

KSeF oczami biur rachunkowych 2026

Jak zmienia się rynek usług księgowych
i jaka będzie przyszłość cyfrowej
rachunkowości w Polsce?



KSeF



Partnerzy raportu:



Stowarzyszenie
Księgowych w Polsce



Poradnik
Przedsiębiorcy

2026

METODOLOGIA BADANIA

Raport powstał na podstawie ogólnopolskiego badania ankietowego (CAWI) przeprowadzonego wśród 515 przedstawicieli biur rachunkowych - właścicieli, księgowych i osób odpowiedzialnych za organizację procesów księgowych - po wejściu w życie obowiązkowego KSeF. Ankieta objęła 19 pytań zamkniętych i 3 otwarte; łącznie przeanalizowaliśmy 1488 odpowiedzi opisowych, które stanowią jakościowe uzupełnienie wyników ilościowych.

Struktura respondentów: 35,5% biura jednoosobowe, 44,7% biura 2–5 osób, 11,5% biura 6–10 osób, 8,3% biura powyżej 10 osób. 59,4% badanych biur obsługuje głównie jednoosobowe działalności gospodarcze.

Celem badania było poznanie rzeczywistych doświadczeń księgowych po pierwszych miesiącach funkcjonowania obowiązkowego KSeF oraz identyfikacja obszarów wymagających wsparcia, edukacji i usprawnień. Raport opracowali eksperci wFirma.pl, Poradnika Przedsiębiorcy oraz Stowarzyszenia Księgowych w Polsce (SKwP).

Kontakt dla mediów:

Anna Jezierska
Product Marketing Manager
anna.jezierska@wfirma.pl

Zastrzeżenie: raport ma charakter wyłącznie informacyjno-edukacyjny; opinie ekspertów odzwierciedlają ich indywidualne poglądy i nie stanowią porady prawnej ani podatkowej.

© 2026 Web INnovative Software sp. z o.o. Kopiowanie fragmentów dozwolone wyłącznie z podaniem aktywnego linku i źródła: raport wFirma „KSeF oczami biur rachunkowych”.

Wrocław, sierpień 2026 r.

Szanowni Państwo

Oddajemy w Państwa ręce raport „KSeF oczami biur rachunkowych 2026”, opracowany na podstawie badania przeprowadzonego wśród 515 biur rachunkowych z całej Polski.

Wprowadzenie obowiązkowego Krajowego Systemu e-Faktur stało się jednym z najważniejszych wydarzeń ostatnich lat dla branży księgowej. Zmiana ta wykracza daleko poza kwestie technologiczne - wpływa na organizację pracy, sposób współpracy z klientami, zakres odpowiedzialności biur rachunkowych oraz oczekiwania wobec nowoczesnych systemów księgowych.

Celem naszego badania było pokazanie, jak biura rachunkowe oceniają pierwsze miesiące funkcjonowania KSeF, z jakimi wyzwaniami mierzą się na co dzień oraz jakie dostrzegają szanse wynikające z postępującej cyfryzacji. Przedstawione wyniki są cennym źródłem wiedzy zarówno dla księgowych i właścicieli biur rachunkowych, jak i dla producentów oprogramowania, przedsiębiorców oraz wszystkich uczestników rynku.

Dziękujemy Stowarzyszeniu Księgowych w Polsce za współpracę przy realizacji badania oraz opracowaniu raportu. Wiedza i doświadczenie ekspertów SKWP pozwoliły wzbogacić publikację o praktyczną perspektywę środowiska księgowych i biur rachunkowych.

Wierzymy, że raport stanie się nie tylko podsumowaniem pierwszych doświadczeń związanych z wdrożeniem KSeF, lecz także inspiracją i zapowiedzią kierunku rozwoju usług księgowych w Polsce.

Życzę Państwu inspirującej lektury,

Andrzej Lazarowicz

Founder & CEO

Web INnovative Software Sp. z o.o. | wFirma.pl



SPIS TREŚCI

1	Wstęp	
	› Kluczowe wnioski z badania	6
	› Najważniejsze liczby	7
2	KSeF stał się katalizatorem największych zmian organizacyjnych w księgowości od lat	8
	› Jak na tę zmianę odpowiadają nowoczesne systemy księgowe?	9
	› Komentarz eksperta	9
3	KSeF dzieli branżę - między sceptycyzmem a dostrzeganiem korzyści	10
	› Dlaczego opinie są tak podzielone?	11
	› Profil klientów także wpływa na doświadczenia związane z KSeF	11
	› Komentarz eksperta	13
4	Największym wyzwaniem nie jest technologia. Są nim klienci	14
	› Komentarz eksperta	15
	› KSeF wymaga sprawnego zaplecza technologicznego	16

5 KSeF ma swoją cenę. Wzrost kosztów stał się nową rzeczywistością biur rachunkowych 17

- › KSeF uwidoczniał rzeczywisty zakres pracy wykonywanej przez biura rachunkowe 18
- › Komentarz eksperta 19

6 Czas staje się najcenniejszym zasobem księgowych 20

- › Technologia wspiera efektywność pracy biur rachunkowych 21
- › KSeF wymaga sprawnego zaplecza technologicznego 22

7 Zmiana modelu współpracy z klientami 23

- › Komentarz eksperta 23

8 Odpowiedzialność za błędy w KSeF nadal nie jest w pełni uporządkowana 24

- › Komentarz eksperta 24

9 Główne kierunki, które zmieniają rynek usług księgowych 25

- › Co powinny zrobić biura rachunkowe? 26

Wnioski końcowe 27

Kluczowe wnioski z badania

1

KSeF zmienił sposób funkcjonowania praktycznie całej branży

Dla zdecydowanej większości biur rachunkowych oznaczał on konieczność reorganizacji procesów wewnętrznych oraz zmiany modelu współpracy z klientami. **Aż 91,5% respondentów deklaruje, że musiało zmienić sposób organizacji pracy swojego biura.**

2

Największe wyzwania

Największym wyzwaniem wskazywanym przez biura rachunkowe było **słabe przygotowanie przedsiębiorców i konieczność edukowania ich**, a nie obsługa samego systemu KSeF.

3

Oprogramowanie księgowe a KSeF

Badanie pokazuje wyraźny związek między oceną oprogramowania księgowego a oceną KSeF - **biura wysoko oceniające swoje programy księgowe znacznie częściej pozytywnie oceniają również wdrożenie KSeF.**

4

Wzrost cen usług

Nie bez znaczenia pozostaje aspekt ekonomiczny. Blisko połowa badanych deklaruje konieczność poświęcania dodatkowego czasu pracy, a **42% podniosło lub planuje wkrótce podnieść ceny swoich usług.**

5

Wdrożenie KSeF stanowi początek kolejnego etapu transformacji branży

W najbliższych latach **przewagę konkurencyjną będą budować biura rachunkowe**, które skutecznie uporządkują swoje procesy, wypracują bardziej efektywny model współpracy z klientami oraz wykorzystają potencjał narzędzi do automatyzacji księgowości.

Najważniejsze liczby

91,5%

biur musiało wprowadzić zmiany w organizacji pracy - w tym **44,3%** dużych zmian.

45,8%

biur ocenia wpływ KSeF na codzienną pracę negatywnie lub zdecydowanie negatywnie. **Pozytywnie - 43,5%**. Zdania są podzielone niemal po połowie.

64,7%

biur wskazuje edukację klientów jako największe wyzwanie we współpracy.

66,2%

biur wskazuje przygotowanie klientów jako najbardziej wymagający obszar pracy z KSeF.

39%

biur ocenia poziom przygotowania klientów raczej słabo lub bardzo słabo. Dalsze **40,8%** - średnio.

41,9%

biur albo już podniosło ceny usług, albo planuje to zrobić w najbliższych miesiącach. Najczęstszy zakres wzrostu: **6-10%**.

48,7%

biur poświęca dodatkowo 2 godziny lub więcej tygodniowo na zadania związane z KSeF; co dziewiąte biuro (**11,3%**) - ponad 10 godzin.

16,5%

biur ma już wdrożone procedury odpowiedzialności za błędy w KSeF - pozostałe są w trakcie, planują lub nie wiedzą o sankcjach 2027 r.

10,3%

biur w ogóle nie wiedziało o planowanych sankcjach. To istotny segment do zaadresowania komunikacyjnie.

52,2%

biur wskazuje lepszy dostęp do dokumentów jako największe pozytywne zaskoczenie.

Respondenci negatywnie oceniający KSeF wystawili swojemu oprogramowaniu średnią ocenę **2,94/5**, zaś pozytywnie oceniający KSeF ocenili swoje oprogramowanie średnio na **4,49/5**.



KSeF stał się katalizatorem największych zmian organizacyjnych w księgowości od lat.

Jeszcze kilka lat temu cyfryzacja w wielu biurach rachunkowych polegała przede wszystkim na elektronicznym przesyłaniu dokumentów oraz korzystaniu z programów księgowych. Tymczasem KSeF przyspieszył zmianę modelu świadczenia usług księgowych, wymuszając przebudowę praktycznie całego procesu obsługi klienta.

91,5%

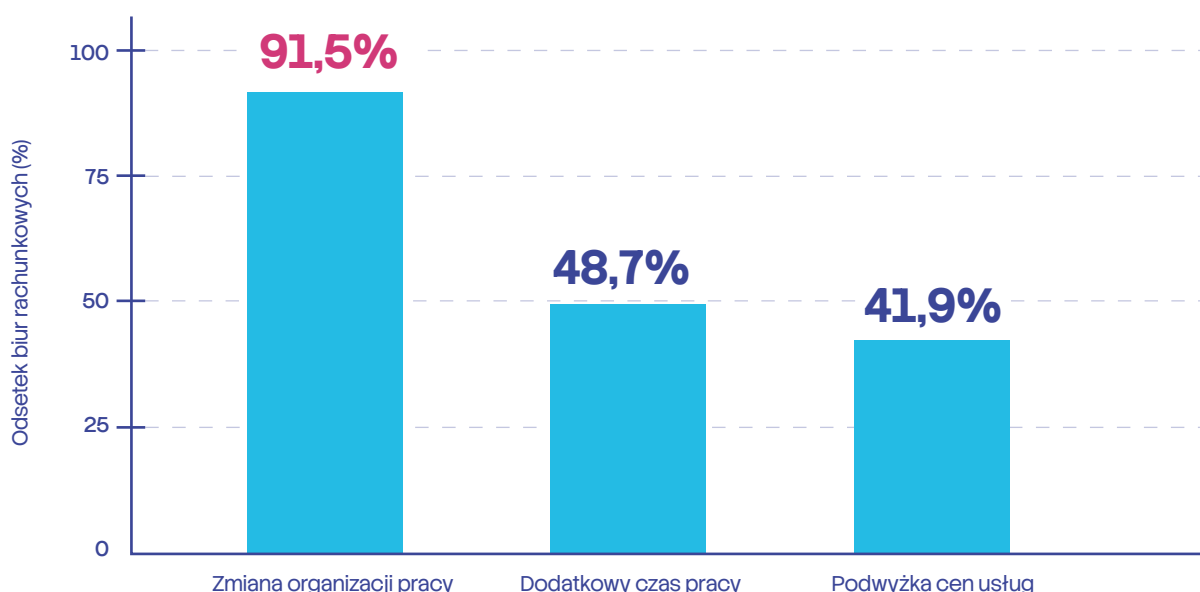
biur rachunkowych
zmieniło organizację pracy

Zmiany dotyczyły między innymi:

- › sposobu obiegu dokumentów,
- › procedur odbioru faktur,
- › podziału obowiązków między pracownikami,
- › komunikacji z klientami,
- › sposobu archiwizacji dokumentów,
- › zarządzania uprawnieniami do systemów.

Wpływ KSeF na organizację pracy

Najważniejsze konsekwencje organizacyjne wskazane przez respondentów.





A jak na tę zmianę odpowiadają nowoczesne systemy księgowe?

Wymagania związane z KSeF sprawiły, że od programów księgowych oczekuje się dziś znacznie więcej niż tylko prowadzenia ewidencji. Coraz większe znaczenie mają rozwiązania, które wspierają organizację pracy całego biura rachunkowego – automatyzują powtarzalne czynności, usprawniają obieg dokumentów oraz integrują procesy związane z wystawianiem, odbiorem i księgowaniem faktur.

Nowoczesne systemy umożliwiają automatyczne pobieranie dokumentów z KSeF, ich przekazywanie do odpowiednich osób, monitorowanie statusu realizowanych zadań oraz prowadzenie komunikacji z klientem w jednym środowisku pracy. Ogranicza to liczbę ręcznych operacji, zmniejsza ryzyko pominięcia dokumentów i ułatwia zachowanie spójnych procedur w całej organizacji.

W praktyce oznacza to, że technologia staje się elementem wspierającym organizację pracy biura rachunkowego, zapewniając większą kontrolę nad procesami, lepszy przepływ informacji oraz wyższy poziom automatyzacji codziennych czynności.



KOMENTARZ EKSPERTA



Andrzej Lazarowicz,
Founder & CEO, wfirma.pl

KSeF to nie tylko zmiana technologiczna czy kolejny obowiązek regulacyjny. To moment, który trwale zmienia sposób funkcjonowania całego rynku usług księgowych. Po raz pierwszy cyfrowy obieg dokumentów staje się standardem obejmującym wszystkich uczestników rynku, a to wymusza zmianę nie pojedynczych czynności, lecz całego modelu pracy biur rachunkowych.

Przez lata technologia wspierała księgowych przede wszystkim w prowadzeniu ewidencji. Dziś jej rola jest znacznie szersza – powinna organizować procesy, automatyzować pracę i zdejmować z księgowych jak najwięcej powtarzalnych zadań.

Wierzę, że jesteśmy u progu kolejnego etapu rozwoju branży. W dłuższej perspektywie KSeF przyczyni się nie tylko do cyfryzacji księgowości, ale także do jej większej standaryzacji i profesjonalizacji. Biura, które wykorzystają ten moment do przebudowy procesów, zyskają większą skalowalność, lepszą kontrolę operacyjną i poprawią swoją rentowność. Coraz mniej czasu będzie pochłaniać ręczna obsługa dokumentów, a coraz większe znaczenie zyska analiza danych oraz wsparcie przedsiębiorcy w prowadzeniu biznesu.

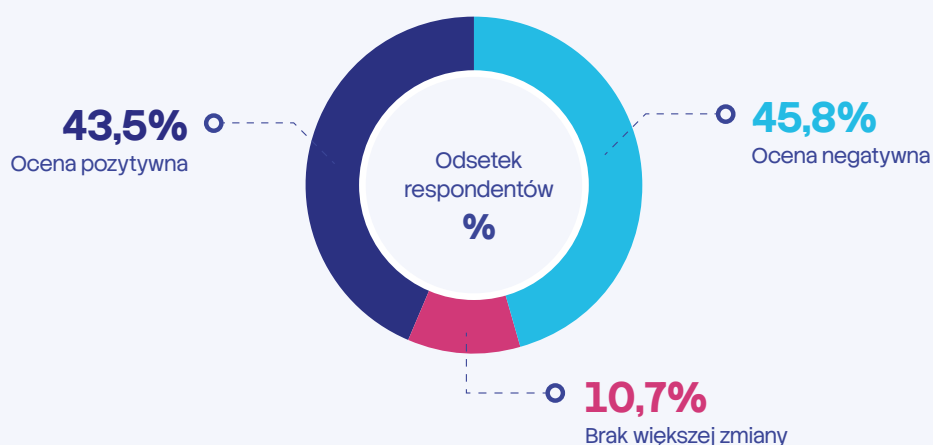
To właśnie w tym kierunku będzie zmierzać nowoczesna księgowość – od ewidencjonowania do zarządzania informacją i wspierania decyzji biznesowych.

KSeF dzieli branżę - między sceptycyzmem a dostrzeganiem korzyści.

Jednym z najbardziej interesujących wyników badania jest niemal równy podział opinii na temat Krajowego Systemu e-Faktur.

Ocena wpływu KSeF na codzienną pracę

Opinie biur rachunkowych są niemal równo podzielone

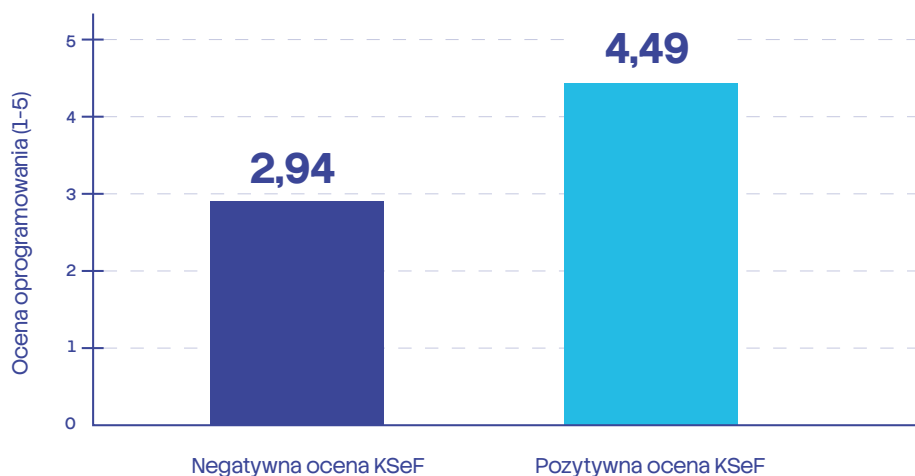


Dlaczego opinie są tak podzielone?

Badanie ujawniło wyraźną zależność pomiędzy oceną wykorzystywanego oprogramowania a oceną funkcjonowania KSeF.

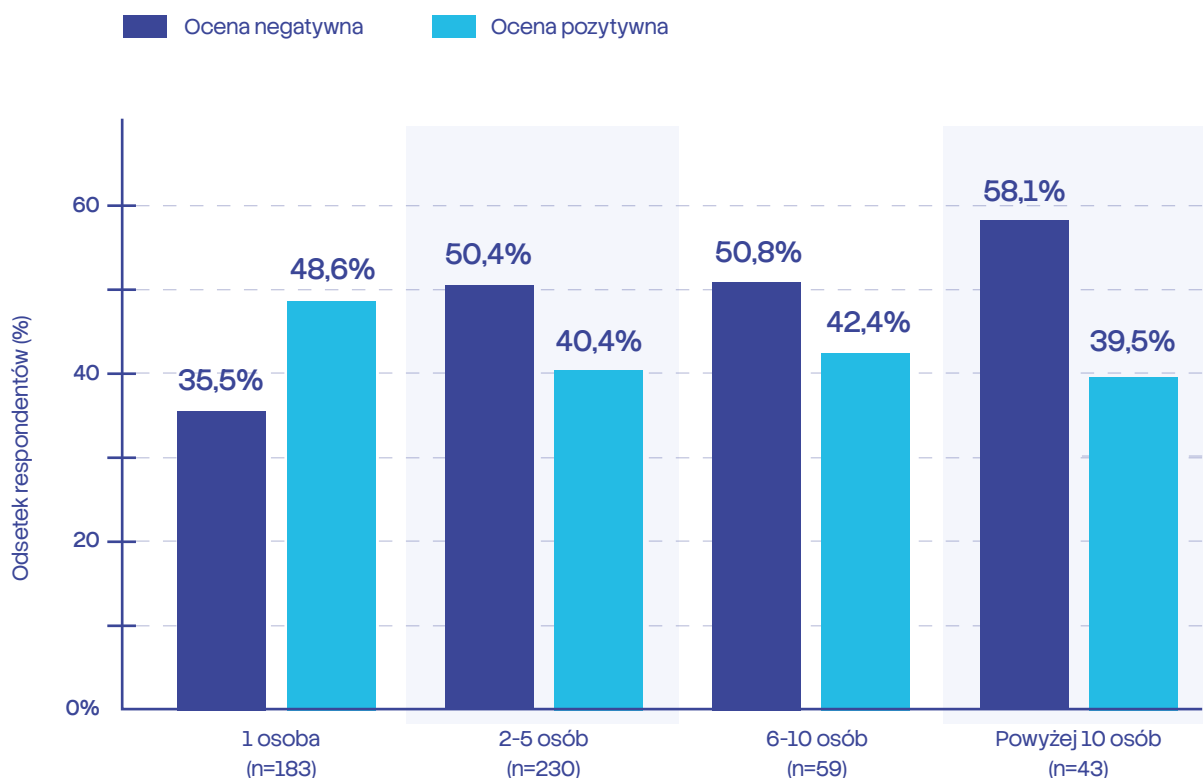
Biura, które wcześniej korzystały z elektronicznego obiegu dokumentów oraz nowoczesnych systemów, łatwiej zaadaptowały nowe procedury. Zdecydowanie częściej wskazywały one pozytywne doświadczenia z wdrożeniem systemu.

Ocena oprogramowania a ocena KSeF



Nie bez znaczenia pozostaje także skala działalności

Ocena KSeF a wielkość biura rachunkowego



Profil klientów także wpływa na doświadczenia związane z KSeF

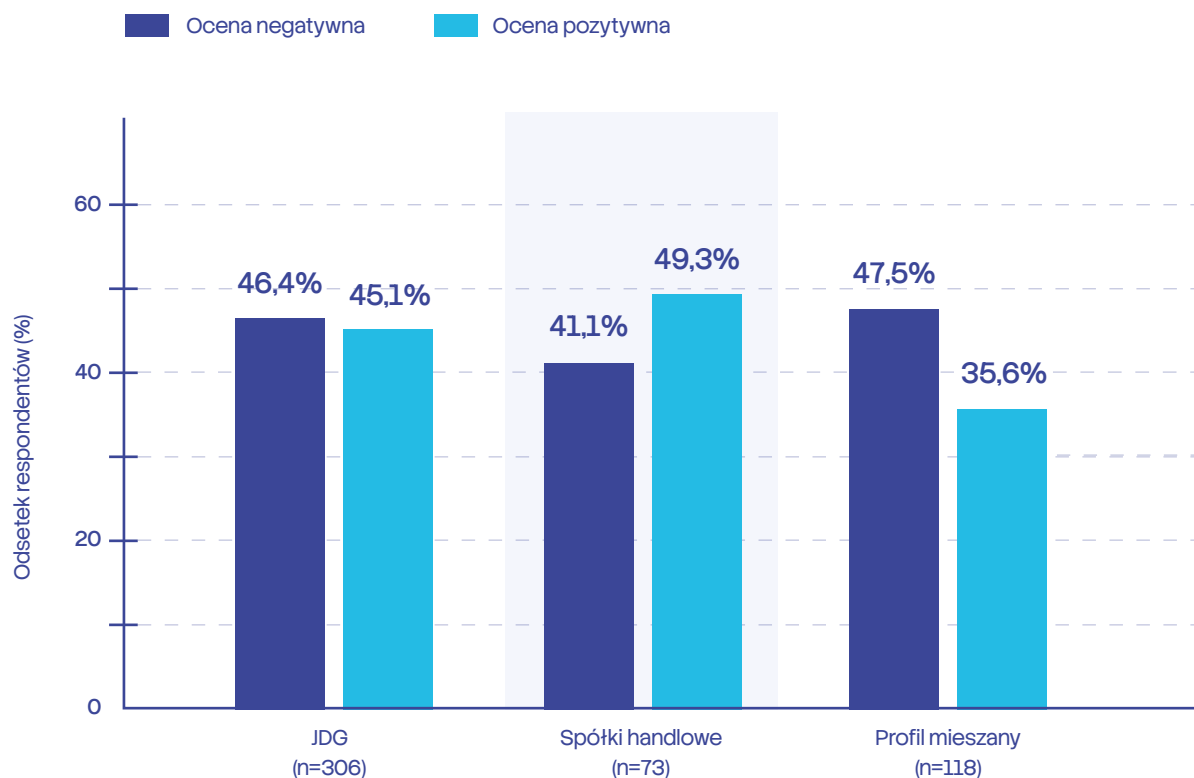
Największe obciążenie deklarują biura o profilu mieszanym. Aż 60,2% z nich poświęca na KSeF co najmniej dwie dodatkowe godziny tygodniowo, 50,8% wskazuje duże zmiany organizacyjne, a 49,2% ocenia wdrożenie jako trudniejsze, niż zakładało.

Biura specjalizujące się w spółkach handlowych częściej dostrzegają pozytywne efekty wdrożenia: 49,3% ocenia KSeF pozytywnie, a 32,9% uznało jego wdrożenie za łatwiejsze, niż przewidywało. Ich największym wyzwaniem pozostaje jednak integracja systemów księgowych, wskazana przez 57,5% respondentów.

Z kolei w biurach obsługujących głównie JDG szczególnie silnie widoczna jest potrzeba edukowania klientów - wskazuje ją aż 69,9% badanych. Ta grupa najczęściej podniosła już ceny usług (25,2%) i stosunkowo często dostrzega lepszy dostęp do dokumentów (55,2%).

Wyniki sugerują, że biura obsługujące bardziej jednorodne grupy klientów mogą łatwiej standaryzować procesy i wykorzystywać korzyści wynikające z KSeF.

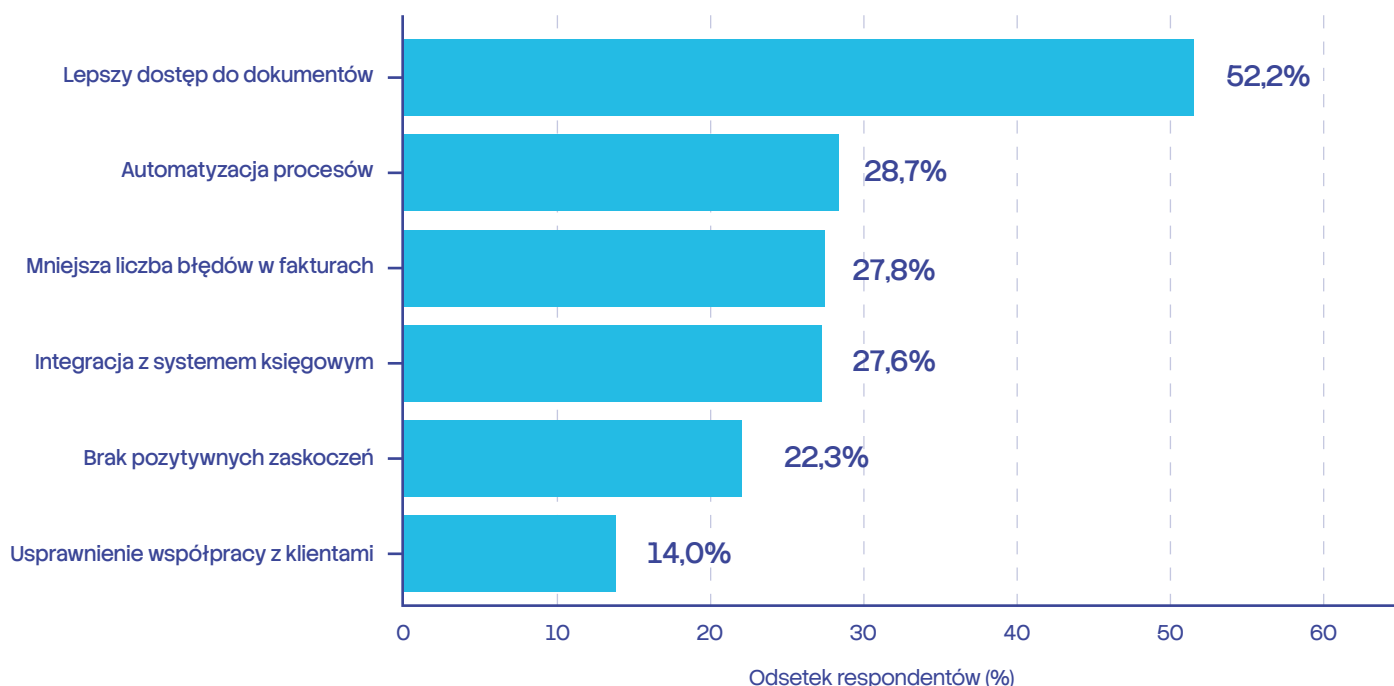
Ocena KSeF a profil klientów biura rachunkowego



Wśród najczęstszych korzyści biura wymieniały **lepsy dostęp do danych i dokumentów**, a także korzyści związane z **automatyzacją procesów**.

Największe pozytywne zaskoczenie związane z KSeF

Lepszy dostęp do dokumentów wyraźnie dominuje nad pozostałymi korzyściami





dr hab. Stanisław Hońko,

Prezes Stowarzyszenia
Księgowych w Polsce

KOMENTARZ EKSPERTA

Odpowiedzi biur rachunkowych na pytanie o wpływ KSeF na codzienną pracę można określić jednym słowem - polaryzacja. W erze przed KSeF również można było wskazać dwie główne grupy: sceptyków i entuzjastów. Początkowo zdecydowanie liczniejsza była pierwsza grupa. Warto prześledzić wpisy w mediach społecznościowych ze stycznia oraz marca 2026 r. Większą aktywność sceptyków można było zaobserwować przed „pierwszą falą” KSeF. Pierwsze dwa miesiące nowej rzeczywistości pokazały, że system był w stanie przyjąć ogromną liczbę dokumentów, a jednocześnie nie ujawniono wycieku danych z tej gigantycznej bazy. Pierwsze miesiące wiązały się z dużymi emocjami i negatywnymi reakcjami na nowe obowiązki.

To, że obecnie aż 46% respondentów negatywnie ocenia wpływ KSeF na codzienną pracę, wymaga poznania przyczyn takiej oceny. Jedną z nich mogą być choroby wieku dziecięcego KSeF. Systemy będą stałe doskonałe - zarówno po stronie KAS, jak i przez dostawców oprogramowania. Nowe możliwości powinny z czasem ułatwiać pracę. Co istotne, część biur rachunkowych musiała zmienić dotychczasowy sposób pracy. Szczególnym wyzwaniem było oswojenie swoich klientów z KSeF. Nie mam wątpliwości, że spośród wszystkich reform ostatnich lat właśnie KSeF spowodował największą zmianę w relacji biuro rachunkowe - klient.

Ciekawych wniosków dostarcza analiza zależności między wielkością biura rachunkowego a oceną KSeF. Im więcej osób zatrudnia biuro, tym wyższy jest odsetek osób negatywnie oceniających wpływ KSeF na codzienną pracę (biura jednoosobowe: 35,9%, biura zatrudniające ponad 10 osób: 58,1%). Dlaczego występuje taka zależność? Najbardziej prawdopodobne wyjaśnienie ma charakter organizacyjny, a nie technologiczny. W większym biurze KSeF nie zmienił pracy jednej osoby, lecz całego „łańcucha informacyjnego”. Trzeba było ustalić nowe procedury, podzielić uprawnienia, przeszkolić zespół, nabyć lub dostosować systemy oraz zsynchronizować działania wielu pracowników i klientów.

Każde niedociągnięcie związane z KSeF staje się więc bardziej odczuwalne wraz ze wzrostem wielkości biura. Nie bez znaczenia jest również to, że większe biura zwykle obsługują większą liczbę klientów i spotykają się z bardziej zróżnicowanymi przypadkami. Wpływa to na trudności związane z obiegiem dokumentów, w tym z podziałem kompetencji. W biurze jednoosobowym zmianę procedury uzgadnia się samemu ze sobą. W biurze kilkunastoosobowym ta sama zmiana wymaga już procedury, komunikacji i kontroli.

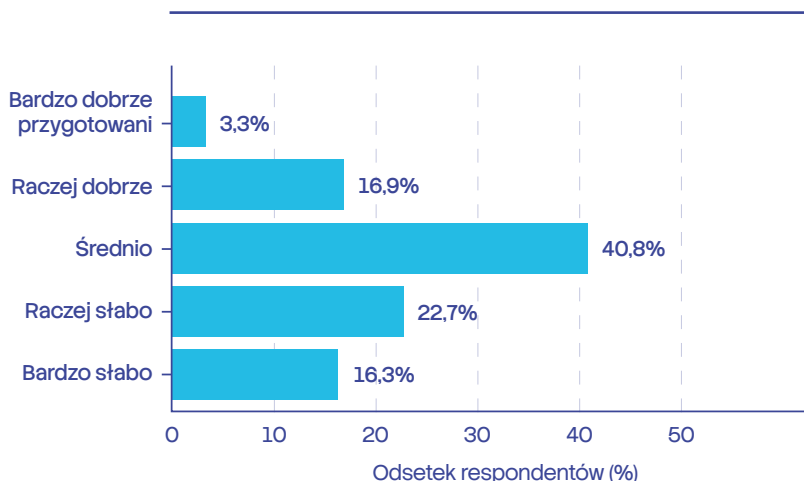
Największym wyzwaniem nie jest technologia. Są nim klienci.

W ocenie biur rachunkowych główne trudności związane z wdrożeniem KSeF wynikają przede wszystkim z niedostatecznego przygotowania klientów.

Aż **64,7% respondentów** uznało konieczność edukacji klientów za jedno z największych wyzwań związanych z KSeF.

Jeszcze więcej - **66,2%** - wskazało niewystarczające przygotowanie przedsiębiorców do nowych obowiązków.

Jak biura oceniają przygotowanie klientów do KSeF?

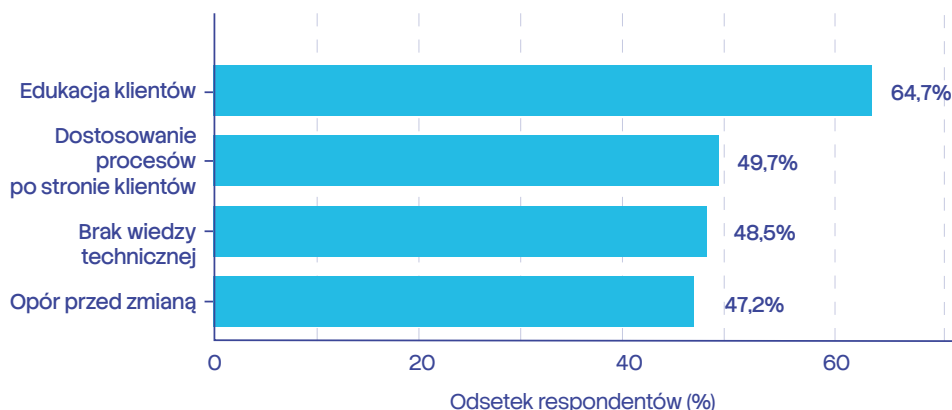


Dla wielu biur rachunkowych wdrożenie KSeF oznaczało konieczność:

- ▶ prowadzenia dodatkowych szkoleń,
- ▶ przygotowywania instrukcji dla klientów,
- ▶ odpowiadania na pytania dotyczące nowych procedur,
- ▶ tłumaczenia zmian legislacyjnych,
- ▶ wsparcia technicznego podczas pierwszych miesięcy korzystania z KSeF.

Największe wyzwania we współpracy z klientami

Edukacja klientów jest najczęściej wskazywanym wyzwaniem



W rezultacie księgowi coraz częściej pełnią rolę doradców i edukatorów cyfrowej transformacji, a nie wyłącznie specjalistów od ewidencji księgowej.



Leszek Lewandowicz,
Sekretarz Zarządu
Głównego Stowarzyszenia
Księgowych w Polsce

KOMENTARZ EKSPERTA

Wprowadzenie systemu w rodzaju KSeF było w Polsce wyłącznie kwestią czasu. Można było jednak stworzyć system mniej skomplikowany i dogodniejszy dla podatników.

KSeF to narzędzie mające służyć przede wszystkim administracji skarbowej. Ewentualne korzyści dla podatników mogą pojawić się niejako „przy okazji”.

KSeF jest ogromnym wyzwaniem dla wszystkich - dla podatników, dla biur rachunkowych, dla branży informatycznej oraz dla administracji skarbowej.

Biura rachunkowe znalazły się w szczególnej sytuacji, gdyż musiały wdrożyć KSeF u siebie, a także w różny sposób zadbać o przygotowanie swoich klientów. Administracji skarbowej nie można odmówić dobrych chęci i zaangażowania w kampanię informacyjną dotyczącą KSeF. Jednak główny ciężar z tym związany spadł na biura rachunkowe, które po prostu musiały zadbać o swoich klientów. To jest kolejny w ostatnich latach poważny sprawdzian dla biur rachunkowych, które po raz kolejny poradziły sobie z nowym wyzwaniem.

Istotna część klientów oczekuje kompleksowej obsługi, więc ta grupa oczekiwała również daleko idącej pomocy w zakresie wdrożenia, a nawet obsługi KSeF.

KSeF spowodował konieczność zmiany dotychczasowych zasad obsługi klientów. Nie wystarczy, że biuro rachunkowe ma dostęp do faktur znajdujących się w KSeF, gdyż klient powinien te faktury zweryfikować. Jeśli biuro nie wdrożyło elektronicznego obiegu dokumentów, to nadal weryfikowane są dokumenty w postaci papierowej.

Część klientów nie potrafi lub nie chce korzystać z KSeF i zdarza się, że biuro nawet wystawia faktury w systemie.

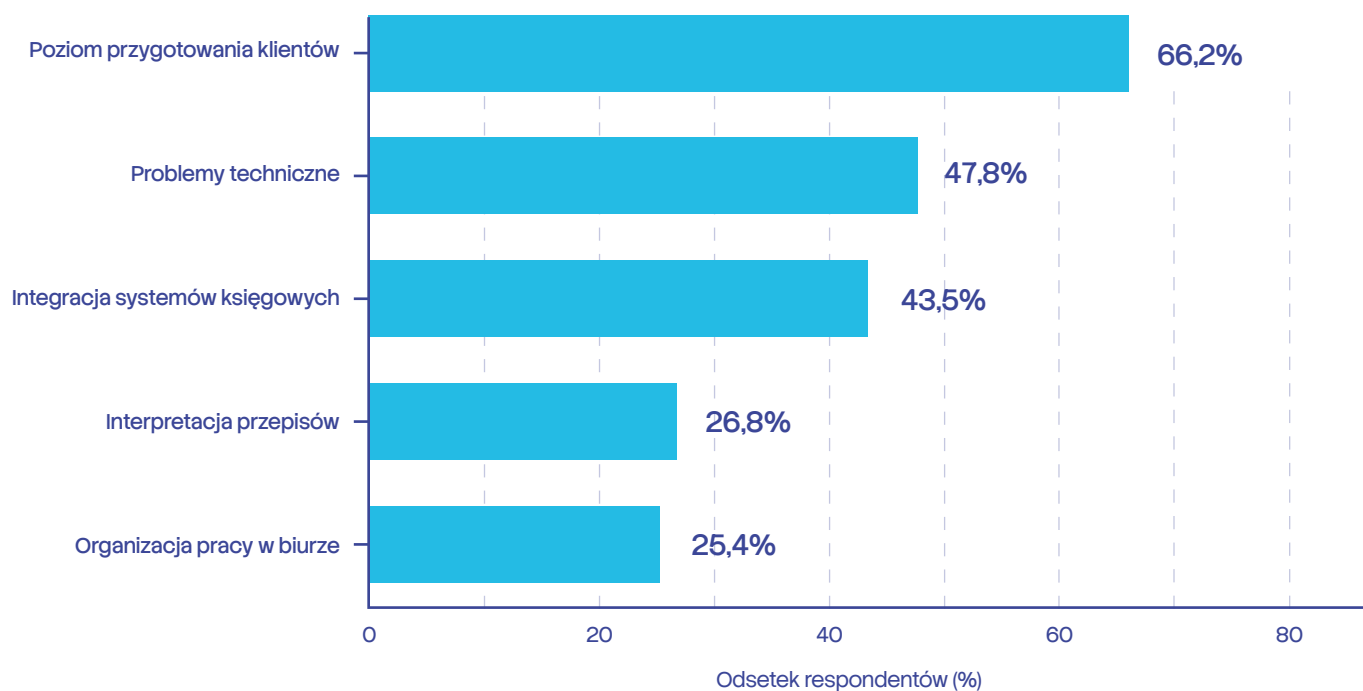
Zasady obsługi KSeF przez biuro rachunkowe powinny zostać w miarę precyzyjnie ustalone oraz uwzględnione w umowie z klientem.

Od 1 stycznia 2027 r. zakończy się okres przejściowy dla najmniejszych podatników i KSeF stanie się dla nich obowiązkowy. Ministerstwo Finansów zapowiedziało jednak wydłużenie odroczenia kar za błędy związane ze stosowaniem KSeF do końca 2027 roku. Warto ten czas dobrze wykorzystać na pełne przygotowanie do KSeF, zarówno klientów, jak i samych biur rachunkowych.

KSeF wymaga sprawnego zaplecza technologicznego

Blisko połowa respondentów borykała się z wyzwaniami natury **technicznej (47,8%)** oraz **integracją systemów księgowych (43,5%)**, co wskazuje, że skuteczne wdrożenie KSeF wymaga także odpowiednich narzędzi technologicznych.

Najbardziej wymagające obszary pracy z KSeF



Wyniki pokazują, że wdrożenie KSeF jest przede wszystkim wyzwaniem organizacyjnym, wymagającym koordynacji technologii, procedur i komunikacji z klientami.

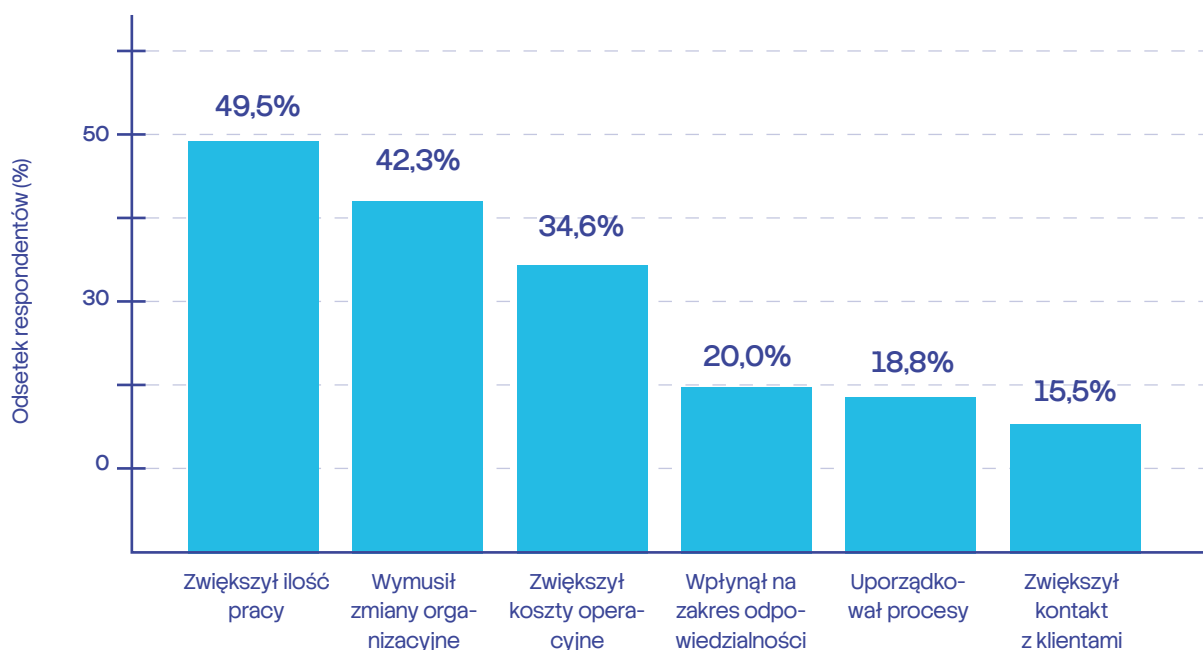


KSeF ma swoją cenę. Wzrost kosztów stał się nową rzeczywistością biur rachunkowych.

Choć docelowo KSeF ma usprawniać obieg dokumentów i ograniczać liczbę błędów, pierwszy etap wdrożenia oznaczał dla biur rachunkowych przede wszystkim dodatkowe nakłady pracy, inwestycje w technologie oraz konieczność zmiany modelu świadczenia usług.

Wpływ KSeF na funkcjonowanie biur rachunkowych

(N=515, pytanie wielokrotnego wyboru)

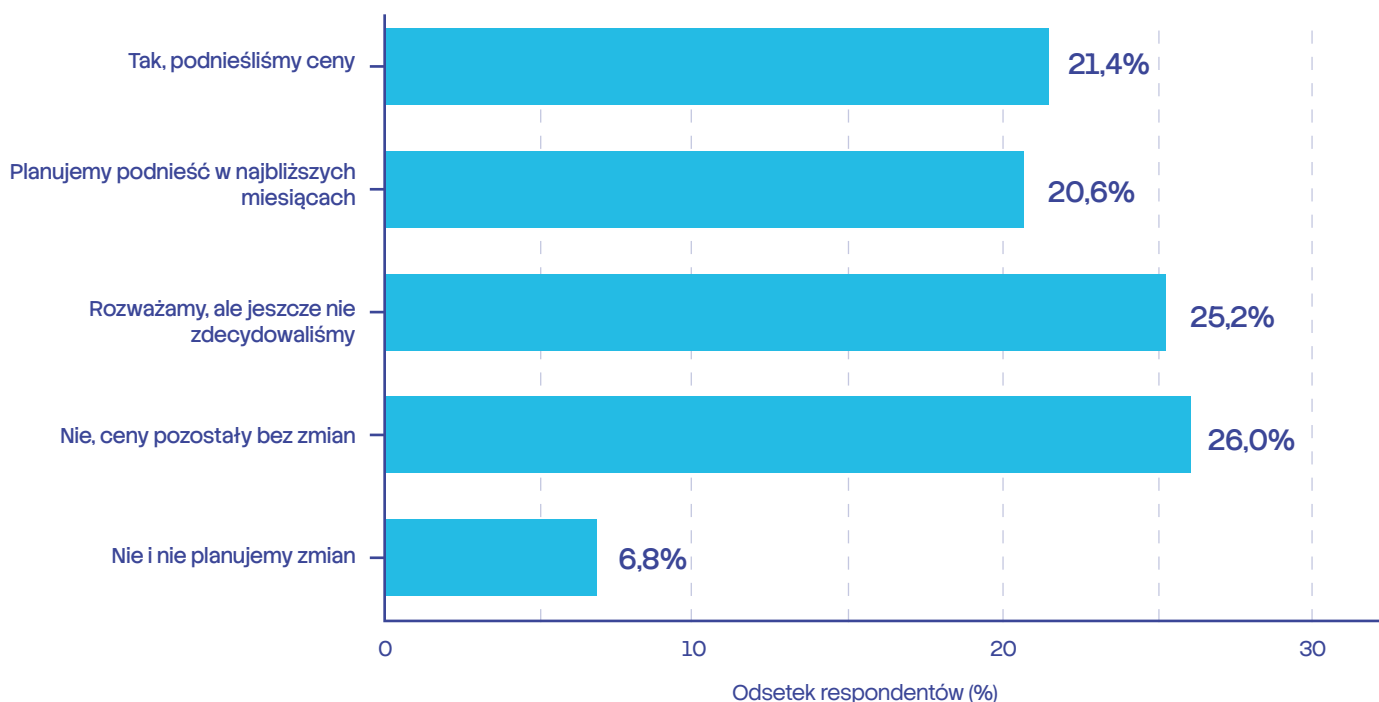


42%

respondentów przyznaje, że podniosło lub planuje wkrótce podnieść ceny swoich usług księgowych.

Badanie pokazuje, że wiele biur odczuło tę zmianę bardzo wyraźnie. Coraz więcej właścicieli biur rachunkowych dochodzi do wniosku, że utrzymywanie dotychczasowych cen nie pozwala już świadczyć usług na oczekiwanym poziomie jakości. Tym bardziej, że dla części z nich wzrosły koszty związane z posiadanym oprogramowaniem, w którym obsługa KSeF jest dodatkowo płatna.

Wpływ KSeF na ceny usług księgowych



Nie bez znaczenia jest też fakt, że w ostatnich latach branża mierzyła się z nie tylko z wdrażaniem KSeF, ale także z:

- ▶ rosnącymi kosztami działalności,
- ▶ zmianami podatkowymi wynikającymi z Polskiego Ładu,
- ▶ kolejnymi nowelizacjami ustaw,
- ▶ inwestycjami w cyberbezpieczeństwo,
- ▶ koniecznością zakupu nowych narzędzi informatycznych.

KSeF uwidoczniał rzeczywisty zakres pracy wykonywanej przez biura rachunkowe

Jeszcze kilka lat temu przedsiębiorcy często postrzegali księgowość jako usługę o stosunkowo prostym zakresie. Obecnie księgowy coraz częściej odpowiada nie tylko za poprawne rozliczenia podatkowe, ale również za:

- ▶ obsługę KSeF,
- ▶ elektroniczny obieg dokumentów,
- ▶ zarządzanie uprawnieniami,
- ▶ wsparcie techniczne klientów,
- ▶ wdrażanie nowych procedur,
- ▶ zapewnienie zgodności z przepisami.





KOMENTARZ EKSPERTA



Beata Kostrzycka,
Dyrektor ds. Rozwoju,
Członek Zarządu wFirma

Wzrostu cen usług księgowych nie należy sprowadzać wyłącznie do kosztu wdrożenia KSeF. Biura rachunkowe inwestują dziś w technologie, bezpieczeństwo danych i rozwój kompetencji pracowników, a jednocześnie mierzą się z rosnącą ilością obowiązków oraz coraz większą odpowiedzialnością.

Obsługa księgowa coraz rzadziej ogranicza się do przyjęcia dokumentów, ich księgowania i przygotowania deklaracji. Biuro staje się partnerem, który pomaga przedsiębiorcy poruszać się w coraz bardziej cyfrowym i złożonym otoczeniu - wdraża procedury, zarządza uprawnieniami, wspiera w obsłudze nowych narzędzi i dba o bezpieczeństwo całego procesu.

Dlatego to, że 42% badanych biur już podniosło lub planuje podnieść ceny, jest istotnym sygnałem dla rynku. Pokazuje, że dotychczasowy model wyceny usług księgowych zaczyna się wyczerpywać. Cena coraz częściej będzie odzwierciedlać nie liczbę zaksięgowanych dokumentów, lecz ilość godzin poświęconych klientowi, a także zakres przejmowanej odpowiedzialności oraz wartość wiedzy i wsparcia, jakie biuro realnie dostarcza.

W dłuższej perspektywie może to być zdrowa zmiana dla całego rynku. Nowoczesna księgowość powinna konkurować nie najniższą ceną, lecz wysoką jakością, bezpieczeństwem i realną wartością dla klienta.

Czas staje się najcenniejszym zasobem księgowych.

Respondenci stosunkowo rzadko wskazują sam system KSeF jako główne źródło problemów. Znacznie częściej mówią o czynnościach wykonywanych wokół niego, które powodują **wzrost nakładu pracy**.



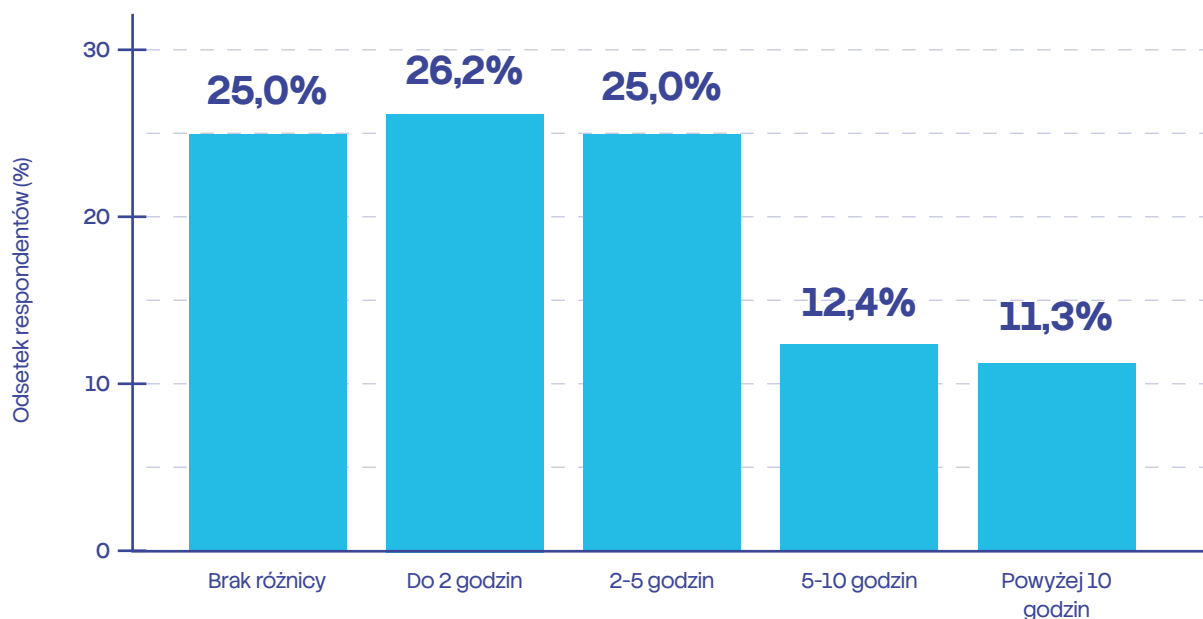
Do najbardziej czasochłonnych należą:

- wyszukiwanie dokumentów,
- kontakt z klientami,
- wyjaśnianie błędów,
- sprawdzanie kompletności dokumentacji,
- nadawanie i weryfikacja uprawnień,
- obsługa wyjątków.

Niemal **połowa respondentów poświęca co najmniej dwie dodatkowe godziny tygodniowo** na czynności związane z funkcjonowaniem KSeF. Choć dwie godziny mogą wydawać się niewielką wartością, w praktyce oznaczają ponad 100 dodatkowych godzin rocznie i niemal trzy tygodnie pracy jednego pracownika.

Dodatkowy czas pracy związany z KSeF

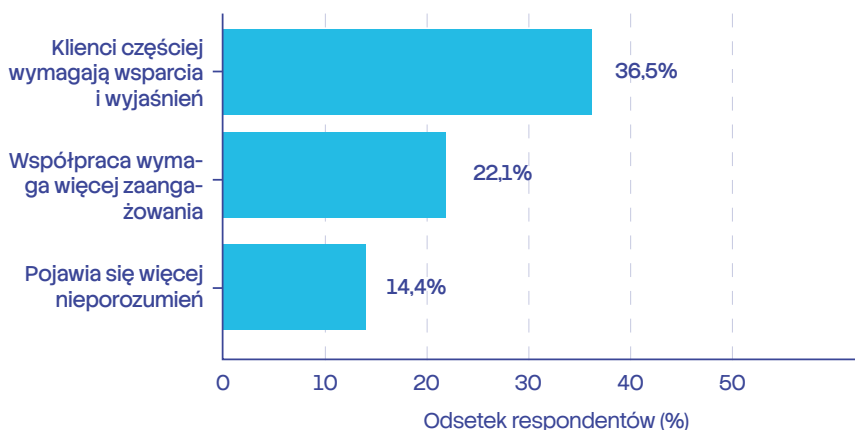
48,7% biur poświęca na zadania związane z KSeF co najmniej 2 godziny tygodniowo



Analiza odpowiedzi ankietowanych wskazuje, że dodatkowy czas pracy nie wynika przede wszystkim z obsługi systemu KSeF. Znacznie więcej czasu zajmują czynności towarzyszące.

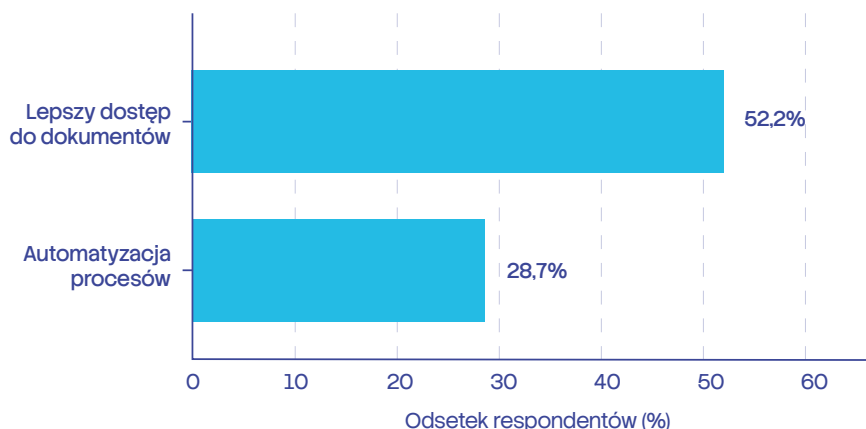
Zmiana współpracy z klientami po wdrożeniu KSeF

Wzrosła przede wszystkim potrzeba wsparcia i wyjaśniania nowych zasad



Najważniejsze korzyści wynikające z wykorzystania nowoczesnych rozwiązań

Wyniki badania wśród biur rachunkowych (N=515)



Technologia wspiera efektywność pracy biur rachunkowych

Coraz więcej właścicieli biur zauważa, że odpowiednio dobrane oprogramowanie pozwala ograniczyć liczbę czynności wykonywanych ręcznie i odzyskać czas pracy zespołu.

W praktyce największe usprawnienia przynoszą rozwiązania umożliwiające:

- ▶ automatyczny import dokumentów z KSeF
- ▶ integracje z innymi systemami
- ▶ elektroniczny obieg dokumentów, w tym elektroniczną akceptację dokumentów przez klientów biura,
- ▶ wspólna praca klienta i księgowego w jednym środowisku, współdzielenie dokumentów z klientem,
- ▶ automatyczna dekretacja,
- ▶ inteligentny odczyt dokumentów spoza KSeF,
- ▶ automatyczne przypomnienia oraz powiadomienia,
- ▶ integracja z bankowością,
- ▶ archiwizacja zgodna z wymaganiami przepisów,
- ▶ praca wielu użytkowników jednocześnie.



KOMENTARZ EKSPERTA



**Ewa Szpytko -
Waszczyszyn,**

Ekspert podatkowy,
Członek Zarządu wFirma

Sam dostęp do dokumentów to za mało. Aby KSeF rzeczywiście znacząco wspomógł pracę, konieczne jest połączenie go z procesem opisywania i akceptacji faktur przez klienta oraz uzupełnieniem o dane które dotyczą firmy ale są spoza KSeF.

W przyszłości przewagę zyskają te biura rachunkowe, które nie tylko automatycznie pobierają faktury, ale również potrafią szybko rozpoznać, które dokumenty wymagają decyzji księgowego. Nowoczesny system powinien pomagać w wykrywaniu duplikatów, identyfikowaniu korekt, przypisywaniu dokumentów do właściwego okresu, oznaczaniu brakujących opisów, kierowaniu faktur do akceptacji klienta, oddzielaniu dokumentów standardowych od tych wymagających analizy przez księgowego.

Ponadto biura rachunkowe, które zaoferują klientom wygodny sposób współpracy i możliwość działania przedsiębiorcy niezależnie od pory dnia, będą o wiele bardziej konkurencyjne. Już dziś widzimy, że na popularności zyskują rozwiązania, które nie tylko automatyzują procesy, ale też usprawniają komunikację oraz wymianę dokumentów pomiędzy biurem rachunkowym a klientem. Jeśli dodatkowo w panelu klienta przedsiębiorca może samodzielnie generować koszyki przelewów do banku z uzupełnionymi od razu numerami KSeF chętnie sam z tych funkcji korzysta. Coraz więcej biur rachunkowych odchodzi od korzystania z kilku niezależnych programów na rzecz jednego systemu obejmującego cały proces obsługi klienta - integrującego księgowość, komunikację z klientem oraz obsługę KSeF w jednej aplikacji. Dzięki temu biura są w stanie świadczyć usługę szybciej, sprawniej i z mniejszym udziałem pracy manualnej.



Zmiana modelu współpracy z klientami

Jeszcze kilka lat temu współpraca biur z klientami opierała się przede wszystkim na cyklicznym przekazywaniu dokumentów - papierowych lub elektronicznych - raz w miesiącu. Obecnie znaczenie ma nie tylko terminowe przekazywanie dokumentów, ale również ich jakość, bieżąca komunikacja oraz aktywne zaangażowanie klienta w proces księgowy.

Coraz więcej biur rachunkowych oczekuje od klientów:

- › bieżącego weryfikowania zasadności faktur,
- › korzystania z elektronicznego obiegu dokumentów,
- › samodzielnego wystawiania faktur zgodnie z obowiązującymi standardami,
- › szybszej reakcji i sprawnej komunikacji,
- › większej odpowiedzialności za jakość przekazywanych informacji.



KOMENTARZ EKSPERTA



Małgorzata Pyrc,
Przewodnicząca
Komisji Biur
Rachunkowych
działającej przy
Zarządzie Głównym
SKWP

Powyższe oczekiwania nie są jedynie wymysłem biur rachunkowych, to absolutna konieczność. Możliwość opisywania dokumentów ręcznie, na odwrotcie nie jest już w większości przypadków dostępna. To przedsiębiorca musi określić czy też potwierdzić zasadność konkretnego wydatku. Również wystawianie faktur nie powinno być już cedowane na biura rachunkowe.

Jednym z rozwiązań jest elektroniczny obieg dokumentów, dzięki któremu usprawniamy komunikację z klientem. Po kilku miesiącach od wprowadzenia KSeF wypracowane zostały różne modele współpracy biuro rachunkowe - klient. W jednym z nich to biuro rachunkowe pobiera dokumenty z KSeF i udostępnia je klientowi. Po zaakceptowaniu lub opisaniu dokumenty wracają do biura i są księgowane. W innym dokumenty są pobierane automatycznie przez aplikacje łączące system MF z programem księgowym dokumenty i to klient je opisuje i zatwierdza do księgowania. Zdarzają się również takie sytuacje, że klienci pobierają dokumenty z KSeF i w formie pdf przesyłają mailem lub dostarczają w formie papierowej do biura rachunkowego. To ostatnie rozwiązanie jest niewygodne dla biur i jest poniekąd zaprzeczeniem sensu istnienia faktur elektronicznych.

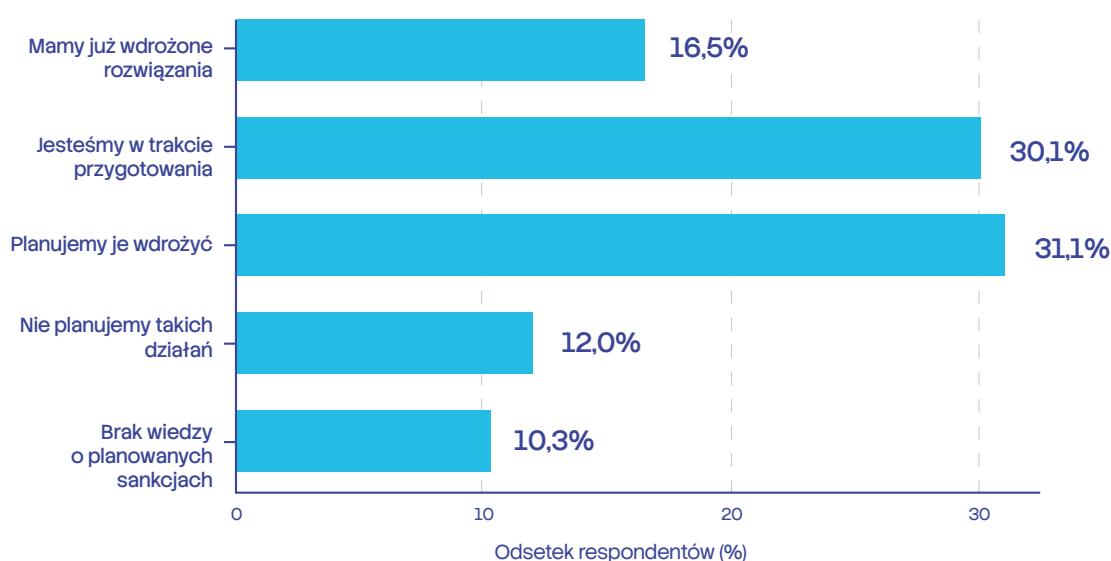
Właściwe i umiejętne korzystanie z KSeF zarówno przez świadomych przedsiębiorców jak i nowoczesne biura rachunkowe z pewnością dobrze wpływa na płynność pracy biura i terminowe wywiązywanie się z obowiązków księgowych, a przedsiębiorcom umożliwia stały dostęp do faktur.

Odpowiedzialność za błędy w KSeF nadal nie jest w pełni uporządkowana

Wyniki pokazują, że dla większości biur rachunkowych kwestie odpowiedzialności za błędy w KSeF pozostają obszarem wymagającym dalszego uporządkowania.

Procedury odpowiedzialności za błędy w KSeF

Odsetek biur rachunkowych (N=515)



KOMENTARZ EKSPERTA



Małgorzata Pyrc,
Przewodnicząca
Komisji Biur
Rachunkowych
działającej przy
Zarządzie Głównym
SKWP

Odpowiedzialność za błędy w KSeF zależy od modelu współpracy z klientem i zapisami w umowie o świadczenie usług księgowych. Teoretycznie zarówno wystawianie faktur i wysyłanie do KSeF, jak i pobieranie faktur kosztowych, a w szczególności ich opisywanie, z KSeF powinno spoczywać na przedsiębiorcy.

Księgowanie faktur bez zatwierdzenia przez przedsiębiorcę może rodzić różnego rodzaju zagrożenia dla biur rachunkowych i nie powinno mieć miejsca. Jednak praktyka wskazuje, że wiele biur wykonuje te czynności nie zdając sobie sprawy z odpowiedzialności za ewentualne błędy. Umowa o świadczenie usług księgowych powinna jasno określać zakres obowiązków biura i przedsiębiorcy oraz precyzować odpowiedzialność za błędy w konkretnych obszarach. Właściwie przygotowana umowa oraz odpowiednia polisa OC biura rachunkowego może zmaksymalizować ochronę przed konsekwencjami wynikającymi z ewentualnych błędów.

Główne kierunki, które zmienią rynek usług księgowych.

Wyniki badania pokazują, że wdrożenie KSeF to dopiero początek zmian zachodzących w branży. Na podstawie odpowiedzi respondentów oraz obserwowanych trendów można wskazać siedem obszarów, które w najbliższych latach będą w największym stopniu wpływać na konkurencyjność i sposób funkcjonowania biur rachunkowych.

1.

Standaryzacja procesów

Biura będą coraz częściej definiowały jednolite zasady obsługi dokumentów, komunikacji, akceptacji i odpowiedzialności. Proces nie może zależeć wyłącznie od indywidualnych nawyków konkretnego pracownika.

2.

Profesjonalizacja zarządzania ryzykiem

Umowy, procedury, uprawnienia i bezpieczeństwo danych staną się równie istotne jak poprawność ewidencji. Szczególnie pilne jest uporządkowanie odpowiedzialności za błędy związane z KSeF - obecnie gotowe rozwiązania posiada tylko 16,5% badanych biur.

3.

Integracja technologiczna i wdrażanie AI

Przewagę będą uzyskiwać biura korzystające z systemów łączących KSeF, księgowość, obieg dokumentów i współpracę z klientem. Celem będzie ograniczenie liczby operacji wykonywanych poza głównym środowiskiem pracy.

4.

Specjalizacja

Biura o bardziej powtarzalnym profilu klientów mogą łatwiej automatyzować procesy i kontrolować rentowność. Szczególnie obciążone okazały się biura o profilu mieszanym, wśród których 60,2% poświęca na KSeF co najmniej dwie dodatkowe godziny tygodniowo.

5.

Nowe modele wyceny

Cena usługi będzie coraz częściej zależeć nie tylko od liczby dokumentów, ale także od poziomu zaangażowania, jakości danych przekazywanych przez klienta, liczby wyjątków oraz zakresu odpowiedzialności biura.

6.

Zmiana roli biur rachunkowych i księgowych

Dzięki bieżącemu dostępowi do danych księgowi mogą częściej wspierać klientów w zarządzaniu płynnością, kontrolowaniu kosztów i planowaniu podatków. To właśnie w tych obszarach może powstawać największa wartość dodana przyszłej księgowości.

Co powinny zrobić biura rachunkowe?

Najbliższe miesiące powinny być wykorzystane nie tylko do dalszego opanowywania obsługi KSeF, ale przede wszystkim do uporządkowania całego modelu działania.

Priorytetami powinny być:

1. Ustalenie stanu faktycznego,

- analiza rentowności świadczonych usług,
- przegląd umów z klientami,
- określenie procesów zachodzących obecnie w obsłudze

2. Określenie zmian do przeprowadzenia w biurze

- pozbywanie się nierentownych klientów,
- wycinanie zbędnych procesów,
- standaryzacja pracy

3. Automatyzacja i wdrożenie innowacji

- automatyzacja komunikacji z klientami i urzędami
- procesów księgowych i obsługi klienta
- rozliczeń i sprawozdań



Wnioski końcowe

Badanie 515 biur rachunkowych pokazuje, że KSeF nie był wyłącznie zmianą technologiczną, ale przede wszystkim organizacyjną. Aż 91,5% biur musiało zmienić sposób organizacji pracy.

Największym wyzwaniem nie okazał się sam system, lecz przygotowanie klientów.

Biura najczęściej wskazują potrzebę edukowania przedsiębiorców, tłumaczenia procedur i wsparcia w bieżącej obsłudze. Równocześnie widać wyraźną zależność między oceną KSeF a poziomem cyfryzacji biura: im lepsze oprogramowanie i większa automatyzacja, tym łatwiejsze wdrożenie i lepsza ocena zmian.

KSeF zwiększył też presję kosztową.

Część biur poświęca dodatkowe godziny na obsługę nowych procesów, a ponad 40% już podniosło lub planuje podnieść ceny usług. Jednocześnie ponad połowa respondentów wskazuje, że największą korzyścią jest lepszy dostęp do dokumentów.

Wnioski są jasne:

przyszłość rynku należeć będzie do biur, które uporządkują procesy, jasno określą odpowiedzialność, zainwestują w integrację systemów i będą współpracować z klientami w bardziej uporządkowany, cyfrowy sposób.



Wiedza, która wspiera
przedsiębiorców

Partnerzy raportu: