

Janina Harasim

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

NOWE WYZWANIA NA RYNKU PŁATNOŚCI DETALICZNYCH

Streszczenie: Celem opracowania jest identyfikacja nowych zjawisk obserwowanych w ostatnich latach na rynku płatności detalicznych, przedstawienie ich specyfiki w wybranych regionach/krajach oraz określenie ich oddziaływania na strukturę rynku i obecne na nim podmioty. Do najważniejszych nowych trendów na rynku płatności detalicznych należą: wzrost presji regulacyjnej, gwałtowny rozwój innowacji w obrocie płatniczym, pojawienie się nowych graczy rynkowych, wzrost wymagań konsumentów odnośnie do szybkości i kosztu płatności oraz ewolucja ich zwyczajów płatniczych. Ich efektem są zmiany strukturalne polegające m.in. na obniżaniu barier dostępu do rynku i znacznym wzroście poziomu konkurencji, dezintegracji i defragmentacji procesu płatności, standaryzacji usług płatniczych i automatyzacji procesu płatności oraz rosnącej presji na wzrost przejrzystości kosztów i cen usług płatniczych.

Słowa kluczowe: usługi płatnicze, płatności detaliczne, zwyczaje płatnicze, nowe instrumenty płatnicze.

1. Wstęp

Usługi płatnicze, w tym płatności detaliczne, należą do grupy usług finansowych o podstawowym znaczeniu dla gospodarki, przedsiębiorstw i konsumentów. Tradycyjnie do regulowania tego typu płatności używano gotówki, jednak w ostatnich latach obserwuje się szczególnie dynamiczny rozwój obrotu bezgotówkowego i zmiany w strukturze wykorzystywanych instrumentów płatniczych. Zmiany te postępują jednak w różnym tempie i zależą m.in. od specyficznych dla poszczególnych krajów i regionów czynników socjokulturowych, ekonomicznych, geograficznych i prawnych. Oprócz odmienności kultur i zwyczajów płatniczych na rynku płatności detalicznych pojawia się ostatnio wiele nowych zjawisk i trendów stanowiących wyzwanie dla jego uczestników, w tym zwłaszcza dla dostawców usług płatniczych.

Celem niniejszego opracowania jest identyfikacja tych zjawisk, przedstawienie ich specyfiki w wybranych regionach/krajach oraz określenie ich oddziaływania na rynek płatności detalicznych i obecne na nim podmioty.

2. Nowe trendy na rynku płatności detalicznych

Rynek płatności detalicznych podlega nieustannemu rozwojowi, będącemu splotem oddziaływania wielu czynników. Do tradycyjnych uwarunkowań jego kształtu w poszczególnych krajach i regionach świata w ostatnich latach dochodzą nowe, zmieniające oblicze nie tylko rynków krajowych czy regionalnych, ale mające charakter globalny. Powodują one zmianę struktury podmiotowej i przedmiotowej rynku, stanowiąc wyzwanie nie tylko dla dostawców usług płatniczych (głównie banków), podmiotów przetwarzających płatności, dostawców usług towarzyszących płatnościom (np. fakturowanie), ale także regulatorów rynku. Do najważniejszych spośród nich można zaliczyć:

- rozwój regulacji o bezpośrednim i pośrednim znaczeniu dla rynku płatności detalicznych,
- gwałtowny rozwój innowacji w obrocie płatniczym,
- pojawienie się nowych graczy na rynku.
- wzrost wymagań konsumentów odnośnie do szybkości i kosztu płatności oraz ewolucję ich zwyczajów płatniczych.

Wyzwania te występują z różnym nasileniem w poszczególnych regionach i krajach. Na przykład nasilenie zmian regulacyjnych za sprawą SEPA i PSD jest największe w Europie, szczególnie dynamiczny rozwój innowacji płatniczych obserwuje się na rynkach azjatyckich i w krajach BRIC, wzrost zaś wymagań konsumentów i pojawianie się nowych graczy to trendy obserwowane w zasadzie na wszystkich rynkach.

3. Wzrost presji regulacyjnej na rynku płatności detalicznych

Do zmian regulacyjnych, które będą w najbliższych latach oddziaływać pośrednio na rynek płatności na całym świecie, w tym zwłaszcza na banki, należy zaliczyć zaostrzone wymogi dotyczące płynności banków (Bazylea III) oraz regulacje związane z zapobieganiem praniu pieniędzy (Anti-Money Laundering – AML) oraz finansowaniu terroryzmu (Anti-Terrorist Financing – ATF). Pierwsze będą skutkować przede wszystkim zwiększeniem kosztów, a drugie poza wzrostem kosztów przetwarzania zleceń płatniczych obniżą efektywność i spowolnią proces automatycznego przetwarzania płatności.

W Europie bezpośrednio na kształt rynku płatności detalicznych będą oddziaływać dodatkowo SEPA i PSD. Zasadniczym celem utworzenia Jednolitego Obszaru Płatności w Euro jest podwyższenie jakości usług płatniczych, zwiększenie efektywności produktów płatniczych, a także obniżenie kosztów realizacji płatności. Osiągnięcie tego celu będzie możliwe dzięki standaryzacji podstawowych instrumentów płatniczych (polecenia przelewu, polecenia zapłaty i kart płatniczych), procesów obsługi płatności (tj. ich przetwarzania, rozliczania i rozrachunku) oraz wykorzystywanych w ich toku technologii. Realizacja SEPA mającej charakter samoregulacji sek-

tora bankowego nie byłaby jednak możliwa bez harmonizacji prawnej europejskiego rynku płatności detalicznych, której zasadniczym elementem jest Dyrektywa o usługach płatniczych (Payment Services Directive – PSD) przyjęta 13 listopada 2007 r. przez Parlament Europejski. Usunięcie „barier wejścia” dla nowych dostawców usług płatniczych i zagwarantowanie otwartego dostępu do rynku powinno skutkować wzrostem konkurencji na rynku płatności detalicznych w Europie, a ustanowienie jednolitych zasad dotyczących wykonywania usług płatniczych (w tym praw i obowiązków użytkowników i dostawców usług płatniczych) i zapewnienie ich przestrzegania ma m.in. zwiększyć zaufanie konsumentów do nowoczesnych instrumentów płatniczych¹ i ułatwić im dokonanie świadomego i swobodnego wyboru instrumentu płatniczego oraz dostawcy usług płatniczych. Zarówno SEPA, jak i PSD pociągają za sobą wiele korzyści dla uczestników rynku płatności detalicznych (w tym zwłaszcza dla konsumentów), jednak wiążą się też z licznymi zagrożeniami, zwłaszcza dla dominujących dotąd na tym rynku banków, które najbardziej obawiają się spadku przychodów, konieczności ponoszenia znacznych nakładów inwestycyjnych i radykalnej redukcji kosztów².

Terminowe wdrożenia Dyrektywy PSD ma kluczowe znaczenie dla implementacji rozwiązań przewidzianych w ramach SEPA, m.in. ze względu na to, że zawarto w niej szczegółowe zasady odnoszące się do procesu realizacji płatności. W wymaganym czasie, tj. do 1 listopada 2009 r., przepisy Dyrektywy PSD zostały jednak wdrożone do prawa krajowego tylko przez 15 spośród 31 krajów Europejskiego Obszaru Gospodarczego (nie licząc Turcji). Do sierpnia 2010 r. zdecydowana większość krajów EOG, poza Polską i Islandią, dokonała wymaganej transpozycji Dyrektywy PSD do prawa krajowego. Wdrożenie nowych regulacji napotyka jednak pewne kłopoty ze względu na niejednoznaczność niektórych zapisów dyrektywy czy wręcz sprzeczności między nimi (dotyczą one szczegółowych kwestii o charakterze operacyjnym oraz umownym) oraz stosunkowo duży zakres swobody pozostawiony w dyrektywie krajowym ustawodawcom. Występujące niezgodności obniżają stopień harmonizacji europejskich regulacji dotyczących rynku płatności detalicznych, utrudniając dostawcom usług płatniczych osiągnięcie efektów skali wynikających ze standaryzacji oraz automatyzacji procesów i systemów płatniczych. Konieczne są więc dalsze prace nad ujednoczeniem prawa krajowego oraz wypracowanie sposobu postępowania w przypadku instrumentów płatniczych nieobjętych dyrektywą PSD.

Niezadowolająco wypada także ocena dotychczasowych postępów we wdrażaniu SEPA. Według danych EBC, w sierpniu 2010 r. polecenia przelewu SEPA stanowiły zaledwie 9,3% wszystkich poleceń przelewu zrealizowanych w UE, podobny zaś wskaźnik dla polecenia zapłaty SEPA kształtował się poniżej 1% [7th SEPA... 2010, s. 15,17]. Znacznie wolniej, niż przewidywano, postępuje także standaryzacja

¹ Dyrektywa odnosi się tylko do płatności realizowanych drogą elektroniczną, w których instytucje płatnicze odgrywają rolę pośrednika.

² Szerzej konsekwencje wdrożenia SEPA dla banków przedstawiają m.in. [Schmiedel 2007; SEPA: Potential...2007; Harasim 2008, s. 221-238].

w segmencie kart płatniczych. Zgodność z zasadami SEPA ogłosiło dotąd 14 systemów kartowych (w tym American Express, MasterCard i Visa oraz 11 systemów krajowych), powstały też trzy konkurencyjne w stosunku do Visy i MasterCard europejskie systemy dotyczące kart płatniczych: EAPS (European Alliance of Payment Schemes), Monnet oraz PayFair [*World Payments... 2010*, s. 28]. Według danych EBC, pod koniec II kwartału 2010 r. 76% kart, 85% terminali płatniczych oraz 95% bankomatów było zgodnych ze standardem EMV, co nie oznacza jednak osiągnięcia stanu docelowego, w którym każda karta będzie akceptowana w każdym terminalu³. Niemożliwe jest zatem osiągnięcie masy krytycznej SEPA do końca 2010 r., tj. w zakładanym przez banki terminie. Spowolnienie wdrażania nowych rozwiązań jest nie tylko wynikiem kryzysu finansowego, który zmusił banki i duże korporacje do skoncentrowania się na innych obszarach aktywności, ale także braku obowiązku zaadaptowania nowych rozwiązań w wyznaczonym terminie. W tej sytuacji Europejski Bank Centralny uznał, że wskazane byłoby określenie przez Komisję Europejską, w formie regulacji prawnej, końcowej daty migracji na instrumenty SEPA, która w odniesieniu do polecenia przelewu nie powinna wykroczać poza koniec 2012 r., w odniesieniu zaś do polecenia zapłaty poza koniec 2013 r. [*7th SEPA... 2010*, s. 40].

4. Innowacje w obrocie płatniczym

Rynek płatności detalicznych jest miejscem, na którym w ostatnich latach pojawia się wiele nowych rozwiązań umożliwiających szybsze, tańsze i wygodniejsze dokonywanie rozliczeń. Głównymi stymulantami rozwoju innowacji w obszarze płatności detalicznych są: dynamiczny rozwój nowoczesnej technologii, rozwój handlu elektronicznego oraz rosnące wymagania klientów odnośnie do wygody i kosztu dokonywania płatności.

Innowacje odnoszą się zarówno do instrumentów płatniczych (innowacje produktowe), jak i do sposobu dokonywania płatności (innowacje procesowe). Nowe rozwiązania pojawiają się przy tym nie tylko w grupie tradycyjnych instrumentów/metod płatności (np. „elektronizacja” polecenia przelewu czy karty mikroprocesorowe w standardzie EMV), ale także, a może przede wszystkim, polegają na tworzeniu całkowicie nowych alternatywnych form/metod zapłaty, takich jak płatności *on-line* i płatności mobilne. Przedmiotem dalszego zainteresowania będzie ta druga grupa innowacji, która ma szansę wypełnić lukę rynkową, jaką stanowi obsługa tzw. mikropłatności, tj. płatności nisko kwotowych, w których tradycyjnie używa się gotówki.

³ W czerwcu 2010 r. 57% transakcji realizowanych w terminalach POS było autoryzowanych przy użyciu mikroprocesora, choć ze względów praktycznych (np. możliwość używania kart poza obszarem SEPA) większość z nich była wyposażona także w pasek magnetyczny. EBC zakłada jednak, że ze względu na konieczność zapewnienia bezpieczeństwa transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych, począwszy od 2012 r., wszystkie karty na obszarze SEPA będą wyposażone wyłącznie w mikroprocesor EMV. Dopóki jednak w innych regionach świata nie zakończy się migracja na tego typu karty, wydawcy powinni być gotowi do zaoferowania klientom, na ich prośbę, również kart z paskiem magnetycznym [*7th SEPA... 2010*, s. 36].

Według Europejskiego Banku Centralnego [7th SEPTA... 2010, s. 29] przez:

- płatności *on-line* (e-płatności) rozumie się płatności, w przypadku których dane i wskazówki (instrukcje) dotyczące płatności są przekazywane i potwierdzane *on-line* (przez Internet) między konsumentem i dostawcą usług płatniczych podczas transakcji zakupu fizycznych lub cyfrowych dóbr/usług u internetowego sprzedawcy. Nie ma przy tym znaczenia rodzaj urządzenia ani technologii umożliwiających dostęp do Internetu. Tak zdefiniowane e-płatności nie obejmują rozliczeń przeprowadzanych za pośrednictwem internetowych rachunków bankowych czy elektronicznego opłacania rachunków (EBPP). Typowym przykładem tego typu płatności są niebankowe serwisy płatności wirtualnych, takie jak np. PayPal (USA), MoneyBookers, NoChex (W. Brytania) czy PayMate (Australia);
- płatności mobilne (m-płatności) rozumie się płatności, w przypadku których dane i wskazówki (instrukcje) dotyczące płatności są przekazywane i/lub potwierdzane przy wykorzystaniu mobilnych urządzeń i technologii umożliwiającej komunikację i transmisję danych (np. IVR, NFC) między konsumentem i dostawcą usług płatniczych w transakcjach zakupu *on-line* lub *off-line* fizycznych lub cyfrowych dóbr/usług. Tak zdefiniowane płatności mobilne dzielą się na dwie grupy: płatności bezstykowe, w przypadku których płacący i odbiorca płatności (lub jego terminal) znajdują się w tym samym miejscu i komunikują się ze sobą bezpośrednio za pomocą bezprzewodowych technologii radiowych, takich jak NFC (RFID), Bluetooth lub system komunikacji na podczerwień (tzw. płatności zbliżeniowe), oraz płatności zdalne, gdzie transakcja przeprowadzana jest przez sieci telekomunikacyjne, takie jak GSM czy Internet, niezależnie od lokalizacji płacącego (lub jego urządzenia) [White Paper... 2010, s. 63-64].

Mnogosc dostawców i oferowanych przez nich produktów uniemożliwia dokonanie chociażby krótkiej charakterystyki rozwiązań w zakresie e-płatności i m-płatności⁴. Wspólną ich cechą jest prosty schemat rozliczenia i powszechność dostępu (na ogół wymagana jest jedynie rejestracja w systemie). Większość oferowanych rozwiązań wykorzystuje konto funkcjonujące na podstawie koncepcji elektronicznej portmonetki (która może być zasilana w różny sposób). Zaletą korzystania z e-płatności i m-płatności są prostota rozliczenia, wygoda, szybkość i niskie koszty, wadą zaś (głównie płatności *on-line*) jest dosyć niski poziom bezpieczeństwa⁵. Choć rozwiązania oferowane w ramach e-płatności i m-płatności mogą znaleźć zastosowanie także w transakcjach typu B2B (*business to business*) czy B2C (*business to customer*), to jednak podstawowym obszarem ich wykorzystania są nisko kwotowe rozliczenia między osobami fizycznymi – P2P (*person to person*).

Zaawansowanie rozwoju e-płatności i m-płatności jest zróżnicowane w poszczególnych regionach świata i jest rezultatem specyficznych dla danych regionów i kra-

⁴ Rozwiązania oferowane w ramach płatności *on-line* i płatności mobilnych wraz z obszarami/przykładami ich zastosowania zostały szeroko opisane m.in. w raporcie: [Online Payments... 2010].

⁵ Wynika on ze stosowania najprostszych metod uwierzytelniania (e-mail i hasło statyczne).

jów uwarunkowań ekonomicznych, społecznych i technologicznych⁶. Dzięki powszechności korzystania z Internetu i bankowości elektronicznej e-płatności są szerzej wykorzystywane w krajach rozwiniętych, podczas gdy m-płatności – mimo sporego potencjału rozwojowego – są tam słabo zaawansowane. Rozwój tych ostatnich jest hamowany m.in. przez różnorodność standardów technicznych oraz niechęć operatorów telefonii komórkowej, banków i innych zainteresowanych stron do wyeliminowania konfliktów interesów i wypracowania rozwiązań pozwalających na integrację łańcucha wartości. M-płatności rozwijają się z kolei szybciej na rynkach wschodzących, gdzie dostęp do usług bankowych oraz Internetu jest utrudniony dla znacznej części społeczeństwa, ale stopień penetracji telefonii komórkowej jest wysoki⁷. Ich inicjatorami są przy tym najczęściej podmioty niebankowe⁸. O ile w krajach rozwiniętych m-płatności wykorzystywane są przy kupnie biletów lub dóbr/usług związanych z rozrywką (np. dzwonki telefoniczne, zdjęcia, filmy itp.) i opiewają na niewielkie kwoty, o tyle na rynkach wschodzących służą głównie do rozliczeń większych kwot między osobami fizycznymi (P2P), w tym często są wykorzystywane do przesyłania części zarobków przez imigrantów.

Uwarunkowania rozwoju e-płatności i m-płatności w krajach rozwiniętych i na rynkach wschodzących przedstawia tab. 1.

Rozwój innowacji na rynku płatności detalicznych będzie postępował ze względu na duży potencjał rozwojowy rynku e-płatności i m-płatności. Według szacunków CapGemini, RBS i EFMA w 2009 r. łączna liczba tego typu transakcji na świecie wyniosła 20,3 mld, a ich kwota 832 mld euro, przy czym 95% tej kwoty (tj. 790,1 mld euro) przypadało na e-płatności, a 5% (41,4 mld euro) na m-płatności. Według prognoz tych instytucji, do 2012 r. wartość rynku e-płatności i m-płatności wzrośnie prawie dwukrotnie do 1,52 bln euro, z czego ok. 91% ma przypadać na segment e-płatności, a niespełna 10% na segment m-płatności. Rozwój m-płatności ma być szybszy na rynkach wschodzących, wskutek czego ich udział w całym rynku m-płatności ma się zwiększyć z 51,3% w 2010 r do 59,6% w 2012 r. [*World Payments... 2010*, s. 16-18].

⁶ Szczególnie zależy od stopnia dostępu do Internetu, a w przypadku m-płatności od stopnia penetracji rynku telefonii komórkowej oraz – w obydwu przypadkach – od skłonności konsumentów do korzystania z innowacyjnych instrumentów/metod płatności.

⁷ Na przykład w 2008 r. dostęp do Internetu w Rosji i na Ukrainie miało niewiele ponad 20% populacji, podczas gdy stopień penetracji telefonii komórkowej wynosił odpowiednio 133 i 121%. Z kolei w Hiszpanii i Francji dostęp do Internetu miało odpowiednio 59 i 51% populacji, a stopień penetracji telefonii komórkowej wyniósł 112 i 93% [*Innovation in Retail... 2009*, s. 43].

⁸ Przykładem innowacji w zakresie m-płatności na rynkach azjatyckich mogą być: G-Cash – system płatności mobilnych wykorzystujący SMS-y oferowany przez GLOBE Telecom na Filipinach czy oferowane w Japonii przez NTT DoCoMo (ale też innych dostawców) telefony Osai-fu-Keitai z funkcją elektronicznego portfela mogące służyć do płatności bezstykowych – szerzej zob. [*World Payments ... 2009*, s. 18-19].

Tabela 1. Uwarunkowania rozwoju e-płatności i m-płatności w krajach rozwiniętych i na rynkach wschodzących

Czynnik	Kraje rozwinięte			Rynki wschodzące		
	wartość	wpływ na m-płatności	wpływ na e-płatności	wartość	wpływ na m-płatności	wpływ na e-płatności
Infrastruktura bankowa	rozwinięta	–	+	słabo rozwinięta	+	–
Penetracja Internetu	wysoka	–	+	niska	+	–
Penetracja telefonii komórkowej	wysoka	+	–	wysoka	+	–
Umiejętność obsługi komputera	wysoka	+	+	niska	–	–
Preferowana forma zapłaty	karty płatnicze	–	+	gotówka	+	–
Emigracja	mała	–	–	duża	+	+

Źródło: [World Payments... 2010, s. 17].

Opierając się na dotychczasowych doświadczeniach, można przypuszczać, że nowe typy płatności ograniczą użycie gotówki, zwłaszcza wśród osób młodych (szczególnie na rynkach wschodzących), a e-płatności będą stanowić coraz większą konkurencję dla polecenia przelewu. Z kolei m-płatności będą w ciągu najbliższych kilku lat raczej uzupełnieniem niż substytutem dla istniejących instrumentów płatniczych w krajach rozwiniętych, przy czym najszybciej będą się rozwijać płatności zbliżeniowe.

5. Nowi gracze na rynku płatności

Rozwój innowacji w obrocie płatniczym jest ściśle związany z pojawianiem się na nim nowych podmiotów, które mogą, poza swoją podstawową działalnością, być dostawcami tradycyjnych usług płatniczych, ale także coraz częściej są inicjatorami nowych rozwiązań w zakresie płatności, powiązanych lub nie z istniejącymi systemami bankowości elektronicznej. Nowi gracze pojawiają się przy tym na każdym z etapów związanych z realizacją płatności, poczynając od sfery przedtransakcyjnej (pozyskanie klienta, zapewnienie infrastruktury wykorzystywanej przez klienta do realizacji płatności, np. POS-y, telefony komórkowe itp.) przez sferę realizacji transakcji (łącznie z autoryzacją, rozliczeniem i rozrachunkiem), aż po fazę posttransakcyjną (dostawa potwierdzeń transakcji, np. wyciągów, uzgodnienie kont itp.). W Europie w porównaniu ze Stanami Zjednoczonymi konkurencja ze strony instytucji niebankowych jest na ogół słabsza, jednak istnieją w tym zakresie zauważalne

różnice między poszczególnymi krajami. Spore natężenie konkurencji we wszystkich fazach związanych z realizacją płatności⁹ występuje np. we Włoszech, Belgii, Liechtensteinie czy na Cyprze, stosunkowo niewielkie zaś np. w Czechach, Francji czy Finlandii. W Europie konkurenci niebankowi są szczególnie aktywni na rynku kart płatniczych, podczas gdy w USA ich obecność jest widoczna w odniesieniu do wszystkich instrumentów płatniczych [Rosati, Weiner 2007, s. 14-15].

Grupę alternatywnych dostawców usług płatniczych (PDS – Payment Services Providers) tworzą przede wszystkim: tradycyjni detaliści (zwłaszcza sieciowe supermarkety), dostawcy m-płatności (głównie operatorzy komórkowi, np. Contopronto, Moneto) oraz dostawcy e-płatności (serwisy płatności wirtualnych samodzielne – np. PayPal czy MoneyBookers, lub uruchamiane przez sprzedawców internetowych – np. Google Checkout czy Amazon Checkout). O ile pierwsi stanowią liczącą się konkurencję (zwłaszcza dla banków) w obszarze kart kredytowych, o tyle pozostali wykorzystują luki rynkowe, oferując przede wszystkim innowacyjne rozwiązania w zakresie mikropłatności typu P2P, i stanowią najnowszą grupę graczy na rynku płatności.

Udział niebankowych dostawców w rynku płatności detalicznych jest na razie niewielki, ale przewiduje się jego szybki wzrost¹⁰. Według szacunków CapGemini, RBS i EFMA w 2008 r. ok. 8,8% ogólnej liczby e-płatności oraz 4% wolumenu m-płatności zostało przeprowadzonych przez niebankowych dostawców usług płatniczych, a rok później ich udział wyniósł odpowiednio 9,3 oraz 5%. Przewiduje się, że w 2012 r. udział alternatywnych PSP w liczbie przeprowadzonych e-płatności powinien wynieść ponad 12,4%, w segmencie m-płatności zaś – ok. 8%. Średnie roczne tempo wzrostu liczby obsługiwanych przez nich transakcji w latach 2008-2012 wyniesie w przypadku e-płatności 29,9% (w odniesieniu do banków tempo to ma wynieść 18,5%), a w przypadku m-płatności 72,1% (banki – 43,2%) [*World Payments... 2010*, s. 16-18].

Niebankowi dostawcy usług płatniczych i oferowane przez nich produkty w wyższym stopniu zaspokajają potrzeby klientów odnośnie do szybkości, kosztu i prostoty rozliczenia, zapewniając przy tym relatywnie wysoki poziom ochrony przed nadużyciami oraz szybsze i prostsze procedury dotyczące zwrotów czy reklamacji. Ich obecność na rynku niewątpliwie pozytywnie wpływa na konkurencję, zmusza dotychczasowych dostawców do większej innowacyjności oraz podnoszenia efektywności, jednak zwraca się uwagę na pewne zagrożenia związane z ich funkcjonowaniem. Wśród najpoważniejszych wymienia się możliwość wystąpienia ryzyka bankructwa i niedostatecznego poziomu bezpieczeństwa [Chande 2008, s. 29], ale także ryzyka kredytowego i ryzyka płynności [*Global Electronic... 2004*, s. 93]. Te dwa ostatnie rodzaje ryzyka są związane przede wszystkim z fazą poprzedzającą płatność i fazą realizacji transakcji (z wyjątkiem fazy rozrachunku). W całym procesie związanym

⁹ Stosunkowo niewielka konkurencja występuje w fazie rozrachunku (*settlement*), która w USA jest wyłączną domeną banków).

¹⁰ W Europie będzie on związany przede wszystkim z przyjęciem Dyrektywy PSD otwierającym rynek płatności dla podmiotów innych niż banki.

z realizacją płatności występują natomiast ryzyko: reputacji, prawne, systemowe (które będzie rosło w miarę wzrostu stopnia koncentracji na rynku płatności), operacyjne (związane przede wszystkim z możliwością niewłaściwego funkcjonowania systemów, bezpieczeństwem przetwarzanych danych oraz oszustw), jak również ryzyko zgodności¹¹. Warto jednak zaznaczyć, że instytucje niebankowe mogą też przyczynić się do obniżenia niektórych rodzajów ryzyka, np. operacyjnego (outsourcing niektórych funkcji do wyspecjalizowanych podmiotów o odpowiednim *know-how*, potencjale i umiejętnościach), kredytowego czy oszustw (dzięki uwierzytelnianiu danych i autoryzacji płatności w trybie *on-line*) [Rosati, Weiner 2007, s. 30].

6. Ewolucja wymagań konsumentów i ich zwyczajów płatniczych

Dynamiczny rozwój nowoczesnych technologii, w tym zwłaszcza Internetu i telefonii komórkowej, ekspansja bankowości elektronicznej oraz pojawianie się nowych graczy i innowacji na rynku płatności detalicznych (płatności *on-line* i mobilne) skutkują wzrostem wymagań konsumentów odnośnie do usług płatniczych i sposobu ich realizacji. Oczekują oni, że będą one: szybsze, tańsze, bezpieczniejsze, łatwiejsze do wysyłania i odbioru („przyjazny” interfejs) oraz lepiej dopasowane i zintegrowane z ich systemami/procesami (np. systemem bankowości elektronicznej czy procesem wystawiania e-faktur). Warto zauważyć, że płatności będą coraz tańsze i szybsze, m.in. dzięki upowszechnianiu się płatności *on-line* i przetwarzaniu operacji płatniczych w czasie rzeczywistym, a różnice między instrumentami płatniczymi zaczną zanikać. Standaryzacja instrumentów i procesów płatności nie oznacza jednak, że ujednoczone zostaną także warunki korzystania z usług płatniczych oferowanych przez różnych dostawców, mające kluczowe znaczenie dla konsumentów.

Poza wzrostem wymagań konsumentów uczestnicy rynku usług płatniczych, w tym zwłaszcza dostawcy tych usług, muszą brać pod uwagę zmianę zwyczajów dotyczących preferowanych instrumentów płatniczych oraz procesu realizacji płatności. Jak wynika z badań prowadzonych przez Deutsche Bundesbank, preferencje płatnicze zależą od cech transakcji (kwota, miejsce płatności, rodzaj wydatku itp.), cech socjodemograficznych płacącego (np. osoby poniżej 24 i powyżej 55 roku życia oraz osoby bezrobotne preferują gotówkę, skłonność zaś do płacenia kartą rośnie w miarę wzrostu poziomu wykształcenia i dochodu), relatywnego kosztu użycia poszczególnych form zapłaty oraz indywidualnych preferencji. O wyborze instrumentu, który zostanie użyty do uregulowania płatności w punkcie sprzedaży, decydują przede wszystkim ilość posiadanej przy sobie gotówki i kwota transakcji, a dopiero w dalszej kolejności koszt użycia konkretnej formy zapłaty czy uzyskiwane w związku z tym korzyści (punkty lojalnościowe, rabaty itp.). Wynika z nich także, że ok. 58% wydatków gospodarstw domowych w Niemczech (w tym 69% wydatków na bieżące potrzeby) jest realizowanych gotówką (im mniejsza kwota transakcji, tym

¹¹ Chodzi głównie o zgodność z regulacjami sektorowymi, ale także np. ze zwyczajami.

udział gotówki wyższy). Wzrost popularności kart płatniczych nie wpływa przy tym na rzadsze używanie gotówki – karty są tam raczej konkurencją dla innych instrumentów bezgotówkowych [*Payment Behaviour...* 2009, s. 39 i 77].

Jak wynika z badań zrealizowanych w 2008 r. przez Bank of Finland dotyczących zwyczajów płatniczych i trendów na europejskim rynku płatności, zwyczaje płatnicze zmieniają się bardzo wolno¹², a zmiany następują zwykle pod wpływem równoczesnego oddziaływania wielu bodźców (związanych nie tylko z kosztem płatności, ale także z zaufaniem do nowych form zapłaty, łatwością ich użytkowania, powszechnością itd.). Badania te pozwoliły także na zidentyfikowanie kilku wyraźnych trendów na rynku płatności detalicznych w Unii Europejskiej, które wyrażają się w tym, że [Leinonen 2008, s. 11]:

- płatności bezgotówkowe zastępują płatności gotówkowe,
- płatności elektroniczne zastępują płatności oparte na dokumentach papierowych (np. czek),
- samoobsługa zastępuje tradycyjną bankowość opartą na sieci oddziałów,
- korzystanie z bankomatów jest rzadsze ze względu na częstsze płacenie kartą,
- użycie kart debetowych rośnie szybciej niż korzystanie z kart kredytowych¹³,
- polecenie zapłaty rozwija się wolno.

Warto jednak zaznaczyć, że zwyczaje płatnicze oraz struktura instrumentów wykorzystywanych w rozliczeniach bezgotówkowych w poszczególnych krajach UE są bardzo zróżnicowane, wskutek czego harmonizacja kultur płatniczych, mimo ujednolicenia norm prawnych (Dyrektywa PSD), standaryzacji podstawowych instrumentów płatniczych (instrumenty SEPA) oraz procesu przetwarzania płatności, będzie procesem długotrwałym.

7. Zakończenie

Zjawiska obserwowane w ostatnich latach na rynku płatności detalicznych, poza następstwami opisanymi wcześniej, skutkują zmianami strukturalnymi stanowiącymi wyzwanie dla podmiotów biorących udział w procesie realizacji płatności oraz regulatorów rynku. Do najważniejszych spośród nich należą:

- obniżanie barier wejścia na rynek płatności detalicznych, znaczny wzrost poziomu konkurencji i zmiana struktury podmiotowej rynku,
- wzrost roli innowacji oraz nowoczesnych technologii,
- „elektronizacja” i standaryzacja usług płatniczych oraz automatyzacja procesu płatności,
- silna presja na wzrost przejrzystości kosztów i cen usług płatniczych,

¹² Średni czas „przyswojenia” innowacji, takich jak ATM czy bankowość elektroniczna, licząc od fazy startu do fazy dojrzałości, obejmuje ok. 10 lat.

¹³ Zaznacza się jednak, że tendencja ta może się zmienić. Należy jednak zauważyć, że podobne zjawisko obserwuje się na innych rynkach o dużym nasyceniu kartami płatniczymi, np. w USA – zob. [Creyghton i in. 2009, s. 20].

- dezintegracja procesu płatności (odchodzenie od dwustronnej relacji bank–klient na rzecz procesu, w którym bierze udział wiele podmiotów) i jego defragmentacja (rozbicie procesu płatności na części – przede wszystkim oddzielenie fazy zarządzania usługą od fazy przetwarzania – realizacji),
- specjalizacja w obsłudze wybranych faz procesu płatności w połączeniu z wykorzystaniem outsourcingu dla zapewnienia możliwości świadczenia kompleksowej usługi przy spełnieniu wymogu efektywności,

Opisane przeobrażenia pociągają za sobą zróżnicowane skutki dla poszczególnych uczestników rynku płatności detalicznych. Najwięcej powinni na nich zyskać konsumenci, w najtrudniejszej zaś sytuacji są banki, na których zmiany te wymuszają przede wszystkim większą elastyczność i efektywność, a ponadto: obniżkę kosztów, zmiany w prowadzonej polityce cenowej i wzrost innowacyjności.

Literatura

- 7th SEPA Progress Report: Beyond Theory into Practice*, European Central Bank, October 2010. Central Bank, 13 September 2010.
- Chande N., *A Survey and Risk Analysis of Selected Non-Bank Retail Payments Systems*, Bank of Canada Discussion Paper 2008-17, November 2008.
- Creyghton A., Storz N., Rutstein C., Mohr S., Grealish A., *Whethering the Storm: Global Payments 2009*, The Boston Consulting Group, 2009.
- Global Electronic Payments*, Federal Reserve Bank of Chicago, April 2004.
- Harasim J., *Banki wobec zmian na europejskim rynku płatności detalicznych*, [w:] *Finanse wobec sfery realnej gospodarki* – tom I, K. Znanięcka, T. Zieliński (red.), Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice 2008.
- Innovation in Retail Banking* (2009), EFMA with Finacle, Infosys Technologie Limited, September 2009.
- Leinonen H., *Payment Habits and Trends in the Changing e-Landscape 2010+*, Expository studies A:111.2008, Bank of Finland, Helsinki 2008.
- Online Payments 2010 – Increasingly a Global Game*, Innopay, May 2010, https://www.ebaportal.eu/_Download/Research%20and%20Analysis/2010/Online_payments_2010_Innopay.pdf.
- Payment Behaviour in Germany*, Deutsche Bundesbank 2009.
- Rosati S., Weiner S.E., *Non-banks and Risk in Retail Payments*, ECB Bank of England Conference on Payments and Monetary and Financial Stability, Frankfurt, 13 November 2007.
- Schmiedel H., *The Economic Impact of the Single European Area*, European Central Bank, Occasional Paper Series, No 71, August 2007.
- SEPA: Potential Benefits at Stake. Researching the Impact of SEPA on the Payments Market and its Stakeholders*, Capgemini Consulting 2007.
- SEPA: Uniform Payment Instruments for Europe*, Bundesverband Deutscher Banken, Berlin, October 2009.
- Statistics on Payments – Data for 2009. Press Release*, European World Payments Report 2005. Capgemini, ABN Amro, EFMA
- Understanding Online Payment Preferences in International Markets*, Forrester Research, March 18, 2010.
- Viner N., Creyghton A., Rutstein C., Storz N., *Navigation to Win. Global Payments 2006*, The Boston Consulting Group, May 2006.

White Paper: Mobile Payments, European Payments Council 1st Edition, Document EPC 492-09 Version 2.0, 18th June 2010, <http://www.europeanpaymentscouncil.eu/documents/EPC492-09%20White%20Paper%20Mobile%20Payments%20version%202.0%20finalrev.pdf>.

World Payments Report 2009, Capgemini, RBS, EFMA.

World Payments Report 2010, Capgemini, RBS, EFMA.

NEW CHALLENGES ON THE RETAIL PAYMENTS MARKET

Summary: This paper analyses new challenges which have been emerging recently on the retail payments market, the specific way they evolve in certain regions/countries and their impact on the market structure and general players. The key forces shaping the payment industry are: increasing regulatory pressures, new payment instruments and the methods such as online payments and mobile payments, competitive activity from nonbank players, changing customer payment habits and intensifying customer requirements toward cost-efficient and faster payment services. The implications of these trends for the structure of the retail payments market are significant. The most important ones are: structural changes consisting in lowering market-entry barriers and increasing competition, disintegration and defragmentation of the payment processing chain, standardization of payment services, end-to-end-straight-through-processing and increasing pressure on the costs and prices of payment services' transparency.