

Narodowy Bank Polski
Departament systemu Płatniczego

**OBRÓT BEZGOTÓWKOWY W POLSCE ORAZ
INNYCH KRAJACH UNII EUROPEJSKIEJ –**
Thinking outside the box

RAPORT Z PROJEKTU

Opracował:

Tomasz Koźliński

Warszawa, kwiecień 2008 r.

SPIS TREŚCI:

Wstęp	3
I. CEL I KONCEPCJA WARSZTATÓW	5
1. CEL WARSZTATÓW	5
2. KONCEPCJA WARSZTATÓW	7
II. OPIS I CZĘŚCI WARSZTATÓW	8
1. FORMA I STRUKTURA WARSZTATÓW	8
2. ANALIZA UŻYTKOWNIKÓW INSTRUMENTÓW BEZGOTÓWKOWYCH ..	9
3. CYKL DOŚWIADCZEŃ UŻYTKOWNIKA	16
4. PODSUMOWANIE I WNIOSKI	28
III. OPIS II CZĘŚCI WARSZTATÓW	31
1. FORMA I STRUKTURA WARSZTATÓW	31
2. WIELKA BRYTANIA, IRLANDIA	32
3. HOLANDIA, BELGIA, FRANCJA	36
4. AUSTRIA, NIEMCY, SŁOWENIA	40
5. DANIA, SZWECJA, SŁOWENIA	44
6. HISZPANIA, PORTUGALIA, WŁOCHY	50
7. GRECJA, CYPR, MALTA	53
8. PROPOZYCJE DZIAŁAŃ DLA ROZWOJU OBROTU BEZGOTÓWKOWEGO W POLSCE	58
9. PODSUMOWANIE I WNIOSKI	60
IV. OPIS III CZĘŚCI WARSZTATÓW	66
1. FORMA I STRUKTURA WARSZTATÓW	66
2. EDUKACJA SPOŁECZEŃSTWA NA TEMAT USŁUG BANKOWYCH I OBROTU BEZGOTÓWKOWEGO	68
3. AKTYWIZACJA OSÓB STARSZYCH, MIESZKAŃCÓW OBSZARÓW WIEJSKICH I MAŁYCH MIAST, OSÓB O NISKICH DOCHODACH ORAZ BEZROBOTNYCH W ZAKRESIE OBROTU BEZGOTÓWKOWEGO	71
4. FUNKCJONALNOŚĆ, POPULARNOŚĆ I AKCEPTACJA KART PŁATNICZYCH	75
5. ROZWÓJ PŁATNOŚCI BEZGOTÓWKOWYCH I PIENIĄDZA ELEKTRONICZNEGO	80
6. BANKOWŚĆ ELEKTRONICZNA I ZAKUPY PRZEZ INTERNET, ROZWÓJ POLECENIA ZAPŁATY	84
7. BARIERY REGULACYJNE OBROTU BEZGOTÓWKOWEGO DLA OSÓB FIZYCZNYCH I PRAWNYCH	87
8. PODSUMOWANIE I WNIOSKI	90
V. WYBRANE WNIOSKI NA TEMAT OBROTU BEZGOTÓWKOWEGO W POLSCE	94
Zakończenie	96
Załącznik 1	98
Załącznik 2	103
Załącznik 3	105
Załącznik 4	107
Załącznik 5	108
Załącznik 6	112
Załącznik 7	114

Wstęp

W dobie postępującej globalizacji usług finansowych i rozwoju potrzeb społeczeństw coraz częściej obserwuje się zastępowanie tradycyjnego sposobu dokonywania płatności gotówką formami bezgotówkowymi, czyli instrumentami płatniczymi wykorzystującymi w celu zapłaty środki pieniężne zgromadzone na rachunkach bankowych, kartach mikroprocesorowych lub pieniądzem elektronicznym. Powyższą tendencją charakteryzują się nie tylko kraje najwyżej rozwinięte, ale również państwa, które kończą okres transformacji systemu finansowego lub niedawno zaczęły dynamicznie rozwijać sektor bankowy niezbędny dla rozwoju obrotu bezgotówkowego. Do ostatniej grupy można zaliczyć Polskę. Nasz kraj znajduje się dopiero w stadium kształtowania zaawansowanego systemu płatniczego analogicznego do wzorców zachodnich. W Polsce nadal dominuje gotówka, a obrót bez jej użycia upowszechnia się bardzo powoli. Najpełniej dystans pomiędzy naszym krajem a państwami Unii Europejskiej w zakresie zaawansowania form płatności prezentują dane statystyczne publikowane corocznie przez Europejski Bank Centralny. Wynika z nich, że Polska plasowała się w ostatnich latach w rankingach unijnych na jednej z ostatnich pozycji, a wielokrotnie zajmowała ostatnią lokatę wśród krajów członkowskich pod względem rozwoju usług płatniczych i wykorzystania podstawowych bezgotówkowych instrumentów płatniczych. Fakt odstawiania naszego kraju od reszty Unii rysuje niekorzystny obraz naszego systemu bankowego oraz wskazuje na potrzebę zmiany postawy instytucji finansowych i nastawienia społeczeństwa do bezgotówkowych form płatności.

Od blisko 10 lat tematyka obrotu bezgotówkowego i jego promocji jest przedmiotem zainteresowania Narodowego Banku Polskiego i Rady ds. Systemu Płatniczego, organu opiniotawczo-doradczego przy Zarządzie NBP. Jednym z przejawów włączania się w proces popularyzacji obrotu bez użycia gotówki było ogłoszenie, na bazie zalecenia EBC, w grudniu 2003 r. rekomendacji Rady ds. Systemu Płatniczego postulującej jak najpełniejszą promocję obrotu bezgotówkowego, skierowanej do instytucji publicznych i podmiotów sektora bankowego. Poza tym zarówno NBP, jak i ZBP kilkakrotnie analizowały zagadnienia związane z obrotem bezgotówkowym, identyfikowały bariery jego rozwoju i podejmowały działania w celu promocji płatności bezgotówkowych. W czerwcu 2007 r. Narodowy Bank Polski przedstawił na posiedzeniu Rady ds. Systemu Płatniczego kolejny materiał przedstawiający miejsce Polski w Unii Europejskiej w różnych kategoriach związanych z obrotem bezgotówkowym. Pomimo stałego rozwoju tych form płatności, dane na 1

mieszkańca w wielu z uwzględnianych kryteriów (m.in. w zakresie liczby rachunków, liczby kart płatniczych, liczby poleceń zapłaty, czy liczby płatności kartami) sytuowały Polskę na końcu lub w końcowej grupie krajów Unii.

W związku z niekorzystną sytuacją Polski na tle Unii Europejskiej w badanych kategoriach, Narodowy Bank Polski postanowił przeprowadzić w 2007 r. projekt w formie zorganizowanych spotkań typu „burza mózgów” lub grupowej pracy ekspertów. Celem warsztatów było omówienie naświetlonych przez unijne statystyki problemów, stanu obrotu bezgotówkowego w Polsce oraz wypracowanie propozycji działań zaradczych. Spotkania takie odbyły się w postaci trzech warsztatów zorganizowanych w okresie wrzesień-grudzień 2007 r. przez NBP z udziałem firmy zewnętrznej oraz wielu ekspertów z NBP, banków i innych podmiotów działających w obszarze systemu płatniczego¹. Poniższy raport prezentuje szczegółowe rezultaty wszystkich trzech cykli tych spotkań, które zostały uzupełnione o wnioski i uwagi autora raportu. W szczególności, raport dokonuje próby identyfikacji przyczyn niedostatecznej popularności rozliczeń bezgotówkowych w Polsce oraz wskazuje na ewentualne kierunki działań instytucji finansowych zmierzające do intensyfikacji tego typu płatności.

¹ W pracach koncepcyjnych nad przygotowaniem trzech warsztatów uczestniczyły w okresie wrzesień –listopad 2007 następujące osoby z NBP: Adam Tochmański, Dyrektor DSP NBP, Krzysztof Senderowicz, Dyrektor DOK (wówczas Zastępca Dyrektora DSP NBP), Krzysztof Freliszek, Zastępca Dyrektora DSP NBP, Robert Klepacz, Naczelnik Wydziału Nadzoru w DSP NBP oraz autor raportu i pomysłodawca projektu Tomasz Koźliński. W organizacji i przeprowadzeniu warsztatów wzięli udział również inni pracownicy Departamentu Systemu Płatniczego: Ewa Ożdżeńska, Beata Wróbel, Alina Damińska, Regina Burakowska, Adam Jankowski, Paweł Łysakowski oraz Rafał Janowicz.

I. CEL I KONCEPCJA WARSZTATÓW

1. Cel warsztatów

Celem warsztatów było zidentyfikowanie najistotniejszych czynników mających wpływ na różny poziom wykorzystania gotówki i bezgotówkowych form płatności w Polsce i wybranych krajach UE. Polska plasowała się często na ostatnim lub przedostatnim miejscu w zestawieniach wskaźników obrotu bezgotówkowego na jednego mieszkańca w krajach Unii Europejskiej, m.in. liczbie transakcji bezgotówkowych dokonywanych kartami płatniczymi, liczbie terminali POS i liczbie transakcji z wykorzystaniem polecenia zapłaty. Nominalnie wszystkie wskaźniki systemu płatniczego w Polsce w ostatnich kilku latach wskazywały stałą tendencję wzrostową, jednakże dystans do krajów Europy Środkowo-Wschodniej oraz Europy Zachodniej, liczony ww. indykatorami, nie zmniejszał się. Dlatego istotnym, z punktu widzenia rozwoju systemu płatniczego w Polsce, okazało się rozpoznanie i przeanalizowanie kluczowych czynników sukcesu rozwoju obrotu bezgotówkowego w innych krajach, determinant rozwoju tego obrotu w Polsce oraz zaproponowanie rozwiązań i działań do podjęcia dla zwiększenia w przyszłości ww. obrotu w naszym kraju. W związku z powyżej zaprezentowanym problemem postawiono szereg pytań odnoszących się do obrotu bezgotówkowego w Polsce w kontekście europejskim. Trzyetapowe warsztaty z wykorzystaniem heurystycznych metod rozwiązywania problemów miały pomóc w znalezieniu najlepszych odpowiedzi oraz możliwie najbardziej efektywnych sposobów rozwiązania przedstawionych problemów.

W związku z powyższym w ramach prac nad założeniami projektu warsztatów zdefiniowano następujące problemy, w tym jeden problem podstawowy oraz trzy problemy szczegółowe:

Problem podstawowy:

Dlaczego Polska w różnych zestawieniach i rankingach *per capita* jest na ostatnim lub przedostatnim miejscu w Unii Europejskiej pod względem wykorzystania bezgotówkowych instrumentów płatniczych? Problem należy rozpatrywać w kontekście najważniejszych wskaźników obrotu bezgotówkowego i tzw. „ubankowienia”, np. liczby i wartości operacji bezgotówkowych, liczby kart płatniczych, proporcji płatności kartami do liczby wypłat z bankomatów, liczby oddziałów bankowych na 10 000 mieszkańców; przeciętnej liczby

poleceń przelewu i poleceń zapłaty *per capita*; przeciętnej liczby bankomatów i POS-ów *per capita*.

Pierwszy problem szczegółowy:

Jakie były kluczowe czynniki sukcesu rozwoju obrotu bezgotówkowego w najbardziej rozwiniętych krajach Unii Europejskiej (Finlandia, Holandia, Portugalia, Hiszpania, Szwecja, Dania, Estonia, Belgia, Wielka Brytania itd.)?

Drugi problem szczegółowy:

Jakie są kluczowe czynniki rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce w kontekście europejskim? Co trzeba zrobić, aby zwiększyć i przyspieszyć działanie tych czynników, tak aby Polska awansowała w europejskich porównaniach *per capita*?

Trzeci problem szczegółowy:

Jakie czynniki, zmienne i działania decydują o tym, że w jednych krajach obrót bezgotówkowy jest rozwinięty i dalej podlega procesom rozwojowym, podczas gdy w innych państwach dominuje obrót gotówkowy? Co należałoby zrobić, aby zdecydowanie przyspieszyć rozwój obrotu bezgotówkowego *per capita* w Polsce?

2. Koncepcja warsztatów

Warsztaty zorganizowano w trzech częściach. Tematyka każdej z nich została wcześniej określona przez Departament Systemu Płatniczego i poprowadzona przy udziale firmy zewnętrznej Innovatika wyspecjalizowanej w organizowaniu spotkań o charakterze innowacyjnym.

Pierwszy etap projektu, mający charakter pilotażowy, odbył się w dniu 29 września 2007 roku w ośrodku NBP w Rucianem-Nidzie. Jego uczestnikami byli pracownicy Departamentu Systemu Płatniczego NBP. Celem warsztatów była wstępna analiza i diagnoza obecnego stanu rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce.

Druga faza cyklu spotkań miała miejsce w Warszawie w dniu 29 października 2007 roku. Uczestniczyli w niej pracownicy NBP oraz zaproszeni eksperci z banków i innych podmiotów. Celem tej części warsztatów była diagnoza stanu rozwoju obrotu bezgotówkowego w wybranych krajach Unii Europejskiej.

Trzecie stadium warsztatów odbyło się w Warszawie w dniu 3 grudnia 2007 roku. Podczas tego etapu doszło do konfrontacji pomysłów przedstawicieli instytucji reprezentowanych w Radzie ds. Systemu Płatniczego oraz zaproszonych bankowców i ekspertów na temat najważniejszych problemów obrotu bezgotówkowego w Polsce.

Pierwsze dwie części warsztatów koncentrowały się na analizie i diagnozie stanu obrotu bezgotówkowego w Polsce i w innych krajach Unii Europejskiej. Podczas ostatniego, trzeciego, etapu spotkań skupiono się na poszukiwaniu konkretnych rozwiązań najważniejszych problemów obrotu bezgotówkowego w Polsce, bazując na wynikach prac z poprzednich stadiów projektu oraz na doświadczeniu i wiedzy uczestników spotkania. Końcowym efektem warsztatów, jak i całego projektu jest katalog najważniejszych i najpilniejszych działań, które należy stopniowo implementować w celu rozwiązania postawionych wcześniej problemów. Ponadto wskazano czynności, które należy zaliczyć do priorytetowych oraz określono, wprowadzenie których z nich powinno leżeć w obowiązkach banku centralnego, a jakie mogą zostać oddelegowane do innych zainteresowanych podmiotów.

II. OPIS I CZĘŚCI WARSZTATÓW

1. Forma i struktura warsztatów

W pierwszej części warsztatów na temat obrotu bezgotówkowego w Polsce wzięło udział 30 pracowników Departamentu Systemu Płatniczego Narodowego Banku Polskiego. Spotkanie odbyło się 29 września 2007 r. w Rucianem-Nidzie. Pierwsza część spotkania przyjęła formę burzy mózgów wspartej komputerowym systemem do spotkań ZING – the Team Meeting System. Uczestnicy dyskutowali nad następującymi problemami:

1. Minimalizacja płatności gotówką przez klientów detalicznych w punktach handlowo-usługowych.
2. Korzyści płacenia różnymi instrumentami obrotu bezgotówkowego.
3. Bariery rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce.
4. Działania, które mogą być podjęte dla przyspieszenia rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce.
5. Przyczyny większej niż w Polsce popularności instrumentów bezgotówkowych za granicą. Szczegółowe wyniki odpowiedzi poszczególnych grup znajdują się w załączniku nr 1.

W drugiej części warsztatów każda z grup opracowywała wybrany instrument płatniczy. Próbowano zidentyfikować użytkowników i osoby niekorzystające z danych form płatniczych oraz dyskutowano nad sposobami zwiększania ich popularności wśród Polaków. Rozważano następujące zagadnienia:

1. Polecenie przelewu składane w oddziale bankowym.
2. Polecenie przelewu składane w internecie (systemach bankowości elektronicznej).
3. Polecenie zapłaty.
4. Posiadanie i wykorzystanie rachunku bankowego.
5. Posiadanie i płatności kartą płatniczą.
6. Płatności za zakupy w internecie.

2. Analiza użytkowników instrumentów bezgotówkowych

W tabeli 1. zaprezentowano opisy typowych użytkowników i nieużytkowników danych instrumentów obrotu bezgotówkowego. Na podstawie krótkich charakterystyk użytkowników zidentyfikowano potrzeby funkcjonalne i emocjonalne, jakie usługa ma zaspokoić. Dla osób niestosujących danej formy rozliczeń zidentyfikowano przyczyny braku korzystania z danego typu usługi.

W załączniku nr 2 przedstawiono profile poszczególnych użytkowników następujących instrumentów bezgotówkowych i usług bankowych: polecenia przelewu składanego w oddziale, posiadania i wykorzystywania rachunku bankowego, posiadania i płatności kartą płatniczą oraz używania polecenia zapłaty i polecenia przelewu składanego w internecie. Natomiast załącznik nr 3 charakteryzuje sylwetki nieużytkowników wyżej wymienionych instrumentów i usług oraz wskazuje alternatywny sposób zaspokajania przez takie osoby potrzeb związanych z usługami bankowymi.

Tabela 1. Typowi użytkownicy i nie-użytkownicy poszczególnych instrumentów bezgotówkowych

Grupa	Użytkownik	Nie-użytkownik
<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">Polecenie przelewu składane w oddziale bankowym</p>	<p><i>Cechy demograficzne, osobowościowe, zachowanie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rolnicy ▪ Emeryci i renciści ▪ Osoby bez dostępu do Internetu ▪ Tradycjoniści ▪ Drobną przedsiębiorczość ▪ Wolne zawody <p><i>Potrzeby funkcjonalne i emocjonalne, jakie usługa ma zaspokoić:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pojedyncze, doraźne wpłaty na konta bankowe ▪ Powiększenie salda rachunku współmałżonka/wpłata na konto rodziny ▪ Potrzeba posiadania potwierdzenia wpłaty danej kwoty pieniężnej na określony rachunek bankowy 	<p><i>Cechy demograficzne, osobowościowe, zachowanie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Osoby nieposiadające ROR-ów ▪ Niepełnoletni ▪ „Szara strefa” ▪ Osoby bezrobotne ▪ Osoby o niskich dochodach lub bez dochodów ▪ Brak czasu ▪ Osoby posiadające dostęp do internetu <p><i>Dlaczego nie korzysta z usługi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brak czasu na wizytę w oddziale bankowym ▪ Wysokie opłaty za przelew w oddziale ▪ Nie ma dostępu do oddziału bankowego <p><i>Co robi zamiast tego?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokonuje przelewów drogą elektroniczną ▪ Płaci gotówką ▪ „Z ręki do ręki”

Grupa	Użytkownik	Nie-użytkownik
<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">Bankowość elektroniczna – przelewy w Internecie</p>	<p><i>Cechy demograficzne, osobowościowe, zachowanie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Przeważnie osoby do 50 lat ▪ Brak czasu na załatwianie spraw w banku ▪ Wygoda – możliwość płacenia o każdej porze ▪ Osoby z wykształceniem wyższym ▪ Mieszkańcy większych aglomeracji ▪ Posiadacze i użytkownicy komputera oraz Internetu ▪ Osoby o dużym zaufaniu do banków, techniki i zabezpieczeń bankowych ▪ Klienci, którzy mają większą niż przeciętnie wiedzę o usługach bankowych i Internecie <p><i>Potrzeby funkcjonalne i emocjonalne, jakie usługa ma zaspokoić:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Szybkie wykonanie operacji i transakcji ▪ Samodzielne wykonanie operacji ▪ Całodobowy dostęp do serwisów bankowych ▪ Kontrola operacji z domu na rachunku bankowym 	<p><i>Cechy demograficzne, osobowościowe, zachowanie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Osoby powyżej 60 lat ▪ Mieszkańcy mniejszych miast i wsi ▪ Osoby posiadające dużo „wolnego” czasu ▪ Klienci przyzwyczajeni do płacenia gotówką i stania w kolejce ▪ Osoby obawiające się korzystania z nowych technologii ▪ Osoby o małym zaufaniu do banków i systemu bankowego ▪ Potrzeba bezpośredniej kontroli i posiadania potwierdzenia dokonanych płatności <p><i>Dlaczego nie korzysta z usługi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nie ma takiej potrzeby, dotychczasowe sposoby całkowicie zaspokajały potrzeby (Po co? To dodatkowy kłopot) ▪ Nie ma komputera i dostępu do internetu ▪ Niskie dochody lub ich brak, aby ponieść koszty założenia i korzystania z rachunku bankowego, posiadania komputera i internetu ▪ Mała wiedza na temat ofert banków, niechęć lub brak silnej motywacji do ich poznania (mała przyswajalność wiedzy, prostsze wykonywanie transakcji w dotychczas znany sposób) ▪ Wygodniejsze jest, kiedy listonosz przyniesie pieniądze (wynagrodzenie) do domu. Listonosz może być przystojny i być dobrym rozmówcą, co jest niebagatelne na wsi <p><i>Co robi zamiast tego?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ma dużo czasu i dokonuje płatności bezpośrednio w kasie wierzyciela (atrakcja, wyjście z domu, sposób na spędzenie czasu) ▪ Płaci tylko gotówką ▪ Dostaje gotówkę przez listonosza

Grupa	Użytkownik	Nie-użytkownik
<p style="text-align: center;">3 Polecenie zapłaty</p>	<p><i>Cechy demograficzne, osobowościowe, zachowanie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Osoby czynne zawodowo ▪ Posiadający status majątkowy (dom, samochód, komputer, itd.) ▪ Ceniące własny drogocenny czas ▪ Zapracowane, aktywne życiowo ▪ Zapominalscy, roztargnieni (bałaganiarze) ▪ Posiadający wiedzę o produktach bankowych ▪ Osoby dobrze wykształcone <p><i>Potrzeby funkcjonalne i emocjonalne, jakie usługa ma zaspokoić:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Więcej wolnego czasu dla użytkowników ▪ Brak stresu związanego z pilnowaniem terminów płatności ▪ Poczucie bezpieczeństwa – możliwość odwołania transakcji w określonym czasie, jeśli nie zgadzamy się z jej wysokością (prawnie zagwarantowane) ▪ Satysfakcja i świadomość bycia nowoczesnym klientem ▪ Dokonywanie płatności 	<p><i>Cechy demograficzne, osobowościowe, zachowanie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ludzie w podeszłym wieku ▪ Niezamożni ▪ Sceptycy do nowoczesnych rozwiązań ▪ Niedoinformowani ▪ Słabo wykształceni <p><i>Dlaczego nie korzysta z usługi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nie posiada wiedzy na temat produktu/ usługi ▪ Brak rachunku bankowego ▪ Nieregularne dochody lub niskie dochody ▪ Obawa przed utratą kontroli nad własnymi pieniędzmi ▪ Niska promocja tego produktu przez banki ▪ Kredytuje się na możliwie maksymalny okres u wierzyciela (ma problemy z płynnością finansów osobistych/rodzinnych) <p><i>Co robi zamiast tego?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Opłaca swoje rachunki w kasie, na poczcie, u wierzyciela ▪ Nie płaci rachunków wcale

Grupa	Użytkownik	Nie-użytkownik
<p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">Posiadanie i wykorzystywanie rachunku bankowego</p>	<p><i>Cechy demograficzne, osobowościowe, zachowanie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Stałe zatrudnienie ▪ Wysokie zarobki ▪ Ludzie sukcesu ▪ Podstawowa wiedza o rozliczeniach pieniężnych ▪ Ludzie młodzi i w średnim wieku ▪ Rolnicy – konieczność zawodowa (dopłaty na rachunek bankowy) ▪ Osoby mające zaufanie do banków <p><i>Potrzeby funkcjonalne i emocjonalne, jakie usługa ma zaspokoić:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bieżące wpłaty – wygoda ▪ Bezpieczna akumulacja wyższych środków pieniężnych przed planowanymi dużymi zakupami lub inwestycjami ▪ Zysk ekonomiczny – odsetki ▪ Dostęp do karty płatniczej ▪ Ułatwiona możliwość zakładania lokat ▪ Dokonywanie płatności 	<p><i>Cechy demograficzne, osobowościowe, zachowanie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bezrobotni – brak dochodów i środków ▪ Emeryci – niskie dochody ▪ Osoby o niskich i nieregularnych dochodach ▪ Osoby pracujące na czarno ▪ Osoby młode, które nie mają jeszcze potrzeby albo przymusu założenia rachunku bankowego ▪ Osoby czerpiące dochody z „szarej strefy” <p><i>Dlaczego nie korzysta z usługi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brak dochodów ▪ Mała emerytura lub renta ▪ Zbyt wysoki koszt prowizji i opłat w stosunku do zarobków ▪ Brak zaufania do banków ▪ Nie ma nadwyżek finansowych, zatem co zarobi od razu musi wydać (spłacić kredyty lub pożyczki) ▪ Za daleko do banku (nie ma Internetu) <p><i>Co robi zamiast tego?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Posługuje się gotówką (jak ją ma) ▪ Korzysta z usług poczty ▪ Posiada wspólne konto, ale nie interesuje się jego prowadzeniem (jedno konto dla całej rodziny)

Grupa	Użytkownik	Nie-użytkownik
<p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">Posiadanie i płatność kartą płatniczą</p>	<p><i>Cechy demograficzne, osobowościowe, zachowanie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Duże aglomeracje miejskie ▪ Ludzie postępowi, nowocześni ▪ Młodzi, aktywni zawodowo ▪ Czynniki zawodowo ▪ Posiadacze rachunków bankowych ▪ Korzystający z kredytów hipotecznych lub samochodowych (wymuszony <i>cross-selling</i>) ▪ Kolekcjonerzy punktów lojalnościowych (zbieracze gadżetów) <p><i>Potrzeby funkcjonalne i emocjonalne, jakie usługa ma zaspokoić:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wygoda ▪ Bezpieczeństwo płatności – brak dużych kwot gotówki przy sobie ▪ Moda ▪ Funkcjonalność – coraz większa sieć akceptantów ▪ Wpływ otoczenia – coraz więcej osób ma kartę płatniczą i ją używa ▪ Wśród osób młodych „szpan” na prestiżową kartę 	<p><i>Cechy demograficzne, osobowościowe, zachowanie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prowincja – brak sieci banków, bankomatów ▪ Utrudniony dostęp do usług ▪ Zbyt duża oczekiwana zmiana dotychczasowego trybu postępowania dla osób starszych przyzwyczajonych do gotówki ▪ Gotówka jest zawsze i wszędzie akceptowana – nie muszą się zastanawiać ani sprawdzać, czy dany punkt akceptuje karty płatnicze <p><i>Dlaczego nie korzysta z usługi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brak potrzeby ▪ Zniechęcają skomplikowane procedury i wysokie relatywnie opłaty ▪ Brak dostępu do banku ▪ Niskie, nieregularne dochody ▪ Przy zapłacie gotówką klient dostaje upust od sprzedawcy lub towar gratis w wysokości prowizji płaconej przez sklep agentowi rozliczeniowemu ▪ Nie pamiętają PIN-u, zastrzeżona karta <p><i>Co robi zamiast tego?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Korzystają z obrotu gotówkowego ▪ Kupno „na zeszyt” lub z zapłatą po wypłacie wynagrodzenia

Grupa	Użytkownik	Nie-użytkownik
<p style="text-align: center;">6</p> <p style="text-align: center;">Płatności za zakupy w Internecie</p>	<p><i>Cechy demograficzne, osobowościowe, zachowanie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Osoba młoda, wykształcona ▪ Pracoholik, mało wolnego czasu ▪ Finansami osobistymi lub zakupami zajmuje się wieczorami, nocą i rano ▪ Osoba dynamiczna, aktywna zawodowo ▪ Ma lub planuje rodzinę ▪ Mieszkaniec dużego miasta, kosmopolita ▪ Co najmniej osoba średniozamożna <p><i>Potrzeby funkcjonalne i emocjonalne, jakie usługa ma zaspokoić:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Łatwość obsługi i użycia ▪ Kontrola przeprowadzanych transakcji ▪ Szybkość transakcji – bez kolejek, jeśli cały system działa sprawnie ▪ Wie za co płaci, może zapoznać się z parametrami produktów, jednakże nie zawsze otrzymuje to co oczekiwał ▪ Wygoda, zakupy całą dobę (24h), ale dostarczenie towaru po kilku dniach ▪ Ostrożnie i z rozwagą decyduje o zakupach ▪ Czasami decyzja o zakupie pod wpływem impulsu 	<p><i>Cechy demograficzne, osobowościowe, zachowanie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Osoba powyżej 50 lat ▪ Bardzo wysoka awersja do ryzyka ▪ Osoba o cechach konserwatysty ▪ Mieszkaniec wsi lub małego miasta ▪ Ostrożni klienci – chcą znać wszystkie informacje na temat produktów ▪ Ukrywający dochody – płatność gotówką nie jest rejestrowana <p><i>Dlaczego nie korzysta z usługi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Skomplikowane technologie ▪ Częste zmiany w systemach bankowych ▪ Nie umie obsługiwać komputera ▪ Nie wie, jak bezpiecznie kupować w internecie ▪ Świadomi zagrożeń, dlatego nie kupuje w sieci ▪ Ograniczony dostęp do internetu ▪ Obawa przed nadużyciami, utratą tożsamości ▪ Brak czasu na zrozumienie zasad funkcjonowania instrumentu <p><i>Co robi zamiast tego?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Korzysta z gotówki i tradycyjnych metod płatności ▪ Zakupy tylko w tradycyjnym sklepie ▪ Ewentualnie czasami płaci gotówką, a jak cena w Internecie jest dużo niższa, to robi tam zakupy ▪ Rozmowa ze sprzedawcą, osobiste doradztwo

3. Cykl doświadczeń użytkownika

W ostatnim etapie części pierwszej warsztatów przedstawiono doświadczenia użytkownika danego instrumentu płatniczego (tabele 2-7). Rozróżnione instrumenty przedstawiono poprzez pryzmat poszczególnych faz cyklu doświadczeń użytkownika, od etapu informacji lub rekomendacji, poprzez decyzję o korzystaniu, pierwsze użycie, bieżące użytkowanie aż po rezygnację. Każde stadium korzystania z narzędzi płatności przedstawiono w perspektywie opisu szczegółowych potrzeb/ zadań, jakie usługa powinna realizować na każdym etapie, identyfikacji problemów/ barier danej fazy oraz wskazywania działań, jakie należy podjąć, aby rozwiązać wskazane przeszkody.

Tabela 2. Polecenie przelewu składane w oddziale

		INFORMACJA/ REKOMENDACJA	PIERWSZE UŻYCIE	BIEŻĄCE UŻYTKOWANIE	REZYGNACJA
<i>Opiszcie szczegółowe potrzeby/zadania, jakie produkt (usługa) ma realizować na każdym etapie</i>		<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Transfer środków pieniężnych ▪ Oczekuje niską wysokość opłat za przelew ▪ Duża dostępność placówek bankowych ▪ Czas realizacji – szybkość obsługi ▪ Oczekuje braku kolejek 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pilne dokonanie płatności ▪ Wypełnienie formularza 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Potrzeba wypełnienia formularza 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nie wiąże się z żadnymi formalnościami
<i>Co może być na tym etapie problematyczne, frustrujące, czasochłonne? Co może budzić obawy?</i>		<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brak dostępności placówek bankowych ▪ Kolejki w oddziałach ▪ Wysokie opłaty ▪ Nieczytelność formularzy ▪ Brak informacji o opłatach i sposobie dokonania przelewu 	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Niezrozumiałość długiego numeru rachunku ▪ Skomplikowane formularze 	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dostępność placówek bankowych ▪ Czasochłonność ▪ Błędne wypełnienie druku wstrzymuje wykonanie usługi 	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ W przypadku rezygnacji
<i>Jak temu zaradzić?</i>		<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uproszczenie druku ▪ Zwiększenie ilości punktów obsługi ▪ Pomoc w wypełnieniu 	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uproszczenie druku ▪ Samodzielne wypełnienie przez klienta na komputerze z internetem w oddziale bankowym 	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dostępność placówek ▪ Skorzystanie z innych form płatności ▪ Samodzielne wypełnienie komputerowe w oddziale bankowym – łatwość poprawienia błędu 	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Przejście na inne formy płatności
<i>Jakie konkretne działania należałoby podjąć, aby zrealizować ww. pomysły? Kto powinien się tym zająć?</i>		<p><i>Działania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Miła obsługa w bankach ▪ Pomoc w wypełnieniu polecenia 	<p><i>Działania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wprowadzenie prostszego formatu formularza ▪ Zwiększenie liczby oddziałów bankowych ▪ Niskie prowizje lub ich brak ▪ Szybkość obsługi 	<p><i>Działania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wprowadzenie prostego druku ▪ Komputery do dyspozycji klientów w każdym oddziale bankowym 	<p><i>Działania</i></p> <p>--</p>

Tabela 3. Polecenie przelewu składane w internecie

	INFORMACJA/ REKOMENDACJA	DECYZJA O KORZYSTANIU	PIERWSZE UŻYCIE	BIEŻĄCE UŻYTKOW ANIE	REZYG NACJA
<i>Opiszcie szczegółowe potrzeby/zadania, jakie produkt(usługa) ma realizować na</i>	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informacja z mediów ▪ Informacja z banku ▪ Zakres informacji i zasady korzystania, opłaty i techniki zabezpieczeń ▪ Analiza korzyści i słabości korzystania z takiego produktu ▪ Analiza ofert różnych banków 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ułatwienie formalności ▪ Pełna wiedza o ofercie banku ▪ Posiadanie komputera i dostęp do Internetu ▪ Znajomość zasad funkcjonowania systemu 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dobrze i prosto opisana pomoc (help) ▪ Funkcjonalny i intuicyjny system bankowości internetowej ▪ Jak najmniejsze problemy z użytkowaniem 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nieprzerwana łączność ▪ Maksymalny czas korzystania z usługi ▪ Szybka i łatwa aktywacja usługi 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nie ma potrzeby – wskazana forma wykonywania operacji ▪ Pewność i skuteczność wylogowania się/ anulowania transakcji
<i>Co może być na tym etapie problematyczne, frustrujące, czasochłonne? Co może budzić obawy?</i>	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brak pełnej wiedzy o ofercie lub brak czasu na jej poznanie ▪ Niepewność co do zaproponowanych form zabezpieczeń ▪ Niewystarczająca informacja w banku lub brak efektywnego sposobu jej przekazania ▪ Brak wiedzy o aspektach prawnych lub brak możliwości ich zrozumienia ▪ Brak bieżących informacji o zmianach w systemie lub nowościach 	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utrudnienie w dostępie do informacji o banku ▪ Biurokratyzacja procedur banku ▪ Trudny lub niemożliwy dostęp do Internetu oraz duże koszty wykorzystania Internetu 	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Awarie lub niewłaściwe wykonanie zniechęca do tej formy 	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Długie przerwy techniczne w banku ▪ Problemy w łączności z bankiem 	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Potwierdzenie zlecenia kodami jednorazowymi z karty zdrażki/sms-em

<p><i>Jak temu zaradzić?</i></p>	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪Uruchomienie bazy danych (centrum informacji o usługach różnych banków) ▪Prosta, czytelniejsza i pełniejsza informacja o stosowanych zabezpieczeniach ▪Skierowanie pracowników na szkolenia w zakresie obsługi klienta i komunikacji ▪Czytelne i zrozumiałe regulacje prawne i umowy ▪Ułatwienie dostępu do umów i regulacji prawnych (publikacje na stronie internetowej) 	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪Usprawnienie procedur banku ▪Szkolenia nastawione na kompleksową wiedzę pracowników ▪Zmniejszenie opłat za korzystanie z Internetu 	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪Pierwsze użycie – wraz z pracownikiem banku ▪Czytelna i precyzyjna instrukcja ▪Help desk – 24h ▪Bezpłatne potwierdzenia wykonania transakcji sms-em lub w serwisie bankowości internetowej 	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪Komunikaty o bieżących przerwach ▪Bezpłatne potwierdzenia wykonania transakcji sms-em lub w serwisie bankowości internetowej 	<p><i>Pomysły</i></p> <p>-</p>
<p><i>Jakie konkretne działania należałoby podjąć, aby zrealizować ww. pomysły? Kto powinien się tym zająć?</i></p>	<p><i>Działania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪Uruchomienie bazy danych o ofertach banków (komercyjna niezależna instytucja informacyjna/ edukacyjna/ ZBP lub inna instytucja międzybankowa) ▪Zachęty ze strony banków – promocje, szkolenia (bank) 	<p><i>Działania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪Przygotowanie szkoleń dla pracowników (bank) ▪Zobowiązanie banków do publikacji informacji o swoich usługach w Internecie (sejm) ▪Wprowadzenie regulacji o wysokości opłat za usługi dostępu do Internetu lub kontroli tych cen (sejm, UKE) ▪Ratingi bezpieczeństwa nadawane przez ZBP lub NBP dla poszczególnych serwisów bankowości elektronicznej w zależności od stopnia i częstości awarii/ dostępności usług, itd. 	<p><i>Działania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪Zobowiązanie pracownika banku do przeszkolenia klienta rozpoczynającego korzystanie z usługi ▪Uruchomienie <i>help-desku</i> lub rozszerzenie jego pracy na całą dobę 	<p><i>Działania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪Publikowanie komunikatów o przerwach w usługach i Internecie (bank) 	<p><i>Działania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪Samoregulacja banków w kwestii swobodnej rezygnacji z usług przez klientów (banki)

Tabela 4. Polecenie zapłaty

	INFORMACJA/ REKOMENDACJA	DECYZJA O KORZYSTANIU	BIEŻĄCE UŻYTKOWANIE	REZYGNACJA
<i>Opiszcie szczegółowe potrzeby/zadania, jakie produkt (usługa) ma realizować na każdym etapie</i>	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oferta od wierzyciela wraz z rachunkiem za usługę ▪ Z reklamy ▪ Od znajomych ▪ W ramach organizowanego konkursu 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cykliczne i automatyczne wykonywanie płatności za określone usługi ▪ Pobieranie prawidłowej kwoty z rachunku klienta i automatyczne wykonywanie płatności ▪ Terminowe regulowanie zobowiązań ▪ Zauważalne premie za korzystanie z usługi 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Opłacanie stałych płatności ▪ Niezawodność usługi ▪ Pobieranie środków tuż przed terminem wymagalności ▪ Nagrody za regularne płatności w programach lojalnościowych 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nie powinna wiązać się z żadnymi formalnościami ▪ Możliwa do wykonania w dowolnym momencie czasu w systemie bankowości elektronicznej ▪ Poszukiwanie tańszego, bezpieczniejszego produktu
<i>Co może być na tym etapie problematyczne, frustrujące, czasochłonne? Co może budzić obawy?</i>	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kosztowny i nieefektywny sposób docierania do klientów ▪ Problemy ze zrozumieniem działania usługi przez klientów ▪ Brak zaufania do ulotek reklamowych od dostawców usług (obawa klientów przed naciąganiem na dodatkowe opłaty) ▪ Trudny dostęp do pewnych grup odbiorców 	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Długi czas aktywacji usługi (po spełnieniu wymogów formalnych) ▪ Wymagana wizyta w oddziale lub korespondencja pocztowa w sprawie aktywacji usługi ▪ Trzeba monitorować rachunek bankowy (wysokość i terminowość obciążeń) 	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chwilowy brak środków na rachunku na wykonanie polecenia zapłaty lub jako skutek terminowego wykonania polecenia zapłaty ▪ Opłaty za polecenie zapłaty pobierane przez bank dłużnika ▪ Konieczność ścisłej kontroli nieuczciwych lub nierzetelnych wierzycieli (przeciwdziałanie zawyżaniu rachunków lub przyśpieszanie terminów pobierania kwot z rachunku bankowego klienta) 	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rezygnacja tylko w formie pisemnej – postulowana rezygnacja w sposób elektroniczny w systemach BI lub po załogowaniu się do systemu informatycznego masowego wierzyciela ▪ Podniesienie opłat za usługę przez bank dłużnika ▪ Zawyżanie wysokości rachunków przez wierzycieli ▪ Sztuczne i nieelastyczne terminy płatności – brak możliwości czasowego zawieszenia usługi

<p><i>Jak temu zaradzić?</i> <i>Jakie konkretne działania należałoby podjąć, aby zrealizować ww. pomysły?</i> <i>Kto powinien się tym zająć?</i></p>	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Więcej informacji w relacjach bank-klient ▪ Reklama sposobu działania usługi współfinansowana przez banki i masowych wierzycieli (np. w Internecie, na miesięcznych zestawieniach operacji) ▪ Informacje i instrukcje przekazywane w sposób zrozumiały i prosty ▪ Wspólnie finansowane kampanie promocyjne w mediach (w ramach ZBP, Koalicji na rzecz Polecenia Zapłaty lub Koalicji na rzecz Obrotu Bezgotówkowego) 	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wprowadzenie możliwości aktywowania usługi w sposób elektroniczny w systemie wierzyciela lub systemach bankowości internetowej ▪ Telefoniczne/mailowe konsultacje z bankiem/masowym wierzycielem odnośnie działania usługi oraz skutków prawnych lub finansowych jej uruchomienia 	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zniesienie opłat za korzystanie z usługi, np. po 3 pełnych miesiącach od jej uruchomienia ▪ Informacja od banku o braku środków na wykonanie polecenia zapłaty, np. w postaci e-maila lub sms-u ▪ Powtórne obciążenie konta na drugi dzień w przypadku wcześniejszego braku środków na rachunku ▪ Zwiększenie liczby obciążeń (do trzech lub co tydzień w ciągu 1 miesiąca) w przypadku braku środków na rachunku do uregulowania polecenia zapłaty ▪ Rejestr nieuczciwych/nierzetelnych masowych wierzycieli prowadzony przez ZBP lub Koalicję na rzecz Obrotu Bezgotówkowego (obciążanie rachunków przed terminem płatności/ zbyt częste błędy/ zawyżanie rachunków) 	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identyfikacja przez banki najważniejszych przyczyn rezygnacji z polecenia zapłaty dotychczasowych klientów lub określenie najważniejszych przyczyn, dla których klienci nie chcą aktywować tej usługi ▪ Elektroniczne i łatwe zawieszenie lub rezygnacja z wykonywania usługi przez klienta na dowolny okres i w dowolnym momencie ▪ Każdorazowa zgoda posiadacza rachunku bankowego na zwiększenie opłaty za usługę polecenia zapłaty przez bank dłużnika (najlepiej ich zniesienie) ▪ Eliminacja z porozumienia wierzycieli oferujących niski standard usługi polecenia zapłaty ▪ Koszty przesyłek pocztowych uruchomienia i rezygnacji z usługi ponosić powinien wierzyciel ▪ Listy najlepszych i „pod obserwacją” masowych wierzycieli (oferujących niższą niż przeciętna jakość)
--	---	--	--	--

Tabela 5. Posiadanie i używanie rachunku bankowego

	INFORMACJA/ REKOMENDACJA	DECYZJA O KORZYSTANIU	PIERWSZE UŻYCIE	BIEŻĄCE UŻYTKOWANIE	REZYGNACJA
<p><i>Opisze szczegółowe potrzeby/zadania, jakie produkt(usługa) ma realizować na każdym etapie</i></p>	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pełna i rzetelna informacja o warunkach prowadzenia rachunku, w tym szczególnie o opłatach z tym związanych ▪ Niezależne porównywarce funkcji i opłat związanych z rachunkami bankowymi 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Niski koszt prowadzenia rachunku bankowego ▪ Jasna i zrozumiała umowa o prowadzenie rachunku bankowego ▪ Rozbudowana sieć oddziałów bankowych/bankomatów ▪ Bezpłatne rachunki bankowe dla wybranych grup klientów, np. emerytów i rencistów, rolników, studentów, uczniów ▪ Gromadzenie oszczędności domowych i indywidualnych ▪ Przeprowadzanie bezgotówkowych rozliczeń pieniężnych ▪ Kontrola finansów dzięki miesięcznym zestawieniom operacji na rachunku bankowym 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Potrzeba bezgotówkowych transferów/płatności na inne rachunki bankowe ▪ Wpłata nadwyżek finansowych ▪ Ułatwia zarządzanie wypłacanym przez pracodawców wynagrodzeniem ▪ Często umożliwia otrzymanie bezpłatnej karty debetowej 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Odsetki ze środków na rachunku bankowym ▪ Umożliwia zarządzanie finansami domowymi/indywidualnymi (nadwyżki i kredytowanie) ▪ Dla wiarygodnych klientów możliwość uzyskania debetu na rachunku, kredytu konsumpcyjnego lub otrzymania karty kredytowej 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Możliwość łatwej rezygnacji z rachunku bankowego ▪ Po rezygnacji numer rachunku bankowego minimalnie przez rok nie jest przydzielany innemu klientowi (ewentualne środki wpływające na konto byłego właściciela, np. nadpłata podatku, zapomniane transfery są po roku „jednorazowo” przelewane na rachunek bankowy wskazany przez osobę z niego rezygnującą; bank e-mailem lub sms-em podaje informacje od kogo są przelewy w okresie wypowiedzenia umowy o rachunek bankowy)

<p><i>Co może być na tym etapie problematyczne, frustrujące, czasochłonne? Co może budzić obawy?</i></p>	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Duża odległość do placówki bankowej ▪ Kolejki w bankach ▪ Hasłowy i szablonowy przekaz informacji o rachunkach klientom (obrazuje brak profesjonalizmu) ▪ Dużo formalności związanych z otwarciem rachunku bankowego ▪ Długie i z licznymi zastrzeżeniami umowy o prowadzenie rachunku bankowego 	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brak rzetelnej i zrozumiałej informacji ▪ Wysokie opłaty i prowizje ▪ Wrażenie, że banki są dla banków, a nie dla klientów ▪ Sprzeczne informacje od znajomych i z rankingów, które banki są najlepsze ▪ Chwilowa korzystna oferta banku dla klientów, która z czasem zmienia się w kosztowy problem (podniesienie opłat i prowizji) 	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wyrobienie nawyku bezpiecznego korzystania z usług bankowych na rachunku ▪ Nauczenie się korzystania z karty płatniczej ▪ Uzyskanie pełnej wiedzy o możliwościach wykorzystania rachunku 	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zbyt wiele funkcji związanych z kontem bankowym powoduje, że klient o nich nie wie ▪ Napastliwe reklamy nowych usług lub produktów ▪ Czasami ograniczenia co do funkcjonalności i limitów kredytowych 	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Duże formalności związane z zamknięciem rachunku ▪ Kłopot z przeniesieniem stałych zobowiązań do innego banku – bank prowadzący z reguły nie ułatwia odejścia klienta z banku w myśl zasady: nie jest już klientem nie warto w niego inwestować ani go obsługiwać
<p><i>Jak temu zaradzić? Wypiszcie pomysły. Jakie konkretne działania należałoby podjąć, aby zrealizować ww. pomysły? Kto powinien się tym zająć?</i></p>	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Eliminowanie czarnego PR-u oraz kary dla banków stosujących nachalną i nieprawdziwą promocję/ reklamę 	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jednakowe podejście do „obecnego” i „nowego” klienta ▪ Radykalne obniżenie opłat i prowizji (bank) ▪ Dostosowanie oferty banków do osób o niskich lub nieregularnych dochodach 	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Funkcjonalne wersje demo ▪ Bezpłatne i bez prowizji prowadzenie rachunku w początkowym okresie korzystania z rachunku 	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Funkcjonalne wersje demo ▪ Preferencyjne warunki dla stałych klientów (nie gorsze niż w promocjach) 	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ratingi banków odnośnie jakości oferowanych usług w procesie zamykania rachunku bankowego (Czy bank obciąża klienta opłatami za rachunek w okresie wypowiedzenia? Czy ułatwia zarządzanie środkami finansowymi klienta po decyzji o zamknięciu rachunku? Czy informuje klienta o uznaniach rachunku w trakcie lub po okresie wypowiedzenia umowy?)

Tabela 6. Posiadanie i płatności kartą płatniczą

	INFORMACJA/ REKOMENDACJA	DECYZJA O KORZYSTANIU	PIERWSZE UŻYCIE	BIEŻĄCE UŻYTKOWANIE	REZYGNACJA
<i>Opiszcie szczegółowe potrzeby/zadania, jakie produkt(usługa) ma realizować na</i>	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Porównywalne informacje nt. opłat i oprocentowania związanego z kartami płatniczymi (kredytowymi) ▪ Niezależne zestawienia/ ratingi 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zakupy na duże kwoty – karta ma być alternatywą dla gotówki ▪ Bark opłat za eip ▪ Kontrola wydatków w systemach BI 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proste i skuteczne procedury aktywacji ▪ Obawa przed niewłaściwym pierwszym użyciem karty w POS-ie lub internecie 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Możliwość zapłaty w każdym punkcie handlowo-usługowym w kraju i za granicą ▪ Niezawodność funkcjonowania ▪ Niskie (konkurencyjne do zadłużenia na rachunku bankowym) oprocentowanie kredytu 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Szybka, bez formy pisemnej (telefonicznie lub elektronicznie, potwierdzone PIN-em lub innym kodem) ▪ Bez dodatkowych kosztów
<i>Co może być na tym etapie problematyczne, frustrujące, czasochłonne? Co może budzić obawy?</i>	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Skomplikowane procedury przyznania karty/ przeniesienia limitu ▪ Trudność z porównaniem ofert (mnogość kart/ zmienność oprocentowania limitów kredytowych) ▪ Narażenie na nadużycia typu <i>skimming</i>/ nieautoryzowane płatności w internecie 	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Problem z wyborem najlepiej odpowiadającej klientowi karty płatniczej 	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pomoc pracownika banku w pierwszym użyciu karty – bankomat/ POS ▪ Potwierdzenia wykonanych transakcji sms-em (bezpłatne lub w ramach opłaty za kartę) 	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Problemy techniczne/ awarie systemów bankowych lub rozliczeniowych ▪ Zgubienie/ kradzież karty – utrudniony dostęp do środków na rachunku (bezpłatne i natychmiastowe wydawanie przez bank karty dodatkowej w sytuacjach nadzwyczajnych) ▪ Problemy z pamiętaniem PIN-kodu (wprowadzenie innych, równoważnych metod autoryzacji, np. sms-em) ▪ Konieczność pamiętania PIN-u ▪ Mała sieć POS-ów 	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Długo ▪ Zawile ▪ Czasochłonne ▪ Niemożność rezygnacji z karty w dowolnym momencie trwania umowy jeśli je ograniczała

<p><i>Jak temu zaradzić? Wypiszcie pomysły. Jakie konkretne działania należałoby podjąć, aby zrealizować ww. pomysły? Kto powinien się tym zająć?</i></p>	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Łatwy dostęp – ulotki, reklamy, wyjaśnienia „osobiste” ▪ Przejrzyste procedury i umowy bankowe dla przeciętnego klienta ▪ Zestawienia porównawcze autoryzowane przez ZBP (potwierdzający rzetelność zebranych danych) ▪ Łatwość bezpiecznego odbioru karty płatniczej – w oddziale/ u agenta/ przesyłka polecona 	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uprościć procedury ▪ Zniesienie opłat za wydanie lub wznowienie karty płatniczej ▪ Rabaty – dodatkowe korzyści ▪ Ubezpieczenie karty ▪ Korzystne oprocentowanie ▪ Bonusy, gratyisy 	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Automatyczna aktywacja karty przy pierwszym użyciu ▪ Całodobowy <i>help desk</i> ▪ Niezawodne rozliczanie transakcji/ całodobowe serwisy ▪ <i>On-line</i> lub jednodniowe księgowanie operacji ▪ Karty płatnicze do mikropłatności bez autoryzacji 	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bezpłatne karty debetowe dla każdego ▪ Bezprowizyjne wypłacanie gotówki z bankomatów dla osób wykonujących minimalną liczbę płatności bezgotówkowych w danym miesiącu ▪ Wbudowane ubezpieczenia np. NNW w zamian za dużą liczbę transakcji kartami płatniczymi (w ramach programu lojalnościowego) ▪ Karty płatnicze zintegrowane z dowodem osobistym lub prawem jazdy albo legitymacją ubezpieczenia zdrowotnego 	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uproszczone warunki wypowiedzenia ▪ Swoboda w przenoszeniu zadłużenia na karcie kredytowej pomiędzy różnymi bankami lub nawet na rachunek bankowy ▪ Ułatwiony proces reklamacji nieautoryzowanej transakcji kartą płatniczą
---	---	---	--	--	---

Tabela 7. Płatności za zakupy w internecie

	INFORMACJA/ REKOMENDACJA	DECYZJA O KORZYSTANIU	PIERWSZE UŻYCIE	BIEŻĄCE UŻYTKOWANIE	REZYGNACJA
<i>Opiszcie szczegółowe potrzeby/zadania, jakie produkt(usługa) ma realizować na każdym etapie</i>	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Szybkość zakupu ▪ Zebranie informacji o cechach produktów/usług ▪ Kontrola wydatków i procesu zakupu ▪ Potrzeba anonimowości dla pewnych produktów i usług ▪ Zakupy bez kontroli żony/męża ▪ Oszczędność czasu (bez kolejek, kłótni) ale na dostarczenie towaru trzeba już czekać ▪ Spokojne i dokładne porównanie ofert (czas na zastanowienie) 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informacje o sposobie działania usługi ▪ Dostęp do Internetu ▪ PC z działającym systemem operacyjnym ▪ Nagłe zakupy ▪ Towary niedostępne w tradycyjnych sklepach 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Szybkość dostaw ▪ Łatwy i bezpieczny sposób zakupu 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Przyzwyczajenie ▪ Zaufany i sprawdzony dostawca ▪ Korzystny program lojalnościowy 	<p><i>Potrzeby/zadania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Łatwa do przeprowadzenia przez klienta (bez kosztów) ▪ Te same prawa, co w tradycyjnych zakupach ▪ Gwarancje zwrotu lub reklamacji towarów/ usług ▪ Natychmiastowy zwrot gotówki
<i>Co może być na tym etapie problematyczne, frustrujące, czasochłonne? Co może budzić obawy?</i>	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brak potrzebnych informacji na www ▪ Brak (czytelnych) instrukcji jak działa system płatności ▪ Oszustwa – obarczanie za cudze zakupy – informacje z prasy ▪ Utrata tożsamości (dane krążą w sieci) – informacje prasowe ▪ Dostarczony produkt – jakość i ilość niezgodna z opisem – informacje od znajomych/ z mediów 	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brak zaufania do sklepów internetowych i agentów rozliczeniowych ▪ Odsyłanie do długich, niezrozumiałych regulaminów i umów ▪ przerwanie sesji/ problemy z siecią ▪ Wymuszane wyższe zakupy – żeby dostawa była za darmo 	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Opóźniona (długa) dostawa ▪ Kurier – niepunktualny i mało elastyczny ▪ Obawa, ryzyko, czy płatność wykonana dokładnie ▪ Niepewność, czy zamówienie zostało wykonane ▪ Brak wiedzy ▪ Nie można wypróbować towaru przed zakupem 	<p><i>Problemy</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Obciążanie klienta za cudze zakupy (brak bezpieczeństwa dla tożsamości klienta lub jego danych z karty płatniczej) ▪ Problem dostawy – duży koszt, uszkodzone produkty ▪ <i>Phishing</i> (fałszywe strony sklepów i banków) 	<p><i>Problemy:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Związanie umową klienta ze sklepem ▪ Dostarczony towar nie odpowiada opisowi w internecie ▪ Określony czas wypowiedzenia ▪ Wyższe koszty przesyłki niż oczekiwane ▪ Dodatkowe nieoczekiwane koszty

<p><i>Jak temu zaradzić? Wypiszcie pomysły.</i></p>	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Korzystne regulacje dla klientów ▪ Lepszy nadzór nad firmami i płatnościami w Internecie ▪ Dokładny opis procesu zakupu na stronach internetowych sklepów ▪ Kontrola sprzedawców internetowych i agentów rozliczeniowych (UOKiK, banki, Visa, MC, zrzeszenia sprzedawców, KNF, NBP) ▪ Etyczne działanie firm, banków (długoterminowe relacje oparte na zaufaniu) 	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokładne opisy towarów i procesu zakupu ▪ Krótkie regulaminy proklienckie ▪ Prostszy proces zakupu ▪ Wspólne dla całej Polski regulacje i zasady (porozumienie sklepów internetowych) 	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Extra dodatki w cenie usługi – np. otwarcie paczki ▪ Gwarancja jakości produktu, dostawy (możliwość bezpłatnej wymiany) 	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gwarancja wykonania płatności na daną kwotę, a nawet liczne dyskonta w ramach programów lojalnościowych 	<p><i>Pomysły</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wielokanałowa możliwość rozwiązania/ wypowiedzenie umowy
<p><i>Jakie konkretne działania należałoby podjąć, aby zrealizować ww. pomysły? Kto powinien się tym zająć?</i></p>	<p><i>Działania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interwencyjne działania UOKiK (regulacje, większa aktywność) ▪ Więcej informacji na temat bankowości internetowej/ elektronicznej ▪ Edukacja społeczeństwa (banki, szkoły, uczelnie, NBP, MF, NGO, Kościół, wójtowie, Koła Gospodyń, Banki Spółdzielcze) 	<p><i>Działania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informacja, edukacja (banki, ZBP) ▪ Aktywna działalność UOKiK i rzeczników konsumentów ▪ Zwiększanie konkurencji rynku (UOKiK) ▪ Większe „ubankowienie” społeczeństwa (banki, ZBP) 	<p><i>Działania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Obszerne opisy działania/ wersje demo; ▪ Proste i proklienckie regulacje (banki, ZBP) ▪ e - społeczność ▪ e-tożsamość ▪ Większa konkurencja na rynku dostawców Internetu (UOKiK) 	<p><i>Działania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nadzór nad płatnościami w Internecie - zwiększenie uprawnień NBP ▪ Bonusy, lepsze ceny, punkty (sklepy) ▪ Brak opłat i prowizji (za konto, za karty płatnicze) ▪ Nauka samodzielnego myślenia i czytania ze zrozumieniem (szkoły, TV) 	<p><i>Działania</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ „Proklienckie” regulacje, standardy, akty prawne

3. Podsumowanie i wnioski

Instrumenty bezgotówkowe w Polsce są nadal mało popularne. Polacy wybierają najczęściej gotówkową formę płatności, ponieważ mają pewność, iż jest ona zawsze akceptowana w punktach handlowych, a sama transakcja charakteryzuje się łatwością przeprowadzenia. Obsługa płatności gotówką jest szybka i nieskomplikowana. Dodatkowo daje użytkownikowi większą kontrolę nad jego wydatkami i nie pozwala wydać więcej niż posiada aktualnie w portfelu.

Transakcje instrumentami bezgotówkowymi przeprowadzają najczęściej osoby o stałych dochodach, szczególnie wyższych niż przeciętnie. Do grupy tej zaliczają się głównie ludzie młodzi i w średnim wieku zamieszkujący najczęściej większe aglomeracje miejskie i posiadający wykształcenie wyższe. Cenią oni wygodę, elastyczność i bezpieczeństwo posługiwania się tego typu instrumentami płatniczymi. Tradycjoniści korzystają z rachunków bankowych i poleceń przelewów w oddziałach. Osoby „bardziej nowoczesne i młodsze” częściej korzystają z bankowości elektronicznej, która daje im szansę wykonywania operacji przez całą dobę.

Zasadniczą barierą rozwoju obrotu bezgotówkowego są niskie dochody społeczeństwa – w szczególności dotyczy to osób z małych miejscowości, ludzi starszych i bezrobotnych. Grupą, która z reguły nie korzysta z obrotu bezgotówkowego, są osoby pracujące nielegalnie. Preferują one płatności gotówkowe, gdyż transakcje z użyciem pieniądza fizycznego nie są rejestrowane ani opodatkowane.

Innym ważnym ograniczeniem niskiej popularności obrotu bezgotówkowego okazują się nadmierne opłaty za korzystanie z rachunku bankowego w stosunku do zarobków. Wysoka relacja opłaty za prowadzenie konta do wynagrodzenia (niestabilnych dochodów) jest przyczyną ucieczki ludzi od zakładania rachunków bankowych i korzystania z przelewów, kart płatniczych, itp.

Następną przeszkodą w upowszechnianiu systemu płatności bezgotówkowych w Polsce, dotyczącą szczególnie mniejszych miast i obszarów wiejskich, jest słabo rozbudowana sieć oddziałów bankowych, bankomatów i POS-ów – a więc niska dostępność do infrastruktury bankowej. Warto także dodać, że istotną przeszkodą w dostępie do bankowości internetowej są nadal wysokie koszty dostępu do internetu. Wspomniane wcześniej bariery z czasem zmniejszają się, ponieważ banki komercyjne w Polsce od dwóch lat dynamicznie rozbudowują sieć oddziałów własnych i franczyzowych. Właściciele

istniejących sieci bankomatów w kraju powiększają je, a na rynek wkraczają nowi gracze, którzy zwiększają konkurencję. Podobnie koszty korzystania z internetu w Polsce dynamicznie obniżają się i coraz mniejszym problemem staje się sam dostęp do usługi, bo nowe technologie, jak np. mobilny internet, minimalizuje wiele dotychczasowych barier.

Istotnej przesłanki utrzymującego się dystansu Polski w stosunku do krajów unijnych należy upatrywać również w mentalności naszego społeczeństwa. Sposób myślenia sporej grupy osób wskazuje na strach przed nowościami. Także ta część obywateli najczęściej nie posiada wystarczającej wiedzy na temat określonych instrumentów bezgotówkowych. Mentalność i brak odpowiedniej edukacji potęgują dodatkowo uczucie braku zaufania do banków lub innych instytucji finansowych. Wszystkie wymienione powyżej determinanty psychologiczno-socjologiczne, często pomijane w identyfikacji czynników kształtujących powszechność bezgotówkowych form płatności, okazują się niezwykle ważnymi w procesie doboru środków zmierzających do zmiany obecnej sytuacji.

Poza fundamentalnymi barierami zwiększenia skali korzystania z bezgotówkowych narzędzi płatności, wskazano również na szereg determinantów sprzyjających rozwojowi takich form rozliczeń. Na czele stymulantów popularyzacji pozagotówkowych sposobów płatności można postawić wysokie i stałe dochody.

Dopatrzuje się również pozytywnej korelacji pomiędzy długimi tradycjami bankowymi i zaawansowaniem sektora bankowego w danym kraju a tendencjami rozwojowymi obrotu bezgotówkowego. Fakt ten tłumaczy, dlaczego w państwach zachodnich płatności bez użycia gotówki są bardziej popularne niż w Polsce. Tradycja korzystania z usług bankowych w wysoko rozwiniętych krajach europejskich w większości przypadków okazuje się być dużo dłuższą niż w Polsce. Implikuje to zjawisko, że ludzie mieszkający za granicą posiadają rozleglejszą wiedzę na temat różnych usług finansowych i chętniej z nich korzystają. Z reguły mają także większą dostępność do infrastruktury bankowej.

W celu poprawy sytuacji na rynku usług bankowych należy zintensyfikować działania promujące korzystanie z instrumentów bezgotówkowych. Dotychczas realizowane działania powinny być kontynuowane przez banki, ZBP, NBP i inne instytucje finansowe. Potrzebna jest ogólnopolska edukacja społeczeństwa na temat możliwości i sposobów działania różnych form płatności bezgotówkowych (np. w ww.nbportal.pl). Promocją powinny być objęte takie obszary, gdzie wykorzystanie tych instrumentów jest znikome – tereny wiejskie i małe miasteczka.

Do obecnych i przyszłych klientów banków należy kierować jasną i rzetelną informacją na temat sposobów obrotu bezgotówkowego. Pracownicy banków powinni

uczestniczyć w stałych szkoleniach zarówno merytorycznych, jak i z zakresu komunikacji oraz obsługi klienta. Potencjalni klienci instytucji bankowych oraz osoby z nich korzystające powinny mieć dostęp na każdym etapie działania do dokładnych informacji na temat usług finansowych, instrumentów finansowych oraz sposobów funkcjonowania rozliczeń bankowych. Na banki należałoby nałożyć obowiązek posiadania w swoich oddziałach lub zamieszczania w internecie transparentnych i niebudzących wątpliwości instrukcji skierowanych do przeciętnego klienta. Wytyczne te należy konstruować, mając na względzie klientów korzystających po raz pierwszy z danej usługi bankowej, np. operacji w systemach bankowości internetowej lub płatności kartami płatniczymi w internecie. Szybszy rozwój obrotu bezgotówkowego nie jest możliwy również bez uproszczenia wszelkich formalności związanych z jego korzystaniem oraz wprowadzenia licznych regulacji „pro-klienckich”.

Bardzo przydatnym dla użytkowników usług płatniczych byłby rejestr nieuczciwych masowych wierzycieli, pośredników finansowych lub instytucji płatniczych, na wzór listy spółek pod obserwacją prowadzony przez KNF. Firmy znajdujące się na tym wykazie charakteryzowałyby się znacznie niższą niż przeciętna jakością usług. Wszelkiego typu rankingi najlepszych instytucji finansowych/ płatniczych ograniczyłyby także ryzyko związane z korzystaniem z zaawansowanych form płatności, przykładowo z polecenia zapłaty lub zakupów w internecie.

Istotną rolę w rozwoju obrotu bezgotówkowego, poza Ministerstwem Finansów, ZBP i NBP, może odegrać UOKiK poprzez wydawanie decyzji pro-klienckich i pozytywnych dla całego rynku. Podejmowane decyzje przez różnego rodzaju instytucje powinny mieć na uwadze zarówno interes klientów używających bezgotówkowych form płatności, jak i banków działających w tym obszarze.

Jedną z głównych barier korzystania z usług bankowych jest ich stosunkowo wysoka cena w relacji do rozporządzalnych dochodów podmiotów indywidualnych. Stąd proponowane działania koncentrują się na obniżeniu opłat i prowizji za usługi bankowe oraz do prowadzenia stabilnej i przyjaznej konsumentom polityki cenowej.

III. OPIS II CZĘŚCI WARSZTATÓW

1. Forma i struktura warsztatów

Druga część warsztatów dotyczyła głównie analizy rozwoju obrotu bezgotówkowego w 17 krajach Unii Europejskiej oraz sposobów przełożenia doświadczeń innych krajów na rynek polski. Całodniowe spotkanie z udziałem pracowników NBP oraz zaproszonych gości z różnych instytucji bankowych, finansowych i uniwersytetów został zorganizowany w Centrali NBP w dniu 29 października 2007 r. Lista uczestników spotkania znajduje się w załączniku nr 4.

Spotkanie składało się z dwóch części. Pierwsza część polegała na pracy grupowej i miała na celu analizę poszczególnych państw pod względem wykorzystania różnych instrumentów płatności bezgotówkowych. Zidentyfikowano, jakie czynniki ekonomiczne, historyczne, polityczne, społeczne, technologiczne i edukacyjne wpłynęły na rozwój poszczególnych instrumentów bezgotówkowych w każdym badanym kraju. Starano się również ustalić największe bariery rozwoju wybranych usług bankowych oraz opisano działania, jakie były lub nadal są podejmowane w celu rozwoju instrumentów obrotu bezgotówkowego w danym kraju.

Druga faza warsztatów polegała na przeprowadzeniu sesji wspomaganej systemem komputerowym. Wszyscy uczestnicy projektu, korzystając z wyników wcześniej przeprowadzonych analiz innych krajów europejskich i własnych doświadczeń, podczas „burzy mózgów” wskazywali na działania, jakie należy podjąć, aby spopularyzować wśród polskiego społeczeństwa stosowanie instrumentów bezgotówkowych.

2. Wielka Brytania, Irlandia

W analizie Wielkiej Brytanii i Irlandii przedstawiono, jakie determinanty wpłynęły na rozwój kart płatniczych, rachunków bankowych i polecenia zapłaty. Wśród działań promocyjnych podejmowanych przez banki mających zwiększyć popularność wspomnianych instrumentów można wymienić: rozwój sieci akceptantów, bezpłatne wydawanie kart debetowych do rachunków bankowych, ubezpieczanie transakcji kartami, wspólne wprowadzanie kart bezstykowych lub budowanie (tworzenie) sieci bankomatów, wprowadzenie bezpłatnego rachunku bankowego o ograniczonej funkcjonalności dla wybranych grup osób (np. dla emerytów i rencistów) oraz możliwość bezgotówkowego regulowania podatków. Jako ważny czynnik wpływający na upowszechnienie obrotu bezgotówkowego w Wielkiej Brytanii wskazano wymóg zakładania rachunku bankowego przy podjęciu pracy.

Stwierdzono, iż popularnym i nieskomplikowanym w użyciu instrumentem płatności bezgotówkowej w Wielkiej Brytanii i Irlandii jest polecenie zapłaty. Umowy dotyczące usługi polecenia zapłaty są łatwo zawierane, a sam proces realizacji usługi jest kontrolowany przez dłużnika. Klientom korzystającym z tej usługi oferowane są atrakcyjne rabaty sięgające nawet 10% wartości w okresie promocyjnym. Zapłata za zobowiązanie może zostać uregulowana zarówno z karty płatniczej, jak i rachunku bankowego. Szczegóły analizy Wielkiej Brytanii i Irlandii znajdują się w tabeli 8.

Tabela 8. Analiza czynników rozwoju, destymulant i działań prorozwojowych obrotu bezgotówkowego w Wielkiej Brytanii i Irlandii

Instrument	Jakie czynniki ekonomiczne, historyczne, polityczne, społeczne, technologiczne, edukacyjne zadecydowały o rozwoju instrumentu?	Jakie czynniki hamowały rozwój instrumentu?	Jakie działania były/ są podejmowane dla rozwoju tego instrumentu?
Karty płatnicze- posiadanie	<p>Wielka Brytania:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Historia i tradycja- ojczyzna kart płatniczych; ■ Religia- protestantyzm (gospodarność, pozytywny wzorzec bogatego człowieka korzystającego z wszystkich usług finansowych); ■ Kultura życia na kredyt (przeciętne zadłużenie dużo wyższe niż w Polsce, karta kredytowa jest substytutem pożyczki gotówkowej lub zastawu w lombardzie); ■ Podróże- wygoda płacenia; ■ Wielość kart: karty lojalnościowe, karty służbowe, debetowe, kredytowe; ■ Rozwój sieci akceptantów wraz z rozwojem rynku kart; <p>Irlandia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ubezpieczenia kart; ■ CHIP i PIN- wysokie bezpieczeństwo operacji kartami płatniczymi; ■ Model biznesowy – możliwość zapłaty kartą za praktycznie wszystko i wszędzie; ■ Konkurencyjność rynku - wiele kart darmowych; ■ Powszechna akceptacja kart w urzędach publicznych 	<p>Wielka Brytania:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Popularność czeków; ■ Poziom zadłużenia dla kart kredytowych – łatwość uzyskania dodatkowych środków finansowych bez formalności; ■ CHIP i PIN- skomplikowana technologia; <p>Irlandia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Podatek od karty płatniczej- każdy Irlandczyk ma zatem maksymalnie 1 kartę. <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Obawa przed mechanizmem zadłużenia 	<p>Wielka Brytania:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Działania banków na rzecz zamiany czeków na karty płatnicze; ■ Rozwój sieci akceptantów kart, w tym w instytucjach publicznych; ■ Promocja bezpieczeństwa transakcji kartą – poprzez ubezpieczenia; ■ Bezpłatne dołączanie karty debetowej do rachunku bankowego ■ Nowe, wspólne inicjatywy banków (CHIP + PIN, sieci bankomatów, karty bezstykowe)

Instrument	Jakie czynniki ekonomiczne, historyczne, polityczne, społeczne, technologiczne, edukacyjne zadecydowały o rozwoju instrumentu?	Jakie czynniki hamowały rozwój instrumentu?	Jakie działania były/ są podejmowane dla rozwoju tego instrumentu?
Rachunek bankowy	<p>Wielka Brytania:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wieloletnia tradycja bankowości komercyjnej ■ Czynniki historyczne, socjologiczne- przywiązanie do określonych banków posiadających długoletnią tradycję działania; ■ Duża liczba kart lojalnościowych (różne banki i partnerzy); ■ Duża emancypacja i niezależność kobiet; ■ Łatwa mobilność klientów; ■ Religia zachęcająca do stosowania nowinek finansowych - bynajmniej nie potępiająca bogacenia się i korzystania z usług bankowych; ■ Kultura życia na kredyt; <p>Irlandia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Skok w rozwoju informatyki i informatyzacji; <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zapłata wynagrodzeń- poleceniem przelewu ■ Konieczność założenia rachunku przy podjęciu pracy; ■ Szybkie uniezależnianie się finansowo młodych ludzi od rodziców; ■ Imigracja ludzi podejmujących legalnie pracę, którzy często zakładają rachunki bankowe, aby wykonać transfery środków; ■ Powszechność internetu (relatywnie tani) i usług informatycznych; ■ Kultura kredytowa- rachunek jest koniecznym pośrednikiem; ■ Żaden (większość) produktów finansowych nie może istnieć bez rachunku bankowego. 	<p>Wielka Brytania:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Przywiązanie do określonych banków- redukuje liczbę rachunków i wpływa na obniżenie wskaźnika mobilności klientów, co ma implikacje na obniżenie konkurencji; <p>Irlandia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Mała emancypacja kobiet – mała liczba kobiet czynnych zawodowo. 	<p>Wielka Brytania:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Koncepcja bezpłatnego rachunku o ograniczonej funkcjonalności dla emerytów i rencistów- sam sektor bankowy. Rachunek bezpłatny - efekt skali; ■ Ostra konkurencja między instytucjami finansowymi o nowych klientów; ■ Preferencja instytucji publicznych na płatności bezgotówkowe, tylko w przypadku podatków.

Instrument	Jakie czynniki ekonomiczne, historyczne, polityczne, społeczne, technologiczne, edukacyjne zadecydowały o rozwoju instrumentu?	Jakie czynniki hamowały rozwój instrumentu?	Jakie działania były/ są podejmowane dla rozwoju tego instrumentu?
Polecenie zapłaty	<p>Wielka Brytania:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Polityka wierzycieli- redukcja kosztów własnych i klientów- ■ 10 % rabatu na początek za stosowanie usługi polecenia zapłaty ■ Łatwość zmiany banków ■ Prostota umów i dokumentów ■ Polityka promocyjna banków ■ Zapłata zobowiązania może być z karty, niekoniecznie z rachunku bankowego 	<p>Wielka Brytania:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wielość rachunków- rozdrobnienie środków finansowych użytkownika; ■ Tradycja i pełna kontrola własnych wydatków poprzez czek; <p>Irlandia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Generalnie 1 polecenie zapłaty na rodzinę- zarządzanie środkami finansowymi w ramach rodziny (mniejsza samodzielność) 	<p>Wielka Brytania:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Akcje promocyjne banków (ulotki, reklamy); ■ Akcje wierzycieli- obniżki cen usług; ■ Maksymalne uproszczenie procedur;
Czeki	<p>Wielka Brytania:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tradycja, historia- jedyny instrument bezgotówkowy przez wiele lat- dodawany; ■ Kontrola własnych wydatków poprzez wypełnienie czeku; ■ Możliwość „zdalnej zapłaty”- wysyłanie czeków pocztą; 	<p>Nie dotyczy</p>	<p>Jakie działania rozwojowe były/są podejmowane w celu przejścia na nowoczesne instrumenty płatnicze?</p> <p>Wielka Brytania:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Trudności zapłaty czekiem w punktach handlowo-usługowych ■ Akcje promocyjne, aby używać kart płatniczych; ■ Zdecydowanych akcji „antyczekowych” nie było; ■ Najszybciej czeki wyeliminują płatności mobilne lub bezstykowe

3. Holandia, Belgia, Francja

W tabeli 9 przedstawiono szczegółowo najważniejsze czynniki mające wpływ na rozwój obrotu bezgotówkowego w Holandii, Belgii i Francji. W przypadku pieniądza elektronicznego w tych krajach (Proton w Belgii, ChipKnip w Holandii i Moneo w paryskim metrze) wprowadzono jeden standard oraz rozbudowano infrastrukturę do obsługi płatności z rozległą siecią akceptantów. W skali UE, Belgia i Holandia charakteryzują się bardzo wysokim wskaźnikiem płatności pieniądzem elektronicznym. Sukcesu takiego sposobu dokonywania płatności można upatrywać między innymi w obniżeniu opłat ponoszonych przez handlowców za tego typu transakcje (Belgia), wykorzystaniu systemu pieniądza elektronicznego w sektorze publicznym i komercyjnym, wspólnych działaniach promocyjnych oraz powiązaniach z różnymi projektami kart miejskich.

Wysoki poziom „ubankowienia” w tej grupie krajów wynika przede wszystkim z następujących przesłanek: długiej tradycji korzystania z usług bankowych w społeczeństwie, programu bezpłatnego rachunku bankowego dla każdego (Belgia), przelewania wynagrodzeń na rachunek bankowy i akcji promocyjnych banków polegających na oferowaniu bezpłatnie wykonanie kilku transakcji w miesiącu.

Popularność kart płatniczych spowodowana jest między innymi: wydawaniem karty płatniczej do każdego rachunku bankowego, licznymi programami lojalnościowymi i co-brandingowymi, wprowadzeniem opłaty za czeki (Belgia) lub brakiem opłaty interchange w przypadku transakcji kartami debetowymi (Holandia). Interesującym działaniem w tej grupie państw jest program rachunku bankowego dla każdego polegający na oferowaniu przez banki bezpłatnego konta bankowego, konta z ograniczonymi niektórymi funkcjami (np. bez możliwości zaciągania debetu lub kredytu na rachunku bieżącym) lub konta bankowego, którego uzasadnione koszty obsługi są pokrywane przez określony czas przez państwo (Belgia). Francja jest przykładem kraju, w którym pewne ustanowione prawa w krótkiej perspektywie są korzystne dla konsumentów, natomiast w dłuższym okresie są dla nich niekorzystne (historyczne nawyki, trudność w przyzwyczajeniu się i używaniu innych form płatności) i kosztowne dla gospodarki. Okazuje się, że wywalczony przez organizacje konsumenckie bezpłatny obrót czekowy hamuje obecnie rozwój obrotu bezgotówkowego we Francji.

Tabela 9. Analiza czynników rozwoju, destymulant i działań prorozwojowych obrotu bezgotówkowego w Holandii, Belgii i Francji

Instrument	Jakie czynniki ekonomiczne, historyczne, polityczne, społeczne, technologiczne, edukacyjne zadecydowały o rozwoju instrumentu?	Jakie czynniki hamowały rozwój instrumentu?	Jakie działania były/ są podejmowane dla rozwoju tego instrumentu?
Pieniądz elektroniczny	<p>Holandia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pieniądz elektroniczny ChipKnip – kopia belgijskiego Protona <p>Belgia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ System Proton – transakcje bez pinu i bez podpisu ■ Innowacja technologiczna – stworzona przez Belgów (teraz sprzedają to jako globalny standard do innych krajów) ■ Małe płatności o wartości średnio 4,95 euro ■ W płatnościach w sklepach detalicznych, automatach, parkometrach, transporcie publicznym za kwoty mniejsze niż 13 euro ■ Duża sieć punktów akceptujących płatności <p>Francja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Moneo – bardzo nowy system (3-4 lata) do płatności w metrze w Paryżu, <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jeden standard ■ Powszechna infrastruktura ■ Szybkość płacenia 	<p>Belgia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Na początku zbyt duże opłaty ponoszone w sklepach <p>Francja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bezpłatne czeki wymuszone przez organizacje konsumenckie, które dążą do utrzymania tego przywileju ■ Tanie przelewy internetowe ■ Wysokie koszty ■ Mała sieć banków <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Problem z odpowiednimi czytnikami ■ Opór handlowców ■ Dyrektywa UE – zahamowany rozwój, zbyt duża ingerencja regulacyjna 	<p>Belgia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Obniżenie opłat ponoszonych przez handlowców <p>Francja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zastosowanie w płatnościach w sektorze publicznym i komercyjnym – opłaty za parkometr, potem za gazetę <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Działania promocyjne ■ Różne projekty kart miejskich w poszczególnych miastach

Rachunek bankowy	<p>Holandia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rachunek bankowy i część usług bezpłatne ■ Popularne rachunki internetowe <p>Belgia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bank nie może odmówić otwarcia rachunku – ustawa (państwo rekompensuje ew. koszty) <p>Francja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Francuzom wystarczy przeciętnie 1 konto ■ Od lat 70-tych obowiązek przelewania pensji na rachunek bankowy, rozliczenia bezgotówkowe ■ Banki komercyjne nie pobierają opłat (tradycja, bo wcześniej były to banki państwowe) ■ Często konto wspólne dla małżeństw ■ „Zerowe” oprocentowanie na koncie <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Szybkie rozliczenia bezgotówkowe ■ Nowe konto do kredytu hipotecznego (wymuszony cross-selling) ■ Nowe konto do karty kredytowej (wymuszony cross-selling) ■ Tradycja korzystania z usług bankowych ■ Poziom zamożności pozwalający na oszczędzanie i inwestowanie ■ Promocja nowych form płatności (np. karta płatnicza) 		<p>Belgia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rachunek bankowy dla każdego <p>Francja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nieodpłatne wykonanie np. 5 pierwszych transakcji ■ Edukacja o innych formach płatności (wszyscy już mają rachunki bankowe) <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rachunek dla każdego
Karta płatnicza	<p>Holandia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Brak opłaty interchange przy płatnościach kartami debetowymi (holenderski „PolCard” jest wspólną własnością wszystkich banków) <p>Belgia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wprowadzono opłaty za czeki, co zwiększyło konkurencyjność kart płatniczych <p>Francja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Czynniki socjologiczne – mężczyźni płacą częściej kartą niż kobiety – ■ Czek zajmuje trochę miejsca w portfelu, karta jest bardziej funkcjonalna ■ Wydanie karty jest płatne ok. 30 euro rocznie za kartę debetową, ale transakcje są bezpłatne ■ Powszechność kart chipowych zgodnych ze standard EMV ■ Programy co-brandingowe ■ Łączenie karty płatniczej z kartą rabatową <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Szybkie rozliczenia (bank – sklepy) ■ Karta do każdego rachunku (a rachunków bankowych jest dużo) ■ Duża sieć akceptacji, bo niskie prowizje ■ Bezpieczeństwo 	<p>Belgia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kiedyś powszechność czeków <p>Francja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Popularność i bezpłatność czeków ■ Technologia – lokalny standard kart mikroprocesorowych z lat 90-tych, a nie nowoczesne chipy <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nie akceptowanie kart w transakcjach poniżej 15 euro ■ Koszt wydania karty 	<p>Francja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Od 2003 r. migracja na standard EMV ■ „Carte bleue” – „Blue Card” (karta debetowa <i>on-line</i> Visa lub MasterCard; płatność potwierdzona PIN – kodem, a powyżej określonej kwoty podpisem) <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Działania marketingowe i promocyjne

Instrument	Jakie czynniki ekonomiczne, historyczne, polityczne, społeczne, technologiczne, edukacyjne zdecydowały o rozwoju instrumentu?	Jakie czynniki hamowały rozwój instrumentu?	Jakie działania były/ są podejmowane dla rozwoju tego instrumentu?
Bankowość elektroniczna	<p>Holandia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ System iDeal – wspólny system do płatności internetowych opracowany przez m.in.: ABN AMRO Bank, Fortis Bank, ING Bank, Post Bank <p>Belgia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wspólna bankowość elektroniczna dla korporacji ■ Dwa rodzaje płatności w internecie <p>Francja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Czynniki technologiczne – popularność w latach 80-tych bankowości elektronicznej (telefonicznej) opartej na urządzeniu MiniTel wzmocniło zaufanie klientów do nowych kanałów kontaktu z bankiem oraz poszerzyło wiedzę nt. bankowości zdalnej. Potem nastąpiła zmiana technologiczna środka przekazu na internet ■ Edukacja dwóch pokoleń, licząc od lat 70-tych, odnośnie bankowości, przyzwyczała klientów do zdalnego kontaktu z bankiem <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Szeroki dostęp społeczeństwa do internetu (Holandia 78%, Belgia 50%, Francja 41%) ■ Wysoki poziom rozwoju rynków finansowych i bankowych 	<p>Francja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bezpłatne czeki <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wysokie koszty dostępu do internetu ■ Przyzwyczajenie do zleceń papierowych 	

4. Austria, Niemcy, Słowenia

Kraje znajdujące się w trzeciej grupie państw charakteryzują 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 elektronizacji rozliczeń pomiędzy mieszkańcami a sektorem publicznym. Natomiast najważniejszymi destymulantami obrotu bezgotówkowego okazały się zbyt wysokie opłaty, długi czas realizacji polecenia przelewu i rozbudowana szara strefa.

Niemcy i Austria notują jeden z najwyższych w Europie wskaźników poleceń zapłaty *per capita*. Stan ten jest konsekwencją długiego istnienia tego instrumentu w tych krajach, szerokiej oferty masowych wierzycieli skierowanej do klientów, dużego poziomu zaufania społeczeństwa do banków oraz bardziej korzystnymi przepisami niż ma to miejsce w Polsce (np. dłuższe okresy na cofnięcie płatności oraz wybór pomiędzy dwoma typami *direct debit*).

W celu promocji rachunków bankowych w rozpatrywanej grupie państw stosowano następujące działania: wprowadzanie regulacji nakazujących obrót bezgotówkowy w danych sferach gospodarki (Austria, Niemcy), znoszenie opłat za rachunek bankowy w przypadku utrzymywania środków powyżej określonego poziomu, intensywne akcje promocyjne połączone z finansowymi gratyfikacjami (Niemcy), nakaz stosowania obrotu bezgotówkowego dla osób prawnych (Słowenia) oraz nakaz bezgotówkowego regulowania zobowiązań podatkowych przez osoby fizyczne (Słowenia).

Tabela 10. Analiza czynników rozwoju, destymulant i działań prorozwojowych obrotu bezgotówkowego w Austrii, Niemczech i Słowenii

Instrument	Jakie czynniki ekonomiczne, historyczne, polityczne, społeczne, technologiczne, edukacyjne zadecydowały o rozwoju instrumentu?	Jakie czynniki hamowały rozwój instrumentu?	Jakie działania były/ są podejmowane dla rozwoju tego instrumentu?
Polecenie przelewu	<p>Austria:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Społeczna gospodarka rynkowa na wysokim poziomie; ■ Bardzo silne i dobrze zorganizowane banki spółdzielcze i regionalne <p>Niemcy</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tradycja- pierwsze instrumenty bezgotówkowe wykorzystywane są od lat; ■ Powszechnie wykorzystywane narzędzie do rozliczeń ze sferą publiczną i do niesystematycznych płatności; ■ Czynniki demograficzny, wysoka urbanizacja, społeczna gospodarka rynkowa na wysokim poziomie; ■ Duża biurokracja wymusza płatności (duża liczba opłat i procedur); <p>Słowenia</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tradycja; ■ Brak obrotu czekowego- przeskok technologiczny; ■ Relatywnie zamożne społeczeństwo; <p>Wspólne</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tradycja bankowości; ■ Wysoki poziom edukacji; ■ Bardzo duża zamożność społeczeństw; ■ Wysoki poziom regulacji; 	<p>Austria</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wysokie opłaty; <p>Niemcy</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wysokie opłaty za usługi bankowe; ■ Mocno rozwinięta szara strefa; ■ Trudno kontrolować dużą gospodarkę ■ Długi czas realizacji polecenia przelewu 3-4 dni (w SEPA CT do 3 dni roboczych) <p>Słowenia</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Prowadzenie do 2002 roku rachunku osób prawnych przez instytucję państwową, która mogła kontrolować przepływy środków pieniężnych; <p>Wspólne</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wysokie opłaty za wykonanie przelewu (usługi bankowe); ■ Rozwój szarej strefy i nieopodatkowanych źródeł dochodu, w których korzysta się z obrotu gotówkowego, aby ich nie ujawniać; 	<p>Niemcy</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wprowadzenie funkcji samoobsługi w oddziale, klient sam stempluje przelew i wrzuca do skrzynki; ■ Brak opłat za przelew elektroniczny w strefie euro; ■ Stworzenie infrastruktury, a wcześniej z reguły bilateralnych porozumień umożliwiających automatyczne i bezpieczne przetwarzanie przelewów (specyfika systemu bankowego z silnymi grupami banków oszczędnościowych i spółdzielczych); ■ Stworzono podstawy prawne i techniczne dostępu elektronicznego (internet, telefon) do rachunku <p>Austria</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Działania związane z SEPA, standaryzacja instrumentu, zwiększenie wykorzystania przelewu transgranicznego; ■ Stworzenie infrastruktury, przepisów i technologii, a wcześniej porozumień umożliwiających przetwarzanie automatyczne i bezpieczne; <p>Słowenia</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Działania podobne jak w Niemczech i Austrii

Instrument	Jakie czynniki ekonomiczne, historyczne, polityczne, społeczne, technologiczne, edukacyjne zdecydowały o rozwoju instrumentu?	Jakie czynniki hamowały rozwój instrumentu?	Jakie działania były/ są podejmowane dla rozwoju tego instrumentu?
Polecenie zapłaty	<p>Austria</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Czynniki demograficzny, urbanizacyjny; ■ Szeroka oferta dostawców masowych usług komunalnych; <p>Niemcy</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Długa tradycja- instrument wprowadzony w 1963 roku; ■ Duża koncentracja podmiotów dostarczających masowe usługi komunalne; ■ Duża dyscyplina finansowa gospodarstw domowych, duże zaufanie; ■ Szeroka oferta odnośnie tej usługi przez dostawców masowych usług komunalnych; <p>Słowenia</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Instrument wprowadzony w 2003 roku- krótka historia; ■ Elastyczność społeczeństwa i nastawienie na zmiany w gospodarkach transformujących się; <p>Wspólne</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Duży poziom zaufania klientów do banków, wysoka wiarygodność banków ■ Wysoka świadomość społeczeństwa o produktach bankowych; 	<p>Niemcy, Austria</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nie zidentyfikowano <p>Słowenia</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Późne wprowadzenie tego instrumentu; ■ Słabe zabezpieczenie prawne dla klienta; 	<p>Austria, Niemcy</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Działania promocyjne podejmowane przez masowych wierzycieli polegające na dostarczaniu rachunków za dane usługi wraz z informacjami, np. przesyłanie rachunku za telefon wraz z drukiem zgody na korzystanie z polecenia zapłaty wraz z opisem wszelkich profitów z tym związanych; ■ Praca nad SEPA <i>direct debit</i> z przepisami zbliżonymi do niemieckich rozwiązań ■ Dłuższe niż w Polsce terminy odwołań polecenia zapłaty przez klienta ■ Dwa typy polecenia zapłaty, różniące się podmiotem, który inicjuje płatność – instrument bardziej elastyczny w skali całej gospodarki niż ma to miejsce w Polsce <p>Słowenia</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zaprzestanie gwarantowania czeków przez banki, które zostały zastąpione poleceniem zapłaty; ■ Działania promocyjne; ■ Praca nad SEPA

Instrument	Jakie czynniki ekonomiczne, historyczne, polityczne, społeczne, technologiczne, edukacyjne zadecydowały o rozwoju instrumentu?	Jakie czynniki hamowały rozwój instrumentu?	Jakie działania były/ są podejmowane dla rozwoju tego instrumentu?
Rachunek bankowy	<p>Austria, Niemcy</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wysoki poziom rozwoju gospodarczego od ponad 100 lat; ■ Regulacje od dawna wymagają i promują rozliczenia bezgotówkowe; ■ Duża dyscyplina do przestrzegania regulacji, uporządkowania i samodyscypliny; ■ Rozbudowana infrastruktura bankowa; ■ Średni lub wysoki poziom edukacji <p>Słowenia</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Czynniki demograficzny – mały kraj, lepiej nim zarządzać i zbudować dobre statystyki; ■ Wysoki poziom rozwoju gospodarczego; ■ Czynniki historyczne- trudna sytuacja wymusiła dynamiczne działania; ■ Wysoki poziom edukacji; ■ Przez wiele lat Słowenia była częścią Austrii 	<p>Niemcy</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wysokie opłaty za prowadzenie rachunku; ■ Wzrost rozliczeń gotówkowych ze względu na szarą strefę; ■ Ograniczona terytorialność, regionalne działanie banków; ■ Relatywnie mała liczba placówek w ramach jednego banku; ■ Konserwatyzm- brak ułatwień dla obcokrajowców ■ Krótkie godziny otwarcia oddziałów – np. do 16.00 ■ Biurokracja, trzeba się umawiać na spotkanie w oddziale banków <p>Słowenia</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Do 2002 obowiązek prowadzenia rachunków przez instytucję państwową dla osób prawnych; ■ Słaba infrastruktura bankowa; 	<p>Austria</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Poszerzenie przez prawo obowiązku rozliczeń bezgotówkowych w danych sferach gospodarki; ■ Rozwój bankowości elektronicznej i internetowej; ■ Pakietyzacja- rozwój powiązanych usług bankowych, przez co zmniejsza się opłaty jednostkowe w przypadku odrębnego korzystania z usług; ■ Agresywna kampania promocyjna; <p>Niemcy</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Poszerzenie obowiązków rozliczeń bezgotówkowych przez prawo; ■ Rozwój bankowości elektronicznej i internetowej; ■ Wygoda i korzyści dla klientów, np. brak opłaty miesięcznej przy średnim saldzie 1500 euro miesięcznie; ■ Agresywna kampania promocyjna np. 50 euro dla klienta za otwarcie rachunku w Commerzbanku; ■ Liczne porozumienia międzybankowe np. 5 banków ma porozumienie na bezpłatne wypłaty z bankomatów; <p>Słowenia</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ W 2002 roku przeniesienie prowadzenia rachunków do banków komercyjnych; ■ Wprowadzenie przepisów wymuszających wpłatę środków na rachunki bankowe przez osoby fizyczne w celach podatkowych ■ Wymóg prawny dla obrotu bezgotówkowego dla osób prawnych; ■ Rozwój bankowości elektronicznej i internetowej; ■ Pakietyzacja usług bankowych ■ Agresywna kampania promocyjna

5. Dania, Szwecja i Słowenia

Skandynawia należy do jednych z najbardziej ubankowionych obszarów w Europie. Ważnym czynnikiem stymulującym rozwój płatności kartowych lub bankowości internetowej jest bardzo wysoki poziom edukacji podstawowej i szkolnictwa wyższego, zaawansowany rozwój społeczeństwa *e-government* oraz dostępność do nowoczesnych technologii i internetu. Szczegółowa analiza jest zamieszczona w tabeli 11. W celu popularyzacji płatności kartami, banki w Finlandii wydają karty debetowe za darmo do każdego rachunku bankowego. W Danii umożliwiono płać kartami płatniczymi za liczne daniny publiczne. Ponadto duńską kartę wyposażono w funkcję identyfikacyjną poprzez zamieszczenie zdjęcia oraz wprowadzono innowacyjne metody płatności w komunikacji miejskiej (bezstykowe mikropłatności).

Wiele czynników natury historycznej i geograficznej wpłynęło na bardzo duży poziom „ubankowienia” społeczeństwa. Państwo poprzez tworzenie regulacji, udziały kapitałowe w największych bankach komercyjnych oraz organizacje chroniące praw konsumentów wpisuje działalność bankową w skandynawski model państwa dobrobytu, gdzie wysokość opłat i prowizji oraz regulacje nie powinny być przeszkodą w zakładaniu rachunków bankowych. Dlatego w tych krajach prowadzone są dla studentów i obcokrajowców bezpłatnie rachunki bankowe, bezpłatnie wydaje się karty płatnicze i bezpłatnie wykonuje się wszelkie operacje w bankowości elektronicznej.

Rozwój rynku obrotu bezgotówkowego w Danii jest wspierany poprzez funkcjonowanie jednej organizacji zarządzającej masowymi wierzytelnościami, wykonującą detaliczne rozliczenia międzybankowe i rozliczającą transakcje kartami płatniczymi (PBS). W krajach skandynawskich powszechnie wykorzystuje się prawnie uregulowaną fakturę elektroniczną. Za operacje wykonane w systemach bankowości elektronicznej nie pobiera się żadnych opłat i prowizji. Zgodnie z programami rządowymi rozwoju administracji i społeczeństwa informatycznego w perspektywie długookresowej planuje się *trade-off* pomiędzy zatrudnieniem pracowników a informatyzacją. Założenie takie wynika przede wszystkim z powiększającego się braku zasobów siły roboczej, zgodnie z którym tylko obrót bezgotówkowy i bankowość internetowa mogą przeciwdziałać tej tendencji (technologia i elektronizacja procesów zastępuje siłę roboczą). Bliskie usytuowanie siedzib największych producentów technologii mobilnych spowodowało ich pilotażowe wprowadzenie w wybranych miastach. Niestety, pomimo spełniania szeregu warunków rozwoju pieniądza

elektronicznego, dotychczas nie został uzgodniony żaden wspólny standard pieniądza elektronicznego w tym regionie lub w obrębie poszczególnych krajów. Wielość rozwiązań technologicznych pieniądza elektronicznego forsowanych przez różne podmioty okazał się destymulantą.

Tabela 11. Analiza czynników rozwoju, destymulant i działań prorozwojowych obrotu bezgotówkowego w Danii, Szwecji i Finlandii

Instrument	Jakie czynniki ekonomiczne, historyczne, polityczne, społeczne, technologiczne, edukacyjne zdecydowały o rozwoju instrumentu?	Jakie czynniki hamowały rozwój instrumentu?	Jakie działania były/ są podejmowane dla rozwoju tego instrumentu?
Transakcje kartami płatniczymi	<p>Dania:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Lokalny system kart płatniczych ■ Przewyższanie klienta do używania kart ■ Dłuższy okres rozwoju systemów kart płatniczych ■ <i>Cash back</i> <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tradycje demokratyczno-obywatelskie ■ Etyka protestancka ■ Wysoki poziom informatyzacji i e-administracji ■ Wysoki poziom „ubankowienia” ■ Powszechna edukacja informatyczna ■ Duża zamożność społeczeństwa ■ Relatywnie niska (zmniejszająca się) liczba bankomatów ■ Wysoka koncentracja sektora bankowego – większe prawdopodobieństwo opłacalności projektów proponowanych przez jeden lub kilka banków i zarazem większe szanse na wypracowanie wspólnych akceptowalnych reguł i standardów 	<p>Dania:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Do 2005 r. bez <i>interchange fee</i> ■ Od 2005 r. powrót do <i>interchange fee</i> i <i>merchant service charges</i> – MSC oraz 4 stronnych porozumień ■ Wprowadzenie rocznej opłaty subskrypcyjnej od merchanta (punktu akceptującego) w zależności od wartości zawieranej transakcji (3 kategorie ilościowe) – opłata nie może być przerzucana na klientów. Jej wysokość jest niższa niż wcześniej pobierana opłata MSC od akceptantów. Opłata subskrypcyjna pokrywa ok. ¼ kosztów funkcjonowania systemu Dankort. Obecnie system kart płatniczych w Danii nie posiada <i>interchange fee</i> (<i>poszukiwanie najlepszego modelu dla klientów, wydawców, akceptantów – godzącego interesy tych wszystkich grup</i>). System Dankort jest własnością banków. Banki od X 2005 r. zdecydowały się ponownie scentralizować <i>acquiring</i> w ramach przedsiębiorstwa PBS. 	<p>Dania:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Regulacja opłat w systemach kartowych – elastyczna polityka na podstawie danych statystycznych, bieżących analiz i reakcji społeczeństwa ■ Realizacja mikropłatności w trybie „off-line” – bilety w komunikacji (autoryzacja bez Pinu) ■ Płatności kartami w administracji za, np. podatki ■ Silny krajowy system kart płatniczych <p>Szwecja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bardzo rozwinięte szkolnictwo wyższe ■ E-government na wysokim poziomie ■ Sony-Ericsson – lider zmian technologicznych w skali światowej <p>Finlandia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bardzo duży nacisk na edukację ■ Wysokie technologie, badania ■ Szkolnictwo wyższe (bardzo dużo szkół wyższych-universytetów i politechnik) ■ E-government na wysokim poziomie ■ Nokia – lider przemian technologicznych, fundator i inicjator innowacyjnych technologii – płatności mobilne, R&D ■ Karta debetowa wydawana do każdego rachunku za darmo

Instrument	Jakie czynniki ekonomiczne, historyczne, polityczne, społeczne, technologiczne, edukacyjne zadecydowały o rozwoju instrumentu?	Jakie czynniki hamowały rozwój instrumentu?	Jakie działania były/ są podejmowane dla rozwoju tego instrumentu?
Rachunki bankowe	<p>Finlandia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Łatwość otwierania rachunku bankowego, także dla obcokrajowców <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wysokie „ubankowienie” ■ E-administracja ■ Klimat – niesprzyjający osobistym wizytom w oddziałach ■ Duże odległości ograniczające wizyty w oddziale bankowym ■ Rozwój handlu elektronicznego ■ Edukacja ■ Historycznie rozbudowana sieć działów bankowych ■ Zamożność społeczeństwa (wysokie PKB) ■ Przyjazne dla społeczeństwa zapisy w regulaminach 		<p>Dania:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Karta bankowa identyfikacyjna posiadacza na podstawie zdjęcia ■ Długi rozwój usługi polecenia zapłaty ■ Drobne regulacje prawne usprawniające rynek ■ Jedna instytucja organizująca i zarządzająca masowymi wierzytelnościami (za opłatą przysyła wyciągi papierowe, elektroniczne wyciągi comiesięczne są bezpłatne) <p>Finlandia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Silna bankowość spółdzielcza – Osuuspankki Group – OKO Bank <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Silny wpływ państwa (poprzez znaczące pakiety akcji i aktywna rolę w konsolidacji sektora bankowego), która pozwala regulować wysokość opłat i prowizji w bankach komercyjnych, tak aby wszyscy mogli zakładać rachunki bankowe bez względu na uzyskiwane dochody (aktywna rola państwa w skandynawskim modelu gospodarczym) ■ Współpraca banków z uniwersytetami ■ Ograniczanie z czasem liczby oddziałów bankowych ■ Bezpłatne rachunki bankowe dla studentów i obcokrajowców w największych bankach komercyjnych

Instrument	Jakie czynniki ekonomiczne, historyczne, polityczne, społeczne, technologiczne, edukacyjne zadecydowały o rozwoju instrumentu?	Jakie czynniki hamowały rozwój instrumentu?	Jakie działania były/ są podejmowane dla rozwoju tego instrumentu?
Bankowość elektroniczna	<p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Klimat niesprzyjający osobistym wizytom w odległym oddziale bankowym ■ Powszechny dostęp do internetu ■ Edukacja ■ Redukcja oddziałów bankowych – oszczędność wydatków ■ <i>E-government</i> ■ Firmy hi-tech ■ Powszechne elektroniczne faktury ■ Liberalizacja rynku telekomunikacyjnego ■ EBPP ■ Dobre regulacje, legislacja ■ Otwartość na nowinki technologiczne 		<p>Dania:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tabela opłat i prowizji ograniczająca korzystanie z oddziałów bankowych (wyplata gotówki obarczona wysokimi opłatami) ■ Elektroniczna faktura bardzo popularna ■ EBPP – świadczony centralnie przez jeden podmiot - PBS ■ Prawne wycofanie imprinterów w POS-ach ■ Bardzo wysokie opłaty za nieterminowe opłacanie rachunków masowych nakładane przez masowych wierzycieli ■ Brak możliwości gotówkowego kredytowania krótkoterminowego – pożądana terminowość płatności za opłaty masowe <p>Finlandia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Finvoice – powszechnie akceptowana elektroniczna faktura <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Planowany <i>trade-off</i> pomiędzy zatrudnieniem pracowników w administracji, a <i>e-government</i> (zbyt wysokie koszty osobowe i problemy z rekrutacją w administracji, przewidywany niedobór kadr ma być zastąpiony poprzez zaawansowanie aplikacji elektroniczne) ■ <i>E-government</i> na wysokim poziomie (podatki, wnioski, podania) ■ Brak opłat i prowizji w bankowości elektronicznej – bezpłatne zlecenia składane w internecie („0” koron za wszystkie usługi bankowe zgodnie z uzyskanymi zestawieniami opłat i prowizji stosowanymi przez banki) ■ Współpraca banków z uniwersytetami – wypłata stypendiów na rachunki bankowe i obowiązek otworzenia ROR przez studentów ■ Bezpłatne wszystkie operacje w bankowości internetowej

Instrument	Jakie czynniki ekonomiczne, historyczne, polityczne, społeczne, technologiczne, edukacyjne zadecydowały o rozwoju instrumentu?	Jakie czynniki hamowały rozwój instrumentu?	Jakie działania były/ są podejmowane dla rozwoju tego instrumentu?
Mobilne płatności	<p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Skandynawia to region, który spełnia wszystkie wymagania, aby rozwinęły się tam płatności mobilne jednakże sytuacja taka dotychczas nie wystąpiła ■ Wysoka penetracja rynku usługami telekomunikacyjnymi ■ Innowacyjność społeczeństwa ■ Producenci telefonów – Nokia, Sony-Ericsson kooperujący z instytucjami finansowymi, szkołami wyższymi i instytucjami publicznymi ■ Deliberalizacja rynku usług telekomunikacyjnych ■ Wiele podmiotów świadczących usługi mobilne jako operatorzy wirtualni 	<p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Brak jednolitego rozwiązania technologicznego – zbyt wiele rozwiązań forsowanych przez producentów, operatorów mobilnych, lub organizacje płatnicze ■ Problemy regulacyjne – prawne i technologiczne – prawo nie nadąża za nowinkami technicznymi ■ Brak dobrego modelu biznesowego – brak chęci do dzielenia się zyskami (przychodami) ■ Brak jednolitych standardów w skali światowej ■ Bardzo duże ryzyko bankructwa (nieopłacalność biznesu) ■ Niska popularność wprowadzonych rozwiązań wśród klientów z różnych przyczyn 	

6. Hiszpania, Portugalia, Włochy

Kolejna grupa krajów jest przykładem bardzo szybkiego rozwoju bankowości oraz rynku kart płatniczych. Na rozwój rynku kart płatniczych w Hiszpanii wpłynęło: obniżenie opłat pobieranych od akceptantów, bardzo duża liczba bankomatów i miejsc akceptujących płatności kartą, programy co-brandingowe oraz moda na oryginalne karty. W Portugalii zidentyfikowano zbliżone czynniki rozwoju, a mianowicie: dużą sieć bankomatów (jedna wspólna sieć podobnych maszyn ATM w całym kraju), rozbudowaną sieć akceptantów (nawet w metrze, na bazarach i targach, w komunikacji), znaczną liczbę oddziałów bankowych, niskie opłaty pobierane za obsługę kart, korzystne regulacje prawne oraz „klimat spokoju” wokół ustawodawstwa bankowego, wygodę oraz liczne korzyści z użytkowania kart (programy bonusowe, darmowe wstępy na imprezy rozrywkowe, możliwość opłacania rachunków masowych przez całą dobę, itd.). Wśród wspólnych cech charakteryzujących rozpatrywaną grupę krajów można wymienić: zmianę polityki banków na bardziej „pro-kliencką”, ogólnokrajowy rozwój infrastruktury IT, prowadzenie biznesu w sposób odpowiedzialny społecznie, budowanie relacji z klientem opartych na zaufaniu, praktyczną edukację pracowników oddziałów bankowych oraz wprowadzenie utrudnień polegających na niedostępności usługi płacenia gotówką we wszystkie dni tygodnia lub w godzinach pracy i popołudniowych (nieinwestowanie w kanał płatności gotówkowych). Szczegóły znajdują się w tabeli 12.

Instru- ment	Jakie czynniki ekonomiczne, historyczne, polityczne, społeczne, technologiczne, edukacyjne zadecydowały o rozwoju instrumentu?	Jakie czynniki hamowały rozwój instrumentu?	Jakie działania były/ są podejmowane dla rozwoju tego instrumentu?
Karta płatnicza- posiadanie	<p>Hiszpania:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Obniżanie opłat pobieranych od akceptantów; ■ Duża liczba bankomatów i duża liczba miejsc, gdzie można płacić kartą; ■ Rozszerzony marketing kart- gadżetowość – duża skłonność konsumentów do przyjęcia karty jedynie ze względu na jej cechy – np. ciekawy wygląd, zdjęcie, bonifikaty; ■ Karty powiązane np. z Czerwonym Krzyżem (część wpływów przeznaczona na inicjatywy charytatywne i gospodarcze) <p>Portugalia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bardzo duża powszechność- kartą można płacić za wszystko np. na targu rybnym, za przejazd metrem; za korzystanie z autostrad ■ Duża liczba bankomatów, unifikacja bankomatów- wszystkie takie same (sieć ogólnokrajowa); ■ Niskie opłaty za obsługę kart; ■ Dynamiczny, szybki rozwój sektora bankowego; politycy nie tworzą barier prawnych; ■ Duża świadomość wygody używania kart; ■ Ciągłe akcje promocyjne pokazujące sposób korzystania z kart i korzyści z użytkowania (wygoda, powszechność, bonusy, np. darmowy wstęp na koncert); ■ Konta dostosowane do poszczególnych grup klientów (inna funkcjonalność dla młodzieży, studentów, a inna dla osób o stałych dochodach); ■ Konieczność posiadania karty (pewnych płatności trudno dokonać gotówką, np. z powodu utrudnień organizacyjnych – ograniczone godziny przyjmowania wpłat gotówkowych) <p>Włochy:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Duża liczba oddziałów bankowych; ■ Gadżet, którym można zablęsnąć przed znajomymi; <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Powszechność akceptowania; ■ Zniechęcanie do płatności gotówkowych realizowanych przez banki np. opłaty za prąd tylko w środy w wyznaczonych godzinach; ■ Edukacja osób w oddziałach bankowych- praktyczne działanie (podejście z klientem do bankomatu, wyjaśnianie sposobu korzystania); 	<p>Brak wyraźnych przeszkód.</p>	<p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zmiana polityki banków w stosunku do klienta; odejście „od marmuru” do placówek bardziej przyjaznych ludziom; ■ Rozwój infrastruktury IT (sieć ogólnokrajowa) ■ Robienie biznesu w sposób odpowiedzialny społecznie, np. banki patronami wydarzeń społecznych; ■ Nieustanne budowanie relacji z klientem, pozyskiwanie zaufania i pracowanie nad tym, by to zaufanie pogłębiać.

Instrument	Jakie czynniki ekonomiczne, historyczne, polityczne, społeczne, technologiczne, edukacyjne zadecydowały o rozwoju instrumentu?	Jakie czynniki hamowały rozwój instrumentu?	Jakie działania były/ są podejmowane dla rozwoju tego instrumentu?
Rachunek bankowy	<p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Pierwsza naturalna forma kontaktu z bankiem; <input checked="" type="checkbox"/> Chcą mieć kartę więc muszą mieć konto; <input checked="" type="checkbox"/> Bogata oferta: rachunki dla dzieci, dla młodzieży, dla rencistów. 	<p>Hiszpania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Mała liczba kobiet czynnych zawodowo; <input checked="" type="checkbox"/> Popularność kont rodzinnych, a nie indywidualnych; <p>Włochy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Patriarchat, mała liczba kobiet czynnych zawodowo; <input checked="" type="checkbox"/> Rozdzwięk pomiędzy północą, a południem; <input checked="" type="checkbox"/> Brak wyraźnej motywacji do posiadania rachunku <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Późne usamodzielnianie się obywateli <input checked="" type="checkbox"/> Patriarchat 	<p>Portugalia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Postawienie na klienta,
Polecenie zapłaty	<p>Hiszpania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Najprostsza droga zapłacenia rachunku; <input checked="" type="checkbox"/> Wszyscy to robią; <input checked="" type="checkbox"/> Wygoda w użyciu <input checked="" type="checkbox"/> Brak kontroli wydatków- bank kontroluje moje wydatki; <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Uproszczony mechanizm polecenia zapłaty; <input checked="" type="checkbox"/> Łatwiejszy proces reklamacji; <input checked="" type="checkbox"/> Zaufanie do wierzycieli; <input checked="" type="checkbox"/> Brak uprzedzenia do banków 	<p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Brak zaufania do wierzycieli; <input checked="" type="checkbox"/> Poczucie utraty kontroli nad wydatkami; 	<p>Hiszpania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Bonusy za korzystanie; <input checked="" type="checkbox"/> Wskazanie na potrzeby klienta;
Transakcje kartami	<p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Niskie opłaty za obsługę kart i opłaty pobierane od akceptantów <input checked="" type="checkbox"/> Rozwinięta sieć akceptacji <input checked="" type="checkbox"/> Wygoda w użyciu 	<p>Włochy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Wysokie opłaty za kartę płatniczą 	

7. Grecja, Cypr, Malta

Kolejna grupa krajów wywodząca się z kultury śródziemnomorskiej charakteryzuje się dość wysokim udziałem obrotu czekowego, co jest pozostałością po dawnym imperium brytyjskim, konserwatywnym nastawieniem społeczeństwa do tradycyjnych form płatności oraz wypłacaniem wynagrodzeń 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 (patrz tabela 13.).

Statystycznie, Grecy posiadają przeciętnie najwięcej rachunków bankowych spośród wszystkich krajów Unii Europejskiej². Zidentyfikowano następujące czynniki i zwyczaje mające wpływ na taki stan rzeczy:

- Grecy posiadają konta w kilku bankach, aby mieć jak najwięcej książeczek czekowych, żeby bezpłatnie wykonywać operacje gotówkowe i używać чеки,
- sieć kilku banków pokrywa cały obszar kraju, a Grecy z dużych miast każdy weekend spędzają na terenach wiejskich,
- Grecy bardzo lubią kontakt osobisty z pracownikiem banku i z reguły unikają posługiwania się elektronicznymi instrumentami płatniczymi,
- własny rachunek bankowy posiada mama Greka, na który jej syn wpłaca comiesięcznie dodatkowe środki na utrzymanie,
- dzieciom z okazji narodzin lub pierwszych urodzin jako prezent otwierany jest rachunek bankowy, na który goście wpłacają pieniądze,
- małżeństwom z okazji ślubu rodzina i znajomi jako prezent ślubny wpłacają pieniądze na rachunek bankowy (także na Cyprze),
- Grecy zaciągają także maksymalną liczbę debetów i kredytów na rachunku w każdym banku, który daje im taką możliwość („życie na kredyt”),

Z kolei na Cyprze dużą liczbę rachunków bankowych posiadają nierezydenci, zarówno osoby fizyczne, jak i prawne, ponieważ kraj ten traktowany był i jest jako raj podatkowy. Na Malcie istnieje obowiązek wypłacania wynagrodzeń pracownikom na

² Osoby, z którymi konsultowane były wyniki raportu, wskazywały, że ten najwyższy w Europie wskaźnik „ubankowienia” *per capita* może być konsekwencją niedokładnego zbierania i agregowania danych statystycznych.

rachunek bankowy. We wszystkich krajach występują niskie koszty obsługi i utrzymania rachunków bankowych.

Infrastruktura Grecji, Cypru i Malty przystosowana została do obsługi obcokrajowców, głównie turystów, dlatego istnieje tam wiele terminali dostosowanych do obsługi kart płatniczych. Igrzyska Olimpijskie w Atenach okazały się dodatkowym jednorazowym impulsem rozwijającym infrastrukturę bankową, sieć bankomatów i akceptantów kart płatniczych. W opisywanych krajach podjęto działania zmierzające do obniżenia opłat ponoszonych przez akceptantów na rzecz agentów rozliczeniowych, banków wydawców i organizacji płatniczych.

Tabela 13. Analiza czynników rozwoju, destymulant i działań prorozwojowych obrotu bezgotówkowego w Grecji, Cyprze i na Malcie

Instrument	Jakie czynniki ekonomiczne, historyczne, polityczne, społeczne, technologiczne, edukacyjne zadecydowały o rozwoju instrumentu?	Jakie czynniki hamowały rozwój instrumentu?	Działania zmierzające do ograniczenia użycia instrumentu
Czeki	<p>Cypr:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Duża liczba placówek bankowych <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wpływy Wielkiej Brytanii ■ Konserwatywne społeczeństwo – przywiązanie do tradycyjnych form płatności ■ Płatność wynagrodzeń w czekach ■ Łatwość regulowania przez konsumentów płatności na rzecz masowych wierzycieli ■ Kultura śródziemnomorska zbliżona do tej w południowych Włoszech 	<p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wysokie koszty przetwarzania obrotu czekowego 	<p>Cypr:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rządowy program promowania płatności alternatywnych – głównie przelewów <p>Malta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wszystkie płatności sektora publicznego dokonywane za pomocą polecenia przelewu ■ Wprowadzenie max. oprocentowania kredytów na karcie kredytowej <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Działania promocyjne prowadzone przez banki na rzecz rozwoju innych form płatności ■ Przechodzenie na elektroniczne instrumenty płatnicze ■ Działania na rzecz wprowadzenia SEPA ■ Rozwój sieci bankomatów i POS-ów ■ Rozwój innych instrumentów płatniczych (np. kart przedpłaconych)

Instrument	Jakie czynniki ekonomiczne, historyczne, polityczne, społeczne, technologiczne, edukacyjne zadecydowały o rozwoju instrumentu?	Jakie czynniki hamowały rozwój instrumentu?	Jakie działania były/ są podejmowane dla rozwoju tego instrumentu?
Rachunek bankowy	<p>Grecja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Potrzeba posiadania rachunków w różnych bankach, tak aby sieć oddziałów pokryła cały kraj (Grecy z Aten posiadają domki letniskowe, na terenach wiejskich, do których się udają weekendami) ■ Potrzeba kontaktów interpersonalnych ■ Absorpcja funduszy UE – efekty ■ Niechęć do elektronicznych instytucji płatniczych, ■ Wielość rachunków bankowych umożliwia bezpłatne realizowanie czeków ■ Powiązanie innych produktów bankowych (np. kredytów hipotecznych) z koniecznością otwarcia rachunku bieżącego ■ Oddzielne rachunki dla członków rodziny, syn wpłaca środki pieniężne dla mamy na jej samodzielne konto ■ Ekspansja banków na prowincji ■ Zaciąganie debetów na maksymalnej liczbie ROR w różnych bankach <p>Cypr:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Raj podatkowy (pranie pieniędzy) ■ Wpływy kolonialne Wielkiej Brytanii ■ Emigracja zarobkowa ■ Rachunki oszczędnościowe dla dzieci ■ Niskie bezrobocie <p>Malta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Obowiązek wypłacania wynagrodzeń na rachunek bankowy ■ Wpływy kolonialne Wielkiej Brytanii ■ Wysoki odsetek ludzi w wieku produkcyjnym <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Niskie koszty utrzymania rachunków ■ Duży udział obrotu czekowego ■ Potrzeba kontaktów interpersonalnych ■ Małe wymagania (procedury) przy otwieraniu rachunków 		<p>Grecja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wzrost liczby placówek bankowych <p>Cypr:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Otwieranie rachunków dla dzieci i nowych małżeństw ■ Zachęty podatkowe, korzystne warunki dla zagranicznych podmiotów inwestujących w kraju <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rządowe programy wspierania rozwoju płatności elektronicznych i stosowania płatności sektora publicznego w formie polecenia przelewu

Instrument	Jakie czynniki ekonomiczne, historyczne, polityczne, społeczne, technologiczne, edukacyjne zadecydowały o rozwoju instrumentu?	Jakie czynniki hamowały rozwój instrumentu?	Jakie działania były/ są podejmowane dla rozwoju tego instrumentu?
Terminale POS	<p>Grecja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Organizacja Igrzysk Olimpijskich ■ Konieczność instalowania różnych terminali dla różnych rodzajów kart <p>Cypr:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Niska populacja ■ Niskie opłaty za transakcje kartami płatniczymi ■ Brak ograniczeń kwotowych przy transakcjach z użyciem kart <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Turystyka – potrzeba dobrze rozwiniętej infrastruktury dla płatności wykonywanych przez obcokrajowców ■ Dobrze rozwinięta infrastruktura teleinformatyczna ■ Niska populacja ■ Niskie opłaty prowizyjne ponoszone przez akceptantów dla agentów rozliczeniowych 	<p>Grecja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Niechęć Greków do używania elektronicznych instrumentów płatniczych 	<p>Malta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wprowadzanie max oprocentowania kredytów na karcie płatniczej <p>Wspólne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Turystyka ■ Działania zmierzające do obniżenia prowizji przy transakcjach kartami ponoszonych przez akceptantów na rzecz banków wydawców, agentów rozliczeniowych i organizacji płatniczych ■ Rozwój infrastruktury teleinformatycznej

8. Propozycje działań dla rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce

Uczestnikom drugiego cyklu warsztatów NBP zadano ponadto szereg pytań dotyczących poszczególnych instrumentów płatniczych i ich popularyzacji w Polsce. W świetle przeanalizowanych rozwiązań zastosowanych w krajach Unii Europejskiej mających na celu upowszechnienie obrotu bezgotówkowego, zaproszeni eksperci mieli wskazać, które ze sposobów stosowanych za granicą można byłoby ewentualnie zaadoptować do polskich warunków. Ponadto starano się dokonać modyfikacji działań stosowanych w analizowanych państwach, aby lepiej przystawały do warunków polskich. Pytania skierowane do uczestników dyskusji koncentrowały się wokół sześciu usług bankowych: rachunku bankowego, polecenia przelewu, polecenia zapłaty, kart płatniczych, bankowości elektronicznej i pieniądza elektronicznego.

Wśród najczęściej wskazywanych propozycji ekspertów, w jaki sposób zachęcać Polaków do zakładania rachunków bankowych, znalazły się następujące: akcje promocyjne prowadzone przez banki oraz inne instytucje (szkoły, portale internetowe, media, samorządy, organizacje pozarządowe), spadek opłat i prowizji za prowadzenie rachunku, rozwój infrastruktury bankowej (oddziały bankowe, systemy bankowe, bankomaty, POS-y, technologie kartowe), zmiany legislacyjne w polskim prawodawstwie (dotyczące m.in. obowiązku wypłaty w określonych warunkach wynagrodzeń, emerytur, rent itp. na rachunek bankowy) oraz uproszczenia procedur bankowych. Ponadto wskazano, iż należałoby poświęcić specjalną uwagę wybranym grupom społeczeństwa, które mogłyby w przyszłości popularyzować wśród reszty społeczeństwa korzystanie z rachunku bankowego (dzieci i młodzież). Także osoby starsze należałoby objąć specjalnymi, łatwiejszymi procedurami zakładania i korzystania z atrakcyjnych cenowo rachunków bankowych. Stwierdzono również, iż niewielkie „ubankowienie” społeczeństwa wynika ze zbyt niskich dochodów osiąganych przez jego członków. Uczestnicy, wskazując na podmioty, na których powinien spoczywać obowiązek wprowadzania tych rozwiązań, wymienili rząd, Parlament, ZBP, NBP, organizacje płatnicze oraz przede wszystkim same banki.

W odpowiedziach na pytanie, jak zachęcić Polaków do korzystania z polecenia przelewu, dominowały, podobnie jak w przypadku wcześniejszym: obniżenie opłat za korzystanie z usługi, zapisany w prawie obowiązek dokonywania rozliczeń z sektorem publicznym za pomocą polecenia przelewu, rozwój infrastruktury bankowej i edukacja społeczeństwa. Ponadto na szersze stosowanie tego narzędzia płatniczego, zdaniem

uczestników warsztatów, powinny wpłynąć: udzielanie rabatów przy tego typu płatnościach, poprawa dostępności do internetu i zwiększenie bezpieczeństwa obrotu w bankowości elektronicznej, redukcja sektora nieformalnego w Polsce oraz przyjazna klientowi bankowość elektroniczna. Jednostkami odpowiedzialnymi za podejmowanie przedsięwzięć popularyzujących polecenie przelewu, podobnie jak w poprzednim przypadku, są: rząd, Parlament, banki, ZBP i NBP.

W podobny sposób przeanalizowano polecenie zapłaty. Uczestnicy wyselekcjonowali z rozwiązań zastosowanych w krajach Unii Europejskiej, a mających szansę na powodzenie w Polsce, m.in. takie sposoby działania: edukację społeczeństwa, kampanie promocyjne organizowane przez masowych wierzycieli, redukcję opłat, uproszczenie procedur oraz elektronizację zgody uruchamiania usługi polecenia zapłaty.

Analiza sposobów popularyzacji kart płatniczych doprowadziła uczestników warsztatów do następujących propozycji dla Polski: należałoby zwiększyć liczbę POS-ów, bankomatów, obniżyć opłaty i prowizje za transakcje kartami ponoszone przez akceptantów i edukować społeczeństwo. Unifikacja bankomatów sprzyjałaby rozwojowi operacji kartami. Wskazano również na aspekt bezpieczeństwa w tego typu płatnościach i uproszczenie procedur otrzymywania i korzystania z kart.

Wśród zagranicznych propozycji zwiększenia popularności bankowości elektronicznej do zastosowania w Polsce, uczestnicy warsztatu wskazali przede wszystkim zwiększenie dostępności i obniżenie opłat za korzystanie z internetu. Równocześnie istnieje potrzeba edukacji z zakresu korzystania z bankowości internetowej oraz zróżnicowanie kosztów ponoszonych przy transakcjach tradycyjnych i elektronicznych, z tendencją do znoszenia opłat za operacje wykonywane w systemach bankowości internetowej.

Reasumując, eksperci zaproszeni na warsztaty, poza wymienionymi wyżej rozwiązaniami dotyczącymi konkretnych instrumentów płatniczych, określili jeszcze szereg dodatkowych działań o charakterze ogólnym, które poprawią polskie wskaźniki obrotu bezgotówkowego. Jako jeden ze sposobów wzrostu „ubankowienia” w Polsce wymieniono wzorowanie się na krajach o rozwiniętej bankowości (głównie UE). Ponadto wskazano na: edukację skierowaną do różnych grup wiekowych, uproszczenie umów i procedur bankowych, zmiany legislacyjne i podatkowe oraz celowe działania zniechęcające do korzystania z gotówki. Wskazano na wiele innych propozycji promowania płatności elektronicznych, których szczegóły zawarte zostały w załączniku nr 5.

9. Podsumowanie i wnioski

Wykorzystanie instrumentów płatności bezgotówkowych jest znacznie popularniejsze w innych krajach europejskich niż w Polsce. Szczególnie ten rodzaj obrotu rozwinął się w krajach Europy Północnej i Zachodniej.

Generalnie, większość krajów Unii Europejskiej charakteryzuje się znacznie dłuższymi tradycjami bankowymi, stabilnością systemu finansowego, większym doświadczeniem użytkowników w korzystaniu z usług bankowych i finansowych, bardziej wyedukowanym społeczeństwem, większym poziomem zaufania społeczeństwa do banków oraz lepiej rozbudowaną infrastrukturą bankową (bankomaty, oddziały bankowe, sieci akceptantów, technologie zgodne z EMV i SEPA).

Jednym ze sposobów dynamicznego rozwoju obrotu bezgotówkowego są zmiany legislacyjne, które uwzględniają interesy wielu stron. We Francji, Wielkiej Brytanii i na Malcie regulator wprowadził obowiązek wypłaty wynagrodzeń pracowników przelewem na rachunek bankowy. Analizując tę regulację, można pokusić się o wprowadzenie podobnych zmian w Polsce. Jednak w dobie gospodarki wolnorynkowej nakaz bezgotówkowej wypłaty wynagrodzeń przez wszystkie prywatne podmioty gospodarcze, w tym również i bardzo małe firmy, może zostać potraktowany jako jedna z barier prowadzenia działalności gospodarczej. Dlatego dyskusyjnym staje się wprowadzenie takiego obowiązku w Polsce dla wszystkich podmiotów. Można się zastanowić nad ograniczeniem go wyłącznie do wszystkich podmiotów sfery publicznej oraz wszystkich małych (zatrudniających powyżej 9 osób), średnich i dużych przedsiębiorstw. W przypadku mikro-przedsiębiorstw, zatrudniających poniżej 9 osób, dodatkowy nakaz (obowiązek) może się przyczynić do zahamowania prowadzenia wielce ryzykownej działalności gospodarczej w początkowej fazie istnienia firmy.

Regulacja dotycząca wykonywania bezgotówkowych płatności pomiędzy osobami prawnymi przynosi więcej korzyści niż ograniczeń w gospodarce w dłuższej perspektywie czasu. Należy się zastanowić, czy taki nakaz powinien obejmować wszystkie podmioty, czy tylko małe, średnie i duże przedsiębiorstwa. Ponadto należy pamiętać o dobrowolnym wyborze formy płatności przez wszystkie mniejsze podmioty, zatrudniające do 9 osób, ponieważ w krótszym okresie w ogólnym rozrachunku koszty obsługi transakcji bezgotówkowych mogą być wyższe niż gotówki. W przypadku większych transferów pomiędzy osobami prawnymi, obowiązujący obecnie minimalny próg 15 000 euro płatności

bezugotówkowych należałoby zmniejszyć do 3 000 euro. Niemniej regulacje powinny być między sobą spójne i zharmonizowane, czyli winny obejmować wszystkie podmioty gospodarcze, poczynając od małych przedsiębiorstw.

Identycznym obowiązkiem rozliczania się w sposób bezgotówkowy należałoby objąć wymienione wyżej podmioty w relacji ze sferą publiczną. Jednakże obowiązek regulowania wszelkich zobowiązań podatkowych bezgotówkowo powinien obowiązywać wszystkie podmioty fizyczne i prawne w Polsce. Postuluje się dla ułatwienia prowadzenia działalności gospodarczej przez osoby fizyczne, będące przedsiębiorcami, zezwolenie im na korzystanie z rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych do rozliczeń bezgotówkowych z urzędem skarbowym i ZUS zamiast wyłącznie z rachunków rozliczeniowych³. Rozliczenia bezgotówkowe oprócz zobowiązań podatkowych powinny także dotyczyć zobowiązań w relacji z ZUS i KRUS. Sytuacja taka obniżyłaby koszty funkcjonowania urzędów i izb skarbowych, ułatwiłaby zarządzanie funduszami zgromadzonymi na rachunkach bankowych państwa oraz przyczyniłaby się do tańszego i efektywniejszego funkcjonowania Ministerstwa Finansów oraz Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej w obszarze podatków i składek społecznych. Zaoszczędzone zasoby ludzkie mogłyby ograniczyć koszty funkcjonowania aparatu podatkowego lub wspomóc inne jego obszary.

Wynagrodzenia oraz emerytury i renty z ZUS lub KRUS powinny być przelewane na rachunek bankowy (o niskich kosztach prowadzenia) lub wypłacane na kartach *pre-paid*. Zastanović można się nad ograniczeniem tego obowiązku do kwot przekraczających 50% przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce za rok poprzedzający, tak aby wyeliminować sytuację pokrywania ewentualnych opłat bankowych za konto przez osoby otrzymujące najniższe wynagrodzenie, renty i emerytury (w przypadku wprowadzenia znacznych opłat za rachunek bankowy dla tej grupy klientów).

Promocji obrotu bezgotówkowego w gospodarce na pewno sprzyja popularyzacja elektronicznych faktur. Przykładem dla Polski może być *Finvoice* - wspólny standard elektronicznej faktury oraz jej obiegu stworzony przez fińskie banki dla przedsiębiorstw (faktura wystawiana przez duże przedsiębiorstwa, SME i samozatrudnionych na rzecz tych podmiotów i klientów detalicznych).

³ Poszerzenie form rachunków dla osób prowadzących indywidualną działalność gospodarczą znacznie zmniejszy koszty funkcjonowania półtorej miliona podmiotów w Polsce (minimalnie o 600 zł rocznie). Jednocześnie zwiększy się popularność obrotu bezgotówkowego (będzie wybór, a nie przymus), zmieni się nastawienie drobnych przedsiębiorców (możliwość wyboru tańszych sposobów) i wzrośnie zaufanie do banków (obniżenie kosztów obsługi rachunków, model współpracy). Proponowany zapis mógłby być kompromisem pomiędzy dążeniem organizacji zrzeszających indywidualnych przedsiębiorców w Polsce do wprowadzenia także możliwości gotówkowego rozliczania zobowiązań, a programem rozwoju obrotu bezgotówkowego.

Interesującą kwestią okazuje się również koncepcja „rachunku bankowego dla wszystkich”. W różnych krajach ustawowo zagwarantowane są różne przywileje nakazujące bezpłatne otwieranie i prowadzenie rachunków bankowych dla osób niemających w ogóle lub mających niskie dochody, bezrobotnych, emerytów i rencistów oraz osób, które wpadły w spiralę zadłużenia lub podlegają egzekucji komorniczej. Przykładowo, w Belgii banki nie mogą odmówić nikomu założenia rachunku bankowego, np. ze względu na brak lub niestabilność dochodów, a egzekucja komornicza jest ograniczona minimalnym wynagrodzeniem, jakie musi pozostać na rachunku klienta przez 30 dni od momentu wpływu jakichkolwiek środków pieniężnych na rachunek. Jedną z odmian rachunku bankowego dla każdego może być bezpłatny rachunek bankowy z ograniczoną funkcjonalnością. Jednakże na obecnym etapie rozwoju bankowości elektronicznej właśnie korzystanie ze zdalnych kanałów komunikacji klienta z bankiem oraz elektroniczne wykonanie operacji generują najniższe koszty dla banku. Zatem trudno określić, na czym miałyby polegać ta ograniczona funkcjonalność (być może brak możliwości zaciągania debetu albo ograniczenie do dwóch miesięcznie bezpłatnych wypłat gotówki z banku). Koszty obsługi bankowej w takich przypadkach mogą być rekompensowane w uzasadnionych, nielicznych przypadkach przez państwo i po spełnieniu określonych warunków. Podsumowując, dużą rolę w rozwoju obrotu bezgotówkowego odgrywają instytucje publiczne oraz regulatorzy, którzy mogą zmotywować obywateli do korzystania z płatności bezgotówkowych.

Polecenie zapłaty jest szeroko wykorzystywane w krajach takich, jak Niemcy czy Austria. Instrument ten pomaga gospodarstwom domowym w systematycznym regulowaniu różnych opłat na rzecz przedsiębiorstw użyteczności publicznej i prywatnych. Usługa *direct debit* jest szeroko promowana i reklamowana w innych krajach przez masowych wierzycieli, oferując klientom liczne i znaczne upusty cenowe lub punkty w programach lojalnościowych. W Niemczech istnieją dwa typy polecenia zapłaty, które są odwoływalne przez klienta przez znacznie dłuższy czas niż ma to miejsce w Polsce (podobne rozwiązanie planuje się w SEPA *Direct Debit*). Kolejne sugestie dla Polski związane z poleceniem zapłaty polegają na zmianie modelu biznesowego samej usługi w kierunku czerpania korzyści finansowych przez dwa banki uczestniczące w transakcji – dłużnika i wierzyciela (podział opłaty ponoszonej tylko przez masowego wierzyciela, a nie klienta, który faktycznie w ostatecznym rozrachunku ją poniesie), a nie wyłącznie jeden bank, jak ma to obecnie miejsce. Pożądana jest także elektroniczna zgoda, odwołania, monitorowania i kontroli usługi polecenia przelewu przez klientów. Korzystne byłoby również wprowadzenie wszelkich programów lojalnościowych i bonusowych związanych z tą usługą, które są bardzo oczekiwane przez użytkowników.

Analiza porównawcza wykazała, że w krajach Unii Europejskiej powszechnie wykorzystuje się systemy EBPP (Elektroniczna Prezentacja i Płacenie Rachunków), służące do automatycznego lub elektronicznego opłacania rachunków masowych. Serwisy EBPP nie są popularne w Polsce. Masowi wierzyciele nie posiadają wiedzy o systemach EBPP i nie są zainteresowani ich stosowaniem. W przeciwieństwie do naszego kraju, państwa skandynawskie charakteryzują się w tym względzie długimi tradycjami.

Poważną barierą dla rozwoju nowoczesnych metod płatności bezgotówkowych jest przywiązanie klientów do tradycyjnych form płatności oraz niski poziom wiedzy na temat usług bankowych. W krajach śródziemnomorskich oraz Francji i Wielkiej Brytanii bardzo popularny jest obrót czekowy, wynikający z historycznego przyzwyczajenia oraz faktu, że ta forma rozliczeń była czasami bezpłatna (pozostałość po przywilejach wywalczonych przez organizacje konsumentów w okresie, kiedy nie funkcjonowały jeszcze elektroniczne sposoby rozliczeń).

W bankowości internetowej istotną rolę odgrywają dostępność i koszt korzystania z internetu oraz powszechność posiadania i obsługi komputerów. Ważne dla użytkowników tego typu usług bankowych są także kwestie związane z bezpieczeństwem oraz przyjaznością i funkcjonalnością kont. Użytkownicy bankowości elektronicznej powinni wiedzieć, jak bezpiecznie korzystać z systemów bankowych. Edukację dotyczącą usług bankowych oraz bankowości elektronicznej należałoby prowadzić bezpłatnie. Ponadto powinna być ona łatwo dostępna dla osób, które skończyły już edukację szkolną lub uniwersytecką, np. poprzez nbportal.pl lub multimedialne akcje prowadzone przez ZBP, albo banki komercyjne.

Odrębną kwestią rozwoju obrotu bezgotówkowego jest poziom rozbudowy sieci akceptantów oraz sposób ustalania i wysokość opłat przez nich ponoszonych. Analizy wykazały, że jedną z podstawowych barier słabego rozwoju płatności kartami lub zakładania rachunków bankowych są zbyt wysokie opłaty ponoszone przez akceptantów lub klientów w relacji do wartości transakcji lub uzyskiwanych dochodów. Kwestia *interchange fee*, *processing fee* i *merchant service charges* w licznych państwach stanowiła przedmiot dyskusji i regulacji na poziomie krajowym. W wielu przypadkach regulator dobrowolnie lub w formie aktów prawnych wymusił obniżenie opłat ponoszonych przez akceptantów elektronicznych instrumentów płatniczych. W niektórych krajach zastosowano indywidualne rozwiązania polegające na zupełnym lub w pewnym okresie zniesieniu opłaty *interchange fee*. Nowe rozwiązania oparte na technologii kart bezstykowych (VISA PayWave lub MasterCard PayPass) od niedawna są wprowadzane w Polsce na zasadzie pilotażu. Masowe wprowadzenie tych technologii może skutecznie przyspieszyć proces płatności oraz

wyeliminować lub zmniejszyć użycie gotówki. W Polsce istnieją działające autorskie rozwiązania systemów płatności mobilnych, chociażby mPay akceptowany przez Plus GSM i Play. Problemem jest jednak aplikacja tego komercyjnego standardu przez inne podmioty rynkowe, w tym pozostałych operatorów telefonii stacjonarnej. Z drugiej strony nie można narzucić jednostronnie pozostałym graczom na rynku tego właśnie standardu ze względu na fakt, że jest on przedsięwzięciem komercyjnym i nastawionym na zysk, a inni gracze nie mogą partycypować w ewentualnych zyskach tego projektu. Sugerowana jest zatem zmiana modelu biznesowego tego przedsięwzięcia umożliwiającą partycypację w profitach przez wszystkie strony.

Dobrowolne, na zasadzie porozumienia albo przymusu przyjęcie jednolitych standardów infrastruktury lub rozwiązań technologicznych odnośnie pieniądza elektronicznego, płatności mobilnych lub sieci bankomatów bardzo sprzyja ekonomicznemu sukcesowi danych przedsięwzięć oraz jest pozytywnie odbierane przez społeczeństwo (patrz na przykład wspólnej sieci bankomatów w Portugalii, powszechnie przyjęty standard pieniądza elektronicznego GeldKarte⁴ w Niemczech, Proton w Belgii, ChipKnip w Holandii, karty mikroprocesorowe we Francji, fiński system poświadczenia tożsamości w handlu internetowym AVANT).

Analiza rozwiązań pieniądza elektronicznego potwierdza tezę, że tylko nieliczne jego rozwiązania odniosły sukces. Należą do nich szczególnie proste w użyciu oraz oparte na uznanym i powszechnie akceptowanym standardzie rozwiązania. Szereg przedsięwzięć dotyczących pieniądza elektronicznego zakończyła się niepowodzeniem. Siedzibą prawie wszystkich instytucji pieniądza elektronicznego stał się Londyn. Dla porównania, w krajach Unii Europejskiej dynamicznie rozwijają się systemy do płatności lub przelewów w internecie, pełniące funkcje agregatorów kilku systemów bankowości internetowej, np. iDeal w Holandii, Giropay w Niemczech.

Interesujących sposobów promocji obrotu bezgotówkowego połączonych z oszczędzaniem dostarcza przykład Grecji, Cypru i Malty, gdzie zakłada się rachunki dla dzieci z okazji narodzin lub na pierwsze urodziny oraz dla nowych małżeństw. W związku z takimi propozycjami wymagana jest zmiana prawa w Polsce umożliwiającą zakładanie rachunków bankowych przez osoby nieposiadające pełnej zdolności do czynności prawnych.

⁴ Pieniądz elektroniczny GeldKarte uważany jest w samych Niemczech za produkt niezbyt nowoczesny i po latach eksploatacji określony jako stosunkowo kosztowny w relacji do wysokości płatności. Elektroniczna portmonetka była kiedyś dodawana do wszystkich kart debetowych bez względu czy użytkownik o to prosił lub nawet wiedział, że taki instrument istnieje. Obecnie elektroniczna portmonetka w większości banków komercyjnych jest tylko wydawana do karty płatniczej na prośbę klienta.

Dobrym sposobem na wypracowanie nawyku oszczędzania i poznawania funkcjonowania usług bankowych jest powrót do niegdyś bardzo popularnych Szkolnych Kas Oszczędzania (SKO) ale w postaci elektronicznej SKO – „eSKO” (wpłaty tylko bezgotówkowo, sprawdzanie swoich finansów w systemach bankowości internetowej).

Znaczny wpływ na rozwój bezgotówkowych form płatności ma aktualnie panująca moda w społeczeństwie. Funkcja identyfikacyjna kart płatniczych lub wieloaplikacyjna karta mikroprocesorowa o szerokim zastosowaniu może zmienić nastawienie grup społecznych posługujących się wyłącznie gotówką. Wprowadzenie dobrze skonstruowanych programów lojalnościowych i bonusowych za korzystanie z kart płatniczych i usług finansowych może znacznie upowszechnić korzystanie z tych instrumentów (przykład kraju spoza UE - Turcji).

W wielu miejscach zauważono potrzebę promocji bezgotówkowych form płatności przez różne instytucje finansowe i publiczne oraz niekończącą się edukację społeczeństwa. Poza wszystkimi wcześniej wymienionymi propozycjami rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce ważne jest też uproszczenie procedur bankowych oraz bardziej przyjazne podejście bankowców do klienta.

IV. OPIS III CZĘŚCI WARSZTATÓW

1. Forma i struktura warsztatów

Trzecia część projektu miała na celu wypracowanie pomysłów na działania zmierzające ku rozwojowi obrotu bezgotówkowego w Polsce. Całodniowe warsztaty odbyły się 3 grudnia 2007 r. w Warszawie. Udział w nich wzięło 36 osób, m.in. pracownicy NBP, przedstawiciele instytucji reprezentowanych w Radzie ds. Systemu Płatniczego, przedstawiciele banków, organizacji kart płatniczych, Ministerstwa Finansów, naukowcy oraz osoby zarządzające firmami komercyjnymi działającymi w obszarze systemów płatniczych. Lista uczestników znajduje się w załączniku nr 6.

Spotkanie składało się z dwóch części: sesji wspomaganej systemem komputerowym będącej burzą mózgową mającą na celu wygenerowanie jak największej liczby pomysłów na zadane tematy oraz pracy w grupach mającej na celu głębszą analizę problemów i opracowanie bardziej szczegółowych pomysłów na rozwiązanie. Prace w obu częściach warsztatów odbywały się w sześciu grupach, z tym że wyniki z sesji wspomaganej komputerowo zostały publicznie przedstawione innym grupom. Rozwiązania z drugiego etapu warsztatów były wypracowywane wyłącznie w ramach danej grupy i koncentrowały się na następujących zagadnieniach:

Grupa A

1. Jak poprawić edukację społeczeństwa w zakresie usług bankowych oraz korzystania z bezgotówkowych instrumentów płatniczych?
2. Jakie działania powinny być podjęte w celu edukacji i zaktywizowania dzieci i młodzieży w zakresie wykorzystania instrumentów bezgotówkowych?

Grupa B

3. Jakie działania powinny być podjęte dla zaktywizowania obrotu bezgotówkowego wśród ludzi starszych (emerytów i rencistów)?
4. Jakie działania powinny być podjęte dla zaktywizowania obrotu bezgotówkowego wśród mieszkańców mniejszych miast i wsi, osób o niskich dochodach oraz bezrobotnych?

Grupa C

5. Jak zwiększyć funkcjonalność i popularność kart płatniczych?
6. Jak poszerzyć zakres akceptacji kart płatniczych?

Grupa D

7. Jakie działania należy podjąć, aby różnego rodzaju płatności dokonywane wyłącznie lub zwykle w gotówce mogłyby być realizowane powszechnie bezgotówkowo?
8. W jaki sposób wprowadzić w Polsce powszechnie akceptowany i wykorzystywany system pieniądza elektronicznego, będącego alternatywą dla gotówki?

Grupa E

9. Jak zwiększyć zaufanie do bankowości elektronicznej i zakupów przez internet oraz poszerzyć grono osób wykorzystujących internet dla dokonywania płatności?
10. Jak zaktywizować wykorzystanie polecenia zapłaty?

Grupa F

11. Jakie bariery regulacyjne dla zwiększenia obrotu bezgotówkowego wśród osób fizycznych należałoby usunąć i w jaki sposób?
12. Jakie są bariery regulacyjne dla zwiększenia obrotu bezgotówkowego wśród firm i instytucji publicznych i jakie działania należy podjąć, aby usunąć te bariery?

Wyniki odpowiedzi wszystkich uczestników spotkania na wyżej zaprezentowane pytania, uzyskane w czasie sesji wspomaganej komputerowo, zaprezentowano w załączniku nr 7. Zbliżone lub podobne odpowiedzi potwierdzają istotność danej opcji oraz niezależność odpowiedzi uczestników warsztatów (wyeliminowano efekt naśladownictwa).

2. Edukacja społeczeństwa na temat usług bankowych i obrotu bezgotówkowego

Szczegółowa analiza edukacji społeczeństwa nt. obrotu bezgotówkowego wykazała potrzebę diagnozy barier oraz potrzeb edukacyjnych, zwiększenie zakresu i intensywności edukacji w małych miastach i obszarach wiejskich, stałej edukacji i szkoleń pracowników banków oraz wykorzystania nowoczesnych, interaktywnych kanałów komunikacji (tabela 14.). Po gruntownej weryfikacji, systematyzacji i uszczegółowieniu pomysłów przedstawiono szereg sposobów na zwiększenie poziomu edukacji bankowej w społeczeństwie, w tym w szczególności znajomości sposobów działania bezgotówkowych instrumentów płatniczych. Najczęściej powtarzające się działania to edukacja interaktywna z wykorzystaniem e-learningu, rozrywki, telenowele i akcje promocyjne z wykorzystaniem znanych i pozytywnych idoli lub znanych postaci. Dominuje tutaj prosty przekaz ukierunkowany na środowiska lokalne i branżowe.

Wyszczególniono w analizie grupę osób młodych (dzieci i młodzież), które powinny zwiększyć swoje zainteresowanie instrumentami bezgotówkowymi po wprowadzeniu licznych działań wymienionych w tabeli nr 15, czyli m.in. po wprowadzeniu rozdziałów o usługach finansowych do podręczników szkolnych, powrocie do oszczędzania przez uczniów w SKO, ale w wersji elektronicznej (wpłaty i wypłaty wyłącznie bezgotówkowo), organizowania wycieczek do banków (np. Drzwi Otwarte NBP), integracji legitymacji studenckich/ szkolnych z kartą płatniczą oraz po wprowadzeniu nakazu regulowania czesnego lub wypłacania stypendiów naukowych/ socjalnych lub innych wyłącznie przelewem na rachunek lub na załadowanej karcie płatniczej typu *pre-paid* (szczegóły są w tabeli nr 15.).

Tabela 14. Jak poprawić edukację społeczeństwa w zakresie usług bankowych oraz korzystania z bezgotówkowych instrumentów płatniczych?

Co?	Jak? – Opis działania	Kto?	Co chcemy osiągnąć? Jak zmierzmy efekty?
Diagnoza barier i potrzeb edukacyjnych	Analiza wyników posiadanych badań lub ewentualne przeprowadzenie nowych badań. Analiza testów kompetencyjnych uczniów oraz badań porównawczych przeprowadzanych przez Komisję Europejską. Analiza badań przeprowadzonych przez KE odnośnie opracowania i wprowadzenia dyrektywy o usługach płatniczych i instrumentach finansowych	MEN, banki, szkoły wyższe, NBP, ZBP, KIR, organizacje płatnicze	Identyfikacja wybranych celów, luk edukacyjnych. Poznanie różnic w edukacji poszczególnych segmentów. Zmiana programów nauczania – więcej informacji o systemie bankowym oraz bezgotówkowych formach płatności
Edukacja w małych miastach i obszarach wiejskich	Współfinansowanie odcinków seriali poruszających w treści i promujących instrumenty obrotu bezgotówkowego. Edukacja przez dzieci, czyli dzieci uczą i pomagają rodzicom jak korzystać z rachunku bankowego oraz nowoczesnych form płatności. Prasa lokalna, urzędy, firmy lokalne – informacje o sposobie działania instrumentów	Członkowie obrotu bezgotówkowego – banki, organizacje kartowe, ZBP, administracja publiczna, wójtowie, sołtysi, OSP	Wyniki badania dotyczące poziomu wiedzy oraz wykorzystania obrotu bezgotówkowego. Statystyki wykorzystania instrumentów obrotu bezgotówkowego
Edukacja pracowników banków	Programy e-learningowe. Wprowadzenie obowiązku edukacyjnego. Szkolenia finansowane ze środków UE	ZBP, Banki, NBP, organizacje płatnicze	Liczba uczestników programów edukacyjnych i e-learningowych. Zdawalność w testach podsumowujących. Wysokość zgromadzonych środków na prowadzone programy
Edukacja przez media	Tworzenie pozytywnego środowiska przez styl życia, ideały, popularnych bohaterów. Wzorce pozytywnych użytkowników instrumentów obr. bez. Reklamy z udziałem znanych osób – typu „Pij mleko będziesz wielki”, czyli „Miej konto ,a będziesz oszczędzał i bogacił się”	Ponadinstytucjonalny fundusz stworzony przez banki	Wielkość funduszy, monitoring mediów, oddźwięk społeczny

Tabela 15. Jakie działania powinny być podjęte dla edukacji i zaktywizowania dzieci i młodzieży w zakresie wykorzystania instrumentów bezgotówkowych?

Grupa docelowa	Jak? – Opis działania	Kto?	Co chcemy osiągnąć? Jak zmierzmy efekty?
Dzieci w wieku przedszkolnym	Konkursy plastyczne Zabawa w bank, zabawki edukacyjne – bankomaty, demo systemów BI Bankowe abecadło – poradniki dla dzieci jako książka lub rozdział w podręcznikach szkolnych Place zabaw przy bankach albo bank jako plac zabaw	Organizacje kartowe, banki, MEN, samorządy lokalne, wydziały pedagogiki na uniwersytetach, ośrodki kształcenia nauczycieli	Popularyzacja wiedzy wśród młodzieży i dzieci Liczba konkursów oraz prac w ramach konkursu Liczba zabawek edukacyjnych Liczba oddziałów banków z placami zabaw
Szkoła Podstawowa	Klasowe konta – skarbnik z wyższym niż rynkowe oprocentowaniem (subkonto dla każdego ucznia) SKO – elektroniczne a nie gotówkowe wpłaty Demo bankowości elektronicznej na lekcjach informatyki Wycieczki do banków	Banki, MEN, dyrekcja szkół	Liczba otwartych kont i subkont wśród uczniów Liczba produktów przeznaczonych dla szkół Liczba członków SKO (e-SKO)
Gimnazjum i Liceum	Podstawy zarządzania pieniędzmi jako program, przedmiot lub akcja edukacyjna Gry symulacyjne na tematy bankowe Elementy matematyki finansowej w programie nauczania matematyki Otwieranie i korzystanie z rachunków bankowych Kieszonkowe od rodziców na konto Olimpiada wiedzy nt. obrotu bezgotówkowego lub elektronicznych form płatności	MEN, organizacje pozarządowe, banki, organizacje kartowe, licea i gimnazja	Powstanie i wprowadzenie przedmiotu lub programu Liczba otwartych rachunków dla dzieci i młodzieży Liczba uczestników olimpiady nt. obrotu bezgotówkowego; Zdawalność uczestników olimpiad na najlepsze uczelnie ekonomiczne w Polsce i Europie
Studia	Legitymacja studencka z kartą płatniczą, Stypendia/ czesne za studia obowiązkowo na rachunek bankowy lub na karcie pre-paid Opłata za legitymację studenta lub doktoranta w sposób bezgotówkowy (wydruk z systemu bankowości internetowej jako wystarczający dowód dokonania transakcji) Zniesienie opłat za transakcje bezgotówkowe	MNiSW oraz uczelnie. Banki Agenci rozliczeniowi	Liczba wydanych legitymacji studenckich z możliwością płatności (przeciętna wartość płatności generowana przez użytkownika karty płatniczej) Liczba podmiotów skupiona w programie lojalnościowym

3. Aktywizacja osób starszych, mieszkańców obszarów wiejskich i małych miast, osób o niskich dochodach oraz bezrobotnych w zakresie obrotu bezgotówkowego

Sposoby aktywizacji osób starszych zaprezentowano w tabeli nr 16. Wśród niektórych propozycji znalazły się następujące: oferta promocyjna i informacyjna skierowana wyłącznie do emerytów i rencistów, stworzenie bezpłatnego konta SENIOR do wykonywania płatności bezgotówkowych, nagradzanie bonusami pieniężnymi w formie transferów środków na rachunek, popularyzacja usług bankowych w telenowelach, wprowadzanie programu lojalnościowego z rabatami np. w aptekach, itd.

Podjęto także szczegółową analizę popularyzacji obrotu bezgotówkowego wśród osób o niskich dochodach oraz bezrobotnych, wskazano m.in. na to, by wprowadzić rachunek bankowy dla każdego, znieść opłaty i prowizje za operacje bezgotówkowe wykonane przez tę grupę osób, wypłacać zasiłki oraz wszelką pomoc społeczną na kartach płatniczych *pre-paid* lub na bezpłatny rachunek bankowy z kartą debetową.

Aktywizacja osób zamieszkujących obszary wiejskie i mniejsze miasta, o niskich dochodach lub bezrobotnych, w zakresie korzystania z instrumentów bezgotówkowych polega między innymi na: ekspansji działalności banków na tych terenach z wykorzystaniem dofinansowania środków z UE, edukacji, współpracy z ośrodkami kultury i parafiami, dodawanie ubezpieczeń od wypadków na roli dla posiadaczy kart płatniczych lub wykonujących dużą liczbę operacji bezgotówkowych, wprowadzenie bezgotówkowych wpłat i wypłat do i z KRUS-u; szczegółowe rozwiązania są zaprezentowane w tabeli 18.

Tabela 16. Jakie działania powinny być podjęte dla zaktywizowania obrotu bezgotówkowego wśród ludzi starszych (emerytów i rencistów)?

Co?	Jak? – Opis działania	Kto?	Co chcemy osiągnąć? Jak zmierzymy efekty?
Cykliczne spotkania dla emerytów i rencistów w gminach lub przy związkach emerytów	Na zasadzie spotkania towarzyskiego np. z obiadem, z prezentacją odnośnie systemu emerytalnego informuje się, promuje, tłumaczy zasady działania płatności bezgotówkowych. Korzyści z posiadania rachunku bankowego. Wyjście przedstawicieli banków z ofertą do środowiska emerytów i rencistów	Samorządy, banki, ZUS, KRUS, stowarzyszenia emerytów i rencistów	Wzrost wiedzy nt. ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych Większe wykorzystanie płatności bezgotówkowych – wzrost statystyk; Wzrost liczby rachunków w bankach; Przełamanie strachu wśród osób starszych do korzystania z banków i rozliczeń bezgotówkowych
Akcje banków- prosta oferta dla emerytów, punkty informacyjne dla osób starszych, pomoc w wypełnianiu formularzy – duża czcionka tekstu umów, stworzenie specjalnego okienka „SENIOR”	Specjalna oferta banków dla emerytów i rencistów, przeszkoleni pracownicy banków przeznaczeni do pomocy osobom starszym, pomagają w uzupełnieniu formularzy, dostarczają w sposób zrozumiały informacje osobom starszym, pomagają w rozwiązywaniu wszystkich trudności. Przeszkolenie klientów korzystających po raz pierwszy z bankomatów i innych terminali bezgotówkowych. Bezpłatna infolinia	Banki	
Bezpłatne konta Senior z ograniczoną funkcjonalnością i bez opłat za prowadzenie i płatności bezgotówkowe	Szeroka akcja promocyjna, informująca o otwieraniu bezpłatnych kont seniora, plus gratis 50 zł za otwarcie konta. Wszystkie płatności bezgotówkowe bez prowizji. Środki na rachunku wysokooprocentowane.	Banki	
Promowanie płatności bezgotówkowych przez telenowele	Wplecenie w wątek telenoweli popularyzacji płatności bezgotówkowych, sposoby rozwiązywania trudności dotyczące płatności/ posługiwania się kartą/ opłacania rachunków przez osoby starsze. Bohaterem telenoweli nowoczesny emeryt korzystający z usług bankowych. Wskazanie korzyści z rachunku bankowego, odsetki ze środków. Opowiadania w prasie kobiecej, porady w radio, telewizji, lokalnej prasie.	TVP, Polskie Radio, stacje komercyjne telewizyjne i radiowe, sektor bankowy, ZBP.	
Dostosowanie budynku, lokali bankowych do osób starszych i niepełnosprawnych	Windy, poręcze, dużo miejsc siedzących, woda, kawa.	Banki	

Bony w prasie popularnej, lokalnej, uprawniające do bezpłatnego przelewu/ bezpłatnej karty płatniczej	Bony zachęcające i przyciągające do wizyty w banku osoby starsze, co umożliwi bankom przedstawienia klientom pełnej oferty usług. Inne zachęty i gadgety dla klientów, specjalnie przygotowana obsługa w oddziałach	Banki	
Programy lojalnościowe dedykowane dla emerytów	Rabaty w aptekach dla płatności bezgotówkowych (rabatu udziela bank wydawca, a nie apteka, bo ta już ponosi opłatę interchange fee). Konkursy wiedzy połączone z inną tematyką. Bonusy za bezgotówkowe zakupy w innych sklepach, w firmach specjalizujących się w sprzedaży towaram dla osób starszych.	Firmy, banki	
Bezgotówkowe opłaty w kościołach, fundacjach i stowarzyszeniach	Opłaty za chrzest, pogrzeb, ślub bezgotówkowo. Datki płacone poleceniem przelewu. POS-y w kościołach/ fundacjach i stowarzyszeniach.	Banki, Kościoły	

Tabela 17. Jakie działania powinny być podjęte dla zaktywizowania obrotu bezgotówkowego wśród osób o niskich dochodach oraz bezrobotnych?

Co?	Jak? – Opis działania	Kto?	Co chcemy osiągnąć? Jak zmierzmy efekty?
Wydawanie kart <i>pre-paid</i>	Wypłacanie zasiłków/ pomocy społecznej na kartach <i>pre-paid</i> lub na bezpłatny rachunek bankowy z kartą bankomatową	Banki, urzędy	Wzrost liczby korzystających z obrotu bezgotówkowego oraz wartości dokonanych transakcji wśród osób bezrobotnych oraz o niskich dochodach
Bezpłatne usługi bankowe dla osób bezrobotnych; „rachunek bankowy dla każdego”	Brak opłat za prowadzenie rachunku bankowego i wykonywanie płatności bezgotówkowych przez bezrobotnych na podstawie zaświadczenia z urzędu pracy bądź ośrodków pomocy społecznej	Banki, urzędy państwowe	
Zmniejszenie bezrobocia i zwiększenie płac	Stabilna polityka gospodarcza i pieniężna	Rząd RP	
Programy edukacyjne w Urzędach Pracy/ pomocy społecznej	Informatory, biuletyny bankowe	Urzędy Pracy, banki	

Tabela 18. Jakie działania powinny być podjęte dla zaktywizowania obrotu bezgotówkowego wśród mieszkańców mniejszych miast i wsi, osób o niskich dochodach oraz bezrobotnych?

Co?	Jak? – Opis działania	Kto?	Co osiągniemy? Jak zmierzymy efekty?
Zwiększenie liczby placówek bankowych, bankomatów, POS-ów w miasteczkach i obszarach wiejskich	Ekspansja banków na terenach, gdzie opłacalność jest niewielka, bądź jest jej brak (przy wsparciu samorządów/ środków z funduszy UE)	Banki, samorzady	Wzrost statystyk korzystania z instrumentów płatniczych. Wzrost liczby rachunków bankowych wśród klientów poszczególnych segmentów rynku
Zwiększona edukacja szkolna, w ośrodkach kultury i przy parafiach	Wprowadzenie do programów szkolnych informacji z zakresu płatności bezgotówkowych. Edukacja rodziców poprzez dzieci. Organizowanie sesji informacyjnych w ośrodkach gminnych, parafiach, domach kultury	Banki	
Promocja obrotu bezgotówkowego organizowana przez banki	Akcje promocyjne, bonusy, graty, konkursy nie tylko dla dotychczasowych klientów, ale przede wszystkim dla potencjalnych użytkowników.	Banki	
Rozwój sieci internetowej	Zwiększenie dostępu i obniżenie opłat za internet. Bezpłatny internet w miejscach publicznych: domy kultury, urzędy, banki, supermarkety	Operatorzy telefoniczni, dostawcy internetu, gminy, urzędy miast, sieci handlowe	
Usługi w pakiecie: konto + ubezpieczenie dla rolników.	Atrakcyjne zniżki na ubezpieczenie, płatności w ratach za ubezpieczenie dla rolników, korzystne opłaty i prowizje za pakiety usług	Banki, firmy ubezpieczeniowe	
Promocja stylu życia	Telenowele, porady/ opowiadania w prasie kobiecej, programy radiowe, gry komputerowe, promujące nowoczesny, bankowy styl życia	Banki, TV, prasa	
Usługi <i>cash back</i> w sklepach	Współpraca zainteresowanych podmiotów	Banki, agenci rozliczeniowi, organizacje kartowe, sklepy	
Spotkania w ramach kółek rolniczych	Promowanie usług bankowych i płatności bezgotówkowych poprzez konkursy i zabawę. Przedstawienie oferty banków, rozdawanie ulotek, gratisów.	Banki, lokalne społeczności, związki rolników/ kółka rolnicze	
Opłaty rolnicze bezgotówkowe	Wprowadzenie obowiązku bezgotówkowego regulowania opłat, np. podatku rolnego, opłaty melioracyjnej, KRUS-u itd.	Administracja lokalna	

4. Funkcjonalność, popularność i akceptacja kart płatniczych

W kolejnej analizie zidentyfikowano, jakiego typu płatności najczęściej wykonywane są okresowo. Określono także, w jakich sytuacjach, w których płaci się zazwyczaj gotówką, można korzystać z karty płatniczej lub innego innowacyjnego systemu opartego na karcie płatniczej. Opisano również, jakie funkcje mogłaby spełniać karta płatnicza poza funkcją podstawową. W tym ostatnim przypadku karta przekształciła się w wieloaplikacyjną kartę identyfikacyjną (dowód osobisty, legitymację członkowską, podpis elektroniczny), bilet komunikacyjny, kartę zdrowotną, ubezpieczeniową, lojalnościową i wstępu.

Do płatności okresowych najczęściej zaliczyć można: płatności abonamentowe (telewizja, radio, telewizja kablowa i cyfrowa), telefon komórkowy (doładowywanie telefonów pre-paidowych lub płatność za abonament) i stacjonarny, opłaty za gaz, energię, wodę, wywóz śmieci, czynsz, przelewy na ubezpieczenie na życie (III filar i PPE), wpłaty na fundusz inwestycyjny, składka KRUS i ZUS.

W wyniku analizy stwierdzono, że w następujących sytuacjach zamiast płatności gotówką można zobowiązania regulować kartą płatniczą: drobne codzienne zakupy (na kwotę ok. 20 PLN), loterie, zakłady bukmacherskie i sportowe, zakupy w kiosku RUCH-u lub w innym punkcie prasowym, zakupy w stacjach paliw i LPG, płatności na poczcie, płatności w kasach masowych wierzycieli, opłaty za basen, ośrodki sportowe, muzea, teatr, kino, wejściówki do klubów, na koncerty, do pubów, restauracji, stołówek, zakupy biletów na środki transportu, opłata za parkometry, abonament TV, sklepik u pracodawcy lub w szkołach, kioski prasowe, bazar, targ, punkty ksero, monety kolekcjonerskie, kwaciarnie, piekarnie, ciastkarnie, sklep mięsny, warzywniaki, przedpłaty w hurtowniach budowlanych, apteki, zakup biletów PKP i PKS u konduktora lub kierowcy, bilety miesięczne na komunikację u mniejszych usługodawców, zakup pamiątek, drobnych upominków i wypłata diet wyjazdowych.

Karta płatnicza, aby stać się wielofunkcyjną kartą, powinna posiadać następujące funkcje: identyfikacyjną - dowód osobisty, karta zdrowia (składki, historia zwolnień, grupa krwi), bilet na komunikację miejską, dodatkowe ubezpieczenia medyczne, ubezpieczenia na życie i NNW, karta dostępu (biuro, parking, mieszkanie, blok), legitymacja studencka z indeksem, podpis elektroniczny, legitymacja biblioteczna, karta członkowska stowarzyszeń i organizacji, prawo jazdy, karta potwierdzająca nabyte uprawnienia (np. patent sternika,

pletwonurka, ratownika medycznego, karta rowerowa, potwierdzająca znajomość języków obcych i uzyskane wykształcenie), karta lojalnościowa i bonusowa (tabela 19.).

W celu poszerzenia zakresu akceptacji kart płatniczych wskazano na następujące działania: obniżenie wielkości wszelkich opłat, akceptację kart płatniczych w małych punktach sprzedaży, wprowadzenie POS-ów w sklepach małych miasteczek i wsi, wprowadzenie kart do mikropłatności, programy motywacyjne dla sprzedawców oraz promocję informacji o bezpieczeństwie. Bardzo ważnym czynnikiem pozwalającym na poszerzenie zakresu akceptacji kart płatniczych jest zrównanie, a nawet zmniejszenie kosztu transakcji kartą w stosunku do kosztów obsługi gotówki (tabela 20.).

Tabela 19. Jak zwiększyć funkcjonalność i popularność kart płatniczych?

Co?	Kto?	Jak? Opis działania	Co chcemy osiągnąć? Jak zmierzmy efekty?
Identyfikacja, NFZ, paszport, dowód osobisty, administracja publiczna (samorządowa), karta miejska (komunikacja, pomoc społeczna, legitymacja wstępu)	Administracja państwowa, Ministerstwo Zdrowia, MSZ, MSWiA, banki, agenci rozliczeniowi, systemy płatnicze MC, Visa, ZBP, NBP	Koordinacja różnych projektów w celu uzyskania efektu synergii Zmiany prawne, ustawowe i rozporządzenia Odpowiedzialność za poszczególne wdrożenia	Uproszczenie systemu Upowszechnienie płatności elektronicznych Obniżenie kosztów funkcjonowania rządu Zwiększenie bezpieczeństwa Miernik: Wzrost użycia karty, oszczędności w budżecie państwa Poprawa pozycji Polski w rankingach e-government
Upowszechnienie standardu EMV	Wydawcy kart Agenci rozliczeniowi Niebankowe sieci bankomatów	Wprowadzanie najnowszych i najlepszych standardów wieloaplikacyjnych, a nie najtańszych rozwiązań Inwestycje w nowe karty, terminale i bankomaty	Obniżenie transakcji fraudowych (oszukańczych) Dostosowanie do SEPA Wzrost przeciętnych wartości transakcji
Płatności niskokwotowe	Wydawcy kart Agenci rozliczeniowi Systemy MC, Visa Sieci handlowo-usługowe Sieci kiosków prasowych	Płatności bezstykowe Nowe obszary akceptacji (np. kioski prasowe, totalizatory, małe sklepy, autostrady, transport) Upowszechnienie kart płatniczych typu <i>pre-paid</i> Popularyzacja <i>m-payments</i>	Zmniejszenie obrotu gotówkowego Upowszechnienie płatności kartami Przyspieszenie regulowania płatności za transport Obniżenie obsługi kosztów transportu Zwiększenie akceptacji płatności kartami płatniczymi
Programy lojalnościowe	Wydawcy kart, akceptanci	Wdrożenie wspólnej platformy informatycznej Współpraca i uznawanie punktów z konkurencyjnych programów lojalnościowych Edukacja i marketing	Większa liczba transakcji bezgotówkowych Współfinansowanie programu przez różnych partnerów zwiększa skalę działania i powodzenie projektu Zwiększenie przychodów z jednego użytkownika karty płatniczej

Wykorzystanie kart debetowych w POS-ach Migracja ATM w POS-y z usługą <i>cash back</i>	Wydawcy kart Akceptanci kart	Aktywacja karty Edukacja i marketing (przykłady, że gwiazdy/ znane osoby płacą kartą) Stworzenie programów dla klientów i sprzedawców motywujących do aktywacji i transakcji w POS-ach	Mniejsze koszty (oszczędności banku) Spadek obrotu gotówkowego, a wzrost bezgotówkowego Zwiększenie sieci akceptacji
Przeniesienie funkcji płatniczej z karty na inne urządzenia: zegarek, telefon, breloczek, kluczyki od samochodu	Wydawcy kart Akceptanci Agenci rozliczeniowi Inne podmioty (telekomy, sieci dealerów samochodów)	Popularyzacja, marketing i wprowadzanie płatności bezstykowych, <i>m-payments</i>	Spadek wartości obrotu gotówkowego, wzrost obrotu bezgotówkowego Wzrost liczby drobnych płatności elektronicznych
Świadczenia pieniężne na karty (zasiłki, diety, wypłaty, pomoc społeczna, stypendia, ubezpieczenia)	Wydawcy kart Administracja państwowa Uczelnie wyższe Zakłady ubezpieczeniowe	Zmiany w prawie, NBP, Ministerstwo Finansów	Nowi klienci korzystających z kart Zwiększenie bezpieczeństwa transakcji Wzrost popularności kart wśród młodzieży, bezrobotnych i osób o niskich dochodach

Tabela 20. Jak poszerzyć zakres akceptacji kart płatniczych?

Co?	Kto?	Jak? – Opis działania	Co chcemy osiągnąć? Jak zmierzmy efekty?
Obniżenie wszelkich opłat (prowizji)	Banki wydawcy, emitenci kart, agenci rozliczeniowi, operatorzy i inne podmioty obrotu	MC/ Visa zaczynają stosować w Polsce przynajmniej przeciętne europejskie stawki <i>interchange fee</i> Seminarium/ porozumienie uczestników rynku	Niższe opłaty dla akceptantów kart i innych podmiotów Wzrost liczby transakcji – upowszechnienie
Akceptacja kart płatniczych w małych punktach sprzedaży	Banki i ich klienci poprzez współpracy i zachęty dla małych punktów (typu akcje banków spółdzielczych)	Łatwiejsze rozliczenia ustalone bank – klient Wydanie kart dla właścicieli sklepów z miesięcznymi (cyklicznymi) rozliczeniami Bank proponuje terminale	Wzrost sieci akceptacji Wzrost wolumenu transakcji Zredukowanie szarej strefy

POS-y w sklepach małych miasteczek i wsi	Banki komercyjne, administracja państwowa, urzędy rozwoju regionalnego	Dofinansowanie instalacji POS-ów w małych miasteczkach Rozliczenia kartami w administracji lokalnej (zachęty i demonstracja korzyści)	Wzrost sieci akceptacji Wzrost wolumenu transakcji Zmniejszenie szarej strefy
Karty do mikropłatności	Środowisko bankowe: - organizacje płatnicze - emitenci - agenci rozliczeniowi	Obniżenie <i>interchange fee</i> Nowy produkt do mikrotransakcji	Eliminacja gotówki w transakcjach na niskie kwoty
Adaptacja regulacji prawnych do promowania kart	Ustawodawca, ZBP/NBP	Przygotowanie konkretnych projektów regulacji prawnych Wprowadzenie do procesu ustawodawczego	Rozwój obrotu bezgotówkowego
Programy motywacyjne dla sprzedawców	Banki komercyjne, emitenci, sieci sklepów, banki i sprzedawcy (wszyscy są wygranymi)	Karty co-brandowe Promocje sprzedaży obustronne korzyści dla banku i dla punktu handlowo-usługowego Sprzedawca zachęca klienta	Wzrost liczby transakcji
Koszt transakcji kartą powinien co najmniej równać się kosztom obsługi gotówki (koszty i korzyści krańcowe)	Banki/ emitenci, agenci rozliczeniowi	Zmniejszenie <i>interchange fee</i> Zmniejszenie prowizji za transakcje kartami	Wyrównanie kosztów transakcji gotówką i kartą (dla przykładu współcześnie obsługa płatności kartą jest 4 razy droższa niż gotówką według przedstawicieli jednej z dużych sieci handlowych w Polsce)
Promocja informacji o bezpieczeństwie	banki, organizacje płatnicze, emitenci kart, ZBP/NBP	Reklama, Informacja Akcje informacyjne Zachęty ze strony liderów Fundusze edukacyjne UE	Wzrost zaufania do kart i obrotu bezgotówkowego Zmniejszenie reklamacji banków

5. Rozwój płatności bezgotówkowych i pieniądza elektronicznego

W kolejnej analizie sklasyfikowano, jakiego typu usługi są najczęściej opłacane gotówką przez podmioty fizyczne, poleceniem przelewu, kartą płatniczą, poleceniem zapłaty lub telefonem komórkowym w płatnościach mobilnych. Szczegółowe wyniki są przedstawione w tabeli 21. Zgodnie z zawartymi wynikami gotówka używana jest przede wszystkim w płatnościach niskokwotowych.

Tabela 21. Zestawienie najczęstszych płatności gotówką i instrumentami bezgotówkowymi dokonywanymi przez osoby fizyczne w ciągu tygodnia

Instrument	Typ usługi
Gotówka	drobne zakupy; sklep lokalny; zakupy w kiosku RUCH-u lub innym saloniku prasowym; supermarket; targowisko; kwiaty; bilety do muzeum, kina i teatru; prasa; papierosy; parkometry; opiekunka do dziecka (szara strefa); bilety komunikacji do ok. 30 zł; komitet rodzicielski; zakupy w punktach handlowych i usługowych; obiady w szkole
Polecenie przelewu	spłata raty kredytu; doładowanie telefonu na kartę, energia, telefon, internet, kablówka, czynsz; prąd; gaz; woda; spłata karty płatniczej; wywóz śmieci; spłata kredytu
Karta płatnicza (debetowa)	zakupy w sklepach – produkty spożywcze i codziennej potrzeby; zakupy w internecie; supermarket, ubrania; czynsz i inne opłaty; opłata za internet; telewizja kablowa; telefon; bilety lotnicze; hotele; ubezpieczenia; wypłata gotówki z bankomatu; zakupy; bilety PKP powyżej 30 zł; paliwo; LPG; żywność
Polecenie zapłaty	telefon komórkowy; telefon stacjonarny; energia elektryczna; telewizja kablowa i cyfrowa, gaz, woda
Telefon – płatności mobilne	automat z napojami; parking; doładowania pre-paid; obiady; internet, posiłek w barach szybkiej obsługi; księgarnia

Określono także, w których sytuacjach konsumenci oczekują zastąpienia gotówki dowolnym instrumentem bezgotówkowym. Wśród najczęściej wymienianych transakcji znalazły się: obsługa płatności uciążliwych, często powtarzalnych, drobnych płatności, mających miejsce najczęściej w punktach handlowo – usługowych, opłatach za przedszkole, szkołę (czesne, komitet rodzicielski); opłatach za rachunki typu gaz, energia, woda, wywóz śmieci; mikropłatności, czyli wszelkie płatności w kiosku, małych sklepach; transakcje w usługach komunikacji miejskiej (transport, parkometry); regulowanie mandatów; opłaty na

rzecz urzędów – podatki PIT, CIT, VAT; opłaty skarbowe; płatność za komunikację PKS i PKP; płatności za drobne usługi typu: fryzjer, taxi, kino, teatr, klub sportowy; płatności na bazarach, targowiskach; rachunki za usługi w restauracjach.

W tabeli 22. zidentyfikowano, jakie działania należy podjąć, aby płatności zwykle dokonywane w gotówce mogły być powszechnie wykonywane bezgotówkowo. Najważniejsze działania to: edukacja klientów, promocja (programy lojalnościowe i bonusowe), marketing (odejście od reklamy wizerunkowej na rzecz reklamy usługi, jej zalet i korzyści dla klientów), obniżenie kosztów dla klientów (obniżenie *interchange* i *processing fee*, zniesienie opłat na kartę płatniczą – debetową i rachunek bankowy), zmiany regulaminów (uproszczenie procedur aktywacji instrumentów, uproszczenie regulaminów umów, zrównanie praw graczy na rynku), elektronizacja świadczeń publicznych (POS-y w urzędach gmin, powiatach, urzędach skarbowych, itd. lub płatności za pomocą bankowości internetowej), aktywizacja sprzedawców (niższe opłaty za infrastrukturę, promocje), wzrost bezpieczeństwa (wprowadzanie nowych technologii, ubezpieczeń i instytucji gwaranta) i wprowadzanie wspólnych standardów.

Zidentyfikowano, w jakiego typu sytuacjach najlepiej można zastąpić gotówkę pieniądzem elektronicznym. Do najczęściej wymienianych należą: dowolne płatności w sklepach - do kwoty około 50-100 zł, zakup biletów do teatru i kina, zakup kwiatów, gazet, baterii itd.; płatność za bilety komunikacji miejskiej; opłaty za parkometry, autostrady, płatne drogi; niespodziewane płatności – typu holowanie, wizyta u lekarza; porada u prawnika; pokrywanie kosztów przesyłek pocztowych i inne płatności na poczcie.

W tabeli 23. określono, w jaki sposób wprowadzić w Polsce powszechnie akceptowany i wykorzystywany system pieniądza elektronicznego, będącego alternatywą dla gotówki. W kwestii regulacji należy prowadzić jasną i stabilną politykę, uprościć przepisy i wprowadzić nową dyrektywę o usługach płatniczych. W przypadku opłat miejskich (transport, podatki lokalne, opłaty w urzędach) pożądane jest wprowadzenie wspólnego standardu.

Tabela 22. Jakie działania należy podjąć, aby różnego rodzaju płatności dokonywane wyłącznie lub zwykle w gotówce mogłyby być realizowane powszechnie bezgotówkowo?

Co?	Jak? – Opis działania	Kto?	Co chcemy osiągnąć? Jak zmierzmy efekty?
Edukacja klientów	Prezentacja korzyści takich jak: wygoda i bezpieczeństwo oraz kosztów; Materiały edukacyjne dopasowane do konkretnych odbiorców, segmentów klientów	wiodące instytucje finansowe w Polsce: banki, organizacje płatnicze MC i VISA, agenci rozliczeniowi, ZBP, duży beneficjenci (sieci handlowe), samorzady, NBP, rząd	Wzrost świadomości/ wiedzy wśród użytkowników oraz popularności obrotu bezgotówkowego; Wzrost liczby użytkowników instrumentów bezgotówkowych; Większa liczba transakcji; Potwierdzenie w badaniach i porównawczych statystykach
Promocja	Programy lojalnościowe i programy bonusowe dla posiadaczy kart oraz akceptantów Okresy próbne bez opłat lub z niższymi opłatami	Beneficjenci, organizacje płatnicze, banki komercyjne	Więcej użytkowników; Więcej transakcji; Większa lojalność użytkowników karty; Większa aktywność sprzedawcy
Marketing	Odejście od promocji wizerunku na rzecz promocji rynku lub danych usług; reklama w mediach; konkursy	Visa, Master Card, banki	
Obniżenie kosztów	Obniżenie interchange fee i processing fee; Obniżenie opłat za rachunek i kartę dla klienta (opłata roczna za kartę debetową, zniesienie wymuszonego ubezpieczenia za kartę)	banki, VISA, Master Card	
Regulacje	Uproszczenie procedur aktywacji instrumentów obrotu bezgotówkowego; uproszczenie regulaminów umów; Zrównanie praw graczy rynkowych; Zmniejszenie dominacji banków – nowe podmioty zwiększą konkurencję i przyspieszą rozwój rynku	rząd - ustawodawca, banki	Ograniczenie szarej strefy; Wzrost wpływów podatkowych
Elektroniczne daniny publiczne	Zmiana przepisów; Wstawienie do urzędów terminali POS; Rozwój e-urzędów – strona internetowa z opcją płatności internetowych (BI, agregatory płatności internetowych)	rząd, samorzady	Szybsze wpływy podatków na rachunki; Zmniejszenie szarej strefy; Ograniczenie kosztów funkcjonowania aparatu skarbowego i urzędniczego
Aktywizacja sprzedawców	Niższe opłaty za infrastrukturę; Promocja akceptantów elektronicznych instrumentów	banki, instytucje płatnicze	Większa liczba punktów akceptujących płatności kartami

	płatniczych; Sprawniejsza obsługa klienta		
Bezpieczeństwo	Instytucja gwaranta; Ubezpieczenia Nowe technologie	rząd, firmy ubezpieczeniowe, spółki technologiczne, organizacje płatnicze	Zwiększenie bezpieczeństwa – mniejsza liczba fraudów Gratisowe pakiety ubezpieczeń Powszechny standard EMV
Standardy	Obowiązek stosowania uzgodnionych standardów Aktywność i chęć współpracy wszystkich podmiotów	banki, ZBP, rząd	Kooperacja podmiotów działających na rynku; Kompatybilność rozwiązań; Upowszechnienie instrumentów bezgotówkowych

Tabela 23. W jaki sposób wprowadzić w Polsce powszechnie akceptowany i wykorzystywany system pieniądza elektronicznego, będącego alternatywą dla gotówki?

Co?	Jak? – Opis działania	Kto?	Co chcemy osiągnąć? Jak zmierzymy efekty?
Regulacja	Jasna i stabilna polityka; Uproszczenie przepisów; Szybkie wprowadzenie nowej dyrektywy	rząd, Ministerstwo Finansów; NBP	Skuteczne wprowadzenie powszechnie wykorzystywanego pieniądza elektronicznego
Aktywizacja banków	Odpowiednie regulacje; Interfejsy do bankomatów	MF, Nadzór Finansowy	
Promocja mikropłatności	Maksymalne obniżenie opłat; Niskie koszty terminali	banki, instytucje płatnicze + beneficjenci	
Standardy opłat miejskich	Wprowadzenie obowiązkowego standardu jednego dla całego kraju	rząd, samorzady	
Popularność	Większy dostęp; zagwarantowana anonimowość wykonawcy płatności/ posiadacza pieniądza elektronicznego; prostsze przepisy	MF, banki, instytucje płatnicze	

6. Bankowość elektroniczna i zakupy przez internet, rozwój polecenia zapłaty

W tabeli 24. zidentyfikowano szczegółowo, w jaki sposób można zwiększyć zaufanie do bankowości elektronicznej: poprzez edukację pracowników banków oraz klientów, a także wszelkie akcje informacyjne, obniżenie kosztów dostępu do internetu, wprowadzenie darmowych lub niskokosztowych kont internetowych, popularyzacja zakupów internetowych poprzez promocje cenowe i produktowe, upowszechnienie elektronicznej faktury (zniesienie konieczności podpisywania faktur elektronicznych przez masowych wierzycieli).

W celu większego wykorzystania usługi polecenia zapłaty w Polsce należy wprowadzić elektroniczną zgodę na stosowanie (deaktywowanie) tej usługi, wprowadzić atrakcyjne programy bonusowe i lojalnościowe dla klientów korzystających z tej usługi, poprawić standard informowania klientów o niezrealizowanym poleceniu zapłaty (sms-em lub e-mailem) oraz całkowicie obniżyć opłaty za usługę (szczegóły w tabeli 25.).

Tabela 24. Jak zwiększyć zaufanie do bankowości elektronicznej i zakupów przez internet oraz poszerzyć grono osób wykorzystujących internet dla dokonywania płatności?

Co?	Jak? – Opis działania	Kto?	Co chcemy osiągnąć? Jak zmierzmy efekty?
Zaufanie do bankowości elektronicznej	<p>Edukacja pracowników banków</p> <p>Edukacja klientów i potencjalnych klientów poprzez media, w punktach obsługi, poprzez ulotki, informatory odnośnie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - oferty banku dotyczącej bankowości elektronicznej - bezpiecznego korzystania z kont internetowych - aktualizacja systemów operacyjnych, programów antywirusowych, firewall (udostępnianie za darmo lub z dużym upustem w promocjach) - zarządzanie tożsamością klientów/ obywateli w Internecie <p>Włączenie telewizji komercyjnej i publicznej do budowania zaufania wśród społeczeństwa do bankowości elektronicznej (popularyzacja w telenowelach)</p>	banki dostawcy Internetu użytkownicy komputerów dostawcy oprogramowania administracja państwowa	<p>Wzrost liczby rachunków bankowych</p> <p>Obniżenie kosztów działania banków</p> <p>Wzrost liczby płatności bezgotówkowych</p>
Dostęp do Internetu	<p>Obniżenie kosztów dostępu do Internetu – zwiększenie ilości dostawców i szybkości połączeń</p> <p>Obniżenie kosztów sprzętu – przekazywanie zamortyzowanego sprzętu klientom banków, mieszkańcom mniejszych miejscowości.</p> <p>Udostępnienie softysom/ wójtom sprzętu komputerowego z dostępem do Internetu z przeznaczeniem dla wszystkich mieszkańców wsi (finansowanie z programów UE; akcje typu „nowoczesny rolnik - bankowiec”).</p>	UKE – zmiana regulacji (szczegółowy nadzór nad rynkiem); duże firmy, banki, telekomy samorządy na szczeblu lokalnym (program rządowy)	Wzrost liczby użytkowników Internetu
Promocja bankowości elektronicznej	<p>Darmowe lub nisko kosztowe konta internetowe.</p> <p>Najniższe opłaty bankowe za płatności wykonane elektronicznie.</p>	banki	Poszerzenie grona osób korzystających z bankowości elektronicznej
Popularyzowanie zakupów internetowych	<p>Udostępnienie i promowanie przez duże sklepy zakupów internetowych – reklamy, promocje.</p> <p>Zniżki na produkty oferowane w internecie. Wysoka jakość zamawianych produktów</p> <p>Udostępnienie największej ilości różnych form płatności elektronicznych dla zakupów internetowych.</p> <p>Programy lojalnościowe sklepów internetowych.</p>	sklepy	Wzrost wartości przeprowadzanych transakcji elektronicznych
Popularyzacja elektronicznej faktury	<p>Brak konieczności podpisywania faktur elektronicznych przez masowych wystawców</p> <p>Wykorzystanie faktur elektronicznych do wprowadzenia EBPP</p>	administracja państw., wystawcy, banki, KIR, ZBP	Wzrost liczby elektronicznych faktur

Tabela 25. Jak zaktywizować wykorzystanie polecenia zapłaty?

Co?	Jak? – Opis działania	Kto?	Co chcemy osiągnąć? Jak zmierzmy efekty?
Elektronizacja zgody	Upowszechnienie tej formy udzielenia zgody – zmiana systemów bankowości internetowej i systemów informatycznych masowych wierzycieli Zmiana przepisów porozumienia międzybankowego Ograniczenie formalności do minimum	wierzyciele, banki, ZBP, KIR	Wzrost liczby osób korzystających z polecenia zapłaty Jedna osoba korzysta z kilku poleceń zapłaty Polska w statystykach europejskich <i>direct debit</i> awansuje do 2009 roku na 20 miejsce z ostatniego
Promocja polecenia zapłaty przez masowych wierzycieli	Wprowadzenie kar poprzez naliczanie odsetek za spóźnione regulowanie rachunków przez klientów płacących gotówką (zachęta do stosowania polecenia zapłaty Zachęcanie klientów do płacenia poleceniem zapłaty poprzez systemy bonusowe oraz lojalnościowe	wierzyciele	
Obowiązek informowania o braku realizacji polecenia zapłaty	Informacja przesyłana bezpłatnie do klienta w przypadku odrzucenie polecenia zapłaty Wysyłanie takiej informacji najlepiej w formie sms-a Stworzenie bazy o płatnościach niezrealizowanych	wierzyciele, banki – w systemach informatycznych	Zwiększenie zaufania do polecenia zapłaty Wzrost kontroli klienta nad procesem realizacji płatności
Bonusy Programy lojalnościowe	Obniżenie opłat w przypadku podpisania umowy polecenia zapłaty, np. przez pół roku dyskonto od ogólnej kwoty rachunku lub dodatkowa liczba danego dobra (minuty, złotówki, bajty, pakiety) Premie rzeczowe – całonocne programy ogólnopolskie	wierzyciele	Wzrost liczby użytkowników polecenia zapłaty
Współpraca banków i masowych wierzycieli	Akcje promocyjno-informacyjne Szkolenia i podnoszenie wiedzy pracowników banku na temat produktów/ usług; Niskie opłaty lub bezpłatne polecenie zapłaty	wierzyciele banki dłużników	

7. Bariery regulacyjne obrotu bezgotówkowego dla osób fizycznych i prawnych

Zidentyfikowano najważniejsze bariery hamujące obrót bezgotówkowy dla osób fizycznych i prawnych. Najważniejsze z nich to: zmniejszenie wymogów formalnych dotyczących podpisu elektronicznego w prawie polskim, zmniejszenie rygorów kapitałowych dla instytucji płatniczych (przewidywana taka zmiana w nowej ustawie o usługach płatniczych zgodnie z przyjętą przez Parlament Europejski dyrektywą), zezwolenie na otwieranie rachunków bankowych przez osoby fizyczne bez względu na wiek, zniesienie wymogu pisemnej zgody (pisemnej formy umów) o korzystanie z określonego instrumentu płatniczego (szczególnie polecenia zapłaty i pieniądza elektronicznego na okaziciela), wprowadzenie nakazu wypłat wszelkich świadczeń socjalnych/ publicznych w formie bezgotówkowej przelewem na rachunek bankowy lub na karcie przełaczonej, wprowadzenie obowiązku regulacji zobowiązań podatkowych w formie bezgotówkowej (poleceniem przelewu lub kartą płatniczą, może być z ustaleniem jakiegoś minimalnego progu, od którego wymaga się bezgotówkowe regulowanie zobowiązań, np. od 1000 zł za PIT), wprowadzenie elektronicznej zgody na polecenie zapłaty (internetowo lub telefonicznie z wykorzystaniem numeru referencyjnego lub kodu sms w systemach bankowości internetowej), publikowanie list nierzetelnych masowych wierzycieli (szczegóły w tabeli 26.).

Najważniejsze zmiany do wprowadzenia dla poprawy obrotu bezgotówkowego wśród osób prawnych (firm i instytucji publicznych) to: - wprowadzenie nakazu wypłaty wynagrodzenia pracownikom małych, średnich i dużych przedsiębiorstw na rachunek bankowy (do zastanowienia w przypadku mikrofirm zatrudniających do 9 osób), - wprowadzenie możliwości wykonywania bezgotówkowych płatności podatkowych i na rzecz ZUS przez osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą z rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, a nie wyłącznie z rachunku rozliczeniowego), - obniżenie z 15 000 euro do 3000 euro kwoty minimalnej, od której osoby prawne muszą przeprowadzać między sobą rozliczenia w sposób bezgotówkowy, - zwiększenie limitu polecenia zapłaty (do 3 tys. euro dla osób fizycznych i 250 tysięcy euro dla osób prawnych), umożliwienie elektronicznej zgody na polecenie zapłaty (podpisanie i rezygnacja), - wprowadzenie obowiązku posługiwania się elektronicznymi fakturami pomiędzy małymi, średnimi i dużymi przedsiębiorstwami (między firmami o zatrudnieniu od 10 osób). Szczegółowe zapisy znajdują się w tabeli 27.

Tabela 26. Jakie bariery regulacyjne dla zwiększenia obrotu bezgotówkowego wśród osób fizycznych należałoby usunąć i w jaki sposób?

Bariera	Jak? – Opis działania	Kto?	Co chcemy osiągnąć? Jak zmierzmy efekty?
Zbyt rygorystyczna definicja pieniądza elektronicznego	Zbyt wiele obligatoryjnych elementów w porównaniu do definicji e-money z Prawa Europejskiego	barierę stworzył regulator i on ją może zmniejszyć/ zmienić	Przełamanie bariery braku podmiotów oferujących e-money w Polsce
Zbyt rygorystyczny reżim prawno-nadzorczy nad instytucjami pieniądza elektronicznego	Zbyt rygorystyczne wymogi kapitałowe Za wysokie limity inwestycyjne i za wysokie wymagane wskaźniki wypłacalności	MF, rząd	Rozwój rynku pieniądza elektronicznego w Polsce
Brak możliwości otwarcia rachunku dla dzieci niezależnie od wieku	Ustalona w bankach praktyka otwierania rachunków od określonego wieku (13 lat). Wynika to z wieku uprawniającego do ograniczonej zdolności do czynności prawnych	rząd, ustawodawca	Możliwość otwierania rachunków dla dzieci w dowolnym wieku
Obowiązek zawierania umów o korzystanie z określonego instrumentu płatniczego na piśmie	Ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych wymagająca w danym przypadku formy pisemnej	rząd, ustawodawca, regulator	Większa swoboda wprowadzania nowych instrumentów na rynek Elastyczniejsze i bardziej dochodowe instrumenty pieniądza elektronicznego
Wypłata świadczeń socjalnych w gotówce	Stworzenie programu wypłaty świadczeń (zasiłki/ zapomogi/ stypendia/ renty/ emerytury, itp.) w formie bezgotówkowej, tj. przelew na rachunek lub na karcie przedpłaconej	ZUS, administracja rządowa, samorzady	Obniżenie kosztów dystrybucji, Promocja obrotu bezgotówkowego
Podatki bezgotówkowo	Wprowadzenie obowiązku (ordynacja podatkowa) zapłaty podatków w formie bezgotówkowej (poleceniem przelewu lub kartą płatniczą)	regulator	Obniżenie kosztów administracji skarbowej (likwidacja kas, transport, ochrona, koszty osobowe). Upowszechnienie obrotu bezgotówkowego. Podatki można płacić gotówką, np. na poczcie lub banku jeśli podatnik nie chce się mieć rachunku
Brak akceptacji elektronicznych poleceń zapłaty	Stworzenie możliwości wykonania/ akceptacji elektronicznych poleceń zapłaty, np. w internecie, telefonicznie z uwzględnieniem numeru referencyjnego. Weryfikacji i monitoring poleceń zapłaty u	rząd, regulator	Wzrost liczby poleceń zapłaty/ awans Polski w rankingach Likwidacja narzucanej przez wierzycieli konieczności zapłaty w gotówce za różnego typu usługi .

	wierzyciela i klientów – bezpłatny dostęp do elektronicznych zestawień. Przyjmowanie przez wierzycieli elektronicznych deklaracji poleceń zapłaty Prowadzenie list nierzetelnych masowych wierzycieli korzystających z polecenia zapłaty		
--	--	--	--

Tabela 27. Jakie są bariery regulacyjne dla zwiększenia obrotu bezgotówkowego wśród firm i instytucji publicznych i jakie działania należy podjąć, aby usunąć te bariery?

Bariera	Jak? – Opis działania	Kto?	Co chcemy osiągnąć? Jak zmierzmy efekty?
Wybrane zapisy lub ich brak w Kodeksie pracy	Możliwość wypłaty wynagrodzenia w gotówce – na żądanie pracownika. Zmiana na obowiązkową wypłaty wynagrodzenia na rachunek bankowy (najlepiej bez opłat miesięcznych za prowadzenie)	Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej	Ograniczenie kosztów dla pracodawcy. Upowszechnienie instrumentów bezgotówkowych wśród pracowników Wzrost liczby otwartych rachunków bankowych
Ustawa o Swobodzie Działalności Gospodarczej – (bariera 15 000 euro)	Obniżenie kwoty minimalnej z, np. 15000 do 3000 euro, od której osoby prawne muszą przeprowadzać między sobą rozliczenia w sposób bezgotówkowy	Ministerstwo Finansów	Obniżenie kosztów obrotu gospodarczego Pewność obrotu (niezawodność polecenia przelewu, eliminacja fałszerstw) Obniżenie kosztów funkcjonowania firm (osobowe, transportu, bezpieczeństwa)
Ustawa Prawo Bankowe – limity polecenia zapłaty	Zwiększyć limit dla osób fizycznych (1 tys. euro) i zlikwidować dla firm (50 tys. euro obecnie)	regulator	Zwiększenie wykorzystania bezpiecznego i sprawnego instrumentu
Elektronizacja dokumentów związanych z polecaniem zapłaty	Zapisy w międzybankowym porozumieniu; inicjacja i rezygnacja z usługi w systemach bankowości internetowej na podstawie haseł jednorazowych (token, karta zdrapka, hasło sms) zamiast odręcznego podpisu	banki z porozumienia	Upowszechnienie polecenia zapłaty Wzrost statystyk
Obowiązek posługiwania się papierową formą faktury	Przegląd i weryfikacja przepisów prawnych dotyczących rachunkowości i rozliczeń podatkowych – obowiązek posługiwania się elektronicznymi fakturami w transakcjach między dużymi i średnimi podmiotami gospodarczymi	Ministerstwo Finansów	Szybszy obrót gospodarczy/ obieg pieniądza Obniżenie kosztów funkcjonowania przedsiębiorstw Tańsze i łatwiejsze zarządzanie dokumentami płatności (np. archiwizacja)

8. Podsumowanie i wnioski

Podsumowując, dyskusja przeprowadzona w grupach ekspertów zaowocowała wieloma pomysłami upowszechniania obrotu bezgotówkowego. Większość zaprezentowanych przez uczestników idei okazuje się możliwa do implementacji, jednak wymaga to zmian legislacyjnych, koncepcji prowadzenia biznesu, współpracy lub nakładów finansowych. Sporo postulatów odnosi się do edukacji, gdyż zauważono, że zasadniczą przyczyną niewielkiej popularności stosowania tej formy płatności okazuje się brak świadomości i wiedzy na temat różnych typów instrumentów płatniczych. Wskazano na konieczność zdiagnozowania potrzeb edukacyjnych różnych grup społecznych z zakresu form płatności. Dużą rolę przypisano edukacji wczesnoszkolnej, a nawet przedszkolnej. W ramach odpowiednio skonstruowanych bloków edukacyjnych dzieci mogłyby uczyć się o bankach i formach płatności poprzez zabawę – konkursy plastyczne, gry w bank lub zabawa w bankowe abecadło. Jedną z propozycji jest powrót do idei SKO - Szkolnych Kas Oszczędności, ale w wersji elektronicznej (eSKO), które w bardziej nowoczesnej formie uczyłyby dzieci korzystania z usług bankowych (bezugotówkowe wpłaty na eSKO, sprawdzenie salda zgromadzonych środków i naliczonych odsetek w internecie). Ponadto wartym wprowadzenia byłoby nauczanie dzieci obsługi konta internetowego na lekcjach informatyki. Młodzież gimnazjalną można byłoby objąć programem (a nawet stworzyć oddzielny przedmiot), instruującym jak należy zarządzać pieniędzmi i nadwyżkami finansowymi. Nastolatkom powinno stworzyć się szansę na posiadanie kont i posługiwanie się kartą, a studenci powinni otrzymywać stypendia wyłącznie na rachunek bankowy lub na kartę pre-paid.

Osoby starsze – emeryci i renciści – należą do osób, które najmniej korzystają z usług bankowych i płatności bezgotówkowych. Fakt ten wynika przede wszystkim z braku odpowiedniej wiedzy na temat różnorodnych form płatności oraz obawy przed innowacjami lub nieznanymi usługami. Zdiagnozowanie przyczyn unikania przez tą grupę społeczeństwa bezgotówkowej formy płatności prowadzi ponownie do problemu edukacji i wiedzy. Jednak w przeciwieństwie do młodych uczestników rynków finansowych, gdzie kształceniem powinny zająć się ośrodki szkolnictwa, w przypadku osób starszych obowiązek ten spada na banki i media. Oddziały powinny być lepiej dostosowane do obsługi osób starszych – przeszkoleni pracownicy mogliby ułatwić osobom starszym korzystanie z usług bankowych. Prawdopodobnie pozytywnie sprawdziłaby się koncepcja obsługi bankowej osób starszych

przez osoby starsze, także w ramach aktywizacji zawodowej wybranych grup społecznych. Przykładowo, dającym efekt stymulatorem dla korzystania z obrotu bezgotówkowego można także uznać bezpłatne konta w bankach, na które osoby starsze będą otrzymywały świadczenia (wynagrodzenia, renty, emerytury, pomoc społeczną) oraz kartę debetową lub inną płatniczą.

Rozwój obrotu bezgotówkowego w małych miastach i na wsi wymaga rozszerzenia sieci: placówek bankowych, bankomatów i akceptantów. Dodatkowo punkty mogłyby także oferować usługę *cash back* – wypłacanie pieniędzy w punktach posiadających POS-y (zniknęłaby wtedy konieczność budowania licznych sieci bankomatów). Ważny jest również rozwój sieci internetowej oraz pozostałej infrastruktury obrotu bezgotówkowego – bankomatów, terminali POS, technologii kartowych i systemów bezpieczeństwa wykorzystywanych w płatnościach. Ciekawym pomysłem jest stworzenie specjalnej oferty dla rolników polegającej na koncie bankowym z kartą płatniczą i dodatkowo rabatami na zakupy w hurtowniach lub z ubezpieczeniem od wypadków na roli, itd. Osoby bezrobotne, studenci i inni beneficjenci mogliby otrzymywać świadczenia w formie kart przedpłaconych lub przelewem na bezpłatne rachunki bankowe.

Wykorzystanie kart płatniczych w Polsce kształtuje się na bardzo niskim poziomie. Opierając się na statystykach, lokujemy się na ostatnich miejscach lub znacznie poniżej średniej europejskiej. Pozostaje zatem problem, jak spopularyzować obrót bezgotówkowy i dostosować Polskę do światowych standardów. Z pewnością podniesienie funkcjonalności kart przyczyni się do ich szerszego stosowania przez społeczeństwo, co znajdzie przełożenie na poprawę statystyk wykorzystania tych instrumentów w transakcjach płatniczych. Zaproponowano takie dodatkowe funkcje dla kart płatniczych, m.in.: identyfikacyjną (dowód osobisty, legitymacja, karta członkowska), ubezpieczeniową, zastępującą kartę miejską na transport i wstęp do muzeów, kin i teatrów, kartę lojalnościową, kartę zdrowia (legitymacja ZUS, ubezpieczenie zdrowotne), kartę parkingową. Wielofunkcyjna karta powinna także umożliwiać dokonywanie płatności niskokwotowych (bezstykowych lub zintegrowanych z telefonem komórkowym). Koncepcję płatności bezstykowych lub mobilnych połączonych z telefonem komórkowym należy wzmocnić zmniejszeniem wymaganych kryteriów na pieniądź elektroniczny w polskim ustawodawstwie. Opłaty *interchange fee* i *processing fee* należy obniżyć do poziomu średniego w Unii Europejskiej. Przyczyni się to do masowego instalowania i korzystania przez akceptantów z terminali POS, ponieważ koszt ich obsługi lub ogólnych korzyści krańcowych z tego typu formy płatności zrówna się, a przede wszystkim będzie większy niż korzyści krańcowe z obrotu gotówkowego. Obrót bezgotówkowy musi

być w każdym porównaniu: krańcowych lub całkowitych, ekonomicznie bardziej opłacalny dla akceptantów (punktów handlowo-usługowych) niż obrót gotówkowy.

Rozwój bankowości elektronicznej wymaga natomiast zwiększenia zaufania wśród klientów do banków i do nowych technologii. Wymaga to edukacji – zarówno pracowników banków, jak i klientów w obszarze obsługi. W ramach szerzenia wiedzy dotyczącej bankowości internetowej należy zaznajomić klientów z bankowymi systemami internetowymi, bezpieczeństwem i przepisami bankowymi. Zasadniczymi barierami rozwoju bankowości elektronicznej oraz zakupów w internecie są: wysokie koszty dostępu do internetu, koszt sprzętu komputerowego, nieznamość obsługi komputerów, itd. Postulowano, aby punkty dostępu do bankowości internetowej znajdowały się w oddziałach bankowych i miejscach publicznych, a zamortyzowany używany sprzęt bankowy mógłby być oferowany klientom, którzy chcą korzystać z bankowości elektronicznej lub robić zakupy w internecie.

Polecenie zapłaty jest mało popularnym instrumentem w Polsce. Społeczeństwo nie korzysta z niego powszechnie, ponieważ nie zna dokładnych zasad funkcjonowania tego instrumentu. Dlatego promocją tej formy płatności powinni zająć się sami masowi wierzyciele – poprzez oferowanie klientom dodatkowych bonusów za korzystanie z polecenia zapłaty, upustów lub promocyjnych okresów korzystania z usługi. W okresie działania polecenia zapłaty klienci powinni mieć możliwość uzyskiwania bezpłatnych i szybkich informacji o niewykonanych transakcjach, choćby przez sms lub listem elektronicznym. Istotnym okazuje się uproszczenie procedury aktywacji i korzystania z polecenia zapłaty, szczególnie wprowadzenie elektronicznej zgody i odwołania usługi. Takie skoordynowane działania wymagają współpracy banków i masowych wierzycieli uczestniczących w porozumieniu na rzecz polecenia zapłaty.

Oddzielny aspekt rozwoju obrotu bezgotówkowego związany jest ze środowiskiem regulacyjno-prawnym. Bez zniesienia niektórych ograniczeń z zakresu legislacji i administracji nawet najintensywniejsza edukacja obywateli i kooperacja instytucji finansowych nie będą w stanie zauważalnie wypromować płatności w formie bezgotówkowej. Należy zacząć od złagodzenia zbyt rygorystycznej definicji pieniądza elektronicznego w prawie polskim. Likwidacja tej bariery, poprzez obniżenie kryteriów uznania danego instrumentu za pieniądz elektroniczny, przyczyni się do popularyzacji obrotu. Ponadto nie bez znaczenia zdaje się być: obowiązek stosowania elektronicznych faktur w transakcjach pomiędzy dużymi i średnimi podmiotami gospodarczymi (docelowo wszystkimi podmiotami), drastyczne obniżenie minimalnego progu 15 000 euro dla płatności

bezgotówkowych w transakcjach pomiędzy osobami prawnymi – przykładowo do 3000 euro; wprowadzenie zezwolenia na posiadanie rachunku bankowego przez dzieci i młodzieży bez względu na wiek oraz wprowadzenie obowiązku płacenia podatków lub wypłacanie świadczeń socjalnych wyłącznie drogą bezgotówkową. Interesującą koncepcją jest wprowadzenie rachunku bezpłatnego dla wszystkich z bezpłatną kartą bankomatową lub debetową i bezpłatnym dostępem do systemu bankowości internetowej (można rozważyć zniesienie opłat na dłuższy czas, np. 3-5 lat). Konto tego typu jest bardzo atrakcyjne dla osób o niskich dochodach, bezrobotnych, emerytów i rencistów, czyli grup społecznych charakteryzujących się najniższym „ubankowaniem” w Polsce.

V. WYBRANE WNIOSKI NA TEMAT OBROTU BEZGOTÓWKOWEGO W POLSCE

- 1) Stworzenie oraz realizowanie *Strategii rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce*.
- 2) Obniżenie wysokości opłaty *interchange fee* co najmniej do poziomu przeciętnego w krajach Unii Europejskiej. Koszty stałe związane z obsługą POS-ów dla punktów handlowo-usługowych nie powinny wzrosnąć w okresie realizowania strategii.
- 3) Obniżenie kosztów dostępu do internetu poprzez komputer i telefon komórkowy w Polsce do poziomu przeciętnego dla Unii Europejskiej. Wzrost liczby szerokopasmowego dostępu do internetu *per capita* do poziomu przeciętnego w UE.
- 4) Powszechne wprowadzenie standardu EMV w Polsce (terminale POS, karty płatnicze, bankomaty). Obowiązkowe dodawanie zdjęcia użytkownika karty płatniczej jako elementu zwiększającego bezpieczeństwo wykonywania płatności.
- 5) Promocja i rozwój nowoczesnych sposobów płatności i opłacania rachunków (EBPP) oraz wszelkich innych systemów płatności internetowych, mobilnych bądź bezstykowych.
- 6) Popularyzacja polecenia zapłaty. Rozwój i akceptacja polecenia zapłaty i systemów EBPP przez 50 największych masowych wierzycieli w Polsce.
- 7) Dostosowywanie konstrukcji polecenia zapłaty do SEPA *Direct Debit*. Elektroniczacja zgody i odwołania polecenia zapłaty.
- 8) Rozwój ilościowy i jakościowy agentów rozliczeniowych działających w Polsce. Rozbudowywanie oferty agentów o usługi rozliczania transakcji finansowych w internecie, usługi EBPP i *cash back*.
- 9) Wprowadzenie instrumentu SEPA *Direct Debit*. Zniesienie wszelkich opłat za usługę *direct debit* ponoszonych przez dłużników. Wprowadzenie licznych bonusów i rabatów przez masowych wierzycieli dla klientów.
- 10) Bezpłatne wydawanie kart debetowych do rachunków bankowych.
- 11) Wprowadzenie obowiązku zakładania bezpłatnego lub niskokosztowego rachunku bankowego przez osoby podejmujące pracę (umowa na czas nieokreślony). Banki oraz firmy współpracujące z bankami muszą tak rozbudować swoją infrastrukturę, aby obowiązek zakładania bezpłatnego rachunku bankowego dla osób podejmujących pracę nie utrudniał im dostępu do środków zgromadzonych na rachunku. Klient powinien mieć możliwość wypłaty środków zgromadzonych na rachunku w sprzyjających godzinach i w niezbyt odległym miejscu (rozbudowa sieci bankomatów, oddziałów bankowych, oddziałów franczyzowych, powszechne wprowadzenie usługi *cash back*).

- 12) Zniesienie opłat i prowizji dla klientów za operacje wykonane w systemach bankowości internetowej (minimalne prowizje i opłaty za operacje wykonane przez klientów w systemach bankowości internetowej).
- 13) Zmiana minimów programowych dla gimnazjalistów i licealistów. Wprowadzenie przynajmniej jednej godziny lekcyjnej, w ramach przedmiotu przedsiębiorczość, poświęconej nauce sposobów działania i bezpiecznego użytkowania instrumentów obrotu bezgotówkowego.
- 14) Promocja zwyczaju w społeczeństwie otwierania rachunku bankowego dla dzieci i małżeństw jako prezent z okazji urodzin, I Komunii albo zawarcia związku małżeńskiego.
- 15) Wprowadzenie możliwości regulowania zobowiązań podatkowych i społecznych przez osoby prowadzące indywidualną działalność gospodarczą z rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych albo zrównanie tabel opłat i prowizji za operacje wykonane na rachunku bankowym w przypadku rachunków rozliczeniowych i ROR-ów.
- 16) Wypłata rent i emerytur z ZUZ i KRUS na bezpłatny lub niskokosztowy rachunek bankowy umożliwiający klientom swobodny dostęp do środków zgromadzonych na rachunku bankowym. Bezpłatny rachunek bankowy umożliwiający raz albo dwa razy w miesiącu wypłatę środków z rachunku w oddziale bankowym.
- 17) Obniżenie minimalnego progu wykonywania transakcji bezgotówkowych pomiędzy przedsiębiorstwami z 15 000 do 3 000 euro.
- 18) Wprowadzanie obowiązku rozliczeń bezgotówkowych pomiędzy małymi, średnimi i dużymi przedsiębiorstwami (firmami zatrudniającymi więcej niż 10 pracowników).
- 19) Wprowadzenie obowiązku bezgotówkowego regulowania zobowiązań podatkowych i ubezpieczeń społecznych dla podmiotów prawnych, pod warunkiem wprowadzenia przez banki atrakcyjnej dla firm tabeli opłat i prowizji.
- 20) Wprowadzenie elektronicznej wersji SKO (eSKO) w szkołach. Elektroniczne SKO powinno umożliwiać bezgotówkowe płatności uczniom oraz sprawdzenie w internecie salda konta.

Zakończenie

Reasumując, rozwój obrotu bezgotówkowego w Polsce wymaga wielu zmian i zaangażowania różnych instytucji, szczególnie Ministerstwa Finansów, NBP, Związku Banków Polskich, banków komercyjnych, organizacji płatniczych, agentów rozliczeniowych, sieci handlowo-usługowych, EBC, NBP, UOKiK, MPiPS, Ministerstwa Edukacji Narodowej, tzw. „masowych wierzycieli”, mediów, itd. Wymienione instytucje powinny prowadzić ze sobą szeroko zakrojoną współpracę, która w niedalekiej przyszłości powinna przynieść efekty w postaci rozpowszechnienia bezgotówkowej formy płatności. Działania podejmowane przez te podmioty muszą obejmować wszystkie grupy społeczne, od najmłodszych obywateli po osoby najstarsze. Ponadto prowadzone przedsięwzięcia powinny nie tylko edukować i zachęcać do korzystania z bezgotówkowej formy rozliczeń, ale również zmienić postawę Polaków do innowacji finansowych. Jednakże niektóre inicjatywy propagujące obrót bezgotówkowy związane są z dodatkowymi nakładami pieniężnymi, co może stać się ważną barierą w ich implementacji. Jednak fakt niezwykle słabej pozycji Polski w zestawieniach europejskich, należy traktować jako kluczową stymulantę do zmian w sposobie upowszechniania nowoczesnych instrumentów płatniczych. Także w perspektywie akcesji Polski do strefy euro niebagatelnym będzie dostosowanie się Polski do pozostałych członków oraz zminimalizowanie kosztów wprowadzenia wspólnej waluty. Realizacja projektu SEPA oraz faktyczne istnienie instrumentów płatniczych w tym standardzie dynamizuje konieczność pożądanых zmian. Beneficjentem obrotu bezgotówkowego jest społeczeństwo jako całość oraz szereg podmiotów i jednostek je tworzących. W ten sposób ujawnia i legalizuje się szarą strefę, przez co wzrasta PKB oraz wpływy podatkowe do Ministerstwa Finansów. Prowadzenie działalności gospodarczej staje się bardziej transparentne i jawne zarówno dla jej uczestników - podmiotów gospodarczych, jak i organów nadzoru i kontroli. Dzięki instrumentom bezgotówkowym wzrasta prędkość obiegu pieniądza w gospodarce, szybciej reguluje się zobowiązania, przedsiębiorstwom łatwiej zarządza się własną płynnością finansową i planuje działalność gospodarczą. Także gospodarstwa domowe uzyskują szereg korzyści, poczynając od szybkiego wpływu wynagrodzeń na rachunek bankowy, a kończąc na tanich transferach finansowych pomiędzy krajami w Europie.

Jednym z podstawowych wniosków z warsztatów jest potrzeba opracowania wieloletniej strategii rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce. Projekt takiej strategii powinien przygotować Narodowy Bank Polski we współpracy z powstałą w 2007 r. Koalicją na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, skupiającą przedstawicieli m.in.

instytucji publicznych (NBP, Ministerstwo Finansów), sektora bankowego, KIR S.A., firm informatycznych i samorządów. Projekt strategii powinien być uzgodniony w ramach Koalicji, sektora bankowego oraz z NBP i Radą ds. Systemu Płatniczego, a następnie – z uwagi na zaadresowanie niektórych działań w zakresie rozwoju obrotu bezgotówkowego również do rządu - przedstawiony Ministrowi Finansów i rządowi do przyjęcia jako strategia rządowa.

Prowadzenie zintegrowanych działań wymienionych w raporcie z projektu oraz korzystanie z rozwiązań systemowych w zakresie bankowości w krajach wysokorozwiniętych w najbliższej przyszłości powinno skutkować nie tylko rozpowszechnieniem obrotu bezgotówkowego, a tym samym poprawić pozycję Polski w unijnych rankingach, ale w efekcie przynieść szereg korzyści dla gospodarki, rządu i społeczeństwa.

Załącznik 1

Zestawienie wyników odpowiedzi ekspertów I warsztatów z 29 września 2007 r. z wykorzystaniem programu komputerowego wspomagającego twórcze rozwiązywanie problemów

Pytania dla wszystkich grup na temat obrotu bezgotówkowego

1.	<i>W Polsce najczęstszą formą płatności za zakup towarów i usług jest gotówka. Wymień korzyści i zalety tej metody?</i>
2.	<i>Płatności coraz częściej realizujemy za pomocą coraz nowocześniejszych form - od przelewów zwykłych i elektronicznych, po polecenia zapłaty i płatności kartami debetowymi lub kredytowymi. Jakie są główne korzyści korzystania z różnych instrumentów obrotu bezgotówkowego?</i>
3.	<i>Jakie są bariery technologiczne, społeczne, ekonomiczne, infrastrukturalne rozwoju tego typu instrumentów w Polsce? Dlaczego Polacy tak mało korzystają z instrumentów bezgotówkowych?</i>
4.	<i>W jaki sposób można przełamać te bariery? Jakie działania należy podjąć, by przyspieszyć rozwój obrotu bezgotówkowego w Polsce?</i>
5.	<i>Korzystanie z płatności bezgotówkowych jest bardzo popularne w innych krajach UE. Jakie czynniki mogły spowodować większą popularność tego typu płatności za granicą?</i>

1. W Polsce najczęstszą formą płatności za zakup towarów i usług jest gotówka. Wymień korzyści i zalety tej metody?

1. uniwersalna
2. gotówka jest anonimowa, nieraz dla płaconego to ważne
3. prawnie akceptowana
4. gotówką można zapłacić wszędzie
5. powszechność - wszędzie można zapłacić gotówką
6. wszędzie można płacić gotówką
7. wygoda - zwłaszcza przy niskich płatnościach
8. nawyk
9. widzisz pieniądze, którymi płacisz, większa kontrola
10. kontrola nad posiadanymi pieniędzmi
11. większa kontrola nad wydatkami
12. poczucie kontroli
13. najszerszej akceptowana forma płatności
14. przyjemne doznania - szelest pieniędzy i ich zapach
15. przy gotówce wydajesz tylko tyle ile masz
16. szybki środek płatniczy
17. powszechność dostępu, łatwość i szybkość obsługi, natychmiastowy skutek realizacji transakcji, brak prowizji i opłat, prostota w użyciu
18. nic tak nie działa na kobiety jak wypchany portfel
19. przyjemność z wydawania pieniędzy
20. nie trzeba pamiętać PIN-u
21. namacalność, rzeczywista persystencja
22. unikanie ryzyka skopiowania informacji zawartych na karcie płatniczej
23. mężczyzna z wypchanym portfelem jest bardziej atrakcyjny dla kobiety
24. możemy pokazać ile mamy kasy
25. nie można wydać więcej niż się ma
26. namacalny środek płatniczy
27. można wspomóc kogoś na ulicy

2. Płatności coraz częściej realizujemy za pomocą coraz nowocześniejszych form - od przelewów zwykłych i elektronicznych, po polecenia zapłaty i płatności kartami debetowymi lub kredytowymi. Jakie są główne korzyści korzystania z różnych instrumentów obrotu bezgotówkowego?

1. wygoda
2. wygoda, nie nosisz przy sobie gotówki
3. można więcej wydać niż się ma – kredytowanie poprzez niektóre instrumenty bezgotówkowe
4. bezpieczeństwo - kasa nie leży w domu
5. łatwość
6. wygoda, bezpieczeństwo
7. szybkość zawarcia transakcji
8. oszczędność czasu
9. odsetki z trzymania pieniędzy na rachunku w banku
10. bezstresowe wydawanie większej ilości pieniędzy
11. nie ma potrzeby zasilania portfela w gotówkę
12. nie trzeba planować wysokości wydatków wychodząc na zakupy
13. nie musisz trzymać i przeliczać gotówki (czyste ręce)
14. szpan
15. możliwość wydania więcej niż się ma - kredytowanie
16. ulga dla portfela, nie wypycha się portfela, nie trzeba go nosić
17. bezpieczeństwo płatności
18. późniejsze obciążenie rachunku przy kartach kredytowych i *charge*
19. brak ograniczenia kwotowego, kupujesz w ramach salda na rachunku i limitu debetowego
20. kolekcjonowanie kart
21. karty nie wypychają kieszeni - trendy
22. możliwość monitorowania stanu konta w systemach bankowości elektronicznej
23. bezpieczeństwo obsługi
24. dodatkowe bonusy z posiadania złotej karty
25. bezpieczeństwo, skradzioną kartę możesz zastrzec, a gotówkę automatycznie tracisz
26. oszczędność czasu - nie stoimy w kolejkach
27. bezpieczeństwo transakcji
28. możliwość zakupu w internecie wygodnie z domu
29. możliwość zakupów i płatności będąc w domu

3. Jakie są bariery technologiczne, społeczne, ekonomiczne, infrastrukturalne rozwoju bezgotówkowych instrumentów płatniczych w Polsce? Dlaczego Polacy tak mało korzystają z tego typu instrumentów bezgotówkowych?

1. wysokie opłaty i prowizje pobierane od klientów - użytkowników
2. słaba sieć bankomatów
3. mała powszechność rachunków bankowych wśród Polaków
4. przyzwyczajenie do płacenia gotówką, zwłaszcza osób starszych
5. brak rzetelnej informacji ze strony banków
6. mentalność użytkowników - obawa przed nowościami
7. nie wszędzie można płacić kartą płatniczą
8. słaba infrastruktura, za mało punktów akceptujących karty
9. fałszywe - niedokładne dane statystyczne dotyczące wskaźników instrumentów bezgotówkowych w innych krajach (na przykład kilkuletnie spadki podstawowych instrumentów, bo wcześniejsze wyliczenia były zawyżone lub niedokładne)
10. brak POS-ów
11. małe zasoby pieniężne społeczeństwa
12. obawa przed nowymi rozwiązaniami, technologiami
13. przyzwyczajenie do pobierania pensji w gotówce
14. mała liczba oddziałów bankowych i bankomatów w małych miastach i na wsiach
15. wysokie opłaty za prowadzenie konta bankowego
16. strach przed zapomnieniem PIN-u, zwłaszcza wśród osób starszych
17. brak zaufania do banków
18. nadmiar instrumentów nie jest zawsze dobry – brak dokładnej wiedzy na temat ich funkcjonowania
19. niskie dochody Polaków, które są barierą w otwieraniu i posiadaniu ROR-u lub kart płatniczych
20. ograniczenia ustanawiane przez sprzedawców - ustalanie minimalnych wartościowych limitów płatności
21. obawa przed kradzieżą karty i wykorzystaniem PIN-u w sklepach tradycyjnych i w internecie
22. strach przed korzystaniem z bankowości internetowej z uwagi na oszustów w internecie (fałszywe, podstawione strony banków; nierzetelne sklepy internetowe handlujące danymi o klientach, nieautoryzowane przelewy dowolne po złamaniu zabezpieczeń bankowości internetowej przez oszustów)
23. brak dostępu do technologii (internetu, komputerów, POS-ów)
24. brak wiedzy o tych instrumentach
25. słaba sieć oddziałów bankowych i bankomatów w mniejszych miejscowościach
26. małe uświadomienie społeczeństwa o zaletach kart płatniczych i obrotu bezgotówkowego
27. mylne stereotypy, na przykład, że korzystanie z karty płatniczej oraz usług bankowości elektronicznej jest skomplikowane
28. brak zaufania do banków
29. niedostateczne zachęty dla klientów oferowane przez banki
30. mała sieć placówek bankowych, szczególnie na prowincji
31. niskie dochody Polaków
32. małe zaufanie społeczne do banków
33. małe dochody nie pozwalające na otwarcie rachunku bankowego i ponoszenie opłat i prowizji za operacje
34. potrzeba bezpośredniego kontaktu z pracownikiem banku lub kontrahentem
35. mała ilość punktów akceptujących karty płatnicze
36. za mało znane instrumenty
37. brak możliwości wykorzystania instrumentów powyżej limitów
38. słaba reklama
39. mała wiedza nt. bezgotówkowych instrumentów płatniczych
40. niski poziom rozwoju – brak wiedzy, brak „proklienckich” technologii
41. skomplikowane działanie i uruchamianie instrumentów bezgotówkowych

**4. W jaki sposób można przełamać bariery rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce?
Jakie działania należy podjąć, by przyspieszyć rozwój obrotu bezgotówkowego w Polsce?**

1. zakazać używania gotówki
2. większa edukacja odnośnie korzyści z obrotu bezgotówkowego
3. wyższe dochody pracujących
4. obniżenie opłat za korzystanie z instrumentów bezgotówkowych
5. większe uświadomienie społeczeństwa, edukacja, większa informacja i promocja
6. lepsza reklama – promocja usług płatniczych, a nie marek
7. ograniczenie możliwości wprowadzania ukrytych opłat przez banki za korzystanie z usług bankowych przez klientów
8. zmniejszenie opłat za usługi bankowe i korzystanie z instrumentów bezgotówkowych
9. wprowadzenie obowiązku posiadania rachunku bankowego po zatrudnieniu
10. bardziej rozbudować sieć oddziałów bankowych
11. zwiększyć edukację
12. zniesienie opłat za dokonywanie płatności bezgotówkowych
13. zwiększenie liczby oddziałów bankowych, POS-ów i bankomatów
14. spoty reklamowe
15. zmniejszenie wysokości prowizji i opłat bankowych
16. obniżenie prowizji i opłat
17. rozszerzenie sieci sklepów akceptujących karty
18. wzrost wynagrodzeń
19. obniżenie kosztów dostępu do internetu
20. zwiększenie wynagrodzeń
21. większa dostępność punktów akceptujących karty
22. nakaz otwierania rachunków przez pracowników i przelewanie na nie pensji
23. obniżenie opłat za korzystanie z kart, rachunków bankowych
24. likwidacja prowizji za wypłaty gotówki z bankomatu innego niż swojego banku
25. wprowadzenie nakazu płacenia kartą
26. wprowadzenie wyższego oprocentowania na ROR-ach
27. usprawnienie pracy w bankach
28. bonusy za korzystanie z kart płatniczych
29. rabaty przy płaceniu kartą
30. wprowadzenie kart mikroprocesorowych
31. wprowadzenie dodatkowych korzyści z posiadania rachunku i płacenia kartą
32. działania promocyjne
33. zwiększenie liczby akceptantów kart płatniczych
34. gratisy i bonusy za usługi bankowe
35. lepsze oprocentowanie środków zgromadzonych na rachunkach bankowych
36. zwiększenie bezpieczeństwa używania kart płatniczych

5. Korzystanie z płatności bezgotówkowych jest bardzo popularne w innych krajach UE. Jakie czynniki mogły spowodować większą popularność tego typu płatności za granicą?

1. wyższy poziom zamożności społeczeństwa
2. większe dochody
3. więcej punktów akceptujących karty
4. historia, brak systemu komunistycznego w innych krajach
5. lepsza sieć akceptantów, bankomatów i oddziałów
6. wyższy poziom edukacji społeczeństwa w zakresie obrotu bezgotówkowego (instrumenty, funkcjonowanie)
7. inne kraje wcześniej wprowadziły płatności kartami - długa historia i tradycja korzystania z instrumentów bezgotówkowych
8. bardziej rozwinięta bankowość detaliczna
9. większa świadomość społeczeństwa i otwartość na technologie
10. bardziej rozwinięta gospodarka
11. wyższy stopień uświadomienia społeczeństwa
12. większe dochody
13. większe doświadczenie społeczeństwa w korzystaniu z usług bankowych
14. duża liczba placówek bankowych
15. tania łączność dla klientów (internet, telefon itd.)
16. większa otwartość ludzi w innych krajach na nowe rozwiązania i metody płacenia
17. przymus płacenia kartą w niektórych krajach za niektóre usługi
18. inne kraje miały dużo więcej czasu na rozwój sektora bankowego
19. wyższe dochody w innych krajach Unii Europejskiej
20. większa konkurencja pomiędzy podmiotami świadczącymi usługi bankowe i internetowe
21. w Polsce poziom rozwoju obrotu bezgotówkowego nie jest taki zły
22. dopiero od kilkunastu lat mamy gospodarkę rynkową, a w krajach zachodnich jest ona od kilkudziesięciu lat
23. statystyki dotyczące innych krajów nie są zawsze rzetelne i dokładne
24. większa sieć punktów akceptujących karty, zwłaszcza w krajach nastawionych na turystykę
25. przymus posiadania rachunku bankowego
26. większa sieć akceptantów
27. większa skuteczność urzędów antymonopolowych w innych krajach UE, które dbają o konkurencje na rynku usług bankowych
28. bardziej rozwinięte komercyjne usługi bankowe
29. regulacje nakazujące zatrudnionym otwieranie rachunków bankowych i korzystanie z obrotu bezgotówkowego
30. niższe opłaty i prowizje w bankach
31. przeciętnie wyższy poziom wykształcenia społeczeństwa niż w Polsce
32. wieloletnia tradycja obrotu bezgotówkowego
33. więcej bankomatów
34. pakietowość usług – dodatkowe korzyści finansowe i niefinansowe dla klientów
35. korzystniejsza historia rozwoju systemu bankowego
36. większe zaufanie klientów do banków
37. długoletnia współpraca z bankami (przyzwyczajenie do wysokiego poziomu usług)

Załącznik 2

Profile użytkowników poszczególnych instrumentów bezgotówkowych – podsumowanie z I warsztatów z 29 września 2007 roku

Usługa	Dlaczego wybiera daną usługę?
Polecenie przelewu składane w oddziale	<p>W miejscu zamieszkania nie ma dostępu do internetu Ma ograniczony dostęp do innych instrumentów płatniczych Brak wiedzy o innych formach płatności Mąż nie może mieć zbyt wiele na rachunku Chwilowa awaria systemów bankowości internetowej Chce mieć potwierdzenie, że wpłacił na rachunek Sposób zasilenia konta żony/męża/członka rodziny Nie ma dostępu do internetu Przywiązanie do tradycyjnych/dotyychczasowych rozwiązań – osobista płatność gotówką lub elektronicznie Brak dostępu do internetu Brak zaufania do banków/pracowników w placówkach bankowych Niewiedza dotycząca wykonywania tej operacji/usługi w inny sposób</p>
Posiadanie i wykorzystywanie rachunku bankowego	<p>Ponieważ ma duże dochody i mało czasu na chodzenie do banku - płatności wykonuje w domu przez internet Nie lubi chodzić do sklepu, dużo kupuje w internecie Wynagrodzenie odbiera tylko na rachunek Ma stałe dochody Pewność pracy Osiąga wysokie dochody Stałe dochody Wygodne jest posiadanie rachunku bankowego Płaci przelewem za towar (mikroprzedsiębiorca) Ze względów zawodowych Stałe i wysokie dochody Konieczność zawodowa Szybkość rozliczeń Wygoda Prestiż (złota karta do rachunku bankowego) Regularne dochody Wygoda posiadania rachunku Wiedza, że to się opłaca</p>
Polecenie zapłaty	<p>Kontrahenci podpisujący umowy „wymuszają” ten sposób rozliczeń Preferuje nowe i innowacyjne rozwiązania Nie ma czasu na sprawdzenie, czy opłacił rachunek lub jego osobiste uregulowanie Brak czasu na osobiste płacenie rachunku Promocyjna cena, większość banków realizuje polecenie zapłaty za darmo Bezpieczna i wygodna forma zapłaty Wygodna i bezpieczna forma - można w ciągu 30 dni odwołać transakcję Nie musi pilnować terminów opłacania rachunków Posiadanie stałych dochodów - gwarancja realizacji polecenia w terminie Pewność pracy – pewność poziomu dochodów</p>

<p>Posiadanie i płatności kartą płatniczą</p>	<p>Łatwość wydawania pieniędzy Wysokie dochody Konieczność posiadania karty (wyjazdy) Wysokie dochody Częste wyjazdy To wygodny sposób zapłaty. Można szybko i sprawnie dokonać zapłaty Tradycja - cudzoziemcy przyzwyczajeni do takiej formy zapłaty Wygoda Podróże - konieczność posiadania karty płatniczej Nie wypycha się portfela Prestiż, szpan z posiadania złotej lub platynowej karty Oszczędność czasu Moda płacenia kartą Szybkość i łatwość zakupów kartą Stałe dochody</p>
<p>Polecenie przelewu składane w internecie</p>	<p>Możliwość wykonania usługi w domu lub w miejscu pracy Łatwo dostępna i wygodna usługa Nie jest przeważnie pobierana opłata za usługę Jest wygodna dla klienta, bez wychodzenia z domu, trzymania gotówki w domu, straty czasu</p>

Załącznik 3

Profile nie-użytkowników poszczególnych instrumentów płatniczych - podsumowanie z I warsztatów z 29 września 2007 roku

Usługa	Dlaczego nie korzysta z usługi?	Co robi zamiast tego?
Polecenie przelewu składane w oddziale bankowym	Nie posiada ROR-u Wysokie opłaty za przelewy inicjowane w oddziale bankowym Bo nie chce mieć potwierdzenia o łapówkach i dokonanych wpłatach/operacjach Zbyt jawne jest używanie rachunku bankowego (rejestrowane z możliwością odtworzenia) Brak zaufania do placówek bankowych Brak zaufania do obsługi bankowej Zbyt wysokie opłaty za transakcje w oddziale	Ma zaufanego pośrednika/ korzysta z czyjegoś rachunku bankowego Transakcje z „ręki do ręki” Używa tylko gotówkę Korzysta z bankowości internetowej
Posiadanie i płatności kartą płatniczą	Brak zaufania do płacenia kartą płatniczą/banków Przyzwyczajenie do starych technik płatności Nie lubi nowości/ tradycyjna płatność gotówką jest pewna Ma trudności z obsługą bankomatu i w zapamiętaniu PINu Punkt handlowo-usługowy nie ma POS-u Lubi mieć pieniądze przy sobie	Budżet w rękach partnera Płaci gotówką Żyje na koszt swojej żony Kupuje w sklepie na „kreczę” Posługuje się wyłącznie gotówką
Polecenie przelewu składane w internecie	Brak wiedzy Brak dostępu do internetu Nie rozumie i nie lubi technik internetowych Nie posiada komputera Brak konta w banku, komputera i internetu Mało wychodzi z domu Lubi mieć pieniądze przy sobie Nie ufa nowościom	Wpłaca gotówkę w kasie Chodzi do banku (traci czas, narażony na utratę/ kradzież pieniędzy)
Posiadanie i wykorzystanie rachunku bankowego	Usługi bankowe są za drogie Zbyt niska emerytura w stosunku do opłat za rachunek bankowy Zbyt niskie dochody Niskie zarobki – nie opłaca się założyć rachunku bankowego Nie ma zaufania do banku Brak zaufania do placówek bankowych Nie ma dużych dochodów, nie stać na usługi w banku Brak zaufania do obsługi bankowej Za mało lat, aby otworzyć rachunek bankowy Stare nawyki do trzymania pieniędzy w domu Brak pracy (żyje na koszt rodziców) Brak dochodów Brak stałych dochodów, życie na zasiłku Niepewność pracy; niskie dochody	„żyje od 1 do 1” Trzyma pieniądze w domu Oszczędza używając domowych sposobów Odbiera emeryturę od listonosza Trzyma gotówkę w domu

<p>Polecenie zapłaty</p>	<p>Niewiedza dotycząca usługi Ma dużo czasu na płacenie rachunków wierzycielom Nic nie wie o istnieniu polecenia zapłaty Mało wie na temat polecenia zapłaty Ma nieregularne dochody (nie może utracić płynności finansowej, wstrzymywanie płatności traktuje jako kredytowanie się) Brak środków finansowych na rachunku Żona (ktoś inny) opłaca rachunki Rachunki płaci nieregularnie i nieterminowo, bądź ich nie płaci w zależności od tego czy i kiedy dostanie zasiłek</p>	<p>Płaci rachunek na poczcie Płacą za nią OPS-y (dotyczy osób starszych) Dokonuje płatności na poczcie i w kasach Płaci rachunki u wystawcy/wierzyciela - wtedy nie ponosi dodatkowych opłat</p>
---------------------------------	---	---

Załącznik 4

Lista uczestników drugich warsztatów nt. obrotu bezgotówkowego z 29.10.2007 r.

Lp.	Imię i nazwisko	Instytucja
1	Bartosz Galkowski	Ambasada Królestwa Danii, Senior Commercial Advisor
2	Anna Brzozowska	Bank Handlowy S.A. w Warszawie, Departament Strategii
3	Marcin Stadnik	Bank Pekao S.A., Dyrektor Wydziału Rozliczeń Kartowych
4	Tadeusz Kościński	Bank Zachodni WBK S.A., Dyrektor Banku
5	Ireneusz Jabłoński	BRE Bank S.A., Dyrektor Banku ds. Nadzoru Właścicielskiego i Strategii Grupy
6	Magdalena Rudzka	Innovatika
7	Sergiusz Sawin	Innovatika
8	dr Tomasz Jończyk	Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A., Dyrektor Departament Rozliczeń
9	Jacek Kuna	Millennium Bank S.A.
10	Patrick Trompiz	Symposium
11	Karina Strzelecka	Narodowy Bank Polski, Departament Emisyjno-Skarbcowy, Wydział Współpracy Europejskiej
12	Anna Koszut	Narodowy Bank Polski, Departament Kadr, Zespół ds. Planowania Rozwoju Pracowników
13	Beata Wróbel	Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Kierownik Zespołu Systemów Rozrachunku Papierów Wartościowych
14	Robert Klepacz	Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Naczelnik Wydziału Nadzoru
15	Paweł Łysakowski	Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Naczelnik Wydziału Normalizacji i Standaryzacji
16	Krzysztof Freliszek	Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Naczelnik Wydziału Polityki Systemu Płatniczego
17	Rafał Janowicz	Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Wydział Nadzoru
18	Tomasz Koźliński	Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Wydział Nadzoru; Copernicus Forecasting Institute; Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Katedra Zarządzania Finansami WNEiZ
19	Alina Damińska	Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Wydział Polityki Systemu Płatniczego
20	Adam Tochmański	Narodowy Bank Polski, Dyrektor Departamentu Systemu Płatniczego
21	Krzysztof Senderowicz	Narodowy Bank Polski, Zastępca Dyrektora Departamentu Systemu Płatniczego
22	Philippe Caulier	Societe Generale S.A. Oddział w Polsce, Dyrektor Banku
23	Krzysztof Spirzewski	Societe Generale S.A. Oddział w Polsce, Payment Services, Dyrektor Departamentu Zarządzania Środkami Finansowymi Przedsiębiorstw
24	dr Marcin Kuzel	Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, adiunkt w Katedrze Zarządzania Rozwojem Przedsiębiorstwa, Wydział Nauk Ekonomicznych i Zarządzania
25	prof. dr hab. Włodzimierz Szpringer	Uniwersytet Warszawski, SGH, profesor
26	Jakub Górka	Uniwersytet Warszawski, Zakład Bankowości i Rynków Finansowych, Wydział Zarządzania
27	Małgorzata O'Shaughnessy	VISA International CEMEA, Biuro w Warszawie, Dyrektor Generalny
28	Paweł Widawski	Związek Banków Polskich, Zastępca Koordynatora Krajowego Programu SEPA

Załącznik 5

**Zestawienie wyników odpowiedzi ekspertów z II warsztatów z 29 października 2007 r.
z wykorzystaniem programu komputerowego wspomagającego
twórcze rozwiązywanie problemów**

Pytania dla wszystkich grup na temat obrotu bezgotówkowego

1. Korzystając z doświadczeń innych krajów napisz jakie działania można by podjąć, aby zachęcić Polaków do zakładania rachunków bankowych. Napisz propozycję działań i jednostkę odpowiedzialną za jej wprowadzenie.

1. obniżenie podatku dochodowego - parlament
2. otwieranie rachunków dla dzieci jako prezent z okazji narodzin
3. zwiększenie edukacji - banki, rząd, bank centralny
4. zakładanie rachunków dla dzieci w szkole (SKO)
5. rozliczanie się z Państwem bezgotówkowo - władza publiczna
6. korzystna oferta związana z posiadaniem rachunku - banki
7. tworzenie ofert dla grup nie korzystających z rachunków, np. emerytów - banki
8. rachunek dla każdego - bezpłatny, minimalny zakres usług - Rząd, NBP, współpraca z bankami
9. edukowanie klientów - banki
10. akcje promocyjne, bonusy, np. 100 zł za otwarcie rachunku
11. zachęcanie klientów do korzystania z usług - banki
12. szeroko rozumiana edukacja - szkoły, banki dla klientów
13. korzystne warunki dla zagranicznych inwestorów - rząd
14. zmiany prawne polegające na wprowadzeniu "przymusu" przelewu wynagrodzeń na rachunek bankowy - może to zrobić Ministerstwo Finansów (ustawodawca)
15. regulacja - pensja tylko na rachunek, emerytury i zasiłki tylko na rachunek
16. uproszczone procedury bankowe - bank
17. segmentacja rachunków („od przedszkola do Opola”) - banki
18. wzrost liczby placówek bankowych- banki
19. wynagrodzenia w sektorze publicznym wypłacane na rachunek - rząd, parlament
20. rozwój sieci akceptantów, co zachęci ludzi do posiadania kart i rachunków
21. kustomizacja/ personalizacja kont - banki
22. konto bankowego jako prezent na pierwszą komunię - banki, rodzice chrzestni
23. zwiększenie dostępu do internetu – rząd; złamanie monopolu - firmy telekomunikacyjne
24. budowanie zaufania, relacji z klientem (nie tylko poprzez biznes)
25. obniżenie prowizji i opłat - banki
26. preferencyjne ceny dla płatności bezgotówkowych - usługodawcy
27. edukacja społeczeństwa - korzyści z posiadania rachunku bankowego - banki, ZBP, akcja promocyjno-edukacyjna w mediach
28. obniżenie opłat i prowizji - banki
29. rozwój i zwiększenie infrastruktury bankowej - oddziały, POS-y
30. zwiększyć dochody społeczeństwa

2. *Napisz, jakie inicjatywy z sukcesem przeprowadzone w innych krajach można by podjąć w Polsce, aby zachęcić Polaków do polecenia przelewu. Napisz propozycję działań i jednostkę odpowiedzialną za jej wprowadzenie.*

1. udzielenie rabatu za wykonanie polecenia przelewu
2. zniesienie opłat za korzystanie z usługi - banki
3. wszystkie płatności sektora publicznego w formie polecenia przelewu - rząd, parlament
4. ograniczenie szarej strefy - rząd
5. obowiązkowe bezgotówkowe rozliczenia z Państwem - Parlament
6. liberalizacja rynku telekomunikacyjnego - większy dostęp do internetu
7. rabat, gdy płacimy poleceniem przelewu
8. obniżenie podatków, likwidacja szarej strefy- rząd
9. rozwój infrastruktury bankowej- banki
10. kanał elektroniczny - bezpłatne przelewy - banki
11. niższa cena za usługi bankowe - banki
12. zwiększenie bezpieczeństwa obrotu w systemie bankowości elektronicznej- banki, regulator
13. uświadamianie klientów, edukacja - banki
14. szeroki dostęp do internetu, w tym obniżka opłat za internet
15. bardziej funkcjonalne i przyjazne użytkownikom usług bankowości elektronicznej - banki
16. regulacje nakazujące dokonywanie niektórych płatności w drodze bezgotówkowej - parlament
17. szerszy i tańszy dostęp do internetu
18. zwiększenie penetracji internetem w Polsce - firmy telekomunikacyjne, zwiększona konkurencja, bezpłatna bezprzewodowa sieć WI-FI

3. *Korzystając z doświadczeń innych krajów napisz, jakie działania można by podjąć, aby zachęcić Polaków do polecenia zapłaty. Napisz propozycję działań i jednostkę odpowiedzialną za jej wprowadzenie.*

1. rabat na usługi, jeżeli podpiszemy umowę na polecenie zapłaty
2. uproszczenie procedury rozpoczęcia korzystania z usługi - banki
3. elektroniczna zgoda na polecenie zapłaty - banki
4. automatyzacja procedury uruchamiania
5. bonifikaty – usługodawcy za korzystanie z usługi
6. punkty lojalnościowe za stosowanie polecenia zapłaty - wierzyciele
7. zwiększenie edukacji - NBP, banki, ZBP
8. zniesienie opłat dla klientów za usługę - banki
9. maksymalna elektroniczna obiegu dokumentów - banki i wierzyciele
10. wprowadzenie opłaty interchange pomiędzy bankiem wierzyciela, a bankiem dłużnika - banki
11. edukacja, uświadamianie, zwłaszcza w kwestii bezpieczeństwa
12. elektroniczna zgoda - ZBP
13. jedna instytucja koordynująca płatności
14. propagowanie zalet tego produktu
15. możliwość elektronicznej rezygnacji z jednorazowych płatności - banki
16. maksymalna edukacja wierzycieli i namówienie ich na system bonifikat
17. zwiększenie bezpieczeństwa instrumentu - regulator, NBP
18. sankcjonowanie braku terminowości opłat - usługodawcy
19. bonusy oferowane przez dostawców dla klientów przychodzących do tego serwisu dostawcy towarów/ usług
20. kampanie reklamowe - finansowane przez wierzycieli
21. preferencyjne opłaty - banki, wierzyciele
22. brak opłat i prowizji za polecenie zapłaty - banki
23. odejście od poleceń przelewu ze stałymi i zmiennymi kwotami, na rzecz polecenia zapłaty
24. większy profesjonalizm dostawców, by ograniczyć pomyłki - dostawcy
25. zmiana modelu biznesowego - podział dochodów pomiędzy bankami, a nie tylko dochód dla banku wierzyciela - banki

4. Polska jest na 24-tym miejscu z 25-ciu w UE pod względem transakcji kartami płatniczymi. Jakie działania moglibyśmy podjąć w tym obszarze, aby poprawić ten wskaźnik? Napisz propozycję działań i jednostkę odpowiedzialną za jej wprowadzenie.

1. zwiększenie liczby bankomatów - banki
2. zwiększenie sieci akceptacji
3. większa ilość POS-ów - banki
4. szeroki rozwój sieci akceptantów - banki i agenci rozliczeniowi
5. zwiększenie liczby POS-ów - usługodawcy
6. więcej turystów, wyjazdy na wycieczki zagraniczne - zwiększenie wygody w płaceniu
7. wielofunkcyjność urządzeń akceptujących
8. unifikacja bankomatów
9. zasada bezpłatnej karty debetowej do każdego rachunku
10. karty mikroprocesorowe - bezpieczeństwo
11. obniżenie opłaty interchange spowoduje zwiększenie akceptacji - banki, organizacje międzynarodowe (VISA, MC)
12. edukowanie klientów
13. poprawa infrastruktury telekomunikacyjnej
14. rozwinięcie kart lojalnościowych /cobrandowych
15. zmniejszenie prowizji dla agentów rozliczeniowych
16. elastyczność posługiwania się kartą - wypłata dodatkowej gotówki lub częściowe płatności kartą i częściowe gotówką
17. zniechęcanie do innych instrumentów
18. uproszczenie procedur – banki
19. edukacja klientów jak i gdzie płacić kartą – banki, zrzeczenia konsumentów
20. gwarancja działania całego systemu - banki
21. przeprowadzenie rzetelnych badań na temat kosztów instrumentów płatniczych - NBP, środowisko naukowe
22. zmniejszenie opłat rozliczeniowych - operatorzy kart/ banki
23. wprowadzenie kart wielofunkcyjnych - banki
24. pewność prawna zawartych porozumień
25. bonusy za korzystanie z kart
26. karty podarunkowe dla osób bez rachunku bankowego - banki
27. obniżenie opłat interchange fee

5. Korzystając z doświadczeń innych krajów napisz, jakie działania można by podjąć, aby zachęcić Polaków do zakładania i korzystania z rachunków internetowych.

1. zmniejszyć koszty dostępu do internetu
2. rozwój infrastruktury - dostęp do internetu
3. radykalna obniżka kosztów korzystania z internetu
4. zwiększenie dostępu do internetu - złamanie monopolu - rząd
5. dostęp do internetu - firmy telekomunikacyjne, samorządy lokalne
6. powszechny dostęp do internetu
7. wersje demo bankowości internetowej
8. edukacja - rząd, banki, NBP
9. zwiększenie bezpieczeństwa transakcji elektronicznych - banki
10. zwiększenie pewności na temat bezpieczeństwa
11. szybka i fachowa pomoc ze strony konsultantów
12. bezpieczeństwo, zwiększenie zaufania klientów - banki, edukacja
13. zróżnicowanie opłat między bankowością elektroniczną, a tradycyjną - banki
14. zwiększenie wachlarza usług bankowych w bankowości elektronicznej
15. edukacyjna rola pracowników oddziału bankowego

16. bezpłatne transakcje przez internet- rachunek, przelewy itp. - banki
17. utrzymanie niskich kosztów obsługi rachunków - banki
18. edukacja
19. zmniejszenie opłat w stosunku do zwykłego rachunku bankowego
20. promocyjne opłaty za ten kanał łączności z klientem- banki
21. e-administracja - rozwój może przyzwyczaić ludzi do korzystania z usług przez internet - parlament
22. dodatkowe korzyści, np. niskie opłaty, bonusy
23. edukacja i zachęcanie klientów - banki
24. predefiniowane przelewy w zakupach internetowych zwiększają wykorzystanie bankowości elektronicznej - sklepy internetowe, banki

6. Co moglibyśmy zrobić, aby skutecznie wprowadzić pieniądź elektroniczny w Polsce? Kto byłby za to odpowiedzialny?

1. nie powielać błędów popełnionych w innych krajach - banki, ZBP
2. zmienić regulacje na mniej restrykcyjne - rząd, parlament
3. uprościć przepisy dotyczące pieniądza elektronicznego w polskim prawie (definicje)
4. zmiana dyrektywy określającej definicje pieniądza elektronicznego
5. zmiana rygorów prawnych
6. „Pieniądź elektroniczny. A co to jest?”- czyli edukacja, edukacja, edukacja - banki
7. jeden standard, jedna instytucja pieniądza elektronicznego - banki
8. połączenie pieniądza elektronicznego z innymi funkcjami
9. współpraca z samorządami, zamiast różnych kart miejskich jedno rozwiązanie w skali kraju – banki, samorzady
10. powszechna akceptacja
11. brak opłat lub niskie opłaty dla handlowców - banki
12. rozwój inicjatyw lokalnych o wspólnym standardzie
13. wprowadzenie taniego i prostego rozwiązania PE
14. wiele ryzyk - korzyści niejasne
15. szybkość transakcji, szerokie wykorzystanie, zastąpić gotówkę, zachęty dla klientów - banki

7. Jakie jeszcze działania moglibyśmy podjąć, aby poprawić nasze wskaźniki dotyczące wszystkich instrumentów obrotu bezgotówkowego?

1. uczyć się od najlepszych
2. wprowadzić tę tematykę do programu szkół, gimnazjów, liceów, wszystkich kierunków studiów
3. bariery dla obrotu gotówkowego tam gdzie to możliwe
4. konkursy i system promocji wśród potencjalnych użytkowników
5. zlikwidować podatek dochodowy od osób fizycznych i prawnych - parlament
6. zmienić kodeks pracy w zakresie wypłaty wynagrodzeń
7. uproszczenie procedur korzystania z płatności bezgotówkowych - banki
8. NBP – minimalizacja gotówki w obiegu, zmniejszamy nominały - NBP
9. prosty bezpłatny rachunek e-emeryt i e-rencista
10. zmniejszyć limit płatności gotówkowych dla przedsiębiorstw
11. zmiana wizerunku banków - banki przyjazne klientom
12. zaokrąglanie cen do 5 gr (odp. w górę i dół)- rezygnacja z bilonu 1 i 2 gr - NBP, rząd
13. promocja płatności mobilnych - banki, organizacje płatnicze, mPay itp.
14. stworzenie ogólnopolskiego planu rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce–NBP, MF, ZBP
15. większe płace
16. rabaty przy płatnościach elektronicznych
17. brak bezpłatnego gotówkowego opłacania rachunków dla pracowników NBP w oddziałach

Załącznik 6

Lista uczestników drugich warsztatów nt. obrotu bezgotówkowego z 3.11.2007 r.

Lp.	Imię i nazwisko	Instytucja
1	Przemysław Bialek	Auchan Polska, Dyrektor Finansowy
2	Krzysztof Żochowski	Auchan Polska, Skarbnik
3	Krzysztof Głogowski	Bank BGŻ, Departament Bankowości Telefonicznej i Internetowej, Zastępca Dyrektora
4	Dorota Malinowska	Bank BGŻ, Departament Kart Bankowych, Kierownik Wydziału Produktów, Organizacji Międzynarodowych i Banków,
5	Sebastian Ramatowski	eCard S.A., Dyrektor Operacji
6	Konrad Korobowicz	eCard S.A., Prezes Zarządu
7	Sergiusz Sawin	Innovatika
8	Magdalena Rudzka	Innovatika
9	Maja Pawlukiewicz	Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A., Departament Rozliczeń, Starszy Specjalista
10	Marcin Wiśniewski	Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A., Departament Rozliczeń, Starszy Specjalista
11	Bartosz Ciołkowski	MasterCard Europe, Representative Office Poland, Specjalista Systemu Płatniczego, Karty Kredytowe
12	Bogdan Bochenek	MasterCard Europe, Representative Office Poland, Zastępca Dyrektora Generalnego
13	Małgorzata Sawicka	Ministerstwo Finansów
14	Piotr Pilat	Ministerstwo Finansów
15	Henryk Kułakowski	mPay S.A., Prezes Zarządu
16	Sylwester Janik	mPay S.A., Wiceprezes Zarządu
17	Beata Wróbel	Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Kierownik Zespołu Systemów Rozrachunku Papierów Wartościowych, Główny Specjalista
18	Paweł Łysakowski	Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Naczelnik Wydziału Normalizacji i Standaryzacji
19	Robert Klepacz	Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Naczelnik Wydziału Nadzoru
20	Adam Jankowski	Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Wydział Nadzoru, Główny Specjalista
21	Rafał Janowicz	Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Wydział Nadzoru, Główny Specjalista
22	Tomasz Koźliński	Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Wydział Nadzoru, Inspektor; Copernicus Forecasting Institute; Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Katedra Zarządzania Finansami WNEiZ
23	Alina Damińska	Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Wydział Polityki Systemu Płatniczego, Główny Specjalista
24	Ewa Oździeńska	Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Zastępca Naczelnika Wydziału Nadzoru
25	Adam Tochmański	Narodowy Bank Polski, Dyrektor Departamentu Systemu Płatniczego
26	dr Krzysztof Rybiński	Narodowy Bank Polski, Wiceprezes
27	Krzysztof Freliszek	Narodowy Bank Polski, Zastępca Dyrektora Departamentu Systemu Płatniczego
28	Wiesław Federowicz	Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o., Dyrektor Departamentu Należności
29	Dominika Bajerska	Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o., Dział Obsługi Należności, Starszy

		Specjalista ds. Obsługi Należności
30	dr Leszek Strawiński	PWPW – Technologie Informatyczne Sp. z o.o.
31	Paweł Jaroszek	Zakład Ubezpieczeń Społecznych, Dyrektor Departamentu Finansów Funduszy
32	Piotr Brewiński	Związek Banków Polskich
33	Elżbieta Oleszczuk	Związek Banków Polskich, Doradca Prezesa
34	Ewa Kowalczyk	Związek Banków Polskich, Doradca Prezesa
35	Jędrzej Grodzicki	Związek Banków Polskich, Rada Wydawców Kart Bankowych
36	Paweł Minkina	Związek Banków Polskich, Zespół ds. Public Relations

Załącznik 7

Zestawienie wyników odpowiedzi ekspertów z III warsztatów na temat rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce z 3 grudnia 2007 r. z wykorzystaniem programu komputerowego wspomagającego twórcze rozwiązywanie problemów.

Pytania dla wszystkich grup na temat obrotu bezgotówkowego

1. *Jak poprawić edukację społeczeństwa w zakresie usług bankowych oraz korzystania z bezgotówkowych instrumentów płatniczych?*
2. *Jakie działania powinny być podjęte w celu edukacji i zaktywizowania młodzieży i dzieci w zakresie wykorzystania instrumentów bezgotówkowych?*
3. *Jakie działania powinny być podjęte dla promocji obrotu bezgotówkowego wśród osób starszych (emerytów i rencistów)?*
4. *Jakie działania powinny być podjęte dla zaktywizowania obrotu bezgotówkowego wśród mieszkańców mniejszych miast i wsi, osób o niskich dochodach oraz bezrobotnych?*
5. *Jak zwiększyć funkcjonalność i popularność kart płatniczych?*
6. *Jakie działania podjąć, aby poszerzyć zakres akceptacji kart płatniczych?*
7. *Jakie działania należy podjąć, aby różnego rodzaju płatności dokonywane wyłącznie lub zwykle w gotówce mogłyby być realizowane powszechnie bezgotówkowo?*
8. *W jaki sposób wprowadzić w Polsce powszechnie akceptowany i wykorzystywany system pieniądza elektronicznego, będącego alternatywą dla gotówki?*
9. *Jak zwiększyć zaufanie do bankowości elektronicznej i zakupów przez internet oraz poszerzyć grono osób wykorzystujących internet dla dokonywania płatności?*
10. *Jak zaktywizować wykorzystanie polecenia zapłaty?*
11. *Jakie bariery regulacyjne dla zwiększenia obrotu bezgotówkowego wśród osób fizycznych należałoby usunąć i w jaki sposób?*
12. *Jakie są bariery regulacyjne dla zwiększenia obrotu bezgotówkowego wśród firm i instytucji publicznych i jakie działania należy podjąć, aby usunąć te bariery? Napisz barierę, sposób usunięcia i instytucję odpowiedzialną?*

1. Jak poprawić edukację społeczeństwa w zakresie usług bankowych oraz korzystania z bezgotówkowych instrumentów płatniczych?

1. szerzenie wiedzy i informacji poprzez telenowele
2. akcje w szkołach podstawowych (konkursy, wspólne oszczędzanie)
3. wprowadzić do programu edukacji podstawowe informacje o rozliczeniach pieniężnych i podstawowych produktach bankowych
4. modele/ ścieżki oszczędzania dla dzieci w szkole podstawowej
5. ukierunkowanie działań edukacyjnych na osoby mające dostęp do usług bankowych, ale nie korzystające z nich: zidentyfikować dlaczego nie korzystają, co powinni wiedzieć i czego się nauczyć, by zacząć z nich korzystać
6. konkursy plastyczne na tematy bankowe/ finansowe
7. edukacja od najmłodszych lat – w przedszkolach/ szkołach podstawowych
8. wycieczki do banku dla uczniów/ studentów
9. wprowadzenie w programie nauczania w szkołach podstawowych informacji z zakresu płatności bezgotówkowych/ usług bankowych
10. popularyzacja wiedzy/ form obrotu bezgotówkowego przez zabawę
11. udostępnienie instrumentów płatniczych dla dzieci np. zamiast kieszonkowego

12. wiedza edukacyjna na ten temat powinna być przekazywana już w szkole podstawowej i w gimnazjum
13. edukacyjne reklamy telewizyjne i radiowe
14. programy edukacyjny dotyczące oszczędzania oraz użyteczności instrumentów finansowych dla konkretnych grup: uczniów/ rolników/ gospodyń domowych/ studentów/ rodzin itd.
15. kursy e-learningowe
16. konkursy na tematy bankowe/ finansowe z atrakcyjnymi nagrodami
17. edukacja przez doświadczenie
18. wspólna promocja instrumentów obrotu bezgotówkowego/ usług przez liderów rynku
19. zniesienie barier dla kart przedpłaconych
20. promocja bezpośrednich korzyści dla klientów
21. nowy przedmiot lub blok tematyczny w ramach "nauk biznesowych" dotyczący obrotu bezgotówkowego
22. wzór do naśladowania – podawać w prasie/ mediach/ telewizji pozytywne przykłady, wzory

2. Jakie działania powinny być podjęte w celu edukacji oraz zaktywizowania młodzieży i dzieci w zakresie wykorzystania instrumentów bezgotówkowych?

1. stypendia/ zasiłki na rachunek bankowy
2. gry komputerowe związane z finansami sprzedawane po korzystnych cenach lub udostępniane bezpłatnie
3. czesne na konto uczelni tylko przelewem
4. wersje demo różnych instrumentów płatniczych – interaktywne opisy
5. zabawki edukacyjne, np. karta płatnicza w grze komputerowej, kasy sklepowe na karty płatnicze, zabawkowe terminale, skarbonka – bankomat
6. karta płatnicza jako legitymacja np. studencka/ bilet miesięczny/ karty wstępu
7. nauka poprzez pokazywanie korzyści dla studentów, różne ułatwienia, promocje dla kart
8. wykreowanie mody na posługiwanie się kartami
9. formy płatności elektronicznych w wirtualnym świecie
10. nowe, elektroniczne SKO – wpłaty tylko przelewami/ elektroniczne sprawdzanie operacji, salda
11. dotarcie z produktami bezpośrednio do studentów
12. szkolne oszczędzanie w SKO z nagrodami w postaci kart
13. zniesienie barier dla stosowania elektronicznej legitymacji studenckiej
14. rachunki i karty płatnicze jak najwcześniej dostępne
15. rachunki dla dzieci i młodzieży
16. kieszonkowe na konto, a do konta karta zwykła lub karta przedpłacona
17. promocja instrumentów bezgotówkowych w środowiskach dzieci i młodzieży (sklepiki, szkoły, kluby)
18. dostosowanie poziomu literatury/ podręczników/ instrukcji do poziomu odbiorców i zwiększenie ich zasięgu
19. zwiększenie aktywności/ ingerencji państwa w obszarze systemu płatniczego
20. karty płatnicze zamiast czeków jako nagrody w teleturniejach
21. bankomaty edukacyjne
22. wprowadzenie przedmiotów specjalistycznych z zakresu rozliczeń na studiach ekonomicznych/ technicznych/ humanistycznych
23. płatności za pomocą telefonu komórkowego dostępne dla młodzieży
24. oddział banku - jako plac zabaw
25. maksymalne rozszerzenie funkcji elektronicznej legitymacji studenckiej/ pracowniczej
26. promocje organizowane przez liderów rynku dla dzieci i młodzieży
27. czesne, stypendia i wszystkie rozliczenia na uczelniach/ w szkołach/ gimnazjach przez konto bankowe
28. opłaty na uczelniach za czesne/ ksero itd. za pomocą kart płatniczych
29. promocja usług płatniczych w mediach skierowana do segmentu najmłodszych/ młodzieży
30. portale/ zakupy w sklepach internetowych z płatnościami tylko w formie elektronicznej

3. Jakie działania powinny być podjęte dla promocji obrotu bezgotówkowego wśród osób starszych (emerytów i rencistów)?

1. telenowele promujące płatności bezgotówkowe
2. prosta oferta bankowa
3. bezpłatna telefoniczna linia informacyjna
4. darmowe konta bankowe/ karty płatnicze dla emerytów i rencistów
5. poprawa wizerunku banku, jako partnera w życiu
6. przełamanie barier, niechęci i strachu do nowej formy płatności – okresy próbne/ wersje demo
7. bezpłatne konta dla seniorów
8. tanie lub darmowe polecenie zapłaty
9. ukierunkowane podejście pracowników banków do osób z każdego segmentu rynku
10. zmiany w prawie; emerytury i renty obowiązkowo przelewem na rachunek lub za pomocą kart przedpłaconych
11. bezpłatne konto dla emeryta i rencisty
12. POS-y na plebaniach/ w stowarzyszeniach/ fundacjach/ ogólnie w NGO
13. akcja schowaj babci dowód, a zamiast tego daj jej kartę płatniczą
14. odpowiednio przeszkolone osoby do obsługi osób starszych w bankach
15. spotkania informacyjne dla emerytów i rencistów w gminach lub związkach/ stowarzyszeniach emerytów
16. reklama/ promocje w radio i telewizji, np. audycje o bezpieczeństwie i zasadności rozliczeń bezgotówkowych/ używaniu kart płatniczych w Programie I i III Polskiego Radia, Radio Maryja, lokalnych stacjach komercyjnych
17. szkolenia/ nastawienie pracowników banku na edukację osób starszych w korzystaniu z elektronicznych form płatności
18. promocja bezpieczeństwa bankowości internetowej, posługiwania się kartami płatniczymi, niższe koszty korzystania z usług bankowych
19. datki na cele społeczne zbierane za pomocą terminali POS i kart płatniczych/ przelewów w internecie
20. zniżki w aptekach przy płatności kartą
21. zwiększenie liczby bankomatów
22. edukacja w telenowelach/ filmach/ serialach/ programach rozrywkowych popularnych wśród widzów
23. kampanie promocyjne typu: M -jak Miłość; K- jak KARTA!
24. bezpłatne rachunki bankowe dla emerytów i rencistów; za płatność kartą 1 zł dla emeryta lub rencisty
25. programy lojalnościowe skierowane do emerytów
26. zwiększanie świadomości/ prezentacja walorów pozytywnych i zasad bezpieczeństwa elektronicznych form płatności
27. przykład płynący od dzieci i wnuków dla osób starszych pokazujący jak korzystać z kart
28. programy lojalnościowe z bonusami dla korzystających z kart
29. większa konkurencja na rynku bankowym – szybsze zezwolenia na rozpoczynanie działalności polskich i zagranicznych nowych podmiotów finansowych w sektorze

4. Jakie działania powinny być podjęte dla zaktywizowania obrotu bezgotówkowego wśród mieszkańców mniejszych miast i wsi, osób o niskich dochodach oraz bezrobotnych?

1. Zasiłki/ pomoc społeczna wypłacane na karty przedpłacone
2. większa liczba bankomatów
3. rozwój sieci akceptantów na terenach wiejskich
4. otwieranie placówek bankowych w małych miejscowościach
5. rozwój sieci bankomatów i terminali POS do akceptacji kart płatniczych
6. lokalne imprezy i spotkania obsługiwane mobilnymi terminalami
7. rozwój sieci internet
8. kółka rolnicze i inne organizacje wiejskie rozliczane bezgotówkowo; promocja wśród pracowników/ członków tych organizacji
9. wszystkie dopłaty dla rolników w formie elektronicznej
10. „Karta rolnik” z dużymi upustami w hurtowniach i sklepach rolniczych
11. popularyzacja cash-back w mniejszych miastach – nie trzeba tam rozwijać sieci bankomatów
12. zaangażowanie banków spółdzielczych w edukację; w ramach promocji rozdawanie kart
13. karta przedpłacona dla bezrobotnych jako legitymacja do przychodni/ ubezpieczenia zdrowotnego
14. wypłaty wszelkiego rodzaju zasiłków i zapomóg w formie kart przedpłaconych
15. opłaty/ wpłaty/ zapłaty socjalne w wersji elektronicznej
16. bezpłatny rachunek o ograniczonej funkcjonalności dla osób o niskich dochodach
17. zmniejszenie opłat dla sklepów, punktów handlowo-usługowych za transakcje realizowane kartami płatniczymi
18. zasiłki na konto lub kartę przedpłaconą
19. programy edukacyjne o usługach bankowych na płytach CD/ stronach internetowych/ w urzędach pracy
20. rozbudowa sieci POS-ów
21. dofinansowanie terminali POS na terenach gdzie komercyjnie nie opłaca się ich stawiać (banki, sklepy)
22. bezpłatny dostęp do internetu i usług bankowych jako przeciwdziałanie społecznemu odrzuceniu
23. opłaty na wsi/ gminach za podatki lokalne ściągane z karty czy opłacane e-transakcjami
24. dopłaty państwa na programy popularyzujące wprowadzanie płatności elektronicznych w obszarach wiejskich
25. darmowe punkty z dostępem do internetu w każdej gminie/ jednostce samorządowej
26. obowiązek posiadania POS-ów w większych sklepach
27. lokalne kluby i ośrodki kultury wyposażone w hot-spoty, terminale POS i bankomaty
28. równomierne zwiększenie liczby bankomatów na obszarze całej Polski
29. dofinansowanie przez państwo/ UE/ banki lub inne instytucje do bankomatów na terenach mniej transakcyjnych lub zaludnionych
30. usługa cash-back w lokalnych, małych sklepach
31. możliwość wypłat w punktach sprzedaży i lokalnych bankomatach – rozbudowa sieci
32. popularyzacja kart płatniczych zmniejszy liczbę zakupów na "zeszyt" w sklepach
33. zwiększenie liczby akceptantów, wykorzystanie potencjału dużej liczby telefonów pre-paid posiadanych przez te osoby w zakresie płatności bezgotówkowych (przykład Wenezueli)
34. możliwość wykonywania opłat za comiesięczne rachunki za prąd/ energię/ gaz w bankomatach
35. mobilne bankomaty
36. dodawanie do kart płatniczych dla rolników ubezpieczenia od wypadków na roli/ podczas prac na wsi (NNW, assistance)

5. Jak zwiększyć funkcjonalność i popularność kart płatniczych?

1. popularyzacja usługi cash back
2. większa liczba POS-ów
3. wprowadzenie na szeroką skalę programów lojalnościowych w sklepach
4. wykorzystanie dowodu osobistego z chipem jako karty płatniczej
5. powiązanie karty płatniczej z kartami miejskimi
6. powiązanie karty płatniczej z legitymacjami studenckimi/ emeryta itp.
7. obowiązek autoryzacji PIN-em płatności kartą
8. zintegrowanie karty z telefonem komórkowym
9. wielofunkcyjny instrument: karta, dowód osobisty, identyfikator, podpis elektroniczny, elektroniczna portmonetka, legitymacja uczelni, karta biblioteczna, legitymacja ZUS, książeczka zdrowia itd.
10. brak opłat/ prowizji za kartę płatniczą
11. wprowadzenie zintegrowanego systemu mikropłatności na karcie płatniczej
12. wprowadzenie kart bezstykowych - przyspieszenie płatności
13. prosta, bezpłatna karta debetowa wydawana automatycznie dla każdego posiadacza rachunku
14. "otwarta karta płatnicza" na wszelkie inicjatywy towarzyszące, np. miejskie, uczelniane itd.
15. sterowanie cyklicznością wypłaty z karty z wypłacanymi zasiłkami/ inną pomocą publiczną
16. bezpłatna karta debetowa do każdego rachunku
17. przeniesienie funkcji karty płatniczej na inne urządzenia - telefon komórkowy, zegarek, breloczek
18. zwiększenie funkcjonalności mikropłatności – większa sieć akceptantów
19. edukacja - przedstawienie karty jako narzędzia płatniczego, a nie tylko służącego do wypłat z bankomatów (vide: akcja rebrandingu Visa Electron)
20. wprowadzenie kart bezstykowych
21. zwiększenie liczby akceptantów
22. oferta bankowa dla nowych segmentów klientów dotychczas niekorzystających z usług płatniczych

6. Jakie działania podjąć, aby poszerzyć zakres akceptacji kart płatniczych?

1. obniżenie opłaty interchange fee za transakcje
2. dofinansowanie terminali POS na terenach gdzie się to nie opłaca
3. obniżenie opłat i prowizji za realizację płatności kartami – w tym interchange fee
4. ograniczenie opłat interchange fee oraz innych
5. obniżka opłat dla akceptantów – interchange fee
6. umożliwienie wypłat gotówki w małych sklepach - cash back
7. wspieranie rozwoju sieci akceptacji przez wydawców kart
8. promocja w telenowelach
9. ograniczenie ryzyka związanego z dokonywaniem transakcji – lepiej kraty tylko chipowe niż chipowo - magnetyczne
10. najpierw trzeba te karty wydać ludziom, którzy ich nie mają, potem wyedukować i przekonać, że są one im potrzebne, co zbuduje stronę popytową i wymusi ich akceptacji w sklepach
11. rozwój infrastruktury przy pomocy dofinansowania państwa/ funduszy Unii Europejskiej
12. obniżenie opłat dla akceptantów
13. szybkie rozliczanie transakcji zapłaty kartą - w ciągu jednego dnia (on-line)
14. pozyskiwanie nowych punktów handlowych, a nie korzystanie ciągle z tej samej bazy przez agentów rozliczeniowych
15. płatności bezstykowe jako wygodniejsze niż gotówką
16. dodanie nowych funkcji wspomagających sprzedaż
17. rabaty oraz akcje promocyjne czy lojalnościowe dla użytkowników kart płatniczych
18. zwiększenie bezpieczeństwa płatności kartą (chip/ autoryzacja zawsze PIN kodem)
19. zachęty fiskalne ze strony państwa – wydatki ponoszone przez punkty handlowe na montaż i

- obsługę POS-ów klasyfikowane jako koszty uzyskania przychodu
20. mobilne karty płatnicze
 21. wprowadzenie obowiązku płatności kartą lub elektronicznie we wszystkich urzędach państwowych, skarbowych, instytucjach, itd.; korzystnie dla użytkowników oraz beneficjentów (z upustami i bez interchange fee)
 22. płatność kartą debetową bez opłat dla akceptantów
 23. instalacja terminalami POS w małych miejscowościach i miasteczkach
 24. programy edukacji bankowej prowadzone przez banki/ agentów rozliczeniowych/ Visę i MC
 25. programy motywacyjne dla sprzedawców
 26. obniżenie opłat interchange fee i processing fee
 27. obowiązkowe maskowanie numerów kart płatniczych (środkowych cyfr) na wydrukach potwierdzających dokonanie płatności kartą w POS-ach

7. Jakie działania należy podjąć, aby różnego rodzaju płatności dokonywane wyłącznie lub zwykle w gotówce mogłyby być realizowane powszechnie bezgotówkowo?

1. wprowadzenie obowiązku akceptacji płatności elektronicznych (bezgotówkowo), jak gotówki
2. pozyskanie RUCH-u (pilotaż) i Kolportera (i innych dystrybutorów) jako akceptantów kart płatniczych – rozmowy w sprawie wprowadzenia akceptacji płatności kartami bezstykowymi
3. likwidacja/ zniesienie podatków – brak obowiązku rocznego rozliczenia likwiduje wpłaty gotówkowe podatku z deklaracji PIT na rzecz US, jeśli podatnik nie wie jak dokonywać wpłaty w sposób bezgotówkowy lub z zasady (przyzwyczajenia) reguluje ją gotówką w kasie US
4. uproszczenie przepisów dla wydawców elektronicznych instrumentów płatniczych na okaziciela
5. wprowadzenie/ popularyzacja telefonu komórkowego jako instrumentu płatniczego
6. wprowadzenie technologii umożliwiających bezpieczną akceptację kart bezstykowych
7. transakcje za lotto/ gry losowe opłacane kartami płatniczymi
8. karty przedpłacone dla mikropłatności
9. dedykowane rozwiązania dla płatności o bardzo niskich kwotach
10. wprowadzenie łatwego w użyciu i taniego programu do mikropłatności
11. zwiększanie opłat za przetwarzanie gotówki – transakcje bezgotówkowe staną się wtedy relatywnie tańsze
12. zlikwidowanie kas w urzędach gmin, sądach i podobnych instytucjach – wymuszenie bezgotówkowych form płatności lub wprowadzenie terminali POS jako alternatywnego sposobu płatności (jednoczesne drastyczne obniżenie interchange fee jako opłaty ponoszonej ostatecznie przez beneficjenta)
13. popularyzacja mikropłatności poprzez telefon komórkowy lub elektroniczną portmonetkę
14. przrzucenie kosztów transakcji elektronicznych polecenia zapłaty na beneficjenta (np. zakłady energetyczne/ gazownie/ operatorów telekomunikacyjnych/ dostawców internetu)
15. możliwość płacenia za transakcje we wszystkich punktach gastronomicznych kartami płatniczymi
16. rozwój urzędzeń samoobsługowych przyjmujących płatności kartami
17. likwidacja możliwości opłacania gotówką rachunków za telefon, energię, gaz w punktach obsługi klienta danego usługodawcy – wprowadzenie kilku alternatywnych bezgotówkowych sposobów zapłaty
18. opłaty kartą płatniczą za autostrady i bilety komunikacji miejskiej
19. programy rabatowe dla posiadaczy kart płatniczych
20. możliwość obsługi elektronicznych płatności w urzędach (wpłaty i wypłaty)
21. płatność kartą w autobusie PKS/ pociągach pospiesznych PKP
22. promocje w zakresie drobnych, codziennych płatności kartami płatniczymi
23. zniesienie opodatkowania sms-ów jako sposobu płatności na fundacje charytatywne lub akcje zbierania funduszy na cele społeczne, bo powstrzymuje to ludzi od tego typu płatności na rzecz przekazywania datków gotówką (nieopodatkowana VAT-em)

8. W jaki sposób wprowadzić w Polsce powszechnie akceptowany i wykorzystywany system pieniądza elektronicznego, będącego alternatywą dla gotówki?

1. proste metody zasilania portmonetki, np. poleceniem przelewu (nie odwoływalnym, czyli np. *online*)
2. liberalizacja przepisów odnośnie pieniądza elektronicznego
3. uproszczenie przepisów, zwłaszcza dla instrumentów na okaziciela
4. wprowadzić produkty m-payment
5. bezpieczne karty bezstykowe mikroprocesorowe
6. edukacja instytucji rządowych (pracowników)
7. szeroka sieć akceptacji nowoczesnych form płatności (pieniądza elektronicznego)
8. rzetelna kalkulacja, ile kosztuje gotówka dla poszczególnych uczestników obrotu (dla sklepów, dla banków, NBP, dla klienta i w skali kraju)
9. wprowadzenie powszechnych, akceptowalnych i uniwersalnych standardów
10. wprowadzenie ujednoczonych standardów
11. współpraca zainteresowanych podmiotów we wprowadzeniu pieniądza elektronicznego
12. jeden standard płatności zaakceptowany przez banki
13. zmiana wymogów formalnych/ przepisów regulujących pieniądz elektroniczny
14. kontrole skarbowe w małych punktach usługowo - handlowych
15. promocja standardów w samorządach/ jednostkach samorządu terytorialnego
16. oparcie płatności za usługi komunalne (transport miejski, parkowanie) technologią za pomocą telefonu komórkowego
17. przyjęcie jednolitego standardu dla kart lokalnych przedpłaconych
18. wprowadzenie standardu systemu mikropłatności
19. strategiczny inwestor - wspierający rozwój sieć akceptacji
20. wprowadzenie bezgotówkowej płatności za obrót gotówkowy
21. uproszczenie przepisów prawa
22. zwiększenie elastyczności regulacji
23. anonimowa elektroniczna pre-paidowa portmonetka

9. Jak zwiększyć zaufanie do bankowości elektronicznej i zakupów przez internet oraz poszerzyć grono osób wykorzystujących internet dla dokonywania płatności?

1. skuteczna walka z hakerami
2. popularyzacja darmowych programów antywirusowych
3. zwiększenie bezpieczeństwa systemów internetowych w sklepach i bankach
4. obniżenie *interchange fee* i *processing fee*
5. zwiększenie dostępu do internetu
6. lokalne sklepy i usługodawcy powinni oferować swoje usługi również w internecie - adresowane do lokalnych społeczności
7. obniżenie kosztów dostępu do internetu w skali kraju
8. więcej bezpłatnych punktów dostępu do internetu w miejscach publicznych
9. wprowadzenie nowych, prostych narzędzi, np. płatności i dostęp do internetu przez telefon komórkowy
10. mniejsze opłaty za dostęp do internetu
11. brak opłat za przelewy internetowe
12. zwiększenie bezpieczeństwa obrotu –nieodpowiedni/ niewystarczający nadzór NBP i organizacji płatniczych nad podmiotami działającymi nielegalnie na rynku (zaostrenie przepisów w tej kwestii oraz przyznanie większych uprawnień NBP/ Prezesowi NBP)
13. bezpłatne przelewy bankowe przez internet
14. korzystne regulacje dla klientów odnośnie dostawy towarów i usług zakupionych w internecie
15. akceptacja oferty internetowej, która będzie jednoznaczna z zawarciem umowy ze wszystkimi jej konsekwencjami dla kupującego i sprzedającego
16. popularyzacja wiedzy o ubezpieczeniu płatności kartami lub przepisach w ustawie o e.i.p.

- chroniących praw konsumenta - karta jako synonim bezpieczeństwa
17. upowszechnienie podpisu elektronicznego w instytucjach publicznych i komercyjnych
 18. programy lojalnościowe sklepów internetowych
 19. programy bezpiecznego korzystania z usług finansowych przez internet
 20. wprowadzenie narzędzi zabezpieczających zamawiającego/ kupującego, np. rachunek escrow
 21. edukacja obywateli z zakresu używania internetu jako kanału zakupu i obsługi klientów
 22. promocja płatności internetowych przez wierzycieli i banki
 23. rabaty za zakupy przy płatnościach internetowych
 24. wprowadzenie instrumentów obrotu bezgotówkowego z wykorzystaniem, których klient ma pewność zachowania anonimowości
 25. zwiększenie dostępu do internetu i do komputerów
 26. internet - popularyzacja usług i możliwości w telenowelach
 27. edukacja klientów przez banki - do tej pory banki tego nie robią, opowiadają tylko o „kłódeczkach” i podstawowych, banalnych zasadach. Żaden z banków nie promuje wyraźnie karty jako bezpiecznego środka płatności w internecie
 28. edukacja klientów korzystających z e-bankowości
 29. terminale samoobsługowe w miejscach publicznych, sieciach handlowych, w szpitalach i ośrodkach publicznej oraz prywatnej służby zdrowia
 30. odblokowanie przez banki funkcjonalności internetowej dla instrumentów płatniczych
 31. jednolite rozwiązanie (tańsze we wdrażaniu po stronie sprzedawców)
 32. dopuszczenie wszystkich kart płaskich do transakcji płatności internetowych

10. Jak zaktywizować wykorzystanie polecenia zapłaty?

1. zwiększenie zainteresowania wierzycieli
2. wprowadzenie elektronicznej zgody i odwołanie usługi polecenia zapłaty
3. informacja, edukacja i promocja
4. zgoda/ zawieszenie i rezygnacja w formie elektronicznej
5. ulotki/ informacja na każdym papierowym rachunku od usługodawcy
6. bonusy dla użytkowników od masowych wierzycieli
7. uproszczenie procedur związanych z aktywacją i rezygnacją z usługi
8. wykorzystać polecenie zapłaty do zasilania elektronicznej portmonetki
9. rabaty za płatności poleceniem zapłaty, programy lojalnościowe
10. rezygnacja z papierowej zgody na polecenie zapłaty
11. bonusy od wierzycieli za korzystanie z polecenia zapłaty
12. zgoda tylko dla wierzyciela przy aktywowaniu usługi
13. obniżenie opłat/ zniesienie opłat za usługę polecenia zapłaty
14. konkurencyjna cena usługi w stosunku do innych form opłacania rachunków
15. elektroniczna obieg dokumentów – umowy i comiesięcznych rachunków
16. edukacja i informacja
17. upowszechnienie wiedzy o możliwości odwołania obciążenia rachunku klienta w ciągu 30 dni kalendarzowych w przypadku klienta indywidualnego
18. kary za opóźnienie w płatnościach zwiększą atrakcyjność usługi polecenia zapłaty, ponieważ umożliwia ona regulowanie zobowiązań cyklicznie i na czas
19. rabaty udzielane przez wierzycieli (płacimy o kilka procent niższą fakturę, punkty lojalnościowe)
20. więcej bonusów za wykorzystanie tej formy płatności
21. programy lojalnościowe promujące tę formę
22. polecenie zapłaty z kontrolą - zatwierdzenie przez osobę opłacającą dany rachunek
23. promocja w mediach
24. przymusowe polecenie zapłaty
25. edukacja społeczeństwa na temat korzyści i wad polecenia zapłaty
26. obowiązek informowania klienta kanałem elektronicznym o wystawieniu tytułu płatności (lepszą kontrolą przez użytkownika)
27. skupienie się na innych formach obrotu bezgotówkowego

11. Jakie bariery regulacyjne dla zwiększenia obrotu bezgotówkowego wśród osób fizycznych należałoby usunąć i w jaki sposób?

12. Jakie są bariery regulacyjne dla zwiększenia obrotu bezgotówkowego wśród firm i instytucji publicznych i jakie działania należy podjąć, aby usunąć te bariery? Napisz barierę, sposób usunięcia i instytucję odpowiedzialną?

1. pieniądź elektroniczny - uproszczenie definicji w przepisach
2. zmiana regulacji prawnych, które pozwolą na łatwiejsze wprowadzenie nowych instr. płatniczych
3. likwidacja górnego limitu dla polecenia zapłaty dla osób prawnych
4. obniżenie maksymalnego limitu dla płatności gotówkowych dla firm w transakcjach między osobami prawnymi
5. elektroniczna zgoda i rezygnacja na polecenie zapłaty
6. obniżenie limitu 15 000 euro, od którego firmy muszą rozliczać się bezgotówkowo
7. zmuszenie banków do większej otwartości i współpracy z dostawcami instrumentów płatniczych/ firmami dostarczającymi i obsługującymi systemy informatyczne/ niebankowymi agentami rozliczeniowymi
8. obniżenie kwoty obowiązku rozliczeń bezgotówkowych dla firm
9. zmiana definicji pieniądza elektronicznego w ustawie; zmniejszenie wymagań
10. rozliczanie *on-line* (w czasie rzeczywistym) transakcji międzybankowych, więcej sesji w KIR
11. dokonywanie wypłaty wynagrodzeń, na przykład w sektorze publicznym obowiązkowo na bezpłatny rachunek bankowy
12. przymus wypłaty wynagrodzeń bezgotówkowo, np. od jakiejś kwoty
13. opłacanie podatków tylko w formie bezgotówkowej; zlikwidowanie kas w Urzędach Skarbowych
14. prostsze formy aktywacji instrumentów bezgotówkowych (patrz jak w PayPal)
15. definicja pieniądza elektronicznego - uelastycznienie przepisów w Polsce
16. wprowadzenie euro
17. zmiana ustawy o swobodzie gospodarczej, obniżenie kwoty minimalnej, od której podmioty prawne muszą rozliczać się bezgotówkowo
18. wypłaty wszelkich diet, delegacji, wynagrodzeń, ogólnie rozliczenia z pracownikami wyłącznie w postaci bezgotówkowej lub na kartach przedpłaconych
19. promocja kart businessowych
20. narzucenie firmom (osobom prawnym) obowiązku płacenia wynagrodzeń w formie bezgotówkowej/ współpraca z bankami w tworzeniu bezpłatnych i funkcjonalnych rachunków bankowych dla pracowników
21. karty płatnicze służbowe w całej administracji lokalnej i centralnej
22. obniżenie podatków – mniej osób będzie musiało płacić podatki w formie gotówkowej
23. uproszczenie standardów księgowości związanych z rozliczaniem elektronicznych płatności
24. obowiązek przyjęcia gotówki - wprowadzenie podobnego obowiązku przyjęcia karty płatniczej
25. wyeliminowanie gotówkowych płatności za diety i delegacje
26. bezgotówkowe opłaty sądowe
27. obniżenie progu obowiązkowego obrotu bezgotówkowego w obrocie gospodarczym
28. bony podarunkowe i żywnościowe zastąpić kartami płatniczymi
29. wynagrodzenia w sektorze publicznym na bezpłatny rachunek bankowy z bezpłatną kartą debetową i punktami lojalnościowymi za korzystanie z tych instrumentów
30. renty i emerytury na bezpłatny rachunek bankowy
31. zmiana infrastruktury- zwiększenie ilości stanowisk z dostępem do internetu w społeczeństwie i ogólnodostępnych miejscach publicznych, zwiększenie liczby POS-ów w punktach handlowych
32. możliwość płacenia podatków np. kartą płatniczą
33. wprowadzenie e-urzędów
34. wypłacanie wynagrodzeń w gotówce - zniesienie obowiązku nałożonego na pracodawcę i wprowadzenie zapisu o preferencyjnym wypłacaniu wynagrodzeń bezgotówkowo na rachunek
35. rachunki/faktury powyżej 3000 euro powinny obowiązkowo być płacone w formie elektronicznej
37. promowanie obrotu gotówkowego - przyniesie odwrotny skutek, czyli popularność instrumentów bezgotówkowych (działanie na przekór pewnych grup społecznych w Polsce)