Covid-19, banki i technologia

– w jaki sposób pandemia wpłynęła na sytuację w sektorze bankowym

Spis treści

Nowe zagrożenia, nowe realia 4

Sytuacja bez precedensu 8

Pomoc we właściwym czasie 12

Ceny usług na stabilnym poziomie 15

Bankowość elektroniczna w natarciu 17

Gotówka w odwrocie 20

Czas na e-commerce 25

Pandemia nie powstrzymuje przestępców – rośnie liczba prób wyłudzeń 28

E-tożsamość potrzebna jak nigdy wcześniej 29

Wstęp

Boimy się. Jesteśmy niepewni. Nie wiemy. Od kilku miesięcy każdy dzień z koronawirusem w tle przynosi nam coraz to nowe informacje. Nieustanie jesteśmy bombardowani przez media zatrważającymi przekazami. Najpierw docierały do nas informacje z odległego Wuhan w Chinach, później z Lombardii w Włoszech – Covid–19 był z każdą godziną coraz bliżej nas. Po kilku tygodniach tego roku, już w marcu wirus był z nami w Polsce. Był odległy, niewidzialny, ale obecny. Ponieważ boimy się tego wszystkiego czego nie znamy, jako społeczeństwo w wielu obszarach zaczęliśmy reagować nerwowo, a czasami nawet paniczne. Poddaliśmy próbie system wypłaty gotówki z bankomatów i oddziałów banków – system wytrzymał, pracował sprawnie bez zakłóceń, mimo że w marcu wypłacaliśmy z banków tyle pieniędzy ile za zwyczaj wypłacamy przed świętami Bożego Narodzenia. Potem stugębna plotka powtarzana z ust do ust kazała nam wypłacać z banków dolary, euro i inne waluty. Tu znów sektor bankowy stanął na wysokości zadania – obrót elektroniczny walutami przebiegał sprawnie, waluty zagraniczne były w zasadzie cały czas dostępne w oddziałach banków, mimo że już wtedy wprowadzone zostały ograniczenia w światowym ruchu lotniczym, a przecież waluta jakoś musiała dolecieć do Polski. Jako społeczeństwo dalej testowaliśmy cały sektor bankowy, cały obrót bezgotówkowy, system bankowości zdalnej, wirtualne połączenia z bankami. Okazało się, że budowany z takim mozołem i z ponoszeniem tak wysokich kosztów system bankowości elektronicznej działa bez zarzutu. Banki zapewniły sprawne funkcjonowanie wielu dziedzin naszego życia. Dzięki bankom i funkcjonalnej integracji środowiska bankowości elektronicznej pozostaliśmy w kontakcie z administracją samorządową. Mogliśmy załatwiać wiele urzędowych spraw. Co prawda epidemia nas przestraszyła, ale nie pokonała, a co ważne - wiele nas nauczyła. Konieczność pozostania w domach siłą rzeczy wzmocniła nasze kompetencje cyfrowe. Nabraliśmy pewności siebie w załatwianiu spraw na odległość. Opanowaliśmy nowe umiejętności. Przyspieszyliśmy w wielu obszarach. Skok w płatnościach bezstykowych odbył się błyskawicznie. Aby podnieść limit tych płatności z 50 do 100 złotych wystarczyło kilkadziesiąt dni. Fundacja Polska Bezgotówkowa wraz ze swoimi parterami przyspieszyła instalacje terminali do płatności kartowych. Ich liczba przekroczyła milion. Okazało się, że większość naszych codziennych spraw możemy realizować zdalnie. Działają szkoły wyższe, działają banki, działają także zdalnie wielkopowierzchniowe sklepy spożywcze i odzieżowe. Firmy kurierskie zwiększyły swoje możliwości i poprawiły logistykę, aby wszystkie zamówione towary dotarły do nas na czas. Wygląda więc na to, że nie zmarnowaliśmy pierwszych miesięcy kryzysu, ale szanse które przyniósł kryzys nie zostały w pełni wykorzystane. Warto tu wsłuchać się w to, co w trakcie XV Kongresu Gospodarki Elektronicznej mówili jego uczestnicy. Warto przywołać słowa Prezesa Związku Banków Polskich Krzysztofa Pietraszkiewicza, który otwierając obrady Kongresu podkreślił, że musimy zintensyfikować współpracę ze środowiskiem akademickim i jak ważne jest wykorzystanie rekomendacji płynących ze środowiska naukowego. Sytuacja kryzysowa związana z koronawirusem musi bowiem stać się pretekstem do wyeliminowania błędów, które popełniliśmy. Musi być przede wszystkim szansą dla wprowadzenia nowych, lepszych rozwiązań w szkolnictwie, służbie zdrowia, administracji. Problemów związanych z koronawirusem jak i wielu innych problemów cywilizacyjnych nie da się bowiem rozwiązać bez solidnej wiedzy, bez zaplecza dla tych, którzy przygotowują rozwiązania dla nas wszystkich. Dlatego musimy wykorzystać szansę, którą przynosi kryzys, a na pewno wyjdziemy z niego wzmocnieni.

Oddając w Państwa ręce raport „Covid -19, banki i technologia" mamy nadzieję, że choćby w minimalnym stopniu przyczynimy się do prawidłowego opisania otaczających nas zjawisk a przez to ułatwimy analizę zachodzących wokół nas procesów.

Nowe zagrożenie, nowe realia

Jest piąty dzień marca 2015 roku. W komunikacie po posiedzeniu Rady Polityki Pieniężnej czytamy:
Wzrost aktywności gospodarczej na świecie pozostaje umiarkowany, przy czym sytuacja gospodarcza w poszczególnych krajach jest zróżnicowana. Od ostatniego posiedzenia Rady wzrosły nieco ceny ropy naftowej, jednak ich poziom jest nadal istotnie niższy niż w poprzednich latach. Równocześnie wciąż obniżały się ceny innych surowców. Spadek cen surowców w warunkach umiarkowanego tempa wzrostu gospodarczego na świecie przyczynia się do obniżenia dynamiki cen w wielu krajach, w tym pogłębienia deflacji w większości krajów europejskich. Biorąc pod uwagę wydłużenie się okresu deflacji i wyraźny wzrost ryzyka pozostania inflacji poniżej celu w średnim okresie – Rada postanowiła obniżyć stopy procentowe NBP.

Obniżka stopy referencyjnej wynosi 50 punktów. Tę informację z zadowoleniem przyjmują kredytobiorcy, dla których ta obniżka oznacza tańszy kredyt. W owym czasie nikt jeszcze nie wie i zapewne nie podejrzewa nawet, że główna stopa banku centralnego, na długie pięć lat pozostanie na niezmienionym poziomie. Kredyt jest tani, rozwój gospodarczy na dynamicznym poziomie, a stopy procentowe na najniższym w historii poziomie.

Przez kolejne lata co jakiś czas przez media i w dyskursie ekonomicznym przewija się wątek poziomu stóp procentowych banku centralnego, jednak Rada pozostaje niewzruszona i przez długie miesiące nie odnotowujemy ani obniżek ani podwyżek stóp procentowych.

Zmiana stóp procentowych następuje dokładnie po pięciu latach i 13 dniach od ostatniej obniżki – 18 marca 2020 r. RPP działa niezwykle dynamicznie – podejmuje decyzje o obniżce stopy referencyjnej o 50 punktów – do 1% zaledwie w dwa tygodnie od wykrycia w Polsce pierwszego przypadku Covid-19. Co więcej, decyzja zapada dwa dni przed ogłoszeniem przez Ministra Zdrowia stanu pandemii. W komunikacie z posiedzenia Rady polityki Pieniężnej czytamy: *W związku z rozprzestrzenianiem się koronawirusa perspektywy globalnej koniunktury wyraźnie się pogorszyły w ostatnim okresie. Wprowadzane przez wiele państw działania zapobiegające dalszemu rozprzestrzenianiu się koronawirusa, w tym ograniczenia w transporcie i funkcjonowaniu sektora usług, a także pogorszenie nastrojów konsumentów i firm przyczyniają się bowiem do osłabienia bieżącej aktywności w wielu gospodarkach. W związku z tym Rada zdecydowała o obniżeniu stóp procentowych NBP. Jednocześnie, w celu ograniczenia ryzyka wpływu aktualnych zaburzeń gospodarczych na podaż kredytu Rada obniżyła stopę rezerwy obowiązkowej z 3,5% do 0,5%, a także podwyższyła oprocentowanie tej rezerwy z 0,5% do poziomu stopy referencyjnej.*

Rynki decyzją rady nie są specjalnie zaskoczone. Analitycy, którzy od tygodni obserwowali sytuacje epidemiczną na świecie podejrzewali, że choć stopy od lat pozostawały na niezmienionym poziomie, to jednak działania innych krajów wyznaczą kierunek dla naszej RPP.

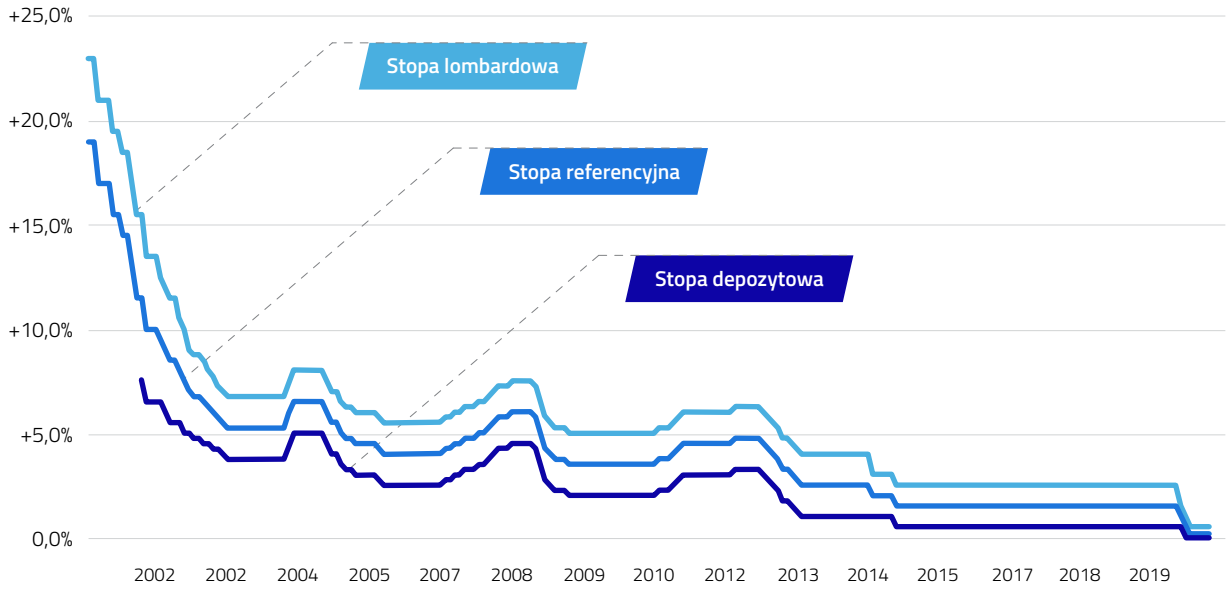
Marcowe cięcie stóp procentowych sprawiło, że Polska dołączyła do grona państw, które na taki ruch zdecydowały się w obliczu negatywnych skutków epidemii koronawirusa. Przecież stopy obniżano m.in. w Australii, Malezji, USA, Arabii Saudyjskiej, Hongkongu, Kanadzie, Wielkiej Brytanii – komentowano.

Na kolejne ruchy banku centralnego nie czekaliśmy już jednak latami czy miesiącami. W zaledwie trzy tygodnie i jeden dzień po marcowej obniżce Rada znów dokonała cięć stóp – stopa referencyjna wynosi od 9 kwietnia 0.5 procent. Rynki i klienci dowiadują się z komunikatu Rady że, *napływające informacje wskazują, że pandemia COVID-19 oraz wprowadzone działania zapobiegające jej dalszemu rozprzestrzenianiu przyczyniają się do pogłębiającego się szybko spadku aktywności w wielu gospodarkach oraz bardzo silnego pogorszenia nastrojów. Jednocześnie prognozy aktywności gospodarczej na świecie, w tym u głównych partnerów gospodarczych Polski, są znacząco rewidowane w dół. Podejmowane przez NBP działania mają na celu poluzowanie warunków finansowych w gospodarce i ograniczenie negatywnych konsekwencji gospodarczych pandemii, wspierając tym samym utrzymanie stabilności makroekonomicznej i finansowej. Będą one także sprzyjać ożywieniu krajowej aktywności gospodarczej po ustąpieniu obecnych zaburzeń.*

W owym czasie akcja kredytowa w bankach załamuje się jednak. Klienci są bardziej ostrożni, obawiają się utraty pracy, wokół nas dominuje niepewność. Do tego zakażeń jest coraz więcej, a słowo LOCKDOWN jest nie tylko

RPP działa niezwykle dynamicznie – podejmuje decyzje o obniżce stopy referencyjnej o 50 punktów – do 1% zaledwie w dwa tygodnie od wykrycia w Polsce pierwszego przypadku Covid-19.

PODSTAWOWE STOPY PROCENTOWE NBP NA KONIEC MIESIĄCA



Źródło: NBP

w Polsce odmieniane przez wszystkie możliwe przypadki. Również banki, które po decyzjach rady miały „pompować" do gospodarki tani pieniądz zachowują się bardzo ostrożnie. Wiele z nich podwyższa wymogi dot. choćby ubiegania się o kredyt hipoteczny, co powoduje w konsekwencji że wielu klientów nie posiadających wystarczającego wkładu własnego odchodzi z banków z kwitkiem.

Jednak dopiero piątek 29 maja jest potężnym zaskoczeniem dla wszystkich – rynków, analityków i oszczędzających w polskich bankach. Rada Polityki Pieniężnej po raz trzeci zaledwie w 72 dni po pierwszej obniżce, obniża po raz kolejny stopę referencyjną – tym razem o 40 punktów – do historycznego minimum na poziomie 0.1 procent.

RPP wyjaśnia, że *napływające dane potwierdzają, że pandemia COVID-19 przyczyniła się do spadku aktywności gospodarczej na świecie. W gospodarkach będących głównymi partnerami handlowymi Polski znalazło to odzwierciedlenie w obniżeniu się PKB.* Poluzowanie polityki pieniężnej NBP łagodzi negatywne skutki pandemii, ograniczając skalę spadku aktywności gospodarczej oraz wspierając dochody gospodarstw domowych i firm. W efekcie, przyczynia się do ograniczenia spadku zatrudnienia oraz pogorszenia sytuacji finansowej firm, oddziałując w kierunku szybszego ożywienia gospodarczego po zakończeniu pandemii.

Taka, a nie inna decyzja RPP powoduje znaczące konsekwencje dla sektora bankowego. W kolejnych tygodniach banki raportują o tym, że tak znacząca obniżka stóp powoduje drastyczną wręcz utratę dochodów pochodzących z marży odsetkowej. Na efekty nie trzeba długo czekać. Skumulowanie

29 maja Rada Polityki Pieniężnej obniża stopę referencyjną do historycznego minimum na poziomie 0.1 procent.

w bardzo krótkim czasie wielu negatywnych dla sektora bankowego zjawisk – nadmiernego opodatkowania, wysokich obciążeń z tytułu wpłat na BFG, wysokiego poziomu rezerw obowiązkowych – powodują, że zyski netto całego polskiego sektora bankowego spadają w pierwszych siedmiu miesiącach roku o ponad połowę. Zysk netto sektora bankowego wraz z oddziałami zagranicznymi wynosi zaledwie 4,38 mld zł i jest niższy o 51,9 proc. w skali roku – wynika z danych Komisji Nadzoru Finansowego.

Bankowcy krytycznie podchodzą do tak głębokiej obniżki stóp procentowych wskazując, że jej zakres nie ożywia polityki kredytowej, a stanowi poważne zagrożenie dla całego sektora bankowego

Była prezes NBP Hanna Gronkiewicz -Waltz mówi wręcz, że *banki straciły na marży odsetkowej, a to może oznaczać że w efekcie polityki władz w kryzysie pogrąży się cały system bankowy. Profesor Gronkiewicz Waltz dodaje, że nie schodziłaby ze stopami procentowymi do tak niskiego poziomu jaki jest obecnie. Głosowałbym w poczuciu odpowiedzialności za skutki w postaci przyszłego kryzysu. Natomiast pewnie, w obecnym składzie RPP, zostałabym przegłosowana. Oczywiście trzeba czytać materiały przygotowane na posiedzenia RPP, może warunki na początku pandemii były odpowiednie do obniżenia stóp, ale na pewno nie do tego stopnia, nie na 0,1 proc. W konsekwencji decyzji RPP mogą powstać „konkurenci" banków i znowu dojdzie do historii typu „Bezpieczna Kasa Oszczędności" Grobelnego czy Amber Gold.*

Nowe realia w sferze stóp procentowych mają pozostać z nami na dłużej. Z ust przedstawicieli Rady Polityki Pieniężnej pojawiają się głosy, że ich poziom nie zmieni się aż do końca kadencji Rady, a więc do 2022 r. Gwałtowna obniżka stóp procentowych to tylko jeden z elementów reakcji na epidemię Covid-19. Równolegle bank centralny wprowadza pakiet płynnościowy, którego zadaniem jest utrzymanie płynności w sektorze bankowym. W skład pakietu wchodzą m.in. zwiększające płynność operacje REPO, obniżenie stopy bazowej z 1,5% do 1% oraz stopy rezerwy obowiązkowej z 3,5% do 0,5%. NBP zapowiada także potencjalne operacje długoterminowego refiansowania LTRO oraz podobne operacje stosowane przez Europejski Bank Centralny. Do tego dochodzi pakiet regulacyjny Komisji Nadzoru Finansowego i Ministerstwa Finansów. Komitet Stabilności Finansowej zgadza się na obniżenie buforów kapitałowych, a KNF uelastycznia podejście do łącznych wymogów kapitałowych i płynnościowych dla banków w uzasadnionych przypadkach. W praktyce może oznaczać to dopuszczenie do działania poniżej wymaganych progów LCR. Uelastycznieniu ulegają także zasady szacowania strat na ryzyko kredytowe i rynkowe. Wzrost ryzyka niespłacalności kredytów i widmo pogorszenia jakości portfeli uwidacznia się na całym świecie i Polska nie jest tu wyjątkiem. Niemniej stan wyjściowy jest w naszym przypadku stosunkowo bardziej niekorzystny niż w przypadku większości krajów europejskich, a kryzys Covid-19 może ten stan jeszcze bardziej pogłębić.

Skumulowanie w bardzo krótkim czasie wielu negatywnych dla sektora bankowego zjawisk powodują, że zyski netto całego polskiego sektora bankowego spadają w pierwszych siedmiu miesiącach roku o ponad połowę.

Sytuacja bez precedensu

Kiedy w styczniu bieżącego roku publikowano dane dotyczące akcji kredytowej w sektorze bankowym, w ostatnim miesiącu mijającego 2019 roku nic tak naprawdę nie zapowiadało jak poważny kryzys na rynku kredytowym nas czeka. W porównaniu do grudnia 2018 r., wartość udzielonych przez banki i SKOK-i kredytów mieszkaniowych przekroczyła 20 procent (+20,4%), rosły wartościowo limity kredytowe o ponad 8 procent (+8,1%), kredyty konsumpcyjne ponad 4 procent (+4,5%). Choć już wtedy wydawało się, że wróg stoi u bram, pozostawała nadzieja, że w jakiś cudowny sposób inwazja koronawirusa nas ominie. Groźny COVID – 19 szalał gdzieś w odległym Wuhan w Chinach, obrazy które docierały z północnych Włoch też nie budziły szczególnego przerażenia. Za to sygnały płynące z gospodarki napawały optymizmem. Mieliśmy w 2020 roku po raz pierwszy od lat mieć zrównoważony budżet państwa – coś co jeszcze kilka lat temu wydawało się nieosiągalne - poziom wydatków i wpływów miał być zrównoważony. W całym 2019 r. banki udzieliły o (+4%) więcej kredytów mieszkaniowych niż rok wcześniej. W przypadku kredytów konsumpcyjnych wzrost liczby udzielonych kredytów pomiędzy 2018 i 2019 rokiem był co prawda niewielki – zaledwie +0,2%. Za to w ujęciu wartościowym zanotowano już wzrost blisko 6-procentowy (5,6%). Więcej niż dobrze w 2019 roku było na rynku kartowym. Tu odnotowano bardzo wysoką dodatnią dynamikę zarówno w ujęciu liczbowym jak i wartościowym: odpowiednio (+17,8%) oraz (+15,5%). Niestety grudzień ubiegłego roku był ostatnim dobrym miesiącem dla polskiego sektora bankowego. Choć w Polsce w styczniu i lutym nie odnotowano żadnego potwierdzonego przypadku Covid -19 to na rynku kredytowym nastąpiła wyraźna zmiana trendu. Styczeń bieżącego roku w mieszkaniówce wyglądał w porównaniu z analogicznym okresem ubiegłego roku dobrze – w ujęciu wartościowym banki odnotowały prawie 25 procentowy wzrost (+24,3%). Gorzej było w segmencie kart kredytowych – spadek o ponad 10 procent (-11,7%), limitów kredytowych

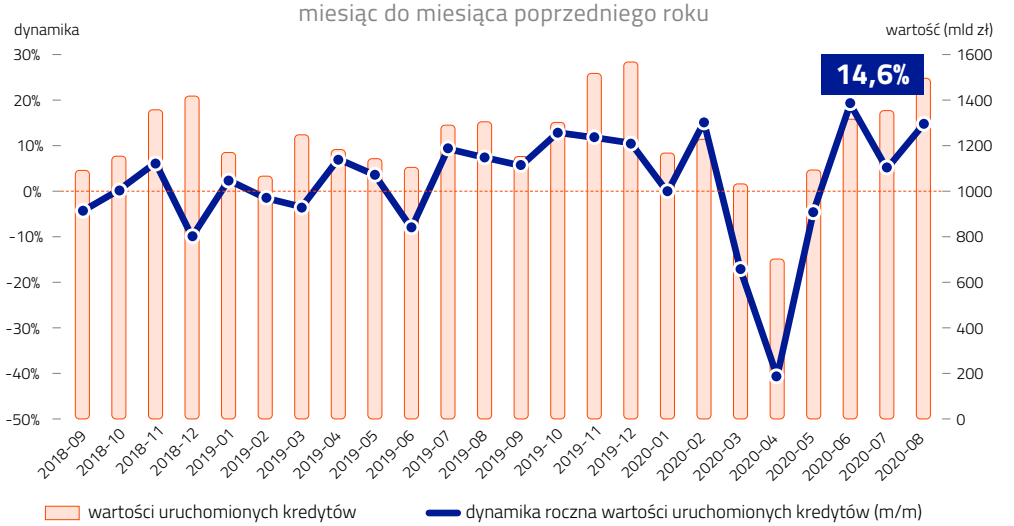
DYNAMIKA UDZIELONYCH KREDYTÓW

	Ujęcie liczbowe			Ujęcie wartościowe		
Wyszczególnienie	08.2020/08.2019 (miesiąc do miesiąca roku poprzedniego)	08.2020/07.2020 (miesiąc do miesiąca poprzedniego)	01-08.2020/ 01-08.2019 (narastająco od początku roku)	08.2020/08.2019 (miesiąc do miesiąca roku poprzedniego)	08.2020/07.2020 (miesiąc do miesiąca poprzedniego)	01-08.2020/ 01-08.2019 (narastająco od początku roku)
Kredyty ratalne	**+9,7%** ↗	**+13,7%** ↗	**+0,7%** ↗	**+14,6%** ↗	**+10,5%** ↗	**-1,3%** ↘
Kredyty gotówkowe	**-30,1%** ↘	**-9,8%** ↘	**-31,4%** ↘	**-31,3%** ↘	**-9,6%** ↘	**-32,9%** ↘
Kredyty mieszkaniowe	**-21,5%** ↘	**-5,6%** ↘	**-11,9%** ↘	**-20,3%** ↘	**-4,9%** ↘	**-5,8%** ↘
Karty kredytowe	**-41,5%** ↘	**-15,3%** ↘	**-41,2%** ↘	**-40,4%** ↘	**-12,6%** ↘	**-41,3%** ↘

Źródło: BIK

DYNAMIKA SPRZEDAŻY KREDYTÓW RATALNYCH

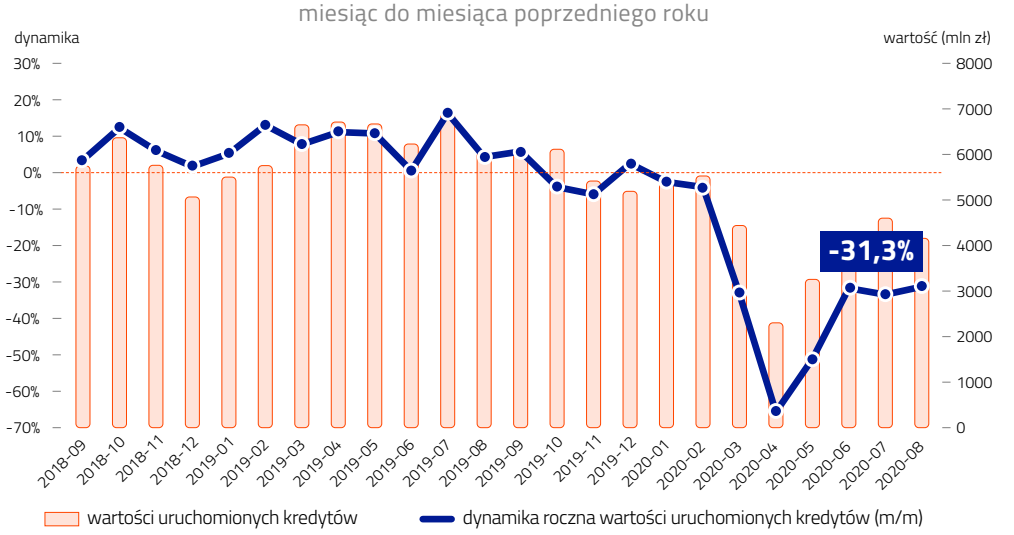
miesiąc do miesiąca poprzedniego roku



Źródło: BIK

DYNAMIKA SPRZEDAŻY KREDYTÓW GOTÓWKOWYCH

miesiąc do miesiąca poprzedniego roku



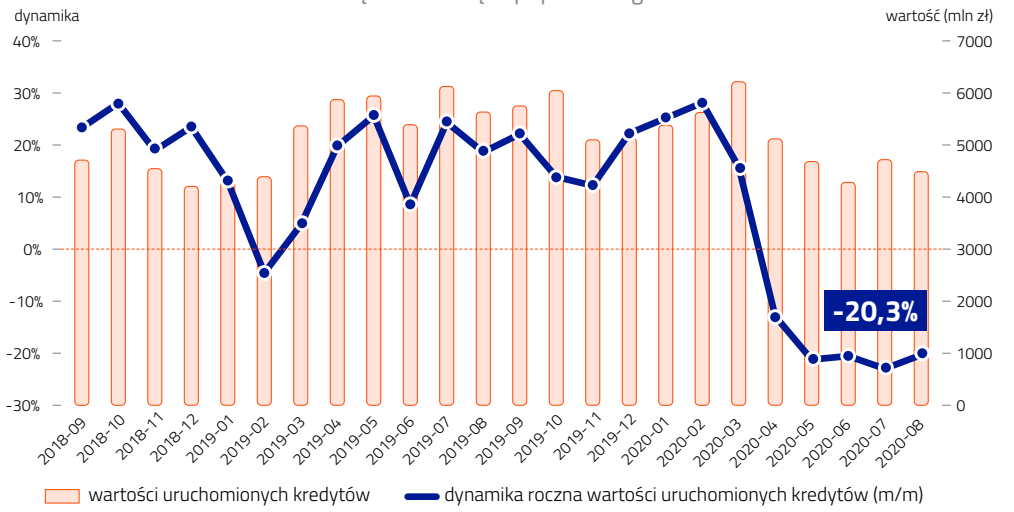
Źródło: BIK

(-6,0%), kredytów konsumpcyjnych (-1,3%) . Niestety, prawdziwe spadki miały dopiero nastąpić. Ich skala okaże się nieporównywalnie większa wobec sytuacji z końca 2008 roku i skutków kryzysu na międzynarodowych rynkach finansowych. Tamten czas przeszliśmy względnie suchą stopą. Konsekwencje epidemii koronawirusa dla zachowań konsumentów i wyników w sektorze bankowym nie mają precedensu.

Przypomnijmy, że choć w marcu mieliśmy w Polsce odnotowane tylko pojedyncze przypadki koronawirusa to rynek kredytowy wyglądał już źle. Trzymała się jedynie mieszkaniówka. Kredytów mieszkaniowych w ujęciu kwotowym w porównaniu do marca 2019 r., banki udzieliły na wyższą kwotę o ponad 17 procent (+17,6%), ale tu dobre informację się kończą. Brak gwałtownych spadków w mieszkaniówce spowodowany był

DYNAMIKA SPRZEDAŻY KREDYTÓW MIESZKANIOWYCH

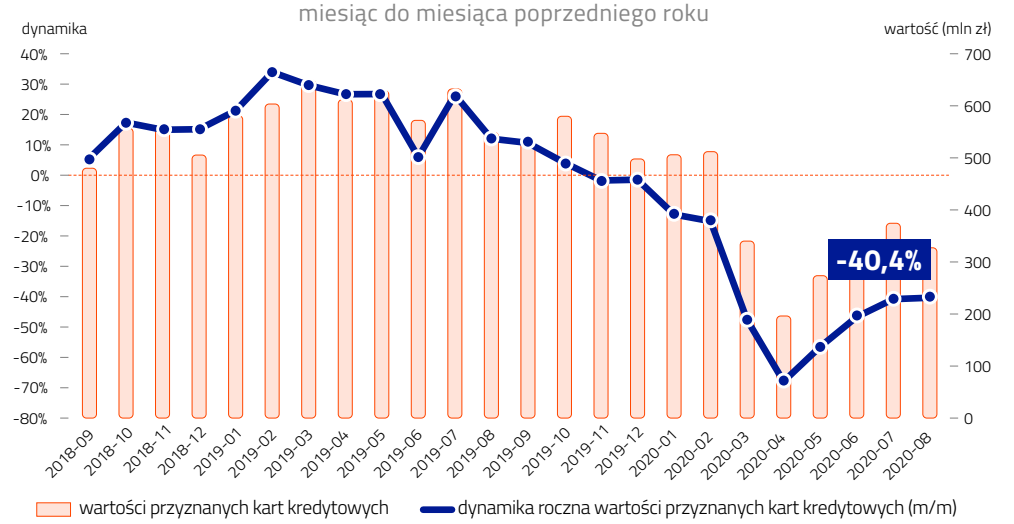
miesiąc do miesiąca poprzedniego roku



Źródło: BIK

DYNAMIKA SPRZEDAŻY KART KREDYTOWYCH

miesiąc do miesiąca poprzedniego roku



Źródło: BIK

zapewne faktem, że proces udzielania kredytu hipotecznego, gromadzenia dokumentów, przetwarzania danych jest w wypadku tych kredytów znacząco dłuższy niż w innych wypadkach. Ten, kto złożył dokumenty, był w procesie i podpisywał umowę. W przypadku pozostałych trzech produktów kredytowych klienci wyraźnie wstrzymali się ze swoimi decyzjami, a i same banki rozpoczęły proces weryfikacji wymagań. Nałożyły się też na to decyzje Rady Polityki Pieniężnej o obniżce stóp i zapowiedz kolejnych. W stosunku do marca ub.r. banki odnotowały spadki i to bardzo głębokie. Przyznano o połowę mniej kart kredytowych (-50,1%) i o prawie 40 procent mniej limitów kredytowych (-39,2%), a dodatkowo udzielono o jedną czwartą mniej kredytów konsumenckich (-24,9%). W kwietniu – pierwszym pełnym miesiącu od ogłoszenia pandemii – dominował

już wyłącznie kolor czerwony. W porównaniu do kwietnia 2019 r., banki udzieliły mniej wszystkich rodzajów produktów kredytowych. Spadki okazały się bardzo głębokie – w ujęciu liczbowym o prawie 70 procent mniej (-68,0%) przyznano limitów kredytowych. Na podobnym poziomie odnotowano obniżki w kartach – mniej o 67,3%. Kredyty konsumpcyjne to spadek o połowę w porównaniu z kwietniem 2019 (-48,0%). Kwiecień bieżącego roku przyniósł też po raz pierwszy załamania na kredytach mieszkaniowych, których udzielono o 23 procent mniej w porównaniu do analogicznego okresu minionego 2019 roku. Banki zaostrzały politykę kredytową. RPP obniżała stopy. W kolejnych miesiącach nadal odnotowywane były spadki. Okres wakacyjny, rozluźnienie obostrzeń, wreszcie rekordowo niskie stopy procentowe NBP nadal nie przynosiły ożywiania na rynku kredytowym.

W sierpniu 2020 r., w porównaniu do sierpnia 2019 r., banki nadal udzieliły dużo mniej kredytów zarówno w ujęciu wartościowym, jak i liczbowym. W ujęciu liczbowym banki przyznały o (41,5%) mniej kart kredytowych, udzieliły o (-30,1%) mniej kredytów gotówkowych i o (-21,5%) mniej kredytów mieszkaniowych. Ale uwaga - pojawiły się pierwsze oznaki zmiany trendu w niektórych obszarach. Pozytywny wyjątek stanowiły kredyty ratalne, których udzielono o (+9,7%) więcej niż rok temu w sierpniu.

W porównaniu do kredytów gotówkowych dużo lepiej wygląda sytuacja w przypadku kredytów ratalnych. Kredyty ratalne są dla udzielającego banku dużo bardziej bezpieczne od wysokokwotowych gotówkowych. Inne jest również ich przeznaczenie, kredyty gotówkowe służą uzupełnieniu bieżącego budżetu domowego, zaś ratalne wiążą się z nabywaniem na raty dóbr konsumpcyjnych trwałego użytku, sprzętu RTV/AGD, innej elektroniki czy mebli – stwierdza w swoim comiesięcznym komentarzu prof. Waldemar Rogowski, główny analityk Biura Informacji Kredytowej. Dodając - *Wzrost liczby udzielonych kredytów ratalnych należy wiązać z dużymi akcjami promocyjnymi proponowanymi przez firmy zajmujące się handlem elektroniką, sprzętem RTV/AGD czy meblami.*

Obok kredytów ratalnych pewnym optymizmem może napawać również sytuacja w mieszkaniówce – rośnie bowiem popyt na kredyty hipoteczne. Według danych Biura Informacji Kredytowej we wrześniu 2020 r. o kredyt mieszkaniowy wnioskowało łącznie 37,7 tys. klientów, w porównaniu do 35,8 tys. rok wcześniej – jest to wzrost o 5,3%. W porównaniu do sierpnia 2020 r. liczba wnioskujących wzrosła o 15,4%, zaś w stosunku do minimum z kwietnia 2020 r. wzrosła aż o 35,5%. Pomimo tych wzrostów należy zauważyć że daleko nam jeszcze do poziomów ze stycznia czy lutego bieżącego roku. Trudno też powiedzieć czy ten pozytywny trend popytowy się utrzyma. Na rynku panuje niepewność, każdego dnia odnotowywana jest wyższa liczba zachorowań. Do tego społecznie obawiamy się powtórki z wiosennego lockdownu kiedy gospodarka praktycznie zamarła, a ludzie zaczęli się bać utraty pracy.

W sierpniu 2020 r., w porównaniu do sierpnia 2019 r., banki przyznały

o 41,5% mniej kart kredytowych,

udzieliły

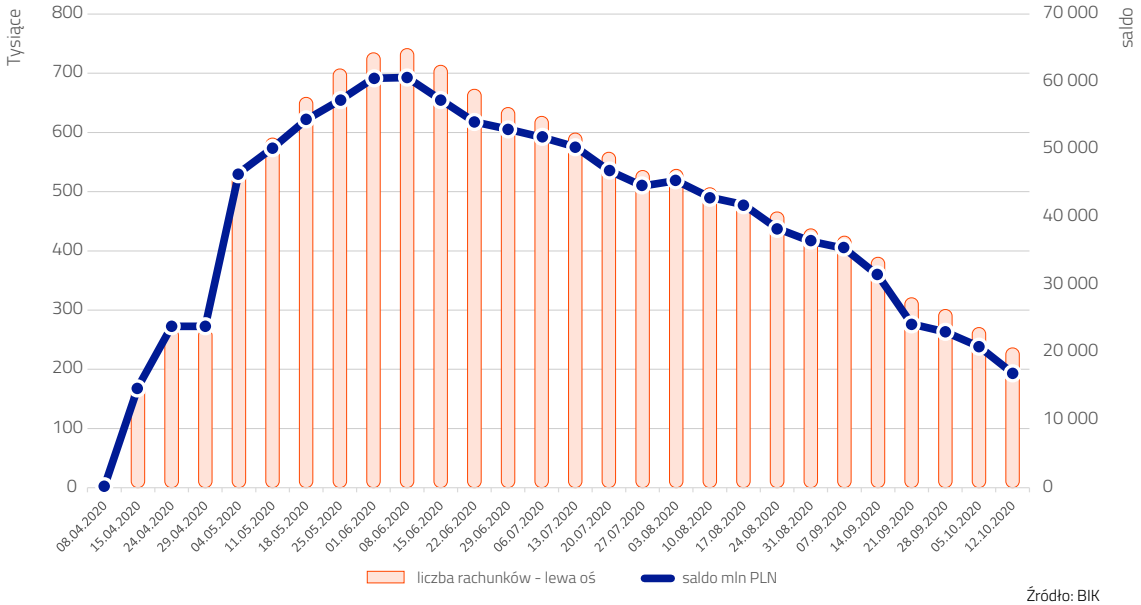
o 30,1% mniej kredytów gotówkowych

i o 21,5% mniej kredytów mieszkaniowych.

Pomoc we właściwym czasie

W połowie marca bieżącego roku wiemy już na pewno, że epidemia koronawirusa dotknie nasz kraj - dotknie Polską gospodarkę. W tym czasie banki jako instytucje monitorujące ryzyko w procesach gospodarczych podejmują energiczne działania aby wyjść naprzeciw oczekiwaniom swoich klientów indywidualnych i firmowych, którzy z dnia na dzień znaleźli się w bardzo trudnej sytuacji materialnej. Dla analityków i działów ryzyka pozostaje oczywistym, że w związku z utratą źródeł utrzymania spowodowana lockdown-em, klienci będą potrzebowali pomocy ze strony banków. 16 marca zostaje ogłoszony bezprecedensowy program działań pomocowych, który na przestrzeni najbliższych sześciu miesięcy obejmie ponad milion klientów. Związek Banków Polskich informuje, że banki uznają za pożądane podjęcia przez nie pilnych działań pomocowych dla klientów mających na celu pomoc w spłacie zobowiązań względem banków. Na cztery dni przed ogłoszeniem pandemii w naszym kraju banki zapewniają klientów, że podejmowane przez nie działania służą wprowadzeniu możliwie uproszczonych i odformalizowanych działań pomocowych dla osób oraz przedsiębiorstw będących kredytobiorcami i znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej w związku z pandemią koronawirusa COVID – 19. W swoim moratorium banki deklarują, że ułatwią w sposób maksymalnie uproszczony - odroczenie spłaty rat kapitałowo-odsetkowych lub rat kapitałowych przez okres do 3 miesięcy. Ułatwienia mają dotyczyć kredytów mieszkaniowych, konsumpcyjnych dla klientów

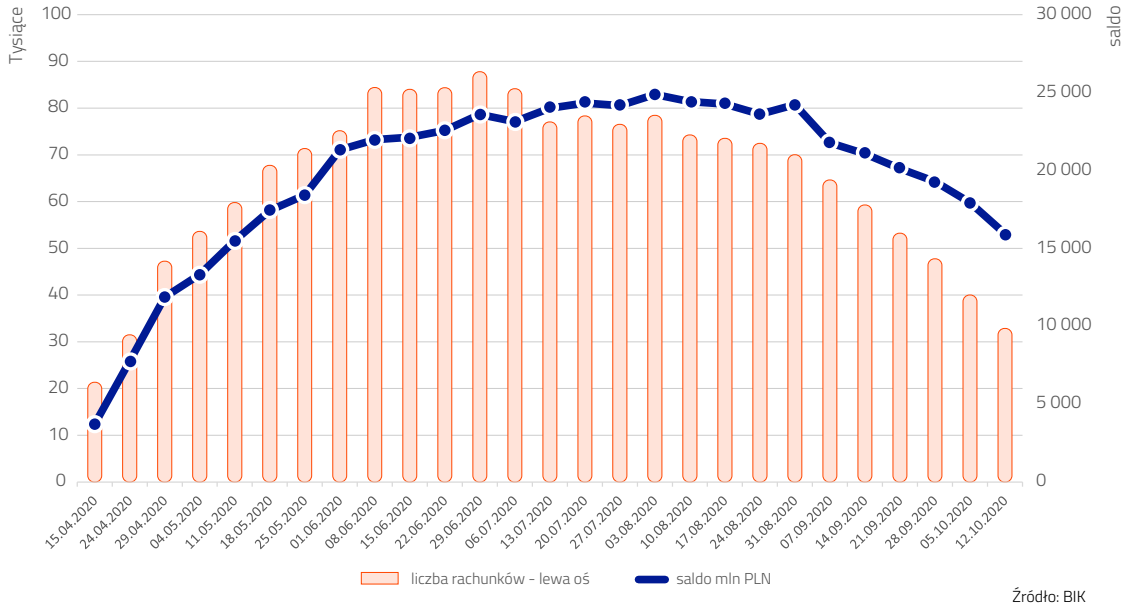
MORATORIA POZAUSTAWOWE CZYNNE – KLIENT INDYWIDUALNY



Źródło: BIK

indywidualnych, kredytów dla przedsiębiorców i będą polegać m.in. na szybkim rozpatrywaniu wniosków tych klientów, którzy uzasadnią konieczność odroczenia (zawieszenia) spłaty kredytu ich sytuacją finansową spowodowaną pandemią koronawirusa COVID - 19. Dodatkowo banki udzielą pomocy wszystkim przedsiębiorcom, którzy mieli na koniec 2019 roku zdolność kredytową, zostali dotknięci skutkami koronawirusa COVID - 19 i którym w najbliższych miesiącach upływa termin odnowienia istniejącego finansowania, w postaci odnowienia na wniosek klienta finansowania na okres do 6 miesięcy. Polski sektor bankowy w bardzo trudnym dla gospodarki momencie po raz kolejny staje na wysokości zadania – pomaga, funkcjonuje bez zakłóceń a dodatkowo rezygnuje z pobierania opłat lub prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie wniosków dotyczących zawieszenia spłat rat kapitałowo-odsetkowych lub rat kapitałowych. Efektem działania banków jest lawina wniosków o pomoc. Do końca września banki raportują do Biura Informacji Kredytowej o ponad milionie zawieszeń spłat kredytów (dokładnie 1,023 mln). Ogromna większość wniosków to klienci indywidualni ale przedsiębiorców jest też sporo. Wnioski o zawieszenie spłaty napływają sukcesywnie i dotyczą okresów od 3 do 6 miesięcy. Kiedy w ostatnim dniu września kończy się możliwość skorzystania z moratorium, które uruchomiły banki, wciąż czynnych pozostaje 237 044 zawieszeń o wartości 16,8 mld w przypadku klientów indywidualnych oraz 32 878 zobowiązań o wartości 15,9 mld w przypadku przedsiębiorstw. Pomoc banków okazuje się dla wielu klientów nieoceniona i zaoferowana we właściwym momencie. Świadczą o tym liczby - choć w tak zwanym międzyczasie zostaje wprowadzone ustawowe moratorium dotyczące zawieszenia spłaty kredytów, zainteresowanie nim nie jest już znaczące, co wskazuje, że ustawa

MORATRIA POZAUSTAWOWE CZYNNE – PRZEDSIĘBIORCA

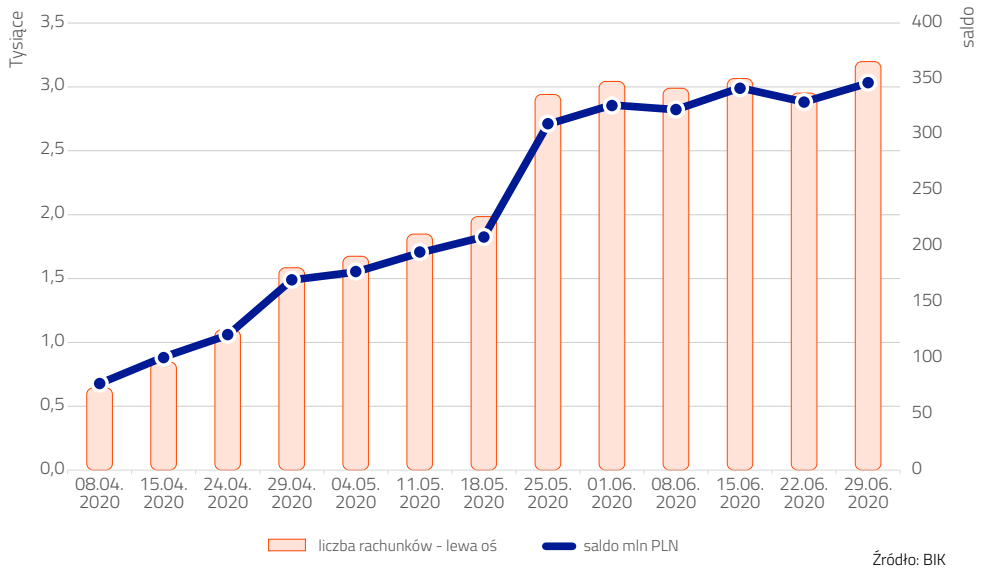


Źródło: BIK

była spóźniona względem realnej potrzeby klientów banków. Do połowy października z ustawowej formy pomocy skorzystało niewiele ponad 3200 podmiotów a jej łączna wartość przekroczyła 350 milionów złotych.

Oprócz zawieszenia rat kredytów dla przedsiębiorców i klientów indywidualnych oraz ułatwienia procedur wnioskowania, banki na szeroką skalę uczestniczą także w kolejnych iteracjach tarczy kryzysowej przygotowywanej przez rząd i Polski Fundusz Rozwoju. Na przestrzeni kolejnych miesięcy, wartość pomocy dla polskiej gospodarki rośnie do 312 mld złotych podzielonych na 5 głównych obszarów: ochronę zdrowia, bezpieczeństwo pracowników, program inwestycji publicznych, wzmocnienie systemu finansowego i finansowanie przedsiębiorstw. Szóstym filarem staje się warta 100 mld zł tarcza finansowa przeznaczona na ochronę miejsc pracy i polskich przedsiębiorstw. To około 4,5% polskiego PKB. Banki uczestniczą w pomocy i dystrybucji środków we wszystkich obszarach, ale przede wszystkim w ramach instrumentów skierowanych do przedsiębiorców. To za ich pośrednictwem, w ramach tarczy finansowej, do końca lipca do polskich firm trafia 60,5 mld zł. Beneficjantami tych środków staje się 345 tys. przedsiębiorstw zatrudniających ponad 3,1 mln pracowników. Efektywna komunikacja umożliwiająca automatyczny przepływ danych pomiędzy PFR i bankami możliwa jest dzięki systemowi teleinformatycznemu uruchomionemu przez Krajową Izbę Rozliczeniową. Rola banków zaangażowanych w realizację projektu jest kluczowa, gdyż aplikowanie o subwencje finansowe i składanie wniosków przez przedsiębiorców odbywa się wyłącznie online, za pomocą systemów bankowości elektronicznej. Dzięki odpowiednim kompetencjom i doświadczeniu, w rekordowo krótkim czasie udaje się stworzyć

WAKACJE USTAWOWE CZYNNE – KLIENT INDYWIDUALNY



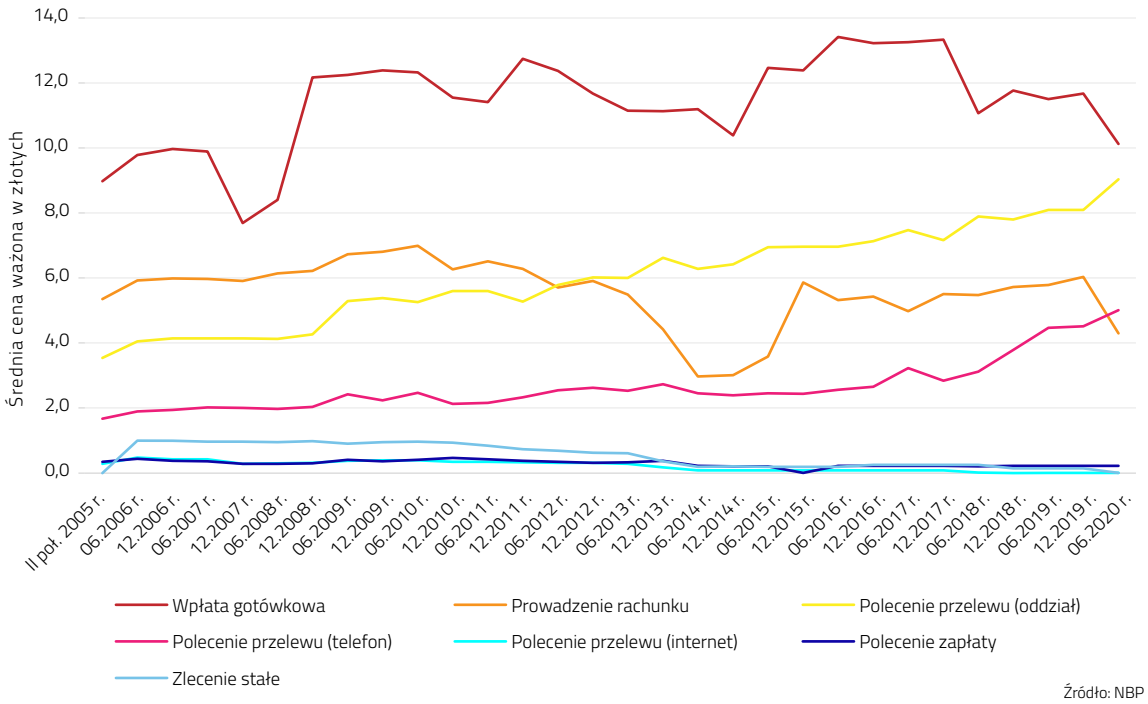
Źródło: BIK

narzędzie automatyzujące przekazywanie przez banki do PFR wniosków przedsiębiorców i zwrotnie decyzji o przyznanej pomocy, co pozwala maksymalnie przyspieszyć dystrybucję środków do przedsiębiorców.

Ceny usług na stabilnym poziomie

Ceny towarów i usług od początku bieżącego roku rosną w wielu obszarach i sektorach. Dlatego dla profesjonalnych obserwatorów rynku, wysoki poziom inflacji w Polsce, jeden z najwyższych w Europie, nie jest zaskoczeniem. Na tym tle poziom opłat i prowizji w naszych bankach pozostaję nadal jednym z najniższych w całej Unii Europejskiej. Co bardzo istotne, pomimo bardzo znaczącego wzrostu cen energii, czynszów, a także żywności i wielu innych usług, średnia opłata miesięczna za prowadzenie rachunku w banku obniżyła się w stosunku do drugiego półrocza 2019 roku o 46 groszy i wyniosła 5,91 zł miesięcznie. Za karty płacimy średnio 6,09 zł - dane te pochodzą z – analizy Narodowego Banku Polskiego. Należy podkreślić, że obok obniżek w sektorze bankowym odnotowano również podwyżki. W większości dotyczą one obsługi gotówki. I tak w pierwszym półroczu 2020 r. w górę poszły m.in. opłaty za wypłaty z bankomatów i operacje realizowane w placówkach.

TENDENCJE ZMIAN ŚREDNICH WAŻONYCH POSZCZEGÓLNYCH USŁUG PŁATNICZYCH W OKRESIE DRUGIEJ POŁOWY 2005 R. DO 30 CZERWCA 2020 R.



Źródło: NBP

Narodowy Bank Polski analizuje wysokość opłat i prowizji dotyczących rachunków bankowych i kart płatniczych co pół roku. Badaniu poddawane jest 14 standardowych kont osobistych i na tej podstawie wyciągana jest średnia cen. s

Z opublikowanego raportu wynika, że średnia opłata za prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego wyniosła w pierwszym półroczu 5,91 zł i wahała się w przedziale od 0,00 zł do 15,00 zł. Należy również odnotować, że średnia miesięczna opłata za prowadzenie rachunku na zasadach preferencyjnych (promocje i działania na rzecz nowych klientów)wynosiła średnio 1,77 zł i nie uległa zmianie w stosunku do drugiego półrocza 2019 r.

Pierwsze półrocze bieżącego roku przyniosło niewielki wzrost średniej miesięcznej opłata za kartę płatniczą wydawaną do rachunku osobistego. Dziś za korzystanie z karty płacimy średnio 6,09 zł miesięcznie. Przed rokiem było to o 56 groszy mniej. Średnie opłaty za używanie karty na zasadach preferencyjnych nie uległy na przestrzeni roku zmianie i wynoszą 1,72 zł

Obserwacja ruchu cen w sektorze bankowych pokazuje, że banki w coraz bardziej zdecydowany sposób przy użyciu mechanizmów cenowych skłaniają klientów do działań w obszarze obrotu bezgotówkowego. Przy ustalaniu nowych cenników widać, że preferowana jest obsługa w internecie przy użyciu kanałów zdalnych, a obsługa w oddziałach jest z każdym miesiącem nieco droższa. Jak się wydaje zmiany tabel opłat i prowizji w II i III kwartale bieżącego roku wyznaczają kierunek w którym będzie szedł sektor bankowy. Epidemia Covid-19 jest jedynie dodatkowym katalizatorem tego procesu. Drugi i trzeci kwartał bieżącego roku przyniósł dodatkowe koszty prowadzenia działalności bankowej w oddziałach. Zachowanie ciągłości działania, sprostanie wymogom sanitarnym, ochrona klientów i personelu placówek to wszystko kosztuje i to nie mało. Niejako na potwierdzenie tych słów NBP informuje że w pierwszym półroczu tego roku zmianie nie uległy ceny przelewów internetowych, ale w górę poszły opłaty za przelewy zlecane w placówkach i przez telefon. Średnia opłata za realizację polecenia przelewu składanego w placówce banku wynosiła 8,46 zł, czyli była wyższa o 43 grosze niż w poprzednim półroczu.

Wzrosły także średnie ceny operacji realizowanych w placówkach – wpłat i wypłat gotówki. Średnia opłata za realizację wpłaty gotówkowej w placówce banku przez klienta, który nie posiada w danym banku rachunku, a chce dokonać wpłaty na rachunek w innym banku, wynosiła16,12 zł,

Obsługa gotówki nie tylko w oddziałach ale także w bankomatach jest coraz droższa, ale nie wszędzie. Z obliczeń NBP wynika, że w pierwszym półroczu spadły opłaty za wypłatę gotówki z bankomatów własnych, ale wzrosły prowizje za pobranie środków z bankomatów obcych.

Pomimo bardzo znaczącego wzrostu cen energii, czynszów także żywności i wielu innych usług średnia opłata miesięczna za prowadzenie rachunku w banku obniżyła się w stosunku do drugiego półrocza 2019 roku o 46 groszy i wyniosła

5,91 zł

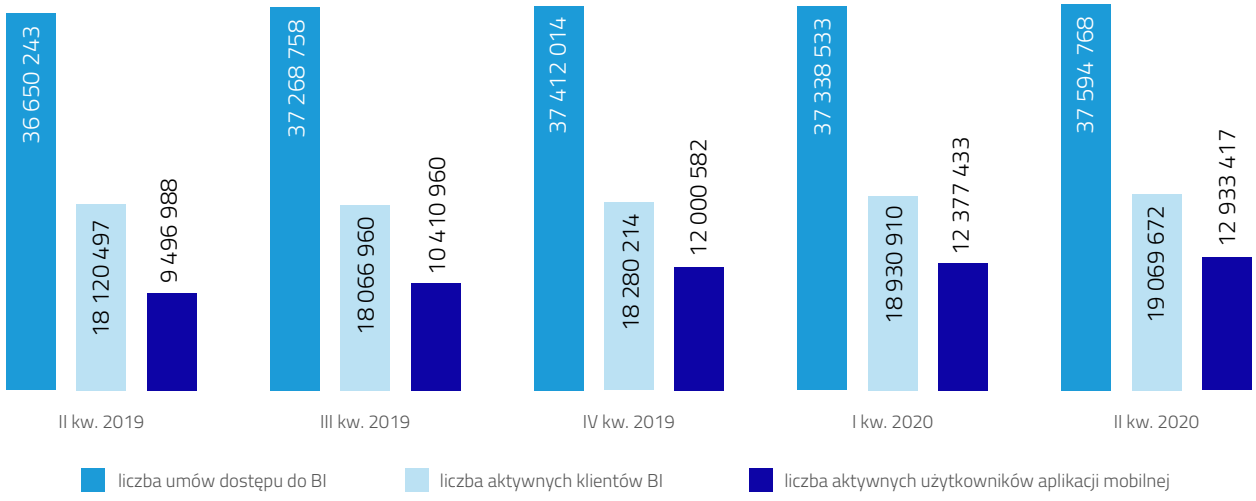
miesięcznie

Bankowość elektroniczna w natarciu

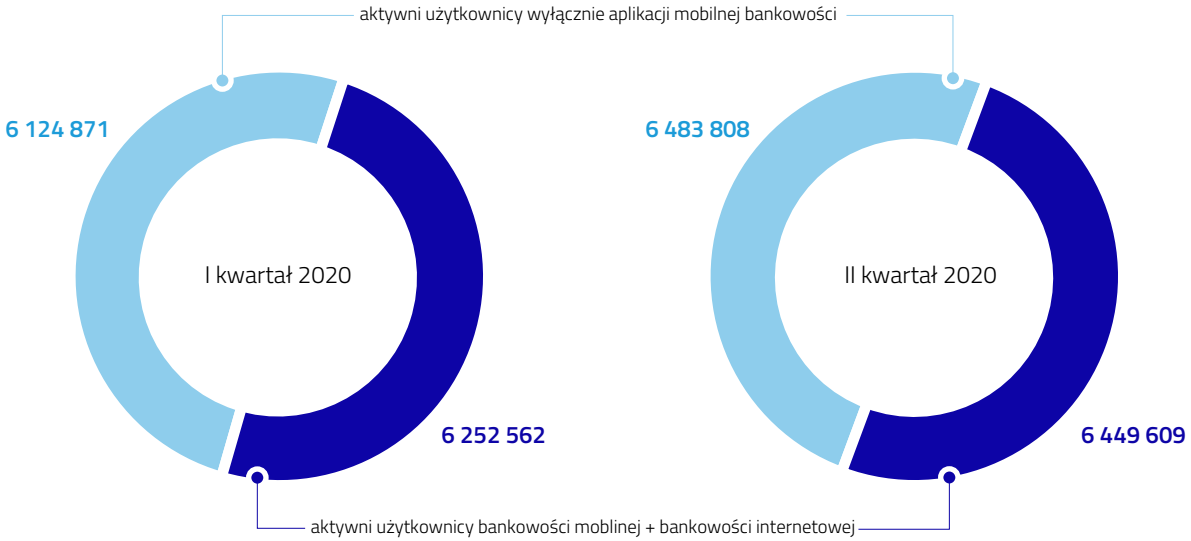
Wprowadzenie szeregu ograniczeń w przestrzeni publicznej i niektórych branżach po rozpoczęciu pandemii, a także trwający kilka tygodni lockdown gospodarczy nie wpłynęły diametralnie na sposób, w jaki klienci korzystają z bankowości. Dane dotyczące korzystania z bankowości elektronicznej wśród klientów indywidualnych II kwartale pokazują, że obszar ten był już w dużej mierze nasycony na długo przed pandemią. Dynamiczny rozwój bankowości elektronicznej przypadł w naszym społeczeństwie dobrych kilka lat wcześniej. Z tej perspektywy, w dużej większości jesteśmy gotowi na lockdown i konsekwencję pandemii. Banki ze swojej strony dokładają wszelki starań, aby przejście na obsługę zdalną przebiegło płynnie i bez większych uciążliwości dla klientów i swoich pracowników. Bezpieczeństwo staje się priorytetem. Ogromne inwestycje w rozwój technologiczny z poprzednich lat dają efekty w kryzysowym momencie. Polacy mają niezakłócony dostęp do swoich pieniędzy przez cały czas. Nie ma przeciążeń systemów, nie ma paniki, nie ma kolejek po wypłaty gotówki z bankomatów, wszystko działa. Nie ma również oblężenia placówek bankowych, aby na gwałt podpisać umowę bankowości elektronicznej. Takich umów na moment rozpoczęcia epidemii jest wśród klientów indywidualnych 37,3 mln, a małych i średnich przedsiębiorstw – 2,9 mln. W czasie pierwszych miesięcy pandemii, te liczby znacznie nie wzrosną – w obu przypadkach o niespełna 1%.

Wzrastają natomiast liczby odnoszące się do faktycznego korzystania ze zdalnych kanałów dostępu, choć poważniejsze przyrosty obserwowaliśmy już wcześniej, na długo przed pandemią. Od początku kwietnia do końca

LICZBA RACHUNKÓW KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH MAJĄCYCH ZAWARTĄ UMOWĘ KORZYSTANIA Z USŁUG BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ I LICZBA AKTYWNYCH RACHUNKÓW KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH W BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ



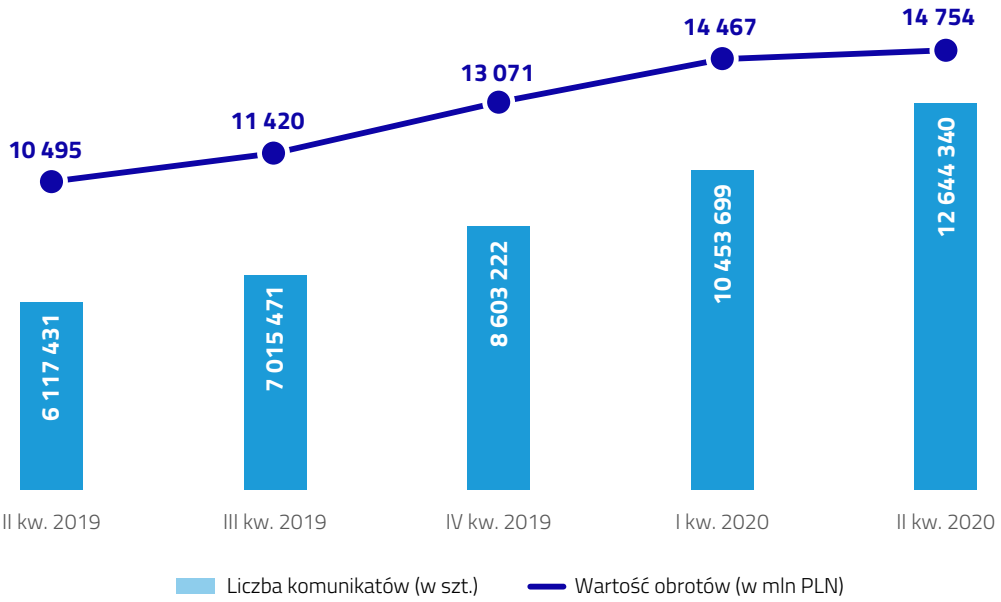
LICZBA AKTYWNYCH UŻYTKOWNIKÓW APLIKACJI MOBILNYCH + BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ ORAZ AKTYWNI UŻYTKOWNICY MOBILE ONLY



czerwca, liczba aktywnych użytkowników bankowości internetowej wzrosła o blisko 140 tys., czyli 0,73% wobec I kwartału. Dla porównania, kwartalny przyrost w poprzednim okresie – od początku stycznia do końca marca 2020 - wyniósł 3,56% (nominalnie 650 tys.). Niemniej, w II kwartale całkowita liczba aktywnych indywidualnych klientów bankowości internetowej po raz pierwszy przekroczyła 19 milionów.

Stosunkowo najwyższy przyrost aktywności odnotowano w przypadku użytkowników bankowości mobilnej. Liczba użytkowników aplikacji bankowych na urządzenia mobilne wyniosła na koniec czerwca 12,933 mln i była wyższa o 556 tys. (4,49%) wobec końcówki I kwartału. Ponad 6,48 mln użytkowników z tego grona to klienci mobile only. Oznacza to, że ponad 50% użytkowników bankowości mobilnej stanowiły osoby logujące się przynajmniej raz w miesiącu do aplikacji, przy jednoczesnym braku logowania do bankowości za pomocą tradycyjnej przeglądarki internetowej. Liczba osób korzystających z bankowości w taki sposób zwiększyła się w II kwartale o 359 tys. użytkowników, podczas gdy w ciągu pierwszego kwartału tego roku, przyrost klientów mobile only wyniósł 310 tys. osób. Trudno mówić więc o skokowych wzrostach w zakresie aktywnego wykorzystania zdalnych kanałów bankowości wyłącznie za sprawą wybuchu pandemii. Podobna dynamika wzrostu była obserwowana w tym obszarze już wcześniej, niemniej tak samo jak w przypadku innych obszarów wykorzystania nowych technologii, z całą pewnością można mówić o pogłębieniu trendu, który był już obserwowany od dłuższego czasu. Z tego punktu widzenia można powiedzieć, że pandemia stała się niejako katalizatorem zmian, przyspieszając procesy wykorzystywania nowych technologii

LICZBA I WARTOŚĆ OPERACJI W SYSTEMIE EXPRESS ELIXIR



zapoczątkowane już wcześniej, utrwalając określone zachowania i zwiększając ich świadomość w coraz szerszej grupie użytkowników.

Sumarycznie, liczba aktywnych użytkowników korzystających z usług bankowych w elektronicznych kanałach dostępu (klienci bankowości internetowej oraz klienci mobile only), sięgnęła w II kwartale 25,5 mln osób, co przy całkowitej liczbie umów bankowości elektronicznej na poziomie 37,59 mln daje już 67% bieżącego wykorzystania potencjału zdalnych kanałów dostępu do usług bankowych – wskaźnik niewątpliwie najwyższy w dotychczasowym monitoringu aktywnego wykorzystania elektronicznych kanałów dostępu do bankowości.

W sferze płatności bezgotówkowych w obszarze przelewów realizowanych w systemach KIR, w II kwartale nie odnotowano dużych zmian w ujęciu kwartalnym. Dane za II kwartał 2020 r. na temat płatności bezgotówkowych pochodzące z systemów Krajowej Izby Rozliczeniowej wskazują tylko na niewielkie zmniejszenie liczby transakcji w systemie Elixir w porównaniu do I kwartału oraz spadek ich wartości o 1,89%. Niemniej, odnotowane w II kwartale wartości nie są niższe niż te zanotowane przed rokiem. Jak podaje KIR - zmiany w transakcyjności w systemie Elixir mają charakter sezonowy i nie wynikają z istniejącej sytuacji epidemicznej. Różnice w liczbie transakcji w ciągu ostatnich kilku miesięcy są porównywalne z analogicznym okresem poprzedniego roku. Z powodu epidemii Covid-19 zaobserwowano jednak zmniejszenie liczby transakcji ZUS i US, czego przyczyny upatrywać należy w zwolnieniach z opłaty składek ZUS w II kw. 2020 czy mniejszej liczbie płatności podatkowych, w szczególności PIT, ale ich mniejsza liczba była kompensowana wzrostem liczby standardowych transakcji wynikających z kolei z elektronizacji rozliczeń i częściowej rezygnacji z rozliczeń gotówkowych.

Natomiast w systemie Express Elixir, realizującym przelewy natychmiastowe odnotowano istotny wzrost liczby transakcji, przekraczający 20%. Ich wartość była wyższa tylko o niespełna 2% w odniesieniu do I kwartału 2020 roku. Zdaniem Prezes KIR Piotra Alickiego, taki stan to m.in. skutek sytuacji epidemicznej. *Konieczność utrzymywania dystansu społecznego czy przejścia na zdalne świadczenie usług spowodowała gwałtowny wzrost płatności bezgotówkowych ogółem. To zjawisko jeszcze sprzed rozprzestrzeniania się COVID-19.Ten trend był obserwowany od dawna i narastał już w poprzednich latach. Natomiast ewidentnie w trakcie pandemii widać przyspieszenie w tym zakresie. Klienci przekonali się, że płatność bezgotówkowa jest nie tylko wygodniejsza, ale i bezpieczniejsza. Szczęśliwie się złożyło, że jako kraj jesteśmy europejskim liderem, jeśli chodzi o poziom adopcji płatności bezstykowych. To rozwiązanie bardzo dobrze się sprawdziło w sytuacji wymuszonego dystansowania społecznego* – mówił Prezes KIR w rozmowie z Łukaszem Wilkowiczem w Dzienniku Gazecie Prawnej.

Gotówka w odwrocie

Początek pandemii rodzi szereg pytań na temat bezpieczeństwa tradycyjnych płatności gotówkowych. Światowa Organizacja Zdrowia wydaje zalecenia, aby w miarę możliwości, wszelkie płatności dokonywane były bez użycia gotówki, ponieważ przechodzące z rąk do rąk banknoty mogły stanowić dodatkowy czynnik ryzyka zakażenia wirusem SarS Cov-2. Z tego też względu, wiele krajów, w tym Polska, zdecydowało się wprowadzić w życie procedury odkażania banknotów w wysokich temperaturach oraz z wykorzystaniem naświetlania promieniami UV. Z końcem marca organizacje płatnicze po szeregu konsultacji ze środowiskiem bankowym i regulatorami zdecydowały się podnieść limit transakcji dla kart bezstykowych z 50 do 100 zł. Krok ten ma z zasady ograniczyć fizyczny kontakt klientów z terminalem oraz czas dokonywanej transakcji i tym samym zredukować ryzyko zakażenia w czasie dokonywania płatności w sklepach. Zalecenia dotyczące płacenia w sposób bezgotówkowy stają się powszechne.

W obszarze samej liczby kart płatniczych w ujęciu kwartalnym nie można zauważyć jednak skokowych przyrostów. Także w tej sferze, konsekwencje pandemii przyjęły do tej pory postać pogłębienia zjawisk, które były już wyraźnie zarysowane wcześniej. Po pierwszym kwartale bieżącego roku, liczba wszystkich pozostających w użyciu kart płatniczych wynosiła 43,1 mln sztuk. Na koniec czerwca – 43,3. Nominalny wzrost liczby kart płatniczych w użyciu wyniósł 215 tys. sztuk, co stanowiło 0,5% liczby kart na koniec marca. Liczba kart płatniczych z technologią zbliżeniową wynosiła 37,6 mln, co stanowiło blisko 87% wszystkich kart. Przyrost ich liczby w ciągu pierwszych trzech miesięcy pandemii wyniósł 343 tys. (0,9%). Skala wzrostu nie jest ewenementem - zdecydowanie wyższe wzrosty liczby kart notowano bowiem pomiędzy 3 i 4 kwartałem 2019 roku (odpowiednio o 738 i 905 tys. wszystkich kart i kart z technologią zbliżeniową).

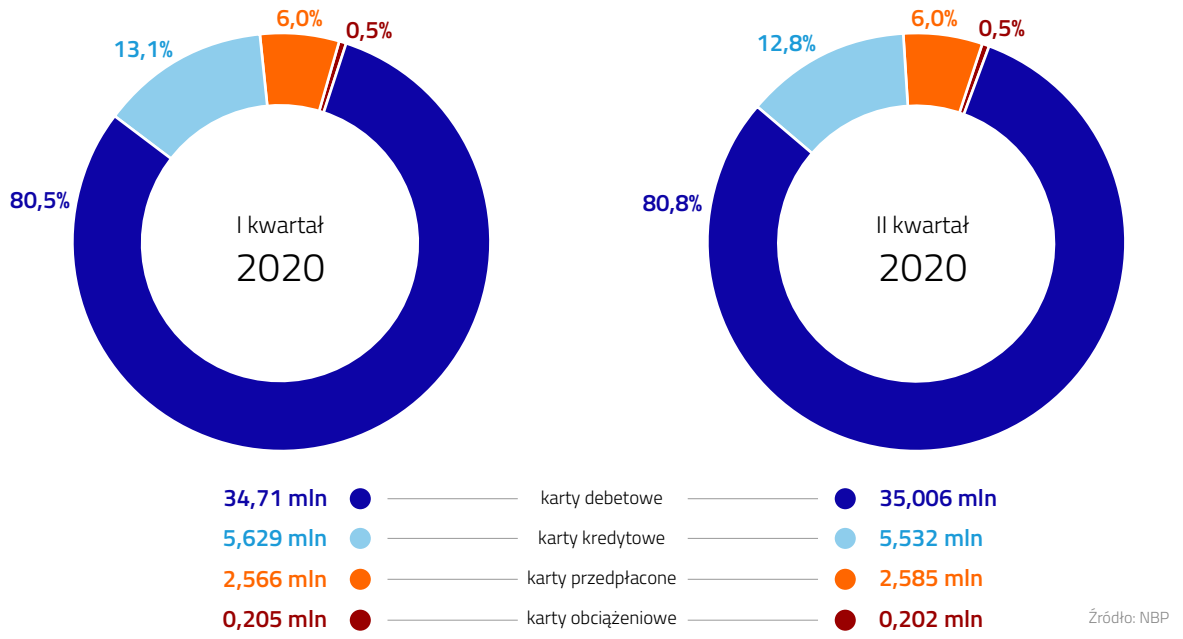
43,3 mln

liczba wszystkich pozostających w użyciu kart płatniczych na koniec czerwca 2020 r.

37,6 mln

liczba kart płatniczych z technologią zbliżeniową

STRUKTURA WYDANYCH KART W PODZIALE NA KARTY DEBETOWE, KREDYTOWE, OBCIĄŻENIOWE ORAZ PRZEDPŁACONE – STAN NA KONIEC I ORAZ II KWARTAŁU 2020 R.



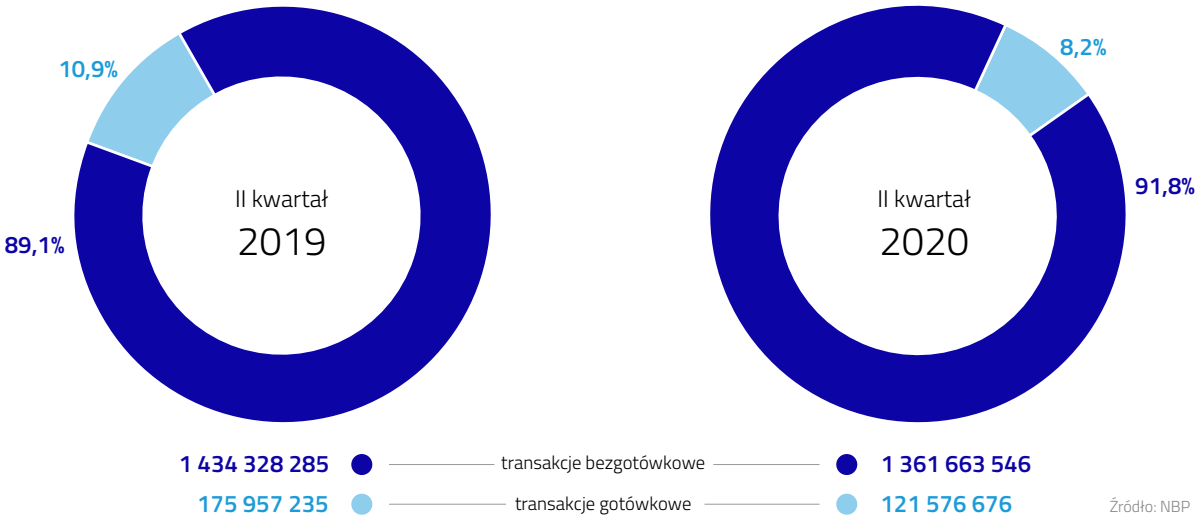
Źródło: NBP

Niemniej, sama liczba kart zbliżeniowych nie stanowi pełnego obrazu w tym obszarze. Jak podaje NBP, wszystkich zbliżeniowych instrumentów płatniczych bazujących na kartach, a więc stickerów, gadżetów czy kart zainstalowanych w telefonach było łącznie 41,796 mln. W II kwartale 2020r. przybyło ich 605,7tys.szt. (wzrost o 1,5%) – niemal dwukrotnie więcej niż nowych kart zbliżeniowych.

W pierwszych miesiącach pandemii, podobnie jak wielu obszarach gospodarki, także w obszarze płatności kartami dało się zaobserwować osłabienie. Zarówno liczba, jak i wartość transakcji w II kwartale bieżącego roku była zauważalnie mniejsza niż w kwartale pierwszym i w analogicznym okresie poprzedniego roku. Trudno się temu dziwić - to efekt lockdownu. Liczba transakcji kartowych spadła o 6,1% w ujęciu kwartalnym i 7,4% rok do roku. Wartość – odpowiednio o 3,4% i 6,7%. Na tym tle interesujące są jednak dane dotyczące transakcji gotówkowych i bezgotówkowych za pomocą kart płatniczych.

W II kwartale spadek wartości transakcji gotówkowych przewyższył całkowity spadek wartości wszystkich transakcji kartowych. Oznacza to, że pomimo spadku ogólnej wartości wszystkich transakcji kartowych, wartość transakcji bezgotówkowych de facto wzrosła i to zarówno w ujęciu kwartalnym – o 1,5 mld zł, jak i rocznym – o 1,8 mld zł. Po raz pierwszy w historii, kwartalny odsetek wartości transakcji gotówkowych spadł poniżej połowy i wyniósł 49,6% wobec 52,1% w pierwszym kwartale, 53,9% rok wcześniej i aż 65,5% w 2015 roku. Procentowo, liczba transakcji gotówkowych nigdy nie była duża, niemniej i tak w ciągu roku spadła z 10,9% do 8,2%, a w stosunku do pierwszego kwartału – o 1,1 punkt procentowy. W praktyce oznaczało to mniej wypłat z bankomatów, mniej wypłat w kasach banków, mniej operacji

UDZIAŁ TRANSAKCJI BEZGOTÓWKOWYCH I GOTÓWKOWYCH W OGÓLNEJ LICZBIE TRANSAKCJI PRZEPROWADZONYCH PRZY UŻYCIU KART PŁATNICZYCH W II KWARTALE 2019 R.ORAZ II KWARTALE 2020 R.



Źródło: NBP

cashback w sklepach i sumarycznie – mniej gotówki w użyciu. Z samych tylko bankomatów w II kwartale Polacy zrobili o 21 mln mniej wypłat. To o 7,5 mld zł w gotówce mniej w obiegu w stosunku do I kwartału. Coś, co niektórzy nazywają już „cashless moment by covid-19" faktycznie ma miejsce.

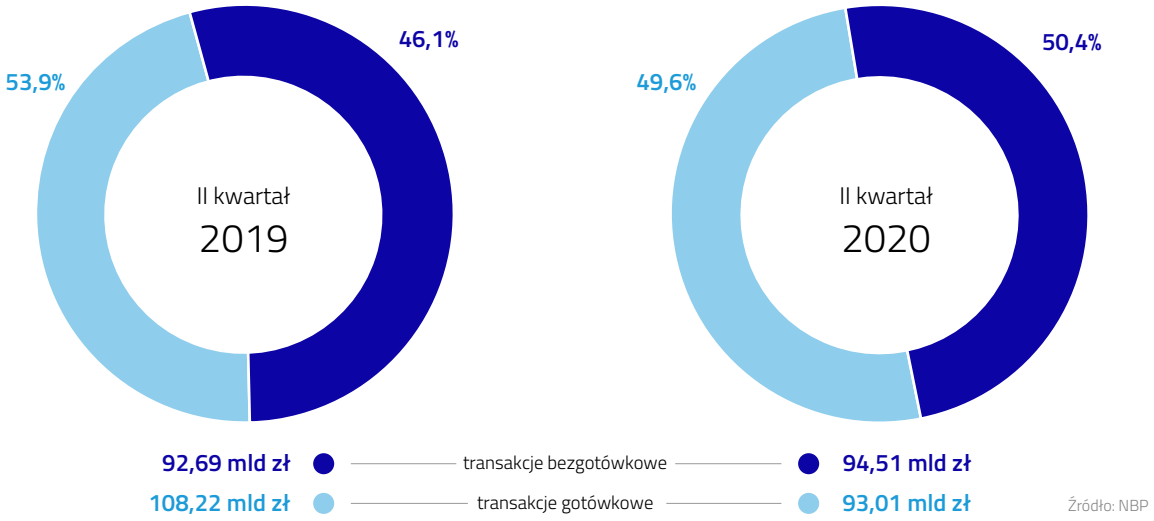
Zmniejszenie preferencji wobec gotówki pokazują już niektóre badania prowadzone w krajach europejskich, w tym w Polsce. Według sondażu przeprowadzonego w maju bieżącego roku przez zespół prof. Michała Polasika z UMK we współpracy z Kantarem, prezentowanego podczas tegorocznego Kongresu Gospodarki Elektronicznej, przeciętnie 2 na 5 osób deklarowały, że w czasie pandemii COVID-19 zaczęły częściej płacić bezgotówkowo i w przyszłości także zamierzają płacić w ten sposób. Według badania, 9% respondentów przyznało, że w czasie epidemii częściej sięga po gotówkę. Z kolei według Mastercard, odejście od gotówki widoczne jest na każdym rynku, niezależnie od wieku, poziomu zarobków czy geografii. Tendencja ta jest najbardziej wyrazista pośród mieszkańców Wielkiej Brytanii i Kanady, gdzie odpowiednio 75% i 62% deklaruje rzadsze sięganie po gotówkę w czasie epidemii. W Indiach odsetek ten wynosi 49%, w Chinach 43%, a średnia dla Unii Europejskiej kształtuje się na poziomie 42%. Z danych Matercarda wynika również, że w czasie pandemii istotnie przyspieszyła popularność płatności zbliżeniowych, co niewątpliwie wiąże się ze zmianą limitu płatności bez konieczności podawania PIN wprowadzonej w sumie w 50 krajach na całym świecie. W I kwartale tego roku, liczba transakcji zbliżeniowych na całym świecie wzrosła o 40%. Jednocześnie, 64% Europejczyków deklaruje, że płatności zbliżeniowe są teraz najbardziej preferowaną formą płatności w sklepach. Aż 82% konsumentów uważa w Europie uważa tę formę płatności za bardziej higieniczną i szybszą a 79% Konsumentów w Europie korzysta z płatności bezgotówkowych

Liczba transakcji gotówkowych kartami (wypłaty z bankomatów, wypłaty w oddziałach banków, operacje cashback) w II kwartale spadła do

8,2%

wszystkich transakcji

UDZIAŁ WARTOŚCI TRANSAKCJI BEZGOTÓWKOWYCH I GOTÓWKOWYCH PRZEPROWADZONYCH PRZY UŻYCIU KART PŁATNICZYCH W II KWARTALE 2019 R. ORAZ II KWARTALE 2020 R.



Źródło: NBP

dla większego bezpieczeństwa. Według danych z początku kwietnia, 77% płatności dokonywanych w Europie stanowiły płatności bezdotykowe. To wzrost o 18 punktów procentowych od początku 2019 roku, kiedy odsetek ten wynosił 59%.

Pogłębienie globalnego trendu w zakresie transakcji bezstykowych widoczne jest także w raporcie 'Visa Back to Business Study'. Ankieta, którą przeprowadzono w czerwcu br. wśród sprzedawców i konsumentów w 8 krajach na całym świecie wykazała, że połowa konsumentów nie chce już robić zakupów w sklepach, które nie oferują w pełni płatności zbliżeniowych. Badanie potwierdza, że pandemia spowodowała radykalne przejście do handlu cyfrowego, a jedną z najczęściej dokonywanych zmian przez konsumentów było korzystanie z płatności zbliżeniowych (48 proc.). Prawie 4/5 konsumentów (78 proc.) wprowadziło zmiany w sposobie płacenia za towary i usługi w celu ograniczenia kontaktu, a ponad 2/3 małych firm (67 proc.) przyjęło nowe podejście do handlu i płatności od początku trwania pandemii.

O zmianie trendów mówi też doroczny raport gospodarczy BIS z czerwca br. Wpływ Covid-19 na płatności detaliczne miał zasadnicze znaczenie na wzrost płatności zbliżeniowych i handlu elektronicznego oraz spadek transakcji transgranicznych i prognozowany spadek przekazów pieniężnych migrantów. Popularność płatności zbliżeniowych wynikała zaś głównie z powodu wzrostu społecznych obaw dotyczących przenoszenia wirusa z gotówki, choć raport przypomina, że dowody naukowe sugerują, iż takie ryzyko jest niskie w porównaniu z innymi często dotykanymi przedmiotami.

Polska w zakresie płatności bezstykowych kartami od dawna należy do światowej awangardy. Jak podaje Narodowy Bank Polski, wszystkie

64%

Europejczyków deklaruje, że płatności zbliżeniowe są teraz **najbardziej preferowaną formą płatności** w sklepach

82%

konsumentów w Europie uważa tę formę płatności **za bardziej higieniczną i szybszą**

79%

konsumentów w Europie korzysta z płatności bezgotówkowych **dla większego bezpieczeństwa**

Źródło: Mastercard

terminale płatnicze w naszym kraju są dostosowane do akceptacji transakcji zbliżeniowych. Jeśli średnia europejska dla transakcji zbliżeniowych to 77% wszystkich transakcji bezgotówkowych kartami, w Polsce to aż 92,9%. Operacje zbliżeniowe odpowiadają za 87% wartości wszystkich bezgotówkowych transakcji kartowych. W czasie pandemii – od marca do czerwca – wskaźnik ten wzrósł dodatkowo o 3,1 punktu procentowego. W II kwartale 2020 r. kartami płatniczymi w formie zbliżeniowej w Polsce przeprowadzono łącznie ponad miliard transakcji–dokładnie było to 1,171 mld transakcji. W porównaniu do poprzedniego kwartału (1,208 mld) liczba transakcji uległa zmniejszeniu o 36,5 mln, costanowi spadek o 3%. Ich łączna wartość wyniosła 72,2 mld zł. W porównaniu do kwartału poprzedzającego wybuch pandemii w naszym kraju, wartość ta zwiększyła się o 5,6 mld zł, co stanowi wzrost o 8,4%. Niewątpliwie wpływ na taki stan rzeczy miało podniesienie limitu transakcji bez PIN. Średnia wartość płatności kartowych wykonywanych w II kwartale zbliżeniowo wyniosła 62 zł. W poprzednim kwartale wskaźnik ten wyniósł 55 zł.

Pogłębione dane Mastercard wskazują, że stosunkowo najsilniejszy wzrost transakcji z wykorzystaniem kart bezstykowych nastąpił w maju i czerwcu bieżącego roku. W stosunku do początku 2019 r. indeks transakcji bezstykowych w czerwcu 2020 r, wzrósł o 9 punktów procentowych. Jednocześnie, indeks transakcji żądających autoryzacji kodem PIN w transakcjach bezstykowych zmniejszył się w tym czasie o 41 punktów procentowych, a indeks transakcji bez PINu wzrósł o 15 p.p. co świadczy o tym, że nawet przed epidemią i zwiększeniem limitu transakcji bez PIN, zakupy bez konieczności autoryzacji kodem stanowiły większą część transakcji zbliżeniowych, a pandemia koronawirusa tylko pogłębiła ten trend. Stosunkowo największe zmiany odnotowano w branży odzieżowej i paliwowej – tam najbardziej widoczny był spadek transakcji wymagających potwierdzenie PINem, co z punktu widzenia bezpieczeństwa i skrócenia czasu potrzebnego na realizację transakcji na

Z bankomatów w II kwartale Polacy zrobili o

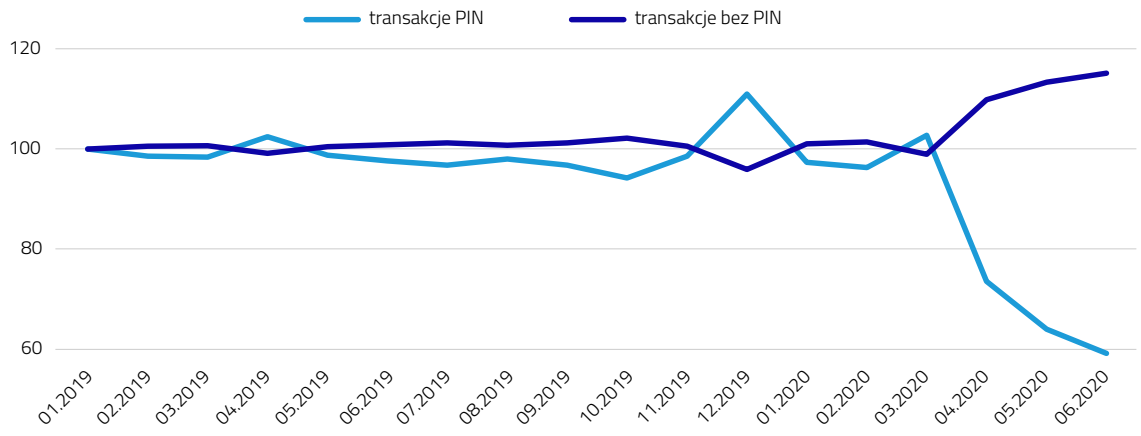
21 mln

mniej wypłat. To o

7,5 mld zł

w gotówce mniej w obiegu w stosunku do I kwartału.

ZMIANA UDZIAŁU LICZBY TRANSAKCJI Z PINEM W CAŁKOWITEJ LICZBIE TRANSAKCJI TYPU CONTACTLESS (INDEX 2019-01 = 100)



Źródło: Mastercard

stacjach benzynowych i sklepach odzieżowych w warunkach pandemii trzeba zaliczyć na plus.

Globalne trendy wskazują także na istotne przyspieszenie w płatnościach mobilnych. Na polskim rynku, w porównaniu z innymi metodami płatności, trudno jeszcze mówić o ich dużej popularności. Według Mastercarda, ich udział w płatnościach bezgotówkowych stanowił po pierwszym kwartale 8%, podczas gdy w np. w Rosji było to 23% a w Danii 27%. Tym niemniej, wzrost liczby płatności urządzeniami mobilnymi w Europie tylko w okresie od marca do lipca 2020 roku – po początkowym spadku w wyniku wprowadzanych lockdownów, sumarycznie wyniósł 32 punkty procentowe w stosunku do stanu na koniec marca. Największą popularnością płatności mobilne cieszą się w Chinach i Indiach, gdzie odpowiednio 35 i 21% populacji powyżej 18 roku życia korzysta z e-portfeli, ale tendencję wzrostową widać wyraźnie także w krajach Azji południowo-wschodniej. W aktualnych warunkach, wzrost wykorzystania takiej metody płatności wydaje się tylko kwestią czasu.

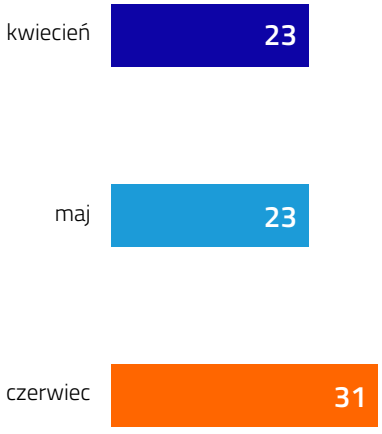
Czas na e-commerce

Epidemia Covid-19 wpłynęła na znaczne zwiększenie wartości transakcji realizowanych w internecie. Wielu obserwatorów rynku jest zgodnych, że segment e-commerce jest wielkim wygranym obecnej sytuacji. Taka sytuacja nikogo już chyba nie dziwi, ale podobnie jak w wielu innych dziedzinach, także i w tym przypadku pandemia okazała się katalizatorem zjawiska, które już wcześniej było wyraźnie widoczne. Według danych

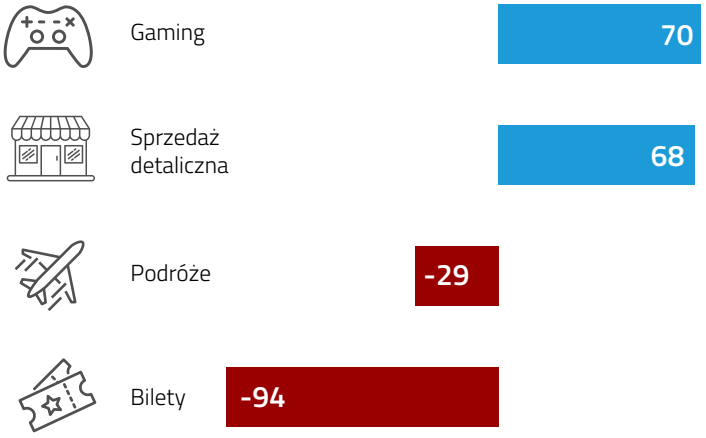
Mastercard, światowe obroty e-commerce w pierwszym kwartale tego roku zwiększyły się w sumie o 20%, ale w niektórych krajach obserwuje się tu dwu- a nawet trzycyfrowe wzrosty, co w dużej mierze wynika z ograniczenia zakupów w tradycyjnej formie i przeniesienie aktywności do sieci. Nie chodzi jednak tylko o sam wzrost wolumenów, ale także motywy zdalnych zakupów, które szczególnie wyraźnie widać w początkach pandemii w pierwszych miesiącach tego roku. Jak pokazują dane wyszukiwania w Google, wówczas bardzo wyraźnie wzrosło zainteresowanie nie tylko informacjami na temat samego wirusa, ale także - jak się przed nim uchronić, jakie zapasy robić na czas epidemii czy jakich środków ostrożności używać. Szczególnie w czasie lockdownu wielu użytkowników sieci ruszyło na zdalne zakupy, zaopatrując się w żywność z długim terminem przydatności, maski ochronne i środki do dezynfekcji. Nierzadkie były sytuacje, gdy robiąc zakupy w sklepach spożywczych klienci otrzymywali tylko część zamówionych produktów. Ze względu na wysoki popyt na najbardziej popularne produkty, sieci handlowe nie były w stanie w pełni realizować wszystkich zamówień.

Podczas gdy tradycyjne branże liczą straty, handel w sieci kwitnie napędzany rosnącą sprzedażą detaliczną i elektronicznymi formami rozrywki. Wzrasta popyt na home entertainment – usługi platform streamingowych i gamingowych, wypierających tradycyjne formy rozrywki live – kina, teatry, koncerty, festiwale, które w miarę pojawiających się ograniczeń organizatorzy muszą przenosić do świata wirtualnej rozrywki. Według danych Google, 63% osób deklarujących regularne wizyty w kinach przyznaje, że w czasie pandemii częściej korzysta z serwisów

ŚWIATOWY WZROST OBROTÓW W E-COMMERCE (2020 R/R %)



WZROST OBROTÓW W WYBRANYCH KATEGORIACH (CZERWIEC 2020 R/R %)



Źródło: Mastercard

streamingowych. 47% osób z tej grupy przyznaje z kolei, że więcej czasu spędza grając w gry, a 39%, że czyta więcej książek niż przed wybuchem epidemii.

Za wzrostem popytu na zakupy i sieciową rozrywkę idą zmiany w wolumenach płatności. Dane organizacji płatniczych wskazują na stabilną sytuację w segmencie e-commerce, bez widocznych spadków. Dane KIR sugerują z kolei, że spadek fizycznych transakcji spowodowany lockdownem kompensują transakcje w kanałach elektronicznych. Jak podaje izba, - sytuacja epidemiologiczna w znacznym stopniu wpłynęła na zmianę nawyków zakupowych. Zakupy w centrach handlowych zostały zastąpiona zakupami on-line, wspieranymi narzędziami do wygodnych i bezgotówkowych płatności, jak pay-by-linki. Wzrost zainteresowania odnotowano w operowanym przez KIR systemie Paybynet zapewniającym przekazanie pieniędzy bezpośrednio z konta klienta na konto sklepu oraz urzędu, bez udziału rachunków pośredniczących. W marcu br. w systemie Paybynet w stosunku do lutego odnotowano wzrost liczby transakcji o ponad 21 proc. Liczba transakcji w lutym 2020 r. wobec analogicznego miesiąca w 2019 r. wzrosła o 39 proc., natomiast w marcu tego roku w stosunku do marca ub. r. była wyższa o 68 proc.

Podobny trend obserwowany był w obszarze eAdministracji. Dynamika wzrostu transakcji w miesiącach objętych lockdownem wynikała m.in. z możliwości załatwienia spraw w urzędzie w sposób zdalny, w tym w szczególności płatności podatkowych na portalu podatki.gov.pl. Średnio liczba transakcji w porównaniu do poprzedniego roku wzrosła dwukrotnie. Rekordowym miesiącem pod względem liczby transakcji był maj – ostatni miesiąc składania deklaracji podatkowych, w którym liczba transakcji wobec analogicznego miesiąca ubiegłego roku wzrosła o 362%.

Wzrost wydatków w sieci w Polsce widać również między innymi po transakcjach kartowych. W II kwartale 2020 r. kartami płatniczymi w Internecie zrealizowano 33,6 mln transakcji - o 541 tys. szt. niż w poprzedzającym kwartale, co stanowiło wzrost o 2% Udział transakcji internetowych w ogólnej liczbie płatności bezgotówkowych wyniósł 2,55% i był większy niż w poprzednim kwartale (2,4%). Skokowo wzrosła natomiast wartość płatności kartami w internecie. Wyniosła ona 4,98 mld zł, czyli więcej aż o 941 mln zł niż w poprzednim kwartale, co stanowi wzrost o 23%. Udział wartości transakcji w Internecie w całości transakcji bezgotówkowych wzrósł i wyniósł 5,62% (w po-przednim kwartale wyniósł 4,75%).

Podobne obserwacje widoczne są także w przypadku innych form płatności bezgotówkowych. Rekordowe statystyki podczas pierwszych miesięcy pandemii odnotował również popularny w Polsce BLIK. *Pandemia przeniosła handel do sieci, a tam BLIK jest metodą płatności pierwszego wyboru z uwagi na szybkość, wygodę i bezpieczeństwo płatności. Odnotowaliśmy także ogromny wzrost liczby przelewów na numer telefonu. Polacy coraz*

chętniej rozliczają się bezgotówkowo, co jest bardzo ważne w czasie zagrożenia koronawirusem – mówił **Dariusz Mazurkiewicz**, prezes Polskiego Standardu Płatności, operatora BLIKA. W drugim kwartale br. użytkownicy BLIKA zrealizowali o ponad 7 milionów transakcji więcej niż w całym 2018 r. – w sumie 97,4 mln transakcji, a w całym pierwszym półroczu – 175 mln. Tradycyjnie najwięcej transakcji realizowanych było w internecie – było ich aż 73 mln – to 110 proc. więcej niż rok temu i o 27 proc. więcej niż w pierwszych trzech miesiącach roku. Płatności w sieci to trzy czwarte wszystkich transakcji. Użytkownicy zrealizowali w drugim kwartale aż 10,6 mln przelewów na numer telefonu BLIK – to wzrost o 47 proc. w stosunku do pierwszych trzech miesięcy roku i blisko 200 proc. więcej niż w analogicznym okresie ubiegłego roku. Liczba transakcji w tradycyjnych terminalach płatniczych wzrosła o 20 proc. w porównaniu z pierwszym kwartałem – było ich 8,4 mln (to 68 proc. więcej rok do roku). Podobnie jak w przypadku kart płatniczych, także w statystykach BLIKA widać odchodzenie od obrotu gotówkowego w czasie pandemii poprzez spadek liczby wypłat z bankomatów. Takich transakcji było 5,5 mln, czyli o 8 proc. mniej niż rok wcześniej.

Sumarycznie na koniec drugiego kwartału z BLIKA korzystało aktywnie 5,42 mln osób. To 67 proc. więcej niż rok wcześniej i oznacza to, że blisko co drugi użytkownik bankowych aplikacji mobilnych w Polsce płaci BLIKIEM.

Pandemia nie powstrzymuje przestępców – rośnie liczba prób wyłudzeń

Izolacja dużej części społeczeństwa w drugim kwartale i wymuszona cyfryzacja wielu aktywności niosą ze sobą także potencjalne zagrożenia. Jednym z nich jest podatność na działania przestępców. Podobnie

jak szereg innych dziedzin, przestępczość także od dłuższego czasu migrowała do sieci i podobnie jak w innych przypadkach, w czasie pandemii trend ten ulega nasileniu. Czas niepewności i dezorientacja spowodowana pandemią sprzyjają podatności na działania socjotechniczne nastawione na oszukanie - zwłaszcza niedoświadczonych - użytkowników sieci z wykorzystaniem nowych schematów na bieżąco adaptowanych do sytuacji. Od końca marca byliśmy świadkami szeregu kampanii phishingowych obierających na cel klientów banków. Podobne działania wystąpiły przy okazji dystrybucji bonu turystycznego. Mniej ludzi na ulicach a więcej przed komputerami w domach, to przecież większy teatr działań dla oszustów, którym sprzyja ogólne zmęczenie ciągłą atmosferą zagrożenia i osłabiona czujność użytkowników internetu. Doświadczony klient, znający zasady bezpieczeństwa w sieci i przede wszystkim świadomy zagrożeń z reguły potrafi odróżnić fałszywą korespondencję od prawdziwej i uniknąć pułapek, ale nowi użytkownicy rozwiązań cyfrowych mogą stanowić łatwy cel.

W dalszym ciągu mamy także próby wyłudzeń przy pomocy skradzionych wcześniej dowodów tożsamości. Według danych ZBP, w II kwartale 2020 r. zablokowano aż 1 680 prób wyłudzeń kredytów na łączną kwotę 63 milionów złotych. To najwyższa liczba wyłudzeń odnotowana w ciągu jednego kwartału od pięciu lat. W stosunku do okresu bezpośrednio sprzed pandemii, to wzrost o 1/5 i statystycznie ponad 18 prób wyłudzeń dziennie. Każdego dnia próbowano na cudze nazwiska ukraść łącznie niemal 700 tys. zł. Niższa ogólna kwota wyłudzeń wynika z większej „dyskrecji" przestępców – mieliśmy mniej zuchwałych prób kradzieży dużych sum, ale za to większą liczbę mniejszych. Jednocześnie, Polacy zastrzegali mniej utraconych dokumentów tożsamości niż zwykle. W II kwartale 2020 r. baza zastrzeżonych dowodów tożsamości wzrosła tylko o 32 106 szt. – aż o 35% mniej niż w poprzednim kwartale. Taki stan rzeczy wynika z faktu, że w związku z pandemią Polacy częściej pozostawali w domach i chwilowo gubili znacznie mniej dokumentów niż zwykle, niemniej trzeba pamiętać, że przestępcy do swoich działań wykorzystują także dowody osobiste, prawa jazdy i paszporty skradzione nawet 5-10 lat wcześniej – dlatego tak ważne jest zastrzeganie w bankach także dokumentów utraconych nawet kilka lat temu.

E-tożsamość potrzebna jak nigdy wcześniej

Epidemia koronawirusa uderzyła w jeden z fundamentów rozwoju społeczno-gospodarczego, bardzo szybko zmieniając dotychczasowy katalizator postępu – swobodę bezpośredniego, nieskrępowanego kontaktu i międzyludzkich interakcji w czynnik naznaczony strachem i obawą o zdrowie, a nawet życie nasze i naszych bliskich. Wielka zaleta

Według danych ZBP, w II kwartale 2020 r. zablokowano aż

1 680

prób wyłudzeń kredytów na łączną kwotę

63 mln zł

w stosunkowo krótkim czasie stała się wielką wadą obarczoną czynnikiem ryzyka. Epidemia uderzyła w branże tradycyjnie oparte o swobodę kontaktu, przede wszystkim turystykę, gastronomię, handel, transport osobowy i wszystkie inne dziedziny, w których bezpośrednie interakcje były do tej pory codziennością. Z drugiej strony wymusiła dostosowania i przyspieszyła zmiany w innych obszarach – handlu elektronicznym, usługach kurierskich, domowej rozrywce, telekomunikacji i informatyce. Dziedziny ograniczające potencjał bezpośredniego kontaktu przeżywają właśnie swój boom, między innymi dzięki zbudowanej wcześniej infrastrukturze pozwalającej na zdalne interakcje i obrót gospodarczy.

Do końca 2019 roku **profil zaufany** miało ok

4,6 mln

Polaków. Jak podaje Ministerstwo Cyfryzacji, tylko w roku 2020 – do września,

3 352 227

osób założyło nowy profil zaufany, co stanowi aż **42% wszystkich aktywnych profili**. Rekordowy pod tym względem był kwiecień, kiedy założyło go ponad 602 tysiące osób.

Dobrym przykładem zastępowania tradycyjnych działań ich cyfrowymi odpowiednikami wyraźnie widać w przypadku recept. E-recepta miała swoją premierę na krótko przed rozpoczęciem pandemii – w styczniu 2020 roku, ale ramy prawne i infrastruktura pozwalające na korzystanie z tego systemu powstawały przez kilka lat. Na efekty, najpewniej spotęgowane efektem pandemii nie trzeba było długo czekać. Od momentu uruchomienia systemu do dziś lekarze wystawili już ponad 275 mln e-recept dla 25 mln pacjentów. Między styczniem i początkiem sierpnia Polacy niemal w zupełności odeszli papierowych recept i zaczęli masowo korzystać z elektronicznych wersji. W tym czasie wystawiono ponad 207 mln e-recept, co ogółem stanowi 90 proc. wszystkich wystawionych takich dokumentów. Z e-recepty w tym roku skorzystało już 20,5 mln pacjentów, najwięcej w grupie wiekowej 61-70 lat. Przed epidemią koronawirusa, w lutym, udział e-recepty wynosił 88%. W maju już 95%. Według danych Ministerstwa Zdrowia, liczba recept papierowych w marcu spadła o 47% w stosunku do stycznia, a w maju spadek ten wyniósł 78%. Dzięki wprowadzeniu e-recepty ważnej 365 dni, pacjenci mogli również zaoszczędzić czas i ograniczyć liczbę kontaktów z przychodnią tylko w celu otrzymania e-recepty na kontynuację leczenia.

Okres pandemii i nacisk na fizyczne bezpieczeństwo dodatkowo wzmocniły istniejące już trendy i pobudził rozwój usług. Mamy coraz lepsze możliwości, aby bez wychodzenia z domu coś kupić lub sprzedać, praca zdalna w wielu branżach staje się codziennością, ale nie zawsze i nie wszędzie możemy w sposób zdalny załatwić sprawy formalne, wymagające potwierdzenia tożsamości. Dyskusja w tym obszarze toczy się od dawna, a pandemia tworzy zrozumiałą presję na rozwiązania w tej dziedzinie. To jest ten

moment, w którym widać wyraźnie, jak potrzebny jest elektroniczny podpis czy e-tożsamość, zapewniająca równocześnie pewność i bezpieczeństwo w obrocie gospodarczym.

W obszarze e-administracji także widać postęp. Wprawdzie jeszcze nie mogliśmy głosować przez internet, ale coraz więcej spraw w urzędach można już załatwiać zdalnie. Trudno też się dziwić, że ostatnie miesiące to rekordowe zainteresowanie e-usługami. Jego wzrost dobrze obrazuje rosnąca liczba profili zaufanych, które są stanowią metodę potwierdzania tożsamości w internecie i są kluczem do wszystkich usług e-administracji. Do końca 2019 roku profil zaufany miało ok 4,6 mln Polaków. Jak podaje Ministerstwo Cyfryzacji, tylko w roku 2020 – do września, 3 352 227 osób założyło nowy profil zaufany, co stanowi aż 42% wszystkich aktywnych profili. Rekordowy pod tym względem był kwiecień, kiedy założyło go ponad 602 tysiące osób. W całym drugim kwartale przybyło natomiast 1,384 mln nowych profili zaufanych. W kwietniu Ministerstwo umożliwiło również zakładanie profili tymczasowych, ważnych przez 3 miesiące – istniała bowiem potrzeba, aby możliwość korzystania z PZ miało jeszcze więcej osób, w tym te, które obecnie – nawet gdyby chciały – nie mogą tego robić. Profil tymczasowy mogą założyć osoby bez konta w odpowiednim banku, a Potwierdzenie PZ odbywa się w trakcie wideospotkania w internecie.

Niemniej, to właśnie banki, wykorzystujące własne metody potwierdzania tożsamości stanowią ważne źródło dla kontaktów swoich klientów z administracją. Na początku lipca rozpoczęła się integracja banków spółdzielczych z węzłem krajowym dającym możliwość wygodnego dostępu do portali publicznych i e-usług. Wygoda polega tutaj na korzystaniu tylko z jednego - bankowego - hasła i loginu. W efekcie tych działań klienci 313 banków spółdzielczych (dane na 1 września) mogą już nie tylko szybko założyć profil zaufany, ale i korzystać z serwisów e-administracji. W sumie planowane jest przyłączenie ponad 500 placówek, co oznacza że z łatwiejszego dostępu do e-usług skorzysta ponad 1,5 miliona osób. Działania w obszarze ucyfrowienia kontaktów z administracją to jedna

strona medalu, druga natomiast to wciąż niezagospodarowany w dużej mierze obszar uwierzytelniania w sferze biznesowej. W okresie pandemii, kiedy unikanie kontaktu jest wręcz wskazane, tego rodzaju usługi stają się niezbędne, a w długofalowej perspektywie coraz głębszej cyfryzacji różnych dziedzin życia, staną się narzędziem przyspieszenia i uproszczenia obrotu gospodarczego, pozwalającego na załatwianie formalności na odległość w sposób prosty, bezpieczny i pewny z prawnego punktu widzenia.

Lukę w tym zakresie stara się wypełnić KIR wprowadzając na rynek usługę mojeID. Jak przekonuje prezes Piotr Alicki, *jednoznaczne poświadczenie tożsamości klienta jest kluczowe szczególnie tam, gdzie mówimy o dostępie do danych wrażliwych, jak np. w przypadku usług medycznych. W takich sytuacjach kontakt zdalny musi być oparty na silnych, bezpiecznych i uregulowanych prawnie metodach uwierzytelniania. Pod względem jakości weryfikacji danych usługa mojeID jest analogiczna do Profilu Zaufanego, z tym że poza dostępem do e-administracji mojeID można wykorzystywać także w świecie komercyjnym. Usługę zdalnego potwierdzania tożsamości w oparciu o dane bankowe uruchomiliśmy w zeszłym roku. W 2020 r. mieliśmy plan przejścia z fazy pilotażu do szerokiego wdrożenia. COVID-19 był tutaj swoistym katalizatorem, który spotęgował rynkowe zapotrzebowanie na wiarygodną usługę potwierdzania tożsamości, więc dziś nie trzeba już nikogo specjalnie przekonywać, jaką wartość daje mojeID.*

Usługa mojeID to bezpieczne narzędzie do zdalnego potwierdzania tożsamości online. Dzięki integracji systemu identyfikacji elektronicznej KIR z Węzłem Krajowym i Profilem Zaufanym, użytkownik mojeID może korzystać z e-usług świadczonych przez administrację publiczną. Dostęp do usług oferowanych przez dostawców z sektora komercyjnego i publicznego odbywa się w oparciu o dane, które zostały wcześniej zweryfikowane przez zaufany podmiot - dostawcę tożsamości (obecnie taką rolę pełnią banki), który jednoznacznie potwierdza tożsamość danej osoby. Korzystanie z tej metody uwierzytelnienia, opartej o bankowość internetową, umożliwia całkowicie zdalną realizację formalności, które dotychczas wymagały osobistego potwierdzenia danych przez klienta.

Wykorzystując Profil Zaufany oraz uwierzytelnienie poprzez mojeID, można np. złożyć wniosek o nowy dowód, składać urzędowe pisma czy sprawdzić stan punktów karnych za mandaty. Potwierdzenie tożsamości z mojeID otwiera dostęp do wszystkich usług publicznych prezentowanych na login.gov.pl, bez konieczności ustanawiania i pamiętania osobnych haseł do poszczególnych systemów czy urzędów. Ten sam sposób uwierzytelniania dotyczy usług komercyjnych. To konkretna korzyść dla użytkownika, który dostaje wygodne narzędzie usprawniające poruszanie się w świecie cyfrowym, a dzięki uczestniczeniu banków w procesie uwierzytelnienia, ma także gwarancją bezpieczeństwa usługi.

mojeID jest udostępniane przez systematycznie rosnącą liczbę dostawców usług z różnych sektorów gospodarki. Z rozwiązania w roli dostawców

usług korzystają PGNiG Obrót Detaliczny, Medicover Polska, PZU, PKO Ubezpieczenia, Nationale Nederlanden, Open Life, Totalizator Sportowy, T-Mobile, Diners Club Polska. Klienci tych podmiotów mogą wykorzystywać mojeID m.in. do rejestracji w serwisach internetowych (umożliwiających dostęp do usług online w ramach serwisu), odzyskiwania haseł, zawierania umów, składania zleceń polecenia zapłaty, rejestracji szkód w ramach umów ubezpieczeniowych oraz innych usług oferowanych przez dostawców w trybie online. Liczba klientów aktywnie korzystających z bankowości internetowej w I kw. 2020 r. wynosiła 19 mln, z czego ponad 9 mln może korzystać ze zdalnego uwierzytelnienia z wykorzystaniem mojeID.

Pandemia pokazała, jak ważna dla użytkowników jest cyfrowa tożsamość i możliwość zdalnego uwierzytelnienia. Szczególnym przykładem jest sektor medyczny - KIR prowadzi wdrożenia kilku kolejnych firm z sektora medycznego, w których uruchomienie usługi planowane jest do końca br. oraz na początku przyszłego. Zwiększone zainteresowanie usługą mojeID widać także w branżach ubezpieczeniowej i telekomunikacyjnej z przedstawicielami których również prowadzone są projekty wdrożenia mojeID. Prowadzone obecnie, zaawansowane rozmowy z większością banków funkcjonujących na rynku – pokazują, że także dostawcy tożsamości zintensyfikowali prace nad usługami zdalnymi, w tym w zakresie zdalnego potwierdzenia tożsamości. Kolejne wdrożenia dostawców tożsamości będą miały miejsce w najbliższych miesiącach. Upowszechnienie wykorzystania mojeID może skutecznie wesprzeć osiągnięcie oczekiwanego poziomu cyfryzacji Polski – zarówno w obszarze komercyjnym, jak i w administracji publicznej, jednak sukces tego rozwiązania będzie zależał od tego, jak wiele osób i firm zdecyduje się finalnie na jego wykorzystanie.

Co przed nami?Już dziś wiele wskazuje na to, że pandemia niestety pozostanie z nami na dłużej. Jesienna druga fala i codzienne rekordy

nowych przypadków oznaczają dalsze ograniczenia, jeszcze większe środki ostrożności i kontynuację trendu unikania fizycznego kontaktu. Za tym idzie dalszy rozwój obszarów i technologii, które pozwolą to osiągnąć. Dobrym przykładem szybkiego wdrożenia rozwiązania w czasie lockdownu było wykorzystanie selfie w procesie identyfikacji klientów przy zakładaniu konta bankowego, ale na tym przecież nie koniec.Zmiany, jakie zaszły w obszarze korzystania z usług, płatności czy form kontaktu są widoczne gołym okiem. Niemniej sektor bankowy jeszcze przed rozpoczęciem pandemii w większości był już w dobrej sytuacji do szybkiej adaptacji rozwiązań zdalnych i przejścia w inny tryb funkcjonowania. Nie byłoby to możliwe bez wieloletnich inwestycji w infrastrukturę i dobrą współpracę z dostawcami technologii. W dalszej perspektywie taka transformacja czeka też inne branże, przyspieszając proces cyfryzacji całej gospodarki. Pandemia stała się katalizatorem tego procesu. Wiele rozwiązań stosowanych dziś w bankowości z powodzeniem może być wykorzystywanych w innych branżach. Dużym wyzwaniem w nadchodzącym czasie z pewnością będzie trwałe przejście na pracę zdalną i co za tym idzie, rozwój nowych technologii telekomunikacyjnych, pozwalających zastąpić procesy oparte do tej pory na bezpośrednich interakcjach. Podobnie duża rolę będzie odgrywać edukacja, bo wielu rzeczy będziemy po prostu musieli się nauczyć. Jedne dziedziny stracą na znaczeniu, inne będą przeżywać rozkwit. W każdym razie, pandemia przyniesie zmiany. Ich kierunek jest już wyraźnie widoczny, ich zakres i trwałość poznamy z biegiem czasu.

WIĘCEJ INFORMACJI
ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

dr Przemysław Barbrich
Doktor nauk ekonomicznych, wykładowca akademicki.
Dyrektor Zespołu Komunikacji i PR ZBP
tel. 660 763 831
przemyslaw.barbrich@zbp.pl

Jacek Gieorgica
Zespół Komunikacji i PR ZBP
tel. 603 626 254
jacek.gieorgica@zbp.pl