

RYNEK PŁATNOŚCI ELEKTRONICZNYCH I MOBILNYCH



Przyszłość międzynarodowych płatności

Według prognoz Juniper Research, wartość globalnego, międzynarodowego handlu elektronicznego w 2023 roku ma osiągnąć 2,04 biliona dolarów. Liczba ta ma wzrosnąć o 91 proc. w ciągu najbliższych czterech lat, co otwiera drogę do zwiększenia przychodów. Niemniej jednak z takimi możliwościami wiążą się wyzwania, które wymagają pilnej interwencji.

Scott Frisby

dyrektor ds. strategii, Elavon Europe

Przestarzałe systemy płatności to problem dla małych firm

Tradycyjne systemy płatności międzynarodowych B2 B są nadal obsługiwane manualnie,

co prowadzi do nadmiernych opóźnień i wyższych kosztów, wynikających z utrudnionej obsługi użytkownika i braku efektywności operacyjnej. Przestarzałe systemy operacyjne, brak przejrzystości w kwestii cen i opóźnione czasy przetwarzania często skłaniają mniejsze firmy

do skupienia się na krajowych łańcuchach dostaw.

Postęp w dziedzinie płatności międzynarodowych i rola P27

W 2020 roku kraje G20 uczyniły poprawę systemów płatności międzynarodowych priorytetem na skalę globalną. Wyznaczyły plan działań mający na celu zjednoczenie systemów płatności poprzez skupienie się na czterech głównych wyzwaniach: kosztach, szybkości, dostępie i przejrzystości. Równocześnie platformy płatnicze operujące w wielu systemach finansowych i przetwarzające kilka walut stają się coraz bardziej popularne. Przykładem może być Project

27 (P27), wspólne przedsięwzięcie kilku instytucji finansowych z krajów nordyckich, które dążą do wprowadzenia płatności w czasie rzeczywistym dla całego regionu.

Kluczowe obszary do skupienia na drodze do globalnego systemu płatności

Aby osiągnąć globalny system płatności międzywalutowych w czasie rzeczywistym, konieczna jest współpraca publicznych i prywatnych organizacji, z uwzględnieniem trzech kluczowych obszarów: interoperacyjności i rozbudowy systemów płatności, ram prawnych, regulacyjnych i nadzorczych oraz stan-

dardów wymiany danych i przekazów międzynarodowych.

Zmiany na horyzoncie: korzyści dla firm

Wszystko to wymaga czasu, ale im szybciej dokonamy postępu, tym szybciej firmy będą mogły skorzystać z możliwości oferowanych przez międzynarodowy handel elektroniczny. Wsparcie lokalnego i regionalnego wzrostu gospodarczego, poprawa dostępu do międzynarodowych rynków dla krajów rozwijających się, demokratyzacja rynków i tworzenie systemów płatności następnej generacji na rzecz całego świata to tylko niektóre z oczekiwanych korzyści.

Zalety płatności bezgotówkowych

Firmy MŚP z sektora handlowo-usługowego doceniają zalety przyjmowania transakcji bezgotówkowych. Największą korzyścią dla 65 proc. z nich jest szybsza i sprawniejsza obsługa klientów. Jak wynika z badania przeprowadzonego na zlecenie PolCard from Fiserv, przyjmowanie transakcji bezgotówkowych pomaga przedsiębiorcom w budowaniu wizerunku nowoczesnej firmy (51 proc.). Wysoko wśród zalet znalazły się również: mniejsze ryzyko związane z oszustwami i kradzieżami (43 proc.) oraz efektywniejsza kontrola budżetu (39,5 proc.).

Według raportu „Płatności bezgotówkowe w polskich MŚP”, zrealizowanego przez Fiserv Polska, właściciela marki PolCard from Fiserv, MŚP z sektora handlowo-usługowego za największą korzyść akceptowania bezgotówkowych transakcji uznają szybszą i sprawniejszą obsługę swoich klientów. Na kolejnych miejscach wymienione zostały: wizerunek nowoczesnej firmy (51 proc.), mniejsze ryzyko związane z rozliczaniem płatności, czyli mniej pomyłek np. podczas wydawania reszty (46,5 proc.), mniejsze ryzyko związane z oszustwami i kradzieżami (43 proc.) oraz lepsza kontrola budżetu (39,5 proc.).

– Cieszy fakt, że przedsiębiorcy dostrzegają tyle zalet płatności bezgotówkowych. Niestety nadal wiele firm nie zauważa potencjału usług dodatkowych, które można oferować w ramach posiadanego terminala. Są one dobrą opcją na przyciągnięcie klientów do swojej firmy, a co za tym idzie na dodatkowy zysk dla przedsiębiorcy. Co więcej, jak wynika z naszego badania na konsumentach, przeprowadzonego w lipcu zeszłego roku, Polacy są zainteresowani tego typu udogodnieniami. Cashback, płatność w obcej walucie czy wpłata na kartę to jedne z wielu opcji dodatkowych, które wymieniali jako najatrakcyjniejsze – mówi Krzysztof Polończyk, prezes zarządu Fiserv Polska.

Wciąż część firm nie posiada terminala płatniczego

Jak wynika z badania PolCard from Fiserv przeprowadzonego na przedstawicielach MŚP z sektora handlowo-usłu-



MŚP z sektora handlowo-usługowego za największą korzyść akceptowania bezgotówkowych transakcji uznają szybszą i sprawniejszą obsługę swoich klientów.

gowego, 44 proc. ankieterów posiada terminal płatniczy, a 6 proc. aplikację płatniczą. Natomiast w przypadku firm, które nie korzystają z terminala, co druga z nich (prawie 51 proc.) odpowiada, że powodem tej decyzji jest to, iż całość lub większość prowadzonej działalności nie wymaga bezpośredniego kontaktu z klientem. Co ciekawe, co czwarty przedsiębiorca (prawie 26 proc.) twierdzi, że rzadko jest pytany o możliwości zapłaty bezgotówkowo lub nie dostrzega korzyści z posiadania terminala płatniczego (25 proc.).

– Firmy powinny pamiętać, że obecnie terminal to urządzenie wielofunkcyjne i nie służy ono już tylko do przyjmowania płatności. Dzięki niemu mogą one wprowadzać do swojego biznesu nie tylko usługi dodatkowe, ale również rozwiązania, które znacznie ułatwią im pracę jak np. integracja kasy fiskalnej z terminalem. Pozwala to na zautomatyzowanie procesów, zniwelowanie ludzkich błędów czy szybszą obsługę klienta – dodaje Krzysztof Polończyk, prezes zarządu Fiserv Polska.



eservice

Najlepsze rozwiązania płatnicze dla każdego biznesu.



Skontaktuj się z nami

+48 22 229 29 44

Oplaty wg stawek operatora.

www.eservice.pl

Płatności bezgotówkowe ułatwiają podróżowanie po świecie

Aż 75 proc. Polaków uważa, że dzięki kartom płatniczym może wygodnie podróżować po świecie – wynika z badania Fundacji Polska Bezgotówkowa. Z kolei ponad 80 proc. respondentów przyznaje, że karta oraz aplikacje mobilne pozwalają na swobodny dostęp do pieniędzy zawsze wtedy, gdy jest taka potrzeba.

Zbigniew **Wiśniewski**

wiceprezes zarządu, Fundacja Polska Bezgotówkowa

Najwięcej zwolenników płatności kartą za granicą jest wśród najmłodszych respondentów – 82 proc. wśród osób między 18 a 24 r.ż. i 80 proc. między 25 a 39 r.ż. Co ciekawe do płatności bezgotówkowych przekonują się również seniorzy – aż 63 proc. badanych w wieku 55+ uważa, że dzięki kartom płatniczym mogą wygodnie podróżować po świecie. Atutem płatności bezgotówkowych oraz mobilnych jest szybkość i łatwość, oraz bezpieczeństwo transakcji. Jest to szczególnie ważne np. podczas planowania podróży, rezerwa-

cji hoteli i lotów – dzięki płatnościom kartą możemy liczyć np. na szybszy zwrot wpłaconych środków w przypadku anulowania rezerwacji czy ewentualnego niewywiązania się sprzedającego z usług (użytkownicy kart mogą skorzystać z reklamacji, tzw. chargeback). Będąc już na miejscu w podróży, dzięki instrumentom bezgotówkowym nie musimy myśleć o gotówce i nosić jej w portfelu, co zapewnia większy spokój i komfort podróżowania. Karty płatnicze i aplikacje mobilne oferują również wiele dodatkowych funkcji – pozwalają np. wypożyczyć samochód, czy wykupić zdalnie ubezpieczenie na podróż zagranicę. Ważną kwestią jest również możliwość przejrzystego planowania i kontrolowa-



nia naszego wakacyjnego budżetu – dzięki płatnościom elektronicznym mamy wgląd we wszystkie nasze transakcje, co pozwala lepiej prognozować budżet i wydatki. *Zwyczajne płatnicze a rozwój sieci akceptacji kart w Polsce: badanie

konsumenckie 2022” to część pięcioletniego panelu badawczego zaprojektowanego przez POLASIK Research, a realizowanego przez Minds & Roses oraz KANTAR Polska. Wywiady przeprowadzono metodą CATI (Computer Assisted

Telephone Interview) w I kwartale 2023 r. Badania ankietowe zostały zrealizowane na reprezentatywnej, ogólnopolskiej próbie kwotowo-losowej. Respondentami badania były osoby w wieku od 18 do 75 lat zamieszkałe w Polsce.

Bezpieczeństwo to podstawa

Bezpieczeństwo to podstawa wszystkich transakcji finansowych. Dlatego tak ważne jest podnoszenie standardów w tej materii. Mają tego świadomość dostawcy usług na rynku płatności bezgotówkowych, zapewniają więc coraz częściej najwyższe, światowe standardy bezpieczeństwa i skutecznie przeciwdziałają kradzieży danych kartowych przetwarzanych w procesie obsługi transakcji. Przykładem może być spełnienie przez eService wymagań niezbędnych do uzyskania certyfikatu potwierdzającego zgodność dostarczanych rozwiązań płatniczych ze standardem PCI P2PE.

Justyna **Szymańska**

Zapewnienie bezpieczeństwa transakcji płatniczych to nie nowość. Troska o ten aspekt obecna jest tak w obszarze płatności gotówkowych, jak i bezgotówkowych. Zabezpieczenia banknotów powstały po to, żeby zagwarantować bezpieczny transfer środków z jednego punktu do drugiego. Jeszcze bardziej zaawansowane technologicznie zabezpieczenia dotyczą transferu pieniądza elektronicznego. – Jako dostawca rozwiązań płatniczych jesteśmy zobligowani do zachowania ściśle określonych standardów, ale mamy też poczucie odpowiedzialności, które nie wynika z prawnych aspektów, a po prostu naszego firmowego DNA. Chcemy, by pieniądze naszych klientów były

w 100 proc. bezpieczne. Regularnie przeprowadzamy audyty i weryfikujemy procedury – mówi Piotr Wiśniewski dyrektor Departamentu Klienta Strategicznego i Partnerów Biznesowych CEE w eService – Współpracując z nami firmy, przede wszystkim duże sieci handlowe, także mają obowiązek kontrolowania bezpieczeństwa transakcji bezgotówkowych u siebie. To ważne, ponieważ terminale płatnicze są u nich zintegrowane z systemami kasowymi, a to rodzi różne wyzwania – dodaje.

Zapewnienie bezpieczeństwa nie jest tanie. W wypadku dużych firm handlowych korzystających z systemów kasowych zintegrowanych z urządzeniami płatniczymi oznacza m.in. ponoszony co roku koszt obowiązkowego audytu. To nawet kilkaset tysięcy

euro. To ogromne obciążenie finansowe, czasowe i operacyjne. Stosunkowo niedawno pojawiło się jednak pierwsze na polskim rynku certyfikowane rozwiązanie, które zdejmie ten problem z barków przedsiębiorców. Co ważne zapewnia przy tym zachowanie najwyższych standardów bezpieczeństwa. Wdrożył je największy krajowy dostawca elektronicznych usług płatniczych. eService, jako pierwszy polski agent rozliczeniowy, spełnił wymagania niezbędne do uzyskania certyfikatu potwierdzającego zgodność ze standardem PCI P2PE i udostępnił działające rozwiązanie, które jest obecnie najlepiej rozwiniętym na rynku. Co to oznacza dla klientów eService? – Dla sprzedawców i usługodawców korzystających z rozwiązań mających certyfikat P2PE to uproszczenie procedur i spore oszczędności. Wynikają one przede wszystkim z eliminacji znacznej części kosztów związanych z zapewnieniem odpowiedniego – wymaganego poziomu bezpieczeństwa oraz jego cykliczną weryfikacją, czyli np. regularnego potwierdzania zgodności z PCI DSS, wymagającego obowiązkowych, zewnętrznych skanów podatności typu ASV (Approved Scanning Vendor). Możliwość uwolnienia się przez sprzedawców od części ciężących na nich obowiązków wiąże się z tym, że w rozwiązaniach P2PE, to my i nasze usługi stajemy się

gwarantem bezpieczeństwa urządzeń wykorzystywanych przez klientów – mówi ekspert eService.

Ułatwić prowadzenie biznesu klientom

Rozwiązanie Point-to-Point Encryption (P2PE) ma zastosowanie w procesie akceptacji płatności kartowych. Obejmuje ono terminal POS wraz z zainstalowaną na nim aplikacją płatniczą, procesy autoryzacji transakcji płatniczych oraz wiele zaawansowanych mechanizmów kryptograficznych. W uproszczeniu – istota rozwiązania P2PE polega na tym, że dane karty płatniczej są szyfrowane już w chwili ich odczytu na terminalu, a następnie bezpiecznie przesyłane i deszyfrowane w specjalnym, chronionym środowisku informatycznym agenta rozliczeniowego obsługującego transakcję, czyli eService. – Naszą misją jest ułatwienie prowadzenia biznesu naszym klientom i bierzemy za to odpowiedzialność. Rozwiązanie Point-to-Point Encryption (P2PE) jest tego świetnym przykładem – podkreśla Piotr Wiśniewski. Rozwiązania P2PE certyfikowane w eService dotyczą konkretnych modeli terminali, pinpadów, a także urządzeń płatniczych przeznaczonych dla szybko rozwijających się systemów sklepów i automatów samoobsługowych. Wśród nich znajduje się kilkanaście modeli urządzeń – terminali i pinpadów Ingenico, a także

pierwsze urządzenia Verifon – np. P400. Prace nad rozszerzeniem listy urządzeń są nadal prowadzone i w niedługim czasie pojawi się na niej również bardzo popularny terminal mobilny PAX. Jak podkreśla ekspert eService, aby proces płatności był rzeczywiście bezpieczny, wymagana jest weryfikacja każdego rodzaju urządzenia, który je obsługuje. – Musimy mieć pewność, że dane urządzenie spełnia normy, czy odpowiednio działają klucze szyfrujące. Dlatego dla każdego z urządzeń trzeba przejść taki proces niezależnie. To oczywiście zajmuje sporo czasu, niemniej jednak dbamy o to, żeby mieć odpowiednio szerokie portfolio certyfikowanych urządzeń. Jesteśmy w tej materii jednym z liderów na świecie, ale nie spoczywamy na laurach. Kolejne certyfikowane urządzenia pojawiają się już niebawem na naszej liście – podsumowuje. Certyfikat P2PE wystawiany jest przez Radę Standardów Bezpieczeństwa Branży Kart Płatniczych (Payment Card Industry Security Standards Council – PCI SSC). To międzynarodowa organizacja powołana w celu definiowania i rozwijania standardów bezpieczeństwa oraz zasobów niezbędnych dla zapewnienia bezpieczeństwa płatności na całym świecie. Rada została założona w 2006 roku przez pięć najważniejszych organizacji kartowych: American Express, Discover, JCB International oraz Mastercard i Visa.



W ZGODZIE ZE STANDARDAMI

Według wyników II edycji badania przeprowadzonego na zlecenie Tpay przez SW Research, pt. „Perspektywy płatników na płatności online”, przy zakupach internetowych Polacy zwracają największą uwagę na bezpieczeństwo transakcji (89 proc.). Na poczucie bezpieczeństwa podczas płatności za zamówienie w sieci najbardziej wpływa zaufanie do pośrednika płatności, znany operator lub metoda (30 proc.), a najmniej – prosty proces transakcji (3 proc.).

Za najbezpieczniejsze metody płatności Polacy uważają płatność za pobraniem (89 proc.), przelew tradycyjny (84 proc.) oraz płatność kartą (81 proc.). Wykupienie ubezpieczenia, które umożliwiłoby ochronę płatności podczas zakupów przez internet deklaruje tylko 27 proc. e-konsumentów, jednocześnie najchętniej wskazując na ubezpieczenie pojedynczej transakcji (41 proc.).

Bezpieczeństwo ponad wszystko Polacy coraz chętniej decydują się na zakupy online, dążąc przy tym do szybkiego i wygodnego procesu płatności. Jak pokazały wyniki badania zrealizowanego na zlecenie Tpay przez SW Research, podczas tej aktywności w sieci, kluczowym aspektem jest bezpieczeństwo transakcji (89 proc.), a 44 proc. badanych, kierując się poczuciem bezpieczeństwa, jakie

daje ta forma zakupów, wybiera konkretnego operatora. Ponadto, zaufanie do pośrednika płatności, renomowany operator lub metoda to czynniki, które najmocniej (blisko jedna trzecia odpowiedzi) budują komfort podczas dokonywania transakcji online. A co mogą, a nawet powinni zrobić ci konsumenci, którzy obawiają się o swoje dane lub pieniądze płacąc w wybranym e-sklepie? – Aby nabrać pewności co do tego, czy zakupy w tym konkretnym sklepie internetowym są bezpieczne, przed dokonaniem w nim płatności ważne jest zapoznanie się z jego regulaminem oraz rozważne wyrażanie zgody, o jaką prosi operator danego serwisu. Warto również pamiętać, że istnieje szereg instytucji dbających o nasze bezpieczeństwo w procesie nie tylko transakcji online, ale całych e-zakupów. Wiarygodny operator powinien przede wszystkim posiadać licencję na świadcze-

”

Mimo postępującej rewolucji cyfrowej i dużego zaufania do pośredników płatności online część e-konsumentów lubi płacić za pobraniem za produkty zamówione w internecie i tę metodę uważa za najbezpieczniejszą.

nie usług, wydawaną przez odpowiedni organ, np. Komisję Nadzoru Finansowego – mówi Krzysztof Szanecki, Security Manager w Tpay.

TAK dla ubezpieczenia płatności W trosce o zabezpieczenie płatności podczas zakupów internetowych wykupieniem ubezpieczenia byłoby zainteresowanych jedynie 27 proc. e-konsumentów, najczęściej w najmłodszych grupach wiekowych, tj. 18-24 r.ż. (31 proc.) oraz 25-34 r.ż. (32 proc.). Opcji ubezpieczenia transakcji nie bierze pod uwagę 38 proc., a 35 proc. nie ma w tej kwestii zdania.

Kwota, która cieszyłaby się największym zainteresowaniem przy wykupieniu takiego ubezpieczenia to między 100 zł a 499 zł (42 proc. wskazań). Konsumenci najchętniej ubezpieczyliby pojedynczą transakcję (41 proc.) lub uiszcili opłatę jednorazową na rok (38 proc.). Na miesięczną składkę postawiliby jedynie 18 proc. badanych.

Bezpiecznie za pobraniem Mimo postępującej rewolucji cyfrowej i dużego zaufania do pośredników płatności online część e-konsumentów lubi płacić za pobraniem za produkty zamówione w internecie i tę metodę uważa za najbezpieczniejszą (89 proc.). Przynajmniej raz skorzystało z niej 53 proc. Polaków, najczęściej

podczas zakupów w sieci płaciło w ten sposób 18 proc., jednak tylko 9 proc. osób deklaruje, że jest to preferowana przez nich forma płatności.

Przy tego typu transakcjach, ¼ e-konsumentów sięgają po gotówkę – w tym przypadku, względem pierwszej edycji badania, zanotowano jednak spadek o 11 p.p. (87 proc. vs. 76 proc.). Drugim wyborem jest karta – 47 proc. odpowiedzi (wzrost o 8 p.p.), a na trzecim – BLIK z 20 proc. (tutaj zanotowano największy wzrost, bo aż o 11 p.p.).

Najczęściej gotówką za pobraniem respondenci płacą za meble i artykuły wyposażenia wnętrz, kosmetyki oraz odzież i obuwie (po 75 proc. odpowiedzi). Najrzadziej – za cateringi dietetyczne (66 proc.) – w tym przypadku popularnością cieszy się natomiast karta (57 proc.) oraz BLIK (30 proc.).

Edukacja wciąż jest potrzebna

Jak zauważa Krzysztof Szanecki z Tpay, wyniki badania pokazały, że chociaż Polacy stają się coraz bardziej „cyfrowi”, to nadal płatność przy odbiorze jest dla nich w dużym stopniu synonimem bezpieczeństwa. Tutaj niezbędna jest więc edukacja, która przyczyni się do wzrostu zaufania do nowoczesnych form płatności. – Choć to dobrze, że e-konsumenci pozostają czujni i świadomi cyberzagrożeń, to jednak kluczowe jest, aby wzrastało u nich także poczucie zaufania do transakcji online. E-sklepy odgrywają tutaj istotną rolę, nie tylko poprzez współpracę z operatorem płatności i zabezpieczenie infrastruktury sklepu, ale także przez edukowanie swoich klientów. Wyjaśnianie, jak działają różne metody płatności, wskazywanie, gdzie zwrócić się po pomoc w przypadku oszustwa oraz komunikowanie działań sklepu na rzecz ochrony konsumentów to istotne kwestie. Podejmowanie tych tematów wspiera budowanie cennego dzisiaj zaufania płatników – dodaje Krzysztof Szanecki z Tpay.

GENTLEMAN

**JESIENNE
WYDANIE
MAGAZYNU
„GENTLEMAN”**

JUŻ W SPRZEDAŻY!

Magazyn „Gentleman” kupisz również w formie elektronicznej na: **iczytamy.pl**



W NIM M.IN.:

Bohater okładki **JACEK GBUR**, członek zarządu, dyrektor handlowy na Polskę i kraje bałtyckie w firmie Kramp. Z pasją wdraża w rodzimych gospodarstwach wszystko, co nowoczesne, co pozwala przedsiębiorcom działać sprawnie, uwalnia ich czas.

O pasji, radości z życia, czerpaniu garściami z codzienności opowiada aktor wyjątkowy – **JANUSZ CHABIOR**. Ubawi Was anegdotami i życiowymi historiami.

REKLAMA