

PŁATNOŚCI MOBILNE I ELEKTRONICZNE



Płatności mobilne – co nas czeka?

Rynek płatności mobilnych nie podbił jeszcze wprawdzie świata, ale rozwija się bardzo szybko. Od kilku lat w Polsce obserwujemy duże zainteresowanie tym obszarem zarówno wśród instytucji finansowych (i nie tylko), jak i konsumentów. Rosnąca liczba urządzeń przenośnych oraz powszechny dostęp do Internetu powoduje, że Polacy szukają nowych rozwiązań, które ułatwią im codzienne życie.



Bartosz Zborowski

Kilka lat temu, gdy ruszały płatności telefonem, pojawiały się różne pomysły na to, jak ma wyglądać przeprowadzenie transakcji. Wiedzieliśmy jednak, że to konsumenci zdecydują, które z rozwiązań zostanie zaadoptowane.

Jedną z głównych barier, jaka stała przed płatnościami mobilnymi była

bariera dotycząca wystarczająco szerokiej sieci akceptacji. Żeby płacenie telefonem stało się standardem, konsument nie może się zastanawiać czy w danym miejscu zapłaci posiadany rozwiązaniem, czy też nie.

Nic więc dziwnego, że w Polsce, gdzie obecnie ponad 80 proc. terminali płatniczych obsługuje funkcje zbliżeniową, a liczba transakcji wykonywanych tą metodą rośnie lawinowo, tak dobrze przyjęły się zbliżeniowe płatności mobilne wykorzystujące transmisję NFC.

Lider w obszarze płatności zbliżeniowych

Również na świecie widoczny jest ten trend. Nawet na rynkach z go-

rzej rozwiniętą infrastrukturą płatniczą obserwowany jest znaczny wzrost zainteresowania klientów tym rodzajem transakcji, a Polska jest jednym z liderów w obszarze płatności zbliżeniowych.

W podejściu do mobilnych płatności zbliżeniowych obserwujemy trzy trendy, bazujące na różnej technologii oraz różnych modelach biznesowych: SIM-centric, Host Card Emulation (HCE), device-centric. Dwa pierwsze rozwiązania dostępne są dla konsumentów w Polsce. Różnią się one jednak znacząco od siebie. Technologia HCE umożliwia wykonywanie bezpiecznych zbliżeniowych płatności mobilnych podobnie jak kartami zbliżeniowymi, z wykorzystaniem komunikacji NFC pomiędzy telefonem a terminalem płatniczym. W odróżnieniu od rozwiązań SIM-centric, dane karty nie są przechowywane na karcie SIM, tylko w banku. Dzięki temu użytkownik może płacić zbliżeniowo bez konieczności wiąza-

nia się z konkretnym operatorem komórkowym.

Pierwotnie technologia ta dostępna była jedynie dla urządzeń pracujących w oparciu o najpopularniejszy system operacyjny telefonów – Android (w wersji 4.4 i nowszych). Obecnie wraz z wdrożeniem przez firmę Microsoft systemu Windows 10 Mobile, również użytkownicy tego systemu mogą korzystać z płatności zbliżeniowych.

„Zbliż i płać”

Płatność smartfonem z systemem Windows 10 Mobile przebiega analogicznie jak przy pomocy smartfonu z Androidem. Jedyną różnicę stanowi charakterystyczny dla systemu Windows kwadratowy interfejs aplikacji PeoPay.

W celu dokonania płatności klient wybiera opcję „Zbliż i płać”, wpisuje kod ePIN w aplikacji PeoPay i zbliża smartfon do terminala. W przypadku transakcji poni-

żej 50 zł, analogicznie jak w przypadku kart zbliżeniowych, nie jest wymagana autoryzacja kodem ePIN na terminalu. Wystarczy, że w ustawieniach telefonu włączymy tryb „szybka płatność” i płacenie do 50 zł może być jeszcze prostsze. Wtedy w celu zaakceptowania płatności wystarczy zbliżyć odblokowany telefon do terminala.

Rozwiązania płatnicze device-centric są natomiast oparte na przechowywaniu danych karty bezpośrednio na urządzeniu w jego wydzielonej i zabezpieczonej części. Takie rozwiązania płatnicze nie są jeszcze w Polsce obecne, choć promowane przez producentów smartfonów, np. Apple Pay czy Samsung Pay, są już dostępne, np. w Stanach Zjednoczonych czy Korei. Z pewnością należy się im przyglądać – mogą mieć bowiem znaczący wpływ na kształtowanie się zachowania konsumentów.

Elavon – lider rynku płatności bezgotówkowych

Elavon jest wiodącym graczem w branży płatności bezgotówkowych i systematycznie umacnia swą pozycję oferując produkty należące do najbardziej innowacyjnych na rynku. W 2015 r. firma odnotowała w Polsce dwucyfrowy wzrost obrotów w stosunku do roku 2014. Nadrzędnym celem firmy jest dostarczanie rozwiązań, które zwiększają możliwości każdego rodzaju przedsiębiorstw, czyniąc je bardziej efektywnymi i dochodowymi. Bazując na swoim 20-letnim doświadczeniu w zapewnianiu elastycznych i bezpiecznych rozwiązań płatniczych ponad milionowi firm na całym świecie, systematycznie rozszerza portfolio świadczonych usług.

Innowacyjne rozwiązania dla biznesu

Podążając za współczesnymi trendami w zakresie sprzedaży i obsługi klienta, Elavon wprowadził na polski rynek system MobileMerchant, przeznaczony dla handlu mobilnego. Takie rozwiązanie nie tylko umożliwi sprzedaż poza siedzibą firmy, lecz także zapewnia właścicielom małych przedsiębiorstw i ich klientom bezpieczeństwo, dzięki możliwości akceptacji kart chipowych zabezpieczonych kodem PIN, kart z paskiem magnetycznym, a także transakcji bez użycia karty. Rozwiązanie to pozwala korzystać z urządzeń mobilnych czyli smartfonów i tabletek z systemami iOS lub Android na zasadzie terminala płatniczego. Dzięki niemu przedsiębiorstwa zyskują możliwość szybkiego i bezpiecznego przyjmowania płatności kartami w każdym miejscu i czasie (warunkiem jest jedynie dostęp do Internetu), bez dużych nakładów pieniężnych. Rozwiązanie łączy łatwość dokonywania płatności przy użyciu telefonu z przystępnym i przejrzystym cennikiem. Dzięki temu jest dostosowane do potrzeb małych przed-

siębiorstw sprzedających towary i usługi poza swoją siedzibą, zatrudniających mobilnych pracowników, które chcą zapewnić swoim klientom wygodę płatności kartami kredytowymi i debetowymi. Firma może pochwalić się także jednym z najbardziej wszechstronnych systemów raportowania – iMerchant Connect. Jest to narzędzie, które umożliwia generowanie raportów i zestawień w trybie online. Daje dostęp do informacji o transakcjach na poziomie całej firmy, sieci, w poszczególnych sklepach i oddziałach, a nawet na poziomie terminala, z uwzględnieniem dowolnego przedziału czasu. Wygenerowane raporty mogą trafić bezpośrednio do systemu finansowo-księgowego akceptanta. Z kolei technologia Elavon zastosowana w kiosku samoobsługowym zapewnia funkcjonalność przekazania danych karty do obciążenia cyklicznych. Klient po przyłożeniu karty do czytnika bezstykowego lub czytnika EMV automatycznie wyraża zgodę na comiesięczne obciążenie za członkostwo w organizacji prowadzonej przez akceptanta. Tego rodzaju urządzenie zostało zainstalowane w jed-



nym z klubów fitness w Warszawie. Akceptant w swoim systemie sprzedażowym może analizować i zarządzać płatnościami poszczególnych klientów oraz grup, nie mając dostępu do numeru karty klubowicza. Rozwiązanie spełnia wszystkie kryteria regulacji organizacji płatniczych oraz posiada certyfikat PCI.

Transakcje bezgotówkowe w przestrzeni miejskiej

Stawiając na pierwszym miejscu oszczędność czasu, wygodę i bezpieczeństwo transakcji firma Elavon dostarcza również rozwiązania dedykowane obsłudze płatności w miejskiej komunikacji. Nowoczesne usługi płatnicze zwiększają dostępność infrastruktury komunikacyjnej w mieście dla stałych i okazjonalnych użytkowników. Tym samym umożliwiają mieszkańcom i turystom funkcjonowanie w bardziej przyjaznym środowisku. Rozwiązania płatnicze firmy Elavon zostały zaimplementowane w ponad 2500 parkomatów, 650 biletomatów i 700 wypożyczalniach miejskich rowerów na terenie całej Polski. Miesięczna liczba trans-

akcji dokonywanych w ten sposób przekroczyła 0,5 mln, a w znaczącej większości lokalizacji obserwowany jest wzrost liczby transakcji bezgotówkowych.

Wyposażenie parkomatów, biletomatów i miejskich rowerów w bezgotówkowe usługi płatnicze przyczynia się do zaoszczędzenia czasu i zapewnienia lepszego samopoczucia użytkownikom, poprzez dostosowanie infrastruktury komunikacyjnej do coraz bardziej popularnych płatności mobilnych oraz elektronicznych środków płatniczych.

Nagradzany partner biznesowy

Potwierdzeniem wiodącej pozycji rynkowej firmy Elavon jest tytuł Top Industry Leader w konkursie European Leadership Awards. Nagrody w sześciu kategoriach przyznano podczas uroczystej gali uświetniającej European Executive Forum. Jury, w składzie którego znaleźli się przedstawiciele świata biznesu i nauki, uhonorowało najlepsze przedsiębiorstwa, wybitnych managerów i liderów biznesu, którzy wdrażają najwyższe standardy przywództwa, wyróżniają się zaan-

gażowaniem w rozwój gospodarki kraju, przestrzegając zasad etyki prowadzenia biznesu.

Elavon uzyskał także prestiżową statuetkę eDukata 2016. W kategorii Osobowość Roku Świata Bezgotówkowego wyróżniony został Rafał Gołębiowski, Dyktor Zarządzający Elavon Polska. Branżową nagrodę dla wyróżniających się osób i firm przyznano podczas uroczystej gali zwieńczającej pierwszy dzień IV Międzynarodowego Kongresu Płatności Bezgotówkowych. Organizatorem Kongresu jest Fundacja Rozwoju Obrotu Płatności Bezgotówkowych, zajmująca się propagowaniem nowoczesnych form płatności. Nazwa nagrody eDukat symbolizuje ewolucję postaci pieniądza – z formy fizycznej do formy elektronicznej.

Również w marcu br. U.S. Bank, do którego należy Elavon, został po raz drugi z rzędu odznaczony prestiżowym tytułem The World's Most Ethical Company. Wyróżnienie przyznawane jest przez Ethisphere Institute, międzynarodowy zespół ekspertów w dziedzinie etyki biznesu i dobrych praktyk. Laureaci wyłaniani są za pomocą kompleksowego systemu ocen, który weryfikuje zdolność do stosowania etycznych praktyk w procesie budowania pozycji rynkowej. Ocenie podlegają takie obszary, jak ład korporacyjny, odpowiedzialność społeczna, budowanie kapitału ludzkiego czy innowacyjność.

Polska to perspektywiczny rynek



O polskim rynku płatności bezgotówkowych rozmawiamy z Rafałem Gołębiowskim, Dyrektorem Zarządzającym w Elavon Polska.

Jak ocenia Pan znaczenie polskiego rynku w kontekście biznesu Elavonu?

Polska to dla nas bardzo ciekawy i perspektywiczny rynek – jest obecnie numerem jeden w Europie pod względem dynamiki wzrostu płatności bezgotówkowych, w szczególności zbliżeniowych. Wzrost transakcji bezgotówkowych wynika między innymi ze zmieniających się zwyczajów zakupowych konsumentów. Cały czas pewnym problemem pozostaje marża, która w Polsce jest znacznie niższa niż na rynkach rozwiniętych, ale dochodowość rynku będzie niewątpliwie rosła. Warto zauważyć,

że w Polsce Elavon zlokalizował swoje główne Centrum Operacyjne, w którym zatrudniamy blisko 600 osób obsługujących klientów z całej Europy.

W jaki sposób Elavon zamierza budować przewagę konkurencyjną?

Na pewno nie możemy już grać ceną. Oferujemy innowacyjne produkty, które należą do czołówki rynkowej, ale otoczenie jest bardzo konkurencyjne. Staramy się dostarczać kompleksowe i przejrzyste rozwiązania dla biznesu. Wdrażamy partnerskie zasady – nasi klienci są dokładnie informowani ile i za co będą płacić.

Jak ocenia Pan przyszłość rynku terminali?

W Polsce ogromną popularnością cieszą się urządzenia stacjonarne z opcją płatności zbliżeniowej – to świetne rozwiązanie dla przedsiębiorstw obsługujących regularne płatności i działających w konkretnym miejscu – jak sklepy, restauracje czy hotele. Jednak ze względu na przemiany rynkowe i postęp technologiczny, który wpływa na zmiany zachowań konsumentów, popularność zdobywają rozwiązania mobilne, pozwalające na akceptację płatności w dowolnym miejscu – jedynym warunkiem jest dostęp do Internetu.

Akceptanci mogą skorzystać np. z przystawek-czytników kart, które podłącza się bezpośrednio do telefonu komórkowego w celu autoryzacji transakcji.

*RAFAŁ GOŁĘBIOWSKI

– Dyktor Zarządzający w firmie Elavon Polska, odpowiedzialny za zarządzanie i rozwój biznesu na polskim rynku. W ciągu 4 lat, wraz z liczącym 600 osób zespołem pozyskał ponad 20 tys. klientów, a przychody firmy wzrosły trzykrotnie. Wcześniej przez 19 lat pracował w firmie American Express. Wyróżniony statuetką eDukata 2016 w kategorii Osobowość Roku Świata Bezgotówkowego.

PREZENTACJA

PORTFEL I TELEFON W JEDNYM – czy to bezpieczne?

Płatności zbliżeniowe HCE – wystarczy zbliżyć do terminala telefon i już, płatność zrealizowana. Czy ten prosty sposób jest bezpieczny? Dlaczego warto przekonać się do nowych technologii?



Piotr Helbich

Karty z opcją zbliżeniową stanowią dziś już zdecydowaną większość spośród wszystkich kart wydanych przez banki. Według raportu NBP w czwartym kwartale 2015 roku tego typu płatności akceptuje 80 proc. spośród 465 tys. terminali w Polsce (i setki tysięcy na świecie).

Jak płać telefonem z HCE?

W aplikacji IKO sama płatność telefonem przebiega w podobny sposób jak zwykłą kartą – wystarczy przyłożyć urządzenie do czytnika zbliżeniowego w terminalu POS. Aby zapłacić zbliżeniowo telefonem, wystarczy posiadać aparat z systemem Android w wersji od 4.4 wzwyż, który obsługuje moduł NFC.

W przypadku płatności mobilnych – podobnie jak w przypadku zwykłych kart – PIN nie jest wymagany, jeśli wykonujemy transakcję na kwotę do 50 zł. Powyżej tej kwoty zostaniemy poproszeni o kod. W aplikacji IKO zastosowano jednak dodatkowe

ułatwienie dla klienta. Po zalogowaniu użytkownik może w ciągu 30 sekund dokonać płatności powyżej kwoty 50 zł bez podawania PIN-u. Wynika to z faktu, że już samo wejście do aplikacji zabezpieczone jest PIN'em. Jeśli jednak użytkownik nie zdąży wykonać transakcji zbliżeniowej w czasie 30 sekund od zalogowania, w przypadku transakcji wysokokwotowych będzie musiał ponownie podać kod PIN w aplikacji. HCE można płać wszędzie tam, gdzie akceptowane są płatności zbliżeniowe, czyli w ponad 370 tys. terminali w Polsce. Technologia wykorzystuje chmurę obliczeniową, z którą łączy się aplikacja zainstalowana w smartfonie. W ten szybki sposób pobierane są dane niezbędne do przeprowadzenia transakcji.

Płatności HCE są bezpieczne

Płatności zbliżeniowe telefonem uznawane są za bezpieczne z kilku

względów. Przede wszystkim większość osób blokuje hasłem swój telefon, ponieważ przechowuje na nim także inne cenne dane. Po drugie, żeby dokonać płatności zbliżeniowej na większą kwotę, trzeba zalogować się do aplikacji dostarczonej przez bank lub potwierdzić wykonanie transakcji PIN'em do aplikacji. Gdyby telefon wpadł w niepowołane ręce, szanse na dokonanie nim płatności są minimalne. Złodziej musiałby bowiem znać sposób na odblokowanie telefonu i PIN do aplikacji. Dodatkowo aplikację w zgubionym telefonie można szybko zablokować zdalnie, z poziomu komputera, tabletu czy też z pomocą konsultanta w serwisie telefonicznym banku lub w oddziale banku. Dla porównania, gdy niepowołana osoba dostanie w swoje ręce portfel – od razu może wydać całą gotówkę.

Wszystkie płatności monitorowane są na bieżąco przez bank i odpo-

wiednio zabezpieczone. Aktywacja aplikacji IKO, a co za tym idzie i płatności HCE, objęta jest dodatkowymi zabezpieczeniami. Operacji tej nie da się wykonać na przykład na zrootowanym telefonie, czyli urządzeniu w którym zostały dokonane zmiany w systemie operacyjnym dostarczonej przez producenta. Warto tutaj podkreślić, że jest to wymóg organizacji płatniczej – właśnie ze względu na chęć zachowania najwyższych standardów bezpieczeństwa.

Warto też pamiętać, że płatności zbliżeniowe – także te w telefonie – objęte są bardziej restrykcyjnymi warunkami ochrony, niż pozostałe typy transakcji. W przypadku nieautoryzowanych transakcji zbliżeniowych dokonanych przed zastrzeżeniem karty (w tym także dla rozwiązania HCE), klient odpowiada za straty tylko do równowartości 50 euro. Jest to kwota

odpowiadająca mniej więcej wysokości 200 zł. Powyżej tej kwoty odpowiedzialność za wykonane przez złodzieja transakcje spada na bank. W przypadku tradycyjnych transakcji z użyciem karty w terminalu, bank przejmuje odpowiedzialność dopiero za transakcje powyżej 150 euro, czyli około 600 zł. Jest to dodatkowy argument przemawiający za bezpieczeństwem płatności zbliżeniowych

Międzynarodowy standard

Płatności zbliżeniowe telefonem nie są nowością na świecie i w Polsce. Już w 2010 roku PKO Bank Polski wspólnie z siecią Era prowadził testy usługi płatności mobilnych z wykorzystaniem NFC. Pierwsze komercyjne wdrożenia miały miejsce dwa lata później. Były to rozwiązania w tzw. „modelu simcentrycznym” co oznacza, że dane służące do wykonywania płatności zbliżeniowych wgrywane były na kartę SIM znajdującą się w telefonie komórkowym klienta.

W 2014 r. organizacje Visa i MasterCard udostępniły nowocześniejsze rozwiązanie, które określa się skrótem HCE (Host Card Emulation). Klienci banków oferujących tę usługę nie muszą podpisywać oddzielnej umowy z operatorem telekomunikacyjnym. HCE to rozwiązanie w pełni bezpieczne, spełniające surowe standardy obu organizacji płatniczych. Tego typu usługi płatnicze stają się powoli światowym standardem. Oferują je tacy giganci, jak Apple, Google czy Samsung. W Polsce wdrożyły je dotychczas cztery banki.

Autor jest dyrektorem biura kart i płatności PKO Banku Polskiego



Banki vs. sieci komórkowe – kto wygra w tej walce?

Kto na rynku płatności mobilnych wiezie prym? W konkurencji pomiędzy bankami a operatorami telekomunikacyjnymi, zwycięzcą powinien okazać się klient.



dr Grzegorz Kotliński

Konkurencja na każdym rynku usług świadczonych klientom masowym musi cieszyć. Świadczenie usług przez wielu dostawców, wymusza ich rywalizację, sprzyja poszukiwaniu nowych rozwiązań, kompilowaniu

znanych już technologii oraz, co bardzo ważne, stosowaniu innowacyjnych form rozliczania uczestników transakcji. Podobne podejście stosować należy w odniesieniu do rynku usług płatności mobilnych. Warto jednak zwrócić uwagę, że jest to rynek o cechach szczególnych, determinowanych układem relacji pomiędzy podmiotami go tworzącymi.

Podaż i popyt

Po stronie podaży są nimi przede wszystkim banki uniwersalne, o ogólnokrajowym zakresie działania, ale też przedsiębiorstwa, z których pośrednictwa korzystają banki o mniejszym potencjale operacyjnym. Demokrytyzacja technologii z jednej strony, a z drugiej liberalizacja warunków świadczenia usług finansowych sprawia, że możliwe jest świadczenie usług płatności także przez przedsię-

wzięcia tworzone przez przedsiębiorców spoza branży finansowej, o ile tylko dysponują odpowiednim potencjałem technicznym i organizacyjnym. W tej grupie w naturalny sposób lokują się operatorzy telefonii komórkowej. Wśród tego rodzaju dostawców, usługi płatności mobilnych stanowią „wartość dodaną” dla podniesienia satysfakcji klientów korzystających z ich usług.

Po stronie popytu znajdują się indywidualni użytkownicy, według prawa unijnego, zwani konsumentami. Ich siła przetargowa jest niewielka. Są niezorganizowani formalnie, ale korzystając z social media potrafią się zwoływać do przeprowadzania trudnych do przewidzenia „akcji”.

Bez barier dla rozwoju

Na rynku płatności mobilnych szczególne znaczenie ma jednak istnienie odpowiednio „sforma-

towanej” infrastruktury zarówno technicznej, jak i finansowej. W pierwszym przypadku są to rozwiązania tworzone przez dostawców usług telefonii komórkowej oraz instytucje regulujące rynek usług elektronicznych (w Polsce np. UKE). W przypadku drugim, w wąskim rozumieniu, są to już istniejące systemy płatnicze (jako elementy systemu płatniczego każdego państwa), albo, w rozumieniu szerokim, ramowe warunki tworzenia nowych systemów płatności, „dokładanych” do systemu płatniczego. W Polsce w obu przypadkach trudno jest zidentyfikować poważniejsze infrastrukturalne bariery rozwoju systemów płatności, w tym także płatności mobilnych. Wiele wskazuje więc na to, że nie ma jakichś szczególnych barier dla rozwoju i należy spodziewać się wdrażania wielu innowacyjnych rozwiązań.

Działanie przypadków

Ciekawą kwestią jest, które z tworzonych rozwiązań pokonają swoisty „próg rentowności”, dzięki czemu będą mogły egzystować dłużej niż ciekawostka, zmieniając swój status na przynoszącą dochody inwestycję. Trudno odpowiedzieć na to pytanie. Rynek płatności mobilnych z uwagi na dynamizm rozwoju poddany jest działaniu „przypadków” (podobnie jak rynki poprzednich szeroko spopularyzowanych innowacji, np.: video czy smartfonów). Dla twórców nowych rozwiązań szczególnie kłopotliwe są takie zjawiska, jak:

- swoista „eksplozja” nowych rozwiązań, wywołująca galimatias utrudniający wytworzenie się odpowiednio popularnych standardów,
- kłopoty ze znalezieniem odpowiedniej liczby klientów zainteresowanych korzystaniem z nowych rozwiązań,

BIZNES RAPORT

GAZETA FINANSOWA



15–21 kwietnia 2016 r.

DWA SCENARIUSZE

W ciągu kilku ostatnich lat nastąpił technologiczny przełom na rynku płatności, m.in. za sprawą niebankowych dostawców internetowych rozwiązań. W Polsce, gdzie sektor bankowy należy do najbardziej zaawansowanych technologicznie na świecie, rola pozabankowych dostawców jest odmienna.



Sebastian Ptak

W 2013 r. w start-upy z branży Fin-Tech – technologii w finansach – zainwestowano na świecie 3 mld dolarów. Rok później ta suma wzrosła czterokrotnie – do 12 mld dolarów. Jednak dopiero ubiegły rok był rekordowy. Według szacunków KPMG, wartość inwestycji w firmy fintechowe w 2015 roku przekroczyła 20 mld dolarów.

Do tego boomu przyczynili się sami bankowcy, którzy nie chcieli pozostać w tyle za technologicznymi zmianami i sami zaczęli inwestować w start-upy. Na ten krok zdecydowały się czołowe globalne instytucje jak Goldman Sachs, Morgan Stanley, Citi, Bank of America czy najaktywniejszy hiszpański BBVA.

Na to jak będziemy płacić w przyszłości największy wpływ będą mieli regulatorzy oraz klienci. Regulatorzy zdecydują jakie technologie zostaną dopuszczone do rynku, mając na względzie konkurencję, innowacyjność oraz bezpieczeństwo. Klienci zaś zdecydują, które z nich rozpowsechnią się, a które zostaną odrzucone lub zepchnięte do nisz. W kontekście rozwoju płatności najwięcej do powiedzenia mają już dzisiaj tzw. millenials (zwani również pokoleniem Y, urodzeni między 1980

a 2000 rokiem). To największa grupa konsumencka na świecie, w Polsce szacowana na 11 mln osób. Internet jest dla nich naturalnym środowiskiem i miejscem zaspakajania różnorodnych potrzeb. Cenią sobie wygodę, są otwarci na nowe usługi, a do tego niemal nie rozstają się z telefonem komórkowym.

Banki i ich konkurenci

Rozwojowi mobilnych technologii płatniczych sprzyja rosnąca popularność smartfonów. Jako nośnik informacji i klucz dostępowy do kont bankowych zaczynają one konkurować z klasycznymi kartami bankowymi. Do niedawna przeszkodą w popularyzacji tych rozwiązań było wykorzystanie karty SIM jako narzędzia autoryzacji transakcji. Problem ten częściowo został rozwiązany dzięki technologii Host Card Emulation (HCE), przenoszącej proces autoryzacji do chmury obliczeniowej. Cały czas trzeba jednak pobrać odpowiednią aplikację na telefon i ją aktywować – a tę musi stworzyć i udostępnić nam nasz bank.

Ostatnio pojawiły się też ciekawe propozycje ze strony światowych gigantów technologicznych: Google, Samsung, Apple, a ostatnio również Huawei. Płatności realizowane są w oparciu o rozwiązania kartowe, a ich innowacyjność polega na implementacji rozwiązań płatniczych w smartfonie i mobilnym systemie operacyjnym. Pomysły te są o tyle krokiem do przodu, że „narzędzie” dostajemy od razu z telefonem. Nie trzeba instalować ani uruchamiać

aplikacji, a do autoryzacji wykorzystywane są czytniki linii papilarnych. Prawdziwe innowacje ułatwiające „płacenie telefonem” pojawiają się również w obszarze autoryzacji transakcji. Testowane są rozwiązania płatnicze wykorzystujące biometrię. Tzw. selfie pay – proponowany przez MasterCard – polega na potwierdzeniu operacji poprzez rozpoznanie kształtu twarzy użytkownika. Z kolei Google testuje projekt Hands Free, który umożliwia wykonywanie płatności bez potrzeby dotyknięcia telefonu, z głosowym potwierdzeniem transakcji. Pozabankowi dostawcy telekomunikacyjni rozwijają również technologie autoryzacyjne oparte o czytniki linii papilarnych.

Aby nakreślić prawdopodobny model płatności przyszłości warto odwołać się do trzech podstawowych opisujących go kategorii: źródła pieniądza, podmiotów pośredniczących w procesie płatności oraz nośnika informacji (czyli technologii).

Nośnik informacji

Nośnik informacji to kategoria najbardziej działająca na wyobraźnię i skłaniająca do futurystycznych rozważań. Współczesna technologia pozwala na bardzo wiele, a ta, która nadchodzi – w zasadzie na wszystko. Szanse na sukces będzie miał system, który okaże się najwygodniejszy dla klienta, a jednocześnie spełni oczekiwania regulatorów w zakresie bezpieczeństwa i poszanowania prywatności. Najbardziej perspektywiczne dziś wydają się te oparte o technologie mobilne i smartfony oraz biometrię, jako sposób autoryzacji transakcji. Łatwiejszy dostęp do rynku płatności, jaki dyrektywa PSD2 ma zapewnić technologicznym firmom pozabankowym, na pewno zdynamizuje ich rozwój.

Źródła pieniądza

Dziś podstawowym źródłem pieniądza jest rachunek bankowy. Oczywiście istnieją też rachunki płatnicze (tzw. wirtualne portmonetki) prowadzone przez inne podmioty niż bank, ale, z różnych względów, nie zyskały one wielkiej popularności. Niebankowi dostawcy usług płatnościowych najczęściej korzystają z banku jako źródła pieniądza (np. w postaci podpiętej do aplikacji karty płatniczej, powiązanej z rachunkiem). Dyrektywa Komisji Europejskiej PSD2, która już niebawem będzie regulowała europejski rynek płatniczy, również wskazuje na rachunki bankowe jako na źródło pieniądza.



Dziś podstawowym źródłem pieniądza jest rachunek bankowy. Oczywiście istnieją też rachunki płatnicze prowadzone przez inne podmioty niż bank, ale, z różnych względów, nie zyskały one popularności.

Pośrednicy

Zgodnie ze wspomnianą dyrektywą, na rynku pojawiają się nowe, pozabankowe podmioty, tzw. Third Party Providers (TPP). Będą one miały dostęp do danych o rachunkach bankowych oraz, za zgodą i w imieniu swoich klientów, możliwość inicjowania płatności. Intencją KE jest zwiększenie konkurencji na rynku płatności, wpuściecie nań innowacyjnych roz-

wizań, a przez to stymulacja europejskiej gospodarki elektronicznej.

W Polsce, ze względu na technologiczne zaawansowanie sektora bankowego, klienci już dziś mogą korzystać z nowoczesnych rozwiązań opartych o rachunek bankowy oferowanych przez banki i współpracujących z nimi pośredników. Technologia nie będzie więc głównym polem rywalizacji o klientów. Może być nim jednak cena. W perspektywie ekspansji dużych międzynarodowych graczy technologicznych, jaką umożliwi PSD2, rysują się dwa scenariusze dla polskiego rynku płatniczego. Pierwszy to ostre wejście na rynek owych graczy, dysponujących lubianą przez klientów marką, zasięgiem swoich urządzeń i systemów operacyjnych, a także nowych fintechowych firm, których tak bardzo obawiają się banki zachodnie. W takim układzie banki zostaną zmarginalizowane do roli dostawcy pieniądza. Stracą tym samym źródło dochodu, jaki obecnie czerpią z obsługi płatności. Natomiast polscy pośrednicy będą musieli dostosować się do nowych warunków i ostrej konkurencji ze światowymi liderami. Drugi scenariusz to wyłonienie się modelu płatności w oparciu o współpracę banków i polskich dostawców rozwiązań płatniczych – integratorów. Za tym rozwiązaniem przemawia tradycja współpracy i przyzwyczajenie konsumentów, a także dobre zaplecze technologiczne. Narzędzia płatnicze, zaoferowane rynkowi przez tę naturalną koalicję, muszą jednak być konkurencyjne również cenowo. Najbliższe kilka – kilkanaście miesięcy to szansa dla całego sektora płatniczego w Polsce na wypracowanie takiej oferty.

Autor jest członkiem zarządu Blue Media S.A.

• brak rozeznania w trendach dotyczących przemian systemu płatniczego. Wymienione czynniki sprawiają, że utrudniona jest ocena wdrażanych innowacji pod kątem poziomu ich opłacalności. Idąc dalej tym tokiem rozumowania, podmioty tworzące podaż na rynku usług płatności mobilnych mają i będą miały zróżnicowaną pozycję konkurencyjną.

Bezpiecznie czy nowoczesnie?

Rozwiązania tworzone przez banki są i będą stosunkowo najmniej ryzykowne, jeżeli brać pod uwagę bezpieczeństwo finansowe uczestników transakcji płatniczych. Proponowane przez nie rozwiązania będą stosunkowo łatwo „dokładać” do innych modułów systemu płatniczego. Banki, a właściwie ich procedury, z całą pewnością będą też umożliwiały względnie wysoki poziom rekompensowania strat wywołanych błędami użytkowników (efekt „dodany” konkurencji międzybankowej). Otwartym pozostaje pytanie,

jaki będzie poziom „nowoczesności” bankowych wariantów innowacji płatniczych od strony technologii telekomunikacyjnej?

Rozwiązania, których autorami są lub będą operatorzy telefonii komórkowej, będą z całą pewnością lepiej spełniały kryteria „nowoczesności” technicznej. Zapewne także poziom zabezpieczeń technicznych będzie wyższy niż po stronie „wariantów bankowych”. Zapewnienie bezpieczeństwa finansowego uczestników transakcji będzie jednak wymagało ze strony operatorów telefonii komórkowych wiele wysiłku. Pytanie czy będzie możliwe w dłuższym horyzoncie czasu?

Mieszanka optymalna

Alternatywą dla obu tendencji wydaje się być konwergencja rozwiązań ze światów technologii komórkowej i finansów. I tak zapewne się stanie, ale dopiero po zdobyciu dominującej pozycji, przez któryś z innowacyjnych wa-

riantów. Dopiero taki obrót sprawy zapewni klientom optymalną „mieszankę” nowoczesności technicznej i bezpieczeństwa finansowego. Niestety, na to będzie trzeba poczekać. Nie będzie to jednak trwało długo, tempo zmian technicznych jest tak duże, że procesy, które do niedawna trwały latami, teraz przebiegają w ciągu miesięcy.

Co więc tak naprawdę wynika z opisanych zjawisk dla klientów?

Klientom, tak jak przy korzystaniu z każdej innej innowacji, należy podpowiadać rozważę. Wskazane jest zachowanie ostrożności. Powinna ona być oparta na dobrej znajomości mechanizmów realizacji zleceń i, przede wszystkim, wiedzy o konsekwencjach finansowych poszczególnych czynności. Nie jest to łatwe. Jeżeli ktoś z nas nie ma ochoty na wysiłek zdobywania wiedzy, nie ma czasu na śledzenie losu innowacji, powinien poczekać, aż ktoś z rozwiązań

zdominuje pozostałe. A do tego czasu? Korzystać z rozwiązań już sprawdzonych, którym ufa. Pamiętać należy, że sfera płatności, co tak lekkomyślnie przedstawiają przedstawiciele operatorów telekomunikacyjnych, nie polega tylko na przesyłaniu informacji, ale wiąże się z konsekwencjami finansowymi, poprzez kreowanie strumieni przepływów pieniężnych i tworzenie ich zasobów. Ma to dla nas, klientów, wbrew pozorom, niebagatelne znaczenie. Musimy pamiętać, że choć indywidualnie nie reprezentujemy wielkiego potencjału finansowego (przynajmniej przeciętnie), to jednak po spopularyzowaniu rozwiązań i nadaniu im masowego charakteru, nasze transakcje mogą posłużyć do stworzenia liczących się zasobów finansowych.

Rywalizacja czy współpraca

Wraca w ten sposób pytanie, jakie instytucje będą kreowały naszą codzienną przyszłość? Banki czy

operatorzy telekomunikacyjni? To pytanie trzeba pozostawić obecnie bez odpowiedzi. Powinno nam raczej zależeć na zapewnieniu odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa (zarówno informacyjnego, jak i finansowego) oraz użyteczności. Do tego konieczne będzie rozważne wykorzystanie siły finansowej banków i potencjału innowacyjnego operatorów telekomunikacyjnych. Wskazanej roli należy oczekiwać od regulatorów obu rynków. Aby ich urzędnikom starczyło wyobraźni, wiedzy i umiejętności do opanowania rozbudzonych potencjałów konkurencyjnych pracowników banków i operatorów telekomunikacyjnych. Obie grupy pamiętać powinny, że ich celem nie jest, wbrew pozorom, wyeliminowanie rywali, ale dostarczenie usług płatniczych o oczekiwanej przez klientów jakości.

Autor jest pracownikiem naukowym Katedry Pieniądza i Bankowości UE w Poznaniu

Bez gotówki?



Piotr Waś

Do szybkiego tempa rozwoju płatności elektronicznych zdążyliśmy się już przyzwyczaić. Kilka dni temu prof. Niklas Arvidsson z Królewskiego Instytutu Technologicznego w Sztokholmie ogłosił, że na przestrzeni kilkunastu najbliższych lat Szwecja ma szansę stać się pierwszym zupełnie bezgotówkowym krajem i wszystko wskazuje na to, że będzie wskazywać drogę kolejnym. Upowszechnianie się obrotu bezgotówkowego, z perspektywą nawet całkowitej rezygnacji z gotówki, napędza rynek urządzeń umożliwiających akceptowanie płatności. Dostawcy tego typu urządzeń i rozwiązań prześcigają się w opracowywaniu nowinek umożliwiających przyjmowanie płatności. Szczególnie szybki rozwój widoczny jest w obszarze urządzeń mobilnych, pozwalających zaakceptować płatność w dowolnym miejscu i czasie. Technologicznie, podstawą rozwoju tych urządzeń jest upowszechnienie standardów komunikacji nakierowanych na mobilność, takich jak GPRS, 3G, WiFi czy Bluetooth. Na naszych oczach rodzi się też rynek mPOS-ów, czyli urządzeń o niewielkich rozmiarach, które współdziałając ze smartfonem lub tabletem pozwalają przekształcić go we w pełni funkcjonalny terminal płatniczy. Rozwiązanie to zostało stworzone z myślą o najmniejszych przedsiębiorcach, często nawet jednoosobowych firmach, przyjmujących płatności sporadycznie, którym zależy na możliwie jak najniższych kosztach eksploatacji. Z czasem zainteresowały się nim także duże firmy, dla których połączenie aplikacji biznesowych instalowanych na tabletach z możliwością realizacji płatności jest interesującym rozwiązaniem. W Polsce już dziś działa kilku graczy oferujących rozwiązania typu mPOS, a od początku 2015 roku terminale sprzedawane są w ramach różnego rodzaju wspólnych inicjatyw banków i agentów rozliczeniowych. Kolejnym zauważalnym trendem w rozwoju technologii płatności bezgotówkowych jest centralizacja funkcjonalna. Terminale wykorzystywane do obsługi płatności można z powodzeniem użyć do sprzedaży usług dodanych, np. doładowań GSM, obsługi płatności rachunków, czy też obsługi programów lojalnościowych. Realizowane są obecnie projekty pozwalające skokowo rozszerzyć spektrum obsługiwanych aplikacji i dopasować je do indywidualnych wymagań każdego sprzedawcy, niezależnie od wielkości, branży czy profilu prowadzonej działalności. Kierunek ten wydaje się być bardzo perspektywiczny.

Autor jest country managerem na Polskę i kraje bałtyckie, Ingenico Group

Już czas na mobilny portfel!

Tradycyjny skórzany portfel i liczenie drobnych przy kasie to już przeszłość. Nasze codzienne zakupy mogą wyglądać zupełnie inaczej i to w niedalekiej przyszłości.



Adam Olszański

Mobilna rewolucja na dobre wkraśliła się do naszego codziennego życia, a postrzeganie przez konsumentów ich telefonów zmieniło się w ostatnim czasie diametralnie, co potwierdzają liczne badania i ankiety. Wśród kluczowych słów opisujących smartfony obok takich określeń, jak „niezbędny”, „cudowny” i „fantastyczny”, pojawiają się już nawet słowa „miłość” oraz „szczęście”.

W innym badaniu konsumenci wskazując, z czego byliby w stanie zrezygnować na tydzień, aby zatrzymać swój telefon, pokazali swoje ogromne

przywiązanie do urządzeń mobilnych. Nie dziwi więc, że w ślad za tym w sferę mobilną wkraczają właśnie płatności, które podobnie jak telefon towarzyszą nam każdego dnia. Technologie mobilne są innowacjami sztytami na miarę naszych czasów, a telefon komórkowy powoli staje się atrybutem człowieka XXI wieku.

Oto przyszłość zakupów

Wyobraźmy sobie historię pewnej pani, która wyrusza na zakupy w poszukiwaniu perfekcyjnej „małej czarnej” na sobotni wieczór.

Przed wyjściem, surfując w sieci na swoim smartfonie, znajduje idealną ofertę i dodatkowo zdalnie personalizuje w telefonie kupon promocyjny do zrealizowania w sklepie – czas, w których kupony nosiło się w papierowej formie, minęły bezpowrotnie! W sklepie przed zakupem wybiera w mobilnym portfelu kartę swojego banku oraz kupon. Za sukienkę płaci szybko i wygodnie, przykładając telefon do terminala, i przy okazji automatycznie realizuje swój kupon – wyciąganie portfela podczas zakupów to już przeszłość!

Parę chwil później na telefon otrzymuje wiadomość o okazjnej ofer-

cie butów, które świetnie pasują do nowej sukienki i za które również będzie mogła zapłacić swoim telefonem – idealne dla nas produkty same nas znajdują!

Płacąc za buty, ponownie używa swojego telefonu i przy okazji otrzymuje mobilny kupon na darmową kawę w pobliskiej kawiarni – nasza lojalność jest od razu wynagradzana!

Wracając z zakupów, przechodzi obok plakatu z wiadomością o sobotnim koncercie. Przykładając do niego swój telefon, ściąga informacje z możliwością spersonalizowania biletu bezpośrednio na smartfonie – teraz wieczór i czas wolny zaplanujemy jednym kliknięciem w telefonie!

W sobotni wieczór w nowej sukience udaje się na koncert, a bilet wejściowy spersonalizowany na telefonie umożliwia jej wejście do klubu – taki scenariusz to nie odległa przyszłość, ale naturalna ewolucja na rynku płatności, która wkrótce wyznaczy nowe standardy rynkowe!

Jak widać, mobilny portfel, z którego korzystała nasza bohaterka, to coś znacznie więcej niż tylko narzędzie płatnicze. To także cały wachlarz usług dodanych: wirtualne kupony oraz vouchery dostosowane

idealnie do profilu klienta, kompleksowe programy lojalnościowe oraz personalizacja ofert promocyjnych i późniejsza analiza danych przebiegu kampanii, geolokalizacja, bilety, kontrola dostępu do biur i miejsc publicznych, skanowanie plakatów NFC, a także przechowywanie informacji w mobilnym portfelu i wiele innych.

Jak to działa?

Podstawowe zadania mobilnego portfela skoncentrowane są wokół dokonywania płatności oraz innych operacji mobilnych przy użyciu telefonu komórkowego. Tym samym mobilny portfel jako zaawansowane narzędzie potrzebuje kilku zupełnie nowych technologii, aby prawidłowo funkcjonować:

Near Field Communication (NFC) kontroler oraz antena – pozwala urządzeniu mobilnemu na przesłanie w bezpieczny sposób informacji użytkownika do zbliżeniowego terminala płatniczego, punktów kontrolnych, innych urządzeń z anteną NFC oraz tagów na plakatach.

Technologia Host Card Emulation (HCE) – najnowocześniejsza technologia płatności mobilnych HCE, która przekazuje dane klienta poprzez szyfrowane zdalne kanały telekomunikacyjne i dokonuje pełnego procesu mobilnej personalizacji oraz zarządzania całym cyklem życia produktu. Umożliwia bankowi zbudowanie usługi bez udziału operatora telefonii komórkowej, a jedynie we współpracy z dostawcą technologicznym.

Aplikacja Portfelowa – dedykowana aplikacja lub graficzny interfejs, który pozwala użytkownikowi na swobodne zarządzanie kontem mobilnym, dostępnymi kartami płatniczymi, lojalnościowymi oraz zmianę ich parametrów. Aplikacja dostosowana będzie do obsługi przez najpopularniejsze systemy operacyjne.

Kiedy my konsumenci skorzystamy z mobilnych portfeli? Myślę, że pierwsze takie rozwiązania już niebawem pojawią się na rynku.

Autor jest product managerem w First Data



Klienci coraz bardziej wymagający

Płatność mobilna to więcej niż dostęp do rachunku bankowego. Promocje? Zachęty? Bonusy? – co decyduje o wyborze dostawcy usług mobilnych?



Maciej Orzechowski

Nie bez przyczyny płatności mobilne to jeden z najszybciej rosnących segmentów rynku FinTech. Dzięki nim oszczędzamy czas, czyli coś co w dzisiejszym świecie dla wielu jest nawet cenniejsze niż pieniądze. Trend ten potwierdzają dane zawarte w raporcie „State of the Industry Report: Mobile Money” opublikowanym przez GSMA. Okazuje się, że tylko w grudniu 2015 r. na świecie dokonano ponad miliarda transakcji mobilnych; również w Polsce tego typu płatności cieszą się coraz większym zainteresowaniem.

Zmiana trendów konsumenckich, a w szczególności wybór platform

mobilnych sprzyja rozwojowi technologii oraz zwiększaniu atrakcyjności aplikacji. Dzięki temu na rynku pojawiają się coraz bardziej funkcjonalne rozwiązania. Klientom nie wystarczy już prosta aplikacja mobilna – oczekują, że połączy w sobie wiele różnych funkcji. Umożliwienie płatności za parkingi, przejazdy komunikacją miejską i dokonywanie szybkich płatności bezpośrednich (P2P) staje się pierwszym skojarzeniem z m-płatnościami.

Dlatego spółka zdecydowała się na wprowadzenie kolejnej usługi – płatności rachunków. Jest to możliwe poprzez zeskanowanie kodu

kreskowego – łatwo, szybko i wygodnie, bez ryzyka pomyłki przy wprowadzaniu danych odbiorcy.

Kolejnym, bardzo istotnym dla użytkowników czynnikiem wpływającym na wybór dostawcy płatności mobilnych jest kompletność oferty jednego dostawcy. Nie bez znaczenia z perspektywy klienta są również oferty specjalnie tworzone we współpracy z partnerami takimi jak operatorzy komórkowi, w ramach których możliwe jest np. podwojenie kwoty doładowania konta.

Autor jest prezesem zarządu, mPay S.A.