

Integracja europejska i innowacje na rynku usług płatniczych

Michał Polasik

Karolina Przenajkowska

Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu

Wydział Nauk Ekonomicznych i Zarządzania

ul. Gagarina 13a, 87-100 Toruń

**Warszawski
Instytut
Bankowości**





ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH



SEPA Polska

Związek Banków Polskich



Integracja europejska i innowacje na rynku usług płatniczych

Badanie uczestników polskiego systemu płatniczego

Michał Polasik, Karolina Przenajkowska



ALTERUM Ośrodek Badań i Analiz Systemu Finansowego
Zakład WARSZAWSKIEGO INSTYTUTU BANKOWOŚCI

Warszawa 2013

Fundacja **Warszawski Instytut Bankowości**

ul. Wiejska 12A, 00-490 Warszawa

tel. 22 826 99 24, 22 826 81 35, faks: 22 201 21 13

www.wib.org.pl

Recenzent naukowy *prof. dr hab. Stanisław Kasiewicz*

© Copyright by Fundacja Warszawski Instytut Bankowości

Publikacja jest chroniona przepisami prawa autorskiego. Rozpowszechnianie w jakikolwiek sposób bez zgody wydawcy jest zabronione i podlega odpowiedzialności karnej.

ISBN 978-83-922099-4-2

Nakład 500 egz.

Projekt okładki *Piotr Dygas*

Skład i druk

INew – Piotr Dygas

piotr@lnew.pl

tel. +48 501 012 012

*Autorzy pragną serdecznie podziękować
Profesorowi Remigiuszowi Kaszubskiemu
za inspirację, wielkie wsparcie podczas
przygotowania i realizacji badania oraz
niezmiernie cenne konsultacje.*

*Pragniemy podziękować za konsultacje
i wkład merytoryczny w projekt badania oraz
raport końcowy następującym ekspertom:*

*Paweł Bułgaryn
Dominika Duziak
Tomasz Grabowski
Piotr Jacuński
Małgorzata Lachiewicz-Kowalska
Krzysztof Maciejewski
Ewa Starogarska
Ewelina Stępnik
Natalia Tetkowska
Paweł Widawski
Marcin Wiśniewski*

Spis treści

Streszczenie	9
Wstęp	11
Metodyka realizacji badania	13
Wyniki badania ankietowego	15
1. Rynek płatności detalicznych	15
2. Jednolity Obszar Płatności w Euro	21
3. Dyrektywa ws. usług płatniczych	38
4. Innowacje w usługach płatniczych	45
5. Oferowanie usług i stan wdrożeń w polskim sektorze bankowym	56
6. Dane statystyczne uzyskanej próby badawczej	63
Podsumowanie i wnioski	65
Literatura	69

Streszczenie

W niniejszym raporcie przedstawiono wyniki badania wpływu dotyczącego zmian zachodzących na europejskim rynku płatniczym na funkcjonowanie banków komercyjnych. W badaniu skoncentrowano się na zagadnieniach dotyczących Jednolitego Obszaru Płatności w Euro (*ang. Single Euro Payments Area – SEPA*) oraz implementacji Dyrektywy w sprawie usług płatniczych (*ang. Payment Services Directive – PSD*). W szczególności analiza objęła procesy dostosowawcze do nowych standardów, ich przebieg, zaawansowanie oraz koszty z nimi związane, a ponoszone przez sektor bankowy. Ponadto zbadano rolę SEPA i PSD oraz trendów technologicznych w stymulowaniu rozwoju i wdrażaniu innowacji płatniczych. Badaniu poddano także wpływ ww. projektów integracyjnych na konkurencję na rynku płatniczym oraz ich potencjał w zwiększeniu wykorzystania obrotu bezgotówkowego.

Słowa kluczowe: SEPA, PSD, EMV, innowacje płatnicze, płatności mobilne, karty płatnicze

Kody JEL: E42, F36, G21, O32, O33

Wstęp

Nowoczesne technologie informatyczne stwarzają szerokie możliwości dla podniesienia sprawności, bezpieczeństwa i obniżenia kosztów realizacji płatności detalicznych. Sektor bankowy jest jednym z głównych beneficjentów rozwoju obrotu bezgotówkowego. Do korzyści banków z jego rosnącego wykorzystania można zaliczyć: dodatkowe źródła przychodów uzyskiwane z obsługi płatności elektronicznych, oszczędności w związku z ograniczeniem obrotu gotówkowego, wzrost nowoczesności i konkurencyjności bankowych usług płatniczych, wzrost zadowolenia klientów oraz wzrost ich aktywności w zakresie korzystania z usług bankowych. Jednak problematyka wykorzystywania płatności elektronicznych jest wciąż stosunkowo nowa i pozostaje niedostatecznie poznana. W Polsce w szczególności odczuwalny był niewystarczający stan wiedzy na temat zagadnień związanych z wpływem SEPA i PSD oraz innowacyjnymi instrumentami płatniczymi. W związku z tym obszar ten wymagał szczegółowych i niezależnych badań naukowych.

W niniejszym raporcie przedstawiono wyniki badania wpływu zmian zachodzących na europejskim rynku płatniczym na funkcjonowanie polskiego sektora bankowego. Badanie dotyczyło zagadnień związanych z implementacją Jednolitego Obszaru Płatności w Euro (*ang. Single Euro Payments Area – SEPA*), dla którego podstawą prawną jest Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 260/2012 z dnia 14 marca 2012 r. ustanawiające wymogi techniczne i handlowe w odniesieniu do poleceń przelewu i poleceń zapłaty w euro oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 924/2009 (dalej - rozporządzenie 260/2012) oraz Dyrektywa 2007/64/WE Parlamentu i Rady z 13 listopada 2007 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego zmieniająca dyrektywy 97/7/WE, 2002/65/WE, 2005/60/WE i 2006/48/WE i uchylająca Dyrektywę 97/5/WE (w skrócie Dyrektywa o usługach płatniczych, *ang. Payment Services Directive – PSD*). Ponadto, ważny obszar badań stanowiły innowacje w zakresie instrumentów płatniczych, obejmujące m.in.: karty zbliżeniowe, płatności mobilne NFC (*ang. Near Field Communication*), płatności mobilne typu zdalnego (w technologii USSD, SMS lub internetowej) i wiele typów płatności internetowych, a także technologię biometryczną. W ramach tego badania postawiono następujące cele naukowe:

- ocena stopnia zaawansowania i pierwszych efektów implementacji projektu SEPA w Polsce;
- określenie szans i zagrożeń wynikających z implementacji Dyrektywy w sprawie usług płatniczych dla rynku polskiego;
- poznanie czynników warunkujących wdrażanie innowacji płatniczych przez polski sektor bankowy;
- określenie kierunków i perspektyw rozwoju polskiego rynku płatności detalicznych w najbliższych latach.

Metodyka realizacji badania

Badanie zostało przeprowadzone (1) w ramach projektu badawczego finansowanego przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego N N113 308835 pt. „*Analiza czynników determinujących rozwój elektronicznych płatności detalicznych w Polsce*” oraz (2) ze środków grantu Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu nr 318-E (2011). Jego realizacja przebiegała we współpracy ze Związkiem Banków Polskich (ZBP) i SEPA Polska (będącego strukturą organizacyjną przy ZBP koordynującą wdrożenie programu SEPA w Polsce) oraz Centrum Prawa Nowych Technologii Uniwersytetu Warszawskiego. Przygotowanie założeń badania zostało poprzedzone dogłębną analizą literatury przedmiotu oraz dotychczasowych badań zagranicznych dotyczących tej problematyki.

Zasadniczym elementem niniejszego projektu było badanie ankietowe skierowane do menadżerów wysokiego szczebla w bankach komercyjnych, zrzeszeniach banków spółdzielczych oraz w innych podmiotach zaangażowanych w proces obsługi płatności w Polsce. Badaniem objęto instytucje członkowskie SEPA Polska oraz Radę Wydawców Kart Bankowych. Badanie miało charakter ilościowy, a przeprowadzono je w oparciu o badanie ankietowe. Zostało ono zrealizowane z wykorzystaniem interaktywnego kwestionariusza ankietowego, zawierającego zarówno pytania o opinie oraz przewidywania respondentów, jak i dane dotyczące instytucji, których przedstawiciele wzięli udział w badaniu. Kwestionariusz ten został przygotowany w standardzie programu MS Excel. Został on podzielony na sześć następujących bloków tematycznych:

- Blok A: Rynek płatności detalicznych (3 pytania);
- Blok B: Jednolity Obszar Płatności w Euro (9 pytań);
- Blok C: Innowacje w usługach płatniczych (5 pytań);
- Blok D: Dyrektywa ws. usług płatniczych (PSD) (4 pytania);
- Blok E: Oferowanie usług i stan wdrożeń w banku respondenta (5 pytań);
- Blok F: Informacje o banku i respondentach badania (7 pytań).

Respondenci przechodzili etapowo do kolejnych bloków tematycznych zawartych w oddzielnych arkuszach pliku Excel, natomiast rejestracja wyników odbywała się w sposób automatyczny. Kwestionariusz był dystrybuowany przez biuro SEPA Polska. Został on przesłany do respondentów za pośrednictwem poczty elektronicznej, zaś odpowiedzi były gromadzone w okresie od lutego do czerwca 2011 r. W efekcie podjętych działań, uzyskano 24 odpowiedzi od: 20 banków komercyjnych¹, jednego zrzeszenia banków spółdzielczych oraz jednej z pozostałych instytucji sektora płatniczego. Należy w tym miejscu zauważyć, że banki komercyjne, które

¹ W przypadku dwóch dużych banków komercyjnych otrzymano osobne odpowiedzi dla części detalicznej oraz korporacyjnej banku, w związku z czym łączna liczba ich odpowiedzi wyniosła 22.

wzięły udział w badaniu posiadały prawie 80% udziału w łącznej liczbie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych prowadzonych w Polsce na koniec 2011 r. Oznacza to zatem, że uzyskana próba badawcza jest wysoce reprezentatywna dla polskiego sektora bankowego. Wyniki przeprowadzonego badania będą w szczególności reprezentatywne dla segmentu bankowości detalicznej, stanowiącego główny obszar zainteresowania projektu. Uzyskane dane źródłowe zostały poddane szczegółowej analizie w ramach niniejszego opracowania.

Z uwagi na konieczność zagwarantowania pełnej poufności informacji uzyskanych od poszczególnych respondentów badania, Związek Banków Polskich sprawował nadzór nad procesem realizacji badania.

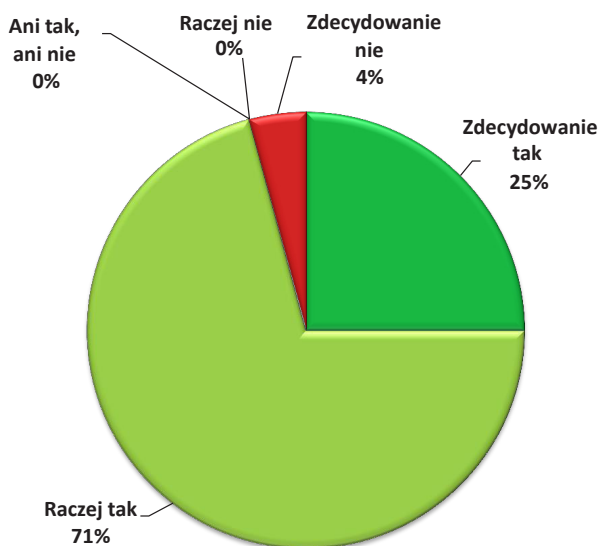
Wyniki badania ankietowego

1. Rynek płatności detalicznych

Rynek płatności detalicznych w Unii Europejskiej cechował się do niedawna, na tle innych sektorów gospodarki, dość niskim stopniem integracji. Podczas gdy w wielu innych obszarach działalności gospodarczej dobrze funkcjonowały zasady swobodnego przepływu towarów, kapitału i ludności, rynek ten wciąż pozostawał znacznie podzielony. System płatniczy w Unii Europejskiej, a szerzej w Europejskim Obszarze Gospodarczym, składał się do tej pory z niezależnie funkcjonujących krajowych systemów płatniczych opartych o odrębne standardy, regulacje i rozwiązania technologiczne. Mieszkańcy UE oraz przedsiębiorstwa działające na obszarze UE nie mieli dostępu do transgranicznych wewnątrzunijnych usług płatniczych, które byłyby zbliżone pod względem szybkości oraz konkurencyjne cenowo w porównaniu do krajowych usług płatniczych. Stanowiło to istotną barierę dla pewnych typów operacji bankowych, w szczególności dotyczyło to handlu elektronicznego, a także transferów między obywatelami UE.

Przedstawiciele polskiego sektora bankowego biorący udział w badaniu podzielili opinię o potrzebie integrowania rynku płatności detalicznych na poziomie Unii Europejskiej (Wykres 1). Prawie wszyscy respondenci uznali, że taka potrzeba istniała, przy czym 1/4 była o tym zdecydowanie przekonana.

Wykres 1. Istnienie potrzeby integrowania rynku płatności detalicznych na poziomie Unii Europejskiej

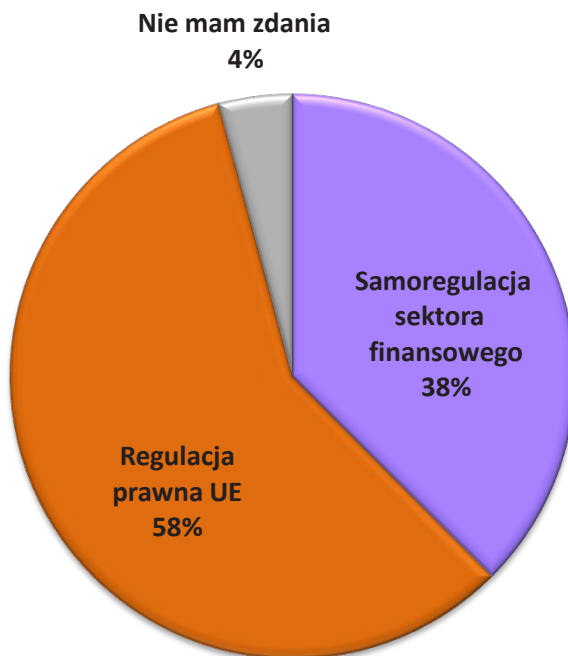


Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=24.

Szczególnie interesującym aspektem rozważań był sposób integracji rynku usług płatniczych w ramach UE. Należy tu po pierwsze wskazać na możliwość podjęcia działań integracyjnych przez same zainteresowane instytucje finansowe, stymulujące naturalnie przebiegające procesy biznesowe. Za inicjowaniem integracji niewątpliwie przemawiają zarówno względy ekonomiczne, jak i silnie oddziałujący w sektorze bankowym efekt skali działalności, który powinien sprawiać, że większa jest opłacalność funkcjonowania o zasięgu europejskim niż lokalnym. Innym czynnikiem sprzyjającym świadczeniu usług transgranicznych jest wzrost liczby międzynarodowych grup kapitałowych w sektorze bankowym. Aby jednak było to możliwe, dotychczasowe zróżnicowane standardy i systemy informatyczne wymagały przyjęcia pewnych rozwiązań ułatwiających interoperacyjność i standaryzację w skali europejskiej. Istnieją dwie alternatywne ścieżki dla wypracowania rozwiązań integracyjnych: samoregulacja instytucji finansowych zaangażowanych na rynku usług płatniczych oraz regulacje prawne zaprojektowane i wdrożone przez instytucje europejskie. Program SEPA powstał jako wyraz samoregulacji sektora bankowego, poprzedzonej jednak groźbą regulacji ze strony Komisji Europejskiej. Wyniki badania pokazały, że dla 38% respondentów bardziej efektywną ścieżką integracji europejskiego rynku usług płatniczych była samoregulacja. Jednak większość respondentów (aż 58% wskazań) było zdania, że skuteczniejszym narzędziem byłaby regulacja prawna na poziomie europejskim (Wykres 2). Wynik ten zdaje się sugerować pewne rozczarowanie początkowym przebiegiem budowy zintegrowanego rynku płatności detalicznych w ramach programu SEPA. Potwierdzeniem może tu być poparcie europejskiego sektora bankowego dla projektu rozporządzenia wprowadzającego datę końcową migracji do schematów polecenia przelewu i polecenia zapłaty SEPA, co do którego kompromis między Parlamentem i Radą Europejską osiągnięto w końcówce 2011 r. a rozporządzenie weszło w życie w dniu 31 marca 2012 r. (rozporządzenie 260/2012).

Biorący udział w badaniu przedstawiciele polskiego sektora bankowego wyrazili także opinię na temat najważniejszych wyzwań na rynku płatniczym w perspektywie do końca 2014 r. Wyniki badania pokazały, że w opinii przedstawicieli polskiego sektora bankowego dwoma zdecydowanie najważniejszymi wyzwaniami w zakresie usług płatniczych będą: (1) dostosowanie się do kompleksowych zmian wynikających z implementacji Dyrektywy ws. usług płatniczych (PSD) do polskiego prawodawstwa oraz (2) wzrost ubankowienia społeczeństwa polskiego (Wykres 3). Kwestia implementacji niniejszej Dyrektywy została poddana szczegółowej analizie w dalszej części badania (por. podrozdział 3.). Jednak na uwagę zasługuje fakt przypisywania pierwszorzędного znaczenia tej paneuropejskiej regulacji dla rozwoju rynku usług płatniczych zarówno w zakresie relacji banków z klientami, konkurencji rynkowej, innowacyjności czy rentowności usług płatniczych.

Wykres 2. Metoda integracji rynku płatności detalicznych oceniana jako bardziej efektywna



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=24.

Ponadto, w ramach przeprowadzonego badania, uwidoczniło się, że przedstawiciele polskiego sektora bankowego zdają sobie sprawę jak poważnym ograniczeniem dla rozwoju nowoczesnych usług płatniczych w Polsce jest wciąż niski stopień ubankowienia naszego społeczeństwa. Liczne badania² wskazują, że wskaźniki korzystania z usług bankowych od wielu lat niezmiennym pozostają na zbliżonym poziomie i ich dalszy wzrost jest procesem długotrwałym i wymaga podjęcia kompleksowych działań. Fakt, że około 1/3 przedstawicieli polskiego społeczeństwa, w wieku powyżej 15 lat, deklaruje brak posiadania własnego rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, uniemożliwia pełne wykorzystanie potencjału rodzimego rynku płatniczego.³ Z drugiej jednak strony otwiera to pewne szanse dla niebankowych instytucji płatniczych konkurujących z bankami na objęcie swoimi usługami osób nieubankowionych. Należy zauważyć, że kwestia niewystarczającego ubankowienia jest w dużej mierze związana z poważniejszym problemem, jakim jest występowanie bardzo znaczącej szarej strefy, obejmującej około 1/4 polskiej gospodarki.⁴

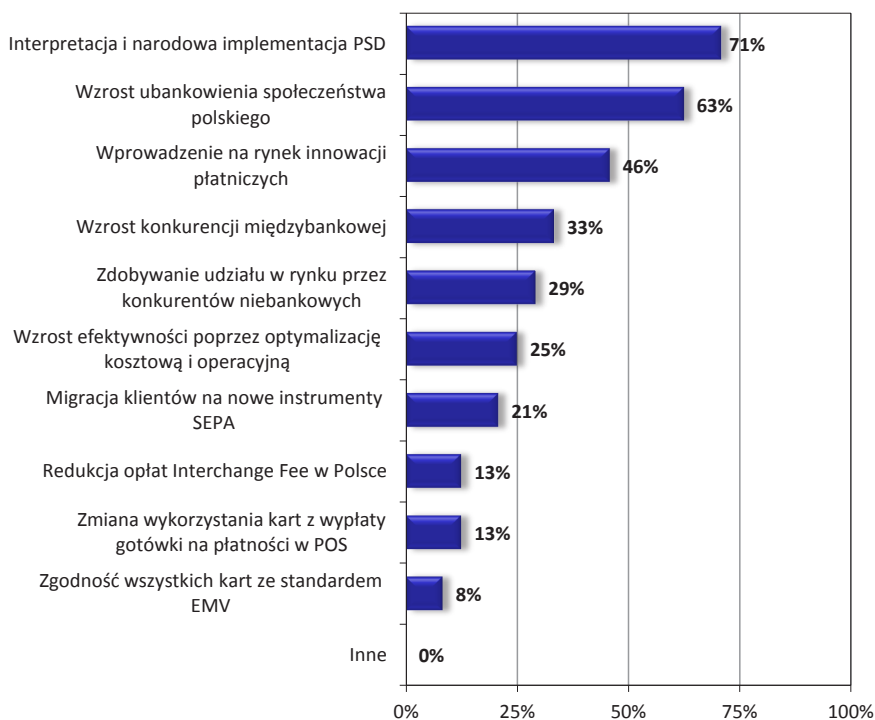
² *The Banking Sector in Central Europe. Performance Overview*. Deloitte Center for Financial Services in Central Europe, December 2012, s. 55.; T. Koźliński, *Porównanie wyników badań ubankowienia Polaków przeprowadzonych przez NBP w 2006 i 2009 r.*, Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa, grudzień 2009 r.

³ M. Polasik, J. Marzec, P. Fiszedler, J. Górka, *Modelowanie wykorzystania metod płatności detalicznych na rynku polskim*, „Materiały i Studia”, Narodowy Bank Polski, Nr 265/2012.

⁴ F. Schneider, *Shadow economy in Europe, 2011, Using electronic payment systems to combat the shadow economy*, A.T. Kearney, Chicago 2011.

W przypadku pracy nierejestrowanej (tzw. „na czarno”) jej skutkiem jest unikanie wykorzystywania rachunku bankowego w celu rozliczeń z pracodawcą. Wpływa to na ograniczanie stosowania bezgotówkowych form płatności, zarówno przez firmy, jak i ich pracowników. Natomiast bezpośrednio uderza w rynek płatności bezgotówkowych ta część szarej strefy, która polega na realizowaniu nierejestrowanych transakcji sprzedaży dóbr i usług (np. sprzedaży bez paragonu). Podmioty podejmujące takie działania nie są zainteresowane akceptowaniem kart płatniczych i innych instrumentów elektronicznych, ponieważ transakcje z ich użyciem mogłyby ujawnić faktyczną skalę ich działalności. W związku z tym szara strefa stanowi poważną barierę dla rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce.

Wykres 3. **Największe wyzwania na polskim rynku płatniczym na przestrzeni 3 najbliższych lat (do końca 2014 r.)**



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=24; respondenci wybierali nie więcej niż trzy najważniejsze odpowiedzi.

Ponadto, niemal połowa respondentów (46% wskazań) uznała, że bardzo ważnym wyzwaniem na rynku płatniczym w horyzoncie najbliższych lat będzie wdrażanie i wprowadzanie na rynek innowacji płatniczych, które w ostatnim czasie stają się

coraz bardziej istotnym czynnikiem przewagi konkurencyjnej banków.⁵ Zagadnienie innowacji i nowych technologii w zakresie usług płatniczych zostało poddane szczegółowej analizie w dalszej części pracy (por. podrozdział 4.). Warto już w tym miejscu zaznaczyć, że tak duże znaczenie przypisywane przez sektor bankowy wprowadzaniu na rynek innowacji płatniczych stanowi pewien wyróżnik Polski na tle Europy. Równoległe badania zrealizowane przez autorów, we współpracy z Equens SE (Holandia) oraz Fraunhofer-Institute (Niemcy), w 15 krajach europejskich wykazały, że wprowadzanie innowacji płatniczych znalazło się dopiero na piątej pozycji, z wynikiem jedynie 28% wskazań.⁶

Znaczna część respondentów oczekuje także nasilenia się konkurencji na rynku usług płatniczych, zarówno w ramach konkurencji międzybankowej (33% wskazań), jak i rozwoju oferty niebankowych usług płatniczych (29%). Dostrzegane zagrożenie wynikające z możliwego wzrostu udziału rynkowego niebankowych konkurentów wynika przede wszystkim z korzystnych dla nich zmian prawnych (por. podrozdział 3.) oraz dużej grupy klientów niekorzystających z usług bankowych. Mniejsza grupa, bo zaledwie 1/4 respondentów uznała, że jednym z najważniejszych wyzwań w omawianym okresie będzie konieczność wzrostu efektywności poprzez optymalizację kosztową i operacyjną.

Stosunkowo małe znaczenie przypisano procesom związanym z programem SEPA, tj. migracji klientów do instrumentów SEPA (kwestia ta została omówiona szerzej w punkcie 5.). Po pierwsze może to wynikać z faktu, że proces migracji kart do standardu EMV jest bardzo zaawansowany i przedstawiciele banków nie rozpatrują jego pełnej realizacji jako wyzwania w perspektywie najbliższych trzech lat (zaledwie 8% wskazań)⁷. Klienci zazwyczaj otrzymują karty w mikroprocesorowym standardzie EMV automatycznie, gdy dotychczasowe tracą ważność, a obsługa

⁵ M. Polasik, K. Przenajkowska, E. Starogarska, K. Maciejewski, *Usage of Mobile Payments in Point-Of-Sale Transactions*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu”, *Advanced Information Technologies for Management – AITM'2011*, J. Korczak, H. Dudycz, M. Dyczkowski (red.), Nr 205, Wrocław 2011, s. 227-239.

⁶ D. Spath, C.-P. Praeg, G. Korge, B. Peeters, M. Polasik, K. Przenajkowska, *European Trend Survey »BANKS & FUTURE 2012«. Trends and Developments in the European Payments Market*, Fraunhofer Verlag, 2012, 44 s.: ISBN 978-3-8396-0491-5; Badanie ankietowe zrealizowano dzięki współpracy Fraunhofer-Institute (Niemcy), firmy Equens SE (Holandia – największego europejskiego procesora transakcji płatniczych) oraz Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu. Badanie stanowiło część ogólnoeuropejskiego projektu badawczego pt. „*European Trend Survey – Banks and Future*”. Jego celem było poznanie wpływu zmian zachodzących na europejskim rynku płatniczym na funkcjonowanie sektora bankowego. Zostało ono skierowane do banków komercyjnych działających w Unii Europejskiej i umożliwiło uzyskanie próby 55 respondentów z 15 następujących krajów europejskich: Holandii, Niemiec, Wielkiej Brytanii, Austrii, Finlandii, Islandii, Szwecji, Belgii, Estonii, Węgier, Włoch, Luksemburga, Portugalii, Hiszpanii i Szwajcarii.

⁷ Na koniec września 2011 r. już 69,7% wszystkich kart płatniczych w Polsce posiadało mikroprocesor EMV. Odsetek kart z mikroprocesorem w całkowitej liczbie kart na koniec 2012 r. wzrósł już do 83,9%, co jest zasługą programu SEPA w procesie upowszechniania wypracowanego wcześniej standardu EMV; [za:] „*Liczba wyemitowanych kart płatniczych na przestrzeni kolejnych kwartałów w latach 1998 – 2012*”, Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa, marzec 2013.

podstawowych funkcjonalności płatniczych i bankomatowych jest analogiczna, jak w przypadku kart bez mikroprocesora i nie wymaga intensywnej akcji edukacyjnej dla użytkowników. Natomiast w zakresie Polecenia Zapłaty SEPA (*ang. SEPA Direct Debit*) wstrzymanie jego szybkiego wdrażania przez polski sektor bankowy ogranicza ogólne zaangażowanie poszczególnych banków w tym obszarze. Z kolei Polecenie Przelewu SEPA (*ang. SEPA Credit Transfer*) zostało z powodzeniem wprowadzone w większości polskich banków, a jego wykorzystanie z punktu widzenia klientów nie jest skomplikowane.

Zastanawiać może przypisywanie przez respondentów niewielkiej wagi do procesów, które w zasadniczy sposób powinny zmienić funkcjonowanie jednego z najszybciej rozwijających się instrumentów płatniczych w Polsce – kart płatniczych. Pierwszy z nich to redukcja opłaty *Interchange* (IF) dla kart wydawanych przez banki w Polsce (13% wskazań), drugi zaś to zmiana struktury wykorzystania kart płatniczych z wypłaty w bankomatach na rzecz płatności w terminalach EFT-POS w punktach handlowo-usługowych (13%). Kwestia IF jest zagadnieniem o dużym znaczeniu dla rozwoju polskiego rynku kart płatniczych. Prowadzone obecnie liczne dyskusje na temat sposobu jego ustalania oraz stawek opłaty w czterostronnych schematach kart płatniczych w Polsce, a także postępowania prawne na poziomie UE sugerują, że może dojść do obniżenia IF na rynku polskim. Jednakże niewielu respondentów uznało taką możliwość za jedno z kluczowych wyzwań na polskim rynku usług płatniczych. Oznacza to, że albo uważają oni, że obniżenie stawek IF nie wpłynie znacząco na rozwój rynku lub też w ich ocenie prawdopodobieństwo zaistnienia się takiej obniżki do końca 2014 r. jest niskie.

Potencjalnie duże korzyści bankom może przynieść proces zmiany sposobu wykorzystania kart płatniczych – z obciążających kosztowo banki wypłat gotówki w bankomatach do częstszego płacenia kartami (generującego przychody). Wprawdzie obecnie większość transakcji kartami realizowana jest już bezgotówkowo, jednak rozpatrując ten problem w kontekście generalnej dominacji płatności gotówką w Polsce (około 9/10 wszystkich transakcji w punktach handlowo-usługowych jest dokonywana gotówką⁸) należy uznać, że banki wykorzystują tylko niewielką część potencjału tkwiącego w ponad 30 mln kart płatniczych wydanych na rodzimym rynku. Proces stymulowania aktywności klientów w zakresie bezgotówkowych płatności kartami wymaga wysiłku ze strony sektora bankowego oraz długoletnich inwestycji w infrastrukturę akceptacji kart płatniczych. Oznacza on także potrzebę zmiany przyzwyczajeń polskich klientów oraz wzrostu poziomu ubankowienia.⁹ Można zatem sądzić, że sektor bankowy w pewnym stopniu nie docenia tego wyzwania, które faktycznie zdecyduje o skali obrotu bezgotówkowego w Polsce.

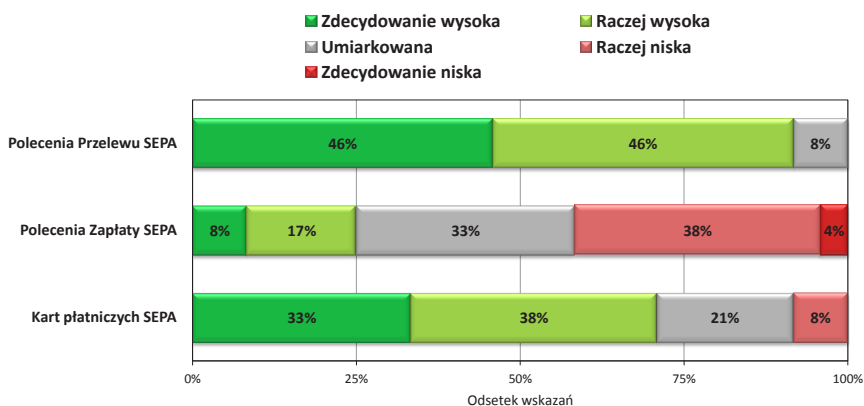
⁸ M. Polasik, J. Marzec, P. Fiszedler, J. Górka, *Modelowanie wykorzystania metod płatności detalicznych na rynku polskim*, „Materiały i Studia”, Narodowy Bank Polski, Nr 265/2012.

⁹ D. Maison, *Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego*, Departament Systemu Płatniczego NBP, raport badawczy, marzec 2010, Warszawa, <http://www.nbp.pl> (sierpień 2011).

2. Jednolity Obszar Płatności w Euro

W kolejnej części badania respondenci zostali poproszeni o ocenę zasadności wprowadzenia ogólnounijnych schematów dla płatności w euro w zakresie trzech głównych instrumentów objętych programem SEPA (Wykres 4). Najlepiej oceniono Polecenie Przelewu SEPA, w przypadku którego respondenci byli jednomyślni co do zasadności jego wdrożenia (46% wskazań na zdecydowanie wysoką zasadność, 46% wskazań na raczej wysoką zasadność). Wynik ten wskazuje, że ogólnounijny schemat dla Polecenia Przelewu SEPA jest odpowiedzią na bardzo duże zapotrzebowanie banków w obszarze przelewów transgranicznych.

Wykres 4. Ocena zasadności wprowadzenia ogólnounijnych schematów dla płatności w euro na poziomie Unii Europejskiej



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=24.

Należy w tym miejscu zwrócić uwagę na fakt, że wraz z postępującą integracją gospodarek europejskich i rosnącą wewnątrzunijną wymianą handlową dynamicznie wzrastała liczba transgranicznych przelewów bankowych, również w Polsce.¹⁰ Z jednej strony były one dokonywane przez przedsiębiorstwa w związku z prowadzoną przez nie działalnością gospodarczą i handlową wychodzącą poza granice własnego kraju. W stosunkach między przedsiębiorstwami podstawową formę płatności za towary i usługi stanowi przelew bankowy, w szczególności w przypadku stałych relacji i często powtarzanych transakcji. Z drugiej strony migracje pracowników pomiędzy krajami europejskimi, których doświadczyła także Polska, powodują gwałtowny wzrost realizowanych przekazów pieniężnych pomiędzy osobami pracującymi zagranicą, a ich rodzinami pozostającymi w kraju.

¹⁰ W 2011 r. Krajowa Izba Rozliczeniowa przetworzyła około 8 mln transakcji o wartości 41,8 mld euro w systemie EuroELIXIR, czyli międzybankowym systemie rozliczeń płatności w walucie euro. Od 2005 r. do 2011 r. nastąpił 14-krotny wzrost liczby transakcji przetwarzanych w tym systemie [za:] Rąpica J., *Efektywne płatności jako fundament rozwoju gospodarki*, XVIII Forum Bankowe, Związek Banków Polskich, Warszawa, 14 marca 2012 r.

Te szybko rosnące potrzeby płatnicze napotykały jednak na barierę w postaci krajowego charakteru większości systemów rozliczeniowych dla przelewów bankowych. W praktyce do niedawna większość operacji transgranicznych przelewów bankowych była realizowana za pośrednictwem sieci SWIFT. Operacje te były jednak bardzo kosztowne w porównaniu do krajowych poleceń przelewu (mogły być nawet kilkaset razy droższe), a ponadto czas realizacji transakcji mógł wynosić nawet do kilku dni. Powodowało to, że nie odpowiadały one wymogom nowoczesnej gospodarki, promującej szybkie i efektywne metody płatności. Potrzeba opracowania nowych, wydajnych rozwiązań dla wewnątrzunijnego polecenia przelewu była zatem pilna w skali całej Unii Europejskiej. W krajach będących poza strefą euro, w tym dla Polski, potencjalne korzyści z wdrożenia nowego schematu polecenia przelewu były również bardzo wysokie ze względu na wspomnianą rosnącą liczbę płatności transgranicznych. Ważny jest fakt, że Polecenie Przelewu SEPA nie narusza w istotny sposób modelu biznesowego realizowanego przez banki i wykorzystuje część rozwiązań stosowanych w ramach systemu SWIFT. W związku z tym jego wdrożenie przez banki było znacznie ułatwione (por. Wykres 8).

W zakresie Polecenia Zapłaty SEPA oceny zasadności jego wdrożenia były zasadniczo niższe niż dla Polecenia Przelewu SEPA. Wykorzystanie polecenia zapłaty w poszczególnych krajach Europy jest bardzo silnie zróżnicowane, a zasięgiem ograniczone w zasadzie wyłącznie do płatności krajowych. Ponadto w większości krajów polecenie zapłaty jest traktowane głównie jako instrument płatności za rachunki, w przypadku których potrzeby transgranicznego charakteru są niższe. Niemniej jednak na instrumencie tym można oprzeć działanie wielu innowacyjnych usług płatniczych.¹¹ Może on wspierać funkcjonowanie płatności mobilnych. Jednakże z uwagi na fakt, że nie był on dotychczas postrzegany jako użyteczny do dokonywania płatności transgranicznych, banki rzadko oferowały klientom funkcjonalność międzynarodowego polecenia zapłaty (np. opartego na formacie SWIFT MT 104). Ponadto, wypracowany model biznesowy polecenia zapłaty sprawia, że opłacalność jego wdrożenia w ramach Polecenia Zapłaty SEPA może być niezadowalająca bez właściwego, z punktu widzenia dostawców usług płatniczych usankcjonowania opłaty MIF (ang. *Multilateral Interchange Fee*).¹² Należy natomiast w tym miejscu zwrócić uwagę na fakt, że zgodnie z zapisami rozporządzenia 260/2012 opłata MIF dla transgranicznego polecenia zapłaty w euro jest zakazana od 1 listopada 2012 r., natomiast dla krajowego polecenia zapłaty w euro jest zakazana najpóźniej od dnia 1 listopada 2017 r. Takie zapisy to między innymi efekt braku uprawdopodobnienia przez banki i innych dostawców usług płatniczych faktu, że opłata MIF ma swoje uzasadnienie w kosztach procesowania transakcji.

¹¹ Przykładem jest sukces niemieckiego systemu ELV (niem. *Elektronisches Lastschriftverfahren*), stanowiącego elektroniczne polecenie zapłaty, które wykorzystuje kartę klienta banku do inicjowania i uwierzytelniania dokonywanej płatności. Z punktu widzenia klienta i sprzedawcy proces realizacji transakcji płatniczej w POS z użyciem ELV jest zbliżony do płatności kartą debetową.

¹² *Applicability of Article 81 of the EC Treaty to multilateral interbank-payments in SEPA Direct Debit*, Commission Working Document, Brussels, 30/10/2009, SEC(2009) 1472.

W Polsce, gdzie dotychczasowe wykorzystanie polecenia zapłaty jest marginalne i spotyka się z niewielkim zainteresowaniem klientów (a także z niewielką ich świadomością w tym zakresie) nie wydaje się zaskakującym, że sektor bankowy był sceptyczny co do zasadności wprowadzenia ogólnounijnego schematu Polecenia Zapłaty SEPA (42% respondentów uważało, że zasadność jest niska, a 33% że umiarkowana – por. Wykres 4).

W przypadku kart płatniczych w koncepcji SEPA cele wprowadzenia paneuropejskich rozwiązań oraz stan wyjściowy były zasadniczo inne niż w przypadku dwóch pozostałych instrumentów. Przede wszystkim karty płatnicze, zwłaszcza działające w ramach schematów trójstronnych (Diners Club i American Express) oraz czterostronnych (VISA i MasterCard), już od kilkudziesięciu lat miały charakter międzynarodowy i stanowiły wygodny oraz konkurencyjny pod względem kosztów instrument do realizacji transgranicznych płatności detalicznych. Między innymi z tego powodu były one powszechnie wykorzystywane przez turystów, a później także w handlu internetowym. Wobec tego, głównym celem opracowania SEPA Cards Framework (SCF) nie było stworzenie warunków dla płatności transgranicznych, lecz podniesienie poziomu bezpieczeństwa transakcji i infrastruktury płatniczej. Podstawowym elementem SCF jest bowiem wymóg migracji kart, terminali oraz bankomatów do standardu kart mikroprocesorowych EMV.¹³

Potrzeba taka wynikała z faktu, że dominująca do lat 90-tych XX w. technologia paska magnetycznego była bardzo przestarzała i podatna na liczne zagrożenia. Do opracowania i rozpoczęcia masowego wdrażania nowego standardu, cechującego się wysokim poziomem bezpieczeństwa, sektor bankowy zmusiła rosnąca liczba transakcji oszukańczych. W związku z tym, zasadność ponoszenia nakładów na migrację do standardu EMV była najbardziej widoczna w krajach, gdzie liczba transakcji oszukańczych była bardzo wysoka (np. w Wielkiej Brytanii). Natomiast w Polsce liczba takich transakcji do tej pory nigdy nie osiągnęła na tyle wysokiego poziomu, aby sama w sobie stała się motorem inwestowania w karty mikroprocesorowe EMV. W związku z powyższym pewna część przedstawicieli polskiego sektora bankowego uznała, że wdrażanie SCF jest w niewielkim stopniu uzasadnione (8% wskazań) lub umiarkowanie uzasadnione (21% wskazań). Niemniej jednak, zdecydowana większość respondentów wskazała, że wprowadzenie SCF jest uzasadnione (71% wskazań). Pełna migracja do standardu EMV ograniczy przyszłe potencjalne straty mogące wynikać z transakcji oszukańczych dokonywanych kartami w Polsce. Ponadto, motywacja ta jest wzmocniona poprzez obowiązywanie tzw. zasady *liability shift*.¹⁴ Co więcej, inwestycje w infrastrukturę kart mikroprocesorowych otwierają

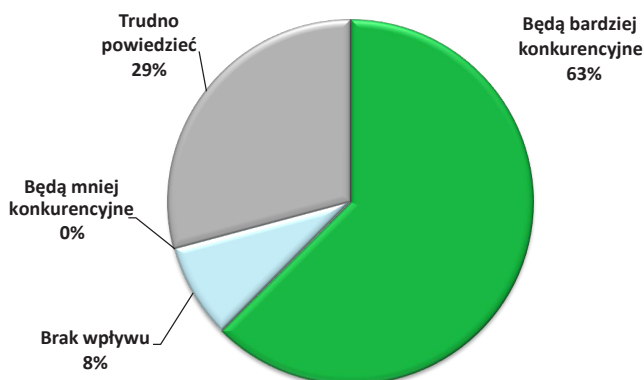
¹³ European Payment Council, SEPA Cards Standardisation (SCS) „Volume”, Book Of Requirements, http://www.europeanpaymentscouncil.eu/knowledge_bank_download.cfm?file=EPC020-08_SEPA_Cards_Standardisation_Volume_-_Book_of_Requirements_v6.0.pdf (styczeń 2012).

¹⁴ Zasada ta oznacza przeniesienie odpowiedzialności za transakcje oszukańcze dokonane kartą na ten podmiot uczestniczący w rozliczeniu transakcji kartą płatniczą, który nie wdrożył technologii kart chipowych EMV. Szerzej w: M. Polasik, K. Maciejewski, *Innowacyjne usługi płatnicze w Polsce i na świecie*, Materiały i Studia, Nr 241, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2009, s. 31.

nowe możliwości w zakresie ich multiplikacyjnego wykorzystania (np. w kartach miejskich), a także funkcjonowania w trybie *off-line* (ze względu na zwiększoną szybkość transakcji lub niedostępność łącza telekomunikacyjnego). Interesującym aspektem jest także fakt, że w Polsce wielu bankom udało się wykorzystać proces wdrażania kart mikroprocesorowych do jednoczesnego wprowadzenia technologii zbliżeniowej na masową skalę. Przykładami zastosowania tej strategii są największe banki detaliczne w Polsce – PKO BP SA oraz Pekao SA.¹⁵ Warto również zauważyć, że kwestia standaryzacji w obszarze kart płatniczych, będąca częścią projektu SEPA znajduje się poza zakresem regulacji rozporządzenia 260/2012.

Większość badanych przedstawicieli sektora bankowego (63% wskazań), w kolejnym pytaniu uznało, że dzięki wdrożeniu programu SEPA wzrośnie konkurencyjność instytucji z europejskiego sektora płatniczego w porównaniu do instytucji z krajów spoza Unii Europejskiej (Wykres 5). Należy jednak zwrócić uwagę, że aż 29% respondentów zadeklarowało, że trudno jest ustalić wpływ Jednolitego Obszaru Płatności w Euro w tym zakresie, a kolejne 8% było zdania, że program nie będzie miał takowego wpływu. Zatem wciąż istnieje duży obszar niepewności co do ostatecznych rezultatów wdrażania projektu SEPA. Jednak niewątpliwie pozytywnym sygnałem jest fakt, że żaden z respondentów nie obawia się negatywnego wpływu programu SEPA na konkurencyjność instytucji z krajów objętych jego działaniem. Wyniki cytowanego badania dla 15 krajów europejskich potwierdzają powszechność oczekiwań przedstawicieli sektora bankowego co do pozytywnego wpływu SEPA na konkurencyjność europejskiego sektora bankowego (60% wskazań), przy ograniczonym zasięgu obaw o możliwość negatywnego wpływu tego programu (19% wskazań).¹⁶

Wykres 5. **Wpływ Jednolitego Obszaru Płatności w Euro na konkurencyjność instytucji z europejskiego sektora płatniczego w porównaniu do instytucji z krajów spoza Unii Europejskiej**



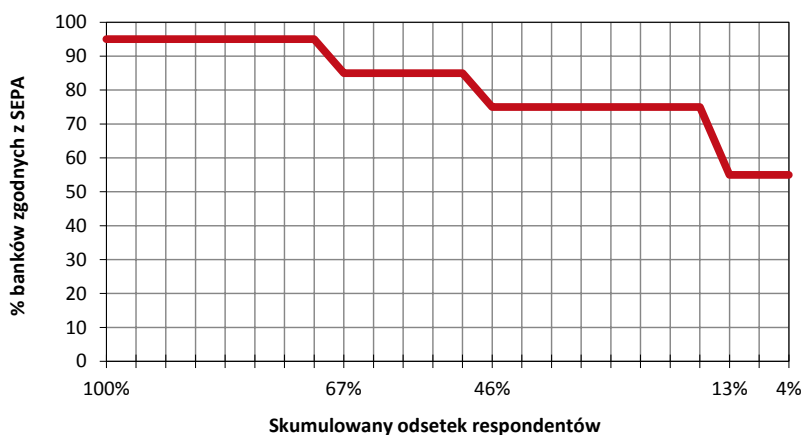
Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=24.

¹⁵ M. Polasik, E. Starogarska, J. Kunkowski, K. Maciejewski, *The Global Contactless Payment Cards Market*, raport badawczy POLASIK Research, Luty 2011, <http://www.polasik-research.pl>

¹⁶ D. Spath, C.-P. Praeg, G. Korge, B. Peeters, M. Polasik, K. Przenajkowska, *European Trend Survey »BANKS & FUTURE 2012«. Trends and Developments in the European Payments Market*, op. cit.

W ramach kolejnego z punktów, postawiono pytanie – ile banków (w % wszystkich banków prowadzących działalność w obszarze SEPA) powinno wdrożyć ogólnounijne schematy SEPA, aby można było czerpać z nich wymierne korzyści (Wykres 6). Wszyscy respondenci zgodzili się, że wymierne korzyści z działania schematów SEPA wystąpią w przypadku wprowadzenia ich przez prawie wszystkie banki (około 95% banków). Z tego 2/3 respondentów uznało, że korzyści takie wystąpią już przy 85% zasięgu wdrożenia. Niespełna połowa respondentów (46% wskazań) uważała, że minimalnym zasięgiem wdrożenia, które pozwala na czerpanie korzyści z SEPA jest 75% „sektora bankowego”. Zaledwie 13% respondentów uznało, że zasięg ten może być niższy, jednak nikt nie wskazał na zasięg wdrożenia SEPA w poniżej 55% banków. Dla czerpania korzyści ze schematów SEPA muszą być one zatem powszechnie wdrożone przez banki funkcjonujące na obszarze działania programu.

Wykres 6. **Odsetek banków [w % wszystkich banków prowadzących działalność w obszarze SEPA] które powinny wdrożyć ogólnounijne schematy SEPA, aby można było czerpać wymierne korzyści z tych standardów**



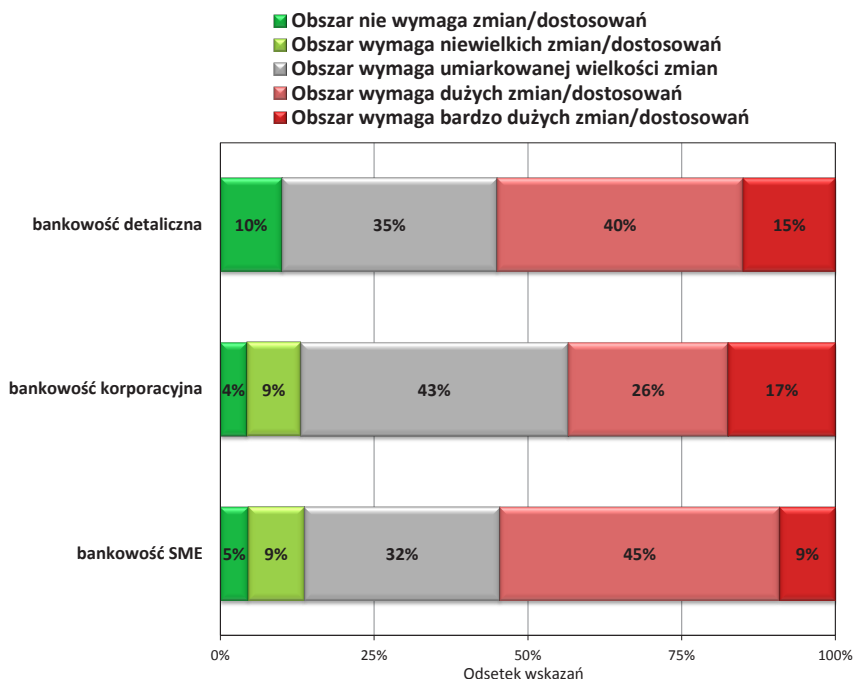
Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=24.

Wyniki te wskazują na występowanie bardzo silnego efektu sieciowego na rynku usług płatniczych, który ujawnił się w obszarze niezbędnego zasięgu unifikacji rozwiązań SEPA w ramach Unii Europejskiej. Postrzeganie przez rodzimy sektor bankowy tak wysokiego wymaganego pułapu wdrożenia schematów SEPA – na przeciętnym poziomie aż 81% europejskiego sektora bankowego – może wynikać z faktu, że koszty standaryzacji i przyjęcia nowych rozwiązań są duże i wiążą się z licznymi zmianami w wielu obszarach działalności (por. Wykres 8). Dopiero przy powszechnym wdrożeniu danego standardu bankowego korzyści mają możliwość przewyższyć koszty jego wprowadzenia.

Optymizm co do wpływu programu SEPA na szeroko pojętą konkurencyjność nie wynika jednak z faktu, że projekt ten stanowi mało wymagające wyzwanie dla

banków. Wręcz przeciwnie, wyniki badania wykazały, że w wielu kluczowych obszarach wymaga on dużych lub bardzo dużych zmian czy podjęcia odpowiednich działań dostosowawczych. Respondenci zostali w pierwszej kolejności zapytani o rozmiary tych zmian pod kątem obszarów związanych z trzema głównymi segmentami klientów: bankowości detalicznej, bankowości korporacyjnej i bankowości dla małych i średnich przedsiębiorstw (ang. Small and medium enterprises – SME) (Wykres 7). Okazało się, że około połowa respondentów (43-55% wskazań) uznała, iż we wszystkich tych segmentach w ich banku konieczne są duże lub bardzo duże zmiany, a kolejna spora grupa (32-43% wskazań), że potrzeby zmian są umiarkowane. Bankowość korporacyjna została oceniona przez relatywnie najmniejszą grupę respondentów jako obszar wymagający dużych zmian, jednak nawet w jej przypadku przekonanie o małych zmianach lub ich braku w danym banku wyrażało jedynie kilkanaście procent odpowiadających. Z kolei dla bankowości detalicznej zasięg potrzebnych zmian nie był największy, mimo że można by przypuszczać inaczej, ponieważ tego właśnie segmentu w dużym stopniu dotyczy wdrożenie standardu EMV. Wyniki te wskazują, że SEPA wymaga znacznych dostosowań i zmian w obszarze oferty przygotowanej dla wszystkich grup klientów.

Wykres 7. **Wielkość zmian niezbędnych do przeprowadzenia w banku w celu wdrożenia ogólnounijnych schematów dla płatności w euro w ramach SEPA w poszczególnych segmentach rynku**

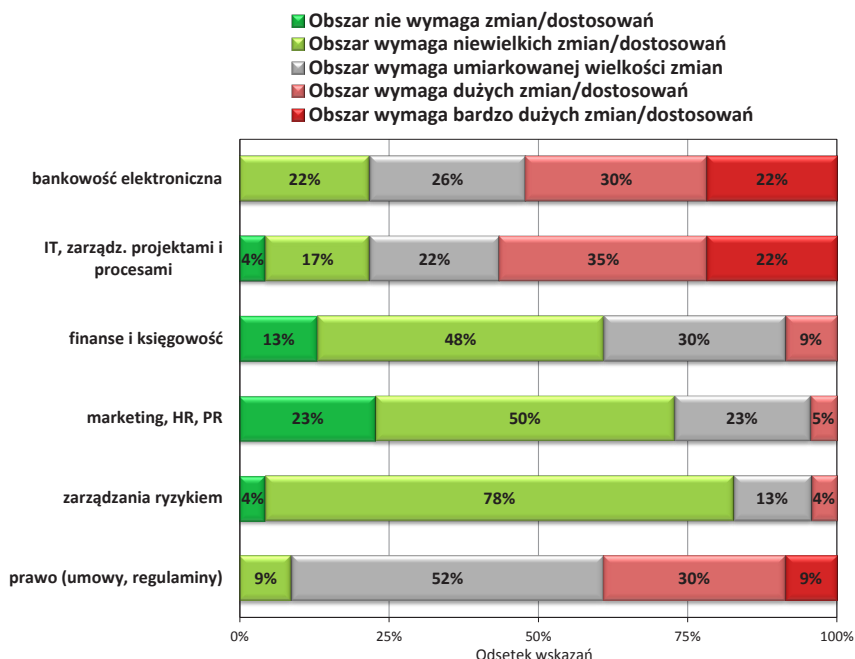


Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=20-23.

W dalszej kolejności respondenci zostali zapytani o zakres zmian w ramach szczegółowych obszarów funkcjonowania ich instytucji (Wykres 8). Spośród sześciu działów, które zostały wyróżnione, niewątpliwie najczęściej wskazywano na duże zmiany w obszarach rozwiązań informatycznych i organizacyjnych, tj. w ramach bankowości elektronicznej jak i systemów IT oraz zarządzania projektami i procesami. Jest to bezpośrednio związane z koniecznością włączania standardów SEPA do systemów informatycznych i poszczególnych procesów w bankach. Ponadto wdrażanie tak kompleksowych programów, jakim jest SEPA, wymaga licznych zmian w obszarze prawnym, głównie w zakresie umów i regulaminów.

Z kolei w obrębie zarządzania ryzykiem zasięg koniecznych do przeprowadzenia zmian jest najmniejszy, nieco większy jest w przypadku obszaru marketing, public relations (PR) i zarządzanie zasobami ludzkimi (HR). Także w dziale księgowości i finansów rozmiar zmian był raczej ograniczony. Obszary te nie generują zatem w skali sektora bankowego ważnych przeszkód i nakładów w związku z wdrażaniem programu SEPA.

Wykres 8. **Wielkość zmian niezbędnych do przeprowadzenia w banku w celu wdrożenia ogólnounijnych schematów dla płatności w euro w ramach SEPA w danych obszarach działalności**



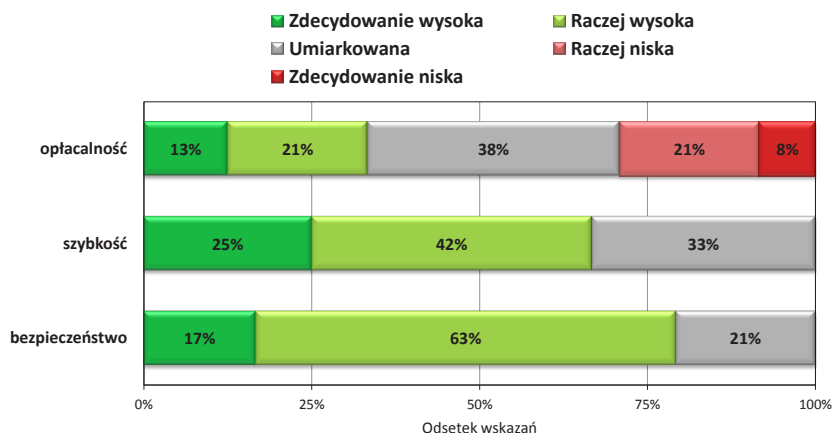
Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=22-23.

Instrumenty SEPA, w kolejnym pytaniu, zostały w ramach niniejszego badania poddane także ocenie ze względu na 3 kluczowe dla odniesienia sukcesu rynkowego kryteria: opłacalność (rozumiana jako relacja przychodów i kosztów), szybkość realizacji transakcji oraz bezpieczeństwo transakcji.

Opłacalność była kryterium w przypadku, którego efektywność wdrażania instrumentów płatniczych SEPA oceniona została najniżej. O ile w przypadku Polecenia Przelewu SEPA (Wykres 9) i Kart Płatniczych SEPA (Wykres 10) zdania były podzielone (dla SCF dominowało przekonanie o umiarkowanej opłacalności) to dla Polecenia Zapłaty SEPA (Wykres 11) opłacalność wdrożenia była przez zdecydowaną większość respondentów oceniana negatywnie. Prawdopodobnie powodem przewidywanej nieopłacalności oferowania ostatniego z wymienionych instrumentów płatniczych była niewielka popularność polecenia zapłaty wśród polskich klientów i brak znaczących korzyści biznesowych dla banków. W związku z tym trudno było zakładać szybki zwrot nakładów poniesionych na jego wdrożenie.

Ogólnie, Polecenie Przelewu SEPA było uznawane za najbardziej efektywny instrument płatniczy (pod względem odsetka odpowiedzi „zdecydowanie wysoka” i „raczej wysoka”) w porównaniu do dwóch pozostałych. Respondenci docenili szybkość rozliczenia płatności z jego użyciem, a także bezpieczeństwo transakcji je charakteryzujące.

Wykres 9. Ocena efektywności Polecenia Przelewu SEPA ze względu na wybrane kryteria

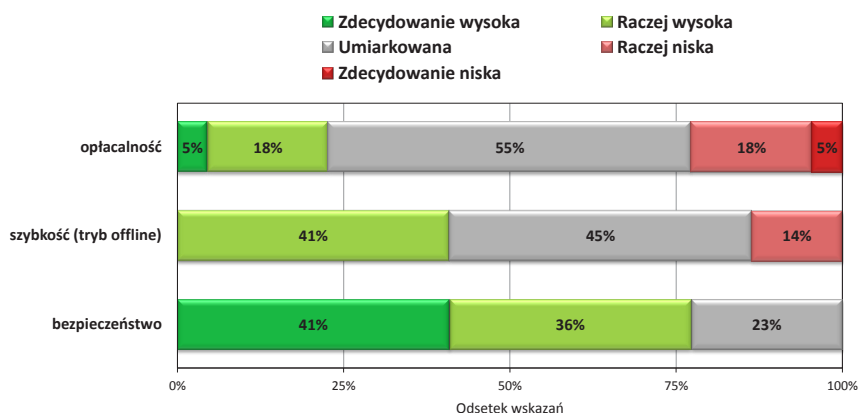


Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=24.

W przypadku kart płatniczych w standardzie EMV 41% respondentów uznało, że efektywność w zakresie szybkości płatności dokonywanych w trybie *off-line* jest raczej wysoka. Jednak duża grupa odpowiadających (45% wskazań) stwierdziła, że jest ona umiarkowana, a 14% respondentów oceniło ją negatywnie. Zdecydowanie najmocniejszą stroną SEPA Cards Framework był oferowany poziom bezpieczeństwa, który aż 77% respondentów uznało za zdecydowanie lub raczej wysoki. Niewątpliwie jest to związane z faktem, że wdrożenie standardu kart mikroproce-

sorowych EMV miało na celu przede wszystkim właśnie ograniczenie liczby transakcji oszukańczych i wzrost poziomu bezpieczeństwa. Stosunkowo niskie oceny efektywności technologii EMV ze względu na kryterium szybkości, w podstawowej wersji opartej o stykowy mikroprocesor, są z pewnością konsekwencją sukcesu, jaki odniosła w Polsce technologia zbliżeniowa (por. podrozdział 4.), umożliwiającą bardzo znaczące przyspieszenie transakcji dokonywanej kartą na terminalu EFT-POS.¹⁷

Wykres 10. Ocena efektywności Kart Płatniczych SEPA ze względu na wybrane kryteria



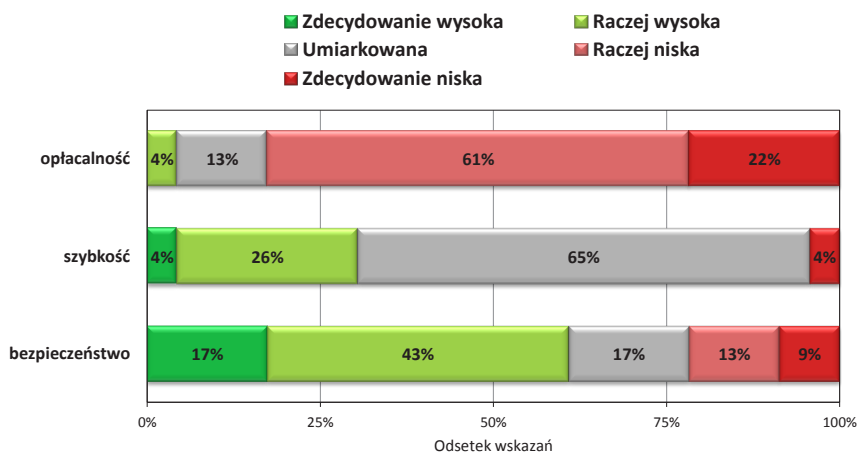
Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=22.

Dla Polecenia Zapłaty SEPA efektywność transakcji w zakresie ich szybkości została przez przeważającą większość respondentów uznana za umiarkowaną, chociaż 30% z nich uznało ją za wysoką. Instrument ten najwyżej został oceniony w ramach kryterium bezpieczeństwa, aczkolwiek 22% respondentów uznało to bezpieczeństwo za niskie, w tym 9% za zdecydowanie niskie.¹⁸ Wydaje się jednak, że wymienione dwa kryteria miały mniejsze znaczenie, zaś o wstrzymaniu się w powszechnym wdrożeniu na polskim rynku Polecenia Zapłaty SEPA zdecydowała przede wszystkim negatywna ocena jego opłacalności.

¹⁷ M. Polasik, J. Górka, G. Wilczewski, J. Kunkowski, K. Przenajkowska and N. Tetkowska (Forthcomming), *Time Efficiency of Point-Of-Sale Payment Methods: Empirical Results for Cash, Cards, and Mobile Payments*, „Lecture Notes in Business Information Processing” (LNBIP), Springer-Verlag; Badania oparte na nowatorskiej metodzie chronomotrażu wideo wykazały, że transakcja niskokwotowa dokonana kartą stykową EMV (użyty kod PIN) była o około 16 sekund dłuższa, niż transakcja kartą zbliżeniową w trybie online i o około 29 sekund dłuższa, niż transakcja kartą zbliżeniową w trybie offline bez wydruku potwierdzeń transakcji.

¹⁸ Polecenie zapłaty oferowane obecnie przez KIR jest bardzo bezpiecznym instrumentem płatniczym. W całym okresie jego funkcjonowania w Polsce w zasadzie nie opublikowano żadnych doniesień o nadużyciach lub transakcjach oszukańczych.

Wykres 11. Ocena efektywności Polecenia Zapłaty SEPA ze względu na wybrane kryteria



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=23.

Jak dowodzą odpowiedzi na kolejne postawione w badaniu pytanie, respondenci w większości optymistycznie ocenili szanse na pełne zakończenie migracji do Polecenia Przelewu SEPA (75% wskazań na zdecydowanie i raczej wysokie) oraz SCF (odpowiednio 65% wskazań) do końca 2014 r. (Wykres 12). Grono sceptyków było zatem nieco większe w przypadku wdrażania standardu EMV. Ogólnym wnioskiem z tej części badania było powszechne oczekiwanie wśród przedstawicieli polskiego sektora bankowego, że wprowadzanie tych dwóch instrumentów płatniczych w perspektywie końca 2014 r. zakończy się sukcesem.

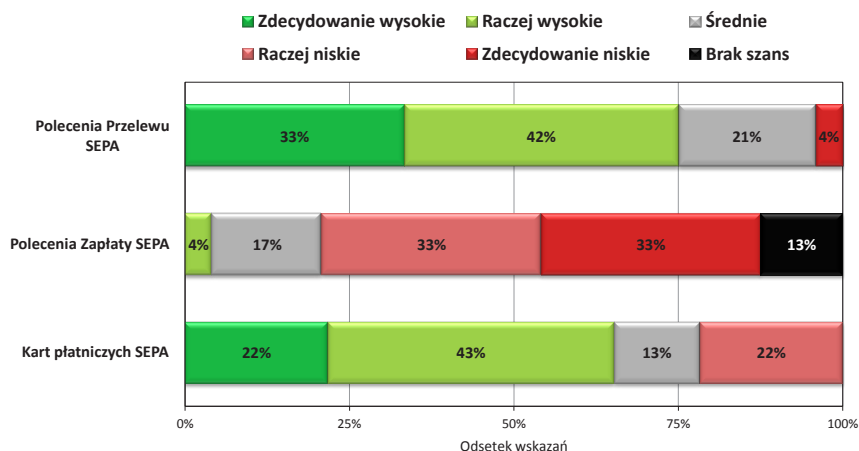
Inna sytuacja miała miejsce w przypadku Polecenia Zapłaty SEPA. Szanse na wdrożenie niniejszego instrumentu płatniczego w Polsce do końca 2014 r. widziało zaledwie 21% respondentów (łącznie odpowiedzi „średnie” i „raczej wysokie”). Natomiast aż 66% przedstawicieli banków oceniło je jako niskie, a kolejne 13% nie widziało szans na realizację tego procesu. To przekonanie wynika nie tylko z faktu, że jak dotąd dokonano jedynie pojedynczych wdrożeń SEPA Direct Debit w Polsce¹⁹, ale również z decyzji Narodowego Banku Polski o nieprzystępowaniu do schematu Polecenia Zapłaty SEPA w najbliższym czasie, a także Zarządu KIR S.A. o nieuruchamianiu systemu rozliczeniowo-rozrachunkowego dla instrumentu SDD.²⁰ Ponadto, zgodnie z art. 8 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 924/2009 z dnia 16 września 2009 r. w sprawie płatności transgranicznych we Wspólnocie

¹⁹ Na koniec grudnia 2011 r. uczestnikami schematu detalicznego Polecenia Zapłaty SEPA były trzy banki: Bank Handlowy w Warszawie SA, RBS Bank (Polska) SA, BRE Bank SA. Według stanu na początek 2013 r. do tej grupy dołączył Deutsche Bank Polska S.A. Natomiast uczestnikami schematu biznesowego Polecenia Zapłaty SEPA na koniec grudnia 2011 r. były dwa banki: Bank Handlowy w Warszawie SA, RBS Bank (Polska) SA, zaś na początek 2013 r. był to dodatkowo Deutsche Bank Polska S.A.; za: SEPA Polska, http://www.sepapolska.pl/sepa_polska/uczestnicy_polecenia_przelewu_sepa_w_polsce.html (grudzień 2011).

²⁰ D. Duziak, *Sprawozdanie z wdrażania SEPA w Polsce w roku 2010*, <http://www.sepapolska.pl> (listopad 2011).

oraz uchylającego rozporządzenie (WE) nr 2560/2001, wprowadzono obowiązek posiadania zdolności odbiorczej dla transakcji polecenia zapłaty w euro przez banki polskie (dostawcy usług płatniczych) dopiero od 1 listopada 2014 lub w ciągu 1 roku od wstąpienia do strefy euro. Biorąc pod uwagę także niewielką popularność polecenia zapłaty wśród polskich klientów (zaledwie 0,97% transakcji bezgotówkowych w Polsce w 2010 r. było realizowanych z użyciem tej metody²¹), wydaje się w pełni uzasadnione, iż przedstawiciele banków oceniają, że SDD nie zostanie wdrożone w Polsce do końca 2014 r.

Wykres 12. Ocena szans powodzenia migracji przez polski sektor bankowy na ogólnounijne schematy dla płatności w euro do końca 2014 r.



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=23-24.

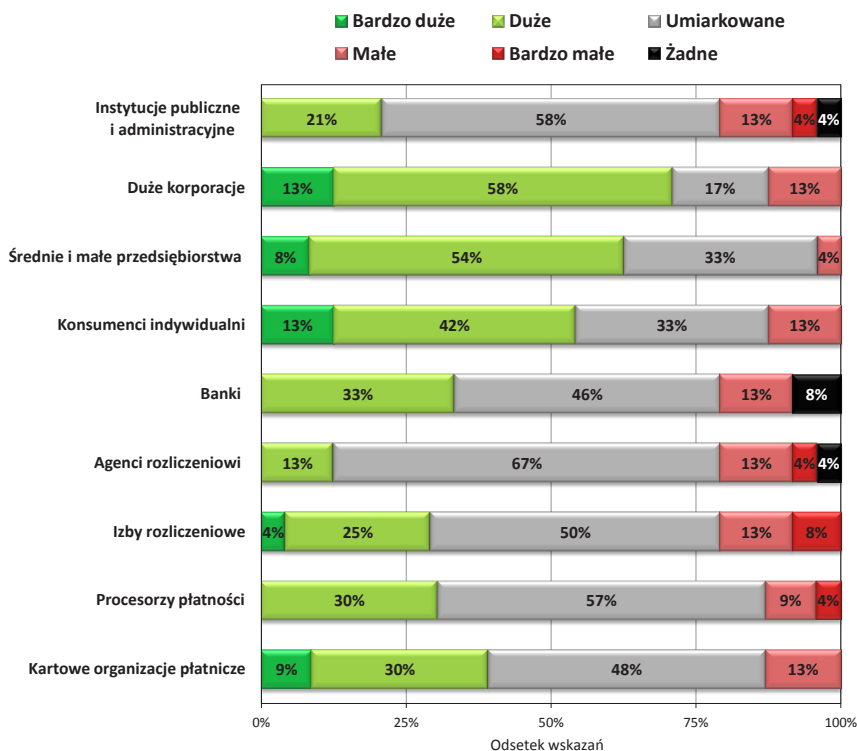
Celem kolejnego pytania w ramach przeprowadzonego badania było ustalenie, które podmioty łańcucha płatności odniosą największe korzyści z realizacji programu SEPA. Analiza wyników (Wykres 13) wskazała, że głównymi beneficjentami programu byli klienci sektora bankowego. Wśród nich największe korzyści odniosą duże korporacje (71% wskazań respondentów na bardzo duże i duże korzyści), a nieco mniej skorzystają małe i średnie przedsiębiorstwa (62% wskazań). Wskazania takie wydają się być uzasadnione, gdyż właśnie przedsiębiorstwa funkcjonujące we wspólnej europejskiej przestrzeni gospodarczej realizują najwięcej transakcji transgranicznych, w szczególności w zakresie polecenia przelewu. W przypadku klientów indywidualnych większość przedstawicieli sektora bankowego była przekonana, że odniosą oni duże lub bardzo duże korzyści (55% wskazań) z wdrożenia SEPA.²²

²¹ European Central Bank, Statistical Data Warehouse, 2011.

²² Wprawdzie pod względem wartości transakcji klienci indywidualni mają niższe potrzeby w zakresie płatności transgranicznych, niż przedsiębiorstwa, jednakże to właśnie ze względu na niskokwotowy charakter płatności detalicznych, koszty przelewu zagranicznego nie opartego o SCT były dla klientów indywidualnych bardzo wysokie, w stosunku do przeciętnej wartości transakcji. Zatem spadek ceny przelewów zagranicznych dla klientów indywidualnych jest ważnym czynnikiem redukującym barierę praktycznego ich wykorzystania.

Należy tu dodać, że wszystkie pozostałe grupy interesariuszy odniosą nieporównywalnie mniejsze korzyści z wdrożenia Jednolitego Obszaru Płatności w Euro. Zatem pierwszym wnioskiem z tej części badania może być stwierdzenie, że korzyści jakie zgodnie z założeniami programu SEPA powinni odnieść klienci banków w opinii przedstawicieli tych instytucji zostaną zrealizowane i to oni właśnie będą głównymi beneficjentami tego paneuropejskiego projektu.

Wykres 13. **Ocena rozmiarów korzyści jakie osiągną poszczególne grupy podmiotów z członkostwa Polski w SEPA**



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=23-24.

Warto jednak w tym miejscu zauważyć, że grupa klientów sektora bankowego, obejmująca instytucje publiczne oraz administrację centralną i samorządową odniesie jedynie umiarkowane korzyści z wdrożenia programu SEPA (58% wskazań). Wynika to zapewne z faktu, że sektor publiczny jest w dużej mierze ukierunkowany na obsługę podmiotów krajowych, zaś udział detalicznych transakcji transgranicznych jest w tym segmencie raczej mały.

Okazało się ponadto, że większość respondentów w raczej negatywny sposób postrzegała rozmiar korzyści wynikających z uczestnictwa w projekcie Jednolitego Obszaru Płatności w Euro dla sektora bankowego. Minimalnie przeważało tu przekonanie o ich umiarkowanym charakterze (46% wskazań). Jednak znaczna grupa

respondentów (21%) uważała, że korzyści te będą małe lub wręcz, że wcale nie wystąpią. Sytuacja ta jest o tyle zaskakująca, że program SEPA w początkowym kształcie stanowił samoregulację sektora bankowego. W związku z tym można byłoby spodziewać się, że taki sposób budowy europejskiego zintegrowanego rynku płatności detalicznych będzie korzystny dla badanej grupy podmiotów. W dłuższej perspektywie banki mogłyby także liczyć na przychody z rosnącego wolumenu transakcji Polecenia Przelewu SEPA oraz przychody związane z rosnącą transakcyjnością kart płatniczych.²³ Co więcej, wydawało się, że banki mogłyby zaoferować wiele produktów powiązanych z instrumentami SEPA, a tym samym uzyskać znaczne przychody z ich wdrożenia. Niemniej jednak, znaczące nakłady na wdrożenie projektu SEPA poniesione bezpośrednio przez banki, a także spadek prowizji dla niektórych usług (np. zastępowanie przelewów opartych o SWIFT przez tańszy dla klientów SCT) sprawiły, że istniała niepewność co do możliwości uzyskania przez banki dużych korzyści z wdrożenia programu SEPA (33% wskazań).

Szczególnie mało korzystny w opinii badanych podmiotów wydawał się być wpływ projektu SEPA na działalność agentów rozliczeniowych. W ich przypadku zaledwie 13% respondentów przewidywało występowanie dużych korzyści z zachodzących zmian, a 67% uznawało je za umiarkowane, natomiast 17% respondentów oczekiwało małych korzyści, a 4% nie widziało żadnych. Oceny te mogły wynikać z faktu, że agenci rozliczeniowi działający w obszarze obsługi transakcji kartami płatniczymi byli zmuszeni do poniesienia znacznych nakładów inwestycyjnych w zakresie modernizacji infrastruktury w celu wdrożenia standardu EMV. Inwestycje te mogą wprawdzie przełożyć się na znaczny wzrost liczby transakcji kartami, jednak należy się tego spodziewać dopiero w dłuższej perspektywie czasu. Postrzeganie korzyści wynikających z programu SEPA dla izb rozliczeniowych oraz procesorów płatności było tylko nieco pozytywniejsze niż w przypadku banków.

Natomiast podmiotami strony podażowej rynku płatniczego, które miały w opinii respondentów relatywnie największe szanse na skorzystanie na wdrożeniu projektu, były organizacje płatnicze, czyli przede wszystkim VISA i MasterCard. Niewątpliwie SCF ułatwił paneuropejską implementację standardu EMV stworzonego i popieranego przez organizacje płatnicze. Silnie sfragmentaryzowany rynek europejski, będący obok amerykańskiego głównym rynkiem światowym, poprzez projekt SEPA w sposób instytucjonalny i przyspieszony wdraża bowiem ten standard. Wzmocniło to pozycję standardu EMV jako najważniejszego rozwiązania dla kart mikroprocesorowych na świecie. Długofalowo zastąpienie przestarzałej technologii paska magnetycznego przyczyni się do wzrostu poziomu bezpieczeństwa, a także ułatwi wprowadzanie innowacji płatniczych. Prawdopodobnie powinno to prowadzić do wzrostu liczby transakcji realizowanych kartami wspomnianych organizacji oraz stanowić ważny czynnik ich konkurencyjności.

²³ Korzyści dla banków w obszarze wzrostu wykorzystania kart wynikają z jednej strony z przychodów z rosnących opłaty *Interchange Fee*, a z drugiej strony z możliwości zmniejszenia liczby transakcji gotówki w bankomatach.

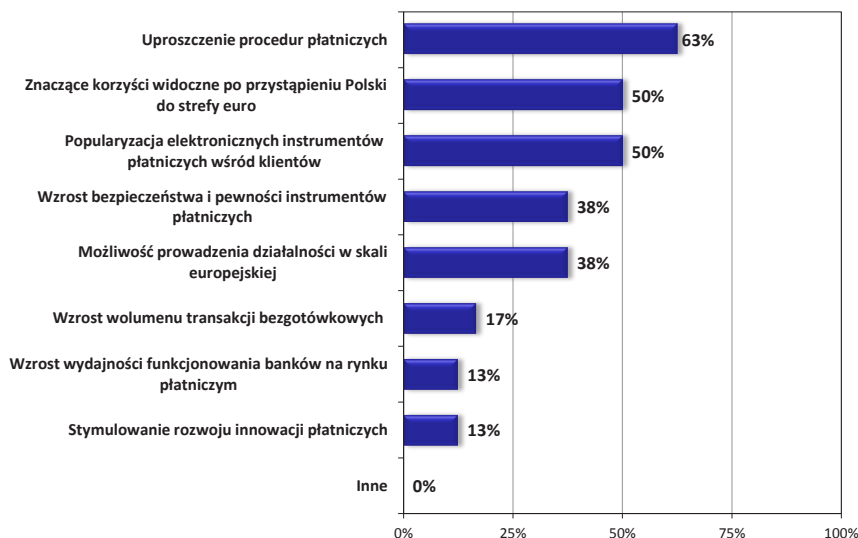
Na ocenę korzyści z uczestnictwa w programie SEPA miał zapewne wpływ fakt, że to instytucje sektora bankowego ponoszą nakłady na jego wdrożenie. Ich klienci natomiast nie partycypują w nich bezpośrednio, a w przypadku wielu produktów otrzymują tańsze i szybsze usługi niż dotychczas (w szczególności jest tak w przypadku SCT). Natomiast należy podkreślić, że sektor bankowy będzie odnosił korzyści w dłuższym okresie. Większość z nich będzie wynikała ze wzrostu wolumenu transakcji realizowanych przez klientów oraz wzrostu poziomu bezpieczeństwa.

W tym miejscu bardzo istotne było dokonanie szczegółowej analizy potencjalnych korzyści dla polskiego sektora bankowego wiążących się z udziałem w Jednolitym Obszarze Płatności w Euro (Wykres 14). Okazało się, że najważniejszą z nich, wskazaną przez aż 63% respondentów, było uproszczenie procedur płatniczych dla płatności transgranicznych. Rzeczywiście w szczególności procedury dla Polecenia Przelewu SEPA, w porównaniu do wcześniejszych procedur realizacji polecenia przelewu poprzez sieć SWIFT, stanowią znaczne ułatwienie.²⁴ Jednakże ze względu na fakt, że płatności transgraniczne w Polsce stanowią wciąż nieznaczny odsetek liczby wszystkich płatności obsługiwanych przez banki, niewielu respondentów (13% wskazań) uznało, że SEPA wpłynie na wzrost ogólnej wydajności funkcjonowania banków na rynku płatniczym.

Odpowiedź na to pytanie ujawniła także prawdopodobnie najważniejszą powód, dla którego respondenci w poprzednim pytaniu ocenili, że banki odniosą umiarkowane lub małe korzyści z wdrożenia programu SEPA w Polsce (por. Wykres 13). Połowa respondentów wskazała bowiem, że znaczne korzyści z wdrożenia programu będą widoczne dopiero po przystąpieniu Polski do strefy euro. Zatem ocena wpływu SEPA na wydajność funkcjonowania banków może się radykalnie zmienić w przyszłości wraz z wejściem Polski do strefy euro i objęciem przez ogólnounijne schematy także krajowych transakcji płatniczych. Niemniej jednak ze względu na fakt, że ostateczna data wejścia Polski do strefy euro pozostaje wciąż nieznana, a jest rozpatrywana w perspektywie kilku lat, rezultaty programu SEPA są obecnie znacznie mniejsze od potencjalnego efektu końcowego wdrożenia.

²⁴ Uproszczenie procedur płatniczych w przypadku SCT wynika z faktu, że dla dokonania przelewu transgranicznego wystarczyć będzie znajomość IBAN (zgodnie z Rozporządzeniem 260/2012 od 1 lutego 2016 r.), schematy krajowe są zastępowane jednym schematem SCT oraz wymiana danych jest oparta na normie ISO 20022 XML. Dla konsumentów główną zaletą będzie zmniejszenie liczby danych koniecznych do zlecenia przelewu (IBAN). Należy dodać, że późniejsze Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 260/2012 z dnia 14 marca 2012 r. ws. wymogów technicznych jest dokumentem zwartym i wielokrotnie krótszym od zbioru zasad (ang. *rulebook*) European Payment Council, a zatem bardziej czytelnym dla uczestników systemu płatniczego.

Wykres 14. **Najważniejsze potencjalne korzyści dla polskiego sektora bankowego płynące z uczestnictwa banków w Jednolitym Obszarze Płatności w Euro**



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=24; respondenci wybierali nie więcej niż trzy najważniejsze odpowiedzi.

Duża grupa przedstawicieli sektora bankowego wskazała ponadto, że program SEPA przyczyni się do popularyzacji elektronicznych instrumentów płatniczych wśród klientów banków (50% wskazań), a zatem także do wzrostu wolumenu transakcji bezgotówkowych (17% wskazań). Będzie to zapewne związane w znaczny sposób ze wzrostem bezpieczeństwa i pewności instrumentów płatniczych dzięki realizacji programu SEPA, co ma miejsce przede wszystkim w obszarze płatności kartami (por. Wykres 10). Zatem większość respondentów wierzyła, że program SEPA będzie istotnym czynnikiem rozwoju szeroko rozumianego obrotu bezgotówkowego w naszym kraju.

Należy zauważyć, że zaledwie 13% respondentów wskazało na potencjał Jednolitego Obszaru Płatności w Euro w zakresie stymulowania rozwoju innowacji płatniczych. Potwierdza się tym samym przekonanie, że program SEPA nie jest ukierunkowany na wspieranie znacznych innowacji, lecz na harmonizację i standaryzację dotychczasowych rozwiązań krajowych w celu ich wydajniejszego funkcjonowania na wspólnym rynku europejskim. Niektóre przesłanki sugerują nawet, że może on w pewnym stopniu wręcz utrudniać wprowadzanie innowacji płatniczych, między innymi ze względu na zaangażowanie znacznych nakładów finansowych banków. Przykładem może być tu obserwowany wpływ kosztów migracji do standardu EMV w Europie Zachodniej na spowolnienie wdrażania kart zbliżeniowych.²⁵

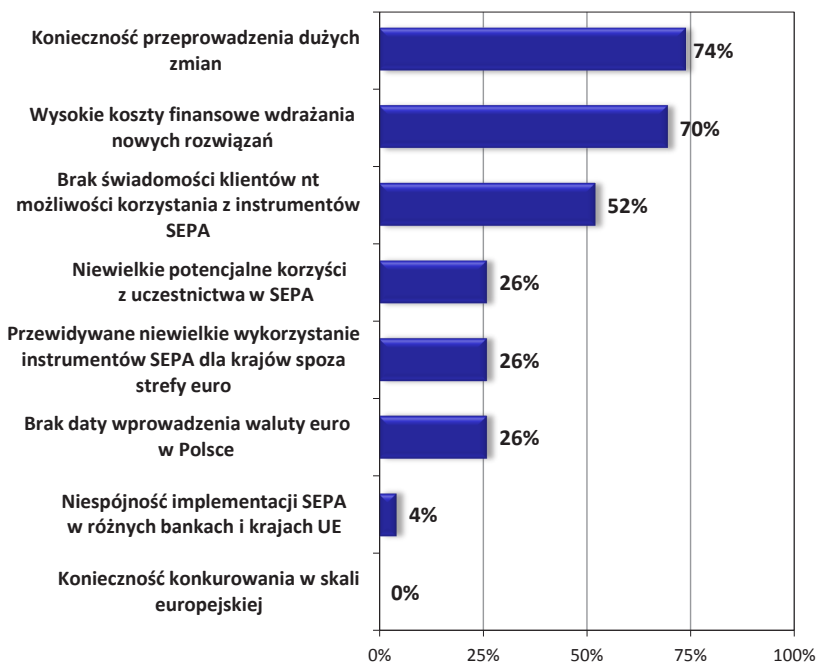
²⁵ M. Polasik, E. Starogarska, J. Kunkowski, K. Maciejewski, *The Global Contactless Payment Cards Market*, raport badawczy POLASIK Research, luty 2011, <http://www.polasik-research.pl>

Możliwość prowadzenia działalności w skali europejskiej została wskazana jako ważna korzyść przez 38% respondentów. Chodziło o potencjalne rozszerzenie geograficznego zasięgu usług płatniczych oferowanych przez polskie banki klientom. Dzięki ogólnounijnym schematom dla instrumentów SEPA nawet te banki, które dotychczas skupiały się na działalności krajowej, będą miały możliwość zaoferowania swoim klientom atrakcyjnych cenowo usług płatniczych o zasięgu paneuropejskim. Może to ułatwić mniejszym bankom, w tym bankom spółdzielczym, konkurowanie z dużymi instytucjami na rynku płatniczym i wzbogacenie oferty ich usług.

Poprzednie pytanie (por. Wykres 14) dotyczyło przewidywanego wpływu projektu Jednolitego Obszaru Płatności w Euro na cały sektor bankowy. Natomiast kolejne odnosiło się do barier wdrożenia rozwiązań SEPA, które dostrzegali przedstawiciele instytucji biorący udział w badaniu (Wykres 21). Uzyskane wyniki ujawniły, że najważniejszą barierą była konieczność przeprowadzania przez banki dużych zmian w wielu obszarach działalności (głównie w ramach bankowości elektronicznej, IT oraz aspektów prawnych – por. Wykres 8). Na to wyzwanie wskazało prawie 3/4 respondentów. Niewiele mniej przedstawicieli banków zwróciło uwagę na wysokie koszty finansowe związane z przyjęciem nowych rozwiązań, niezbędnych do implementacji ogólnounijnych schematów SEPA w danej instytucji. Wynik ten stanowił ostateczne potwierdzenie kosztowności procesu związanego z dostosowaniem do wymogów SEPA oraz faktu, że skala tych kosztów znacząco wpływa na działania banków oraz postrzeganie projektu, co znajdowało już wyraz w odpowiedziach na wcześniejsze pytania (por. Wykres 13).

Trzecią pod względem znaczenia barierę stanowił brak świadomości klientów banków odnośnie możliwości korzystania z instrumentów SEPA (52% wskazań). Jest to niewątpliwie wyzwanie dla tych instytucji związane z potrzebą edukacji klientów, co wiąże się z kosztami. Pod uwagę należy wziąć także przewidywane niewielkie wykorzystanie instrumentów SEPA dla krajów spoza strefy euro (26% wskazań). Dodatkowo negatywnie na postrzeganie wdrożenia SEPA oddziałuje brak ustalonej daty wprowadzenia wspólnej waluty w Polsce, na co wskazało 26% respondentów. Wyniki te po raz kolejny potwierdziły fakt, że pełna realizacja korzyści wynikających z wdrożenia projektu SEPA będzie możliwa dopiero w przypadku wejścia naszego kraju do strefy euro. Biorąc pod uwagę pogłębiający się obecnie kryzys finansowy poszczególnych gospodarek krajowych, jak i całego systemu strefy euro, perspektywa członkostwa Polski w tym obszarze wydaje się obecnie jeszcze bardziej oddalona w czasie, a czasem nawet poddana w wątpliwość. W związku z tym należy obawiać się, że pełne możliwości wynikające z przyjęcia rozwiązań SEPA długo jeszcze nie będą mogły być wykorzystywane przez polski sektor bankowy.

Wykres 15. **Najważniejsze bariery dla polskiego sektora bankowego we wdrażaniu i oferowaniu klientom jednolitych rozwiązań SEPA**



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=23; respondenci wybierali nie więcej niż trzy najważniejsze odpowiedzi.

Analiza powyższych barier wydaje się tłumaczyć dlaczego ponad 1/4 respondentów wskazała na przewidywane niewielkie korzyści dla ich banku z wdrożenia projektu SEPA w najbliższym okresie. Wynikało to zarówno z pozostawania Polski poza strefą euro, jak i oczekiwanego niewielkiego wykorzystania instrumentów SEPA związanego ze stanem świadomości i przyzwyczajeniami klientów. Ponadto, jak zauważył jeden z respondentów, dodatkową barierą była niespójność implementacji SEPA w różnych bankach i krajach unijnych. Przykładem mogło być tutaj niepełne oferowanie Polecenia Przelewu SEPA (tylko dla rachunków prowadzonych przez centralę nie zaś przez oddziały) czy deklarowana chęć rezygnacji z wdrażania Polecenia Zapłaty SEPA w niektórych krajach.²⁶ Jednakże na skutek późniejszego wejścia w życie rozporządzenia 260/2012 migracja dla krajów strefy euro do SEPA Direct Debit stała się obligatoryjna.

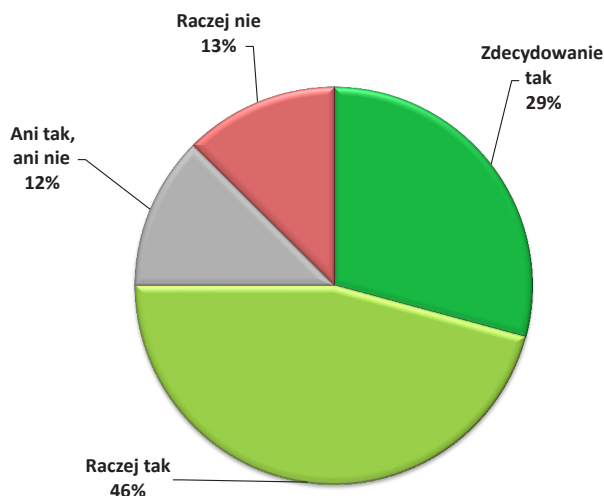
Biorąc zatem pod uwagę oczekiwanie niewielkich korzyści i poważne bariery, w postaci wysokich kosztów oraz konieczności wprowadzania dużych zmian w organizacji, należy wnioskować, że proces mający na celu wypełnienie wymogów Jednolitego Obszaru Płatności w Euro był postrzegany przez rodzimy sektor bankowy raczej jako kosztowny obowiązek niż bodziec dla rozwoju.

²⁶ *Commission Services' 5th Survey on Public Administrations' Preparedness and Migration to SEPA*, European Commission, Directorate General Internal Market and Services, Brussels, 11 November 2011.

3. Dyrektywa ws. usług płatniczych

Kolejny blok zagadnień objętych badaniem dotyczył wdrożenia Dyrektywy ws. usług płatniczych (ang. *Payment Services Directive* – PSD).²⁷ Zdecydowana większość respondentów (75% wskazań) uważała, że europejski rynek płatniczy potrzebował niniejszej regulacji prawnej, a jedynie 13% z nich było przeciwnego zdania (Wykres 16). Przekonanie co do potrzeby takiej regulacji było mniej powszechne, niż miało to miejsce w przypadku wdrożenia SCT i zbliżone do oceny zasadności migracji do standardu EMV, jednak znacznie silniejsze niż ocena zasadności wprowadzania SDD (por. Wykres 4).

Wykres 16. Istnienie potrzeby regulacji prawnej w postaci Dyrektywy ws. usług płatniczych (ang. *Payment Services Directive* – PSD)



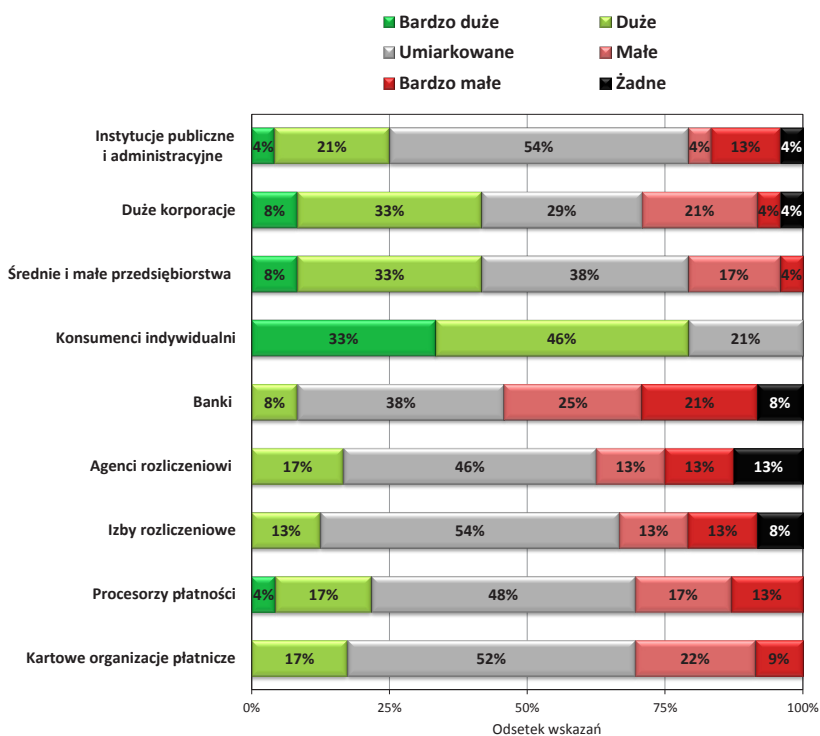
Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=24.

Kierunek, w jakim zmierzały odpowiedzi na pierwsze pytanie tego bloku, jest bardzo interesujący w zestawieniu z ocenami korzyści, jakie odniosą poszczególne grupy podmiotów z przyjęcia w Polsce niniejszej Dyrektywy (Wykres 17). Okazało się bowiem (Wykres 17), że banki postrzegane były powszechnie jako podmioty, które odniosą najmniejsze korzyści z nowych unijnych regulacji (54% wskazań na małe korzyści lub ich brak). Podobnie pozostałe podmioty strony podaźowej rynku płatniczego – agenci rozliczeniowi, izby rozliczeniowe i organizacje płatnicze – odniosą raczej umiarkowane lub niskie korzyści z wejścia w życie Dyrektywy o usługach płatniczych (odpowiednio 46%-54% wskazań na korzyści umiarkowane oraz 31%-39% na małe lub brak korzyści).

²⁷ Ustawa implementująca Dyrektywę 2007/64/WE ws. usług płatniczych na rynku wewnętrznym z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, Dz. U. 2011 nr 199 poz. 1175 weszła w życie 24 października 2011 r. Ostateczny termin dostosowania się banków do wymogów Ustawy upłynął 24 października 2012 r.

Natomiast jako największych beneficjentów PSD zdecydowanie wskazano klientów indywidualnych, którzy zdaniem większości respondentów odniosą duże (33% wskazań) lub bardzo duże (46%) korzyści z jej wdrożenia. Ocena ta była zgodna z prokonsumencką orientacją omawianej Dyrektywy. Nieco mniejsze, jednak wciąż widoczne, było przekonanie o odniesieniu bardzo dużych korzyści przez korporacje i sektor MŚP oraz instytucje publiczne i administrację centralną i samorządową. Około 3/4 respondentów uważało, że te grupy podmiotów osiągną duże lub umiarkowane korzyści z nowych paneuropejskich regulacji. Zatem Dyrektywa powinna mieć korzystny wpływ także na przedsiębiorstwa i klientów instytucjonalnych korzystających z usług płatniczych.

Wykres 17. **Rozmiar korzyści jakie osiągną poszczególne grupy podmiotów z wdrożenia w Polsce PSD**



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=23-24.

Następnie przedstawiciele badanych podmiotów zostali poproszeni o ocenę długoterminowego wpływu wybranych zapisów Dyrektywy na rozwój polskiego rynku usług płatniczych (Wykres 18). Okazało się, że niemal wszystkie grupy regulacji zostały uznane przez większość respondentów za pozytywne czynniki rozwoju rynku płatniczego w Polsce. Najpowszechniejsze było przekonanie o pozytywnym wpływie

wprowadzenia jednodniowego terminu realizacji płatności D+1²⁸ (92% wskazań).²⁹ Obszerne obowiązki informacyjne (zarówno o samej usłudze jak i o każdej wykonanej płatności, wobec zleceniodawcy oraz beneficjenta płatności) oraz szczegółowe uregulowanie przesłanek i trybu odmowy realizacji płatności przez dostawcę (w tym obowiązku poinformowania o odmowie) oraz odwołalności płatności również nie zostały przez żadnego z respondentów ocenione jako potencjalnie negatywne czynniki w badanym kontekście.

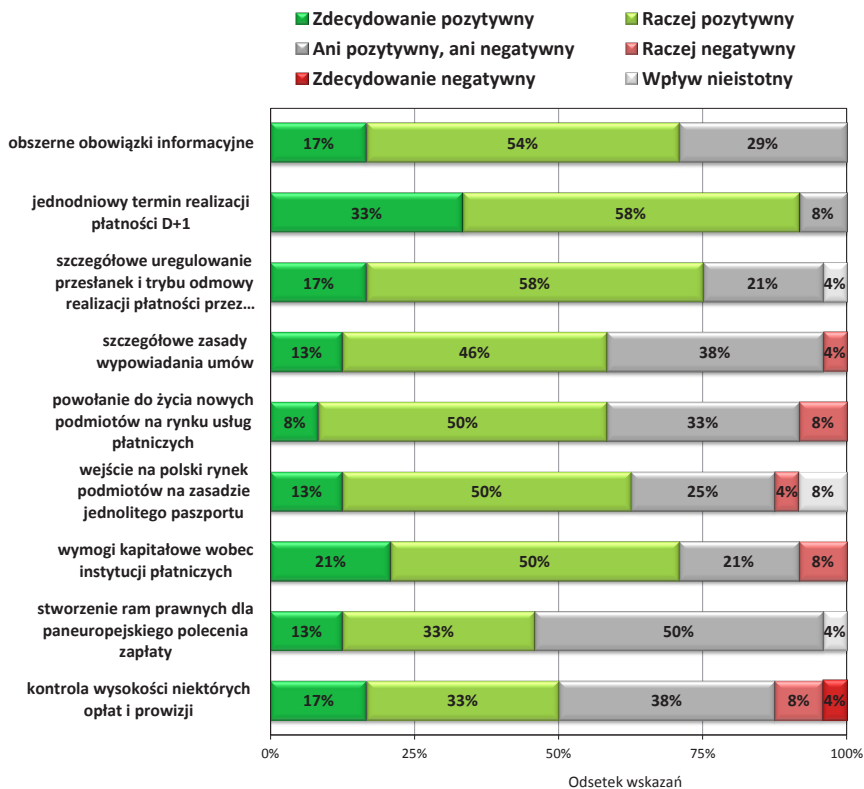
Pewne wątpliwości wzbudziły natomiast szczegółowe zasady wypowiadania umów (wraz z uregulowaniem zwrotu opłat płatnych z góry), jak i kontrola wysokości niektórych opłat i prowizji (opłaty „odpowiednie” i „zgodne z faktycznymi kosztami dostawcy”), przy czym ta druga grupa regulacji otrzymała najwięcej wskazań negatywnych (na poziomie 12%). Ogólnie przedstawiciele rodzimego sektora bankowego nie obawiali się powołania do życia nowych podmiotów na rynku usług płatniczych, wejścia na polski rynek podmiotów na zasadzie jednolitego paszportu czy przyjętych wymogów kapitałowych wobec instytucji płatniczych. Niemniej jednak w przypadkach tych pojawiały się pewne głosy negatywne.

Przedstawiciele polskiego sektora bankowego w bardzo podobny, zdecydowanie pozytywny sposób ocenili wpływ tych zapisów PSD na rozwój całego europejskiego rynku usług płatniczych (Wykres 19). Jedynie w przypadku kwestii jednodniowego terminu realizacji płatności D+1 oraz paneuropejskich ram prawnych dla polecenia zapłaty wystąpiła widoczna różnica w ocenie dla rynku europejskiego, dla którego zdaniem respondentów regulacja ta będzie miała prawdopodobnie większe pozytywne znaczenie. To podobieństwo oceny wpływu Dyrektywy dla rynku polskiego i europejskiego może wynikać z silnego zróżnicowania europejskiego rynku usług płatniczych, dla którego dominujący efekt dadzą generalne uśrednione tendencje.

²⁸ Zasada D+1 dotyczy transakcji bez przewalutowania w walucie EUR lub w walucie Państwa Członkowskiego. Dla pozostałych płatności obowiązuje zasada D+4 (PSD, art. 68).

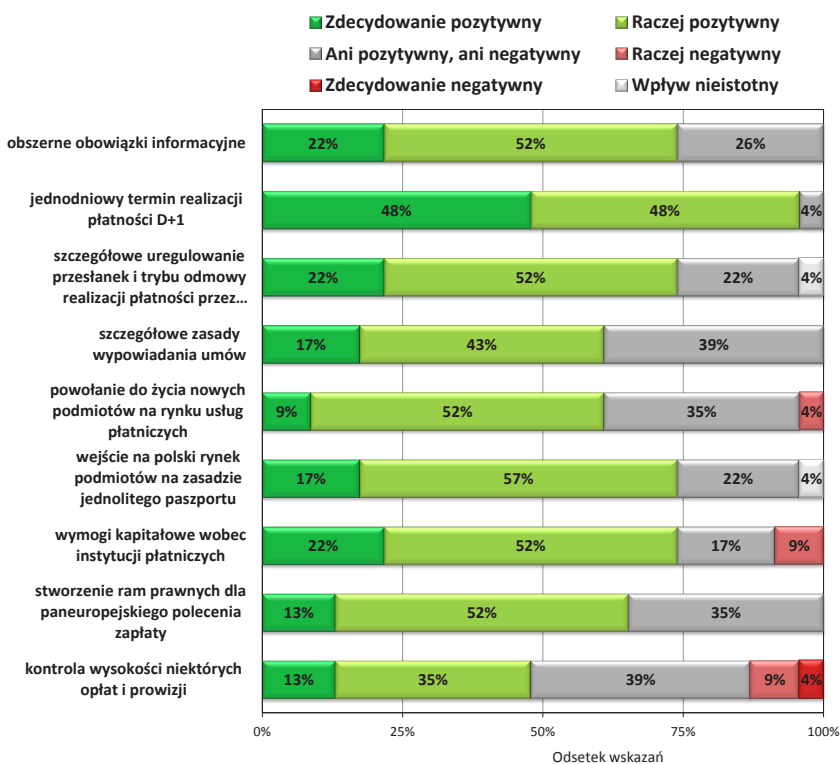
²⁹ W okresie do 1 stycznia 2012 r. strony mogły uzgodnić termin 3 dni. Termin mógł być wydłużony o jeden dzień, jeśli zlecenie płatności złożone zostało na dokumencie papierowym.

Wykres 18. Ocena długoterminowego wpływu, jaki będą miały poniższe regulacje zawarte w PSD w poszczególnych obszarach na rozwój polskiego rynku usług płatniczych



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=24.

Wykres 19. Ocena długoterminowego wpływu, jaki będą miały poniższe regulacje zawarte w PSD w poszczególnych obszarach na rozwój europejskiego rynku usług płatniczych



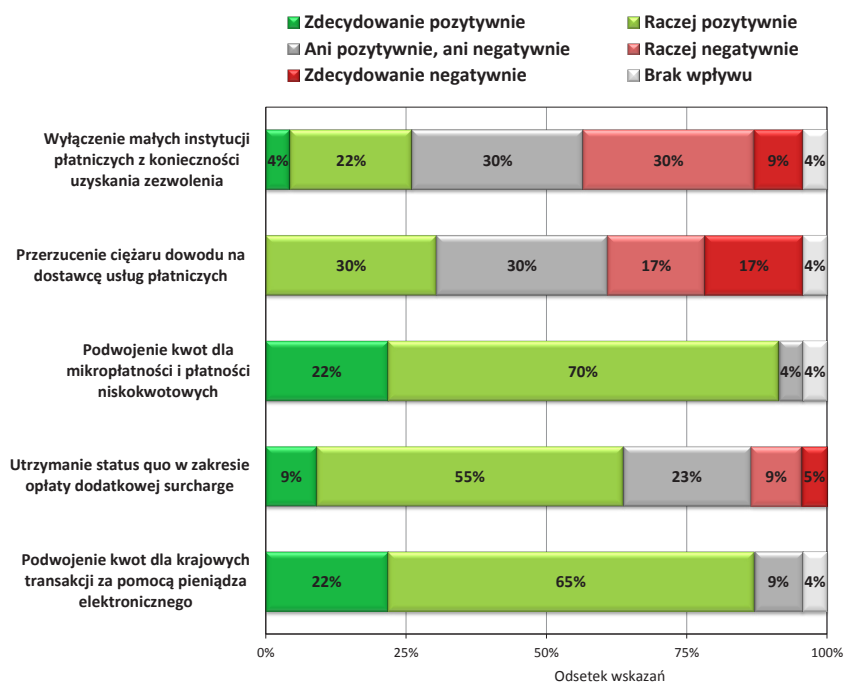
Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=23.

Ostatnim zagadnieniem tego bloku tematycznego była kwestia analizy uregulowania opcji narodowych w prawodawstwie polskim zawartych w PSD (według projektu ustawy o usługach płatniczych z dnia 6 grudnia 2010 r.). Ocenie poddano wybranych pięć z 21 dostępnych opcji narodowych pod kątem ich wpływu na rozwój polskiego rynku usług płatniczych (Wykres 20). Respondenci zdecydowanie pozytywnie ocenili dwie opcje narodowe: podwojenie limitów kwot dla mikropłatności i płatności niskokwotowych³⁰ (92% wskazań na pozytywny wpływ) oraz po-

³⁰ Art. 19 projektu implementuje art. 34 (2) dyrektywy PSD przewidujący możliwość zastosowania redukcji albo podwojenia kwot krajowych transakcji płatniczych przy łagodniejszych w zakresie wymogów informacyjnych przepisach dotyczących mikropłatności/płatności niskokwotowych oraz płatnościach za pomocą pieniądza elektronicznego (art. 34 (1) dyrektywy PSD). Ustawa wprowadza podwojenie kwot krajowych transakcji płatniczych w celu pobudzenia segmentu mikropłatności, płatności niskokwotowych oraz promocji obrotu bezgotówkowego. Art. 19 implementuje także drugą opcję art. 34 (2) dyrektywy PSD przewidującą możliwość zwiększenia kwot dla instrumentów przedpłaconych do 500 euro przy łagodniejszych w zakresie wymogów informacyjnych przepisach dotyczących mikropłatności/płatności niskokwotowych oraz płatnościach za pomocą pieniądza elektronicznego (art. 34 (1) dyrektywy PSD) w celu pobudzenia segmentu mikropłatności, płatności niskokwotowych oraz promocji obrotu bezgotówkowego.

dwojenie limitów kwot dla krajowych transakcji realizowanych za pomocą pieniądza elektronicznego³¹ (89% wskazań na pozytywny wpływ). W ich przypadku żaden przedstawiciel badanych instytucji nie widział możliwości negatywnego wpływu włączenia tych opcji narodowych. Można zatem przypuszczać, że przedstawiciele polskiego sektora bankowego liczyli na pobudzenie dotychczas powoli rozwijającego się rynku mikropłatności oraz pieniądza elektronicznego dzięki zapisom PSD.

Wykres 20. **Wpływ sposobu uregulowania wymienionych poniżej opcji narodowych (według projektu z dnia 6 grudnia 2010 r. ustawy o usługach płatniczych) na rozwój polskiego rynku usług płatniczych**



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=23.

Natomiast bardzo silnie podzielone były zdania w przypadku kolejnych opcji, będących przedmiotem pytania, takich jak: wyłączenie małych instytucji płatniczych z konieczności uzyskania zezwolenia³² (39% wskazań na wpływ negatywny i 26%

³¹ Art. 39 projektu implementuje art. 53 (2) dyrektywy PSD przewidujący możliwość wprowadzenia zredukowanych lub podwójnych kwot dla krajowych transakcji płatniczych przy łagodniejszych przepisach dotyczących płatności niskokwotowych oraz płatnościach za pomocą pieniądza elektronicznego. W polskim projekcie opcja została implementowana poprzez podwojenie tych kwot.

³² Art. 118 do art. 132 projektu implementują art. 26 (1) PSD przewidujący możliwość wyłączenia małych instytucji płatniczych, w tym osób fizycznych zajmujących się świadczeniem usług płatniczych, z konieczności uzyskania zezwolenia i pewnych wymogów nadzorczych mających zastosowanie do instytucji płatniczych. W polskim projekcie opcja została implementowana.

na pozytywny) oraz przerzucenie ciężaru dowodu na dostawcę usług płatniczych³³ (34% wskazań na wpływ negatywny i 30% na pozytywny). Wprowadzenie do ustawy pierwszej z wymienionych opcji narodowych w tym brzmieniu powodowało obawy mogące wynikać z możliwości pojawienia się na rynku małych instytucji, które nie uzyskując zezwolenia generowałyby ryzyko upadłości. Z kolei przerzucenie ciężaru dowodu na dostawcę mogłoby teoretycznie stanowić utrudnienie we współpracy dostawcy z klientem w zakresie prawidłowego wyjaśnienia okoliczności spornych zdarzeń, a także generować dodatkowe koszty związane z procesem dowodowym lub, w skrajnych przypadkach, umożliwiać nadużycie ze strony klientów.

Natomiast w kontrowersyjnej kwestii możliwości wprowadzania opłat dodatkowych od transakcji kartami płatniczymi, ustawodawca polski nie skorzystał wprost z opcji narodowej pozwalającej na prawny zakaz tzw. *surcharging'u*. Jednakże pozostawiono rynkowe *status quo* oznaczające, że organizacje płatnicze mogą zabraniać w ramach swoich regulacji pobierania takich opłat, jeśli uznają to za stosowne.³⁴ Aż 61% respondentów wskazało, że takie rozwiązanie będzie miało pozytywny wpływ na rozwój polskiego rynku płatniczego, a kolejne 23% że trudno ocenić ten wpływ. Niewielka grupa 11% respondentów stwierdziła, że wyłączenie tej opcji, co w praktyce uniemożliwi pobieranie opłat dodatkowych, będzie mieć negatywny wpływ na rozwój polskiego rynku. Głównym argumentem zwolenników utrzymania prawa do „zabrania *surcharging'u*” (czyli stosowania tzw. *no surcharge rule*) jest obawa o silnie niechęć efekty opłat dodatkowych na skłonność klientów do używania kart płatniczych, a w konsekwencji skierowanie się ku transakcjom gotówkowym. Natomiast zwolennicy jego dopuszczalności wskazują na możliwość przyczynienia się tych opłat do rozpoczęcia akceptacji kart przez niechętnych im dotąd handlowców, a tym samym do poszerzenia bazy akceptacji kart płatniczych.³⁵ Większość respondentów wyraźnie wskazała na potencjalnie korzystny wpływ utrzymania *status quo* w tym zakresie.

³³ Art. 18 projektu implementuje art. 33 dyrektywy PSD przewidujący możliwość wprowadzenia tzw. przerzucenia ciężaru dowodu na dostawcę usług płatniczych w zakresie spełnienia przez niego wymogów informacyjnych. Polski ustawodawca przyjął w filozofii implementacji dyrektywy PSD podejście prokonsumenckie. W polskim projekcie opcja została implementowana z uwagi na potrzebę ochrony konsumentów, w szczególności w sytuacji, gdy na podstawie zasady ponoszenia ciężaru dowodu przewidzianej w art. 6 K.c. (norma tam zawarta stanowi, iż ciężar dowodu spoczywa na tej stronie sporu, która wywodzi z tego faktu skutki prawne), konsument musiałby dowodzić okoliczności negatywnej.

³⁴ Opcja dotycząca opłaty dodatkowej *surcharge* - art. 52 (3) PSD dyrektywy przewiduje możliwość wprowadzenia zakazu lub ograniczenia prawa *surcharging'u* (pobierania dodatkowych opłat przez sprzedawcę za płatność danym instrumentem płatniczym). Ministerstwo Finansów zdecydowało o nieimplementowaniu tej opcji do projektu ustawy o usługach płatniczych, celem poddania tej kwestii samoregulacji rynku i zapewnienia promowania efektywnych sposobów płatności. Aktualne brzmienie art. 38 projektu ustawy o usługach płatniczych (nie implementowanie opcji) to de facto utrzymanie status quo obecnego porządku prawnego.

³⁵ Szerzej na temat wpływu *surcharging'u* na obrót bezgotówkowy: M. Polasik, *Analiza potencjalnych skutków stosowania surchargingu dla rynku kart płatniczych*, [w:] A. Gospodarowicz (red.) „Bankowość detaliczna: idee – modele – procesy”, Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Nr 124, Wrocław 2010, s. 148-168.

Wszystkie opcje narodowe, które były przedmiotem badania (Wykres 20) w oparciu o projekt ustawy, pozostały zapisane – co do zasady – w niezmienionej istotnie formie w Ustawie o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 r. (Dz. U. nr 199, poz. 1175.) implementującej PSD, która weszła w życie w dniu 24 października 2011 r.

4. Innowacje w usługach płatniczych

W ramach trzeciego bloku badania poruszono problematykę szeroko rozumianych innowacji na rynku usług płatniczych. Przedstawiciele polskiego sektora bankowego w pierwszej kolejności zostali poproszeni o wytypowanie najważniejszych technologii, które ich zdaniem będą wdrażane na szeroką skalę w naszym kraju do końca 2013 r. (Wykres 21). Odpowiedzi pozwoliły wyraźnie wyodrębnić trzy najbardziej perspektywiczne technologie, wskazane przez znaczną większość respondentów. Dwie z nich miały charakter komunikacji zdalnej. Była to najczęściej wskazywana technologia oparta na wykorzystaniu mobilnego Internetu (71% wskazań) oraz trzecia w kolejności grupa technologii mobilnych wykorzystująca standardy sieci GSM, takie jak USSD i SMS (58% wskazań). Te dwie grupy technologii mogą być wykorzystywane zarówno w usługach płatniczych, jak i do oferowania obsługi rachunku bankowego w ramach bankowości mobilnej. W szczególności wykorzystanie mobilnego Internetu stało się już ważnym trendem w bankowości mobilnej na polskim rynku. Pierwsze aplikacje bankowości mobilnej nowej generacji pojawiły się w 2009 r., a do chwili obecnej oferuje je już kilkanaście banków detalicznych. W zakresie usług płatniczych rozwiązania takie mogą być oferowane zarówno przez banki (usługa IKO wprowadzona przez PKO BP), jak i podmioty niebankowe (np. system SkyCash). Natomiast technologie w ramach USSD i SMS są stosowane głównie jako kanał informacyjny w bankowości mobilnej i jednocześnie jako jedno z rozwiązań w płatnościach mobilnych. Reprezentantami tego podejścia w płatnościach są m.in. systemy mPay i MASSPAY.³⁶

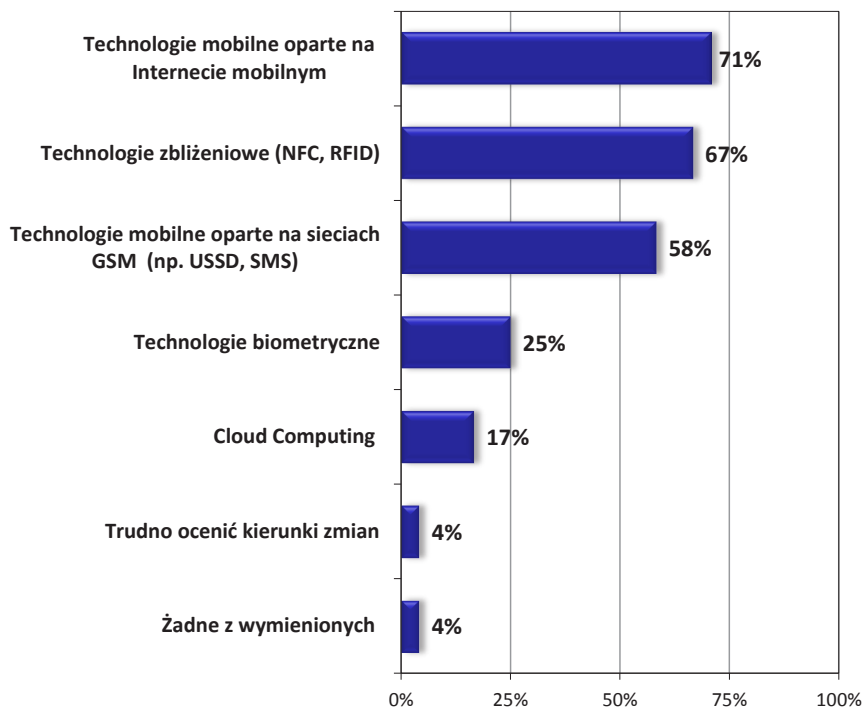
Natomiast jako drugą w kolejności najważniejszą technologię płatniczą respondenci wskazali technologię zbliżeniową (67% wskazań), obejmującą karty zbliżeniowe oraz płatności mobilne typu NFC (ang. *Near Field Communication*). Technologia ta przeznaczona jest do obsługi transakcji typu lokalnego realizowanych w fizycznych punktach handlowo-usługowych lub do inicjowania niektórych typów transakcji zdalnych, zaś jej zastosowania bankowe ograniczają się raczej do funkcji typowo płatniczych. Niewątpliwie jej zaletą jest duża szybkość dokonywania transakcji i wygoda klientów. Wprowadzenie kart zbliżeniowych stanowi wielki przełom, gdyż są one pierwszą w historii technologią płatniczą, stosowaną na masową skalę,

³⁶ Szerzej o technologiach stosowanych w płatnościach mobilnych: M. Polasik, K. Przenajkowska, E. Starogarska, K. Maciejewski, *Usage of Mobile Payments in Point-Of-Sale Transactions*, op. cit.

która pozwala na dokonanie płatności szybciej niż gotówką.³⁷ Warto podkreślić, że technologie mobilne (85% wskazań) oraz technologia zbliżeniowa (69% wskazań) zostały uznane za główne kierunki rozwoju rynku usług płatniczych także przez przedstawicieli banków europejskich.³⁸

W przypadku technologii biometrycznej 1/4 respondentów przewidywała jej szerokie zastosowanie w bankowości w Polsce w okresie do 2013 r. Biorąc pod uwagę liczne obawy społeczeństwa związane z technologią biometryczną, wynik ten wydaje się świadczyć o pewnym entuzjazmie środowiska bankowego co do jej wykorzystania. Natomiast na rozpowszechnienie *Cloud Computing* wskazało jedynie 17% respondentów. Technologie te najprawdopodobniej nie będą wprowadzane przez polski sektor bankowy w najbliższym czasie.

Wykres 21. **Technologie, które będą na szeroką skalę wdrażane przez banki na rynku polskim w ciągu 3 najbliższych lat (do 2013 r. włącznie)**



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=24; Respondenci mogli wskazać nie więcej niż najważniejsze technologie.

³⁷ M. Polasik, J. Górka, G. Wilczewski, J. Kunkowski, K. Przenajkowska and N. Tetkowska (Forthcoming), *Time Efficiency of Point-Of-Sale Payment Methods: Empirical Results for Cash, Cards, and Mobile Payments*, *op. cit.*

³⁸ D. Spath, C.-P. Praeg, G. Korge, B. Peeters, M. Polasik, K. Przenajkowska, *European Trend Survey »BANKS & FUTURE 2012«. Trends and Developments in the European Payments Market*, *op. cit.*, s. 17.

Odpowiedzi na poprzednie pytanie wskazały opinie środowiska bankowego w zakresie głównych trendów rozwoju technologii płatniczych w najbliższych latach (por. Wykres 21). Natomiast wpływ tych technologii na rozwój poszczególnych usług płatniczych został poruszony w następnej części badania. Respondenci zostali poproszeni o ocenę szansy rozwoju poszczególnych usług i rozwiązań płatniczych na polskim rynku w dwóch perspektywach czasowych: do końca 2011 r. i do końca 2014 r. W przypadku krótkiej perspektywy czasu (przeciętnie około 8 miesięcy od momentu udzielania odpowiedzi – Wykres 22) najczęściej wskazań na szansę dynamicznego rozwoju uzyskały bankowe płatności internetowe (32% wskazań) oraz dwa typy płatności zbliżeniowych: płatności mobilne (36%) i karty zbliżeniowe (32%). Z kolei alternatywne formy kart zbliżeniowych, tzw. gadzety zbliżeniowe, uzyskały umiarkowany odsetek wskazań na dynamiczny rozwój (18%).

Niewątpliwie potwierdziły się przewidywania odnośnie dynamicznego rozwoju bankowych płatności internetowych. Badania rozwoju rynku obsługi płatności w polskim handlu internetowym wykazały, że w latach 2011-2012 nastąpiła znacząca zmiana w strukturze wykorzystania poszczególnych metod płatności. Nowoczesny produkt bankowych płatności internetowych, jakim są e-przelewy, zwiększył swój udział w wartości obsługiwanych transakcji z 4,9% w 2010 r. aż do 11,5% w 2012 r. Jednocześnie e-przelewy przyczyniły się do wypierania płatności gotówką przy odbiorze (spadek z 37,9% na 29,3% udziału) i zdystansowały stosowanie kart w handlu internetowym (6,6%).³⁹ Trafne okazały się także przewidywania respondentów co do sukcesu kart zbliżeniowych. W początkowej fazie rozwoju technologii zbliżeniowej w Polsce w latach 2008-2010 konieczne było kierowanie oferty do najbardziej innowacyjnych segmentów klientów.⁴⁰ Jednak w latach 2011 i 2012 miała miejsce w Polsce prawdziwa zbliżeniowa rewolucja, zarówno w zakresie powszechnego wydawnictwa kart zbliżeniowych (15 mln kart zbliżeniowych na koniec 2012 r.), rozwoju sieci akceptacji (ponad 100 tys. zbliżeniowych terminali POS), jak i wzrostu rzeczywistej liczby transakcji w technologii zbliżeniowej dokonanych przez klientów. W pierwszej połowie 2012 r. transakcje zbliżeniowe przekroczyły już poziom 5% wszystkich transakcji kartowych i liczba ta wzrastała w bardzo szybkim tempie.⁴¹ Natomiast z pewnym opóźnieniem sprawdziły się przewidywania respondentów w zakresie rozwoju zbliżeniowych płatności mobilnych typu NFC. Pierwsze komercyjne oferty płatności NFC w Polsce pojawiły się pod koniec października 2012 r., w ramach współpracy operatora T-Mobile z mBankiem i Polbankiem oraz operatora Orange z mBankiem, i jak dotychczas znajdują się we wstępnej fazie rozwoju.⁴² W badanym horyzoncie czasowym nie nastąpił w Polsce

³⁹ J. Kunkowski, M. Polasik. Transakcje i płatności [w:] e-Handel Polska. Analiza wyników badania polskich sklepów internetowych, P. Jarosz (red.), Raport Sklepy24, Dotcom River, Wrocław 2012, s. 33-49; ISBN: 978-83-930264-3-2, s. 48.

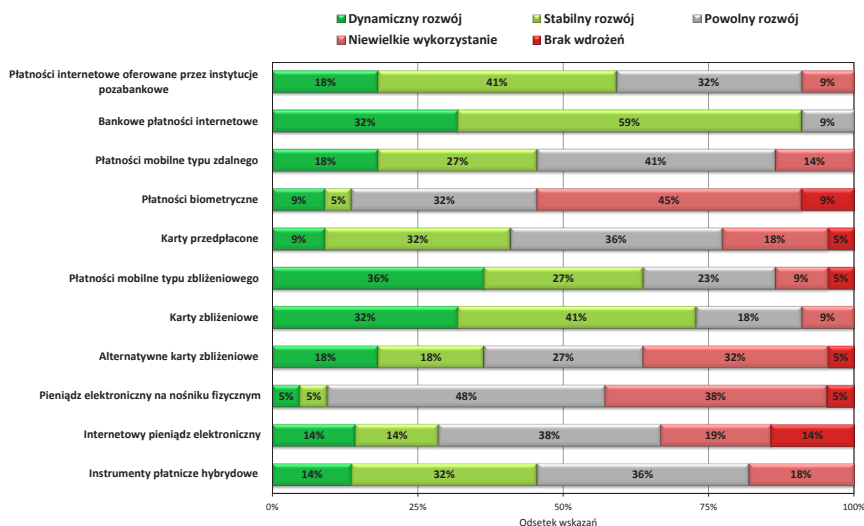
⁴⁰ M. Polasik, T.P. Wisniewski and G. Lightfoot, *Modelling customers' intentions to use contactless cards*, „International Journal Banking, Accounting and Finance”, Vol. 4, No. 3, 2012, pp. 203–231.

⁴¹ M. Polasik, *Płatności Zbliżeniowe w Polsce – Rok 2012. Rozwój rynku – Technologia NFC – Perspektywy*. POLASIK Research, 51 s., ISBN: 978-83-935442-0-2.

⁴² *Ibidem*.

także znaczący rozwój mobilnych płatności typu zdalnego, pod względem liczby użytkowników i dokonanych transakcji, mimo funkcjonowania na rynku kilku rozwiązań dostawców spoza sektora bankowego.

Wykres 22. Ocena szans rozwoju wybranych usług płatniczych i innowacji na rynku polskim w 2011 r.



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=21-22.

Jednocześnie bankowe płatności internetowe (powiązane z kontem bankowym lub kartą) charakteryzowały się największym potencjałem stabilnego rozwoju (Wykres 22). Taki systematyczny wzrost (nieco ponad 40% wskazań) przewidywany był także w obszarze kart zbliżeniowych i pozabankowych płatności internetowych. Natomiast prawie wszyscy przedstawiciele banków byli przekonani, że płatności biometryczne nie będą w najbliższym czasie wdrażane lub będą w nieznacznym stopniu wykorzystywane przez sektor bankowy. Podobnie sceptycznie respondenci odnieśli się do możliwości szybkiego rozpowszechnienia stosowania pieniądza elektronicznego na nośniku fizycznym. W przypadku obu tych rozwiązań ostrożna ocena wydaje się uzasadniona, gdyż ich wdrożenie wymagać będzie czasochłonnej budowy infrastruktury informatycznej, a więc nie jest możliwe w tak krótkim czasie. Dodatkowo w przypadku pieniądza elektronicznego ważną rolę odgrywało ustawodawstwo, które w niezadowalający sposób wspierało rozwój tego rodzaju pieniądza. Można sądzić, iż dopiero implementacja dyrektywy EMD II do prawa krajowego może przyczynić się do zdynamizowania rozwoju e-pieniądza w naszym kraju. Najogólniej, do końca 2011 r. jako najszybciej rozwijające się usługi płatnicze zostały wskazane płatności internetowe (głównie bankowe, w mniejszym stopniu pozabankowe) oraz płatności zbliżeniowe. Pierwszy horyzont czasowy był jednak na tyle krótki, że respondenci de facto odnieśli się do bieżących trendów na polskim rynku usług płatniczych, na którym obserwowany był w tym czasie rozwój płatności

w handlu internetowym i wzrost wykorzystania bankowości internetowej. Jednak najbardziej radykalną zmianą była rewolucja w zakresie wykorzystania kart zbliżeniowych.⁴³

Ze względu na fakt, że na rynku usług płatniczych zasadnicze zmiany zachodzą stosunkowo powoli, do oceny szans rozwoju poszczególnych rozwiązań oraz zasadności inwestycji w ich implementację, właściwsza wydawała się analiza w perspektywie roku 2014. W takim horyzoncie czasowym możliwe jest komercyjne wprowadzanie nowych technologii i rozwój niezbędnej infrastruktury. W kwestii perspektyw rozwoju bankowych płatności internetowych do 2014 r. (Wykres 23) odpowiedzi respondentów rozdzieliły się pomiędzy dwa wskazania (połowa respondentów przewidywała stabilny rozwój a połowa dynamiczny). Usługami, w przypadku których wskazania na szanse dynamicznego rozwoju wzrosło najbardziej, w porównaniu do horyzontu roku 2011, były niewątpliwie płatności mobilne. Przedstawiciele banków podobnie wysoko ocenili potencjał rozwiązań opartych na technologii NFC, jak i zdalnych technologii mobilnych. Jednym z zasadniczych wniosków z niniejszego badania był zatem przewidywany w ciągu najbliższych lat dynamiczny rozwój płatności mobilnych w Polsce. Zaangażowanie się w oferowanie płatności mobilnych NFC dwóch operatorów GSM i kilku banków detalicznych stwarza realne szanse na dynamiczny rozwój tego rozwiązania w Polsce, zwłaszcza że korzysta ono z rozwiniętej już infrastruktury zbliżeniowych terminali POS. Z kolei doniesienia prasowe z pierwszego kwartału 2013 r.⁴⁴ dotyczące prowadzonych wdrożeń zdalnych płatności mobilnych, (w ramach zróżnicowanych modeli biznesowych i rozwiązań technologicznych, zarówno z udziałem banków, jak i sieci handlowych i niezależnych dostawców), sugeruje, że przewidywania donośnie dynamicznego rozwoju tego segmentu w Polsce w latach 2013-2014 są wysoce prawdopodobne. Jednym z tych projektów jest wprowadzona w marcu 2013 r. przez PKO Bank Polski aplikacja płatności mobilnych IKO.⁴⁵ Należy jednak podkreślić, że jak dotąd sukces żadnego z konkurencyjnych rozwiązań dla płatności mobilnych nie jest jeszcze przesądzony.

Ponad 1/4 respondentów wskazała na przewidywany szybki rozwój zbliżeniowych kart płatniczych oraz niebankowych płatności internetowych, a około połowa na stabilny rozwój tych usług. Warto zwrócić uwagę także na segment kart przedpłaconych, w przypadku którego sukces przewidywało aż 60% respondentów. Segment ten już obecnie rozwija się bardzo dynamicznie w krajach Europy Zachodniej.⁴⁶ Optymistycznie oceniany był także potencjał rozwoju hybrydowych instrumentów płatniczych, takich jak: karta płatnicza z funkcją debetową i kredytową czy karta płatnicza i miejska na jednym nośniku. Do tej pory na większą skalę instrumenty tego typu były wydawane w Polsce w ramach kart miejskich we Wrocławiu oraz

⁴³ M. Polasik, E. Starogarska, *Polski rynek płatności zbliżeniowych - rok 2011. Wydawnictwo – Transakcyjność – Innowacje*. Raport badawczy POLASIK Reserach, Wrzesień 2011 r., <http://www.polasik-research.com>

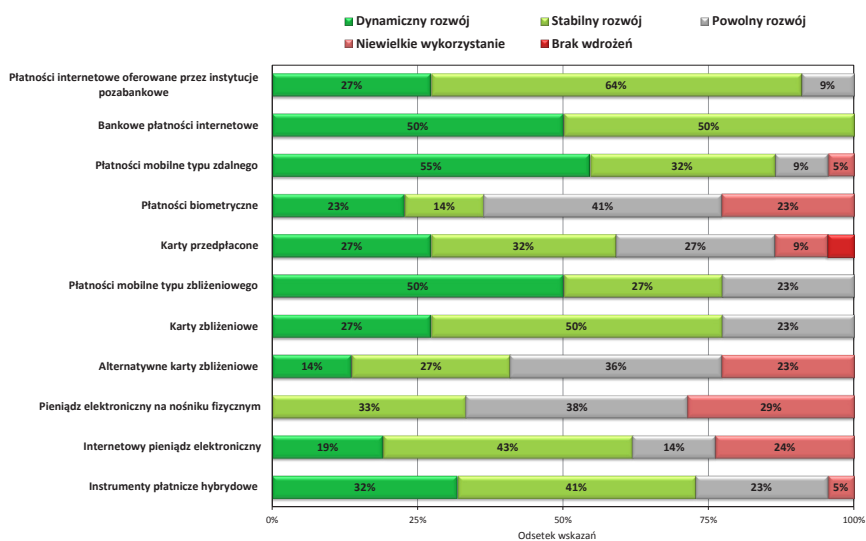
⁴⁴ Seria artykułów na portalu Bankier.pl dotyczących płatności mobilnych, styczeń-marzec 2013 r.

⁴⁵ PKO BP: sukces IKO po pierwszym tygodniu działania, Bankier.pl, BankierPress, 2013-03-15.

⁴⁶ G. Eastwood, *The Future of Payments. Prepaid cards, contactless and mobile payments*, Business Insights, Datamonitor, April 01, 2008.

Warszawie⁴⁷ i wielu respondentów uważało najwyraźniej, że ten trend będzie dalej kontynuowany. Interesującą sugestią były wskazania, że większe szanse powodzenia ma internetowy pieniądź elektroniczny, niż ten oparty na fizycznym nośniku informacji (o możliwości rozwoju tego ostatniego przekonana była najmniejsza grupa respondentów). Jednak ogólnie instrumenty pieniądza elektronicznego były traktowane z dużą ostrożnością. Natomiast płatności biometryczne uzyskały w perspektywie roku 2014 stosunkowo dużą liczbę pozytywnych ocen szansy ich rozwoju. Jednakże wciąż dominująca grupa respondentów uznała, że ich rozwój będzie powolny lub będą one w niewielkim stopniu wykorzystywane na rynku polskim. Na tle pozostałych rozwiązań płatniczych, biometria znalazła uznanie jednej z najmniejszych grup zwolenników. Jednakże należy zwrócić uwagę na fakt, że spośród wszystkich alternatywnych rozwiązań to właśnie ona stanowiłaby najbardziej rewolucyjną zmianę na rynku usług płatniczych. W związku z tym duży sceptycyzm przedstawicieli sektora bankowego jest zrozumiały, tym bardziej że technologia ta postrzegana jest jako wymagająca dużych nakładów i rodząca obawy niektórych grup społeczeństwa.⁴⁸

Wykres 23. **Ocena szans rozwoju wymienionych usług płatniczych i innowacji na rynku polskim do roku 2014 (włącznie)**



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=21-22.

Analiza powyższych odpowiedzi respondentów pozwoliła na sformułowanie pewnych ogólnych wniosków. Po pierwsze, powszechne jest oczekiwanie środowiska bankowego w zakresie kontynuowania trendu szybkiego rozwoju tych innowacji płatniczych, które odniosły już sukces na rynku w ostatnim okresie. Po drugie,

⁴⁷ *Success Story – technologia zbliżeniowa we Wrocławiu*, First Data Polska, informacje prasowe, 2011.

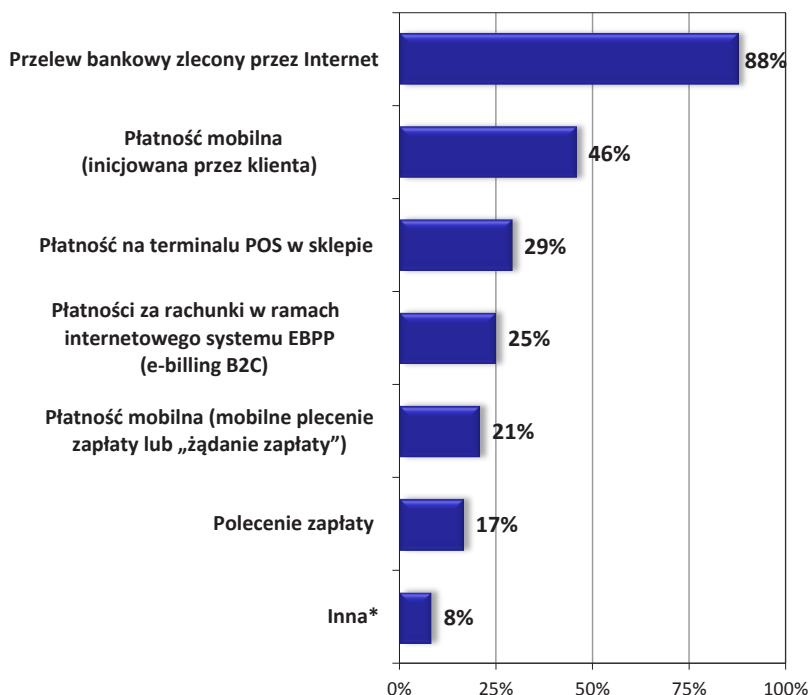
⁴⁸ P. Pięta, *W internetowym podziemi*, Rzeczpospolita, 05-02-2010; *GIODO: w Polsce brakuje uregulowań dotyczące biometrii*, Rzeczpospolita, 09-12-2011, [za:] PAP.

przedstawiciele banków oczekują znaczącego poszerzenia się oferty usług płatniczych o nowe rozwiązania i technologie, które będą mogły rozwijać się równolegle. Należy przy tym oczekiwać wspomnianego wzbogacenia oferty zarówno ze strony banków jak i instytucji pozabankowych. Respondenci pozytywnie ocenili szanse rozwoju dla wielu konkurencyjnych rozwiązań. Może to poniekąd wynikać jednak z faktu, że zmiany zachodzące na rynku płatniczym są tak dynamiczne, że w horyzoncie około trzech lat trudno jest przewidzieć, które rozwiązania odniosą największy sukces, a które zostaną zmarginalizowane.

Kolejne pytanie dotyczyło segmentu płatności za rachunki, który jest niezwykle istotnym obszarem konkurencji dla banków. Dotychczasowe badania na klientach indywidualnych wykazały, że na początku 2011 r. aż 57% liczby płatności za rachunki było realizowanych z użyciem gotówki, a 43% za pośrednictwem banków, przy czym większość (26% wszystkich płatności) za pośrednictwem internetowego przelewu bankowego.⁴⁹ Zdaniem przedstawicieli polskiego sektora bankowego (Wykres 24) najbardziej popularną bezgotówkową formą płatności za rachunki na koniec 2014 r. pozostaną właśnie internetowe przelewy bankowe (aż 88% wskazań). Natomiast prawie połowa respondentów przewidywała dużą popularność płatności mobilnej w wariantach, w którym jest ona inicjowana przez klienta (46% wskazań). Jednocześnie 21% respondentów uznało, że taką popularną metodą może być płatność mobilna w alternatywnym wariantach transakcji obciążeniowej, działającej jako rodzaj mobilnego polecenia zapłaty (zlecenie zapłaty może być przesyłane na telefon komórkowy klienta z możliwością interaktywnej autoryzacji dokonywanej przez niego płatności). Odpowiedzi te sugerują, że około połowa przedstawicieli banków przewiduje możliwość prawdziwej mobilnej rewolucji w płatnościach za rachunki. Stanowi to ważną wskazówkę dla dostawców mobilnych rozwiązań płatniczych, a także wierzycieli masowych. Należy zauważyć, że już w 2012 r. obserwowany był trend do integrowania kanału mobilnego i internetowego w obszarze płatności za rachunki. W tym celu kolejne banki wprowadzają narzędzia ułatwiające zarządzanie finansami osobistymi w ramach serwisów bankowości internetowej. Jednocześnie nowe generacje aplikacji dla bankowości mobilnej umożliwiają inicjowanie płatności poprzez odczytanie kodu dwuwymiarowego QR umieszczonego na rachunku lub wręcz zastosowanie oprogramowania OCR do odczytania danych po sfotografowaniu tradycyjnego rachunku aparatem umieszczonym w smartfonie. Rozwiązania mobilne do płatności za rachunki są także oferowane przez niezależnych dostawców, oparte zazwyczaj o rozliczenie z użyciem zarejestrowanej karty płatniczej. Należy zauważyć, że na rynku polskim zdecydowanie dominują płatności za rachunki inicjowane przez klienta, a wszelkie formy polecenia zapłaty są mało popularne.

⁴⁹ M. Polasik, J. Marzec, P. Fiszedler, J. Górka, *Modelowanie wykorzystania metod płatności detalicznych na rynku polskim*, „Materiały i Studia”, Narodowy Bank Polski, Nr 265/2012.

Wykres 24. **Metody płatności za rachunki przez klientów indywidualnych, które będą popularne w 2014 r.**



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=24; respondenci mogli zaznaczyć od 1 do 3 odpowiedzi.

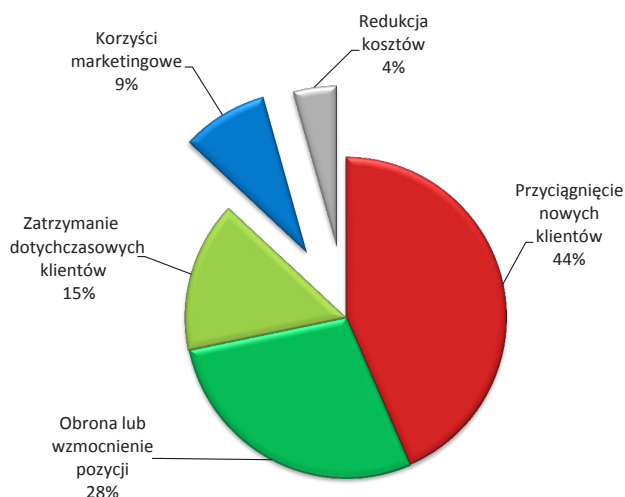
Innym interesującym trendem, który zaznaczył się w odpowiedziach respondentów, chociaż mniej wyraźnie niż rozwój płatności mobilnych, była możliwość popularyzacji bezgotówkowych płatności za rachunki za pośrednictwem terminali POS ulokowanych w punktach handlowo-usługowych. W momencie badania wykorzystanie terminali do obsługi płatności za rachunki powoli zdobywało popularność w Polsce, jednak transakcje takie oparte były głównie na gotówce. Część przedstawicieli banków widziało potencjał do bezgotówkowego wykorzystania tej sieci obsługi płatności. Trend ten może być wzmocniony poprzez ofertę cenową organizacji płatniczych, które dla tej kategorii transakcji (płatności za rachunki) zdefiniowały specjalne, preferencyjne kwotowe stawki opłaty *interchange*.⁵⁰ Ponadto ¼ respondentów wskazała na prawdopodobieństwo szerszego stosowania płatności za rachunki w ramach internetowego systemu EBPP (e-billing B2C). Podobne systemy zdobyły popularność między innymi w Stanach Zjednoczonych, a w Polsce istnieją

⁵⁰ Stawki te wynoszą 0,25 PLN dla kart debetowych Visa wydawanych klientom indywidualnym oraz 0,23 PLN w przypadku mikroprocesorowych kart dla klientów indywidualnych typu: Debit MasterCard oraz kart Maestro; stan na wrzesień 2011 r.; [za:] Visa Europe, http://www.visaeurope.com/en/about_us/what_we_do/fees_and_interchange/interchange_fees.aspx; MasterCard Europe, <http://www.mastercard.com/us/company/en/whatwedo/interchange/Country.html> (wrzesień 2011 r.).

już rozwiązania umożliwiające kompleksową obsługę płatności w ramach tego rozwiązania (np. platforma invoobill Krajowej Izby Rozliczeniowej, dawniej BILIX). Sukces tych rozwiązań jest jednak uzależniony od szerokiego udziału w nim masowych wystawców rachunków, takich jak firmy telekomunikacyjne, dostawcy energii i usług komunalnych czy spółdzielnie mieszkaniowe. Dotychczasowe doświadczenia pokazały, że jest to wymóg trudny do realizacji na polskim rynku. Interesującą obserwacją była także bardzo mała liczba wskazań (17%) dla polecenia zapłaty. Wyniki te potwierdzają, że polskie banki nie oczekiwały popularyzacji polecenia zapłaty w Polsce w ciągu najbliższych lat w ich typowym zastosowaniu, tj. płatnościach za rachunki. Fakt ten nie pozostaje bez znaczenia dla interpretacji rezultatów badań w zakresie polecenia zapłaty SEPA, a w mniejszym stopniu także wpływu Dyrektywy ws. usług płatniczych.

Kolejne pytanie miało na celu poznanie głównych motywów, którymi kierują się banki angażując się we wdrażanie innowacji płatniczych (Wykres 25). Ze względu na to kryterium banki można podzielić na dwie zasadnicze grupy. Pierwszą grupę (44% wskazań) stanowiły banki traktujące innowacje płatnicze jako element swojej ofensywnej strategii rynkowej i wdrażające je w celu przyciągnięcia do banków nowych klientów. Drugą grupę reprezentowały banki, które postrzegały innowacje płatnicze raczej jako element strategii defensywnej, umożliwiającej im zatrzymanie w banku dotychczasowych klientów (13%) oraz obronę lub wzmocnienie pozycji rynkowej (28%). Natomiast jedynie niewielka grupa banków postrzegła wprowadzanie innowacji płatniczych głównie jako element działań marketingowych (9%). Zarządzający tymi bankami najprawdopodobniej byli przekonani, że nowe rozwiązania płatnicze nie są w stanie w istotny sposób wpłynąć na udział w rynku bankowości detalicznej.

Wykres 25. Główny motyw, którym kierują się banki w Polsce decydując się na zaangażowanie w innowacje płatnicze



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=23; odpowiedzi jednokrotne.

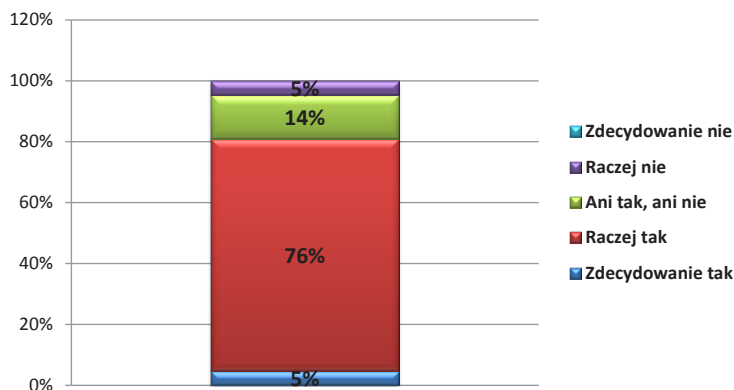
Ważnym wynikiem badania było wykazanie, że innowacje płatnicze nie są postrzegane jako element redukcji kosztów działalności bankowej. Widoczna była tutaj znacząca różnica w stosunku do procesu wdrażania najważniejszej do tej pory innowacji w zakresie bankowości elektronicznej, jaką w latach 90-tych była bankowość internetowa. W jej przypadku, znaczna część banków widziała możliwość istotnej redukcji kosztów poprzez przesunięcie klientów z kosztownych kanałów dystrybucji usług, głównie z oddziałów, do kanału najtańszego, czyli Internetu. Redukcja kosztów jednostkowych rzeczywiście została osiągnięta, czego przykładem są w szczególności sukcesy niektórych banków wirtualnych, a także proces obniżki opłat za dokonywanie przelewów bankowych przez Internet. Jednakże obecny proces wdrażania innowacji płatniczych jest ukierunkowany raczej na wzbogacenie oferty usług i poszukiwanie rozwiązań, które byłyby chętnie stosowane przez klientów, a zatem wygodnych, ale niekoniecznie najtańszych. Należy wziąć pod uwagę fakt, że innowacyjne instrumenty płatnicze stosowane w fizycznych punktach sprzedaży wymagają rozwoju infrastruktury ich akceptacji oraz wydawania instrumentów w fizycznej postaci, co wiąże się z koniecznością poniesienia dodatkowych nakładów inwestycyjnych. Zatem wydaje się, że nowa fala innowacji płatniczych będzie powodowała pewien wzrost kosztów jednostkowych, przynajmniej w początkowej fazie ich wprowadzania na rynek.

Innowacją płatniczą, której poświęcono w badaniu szczególną uwagę był pieniądź elektroniczny. Nowa dyrektywa o pieniądzu elektronicznym (EMD II)⁵¹, która w momencie badania znajdowała się w fazie implementacji do prawa krajowego państw członkowskich, w tym Polski, miała na celu stworzenie warunków dla uproszczenia, rozpowszechnienia wykorzystania omawianego instrumentu i stymulowanie innowacji na nim opartych. Respondenci zostali zapytani o to, czy dyrektywa ta realnie przyczyni się do rozwoju pieniądza elektronicznego na rynku polskim oraz europejskim (Wykres 26 i Wykres 27). W przypadku Polski zdecydowana większość respondentów uznała, że raczej spełni ona pokładane w niej nadzieje (81% wskazań, w tym 5% zdecydowanie tak). Jedynie 19% respondentów nie podzielało tego zdania. Natomiast odnośnie wpływu wspomnianej dyrektywy na rynek europejski, aż 19% respondentów było zdecydowanie przekonanych, że przyczyni się ona do rozwoju rynku pieniądza elektronicznego, a kolejne 48% raczej przekonanych. Jednocześnie znaczna była jednak także niepewność co do realnego wpływu EMD II. Uzyskane wyniki wskazały, że przedstawiciele polskiego sektora bankowego liczyli na to, że implementacja dyrektywy w zasadniczy sposób otworzy nowe możliwości w zakresie innowacji opartych na instrumencie pieniądza elektronicznego. Wynikało to z faktu, że dotychczasowe regulacje w praktyce nie dawały korzystnych warunków dla rozwoju tego typu rozwiązań. Było to zbieżne z oczekiwaniami 62% respondentów w zakresie dynamicznego lub stabilnego rozwoju internetowego

⁵¹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/110/WE z dnia 16 września 2009 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności przez instytucje pieniądza elektronicznego oraz nadzoru ostrożnościowego nad ich działalnością, zmieniająca dyrektywy 2005/60/WE i 2006/48/WE oraz uchylająca dyrektywę 2000/46/WE (dyrektywa EMD II).

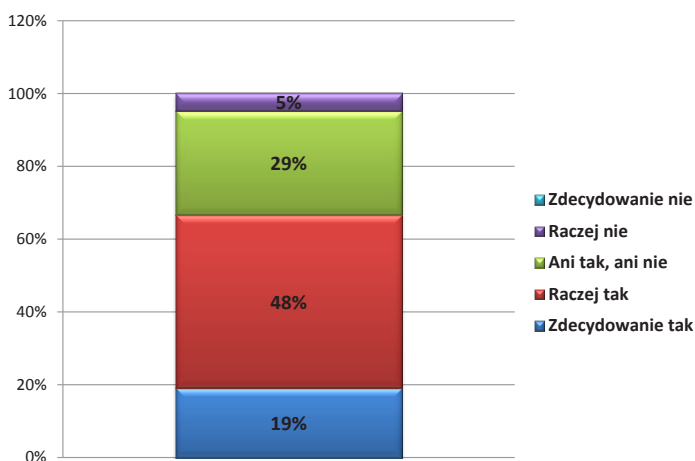
pieniądza elektronicznego do 2014 r. (por. Wykres 23). W przypadku rynku europejskiego wpływ dyrektywy również był oceniany pozytywnie, jednak ze względu na fakt, że w niektórych krajach pieniądź elektroniczny był już wykorzystywany na większą skalę, znaczenie zmian prawnych nie było aż tak krytyczne dla dalszego rozwoju wykorzystania tego środka płatniczego.

Wykres 26. **Czy nowa dyrektywa o pieniądzu elektronicznym (Electronic Money Directive 2) przyczyni się do rozwoju instrumentów pieniądza elektronicznego na rynku polskim?**



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=21.

Wykres 27. **Czy nowa dyrektywa o pieniądzu elektronicznym (Electronic Money Directive 2) przyczyni się do rozwoju instrumentów pieniądza elektronicznego na rynku europejskim?**



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=21.

5. Oferowanie usług i stan wdrożeń w polskim sektorze bankowym

Kolejny blok zagadnień w ramach badania dotyczył procesu wprowadzania ogólnounijnych schematów SEPA oraz zaawansowania oferty w zakresie innowacyjnych rozwiązań płatniczych wśród instytucji, które wzięły udział w badaniu. Poszczególne innowacje płatnicze, których perspektywy rozwoju były analizowane w rozdziale 3.4., charakteryzowały się bardzo zróżnicowanym zakresem wdrożeń w polskim sektorze bankowym (Wykres 28). Według deklaracji respondentów, banki najpowszechniej wprowadzały innowacje oparte o wykorzystanie działających już systemów bankowości internetowej (75% wskazań), czyli tzw. e-przelewy. Ta ułatwiająca realizację zakupów internetowych innowacja była dostępna dla zdecydowanej większości klientów bankowości internetowej w Polsce, a jej wykorzystanie w polskim handlu internetowym systematycznie wzrastało.⁵²

Drugim typem innowacji, który został na szeroką skalę wdrożony przez polski sektor bankowy, była technologia zbliżeniowa. Karty zbliżeniowe posiadało w swoich ofertach już większość banków, których przedstawiciele wzięli udział w badaniu (55% wskazań), a w przypadku dalszej znaczącej grupy banków znajdowały się one w fazie pilotażu (10% wskazań) lub w fazie wdrożenia (10% wskazań). Ponadto 15% banków respondentów oferowało już alternatywne formy kart zbliżeniowych (tzw. gadżety płatnicze). Odpowiedzi respondentów wskazały zatem, że technologia zbliżeniowa staje się rozwiązaniem masowym, notującym pierwsze znaczące sukcesy pod względem rosnącego wykorzystania.⁵³ Statystyki z lat 2011-2012 potwierdziły zgodność tych planów z faktycznym rozwojem rynku.⁵⁴ W momencie badania technologia zbliżeniowa stanowiła główny kierunek rozwoju dla innowacji płatniczych wykorzystywanych w fizycznych punktach sprzedaży.

Kolejnym typem innowacji wprowadzanym na szerszą skalę na polski rynek były karty przedpłacone. W okresie badania, na podstawie odpowiedzi respondentów, znajdowały się one w ofercie 40% banków. W przypadku kart przedpłaconych ich innowacyjność nie polegała na zastosowanych rozwiązaniach technologicznych, ale na stworzeniu nowej oferty dla specyficznych segmentów klientów. Czasami wiąże się to z koniecznością modyfikacji modelu biznesowego oraz wprowadzenia tych kart w formie prawnej instrumentu pieniądza elektronicznego. Segment kart przedpłaconych przeżywa w ostatnich latach dynamiczny rozwój w wielu krajach

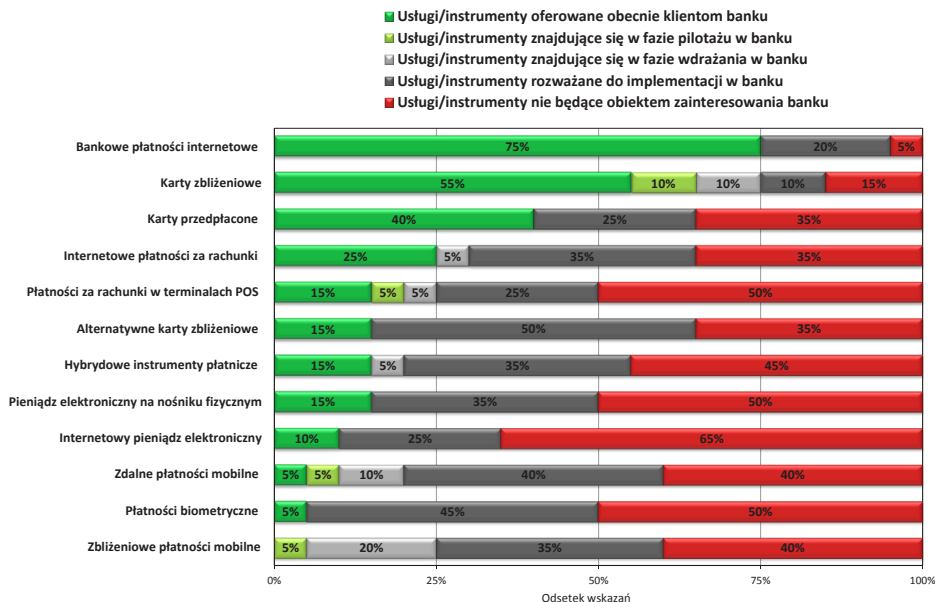
⁵² M. Polasik, J. Kunkowski, *Płatności w polskim handlu internetowym*; [w:] e-Handel Polska 2010, G. Chodak, M. Kucia, P. Jarosz (red.), Dotcom River, 2011, https://www.sklepy24.pl/raport_e-handel_2010

⁵³ Do końca drugiego kwartału 2011 r. banki w Polsce wydały łącznie 5,8 mln kart zbliżeniowych, którymi w pierwszym półroczu 2011 dokonano 3,8 mln transakcji o łącznej wartości 71,8 mln PLN; [za:] M. Polasik, E. Starogarska, *Polski rynek płatności zbliżeniowych - rok 2011. Wydawnictwo – Transakcyjność – Innowacje*. Raport badawczy POLASIK Research, Wrzesień 2011 r., <http://www.polasik-research.com>

⁵⁴ M. Polasik, *Płatności Zbliżeniowe w Polsce – Rok 2012. Op. cit.*

świata.⁵⁵ Na razie jednak na rynku polskim nie obserwuje się przygotowań do ich wprowadzania do oferty przez większą część banków, których reprezentanci wzięli udział w badaniu.

Wykres 28. Stan wdrożeń innowacji płatniczych banku respondenta



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=20.

Inne nowe rozwiązanie wskazywane przez około 1/3 respondentów jako oferowane ich banki stanowiła usługa internetowych płatności za rachunki (ang. EBPP – *Electronic Bill Presentment and Payment*). Stosunkowo szeroki zasięg tej usługi wynikał z korzystania przez banki z usługi o nazwie invoobill (dawniej BILIX), oferowanej przez Krajową Izbę Rozliczeniową SA, pozwalającej na obsługę elektronicznych rachunków lub faktur przez klienta i dokonywanie wygodnych płatności za pośrednictwem systemu bankowości internetowej. Jest to zatem druga ważna innowacja skierowana dla użytkowników bankowości internetowej. W chwili badania jej wykorzystanie było jeszcze niewielkie z uwagi na bardzo ograniczony udział masowych wystawców rachunków lub faktur.⁵⁶ Konkurencyjnym modelem były tu rozwiązania oparte na sieci terminali POS, umożliwiające zapłatę gotówką lub kartą płatniczą za rachunek fizycznie przyniesiony przez klienta do punktu handlowo-usługowego. W tym drugim wariancie w obsługę sieci płatności za rachunki zaangażowanych było 15% podmiotów, których przedstawiciele wzięli udział w badaniu, a kolejne 10% respondentów deklarowało zainteresowanie ich instytucji wprowadzeniem tej usługi.

⁵⁵ G. Eastwood, *op. cit.*

⁵⁶ Krajowa Izba Rozliczeniowa SA.

Pozostałe innowacje charakteryzowały się znacznie mniejszym zasięgiem oferowania. Na podstawie odpowiedzi respondentów, hybrydowe instrumenty płatnicze oraz pieniądź elektroniczny na nośniku fizycznym (w formie karty pre-paid) oferowało 15% podmiotów. Natomiast 10% podmiotów oferowało internetowy pieniądź elektroniczny. W przypadku tych instrumentów nie widać dużego zainteresowania banków rozszerzeniem ich wydawnictwa. Należy natomiast zauważyć, że pieniądź elektroniczny w obu formach należał do instrumentów, w przypadku których większość przedstawicieli banków nie deklarowała zainteresowania jego oferowaniem. Można mieć jednak nadzieję, że implementacja EMD II otworzy nowe możliwości dla tego instrumentu na rynku polskim.

Płatności mobilne jak dotąd nie były komercyjnie na szeroką skalę oferowane klientom banków, ani w ramach rozwiązań płatności zdalnych, ani lokalnych płatności zbliżeniowych NFC. Jednak wyniki badania wskazały, że znaczna grupa banków prowadziła pilotaże lub proces wdrażania tego typu płatności (odpowiednio 19% wskazań dla zdalnych płatności mobilnych i 23% dla zbliżeniowych płatności mobilnych NFC). W związku z tym właśnie w obszarze płatności mobilnych możemy oczekiwać najszybszego rozwoju i poszerzania oferty banków. Przy czym mobilne płatności zbliżeniowe typu NFC będą wykorzystywane w transakcjach typu lokalnego w fizycznych punktach sprzedaży. A zatem będą rozwijały się równoległe do kart zbliżeniowych, a fakt wykorzystywania tej samej infrastruktury sieci terminali POS zapewni tej technologii efekt synergii. Natomiast mobilne płatności zdalne będą oferowane głównie do obsługi innych segmentów rynku: handlu elektronicznego, płatności za rachunki oraz parkometrów i płatności za bilety w transporcie publicznym.

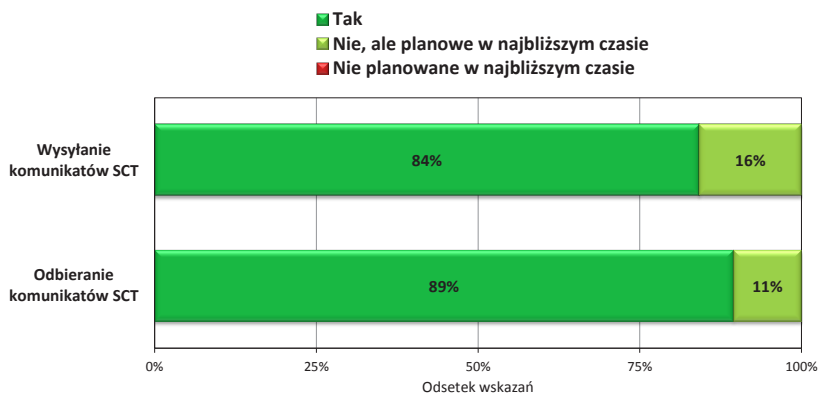
Deklarowane w badaniu plany wdrożeniowe płatności NFC zostały potwierdzone wprowadzeniem ich do oferty czterech banków, niemniej ich rozwój następuje nieco wolniej w stosunku do przewidywań. Natomiast zdalne płatności mobilne są obecne w ofercie banków w jeszcze mniejszym stopniu, jednak rok 2013 może przynieść w tym względzie znaczący przełom.

Z kolei tylko jeden respondent zadeklarował, że w jego banku były oferowane rozwiązania biometryczne, ale tylko w zakresie wypłat z bankomatów. Żaden z pozostałych uczestników badania nie wskazał prowadzenia pilotażu lub przygotowywania ich wdrożenia, a deklarowane przyszłe zainteresowanie tym rozwiązaniem było ograniczone. W związku z tym wydaje się, że w najbliższym czasie nie należy oczekiwać rozwoju płatności biometrycznych w Polsce. Należy zauważyć, że także w skali Europy ich zastosowanie w żadnym z krajów nie wyszło poza fazę projektów pilotażowych. Z drugiej strony przykład kart zbliżeniowych pokazał, że polskie instytucje finansowe potrafią podejmować śmiało wyzwania i znaleźć się wśród liderów innowacji płatniczych.

Uzyskane wyniki potwierdziły fakt znacznego zróżnicowania procesu implementacji dla poszczególnych instrumentów SEPA. Zdecydowanie najpełniej proces ten został zrealizowany w zakresie Polecenia Przelewu SEPA (Wykres 29). Systemy prawie wszystkich banków, których przedstawiciele uczestniczyli w badaniu były zgodne ze schematem SCT, zarówno w zakresie wysyłania komunikatów (84%

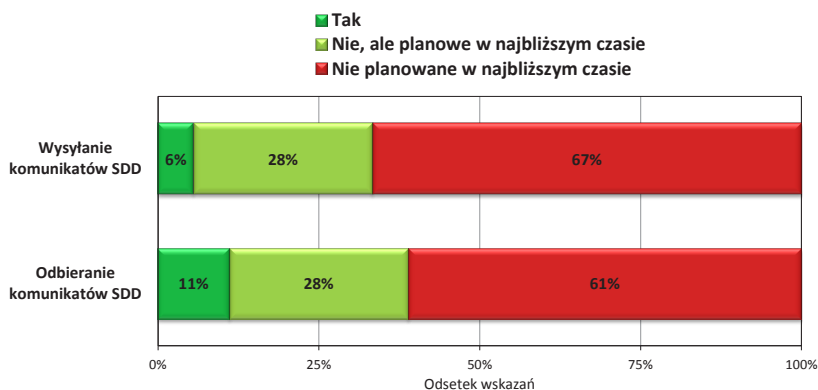
wskazań), jak i ich odbierania (89% wskazań). Biorąc pod uwagę, że Polska nie jest w strefie euro, należy uznać ten kompleksowy zasięg implementacji za sukces. Stanowił on kolejne potwierdzenie dużego znaczenia instrumentu przelewu dla polskiego sektora bankowego, ale także nowoczesnych rozwiązań w tym zakresie, które umożliwiły implementację SCT, co było w dużej mierze również zasługą Krajowej Izby Rozliczeniowej SA.

Wykres 29. Stan wdrożenia ogólnounijnych schematów SCT w banku respondenta



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=19.

Wykres 30. Stan wdrożenia ogólnounijnych schematów SDD w banku respondenta

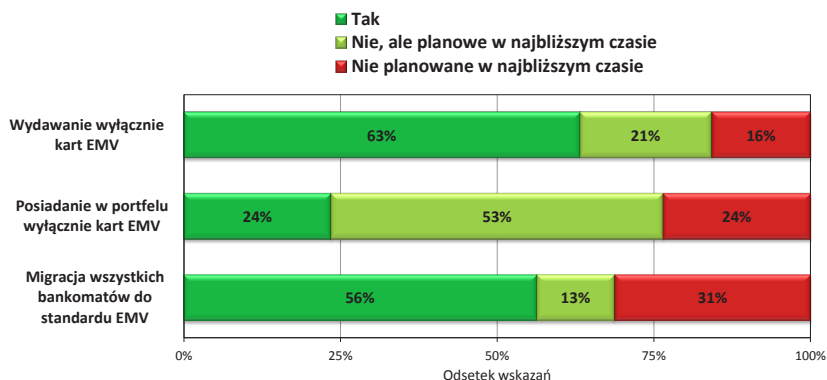


Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=18.

W zasadniczo odmienny sposób wyglądała sytuacja w zakresie Polecenia Zapłaty SEPA. W czasie realizacji badania zaledwie 11% uczestników wskazało, że ich podmiot obsługiwał odbieranie komunikatu SDD, a 6% ich wysyłanie. Jednak około 1/3 banków planowała dokonać pełnej migracji w najbliższym czasie po badaniu, co sprawi, że zasięg dostępności tego instrumentu w Polsce będzie już znaczący. Niemniej jednak, ponad 60% podmiotów polskiego sektora bankowego, których re-

prezentanci wzięli udział w badaniu nie planowało w najbliższej przyszłości implementacji schematu SDD, co było zapewne związane między innymi z rezygnacją z rekomendacji ogólnokrajowego wdrażania tego instrumentu (por. podrozdział 2., Wykres 11 i Wykres 12).

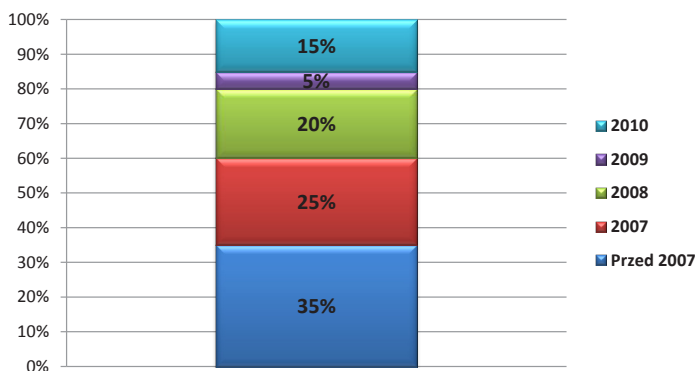
Wykres 31. Stan wdrożenia ogólnounijnych schematów SCF w banku respondenta



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=16-19.

Wdrażanie SEPA Cards Framework przebiegało jak dotąd znacznie wolniej niż wdrażanie Polecenia Przelewu SEPA. Migracja kart płatniczych do standardu EMV w Polsce była znacznie opóźniona w stosunku do większości krajów Europy Zachodniej. Jednak w 2011 r. aż 63% przedstawicieli banków biorących udział w badaniu deklarowało, że ich instytucje wydawały karty wyłącznie w standardzie EMV, a kolejnych 21%, że planują osiągnąć taki stan do końca 2011 r. Natomiast aż 16% respondentów ujawniło, że w najbliższym czasie ich instytucjom nie uda się, żeby wszystkie karty były wydawane w standardzie EMV. Wymiana kart płatniczych następuje w cyklu 3-4 letnim, nie dziwi więc, że jedynie 24% respondentów zadeklarowało, że wszystkie karty w portfelu ich banku były zgodne ze standardem EMV. Jednak 53% respondentów stwierdziło, że ich instytucje osiągną pełen stan migracji w najbliższym czasie po badaniu. W zakresie należących do banków sieci bankomatów, pełen zakres migracji do EMV zadeklarowano dla 56% podmiotów, których przedstawiciele wzięli udział w badaniu, a dla kolejnych 13% migracja zakończy się w najbliższym czasie. Niepokojący jest jednak fakt, że aż 31% respondentów stwierdziło, że ich banki nie wdrożą w pełni EMV we wszystkich posiadanych przez siebie bankomatach. Generuje to zagrożenie związane z transakcjami oszukańczymi dokonywanymi przez międzynarodowe grupy przestępcze i może powodować straty, wynikające między innymi z działania wspomnianej wcześniej zasady *liability shift*. Niemniej jednak proces migracji polskiego sektora bankowego do standardu EMV był już bardzo zaawansowany i realizowany na dużą skalę.

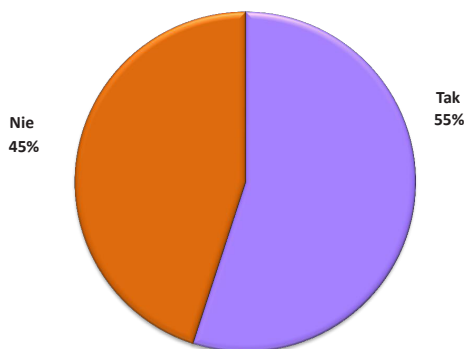
Wykres 32. **Moment rozpoczęcia prac nad dostosowaniem banku respondenta do projektu SEPA**



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=22.

Interesującym aspektem była analiza procesu wdrażania projektu SEPA przez polski sektor bankowy. Okazało się, że według wskazań respondentów odnośnie ich instytucji aż 60% banków rozpoczęła prace dostosowawcze do paneuropejskich standardów SEPA w 2007 r. lub wcześniej (Wykres 32). Kolejne 20% banków czekało z rozpoczęciem działań do 2008 r., a następne 20% rozpoczęło proces dostosowawczy już w 2009 lub 2010 r. Wydaje się zatem, że rozpoczęcie przygotowań do migracji było opóźnione, biorąc pod uwagę fakt, że pierwotnym terminem startu funkcjonowania rozwiązań SEPA był rok 2008. Niewątpliwie jedną z przyczyn opóźnienia w podjęciu konkretnych działań przez wiele podmiotów był brak bezpośrednich sankcji związanych z niedotrzymaniem terminów implementacji (nie licząc zasady *liability shift*). Zasada ta motywuje jednak banki w Polsce w ograniczonym zakresie, ze względu na niewielką skalę transakcji oszukańczych w naszym kraju.

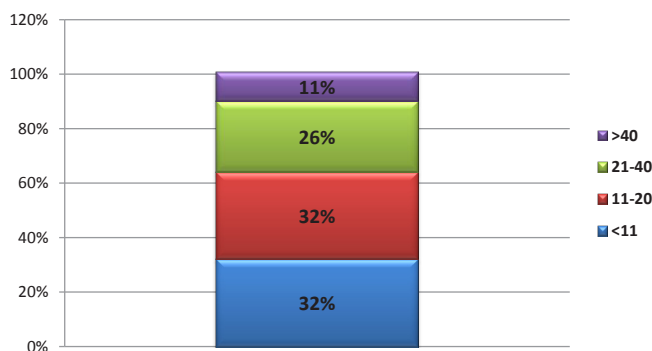
Wykres 33. **Wydzielenie specjalnej jednostki ds. wdrożenia SEPA w banku respondenta**



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=22.

W toku wdrożenia programu SEPA połowa podmiotów respondentów powołała specjalną jednostkę w celu przeprowadzenia tego procesu (Wykres 33). Istniało duże zróżnicowanie pod względem wielkości zespołu zaangażowanego w proces migracji w poszczególnych bankach (Wykres 34). Na podstawie odpowiedzi respondentów, w przypadku 32% banków były to niewielkie zespoły do 10 osób, a w kolejnych 32% przypadków obejmujące od 11 do 20 pracowników. Zespoły o stosunkowo średniej wielkości 21-40 osób zostały zaangażowane przez 26% banków, a 11% podmiotów było zmuszonych stworzyć duże zespoły, składające się z więcej niż 40 pracowników. Oczywiście wielkość zespołu była w dużej mierze związana z wielkością banku, ale także ze sposobem organizacji, jego strukturą oraz przebiegiem procesów wewnętrznych.

Wykres 34. Liczba osób pracujących nad wdrożeniem projektu w banku respondenta

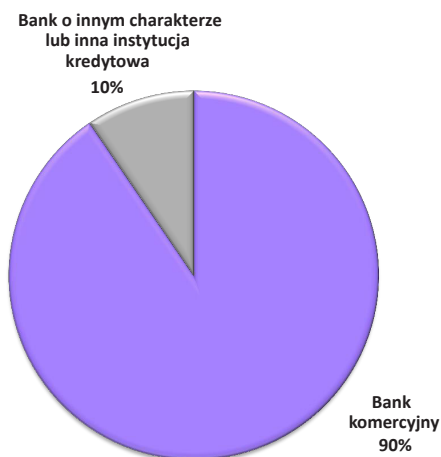


Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=19.

6. Dane statystyczne uzyskanej próby badawczej

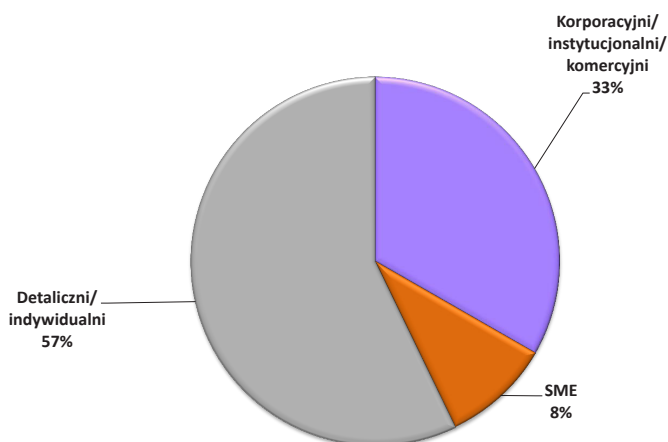
Ostatnia część badania obejmowała dane statystyczne dotyczące instytucji, których przedstawiciele wzięli udział w badaniu. Zostały one zaprezentowane poniżej w formie zagregowanych statystyk.

Wykres 35. Typ instytucji finansowej respondenta



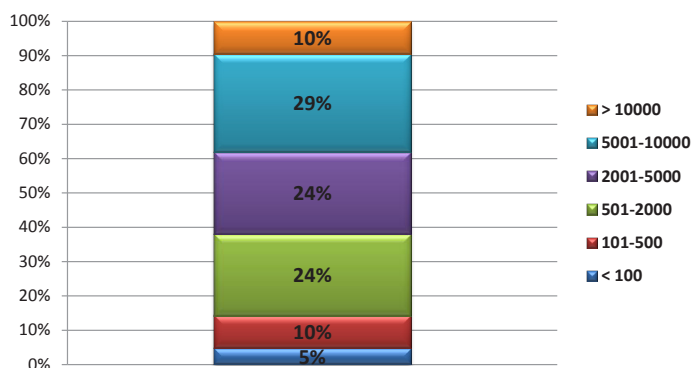
Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=21.

Wykres 36. Dominująca grupa klientów banku respondenta pod względem udziału w przychodach



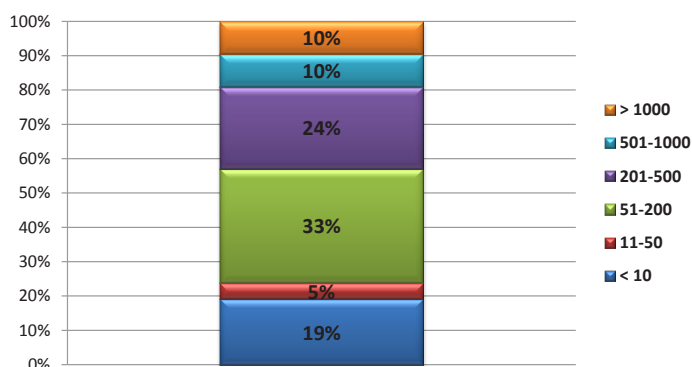
Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=21.

Wykres 37. Liczba osób zatrudnionych w banku respondenta w Polsce



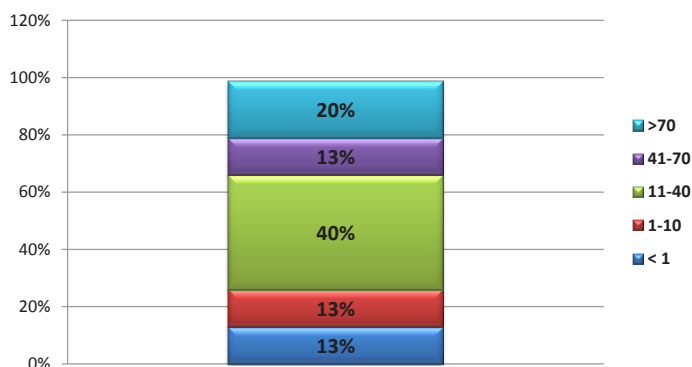
Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=21.

Wykres 38. Liczba jednostek bankowych do obsługi klientów (oddziałów, filii, agencji) w banku respondenta



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=21.

Wykres 39. Wartość aktywów banku respondenta w mld PLN



Źródło: Badanie ankietowe przedstawicieli sektora bankowego; N=15.

Podsumowanie i wnioski

W raporcie przedstawiono wyniki kompleksowych badań, które opisują zmiany zachodzące na polskim rynku płatności detalicznych, w związku z procesem tworzenia Jednolitego Obszaru Płatności w Euro oraz implementacji Dyrektywy w sprawie usług płatniczych. Badania te pozwoliły także na poznanie aktualnych trendów w zakresie wdrażania innowacji płatniczych, jak również przewidywanych kierunków rozwoju rynku elektronicznych usług płatniczych w Polsce.

Najważniejszymi wyzwaniami dla polskiego sektora bankowego na rynku płatniczym do końca 2014 r. będą: dostosowanie się do kompleksowych zmian wynikających z implementacji Dyrektywy ws. usług płatniczych do polskiego prawodawstwa oraz wzrost ubankowienia polskiego społeczeństwa. Niski stopień ubankowienia społeczeństwa jest wciąż poważnym ograniczeniem dla rozwoju nowoczesnych usług płatniczych w Polsce. Ważnym wyzwaniem będzie także wdrażanie i wprowadzanie na rynek innowacji płatniczych, które w ostatnim czasie stają się coraz bardziej istotnym czynnikiem przewagi konkurencyjnej banków.

Interesującym aspektem rozważań był sposób integracji rynku usług płatniczych w ramach Unii Europejskiej. Wprowadzenie programu SEPA było rezultatem zawieszenia w efektywność samoregulacji sektora bankowego. Jednak migracja postępowała zbyt powoli i przedstawiciele sektora bankowego zaczęli dostrzegać potrzebę regulacji prawnej na poziomie europejskim. Wyniki uzyskanych badań potwierdziły jednak zasadność wdrażania koncepcji SEPA, mającej na celu integrację europejskiego rynku płatności detalicznych. Główną korzyścią dla sektora bankowego, wynikającą z implementacji programu SEPA, było uproszczenie procedur płatniczych, przy czym dopiero wejście Polski do strefy euro pozwoli na pełne wykorzystanie możliwości tego programu. Niemniej jednak, należy podkreślić, że projekt SEPA przynosi zdecydowanie większe korzyści klientom banków, niż samym bankom oraz pozostałym uczestnikom systemu płatniczego. Świadczy to o prokonsumenckim charakterze programu SEPA. Wyniki badania wykazały ponadto, że możliwość rzeczywistego osiągnięcia korzyści z wdrożenia programu SEPA jest uwarunkowana występowaniem bardzo silnego bezpośredniego efektu sieciowego. W rezultacie osiągnięcie tych korzyści wymaga migracji do standardów SEPA zdecydowanej większości banków działających w Europie. Tylko taka sytuacja pozwoli na powszechne wykorzystywanie instrumentów SEPA przez klientów i zapewni efektywność systemów rozliczeniowych. Polski sektor bankowy był przekonany o wysokim prawdopodobieństwie dokonania pełnej migracji w zakresie Polecenia Przelewu SEPA oraz Kart Płatniczych SEPA do końca roku 2014. Zaawansowanie procesu implementacji schematów SEPA było silnie zróżnicowane dla poszczególnych instrumentów. Według deklaracji respondentów prawie wszystkie banki były zgodne ze schematem SCT zarówno w zakresie wysyłania komunikatów, jak i ich odbiera-

nia. Biorąc pod uwagę, że Polska nie jest członkiem strefy euro, należy uznać ten kompleksowy zasięg implementacji za sukces. Natomiast migracja kart płatniczych do standardu EMV była do 2010 r. znacznie opóźniona w stosunku do większości krajów Europy Zachodniej. Jednak również ten proces zaczął być realizowany na dużą skalę. Większość uczestników polskiego sektora bankowego zrezygnowała natomiast z implementacji Polecenia Zapłaty SEPA w najbliższych latach, głównie z powodu niewielkiego zainteresowania polskich klientów instrumentem polecenia zapłaty.

Banki najprawdopodobniej nie odniosą znaczących bezpośrednich korzyści z implementacji dyrektywy PSD w ramach Ustawy o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 r. Podobnie pozostałe grupy podmiotów uczestniczących w systemie płatniczym – agenci rozliczeniowi, izby rozliczeniowe i organizacje płatnicze – odniosą raczej umiarkowane lub niskie korzyści z wejścia w życie tej ustawy. Natomiast zdecydowanie największymi beneficjentami PSD będą klienci indywidualni, co wynika z prokonsumenckiej orientacji całości koncepcji Dyrektywy. Ocena długoterminowego wpływu wybranych zapisów Dyrektywy na rozwój polskiego rynku usług płatniczych wykazała, że najbardziej jednoznacznie pozytywne będą skutki wprowadzenia jednodniowego terminu realizacji płatności D+1. Obszerne obowiązki informacyjne nałożone na banki, a także szczegółowe uregulowanie przesłanek i trybu odmowy realizacji płatności przez dostawcę oraz odwołalności płatności, również nie powinny stanowić negatywnego czynnika rozwojowego. Interesujących wskazówek dostarczyła analiza uregulowania opcji narodowych w prawodawstwie polskim zawartych w Dyrektywie. Polski sektor bankowy liczył m.in. na pobudzenie rynku mikropłatności oraz pieniądza elektronicznego. Natomiast kontrowersyjne wydają się być zapisy w kwestii wyłączenia małych instytucji płatniczych z konieczności uzyskania zezwolenia. Za korzystne rozwiązanie uznane zostało utrzymanie *status quo* w zakresie możliwości wprowadzania opłat dodatkowych od transakcji kartami płatniczymi, tzw. *surcharging*, co w praktyce oznacza, że organizacje płatnicze będą nadal mogły zabraniać pobierania takich opłat od konsumentów.

Wyniki badania ujawniły przekonania środowiska bankowego, co do głównych trendów rozwoju technologii usług płatniczych w najbliższych latach. Pozwoliły one wyraźnie wyodrębnić trzy najbardziej perspektywiczne technologie: płatności mobilne oparte na mobilnym Internecie, płatności zbliżeniowe oraz płatności mobilne oparte na technologii w standardach sieci GSM (tj. USSD i SMS). Bankowe zastosowania technologii biometrycznych w Polsce będą prawdopodobnie do 2014 r. bardzo ograniczone. W najbliższej przyszłości przewidywany jest przede wszystkim dynamiczny rozwój bankowych płatności internetowych oraz dwóch typów płatności zbliżeniowych: płatności mobilnych NFC i kart zbliżeniowych. Dość powszechne było także oczekiwanie „mobilnej rewolucji” w obszarze płatności za rachunki, co stanowi ważną wskazówkę dla dostawców mobilnych rozwiązań płatniczych. Jednak należy sądzić, że to internetowe przelewy bankowe pozostaną najbardziej popularną bezgotówkową formą płatności za rachunki do końca 2014 r. Przedstawiciele polskiego sektora bankowego pokładali duże nadzieje w implementacji Dyrektywy

EMD II i liczyli, że w zasadniczy sposób zapewni ona nowe możliwości w zakresie innowacji opartych na instrumentach pieniądza elektronicznego.

Środowisko bankowe oczekiwało kontynuowania trendu szybkiego rozwoju tych innowacji płatniczych, które odniosły już sukces na rynku płatniczym w okresie, w którym było przeprowadzone badanie. Ponadto banki oczekiwały znaczącego poszerzenia się oferty usług płatniczych o nowe rozwiązania i technologie, które będą mogły rozwijać się równolegle. Będzie zatem następowało wzbogacenie oferty zarówno ze strony banków, jak i instytucji pozabankowych. Wyniki te sugerują istnienie szans rozwojowych dla wielu konkurencyjnych rozwiązań, jednak zmiany zachodzące na rynku płatniczym są tak dynamiczne, że w horyzoncie trzech lat trudno było przewidzieć, które rozwiązania odniosą największy sukces, a które zostaną zmarginalizowane.

Na podstawie uzyskanych wyników należy stwierdzić, że poszczególne innowacje płatnicze charakteryzowały się bardzo zróżnicowanym zakresem wdrożeń w polskim sektorze bankowym. Najpowszechniej oferowane były tzw. e-przelewy w ramach systemów bankowości internetowej. To rozwiązanie odniosło duży sukces w polskim handlu internetowym w ostatnich latach. Drugim typem innowacji, która została na szeroką skalę wdrożona przez polski sektor bankowy, była technologia zbliżeniowa. W najbliższym czasie technologia zbliżeniowa będzie oferowana przez prawie 80% badanych banków. Już w momencie badania była ona rozwiązaniem masowym i notującym znaczące sukcesy pod względem rosnącego wykorzystania. Obecnie można już nawet mówić o „zbliżeniowej rewolucji”, dzięki której polski rynek należy do europejskiej czołówki pod względem wdrażania innowacji płatniczych. Wydaje się, że sukces technologii zbliżeniowej na rynku polskim jest już przesądzony. Z kolei pomimo, że segment kart przedpłaconych przeżywa obecnie dynamiczny rozwój w wielu krajach świata, jednak na rynku polskim nie widać przygotowań do ich wprowadzania do oferty banków.

Pozostałe innowacje charakteryzowały się w momencie badania znacznie mniejszym zasięgiem oferowania. Mobilne płatności zbliżeniowe typu NFC, wskazywane jako perspektywiczne, są wykorzystywane w transakcjach typu lokalnego w fizycznych punktach sprzedaży. A zatem będą rozwijały się równolegle do kart zbliżeniowych i będą korzystać z tej samej „przygotowanej” infrastruktury sieci terminali POS. Największą barierą rozwoju dla technologii NFC jest ograniczona dostępność wyposażonych w nią aparatów telefonicznych oraz umiejętnie włączenie do modelu biznesowego operatorów telefonii komórkowej, aby zapewnić masową dystrybucję instrumentów płatniczych. Jednak wdrożenie płatności NFC przez operatorów T-Mobile i Orange w październiku 2012 r. oraz dostępność w ich ofercie kilkunastu smartfonów NFC wydaje się dawać zielone światło tej technologii. Natomiast zdalne mobilne płatności zdalne będą oferowane głównie do obsługi innych segmentów rynku: handlu elektronicznego, płatności za rachunki oraz parkometrów i płatności za bilety w transporcie publicznym. Wydaje się, że oczekiwania odnośnie „mobilnej rewolucji płatniczej” mają szansę najszybciej spełnić się w segmencie płatności za rachunki, chociaż nie jest jasne, które z konkurencyjnych rozwiązań i modeli biz-

nesowych zdominuje rynek. Pierwsze miesiące 2013 r. wydają się przynosić nowe otwarcie w segmencie płatności mobilnych, co jest związane z tym, że po raz pierwszy zaangażowały się w ich wdrażanie duże banki detaliczne. Nie należy natomiast oczekiwać dynamicznego rozwoju płatności biometrycznych w Polsce w najbliższym czasie.

Należy zauważyć, że w ostatnich latach zaszła znacząca zmiana w zakresie strategii wdrażania innowacji przez banki. W latach 90-tych, w przypadku wdrażania bankowości internetowej, znaczna część banków widziała możliwość istotnej redukcji kosztów. Obecny proces wdrażania innowacji płatniczych jest ukierunkowany raczej na wzbogacenie oferty usług i poszukiwanie rozwiązań, które byłyby wygodne i chętnie stosowane przez klientów, a niekoniecznie najtańsze. Wydaje się wręcz, że równoległy rozwój wielu rozwiązań płatniczych, dostosowanych do zróżnicowanych preferencji konsumentów, będzie w nieuchronny sposób prowadził do wzrostu nakładów ponoszonych przez banki w obszarze płatności detalicznych. Można mieć jednak nadzieję, że będą one rekompensowane wzrostem liczby transakcji dokonywanych przez klientów i stopniowym wypieraniem użycia gotówki przez coraz wygodniejsze elektroniczne usługi płatnicze.

Należy podkreślić, że niewystarczający poziom ubankowienia polskiego społeczeństwa nie jest w Polsce jedyną ogólnosystemową barierą dla dynamicznego rozwoju innowacji płatniczych, a szerzej całego obrotu bezgotówkowego. Negatywny wpływ wywiera także fakt utrzymującego się szerokiego zasięgu szarej strefy w polskiej gospodarce i związane z nią preferowanie gotówki przez część podmiotów dokonujących nierejestrowanych transakcji. Ponadto aktualne wciąż pozostają ograniczenia akceptacji elektronicznych form płatności, w szczególności przez sektor administracji publicznej. Zatem wydaje się, że celowe byłoby podjęcie kompleksowego i wieloletniego planu działań, analogicznego do Programu Rozwoju Obrotu Bezgotówkowego, przygotowanego pod kierunkiem Narodowego Banku Polskiego w 2011 r., który jednak nie był dotychczas realizowany.

Warto dodać, że prowadzone obecnie prace legislacyjne nad nowelizacją Ustawy o usługach płatniczych, które będą potencjalnie obejmować m.in. regulacje w zakresie modelu biznesowego dla rynku kart płatniczych, mogą mieć również poważne konsekwencje dla rozwoju innowacji płatniczych. Wskazuje to na konieczność podjęcia nowych badań naukowych, które pozwoliłyby na ocenę wpływu proponowanych regulacji i przedstawienie rozwiązań, które będą sprzyjały innowacyjności polskiego rynku usług płatniczych.

* * *

Badania były finansowane ze środków na naukę w latach 2008-2011 jako projekt badawczy N N113 308835 Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego oraz ze środków grantu Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu nr 318-E (2011).

Literatura

Applicability of Article 81 of the EC Treaty to multilateral interbank-payments in SEPA Direct Debit, Commission Working Document, Brussels, 30/10/2009, SEC(2009) 1472.

Commission Services' 5th Survey on Public Administrations' Preparedness and Migration to SEPA, European Commission, Directorate General Internal Market and Services, Brussels, 11 November 2011.

Duziak D., *Sprawozdanie z wdrażania SEPA w Polsce w roku 2010*, <http://www.sepapolska.pl> (listopad 2011).

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/110/WE z dnia 16 września 2009 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności przez instytucje pieniądza elektronicznego oraz nadzoru ostrożnościowego nad ich działalnością, zmieniająca dyrektywy 2005/60/WE i 2006/48/WE oraz uchylająca dyrektywę 2000/46/WE (dyrektywa EMD II).

Eastwood G., *The Future of Payments. Prepaid cards, contactless and mobile payments*, Business Insights, Datamonitor, April 01, 2008.

European Central Bank, Statistical Data Warehouse, 2011.

European Payment Council, *SEPA Cards Standardisation (SCS) "Volume"*, Book Of Requirements, [http://www.europeanpaymentscouncil.eu/knowledge_bank_download.cfm?file=EPC020-08 SEPA Cards Standardisation Volume - Book of Requirements v6.0.pdf](http://www.europeanpaymentscouncil.eu/knowledge_bank_download.cfm?file=EPC020-08%20SEPA%20Cards%20Standardisation%20Volume%20-%20Book%20of%20Requirements%20v6.0.pdf) (styczeń 2012).

Koźliński T., *Porównanie wyników badań ubankowienia Polaków przeprowadzonych przez NBP w 2006 i 2009 r.*, Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa, grudzień 2009 r.

Kunkowski J., Polasik M., *Transakcje i płatności [w:] e-Handel Polska. Analiza wyników badania polskich sklepów internetowych*, [w:] P. Jarosz (red.), *Raport Sklepy24*, Dotcom River, Wrocław 2012, s. 33-49; ISBN: 978-83-930264-3-2, s. 48.

Liczba wyemitowanych kart płatniczych na przestrzeni kolejnych kwartałów w latach 1998 – 2012, Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa, marzec 2013.

Maison D., *Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego*, Departament Systemu Płatniczego NBP, raport badawczy, marzec 2010, Warszawa, <http://www.nbp.pl> (sierpień 2011).

- MasterCard Europe, <http://www.mastercard.com/us/company/en/whatwedo/interchange/Country.html> (wrzesień 2011 r.).
- Piętak P., *W internetowym podziemiu*, Rzeczpospolita, 05-02-2010; *GIODO: w Polsce brakuje uregulowań dotyczące biometrii*, Rzeczpospolita, 09-12-2011, [za:] PAP.
- PKO BP: *sukces IKO po pierwszym tygodniu działania*, Bankier.pl, BankierPress, 2013-03-15.
- Polasik M., *Analiza potencjalnych skutków stosowania surchargingu dla rynku kart płatniczych*, [w:] A. Gospodarowicz (red.), *Bankowość detaliczna: idee – modele – procesy*, Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Nr 124, Wrocław 2010, s. 148-168.
- Polasik M., Górka J., Wilczewski G., Kunkowski J., Przenajkowska K. and Tetkowska N. (Forthcomming), *Time Efficiency of Point-Of-Sale Payment Methods: Empirical Results for Cash, Cards, and Mobile Payments*, „Lecture Notes in Business Information Processing” (LNBIP), Springer-Verlag.
- Polasik M., Kunkowski J., *Płatności w polskim handlu internetowym*; [w:] *e-Handel Polska 2010*, G. Chodak, M. Kucia, P. Jarosz (red.), Dotcom River, 2011, https://www.sklepy24.pl/raport_e-handel_2010
- Polasik M., Maciejewski K., *Innowacyjne usługi płatnicze w Polsce i na świecie*, Materiały i Studia, Nr 241, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2009, s. 31.
- Polasik M., Marzec J., Fiszedler P., Górka J., *Modelowanie wykorzystania metod płatności detalicznych na rynku polskim*, „Materiały i Studia”, Narodowy Bank Polski, Nr 265/2012.
- Polasik M., *Płatności Zbliżeniowe w Polsce – Rok 2012. Rozwój rynku – Technologia NFC – Perspektywy*. POLASIK Research, 51 s., ISBN: 978-83-935442-0-2.
- Polasik M., Przenajkowska K., Starogarska E., Maciejewski K., *Usage of Mobile Payments in Point-Of-Sale Transactions*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu”, *Advanced Information Technologies for Management – AITM’2011*, J. Korczak, H. Dudycz, M. Dyczkowski (red.), Nr 205, Wrocław 2011, s. 227-239..
- Polasik M., Starogarska E., Kunkowski J., Maciejewski K., *The Global Contactless Payment Cards Market*, raport badawczy POLASIK Research, Luty 2011, <http://www.polasik-research.pl>
- Polasik M., Starogarska E., *Polski rynek płatności zbliżeniowych – rok 2011. Wydawnictwo – Transakcyjność – Innowacje*. Raport badawczy POLASIK Research, Wrzesień 2011 r., <http://www.polasik-research.com>

- Polasik M., Wisniewski T.P. and Lightfoot G., *Modelling customers' intentions to use contactless cards*, "International Journal Banking, Accounting and Finance", Vol. 4, No. 3, 2012, pp. 203–231.
- Rapcia J., *Efektywne płatności jako fundament rozwoju gospodarki*, XVIII Forum Bankowe, Związek Banków Polskich, Warszawa, 14 marca 2012 r.
- SEPA Polska, http://www.sepapolska.pl/sepa_polska/uczestnicy_polecenia_przelewu_sepa_w_polsce.html (grudzień 2011).
- Spath D., Praeg C.-P., Korge G., Peeters B., Polasik M., Przenajkowska K., *European Trend Survey »BANKS & FUTURE 2012«. Trends and Developments in the European Payments Market*, Fraunhofer Verlag, 2012, 44 s.: ISBN 978-3-8396-0491-5;
- Success Story – technologia zbliżeniowa we Wrocławiu*, First Data Polska, informacje prasowe, 2011.
- The Banking Sector in Central Europe. Performance Overview*. Deloitte Center for Financial Services in Central Europe, December 2012, s. 55.
- Ustawa implementująca Dyrektywę 2007/64/WE ws. usług płatniczych na rynku wewnętrznym z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, Dz. U. 2011 nr 199 poz. 1175 weszła w życie 24 października 2011 r.
- Visa Europe, http://www.visaeurope.com/en/about_us/what_we_do/fees_and_interchange/interchange_fees.aspx; (wrzesień 2011 r.).

