GAZETA FINANSOWA
9–22 sierpnia 2019 r.

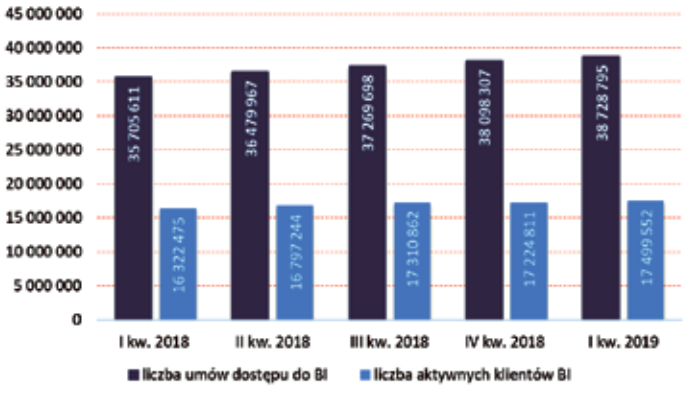
RYNEK PŁATNOŚCI MOBILNYCH I ELEKTRONICZNYCH

Bankowość internetowa i mobilna, płatności bezgotówkowe – podsumowanie po I kwartale 2019 r.

Liczba aktywnych użytkowników bankowych aplikacji mobilnych na koniec I kwartału 2019 roku przekroczyła 9 milionów. Oznacza to, że nieco więcej niż co drugi aktywny użytkownik bankowości elektronicznej aktywnie korzysta z bankowej aplikacji mobilnej (51,43 proc.). W I kwartale 2019 r. liczba rachunków klientów indywidualnych mających możliwość korzystania z bankowości elektronicznej osiągnęła liczbę 38,72 mln, z czego 17,49 mln użytkowników co najmniej raz w miesiącu loguje się do e-bankowości. Warto odnotować, że liczba aktywnych użytkowników bankowych aplikacji mobilnych po kolejnym wzroście przekroczyła 9 mln klientów (wzrost o 3,22 proc. względem IV kwartału 2018 r.). Klienci sektora MSP posiadający rachunki bankowe z dostępem do bankowości elektronicznej posiadali łącznie 2 753 tys. kont w bankach. Liczba małych i średnich przedsiębiorstw, które każdego miesiąca korzystają z elektronicznego dostępu do swojego rachunku po raz pierwszy na koniec marca 2019 roku wynosiła 1,59 mln. Oznacza to niewielki wzrost o 0,81 proc. W danych za I kwartał 2019 roku dotyczących systemu rozliczeniowego Express Elixir zauważyć można dalszy wzrost liczby rozliczanych komunikatów. W pierwszym kwartale odnotowano blisko 5 milionów sztuk przelewów natychmiastowych. O 2,77 proc. do wartości 9 036 mln złotych spadła wartość obrotów. W pozostałych systemach rozliczeń prowadzonych przez Krajową Izbę Rozliczeniową tj. Elixir oraz Euro Elixir, zanotowano nieznaczne spadki liczby komunikatów oraz wartości obrotów.

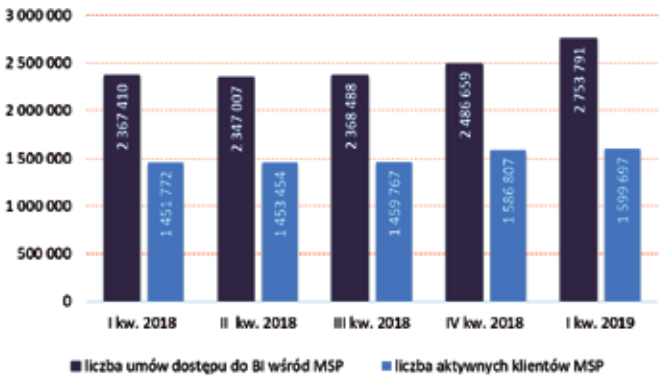
Źródło: Raport NetB@nk

Wykres 1. Liczba rachunków klientów indywidualnych mających zawartą umowę korzystania z usług bankowości internetowej i liczba aktywnych rachunków klientów indywidualnych w bankowości elektronicznej

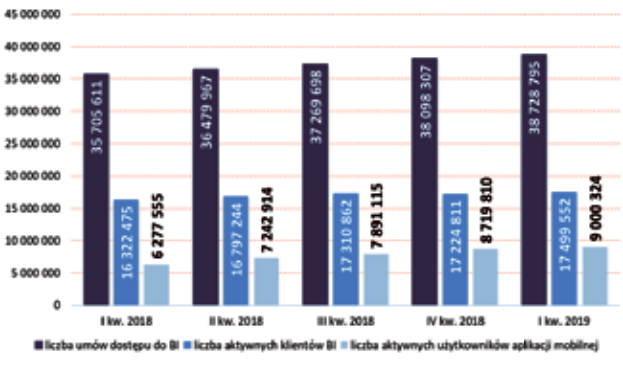


Źródło: dane ZBP.

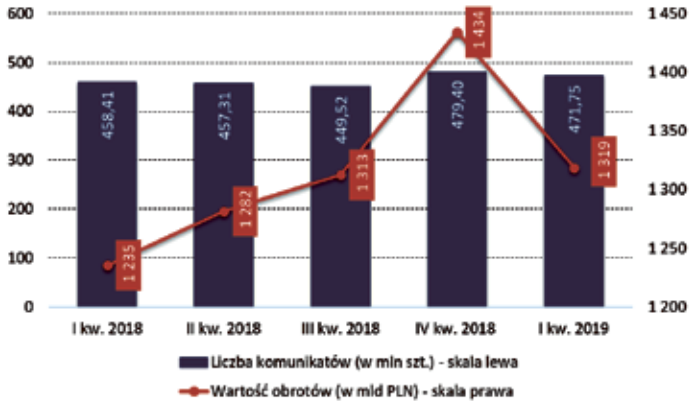
Wykres 2. Liczba klientów MSP mających podpisaną umowę dotyczącą usług bankowości internetowej i liczba aktywnych klientów MSP w bankowości elektronicznej



Wykres 3. Liczba aktywnych użytkowników aplikacji mobilnej



Wykres 4. Liczba i wartość operacji w systemie Elixir



Źródło: Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A.

Płatności cyfrowe

Z badania „Płatności cyfrowe 2018" wynika, że 41 proc. osób deklaruje kupowanie w internecie z wykorzystaniem komputera lub laptopa. To dokładnie taka sama wartość, jak w zeszłym roku. Widać zatem, że aktywność użytkowników na urządzeniach desktopowych ustabilizowała się, a ciężar przenosi się dzisiaj na inne urządzenia elektroniczne.

Zakupy to domena kobiet i to także wynika z raportu. Kupowanie z wykorzystaniem komputera/laptopa deklaruje 69 proc. z nich. W podziale na grupy wiekowe najmniej aktywni są użytkownicy między 18–24 rokiem życia, a najbardziej aktywni użytkownicy między 25–34 rokiem życia, 45–54 rokiem życia i powyżej 54 roku życia. W podziale na miejsce zamieszkania kupowanie przez internet najczęściej deklarują osoby z miast: 200-500 tys. mieszkańców, >500 tys. mieszkańców oraz z miast 20–50 tys. mieszkańców, gdzie nie ma takiego wyboru sklepów jak w dużych miastach. To dlatego osoby te chętnie uprawiają shopping w sieci. Respondenci kupując online najczęściej deklarują zakupy w ciągu dnia, a także bez znaczenia na porę dnia oraz po pracy, zajęciach w szkole lub na uniwersytecie.

Szybkość transakcji

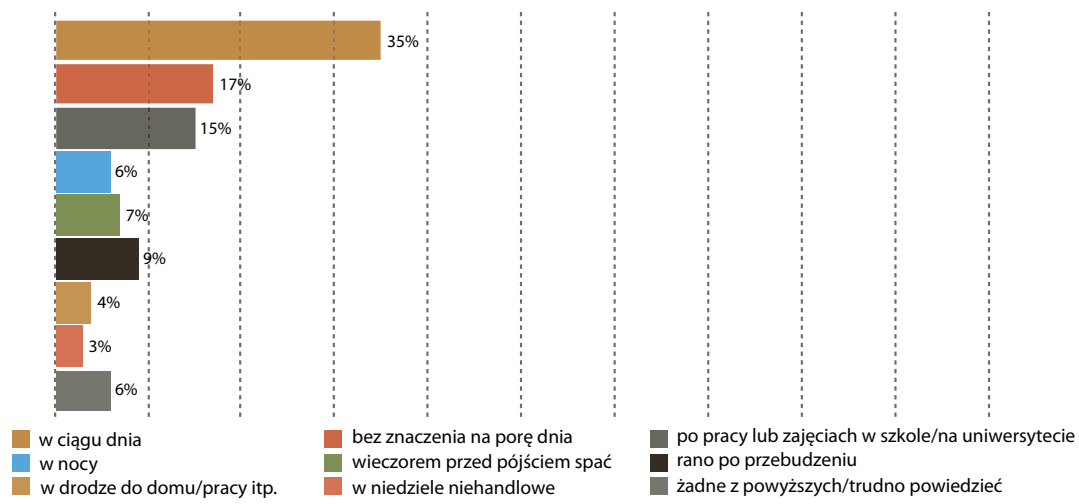
Niezmiennie bezkonkurencyjny jest szybki przelew przez internet, tak zwany Pay-By-Link, który podobnie jak w zeszłym roku jest na pierwszym miejscu z wynikiem około 50 proc. Płacąc w internecie z wykorzystaniem urządzeń desktopowych internauci posługują się równie chętnie kartą – zarówno tą kredytową, jak i zwykłą płatniczą. Na trzecim miejscu wśród produktów finansowych z wynikiem 18 proc. jest płatność przy odbiorze zakupów, czyli tak zwana wysyłka za pobraniem. Na czwartym miejscu jest przelew tradycyjny z wpisaniem numeru rachunku. Na szczególną uwagę zasługuje płatność z odroczonym terminem, która jest jednym z rynkowych trendów i nowości. Na chwilę obecną posiada je PayU, posiadają je Przelewy24 oraz ING Bank Śląski. 14 proc. osób deklaruje kupowanie w Internecie za pomocą tego produktu. Co najbardziej interesujące, płatność z odroczonym terminem przez rok stała się bardziej popularna, niż płatności ratalne (6 proc.), które są dostępne od dłuższego czasu.

Co kupujemy?

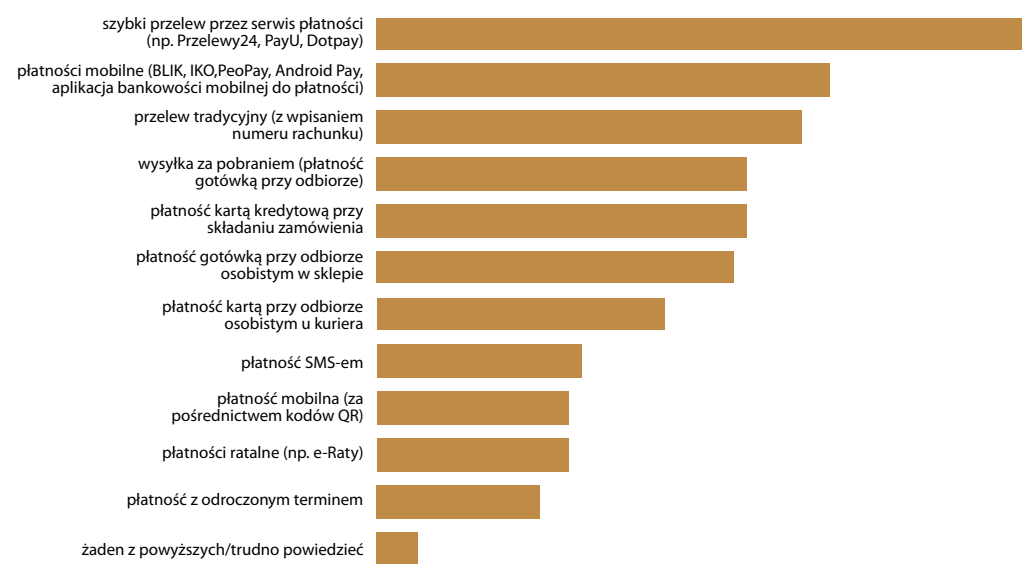
W przeciwieństwie do ubiegłorocznego badania na pierwsze miejsce wśród najchętniej kupowanych kategorii online weszła kultura: książki, płyty, filmy, czy to w formie fizycznej czy cyfrowej (25 proc.). Zdetronizowała tym samym sprzęt elektroniczny, w tym RTV/ AGD lub komputery i oprogramowanie, które przez dwa ostatnie lata były liderem tego zestawienia. Na kolejnych miejscach jest kategoria kosmetyki, w tym artykuły higieniczne i wycieczki/podróże. Na uwagę zasługują dwie nowe kategorie w zestawieniu. Są to artykuły do ogrodu (13 proc.) oraz chemia gospodarcza (11 proc.), które uplasowały się w połowie zestawienia.

W tym roku respondentom zadaliśmy dodatkowe pytanie. Niemal każdy z nas opłaca rachunki, czy to domowe, czy rachunki za wszelkiego rodzaju media. Okazało się, że internauci najchętniej wszelkiego rodzaju rachunki płacą gotówką, korzystając z serwisów transakcyjnych na desktopie (49 proc.). Stacjonarnie czy to na poczcie czy w sklepie za rachunki płacić 44 proc. osób, a mobilnie za pomocą smartfona lub tabletu 23 proc. osób.

Kiedy najczęściej kupujesz i płacisz online? Raport Płatności cyfrowe 2018, N=953



Z jakich produktów finansowych i transakcyjnych korzystałaś/ -eś przy dokonywaniu płatności za zakupy w internecie w ciągu ostatnich 6 miesięcy? Raport Płatności cyfrowe, N=851



Zakupy internetowe w sklepach poza Polską

Internauci kupują także w sklepach poza Polską. W jaki sposób użytkownicy płacą za zakupy za granicą? Kartą płatniczą (12 proc.), przelewem bankowym (8 proc.), przez serwis PayPal (14 proc.), gotówką przy odbiorze (11 proc.). 37 proc. z nich płaciło w ciągu ostatniego roku za towary za granicą raz, 13 proc. płaciło 2–5 razy, 10 proc. więcej niż 5 razy, a 2 proc. więcej niż 10 razy.

Źródło: Izba Gospodarki Elektronicznej

REKLAMA

Ewolucja płatności. Czy gotówka umiera?

Polacy stają się coraz bardziej bezgotówkowi. Tylko 31 proc. preferuje płacenie gotówką[1], a ponad 80 proc. uważa płacenie kartą za wygodniejsze i szybsze[2]. Tym dynamiczniej rośnie liczba wydanych kart – z końcem zeszłego roku sięgnęła 41,2 mln szt. Konsekwentnie wzrasta też liczba transakcji bezgotówkowych osiągając 1,455 mld. Jednak na brak terminali płatniczych nadal narzeka 59 proc. badanych, którzy twierdzą, że co najmniej raz w miesiącu są w sytuacji, w której mogą zapłacić tylko gotówką[3].

Piotr **Waś**

dyrektor zarządzający na Europę Wschodnią, Ingenico

Z danych NBP wynika, że w grudniu ubiegłego roku Polacy mieli w swoich portfelach ok. 41,2 mln kart płatniczych. To aż o ok. 800 tys. więcej niż w III kw. i po raz pierwszy ich liczba przekroczyła 41 mln sztuk. Rośnie też liczba transakcji kartami. W IV kw. ubiegłego roku średnio dokonywano 4,58 mln transakcji miesięcznie, gdzie rok wcześniej ta liczba wynosiła 4,06 mln. Jak widać, płatność bezgotówkowa rozwija się w Polsce na wielu płaszczyznach. Jak pokazują badania, mamy w Polsce już ponad 800 tysięcy terminali płatniczych, czyli ich liczba wzrosła aż o 20 proc. w porównaniu do zeszłego roku. Liczba terminali ciągle wzrasta, ale i tak jest ich za mało.

Coraz bardziej bezgotówkowi

Z badań wynika, że aż 59 proc. skarży się, że co najmniej raz w miesiącu znajdują się w sytuacji, w której mogą zapłacić tylko gotówką ze względu na brak terminalu płatniczego. Jednak nadal istnieją obszary, w których dominuje płatność gotówką. Przy transakcjach o małej wartości, do 10 zł, Polacy w większości wybierają gotówkę, 57 proc. badanych w taki sposób płaci za naprawy domowe, a 38 proc. za gotówkę kupuje bilety transportu publicznego4. Wzmocnienie płatności bezgotówkowych jest procesem, który trwa i z każdym miesiącem widać jego rezultaty. Jest on konsekwentny i długotrwały, który zmieni zachowania konsumenckie. W ciągu kolejnych 5 lat powinniśmy zobaczyć realne zmiany i przesunięcie punktu ciężkości na rzecz płatności bezgotówkowych. Powoli widzimy, że udział płatności bezgotówkowych przy transakcjach do 10 zł w ciągu minionego roku wzrósł do 19 proc., a w przedziale 10-50 zł do 28 proc., co już pokazuje, że gotówka zaczyna tracić swoją dominującą pozycję w handlu detalicznym.

Limit płatności zbliżeniowych do 100zł

Najprawdopodobniej w 2020 roku zostanie podniesiony limit płatności zbliżeniowych, które można dokonać bez użycia PINu do 100 zł. Czekamy na decyzję Visa i Mastercard, które podnosząc ten limit jednocześnie wprowadzają dodatkowe mechanizmy zabezpieczające, tym samych kładąc nacisk na bezpieczeństwo osób dokonujących transakcje bezgotówkowe. Ta zmiana pokazuje jasno, że rynek zmierza w kierunku dalszego upowszechniania płatności bezgotówkowych.

Innym ciekawym aspektem zwiększających wygodę oraz podnoszących bezpieczeństwo jest migracja kart płatniczych na nowe nośniki, np. z plastiku do telefonu komórkowego. Pojawiają się nowe metody płatności, jak np. Apple Pay i Google Pay, dzięki którym możemy zapłacić wyłącznie po uprzedniej autentykacji w telefonie (np. przez biometrię). Ponadto, nad bezpieczeństwem całego systemu czuwają złożone zabezpieczenia po stronie banków i agentów rozliczeniowych.

Podniesienie limitu zwiększy obroty przedsiębiorców i przyspieszy czas realizacji obsługi klienta, bez uszczerbku dla bezpieczeństwa. Zabezpieczenia transakcji bezstykowych są kilkupoziomowe i dostarczane zarówno przez bank jak i operatora karty, która cały czas komunikuje się z terminalem i co jakiś czas wymaga podania podania PIN-u – nawet jeśli realizujemy transakcję, która tego nie wymaga. Dzięki temu poziom wyłudzeń i kradzieży jest jednym z najniższych w Unii Europejskiej, transakcje są dobrze zabezpieczone i nie wydaje się, aby obawy o bezpieczeństwo miały zatrzymać podwyższenie limitu.

Kolejny rok z dynamicznymi wzrostami

Jak wynika z danych NBP, w IV kw. ubiegłego roku płatności kartami bez wkładania ich do terminali było ponad 974 mln. Oznacza to, że stanowiły już 76,5 proc. wszystkich płatności przy pomocy kart i jest to kolejny rok z tak dynamicznymi wzrostami.

Przyszłością w branży płatności bezgotówkowych są nie tylko bardziej ergonomiczne i funkcjonalne terminale, ale także inteligentny ekosystem, w którym płatność pełni kluczową, aczkolwiek niekoniecznie główną rolę, dlatego ewolucję przechodzą też terminale płatnicze. W 2019 r. możemy spodziewać się rozwoju szeregu dodatkowych usług jakie mogą dostarczyć terminale. Mowa tu nie tylko o dostępnych już na rynku możliwości doładowania telefonów komórkowych czy kart typu paysafe, przyjmowania zapłaty za rachunki. Nowoczesne terminale będą posiadały rozwiązania, które pomogą sprzedawcom zarządzać codziennymi sprawami związanymi z prowadzeniem biznesu, np. programy lojalnościowe czy przyjmowanie rezerwacji stolików. Dodatkowe usługi są w szczególności przeznaczone dla restauratorów, którzy potrzebują wielu systemów do efektywnego zarządzania swoim biznesem.

1. Badanie eService „Postawy Polaków wobec form płatności"
2. Badanie na zlecenie Fundacji Polska Bezgotówkowa przez Polasik Research
3. Badanie eService „Postawy Polaków wobec form płatności"
4. Badanie eService „Postawy Polaków wobec form płatności"

Jak klienci płacą za zakupy on-line?

W dobie internetu każdy sklep internetowy oferuje wiele metod płatności. Na pewno słyszeliście o jednym z nich: PayU, dotpay, tpay czy też o przelewach24. Ciężko stwierdzić, który z nich jest najbardziej popularny, każdy oferuje nam możliwość zapłaty kontem bankowym, z którego korzystamy ale również kartą płatniczą i Blikiem.

Michał **Trziszka**

CEO, Cal.pl

Klienci mogą w bardzo prosty sposób skonfigurować swój sklep, z dowolnym agregatorem płatności, z którego chcą skorzystać. Każdy agregator, oferuje gotowe biblioteki oraz metody Api, ułatwiające integrację.

Popularne

Najbardziej popularną formą płatności jest z pewnością Blik. Jest to forma płatności, realizowana przy pomocy aplikacji bankowej zainstalowanej na telefonie. Każda aplikacja ma unikalny numer, który jest rejestrowany w banku. Po kliknięciu w aplikacji telefonicznej przycisku „generuj kod Blik", ukazuje się nam sześciocyfrowy kod, który należy wpisać na stronie agregatora płatności. Po wpisaniu, ukazuje się na naszym telefonie pytanie, czy akceptujemy płatność. Jeżeli ją potwierdzimy, pieniądze są pobierane z naszego konta bankowego, a transakcja jest zakończona sukcesem. Obecnie jest to najszybsza oraz najbezpieczniejsza forma zapłaty. Istnieją również płatności kartowe. Po wpisaniu numeru karty, daty jej ważności oraz cvv (trzycyfrowy kod, z tyłu karty), dane są procesowane i sprawdzane pod kątem zgodności. Jeżeli dane są prawidłowe, transakcja jest zakończona sukcesem. W Polsce istnieje coś takiego, jak ochrona 3DS. Polega to na tym, że każdą transakcję kartą, musimy potwierdzić kodem sms, który otrzymujemy na naszym telefonie. Bez poprawnego kodu sms, nie jesteśmy w stanie zapłacić taką kartą.

Powszechnie używane

Kolejną popularną metodą, są e-transfery. E-transfer, jest to przelew prawie natychmiastowy. Po wybraniu tej opcji, logujemy się do banku, gdzie trafiamy na stronę z uzupełnionymi danymi do przelewu. Wystarczy, że wpiszemy kod sms lub zautoryzujemy transakcję i przelew jest wykonany. Gdy sklep otrzyma powiadomienie od agregatora, transakcja jest zakończona sukcesem. E-przelew, jest to również szybki sposób płatności, ale w tym przypadku, dane musimy uzupełniać sami. Ta opcja jest wygodniejsza dla sprzedawcy niż klienta. Sprzedawca płaci w tym przypadku mniejszą prowizję od przelewu. Wszystkie z wymienionych metod są powszechnie używane przez konsumentów. Niektóre sklepy on-line dają nam prawo wyboru jednej z nich, inne narzucają sposób płatności.

Najbardziej popularną formą płatności jest z pewnością Blik. Jest to forma płatności, realizowana przy pomocy aplikacji bankowej zainstalowanej na telefonie. Każda aplikacja ma unikalny numer, który jest rejestrowany w banku.

Za e-zakupy coraz rzadziej płacimy gotówką

Już niemal co drugi klient banku w Polsce robi zakupy przez internet (45 proc.) – to o 5 pkt proc. więcej niż przed rokiem, wynika z badania opinii przeprowadzonego przez TNS Kantar na zlecenie KIR i Związku Banków Polskich. Coraz rzadziej za zakupy w sieci płacimy gotówką – 63 proc. ankietowanych wykorzystuje różne formy płatności elektronicznych. Wybierając opcję przelewu ze strony e-sklepu, badani najczęściej szukają w systemie logotypu swojego banku lub znanego im systemu płatności.

Przemysław **Soboń**

dyrektor Linii biznesowej płatności internetowe, KIR.

Jak wynika z badania TNS Kantar, liczba osób kupujących on-line systematycznie rośnie. Ten sposób robienia zakupów deklaruje 45 proc. ankietowanych. Dla porównania, w 2017 r. odsetek klientów kupujących w sieci wynosił 33 proc., a w 2018 r. – 40 proc.

Ponownie, jak w latach ubiegłych, najczęściej wybieraną formą zapłaty za zakupy w sieci jest płatność gotówką przy odbiorze. Warto jednak zauważyć, że przed rokiem odpowiedź tę wskazało 48 proc., a obecnie 37 proc. badanych – to spadek popularności gotówki o 11 pkt. Proc.

Coraz bardziej powszechne

Rosnąca powszechność form płatności bezgotówkowych, nie tylko w obszarze e-commerce, ale także w sklepach tradycyjnych jest faktem, z którym nie sposób polemizować. Konsumenci wykazują coraz większe zaufanie do szybkich przelewów, rozwiązań płatniczych takich jak BLIK, płatności kartowych i innych wygodnych, bezgotówkowych narzędzi płatności. Polacy wiedzą, że płacenie kartą lub z wykorzystaniem obsługiwanego przez KIR systemu płatności internetowych Paybynet, jest szybkie, intuicyjne i co najważniejsze – bezpieczne.

W poszukiwaniu logo swojego banku

W ciągu roku o 6 pkt proc. zwiększył się odsetek badanych, którzy płacąc w internecie szukają logo swojego banku na stronie sklepu i wyniósł 37 proc. (w 2018 r. – 31 proc.). Niewiele mniej – 35 proc. respondentów wykonuje przedpłatę za pośrednictwem przelewu, chcąc aby pieniądze trafiły bezpośrednio do sprzedawcy. W ubiegłym roku takich wskazań było 31 proc. Robiąc zakupy w sieci 17 proc. badanych sprawdza dokładnie na czyje konto wysłany zostanie przelew, natomiast 16 proc. szuka logo systemu płatności, które zna i wykorzystuje do płatności za zakupy. Dla porównania, w badaniu ubiegłorocznym wskazania w tych obszarach wynosiły odpowiednio 14 proc. i 9 proc.

Transparentność

Właściciele e-sklepów chętnie korzystają z systemu Paybynet, co wynika m.in. z jego pełnej transparentności i trybu, w jakim transakcje są rozliczane. – Na konto sklepu internetowego wpłacana jest całkowita kwota za towar lub usługę zamówioną przez klienta, co eliminuje problem z rozksięgowywaniem przelewów zbiorczych i dopasowywaniem płatności do konkretnych zamówień, wyjaśnia Przemysław Soboń. – Ważne jest także to, że płatności realizowane w systemie KIR, trafiają bezpośrednio z konta bankowego płatnika na rachunek sklepu.

** Badanie zrealizowane w marcu 2019 r. na ogólnopolskiej próbie osób w wieku od 15 lat (N=1009) i próbie pracowników banków (N=102).*

Co przemawia za płatnościami bezgotówkowymi, czyli dlaczego Polacy korzystają z nowoczesnych sposobów płatności?

Z badań przeprowadzonych w ubiegłym roku przez eService i instytut badawczy ARC Rynek i Opinia wynika, że Polacy szybko przyswoili nowe metody płatności i postrzegają je pozytywnie.

Zdzisław **Mikłaszewicz**

dyrektor Biura Strategii i Rozwoju Produktów, eService

Obserwacje te potwierdzają statystyki. W Polsce wydanych zostało już ponad 41 mln kart płatniczych, którymi można zapłacić na blisko 800 tysiącach terminali. Za pomocą samego BLIKa, tylko w I kwartale br. dokonano blisko 40 mln transakcji. Bezsprzecznie płatności elektroniczne stały się integralną częścią codziennego życia. Dzieje się tak z kilku powodów.

Przyczyny popularności płatności elektronicznych

Po pierwsze, płatności bezgotówkowe zwiększają bezpieczeństwo transakcji, nie tylko z punktu widzenia konsumentów, ale i przedsiębiorców. Jeśli wdrożymy je w sklepie czy firmie, niezależnie od branży, w kasie będziemy przechowywać mniej gotówki, zmniejszając jej atrakcyjność dla potencjalnych złodziei. Drugi powód to komfort, prostota i oszczędność czasu. Przeprowadzanie transakcji bezgotówkowych jest wygodne zarówno dla klientów, jak i sprzedawców. Pierwsi nie muszą szukać w portfelu kwoty potrzebnej do zapłacenia za produkty czy usługi, drudzy nie muszą martwić się o wydawanie reszty. Obie strony oszczędzają czas, gdyż cała operacja płacenia bezgotówkowego trwa zaledwie kilka sekund.

Obrót bezgotówkowy pozwala także na inne oszczędności. Choć przyjmowanie płatności bezgotówkowych wiąże się z niewielkimi kosztami (np. prowizje za transakcje), a zalety mają charakter niematerialny (np. oszczędność czasu), to biorąc pod uwagę wszystkie czynniki, obsługa płatności bezgotówkowych jest tańsza niż operowanie gotówką. Przedsiębiorcy nie muszą płacić np. za transport gotówki do banku i martwić się o jej ochronę. Przy przyjmowaniu płatności nie ma możliwości, by pracownik pomylił się licząc pieniądze lub wydając resztę.

Korzyści na różnych płaszczyznach

Kolejna istotna przyczyna, dla której coraz więcej przedsiębiorców decyduje się na terminal, to zadowolenie klientów. Płatności elektroniczne znacznie przyspieszają proces wymiany handlowej. Transakcja przebiega sprawnie, w efekcie klient szybciej realizuje zakupy i odchodzi od kasy. Co więcej, przyjmowanie płatności bezgotówkowych stało się standardem, którego większość klientów wręcz oczekuje od sprzedawców. Jeśli nie ma możliwości zrealizowania transakcji bezgotówkowej, klient może zrezygnować z zakupu, ponieważ często nie nosi ze sobą gotówki. Istnieje też ryzyko, że po prostu nigdy nie wróci do danego sklepu czy punktu i zacznie robić zakupy tam, gdzie może płacić kartą. Oceniając korzyści nie można zapomnieć, że obrót bezgotówkowy daje sprzedawcom ogromną szansę na zwiększenie obrotów i pozyskanie nowych klientów. Ci, którzy używają „plastiku", chętniej decydują się na większe zakupy, niż klienci, którzy z kart nie korzystają. Płacąc bezgotówkowo mają bowiem dostęp do wszystkich pieniędzy zgromadzonych na swoim rachunku. Korzystając tylko z gotówki, są ograniczeni do kwoty w portfelu. W efekcie obroty punktów, które obsługują karty, są dużo wyższe.

Obrót bezgotówkowy staje się tak popularny, ponieważ Polacy są szczególnie otwarci na nowoczesne formy płatności. Płacimy już telefonem, zegarkiem czy opaską. W tym sektorze gospodarki technologie zmieniają się szybko, a my jako społeczeństwo lubimy nowinki i wykazujemy niezwykłą zdolność szybkiej adaptacji do zmieniających się warunków.