonnal vagy hamarabb jóváírná a számlánkon a bankkártyás vásárlást

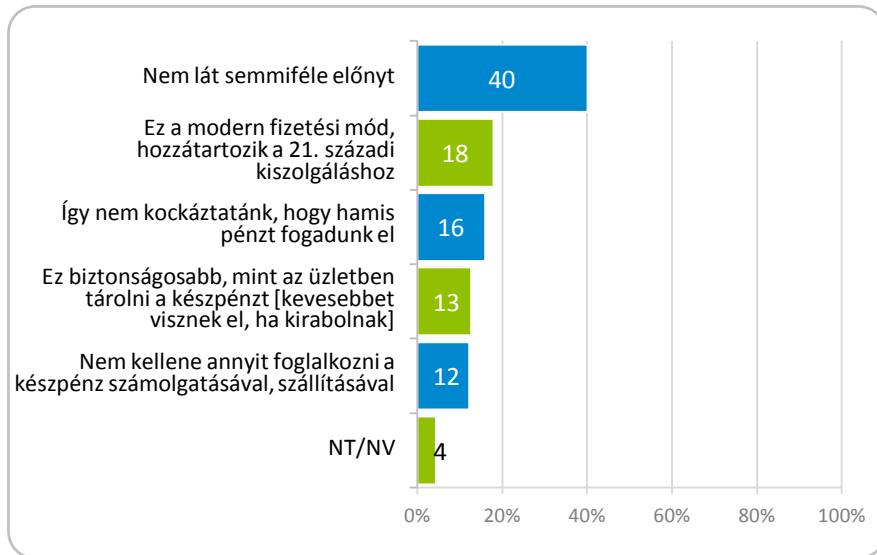
ha kis összegű vásárlások esetén nem lenne ráfizetéses a boltnak a kártya elfogadása

ha megfelelő banki ajánlatot kapnék a kártyás fizetésre



- Ha szembeállítjuk a válaszadók által kiemelt okokat, melyek a bankkártyás fizetés el nem fogadása mögött állnak, azokkal, melyek esetleg a szolgáltatás bevezetésére késztenék a válaszadókat, látszik, hogy jellemzően ezek feloldása sem vezetne szükségszerűen bankkártyás fizetési szolgáltatás bevezetéséhez náluk.
- Két olyan ok van, mely ezek alapján esetleg nagyobb arányban bevezetésre késztené a vállalkozásokat: ha a vásárlások után jelentősen lerövidülne a jóváírás ideje, illetve ha találnának olyan banki ajánlatot, mely megfelel a saját vállalkozásuk számára.

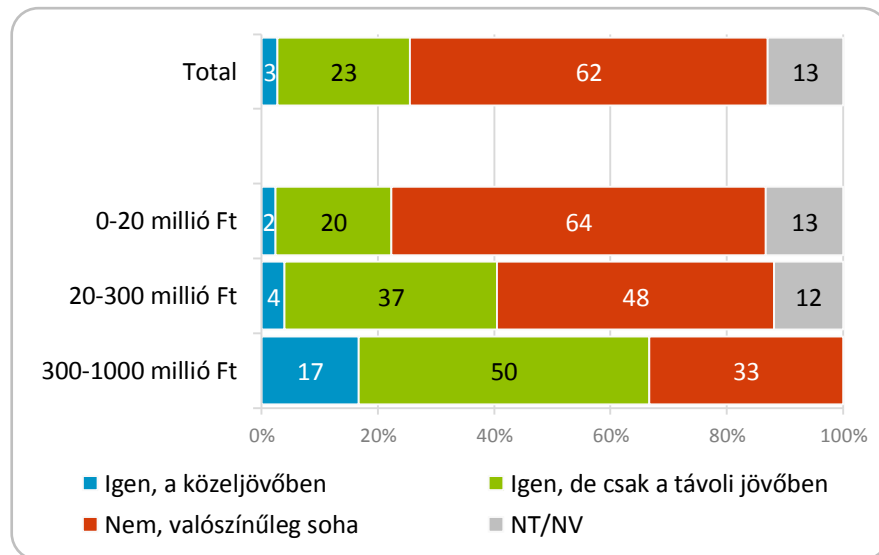
Annak ellenére, hogy a vállalkozás jelenleg nem fogad el bankkártyás fizetést, milyen előnyöket lát Ön a vállalkozás szempontjából a bankkártyás fizetésben? TOP5



Bázis: Vállalkozások, ahol nem fogadnak el kártyás fizetést [n=391]

- Ellenére annak, hogy nem fogadnak el ezek a vállalkozások kártyás fizetést, sokuk látja a szolgáltatás előnyeit is.
- Ugyan a válaszadók negyedében-ötödében még fel sem merült, hogy bevezessen bankkártyás fizetést, és tízből négy válaszadó pedig semmilyen előnyét sem látja a szolgáltatásnak; mégis negyedük tervezi, hogy a közeli vagy távoli jövőben bevezeti a szolgáltatást.
- Becslések alapján ez az alapsokaságban majdnem 12 ezer céget jelentene.

Mit gondol: valamikor a jövőben be fogja vezetni a vállalkozás a bankkártyás fizetést?



Bázis: Vállalkozások, ahol nem fogadnak el kártyás fizetést [Total=391, 0-20 millió Ft=226, 20-300 millió Ft=95, 300-1000 millió Ft=12]

Bankkártyás fizetést bevezetni tervező vállalkozások száma

Total 11 911

**0-20 millió Ft
8 689**

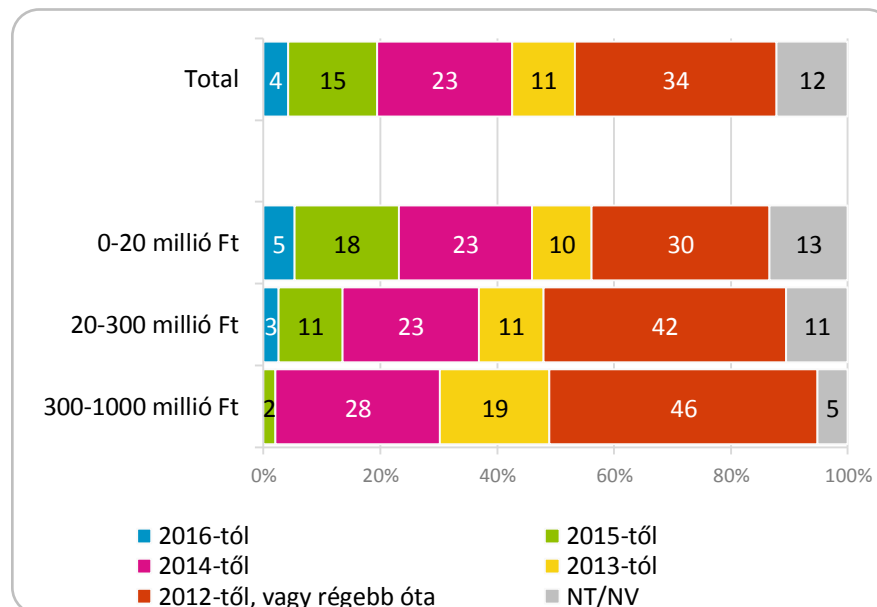
**20-300 millió Ft
3 063**

**300-1000 millió Ft
159**

A bankkártya-elfogadás gyakorlata



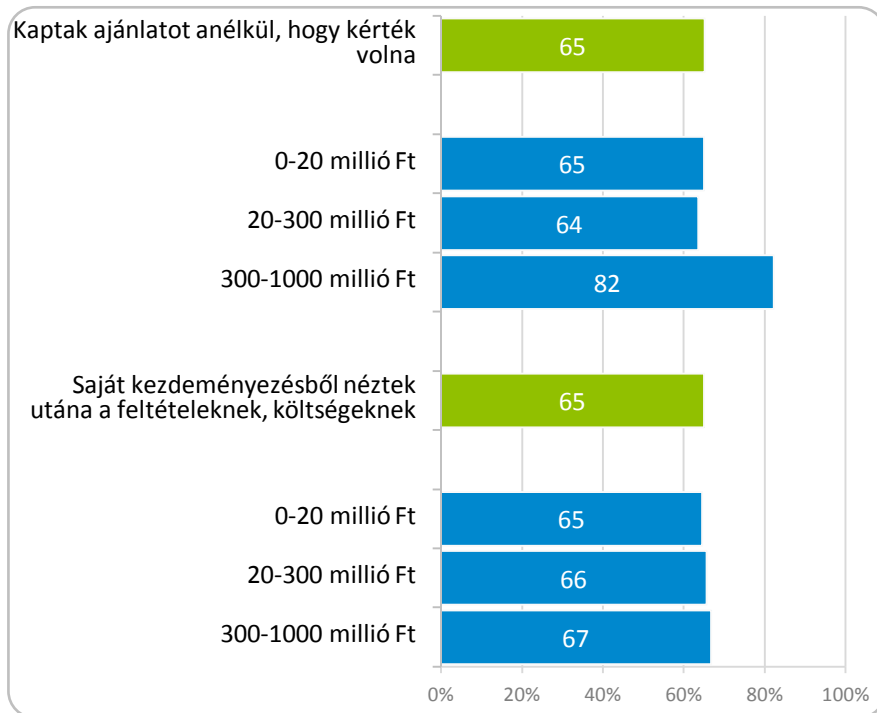
Melyik évtől kezdve fogadja el a vállalkozás a vevőktől a bankkártyás fizetést [legalább egy elfogadóhelyen]?



Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadnak kártyás fizetést [Total=410, 0-20 millió Ft=186, 20-300 millió Ft=192, 300-1000 millió Ft=90]

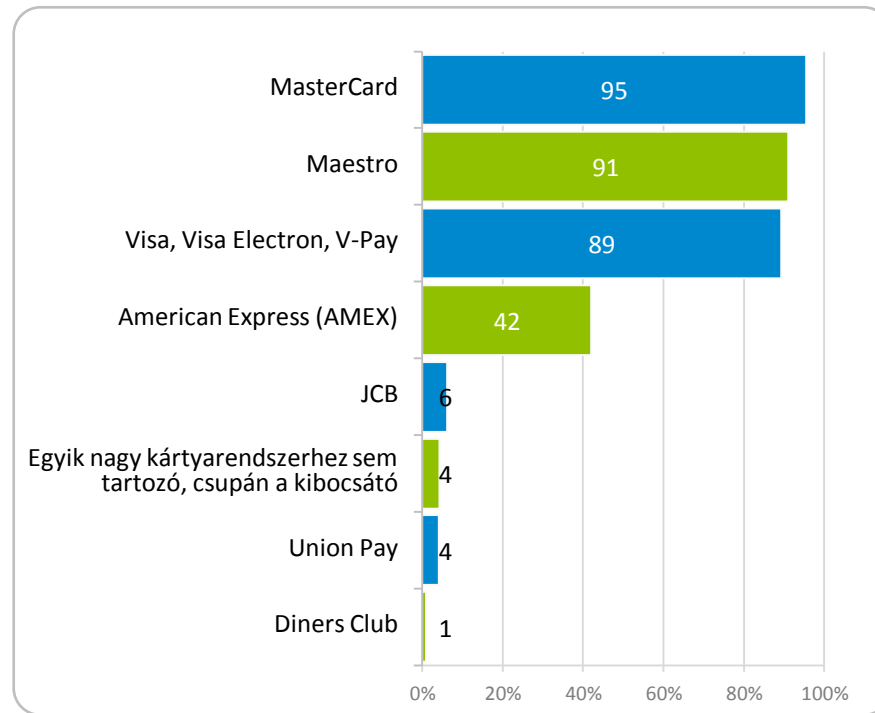
- A megkérdezett vállalkozások 51 százaléka fogad el bankkártyás fizetést, ennek, az elemzés alatt használt elemzési kategóriának az alapját több különböző, a szolgáltatás elfogadására vonatkozó kérdés alapján határoztuk meg, nem egyenlő a POS terminállal rendelkezők csoportjával.
- A bankkártyás elfogadó vállalkozások többségénél nem új szolgáltatásként van jelen a kártyás fizetés, közel 70 százalékuknál 2014-ben vagy régebben bevezetésre került.

Vállalkozások, ahol közvetlenül azelőtt, hogy a vállalkozás bevezette a bankkártyás fizetés elfogadását, kaptak erre vonatkozó ajánlatot banktól, más pénzforgalmi szolgáltatótól, anélkül, hogy kérték volna



Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadnak kártyás fizetést n=410

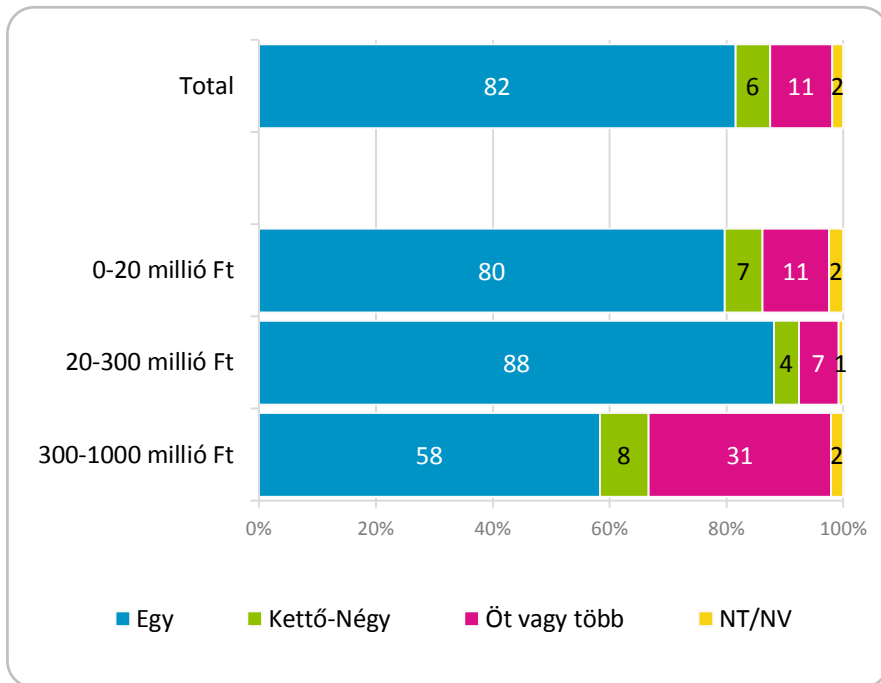
Jelenleg a vállalkozás milyen kártyamárkákat fogad el fizetőeszközként a vevőitől?



Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadnak kártyás fizetést [n=410]

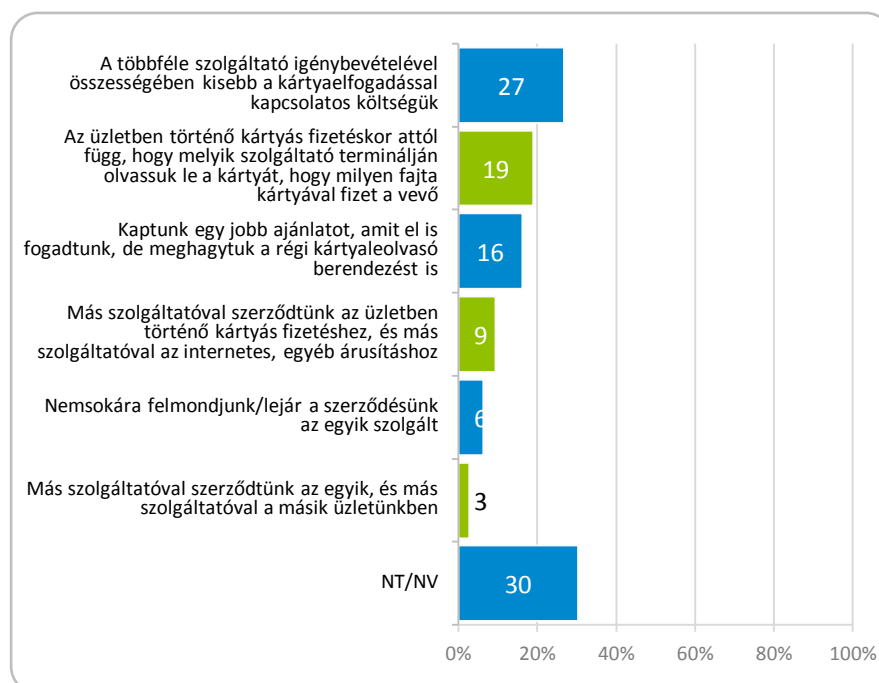
- A bevezetést megelőzően a kereskedők kétharmadát kereste meg valamilyen bank vagy szolgáltató ajánlattal, a legnagyobb árbevételű cégek több, mint 80 százalékát.
- A legelterjedtebb kártyamárkák a megkérdezett vállalkozások körében a MasterCard, a Maestro, majd ezeket követik a Visa kártyák, közel 90 százalékos elfogadási aránnyal.
- Az érintő bankkártyák használta is jelentősen terjed, átlagosan a bankkártyás fizetést elfogadó vállalkozások kétharmadánál van lehetőség fizetni velük, ez a szám a nagyobb árbevételi kategóriákban ennél magasabb, 20 és 300 millió forint között már 10-ből hét, 300 millió forintos nettó árbevétel felett 85 százalék ez az arány. Az ilyen típusú kártyákat elfogadó vállalkozások alapsokaságra becsült aránya 32 658.

Jelenleg a vállalkozásnak hány bankkal, más pénzforgalmi szolgáltatóval van szerződése kártyás fizetés elfogadására?



Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadják kártyás fizetést [Total=410, 0-20 millió Ft=186, 20-300 millió Ft=192, 300-1000 millió Ft=90]

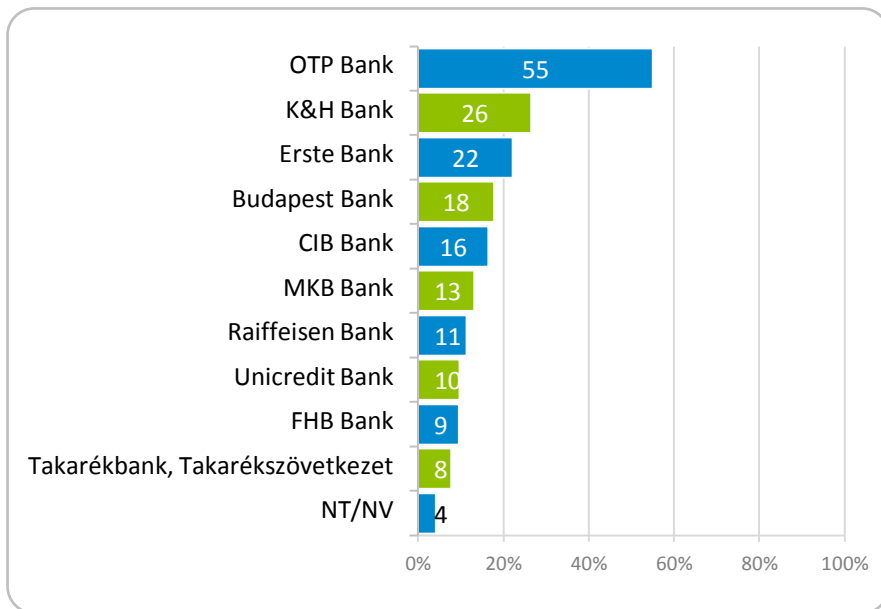
Miért van a vállalkozásnak több bankkal, más pénzforgalmi szolgáltatóval szerződése kártyás fizetés elfogadására?



Bázis: Vállalkozások, melyeknek több szolgáltatóval van szerződése kártyás fizetés elfogadására [n=67]

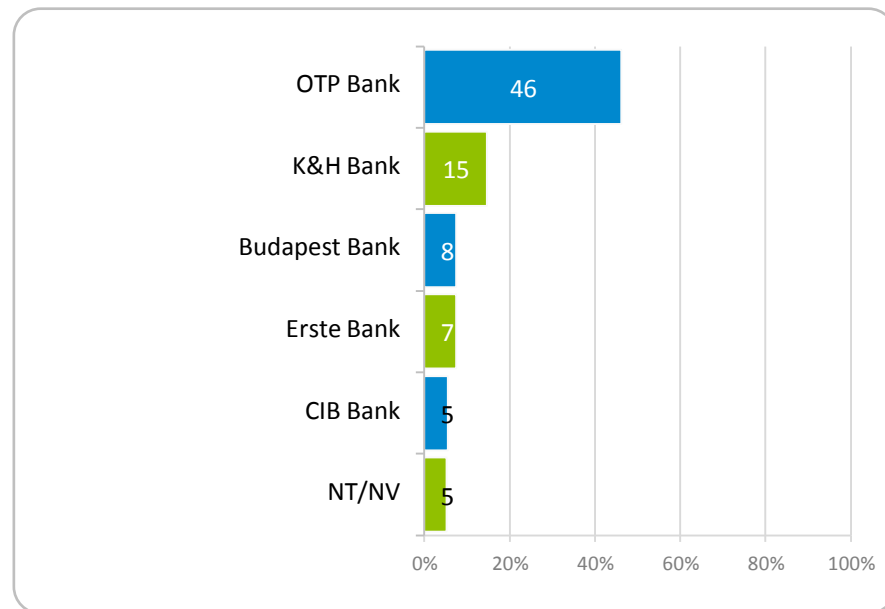
- A bankkártyás fizetést elfogadó kereskedők nagy többsége csak egy bankkal vagy pénzügyi szolgáltatóval kötött szerződést, egyedül a legnagyobb árbevételei kategóriában jellemző nagyobb arányban, hogy több szolgáltatóval is szerződtek.
- A több bankkártya elfogadási szerződéssel rendelkező vállalkozások jellemzően költségmegtakarítási célokból választották ezt a megoldást, kedvezőbb számukra, ha kártyatípusonként más terminált használnak, vagy egyes értékesítési csatornákhöz más-más banktól, szolgáltatótól vesznek igénybe szolgáltatást.

Jelenleg a vállalkozásnak melyik bankkal vagy más pénzforgalmi szolgáltatóval van szerződése kártyás fizetés elfogadására? TOP10



Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadnak kártyás fizetést [n=410]

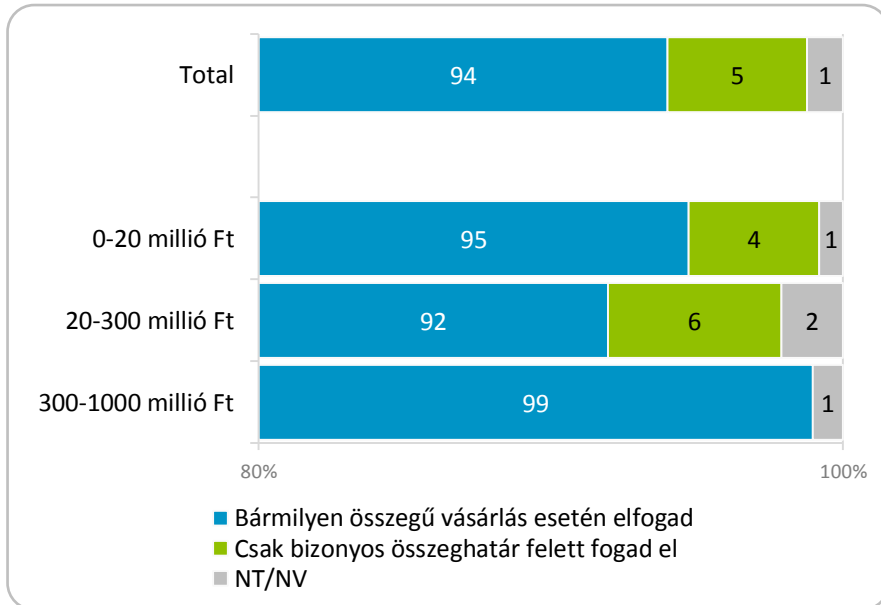
Melyik banknál vezeti a vállalkozás a számláját, tehát melyik a fő bankja? TOP5



Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadnak kártyás fizetést [Total=410]

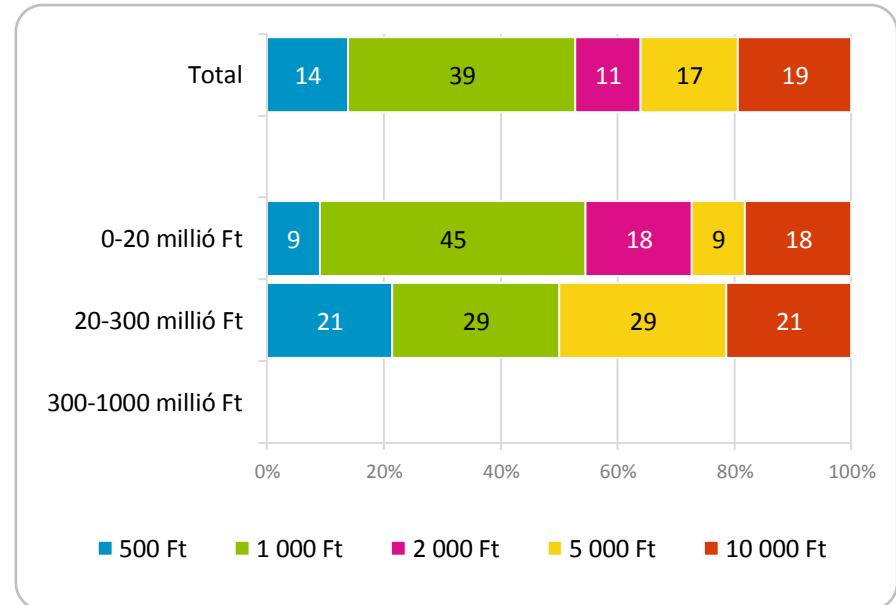
- A bankkártyás fizetést elfogadók több mint felének van szerződése kártyás fizetés elfogadására az OTP Bankkal, többségül ezt nevezte meg fő számlavezető bankjaként is. A második legnépszerűbb a K&H Bank mind a kártyás fizetés elfogadási szerződések, mind a fő számlavezető banki szerepben.
- 4 százalékuk váltott az elmúlt 3 évben bankot vagy pénzforgalmi szolgáltatót, a 300 millió forint feletti árbevételű vállalkozások 9 százaléka. Ennek fő okaként az új szolgáltató által biztosított kedvezőbb feltételeket nevezték meg [44%], minden ötödik pedig valamilyen negatív tapasztalat miatt döntött a váltás mellett.

A vállalkozás bármilyen összegű vásárlás esetén elfogad kártyás fizetést a vevőktől, vagy csak bizonyos összeghatár felett fogad el?



Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadnak kártyás fizetést [Total=410, 0-20 millió Ft=186, 20-300 millió Ft=192, 300-1000 millió Ft=90]

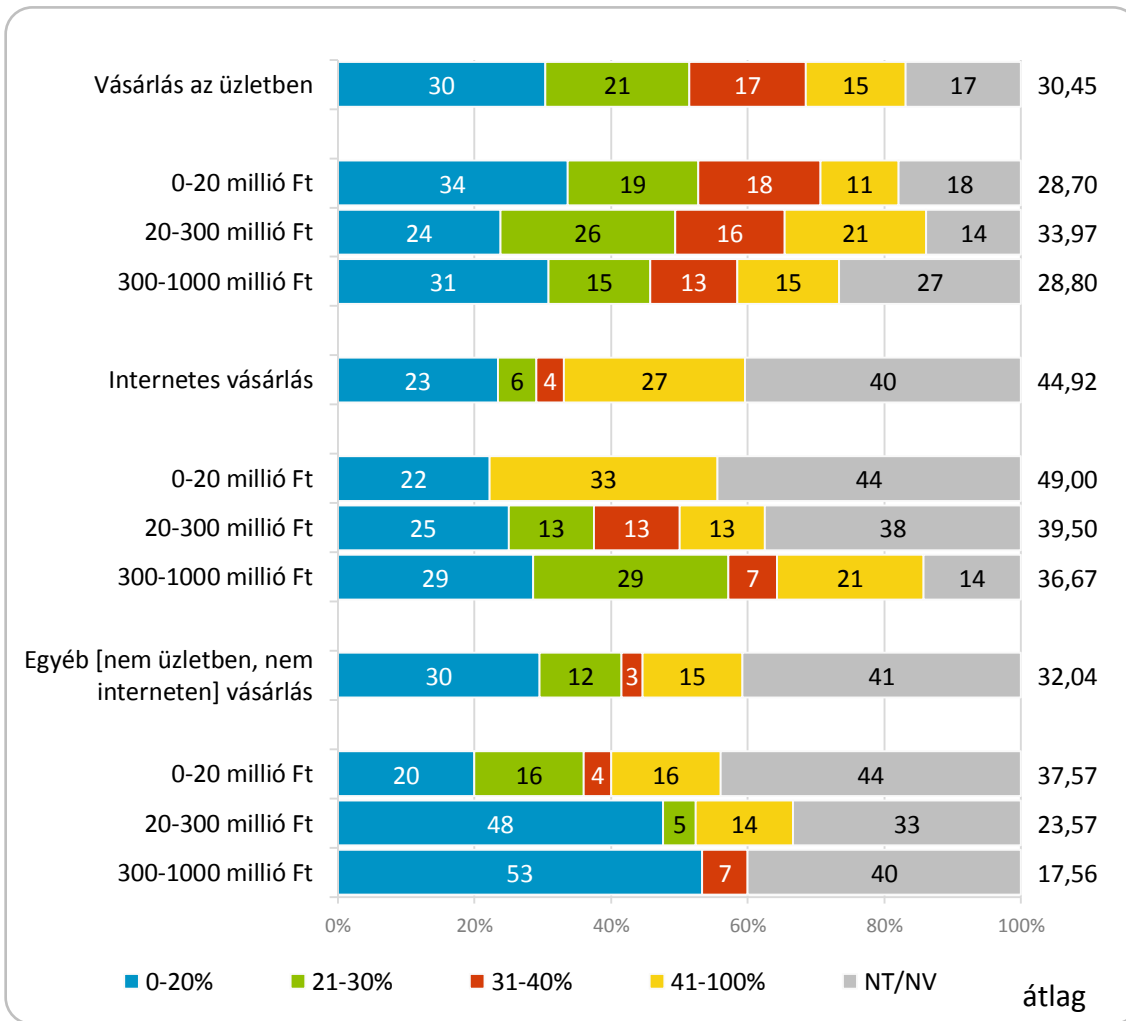
Hány forint ez az összeghatár?



Bázis: Vállalkozások, ahol csak bizonyos összeghatár felett fogadnak el kártyás fizetést [Total=20, 0-20 millió Ft=8, 20-300 millió Ft=11, 300-1000 millió Ft=0]

- A bankkártya-elfogadási szolgáltatást nyújtó bankok és pénzügyi szolgáltatók általában rögzítik szerződésükben, hogy a kereskedő nem kötheti összeghatárhoz a kártyás fizetés elfogadását, ennek ellenére erre van példa a kereskedői gyakorlatban.
- A megkérdezettek 5 százaléka is alkalmazza ezt a megkülönböztetést, az összeghatár tekintetében változatos a korlátozás. A többség 1000 forintban határozta meg a kártyás vásárlás alsó határát, azonban vannak olyan vállalkozások is, ahol ez a határ akár 10 ezer forint is lehet.

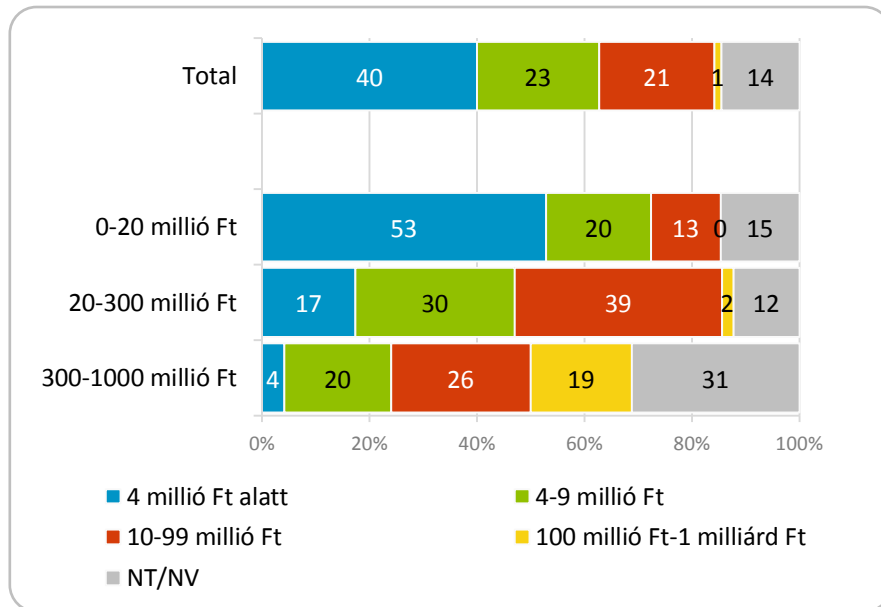
Az utóbbi 1 évben az Önöknél történt vásárlásoknak kb. hány százalékát fizették ki bankkártyával az üzlethelyiségben?



Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadnak kártyás fizetést és értékesítenek üzletben, interneten, egyéb csatornán

- Megkértük a vállalkozások döntéshozóit, becsülik meg, a különböző értékesítési csatornákon keresztül történt vásárlások hány százalékát egyenlítették ki bankkártyával.
- Viszonylag nagy arányban vannak azok, akik nem tudtak, vagy nem akartak erre a kérdésre válaszolni, ettől eltekintve átlagosan az üzletben történt vásárlások 30 százalékában használtak a vevők bankkártyát, az internetes vásárlások 45 százalékában, az egyéb értékesítési csatornákon történő vásárlások esetén ez 32 százalék.
- Összehasonlítva az értékesítési csatornákat, jellemzően az internetes vásárlásokért fizettek nagyobb arányban bankkártyával.
- Mindegyik arány a bankkártyás fizetést elfogadó, adott értékesítési csatornán értékesítő vállalkozások bázisán került meghatározásra.

Hozzávetőlegesen mekkora éves bankkártyás fizetési forgalma volt a vállalkozásnak 2015-ben?

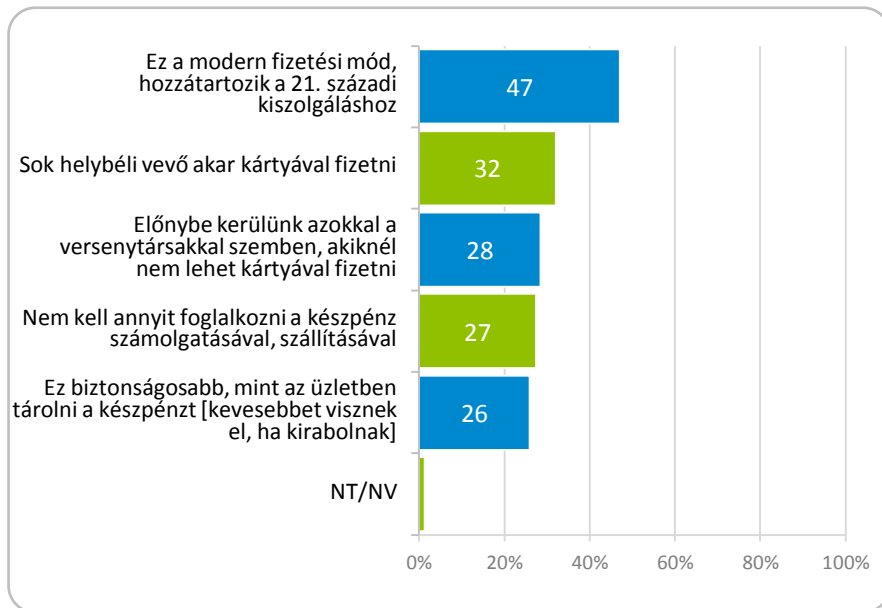


Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadnak kártyás fizetést [Total=410, 0-20 millió Ft=186, 20-300 millió Ft=192, 300-1000 millió Ft=90]

- A vállalkozások bankkártyás fizetésből befolyó bevételeit tekintve a vállalkozások 40 százaléka évi 4 millió forint alatti bevételt szerez ebből a forrásból.
- Törvényszerűen a magasabb árbevételi kategóriába tartozó vállalkozások körében arányaiban magasabb a bankkártyás fizetésekből befolyó bevétel is, azonban a legkisebb bevételi kategóriába tartozóknál az árbevételhez képest nagy arányú a bankkártyás forgalom [13 százalék esetében a bevétel legalább fele ebből a forrásból származik].
- A bankkártyás fizetési forgalom alapján meghatározott egyes bevételi kategóriákba sorolt vállalkozások számárának becslése alapján közel 20 ezer vállalkozásnak van 4 millió forint alatti bevétele ebből a forrásból, 100 millió forint feletti forgalmat csak hozzávetőleg 650 cég bonyolított a 2015-ös évben.

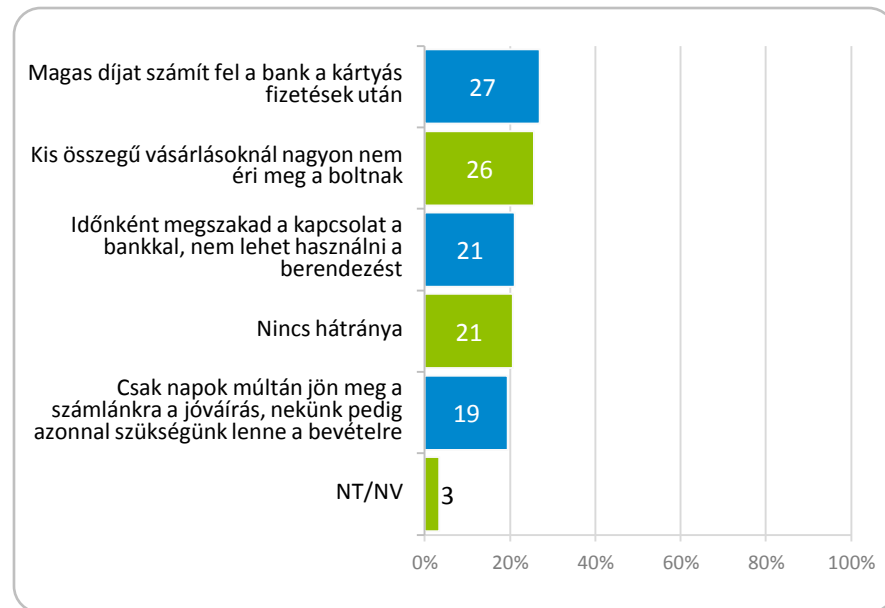
4 millió Ft alatt**19 621****4-9 millió Ft****11 130****10-99 millió Ft****10 528****100 - 1000 millió Ft****646**

Többféle oka lehet annak, ha egy kiskereskedő elfogad kártyás fizetést a vevőtől. Az alábbiak közül mely okok jellemzőek az Ön vállalkozásánál? TOP5



Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadnak kártyás fizetést [n=410]

Tapasztalata szerint milyen hátrányai vannak a bankkártyás fizetés elfogadásának? TOP5



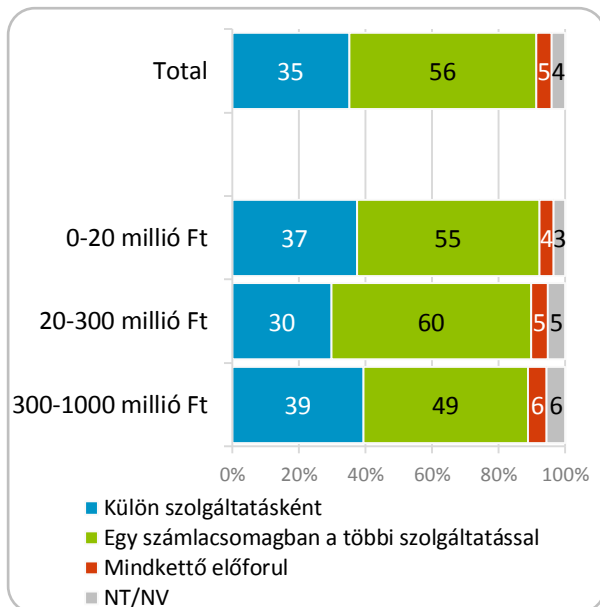
Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadnak kártyás fizetést [n=410]

- A bankkártya elfogadó vállalkozások döntéshozói is nyilatkoztak arról, hogy mit tartanak a kártyás fizetési szolgáltatás előnyeinek és hátrányainak, hasonlóan látják a kártyás fizetési mód előnyeit és hátrányait, mint akik nem fogadják el azt.
- A vállalkozások közül a legtöbben a kártyás fizetést a 21. századi kiszolgálás részének tekintik, harmaduk hivatkozott arra, hogy vevőik nagy arányban szeretnek élni a kártyás fizetési lehetőséggel. Emellett a versenytársakkal szemben teremtett előny, illetve a készpénz kezelésével járó kellemetlenségek a legnépszerűbb indokok.
- A hátrányok között a magas költségeket, illetve esetleges technikai problémákat emelik ki, ugyanakkor az említések között magas arányban van a „Nincs hátránya” válasz is, azaz a bankkártyás fizetést biztosító vállalkozások ötöde teljesen elégedett a szolgáltatással, nem tud rossz tapasztalatról beszámolni.

A kártyaelfogadás költségei

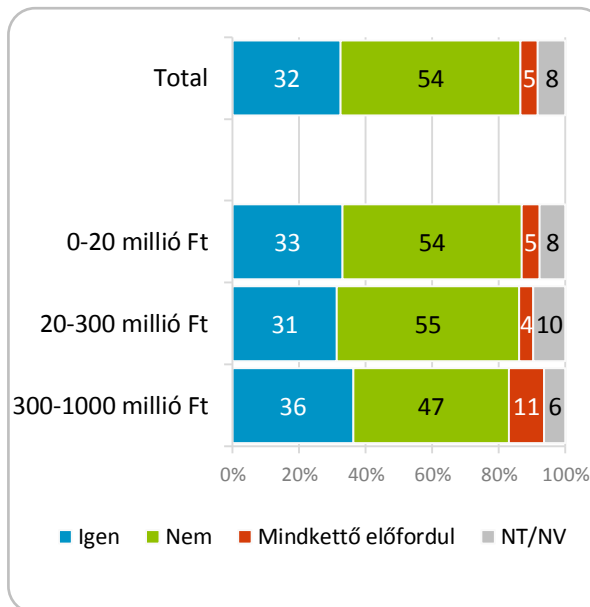


A kártyaelfogadási szolgáltatója külön szolgáltatásként nyújtja Önöknek a kártyás fizetés elfogadását, vagy pedig egy számlacsomagban adja a többi szolgáltatással?



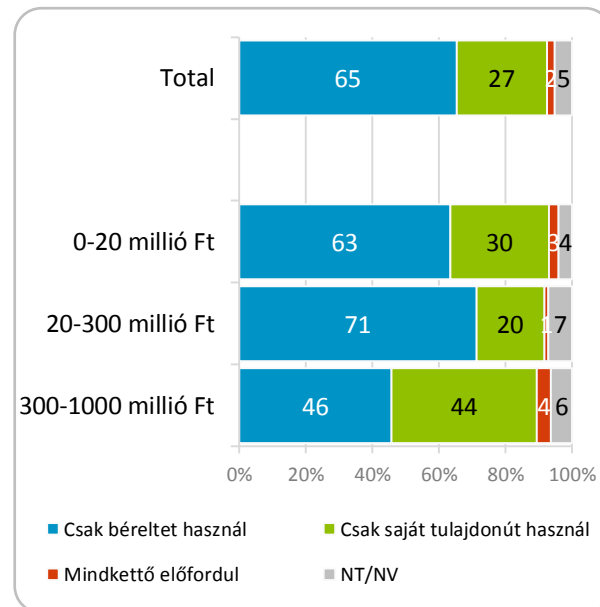
Bázis: Vállalkozások, ahol a szolgáltató bank [Total=389, 0-20 millió Ft=176, 20-300 millió Ft=183, 300-1000 millió Ft=83]

A vállalkozás fizetett a kártyás fizetés bevezetésekor egy összegben díjat a kártyaleolvasó berendezésért, azaz megvásárolta a készüléket?



Bázis: Vállalkozások, melyeknek van saját tulajdonú vagy bérelt kártyaleolvasó berendezése, azaz POS terminálja [Total=409, 0-20 millió Ft=183, 20-300 millió Ft=196, 300-1000 millió Ft=88]

Jelenleg bérlő a vállalkozás a kártyaleolvasó berendezés[ek]e]t vagy saját tulajdonú készülék[ek]e]t használ?



Bázis: Vállalkozások, melyeknek van saját tulajdonú vagy bérelt kártyaleolvasó berendezése, azaz POS terminálja [Total=409, 0-20 millió Ft=183, 20-300 millió Ft=196, 300-1000 millió Ft=88]

- A kártyaelfogadási szolgáltatást nyújtó bankok és pénzügyi szolgáltatók széles kínálattal rendelkeznek ajánlatokból, jellemzően nagyban függ az adott vállalkozás méretétől, árbevételétől és profiljától is. A bankok sok esetben ezt egy vállalati számlacsomagba integrálva nyújtja a vállalkozásoknak, így a pénzforgalmi számla vezetéséhez és a bankkártya elfogadási szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó költségek esetleg nem különülnek el markánsan. A megkérdezett vállalkozások fele is ilyen konstrukcióban veszi igénybe a szolgáltatást.
- A kártyaleolvasó berendezések használata szintén plusz költségeket jelenthet egy vállalkozás kiadásai között, a vállalkozásoknak lehetőségük van megvásárolni ezt az eszközt, vagy bérbe venni a szolgáltatást nyújtó banktól, pénzügyi szolgáltatótól, a megkérdezett vállalkozások többsége nem saját tulajdonú, hanem bérelt eszközt használ
- A nagyobb árbevételű cégek közül arányaiban többen engedhették meg a berendezések megvásárlását, számukra a bankkártyás fizetés bevezetésével járó költségek sem jelentenek arányaiban akkora megterhelést.

Forgalom-
arányos díj

+

Fix havi díj
[kártyaleolvasó
eszközhöz kötődő]

+

Egyéb díj

Kereskedői díj

Rendszerdíj

Bankközi jutalék

- Bankkártyával történő fizetés esetén a fizetést elfogadó kereskedők különféle költségekkel szembesülnek, melyeket az elfogadói szolgáltatást biztosító, velük szerződésben álló pénzforgalmi szolgáltatók [„elfogadó bank”] felé kötelesek megfizetni.
- Bankkártyás fizetések esetén jellemző költségtétel a tranzakciónként fizetett, általában a tranzakció értékének százalékában meghatározott **kereskedői jutalék**. Emellett, a kereskedők **fix, egyéb** költségekkel is szembesülhetnek; ilyen lehet például a náluk elhelyezett infrastruktúra [pl. POS terminál] bérleti díja.
- Tehát a kártyás fizetés lehetővé tételéért [a kártyaelfogadási szolgáltatásért] a kereskedők díjat fizetnek a kártyaelfogadónak. A kereskedői díj jellemzően három költségelemből tevődik össze, ezek a **kereskedői díj**, a **rendszerdíj** és a **bankközi jutalék**.
- A bankközi jutalékot a kártyaelfogadó hitelintézet fizeti a kártyakibocsátó hitelintézetnek, aminek következtében ez a díj a kártyaelfogadás költségei között jelenik meg, ezt jellemzően érvényesítik a kereskedők felé. A bankközi jutalék így a kártyaelfogadási szolgáltatás árának egyik összetevője, egyik áreleme, amit megállapodás rögzít.
- A kereskedők így azzal szembesülhetnek, hogy a kártyaelfogadási szolgáltatásért a piacon érvényesülő árak egy rögzített árelem [bankközi jutalék] és egy feltételezhetően versenyző árelem [az elfogadásért felszámított egyéb díjak – kereskedői díj és rendszerdíj] összegeként alakulnak ki.

Forgalom-
arányos díj



Fix havi díj
[kártyaleolvasó
eszközhöz kötődő]



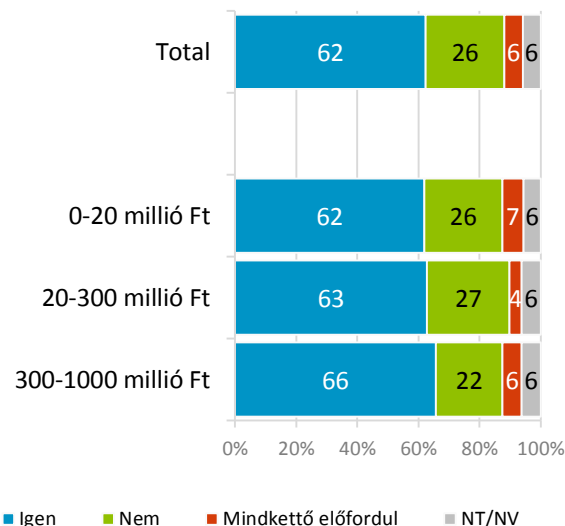
Egyéb díj

Kereskedői díj

Rendszerdíj

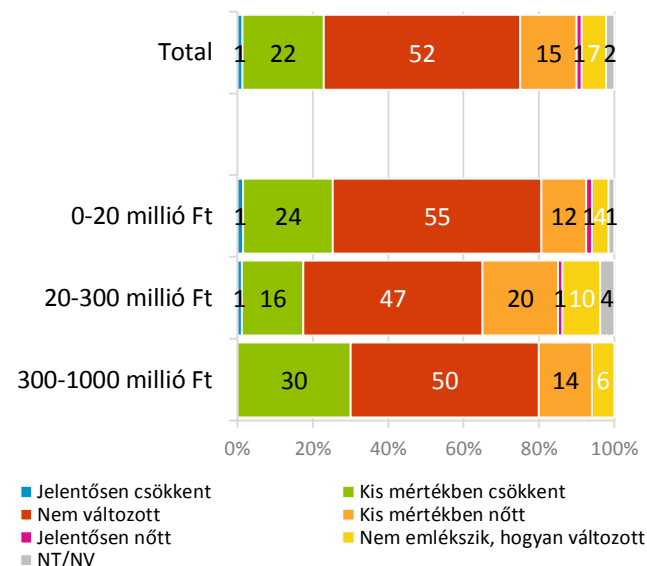
Bankközi jutalék

Az Ön vállalkozása fizet forgalomarányos jutalékot a kártyaelfogadási szolgáltatójának?



Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadnak kártyás fizetést
[Total=410, 0-20 millió Ft=186, 20-300 millió Ft=192, 300-1000 millió Ft=90]

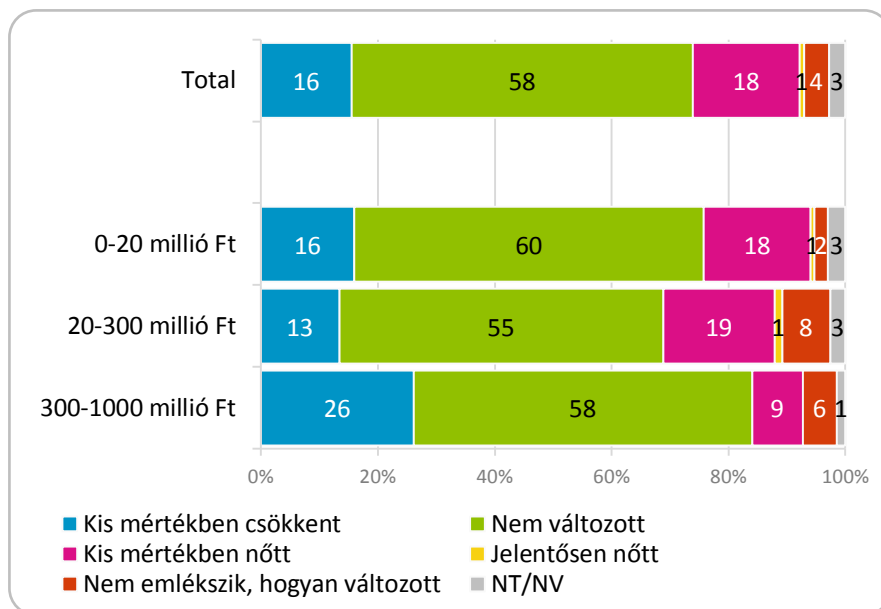
Hogyan alakult ennek a forgalomarányos jutaléknak a mértéke 2014. év elején [2013. év végéhez viszonyítva]?



Bázis: Vállalkozások, ahol fizetnek forgalomarányos jutalékot, és már 2013-ban is elfogadtak kártyás fizetést [Total=124, 0-20 millió Ft=51, 20-300 millió Ft=65, 300-1000 millió Ft=47]

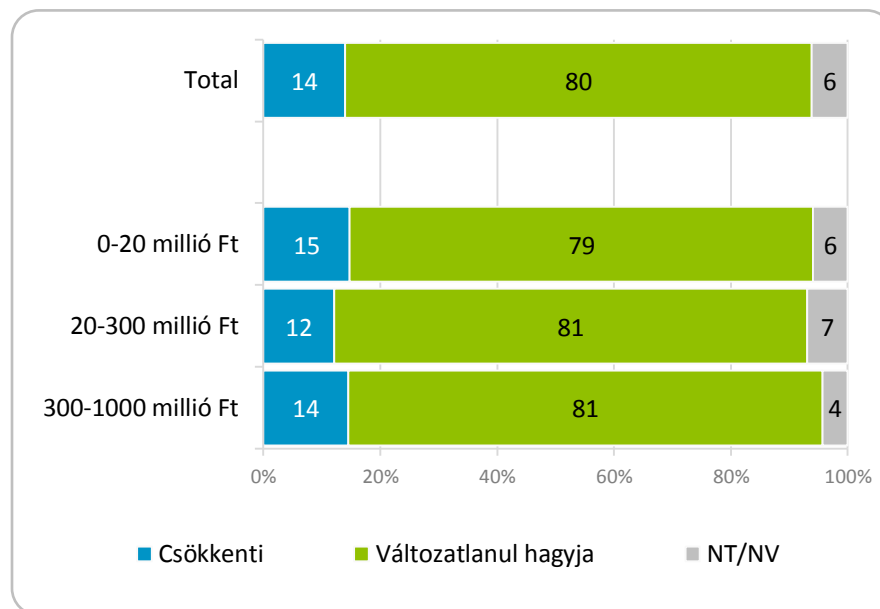
- A bankkártyás fizetés elfogadásához kötődő költségek vizsgálatánál először azt mértük fel, hogy a vállalkozások döntéshozói mennyire vannak tisztában az igénybevett szolgáltatásért fizetett díjak tartalmával.
- A bankkártyás fizetést elfogadó válaszadók negyede szerint vállalkozásuk nem fizet forgalomarányos díjat, holott ezt minden bankkártya elfogadási szolgáltatást biztosító bank, pénzügyi szolgáltató felszámít. Azok közül, akik tisztában vannak ezzel a díjtétellel, 23 százalék érzékelt csökkentést 2014. év elején, a bankközi jutalék maximalizálását követően, 52 százalék szerint nem változott ez a díj, 16 százalék pedig egyenesen növekedésről számolt be.

Az Ön vállalkozására vonatkozóan hogyan alakult ennek a forgalomarányos jutaléknak a mértéke [pl. százalékos kulcsa] az elmúlt 2 évben?



Bázis: Vállalkozások, ahol fizetnek forgalomarányos jutalékot [Total=279, 0-20 millió Ft=127, 20-300 millió Ft=128, 300-1000 millió Ft=64]

A forgalomarányos jutalék mértékét [pl. százalékos kulcsát] csökkenti a kártyaelfogadási szolgáltatója, ha megnő a vállalkozása kártyás forgalma, vagy változatlanul hagyja?

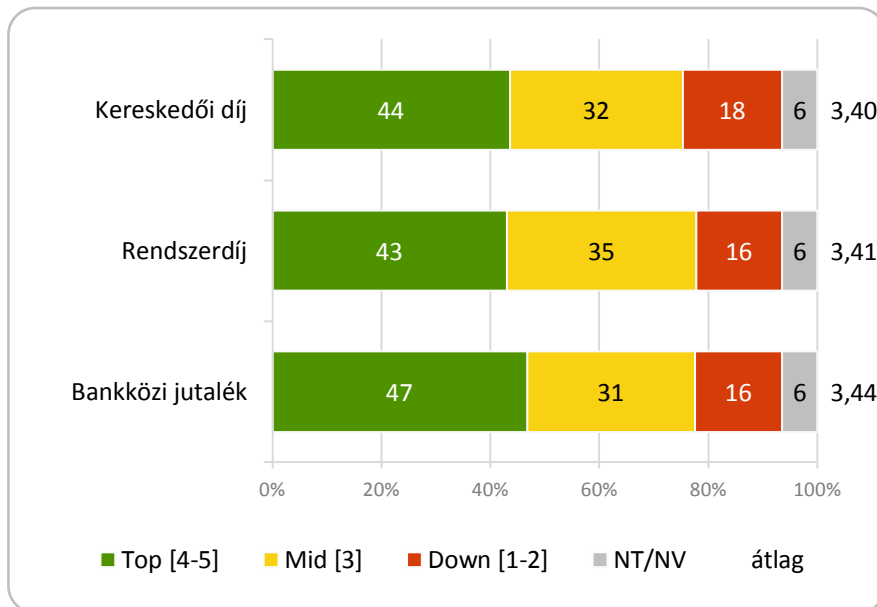


Bázis: Vállalkozások, ahol fizetnek forgalomarányos jutalékot [Total=279, 0-20 millió Ft=127, 20-300 millió Ft=128, 300-1000 millió Ft=64]

- Azon vállalkozások, akiknek tudomása van forgalomarányos jutalék fizetéséről, az elmúlt 2 évet tekintve többségében a díjtétel változatlanságáról számoltak be, hozzávetőleg azonos arányban vannak azok, akik csökkenést, valamint növekedést tapasztaltak [16-19%]. Nagyobb mértékű csökkenésről a legnagyobb árbevételi kategóriába tartozó vállalkozások tudtak beszámolni [26%].
- Ezen vállalkozások több, mint 10 százaléka rendelkezik olyan szolgáltatás-igénybevételi konstrukcióval, melyben a forgalomarányos díj mértéke függ a bankkártyás fizetési forgalomtól, ez árbevételi kategóriáktól függetlenül megjelenik.

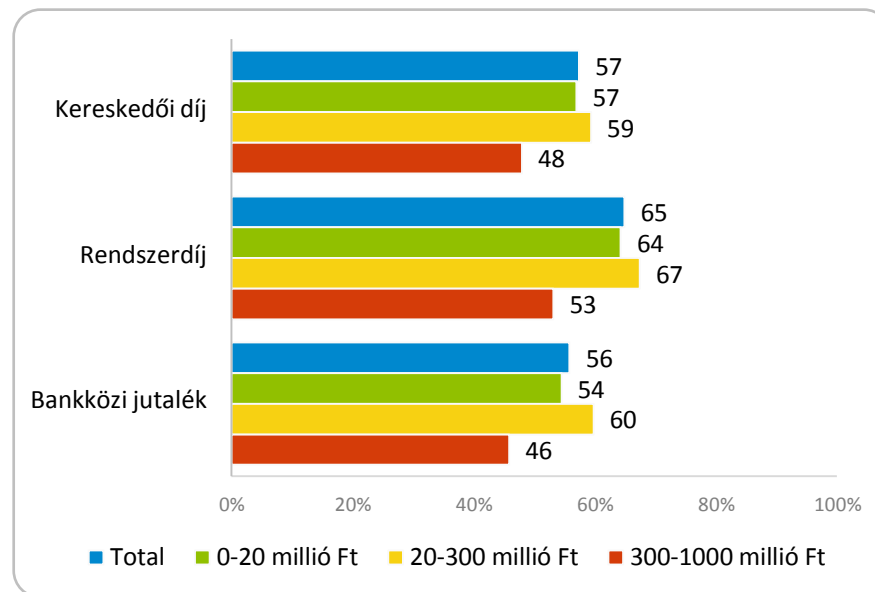
Mennyire van tisztában a díjtételekre vonatkozó fogalmak jelentésével?

Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem ismeri a fogalom jelentését, 5=Teljesen tisztában van a fogalom jelentésével



Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadnak kártyás fizetést [n=410]

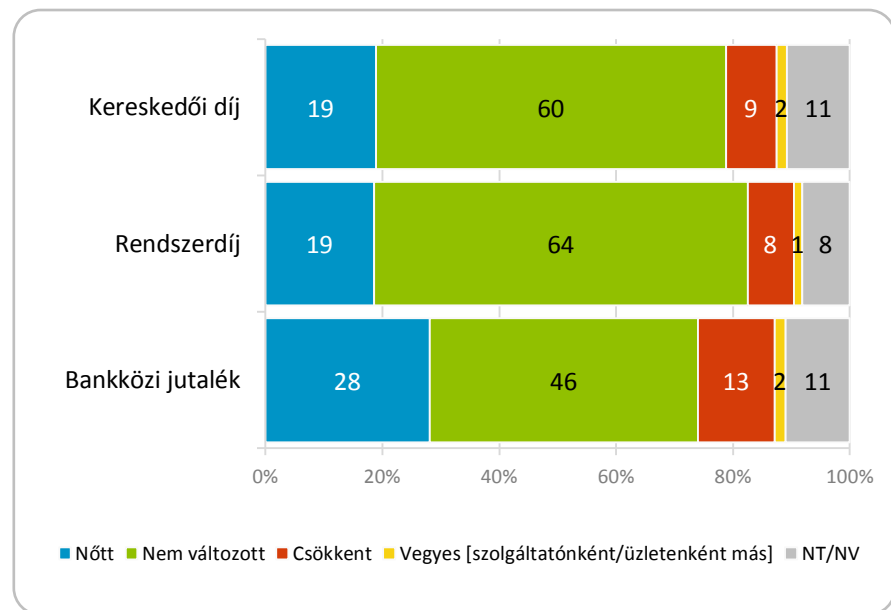
A vállalkozása fizet-e jelenleg illet a kártyaelfogadási szolgáltatójának?



Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadnak kártyás fizetést n=410

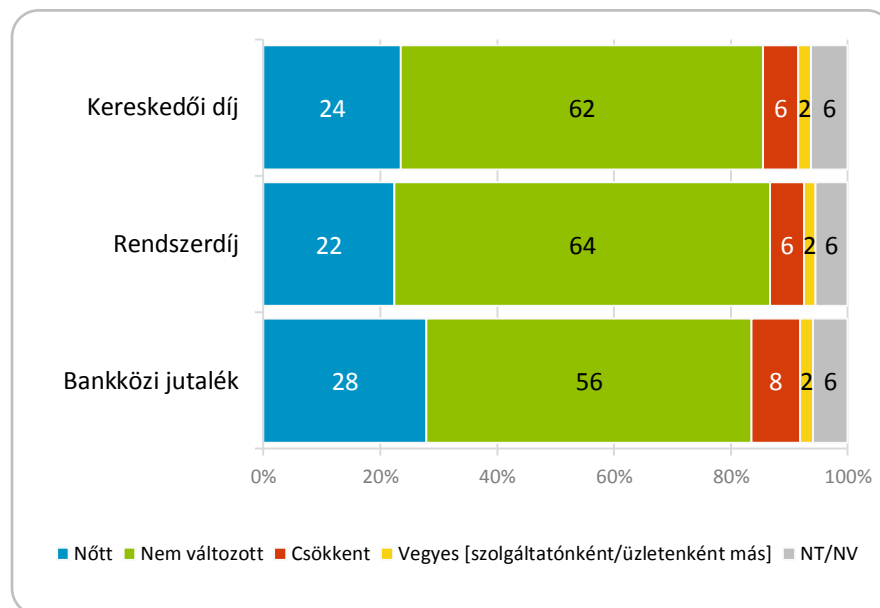
- A bankkártyás fizetést elfogadó vállalkozások döntéshozóinak kevesebb mint fele van tisztában a szolgáltatásért fizetett forgalomarányos díj elemeivel [kb. 60 százalék tudja egyáltalán azt, hogy fizet ilyen tételt].
- Az egyes elemekre külön is rákérdeztünk a válaszadóknál, hasonló arányban tudnak ezen díjtételek fizetéséről, mint magánál a forgalomarányos díjnál. A legnagyobb árbevétellel rendelkező vállalkozások fizetnek véleményük szerint a legkisebb arányban ilyen díjakat, itt vélhetően szerepe van a számukra nyújtott kedvező igénybevételi konstrukcióknak is.

Ön hogyan tapasztalta, változott ennek/ezeknek a díjtétel[ek]nek a mértéke 2014. év elején?



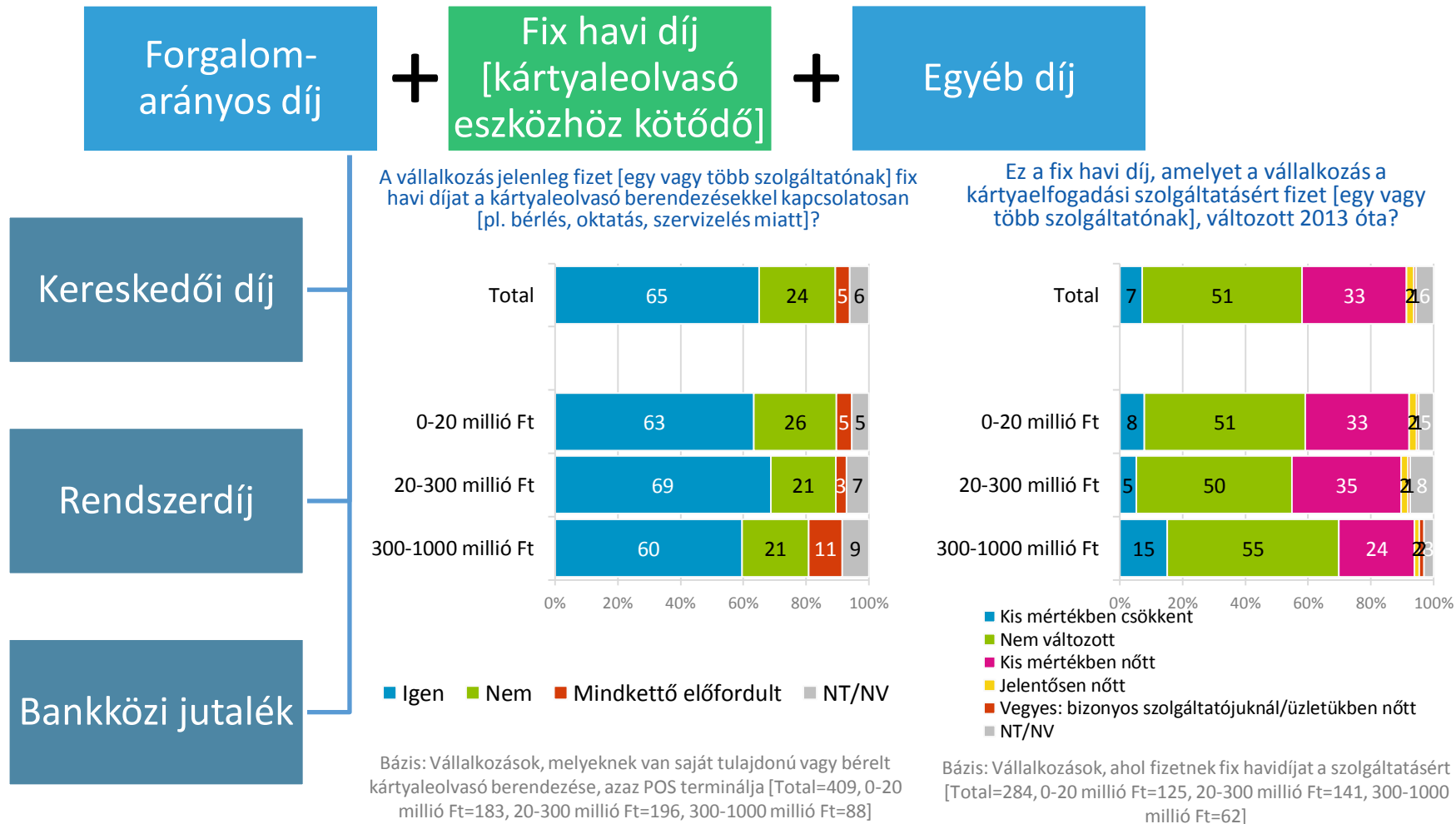
Bázis: Vállalkozások, ahol fizetnek ilyen díjat [n=97]

Ön hogyan tapasztalta, változott ennek/ezeknek a díjtétel[ek]nek a mértéke az utóbbi 2 évben?



Bázis: Vállalkozások, ahol fizetnek ilyen díjat [n=235]

- A díjtételek ismerői között rákérdeztünk ezek változására is; a bankközi jutalék maximalizálásakor a vállalkozások 60-64 százaléka nem észlelt változást a kereskedői díj és a rendszerdíj esetében, közel ötödük érzékelt emelkedést, mindössze hozzávetőleg 10 százalék számolt be csökkenésről.
- A bankközi jutalék esetében valamivel magasabb azok aránya, akik érzékelték a csökkenést [13-14%], azonban azok aránya is, aki növekedést tapasztaltak [28-29%].
- Az elmúlt 2 évre vonatkozóan hasonlóak az arányok, azonban a növekedést észlelők aránya általánosan nőtt.



- A bankkártyás fizetés elfogadásához kötődő forgalomarányos díj mellett a vállalkozásoknál előfordulhatnak egyéb fix havidíjak, melyek a kártyaleolvasó berendezések működéséhez kötődnek [pl. bérlet, oktatás, szervizelés].
- A bankkártyás fizetést elfogadó válaszadók negyede szerint vállalkozásuk nem fizet ilyen díjat. Azok közül, akik tisztában vannak ezzel a díjtétellel 7 százalék érzékelt csökkentést 2014. év elején, a bankközi jutalék maximalizálását követően, 51 százalék szerint nem változott ez a díj, 36 százalék pedig egyenesen növekedésről számolt be.

Forgalom-
arányos díj



Fix havi díj
[kártyaleolvasó
eszközhöz kötődő]



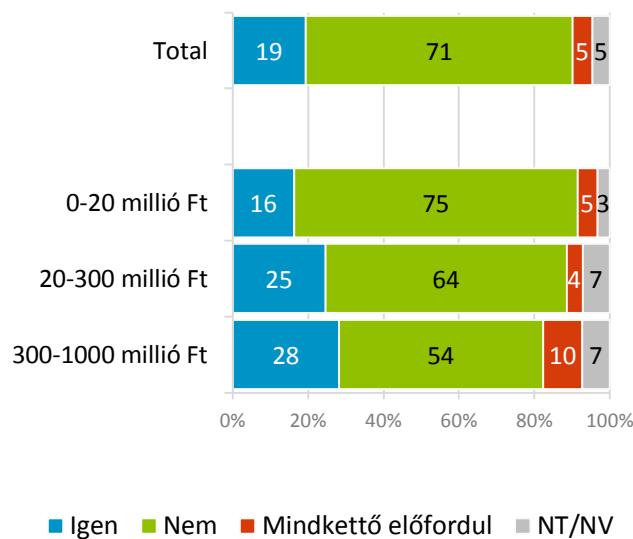
Egyéb díj

Kereskedői díj

Rendszerdíj

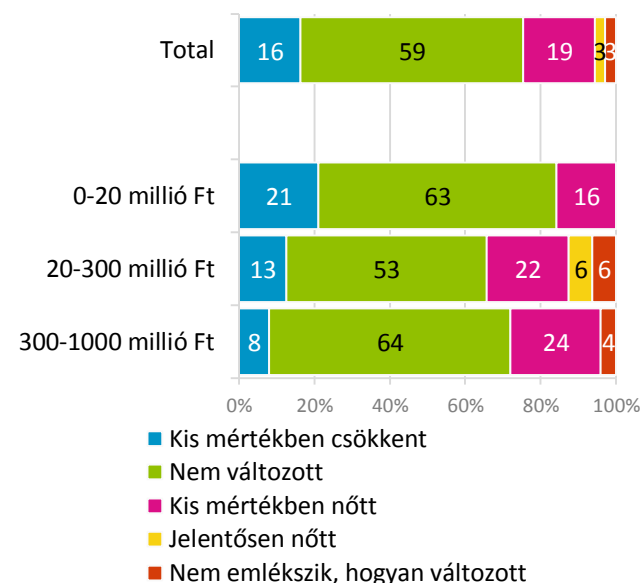
Bankközi jutalék

A kártyaleolvasó berendezéshez kapcsolódó esetleges fix havi költségek és a forgalomarányos díjak mellett fizet az Ön vállalkozása bármilyen egyéb díjat a kártyaelfogadási szolgáltatójának?



Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadják kártyás fizetést [Total=410, 0-20 millió Ft=186, 20-300 millió Ft=192, 300-1000 millió Ft=90]

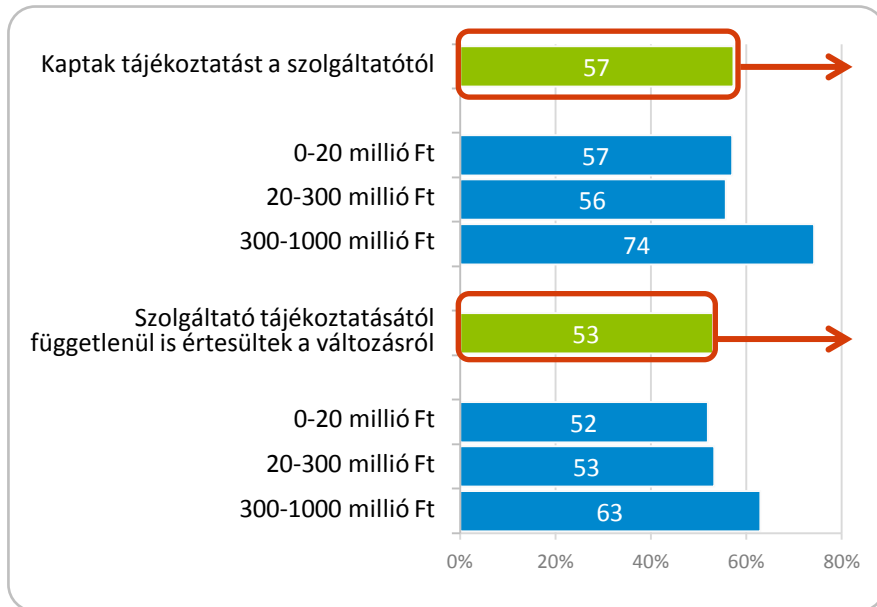
Az Ön vállalkozására vonatkozóan hogyan alakult ennek az egyéb díjnak a mértéke [pl. százalékos kulcsa] 2014. év elején [2013. év végéhez viszonyítva]?



Bázis: Vállalkozások, ahol fizetnek egyéb díjat a kártyaelfogadási szolgáltatóknak és már 2013-ban is elfogadtak kártyás fizetést [Total=42, 0-20 millió Ft=14, 20-300 millió Ft=26, 300-1000 millió Ft=23]

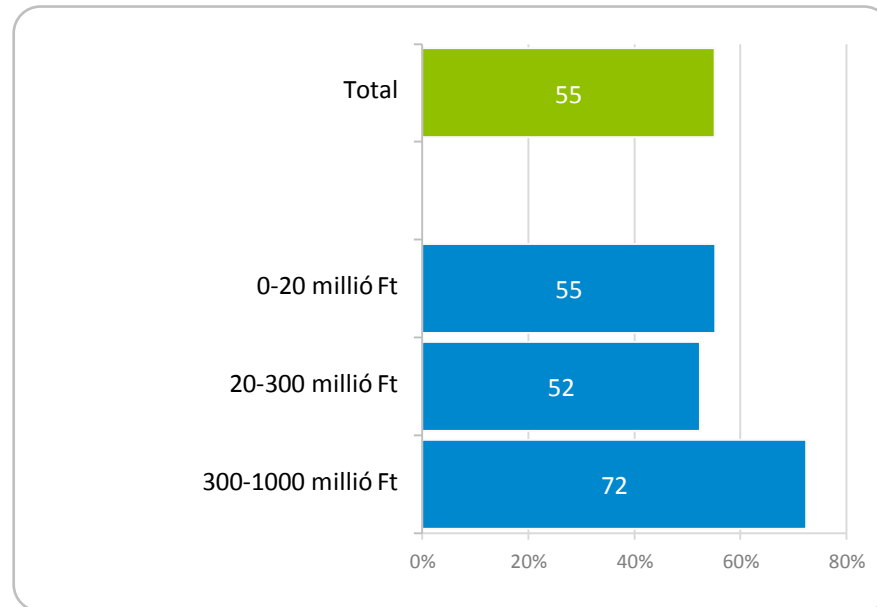
- A bankkártyás fizetés elfogadásához a forgalomarányos és a terminál üzemeltetéséhez kötődő díjak mellett egyéb díjak is kötődhetnek.
- A bankkártyás fizetést elfogadó vállalkozások közel háromnegyede szerint vállalkozásuk nem fizet ilyen díjat. Azok közül, akik tisztában vannak ezzel a díjtétellel. 16% érzékelt csökkenést 2014. év elején, a bankközi jutalék maximalizálását követően, 59% szerint nem változott ez a díj, 22% pedig egyenesen növekedésről számolt be. A kisebb árbevételei kategóriákban nagyobb arányban érzékelték csökkenést, mint a legnagyobbbanál.
- Az elmúlt 2 évet tekintve többségében a díjtétel változatlanságáról számoltak be, hozzávetőleg kétszer akkora arányban vannak, akik növekedést érzékelték [21%], mint akik csökkenést [9%].

Vállalkozások, akik kaptak a 2014. január 1-től életbe lépő új szabályozásról azidőtájt tájékoztatást attól a kártyaelfogadási szolgáltatótól, amelynek a szolgáltatását a vállalkozása akkoriban igénybe vette és akik értesültek más forrásból a tájékoztatástól függetlenül is



Bázis: Vállalkozások, ahol már 2013-ban is elfogadtak kártyás fizetést [Total=185, 0-20 millió Ft=75, 20-300 millió Ft=101, 300-1000 millió Ft=58]

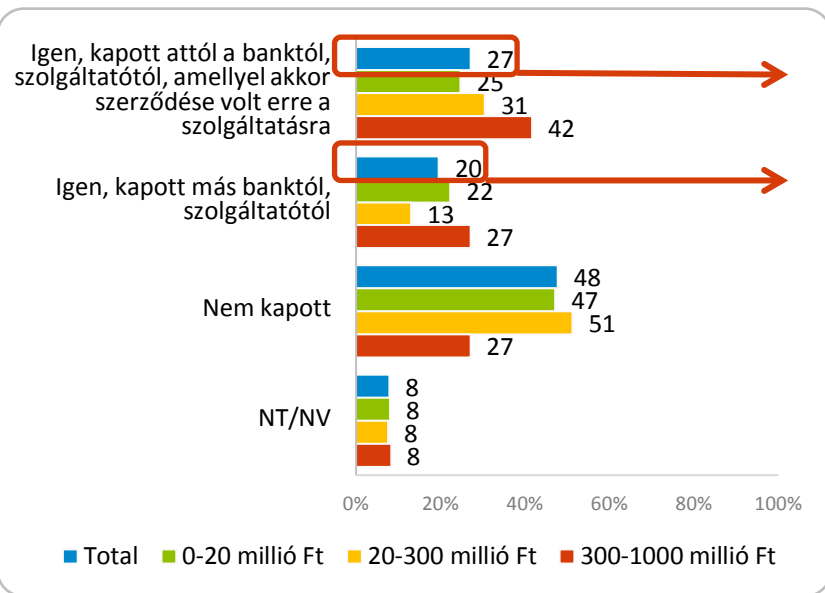
Vállalkozások, akik az új szabályozásról értesülve, megkeresték bármelyik bankot vagy pénzforgalmi szolgáltatót abban a reményben, hogy kedvezőbb ajánlatot kapnak kártyaelfogadási szolgáltatásra, mint amit akkor igénybe vettek



Bázis: Vállalkozások, akik valamilyen forrásból értesültek a változásról [Total=127, 0-20 millió Ft=51, 20-300 millió Ft=70, 300-1000 millió Ft=44]

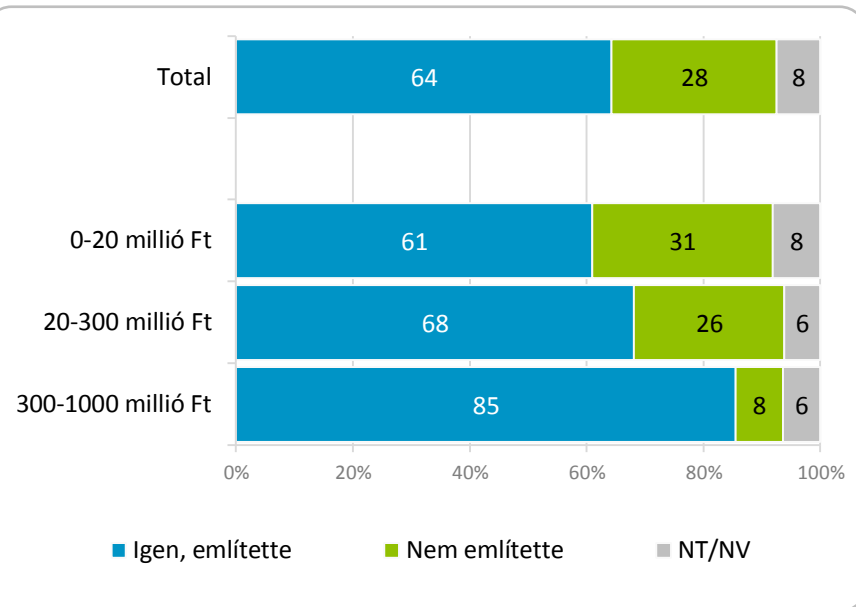
- A bankkártya elfogadás költségeivel kapcsolatban 2014. január 1. változást jelentett, ekkor került maximalizálásra a kereskedői jutalék egyik eleme, a bankközi jutalék. Az életbe lépő új szabályozással kapcsolatban a bankoknak és pénzforgalmi szolgáltatóknak tájékoztatási kötelezettsége volt ügyfeleik felé.
- Visszaidézve az ezidőtájt kapott tájékoztatásokat, a 2013-ban már kártyás fizetést elfogadó vállalkozások döntéshozóinak több, mint fele [57%] emlékezett arra, hogy bankja, szolgáltatója küldött részére tájékoztatást a változásokról, 53 százalék a tájékoztatástól független forrásokból is értesült erről a változásról.
- A szabályozás változásának következményeképp a változásról értesült vállalkozások 55 százaléka keresett fel valamilyen bankot vagy szolgáltatót abban a reményben, hogy kedvezőbb ajánlatot kapjanak – a legmagasabb árbevételi kategóriában közel háromnegyedük.

Kapott az Ön vállalkozása 2014. januárja tájékán vagy azóta banktól, más pénzforgalmi szolgáltatótól a korábbinál kedvezőbb ajánlatot kártyaelfogadási szolgáltatásra?



Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadnak kártyás fizetést [n=410]

Ebben a kedvezőbb ajánlatban említette az ajánlattevő, hogy a 2014. január 1-től életbe lépett új szabályozás hatására csökkenő bankközi jutalék miatt tud előnyösebb feltételeket, olcsóbb díjat kínálni?



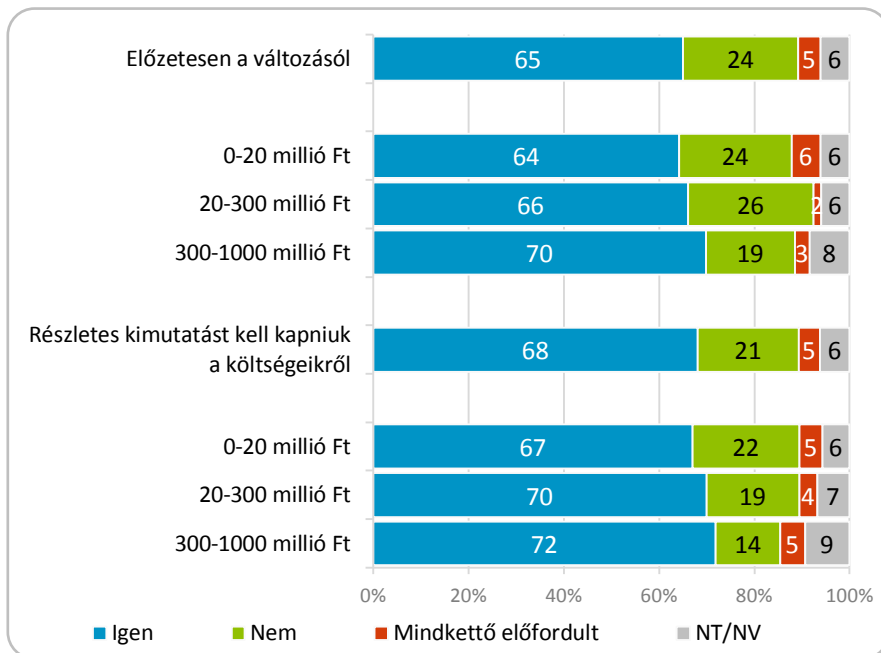
Bázis: Vállalkozások, akik kaptak kedvezőbb ajánlatot, [Total=181, 0-20 millió Ft=83, 20-300 millió Ft=79, 300-1000 millió Ft=58]

- A tájékoztatás mellett a kereskedők negyede kapott akkoriban kedvezőbb ajánlatot saját bankjától; minél nagyobb árbevételi kategóriába tartozik a vállalkozás, annál nagyobb arányban. A vállalkozások ötödét más bank vagy szolgáltató is megkereste. Míg átlagosan a vállalkozások közel felét nem keresték meg kedvezőbb ajánlattal, a legnagyobb árbevételi kategóriába esőknek kb. negyedét.
- A kedvezőbb ajánlatot kapók kétharmadát a bankok és szolgáltatók kifejezetten az új szabályozás miatt keresték meg ajánlattal, a legnagyobb vállalkozásoknál ez az arány 85 százalék.

Változások 2016-ban

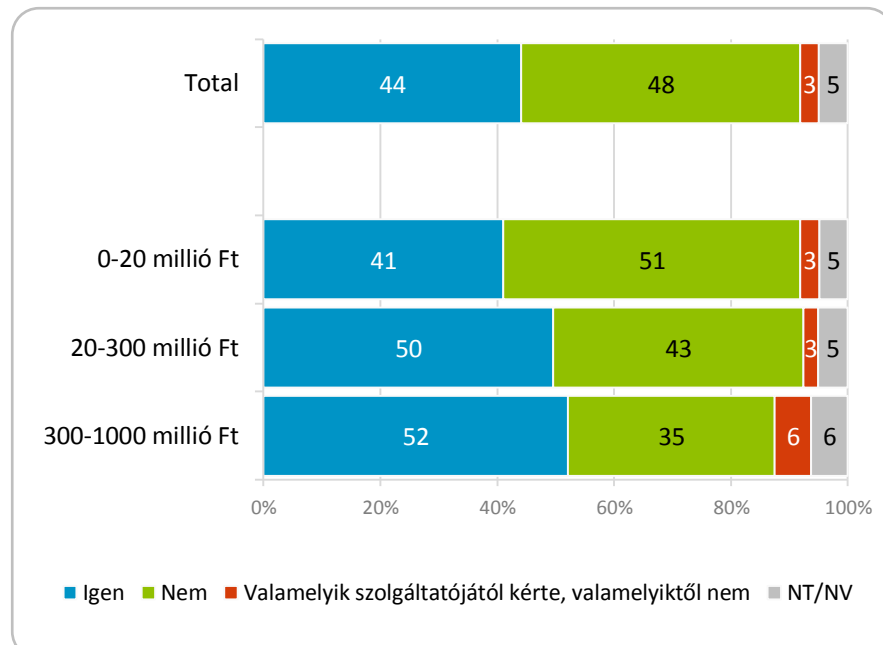


Az idei év, azaz 2016. júniusában új árazási rend lépett életbe a bankok, más pénzforgalmi szolgáltatók kártyaelfogadási szolgáltatására vonatkozóan.
Tájékoztatta Önt a kártyaelfogadási szolgáltatója...?



Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadnak kártyás fizetést [Total=410, 0-20 millió Ft=186, 20-300 millió Ft=192, 300-1000 millió Ft=90]

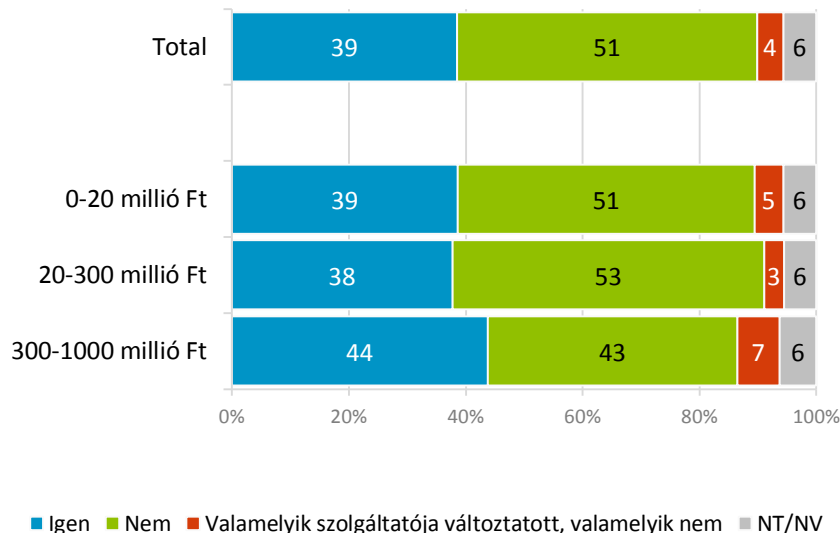
2016. júniusa óta az Önök vállalkozása kérte írásban a kártyaelfogadási szolgáltatótól, hogy Önöknek a kártyás fizetésekről ne részletes, hanem összevont kimutatást küldjön?



Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadnak kártyás fizetést [Total=410, 0-20 millió Ft=186, 20-300 millió Ft=192, 300-1000 millió Ft=90]

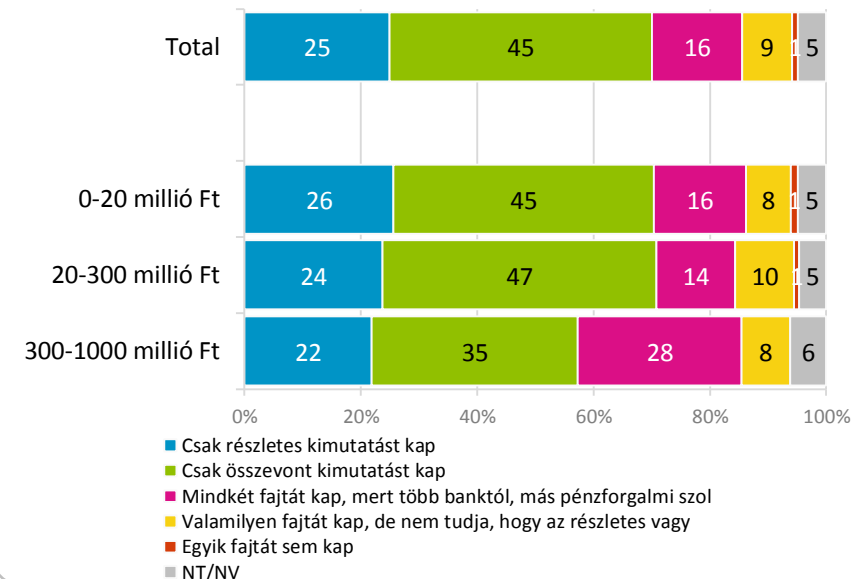
- A bankkártyást fizetési módot elfogadó vállalkozások negyede nem kapott előzetes tájékoztatást a változásról, illetve a részletes költségkimutatásról szóló tájékoztatást bankjától, pénzforgalmi szolgáltatójától, bár ez a szolgáltatók számára kötelező lett volna.
- Jellemzően a kisebb árbevéttel rendelkező vállalkozások kisebb arányban kaptak tájékoztatást az életbe lépő változásokról.
- A változások része, hogy a vállalkozás kérheti a szolgáltatójától azt is, hogy a korábbi gyakorlat szerint összevont kimutatást kapjon a kártyás fizetésekről. Ezzel a megkérdezett vállalkozások közel fele élt [44%], a nagyobb árbevéttelű vállalkozások valamivel nagyobb arányban.

2016. júniusa óta változtatott a kártyaelfogadási szolgáltató a kártyás fizetésekről Önöknek küldött kimutatásaik formáján, tartalmán, részletezettségén anélkül, hogy Önök kérték volna?



Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadnak kártyás fizetést [Total=410, 0-20 millió Ft=186, 20-300 millió Ft=192, 300-1000 millió Ft=90]

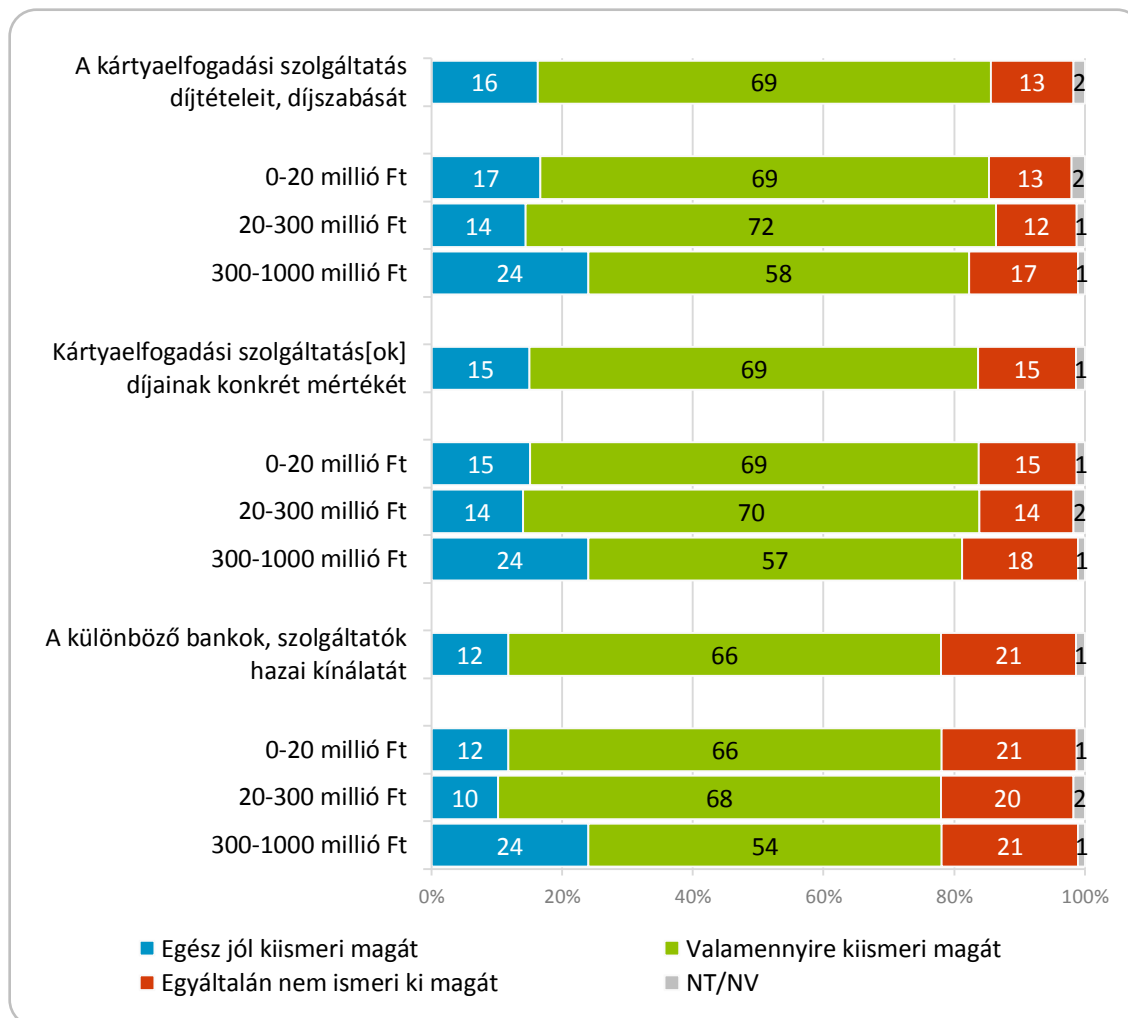
Az Ön vállalkozása jelenleg részletes vagy összevont költségkimutatást kap a kártyás fizetéshez kapcsolódó költségeikről a kártyaelfogadási szolgáltatótól?



Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadnak kártyás fizetést [Total=410, 0-20 millió Ft=186, 20-300 millió Ft=192, 300-1000 millió Ft=90]

- A bankkártyás fizetést elfogadó vállalkozások hozzávetőleg 40 százaléka tapasztalta, hogy a kártyaelfogadási szolgáltatója külön kérés nélkül változtatott kimutatásaik formáján, annak tartalmán.
- Jelenleg a vállalkozások negyede kap kizárólag részletes kimutatást, további 45 százalék csak összevont kimutatást. A válaszadók nagyjából 10 százaléka tudja felidézni, hogy kap valamilyen típusú kimutatást, azt azonban nem tudták megmondani, hogy ez összevont vagy részletes.

Összességében mit mondana: Ön mennyire ismeri...?



Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadnak kártyás fizetést [Total=410, 0-20 millió Ft=186, 20-300 millió Ft=192, 300-1000 millió Ft=90]

- A kérdőív zárásaként a döntéshozók szubjektív tájékozottságát kívántuk mérni a korábban érintett kérdések vonatkozásában.
- Hasonló arányban érezték tájékozottnak magukat a kártyaelfogadási szolgáltatás díjtételeivel, a díjak konkrét mértékével és a hazai bankok, szolgáltatók kínálatával kapcsolatban, 12-16 százalék egész jól kiismeri magát, hozzávetőleg 70 százalék valamennyire tájékozott, 13-21 százalék érzi úgy, hogy egyáltalán nem igazodik ki a fenti kérdésekben.
- Általánosságban elmondható, hogy a szolgáltatók hazai kínálatával kapcsolatban a legbizonytalanabbak a döntéshozók, a legnagyobb árbevételei kategóriába tartozó vállalkozások döntéshozói pedig magabiztosabbak ismereteiket tekintve

Összefoglaló



■ **Összes vállalkozás:**

- 14% figyel az újdonságokra, ajánlatokra, tájékoztatókra, melyeket a bankoktól, pénzforgalmi szolgáltatóktól kap, ugyanennyi tájékozottnak tartja magát - magasabb az arány a nagyobb árbevételű vállalkozások és a bankkártya elfogadók esetében.
- Vállalkozások, akik kaptak ajánlatot az elmúlt években: 22% el sem olvasta, mindössze negyedük tanulmányozta át figyelmesen.
- 44 százalék gyakran vagy ritkán szokott saját kezdeményezésből informálódni, összehasonlítani a banki ajánlatokat, ők nagyrészt hasonlóan találják az ajánlatokat, fele-fele arányban könnyen vagy nehezen érthetőnek.
- 10-ből 7 megkérdezett véleménye szerint magasak a jelenleg Magyarországon a kiskereskedők számára nyújtott kártyaelfogadási szolgáltatások költségei, 31 százalékuk nagyon magasnak találja.
- A legtöbb kérdésben arányosan nagyobb tudatosságot mutattak a nagyobb árbevétellel rendelkező vállalkozások döntéshozói – nagyobb felelősséggel rendelkeznek, a bankkártyás fizetéseikből befolyó összeg is magasabb, ezért nagyobb veszteséget jelenthet, ha kedvezőtlenebb konstrukciót vesznek igénybe.
- Tudatosabbak a bankkártyás fizetést elfogadó vállalkozások – a mindennapokban érintettek.

■ **Bankkártyás fizetést elfogadó vállalkozások:**

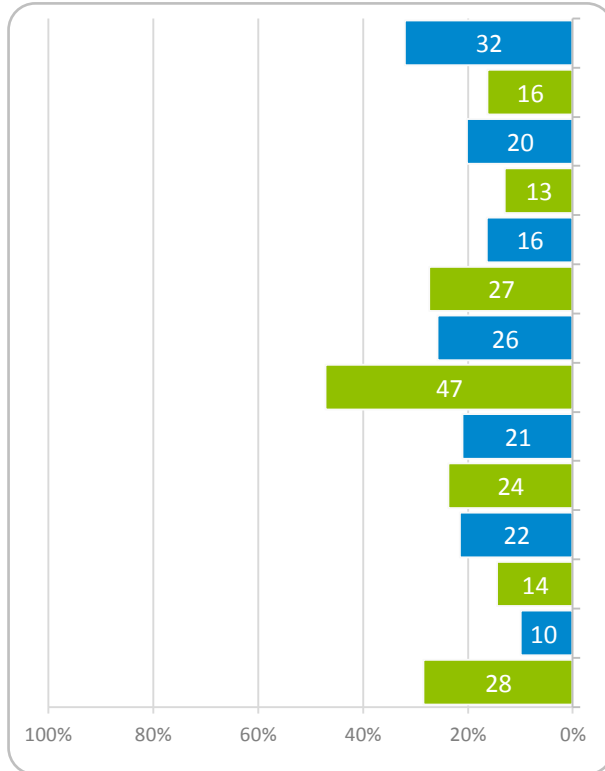
- A bankkártya elfogadási szolgáltatásért fizetett díj forgalomarányos elemének díjtételeivel a válaszadók közel fele inkább tisztában van, azonban alig 60 százalékuk véleménye szerint fizet ilyen tételt.
- A bankközi jutalék mértékének 2014. január 1-i maximalizálását követően a vállalkozások 55 százaléka kereste meg valamely bankot vagy pénzforgalmi szolgáltatót abban a reményben, hogy kedvezőbb ajánlatot kapnak kártyaelfogadási szolgáltatásra, mint amit akkor igénybe vettek.
- Hasonló arányban érezték tájékozottnak magukat a kártyaelfogadási szolgáltatás díjtételeivel, a díjak konkrét mértékével és a hazai bankok, szolgáltatók kínálatával kapcsolatban, 12-16 százalék egész jól kiismeri magát, hozzávetőleg 70 százalék valamennyire tájékozott, 13-21 százalék érzi úgy, hogy egyáltalán nem igazodik ki a fenti kérdésekben.
- Általánosságban elmondható, hogy a szolgáltatók hazai kínálatával kapcsolatban a legbizonytalanabbak a döntéshozók, a legnagyobb árbevételi kategóriába tartozó vállalkozások döntéshozói pedig magabiztosabbak ismereteiket tekintve.

Bankkártya elfogadás előnyei és hátrányai - Előnyök

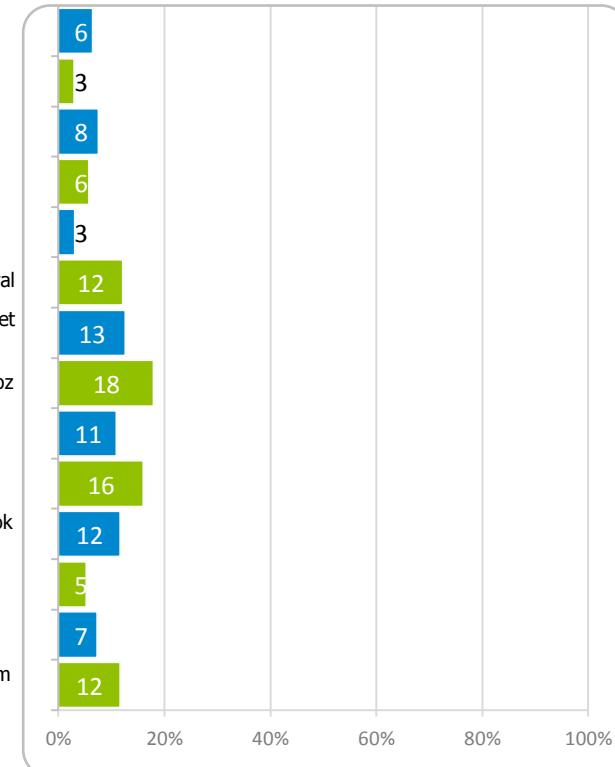
Vállalkozások, ahol

nem fogadnak el kártyás fizetést

Kártyás fizetést elfogadó vállalkozások



Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadják kártyás fizetést [n=410]

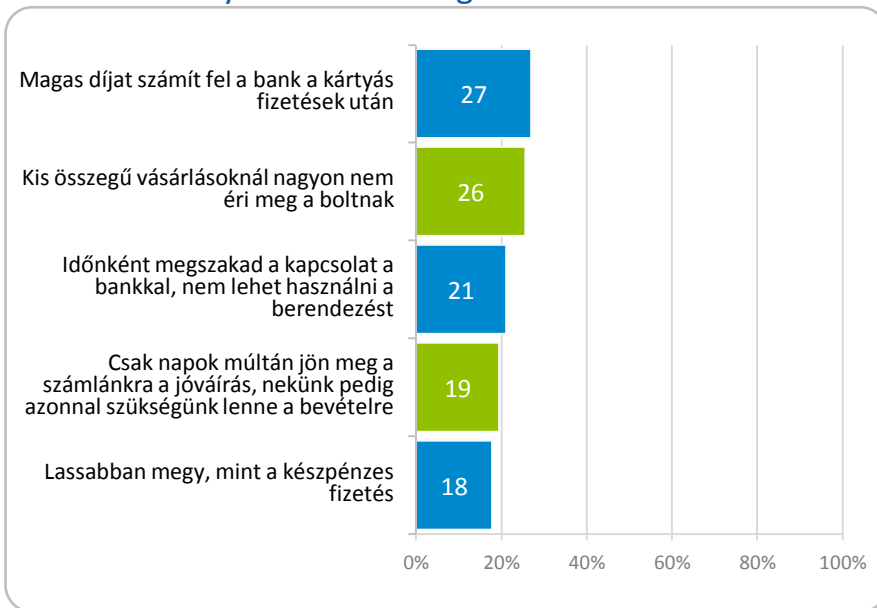


Bázis: Vállalkozások, ahol nem fogadják el kártyás fizetést [n=391]

- Függetlenül attól, hogy egy vállalkozás elfogad-e bankkártyás fizetést, még tisztában lehetnek a bankkártyás fizetés előnyeivel és hátrányaival, így mindkét csoport számára feltettük ezeket a kérdéseket, hogy lássuk, mennyiben tér el a bankkártyás fizetést elfogadók és el nem fogadók véleménye.
- A válaszadók egyetértenek abban, hogy a kártyás fizetés egy modern fizetési mód, hozzátartozik a 21. századi kiszolgáláshoz. A legfontosabb előnyök között több átfedést is találni emellett, biztonságosabb, mint az üzletben tárolni a készpénzt, illetve a készpénz kezelésével sem kell így annyit foglalkozni [számolás, szállítás].

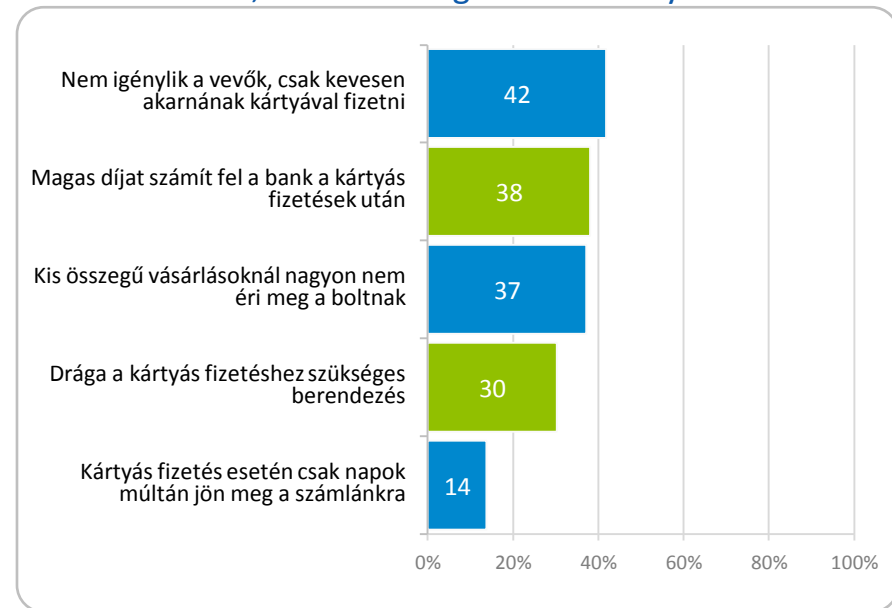
Bankkártya elfogadás előnyei és hátrányai - Hátrányok

Kártyás fizetést elfogadó vállalkozások



Bázis: Vállalkozások, ahol elfogadják kártyás fizetést [n=410]

Vállalkozások, ahol nem fogadják el kártyás fizetést



Bázis: Vállalkozások, ahol nem fogadják el kártyás fizetést [n=391]

- A hátrányokat tekintve is nagyban megegyezik a két tábor, azon kívül, hogy a bankkártyás fizetést el nem fogadók elsősorban a vevőikre hivatkoznak, mindkét csoportba tartozók kiemelték negatívként a magas díjakat, a kis összegű vásárlásoknál kedvezőtlenebb a boltnak a kártyás vásárlás, emellett hátrány, hogy a vásárlások ellenértékét a vállalkozások csak napok múltán kapják meg.
- A kártyás fizetést elfogadó vállalkozások közel 20 százaléka szerint lassabb ez a fizetési mód, mint a készpénzes fizetés, a kártyás fizetést el nem fogadóknál ez az arány a fele, pedig ez az egyik leggyakrabban emlegetett sztereotípia, amit hátránként említeni szoktak.

Fix havi díj
[kártyaleolvasó
eszközhöz kötődő]

Egyéb díj

Forgalomarányos
díj

Kereskedői díj

Rendszerdíj

Bankközi jutalék

Fizet	Változás 2014. elején		Változás elmúlt 2 évben	
	Csökkent	Nőtt	Csökkent	Nőtt
65%	7%	36%	-	-
19%	16%	22%	-	-
62%	23%	16%	16%	19%
57%	9%	19%	6%	24%
65%	8%	19%	6%	22%
56%	13%	28%	8%	28%

■ Összes vállalkozás:

- A vállalkozások alig fele kapott az elmúlt 3 évben bármilyen tájékoztatást vagy ajánlatot pénzügyi szolgáltatótól, banktól kártyaelfogadási szolgáltatással kapcsolatban, ötödét már idén is megkeresték.
- A legkisebb jövedelmi kategóriába eső vállalkozások közel 20 százalékát azonban soha nem kereste meg bank vagy szolgáltató tájékoztatással vagy ajánlattal, ugyanez a bankkártyás fizetést el nem fogadó vállalkozások esetében 30 százalék körüli arány.
- A vállalkozásokat, akik idén kaptak valamilyen ajánlatot kártyaelfogadási szolgáltatásra, jellemzően egy alkalommal kereste meg valamely bank vagy szolgáltató. A nagyobb árbevételű vállalkozásoknál magasabb a 2-4 ajánlat aránya, illetve a bankkártyás fizetést el nem fogadók számoltak be nagyobb számban kár 5-10 megkeresésről, ajánlatról.

■ Bankkártyás fizetést elfogadó vállalkozások:**2014-es változások:**

- 2013-ban már kártyás fizetést elfogadó vállalkozások döntéshozóinak több, mint fele [57%] emlékezett arra, hogy bankja, szolgáltatója küldött részére tájékoztatást a 2014. januárjában bevezetett változásokról, 53 százalék a tájékoztatástól független forrásokból is értesült erről a változásról.
- A tájékoztatás mellett a vállalkozások negyede kapott akkoriban kedvezőbb ajánlatot saját bankjától, minél nagyobb árbevételi kategóriába tartozó vállalkozásokat nézünk, annál nagyobb arányban kaptak ilyen ajánlatot. A vállalkozások ötödét más bank vagy szolgáltató is megkereste. Míg átlagosan a vállalkozások közel felét nem keresték meg kedvezőbb ajánlattal, a legnagyobb árbevételi kategóriába esőknek kb. negyedét. A kedvezőbb ajánlatot kapók kétharmadát a bankok és szolgáltatók kifejezetten az új szabályozás miatt keresték meg ajánlattal, a legnagyobb vállalkozásoknál ez az arány 85 százalék.

2016-os változások:

- A bankkártyás fizetési módot elfogadó vállalkozások negyede nem kapott előzetes tájékoztatást a változásról, illetve a részletes költségkimutatásról szóló tájékoztatást bankjától, pénzforgalmi szolgáltatójától, bár ez a szolgáltatók számára kötelező lett volna.
- Jellemzően a kisebb árbevétellel rendelkező vállalkozások kisebb arányban kaptak tájékoztatást az életbe lépő változásokról.

Köszönjük a figyelmet!

Jakab Áron

partnerkapcsolati igazgató

aron.jakab@bellresearch.com

Varró Virág

kutató

virag.varro@bellresearch.com

Kutatás, elemzések, tanácsadás:

www.bellresearch.hu



facebook.com/bellresearch



twitter.com/bellresearch