

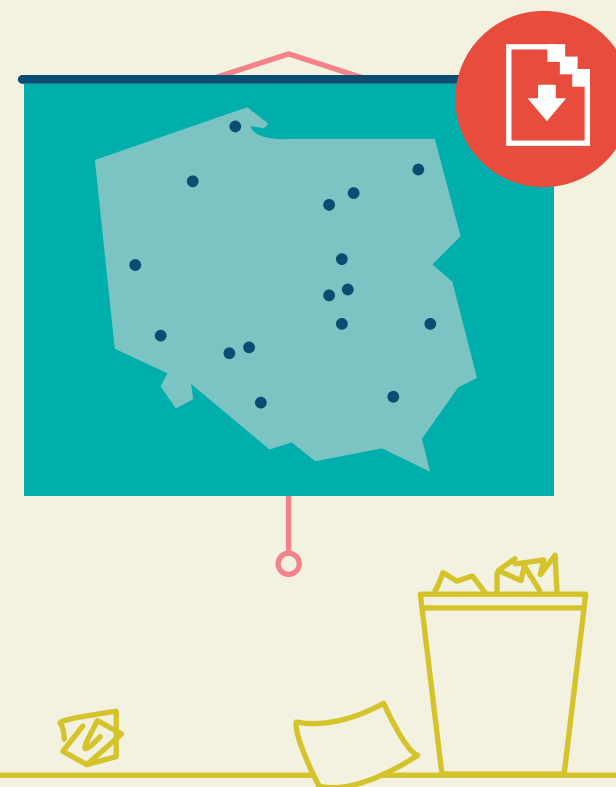


# *Wybieram e-faktury*

KLIENCI INDYWIDUALNI

# Wybieram e-faktury

to ogólnopolska kampania, której celem jest przybliżenie Polakom zalet elektronicznego fakturowania, a także zapewnienie rzeczowej informacji na temat bezpieczeństwa i regulacji prawnych dotyczących e-faktur.



Wyniki tegorocznego badania wśród klientów indywidualnych pokazują pozytywną zmianę w stosunku do roku 2013. Nieco inaczej rysuje się obraz e-faktur w polskich firmach, gdzie niskie wskaźniki wykorzystania, a także niska świadomość zalet elektronicznego fakturowania, dają ogromne pole dla działań edukacyjnych i promocyjnych.

Kampanię Wybieram e-faktury zainicjowała koalicja, w skład której weszły firmy i organizacje, których głównym celem jest edukowanie społeczeństwa na temat sposobów udostępniania i płatności e-faktur oraz obalanie mitów związanych z wykorzystaniem faktur elektronicznych.

Koalicja została powołana po to, aby zwiększyć świadomość w obszarze regulacji prawnych określających status e-faktur w Polsce oraz zwrócić uwagę Polaków na korzyści płynące z tego typu rozwiązania. W skład koalicji wchodzi: Konfederacja Lewiatan, Orange Polska, UPC Polska oraz Poczta Polska Usługi Cyfrowe Sp. z o. o. (Envelo).

# *W ramach kampanii*

powstała strona internetowa [wybieramefaktury.pl](http://wybieramefaktury.pl), zawierająca kompendium wiedzy na temat płatności elektronicznych, korzyści wynikających ze stosowania e-faktur oraz faktów i mitów związanych z fakturami elektronicznymi.



Zorganizowano warsztaty dla dziennikarzy oraz przygotowano szereg materiałów informacyjnych i graficznych na temat regulacji prawnych dotyczących e-faktur, stosunku Polaków do tematu oraz ekonomicznych i środowiskowych skutków korzystania z tradycyjnych form płatności. Działalność koalicji odbija się szerokim echem w mediach.

Od czasu utworzenia koalicji w 2012 roku opublikowano kilkaset artykułów dotyczących prowadzonych przez nią działań i opracowywanych raportów. Po raz pierwszy o e-faktury pytaliśmy Polaków w kwietniu 2013 roku, badanie objęło wtedy wyłącznie klientów indywidualnych. Tegoroczna edycja badania została poszerzona

o segment badawczy poświęcony środowisku biznesowemu. Poniżej prezentujemy Państwu wyniki badania, którego głównym celem było zbadanie popularności tej formy obiegu dokumentów w polskich firmach, wskazanie jej głównych wad i zalet oraz zidentyfikowanie największych barier we wprowadzaniu e-fakturowania.

1

# *Metodologia badania*

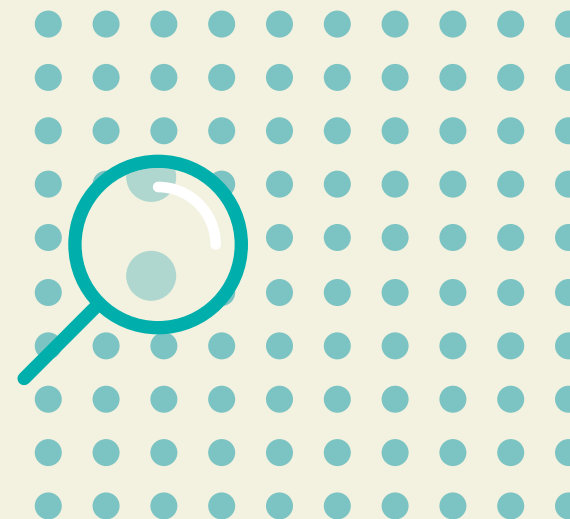


zrealizowane przez  
**SMARTSCOPE**

na zlecenie  
**KOALICJI  
WYBIERAM  
E-FAKTURY**

*23-27 lutego 2015*

REPREZENTATYWNA  
GRUPA POLAKÓW:



w wieku powyżej

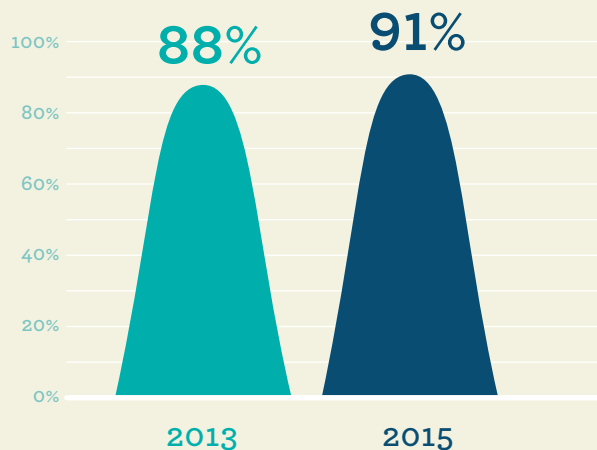
*25 roku  
życia*

# 2

## Znajomość e-faktur

Znajomość e-faktur wyraźnie wzrosła w stosunku do roku 2013.

Odsetek osób które słyszały o e-fakturach wzrósł z 88% do 91%.



Najczęściej słyszały o nich:

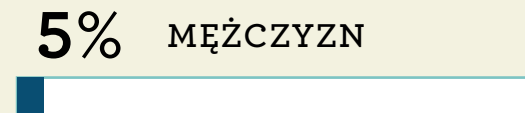


osoby poniżej 40 roku życia

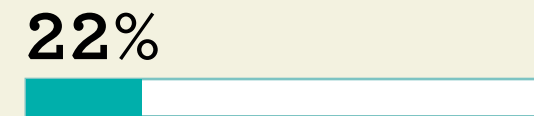


mieszkańcy największych miast, (ponad 500 tys. mieszkańców)

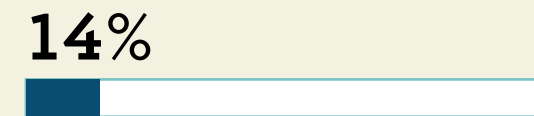
Wśród osób, które nie słyszały o e-fakturach jest znacznie więcej kobiet niż mężczyzn:



Również osoby starsze oraz mieszkańcy wsi znacznie rzadziej spotykają się z tego typu elektronicznym dokumentem:



osoby starsze (powyżej 60 roku życia)



mieszkańcy wsi

3

## Otrzymywanie e-faktur

W przeciągu ostatnich dwóch lat znacznie wzrósł odsetek Polaków, którzy otrzymują e-faktury.

2013: 37% badanych 

2015: 64% badanych 

Podobnie jak dwa lata temu, o e-fakturach często słyszymy w mediach lub spotykamy się z nimi na stronach www i w materiałach dostawców usług.

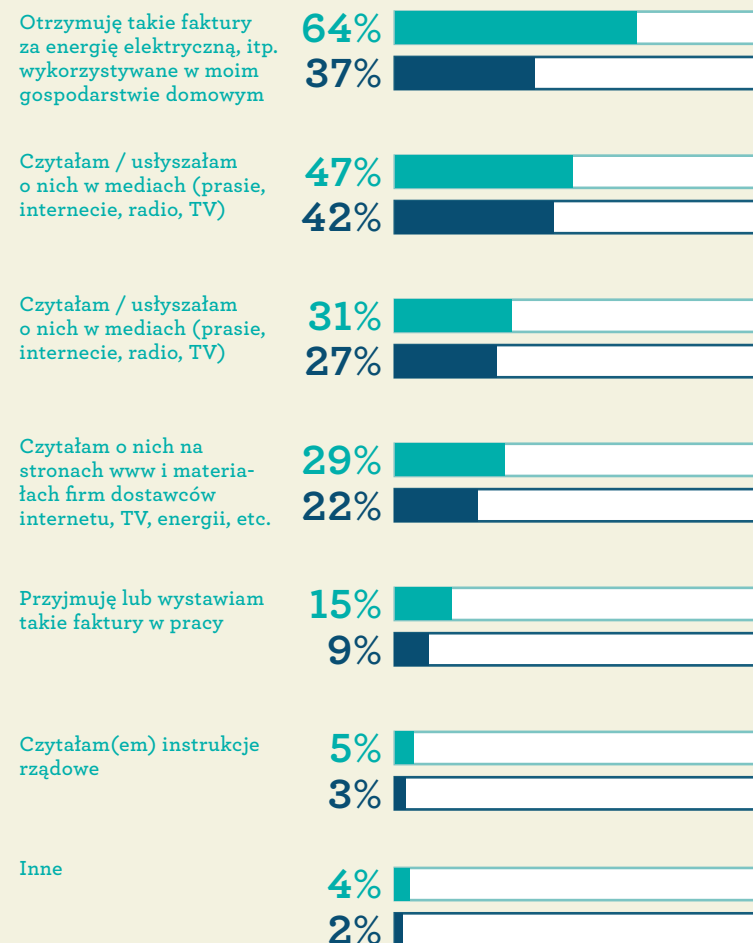
W ROKU 2015:

91% Polaków  
słyszało  
o e-fakturach

64% Polaków  
otrzymuje  
e-faktury

## Czy i gdzie zetknął się Pan / zetknęła się Pani z e-fakturą, czyli fakturą w wersji elektronicznej?

2015: N=1095 2013: N=1000



4

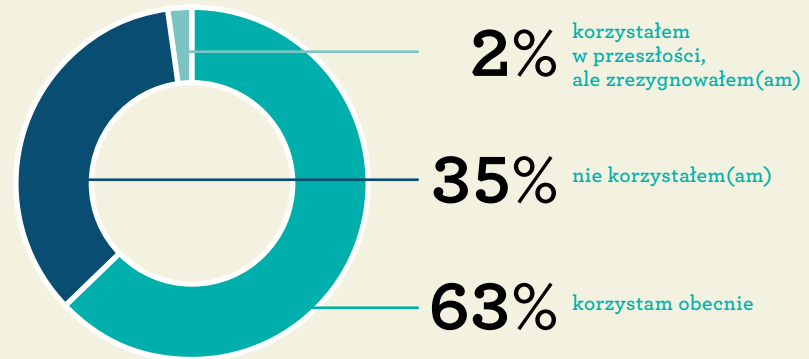
## Korzystanie z e-faktur

Większość osób, które miały do czynienia z fakturą elektroniczną stale z niej korzysta i jest z niej zadowolona (98%).

Niewielka grupa rezygnujących z tej formy dokumentu płatności najczęściej robi to ze względu na poczucie bezpieczeństwa, które daje im faktura papierowa oraz ze względu na to, że przypomina im ona o terminach płatności.

**2% Polaków** świadomie rezygnuje z e-faktur

Czy korzysta Pan/Pani obecnie lub korzystał/ korzystała w przeszłości z faktur elektronicznych?



Z e-faktur znacznie częściej korzystają mężczyźni niż kobiety

**57%** POLEK



**73%** POLAKÓW



KLUCZOWY DLA POPULARNOŚCI E-FAKTUR JEST 60 ROK ŻYCIA  
- wśród osób poniżej 60 wykorzystanie e-faktur jest dość powszechne, powyżej znacząco maleje.

“

*Choć nadal widoczna jest duża awersja odbiorców faktur do ich elektronicznej wersji, to statystyki jednoznacznie wskazują kierunek zmian. Według badań Koalicji, Polak który „zaryzykował” i zaczął korzystać z e-faktur, pozostał im lojalny (tylko 2% Polaków korzy-stało z e-faktur, ale zrezygnowało z nich). Ten interesujący fakt pokazuje, że obecność e-faktur w Polsce będzie się tylko umacniać i że nie taki diabeł straszny jak go malują.*

*Poza przyzwyczajeniami, największy wpływ na niechęć części społeczeństwa do rezygnacji z faktur tradycyjnych jest obawa o bezpieczeństwo e-faktur. Dlatego w Envelo oferujemy usługę Neorachunki, dzięki której odbieranie faktur elektronicznych od różnych wystawców jest nie tylko wygodne ale przede wszystkim bezpieczne. Odbiorcy faktur przez Neorachunki zawsze mają pewność kto jest nadawcą wiadomości z daną e-fakturą.*

GRZEGORZ ŚWIDWIŃSKI, Prezes Zarządu spółki Poczta Polska Usługi Cyfrowe



5

## Metody informowania o płatnościach

Choć papierowa faktura jest wciąż najbardziej popularną formą informowania o płatnościach, w porównaniu z rokiem 2013 powszechność papierowych dokumentów maleje.

NA ZNACZENIU ZYSKUJĄ ELEKTRONICZNE FORMY INFORMOWANIA O PŁATNOŚCI:



e-faktury  
wysyłane mailem



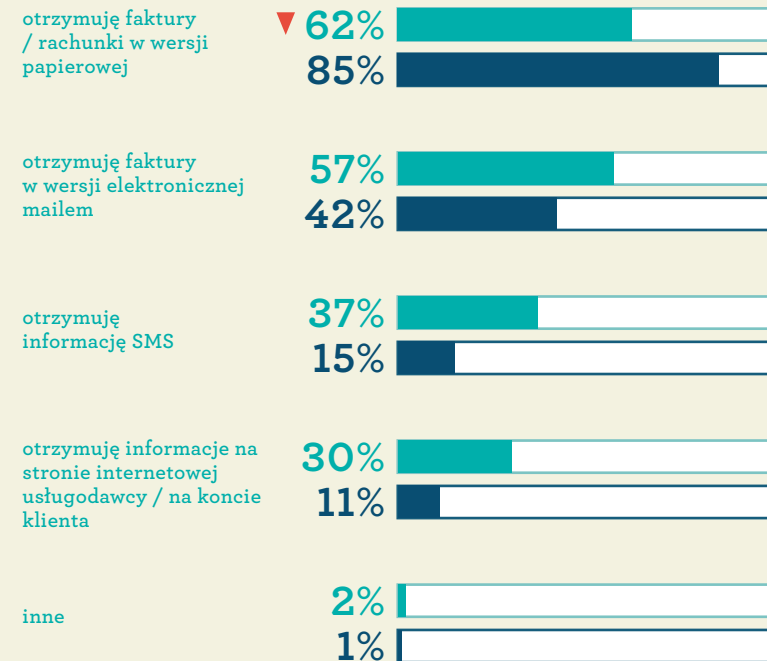
SMS-y



informacje  
w internetowym  
panelu klienta

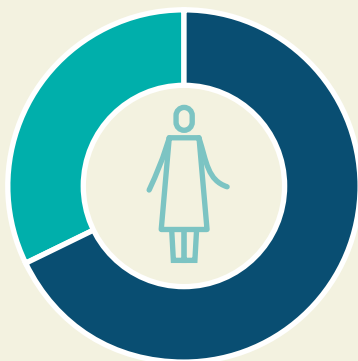
W jakiej formie otrzymuje Pan/ Pani informacje o płatnościach (faktury) od dostawców Internetu, telewizji, energii elektrycznej, gazu itp.?

2015: N=1095 2013: N=1000

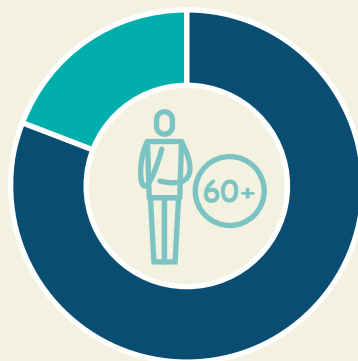


# *W ciągu ostatnich dwóch lat popularność faktur papierowych wyraźnie spadła, z 85% do 62%*

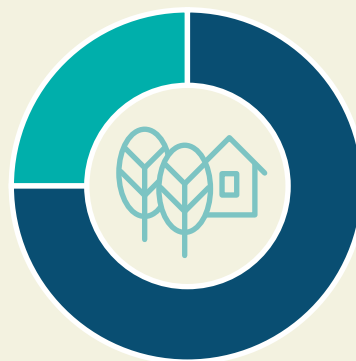
FAKTURĘ PAPIEROWĄ CZĘŚCIEJ WYBIERAJĄ:



**68%**  
kobiety



**81%**  
osoby powyżej  
60 roku życia



**75%**  
mieszkańcy  
wsi



**60%**  
mieszkańcy  
miast do 50 tys.  
mieszkańców

“

*W 2014 r. w B2C zaobserwowaliśmy dynamiczny wzrost faktur elektronicznych w Orange Polska. Coraz większa liczba klientów doceniła jej zalety. Jest łatwo dostępna poprzez e-mail lub portal, wygodna w archiwizacji oraz bezpieczna. W Orange Polska Klienci indywidualni, decydując się na e-fakturę zyskują dodatkowe korzyści: zniżki na e-fakturę w ofertach produktowych. Ponadto, w momencie wygenerowania e-faktury są automatycznie powiadamiani o jej wystawieniu, więc otrzymują ją wcześniej niż fakturę w wersji papierowej.*

*Do aktywacji e-faktury w zeszłym roku zachęcały również akcje promocyjno-wspierające połączone z wieszaniem budek dla nietoperzy. W dalszym ciągu najtrudniej jest przekonać Klienta, który mało aktywnie, lub w ogóle nie korzysta z Internetu. Umiejętne operowanie korzyściami, ale także indywidualne podejście do Klienta, zrozumienie jego obaw i odpowiedź na nie, zmienia wizerunek e-faktury. Istotną kwestią jest dodanie, że e-faktura posiada taką samą wartość prawną jak faktura papierowa.*

ELŻBIETA KRAWCZYK, Dyrektor Programu e-faktura w Orange Polska

# 6

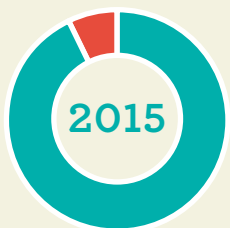
## Stosunek odbiorców do e-faktur

Osoby otrzymujące elektroniczne faktury w zdecydowanej większości są zadowolone z tej formy dokumentu płatności.



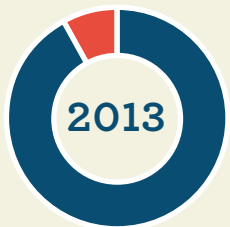
Niezadowolenie podobnie jak w 2013 roku jest najczęściej związane z przyzwyczajeniem do papierowej formy dokumentów.

### POZIOM ZADOWOLENIA Z E-FAKTUR:



93% ✓  
7% ✗

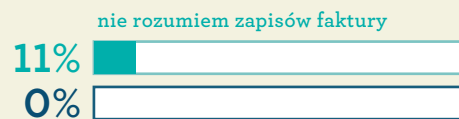
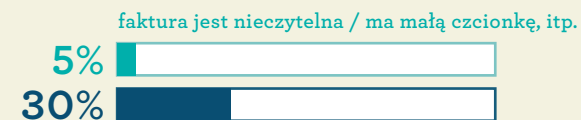
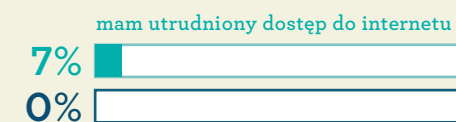
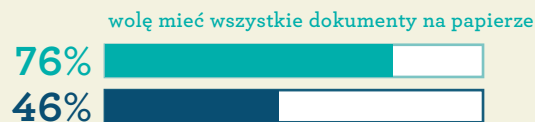
2015: N=617



92% ✓  
8% ✗

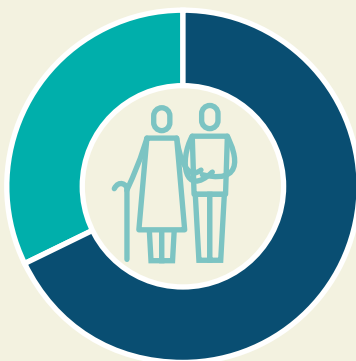
2013: N=420

### ✗ POWODY NIEZADOWOLENIA:

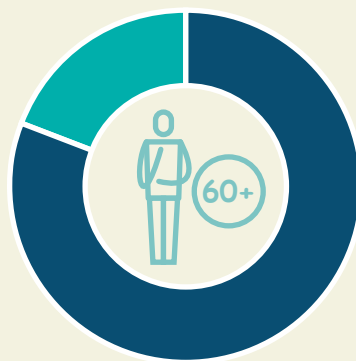


# 93% Polaków korzystających z e-faktur jest z nich zadowolonych

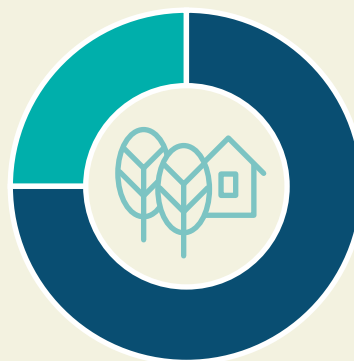
NIEZADOWOLENI Z E-FAKTUR ZNACZNIE CZĘŚCIEJ SĄ:



seniorzy



CO DZIESIĄTA OSOBA  
powyżej 60 roku życia



mieszkańcy  
wsi

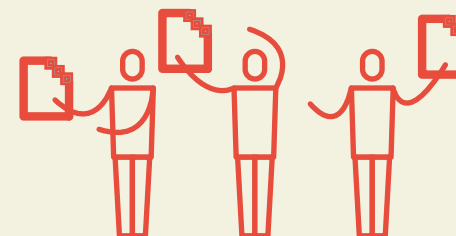


mieszkańcy  
najmniejszych  
miejscowości

7

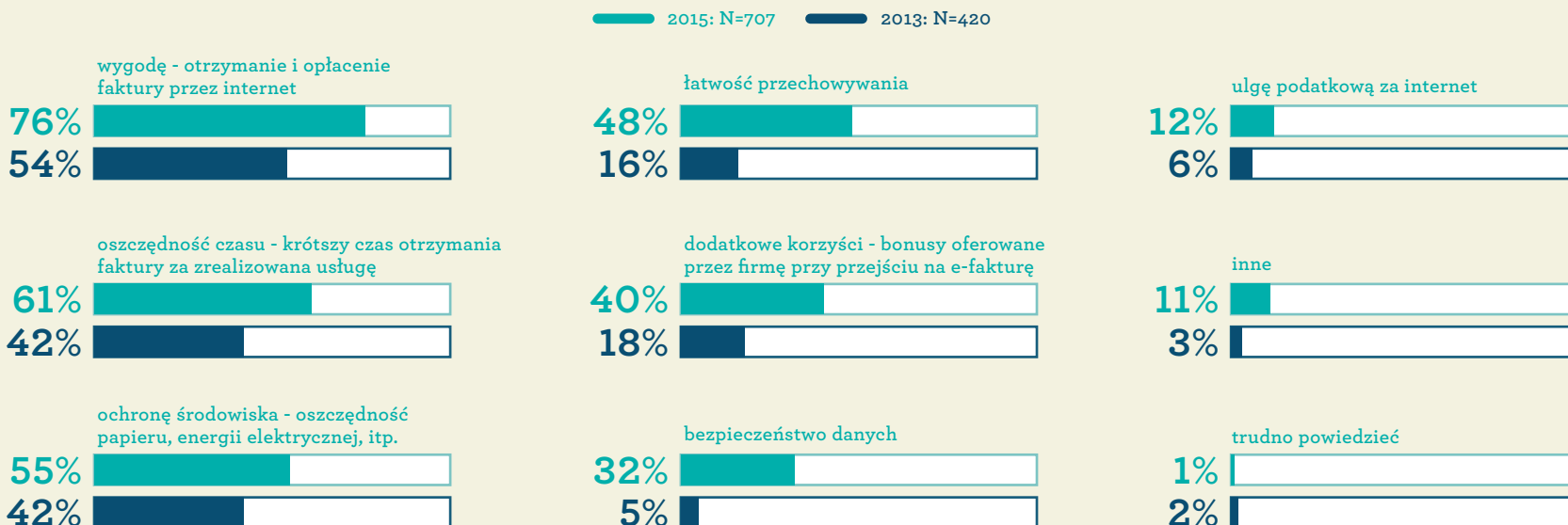
# Powody wybierania e-faktur

Zdecydowanie najczęściej wskazywanym argumentem przemawiającym za korzystaniem z e-faktur jest wygoda. Wśród pozostałych zalet często wskazywano oszczędność czasu, czyli krótszy czas otrzymywania faktury za zrealizowaną usługę oraz ochronę środowiska poprzez oszczędność papieru, energii i ograniczenie emisji CO2.



W porównaniu do 2013 roku **znacznie wzrosła świadomość** korzyści jakie niesie ze sobą e-faktura

## POWODY WYBORU FAKTUR W WERSJI ELEKTRONICZNEJ:



“

*E-faktura funkcjonuje w UPC od niemal 10 lat. Przez cały ten czas kładliśmy duży nacisk na edukację klientów. Świadomość na temat zasad korzystania z e-faktury jest dziś bardzo wysoka. Klienci dużo rzadziej kierują do nas pytania na ten temat. Oznacza to, że działania prowadzone przez firmy indywidualnie oraz w ramach projektu Koalicji „Wybieram e-faktury” przynoszą rezultaty i warto je kontynuować. Nasze doświadczenia pokazują, że znaczna część klientów korzystających z e-faktury jest zadowolona z tej formy otrzymywania rachunków. Cenią sobie krótszy czas otrzymania rachunku, mniejszą ilość makułatury w domu oraz bezpieczeństwo. Dzięki e-fakturze znika również problem zagubionych rachunków. Wszystkie faktury są cały czas dostępne w dedykowanym do tego systemie w Internecie.”*

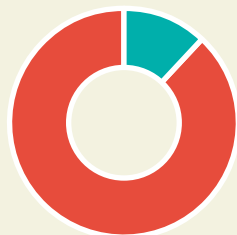
KRZYSZTOF KWIECIEŃ, Koordynator ds. projektów w UPC Polska

## 8 Niechęć do e-faktur

Osoby, które nie korzystają z e-faktur w większości nie chcą zmieniać sposobu otrzymywania dokumentów.

Najczęściej wynika to z przywiązania do papierowych faktur lub niekorzystania z Internetu. Wydruk wielu Polakom służy także jako przypomnienie o terminie płatności.

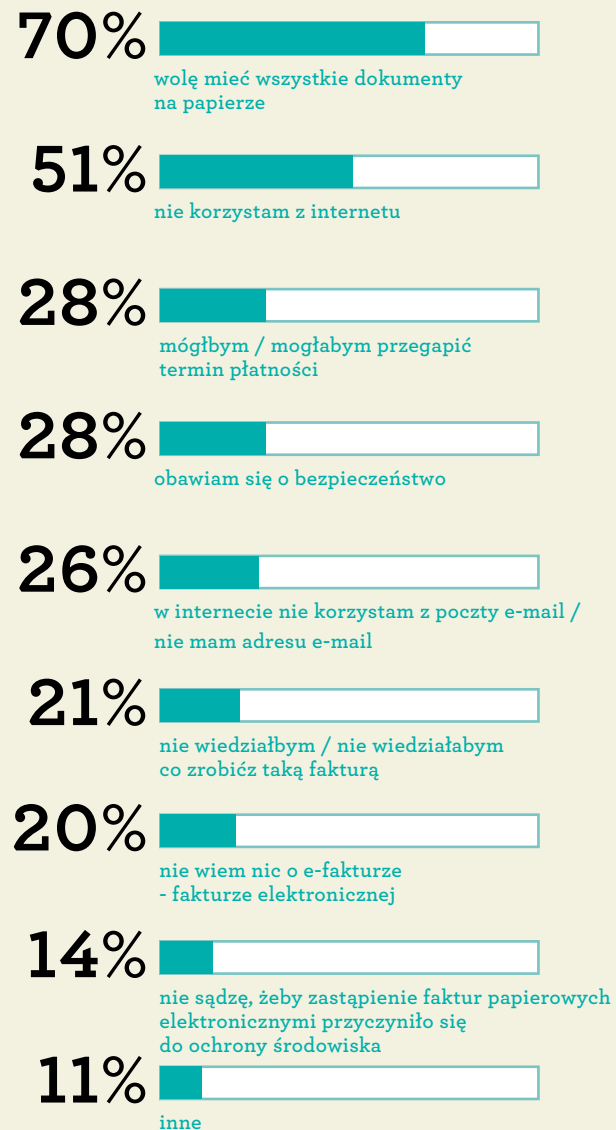
Chęć do korzystania z e-faktur:



12% ✓

88% ✗

### Powody niechęci:





# Tylko 12%

niekorzystających do tej pory  
z e-faktur chciałoby to zmienić



Kobiety są znacznie mniej skłonne  
do zmiany sposobu fakturowania.



Kobiety częściej niż mężczyźni:



nie korzystają  
z Internetu



nie mają  
konta e-mail



nie wiedzą nic  
na temat e-faktur



nie wiedziałyby jak  
postępować z e-fakturą

W podobny sposób na tle populacji kraju wyróżniają się  
**OSOBY POWYŻEJ 50 ROKU ŻYCIA,**  
a wraz z wiekiem nasilenie tych barier wzrasta.

“

*Jak pokazują wyniki badania, wielu Polaków obawia się przejścia na e-faktury ze względu na bezpieczeństwo i trwałość dokumentu. Wielu z nich ma poczucie, że papierowa faktura będzie dowodem transakcji, który można łatwo przechowywać i wrócić do niego np. w przypadku reklamacji. W rzeczywistości jednak papierowy dokument dosyć łatwo zniszczyć lub zgubić, a jego odtworzenie może kosztować nas sporo pracy. Inaczej jest w przypadku faktury elektronicznej, do której zawsze łatwo dotrzeć poprzez zalogowanie na pocztę e-mail lub konto użytkownika. Raz wystawiona faktura elektroniczna jest stale przechowywana w sieci, a dostęp do niej jest zupełnie niezależny od wszelkich wydarzeń losowych, takich jak chociażby awaria komputera.*

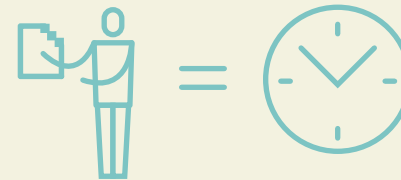
PRZEMYSŁAW PRUSZYŃSKI, doradca podatkowy, ekspert Konfederacji Lewiatan

9

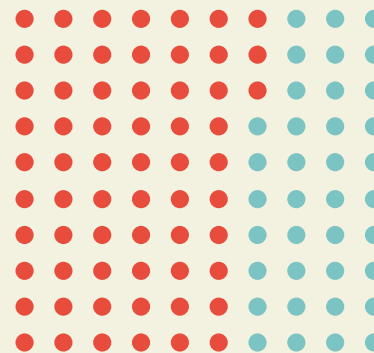
## Zachęta do korzystania z e-faktur

Osoby niekorzystające z e-faktur trudno przekonać do tej formy rachunku. Zdecydowana większość z nich deklaruje, że nie da się ich przekonać do zmiany swoich przyzwyczajeń.

Najczęściej wynika to z barier technicznych i kompetencyjnych – braku dostępu do komputera lub umiejętności jego obsługi.



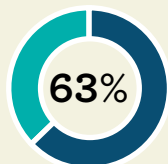
Co dziesiątą osobę niekorzystającą z e-faktury mogą przekonać argumenty wskazujące na wygodę tego rozwiązania oraz oszczędność czasu.



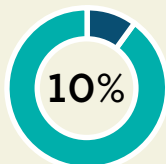
**63%**

osób niekorzystających z e-faktury twierdzi, że nic nie jest w stanie wpłynąć na ich decyzję

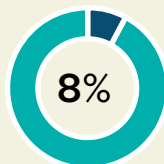
## Co mogłoby zachęcić Pana/Panią do korzystania z faktur w wersji elektronicznej?



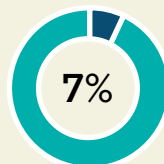
Nic nie może mnie przekonać do korzystania z e-faktur



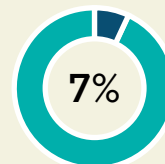
Wygoda



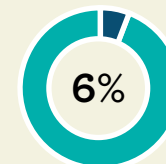
Oszczędność czasu



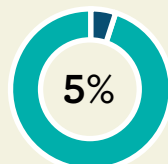
Ochrona środowiska



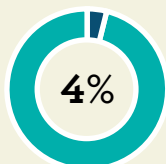
Bezpieczeństwo danych



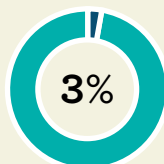
Dodatkowe korzyści



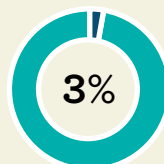
Oszczędność kosztów



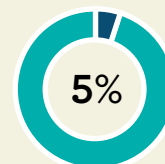
Dostęp do komputera/internetu



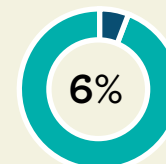
Zdobycie umiejętności związanych z obsługą komputera



Łatwość przechowywania



Inne



Trudno powiedzieć

**60+**

Do korzystania z e-faktur znacznie trudniej przekonać kobiety i osoby starsze (powyżej 60 roku życia).

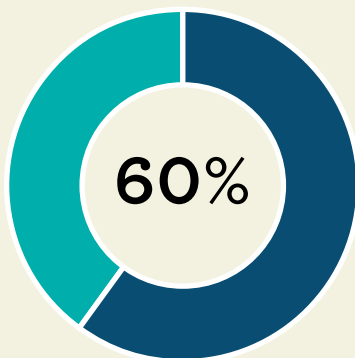
**70%**

W obydwu grupach ponad 70% osób deklaruje, że nic nie jest w stanie wpłynąć na ich decyzję.

10

## Wady e-faktur

Większość osób niekorzystających z e-faktur nie potrafi wskazać wad elektronicznej wersji dokumentu płatności.



osób niekorzystających z e-faktur nie potrafi wskazać żadnej wady elektronicznego dokumentu

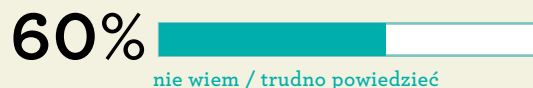
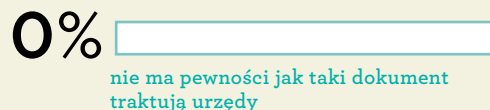
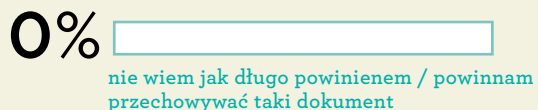
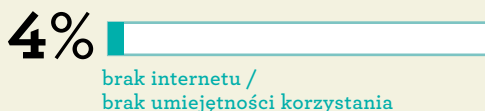
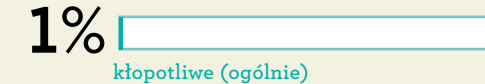
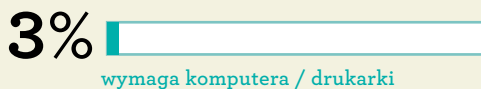
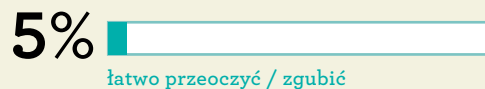
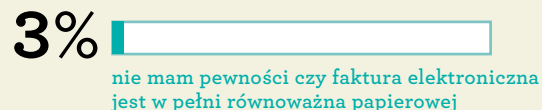
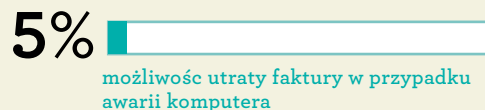
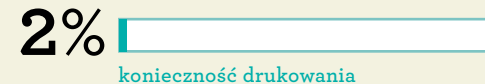


**Co dziesiąta osoba**

obawia się o bezpieczeństwo swoich danych.



# Jakie Pana/Pani zdaniem są wady faktury w wersji elektronicznej?



11

## Preferowane formy dostarczenia e-faktur

**45%** Polaków preferują fakturę otrzymywaną mailowo

W DALSZEJ KOLEJNOŚCI PREFEROWANE SĄ:

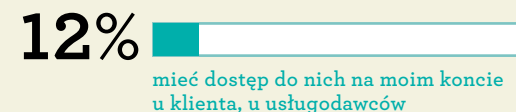
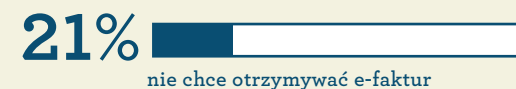


dostęp na indywidualnym koncie usługodawcy



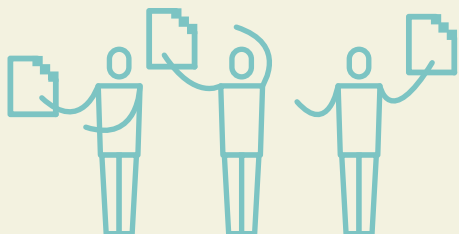
informacja przesyłana sms-em/ wyświetlana na ekranie TV

W jaki sposób chciałby Pan/Pani otrzymywać e-faktury/rachunki?



12

## Wnioski



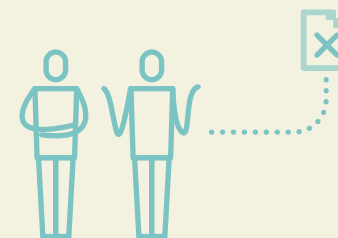
Ostatnie dwa lata to okres dużych zmian w świadomości Polaków i znacznej popularyzacji faktur elektronicznych. Ponad 90% Polaków słyszało już o e-fakturach.



Korzystający z e-faktur są z nich zadowoleni i świadomi ich zalet – bardzo niewielu odbiorców decyduje się na powrót do papierowej formy faktury.



Znacząco wzrósł także odsetek osób otrzymujących tego typu rachunki, co sprawia, że faktury papierowe przestają już być tak powszechne.



Barierą dla dalszej popularyzacji e-faktur jest niski poziom wiedzy w tym zakresie wśród osób niekorzystających z dokumentów elektronicznych.



12

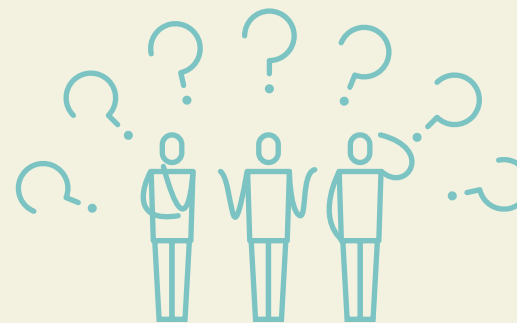
## Wnioski



Chęć do zmiany jest niska, powodem jest duża siła przyzwyczajenia Polaków do papierowych dokumentów oraz pozorne poczucia bezpieczeństwa, które dają.



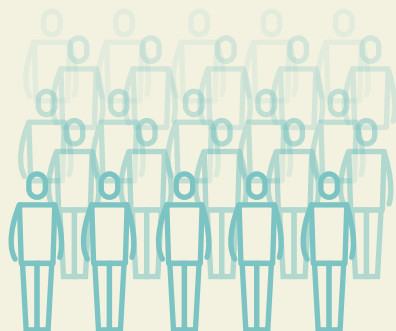
Sceptycznie nastawieni do elektronicznych dokumentów mają duże problemy ze wskazaniem ich wad, a te wymieniane najczęściej nie mają pokrycia w rzeczywistości.



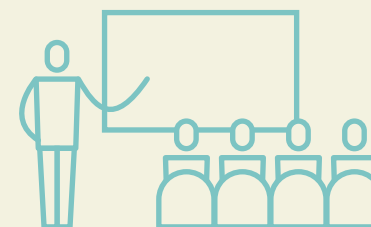
Wielu odbiorcom nadal brakuje rzetelnej informacji na temat e-faktur, a ich obawy w dużej mierze wynikają z niewiedzy.



Do 2020 roku, zgodnie z Agendą Cyfrową dla Europy e-faktury powinny stać się głównym sposobem fakturowania w Europie.



Ostatnie dwa lata pokazały, że zmiany w tym kierunku są możliwe. Jednak mimo tego, że zdecydowana większość Polaków słyszała o e-fakturach, nadal wielu z nich posiada jedynie powierzchowną wiedzę na ich temat.



Jedynie dalsza konsekwentna edukacja obywateli i współpraca między przedsiębiorstwami, konsumentami i administracją państwową, pozwolą osiągnąć założone cele.

*Mamy nadzieję, że kampania  
„Wybieram e-Faktury”  
będzie motorem dalszym zmian  
na rzecz popularyzacji tego,  
korzystnego dla konsumentów,  
przedsiębiorców i środowiska  
naturalnego rozwiązania.*



# Patronaty



Ministerstwo  
Administracji  
i Cyfryzacji



United Nations Environment Programme

**GRID** Warszawa

UNEP

Global Resource Information Database



MINISTERSTWO  
ŚRODOWISKA



Ministerstwo  
Finansów



MINISTERSTWO  
GOSPODARKI