https://www.youtube.com/user/infaktPL

Szybkie płatności w inFakt - pytania i odpowiedzi [transkrypcja wideo]

https://www.youtube.com/watch?v=Zbs93OC-MOM

Jakub Chudarek (JCh): Dzień dobry. Czekam właśnie na Krzyśka z Blue Media, który przyjeżdża specjalnie do nas do Krakowa, aby porozmawiać na temat płatności, przelewów i odpowiedzieć na wszystkie pytania, które pojawiały się przez ostatnie pół roku. Serdecznie zapraszamy.

Dzień dobry, nazywam się Jakub Chudarek, w inFakt odpowiadam za rozwój produktu. W maju 2017 wprowadziliśmy płatności z inFakt za pomocą Blue Media. Sukcesywnie przez resztę roku uruchamialiśmy kolejne opcje, w których są wykorzystywane płatności a w styczniu 2018 roku udostępniliśmy płatności za ZUS.

Jestem dziś tutaj z Krzyśkiem Ambroziakiem – witaj, Krzysiek.

Krzysztof Ambroziak (KA): Dzień dobry, cześć.

JCh: Krzysiek jest z firmy Blue Media, która obsługuje technologicznie całe zaplecze wspomnianych płatności. Krzyśku, powiedz mi, czym, właściwie, zajmuje się Blue Media?

KA: W bardzo dużym skrócie, Blue Media zajmuje się automatyzacją transakcji. Co to oznacza? Staramy się upraszczać, maksymalnie skracać czas, jaki potrzebny jest klientowi, na przykład, na dokonanie płatności w Internecie.

JCh: OK, to w takim razie, czym Ty się zajmujesz w Blue Media?

KA: Ja zajmuję się przelewami internetowymi, transakcjami, płatnościami online - różnie jest to nazywane, ale staram się, po prostu, umożliwiać płatności internetowe klientom w tych miejscach, w których chcieliby z nich skorzystać, czyli, na przykład, w takim systemie jak inFakt.

Jch: Dobrze, a jak duża jest w ogóle firma Blue Media? Ile osób tam pracuje?

KA: Blue Media to grupa ok. 200 osób, które na co dzień stacjonują w Sopocie.

Jch: Duża firma.

KA: Już tak.

JCh: Pojawiało się wiele pytań od maja 2017, czyli od momentu, kiedy uruchomiliśmy te płatności. Nasi użytkownicy zadają wiele różnych pytań i stąd też to nasze dzisiejsze spotkanie, aby na kilka z nich odpowiedzieć, wyjaśnić, jak pewne rzeczy funkcjonują.

Zacznijmy od kwestii związanej z przepływem środków. Powiedz mi, jak to wygląda. Jestem, powiedzmy, klientem inFaktu, loguję się do aplikacji, chciałbym zapłacić za ZUS i w tym celu wchodzę w odpowiednia sekcję, wchodzę na detal takiej składki, następnie przechodzę do bramki płatności, wybieram bank, autoryzuje płatność i, no właśnie, co dalej? Co dzieje się z tymi pieniędzmi, które zostały przelane?

KA: Można powiedzieć, że płatności internetowe to są płatności, tak naprawdę, natychmiastowe. Co to oznacza? Informacja o dokonanej płatności jest przekazywana praktycznie w czasie rzeczywistym. Blue Media, czyli operator płatności, otrzymuje informację od banku klienta o tym, że rachunek zostanie obciążony, że klient zapłacił. W tym samym czasie przekazujemy tę samą informację do Waszego systemu, dzięki czemu w inFakcie taka płatność zostaje oznaczona jako uregulowana.

A co się dzieje ze środkami? Środki wędrują z rachunku klienta, czyli z jego banku, na rachunek techniczny Blue Media, skąd w dalszej części są przekazywane na rachunek odbiorcy docelowego, czyli urzędu skarbowego, ZUS lub też na konto odbiorcy, który wystawił fakturę i oczekuje płatności od klienta.

JCh: Tak, to w przypadku faktur przychodowych. A powiedz mi, jeśli chciałbym opłacić ten wspomniany ZUS, to jak wygląda kwestia prowizji? Ile zapłacę za składkę ZUS [może: ile zapłacę za przelew do ZUS?] ?

KA: Staraliśmy się tak skonstruować usługę dla klientów inFaktu, żeby było to jak najbardziej przejrzyste, ale również, żeby cena takiej usługi była rozsądna i akceptowalna przez klientów. Przyjęliśmy zasadę: 1 zł za każdy 1.000 zł transferowanych środków. Co to oznacza? Jeżeli klient dokonuje płatności na kwotę 1.000 zł, to prowizja za tę płatność wyniesie 1 zł. Jeżeli będzie to kwota rzędu kilku tysięcy złotych, na przykład 2.700 zł, to tutaj prowizja wyniesie 3 zł.

JCh: Czyli, jak tak myślę, klienci, którzy są na „małym ZUSie", zapłacą 1 zł, czyli dość rozsądną kwotę, a klienci, którzy są na „dużym ZUSie" - 2 zł. W zasadzie, jeśli chodzi o małych przedsiębiorców, nie są to jakieś zaporowe kwoty, nie do przeskoczenia. Dobrze, w takim razie powiedz mi, ile trwa taki przelew? Zlecam taki przelew do ZUS – zapłaciłem kwotę składki, zapłaciłem prowizję i co dalej? Ile to trwa?

KA: Sam transfer środków trwa z reguły 1 dzień roboczy. Do tego operatorów płatności zobowiązują przepisy takie jak, na przykład, ustawa o usługach płatniczych, która mówi, że środki pieniężne krajowa instytucja płatnicza musi przekazać w terminie maksymalnie 1 dzień roboczy + 1. W praktyce oznacza to tyle, że jeżeli moją transakcję dokonam w poniedziałek, to we wtorek moje środki zostaną wytransferowane z Blue Media na rzecz odbiorcy, a jeżeli dokonam tej płatności rano, to jest duża szansa, że jeszcze tego samego dnia ostatnią sesja elixirową te środki trafią na rachunek odbiorcy.

JCh: OK, czyli, jeżeli ZUS jest płatny do 10-go, to, jak uważasz, kiedy bezpiecznie jest wykonać taki przelew?

KA: Najbezpieczniej jest zachować jeden dzień buforu, czyli w tym przypadku dokonanie transakcji 9-go dnia miesiąca będzie jak najbardziej wskazane.

JCh: Czyli 9-go rano powinno być w porządku, tak?

KA: Tak.

JCh: A powiedz mi, co w sytuacji, kiedy ten 10-ty wypada, nie wiem, w niedzielę? Wiem, ze ustawowo, ten czas się wtedy trochę wydłuża, ale jeżeli 10-ty wypada w niedzielę a dodatkowo w

poniedziałek jest święto, to kiedy, jak myślisz, najlepiej zapłacić? W piątek? Czy może jednak już w czwartek?
KA: Zaletą płatności online jest to, że są one dostępne przez 24 godziny na dobę i 365 dni w roku. Nie ma znaczenia, czy klient dokonuje tej płatności w systemie inFaktu w piątek wieczorem, czy w święto w południe – ta płatność zostanie zrealizowana a informacja do systemu zostanie przekazana. Jeśli chodzi natomiast o sam transfer środków pieniężnych, to zostaną one wytransferowane następnego pierwszego dnia roboczego, przypadającego po tym wolnym okresie.

JCh: Pewnie w tej sytuacji czwartek byłby dobrym dniem, żeby zapłacić – może trochę wcześniej, ale dzięki temu wszystko powinno dojść na czas.

KA: Wiadomo, że każdorazowo nieco wcześniejsza płatność jest korzystniejsza, bo dzięki temu mamy większą pewność, że zmieściliśmy się w terminie. Natomiast, jeśli dokonamy tej płatności w sobotę, mówiąc o zwykłym weekendzie, to informacja o płatności będzie odnotowana w sobotę, a same środki pieniężne zostaną wytransferowane w poniedziałek lub następny dzień roboczy.

Jch: Wróćmy może jeszcze do tematu prowizji. Mówiliśmy, że w przypadku „małego ZUSu" to będzie 1 zł, w przypadku „dużego ZUSu", czyli powyżej 1 tys. zł – 2 zł. I w tej sytuacji prowizję pokrywam ja, czyli osoba, która płaci składkę. Czy zawsze tak jest? Czyli, na przykład, w przypadku płatności za faktury kosztowe, przychodowe lub też jakiekolwiek inne, kto pokrywa tę prowizję?

KA: Na początku wspomniałem, że Blue Media zajmuje się automatyzacją transakcji i ich upraszczaniem. Tutaj również, w celu uproszczenia tej usługi dla klientów inFakt, przyjęliśmy zasadę, że zawsze płatnikiem prowizji jest płatnik środków, czyli ten, który opłaca dane zobowiązanie. Jeżeli mówimy o płatnościach ZUS czy płatnościach podatkowych, płaci podatnik; jeżeli mówimy o płatnościach za faktury, tutaj mamy sytuację troszkę odmienną, ponieważ płatnikiem tej faktury może być klient, nie będący klientem inFaktu. Tutaj również przyjęliśmy tę zasadę, że ten, kto opłaca fakturę, ponosi również koszt prowizji.

JCh: Dobrze. Powiedz mi, bo to też ciekawy temat – w momencie, kiedy jestem na bramce płatności, wybieram bank. Ale mogę też wybrać kartę. Czy za podatki i ZUS też mogę zapłacić kartą? I jaką – kredytową, debetową?

KA: Jeśli mówimy o należnościach – poważne słowo – publiczno-prawnych, co w praktyce oznacza nic innego jak podatek czy zobowiązanie tytułu składek do ZUS, to mamy tu do wykorzystania całą paletę narzędzi, bo, oprócz przelewów automatycznych, mamy również płatności mobilne - na przykład blik, bardzo ostatnio popularny – ale możemy również uregulować to zobowiązanie kartą płatniczą. Celowo używam określenia „karta płatnicza", ponieważ nie mamy tu rozróżnienia na karty kredytowe i debetowe. Ta różnica w dzisiejszych czasach już się zaciera. Oczywiście, stawka prowizji za tego typu płatność jest dokładnie taka sama jak przy przelewie, czyli 1 zł za każdy 1.000 zł transferu.

JCh: No, jak tak myślę, to jest to dobre rozwiązanie dla klienta, bo, jeżeli jest, powiedzmy, taki miesiąc jak styczeń, kiedy osoby, które rozliczają się kwartalnie muszą zapłacić ZUS, a także kwartalne podatki a nie wystawiły żadnej faktury, więc nie spodziewają się jakiś większych przychodów, to w takiej sytuacji jest chyba wygodnie skorzystać z karty kredytowej, prawda?

KA: Tak, ale jest to bardzo wygodne jeszcze z jednego punktu widzenia – przy kartach kredytowych bardzo często posługujemy się takim terminem jak „grace period', czyli, mówiąc po polsku, okres bezodsetkowy. Banki bardzo często udostępniają taką usługę przy kartach kredytowych i jest to, w zależności od banku czy samej usługi karty kredytowej, 45 lub 54 dni okresu bezodsetkowego. Płacąc kartą kredytową za jakiekolwiek zobowiązania w inFakcie, zyskujemy dodatkowych kilkanaście, czy kilkadziesiąt dni na to, żeby to zobowiązanie uregulować.

JCh: Czyli, w sumie mógłbym tak co miesiąc opłacać sobie ZUS za pomocą karty kredytowej i tak sobie trochę ten ZUS kredytować?

KA: No, jest to niewątpliwie narzędzie, które pomaga w kontroli swoich przepływów pieniężnych.

JCh: Czyli, będąc przedsiębiorcą, opłaca się mieć kartę kredytową i wspomagać się nią w comiesięcznych czy kwartalnych płatnościach?

KA: Jak najbardziej. Karta jest narzędziem, które płynność finansową, płynność pieniężną wspomaga.

JCh: Czy mógłbyś zatem jeszcze wyjaśnić, jakie mamy modele związane z opłatami za prowizję? Czy zawsze jest to tak, że opłatę prowizyjną ponosi klient, opłacający fakturę, czy też można wybrać inny sposób – na przykład, gdy ja wystawiam komuś fakturę, to czy mogę też zapłacić prowizję?

KA: Dla uproszczenia przyjęliśmy model, w którym to płatnik zawsze pokrywa koszty prowizji. Na dzień dzisiejszy nie mamy takiej możliwości, aby to Wasz klient pokrywał tę prowizję. [trzeba by to trochę doprecyzować]. W przypadku zobowiązań ZUS czy podatkowych mamy do wykorzystania przelewy automatyczne, karty płatnicze lub blika a w przypadku płatności za faktury mamy do wykorzystania tylko blika lub przelewy automatyczne, obecnie nie ma jeszcze możliwość zapłacenia kartą przez kontrahenta inFaktu, ale temat jest rozwojowy i pracujemy nad tym, aby taką możliwość wprowadzić. Jest to związane po części z przepisami o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy. Myślę, że to temat na kolejną rozmowę.

JCh: Dobrze. A przyjmijmy teraz, że mam do opłacenia dwie faktury od mojego kontrahenta – jedną na 4.000 zł, drugą na 1.000 zł. Jak będzie wyglądała prowizja w takiej sytuacji?

KA: Prowizja będzie wynosiła odpowiednio: 4 zł za fakturę na kwotę 4.000 zł oraz 1 zł za fakturę na kwotę 1.000 zł.

JCh: Czyli zawsze to po prostu leci skokowo, tak?

KA: Za każde rozpoczęte 1.000 zł. Jeżeli mielibyśmy fakturę na kwotę 1.002 zł, to prowizja wyniosłaby już 2 zł.

JCh: A co w sytuacji, dy wystawiam fakturę przychodową i to mój klient chciałby zapłacić kartą? Czy jest taka możliwość?

KA: Obecnie nie mamy jeszcze takiej możliwości, ale, jak już wspomniałem, temat jest rozwojowy.

JCh: OK, czyli będzie mógł w ten sposób zapłacić, gdy tylko od strony technicznej pojawi się taka możliwość, tak? Nie będzie żadnych przeciwwskazań?

KA: Nie chciałbym dzisiaj jeszcze deklarować, że na 120% będzie taka możliwość, ale 99% to jest ta liczba, pod którą mógłbym się podpisać.

JCh: Brzmi imponująco. Mam nadzieję, że uda nam się tę funkcjonalność wkrótce wprowadzić. A powiedz mi, bo załóżmy, że wystawiam w miesiącu bardzo dużo faktur, płacę też ZUS, koszty, podatki i uzbiera mi się kilkanaście, kilkadziesiąt złotych prowizji – to jest mój koszt - czy otrzymam od Blue Media fakturę na taki koszt?

KA: Tak, oczywiście. Blue Media świadczy usługę płatniczą, więc na każde życzenie czy żądanie klienta czy płatnika musimy wystawić fakturę za zrealizowaną usługę. A zatem, zgłaszając się do Blue Media, na pewno taką fakturę w formie elektronicznej klient otrzyma. Aczkolwiek pracujemy tutaj nad pewnym udogodnieniem, aby te faktury były wystawiane z automatu, bez konieczności kontaktu z Działem Obsługi Blue Media. Te faktury będą wystawiane automatycznie po każdej transakcji lub zbiorczo na koniec miesiąca i będą przesyłane do klienta. Również informacja o kosztach takiej faktury miałaby być przesyłana do systemy inFakt i automatycznie księgowana.

JCh: To będzie duże udogodnienie, bo jednak są osoby, które korzystają z tych płatności dość często i w skali roku może to być kwota nawet kilkuset złotych lub większa. Warto wtedy skorzystać z możliwości i zaliczyć to jako koszt firmy.
A powiedz mi w takim razie, ilu obecnie operatorów płatności jest w systemie Blue Media? Spośród ilu banków możemy wybierać? Jakie są opcje płatności? Wspomniałeś o bliku, wspomniałeś o kartach. Jak to wygląda?

KA: Mamy dużą paletę płatność, mówiąc jednym słowem. Natomiast przechodząc od ogółu do szczegółu – przelewy automatyczne, czyli tzw. przelewy pay by link, przelewy elektroniczne to 28 form płatności. Mogę stwierdzić, że wszystkie banki komercyjne i spółdzielcze, które oferują na rynku usługę pay by link, mamy podpięte w naszym systemie płatniczym. Poza przelewami automatycznymi mamy płatności mobline blik – tutaj coraz większa liczba klientów zna ten system płatności i korzysta z niego, zwłaszcza, jeżeli posługują się mobilnymi rozwiązaniami i korzystają z aplikacji inFaktu poprzez telefon komórkowy czy tableta. Wybór takiej płatności blik wymaga wówczas autoryzowania transakcji za pomocą wygenerowanego 6-cyfrowego kodu. To jest bardzo szybka płatność. No, i mamy jeszcze karty płatnicze, o których też już wspominaliśmy. Tutaj, obecnie, mamy możliwość autoryzacji jednorazowej płatności – każdorazowo należy wpisać numer tej karty, datę jej ważności i potwierdzić 3-cyfrowym kodem zabezpieczającym, czyli tzw. cvv2. Często banki, czyli wystawcy danej karty, wymagają jeszcze drugiej autoryzacji tzw. 3D secure kodem. To jest związane z tym, że jesteśmy właśnie u progu wejścia w życie nowych dyrektyw na rynku usług płatniczych – tzw. dyrektywa psd2, która wprowadza obowiązek podwójnej i silnej autoryzacji, autentykacji tego przelewu. W przepisach zostało to nazwane silną autentykacją, czyli strong customer authentication.

JCh: A powiedz mi w takim razie, czy jest jakieś tempo dodawania tych nowych kanałów płatności, opcji, banków. Jak to wygląda? Czy teraz już obsługujecie wszystkie banki dostępne na rynku? Czy są jeszcze banki, których nie obsługujecie a chcecie je dodać? Jak to wygląda? Czy macie jakiś taki plan dodawania kolejnych kanałów, banków?

KA: Obecnie mamy podpięte pay by linki wszystkich banków, które są dostępne komercyjnie na rynku. Wiemy, że na rynku istnieje pewna fluktuacja – nowe banki się tworzą, niektóre są przejmowane, niektóre kanały płatności znikają - jak chociażby w zeszłym roku Bank BPH został przejęty przez Alior Bank i tym samym płatność BPH zniknęła z naszej ściany płatności. Z drugiej strony tworzą się kolejne banki, Z którymi już pracujemy nad wdrożeniem płatności pay by link i one zapewne też niedługo pojawią się w naszej palecie.

JCh: OK, bardzo fajnie to wygląda. A powiedz mi, co w sytuacji, kiedy, na przykład, mój przelew nie dojdzie do odbiorcy? Nie wiem, czy taka sytuacja się może zdarzyć, ale przyjmijmy, że wysyłałem przelew podatkowy czy za ZUS i moja wpłata nie dotarła albo wystawiłem fakturę przychodową i mój kontrahent ją opłacił a ja nie dostałem pieniędzy. Czy może się tak zdarzyć? Czy są takie przypadki?

KA: Jako licencjonowana instytucja płatnicza musimy gwarantować klientom, że zlecona usługa płatnicza zostanie przez nas zrealizowana. Posiadamy na tę okoliczność stosowne gwarancje i zabezpieczenia. Jesteśmy nadzorowani przez Komisję Nadzoru Finansowego i w praktyce nie może być mowy o tym, że jakikolwiek przelew nie zostanie zrealizowany. Oczywiście, jak każdy system informatyczny, bo skłamałbym mówiąc, że systemy informatyczne są nieomylne i bezawaryjne, może się zdarzyć, że w takim systemie jedna na milion transakcji zostanie gdzieś zagubiona, niezrealizowana w terminie. Ale wówczas zawsze istnieje możliwość wyjaśnienia tego z naszym zespołem wsparcia klienta.

JCh: No, OK, ale ja cały czas zastanawiam się, co w sytuacji, gdy był to przelew podatkowy?

KA: Odpowiedzialność zawsze ciąży na operatorze płatności. Jeżeli zrealizowaliśmy usługę i zagwarantowaliśmy klientowi przekazanie płatności do urzędu skarbowego, to wówczas ryzyko i odpowiedzialność są już po stronie Blue Media.

JCh: Czyli wtedy taki klient powinien się z Wami niezwłocznie skontaktować, tak, i próbować to wyjaśnić?

KA: Każdorazowo tego typu zdarzenie powinno być wyjaśniane indywidualnie.

JCh: Dobrze o tym wiedzieć, choć mam nadzieję, że nie będzie takich przypadków.

KA: Miesięcznie realizujemy miliony transakcji płatniczych w całym kraju i w różnych sektorach. Klienci wysoko oceniają nasze usługi płatnicze, ich skuteczność. Również niezależne testy opinie firm penetrujących testujących potwierdzają to, że nasze systemy mają bardzo wysoki poziom niezawodności.

JCh: Czy możesz nam przybliżyć, jakie plany ma Blue Media na 2018 rok? Przynajmniej tak w skrócie, żeby troszkę zajawić naszych klientów, naszych użytkowników.

KA: Chcielibyśmy rozwijać te produkty, które już mamy, wzbogacać je i sprawiać, żeby były jeszcze bardziej funkcjonalne dal klientów. Mam tutaj na myśli automatyczne płatności z karty, czyli tzw. płatności rekurencyjne, odnawialne. One już funkcjonują na rynku między innymi u operatorów telewizji kablowych czy telefonii komórkowej i innych wystawców faktur. Polega to na tym, że

klient, płatnik, jednorazowo podpina do takiego systemu swoją kartę płatnicza i ją autoryzuje a kolejne płatności są już cyklicznie obciążane bez konieczności ponownej autoryzacji. Oczywiście, tutaj od razu uspokoję klientów, dane kartowe są przechowywane w bardzo bezpiecznym środowisku operatora płatności. W Blue Media nie ma absolutnie możliwości, żeby nieuprawniony podmiot trzeci wszedł w posiadanie tych danych i wykorzystał je w celu jakiś transakcji oszukańczych.

JCh: To bardzo ważne. Czyli, tak naprawdę, mógłbym, a właściwie nie ja, tylko płatności, na przykład, za ZUS mogłyby się wykonywać automatycznie a w inFakcie również wszystko byłoby oznaczone jako zapłacone i w ogóle nie musiałbym o tym myśleć.

KA: Bardzo wygodne rozwiązanie i do takiego właśnie rozwiązania będziemy wspólnie dążyć.

JCh: Brzmi imponująco. Bardzo Ci dziękuję, Krzysztofie, za rozmowę. Mam, nadzieję, że wszystkim oglądającym przybliżyliśmy temat płatności. Zachęcamy do zostawiania pytań pod tym filmem wideo, na wszystkie pytania postaramy się odpowiedzieć, a Państwa zapraszamy na nasze kolejne filmy wideo. Dziękuję.

KA: Dziękuję.

https://www.youtube.com/user/infaktpl?sub_confirmation=1

https://www.infakt.pl/blog/