

PSD2



RAPORT

PŁATNOŚCI CYFROWE

2019



IZBA
GOSPODARKI
ELEKTRONICZNEJ

Partnerzy raportu



Spis treści:

Wstęp

Metodologia

Produkty finansowe dostępne w Polsce

PSD2 i otwarta bankowość

Zakupy i płatności online

Zakupy i płatności mobile

Zakupy i płatności offline

Zakupy i płatności w sklepach poza Polską

Zakupy i płatności urządzeniami ubieralnymi

Zakupy i płatności wirtualnymi walutami

Opinia Polaków na temat wycofania gotówki



Wstęp

Szanowni Państwo

W tym roku tradycyjnie przyglądamy się płatnościom online-mobile-offline oraz kontynuujemy badanie trendu płatności zegarkami oraz innymi urządzeniami ubieralnymi. Ale silny nacisk kładziemy także na wszystko to, co jest następstwem dyrektywy PSD2. W tegorocznym raporcie pojawiły się zagadnienia dotyczące otwartej bankowości, dotyczące metod uwierzytelniania, w tym zagadnienia silnej metody uwierzytelniania. Duży nacisk został położony także na płatności transgraniczne, które w ostatnim czasie stały się językiem u wagi zarówno banków, jak i instytucji finansowych.

Jeszcze nigdy tylu internautów nie deklarowało, że zdarza im się kupować w internecie z wykorzystaniem desktopu. To jest równa połowa badanej grupy i ogromny wzrost rok do roku, bo aż o 9%. Ale największy, bo aż dwucyfrowy wzrost widać w zakupach z wykorzystaniem smartfona. To największe wzrosty w ostatnich latach! Rosną zakupy i płatności cyfrowe, spadają zakupy w sklepach stacjonarnych, o czym szeroko możecie przeczytać w rozdziale „Zakupy i płatności offline”.

Mamy nowego lidera produktów finansowych wykorzystywanych przy dokonywaniu płatności mobilnych w sklepie stacjonarnym. Jest nim polski standard płatności czyli BLIK. Tuż za nim płatności zbliżeniowe smartfonem realizowane kartami Visa, kartami MasterCard, a także telefonem z Google Pay lub Apple Pay.

Wydawało się, że zeszłoroczny trend płatności smartwatch'ami będzie kontynuowany w tym roku, ale tak jednak nie jest. Jedynie 12% osób deklaruje, że dokonuje tego typu płatności. Co nie zmienia faktu, że płatności wearables są dzisiaj najsilniejszym nowym trendem w sektorze płatności cyfrowych, a oprócz zegarka, można płacić w ten sposób także bransoletką, pierścieniem, rękawiczką, czy opaską fitness.

Szczególnie interesujący jest w tym roku rozdział „PSD2 i otwarta bankowość”. To zupełnie nowe pytania w naszej ankiecie, a dotyczą one wszystkiego, co zmienia i wprowadza na rynek europejskie rozporządzenie Payment Services Directive 2. Sprawdźcie, czy konsumenci chcą i potrzebują usług bankowych dostarczanych przez tak zwane podmioty trzecie. Sprawdźcie, czy kochamy swoje banki, czy też brakuje nam w nich produktów i nowych usług.

Tradycyjnie pytamy także o wycofanie gotówki, badamy płatności wirtualnymi walutami i po raz pierwszy w tym roku tak szeroko zakupy i płatności w sklepach poza Polską. Już 24% osób deklaruje, że robiło zakupy internetowe w sklepach poza Polską w ciągu ostatniego roku.

Zapraszamy do lektury!

Patrycja Sass-Staniszevska, Prezes Zarządu, Izba Gospodarki Elektronicznej

Łukasz Kłosowski, wydawca serwisu GoMobi.pl, członek Izby Gospodarki Elektronicznej





Metodologia

Raport „Płatności cyfrowe 2019” powstał na podstawie badania rynkowego zrealizowanego metodą CAWI (Computer-Assisted Web Interview) przy pomocy elektronicznych ankiet responsywnych emitowanych na stronach WWW oraz w wysyłce mailowej.

Zebrano opinie 2400 internautów. Dane zbierane były w dniach 18-28 października 2019.

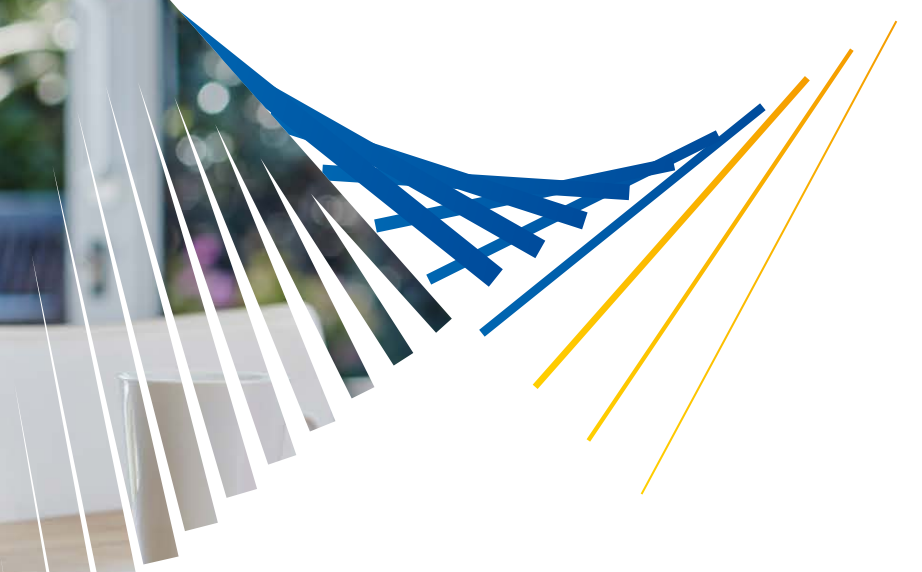
Struktura próby została skorygowana przy użyciu wagi analitycznej i odpowiada strukturze polskich internautów pod względem płci, wieku i wielkości miejsca zamieszkania.

W analizie wzięto pod uwagę tylko kompletne ankiety.



Płać Visa w Internecie, bo tylko
płacąc kartą masz pewność,
że Twoje pieniądze są bezpieczne.

Dowiedz się więcej o usłudze chargeback na [visa.pl](https://www.visa.pl)



VISA wszędzie tam,
dokąd zmierzasz

Przelewy24

Obniż koszty przyjmowania płatności w swojej firmie

- ▶ 0 zł opłaty aktywacyjnej
- ▶ Bezpłatne i natychmiastowe wypłaty środków
- ▶ Ponad 350 metod płatności, w tym:



Sprawdź na przelewy24.pl





**Produkty finansowe
dostępne w Polsce**

Tradycyjnie raport „Płatności cyfrowe” zaczynamy od pytania o produkty finansowe i transakcyjne posiadane przez Polaków.

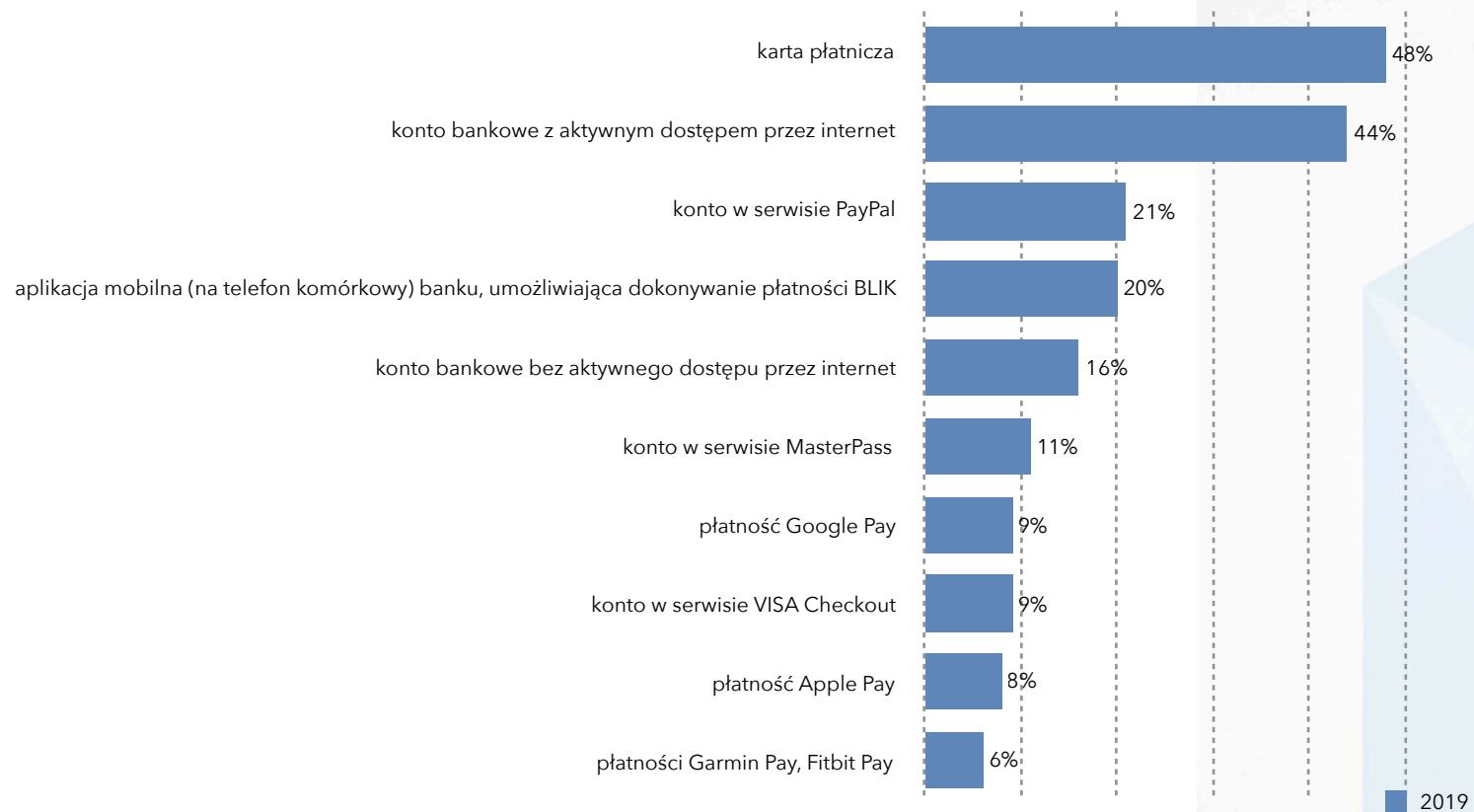
Ponownie najpopularniejszym produktem jest karta płatnicza z wynikiem 48%, a następnie konto bankowe z aktywnym dostępem przez internet - 44%. Na trzecim miejscu - i tutaj zmiana w porównaniu do zeszłorocznego badania - konto w serwisie PayPal (21%).

Skąd taka popularność PayPal w Polsce? Między innymi stąd, że to tradycyjny instrument płatniczy do transakcji w internecie. Założona ponad 20 lat temu firma, dostępna w niemal 200 krajach, jest potentatem internetowych płatności. Popularność PayPal można także przypisać rosnącym na znaczeniu transakcjom transgranicznym, o czym szerzej będzie w rozdziale „Zakupy i płatności w sklepach poza Polską”.

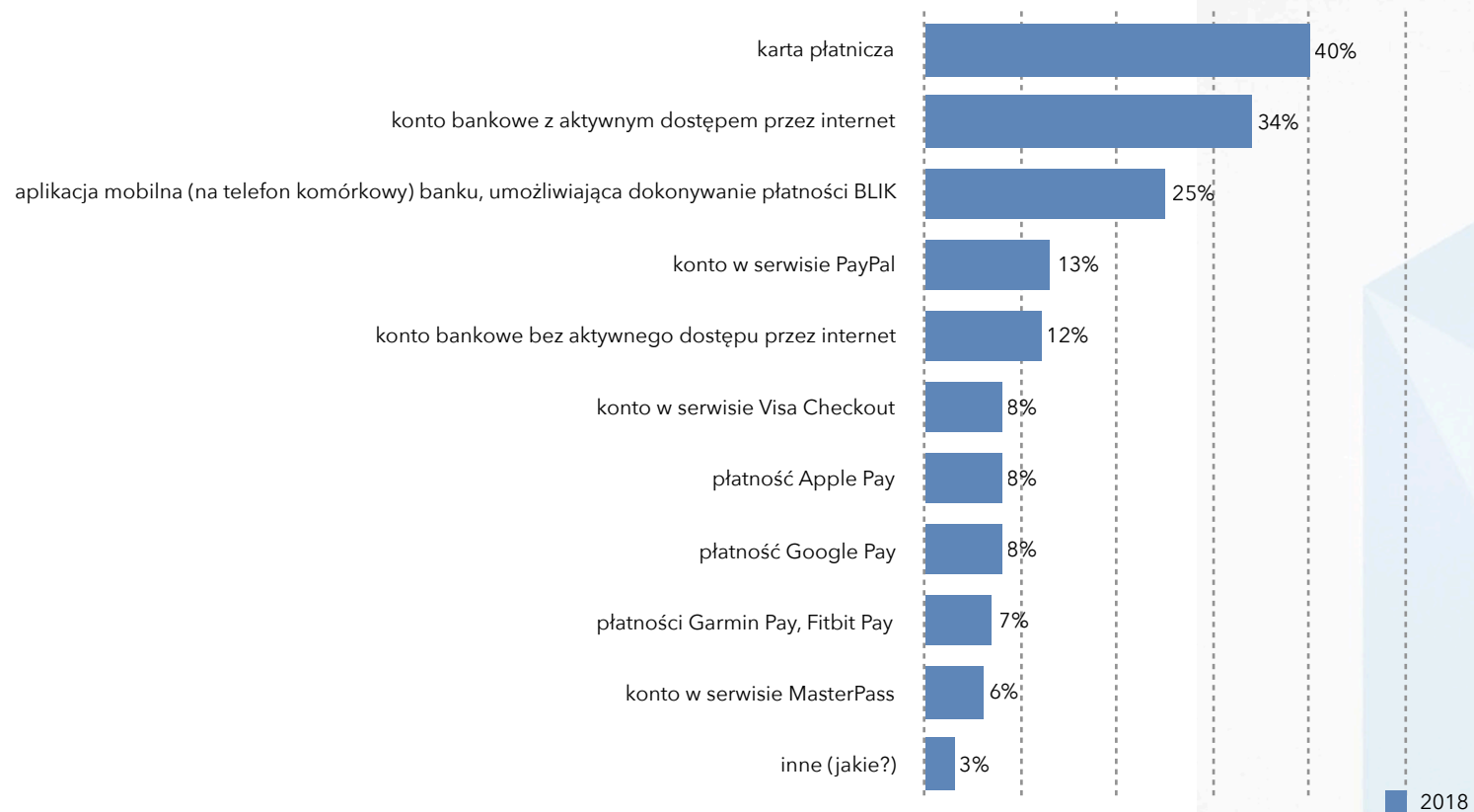
PayPal minimalnie wyprzedził aplikację mobilną na telefon komórkowy banku umożliwiającą dokonywanie płatności BLIK (20%). Z wynikiem 16% na kolejnym miejscu jest konto bankowe bez aktywnego dostępu przez internet, z wynikiem 11% konto w serwisie MasterPass. Po 9% mają płatności Google Pay i konto w serwisie Visa Checkout. 8% mają płatności Apple Pay, a 6% płatności zegarkami Garmin Pay i Fitbit Pay.

Domena osób poniżej 18 roku życia to konto bankowe bez aktywnego dostępu przez internet. Z kolei domeną osób powyżej 54 roku życia jest karta płatnicza, konto bankowe z aktywnym dostępem przez internet, a także - co ciekawe - aplikacja mobilna banku do płatności BLIK. Karta i konto z aktywnym dostępem przez internet są najbardziej popularne w miastach >500 tys. mieszkańców oraz 200-500 tys. mieszkańców, zaś BLIK w miastach 200-500 tys. mieszkańców.

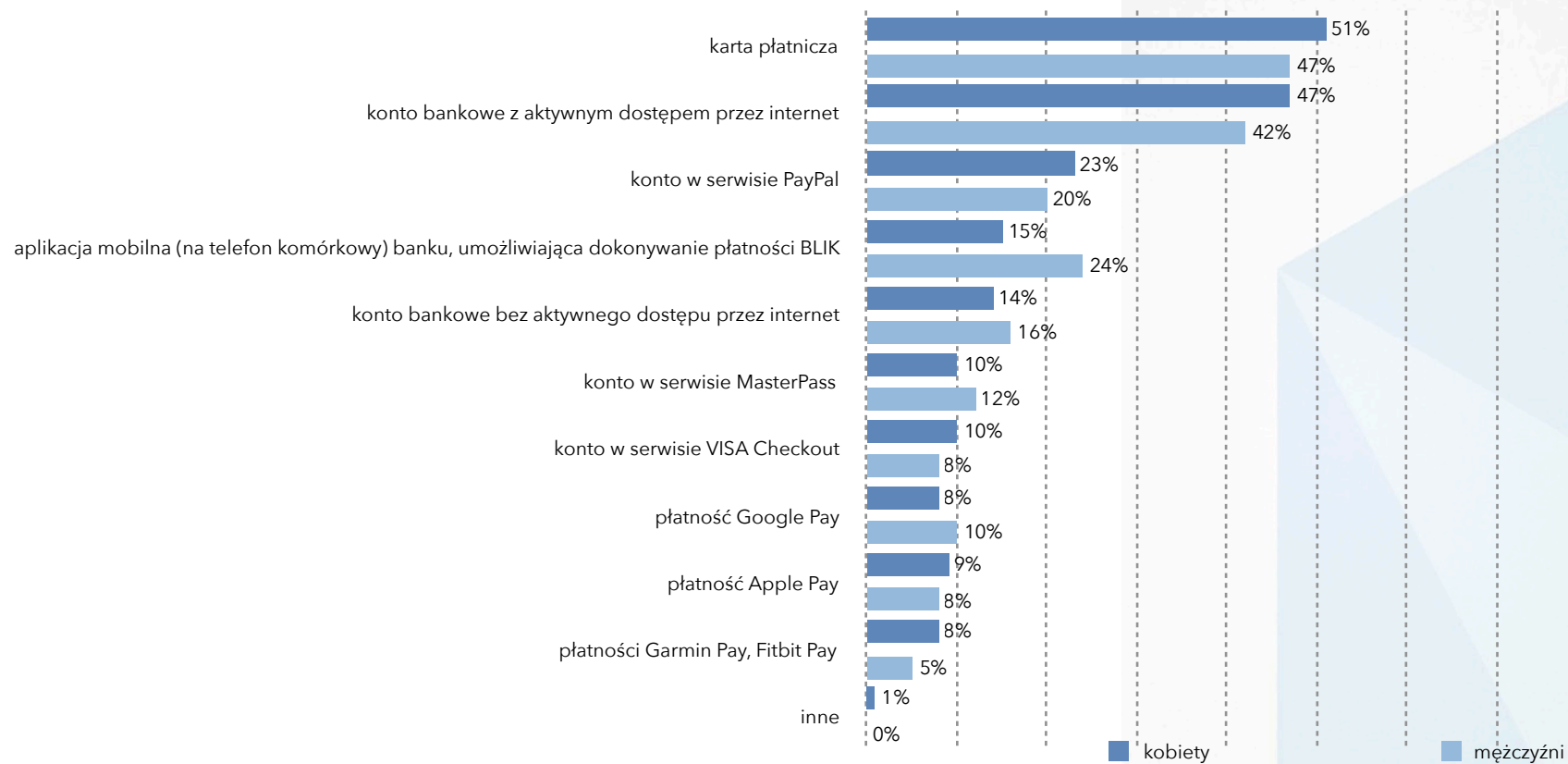
Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



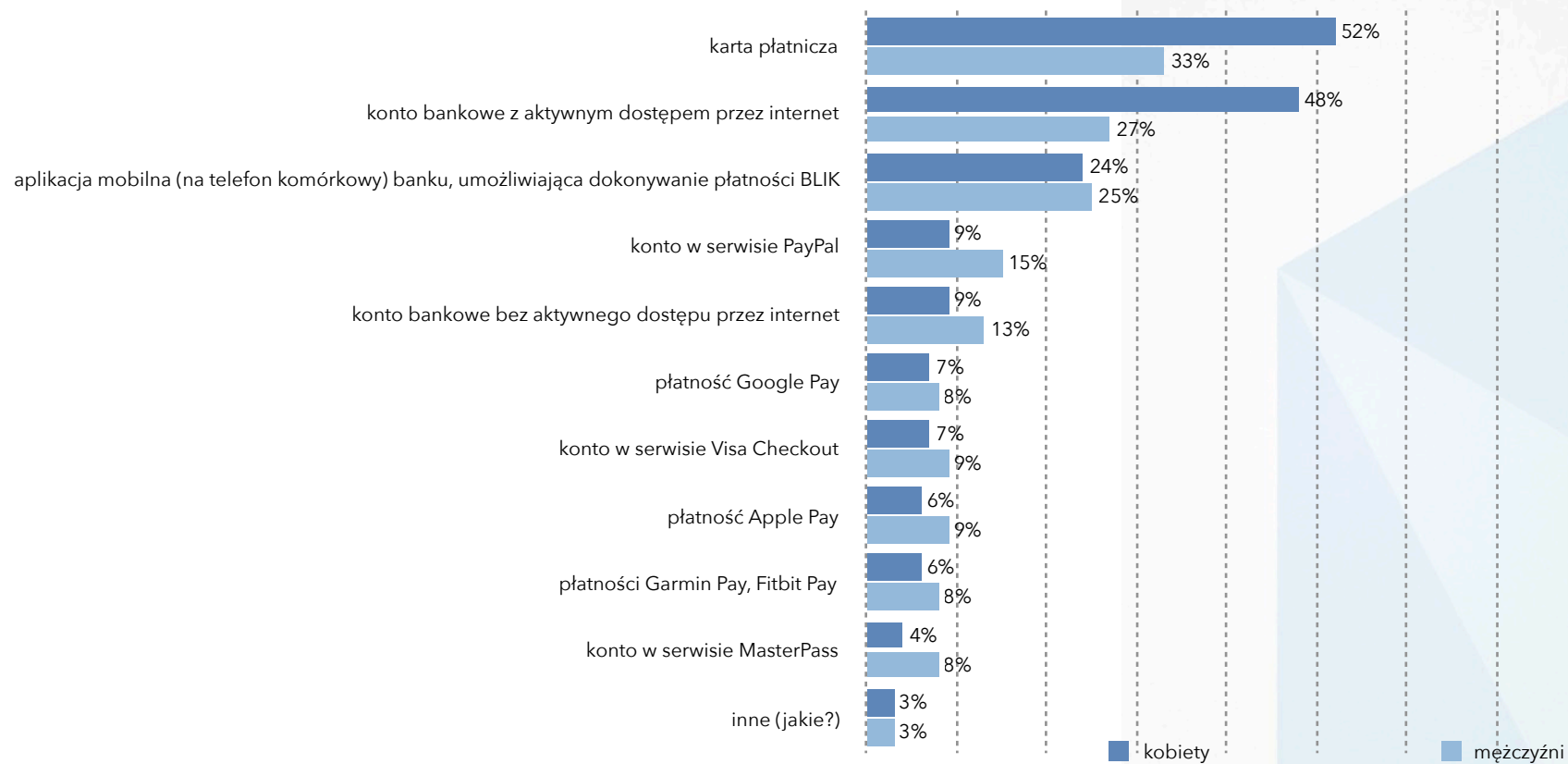
Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz? Raport Płatności cyfrowe 2018, N=1863



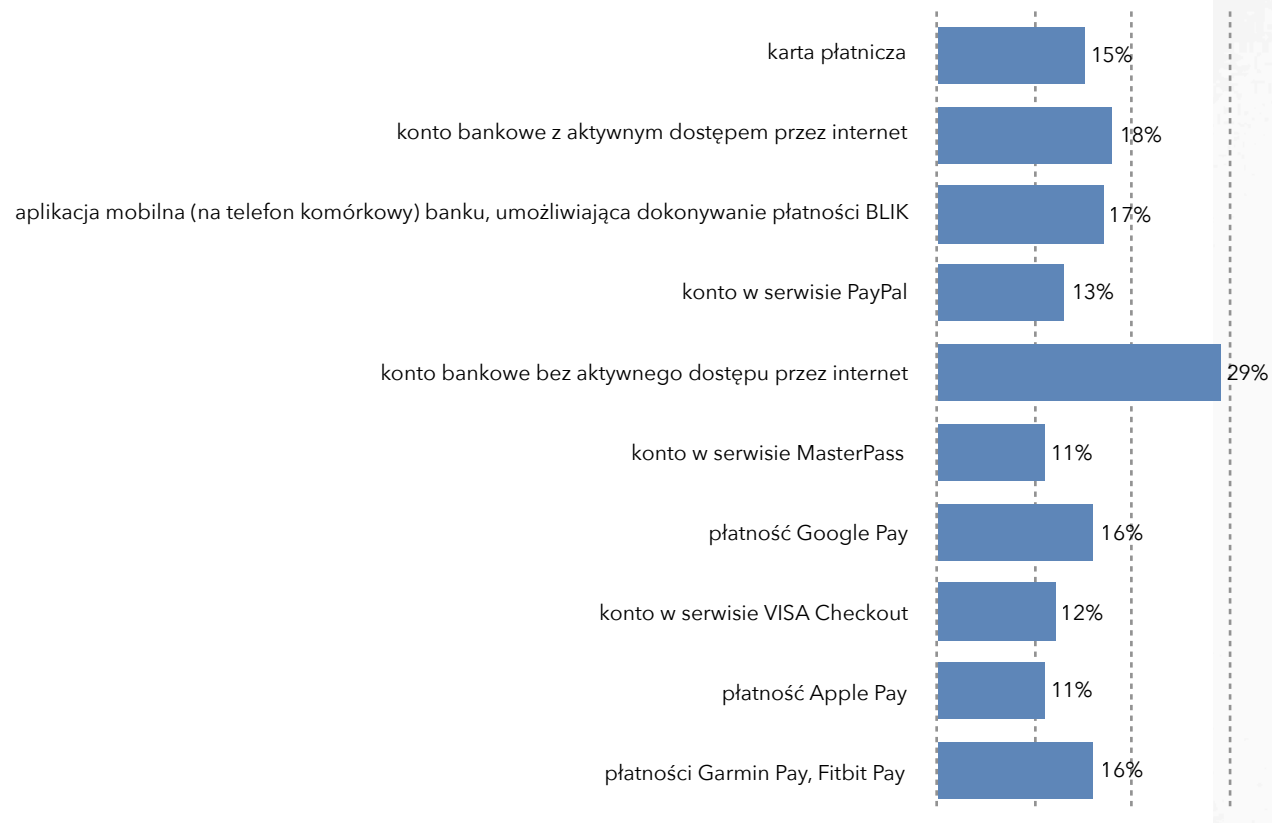
Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz? Raport Płatności cyfrowe 2018, N=1863

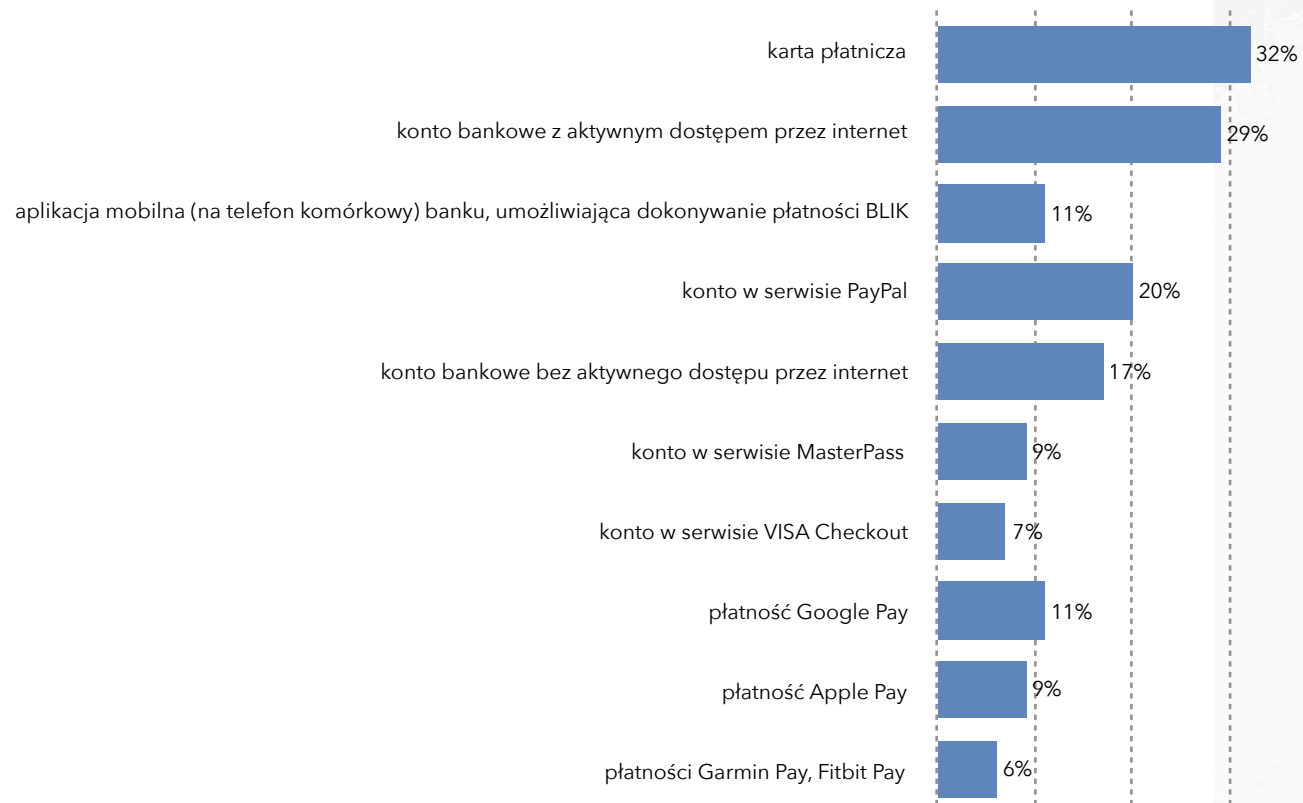


Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



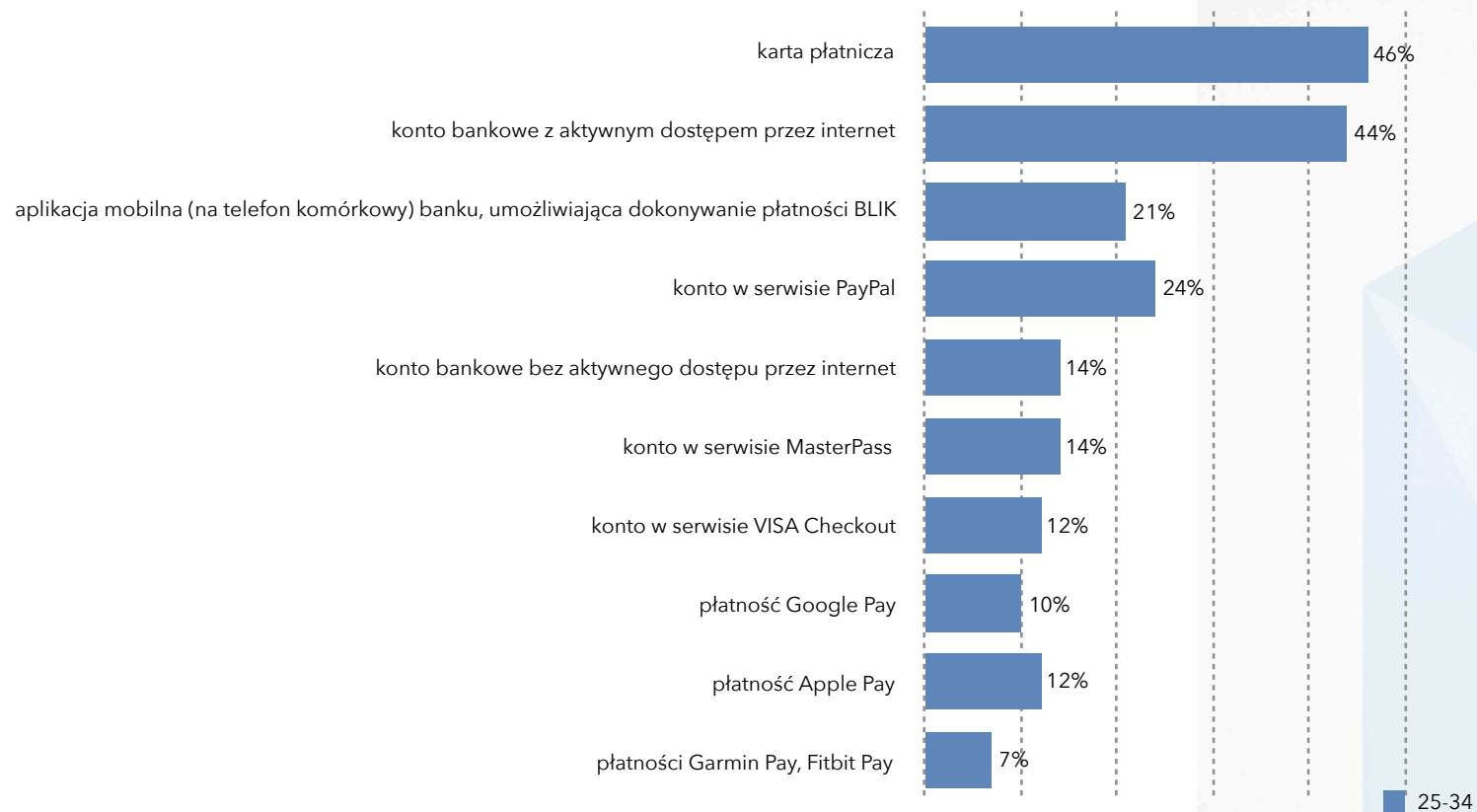
<18

Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400

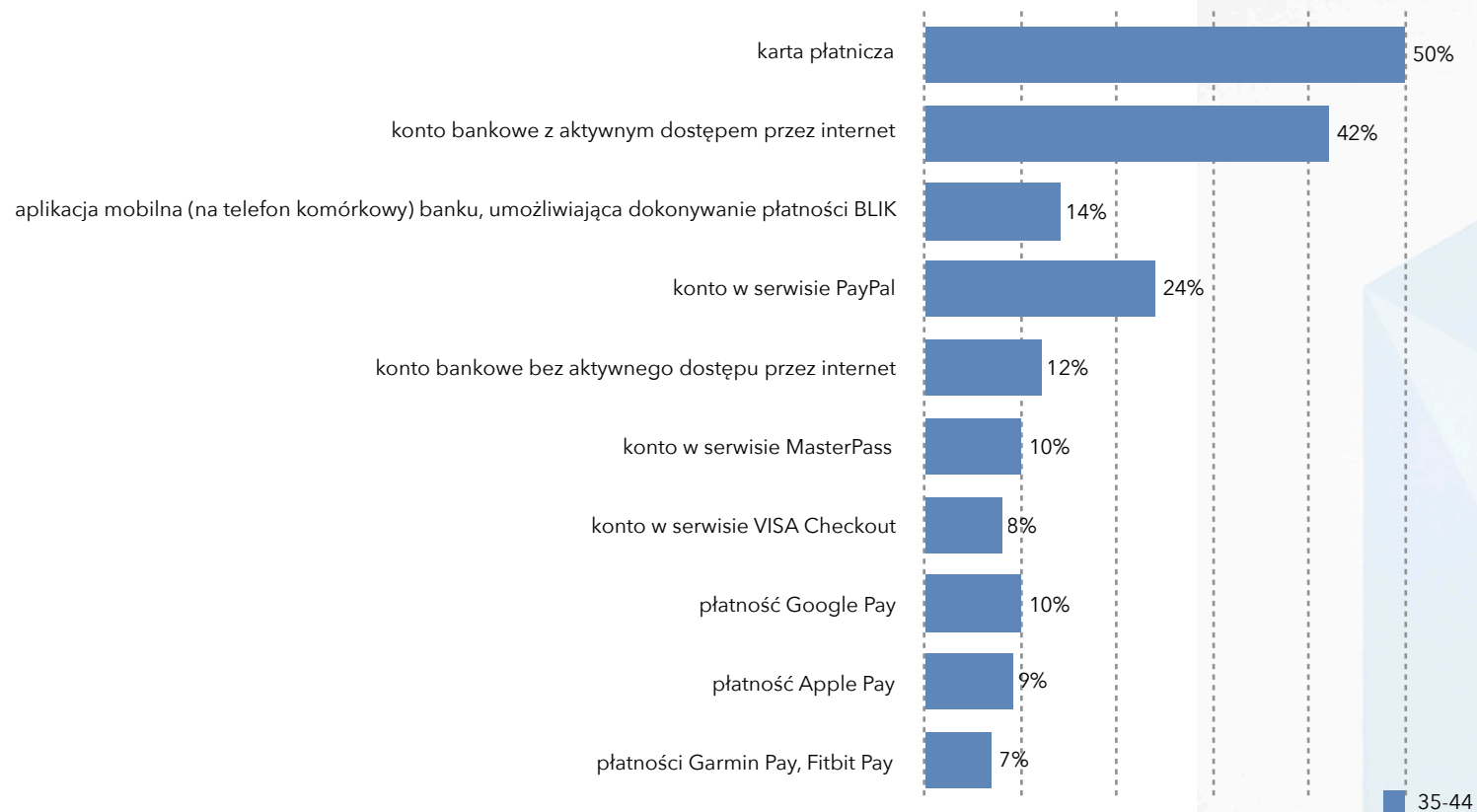


■ 18-24

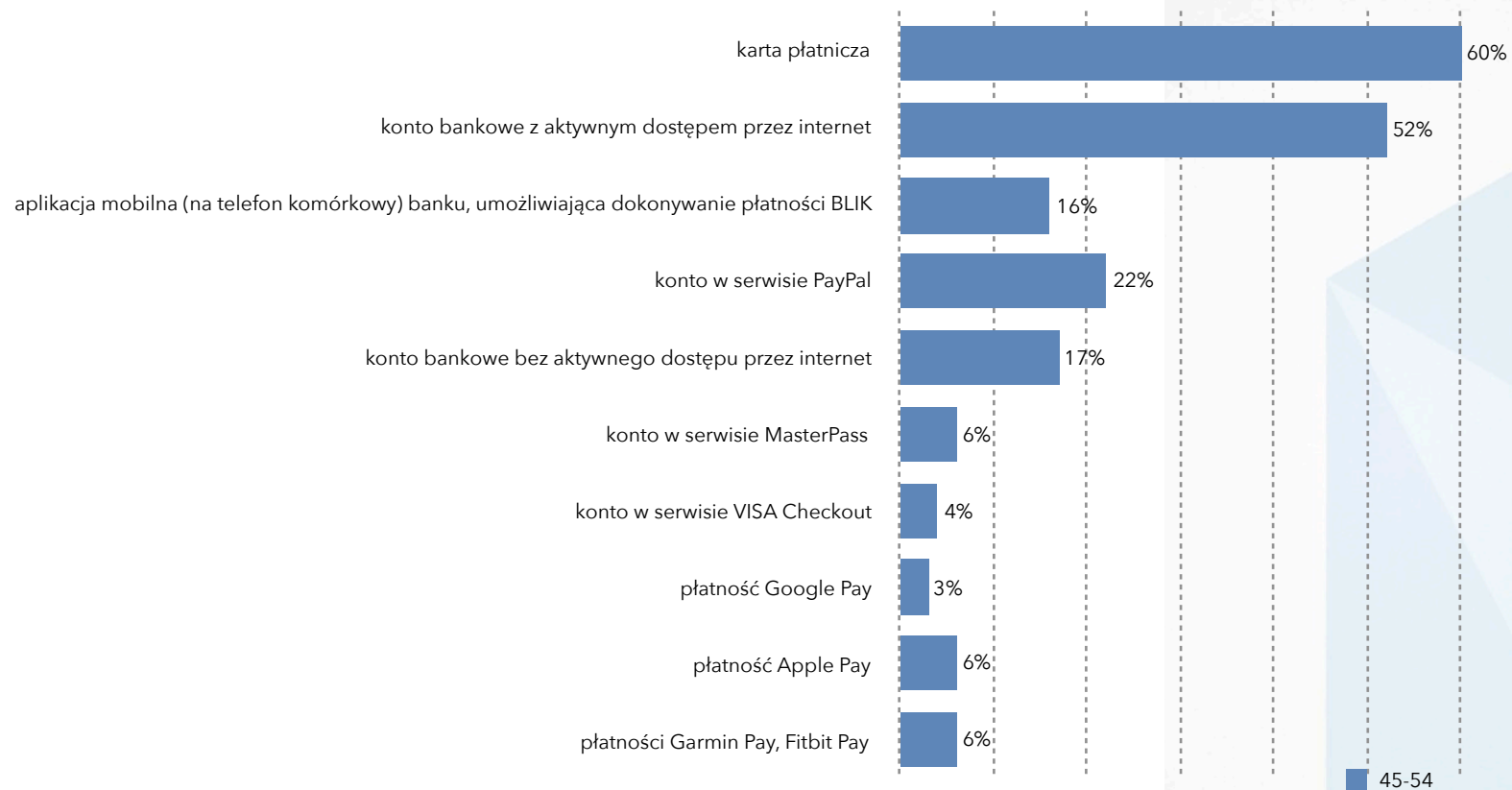
Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



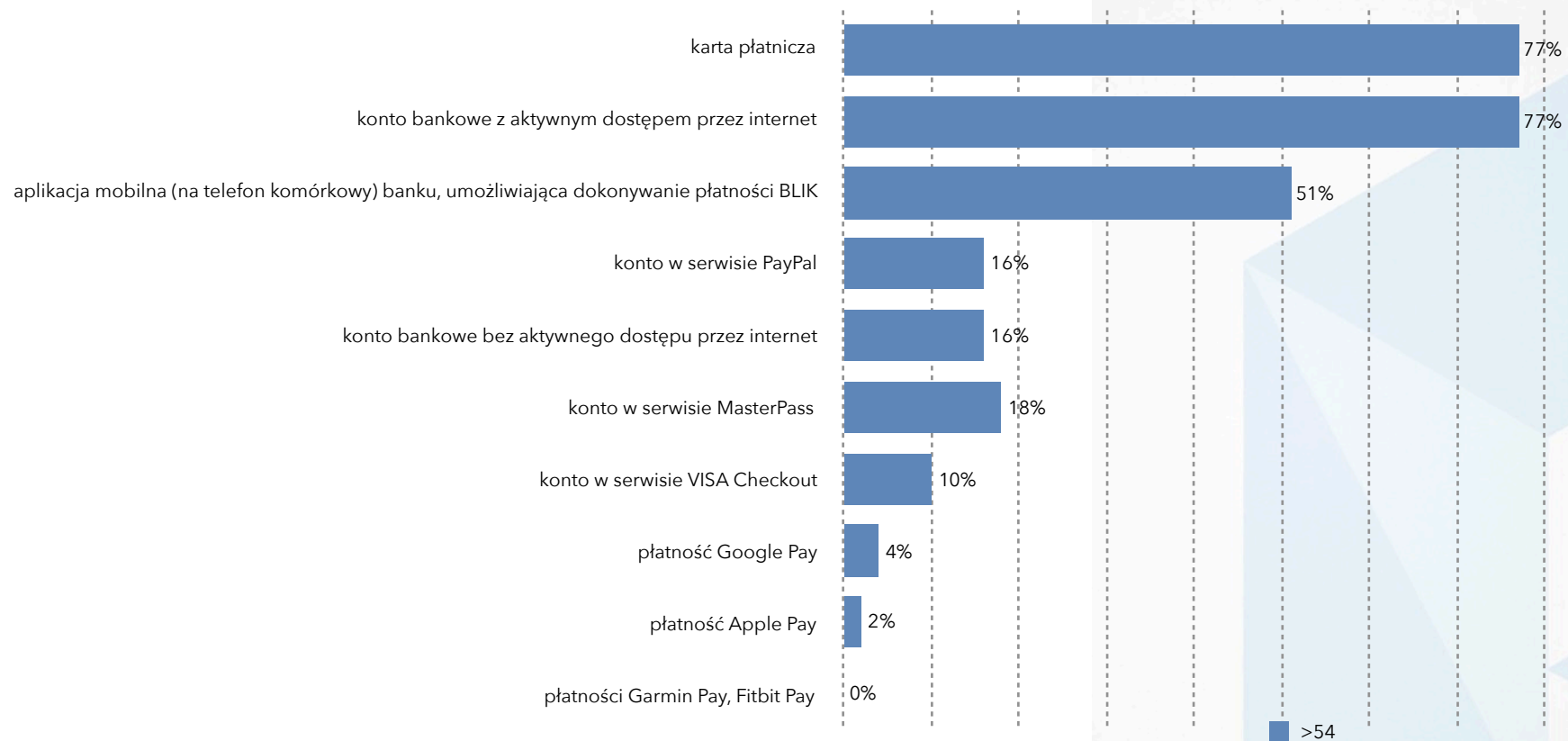
Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



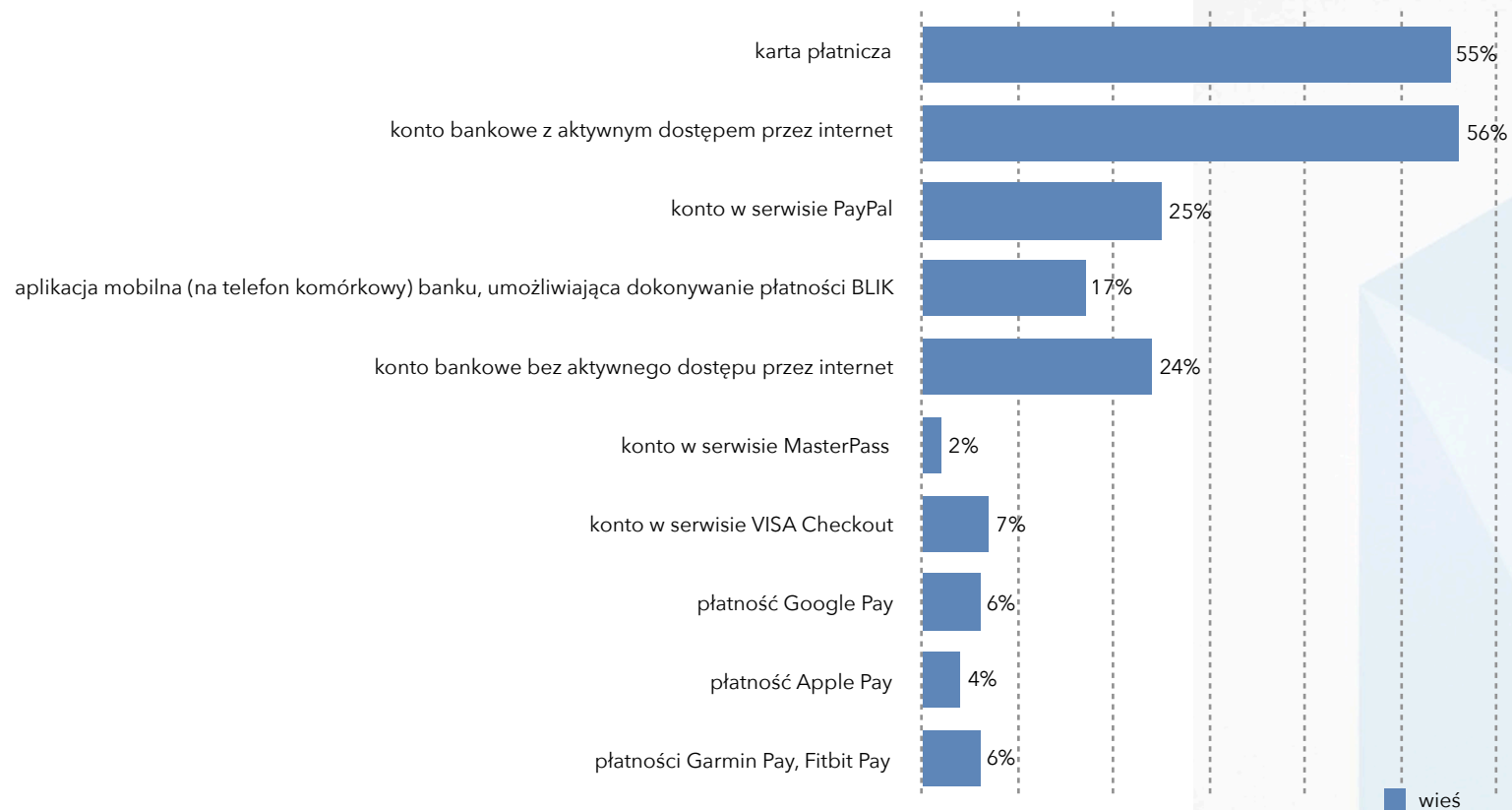
Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



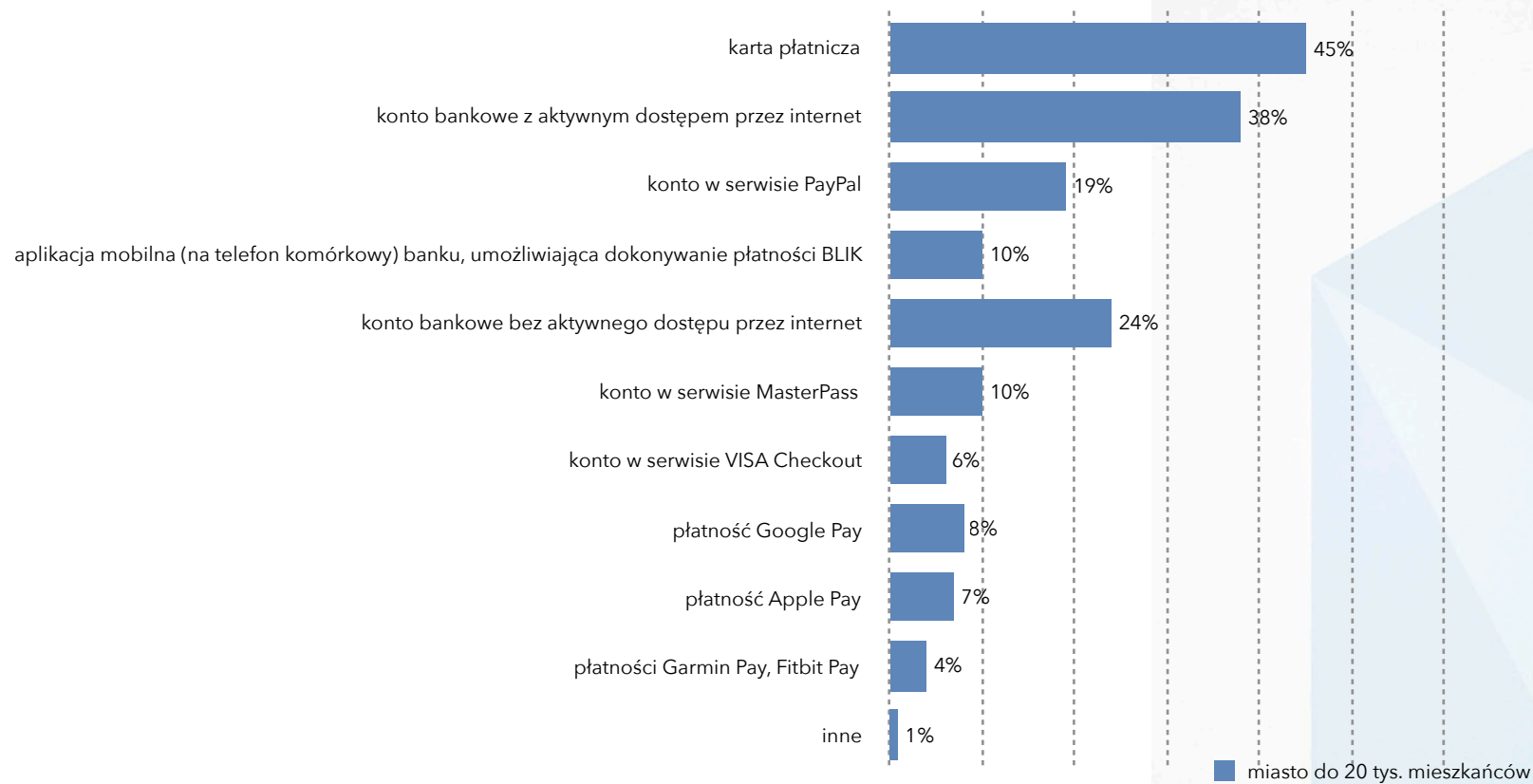
Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz? Raport Płatności cyfrowe 2019,
N=2400



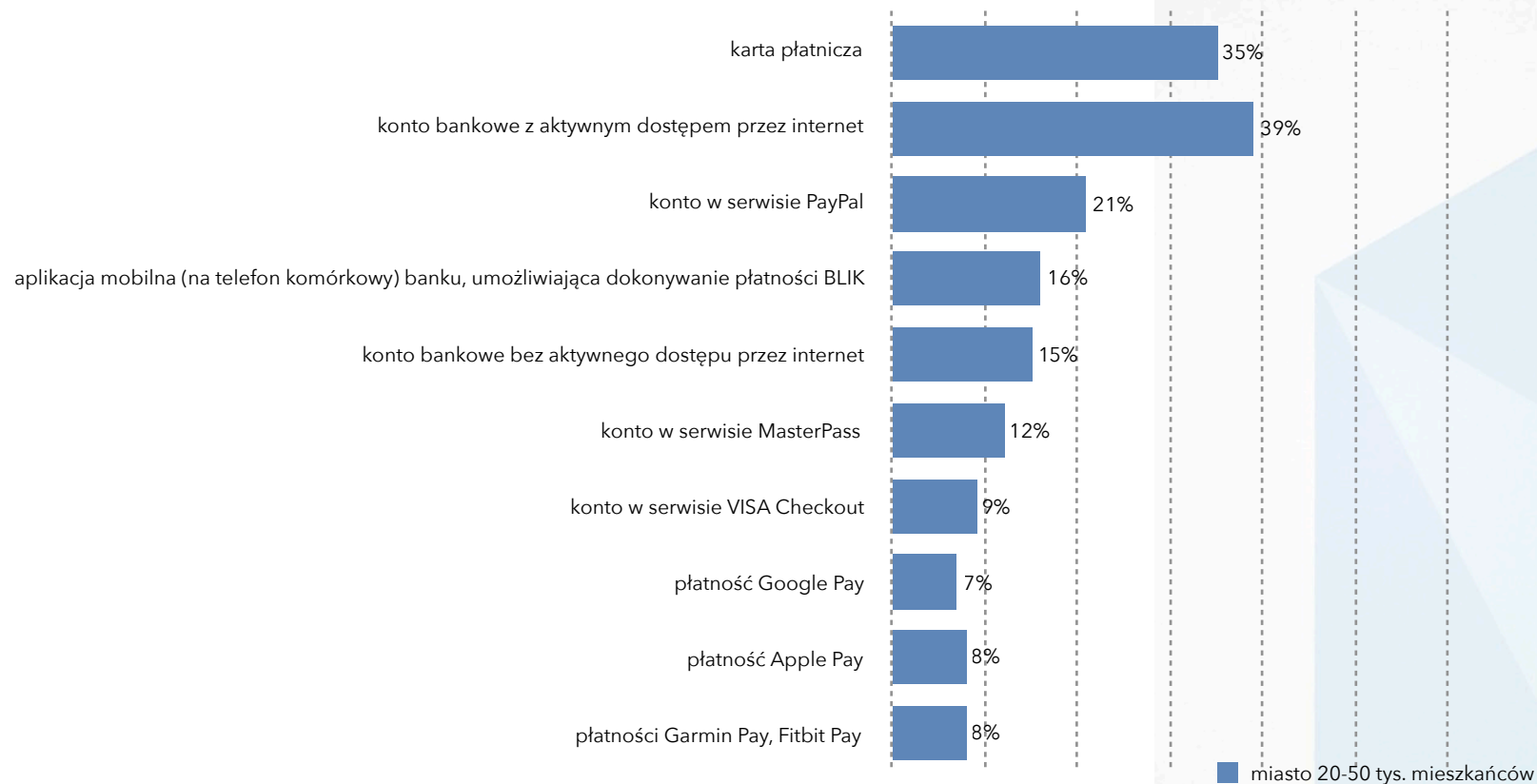
Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



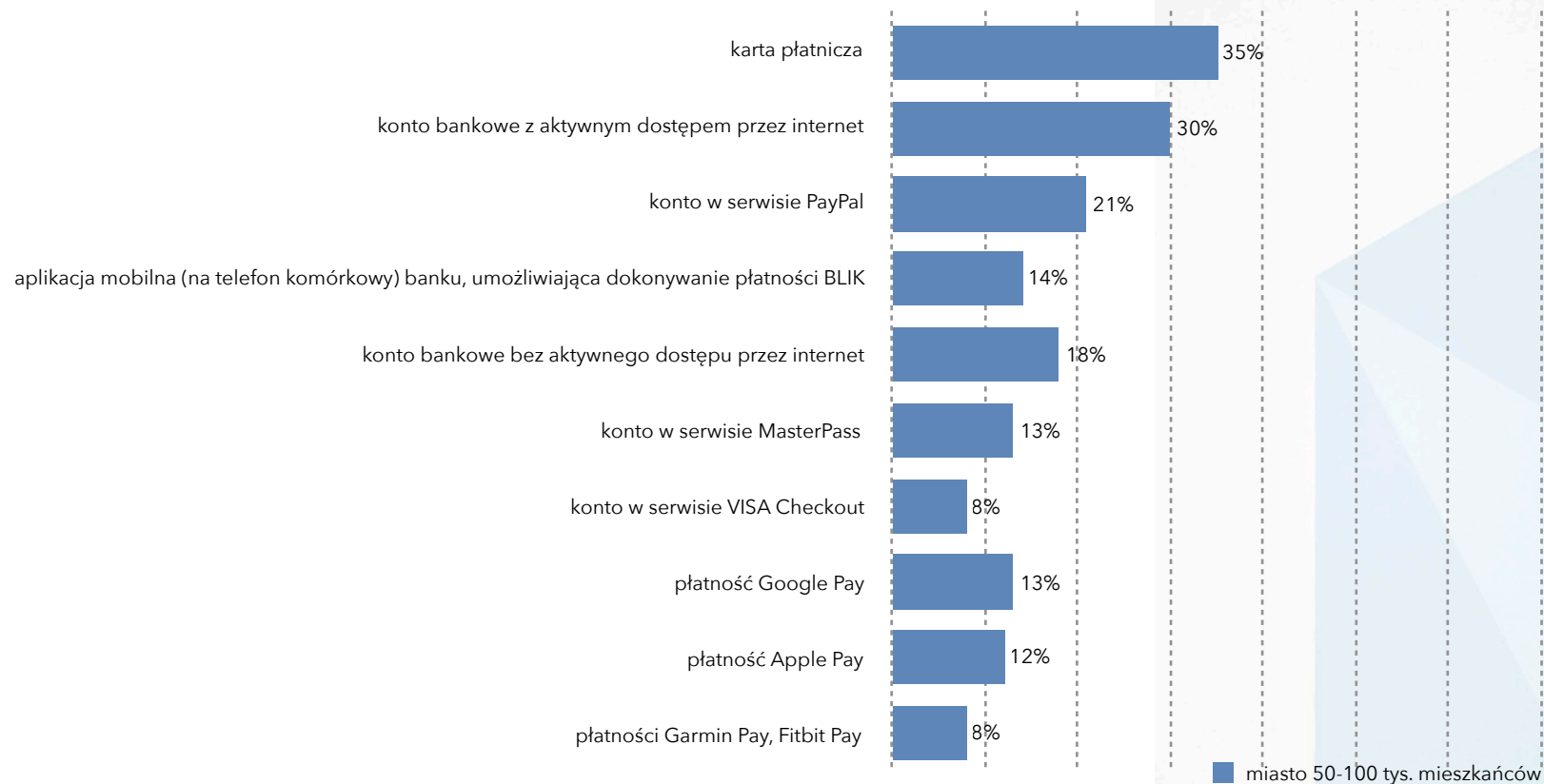
Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



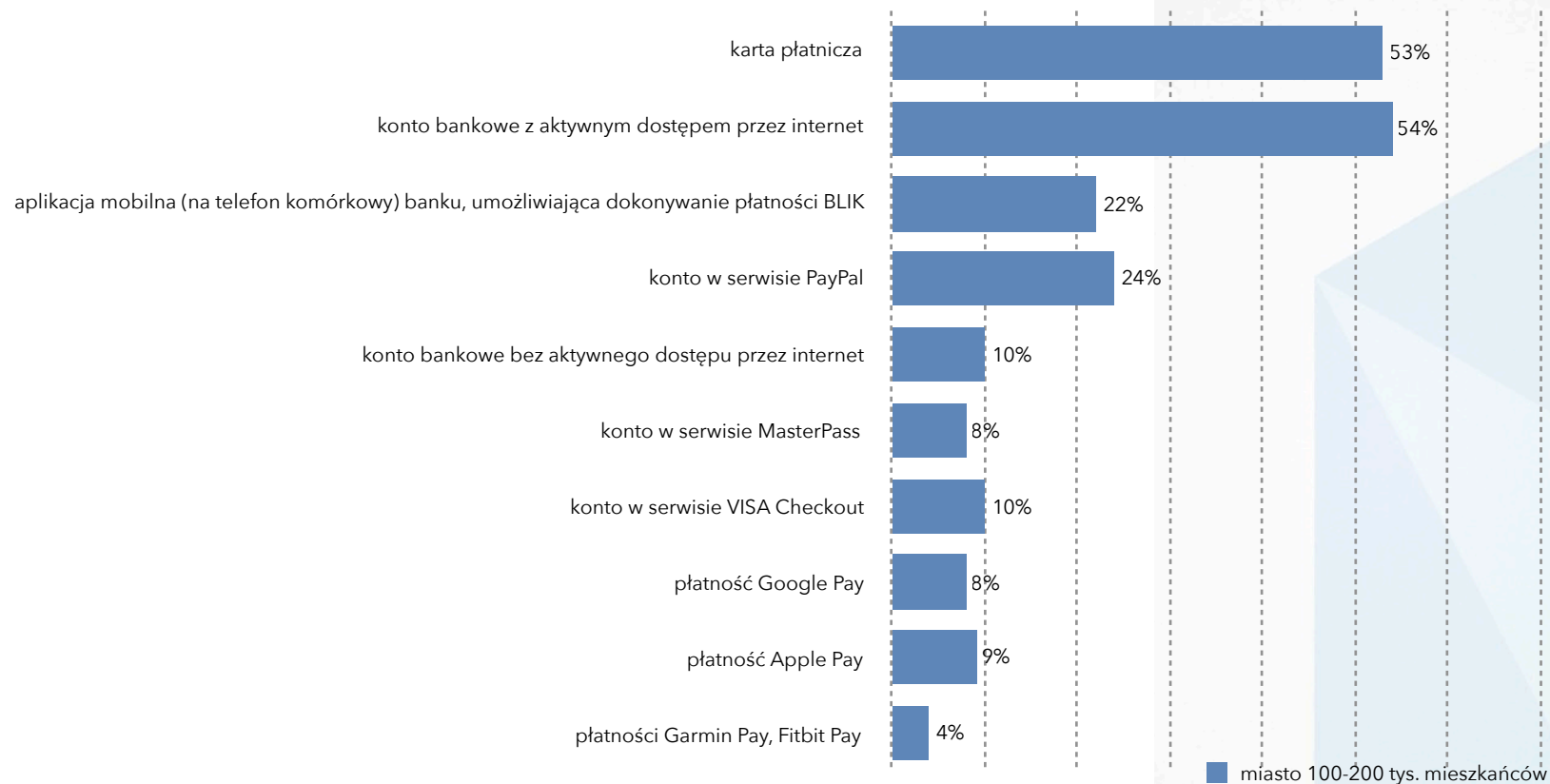
Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



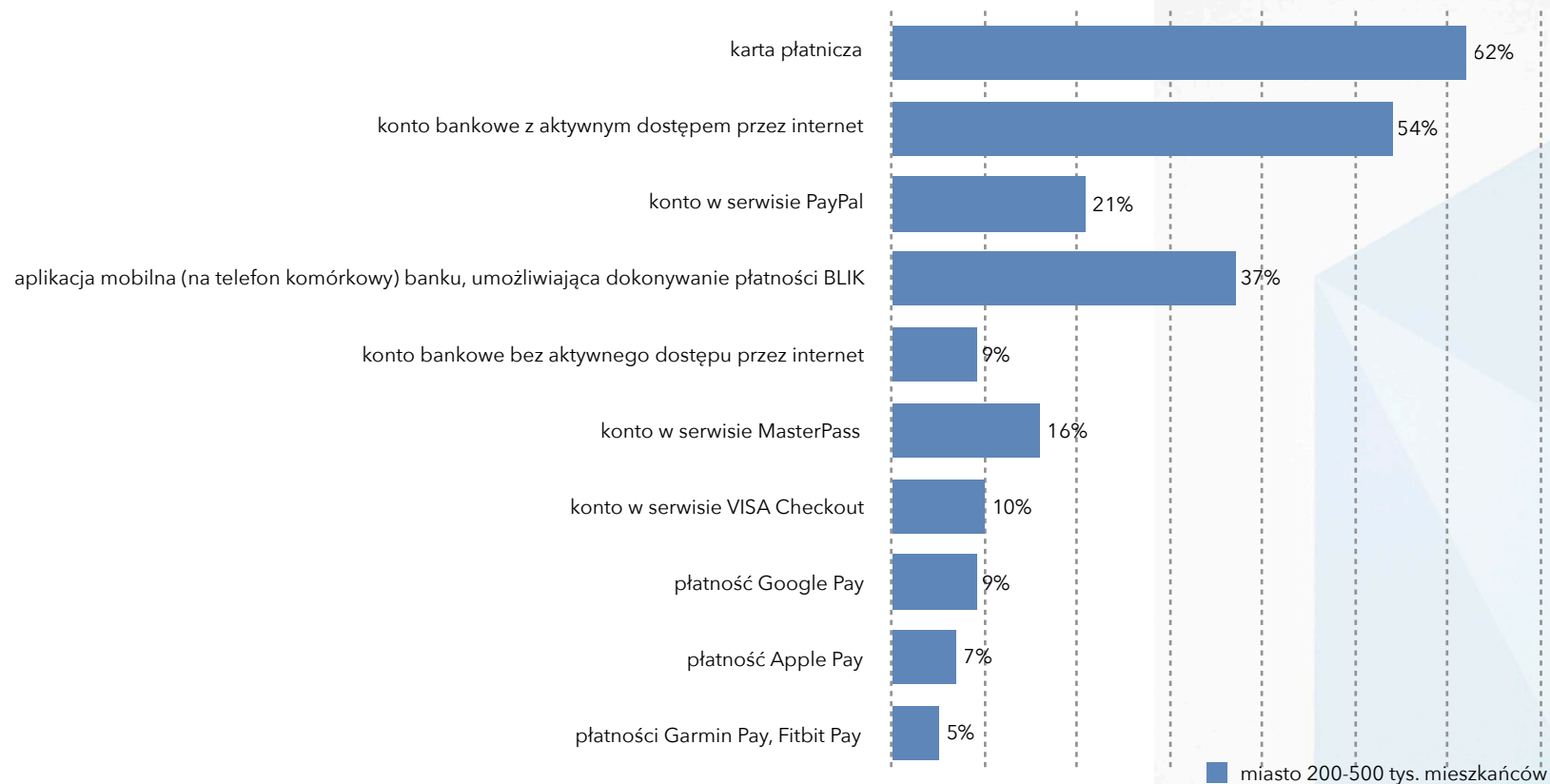
Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



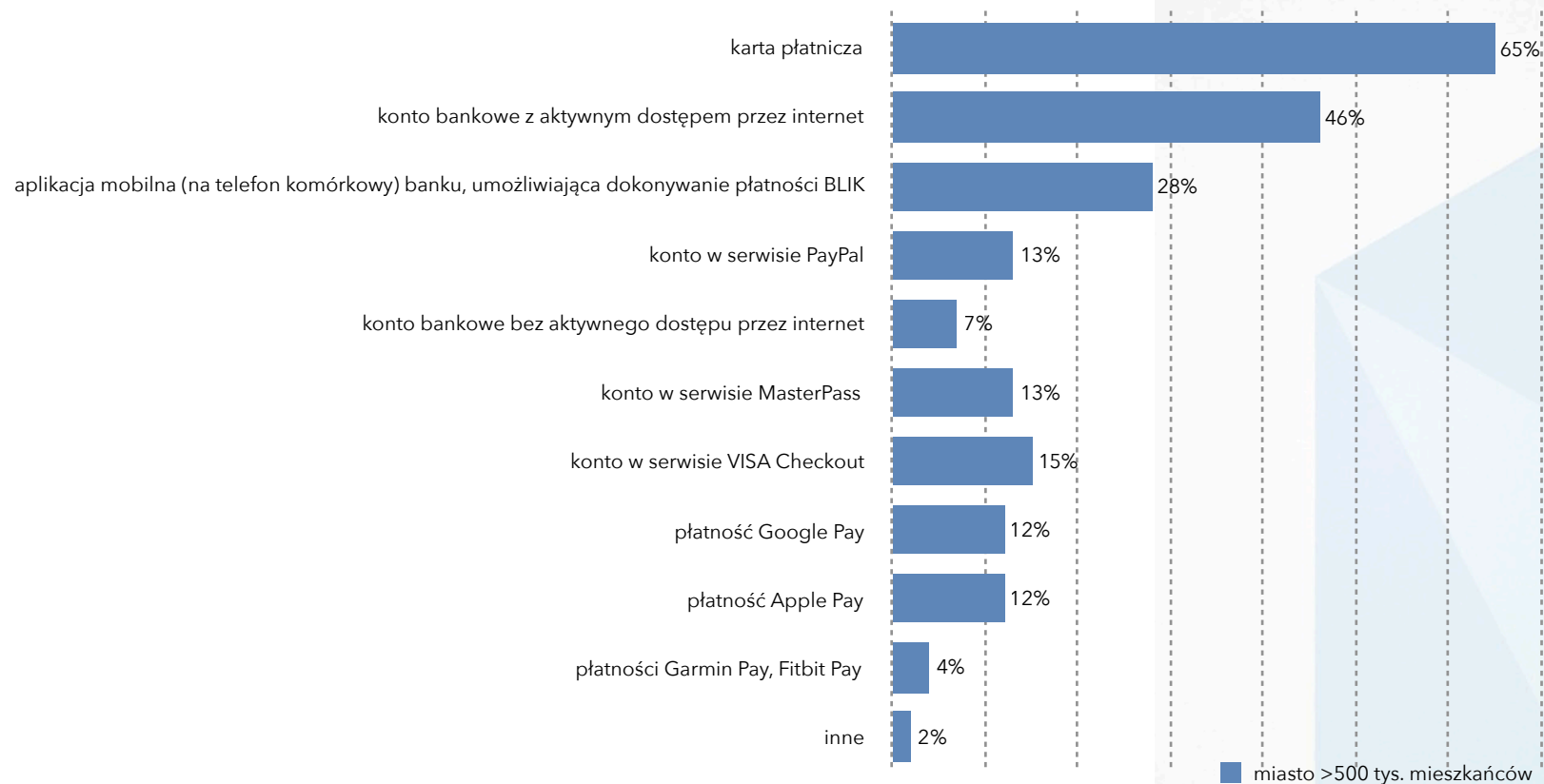
Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz? Raport Płatności cyfrowe 2019,
N=2400



Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



Na zakupy – bez gotówki

Płatności bezgotówkowe wśród polskich konsumentów stają się coraz bardziej popularne. Migracja do nowych form płatności wynika z prostego faktu, że bezgotówkowe zakupy są po prostu wygodniejsze. Przykładowo, kupując online, klienci mogą wybrać dany produkt o dowolnej porze i to bez potrzeby wizyty w sklepie. Zakup w sklepie stacjonarnym z wykorzystaniem płatności cyfrowych jest z kolei dużo szybszy, a ponadto możemy w łatwy sposób śledzić historię naszych wydatków. Między innymi dlatego płatności zbliżeniowe stanowią przyszłość szybkich, łatwych i bezpiecznych transakcji w punktach sprzedaży. Ponadto ułatwiają one handlowcom proces obsługi klienta i pozwalają na zwiększenie liczby transakcji w godzinach szczytu.

Szeroki wachlarz płatności przyszłością e-handlu

Wraz z rozwojem rynku e-commerce zmieniają się preferencje konsumentów. Klienci przyszłości będą przede wszystkim mobilni i samodzielni, ale też świadomi i „kontaktowi”, czyli chętnie dzielący się swoimi obserwacjami o produktach lub usługach, które kupują. Będzie im zależało nie tylko na szybkim, wygodnym i bezpiecznym sposobie dokonywania płatności, ale również na tym, by mieć dostęp do wielu metod ich realizowania – na

przykład poprzez urządzenia mobilne, ubieralne lub komputery.

Udostępnienie klientom płatności kartowych daje handlowcom ogromne możliwości rozwoju – przede wszystkim dostęp do większej liczby potencjalnych klientów, zarówno w kraju jak i za granicą. Z kolei możliwość zakupów nie tylko w polskich, ale też zagranicznych sklepach, jest dla konsumentów ogromnym atutem.

Łatwe, szybkie i bezpieczne transakcje online z Visa Checkout

Wraz ze wzrostem liczby transakcji cyfrowych w internecie, obserwujemy rosnące zainteresowanie Polaków usługami, takimi jak np. Visa Checkout. Umożliwia ona dokonywanie prostych, szybkich, wygodnych i bezpiecznych płatności online. Visa Checkout upraszcza proces płatności, gdyż wszystkie karty płatnicze – debetowe, kredytowe lub prepaid – oraz adres dostawy, zapisuje się w niej tylko raz.

Ponadto zakupy można robić wykorzystując dowolne urządzenia z dostępem do internetu: komputer, tablet czy smartfon. Płatności dokonuje się po podaniu loginu i hasła lub w przypadku opcji „pozostań zalogowany”, za pomocą jednego kliknięcia. Istotne jest też, że Visa Checkout zapewnia kilka poziomów zabezpieczeń, by dane płatnicze konsumentów były odpowiednio chronione.

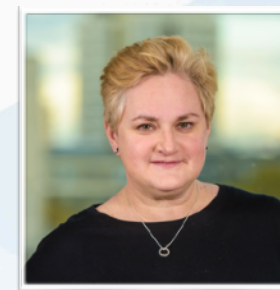
Kolejnym rozwiązaniem ułatwiającym płatności online jest card on file. Pozwala on internautom zapisywać dane karty płatniczej w sklepie i w ten sposób realizować płatności praktycznie jednym kliknięciem w dowolnym momencie. Jest to szczególnie istotne przy zakupach na urządzeniach mobilnych. Korzyści z tego rozwiązania odnoszą również sprzedawcy, ponieważ mogą budować bazę lojalnych klientów, którzy doceniają komfort wynikający z tego rodzaju płatności i wracają do sklepu, by realizować kolejne zakupy.

Lepsze doświadczenie płatnicze dzięki współpracy branżowej

We wprowadzaniu nowych sposobów realizacji płatności online potrzebna jest partnerska współpraca ze wszystkimi uczestnikami ekosystemu płatniczego. Doskonałym przykładem takiego działania jest projektowany przez organizację branżową EMVCo – której Visa jest członkiem – standard SRC. Polega on na uproszczeniu procesu płatności między innymi poprzez wyeliminowanie konieczności pamiętania wielu haseł, wypełniania dużej liczby pól informacyjnych, czy porzucania koszyka zakupowego. Dane kart zostaną zanonimizowane dzięki tokenizacji, a ikonka Secure Remote Commerce będzie informować konsumenta, że może dokonać płatności w szybki, ujednoczony i zaufany sposób. Nowy standard będzie łatwy do

wdrożenia przez wszystkich uczestników ekosystemu płatniczego – detalistów, operatorów płatności i wydawców kart.

Małgorzata Ciszeka, Head of Merchants, CEE, Visa



Rynek e-commerce rozwija się bardzo dynamicznie.

Wymagania klientów stale rosną

Rezultaty badania „Płatności cyfrowe 2019” pokazują rosnący udział kart płatniczych, szybkich przelewów, kont PayPal oraz BLIKa w rynku e-płatności.

Polacy są otwarci na nowinki technologiczne, co sprzyja rozwojowi rynku e-commerce, także w sferze szybkich i wygodnych płatności. Zdecydowanie rośnie wykorzystywanie urządzeń mobilnych do finalizacji transakcji - konsumenci sięgają po nie coraz chętniej, aby kupować w sklepach internetowych. Ponad połowa ankietowanych wykorzystuje smartfony i tablety do zakupów online, a najchętniej płacą za pomocą BLIKa i szybkich przelewów.

Wyniki ankiety nawiązują ponadto do nawyków zakupowych użytkowników Przelewy24 – coraz częściej wybierają oni właśnie mobilne metody płatności. Poziom zainteresowania technologiami takimi jak BLIK, Apple Pay czy Google Pay generuje wysokie zapotrzebowanie na tego typu rozwiązania, więc ich wdrożenie to kluczowe usprawnienie w każdym serwisie internetowym oferującym sprzedaż produktów i usług. Rynek e-commerce rozwija się bardzo dynamicznie i wymagania klientów

- także w zakresie szybkich i wygodnych płatności - stale rosną.

Jacek Kinecki, Dyrektor ds. Sprzedaży i Marketingu Przelewy24





PSD2 i otwarta bankowość



Witaj w Nest Banku

nie pamiętam kodu PIN awatara

ZALOGUJ SIĘ

Transport | Usługi | Zakupy

Prosto i na wyciągnięcie ręki

Oszczęd

Dopasuj lokatę dla

Kwota (min. 1000, maks. 2000000)

5 000,00

Okres (min. 1 dzień, maks. 36 mies.)

3 miesiący

Do 24 miesi...

Nest Lokata Lojalna

24 miesiące

Odstępki brutto 1 PLN

Netto PLN

Pasaż produktów

OFERTY

APLIKACJE PARTNERÓW

12:00

WYBRANE OFERTY DLA CIEBIE

Specjalna Lokata NestBanku

Zalóż lokatę w Nest Banku i ciesz się zyskiem każdego dnia.

SZCZEGÓŁY

Karta do k

VISA

Karta do konta proste

Zobacz więcej >

Nest Konto

850,00 PLN

Dostępne środki 7 308,65 PLN

+ NOWA SASZETKA + 500

Konta dostępne środki: 8 299,35 PLN

Moje oszczędności: 20 200,00 PLN

174,21 GBP

04 czerwca 2018

Stacja Gdańsk POS nr 87218

Nest Karta Kredytowa ...

362,41 PLN

Jan Nowak

zwrot za wycieczkę

- 520,21 PLN

01 czerwca 2018

RACHUNKI

Rachunek Oszczędnościowy

nowy rachunek zyskiem każdego

Rachunek w EUR

Zalóż nowy rach

GADŻETY I PREZENTY

W tegorocznym raporcie silny nacisk został położony na wszystko to, co jest następstwem dyrektywy PSD2, dlatego znajdują się w nim zagadnienia dotyczące otwartej bankowości, dotyczące metod uwierzytelniania, w tym zagadnienia silnej metody uwierzytelniania transakcji.

Spytaliśmy respondentów o satysfakcję z usług, jakie są w tym momencie świadczone przez banki i tak **41% z nich zadeklarowało, że jest raczej zadowolona z usług świadczonych przez banki, a 29% zadeklarowało, że nie jest zadowolona. Na kolejnych miejscach z wynikiem 16% była odpowiedź „raczej nie” oraz z wynikiem 14% „tak”.**

Dodatkowym pytaniem było pytanie o to, jakich konkretnie usług brakuje konsumentom w bankach. Było to jedyne otwarte pytanie w naszej ankiecie. 97% respondentów wybrała odpowiedź „nie wiem”. Z tych 3% osób, które odniosły się do tego pytania, w przeważającej większości padały następujące odpowiedzi. Klientom w polskich bankach brakuje szybkich i tanich przelewów. Przyzwyczajeni do przelewów internetowych na tak zwane jedno kliknięcie, deklarowali oni, że również takich przelewów brakuje im w usługach bankowych.

To prawda, że polska bankowość online i mobile uchodzi za jedną z najlepszych na świecie. Tymczasem respondenci deklarowali, że chcieliby jeszcze większej swobody w dostępie i zarządzaniu własnym rachunkiem. Padały takie odpowiedzi, jak: „zakładanie konta zdalnie”, „bezobsługowa możliwość dostępu do rachunków” oraz „wykonywanie transakcji bankowych za pomocą chatbotów”.

Wśród najczęściej podawanych odpowiedzi były również zagadnienia związane z inwestycjami zagranicznymi. Padały takie odpowiedzi jak: „wielowalutowe karty oraz rachunki płatnicze”, a także „niskie warunki przewalutowania transakcji międzynarodowych, jak w Revolucie”. Równie często padającą odpowiedzią była „obsługa kryptowalut”. Rzeczywiście, jeśli banki rozszerzają dzisiaj ofertę o rachunki wielowalutowej, tak nie ma w nich obsługi kryptowalut, co jest jednym z wyróżników właśnie aplikacji Revolut.

Padły jeszcze odpowiedzi jak: „lepsze warunki kredytowe” oraz „nowe metody uwierzytelniania transakcji”. Konsumenci deklarują, że najchętniej widzieliby w swoim banku metodę za pomocą linii papilarnych.

14 września tego roku weszła w życie dyrektywa Payment Services Directive 2 (PSD2), regulująca rynek płatności. Jedną z ważnych zmian, które wprowadza jest tzw. silne uwierzytelnianie. Aby zainicjować płatność lub zalogować się do serwisu transakcyjnego, konieczna będzie autoryzacja za pomocą co najmniej dwóch niezależnych metod uwierzytelniania. Jako najbezpieczniejsze uznane zostały hasła SMS, powiadomienia PUSH wysyłane przez aplikacje bankowe, a także rozwiązania biometryczne, czyli weryfikacja za pośrednictwem odcisku palca lub skanu tęczówki oka. Reasumując - tak czy owak silne uwierzytelnianie wymaga posiadania przy sobie telefonu.

Na pytanie, w jaki sposób logujemy się dzisiaj do konta w banku, 41% respondentów wymieniło, że za pomocą własnego hasła.

Wyniki badania uświadamiają nam, że respondenci odczuli już skutki rozporządzenia, dlatego na drugim miejscu wśród najbardziej popularnych odpowiedzi jest logowanie za pomocą hasła i ewentualnie za pomocą kodu SMS (34%). Następne w kolejności są biometryczne sposoby logowania, i tak wśród najbardziej popularnej, jest metoda za pomocą odcisku palca. Taką odpowiedź wybrało 15% respondentów. 12% osób wybrało

metodę rozpoznawania za pomocą głosu, a 10% osób za pomocą rozpoznawania twarzy.

Które metody uwierzytelniania są według Ciebie najbardziej bezpieczne - 36% respondentów wskazuje na własne hasło, a 28% na dwustopniowe uwierzytelnianie. Na trzecim miejscu jest biometryczne uwierzytelnianie za pomocą rozpoznawania odcisku palca (21% wskazań). Następnie tak zwane hasło złożone z losowych liczb, liter i symboli (19% wskazań). Na kolejnych pozycjach jest rozpoznawanie twarzy (12%) oraz uwierzytelnianie za pomocą chipa znajdującego się pod skórą (11%). Według respondentów najmniej bezpieczną metodą jest rozpoznawanie za pomocą głosu (10% wskazań).

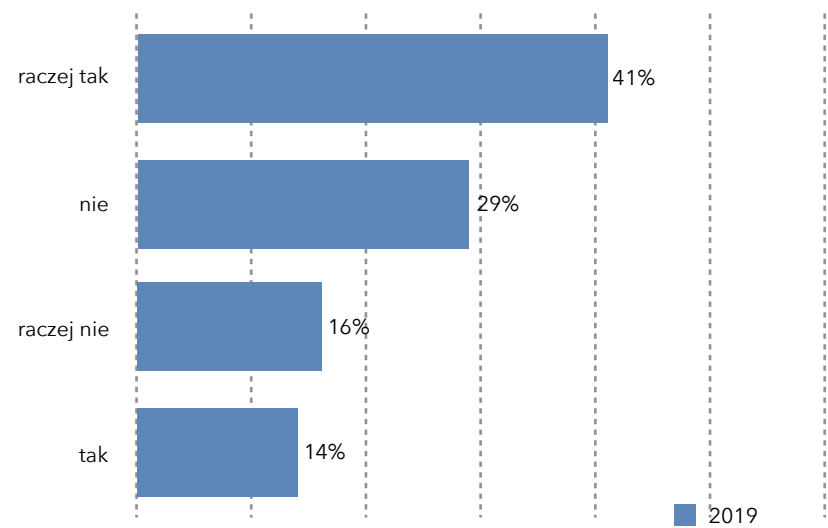
Oprócz silnego uwierzytelniania, dyrektywa PSD2 doprowadziła do prawdziwej rewolucji w bankowości i pojawienia się tak zwanych TPP (Third Party Provider).

W ramach otwartej bankowości, za zgodą klientów, podmioty trzecie będą miały możliwość wglądu w ich rachunki, a także inicjowania oraz realizację płatności w ich imieniu. W praktyce oznacza to, że instytucje niebankowe mogą świadczyć usługi, jakie do tej pory były domeną wyłącznie banków.

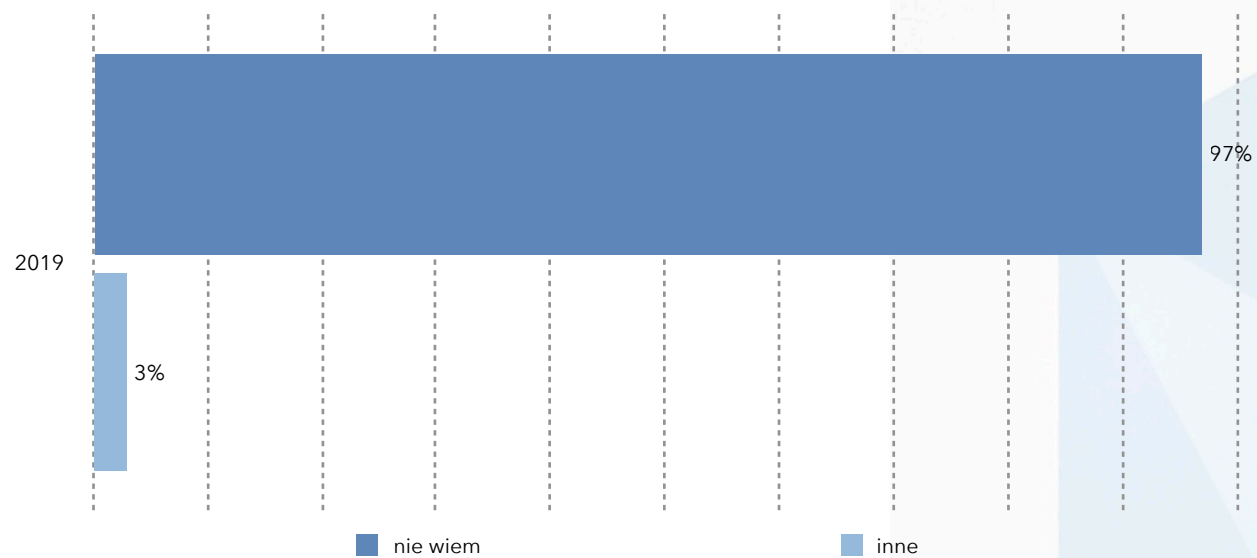
Czy to znaczy, że konsumenci rzeczywiście chcą, aby dostęp do ich rachunku oraz obsługa ich rachunku była realizowana przez zewnętrzne podmioty trzecie, czy wolą, aby wszystko było jak do tej pory? **Prawie połowa respondentów, bo 46% odpowiedziała, że woli nie udostępniać swoich danych zewnętrznym podmiotom, czyli ani nie jest otwarta na TPP, ani nie widzi potrzeby, aby tego typu firmy świadczyły usługi, jakie do tej pory świadczył ich bank. Zaledwie jedna piąta respondentów, a dokładnie 18% odpowiedziała, że nie ma problemu z udostępnianiem swoich danych zewnętrznym podmiotom, co można także rozumieć, że jest otwarta na TPP i widzi ich sens. 36% osób zadeklarowało, że nie ma zdania na ten temat.**

Możliwa jest sytuacja, w której z usług bankowych będziemy korzystać poprzez platformy nienależące do banków. Czy możliwość udostępniania danych klientów przez banki zewnętrznym podmiotom jest według Ciebie czymś użytecznym? **Ponownie ponad 30% nie ma zdania na ten temat. 52% uważa, że nie jest to użyteczne. Zaledwie 13% widzi w tym użytek.**

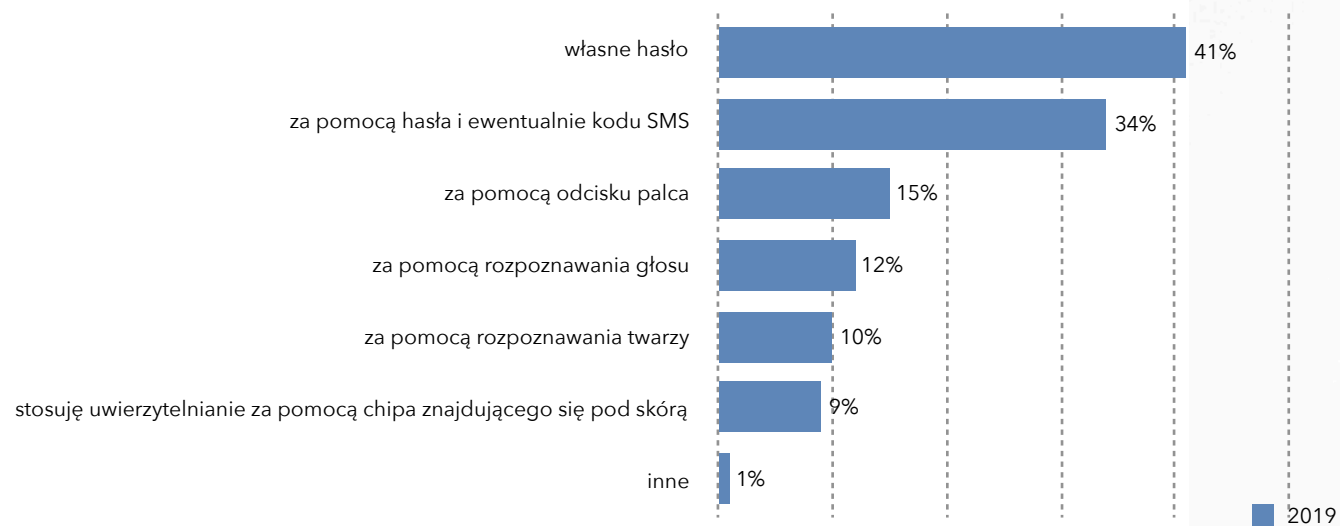
Czy jesteś zadowolona/ny z usług, jakie świadczą banki?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



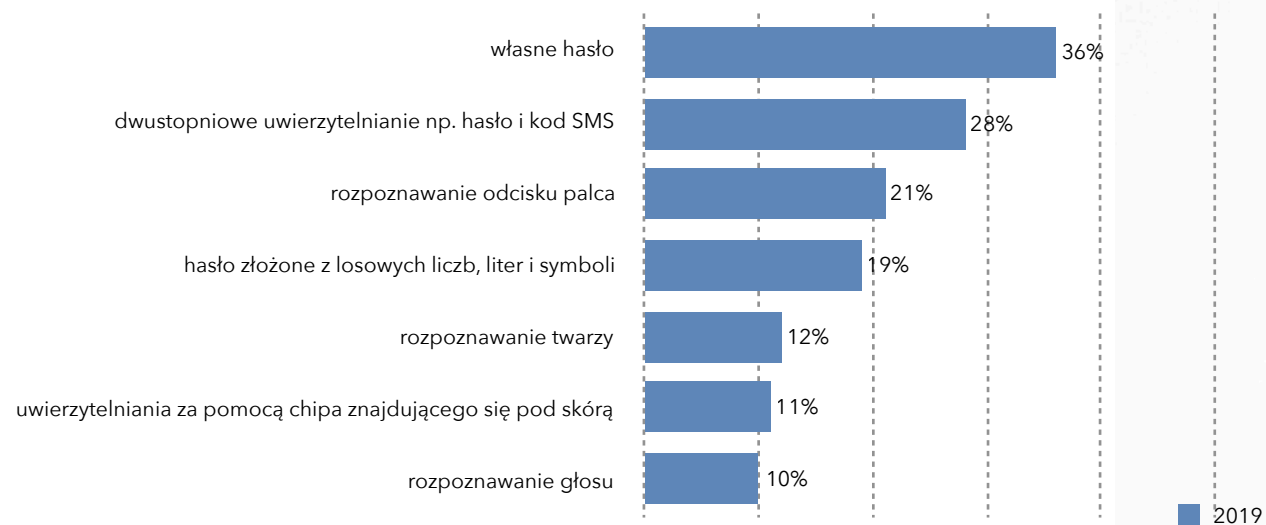
Jakich usług świadczonych przez banki Twoim zdaniem brakuje?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



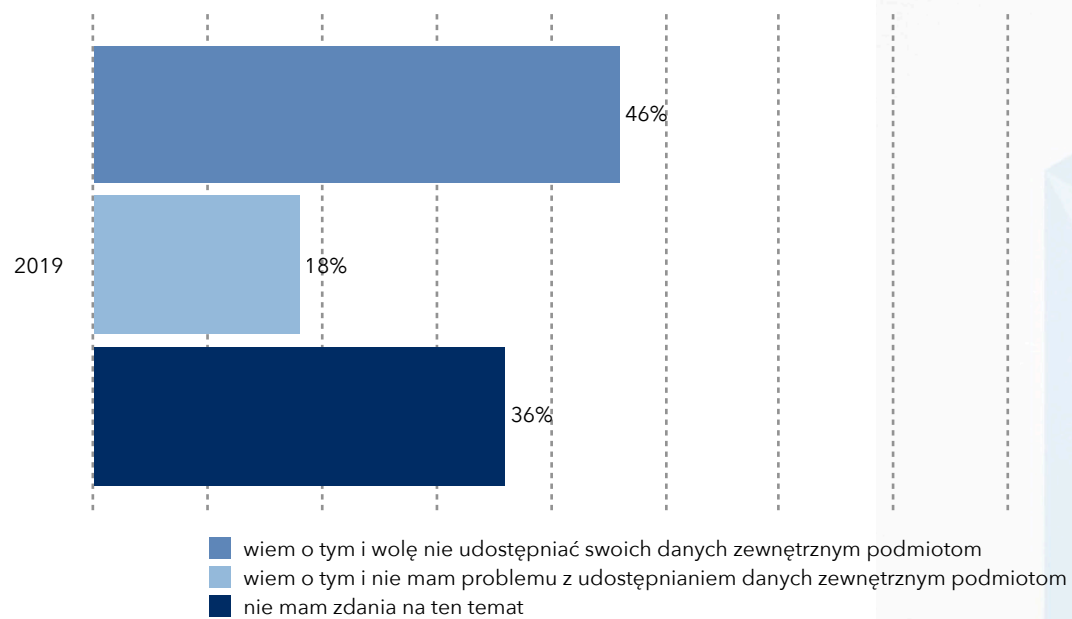
W jaki sposób logujesz się na swoje konto w banku?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



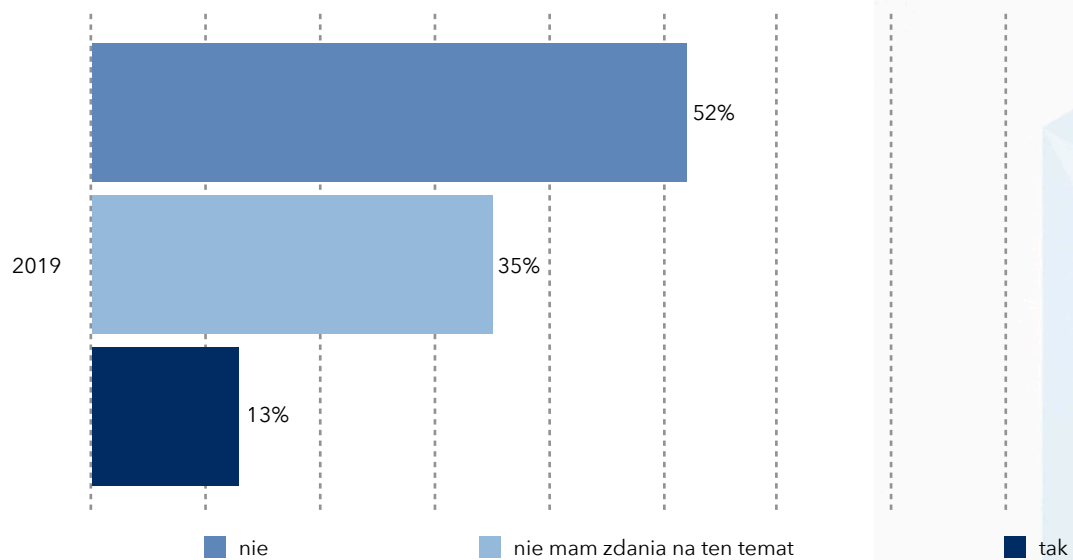
Które metody uwierzytelniania są według Ciebie najbardziej bezpieczne?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



Co sądzisz o tym, że na mocy dyrektywy PSD2 i tak zwanej otwartej bankowości klienci banków będą mogli udostępniać swoje konta zewnętrznym podmiotom? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



Możliwa jest sytuacja, w której z usług bankowych będziemy korzystać poprzez platformy nienależące do banków. Czy możliwość udostępniania danych klientów przez banki zewnętrznym podmiotom jest według Ciebie czymś użytecznym? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



PSD2 – cicha rewolucja

PSD2 wprowadziła istotne zmiany w sektorze. Wprowadziła nowe rodzaje podmiotów świadczących usługi płatnicze oraz wymusiła otwarcie się banków w zakresie dostępu do rachunków klientów i płatności. Jesteśmy już po pełnym wdrożeniu dyrektywy o usługach płatniczych (PSD2), a w szczególności usług dostępu do informacji o rachunku (Account Information Service) i inicjacji płatności (Payment Initiation Service) i poza nielicznymi, niszowymi rozwiązaniami, nie widać masowych propozycji dla klientów – w szczególności w obszarze płatności. Wynika to zapewne z faktu, że na polskim rynku funkcjonują już od dłuższego czasu takie rozwiązania, jak Pay-By-Link czy też BLIK, które jak pokazuje raport, zostały dobrze przyjęte przez klientów.

Aktualnie zgodę KNF na świadczenie usług AIS/PIS otrzymały cztery banki, dwa podmioty mający status krajowej instytucji płatniczej i jeden podmiot wyłącznie w zakresie usługi AIS. Już to zestawienie wskazuje, że pierwsze rozwiązania zaproponują swoim klientom banki, które w roli TPP będą korzystać z możliwości, jakie daje dyrektywa PSD2. Dla banków szczególnie atrakcyjny jest dostęp do informacji o operacjach klientów w

innych bankach w kontekście procesów kredytowych. Pojawiały się już takie zapowiedzi na rynku i my w Nest Banku również chcemy ten kierunek eksplorować. Przychylny temu jest również Europejski Urząd Nadzoru Bankowego, który w swojej opinii potwierdził możliwość wykorzystania danych również do innych celów, niż wprost zapisane w dyrektywie PSD2 – oczywiście za zgodą klienta i z uwzględnieniem wymagań RODO. Kolejne będą zapewne usługi zwiększające użyteczność serwisów banku, a w konsekwencji zwiększające lojalność klienta. Na przykład Nest Bank jako pierwszy bank w Polsce już w sierpniu udostępnił swoim klientom „Agregator finansów” – centrum finansów w bankowości internetowej pozwalające pobierać dane z innych banków. Korzystając z możliwości, jakie daje PSD2, chcemy ten moduł zautomatyzować.

TPP nie będące bankami zapewne wykorzystają możliwości, jakie dają usługi PSD2 w ramach swojej podstawowej działalności. Na przykład świadcząca usługi dostępu do rachunku firma Kontomatik będzie wykorzystywała dostęp do danych za pomocą usługi AIS. Dopiero w kolejnym etapie pojawiać się będą nowe usługi bazujące na PSD2. Spodziewam się, że jako pierwsze pojawią się nowe rozwiązania w zakresie płatności w oparciu o usługę PIS. Ze względu na swój charakter usługa PIS doskonale

wpisuje się w świat e-commerce i tutaj należy spodziewać się aktywności TPP.

Poza wszystkim pamiętajmy, że na końcu za danym rozwiązaniem głosują klienci, którzy w branży finansowej są bardziej zachowawczy. Do tego dochodzi niezwykle istotna kwestia zaufania. Raport pokazuje, że klienci obawiają się przekazywania danych bankowych do innych podmiotów lub nie mają jeszcze wiedzy w tym zakresie. Z drugiej strony wielu klientów już to robi – chociażby w branży pożyczkowej korzystając z takich narzędzi, jak wspomniany już Kontomatik. Wydaje się, że kluczem jest po prostu korzyść. Jeżeli zostanie klientowi zaproponowana wartościowa usługa, przewycięży to obawy związane z przekazywaniem danych.

**Marcin Kuszner, Dyrektor Departamentu Bankowości
Elektronicznej w Nest Bank**



Kochamy nowe technologie, ale przede wszystkim w bankach

Popularność cyfrowych płatności wśród Polaków nie słabnie. Pokochaliśmy szczególnie wygodę płatności zbliżeniowo. Każde kolejne dane Narodowego Banku Polskiego wskazują wzrostowe trendy – z najnowszych wynika, że w III kwartale 2019 roku po raz pierwszy w historii liczba transakcji zbliżeniowych przekroczyła miliard. Widać też wyraźnie, że jesteśmy społeczeństwem, które wyjątkowo chętnie testuje różne nowinki rynkowe. W Santander Bank Polska na koniec III kwartału 2019 roku klienci mieli dodanych do smartfonów łącznie ponad 708 tys. kart płatniczych, umożliwiających płatności mobilne.

Jako druga największa w Polsce instytucja finansowa stawiamy sobie za cel zapewnienie naszym klientom możliwości płatności tak, jak chcą. Dbamy, by utrzymać pozycję banku z szeroką ofertą płatności zbliżeniowych oraz mobilnych, obejmujących m.in. możliwość płatności telefonem, zegarkiem, transakcje w terminalach POS, e-commerce, in-app payments. To Santander Bank Polska jako pierwszy na polskim rynku udostępnił możliwość płatności zbliżeniowo zegarkami za pomocą Garmin Pay i Fitbit

Pay. Co ważne, wszystkie możliwości zapewniamy zarówno klientom detalicznym, jak i firmowym. Zależy nam, żeby mieli najszybszy na rynku dostęp do nowości i wolność wyboru w korzystaniu z usług banku.

A osób korzystających z płatności cyfrowych, zainteresowanych nowinkami jest coraz więcej. Najnowsze dane z raportu „Płatności cyfrowe” wskazują, że w porównaniu do 2018 r. wzrosła liczba polskich internautów z kartą płatniczą i kontem z dostępem do internetu. Rośnie także liczba osób korzystających z usług oferowanych przez PayPal. Na bazie wyników tegorocznego raportu można także wnioskować, że klienci, choć ciekawi nowych technologii w świecie finansów, w zdecydowanej większości będą decydować się na nie w ramach oferty swoich banków. Tylko 18% z nich nie widzi problemu z udostępnianiem swoich kont zewnętrznym podmiotom, a niemal połowa wolałaby tego nie robić.

Widać wyraźnie, że banki oraz instytucje finansowe o ugruntowanej pozycji mają ogromną przewagę u swoich klientów w cyfrowej rywalizacji. Zaufanie wypracowane przez lata i stabilna pozycja na rynku dają poczucie bezpieczeństwa, które jest zawsze jednym z ważniejszych kryteriów wyboru instytucji do

powierzenia swoich pieniędzy. Banki muszą jednak pamiętać, że to wszystko pozwoli im zachować wiodącą pozycję na rynku tylko, gdy zapewnią dostęp do najnowocześniejszych i przyjaznych użytkownikom technologii.

**Przemysław Dukiel, odpowiada za ofertę w Santander Bank
Polska**





Płać jak chcesz

Otwórz Konto Jakie Chcę za 0 zł
– płać telefonem lub zegarkiem



1 miejsce
za bankowość tradycyjną

2 miejsce
za bankowość internetową



2 miejsce
za „Bank przyjazny firmie”

☎ 1 9999 | 💻 santander.pl

 **Santander**
bank jaki chcesz

Słowniczek pojęć i definicji dotyczących usług reprezentatywnych, wynikających z rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 14 lipca 2017 r. w sprawie wykazu usług reprezentatywnych powiązanych z rachunkiem płatniczym, dostępny jest na stronie santander.pl/PAD oraz w placówkach banku. Lista zgodnych urządzeń i oprogramowania wymaganego do używania portfeli cyfrowych oraz karty mobilnej znajduje się na santander.pl/plac-mobilnie. Do płatności zbliżeniowo telefonem/zegarkiem konieczne jest zawarcie umowy o kartę. Konto Jakie Chcę to rachunek płatniczy. Santander internet/mobile to usługi bankowości elektronicznej. Infolinia to usługa bankowości telefonicznej. Przelewy natychmiastowe to przelew Express ELIXIR i BlueCash, są one poleceniami przelewów. Opłata miesięczna za kartę to opłata za obsługę karty. Zmiana wysokości opłaty oznacza zmianę wariantu opłaty miesięcznej za kartę z 3 zł opłaty stałej na opłatę uzależnioną od ilości transakcji bezgotówkowych w miesiącu. Opłata stała 3 zł obowiązuje w dniu zawarcia umowy o kartę. 0 zł opłaty miesięcznej za kartę – pod warunkiem wykonania 1 (nieodwołania) w miesiącu kalendarzowym, którego dotyczy opłata co najmniej 5 transakcji bezgotówkowych kartą (z wyłączeniem transakcji typu Quasi Cash). W przypadku niewykonania 5 transakcji opłata wyniesie 5 zł miesięcznie. Rankingi „Przyjazny Bank Newsweeka” przygotowany z Kantar Polska na zlecenie Newsweek Polska oraz „Bank przyjazny firmie” przygotowany z Kantar Polska na zlecenie Forbes Polska. 1 9999 – opłata zgodna z taryfą danego operatora. Szczegóły oferty, informacje o opłatach i prowizjach dostępne są na santander.pl. Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie. Stan na 25.09.2019 r.



**Zakupy i płatności
online**

Jedną z najważniejszych liczb w tegorocznym raporcie jest statystyka dotycząca zakupów w internecie z wykorzystaniem komputera i laptopa. **Już 50% ankietowanych respondentów, a przypomnijmy nasza grupa liczyła w tym roku rekordowe 2400 osób, zadeklarowało, że kupuje w ten sposób. To aż o 9% więcej niż rok wcześniej!**

Częściej zakupy w internecie dokonują kobiety, niż mężczyźni - proporcja 57% do 43%. Zakupy w internecie najczęściej dokonują użytkownicy w wieku 25-34 lata, 45-54 lata oraz w powyżej 54. roku życia - odpowiednio 61% dla dwóch pierwszych grup oraz 70% dla ostatniej grupy wiekowej. Najczęściej są to mieszkańcy największych miast powyżej 500 tys. mieszkańców (66%) oraz miast między 100-200 tys. mieszkańców (62%). Równie często są to mieszkańcy miast między 200-500 tys. mieszkańców (59%).

Niemal połowa użytkowników deklaruje, że zdarza im się dokonać płatności elektronicznie (44% ankietowanych). Są to osoby w wieku 25-34 lata oraz 45-54 lata, mieszkańcy miast powyżej 500 tys. mieszkańców (57%), miast między 100-200 tys. mieszkańców (54%) oraz, co już obserwowaliśmy w poprzednich latach, małych

miast między 20-50 tys. mieszkańców, gdzie dostęp do oferty sklepów i supermarketów nie jest tak szeroki, jak w przypadku największych miast (58%).

Na polskim rynku mamy szerokie portfolio metod do dokonywania płatności online. **Niezmiennie najpopularniejszą metodą są Pay-By-Linki. Z wynikiem 35% zajmują pierwsze miejsce.**

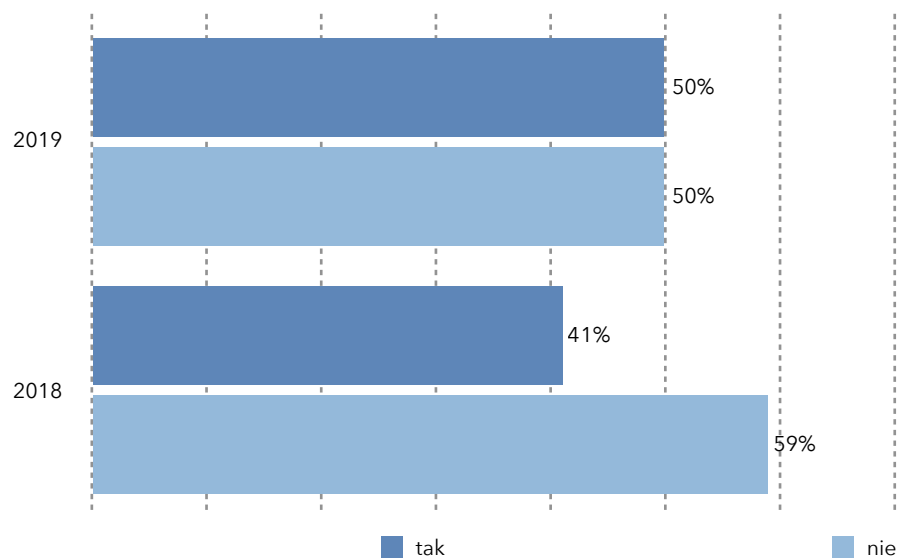
Następnie przelew tradycyjny z wpisaniem numeru rachunku (26%), ex aequo z płatnością gotówką przy odbiorze osobistym w sklepie. Na następnych pozycjach jest wysyłka za pobraniem (płatność przy odbiorze) - 25%. Następnie płatność kartą przy odbiorze osobistym u kuriera (23%) oraz płatność kartą kredytową lub płatniczą przy składaniu zamówienia (21%). To pytanie otwarte, dlatego użytkownicy z listy mogli wybrać wszystkie dostępne metody, jakimi płacą online.

Wyniki w tym roku są zdecydowanie wyższe, niż w zeszłym roku. Użytkownicy deklarują, że częściej płacą zarówno jedną metodą, jak i pozostałymi średnio od kilku, do aż 10%.

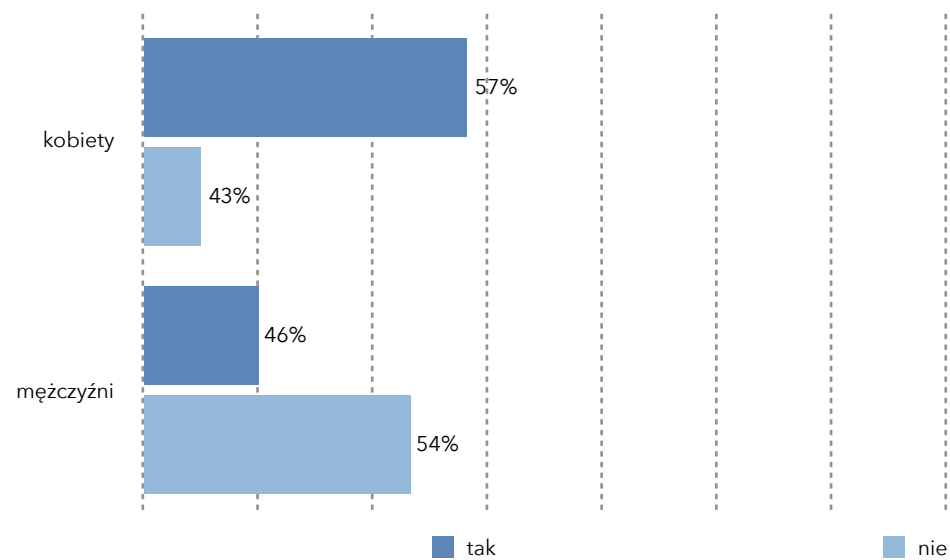
W zeszłym roku w top 3 kategorii produktów kupowanych online były: kultura (25%), kosmetyki, w tym artykuły higieniczne (19%) oraz ex aequo wycieczki/podróże wraz ze sprzętem elektronicznym (po 18%). **W tym roku sprzęt elektroniczny jest na pierwszym miejscu z wynikiem 23%, odzież na drugim miejscu z wynikiem 21%, a na trzecim miejscu artykuły z działości kultura (20%).**

Chcąc zmierzyć trend online, mobile, offline w zeszłym roku zadaliśmy użytkownikom pierwszy raz pytanie, w jaki sposób opłacają rachunki. **Tegoroczne deklaracje są podobne - online płaci 48% osób, offline 41% osób, a mobile 25% osób.** Zatem kategoria opłat za rachunki, które stanowią znaczący budżet wydatków gospodarstwa domowego, jest realizowana najczęściej online.

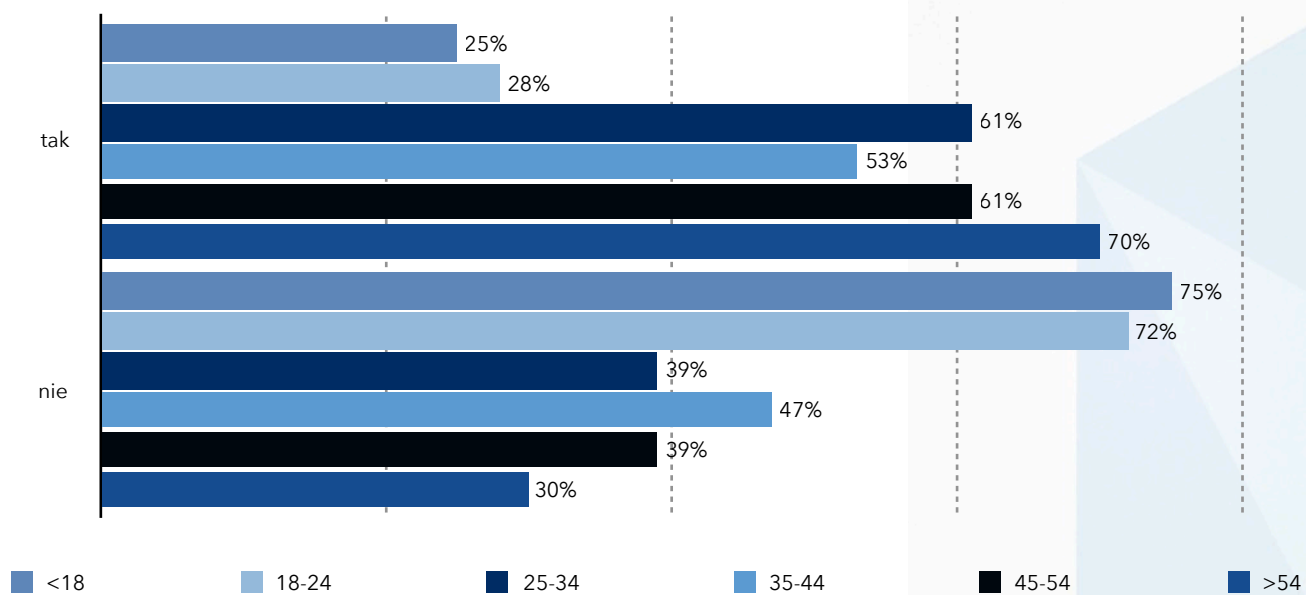
Czy zdarza Ci się kupować w internecie z wykorzystaniem komputera/laptopa?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



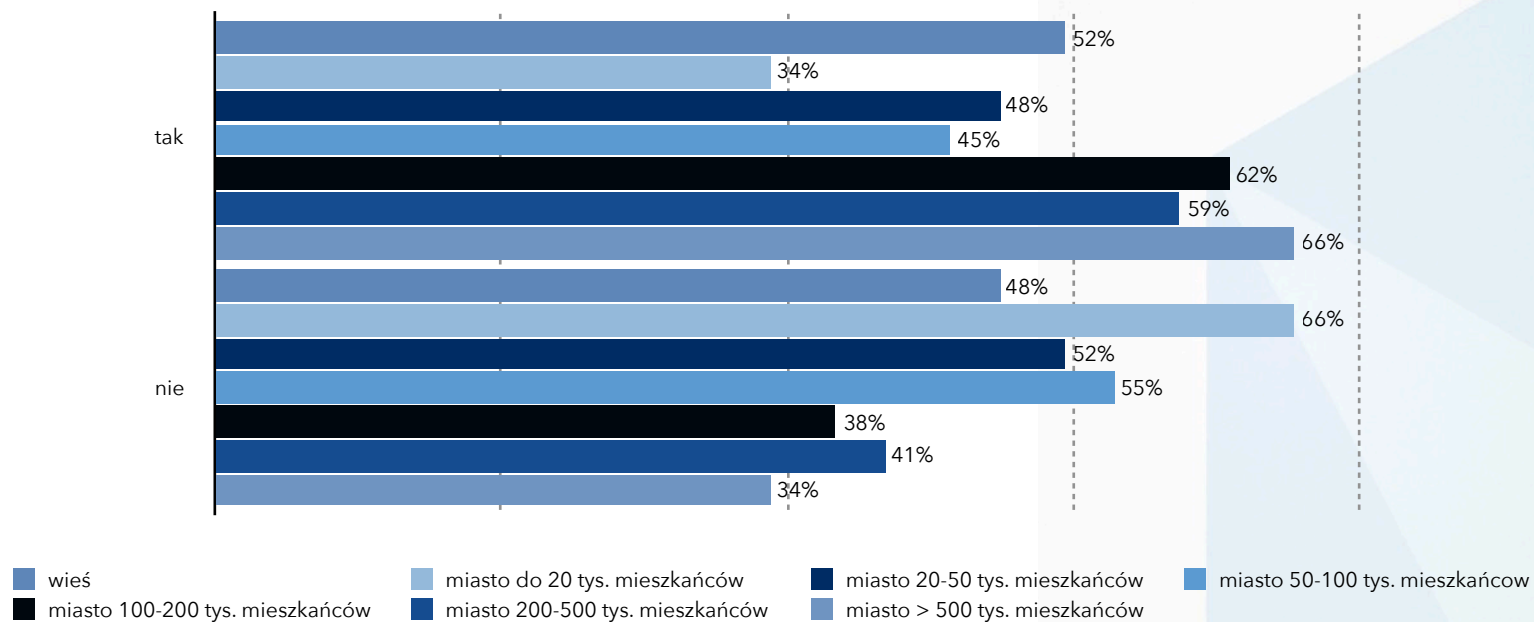
Czy zdarza Ci się kupować w internecie z wykorzystaniem komputera/laptopa?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



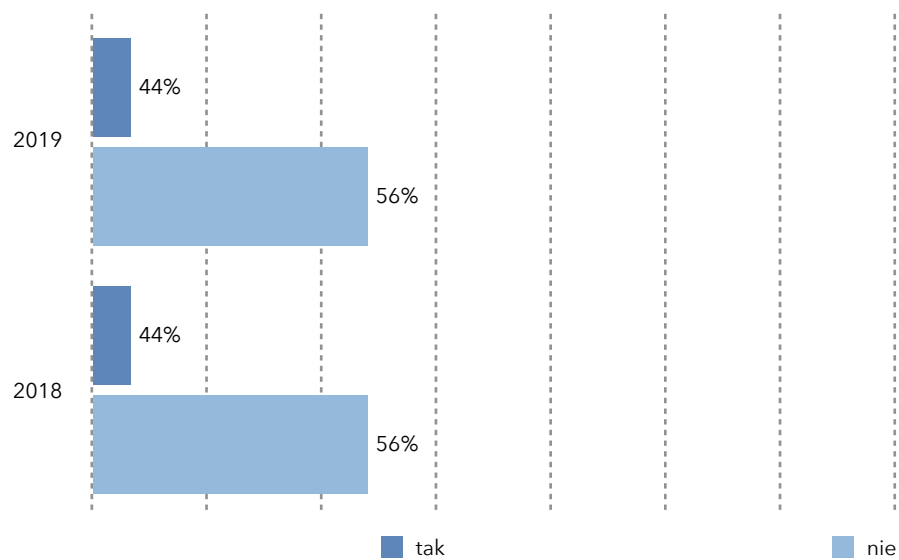
Czy zdarza Ci się kupować w internecie z wykorzystaniem komputera/laptopa?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



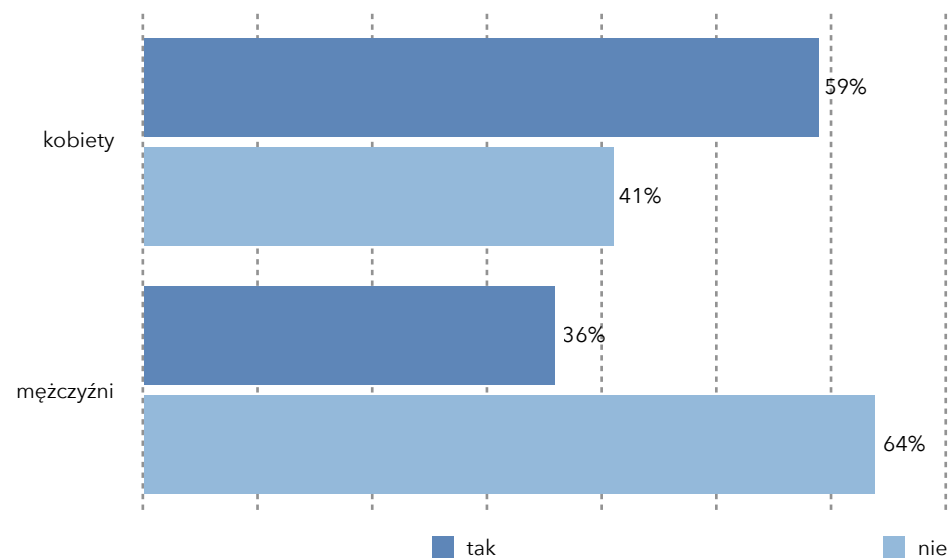
Czy zdarza Ci się kupować w internecie z wykorzystaniem komputera/laptopa?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



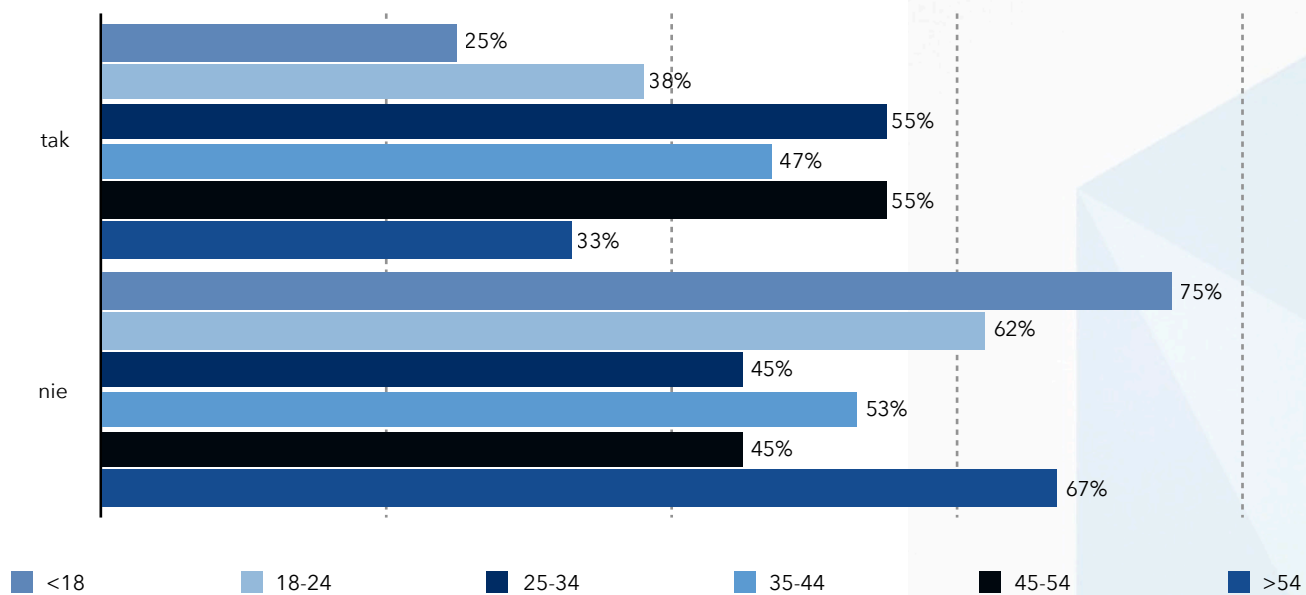
Czy zdarza Ci się dokonywać płatności elektronicznie?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



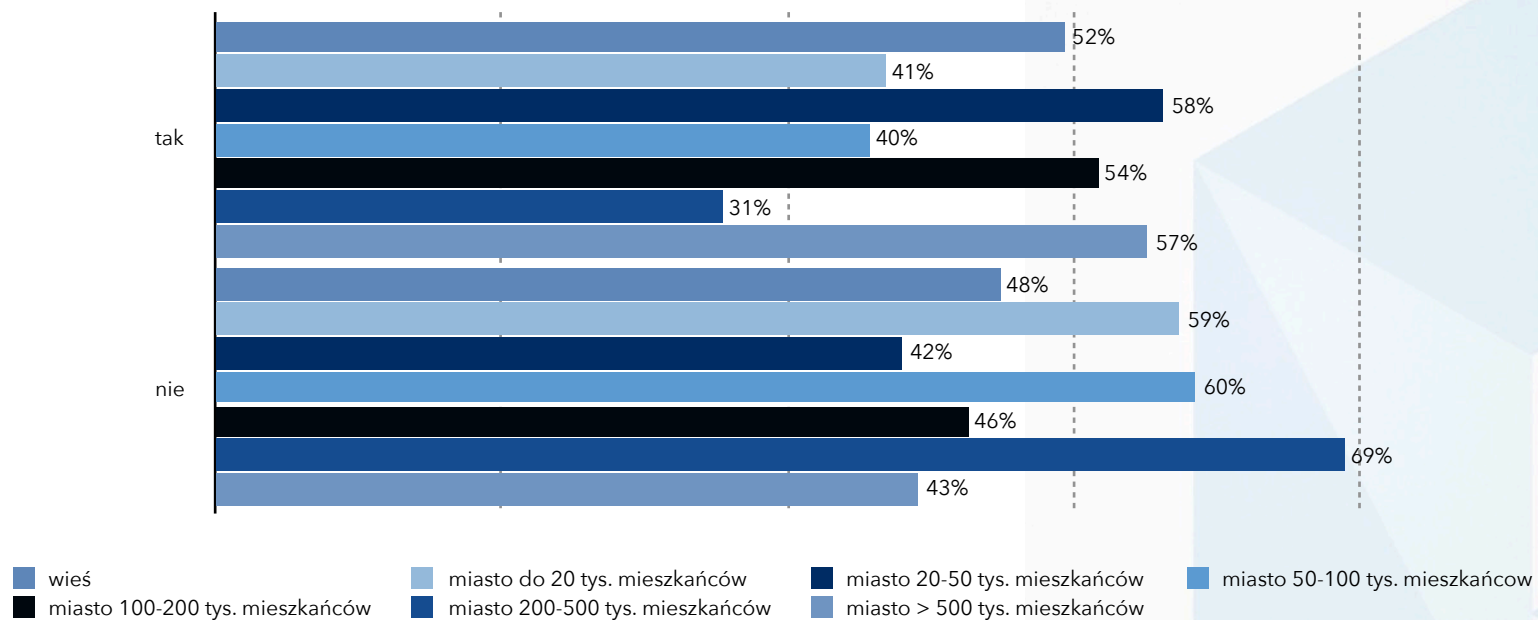
Czy zdarza Ci się dokonywać płatności elektronicznie?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



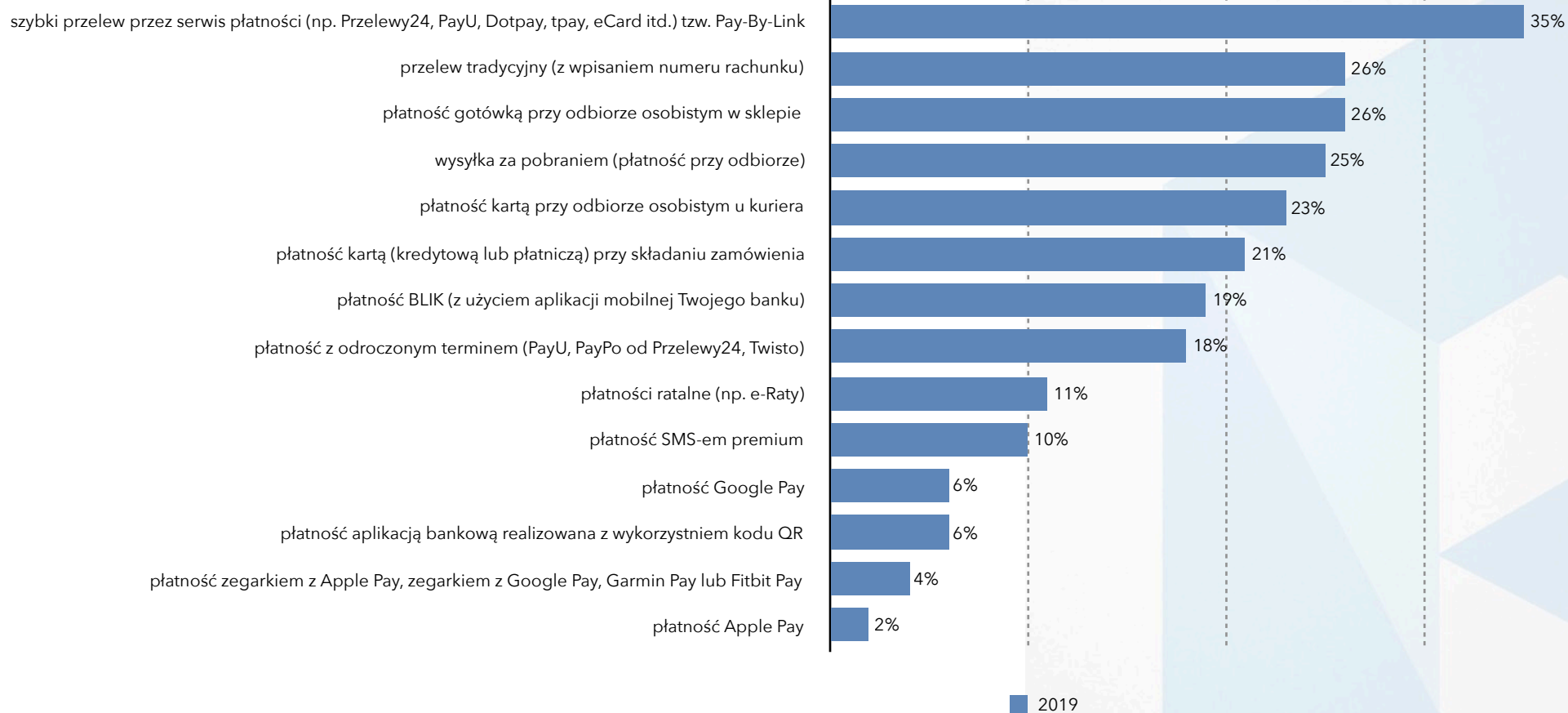
Czy zdarza Ci się dokonywać płatności elektronicznie?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



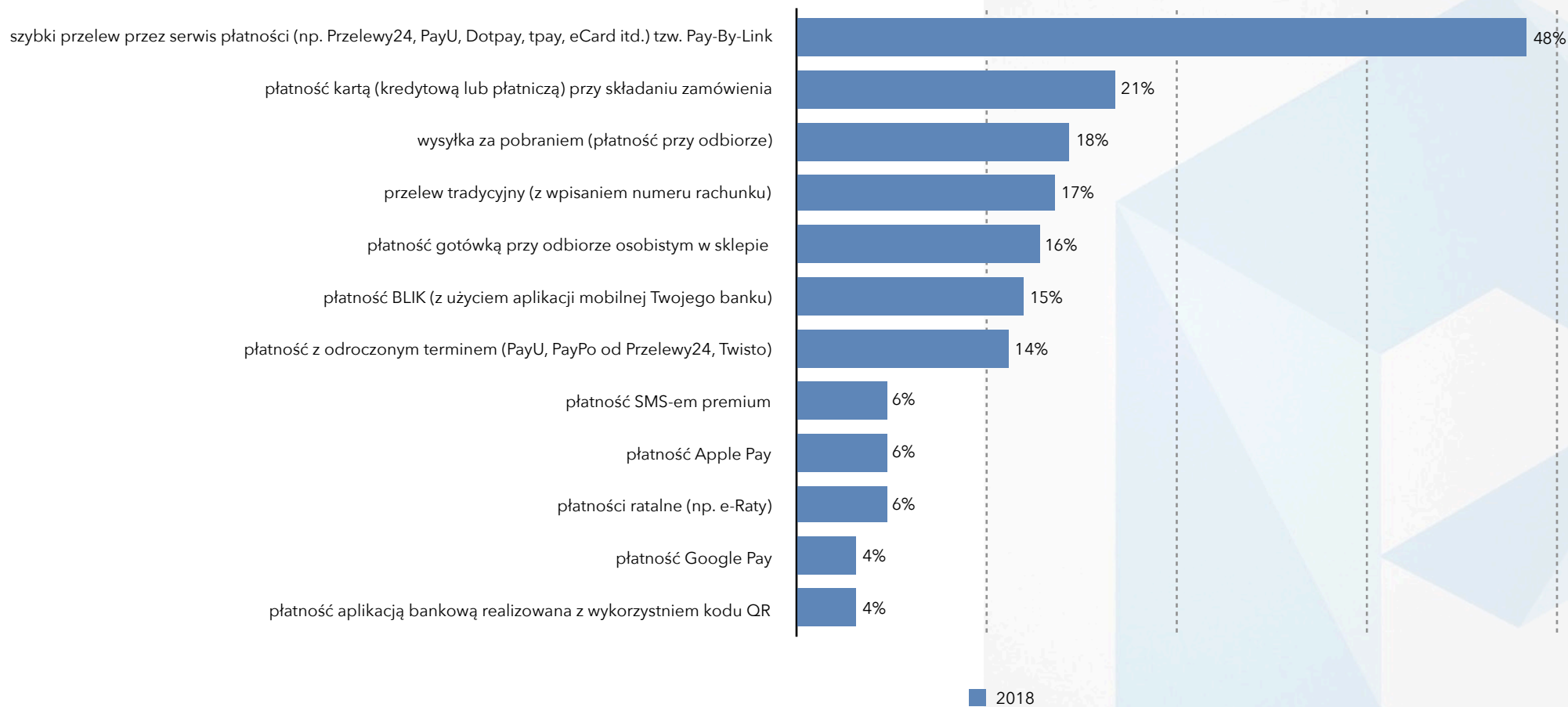
Czy zdarza Ci się kupować w internecie z wykorzystaniem komputera/laptopa?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



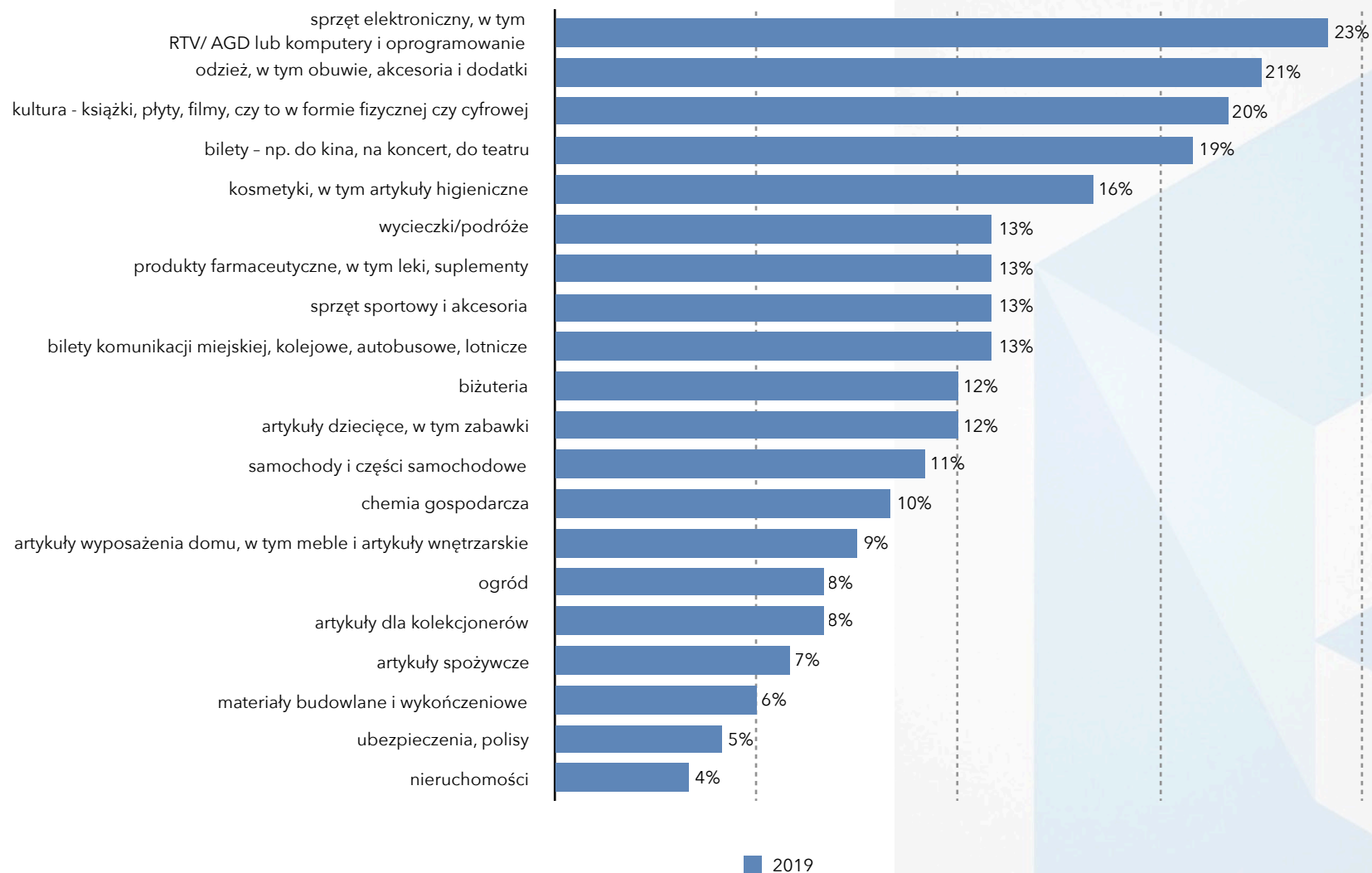
Gdy kupowałeś w internecie z wykorzystaniem komputera/laptopa, z jakich produktów finansowych i transakcyjnych korzystałeś/-eś przy dokonywaniu płatności w ciągu ostatnich 6 miesięcy?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=1206



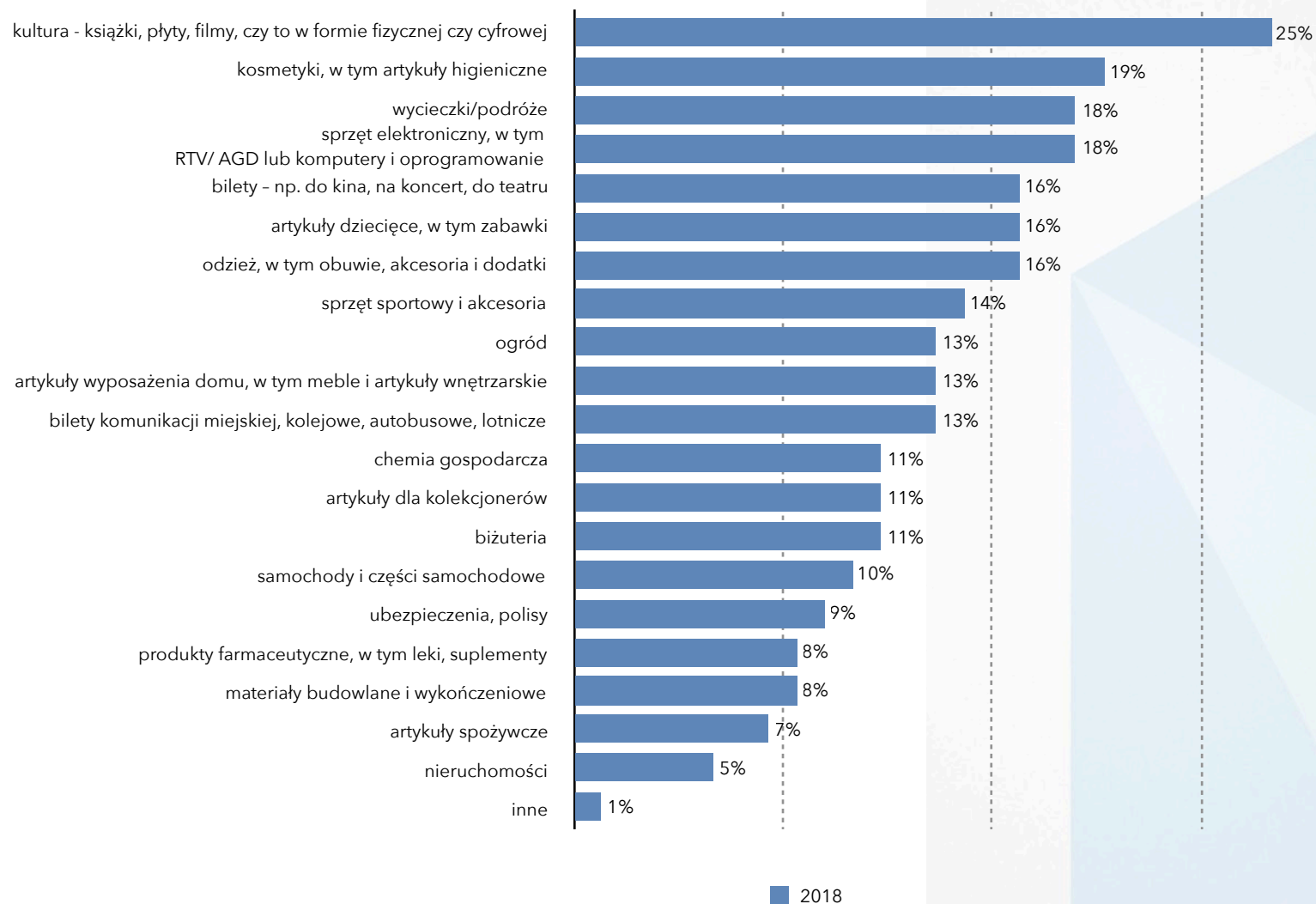
Gdy kupowałeś w internecie z wykorzystaniem komputera/laptopa, z jakich produktów finansowych i transakcyjnych korzystałeś/-eś przy dokonywaniu płatności w ciągu ostatnich 6 miesięcy?
Raport Płatności cyfrowe 2018, N=769



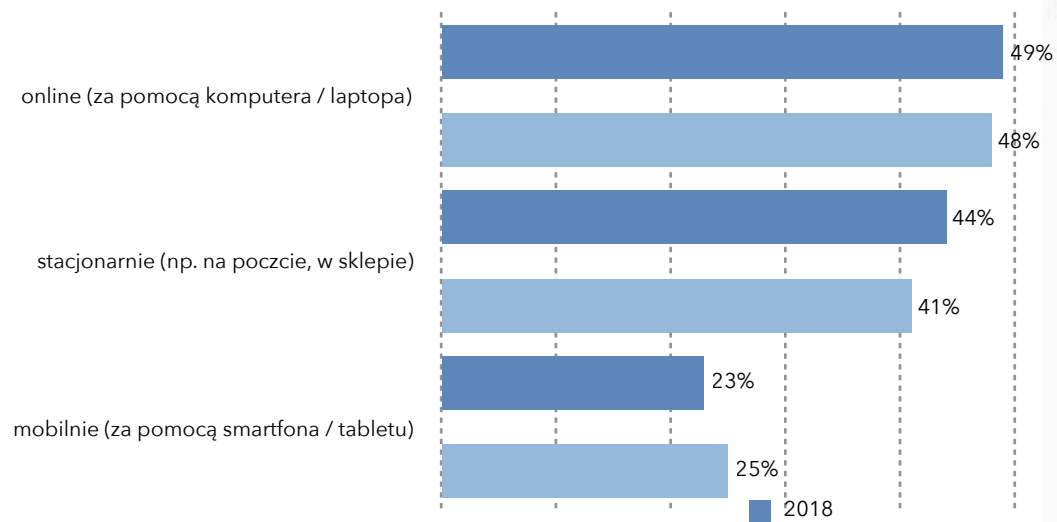
Jakie kategorie produktów kupujesz online?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=1416



Jakie kategorie produktów kupujesz online?
Raport Płatności cyfrowe 2018, N=953



W jaki sposób opłacasz rachunki?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



2019



**Zakupy i płatności
mobile**

W tegorocznej edycji badania, jak nigdy przedtem widać, jak znacząco wzrosły urządzenia mobilne w trakcie procesu zakupowego.

Już 35% ankietowanych deklaruje, że zdarza im się kupować w internecie z wykorzystaniem smartfona. To wzrost rok do roku aż o 13%! Na pytanie czy zdarza Ci się kupować w internecie z wykorzystaniem tabletu, pozytywnie odpowiedziało 20% ankietowanych. To ponownie wzrost rok do roku aż o 7%!

Konfrontując to z pytaniem o zakupy w sklepie stacjonarnym, gdzie już 36% użytkowników deklaruje, że nie zdarza im się kupować w ten sposób, co stanowi spadek rok do roku o 8%, widać czarno na białym, w jakim kierunku przesuwają się dziś kanały, przez które kupują Polacy.

30% osób deklaruje, że dokonuje płatności mobilnych przy pomocy smartfona lub tabletu, co stanowi również wzrost rok do roku o 7%.

Szalone wzrosty w kanale online i w kanale mobile, to najważniejszy wniosek z raportu „Płatności cyfrowe 2019”.

Gdy kupowałeś w internecie z wykorzystaniem smartfona, z jakich produktów finansowych i transakcyjnych korzystałeś przy dokonywaniu płatności w ciągu ostatnich 6 miesięcy - ex aequo na pierwszym miejscu Pay-By-Linki, z wysyłką za pobraniem (płatność przy odbiorze). W przypadku kupowania przez tablet na pierwszym miejscu płatności BLIK, a następnie Pay-By-Linki, następnie płatność kartą przy odbiorze osobistym u kuriera. Wysoko w zestawieniu jest płatność z odroczonym terminem.

W porównaniu z zeszłorocznym zestawieniem rosną płatności BLIK w przypadku zakupów przez tablet oraz wysyłka za pobraniem w przypadku zakupów przez smartfon.

Przejdźmy do produktów finansowych wykorzystywanych do płatności mobilnych w sklepie stacjonarnym. **Na pierwszym miejscu płatności BLIKiem. Już 39% ankietowanych deklaruje płacenie w ten sposób, tym samym BLIK wchodzi na pozycję lidera.** Już w zeszłym roku wzbił się na pozycję wicelidera, deklasując tym samym płatności mobilne oparte o jedno kliknięcie. Te w tegorocznej edycji raportu spadają aż na trzecie miejsce (25%). **Sumując płatności zbliżeniowe smartfonem Visa lub MasterCard czyli HCE oraz płatności telefonem z Google Pay**

lub Apple Pay (to w rzeczywistości ta sama technologia płatności zbliżeniowych smartfonem), otrzymujemy wynik 28%, co plasuje płatności zbliżeniowe na pozycji wicelidera.

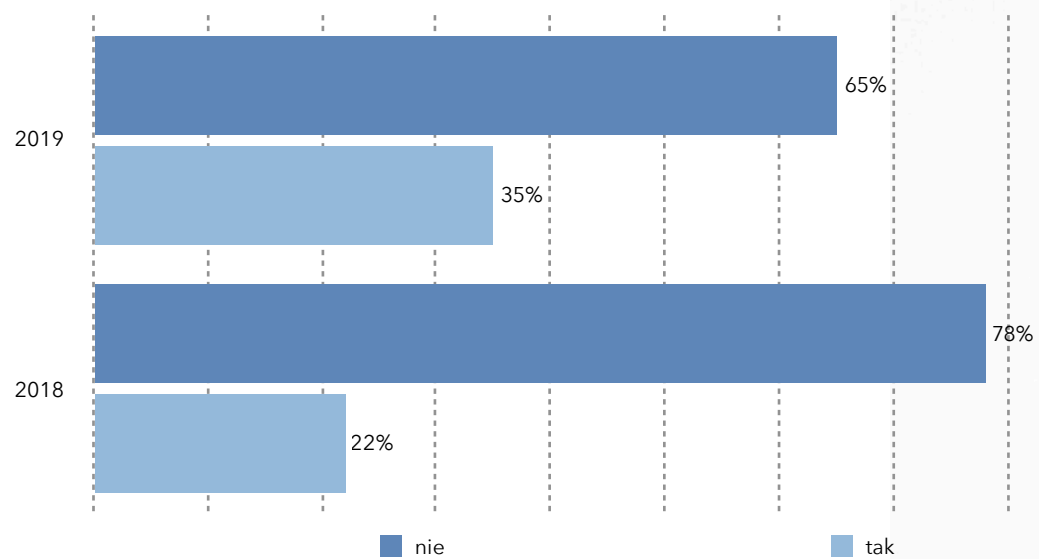
Top 3 produktów, jakie kupujemy za pomocą urządzenia mobilnego to bilety do kina, na koncert, do teatru; odzież oraz bilety komunikacji miejskiej ex aequo z artykułami z działu kultura.

Czy zdarza Ci się dokonywać płatności Orlen Pay, czyli płacić telefonem na stacjach benzynowych Orlen? Pierwszy raz zadawaliśmy takie pytanie. **15% respondentów odpowiedziało twierdząco.**

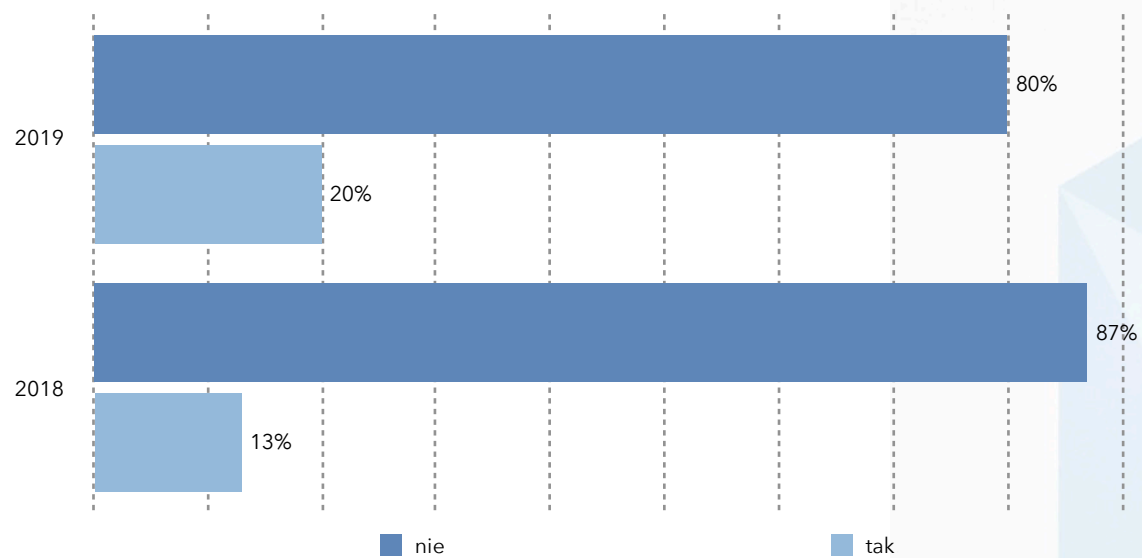
Kolejki są częstym obrazkiem znanym ze stacji benzynowych. Szczególnie na Orlenie, największym i najpopularniejszym koncernie paliwowym w Polsce. W odpowiedzi na to firma w październiku ubiegłego roku wprowadziła bardzo ciekawą funkcję w swojej aplikacji Orlen Mobile (Android, iOS), a mianowicie płatności mobilne. Orlen Pay umożliwia dokonanie płatności poprzez zeskanowanie kodu QR znajdującego się na dystrybutorze. Mobilne płatności dostępne były już wtedy na

wybranych 1300 stacjach własnych koncernu w Polsce, na których dystrybutory oznakowane są specjalną naklejką. Z aplikacji mogą skorzystać zarówno osoby indywidualne, jak i prowadzące działalność gospodarczą.

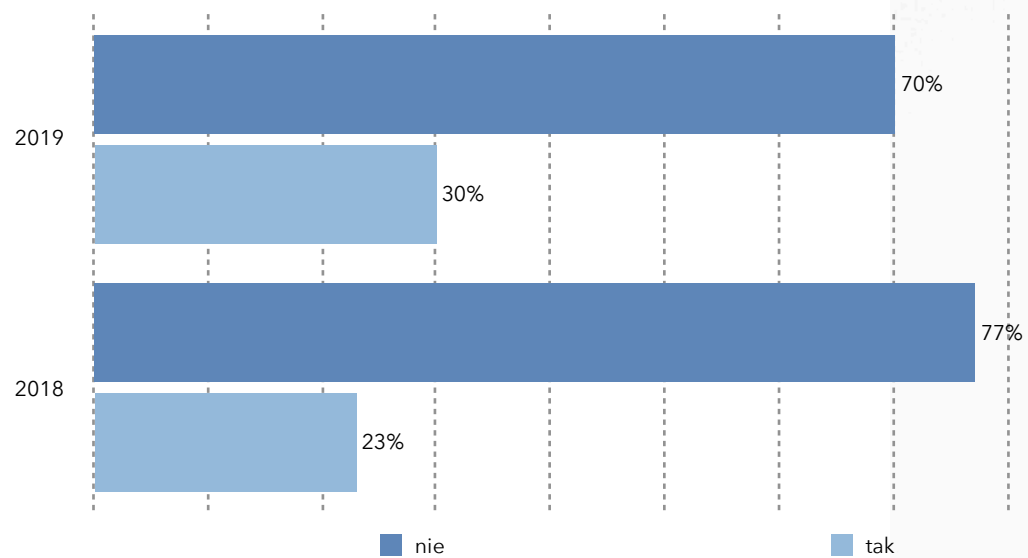
Czy zdarza Ci się kupować w internecie z wykorzystaniem smartfona?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



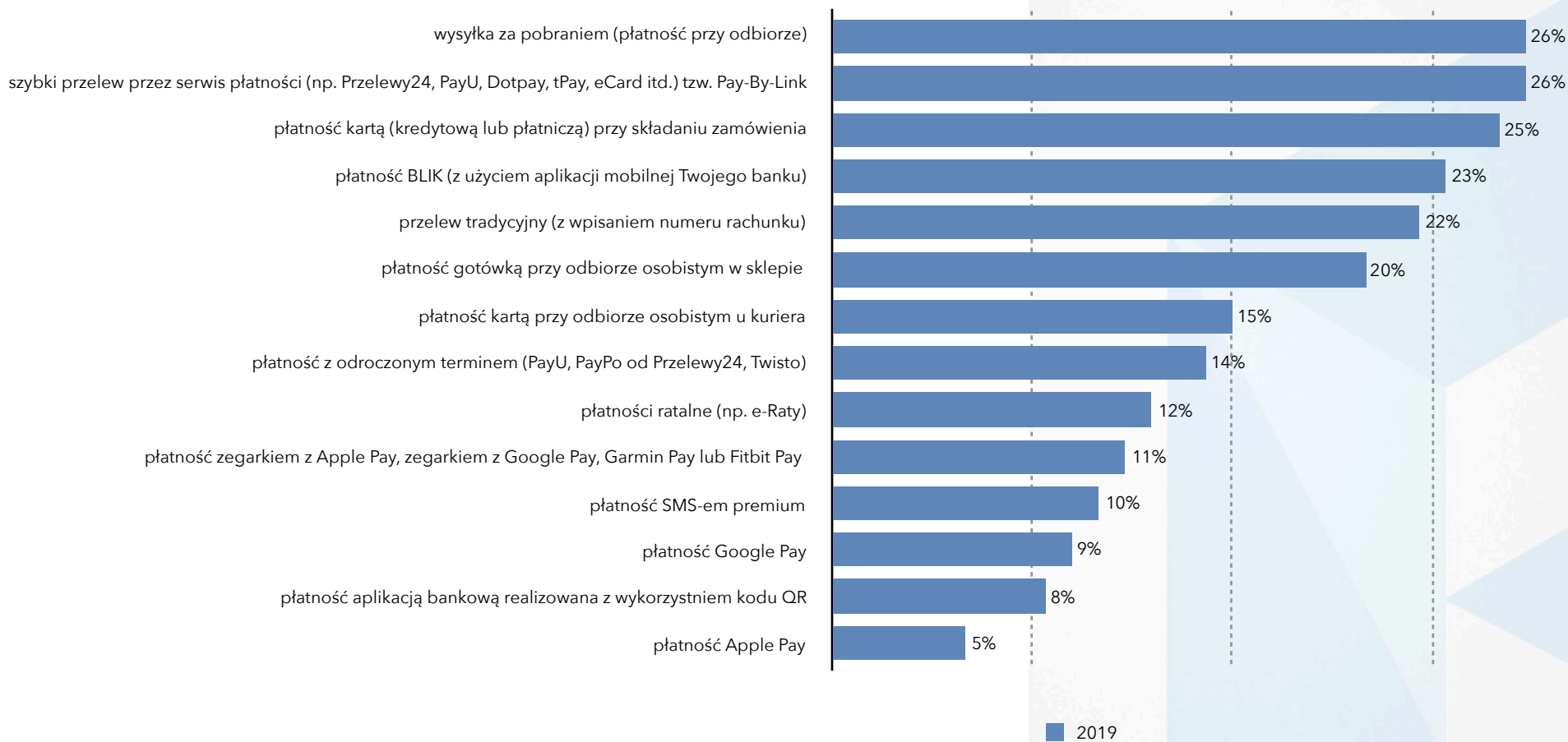
Czy zdarza Ci się kupować w internecie z wykorzystaniem tabletu?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



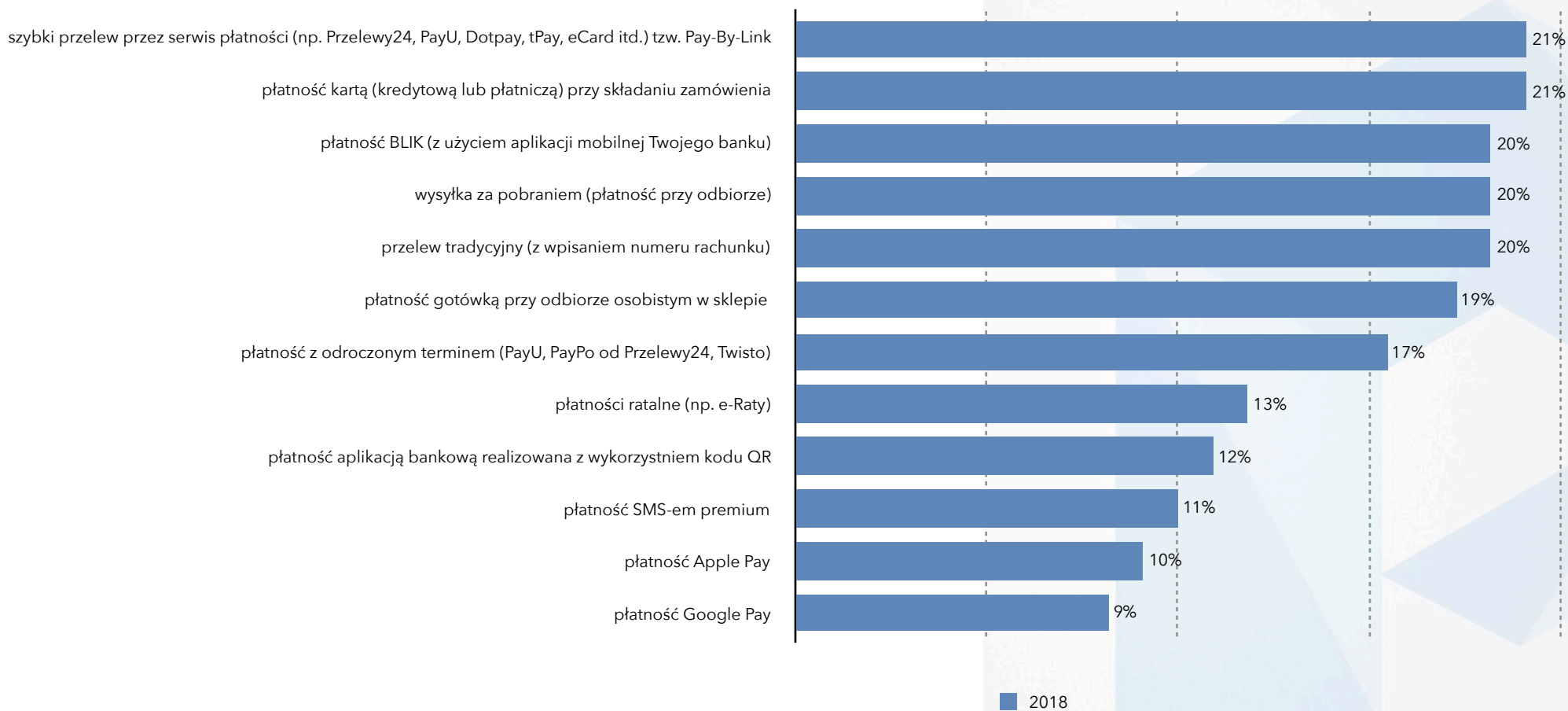
Czy zdarza Ci się dokonywać płatności mobilnie przy pomocy smartfona lub tabletu?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



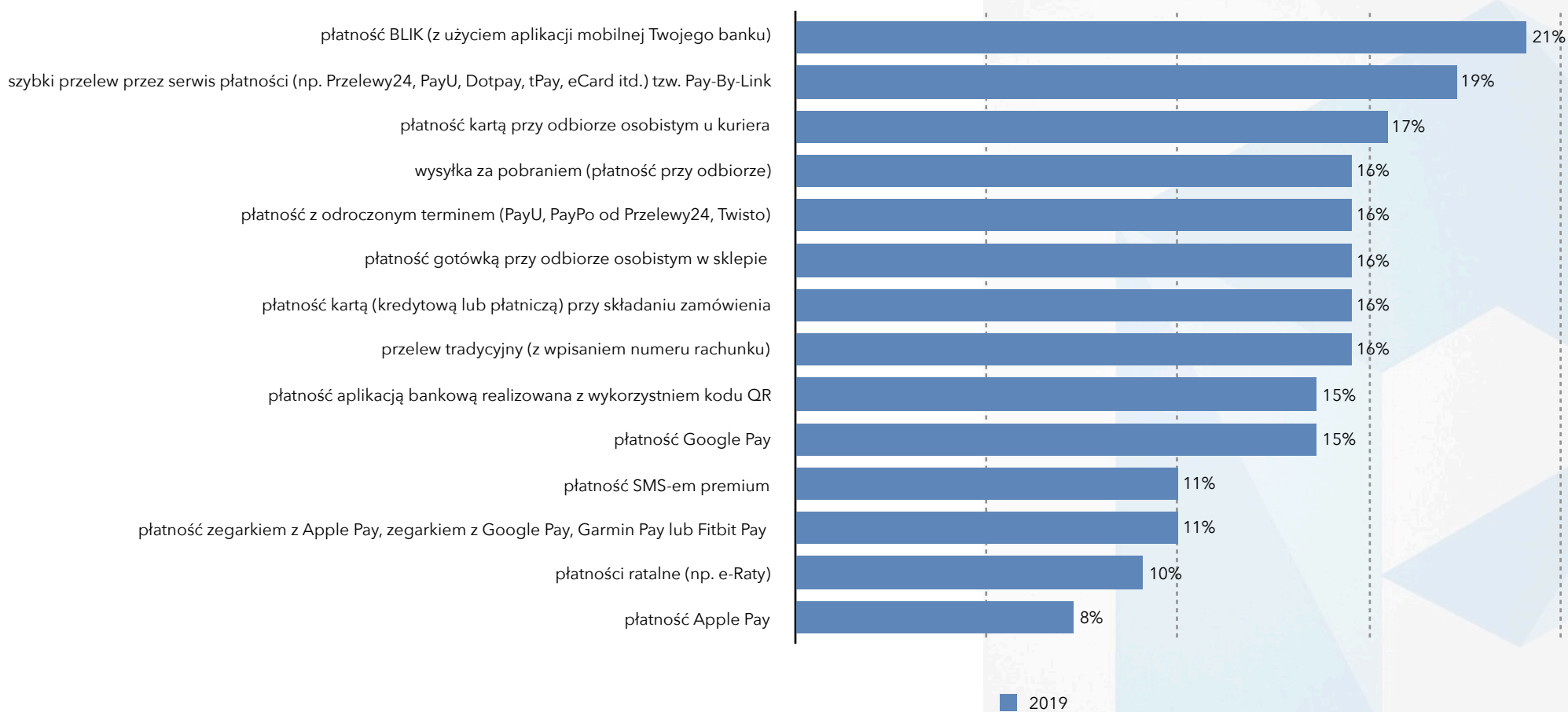
Gdy kupowałeś w internecie z wykorzystaniem smartfona, z jakich produktów finansowych i transakcyjnych korzystałaś/-eś przy dokonywaniu płatności w ciągu ostatnich 6 miesięcy?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=832



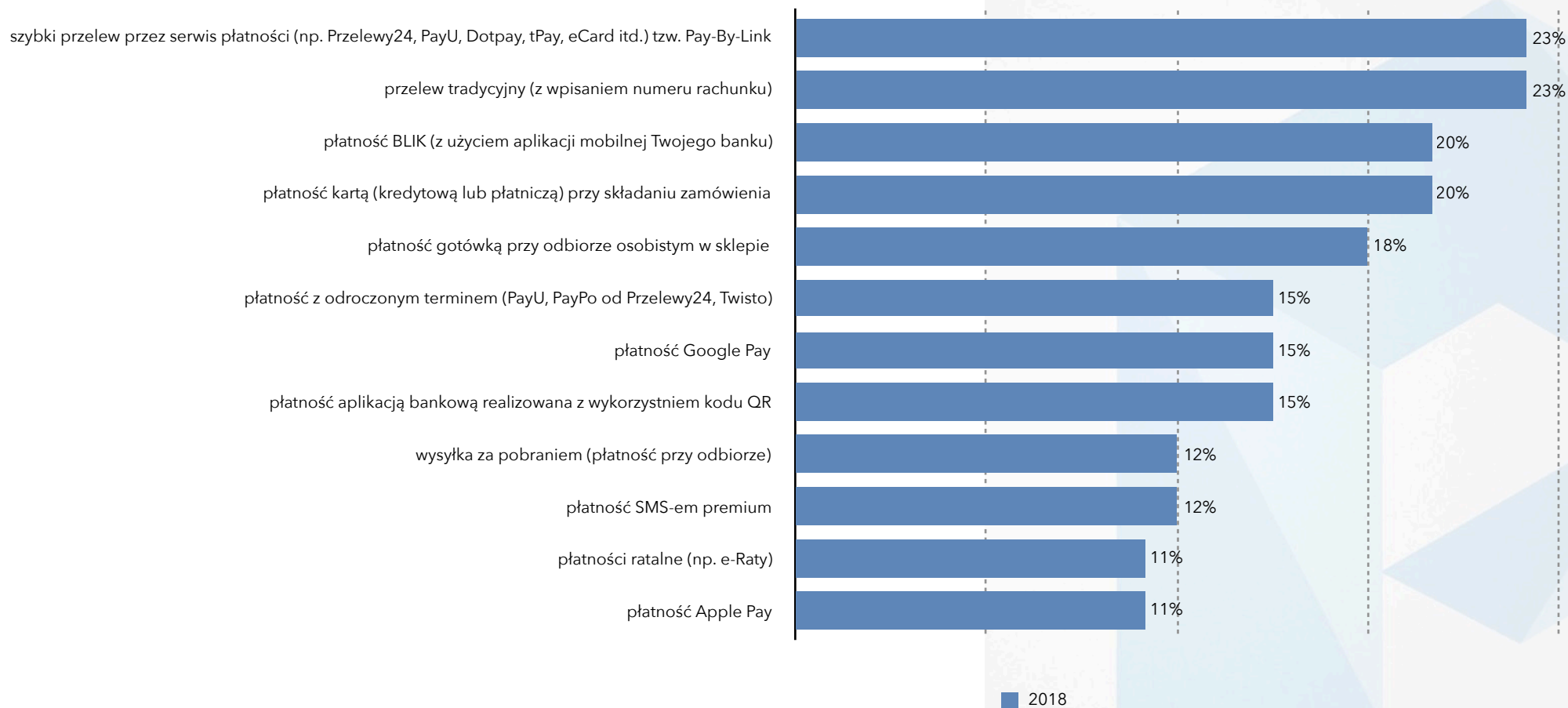
Gdy kupowałeś w internecie z wykorzystaniem smartfona, z jakich produktów finansowych i transakcyjnych korzystałaś/-eś przy dokonywaniu płatności w ciągu ostatnich 6 miesięcy?
Raport Płatności cyfrowe 2018, N=415



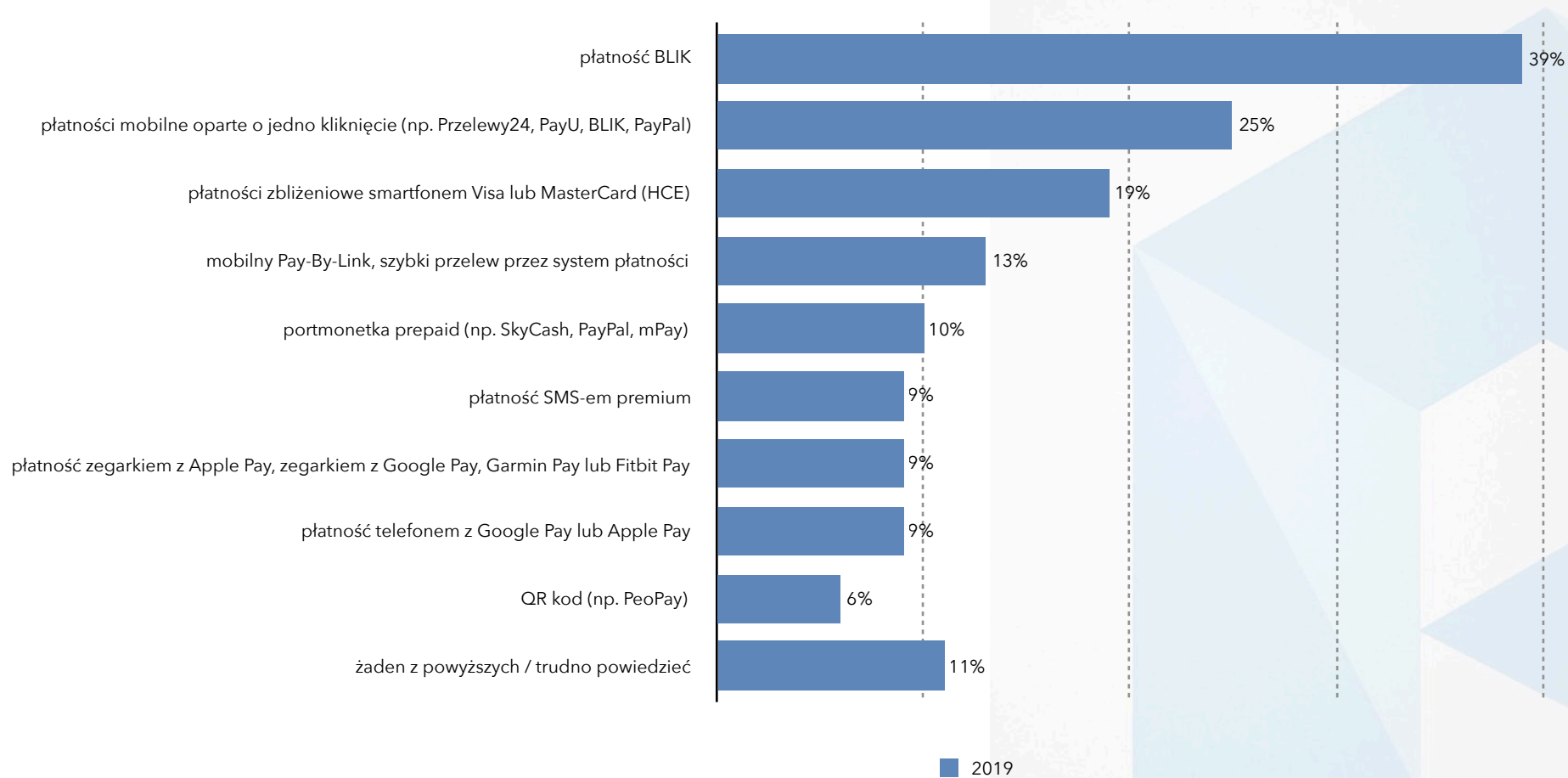
Gdy kupowałeś w internecie z wykorzystaniem tabletu, z jakich produktów finansowych i transakcyjnych korzystałaś/-eś przy dokonywaniu płatności w ciągu ostatnich 6 miesięcy? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=471



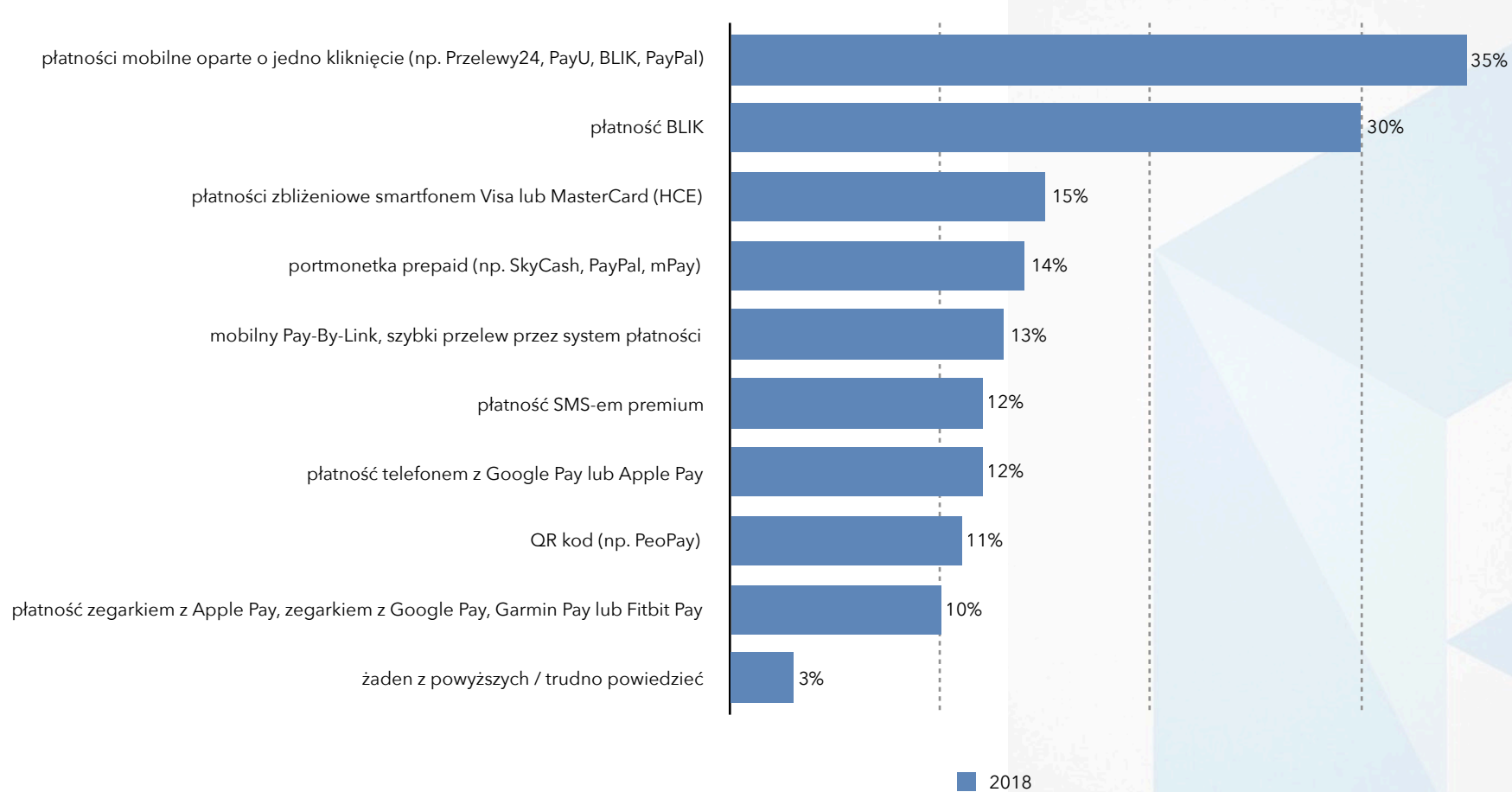
Gdy kupowałeś w internecie z wykorzystaniem tabletu, z jakich produktów finansowych i transakcyjnych korzystałeś/-eś przy dokonywaniu płatności w ciągu ostatnich 6 miesięcy? Raport Płatności cyfrowe 2018, N=246



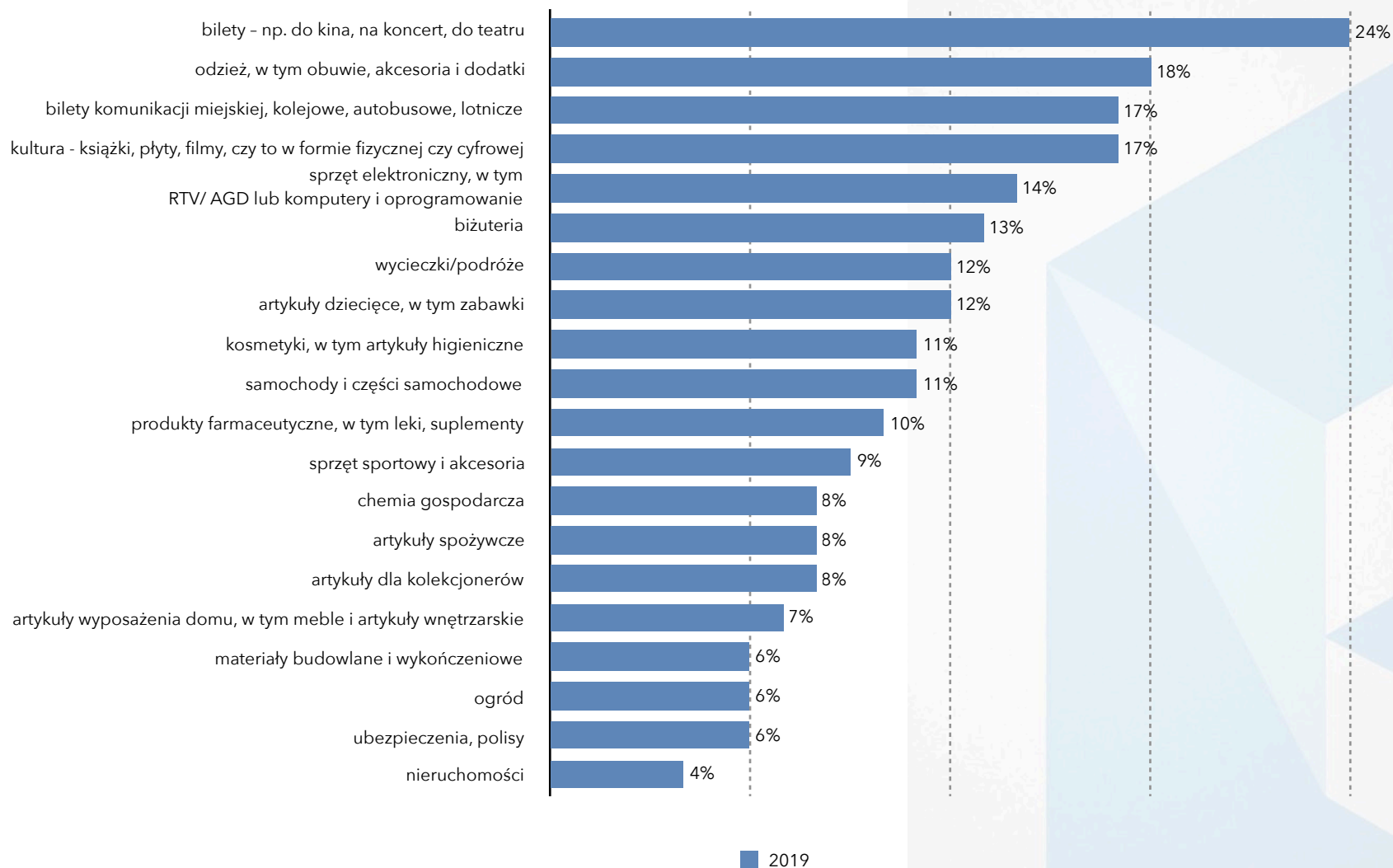
Z jakich produktów finansowych korzystałaś/eś przy dokonywaniu płatności mobilnych będąc w sklepie stacjonarnym w ciągu ostatnich 6 miesięcy? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=725



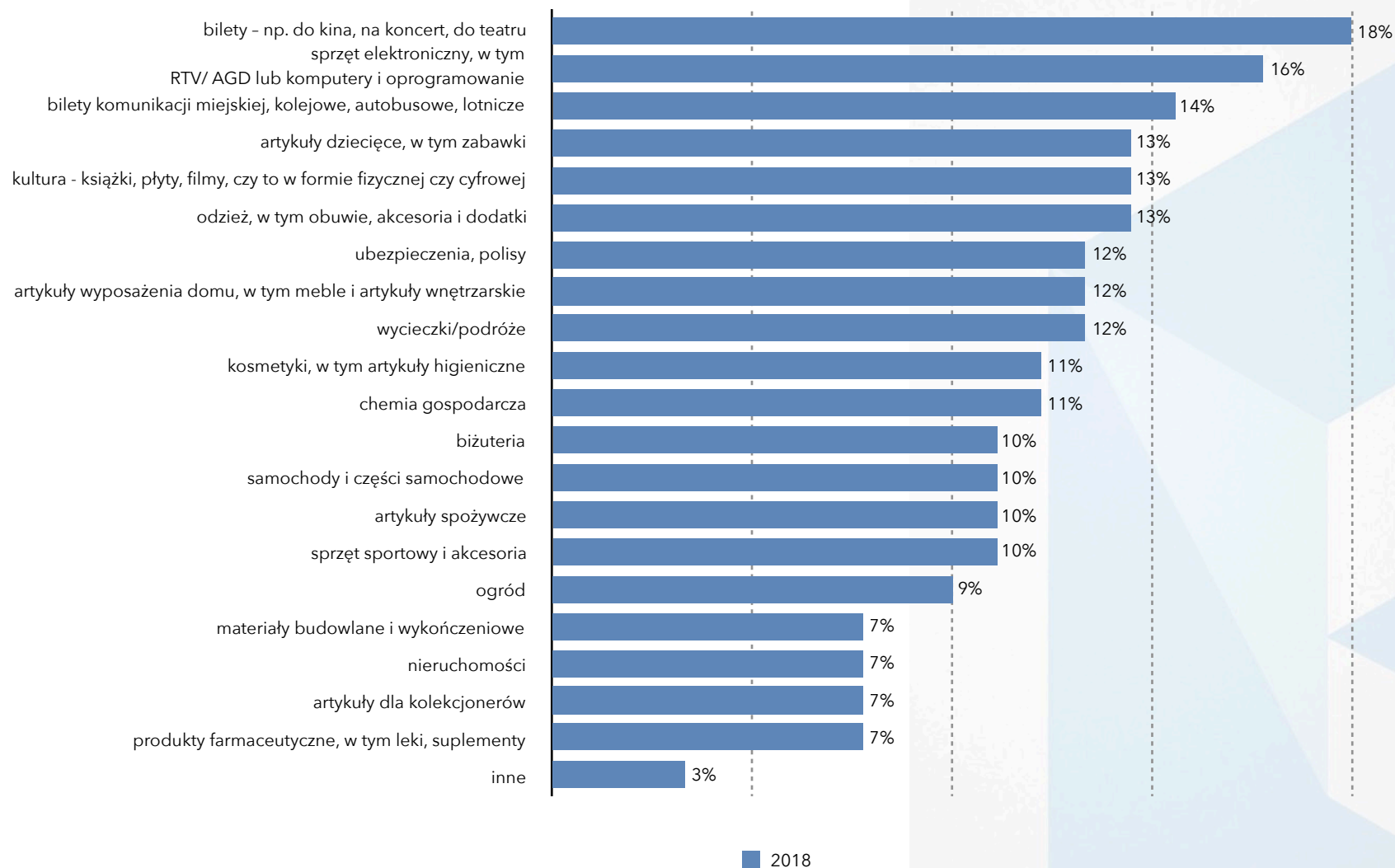
Z jakich produktów finansowych korzystałaś/eś przy dokonywaniu płatności mobilnych w ciągu ostatnich 6 miesięcy?
Raport Płatności cyfrowe 2018, N=420



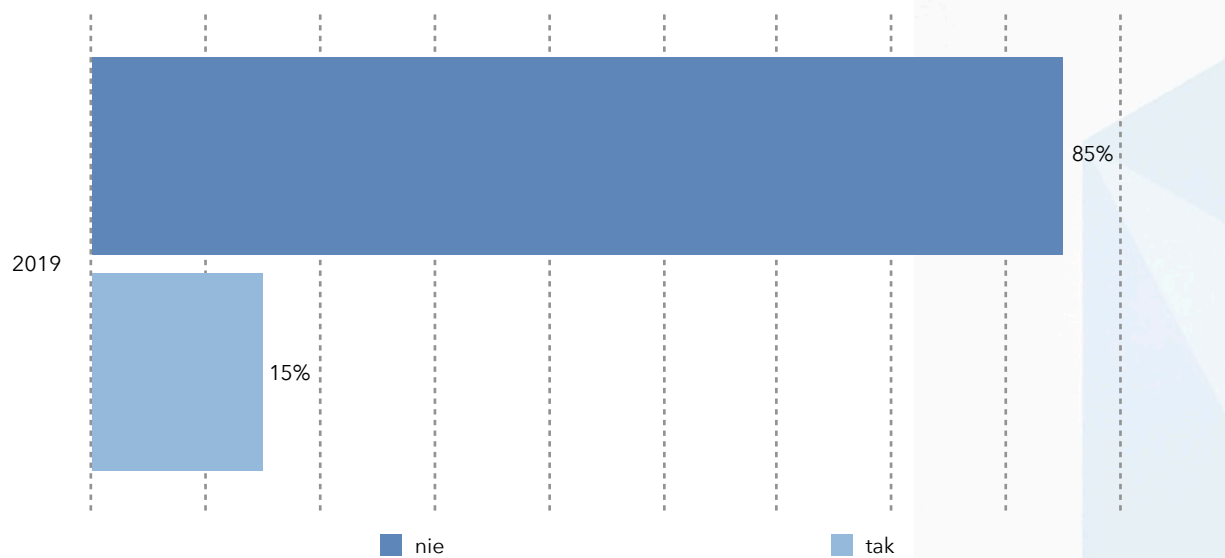
Jakie kategorie produktów kupujesz za pomocą urządzenia mobilnego?
 Raport Płatności cyfrowe 2019, N=832



Jakie kategorie produktów kupujesz za pomocą urządzenia mobilnego?
Raport Płatności cyfrowe 2018, N=415



Czy zdarza Ci się dokonywać płatności Orlen Pay, czyli płacić telefonem na stacjach benzynowych Orlen? Raport
Płatności cyfrowe 2019, N=2400



Swoboda jest nie do zatrzymania

Przytoczmy jeszcze raz najważniejsze statystyki odnośnie płatności cyfrowych z raportu „Płatności cyfrowe 2019”. To 50% ankietowanych respondentów deklarujących zakupy online, co jest wynikiem lepszym o 9%, niż rok wcześniej. To także 35% ankietowanych, którzy kupują w internecie z wykorzystaniem smartfona, czyli wzrost rok do roku aż o 13% oraz 20% ankietowanych, którzy kupują w internecie z wykorzystaniem tabletu i wzrost o 7%. Wychodzi na to, że grupa kupujących mobile (łącznie smartfon+tablet) jest w 2019 roku wyższa niż grupa kupujących online (komputer/laptop).

Komentując najważniejsze wyniki - na rynku płatności cyfrowych dominują Pay-By-Linki w online. Wynik 35% wydaje się być niezagrożony. Zaś w przypadku mobile to płatności BLIKiem z wynikiem 39% oraz płatności zbliżeniowe smartfonem w portfelu Visa, MasterCard, bądź z Google Pay i Apple Pay. W przypadku zakupów w sklepie stacjonarnym ich łączny wynik 28% plasuje je na drugiej pozycji.

Powoli przebijają się płatności smartwatch'ami, ale przez ostatni

rok ciężko stwierdzić, że ten trend wystrzelił. Poczekajmy jeszcze sezon lub dwa. Na horyzoncie pojawiają się już nowe instrumenty płatnicze wearables - pierścionki, bransoletki, opaski fitness.

Płatności mobilne smartfonem są dzisiaj uważane za jedną z najważniejszych funkcji urządzenia mobilnego. Ich prostota i komfort sprawiły, że nie wyobrażamy sobie, że może być inaczej. Ale płatności cyfrowe będą dążyć do znacznie większej prostoty. Trend miniaturyzacji, jeszcze pełniejszego usability oraz jeszcze większej swobody, jest nie do zatrzymania.

Łukasz Kłosowski, wydawca serwisu GoMobi.pl, członek Izby Gospodarki Elektronicznej



**Zakupy i płatności
offline**

Najciekawszym pytaniem w rozdziale „Zakupy i płatności offline” jest niezmiennie pytanie o produkty finansowe wykorzystywane do dokonywania płatności w sklepie stacjonarnym. To deklaracje z ostatnich sześciu miesięcy. Oczywiście najpopularniejszą formą jest gotówka - z wynikiem 67% jest ona na pierwszym miejscu. Z wynikiem 51% jest płatność zbliżeniowa kartą, następnie z wynikiem 24% płatność kartą wymagająca wsunięcia jej do terminala. **Na podstawie tych trzech instrumentów widać, co dominuje w sklepie - jest to gotówka oraz płatności kartą.** W tym miejscu warto wymienić wszystkie metody. Na kolejnych miejscach są płatności kodem BLIK (11%), a następnie płatność zbliżeniowa smartfonem z użyciem aplikacji mobilnej banku (9%). Następnie płatności Google Pay (7%), płatności Apple Pay (6%) i płatności zegarkiem z Apple Pay, zegarkiem z Google Pay, zegarkiem z Garmin Pay lub Fitbit Pay (6%).

Pomimo tego, że wyniki są podobne do zeszłorocznego badania, to coraz mniej płacimy gotówką w sklepie stacjonarnym. W zeszłorocznej edycji raportu „Płatności cyfrowe 2018” deklarowało to 70% ankietowanych, a w edycji raportu z 2017 roku 79%. **Na przestrzeni trzech lat płatność gotówką w sklepie stacjonarnym spadła aż o 12%.** Cykl raportów z serii „Płatności cyfrowe” jest jedyną publikacją, która dostarcza statystyczne

dane na ten temat.

Częściej w sklepie stacjonarnym gotówką płacą mężczyźni, niż kobiety 70%, do 63%. Najczęściej są to osoby w wieku powyżej 54 lat (87%) oraz w wieku 45-54 lata (70%), a najrzadziej osoby w wieku między 25, a 34 rokiem życia (56%). Najczęściej gotówką w sklepie stacjonarnym płacą mieszkańcy miast do 20 tys. mieszkańców - 75% wskazań - oraz mieszkańcy miast 200-500 tys. mieszkańców - 77% wskazań, a także mieszkańcy wsi - 82% wskazań. Najrzadziej mieszkańcy miast między 20-50 tys. mieszkańców (41%).

Zakupy w sklepie stacjonarnym to najczęściej zaplanowane zakupy, a najrzadziej „w trakcie promocji i wyprzedaży”. Widać, że to kanał online i sektor e-commerce wiedzie prym we wszelkiego rodzaju promocjach. Zakupy gotówką to częste zakupy. Z deklaracji użytkowników wynika, że w ciągu ostatnich 6 miesięcy płacili oni więcej niż 10 razy w ten sposób. Na drugim miejscu zaś deklarowali, że więcej niż 5 razy.

Natomiast kategorie produktów, jakie kupujemy w sklepie stacjonarnym to artykuły spożywcze (60%), odzież (42%) oraz

chemia gospodarcza (35%). Identyczne top 3 było w zeszłorocznej edycji badania.

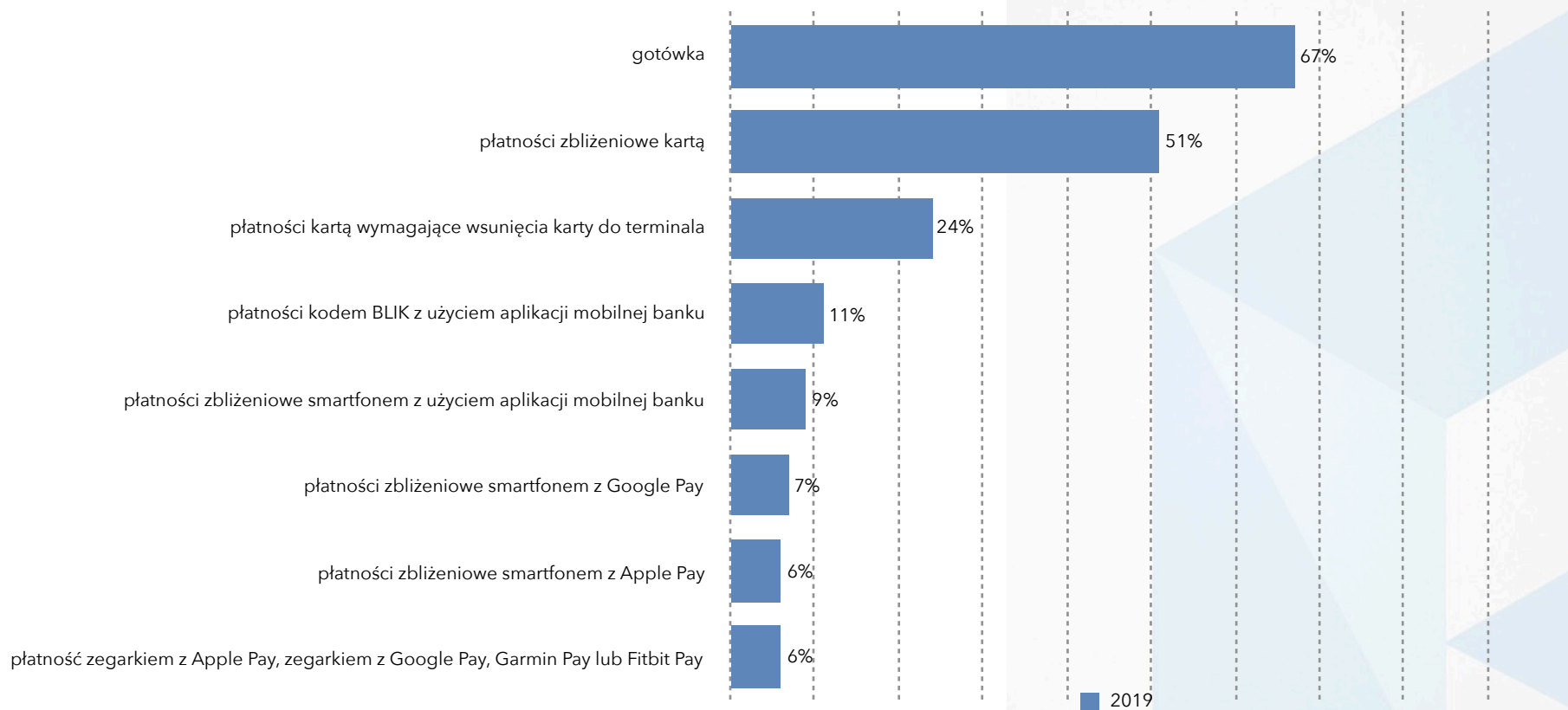
Rośnie trend płatności online. Spada trend płatności gotówką w sklepie stacjonarnym. Coraz rzadziej posiadamy gotówkę w kieszeni. **Na pytanie czy zdarza Ci się płacić gotówką w sklepie stacjonarnym, 84% ankietowanych deklaruje, że zdarza im się, a 16%, że nie.** Według zeszłorocznej edycji badania 86% ankietowanych deklaroowało, że płaci gotówką w sklepie stacjonarnym, a 14% zaprzeczyło. W 2017 roku proporcje były 89% do 11%.

„Czy zdarza Ci się kupować w sklepie stacjonarnym?” - 36% odpowiedzi jest na nie, a 64% na tak. Już w badaniu z 2017 roku 40% internautów deklaroowało, że nie kupuje w sklepie stacjonarnym, zaś w badaniu z 2018 roku taką deklarację złożyło 44% osób.

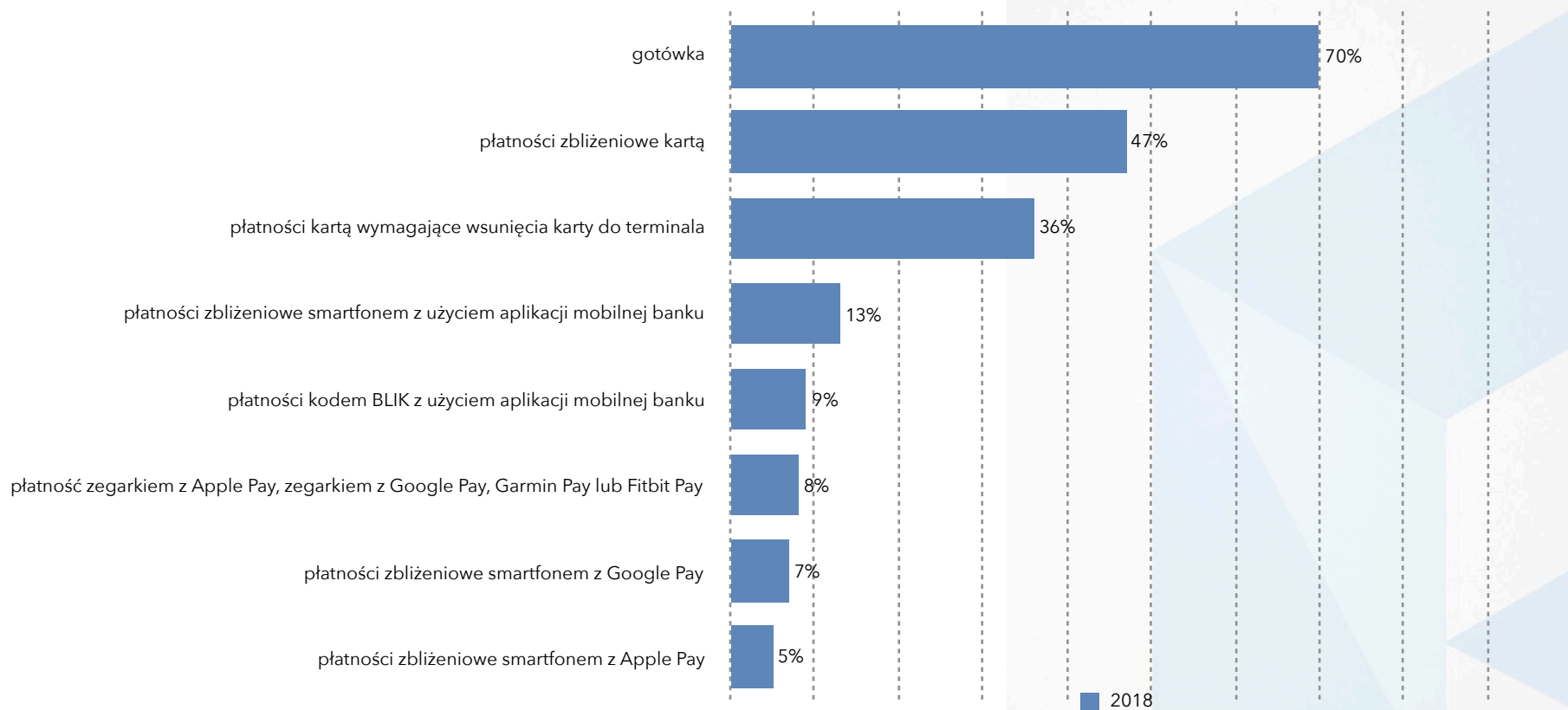
Specyfika badania raportu „Płatności cyfrowe” jest taka, że są one CAWI, czyli na internautach z reprezentatywnych grup społecznych i wiekowych. Więc stąd taka deklaracja i na to pytanie trzeba patrzeć w taki sposób.

Specyfika tego pytania zależy też od tego, jak zostało ono zadane. „Czy zdarza Ci się...”. Nie pytamy, w jakim okresie czasu, na przykład półrocznym, bądź w ciągu ostatniego roku, jak w innych pytaniach. Stąd, jak rozumiemy, wysoki odsetek deklaracji. Ale jak widać tendencja z roku na rok jest podobna.

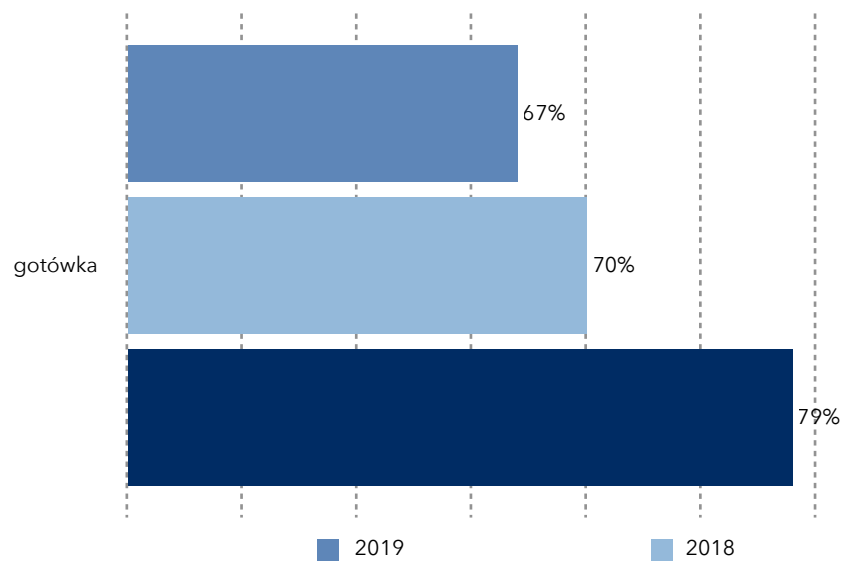
Z jakich produktów finansowych korzystałaś/-eś przy dokonywaniu płatności w sklepie stacjonarnym w ciągu ostatnich 6 miesięcy? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=1530



Z jakich produktów finansowych korzystałaś/-eś przy dokonywaniu płatności w sklepie stacjonarnym w ciągu ostatnich 6 miesięcy? Raport Płatności cyfrowe 2018, N=1043

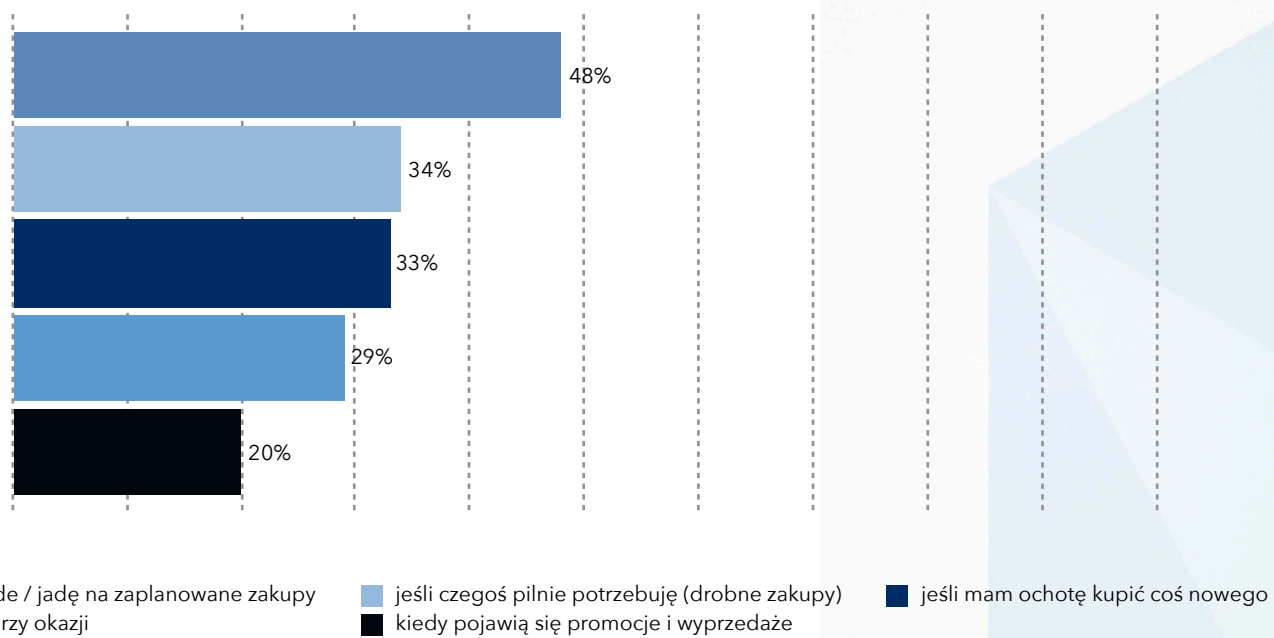


Płatność gotówką w sklepie stacjonarnym w ciągu ostatnich 6 miesięcy. Raport Płatności cyfrowe 2019, N=1530

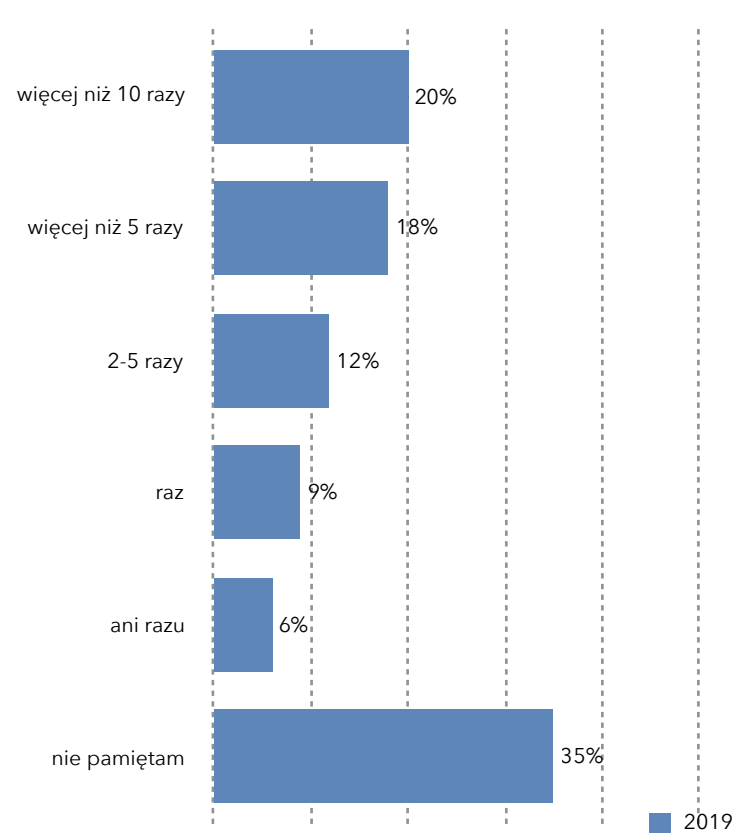


2017

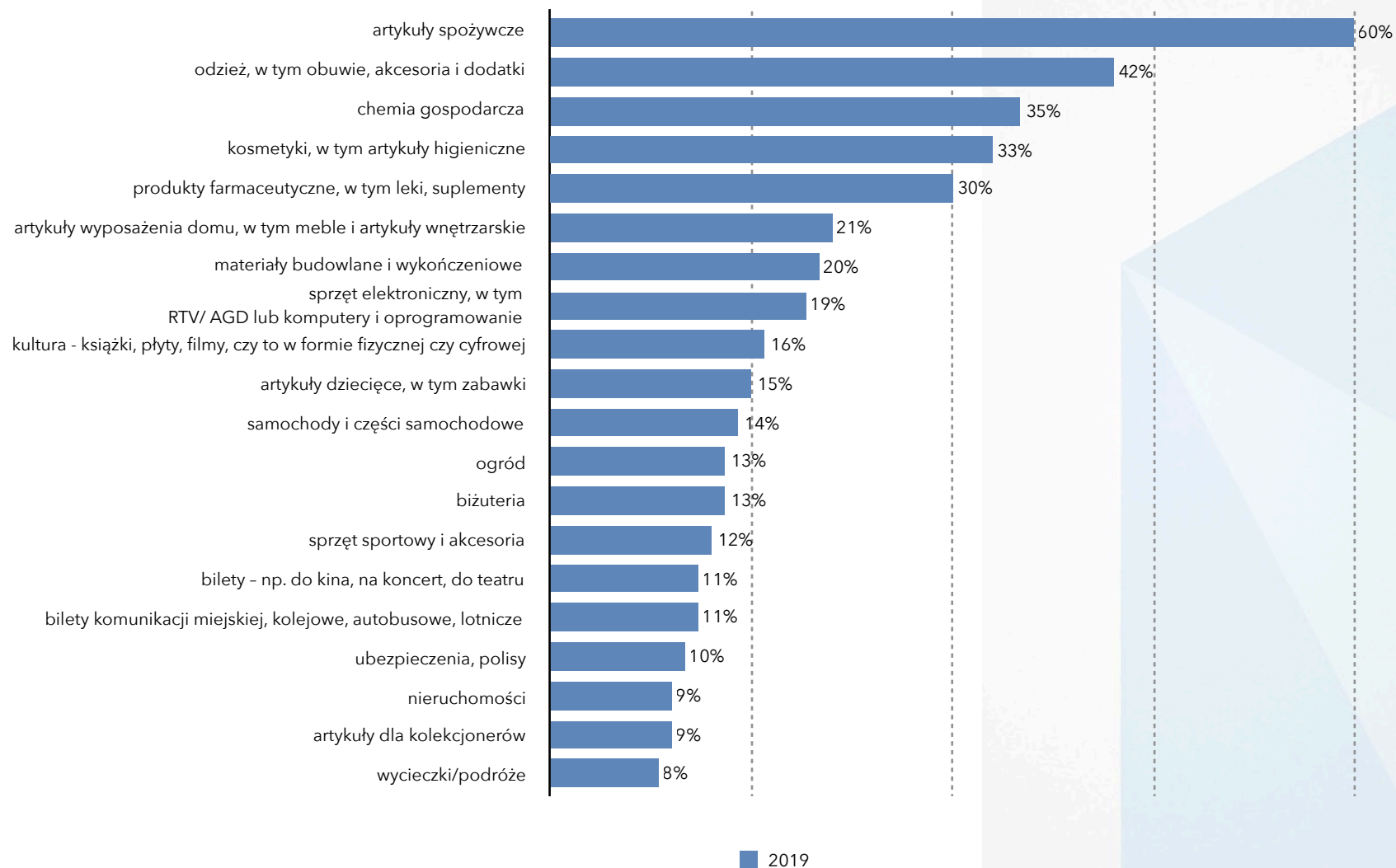
W jakich okolicznościach najczęściej kupujesz i płacisz w sklepie stacjonarnym?, Raport Płatności cyfrowe 2019,
N=1530



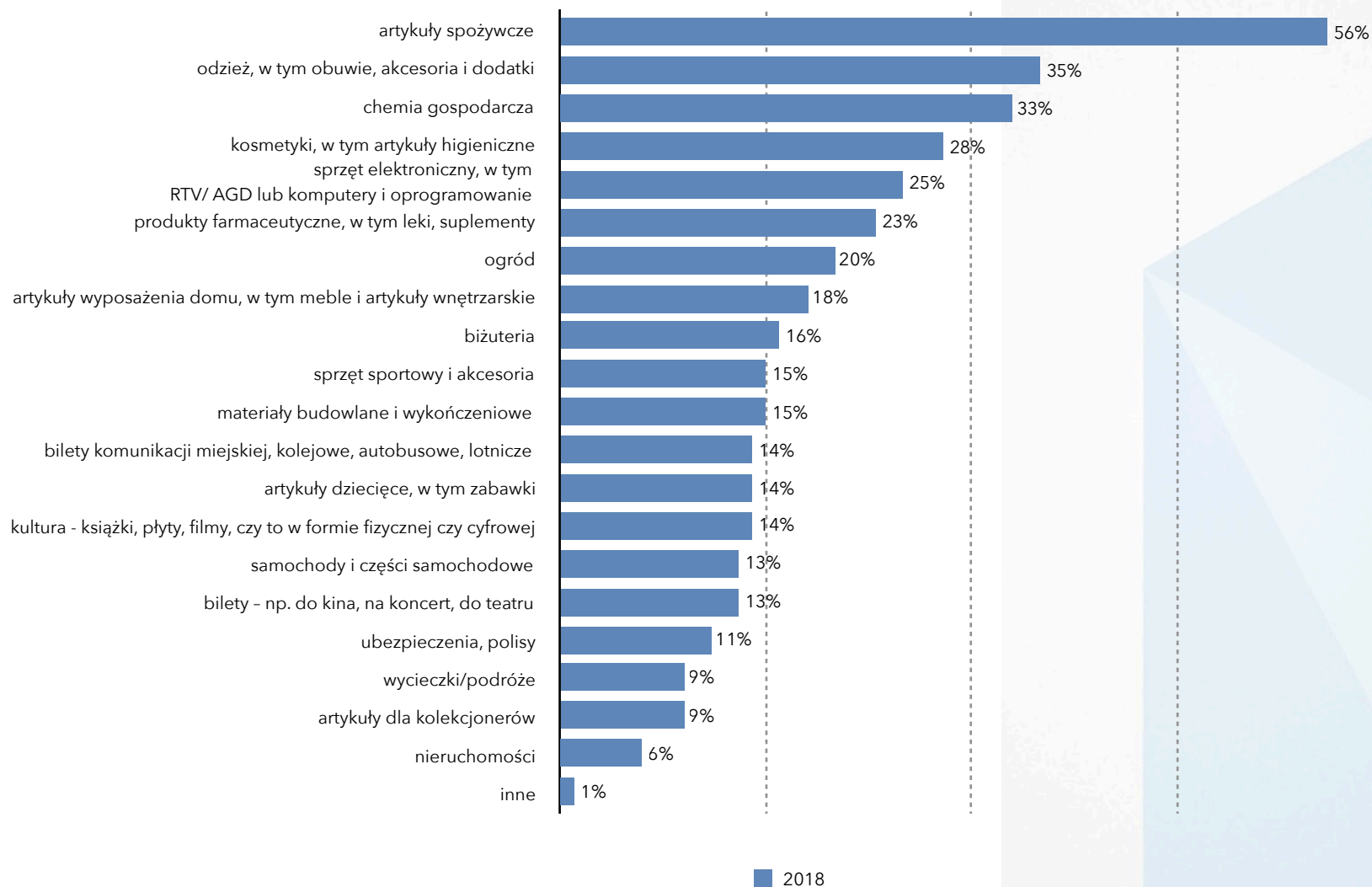
Ile razy zapłaciłaś/eś gotówką w sklepie stacjonarnym (offline) w ciągu ostatnich 6 miesięcy?
(wszystko jedno za co)
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=1530



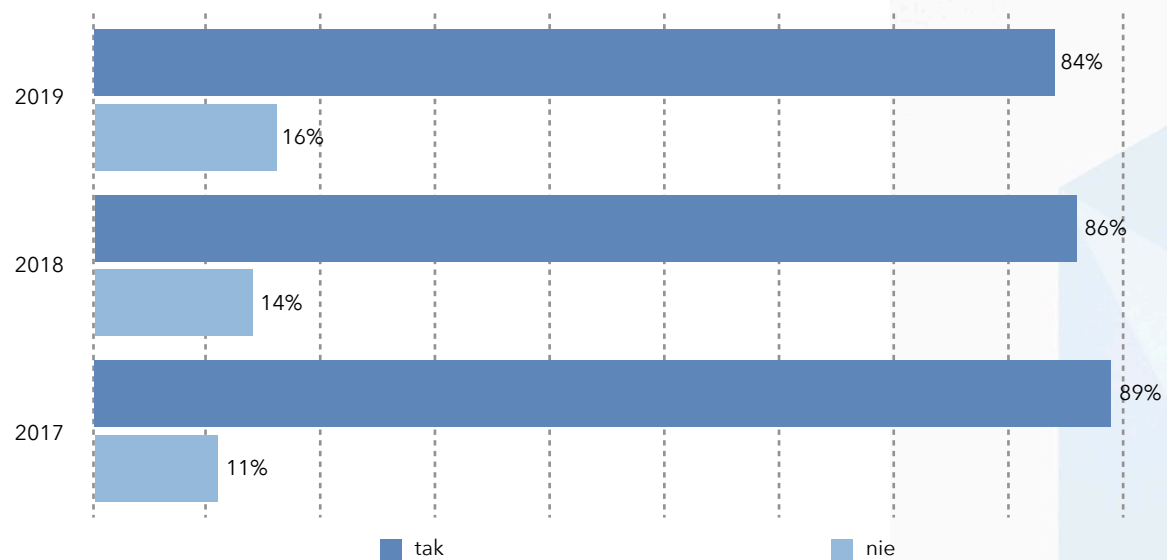
Jakie kategorie produktów kupujesz w sklepie stacjonarnym? Raport Płatności cyfrowe 2019,
N=1530



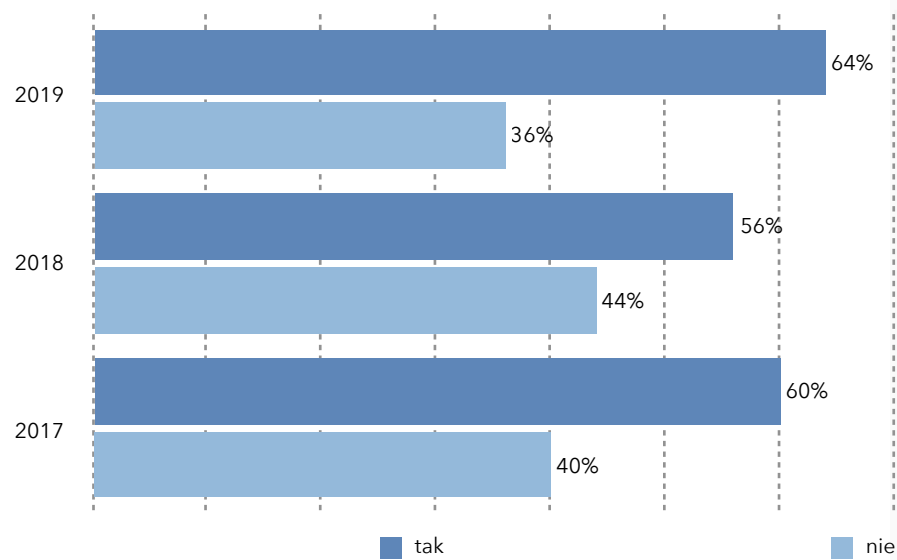
Jakie kategorie produktów kupujesz w sklepie stacjonarnym?
Raport Płatności cyfrowe 2018, N=1043



Czy zdarza Ci się płacić gotówką w sklepie stacjonarnym?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=1530



Czy zdarza Ci się kupować w sklepie stacjonarnym?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400





**Zakupy i płatności
w sklepach poza Polską**

Już 24% osób deklaruje, że robiło zakupy internetowe w sklepach poza Polską w ciągu ostatniego roku.

Rok 2019 w Polsce przejdzie do historii jako czas, kiedy firmy i banki walczą o przelewy i transakcje transgraniczne. Dedykowane oferty znajdziemy zarówno w bankach, jak i w aplikacjach mobilnych typu Revolut.

Płatności transgraniczne mają to do siebie, że są długotrwałe i często realizowane przez kilku pośredników. Ma to zmienić nawiązanie w połowie tego roku partnerstwa między Visą, a Western Union, który jest jednym z globalnych liderów międzynarodowych walutowych przekazów pieniężnych.

Współpraca tak dużych podmiotów o międzynarodowym zasięgu świadczy o tym, że rynek przelewów transgranicznych jest dzisiaj języczkiem u wagi firm i instytucji finansowych. Obie firmy zamierzają wdrożyć usługę Visa Direct. To platforma obsługująca w czasie rzeczywistym tak zwane Push Payments.

Dynamiczny rozwój transakcji międzynarodowych jest konsekwencją dwóch kwestii. Po pierwsze lokalny e-commerce - na przykład polski - coraz częściej wychodzi poza granice własnego kraju, starając się dywersyfikować przychody.

Po drugie transakcje międzynarodowe do tej pory były obciążone wysokimi prowizjami, stanowiąc po prostu drogą usługę. Założony w 2015 roku startup Revolut staje się zatem benchmarkiem na rynku oraz jest najlepszym przykładem tego, jak rynek bankowy ulega transformacji na mocy między innymi dyrektywy PSD2. Uzyskawszy w 2018 roku licencję bankową dającą im zezwolenie na działalność na terenie Unii Europejskiej, Revolut zaczął szybko zdobywać rynek transakcji międzynarodowych. Jego domena to aplikacja mobilna na smartfon, za pomocą której można założyć konto bankowe powiązane z plastikową kartą płatniczą. Przy użyciu aplikacji można uzyskać dostęp do bezpłatnych przelewów krajowych i międzynarodowych oraz opcję płacenia za granicą bez prowizji i dodatkowych opłat. Fintech najbardziej popularny jest w Wielkiej Brytanii, na drugim miejscu we Francji, a następnie w Polsce (chodzi o liczbę wydawanych kart).

Reasumując - Revolut namieszał na rynku, który nie jest już taki sam, jak kiedyś.

Na pytanie ile razy robiłeś zakupy internetowe w sklepach poza Polską w ciągu ostatniego roku, na czoło wysuwa się odpowiedź między 2-5 razy (41% ankietowanych). Na drugim miejscu jest

odpowieź raz (21%), a na kolejnym miejscu ani razu (17%).
Więcej niż 5 razy kupowało 9% ankietowanych, więcej niż 10 - 7% ankietowanych, a 6% nie pamięta, ile razy dokonywała tego typu zakupy. To zasadnicza zmiana w porównaniu do wyników z ubiegłego roku, kiedy ankietowani deklarowali, że zakupy internetowe w sklepach poza Polską zrobili wyłącznie raz w ciągu ostatniego roku - 37% wskazań. Na kolejnym miejscu była odpowiedź, że nie robili takich zakupów - 18% wskazań, a na trzecim miejscu, że robili je między 2-5 razy - 13% wskazań.

Bardzo ciekawe informacje otrzymujemy w pytaniu dotyczącym metod płatniczych używanych do zakupów transgranicznych. **Z analizy wynika, że w tym momencie nie ma jednoznacznego lidera.** Co prawda najczęściej wskazań jest na kartę płatniczą (31%), ale już na kolejnych miejscach z niemal taką samą liczbą odpowiedzi jest PayPal (od dawien dawna dostępny na rynku) oraz Revolut, który z licencją dostępny jest od ubiegłego roku. Konsumenci robiąc zakupy transgraniczne płacą także gotówką przy odbiorze - 26% wskazań - oraz zwykłym przelewem bankowym - 23% wskazań. 16% z nich deklaruje, że płaciło przez konto walutowe, czyli rachunek prowadzony w obcych walutach.

I uwaga! Czy posiadasz kotno walutowe w swoim banku? Tak - 20% ankietowanych. Nie - 80%.

Już 1/5 z nas posiada rachunek prowadzony w obcych walutach służący między innymi do transakcji cross-border.

1/4 internatów kupuje w sklepach poza Polską

Postępująca globalizacja i cyfryzacja oraz idący za nimi wzrost międzynarodowego handlu detalicznego w internecie spowodował wzrost zapotrzebowania na usługi płatności zagranicznych. Od kilku lat także na rynku polskim rośnie grupa świadomych konsumentów, którzy robiąc zakupy online w sklepach za granicą, szuka rozwiązań pozwalających wygodnie płacić za towary i usługi. Już prawie 1/4 internatów deklaruje, że kupowała towary lub usługi online w sklepach poza Polską, przy czym karta płatnicza nadal pozostaje najpopularniejszym rozwiązaniem w zakresie płatności zagranicznych w internecie.

Alior Bank od kilku lat obserwuje to zjawisko i już w 2012 roku jako pierwszy na rynku zaoferował klientom Kantor walutowy online, który umożliwia otwarcie i prowadzenie rachunków walutowych w 23 walutach oraz ich kupno i sprzedaż po bardzo atrakcyjnych kursach. Aktualnie w ofercie kantoru dostępna jest także karta wielowalutowa, która oferuje płatności w 160 walutach bez dodatkowych opłat i prowizji. Rozwiązanie umożliwia bezpośrednio płatności kartą w 23 walutach z kont walutowych prowadzonych w kantorze. Pozostałe waluty przeliczane są po kursie MasterCard i rozliczane na rachunku głównym karty. To dobre rozwiązanie dla klientów, którzy często

robią transakcje w różnych, szczególnie mniej popularnych walutach.

Wielu klientów poszukuje nie tylko tanich, ale i wygodnych rozwiązań w obszarze płatności zagranicznych. Płatności kartą bez kosztów przewalutowania dostępne od czerwca w ramach korzyści w Koncie Jakże Osobistym, odpowiada na potrzeby tej grupy. Usługa ta nie wymaga otwierania dodatkowych kont walutowych, ani utrzymywania na nich środków w walutach obcych. Wystarczy jedna karta płatnicza wydana do tego konta prowadzonego w złotówkach. W ramach tej usługi płatności kartą dokonane w EUR, USD, GBP, przeliczane są na złotówki po średnim kursie NBP z dnia rozliczenia transakcji, a dla pozostałych walut świata przeliczane są na dolary po kursach MasterCard oraz z dolarów na złotówki po średnim kursie NBP z dnia rozliczenia transakcji.

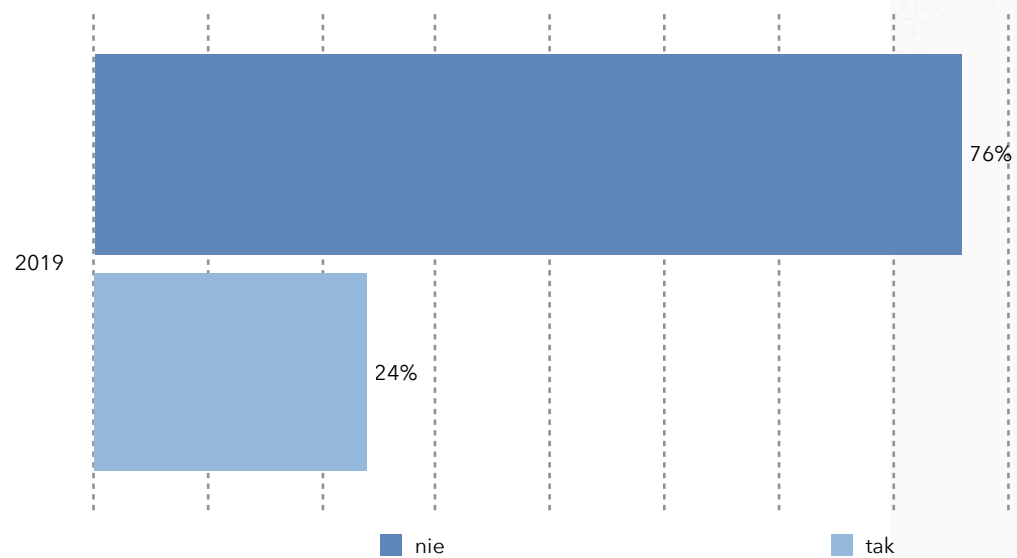
Rozwiązanie to łączy zalety niskich kursów kantoru walutowego i wygodę karty wielowalutowej. Skierowane jest do grupy klientów, dla których Konto Jakże Osobiste w Alior Banku jest podstawowym rachunkiem do codziennych płatności. Planowane na grudzień 2019 obniżenie opłat za przelewy w euro i ich zrównanie z opłatami za przelewy krajowe, dodatkowo ułatwi zakupy zagraniczne i prawdopodobnie zwiększy udział przelewu

bankowego, jako metody płatniczej, która obecnie wybierana jest przez 23% internautów deklarujących zakupy internetowe w sklepach poza Polską.

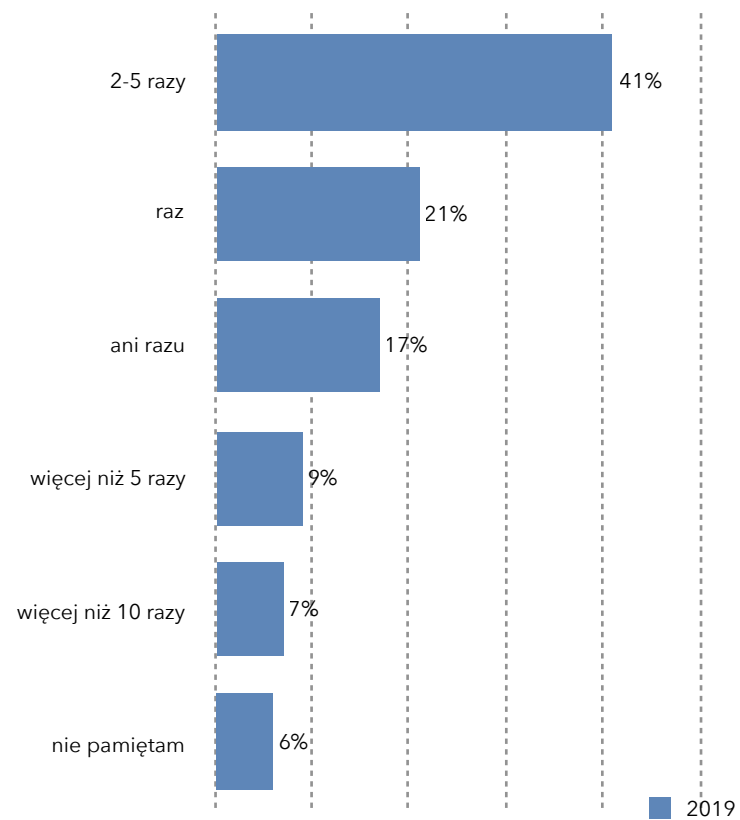
Krzysztof Konieczka, PO Dyrektora Działu Daily Banking Alior Banku



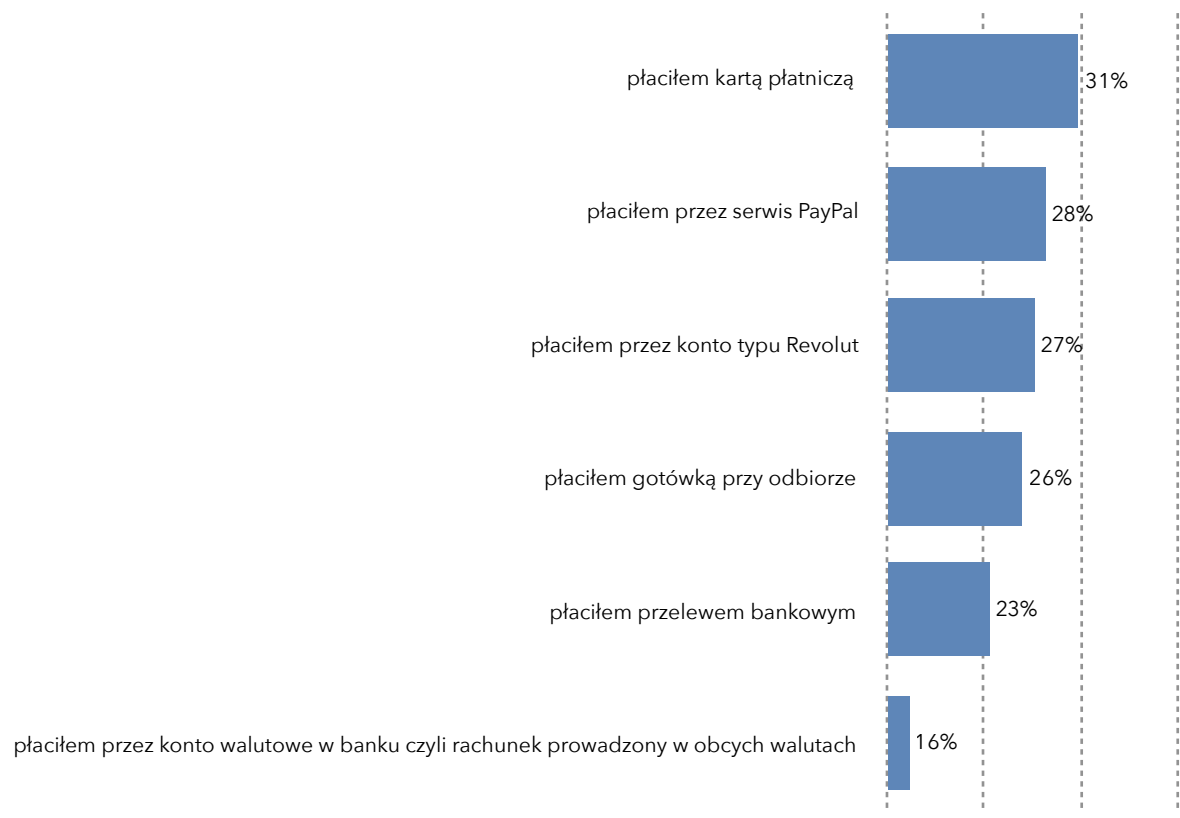
Czy robiłaś/eś zakupy internetowe w sklepach poza Polską w ciągu ostatniego roku?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=1416



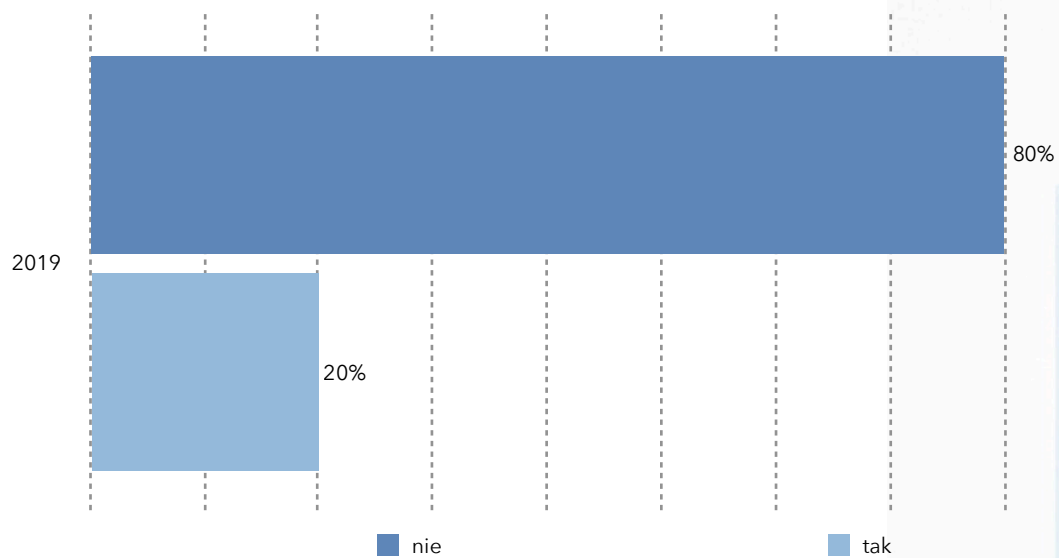
Ile razy zrobiłeś zakupy internetowe w sklepach poza Polską w ciągu ostatniego roku?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=334



Jakich metod płatniczych używałeś/eś robiąc zakupy internetowe w sklepach poza Polską w ciągu ostatniego roku? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=334



Czy posiadasz konto walutowe w swoim banku czyli rachunek prowadzony w obcych walutach?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400





**Zakupy i płatności
urządzeniami ubieralnymi**

W raportach „Płatności cyfrowe” do płatności podchodzimy kompleksowo mierząc je 360 stopni. Dlatego już drugi rok z rzędu mierzymy płatności smartwatch'ami. Na polskim rynku są to zegarki z Apple Pay, z Google Pay, Garmin Pay lub Fitbit Pay.

W tym roku 12% ankietowanych zadeklarowało, że wykonuje płatności w ten sposób. To niemal tyle samo, ile w zeszłym roku, kiedy płacących zegarkami było 1% więcej. Wygląda na to, że w przeciągu ostatniego roku trend płatności smartwatch'ami nie wystrzelił.

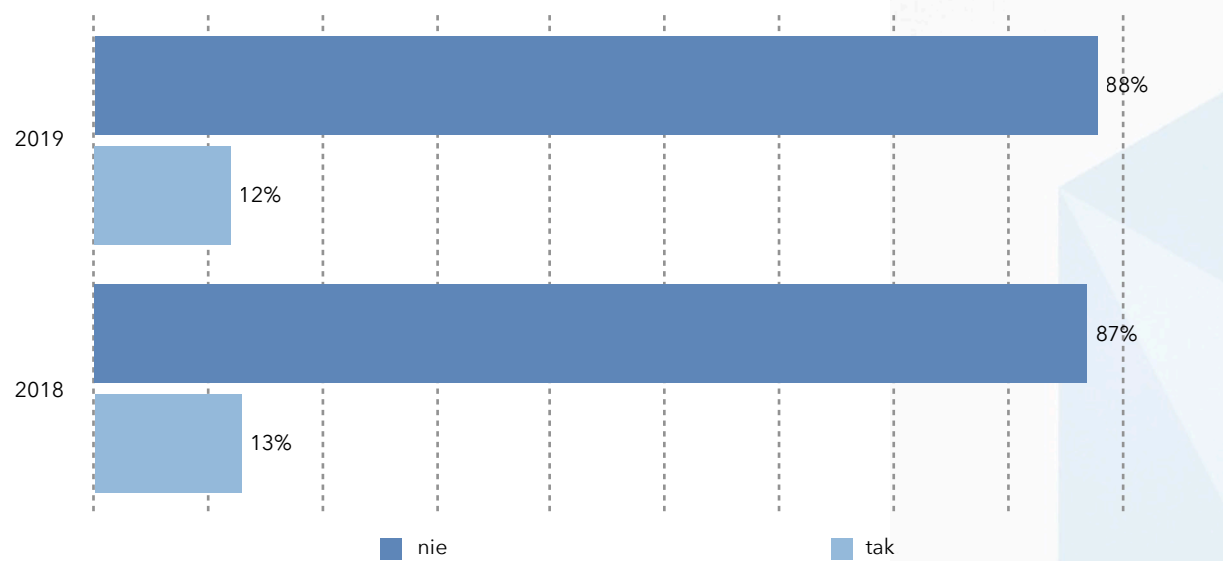
Nie wystrzelił, pomimo tego że na rynku jest coraz więcej płacących zegarków produkowanych przez coraz większą liczbę firm, zarówno tych kojarzonych z technologiami, jak i tych kojarzonych z produkcją zegarków tradycyjnych. Tylko jeden na dziesięciu użytkowników deklaruje, że płaci w ten sposób. Być może trend płatności zegarkami jeszcze przed nami. Tymczasem użytkownicy deklarują, że płacili w ten sposób najczęściej między 2-5 razy w ostatnim czasie - 50% wskazań - oraz raz - 25% wskazań. Na trzecim miejscu jest więcej niż 5 razy - 10% wskazań oraz więcej niż 10 razy - 9% wskazań. Zbliżone wyniki otrzymaliśmy w zeszłorocznej ankiecie.

Co użytkownicy kupują za pomocą smartwatch'a? Na pierwszym miejscu z wynikiem 17% jest sprzęt elektroniczny, na drugim miejscu z wynikiem 14% artykuły spożywcze i tuż za nimi z wynikiem 13% szeroko pojęta kultura, czyli książki, płyty, filmy, czy to w formie fizycznej czy cyfrowej.

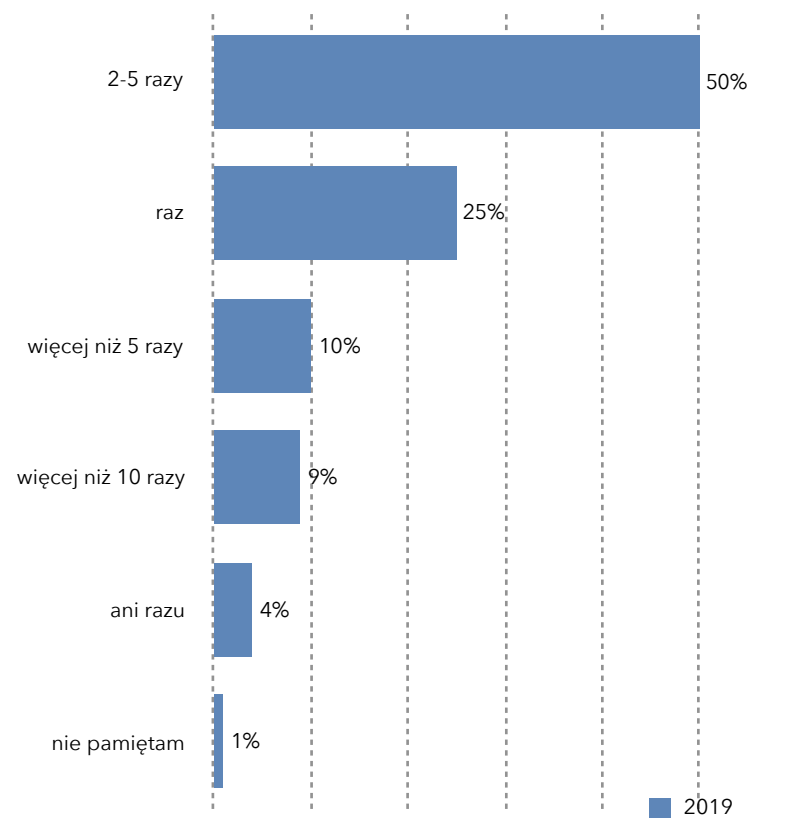
W zeszłym roku jedynie zaznaczyliśmy, że wśród urządzeń wearables są nie tylko zegarki, ale także inne akcesoria do płatności zbliżeniowych. W tym roku ankietowanym zadaliśmy dodatkowe pytanie - czy posiadają któreś z nich. 9% osób odpowiedziało, że z urządzeń ubieralnych wyposażonych w technologię zbliżeniową i służących do dokonywania płatności, najczęściej posiadają właśnie zegarek. Tuż za nim jest bransoletka 8% wskazań oraz pierścień - również 8% wskazań. Z siedmioma procentami wskazań są rękawiczki, a z sześcioma procentami opaska fitness.

Przez rok nie zmieniła się także opinia Polaków na temat płatności przyszłości. Wymienić tu można tak futurystyczne metody, jak płatności za pomocą wirtualnej rzeczywistości, za pomocą linii papilarnych, za pomocą implantów NFC, czy neuropłatności. 47% ankietowanych jest przeciwko tego typu eksperymentom. 36% ankietowanych nie ma zdania na ten temat, a 18% jest „za”.

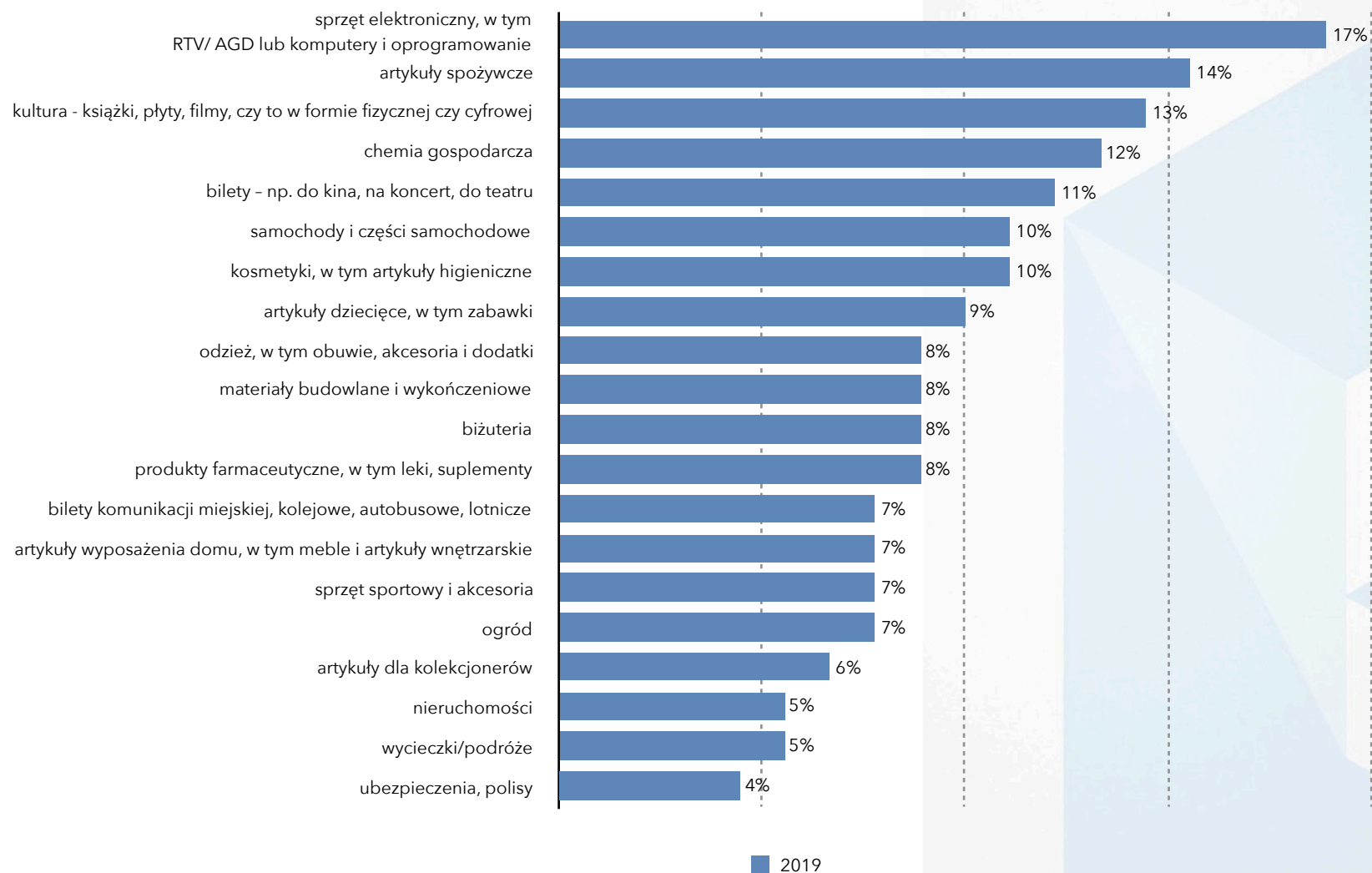
Czy zdarza Ci się dokonywać płatność zegarkiem z Apple Pay, zegarkiem z Google Pay, Garmin Pay lub Fitbit Pay?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



Ile razy zapłaciłaś/eś zegarkiem z Apple Pay, zegarkiem z Google Pay, Garmin Pay lub Fitbit Pay
(wszystko jedno za co)?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=287

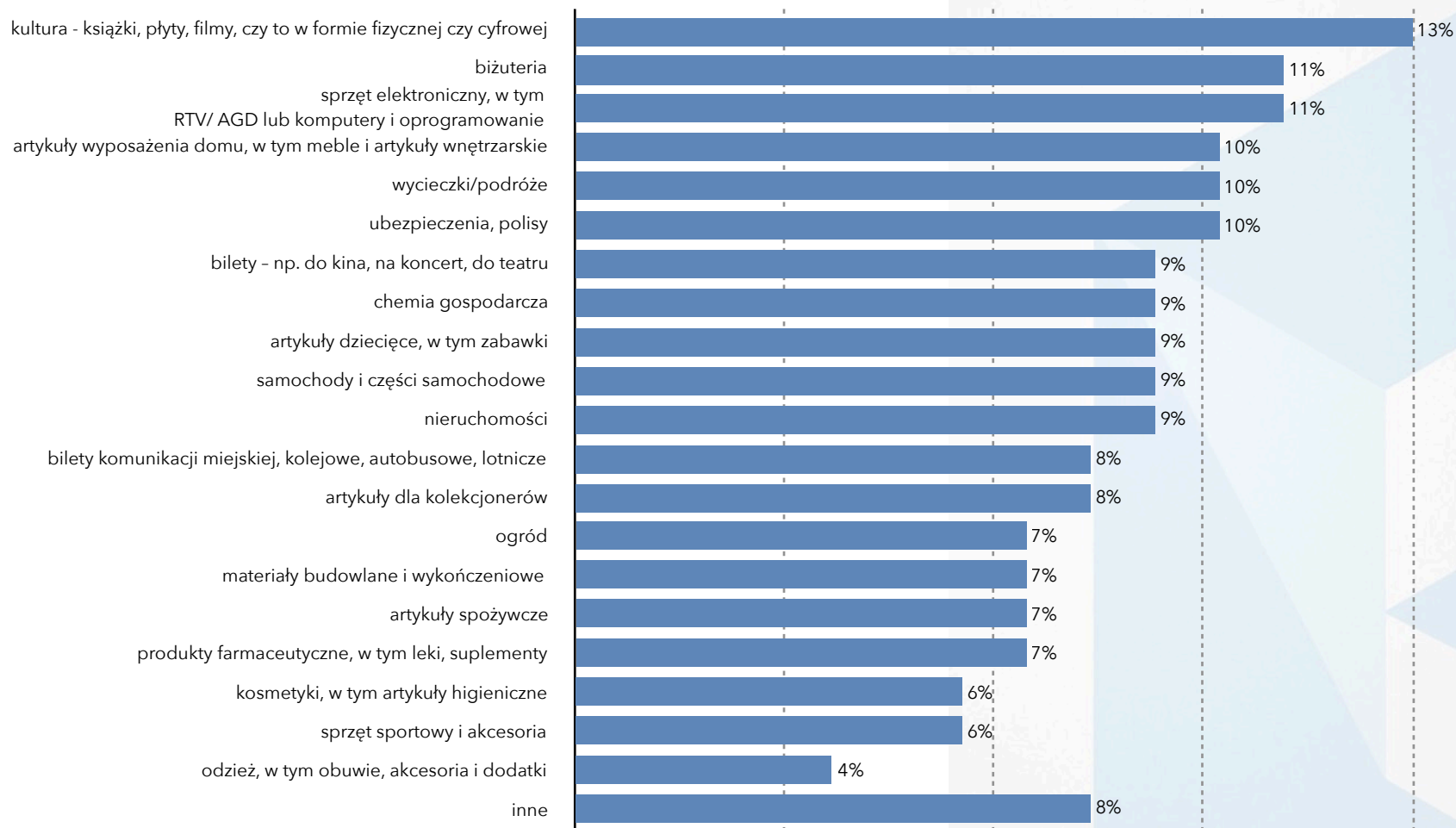


Jakie kategorie produktów kupujesz zegarkiem z Apple Pay, zegarkiem z Google Pay, Garmin Pay lub Fitbit Pay?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=287



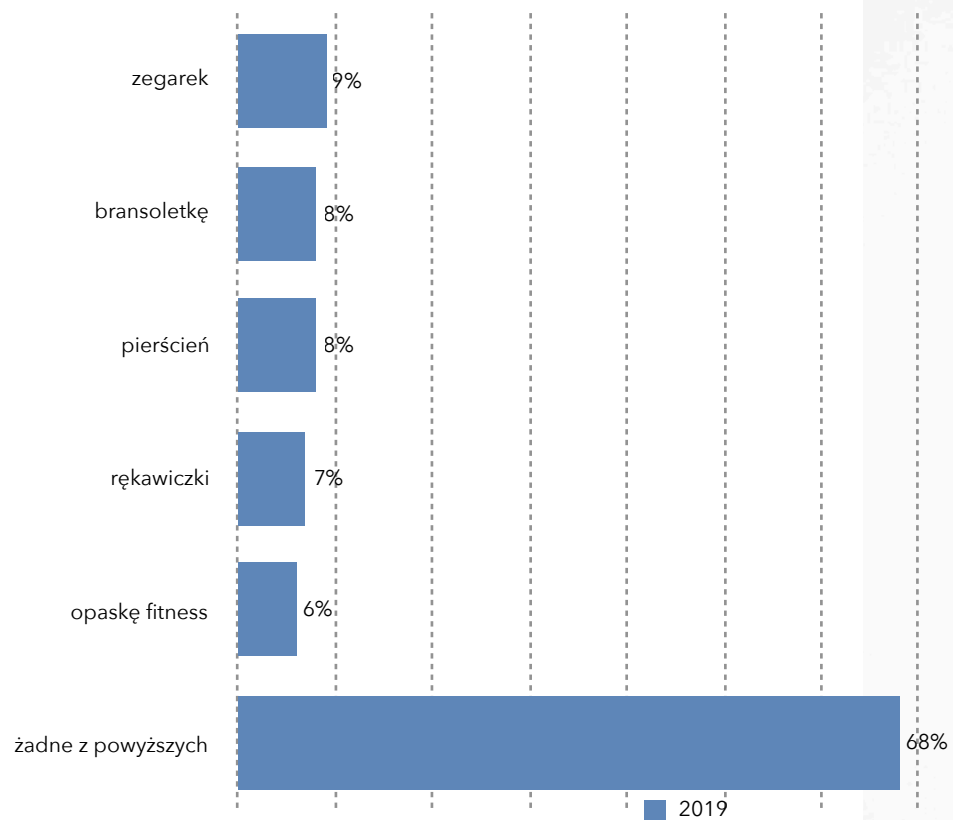
Jakie kategorie produktów kupujesz zegarkiem z Apple Pay, zegarkiem z Google Pay, Garmin Pay
lub Fitbit Pay?

Raport Płatności cyfrowe 2018, N=240

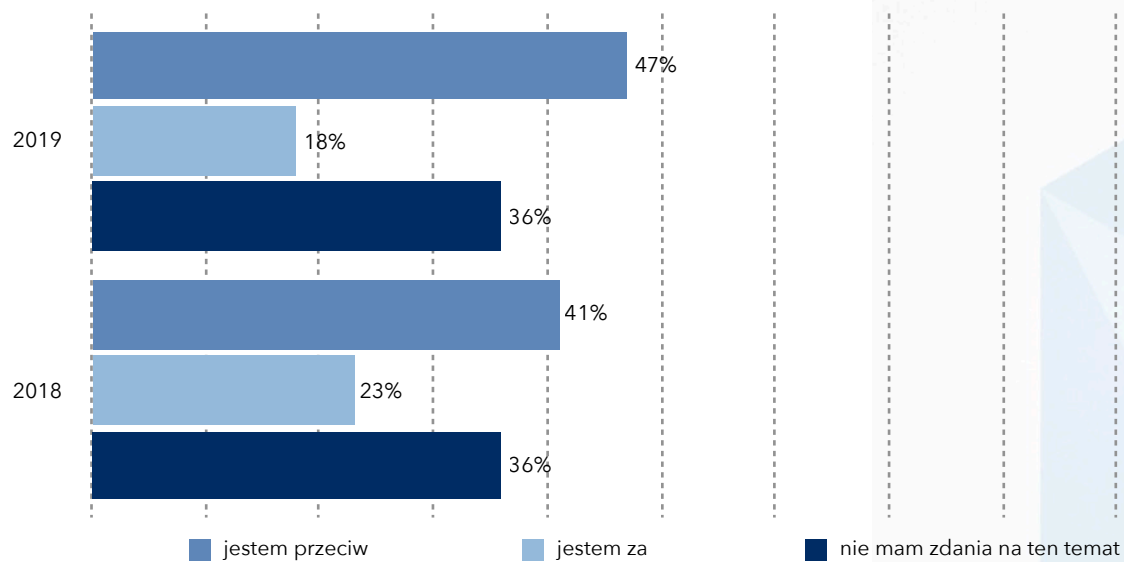


■ 2018

Jakie urządzenia ubieralne wyposażone w technologię zbliżeniową i służące do dokonywania płatności posiadasz? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



Co sądzisz na temat płatności przyszłości (np. za pomocą wirtualnej rzeczywistości, za pomocą linii papilarnych; za pomocą implantów NFC; neuropłatności)?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400





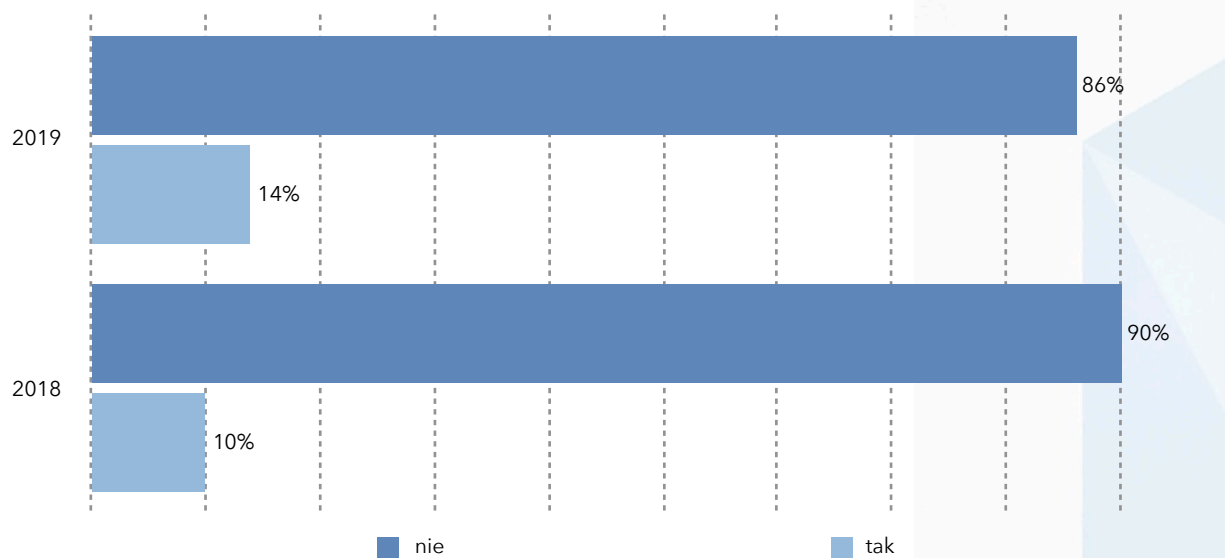
**Zakupy i płatności
wirtualnymi walutami**

Kiedy w czerwcu 2019 roku Facebook zapowiedział wprowadzenie kryptowaluty Libra opartej na blockchain, wywołało to duże zaskoczenie. Facebook podawał, że rozmawia z największymi organizacjami płatniczymi oraz innymi partnerami na całym świecie w tej sprawie. Jak podawał misją Libry jest stworzenie infrastruktury finansowej dostępnej globalnie. Projekt miał ujrzeć światło dzienne w 2020 roku, jednak po wstępnej akceptacji przez instytucje finansowe, z projektu zaczęły wycofywać się największe podmioty. Na początku PayPal, a następnie Visa, MasterCard oraz eBay.

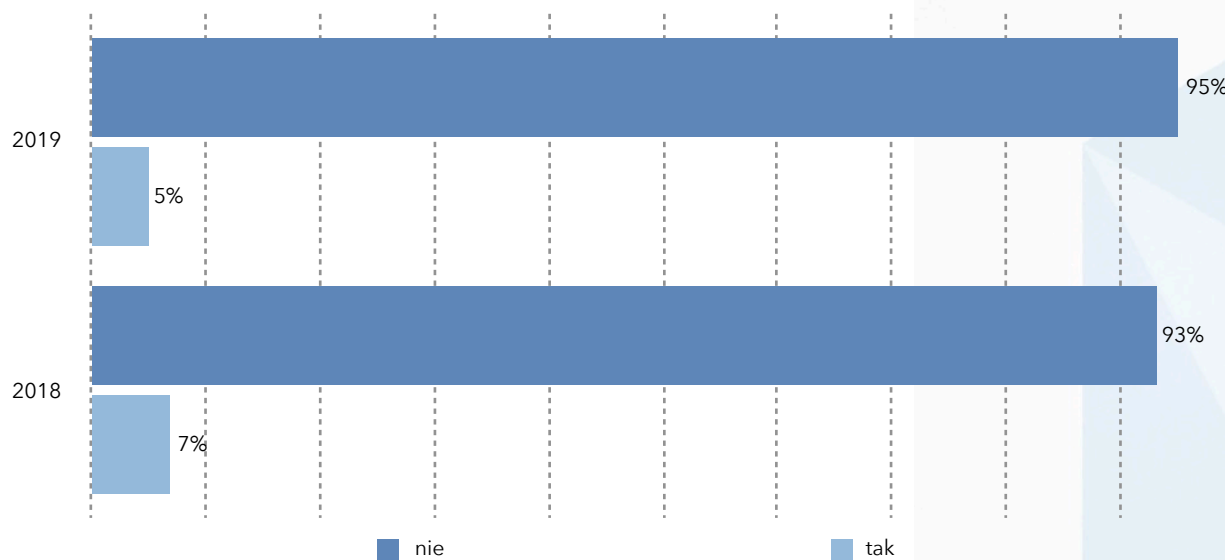
Przeciwko Facebookowi wypowiedział się także amerykański senat, który skrytykował decyzję o powołaniu kryptowaluty. Jej powstanie mogłoby zagrozić dolarowi oraz innym walutom krajowym. Popularne „bitcoiny” więc w 2019 roku raz zyskiwały na wartości, by następnie ponownie odnotować głębokie spadki.

Według raport „Płatności cyfrowe 2019” 14% użytkowników zdarza się płacić wirtualnymi walutami. To o 4% więcej, niż w zeszłym roku. Z kolei na pytanie czy rozważają oni dokonanie płatności kryptowalutami w 2020 roku, tylko 5% osób odpowiada pozytywnie.

Czy zdarza Ci się płacić wirtualnymi walutami (m.in. bitcoin, litecoin)?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



Czy rozważasz dokonać płatności wirtualnymi walutami (m.in. bitcoin, litecoin) w 2020 roku? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2063





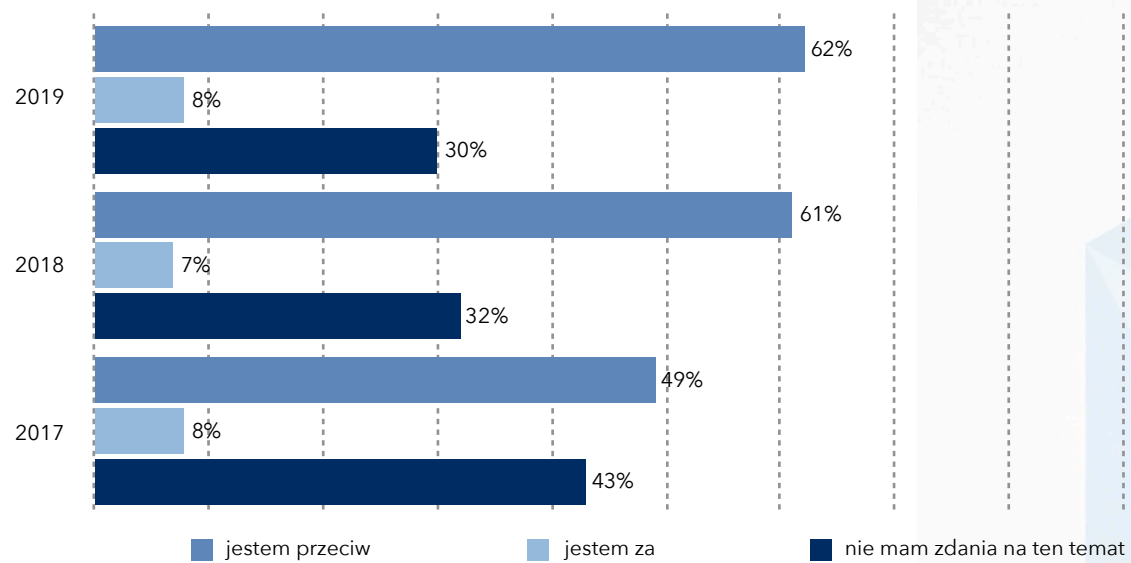
Opinia Polaków na temat wycofania gotówki

Opinia na temat wycofania gotówki z obiegu w Polsce praktycznie nie zmieniła się od poprzedniego roku. W tym roku podobnie jak rok temu przeciwników jest ponad 60%, zaś zwolenników niecałe 10%. Około 30% ankietowanych nie ma zdania na ten temat.

Wygląda na to, że opinia wśród Polaków ustabilizowała się, ponieważ jeszcze w 2017 roku przeciwników wycofania gotówki było kilkanaście procent mniej.

Na czoło wysuwają się dwa argumenty przeciwników. 33% ankietowanych uważa, że wycofanie gotówki doprowadzi do wyalienowania osób w podeszłym wieku. Tyle samo jest zdania, że Polska nie jest gotowa na wycofanie gotówki z obiegu. Na kolejnych miejscach są argumenty zwolenników, którzy uważają, że wycofanie gotówki oznacza nowoczesne państwo bezgotówkowe. Uważają, że już teraz częściej płacą bezgotówkowo oraz popierają argument mówiący, że gotówka służy do finansowania przestępstw i unikania podatków.

Co sądzisz na temat wycofania gotówki z obiegu w Polsce?
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=2400



Dziękujemy za zainteresowanie!

Izba Gospodarki Elektronicznej
ul. Pańska 96 lok. 4
00-837 Warszawa
www.eizba.pl