

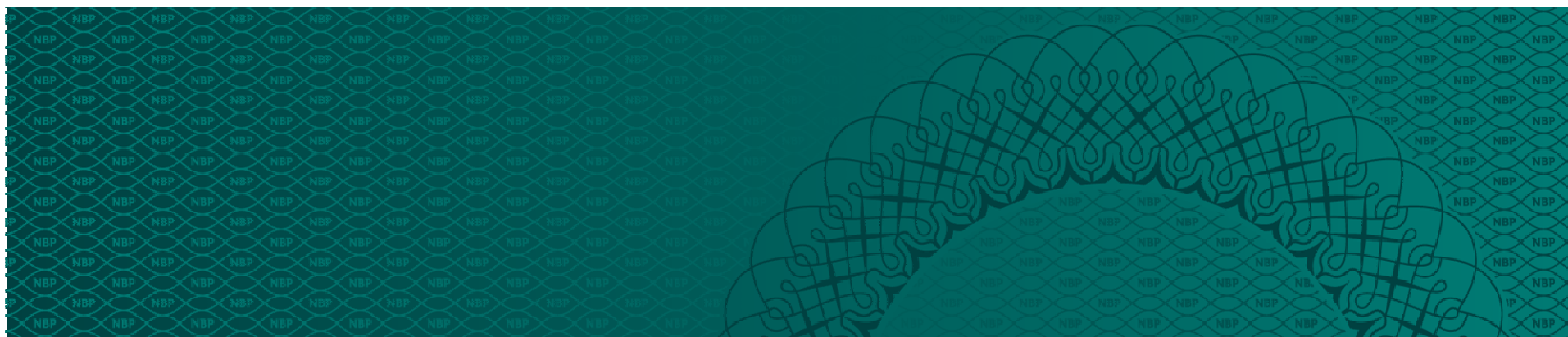
NBP

Narodowy Bank Polski

Magdalena Rabong / Departament Systemu Płatniczego

Raport na temat usługi CASH BACK na rynku polskim

Warszawa / 12 marca 2015 r.



Spis treści

- | | |
|---|---|
| 1 | Charakterystyka polskiego rynku płatności |
| 2 | Charakterystyka usługi CASH BACK |
| 3 | Znaczenie usługi CASH BACK w innych wybranych krajach |
| 4 | Wyniki badania ankietowego dot. CASH BACK |
| 5 | Perspektywy i bariery rozwoju usługi CASH BACK w Polsce |
| 6 | Wnioski |

Charakterystyka polskiego rynku płatności (dane: XII.2014)

- **Karty debetowe** 29,7 mln szt.
 - **Transakcje kartami**
2,7 mld transakcji na kwotę 463 mld zł
 - **Udział transakcji bezgotówkowych 70,8%**
 - **Punkty handlowo-usługowe wyposażone w terminale POS**
295,4 tys. punktów
-

Definicja usługi CASH BACK

- ☐ CASH BACK jest usługą bankową, dzięki której posiadacz karty płatniczej może pobrać gotówkę podczas dokonywania zakupów w sklepie
 - ☐ Transakcja CASH BACK może być zrealizowana wyłącznie razem z płatnością kartą płatniczą
 - ☐ Usługa ta jest możliwa dla wszystkich posiadaczy kart debetowych
 - ☐ Wypłata gotówki w punkcie akceptującym karty jest zwykle wolna od opłat dla posiadacza karty debetowej
-

Korzystanie z usługi CASH BACK

Płacąc za zakupy kartą klient winien:

- powiedzieć sprzedawcy, że chce wypłacić gotówkę i podać kwotę wypłaty
 - można wypłacić max 300 zł. dla kart VISA,
300 zł dla kart MasterCard
- wprowadzić kod PIN
- odebrać gotówkę od sprzedawcy

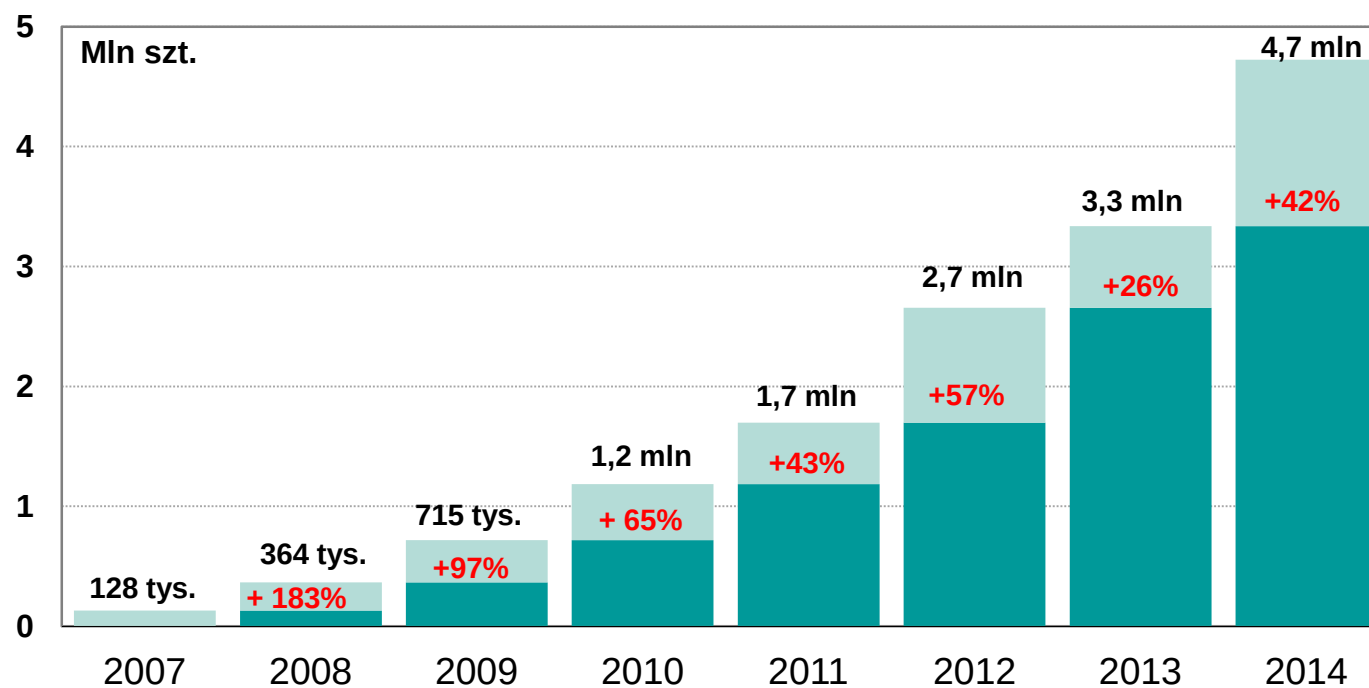
Na rachunku kwota wypłaty i zakupów będą pokazane oddzielnie



Dotychczasowe wdrożenia usługi *CASH BACK* na rynku polskim

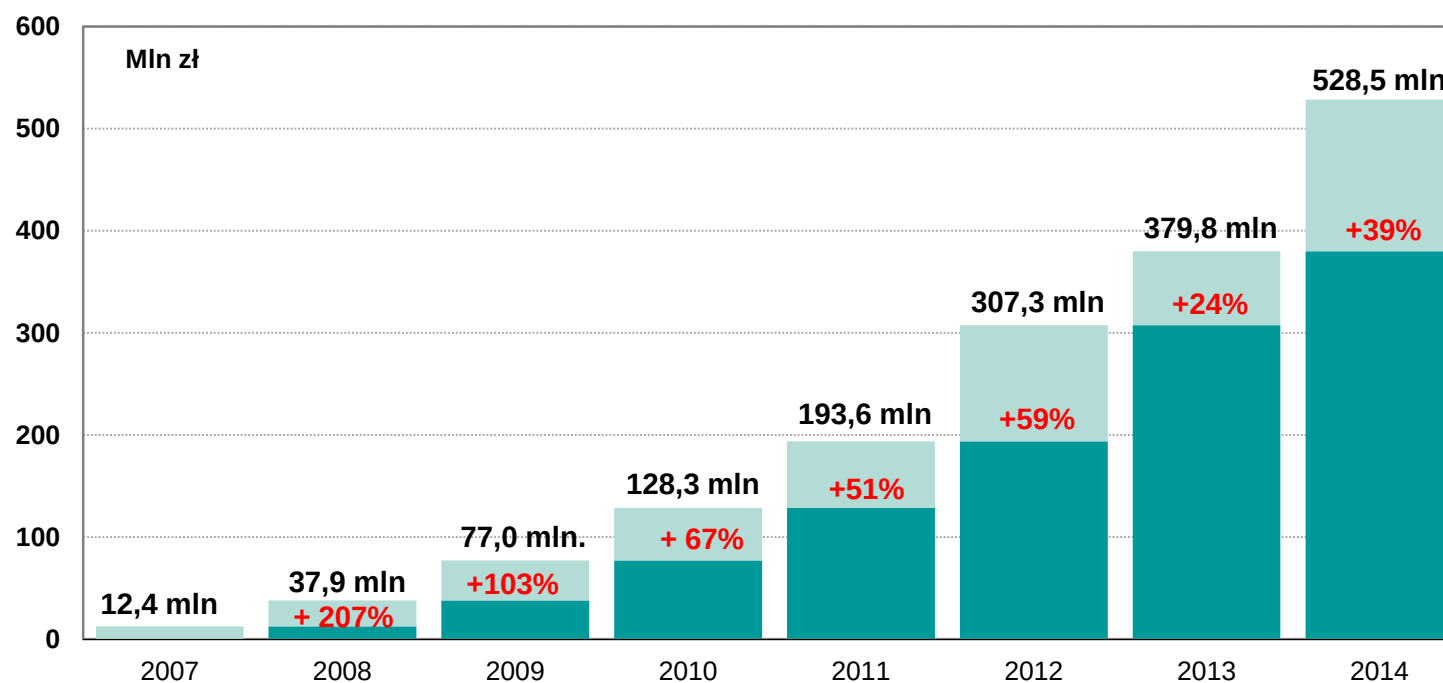
- Średnia wartość pojedynczej wypłaty: 108 zł (2014 Q4)
 - Liczba transakcji: 4,7 mln (2014)
 - Wartość transakcji: 528,5 mln zł (2014)
-

Liczba transakcji wypłaty gotówki CASH BACK w Polsce oraz roczna dynamika wzrostu w latach 2007 - 2014



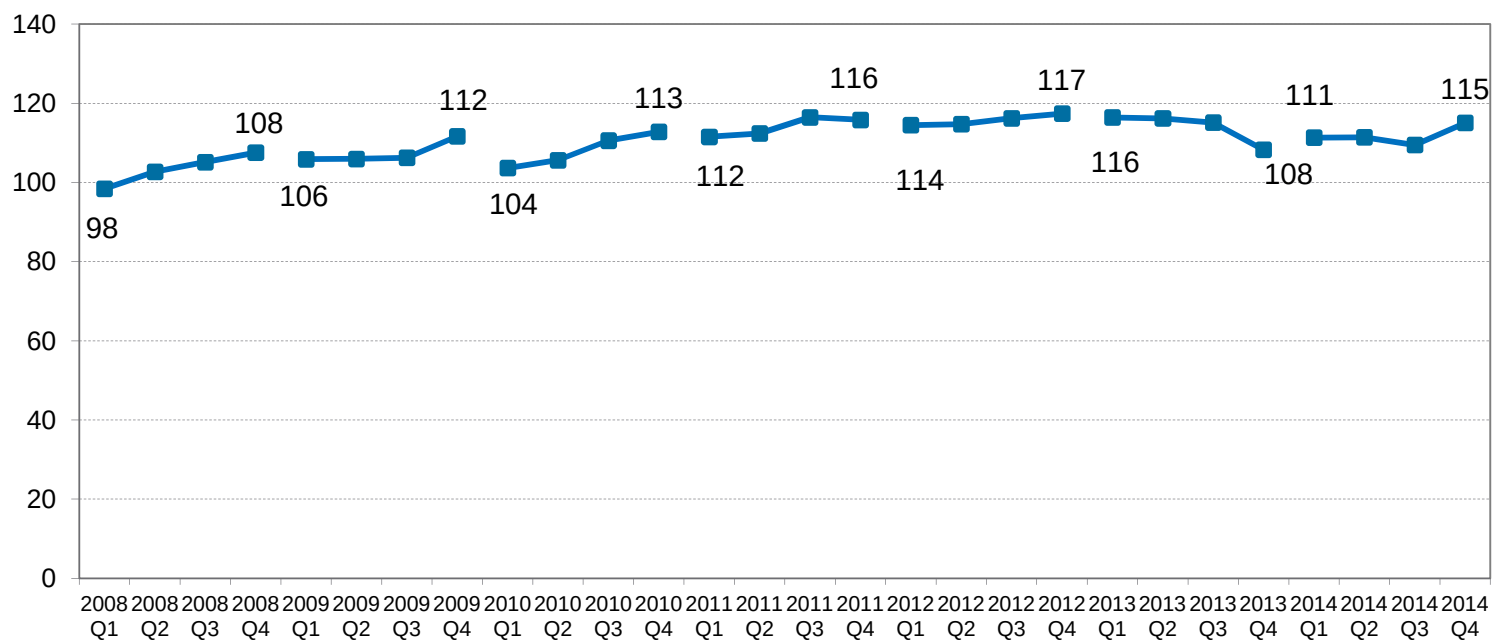
Źródło: dane NBP

Wartość transakcji wypłaty gotówki CASH BACK w Polsce oraz roczna dynamika wzrostu w latach 2007 - 2014



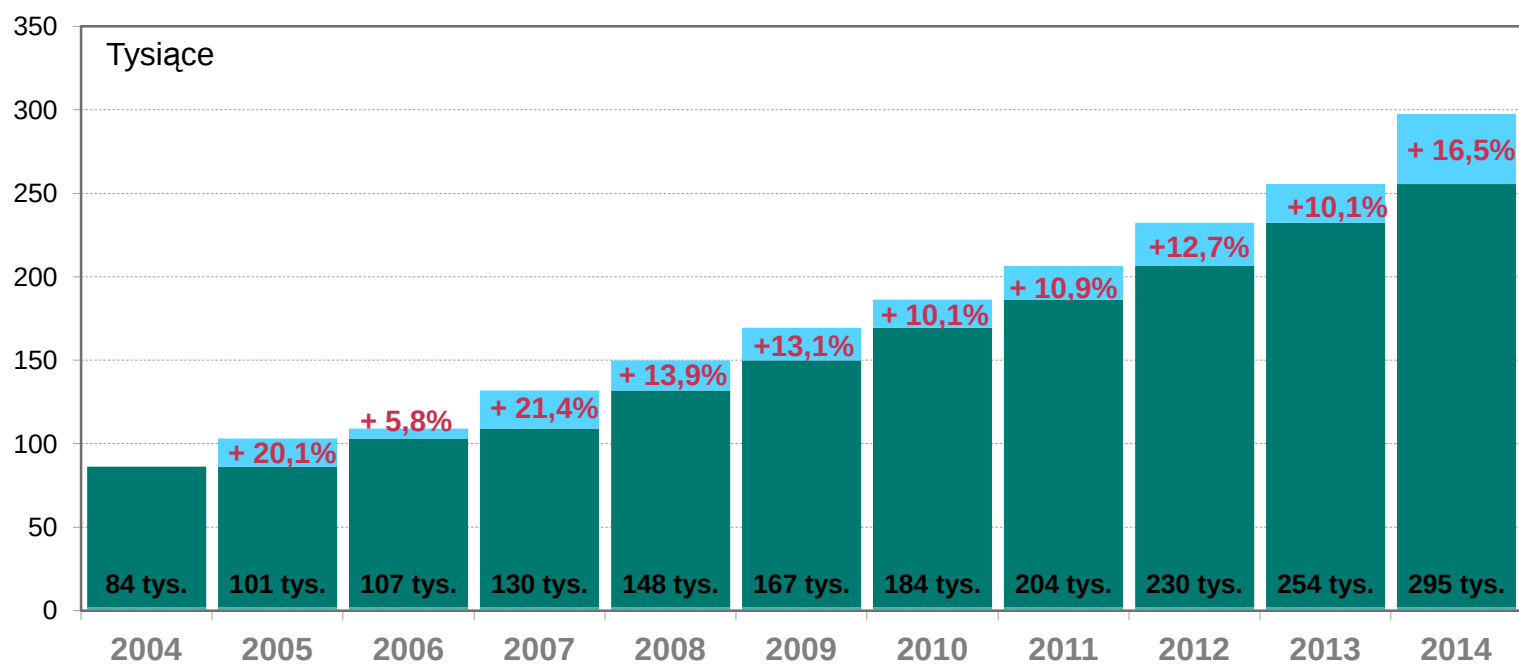
Źródło: dane NBP

Średnia wartość pojedynczej wypłaty CASH BACK 2008-2014



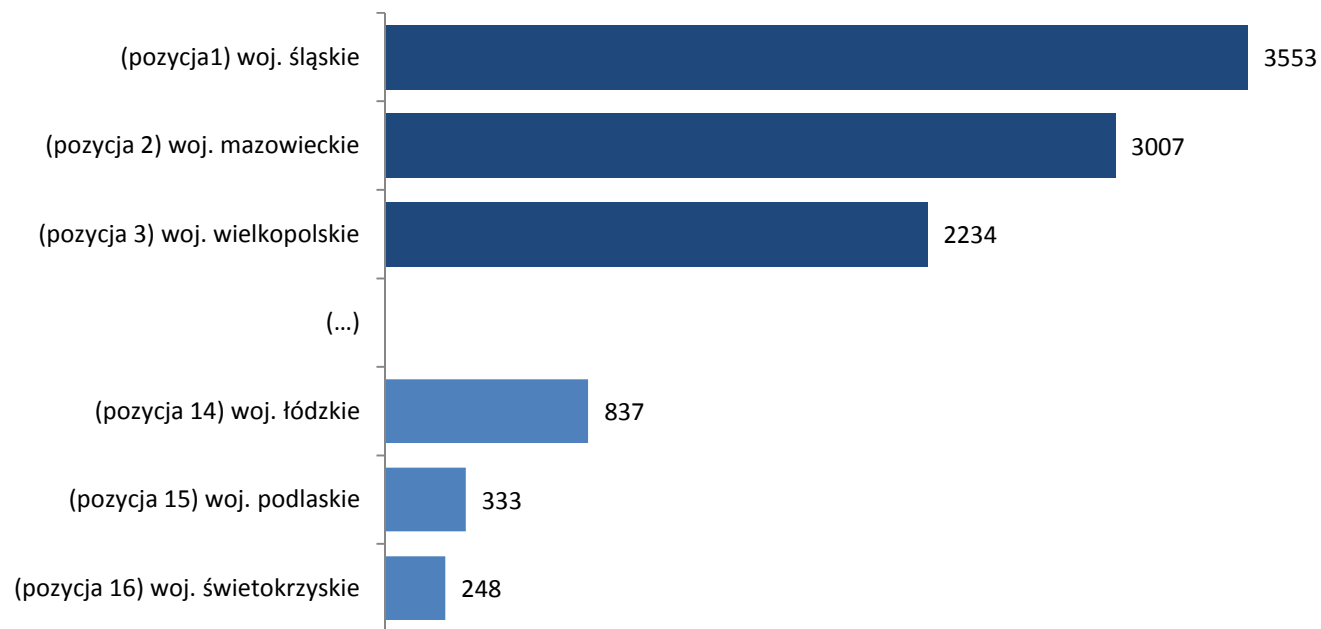
Źródło: dane NBP

Liczba punktów handlowo-usługowych wyposażonych w terminale POS 2004 - 2014



Źródło: dane NBP

Liczba punktów handlowych z usługą CASH BACK w wybranych województwach (2011)



Źródło: dane VISA, agenci rozliczeniowi

Roz. 3

Znaczenie usługi CASH BACK w innych wybranych krajach

Roz.3 Znaczenie usługi CASH BACK w innych wybranych krajach

3.1	Obecność usługi CASH BACK w Europie
-----	-------------------------------------

3.2	Wielka Brytania
-----	-----------------

3.3	Irlandia
-----	----------

3.4	Czechy i Słowacja
-----	-------------------

3.5	USA
-----	-----

Obecność usługi CASH BACK w Europie

Wielka Brytania

- CASH BACK jest obecny na rynku od 20 lat
- stałych użytkowników usługi CASH BACK jest około 7,8 mln
- średnia wartość wypłaty CASH BACK wynosi 26 GBP (ok. 130 zł)
- limit maksymalnej wypłaty ustalony na poziomie 116 GBP (ok. 483 zł)
- Wypłaty CASH BACK:
 - 260 mln transakcji
 - na kwotę 6,7 mld GBP

Obecność usługi CASH BACK

USA

- CASH BACK jest obecny na rynku od 15 lat
- Usługa powszechnie wykorzystywana
- Dostępna w wielu punktach usługowo-handlowych
 - sklepy spożywcze, supermarkety oraz apteki
- Wartość wypłat CASH BACK w przedziale 50 \$ - 100\$
- Handlowcy ustalają limity wypłaty min – max
- Liczba wypłat CASH BACK to 8% wszystkich transakcji w POS

Obecność usługi CASH BACK w Europie

CZECHY

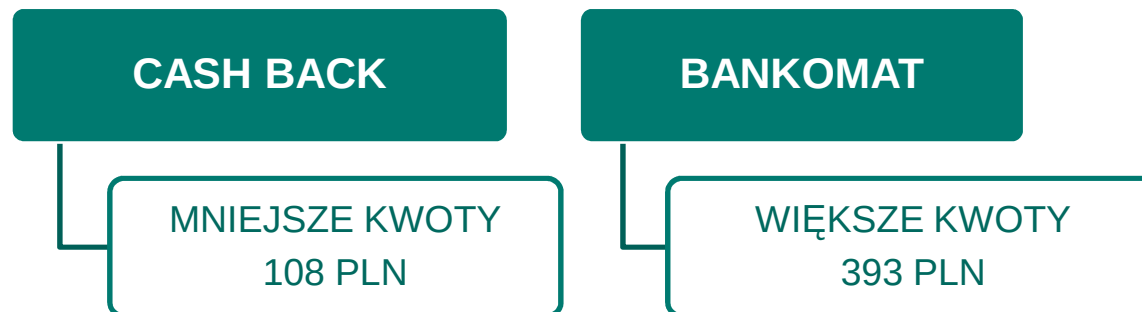
- CASH BACK jest obecny na rynku od 8 lat
- Dostęp do usługi w 10.000 terminali POS
- Limit kwoty wypłaty w granicach:
 - Limit dolny 300 CZK (ok. 46 PLN)
 - Limit górny 1.500 CZK (ok. 230 PLN)

SŁOWACJA

- Dostęp do usługi w 5.000 terminali POS
- Limit kwoty wypłaty w granicach:
 - Limit dolny - brak
 - Limit górny 50 EUR (ok. 208 PLN)

CASH BACK czy BANKOMAT?

- Klienci korzystają z bankomatów, gdy realizują większe wypłaty
- Klienci korzystają z CASH BACK, gdy realizują relatywnie mniejsze wypłaty (bieżące uzupełnienie portfela)



Obecność usługi CASH BACK w Europie

BANKOMATY SĄ NIEZAGROŻONE

W żadnym kraju, gdzie wdrożona została usługa CASH BACK, nie odnotowano

- szkodliwego efektu w rozwoju sieci bankomatów
- efektu spadku liczby wypłat z bankomatów

Roz. 4

Wyniki badania ankietowego

Badanie ankietowe dotyczące CASH BACK na rynku polskim

- Badanie przeprowadzone przez DSP
- Czas badania: lipiec – sierpień 2013 r.
- Ankiety zawierające pytania z zakresu tematów
 - I. Dostępność usługi
 - II. Łatwość usługi i prosta procedura wdrożenia
 - III. Opłaty
 - IV. Brak wiedzy nt. usługi CASH BACK
 - V. Działania promocyjne na rzecz usługi
 - VI. Oczekiwania i prognozy
 - VII. Usługa wypłaty CASH BACK a wypłaty z bankomatów
- „Wyniki badań ankietowych dotyczących funkcjonowania usługi CASH BACK na rynku polskim”, wrzesień 2013 r.

Badanie ankietowe dotyczące CASH BACK na rynku polskim

Pięć grup respondentów

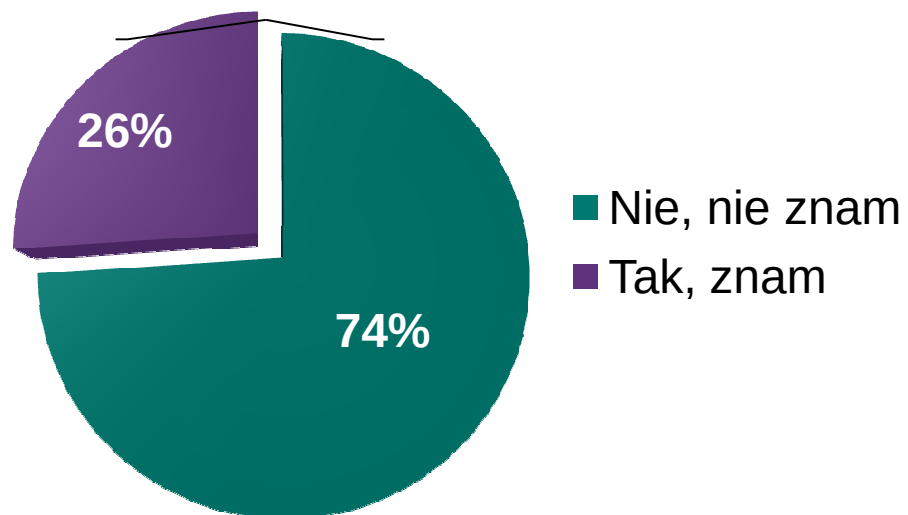
- **Banki – wydawcy kart płatniczych** – 27 pytań skierowanych do 30 banków (96% rynku), *(Raport, Załącznik nr 1 i nr 2)*
- **Agenci rozliczeniowi** - 25 pytań skierowanych do 9 agentów rozliczeniowych (97% rynku), *(Raport, Załącznik nr 3 i nr 4)*
- **Organizacje kartowe** – 21 pytań skierowanych do 4 organizacji (100% rynku), *(Raport, Załącznik nr 5 i nr 6)*
- **Handlowcy** – 29 pytań do 14 akceptantów, *(Raport, Załącznik nr 7 i nr 8)*
 - duże sieci handlowe
 - duże przedsiębiorstwa z branży paliwowej
 - średnie przedsiębiorstwa z branży hotelowej
 - małe przedsiębiorstwa z branży detalicznej
- **Klienci** – 5 pytań dotyczących usługi CASH BACK, Omnibus TNS Polska. Badanie na zlecenie NBP pt. „Polak i płatności bezgotówkowe – nasze zachowania i obawy” (N=1000), 15 kwietnia 2013 r. *.(Raport, Załącznik nr 9)*

Obecność usługi w obecnej ofercie

Czy klienci mogą korzystać z usługi *CASH BACK*

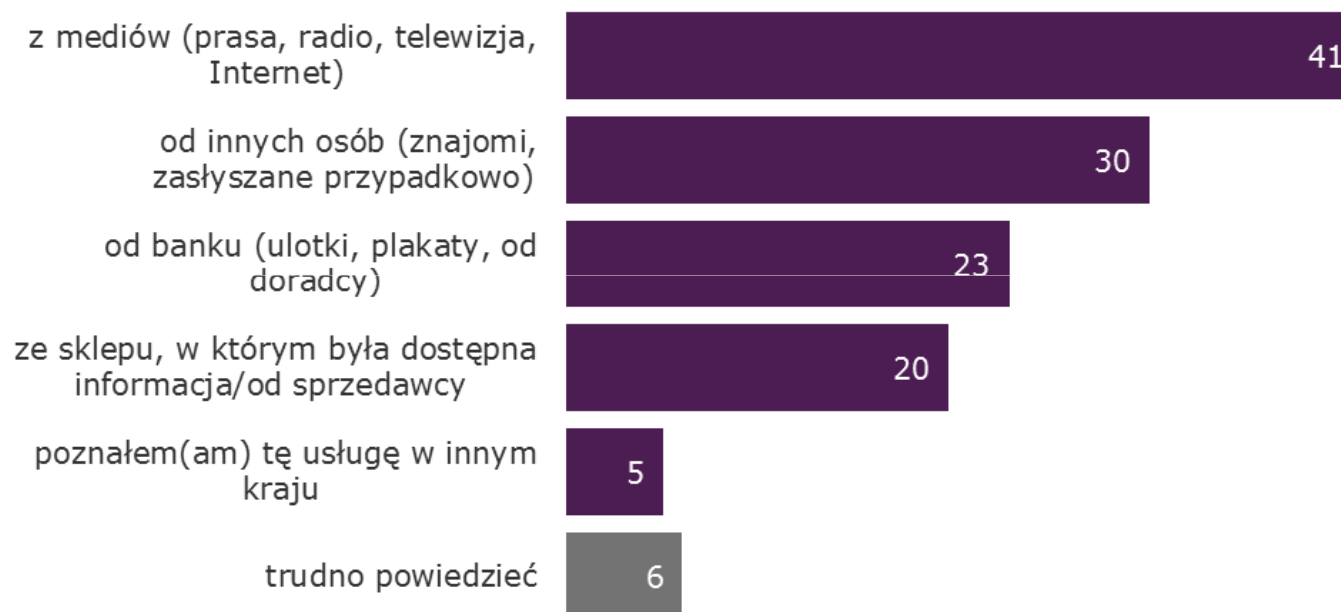
- Banki-wydawcy kart płatniczych, N=30 - Na pytanie pozytywnie odpowiedziało 20 banków
- Agenci rozliczeniowi, N=9 – Wszyscy potwierdzili, że oferują tę usługę akceptantom
- Organizacje kart płatniczych, N=4 – Dwie dominujące organizacje oferują usługę w ramach swoich kart

Odpowiedzi na pytanie:
Czy usługa CASH BACK jest Panu(i) znana?



Źródło: dane TNS Polska, Badanie ankietowe nt. „Polak i płatności bezgotówkowe – nasze zachowania i obawy”, N=967, 2013 r,

Badanie. Pytanie do klientów o źródło informacji nt. CASH BACK

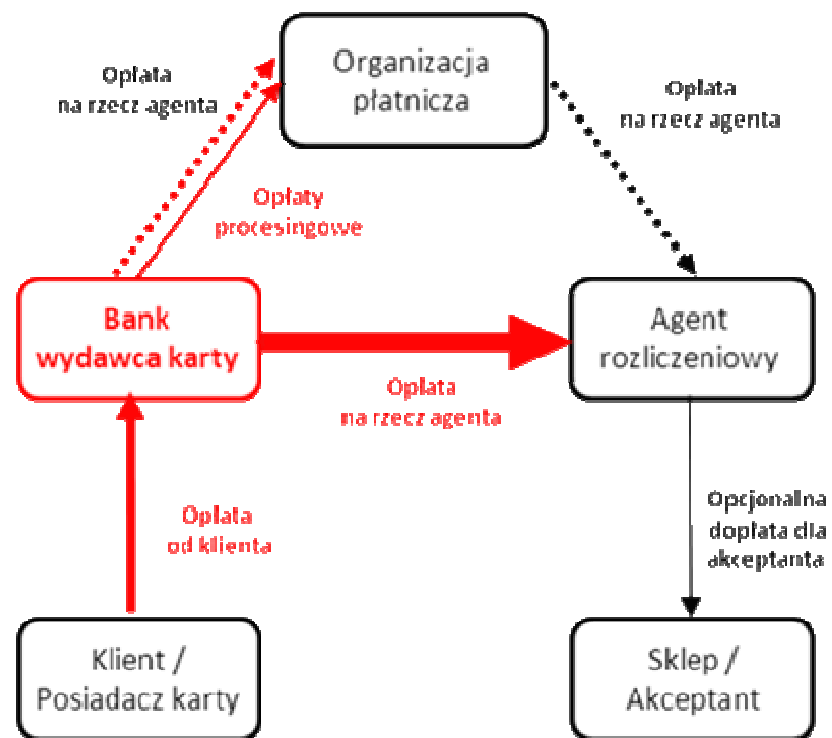


Źródło: dane TNS Polska, Badanie ankietowe nt. „Polak i płatności bezgotówkowe – nasze zachowania i obawy”, N=967, 2013

Badanie. Pytanie do klientów o korzystanie z usługi CASH BACK

Źródło: dane TNS Polska, Badanie ankietowe nt. „Polak i płatności bezgotówkowe – nasze zachowania i obawy”, N=967, 2013 r,

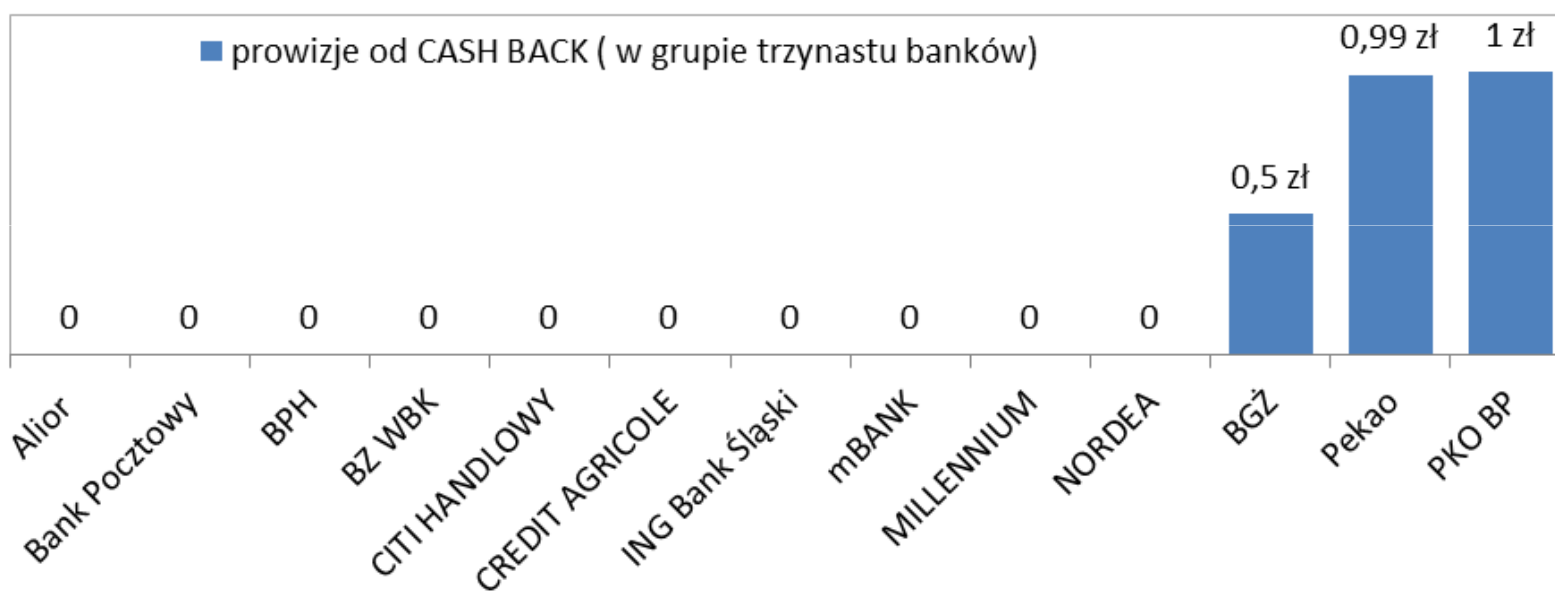
Model biznesowy transakcji CASH BACK



Źródło: opracowanie własne, M.Rabong „Wyniki badań ankietowych dotyczących funkcjonowania usługi CASH BACK na rynku polskim” NBP, wrzesień 2013 r.

Opłaty ponoszone przez klientów

Stawki opłat stosowane przez banki (grudzień 2013 r.)



Źródło: dane opublikowane w Dzienniku Gazeta Prawna z dnia 19 grudnia 2013

Roz. 5

Perspektywy i bariery rozwoju usługi CASH BACK w Polsce

Roz. 5 Perspektywy i bariery rozwoju usługi CASH BACK w Polsce

- | | |
|-----|---|
| 5.1 | System opłat a potencjalne szanse rozwoju usługi CASH BACK |
| 5.2 | Kampanie reklamowe jako element promocji na rynku usług bankowych |
| 5.3 | Formy wspierania rozwoju usługi CASH BACK w ramach działań podejmowanych na rzecz obrotu bezgotówkowego |
| 5.4 | Analiza SWOT usługi CASH BACK |

Działania podjęte przez MasterCard (od grudnia 2013 r.)

„Płać kartą i wypłacaj”

Zwiększony limit górny do 300 zł

Większa prowizja dla agentów rozliczeniowych

Zgodnie z informacjami przekazanymi do NBP od 1 grudnia 2013 r. stawki prowizji dla agentów rozliczeniowych zostały ustalone w przedziale 1 zł - 1,1 zł (w zależności od rodzaju karty płatniczej, którą posługuje się klient)

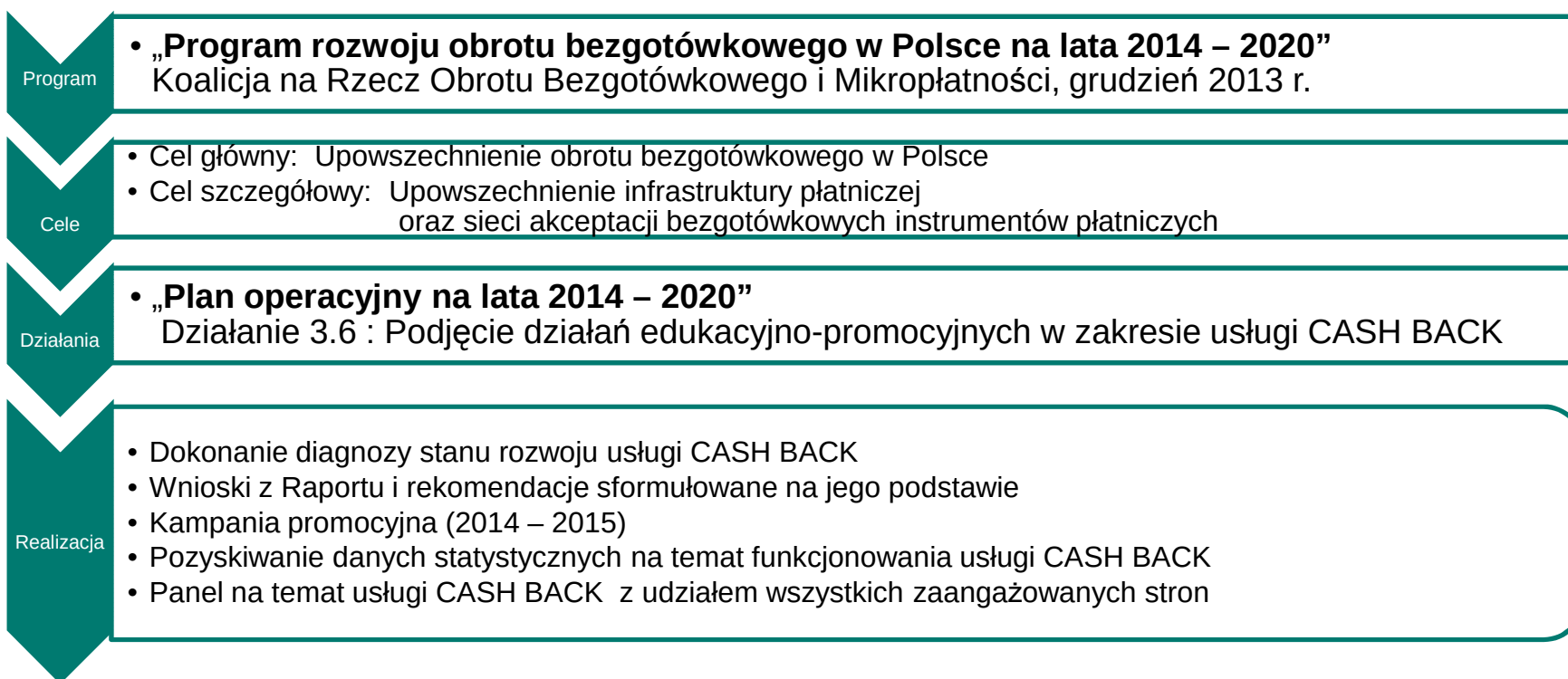
Kampania edukacyjna

Od lutego 2014 r. przewidziana na 12 miesięcy.

Kampania obejmie swoim zasięgiem:

prasę (gazety codzienne, magazyny opiniotwórcze i biznesowe),
radio (spoty nadawane przez wybrane stacje radiowe o zasięgu ogólnopolskim),
tablice OUTDOOR w pięciu największych miastach w Polsce,
reklamy na ekranach LCD w wagonach metra,
Citylighty w postaci nośników w pobliżu punktów handlowych oferujących usługę.
Kampania będzie prowadzona także za pośrednictwem internetu

Formy wspierania rozwoju usługi CASH BACK w ramach działań podejmowanych na rzecz obrotu bezgotówkowego



Analiza SWOT usługi CASH BACK

MOCNE STRONY (zalety)
I. Atrakcyjność usługi (wygoda, łatwość obsługi) i brak kosztów dla klienta
II. Prosta procedura i łatwość obsługi
III. Zmiana nawyków klientów (zachęcenie ich do używania elektronicznych instrumentów płatniczych)
IV. Duża dostępność – alternatywa dla bankomatów (szczególnie tam, gdzie jest ich mało)
V. Korzyści dla handlowców
VI. Upowszechnianie obrotu bezgotówkowego

Analiza SWOT usługi CASH BACK

SŁABE STRONY (wady)	
I.	Brak u klientów wiedzy na temat tej usługi
II.	Brak informacji przekazywanej przez bank klientom
III.	Brak informacji w sklepach i punktach handlowych
IV.	Mała dostępność usługi
V.	Problemy zniechęcające handlowców (dodatkowe koszty, zbyt niski przychód, wydłużenie kolejek)

Analiza SWOT usługi CASH BACK

SZANSE (czynniki zewnętrzne)	
I.	Duża dostępność
II.	Dobra alternatywa dla bankomatów (szczególnie tam, gdzie ich brak)
III.	Szeroko zakrojona promocja nowej funkcjonalności instrumentu płatniczego jednocześnie przez agentów rozliczeniowych i akceptantów oraz banki
IV.	Rola edukacyjna tj. zapoznavanie klientów z nowoczesnymi formami płatności oraz zmiana ich nawyków
V.	Promowanie obrotu bezgotówkowego
VI.	Łatwość udostępnienia usługi CB z punktu widzenia handlowców
VII.	Opłacalność usługi dla banków i agentów rozliczeniowych – dodatkowe korzyści
VIII.	Opłacalność usługi dla akceptantów – obniżenie kosztów obsługi gotówki oraz przewaga konkurencyjna
IX.	Duży potencjał wzrostowy tej usługi

Analiza SWOT usługi CASH BACK

ZAGROŻENIA ROZWOJU (czynniki zewnętrzne)

- | | |
|------|--|
| I. | Brak promocji tego produktu |
| II. | Brak informacji nt. kosztu usługi (brak standardu) |
| III. | Mała dostępność usługi |
| IV. | Nawyki klientów |
| V. | Obawy handlowców przed utrudnieniami (dłuższe kolejki, kłopot z gotówką) |
| VI. | Zbyt niski limit wypłaty |

Wniosek I

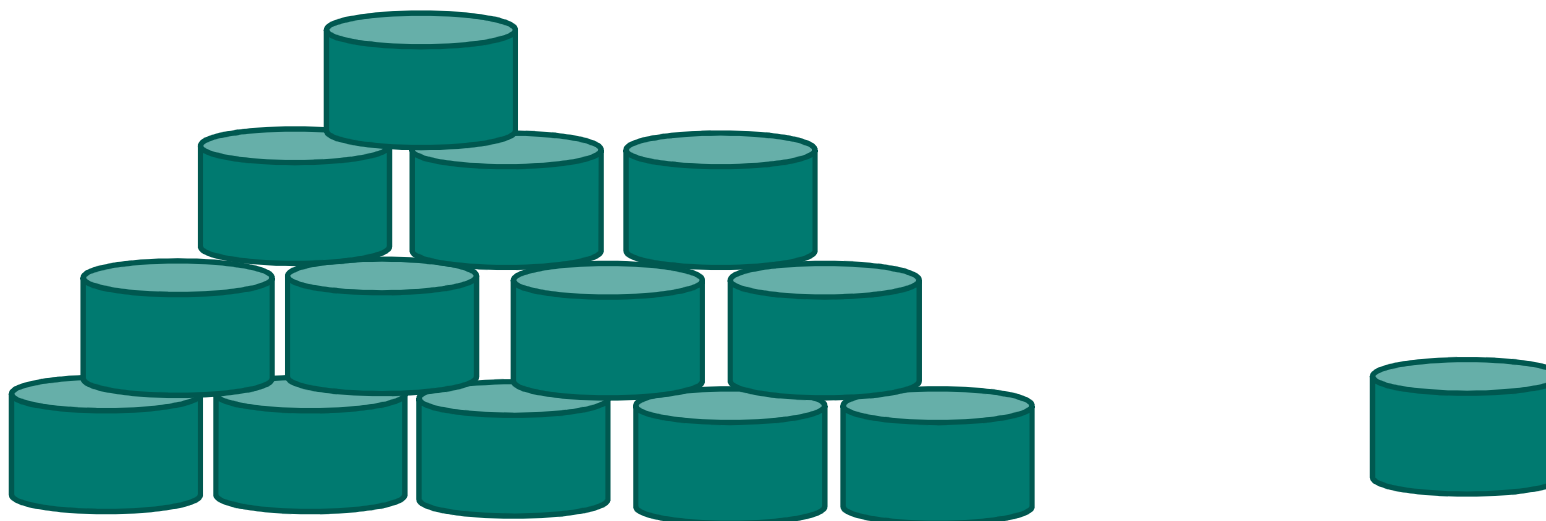
- CASH BACK to dostęp do wypłaty gotówki w sieci punktów handlowych (14 razy WIĘKSZEJ niż sieć bankomatów)

Sieć punktów handlowych

295.445 punktów

Sieć bankomatów

20.531 punkty



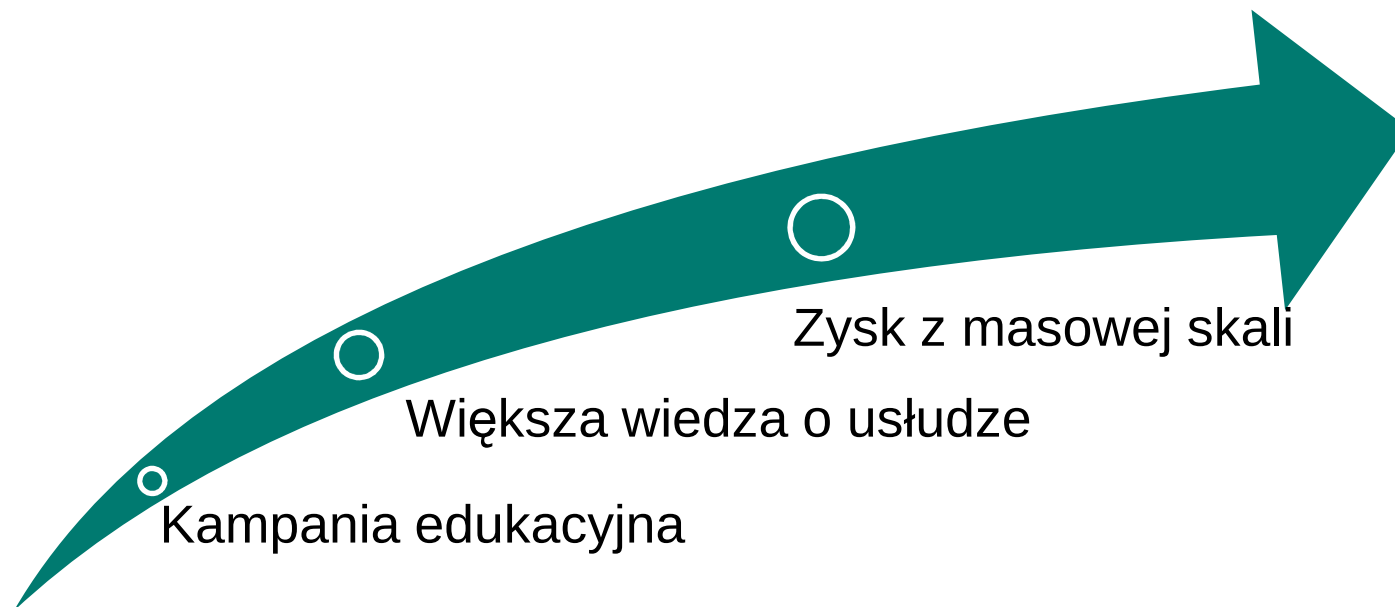
Wniosek II

- CASH BACK to dostęp do wypłaty gotówki na obszarach, gdzie do tej pory **nie ma bankomatów**

np. małe miejscowości, w których operator bankomatu nie osiąga progu rentowności dla instalacji bankomatu

Wniosek III

- Zwiększenie świadomości klientów o usłudze CASH BACK może wpłynąć na
 - upowszechnienie się tej usługi
 - osiągnięcie korzyści z masowej skali jej wykorzystania



Wniosek IV - działania sprzyjające rozwojowi usługi

■ Działania ze strony banków:

zacomunikowanie swoim klientom w sposób jasny
że CASH BACK jest usługą dostępną i na jakich warunkach

■ Działania ze strony handlowców:

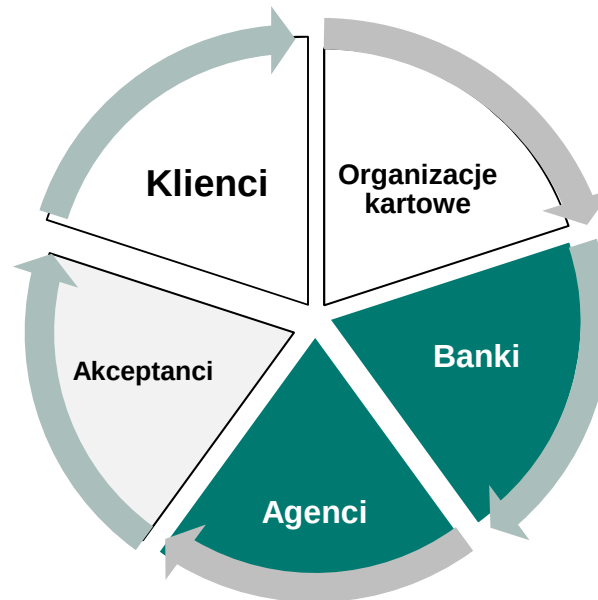
Działania promocyjne przeprowadzane przez punkty handlowe

- Informacja od kasjerów
- Zapytanie klienta o chęć skorzystania z usługi

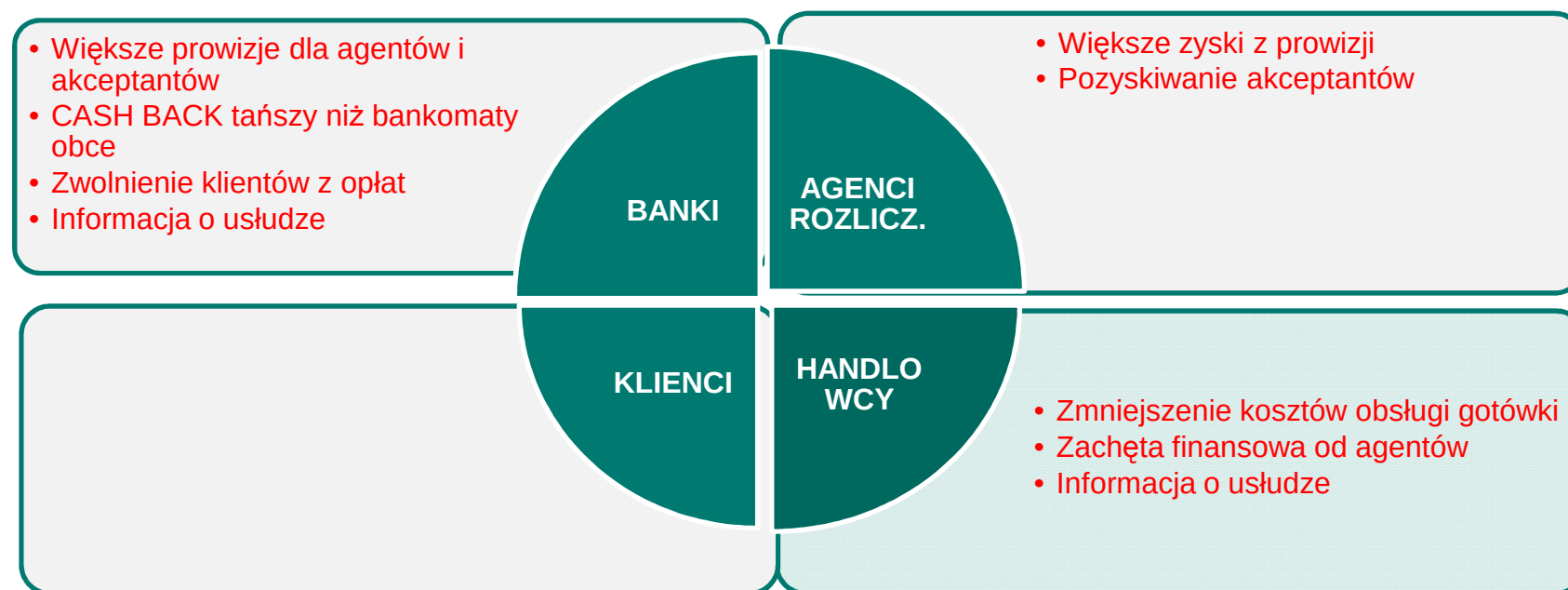
■ Działania ze strony organizacji kartowych

Wniosek V - działania sprzyjające rozwojowi usługi

- Do upowszechnienia wypłat CASH BACK niezbędna jest motywacja (korzyści) ze strony wszystkich uczestników tego rynku



Wnioski - działania sprzyjające rozwojowi usługi



Wniosek VI - działania sprzyjające rozwojowi usługi

NAZWA USŁUGI

polska, krótka i czytelna dla użytkowników

Płać kartą i wypłacaj



Propozycje:

CASH BACK – Wypłata gotówki

Płacąc kartą możesz wypłacić gotówkę

Wypłacaj przy okazji robienia zakupów

Magdalena Rabong

Główny Specjalista

Departament Systemu Płatniczego

Magdalena.Rabong@nbp.pl



Narodowy Bank Polski

www.nbp.pl