



Płatności bezgotówkowe w branży HoReCa

Bezpowrotnie minęły czasy, kiedy gotówka stanowiła podstawowy środek płatniczy. Goście coraz chętniej dokonują płatności bezgotówkowych i trudno sobie wyobrazić restaurację bądź kawiarnię, która ich nie obsługuje. Jakże w związku z tym możliwości i korzyści mają restauratorzy oraz goście?

AUTORKA: LAURA OSĘKA



Polacy coraz chętniej korzystają z płatności bezgotówkowych, co więcej, decydują się na to niezależnie od wieku. Jak wynika z raportu „Płatności bezgotówkowe oczami Polaków 2019”, rodacy najchętniej korzystają z płatności kartą, a część z nich (8%) w ogóle nie korzysta z gotówki. Płatności kartą preferują osoby powyżej 55. roku życia, a wśród młodych dorosłych (18-34 lata) dominuje płatność telefonem. Według Fundacji Rozwoju Obrotu Bezgotówkowego płatności bezgotówkowe stanowią połowę wszystkich transakcji dokonywanych w punktach handlowo-usługowych. Z tego powodu, a także w związku z zaleceniami sanitarnymi w branży HoReCa warto postawić na obsługę różnego typu płatności. Podstawową wartością dla restauratorów wynikającą z udostępnienia gościom płatności bezgotówkowych jest szybkość transakcji i komfort obsługi. To też dodatkowy obszar bezpieczeństwa, gdyż termi-

nale pozwalają na higieniczne rozliczenie usługi poprzez dokonanie transakcji do 100 zł bez podania kodu PIN.

KARTY PŁATNICZE

Według danych udostępnionych przez NBP Polacy obracają ponad 40 mln kart płatniczych, wśród nich kartami debetowymi (którymi można dokonywać płatności do wysokości środków dostępnych na powiązonym rachunku bankowym), kartami kredytowymi (które stanowią formę kredytu udzielanego przez bank, do określonej kwoty limitu) oraz kartami pre-paid (które są wcześniej przedpłacone, służące w biznesie jako karty podarunkowe lub lojalnościowe). Dzięki wykorzystaniu technologii zbliżeniowej nie jest potrzebne fizyczne włożenie karty do terminala. Według danych Mastercard już 75% płatności kartą dokonywanych jest w ten spo-

sób. A rozwój płatności bezgotówkowych za pomocą karty należy do najszybszych w Europie.

BLIK

Do niedawna kojarzył się przede wszystkim z płatnościami w internecie, ale coraz więcej terminali pozwala na wykorzystanie Blika. By skorzystać z tego rodzaju płatności, należy przepisać w terminalu podany przez bank, na żądanie klienta, w aplikacji mobilnej kod krótkoterminowy, a następnie zatwierdzić płatność w aplikacji. Kod ważny jest jedynie przez kilkadziesiąt sekund, co zapewnia bezpieczeństwo transakcji, a cały system jest wygodny, gdyż do skorzystania z niego nie potrzeba karty płatniczej. Nie wszystkie dostępne terminale, szczególnie te starszego typu, obsługują płatność Blikiem. Innym sposobem wykorzystania Blika jest płatność na numer telefonu, która może być pomocna, gdy miejsce nie posiada terminala płatniczego. Może się to sprawdzić na przykład w przypadku food trucków, targów żywności czy innych form aktywności gastronomicznej, poza lokalem.

PŁATNOŚCI MOBILNE

To jeden z segmentów płatności bezgotówkowych, w którym Polska jest europejskim liderem. Na rynku dostępnych jest wiele rozwiązań, wspomagających przeprowadzenie transakcji. Warunkiem koniecznym do wykonania płatności mobilnej jest posiadanie smartfona z funkcją NFC lub HCE, wyposażonego w odpowiednią aplikację, udostępnioną przez operatora płatności oraz dodanie do niej swoich kart płatniczych lub stworzenie konta powiązanego z rachunkiem bankowym. Wyróżnia się trzy podstawowe rodzaje płatności mobilnych: oparte na portfelach elektronicznych (pozwalających na wpłatę środków i dysponowanie nimi, przesyłanie środków pomiędzy e-portfelami oraz podpinanie kart płatniczych, niektóre pozwalają także na dodawanie kart przedpłaconych), płatności oparte na kodach jednorazowych (wspomniany wcześniej Blik) oraz płatności zbliżeniowe telefonem. By skorzystać z portfela elektronicznego, należy zainstalować odpowiednią aplikację, wśród dostępnych w Polsce można wyróżnić Apple Pay, Google Pay, PayPal, Masterpass, Visa Checkout czy Skrill. Co ważne, płatność za



RENATA MISZCZYCHA,
DYREKTOR DS. SPRZEDAŻY W FIRST
DATA POLSKA

Płatności bezgotówkowe to ogromne ułatwienie w życiu codziennym dla przedsiębiorcy, bo pieniądze sprawnie trafiają na jego konto bankowe, ale i klienta, który nie musi mieć przy sobie gotówki. Ich rozwojowi sprzyja Program Polska Bezgotówkowa, w ramach którego można otrzymać terminal płatniczy First Data Polcard za darmo na 12 miesięcy i korzystać ze wszystkich jego funkcji. Za kawę w kawiarni czy nocleg w hotelu klient zapłaci bezpiecznie, wygodnie i w ulubiony sposób: kartą, aplikacją w telefonie czy zegarku lub BLIK-iem, a płatność może być rozliczona w walucie kraju wydania karty. Szeroki wachlarz dodatkowych funkcjonalności w terminalu zapewni również wypłatę gotówki, dotądowanie telefonu czy udział w programie lojalnościowym. Pod hasłem "płatności bezgotówkowe" kryje się naprawdę wiele możliwości i rozwiązań.



MAŁGORZATA CISZECKA,
HEAD OF MERCHANTS,
CEE, VISA

Pandemia COVID-19 zmieniła nawyki konsumentów na całym świecie. Robią oni częściej zakupy w internecie, a w sklepach bądź restauracjach chętniej płacą zbliżeniowo, gdyż sprzyja to zasadom dystansowania społecznego. Dlatego posiadanie terminala staje się coraz ważniejsze dla przedsiębiorców, zwłaszcza w tym trudnym dla nich okresie. Według badań Visa niemal 2/3 kupujących wolałoby pójść do sklepu czy restauracji, która akceptuje ten rodzaj transakcji. Sprzedawcy zaś mogą obsłużyć w ten sposób więcej klientów. Visa chce ich wesprzeć w budowaniu swojej obecności w internecie oraz akceptacji płatności cyfrowych. Dzięki działaniom wspieranej przez Visa Fundacji Polska Bezgotówkowa przedsiębiorca nie ponosi kosztów związanych z instalacją terminala płatniczego oraz obsługą płatności bezgotówkowych przez okres 12 miesięcy.



MARCIN MARCINIUK,
PRODUCT MANAGER,
DOTYKAČKA

Czas pandemii pokazał wyraźnie, jak ważna jest personalizacja biznesu. Projektując system kasowy online Dotykačka, postawiliśmy na swobodę rozwiązań. Klient wybiera intuicyjny, zbudowany na realnym doświadczeniu użytkowników system POS. Płacąc miesięczny abonament, klient ma gwarancję bieżącej aktualizacji systemu, wsparcie techniczne, manual czy infolinię. Wszystko w bardzo przejrzystej ofercie bez ukrytych i dodatkowych kosztów. Co ważne, abonament za system kasowy online Dotykačka można zawiesić w dowolnym momencie i uruchomić z dnia na dzień, by ponownie z niego korzystać, nie tracąc przez cały czas dostępu do swoich danych. To odpowiedź na potrzeby biznesów sezonowych, ale jak ważna to usługa, okazało się podczas lockdownu, gdy wiele firm stanęło przed koniecznością zawieszenia działalności na kilka miesięcy.

pomocą takiego rozwiązania można wykonać także zegarkiem (smartwatchem) powiązany z posiadanym telefonem. Wiele z banków dostępnych w Polsce udostępnia własne systemy płatności mobilnych opartych na standardzie HCE. Płatność za pomocą aplikacji może być zabezpieczona odciskiem kciuka (lub innego palca), tak by nikt poza osobą uprawnioną nie mógł wykonać takiej transakcji.

Szczególnym przykładem płatności mobilnych są e-portfele udostępnione przez popularne sieci kawiarni. W stworzonych do tego celu aplikacjach można korzystać nie tylko z systemu lojalnościowego (np. zbierać wirtualne pieczętki w celu uzyskania gratisowej kawy czy uzyskiwać sezonowe rabaty na konkretne produkty), ale także podpiąć kartę służącą do płatności w podobny sposób jak w innych popularnych aplikacjach. System płatności mobilnych ma kilka ograniczeń. Wśród nich jest posiadanie starszego modelu telefonu, z nieaktualnym systemem operacyjnym oraz brak dostępu do internetu. Jednak korzyści wynikające z braku konieczności wyciągania portfela w restauracji przeważają.

PODSUMOWANIE

Istnieje tak wiele różnych metod płatności, posiadających różne funkcjonalności, że każdy z gości może wybrać swoją. Co więcej, w naj-

nowszych terminalach płatniczych, przeznaczonych dla gastronomii oraz całego szeregu punktów usługowych, dostępne jest już bezdotykowe dodanie napiwku, a ta opcja pojawia się przed zaakceptowaniem całej transakcji, niejako wymuszona przez terminal. Pozwala to na jasne zasady funkcjonowania napiwków, ale wiąże się z koniecznością ich fiskalizacji.

Polacy nie tylko zdążyli się przyzwyczaić do kart płatniczych, ale także istnieje spora grupa osób w ogóle nieobracających gotówką. Korzystanie z płatności bezgotówkowych stało się dla wielu codziennością, nie tylko w trakcie zakupów, ale także w przypadku wizyt w restauracjach i kawiarniach. Wielu z nas korzysta szczególnie chętnie z płatności mobilnych, jak wspomniano wcześniej, obsługiwanych za pomocą telefonu lub zegarka, w przypadku mikropłatności, na przykład za kawę lub ciastko w kawiarni, a także zakupów w piekarni lub cukierni. Do płatności bezgotówkowych w aplikacji zachęcają też portale specjalizujące się w pośredniczeniu w dowozach jedzenia z restauracji, by kontakt z dostawcą był jak najmniejszy. Ponadto ważne są terminale mobilne w restauracji, które sprawdzają się przy dostawach na wynos, jak również w czasie letnim, gdy restauracje są powiększane o ogródki restauracyjne. 🍷



ARTUR ŻYMAŃCZYK,
COUNTRY MANAGER,
SIX PAYMENT SERVICES/WORLDFINE

Zachęcamy do korzystania z możliwości, jakie daje Program Polska Bezgotówkowa, który pozwala ubiegać się o dofinansowanie na wdrożenie płatności elektronicznych np. w hotelu czy restauracji. W efekcie można korzystać całkowicie za darmo przez 12 miesięcy nawet z 3 terminali płatniczych czy SoftPoSów. Program ten to wspólna inicjatywa uczestników rynku usług płatniczych w Polsce: wydawców kart, agentów rozliczeniowych oraz organizacji Visa i Mastercard. Celem Programu jest upowszechnienie i promocja obrotu bezgotówkowego na terenie całego kraju. Jego uczestnikiem i zarazem beneficjentem może zostać firma, która nie obsługiwała transakcji kartowych w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

Tym, co wyróżnia SoftPoS oferowany przez SIX Payment Services od innych rozwiązań tego typu, jest jego niezwykła uniwersalność. Nie wymaga od akceptanta zakupu nowego drogiego sprzętu – jest z nim kompatybilne każde urządzenie mobilne (np. smartfon bądź tablet) z zainstalowanym systemem operacyjnym Android 8.0 lub wyższym oraz modułem NFC i dostępem do internetu – niezależnie od producenta.



KAMILA KALISZ,
DYREKTOR DS. ROZWOJU RYNKU W POLSKIM ODDZIALE
MASTERCARD EUROPE

Pandemia COVID-19 przyspieszyła rozwój płatności elektronicznych i sprawiła, że konsumenci sięgają po płatności bezgotówkowe jeszcze chętniej. Ponad połowa ankietowanych (53%) w badaniu Mastercard (05.2020) deklaruowała, że rzadziej wybiera płacenie gotówką niż przed pandemią. 27% polskich konsumentów zupełnie zrezygnowało w ostatnich miesiącach z płacenia gotówką lub ograniczyło ją do minimum (Bain & Co). Według najnowszych danych NBP w II kw. tego roku po raz pierwszy w historii wartość wszystkich transakcji bezgotówkowych (94 mld zł), czyli płatności za zakupy kartą lub telefonem, przewyższyła wartość transakcji gotówkowych (93 mld zł), czyli wypłat z bankomatów. Takie zmiany możliwe są również dlatego, że liczba punktów handlowo-usługowych akceptujących płatności przy użyciu kart płatniczych wzrosła w ciągu roku o 12% i na koniec marca wyniosła 717,5 tys. (NBP). Posiadanie lub brak terminala płatniczego stanowi więc jeden z ważnych czynników wpływających na wybór przez konsumenta konkretnego miejsca i stanowić może o jego konkurencyjności.



ZMIENÍ

SWÓJ SMARTFON

W TERMINAL PŁATNICZY

Oferta dostępna także z dofinansowaniem w ramach **Programu Polska Bezgotówkowa**
Zadzwoń do nas i poznaj szczegóły oferty: **+48 22 457 75 20**

Worldline

SIX

Payment Services