



System kaucyjny w Polsce

*Analiza potrzeb konsumentów
oraz potencjału zwrotu kaucji
na kartę płatniczą*

*Raport Mastercard Advisors
Wrzesień 2025*



Spis Treści:



1

Wprowadzenie

Kontekst projektu i główne wnioski

2

System kaucyjny w Polsce

Podstawowe informacje o systemie kaucyjnym

3

Wprowadzenie systemu kaucyjnego

Co Polacy myślą o nadchodzącym systemie kaucyjnym?

4

Punkty zwrotu opakowań

Gdzie Polacy chcieliby oddawać butelki?

5

Metody zwrotu kaucji

Jak Polacy chcieliby otrzymywać zwrot kaucji?



Połączenie wywiadów jakościowych, badania ilościowego i rozmów z ekspertami pozwoliło nam stworzyć obraz systemu kaucyjnego w Polsce



W celu zrozumienia systemu kaucyjnego i uchwycenia różnych perspektyw, **oparliśmy raport na trzech źródłach wiedzy:**

I. Analiza systemu kaucyjnego

- o **Analiza procesów w ramach systemu kaucyjnego w Polsce** z uwzględnieniem konsumenta i kluczowych interesariuszy: producentów napojów, operatorów systemu, producentów urządzeń do zbiórki opakowań (tzw. butelkomatów) oraz sklepów
- o **Zmapowanie ról i odpowiedzialności poszczególnych uczestników** i przepływów finansowych w systemie
- o **Analiza ustawy i opracowań branżowych** w celu zrozumienia zasad funkcjonowania działania systemu i wskazania potencjalnych wyzwań

II. Badanie konsumenckie

- o Przeprowadzenie **badania jakościowych i ilościowych** w celu poznania opinii oraz postaw konsumentów wobec planowanego systemu kaucyjnego
- o Ocena **gotowości konsumentów do korzystania z różnych form zwrotu kaucji** – w szczególności opcji zwrotu na kartę płatniczą – a także identyfikacja barier i oczekiwań związanych z wdrożeniem systemu kaucyjnego

III. Wywiady z ekspertami

- o Przeprowadzenie **wywiadów z przedstawicielami firm i instytucji zaangażowanych we wdrażanie systemu kaucyjnego w Polsce** – w tym operatorów systemu kaucyjnego oraz producentów butelkomatów
- o Uzyskanie **wiedzy na temat aktualnego statusu przygotowań**, kluczowych **wyzwań** operacyjnych oraz **podejścia rynku** do rozwiązań umożliwiających **zwrot kaucji na kartę płatniczą**



W badaniu konsumenckim skupiliśmy się na poznaniu nastawienia Polaków do systemu kaucyjnego oraz preferowanych metod zwrotu kaucji

Opis badania

Cel badania:

Poznanie opinii konsumentów na temat różnych metod zwrotu kaucji za opakowania, w szczególności opcji **zwrotu na kartę płatniczą**. Badanie miało pomóc w określeniu zainteresowania tego typu rozwiązaniem.

Kluczowe pytania:

- Jak Polacy **oceniają plany wdrożenia systemu kaucyjnego**, jakich wyzwań spodziewają się w związku z jego wprowadzeniem?
- Jak wprowadzenie systemu kaucyjnego **wpłynie na zachowania zakupowe** konsumentów i ich motywację do zwracania opakowań?
- Jak **ułatwić proces** użytkownikom, aby zachęcić ich do korzystania z systemu?
- Jak **są preferowane lokalizacje** automatycznych punktów zwrotu oraz **metody zwrotu kaucji**?

Przebieg badania:

W trakcie badania uczestnicy zapoznawali się z głównymi założeniami systemu oraz wstępnymi informacjami dotyczącymi funkcjonalności butelkomatów. Na tej podstawie prowadzone były dyskusje w celu zebrania opinii konsumentów.

Metodyka

BADANIE JAKOŚCIOWE



Rodzaj badania

Grupy fokusowe



Liczba badanych

6 FGI po 6 osób w każdej grupie, w podziale na grupy wiekowe oraz płeć; przeprowadzone w 3 różnych miastach



Czas trwania

LOI = 2 h



Termin realizacji:

20 - 22.05.2025

BADANIE ILOŚCIOWE



Rodzaj badania

Badanie ilościowe CAWI



Liczba badanych

N = 1000



Czas trwania

LOI = 10 min



Badana grupa

Reprezentatywna próba Polaków



Termin realizacji:

19 - 30.06.2025

Osoby, które wzięły udział w badaniu ilościowym stanowią reprezentatywną próbę Polaków



**Liczba badanych
(N=1000)**



**Rozkład
reprezentatywny**

Płeć



52%



48%

Wiek

18-28 lat

16%

29-44 lata

31%

45-60 lat

30%

61-75 lat

23%

Wielkość miejscowości

Wieś

39%

Miasto do 20 tys.

13%

Miasto 20 - 100 tys.

19%

Miasto 100 - 500 tys.

16%

Miasto pow. 500 tys.

13%

Wykształcenie

Podstawowe,
gimnazjalne

14%

Zasadnicze
zawodowe

24%

Średnie

34%

Wyższe

29%

Sytuacja zawodowa

51%

Pracuję na
pełny etat

24%

Emeryt/
rencista

7%

Pracuję na
część etatu

6%

Inna działalność
zarobkowa np.
drobne prace (za
gotówkę)

5%

Umowa
zlecenie

5%

Prowadzę
działalność
gospodarczą

4%

Studiuję

4%

Urlop
macierzyński /
wychowawczy
/ rodzicielski

2%

Umowa o
dzieło



Im łatwiej, tym chętniej – Polacy będą korzystać z systemu kaucyjnego, jeśli będzie on możliwie prosty i wygodny

Polacy są pozytywnie nastawieni do systemu kaucyjnego - 65% respondentów uważa, że to dobry pomysł, który pomoże odzyskiwać większe ilości plastiku, szkła i metalu. Jednak aby **system** był powszechnie wykorzystywany, warto zadbać o to, by **odpowiadał na realne potrzeby i obawy konsumentów**:



Zminimalizujemy bariery w codziennym korzystaniu z systemu

- **1/4 Polaków obawia się, że regularne oddawanie opakowań mogą utrudnić im:** odległość punktu zwrotu od domu, awaryjność automatów, brak miejsca na przechowywanie butelek oraz konieczność realizacji vouchera w tym samym sklepie lub sieci



Zadbajmy o **szeroką dostępność punktów** zbiórki przy sklepach

- **Ponad 2/3 Polaków planuje oddawać opakowania przy okazji zakupów** – dlatego punkty zbiórki powinny być obecne w jak największej liczbie sklepów



Włączmy system w codzienne nawyki konsumentów

- **System będzie wygodny, gdy oddanie butelek nie będzie wymagało specjalnej wyprawy;** punkty zwrotu powinny być zlokalizowane również w przestrzeni publicznej, na osiedlach czy w parkach – tam, gdzie spożywamy napoje (np. podczas spaceru)



Rozwijajmy sieć butelkomatów, które są preferowaną formą zwrotu

- **Automaty są postrzegane jako wygodniejsza forma zwrotu niż zbiórka ręczna** – 85% respondentów uznaje butelkomaty zlokalizowane przed sklepem za wygodne rozwiązanie



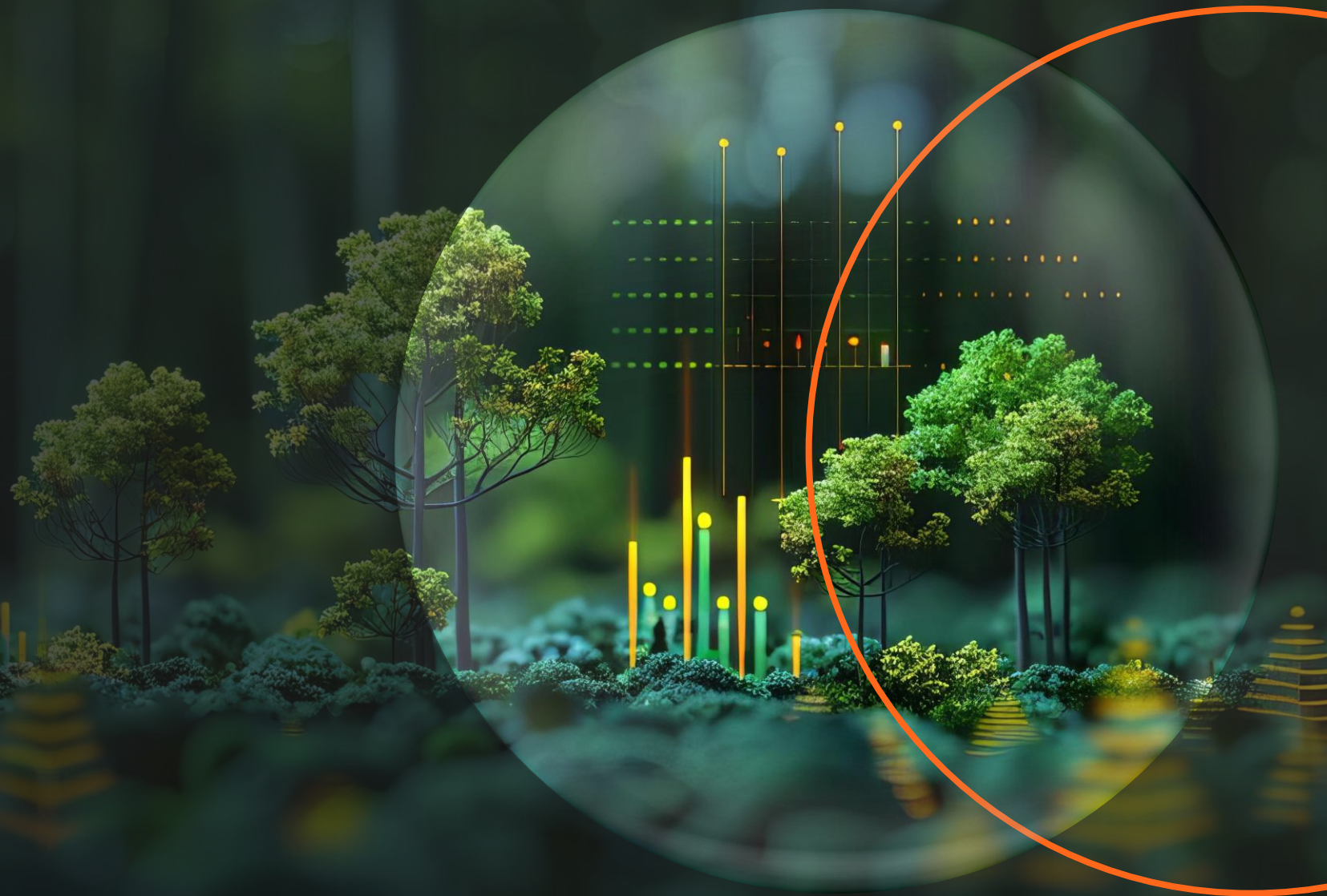
Pozwólmy konsumentom decydować, **w jaki sposób odbiorą kaucję**

- **Warto zapewnić konsumentom wybór** – 73% respondentów badania uznaje zwrot na kartę za wygodną formę, wygodniejszą niż voucher; voucher powinien pozostać jedną z opcji, zwłaszcza z myślą o osobach nieposiadających karty



System kaucyjny w Polsce

Podstawowe informacje



Wprowadzenie systemu kaucyjnego jest odpowiedzią Polski na dyrektywę unijną nakładającą obowiązek odzysku opakowań po napojach



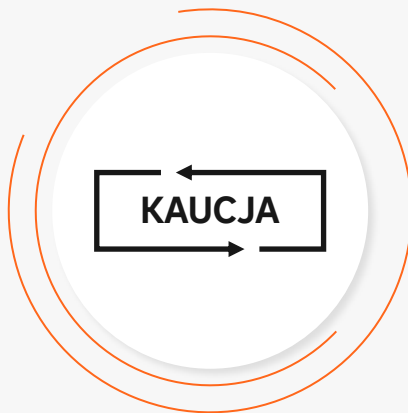
Źródło: 1. Ministerstwo Klimatu i Środowiska, *System kaucyjny – zasady*; 2. Dziennik Ustaw 2023, *Ustawa z dnia 13 lipca 2023 r. o zmianie ustawy o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi oraz niektórych innych ustaw*; 3. Ministerstwo Klimatu i Środowiska, *Nowelizacja ustawy o systemie kaucyjnym przyjęta przez Sejm*; 4. Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej, *Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2025/40 w sprawie opakowań i odpadów opakowaniowych*

System kaucyjny będzie obowiązywać w Polsce od października 2025
- wtedy w sklepach zaczną pojawiać się opakowania podlegające zwrotowi

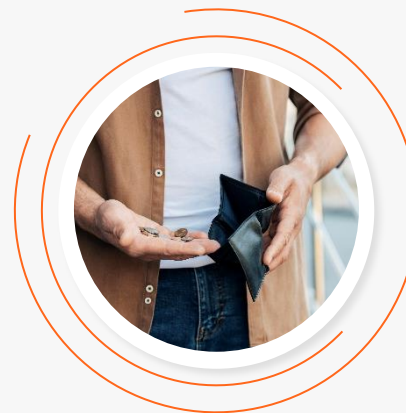
Główne zasady działania systemu kaucyjnego w Polsce



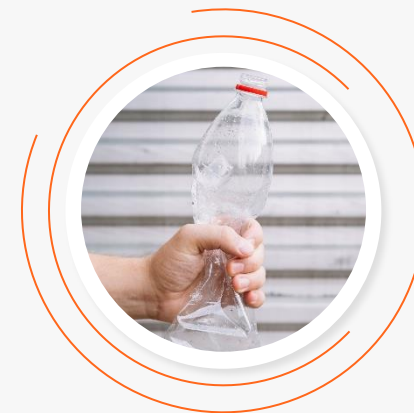
Zwrot będzie możliwy
bez konieczności posiadania
dowodu zakupu,
w **dowolnym punkcie**
zbiórki na terenie Polski



Opakowania podlegające
zwrotowi będą oznakowane
logo systemu kaucyjnego



Punkty zbiórki będą musiały
umożliwić **odbiór kaucji**
w formie pieniężnej, na
prośbę konsumenta



Zwracane butelki i puszki
nie mogą być zgniecione
ani uszkodzone w sposób
uniemożliwiający odczytanie
kodu kreskowego

Kaucją zostaną objęte opakowania na napoje: butelki plastikowe, puszki metalowe oraz szklane butelki wielokrotnego użytku

Opakowania objęte systemem od **1 października 2025**

Wysokość kaucji

Cykl życia opakowania



Butelki plastikowe (PET) na napoje
o pojemności do 3 litrów

0,50 PLN



Puszki metalowe na napoje
o pojemności do 1 litra

0,50 PLN

Po zwrocie trafiają do **recyklingu**, gdzie przetwarzane są na surowce do produkcji nowych opakowań lub innych wyrobów

Opakowania objęte systemem od **1 stycznia 2026**



Butelki szklane wielokrotnego użytku
na napoje o pojemności do 1,5 litra

1,00 PLN

Po zwrocie trafiają do **producenta**, gdzie są myte i ponownie napełniane



Nota: *W rozumieniu ustawy napój to: płyn przeznaczony do bezpośredniego wypicia, bez konieczności poddania go dalszej obróbce; z systemu kaucyjnego zostało wyłączone mleko, jogurty oraz inne pitne produkty mleczne

Źródło: Dz.U. 2023 poz. 1852 oraz Dz.U. 2024 poz. 1911 – ustawa o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi oraz jej nowelizacja

System kaucyjny będzie tworzony przez wprowadzających, sklepy oraz operatorów systemu

Uczestnik systemu



Wprowadzający produkty w opakowaniach na napoje
(producenci napojów, importerzy, sklepy sprzedające napoje pod marką własną)



- Obowiązek **osiągnięcia minimalnych poziomów selektywnej zbiórki opakowań** w ramach systemu
- Realizacja obowiązków przewidzianych w umowie z operatorem systemu, w tym **finansowanie systemu kaucyjnego** poprzez uiszczanie opłat producenckich
- Prowadzenie **dodatkowej ewidencji** o liczbie, pojemności i rodzaju wprowadzanych na rynek opakowań
- Umieszczanie na opakowaniach **oznakowania** wskazującego na objęcie opakowania systemem



Sklepy
(jednostki handlu detalicznego lub hurtowego)



- **Obowiązek pobierania kaucji** od produktów w opakowaniach objętych systemem kaucyjnym
- Obowiązek **odbioru opakowań i wypłaty kaucji** (w zależności od wielkości sklepu)
- **Prowadzenie ewidencji** dotyczącej systemu kaucyjnego
- **Zawarcie umowy z operatorem systemu**
- **Informowanie klientów** o systemie kaucyjnym, w tym o możliwości zwrotu opakowań oraz pobranej kaucji



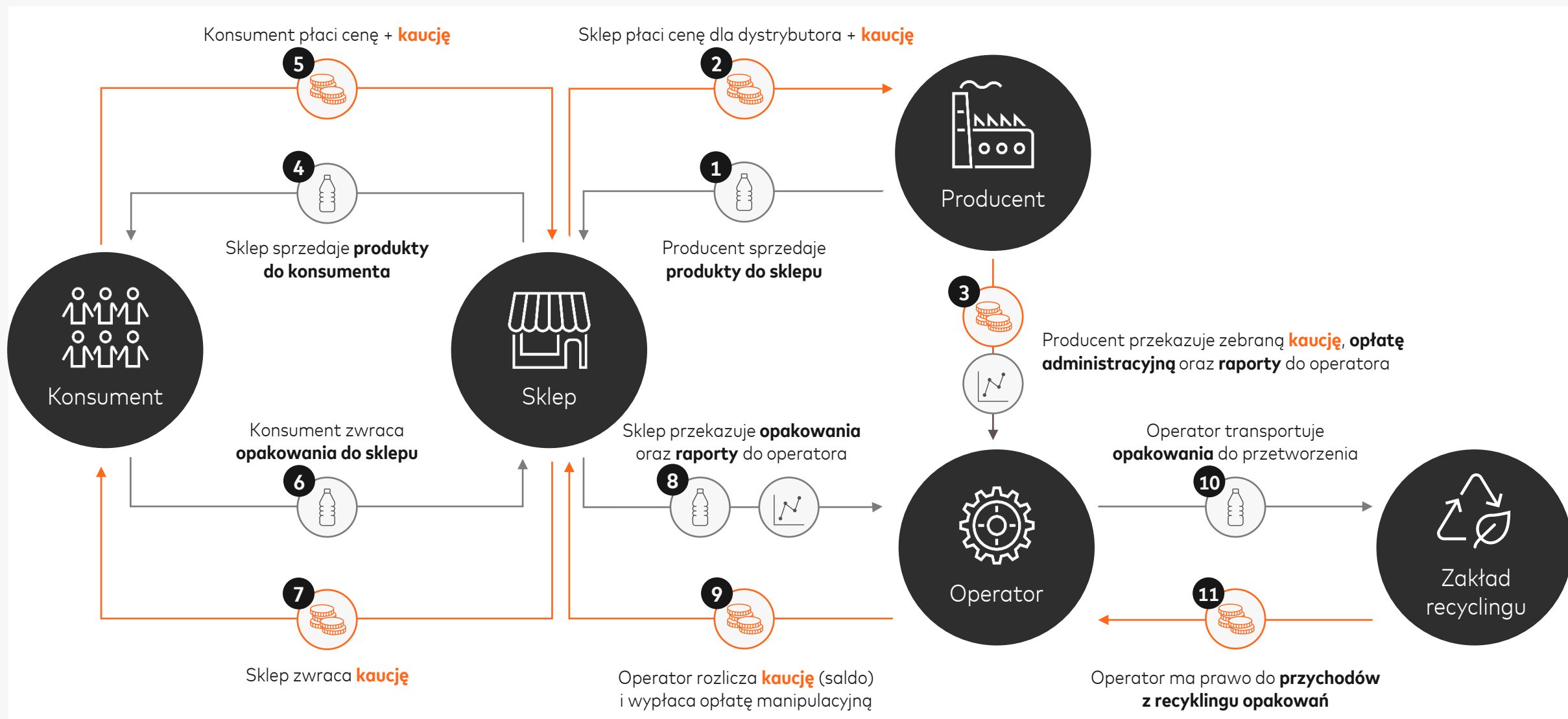
Operatorzy systemu
(tzw. podmioty reprezentujące)



- **Operatorzy są odpowiedzialni za organizację i prowadzenie** systemu kaucyjnego, w tym:
 - selektywne zbieranie opakowań w celu osiągnięcia wymaganych poziomów zbiórki,
 - odbieranie opakowań z punktów zbiórki i transport do zakładu przetwarzania odpadów,
 - prowadzenie ewidencji i sporządzanie sprawozdań,
 - rozliczanie kaucji z punktami zbierającymi opakowania,
 - finansowanie kosztów zbierania opakowań oraz wypłat kaucji dla klienta



Uproszczony schemat funkcjonowania systemu kaucyjnego





„System kaucyjny to nie koszt - to inwestycja w przyszłość”



KAUCJA  **PL**
Krajowy System Kaucyjny

Dariusz Dworzecki
Dyrektor ds. Rozwoju
i Sieci Zbiórki

„Polska **wprowadza system kaucyjny w unikalny sposób - będzie go obsługiwać kilku operatorów, co wyróżnia nas na tle innych krajów europejskich.** To ambitne podejście wymaga ścisłej współpracy i doskonałej koordynacji, aby cały system działał sprawnie, efektywnie i na korzyść konsumentów. Dlatego wspólnie z całym rynkiem tworzymy jednolite, proste i wygodne procedury, które każdy z nas zrozumie i chętnie zastosuje.

Co istotne - **wszyscy operatorzy działają jako spółki non-profit.** Naszym celem nie są zyski, lecz skuteczne i odpowiedzialne wdrożenie systemu przy jak najmniejszym obciążeniu rynku. To konkretna, wspólna odpowiedź na wyzwania środowiskowe i szansa na realną zmianę.

System kaucyjny to nie koszt - to inwestycja w przyszłość: czystsze miasta, mniejsze zaśmiecenie, nowoczesną gospodarkę obiegu zamkniętego. A sama kaucja? Działa jak pozytywna motywacja - skoro każde opakowanie ma wartość, to wyrzucenie go oznacza dosłowne marnowanie pieniędzy. Mam nadzieję, że razem będziemy zmieniać nawyki - dla środowiska, dla gospodarki, po prostu dla nas wszystkich.”

Wprowadzenie systemu nie oznacza jednak, że od 1 października zostaną nim objęte wszystkie opakowania

Wdrożenie systemu kaucyjnego w Polsce będzie następowało **stopniowo**:

Okres przejściowy dla producentów (wprowadzających)

- System kaucyjny dla producentów startuje 1 października 2025 r.
- **Przepisy przewidują okres przejściowy dla producentów** – w jego trakcie w sprzedaży mogą znajdować się jeszcze produkty nieobjęte kaucją, aż do wyczerpania zapasów, jednak nie dłużej niż do 31 grudnia 2025 r.
- W praktyce, **w okresie przejściowym, na rynku może być niewiele opakowań kaucyjnych** – producenci będą wymieniać zapasy magazynowe

Przystąpienie do systemu nie jest obowiązkowe

- **Przepisy nie nakazują wprost producentom przystąpienia** do systemu kaucyjnego, jednak każdy producent jest zobowiązany do osiągnięcia określonych poziomów selektywnej zbiórki opakowań
- **Poziomów zbiórki nie da się osiągnąć inaczej niż przez udział w systemie kaucyjnym** - producent, który nie dołączy do systemu, będzie musiał zapłacić opłatę produktową
- **Nie wszyscy producenci dołączą do systemu od razu** - niektórzy mogą przystąpić do systemu dopiero w kolejnych latach (lub zrezygnować z przystąpienia) godząc się na opłaty

Co to oznacza w praktyce?

- **W październiku 2025 r. w sklepach sprzedawane będą zarówno produkty z kaucją, jak i bez niej**
- **Opakowania kaucyjne będą się pojawiać stopniowo**, w zależności od decyzji producentów i tempa wymiany zapasów
- **Pełne wdrożenie systemu może potrwać nawet kilka miesięcy**



Mimo zbliżającego się terminu uruchomienia systemu, pozostaje wiele istotnych wyzwań do zaadresowania – organizacyjnych, finansowych i technologicznych

Wyzwania przed wdrożeniem systemu kaucyjnego



Edukacja konsumentów:

- **Zwiększenie świadomości** o nadchodzących zmianach
- **Edukowanie w zakresie zasad** nowego systemu
- **Zmiana nawyków** konsumentów – nie zgniatamy opakowań



Wyzwania finansowe:

- Zapewnienie **stabilności finansowej** całego systemu
- **Pokrycie kosztów wdrożenia** systemu kaucyjnego po stronie operatorów oraz sklepów (maszyny, infrastruktura, szkolenia itd.)
- **Dostosowanie przestrzeni** w sklepach **pod punkty zbiórki**



Wyzwania IT:

- **Integracja wielu systemów IT** - system kaucyjny wymaga spójnego działania różnych systemów informatycznych – sklepów, operatorów, producentów i automatów
- **Zapewnienie sprawnej wymiany danych między podmiotami** – szczególnie w zakresie zwrotów i rozliczeń



Wyzwania operacyjne:

- **Utworzenie sprawnych procesów logistycznych** - zaprojektowanie i wdrożenie efektywnego systemu odbioru opakowań z punktów zbiórki i ich transportu do miejsc przetwarzania
- **Wypracowanie zasad współpracy między operatorami systemu**





Główne założenia systemu kaucyjnego

„Początki będą nerwowe”

Co Polacy myślą o nadchodzącym systemie kaucyjnym?





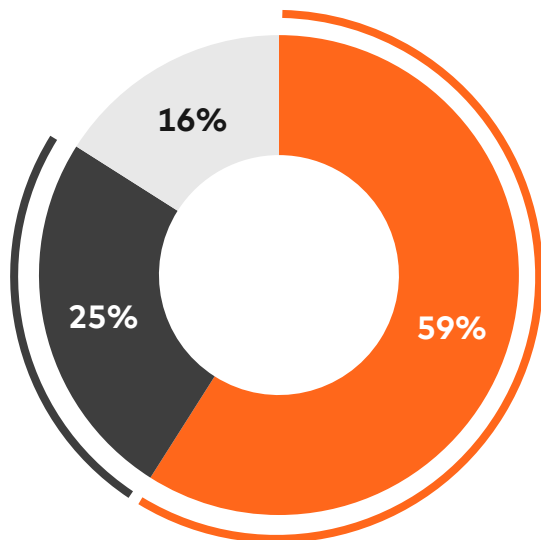
System kaucyjny to dla Polaków
coś **nowego**, co dopiero się wydarzy

Większość konsumentów jest na „**TAK**”
- choć **dostrzegają** też sporo **wyzwań**

Polacy wiedzą, że szykują się zmiany – 60% jest świadomych nadchodzącego systemu kaucyjnego

Czy słyszałaś/eś wcześniej o zmianach w systemie kaucyjnym w Polsce? [N=1000]

■ Tak ■ Nie ■ Nie jestem pewien/pewna



Odsetek respondentów, którzy słyszeli o zmianach w systemie kaucyjnym:



18-28

52% (n=155)



29-44

58% (n=309)



45-60

59% (n=302)



61-75

65% (n=234)

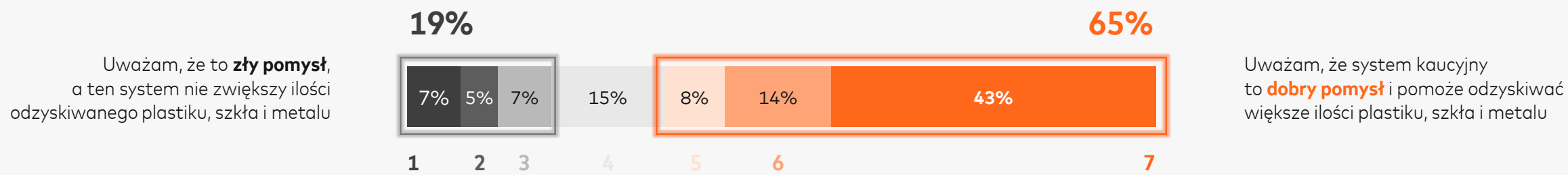
Komentarz

Spośród respondentów, z którymi rozmawialiśmy, **część miała świadomość planowanego wdrożenia systemu kaucyjnego**, jednak **zazwyczaj nie znała jego szczegółowych zasad**, wysokości kaucji ani listy opakowań objętych systemem

Wiedza respondentów często opierała się głównie na **testach i pilotażach prowadzonych przez duże sieci handlowe** lub na **doświadczeniach z krajów, w których system już działa** – na przykład z Niemiec

65% badanych uważa, że system kaucyjny to dobry pomysł, który zachęci do segregowania odpadów i zwracania surowców wtórnych

Które stwierdzenie lepiej oddaje Twoją osobistą opinię? [N=1000]



Motywuje mnie troska o środowisko – chcę zmniejszyć ilość odpadów trafiających na wysypiska i chronić przyrodę.

Beata, 40 lat



Myślę, że **część ludzi się dostosuje**.

Konrad, 23 lata

Ja jestem za każdą formą, która sprawi, że będzie mniej plastiku.

Joanna, 50 lat



Może się wreszcie **zrobi w lasach czysto**.

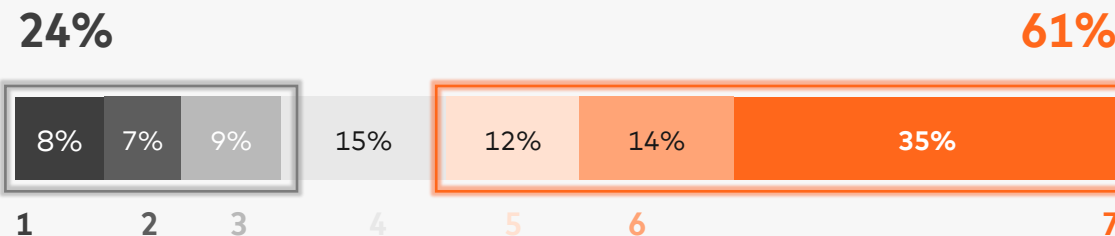
Artur, 52 lata



Choć dominuje pozytywne nastawienie do systemu kaucyjnego, 1/4 Polaków obawia się trudności z regularnym zwrotem butelek

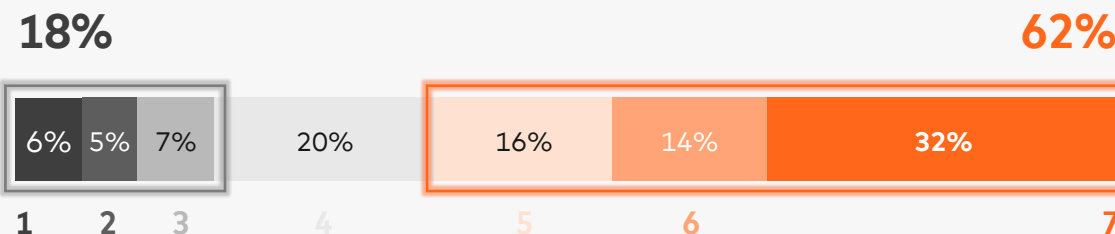
Które stwierdzenie lepiej oddaje Twoją osobistą opinię? [N=1000]

Uważam, że ten **system jest trudny w realizacji** i nie zachęci zbyt wielu ludzi do oddawania surowców wtórnych



Uważam, że ten **system jest prosty w realizacji** i zachęci wielu ludzi do oddawania surowców wtórnych

Włączenie oddawania butelek do codziennej rutyny będzie bardzo trudne, nie wyobrażam sobie ogarniania procesu zwrotu regularnie



Włączę temat zwrotu butelek do swojej codziennej rutyny w taki sposób, żeby sprawiało mi to jak najmniej trudności



Początki będą nerwowe, jak ktoś nie zwróci uwagi, że jest kaucja, podejdziesz do kasy i się okaże, że cena jest wyższa.

Kamil, 39 lat



Ja mam taki tryb, że rano praca, a po pracy zakupy i do domu. Nie będę jechać z butelkami do roboty i z roboty z butelkami do Lidla.

Mateusz, 33 lata

Część ludzi będzie się wstydziła chodzić z tymi śmieciami.

Łukasz, 39 lat



Jak nie będzie odpowiedniej ilości automatów do zapotrzebowania to może być wielki niewypał.

Martyna, 29 lat



Polacy obawiają się odległości punktów zwrotu od domu, awaryjności maszyn oraz konieczności przechowywania i zwracania nieuszkodzonych butelek

Co zniechęca Cię do zwrotu butelek i/ lub puszek? Zaznacz wszystkie czynniki, które Cię zniechęcają do zwracania opakowań [N=1000]



Dostępność punktów



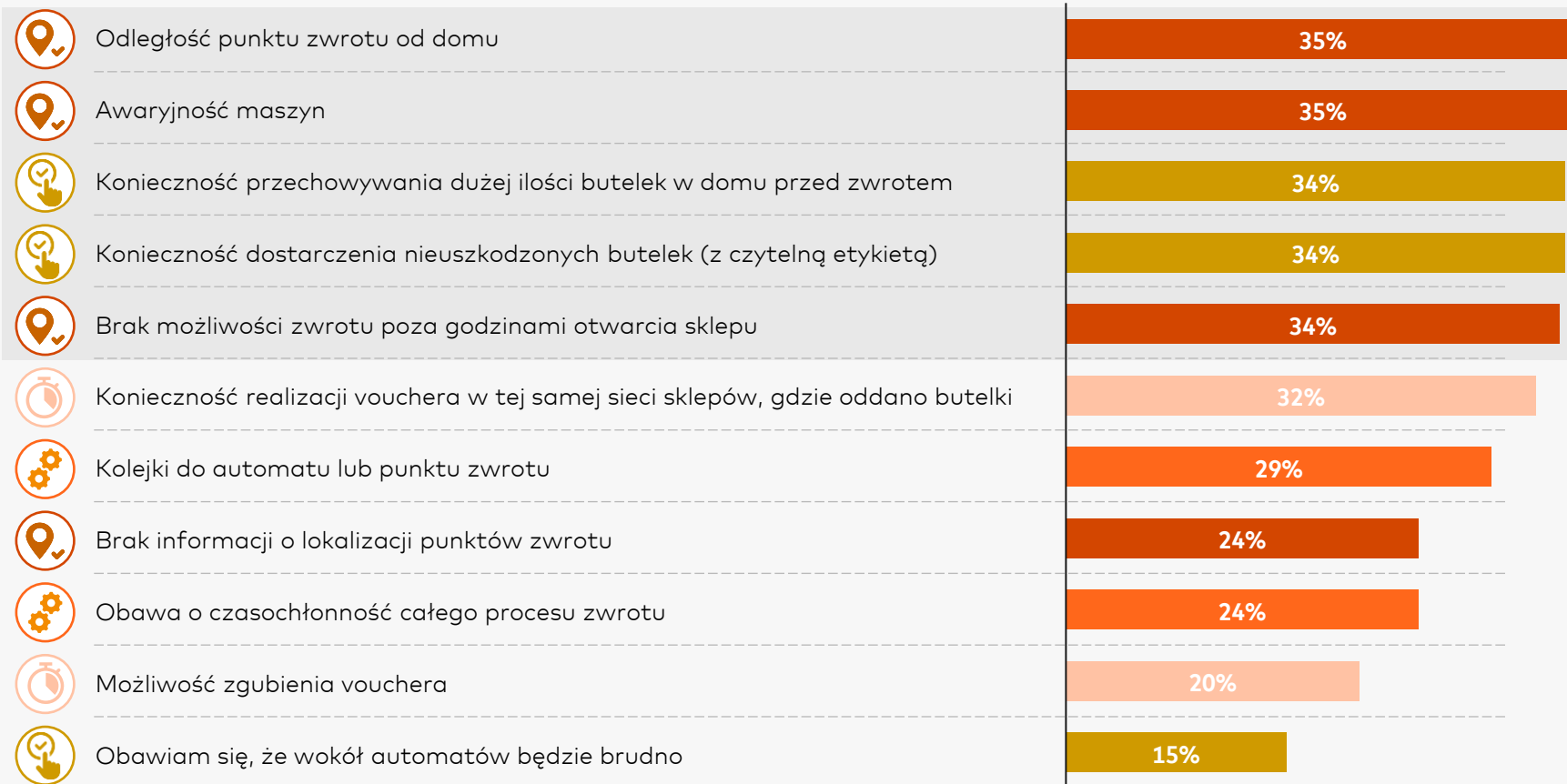
Wygoda i komfort procesu



Czasochłonność procesu



Zasady systemu



TOP 5

Człowiek stara się być ekologicznym i idzie do tego **automatu, któryś raz z rzędu, a on jest nieczynny, bądź uszkodzony**, no to chęci opadają po jakimś czasie. Ile można nosić tych śmieci pod pachami.

Mateusz, 33 lata

Takie **osoby jak ja, które mieszkają w bloku, będą pokrzywdzone, bo ja nie mam gdzie tego trzymać**. Nie będę z jedną butelką biegła do sklepu. Poza tym to też nie jest przyjemne, słodkie napoje, śmierdzące.

Bożena, 55 lat

Ale jak się zapomni tego paragonu, i tak naprawdę **człowiek te pieniądze traci** – nie dosyć, że trzeba dojechać, trzeba wejść, i wydać na coś - i to jest **przywiązanie do danego sklepu**.

Marta, 47 lat



Źródło: Badanie Minds&Roses dla Mastercard Advisors, czerwiec 2025



Punkty zwrotu opakowań

Na spacer do butelkomatu?

Gdzie Polacy chcieliby oddawać butelki?



Zgodnie z ustawą, opakowania będzie można zwracać w większych sklepach, ale wszystko wskazuje na to, że pojawią się także inne punkty zbiórki

Gdzie będzie można oddawać produkty objęte systemem kaucyjnym?

Stanowisko ustawodawcy

Obowiązkowe punkty zbiórki:

- **Sklepy o powierzchni sprzedaży powyżej 200 m²**, które oferują produkty w opakowaniach objętych systemem, będą zobowiązane do przyjmowania **wszystkich typów opakowań**
- **Wszystkie sklepy sprzedające szklane butelki wielokrotnego użytku** będą musiały przyjmować zwroty tego konkretnego rodzaju opakowań – niezależnie od powierzchni sprzedaży



Dodatkowo: -----

- Dodatkowo, każda gmina będzie zobowiązana do zapewnienia co najmniej jednego punktu zbiórki opakowań objętych systemem kaucyjnym



Praktyka rynkowa

Dobrowolne punkty zbiórki:

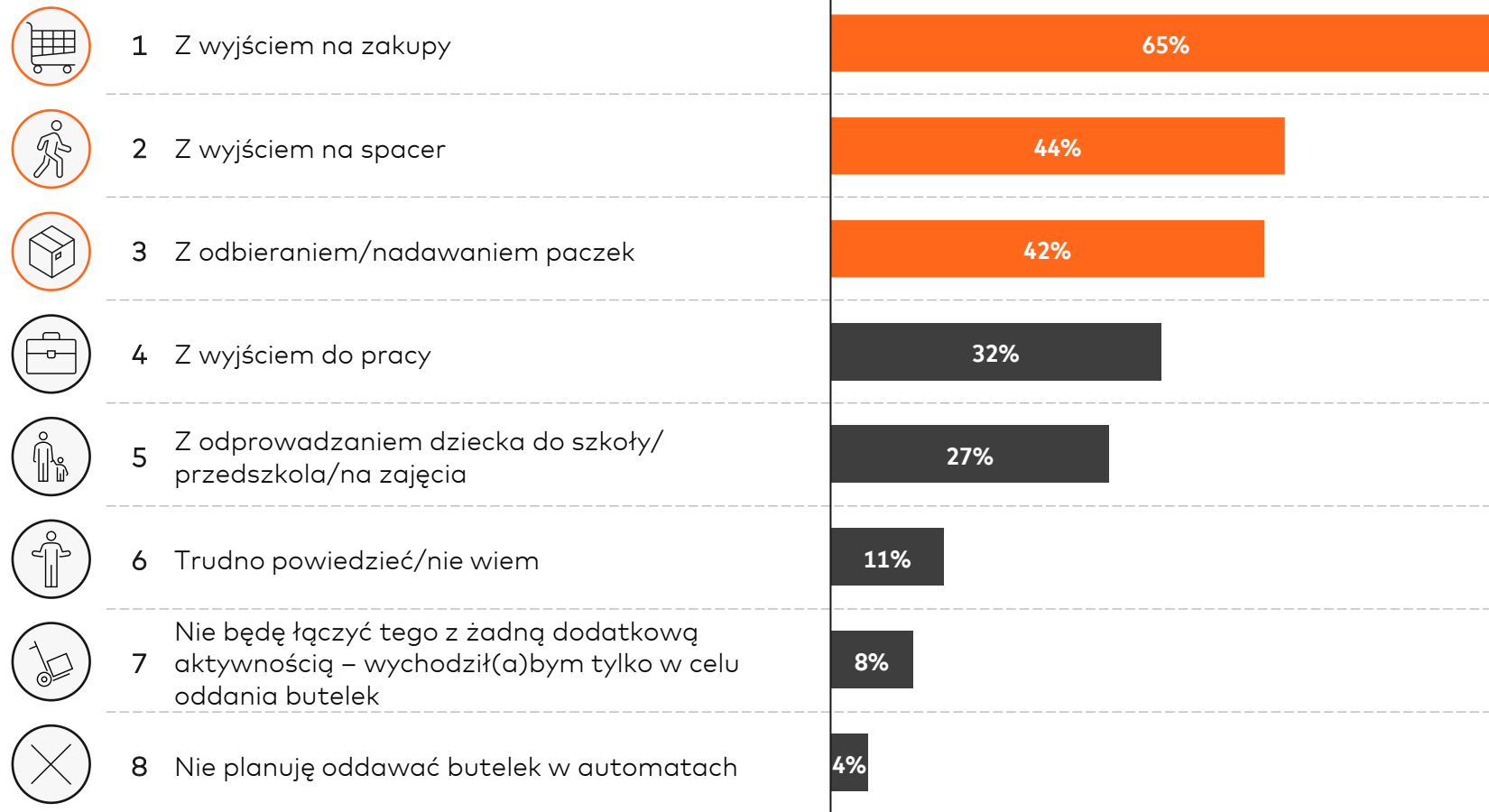
- **Prawdopodobnie punkty zbiórki pojawią się także w mniejszych sklepach**, które będą chciały pozostać konkurencyjne - potwierdzają to doświadczenia z innych rynków, np. Słowacji, gdzie znaczący procent zwrotów realizowany jest przez punkty dobrowolne

Dodatkowo: -----

- **Możliwe jest również powstawanie punktów zbiórki w miejscach publicznych**, takich jak galerie handlowe, parki czy inne przestrzenie skupiające ludzi

Łączenie zwrotu opakowań z zakupami to najbardziej naturalny i wygodny scenariusz – ale nie jedyny

Z jakimi innymi aktywnościami łączył(a)byś zwrot opakowań w automatach? [pytanie wielokrotnego wyboru, N=1000]



TOP 1 Wybór

(odsetek respondentów, którzy wybrali daną odpowiedź na 1-szym miejscu)



Zakupy

45%



Spacer

13%



Odbiór/nadanie paczki

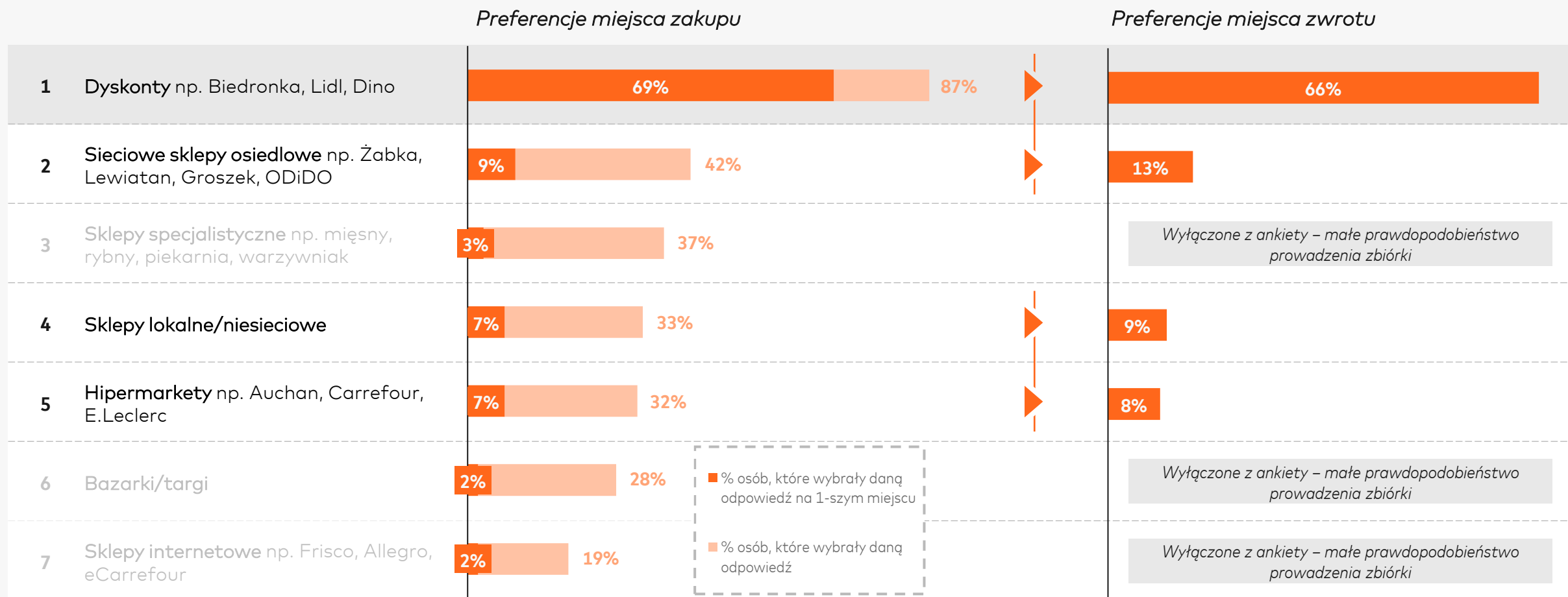
9%



Polacy najczęściej robią zakupy spożywcze w dyskontach i właśnie tam chcą zwracać opakowania

W jakich sklepach robione są w Twoim gospodarstwie domowym zakupy spożywcze?
Wskaż i uszereguj według częstotliwości [N=1000]

W którym ze sklepów zwrot butelek byłby dla Ciebie najwygodniejszy? [N=1000]



Dla większości Polaków najwygodniejszym miejscem zwrotu opakowań będzie ten sklep, gdzie robią codzienne zakupy



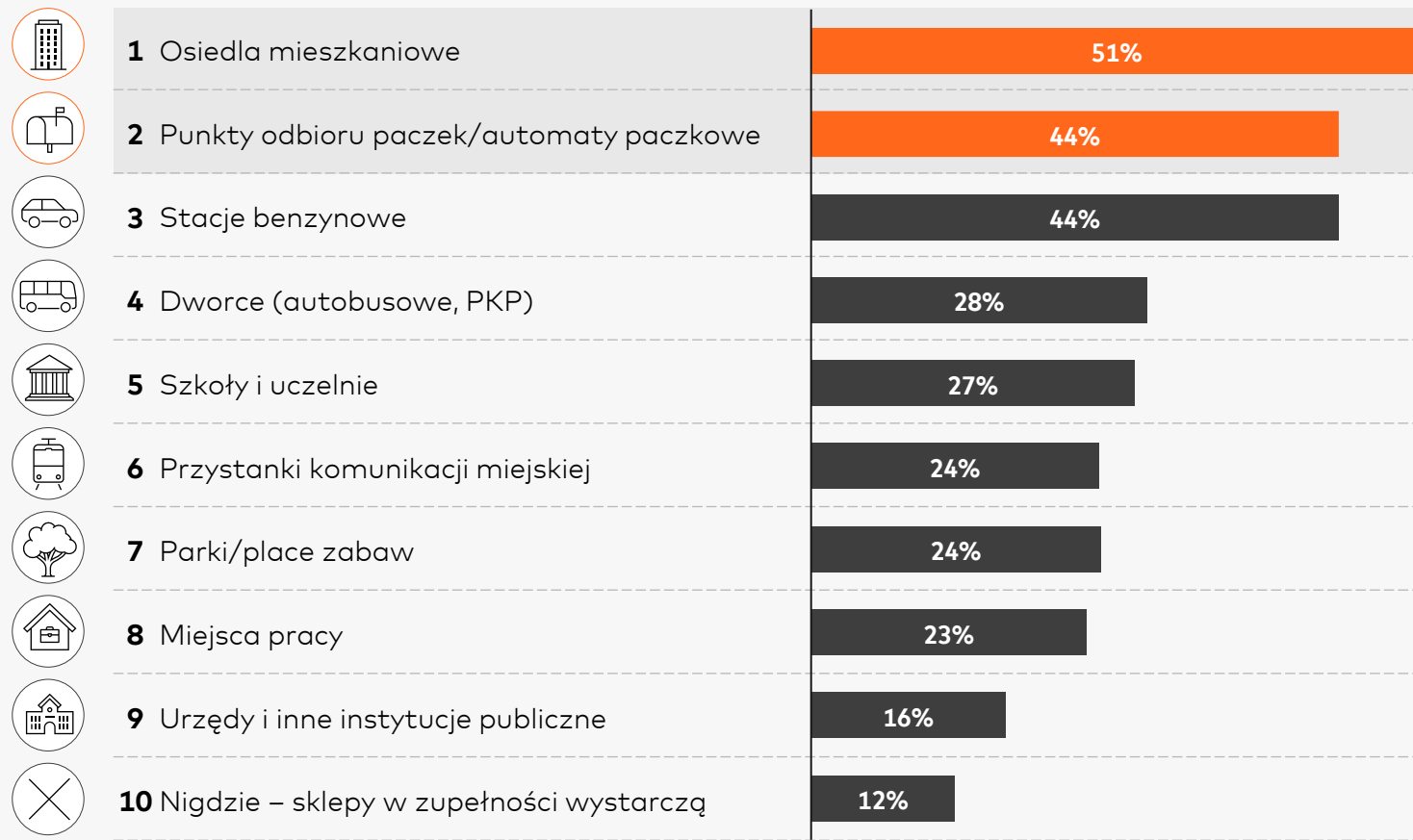
respondentów deklaruje, że **zwróci opakowanie w tym samym typie sklepu**, w którym najczęściej robią zakupy

Jednocześnie Polacy **nie chcą być zmuszani** do zakupów w sklepie, w którym otrzymali voucher - **32%** respondentów wskazuje, że **to zniechęca ich do zwracania opakowań**

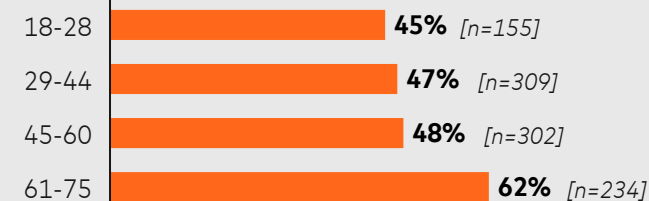


Poza sklepami, osiedla mieszkaniowe i punkty odbioru paczek to najbardziej pożądane lokalizacje dla butelkomatów

W jakich miejscach – poza sklepami – chętnie widział(a)byś automaty do zwrotu opakowań? [N=1000]



Osoby w wieku 61-75 lat **chętniej korzystałyby z butelkomatów na osiedlach**



TOP 1 *



Osiedla

31%

A gdyby taki automat był **zlokalizowany na osiedlu** – jeden, dwa to by było naprawdę super łatwe.

Emilia, 38 lat



Punkty odbioru paczek

21%

Albo tak jak **paczkomaty** – gdyby było tyle takich automatów to super by było.

Daria, 23 lata



Nota: *Odsetek respondentów, którzy wskazali daną odpowiedź na pierwszym miejscu, spośród wszystkich respondentów
Źródło: Badanie Minds&Roses dla Mastercard Advisors, czerwiec 2025



„Celem jest zbudowanie systemu, który nie przeszkadza”



Marcel Rakowski
Pełnomocnik Zarządu ds.
Rozwoju i Strategii
PolKa - Polska Kaucja

„Z badania wynika, że dla wielu osób liczy się nie tylko możliwość odzyskania kaucji, ale również dostępność punktów zwrotu – blisko domu, pracy, w miejscach związanych z codziennymi sprawami. Najczęściej wskazywano osiedla mieszkaniowe (51 proc.) i okolice paczkomatów (44 proc.). To cenna wskazówka, bo pokazuje kierunek, choć nie odpowiada jeszcze na wszystkie pytania operacyjne.

Jako PolKa szukamy rozwiązań, które będą zarazem wygodne dla użytkowników, jak i możliwe do wdrożenia organizacyjnie. Dlatego testujemy różne formaty zbiórki, np. w Tarnobrzegu automat pojawi się w pobliżu strefy rekreacyjnej nad jeziorem, a w Myśliborzu – obok Urzędu Miasta.

*Pracujemy również z partnerami nad rozwinięciem zbiórki w najbliższym otoczeniu mieszkańców. **Celem jest zbudowanie systemu, który nie przeszkadza**, lecz wpisuje się w lokalny krajobraz i przyzwyczajenia wszystkich Polaków.”*

Jak zwracać, to tylko w automacie - 85% respondentów preferuje tę formę zwrotu opakowań

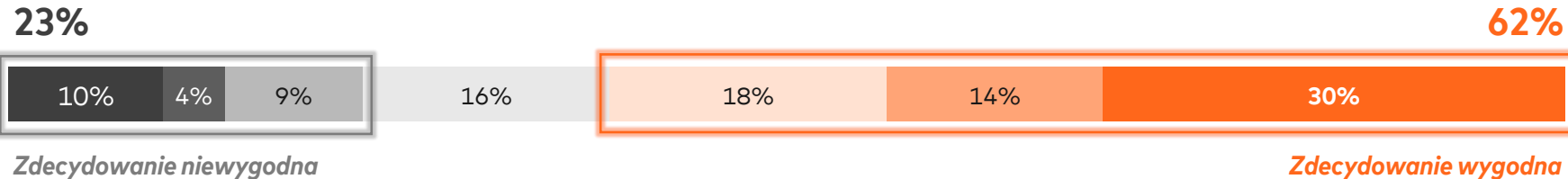
Na ile wygodna byłaby dla Ciebie każda z poniższych form zwrotu opakowań? [N=1000]

Zbiórka automatyczna

Automat zlokalizowany
przed sklepem

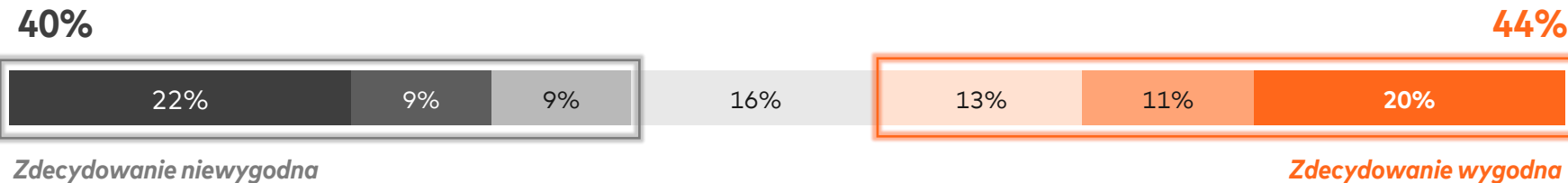


Automat zlokalizowany
w środku sklepu



Zbiórka ręczna

Zwrot opakowań
u sprzedawcy przy kasie





Metody zwrotu kaucji

***„Ta karta to dużo lepszy pomysł–
może dużo bardziej przyciągnąć, bo
od razu dostaje się pieniądze”***

*Jak Polacy chcieliby otrzymywać
zwrot kaucji?*



Voucher na zakupy to obecnie najczęściej stosowana forma zwrotu kaucji – zwrot na kartę płatniczą mógłby uprościć proces zwrotu

Krok 1: MIEJSCE ZWROTU

Krok 2: FORMA ZWROTU KAUCJI

Krok 3: PROCES ODBIORU KAUCJI



Butelkomat



Odebranie równowartości kaucji jako **zwrot na kartę**



Pobranie **vouchera**



Punkt zbiórki ręcznej



Pobranie **vouchera**



Odebranie równowartości kaucji w **gotówce**



Odebranie równowartości kaucji jako **zwrot na kartę**

Zwrot może odbyć się na **kartę fizyczną, stokenizowaną, lub zapisaną w aplikacji lojalnościowej sklepu**



Kasa sklepu



Obniżenie **kwoty zakupów** o wartość kaucji



Odebranie równowartości kaucji w **gotówce**



Odebranie równowartości kaucji jako **zwrot na kartę** w kasie (również samoobsługowej)

Komentarz

- **Voucher można wykorzystać na zakupy wyłącznie w tym samym sklepie** (lub sieci sklepów), w którym został wydany, lub wymienić na gotówkę przy kasie
- **Alternatywą** dla takiego rozwiązania **może być zwrot kaucji bezpośrednio na kartę płatniczą – zarówno w butelkomacie, jak i w ręcznym punkcie zbiórki** przy kasie
- Zwrot na kartę mógłby również obejmować sytuacje, w których konsument decyduje się na wymianę vouchera na środki pieniężne



Aktualne rozwiązania



Potencjalna alternatywa



Realizacja zwrotu kaucji na karty płatnicze może być korzystna dla konsumentów oraz punktów zbiórki

Zalety zwrotu kaucji na kartę płatniczą



Zalety dla konsumenta

**Szybszy i prostszy proces zwrotu**

Środki trafiają bezpośrednio na konto
- bez konieczności odbierania vouchera, stania w kolejce do kasy czy zamiany go na gotówkę

**Swoboda wykorzystania środków**

Brak ograniczeń co do konkretnego sklepu czy sieci, środki można przeznaczyć na dowolny cel

**Bezpieczeństwo i niezawodność**

Eliminacja ryzyka zgubienia vouchera oraz problemów z jego realizacją (np. przez uszkodzenie kodu kreskowego)



Zalety dla punktu zbiórki

**Mniejsze zapotrzebowanie na gotówkę w kasie sklepu**

Ograniczenie sytuacji, w których klienci korzystają z wymiany vouchera na pieniądze

**Mniej papieru / bardziej ekologiczne**

Brak drukowania voucherów to mniejsze zużycie materiałów i mniej generowanych odpadów

**Mniejsze obciążenie kas**

Brak dodatkowego kroku związanego z obsługą vouchera to mniejsze obciążenie kas oraz skrócenie kolejek

**Efektywniejszy proces**

Możliwość większej automatyzacji procesu

**Elastyczność dla punktów zbiórki**

Zwrot kaucji na kartę to wygodne rozwiązanie dla niezależnych punktów (np. w parkach), które nie mają możliwości wydania vouchera

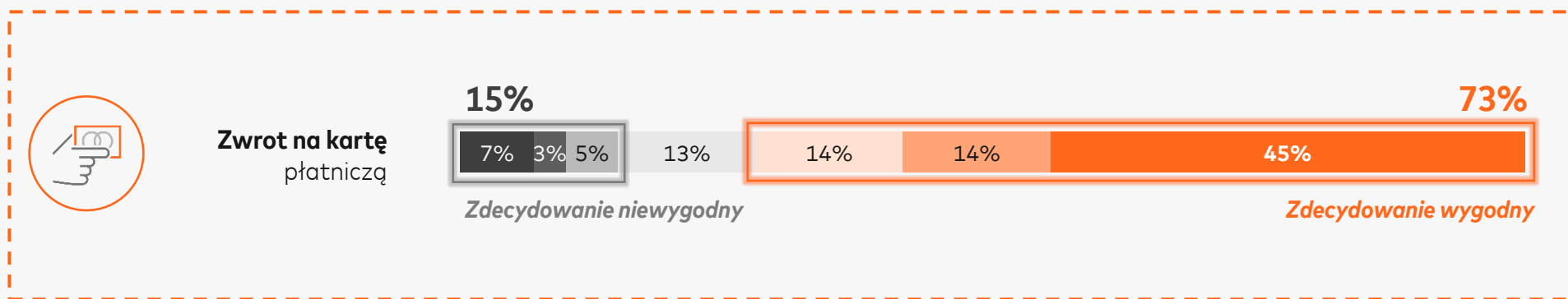
**Wizerunek nowoczesnego systemu**

Pokazuje otwartość na innowacje i odpowiada na oczekiwania konsumentów przyzwyczajonych do cyfrowych rozwiązań



Respondenci uznają zwrot kaucji na kartę płatniczą za wygodniejsze rozwiązanie niż voucher

Oceń na ile każdy z potencjalnych sposobów zwrotu kaucji za zużyte butelki/puszki jest dla Ciebie wygodny [N=1000]



Z tą kartą dużo lepszy pomysł, to może dużo bardziej przyciągnąć, że **od razu są pieniądze**.

Ewa, 51 lat

Nie trzeba myśleć, że coś muszę z tym voucherem zrobić.

Tylko przykładam kartę i koniec.

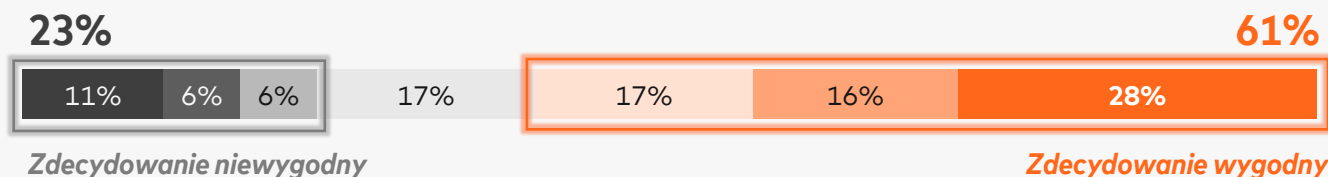
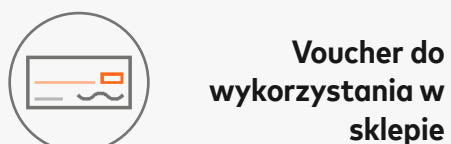
Agnieszka, 34 lata

Z voucherem jest tak, że **łatwo go wyrzucić**, a z kartą łatwiej, mógłbym oddać butelki idąc na spacer.

Aleksander, 34 lata

Lepiej na kartę, nie ma limitu czasowego, nie trzeba w tym samym sklepie.

Anna, 20 lat



Mając możliwość wyboru, aż 73% Polaków wybrałoby zwrot kaucji na kartę płatniczą

Wyobraź sobie, że stoisz przed butelkomatem i masz do wyboru sposób zwrotu kaucji. Którą opcję wybierasz? [n=955]





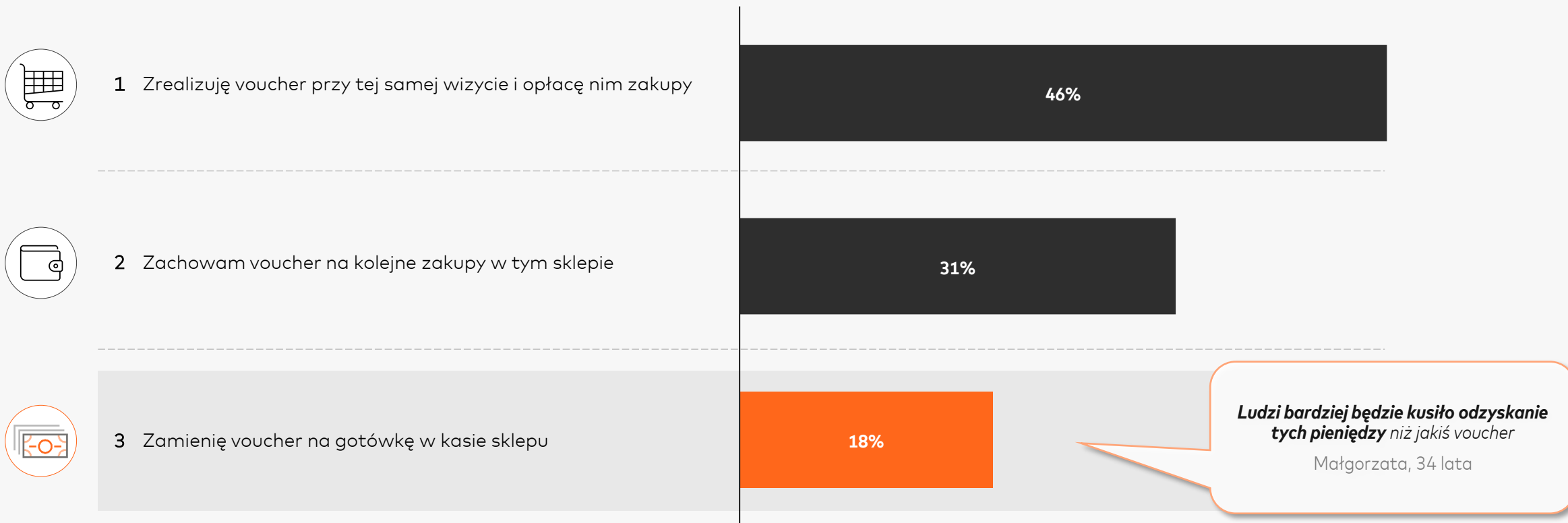
68%

respondentów, którzy **preferują**
zwrot kaucji na kartę, planuje
łączyć zwrot opakowań
z wyjściem na zakupy

(n=470)

Wybór vouchera nie gwarantuje dokonania zakupów w danym sklepie – 18% respondentów deklaruje chęć wymiany go na gotówkę przy kasie

Na co przeznaczysz voucher po oddaniu butelek/ puszek do automatu? [TOP 3 odpowiedzi] [N=261]





„Chcemy dać ludziom wybór”



Maciej Nowak
Dyrektor ds. Komercjalizacji
Czysta Polska

„W centrum całego systemu kaucyjnego powinien być konsument. To jego potrzeby i codzienne nawyki muszą być punktem wyjścia.

Naszym celem jest maksymalne uproszczenie procesu zwrotu – tak, by oddawanie opakowań było szybkie, wygodne i intuicyjne, bez konieczności zmiany codziennej rutyny.

Chcemy dać ludziom wybór, gdzie i jak mogą oddać opakowanie, ale równie ważne jest, by mogli zdecydować, w jakiej formie otrzymają zwrot kaucji. Tylko wtedy system ma szansę działać skutecznie i na dużą skalę.”



„Dobrze mieć wybór!”
**Polacy chcą mieć wybór, gdzie zwrócą
butelki i w jaki sposób odbiorą kaucję
– wygoda procesu zwrotu opakowań
jest dla nich kluczowa**



„Zwrot na kartę może być atrakcyjną alternatywą”



SELFMAKER

Marek Wieteska
CEO, Selfmaker

„Inwestujemy w rozwiązanie zwrotu kaucji na kartę płatniczą, bo to naturalny kierunek
– klienci są przyzwyczajeni do transakcji bezgotówkowych i oczekują prostych,
nowoczesnych rozwiązań.

Nasze maszyny mają elastyczny design, dzięki czemu bez problemu można dodać moduł
płatniczy nawet po montażu – **jesteśmy gotowi na różne scenariusze wdrożenia systemu**
kaucyjnego.

Słyszemy też od części merchantów, że **w sytuacji, gdy konsumenci będą chcieli**
wymieniać vouchery na gotówkę, zwrot na kartę może być atrakcyjną alternatywą.”

Autorzy raportu



Agnieszka Śpionek

Principal Mastercard Advisors

agnieszka.spionek@mastercard.com



Aleksandra Wasilewska

Senior Manager Mastercard Advisors

aleksandra.wasilewska@mastercard.com



Agata Kadela

Senior Strategic Consultant

agata.kadela@gmail.com



Andrzej Kłosiński

Strategic Consultant

andrzej.klosinski@mastercard.com



Sylwia Dąbkowska

Customer Research Expert

sylwia.dabkowska@mastercard.com



Aleksandra Wronowska

Customer Research Expert

aleksandra.wronowska@mastercard.com



Piotr Smalej

Business Development

piotr.smalej@mastercard.com



Helena Januszkiewicz

Product Excellence & Innovation

helena.januszkiewicz@mastercard.com