

Uplatnenie B2C v osobnej železničnej doprave v Slovenskej republike

B2C application of passenger rail transport in Slovak republic

EVA BRUMERČÍKOVÁ, BIBIÁNA BUKOVÁ, LENKA ČERNÁ

Abstract

The article discusses about the possibility of using B2C models in railway passenger transport. The article presents the results of research about using of payment cards in Slovakia and subsequently the results of research about interest passenger in rail transport on the B2C model in tickets purchase. The article present the study of using B2C model in railway passenger transport and the costs associated with the application of a new service.

Keywords: B2C model, railway passenger transport, noncash payment

1 Úvod

Zdrojom napredovania každej spoločnosti je myšlienka a jej následná realizácia do praxe. Prvotným impulzom je vždy možná nová potreba. Potreby ľudí sa neustále zvyšujú a zároveň aj požiadavky na ich kvalitu.

Nie je tomu inak ani v oblasti osobnej dopravy. Podobne ako v iných odvetviach, aj tu existuje konkurencia, ktorá poháňa jednotlivé dopravné spoločnosti dopredu. Nevyhnutnou súčasťou fungovania podniku je neustále inovovanie v oblasti marketingu.

Model business to customer – B2C

Skratka B2C je označenie pre internetové obchodovanie zamerané na cieľového zákazníka – cestujúceho bez fyzického kontaktu zákazníka s podnikom. Umožňuje predaj cestovných lístkov. V oblasti osobnej dopravy je bežne využívaným modelom medzi dopravcom a cestujúcim. K rozmachu tohto typu obchodov napomáhajú spoločnosti prevádzkujúce a ponúkajúce servery, ktoré umožňujú ľahké vybudovanie elektronického obchodu. [1]

2. Využívanie platobných kariet v Slovenskej republike

V súčasnosti sa platobné karty stali moderným platobným prostriedkom. Jedná sa o pohodlný a bezpečný nástroj na bezhotovostné bankové prevody peňažných prostriedkov. Platobná karta umožňuje svojim držiteľom platiť za tovar v obchodoch, v reštauráciách, v hoteloch, na čerpacích staniaciach, na internete. Jednou z možností na rozšírenie využitia platobných kariet je aj železničná osobná preprava. Tá v súčasnosti využíva hotovostný platobný styk a bezhotovostný platobný styk len v prípade nákupu cestovného lístka cez internet alebo nákupu cestovného lístka v pokladni a následnej bezhotovostnej platby platobnou kartou. [2-3]

Spoločnosť g82, s r. o. uskutočnila výskum, kde sa spoločnosť Master Index zaoberal prístupom majiteľov platobných kariet k rôznym formám platenia. Okrem iného z neho vyplynulo, že celých 71 % držiteľov kariet uprednostňuje možnosť platiť kartou pred hotovostnými platbami. Celých 43 % ľudí využíva kartu na platenie dvakrát až trikrát týždenne, 25 % ľudí platí kartou dokonca denne. Ako najčastejší tovar, za ktorý platia kartou, uvádzali respondenti prieskumu Master Index jedlo a oblečenie. Na prvom mieste ich uviedlo celých 73 % ľudí. Nasledujú platby na benzínových pumpách a on-line nákupy. Do budúca prejavili respondenti najväčší záujem hradiť platobnou kartou poplatky u lekára, na poštách alebo vo verejných inštitúciách. Oproti minulému roku mierne vzrástol počet respondentov prieskumu, ktorí tvrdia, že používajú kartu častejšie – 54 % v porovnaní s 52 % v roku 2013. Toto správanie je v priamej úmere k ich príjmu, vzdelaniu a miestu, kde žijú. Čím vyššie vzdelanie, príjem a veľkosť mesta, tým viac ľudí využíva na platbu kartu.

Viac ako polovica (56 %) z tých, ktorí platia kartou, uprednostňuje platbu bezkontaktné namiesto zadávania PIN kódu. Slovensko bolo „priekopníkom“ bezkontaktných platieb v Európe, preto obľuba bezkontaktných platieb nie je prekvapením. Prvá bezkontaktná karta bola na náš trh uvedená v roku 2008 spoločnosťou MasterCard a Slováci sa ju naučili veľmi rýchlo používať. Rovnako úspešne sa rozvíjajú aj mobilné platby (NFC a mobilná platobná aplikácia MasterCard Mobile).

Skoro polovica obyvateľov Slovenskej republiky (47 %) považuje **za bežné platiť kartou aj sumy pod 6 €**.

Rovnako spoločnosť g82 s r.o. uskutočnila rýchly prieskum frekvencie používania platobnej karty. Z prieskumu vyplýva, že 24 % respondentov používa platobnú kartu každý deň a 40 % dvakrát týždenne. Len 2 % respondentov uviedlo, že platobnú kartu nevyužíva takmer nikdy. [4]

V nasledujúcej tabuľke č. 1 je uvedený vývoj počtu platobných kariet. Následne v tabuľke č. 2 sú uvedené objemy transakcií debetnými, kreditnými a bezkontaktnými kartami v €. Dáta uvedené v tabuľke sú prevzaté zo Slovenskej bankovej asociácie. Táto štatistika poskytuje relevantné údaje o počte vydaných platobných kariet v SR ako aj o objeme transakcií vykonaných platobnými kartami. [5]

Tabuľka 1 – Počet vydaných platobných kariet

Rok	Počet debetných kariet	Počet transakcií debetnými kartami	Počet kreditných kariet	Počet transakcií kreditnými kartami	Počet bezkontaktných platobných kariet	Počet transakcií bezkontaktnými platebnými kartami
2008	3 913 009	38 180 519	1 321 382	2 903 411	-	-
2009	3 998 137	42 484 414	1 062 065	3 367 743	-	-
2010	4 176 196	48 141 470	795 777	3 381 606	-	-
2011	4 520 612	54 230 562	818 132	3 759 056	392 387	0
2012	3 929 979	61 069 645	604 992	3 665 695	1 207 052	1 464 157
2013	4 115 198	67 888 319	620 776	4 850 583	2 150 984	8 164 398
2014	4 313 089	80 889 835	654 281	5 779 862	3 216 030	17 613 308

Zdroj: <http://www.sbaonline.sk/sk/bankovy-sektor/statistika>

Tabuľka 2 – Objemy transakcií platobnými kartami

Rok	Objem transakcií debetnými kartami v (EUR)	Objem transakcií kreditnými kartami v (EUR)	Objem transakcií bezkontaktnými platobnými kartami v (EUR)
2008	3 208 859 621	197 467 398	-
2009	3 273 197 274	177 557 824	-
2010	3 648 132 517	176 247 505	-
2011	3 977 112 088	191 444 893	0
2012	4 232 266 519	199 587 443	15 646 327
2013	4 450 199 795	223 522 290	100 932 358
2014	4 892 084 535	247 927 042	229 471 014

Zdroj: <http://www.sbaonline.sk/sk/bankovy-sektor/statistika>

Z daných tabuliek je preukázateľný nárast počtu platobných kariet ako aj objemu vykonaných transakcií platobnými kartami. Pre porovnanie, objem vykonaných transakcií v roku 2013 oproti roku 2008 narástol o 145 %. Rovnako počet vydaných platobných kariet narástol o 158 %.

3. Záujem cestujúcich o nákup cestovného lístka platobnou kartou

V roku 2014 bol uskutočnený prieskum záujmu cestujúcich o nákup cestovného lístka bezhotovostne formou platobnej karty. Prieskumu sa zúčastnili zákazníci oboch osobných

dopracov, teda Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s. a RegioJet a.s. Oslovených bolo 1260 respondentov, z toho za relevantných bolo považovaných 1020, ktorí využívali železničnú dopravu. Predpoklad bol, že zákazníci by uvítali takúto službu, čo sa aj potvrdilo.

V prieskume boli uvedené aj otázky ohľadom frekvencie cestovania vlakom a za akým účelom respondenti cestujú vlakom. Závety výskumu sú: 53 % respondentov cestuje vlakom 1-2 týždne, denne cestovalo vlakom 23 % - čo boli prevažne študenti a pracujúci. Najväčšiu skupinu, (31%) tvoria študenti, hneď za nimi sú ľudia cestujúci za prácou, ktorí predstavovali 25%. Dôležité je zistenie, že až 19% respondentov cestuje vlakom za oddychom a zábavou, 13 % za rodinou a 8% kvôli kultúrnym podujatiam, čo predstavuje zaujímavú cieľovú skupinu.

Od 17. 10.2014 majú študenti cestovanie vlakom zadarmo, takže táto cieľová skupina je pre zavedenie nového spôsobu platobného styku bezpredmetná. Stále však 65 % cestujúcich nie sú študentmi, čo je dostatočne veľká skupina cestujúcich. Cestujúcim bola položená aj otázka, kde nakupujú najčastejšie cestovné lístky. Najpočetnejšou odpoveďou z ponúkaných možností bola kúpa lístku v pokladni Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s., čo dokazuje že 60% respondentov. Priamo vo vlaku si lístok zakúpi 15% respondentov. Najdôležitejšia otázka bola ohľadom možnosti nákupu cestného lístka platobnou kartou vo vlaku. 82 % respondentov by takúto službu uvítalo. Ostatných zavedenie takej služby nezaujímalo alebo by službu neuvítali. Z uvedeného vyplýva, že zavedenie takejto možnosti má potenciál skvalitniť cestovanie a navyiac pri vyššej bezpečnosti platenia.

4. Štúdia uplatnenia novej služby v osobnej železničnej doprave v SR

Pre ukážku v rámci výskumu sa zisťovali náklady spojené so zavedením tejto služby. Po zhodnotení viacerých variantov sa autori výskumu zhodli využiť pri výpočte konkrétnu spoločnosť, ktorá je na trhu viac ako 40 rokov a má zastúpenie aj na Slovensku. Z dôvodu potrebnej flexibility sprievodcov bolo nutné pri výpočte nákladov počítať s mobilnými terminálmi. V tomto prípade nie je potrebné káblové pripojenie a tým je uľahčená manipulácia s nimi. Pri výpočte bol vybraný konkrétny terminál, ktorý má širokú podporu akceptácie domácich i medzinárodných platobných kariet Visa, Visa Electron, Vpay, MasterCard a Maestro. Terminál je veľmi ľahký, kompaktný, jednoducho sa ovláda a je odolný voči nárazom. Veľkou výhodou je integrovaná tlačiareň. Funguje na základe nabíjateľnej batérie, ktorá je zárukou pre 300 transakcií.

Z dôvodu, aby sa cestujúci pri zadávaní svojho PIN kódu cítili ešte bezpečnejšie, súčasťou je vyklápací kryt, ktorý chráni pred nediskrétnymi pohľadmi. Platby sú úplne bezpečné a transakcie prechádzajú cez GPRS sieť rovnako, ako je to aj pri mobilných telefónoch. Rýchlosť transakcie je veľmi vysoká a platby je možné inkasovať kdekoľvek v rámci krajiny.

Daná spoločnosť ponúka termináli do nájmu aj na predaj. Kde prenájom terminálu na mesiac je 20 € a cena jedného terminálu je 399 € bez DPH. Z toho vyplýva, že pri počítačnom zavádzaní a etablovaní služby by bolo možné mať termináli v nájme a následne by bolo možné ich odkúpenie.

Vo výpočtoch bol vybraný variant skúšobnej doby teda prenájmu terminálov na dva roky.

Výška provízie pre danú spoločnosť bude vo výške 1,30 % z každej zrealizovanej platby prostredníctvom tohto terminálu. Táto provízia sa odvíja z mesačného obratu železničného dopravného podniku. Keďže je mesačný obrat väčší ako 25 000 € provízia prislúchajúca tejto výške je spomínaných 1,30 % zo zrealizovanej platby.

Prvé školenie vlakovému personálu, ktorý bude určený na prácu so zariadením poskytuje spoločnosť bezplatne. Za každé ďalšie školenia je účtovaná suma 50,- €. Ide o prípad, že železničný dopravca nebude chcieť pri zaškolení nových zamestnancov využiť tých, ktorí s ich využívaním už majú skúsenosti. Toto prvé školenie je v deň inštalácie a testovania platobných terminálov v prevádzkovom režime on-line. Táto inštalácia rovnako ako školenie je bezplatne.

V prípade žiadosti o výmenu terminálov z dôvodu nesprávnej prevádzky alebo chybovosti bez zavinenia železničného dopravného podniku, nie je táto výmena účtovaná. V prípade, ak škodu spôsobil daný podnik cena za každý terminál je 150,- €.

Pri strate, zničení a poškodení terminálu sa platí pokuta vo výške 250,- €.

Zmluvu je možné predčasne ukončiť, avšak je potrebné uhradiť všetky mesačné poplatky zostávajúce do ukončenia zmluvy a tiež aj poplatok za zrušenie vo výške 150,- €.

Mesačný poplatok za GPRS sieť vďaka ktorej je možné zrealizovať platbu je 5,- €.

V tabuľke č. 3 je uvedená kalkulácia nákladov zavedenia služby.

Tabuľka 3 – Kalkulácia nákladov zavedenia nákupu cestovného lístka platobnou kartou vo vlaku v €

% zrealizovaných transakcií	Suma pre výpočet provízie	1,30% provízia	Fixné poplatky prenájom POS + poplatok GPRS	Celkové náklady na používanie POS-ov v
50	1122122000	14587586	360000	14947586
60	134654400	1750507,2	360000	2110507,2
70	157096800	2042258,4	360000	2402258,4
80	179539200	2334009,6	360000	2694009,6
90	201981600	2625760,8	360000	2985760,8
100	224424000	2917512	360000	3277512

Obrat bol rátaný sčítaním tržieb ZSSK, a. s. za roky 2012 a 2013, ktoré boli čerpané z výročných správ tejto spoločnosti. Tieto náklady tvoria pre spoločnosť ZSSK pri možnosti 82 % (toľko respondentov uviedlo, že by mali záujem o nákup cestovného lístka platobnou kartou vo vlaku) by boli okolo 2 694 000 €.

Záver

V súčasnosti sa rieši možnosť kompatibility železničných prenosných osobných pokladní s terminálom na predaj cestovných lístkov platobnou kartou. Ďalším výskumom, ktorý prebieha v súčasnosti je o možnosti aplikácie technológie NFC ako systému predaja cestovných lístkov v osobnej železničnej doprave. Technológia NFC (Near field communication) je bezdrôtová bezkontaktná technológia prenosu rádiových dát na krátke vzdialenosti (max. 5 cm). Táto technológia sa veľmi podobá technológii RFID (Radio Frequency Identification). Predpokladá

sa, že táto technológia sa rýchlo rozšíri a už v roku 2015 bude okolo 85 % platieb v EU uskutočnených mobilným telefónom.

Príspevok je čiastkovým výstupom grantovej úlohy VEGA MŠ SR č. 1/0188/13: „*Prvky kvality integrovaného dopravného systému pri efektívnom poskytovaní verejnej služby v doprave v kontexte globalizácie*“, riešeného na Katedre železničnej dopravy.

Referencie

- [1] BUKOVÁ, B., BRUMERČÍKOVÁ, E., MADLEŇÁK, R.: *Doprava a elektronické podnikanie*. Wolters Kluwer. 2015. ISBN 978-80-8168-130-1
- [2] JEDLIŇSKI Ł., CABAN J., KRZYWONOS L., WIERZBICKI S., BRUMERČÍK F.: Application of vibration signal in the diagnosis of IC engine valve clearance. *In: Journal of Vibroengineering*, 2015, Vol. 17(1). P. 175-187
- [3] NIEOCZYM A.: Application of a transportation flux for determining qualitative indices. *In: Komunikacie – Communications*, 2005, Vol. 7, Issue 1. P. 47–48.
- [4] <http://www.zbk.sk/stranka/tri-stvrtiny-majitelov-platobnych-kariet-preferuju-platenie-kartou-pred-platenim-hotovostou>
- [5] <http://www.sbaonline.sk/sk/bankovy-sektor/statistika>

Informácia o autorovi

Doc. Ing. Bibiána Buková, PhD., Ing. Eva Brumerčíková, PhD., Ing. Lenka Černá, PhD.
Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedra železničnej dopravy. Univerzitná 1, 010 26 Žilina.
e-mail: eva.brumercikova@fpedas.uniza.sk