



# **ZAUFANIE W BIZNESIE**

---

Ogólnopolski raport Rzetelnej Firmy  
pod patronatem Krajowego Rejestru  
Długów Biura Informacji Gospodarczej

Listopad 2023 r.

# Spis treści

---

- 3** O Raporcie
- 5** Opóźnienia w płatnościach
- 8** Nieuczciwe zachowania w biznesie
- 10** Znaczenie zaufania w biznesie
- 13** Podsumowanie



# O Raporcie

---

Raport Rzetelnej Firmy pod patronatem Krajowego Rejestru Długów „Zaufanie w biznesie” skupia się na aspektach związanych z zaufaniem w relacjach biznesowych, ze szczególnym uwzględnieniem opóźnień w płatnościach oraz ogólnego poziomu uczciwości pomiędzy przedsiębiorcami. Badanie przeprowadzono w listopadzie 2023 r. przez TGM Research na zlecenie Rzetelnej Firmy, na grupie 500 firm zatrudniających do 250 pracowników, metodą CAWI.

W trakcie badania skoncentrowano się na kilku kluczowych zagadnieniach dotyczących zaufania w kontekście biznesowym. Respondenci zostali zapytani o wpływ opóźnień w płatnościach między firmami na poziom zaufania. Analizowano także, jakie branże są najbardziej narażone na utratę zaufania w przypadku opóźnień w płatnościach. Badanie objęło również temat nieuczciwych praktyk w biznesie, pytania skupiały się na rodzajach problemów zgłaszanych przez przedsiębiorców. Analizie poddano zarówno kwestie związane z jakością produktów i usług, jak i manipulacjami cenowymi.

## Główne wnioski

### Zaufanie a opóźnienia

Co czwarta firma traci zaufanie do partnera biznesowego przy opóźnieniach do 7 dni.

### Najmniej tolerancyjne branże

Branże budowlana i transportowa są najmniej tolerancyjne, tracąc zaufanie już po 7 dniach (49 proc. i 47 proc. odpowiednio).

### Druga szansa

41 proc. firm deklaruje udzielenie drugiej szansy po utracie zaufania, pod warunkiem dodatkowego zabezpieczenia transakcji.

Niska jakość produktów lub usług (67 proc.) i przekłamane ceny (65 proc.) to **najczęstsze nieuczciwe zachowania**.

Firmy istniejące ponad 10 lat **częściej doświadczają problemów z cenami**, podczas gdy te z krótszym stażem na rynku **skarżą się na niską jakość**.

**22 proc. firm** udziela kredytu zaufania „na ładne oczy”, ale większość opiera zaufanie na konkretnych przesłankach.

Dobór odpowiednich kontrahentów to jedna z najważniejszych decyzji biznesowych **dla 48 proc. firm**.

**Tylko 34 proc. przedsiębiorstw z sektora MŚP** weryfikuje kontrahentów przed każdą nową transakcją.

Wzajemne zaufanie jest bardziej powszechne w firmach działających na rynku **mniej niż 5 lat (87 proc.)**.



## Rzetelna Firma

---

Rzetelna Firma to program pod patronatem Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej wchodzi w skład Kaczmarek Group, podobnie jak firma windykacyjna Kaczmarek Inkasso, Kancelaria Prawna VIA LEX, firma faktoringowa NFG oraz serwis ChronPESEL.pl. Celem Rzetelnej Firmy jest promowanie rzetelności płatniczej i etycznych zasad współpracy pomiędzy firmami. Dzięki temu programowi każdy przedsiębiorca może pokazać swoim klientom i kontrahentom, że jest wiarygodny, nie posiada zobowiązań wpisanych do Krajowego Rejestru Długów BIG oraz spełnia warunki Kodeksu Etycznego Rzetelnej Firmy.

# Opóźnienia w płatnościach

Opóźnienia w płatnościach są nie tylko finansowym wyzwaniem, lecz także testem zaufania dla przedsiębiorców. Z najnowszego badania „Zaufanie w biznesie” przeprowadzonego na zlecenie Rzetelnej Firmy pod patronatem Krajowego Rejestru Długów wynika, że co 4. firma traci zaufanie do partnera biznesowego, gdy ten spóźni się z zapłatą za faktury 7 dni. Niemal 41 proc. firm daje kontrahentom dużą szansę, ale w zamian stosuje dodatkowe zabezpieczenie transakcji.

Branże z najmniejszą tolerancją dla spóźniających, które już po 7 dniach opóźnień w płatnościach tracą zaufanie do partnera biznesowego, to przede wszystkim transport (47 proc. wskazań) i produkcja (37 proc.). Blisko 1/3 badanych przedsiębiorstw traci zaufanie przy opóźnieniach wynoszących 15-30 dni, liderem tej nieco dłuższej cierpliwości jest branża budowlana (49 proc. wskazań).

## Jak długo kontrahent musi spóźnić się z zapłatą, aby stracił/a Pan/i do niego zaufanie?

### DZIAŁALNOŚĆ FIRMY

|                 | TOTAL | Budownictwo | Transport | Handel | Produkcja | Usługi |
|-----------------|-------|-------------|-----------|--------|-----------|--------|
| Do 7 dni        | 26%   | 11%         | 47%       | 35%    | 37%       | 24%    |
| Od 8 do 14 dni  | 24%   | 22%         | 25%       | 17%    | 16%       | 29%    |
| Od 15 do 30 dni | 32%   | 49%         | 15%       | 32%    | 38%       | 25%    |
| Powyżej 30 dni  | 19%   | 18%         | 13%       | 16%    | 9%        | 21%    |

N=500

Oczekiwanie na zamówiony produkt lub usługę również może być frustrujące, a wydłużający się czas dostawy realnie wpływa na poziom zaufania. 39 proc. ankieterów traci je już po upływie 7 dni po terminie. Do tych najmniej tolerancyjnych należą branże: produkcyjna i transportowa. 49 proc. przedsiębiorstw jest w stanie poczekać od 8 do nawet 30 dni na towar lub usługę bez utraty zaufania do kontrahenta.

## Jak długo kontrahent musi spóźnić się z realizacją zamówienia, aby stracił/a Pan/i do niego zaufanie?

### DZIAŁALNOŚĆ FIRMY

|                 | TOTAL | Budownictwo | Transport | Handel | Produkcja | Usługi |
|-----------------|-------|-------------|-----------|--------|-----------|--------|
| Do 7 dni        | 39%   | 29%         | 48%       | 43%    | 52%       | 39%    |
| Od 8 do 14 dni  | 24%   | 29%         | 47%       | 25%    | 17%       | 20%    |
| Od 15 do 30 dni | 25%   | 25%         | 2%        | 24%    | 31%       | 28%    |
| Powyżej 30 dni  | 12%   | 18%         | 2%        | 8%     | 1%        | 13%    |

N=500

Odbudowanie relacji biznesowych, które zostały nadszarpnięte w wyniku niedotrzymania terminów czy to zapłaty, czy realizacji umowy, jest bardzo trudne. Przedsiębiorcy często nie są w stanie drugi raz zaufać takiemu kontrahentowi. Jednak, jak pokazuje nasze badanie, 41 proc. ankieterów deklaruje, że udzieliłoby ponownie kredytu zaufania firmie, która już raz ich zawiodła. Warunkiem takiej drugiej szansy jest dodatkowe zabezpieczenie transakcji, na przykład w formie kary finansowej za opóźnienia. Zabieg ten stosuje 49 proc. firm transportowych i 44 proc. usługodawców. Dla 18 proc. firm taki kontrahent trafia na „ławkę rezerwowych” i może liczyć na drugą szansę, gdy już nie będzie na rynku innych firm, które będą w stanie go zastąpić. Zaledwie 7 proc. zaufałoby nieuczciwemu partnerowi bez żadnych dodatkowych warunków – mówi **Katarzyna Starostka, ekspertka Rzetelnej Firmy.**



## Wnioski



**Co czwarta firma** traci zaufanie przy opóźnieniach z zapłatą do 7 dni.



Branże budowlana i transportowa są najmniej tolerancyjne, tracąc zaufanie **już po 7 dniach (49 proc. i 47 proc. odpowiednio).**



**41 proc. firm** deklaruje udzielenie drugiej szansy po utracie zaufania po opóźnionej płatności.



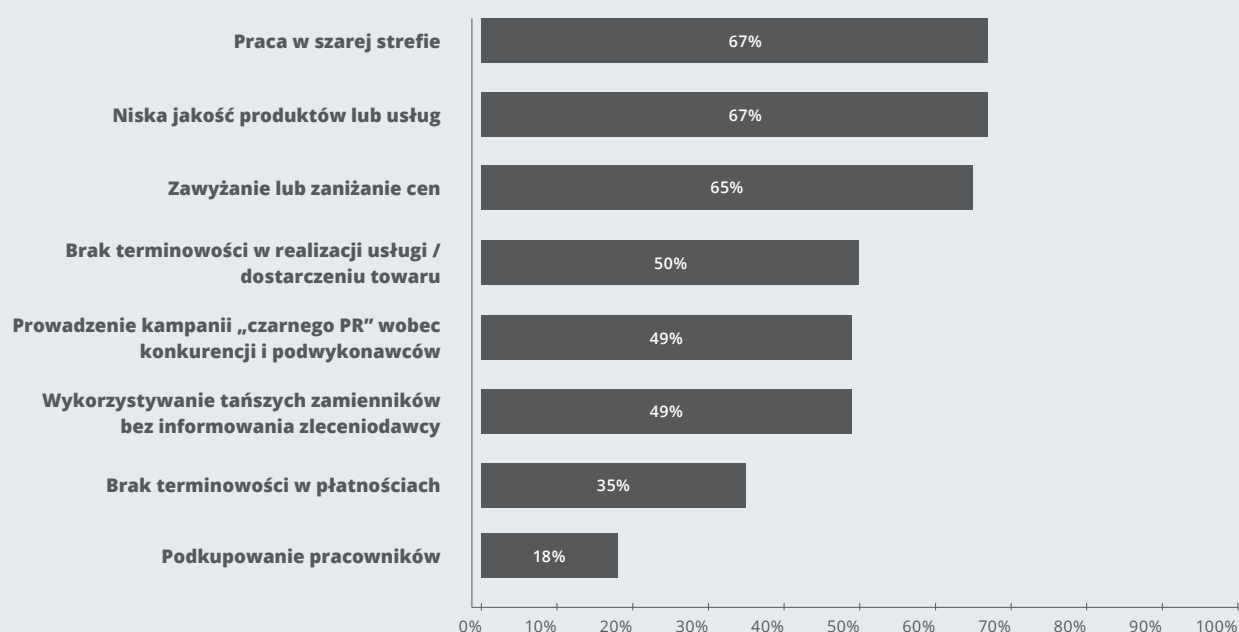
Kary finansowe za opóźnienia w zapłacie lub w realizacji usługi stosuje **49 proc. firm transportowych i 44 proc. usługodawców.**



# Nieuczciwe zachowania w biznesie

Respondenci biorący udział w badaniu „Zaufanie w biznesie” zostali zapytani również o nieuczciwe zachowania, z którymi spotkali się w swojej branży. Wyniki pokazują, że najczęściej przedsiębiorców doświadczyło niskiej jakości produktów lub usług (67 proc.) czy przekłamywania cen (65 proc.). Wielu również skarży się na pracę swojej konkurencji w szarej strefie (67 proc.), czego skutkiem jest manipulacja cenami i niedopełnianie formalnych obowiązków w celu zaoszczędzenia gotówki. Nieco rzadszym, lecz dalej dostrzeganym aktem nieuczynności jest nieterminowe realizowanie usług (50 proc.) i niedotrzymywanie terminów płatności (35 proc.). Niemal połowa napotkała na swojej drodze firmy stosujące tzw. „czarny PR”, które zniechęcały klientów do korzystania z produktów lub usług oferowanych przez konkurencję.

## Jakiego rodzaju nieuczciwe zachowania zdarzają się w Pana/i branży?



N=500



Ranga tych kłopotów zmienia się wraz ze stażem przedsiębiorstw na rynku. Firmy działające krócej niż 5 lat częściej uskarżały się na niską jakość otrzymywanych produktów lub usług. Firmy istniejące od 5 do 10 lat częściej wskazywały na problem funkcjonowania konkurencji w szarej strefie, czyli unikania płacenia podatków, nielegalnego zatrudniania pracowników, nielegalną produkcję lub handel. Firmy najdłużej funkcjonujące na rynku, ponad 10 lat, skarżą się na zawyżanie lub zaniżanie cen w swojej branży, co stanowi nieuczciwą próbę pozbycia się konkurencji. Te różnice spowodowane są doświadczeniem, znajomością branży i mechanizmów w niej zachodzących – mówi **Katarzyna Starostka, ekspertka Rzetelnej Firmy.**

## Wnioski

**Niska jakość produktów i usług oraz przekłamane ceny** to najczęstsze nieuczciwe zachowania.

Firmy istniejące ponad 10 lat **częściej doświadczają problemów z cenami**, podczas gdy te krócej na rynku **skarżą się na jakość.**



# Znaczenie zaufania w biznesie

---

Wzajemne zaufanie wśród polskich firm jest duże i zwykle opiera się na konkretnych, ważnych przesłankach. Jednak 22 proc. przyznaje, że kredyt zaufania daje „na ładne oczy”, czyli z góry zakłada, że po drugiej stronie ma uczciwego partnera – wynika z badania „Zaufanie w biznesie”. Niemal połowa respondentów pozytywne przeświadczenie opiera na staranności, z jakądobiera kontrahentów i współpracy ze stałymi partnerami, a tylko 1/3 zawsze weryfikuje klientów.

Dobór odpowiednich kontrahentów to jedna z najważniejszych decyzji biznesowych. Dlatego 48 proc. firm, zapytanych w badaniu Rzetelnej Firmy, przyznaje, że wybiera ich rozsądnie i dzięki temu nie ma później problemów. Podobny odsetek, bo 46 proc. współpracuje tylko ze stałymi partnerami. Z kolei 32 proc. ufa, bo wie, że zaufanie jest podstawą rentownej współpracy.

*Zaufanie w biznesie jest ważne, ale powinno się opierać na solidnych przesłankach. I nie chodzi tu o to, jak długo przedsiębiorcy ze sobą współpracują i czy łączy ich dobra znajomość, lecz o wymierne wskaźniki i dane, które szacują ewentualne ryzyko współpracy z danym kontrahentem. Jest wiele sposobów na to, by sprawdzić, jak firma rzeczywiście radzi sobie na rynku, czy na przykład nie zalega z płatnościami. Jeśli nie sprawdzamy, to się tego nie dowiemy. Zdroworozsądkowe podejście do tego tematu to wciąż domena mniejszości firm. Zaledwie 34 proc. przedsiębiorców z sektora MŚP weryfikuje kontrahentów przed każdą nową transakcją –* zaznacza **Katarzyna Starostka, ekspertka Rzetelnej Firmy.**

Najbardziej ryzykowne podejście wybiera 22 proc. przedstawicieli firm, którzy kredytu zaufania udzielają z automatu, bez żadnych dodatkowych przesłanek. Co ciekawe, taką postawę prezentują najstarsi przedsiębiorcy, powyżej 60 r.ż. W tej grupie odsetek sięga aż 40 proc.

Jak wskazuje badanie Rzetelnej Firmy, swoje zaufanie do kontrahentów na zweryfikowanych danych opiera zaledwie 34 proc. przedsiębiorstw z sektora MŚP. Średnie zaufanie do swoich partnerów biznesowych deklaruje 26 proc. przedsiębiorców, a niskie lub bardzo niskie jedynie 3 proc. Większość z nich tłumaczy to tym, że w ciężkich czasach na samym zaufaniu można dużo stracić (41 proc.). Na własnych negatywnych doświadczeniach taki wniosek opiera 34 proc. zapytanych, już oszukanych przez kontrahentów, którym ufali. Z kolei 31 proc. uważa, że samo zaufanie to zbyt duże ryzyko, gdy chodzi o utratę pieniędzy, a 30 proc. podchodzi bardziej radykalnie i żywi przekonanie, że biznes to nie jest miejsce na ufność.



*Z badania Rzetelnej Firmy wynika wyraźnie, że brak czy ograniczony poziom zaufania do kontrahentów, nie jest równoznaczny z posądzeniem ich o złą wolę. To po prostu zdrowe podejście do biznesu. Doskonale zdaje sobie z tego sprawę 33 proc. zapytanych respondentów, którzy wskazali, że każdy, niezależnie od chęci czy zaangażowania, może mieć kłopoty finansowe, które wpłyną na współpracę. Dlatego przekonanie, że partner biznesowy nie zawiedzie, najlepiej oprzeć na konkretnych danych finansowych. Takie raporty to system wczesnego ostrzegania, które mogą skutecznie ograniczyć ryzyko biznesowe – mówi **Adam Łącki, prezes Zarządu Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej.***

## Wnioski

Większość uważa, że **zaufanie jest opłacalne** (51 proc.).

Branże budowlana (63 proc.) i transportowa (51 proc.) widzą **zaufanie jako kluczowe w ich sektorze.**

Wzajemne zaufanie jest dużo bardziej powszechne **w firmach działających na rynku mniej niż 5 lat** (87 proc.).

**43 proc. doświadczyło nieuczciwości** w ostatnich 6 miesiącach.

*Wyniki badania wskazują na istnienie zarówno uczciwych i rzetelnych partnerów biznesowych, jak i firm, które nadal borykają się z nieuczciwymi zachowaniami. Sprawiedliwość, terminowość i jakość usług/produktów pozostają kluczowymi czynnikami w budowaniu zaufania w relacjach biznesowych. Problem z nieuczciwymi kontrahentami nadal dotyka wielu przedsiębiorców (43 proc.), którzy w ostatnich 6 miesiącach zmagali się z nieuczciwymi praktykami stosowanymi przez swoich partnerów, zjawisko to występuje szczególnie w branżach budowlanej i transportowej i wymaga dalszej uwagi oraz działań mających na celu poprawę jakości relacji biznesowych – mówi **Katarzyna Starostka, ekspertka Rzetelnej Firmy***

# Podsumowanie

---

Badanie „Zaufanie w biznesie” ukazuje kompleksową analizę poziomu zaufania w relacjach biznesowych. Kluczowym aspektem jest utrata zaufania związana z opóźnieniami w płatnościach oraz nieuczciwymi zachowaniami. Branże budowlana i transportowa wydają się być bardziej narażone na te problemy. Wprowadzenie dodatkowych zabezpieczeń transakcji oraz budowanie zaufania na podstawie konkretnych danych finansowych mogą pomóc w zachowaniu płynności i uchronić firmę przed niewypłacalnością kontrahenta.

Zaufanie, mimo że trudno je zdobyć, przekłada się na realne zyski, a brak zaufania może prowadzić do utraty transakcji. Dlatego dla stabilności i rozwoju biznesu niezbędne są: inwestycja w kapitał zaufania i sprawdzanie kontrahentów przed transakcją. Wnioski z badania wskazują również a potrzebę dalszych działań mających na celu zwiększenie uczciwości i rzetelności w środowisku biznesowym.

**Skontaktuj się z nami!**

tel.: (71) 77 37 077

e-mail: [info@rzf.pl](mailto:info@rzf.pl)

