



RAPORT  
PŁATNOŚCI  
CYFROWE  
2020



IZBA  
GOSPODARKI  
ELEKTRONICZNEJ

Partnerzy raportu



## Spis treści

Wstęp	03
Metodologia	06
Produkty finansowe dostępne w Polsce	10
Płatności cyfrowe post-covid	31
Zakupy i płatności online	37
Zakupy i płatności mobile	61
Zakupy i płatności offline	73
Zakupy i płatności w sklepach poza Polską	87
Zakupy i płatności urządzeniami ubieralnymi	91
Zakupy i płatności wirtualnymi walutami	96
Nowości w płatnościach cyfrowych	102
Płatności przyszłości	114
Opinia Polaków na temat wycofania gotówki	117

Wstęp



## Szanowni Państwo

Takiej świeżości jak w tym roku w płatnościach cyfrowych jeszcze nie było, o czym zdołacie się przekonać czytając kolejne strony „Płatności cyfrowe 2020”. W pięcioletniej historii raportu nie zanotowaliśmy tylu nowych systemów płatniczych, co w bieżącym, paradoksalnie pandemicznym roku, gdzie wydawałoby się większość aktywności biznesowych stanęła bądź została zamrożona. Nie w branży fintech! W tegorocznej ankiecie pojawiło się szereg nowych pytań, co sprawdzicie w rozdziale „Nowości w płatnościach cyfrowych”.

Duże podmioty retail chcą dziś mieć swojego pay’a, ale czy ten trend się utrzyma, okaże się w następnych latach. Na razie szybuje BLIK, który jest dziś w Polsce na tyle popularny, co Pay-By-Linki i płatności kartami. Coraz większą popularność zdobywa Apple Pay, a użytkownicy smartwatch’y w 2020 roku odkryli swobodę płacenia zegarkiem i pokochali tę metodę.

Aby lepiej oddać charakter naszych czasów, przearanżowaliśmy zestawienie podstawowych produktów finansowych oraz transakcyjnych, jakie każdy z nas posiada. Dziś to niemal w pełni

cyfrowe formy pieniądza. Nie zmienia to faktu, że w kraju nad Wisłą gotówka nadal trzyma się dzielnie i wygląda na to, że Polacy nie chcą się z nią rozstawać.

W raporcie nie mogło zabraknąć badań odnośnie płatności - jak je nazywamy post-covid. 1/4 z nas częściej robi zakupy online, niż w czasie przed koronawirusem, co wydaje się przełomem dla e-commerce. Temat COVID obecny jest także w kilku innych miejscach raportu. Sprawdźcie, jak wirus wpłynął zarówno na zakupy w sklepach stacjonarnych, ale także jak na zakupy i płatności urządzeniami mobilnymi.

Coraz więcej internautów kupuje w sklepach poza Polską. Według deklaracji w ciągu ostatniego roku takie zakupy robiło 29% ankietowanych. Pomimo pandemii, nastąpił wzrost aż o 5%, w porównaniu do zeszłorocznego badania. Jednak zwracamy Waszą uwagę na trwającą kampanię Izby Gospodarki Elektronicznej dotyczącą równych ram oraz praw konstytucyjnych dla azjatyckich i europejskich firm e-commerce, ze szczególnym naciskiem na polskich przedsiębiorców. Więcej na ten temat dowiecie się w rozdziale „Zakupy i płatności w sklepach poza Polską”.

Ciekawe smaczki znajdziecie także w części dotyczącej wirtualnych walut (ponownie trwa rajd bitcoina) oraz w rozdziale dotyczącym płatności przyszłości. Pierwszy raz w Polsce zbadaliśmy płatności w datkomatach i ofiaromatach.

Udanej lektury!

**Patrycja Sass-Staniszevska, Prezes zarządu, Izba Gospodarki Elektronicznej**

**Łukasz Kłowski, Redaktor naczelny GoMobi.pl, członek Izby Gospodarki Elektronicznej**



# Metodologia



Raport „Płatności cyfrowe 2020” 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 6-12 listopada 2020.

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 płacąc kartą  
masz pewność,  
że Twoje pieniądze  
są bezpieczne.

Dowiedz się więcej  
na **visa.pl**

**VISA** wszędzie tam,  
dokąd zmierzasz





Obniż koszty przyjmowania  
płatności w swojej firmie

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



Zaufało nam już ponad 150 000 Partnerów.

Sprawdź na [przelewy24.pl](https://przelewy24.pl)

**Produkty  
finansowe  
dostępne  
w Polsce**



Tradycyjnie raport „Płatności cyfrowe” rozpoczynamy od analizy pytania odnośnie produktów finansowych i transakcyjnych posiadanych przez Polaków. **Na pierwszym miejscu z wynikiem 47% jest karta płatnicza – tu nie zaszła żadna zmiana, podobnie było w zeszłym roku. Na drugim miejscu jest konto bankowe z aktywnym dostępem przez internet. Posiada je 40% Polaków.** Te dwa instrumenty stanowią trzon. Resztę dopełnia konto bankowe bez aktywnego dostępu przez internet (25%). Na trzecim miejscu nastąpiła zmiana. W zeszłym roku ankietowani wskazywali konto w serwisie PayPal, które w tym roku spada na piątą pozycję.

Zatem trzy najpopularniejsze produkty finansowe i transakcyjne to - można powiedzieć - produkty tradycyjne. Resztę listy stanowią bardziej nowoczesne formy, dzięki którym możemy dokonywać płatności cyfrowych. W tym roku postanowiliśmy przedstawić je w formule, która bardziej oddaje charakter naszych czasów.

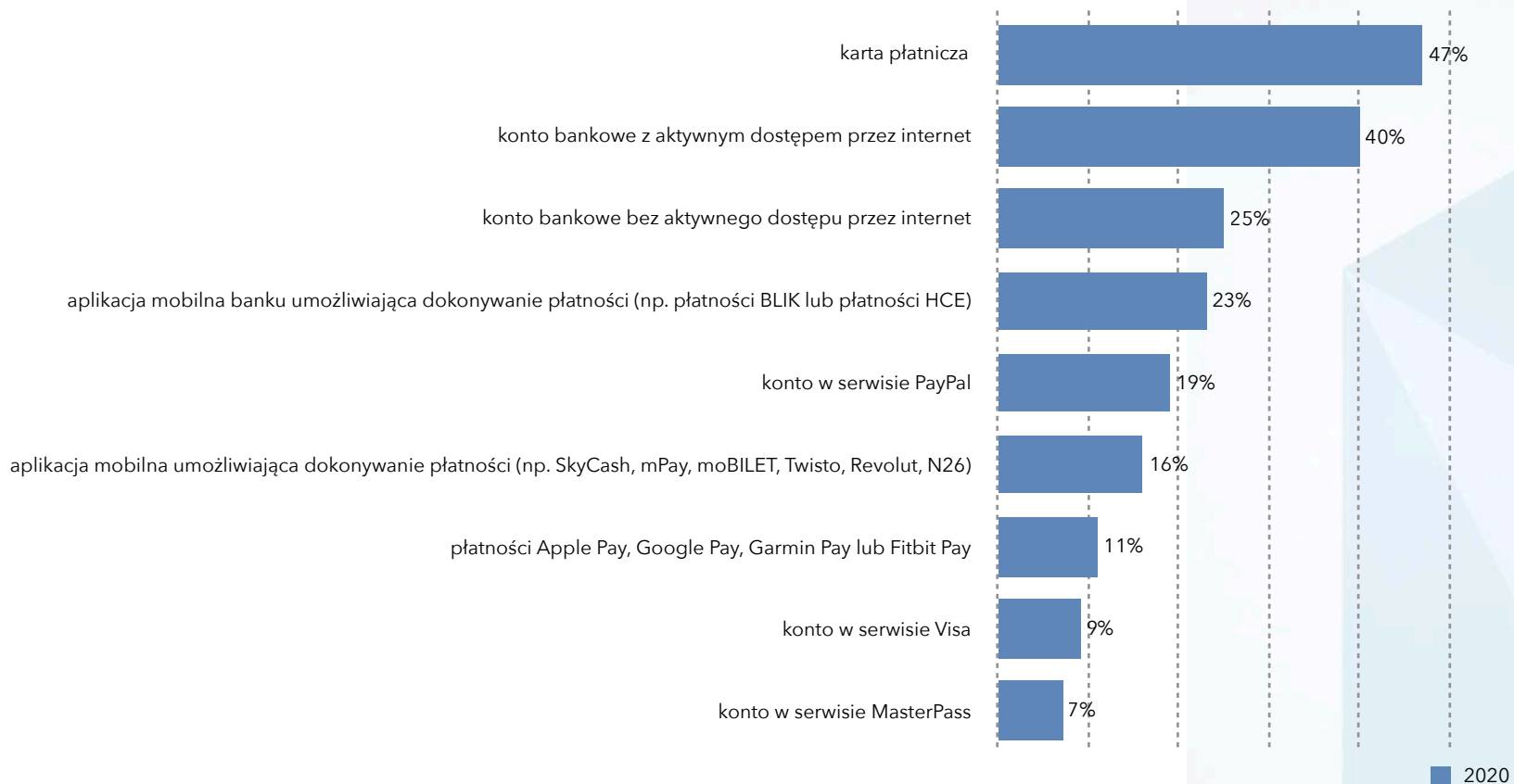
Na czwartym miejscu jest aplikacja mobilna banku umożliwiająca dokonywanie płatności. Chodzi o dwa najpopularniejsze modele płatności mobilnych - płatności BLIK oraz płatności HCE, czyli płatności zbliżeniowe telefonem. Tego

typu produkt deklaruje niemal jedna czwarta ankietowanych (23%). W jedno miejsce zebraliśmy także liczne aplikacje mobilne umożliwiające płatności i zgrupowaliśmy je w jednej odpowiedzi. 16% ankietowanych deklaruje, że korzysta z aplikacji (np. SkyCash, mPay, moBILET, Twisto, Revolut, N26).

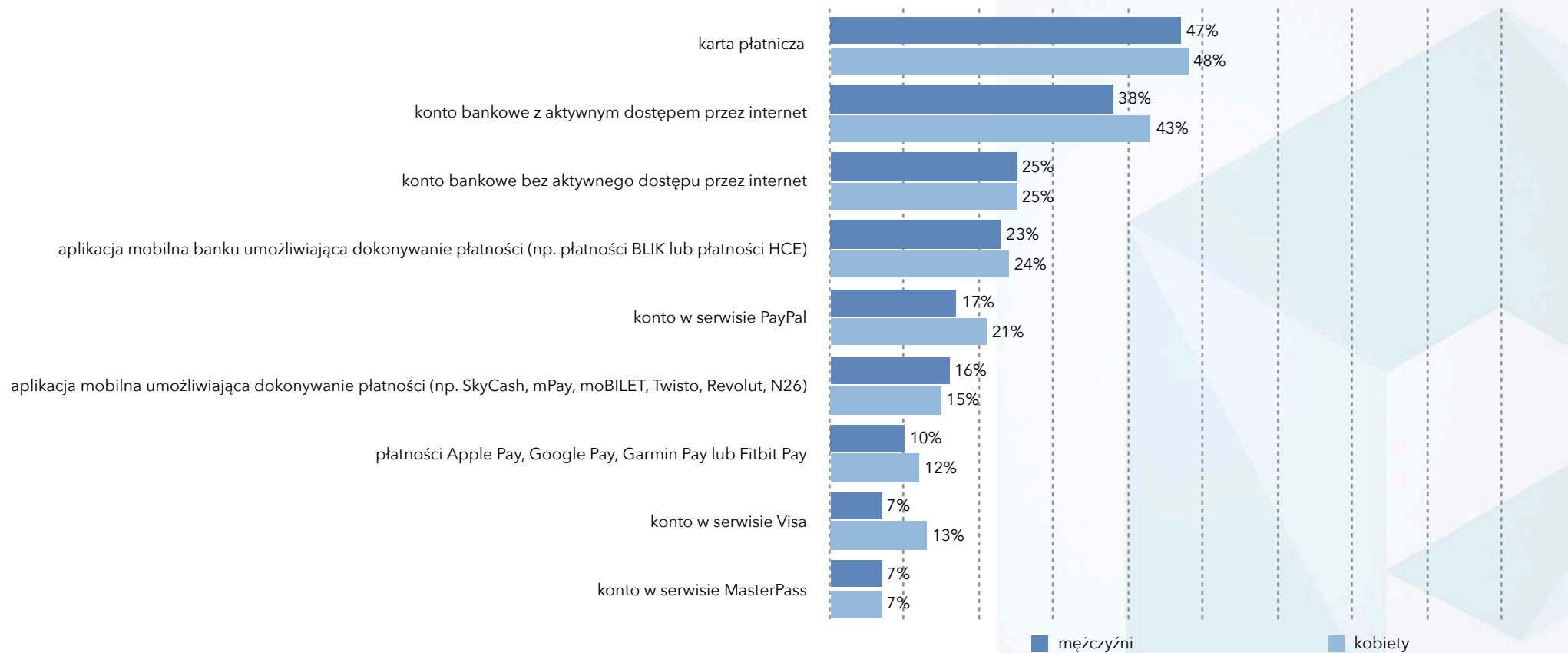
W jeden produkt transakcyjny zgrupowaliśmy także płatności zbliżeniowe Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay, Fitbit Pay, czyli płatności mobilne dokonywane za pomocą smartfonów lub smartwatch'y. Posiadanie takiego produktu deklaruje 11% ankietowanych.

Dwa dodatkowe produkty finansowe i transakcyjne, które dopełniają listę, stanowi konto w serwisie Visa (9% deklaracji) oraz konto w serwisie MasterPass (7%). Chodzi tu o konta, pod które można podpiąć kartę dwóch największych operatorów kartowych dostępnych w Polsce.

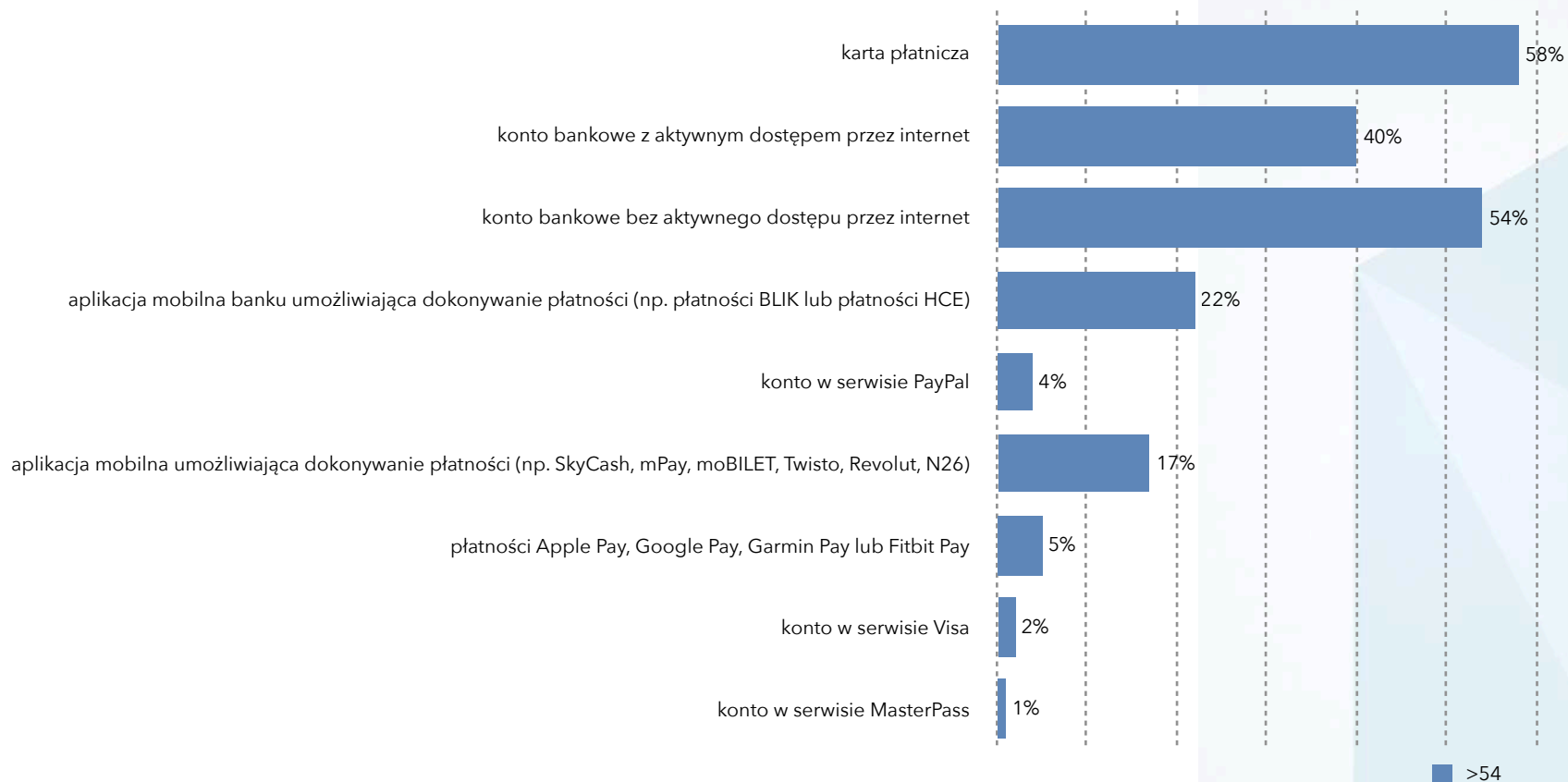
Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



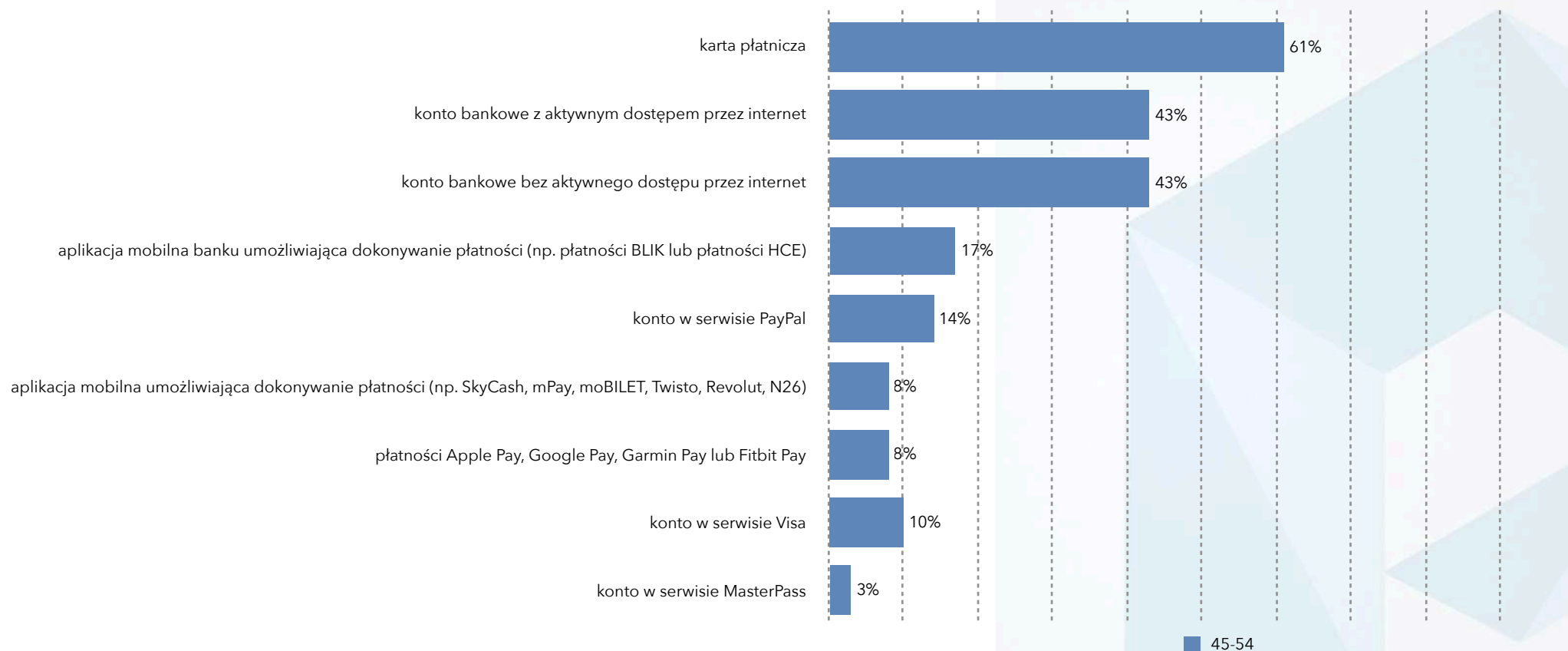
Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



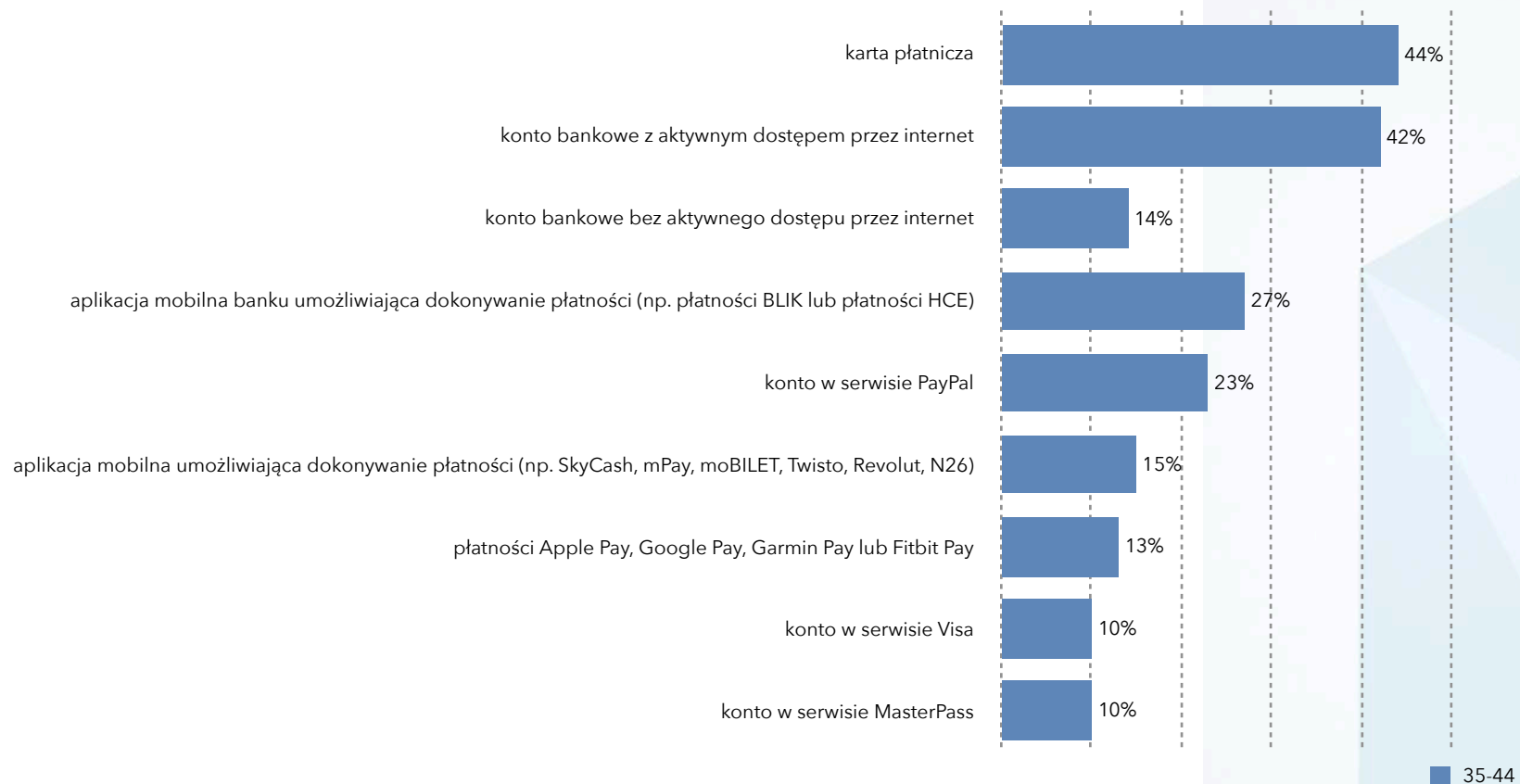
Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400

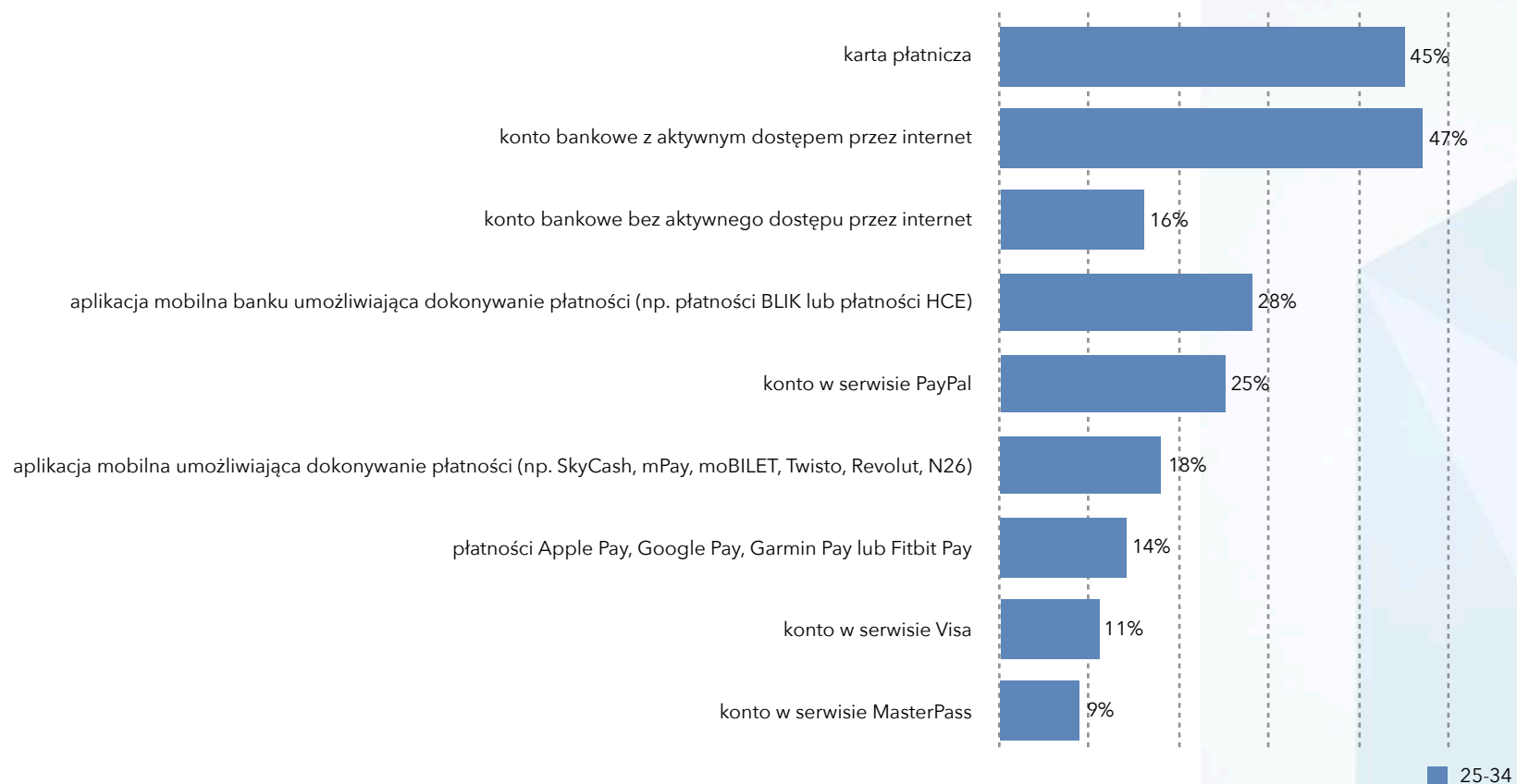


Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400

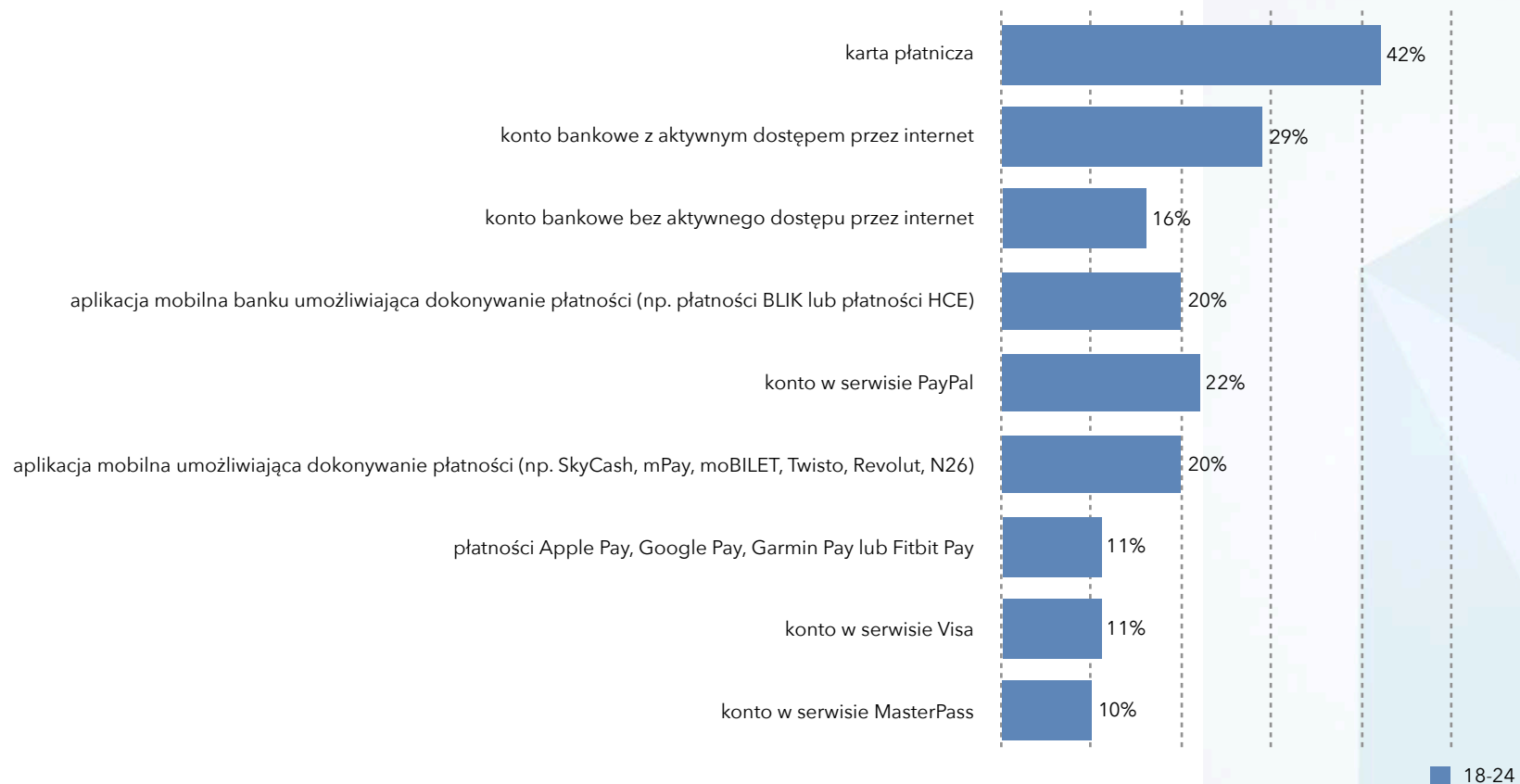




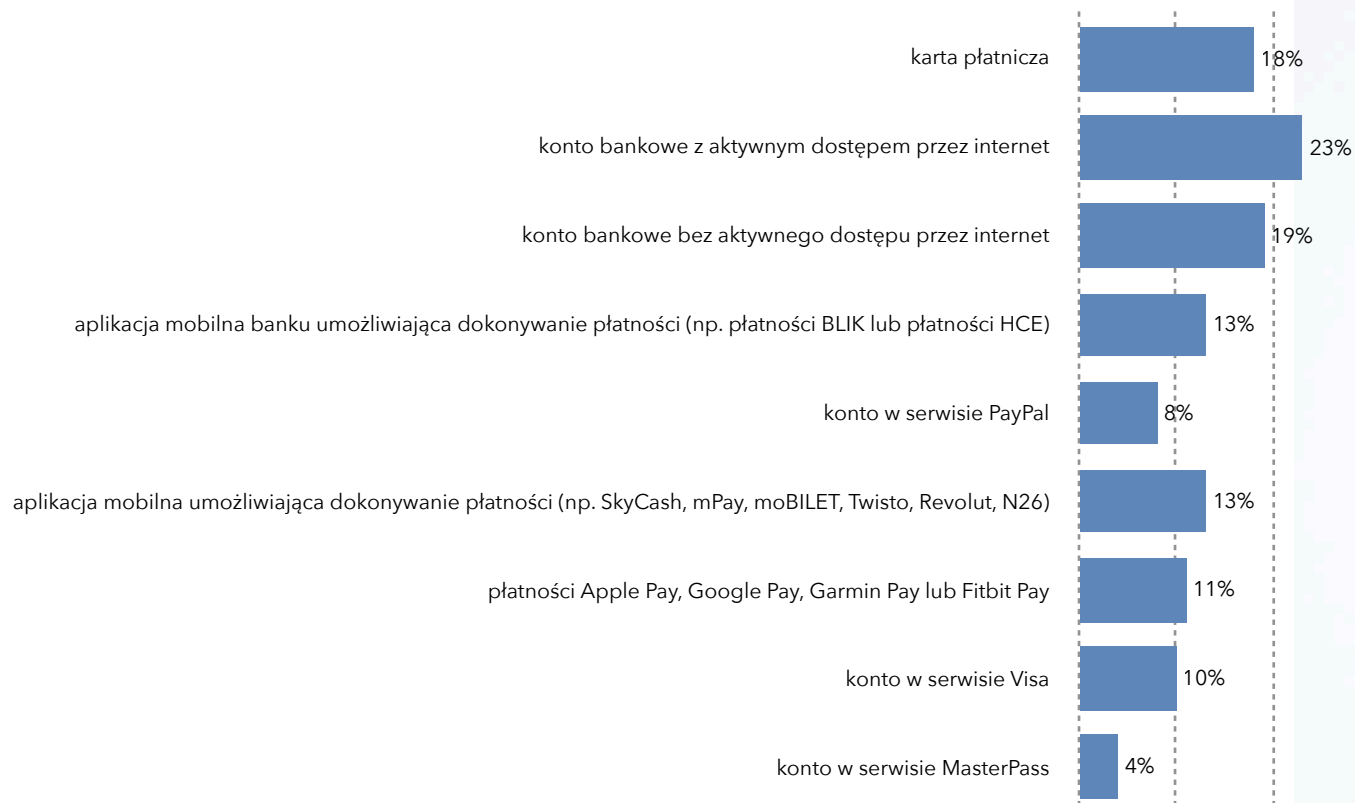
Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400

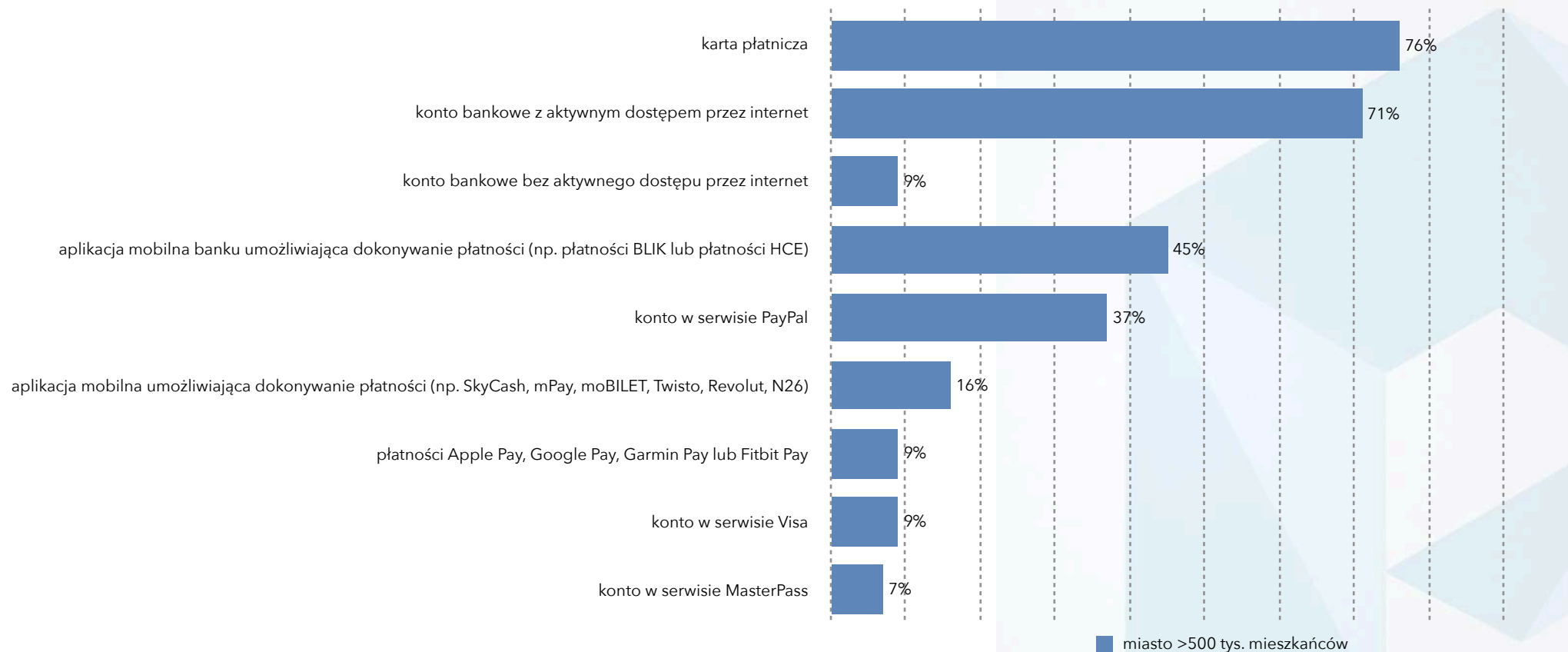


Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400

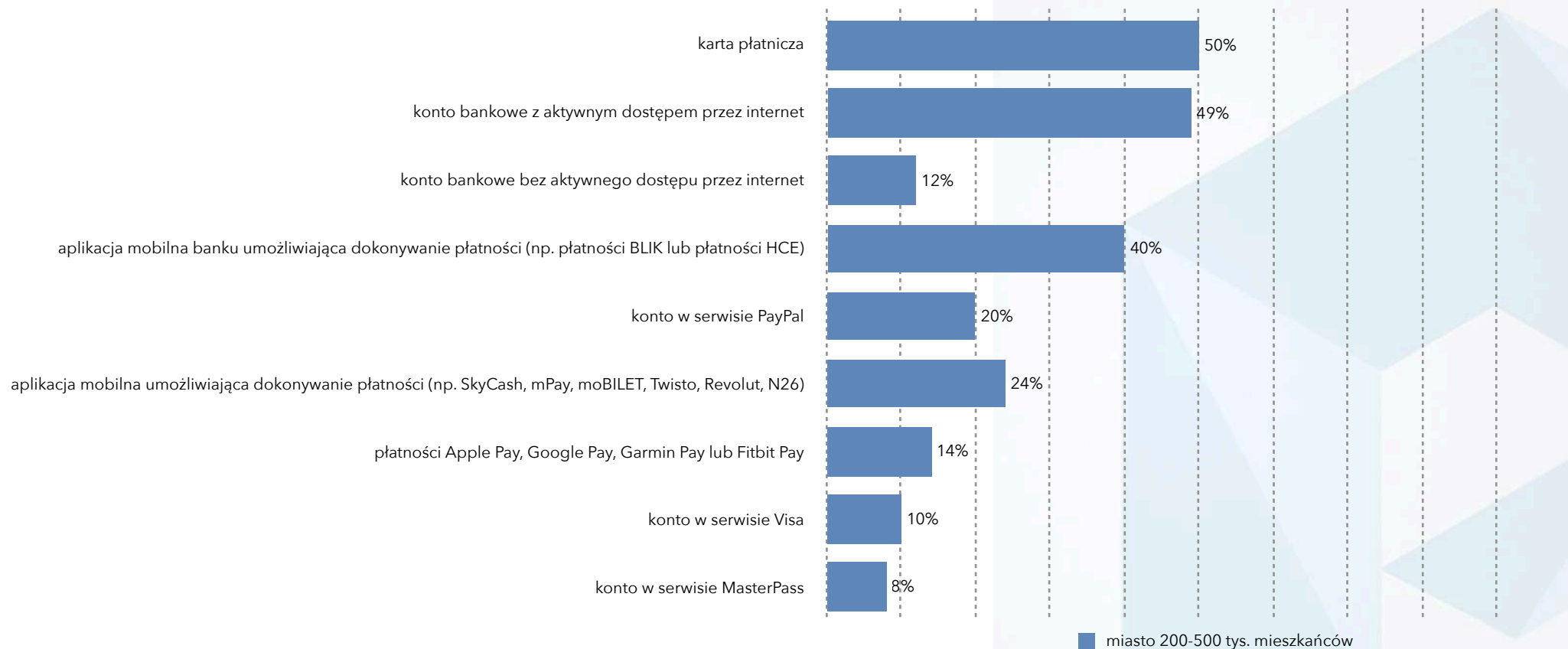


■ <18

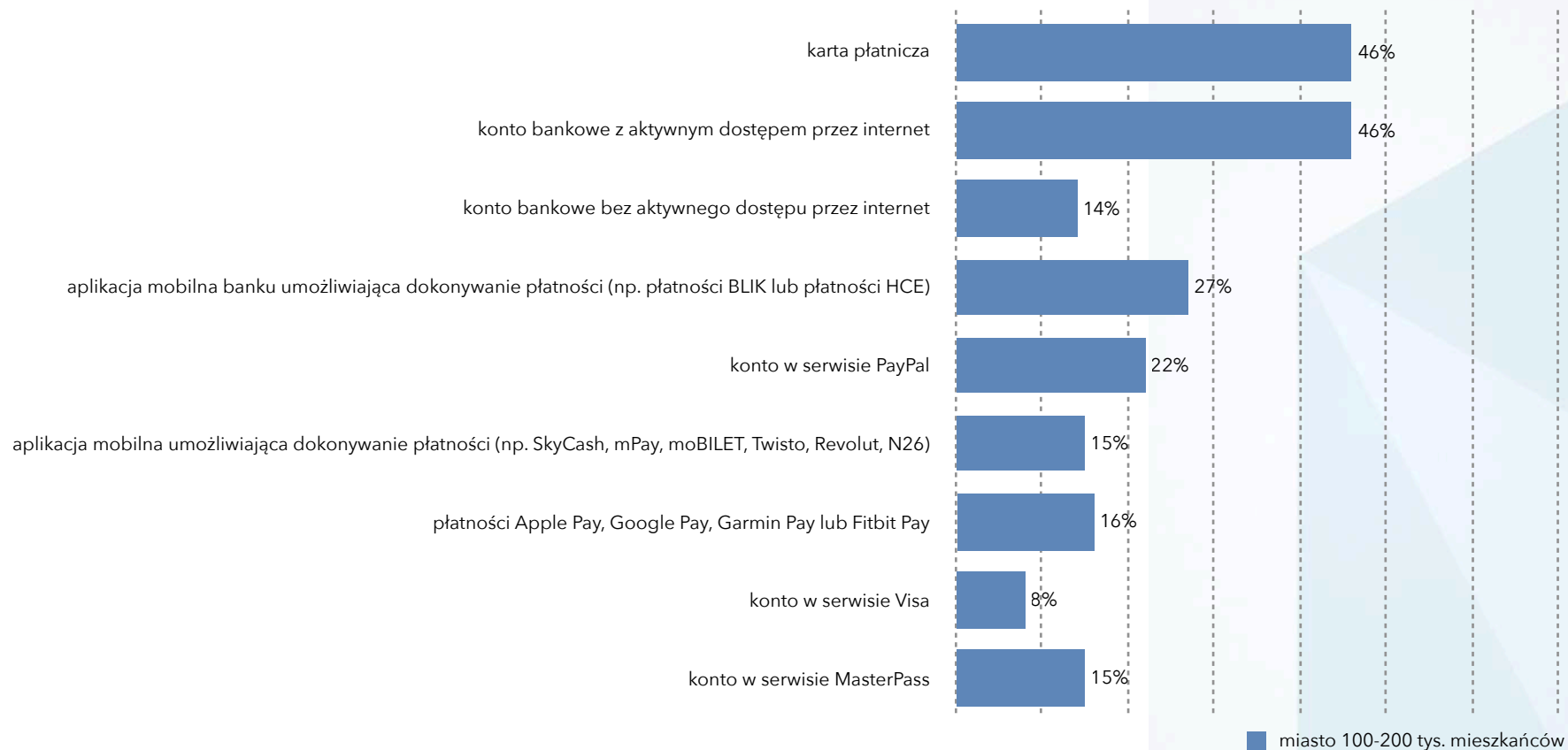
Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



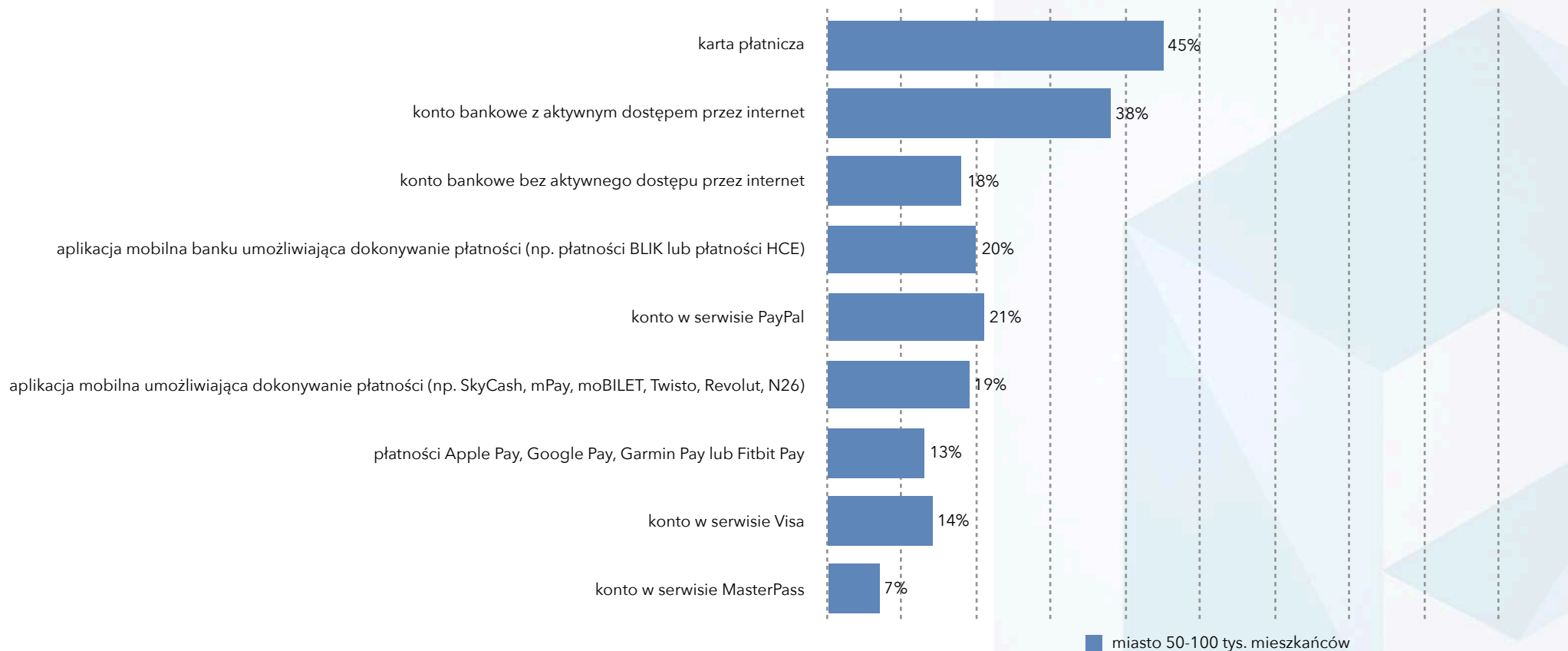
Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



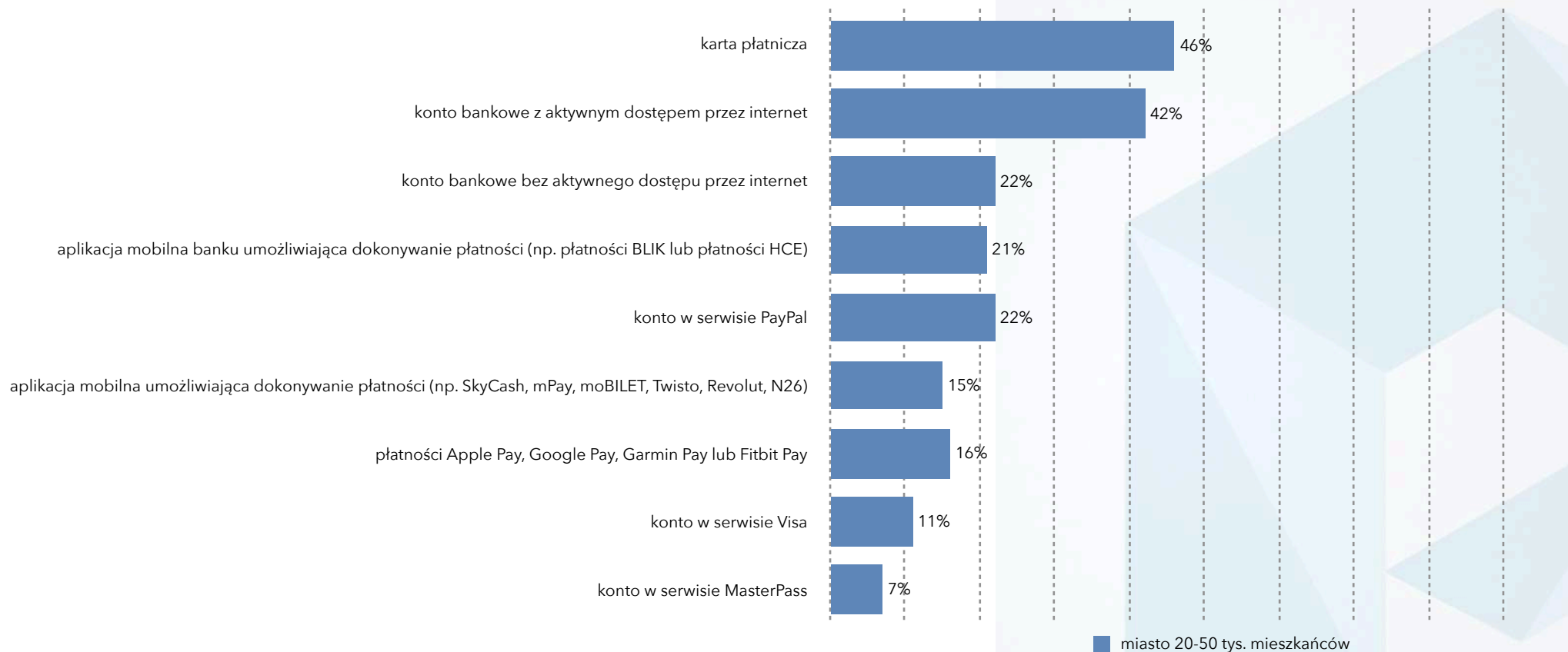
Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400

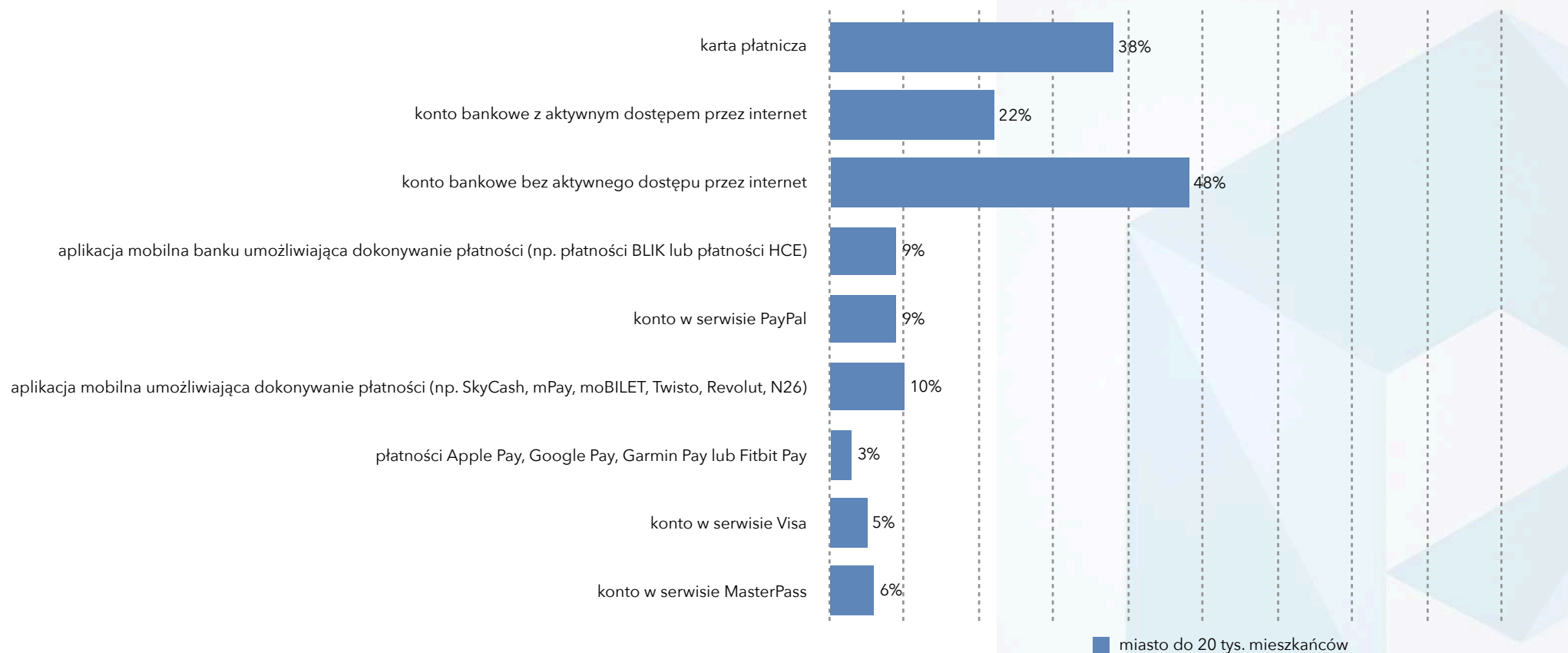


Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400

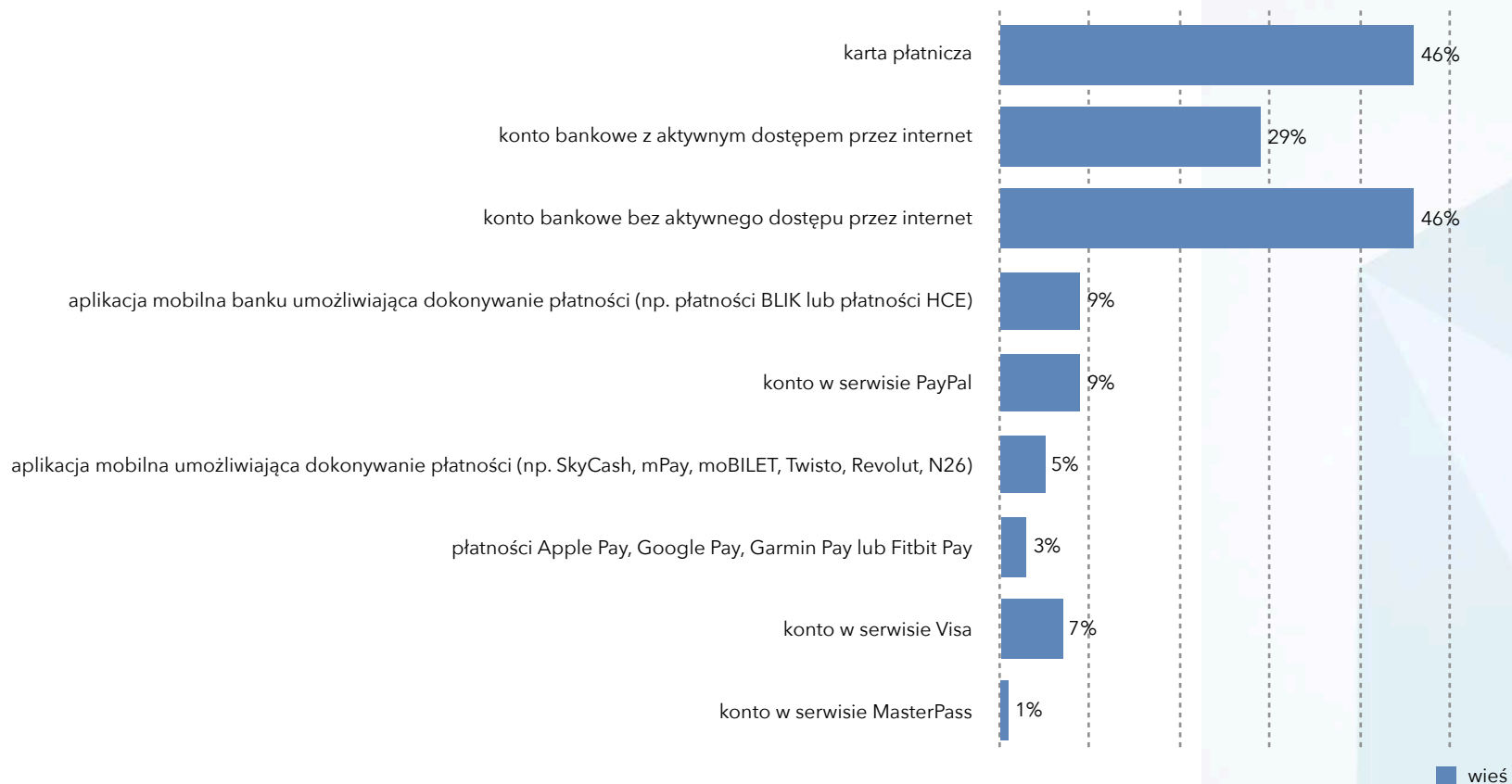




Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



Proszę podać, jakie produkty finansowe i transakcyjne posiadasz?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



## **Płatności cyfrowe to dziś nie tylko wygoda, ale konieczność**

Wydarzenia 2020 roku znacząco wpłynęły na wiele aspektów rzeczywistości, w tym również na to, w jaki sposób robimy zakupy i jak za nie płacimy. Konieczność zachowania dystansu społecznego pociąga za sobą wzrost popularności takich form płatności, które nie wiążą się z potrzebą dotykania terminala lub nawet wychodzenia z domu. Zmiany zachowań konsumentów mają swoje odzwierciedlenie w danych. Jak pokazują wyniki raportu „Płatności cyfrowe 2020”, już 27% respondentów, w związku z koronawirusem, deklaruje częstsze robienie zakupów w internecie z wykorzystaniem komputera lub laptopa. Trend wzmożonego zainteresowania kupowaniem online potwierdzają także dane Visa. We wrześniu br. liczba transakcji w tym kanale z wykorzystaniem kart Visa wydanych w Polsce wzrosła o 25% w porównaniu z tym samym miesiącem rok wcześniej. Jednocześnie bardzo wiele osób zdecydowało się na zakupy online w okresie pandemii po raz pierwszy. Niemal 15% posiadaczy kart Visa w Polsce, którzy w okresie przed pandemią (styczeń-marzec 2020) nie robili zakupów online, w okresie marzec-wrzesień br. dokonało tego typu transakcji.

Zakupy w internecie, poza tak ważną dziś kwestią bezpieczeństwa, to wiele innych istotnych zalet dla konsumentów. Przede wszystkim dają one większe możliwości wyboru – pozwalają na szybkie porównywanie ofert i wybranie tych najbardziej korzystnych, dopasowanych do indywidualnych potrzeb. Zakupy online to też wygoda – możemy kupować niemal o dowolnej porze i w każdym miejscu, w którym aktualnie przebywamy. Pozwalają też zaoszczędzić sporo czasu.

Kupujący i sprzedawcy internetowi powinni jednak wiedzieć, że już wkrótce sposób potwierdzania płatności w internecie może się trochę zmienić. Chodzi tu o nowe europejskie regulacje, nazwane silnym uwierzytelnianiem klienta (SCA), które wchodzi w życie z dniem 31 grudnia. W ramach tych przepisów banki będą musiały potwierdzać tożsamość osoby dokonującej płatności na dwa sposoby. Dla konsumentów może to oznaczać dodatkowe działanie, które trzeba będzie wykonać w momencie zakupu. Jeśli jednak bank wykorzystuje takie metody weryfikacji jak biometria (skanowanie odcisków palców na telefonie, rozpoznawanie głosu lub twarzy), zakupy powinny przebiegać dalej szybko i wygodnie. Natomiast sprzedawcy muszą się upewnić u swojego dostawcy usług płatniczych, że ich sklep spełnia te nowe wymogi.

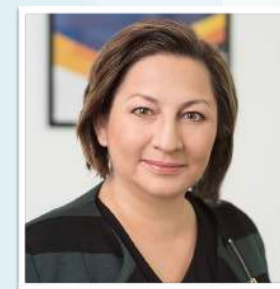
Bieżący rok stoi nie tylko pod znakiem zakupów online. Wzrasta również popularność płatności zbliżeniowych, w tym tych dokonywanych telefonem, za pomocą smartwatch'a czy tabletu. Średnia kwota zakupów w transakcjach zbliżeniowych w Europie w okresie kwiecień-czerwiec 2020 wzrosła o prawie 25%. W tym samym okresie w Polsce wskaźnik ten wzrósł o ponad 10%. Rosnące zainteresowanie płatnościami zbliżeniowymi to m.in. konsekwencja podniesienia limitu płatności zbliżeniowych. Taką decyzję według stanu na wrzesień br. podjęto w 29 krajach europejskich, w tym w Polsce. Polacy mogą płacić zbliżeniowo w każdym terminalu w naszym kraju, a ich liczba stale rośnie. Dużą w tym zasługą Fundacji Polska Bezgotówkowa, z którą Visa przedłużyła współpracę we wrześniu br. W ramach programu realizowanego przez fundację do 30 września br. zainstalowano w naszym kraju ponad 325 tys. terminali, a 235 tys. firm i instytucji dostało dofinansowanie do uruchomienia płatności bezgotówkowych.

Jeszcze jedna zmiana w zachowaniach konsumentów, o której warto wspomnieć: dziś w sklepach możemy płacić nie tylko plastikową kartą, ale jak pokazują wyniki raportu, już 25%

respondentów deklaruje dokonywanie płatności przy pomocy smartfona lub tabletu, co w przyszłości może przełożyć się na większą skłonność do korzystania z urządzeń podłączonych do internetu i zasilić kolejną falę wzrostu popularności zakupów online.

Zmiany w sposobach płacenia są na tyle głębokie i powszechne, że prawdopodobnie staną się trwałe. Istotne jest więc to, by płatności cyfrowe były coraz bardziej dostosowane do potrzeb konsumentów. Visa kontynuuje prace nad kolejnymi innowacjami, które sprawią, że płatności będą jeszcze bardziej intuicyjne, a jednocześnie bezpieczne, z korzyścią nie tylko dla konsumentów, ale także dla firm.

**Katarzyna Zubrzycka, Dyrektor ds. relacji z detalistami i agentami rozliczeniowymi w Europie Środkowo-Wschodniej, Visa**



## Pandemia przyczyniła się do pojawienia nowej grupy e-kupujących

Kolejna edycja raportu „Płatności cyfrowe 2020” potwierdza obserwacje rynkowe, które wskazują na wciąż rosnącą popularność zakupów online. Obserwujemy także zainteresowanie nowymi rozwiązaniami technologicznymi, które zapewnią jeszcze większy komfort i poprawią doświadczenia zakupowe konsumentów.

Jak wynika z badania blisko połowa kupujących korzysta z płatności elektronicznych, a aż 1/4 wykorzystuje do tego urządzenia mobilne. Klienci coraz chętniej kupują online i nierzadko jest to dla nich preferowany kanał zakupowy. Rok 2020 w szczególności wpłynął na e-commerce, z uwagi na pandemię klienci znacznie częściej dokonywali zakupów w e-sklepach i serwisach internetowych. Ograniczenia związane z pandemią stały się również przyczyną pojawienia się nowej grupy e-kupujących – to klienci, którzy dotychczas wybierali sklepy stacjonarne. Bardzo istotne jest zatem, aby niezmiennie cały

proces zakupowy (w tym płatności) był jak najbardziej przyjazny, intuicyjny i bezpieczny.

Co ciekawe, także zagraniczne sklepy internetowe cieszą się sporym zainteresowaniem. Prawie 30% badanych deklaruje takie zakupy w ciągu ostatniego roku. Po części może to być związane z faktem, że obecnie w wielu zagranicznych serwisach dostępne są znane klientom metody płatności obsługiwane przez rodzimych operatorów, takich jak Przelewy24. Dzięki temu klient ma pewność, że dany sklep został zweryfikowany przez znanego pośrednika płatności, co zwiększa wiarygodność sprzedającego. Poza tym kupujący wie, jak wygląda proces płatności, więc faktyczna lokalizacja e-sklepu przestaje mieć znaczenie.

Analiza wyników raportu ukazuje dalszą dynamikę wzrostu rynku e-commerce, ale potwierdza również pewne przyzwyczajenia i preferencje kupujących. Jeśli chodzi o metody płatności, to nadal największą popularnością cieszą się szybkie przelewy online, BLIK i karty płatnicze. Jest to niezależne od urządzenia, na jakim realizowana jest płatność, co pokazuje, jak ważne jest

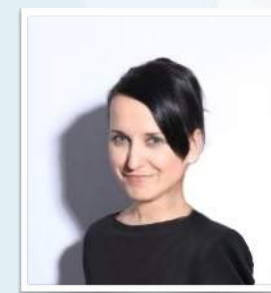
odpowiednie zaprojektowanie całego procesu zakupowego także w mobile.

Tegoroczna edycja raportu „Płatności cyfrowe 2020” pokazuje, że kupujący są otwarci na nowości i udogodnienia w procesie płatności. Obserwujemy rosnące zainteresowanie portfelami elektronicznymi jak Apple Pay czy Google Pay, a także płatności tymi metodami stacjonarnie z wykorzystaniem wearables – głównie przez zegarki i opaski sportowe. Płacący cenią sobie szybkość i wygodę tego typu rozwiązań. W sklepach stacjonarnych klienci chętnie korzystają także z dedykowanych aplikacji, które udostępniane są przez sklepy i sieci handlowe. Często wiążą się one z dodatkowymi korzyściami, takimi jak programy lojalnościowe, pozwalają także na monitorowanie historii transakcji i wydatków. Oprócz specjalnych ofert i promocji coraz częściej możliwe jest również dokonanie płatności za zakupy bezpośrednio z poziomu aplikacji. Wszystko wskazuje na to, że trendy takie jak rozwój mobile jako kanału sprzedaży, czy personalizacja i optymalizacja procesów zgodnie z wymaganiami klientów, pozostaną na rynku na dłużej. Obecnie kupujący mają często jasno sprecyzowane oczekiwania, a dzięki odpowiedniemu dostosowaniu oferty do ich potrzeb, możemy budować

lojalność oraz pozyskać grono nowych, powracających klientów.

Być może pandemia przyspieszyła pewne procesy, które zapewne i tak nastąpiłyby na drodze naturalnej ekspansji kanałów online, jednak już od dłuższego czasu widzimy wyraźny zwrot w stronę e-commerce. Dotyczy to zarówno sprzedawców, którzy otwierają się na omnichannel i sprzedaż w wielu kanałach, jak również kupujących. Pojawia się coraz więcej nowych sklepów internetowych i przybywa także klientów, którzy z roku na rok zamawiają więcej i częściej. Z uwagą obserwujemy te dynamicznie zachodzące na rynku zmiany, aby móc jak najlepiej dostosować naszą ofertę do potrzeb sklepów i płacących.

**Magdalena Grablewska, Marketing manager Przelewy24**



# Płatności cyfrowe post-covid

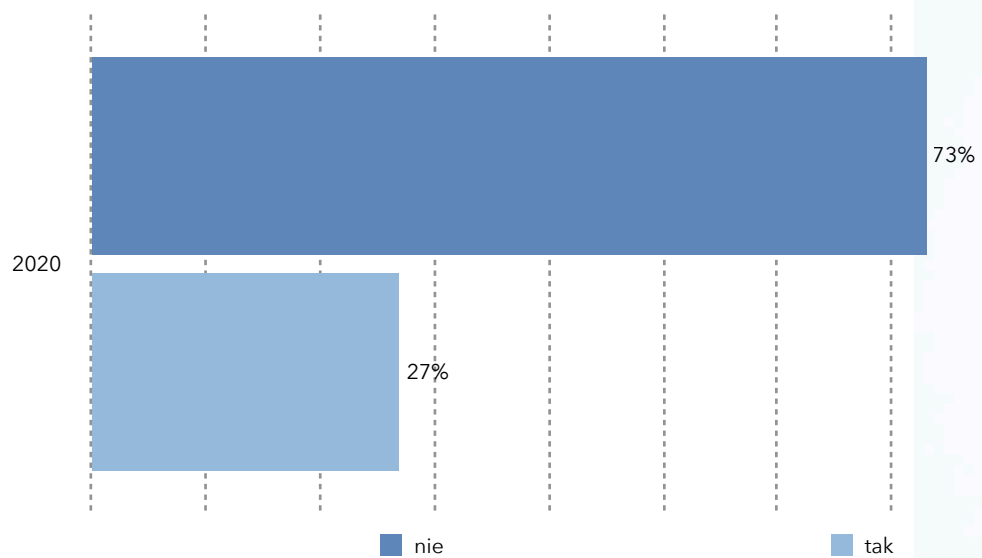


Rok 2020 to rok koronawirusa, dlatego w tegorocznej ankiecie nie mogło zabraknąć pytań odnośnie zakupów, nazwijmy je post-covid. Na pytanie „czy w związku z koronawirusem robisz częściej zakupy w internecie z wykorzystaniem komputera lub laptopa” **27% ankietowanych odpowiedziało twierdząco**, natomiast 73% zaprzeczyło temu stwierdzeniu. Wychodzi na to, że ponad 1/4 z nas częściej robi zakupy online, niż w czasie przed koronawirusem. Zakupy w sieci to także zakupy z wykorzystaniem smartfona i tabletu. Tu deklaracje są odrobinę niższe, ale **22% ankietowanych odpowiada, że częściej robi zakupy w sieci z wykorzystaniem urządzeń mobilnych, niż poprzednio.**

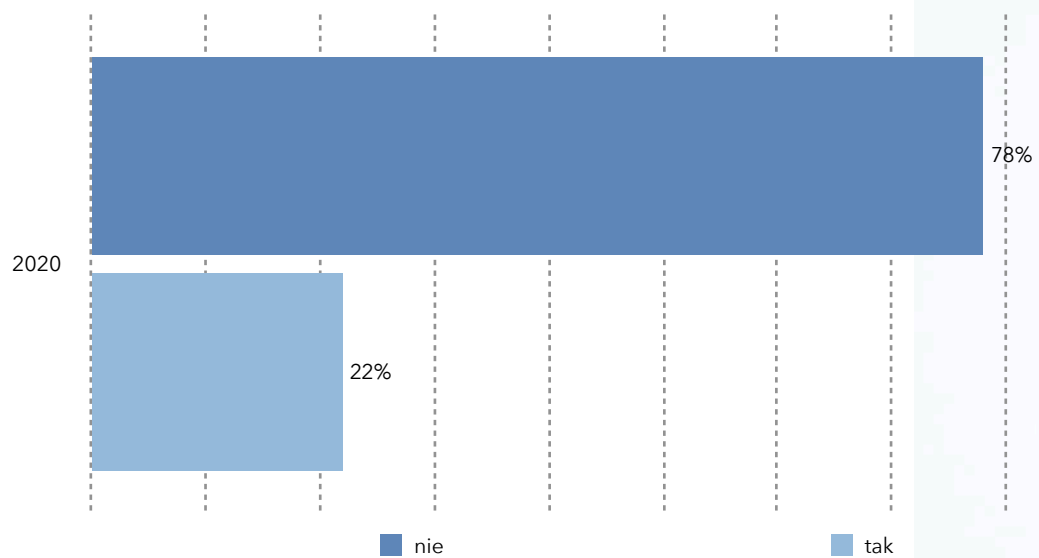
Zakupy post-covidowe na desktopie częściej wykonują kobiety, niż mężczyźni – 34% vs 22%. Przewaga pań jest też w przypadku zakupów z wykorzystaniem urządzeń mobilnych – 29% vs 17% na korzyść pań. Kupują i płacą online najczęściej osoby w wieku między 25, a 34 rokiem życia, a najrzadziej poniżej 18 roku życia. Zaś biorąc pod uwagę demografię miejsca zamieszkania, najczęściej zakupy w sieci post-covid robią mieszkańcy miast między 100-200 tys. mieszkańców, a najrzadziej mieszkańcy wsi oraz mieszkańcy miast do 20 tys. mieszkańców.



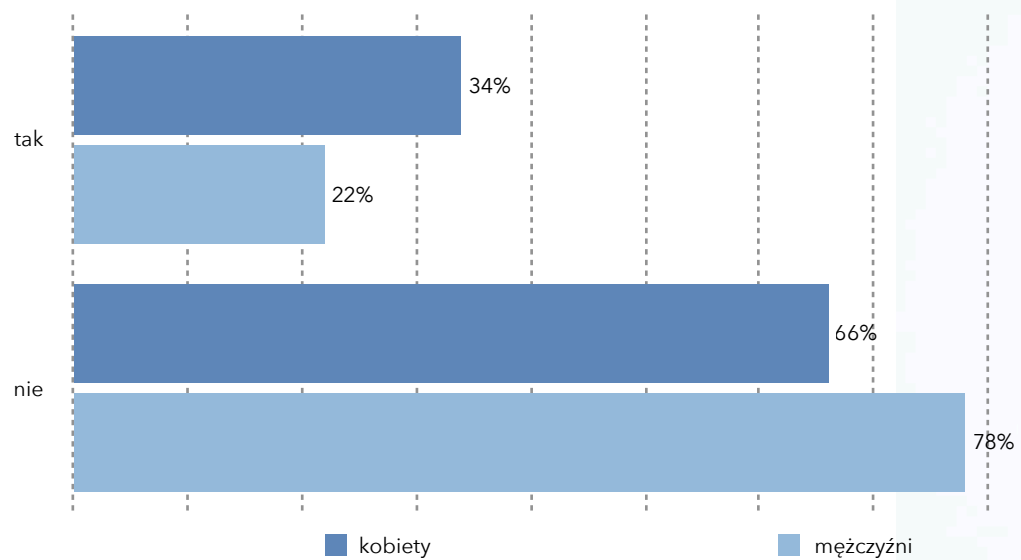
Czy w związku z koronawirusem robisz częściej zakupy w internecie z wykorzystaniem komputera lub laptopa?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



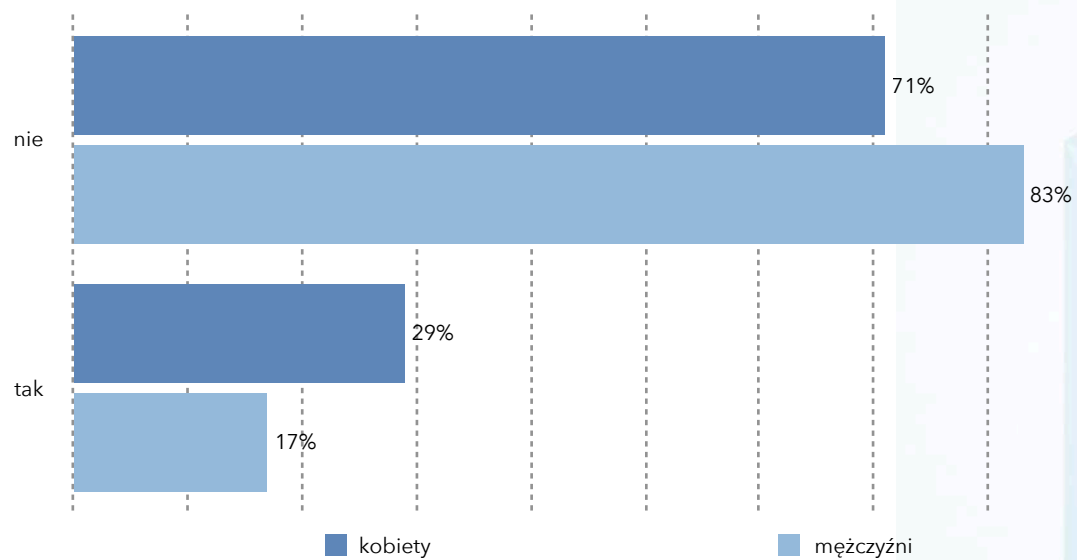
Czy w związku z koronawirusem robisz częściej zakupy w internecie z wykorzystaniem smartfona lub tabletu?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



Czy w związku z koronawirusem robisz częściej zakupy w internecie z wykorzystaniem komputera lub laptopa?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



Czy w związku z koronawirusem robisz częściej zakupy w internecie z wykorzystaniem smartfona lub tabletu?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



# Zakupy i płatności online



**W 2020 roku 50% respondentów zdarza się kupować w internecie z wykorzystaniem komputera bądź laptopa.**

**Podobną deklarację uzyskaliśmy rok wcześniej.** Zakupy w sieci to zdecydowanie domena kobiet - 61% pań, w porównaniu do 42% mężczyzn. Najczęściej zakupy w sieci robią osoby w wieku 25-34 lata - 70% ankietowanych internautów. Najrzadziej osoby w wieku poniżej 18 lat. Najczęściej zakupy w sieci z wykorzystaniem desktopu robią mieszkańcy miast powyżej 500 tys. mieszkańców, gdzie według tegorocznego badania uzyskaliśmy wynik na poziomie aż 84%.

Oddzielnie stawiamy pytanie odnośnie zakupów elektronicznych, oddzielnie odnośnie płatności elektronicznych i tak **w 2020 r. badani zadeklarowali, że płacą elektronicznie w 47%. To o 3% więcej, niż w zeszłym roku oraz dwa lata temu.** Tu również prym wiodą kobiety (55%), w wieku 25-34 oraz w wieku 35-44 lat, mieszkanki miast powyżej 500 tys. mieszkańców. Zaś najrzadziej mieszkańcy miast do 20 tys. mieszkańców - aż 82% wskazań - oraz mieszkańcy wsi - 78% wskazań.

Pay-By-Linki są podobnie jak w zeszłym roku i w latach ubiegłych najpopularniejszą formą dokonywania zapłaty za produkty kupowane w sieci w trakcie procesu płatności przez komputer

bądź laptop. Gonią je płatności BLIK, które zanotowały najwyższy wzrost rok do roku.

**Top 3 metody płatności online przy użyciu komputera/laptopa to: Pay-By-Link – 35%; BLIK – 26%; przelew tradycyjny – 22%.**

Popularny BLIK już od zeszłorocznej edycji badania ostro miesza w statystykach. W tym roku także zamieształ na rynku, co lepiej będzie można zaobserwować w dalszej części raportu, gdy będziemy pytali o metody wykorzystywane w trakcie dokonywania płatności za pomocą smartfona, metody płatności w trakcie zakupów w internecie oraz w trakcie zakupów w sklepie stacjonarnym.

Warto zwrócić uwagę na inne sposoby, za pomocą których internauci kupują w sieci. Na kolejnych miejscach jest płatność kartą przy odbiorze osobistym u kuriera (19%), płatność gotówką przy odbiorze osobistym w sklepie (18%), wysyłka za pobraniem - płatność przy odbiorze (18%) oraz z wynikiem 17% płatność kartą kredytową lub płatniczą przy składaniu zamówienia.

W tym roku trzy najpopularniejsze produkty kupowane online to: odzież, sprzęt elektroniczny oraz kosmetyki. W porównaniu do 2019 r. mamy tu zmianę, gdzie zamiast artykułów higienicznych i

kosmetyków, na podium gościła kultura.

Ciekawe dane płyną w pytaniu o sposób opłacania rachunków. Przez dwa ostatnie lata minimalnie dominował online. W tym roku na czoło wysunął się tradycyjny sposób opłacania rachunków, czyli stacjonarnie na poczcie bądź w sklepie. **Z wynikiem 45%, zaledwie o 3%, wyprzedza online i aż o 22% płatności mobilne.** Być może wiąże się to z tym, że coraz więcej sklepów typu convenience - czego najlepszym przykładem jest sieć sklepów Żabka - udostępnia tego typu płatności w swoich punktach. Sklepy typu convenience to niewielkie obiekty położone w dzielnicach mieszkaniowych miast lub w innych dogodnych często odwiedzanych punktach, udostępniające podstawowe produkty spożywcze.

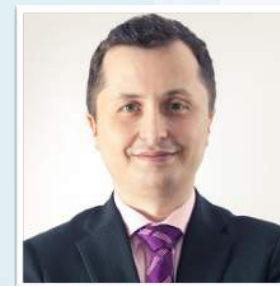
Posłużmy się opinią eksperta odnośnie takiej kwestii. Kupuję w Zara. Płacę przez Przelewy24. Na liście widzę BLIKa oraz ikonki wszystkich banków. Wybieram BLIKa. Nie zarejestrowałem prowizji od opłaty. Czy klient po prostu nie widzi tej opłaty? Co z prowizją od transakcji...

To zależy od umowy między sklepem internetowym, a integratorem płatności. Duże sklepy mają czasem tak małą opłatę,

że nie doliczają jej klientowi przy zakupie. Niektóre wliczają to sobie w cenę produktu (jak koszty prądu, serwerów itd.). Doliczanie przez sklep opłaty transakcyjnej raczej jest obecnie wyjątkiem. Co do zasady taki koszt nie powinien być przerzucany na klienta. Parlament Europejski i Rada UE od 20 czerwca 2018 roku zabraniają naliczania klientom dodatkowych opłat za płatność kartą płatniczą lub kredytową (Visa, MasterCard i inne) oraz przelewów SEPA na konto bankowe.

Zabrania się też naliczania opłat przewyższających ponoszone koszty dla takich metod płatności, jak BLIK czy Pay-By-Link. Mówi o tym także Artykuł 383(1) Kodeksu Cywilnego: Przedsiębiorca nie może żądać od konsumenta opłaty za skorzystanie z określonego sposobu zapłaty przewyższającej poniesione przez przedsiębiorcę koszty w związku z tym sposobem zapłaty.

**Marek Georgica, Clear Communication Group, agencja PR pracująca dla operatorów płatności i e-commerce**



## **Przyszłość przyniesie dalszy rozwój walut cyfrowych – nawet tych wydawanych przez banki centralne**

Globalizacja, edukacja i social media – to 3 czynniki, które powodują, że staliśmy się bardziej otwarci na nowinki oraz poznawanie świata. Nasze codzienne życie nie ogranicza się obecnie do działań wyłącznie na obszarze Polski, a wykracza daleko poza geograficzne granice.

Ostatnie badanie internautów na temat ich zachowań i preferencji płatniczych pokazuje, że prawie co trzeci kupował w zagranicznym sklepie internetowym w ciągu ostatniego roku. Co dziesiąty ankietowany przyznaje, że posiada Apple Pay, Google Pay lub płaci zegarkiem. Koronawirus spowodował, że 27% internautów wybiera zakupy online częściej, niż wcześniej i dokonuje ich na laptopie lub komputerze, a 22% na smartfonie lub tablecie.

Preferowane metody płatności wybierane najczęściej w ciągu ostatnich 6 miesięcy, różnią się w zależności od tego, czy kupujemy korzystając z komputera lub laptopa, podręcznych

smartfonów lub tabletów, czy też stacjonarnie w sklepie.

### **Top 3 metody płatności online przy użyciu laptopa lub komputera to:**

1. Przelew24 – 35%
2. BLIK – 26%
3. Przelew tradycyjny – 22%

### **Top 3 metody płatności online przy użyciu smartfona czy tabletu to:**

1. Przelew24 – 27%
2. BLIK – 27%
3. Przelew tradycyjny – 25%

### **Top 3 metody płatności w sklepie stacjonarnym to:**

1. Gotówka – 63%
2. Karta zbliżeniowa – 53%
3. BLIK – 18%

Jak wynika z powyższych danych, bez względu na miejsce



płatności czy urządzenie, na podium jest BLIK. Jest to forma płatności, która bardzo przypadła do gustu Polakom, zwłaszcza przy dokonywaniu zakupów internetowych, gdzie wygoda jest szczególnie pożądana. Coraz więcej sklepów, już z poziomu wyboru metody płatności, umożliwia wprowadzenie kodu BLIK, co znacząco przyspiesza transakcję. Przy zakupach online na komputerach i laptopach królują Przelew24 (czyli logowanie do własnego banku bezpośrednio poprzez link). Dopiero drugą metodą jest BLIK, a trzecią przelew tradycyjny. Te same metody stosujemy, gdy płacimy przy użyciu smartfonów czy tabletów. Z tą różnicą, że nasze zdywersyfikowanie preferencji jest już mniejsze - nadal chętnie używamy Przelew24, jak i BLIKa, jednak przelew tradycyjny to rzadszy wybór o zaledwie 2 punkty procentowe.

W sklepach stacjonarnych nadal bardzo często internauci posługują się gotówką, co może wynikać tyle nie z przyzwyczajenia, co braku możliwości zapłacenia w tych punktach bezgotówkowo. Już co drugi internauta płaci regularnie kartą zbliżeniową, a BLIKiem co piąty, szósty.

W zachowaniach płatniczych i technologicznych jesteśmy postrzegani jako naród bardzo otwarty i łatwo adaptujący

nowinki. Odpowiedzi internautów dotyczące używania różnych form pay'ów (rozwiązań płatniczych firm, głównie aplikacji mobilnych, które pozwalają zapłacić w określonych punktach sprzedaży/usług) potwierdzają tę opinię. Na Orlenie czy w Żabce już co szósty Polak płacił przy użyciu specjalnej aplikacji (Orlen Pay czy Żappka pay). Wśród tego typu rozwiązań najchętniej używamy Autopay'a, pozwalającego dziś płacić za autostrady bez konieczności kupowania biletu i czekania w kolejce do bramki.

Opinie Polaków na temat płatności przy użyciu datkomatu czy ofiaromatu wskazują, że około 20% jest za takim rozwiązaniem, a 12% internautów miało już okazję tak przekazać datkę. Pojawiały się też waluty wirtualne jak np. bitcoin – tutaj aż 12% internautów płaciło taką metodą przynajmniej raz.

Przewiduje się, że przyszłość przyniesie dalszy rozwój walut cyfrowych – nawet tych wydawanych przez banki centralne, a także metod płatności opartych o biometrię, neuropłatności czy implanty NFC. Tu jednak jesteśmy trochę bardziej sceptyczni i prawie co drugi internauta jest przeciwny takim metodom. Rozwiązania, które są oparte o urządzenia są akceptowalne, ale tam, gdzie wchodzi w grę ingerencja w nasze ciało – mamy

wątpliwości. Wszystkie te metody zweryfikujemy podczas codziennego życia i zobaczymy, co w przyszłości zdeklasuje gotówkę.

**Sebastian Radzimowski, odpowiedzialny za płatności mobilne w Santander Bank Polska**



## Polska dwóch płatności

Wyniki najnowszego raportu „Płatności cyfrowe 2020” wskazują, że pod względem preferowanych metod płatności konsumenci są podzieleni. Z jednej strony Polacy uchodzą za jednych z najbardziej otwartych na nowinki w obszarze usług fintech i e-commerce w Europie, z drugiej, ponad połowa badanych (53%) wierna jest jednak tradycyjnym metodom płatności, czyli gotówce bądź przelewom dokonywanym w oddziale banku.

Korzystanie z płatności elektronicznych zadeklarowało w tym roku 47% respondentów. Jako najczęściej wybierany sposób zapłaty za zakupy przez internet z wykorzystaniem komputera wskazywano przede wszystkim szybkie przelewy przez serwis płatności (35%), a w dalszej kolejności płatności BLIKiem (26%), które również są oferowane przez agregatorów płatności, takich jak np. PayU.

Porównując wyniki tegorocznego raportu z tymi z lat 2018 oraz 2019, widzimy zwiększenie wykorzystania płatności cyfrowych o 3 punkty procentowe. Sytuacja epidemiczna w Polsce może jednak spowodować, że odsetek osób korzystających z płatności

elektronicznych będzie dalej wzrastał w nieco szybszym tempie niż dotychczas.

Zmiany w codziennym funkcjonowaniu społeczeństwa związane z częściowym zamknięciem handlu czy koniecznością zachowania dystansu społecznego, przyspieszyły bowiem transformację cyfrową przedsiębiorstw. Wiele sklepów i usługodawców przeniosło w całości lub częściowo swoją działalność do świata online, co jednocześnie wpłynęło pozytywnie na nastawienie konsumentów do płatności online, które są wygodne, szybkie i bezpieczne.

Wzrost zainteresowania płatnościami internetowymi wśród konsumentów oznacza szansę i wyzwanie zarazem. Sprzedawcy powinni skupić się na dopracowaniu kwestii doświadczeń klientów, a także prostocie oraz niezawodności oferowanych rozwiązań, także w zakresie płacenia za zakupy. W obecnej sytuacji aspekty te mogą okazać się decydujące w kontekście przełamania bariery nieufności i przekonania osób korzystających dotychczas z gotówki do wyboru płatności elektronicznych.

Płatności elektroniczne rzecz jasna nie zastąpią szybko gotówki,

Jednak wolumen transakcji opłacanych online będzie się sukcesywnie zwiększał. Na pewno e-commerce w najbliższych latach będzie rósł znacznie szybciej, niż tradycyjna sprzedaż w punktach stacjonarnych i utrzyma przynajmniej kilkunastoprocentową dynamikę, a równolegle udział gotówki w transakcjach e-commerce będzie nadal spadał.

Warto też zwrócić uwagę, że nasze otoczenie będzie coraz bardziej zautomatyzowane i oparte na nowoczesnych technologiach, które będą wymagać bezgotówkowych metod płatności. Rozwój i upowszechnianie technologii, takich jak wirtualna rzeczywistość, sztuczna inteligencja czy biometria, wykorzystywana do uwierzytelniania i autoryzacji transakcji, znacząco wpłynie na wzrost liczby płatności bezgotówkowych.

Choć zadanie polegające na ograniczaniu udziału gotówki w obiegu nie jest łatwe, bo gotówka jest bardzo odporna na zmiany, jestem przekonana, że płatności elektroniczne mają przed sobą świetlaną przyszłość. Jeśli pokażemy, że cyfrowy pieniądz jest lepszy i szybszy, a przy tym całkowicie bezpieczny, to nie będzie się nad czym zastanawiać.

Niezbędna jest jednak edukacja - wbrew pozorom bezpieczeństwo, którego wszyscy oczekujemy, leży właśnie po stronie cyfrowej.

**Joanna Pieńkowska-Olczak, prezes PayU S.A.**





# Wygodnie, gdy rodzina jest w jednym banku

## Otwórz Konto Jakie Chcę sobie i dziecku od 13 roku życia



1 9999



santander.pl



Najlepsze konto  
osobiste w rankingu  
Złoty Bankier 2020

 **Santander**  
bank jaki chcesz

Szczegóły oferty, informacje o opłatach, prowizjach dostępne są na stronie [santander.pl](https://santander.pl) oraz pod numerem 1 9999 (opłata zgodna z taryfą danego operatora). Propozycja konta dotyczy dziecka w wieku od 13 do 18 roku życia. Złoty Bankier dla najlepszego konta osobistego według badania Obserwatorium.biz i Kantar Polska na zlecenie Bankier.pl i „Puls Biznesu”. Konto Jakie Chcę jest rachunkiem płatniczym. Wyjaśnienia pojęć i definicji dotyczących usług reprezentatywnych objętych tym materiałem znajdziesz na [santander.pl/PAD](https://santander.pl/PAD). Stan na 1.10.2020 r.

# PayU - najczęściej wybierane płatności przez e-konsumentów w Polsce!

PayU

**Jesteśmy globalnym usługodawcą z lokalnymi korzeniami, dlatego rozumiemy rynki, na których działamy.**

- Posiadamy biura w 18 krajach na 4 kontynentach
- Zatrudniamy ponad 1800 specjalistów od płatności

**Wspieramy polskie sklepy internetowe w skutecznej ekspansji międzynarodowej.**

- Oferujemy 400+ lokalnych metod płatności
- Obsługujemy 6+ mln transakcji dziennie

**Naszą wizją jest stworzenie świata bez granic finansowych, w którym każdy może się rozwijać.**

- Zainwestowaliśmy już ponad 1 miliard dolarów w fintech
- Wspieramy rozwój tam, gdzie mieszkańcy mają trudność z dostępem do usług finansowych

**Zapraszamy do współpracy!**

[poland.payu.com](https://poland.payu.com)

\*Raport E-commerce w Polsce 2020, Gemius dla Izby Gospodarki Elektronicznej E-commerce Polska: 53% e-konsumentów wskazuje, że spośród operatorów płatności działających w Polsce najczęściej wybiera PayU.





# MAGAZYN E-IZBY 2020



↓ **MAGAZYN 2020**

↓ **PLANY 2021**

## W MAGAZYNIE:

PODSUMOWANIE 2020 ROKU

GIEKAWY WYWIADY: MINISTROWIE, RETAILERZY, LIDERZY

AKCJA TAKI SAM START

E-BIZNES W CZASIE KRYZYSU

BADANIA I RAPORTY

INICJATYWY EDUKACYJNE I NETWORKINGOWE

WYNIKI NAJWAŻNIEJSZYCH KONKURSÓW BRANŻY

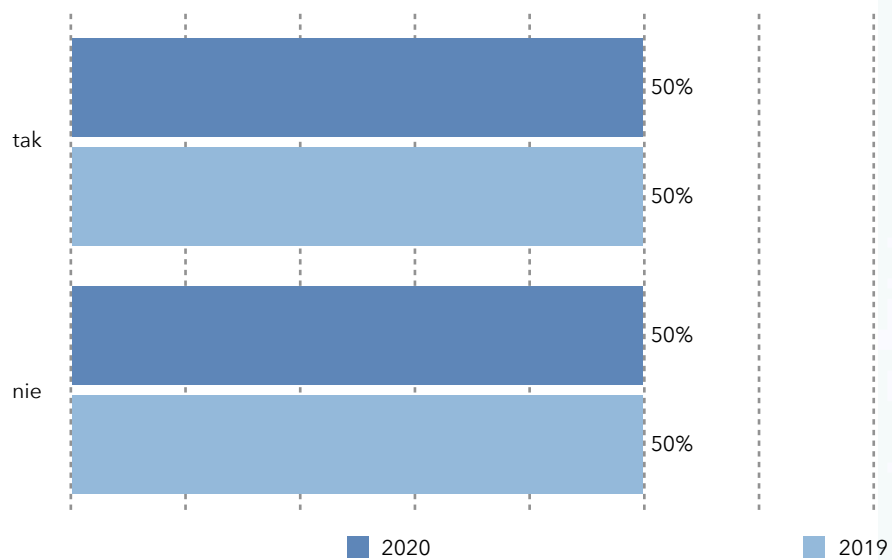
NOWOŚCI ROKU 2020

INICJATYWY ZRÓWNOWAŻONEGO BIZNESU I CSR

E-IZBA W MEDIACH: LICZBY, PUBLIKACJE, MATERIAŁY

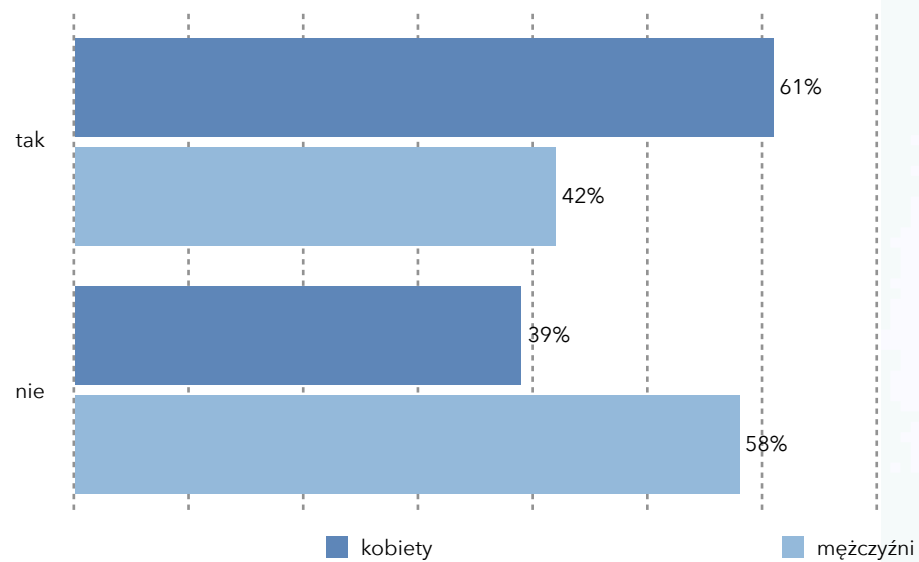
PLANY NA 2021 ROK

Czy zdarza Ci się kupować w internecie z wykorzystaniem komputera/laptopa?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400

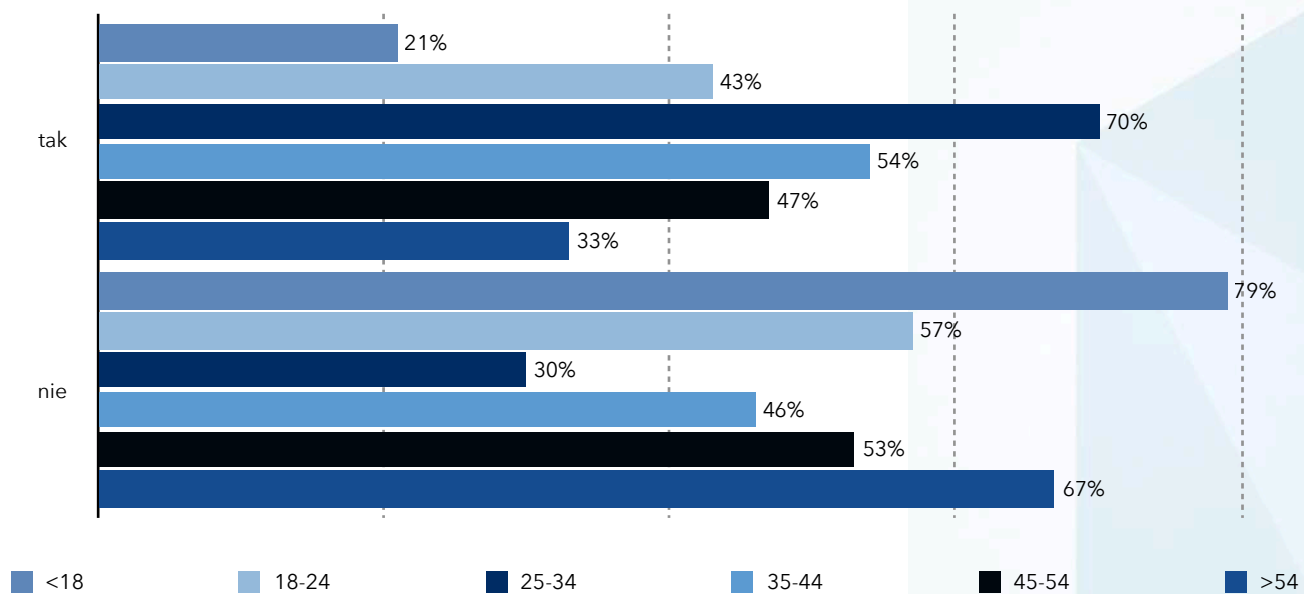




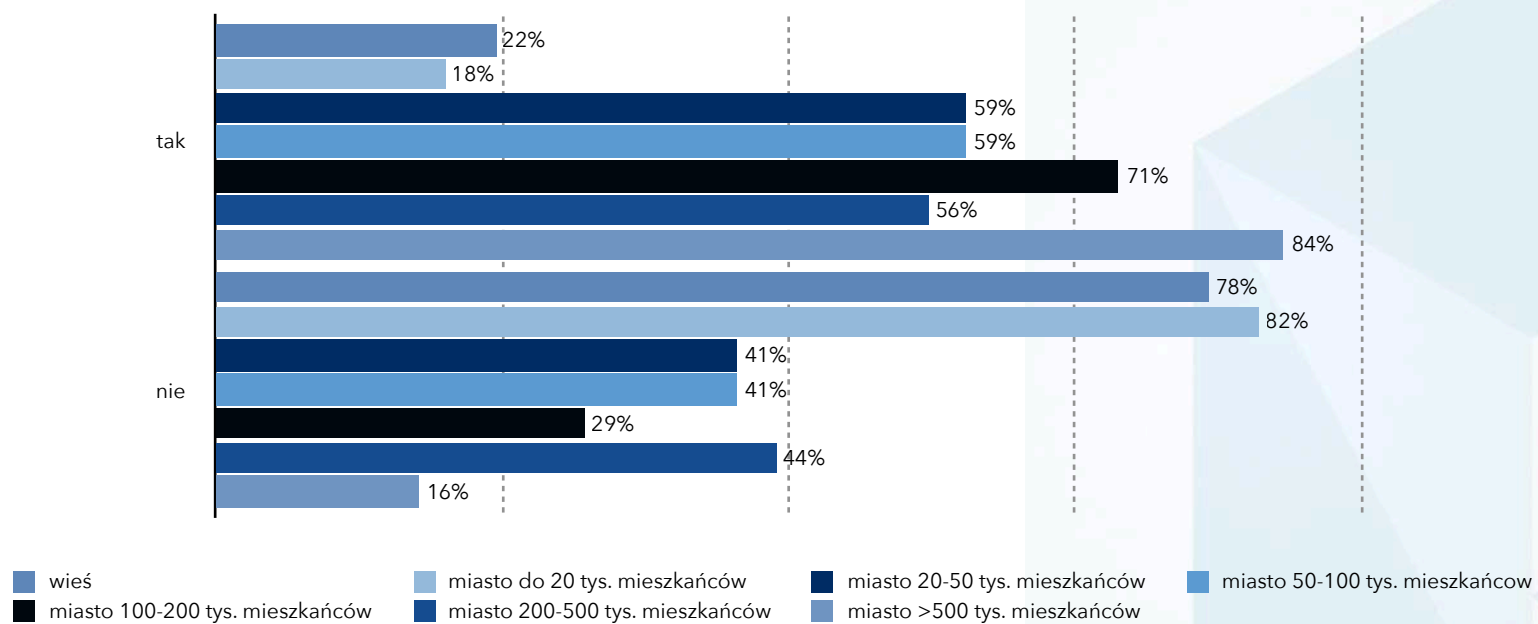
Czy zdarza Ci się kupować w internecie z wykorzystaniem komputera/laptopa?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



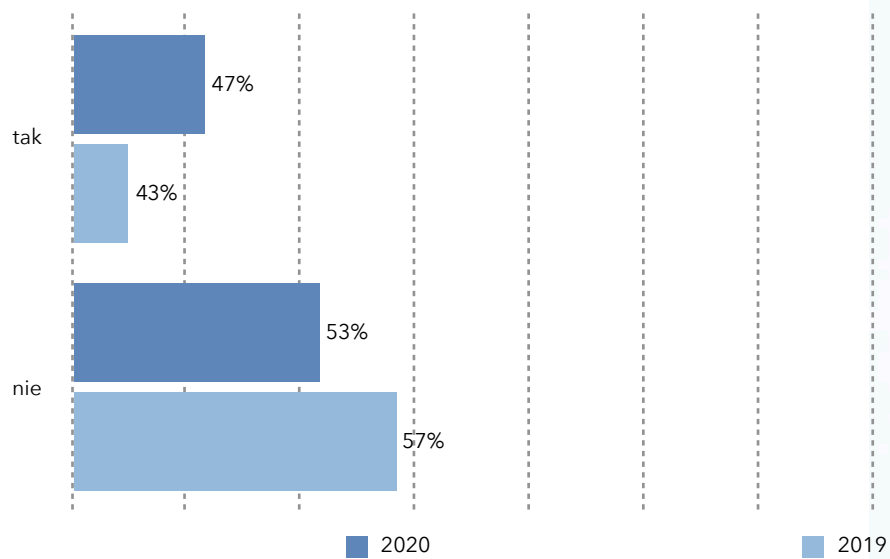
Czy zdarza Ci się kupować w internecie z wykorzystaniem komputera/laptopa?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



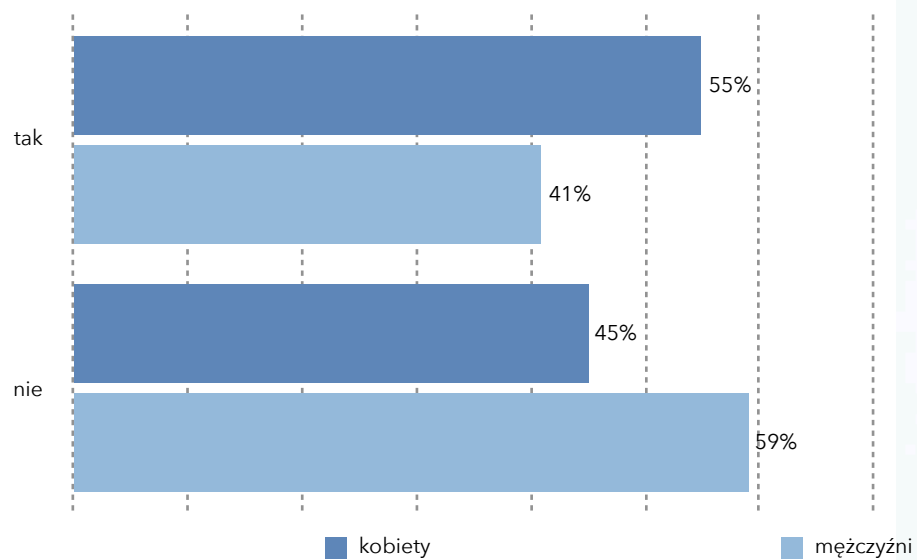
Czy zdarza Ci się kupować w internecie z wykorzystaniem komputera/laptopa?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



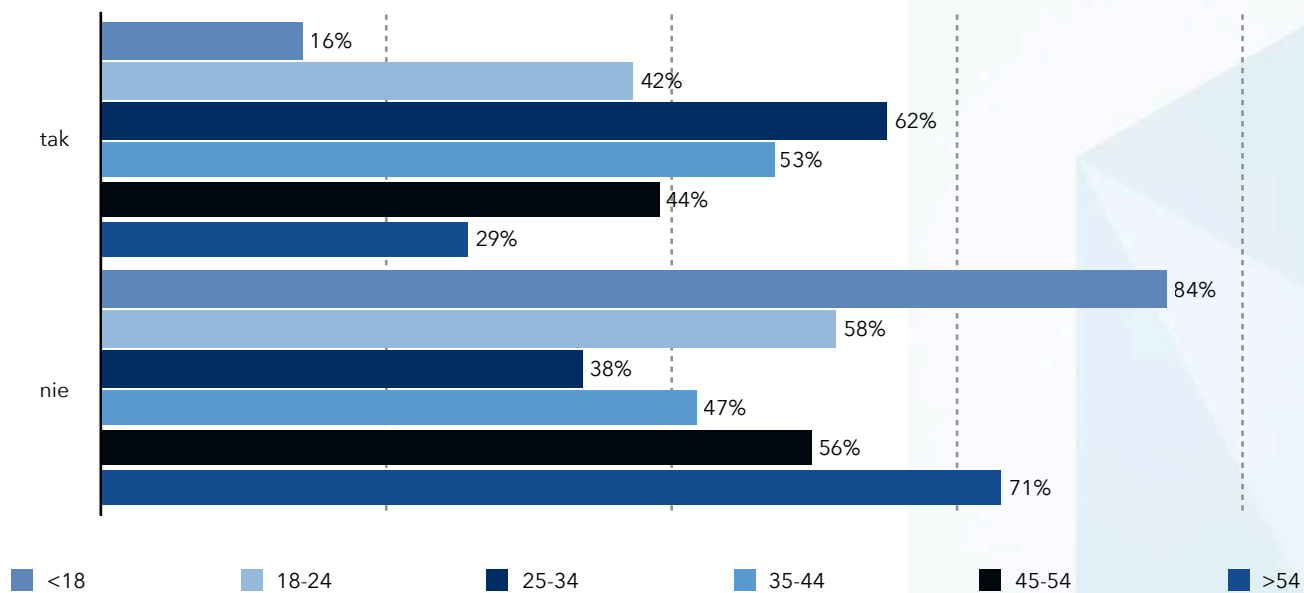
Czy zdarza Ci się dokonywać płatności elektronicznie?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



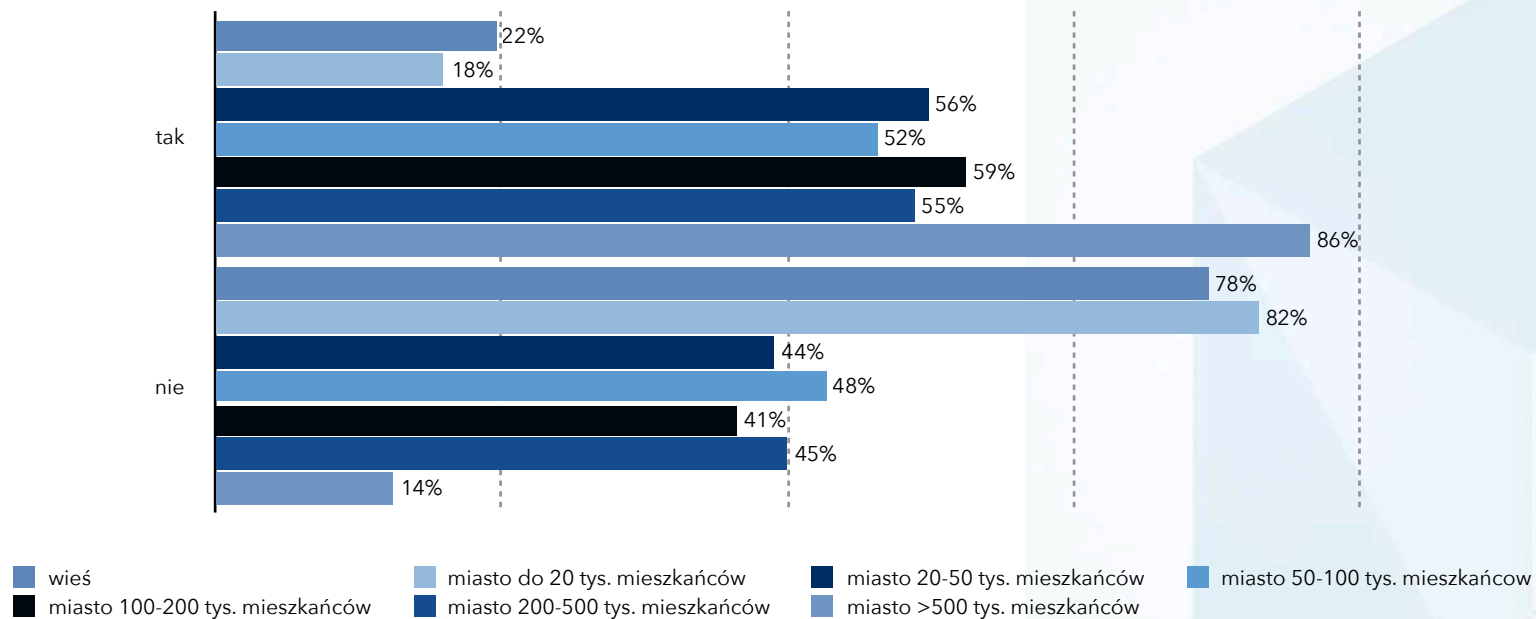
Czy zdarza Ci się dokonywać płatności elektronicznie?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



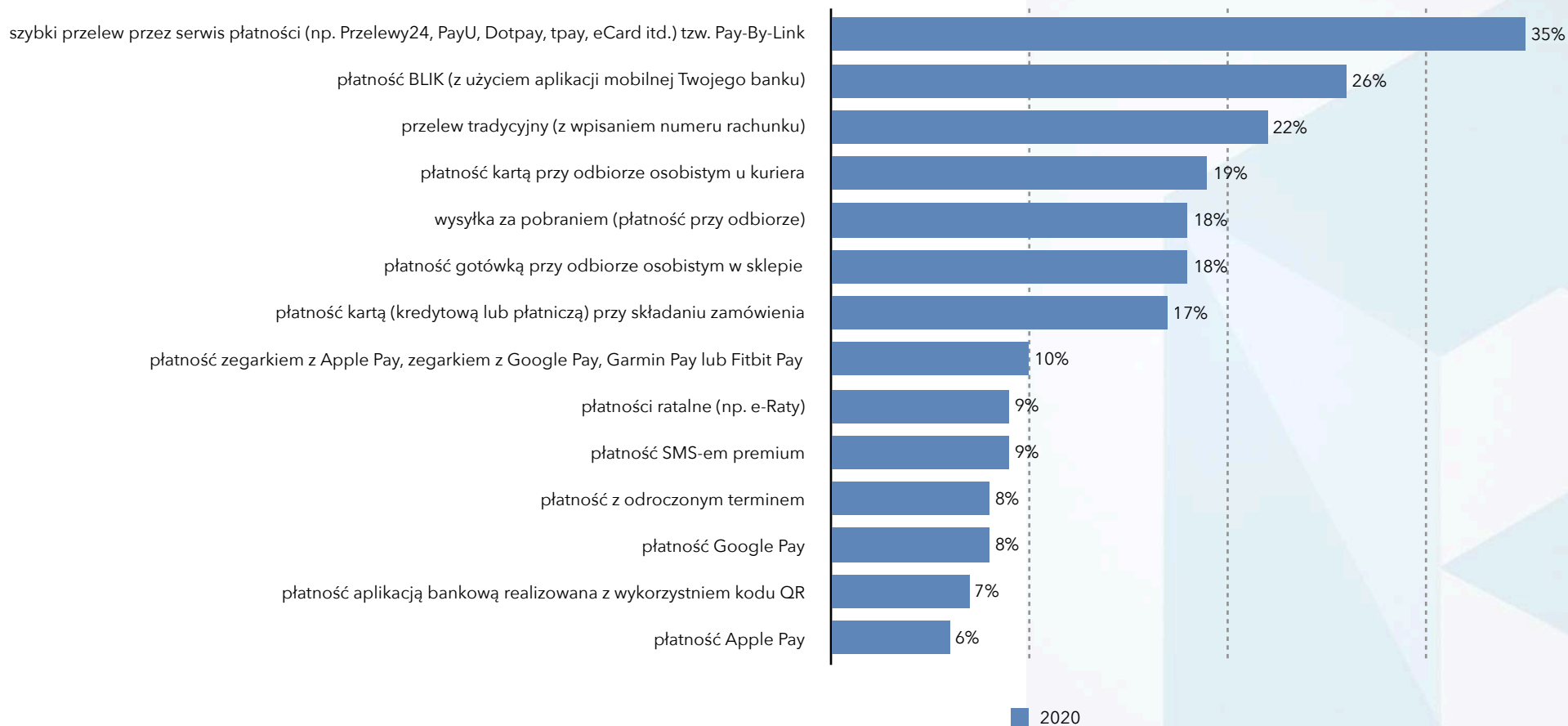
Czy zdarza Ci się dokonywać płatności elektronicznie?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



Czy zdarza Ci się dokonywać płatności elektronicznie?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400

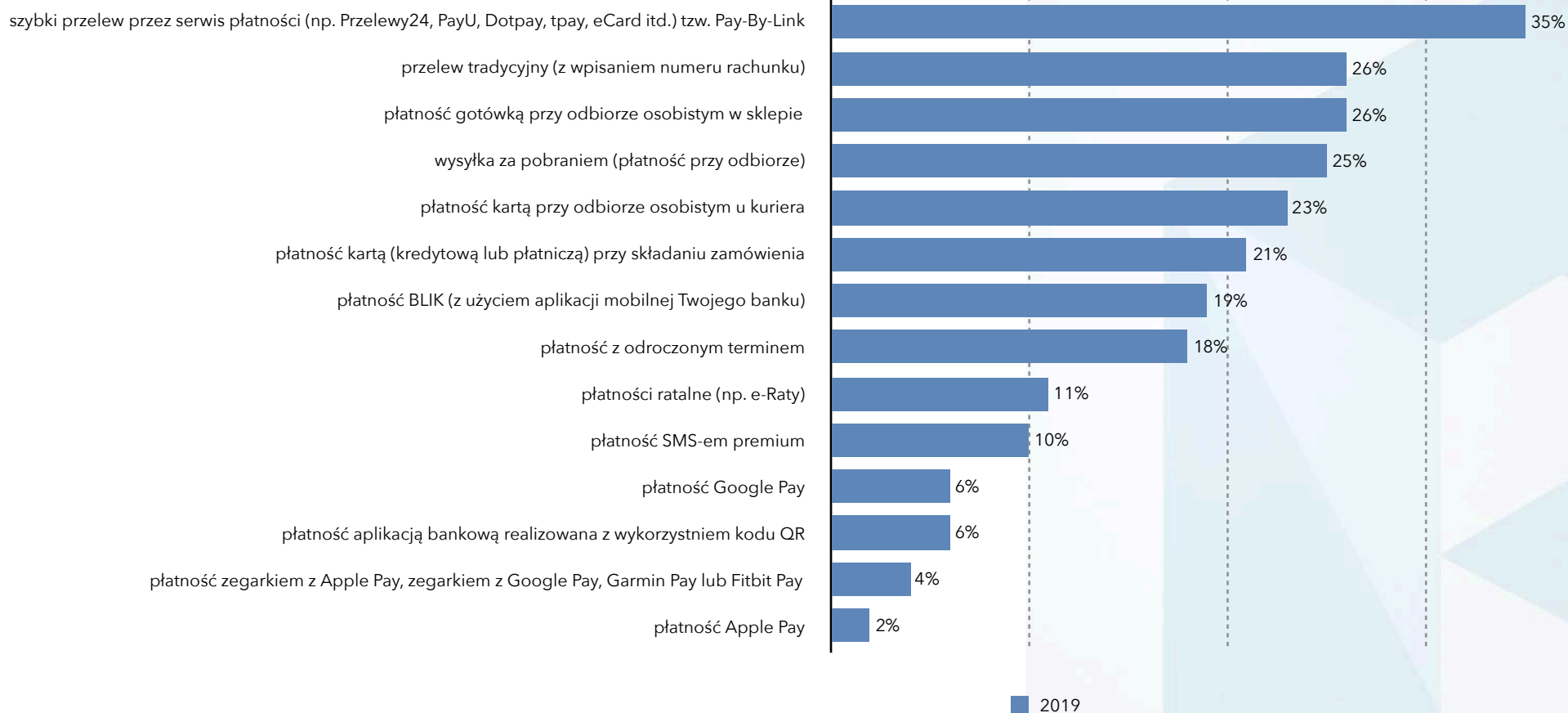


Gdy kupowałeś w internecie z wykorzystaniem komputera/laptopa, z jakich produktów finansowych i transakcyjnych korzystałeś/-eś przy dokonywaniu płatności w ciągu ostatnich 6 miesięcy?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=1208

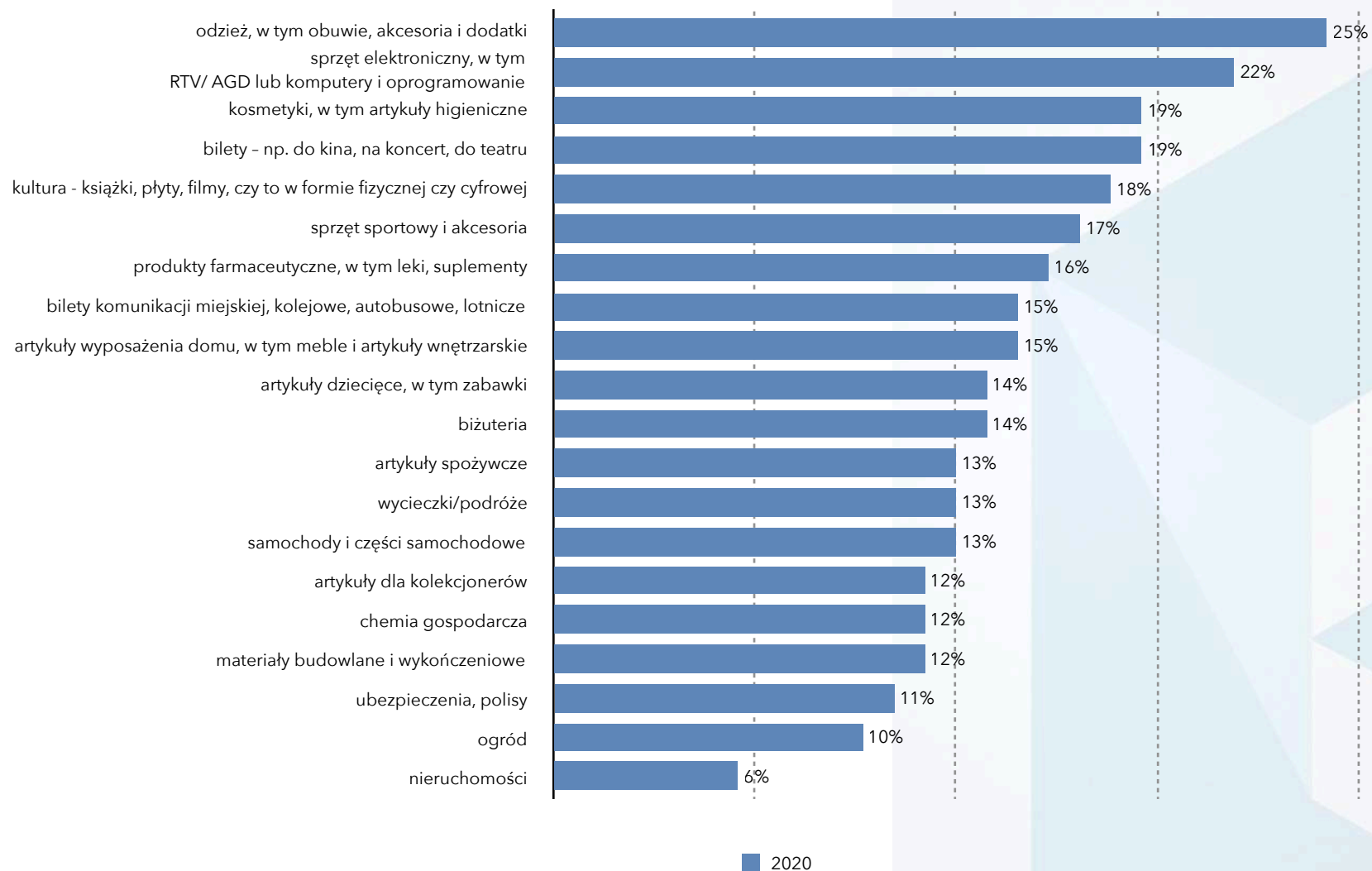




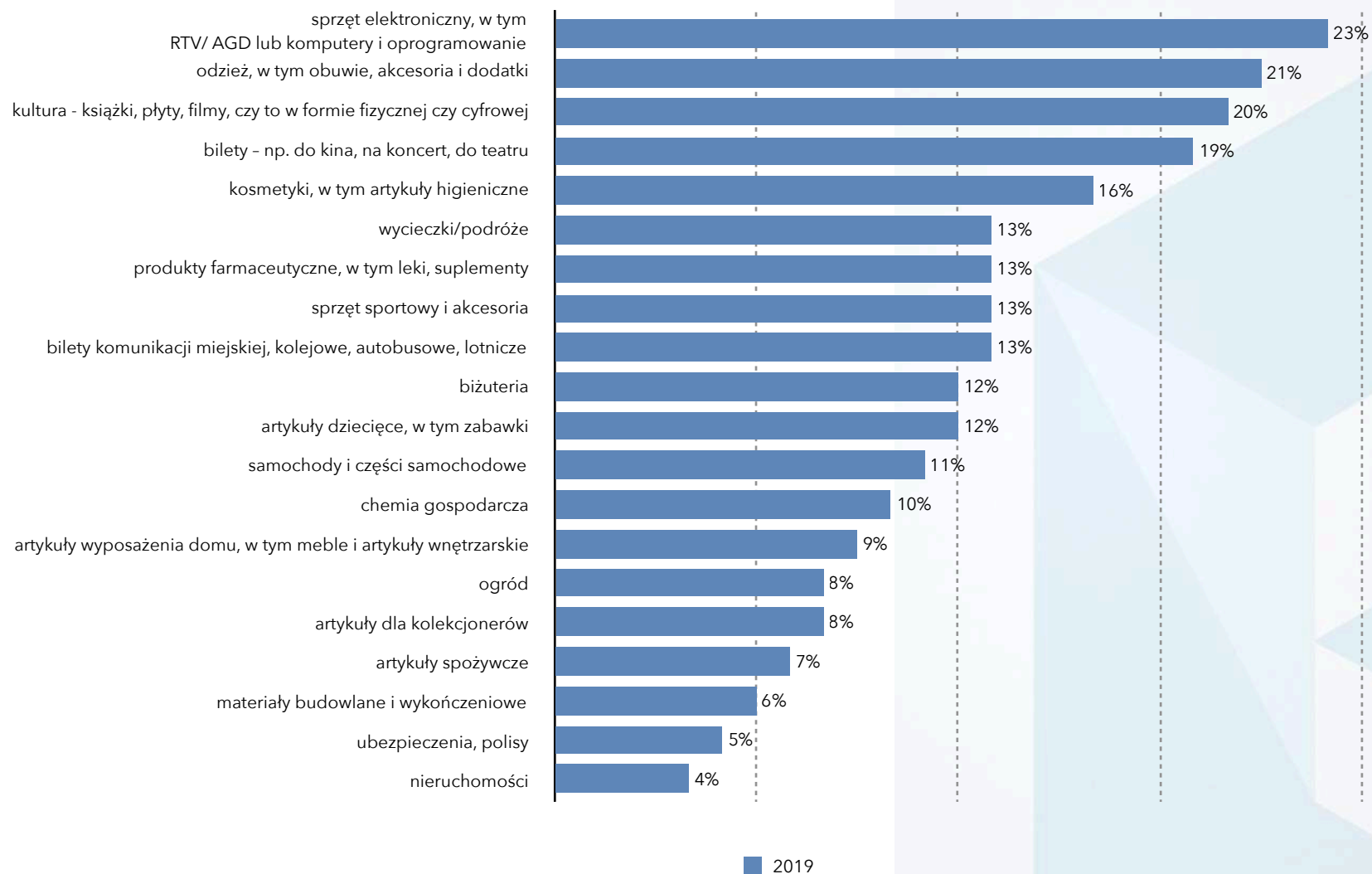
Gdy kupowałeś w internecie z wykorzystaniem komputera/laptopa, z jakich produktów finansowych i transakcyjnych korzystałaś/-eś przy dokonywaniu płatności w ciągu ostatnich 6 miesięcy?  
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=1206



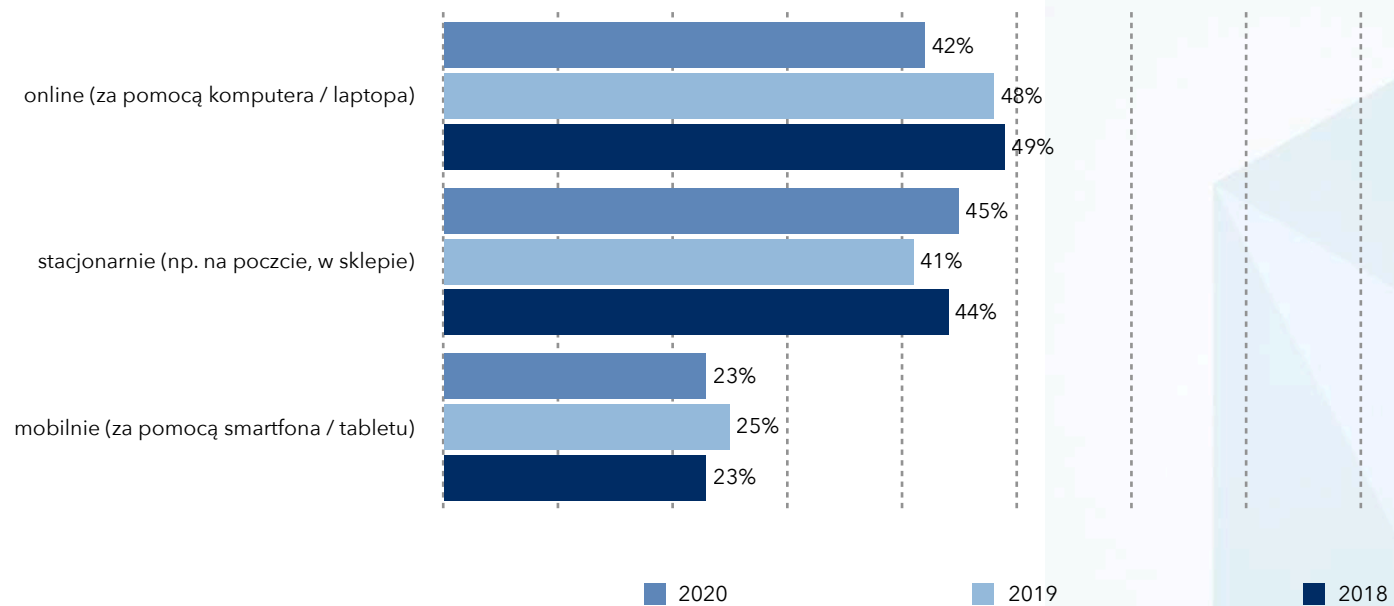
Jakie kategorie produktów kupujesz online?  
 Raport Płatności cyfrowe 2020, N=1374



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



W jaki sposób opłacasz rachunki?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



# Zakupy i płatności mobile



Urządzenia mobilne, czyli smartfony i tablety mają to do siebie, że używamy ich w tak zwanym biegu. **W tegorocznym badaniu łącznie internauci zadeklarowali, że w 40% zdarza im się kupować w sieci za pomocą smartfona lub tabletu.** W zeszłym roku ten wynik był o 15% wyższy. Przypomnijmy - z tegorocznej deklaracji wynika także, że 50% osób ciągle wykorzystuje urządzenia desktopowe do zakupów w sieci. 2020 r. to rok szczególny, to rok pandemii, stąd przez znaczną jego część byliśmy zmuszeni do ograniczonego przemieszczania się. **To sprawiło, że urządzenia mobilne w procesie zakupowym, czyli smartfon i tablet, zostały odstawione, na rzecz urządzeń desktopowych, znacznie częściej wykorzystywanych stacjonarnie w domu, gdzie przebywamy przez większość tego roku.**

Spadły też rok do roku płatności mobilne przy pomocy smartfona lub tabletu. **W tegorocznym badaniu 25% ankietowanych odpowiedziało pozytywnie na to pytanie, a 75% negatywnie. W zeszłym roku ten współczynnik był o 5% wyższy.**

**BLIK kolejny rok pokazuje, jak ostro przepycha się w e-commerce oraz w płatnościach. W tym roku to numer jeden**

**w przypadku zakupu w internecie z wykorzystaniem smartfona. Pierwszą pozycję dzieli ex aequo z Pay-By-Linkami. Oba systemy z wynikiem 27% są na szczycie naszej tabeli.** W przypadku zakupu z wykorzystaniem tabletu numerem jeden są Pay-By-Linki, z wynikiem 24%, a drugiej pozycji przelew tradycyjny z wpisaniem numer rachunku (20%), zaś dopiero na trzecim miejscu płatności BLIK - wynik 19%.

W przypadku kategorii zakupowych na urządzeniu mobilnym najchętniej kupujemy bilety do kina, na koncert, do teatru (23%), odzież, w tym obuwie, akcesoria i dodatki (18%) ex aequo z kosmetykami, w tym artykułami higienicznymi, a także kulturę - książki, płyty, czy to formie fizycznej, czy w cyfrowej (17%). W zeszłym roku na podium znalazły się jeszcze bilety komunikacji miejskiej, kolejowe, autobusowe, lotnicze.

**Odchodzi płatności SMS-em premium. Zastępuje je m.in. Direct Billing.** Direct Billing (dopisz do rachunku), w którym kwota transakcji zostaje dopisana do rachunku użytkownika po jego autoryzacji (przepisaniu kodu z wiadomości SMS). W ten sposób na rynku dostępne stały się rozwiązania takie jak: Zapłać z Play (grudzień 2018), Dopisz do rachunku Orange (maj 2019) i Zapłać z Plus (początek 2020). Direct Billing jest także w T-Mobile.

## Fenomen BLIKa

W trzecim kwartale br. BLIK odnotował 110 milionów transakcji, o wartości blisko 15 mld zł. Polski Standard Płatności posiada 6 milionów aktywnych użytkowników. Od początku roku BLIK zanotował około 300 mln transakcji. To prawdziwy fenomen na polskim rynku, który dorównuje wszystkim Pay-By-Linkom razem wziętym.

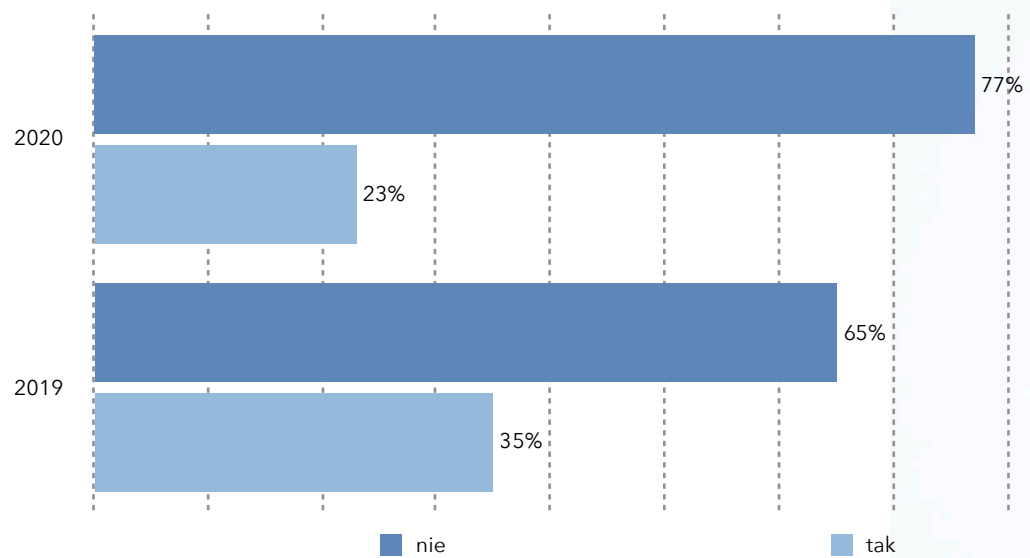
Rok pandemiczny, choć katastrofalny w swoich skutkach, jest przełomowy dla polskiego i świadomego e-commerce.

Odmrożenie gospodarki w trakcie wakacji i kolejne ograniczenia, jakie pojawiły się później, nie sprawiły, że zrezygnowaliśmy z zakupów w sieci. Odzwierciedlają to także wyniki raportu, gdzie w związku z koronawirusem między 20-30% użytkowników robi części zakupy w internecie, niż do tej pory. Równomiernie rosące w tym roku statystyki BLIKa są dobrym benchmarkiem dla rynku. Ilość transakcji nie zmieniła się zarówno w trakcie wakacji, jak i po. Płatności za zakupy w sieci za pomocą BLIKa to jedno. Bardzo popularne są też przelewy na telefon, które w trzecim kwartale wyniosły tam rekordowe 13 milionów, co stanowi wzrost rok do roku aż o 200%. W trzecim kwartale 2020

BLIK zanotował 600 tys. nowych użytkowników, tzn. takich, którzy wykonali co najmniej jedną transakcję w miesiącu.

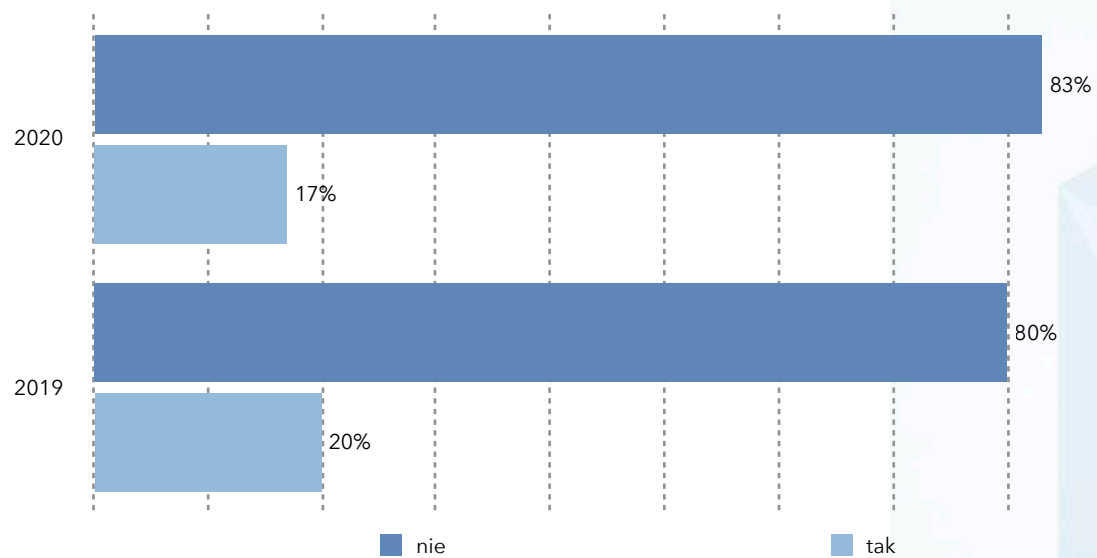
**Łukasz Kłosowski, Redaktor naczelny GoMobi.pl, członek Izby Gospodarki Elektronicznej**

Czy zdarza Ci się kupować w internecie z wykorzystaniem smartfona?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400

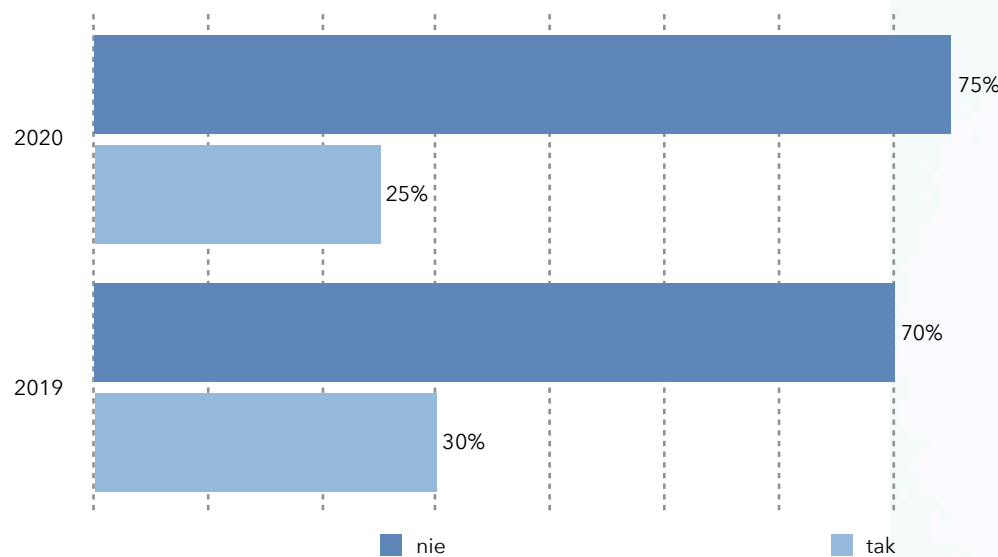




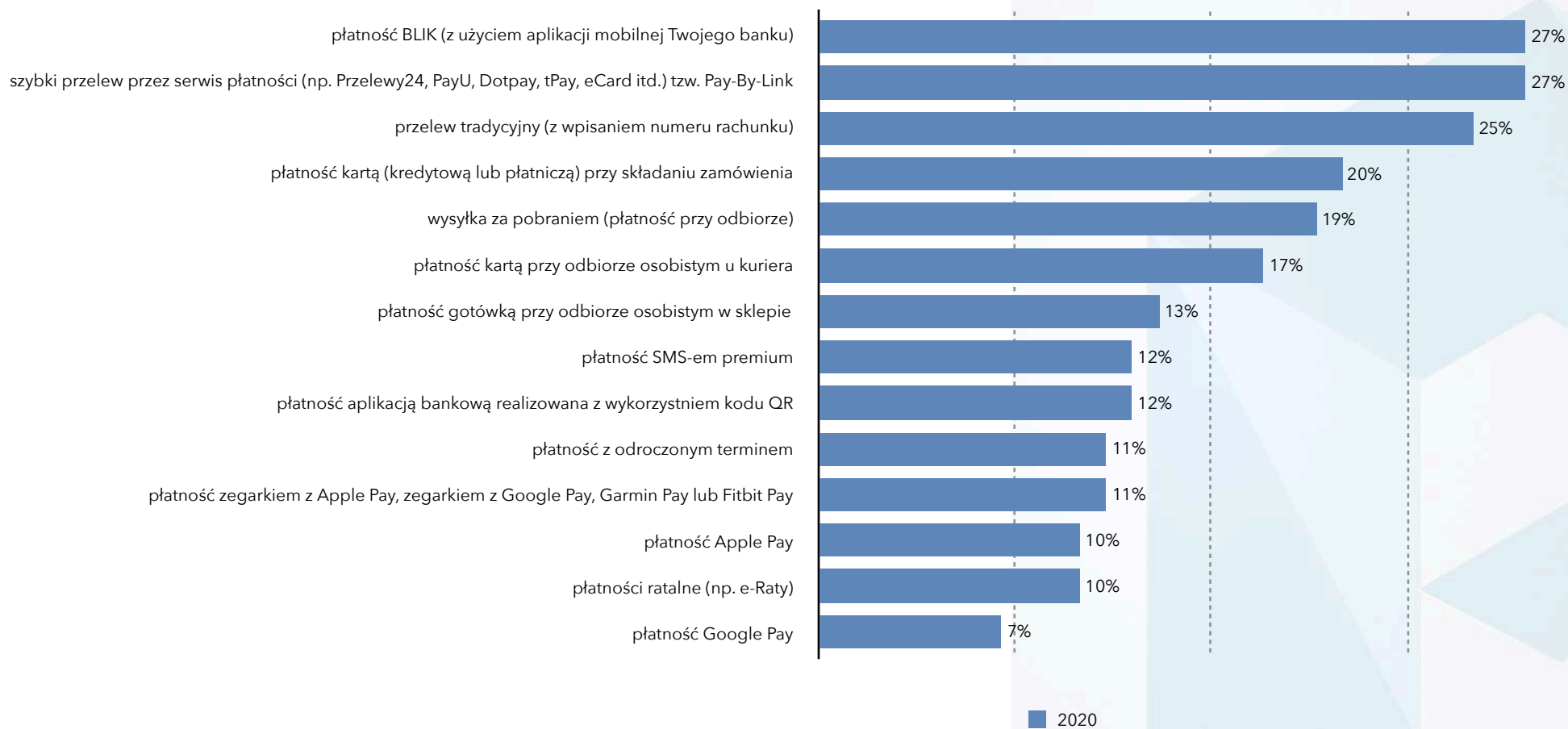
Czy zdarza Ci się kupować w internecie z wykorzystaniem tabletu?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



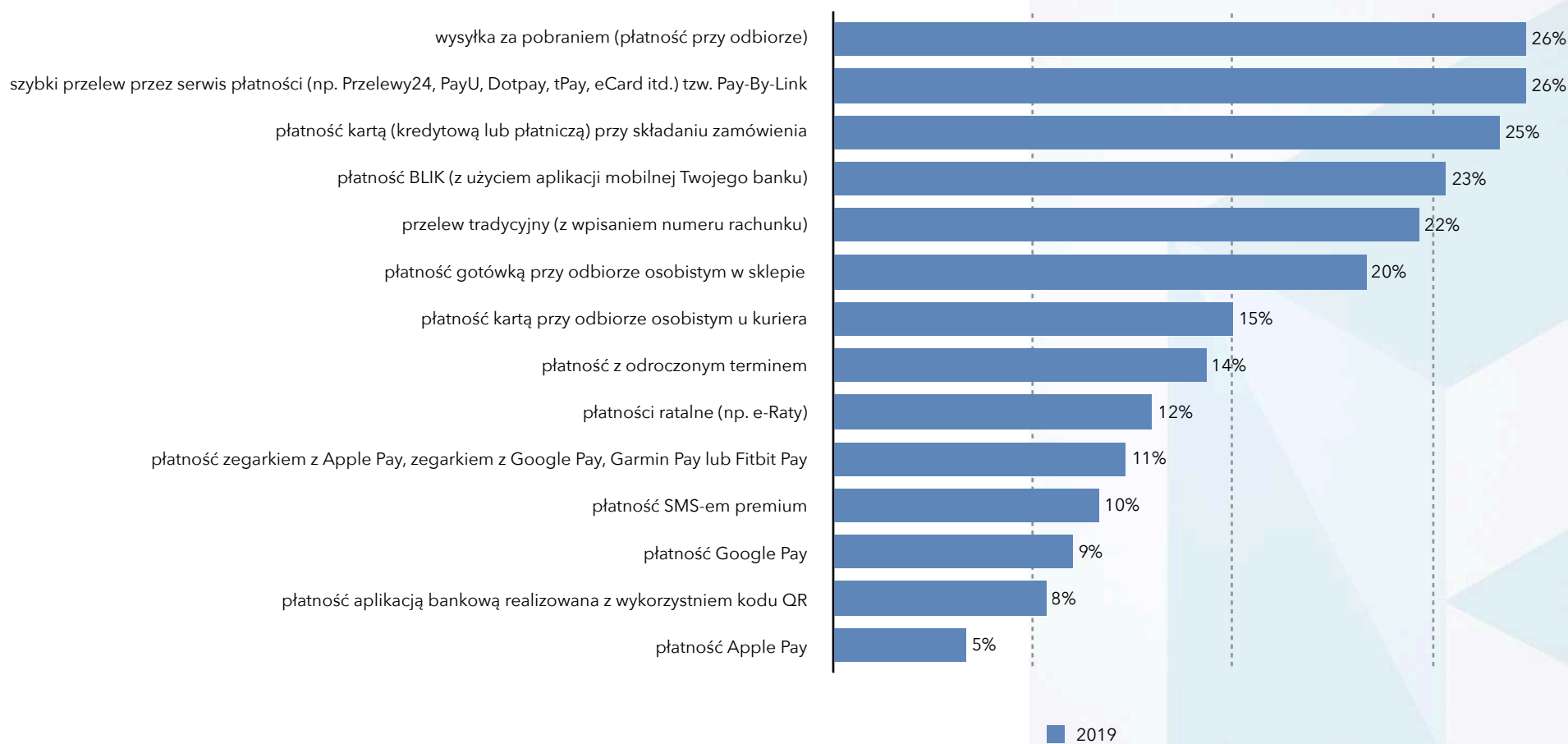
Czy zdarza Ci się dokonywać płatności mobilnie przy pomocy smartfona lub tabletu?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



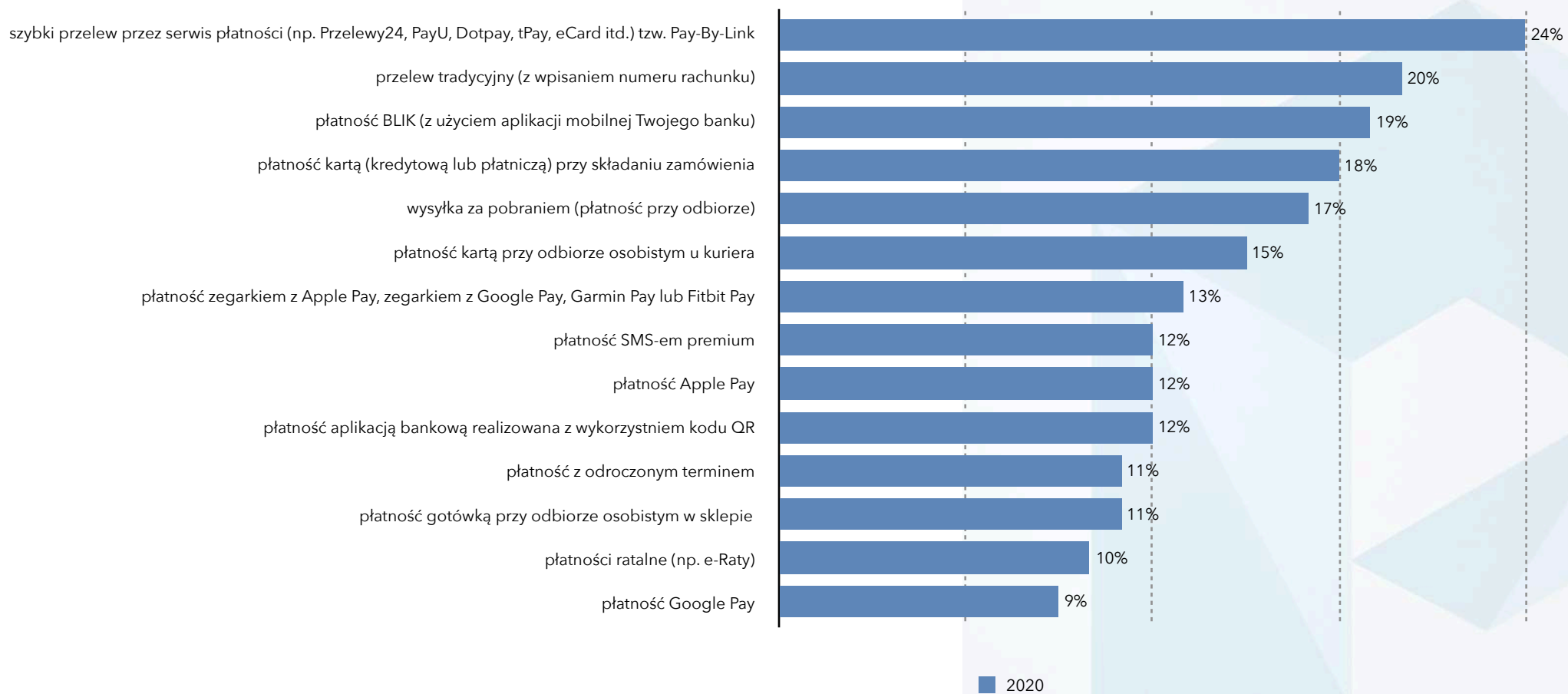
Gdy kupowałeś w internecie z wykorzystaniem smartfona, z jakich produktów finansowych i transakcyjnych korzystałaś/-eś przy dokonywaniu płatności w ciągu ostatnich 6 miesięcy?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=561



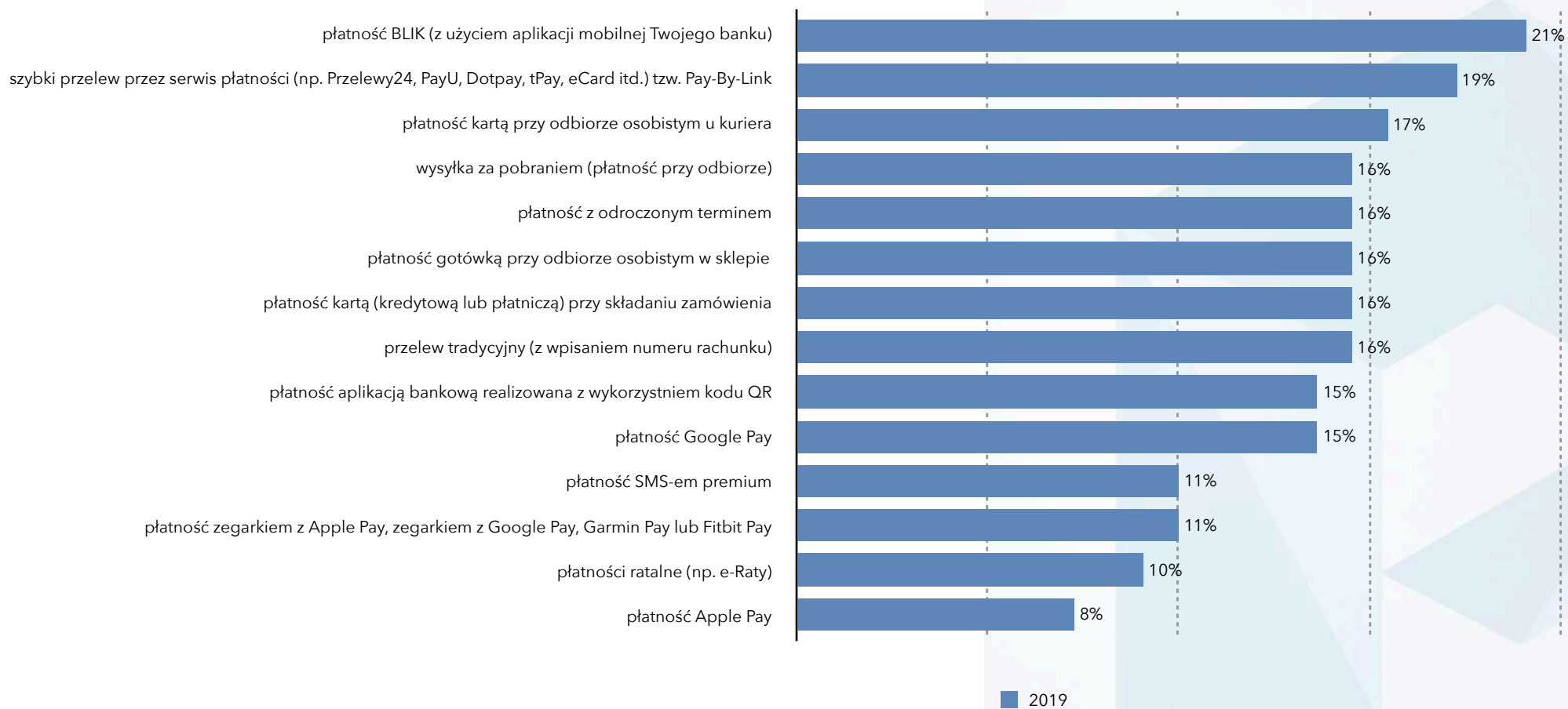
Gdy kupowałeś w internecie z wykorzystaniem smartfona, z jakich produktów finansowych i transakcyjnych korzystałeś/-eś przy dokonywaniu płatności w ciągu ostatnich 6 miesięcy?  
Raport Płatności cyfrowe 2019, N=832



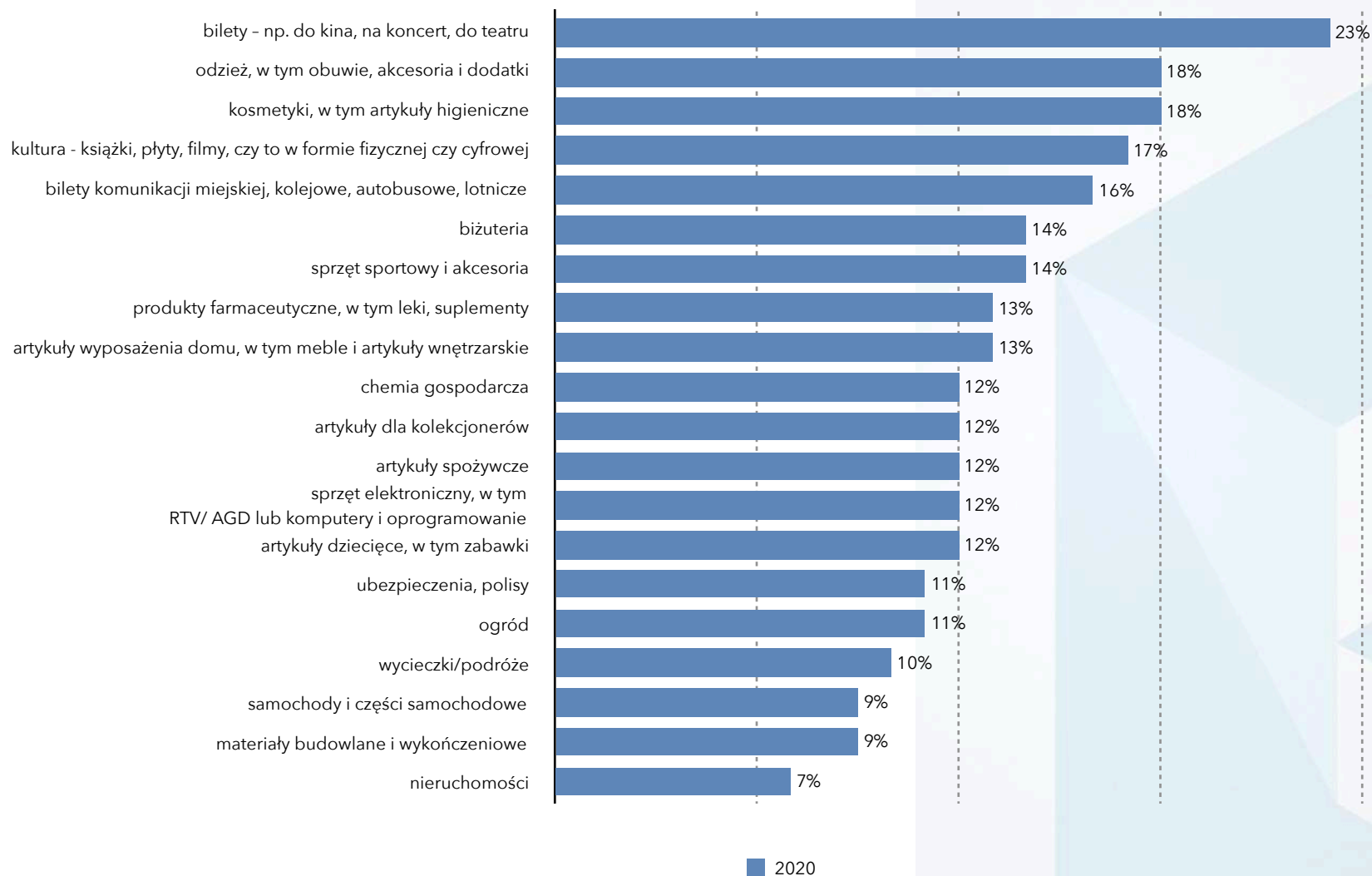
Gdy kupowałeś w internecie z wykorzystaniem tabletu, z jakich produktów finansowych i transakcyjnych korzystałaś/-eś przy dokonywaniu płatności w ciągu ostatnich 6 miesięcy?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=410



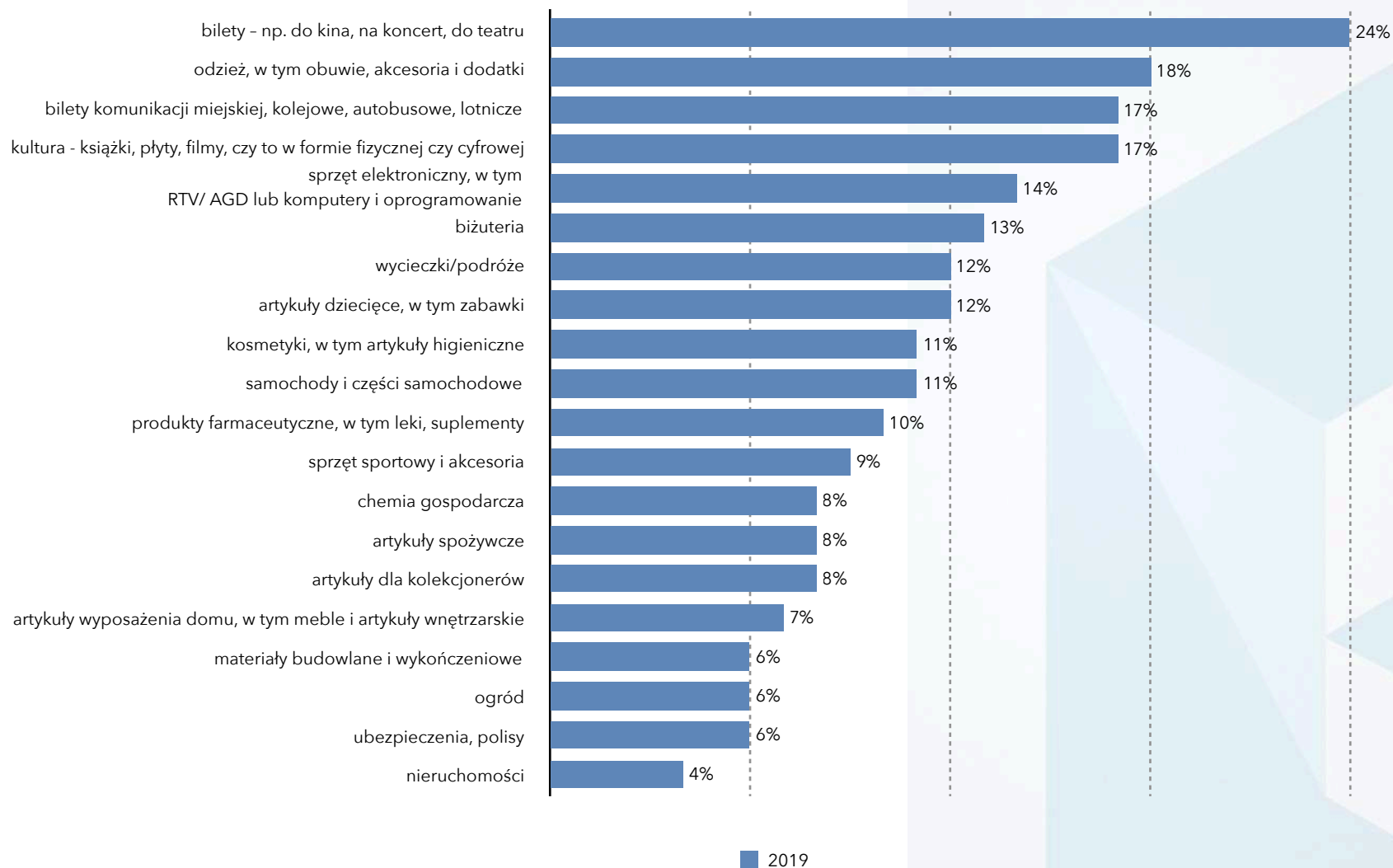
Gdy kupowałeś w internecie z wykorzystaniem tabletu, z jakich produktów finansowych i transakcyjnych korzystałeś/-eś przy dokonywaniu płatności w ciągu ostatnich 6 miesięcy? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=471



Jakie kategorie produktów kupujesz za pomocą urządzenia mobilnego?  
 Raport Płatności cyfrowe 2020, N=561



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





# Zakupy i płatności offline



**W roku COVID wyraźnie spadły zakupy w sklepach stacjonarnych. Jedynie 58% ankietowanych deklaruje, że uczęszcza do tradycyjnego sklepu. W porównaniu do zeszłorocznych badań, to aż o 6% mniej.** Ten wysoki wynik z pewnością jest następstwem wiosennego lockdownu i częściowego lockdownu, jaki ma miejsce na jesieni.

Nie zmieniły się natomiast deklaracje odnośnie płatności gotówką w sklepie stacjonarnym. **Podobnie jak w zeszłym roku płaci tak 84% ankietowanych.** Spójrzmy zatem na tę liczbę z punktu widzenia grupowania serii danych. Gotówką w sklepie w równej mierze płacą mężczyźni, jak i kobiety, z niewielkim odchyleniem w stronę pań - 86% vs 83%. Najczęściej są to osoby powyżej pięćdziesiątego czwartego roku życia - aż 97% ankietowanych przyznaje się do tego, a najrzadziej osoby poniżej osiemnastego roku życia - 73% ankietowanych. Najczęściej są to mieszkańcy wsi (93%), a najrzadziej mieszkańcy miast między 100-200 tys. mieszkańców. Tendencja małych i średnich miast często przejawia się w pytaniach o zakupy i płatności. To miejsca, gdzie dostęp do oferty sklepów i supermarketów nie jest tak szeroki, jak w przypadku największych miast, dlatego mieszkańcy małych i średnich miast wyrobili w sobie sprytne podejście do zakupów i

płatności. Płacą tak, jak jest im wygodnie, a jeśli nie odnajdują czegoś w sklepie stacjonarnym, kupują to online.

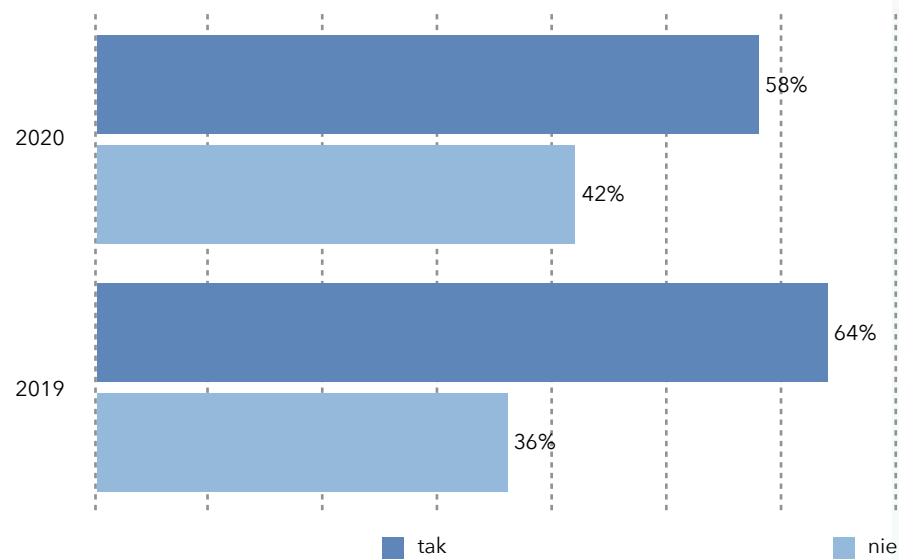
Mając do wyboru odpowiedź tak lub nie ankietowani – przypomnijmy to – w 84% deklarują, że zdarza im się płacić gotówką. Zwróćmy teraz uwagę na wszystkie dostępne formy płatności w sklepie stacjonarnym. **Oczywiście gotówka z wynikiem 63% jest na pierwszym miejscu. Na kolejnych miejscach są płatności zbliżeniowe kartą (53%).** Potem długo, długo nic. **Płatność kodem BLIK z użyciem aplikacji mobilnej banku jest na trzecim miejscu z wynikiem 18%.** Na kolejnych miejscach jest płatność kartą wymagającą wsunięcia jej do terminala (15%). Wyraźny wzrost w porównaniu do zeszłorocznego badania odnotowały płatności smartfonem z Google Pay (11%), względem 7% w zeszłym roku. Następnie płatności smartwatch'ami (9% wskazań), następnie ex aequo płatności zbliżeniowe smartfonem z użyciem aplikacji mobilnej banku i płatności zbliżeniowe smartfonem z Apple Pay (8%) i na ostatnim miejscu z wynikiem 7% płatność za pomocą biometrii tęczy oka, którą badaliśmy w tym roku pierwszy raz, z racji tego, że w 2020 r. po raz pierwszy pojawiła się taka możliwość.

Nasz raport bardzo dokładnie mierzy wszelkie możliwe sposoby płatności. Poniżej zestawienie wyłącznie płatności mobilnych w sklepie stacjonarnym. **Najpopularniejszy jest BLIK z wynikiem 38%. Następnie ex aequo płatności smartwatch'ami oraz zbliżeniowe płatności HCE (po 27% wskazań).** Na kolejnych miejscach płatność telefonem z Google Pay lub Apple Pay (25%), portmonetka prepaid, czyli SkyCash, PayPal, mPay (21%), QR kod (17%).

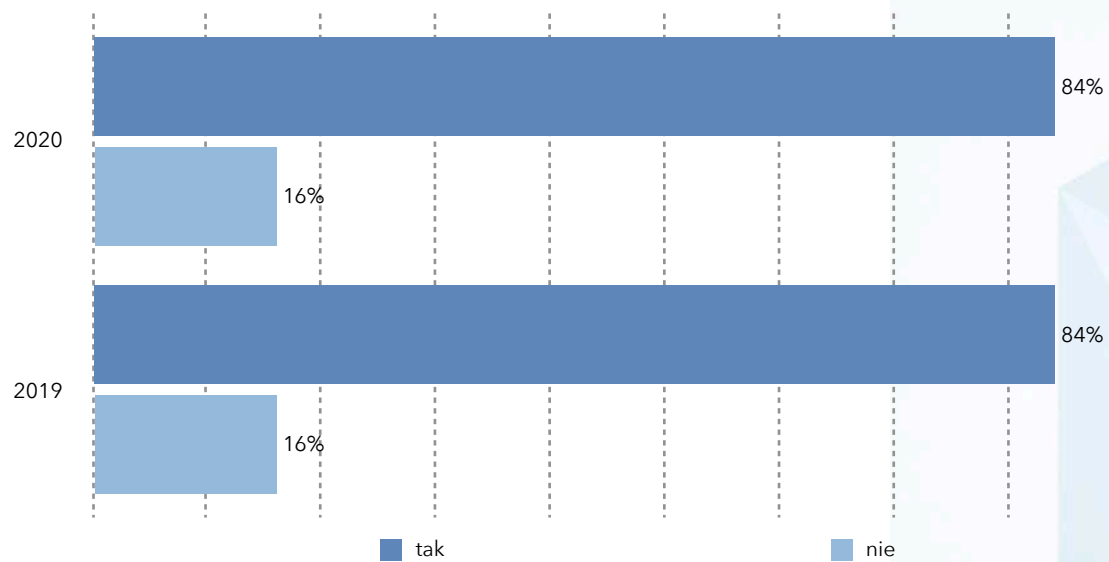
BLIK w sklepie stacjonarnym to najpopularniejsza forma płatności mobilnych, co zaobserwowaliśmy już w zeszłorocznej edycji. **Warto zwrócić uwagę na bardzo dobry wynik płatności smartwatch'ami - w zeszłym roku jedynie 9% osób zadeklarowało tego typu płatność mobilną w sklepie. W tym roku aż 27%.** Chodzi tu o wszystkie cztery systemy, co szczegółowo możecie sprawdzić na tabelce poniżej.

W sklepie stacjonarnym najczęściej kupujemy artykuły spożywcze, chemię gospodarczą, a także odzież. Podobne top 3 wyszło w zeszłym roku.

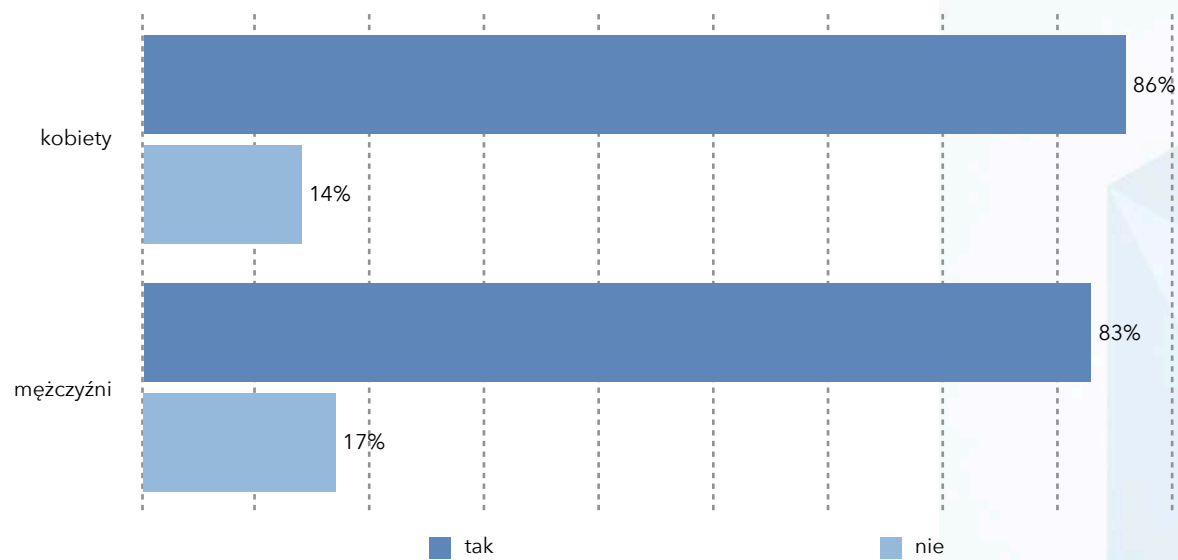
Czy zdarza Ci się kupować w sklepie stacjonarnym?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



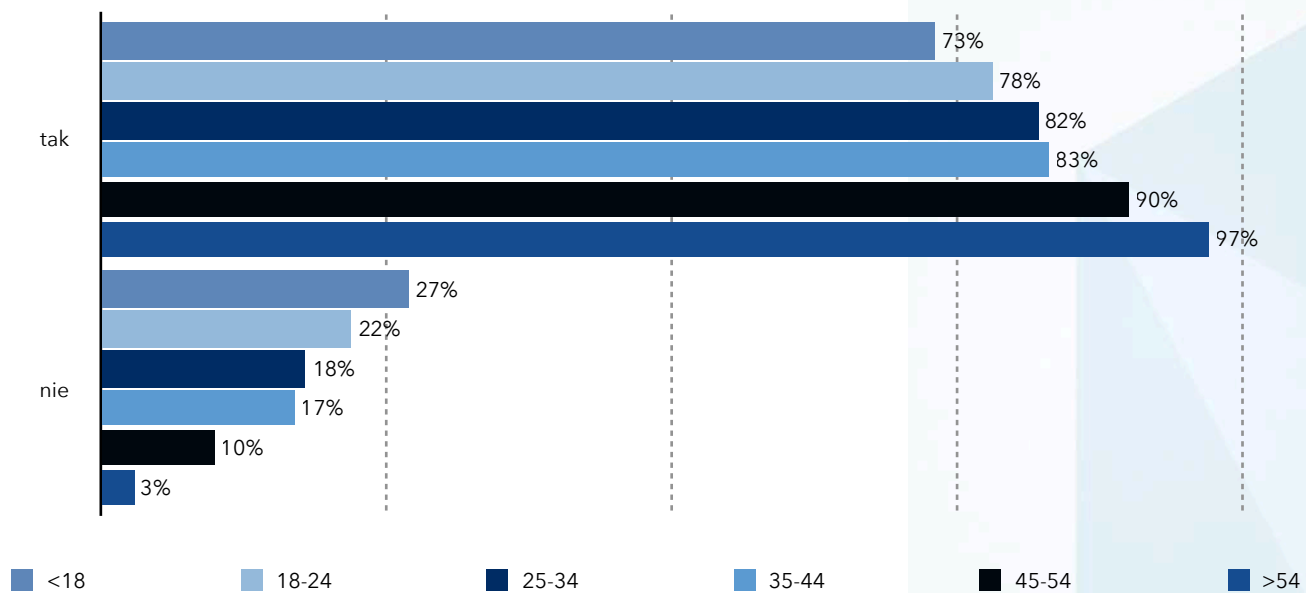
Czy zdarza Ci się płacić gotówką w sklepie stacjonarnym?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=1398



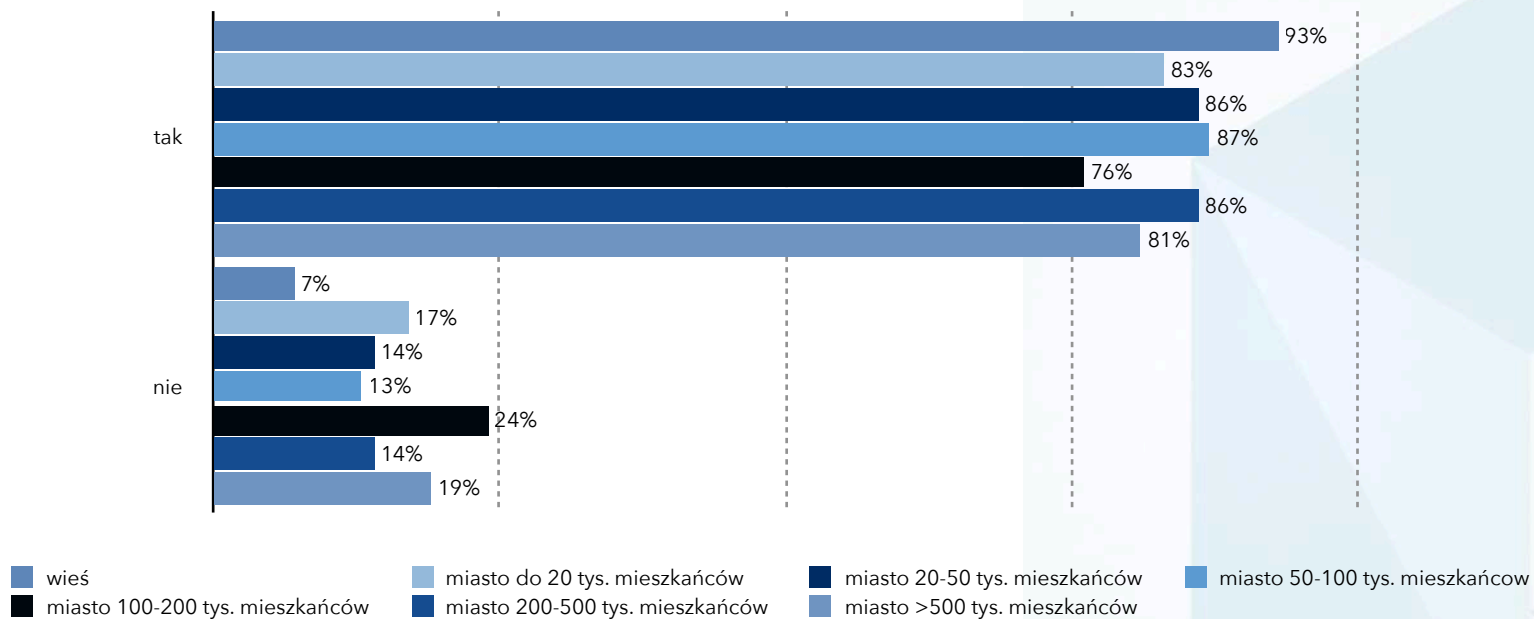
Czy zdarza Ci się płacić gotówką w sklepie stacjonarnym?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=1398



Czy zdarza Ci się płacić gotówką w sklepie stacjonarnym?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=1398

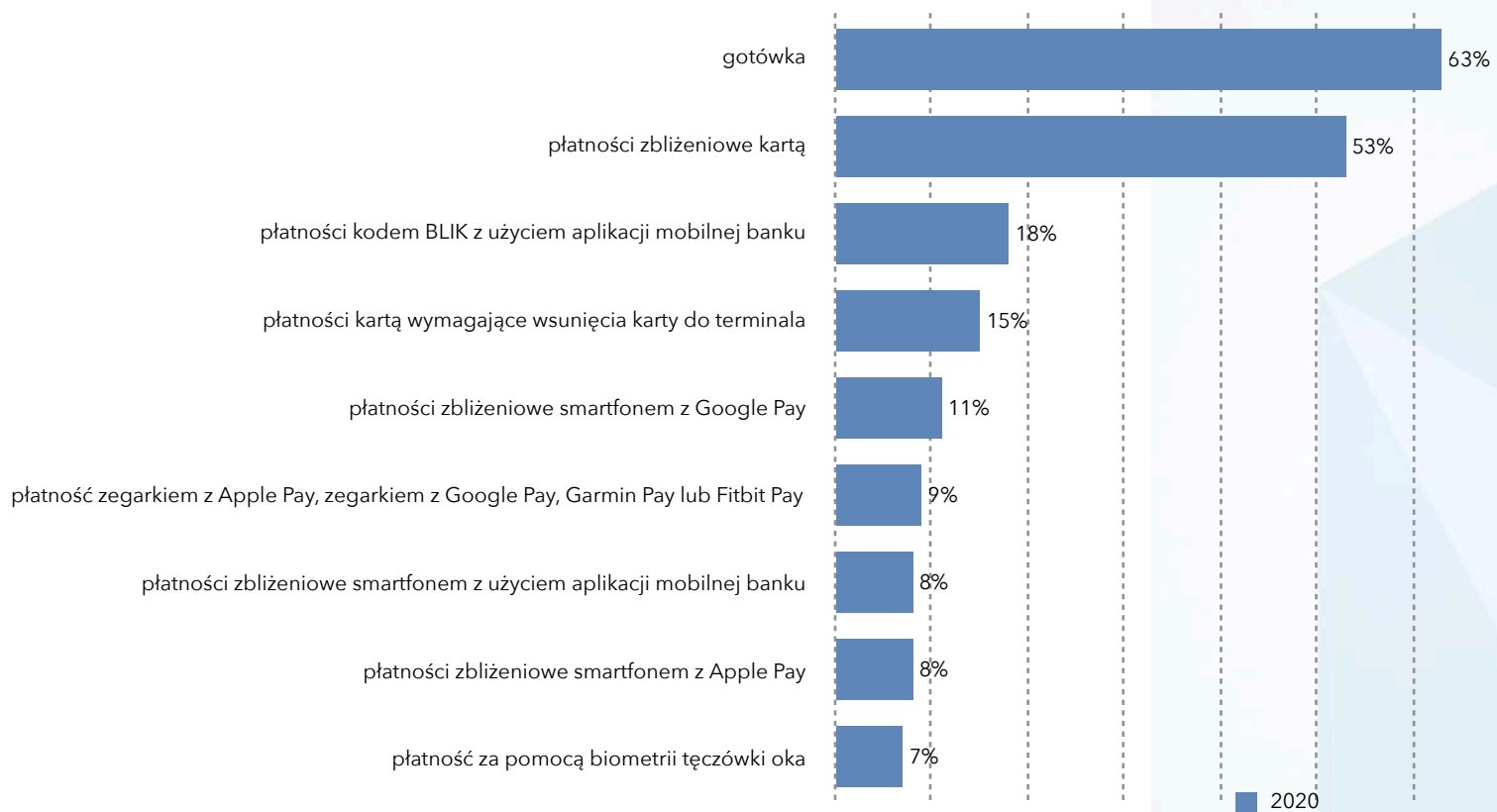


Czy zdarza Ci się płacić gotówką w sklepie stacjonarnym?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=1398

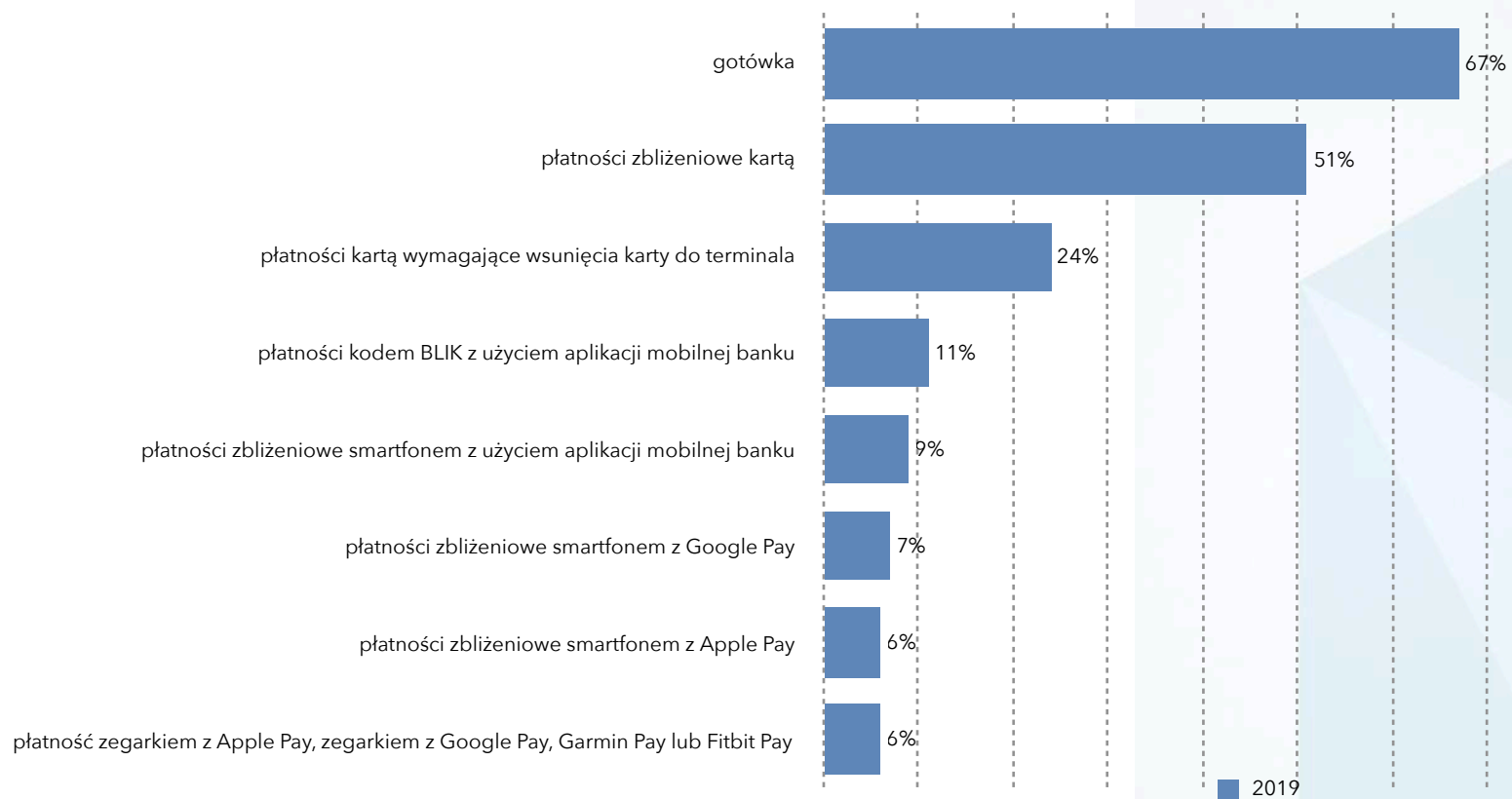




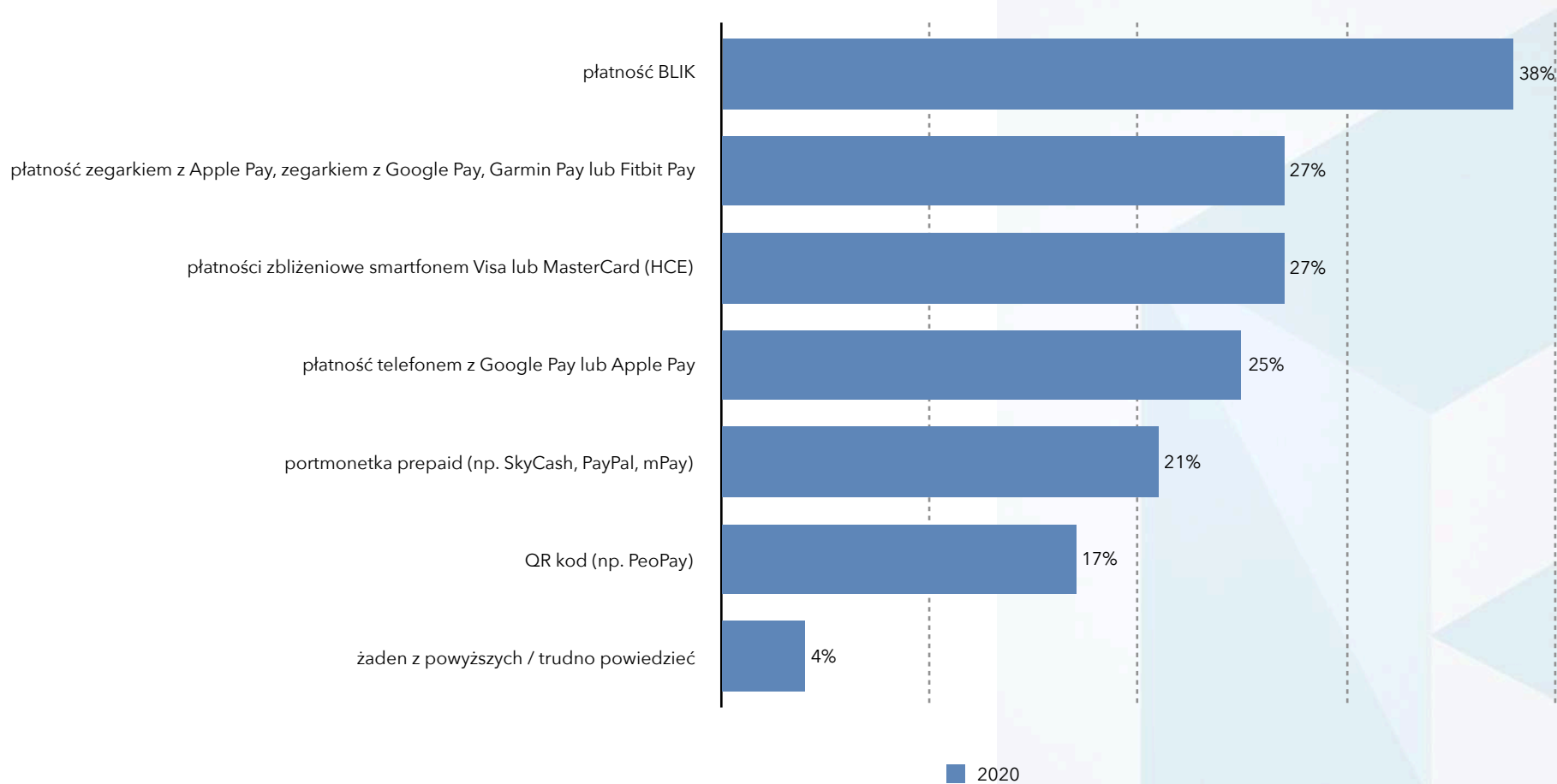
Z jakich produktów finansowych korzystałaś/-eś przy dokonywaniu płatności w sklepie stacjonarnym w ciągu ostatnich 6 miesięcy? Raport Płatności cyfrowe 2020, N=1398



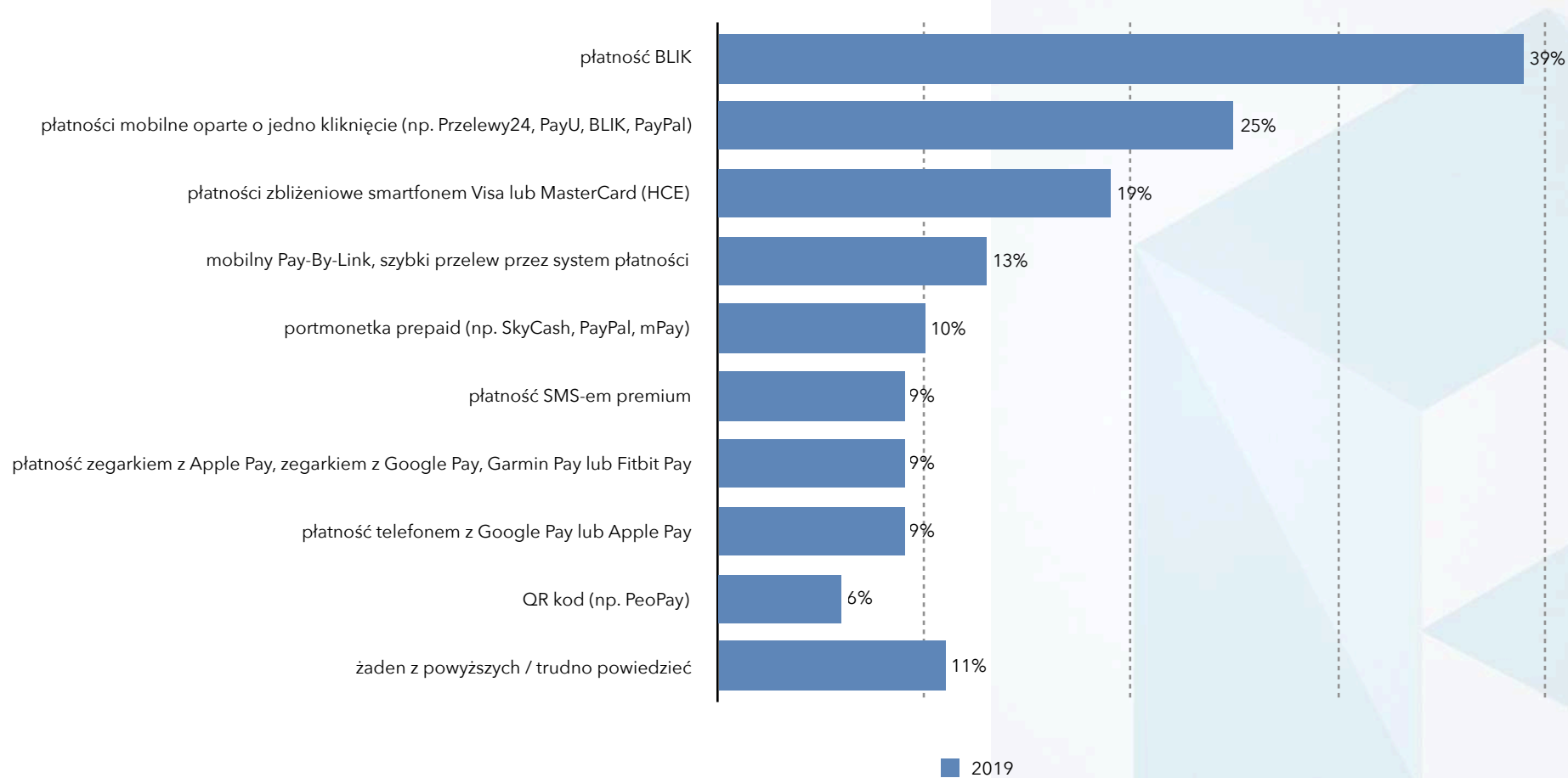
Z jakich produktów finansowych korzystałaś/-eś przy dokonywaniu płatności w sklepie stacjonarnym w ciągu ostatnich 6 miesięcy? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=1530



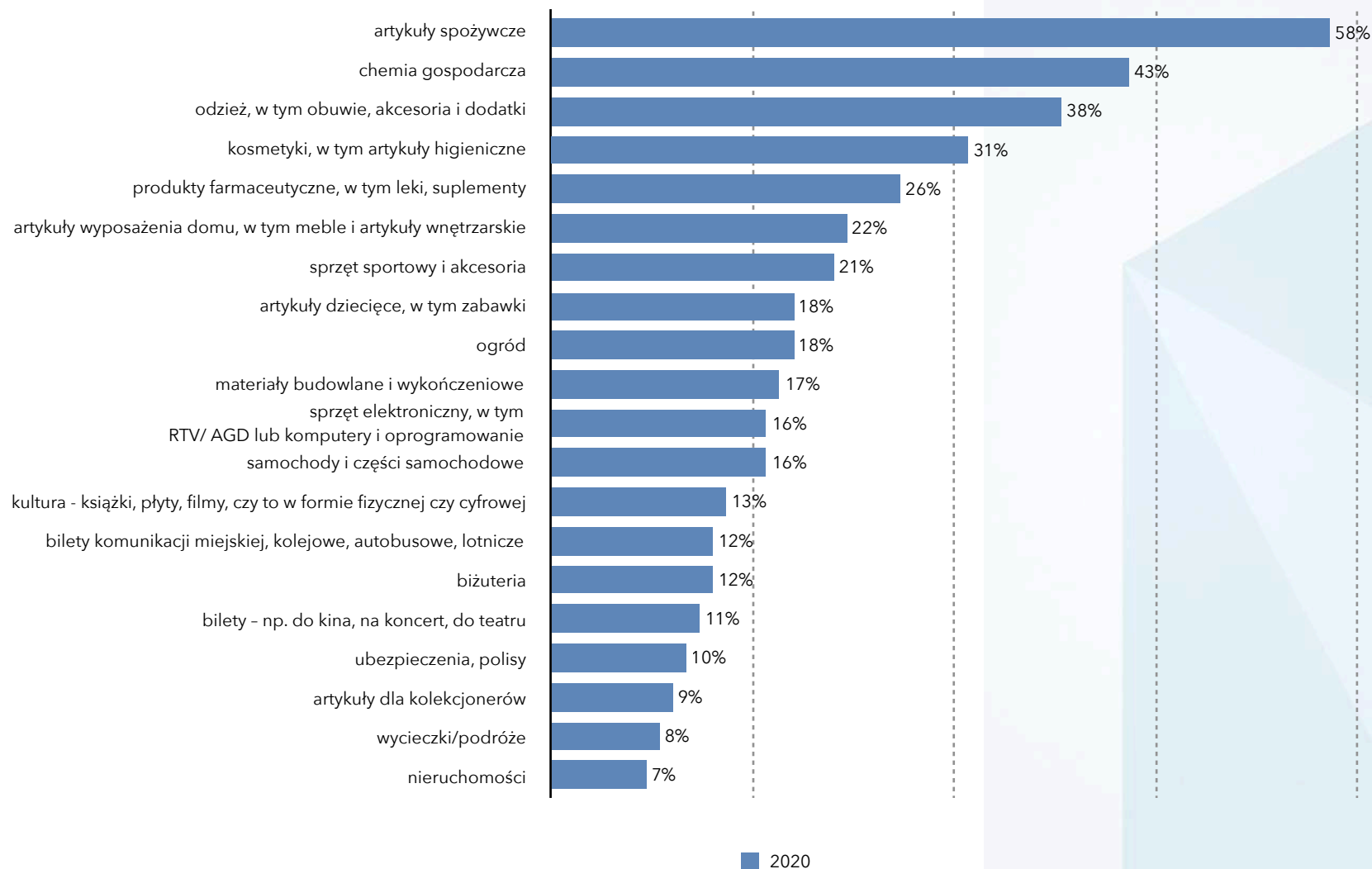
Z jakich produktów finansowych korzystałaś/eś przy dokonywaniu płatności mobilnych będąc w sklepie stacjonarnym w ciągu ostatnich 6 miesięcy? Raport Płatności cyfrowe 2020, N=597



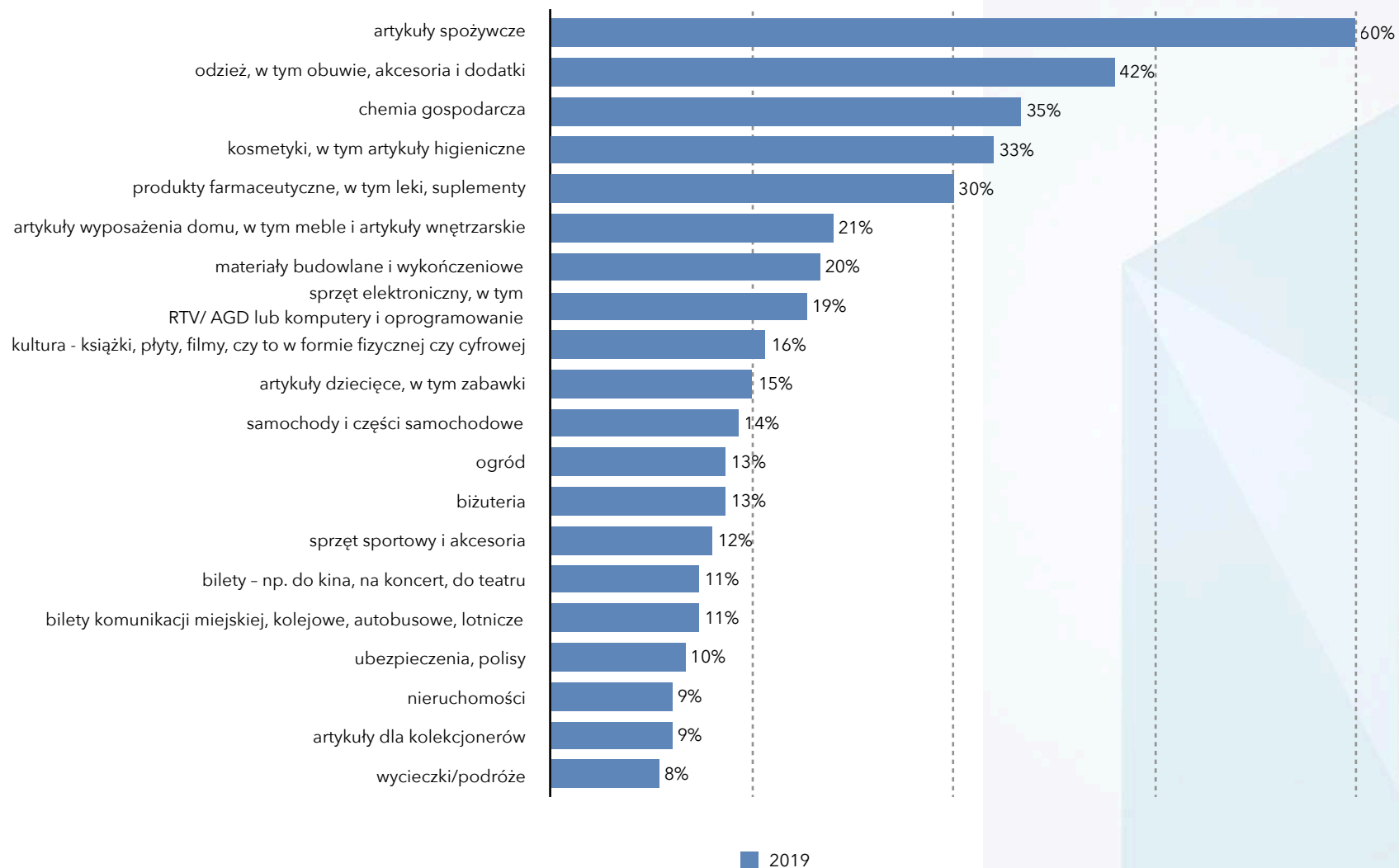
Z jakich produktów finansowych korzystałaś/eś przy dokonywaniu płatności mobilnych będąc w sklepie stacjonarnym w ciągu ostatnich 6 miesięcy? Raport Płatności cyfrowe 2019, N=725



Jakie kategorie produktów kupujesz w sklepie stacjonarnym? Raport Płatności cyfrowe 2020,  
 N=1398



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



# Zakupy i płatności w sklepach poza Polską



**Coraz więcej internautów robi zakupy internetowe w sklepach poza Polską. Według deklaracji w ciągu ostatniego roku takie zakupy robiło 29%.** W badaniu z zeszłego roku wyszło, że było ich 24%. **A więc pomimo pandemii, nastąpił wzrost aż o 5%.** W tym kontekście badamy także, czy internauci posiadają konto walutowe, czyli rachunek prowadzony w obcych walutach, w celu łatwiejszych zakupów transgranicznych. W porównaniu do zeszłego roku wynik jest podobny i oscyluje wokół 20%. W 2020 r. było to 18%, rok wcześniej 20% osób. Być może wynika to z faktu, że coraz popularniejsze stają się aplikacje typu Revolut, PayPal, Aion Bank, które takie przewalutowanie posiadają, co sprawia, że nie musimy zakładać w banku rachunku w obcych walutach.

Trwa kampania „Taki sam start” prowadzona przez Izbę Gospodarki Elektronicznej dotycząca równych ram oraz praw konstytucyjnych dla azjatyckich i europejskich firm e-commerce, ze szczególnym naciskiem na polskich przedsiębiorców. Europejski Trybunał Obrachunkowy podaje, że zaledwie od 35% towarów nabywanych w sklepach azjatyckich odprowadzany jest podatek VAT. Powoduje to roczne straty na terenie Unii Europejskiej między 2,6-3,8 miliarda euro. Celem kampanii jest zwrócenie uwagi konsumentów na to, co oraz gdzie kupują.

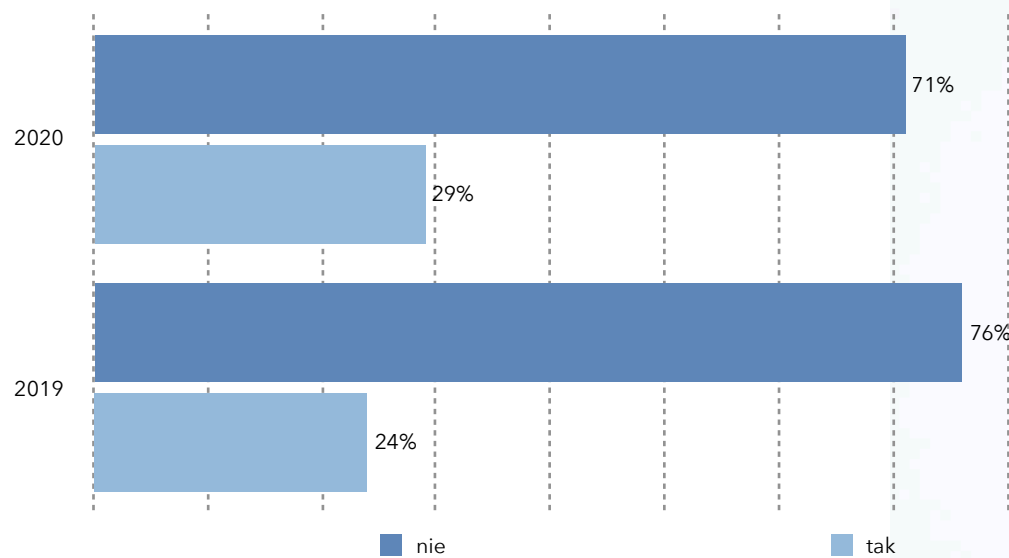
Szacuje się, że kupno w zagranicznych sklepach z azjatyckich platformy wynosi aż 90%. Europejscy konsumenci mają tu utrudnione dochodzenie w przypadku wad kupowanych produktów, a także problem od odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Produkty oferowane przez azjatyckich przedsiębiorców nie są poddawane certyfikacji, przez co nie spełniają europejskich wymogów w zakresie jakości i bezpieczeństwa.

Konsumenci wybierają produkty z Azji ze względu na niższą cenę, ale jak widzimy, produkty te nie spełniają wielu wyżej wymienionych kryteriów. Tracą na tym zarówno kupujący, jak i polska gospodarka.

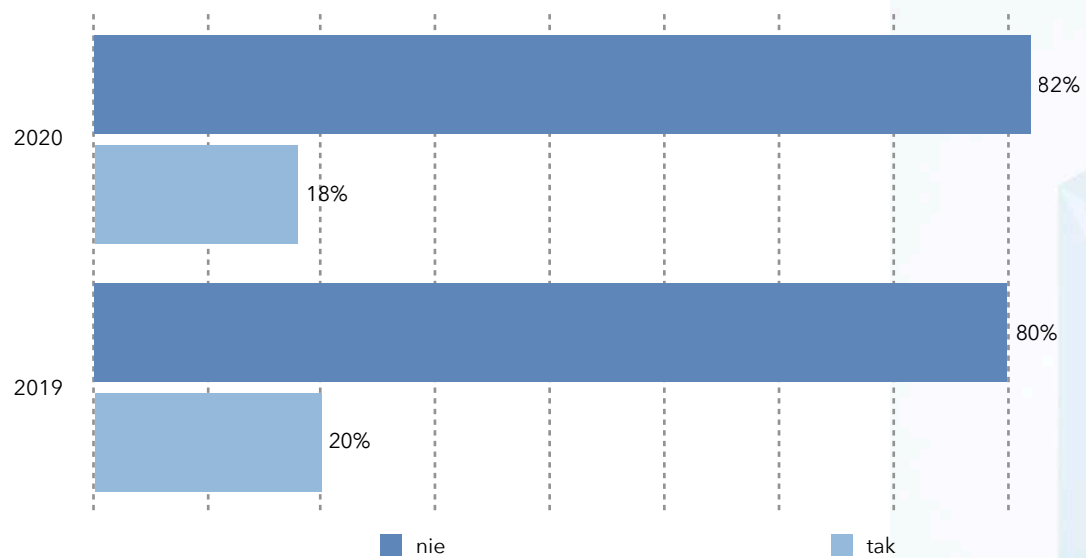
Natomiast według danych GUS roczna wartość produktów i usług sprzedawanych online za granicę przez polskie firmy wynosi obecnie 52 miliardy zł.



Czy robiłaś/eś zakupy internetowe w sklepach poza Polską w ciągu ostatniego roku?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=1374



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



# Zakupy i płatności urządzeniami ubieralnymi



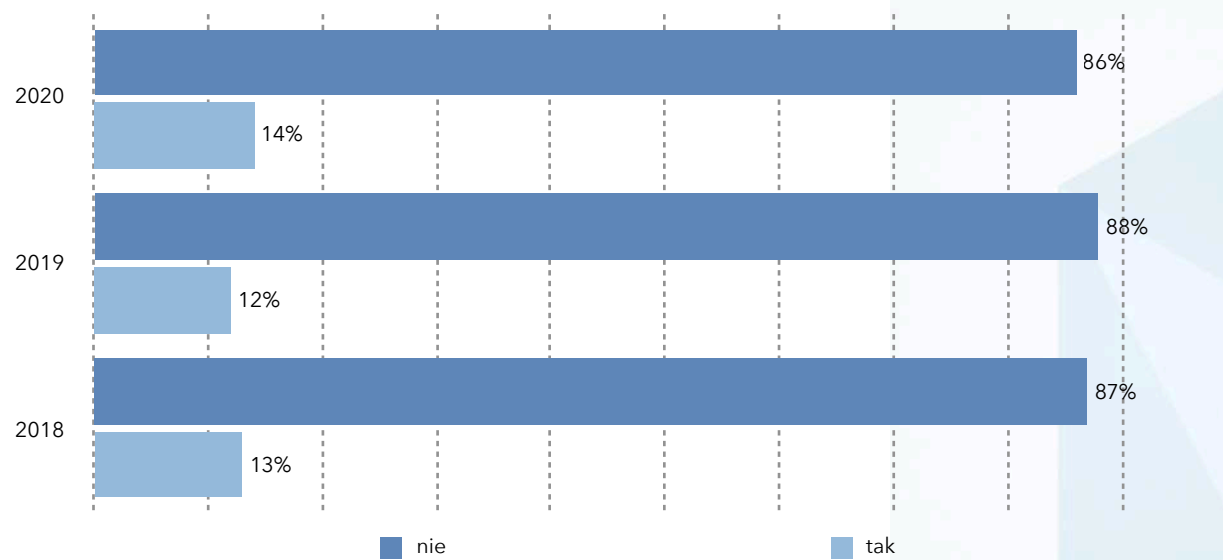
Płatności urządzeniami ubieralnymi, w szczególności smartwatch'ami, badamy już trzeci rok. W 2018 r. 10% ankietowanych zadeklarowało, że posługuje się zegarkiem płacąc zbliżeniowo w sklepie. W 2019 r. mieliśmy podobną wartość, a dokładnie 9% osób odpowiedziało twierdząco. **W 2020 r. obserwujemy bardzo wyraźny wzrost tej metody płatniczej. Aż 27% osób zadeklarowało, że płaci tak będąc w tradycyjnym sklepie.** Wygląda na to, że jeśli w 2019 r. - co podkreślaliśmy już w zeszłorocznej edycji badania - nie nastąpił boom na płatności smartwatch'ami, tak w 2020 r. mamy prawdziwy rozkwit tego typu płatności. Przypomnimy - są to zegarki z Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay lub Fitbit Pay.

Na bezpośrednie pytanie „czy zdarza Ci się dokonywać płatność smart zegarkiem”, 14% internautów odpowiedziało pozytywnie. Wygląda na to, że średnio na 100 osób, około 14 posiada już tego typu urządzenie, dzięki czemu może nim płacić w sklepie. W zeszłym roku 12 na 100 osób deklarowało posiadania smartwatch'a, a rok wcześniej 13 osób na 100. **Konkluzja jest następująca - smart zegarki powoli zdobywają rynek, ale użytkownicy odkryli komfort płacenia nimi.** W zeszłym roku najczęściej wskazywaną odpowiedzią było „zapłaciłem w ten sposób między 2-5 razy”. W tym roku to również

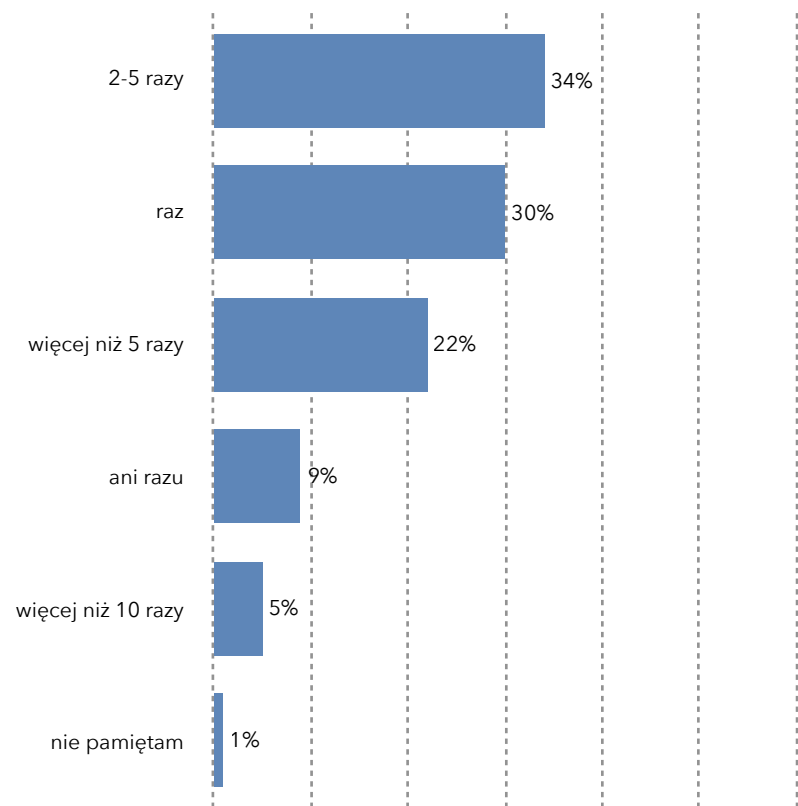
najpopularniejsza odpowiedź, ale wysoko, z wynikiem 22%, jest także odpowiedź „zapłaciłem w ten sposób w ostatnim czasie więcej niż pięć razy”. W zeszłym roku jedynie 10% osób zadeklarowało taką odpowiedź.

W zeszłym roku po raz pierwszy zapytaliśmy także, jakie urządzenie ubieralne wyposażone w technologię zbliżeniową i służące do dokonywania płatności posiadasz. W tym roku ponowiliśmy je. Na pierwszym miejscu jest zegarek - 11% wskazań. Na drugim miejscu ex aequo: opaska fitness, rękawiczki, pierścień, bransoletka - po 9% wskazań.

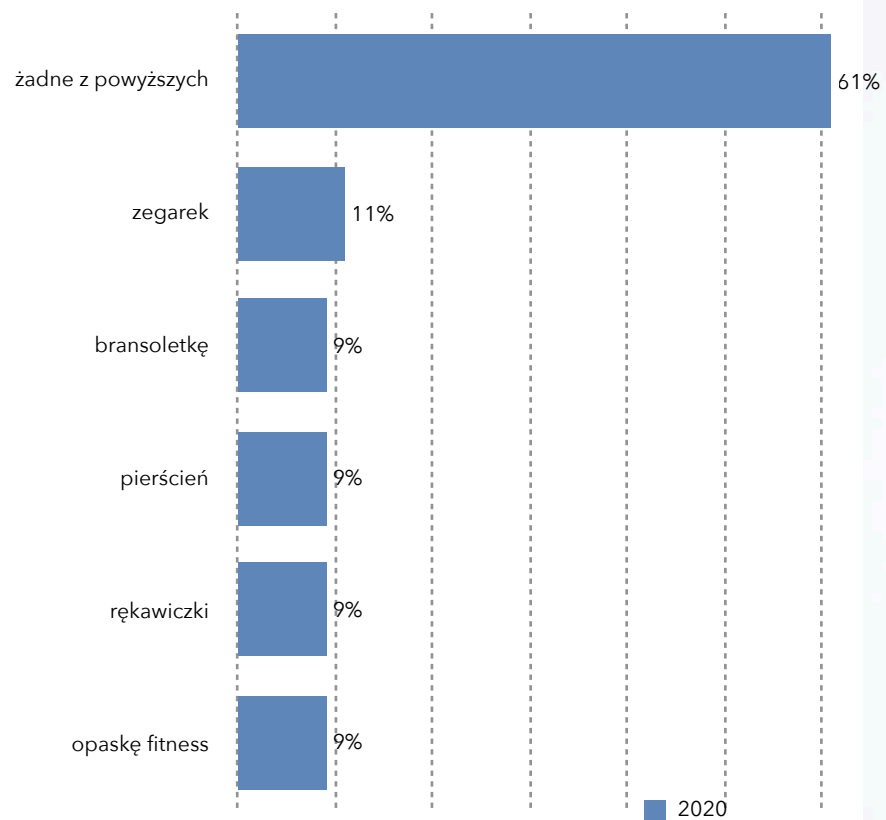
Czy zdarza Ci się dokonywać płatność zegarkiem z Apple Pay, zegarkiem z Google Pay, Garmin Pay lub Fitbit Pay?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



Ile razy zapłaciłaś/eś zegarkiem z Apple Pay, zegarkiem z Google Pay, Garmin Pay lub Fitbit Pay  
(wszystko jedno za co)?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=346



Jakie urządzenia ubieralne wyposażone w technologię zbliżeniową i służące do dokonywania płatności posiadasz? Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



# Zakupy i płatności wirtualnymi walutami





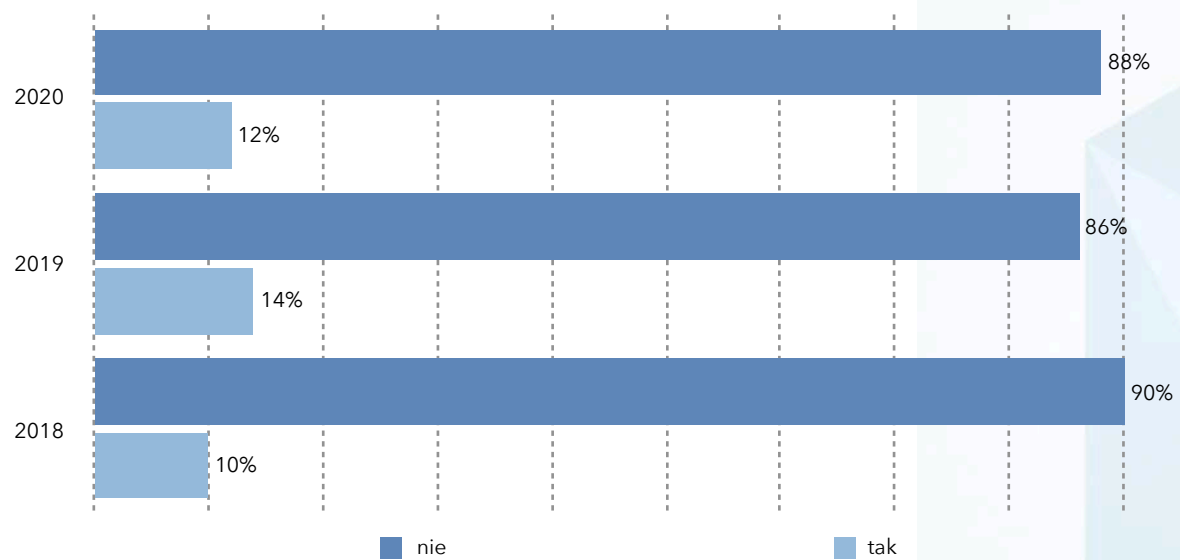
**Rajd bitcoina nie traci tempa. Kryptowaluta kosztuje już ponad 18 tys. dolarów i bardzo niewiele dzieli ją od historycznego rekordu sprzed 3 lat, kiedy bitcoin zanotował rekord 19 665 dolarów za sztukę.** To dane z listopada 2020 roku. Jeszcze na początku roku bitcoin kosztował 7 300 dolarów. Na początku pandemii spadł poniżej 5 000 dolarów. Od tamtego czasu obserwujemy silny wzrost jego ceny. Na amerykańskim rynku bitcoin komentowany obecnie jest jako „bezpieczna inwestycja w czasach ekonomicznej niepewności”. Wzrost cen jest także wynikiem decyzji PayPal. Ten w USA umożliwił zakup i sprzedaż kryptowaluty przez swój system. W przyszłym roku podobne możliwości mają zyskać klienci PayPal z innych krajów. Zgodnie z obecnym brzmieniem warunków świadczenia usługi, kryptowalut nie można przysyłać innym użytkownikom, dokonywać nimi płatności za dobra i usługi oraz przekazywać do zewnętrznych portfeli. Propozycja PayPal przypomina zatem „ekspozycję na kryptowaluty” oferowaną, również polskim użytkownikom, w ramach pakietu Revolut.

Polscy użytkownicy płacili wirtualnymi walutami w ciągu ostatnich sześciu miesięcy najczęściej 2-5 razy (29% wskazań), więcej niż 5 razy (27% wskazań) oraz raz (26% wskazań). Kultura - książki, płyty, czy to w formie cyfrowej lub fizycznej, to najczęstszy

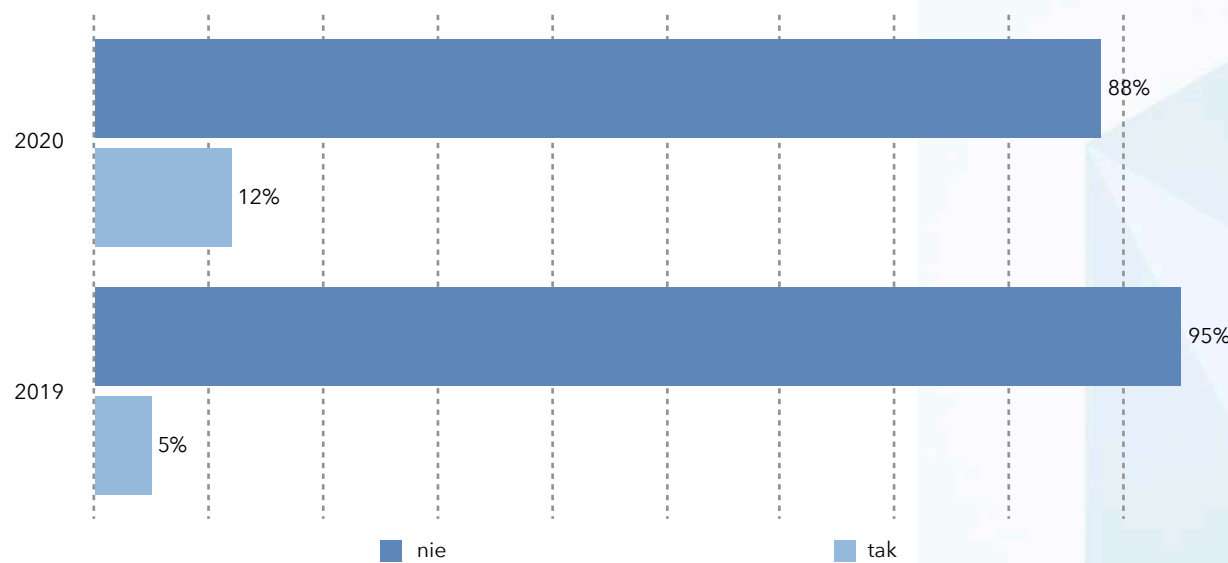
produkt kupowany za pomocą bitcoina (16%), na drugim miejscu jest hazard w internecie (15%), a na trzecim bilety do kina, na koncert, do teatru (14%).

**Na zasadnicze pytanie „czy zdarza Ci się płacić wirtualnymi walutami” w tym roku 12% było odpowiedzi pozytywnych, a 88% negatywnych, zaś na pytanie „czy rozważasz dokonać płatności wirtualnymi walutami w 2021 r.” również mamy wartość 12% odpowiedzi pozytywnych.**

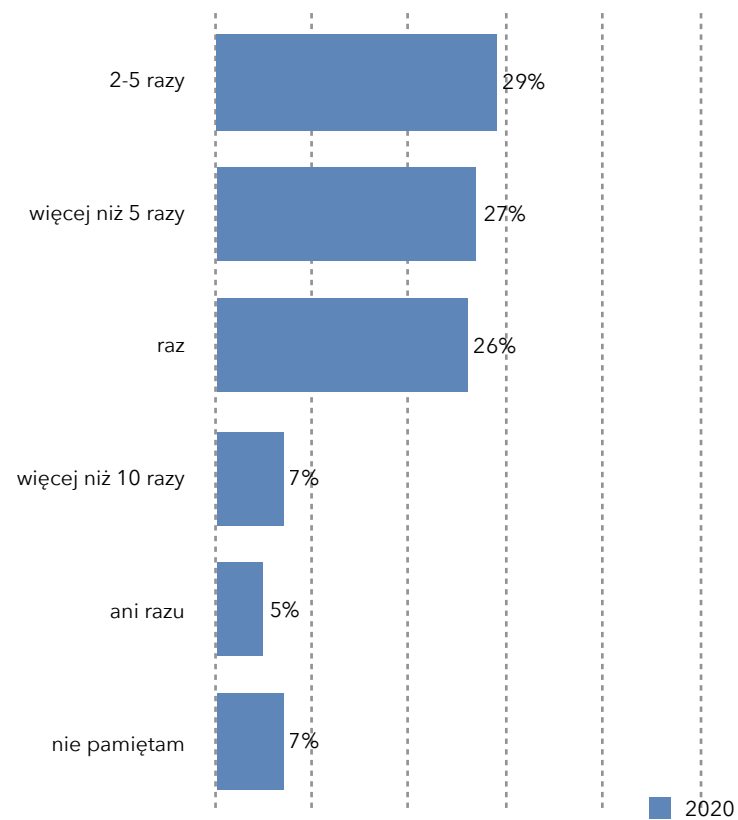
Czy zdarza Ci się płacić wirtualnymi walutami (m.in. bitcoin, litecoin)?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



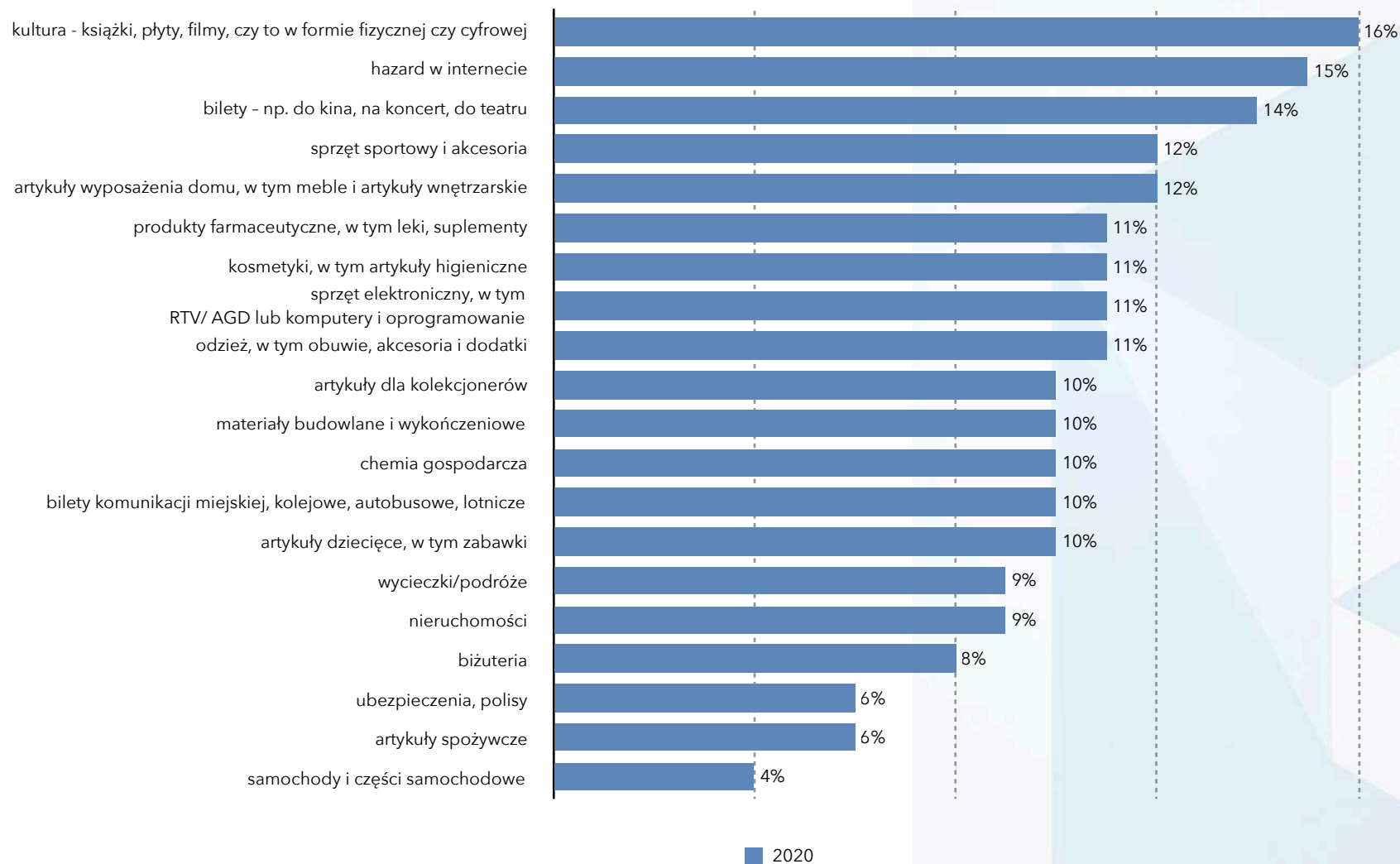
Czy rozważasz dokonać płatności wirtualnymi walutami (m.in. bitcoin, litecoin) w 2021 roku?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2132



Ile razy zapłaciłaś/eś wirtualnymi walutami (m.in. bitcoin, litecoin) w ciągu ostatnich 6 miesięcy?  
(wszystko jedno za co)  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=281



Jakie kategorie produktów kupujesz wirtualnymi walutami (m.in. bitcoin, litecoin)?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=281



# Nowości w płatnościach cyfrowych



Przeгляд nowości w płatnościach cyfrowych rozpoczynamy od Orlen Pay - systemu, który pierwszy raz zbadaliśmy w 2019 roku, kiedy to pojawił się na rynku. Wtedy 15% respondentów odpowiedziało twierdząco na to pytanie. W tym roku **16% badanych internautów deklaruje, że zdarza im się dokonywać płatności Orlen Pay**, czyli płacić telefonem na stacjach benzynowych Orlen. Orlen Pay powstał jako rozwiązanie problemu kolejek na stacjach benzynowych Orlen, ale też była to odpowiedź na przyspieszenie samego procesu płatności. W 2020 r. płatności typu contactless zyskują nowy kontekst. Koronawirus sprawił, że preferowanymi formami są bezstykowe formy dokonywania płatności oraz formy bezgotówkowe. Na tej fali w bieżącym roku powstało wiele systemów płatniczych. W ślad za Orlenem poszedł Carrefour udostępniając w aplikacji mobilnej Mój Carrefour usługę Tank&Go. Udało nam się to uchwycić w ankiecie i według deklaracji internautów **19% osób odpowiedziało pozytywnie na to pytanie**. Pod koniec listopada 2020 r. także sieć stacji Circle K zdecydowała się na podobny krok. W związku z pogarszającą się sytuacją epidemiczną w ostatnich tygodniach przyspieszono rozwój aplikacji mobilnej. Jak podaje Circle K - chodzi o bezpieczeństwo klientów oraz samych pracowników. Płatności przy dystrybutorze miały pojawić się w pierwszym kwartale 2021 roku, ale rozwój pandemii sprawił, że zdecydowano

się na ten krok już teraz.

Także sieć sklepów Żabka w 2020 roku dodała do swojej aplikacji żappka możliwość płatności mobilnych. Jak płacić w ten sposób? W aplikacji żappka należy podłączyć kartę płatniczą, a następnie zabezpieczyć ją numerem PIN, skanem twarzy lub odciskiem palca. Dzięki Żappka Pay jednym skanowaniem aplikacji będzie można płacić za zakupy, zbierać punkty lojalnościowe oraz korzystać z promocji przygotowanych dla użytkowników żappki. **Według raportu „Płatności cyfrowe 2020” 16% ankietowanych zadeklarowało, że zdarzyło im się dokonać płatności Żappka Pay**. Z najnowszych przekazanych nam informacji wynika, że aplikacja żappka w tym momencie ma 3,7 mln użytkowników i nadal rośnie.

Z kolei Lidl Pay umożliwia płacenie za zakupy w tej sieci sklepów przez aplikację mobilną Lidl Plus. Jak to robić? Aby zapłacić należy zdefiniować kod PIN lub odcisk palca (touch ID) i następnie dodać kartę płatniczą. Skanując w strefie kas w sklepie kartę Lidl Plus znajdującą się w aplikacji, dokonywana jest płatność za zakupy oraz naliczane są rabaty. Skanuje się umieszczony na karcie kod QR. **Z naszej ankiety wynika, że 19% osób deklaruje płatności Lidl Pay**.

W ubiegłym roku powstał system płatniczy opierający się na akceptacji płatności oraz identyfikacji użytkownika za pomocą biometrii tęczówki oka. Wrocławski fintech PayEye deklaruje, że wprowadza pierwszy na świecie kompletny system płatniczy opierający się na biometrii tęczówki oka. Pierwsze wdrożenia mają miejsce we Wrocławiu, ale z racji na swój unikatowy charakter system zaczyna zyskiwać na popularności poza samym

Wrocławiem. **Wynika, że 14% ankietowanych**

**zadeklarowało chęć płacenia PayEye.** Przypomnijmy.

Najpopularniejsze technologie biometryczne to oprócz biometrii tęczówki oka, skanowanie twarzy, skanowanie linii papilarnych kciuka, skanowanie całej dłoni, a także rozpoznawanie głosu.

Więcej informacji na ten temat znajdziecie w kolejnym rozdziale raportu pt. „Płatności przyszłości”.

Z kolei Autopay’a, pozwalającego płacić za autostrady bez konieczności kupowania biletu i czekania w kolejce do bramki,

**wybiera 21% ankietowanych.**

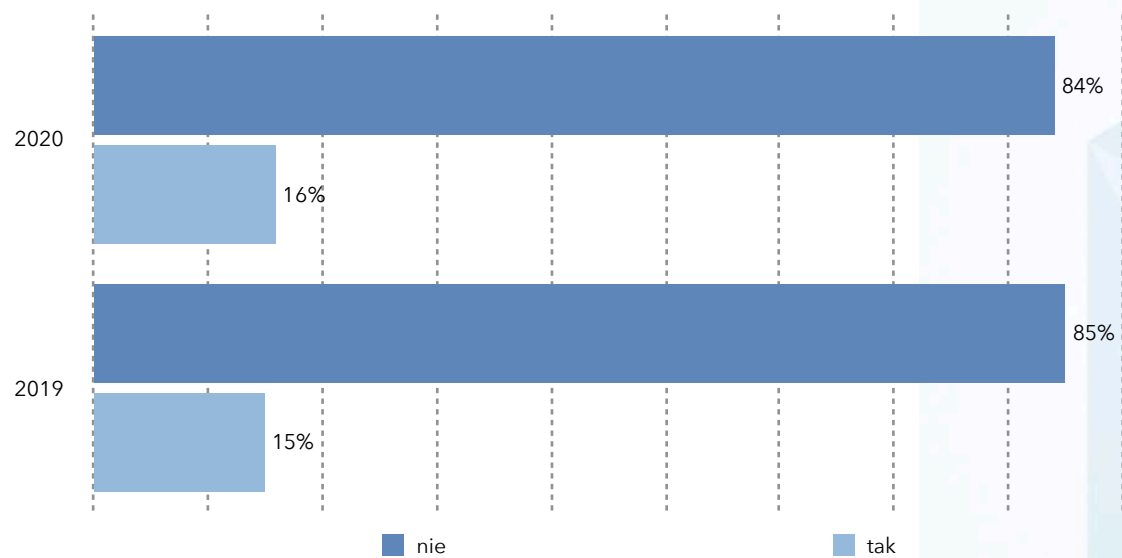
Bez wątpienia jednym z najciekawszych trendów, który będziemy obserwować w najbliższym czasie, będą bezgotówkowe płatności w miejscach kultu religijnego. Powstają datkomaty oraz ofiaromaty.

**Raport „Płatności cyfrowe 2020” po raz pierwszy w Polsce zbadał, jakie jest społeczne nastawienie do płatności cyfrowych w miejscach kultu religijnego. Na pytanie „czy uważasz, że datkomaty i ofiaromaty to dobre rozwiązanie i czy zamierzasz z nich korzystać”, 48% ankietowanych zadeklarowało, że jest przeciw, 19% ankietowanych, że jest za, a 33%, że nie ma zdania na ten temat.**

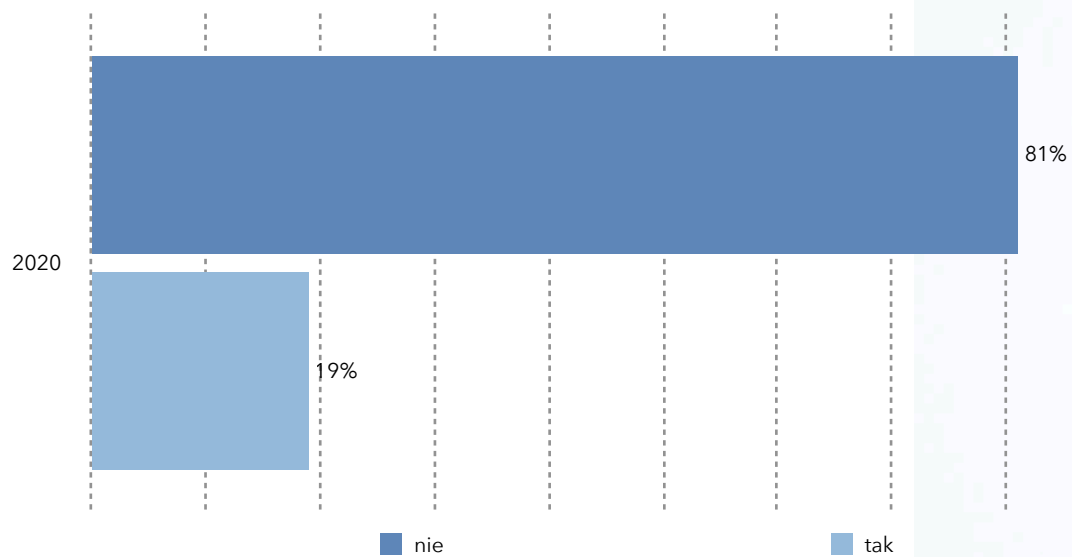
Zadaliśmy także pytanie „czy zdarzyło Ci się skorzystać z datkomatu od Caritas lub z ofiaromatu”. **12% osób odpowiedziało twierdząco na nie.** Zbadaliśmy także, jakie kwoty najczęściej ofiarują wierni. Sprawdźcie! Pełne wyniki znajdziecie na poniższych tabelach.



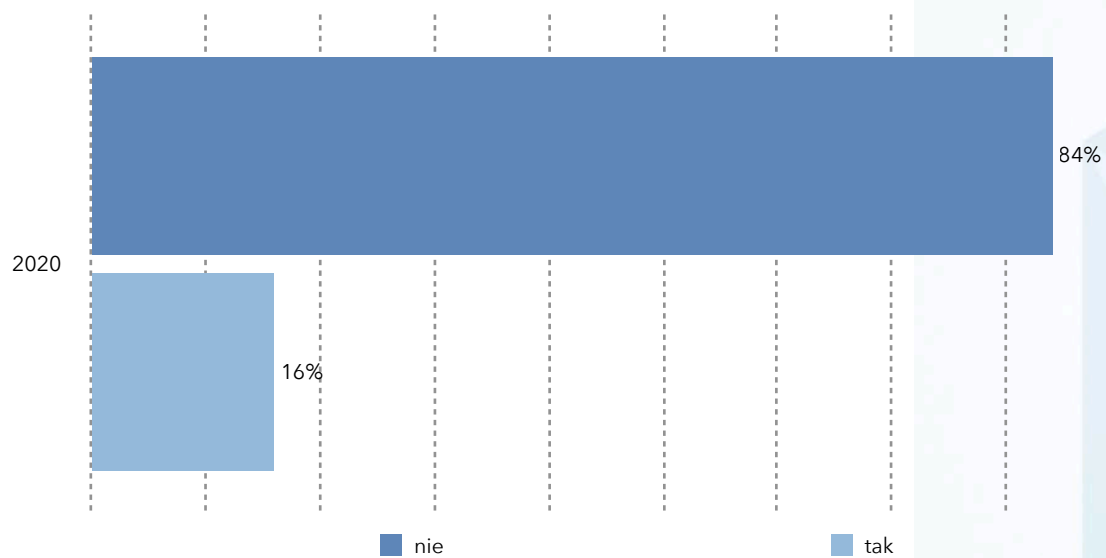
Czy zdarza Ci się dokonywać płatności Orlen Pay, czyli płacić telefonem na stacjach benzynowych Orlen?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



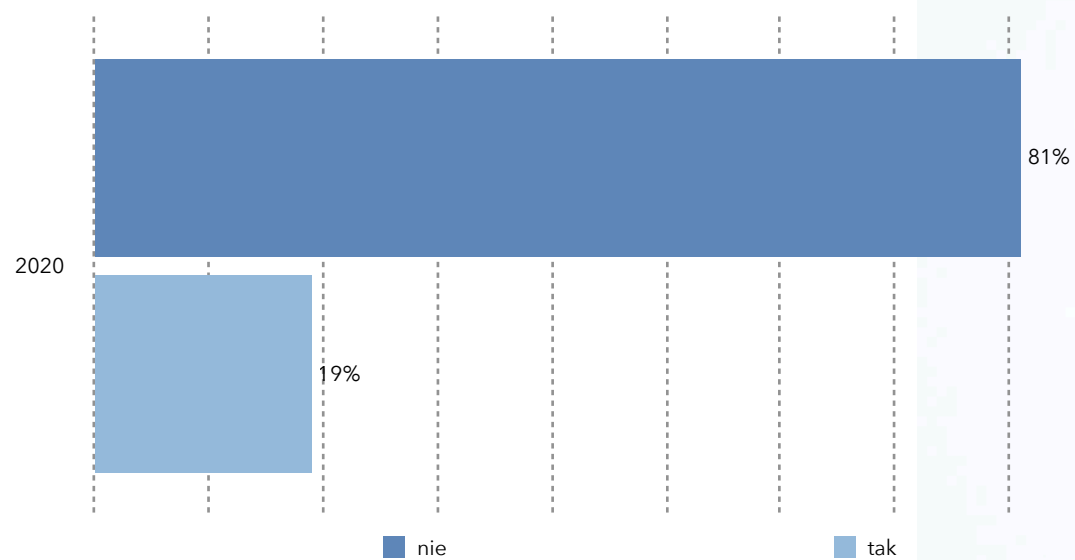
Czy zdarza Ci się dokonywać płatność Tank&Go, czyli płacić telefonem na stacjach benzynowych Carrefour przez aplikację mobilną Mój Carrefour?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



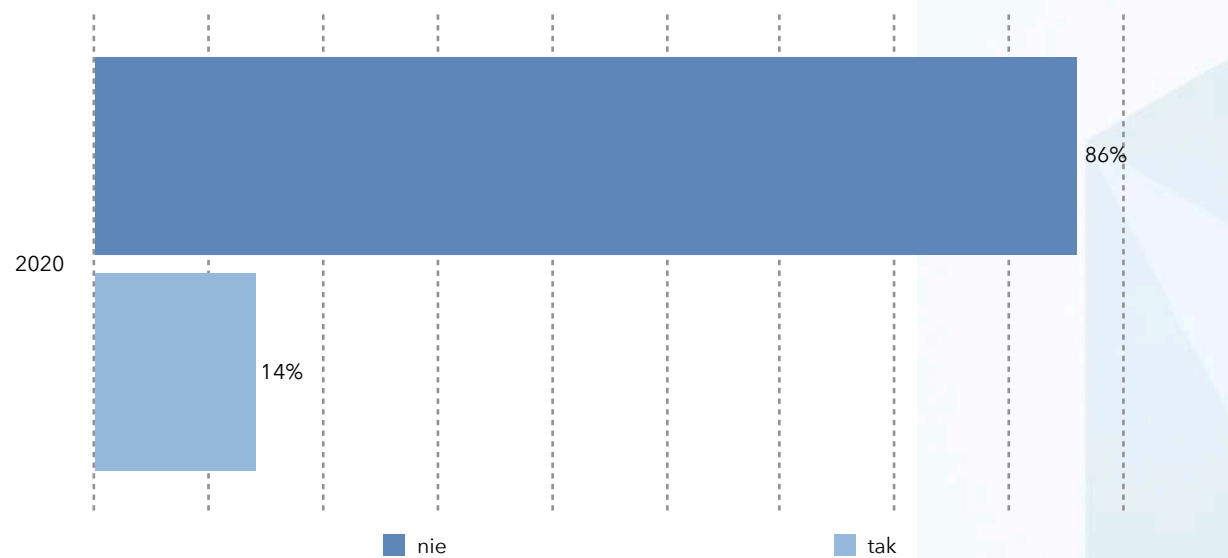
Czy zdarza Ci się dokonywać płatność Żappka Pay, czyli płacić za zakupy w sieci sklepów Żabka przez aplikację mobilną żappka?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



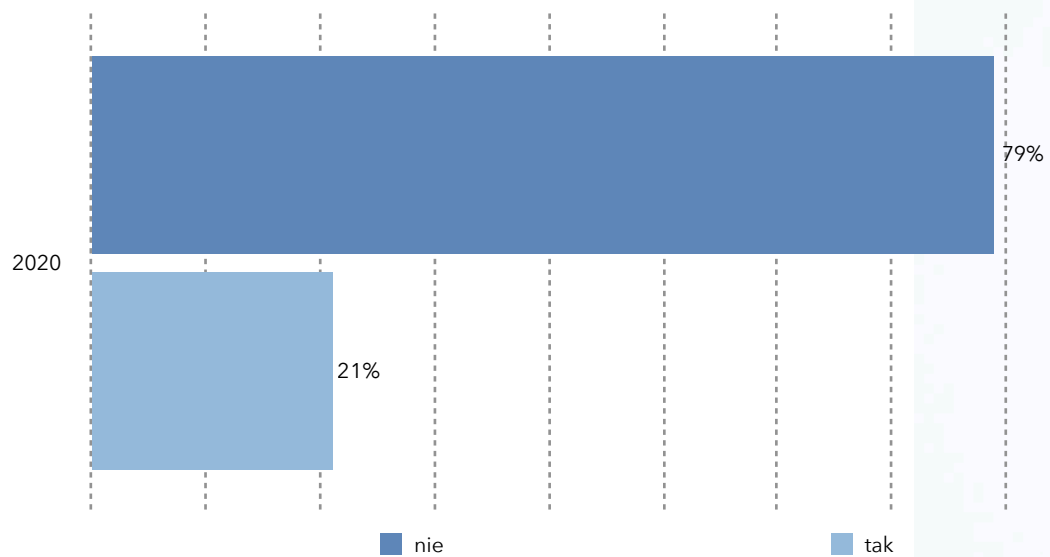
Czy zdarza Ci się dokonywać płatność Lidl Pay, czyli płacić za zakupy w sieci sklepów Lidl przez aplikację mobilną Lidl Plus?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



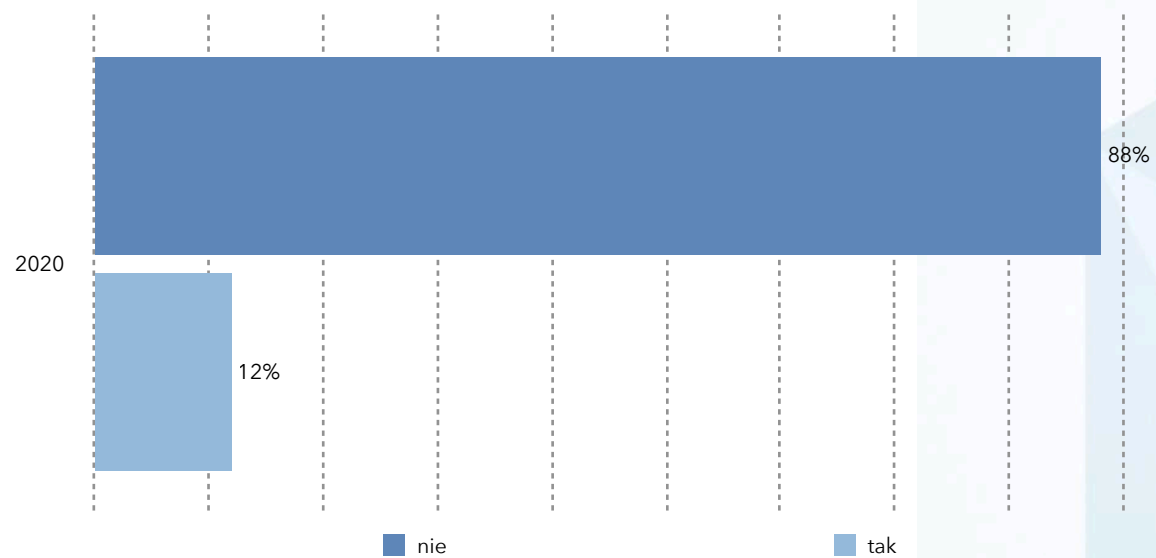
Czy zdarza Ci się dokonywać płatność PayEye, czyli płacić za pomocą biometrii tęczówki oka w sklepie stacjonarnym?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



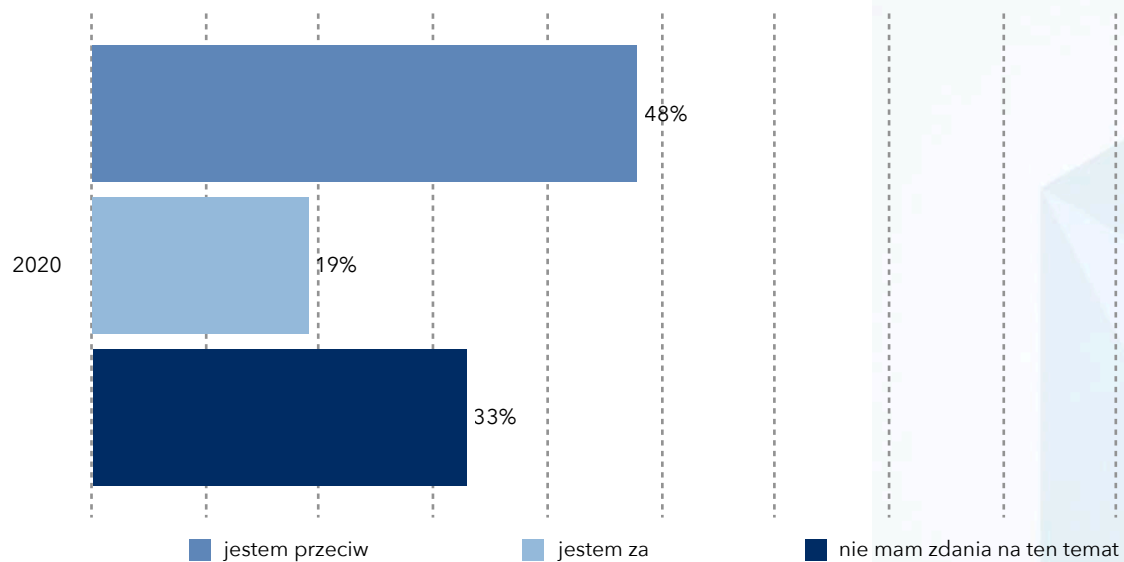
Czy zdarza Ci się dokonywać płatność Autopay, czyli płacić przez aplikację mobilną za przejazd autostradami?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



Czy zdarza Ci się korzystać z datkomatu Caritas lub ofiaromatu w kościele?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400

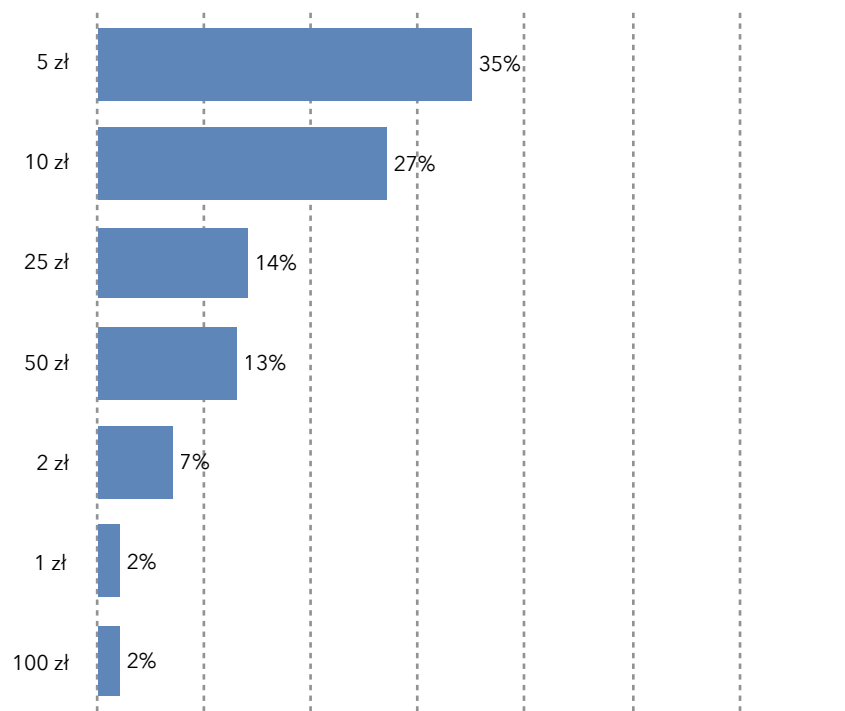


Czy uważasz, że datkomaty i ofiarmaty, które zapewniają elektroniczną formę ofiary składanej w miejscach kultu religijnego to dobre rozwiązanie i czy zamierzasz z nich korzystać?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400





Jakie kwoty wpłaciłaś/eś korzystając z datkomatu lub ofiaromatu?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=293



# Płatności przyszłości



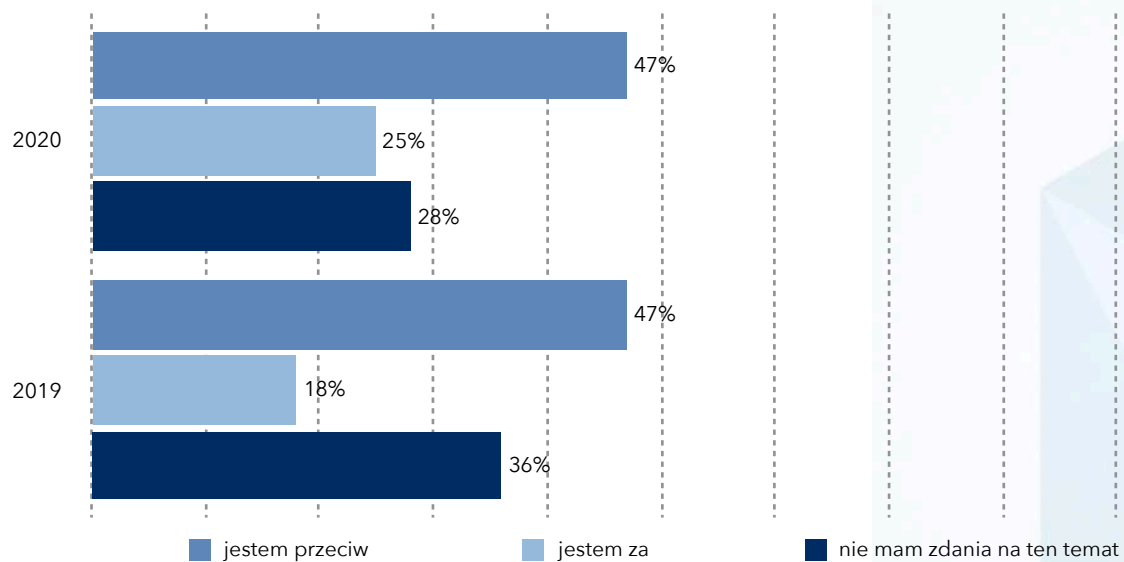
Według raportu „Płatności cyfrowe 2020” rośnie akceptacja tak zwanych form płatności przyszłości. Mamy tu na myśli płatności za pomocą tęczówki oka, za pomocą wirtualnej rzeczywistości, za pomocą linii papilarnych, za pomocą implantów NFC oraz tak zwane neuropłatności. **W tegorocznej ankiecie zwolenników jest 25%, aż o 7% więcej, niż w roku ubiegłym. Przeciwników futurystycznych form płatności jest 47%, zaś osób, które nie mają zdania na ten temat 28% – to o 8% mniej, niż w zeszłym roku.**

Rośnie akceptacja, ponieważ tzw. płatności przyszłości realnie pojawiają się na rynku. W Polsce powstał jeden z pierwszych na świecie systemów płatniczych opartych o biometrię tęczówki oka. Polski PayEye zaczyna być dostępny w sklepach stacjonarnych i aż 14% ankietowanych internautów zadeklarowało, że spotkało się z tego typu formą płatniczą. Do tej pory biometryczne formy występowały jedynie w momencie dwustopniowego uwierzytelniania płatności lub w momencie zakładania konta w banku. Najpopularniejsze technologie biometryczne to oprócz biometrii tęczówki oka, skanowanie twarzy, linii papilarnych kciuka, skanowanie całej dłoni, a także rozpoznawanie głosu. Według informacji przekazanych przez Visa w komentarzu powyżej, jeśli bank wykorzystuje biometryczne technologie weryfikacji, nie będzie konieczne silne uwierzytelnianie klienta.

Nowe europejskie regulacje wejdą w życie z 31 grudnia tego roku i mogą oznaczać dwustopniowe uwierzytelnianie tożsamości osoby dokonującej płatności, jeśli bank nie posiada którejś z opcji biometrycznego uwierzytelniania.

Zatem biometria jest już w praktyce dostępna i realnie z niej korzystamy, stąd coraz większa akceptacja nowoczesnych technologii w płatnościach cyfrowych, ale - co podkreśla Santander w swoim komentarzu - metody płatnicze oparte na ingerencji w ludzkie ciało, czyli np. implanty NFC, to mało akceptowane formy i Polacy są ich przeciwnikami. To raczej formy, które znajdują akceptację wśród nielicznych osób, tych najbardziej zagorzałych fanów nowych technologii.

Co sądzisz na temat płatności przyszłości (np. za pomocą tęczówki oka, za pomocą wirtualnej rzeczywistości, za pomocą linii papilarnych; za pomocą implantów NFC; neuropłatności)?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



# Opinia Polaków na temat wycofania gotówki

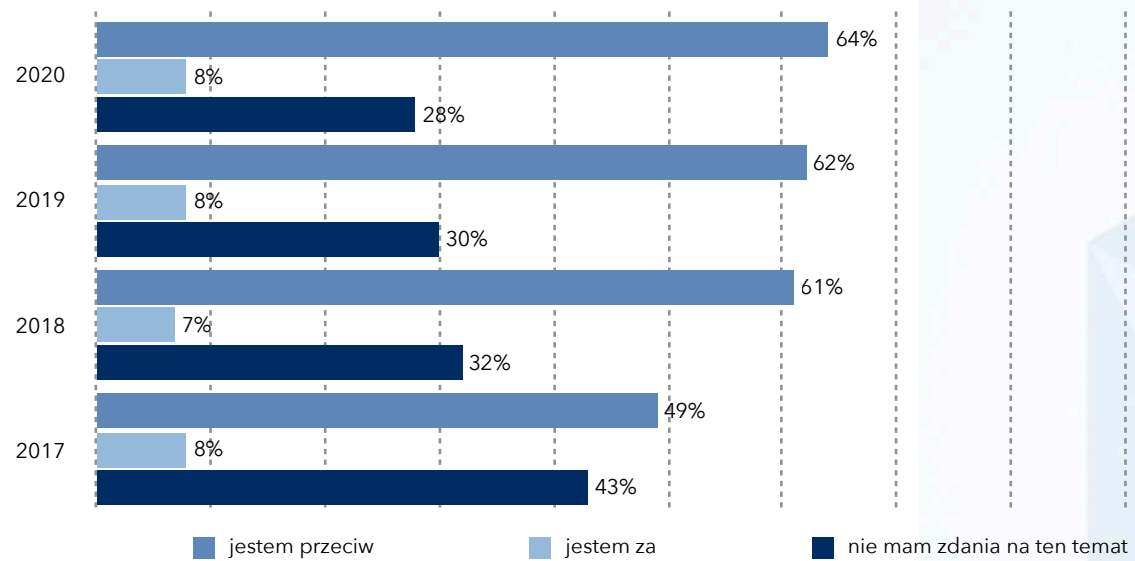


**Według raportu „Płatności cyfrowe 2020” w kraju 64% osób deklaruje, że jest przeciw wycofaniu gotówki. Zaledwie 8% jest za wycofaniem gotówki, a nie ma zdania na ten temat 28% osób.** Trend jest podobny, jak w dwóch ostatnich latach. Jedynie w 2017 r. zaobserwowaliśmy wyraźne odchylenie w kierunku osób niezdecydowanych, których wówczas było aż 43%. Przez trzy ostatnie lata raczej obserwujemy tendencję spadkową osób niezdecydowanych. To ważne i zasadnicze pytanie w raporcie i w każdym roku, a jest już to piąta edycja, odnosimy się do tematu wycofania gotówki z obiegu w Polsce. Trend płatności cyfrowych jest nieodwracalny i w przyszłości, ale raczej tej dalszej, czeka nas eliminacja gotówki. Dziś ankietowani Polacy według zaobserwowanych preferencji chcą płacić tak, jak jest im wygodnie, czyli zarówno tradycyjną formą pieniądza, jak i tą elektroniczną, stąd tak wyraźne deklaracje na temat utrzymania gotówki w obiegu.

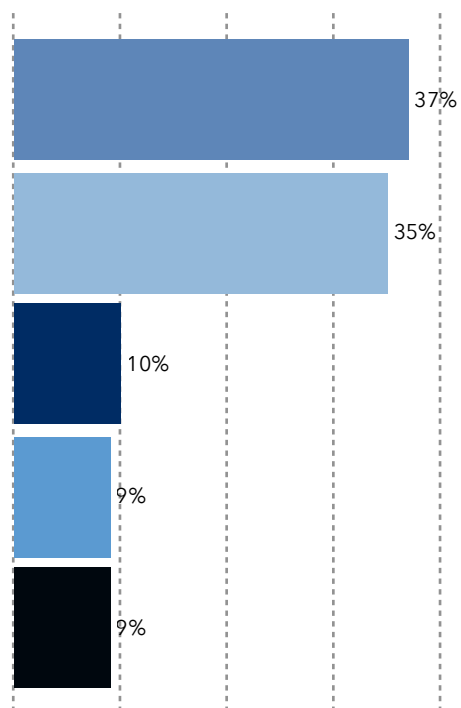
37% ankietowanych uważa, że wycofanie gotówki doprowadzi do wyeliminowania osób w podeszłym wieku, które niewiedzą, jak płacić bezgotówkowo. 35% ankietowanych przeciwników uważa, że Polska nie jest gotowa na wycofanie gotówki. 10% osób uważa, że wycofanie gotówki oznacza nowoczesne państwo

bezugotówkowe. To zwolennicy. Po 9% jest zdania, że już teraz częściej płaci bezgotówkowo, więc gotówka nie jest potrzebna, a także uważa, że wycofanie gotówki jest słuszne, ponieważ gotówka służy dziś finansowaniu działalności przestępczej oraz unikaniu podatków.

Co sądzisz na temat wycofania gotówki z obiegu w Polsce?  
Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



Który argument najbardziej  
do Ciebie przemawia? Raport Płatności cyfrowe 2020, N=2400



- Jestem przeciwko wycofaniu gotówki, ponieważ doprowadzi to do wyalienowania osób w podeszłym wieku, które nie wiedzą jak płacić bezgotówkowo.
- Jestem przeciwko wycofaniu gotówki, ponieważ Polska nie jest na to gotowa.
- Jestem za wycofaniem gotówki w Polsce, bo to oznacza nowoczesne państwo bezgotówkowe.
- Jestem za wycofaniem gotówki, ponieważ już teraz częściej płacę bezgotówkowo i uważam, że gotówka nie jest już potrzebna.
- Jestem za wycofaniem gotówki, ponieważ uważam, że gotówka służy do finansowania przestępstw i unikania podatków.



**Dziękujemy za zainteresowanie!**

**Izba Gospodarki Elektronicznej**  
**ul. Pańska 96 lok. 4**  
**00-837 Warszawa**  
**[www.eizba.pl](http://www.eizba.pl)**