

Dzięki akceptacji kart płatniczych małe firmy mogą zmniejszyć utratę klientów niemal o jedną czwartą

• Wyniki badań przeprowadzonych w pięciu krajach europejskich wskazują, że nieprzyjmowanie kart przez małe firmy zniechęca niemal 1 na 4 użytkowników kart płatniczych • Połowa z tej grupy wybrałaby na zakupy miejsce przyjmujące płatności kartami

- Wyniki badań przeprowadzonych w pięciu krajach europejskich wskazują, że nieprzyjmowanie kart przez małe firmy zniechęca niemal 1 na 4 użytkowników kart płatniczych
- Połowa z tej grupy wybrałaby na zakupy miejsce przyjmujące płatności kartami



Warszawa, 9 kwietnia 2015 r. – Jak wskazują wyniki badania przeprowadzonego internetowo na zlecenie Visa Europe na pięciu europejskich rynkach, akceptacja kart płatniczych może mieć znaczący wpływ na liczbę klientów i obroty małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP).

Odpowiadając na pytania o preferencje zakupowe, prawie połowa (47%) polskich konsumentów posiadających kartę płatniczą w grupie wiekowej 16-60 lat deklaruje, że wolałaby zrobić zakupy w firmie przyjmującej płatności kartami niż w firmie, która takiej możliwości nie oferuje. Konsumentów z podobnymi preferencjami jest odpowiednio 46% w Niemczech, 53% w Wielkiej Brytanii, 54% w Hiszpanii i aż 69% we Włoszech.

W okresie 12 miesięcy poprzedzających badanie ok. 26% użytkowników kart w Polsce[1] znalazło się w sytuacji, w której zrezygnowali z zakupów ze względu na brak możliwości zapłaty kartą, zaś 27% wybrało wówczas zakup u innego sprzedawcy, akceptującego karty.

Z badania wynika, że problem ograniczonej akceptacji kart dotyczy w większym stopniu małych i średnich przedsiębiorców w Polsce – w porównaniu z ich odpowiednikami w Niemczech czy Hiszpanii – i że ma on szczególne znaczenie przy próbach przyciągnięcia młodych klientów. Według wyników badania 41% polskich użytkowników kart z przedziału 16-34 lata oświadczyło, że nie dokonali zakupu towaru bądź usługi z powodu braku możliwości płacenia kartą – w porównaniu z 34% w Wielkiej Brytanii, 30% we Włoszech, 23% w Niemczech i 21% w Hiszpanii. 16% respondentów ze wszystkich krajów biorących udział w badaniu udało się w takiej sytuacji do konkurencji.

Caroline Drolet, szefowa działu rozwiązań dla detalistów w Visa Europe, komentuje: „Przed małymi firmami, które decydują się na przyjmowanie płatności kartami, otwierają się możliwości znacznego wzrostu obrotów. Z kolei brak akceptacji kart niesie ze sobą rosnące ryzyko utraty klientów, z których coraz więcej chciałoby płacić kartami za zakupy – zarówno duże, jak i małe.

Nie ma już miejsca na obawy o brak wygody i łatwości przyjmowania kart – a to dzięki nowej generacji mobilnych terminali płatniczych (mPOS), umożliwiających płatności szybkie i łatwe, nawet w przypadku osób świadczących usługi i przyjmujących płatności poza siedzibą firmy. Niewielkich rozmiarów czytnik kart, dołączony do smartfona lub tabletu sprzedawcy, jest jednocześnie urządzeniem do wprowadzania kodu PIN i zapewnia taki sam poziom bezpieczeństwa i wygody jak w stacjonarnych terminalach.

Jak wykazały poprzednie badania, mniej więcej jedna czwarta małych firm nieprzyjmujących obecnie płatności kartami wykazuje duże zainteresowanie terminalami mPOS. Spodziewamy się dalszego wzrostu popytu wraz z rosnącą popularnością kart płatniczych wśród konsumentów.”

Wśród polskich użytkowników kart ponad połowa (57%) ankietowanych zadeklarowała, że przy zakupie towarów lub usług o wartości od 51 do 200 złotych woli płatność kartą, przy czym odsetek ten wzrasta do 63% dla zakupów na kwoty powyżej 200 złotych. Wskazuje to na większe docenianie przez klientów bezpieczeństwa i wygody płatności kartami przy zakupach o wyższej wartości.

Jakub Kiwior, dyrektor ds. rozwoju biznesu i marketingu w regionie Europy Środkowo-Wschodniej, Visa Europe, powiedział: „Mobilne terminale płatnicze są odpowiedzią na coraz częściej wyrażaną przez klientów chęć płacenia kartą, dzięki czemu stale – i zasłużenie – wzrasta ich popularność wśród firm sektora MŚP. Są idealne dla drobnych detalistów i usługodawców odwiedzających klientów w domach. Wygodny i bezpieczny sposób przyjmowania płatności „na miejscu” jest szczególnie ważny w przypadku większych kwot, gdzie gotówka staje się mniej wygodna.”

[1] Według danych Narodowego Banku Polskiego na koniec 2014 r. w Polsce zostało wydanych ponad 36 mln kart płatniczych.