

*dr Małgorzata Kieźel*

Katedra Polityki Rynkowej i Zarządzania Marketingowego, Wydział Zarządzania  
Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

## **Płatności bezgotówkowe w Polsce w kontekście rozwoju społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy**

### WPROWADZENIE

Płatności bezgotówkowe, pozwalające na dokonywanie różnego rodzaju transakcji bez potrzeby posiadania pieniądza w formie gotówki, stają się w Polsce coraz popularniejsze. Mogą one przyjmować m.in. postać płatności kartą w punktach handlowych, w sklepach internetowych, przelewów czy zleceń stałych dokonywanych drogą elektroniczną. Zastępowanie przez konsumentów pieniądza materialnego poprzez jego formę elektroniczną niesie dla nich wiele korzyści. Na przykład karty kredytowe czy debetowe zapewniają m.in. większą swobodę dysponowania środkami finansowymi, są wygodniejsze w użyciu niż gotówka, zwłaszcza w podróży, a także bezpieczniejsze (np. w sytuacji kradzieży). Z kolei formuła płatności przez Internet daje możliwość ich realizacji w dowolnym czasie i miejscu, a jedynym warunkiem jest dostęp do sieci (coraz częściej także za pośrednictwem innych narzędzi niż komputery).

Mimo sukcesywnego wzrostu zainteresowania płatnościami elektronicznymi wśród części konsumentów, wciąż występuje obawa przed ryzykiem jakie towarzyszy tym transakcjom. Istotną barierą jest też brak odpowiedniego poziomu wiedzy na temat zasad korzystania z takich płatności. Dlatego też dalszy rozwój tego typu płatności jest w dużej mierze uzależniony od rozwoju infrastruktury technologicznej, ale także od podnoszenia poziomu wykształcenia społeczeństwa w kontekście wykorzystywania nowoczesnych technologii informacyjnych i informatycznych, do czego w znacznym stopniu może przyczynić się upowszechnienie założeń gospodarki opartej na wiedzy.

Celem opracowania jest identyfikacja stopnia rozwoju i zakresu wykorzystania płatności bezgotówkowych w Polsce, w kontekście rozwoju społeczeństwa informacyjnego, z uwzględnieniem wpływu koncepcji gospodarki opartej na wiedzy. W opracowaniu przedstawiono skalę wykorzystania bezgotówkowych instrumentów płatniczych, wskazane zostały przyczyny korzystania z tego typu płatności przez konsumentów oraz główne bariery, które ten rozwój blokują, m.in. w kontekście rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Przedstawione zostały także możliwe sposoby niwelowania tych barier, z uwzględnieniem dzia-

łań mieszczących się w koncepcji gospodarki opartej na wiedzy. W warstwie źródłowej skorzystano z materiałów wtórnych, zarówno czasopism, jak i dokumentów pochodzących z badanego sektora, które poddano analizie i syntezie.

### PŁATNOŚCI BEZGOTÓWKOWE W POLSCE – ISTOTA, NARZĘDZIA, ZALETY I STOSOWANIE

Transakcje bezgotówkowe dotyczą rozliczeń pieniężnych, w których obie strony rozliczenia (dłużnik i wierzyciel) posiadają rachunek bankowy i na żadnym etapie rozliczeń nie dochodzi do użycia gotówki. Charakter transakcji bezgotówkowej ma również transakcja płatnicza z wykorzystaniem instrumentu pieniądza elektronicznego<sup>1</sup>.

Na rynku funkcjonuje wiele instrumentów i usług płatniczych związanych z obrotem bezgotówkowym<sup>2</sup>. Wśród narzędzi papierowych wymienić można polecenia przelewu i zlecenia stałe, czek rozrachunkowy. Do instrumentów kartowych zalicza się karty przedpłacone, debetowe, kredytowe i obciążeniowe. Z kolei wśród bezgotówkowych instrumentów elektronicznych mieszczą się przelewy elektroniczne (Home Banking) oraz polecenia zapłaty<sup>3</sup>.

Stosowanie płatności bezgotówkowych przynosi wielostronne korzyści. Dla państwa daje oszczędność kosztów emisji i obsługi gotówki, a w wymiarze makroekonomicznym ma korzystny wpływ na gospodarkę<sup>4</sup>. Według badań gospodarek 50 innych państw, przeprowadzonych przez firmę doradczą Global Insight Incorporated oraz VISA International, wzrost poziomu płatności elektronicznych o 10% powoduje wzrost wydatków konsumenckich o 0,5%. Jednocześnie dzięki popularyzacji stosowania kart płatniczych gospodarka może zaoszczędzić rocznie równowartość 1% PKB<sup>5</sup>. Przyjęcie rozliczeń bezgotówkowych jako standardu w większości transakcji związanych z obrotem gospodarczym pozwoliłoby na ograniczenie tzw. szarej strefy, przyczyniając się do wzrostu dochodów budżetowych państwa. Nie bez znaczenia jest też możliwość obniżenia kosztów działalności sektora publicznego, zarówno w wymiarze dystrybucji różnych świadczeń, jak i otrzymywania należności, dzięki likwidacji kas w różnego rodzaju instytucjach.

<sup>1</sup> *Obrót bezgotówkowy. Zalety i wady wynikające z jego upowszechnienia*, NBP, Warszawa 2008, s. 9–10.

<sup>2</sup> Usługi płatnicze tego typu świadczą instytucje finansowe, ale także inne podmioty (np. w zakresie pobierania opłat, rozliczeń i rozrachunków płatności detalicznych).

<sup>3</sup> *Obrót bezgotówkowy...*

<sup>4</sup> *Ibidem*, s. 17.

<sup>5</sup> VISA International, Global Insight Inc., „*The Virtuous Circle: Electronic Payments and Economic Growth*”, s. 4–5, [http://www.corporate.visa.com/md/dl/documents/virtuoscircle\\_062303.pdf](http://www.corporate.visa.com/md/dl/documents/virtuoscircle_062303.pdf).

Dla banków ograniczenie obrotu gotówkowego na rzecz płatności bezgotówkowych pozwala na zmniejszenie kosztów wynikających z obsługi gotówki (zabezpieczone kasy, obsługa kasjerska, skarbce, liczenie gotówki, jej pakowanie i transport), a dodatkowo także na zmniejszenie strat wynikających z przestępstw gotówkowych. Dzięki temu banki mogą liczyć na wzrost przychodów.

Podstawowe potencjalne korzyści, jakie mogą zyskać klienci dzięki korzystaniu z bezgotówkowych instrumentów płatniczych to wygoda (o ile posiadają łatwy dostęp do Internetu) i większe bezpieczeństwo. Większość operacji bankowych i płatności w handlu internetowym klienci mogą wykonać zdalnie, w dogodnym momencie, a także w dogodnym miejscu – z uwagi na zwiększanie się liczby kanałów dostępu do Internetu, nie tylko w domu. Płatności bezgotówkowe pomagają zmniejszyć ponoszone koszty towarzyszące transakcjom, zaoszczędzić czas i zwiększyć bezpieczeństwo wykonywanych operacji. Pewną korzyścią jest też możliwość uzyskania dodatkowego dochodu ze środków zgromadzonych na rachunkach bankowych. Z kolei np. płacąc kartą klient może skorzystać z bezpiecznej formy kredytowania. Nową korzyścią towarzyszącą kartom jest możliwość uzyskania zwrotu części wydatków za zakupy dokonane kartą lub rabaty u wybranych sprzedawców (np. Payback) (coraz częściej ten instrument płatności jest wyposażony w towarzyszący mu program lojalnościowy, zachęcający do dokonywania dużej liczby transakcji kartami w punktach handlowo-usługowych)<sup>6</sup>.

Skalę wykorzystania obrotu bezgotówkowego można określić poprzez mierzenie udziału tego typu płatności w ogólnej liczbie dokonywanych płatności. Inny sposób opiera się na mierzeniu udziału środków pieniężnych w formie bezgotówkowej – tzn. na rachunkach bankowych, w odpowiednim agregacie podaży pieniądza. Miernikiem takim jest np. M1, który zawiera w sobie gotówkę, depozyty na żądanie, inne rachunki czekowe oraz czeki podróżne (pieniądz całkowicie płynny pod względem transakcyjnym)<sup>7</sup>. Istnieją też mierniki szczegółowych obszarów związanych z tego typu obrotem, np. liczba rachunków bankowych, liczba czy wartość poleceń przelewu, liczba kart płatniczych, albo wartość płatności nimi dokonywanych<sup>8</sup>.

Warunkiem realizacji większości płatności bezgotówkowych jest posiadanie rachunku bankowego. Ich liczba określa wskaźnik ubankowienia społeczeństwa (w węższym stopniu). W tym względzie Polska ciągle odbiega od średniej europejskiej, zajmując w 2010 r. jedno z najniższych miejsc wśród krajów Unii ze

<sup>6</sup> R. Grzyb, *Na konto nie wróci więcej niż 2 proc.*, „Dziennik. Gazeta Prawna”, 23.08.2011.

<sup>7</sup> W 2009 r. wskaźnik ten ukształtował się na poziomie 23,1%, a w 2010 r. udział pieniądza gotówkowego w M1 zmniejszył się do 20,6%. Za: *Porównanie wybranych elementów polskiego systemu płatniczego z systemami innych krajów Unii Europejskiej za 2010 rok*, NBP, Warszawa 2011, s. 40.

<sup>8</sup> NBP mierząc wybrane elementy polskiego systemu płatniczego, od 2006 r. porównuje je z elementami krajów Unii Europejskiej.

wskaźnikiem 0,99 rachunku bankowego na 1 mieszkańca (co pozwala wyprzedzić jedynie Czechy, Włochy i Hiszpanię). Według badań NBP wskaźnik liczby rachunków na 1 mieszkańca w Polsce wzrósł dynamicznie na przestrzeni ostatnich lat i w 2010 roku stanowił 76,7% średniej całej Unii Europejskiej (w roku 2009 było to 73,8%<sup>9</sup> – dla porównania w 2006 r. wg nieco innej metodyki badania uzyskano wynik na poziomie 48%)<sup>10</sup>. Podobnie ukształtowały się wyniki badania przeprowadzonego przez KIR S.A., gdzie określono wysokość wskaźnika ubankowienia na poziomie prawie 80%<sup>11</sup>.

Wśród posiadaczy rachunków bankowych w Polsce, najpopularniejszą formą rozliczeń bezgotówkowych jest polecenie przelewu. Przejawia się to w systematycznym wzroście ich liczby oraz wartości transakcji. Według danych z 2010 r. na 1 mieszkańca przypadło 38,5 liczby poleceń przelewu, co plasuje Polskę poniżej średniej w UE (47,8), ale także poniżej średniej dla krajów Strefy Euro (49)<sup>12</sup>. Według danych NBP w 2010 r. liczba transakcji przy użyciu tego instrumentu stanowiła 62,9% liczby transakcji wszystkimi instrumentami bezgotówkowymi. Mimo rosnącego wskaźnika, Polska wśród 24 krajów UE, objętych badaniem ECB Statistical Data Warehouse, nadal zajmuje dalekie 17. miejsce. Najmniej popularnym instrumentem płatności bezgotówkowych jest w Polsce polecenie zapłaty, z 1% udziału wśród transakcji bezgotówkowych. Dane na temat liczby zrealizowanych poleceń zapłaty na 1 mieszkańca z 2010 r., ze wskaźnikiem kształtującym się na poziomie 0,59, plasują Polskę w samej końcówce UE, przy średniej unijnej 43,9 (przed Bułgarią i Rumunią).

Dynamicznie rozwijają się w Polsce kartowe instrumenty płatności bezgotówkowych, których udział w transakcjach tego typu ogółem wyniósł w 2010 r. 36,1%. Na koniec 2008 r. w Polsce w obiegu było 30,3 mln kart płatniczych (14,3 % więcej względem roku poprzedniego), a w 2009 r. 33,2 mln kart (wzrost o 9,9% względem 2008 r.). W 2010 r. odnotowano nieznaczny spadek w stosunku do 2009 r. o 4% (wyniki na poziomie 32 mln kart). W strukturze kart płatniczych dominują karty debetowe – na koniec 2009 r. było ich 22,5 mln szt., co stanowiło 66,2% ogółu kart, a na koniec 2010 r. stanowiły już 71,1% (z liczbą 22,8 mln). Kart kredytowych i obciążeniowych w 2010 r. było odpowiednio 8,9 mln i 0,3 mln, co stanowiło 27,8% i 1% ogółu kart płatniczych (w 2009 r. dane te wynosiły odpowiednio dla kart kredytowych 10,86 mln – 32,7%, a dla obciążeniowych 0,37 mln – 1,1%). Wskaźnik liczby transakcji bezgotówkowych przypadających na jedną kartę w Polsce uległ poprawie. 26 transakcji rocznie

<sup>9</sup> *Porównanie wybranych elementów...*, s. 7.

<sup>10</sup> T. Koźliński, *Porównanie wyników badań ubankowienia Polaków przeprowadzonych przez NBP w 2006 i 2009 r.*, NBP DSP, Warszawa, grudzień 2009, s. 5–6.

<sup>11</sup> M. Szymański, *EBPP – szansa na realizację premii zacofania w zakresie płatności masowych w Polsce*, KIR, prezentacja z V Plenarnego Posiedzenia Koalicji na rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, Warszawa, 24 listopada 2009 r.

<sup>12</sup> *Porównanie wybranych elementów...*, s. 29.

plasuje ją poniżej średniej unijnej (44), ale przed 11 innymi krajami (w tym także Niemcami). Zmienił się też nieco sposób użycia kart, gdyż do 2008 r. w Polsce używano ich częściej do podejmowania gotówki z bankomatów. W 2009 r. po raz pierwszy dokonano kartami płatniczymi więcej transakcji bezgotówkowych niż gotówkowych – wskaźnik na poziomie 50,6%, natomiast w 2010 r. poziom ten wzrósł już do 54,5%<sup>13</sup>. Warto nadmienić, że w Unii Europejskiej karty płatnicze są dominującym instrumentem wśród bezgotówkowych metod płatności, a ich udział systematycznie rośnie<sup>14</sup>.

Zauważalny w Polsce rozwój płatności bezgotówkowych przy użyciu przelewów elektronicznych wynika w dużej mierze z dynamicznego rozwoju handlu internetowego oraz rosnącej popularności wśród konsumentów tej formy sprzedaży. Należy jednak zauważyć, że tzw. e-przelew z rachunku z dostępem internetowym zajmuje dopiero dalsze miejsce po wciąż częściej wybieranej płatności gotówką przy odbiorze towaru (czy to za pośrednictwem Poczty Polskiej, kuriera czy tradycyjnego sklepu)<sup>15</sup>. Oznacza to występowanie tu znacznego potencjału dla rozwoju płatności bezgotówkowych, zwłaszcza, że liczba klientów bankowości internetowej wciąż wzrasta, a wielkość ta wpływa na popularność korzystania z określonych form rozliczeń bezgotówkowych, np. przelewów internetowych. Według danych ZBP na koniec 2009 r. liczba użytkowników bankowości internetowej wynosiła ponad 14 milionów, przy czym aktywnych klientów było ogółem około 8,4 miliona (z tego 930 tys. to małe i średnie firmy)<sup>16</sup>.

#### ROZWÓJ SPOŁECZEŃSTWA INFORMACYJNEGO W KONTEKŚCIE DETERMINANT STOSOWANIA PŁATNOŚCI BEZGOTÓWKOWYCH

Obrót bezgotówkowy może być pobudzany m.in. dzięki rozwojowi umiejętności pozyskiwania, gromadzenia i wykorzystywania informacji, co jest możli-

<sup>13</sup> *Ibidem*, s. 20–22 i 25.

<sup>14</sup> W 2006 r. na terenie Wspólnoty kartami płatniczymi dokonano 34,4% transakcji bezgotówkowych (dla porównania polecenie przelewu 30%, polecenie zapłaty 25,2%, czeki 9,2%, pieniądź elektroniczny i pozostałe instrumenty 1,3%). W 2010 r. transakcje kartowe stanowiły już 39,2% transakcji bezgotówkowych w UE (odpowiednio polecenie przelewu 27,8%, polecenie zapłaty 25,5%, czeki 5,8%, pieniądź elektroniczny i pozostałe instrumenty 1,6%) Za: *Statistical Data Warehouse*, European Central Bank, <http://sdw.ecb.europa.eu>.

<sup>15</sup> T. Koźliński, *Wybrane wyniki badania nt. korzystania Polaków z kont osobistych i kart płatniczych oraz realizowania płatności masowych w Polsce poprzez transakcje gotówkowe i bezgotówkowe*, NBP DSP, Warszawa, grudzień 2009. Należy w tym miejscu zaznaczyć, że popularność płatności przy odbiorze wynika także z przypadków niesolidnej obsługi czy wręcz nieuczciwości niektórych przedsiębiorstw i braku możliwości wyegzekwowania przez klienta realizacji opłaconych przelewem elektronicznym transakcji zakupu.

<sup>16</sup> T. Koźliński, *Płatności masowe w Polsce – wyniki ogólnopolskiego badania reprezentatywnego przeprowadzonego w 2009 r. i ich porównanie z wynikami analogicznego badania przeprowadzonego w 2006 r.*, NBP, Warszawa, czerwiec 2010, s. 46.

we dzięki rozwojowi technologii informacyjnych i komunikacyjnych (ang. *Information and Communication Technologies – ICT*). Jest to szczególnie istotne w dobie gwałtownego wzrostu znaczenia informacji oraz skali usług świadczonych drogą elektroniczną. Z tego powodu szczególnego znaczenia nabiera zwiększenie skali i zakresu wykorzystania technologii informacyjnych i komunikacyjnych, z czym wiąże się nowy trend transformacji cywilizacyjnej w kierunku „społeczeństwa informacyjnego”. Definiuje się je jako społeczeństwo, w którym przetwarzanie informacji z wykorzystaniem technologii informacyjnych i komunikacyjnych stanowi znaczącą wartość ekonomiczną, społeczną i kulturową<sup>17</sup>.

MSWiA sformułowało strategiczne kierunki Polski w zakresie rozwoju społeczeństwa informacyjnego do roku 2013, gdzie zwrócono uwagę zwłaszcza na potrzebę przyspieszenia rozwoju kapitału intelektualnego i społecznego Polaków, dzięki wykorzystaniu technologii informacyjnych i komunikacyjnych; konieczność wzrostu efektywności, innowacyjności i konkurencyjności firm, a co za tym idzie – polskiej gospodarki na globalnym rynku oraz wzrostu dostępności i efektywności usług administracji publicznej.

Wśród głównych celów wspomnianej strategii można wymienić m.in. podniesienie poziomu motywacji, świadomości, wiedzy oraz umiejętności w zakresie wykorzystywania technologii informacyjnych i komunikacyjnych. Jest to mierzone wzrostem umiejętności wykonania 5–6 podstawowych czynności wymienianych przez Eurostat<sup>18</sup>.

Kolejny cel to zapewnienie efektywnej ekonomicznie, bezpiecznej i zorientowanej na przyszłe potrzeby Polaków infrastruktury technologii informacyjnych i komunikacyjnych – miarą jego osiągnięcia jest zwiększenie odsetka gospodarstw domowych posiadających dostęp do Internetu. Należy tu zaznaczyć, że w zakresie wykorzystania Internetu do komunikowania się (np. telefonia internetowa oraz wideokonferencje) Polacy dorównują średniej unijnej. Jednak w pozostałych aspektach, takich jak korzystanie z poczty elektronicznej, wyszukiwanie informacji, internetowe media czy właśnie bankowość elektroniczna, średnie unijne są wyższe. Stosunkowo słabo upowszechniony jest handel elektroniczny – 9% przedsiębiorstw otrzymuje zamówienia za pośrednictwem Internetu (średnia unijna wynosi 14%); natomiast odsetek przedsiębiorstw kupujących z wykorzystaniem Internetu osiągnął poziom 22% (przy średniej unijnej

<sup>17</sup> *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013*, MSWiA, Warszawa, grudzień 2008, s. 2

<sup>18</sup> Według badań Eurostatu, w 2011 r. 3/4 ludności UE w wieku od 16 do 74 lat używało komputera, a w najmłodszej części społeczeństwa (16 do 24 lat) – aż 96%. Najwyższy wskaźnik używania komputera wśród osób między 16. a 74. rokiem życia osiągają: Szwecja (96%) oraz Dania, Luksemburg i Holandia (po 94%). Najsłabsze wyniki mają: Rumunia (50%), Bułgaria (55%) i Grecja (59%). Polska z wynikiem 70% jest poniżej średniej unijnej (78%). Wskaźnik ten wzrasta jednak do 98% wśród młodych Polaków (16–24 lata). Za: *Eurostat: Połowa Rumunów, Bułgarów i Greków nie używała komputera*, <http://m.onet.pl/biznes,mr209>.

39%). W obu przypadkach Polska zajmuje 15. pozycję wśród wszystkich krajów Unii Europejskiej<sup>19</sup>.

Dla rozwoju płatności bezgotówkowych bardzo duże znaczenie ma zwiększenie stopnia ubankowienia Polaków. Tymczasem wciąż jeszcze pewien odsetek ludności nie ma założonego konta bankowego. Z badań wynika<sup>20</sup>, że główne bariery przed podjęciem tego kroku to konieczność ponoszenia zbyt wielu kosztów (finansowych, psychologicznych i behawioralnych), a zbyt mało dostrzeganych korzyści, które naprawdę przekonywałyby daną osobę. Kolejne istotne powody to zbyt niskie dochody (realnie lub psychologicznie), obawy przed nowymi technologiami (zwłaszcza przy korzystaniu z kart, bankomatów i konta w Internecie) oraz brak zaufania do instytucji finansowych (w tym przekonanie, że na kontaktach z bankami obywatel zawsze straci). Nie bez znaczenia u takich osób jest także silne natężenie postawy związanej z kultem gotówki. Osoby niekorzystające z obrotu bezgotówkowego w ogóle lub korzystające w minimalnym stopniu (tylko konto) widzą przede wszystkim zalety gotówki i wady karty. Dla gotówki największe zalety to: brak ograniczeń płatności, możliwość realnej kontroli, przyjemność obcowania z gotówką oraz wygoda i szybkość płacenia. Z kolei największe wady karty to: bariera obiektywna w postaci ograniczenia miejsc i kwot płacenia, bariera psychologiczna, w tym brak kontroli nad wydatkami i możliwość popadnięcia w długi, wynikające z niewiedzy poczucie braku anonimowości oraz opłaty związane z transakcjami. Z kolei w grupie barier związanych z intensyfikacją obrotu bezgotówkowego badani wskazywali głównie trzy grupy: problem z samokontrolą (problemy z kontrolowaniem wydatków), lęk przed nowymi technologiami oraz brak wiedzy na temat mechanizmów działania płatności bezgotówkowych i towarzyszące temu przesady i błędne przekonania.

Jak widać, na zwiększenie skali i zakresu zastosowania płatności bezgotówkowych może mieć wpływ wiele determinant. Olbrzymie znaczenie mają postawy konsumentów wobec tej formy, w tym pozytywne nastawienie do nowych technologii, które można wzmocnić dzięki upowszechnieniu umiejętności korzystania z niej<sup>21</sup>.

<sup>19</sup> Za: *Strategia rozwoju społeczeństwa...*, s. 5.

<sup>20</sup> D. Maison, *Analiza barier dotyczących korzystania z obrotu bezgotówkowego oraz wskazywanie działań ograniczających te bariery, Raport dla NBP*, Warszawa, wrzesień 2010, s. 53–55.

<sup>21</sup> Ciekawe wyniki badań na temat można znaleźć w opracowaniu: D. Maison, *Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego, Raport dla NBP*, Warszawa, 15 marca 2010 r.; Z przeprowadzonej analizy wynika m.in., że tzw. Wskaźnik Korzystania z Obrotu Bezgotówkowego na koniec 2009 r. wynosi 28 (na 100-stopniowej skali), co oznacza, że korzystanie z tej formy płatności jest cały czas stosunkowo słabe, choć poziom ten jest wyraźnie zróżnicowany co do regionu Polski. Z kolei Indeks Zaufania do Obrotu Bezgotówkowego, mierzący subiektywne nastawienie do obrotu bezgotówkowego (wartości od 0 do 100, gdzie im wyższa wartość, tym większe zaufanie) na koniec 2009 roku wyniósł 57 na 100-stopniowej skali. Jest to wartość nieco powyżej środka skali, co oznacza średnie zaufanie do obrotu bezgotówkowego w Polsce.

## ROZWÓJ PŁATNOŚCI BEZGOTÓWKOWYCH W KONTEKŚCIE GOSPODARKI WIEDZY

Zmieniające się warunki działania doprowadziły m.in. do wykształcenia się założeń gospodarki opartej na wiedzy, która charakteryzuje się zwiększoną zdolnością do przyspieszonego rozwoju. Także w Polsce zachodzące zmiany wskazują na tendencję do przechodzenia polskiej gospodarki w tym kierunku.

Gospodarce opartej na wiedzy towarzyszy rozwój społeczeństwa informacyjnego i szersze wykorzystanie ICT. Oznacza to zapewnienie sprawniejszej komunikacji wykorzystującej nowoczesne rozwiązania informatyczne, poszukiwanie i wdrażanie innowacji, możliwych m.in. dzięki postępowi techniczno-organizacyjnemu, ale także intensyfikacji prac badawczo-rozwojowych.

Wykorzystywanie wymogów koncepcji gospodarki opartej na wiedzy jest też istotne w sektorze bankowym, umożliwiając wzrost aktywności korzystania przez klientów z produktów bankowych, zwłaszcza nowoczesnych, w tym z płatności bezgotówkowych. Działania banków coraz częściej służą poznaniu potrzeb i cech klientów, czy to poprzez prowadzenie badań marketingowych czy dzięki gromadzeniu informacji w ramach baz danych. Wprowadzane są innowacje produktowe, często we współpracy sieciowej z zewnętrznymi podmiotami. Banki też dbają o intensyfikację komunikacji, zwłaszcza interaktywnej, służącej zwiększaniu wiedzy wśród klientów z rynków docelowych.

Ważnymi działaniami banków służącymi pobudzeniu rozwoju obrotu bezgotówkowego były, prowadzone już od pewnego czasu, te z obszaru polityki cenowej, służące zniechęceniu do gotówki poprzez podnoszenie opłat, towarzyszących tego typu operacjom oraz stosowaniu preferencyjnie niskich kwot dla transakcji bezgotówkowych.

Ważne jest też zachęcenie posiadaczy kont do bardziej efektywnego korzystania z usług bankowych, co przynosi bankom wymierne korzyści ekonomiczne, tym większe im większa jest liczba klientów aktywnie korzystających z tych usług (np. obsługa przelewów internetowych wymaga jedynie zapewnienia serwerów, systemu informatycznego i zabezpieczeń). Dlatego też bardzo istotne jest, aby polityka banków była ukierunkowana na taką aktywizację. Jest to możliwe poprzez edukację ukazującą korzyści płynące z korzystania z tego typu usług, obniżanie opłat dla osób korzystających z kanałów elektronicznych oraz działania promocyjne zachęcające do efektywniejszego korzystania z usług bankowych.

Istotną barierą upowszechnienia się w Polsce bezgotówkowych płatności z wykorzystaniem kart są wysokie opłaty. Według NBP opłaty te w odniesieniu procentowym do wartości transakcji są ponad dwukrotnie wyższe od średniej europejskiej. Na przykład – względem kart debetowych VISA dla klientów indywidualnych – dla Unii Europejskiej wynoszą one średnio 0,72%, podczas gdy



w Polsce 1,6%. Dla kart kredytowych i obciążeniowych wielkości te kształtują się odpowiednio na poziomie 0,84% dla UE oraz 1,45% dla Polski<sup>22</sup>.

Pomocny będzie tu, opracowany przez NBP Program redukcji opłat kartowych w Polsce, który ma na celu doprowadzenie, aby każdy konsument posiadający kartę płatniczą mógł ją wykorzystywać przy płatnościach bezgotówkowych w jak największej liczbie punktów handlowo-usługowych w Polsce i niezależnie od wysokości kwoty transakcji. Jednym z celów szczegółowych jest tam stopniowe dojście, najpóźniej 1 stycznia 2017 r., do średniej unijnej w zakresie wysokości opłat *interchange* w Polsce. W chwili obecnej jest to około 0,70% wartości transakcji dla kart debetowych i 0,84% dla kart kredytowych. Osiągnięcie tego celu przyczyni się do uzyskania korzyści dla konsumentów, w postaci zmniejszenia cen towarów i usług, dzięki spadkowi wysokości opłat.

We wspomnianych w pkt 2 barierach upowszechnienia obrotu bezgotówkowego pojawiają się czynniki obiektywne w postaci ograniczenia miejsc i kwot płacenia, dlatego też wśród innych, istotnych działań wymienia się m.in.<sup>23</sup>:

- znaczące zwiększenie liczby punktów handlowo-usługowych w Polsce, które akceptują karty płatnicze, w tym szczególnie w mniejszych miejscowościach i na wsi, co przyczynia się pośrednio do zwiększenia udziału osób posiadających rachunek bankowy i kartę płatniczą. Jest to ważna determinanta upowszechnienia płatności bezgotówkowych zwłaszcza, że stopień nasycenia rynku w Polsce punktami handlowo-usługowymi, które akceptują karty płatnicze jest stosunkowo niewielki (wynosi od 19% do 38%)<sup>24</sup>;
- zwiększenie liczby i wartości kartowych transakcji bezgotówkowych, co przyczyni się do wzrostu odpowiednich wskaźników rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na tle innych krajów;
- wprowadzenie mechanizmów, które zachęcą do akceptowania mikropłatności;
- zwiększenie wiedzy i świadomości ekonomicznej akceptantów i konsumentów w zakresie problematyki opłat kartowych.

Oznacza to dla banków konieczność zadbania o inwestycje w infrastrukturę technologiczną. Należy zwrócić uwagę, że liczba urządzeń akceptujących elektroniczne instrumenty płatnicze (terminale POS oraz imprinterzy) w Polsce zwiększyła się w 2010 r. osiągając poziom 6595 urządzeń na milion mieszkańców (oznacza to wzrost o 9% względem 2009 roku).

W 2010 roku w Polsce na milion mieszkańców przypadały 443 bankomaty, i mimo systematycznego wzrostu tego wskaźnika, był on nadal dwa razy mniejszy od średniej dla wszystkich krajów UE. Ponadto należy zwrócić uwagę, że rodzime bankomaty wciąż rzadko jeszcze mają charakter urządzeń wielofunk-

<sup>22</sup> *Analiza funkcjonowania opłaty interchange w transakcjach bezgotówkowych na rynku polskim*, Warszawa, styczeń 2012, s. 53–54.

<sup>23</sup> *Program redukcji opłat kartowych w Polsce*, NBP, Warszawa, marzec 2012, s. 9–10.

<sup>24</sup> *Analiza funkcjonowania opłaty...*, s. 21.

cyjnych, w których oprócz wypłaty gotówki można dokonywać przelewów, doładowań telefonów, kupna biletów itp.

Niezwykle istotne jest propagowanie przez banki wszelkich działań zwiększających bezpieczeństwo rozliczeń, możliwe dzięki sukcesywnemu przechodzeniu na karty z mikroprocesorem. Dodatkowo karty chipowe to dla banków szansa na wzrost dochodów, możliwy dzięki umieszczaniu na nich dodatkowych aplikacji – np. towarzyszących programom lojalnościowym. Ciekawą ofertą płatności, opartych na zaawansowanych technologiach są tzw. płatności mobilne, dokonywane z wykorzystaniem telefonu komórkowego. Można w ten sposób płacić zarówno w sklepach internetowych, jak również w tradycyjnych punktach sprzedaży. Są one w Polsce na początkowym etapie rozwoju, ale biorąc pod uwagę powszechność posiadania telefonów mają szansę na dynamiczny rozwój.

#### PODSUMOWANIE

W Polsce, w sferze płatności detalicznych występuje wyraźna przewaga obrotu gotówkowego – według szacunków ponad 90% transakcji jest realizowanych w taki sposób<sup>25</sup>. Aby zapewnić dalszy rozwój bezgotówkowych usług płatniczych niezbędna jest rozbudowa infrastruktury oraz w niektórych przypadkach, obniżenie kosztów. Niezbędne jest też wzmacnianie zaufania społeczeństwa do instytucji finansowych, popularyzacja nowoczesnych usług bankowych oraz wzrost aktywności korzystania z produktów bankowych. Pomocne może być w tym prowadzenie przez banki odpowiednich akcji edukacyjnych wśród klientów, także w zakresie stosowania technologii informacyjnych oraz ekspozowanie korzyści jakie daje obrót bezgotówkowy.

Rozwój społeczeństwa informacyjnego oraz poprawa jakości życia społeczeństwa może w znacznym stopniu opierać się na możliwości wykorzystania technologii informacyjnych i komunikacyjnych, zwłaszcza dzięki umożliwieniu kontaktów społecznych na odległość i odmiejscowieniu usług, dostępnych przy użyciu kanałów elektronicznych z dowolnego miejsca w kraju. Z kolei wzrost korzystania z bankowości internetowej będzie wpływał na upowszechnienie i dostępność nowoczesnych metod płatności bezgotówkowych w Polsce. Aby móc w pełni wykorzystać tę szansę niezbędne jest zwiększanie liczby osób, które potrafią korzystać z komputera i mają dostęp do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego. Na tym tle zaznacza się rola realizacji założeń kształtowania

<sup>25</sup> Według badań przeprowadzonych w 2007 r. przez SMG KRC na zlecenie NBP – płatności gotówkowe dominują przy zakupach w mniejszych sklepach spożywczych oraz korzystaniu z drobnych usług (97,8% transakcji). Częstotliwość stosowania kart była tylko większa w przypadku zakupów w supermarketach i na stacjach benzynowych i wynosiła ok. 30% (kartami debetowymi płaciło ok. 20 % klientów, kartami kredytowymi ok. 10 %). Za: M. Polasik, K. Maciejewski, *Innowacyjne usługi płatnicze w Polsce i na świecie*, NBP, czerwiec 2008, s. 99–100.

społeczeństwa informacyjnego, które dobrze wpisuje się w formułę gospodarki opartej na wiedzy. Oznacza to, że dla pobudzenia rozwoju obrotu bezgotówkowego przydatne będą kompleksowe, wielokierunkowe i wspólnie koordynowane działania wielu podmiotów.

#### LITERATURA

- Analiza funkcjonowania opłaty interchange w transakcjach bezgotówkowych na rynku polskim, Warszawa, styczeń 2012.
- Eurostat: Połowa Rumunów, Bułgarów i Greków nie używała komputera*, <http://m.onet.pl/biznes,mr209>.
- Grzyb R., *Na konto nie wróci więcej niż 2 proc.*, „Dziennik. Gazeta Prawna” z 23.08.2011.
- Koźliński T., *Płatności masowe w Polsce – wyniki ogólnopolskiego badania reprezentatywnego przeprowadzonego w 2009 r. i ich porównanie z wynikami analogicznego badania przeprowadzonego w 2006 r.*, NBP, Warszawa, czerwiec 2010.
- Koźliński T., *Porównanie wyników badań ubankowienia Polaków przeprowadzonych przez NBP w 2006 i 2009 r.*, NBP, Warszawa 2009.
- Koźliński T., *Wybrane wyniki badania nt. korzystania Polaków z kont osobistych i kart płatniczych oraz realizowania płatności masowych w Polsce poprzez transakcje gotówkowe i bezgotówkowe*, DSP NBP DSP, Warszawa, grudzień 2009.
- Maison D., *Analiza barier dotyczących korzystania z obrotu bezgotówkowego oraz wskazanie działań ograniczających te bariery*, Raport dla NBP, Warszawa, wrzesień 2010.
- Maison D., *Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego*, Raport dla NBP, Warszawa, 15 marca 2010.
- Obrót bezgotówkowy. Zalety i wady wynikające z jego upowszechnienia*, NBP, Warszawa 2008.
- Polasik M., Maciejewski K., *Innowacyjne usługi płatnicze w Polsce i na świecie*, NBP, czerwiec 2008.
- Porównanie wybranych elementów polskiego systemu płatniczego z systemami innych krajów Unii Europejskiej za 2010 rok*, NBP, Warszawa 2011.
- Program redukcji opłat kartowych w Polsce*, NBP, Warszawa, marzec 2012.
- Statistical Data Warehouse*, European Central Bank, <http://sdw.ecb.europa.eu>.
- Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013*, MSWiA, Warszawa, grudzień 2008.
- Szymański M., *EBPP – szansa na realizację premii zacofania w zakresie płatności masowych w Polsce*, KIR, prezentacja z V Plenarnego Posiedzenia Koalicji na rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, Warszawa, 24 listopada 2009 r.
- VISA International, Global Insight Inc., „The Virtuous Circle: Electronic Payments and Economic Growth”, [http://www.corporate.visa.com/md/dl/documents/virtuoscircle\\_062303.pdf](http://www.corporate.visa.com/md/dl/documents/virtuoscircle_062303.pdf).

*Streszczenie*

Celem opracowania była identyfikacja zakresu wykorzystania narzędzi płatności bezgotówkowych w Polsce na tle rozwoju społeczeństwa informacyjnego oraz wpływu koncepcji gospodarki opartej na wiedzy. W kolejnych częściach przedstawiono istotę bezgotówkowych instrumentów płatniczych, ich zalety i wady oraz skalę wykorzystania. Wskazano na przyczyny i główne bariery korzystania z tego typu płatności przez konsumentów (także w kontekście rozwoju społeczeństwa informacyjnego). Przedstawiono także możliwe sposoby niwelowania tych barier, z uwzględnieniem działań mieszczących się w koncepcji gospodarki opartej na wiedzy. W warstwie źródłowej skorzystano z materiałów wtórnych, zarówno czasopism, jak i dokumentów pochodzących z badanego sektora. Z analiz wynika, że wzrost popularności bezgotówkowych usług płatniczych jest uzależniony od akcji edukacyjnej, także w zakresie stosowania technologii informacyjnych. Istotne jest też wzmacnianie zaufania do instytucji finansowych, popularyzacji nowoczesnych usług bankowych oraz bardziej aktywnego korzystania z produktów bankowych. Ważna jest także rozbudowa infrastruktury informatycznej i obniżenie kosztów jej eksploatacji.

**Cashless payments in Poland in the context of the information society and knowledge-based economy***Summary*

The paper identified non-cash payment instruments used in Poland against the background of the development of the information society and the impact of the concept of the knowledge economy. The following sections presents the essence of non-cash payment instruments, their advantages and disadvantages and the scale of use. Pointed out the reasons and the main barriers to the use of such payments by the consumer (also in the context of the Information Society). Identified ways to reduce these barriers, including actions in the concept of the knowledge economy. Used secondary sources, journals and documents from the test sector. The analysis shows that the increase in popularity of non-cash payment services is dependent on the educational campaign, including in the use of information technology. It is also important to strengthen confidence in financial institutions, popularization of modern banking services and a more active use of banking products. It is important to also develop infrastructure and reduce costs.