

Projekt z dnia 30 lipca 2009 r.

**Program rozwoju
obrotu bezgotówkowego
w Polsce
na lata 2009-2013
(projekt)**

lipiec 2009 roku

Spis treści

Wstęp	6
1. Charakterystyka obrotu gotówkowego i bezgotówkowego	9
1.1 Definicja obrotu bezgotówkowego i gotówkowego	9
1.2 Rodzaje płatności bezgotówkowych i gotówkowych	11
1.3 Gotówkowe i bezgotówkowe instrumenty płatnicze	13
1.4 Mierniki obrotu bezgotówkowego i gotówkowego	14
2 Diagnoza stanu obrotu bezgotówkowego i gotówkowego w Polsce	16
2.1 Regulacje prawne dotyczące obrotu bezgotówkowego i gotówkowego w Polsce ...	16
2.2 Infrastruktura polskiego systemu płatniczego	21
2.2.1 Instytucje świadczące usługi płatnicze	21
2.2.2 Placówki instytucji świadczących usługi płatnicze	22
2.2.3 Systemy płatności	24
2.2.4 Systemy autoryzacji i rozliczeń	27
2.2.5 Urządzenia akceptujące elektroniczne instrumenty płatnicze	27
2.2.6 Bankomaty	29
2.3 Sposoby dokonywania płatności w Polsce	32
2.3.1 Płatności dokonywane przez konsumentów	33
2.3.2 Płatności dokonywane przez przedsiębiorstwa	37
2.3.3 Płatności dokonywane przez instytucje publiczne	38
2.4 Wykorzystywanie gotówki do dokonywania płatności w Polsce	39
2.4.1 Podmioty zaangażowane w obrót gotówkowy.....	39
2.4.2 Podstawowe sposoby pozyskiwania gotówki i dokonywania nią płatności	41
2.4.3 Liczba płatności gotówkowych w Polsce i porównanie z innymi krajami Unii Europejskiej	43
2.4.4 Wartość i udział gotówki w agregatach podaży pieniądza w Polsce i porównanie z innymi krajami Unii Europejskiej	44
2.4.5 Przesłanki dokonywania płatności w drodze gotówkowej	45
2.4.6 Koszty obrotu gotówkowego.....	46
2.5 Rachunki bankowe	50
2.5.1 Liczba rachunków bankowych w Polsce i porównanie z innymi krajami Unii Europejskiej	50
2.5.2 Przesłanki posiadania i braku posiadania rachunków bankowych.....	51
2.5.3 Rachunki bankowe z dostępem przez Internet.....	53
2.5.4 Koszty posiadania rachunku bankowego.....	55
2.5.5 Posiadanie rachunku bankowego a problem wykluczenia finansowego.....	56
2.6 Wykorzystywanie bezgotówkowych instrumentów płatniczych w Polsce	57
2.6.1 Polecenie przelewu	57
2.6.2 Polecenie zapłaty	59
2.6.3 Karty płatnicze.....	61
2.6.4 Inne innowacyjne instrumenty i usługi płatnicze.....	64
2.7 Przepięstwa i incydenty związane z obrotem gotówkowym i bezgotówkowym ...	69
3 Aspekty międzynarodowe obrotu bezgotówkowego.....	72
3.1 Działania organów UE i EBC w zakresie obrotu bezgotówkowego	72
3.2 SEPA	76

3.3	Rozwój obrotu bezgotówkowego jako czynnik zmniejszający koszty przyjęcia wspólnej waluty euro	78
3.4	Działania na rzecz rozwoju obrotu bezgotówkowego w innych krajach UE	81
4	Analiza SWOT obrotu bezgotówkowego	91
5	Dokumenty powiązane	95
6	Wizja obrotu bezgotówkowego w 2013 r.	99
7	Cele strategiczne do zrealizowania do 2013 r.	100
7.1	Cel główny - upowszechnienie obrotu bezgotówkowego w Polsce	100
7.2	Cele szczegółowe	102
7.2.1	Cel szczegółowy nr 1 – Zmniejszenie kosztów związanych z obsługą kasową i obiegiem gotówki	102
7.2.2	Cel szczegółowy nr 2 - Ograniczenie wykluczenia finansowego	104
7.2.3	Cel szczegółowy nr 3 – Zwiększenie wykorzystania rachunków bankowych i bezgotówkowych instrumentów płatniczych oraz zmniejszenie kosztów bezgotówkowych usług płatniczych	105
7.2.4	Cel szczegółowy nr 4 - Rozbudowa infrastruktury związanej z obrotem bezgotówkowym	106
7.2.5	Cel szczegółowy nr 5 - Pogłębienie wiedzy o obrocie bezgotówkowym oraz zwiększenie zaufania do usług bankowych	107
7.2.6	Cel szczegółowy nr 6 - Wsparcie realizacji krajowych i międzynarodowych programów i projektów	108
8	Mapa Programu	110
9	Program realizacji celów strategicznych – zakres proponowanych działań, podmioty odpowiedzialne i harmonogram realizacji działań ..	111
9.1	Działanie nr 1: Usunięcie barier regulacyjnych i wprowadzenie niezbędnych zmian w obowiązujących przepisach prawnych	111
9.2	Działanie nr 2: Działania na rzecz zastępowania kasowej obsługi oraz dokonywania i akceptowania płatności gotówkowych w instytucjach sektora publicznego oraz w podmiotach gospodarczych, w szczególności u masowych wierzycieli przez płatności bezgotówkowe	114
9.3	Działanie nr 3: Działania mające na celu ułatwianie warunków funkcjonowania instrumentów dokonywania płatności o niskiej wartości, w tym kwalifikowanych jako pieniądź elektroniczny	117
9.4	Działanie nr 4: Podjęcie działań mających na celu otwieranie i prowadzenie bezpłatnych lub tanich rachunków bankowych i rozpoczęcie korzystania z bezgotówkowych instrumentów płatniczych wśród osób o niskich dochodach, należących do kategorii osób starszych (powyżej 65 roku życia), mieszkańców mniejszych miast i wsi, osób niepełnosprawnych i osób bezrobotnych, a także wśród młodzieży powyżej 13 roku życia i studentów nieposiadających dotąd rachunku bankowego	120

9.5 Działanie nr 5: Zwiększenie funkcjonalności, bezpieczeństwa i zakresu wykorzystywania rachunków bankowych, kart płatniczych oraz innych bezgotówkowych instrumentów płatniczych	122
9.6 Działanie nr 6: Standaryzowanie i promowanie bankowości elektronicznej, dokonywania płatności za zakupy w Internecie oraz innowacyjnych instrumentów płatniczych	125
9.7 Działanie nr 7: Zintensyfikowanie działań mających na celu upowszechnienie polecenia zapłaty jako efektywnej metody regulowania płatności masowych	129
9.8 Działanie nr 8: Wypracowanie wspólnych standardów funkcjonowania kart miejskich oraz działania na rzecz rozwoju bezgotówkowego dokonywania mikropłatności w samorządach lokalnych	131
9.9 Działanie nr 9: Dostosowanie polityki cenowej banków za usługi związane z obrotem bezgotówkowym do zwiększonej liczby osób i podmiotów korzystających z tych usług	133
9.10 Działanie nr 10: Zmiana struktury opłat <i>interchange</i> dla szczególnych rodzajów akceptantów i płatności oraz dostosowanie tych opłat docelowo do poziomu średniego w Unii Europejskiej	135
9.11 Działanie nr 11: Rozwój infrastruktury bankowej i płatniczej (m.in. bankomatów, terminali POS, Internetu), umożliwiającej powszechne dokonywanie płatności bezgotówkowych, w szczególności w instytucjach publicznych oraz placówkach handlowo – usługowych z dominującą rolą mikropłatności oraz w mniejszych miejscowościach	137
9.12 Działanie nr 12: Zwiększenie bezpieczeństwa i zakresu funkcjonalności bankomatów oraz umożliwienie bezpłatnego z nich korzystania przez klientów każdego z banków	140
9.13 Działanie nr 13: Rozwój terminali samoobsługowych pozwalających na dokonanie płatności w lokalach banków z dostępem przez 24 godziny (na wzór bankomatów)	143
9.14 Działanie nr 14: Działania edukacyjne i promocyjne w zakresie obrotu bezgotówkowego skierowane do: dzieci, młodzieży i studentów, nauczycieli, społeczeństwa, osób starszych, osób niepełnosprawnych, osób o niskich dochodach lub bezrobotnych, przedstawiciele samorządów lokalnych i regionalnych izb obrachunkowych, pracowników banków, świadczeniodawców (pracodawców), sprzedawców/akceptantów bezgotówkowych instrumentów płatniczych oraz poszerzenie wiedzy wśród klientów banków na temat praw w zakresie bezgotówkowych instrumentów płatniczych oraz bankowych usług płatniczych.....	145
9.15 Działanie nr 15: Budowanie zaufania do gospodarki elektronicznej, bankowości elektronicznej i zakupów przez Internet oraz poszerzenie grona osób wykorzystujących Internet dla dokonywania płatności	148
9.16 Działanie nr 16: Działania banków mające na celu upraszczanie procedur bankowych oraz bardziej przyjazne podejście bankowców do klienta, budowanie stałej relacji z klientem, pozyskiwanie zaufania i jego pogłębianie	150
9.17 Działanie nr 17: Przeprowadzenie pogłębionych badań w zakresie obrotu bezgotówkowego i upublicznienie ich wyników	154
9.18 Działanie nr 18: Uwzględnienie działań mających na celu zwiększenie obrotu bezgotówkowego w krajowym planie przygotowania do przystąpienia Polski do strefy euro	155
9.19 Działanie nr 19: Wypracowanie efektywnych i bezpiecznych instrumentów bezgotówkowych oraz przygotowanie odpowiedniej infrastruktury płatniczej dla	

dokonywania wszelkiego rodzaju płatności przez kibiców uczestniczących w EURO 2012	157
9.20 Działanie nr 20: Kontynuowanie prac mających na celu wprowadzenie standardów SEPA w sektorze bankowym	159
10 System monitorowania i zarządzania realizacją Programu	163
<u>10.1. Monitorowanie i zarządzanie realizacją Programu.....</u>	<u>163</u>
<u>10.2. Aktualizacja i rozwój Programu</u>	<u>164</u>
<u>10.3. Finansowanie.....</u>	<u>165</u>

Załącznik nr 1 – Synteza opracowania *Obrót bezgotówkowy – zalety i korzyści wynikające z jego upowszechnienia*

Załącznik nr 2 - Lista osób, które wzięły udział w przygotowaniu Programu

Wstęp

Przesłankami powstania Programu rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce są czynniki zarówno o charakterze zewnętrznym, jak i wewnętrznym. Do czynników zewnętrznych należy zaliczyć w szczególności rekomendację Europejskiego Banku Centralnego (EBC) z 2002 r., będącą jednym z podstawowych wniosków wynikających z dokonywanej przez EBC oceny systemów płatniczych w krajach przygotowujących się do przystąpienia do Unii Europejskiej. W świetle ww. rekomendacji EBC zalecał bankom centralnym i innym właściwym władzom publicznym z tych krajów opracowanie i opublikowanie polityki w zakresie rozwoju obrotu bezgotówkowego. Próby realizacji powyższej rekomendacji, m.in. w postaci rekomendacji Rady ds. Systemu Płatniczego, organu opiniodawczo-doradczego przy Zarządzie NBP, z 2003 r. oraz omawianych na tym forum programów rozwoju obrotu bezgotówkowego, nie były jednak skuteczne. Do czynników o charakterze zewnętrznym należą ponadto: inne programy i dokumenty paneuropejskie (w tym Strategia Lizbońska, Biała Księga oraz program SEPA) oraz powiązanie Programu rozwoju obrotu bezgotówkowego z innymi ważnymi krajowymi programami i strategiami (w szczególności przystąpieniem Polski do strefy euro, strategią rozwoju społeczeństwa informacyjnego czy strategią rozwoju handlu elektronicznego i usług). Czynnikiem zewnętrznym jest również znacznie bardziej zaawansowany rozwój poszczególnych kategorii związanych z obrotem bezgotówkowym (takich jak np. rachunki bankowe, instrumenty płatnicze czy elementy infrastruktury płatniczo-rozliczeniowej) w innych krajach Unii Europejskiej niż w Polsce (w rankingach dotyczących ww. kategorii wśród krajów Unii Europejskiej Polska zajmuje często ostatnie lub przedostatnie miejsce). Czynnikiem o charakterze zewnętrznym, którego negatywne skutki mogą być łagodzone przez działania zawarte w niniejszym Programie, jest również aktualna sytuacja gospodarcza w Europie skutkująca m.in. zmniejszeniem tempa wzrostu gospodarczego i spadkiem zaufania do instytucji bankowych. Głównym czynnikiem o charakterze wewnętrznym jest przekonanie o korzyściach płynących z rozwoju obrotu bezgotówkowego dla państwa, gospodarki, przedsiębiorców i społeczeństwa¹. Zwiększenie liczby płatności dokonywanych bez użycia gotówki oraz wzrost udziału pieniądza bezgotówkowego w ogólnej masie pieniądza oznacza bowiem nie tylko zmniejszenie ogromnych kosztów obiegu gotówkowego z pozytywnymi skutkami dla wszystkich

¹ Szerzej na ten temat w opracowaniu pt. *Obrót bezgotówkowy – zalety i korzyści wynikające z jego upowszechnienia*, NBP DSP oraz Grupa Robocza ds. Programu Obrotu Bezgotówkowego przy Koalicji na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, listopad 2008 r. http://www.nbp.pl/SystemPlatniczy/Obrot_bezgotowkowy/Obrot_bezgotowkowy_2008.pdf
Syntezę tego materiału zawiera Załącznik nr 1.

podmiotów ponoszących te koszty (tj. banku centralnego, banków, administracji państwowej i samorządowej oraz podmiotów gospodarczych), a pośrednio dla klientów banków (zarówno osób fizycznych jak i przedsiębiorców), ale liczne korzyści dla wzrostu gospodarczego (jako efektu zwiększonej akcji kredytowej po przeniesieniu części środków pieniężnych z formy gotówkowej na formę depozytu bankowego), zmniejszenia szarej strefy czy ograniczenia wykluczenia finansowego.

Idea przygotowania kompleksowego wieloletniego programu rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce powstała w 2007 r., jako wynik dyskusji w ramach utworzonej wówczas, z inicjatywy Związku Banków Polskich, Koalicji na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, oraz podstawowy wniosek z przeprowadzonych przez NBP, w formie „burzy mózgów”, warsztatów na temat stanu obrotu bezgotówkowego w Polsce i Unii Europejskiej. Uznano wówczas, że projekt takiego programu powinien być przygotowany przez szeroko rozumiany sektor bankowy, tj. przez NBP, ZBP i banki, oraz Koalicję na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności. Finalnie jednak, w celu uzyskania skuteczności w realizacji działań programu, kierowanych w części również do rządu oraz administracji państwowej i samorządowej, program ten powinien mieć charakter programu rządowego. Projekt niniejszego Programu został przygotowany przy współpracy licznego grona ekspertów z Narodowego Banku Polskiego, Związku Banków Polskich oraz przedstawicieli podmiotów uczestniczących w Koalicji na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, a w szczególności członków Grupy Roboczej ds. Programu Obrotu Bezgotówkowego przy Koalicji.²

Program niniejszy jest określony na pięć lat, tj. na lata 2009-2013. Powyższy okres wydaje się właściwy z uwagi na:

- 1) ujmowanie pięcioletnich okresów w wielu programach średniookresowych,
- 2) podobny końcowy termin realizacji Programu (2013 r.) w innych powiązanych strategiach rządowych, m.in. w „Strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013” czy „Narodowych Strategicznych Ramach Odniesienia 2007-2013”,
- 3) ujęcie w nim planowanego przez rząd momentu przejścia Polski do strefy euro (1 stycznia 2012 r.) oraz innych wydarzeń przewidywanych w 2012 r. (m.in. EURO 2012), co sprawia, że Program ma bardziej kompleksowy charakter (program znacznie krótszy, np. 3-letni, mógłby nie uwzględniać powyższych okoliczności),

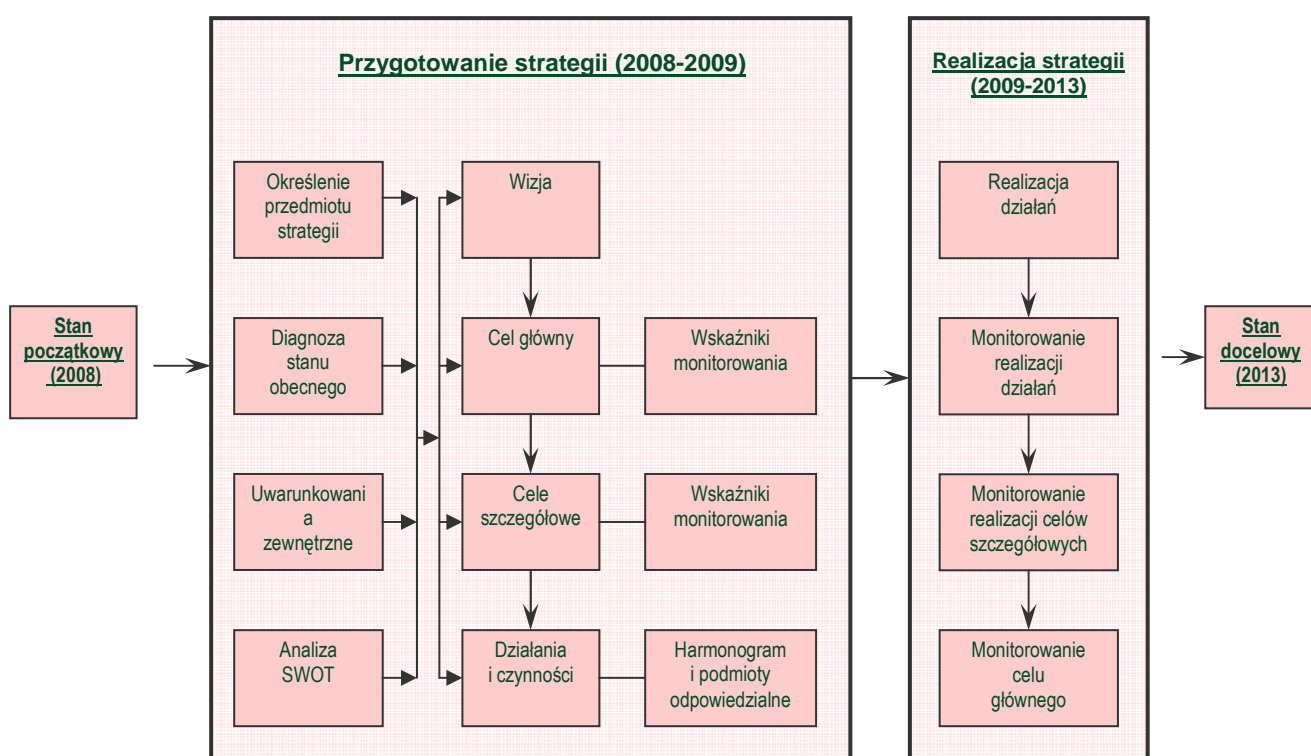
² Listę osób, które wzięły udział w przygotowaniu Programu, zawiera Załącznik nr 2

4) konieczny dość długi okres na przygotowanie i wejście w życie (z uwzględnieniem ewentualnych okresów *vacatio legis*), a następnie odczucie skutków niezbędnych regulacji wynikających z przyjmowanego Programu.

Program składa się z dwóch zasadniczych części:

- pierwsza część o charakterze teoretyczno-diagnostycznym składa się z czterech rozdziałów, które zawierają kolejno: ogólną charakterystykę obrotu bezgotówkowego i gotówkowego, diagnozę tego obrotu w Polsce i w Unii Europejskiej oraz analizę SWOT,
- druga część o charakterze strategicznym składa się z pięciu rozdziałów, przedstawiających propozycję określenia wizji stanu obrotu bezgotówkowego w Polsce w 2013 r., propozycje celów strategicznych, tj. celu głównego oraz sześciu celów szczegółowych (wraz ze wskaźnikami monitorowania, wskazującymi ich wartość bazową oraz zakładaną wartość w roku docelowym a także częstotliwość monitorowania oraz źródło danych), mapę Programu, propozycje 20 działań realizujących ww. cele szczegółowe (wraz z podobnymi wskaźnikami monitorowania oraz harmonogramami realizacji poszczególnych czynności wchodzących w skład działania, wskazującymi podmioty odpowiedzialne i terminy realizacji tych czynności) oraz system monitorowania i zarządzania realizacją Programu.

Schematyczny proces przygotowania i realizacji Programu rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce przedstawia poniższy schemat.



1. Charakterystyka obrotu gotówkowego i bezgotówkowego

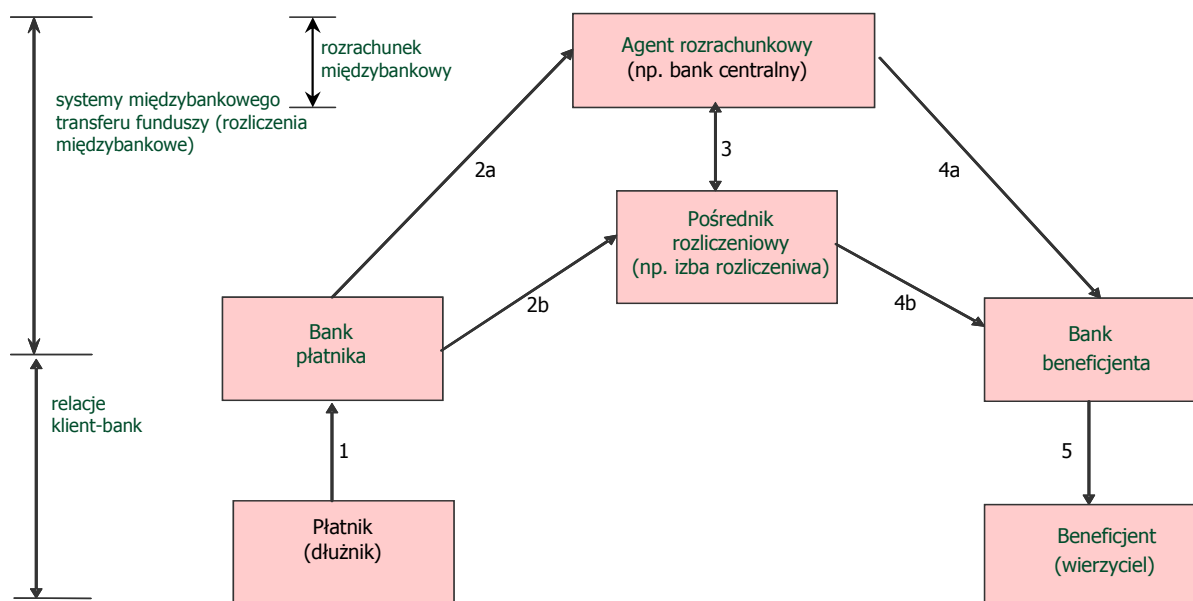
1.1 Definicja obrotu bezgotówkowego i gotówkowego

Przedmiotem zarówno obrotu gotówkowego, jak i bezgotówkowego jest dokonywanie płatności. Płatności, zwane również rozliczeniami pieniężnymi, oznaczają transfer wartości pomiędzy stronami płatności i są zwolnieniem z zobowiązania strony zobowiązanej (dłużnika, płatnika) wobec drugiej strony płatności (wierzyciela, beneficjenta). Rozliczenia pieniężne mogą być przeprowadzane między dłużnikiem a wierzycielem w sposób bezpośredni, np. poprzez zapłacenie gotówką przez dłużnika do rąk wierzyciela, lub za pośrednictwem jednego lub więcej podmiotów, w szczególności banków lub instytucji płatniczych. Całość działań związanych z przeprowadzeniem rozliczenia pieniężnego nazywa się cyklem rozliczeniowym. Płatności mogą być realizowane na różnych etapach cyklu rozliczeniowego w formie gotówkowej lub bezgotówkowej (w drodze elektronicznej lub z wykorzystaniem papierowych nośników informacji), w zależności od tego, czy przedmiotem transferu na danym etapie cyklu jest gotówka czy pieniądz bezgotówkowy, tj. środki pieniężne ewidencjonowane na rachunku bankowym lub koncie własnym banku bądź – w przypadku dokonywania płatności instrumentem pieniądza elektronicznego – środki pieniężne zaewidencjonowane na tym instrumencie (pieniądz elektroniczny).

W niniejszym Programie *obrót bezgotówkowy* jest definiowany jako *rozliczenia pieniężne, w których na każdym etapie cyklu rozliczeniowego dokonywany jest transfer środków pieniężnych z i na rachunki bankowe (lub konta własne banków), a więc zarówno po stronie dłużnika (płatnika), jak i po stronie wierzyciela (beneficjenta) oraz w rozrachunkach pomiędzy bankami rozliczenie przybiera wyłącznie formę zapisów na rachunkach bankowych rozliczających się podmiotów (z wyjątkiem zapłaty instrumentem pieniądza elektronicznego, gdzie ma miejsce transfer środków pieniężnych z instrumentu pieniądza elektronicznego na urządzenie go akceptujące)*. Inaczej mówiąc, transakcje bezgotówkowe dotyczą rozliczeń pieniężnych, w których obie strony rozliczenia (dłużnik i wierzyciel) posiadają rachunek bankowy i na żadnym etapie rozliczeń nie dochodzi do użycia gotówki. Charakter transakcji bezgotówkowej ma również transakcja płatnicza z wykorzystaniem instrumentu pieniądza elektronicznego.

Etapy bezgotówkowego rozliczenia pieniężnego (na przykładzie polecenia przelewu realizowanego pomiędzy klientami dwóch różnych banków) prezentuje Schemat nr 1.

Schemat nr 1. Etapy cyklu rozliczeniowego



- 1 – polecenie przelewu
- 2a – zlecenie płatnicze (zlecenie banku przelania środków na rachunek innego banku)
- 2b – zbiór zleceń płatniczych własnych klientów
- 3 – zlecenie płatnicze dokonania rozrachunku międzybankowego skierowane przez pośrednika rozliczeniowego do banku centralnego
- 4a – komunikat o realizacji zlecenia płatniczego
- 4b – zbiór zleceń płatniczych klientów danego banku
- 5 – wypłata środków

Jakiegolwiek użycie gotówki na którymś z etapów przeprowadzania rozliczenia oznacza obrót gotówkowy. Istnieje on od czasu wynalezienia pieniądza gotówkowego i jest historycznie znacznie starszym sposobem dokonywania płatności niż obrót bezgotówkowy, który pojawił się praktycznie dopiero wraz z pojawieniem się banków i prowadzonych przez nie rachunków bankowych.

Płatności gotówką są najczęściej związane z transakcjami bezpośrednimi o niskiej wartości pomiędzy osobami fizycznymi lub między osobą fizyczną a podmiotem gospodarczym. Klasyczna płatność gotówkowa jest natychmiastowym i finalnym transferem wartości. Ponadto, gotówka otrzymana jako realizacja płatności może być natychmiast użyta do wykonania kolejnych płatności. Utrzymujący się nacisk popytowy na gotówkę w porównaniu do alternatywnych instrumentów płatności może odzwierciedlać fakt, że płatności gotówkowe mają relatywnie niewielką wartość, ale jest ich przeważnie bardzo dużo. Płatności

bezugotówkowe reprezentują z kolei wyższe wartości, jest ich natomiast zwykle znacznie mniej niż płatności w gotówce.

Obrót gotówkowy i bezgotówkowy są uzupełniającymi się elementami systemu płatniczego, który definiuje się jako grupę instrumentów, zestaw procedur bankowych oraz systemów międzybankowego transferu funduszy, które są wykorzystywane dla zapewnienia obiegu pieniądza na danym obszarze geograficznym, którym zazwyczaj jest jeden kraj. Będąc częściami krajowego systemu płatniczego systemy płatności (najczęściej systemy międzybankowego transferu funduszy) realizują zwykle zarówno płatności bezgotówkowe, jak i gotówkowe (w postaci np. wpłaty gotówki na rachunek bankowy odbiorcy).

1.2 Rodzaje płatności bezgotówkowych i gotówkowych

Płatności bezgotówkowe i gotówkowe można podzielić według różnych kryteriów. Z punktu widzenia dalszej treści Programu istotne będą następujące rodzaje płatności:

1) podział płatności według rodzajów stron rozliczenia, co przedstawia Tabela nr 1.

Tabela nr 1. Rodzaje płatności według stron rozliczenia oraz ich typowe przykłady

Wyszczególnienie		Wierzyciele		
		Konsumenci (C lub P)	Przedsiębiorstwa (B)	Instytucje publiczne (G)
Dłużnicy	Konsumenci (C - Consumer lub P - Person)	P 2 P (np. pożyczki, darowizny, zapłata za usługę)	C 2 B (np. płatności w sklepie, płatności masowe, spłaty kredytów, składki ubezpieczeniowe)	C 2 G (np. płatności podatkowe, opłaty w urzędach administracji)
	Przedsiębiorstwa (B - Business)	B 2 C (np. wynagrodzenia)	B 2 B (np. zapłata za towary i usługi, inne rozliczenia między podmiotami gospodarczymi)	B 2 G (np. płatności podatkowe, płatności składek ZUS)
	Instytucje publiczne (G - Government)	G 2 C (np. emerytury, renty, zasiłki)	G 2 B (np. zwroty podatków, zapłata za towary lub usługi, dotacje)	G 2 G (np. płatności z budżetu państwa dla jednostek budżetowych)

- 2) podział płatności według charakteru operacji z punktu widzenia banku:
 - a) płatności klientowskie, jeżeli zleceniodawcą lub zleceniobiorcą płatności jest klient banku,
 - b) płatności międzybankowe, jeżeli płatność dotyczy operacji własnej pomiędzy bankami,
- 3) podział płatności według bliskości stron rozliczenia:
 - a) płatności typu „*face-to-face*”, tj. płatności bezpośrednio,
 - b) płatności zdalne („*remote payments*”), tj. płatności wykonywane bez konieczności bezpośredniego kontaktu stron rozliczenia,
- 4) podział płatności według częstotliwości dokonywania tego samego rodzaju płatności:
 - a) płatności masowe, tj. cykliczne płatności na rzecz podmiotów świadczących usługi przeznaczone dla masowego odbiorcy (tj. masowych wierzycieli),
 - b) płatności jednorazowe,
- 5) podział płatności według kwoty płatności:
 - a) płatności detaliczne lub niskokwotowe,
 - b) płatności wysokokwotowe (najczęściej płatności między bankami wynikające z transakcji na rynku międzybankowym lub płatności klientowskie o bardzo wysokich kwotach),
- 6) podział płatności według umiejscowienia stron rozliczenia lub ich rachunków:
 - a) płatności krajowe – płatności dokonywane pomiędzy osobami lub podmiotami w ramach danego kraju,
 - b) płatności transgraniczne – płatności dokonywane pomiędzy osobami lub podmiotami znajdującymi się w różnych krajach, oznaczające transfer środków pieniężnych poprzez granice,
- 7) podział płatności bezgotówkowych według miejsca obsługi rachunków bankowych stron rozliczenia:
 - a) rozliczenia wewnątrzbankowe - w przypadku gdy dłużnik i wierzyciel są klientami tego samego banku,
 - b) rozliczenia międzybankowe - w przypadku posiadania przez dłużnika i wierzyciela rachunków w różnych banków (rozliczenie międzybankowe oraz wynikający z niego rozrachunek międzybankowy dokonywane są w systemach międzybankowego transferu funduszy),

- 8) podział płatności gotówkowych według przedmiotu transferu na kolejnych etapach rozliczenia:
- a) klasyczne płatności gotówkowe, gdzie płatność odbywa się poprzez bezpośrednie (tj. „z ręki do ręki”) lub pośrednie (w formie przekazu gotówkowego np. przez pocztę bądź inne instytucje realizujące przekazy pieniężne) przekazanie gotówki od dłużnika do wierzyciela,
 - b) płatności „quasi” gotówkowe (przez wpłatę gotówkową na rachunek bankowy), w którym co prawda dłużnik wpłaca gotówkę w kasie poczty, banku lub u pośrednika rozliczeniowego, ale odbiorca płatności (beneficjent) otrzymuje wpłacone środki na swój rachunek bankowy, a zatem również wcześniejsze etapy rozliczenia (pomiędzy pocztą lub pośrednikiem rozliczeniowym a bankiem oraz pomiędzy bankami) mają charakter bezgotówkowy.

1.3 Gotówkowe i bezgotówkowe instrumenty płatnicze

Aktualnie dostępnych jest wiele instrumentów i usług płatniczych związanych z obrotem bezgotówkowym. Usługi płatnicze świadczone przez instytucje finansowe obejmują udostępnienie rachunków bankowych i związanych z nimi instrumentów płatniczych, przyjmowanie płatności, rozliczanie transakcji dokonywanych różnymi instrumentami płatniczymi oraz rozrachunek zobowiązań wynikających z ww. transakcji w obrocie międzybankowym. Usługi płatnicze świadczą również inne podmioty w zakresie infrastruktury dostępności, pobierania opłat, rozliczeń i rozrachunków płatności detalicznych. Transakcje bezgotówkowe mogą być wykonywane z wykorzystaniem instrumentów płatniczych uznaniowych i obciążeniowych. Płatność jest inicjowana instrukcją (albo płatnika, albo beneficjenta płatności skierowaną bezpośrednio do swojego usługodawcy) dokonania przekazania środków pieniężnych z rachunku płatnika w jego instytucji finansowej na rachunek beneficjenta płatności w innej lub tej samej instytucji finansowej.

Rodzaje podstawowych instrumentów płatniczych w podziale według formy płatności i momentu zapłaty prezentuje Tabela nr 2.

Tabela nr 2. Rodzaje podstawowych instrumentów płatniczych

Wyszczególnienie		Instrumenty papierowe		Instrumenty kartowe	Instrumenty elektroniczne
		gotówkowe	bezugotówkowe	bezugotówkowe	bezugotówkowe
Instrumenty typu pay before		Czek podróży		Karta przedpłacona	Instrument płatności mobilnych
Instrumenty typu pay now	uznaniowe	Banknoty, wpłata gotówki, przekaz pocztowy, przekaz pieniężny	Polecenie przelewu, zlecenie stałe (standing order)		Przelewy elektroniczne (home banking, corporate banking), direct credit
	obciążeniowe		Polecenie zapłaty*	Karta debetowa	Polecenie zapłaty (direct debit), GOBI
Instrumenty typu pay later	uznaniowe				
	obciążeniowe	Czek gotówkowy	Czek rozrachunkowy	Karta kredytowa, karta obciążeniowa (typu charge)	

* zgodnie z Porozumieniem międzybankowym z dnia 1 czerwca 1998 r. w sprawie stosowania polecenia zapłaty istnieje możliwość zastosowania przez wierzyciela formularza papierowego

1.4 Mierniki obrotu bezgotówkowego i gotówkowego

Obrót bezgotówkowy ogólnie mierzy się przeważnie w dwojaki sposób: albo poprzez mierzenie udziału płatności bezgotówkowych w ogólnej liczbie dokonywanych płatności, albo przez mierzenie udziału płynnych środków pieniężnych w formie bezgotówkowej (tj. na rachunkach bankowych na każde żądanie) w odpowiednim agregacie podaży pieniądza (np. w M1).³

³ Agregaty pieniądza są miarą podaży pieniądza w walucie krajowej i są one uszeregowane od najbardziej płynnych do najmniej płynnych. Agregat M1 jest to agregat pieniężny uznawany za podstawową miarę podaży pieniądza w wąskim znaczeniu. M1 zawiera w sobie gotówkę, depozyty na żądanie, inne rachunki czekowe oraz czeki podróżne, czyli pieniądz całkowicie płynny pod względem transakcyjnym.

Istnieją również mierniki szczegółowych obszarów związanych z obrotem bezgotówkowym, np. liczba rachunków bankowych, liczba lub wartość poleceń przelewu czy liczba kart płatniczych bądź wartość płatności nimi dokonywanych

Ponadto, Europejski Bank Centralny (EBC) w swoich publikacjach statystycznych posługuje się miernikiem odnoszącym konkretny parametr (np. liczba płatności czy liczba bankomatów) do 1 mieszkańca lub 1 mln mieszkańców w danym kraju. Wszystkie ww. mierniki pozwalają na tworzenie obrazu funkcjonowania obrotu bezgotówkowego porównywalnego pomiędzy poszczególnymi krajami⁴.

⁴ Od 2006 r. NBP dokonuje pomiaru wielkości wybranych elementów polskiego systemu płatniczego i porównuje je z elementami krajów UE, http://www.nbp.pl/SystemPłatniczy/Obrot_bezgotowkowy/Polska_a_kraje_UE.pdf

2. Diagnoza stanu obrotu bezgotówkowego i gotówkowego w Polsce

2.1 Regulacje prawne dotyczące obrotu bezgotówkowego i gotówkowego w Polsce

Ogólnymi przepisami dotyczącymi obrotu gotówkowego w Polsce są w szczególności:

- art. 32 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o Narodowym Banku Polskim, zgodnie z którym banknoty i monety wydawane przez NBP są prawnymi środkami płatniczymi na obszarze RP,
- ustawa o denominacji złotego z dnia 7 lipca 1994 r., która stanowiła podstawę dla wprowadzenia denominacji w Polsce w 1995 r.

Ogólnymi regulacjami dotyczącymi obrotu bezgotówkowego w Polsce są w szczególności:

- rozdział 4 ustawy Prawo bankowe o rozliczeniach pieniężnych za pośrednictwem banków,
- ustawa z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych.

W dalszej części bardziej szczegółowo omówione zostaną te przepisy, które odnoszą się do formy dokonywania płatności, czyli zezwalają lub wskazują na określony sposób wykonania zobowiązania przez płatnika.

Regulacji ustawowych odnoszących się wprost do sfery obrotu bezgotówkowego lub gotówkowego, nakazujących lub zezwalających na określony rodzaj zapłaty świadczeń lub zobowiązań, jest w polskim prawie niewiele. Najważniejsze z nich to:

- *art. 22 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej*

Ww. przepis ustanawia równowartość kwoty 15.000 euro jako próg, powyżej którego przedsiębiorcy mają obowiązek dokonywać i przyjmować płatności związane z prowadzoną działalnością gospodarczą poprzez rachunek bankowy (do nowelizacji ustawy z 2004 r. kwota ta była ustalona na dużo niższym poziomie, tzn. równowartości 3.000 euro). Obowiązująca regulacja zezwala więc przedsiębiorcom na swobodne dokonywanie transakcji gotówkowych do 5-krotnie większego limitu niż do 2004 r., co z punktu widzenia państwa oznaczało jednak zmniejszenie m.in. jawności obrotu gospodarczego i ułatwienie działalności tzw. „szarej strefy”.

- *art. 86 §2 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy*

Przepis ten wprowadza, jako podstawową zasadę, wypłatę wynagrodzenia w formie pieniężnej do rąk pracownika. Inny sposób jest dopuszczalny, jeżeli tak stanowi układ zbiorowy pracy lub pracownik uprzednio wyrazi na to zgodę na piśmie. Taka konstrukcja przepisu, być może zasadna w momencie jego powstawania, obecnie zupełnie nie przystaje

do rzeczywistości. Duża część wynagrodzeń jest wypłacana aktualnie przez pracodawców przelewem na rachunki bankowe pracowników, co jest metodą zarówno tańszą, jak i wygodniejszą dla obu stron, a w szczególności dla pracodawcy. Należy również podkreślić, że kodeksowe prawo pracownika do otrzymywania wynagrodzenia w formie gotówkowej może być *de facto* w sposób nieformalny łatwo omijane przez pracodawców, często stawiających warunek rozliczania bezgotówkowego jako jeden z wymogów wobec potencjalnego pracownika, który w większości przypadków woli otworzyć sobie rachunek bankowy niż pozostać bez pracy. Z punktu widzenia państwa powszechna wypłata wynagrodzenia na rachunek bankowy powinna oznaczać zmniejszenie kosztów obiegu gotówkowego i zwiększenie przejrzystości gospodarki finansowej podmiotów gospodarczych (ograniczenie „lewych” wynagrodzeń).

- art. 47 ust. 4b, 4c i 5 ustawy z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych

W tym przypadku ustawa, w odróżnieniu od Kodeksu Pracy, wprowadza zasadę opłacania składek na ubezpieczenia społeczne w formie bezgotówkowej, w drodze obciążenia rachunku bankowego płatnika – czyli poprzez polecenie przelewu. Jedyny wyjątek od ww. zasady przewiduje ust. 4c ww. ustawy, zgodnie z którym wspomnianej zasady nie stosuje się do płatników składek będących osobami fizycznymi, jeżeli nie prowadzą pozarolniczej działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej lub innych przepisów szczególnych.

Ustawa określa także, iż polecenia przelewu muszą być składane przez płatnika na specjalnych formularzach lub z wykorzystaniem odpowiednich komunikatów elektronicznych, zawierających wszystkie dane niezbędne dla ZUS dla prawidłowej identyfikacji płatności. Ustawodawca zapewnił jednak ZUS otrzymywanie zleceń płatniczych wyłącznie w formie elektronicznej, tzn. poprzez system ELIXIR, wymieniony wprost w art. 4 pkt 13 omawianej ustawy.

- art. 130 ust. 2 ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych

Zgodnie z ww. przepisem, świadczenia wypłaca się osobom uprawnionym za pośrednictwem osób prawnych prowadzących działalność w zakresie doręczania świadczeń, czyli *de facto* gotówkowo za pośrednictwem poczty. Ustawa dopuszcza wypłatę na rachunek uprawnionego w banku lub SKOK, na jego wniosek. Przepis ten powoduje bardzo duże

koszty po stronie ZUS związane z pośrednictwem w wypłacie świadczeń emerytalnych i rentowych⁵.

- art. 41 i 49 ustawy z dnia 20 grudnia 1990 r. o ubezpieczeniu społecznym rolników

Ww. przepisy wprowadzają, jako zasadę, pobór składek w drodze gotówkowej, również z wykorzystaniem inkasenta, którym może być pracownik Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego (KRUS). Wypłata świadczeń następuje także w drodze gotówkowej, natomiast inne formy wypłaty Kasa może stosować wyłącznie za zgodą uprawnionego. Taka konstrukcja przepisów zupełnie nie przystaje do rzeczywistości i naraża Kasę na duże koszty własne transferu świadczeń i otrzymywania składek, zwłaszcza że wielu rolników posiada rachunki bankowe m.in. dla rozliczania otrzymywanych środków pomocowych z programów UE.

- art. 60 i 61 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa

Jako zasadę, ustawa (art. 60) dopuszcza zapłatę podatku zarówno w formie gotówkowej, jak i bezgotówkowej, wprowadzając w tym względzie istotne ograniczenie w art. 61. Zgodnie z ww. przepisem, zapłata podatków przez podatników prowadzących działalność gospodarczą i obowiązanych do prowadzenia księgi rachunkowej lub podatkowej księgi przychodów i rozchodów następuje w formie polecenia przelewu.

Analogicznie jak ustawa o ubezpieczeniach społecznych, ordynacja podatkowa wprowadza specjalne wymogi informacyjne dla płatników podatków (odpowiedni formularz wpłaty gotówkowej lub przelewu) oraz przesądza, że wpłaty na rachunek bankowy organu podatkowego muszą się odbywać wyłącznie w systemie ELIXIR w KIR S.A. lub poprzez elektroniczny system rozrachunków międzyoddziałowych Narodowego Banku Polskiego.

Podobnie jak w przypadku ZUS, zapewnia to organom podatkowym otrzymywanie płatności poza własnymi kasami wyłącznie w drodze elektronicznej, bez konieczności „obróbki” papierowych formularzy.

⁵ Według danych ZUS, procentowy udział wypłacanych przez Zakład świadczeń w formie gotówkowej pomimo tendencji spadkowej wyniósł, wg stanu na koniec 2007 r., 53%. Koszty ponoszone przez Zakład z tego tytułu wynoszą obecnie ok. 300 mln zł rocznie.

- art. 58 ustawy z dnia 19 marca 2004 r. - Prawo celne

Przepis ten upoważnia Ministra właściwego do spraw finansów publicznych do określenia w rozporządzeniu kwoty, powyżej której należności uiszcza się w formie bezgotówkowej. Na mocy powyższego upoważnienia ustawowego Minister Finansów wydał Rozporządzenie z dnia 21 kwietnia 2004 r. w sprawie kwoty, powyżej której należności uiszcza się w formie bezgotówkowej (Dz.U. Nr 87, poz. 823), w którym ustanowił obowiązek dokonywania płatności w formie bezgotówkowej, w przypadku gdy kwota należności przywózowej przekracza równowartość 1000 euro. Należności nieprzekraczające tej kwoty mogą być uiszczane zarówno w formie gotówkowej, jak i bezgotówkowej.

- ustawa z dnia 21 kwietnia 2005 r. o opłatach abonamentowych

Wpłata składek abonamentowych za wykorzystywanie radia i telewizji odbywa się za pośrednictwem operatora publicznego (czyli w praktyce Poczty Polskiej). Cytowany przepis jest jednym z modelowych przykładów prawnych barier dla obrotu bezgotówkowego, gdyż w praktyce zdecydowana większość opłat za abonament RTV jest dokonywana na poczcie przy użyciu gotówki i z wykorzystaniem specjalnych książeczek abonamentowych, chociaż istnieje również możliwość zapłaty przelewem na wskazany rachunek bankowy.

Omawiając przepisy rangi ustawowej, wydaje się wskazać wspomnieć także o art. 4 ust. 1 pkt 5 ustawy Prawo bankowe, zawierającym definicję pieniądza elektronicznego. Polski ustawodawca określił pięć różnych kryteriów, które muszą być spełnione łącznie, aby dany produkt mógł być uznany za pieniądz elektroniczny. Ponieważ dyrektywa unijna nr 2000/46 o instytucjach pieniądza elektronicznego jest w tym względzie mniej restrykcyjna, niektóre występujące na rynku produkty w innych krajach zostałyby zapewne uznane za instrument pieniądza elektronicznego, natomiast w Polsce formalnie nim nie są. Jest to niewątpliwie jedna z barier prawnych niezwiązanych wprost z dokonywaniem płatności, ale mająca istotny wpływ na rozwój pieniądza elektronicznego, który w innych krajach częściowo zastępuje gotówkę w płatnościach o bardzo niskich nominałach.

Oprócz ww. przepisów rangi ustawowej istnieją przepisy niższej rangi (rozporządzenia), wskazujące, jako sposób zapłaty określonego świadczenia, zarówno gotówkę, jak i przelew na rachunek bankowy, przy czym praktyka wskazuje, że dominującą formą zapłaty jest pierwsza z ww. opcji. Przykładem takiego przepisu może być §11

rozporządzenia z dnia 17 lipca 2007 r. Rady Ministrów w sprawie zgłoszenia zamiaru koncentracji przedsiębiorców, który stanowi, że „opłatę ... przedsiębiorca wpłaca w gotówce do kasy lub na rachunek bankowy urzędu skarbowego właściwego ze względu na swoją siedzibę”. Przepisów wprost dopuszczających zapłatę wyłącznie w określony sposób nie jest wiele, ale jednak istnieją. Przykładem może tu być rozporządzenie Ministra Skarbu Państwa z dnia 1 sierpnia 2003 r., w sprawie szczegółowego trybu przeprowadzania przetargów na dzierżawę nieruchomości Zasobu Własności Rolnej Skarbu Państwa, zgodnie z którym wadium może być wniesione w gotówce lub czekach potwierdzonych przez bank.

Można tu także wspomnieć o różnych interpretacjach tych samych spraw w różnych urzędach, gdzie w jednym przypadku wymaga się od klienta pisemnego potwierdzenia dokonania zapłaty przed wydaniem zaświadczenia, w drugim honorowany jest np. internetowy wydruk potwierdzający wykonanie przelewu.

Reasumując, przepisów odnoszących się wprost do wymaganego przez ustawodawcę sposobu zrealizowania świadczenia przez płatnika jest w polskim prawie niewiele. W zasadzie tylko ustawa o ubezpieczeniach społecznych zapewnia Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych otrzymywanie płatności w formie bezgotówkowej i dodatkowo poprzez specjalnie opracowany wzór komunikatu płatniczego, co niewątpliwie przyczynia się do znacznej redukcji kosztów po stronie ZUS w zakresie ewidencji otrzymywanych składek. Sytuacja organów skarbowych jest w tym przypadku odmienna, gdyż pomimo zagwarantowania wpłat większości podatków w drodze polecenia przelewu, nadal niektóre z nich mogą być opłacane w gotówce, co pomimo opracowania specjalnego formularza wpłat wymusza utrzymywanie kas w urzędach skarbowych.

Podobnie wygląda sytuacja w zdecydowanej większości samorządów lokalnych, utrzymujących kasy nie tylko dla otrzymywania płatności, ale i dla dystrybucji własnych świadczeń socjalnych. Obowiązująca w tym zakresie m.in. ustawa z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych w ogóle nie odnosi się do problematyki sposobu wypłaty świadczeń, normując wyłącznie wysokość i termin ich wypłaty dla upoważnionych osób. Bazując na braku regulacji ustawowych, pojedyncze samorzady z własnej inicjatywy i we współpracy z bankami rozpoczynają wydawanie zasiłków – poza przelaniem na rachunek bankowy – również w formie kart przedpłaconych, co jednakże w niektórych przypadkach napotyka na opór niektórych świadczeniobiorców i ich skargi do Rzecznika Praw Obywatelskich.

2.2 Infrastruktura polskiego systemu płatniczego

Pod pojęciem infrastruktury systemu płatniczego rozumiane są, dla potrzeb Programu , instytucje pośredniczące w dokonywaniu rozliczeń pieniężnych (świadczące usługi płatnicze), systemy płatności, systemy autoryzacji i rozliczeń przetwarzające transakcje realizowane elektronicznymi instrumentami płatniczymi, punkty handlowo-usługowe akceptujące transakcje wykonywane kartami płatniczymi oraz bankomaty.

2.2.1 Instytucje świadczące usługi płatnicze

Do instytucji świadczących usługi płatnicze należą przede wszystkim banki, które, zgodnie z przepisami ustawy – Prawo bankowe, prowadzą rachunki bankowe i świadczą ww. usługi w najszerszym możliwym zakresie, również jako agenci rozliczeniowi na rynku kart płatniczych.

Pozostałe instytucje to:

- Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe (SKOK-i), działające na podstawie ustawy o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych z dnia 14 grudnia 1995 r., z prowadzonych przez nie rachunków pieniężnych zarówno osoby fizyczne, jak i prawne mogą dokonywać rozliczeń w drodze bezgotówkowej, a niektóre kasy oferują również swoim członkom debetowe karty płatnicze.
- Poczta Polska wykonująca niektóre usługi bankowe na podstawie ustawy z dnia 30 lipca 1997 r. o państwowym przedsiębiorstwie użyteczności publicznej „Poczta Polska” oraz rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 9 stycznia 2004 r. w sprawie warunków wykonywania powszechnych usług pocztowych. Przedsiębiorstwo to posiada ustawową możliwość wykonywania niektórych czynności bankowych, spośród których najważniejszą i najpowszechniejszą jest przyjmowanie wpłat na rachunki bankowe. Poza tym popularną usługą jest przekaz pocztowy, czyli przekazanie gotówki od wpłacającego do odbiorcy. Ponadto, Poczta Polska jest jednym z głównych akcjonariuszy Banku Pocztowego S.A., który działa na terenie całego kraju i świadczy usługi finansowe w urzędach pocztowych oraz w placówkach własnych.
- pośrednicy finansowi, działający na podstawie ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, to firmy (będące również własnością banków) wykonujące usługę przyjmowania wpłat gotówkowych na rachunki bankowe, najczęściej dla tzw. masowych wierzycieli. Największe z nich (np. Unikasa, Moje

Rachunki) instalują swoje punkty obsługi w supermarketach, umożliwiając osobom fizycznym opłacanie rachunków przy okazji dokonywania zakupów.

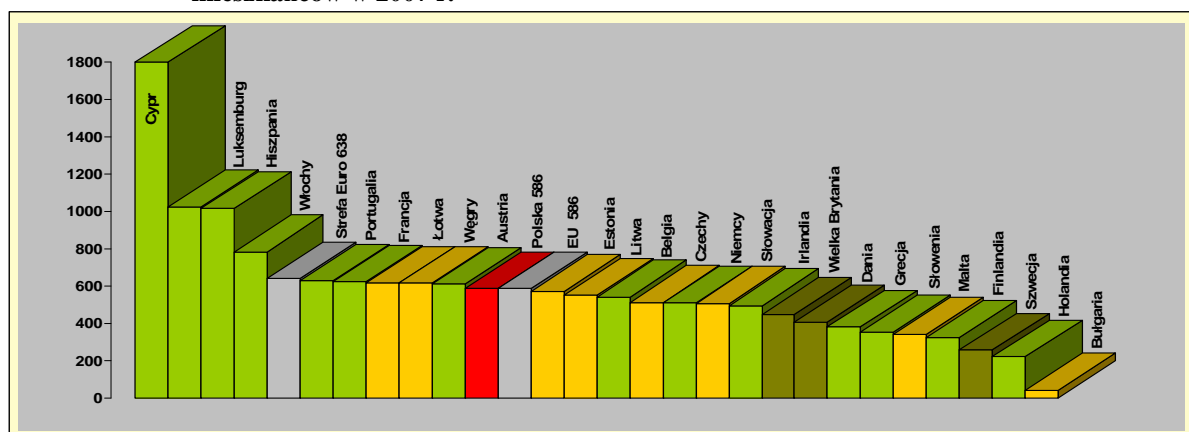
- Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. (KIR S.A.), która została powołana w 1991 r. z inicjatywy 16 największych banków, w tym Narodowego Banku Polskiego oraz Związku Banków Polskich. Swoje usługi kieruje przede wszystkim do instytucji bankowych, finansowych, dużych przedsiębiorstw z sektora telekomunikacyjnego i energetycznego, firm działających w obszarze e-commerce oraz administracji państwowej. Podstawowym przedmiotem działalności jest przeprowadzanie międzybankowych rozliczeń pieniężnych z wykorzystaniem systemów: ELIXIR (dla płatności w walucie krajowej) i EuroELIXIR (dla płatności krajowych i transgranicznych w euro),.
- niebankowi agenci rozliczeniowi, którzy są istotnym elementem infrastruktury rynku kart płatniczych i działają w oparciu o przepisy ustawy z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych. Są to firmy, pośredniczące w realizacji transakcji kartowych pomiędzy akceptantem a wydawcą karty. Ze względu na znaczenie tego rodzaju podmiotów dla sprawnego funkcjonowania systemu płatniczego, prowadzone przez nich systemy autoryzacji i rozliczeń są objęte ustawowym nadzorem NBP.
- instytucje realizujące przekazy pieniężne (np. Western Union, MoneyGram), wykonujące usługi przekazania gotówki, w różnych walutach, najczęściej w obrocie międzynarodowym, ale świadczące je również w zakresie przekazów krajowych, konkurując w tym względzie z Poczta Polska.

2.2.2 Placówki instytucji świadczących usługi płatnicze

W celu wyliczenia liczby placówek instytucji oferujących usługi płatnicze, przypadających na milion mieszkańców w 2007 r., uwzględniono banki komercyjne, banki spółdzielcze, spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe oraz placówki pocztowe. W Polsce liczba takich placówek w stosunku do innych krajów UE jest stosunkowo wysoka (równa średniej unijnej) i w 2007 r. wynosiła 586 placówek na 1 mln mieszkańców, co przedstawia Wykres nr 1⁶.

⁶ *Blue Book, Currency in circulation outside MFIs*, ECB, Payment Statistics, November 2008 r., <http://sdw.ecb.europa.eu/reports.do?node=100000760>

Wykres nr 1. Liczba placówek instytucji oferujących usługi płatnicze, przypadających na milion mieszkańców w 2007 r.

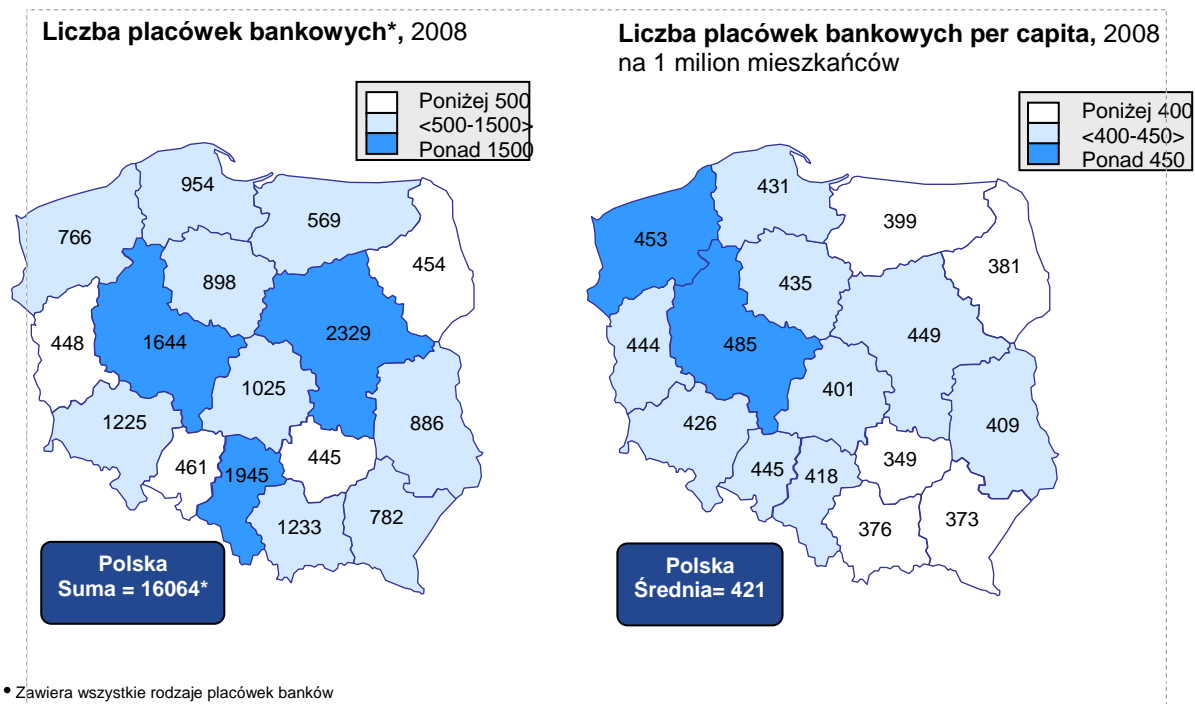


Źródło: ECB Statistical Data Warehouse <http://sdw.ecb.europa.eu/>.

W zakresie dostępności do placówek bankowych polski rynek jest bardzo nierówno podzielony. Największe nasycenie placówek widoczne jest w dużych i średnich miastach, problemem jest natomiast bardzo małe zagęszczenie infrastruktury bankowej w obrębie małych miasteczek, gmin czy też wsi. Większa dostępność placówek jest sposobem na to, aby zwiększyć np. liczbę kont osobistych oraz zakres korzystania z bezgotówkowych form płatności. Jak pokazuje doświadczenie oraz potwierdzają badania⁷, odległość placówki bankowej od miejsca zamieszkania jest drugim, po solidności, najważniejszym argumentem, wybieranym przez 51% respondentów. Na bliskość oddziału zwracają uwagę zwłaszcza osoby starsze, o podstawowym lub zasadniczym wykształceniu, uzyskujące najniższe dochody oraz mieszkańcy wsi. Natomiast z punktu widzenia banków, rozwinięta sieć placówek jest ważnym czynnikiem pozyskiwania klientów. Banki coraz częściej decydują się na tworzenie nowych placówek w oparciu o franczyzę, która może być dobrym rozwiązaniem szczególnie w miejscowościach o niskim poziomie ubankowienia. Poszerzają również dostęp do swoich usług poprzez różne formy współpracy, np. klienci Banku Pocztowego S.A. mogą korzystać z placówek Poczty Polskiej.

Tablica nr 1

⁷ „Klienci banków: liczy się solidność”, artykuł w oparciu o Raport Acxiom Polska i firmy doradztwa finansowego Open Finance, <http://www.finanzeosobiste.pl/artykuly/klienci-bankow-liczy-sie-solidnosc.html>.



Źródło: VISA Europe

Ponadto, w 2008 r. w Polsce dostępnych było 11.002 punktów przyjmujących opłaty, prowadzonych przez pośredników finansowych, w których dokonano 22,7 mln transakcji o wartości 2,8 mld zł. Liczbę instytucji, w których Polacy mogą dokonywać płatności zarówno w formie gotówkowej, jak i bezgotówkowej, oraz liczbę ich placówek, przedstawia Tabela nr 3.

Tabela nr 3. Liczba banków, SKOK-ów, placówek Poczty Polskiej oraz pośredników finansowych

	Banki			SKOK-i	Poczta Polska	Pośrednicy finansowi	Razem
	Banki komercyjne	Banki spółdzielcze	Oddziały instytucji kredytowych				
Liczba instytucji	50	581	14	62	-	110	817
Liczba oddziałów	4134	1457	14	1727	5555	11002	23889
Pozostałe	2140	2553	170	-	2932		7795

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: „Raportu o sytuacji banków w 2007 roku”, danych Urzędu Komunikacji Elektronicznej na dzień 4 stycznia 2008 r., www.skok.pl oraz danych NBP

2.2.3 Systemy płatności

Tworzące najważniejszą część infrastruktury polskiego systemu płatniczego systemy płatności, w których są przeprowadzane rozliczenia/rozrachunki międzybankowe, są

nowoczesne i porównywalne z najlepiej rozwiniętymi krajami UE. Aktualnie w Polsce funkcjonują trzy systemy dla płatności wysokokwotowych (SORBNET i SORBNET-EURO, których właścicielem i operatorem jest Narodowy Bank Polski, oraz TARGET2-NBP, prowadzony formalnie przez NBP, ale którego operatorem są trzy banki centralne: z Francji, Niemiec i Włoch), dwa dla płatności detalicznych (ELIXIR i EuroELIXIR), które obsługuje Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A., oraz trzy systemy płatności rozliczające transakcje kartami płatniczymi.

System SORBNET jest tzw. systemem RTGS (Real Time Gross Settlement System) i obsługuje rachunki bieżące banków w złotych prowadzone przez Departament Systemu Płatniczego w NBP oraz rachunki bankowe w złotych dla dwóch pośredników rozliczeniowych, tj. Krajowej Izby Rozliczeniowej S.A. i Krajowego Depozytu Papierów Wartościowych S.A. W systemie tym dokonywane są rozrachunki międzybankowe poprzez realizację zleceń banków i innych uczestników systemu, m.in. z tytułu operacji na rynku międzybankowym, pieniężnym, papierów wartościowych i walutowym, wymiany zleceń płatniczych dokonywanej za pośrednictwem KIR S.A., zakupu i sprzedaży znaków pieniężnych w NBP oraz zleceń klientowskich.

System SORBNET-EURO jest prowadzony przez NBP dla rozliczeń międzybankowych płatności w euro. Od dnia 7 marca 2005 r. Polska, jako pierwszy kraj akcesyjny, połączyła swój system RTGS w euro z systemem TARGET. Obecnie, od 19 maja 2008 r. system SORBNET-EURO stanowi tzw. moduł PHA (Proprietary Home Accounts) w systemie TARGET2, a jego uczestnicy posiadają status uczestników pośrednich w ww. systemie.

System TARGET2-NBP to system RTGS będący częścią paneuropejskiego systemu TARGET2 służący do rozliczania wysokokwotowych płatności w euro. Jego podstawą jest jednolita wspólna platforma techniczna (*Single Shared Platform - SSP*), którą zbudowały trzy banki centralne: Francji, Niemiec oraz Włoch. Pod względem prawnym system TARGET2 składa się z 22 systemów RTGS będących odrębnymi systemami płatności, działającymi zgodnie z prawem poszczególnych krajów i prowadzonymi odpowiednio przez banki centralne 21 krajów i Europejski Bank Centralny. Wraz z Narodowym Bankiem Polskim uczestnikami bezpośrednimi systemu TARGET2 zostały od 19 maja 2008 r. trzy banki krajowe: ABN AMRO Bank (Polska) S.A., Bank Zachodni WBK S.A. oraz Powszechna Kasa

Oszczędności Bank Polski S.A. Pośredni dostęp do rozliczeń przez system TARGET2 uzyskały z kolei – za pośrednictwem NBP – 24 inne banki, KIR SA oraz Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych SA., będące uczestnikami systemu SORBNET-EURO.

System ELIXIR jest systemem z rozrachunkiem netto, w którym zlecenia, wystawiane przez Izbę i przekazywane do NBP do zaksięgowania na rachunkach banków, są rezultatem kompensaty wzajemnych należności i zobowiązań banków, wynikających z indywidualnych zleceń ich klientów. Jest to system rozliczeń międzybankowych, a cykl rozliczeniowy dzięki trzem sesjom rozrachunkowym w NBP jest krótki i zamyka się w ciągu zaledwie jednego dnia roboczego. Przedmiotem rozliczeń w tym systemie są zlecenia uznaniowe i obciążeniowe przekazywane przez oddziały banków w drodze teletransmisji (polecenia przelewu, wpłaty gotówkowe na rachunki bankowe, czeki z ROR oraz transakcje z tytułu polecenia zapłaty).

System EuroELIXIR – funkcjonuje w obrocie krajowym od 7 marca 2005 r., natomiast w obrocie transgranicznym od 30 maja 2005 r. W ramach tego systemu występują trzy odrębne kategorie zleceń płatniczych: krajowe (bez limitu kwotowego) oraz transgraniczne, z wyróżnieniem wysyłanych i otrzymywanych (zlecenia w standardzie SEPA bez limitu kwotowego, pozostałe do wysokości 50.000 euro). Realizacja rozliczeń transgranicznych oparta jest na pełnieniu przez NBP roli bezpośredniego uczestnika systemu STEP2, czyli pierwszej pan-europejskiej izby rozliczeniowej. W systemie EuroELIXIR funkcjonują dwie sesje rozliczeniowe dziennie dla rozliczeń krajowych oraz po jednej sesji dla otrzymanych i wysyłanych transakcji transgranicznych.

Systemy płatności rozliczające transakcje kartami płatniczymi

Ponadto, w Polsce funkcjonują trzy odrębne systemy płatności rozliczające transakcje kartami płatniczymi wydanyymi przez polskie banki, dokonane na rynku krajowym:

- 1) Krajowy System Rozliczeń (KSR), będący własnością spółki FirstData Polska S.A. (dawniej PolCard S.A.),
- 2) Global Clearing Management System (GCMS), prowadzony przez organizację MasterCard,
- 3) VISA Polish National Net Settlement System (VPNNSS), będący własnością organizacji VISA Inc.

Wszystkie trzy systemy płatności działają na bazie wielostronnej kompensaty należności i zobowiązań uczestników i korzystają z tego samego pośrednika rozliczeniowego, jakim jest jeden z banków komercyjnych, który z kolei rozlicza otrzymane z ww. systemów kwoty netto za pośrednictwem systemu SORBNET.

2.2.4 Systemy autoryzacji i rozliczeń

Systemy autoryzacji i rozliczeń prowadzone przez agentów rozliczeniowych stanowią ważny element infrastruktury systemu płatniczego. Funkcjonują one na podstawie przepisów ustawy z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych. Za pośrednictwem tych systemów rozliczane są transakcje dokonywane w punktach handlowo-usługowych przy użyciu elektronicznych instrumentów płatniczych, np. kart płatniczych, poleceń przelewu, płatności mobilnych. NBP sprawuje nadzór nad systemami autoryzacji i rozliczeń prowadzonymi przez agentów rozliczeniowych niebędących bankami.

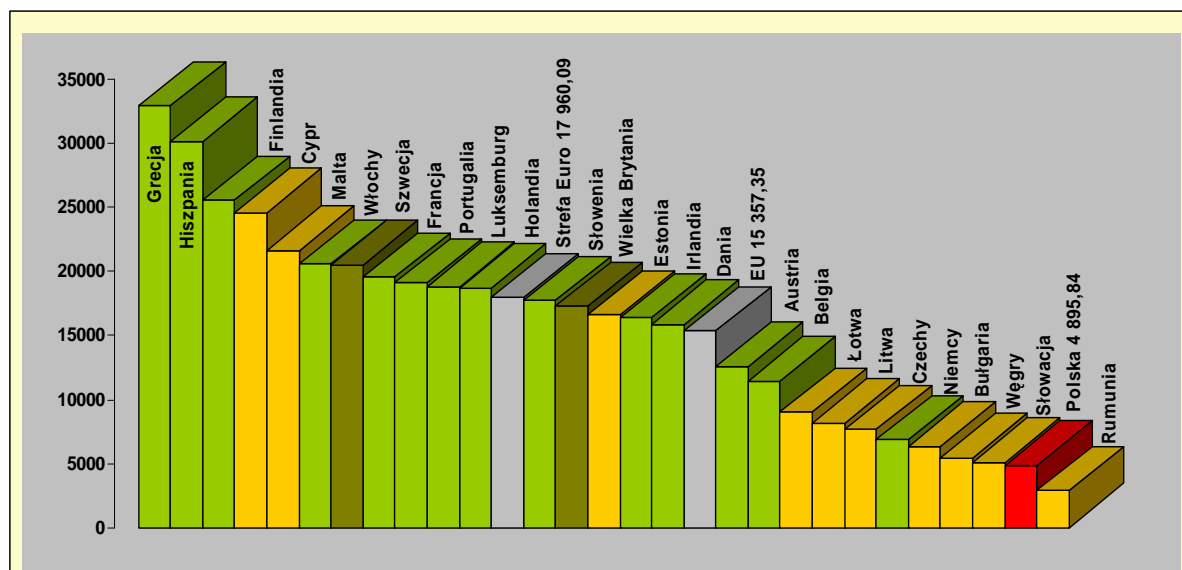
Działalność agenta rozliczeniowego, zgodnie z ustawą o elektronicznych instrumentach płatniczych, prowadzą w Polsce następujące podmioty: American Express Poland S.A., Bank Handlowy w Warszawie S.A., Bank Polska Kasa Opieki S.A., BLUEPAY S.A., Cetelem Bank S.A., Dotpay S.A., eCard S.A., EFG Eurobank Ergasias S.A., Spółka Akcyjna Oddział w Polsce, Elavon Financial Services Limited oddział w Polsce, FirstData Polska S.A., Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A., Lukas Bank S.A., Merchant Services Poland S.A., MPAY S.A., PayU S.A., Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A., Sygma Banque Societe Anonyme (SA) Oddział w Polsce.

2.2.5 Urządzenia akceptujące elektroniczne instrumenty płatnicze

Ważnym elementem krajowej infrastruktury płatniczej są akceptanci kart płatniczych, czyli punkty handlowo-usługowe wyposażone w urządzenia POS (*Point of Sale*) przyjmujące zapłatę tym instrumentem płatniczym. Liczba urządzeń akceptujących elektroniczne instrumenty płatnicze wyniosła w 2007 r. w Polsce 4.895 urządzeń na 1 milion mieszkańców. W porównaniu do krajów UE jest to jeden z najniższych wskaźników (wyprzedzamy jedynie Rumunię – zob. Wykres nr 2) ⁸. Widoczny jest jednak stały wzrost ogólnej liczby tych urządzeń oraz wartości operacji bezgotówkowych przeprowadzanych przy użyciu terminali POS.

⁸ *Blue Book, Currency...*, .op.cit.

Wykres nr 2. Liczba urządzeń akceptujących elektroniczne instrumenty płatnicze (terminali POS oraz imprinterów) na milion mieszkańców w 2007 r.



Źródło: ECB Statistical Data Warehouse <http://sdw.ecb.europa.eu/>.

Według danych prezentowanych przez agentów rozliczeniowych rośnie również liczba punktów handlowo-usługowych posiadających terminale POS przy jednoczesnym spadku liczby posiadaczy imprinterów⁹, co prezentuje Tabela nr 4.

Tabela nr 4. Liczba punktów handlowo-usługowych akceptujących elektroniczne instrumenty płatnicze 2005 – IV kwartał 2008 r.

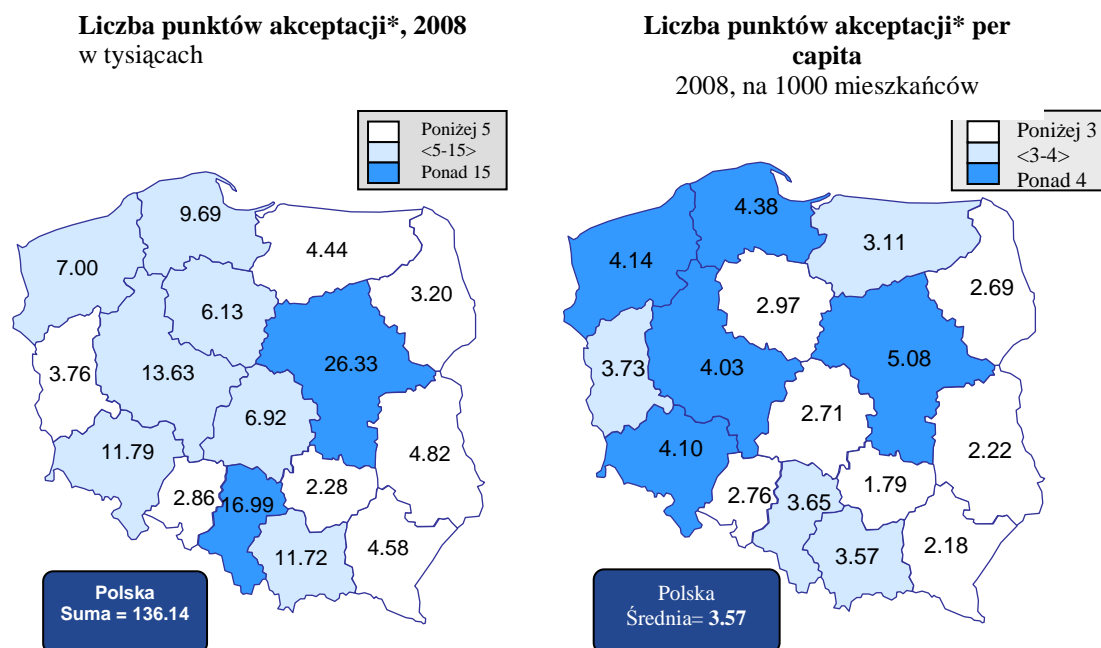
Liczba punktów wykorzystujących:	2005	2006	2007	IV kwartał 2008
Terminale POS	101.186	107.024	129.901	147.956
Imprintery	31.468	28.237	4.575	4.1016
Internet	1.142	1.069	1.026	1.098
Ogółem	133.796	136.330	135.502	153.070

Źródło: Informacja o kartach płatniczych – IV kwartał 2008 r. DSP NBP

Na koniec IV kwartału 2008 r. liczba placówek akceptujących karty płatnicze w Polsce szacowana była na 136.142 i podobnie jak w przypadku placówek bankowych i bankomatów jest ona zróżnicowana w zależności od województwa, co przedstawia Tablica nr 2.

⁹ Informacja o kartach płatniczych – IV kwartał 2008 r., NBP-DSP, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/karty/Q_04_2008.pdf

Tablica nr 2



2.2.6 Bankomaty

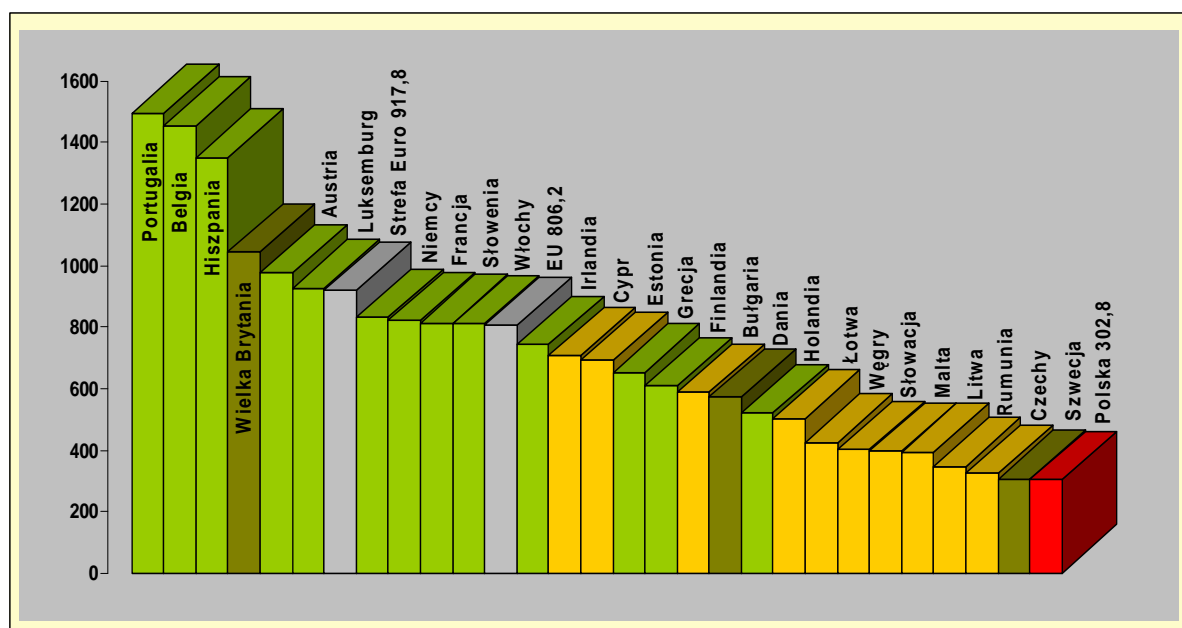
Jakkolwiek bankomaty służą głównie do wypłaty gotówki, a nie do dokonywania płatności, są one również ważnym elementem infrastruktury systemu płatniczego. Ich dostępność jest bowiem jednym z ważnych czynników sprzyjających otwarciu rachunku bankowego (a w efekcie dokonywaniu płatności bezgotówkowych), a ponadto niektóre z nich realizują również funkcje płatnicze.

W Polsce od lat liczba bankomatów stale rośnie. Według danych NBP, na koniec 2007 r. dostępnych było 11.542 bankomatów, natomiast na koniec 2008 r. było ich już 13.575, co oznacza 17.61% wzrost.¹⁰ Natomiast w ujęciu liczby bankomatów do liczby mieszkańców, w 2007 r. w Polsce na 1 mln mieszkańców przypadało 302,8 bankomatów. W stosunku do 2006 r., w którym przypadało 260,6 bankomatów na 1 mln mieszkańców, widać wyraźny wzrost (o 16,2 %). Niemniej jednak, ww. wynik oznacza, że w 2007 r. było ich ponad trzy razy mniej niż wynosi średnia dla krajów Strefy Euro (917,8) oraz ponad dwa i pół razy mniej niż wartość średniej dla ogółu krajów Unii Europejskiej, co przedstawia Wykres nr 3.¹¹

¹⁰ Informacja o kartach..., op.cit.

¹¹ Idem, s. 10-11

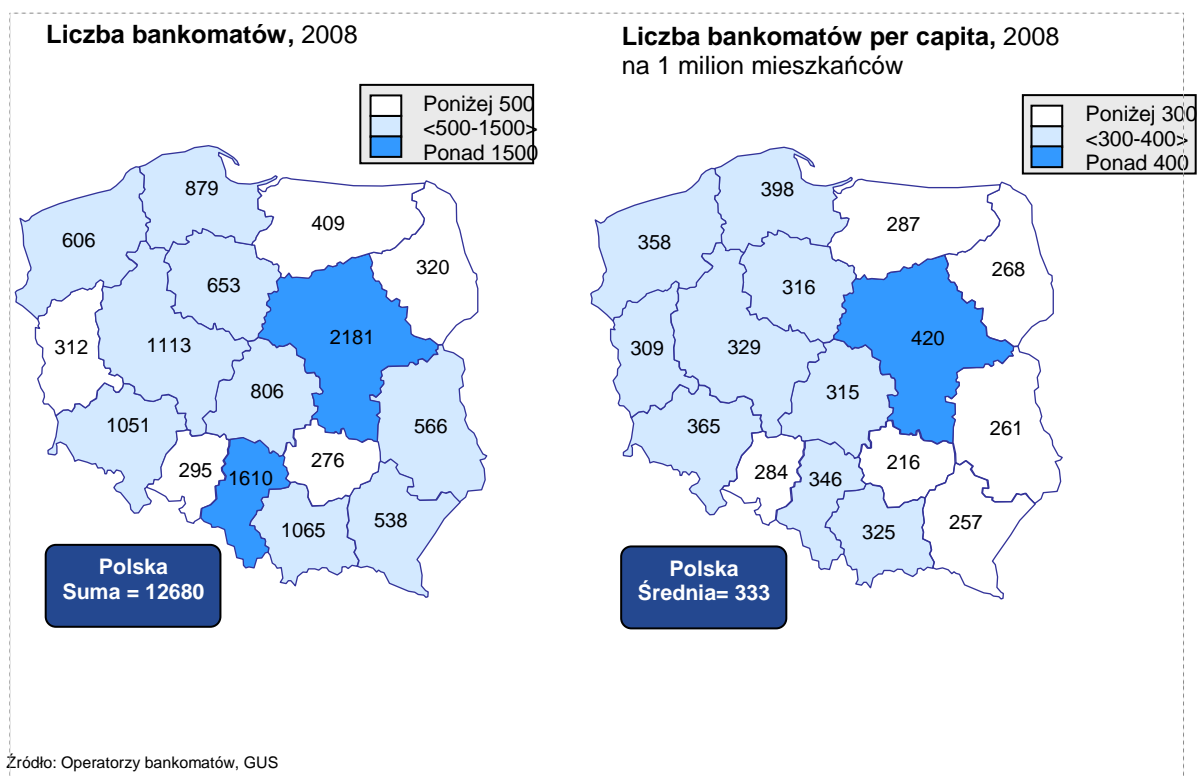
Wykres nr 3. Liczba bankomatów na 1 mln mieszkańców w 2007 r.



Źródło: ECB Statistical Data Warehouse <http://sdw.ecb.europa.eu/>.

Podobnie jak w przypadku placówek bankowych, terytorialne rozmieszczenie bankomatów w Polsce wskazuje na duże zróżnicowanie. Jest to widoczne nie tylko przy porównaniu liczby bankomatów działających w dużych miastach, gdzie na ścianie jednego budynku niekiedy umieszczone są obok siebie dwie lub trzy maszyny, w stosunku do jednego bankomatu w mniejszych miejscowościach, ale również w kontekście podziału kraju na województwa, co przedstawia Tablica nr 3.

Tablica nr 3.



Źródło: VISA Europe, grudzień 2008 r.

W Polsce bankomaty to w większości maszyny do wydawania gotówki. Nieznaczna ich część, poza tradycyjną funkcjonalnością, umożliwia również dokonanie przelewu, opłacenie rachunku, doładowanie telefonu GSM, dokonanie zmiany PIN-u do karty, spłatę zadłużenia na karcie kredytowej i mini wyciąg z rachunku. Funkcje te są wciąż jednak słabo wykorzystywane przez polskie społeczeństwo. O ile w dużych miastach wykorzystywanie dodatkowych funkcjonalności bankomatów cieszy się sporym zainteresowaniem, o tyle użytkownicy małych miast i miejscowości wykorzystują bankomaty jedynie do wypłaty gotówki.

Z drugiej strony wdrażanie innych ww. funkcjonalności bankomatów uległo zahamowaniu w ostatnich latach ze względu na masowy rozwój Internetu i internetowych rachunków. Nowa technologia, jaką jest Internet, wsparta jeszcze przez telefony komórkowe, spowodowała, że wstrzymano dodawanie do bankomatów nowych funkcji transakcyjno-informacyjnych. Usługi te są świadczone w ramach bankowości internetowej. Jest to tendencja widoczna nie tylko w Polsce, ale także na całym świecie.

2.3 Sposoby dokonywania płatności w Polsce

W sferze płatności detalicznych Polska jest krajem o przewadze obrotu gotówkowego nad bezgotówkowymi formami rozliczeń pieniężnych. Brakuje dokładnych danych liczbowych ilustrujących wielkość obrotu gotówkowego, jednak uzyskiwane na podstawie badań szacunki wskazują, że ponad 90 % transakcji realizowanych jest w formie gotówkowej. Według raportu firmy McKinsey „Payment Profit Pool Model” nawet ok. 98 % transakcji w Polsce realizowanych jest w formie gotówkowej¹². Z kolei badania przeprowadzone przez Pentor wskazują, że 91 % płatności realizowanych codziennie jest uiszczanych przy użyciu gotówki, natomiast tylko 9 % kartą płatniczą¹³. Na podobne wyniki wskazuje badanie opinii publicznej przeprowadzone we wrześniu 2007 r. przez SMG KRC na zlecenie NBP. Gotówka zdecydowanie dominuje przy dokonywaniu zakupów w mniejszych sklepach spożywczych oraz za drobne usługi (ok. 97,8 % transakcji opłacanych jest w formie gotówkowej). Jedynie w przypadku zakupów w supermarketach i na stacjach benzynowych częstotliwość stosowania kart była większa i wynosiła ok. 30% (kartami debetowymi płaciło ok. 20 % klientów, kartami kredytowymi ok. 10 %)¹⁴.

Niemniej jednak następuje stopniowy rozwój instrumentów obrotu bezgotówkowego (co przedstawia Tabela nr 7), przy czym dynamika wzrostu jest różna w zależności od konkretnych form rozliczeń (polecenia przelewu, polecenia zapłaty i kart płatniczych).

Tabela nr 7. Liczba transakcji bezgotówkowych dokonanych w Polsce poszczególnymi formami rozliczeń na przestrzeni ostatnich pięciu lat

	Przelewy		Czeki		Karty płatnicze		Polecenia zapłaty		RAZEM
	liczba trans. (tys.)	%	liczba trans. (tys.)	%	liczba trans. (tys.)	%	liczba trans. (tys.)	%	liczba trans. (tys.)
2003	619.790	79,31	1.670	0,21	155.634	19,91	4.430	0,57	781.524
2004	726.610	77,63	400	0,043	201.430	21,52	7.540	0,81	935.980
2005	802.647	74,49	40	0,004	264.477	24,48	11.092	1,03	1.080.220
2006	917.630	71,35	8	0,001	353.906	27,52	14.542	1,13	1.286.085
2007	1.034.968	68,32	5	0,00	461.772	30,48	18.197	1,20	1.514.942
2008	1.141.565	65,66	3,4	0,00	576.673	33,17	20.356	1,17	1.738.597

Źródło: Departament Systemu Płatniczego NBP

Obserwowane w ostatnich latach zmiany w zakresie wykorzystywania bezgotówkowych form rozliczeń wskazują na rosnące znaczenie kart płatniczych. Udział kart

¹² McKinsey, *Payment Profitability Model Poland* - raport 2005 r.

¹³ Gazeta Bankowa, *Zerkając w karty* – raport z debaty przeprowadzonej w dniu 26 czerwca 2008 r.

¹⁴ M. Polasik, K. Maciejewski „*Innowacyjne usługi płatnicze w Polsce i na świecie*”, raport przygotowany na zamówienie NBP, czerwiec 2008 r., s. 99-100.

płatniczych w liczbie wszystkich transakcji bezgotówkowych wzrósł z 7,2 % w 1999 r. do 33,17% w 2008 r.

Analizując bardziej szczegółowo sposoby dokonywania w Polsce różnych rodzajów płatności, można posłużyć się podziałem przedstawionym w tabeli nr 1 (Rozdział 1.2). Poniżej przedstawiono, w jaki sposób realizowane są płatności dokonywane przez konsumentów, przedsiębiorstwa i instytucje publiczne. Według raportu firmy McKinsey „Payment Profitability Model Poland”, w 2005 r. w Polsce dokonanych zostało ok. 231 mld płatności, z tego konsumenci dokonali 208,2 mld płatności (90,13 %), przedsiębiorstwa 21,1 mld (9,13 %), a instytucje publiczne 1,7 mld (0,74 %) ¹⁵.

2.3.1. Płatności dokonywane przez konsumentów

P 2 P (Person to Person)

Większość płatności pomiędzy osobami fizycznymi dokonywana jest w formie gotówkowej. Nie prowadzono odrębnych badań dotyczących tego typu płatności, jednak bardzo rzadko stosowane są tu bezgotówkowe formy rozliczeń, np. polecenia przelewu. Pomiedzy osobami fizycznymi zawierane są również transakcje na aukcjach internetowych, o których mowa w dalszej części tego rozdziału. Jednak z uwagi na fakt, że na polskich aukcjach internetowych dokonywane są również (lub głównie) transakcje pomiędzy osobami fizycznymi a przedsiębiorcami sprzedającymi poprzez Internet swoje towary lub usługi, nie można wyników badań odnieść wyłącznie do transakcji typu P 2 P.

C 2 B (Consumer to Business)

Za typowe rodzaje płatności dokonywanych przez osoby fizyczne na rzecz podmiotów gospodarczych uznać należy:

- codzienne zakupy dokonywane w małych sklepach i punktach usługowych,
- większe zakupy dokonywane w supermarketach,
- płatności za rachunki na rzecz masowych wierzycieli (telefon, czynsz, energia itp.),
- zakupy w Internecie (sklepy, aukcje internetowe).

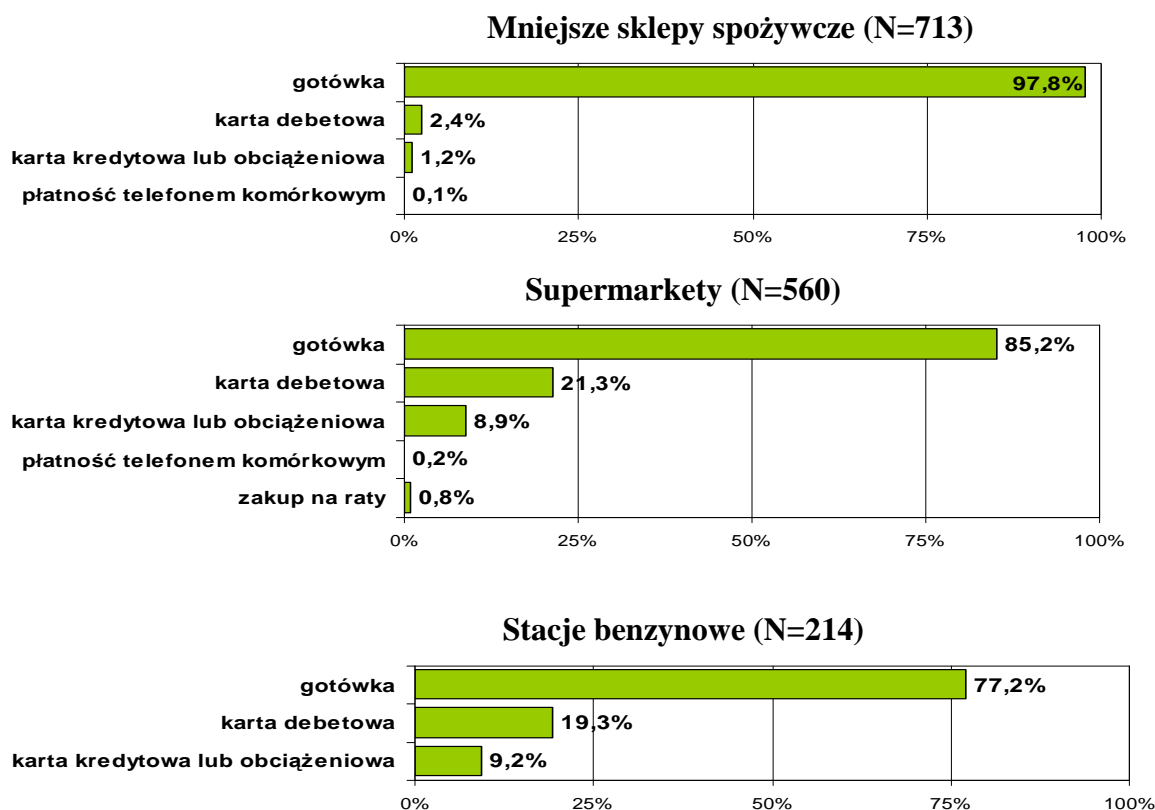
Płatności dokonywane w punktach handlowo-usługowych

Badanie opinii publicznej przeprowadzone we wrześniu 2007 r. przez SMG KRC na zlecenie NBP wskazuje, że dominującą formą dokonywania zapłaty jest gotówka i w zależności od

¹⁵ McKinsey, *Payment...*, op. cit., s. 5

rodzaju punktu handlowo-usługowego waha się ona w przedziale od 67,2% (w sklepach RTV/AGD) do 97,8% (w mniejszych sklepach spożywczych)¹⁶. Na drugim miejscu znajdują się karty płatnicze (karta debetowa, kredytowa i obciążeniowa), które najczęściej są wykorzystywane w supermarketach 30,2%, na stacjach benzynowych 28,5% oraz w sklepach RTV i AGD 19,5%. Poniżej (Wykres nr 4) przedstawione zostały przykładowe metody dokonywania płatności.

Wykres nr 4. Odsetek respondentów płacących daną metodą w wybranych punktach handlowo-usługowych



N = respondenci, którzy płacili w poszczególnych miejscach w ciągu ostatniego miesiąca. Całość próby 1010 osób.

Źródło: M. Polasik, K. Maciejewski – *Innowacyjne usługi płatnicze w Polsce i na świecie*, czerwiec 2008 r.

Płatności za rachunki na rzecz masowych wierzycieli

Płatności za rachunki masowe typu: gaz, prąd, woda, energia, Internet, telefon lub telewizja stanowią najważniejszy element polskiego detalicznego systemu płatniczego. Dane szacunkowe określają liczbę wykonanych wszelkiego typu płatności masowych na około 1

¹⁶ M. Polasik, K. Maciejewski *Innowacyjne...*, op. cit., s. 99-100

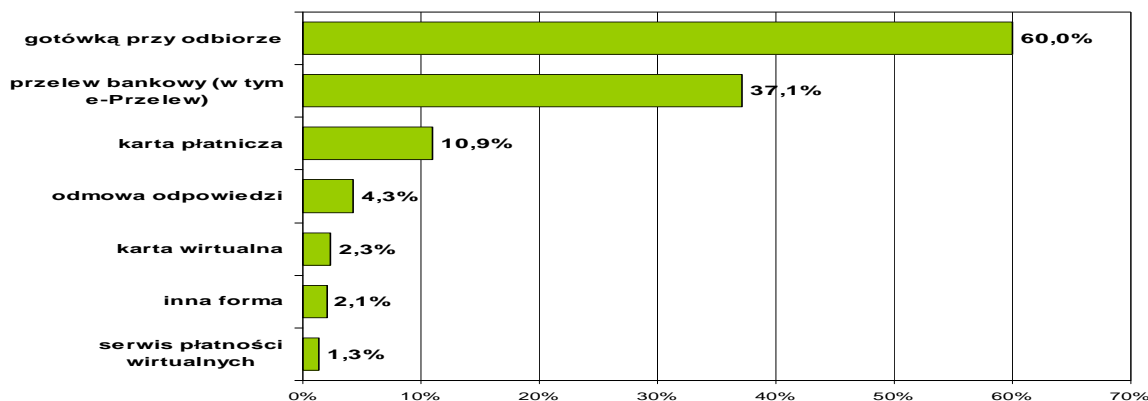
miliard w 2006 roku¹⁷ i liczba ta wzrasta każdego roku co najmniej o około 5% rocznie. Ponad 75% tych płatności jest wykonywana w sposób gotówkowy, 19% bezgotówkowy i około 4,5% w inny sposób. Najczęstszym miejscem opłacania rachunków jest poczta (29,7%) oraz kasy znajdujące się w punktach obsługi klienta lub u inkasenta (27,9%). Znacznie rzadziej do tego celu wykorzystywany jest przelew (w oddziale banku 7,6%, przez Internet 7,5%). Inne sposoby to: zapłata gotówką w kasie obcego banku (7%), gotówką w banku, w którym klient posiada rachunek bankowy (5,4%), u pośrednika/agenta w punkcie finansowym lub w hipermarketach i sklepach (5,31%), zleceniem stałym (2, 23%), poleceniem zapłaty (1,14%).

Zakupy w Internecie (sklepy, aukcje internetowe)

W przypadku zakupów w Internecie, podobnie jak w punktach handlowo-usługowych, najczęściej wykorzystywaną formą zapłaty jest gotówka (60%) przy odbiorze zakupionego towaru. Stosunkowo popularna jest również płatność przelewem oraz kartą płatniczą¹⁸. Sposoby dokonywania płatności za zakupy w Internecie (sklepy, aukcje internetowe) przedstawia Wykres nr 5 i Wykres nr 6.

Wykres nr 5. Charakterystyka płatności dokonywanych w sklepach internetowych

Odsetek klientów płacących daną metodą w sklepach internetowych



Podstawa: osoby dokonujące zakupów w sklepach internetowych (N=67. Całość próby 1010 osób)

Źródło: M. Polasik, K. Maciejewski – *Innowacyjne usługi płatnicze w Polsce i na świecie*, czerwiec 2008 r.

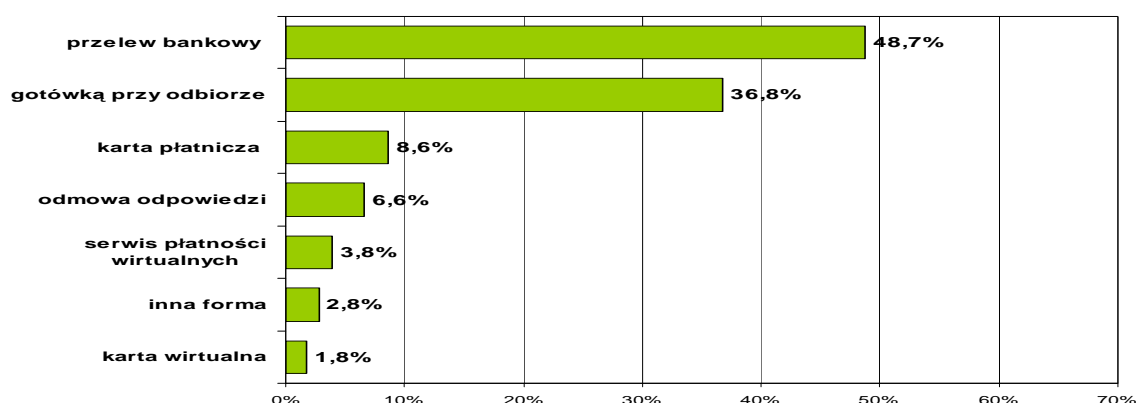
¹⁷ Obliczenia wykonane przez T. Koźlińskiego (NBP DSP; Copernicus Forecasting Institute) w marcu 2006 roku na podstawie badania reprezentatywnego, [za:] T. Koźliński, *Gotówka wciąż dominuje*, „Gazeta Bankowa” z dnia 23 kwietnia – 6 maja 2007 r., s. 16-18. Badanie zostało przeprowadzone w sierpniu 2006 r, we współpracy z firmą Pentor, na 1032-osobowej reprezentatywnej grupie społeczeństwa polskiego, metodą wywiadu bezpośredniego (*face to face*) wspomaganego komputerowo. Zbadano szczegółowe preferencje respondentów w dokonywanych przez nich płatności masowych, częstość wykonywania tych płatności oraz przeciętne prowizje.

¹⁸ M. Polasik, K. Maciejewski, *Innowacyjne...op. cit.*, s. 115-116

Inną strukturę mają płatności na aukcjach internetowych, generujących większość obrotów polskiego handlu elektronicznego. Dominującą metodą płatności były przelewy bankowe (48,7%), co jest sytuacją niespotykaną w krajach zachodnich. Powszechność wykorzystania tego instrumentu wynika m.in. ze sprawnie działającego i niskokosztowego systemu rozliczeń międzybankowych w Polsce, a z drugiej z braku zaufania osób sprzedających na aukcjach do partnerów transakcji i przez to żądania zapłaty z góry (przelewem bankowym)¹⁹.

Wykres nr 6. Charakterystyka płatności dokonywanych na aukcjach internetowych

Odsetek klientów płacących daną metodą na aukcjach internetowych.



Podstawa: osoby dokonujące zakupów na aukcjach internetowych (N=43. Całość próby 1010 osób)

Źródło: M. Polasik, K. Maciejewski – *Innowacyjne usługi płatnicze w Polsce i na świecie*, czerwiec 2008 r.

Sytuacja taka świadczy niewątpliwie o pewnej specyfice polskiego rynku, który z trudnością akceptuje najczęściej stosowane na świecie rozwiązania (karty płatnicze i serwisy płatności wirtualnych), a skłania się ku rozwiązaniom prostym i zapewniającym większe bezpieczeństwo kupującemu. Wysoki udział przelewów bankowych należy uznać za niewątpliwą sukces polskich banków, którym udało się skłonić bardzo wielu internautów do dokonywania płatności poprzez serwisy bankowości internetowej.

C 2 G (Consumer to Government)

Brak jest szczegółowych danych na temat sposobów dokonywania takich płatności, których typowym przykładem jest wnoszenie opłat i podatków w urzędach.²⁰ Dominującą formą wnoszenia różnego rodzaju opłat jest gotówka. Niemniej jednak coraz częściej (w

¹⁹ K. Maciejewski, M. Polasik, *Metody płatności a bezpieczeństwo transakcji w handlu internetowym*, [w:] praca zbiorowa pod red. J. Głuchowski, J. Patyk, S. Sojak, *Finanse i Rachunkowość wobec wyzwań procesów globalizacyjnych*, Wyższa Szkoła Bankowa, Toruń 2007, s. 384.

²⁰ Jediną znaną informacją w tym zakresie są dane z KRUS, zgodnie z którymi tylko 0,2% wpłat z tytułu składek na ubezpieczenie społeczne rolników jest dokonywanych przez przelewy bankowe, reszta zaś poprzez wpłatę gotówki na rachunek bankowy KRUS, dokonywaną w banku lub na poczcie.

szczegółności w ramach zobowiązań podatkowych) płatności takie realizowane są w formie polecenia przelewu z rachunku bankowego.

2.3.2. Płatności dokonywane przez przedsiębiorstwa

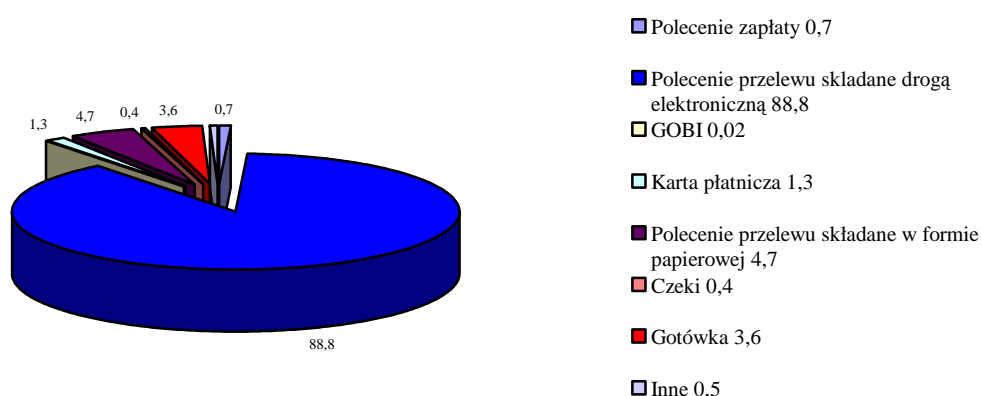
B 2 C (Business to Consumer)

Najczęściej realizowanymi płatnościami przez przedsiębiorstwa na rzecz konsumentów są wynagrodzenia dla pracowników. W większości przypadków wynagrodzenia przekazywane są przelewem na rachunek bankowy wskazany przez pracownika. Nadal jednak znaczna część wynagrodzeń, szczególnie w małych firmach oraz „szarej strefie”, wypłacana jest w formie gotówkowej.

B 2 B (Business to Business)

W 2006 r. Narodowy Bank Polski przeprowadził badanie na grupie 752 celowo dobranych przedsiębiorstw. Wynika z niego, że Około 91% transakcji inicjowanych jest w formie elektronicznej, przede wszystkim poleceniem przelewu (88,8%). Pozostałe elektroniczne instrumenty płatnicze to karta płatnicza (1,3%), polecenie zapłaty (0,7%) i GOBI (0,02%). Generalnie zatem przedsiębiorstwa w Polsce w 2006 roku w sposób bezgotówkowy wykonywały aż 96% swoich płatności. Gotówkę wykorzystywano jedynie w 3,6% płatności, a czeki w zaledwie 0,4%²¹, co ilustruje Wykres nr 7.

Wykres nr 7. Wykorzystanie instrumentów płatniczych przez przedsiębiorstwa w płatnościach z klientami lub kontrahentami w 2006 roku (w procentach)



Źródło: T. Koźliński, *Współpraca przedsiębiorstw z bankami w obszarze systemu płatniczego w Polsce w 2006 roku*, czerwiec 2007 r.

²¹ T. Koźliński, NBP Departament Systemu Płatniczego *Współpraca przedsiębiorstw z bankami w obszarze systemu płatniczego w Polsce w 2006 roku*, NBP - wyniki ogólnopolskiego badania ankietowego, Warszawa, czerwiec, s. 26; [w:] J. Bogdanienko, M. Kuzel, I. Sobczak (red), *Uwarunkowania budowania konkurencyjności przedsiębiorstw w otoczeniu globalnym*, Toruń 2007 r.

B 2 B (Business to Government)

Płatności realizowane przez przedsiębiorstwa na rzecz instytucji publicznych, np. podatki, składki ZUS, realizowane są głównie w formie bezgotówkowej. Obowiązek taki nakładają na podmioty prowadzące działalność gospodarczą odpowiednie przepisy prawa, które zostały omówione w rozdziale 2.1.

2.3.3. Płatności dokonywane przez instytucje publiczne

G 2 C (Government to Consumer)

Instytucje publiczne dokonują różnych płatności na rzecz osób fizycznych. Przykładowymi płatnościami są: emerytury, renty, zasiłki, zwroty podatków. Duża część z tych płatności przekazywana jest w formie gotówkowej. Według informacji przekazanych przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych, wg stanu na koniec 2007 roku, 53% świadczeń na rzecz beneficjentów przekazywana była przez ZUS w formie gotówkowej. Liczba ta systematycznie maleje. Świadczenia gotówkowe są najczęściej przekazywane za pośrednictwem Poczty Polskiej. Pozostała część (47%) jest przekazywana przez ZUS w formie bezgotówkowej na wskazany rachunek bankowy odbiorcy. W przypadku Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego (KRUS) udział wypłat świadczeń w drodze gotówkowej był większy niż w ZUS (75,4%), przy czym 49,9% wypłat było doręczane przez pocztę, a 25% przez banki, zaś jedynie 24,6% wypłat było realizowanych w formie bezgotówkowej.

Samorządy lokalne wypłacają różnego rodzaju zasiłki głównie w formie gotówkowej, co związane jest z faktem, że osoby otrzymujące zasiłki nie posiadają rachunku bankowego. Interesującym rozwiązaniem są wprowadzone przez niektóre jednostki samorządów terytorialnych karty przedpłacone, na które wypłacane są zasiłki socjalne, świadczenia pielęgnacyjne, itp. Osoby uprawnione do otrzymywania świadczeń stają się użytkownikami kart (Maestro lub Visa Electron), za pomocą których mogą wypłacić gotówkę w bankomacie lub dokonać transakcji bezgotówkowej. Wprowadzenie nowej formy wypłaty świadczeń pozwala instytucjom publicznym na ograniczenie kosztów związanych z wypłatą świadczeń w formie gotówkowej.

G 2 B (Government to Business)

Płatnościami realizowanymi przez instytucje publicznych na rzecz podmiotów gospodarczych są: zwroty podatków, dotacje, zapłata za towary i usługi itp. Większość z tego rodzaju

płatności realizowana jest w formie bezgotówkowej, co wynika z odpowiednich regulacji prawnych. Dokonując płatności za towary lub usługi, instytucje publiczne wykorzystują, podobnie jak przedsiębiorstwa, polecenia przelewu oraz rzadko karty płatnicze. W dalszym ciągu część płatności za towary i usługi dokonywana jest w formie gotówkowej.

G 2 G (Government to Government)

Płatności pomiędzy instytucjami publicznymi, np. płatności z budżetu państwa dla jednostek budżetowych, realizowane są w sposób bezgotówkowy.

2.4 Wykorzystywanie gotówki do dokonywania płatności w Polsce

2.4.1 Podmioty zaangażowane w obrót gotówkowy

Wiodącą rolę w organizowaniu obrotu gotówkowego w Polsce odgrywa Narodowy Bank Polski, któremu przysługuje również wyłączne prawo emitowania znaków pieniężnych. Wzory i wartość nominalną banknotów oraz wzory i wartość nominalną, stop, próbę i masę monet oraz wielkość emisji znaków pieniężnych i terminy ich wprowadzenia do obiegu ustala Prezes NBP w drodze zarządzenia. Może on wycofać z obiegu określone znaki pieniężne i wskazać banki zobowiązane do ich wymiany. Prezes NBP określa również szczegółowe zasady i tryb wymiany uszkodzonych lub zużytych znaków pieniężnych oraz zasady i tryb postępowania przy zatrzymywaniu znaków pieniężnych podejrzanych co do autentyczności i postępowania z fałszywymi znakami pieniężnymi.

Na zlecenie i w ilości oraz nominałach określonych przez NBP znaki pieniężne produkowane są przez Polską Wytwórnę Papierów Wartościowych S.A. (banknoty) i Mennicę Polską S.A. (monety).

Znaki pieniężne emitowane przez NBP trafiają do banków, a za ich pośrednictwem do jednostek gospodarczych oraz ludności i cyrkulują, będąc przedmiotem wielu transakcji.

Zasilanie banków w znaki pieniężne koordynuje Departament Emisyjno-Skarbcowy NBP, a technicznie operacje wykonują oddziały okręgowe NBP.

Oddziały okręgowe NBP organizują i realizują zadania związane z:

- przyjmowaniem, przechowywaniem i zabezpieczaniem krajowych i zagranicznych znaków pieniężnych przesyłanych przez Departament Emisyjno-Skarbcowy NBP,
- rozprowadzaniem ww. znaków na terenie okręgu zasilania w sposób zapewniający równomierne zaopatrzenie poszczególnych jednostek bankowych stosownie do złożonych zapotrzebowań,

- odbieraniem i zagospodarowywaniem nadmiarów krajowych znaków pieniężnych otrzymanych od jednostek okręgu zasilania,
- odbieraniem zniszczonych krajowych znaków pieniężnych.

Oddziały okręgowe NBP obsługują również bezpośrednio jednostki budżetu centralnego.

Banki krajowe mogą we własnym zakresie:

- organizować transporty i zasilać się w krajowe i zagraniczne znaki pieniężne we właściwym oddziale okręgowym NBP, jak również odprowadzać do tego oddziału nadmiary tych znaków,
- dokonywać przemieszczeń krajowych i zagranicznych znaków pieniężnych między oddziałami własnego banku – a za zgodą zainteresowanych central – między oddziałami różnych banków krajowych, przy zachowaniu odpowiednich środków ochrony.

Obsługa i obróbka znaków pieniężnych (*cash processing*) wiąże się z zespołem czynności obejmujących liczenie, sortowanie, pakowanie, kontrolę jakości, sprawdzanie pochodzenia banknotów i bilonu, magazynowanie, komisjonowanie, sporządzanie raportów i zestawień z przeprowadzanych operacji. Ze względu na wysoką praco- i kapitałochłonność tych operacji oraz wysokie ryzyko związane przede wszystkim z procesem transportowania gotówki, czynności te coraz częściej są powierzane przez banki wyspecjalizowanym firmom outsourcingowym. Obsługa, obróbka i transport gotówki stawia przed bankami i firmami outsourcingowymi wysokie wymagania, szczególnie w zakresie polis ubezpieczeniowych, certyfikowanych specjalistycznych powierzchni, nowoczesnego parku maszynowego, zintegrowanych systemów bezpieczeństwa, wykwalifikowanego personelu, specjalistycznej floty samochodowej i dedykowanych obsłudze gotówkowej systemów informatycznych.

Za najważniejsze podmioty współpracujące z bankami i firmami *cash processing*owymi w obszarze obrotu gotówkowego uznać można duże sieci handlowe, urzędy miejskie, powiatowe i gminne, firmy zarządzające bankomatami, stacje paliwowe, kasyna, kantory, wszystkie podmioty handlowe i usługowe. To między nimi a bankami przepływają największe strumienie gotówki.

Podstawowa część obrotów gotówkowych omija jednak kasy banków, służąc rozliczeniom ludności, jednostek gospodarczych i wszystkich innych osób prawnych, prowadzących jakąkolwiek działalność gospodarczą.

2.4.2 Podstawowe sposoby pozyskiwania gotówki i dokonywania nią płatności

Emitowane przez Narodowy Bank Polski znaki pieniężne za pośrednictwem banków trafiają do jednostek gospodarczych oraz ludności. Środki pieniężne w postaci gotówkowej pojawiają się na rynku w formie wypłat wynagrodzeń, emerytur, rent, zasiłków, często wypłat kredytów konsumpcyjnych. Tylko część tych wypłat przebiega bezgotówkowo. Osoby fizyczne dokonują zakupów, płacą za usługi czy opłacają podatki przeważnie w formie gotówkowej. Również jednostki gospodarcze często używają gotówki we wzajemnych rozliczeniach.

Za podstawową – z punktu widzenia przepisów prawa - formę wypłaty wynagrodzeń, zgodnie z brzmieniem odpowiednio przepisu w Kodeksie Pracy, wciąż uważa się wypłatę gotówki do rąk pracownika. Wynagrodzenie może również być przekazywane w inny sposób (przelewem bankowym, przekazem pocztowym), jeżeli pracownik wyrazi na to zgodę na piśmie lub stanowi tak układ zbiorowy pracy. Z jednej strony coraz powszechniejsze jest przekazywanie wynagrodzeń na rachunki bankowe, z drugiej zaś pracodawca teoretycznie nie może wymuszać na pracowniku założenia konta (lub wskazania już posiadanego konta) dla przelewania wynagrodzenia.

Podobnie jest z wypłatą różnego rodzaju świadczeń, zapomóg i zasiłków społecznych, które w większości są wypłacane w gotówce, ponieważ zdecydowana większość osób otrzymująca takie świadczenia nie posiada rachunku bankowego umożliwiającego przelew tych środków bezpośrednio na wskazane konto. Niektóre instytucje zobligowane do wypłaty świadczeń stosują już metodę przekazywania pieniędzy osobom uprawnionym z użyciem karty socjalnej. Karta ta umożliwia dokonywanie płatności w punktach handlowych i usługowych oraz pobieranie gotówki z bankomatów, do czego jest najczęściej wykorzystywana.

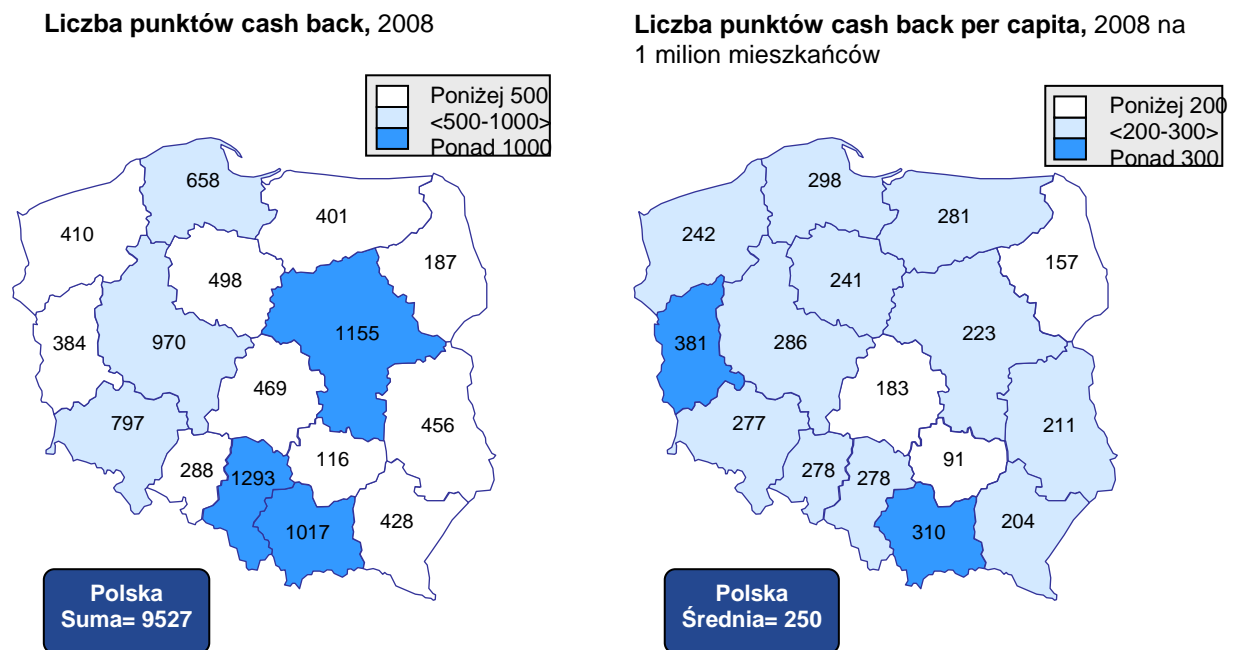
Dostęp osób fizycznych oraz podmiotów gospodarczych do zgromadzonych na ich rachunkach bankowych środków pieniężnych i ich wypłata w formie gotówkowej stają się coraz łatwiejsze. Umożliwiają im to placówki bankowe, z których przeważająca część jest wyposażona w kasy prowadzące gotówkową obsługę klientów.

Inną popularną formą pozyskiwania gotówki jest wypłata z bankomatu środków z rachunku bankowego. Posiadacze kart płatniczych mają dostęp do bankomatów, których liczba z roku na rok dynamicznie rośnie.

Intensywnie rozwija się usługa *cash back*, dzięki której klienci mogą wypłacać gotówkę przy okazji płacenia za zakupy kartami debetowymi w wyznaczonych punktach handlowo-usługowych, oznaczonych logo VISA cash back lub Maestro cash back, na terenie

całego kraju. Warunkiem wypłaty jest jednocześnie dokonanie płatności bezgotówkowej - nie jest możliwa sama wypłata gotówki. Maksymalna kwota wypłaty wynosi 200 zł przy każdym dokonywanym zakupie, ale gotówkę można pobierać wielokrotnie w ciągu jednego dnia. Wypłaty gotówki w punktach handlowych są znakomitym uzupełnieniem dostępu klientów do gotówki za pomocą bankomatów. Z danych organizacji płatniczej VISA wynika, że punktów handlowych oferujących usługę *Visa cash back* jest w całej Polsce ponad 14 tys., a sama usługa bardzo szybko zyskuje na popularności, co przedstawia Tablica nr 4.

Tablica nr 4.

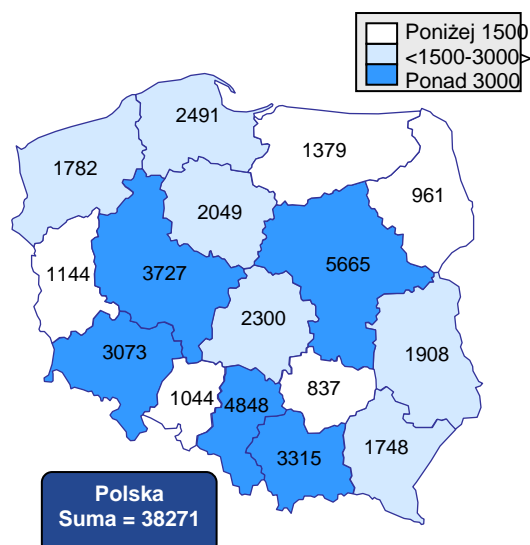


Źródło: VISA Europe

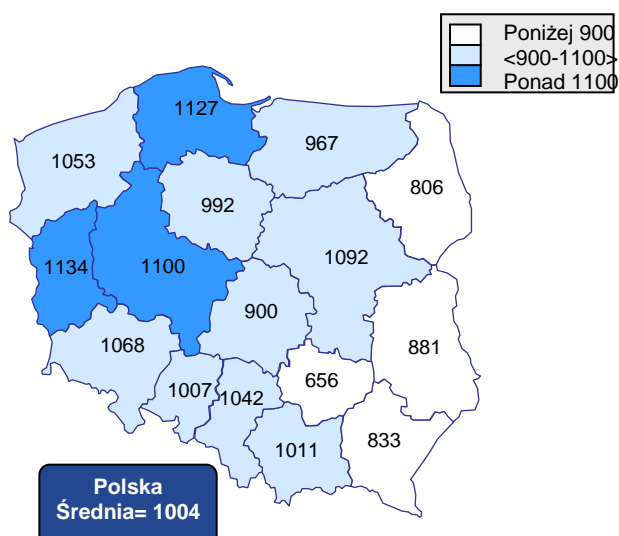
Przystosowywanie kolejnych sklepowych terminali do oferowania usługi *cash back* może stworzyć rynek, na którym klienci banków będą mieli do dyspozycji wielokrotnie szerszą sieć dostępu do gotówki, niż ta, którą mogą zapewnić oddziały banków i bankomaty. Jest to istotne zwłaszcza dla mieszkańców mniejszych miejscowości, gdzie bankom nie zawsze opłaca się instalować bankomaty. Jest to również ważne dla rozwoju obrotu bezgotówkowego, gdyż usługa jest zawsze powiązana z transakcją bezgotówkową. Liczbę punktów (bankomaty, usługa cash back, banki) umożliwiających dostęp do gotówki przedstawia Tablica nr 5.

Tablica nr 5.

Razem punkty dostępu do gotówki*, 2008



Razem punkty dostępu do gotówki*, 2008 na 1 milion mieszkańców



Źródło: VISA Europe

2.4.3 Liczba płatności gotówkowych w Polsce i porównanie z innymi krajami Unii Europejskiej

Zarówno w Europie, jak i na świecie gotówka nadal odgrywa bardzo ważną rolę. Jak się szacuje, 60% - 95% transakcji wciąż przeprowadzanych jest w gotówce.²² Według szacunków Europejskiej Rady ds. Płatności (EPC), 85% transakcji zrealizowanych w 2004 r. na obszarze Unii Europejskiej stanowiły transakcje gotówkowe, zaś VISA Europe ocenia, że ok. 80% tych transakcji opiewało na kwotę niższą niż 25 franków szwajcarskich.²³

Ciekawe porównanie międzynarodowe zawiera w tym względzie raport firmy McKinsey „Payments, Charting a Course to Profits” z grudnia 2005 r., gdzie w wybranych 9 krajach UE (m.in. w Polsce) oraz w Stanach Zjednoczonych zbadano sposób dokonywania płatności detalicznych przez gospodarstwa domowe. W przypadku Polski aż 98% płatności związanych z ich funkcjonowaniem (m.in. opłaty, codzienne zakupy itp.) było dokonywane w gotówce. Jest to zdecydowanie najgorszy wskaźnik z grupy badanych krajów, przed Polską znajdują się Hiszpania i Włochy (93%), najniższy – czyli w przypadku obrotu bezgotówkowego najbardziej pożądanym – wskaźnik mają w tej statystyce Wielka Brytania (72%) i Francja (70%). Wspomniany raport potwierdza tezę o dominującej roli gotówki w

²² G. Lepecq, *Przyszłość gotówki*, Raport prezentowany na Konferencji Cash Processing w Paryżu, czerwiec 2006 r., s. 2

²³ www.visaeurope.com

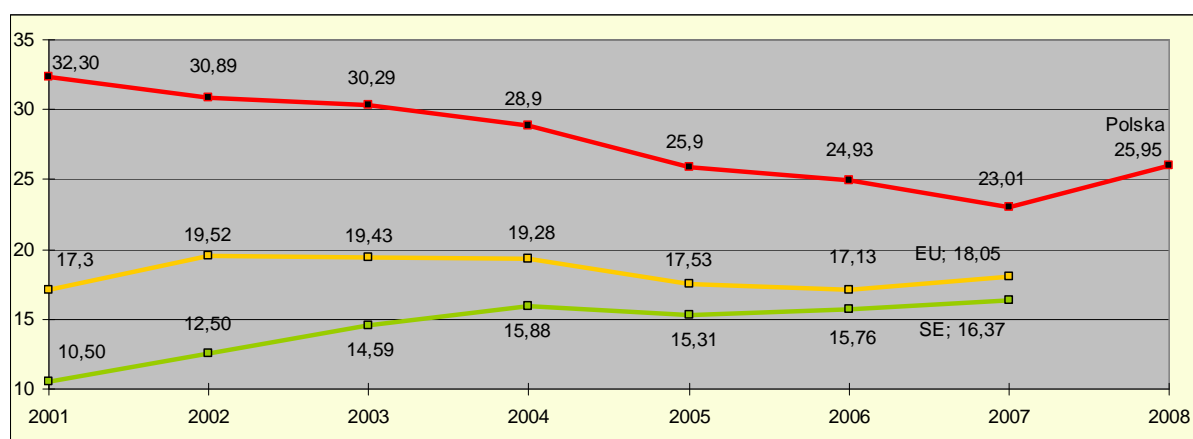
płatnościach detalicznych we wszystkich badanych krajach, przy czym w przypadku Polski ta dominacja jest zdecydowanie najwyższa.

2.4.4 Wartość i udział gotówki w agregatach podaży pieniądza w Polsce i porównanie z innymi krajami Unii Europejskiej

W sferze płatności detalicznych Polska pozostaje nadal krajem o wysokim udziale obrotu gotówkowego. Świadczą o tym m.in. taki miernik, jak udział gotówki w agregacie podaży pieniądza M1 (czyli banknotów i monet w obiegu).

Generalnie udział gotówki (poza kasami banków) w M1 w Polsce ulega zmniejszeniu (w 2001 r. wyniósł 32,3%, w 2008 r. było to 25,95%), co jest pozytywną tendencją. Pomimo to, porównując Polskę do innych krajów UE, należy stwierdzić, że udział gotówki w M1 dla Polski w 2007 r. (23,01 %) był znacznie wyższy zarówno w stosunku do krajów ze strefy euro (16,37 %), jak i całej UE (18,05 %), co ilustruje Wykres nr 8.

Wykres nr 8. Udział gotówki w M1 w okresie 2001 – 2008

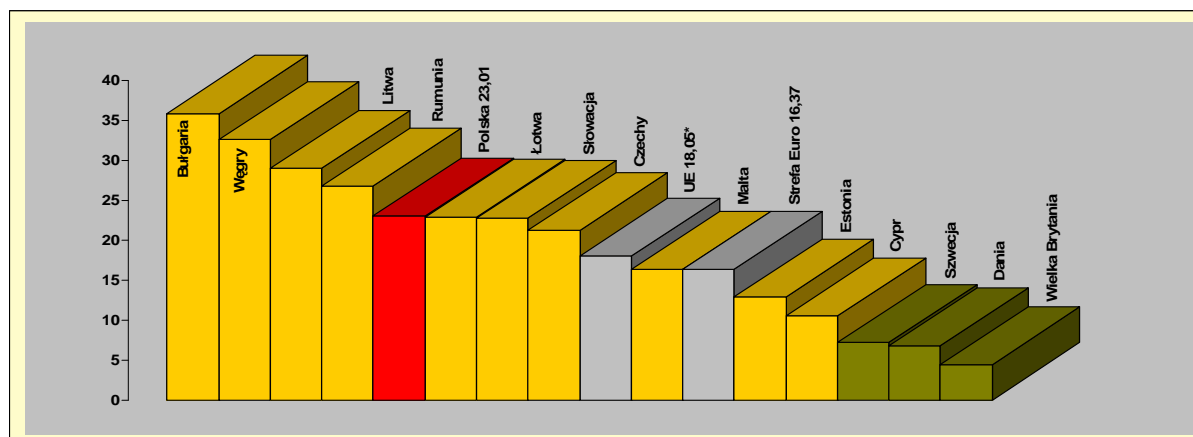


Źródło: Obliczenia własne na podstawie ECB Statistical Data Warehouse <http://sdw.ecb.europa.eu/>. Dane NBP.

Sytuację Polski w zakresie udziału gotówki w M1, w porównaniu do innych państw UE spoza strefy euro, należy ocenić jako umiarkowanie dobrą. Większy udział gotówki w obrocie (wg stanu z 2007 r.) miały: Bułgaria 35,8%, Węgry 32,6 % (w 2006 r. 31,5 %), Litwa 29,02 % (w 2006 r. 29,2 %) oraz Rumunia 26,83%. Natomiast niższy, ale zbliżony do Polski, poziom wystąpił na Łotwie 22,88 % (w 2006 r. 23,8 %) i na Słowacji 22,76 % (w 2006 r. 23,8 %).

Najmniejszy udział gotówki w M1 spośród krajów UE spoza strefy euro był w 2007 r. w Szwecji - 7,22 %, Danii - 6,87 % i Wielkiej Brytanii - 4,52 %. Porównanie Polski z innymi krajami UE przedstawia Wykres nr 9.

Wykres nr 9. Udział gotówki w M1 2007 r. w krajach UE



* Średnia EU nie obejmuje Słowenii (brak dostępnych danych).

Źródło: Obliczenia własne na podstawie ECB Statistical Data Warehouse <http://sdw.ecb.europa.eu/>.

2.4.5 Przesłanki dokonywania płatności w drodze gotówkowej

Trzema najczęściej wymienianymi czynnikami przyczyniającymi się do korzystania z gotówki są: anonimowość, wygoda i koszty z punktu widzenia konsumenta.

Anonimowość jest jedną ze specyficznych cech gotówki, gdyż w porównaniu do innych instrumentów płatniczych, gotówka nie pozostawia śladów zawartej transakcji. Tak więc dla osób pragnących zachować prywatność, gotówka pozostanie najlepszym środkiem dokonywania płatności. Anonimowość korzystania z gotówki zwiększa wpływ na poziom nierejestrowanej „szarej strefy”. Należy jednak pamiętać, że o ile gotówka jest szeroko wykorzystywana w „szarej strefie”, to nie ona bezpośrednio ją tworzy, ani nie przyczynia się wprost do jej powstawania.

Drugą przesłanką dokonywania płatności w drodze gotówkowej jest wygoda. Ten element odnosi się do różnorodnych cech, które obejmują powszechne użycie gotówki. Inną wyróżniającą się cechą wygody korzystania z gotówki jest szybkość dokonywania transakcji. Holenderskie Forum Krajowe ds. Systemów Płatniczych (*The Dutch National Forum on Payments Systems*)²⁴ określiło na podstawie badań następujący czas transakcji: 19 sekund dla gotówki, 26 sekund dla karty debetowej, 14 sekund dla portmonetki elektronicznej i 28 sekund dla karty kredytowej.

Koszty związane z funkcjonowaniem gotówki są różne i sposób ich oceniania oraz postrzegania zależy w dużej mierze od tego, w jakim miejscu obiegu gotówkowego się

²⁴ Forum Krajowe ds. Systemów płatniczych, *Badania na temat kosztów związanych z produktami płatniczymi w terminalach POS*, marzec 2004 r.

znajduje osoba oceniająca. W przypadku konsumentów gotówka postrzegana jest jako darmowa. Podobnie darmowa wydaje się gotówka dla większości detalistów, którzy nie obliczają kosztów wewnętrznego obrotu gotówką w firmie.²⁵

Inne przesłanki dokonywania płatności w drodze gotówkowej to:

- nadal zbyt niski poziom „ubankowienia” polskiego społeczeństwa oraz mało efektywne korzystanie z usług bankowych,
- nierównomierne nasycenie infrastruktury bankowej (placówki i filie bankowe, bankomaty, terminale POS) szczególnie w obrębie małych miejscowości.

Dodatkowym, a dla wielu osób bardzo istotnym, czynnikiem przyczyniającym się do używania gotówki jest jej fizyczne posiadanie.

2.4.6 Koszty obrotu gotówkowego

Wysokie koszty zarządzania gotówką przynoszą straty całej gospodarce, w tym również sektorowi bankowemu. Koszt gotówki jest istotnym aspektem działalności bankowej. Banki ponoszą znaczne koszty, ponieważ znajdują się na obu końcach cyklu obiegu gotówki. Należy jednak zdawać sobie sprawę, że koszty obciążające bank centralny są inne od kosztów obciążających banki komercyjne.

W skład kosztów banku centralnego związanych z gotówką wchodzi m.in.:

- koszty produkcji, sortowania, dystrybucji i niszczenia banknotów i monet,
- koszty infrastruktury obrotu gotówkowego (skarbców, sortowni itp.),
- koszty audytów kontrolnych.

Banki komercyjne odgrywają ważną rolę w procesie dystrybucji gotówki, która jest rozprowadzana za pomocą ich oddziałów i bankomatów. Koszty ponoszone przez banki komercyjne wynikają głównie z:

- konieczności utrzymywania odpowiednio zabezpieczonych kas i skarbców oraz sieci bankomatów,
- obsługi kasjerskiej (liczenia, sprawdzania autentyczności i pakowania gotówki),
- transportu znaków pieniężnych,
- instalacji wrzutni, z których korzystają podmioty, m.in. sklepy, dokonujące wpłat w formie zamkniętej.

Europejska Rada ds. Płatności (*European Payments Council, EPC*) ocenia koszty gotówki w UE na nie mniej niż 50 miliardów euro rocznie, tj. 0,4%-0,6% PKB²⁶. Sektor

²⁵ G. Lepecq, *Przyszłość...*, op.cit., s.11

bankowy ponosi 65% kosztów ogółem, tj. ponad 32 miliardy euro rocznie. Dane te są zgodne z wnioskami Holenderskiego Forum Krajowego ds. Systemów Płatniczych, które szacuje, że całkowite koszty społeczne wiążące się z realizacją płatności gotówkowych sięgają 0,47% PKB²⁷. W przypadku Polski koszty gotówki szacowane są na około 1% PKB²⁸, z czego większa ich część ponoszona jest przez bank centralny oraz banki komercyjne, ponieważ to one znajdują się na obu końcach cyklu obiegu gotówki. Tak więc obniżenie ww. kosztów choćby o niewielki procent przyniesie wymierne korzyści całemu sektorowi bankowemu.

Koszt dokonywania cyklicznych płatności stanowi również zauważalną pozycję budżetów gospodarstw domowych. Przeciętnie gospodarstwo domowe wykonuje miesięcznie siedem-osiem płatności wynikających z otrzymywanych rachunków (czynsz, gaz, prąd, telefon, komórka, abonament RTV, Internet, raty kredytów, składki na ubezpieczenia itp.). Rachunki za usługi przychodzą w różnych terminach, mają różne daty płatności, których niedotrzymanie wiąże się z poniesieniem dodatkowych kosztów wynikających z naliczonych przez usługodawcę odsetek za zwłokę.

Usługi płatnicze, świadczone tradycyjnie przez Poczta Polską i banki, w ostatnich latach uzupełnione zostały o alternatywne kanały dokonywania płatności, takie jak np. możliwość dokonywania płatności w placówkach SKOK czy możliwość opłacania rachunków przez konsumentów na rzecz masowych wierzycieli w sieciach wyspecjalizowanych pośredników finansowych (sieci Unikasa Banku Handlowego, TransKasa banku BPH, Via-Moje Rachunki firmy BillBird itp.).

Główne wady i zalety dokonywania płatności gotówką przedstawia Tabela nr 8.

Tabela nr 8. Główne wady i zalety płacenia gotówką

Miejsce płacenia gotówką	Zalety	Wady
Siedziba wystawcy faktury	- z reguły bez opłat - brak opóźnień w transferze	- czas na dotarcie do miejsca płatności, - czas stracony w kolejkach - koszty dojazdu do najbliższego oddziału firmy, gdzie można uregulować płatność.
Poczta	- dostępność	- dość wysoki koszt - czas stracony w kolejkach, - długi czas transferu
Banki	- brak ryzyka i opóźnień w transferze*	- wysoki koszt płatności
Agencje bankowe	- brak ryzyka transferu	
Niezależne punkty kasowe	- niskie prowizje - dostępność	- ryzyko transferu - długi czas transferu

²⁶ Europejska Rada ds. Płatności, *Single Euro Cash Area (SECA) Framework*, 8 March 2006, s. 7.

²⁷ G. Lepecq, *Przyszłość...*, op. cit., s. 16.

²⁸ *The Impact of Electronic Payments on Economic Growth*, Instytut Global Insight oraz Visa (za Koalicja na Rzecz Rozwoju Obrotu Bezgotówkowego – vide www.zbp.pl).

* przez ryzyko transferu rozumie się brak przekazania zapłaconej przez klienta kwoty na właściwy rachunek wierzyciela lub przekazania jej ze znacznym opóźnieniem

Traktując jako podstawowe kryterium wyboru sposobu płatności jego koszt, można dokonać porównania opłat wysokości wydatków, jakie gospodarstwo domowe musiałoby ponieść, korzystając z danego sposobu wnoszenia opłat, co przedstawia Tabela nr 9.

Tabela nr 9. Przykładowe* roczne koszty ponoszone przez gospodarstwo domowe z tytułu dokonywanych płatności w zależności od sposobu ich realizacji

Rodzaj płatności	Jednostkowy koszt operacji	Koszty miesięczne			Koszty roczne		
		Koszt 8 operacji	Koszt prowadzenia rachunku	Razem 3 + 4	Koszt 96 operacji	Koszt prowadzenia rachunku	Razem 6 + 7
1	2	3	4	5	6	7	8
Wpłata gotówkowa							
Bank	13,54 ²⁹	108,32	5,96	114,28	1299,84	71,52	1371,36
Poczta	2,50	20,00	-	20,00	240,00		240,00
Agencje bankowe	2,50	20,00	-	20,00	240,00		240,00
Agencje pośrednictwa finansowego	1,89	15,12	-	17,01	181,44		181,44
SKOK-i	2,50	20,00	-	20,00	240,00		240,00
Płatności bezgotówkowe							
Polecenie przelewu							
- składane w oddziale	4,12	32,96	5,96	38,92	395,52	71,52	467,04
- składane przez telefon	2,19	17,52	5,96	23,48	210,24	71,52	281,76
- składane przez Internet	0,41	3,28	5,96	9,24	39,36	71,52	110,88
Polecenie zapłaty	0,44	3,52	5,96	9,48	42,24	71,52	113,76

* - ze względu na różnorodność oferty (uzależnienie wysokości prowizji od wpłacanej kwoty, zróżnicowanie ze względu na usługodawcę), dane przyjęte do analizy dotyczą najpowszechniejszych płatności;

- dane dotyczące banków oparte zostały na średniej opłat 16 banków za grudzień 2008 r. (NBP)

W ostatnich latach przeprowadzono na świecie kilka kompleksowych studiów kosztów instrumentów płatniczych. Badania wykonały głównie banki centralne³⁰. Jedną z zasadniczych koncepcji kosztowych wykorzystanych w tych analizach był koszt społeczny (*social/societal cost*) rozumiany jako koszt zasobów w kategoriach pracy i kapitału ponoszony przez podmioty zaangażowane w proces płatności (bank centralny, banki komercyjne, izby rozliczeniowe, firmy zarządzające obrotem gotówkowym, przedsiębiorstwa

²⁹ W bankach opłata za realizację wpłaty gotówkowej ustalana jest z reguły jako procent kwoty wpłaty, przy czym dodatkowo określona jest stawka.

³⁰ Jakub Górka, „Koszty gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w wybranych krajach. Wnioski dla Polski”, raport przygotowany na zlecenie Departamentu Systemu Płatniczego Narodowego Banku Polskiego na posiedzenie Rady ds. Systemu Płatniczego w dniu 13 października 2008 r. Raport zawiera analizę 9 badań kosztów instrumentów płatniczych podjętych na świecie.

(w tym sklepy), konsumentów itp.). Licząc koszt społeczny, pomijano pozycje, które dla jednej strony są kosztem, zaś dla drugiej przychodem, zatem eliminują się w ogólnym rozrachunku kosztowym – np. opłata akceptanta, opłata roczna i za wydanie karty, seniorat itp.³¹

W świetle kosztów społecznych okazało się, że spośród instrumentów płatniczych dostępnych w punktach handlowo-usługowych (*Point-Of-Sale*, POS):

- 1) najtańsza jest elektroniczna portmonetka (nie występuje ona jednak we wszystkich krajach, pomiaru jej kosztów dokonano tylko w badaniach holenderskich i belgijskich),
- 2) gotówka jest tańsza od karty debetowej w płatnościach niskokwotowych (do 11,63 EUR w Holandii, 10,24 EUR w Belgii, 7,55 EUR w Szwecji, 30,67 EUR w Australii, ok. 15 EUR w Finlandii, ok. 8 EUR w Portugalii – powyżej tych wartości progowych karta debetowa jest tańsza od gotówki),
- 3) karta debetowa jest tańsza od karty kredytowej niezależnie od kwoty transakcji,
- 4) czek i karta kredytowa są najdroższymi instrumentami płatniczymi.

Poza POSami, społecznie najtańszymi instrumentami płatniczymi okazały się elektronicznie inicjowane polecenia przelewu i zapłaty oraz pieniądź sieciowy (np. systemy PayPal, MoneyBookers, GoogleCheckout, Click2Pay itp.).

Należy zatem podkreślić fakt, że w społecznym wymiarze kosztowym gotówka ma przewagę nad elektronicznymi instrumentami płatniczymi jedynie w drobnych płatnościach rzędu kilku-kilkunastu euro.

Ponadto, badania kosztów dowiodły, że nie występuje zbieżność kosztów społecznych z kosztami prywatnymi, zwłaszcza konsumentów (gospodarstw domowych), którzy stanowią trzon grupy płatników. Często w oczach konsumentów płatności gotówką, kartą płatniczą lub innym instrumentem płatniczym wydają się darmowe, bowiem nie ponoszą oni bezpośrednich opłat transakcyjnych.

Dobrze to zjawisko ilustrują badania szwedzkie³², które wykazały, że ze społecznego punktu widzenia gotówka jest tańsza od karty debetowej w płatnościach poniżej 7,55 EUR, zaś od karty kredytowej w płatnościach poniżej 17,4 EUR. Z prywatnego punktu widzenia konsumentów gotówka jest tańsza od karty debetowej w transakcjach zakupowych poniżej

³¹ Ibidem op. cit.

³² Bergman M., Guibourg G., Segendorf B., *The Costs of Paying – Private and Social Costs of Cash and Card Payments*, Sveriges Riksbank Working Paper Series 212, September 2007 oraz Jakub Górka, „Koszty gotówki i bezgotówkowych instrumentów płatniczych w wybranych krajach. Wnioski dla Polski”, raport przygotowany na zlecenie Departamentu Systemu Płatniczego Narodowego Banku Polskiego na posiedzenie Rady ds. Systemu Płatniczego w dniu 13 października 2008 r.

13,64 EUR, zaś od karty kredytowej w transakcjach zakupowych poniżej 4,48 EUR. Oznacza to, że w świetle kosztów społecznych karta kredytowa jest zawsze droższa od debetowej, natomiast w świetle kosztów prywatnych konsumentów mamy do czynienia z sytuacją odwrotną (efekt darmowego kredytu w okresie bezodsetkowym).

2.5 Rachunki bankowe

2.5.1 Liczba rachunków bankowych w Polsce i porównanie z innymi krajami Unii Europejskiej

Rynek produktów bankowych w Polsce, choć rozwija się dynamicznie, jest ciągle dużo słabszy niż w większości krajów UE. Według stanu na grudzień 2008 r. banki komercyjne prowadziły 30,8 mln rachunków bieżących osób fizycznych, rolników i przedsiębiorców indywidualnych (bez rachunków przedsiębiorstw oraz książeczek oszczędnościowych). Oznacza to, że statystycznie na jedno gospodarstwo domowe przypada 1,95 rachunku bankowego³³. Biorąc pod uwagę fakt, że w wielu przypadkach jedna osoba posiada kilka rachunków bankowych, wskaźniki te nie odzwierciedlają właściwego dostępu społeczeństwa do rachunków bankowych.

Według badania przeprowadzonego przez firmę Pentor, 57% Polaków w wieku 15 lat i powyżej korzysta z usług bankowych natomiast 75,1% gospodarstw domowych posiada konto bankowe.³⁴ Ponadto, wcześniejsze badania zrealizowane przez tę samą firmę wykazały, że najwyższy odsetek posiadaczy tego podstawowego produktu bankowego występuje wśród osób z wyższym wykształceniem (83%), o dochodzie rodziny powyżej 3.000 zł (71%), z grupy społeczno-zawodowej menadżerów i pracowników biurowych (odpowiednio 87% i 81%). Zdecydowana większość posiadaczy kont osobistych (93%) posiada nie więcej niż jedno konto.³⁵

Wskaźnikiem umożliwiającym porównanie z innymi krajami jest liczba rachunków bankowych przypadająca na 1 mieszkańca. W Polsce w 2007 r. wskaźnik ten wynosił 0,7 rachunku na jednego mieszkańca, podczas gdy dla krajów EU średnio wskaźnik ten wynosił

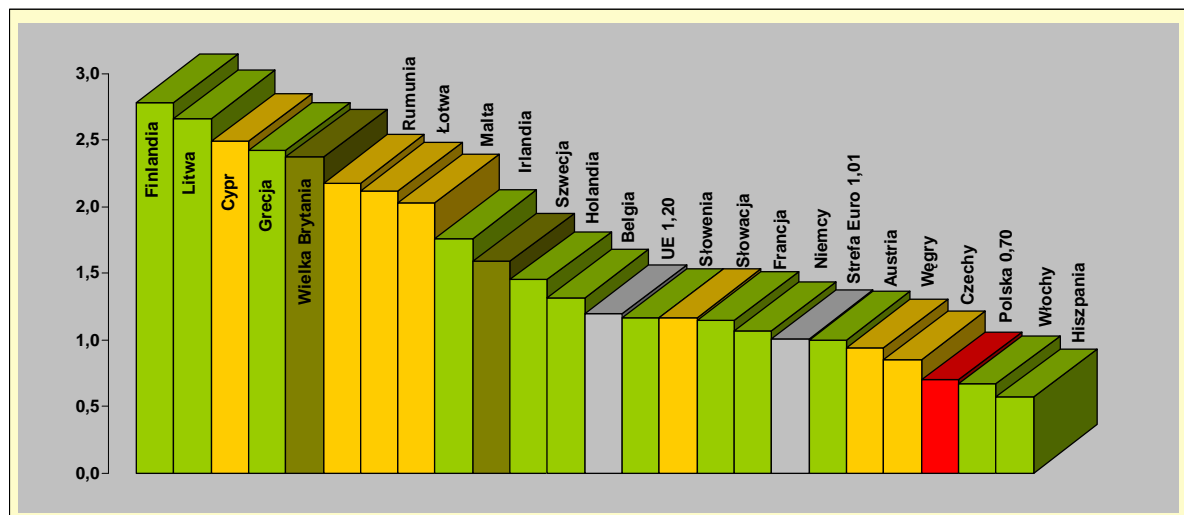
³³ Obliczenia własne na podstawie danych z NBP-DSP w zakresie liczby rachunków bankowych z czerwca 2008 r. i Głównego Urzędu Statystycznego w zakresie prognozowanej liczby gospodarstw domowych na 2008 r., która wynosi 14 317,8 tys.

³⁴ Pentor Research International, *Trudne czasy dla kart kredytowych – szanse i zagrożenia*, konferencja 19 marca 2009 r.

³⁵ T. Koźliński, DSP NBP „Wybrane wyniki badania nt. korzystania Polaków z kont osobistych i kart płatniczych oraz realizowania płatności masowych w Polsce poprzez transakcje gotówkowe i bezgotówkowe” - badanie reprezentatywne przeprowadzone w kwietniu 2006 r. na zlecenie NBP.

1,2, a dla krajów strefy euro 1,01. Pomimo wzrostowej tendencji wskaźnika liczby rachunków na 1 mieszkańca w Polsce, wskaźnik ten w naszym kraju stanowi tylko 58,3% średniej całej Unii Europejskiej oraz 69,3% średniej dla strefy euro. Pozycję Polski na tle innych krajów UE pokazuje Wykres nr 10.

Wykres nr 10. Liczba rachunków bankowych na 1 mieszkańca w 2007 r.



Źródło: ECB Statistical Data Warehouse <http://sdw.ecb.europa.eu/>.

Zaprezentowane dane potwierdzają tezę, że „ubankowienie” polskiego społeczeństwa nadal jest na bardzo niskim poziomie, na co wskazują różnego rodzaju badania. Według badania TNS OBOP z 2007 r., posiadanie rachunku bankowego deklaruje 57% Polaków powyżej 15 roku życia.³⁶ Zbliżone wyniki zostały zaprezentowane przez PENTOR i ZBP w ramach drugiej edycji badania „Diagnoza wizerunku polskiego sektora bankowego – 2008”, zgodnie z którymi 54% respondentów posiada konto osobiste ROR (51% w 2007 r.)³⁷.

2.5.2 Przesłanki posiadania i braku posiadania rachunków bankowych

Rachunek bankowy jest najbardziej popularnym produktem finansowym, ponieważ jest on punktem wyjścia do korzystania z innych usług bankowych, tj.: polecenia przelewu, zlecenia stałego i na zmienną kwotę, polecenia zapłaty, kart płatniczych czy też kredytów.

Przesłanek przemawiających na korzyść posiadania rachunku bankowego jest wiele i należą do nich m.in.:

- redukcja kosztów

³⁶ M. Smaga, *Jak Polacy korzystają z kont bankowych?*, Raport Money.pl, Wrocław, marzec 2007 r.

³⁷ Informacja prasowa z badania PENTOR z 2007 r.

http://www.zbp.pl/photo/konferencja_prasowa_17.04.2008/konferencja_prasowa.zip

Najtańszym sposobem dokonywania płatności jest ich realizacja poprzez rachunek bankowy, który umożliwia dostęp do nowoczesnych instrumentów płatniczych, takich jak przelewy internetowe czy polecenia zapłaty.

- wygoda i oszczędność czasu

Posiadanie rachunku bankowego umożliwia regulowanie wszelkich płatności i zobowiązań, w przypadku posługiwania się Internetem z każdego miejsca i o każdej porze dnia, z jednoczesną możliwością zaplanowania płatności na przyszłość. Ogromną zaletą posiadania rachunku jest również możliwość korzystania z różnorodnych linii kredytowych i dopuszczalnych sald debetowych na rachunkach, co powoduje nieporównywalnie większą wygodę i pewność dokonania transakcji.

- szybkość dokonywania transakcji

Przy wykorzystaniu bankowości elektronicznej i systemu płatności detalicznych (ELIXIR z trzema sesjami dziennie) ten sam przelew może być zrealizowany pomiędzy bankami w ciągu kilku godzin, a konkretną kwotę można w ciągu jednego dnia roboczego przekazać nawet dwukrotnie.

- bezpieczeństwo dokonywania płatności

Posiadanie rachunku bankowego umożliwia korzystanie z bezgotówkowych instrumentów płatniczych oraz najnowszych kanałów rozliczeń, co w konsekwencji eliminuje ryzyko utraty lub kradzieży gotówki bądź przypadkowego nabycia sfałszowanych banknotów.

- dochód z utrzymywania zwiększonych środków na rachunku

Przechowywanie środków na rachunku bankowym daje również dodatkowe korzyści w postaci zysku z odsetek naliczanych od zgromadzonym na nim środków.

Niestety, wciąż znaczna część polskiego społeczeństwa nie posiada rachunku bankowego, a tym samym nie ma możliwości opłacania swoich zobowiązań w formie bezgotówkowej lub, posiadając rachunek bankowy, wykorzystuje go w niewielkim zakresie. Jest to konsekwencją wielu przyczyn, do których m.in. należą³⁸:

- przyzwyczajenie społeczeństwa do dokonywania płatności w formie gotówkowej oraz wydawanie przez wierzycieli papierowych druków do opłacania rachunków w gotówce,
- niskie dochody lub ich brak,

³⁸ T. Koźliński, DSP NBP *Wybrane wyniki ...*op. cit.

- konkurencyjne opłaty ze strony pośredników finansowych, którzy akceptują głównie gotówkę,
- niski poziom dostępu do Internetu, ze względu na dostępność i wysokie koszty eksploatacji. Poza możliwością korzystania z Internetu częstym napotykanym problemem jest brak znajomości obsługi komputera wśród osób starszych i z niższym wykształceniem.
- niechęć do korzystania z bankowości internetowej, która wynika z obawy przed nadużyciami i kradzieżami dokonywanymi w sieci oraz wysokimi kosztami oprogramowań antywirusowych.
- nierównomierny dostęp do placówek bankowych, co nadal dla dużej części społeczeństwa jest argumentem do braku założenia rachunku bankowego i korzystania z usług bankowych,

2.5.3 Rachunki bankowe z dostępem przez Internet

Bankowość internetowa jest jednym z kanałów bankowości elektronicznej do obsługi klienta, tj. włączenie klienta jako użytkownika do skomputeryzowanego systemu bankowego, który umożliwia przeprowadzanie usług i transakcji bankowych z wykorzystaniem sieci Internet niezależnie od miejsca i czasu.

Liczba Polaków korzystających z Internetu z roku na rok wyraźnie rośnie. Jeszcze szybciej rośnie odsetek klientów e-bankowości, czyli internautów, którzy korzystają z produktów bankowych on-line. Z badań TNS OBOP przeprowadzonych na zlecenie KIR S.A. wynika, że konto bankowe umożliwiające dokonywanie operacji przez Internet deklaruje jedynie 25% osób biorących udział w badaniu. Pomimo wzrastającego zainteresowania nowoczesnymi kanałami dystrybucji usług bankowych, z bankowości internetowej korzysta 41% respondentów w wieku od 18 do 29 lat oraz 36% z przedziału 30-39 lat. Dla pięćdziesięciu i sześćdziesięciolatków odsetki te wynoszą odpowiednio 16% i 5%.³⁹

Najbardziej popularne produkty finansowe to oczywiście rachunki bankowe, które są punktem wyjścia do korzystania z innych usług bankowych. Korzystanie z rachunków bankowych przez Internet jest już możliwe nie tylko w bankach wirtualnych. Obecnie w pełni funkcjonalny dostęp do rachunku jest powszechnie oferowany przez banki jako jedna z podstawowych usług bankowych.

³⁹ *Opinie Polaków na temat masowych płatności – wyciąg z raportu, TNS OBOP dla Krajowej Izby Rozliczeniowej S.A., wrzesień 2008 r., s. 9*

Możliwość korzystania z usług bankowych przez telefon i Internet oraz nowoczesna oferta – to czynniki wybierane szczególnie chętnie przez osoby młode, z wyższym wykształceniem, pełniące funkcje kierownicze, pracujące w roli specjalistów lub jeszcze studiujące.⁴⁰

Dostęp do rachunku bankowego przez Internet jest niezwykle wygodny, ponieważ umożliwia klientowi wgląd do jego rachunku za pośrednictwem komputera bądź innego urządzenia elektronicznego. W zależności od banku i wykorzystywanego oprogramowania może on pozwalać jedynie na bierny wgląd w stan rachunku i ewentualne uzyskanie ogólnych informacji na temat usług bankowych, bądź również na aktywne dokonywanie operacji na rachunkach, takich jak: realizacja przelewów, ustanawianie zleceń stałych, zakładanie lokat czy też uzyskanie kredytu.⁴¹

Wiele nowoczesnych rachunków bankowych z dostępem przez Internet oferuje znacznie więcej niż tylko możliwość skorzystania z podstawowych usług bankowych. Obecnie, nie wychodząc z domu, można wykonać wiele operacji, do niedawna dostępnych i możliwych do przeprowadzenia jedynie w wyspecjalizowanych firmach. Przykładowo, korzystając z wirtualnego rachunku bankowego, można ubezpieczyć się od nieszczęśliwych wypadków lub wykupić pakiet ubezpieczenia samochodu czy mieszkania.

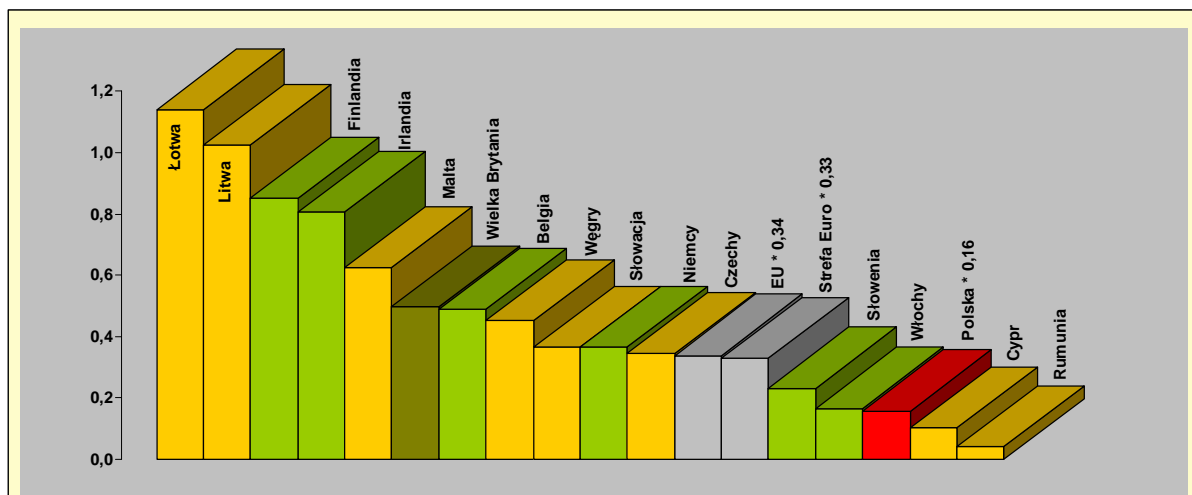
Rachunki internetowe mają dużą przewagę nad tradycyjnymi. Przede wszystkim są dużo wygodniejsze, działają przez 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu.

Porównanie Polski z krajami, których dane dostępne są w *ECB Statistical Data Warehouse*, pod względem liczby rachunków z dostępem przez Internet na 1 mieszkańca w 2007 r. przedstawia Wykres nr 11.

Wykres nr 11. Liczba rachunków z dostępem przez Internet na 1 mieszkańca w 2007 r.

⁴⁰ *Jak Polacy korzystają ...*, op. cit., s.3

⁴¹ *Banki w Internecie*, K. Pietrzak, MSPStandard.pl – IT dla małych i średnich firm, kwiecień 2008 r., http://mspstandard.pl/artykuly/57529_1.html



* średnia została wyciągnięta z danych dostępnych na stronie ECB Statistical Data Warehouse <http://sdw.ecb.europa.eu/>. W powyższych wielkościach brak jest danych z 11 krajów UE.

Źródło: obliczenia własne na podstawie ECB Statistical Data Warehouse <http://sdw.ecb.europa.eu/>.

2.5.4 Koszty posiadania rachunku bankowego dla klienta

Założenie i prowadzenie rachunku bankowego w większości przypadków są usługami płatnymi, a koszt uzależniony jest od wielu czynników. Należy do nich zaliczyć m.in. strukturę klientów danego banku oraz prowadzoną przez bank politykę w stosunku do swoich klientów. Banki bardzo często różnicują ofertę, dostosowując ją do potrzeb określonych grup klientów, np. konta standardowe dla studentów, juniorów lub seniorów, konta typu *silver*, *gold* lub konta typu *prestige* dla grup bardziej zamożnych klientów, zainteresowanych szerszą gamą produktów i usług bankowych (nazewnictwo kont stanowi element oferty marketingowej poszczególnych banków).

Innym, ale równie istotnym, czynnikiem wpływającym na koszt prowadzenia rachunku bankowego jest zakres usług świadczonych w ramach prowadzenia rachunku. W opłacie tej mieści się zwykle pakiet bezpłatnych usług rozliczeniowych i w ofercie polskich banków jest to najczęściej usługa kierowana do lepiej sytuowanych klientów. Generalnie w Polsce, banki ustalają konkretną cenę danej usługi bankowej, gdzie oprócz opłaty za prowadzenie rachunku bankowego dodatkowo pobierane są opłaty za dokonywanie rozliczeń pieniężnych.

Bogactwo oferty bankowej w zakresie rachunków bankowych przekłada się na duże zróżnicowanie opłat za prowadzenie rachunku. Miesięczna opłata za prowadzenie standardowego rachunku bankowego dla klientów detalicznych w polskich bankach waha się w przedziale od 3zł do 8 zł i wyniosła w grudniu 2008 r. średnio 5,96 zł.⁴² W przypadku

⁴² NBP-DSP, *Wysokość prowizji i opłat związanych z rozliczeniami pieniężnymi w złotych w polskim sektorze bankowym*, materiał opracowywany cyklicznie (co pół roku) od marca 2005 r. i prezentowany Zarządowi NBP oraz Radzie ds. Systemu Płatniczego. Celem tego opracowania jest analiza zmian wysokości prowizji i opłat

rachunków internetowych, założenie i prowadzenie w większości przypadków jest darmowe, ewentualnie obciążone znikomymi opłatami.

2.5.5 Posiadanie rachunku bankowego a problem wykluczenia finansowego

Przez wykluczenie społeczne rozumie się niepodejmowanie przez osoby, rodziny lub grupy ludności zwyczajowej i społecznie akceptowanej drogi życiowej lub wypadanie z niej. Dotyczy to w szczególności osób żyjących w niekorzystnych warunkach ekonomicznych (ubóstwo materialne), dotkniętych niekorzystnymi procesami społecznymi, co uniemożliwiło im osiągnięcie normalnej pozycji społecznej, odpowiedniego poziomu kwalifikacji, wejścia na rynek pracy, lub posiadających cechy utrudniające im korzystanie z powszechnych zasobów społecznych ze względu na niesprawność fizyczną, uzależnienie, długotrwałą chorobę albo inne cechy indywidualne.

Wykluczenie społeczne przekłada się na wykluczenie finansowe, które można określić jako niezdolność jednostek, gospodarstw domowych lub grup społecznych do korzystania z niezbędnych usług finansowych w odpowiedniej postaci. Zjawisko to może wynikać z niewystarczającej dostępności usług finansowych, ich ceny, marketingu lub niedostatecznej edukacji finansowej. Inną przyczyną wykluczenia może być samowykluczenie będące reakcją na negatywne doświadczenia lub wyobrażenia. Skutkiem wykluczenia finansowego jest najczęściej brak dostępu osób nim objętych do podstawowych produktów bankowych: rachunku bankowego i produktów ściśle z nim związanych.

Ograniczony dostęp osób niepełnosprawnych do usług bankowych przejawia się w różny sposób i często zależy od stopnia oraz rodzaju niepełnosprawności. Obecnie większość banków posiada w swojej ofercie bankowość internetową i większość spraw związanych np. z obsługą konta osobistego można zrealizować za pomocą telefonu bądź Internetu. Niemniej jednak, pomimo znacznego rozwoju bankowości internetowej, wiele czynności bankowych, np. złożenie wniosku o kredyt na zakup mieszkania, czy założenie rachunku, wymaga nadal osobistego kontaktu klienta z bankiem. Dla osób niepełnosprawnych bezpośrednia wizyta w placówce bankowej może się okazać barierą nie do pokonania. Inne bariery, na pozór niezauważalne dla osób zdrowych, to: niedostosowanie wnętrza sal bankowych dla osób o różnym stopniu niepełnosprawności, brak wydzielonych stanowisk zapewniających wygodę,

pobieranych przez polskie banki z tytułu realizacji płatności w złotych, najbardziej istotnych z punktu widzenia rozliczeń pieniężnych.

prywatność i poufność oraz brak odpowiednio przeszkolonego personelu, który posiada wiedzę na temat potrzeb osób niepełnosprawnych.⁴³

Ponieważ dostęp do usług finansowych stał się niezbędnym warunkiem uczestnictwa w życiu gospodarczym i społecznym, te i inne przyczyny powodują, że osoby niepełnosprawne stają się również osobami wykluczonymi z rynku usług bankowych. Niestety, w większości krajów wiele osób napotyka na trudności w dostępie czy korzystaniu z odpowiednich usług finansowych. Jak już wcześniej wskazano, wykluczenie finansowe jest silnie powiązane z wykluczeniem społecznym. Osobom biednym lub cierpiącym z powodu wykluczenia finansowego zwykle odmawia się dostępu do usług finansowych, co z kolei zwiększa ryzyko wykluczenia społecznego.⁴⁴ Osoby wykluczone nie mogą regulować swoich zobowiązań płatniczych (czynsz, opłaty za prąd itp.) poprzez rachunek bankowy i są zmuszone do korzystania z mniej wygodnych i droższych płatności gotówkowych. Nie mając możliwości zaciągnięcia kredytu w banku, uciekają się do pożyczek udzielanych na lichwiarski procent przez instytucje niebankowe i różnego rodzaju pośredników finansowych, często działających nielegalnie. Osoby niemające rachunku bankowego mają też trudności ze znalezieniem pracy bądź z otrzymaniem zasiłku socjalnego, a ponadto są w gorszej sytuacji w zakresie planowania swoich wydatków.

2.6 Wykorzystywanie bezgotówkowych instrumentów płatniczych w Polsce

2.6.1 Polecenie przelewu

Polecenie przelewu polega na wydaniu bankowi dyspozycji przelania określonej kwoty z rachunku bankowego płatnika na wskazany przez niego rachunek w dowolnym banku. Z polecenia przelewu mogą korzystać osoby prawne i fizyczne posiadające rachunek bankowy.

Dyspozycję dłużnika bank wykonuje w sposób przewidziany w umowie rachunku bankowego. Warunkiem wykonania polecenia przelewu jest posiadanie przez zleceniodawcę (dłużnika) odpowiedniego pokrycia na rachunku bankowym, chyba że bank przyznał swojemu klientowi prawo do określonego limitu debetowego. Szczególnym rodzajem polecenia przelewu jest zlecenie stałe lub na zmienną kwotę, które jest powszechnie stosowane do realizacji płatności masowych.

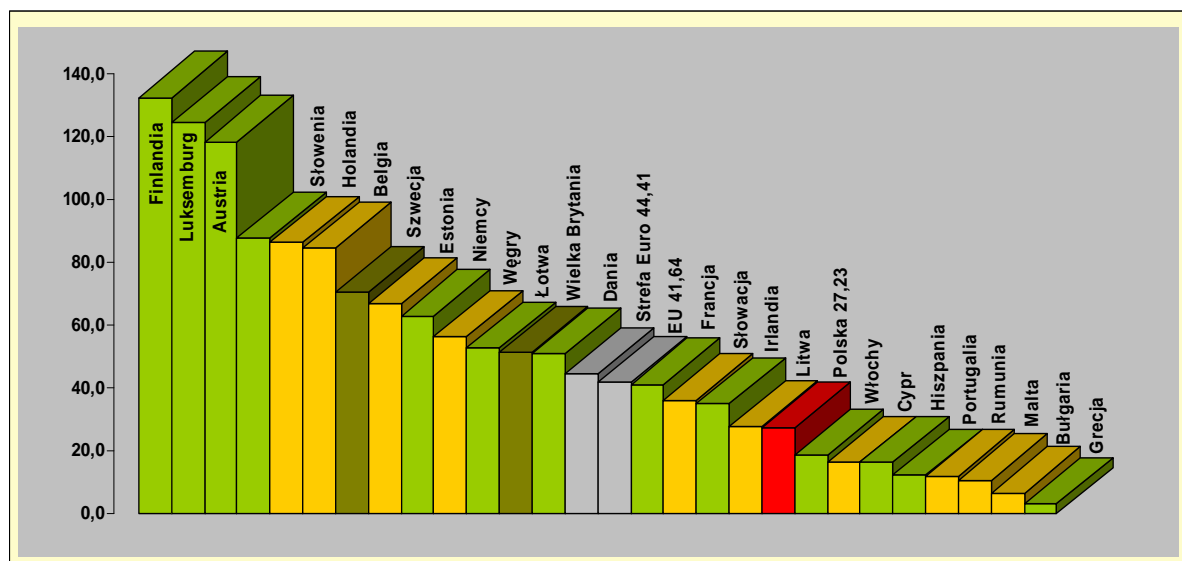
⁴³ A. Kowalczyk, *Konto w banku czy bank do kąta?*, magazyn *Integracja* nr 1/2007, <http://www.niepelnosprawni.pl/ledge/x/17875>

⁴⁴ *Wykluczenie finansowe – zapewnienie odpowiedniego dostępu do podstawowych usług finansowych*, Dyrekcja Generalna ds. Zatrudnienia, Spraw Społecznych i Równości Szans, http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/docs/social_inclusion/2008/financial_exclusion_memo_pl.pdf

W Polsce polecenie przelewu jest najpopularniejszą, wśród posiadaczy rachunków bankowych, formą rozliczeń bezgotówkowych. Ich liczba oraz wartość transakcji systematycznie rośnie. Według danych NBP w 2008 r. liczba transakcji przy użyciu tego instrumentu wyniosła 1.141.565 tys., co stanowi 65,66 % liczby transakcji wszystkimi instrumentami bezgotówkowymi.

Pomimo stałej dynamiki wzrostu wskaźnika korzystania z tego instrumentu, Polska znajduje się na 18 miejscu wśród krajów UE. Według danych z 2007 r., liczba zrealizowanych poleceń przelewu na 1 mieszkańca wyniosła 27,23, co plasuje Polskę zarówno poniżej średniej dla krajów UE, która wyniosła 41,64, jak i średniej dla krajów strefy euro ze wskaźnikiem 44,41. Stały i dynamiczny wzrost polecenia przelewu w Polsce pozwala, z roku na rok, redukować różnicę między średnią dla UE i strefy euro, niemniej jednak w 2007 r. wskaźnik ten dla Polski stanowił tylko 65,4% średniej całej Unii Europejskiej oraz 61,3% średniej dla strefy euro. Pozycję Polski na tle innych krajów UE pokazuje Wykres nr 11.

Wykres nr 11. Liczba poleceń przelewu na 1 mieszkańca w 2007 r.



Źródło: ECB Statistical Data Warehouse <http://sdw.ecb.europa.eu/>.

Opłaty za realizację polecenia przelewu pobierane przez polskie banki konkurują z wysokimi opłatami i prowizjami od operacji gotówkowych. Niższe opłaty mają być zachętą dla klientów do otwierania rachunków bankowych i realizowania wszelkiego rodzaju płatności za pomocą tańszych i wygodniejszych dla obu stron form płatności, jaką jest m.in.

polecenie przelewu. Z danych NBP z grudnia 2008 r.⁴⁵ wynika, że średnia cena za realizację przelewu składanego w oddziale wynosiła 34,12 zł, natomiast cena tej usługi była niższa, gdy był on składany za pomocą telefonu i wynosiła średnio 2,19 zł. Najtańszą formą płatności oferowaną przez klientom przez banki jest realizacja przelewu za pośrednictwem Internetu, gdzie średnia cena wynosiła 0,41 zł.

2.6.2 Polecenie zapłaty

Polecenie zapłaty, wprowadzone w Polsce w 1998 roku jako nowa forma rozliczeń pieniężnych, jest polskim odpowiednikiem istniejącego w krajach UE produktu o nazwie *direct debit*. W poleceniu zapłaty stroną inicjującą transakcję jest wierzyciel, a więc odwrotnie niż przy poleceniu przelewu, gdzie dyspozycję płatniczą wydaje bankowi dłużnik. Ta forma rozliczeń jest używana dla płatności nieprzekraczających równowartości 1.000 euro, jeżeli dłużnikiem jest osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej, lub 50.000 euro w przypadku pozostałych dłużników.⁴⁶

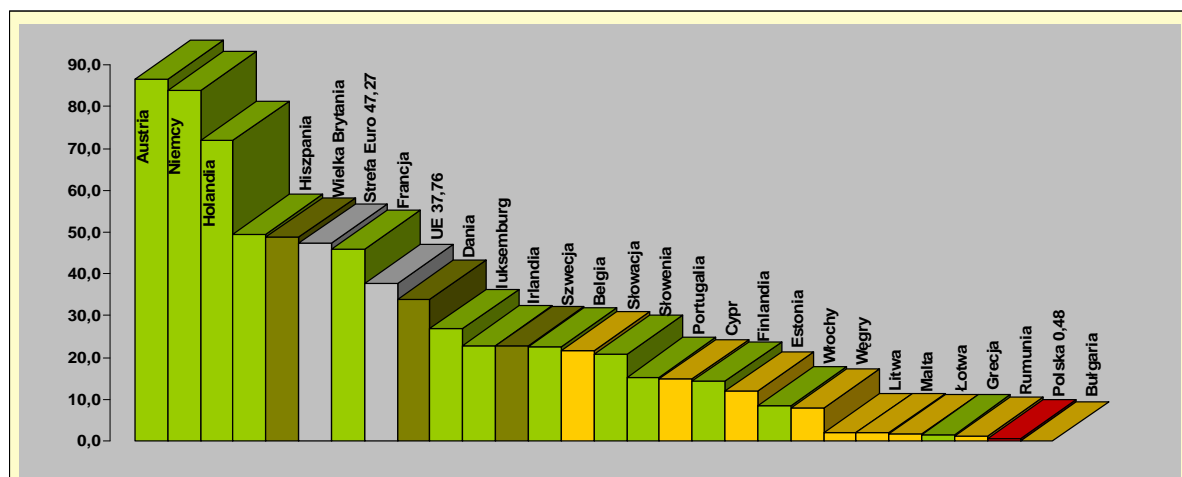
Cechą odróżniającą polecenie zapłaty od polecenia przelewu, oprócz strony inicjującej płatność – wierzyciela, jest możliwość odwołania przez dłużnika (płatnika) zrealizowanej wcześniej płatności i zwrotu zapłaconej kwoty na jego rachunek.

W 2007 r. liczba transakcji polecenia zapłaty w Polsce wyniosła 18,2 mln, na łączną wartość 12,6 mld zł, co stanowi zaledwie 1,2 % liczby wszystkich transakcji bezgotówkowych. Należy jednak odnotować, że od 2006 r. liczba poleceń zapłaty wzrosła o ok. 25,1 %, natomiast ich wartość o ok. 24 %. Na koniec 2008 r. polecenie zapłaty stanowiło 1,17 % ogólnej liczby dokonanych transakcji płatniczych i w stosunku do 2007 r. liczba poleceń zapłaty wzrosła o 11,86%. Oznacza to niewielki wzrost wartości polecenia zapłaty w pierwszym półroczu 2008 r. w stosunku do roku poprzedniego przy nieznacznym spadku liczby dokonywanych transakcji polecenia zapłaty. Niestety, dane porównawcze wskazują, że wykorzystanie polecenia zapłaty w Polsce jest nadal bardzo niskie i wśród krajów europejskich Polska tym zakresie niezmiennie zajmuje miejsce w samej końcówce, wyprzedzając jedynie Bułgarię (zob. Wykres nr 12).

⁴⁵ NBP-DSP, *Wysokość prowizji*, op. cit., s. 2

⁴⁶ Instrumentem bardzo zbliżonym do polecenia zapłaty jest GOBI (Gospodarcze Obciążenie Bezpośrednie). Utworzenie nowego sposobu rozliczeń przez banki jest możliwe dzięki wymienionemu w ustawie – Prawo bankowe katalogu form rozliczeń pieniężnych, który ma charakter otwarty. Najważniejsze, a zarazem bardzo istotne różnice w stosunku do polecenia zapłaty to: brak limitu kwotowego, brak możliwości odwołania zlecenia przez dłużnika oraz możliwość używania tego instrumentu jedynie w obrocie gospodarczym. Dla obsługi tego instrumentu KIR S.A. stworzyła odrębny komunikat w systemie ELIXIR, jednakże wykorzystanie tej formy rozliczeń przez banki jest jak na razie absolutnie śladowe pojedyncze przypadki.

Wykres nr 12. Liczba poleceń zapłaty na 1 mieszkańca w 2007 r.



Źródło: ECB Statistical Data Warehouse <http://sdw.ecb.europa.eu/>.

W krajach strefy euro w 2007 r. liczba zrealizowanych poleceń zapłaty na 1 mieszkańca wyniosła prawie 47,3 i była 98,5 razy większa niż w Polsce (0,5 na 1 mieszkańca). Dla całej UE dane te wyniosły odpowiednio 37,8 szt. i 78,7 razy.

Na przyczyny małej popularności polecenia zapłaty w Polsce, a w związku z tym niski poziom wykorzystywania tego instrumentu, ma wpływ kilka różnych czynników. Jednym z najważniejszych jest fakt, iż nadal relatywnie dużo osób fizycznych nie posiada rachunku bankowego, a w związku z tym nie może on być użytkowany przez tę grupę ludności. Wśród potencjalnych płatników obawy budzi ponadto automatyczny sposób jej działania, niepozwalający na bieżące „śledzenie” pobierania płatności przez wierzycieli i uniemożliwiający płatnikowi podejmowanie każdorazowo decyzji o realizacji płatności „z ręki”, do czego obecnie płatnicy są przyzwyczajeni, np. w przypadku polecenia przelewu lub wpłat gotówkowych.

Natomiast z punktu widzenia wierzycieli, jest to najwygodniejsza forma przeprowadzania rozliczeń, w szczególności ze względu na gwarancję otrzymywania płatności w terminie. Znaczącymi zaletami polecenia zapłaty dla wierzycieli jest także jego wpływ na uproszczenie procedur księgowych – poprzez umożliwienie automatycznego księgowania operacji, planowego zagospodarowania otrzymywanych środków, uniknięcie kosztów drukowania i wysyłania druków opłat, zmniejszanie kosztów monitorowania terminów i należności wpływających dotychczas w tradycyjny sposób.

Pomimo wskazanych powyżej wątpliwości, obiektywnie rzecz biorąc, polecenie zapłaty jest produktem opracowanym dla regulowania masowych płatności, wygodnym zarówno dla dłużnika, jak i dla wierzyciela. Poza wygodą i bezpieczeństwem, dodatkową zaletą tego

produktu jest jego cena. Obecnie większość banków oferuje swoim klientom detalicznym realizację tej usługi bezpłatnie bądź po cenie zbliżonej do opłaty pobieranej za przelew kierowany do innego banku złożony przez Internet. Średnia cena za realizację polecenia zapłaty w grudniu 2008 r. wyniosła 0,44 zł, co jest znacznie tańsze od wpłaty gotówkowej (średnio ok.12,15 zł) lub polecenia przelewu składanego w oddziale (3,99 zł)⁴⁷.

Zalety polecenia zapłaty, tj.: bezpieczeństwo, wygoda, terminowość i oszczędność, potwierdza fakt, że produkt ten jest od lat powszechnie wykorzystywany praktycznie we wszystkich krajach UE. W krajach takich jak Niemcy, Austria, Holandia, Hiszpania czy Wielka Brytania, polecenie zapłaty jest podstawowym instrumentem do regulowania comiesięcznych płatności, co stawia te kraje w czołówce pod względem jego wykorzystywania.

2.6.3 Karty płatnicze

Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe w art. 4 ust. 1 pkt 4 określa kartę płatniczą jako kartę, która identyfikuje jednocześnie wydawcę karty i osobę upoważnioną do jej posiadania. Karta płatnicza uprawnia do dokonywania zapłaty lub wypłaty gotówki, oraz, gdy jest wydana przez bank lub instytucję ustawowo upoważnioną do udzielania kredytu, także do dokonywania zapłaty z wykorzystaniem kredytu. Nie jest jednak bezpośrednim środkiem zapłaty, ale instrumentem rozliczeń bezgotówkowych.

Najpopularniejsze kryterium podziału kart płatniczych to sposób rozliczenia przeprowadzonych przez posiadacza transakcji i wg niego możemy je podzielić na:

- debetowe – umożliwiają dokonywanie transakcji wyłącznie do wysokości dostępnych środków na rachunku,
- kredytowe – umożliwiają dokonywanie transakcji również w ciężar kredytu, który jest spłacany stosownie do warunków uzgodnionych z bankiem,
- obciążeniowe – zwane także kartami typu „charge”, są kartami z odroczonym terminem płatności. Od kart kredytowych różni je m.in. to, że zobowiązanie spłaca się w całości raz w miesiącu.

Karty kredytowe i obciążeniowe pojawiły się w Stanach Zjednoczonych przed II wojną światową, ich rozwój nastąpił w latach 60-tych i 70-tych głównie jako karty kredytowe. Przede wszystkim ze względu na wygodę użytkownika, karty płatnicze szybko rozpowszechniły się m.in. w krajach europejskich, głównie jako karty debetowe. W Polsce

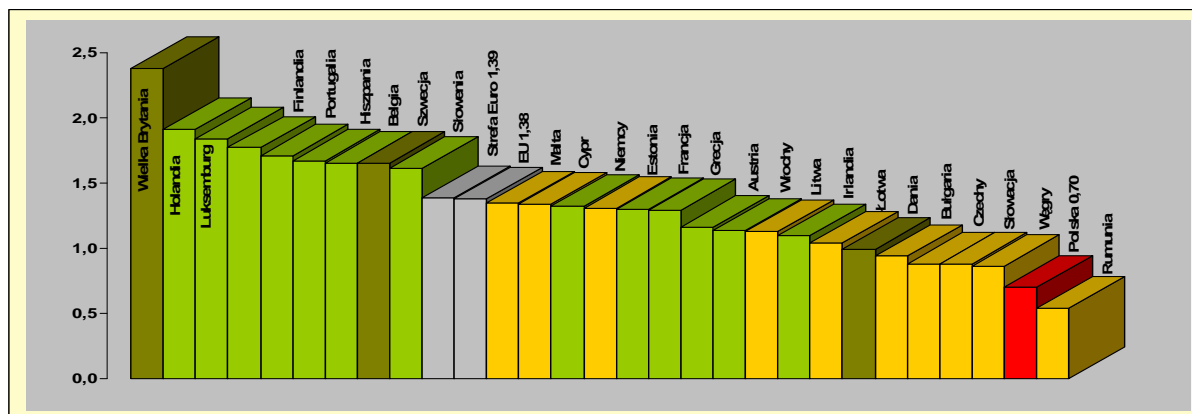
⁴⁷ NBP-DSP „Wysokość prowizji i opłat...” op.cit.

karty płatnicze są najnowsza i najbardziej dynamicznie rozwijającą się formą rozliczeń bezgotówkowych, a ostatnie lata przyniosły wzrost zarówno liczby kart w obiegu, jak również liczby operacji dokonywanych przy ich użyciu.

Rynek kart płatniczych należy do najbardziej dynamicznie rozwijających się rynków usług bankowych. Wg stanu na koniec września 2008 r. w obiegu znajdowało się 29,16 mln kart płatniczych, zaś na koniec 2008 r. było ich już 30,3 mln, co pokazuje, że na przestrzeni tego kwartału liczba wydanych kart płatniczych wzrosła o 3,8%.⁴⁸ Wzrost liczby kart płatniczych będących w obiegu automatycznie powoduje zarówno wzrost liczby dokonywanych nimi transakcji, jak i wartości.

Szybko rosnąca liczba kart płatniczych świadczy o coraz większej wiedzy polskich konsumentów o tym instrumencie płatniczym, który zapewnia stały i wygodny dostęp do środków pieniężnych, w tym wygodne i bezpieczne dokonywanie płatności bezgotówkowych. Niestety, w porównaniu do innych państw UE, wskaźnik liczby wydanych kart płatniczych (0,70) *per capita* stawia Polskę niemal na samym końcu. W innych krajach UE liczba kart płatniczych przypadająca na 1 mieszkańca w 2007 r. wyniosła średnio 1,38, co oznacza, że jest ona prawie 2-krotnie wyższa niż w Polsce. Pozycję Polski w stosunku do innych krajów UE pokazuje Wykres nr 13.

Wykres nr 13. Liczba wydanych kart płatniczych na 1 mieszkańca w 2007 r.



Źródło: ECB Statistical Data Warehouse <http://sdw.ecb.europa.eu/>.

Nadal wśród kart płatniczych dominują karty debetowe, których na koniec III kwartału 2008 r. było 19,81 mln szt., co stanowi 67,9% ogółu kart. Pozytywnym elementem jest wzrost liczby kart kredytowych, które w odróżnieniu od kart debetowych są znacznie częściej wykorzystywane do dokonywania płatności bezgotówkowych.

⁴⁸ Informacja o kartach płatniczych, IV kwartał 2008 r., Narodowy Bank Polski, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/karty/Q_04_2008.pdf

Pewną słabością naszego rynku kart płatniczych jest stosunkowo wolny proces przechodzenia banków na karty o standardzie EMV (karty z mikroprocesorem). Pomimo rosnącej liczby emitowanych przez banki kart wyposażonych zarówno w pasek magnetyczny, jak i mikroprocesor (ponad 4 mln szt. na koniec 2008 r.), nadal zdecydowanie dominują karty oparte na technologii paska magnetycznego, których udział w rynku na koniec 2008 r. wyniósł 83,6% (25,3 mln szt.).⁴⁹ Jak widać, w kwestii wprowadzania kart mikroprocesorowych jest jeszcze wiele do zrobienia, tym bardziej że karty te, oprócz wysokiego poziomu bezpieczeństwa, umożliwiają również wprowadzenie wielu dodatkowych funkcji, np. dodanie aplikacji lojalnościowych czy też instrumentu pieniądza elektronicznego.

Szybko zwiększająca się liczba kart kredytowych w Polsce oraz osób z nich korzystających świadczy o rosnącej wiedzy o możliwościach, jakie te karty stwarzają w zarządzaniu finansami osobistymi przeciętnego obywatela. Dla świadomego konsumenta karta kredytowa jest nowoczesnym produktem bankowym, gdyż umożliwia mu stały, całodobowy dostęp do odnawialnego kredytu konsumpcyjnego oraz realizację bezgotówkowych płatności w kraju i za granicą. Dodatkowo karty kredytowe, które są obecnie łatwiej dostępne niż kilka lat temu, dają konsumentom możliwość samodzielnego decydowania o terminie spłaty kredytu, oferując równocześnie możliwość skorzystania z bezpłatnego kredytu w oznaczonym okresie od dokonania płatności.

Również ze strony banków wzrasta zainteresowanie kartami pod względem ich wykorzystania jako narzędzia do łatwiejszego i sprawniejszego administrowania kredytami opiekującymi na mniejsze kwoty niż w przypadku tradycyjnych pożyczek. Dla banków stwarza to okazję do pozyskania potencjalnego klienta. Przyczynia się również do oferowania przez banki kart na korzystniejszych warunkach. Czynniki te stwarzają szanse dla dalszego rozwoju tego segmentu rynku kart płatniczych.

Wykazując zalety i korzyści korzystania z kart płatniczych, nie można pominąć kwestii czynników ograniczających ich stosowanie. Podstawą posiadania i korzystania z karty jest nawiązanie kontaktu klienta z bankiem, w celu otwarcia rachunku bankowego. Naturalnym jest więc, że osoby nieposiadające rachunku bankowego nie mogą korzystać z tego rodzaju produktów bankowych. W przypadku karty kredytowej posiadanie rachunku

⁴⁹ Informacja o kartach płatniczych, IV kwartał 2008 r., Narodowy Bank Polski, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/karty/Q_04_2008.pdf

bankowego nie jest wymagane, niemniej jednak i w tym przypadku nie można pominąć kontaktu z bankiem, w celu podpisania umowy o kartę kredytową.

Łatwiejszy dostęp do kart płatniczych nie idzie w parze z powszechnością ich wykorzystywania. Statystyki pokazują, że Polacy, choć posiadają dość dużo kart, to rzadko z nich korzystają, a jeśli już to robią, to najczęściej ograniczają się jedynie do wypłaty gotówki z bankomatu. Warto jednak zauważyć, że w świetle statystyk roku 2007 płatności kartami – i to zarówno w ujęciu wartościowym, jak i liczby płatności – rosną znacznie szybciej niż łączna wartość i liczba transakcji kartami. Skutkiem tego jest stopniowy wzrost udziału transakcji bezgotówkowych w całości obrotów kartami płatniczymi oraz w łącznej liczbie transakcji kartami.

Kolejnym czynnikiem wpływającym na rozwój tego segmentu rynku jest rozwój infrastruktury akceptacji kart. Wskaźnik 4.896 terminali POS oraz imprinterów na 1 mln mieszkańców to jeden z najniższych wskaźników wśród krajów UE w 2007 r. Ponadto, podobnie jak w przypadku placówek bankowych, sieć akceptantów najlepiej rozwinięta jest w obrębie dużych miast. Na terenie małych miejscowości, ze względu na słabo rozwiniętą infrastrukturę akceptacji, często trudne jest dokonanie płatności kartą.

2.6.4 Inne innowacyjne instrumenty i usługi płatnicze

W ostatnich latach w Polsce pojawiło się wiele innowacyjnych instrumentów oraz usług płatniczych, które zostaną poniżej krótko opisane.

Karty zbliżeniowe (bezstykowe)

Rozwiązaniem, które ma szansę zastąpić gotówkę w transakcjach niskokwotowych, są karty zbliżeniowe. Technologia zbliżeniowa została wykorzystana przez międzynarodowe organizacje płatnicze, w ramach MasterCard funkcjonuje pod marką PayPass, a w ramach VISA pod marką payWave.

Karty wyposażone są w mikroprocesor oraz antenę radiową umieszczoną wewnątrz karty. W celu dokonania płatności klient zbliża kartę do specjalnego czytnika, bez konieczności podawania karty sprzedawcy i wkładania jej do terminala. Komunikacja pomiędzy kartą a czytnikiem odbywa się drogą radiową. Główną zaletą kart zbliżeniowych jest wprowadzona przez organizacje kartowe, obecnie na potrzeby programów pilotażowych, zasada, że transakcje poniżej określonej kwoty (w Polsce 50 zł, w strefie euro 20 EUR) nie są potwierdzane PIN-em lub podpisem, co znacznie skraca czas ich realizacji. Płatności przy

użyciu karty zbliżeniowej zostały w Polsce uruchomione w grudniu 2007 r. jako efekt współpracy MasterCard, Banku Zachodniego WBK S.A. oraz firmy eService S.A. Pierwszą kartą zbliżeniową wydaną przez Bank Zachodni WBK S.A. była karta Maestro PayPass typu *pre-paid* (przedpłacona, którą można doładować). Zaletą karty typu *pre-paid* jest to, że jest ona kartą na okaziciela, co pozwala, podobnie jak w przypadku gotówki, zachować anonimowość płacącego.

W listopadzie 2008 r. została wydana również przez Bank Zachodni WBK S.A., działająca w technologii zbliżeniowej i połączona z rachunkiem bieżącym, karta Visa Electron <30, adresowana do osób poniżej 30 roku życia. Karty te, oprócz technologii zbliżeniowej, posiadają mikroprocesor w standardzie EMV oraz pasek magnetyczny. Funkcjonalność zbliżeniowa może być łatwo dodana do jakiegokolwiek karty: kredytowej, debetowej lub *pre-paid*. Kartami z funkcją zbliżeniową można zapłacić w każdym punkcie handlowo-usługowym akceptującym karty płatnicze MasterCard i Visa, wykorzystując stykowy mikroprocesor, pasek magnetyczny lub funkcję zbliżeniową w ciągle rosnącej sieci akceptacji.

Obecnie zarówno MasterCard, jak i Visa prowadzą prace mające na celu rozpoczęcie wydawnictwa kart zbliżeniowych przez pozostałe zainteresowane banki, jak również działania, których rezultatem będzie wdrożenie tej technologii przez agentów rozliczeniowych i rozszerzenie sieci akceptacji.

3-D Secure

Kolejną innowacją w obszarze kart płatniczych, zwiększająca bezpieczeństwo płatności kartami w sklepach internetowych, jest usługa Verified by Visa (w Visa) oraz MasterCard Secure Code (w MasterCard) wykorzystująca opracowany przez Visa i przyjęty przez inne systemy protokół 3D-Secure. Posiadacz karty w trakcie autoryzacji transakcji jest przekierowywany na stronę internetową swojego banku, gdzie dodatkowo musi podać hasło, zdefiniowane wcześniej i służące wyłącznie do zatwierdzania transakcji internetowych, lub zatwierdza transakcję w taki sposób jak przy innych transakcjach dokonywanych poprzez bankowość internetową (np. token, hasła jednorazowe przesyłane SMS-em, karty zdrapki z hasłami, lista haseł jednorazowych).

Duży potencjał technologii 3D-Secure wynika z faktu, że ułatwia ona dokonywanie płatności internetowych nie tylko przy pomocy kart kredytowych, ale także z użyciem wydanych już płaskich kart debetowych, które do tej pory nie posiadały takiej funkcjonalności (karty debetowe to ok. 69% wszystkich kart płatniczych wydanych w Polsce). Dzięki wprowadzeniu

usługi 3D-Secure karty debetowe, dotychczas decyzją banków zamknięte na Internet, zyskują nową funkcjonalność i możliwość wykonywania transakcji w Internecie. Działający w Polsce agenci rozliczeniowi zapewniający autoryzację i rozliczenie transakcji na platformie internetowej wdrożyli już protokół 3D-Secure.

Płatności Mobilne

Płatności z wykorzystaniem telefonu komórkowego są w Polsce na początkowym etapie rozwoju. Oferują możliwość płacenia za nabywane towary i usługi przy użyciu telefonów komórkowych na zasadach podobnych jak korzystanie z kart płatniczych. Płatność można zrealizować w sklepach internetowych, jak również w tradycyjnych punktach sprzedaży. W Polsce jako pierwsza płatności mobilne uruchomiła spółka mPay S.A., należąca do grupy kapitałowej ATM S.A. Kolejnym systemem płatności mobilnych w Polsce będzie system Easy Pay opracowany przez Polską Wytwórnę Papierów Wartościowych S.A. Do płatności mobilnych zaliczyć można również usługę uruchomioną w Poznaniu przez firmę moBILET, polegającą na możliwości dokonywania zapłaty za przejazdy środkami komunikacji miejskiej. Ponadto na uwagę zasługuje fakt, że systemy płatnicze MasterCard i Visa, wspólnie z operatorami sieci GSM (Orange, Plus, Era i Play) oraz zainteresowanymi bankami, podjęli działania zmierzające do wypracowania najlepszego modelu biznesowego i operacyjnego płatności przez telefon komórkowy. Operatorzy zamierzają prowadzić testy płatności zdalnych oraz technologii zbliżeniowej NFC wspólnie z systemami kart płatniczych. Według szacunków, około 1,5 tys. punktów handlowo- usługowych w 35 miastach akceptuje płatności przy użyciu telefonu komórkowego.⁵⁰

e-Przelew

Polski rynek zakupów dokonywanych przez Internet rośnie w ostatnich latach bardzo dynamicznie. Jak wskazują wyniki badań, za towary zakupione przez Internet nadal najczęściej płacimy gotówką przy odbiorze towaru (za pośrednictwem Poczty, kuriera lub w kasie tradycyjnego sklepu)⁵¹. Najpopularniejszą metodą płatności bezgotówkowych w handlu internetowym jest tzw. e-Przelew, czyli elektroniczne polecenie przelewu z rachunku bankowego z dostępem przez Internet. Według danych Związku Banków Polskich dotyczących rozwoju bankowości elektronicznej, w Polsce z bankowości internetowej

⁵⁰ M. Szczepaniak, *Płatności przez komórkę na razie w dużych miastach*, Gazeta Prawna z dnia 27 lutego 2009 r.

⁵¹ T. Koźliński, DSP NBP, *Wybrane wyniki badania...*, *op.cit.*

aktywnie korzysta ponad 5.350 tys. klientów indywidualnych⁵². Liczba klientów bankowości internetowej stale wzrasta, co będzie zapewne miało również wpływ na wykorzystanie e-Przelewów, jako metody płatności za zakupy internetowe. Polskie sklepy internetowe akceptują płatności przelewami elektronicznymi w oparciu o bezpośrednią umowę i współpracę z bankiem lub w oparciu o współpracę z firmami pośredniczącymi, które ułatwiają akceptowanie płatności jednocześnie z kilku banków internetowych. Podmiotami tymi są tzw. zintegrowane serwisy płatności internetowych, a od niedawna także Krajowa Izba Rozliczeniowa SA, która wprowadziła do swojej oferty usługę PayByNet⁵³.

Serwisy płatności wirtualnych

Innowacyjnymi usługami płatniczymi, przeznaczonymi do dokonywania transakcji internetowych, są płatności realizowane za pośrednictwem serwisów płatności wirtualnych⁵⁴. Obsługują one głównie transakcje pomiędzy osobami fizycznymi handlującymi na internetowych aukcjach, ale także zakupy w niewielkich sklepach internetowych. Działalność serwisów płatności wirtualnych opiera się zazwyczaj na oferowaniu specjalnych kont, które są w istocie portfelami elektronicznymi (niebędącymi rachunkami bankowymi), za pomocą których następuje transfer środków pomiędzy nadawcą i odbiorcą płatności. Większość dużych serwisów tego typu umożliwia realizację szybkich i stosunkowo tanich płatności transgranicznych, co spotyka się z rosnącym zainteresowaniem ze strony użytkowników Internetu. Największe serwisy płatności wirtualnych uzyskały bardzo dużą popularność i odgrywają istotną rolę w handlu internetowym, zwłaszcza na rynku aukcji internetowych⁵⁵. Na świecie najważniejszymi serwisami płatności wirtualnych są PayPal⁵⁶ i MoneyBookers⁵⁷ (serwisy te działają także w Polsce), natomiast wyłącznie na polskim rynku działa serwis PayU⁵⁸, a także prowadzony wspólnie przez PayU i serwis aukcyjny Allegro system Płatności Allegro.

⁵² Dane na koniec marca 2008r.

⁵³ PayByNet, Krajowa Izba Rozliczeniowa SA, <http://www.paybynet.kir.pl>

⁵⁴ M. Polasik, K. Maciejewski *Innowacyjne...*, op. cit., s. 65.

⁵⁵ D. Garczyński, *Płatności elektroniczne jako czynnik rozwoju handlu elektronicznego*, [w:] A. Gospodarowicz (red.), *Zastosowanie rozwiązań informatycznych w instytucjach finansowych*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Oskara Langego we Wrocławiu, Wrocław 2004, s. 46-48.

⁵⁶ Największy na świecie serwis płatności wirtualnych PayPal posiadał w I kwartale 2008 roku 164 mln zarejestrowanych klientów ze 190 krajów. [za:] PayPal, <https://www.paypal.com> (marzec 2008).

⁵⁷ Firma Moneybookers posiada 4,5 mln zarejestrowanych klientów, <http://www.moneybookers.com> (marzec 2008).

⁵⁸ Spółka PayU SA, należąca do Grupy Allegro, otrzymała 15 czerwca 2007 roku zgodę Prezesa Narodowego Banku Polskiego na prowadzenie systemu autoryzacji i rozliczeń w charakterze agenta rozliczeniowego.

Płatności z wykorzystaniem rachunku Escrow (rachunku powierniczego).

Efektywną metodą zabezpieczania transakcji internetowych przed ryzykiem nieuczciwego zachowania kontrahenta okazało się innowacyjne zastosowanie koncepcji tzw. rachunku Escrow (rachunku powierniczego) i zintegrowanie go z funkcjonalnością serwisu płatności wirtualnych. W Polsce pierwszy zaoferował taką usługę serwis PayU. Internetowy rachunek Escrow stanowi rodzaj trójstronnej umowy zawieranej pomiędzy kupującym, sprzedającym oraz pośrednikiem, w tym przypadku serwisem płatniczym. Po uzgodnieniu warunków transakcji pomiędzy kupującym a sprzedającym, kupujący wpłaca pieniądze za wylicytowany przedmiot na specjalny rachunek powierniczy, gdzie zostają zablokowane. Sprzedający otrzymuje przez Internet potwierdzenie z serwisu płatniczego o zdeponowaniu środków. Następnie sprzedający wysyła towar do kupującego, a gdy ten potwierdzi otrzymanie towaru, sprzedający otrzymuje zapłatę. Dzięki Escrow obie strony – kupujący i sprzedający – mają pewność, że transakcja zakończy się pomyślnie. Ważną cechą systemu Escrow jest to, że w razie niezgodności zawartości przesyłki z opisem aukcji, kupujący może zgłosić reklamację. Wówczas przepływ pieniędzy jest wstrzymywany aż do rozstrzygnięcia sporu.

Premium SMS i MMS

Premium SMS i MMS to tzw. dodane usługi telekomunikacyjne. Są to wiadomości specjalne, nie rozliczane na podstawie abonamentu ani nie objęte bezpłatnymi pakietami. Szacuje się, że w Polsce wysyłanych jest kilkanaście milionów wiadomości Premium miesięcznie⁵⁹.

Usługi Premium wykorzystywane są najczęściej do opłacania dostępu do treści multimedialnych (np. dzwonki, tapety) i serwisów rozrywkowych (gry, konkursy, loterie). W handlu internetowym opłacany może być w ten sposób dostęp przez Internet do określonych treści i zasobów (np. dostępu do artykułów, wiadomości, raportów, a także plików multimedialnych). Zaletą tej metody płatności jest szeroka dostępność, ponieważ telefony komórkowe posiada zdecydowana większość społeczeństwa polskiego. Metoda ta posiada jednak bardzo ograniczoną funkcjonalność i możliwości zastosowania. Natomiast głównymi wadami tego typu płatności są bardzo wysokie (przekraczające zazwyczaj połowę wartości transakcji) prowizje płacone na rzecz operatora telefonii komórkowej oraz ograniczenie wartości płatności do kilku z góry ustalonych kwot⁶⁰.

⁵⁹ <http://www.dotpay.pl>

⁶⁰ M. Polasik, K. Maciejewski, *Innowacyjne...*, op. cit., s. 46.

Kupony pre-paid do zakupów internetowych

Kupony te są podobne do kart zdrapek i kuponów służących do „doładowania” jednostkami taryfowymi telefonów komórkowych działających w systemie pre-paid. Wykorzystywane są one do płacenia za towary lub usługi w Internecie. Przykładami takich systemów są Ukash⁶¹ oraz PaySaveCard⁶², które działają także w Polsce. Kupony składają się z numeru (19-cyfrowy w systemie Ukash, 16-cyfrowy w systemie PaySaveCard) oraz informacji o wartości kuponu. Numer ten może mieć formę papierową (wydruk z terminala, karta zdrapka) lub elektroniczną (e-mail). Kupony takie są często wykorzystywane w kasynach internetowych, zakładach bukmacherskich itp. Wadą systemów kuponów internetowych są wysokie prowizje (nawet do 6-7% wartości transakcji) płacone przez akceptantów tej formy płatności (uzasadnione wysokimi kosztami dystrybucji kuponów).

EBPP

EBPP – elektroniczna prezentacja i płatność rachunków (*ang. Electronic Bill Presentment and Payment*) jest innowacyjną usługą płatniczą związaną z obsługą płatności masowych, dzięki której można wyeliminować z obiegu papierowe faktury i rachunki w kontaktach pomiędzy dostawcą masowych usług a ich odbiorcą. W Polsce, jako pierwsze, tą usługę wprowadziły dwa podmioty – Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. pod marką BILIX oraz Blue Media S.A. – jako Faktura. Dostawca usług dostarcza klientowi rachunek lub fakturę w postaci elektronicznej i umożliwia płatność w ramach bankowości elektronicznej (w systemie BILIX) lub poprzez stronę internetową wierzyciela (w systemie Faktura). W odróżnieniu od polecenia zapłaty klient decyduje o tym, w którym momencie zapłacić za rachunek lub fakturę.

2.7 Przestępstwa i incydenty związane z obrotem gotówkowym i bezgotówkowym

Zgodnie z obowiązującym prawem, wszelkiego rodzaju zobowiązania finansowe można regulować za pomocą gotówki bądź bezgotówkowo za pomocą papierowych lub elektronicznych nośników informacji. Stosowanie każdej z wymienionych form płatności posiada niezaprzeczone zalety, ale jest także obarczone różnego rodzaju ryzykami.

⁶¹ Ukash jest systemem prowadzonym przez firmę Smart Voucher Ltd (z siedzibą w Wielkiej Brytanii), która posiada licencję instytucji pieniądza elektronicznego wydaną przez Financial Services Authority (FSA) <http://www.ukash.com>

⁶² PaySaveCard jest systemem prowadzonym przez firmę paysavecard.com Ltd (z siedzibą w Wielkiej Brytanii), która posiada licencję instytucji pieniądza elektronicznego wydaną przez Financial Services Authority (FSA) <http://www.paysavecard.com>

W przypadku gotówki jedną z zalet niewątpliwie jest anonimowość, która „chroni” dane osób zaangażowanych w proces wymiany gotówki, ale jednocześnie jest też jej największą wadą, ponieważ skradzione banknoty czy monety mogą od razu zostać użyte przez złodzieja. Innym problemem związanym z gotówką jest jej autentyczność. Wprawdzie techniki zabezpieczania banknotów stale się rozwijają, ale to samo można powiedzieć o technikach ich podrabiania. Zgodnie z danymi NBP, w roku 2007 ujawniono i wycofano z obiegu 37 429 sztuk fałszyfikatów znaków pieniężnych, których liczba, w stosunku do 2006 r. zmniejszyła się o 29,52%.⁶³ Fałszywe banknoty są zatrzymywane bez prawa do zwrotu ich równowartości⁶⁴, a więc dla podmiotu, który je przyjął (banku, sklepu, klienta, itd.), zawsze stanowi to stratę.

Tradycyjnie już banki ze względu na specyfikę swojej działalności, a przede wszystkim na gotówkę, która jest transportowana lub znajduje się w kasach placówek bankowych, są narażone na różnego rodzaju przestępstwa gotówkowe. Pocięszającym może być fakt, że w ostatnich latach odnotowuje się spadek ogólnej liczby działalności przestępczej na szkodę banków, podobnie jak napadów udanych, tj. takich, które przyniosły sprawcom łup. Zmniejszyły się także straty finansowe, jak i obniżyła średnia strata gotówki zrabowanej w pojedynczym napadzie. Poprawa ta nastąpiła przy równoczesnym wzroście liczby placówek bankowych. W 2006 r. obiektem napadu była co 231 placówka, podczas gdy w 2005 r. co 175. O połowę zmalała również liczba włamań do banków.⁶⁵

Inną kwestią są napady na osoby starsze po pobraniu przez nie gotówki w placówkach bankowych. I w tym przypadku, dzięki wysiłkom Policji i banków, spadła liczba takich przestępstw. Zjawisko to, zarówno w Warszawie jak i w innych miastach Polski, miało wymiar incydentalny.⁶⁶

Ryzyko związane z obrotem gotówkowym można zminimalizować zakładając rachunek bankowy, który umożliwia korzystanie z bezgotówkowych instrumentów płatniczych (polecenie przelewu, zlecenie stałe, polecenie zapłaty) oraz najnowszych kanałów rozliczeń, jakim m.in. jest Internet. Polecenie przelewu jest instrumentem, którego konstrukcja sprawia, że bardzo trudno tu znaleźć miejsce do nadużyć. Jak wynika z danych

⁶³ Sprawozdanie z działalności NBP w 2007 r.

⁶⁴ Art. 35 Ustawy o NBP (Dz.U. 97.140.938 z późn. zm.); zarządzenie Prezesa NBP w sprawie zatrzymywania fałszywych znaków pieniężnych (M.P. 89.32.255 z późn. zm.).

⁶⁵ Według danych Komendy Głównej Policji w 2006 r. miały miejsce 52 napady na banki, 1 na transportowane wartości pieniężne oraz 12 włamań – łącznie 65 zdarzeń. Rok wcześniej było ich odpowiednio 65, 1 i 23 – razem 89. Straty gotówki z tytułu napadów na banki – 796.000 zł., transporty wartości – 160.000 zł., włamań – 326.000 zł. sięgnęły łącznej kwoty 1.282.000 zł. i były o 40 % niższe od poniesionych w 2005 r. – 2.159.000 zł.

⁶⁶ W 2002 r. napadów na osoby starsze po wypłaceniu przez nie gotówki w placówce banku odnotowano – 279, w 2003 r. – 237, a w 2004 r. – 149, w 2005 r. było już ich tylko 27. W stosunku do 2004 r. wzrosła jednak z 1.500 zł do blisko 12.000 zł średnia zrabowana kwota pieniędzy.

NBP, takie przypadki mają miejsce, jednakże stanowią one zaledwie 0,000058% wszystkich przetworzonych w 2007 r. poleceń przelewu⁶⁷ i są efektem poważnych przestępstw. W przypadku polecenia zapłaty, którego wystawcą jest wierzyciel, w ciągu dziesięciu lat funkcjonowania tego instrumentu zanotowano tylko dwa przypadki nadużyć na łączną kwotę 257 złotych⁶⁸, co zdecydowanie czyni go najbezpieczniejszym instrumentem płatniczym wśród oferowanych przez banki.

Zabezpieczenia bankowości internetowej stosowane przez polskie banki są w większości dobre i gwarantują bezpieczeństwo na poziomie europejskim. Banki wdrażają coraz nowsze i bardziej bezpieczne metody zabezpieczenia dostępu do rachunków bankowych przez Internet, do których m.in. należą: logowanie do systemu przy pomocy identyfikatora oraz hasła PIN, wykorzystywanie Tokena – elektronicznego urządzenia szyfrującego oraz SmsKod – metoda zatwierdzania transakcji bankowych.

Jednocześnie wraz z rozwojem bankowych usług internetowych otworzyły się nowe pola dla przestępstw związanych z obrotem bezgotówkowym. Przykładem są tu próby włamania się i kradzieży środków z bankowych rachunków internetowych. Na ogół nie są one efektem złamania zabezpieczeń banku internetowego, ale wyłudzenia od właściciela rachunku danych umożliwiających zalogowanie się.⁶⁹

Karta płatnicza, jako instrument obrotu bezgotówkowego, również narażona jest na nadużycia, dlatego też powoli i sukcesywnie wprowadzane są na polski rynek karty wyposażone w mikroprocesor. Bankom zależy na bezpieczeństwie kart, ponieważ większą część strat spowodowanych przez przestępczość kartową muszą pokrywać z „własnej kieszeni”. Skala oszustw z użyciem kart płatniczych wydawanych przez polskie banki jest stosunkowo niska, jednakże należy zwrócić uwagę na sygnały dochodzące ze środowiska bankowego o oszustwach dokonywanych sfałszowanymi kartami zagranicznymi, które są przyczyną strat finansowych banków.⁷⁰

⁶⁷ Wg danych NBP w 2007 r. odnotowano 604 przypadki transakcji oszukańczych z wykorzystaniem polecenia przelewu.

⁶⁸ Dane NBP zebrane od banków w latach 1999 – 2007.

⁶⁹ Najpopularniejsza technika stosowana przez przestępców nosi nazwę **phishingu**. Typowy atak phishingowy przebiega w następujący sposób - właściciel konta otrzymuje fałszywego e-mail z prośbą o zalogowanie się na stronę, do której link dołączony jest do wiadomości. Załączony link prowadzi do fałszywej strony banku, na której nieświadomy użytkownik próbuje zalogować się podając swój login i hasło. Jak można się tego spodziewać, użytkownikowi nie udaje się zalogować do swojego konta, ale przestępcy już zdobyli jego login i hasło. Opisana powyżej technika zdobycia danych jest jedną z najprostszych i bardzo łatwo możemy się przed nią obronić, a do tego skutkuje tylko w nielicznych przypadkach.

⁷⁰ Największe straty według danych z banków na skutek oszustw z użyciem kart płatniczych (5,7 mln zł); głównie z tytułu przestępstw dokonywanych kartami sfałszowanymi w wysokości ok. 3,6 mln zł, które stanowią 63,4% wszystkich oszustw z użyciem kart. Według danych od agentów rozliczeniowych, największa była

3 Aspekty międzynarodowe obrotu bezgotówkowego

3.1 Działania organów Unii Europejskiej oraz Europejskiego Banku Centralnego w zakresie obrotu bezgotówkowego

Na posiedzeniu Rady Europejskiej w Lizbonie w 2000 r. została przyjęta Strategia lizbońska, która stała się najważniejszym programem społeczno-gospodarczym Europy, a jej głównym celem jest stworzenie, na terytorium Europy, do końca 2010 r., najbardziej konkurencyjnej gospodarki na świecie, m. in. poprzez usunięcie barier strukturalnych dla wzrostu gospodarczego i przyspieszenie jego tempa⁷¹. Uwzględniając te potrzeby, w zakresie dotyczącym dokonywania płatności w euro, powstał w 2002 r. projekt SEPA (Single Euro Payments Area – Jednolity Obszar Płatności w Euro)⁷². Jego inicjatorami były banki europejskie, a zakłada on stworzenie, do końca 2010 r., Jednolitego Obszaru Płatności w Euro. W świetle dużej mobilności mieszkańców Europy i współpracy międzynarodowej między przedsiębiorcami, eliminacja obecnych, krajowych różnic w standardach płatności w euro umożliwi łatwe i efektywne korzystanie z bezgotówkowych instrumentów płatniczych w euro na terenie krajów objętych projektem⁷³. Projekt SEPA zakłada wprowadzenie trzech wystandaryzowanych instrumentów płatniczych: polecenia przelewu, polecenia zapłaty i kart płatniczych. Na posiedzeniu w dniu 22 stycznia 2008 r. ECOFIN, będąca organem pomocniczym Rady Unii Europejskiej, przyjęła wnioski, uzgodnione z FSC (Financial Services Committee), dotyczące projektu SEPA. We wnioskach tych Ecofin zachęca sektor bankowy do rozwijania i wprowadzania na rynek produktów SEPA, tak aby konsumenci przeszli z obecnie funkcjonujących instrumentów płatniczych na produkty SEPA.

Promowanie korzystania z bezgotówkowych instrumentów płatniczych przez odpowiednie władze publiczne w Polsce było także przedmiotem zalecenia Europejskiego Banku Centralnego. Zalecenie to zostało zamieszczone w 2002 r. w raporcie dokonującym oceny infrastruktury rozliczeniowej i rozrachunkowej w Polsce oraz funkcji nadzorczych w tym zakresie.

Podstawowym warunkiem korzystania z bezgotówkowych instrumentów płatniczych jest posiadanie rachunku bankowego. Komisja Europejska w dokumencie „*White Paper*”

wartość oszustw przeprowadzanych z wykorzystaniem Internet/MOTO (53,6% wszystkich oszustw z użyciem kart). Wartość tych oszustw wyniosła 855,5 tys. zł.

⁷¹ Departament Analiz Ekonomicznych i Społecznych, Urząd Komitetu Integracji Europejskiej, *Strategia lizbońska. Droga do sukcesu zjednoczonej Europy*.

⁷² Szczegóły dotyczące projektu SEPA znajdują się w rozdziale 3.2 „SEPA”.

⁷³ Europejski Bank Centralny, *SEPA – the shared vision*, <http://www.ecb.int/paym/sepa/html/vision.en.html>.

*Financial Services Policy 2005-2010*⁷⁴ stwierdza, iż dostęp do rachunku bankowego jest punktem kluczowym dla konsumentów w kontekście dostępu do usług i rynków finansowych, zwłaszcza w świetle korzystania z elektronicznych instrumentów płatniczych w ramach SEPA. Bariery związane ze wszystkimi rodzajami rachunków bankowych (w tym bieżących i oszczędnościowych) powinny zostać zlikwidowane, a konkurencja między dostawcami usług zwiększona. W podobnym duchu Komisja Europejska wypowiada się w dokumencie konsultacyjnym z 6.02.2009r. „Financial Inclusion: Ensuring Access to a Basic Bank Account”. Podstawowym celem dokumentu jest przeprowadzenie ankiety na temat różnych możliwych działań w zakresie ograniczenia wykluczenia finansowego i zapewnienia w jak najszerszym zakresie dostępu wszystkich obywateli UE do tzw. podstawowego rachunku bankowego. We wstępie cytowanego dokumentu Komisja stwierdza m.in., że wykluczenie finansowe stanowi część o wiele szerszego pojęcia wykluczenia społecznego, dotyczącego niektórych grup społecznych, nieposiadających lub mających bardzo ograniczony dostęp do pewnych usług społecznych takich jak zatrudnienie, edukacja czy opieka zdrowotna. Wykluczeniem finansowym najbardziej zagrożone są osoby bezrobotne, o niskich i nieregularnych dochodach oraz te, które mają problemy ze zdobyciem pracy z przyczyn zdrowotnych. Zgodnie z zaprezentowanymi wynikami badań, poziom wykluczenia finansowego jest najwyższy w nowych państwach członkowskich, w tym w Polsce, co nie znaczy, że nie istnieje w całej UE. Jak wynika z powyższego, problem wykluczenia finansowego i społecznego w całej UE jest na tyle poważny, że zainteresował również Komisję Europejską, która, co wynika z załączonej ankiety, na wstępnym etapie analizy omawianego zagadnienia dopuszcza nawet opcję odpowiedniej regulacji w tym zakresie⁷⁵. W opinii części Grupy Ekspertów ds. mobilności klientów w kontekście rachunków bankowych zmiana rachunku bankowego przez klienta stanowi obecnie problem utrudniający skorzystanie z konkurencyjności ofert bankowych. Raport⁷⁶ wspomnianej Grupy z dnia 5 czerwca 2007 r. opisuje bariery (administracyjne, dotyczące przejrzystości opłat, dotyczące opłat za zamknięcie rachunku, konieczności zakupu przez konsumenta pakietu usług, a nie tylko jednej wybranej usługi) związane ze zmianą rachunku bankowego, a także formułuje zalecenia, których celem jest zminimalizowanie tych barier. W związku z powyższą kwestią

⁷⁴ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0629:FIN:PL:PDF>

⁷⁵ http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/docs/2009/fin_inclusion/consultation_en.pdf

⁷⁶ European Commission, Internal Market and Services DG, *Expert Group on customer mobility in relation to bank accounts. Report*, 5 June 2007 r.

w dniu 11 czerwca 2008 r. Komisja Europejska przedstawiła projekt rozporządzenia w sprawie przenoszenia rachunków bankowych. Projekt rozporządzenia Komisji Europejskiej dotyczy rachunków prowadzonych przez instytucje kredytowe i zakłada, iż nowa instytucja kredytowa, do której zgłosi się klient z życzeniem skorzystania z usługi przeniesienia, ma obowiązek taką usługę zaoferować. „Przeniesienie” oznacza przeniesienie z jednej instytucji kredytowej do innej wszystkich lub części bieżących płatności otrzymywanych lub wysyłanych z rachunku niezależnie od faktu, czy rachunek prowadzony przez „dawną” instytucję kredytową zostanie zamknięty, czy też nie. „Nowa” instytucja kredytowa ma obowiązek otwarcia rachunku, wprowadzenia w ciągu 5 (w przypadku osób fizycznych) lub 10 dni (w przypadku mikroprzedsiębiorców) do swoich systemów informatycznych danych klienta oraz powiadomienia jego wierzycieli i dłużników. Usługa ta powinna być bezpłatna. Komisja Europejska podkreśliła jednakże, iż w sytuacji ustanowienia przez sektor bankowy samoregulacji spełniającej oczekiwania w tym zakresie, odstąpi ona od regulowania tej kwestii w formie rozporządzenia. European Banking Industry Committee w dniu 16 czerwca 2008 r. przedstawił propozycję „Wspólnych zasad w sprawie przenoszenia rachunków bankowych” („*Common Principles for Bank Accounts Switching*”). Projekt samoregulacji dotyczy tylko rachunków bieżących osób fizycznych, zakłada odpłatność za usługę przeniesienia rachunku i przewiduje pomoc w powiadomieniu przez klienta osób trzecich o zmianie rachunku.

Poza kwestiami dotyczącymi otwierania rachunków bankowych, istotną kwestię stanowi także prawna podstawa dokonywania płatności bezgotówkowych na terenie Unii Europejskiej. Ramy prawne dla funkcjonowania jednolitego rynku usług płatniczych, uwzględniającego płatności bezgotówkowe, określa dyrektywa 2007/64/WE z dnia 13 listopada 2007 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego (PSD)⁷⁷. Dyrektywa ta powinna zostać wdrożona do krajowych systemów prawnych i zacząć obowiązywać w poszczególnych państwach członkowskich najpóźniej w dniu 1 listopada 2009 r. Dyrektywa harmonizuje regulacje krajowe celem stworzenia jednolitego rynku usług płatniczych we Wspólnocie Europejskiej i stanowi jeden z filarów Jednolitego Obszaru Płatności w Euro (SEPA). Ponadto, wprowadzenie PSD ma na celu m.in. zwiększenie zaufania konsumentów do nowoczesnych instrumentów płatniczych.

Pkt 6 preambuły do dyrektywy stanowi, iż ramy prawne dla funkcjonowania wspólnego rynku usług płatniczych nie powinny mieć zastosowania do usług, w przypadku których

⁷⁷ Dz. U. L 319 z 5.12.2007, str. 1.

transfer środków pieniężnych od płatnika do odbiorcy lub transfer takich środków dokonywany jest wyłącznie w banknotach i monetach, ani też gdy transfer dokonywany jest na podstawie czeku papierowego, weksła papierowego, weksła własnego lub innego instrumentu, voucherów w postaci papierowej lub kart wystawionych na dostawcę usług płatniczych bądź inną stronę w celu przekazania środków do dyspozycji odbiorcy.

Usługi płatnicze regulowane dyrektywą to:

- usługi umożliwiające wpłaty i wypłaty gotówkowe na/z rachunku płatniczego oraz wszelkie działania niezbędne do prowadzenia rachunku płatniczego,
- wykonywanie transakcji płatniczych (polecenia zapłaty, transakcje płatnicze przy użyciu karty płatniczej bądź podobnego instrumentu, przelewy bankowe, w tym zlecenia stałe), w tym transfer środków na rachunek u dostawcy usług płatniczych użytkownika lub u innego dostawcy usług płatniczych, oraz wykonywanie ww. transakcji płatniczych, jeżeli środki mają pokrycie w linii kredytowej przyznanej użytkownikowi usług płatniczych,
- zawieranie umów o akceptację instrumentów płatniczych,
- usługi przekazów pieniężnych,
- wykonywanie transakcji płatniczych, w ramach których zgoda płatnika na wykonywanie transakcji płatniczej udzielana jest przy użyciu urządzenia telekomunikacyjnego, cyfrowego lub informatycznego, a płatność przekazywana jest operatorowi systemu telekomunikacyjnego, informatycznego lub operatorowi sieci, działającemu jedynie jako pośrednik pomiędzy użytkownikiem usługi płatniczej a dostawcą towarów i usług.

Ponadto, PSD wprowadza jednolite zasady dotyczące wykonania usługi płatniczej w szczególności poprzez:

- określenie sposobu wyrażania zgody na wykonanie transakcji płatniczej i jej cofnięcia,
- określenie zasad dotyczących odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze oraz za nieuprawnione użycie instrumentu płatności,
- możliwość ubiegania się o refundacje wykonanych transakcji płatniczych,
- określenie momentu przyjęcia transakcji płatniczej do realizacji oraz maksymalny czas wykonania transakcji płatniczej (zasada d+1),
- zasady dotyczące odwołania transakcji płatniczej,
- zakaz potrąceń z kwoty transakcji,

3.2 SEPA

SEPA, czyli Jednolity Obszar Płatności w Euro, jest projektem, który ma na celu wprowadzenie trzech głównych, wystandaryzowanych na poziomie paneuropejskim, instrumentów płatniczych (polecenie przelewu SEPA - SEPA Credit Transfer, polecenie zapłaty SEPA - SEPA Direct Debit oraz SEPA płatności kartowe - SEPA Cards). Dzięki jednolitym standardom technicznym nie będzie rozróżniania pomiędzy krajowymi i transgranicznymi płatnościami w euro. SEPA obejmuje 31 krajów Europy⁷⁸ i dotyczyć będzie ponad 8.000 banków, 17 – 25 mln korporacji oraz małych i średnich przedsiębiorstw, a także od 320 do 504 mln obywateli.⁷⁹ Wdrożenie SEPA jest skierowane głównie do krajów strefy euro, jednakże polski sektor bankowy podjął decyzję o przystosowaniu do SEPA, uwzględniając m. in. następujące argumenty:

- ok. 2/3 zagranicznego obrotu handlowego polskich przedsiębiorców to obrót z krajami Unii Europejskiej, przy czym walutą transakcji jest coraz częściej euro,
- wzrasta mobilność społeczeństwa polskiego, o czym świadczy np. liczna emigracja zarobkowa do innych krajów UE oraz liczba studentów podejmujących studia za granicą w ramach unijnych systemów wymiany naukowej,
- euro funkcjonuje również w polskich transakcjach krajowych – istnieje możliwość zapłaty w euro w punktach sprzedaży,
- SEPA jest programem rozwojowym i przyszłościowym – wspiera innowacje technologiczne oraz promuje obrót bezgotówkowy, co jest zgodne z podejmowanymi inicjatywami na rzecz modernizacji systemu płatniczego⁸⁰,
- Polska powinna w przyszłości przystąpić do strefy euro, więc standardy tam obowiązujące staną się krajowymi.

Na szczeblu ponadnarodowym prace związane z projektem SEPA koordynuje European Payments Council (Europejska Rada ds. Płatności), która reprezentuje sektor bankowy, Europejski Bank Centralny i Komisję Europejską. W Polsce bieżące prace związane z SEPA koordynuje SEPA Forum Polska przy Związku Banków Polskich. W grudniu 2007 r. SEPA

⁷⁸ 31 krajów tworzą: 27 krajów Unii Europejskiej, Islandia, Liechtenstein, Norwegia i Szwajcaria.

⁷⁹ „SEPA goes alive” <http://www.europeanpaymentscouncil.eu/documents/EPC021-08%20Speech%20SEPA%20Goes%20Live.pdf>

⁸⁰ D. Duziak, W. Kaszubski, *Jednolity Obszar Płatności w Euro – SEPA. Wpływ zmian na rynku płatności na użytkowników usług płatniczych*, Związek Banków Polskich.

Forum Polska przyjęła Krajowy Plan Implementacji i Migracji SEPA w Polsce. SEPA Forum Polska to także miejsce, w którym wypracowywane są wspólne propozycje środowiska bankowego w sprawach międzybankowych i wspólnej polityki informacyjnej w tej kwestii. W skład SEPA Forum Polska wchodzi reprezentanci funkcjonujących przy ZBP gremiów zajmujących się problematyką płatności, a także przedstawiciele Narodowego Banku Polskiego (w roli obserwatora) i Krajowej Izby Rozliczeniowej SA. Wiążące propozycje o charakterze strategicznym dla sektora bankowego, wypracowywane przez Forum, zatwierdzane są przez Zarząd Związku Banków Polskich. Narodowy Bank Polski wspiera wprowadzanie standardów SEPA w polskim systemie płatniczym i w tym celu stale śledzi prace środowiska bankowego w zakresie dotyczącym SEPA.

Instrumenty płatnicze SEPA to:

1. SEPA Credit Transfer (polecenie przelewu SEPA). Rozrachunek tych płatności odbywa się w systemie STEP2 zgodnie ze schematem SEPA CT (SEPA Credit Transfer Scheme) i po raz pierwszy miał miejsce w dniu 28 stycznia 2008 r. Na płaszczyźnie krajowej polecenia przelewu SEPA są rozliczane przez system EuroELIXIR prowadzony przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A. Uczestnikami schematu SEPA CT, na dzień 13 czerwca 2008 r., było 4349 banków, w tym 17 z Polski⁸¹. Większość banków polskich, które przystąpiły do schematu polecenia przelewu SEPA ma jedynie zdolność odbioru zleceń, a tylko 6 z nich ma możliwość wysyłania SEPA CT⁸². Do połowy maja br. zrealizowano w Polsce ok. 130 000 transakcji SEPA CT na kwotę 755 mln euro.
2. SEPA Direct Debit (polecenie zapłaty SEPA). Podstawę prawną dla funkcjonowania tego instrumentu płatniczego stanowi dyrektywa 2007/64/WE, która powinna zostać wdrożona do prawa polskiego najpóźniej w listopadzie 2009 r. Od tego czasu będzie możliwe stosowanie polecenia zapłaty SEPA w Polsce.
3. SEPA card payments (SEPA płatności kartowe). Korzystanie z tego instrumentu płatniczego związane jest ze stosowaniem standardu EMV i zastępowaniem kart z paskiem magnetycznym kartami z mikroprocesorem. Polskie banki deklarują dostosowanie się do tego standardu w zakresie kart, jak również bankomatów i

⁸¹ <http://www.sepapolska.pl/>

⁸² http://www.sepapolska.pl/sepa_polska/uczestnicy_polecenia_przelewu_sepa_w_polsce.html, stan na dzień 31 lipca 2008 r.

terminali POS do końca 2010 r. Na koniec III kwartału 2008 r. polskie banki wydały 4.026,8 tys. kart w standardzie EMV, co stanowi 13,8% wszystkich wydanych kart.

3.3 Rozwój obrotu bezgotówkowego jako czynnik zmniejszający koszty przyjęcia wspólnej waluty euro

W ciągu kilku najbliższych lat Polska najprawdopodobniej stanie się członkiem strefy euro. Ponieważ w Polsce większość transakcji detalicznych dokonywana jest przy użyciu gotówki, w związku z przystąpieniem do strefy euro będą musiały być poniesione znaczne koszty związane z:

- produkcją nowych monet i banknotów oraz wprowadzaniem ich do obiegu,
- niszczeniem znaków pieniężnych w walucie narodowej,
- transportem i przechowywaniem nowych banknotów i monet,
- kampanią informacyjno-edukacyjną w społeczeństwie.

Koszty te będą dotyczyły także sektora bankowego.

Pokazuje to przykład krajów, w których euro gotówkowe pojawiło się w 2002 r., a w których popularność transakcji bezgotówkowych jest znacznie większa niż w Polsce. Podstawowe wielkości obrazujące popularność obrotu bezgotówkowego w Polsce odbiegają znacząco od średniej unijnej, np. udział pieniądza gotówkowego w całym agregacie M1 (1+2) w Polsce w październiku 2008 roku wyniósł 26,37%⁸³, podczas gdy w całej Unii Europejskiej 16,32%⁸⁴.

W 12 państwach, które wprowadziły euro jako pierwsze, koszty z tym związane były ogromne. Oznacza to, że wejście Polski do strefy euro może być jeszcze – w stosunku do średniej dla ww. krajów - bardziej kosztowne – świadczy o tym sam fakt konieczności produkcji znacznie większej niż dla średniego kraju strefy euro liczby nowych znaków pieniężnych, wystarczającej na pokrycie zapotrzebowania na dotychczasowe banknoty i monety w obiegu.

Wejściu do strefy euro powinny zatem towarzyszyć szeroko zakrojone działania, związane z jak najlepszym przygotowaniem naszego kraju do tej transformacji, m.in. poprzez podjęcie próby minimalizacji kosztów i ryzyk wynikających z tego przedsięwzięcia. Jednym ze sposobów jest popularyzacja w naszym kraju obrotu bezgotówkowego, prowadząca do

⁸³ Narodowy Bank Polski, *Podaż pieniądza M3 i czynniki jego kreacji*, http://www.nbp.pl/statystyka/Pieniazna_i_bankowa/DWN/podaz_bilansowa.xls, 2008-04-26

⁸⁴ European Central Bank – Monetary Statistics: <http://www.ecb.eu/stats/money/aggregates/aggr/html/index.en.html>,

zwiększenia liczby prowadzonych rachunków bankowych a także transakcji dokonywanych bez użycia gotówki, co w konsekwencji przyniosłoby Polsce znaczące oszczędności na tej i tak kosztownej operacji, jaką jest wymiana waluty. Wzrost popularności rozliczeń bezgotówkowych wpływa korzystnie na obniżenie kosztów operacyjnych wymiany walut, gdyż banki mogą zmniejszyć liczbę banknotów i monet euro oraz szybciej przystosować mniejszą liczbę urządzeń sortujących i liczących gotówkę w placówkach bankowych i bankomatach. Zmniejszenie obrotu gotówkowego to również zmniejszenie kosztów transportu i zabezpieczenia nowej i wycofanej waluty.

Zastanawiając się nad różnymi możliwościami obniżenia kosztów wejścia do strefy euro, wydaje się, że zamiana części pieniądza tradycyjnego (zwłaszcza w bilonie) na pieniądź elektroniczny mogłaby być także źródłem korzyści, zarówno w skali mikro, jak i makro. Mówiąc o pieniądzu elektronicznym, chodzi tu o instrument zgodny z przepisami Dyrektywy 28/2000/WE i 46/2000/WE z 2000 r. oraz ustawy – Prawo bankowe i Ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych. Obecnie na rynku polskim nie funkcjonuje pieniądź elektroniczny w jego czystej formie, a wprowadzane incydentalnie wszelkiego typu karty płatnicze, karty komunikacji miejskiej czy różnego rodzaju karty lojalnościowe, zgodnie z ww. przepisami, takim instrumentem nie są.

Korzyści z pieniądza elektronicznego dla poszczególnych jego użytkowników mogą być różne. Dla zwykłego obywatela to możliwość realizacji transakcji o bardzo małej nominalnej wartości w sposób wygodny, bez wykorzystywania bilonu. Również dla sprzedawców, dostawców usług, serwisów internetowych i komórkowych ten instrument może przynieść wiele korzyści. Ponieważ pieniądź elektroniczny to zapis cyfrowy, który musi być przesyłany w postaci pakietów danych w sieciach stałych i radiowych, na jego upowszechnieniu mogą również skorzystać dostawcy medium transmisyjnego. Banki i instytucje pieniądza elektronicznego mogą zarobić na pobieraniu prowizji i opłat z emisji pieniądza oraz na transakcjach dokonywanych z jego użyciem. W skali makro największe korzyści z wprowadzenia pieniądza elektronicznego to oszczędności dla wszystkich podmiotów zaangażowanych w obsługę pieniądza gotówkowego (oczywiście przy założeniu, że omawiany produkt upowszechni się w sposób co najmniej zauważalny na rynku). Jego emisja byłaby nieporównywalnie tańsza, pieniądź elektroniczny nie ulega zniszczeniu, a w

związku z tym ograniczone zostałyby koszty NBP związane z niszczeniem pieniądza tradycyjnego.⁸⁵

Tak więc można stwierdzić, że rozwój i upowszechnienie obrotu bezgotówkowego, w tym powstanie nowego produktu, jakim byłby w Polsce pieniądz elektroniczny w postaci elektronicznej portmonetki, oznacza obniżenie kosztów przyjęcia euro przez Polskę w skali zależnej od faktycznego ograniczenia banknotów i monet w obiegu. W tym miejscu należy również odnieść się do „drugiej strony” tego samego zagadnienia, czyli obniżenia tzw. dochodu z senioratu banku centralnego, związanego z emisją gotówki. Gotówka w obiegu stanowi istotną pozycję w bilansie banku centralnego i jej radykalne ograniczenie wiązałoby się z „kurczeniem” się sumy bilansowej NBP z możliwymi negatywnymi konsekwencjami tego zjawiska, w tym np. koniecznością ograniczenia rezerw dewizowych.

Odnosząc się do tej potencjalnej niedogodności, należy z całą stanowczością podkreślić, że pomimo najbardziej ambitnych planów rozwoju obrotu bezgotówkowego, banknoty i monety w żadnym kraju na świecie nie zostały wyeliminowane z obiegu lub radykalnie ograniczone. Jeżeli wdrożenie Programu spowoduje zastopowanie wzrostu liczby banknotów i monet w obiegu, będzie to już jego istotną zaletą, natomiast ogromnym sukcesem byłoby obniżenie ww. wskaźnika nawet o 1-2 %, co z punktu widzenia bilansu banku centralnego nie powinno mieć istotnych negatywnych konsekwencji. Ww. tezę potwierdzają przykłady wysoko rozwiniętych krajów, których wskaźniki obrotu bezgotówkowego są dużo wyższe niż w przypadku Polski, są jednym z liczących się mierników ich rozwoju gospodarczego i jednocześnie nie powodują negatywnych konsekwencji związanych z realizacją innych zadań przez ich banki centralne. Dodać należy również, że zmniejszenie kosztów związanych z obrotem gotówkowym oraz popieranie bardziej efektywnych bezgotówkowych instrumentów płatniczych jest zbieżne z określonymi m.in. w statucie ESBC (art. 3 i 22) celami banków centralnych, polegającymi na popieraniu sprawnego funkcjonowania systemów płatniczych oraz zapewnieniu efektywnych systemów płatności oraz przyczynia się do spełnienia określonego przez różne banki centralne strategicznego celu zwiększania efektywności banku centralnego.

⁸⁵ G. Radzikowski, *Do euro przez pieniądz elektroniczny*, MPSSstandard.pl, 4 kwietnia 2005 r., http://www.mspstandard.pl/artykuly/47148_0/Do.euro.przez.pieniadz.elektroniczny.html

3.4 Działania na rzecz rozwoju obrotu bezgotówkowego w innych krajach UE

Większość krajów Unii Europejskiej zamieszkuje społeczeństwa, które dużo intensywniej niż Polacy wykorzystują bezgotówkowe instrumenty płatnicze. Pomimo powszechnie już dostępnej w Europie podobnej infrastruktury płatniczej można wyodrębnić pewne modele o zbliżonym poziomie rozwoju i wykorzystania systemu płatniczego. Geograficznie i kulturowo można wskazać na następujące typy systemów płatniczych:

- śródziemnomorski (Portugalia, Hiszpania, Włochy, Grecja, Cypr, Malta);
- skandynawski (Finlandia, Szwecja, Dania, Estonia, Islandia),
- kontynentalny (Niemcy, Austria, Słowenia, Francja, Holandia, Belgia, Luksemburg, Polska)

^{86 87}.

System płatniczy każdego państwa charakteryzuje się szeregiem indywidualnych cech. Obok cech kulturowych, ekonomicznych, technologicznych charakterystycznych dla każdego z wymienionych systemów płatniczych w wymienionych poniżej krajach podjęto także szereg działań prorozwojowych dla obrotu bezgotówkowego. Poniżej przedstawiono najciekawsze z nich.

Francja

- Ustawowy wymóg obrotu bezgotówkowego dla punktów handlowo-usługowych (przedsiębiorców) w przypadku pojedynczej transakcji przekraczającej równowartość 750 euro. Płatności gotówkowe dla osób fizycznych są dozwolone do kwoty 3000 euro. Nie jest obowiązkowe zaakceptowanie płatności składającej się z więcej niż 50 monet, z wyjątkiem transakcji na rzecz francuskiego Skarbu Państwa⁸⁸.
- Rozwinięty system pieniądza elektronicznego Mon€o umożliwia dokonywanie płatności do wartości 30 euro zwłaszcza w piekarniach, kawiarniach, sklepach spożywczych, kioskach, za parking; pieniądz elektroniczny może być wbudowany w mikroprocesorową kartę płatniczą lub funkcjonować osobno jako anonimowa karta płatnicza *pre-paid*.

⁸⁶ Szczegółową analizę poszczególnych grup krajów przeprowadzono w raporcie: T. Koźliński, *Obrót bezgotówkowy w Polsce i innych krajach Unii Europejskiej – Thinking outside the box*, Departament Systemu Płatniczego, Narodowy Bank Polski, Warszawa, kwiecień 2008, s. 31-65 (http://www.zbp.pl/photo/koalicja/Tomasz_Kozlinski_NBP_DSP_2008_Raport_z_warsztatow.pdf).

⁸⁷ Wielką Brytanię i Irlandię z uwagi na nazwę nie można zaliczyć jednoznacznie do modelu kontynentalnego lub śródziemnomorskiego, jednakże wspomniane kraje mają bardzo dużo cech wspólnych zarówno z Hiszpanią i Włochami, jak i Francją i Belgią – przede wszystkim relatywnie duży udział obrotu czekowego.

⁸⁸ *The role of central bank money in payment systems*, Committee on Payment and Settlement Systems, Bank for International Settlements, Basel August 2003, p. 103. M. Krueger, *Cash – The Familiar Stranger*, “European Card Review” 2008, September/October, s. 30-34.

- Od lat 70-dziesiątych istnieje obowiązek przelewania wynagrodzenia na rachunek bankowy. We Francji jest niemożliwe uzyskanie stałego adresu bez posiadania rachunku bankowego⁸⁹.
- Banki komercyjne wprowadziły pakiety umożliwiające klientom wykonywanie bezpłatnie kilku operacji w miesiącu, np. 5 pierwszych transakcji.
- Przy dostępie do rachunku uproszczonego nie ma kontroli dochodu, jest natomiast kontrola tożsamości i adresu. Koszty przeprowadzonych operacji mogą być anulowane na bazie rachunku podstawowego (*Basic Banking Services*) przeznaczonego dla ludzi ubogich⁹⁰.
- Powszechność kart z mikroprocesorem zgodnych ze standardem EMV,
- Karta płatnicza wydawana jest do każdego rachunku bankowego, a konto osobiste posiada prawie każdy obywatel kraju. Wydanie karty może być płatne – około 30 euro rocznie za kartę debetową, natomiast transakcje nią dokonane są bezpłatne. We Francji istnieją rozbudowane programy lojalnościowe polegające na zbieraniu punktów za płatności kartami, które są następnie wymieniane na nagrody, produkty lub usługi. Na terenie całego kraju jest bardzo duża sieć punktów akceptujących karty oraz konkurencyjne (niskie) prowizje ponoszone przez punkty handlowo-usługowe za przyjmowanie płatności kartami.

Belgia

- W Belgii uchwalono dekret królewski o *rachunku podstawowym*, który daje prawo (roszczenie) założenia rachunku bankowego każdemu konsumentowi mieszkającemu w Belgii, który nie posiada innego konta lub produktu związanego z kontem. Roczna opłata za prowadzenie takiego rachunku bankowego została określona na poziomie 12 euro. W przypadku posiadania przez bank nieproporcjonalnie dużo otwartych *rachunków bankowych dla każdego* bank centralny może zrekompensować uzasadnione koszty takiemu bankowi komercyjnemu przez określony czas, dzięki funduszowi specjalnie do tego stworzonemu⁹¹.
- W Belgii funkcjonuje system pieniądza elektronicznego Proton. Opłaty ponoszone przez akceptantów za przyjmowanie płatności pieniądzem elektronicznym są korzystniejsze niż innymi elektronicznymi instrumentami płatniczymi (karty kredytowe, karty debetowe).
- W celu zmiany przyzwyczajeń i zachowań klientów wprowadzono opłaty za posługiwanie się czekami, co znacznie zwiększyło liczbę transakcji kartami płatniczymi.

⁸⁹ A. Voipio, *Subjective Comparison of Retail Payment Systems and Services in France and Finland (How to Cope with a Payment Cultural Clash)*, Finnish Financial Supervision, [w:] H. Leinonen (red.) materiały z konferencji *The Second Payment Habits 2010+ Seminar*, Bank of Finland, Helsinki 27-28 August 2008.

⁹⁰ W. Szpringer, *Celowość i uwarunkowania regulacji instytucji „rachunku dla każdego” jako instrumentu integracji społecznej osób o niskich dochodach*, opracowanie na zlecenie Departamentu Systemu Płatniczego w Narodowym Banku Polskim, Warszawa 2007, s. 7, 8.

⁹¹ W. Szpringer, *Celowość i uwarunkowania...*, op. cit., s. 7, 8, 10, 33.

- Banki w ramach promocji obrotu bezgotówkowego i usług bankowych oferują wykonanie kilku bezpłatnych transakcji w miesiącu.
- Karty płatnicze z reguły wydawane są bezpłatnie do każdego rachunku bankowego. Klienci banków mogą także uczestniczyć w licznych programach lojalnościowych, w których za płatności kartami otrzymują upusty bądź punkty wymieniane na towary lub usługi.
- Wprowadzono limit w płatnościach ograniczający do 50 liczbę monet. Próg ten nie odnosi się do transakcji z Narodowym Bankiem Belgii i Urzędem Pocztowym. Sprzedawca jest zobligowany do przyjęcia płatności czekiem lub poleceniem przelewu, w przypadku gdy wartość transakcji przekracza 248 euro⁹².
- Pracownik musi zaakceptować wypłatę wynagrodzenia za pracę na rachunek bankowy w przypadku podpisania grupowej umowy w tej sprawie. Królowi przysługuje uprawnienie regulowania sposobu opłacania podatków na rzecz państwa i wynagrodzeń w sektorze publicznym, itd. w formie polecenia przelewu lub czeku⁹³.

Holandia

- Wysoki poziom „ubankowienia” w Holandii wynika z: długiej tradycji korzystania z usług bankowych w społeczeństwie, przelewania wynagrodzeń na rachunek bankowy, korzystania z bankowości internetowej, a nie wykonywanie operacji w oddziałach bankowych oraz licznych akcji promocyjnych realizowanych przez banki.
- Z inicjatywy Armii Zbawienia banki komercyjne uzgodniły formułę rachunku bazowego (podstawowego) zbliżoną w zasadach działania do belgijskiego *rachunku bankowego dla każdego*⁹⁴.
- Największe banki komercyjne (ING Bank, dawny ABN AMRO, Fortis Bank oraz Post Bank zależny od ING Bank) stworzyły iDeal - wspólną platformę do płatności w Internecie z wykorzystaniem systemów bankowości internetowej, oferującą bezpłatne płatności dla klientów tych banków. Przeciętna opłata ponoszona przez sklep internetowy wynosiła na początku 2008 roku od 0,25 do 1 euro.
- Polecenie przelewu jest preferowane w płatnościach na rzecz instytucji publicznych⁹⁵.
- Funkcjonujący system pieniądza elektronicznego ChipKnip umożliwia szybkie płatności niskokwotowe bez podawania PIN-kodu lub bez podpisu. Małe punkty handlowo-usługowe bardzo chętnie akceptują płatności pieniądzem elektronicznym ze względu na konkurencyjne i korzystne opłaty (niższe niż w przypadku innych sposobów płatności).

⁹² *The role of central ...*, op. cit., s. 102.

⁹³ *Ibidem*.

⁹⁴ W. Szpringer, *Celowość i uwarunkowania...*, s. 6, 12.

⁹⁵ M. Krueger, *Cash – The Familiar ...*, op. cit., s. 30-34.

- Realizacja różnych projektów elektronicznych i wielofunkcyjnych kart miejskich.
- W systemie kart debetowych nie ma opłaty *interchange fee* ponoszonej przez akceptantów, jednakże operator (agent rozliczeniowy) kart debetowych i systemu PIN jest własnością największych komercyjnych banków holenderskich. System płatności kartami debetowymi PIN utrzymuje się dzięki opłatom ponoszonym przez konsumentów (*surcharging*) w transakcjach do wysokości 10,5 euro. W przypadku płatności powyżej tej kwoty akceptant (sklep) nie obciąża klienta żadnymi kosztami.
- Powszechny dostęp do Internetu, sięgający w Holandii ponad 78%.
- Prawo wymaga od ministrów promowania polecenia przelewu oraz zniechęcania do posługiwania się kartami kredytowymi, płatnościami gotówkowymi i czekami w płatnościach na rzecz państwa. Ograniczenie liczby monet w jednej transakcji do maksymalnie 50, z wyjątkiem płatności na rzecz instytucji emitującej pieniądź⁹⁶.

Niemcy

- Niemcy są krajem charakteryzującym się bardzo długą tradycją rozwoju sektora bankowego i zarazem obrotu bezgotówkowego. Wysokie dochody społeczeństwa, zaawansowany poziom edukacji obywateli oraz bardzo dobrze rozwinięty system regulacji sprzyjają elektronicznej rozliczeń pomiędzy mieszkańcami a sektorem publicznym.
- W wybranych obiektach sportowych wprowadzono system kart *pre-paid* do bezgotówkowych mikropłatności, np. w Allianz Arena. Karta służy do bezgotówkowych płatności za parking, w sklepach, restauracjach i barach na terenie obiektu sportowego⁹⁷.
- Bardzo popularna jest usługa polecenia zapłaty, która umożliwia terminowe opłacanie rachunków. Najwięksi masowi wierzyciele wymuszają wręcz na klientach w momencie podpisywania umowy zgodę na zapłatę za dostarczaną usługę w formie polecenia zapłaty.
- W celu promowania zakładania rachunków bankowych wprowadzono w wielu bankach promocje polegające na niepobieraniu opłaty za prowadzenie rachunku bankowego w przypadku obciążania klientów opłatami za wykonywanie pojedynczych operacji. Banki komercyjne znoszą również opłatę za prowadzenie konta bankowego w przypadku utrzymywania przez klientów salda środków pieniężnych powyżej określonego poziomu.
- Nikt w Niemczech nie jest zobligowany do zaakceptowania płatności powyżej 100 euro w monetach lub w przypadku płatności powyżej 50 monet, nawet jeśli nie została przekroczona wartość 100 euro. Powyższa zasada nie odnosi się do federalnych urzędów przyjmujących wpłaty gotówkowe oraz Deutsche Bundesbanku. Obywatele Niemiec muszą

⁹⁶ *The role of central ...*, op. cit., s. 104.

⁹⁷ <http://www.allianz-arena.de/en/arenacard/bargeldlos>.

zazwyczaj regulować płatności podatkowe w sposób bezgotówkowy. Wymóg bezgotówkowego opłacania dotyczy między innymi zakupu, podnoszenia udziałów w spółkach akcyjnych, wypłaty wynagrodzeń i rent urzędników instytucji publicznych (*civil servants*)⁹⁸.

Austria

- W Austrii istnieją bardzo dobrze zorganizowane, nowoczesne i silne banki spółdzielcze oraz kasy oszczędnościowo-kredytowe, które popularyzują wśród całego społeczeństwa bezgotówkowe i elektroniczne sposoby płatności. Przyczyniło się to do upowszechnienia rachunku bankowego, będącego punktem wyjścia dla innych usług i produktów bankowych.
- Istnieje centralna instytucja koordynująca rozwój efektywności systemu płatniczego – *The Research Association for Payment Cooperation (Stuzza)*, która m.in. ustala wspólne krajowe standardy.
- Erste Bank daje szansę ludziom, którym inne banki odmówiły założenia rachunku. Rachunek dla nich jest prosty, bez możliwości debetu („current account without overdraft facilities”). Klient musi dostarczyć list polecający od instytucji doradztwa dla nadmiernie zadłużonych⁹⁹.

Wielka Brytania

- Bezpłatne wydawanie kart debetowych do rachunków bankowych, ubezpieczanie transakcji wykonywanych kartami płatniczymi.
- Pionierskie wprowadzenie płatności bezstykowych w handlu detalicznym w płatnościach do 10 funtów szterlingów.
- Wprowadzenie elektronicznej, bezprzewodowej, miejskiej karty komunikacyjnej Oyster w technologii RFID, pozwalającej przechowywać środki w wysokości do 90 funtów.
- Konieczność bezgotówkowego regulowania podatków¹⁰⁰.
- Częsty wymóg podawania numeru rachunku bankowego w procesie zatrudniania nowego pracownika.
- Brytyjski urząd nadzoru nad rynkiem finansowym (FSA) wprowadził koncepcję uproszczonego rachunku podstawowego dla osób wykluczonych (np. bezrobotnych, osób o niskich i niestabilnych dochodach, emerytów i rencistów). Konto tego typu umożliwia wpłaty i wypłaty gotówkowe oraz dokonywanie rozliczeń bezgotówkowych. Do jego założenia nie

⁹⁸ *The role of central ...*, op. cit., s. 103.

⁹⁹ T. Eisenmenger, *The Right to Have a Bank Account*, materiały z konferencji *Financial Education and Access to Adequate Services in Europe*, Vienna 12-13 kwietnia 2007, [za:] W. Szpringer, *Celowość i uwarunkowania...*, op. cit., s. 14.

¹⁰⁰ M. Krueger, *Cash – The Familiar ...*, op. cit., s. 30-34.

jest wymagana kwota minimalna lub jest to kwota symboliczna np. 1 GBP. Klient nie ma możliwości przekraczania stanu konta, a więc zaciągania debetu. Do konta jest wydawana karta debetowa, a pobieranie gotówki z bankomatów jest w większości przypadków bezpłatne. Oprócz wspomnianego rachunku podstawowego istnieje jeszcze bardzo uproszczona forma konta bankowego, które umożliwia tylko pobieranie świadczeń publicznoprawnych, np. zasiłków. Wykorzystuje się do tego celu pocztę w ramach usługi *post office card accounts*¹⁰¹. Z takiego typu konta nie jest możliwe opłacanie przez klienta rachunków za usługi komunalne oraz nie można na nie przelewać wynagrodzenia za pracę.

- Łatwość zawierania umów polecenia zapłaty, sam proces jest kontrolowany przez dłużnika; masowi wierzyciele bardzo często oferują rabaty/bonusy za usługi opłacane poleceniem przelewu, sięgające nawet 10% wartości rachunku.
- W celu zniechęcenia Brytyjczyków do posługiwania się czekami wprowadzono trudności i ograniczenia z ich akceptacją w punktach handlowo-usługowych.

Dania

- W Danii od 1 lutego 2005 roku sektor publiczny posługuje się wyłącznie fakturami elektronicznymi, urzędy nie akceptują faktur papierowych. W porównaniach międzynarodowych Dania osiągnęła najwyższy wskaźnik wykorzystania faktur elektronicznych, przekraczający w 2006 roku 70% ogółu wszystkich faktur w gospodarce¹⁰².

Szwecja

- Wprowadzenie od 1 lipca 2008 roku obowiązku używania faktur elektronicznych w sektorze publicznym i we współpracy z sektorem publicznym¹⁰³.
- Prawo nie formułuje przesłanek odmowy klientowi założenia rachunku bankowego¹⁰⁴.

Finlandia

- Od roku 1962 wszystkie wynagrodzenia za pracę są wysyłane wyłącznie na rachunki bankowe, co m.in. stworzyło znakomitą bazę dla upowszechnienia w społeczeństwie różnych usług bankowych, w tym płatniczych.

¹⁰¹ *No Bank Account? Why It Could Pay You to Have One*, Financial Services Authority, July 2002, [za:] W. Szpringer, *Celowość i uwarunkowania...*, op. cit., s. 8, 11-12.

¹⁰² B. Harald, *The European Commission E-invoice Undertaking. Objectives and Progress*, TietoEnator, [w:] H. Leinonen (red.) materiały z konferencji *The Second Payment Habits 2010+ Seminar*, Bank of Finland, Helsinki 27-28 August 2008.

¹⁰³ *Ibidem*.

¹⁰⁴ W. Szpringer, *Celowość i uwarunkowania...*, op. cit., s. 6.

- W przypadku otwierania rachunku bankowego nie ma kontroli dochodu klienta, nie są wymagane minimalne miesięczne wpływy na rachunek bankowy¹⁰⁵.
- W przypadku klientów indywidualnych banki komercyjne zwykle pobierają opłatę ok. 5 euro miesięcznie za prowadzenie rachunku bankowego, a wszystkie pozostałe standardowe usługi są bezpłatne. Prawie wszystkie banki nie pobierają jakichkolwiek opłat i prowizji za transakcje wykonywane w systemach bankowości internetowej.
- Usługi bankowe dla osób młodych, do 26 lat, są bezpłatne, włączając wydanie i posługiwanie się kartą debetową i bankomatową¹⁰⁶.
- Innowacyjne firmy z Finlandii (np. Venyon Oy) w kooperacji z Nokią planują wprowadzić nowoczesne wieloaplikacyjne sposoby płatności mobilnych opartych na podstawowych modelach telefonów komórkowych. Oprogramowanie na karcie mikroprocesorowej umożliwia łatwe i bezpieczne dodawanie nowych aplikacji, takich jak: karty miejskie, komunikacyjne, pieniądz elektroniczny.
- Planowane jest wprowadzenie obowiązku używania elektronicznej faktury w sektorze publicznym do 31 grudnia 2009 roku w ramach programu *E-invoice or No Invoice*¹⁰⁷.

Włochy

- Ustawa o finansach obliguje wszystkie przedsiębiorstwa od 1 lipca 2008 roku do wysyłania wyłącznie elektronicznych faktur do urzędów państwowych¹⁰⁸.
- Płatności gotówkowe powyżej 12500 euro są prawnie zakazane przez ustawę przeciwdziałającą praniu brudnych pieniędzy, z wyjątkiem transferów pomiędzy uprawnionymi pośrednikami, np. bankami. Ograniczenie do 50 monet w pojedynczej transakcji, ale bez wyjątku w płatnościach na rzecz instytucji publicznych¹⁰⁹.

Portugalia¹¹⁰

- Portugalski system płatniczy na przestrzeni ostatnich 20 lat dokonał zauważalnego postępu, a dzięki kooperacji pomiędzy instytucjami sektora bankowego udało się zmienić przyzwyczajenia społeczeństwa co do sposobów realizowania płatności z metody gotówkowej na bezgotówkową, szczególnie z zastosowaniem instrumentów elektronicznych. Portugalia przeistoczyła się w sposób zaplanowany w kraj z rozwiniętym i

¹⁰⁵ *Ibidem*, s. 8.

¹⁰⁶ A. Hyttinen, K. Takalo, *Consumer awareness and the use of payment media: evidence from young Finnish consumers*, Bank of Finland, [w:] H. Leinonen (red.) materiały z konferencji *The Second Payment ...*, nie numerowane zwarte opracowanie z prezentacjami.

¹⁰⁷ B. Harald, *The European Commission ...*

¹⁰⁸ B. Harald, *The European Commission ...*

¹⁰⁹ M. Krueger, *Cash – The Familiar ... The role of central ...*, op. cit., s. 104.

¹¹⁰ Działania podjęte oraz rozwiązania wprowadzone w Portugalii zostały szczegółowo przedstawione w opracowaniu: T. Koźliński, *17 milionów kart*, „Gazeta Bankowa” 2008, nr 17, 15.10.2008, s. 27-31.

innowacyjnym systemem płatniczym. Nacjonalizacja banków w marcu 1975 roku, a następnie ich stopniowa i kontrolowana prywatyzacja od 1990 roku pozwoliła znacznie rozbudować i uatrakcyjnić oferowane usługi bankowe, dzięki reinwestowaniu wypracowanych zysków oraz wzajemnej współpracy banków w obszarze technologii, systemów informatycznych, systemu płatniczego oraz nowoczesnych sieci dystrybucji wielofunkcyjnych bankomatów i terminali POS oraz systemu bankowości internetowej do obsługi rachunków bankowych i wykonywania płatności jednorazowych lub masowych. Banki promowały swoje usługi zarówno wobec przedsiębiorstw, jak i osób fizycznych, oferując darmowe lub tanie rachunki bankowe.

- Sukces rozwoju obrotu bezgotówkowego wynika w bardzo dużym stopniu z integracji licznych funkcji związanych z obsługą banków w jednej instytucji – SIBS, zależnej od banków komercyjnych. Wspólnie dzielone koszty oraz tylko jednorazowo ponoszone wydatki na zakup nowych systemów informatycznych oraz urządzeń bankowych pozwoliło na zbudowanie efektywnego systemu płatniczego dla klientów detalicznych i przedsiębiorstw.
- Portugalia od lat zajmuje pierwsze miejsce w Europie pod względem liczby bankomatów na 1 mln mieszkańców. Od 1985 r. istnieje jedna krajowa sieć bankomatów i terminali EFTPOS – *Multibanco*, która jest własnością SIBS. Sieć wielofunkcyjnych bankomatów umożliwia klientom wykonanie, poza standardową wypłatą gotówki, około 60 innych operacji, m.in: wpłaty gotówkowe, przelewy wewnątrz banku wydawcy karty płatniczej i międzybankowe, płatności za usługi i świadczenia publiczne, płatności za rachunki masowe. Ponadto bankomaty umożliwiają skorzystanie z podstawowych usług bankowych, tj.: sprawdzenie salda na rachunku i historii operacji, złożenie zamówienia na książeczkę czekową oraz zmianę PIN-kodu¹¹¹.
- System bezprzewodowego pobierania płatności za przejazd autostradą *Via Verde* (alternatywa do płatności kartą debetową). System polega na identyfikacji samochodu dzięki magnetycznej naklejce umieszczonej na przedniej szybie samochodu.
- Na uniwersytetach wprowadzono podobne rozwiązanie elektronicznej karty uniwersyteckiej umożliwiającej bezstykowe płatności (*pre-paid contact-less money*).

¹¹¹ *Payment Systems in Portugal*, Banco de Portugal, Payment Systems Department, Lisbon January 2008, p. 21.

- Opłacanie podatków osób fizycznych oraz zwrot podatków następuje z reguły bezgotówkowo. Elektroniczne płatności podatkowe za pomocą bankomatu (Multibanco) lub systemu bankowości internetowej są zwolnione z prowizji¹¹².
- Nie ma żadnej regulacji wymuszającej wypłatę wynagrodzeń na rachunek bankowy, jednakże następowała stopniowa ewolucja od płatności gotówką do rachunku bankowego. Banki komercyjne oferują przedsiębiorcom negocjowany pakiet usług bankowych, w ramach których przedsiębiorca i pracownicy otrzymują rachunki bankowe, ubezpieczenia, usługi płatnicze, karty płatnicze i kredyty hipoteczne. Pakiet jest indywidualnie negocjowany z przedsiębiorcą. Z zasady rachunki bankowe dla pracowników pozbawione są opłat. Bank nie zarabia na kontach osobistych, natomiast rekompensuje sobie taką politykę przychodami z usług bankowych i finansowych świadczonych dla firmy.
- Standardem jest, że najważniejsze banki komercyjne oferują za darmo podstawowy rachunek bankowy z kartą debetową.
- *Direct debits* są z zasady przeprowadzane bez dodatkowych opłat ponoszonych przez klientów, pod warunkiem że są wykonywane w automatycznych systemach¹¹³.
- Udział gotówki w M1 spadał stale na przestrzeni lat z 21,1% w 1992 roku do 8,7% w 2001 roku.

Cypr, Grecja

- Kraje te należą do obszaru kultury śródziemnomorskiej, dlatego charakteryzują się wysokim udziałem obrotu czekowego. Płatności w sklepach oraz przekazywanie wynagrodzeń jest dokonywane zwyczajowo w czekach. Działania zmierzające do ograniczenia użycia tego ostatniego instrumentu koncentrują się wokół realizacji programu promującego płatności alternatywne do czeków i nakazu regulowania wszystkich płatności sektora publicznego za pomocą polecenia przelewu.
- Podjęto działania zmierzające do obniżenia opłat ponoszonych przez akceptantów na rzecz agentów rozliczeniowych, banków wydawców i organizacji płatniczych.
- Na Cyprze dużą liczbę rachunków bankowych posiadają nierezydenci, zarówno osoby fizyczne, jak i prawne, ponieważ kraj ten traktowany był i jest jako raj podatkowy, stąd bardzo duża liczba kont bankowych *per capita*. Na Cyprze istnieje wyraźnie najwyższa w Europie liczba oddziałów bankowych *per capita*, jest to skutek dużego udziału obrotu

¹¹² *Interchange fee* to opłata ponoszona przez akceptanta karty płatniczej, w tym przypadku instytucję publiczną na rzecz banku wydawcy karty.

¹¹³ *Portuguese direct debits – a full electronic direct debits*, Banco de Portugal, Lisbon 30.06.2008, s. 9.

czekowego oraz traktowania przez nierezydentów Cypru jako korzystnego miejsca lokowania swoich środków finansowych (brak lub niskie podatki od oszczędności).

- Infrastruktura Grecji, Cypru, a także innych krajów basenu Morza Śródziemnego (Włoch, Hiszpanii, Malty, Francji, Portugalii) przystosowana została do obsługi obcokrajowców, głównie turystów, dlatego istnieje tam wiele terminali do obsługi kart płatniczych.

4 Analiza SWOT obrotu bezgotówkowego

W analizie SWOT przyjęto założenie, że mocne i słabe strony stanowią charakterystykę obecnego stanu rozwoju systemu płatniczego w Polsce, w którym wciąż utrzymuje się wysoki poziom płatności dokonywanych w gotówce, z kolei szanse i zagrożenia rozwoju opisują czynniki zewnętrzne, mające wpływ na upowszechnienie obrotu bezgotówkowego w przyszłości.

- Mocne strony (zalety) służą wskazaniu tych elementów, które w rzeczywistości stanowią o przewadze obrotu bezgotówkowego i to na nich będzie opierała się realizacja Programu.
- Słabe strony (wady) wskazują na problemy i braki, które w wyniku realizacji Programu powinny zostać usunięte lub ograniczone.
- Szanse to zjawiska występujące w otoczeniu uczestników obrotu bezgotówkowego, które zostaną wykorzystane do osiągnięcia strategicznego celu głównego oraz celów szczegółowych Programu.
- Zagrożenia warunkowane są czynnikami zewnętrznymi, a realizacja Programu powinna przyczynić się do ograniczenia ich oddziaływania na rozwój obrotu bezgotówkowego.

MOCNE STRONY (zalety)	SŁABE STRONY (wady)
1. Wysoki poziom krajowej infrastruktury płatniczej	1. Wysoki udział pieniądza gotówkowego w obiegu
2. Dynamiczny rozwój nowoczesnych produktów bankowych o charakterze rozliczeniowym	2. Brak świadomości społecznej o wysokich kosztach emisji i obsługi pieniądza tradycyjnego, czyli monet i banknotów
3. Bogata oferta usług bankowych zapewniająca bezpieczny i łatwy dostęp do środków pieniężnych zgromadzonych na rachunkach bankowych	3. Niski poziom wykorzystywania instrumentów bezgotówkowych w stosunku do innych krajów UE
4. Upowszechnienie bankowości internetowej jako kanału umożliwiającego zdalny kontakt klienta z bankiem	4. Brak przepisów prawa ukierunkowanych na rozwój obrotu bezgotówkowego
5. Wysoki poziom informatyzacji banków	5. Brak przejrzystości i jasnych reguł stosowania przepisów prawa w kierunku obniżenia kosztów działalności sektora publicznego
6. Zadawalający poziom nasycenia rynku placówkami instytucji oferujących usługi płatnicze	6. Niska świadomość społeczna na temat korzyści wynikających z obrotu bezgotówkowego oraz korzystania z usług bankowych, w tym posiadania rachunku bankowego
7. Potencjał dla rozwoju rynku instrumentów płatniczych	7. Brak zaufania społecznego do Internetu jako kanału kontaktu klienta z bankiem i miejsca realizacji transakcji płatniczych
8. Duża dynamika wzrostu wydawanych kart płatniczych oraz liczby transakcji nimi dokonywanych	8. Ograniczone zaufanie użytkowników do korzystania z bankomatów oraz do
9. Wysoki poziom bezpieczeństwa transakcji bezgotówkowych	
10. Ograniczenie strat związanych z	

MOCNE STRONY (zalety)	SŁABE STRONY (wady)
<p>przestępstwami gotówkowymi</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Wysoka dynamika wzrostu sieci bankomatów i terminali POS umożliwiających dostęp do zgromadzonych środków pieniężnych na rachunku bankowym 12. Szybki dostęp do nowoczesnej technologii poprzez udział w sektorze bankowym zagranicznego kapitału 13. Duża konkurencja wśród banków na rynku produktów i usług rozliczeniowych 14. Łatwa adaptacja osób młodych do nowych produktów i usług, w tym dotyczących obrotu bezgotówkowego 	<p>dokonywania płatności kartą płatniczą</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Niedostateczna wiedza polskiego społeczeństwa odnośnie możliwości bezpiecznego korzystania z bankowości internetowej, a co za tym idzie niewielkie wykorzystanie Internetu w płatnościach bezgotówkowych 10. Zbyt małe zaangażowanie się firm świadczących usługi dla masowego odbiorcy w bezgotówkowe formy rozliczeń 11. Ograniczony dostęp do usług bankowych dla osób niepełnosprawnych lub o niskich dochodach 12. Słabo rozwinięta sieć akceptująca elektroniczne instrumenty płatnicze na terenach niezurbanizowanych 13. Wysokie koszty związane z obsługą i akceptacją transakcji kartami płatniczymi, 14. Nierównomierne nasycenie rynku pod względem dostępności do infrastruktury bankowej 15. Wolne tempo migracji kart płatniczych na technologię EMV 16. Duży udział transakcji gotówkowych w ogólnej liczbie transakcji dokonywanych kartami płatniczymi 17. Obowiązujące przepisy ograniczające rozwój pieniądza elektronicznego 18. Wysokie koszty produktów i usług rozliczeniowych dla małych i średnich przedsiębiorstw 19. Wysokie koszty dostępu do Internetu

SZANSE ROZWOJU	ZAGROŻENIA ROZWOJU
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zmniejszenie kosztów emisji i obsługi pieniądza gotówkowego – wymierne korzyści dla Skarbu Państwa 2. Obniżenie kosztów przyjęcia euro poprzez ograniczenie ilości gotówki w obiegu 3. Usunięcie barier regulacyjnych i wprowadzenie niezbędnych zmian w obowiązujących przepisach prawnych oddziałujących na zakres wykorzystywania instrumentów bezgotówkowych 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brak zainteresowania i zaangażowania się podmiotów w działania zmierzające do zminimalizowania obrotu gotówkowego 2. Brak spójnej polityki państwa w obszarze obrotu bezgotówkowego 3. Niedostosowanie lub brak nowych przepisów zmierzających do zwiększenia obrotu bezgotówkowego, a tym samym zminimalizowania kosztów obsługi gotówki w każdym z sektorów gospodarki

SZANSE ROZWOJU	ZAGROŻENIA ROZWOJU
<ol style="list-style-type: none"> 4. Pozytywny wpływ na wzrost akcji kredytowej banków dla przedsiębiorstw, wynikający ze wzrostu depozytów bankowych z tytułu zamiany na nie środków w formie gotówkowej 5. Zwiększenie jawności, przejrzystości oraz bezpieczeństwa obrotu pieniężnego 6. Przyjęcie rozliczeń bezgotówkowych jako standardu w większości transakcji dokonywanych pomiędzy podmiotami sprzyjać będzie obniżeniu kosztów własnej działalności 7. Zmniejszenie „szarej strefy” i procederowania „brudnych pieniędzy”, a w konsekwencji wzrost dochodów budżetowych i możliwość generalnego obniżania podatków 8. Promocja wykorzystywania przez jednostki sektora finansów publicznych bezgotówkowych form rozliczeń w kontaktach z klientami 9. Wypracowanie wspólnych standardów funkcjonowania kart miejskich oraz promocja płatności bezgotówkowych w urzędach 10. Dalsze wdrażanie standardów SEPA 11. Wzrost zakresu wykorzystywania instrumentów SEPA przez przedsiębiorstwa przy dokonywaniu rozliczeń tańszą drogą elektroniczną przyczyni się do sprawniejszego i tańszego ich funkcjonowania 12. Ciągły rozwój infrastruktury bankowej i płatniczej 13. Wzrost liczby rachunków oraz wolumenu transakcji bezgotówkowych wpłynie na obniżenie cen usług bankowych 14. Szersza dostępność do bankowości internetowej dla obywateli oraz wzrost zainteresowania tymi usługami 15. Zwiększenie zainteresowania obywateli oraz „dużych wierzycieli” bezgotówkowymi formami regulowania stałych płatności 16. Korzystanie z rozliczeń bezgotówkowych przez przedsiębiorstwa wpłynie korzystnie na przejrzystość ewidencji księgowej, a to z kolei przyczyni się do uproszczenia i przyśpieszenia weryfikacji 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Niewielki stopień oddziaływania dokumentów strategicznych w obszarach mających wpływ na poziom wykorzystywania instrumentów bezgotówkowych 5. Konieczność dostosowania się uczestników rynku pieniężnego do nowych (innych) sposobów regulowania jak i otrzymywania swoich należności i zobowiązań 6. Niski poziom zaangażowania jednostek sektora finansów publicznych w wykorzystywanie instrumentów obrotu bezgotówkowego 7. Wzrost nowych form przestępczości i ataków na sieci teleinformatyczne 8. Ryzyko likwidacji krajowych systemów płatności w związku z przeniesieniem rozliczeń na poziom europejski 9. Brak korelacji pomiędzy rozbudową infrastruktury płatniczej a wzrostem liczby klientów korzystających z usług bankowych 10. Rozwój obrotu bezgotówkowego i w jego efekcie znaczące obniżenie wartości gotówki w obiegu wpłynęłoby na obniżenie dochodów banku centralnego z tytułu „renty menniczej” oraz zmniejszenie jego sumy bilansowej

SZANSE ROZWOJU	ZAGROŻENIA ROZWOJU
<p>i uzgodnienia wszystkich płatności</p> <p>17. Wzrost zainteresowania i wykorzystywania przez małe i średnie przedsiębiorstwa bankowości internetowej nie tylko pozwoli na obniżenie kosztów własnej działalności, ale wpłynie korzystnie na zwiększenie zaufania tych podmiotów do usług bankowych świadczonych za pomocą kanałów elektronicznych</p> <p>18. Zwiększenie konkurencyjności na rynku telekomunikacyjnym wpłynie na upowszechnienie i jednocześnie obniżenie kosztów dostępu do Internetu</p>	

5 Dokumenty powiązane

Program rozwoju obrotu bezgotówkowego jest spójny z krajowymi dokumentami strategicznymi, którymi są: *Strategia Rozwoju Kraju 2007-2015*, *Strategiczny Plan Rządzenia*, *Narodowe Strategiczne Ramy Odniesienia 2007-2013*, *Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka na lata 2007-2013*, *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013*, *Plan Informatyzacji Państwa na lata 2007-2010*, *Programu działań na rzecz wspierania elektronicznego handlu i usług* oraz *Krajowy Plan Implementacji i Migracji SEPA*.

Strategia Rozwoju Kraju 2007-2015 to podstawowy dokument strategiczny określający cele i priorytety polityki rozwoju w perspektywie najbliższych lat oraz warunki, które powinny ten rozwój zapewnić. Jest też nadrzędnym dokumentem strategicznym rozwoju społeczno-gospodarczego kraju, stanowiącym punkt odniesienia dla innych strategii i programów rządowych. W ramach Priorytetu 1 *Wzrost konkurencyjności i innowacyjności gospodarki*, zakłada się podejmowanie działań związanych m.in. z rozwojem przedsiębiorczości i rozwojem społeczeństwa informacyjnego. Działania te mają stworzyć warunki do rozwoju elektronicznego biznesu, upowszechnienia usług elektronicznych, w tym upowszechnienia obrotu bezgotówkowego, a także do rozwoju umiejętności i podniesienia wiedzy społeczeństwa w zakresie ich wykorzystania. W ramach Priorytetu 5 *Rozwój obszarów wiejskich* przewidziano działania mające na celu zmniejszenie różnic cywilizacyjnych między miastem a wsią. Poprzez rozwój infrastruktury technicznej, zwłaszcza dostęp do Internetu, oraz edukację mieszkańców możliwe będzie poszerzenie infrastruktury usług bankowych i rozliczeniowych oraz zwiększenie wykorzystania obrotu bezgotówkowego przez mieszkańców wsi i małych miast.

Strategiczny Plan Rządzenia określa cele rządu na najbliższe 300, 1500 i 3000 dni, związane z realizacją działań wytyczonych w Strategii Rozwoju Kraju 2007-2015. Istotne, z punkty rozwoju obrotu bezgotówkowego są cele określone przez rząd w części *Budowa dobrobytu*, związane z rozwojem infrastruktury i modernizacją administracji w ramach budowy sprawnego państwa oraz w części *Dynamiczny rozwój*, związane ze wspieraniem budowy jednolitego rynku UE, likwidacją barier dla MSP, rozwojem obszarów wiejskich oraz realizacją założeń polityki równych szans.

Narodowe Strategiczne Ramy Odniesienia 2007-2013 (Narodowa Strategia Spójności - NSS) to dokument określający priorytety i obszary wykorzystania oraz system wdrażania funduszy unijnych w ramach budżetu Wspólnoty na lata 2007–2013. Cel strategiczny NSS,

którym jest *tworzenie warunków dla wzrostu konkurencyjności gospodarki polskiej opartej na wiedzy i przedsiębiorczości, zapewniającej wzrost zatrudnienia oraz wzrost poziomu spójności społecznej, gospodarczej i przestrzennej* realizowany będzie poprzez realizację celów horyzontalnych, którymi są m.in.: poprawa jakości funkcjonowania instytucji publicznych, podniesienie konkurencyjności i innowacyjności przedsiębiorstw, wzrost konkurencyjności polskich regionów oraz wyrównywanie szans rozwojowych na obszarach wiejskich. Cele Narodowej Strategii Spójności będą realizowane poprzez działania o charakterze prawnym, fiskalnym i instytucjonalnym oraz za pomocą programów operacyjnych i programów regionalnych.

Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka na lata 2007-2013 to dokument, którego głównym celem jest rozwój polskiej gospodarki w oparciu o innowacyjne przedsiębiorstwa. Projekty programu realizowane będą w oparciu o osie priorytetowe, m.in. oś priorytetową 7. *Społeczeństwo informacyjne – budowa elektronicznej administracji*, której celem jest poprawa warunków prowadzenia działalności gospodarczej poprzez zwiększenie dostępności zasobów informacyjnych administracji publicznej oraz usług publicznych w formie cyfrowej dla obywateli i przedsiębiorców oraz oś priorytetową 8. *Społeczeństwo informacyjne – zwiększenie innowacyjności gospodarki*, której celem jest stymulowanie rozwoju gospodarki elektronicznej poprzez wspieranie tworzenia nowych, innowacyjnych e-usług, innowacyjnych rozwiązań elektronicznego biznesu oraz zmniejszanie technologicznych, ekonomicznych i mentalnych barier wykorzystywania e-usług w społeczeństwie. Ponadto, działania podejmowane w oparciu o ww. osie priorytetowe są spójne z celami określonymi w Strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013 (Cel 2 w obszarze Gospodarka i Cel 1 w obszarze Państwo).

Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013, realizując założenia Strategii Lizbońskiej w dziedzinie społeczeństwa informacyjnego oraz inicjatywy i2010 - Europejskie społeczeństwo informacyjne na rzecz wzrostu i zatrudnienia, określa wizję rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce, wyznacza kierunki strategiczne i cele, których realizacja umożliwi osiągnięcie pożądanego stanu rozwoju społeczeństwa informacyjnego. W każdym ze zdefiniowanych w Strategii obszarów: Człowiek, Gospodarka i Państwo określono cele i wyznaczono kluczowe zadania i inicjatywy istotne z punktu upowszechnienia obrotu bezgotówkowego. Do głównych celów mających związek z obrotem bezgotówkowym w obszarze Człowiek należą Cel 1 (Podniesienie poziomu motywacji, świadomości, wiedzy oraz umiejętności w zakresie wykorzystywania technologii

informatycznych i komunikacyjnych) oraz Cel 6 (Zapewnienie efektywnej ekonomicznie, bezpiecznej i zorientowanej na przyszłe potrzeby Polaków infrastruktury technologii informatycznych i komunikacyjnych, niezbędnej do rozwoju polskiego społeczeństwa informacyjnego). W obszarze Gospodarka w Celu 2 (Stworzenie warunków sprzyjających rozwojowi sektora technologii informatycznych i komunikacyjnych oraz e-usług w Polsce) w kluczowe zadania i inicjatywy wpisano realizację Jednolitego Obszaru Płatności w Euro (SEPA), a w Celu 3 (Zwiększenie konkurencyjności i innowacyjności polskich przedsiębiorstw poprzez stworzenie warunków do pełniejszego wykorzystania technologii informatycznych i komunikacyjnych) wprowadzenie obowiązku dokonywania rozliczeń w formie elektronicznej pomiędzy podmiotami gospodarczymi i administracją. W obszarze Państwo, istotne z punktu upowszechnienia obrotu bezgotówkowego są działania określone w Celu 1 (Udostępnienie szerokiego zakresu usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną) i Celu 2 (Podniesienie efektywności administracji publicznej dzięki szerokiemu wykorzystaniu zestandaryzowanych i interoperacyjnych rozwiązań informatycznych).

Plan Informatyzacji Państwa na lata 2007-2010 (PIP) określa priorytety rozwoju systemów teleinformatycznych używanych do realizacji zadań publicznych, zestawienie i charakterystykę tych projektów, cele i działania w zakresie rozwoju społeczeństwa informacyjnego, m.in. zapewnienie sprzyjającego otoczenia dla rozwoju społeczeństwa informacyjnego, w tym przygotowanie propozycji zmierzających do zapewnienia wzrostu podaży usług społeczeństwa informacyjnego, ułatwień do usług społeczeństwa informacyjnego i rozwoju gospodarki elektronicznej. Szczególnie istotne dla rozwoju obrotu bezgotówkowego są działania określone przez PIP w zakresie informatyzacji administracji publicznej i upowszechnienia usług administracji udostępnianych drogą elektroniczną oraz zapobiegania wykluczeniu cyfrowemu podejmowane w ramach rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Szczególnie istotnym dokumentem, stanowiącym realizację PIP w zakresie rozwoju społeczeństwa informacyjnego, dotyczącym rozwoju przedsiębiorczości i konkurencyjności, z którym jest spójny Program rozwoju obrotu bezgotówkowego, jest Program działań na rzecz wspierania elektronicznego handlu i usług.

Program działań na rzecz wspierania elektronicznego handlu i usług określa cele i działania, które zapewnią rozwój e-usług, e-handlu i e-biznesu oraz wzrost zastosowań rozwiązań gospodarki elektronicznej w działalności gospodarczej. Do najważniejszych, z punktu rozwoju obrotu bezgotówkowego, należą działania planowane do realizacji w ramach

Celu szczegółowego 2 *Zwiększenie zaufania do transakcji dokonywanych drogą elektroniczną*. Przedsięwzięcia przewidziane do podjęcia w Działaniu 4 *Poprawa wiarygodności i bezpieczeństwa transakcji elektronicznych* polegać będą na podjęciu prac nad uregulowaniami legislacyjnymi związanymi z eliminacją praktyk niezgodnych z prawem, edukacją na temat zagrożeń bezpieczeństwa obrotu bezgotówkowego oraz sposobów ich zapobiegania. Natomiast Działanie 5 *Rozwój elektronicznych instrumentów płatniczych i nowoczesnych systemów płatności elektronicznych* związane będzie z promowaniem wdrażania wielofunkcyjnych systemów płatności elektronicznych. Jednym z zadań wymienionych w tym Działaniu jest opracowanie strategii rozwoju obrotu bezgotówkowego, którego realizację stanowi niniejszy projekt Programu rozwoju obrotu bezgotówkowego.

Wzrost wykorzystania instrumentów bezgotówkowych wiązać się może również z rozpoczętym procesem dostosowania krajowych usług płatniczych do standardów Jednolitego Obszaru Płatności w Euro (SEPA). SEPA jest inicjatywą europejskiego sektora finansowego, wspieraną przez Komisję Europejską i Europejski Bank Centralny, realizującą założenia Strategii Lizbońskiej. Dokumentem określającym harmonogram prac związanych z procesem wprowadzania zasad i standardów SEPA w Polsce oraz zadania podmiotów zaangażowanych w te działania jest **Krajowy Plan Implementacji i Migracji SEPA**. Szczególną rolę przewidziano w Planie dla sektora publicznego i administracji publicznej poprzez wskazanie koniecznych do podjęcia działań, które umożliwią elektroniczne przetwarzanie płatności pochodzących z podatków, różnego rodzaju opłat, rent, emerytur, wynagrodzeń i zasiłków. Wykorzystanie w sektorze publicznym płatności bezgotówkowych nie tylko obniży koszty działalności tego sektora, zmniejszy koszty emisji i obsługi pieniądza gotówkowego, ale także stanie się motorem rozwoju obrotu bezgotówkowego.

6 Wizja obrotu bezgotówkowego w 2013 r.

Przedstawiona w rozdziałach poprzednich diagnoza stanu rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce, pokazująca słabości i bariery tego rozwoju, na tle rozwiązań w innych krajach Unii Europejskiej, które charakteryzują się dużo wyższym stopniem upowszechnienia obrotu bezgotówkowego, oraz analiza SWOT, wskazująca, iż rozwój płatności dokonywanych bez użycia gotówki może przynieść szereg korzyści i szans rozwojowych dla całej gospodarki i państwa, podmiotów gospodarczych oraz różnych grup społeczeństwa, skłoniły do wypracowania strategicznego kierunku zmiany w zakresie sposobu dokonywania płatności w Polsce: od płacenia głównie z wykorzystaniem banknotów i monet do płacenia przede wszystkim z użyciem środków pieniężnych na rachunkach bankowych lub w inny bezgotówkowy sposób (np. za pośrednictwem pieniądza elektronicznego).

Biorąc pod uwagę ww. elementy, proponuje się następujące sformułowanie wizji obrotu bezgotówkowego w Polsce w roku 2013:

„W 2013 r. polskie społeczeństwo (konsumenci), przedsiębiorcy i instytucje publiczne realizują większość płatności bez użycia gotówki.

Szeroki i powszechny dostęp do rachunków bankowych oraz infrastruktury płatniczej, a także społeczna świadomość korzyści wynikających z obrotu bezgotówkowego, umożliwiają efektywne zarządzanie środkami pieniężnymi na rachunkach bankowych i wykorzystywanie elektronicznych instrumentów płatniczych oraz pozwalają na dokonywanie w sposób elektroniczny wszystkich rodzajów płatności”.

7 Cele strategiczne do zrealizowania do 2013 r.

7.1 Cel główny - upowszechnienie obrotu bezgotówkowego w Polsce

Program rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2009 – 2013 jest podstawowym dokumentem, mającym służyć w głównej mierze rozwojowi i upowszechnieniu obrotu bezgotówkowego w Polsce. Cel ten jest spójny z Rekomendacją EBC z 2002 r. skierowaną do NBP i innych publicznych instytucji, zachęcającą do tworzenia publicznej polityki w zakresie rozwoju i promocji obrotu bezgotówkowego.

Diagnoza stanu obrotu bezgotówkowego i gotówkowego w Polsce poparta analizą SWOT wykazała m.in. wysoki udział pieniądza gotówkowego w obiegu, niski poziom wykorzystywania infrastruktury bankowej i instrumentów bezgotówkowych oraz brak pełnej świadomości społecznej na temat korzyści wynikających z obrotu bezgotówkowego. Wymienione czynniki mają wpływ na stopień wykorzystywania poszczególnych instrumentów płatniczych oraz rozwój infrastruktury im służącej. Realizacja celów i działań przyjętych w *Programie* ma służyć rozwojowi systemu płatniczego w zakresie popularyzacji usług bankowych, zwiększenia zaufania społeczeństwa do instytucji finansowych oraz wzrostu aktywności posiadaczy rachunków bankowych, a tym samym zbliżeniu poziomu obrotu bezgotówkowego w Polsce do poziomu średniej krajów unijnych.

Wszystkie działania wyodrębnione w niniejszym dokumencie mają przyczynić się do usunięcia wszelkich barier ograniczających rozwój obrotu bezgotówkowego, a tym samym do zwiększenia efektów ekonomicznych w obszarze systemu finansowego, gospodarki oraz społeczeństwa. Jak pokazują przykłady krajów wysoko rozwiniętych, ograniczenie gotówki w obiegu pozwala na obniżenie kosztów związanych z jej emisją i obsługą, które szacowane są w Polsce na ok. 1% PKB¹¹⁴. Zastępowanie pieniądza gotówkowego rozliczeniami bezgotówkowymi sprzyja wzrostowi dochodów budżetu państwa, generuje oszczędności jednostek sektora finansów publicznych, sprzyja rozwojowi usług bankowych, ogranicza straty związane z przestępstwami gotówkowymi, a przede wszystkim usprawnia oraz poprawia wygodę dokonywania rozliczeń we wszystkich sferach życia gospodarczego oraz społecznego.

Na podstawie diagnozy oraz analizy stanu obecnego odnośnie poziomu obrotu bezgotówkowego w Polsce, **cel główny Programu** zdefiniowano jako:

Upowszechnienie obrotu bezgotówkowego w Polsce.

¹¹⁴ *The Impact...*, op. cit.

Osiągnięcie ww. celu może nastąpić poprzez realizację w sposób kompleksowy wszystkich szczegółowych celów i działań określonych w *Programie*. Podstawowym zadaniem będzie wprowadzenie niezbędnych zmian w obowiązujących przepisach prawnych, co pozwoli na stworzenie odpowiednich warunków otoczenia regulacyjnego, sprzyjającego rozwojowi obrotu bezgotówkowego. Drugim równie ważnym zadaniem będzie zbudowanie „przyjaznego otoczenia” dla wszystkich uczestników obrotu bezgotówkowego, co w konsekwencji przełoży się na zwiększenie zakresu wykorzystywania infrastruktury bankowej i płatniczej. Ważnym elementem *Programu* są również działania o charakterze edukacyjnym, które mają na celu zwiększenie wiedzy i zaufania zarówno instytucji, jak i społeczeństwa do szerszego wykorzystywania bezgotówkowych instrumentów płatniczych.

W celu monitorowania postępów realizacji celu głównego i celów szczegółowych *Programu* przyjęto podane w poniższej i kolejnych tabelach określone wskaźniki mierzące różne elementy związane z danym celem, ich wartości bazowe (tj. wartości z okresu przed uruchomieniem Programu), ich przewidywane wartości z roku docelowego (tj. z 2013 r.), a także częstotliwość pomiaru wskaźnika i źródło danych.

Wskaźniki monitorowania celu głównego

L.p.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Udział % obiegu pieniądza gotówkowego w agregacie podaży pieniądza M1	ok. 25,9% ¹¹⁵	średnia w UE w 2012 r.	raz w roku	NBP
2.	Udział % płatności bezgotówkowych w ogólnej liczbie płatności detalicznych osób fizycznych	ok. 9% ¹¹⁶	51%	raz w roku	NBP
3.	Liczba osób powyżej 15 roku życia posiadających rachunki bankowe w porównaniu do ogólnej liczby takich osób	48% ¹¹⁷	70%	raz w roku	NBP

¹¹⁵ Dane NBP za XII 2008 r.

¹¹⁶ Research International Pentor, *Karty i ich użytkownicy*, Warszawa, 26 czerwca 2008 r.

¹¹⁷ T. Koźliński, *Wybrane...*, *op. cit.*, s. 3

7.2 Cele szczegółowe

W celu realizacji celu głównego Programu, sformułowanego jako „Upowszechnienie obrotu bezgotówkowego”, proponuje się sformułowanie sześciu celów szczegółowych, które wypływają z celu głównego i które obejmują swoim zakresem w sposób kompleksowy wszystkie najważniejsze obszary związane z dokonywaniem i otrzymywaniem płatności przez trzy podstawowe grupy stron rozliczeń, tj. konsumentów (na których w Programie jest położony największy nacisk z uwagi na ich dominujący udział w ogólnej liczbie płatności), przedsiębiorstwa oraz instytucje publiczne. Do obszarów tych należą:

- 1) sposób otrzymywania wynagrodzeń i innych świadczeń oraz dokonywania płatności przez osoby fizyczne i przedsiębiorców,
- 2) rachunki bankowe,
- 3) bezgotówkowe instrumenty płatnicze,
- 4) infrastruktura związana z obrotem bezgotówkowym,
- 5) wiedza o obrocie bezgotówkowym, zaufanie do usług bankowych i psychologiczne postawy ludności wobec pieniądza,
- 6) realizacja innych krajowych i międzynarodowych programów.

7.2.1 Cel szczegółowy nr 1: Zmniejszenie kosztów związanych z obsługą kasową i obiegiem gotówki

Przeprowadzona diagnoza stanu obrotu bezgotówkowego i gotówkowego w Polsce wskazuje m.in. na stosunkowo niewielkie, w porównaniu do innych krajów UE, wykorzystywanie bezgotówkowych instrumentów płatniczych w Polsce zarówno w obrocie gospodarczym, jak i przez osoby fizyczne. Skutkiem zdecydowanej dominacji gotówki w rozliczeniach pieniężnych są wysokie koszty, związane m.in. z obsługą banknotów i monet (transport, sortowanie, pakowanie, ochrona), a także z utrzymywaniem kas przez urzędy i wiele podmiotów gospodarczych. Według szacunków z raportu Instytut Global Insight, roczne koszty emisji i obsługi pieniądza gotówkowego są szacowane na ok. 1% PKB, co oznacza w przypadku Polski ponad 10 mld złotych.

Przyjęcie rozliczeń bezgotówkowych, jako standardu w większości transakcji związanych z obrotem gospodarczym oraz rozliczeniami osób fizycznych z instytucjami publicznymi, może spowodować istotną redukcję kosztów działalności sektora publicznego zarówno od strony dystrybucji różnego rodzaju świadczeń (emerytury, renty i różne zasiłki socjalne), jak i otrzymywania należności - głównie poprzez likwidację kas w różnego rodzaju instytucjach, w tym urzędach skarbowych, a więc wymierne korzyści dla budżetu państwa i jednostek

samorządowych. Z obniżki kosztów powinny skorzystać także podmioty gospodarcze. Pomijając kwestię możliwości likwidacji własnych punktów kasowych, płatności gotówkowe są droższe w obsłudze powyżej pewnego, relatywnie niskiego z punktu widzenia obrotu gospodarczego, limitu kwotowego.

Przewidziane dla realizacji tego celu działania przewidują przede wszystkim zmiany obowiązujących regulacji prawnych, umożliwiające jak najszersze wykorzystywanie bezgotówkowych form rozliczeń pieniężnych, zwłaszcza w relacjach z administracją publiczną i samorządową. Istotnym ograniczeniem kosztów wykorzystywania gotówki, szczególnie kosztochłonnego bilonu, byłoby stworzenie i wykorzystywanie instrumentów pieniądza elektronicznego w formie kart przedpłaconych, które z założenia mają służyć realizacji niskokwotowych płatności osób fizycznych.

Wskaźniki monitorowania celu szczegółowego nr 1

l.p.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Udział procentowy liczby wypłat wynagrodzeń na rachunki w całości wypłat wynagrodzeń	brak danych	80%	raz w roku	NBP
2.	Udział procentowy liczby wypłat przez ZUS świadczeń emerytalno-rentowych na rachunki bankowe lub w SKOK	47%	90%	raz w roku	ZUS
3.	Udział procentowy liczby wypłat przez KRUS świadczeń w formie bezgotówkowej	25%	90%	raz w roku	KRUS
4.	Udział procentowy wypłat świadczeń rodzinnych w formie bezgotówkowej	brak danych (dane do oszacowania w 2009 r.)	90%	raz na 2-3 lata	Dane z NBP na podstawie informacji z 10 reprezentatywnych gmin
5.	Liczba kas w urzędach skarbowych	brak danych (dane do oszacowania w 2009 r.)	50% stanu bazowego	raz w roku	MF

7.2.2 Cel szczegółowy nr 2 - Ograniczenie wykluczenia finansowego

Diagnoza stopnia ubankowienia polskiego społeczeństwa wykazała, iż rachunku bankowego nie posiadają w szczególności studenci, osoby bezrobotne, osoby niepełnosprawne oraz emeryci, a ponadto osoby o niskich dochodach. Przyczyny takiego stanu rzeczy tkwią głównie w świadomości społeczeństwa polskiego przyzwyczajonego do gotówki, a ponadto w braku oszczędności i stałych dochodów z jednej strony oraz opinii o wysokich kosztach usług bankowych z drugiej. Czynniki te powodują, że osoby te, jako osoby objęte wykluczeniem finansowym, są pozbawione możliwości korzystania z usług bankowych i instrumentów płatniczych powiązanych z rachunkiem bankowym, co może prowadzić do wykluczenia społecznego i braku możliwości integracji z nowoczesnym społeczeństwem europejskim.

Istotnym czynnikiem wpływającym na niski stopień ubankowienia polskiego społeczeństwa jest także brak powszechnego dostępu do Internetu, co umożliwiłoby efektywne korzystanie z bezgotówkowych instrumentów płatniczych.

Realizacja działań przewidzianych w Programie spowoduje poszerzenie grona osób posiadających rachunek bankowy i możliwość korzystania przez te osoby z bezgotówkowych instrumentów płatniczych. Dokonywanie wypłaty świadczeń w formie bezgotówkowej spowoduje także obniżenie kosztów działalności administracji państwowej i przyczyni się w ten sposób do realizacji idei „taniego państwa”, o której mówi Strategiczny Plan Rządzenia Rządu RP.

Wskaźniki monitorowania celu szczegółowego nr 2

L.p.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika ¹¹⁸	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Udział procentowy liczby osób powyżej 60 roku życia posiadających rachunki bankowe	38%	50%	raz na 2-3 lata	NBP
2.	Udział procentowy liczby studentów posiadających rachunki bankowe	19%	50%	raz na 2-3 lata	NBP
3.	Udział procentowy gospodarstw domowych o niskich dochodach posiadających rachunki bankowe	33%	45%	raz na 2-3 lata	NBP

¹¹⁸ T. Koźliński, *Wybrane wyniki badania...*, op. cit., s. 4

L.p.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika ¹¹⁸	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
4.	Udział procentowy liczby osób niepełnosprawnych posiadających rachunki bankowe	brak danych (dane do oszacowania w 2009 r.)	50%	na początku i końcu realizacji Programu	Biuro pełnomocnika rządu ds. osób niepełnosprawnych

7.2.3 Cel szczegółowy nr 3 - Zwiększenie wykorzystania rachunków bankowych i bezgotówkowych instrumentów płatniczych oraz zmniejszenie kosztów bezgotówkowych usług płatniczych

Przeprowadzona diagnoza stanu wykorzystywania w Polsce rachunków bankowych i bezgotówkowych instrumentów płatniczych, bazująca na porównaniu liczby płatności na jednego mieszkańca ze średnią europejską dla poszczególnych rodzajów instrumentów płatniczych z uwzględnieniem infrastruktury umożliwiającej dokonywanie płatności w sposób bezgotówkowy, wskazuje na znaczny potencjał rozwoju tego rynku. Zarówno pod względem rozwoju mediów umożliwiających płatności bezgotówkowe, jak i liczby dokonywanych za ich pomocą transakcji Polska pozostaje daleko w tyle za przeciętną w Unii Europejskiej.

W związku z tym potrzebne jest nie tylko zwiększenie dostępności usług płatniczych, ale także dotarcie z nimi do potencjalnych klientów poprzez zapewnienie właściwej informacji m.in. o możliwościach dokonywania płatności i odpowiednią promocję poszczególnych instrumentów.

Działania przewidziane w Programie będą przede wszystkim zmierzały do zmiany postawy klientów w zakresie wykorzystywania bezgotówkowych instrumentów płatniczych w celu popularyzacji usług bankowych, zwiększenia zaufania do instytucji finansowych oraz wzrostu aktywności posiadaczy rachunków.

Biorąc pod uwagę sytuację ekonomiczną dużej części społeczeństwa, można uznać, że ceny usług bankowych stanowią jedną z barier w korzystaniu z usług świadczonych przez instytucje finansowe. Jednym z najbardziej efektywnych sposobów na obniżenie opłat jest promocja obrotu bezgotówkowego. Już w chwili obecnej polskie banki za wykonywanie operacji bankowych za pośrednictwem nowoczesnych instrumentów płatniczych pobierają opłaty znacznie niższe niż w przypadku obsługi „tradycyjnej” lub w ogóle rezygnują z opłat.

Celem działania będzie utrzymanie tej korzystnej tendencji opartej na możliwości obniżenia kosztów ze względu na zwiększającą się skalę operacji.

Wskaźniki monitorowania celu szczegółowego nr 3

L.p.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Średnia miesięczna liczba transakcji bezgotówkowych (polecenie przelewu i polecenie zapłaty) na pojedynczym rachunku bankowym	3,28 ¹¹⁹	7	raz w roku	NBP
2.	Średnia miesięczna liczba transakcji bezgotówkowych na jedną kartę płatniczą	1,45 ¹²⁰	3	raz w roku	NBP
3.	Wypracowanie jednolitego standardu funkcjonowania kart miejskich	0	1	do końca 2012 r.	Grupa robocza ds. Standaryzacji przy Koalicji ds. Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności

7.2.4 Cel szczegółowy nr 4 - Rozbudowa infrastruktury związanej z obrotem bezgotówkowym

Przeprowadzona analiza stanu rozwoju infrastruktury związanej z rozwojem bezgotówkowym wraz z analizą jej wykorzystywania wskazały na wysoki poziom barier świadomościowych, elementy braku wiedzy na temat możliwości wykorzystywania posiadanych elementów tej infrastruktury oraz na bariery prawne i ekonomiczne ograniczające jej dalszy rozwój. Uczestnicy systemu płatniczego koncentrują się na najprostszyc elementach wykorzystywania infrastruktury (bankomaty) i na najprostszyc formach jego realizacji (wypłaty środków finansowych), niejednokrotnie nie dostrzegając innych możliwości użycia kart płatniczych. Terminale POS oraz karty płatnicze wykorzystywane są w niewspółmiernie małym stopniu do realizacji obrotu bezgotówkowego, a ich dostępność w obszarach małych miast i wsi praktycznie nie występuje. Wyniki szczegółowych analiz w zakresie dostępności i wykorzystywania bieżącej infrastruktury

¹¹⁹ Dane NBP za XII 2007 r.

¹²⁰ *Ibidem*.

plasują Polskę na końcowych miejscach w odniesieniu do analogicznych wskaźników w innych krajach UE.

Biorąc powyższe pod uwagę, w celu realizacji tego celu zostały zidentyfikowane i zaplanowane w szczególności działania, mające na celu szybki i równoległy rozwój całej infrastruktury związanej z obrotem bezgotówkowym:

- Rozwój infrastruktury bankowej i płatniczej (bankomatów, terminali POS, Internetu) w szczególności w instytucjach publicznych oraz placówkach handlowo – usługowych z dominującą rolą mikropłatności w celu zaktywizowania obrotu bezgotówkowego, zwłaszcza wśród mieszkańców mniejszych miast i wsi
- Zwiększenie bezpieczeństwa i zakresu funkcjonalności bankomatów oraz umożliwienie bezpłatnego z nich korzystania przez klientów każdego z banków
- Wypracowanie efektywnych i bezpiecznych instrumentów bezgotówkowych oraz przygotowanie odpowiedniej infrastruktury płatniczej dla dokonywania wszelkiego rodzaju płatności przez kibiców uczestniczących w EURO 2012.

Wskaźniki monitorowania celu szczegółowego nr 4

L.p.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika ¹²¹	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Liczba punktów akceptujących karty płatnicze	135,5 tys.	80% liczby wszystkich punktów handlowo-usługowych	raz w roku	NBP
2.	Liczba bankomatów	11,54 tys.	30 tys.	raz w roku	NBP

7.2.5 Cel szczegółowy nr 5 - Pogłębienie wiedzy o obrocie bezgotówkowym oraz zwiększenie zaufania do usług bankowych

Analiza SWOT wykazała, że pomimo rosnącej popularności bezgotówkowych form płatności poziom wiedzy o obrocie bezgotówkowym wciąż nie jest zadowalający. Mocno akcentowany jest również brak zaufania do transakcji bezgotówkowych, często identyfikowanych z niewystarczającym poziomem bezpieczeństwa.

Działania przewidziane w Programie mają na celu wsparcie programów i projektów podnoszących wiedzę i zaufanie konsumentów do pieniądza bezgotówkowego, kampanii szkoleniowych i informacyjnych. Środowisko bankowe, dostawcy usług płatniczych oraz

¹²¹ Dane NBP za XII 2007 r.

instytucje publiczne powinny prowadzić skoordynowaną i przejrzystą politykę informacyjną. Wysiłki powinny być skierowane na sprawną wymianę informacji, materiałów szkoleniowych i najlepszych praktyk. W obecnej chwili wymiana informacji o istniejących materiałach szkoleniowych wciąż jest bardzo skromna. Przedstawiciele środowisk bankowych powinni korzystać z ulepszonych materiałów edukacyjnych. Należy dążyć do stosowania najlepszych wzorców dotyczących możliwych sposobów wykorzystywania bezgotówkowych form płatności. Należy przy tym podkreślić, że w dziedzinie charakteryzującej się tak dużą dynamiką zmian jak oparte na nowoczesnych technologiach bezgotówkowe usługi płatnicze przyszłe działania należy konsultować z zainteresowanymi stronami. Wymaga to wzmożonej współpracy władz państwowych (w szczególności władz ustawodawczych, tworzących ramy instytucjonalno - prawne) z sektorem bankowym.

Równie ważne, z punktu widzenia uczestnika obrotu bezgotówkowego jest zapoznanie się z zasadami prawidłowego postępowania. Konieczne jest uświadomienie użytkowników bezgotówkowych form płatności, że bezpieczeństwo dokonywania transakcji uzależnione jest również on nich samych i nawet najlepsze zabezpieczenia zawiodą w przypadku lekkomyślnego zachowania człowieka. Propagowanie określonych wzorców zachowań przyczyni się do ograniczenia lub eliminacji przestępstw bezgotówkowych, wpływając tym samym na wzrost zaufania klientów do bezgotówkowych form płatności.

Wskaźniki monitorowania celu szczegółowego nr 5

L.p.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Badanie poziomu zaufania do obrotu bezgotówkowego	brak danych (do oszacowania w 2009 r.)	do oszacowania w 2009 r.	co 2-3 lata	NBP

7.2.6 Cel szczegółowy nr 6 - Wsparcie realizacji krajowych i międzynarodowych programów i projektów

Od 1 maja 2004 roku Polska stała się członkiem Unii Europejskiej, a tym samym pełnoprawnym uczestnikiem rynku wewnętrznego UE. Akcesja przyczyniła się do większej mobilności obywateli i krajowych firm, jak również zintensyfikowała napływ obcego kapitału, w tym również funduszy unijnych. Przyznanie Polsce prawa organizacji tak

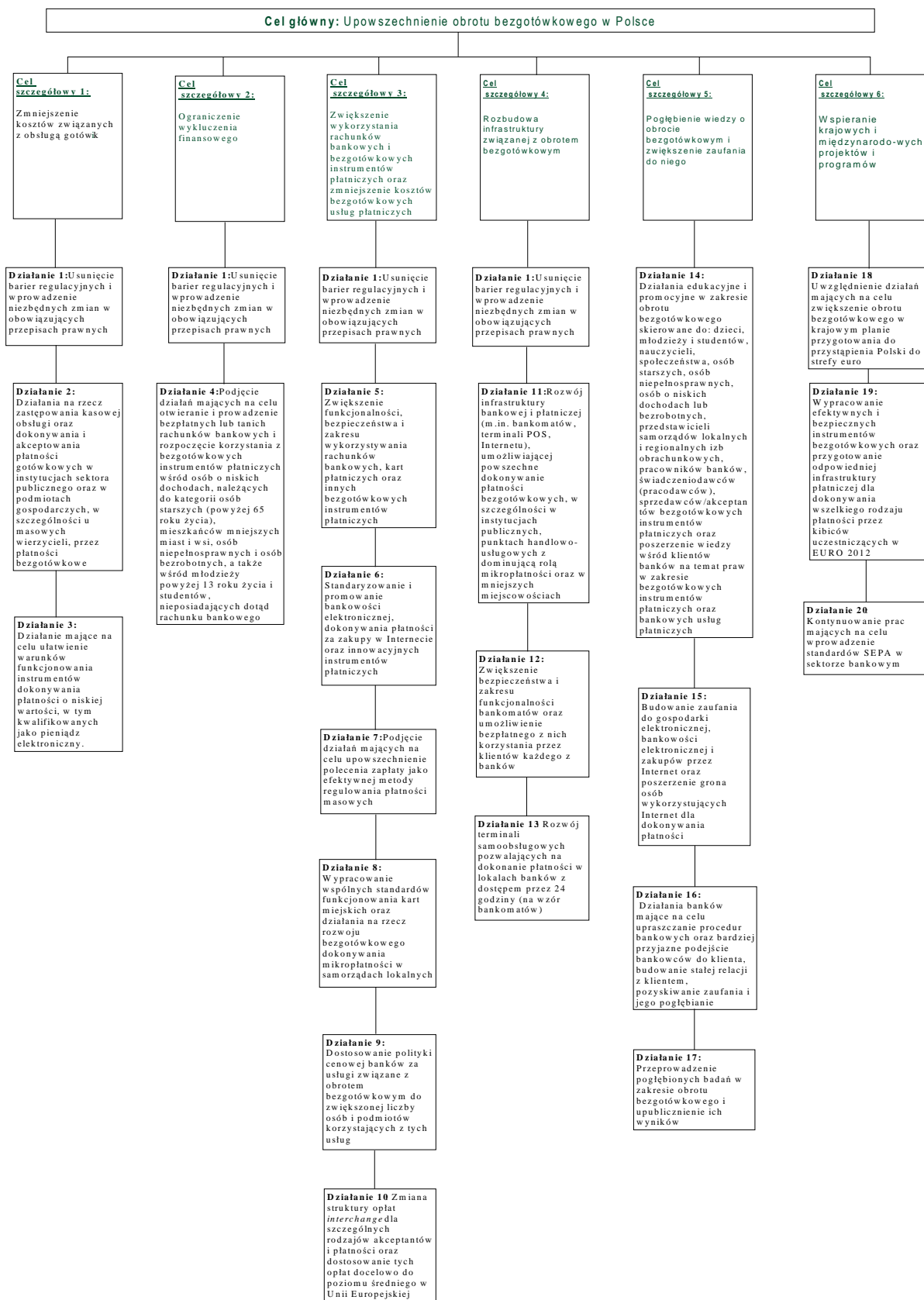
spektakularnego przedsięwzięcia, jakim jest Euro 2012, również powinno przełożyć się na większe zainteresowanie polskim rynkiem ze strony inwestorów zagranicznych.

W celu pełnego wykorzystania możliwości, jakie niosą za sobą te wydarzenia konieczne jest stworzenie nowoczesnej infrastruktury płatniczej, ułatwiającej tanie, szybkie i bezpieczne transfery pieniędzy, jak również aktywna promocja konkurencyjnych usług płatniczych, w pełni dostosowanych do potrzeb społeczeństwa informatycznego. Polska dysponuje ogromnym potencjałem intelektualnym i materialnym, umożliwiającym stworzenie nowoczesnego systemu płatniczego służącego obrotowi bezgotówkowemu. Działanie to wymaga jednak zgodnego współdziałania różnych podmiotów i środowisk. Rząd i administracja publiczna powinny angażować się w udzielanie wsparcia legislacyjnego i regulacyjnego służącego rozwojowi obrotu bezgotówkowego. Wszystkie środowiska powinny podejmować działania promujące obrót bezgotówkowy, bankowość elektroniczną i elektroniczne dokonywanie płatności za towary i usługi w obrocie gospodarczym, usługi administracji publicznej, płatności ciążące na przedsiębiorcach związane z prowadzeniem działalności gospodarczej. Konsumenci usług płatniczych muszą być przekonani, że transakcje bezgotówkowe są wygodne i bezpieczne. Jest to szczególnie ważne w świetle przyszłego członkostwa Polski w Unii Walutowej i przyjęcia wspólnej waluty. Rozwój obrotu bezgotówkowego przed wystąpieniem ww. wydarzeń będzie sprzyjał ograniczeniu liczby banknotów i monet w złotych w obiegu, a tym samym obniży koszty związane z transportem, przechowywaniem i niszczeniem pieniądza gotówkowego.

Utworzenie Jednolitego Obszaru Płatności w Euro (SEPA) również będzie istotną determinantą rozwoju gospodarczego kraju. Projekt SEPA uznawany jest za jeden z priorytetów w zakresie budowy jednolitego rynku usług finansowych. Docelowo SEPA spowoduje zmianę struktury rynkowej polegającą na utworzeniu efektywnej infrastruktury wymiany zleceń płatniczych w skali Europy. W krótszym okresie należy spodziewać się wymiernych korzyści dla korporacji międzynarodowych, operujących na różnych krajowych rynkach, polegających m.in. na większym zautomatyzowaniu procesów biznesowych, redukcji kosztów operacyjnych i poprawieniu płynności finansowej.

Ten cel, z racji swojej specyfiki, nie ma żadnych wskaźników monitorujących, mogą je mieć tylko działania z nim związane.

8 Mapa Programu



9 Program realizacji celów strategicznych – zakres proponowanych działań, podmioty odpowiedzialne i harmonogram realizacji działań

W celu realizacji sześciu celów szczegółowych wskazanych w Programie, proponuje się sformułowanie dwudziestu działań, które obejmują swoim zakresem najważniejsze rozwiązania i propozycje niezbędne dla realizacji Programu. Dla każdego z tych działań określony zostanie jego cel, uzasadnienie, opis działania, a także harmonogram obejmujący poszczególne czynności wchodzące w skład działania, podmioty odpowiedzialne za ich realizację i terminy ich realizacji. W celu monitorowania postępów realizacji działań przyjęto, podobnie jak dla celu głównego i celów szczegółowych, wskaźniki mierzące różne elementy związane z danym działaniem, ich wartości bazowe (tj. wartości z okresu przed uruchomieniem Programu), ich przewidywane wartości z roku docelowego (tj. z 2013 r.), a także częstotliwość pomiaru wskaźnika i źródło danych.

9.1 Działanie nr 1: Usunięcie barier regulacyjnych i wprowadzenie niezbędnych zmian w obowiązujących przepisach prawnych

Cel działania: Stworzenie podstaw prawnych, które będą umożliwiły dokonywanie w jak największym stopniu płatności bezgotówkowych. Formuła przepisów będzie zmierzała do usankcjonowania możliwości dokonania szeroko rozumianej płatności (uwzględniając np. także wypłatę wynagrodzenia) w drodze bezgotówkowej – jako formie preferowanej - lub gotówkowej (na zasadzie możliwego wyjątku) i do skreślenia jednej, gotówkowej formy dokonania płatności jako preferowanego rozwiązania lub jedynej możliwości.

Uzasadnienie działania: Obecnie obowiązujące przepisy prawa w zakresie dotyczącym formy dokonywania płatności (np. opłat) oraz otrzymywania różnego rodzaju świadczeń i należności (np. wynagrodzeń, zwrotów podatków) w zdecydowanej większości jako zasadę ustanawiają posługiwanie się gotówką, zaś na zasadzie wyjątku (np. za zgodą beneficjenta lub na jego wniosek) dopuszczają korzystanie z bezgotówkowych instrumentów płatniczych. W innych przypadkach nie jest sprecyzowana forma dokonania określonej płatności, ale wytworzona praktyka preferuje płatności gotówkowe. Stworzenie podstaw prawnych do możliwości korzystania wyłącznie z bezgotówkowych instrumentów płatniczych lub przynajmniej na równi z gotówką, stworzy, w szczególności dla instytucji sektora publicznego, możliwości obniżenia kosztów ich działalności poprzez stopniową rezygnację, w perspektywie długofalowej, z utrzymywania kas w różnego rodzaju urzędach na rzecz

otrzymywania/dokonywania płatności na rachunki bankowe w drodze bezgotówkowej (przy wykorzystaniu przykładowo polecenia przelewu lub karty płatniczej).

Posługiwanie się bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi w obrocie gospodarczym przysłuży się zwiększeniu jego transparentności i przejrzystości, wpłynie także pozytywnie na zmniejszenie kosztów dokonywanych płatności przez podmioty gospodarcze (zmniejszenie kosztów obsługi gotówki).

Poza stworzeniem podstaw prawnych do korzystania z bezgotówkowych instrumentów płatniczych na równi z gotówką, istnieje problem przepisów, które stanowią bariery w korzystaniu z bezgotówkowych instrumentów płatniczych, jak np. zbyt niskie limity kwotowe polecenia zapłaty. Ponadto, na wzrost liczby rachunków bankowych oraz transakcji dokonywanych z ich wykorzystaniem może pozytywnie wpłynąć ograniczanie różnych barier prawnych w odniesieniu do ludzi niepełnosprawnych, np. w zakresie konieczności posłużenia się aktem notarialnym w celu otwarcia rachunku bankowego przez osoby niewidome.

Opis działania: W ramach działania zmianie powinny ulec przepisy promujące obrót gotówkowy. Przepisy te powinny zostać zmienione w kierunku stopniowego eliminowania z obrotu gotówki na rzecz instrumentów bezgotówkowych lub co najmniej ich równoprawnego traktowania, co tym samym pozwoli na jak najszersze dokonywanie i akceptowanie płatności bezgotówkowych. W tych przepisach, w których nie jest sprecyzowana forma dokonania płatności, zostanie określone, że wpłata/wypłata może nastąpić zarówno w drodze bezgotówkowej (jako formie preferowanej), jak i gotówkowej, np. na rachunek bankowy (przykładem takiej regulacji jest ustawa z dnia 21 kwietnia 2005 r. o opłatach abonamentowych).

Przepisy powinny zostać tak skonstruowane, aby uwzględniały stopień faktycznego przygotowania osób fizycznych i jednostek dokonujących płatności/przyjmujących wpłaty (np. urzędów skarbowych) do możliwości korzystania z bezgotówkowych instrumentów płatniczych.

W toku prac legislacyjnych nad zmianą aktów prawnych pozostających w związku z tą tematyką musi zostać także przewidziane odpowiednie *vacatio legis* na dostosowanie infrastruktury do zapewnienia możliwości wykorzystywania bezgotówkowych instrumentów płatniczych.

W ramach opisywanego działania, poszczególne resorty mają dokonać przeglądu aktów prawnych pozostających w ich kompetencjach w celu ich zmiany zgodnie z zasygnalizowaną tendencją. Przepisy te powinny być przeanalizowane m. in. w kontekście:

- formy wypłaty wynagrodzeń,

- formy wypłaty świadczeń emerytalno-rentowych,
- formy opłaty składek na ubezpieczenie społeczne rolników,
- formy zapłaty podatków,
- formy uiszczania opłat lub innych należności pieniężnych,
- formy otrzymywania należności z jednostek administracji publicznej i samorządowej,
- formy dokonywania płatności związanych z działalnością gospodarczą,
- upowszechnienia polecenia zapłaty,
- szerszego udostępnienia usług bankowych dla osób niepełnosprawnych.

W szczególności zmian wymagać będą następujące akty prawne:

- ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. - Kodeks pracy,
- ustawa z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych,
- ustawa z dnia 23 marca 2006 r. o zmianie ustawy o ubezpieczeniu społecznym rolników oraz niektórych innych ustaw,
- ustawa z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych,
- ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Ordynacja podatkowa,
- ustawa z dnia 21 kwietnia 2005 r. o opłatach abonamentowych,
- ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej.

Poza ww. zmianami istniejących już aktów prawnych, powinny być uchwalone nowe przepisy, które będą miały na celu upowszechnianie obrotu bezgotówkowego, np. w zakresie ułatwienia dostępu do usług bankowych dla osób niepełnosprawnych.

W celu osiągnięcia w 2013 r. celu głównego i celów szczegółowych Programu właściwe akty prawne powinny zostać uchwalone i wejść w życie odpowiednio wcześniej, np. w ciągu 2 lat od daty przyjęcia Programu przez Rząd RP.

Harmonogram realizacji działania nr 1

Lp.	Czynność	Odpowiedzialny	Termin
1.	Przygotowanie ustawy zmieniającej różne przepisy rangi ustawowej dotyczące rozliczeń pieniężnych	Grupa robocza ds. Legislacji przy Koalicji ds. Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności	II kwartał 2009 r.
2.	Przygotowanie projektów wykonawczych aktów prawnych do nowelizowanych aktów prawnych w pkt. 1	Resorty odpowiedzialne za poszczególne akty prawne	czerwiec 2010 r.
3.	Uchwalenie aktów prawnych	Sejm RP, RM, ministrowie	koniec 2010 r.

Wskaźniki monitorowania działania nr 1

Lp.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Udział % aktów prawnych z listy aktów prawnych do zmiany przygotowanych i przedłożonych RM	0	100%	raz w roku	RM
2.	Udział % aktów prawnych ogłoszonych	0	100%	raz w roku	Dz.U.

9.2 Działanie nr 2: Działania na rzecz zastępowania kasowej obsługi oraz dokonywania i akceptowania płatności gotówkowych w instytucjach sektora publicznego oraz w podmiotach gospodarczych, w szczególności u masowych wierzycieli przez płatności bezgotówkowe

Cel działania: Wyeliminowanie lub ograniczenie obrotu gotówkowego w urzędach publicznych, administracji lokalnej oraz u różnych podmiotów, prowadzących działalność gospodarczą, i zastępowanie go poprzez wykorzystywanie różnych, zależnych od możliwości i wygody klienta, bezgotówkowych instrumentów płatniczych. Dla podmiotów gospodarczych, świadczących usługi na rzecz społeczeństwa (tzw. masowych wierzycieli), standardem powinno być oczekiwanie zapłaty ze strony usługobiorcy wyłącznie w drodze bezgotówkowej, co zmniejszy bezpośrednie koszty obsługi kasowej instytucji.

Uzasadnienie działania: Obecnie zdecydowana większość płatności na rzecz administracji publicznej i samorządowej realizowana jest w formie gotówkowej w okienkach kasowych, a także poprzez wpłaty gotówkowe na pocztę, w bankach lub firmach pośredniczących. Takie realizowanie opłat, pomijając koszty, w znacznym stopniu wydłuża załatwianie spraw urzędowych, gdyż jest zdecydowanie bardziej czasochłonne zarówno po stronie urzędu, jak i petenta. Niezbędnym elementem nowoczesnej administracji powinno więc stać się umożliwienie realizowania opłat we wszystkich instytucjach sektora publicznego w formie bezgotówkowej, z wykorzystaniem różnych instrumentów płatniczych. Likwidacja jak największej liczby kas i wyposażenie tych, które muszą funkcjonować w terminale przyjmujące zapłatę kartami płatniczymi, to nie tylko ograniczenie kosztów funkcjonowania danego urzędu czy firmy, ale także skrócenie czasu obsługi petenta oraz możliwość szybkiej ewidencji otrzymywanych należności i wypłacanych świadczeń we własnych systemach

księgowych. Jako alternatywę dla likwidacji kas w jednostkach organizacyjnych sektora finansów publicznych, należy wskazać możliwość przekształcenia ich w punkty obsługi klienta, w tym doposażenie ich w terminale POS i możliwość dostępu do Internetu, tak aby klient mógł skorzystać z każdej możliwości bezgotówkowego rozliczenia. Punkty obsługi klienta udzielające wsparcia klientom mogłyby również pełnić rolę punktu promującego obrót bezgotówkowy.

Już dziś wiele instytucji sektora publicznego decyduje się na wdrożenie systemów elektronicznej, zdalnej obsługi swoich klientów. Powstają projekty, które mają ułatwić i przyspieszyć załatwianie spraw w urzędach. Jako przykłady można wskazać np. SEKAP, Wrota Podlasia, Wrota Warmii i Mazur oraz wiele systemów o mniejszym zasięgu terytorialnym. Kolejnym niezbędnym krokiem w ich rozwoju powinno być udostępnienie akceptowania/realizacji opłat w formie bezgotówkowej poprzez kanał internetowy, co umożliwiłoby obywatelom wnoszenie w trybie on-line opłat za wnioski, usługi świadczone przez urząd czy uiszczanie opłaty skarbowej.

Z punktu widzenia podmiotów świadczących różne usługi dla odbiorców indywidualnych, takich jak gazownie, elektrownie, operatorzy telefonii itp., wprowadzenie standardu otrzymywania zapłaty w drodze bezgotówkowej (przelew, polecenie zapłaty) oznaczałoby istotne oszczędności w prowadzeniu działalności, a ponadto powinno zapewnić terminowe i przewidywalne otrzymywanie zapłaty od zdecydowanej większości dłużników, co jest bardzo ważnym udogodnieniem dla zarządzania własną płynnością.

Opis działania: Realizacja opisywanego działania zakłada wykonanie różnych czynności w różnym harmonogramie czasowym. Podstawową czynnością będzie przeprowadzenie koniecznych zmian legislacyjnych lub organizacyjnych, które w niektórych przypadkach wręcz wymuszają, a w innych umożliwią jako podstawową, ale nie jedyną, możliwość dokonywania różnego rodzaju opłat lub wypłatę świadczeń przez organy publiczne w drodze bezgotówkowej. Ponieważ usuwanie barier regulacyjnych jest opisane w pkt. 8.1, w tym miejscu jedynie zasygnalizowane jest to ważne działanie, wspólne dla osiągnięcia różnych celów Programu. Kilka różnych czynności ma służyć ograniczeniu liczby kas gotówkowych w urzędach administracji publicznej i samorządowej, przekształceniu ich w punkty obsługi klienta oraz wyposażeniu tych, które muszą pozostać, w możliwości przyjmowania zapłaty z wykorzystaniem kart płatniczych. Temu celowi powinno służyć obniżenie przez wydawców kart płatniczych poziomu opłaty *interchange* od transakcji realizowanych w urzędach, niskie opłaty powinni także ze swojej strony ustalić agenci rozliczeniowi, związani umową z

poszczególnymi urzędami. Z drugiej strony, resorty publiczne oraz władze samorządowe powinny zaplanować w swoich budżetach odpowiednie środki na dzierżawę lub zakup terminali POS oraz na pokrycie kosztów związanych z obsługą transakcji kartowych. Należy w tym miejscu podkreślić, że środki te, relatywnie niewielkie w skali budżetu poszczególnych działów administracji oraz przy założeniu ograniczenia kosztów związanych z obrotem gotówkowym, powinny być z nawiązką zrekompensowane oszczędnościami związanymi z rozwojem obrotu bezgotówkowego.

Innym, wspomnianym wcześniej działaniem ze strony administracji, powinno być umożliwienie obywatelom dokonywania jak największej liczby płatności z wykorzystaniem Internetu. Wymaga to podpisania stosownych umów z firmami, oferującymi takie możliwości. Tak kompleksowy zestaw czynności, połączony z działaniami legislacyjnymi ukierunkowanymi na maksymalne wykorzystanie obrotu bezgotówkowego, powinien doprowadzić do realizacji zakładanego celu i wymiernych korzyści dla administracji i społeczeństwa.

Tzw. masowi wierzyciele jako standard powinni uznać uzyskiwanie zapłaty za świadczone usługi w drodze bezgotówkowej i tylko takie możliwości oferować swoim klientom. Podstawowe korzyści dla nich to likwidacja obsługi gotówki oraz – w przypadku stosowania np. polecenia zapłaty oraz zleceń stałych - znacznie większa przewidywalność wpływów należnych od usługobiorców środków pieniężnych.

Harmonogram realizacji działania nr 2:

L.p.	Czynności	Odpowiedzialny	Termin
1.	Wprowadzenie obowiązku wypłat wynagrodzeń w instytucjach państwowych i samorządowych na rachunki bankowe	RM	do końca 2010 r.
2.	Ograniczenie liczby kas gotówkowych w instytucjach państwowych i samorządowych	MSWiA, MF, jednostki samorządowe	do końca 2011 r.
3.	Obniżenie opłaty <i>interchange</i> od transakcji w instytucjach publicznych i samorządowych	Wydawcy kart płatniczych	do końca 2010 r.
4.	Obniżenie opłat za korzystanie z terminali POS w instytucjach publicznych i samorządowych	Agenci rozliczeniowi	do końca 2010 r.
5.	Podpisanie przez jednostki administracji publicznej i samorządowej umów z instytucjami, umożliwiającymi dokonywanie płatności z wykorzystaniem Internetu oraz odpowiednie dostosowanie własnych systemów informatycznych	MSWiA, jednostki samorządowe	do końca 2010r.
6.	Wprowadzenie przez tzw. masowych wierzycieli zasady przyjmowania zapłaty wyłącznie na swój rachunek bankowy	Instytucje oferujące usługi dla szerokiego grona klientów indywidualnych	do końca 2010 r.

Wskaźniki monitorowania działania nr 2:

L.p.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Udział procentowy liczby wypłat wynagrodzeń w instytucjach państwowych i samorządowych na rachunki bankowe	brak danych (do oszacowania w 2009 r.)	100%	raz na 2-3 lata	NBP
2.	Liczba kas gotówkowych w instytucjach administracji publicznej i samorządowej	dane na koniec I półrocza 2009 r.	75% mniej niż w I półroczu 2009 r.	raz w roku	Ministerstwo Finansów (US) oraz 10 wybranych, jak najbardziej reprezentatywnych, gmin w skali kraju
3.	Liczba kas w instytucjach administracji publicznej i samorządowej wyposażonych w terminale POS obsługujące transakcje kartowe, w porównaniu do całkowitej liczby kas w tych instytucjach	dane na koniec I półrocza 2009 r.	100% kas, jakie pozostaną w badanych jednostkach	raz w roku	Ministerstwo Finansów (US) oraz 10 wybranych, jak najbardziej reprezentatywnych, gmin w skali kraju
4.	Liczba płatności otrzymywanych przez tzw. masowych wierzycieli w drodze bezgotówkowej na swój rachunek bankowy w porównaniu do wszystkich wpłat	dane na koniec I półrocza 2009 r.	100% wpłat w drodze bezgotówkowej	raz w roku	dane od wybranych z różnego zakresu świadczonych usług 10 masowych wierzycieli

9.3 Działanie nr 3: Działania mające na celu ułatwienie warunków funkcjonowania instrumentów dokonywania płatności o niskiej wartości, w tym kwalifikowanych jako pieniądź elektroniczny

Cel działania: Promowanie bezgotówkowych instrumentów dokonywania płatności o niskiej wartości.

Uzasadnienie działania: W 2003 roku, w ramach działań prowadzonych przez Związek Banków Polskich, rozpoczęły się prace nad konstrukcją jednolitego systemu pieniądza elektronicznego dla Polski, który miał wykreować efektywny instrument mikropłatności. Prace te prowadzone były na podstawie wchodzących w życie przepisów ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych, jak również na podstawie doświadczeń zagranicznych. Projekt ten nie został zrealizowany ze względów biznesowych. Zapotrzebowanie na efektywne instrumenty mikropłatności pozostało jednak duże, szczególnie w obszarze płatności w Internecie, punktach usługowo handlowych, np. na płatności bezstykowe i płatności mobilne. Obecnie zauważane jest wzmożone zainteresowanie miast rozpoczynających tworzenie lokalnych systemów płatności miejskich. W kilku polskich miastach trwają prace nad wdrożeniem systemu wieloaplikacyjnej karty miejskiej, której wiodącą aplikacją ma być aplikacja elektronicznego biletu komunikacji publicznej. Jako jedna z aplikacji dodatkowych przewidziana jest aplikacja płatnicza.

Pojawiło się także na rynku kilka projektów płatności mobilnych, w których uczestniczą banki, które mogą w istotny sposób wspierać mikropłatności i płatności o niskiej wartości zarówno w środowisku fizycznym, jak i w Internecie. Projekty te charakteryzują różnice technologiczne, jednak prawne warunki działania są podobne.

Obecne regulacje prawne dotyczące usług płatniczych nie zapewniają odpowiedniej pewności prawnej dla promowania rozwiązań dotyczących mikropłatności, bez względu na wykorzystywany instrument płatności (karty płatnicze, instrumenty płatności internetowych, płatności mobilne). Dlatego też istotne jest, aby w regulacjach prawnych regulujących płatności stosować rozwiązania, które ułatwią dostawcom usług płatniczych kreowanie i wydawanie instrumentów mikropłatności.

Opis działania:

Działania prawne

W celu pobudzenia segmentu mikropłatności, płatności niskokwotowych oraz promocji obrotu bezgotówkowego uzasadnione jest zastosowanie złagodzonego reżimu prawnego dla tego rodzaju płatności. Z racji relatywnie niewielkiej wartości indywidualnej transakcji ryzyko systemowe jest niskie, a korzyści społeczne mogą być duże.

W związku z przewidywaną nowelizacją Dyrektywy 2000/46/EC, konieczna jest nowelizacja przepisów dotyczących pieniądza elektronicznego w prawie polskim w taki sposób, aby konstrukcja prawna pieniądza elektronicznego mogła być zastosowana do szerszego zakresu instrumentów, niż ma to miejsce w dniu dzisiejszym.

Działania infrastrukturalne

Wspieranie projektów międzybankowych (o zasięgu krajowym i lokalnym) mających na celu promowanie rozwiązań technicznych i biznesowych, wspierających mikropłatności i płatności o niskiej wartości, np. płatności bezstykowe, bankowe płatności mobilne.

Kluczowe jest promowanie stosowania i wykorzystania jednego standardu, np. standardu EMV. Jednolity, powszechnie stosowany standard gwarantuje powodzenie projektu i osiągnięcie efektu skali.

Działania promocyjne

Konieczne jest budowanie świadomości społecznej możliwości wykorzystywania istniejących instrumentów płatności np. kart płatniczych do dokonywania płatności niskokwotowych.

Równoległe istotne są działania edukacyjne w zakresie sposobu korzystania z nowości technologicznych w sektorze płatności, np. płatności bezstykowych.

Harmonogram realizacji działania nr 3:

Lp.	Czynność	Odpowiedzialny	Termin
1.	Wdrożenie dyrektywy PSD do prawa polskiego	RM, Sejm	Listopad 2009 r.
2.	Prace nad nowelizacją dyrektywy o pieniądzu elektronicznym i wdrożenie jej do prawa polskiego	MF, RM, Sejm	Brak możliwości określenia terminu
3.	Współpraca sektora bankowego z samorządami lokalnymi w zakresie rozwoju instrumentów płatności o niskiej wartości	ZBP	Działania ciągłe

Wskaźniki monitorowania działania nr 3:

Lp.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Wartość pieniądza elektronicznego w obiegu	0	do oszacowania	raz w roku	KNF, NBP
2.	Liczba transakcji zrealizowanych za pośrednictwem instrumentu pieniądza elektronicznego	0	do oszacowania	raz w roku	KNF, NBP
3.	Liczba płatności mobilnych	36.300 ¹²²	do oszacowania	raz w roku	mPay

¹²² Dane z mPay

9.4 Działanie nr 4: Podjęcie działań mających na celu otwieranie i prowadzenie bezpłatnych lub tanich rachunków bankowych i rozpoczęcie korzystania z bezgotówkowych instrumentów płatniczych wśród osób o niskich dochodach, należących do kategorii osób starszych (powyżej 65 roku życia), mieszkańców mniejszych miast i wsi, osób niepełnosprawnych i osób bezrobotnych, a także wśród młodzieży powyżej 13 roku życia i studentów nieposiadających dotąd rachunku bankowego

Cel działania: Aktywizacja osób starszych (powyżej 65 roku życia) i osób niepełnosprawnych, mieszkańców mniejszych miast i wsi, osób o niskich dochodach oraz osób bezrobotnych, a także młodzieży powyżej 13 roku życia i studentów, w zakresie wykorzystania produktów bankowych. Poszerzenie wiedzy o instrumentach płatniczych oraz produktach bankowych wśród wymienionych grup społecznych.

Uzasadnienie działania: Dotychczasowe działania, zmierzające do aktywizacji ludności Polski w zakresie wykorzystania produktów bankowych, koncentrowały się na aktywizacji przede wszystkim mieszkańców dużych miast i osób aktywnych zawodowo. Charakter oraz treść działań aktywizacyjnych pozostawiła znaczną część społeczeństwa polskiego poza ich oddziaływaniem, stąd też potrzeba opracowania działań adresowanych do osób starszych (powyżej 65 roku życia) i osób niepełnosprawnych, mieszkańców mniejszych miast i wsi, osób o niskich dochodach oraz osób bezrobotnych, a także młodzieży powyżej 13 roku życia i studentów.

Opis działania: Z uwagi na zróżnicowanie adresatów, w ramach Działania nr 4, wskazane jest wyodrębnienie segmentów docelowych i przypisanie każdej z grup szczegółowych działań, dostosowanych do jej specyfiki.

Emeryci i renciści:

- propagowanie wypłaty rent i emerytur na rachunki bankowe,
- tanie/bezpłatne rachunki bankowe o ograniczonej funkcjonalności dla emerytów i rencistów,
- edukacja (powiązanie z Działaniem nr 14).

Bezrobotni i osoby o niskich dochodach:

- propagowanie wypłat świadczeń społecznych poprzez elektroniczne instrumenty płatnicze,
- podobnie jak dla emerytów i rencistów tanie/bezpłatne rachunki bankowe o ograniczonej funkcjonalności,

- edukacja (powiązanie z Działaniem nr 14).

Młodzież:

- dedykowane dla młodzieży rachunki bankowe, umożliwiające obsługę coraz bardziej skomplikowanych produktów bankowych,
- zachęta kierowana do rodziców, aby zakładali rachunki swym dzieciom,
- edukacja młodzieży poprzez lokalne programy szkolne oraz akcje ogólnopolskie („Otwarty bank”, „Elektroniczna SKO”),
- wprowadzenie do programu nauczania elementów związanych z obrotem gotówkowym i bezgotówkowym (powiązanie z Działaniem nr 14).

Mieszkańcy małych ośrodków miejskich oraz wsi;

- opłaty na rzecz administracji samorządowej i państwowej tylko poprzez obrót bezgotówkowy, w połączeniu z systemem zachęt (niższe opłaty w przypadku wykorzystania instrumentu bezgotówkowego) – powiązanie z Działaniem nr 2.

Osoby niepełnosprawne:

- egzekwowanie istniejących przepisów prawnych nakazujących odpowiednią organizację oddziałów banków dla obsługi osób niepełnosprawnych (zalecenia zawarte w publikacji „Bank dostępny” wydanej przez NBP i stowarzyszenie „Otwarte drzwi”, Warszawa 2003 r.),
- tworzenie ułatwień dla nowych kanałów komunikacji klient-bank,
- umożliwienie świadczenia przez bank większości usług we wszystkich kanałach komunikacji klient-bank,
- upowszechnienie wykorzystania podpisu elektronicznego,
- uproszczanie procedur bankowych (powiązanie z Działaniem nr 16).

Harmonogram realizacji działania nr 4:

Lp.	Czynność	Odpowiedzialny	Termin
1.	Wypracowanie samoregulacji w środowisku bankowym odnośnie taniego/bezpłatnego rachunku bankowego	banki, ZBP	2012 r.
2.	Tworzenie programów edukacyjnych promujących obrót bezgotówkowy i produkty bankowe	Rząd	2010 r.

Wskaźniki monitorowania działania nr 4 – identyczne jak wskaźniki opisane w celu szczegółowym nr 2.

9.5 Działanie nr 5: Zwiększenie funkcjonalności, bezpieczeństwa i zakresu wykorzystywania rachunków bankowych, kart płatniczych oraz innych bezgotówkowych instrumentów płatniczych

Cel działania: Wzrost wykorzystywania różnych bezgotówkowych instrumentów płatniczych związanych z rachunkiem bankowym posiadacza, a ponadto rozszerzenie funkcjonalności oferowanych klientom kart płatniczych oraz skracanie czasu dokonywania transakcji jako czynnik zachęcający do obrotu bezgotówkowego. Cel obejmuje także włączenie instytucji publicznych i samorządowych w sferę akceptacji i obrotu z wykorzystaniem kart płatniczych.

Uzasadnienie działania: Istniejące bariery kulturowe (silne przywiązanie do korzystania z gotówki), brak dostatecznej wiedzy społeczeństwa w zakresie korzyści i sposobu korzystania z rachunków bankowych, kart płatniczych jak również innych bezgotówkowych instrumentów płatniczych przyczyniają się do niskiego poziomu obrotu bezgotówkowego w Polsce. Z drugiej strony pojawiają się realne zagrożenia (naturalne w przypadku rozwoju technologii), które powinny być natychmiast identyfikowane i eliminowane w najszybszy możliwy sposób. W ramach działań zmierzających do zwiększenia obrotu bezgotówkowego konieczna jest stała współpraca wszystkich uczestników rynku, czyli z jednej strony posiadaczy rachunków bankowych i instytucji finansowych, oferujących im różne możliwości i instrumenty płatnicze, z drugiej podmiotów akceptujących zapłatę instrumentami bezgotówkowymi, a więc nie tylko punktów handlowo-usługowych, ale także różnego rodzaju urzędów i instytucji publicznych. Dodatkowo konieczna jest współpraca na rzecz rozwoju sieci akceptacji kart płatniczych jako jednego z najpopularniejszych instrumentów płatniczych, jak również realizacja szeregu działań edukacyjno-promocyjnych, celem których będzie zwiększające się ubankowienie społeczeństwa i wzrost świadomości obywateli w zakresie zalet obrotu bezgotówkowego.

Opis działania: W ramach niniejszego działania realizowane będą różne czynności, ukierunkowane na rozszerzanie funkcjonalności, zwiększenie bezpieczeństwa oraz wykorzystania rachunków bankowych i instrumentów płatniczych, w szczególności kart płatniczych.

Kluczowym wyzwaniem wydaje się upowszechnienie rachunków bankowych wśród gospodarstw domowych i zwiększenie dostępu do nich poprzez zapewnienie odpowiedniej infrastruktury i taniego dostępu do Internetu. Osoby pracujące lub otrzymujące z innych tytułów środki pieniężne powinny jako standard traktować ich gromadzenie na rachunkach bankowych, a następnie wykorzystywać różne możliwości taniej i wygodnej zapłaty za różne

rachunki w drodze bezgotówkowej (polecenie przelewu, polecenie zapłaty). Osiągnięciu tego celu może sprzyjać m.in. przygotowywanie specjalnych ofert bankowych dla poszczególnych segmentów rynku/kategorii klientów, w tym ofert pakietowych o zróżnicowanej funkcjonalności i skali opłat.

Zwiększeniu funkcjonalności kart płatniczych służyć będzie jak najszybsze zakończenie migracji kart z paskiem magnetycznym na karty wyposażone w mikroprocesor. Karty wydawane w standardzie EMV (zgodnie z wymogami SEPA) zapewniają powszechną akceptację w kraju i za granicą, jak również zwiększają bezpieczeństwo ich użytkowania. Rozważane jest rozszerzenie usług związanych z wykorzystaniem kart płatniczych, np. o możliwość dokonywania wzajemnych transferów pieniężnych pomiędzy posiadaczami kart płatniczych (przekazanie środków z karty na kartę).

Popularyzacji instrumentów płatniczych przysłuży się wdrożenie nowych technologii, np. kart zbliżeniowych, mających szczególne zastosowanie przy transakcjach o niskiej wartości. Technologia szybkich płatności zbliżeniowych na bazie EMV powoduje zwiększenie wygody zarówno osób posługujących się kartami, jak i punktów akceptujących płatności, takich jak komunikacja miejska, sieci szybkiej obsługi oraz kioski. Kolejnym etapem rozwoju płatności bezgotówkowych będzie wdrożenie i popularyzacja płatności z wykorzystaniem technologii umożliwiających wykorzystanie telefonu komórkowego jako instrumentu płatności zarówno mobilnych, jak również w punktach sprzedaży.

Istotnym zagadnieniem są także działania o charakterze ciągłym, zwiększające bezpieczeństwo korzystających z usług bankowych, m.in. poprzez promowanie bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego kwalifikowanym certyfikatem w bankowości elektronicznej. Zalety bezpiecznego podpisu elektronicznego pod kątem technicznym są ogólnie akceptowane i nie budzą większych kontrowersji.

Kolejnym ważnym elementem jest wzrost bezpieczeństwa dokonywania płatności kartami w Internecie. Jego wzrost można zapewnić poprzez powszechne wdrożenie bezpiecznego protokołu 3D-Secure, umożliwiającego dodatkową identyfikację posiadacza karty w momencie dokonywania transakcji. Innym ważnym elementem zwiększenia bezpieczeństwa obrotu kartowego jest wprowadzenie systemów monitorowania transakcji, umożliwiających wczesne wykrycie podejrzanych transakcji, kontakt z klientem, ewentualną blokadę zagrożonych kart i wymianę na nowe. Warto w tym miejscu podkreślić konieczność wdrożenia i uzyskania zgodności ze standardem bezpiecznego przechowywania danych (zgodność ze standardem Payment Card Industry Data Security Standard – PCI DSS) przez

wszystkich uczestników obrotu kartowego, co zmniejszy ryzyko przechwycenia danych dotyczących poszczególnych kart przez potencjalnych przestępców.

Zwiększeniu wykorzystania kart płatniczych ma służyć szeroka kampania dotycząca wielu aspektów promocji płatności dokonywanych tym instrumentem. Działania w tym zakresie obejmują akcje informacyjne dla sprzedawców (np. prasa branżowa, działania agentów rozliczeniowych) jak również dla użytkowników kart (kampania edukacyjna w mediach, a także skoordynowane działania informacyjno-promocyjne poszczególnych banków) dotyczące zarówno transakcji w „świecie rzeczywistym”, jak również bankowości elektronicznej. Do popularyzacji kart powinny przyczynić się działania promujące usługę „cash back”, umożliwiającą wypłatę niewielkich kwot (do 200 złotych) w momencie dokonywania płatności kartą debetową podczas dokonywania zakupów w sklepie. Usługa ta zachęca do posługiwania się kartą płatniczą w życiu codziennym, a ponadto uzupełnia ofertę bankomatów w zakresie dostępu do gotówki.

Koniecznym jest podjęcie działań zmierzających do rozbudowy sieci placówek akceptujących płatności kartami płatniczymi, szczególnie w mniejszych miastach i miejscowościach, jak również w podmiotach i instytucjach, które aktualnie nie akceptują płatności kartowych, np. sieci typu „cash and carry”, urzędy miejskie, urzędy skarbowe.

Harmonogram realizacji działania nr 5 :

L.p.	Czynności	Odpowiedzialny	Termin
1.	Zwiększenie bezpieczeństwa korzystania z rachunków bankowych oraz instrumentów płatniczych	Wydawcy kart płatniczych	działanie ciągłe
2.	Rozszerzenie usług z wykorzystaniem kart płatniczych (transfer środków z karty na kartę)	Wydawcy kart płatniczych	działanie ciągłe
3.	Promocja usługi cash back	Agenci rozliczeniowi / Wydawcy kart płatniczych	działanie ciągłe

Wskaźniki monitorowania działania nr 5:

L.p.	Wskaźniki	Wartość bazowa wskaźnika ¹²³	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Liczba prowadzonych rachunków bankowych na 1 mieszkańca	0,7	średnia w UE	raz w roku	NBP

¹²³ Dane NBP na koniec 2007 r.

L.p.	Wskaźniki	Wartość bazowa wskaźnika ¹²³	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
2.	Liczba kart płatniczych przypadająca na 1 mieszkańca	0,70	średnia w UE	raz w roku	NBP
3.	Udział % wydanych kart ze standardem EMV w całkowitej liczbie wydanych kart	7,5% ¹²⁴	100%	raz w roku	NBP
4.	Liczba poleceń przelewu na 1 mieszkańca	27,23	średnia w UE	raz w roku	NBP, banki
5.	Liczba instrumentów płatniczych z funkcją zbliżeniową	brak danych (do oszacowania w 2009 r.)	do oszacowania	raz w roku	banki
6.	Liczba transakcji dokonywanych kartami w Internecie	2.463 tys.	do oszacowania	raz w roku	banki
7.	Liczba placówek oferujących usługę cash back	11 tys. ¹²⁵	do oszacowania	raz w roku	agenci rozliczeniowi

9.6 Działanie nr 6: Standaryzowanie i promowanie bankowości elektronicznej, dokonywania płatności za zakupy w Internecie oraz innowacyjnych instrumentów płatniczych

Cel działania: Wzrost wykorzystania innowacyjnych instrumentów płatniczych w handlu i gospodarce jako elementów obrotu bezgotówkowego zarówno dla makropłatności, jak i mikro płatności.

Uzasadnienie działania: Rozwój w dziedzinie nowoczesnych technologii oraz innowacyjnych instrumentów płatniczych przyczyni się do upowszechnienia obrotu bezgotówkowego. Ważnym kanałem dokonywania płatności jest bankowość elektroniczna, do której zalicza się bankowość internetową, home-banking, office-banking, call-center itp. Bankowość elektroniczna rozwija się bardzo dynamicznie, liczba użytkowników systematycznie rośnie. Korzystanie z bankowości internetowej przez użytkowników daje możliwość łatwego, taniego i szybkiego dostępu do rachunku bankowego i jego usług.

¹²⁴ Dane NBP za 2007 r.

¹²⁵ Dane z VISA

Najważniejszym problemem bankowości elektronicznej jest bezpieczeństwo dostępu do usług, nowoczesna technologia, zabezpieczenia serwerów.

Ważnym instrumentem płatniczym w rozliczeniach bezgotówkowych są karty płatnicze, których liczba systematycznie rośnie. Wprowadzenie zaawansowanych technologii takich jak EMV czy 3-D Secure podniesie bezpieczeństwo transakcji, zachęci przedsiębiorców do instalowania kolejnych terminali POS, a klientów do posiadania i używania karty płatniczej. Jest też szansą na oszczędności, związane z ograniczeniem liczby przestępstw kartowych dla banków i agentów rozliczeniowych.

Ważnym segmentem rynku kart płatniczych są karty zbliżeniowe przeznaczone do transakcji niskokwotowych. Główną zaletą tej technologii zbliżeniowej jest szybkość dokonywanej transakcji. Skrócenie czasu transakcji dokonywanych na małe kwoty ma ogromne znaczenie dla popularyzacji kart zbliżeniowych, które mogłyby konkurować z gotówką.

Pierwsze projekty płatności mobilnych uruchomione zostały już w roku 2002 w Azji, natomiast w Polsce pierwsze komercyjne wdrożenie systemu płatności zostało dokonane w roku 2007. Kolejną krokiem we wprowadzaniu płatności mobilnych będzie dokonanie zmian w przepisach prawnych, które w obecnej chwili nie definiują w szczególności zarówno mobilnych instrumentów płatniczych, zasad ich działania, jak i podziału odpowiedzialności pomiędzy stronami (uczestnikami) procesu takich płatności. Sukces wdrożenia standardu systemu płatności mobilnych będzie opierać się na: łatwości, szybkości oraz intuicyjności dokonania transakcji od strony użytkownika, niskim koszcie wdrożenia usługi po stronie akceptanta, wysokim poziomie bezpieczeństwa, wykorzystaniu istniejącej infrastruktury.

Inną innowacyjną usługą płatniczą, która pomaga wyeliminować z obiegu papierowe faktury i rachunki, jest usługa elektronicznej prezentacji i opłacania faktur EBPP (Electronic Bill Presentment and Payment). Istnieją już usługi stworzone dla klientów płatności masowych (energia, gaz, woda, telefony), w założeniu których wierzyciel przesyła odbiorcy elektroniczną fakturę, a odbiorca płaci za nią, łącząc się ze swoim bankiem via Internet. Według badań TNS OBOP przeprowadzonych dla KIR S.A., znaczna część użytkowników bankowości internetowej deklaruje, że byłaby zainteresowana usługą e-faktury, czyli przygotowanymi do akceptacji i wysłania przelewami za otrzymane rachunki. Odpowiedzi twierdzącej w tej grupie udzieliło 65% respondentów, z czego ponad 26% zdecydowanie popiera ten pomysł, a 39% twierdzi, że „raczej tak”.¹²⁶ W przyszłości, przy założeniu istnienia powszechnego dostępu społeczeństwa do Internetu, jak również zainteresowania tą

¹²⁶ *Opinie Polaków...*, op. cit., s. 9

usługą większości lub wszystkich masowych wierzycieli, ten sposób płatności może zastąpić polecenie zapłaty, co już w obecnej chwili pokazuje przykład Finlandii.

Opis działania: Promowanie, w tym wspieranie od strony regulacyjno-prawnej, informacyjno-edukacyjnej oraz finansowej projektów wdrażających nowsze formy płatności bezgotówkowych.

Aspekty informacyjno-edukacyjne powinny obejmować informacje o:

- wynikach badań sondażowych wskazujących preferencje oraz potrzeby użytkowników nowoczesnych form płatności bezgotówkowych,
- wynikach badań sondażowych wskazujących preferencje oraz potrzeby akceptantów nowoczesnych form płatności bezgotówkowych,
- funkcjonalności oraz nowych możliwościach wykorzystania innowacyjnych instrumentów płatniczych w handlu oraz gospodarce na bazie rozpoczętych projektów,
- niższych kosztach obrotu bezgotówkowego w odniesieniu do płatności gotówkowych dla akceptantów,
- promocji kart zbliżeniowych, np. poprzez imprezy masowe, na których punkty handlowe działające na obszarze imprezy wyposażone są w czytniki kart zbliżeniowych,
- wzroście liczby urzędzeń akceptujących elektroniczne instrumenty płatnicze,
- podniesieniu poziomu bezpieczeństwa zakupów w Internecie kartami płatniczymi poprzez wprowadzenie nowej metody akceptacji kart opartej o technologię 3-D Secure,
- działaniach informacyjnych banków dotyczącym bezpieczeństwa użytkowania bankowości elektronicznej,
- zmaksymalizowaniu efektywności usług bankowości elektronicznej służącej zwiększeniu liczby klientów jak również wzrost liczby banków oferujących taką usługę,
- działaniu przyspieszające proces migracji z kart magnetycznych na standard EMV,
- podniesieniu poziomu edukacji społecznej zarówno w kierunku obrotu bezgotówkowego, jak i bankowości elektronicznej,
- rozszerzeniu usług bankowości internetowej o usługę elektronicznej prezentacji i opłacania faktur,
- podjęciu działań edukacyjnych, standaryzacyjnych i promocyjnych w zakresie stosowania elektronicznych faktur (e-faktur).

Aspekty finansowe powinny uwzględniać m.in. stworzenie instrumentów umożliwiających łatwiejszy dostęp do funduszy EU, wspierających powstawanie nowych technologii w odniesieniu do innowacyjnych usług płatniczych.

Harmonogram realizacji działania nr 6:

L.p.	Czynności	Odpowiedzialny	Termin
1.	Promocja poprzez wydawnictwa tradycyjne, elektroniczne (foldery, audycje telewizyjne, strony www)	instytucje finansowe	działanie ciągłe
2.	Wypracowanie standardu wymiany danych finansowych w postaci jednolitego systemu raportów z bankowości elektronicznej, który umożliwiłby integrację z systemami finansowo- księgowymi	Grupa Robocza ds. Standardów Wymiany Danych w ramach Rady Bankowości Elektronicznej	koniec 2009 r.
3.	Standaryzacja procesu identyfikacji i uwierzytelnienia tożsamości klienta	Grupa Contact Center w ramach Rady Bankowości Elektronicznej	koniec 2009 r.
4.	Podjęcie działań edukacyjnych, standaryzacyjnych i promocyjnych w zakresie stosowania elektronicznych faktur (e-faktur)	operator EBPP, wierzyciele, banki	działanie ciągłe
5.	Rozszerzenie usług bankowości internetowej o usługę elektronicznej prezentacji i opłacania faktur	banki	działanie ciągłe

Wskaźniki monitorowania działania nr 6:

L.p.	Wskaźniki	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Liczba aktywnych klientów bankowości internetowej	7.271 tys.	13.000 tys.	raz w roku	ZBP
2.	Liczba punktów handlowo-usługowych oferujących sprzedaż przez Internet	brak danych (do oszacowania w 2009 r.)	do oszacowania	raz w roku	IMIL
3.	Liczba transakcji zleczanych w ramach bankowości internetowej	42.136 tys.	125.000 tys.	raz w roku	ZBP
4.	Liczba aktywnych użytkowników mobilnych	22.000	8.000.000 ¹²⁷	raz w roku	agenci rozliczeniowi

¹²⁷ Wartość ta stanowi około 20% wszystkich użytkowników telefonów komórkowych

L.p.	Wskaźniki	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
	instrumentów płatniczych				(obecnie mPay)
5.	Liczba punktów handlowo-usługowych (bez internetowych) akceptujących płatności z wykorzystaniem mobilnych instrumentów płatniczych	1.400	do oszacowania	raz w roku	agenci rozliczeniowi (obecnie mPay)

9.7 Działanie nr 7: Zintensyfikowanie działań mających na celu upowszechnienie polecenia zapłaty jako efektywnej metody regulowania płatności masowych

Cel działania: wzrost liczby płatności w formie polecenia zapłaty

Uzasadnienie działania: Wprowadzenie w Polsce rozliczeń w formie polecenia zapłaty miało na celu usprawnienie realizacji masowych płatności o charakterze cyklicznym. Płatności te stanowią wolumen, którego zagospodarowanie ma niebagatelne znaczenie zarówno dla firm wystawiających tysiące, a nawet setki tysięcy faktur miesięcznie, jak i dla ich klientów, którzy miesięcznie opłacają kilka – kilkanaście takich faktur.

Przyjęty w Polsce model funkcjonowania polecenia zapłaty zapewnia wszystkim uczestnikom rozliczenia bezpieczeństwo, wygodę, terminowość i niski koszt.

Doświadczenia europejskie wskazują na ogromny potencjał wzrostu liczby płatności w formie polecenia zapłaty. Niestety, w Polsce produkt ten nie rozwija się zgodnie z oczekiwaniami. Poszerzająca się wraz z rozwojem rynku płatności masowych oferta nowoczesnych form płatności zderza się z tradycjonalizmem Polaków w tym obszarze działania. Wbrew ewidentnym korzyściom ze stosowania polecenia zapłaty zdecydowana większość opłat dokonywana jest w gotówce. Specyficzną grupą są emeryci i renciści, którzy chętnie wybierają punkty opłat zlokalizowane bezpośrednio u dostawców różnych mediów. Konieczne są zatem działania, które przekonają płatników do wykorzystywania najbardziej efektywnych metod płatności.

Wzrost liczby transakcji w formie polecenia zapłaty usprawni identyfikację płatności w firmach, umożliwi optymalne zarządzanie należnościami i monitoring ich splotu oraz uprości procedury księgowo i zmniejszy pracochłonności przetwarzania. Płatnikom rachunków polecenie zapłaty zapewni wygodę, bezpieczeństwo, oszczędność czasu,

terminowość, a w szczególności niższy koszt regulowania zobowiązań - większość banków oferuje swoim klientom, w szczególności detalicznym, realizację tej usługi bezpłatnie bądź w cenie zbliżonej do opłaty pobieranej za przelew do innego banku złożony przez Internet.

Opis działania: W ramach działania przewiduje się przede wszystkim przeprowadzanie akcji promocyjno-informacyjnych dla wierzycieli i dłużników, mającej na celu szczegółowe zapoznanie z produktem i korzyściami płynącymi z jego stosowania. Akcja o charakterze ciągłym powinna być skierowana szczególnie na przełamanie niechęci klientów do produktu, wynikającej z niewiedzy lub niskiej i schematycznej wiedzy o zasadach działania tej usługi. Należy dążyć do przeorientowania myślenia klientów z obaw przed obciążaniem ich rachunku w ustalonym terminie, co wyklucza możliwość zwłoki w dokonaniu płatności, na wygodę wynikającą z automatycznego obciążenia, bezpieczeństwo wynikające z możliwości odwołania transakcji i oszczędności wynikające z niskich opłat za tę usługę.

Cyklicznie szkoleni będą pracownicy banków oraz sprzedawcy i konsultanci firmowych call-center, w celu ułatwienia im właściwej popularyzacji i promocji produktu. Elementem dotarcia do klienta będzie zwiększenie dostępności upoważnień poprzez wykładanie druków we wszystkich punktach sprzedaży, ich wysyłkę z fakturami, zamieszczanie na stronach firmowych www, a także publikacje w biuletynach zewnętrznych.

W celu wzmocnienia akcji informacyjnej kontynuowane będą, jako istotne elementy promocji produktu, polityka minimalnego poziomu opłat oraz polityka dodatkowych bonusów za stosowanie polecenia zapłaty (np. darmowe minuty, punkty w programach lojalnościowych, nagrody w konkursach).

Ze względu na wciąż zbyt małą liczbę firm, stwarzających możliwość rozliczania się w formie polecenia zapłaty, co przekłada się na słabe zainteresowanie dłużników niemogących dokonywać wszystkich płatności w tej formie, prowadzone będą w ramach współpracy banków i firm wierzycielskich działania promocyjno-edukacyjne mające skłonić wierzycieli do zainteresowania się tą formą płatności. Po stronie wierzycieli uzasadnione jest rozważenie działań zwiększających terminowość otrzymywania środków (np. poprzez zwiększenie kar za nieterminowe regulowanie należności przez klientów), co może w sposób pośredni wpłynąć na promocję polecenia zapłaty.

Kontynuowane będą działania polegające na skróceniu drogi od udzielenia zgody klienta do faktycznego uruchomienia usługi, w szczególności poprzez wdrożenie systemu elektronicznej zgód. Forma elektroniczna ułatwi klientom aktywację i dezaktywację polecenia zapłaty oraz zmniejszy koszt obsługi polecenia zapłaty dla banków i wierzycieli, stąd powinna wpłynąć na spopularyzowanie usługi wśród klientów.

Harmonogram realizacji działania nr 7 :

Lp.	Czynność	Odpowiedzialny	Termin
1.	Akcje informacyjno-edukacyjne dla klientów	Banki, wierzyciele, NBP, ZBP	działanie ciągłe
2.	Działania promocyjne poprzez utrzymanie na minimalnym poziomie opłat za realizację polecenia zapłaty, szczególnie dla dłużników	Banki	działanie ciągłe
3.	Działania promocyjne – bonusy za aktywację polecenia zapłaty	Wierzyciele	działanie ciągłe
4.	Ciągła poprawa jakości obsługi polecenia zapłaty	Banki	działanie ciągłe
5.	Pełne wdrożenie elektronizacji zgód w systemie bankowym	Banki, KIR SA	Grudzień 2009 r.

Wskaźniki monitorowania działania nr 7:

L.p.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Liczba transakcji w formie polecenia zapłaty na jednego mieszkańca	0,48	2,0	raz w roku	KIR S.A. /GUS
2.	Odsetek płatności w formie polecenia zapłaty u wybranych wierzycieli	brak danych (do oszacowania w 2009 r.)	do oszacowania w 2009 r.	raz w roku	10 wybranych wierzycieli

9.8 Działanie nr 8: Wypracowanie wspólnych standardów funkcjonowania kart miejskich oraz działania na rzecz rozwoju bezgotówkowego dokonywania mikropłatności w samorządach lokalnych

Celem działania jest: Integracja funkcjonalna karty miejskiej pozwalającej w ramach jednego urządzenia płatniczego (tj. nie tylko karty plastikowej) dokonywać opłat za transport publiczny, parkingi, a także wykorzystywać możliwości portmonetki elektronicznej (pre-paid) do realizacji płatności niskokwotowych i mikropłatności w środowisku bezstykowym oraz biletu wstępu na imprezy masowe i lokalne wydarzenia. Taka integracja będzie się następnie rozszerzać o technologię zbliżeniowej identyfikacji posiadacza karty miejskiej, pozwalającej na usprawnienie i przyspieszenie obsługi oraz ruchu osób.

Opis działania: Systemy płatności transportu miejskiego w Polsce opierają się na różnorodnych biletach – najczęściej papierowych lub plastikowych (jednorazowych;

czasowych na określoną część trasy albo dnia lub kilku dni; miesięcznych), jest nacechowana wysoką różnorodnością. Niektóre z tych rozwiązań migrują w stronę wykorzystywania kart plastikowych i urządzeń elektronicznych do ich obsługi – głównie w oparciu o prosty standard komunikacji MIFARE. Rozwiązania obsługujące te systemy w jednych miastach bądź aglomeracjach są całkowicie niekompatybilne z rozwiązaniami z innych miast. Nawet papierowe systemy biletów komunikacyjnych jednego miasta nie są możliwe do wykorzystania w innych miastach. Również te bilety nie są wykorzystywane do żadnych innych celów.

Taka różnorodność i specjalizacja powoduje ograniczenie zasięgu wykorzystywanych rozwiązań oraz jest bardzo kosztowna. Brak kompatybilności rozwiązań powoduje wielokrotne nakłady inwestycyjne na obsługę podobnych potrzeb za pomocą podobnych rozwiązań ale nawet bez możliwości ich wzajemnego uzupełniania się i współpracy.

Biorąc to wszystko pod uwagę, należy stwierdzić, że niezbędne jest wprowadzenie jednolitych norm i rozwiązań je obsługujących – zarówno w zakresie obsługi masowych imprez, jak i w obszarze płatności miejskich, nie tylko związanych z lokalnym transportem. Celowym wydaje się wprowadzenie możliwości wdrożenia jednego rozwiązania obsługującego wszystkie te potrzeby użytkowe, najbardziej efektywnego kosztowo i wykorzystującego międzynarodowe standardy systemów i organizacji płatniczych.

Wprowadzenie rozwiązań uniwersalnych dla zintegrowanej obsługi bezgotówkowych form płatności oraz identyfikacji użytkownika karty wymaga ścisłej współpracy wszystkich zaangażowanych w proces uczestników działania. Najważniejszym elementem – początkującym cały proces - będzie likwidacja istniejących barier prawnych oraz ustalenie obowiązujących standardów.

Harmonogram realizacji działania nr 8:

Lp.	Czynność	Odpowiedzialny	Termin
1.	Przygotowanie jednolitego standardu dla kart miejskich	Grupa Robocza ds. Standaryzacji przy Koalicji na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności	koniec 2009 r.
2.	Analiza wprowadzania wystandaryzowanych rozwiązań w poszczególnych miastach i aglomeracjach	samorządy lokalne	koniec 2010 r.
3.	Wdrożenie wystandaryzowanych rozwiązań równoległe w wielu lokalizacjach	samorządy lokalne, dostawcy usług i agenci rozliczeniowi obsługujący	do końca 2010 r.

Lp.	Czynność	Odpowiedzialny	Termin
		terminale oraz karty	

Wskaźniki monitorowania działania nr 8:

Lp.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Liczba zakończonych wdrożeń zgodnie ze standardami	0	do oszacowania	raz na 2-3 lata	Związki samorządów

9.9 Działanie nr 9: Dostosowanie polityki cenowej banków za usługi związane z obrotem bezgotówkowym do zwiększonej liczby osób i podmiotów korzystających z tych usług

Cel działania: zwiększenie wykorzystania rachunków bankowych oraz bezgotówkowych instrumentów płatniczych poprzez stosowanie przez banki racjonalnej polityki cenowej

Uzasadnienie działania: Poziom wykorzystania dostępnej w Polsce infrastruktury płatniczej jest niski i wymaga dalszego, stałego rozwoju. Dotyczy to przede wszystkim liczby rachunków bankowych, których posiadanie jest podstawowym czynnikiem determinującym możliwość dokonania płatności w formie bezgotówkowej. Niski jest także poziom rozwoju obrotu bezgotówkowego, co potwierdza małą aktywność krajowych posiadaczy rachunków bankowych. Za jeden z ważniejszych czynników zmienności zachowań klientów uznać należy cenę usług bankowych. Bardziej aktywna polityka cenowa banków i zachęty do stosowania transakcji bezgotówkowych mogą przełożyć się na dodatkowy przyrost wolumenu tych transakcji.

Działalność płatniczo-rozliczeniowa jest bardzo wrażliwa na obsługiwany wolumen transakcji, toteż banki uzyskując zwiększony wolumen transakcji będą w stanie uzyskać korzystniejszą strukturę kosztów i budować swoją przewagę kosztową, co z kolei stworzy możliwość dalszych obniżek cen.

Opis działania: W ramach działania przewiduje się stymulowanie zapotrzebowania na bankowe usługi rozliczeniowe racjonalną polityką cenową. Dążąc do zwiększenia liczby rachunków bankowych i zintensyfikowania ich wykorzystywania przez klientów, banki będą odpowiednio do sytuacji rynkowej dostosowywały elementy ceny usługi bankowej, tj. opłaty i prowizje, rabaty i bonifikaty, bezpłatne lub częściowo odpłatne dodatkowe usługi oferowane

przez bank dodane do produktu podstawowego, obniżenie opłat za korzystanie z produktu. Wydaje się, że skutecznym sposobem na zwiększenie zainteresowania społeczeństwa otwieraniem rachunków bankowych mogą być oferty tzw. usług pakietowych, gdzie klient płaci miesięczną opłatę za prowadzenie rachunku i w ramach tej opłaty może bezpłatnie wykonywać określoną liczbę zleceń płatniczych.

Poprzez politykę opłat banki w dalszym ciągu będą działały na rzecz eliminowania obrotu gotówkowego w celu zniechęcenia klientów do stosowania tej formy rozliczeń.

W ramach promocji obrotu bezgotówkowego kontynuowane będzie różnicowanie pobieranych opłat od składanych zleceń w zależności od zastosowanego przez klienta kanału - droższe są zlecenia papierowe wymagające od pracownika manualnej (droższej) obsługi od zleceń składanych drogą elektroniczną lub telefoniczną, za które opłaty systematycznie spadają.

Banki poprzez optymalizację warunków cenowych będą dążyły do budowania swojej przewagi konkurencyjnej w obszarze bankowości elektronicznej, tak aby w większym stopniu odpowiadać na potrzeby tych klientów, którzy chcą korzystać z usług banku nowoczesnego, przyjaznego, otwartego, bez zbędnych procedur i kosztów. Odpowiednie działania banku powinny przynieść w efekcie nie tylko korzyści dla jego klientów, ale i dla właścicieli w postaci zadowalającego ich poziomu rentowności.

Harmonogram realizacji działania nr 9:

Lp.	Czynność	Odpowiedzialny	Termin
1.	Akcje informacyjno-edukacyjne dla klientów	banki	działanie ciągłe
2.	Działania promocyjne poprzez zapewnienie optymalnego poziomu opłat za wydawanie bezgotówkowych instrumentów płatniczych oraz za operacje bezgotówkowe	banki	działanie ciągłe
3.	Działania promocyjne – rabaty, bonifikaty	banki	działanie ciągłe
4.	Działania promocyjne – programy lojalnościowe	banki	działanie ciągłe

Wskaźniki monitorowania działania nr 9:

Lp.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Średnia miesięczna opłata za prowadzenie rachunku bankowego ¹²⁸	5,96 zł		co pół roku	banki, NBP

¹²⁸ Wysokość prowizji i opłat”, NBP-DSP, Op. Cit., s. 2

Lp.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
2.	Średnia opłata za realizację polecenia przelewu - w oddziale - telefonicznie - internet	4,12 zł 2,19 zł 0,41 zł	nie do oszacowania ¹²⁹	co pół roku	banki, NBP
3.	Średnia opłata za realizację polecenia zapłaty	0,44 zł		co pół roku	banki, NBP
4.	Średnia opłata za wydanie karty debetowej do rachunku	3,04 zł		co pół roku	banki, NBP

9.10 Działanie nr 10: Zmiana struktury opłat *interchange* dla szczególnych rodzajów akceptantów i płatności dokonywanych kartami płatniczymi oraz dostosowanie tych opłat docelowo do poziomu średniego w Unii Europejskiej

Cel działania: Celem przedmiotowego działania jest optymalne dostosowanie wysokości stawek opłaty *interchange* do struktury i specyfiki różnych grup akceptantów oraz różnych rodzajów płatności kartami. Dywersyfikacja taka spowoduje z jednej strony zwiększenie liczby transakcji wśród (potencjalnych) akceptantów, którzy wcześniej albo w ogóle nie akceptowali kart płatniczych, albo robili to niechętnie. Przykładem są niewielkie punkty handlowo-usługowe, dla których koszty akceptacji transakcji kartowych mogą być obecnie barierą oraz płatności na rzecz administracji publicznej. Z drugiej zaś strony działanie to ma pobudzić rozwój grup płatności dzisiaj mało rozwiniętych, takich jak mikropłatności i płatności o niskiej wartości. Elementem kosztów akceptacji kart płatniczych, poza opłatą *interchange*, są prowizje agentów rozliczeniowych oraz opłata za dzierżawę terminala akceptującego karty, które również powinny ulegać odpowiednim zmianom wraz ze spadkiem *interchange*.

Uzasadnienie działania: Wielostronna opłata *interchange* jest nieodłącznym elementem czterostronnych systemów kart płatniczych w Polsce i nie sposób wyobrazić sobie bez niej efektywnego funkcjonowania tych systemów.

¹²⁹ ceny za usługi bankowe są ustalane samodzielnie przez banki w ramach konkurencji i wolnego rynku

Rynek kart płatniczych w Polsce jest ciągle w fazie rozwoju a mniejsza liczba kart i liczba transakcji w przeliczeniu na jednego mieszkańca w porównaniu do średniej w UE wskazuje, że niezbędne są działania zmieniające te wskaźniki.

Podstawowym warunkiem dalszego dynamicznego rozwoju rynku jest pewność stanu prawnego w zakresie możliwości stosowania mechanizmu wielostronnej opłaty interchange. Brak takiej pewności i prowadzone zarówno na poziomie polskim, jak i europejskim działania prawne mające na celu zanegowanie podstawy biznesowej systemu kart płatniczych, nie sprzyjają inwestycjom banków i długoterminowemu planowaniu rozwoju.

Opis działania:

Utrzymanie wielostronnej opłaty interchange w czterostronnych systemach kart płatniczych

Najbardziej efektywny dla polskiego rynku jest otwarty czterostronny system kart płatniczych, którego nieodłącznym elementem jest opłata interchange. Dzięki mechanizmowi wielostronnej opłaty interchange polski rynek w ostatnich latach odnotował dynamiczny rozwój. Dlatego też, utrzymanie istniejącego systemu jest warunkiem *sine qua non* wprowadzania modyfikacji struktury opłat interchange dla szczególnych rodzajów akceptantów i płatności.

Dostosowywanie opłat docelowo do poziomu średniego w Unii Europejskiej

Wysokość stawek opłaty interchange w Polsce powinna stopniowo zmierzać do poziomu średniego w Unii Europejskiej. Tendencja taka jest odzwierciedleniem większej skali biznesu niż w latach wcześniejszych oraz wejścia rynku na wyższy poziom rozwoju.

W ostatnich latach wysokość opłat była stopniowo redukowana, jednak niepewność prawna wynikająca z toczącego się postępowania sądowego w sprawie opłaty interchange powoduje wstrzymanie działań w tym zakresie. Po zakończeniu postępowań sądowych i osiągnięciu pewności prawnej organizacje/banki powinny zainicjować lub kontynuować proces zmiany struktury opłat interchange dla szczególnych rodzajów akceptantów i płatności oraz dostosowanie tych opłat docelowo do poziomu średniego w Unii Europejskiej.

Harmonogram realizacji działania nr 10:

Lp.	Czynność	Odpowiedzialny	Termin
1.	Zmiany struktury interchange: różne stawki w zależności od wartości transakcji, zastępowanie w niektórych operacjach opłaty procentowej - opłatą kwotową	Uzależniony od orzeczenia sądu – banki lub organizacje kartowe	niezdefiniowany

Wskaźniki monitorowania działania nr 10:

L.p.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Wartość opłaty MSF (Merchant Service Fee) dla różnych rodzajów akceptantów	1,59%-5,00%	nie do oszacowania ¹³⁰	raz na 2-3 lata	agenci rozliczeniowi, banki
2.	Wysokość opłat interchange dla różnych rodzajów akceptantów i płatności	0,95%-1,90%*	średnia w UE	raz na 2-3 lata	Organizacje kartowe, banki

* Podany przedział wysokości opłaty interchange dotyczy wszystkich akceptantów, opłata zróżnicowana jest w zależności od rodzaju karty, zastosowanej technologii, sposobu uwierzytelniania transakcji etc.

9.11 Działanie nr 11: Rozwój infrastruktury bankowej i płatniczej (m.in. bankomatów, terminali POS, Internetu), umożliwiającej powszechne dokonywanie płatności bezgotówkowych, w szczególności w instytucjach publicznych oraz placówkach handlowo – usługowych z dominującą rolą mikropłatności oraz w mniejszych miejscowościach

Cele działania. Umasowienie bezgotówkowych płatności kartowych i zredukowanie białych plam na mapie akceptacji i możliwości dokonywania płatności poprzez upowszechnienie płatności kartowych w małych miastach i wsiach, masową akceptację płatności w Internecie i wprowadzenie akceptacji kart do instytucji obecnie nie korzystających z tego sposobu płatności.

Uzasadnienie działania. Istotnym elementem obrotu bezgotówkowego są karty płatnicze, pozwalające zarówno regulować bieżące płatności, wykonywać operacje na odległość (telefonicznie i korespondencyjnie), zlecać cykliczne operacje, kupować w Internecie, jak również uaktywniać bankomaty, dokonując w nich zakupów doładowań telefonów przedpłaconych lub podejmując gotówkę. Wykorzystywanie kart płatniczych w gospodarce wymaga kilku podmiotów – od wydawcy kart zaczynając, poprzez klienta-posiadacza karty, punkt handlowo-usługowy przyjmujący plastikowy pieniądz, na agencie rozliczeniowym kończąc. Aby płatności bezgotówkowe się rozwijały, niezbędne jest zaangażowanie wszystkich czterech stron.

¹³⁰ opłaty te są ustalane samodzielnie w ramach konkurencji i wolnego rynku

Rozwijanie płatności bezgotówkowych, w tym przede wszystkim kartowych, ale również przelewów, e-przelewów i płatności mobilnych, pozwala zmniejszać szarą strefę i eliminować koszt obsługi gotówki – jest zatem ze wszech miar korzystne dla gospodarki kraju.

Opis działania. Szczególnie istotne jest dotarcie z płatnościami kartowymi do branż na co dzień odwiedzanych przez klientów – sklepy spożywcze, odzieżowe, apteki, a na wsiach również punkty sprzedaży zaopatrujące rolników we wszystkie materiały i narzędzia niezbędne do pracy.

W Internecie karty pozwalają dokonywać zakupów w każdym sklepie internetowym, przy czym już istniejące zabezpieczenia gwarantują klientom pełne bezpieczeństwo transakcji. Oznacza to umożliwianie dokonywania płatności w taki sposób również w instytucjach, które dziś takiej formy płatności nie akceptują.

Bardzo ważne będzie ograniczenie istniejących dziś przeszkód prawnych oraz wprowadzenie przepisów pozwalających stworzyć zachęty finansowe dla firm inwestujących w infrastrukturę do obsługi płatności bezgotówkowych oraz podejmujących decyzję włączenia się w ruch bezgotówkowy.

Proponowane są następujące działania:

1. wprowadzenie obligatoryjności akceptacji narzędzi bezgotówkowych (zwłaszcza kart płatniczych) dla wybranych branż (podobnie jak przy kasach fiskalnych); zasada ta powinna objąć przede wszystkim instytucje samorządowe i instytucje publiczne, uczelnie publiczne i prywatne, instytucje wystawiające mandaty karno-skarbowe i inne,
2. uzyskanie od wszystkich wydawców/organizacji kartowych dedykowanych, korzystniejszych stawek dla transakcji niskokwotowych i mikropłatności oraz wprowadzenie transakcji bez autoryzacji przy mikropłatnościach,
3. wprowadzenie obowiązku wypłaty niektórych świadczeń wyłącznie poprzez karty płatnicze – stypendia, emerytury, renty, dotacje lokalne i unijne, pomoc społeczna,
4. wprowadzenie przez wszystkich wydawców/organizacje kartowe zgody na korzystanie w Internecie ze wszystkich produktów kartowych,
5. podjęcie decyzji władz państwowych o sfinansowaniu budowy infrastruktury teleinformatycznej pozwalającej komunikować się terminalom POS po najniższych możliwych kosztach (np. VPN) i rozwijać mikropłatności,

6. podjęcie decyzji władz państwowych o sfinansowaniu budowy infrastruktury teleinformatycznej pozwalającej na maksymalnie szeroki dostęp do Internetu – aby ułatwić dokonywanie płatności za pomocą przelewów poprzez Internet,
7. rozbudowa i zmiana struktury stawek interchange do poziomu umożliwiającego akceptację kart również małym firmom oraz wprowadzenie nowych stawek dla nowych branż i nowych form płatności (m.in. płatności w instytucjach samorządowych i publicznych, mPayments, eGovernment),
8. upowszechnianie podpisu elektronicznego, jako trwałego elementu bezpieczeństwa obrotu bezgotówkowego,

Inne istotne działania

1. wdrożenie mechanizmów zachęcających do korzystania z kart płatniczych i innych bezgotówkowych form płatności,
2. wdrożenie mechanizmów pozwalających stosować w niektórych uzasadnionych transakcjach opłaty obciążające zleceniodawcę płatności,
3. masowe propagowanie płatności bezgotówkowych wśród ludności oraz informowanie o kosztach obsługi gotówki podmiotów gospodarczych; edukacja na temat bezpiecznych rozwiązań kartowych zarówno w punktach handlowo-usługowych, jak i w Internecie, oraz prowadzenie działań edukacyjnych związanych z bezgotówkowymi formami płatności ze szczególnym naciskiem na aspekty związane z ich bezpieczeństwem,
4. rozwijanie infrastruktury do obsługi kart bezstykowych, w tym w branżach wymagających szybkiej obsługi (autostrady, wejścia na imprezy masowe, w tym sportowe, punkty sprzedaży prasy, komunikacja miejska, mała gastronomia, sektor paliwowy),
5. rozpoczęcie kampanii promocyjnej usługi cashbacku,
6. wprowadzenie i upowszechnienie funkcjonalności transferu środków finansowych z karty na kartę,
7. zwiększenie udziału banków spółdzielczych i poczty w propagowaniu i akceptowaniu płatności bezgotówkowych,
8. wprowadzenie obowiązkowego informowania o wartości danej transakcji w walucie EUR oraz możliwości dokonywania transakcji w tej walucie – edukacja społeczeństwa dla upowszechnienia się waluty EUR,
9. rozwijanie działań przeciwdziałających atakom na system płatności kartowych i przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy.

Harmonogram realizacji działania nr 11:

Lp.	Działanie	Odpowiedzialny	Termin
1.	Wprowadzenie obligatoryjności akceptacji kart płatniczych w administracji państwowej i samorządach	Rząd, Parlament, samorządy	do końca 2011
2.	Upowszechnianie podpisu elektronicznego	uczestnicy systemu płatniczego	działanie ciągłe
3.	Przeciwdziałanie atakom na system płatności kartowych i przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy	uczestnicy systemu płatniczego	działanie ciągłe

Wskaźniki monitorowania działania nr 11:

L.p.	Wskaźniki	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Liczba terminali POS na 1 mln mieszkańców	4.895.84	średnia w UE	raz w roku	NBP
2.	Liczba bankomatów na 1 mln mieszkańców	302,81	średnia w UE	raz w roku	NBP
3.	Liczba punktów akceptacji na 1 tys mieszkańców w 5 województwach o najmniejszej liczbie tych punktów	2,32	3,57 (średnia dla Polski z 2008 r.)	raz w roku	VISA

9.12 Działanie nr 12: Zwiększenie bezpieczeństwa i zakresu funkcjonalności bankomatów oraz umożliwienie bezpłatnego z nich korzystania przez klientów każdego z banków

Cel działania: Upowszechnienie dostępności urządzeń i usług bankomatowych w Polsce – zwłaszcza w mniejszych miastach i na wsiach, przy jednoczesnym zwiększeniu ich bezpieczeństwa poprzez ich migrację do standardu EMV i zapewnienie wymagań nakładanych przez regulacje SEPA. Ponadto, wykorzystywanie obecnych i przyszłych instalacji bankomatów do zwiększenia oszczędności w obrocie bezgotówkowym oraz do edukacji użytkowników kart płatniczych na temat oczekiwanych zachowań w obrocie bezgotówkowym oraz popularyzacji waluty EURO.

Uzasadnienie działania: Bankomat jest urządzeniem, które w chwili obecnej jest traktowane jako jeden z głównych kanałów dostępu do gotówki dla klientów banków - posiadaczy kart płatniczych. Mając na uwadze możliwości techniczne jak i systemowe wykorzystywane do obsługi bankomatów, mogą one również spełniać szereg innych funkcji - w tym również funkcje płatnicze, poza najbardziej obecnie powszechną funkcją wypłaty gotówki przy użyciu karty płatniczej.

Oprócz aspektów czysto funkcjonalnych dotyczących możliwości rozszerzenia zakresu usług świadczonych w bankomatach bardzo ważnym elementem rozwoju w obszarze obrotu bezgotówkowego z wykorzystaniem bankomatów jest zapewnienie bezpieczeństwa dla wszystkich podmiotów biorących udział w tym procesie: wydawca karty, posiadacz karty, właściciel bankomatu, operator bankomatowy (pełniący zazwyczaj również rolę agenta rozliczeniowego).

Poza funkcjonalnymi aspektami wykorzystywania bankomatów do realizacji i obsługi transakcji kartowych urządzenia te pełnią również niezwykle ważną rolę edukacyjną. Każdy klient banku swoją pierwszą transakcję kartową wykonuje w bankomacie. W bankomacie również dokonywane są zadania aktywacji kart, zapytania o dostępne saldo już w trakcie użytkowania karty, wpłaty na rachunek bankowy lub spłaty zadłużenia kart kredytowych czy wreszcie zakupy usług.

Biorąc to wszystko pod uwagę, należy stwierdzić, że bankomaty odgrywają istotną rolę również w rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce.

Opis działania: W chwili obecnej bankomaty w Polsce są własnością kilkunastu banków oraz instytucji niebankowych. Podstawową funkcją zapewnianą przez bankomaty jest wypłata gotówki przy użyciu kart. W większości bankomatów są również dostępne wybrane usługi dodatkowe, z których część jest dostępna tylko dla posiadaczy kart banku, który jest właścicielem bankomatu, a część jest dostępna dla wszystkich posiadaczy kart płatniczych. Zasady powszechnego korzystania z bankomatów należących do poszczególnych banków czy instytucji niebankowych są określone przez regulacje organizacji płatniczych albo systemy kartowe lub też w oparciu o dwustronne lub wielostronne umowy pomiędzy bankami i instytucjami niebankowymi będącymi właścicielami sieci bankomatowych. Jednakże obecnie posadowione urządzenia są zlokalizowane głównie w dużych miastach, w centrach handlowych lub w oddziałach samych banków. Ciągle nie ma (lub jest bardzo niewiele) bankomatów zlokalizowanych w urzędach administracji różnego szczebla, na uczelniach,

pocztach ani też w małych miejscowościach. Bez rozszerzenia sieci urządzeń w lokalizacjach małych miast i wsi ludność tych obszarów będzie szybciej i częściej ulegać wykluczeniu finansowemu.

Dla upowszechnienia dostępu do rozszerzonych usług bankomatowych bardzo ważne jest stworzenie prostych i ujednoczonych zasad zarówno powszechnego dostępu do usług bankomatowych dla Klientów banków, jak i prostych i ujednoczonych zasad przetwarzania i rozliczania wszystkich transakcji dokonywanych w bankomatach (w tym także transakcji będących dodatkowymi funkcjami bankomatowymi). Na potrzeby Programu przyjmuje się, że każda usługa udostępniana w bankomacie (wypłata gotówki, sprawdzenie salda, zmiana PIN-u, zakupy czasu antenowego telefonu komórkowego i inne) będzie określana jako transakcja bankomatowa.

Zapewnienie bezpieczeństwa wszelkich procesów składających się na udostępnienie i obsługę transakcji bankomatowych w oparciu o ujednoczone zasady dla wszystkich podmiotów biorących udział w procesie obsługi transakcji bankomatowych powinno opierać się o technologię mikroprocesorową w standardzie EMV.

Ekran i klawiatura bankomatu stały się podstawowym elementem dialogu bank-klient, edukując w bardzo prosty i niezwykle skuteczny sposób wszystkich użytkowników obrotu bezgotówkowego już teraz. W horyzoncie czasowym obejmowanym przez Program rola komunikacyjna bankomatów będzie się szybko rozwijać i powiększać. Siła przekazu komunikacyjnego bankomatu będzie rosła również w związku z planem przyjęcia w Polsce waluty EURO.

Harmonogram realizacji działania nr 12:

Lp.	Czynność	Odpowiedzialny	Termin
1	Dostosowanie bankomatów do obsługi kart chipowych (z mikroprocesorem) w standardzie EMV	Posiadacze bankomatów	Do końca 2010
2	Instalacja nowych urządzeń i wdrażanie nowych usług:	Posiadacze bankomatów	Do końca 2013
a	- zwiększenie liczby bankomatów, zwłaszcza na obszarze małych miast i wsi	Posiadacze bankomatów w porozumieniu z samorządami lokalnymi	Na bieżąco
b	- wprowadzenie dodatkowych usług/funkcjonalności w bankomatach z możliwością udostępnienia ich również klientom innych banków	Posiadacze bankomatów w porozumieniu z dostawcami tych usług	Do końca 2010

Wskaźniki monitorowania działania nr 12:

Lp.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Udział % bankomatów przystosowanych do obsługi kart z EMV w całkowitej liczbie bankomatów	44% ¹³¹	100%	raz w roku	posiadacze bankomatów
2.	Liczba bankomatów na 1mln mieszkańców w 5 wybranych województwach o najniższym poziomie „ubankomatowienia”	247,6 ¹³²	do oszacowania	raz na 2-3 lata	NBP

9.13 Działanie nr 13: Rozwój terminali samoobsługowych pozwalających na dokonanie płatności w lokalach banków z dostępem przez 24 godziny (na wzór bankomatów)

Cel działania: Zwiększenie liczby operacji samoobsługowych w placówkach bankowych mające na celu zmniejszenie pracochłonności operacji, zapewnienie 24-godzinnego dostępu do usług oraz zwiększenie liczby operacji bezgotówkowych.

Uzasadnienie działania: Stosowanie samoobsługi jako kanału obsługi klientów banków rozpoczęło się na skalę masową wraz z powszechnym wprowadzeniem bankomatów. Pierwszy bankomat zainstalowany został w Wielkiej Brytanii w roku 1967, a okres ich intensywnego rozwoju to lata 80-e ubiegłego wieku. W Polsce masowa instalacja bankomatów zaczęła się w połowie lat 90-ych. W wyniku rozwoju technologii pojawiły się nowe generacje urządzeń samoobsługowych takie jak terminale transakcyjne, wpłatomaty i telefony umożliwiające automatyczne połączenie z centralnym systemem obsługi klienta danego banku. W Polsce na koniec trzeciego kwartału 2008 r. funkcjonowało około 12 933 bankomatów, około 2000 wpłatomatów oraz kilkaset terminali transakcyjnych. Kilka instytucji poważnie rozwija w oddziałach 24-godzinne strefy samoobsługowe, które uruchamiane są zwłaszcza w mniejszych placówkach. Nie jest to dużo w stosunku do liczby banków funkcjonujących w Polsce – kolejne jednak instytucje planują stopniowy wzrost

¹³¹ *Ibidem*

¹³² Do wyliczeń wybrano 5 województw (lubelskie, podkarpackie, podlaskie, świętokrzyskie, warmińsko-mazurskie) o najniższym poziomie ubankowienia.

znaczenia procesów samoobsługowych. Wiele banków ostrożnie podchodzi do kwestii samoobsługi – jest ona potrzebna, ale dużą konkurencję stanowi bankowość internetowa i w najbliższej przyszłości bankowość mobilna z wykorzystaniem smartfonów i urządzeń PDA. Z tego względu eksperci zwracają uwagę, że samoobsługowe terminale transakcyjne nie powinny zapewniać tylko dostępu do bankowości internetowej danego banku, a powinny zawierać także proste aplikacje umożliwiające wykonywanie takich operacji jak płatności za rachunki, przelewy, sprawdzenie salda rachunku, zarządzanie lokatami wraz z ich zakładaniem. Wydaje się to słuszne, gdyż z badań wynika, że klienci mający dostęp do bankowości internetowej nie korzystają z niej w placówkach banków. Banki powinny zachęcić do korzystania z urządzeń samoobsługowych klientów niekorzystających z bankowości internetowej, a odwiedzających placówki w celu wykonywania prostych operacji typu płatność za rachunki, przelew, sprawdzenie salda, sprawdzenie lokat, założenie lokaty.

Opis działania: Potrzebne są działania informacyjne i edukacyjne skierowane w stronę banków w celu uświadomienia instytucjom finansowym, jakich usług samoobsługowych potrzebują ich klienci i do których segmentów rynku taka oferta powinna być skierowana. Główna rola powinna przypadać ZBP i NBP poprzez opracowanie, przygotowanie i zlecenie wykonania odpowiednich badań i sondaży rynkowych. NBP i ZBP powinny też uzyskać (o ile to możliwe) historyczne informacje w instytucjach pokrewnych w innych krajach, dotyczące rozwoju samoobsługi w innych krajach Unii Europejskiej. Wyniki tych badań powinny być udostępnione bankom, aby mogły one podjąć odpowiednie decyzje dotyczące kierunku rozwoju 24-godzinnych stref samoobsługowych. Powinno to pomóc bankom uzyskać wiedzę, do jakiej grupy klientów kierować ofertę samoobsługową, w jakich placówkach i w których lokalizacjach oraz jakie produkty i usługi powinny być w ten sposób udostępniane. Na podstawie przygotowanej dla całej branży wiedzy poszczególne banki powinny podejmować własne decyzje biznesowe i inwestycyjne co do rozwoju stref samoobsługowych. Banki jako samodzielne instytucje komercyjne muszą podejmować ostateczne decyzje co do kierunku rozwoju usług samoobsługowych.

Harmonogram realizacji działania nr 13:

L.p	Czynność	Odpowiedzialni	Termin
1.	Promocja stref samoobsługowych poprzez banki wprowadzające takie usługi	banki (wg własnego uznania)	po wdrożeniu stref samoobsługowych
2.	Stosowanie odpowiedniej polityki cenowej zachęcającej do korzystania ze stref samoobsługowych	banki (wg własnego uznania)	działania ciągle

Wskaźniki monitorowania działania nr 13:

L.p	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Procentowy udział placówek banków z obsługą 24 h w stosunku do liczby wszystkich placówek	do oszacowania w 2009 r.	do oszacowania, zależnie od wartości bazowej wskaźnika	raz w roku	ZBP, NBP

9.14 Działanie nr 14: Działania edukacyjne i promocyjne w zakresie obrotu bezgotówkowego skierowane do: dzieci, młodzieży i studentów, nauczycieli, osób starszych, osób niepełnosprawnych, osób o niskich dochodach lub bezrobotnych, przedstawicieli samorządów lokalnych i regionalnych izb obrachunkowych, pracowników banków, świadczeniodawców (pracodawców), sprzedawców/akceptantów bezgotówkowych instrumentów płatniczych oraz poszerzenie wiedzy wśród klientów banków na temat praw w zakresie bezgotówkowych instrumentów płatniczych oraz bankowych usług płatniczych

Uzasadnienie działania: Liczne analizy problematyki obrotu bezgotówkowego prowadzone przez środowisko bankowe, między innymi przez Narodowy Bank Polski, wskazują, że pomimo stałego rozwoju tego typu form płatności w Polsce, w wielu z porównywanych kryteriów przyjętych w analizach, dane na 1 mieszkańca (m.in. w zakresie liczby rachunków, liczby kart płatniczych, liczby poleceń zapłaty czy liczby płatności kartami) sytuują Polskę na końcu lub w końcowej grupie krajów Unii Europejskiej. Przyczyny tej sytuacji tkwią m.in. w niedostatecznej znajomości zalet bezgotówkowych produktów płatniczych. Dlatego też edukacja i promocja jest ważnym elementem Programu.

Opis działania: Pierwszą istotną rzeczą jest uwspólnienie działań (propozycji), proponowanych w ramach Programu, drugą - określenie odpowiedzialności za prowadzenie tych działań, poprzez powołanie Komisji ds. promocji obrotu bezgotówkowego.

W ramach Programu powstaje wiele propozycji dotyczących działań promocyjnych i informacyjnych na poszczególnych płaszczyznach, a mających na celu osiągnięcie celu głównego Programu. Dotyczy to następujących działań opisanych w punktach:

- Działanie nr 6: Standaryzowanie i promowanie bankowości elektronicznej, dokonywania płatności za zakupy w Internecie oraz innowacyjnych instrumentów płatniczych
- Działanie nr 14: Działania edukacyjne i promocyjne w zakresie obrotu bezgotówkowego skierowane do: dzieci, młodzieży i studentów, nauczycieli, społeczeństwa, osób starszych, osób niepełnosprawnych, osób o niskich dochodach lub bezrobotnych, przedstawicieli samorządów lokalnych i regionalnych izb obrachunkowych, pracowników banków, świadczeniodawców (pracodawców), sprzedawców, akceptantów bezgotówkowych instrumentów płatniczych oraz poszerzenie wiedzy wśród klientów banków na temat praw w zakresie bezgotówkowych instrumentów płatniczych oraz bankowych usług płatniczych.
- Działanie nr 15: Budowanie zaufania do gospodarki elektronicznej, bankowości elektronicznej i zakupów przez Internet oraz poszerzenie grona osób wykorzystujących Internet dla dokonywania płatności.
- Działanie nr 16: Działania banków mające na celu upraszczanie procedur bankowych oraz bardziej przyjazne podejście bankowców do klienta, budowanie stałej relacji z klientem, pozyskiwanie zaufania i jego pogłębianie.

W celu zagwarantowania skuteczności projektowanych działań o charakterze promocyjnym i informacyjnym należy zapewnić spójność założeń dotyczących działań w ww. punktach Programu. Działania, począwszy od stworzenia Programu, skończywszy na badaniach ewaluacyjnych mierzących efekty, mogą zostać zrealizowane w następującej kolejności:

1. Przeanalizowanie spójności propozycji działań promocyjnych informacyjnych i edukacyjnych zawartych w Programie w ramach prac Komisji ds. promocji obrotu bezgotówkowego.
2. Przeprowadzenie pogłębionego badania rynku (Działanie 17) Przeprowadzenie pogłębionych badań w zakresie obrotu bezgotówkowego i upublicznienie ich wyników).
3. Przeanalizowanie rozwoju systemu bezgotówkowego w krajach rozwiniętych.
4. Zaproponowanie podziału finansowania działań promocyjnych (udział sektora komercyjnego oraz instytucji finansowych, w tym banku centralnego).
5. Rozpisanie celów i założeń działań w formie briefingu dla podmiotów specjalizujących się w prowadzeniu działań promocyjnych.

6. Wyłonienie, w drodze przetargu, wykonawcy/wykonawców ww. działań.
7. Stworzenie platformy wymiany informacji, bądź centrum informacyjnego, monitorującego efekty działań promocyjnych.

Kluczowym założeniem dla działań promocyjnych, informacyjnych i edukacyjnych jest zbudowanie faktycznych korzyści dla poszczególnych grup społecznych oraz prace mające na celu eliminację obecnie występujących zagrożeń. Zespół realizujący ww. działania mógłby składać się z dwóch podkomisji: zespół budujący i monitorujący działania promocyjne i informacyjne, a także badający rozwój i innowacje dotyczące systemu obrotu bezgotówkowego oraz zespół, którego zadaniem byłoby usuwanie zagrożeń, ułatwianie dostępu oraz reagowanie, za pomocą technik PR, na informacje medialne dotyczące problemów związanych z systemem obrotu bezgotówkowego.

W ramach działań wstępnych należy również przeanalizować „Strategię rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013”.

Dodatkowe uzasadnienia i propozycje dotyczące promocji i edukacji, jak również mierniki podane są w częściach dotyczących działań nr 6, 15, 17.

Harmonogram realizacji działania nr 14:

L.p.	Czynność	Odpowiedzialny	Termin
1.	Edukacja z zakresu zarządzania własnymi środkami, podstaw ekonomii uczniów szkół podstawowych, gimnazjów, liceów i szkolnictwa wyższego	Ministerstwo Edukacji Narodowej, programy wspólne z ZBP, NBP	działanie ciągłe
2.	Zebranie informacji nt. prowadzonych projektów dotyczących edukacji i promocji obrotu bezgotówkowego	Grupa Robocza ds. Promocji i Edukacji przy Koalicji na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności	III kwartał 2009 r.
3.	Opracowanie projektu (planu) kampanii edukacyjno-promocyjnej		III kwartał 2009 r.
4.	Wprowadzenie w życie kampanii edukacyjno-promocyjnej	Koalicja na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności	działanie ciągłe

Wskaźniki monitorowania działania nr 14:

L.p.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Wprowadzenie w życie kampanii edukacyjno-	0	1	raz w roku	Koalicja na Rzecz Obrotu

L.p.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
	promocyjnej				Bezgotówkowego i Mikropłatności

9.15 Działanie nr 15: Budowanie zaufania do gospodarki elektronicznej, bankowości elektronicznej i zakupów przez Internet oraz poszerzenie grona osób wykorzystujących Internet dla dokonywania płatności

Cel działania: Rozwój elektronicznej gospodarki oraz obrotu bezgotówkowego.

Uzasadnienie działania: Rozwój gospodarki elektronicznej, immanentnie złączony z obrotem bezgotówkowym, jest jednym z priorytetów w planach rozwoju kraju na najbliższe lata. Wynika również wprost z potrzeby budowania w Polsce społeczeństwa informacyjnego, które w sposób powszechny i efektywny będzie wykorzystywało wiedzę i informacje do harmonijnego rozwoju w wymiarze społecznym, ekonomicznym i osobistym. Polskie społeczeństwo jest jednak w znaczny sposób zdystansowane do innowacji technologicznych i w znacznej mierze nie wykorzystuje dostępnych na rynku produktów i usług, przede wszystkim z uwagi na brak świadomości i właściwej edukacji nt. ich zastosowania, zasad funkcjonowania oraz korzyści. To zaś przekłada się na brak zaufania.

Zaufanie stanowi kluczowy czynnik rozwoju, ponieważ przekłada się bezpośrednio na liczbę osób wykorzystujących bezgotówkowe instrumenty płatnicze.

Podstawą rozwoju gospodarki i bankowości elektronicznej jest Internet, z którego korzysta w Polsce ok. 34% społeczeństwa¹³³. Tylko 13% Polaków jest aktywnymi klientami bankowości elektronicznej. Na dzień dzisiejszy najmniejszym zaufaniem jak i wiedzą na temat Internetu i jego usług odznacza się pokolenie najstarsze.

W przypadku osób korzystających z Internetu oraz handlu elektronicznego problemem jest natomiast wybór metody zapłaty za nabywane towary i usługi. W dalszym ciągu, pomimo wielości rozwiązań, podstawowym wyborem jest zapłata gotówką przy odbiorze, czyniąca tę relację tylko na połę elektroniczną oraz bardziej kosztowną. Taki stan rzeczy wynika właśnie z braku zaufania do płatności elektronicznych, którego przyczyna tkwi w obawach dotyczących bezpieczeństwa takich transakcji.

¹³³ Michał Polasik, Krzysztof Maciejewski, *Innowacyjne...*

W transakcjach elektronicznych, w sytuacji gdy kontrahenci nie mają fizycznego kontaktu ze sobą, zaufanie jest podstawą biznesu. Konieczne jest wypracowanie instrumentów zapewniających bezpieczeństwo, elektroniczną identyfikację i weryfikację danych oraz budowanie świadomości odnośnie wykorzystania tych możliwości.

Opis działania: Rozwój handlu internetowego w Polsce jest stymulowany przez dynamiczny przyrost użytkowników Internetu (w latach 2005- 2007 wzrost z 8,8 mln do 14,1 mln). Handel internetowy jest natomiast jest ważnym stymulatorem rozwoju elektronicznych usług płatniczych.

Punktem wyjścia jest poszerzenie dostępu do Internetu. Należy promować i popierać innowacje technologiczne, prowadzące do zwiększania bezpieczeństwa płatności w Internecie poprzez wdrażanie technologii czy rozwiązań takich jak *3-D Secure*, podpis elektroniczny, czy biometria. Działania z obszaru handlu elektronicznego realizowane będą w dużej mierze w ramach *Programu działań na rzecz wspierania elektronicznego handlu i usług na lata 2008-2010*, przyjętego we wrześniu 2008 roku. Mieści się w nich m.in. kontynuowanie działań na rzecz wprowadzania usług certyfikacyjnych z zakresu podpisu elektronicznego, wdrożenie elektronicznego dowodu tożsamości pl.ID czy działania propagujące wiedzę o wiarygodnych systemach certyfikacji sklepów internetowych. Wspólną misją wszystkich zaangażowanych podmiotów jest edukacja obywateli w zakresie możliwości wykorzystania Internetu do celów płatniczych, ze szczególnym naciskiem na bezpieczeństwo transakcji i bankowości elektronicznej.

Harmonogram realizacji działania nr 15:

Lp.	Czynność	Odpowiedzialny	Termin
1.	Zakończenie prac nad projektem pl.ID	MSWiA	do 2013 r.
2.	Edukacja użytkowników bankowości elektronicznej	ZBP, NBP, banki	działanie ciągłe
3..	Zwiększenie zastosowania bezpiecznego-kwalifikownego podpisu elektronicznego lub opracowanie innych metod identyfikacji	Rząd RP w porozumieniu z ZBP i NBP	działanie ciągłe
4.	Zwiększenie dostępności do internetu szerokopasmowego, w szczególności w środowisku wiejskim	Ministerstwo Rozwoju Regionalnego	działanie ciągłe

Wskaźniki monitorowania działania nr 15:

L.p.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Dostęp społeczeństwa do internetu	34%	100 %	raz w roku	GUS
2.	Zastosowanie podpisu elektronicznego - liczba wydanych certyfikatów	brak danych (do oszacowania w 2009 r.)	do oszacowania	raz w roku	podmioty wydające certyfikaty

9.16 Działanie 16: Działania banków mające na celu upraszczanie procedur bankowych oraz bardziej przyjazne podejście bankowców do klienta, budowanie stałej relacji z klientem, pozyskiwanie zaufania i jego pogłębianie

Cel działania: Celem jest pogłębienie więzi banku z klientem, zwiększanie wiedzy klienta o obrocie bezgotówkowym i jego zaufania do tego obrotu – a w konsekwencji doprowadzenie do zwiększenia wykorzystania przez klienta instrumentów i form obrotu bezgotówkowego. Dojście do celu – poprzez związanie klienta z bankiem, budowę zaufania klienta, nawiązanie pozytywnych relacji między klientem i bankiem.

Uzasadnienie działania: Istnieje stała, bieżąca potrzeba podejmowania i prowadzenia działań ze strony banków mających na celu kształtowanie współpracy z klientem, budowę wizerunku banku, rozszerzanie oferty banku. Bez orientacji banku na klienta i jego potrzeby nie ma możliwości zainteresowania klienta bankiem jako instytucją godną zaufania. Brak zaufania hamuje lub uniemożliwia sprzedaż produktów i usług bankowych. W takim przypadku trudno mówić o rozwoju wybranego kierunku i zakresu oferty banku, np. w tym przypadku - obrotu bezgotówkowego.

Opis działania: Możliwość kształtowania i pogłębiania wiedzy klienta o obrocie bezgotówkowym, jego formach i instrumentach oraz zapewnienie zaufania klienta do tego obrotu opierają się na powstałych wcześniej relacjach między bankiem a klientem, po jego pozyskaniu dla banku. Należy wykorzystywać możliwości pozyskiwania nowych klientów również poza bankiem, wykorzystując zewnętrzne bazy informacji, np. w Internecie, informacje prasowe, wśród uczestników targów czy konferencji. Bank nie powinien czekać na pojawienie się potencjalnego klienta. Czynne podejmowanie działań w celu pozyskania nowych klientów dla danego produktu może polegać też na ich typowaniu, np. na podstawie

istniejącej w Banku bazy danych o klientach i produktach (posiadaczy lokat, kredytów), ewentualnie, listy potencjalnych klientów.

„W działalności banków najważniejsze jest zaufanie”. Zaufanie jest podstawą relacji z klientem, a wcześniej - z potencjalnym klientem, zanim podejmie on decyzję o powierzeniu bankowi swoich spraw finansowych i zanim zwiąże się z bankiem poprzez przyjęcie jego oferty produktowej.

Bank przywiązuje klienta, prowadząc politykę klarownego i stabilnego postępowania wobec niego, w szczególności poprzez:

- otwartość i rzetelność informacji – dążenie przede wszystkim do kontaktu osobistego z klientem, także poprzez słowo drukowane i kanały bankowości elektronicznej. Przestrzeganie obowiązku udzielania klientom pełnej i wyczerpującej informacji, aby mogli dokonać świadomego wyboru określonego produktu czy usługi, świadczy o kulturze organizacyjnej banku.
- dbałość o przejrzystość regulaminów i upraszczanie procedur bankowych - skuteczna komunikacja jest kluczem do zrozumienia potrzeb klienta. Wszelkie informacje, dokumenty, czy pisma adresowane do klienta muszą być formułowane w sposób zrozumiały dla klienta. Bank powinien informować klienta o rodzajach i warunkach świadczonych usług, wyjaśniając różnice między nimi, wskazując istotne elementy usługi, najważniejsze z punktu widzenia klienta korzyści, oraz informując o przewidywalnych ryzykach.
- zasady działania banku w stosunkach z klientami, informacje o świadczonych usługach, a także umowy, dokumenty bankowe i pisma kierowane do klientów powinny być formułowane w sposób precyzyjny i zrozumiały. Dobrą praktyką jest przestrzeganie zasady „Używam języka zrozumiałego dla Klienta”, czyli:
 - ✓ wyraźne mówienie, nie za szybko i niezbyt głośno,
 - ✓ dostosowanie języka przekazu do poziomu klienta.,
 - ✓ nie stosowanie zbyt prostego języka w rozmowie z klientem „wyedukowanym” – to może narazić bank na zarzut braku profesjonalizmu,
 - ✓ unikanie zdrobnień typu „pieniążki”, „debecik”, „kredycik” oraz skrótów stosowanych zwyczajowo przez pracowników banku,
 - ✓ w przypadku konieczności użycia specjalistycznego określenia upewnienie się, czy klient rozumie jego znaczenie. W razie potrzeby należy wytłumaczyć dane określenie.

- uwzględnianie różnorodności oczekiwań klientów, ze względu np. na wiek, sytuację materialną, (nie)sprawność fizyczną – działania na rzecz zmniejszenia zjawiska wykluczenia finansowego, odpowiednie dostosowanie i upraszczanie procedur bankowych. Bank, poprzez swoich pracowników, może pozyskać klienta, dostosowując język przekazu do jego poziomu, posługując się językiem korzyści, wskazując, co klient może zyskać – bez unikania rzeczowej informacji o ryzyku.
- jawność prowadzonej polityki cenowej, na którą szczególnie zwracają uwagę klienci-konsumenci. Wskazanie cechy produktów, informowanie o warunkach umowy, opłatach, prowizjach, oprocentowaniu i ryzyku.
- atrakcyjność oferty – produktów bankowych, w tym działania promocyjne dedykowane dla wybranych grup (młodzieży, emerytów, osób dotychczas nieposiadających rachunku bankowego) - bezpłatne lub tanie rachunki. Prezentowanie nowych, promocyjnych produktów, których dotychczas nie było w banku. W postępowaniu ofertowym wobec klienta istotne jest przedstawienie cech/zalet danego produktu, wraz ze wszystkimi usługami i produktami oferowanymi z tym produktem, sposobu ich realizacji oraz opłatach z nim związanych. Dobrą praktyką jest możliwość negocjowania z klientem wysokości opłat. Zakres oferty banku powinien odpowiadać rodzajowi i oczekiwaniom klienta, np. klient korporacyjny oczekiwać będzie szerszego zakresu prowadzenia przez bank jego spraw finansowych i „otrzymania” od banku do tego celu własnego doradcy. Konsument będzie zainteresowany sposobami realizacji płatności masowych, ze szczególnym uwzględnieniem jak najniższych opłat.
- sposób obsługi klienta – profesjonalność, szybkość, uprzejmość (stosowanie zasad dobrej praktyki bankowej), przeszkolenie personelu do obsługi osób niepełnosprawnych, starszych i niewykształconych, nieposiadających wiedzy finansowej. Zainteresowanie i pomoc w rozwiązaniu problemów dotyczących finansów klienta spowoduje u klienta poczucie wyróżnienia. Wszystkich klientów należy traktować sumiennie i z taką samą starannością.
- umiejętność przyjęcia i rozwiązania zgłaszanych skarg. Wszelkie skargi składane przez klientów należy rozpatrywać rzetelnie i w możliwie najkrótszym terminie. Pomoże to usprawnić działalność banku i budować trwałe relacje z klientem. W przypadku problemów spowodowanych z winy klienta, należy odpowiednio przestrzegać innych klientów przed popełnieniem podobnego błędu. Dzięki temu bank pozyska ich szacunek.

- zapewnienie bezpieczeństwa środków pieniężnych klientów, jego danych i prowadzonych przez bank operacji finansowych. Dbając o dobro i bezpieczeństwo klienta, jak również mając świadomość wagi posiadanych informacji, bank ściśle przestrzega zasady poufności informacji i zachowania tajemnicy bankowej. Przestrzeganie zasady zachowania tajemnicy bankowej da klientowi poczucie, że bank dba o bezpieczeństwo i poufność jego spraw. Należy zawsze informować klienta i przypominać mu o zasadach bezpieczeństwa, które klient powinien zachowywać podczas korzystania z produktów i usług bankowych.

Biorąc pod uwagę powyższe warunki, należy dążyć do realizacji celu działania wymienionego na wstępie, tzn. do rozwoju obrotu bezgotówkowego, poprzez budowanie wiedzy klienta o korzyściach tego obrotu, wskazanie jego zalet i wad, praktyczne spowodowanie świadomego skorzystania przez klienta z oferty banku w tym zakresie.

Przekonanie klienta o:

- wygodzie,
 - oszczędności czasu,
 - dostępności do rachunków całą dobę,
 - bezpieczeństwie realizowanych operacji,
 - pewności niższych kosztów, a więc i opłat w porównaniu z operacjami gotówkowymi,
- wpłynie na jego decyzje o odchodzeniu od tradycyjnych sposobów regulowania płatności w formie gotówkowej, na rzecz instrumentów bezgotówkowych. Początkowo „proste” przechodzenie na obrót bezgotówkowy spowoduje w dalszej kolejności pogłębienie relacji banku z klientem, a ze strony klienta podejmowanie czynnej współpracy z bankiem.

Możliwość uzyskania przez klienta rzeczowej informacji o działaniach banku mających na celu zminimalizowanie wad i zagrożeń obrotu bezgotówkowego, takich jak np. ryzyka wystąpienia awarii, możliwości inwigilacji ze względu na brak anonimowości operacji, zagrożeń ze strony oszustów, będzie w dużym stopniu działać na korzyść banku, budować jego wizerunek jako banku uczciwego, solidnego, bezpiecznego i dbającego o klienta.

Harmonogram realizacji działania nr 16:

Lp.	Czynność	Odpowiedzialny	Termin
1.	Działania promocyjne na rzecz zakładania rachunków bankowych – w prasie, TV, Internecie, w placówkach bankowych.	banki	na bieżąco, z częstotliwością raz na kwartał
2.	Działania promocyjne na rzecz korzystania z płatności bezgotówkowych -	banki, masowi wierzyciele	na bieżąco, z częstotliwością raz na

Lp.	Czynność	Odpowiedzialny	Termin
	w prasie, TV, Internecie, w placówkach bankowych, telefonicznie.		kwartał
3.	Akcje „otwarte drzwi” w banku - informacja dla klientów, informacja dla młodzieży (działania edukacyjne), w tym „lekcje bankowe” w szkołach.	Banki, szkoły (uczniowie, młodzież)	raz na pół roku
4.	Uproszczenie procedur i treści umów i regulaminów oraz informacji przeznaczonych dla klientów	banki	działanie ciągłe

Wskaźniki monitorowania działania nr 16:

L.p.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Poziom zaufania społeczeństwa do sektora bankowego	brak danych (do oszacowania w 2009 r.)	do oszacowania	raz w roku	ZBP

9.17 Działanie nr 17. Przeprowadzenie pogłębionych badań w zakresie obrotu bezgotówkowego i upublicznienie ich wyników

Cel działania: Pogłębienie wiedzy na temat szczegółowych zagadnień dotyczących obrotu bezgotówkowego poprzez przeprowadzenie szczegółowych badań i analiz nt. obrotu bezgotówkowego wśród Polaków oraz polskich przedsiębiorstw, a także rozpowszechnienie wiedzy na ten temat poprzez prezentowanie wyników badań i przygotowanie publikacji na ten temat.

Uzasadnienie działania: Istnieje potrzeba przeprowadzania szczegółowych badań i analiz na temat obrotu bezgotówkowego, ponieważ postęp techniczny, nowe technologie w zakresie systemu płatniczego oraz zmienne i trudne do opisanego ilościowego oraz jakościowego cechy podmiotów uczestniczących w transakcjach płatniczych są bardzo zmienne oraz podlegają nieznanym dobrze tendencjom mającym swoje odzwierciedlenie w krajach wysoko rozwiniętych. Badania będą również służyły do pomiaru niektórych zjawisk, które trudno są kwantyfikowalne i nie ma na ich temat dostępnych powszechnie danych statystycznych. Niektóre badania przeprowadzane są także w skali ogólnoeuropejskiej, np. przez Europejski Bank Centralny, dlatego istnieje potrzeba w nich uczestniczenia w celu uzyskania porównań z innymi krajami. Niektóre badania będą konieczne dla znalezienia bazowych i sprawdzenia

docelowych wskaźników monitorowania dla celów i działań określonych w niniejszym Programie.

Opis działania: Przeprowadzanie w ramach dostępnych zasobów ludzkich i organizacyjnych oraz dysponowanych środków finansowych zaplanowanych badań. Prezentacja wyników na posiedzeniach Rady ds. Systemu Płatniczego oraz na seminariach lub konferencjach. Publikacja wyników w czasopiśmie specjalistycznych, prasie popularnonaukowej i popularnej.

Harmonogram realizacji działania nr 17:

Lp.	Czynność	Odpowiedzialny	Termin
1.	Identyfikacja koniecznych do przeprowadzenia badań w latach 2009-2013.	NBP we współpracy z zainteresowanymi instytucjami	2009 r.
2.	Badanie postaw wobec pieniądza gotówkowego i bezgotówkowego – analiza psychologiczna	NBP	2009 r., 2013 r.
3.	Badanie sposobów realizowania płatności przez gospodarstwa domowe w Polsce	NBP	2009 – 2010 r.

Wskaźniki monitorowania działania nr 17:

Lp.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Liczba przeprowadzonych badań	brak danych (do oszacowania w 2009 r.)	do oszacowania	w zależności od badania, co roku	NBP, współpracujące podmioty

9.18 Działanie nr 18: Uwzględnienie działań mających na celu zwiększenie obrotu bezgotówkowego w krajowym planie przygotowania do przystąpienia Polski do strefy euro

Cel działania: Uwzględnienie różnych czynności związanych z upowszechnianiem obrotu bezgotówkowego w krajowym planie przygotowania do przystąpienia Polski do strefy euro

Uzasadnienie działania: Przygotowując się do przyjęcia euro, polski rząd będzie zmuszony do przygotowania kompleksowego planu przygotowań do tej operacji, co zresztą zostało już zadeklarowane przez rząd. Ponieważ, jak przedstawiono w pierwszej części Programu, rozwój i szerokie upowszechnienie obrotu bezgotówkowego bezpośrednio przekłada się na obniżenie kosztów zmiany waluty, jednym z elementów ww. planu powinny być działania rządowe,

promujące korzystanie z rachunków oraz bezgotówkowych instrumentów płatniczych. Rachunki prowadzone przez banki lub Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe są naturalną bazą dla korzystania przez ich posiadaczy z różnych usług finansowych, w tym płatniczych, dlatego też główny element kampanii reklamowo-promocyjnej powinien być ukierunkowany na maksymalne poszerzenie tej bazy. Im więcej osób fizycznych i podmiotów gospodarczych będzie utrzymywało swoje środki w różnych instytucjach finansowych i dysponowało nimi z wykorzystaniem bezgotówkowych form rozliczeń, tym mniejsze będzie zapotrzebowanie z ich strony na gotówkę w postaci banknotów i monet. Takie działania rządowe były realizowane w innych krajach, np. Słowacji, gdzie rząd wspólnie z sektorem bankowym na kilka miesięcy przed przyjęciem euro rozpoczął intensywną kampanię społeczną, ukierunkowaną na korzystanie z usług banków, a sektor bankowy przedstawił odpowiednią ofertę promocyjną ze swojej strony.

Opis działania: W ramach rządu został już powołany Pełnomocnik Rządu ds. Wprowadzenia Euro przez Rzeczpospolitą Polską, ma być również opracowany narodowy plan wprowadzenia euro. W ww. planie powinny się znaleźć konkretne działania, promujące obrót bezgotówkowy, takie jak przykładowo:

- intensywna kampania rządowa nakłaniająca Polaków do zakładania rachunków w bankach i spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych,
- w miarę zbliżania się terminu zmiany waluty, zachęcanie wszystkich posiadaczy rachunków do utrzymywania na nich jak najwięcej środków pieniężnych, aby jak najmniej polskich złotych było w obiegu w dniu przewalutowania.

NBP, opiniując ww. plan, zaproponuje konkretną listę działań, które powinny być w nim zawarte.

Harmonogram realizacji działania nr 18:

L.p.	Czynność	Odpowiedzialny	Termin
1	Uwzględnienie w narodowym planie wprowadzenia euro działań promujących obrót bezgotówkowy wraz z odpowiednim harmonogramem ich realizacji	Narodowy Komitet Koordynacyjny ds. euro	III kwartał 2009 r.

Wskaźniki monitorowania działania nr 18:

L.p.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Uwzględnienie w narodowym planie wprowadzenia euro działań promujących obrót bezgotówkowy	0	1	jednorazowo – po zakończeniu prac nad planem wprowadzenia euro	Pełnomocnik Rządu ds. Wprowadzenia Euro przez Rzeczpospolitą Polską

9.19 Działanie nr 19: Wypracowanie efektywnych i bezpiecznych instrumentów bezgotówkowych oraz przygotowanie odpowiedniej infrastruktury płatniczej dla dokonywania wszelkiego rodzaju płatności przez kibiców uczestniczących w EURO 2012

Cel działania: Integracja funkcjonalna karty miejskiej oraz biletu wstępu na imprezy masowe, wydarzenia sportowe i mecze piłkarskie. Taka integracja będzie się następnie rozszerzać o technologię zbliżeniowej identyfikacji posiadacza karty miejskiej, pozwalającej na usprawnienie i przyspieszenie obsługi i ruchu osób.

Opis działania: Funkcjonująca w Polsce infrastruktura płatnicza skoncentrowana na stadionach i wokół nich to środowisko obrotu gotówkowego. Rozprowadzane bilety na imprezy masowe, na mecze piłkarskie oraz inne sportowe wydarzenia mają charakter papierowych biletów wstępu, co najwyżej wyposażonych w kod kreskowy w celach identyfikacyjnych i/lub hologram dla zabezpieczenia autentyczności i nie są wykorzystywane do żadnych innych celów.

Taka różnorodność i specjalizacja powoduje ograniczenie zasięgu wykorzystywanych rozwiązań oraz jest bardzo kosztowna. Dlatego też niezbędne jest wprowadzenie jednolitych norm i rozwiązań je obsługujących – zarówno w zakresie obsługi meczy i masowych imprez, jak i w obszarze płatności miejskich, nie tylko związanych z lokalnym transportem. Celowym wydaje się wprowadzenie możliwości wdrożenia jednego rozwiązania obsługującego wszystkie te potrzeby użytkowe, najbardziej efektywnego kosztowo i wykorzystującego międzynarodowe standardy systemów i organizacji płatniczych.

- Wprowadzenie rozwiązań uniwersalnych dla identyfikacji użytkownika karty wymaga ścisłej współpracy wszystkich zaangażowanych w proces uczestników działania. Najważniejszym elementem – początkującym cały proces - będzie ustalenie obowiązujących standardów. W celu minimalizacji kosztów wydaje się konieczne rozważenie doświadczeń i wyników prac dotychczas wprowadzanych rozwiązań - działających na poprzednim EURO (Euro 2008), oraz już uruchomionych systemów integrujących funkcje płatnicze i identyfikacyjne klubowych kart płatniczych i biletów – akceptowanych zarówno przy dokonywaniu transakcji poza stadionami i ich infrastrukturą, jak i na samych stadionach i w wokół nich.

Dotychczasowe doświadczenia pokazują, że unikalny charakter masowych imprez sportowych i cyklicznych mistrzostw Europy UEFA EURO 2012 będą dyktować również unikalny charakter biletu kibica. Aby zatem wykorzystać istniejącą infrastrukturę systemu płatniczego i zminimalizować nakłady inwestycyjne na integrację rozwiązań, należy jedynie opracować standardy identyfikacyjne dla biletu/karty kibica i powiązać je z systemami już działających systemów kart miejskich. Dodatkową zaletą takiego podejścia jest możliwość zaoferowania systemów sprzedaży związanej oraz programów lojalnościowych dla posiadaczy biletów i kart – na przykład zniżkowych bądź darmowych przejazdów w określonych interwałach czasowych przed i po meczach.

W dalszym etapie działań powstała infrastruktura może zostać rozszerzona również o obsługę komunikacji w ramach linii Polskich Kolei Państwowych oraz o przystosowanie legitymacji studenckich i szkolnych do wykorzystywania tych możliwości (legitymacja studencka wyposażona we wszystkie wcześniej wprowadzone elementy promujące obrót bezgotówkowy).

Harmonogram realizacji działania nr 19:

Lp.	Czynność	Odpowiedzialny	Termin
1.	Współpraca z PL2012 oraz z UEFA w ramach wypracowania standardów karty kibica	Min. Sportu i Rekreacji, PL2012	do końca 2010 r.
2.	Wdrożenie najnowocześniejszych technologii i ich wykorzystywanie dla przyspieszenia obsługi i ruchu kibiców	Narodowy sponsor Euro 2012, PL2012	ciągła do końca 2011 r.

Wskaźniki monitorowania działania nr 19:

L.p.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Wypracowanie standardu karty kibica	0	1	raz w roku	PL2012

9.20 Działanie nr 20: Kontynuowanie prac mających na celu wprowadzenie standardów SEPA w sektorze bankowym

Cel działania: Celem projektu SEPA jest stworzenie jednolitego rynku usług płatniczych, gdzie konsumenci i przedsiębiorcy będą mogli dokonywać płatności, w tym transgranicznych, w sposób tak łatwy, szybki, bezpieczny i tani jak obecnie w swoich krajach. Przy realizacji projektu na środowisku bankowym spoczywa odpowiedzialność za wprowadzenie odpowiednich mechanizmów dla efektywnego dokonywania płatności w euro na obszarze Europy i traktowania tej strefy jako rynku lokalnego ze wszystkimi tego konsekwencjami, związanymi również z czasem realizacji transakcji i ponoszonymi za nie opłatami.

Uzasadnienie działania: Stworzenie Jednolitego Obszaru Płatności w Euro przyniesie wiele korzyści dla podmiotów rynku finansowego. Obecnie oferowane usługi bankowe odpowiadają w wysokim stopniu potrzebom klientów, ale jedynie w ramach rynków krajowych. Badania pokazują jednak, że w skali globalnej, a zwłaszcza na obszarze Unii Europejskiej, mamy do czynienia ze zróżnicowanym poziomem usług, ponieważ każdy kraj europejski rozwinął w różnym stopniu i na różne sposoby systemy bankowe i płatnicze. Po wprowadzeniu SEPA praktyki krajowe, specyficzne dla każdego rynku lokalnego, staną się bardziej spójne. Dzięki odpowiedniemu formatowi komunikatów wymienianych w ramach SEPA wszystkie rodzaje płatności będą przetwarzane w jednolity sposób bez względu na to, czy są płatnościami krajowymi czy transgranicznymi. Standaryzacja przyczyni się do obniżenia kosztów ich obsługi, przy jednoczesnym zagwarantowaniu terminowości ich wykonania. Zakłada się, że zwiększy to wolumen transakcji elektronicznych, ułatwi przetwarzanie back officowe, zredukuje koszty i ryzyko obrotu gotówkowego.

Banki w ramach SEPA otrzymają większą możliwość wejścia na nowe rynki i zdobywania nowych kontrahentów oraz szansę rozwijania innowacyjnych produktów. Jednolity Obszar Płatności w EURO przyniesie wiele strategicznych możliwości dla banków, związanych z

wprowadzaniem innowacji, rozwijaniem nowych produktów, zastępowaniem starzejących się systemów i zwiększaniem wydolności operacyjnej. Można wysunąć tezę, że wzrośnie konkurencja pomiędzy bankami. Większe banki będą mogły oferować produkty przetwarzania płatności w dużej ilości. Mniejsze banki będą natomiast mogły konkurować z większymi, ponieważ jeden rachunek bankowy może służyć do dokonywania transakcji w wielu krajach. Wszystkie banki otrzymają większą możliwość specjalizacji i rozwijania oferty produktowej, mogą również specjalizować się i rozwijać produkty przeznaczone dla sektorów niszowych.

Beneficjentami SEPA staną się również konsumenci usług płatniczych, którzy otrzymają produkt bardziej przewidywalny i uniwersalny. Z jednego rachunku bankowego będzie można dokonać płatności na wszystkie rachunki bankowe na całym terytorium SEPA¹³⁴. SEPA przyniesie korzyści również rządowi i administracji publicznej, międzynarodowym korporacjom jak i firmom z sektora małych i średnich przedsiębiorstw dokonującym płatności krajowych i pan-europejskich.

Opis działania: Idea SEPA realizowana jest metodą samoregulacji sektora bankowego, a głównymi realizatorami wizji SEPA są banki. To banki muszą przekształcić i dostosować swoje instrumenty do nowych, wspólnych standardów technicznych oraz uruchomić nowe instrumenty płatnicze SEPA.

Sektor bankowy od początku powstania koncepcji SEPA wykazał swoje wsparcie dla projektu. Dla pełnego urzeczywistnienia wizji SEPA pozostaje jednak jeszcze wiele do zrobienia. Banki angażują się obecnie w prace nad dostarczeniem usług płatniczych SEPA, opartych na dwóch nowych systemach Polecenia Przelewu i Polecenia Zapłaty i na Dokumencie Ramowym dla Kart SEPA. Urzeczywistnienie koncepcji SEPA wymaga jednak czegoś więcej niż tylko zmian infrastrukturalnych, konieczne jest pełne zrozumienie skali możliwości programu. Banki nie mogą postrzegać SEPA jako projektu dostosowania, ale jako nową możliwość biznesową. SEPA otwiera bowiem pole dla kreatywności, innowacyjności, zdobywania nowych rynków oraz generowania nowych przychodów, a nie tylko zastępowania starych produktów nowymi. Banki mogą wykorzystać możliwości SEPA do budowania nowych, zyskownych realizacji i nowych form dochodu, w szczególności dla nowych usług o wartości dodanej zbudowanych na platformie dla płatności elektronicznych i transakcji kartowych. Aby to osiągnąć, banki będą musiały ocenić wpływ SEPA na swoje źródła przychodów i dostosować strategie cenowe w nowych warunkach rynkowych, ocenić

¹³⁴ Kraje UE oraz kraje EFTA

wpływ na ich przychody, oszacować wpływ, oddziaływanie propozycji konkurentów, przeanalizować ich mocne i słabe strony na przyszłym rynku płatności. Wymaga to przededefiniowania dotychczas funkcjonujących modeli i praktyk biznesowych w takim kierunku, by można było w pełni skorzystać ze zwiększenia efektywności wynikającej z przyjęcia wspólnych standardów. Potrzebna jest odpowiednia alokacja zasobów, zbudowaniem zespołów ds. SEPA, które będą zajmować się marketingiem, zmianami produktowymi, operacyjnymi i IT. Banki powinny również aktywnie zachęcać innych uczestników rynku płatniczego do budowy całościowej krajowej struktury implementacyjnej SEPA.

Harmonogram działań

W obecnej fazie prac nad SEPA nie został ustalony pełny, finalny model funkcjonowania poszczególnych usług i produktów, przeznaczony do wprowadzenia. Nie wszystkie dotychczasowe ustalenia powzięte na forach międzynarodowych są wiążące, w toku dalszych prac mogą one ulec modyfikacji zarówno pod kątem organizacyjnym, jak i biznesowym, a zakres prac SEPA może być rozszerzony. Dlatego też poniższy harmonogram należy traktować jako bardzo ogólny plan przyszłych działań. Drugą przeszkodą w konstruowaniu planów wdrożenia SEPA jest fakt, że Polska nie należy do strefy euro, a data przyjęcia wspólnej waluty nie została jeszcze określona. Od 2008 r. do czasu pełnego uczestnictwa w unii walutowej Polskę wiążą standardy SEPA jedynie dla transakcji w euro. Wydaje się jednak, że odpowiednie wczesne uczestnictwo polskich banków w przyjętych rozwiązaniach może mieć istotne znaczenie dla wzmocnienia własnej konkurencyjności w skali całej Europy, zwłaszcza w odniesieniu do instytucji infrastrukturalnych. Takie właśnie podejście zostało uwzględnione przy tworzeniu harmonogramu działań.

Harmonogram realizacji działania nr 20:

Lp.	Czynność	Odpowiedzialny	Termin
1.	Osiągnięcie masy krytycznej w zakresie realizacji polecenia przelewu w standardzie SEPA	banki komercyjne, NBP	koniec 2010 r.
2.	Przygotowanie i wejście w życie ustawy implementującej Dyrektywę o usługach płatniczych	Rząd, Parlament	listopad 2009 r.
3.	Uruchomienie polecenia zapłaty w standardzie SEPA	banki komercyjne, NBP, KIR S.A.	po listopadzie 2009 r.
4.	Dostosowanie rynku kart płatniczych do SEPA Cards Framework	uczestnicy rynku kart płatniczych	do końca 2010 r.

Lp.	Czynność	Odpowiedzialny	Termin
5.	Kampania informacyjno-promocyjna	ZBP, banki komercyjne	zadanie ciągłe
6.	Dostosowanie działań banków do ustawy implementującej PSD	banki komercyjne	zadanie ciągłe
7.	Uaktualnienie Krajowego Planu Implementacji i Migracji SEPA	SEPA Forum Polska	2009 r.

Wskaźniki monitorowania działania nr 20:

L.p.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1.	Udział % terminali POS dostosowanych do standardu EMV	68%	100%	raz w roku	agenci rozliczeniowi
2.	Udział % liczby poleceń przelewów w euro dokonanych w standardzie SEPA	do oszacowania	100%	raz w roku	ZBP, NBP, KIR S.A.

10 System monitorowania i zarządzania realizacją Programu

10.1. Monitorowanie i zarządzanie realizacją Programu.

Za zarządzanie, koordynację oraz monitoring Programu odpowiedzialny jest Minister Finansów.

Zadania te Minister Finansów wykonuje przy wsparciu Departamentu Rozwoju Rynku Finansowego Ministerstwa Finansów.

W szczególności Minister Finansów odpowiedzialny jest za koordynację współpracy z innymi instytucjami administracji państwowej, jak również pozostałymi instytucjami zaangażowanymi w proces przygotowania i wdrożenia Strategii, w tym z Narodowym Bankiem Polskim, Związkiem Banków Polskich oraz Koalicją na rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności.

Do zadań Departamentu Rozwoju Rynku Finansowego, w związku z realizacją Programu należy:

- koordynacja działań i nadzór nad wdrażaniem Programu przez podmioty odpowiedzialne za jej wdrożenie,
- gromadzenie i analiza informacji dotyczących realizacji Programu,
- prowadzenie oceny wykonania Celów i Działań Programu,
- przeprowadzanie niezbędnych analiz legislacyjnych w zakresie możliwości realizacji Strategii oraz przekazywanie właściwym organom proponowanych i koniecznych zmian w obowiązujących aktach prawnych,
- prowadzenie niezbędnych uzgodnień międzyresortowych w kwestiach mogących mieć wpływ na realizację Programu,
- wskazywanie Programu jako obowiązującego dokumentu we wszystkich nowopowstających strategicznych dokumentach organów administracji, wraz z podejmowaniem działań mających na celu uwzględnienie w tych dokumentach postanowień wynikających z Programu,
- współpraca merytoryczna z Narodowym Bankiem Polskim, Związkiem Banków Polskich, Koalicją na rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności oraz innymi podmiotami zaangażowanymi w proces przygotowania, realizacji i wdrożenia Programu,
- promowanie dobrych praktyk i rozwiązań poprzez inicjowanie i obejmowanie patronatu nad konferencjami, publikacjami, stronami internetowymi poświęconymi problematyce obrotu bezgotówkowego.

W celu zapewnienia właściwego forum współpracy oraz jak najlepszego wdrożenia Programu, w ramach Rady Rozwoju Rynku Finansowego¹³⁵ przy Ministrze Finansów, zostanie powołana Grupa Robocza ds. Obrotu Bezgotówkowego. Funkcję Przewodniczącego Grupy Roboczej będzie pełnił Dyrektor Departamentu Rozwoju Rynku Finansowego Ministerstwa Finansów.

W skład grupy, obok przedstawicieli Ministra Finansów, wejdą również przedstawiciele Narodowego Banku Polskiego, Związku Banków Polskich, Koalicji na rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, Komisji Nadzoru Finansowego, Ministerstwa Gospodarki, Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji oraz Ministerstwa Rolnictwa i Rozwoju Wsi.

W ramach Grupy Roboczej ustalane będą kwestie związane z realizacją Programu, jej aktualizacją oraz ewentualnymi zmianami.

Program będzie realizowany zgodnie z harmonogramem wskazanym przy poszczególnych Celach i Działaniach. Postępy w jego wdrażaniu będą monitorowane przy użyciu wskaźników określonych dla poszczególnych Zadań. Podmioty odpowiedzialne za pozyskiwanie danych wskaźnikowych będą przekazywały swoje obserwacje Grupie Roboczej celem ustalenia postępów w procesie wdrażania Programu.

10.2. Aktualizacja i rozwój Programu

Ze względu na ramy czasowe Strategii, dynamikę sektora usług płatniczych, jak również rozwój technologii, należy założyć możliwość ewentualnej zmiany oraz rozwoju Programu.

Zmiana Programu może być uzasadniona m.in.:

- zmianą w polityce rządu w odniesieniu do zagadnień związanych z rozwojem obrotu bezgotówkowego,
- zmianą w dokumentach powiązanych, źródłowych względem Programu, w szczególności wytycznych Unii Europejskiej odnośnie obrotu bezgotówkowego,

¹³⁵ RRRF została utworzona na mocy Zarządzenia Nr 25 Ministra Finansów z dnia 14 września 2006 w sprawie utworzenia Rady Rozwoju Rynku Finansowego (Dz.Urz. Ministra Finansów Nr 11, poz. 80, zm. Dz.Urz. Ministra Finansów Nr 12, poz. 88). Rada jest organem opiniotwórczym i doradczym ministra właściwego do spraw instytucji finansowych, powołanym w celu umożliwienia specjalistycznych konsultacji z przedstawicielami szeroko rozumianego środowiska rynku finansowego w zakresie pożądanych kierunków rozwoju tego rynku oraz rozwiązań wspomagających osiągnięcie wyznaczonych celów.

- zdarzeniami społeczno-politycznymi, gospodarczymi oraz technologicznymi powodującymi konieczność aktualizacji Programu,

- wdrożeniem Programu w stopniu pozwalającym na rozpoczęcie działań związanych z jej dalszym rozwojem.

Propozycje w zakresie zmian lub aktualizacji Programu będą ustalane na forum Grupy Roboczej ds. obrotu bezgotówkowego i przedstawienie do zatwierdzenia, po akceptacji Ministerstwa Finansów i konsultacjach międzyresortowych, Radzie Ministrów.

10. 3 Finansowanie

Za działania mające na celu wdrożenie Programu odpowiedzialne są zarówno instytucje publiczne, jak i prywatne.

Znaczna część zadań związanych z wdrożeniem Programu spoczywa na podmiotach sektora usług płatniczych (tj. przede wszystkim bankach, a także agentach rozliczeniowych, pośrednikach rozliczeniowych, akceptantach kart płatniczych – placówkach handlowych i usługowych) oraz Narodowym Banku Polskim.

Program przewiduje również zadania, które będą realizowane przez instytucje publiczne – Parlament, rząd, samorząd terytorialny.

Wśród najistotniejszych zadań, które pozostają w zakresie działań administracji rządowej należy wskazać wsparcie legislacyjne dla realizacji Programu, tj. głównie w zakresie Działania nr 1 „Usunięcie barier regulacyjnych i wprowadzenie niezbędnych zmian w obowiązujących przepisach prawnych”.

Działania legislacyjne będą prowadzone w ramach działalności właściwych ministerstw, rządu i Parlamentu, stąd też nie będą generować dodatkowych kosztów. Ewentualne skutki budżetowe przyjętych rozwiązań będą szacowane podczas opracowywania poszczególnych rozwiązań legislacyjnych.

Wśród możliwych obciążeń można wskazać wykonanie:

- Czynności nr 5 w ramach Działania 2 „Podpisanie przez jednostki administracji publicznej i samorządowej umów z instytucjami, umożliwiającymi dokonywanie płatności z wykorzystaniem Internetu oraz odpowiednie dostosowanie własnych systemów informatycznych oraz Czynności nr 1 w ramach Działania 11 „Wprowadzenie obligatoryjności akceptacji kart płatniczych w administracji państwowej i samorządach”.

- Czynności nr 2 w ramach Działania 4 „Tworzenie programów edukacyjnych promujących obrót bezgotówkowy i produkty bankowe” oraz Czynności nr 1 w ramach Działania 14 „Edukacja z zakresu zarządzania własnymi środkami, podstaw ekonomii uczniów szkół podstawowych, gimnazjów, liceów i szkolnictwa wyższego” gdzie jako podmiot odpowiedzialny wskazane jest Ministerstwo Edukacji Narodowej (wspólnie z Narodowym Bankiem Polskim oraz ze Związkiem Banków Polskich).

Wydaje się jednak, iż ewentualne koszty zostaną zrównoważone korzyściami osiągniętymi w skutek rozwoju obrotu bezgotówkowego.

Oprócz tego Program w Działaniu 15 zwraca uwagę na konieczność zakończenia prac nad projektem pl.ID prowadzonym przez MSWiA, zwiększenie zastosowania bezpiecznego, kwalifikownego podpisu elektronicznego lub opracowanie innych metod identyfikacji (Rząd w porozumieniu z ZBP i NBP) oraz zwiększenie dostępności do internetu szerokopasmowego, w szczególności w środowisku wiejskim (MRR).

Działanie to jest w tym zakresie w pełni zgodne z działaniami podejmowanymi w ramach „Strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013” i może zostać sfinansowane ze środków przewidzianych w rozdziale 8 załącznika nr 1 do tej Strategii. Wskazano w nim m.in. możliwość finansowania z funduszy strukturalnych Unii Europejskiej. Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013 Stanowi m.in.:

„Bezpośrednie finansowanie projektów zmierzających do przeciwdziałania wykluczeniu informacyjnemu Polski poprzez budowę i rozbudowę sieci szerokopasmowych (zarówno na poziomie centralnym, regionalnym, jak również lokalnym), rozwój nowoczesnej infrastruktury informatycznej dla nauki i edukacji, tworzenie zaawansowanych aplikacji i usług teleinformatycznych dla środowiska naukowego, a także budowę i rozbudowę bezpiecznych systemów transmisji danych zapewnią będzie **Priorytet 2 – „Infrastruktura społeczeństwa informacyjnego”** Programu Operacyjnego Rozwój Polski Wschodniej (ponad 0,2 mld EURO), Priorytet 8 – **„Społeczeństwo informacyjne – zwiększenie innowacyjności gospodarki”** Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka (ponad 1,4 mld EURO), Działanie 2.2 – **„Wsparcie tworzenia wspólnej infrastruktury badawczej jednostek naukowych”** Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka (ponad 0,3 mld EURO) oraz 16 Regionalnych Programów Operacyjnych, w których w odpowiednich

priorytetach zagwarantowano środki na budowę infrastruktury społeczeństwa informacyjnego (ponad 1,6 mld EURO).

W przypadku realizacji projektów w zakresie budowy e-Administracji opartej na współpracujących elektronicznych platformach usług publicznych, w ramach których dla obywateli i przedsiębiorstw dostępne będą e-Usługi w zakresie zabezpieczeń społecznych, podatków, zamówień publicznych, rejestracji działalności gospodarczej, rejestrów sądowych, ochrony zdrowia czy ochrony środowiska wsparcie będzie możliwe w ramach Priorytetu 7 – **„Społeczeństwo informacyjne – budowa elektronicznej administracji”** Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka (ponad 0,7 mld EURO).

Oprócz wskazanych powyżej źródeł wsparcia projekty w zakresie IT mogą zostać pośrednio dofinansowane w ramach Priorytetu 4 – „Inwestycje w innowacyjne przedsięwzięcia” Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka, w którym firmy z sektora IT będą mogły pozyskać wsparcie na projekty dotyczące wdrażania wyników prac B+R oraz nabywania i wdrażania innowacyjnych rozwiązań technologicznych. Budżet przewidziany w ramach tego priorytetu wynosi ponad 3,4 mld EURO. (...)

W sumie na projekty związane bezpośrednio z rozwojem społeczeństwa informacyjnego w Polsce zagwarantowano w ramach funduszy strukturalnych Unii Europejskiej kwotę w wysokości ponad 4,3 mld EURO. Dodatkowo wsparcie mogą uzyskać także projekty pośrednio związane z rozwojem społeczeństwa informacyjnego w postaci szkoleń i wdrażania innowacyjności w sektorze przedsiębiorstw na realizację, których zarezerwowano kwotę ponad 8 mld EURO. (...)

Badania naukowe na poziomie europejskim mogą zostać sfinansowane w ramach 7. Programu Ramowego w zakresie badań i rozwoju technologicznego (7PR). Jest to program siedmioletni (2007-2013) o budżecie wynoszącym prawie 54 mld EURO, w tym ponad 9 mld EURO na wspieranie działań badawczo-szkoleniowych z zakresu technologii informacyjnych”¹³⁶.

¹³⁶ Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013. Załącznik nr 1. str.80-81.

Synteza opracowania „Obrót bezgotówkowy – zalety i korzyści wynikające z jego upowszechnienia”¹³⁷

Podstawowym celem opracowania jest przedstawienie wszechstronnych zalet i korzyści ze stosowania i upowszechniania obrotu bezgotówkowego dla gospodarki, społeczeństwa i wielu bardzo zróżnicowanych grup podmiotów.

Różnego rodzaju analizy, raporty i statystyki potwierdzają ogólną i raczej niekwestionowaną tezę, że obrót bezgotówkowy, czyli dokonywanie rozliczeń pieniężnych bez jakiegokolwiek zaangażowania gotówki na każdym etapie dokonywania transakcji płatniczej, jest jednym ze wskaźników poziomu obrotu gospodarczego danego kraju. Jak wykazują statystyki, kraje wysoko rozwinięte są jednocześnie liderami na rynku kart płatniczych, płatności internetowych czy liczby rachunków bankowych, a ich obywatele aktywnie wykorzystują nawiązane relacje z bankiem, korzystając z wielu różnorodnych usług finansowych, w tym płatniczych. Oczywiście wpływ na taki stan rzeczy ma wiele różnorodnych czynników, w szczególności poziom rozwoju gospodarczego, zamożności społeczeństwa, zaufanie do instytucji finansowych, tradycje i czynniki kulturowe.

Pierwsza część opracowania ma charakter teoretyczny, przedstawia m.in. schematy rozliczenia pieniężnego i poszczególne etapy cyklu rozliczeniowego. Obrót bezgotówkowy został zdefiniowany jako rozliczenie pieniężne, w którym na każdym etapie transfer środków pieniężnych odbywa się wyłącznie z wykorzystaniem zapisów księgowych na kontach bankowych, czyli bez jakiegokolwiek udziału gotówki. W tej części materiału krótko omówione zostały także funkcjonujące w Polsce bezgotówkowe instrumenty płatnicze oraz rodzaje bezgotówkowych rozliczeń pieniężnych.

¹³⁷ Prezentowany materiał został opracowany przez Departament Systemu Płatniczego NBP i Grupę Roboczą ds. Programu Obrotu Bezgotówkowego przy Koalicji na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności.

W drugiej części opracowania, w kolejnych punktach omówiono różnorakie korzyści, wynikające z upowszechnienia obrotu bezgotówkowego, z podziałem na poszczególne sektory gospodarki, grupy odbiorców oraz całe społeczeństwo.

W sferze gospodarki najbardziej istotne wydaje się ograniczenie kosztów emisji i obsługi pieniądza gotówkowego, szacowane przez EBC na ok. 1% PKB, czyli w przypadku Polski prawie 10 mld złotych. Jak z tego widać, każdy procent zastąpienia gotówki obrotem bezgotówkowym oznacza konkretne, wymierne korzyści dla budżetu państwa. Ponadto, przyjęcie rozliczeń bezgotówkowych jako standardu w większości transakcji związanych z obrotem gospodarczym sprzyjałoby ograniczaniu tzw. szarej strefy, co pośrednio przedkłada się na wzrost dochodów budżetowych oraz zwiększenie jawności obrotów podmiotów gospodarczych. Kolejny istotny aspekt to obniżanie kosztów działalności sektora publicznego, zarówno od strony dystrybucji różnego rodzaju świadczeń (emerytury, renty i różnego rodzaju zasiłki socjalne), jak i otrzymywania należności głównie poprzez likwidację kas w różnego rodzaju instytucjach, w tym urzędach skarbowych. Doświadczenia różnych krajów pokazują, że np. wpłata podatku może następować wyłącznie w drodze bezgotówkowej, a więc utrzymywanie kas przez organy skarbowe nie jest koniecznością.

Wspominając o kosztach działania instytucji publicznych, nie można pominąć Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Wg danych z ZUS mniej więcej połowa uprawnionych odbiera swoje świadczenia w gotówce, co kosztuje Zakład ok. 300 mln złotych rocznie. Pomijając koszty budżetu, wykorzystanie w tym celu obrotu bezgotówkowego poprawia wygodę świadczeniobiorców – w przypadku nieprzewidzianych okoliczności, np. strajku pocztowców, co miało miejsce w 2008 r., wielu z nich musiało stać w długich kolejkach po odbiór swoich świadczeń.

Obrót bezgotówkowy generuje także duże oszczędności dla samorządów lokalnych. Istnieją już w Polsce przykłady konkretnych miast (Poznań, Katowice), które postawiły na rozwój obrotu bezgotówkowego i odnoszą w tej dziedzinie wymierne sukcesy.

Sektor bankowy to kolejny beneficjent upowszechnienia obrotu bezgotówkowego, a korzyści z jego rozwoju to przede wszystkim: obniżenie kosztów obsługi gotówki, ograniczenie strat związanych z przestępstwami gotówkowymi a także upowszechnianie różnorodnych usług bankowych, a co za tym idzie wzrost przychodów banków. Nie bez powodu polityka cenowa wszystkich banków jest ukierunkowana na przestawianie klienta z używania gotówki na otwarcie rachunku bankowego i znacznie tańsze i wygodniejsze

wykorzystywanie jego możliwości. Wysokie prowizje za wpłaty gotówki i dużo niższe za formy bezgotówkowe to podstawowe narzędzie edukacji klienta przez banki. Jest to oczywiście związane, podobnie jak w sferze całej gospodarki, przede wszystkim z ograniczaniem kosztów obsługi banknotów i monet, w szczególności tych o najmniejszych nominałach.

Dla tzw. masowych wierzycieli, czyli podmiotów otrzymujących regularne płatności najczęściej od osób fizycznych, promocja i upowszechnianie obrotu bezgotówkowego powinny być szczególnie istotne. Oprócz oczywistych korzyści z ograniczania kosztów gotówki (w tym z utrzymywania własnych punktów kasowych), kluczowym elementem wydaje się pewność i terminowość otrzymywania zapłaty za własne usługi, czyli czynnik nie do przecenienia z punktu widzenia planowania własnej płynności finansowej.

Podstawą całego programu promocji obrotu bezgotówkowego wydaje się jednak przede wszystkim przekonanie społeczeństwa o korzyściach z niego wynikających. Dopóki przeciętny „Kowalski” nie znajdzie dla siebie takiej oferty sektora bankowego, która będzie dla niego zarówno wygodna, jak i opłacalna ekonomicznie, trudno będzie osiągnąć istotne polepszenie wskaźników aktywności posiadacza rachunku bankowego w Polsce. Podstawowe potencjalne korzyści z wykorzystywania bezgotówkowych instrumentów płatniczych to wygoda (pod warunkiem łatwego dostępu do Internetu), redukcja kosztów, oszczędność czasu oraz bezpieczeństwo wykonywanych operacji. Istotnym czynnikiem może być również dodatkowy dochód z utrzymywania środków na rachunkach bankowych, który może np. równoważyć albo przynajmniej znacząco redukować koszty utrzymywania takiego rachunku. Aby zapewnić społeczeństwu ww. korzyści, konieczne jest również podjęcie określonych działań przez sektor bankowy, np. odpowiednia polityka cenowa, odpowiednia promocja produktów bankowych związanych z obrotem bezgotówkowym, czy różne ułatwienia dla osób niekorzystających dotąd z usług bankowych, np. osób niepełnosprawnych, dla których „normalny” kontakt z bankiem jest z przyczyn obiektywnych utrudniony.

Poza wyżej wymienionymi czynnikami, uniwersalnymi i mogącymi mieć odniesienie do każdego praktycznie kraju, Polska posiada dwa dodatkowe, dla których wysoki poziom obrotu bezgotówkowego byłby bardzo istotny. Należą do nich przejście w przyszłości do strefy euro oraz organizowanie w 2012 r. mistrzostw Europy w piłce nożnej.

Oдноśnie przyszłej zmiany waluty, rozwój obrotu bezgotówkowego przed wejściem Polski do strefy euro oznacza mniej banknotów i monet w złotych w obiegu, a to z kolei prowadzi do istotnej redukcji kosztów związanych z wymianą waluty (mniejsze zapotrzebowanie na gotówkę w euro). W skali dużego kraju, jakim jest Polska, mogą to być kwoty istotnie zauważalne w budżecie państwa.

Z kolei przyznanie Polsce, wraz z Ukrainą, organizacji tak dużej imprezy sportowej jak EURO-2012 oznacza, że należy się liczyć z przyjazdem wielu tysięcy kibiców, dla których bezgotówkowa zapłata za hotel, wyżywienie i różnego rodzaju atrakcje jest standardem, do którego już od lat są przyzwyczajeni. Oprócz rozbudowania infrastruktury akceptującej karty, można myśleć np. o wprowadzeniu karty przedpłaconej, którą można by używać przy korzystaniu z transportu w różnych miastach, czy jako wejściówkę na stadion. Ten argument jest tym bardziej istotny, jeżeli w momencie organizacji EURO-2012 Polska nadal będzie posiadała własną walutę, relatywnie trudną do nabycia w innych krajach UE.

Reasumując: różnego rodzaju analizy, raporty i statystyki potwierdzają raczej bezdyskusyjną tezę, że zakres stosowania obrotu bezgotówkowego jest jednym ze wskaźników poziomu rozwoju gospodarczego danego kraju. Kraje wysoko rozwinięte są jednocześnie liderami na rynku kart płatniczych, a ich obywatele dokonują najwięcej transakcji instrumentami bezgotówkowymi.

Jak wykazano w niniejszym materiale, korzyści z upowszechniania obrotu bezgotówkowego dotyczą wielu różnych obszarów – od gospodarki, poprzez sektor publiczny i samorządowy po zwykłego obywatela. Dlatego też obrót bezgotówkowy warto jak najszerszej promować i rozwijać, pomimo że płatności z użyciem gotówki jeszcze przez wiele lat będą zapewne dominujące w transakcjach detalicznych.

W przygotowaniu Programu udział wzięli:

Bogdan Bochenek, Adrian Chybała, Marek Ciok, Małgorzata Ciszecka, Alina Damińska, Konrad Dąbrowski, Dominika Duziak, Krzysztof Freliszek, Piotr Gęsicki, Tomasz Jończyk, Monika Kałuża, Remigiusz Kaszubski, Robert Klepacz, Mateusz Kotowski, Ewa Kowalczyk, Tomasz Koźliński, Hanna Krajeńska, Radosław Krawczyk, Adam Kuczkowski, Dariusz Łasica, Paweł Łysakowski, Wiesław Mularski, Agnieszka Olkowska, Anna Olszewska, Ewa Ozdżeńska, Piotr Piłat, Joanna Solska, Adam Tochmański, Paweł Widawski, Marcin Wiśniewski, Zbigniew Wiśniewski, Andrzej Wolski, Wiesław Wyszogrodzki Agnieszka Zdieszzyńska, Grażyna Żurawska