



**Narodowy Bank Polski**  
**Departament Systemu Płatniczego**  
**Wydział Analiz i Badań**

**Płatności masowe w Polsce -  
wyniki ogólnopolskiego badania reprezentatywnego  
przeprowadzonego w 2009 r. i ich porównanie  
z wynikami analogicznego badania  
przeprowadzonego w 2006 r.**

Opracował:

**Tomasz Koźliński**

**Warszawa, czerwiec 2010 r.**

## Spis treści:

<b>I. Podstawowe informacje o badaniach .....</b>	<b>3</b>
<b>II. Sposoby płatności za cykliczne rachunki .....</b>	<b>4</b>
1. Energia elektryczna .....	4
2. Woda .....	13
3. Gaz .....	17
4. Ogrzewanie .....	21
5. Abonament RTV .....	21
6. Telefon komórkowy .....	26
7. Telefon stacjonarny .....	29
8. Czynsz .....	32
9. Ubezpieczenie samochodu .....	32
10. Ubezpieczenie mieszkania .....	37
11. Internet .....	37
<b>III. Porównanie sposobów płatności za 10 najbardziej popularnych usług masowych .....</b>	<b>43</b>
<b>IV. Liczba rachunków bankowości internetowej a sposoby płatności w Internecie .</b>	<b>46</b>
<b>V. Szacunki liczby płatności masowych w Polsce .....</b>	<b>47</b>
<b>VI. Struktura płatności masowych.....</b>	<b>50</b>
<b>VII. Scenariusze liczby i struktury płatności masowych .....</b>	<b>53</b>
<b>VIII. Szacunki korzyści dla klientów z rozwoju obrotu bezgotówkowego .....</b>	<b>54</b>
<b>IX. Wnioski z badań .....</b>	<b>58</b>
<b>X. Stan obecny upowszechnienia elektronicznych instrumentów płatniczych służących do opłacania rachunków masowych .....</b>	<b>60</b>
<b>XI. Wnioski aplikacyjne dla podmiotów uczestniczących w płatnościach masowych</b>	<b>60</b>
<b>XII. Wniosek ogólny .....</b>	<b>62</b>

## I. Podstawowe informacje o badaniach

Raport przedstawia porównanie najważniejszych wyników dwóch badań, przeprowadzonych na reprezentatywnych próbach społeczeństwa, dotyczących sposobów dokonywania płatności masowych w 2006 i 2009 roku. Płatności masowe to płatności wykonywane cyklicznie, z reguły co miesiąc, za najpopularniejsze usługi dla gospodarstw domowych. Pierwsze badanie zostało przeprowadzone w 2006 r. na 1032-osobowej próbie i każdy z respondentów mógł wskazać do pięciu sposobów płatności, w przypadku opłacania kilku rachunków danego typu. Drugie badanie przeprowadzono w 2009 r. na 1000-osobowej ogólnopolskiej próbie i w tym badaniu respondenci określali, w jaki sposób płacili ostatni rachunek za następujące usługi: energię elektryczną, wodę, gaz, ogrzewanie, abonament RTV, telefon komórkowy, telefon stacjonarny, czynsz, ubezpieczenie samochodu, ubezpieczenie mieszkania, telewizję kablową/cyfrową, ubezpieczenie na życie, spłatę rat kredytu lub pożyczki, Internet, dobrowolne ubezpieczenie emerytalne, spłatę zadłużenia na karcie kredytowej, wpłaty na fundusz inwestycyjny/ program oszczędnościowy, wywóz śmieci, opłatę za działkę lub domek letniskowy. Ze względu na niewielką liczbę odpowiedzi, dotyczącą drugiego i kolejnych rachunków w ramach zapłaty za ww. usługi, jakie otrzymano w wyniku badania w 2006 roku, w badaniu z 2009 roku pytano wyłącznie o sposób płatności za jeden rachunek. Natomiast do porównania uwzględniono wszystkie rachunki z badania przeprowadzonego w 2006 roku, ponieważ rozkład sposobów płatności za drugi i kolejne rachunki był podobny do tego, jaki był za jeden rachunek, co pozwoliło także uzyskać większą liczbę odpowiedzi.

Pytania mogły być odniesione przez respondentów do płatności dokonywanych osobiście lub przez pozostałych członków rodziny. Założono, iż badani mogli w sposobach zapłaty korzystać z własnego rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego lub z konta osobistego innej osoby z rodziny. W związku z tym mogły się zdarzyć takie przypadki, że respondent deklarował, że nie posiada indywidualnego lub wspólnego konta bankowego, a rachunek za daną usługę był opłacany przelewem w systemie bankowości internetowej lub zleceniem stałym z konta osobistego członka rodziny.

## II. Sposoby płatności za cykliczne rachunki

### 1. Energia elektryczna

W 2006 roku trzy najczęstsze sposoby płatności za energię elektryczną to: gotówka na poczcie (33,5%), gotówka w kasie punktu obsługi klienta lub u inkasenta (30,4%) i przelew w oddziale banku (9%).

W 2009 roku trzy najczęstsze sposoby zapłaty za energię elektryczną to gotówka na poczcie (40,9%), przelew w bankowości internetowej (19,8%) i gotówka w kasie punktu obsługi klienta u dostawcy usługi (14%).

Ogólnie w 2006 roku 82% płatności za energię elektryczną było wykonywanych w sposób gotówkowy, natomiast w 2009 roku ich udział spadł do 72%. Nastąpił zatem wzrost płatności bezgotówkowych z 18% do 28% w ciągu trzech lat.

Analiza przekrojowa pokazuje, że bardzo duży odsetek respondentów, pomimo posiadania dostępu do konta osobistego, nie wykorzystuje go do opłacania rachunków za energię elektryczną. Wśród Polaków, którzy mają dostęp do własnego lub wspólnego rachunku bankowego, 35% opłacało rachunki w sposób bezgotówkowy (dominowały przelewy w bankowości internetowej), reszta płatności wykonywana była w sposób gotówkowy, najczęściej na poczcie (34% w 2006 r. i 41% w 2009 r.)<sup>1</sup>.

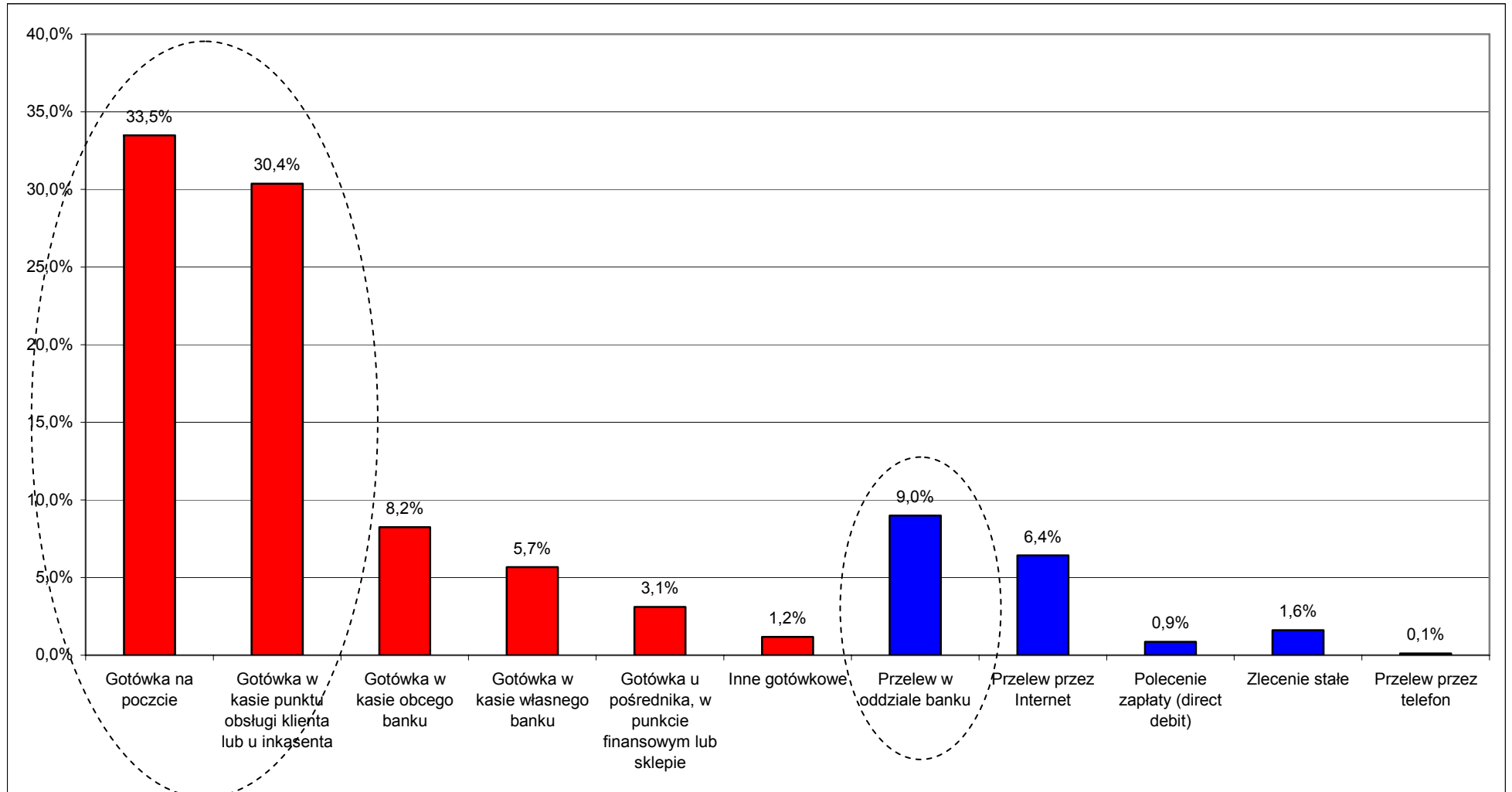
W 2006 r. rachunki za energię elektryczną w sposób bezgotówkowy najczęściej opłacały osoby w wieku 30-39 lat (28%), będące menedżerami i urzędnikami (odpowiednio 37% i 31%), mieszkające w dużych miastach (69%) oraz posiadające wykształcenie wyższe (38%).

W 2009 roku bezgotówkowo rachunki za energię elektryczną najczęściej opłacały osoby w wieku 30-44 lat (41%), mające stałą pracę (40%), mieszkające w miastach powyżej 500 tysięcy mieszkańców (45%) i z wyższym wykształceniem (61%).

---

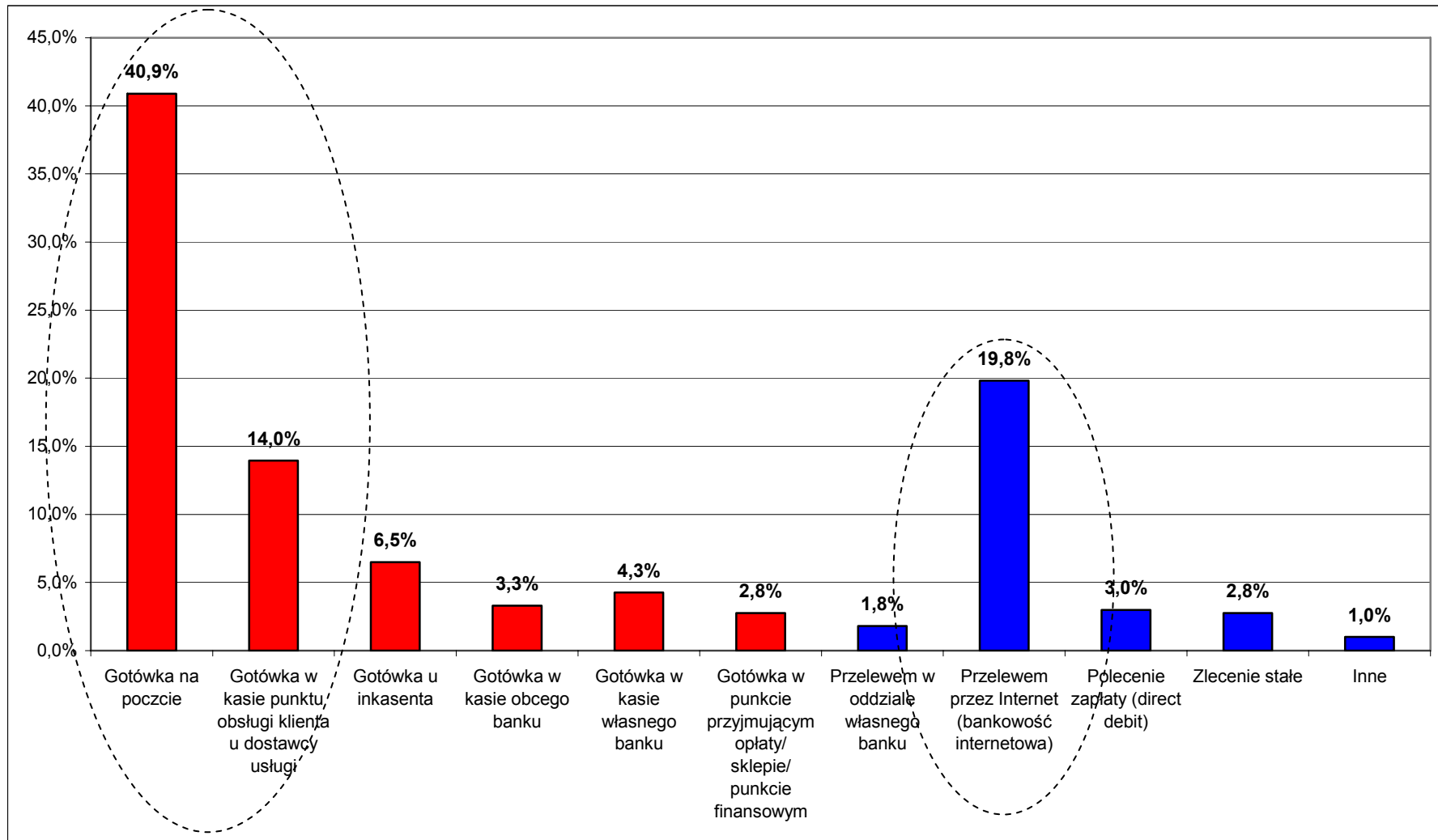
<sup>1</sup> Oddziały Poczty Polskiej pełnią jednocześnie funkcję oddziałów Banku Pocztowego dlatego niewielka część respondentów mogła błędnie zaklasyfikować dany typ płatności.

Wykres 1. Sposoby dokonywania płatności za energię elektryczną w 2006 r.



Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=1032, z czego n=917 płaciło rachunki i podało sposób zapłaty.

Wykres 2. Sposoby dokonywania płatności za energię elektryczną w 2009 r.



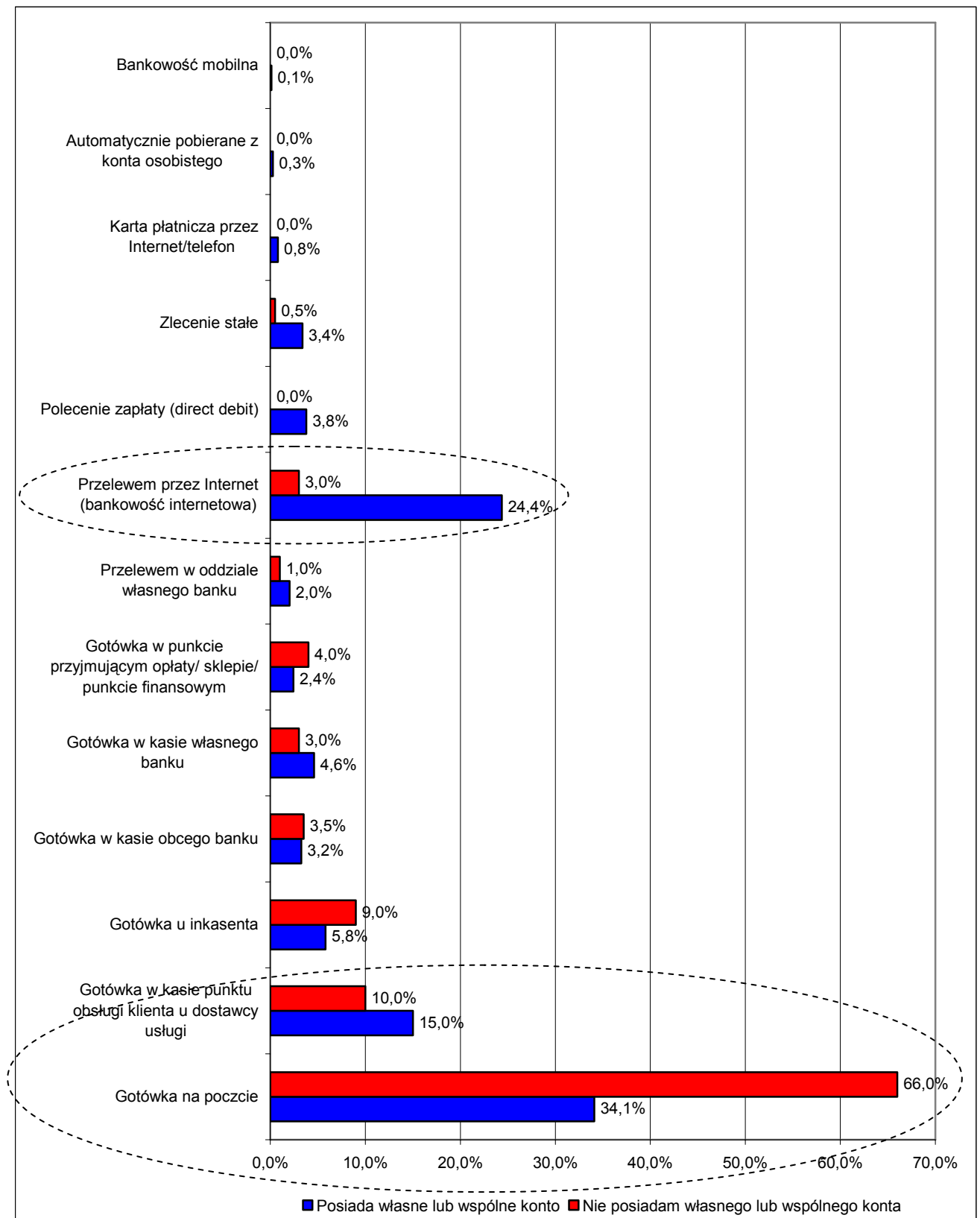
Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=1000, z czego rachunek za energię płaciło 939 osób. „Inne” to bezgotówkowe sposoby płatności: kartą płatniczą przez Internet/telefon, automatycznie z rachunku osobistego i bankowość mobilna.

Tabela 1. Sposoby dokonywania płatności za energię elektryczną w 2009 r.

	Liczebność			W procentach		
	Posiada własne lub wspólne konto	Nie posiada własnego lub wspólnego konta	Razem	Posiada własne lub wspólne konto	Nie posiada własnego lub wspólnego konta	Razem
Gotówka na pocztę	252	132	<b>384</b>	25,2%	13,2%	<b>38,4%</b>
Gotówka w kasie punktu obsługi klienta u dostawcy usługi	111	20	<b>131</b>	11,1%	2,0%	<b>13,1%</b>
Gotówka u inkasenta	43	18	<b>61</b>	4,3%	1,8%	<b>6,1%</b>
Gotówka w kasie obcego banku	24	7	<b>31</b>	2,4%	0,7%	<b>3,1%</b>
Gotówka w kasie własnego banku (w którym ma Pan(i) swoje konto osobiste/ROR)	34	6	<b>40</b>	3,4%	0,6%	<b>4,0%</b>
Gotówka w punkcie przyjmującym opłaty/ sklepie/ punkcie finansowym (Moje Rachunki, Żabka, PayTel, UniKasa itd.)	18	8	<b>26</b>	1,8%	0,8%	<b>2,6%</b>
Przelewem w oddziale własnego banku (w którym ma Pan(i) swoje konto osobiste/ROR)	15	2	<b>17</b>	1,5%	0,2%	<b>1,7%</b>
Przelewem przez Internet (bankowość internetowa)	180	6	<b>186</b>	18,0%	0,6%	<b>18,6%</b>
Polecenie zapłaty (direct debit)	28		<b>28</b>	2,8%	0,0%	<b>2,8%</b>
Zlecenie stałe	25	1	<b>26</b>	2,5%	0,1%	<b>2,6%</b>
Karta płatnicza przez Internet/telefon	6		<b>6</b>	0,6%	0,0%	<b>0,6%</b>
Automatycznie pobierane z konta osobistego	2		<b>2</b>	0,2%	0,0%	<b>0,2%</b>
Bankowość mobilna (WAP, SMS, SIM Tool Kit, itd.)	1		<b>1</b>	0,1%	0,0%	<b>0,1%</b>
Nie dotyczy	31	28	<b>59</b>	3,1%	2,8%	<b>5,9%</b>
Nie wiem	2		<b>2</b>	0,2%	0,0%	<b>0,2%</b>
<b>Razem</b>	<b>772</b>	<b>228</b>	<b>1000</b>	<b>77,2%</b>	<b>22,8%</b>	<b>100,0%</b>

Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=1000. Wyniki w kolumnie razem są sumą procentów dwóch wcześniejszych kolumn, czyli procentu osób posiadających własne lub wspólne konto osobiste oraz osób, które nie posiadają własnego lub wspólnego konta. Stąd mogą wynikać różnice z danymi zaprezentowanymi na wykresie.

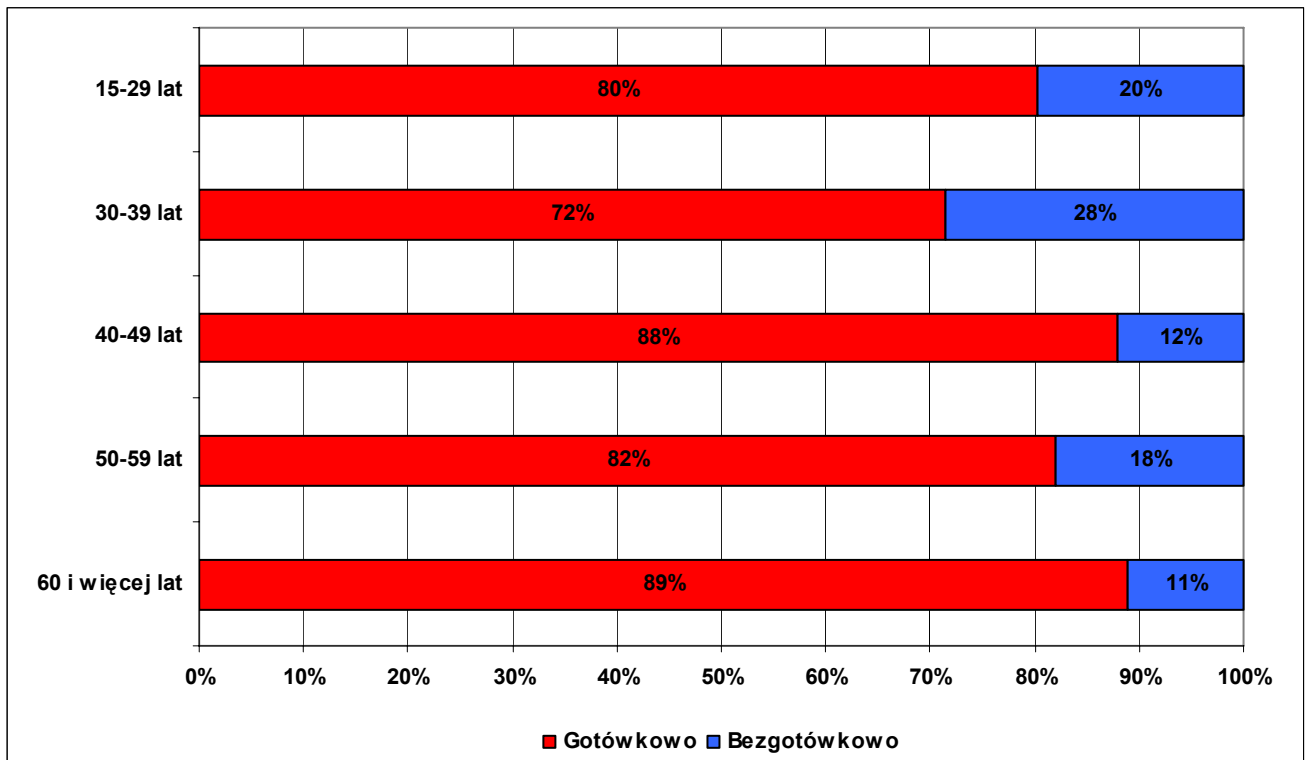
Wykres 3. Sposoby zapłaty rachunków za energię elektryczną w 2009 r. w zależności od posiadania lub nieposiadania konta osobistego (ROR) w banku lub SKOK



Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=1000, z czego 939 osób wykonywało płatności za energię spośród których n=739 posiadało konto osobiste/ROR, a n=200 nie posiadała konta osobistego.

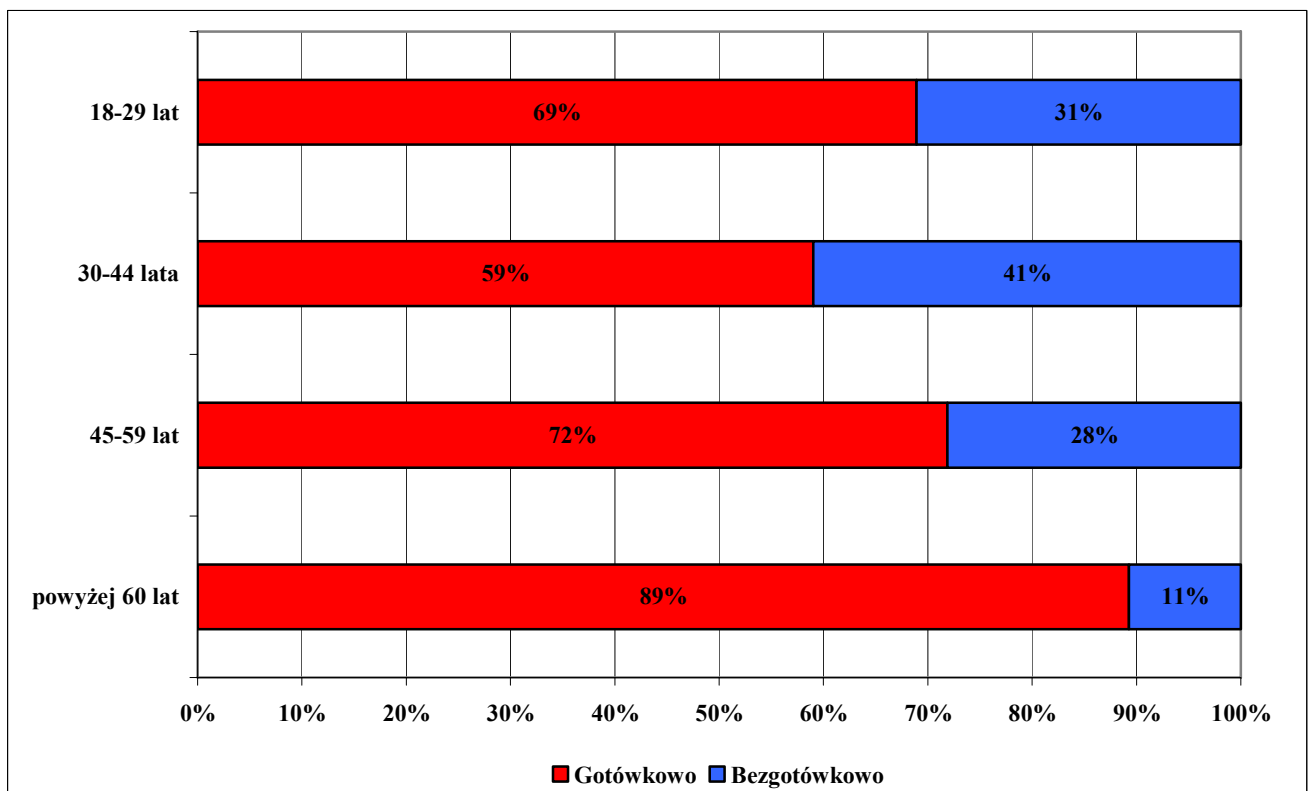


Wykres 4. Sposoby płatności za energię elektryczną w 2006 r. w zależności od wieku



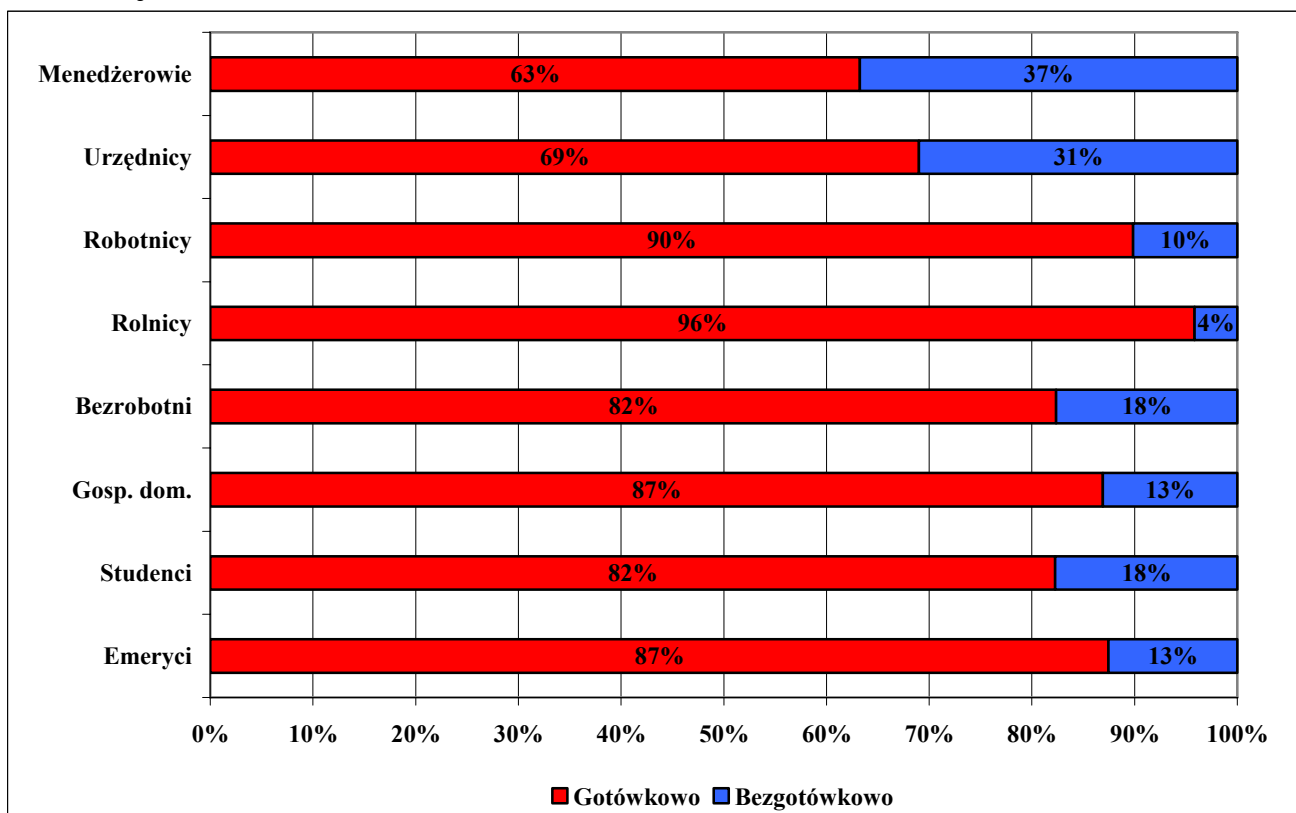
Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=886.

Wykres 5. Sposoby płatności za energię elektryczną w 2009 r. w zależności od wieku



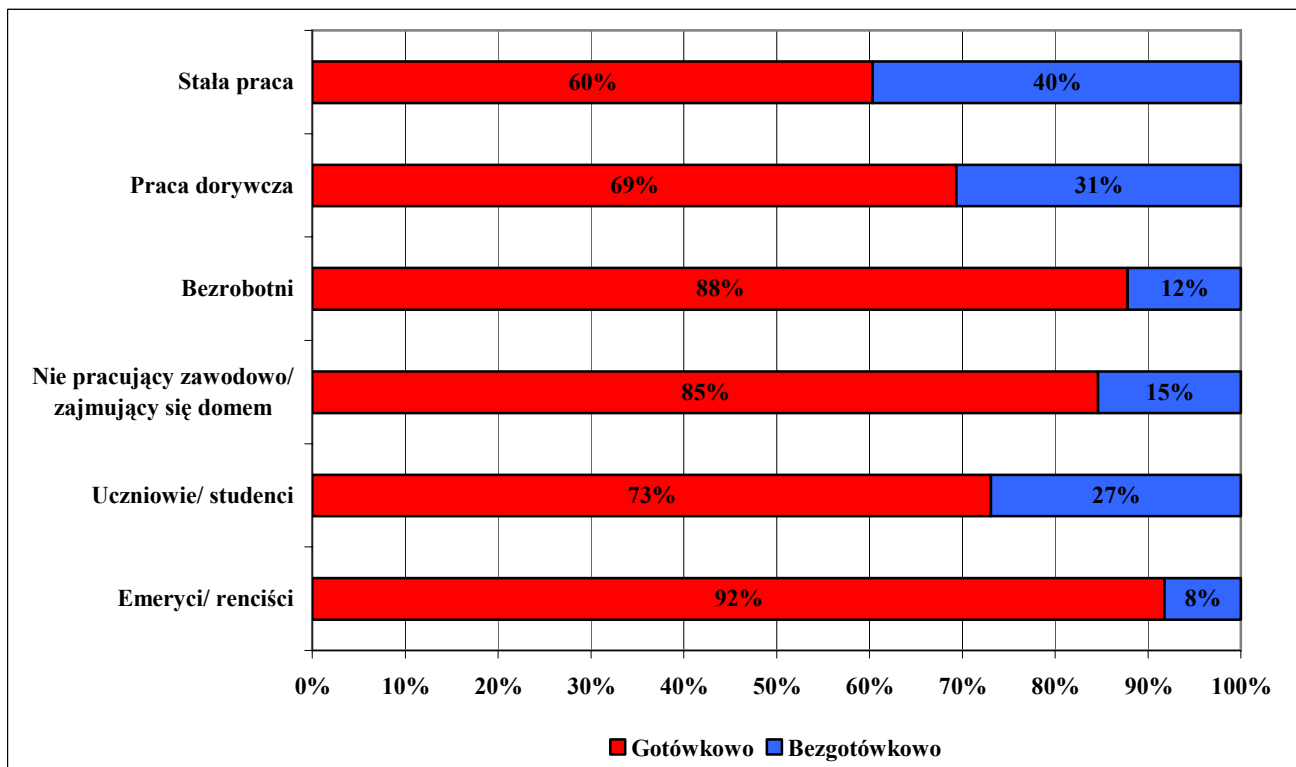
Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=939.

Wykres 6. Sposoby płatności za energię elektryczną w 2006 r. w zależności od sytuacji zawodowej



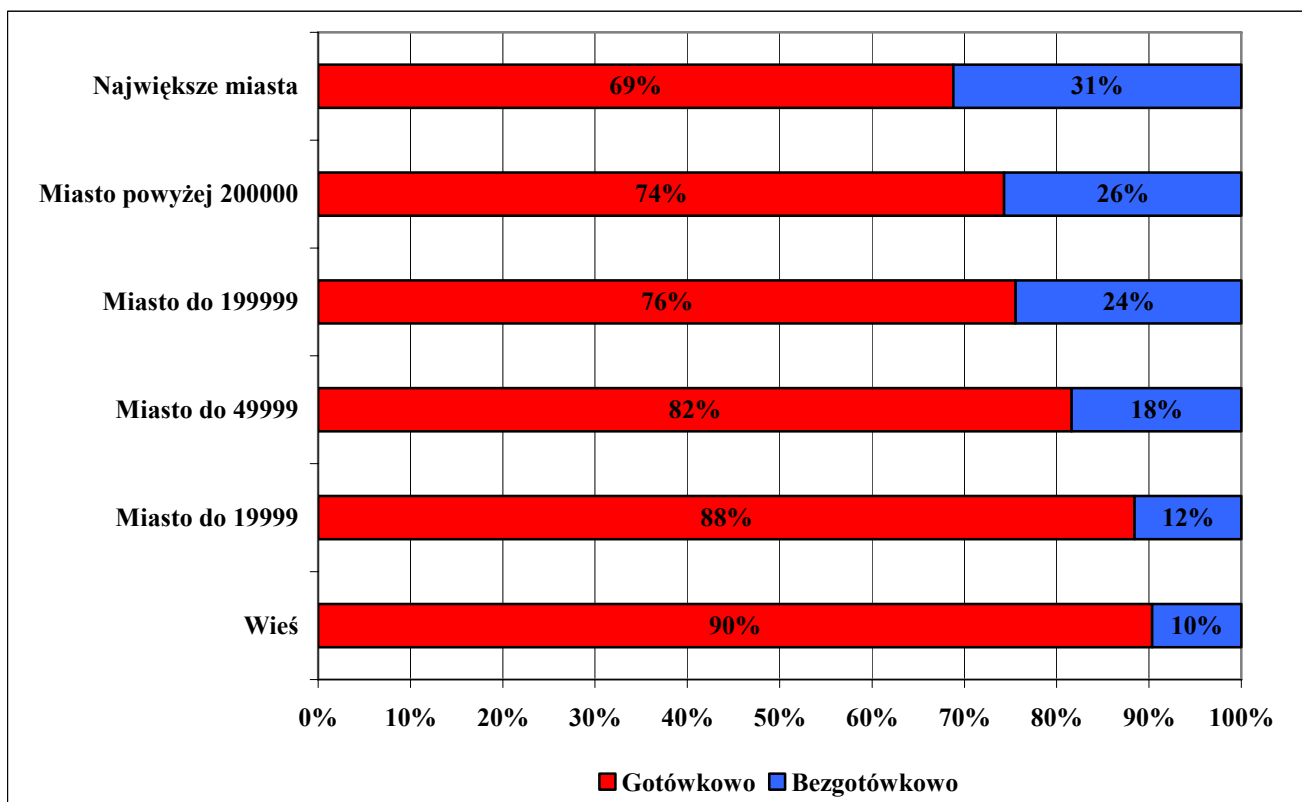
Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=882.

Wykres 7. Sposoby płatności za energię elektryczną w 2009 r. w zależności od sytuacji zawodowej



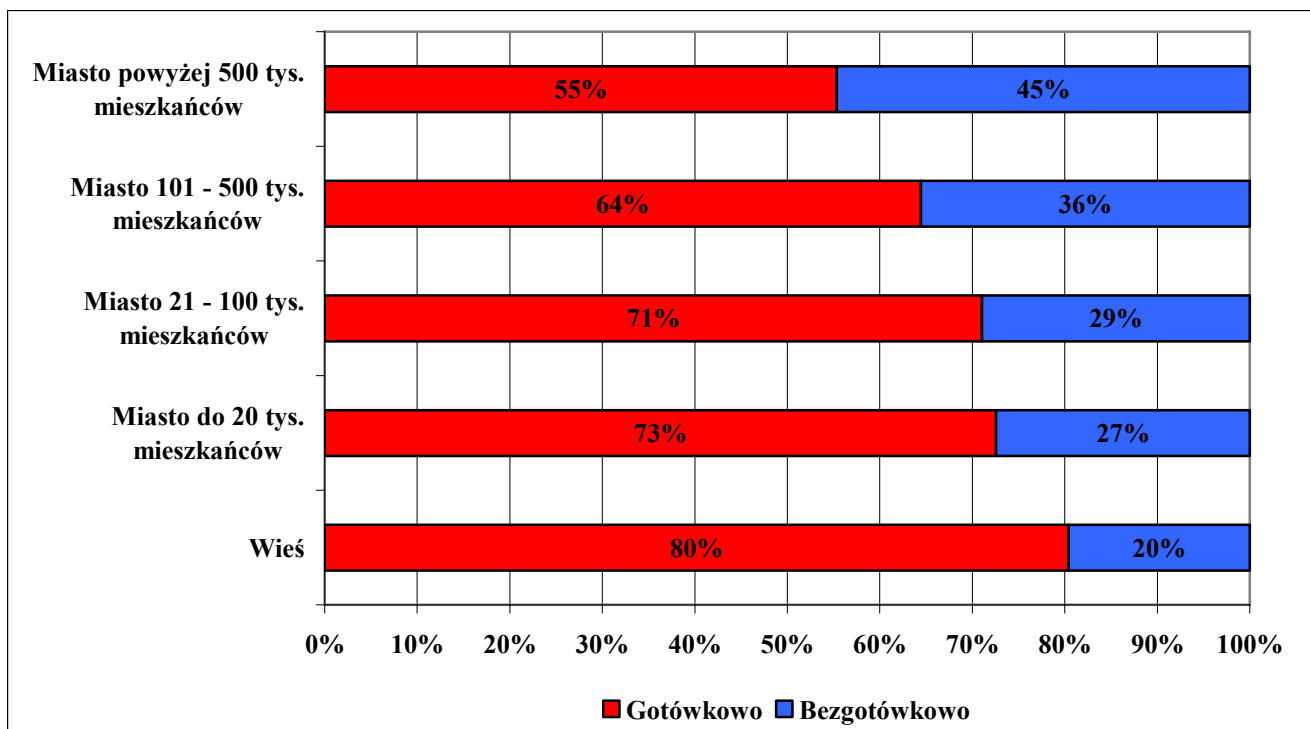
Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=932.

Wykres 8. Sposoby płatności za energię elektryczną w 2006 r. w zależności od miejsca zamieszkania



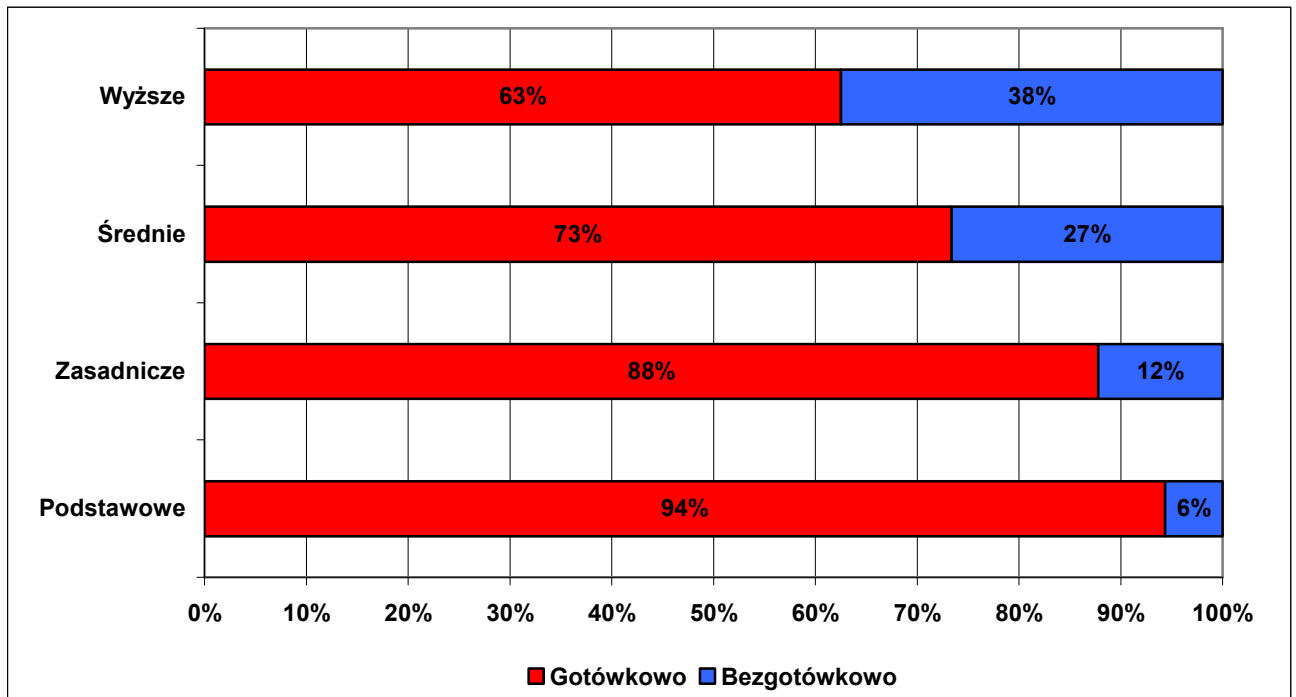
Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=884.

Wykres 9. Sposoby płatności za energię elektryczną w 2009 r. w zależności od miejsca zamieszkania



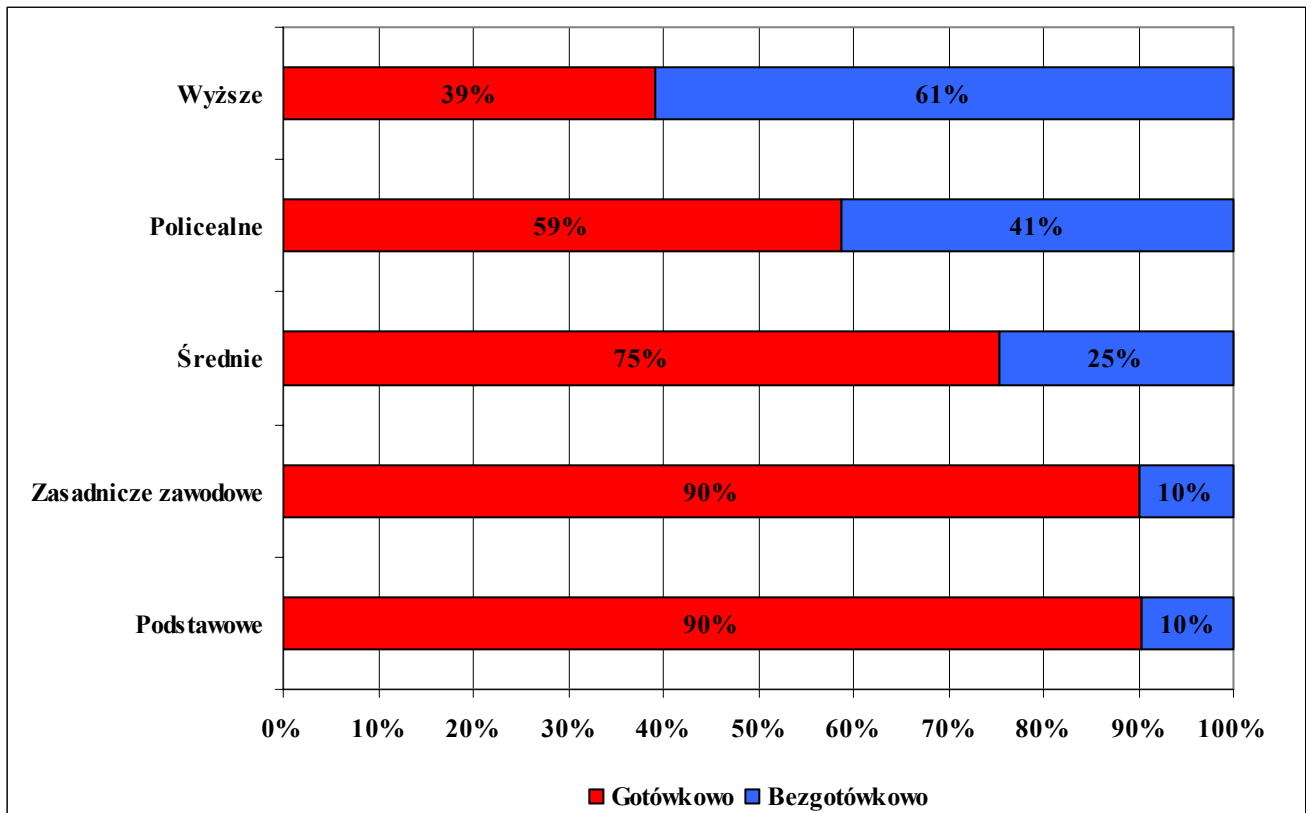
Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=939.

Wykres 10. Sposoby płatności za energię elektryczną w 2006 r. w zależności od wykształcenia



Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=886.

Wykres 11. Sposoby płatności za energię elektryczną w 2009 r. w zależności od wykształcenia



Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=932.

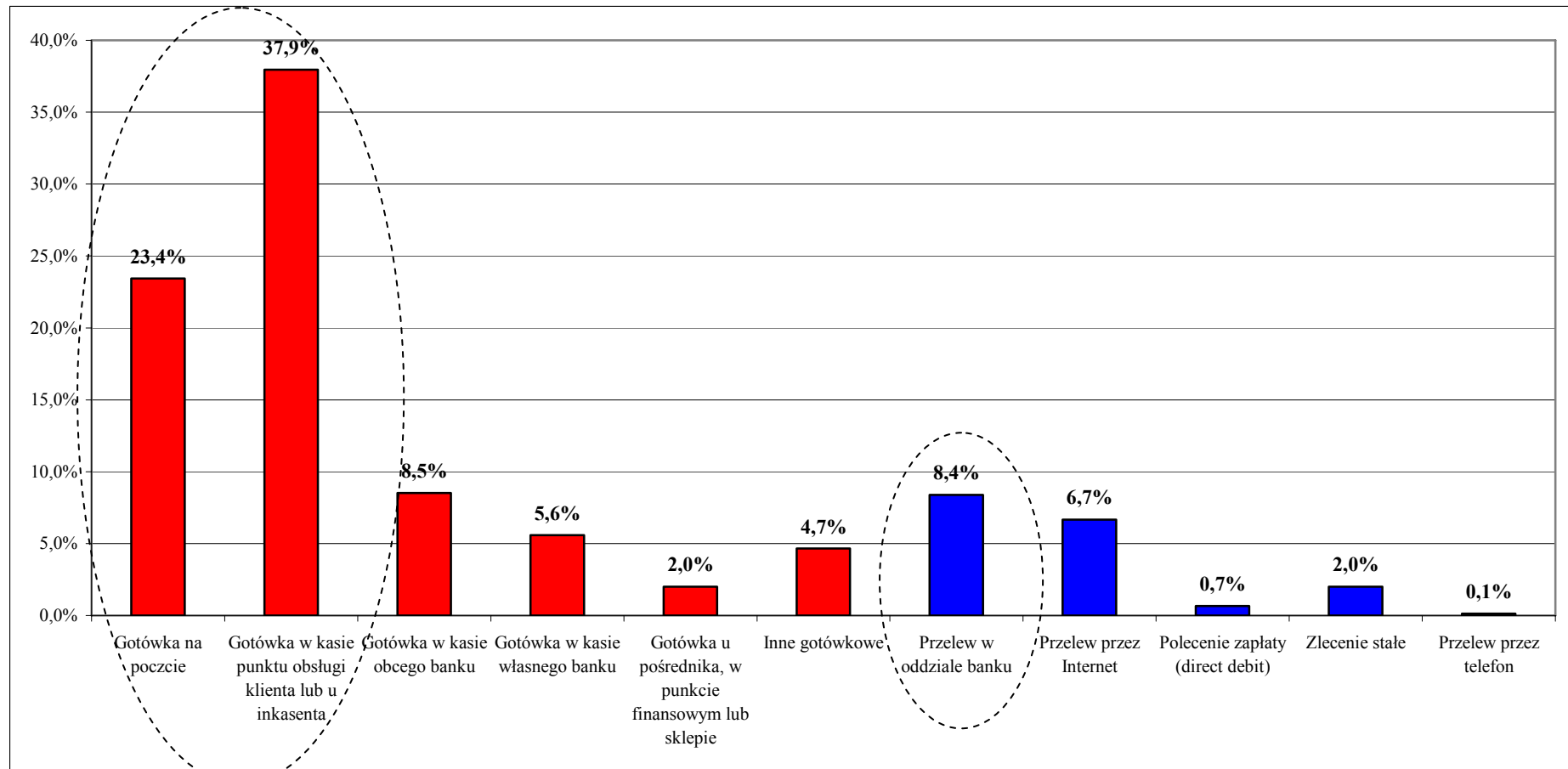
## 2. Woda

Ogólnie w 2006 roku płatności rachunków za wodę w formie gotówkowej dokonywało ponad 80% respondentów, najczęściej były to płatności gotówką w kasie punktu obsługi klienta lub u inkasenta, co stanowiło prawie 38% ogółu płatności za wodę. Natomiast w 2009 roku, płatności gotówkowe wszelkiego typu uległy obniżeniu do poziomu 74%. W 2009 r. dominującym sposobem płatności bezgotówkowych był przelew z wykorzystaniem bankowości internetowej (18%), natomiast wśród płatności gotówkowych była to płatność gotówką na pocztę (39%). Rozkład sposobów zapłaty za wodę w 2009 roku był podobny do najczęściej występującej w Polsce płatności masowej, czyli za energię elektryczną.

W trakcie przeprowadzania badania proszono respondentów, aby odnosili pytanie tylko do tych płatności, które są dokonywane jako osobny rachunek, a nie łącznie z czynszem lub w ramach rozliczenia rocznego. Pomimo takich wyjaśnień, część respondentów mogła podać sposób zapłaty za wodę wraz z czynszem. Łączna liczba respondentów, która udzieliła odpowiedzi w tym zakresie, tj.  $n=712$ , była zauważalnie mniejsza niż w przypadku płatności za energię elektryczną  $n=939$  (szacunek liczby mieszkań i domów), ale wyższa niż liczba płatności za czynsz ( $n=594$ ).

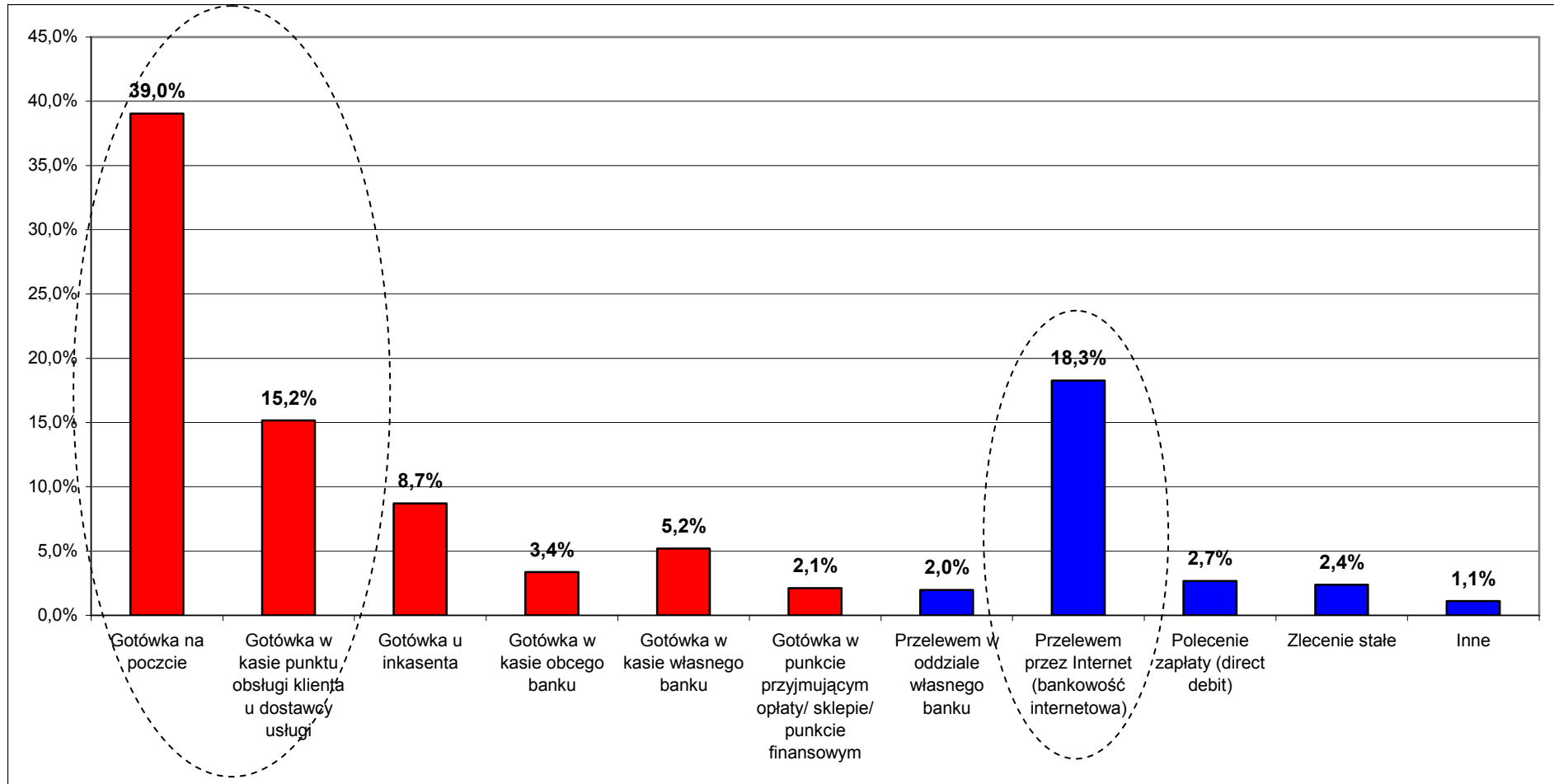
Szczegółową analizę metod płatności za wodę w 2009 r., w zależności od posiadania i nieposiadania konta osobistego, przedstawia wykres 14. Wśród osób, które nie posiadają konta osobistego, dominuje płatność gotówką na pocztę - ponad 58%, ale także osoby posiadające rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy preferowały tę formę płatności - prawie 34%. W 2009 roku osoby posiadające konto osobiste, w 32% przypadków dokonywały płatności bezgotówkowych za wodę, z czego najczęściej z wykorzystaniem bankowości internetowej - ponad 22%.

Wykres 12. Sposoby płatności za wodę w Polsce w 2006 r.



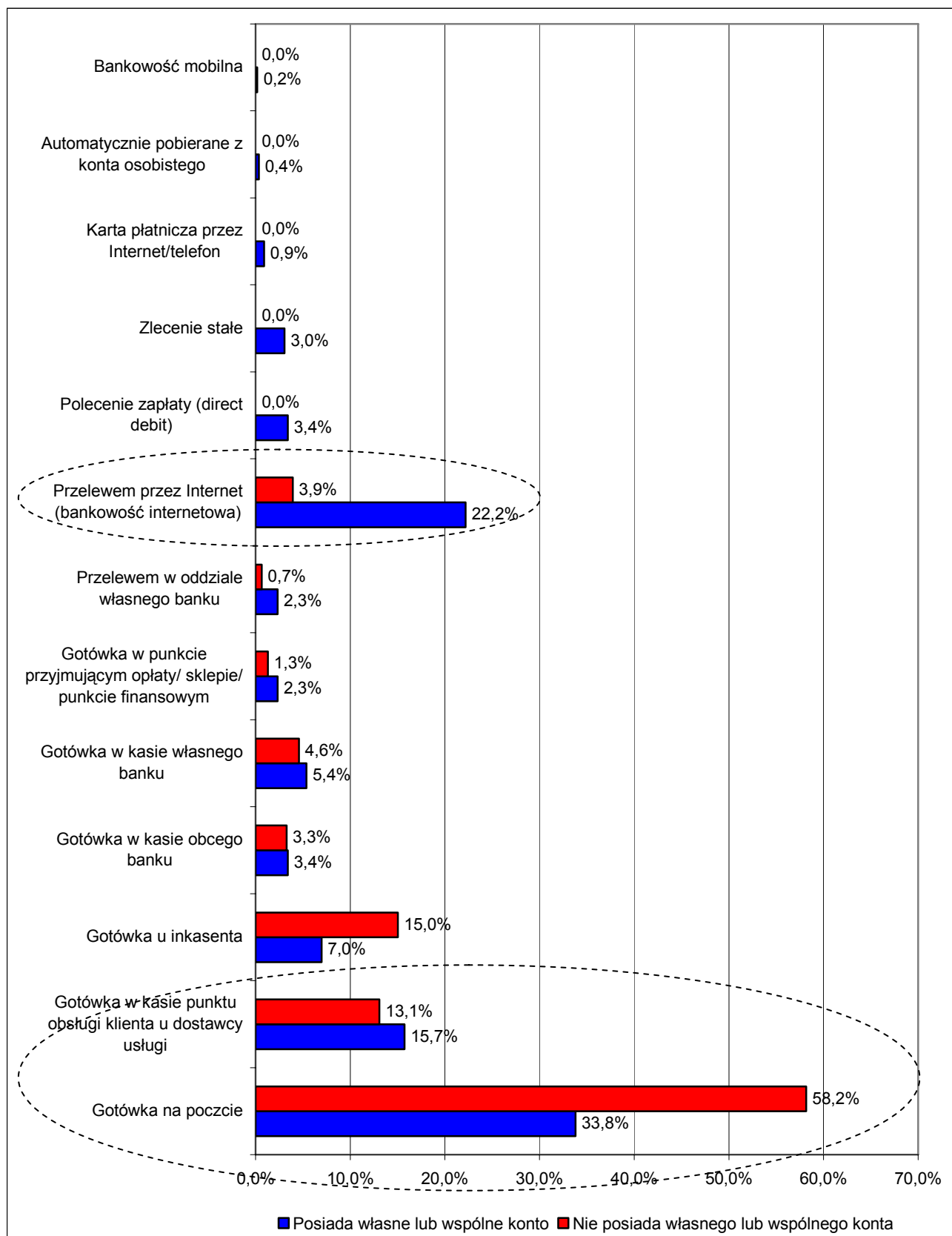
Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=747, a n=285 osób nie opłacało oddzielnie rachunków za wodę.

Wykres 13. Sposoby płatności za wodę w Polsce w 2009 r.



Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=712. „Inne” to bezgotówkowe sposoby płatności: kartą płatniczą przez Internet/telefon, automatycznie pobrane z wynagrodzenia i bankowość mobilna.

Wykres 14. Sposoby płatności za wodę w 2009 r. w zależności od posiadania i nieposiadania konta osobistego przez respondenta



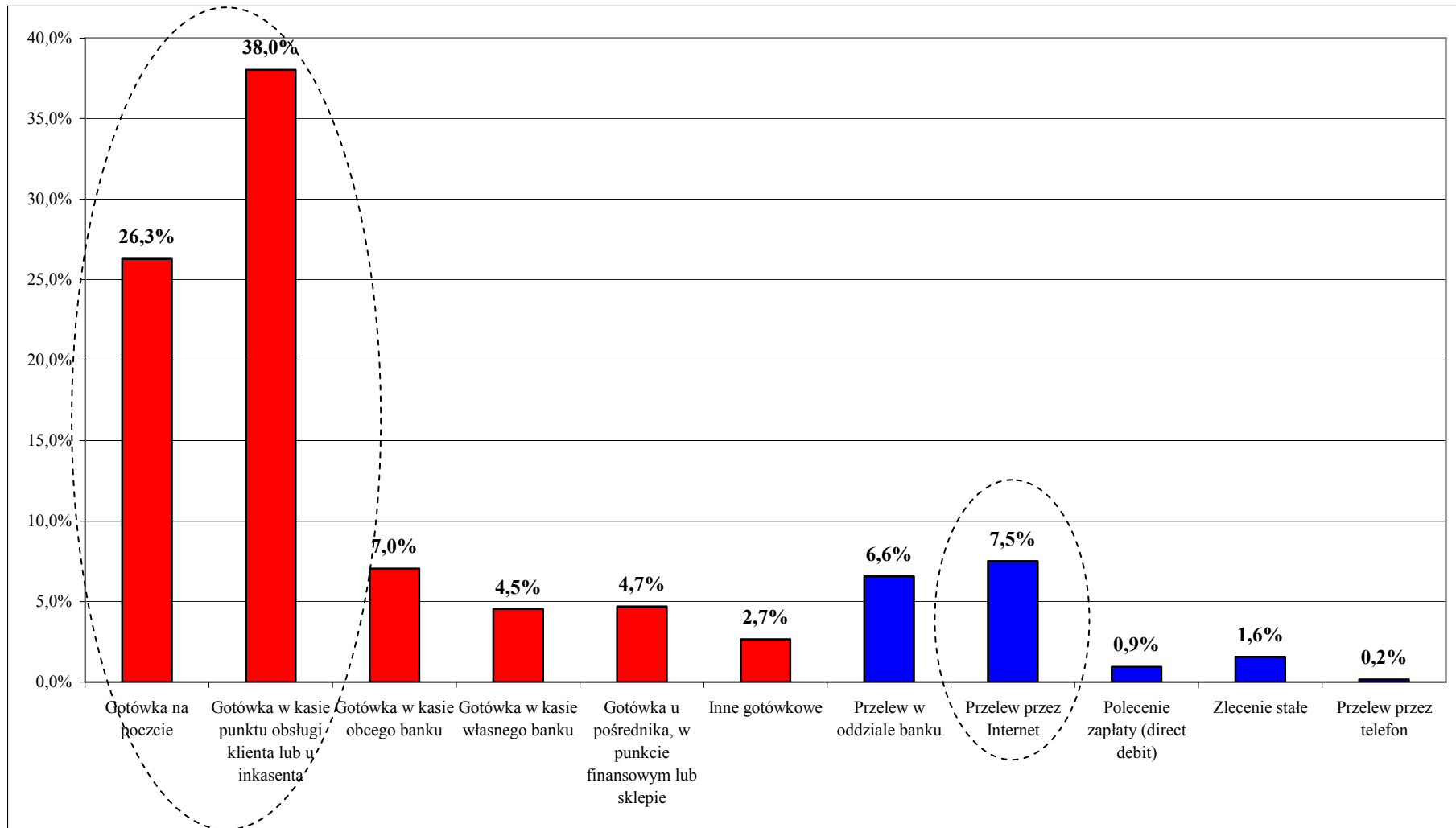
Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=1000, z czego n=712 osób wykonywało płatności za wodę spośród których n=559 respondentów posiadało konto osobiste, a n=153 nie posiadała konta osobistego.



### 3. Gaz

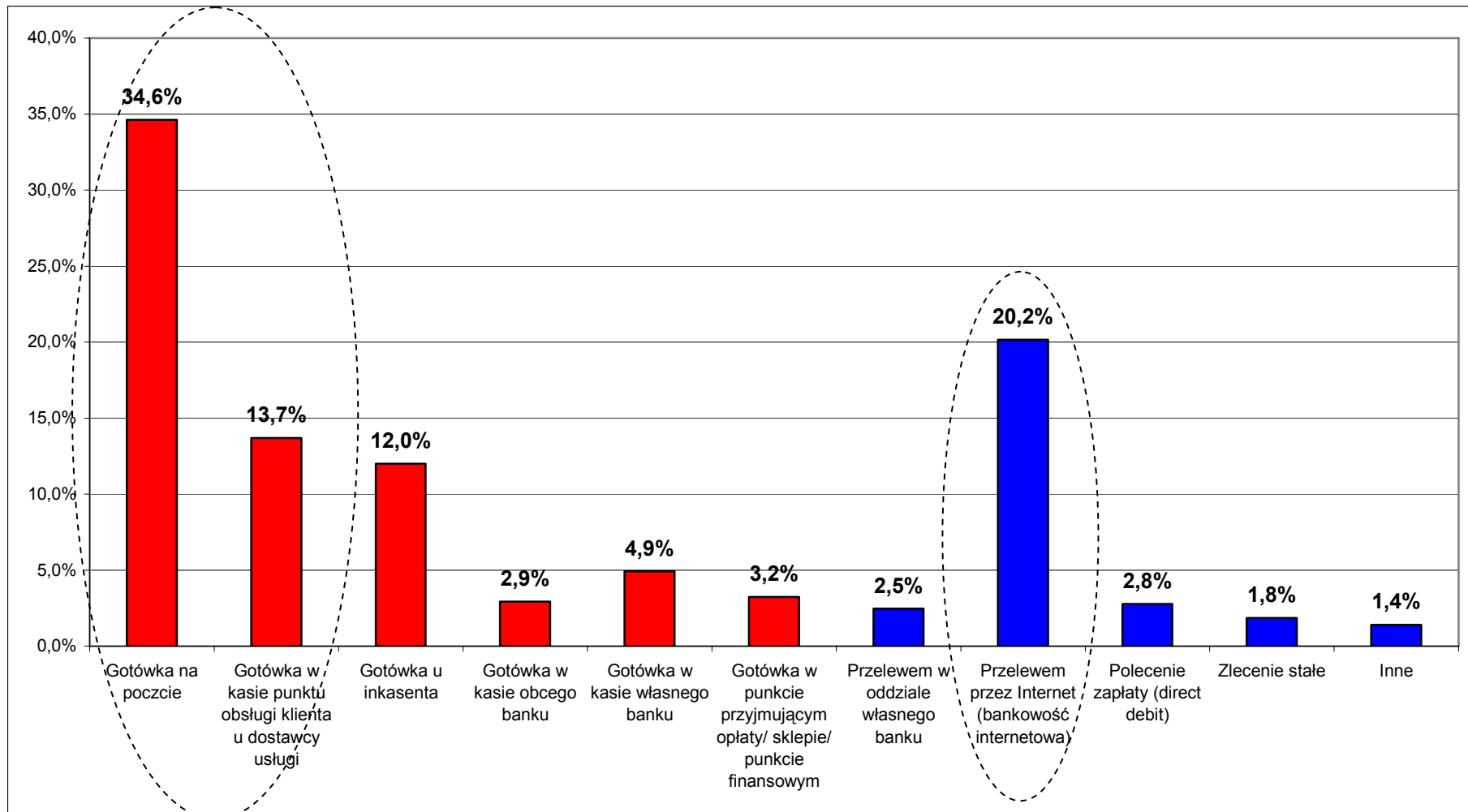
W 2006 roku większość płatności za gaz wykonywana była w sposób gotówkowy - 83,2%, z czego najczęściej była to płatność gotówką w kasie punktu obsługi klienta lub u inkasenta 38%. Natomiast w 2009 roku, dominującym sposobem płatności gotówkowych za tę usługę była płatność gotówką na pocztę (około 35%). Z bezgotówkowych płatności największym powodzeniem cieszyło się polecenie przelewu wykonywane przy pomocy bankowości internetowej (20%). Odsetek płatności bezgotówkowych za gaz wzrósł z 17% w 2006 roku do 29% w 2009 r. Analiza sposobów płatności w zależności od posiadania i nieposiadania konta osobistego dowodzi, że tylko 34% osób posiadających dostęp do konta osobistego regulowało bezgotówkowo płatności za gaz.

Wykres 15. Sposoby płatności za gaz w Polsce w 2006 r.



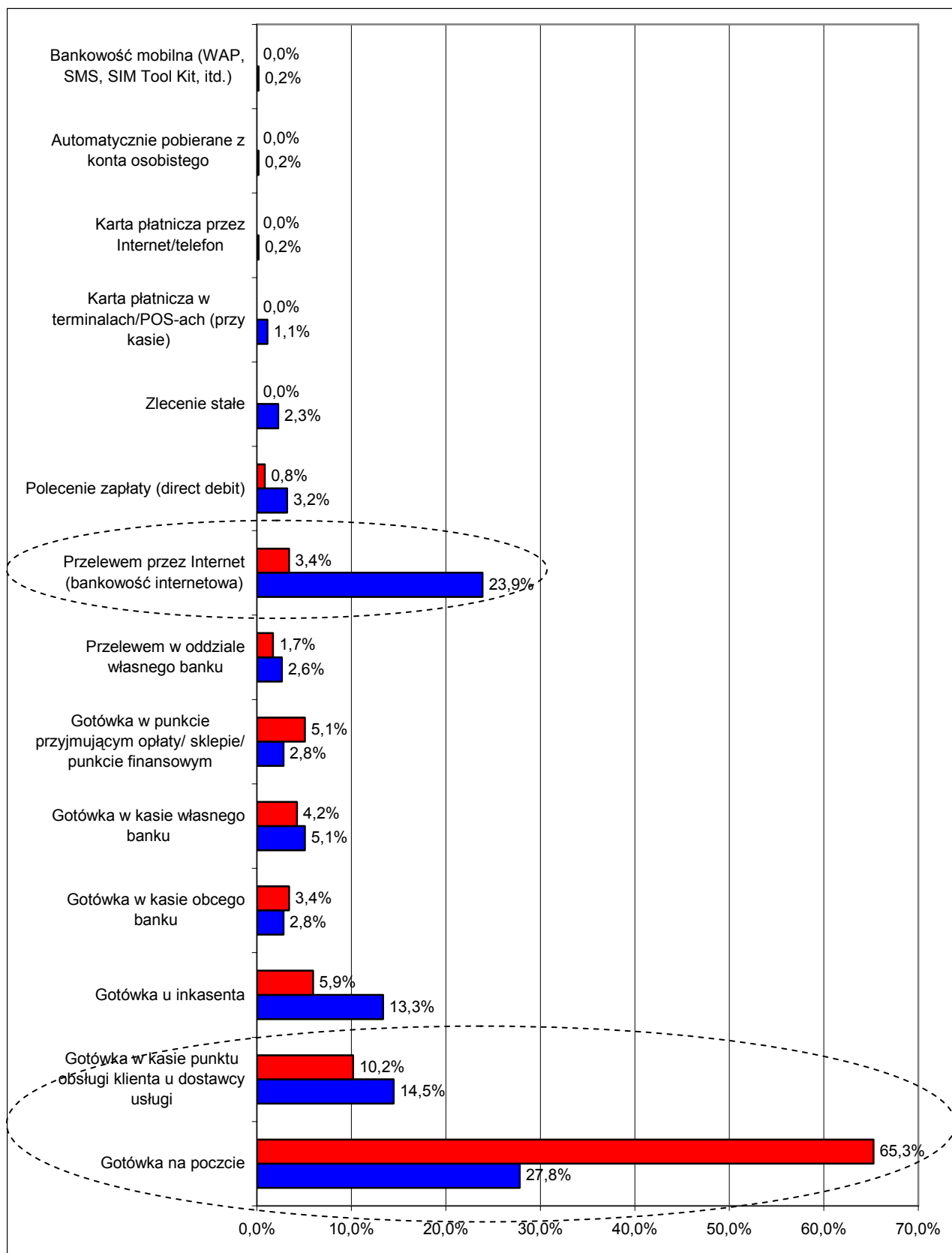
Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=631.

Wykres 16. Sposoby płatności za gaz w Polsce w 2009 r.



Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=650. „Inne” to bezgotówkowe sposoby płatności: kartą płatniczą przez Internet/telefon, kartą płatniczą w terminalach/POS-ach, automatycznie pobrane z wynagrodzenia i bankowość mobilna.

Wykres 17. Sposoby płatności za gaz w zależności od posiadania i nieposiadania konta osobistego



Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=1000, z czego n=650 osób wykonywało płatności za gaz spośród których n=532 posiadało konto osobiste/ROR, a n=118 nie posiadała konta osobistego.

## 4. Ogrzewanie

Kolejną usługą badaną w 2009 roku były formy dokonywania płatności za ogrzewanie. Transponując odpowiedzi respondentów na gospodarstwa domowe, można stwierdzić, że rachunki tego typu osobno, a nie na przykład razem z czynszem, płaciło około 36% gospodarstw domowych. Spośród nich, większość, bo 66,8%, dokonywała płatności gotówką, a najczęściej wybieraną formą płatności była płatność gotówką na poczcie (43,6%). Podobnie jak we wcześniejszych usługach, przelew w bankowości internetowej był natomiast najpopularniejszym bezgotówkowym sposobem opłacania rachunków (prawie 23%).

## 5. Abonament RTV

Gotówkowe sposoby płatności za abonament RTV stanowiły aż 85% ogółu wykonanych płatności. Dominującym sposobem płatności w 2006 roku była gotówka na poczcie z 67% udziałem w całości sposobów płatności za tę usługę. W 2009 roku udział płatności gotówkowych dokonywanych na poczcie spadł do 61%. Ogólnie udział innych form płatności gotówkowych w 2009 roku zmniejszył się na korzyść przelewów w bankowości internetowej. W 2009 roku bezgotówkowe sposoby płatności występowały łącznie w ponad 30% przypadków<sup>2</sup>. Spośród bezgotówkowych form płatności, najbardziej dynamicznie wzrosły przelewy w bankowości internetowej z około 5% do prawie 23%.

W 2009 r. każdy użytkownik posiadający odbiornik radiowy lub telewizyjny otrzymał indywidualny numer rachunku bankowego wraz z nowym formularzem z kodem kreskowym. Istniała możliwość dokonywania płatności abonamentu RTV także w punktach przyjmowania wpłat gotówkowych, przelewem w bankowości internetowej lub w oddziale banku. Jednakże przyzwyczajenie do gotówkowego sposobu płatności na poczcie wciąż jest powszechne w społeczeństwie.

Znaczna część respondentów mogła także w omawianym pytaniu wskazać na płatność za telewizję kablową i satelitarną, stąd tak wysoki odsetek odpowiedzi. Na koniec 2009 r. w Polsce było ponad 6,5 miliona osób korzystających z telewizji satelitarnej, z czego 440 tysięcy na kartę<sup>3</sup>. Dodatkowo, według Polskiej Izby Komunikacji Elektronicznej, na koniec 2009 r. w Polsce było około 4,5 miliona użytkowników telewizji kablowej, którzy także co miesiąc opłacali rachunki. Wiedząc o osobach, które korzystają z obu usług, liczbę osób, dla

---

<sup>2</sup> Część respondentów mogła na pytanie dotyczące abonamentu RTV podać sposób płatności za telewizję kablową lub satelitarną.

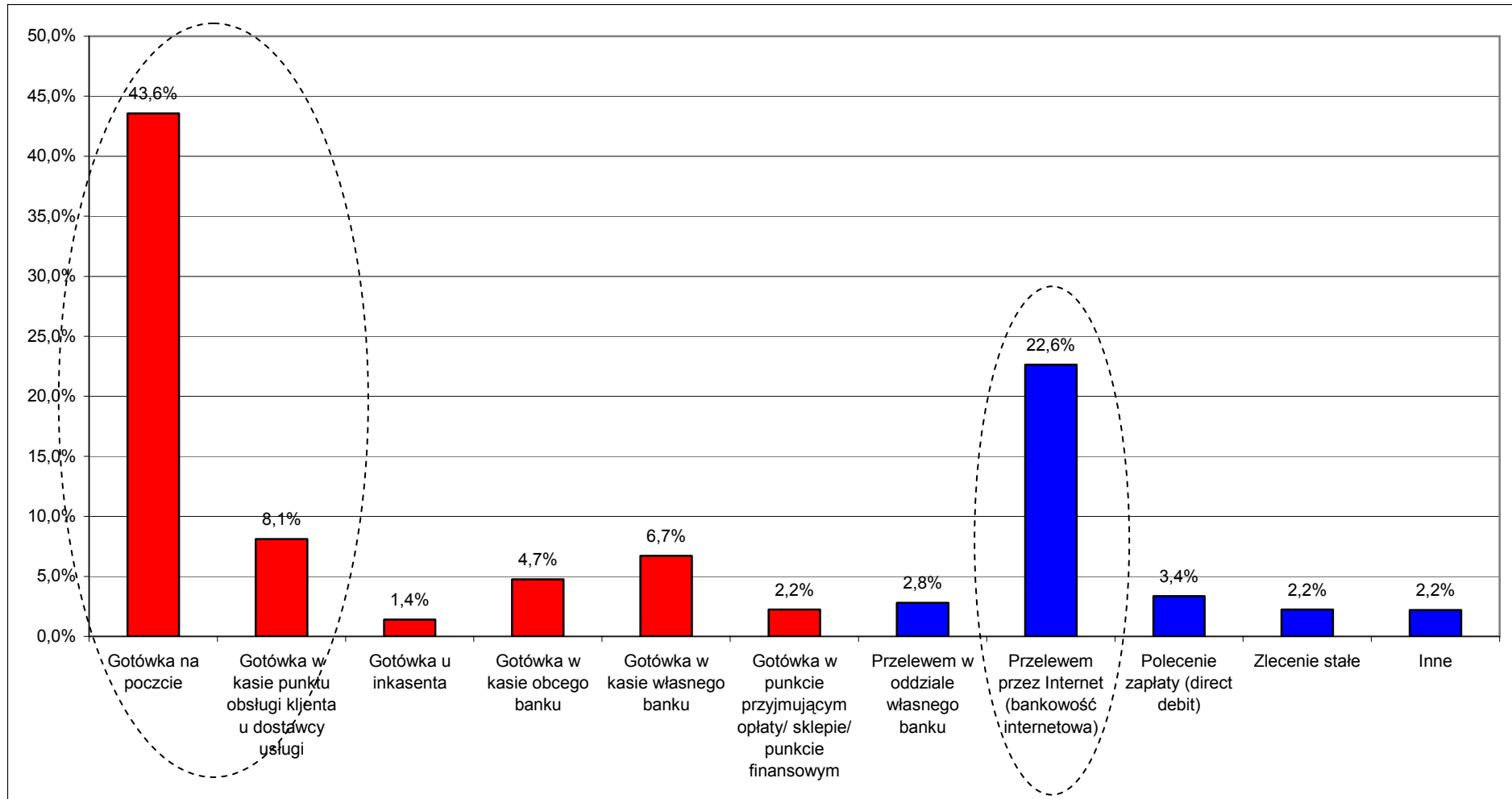
<sup>3</sup> J. Horodecki, *Pojedynek platform*, Rzeczpospolita z 6 maja 2010 r.

# NBP

których pytanie o abonament RTV mogło być różnie rozumiane, można szacować na około 10 milionów osób. Jednakże w badaniu w dalszej kolejności pytano o sposób płatności za telewizję cyfrową lub kablową.

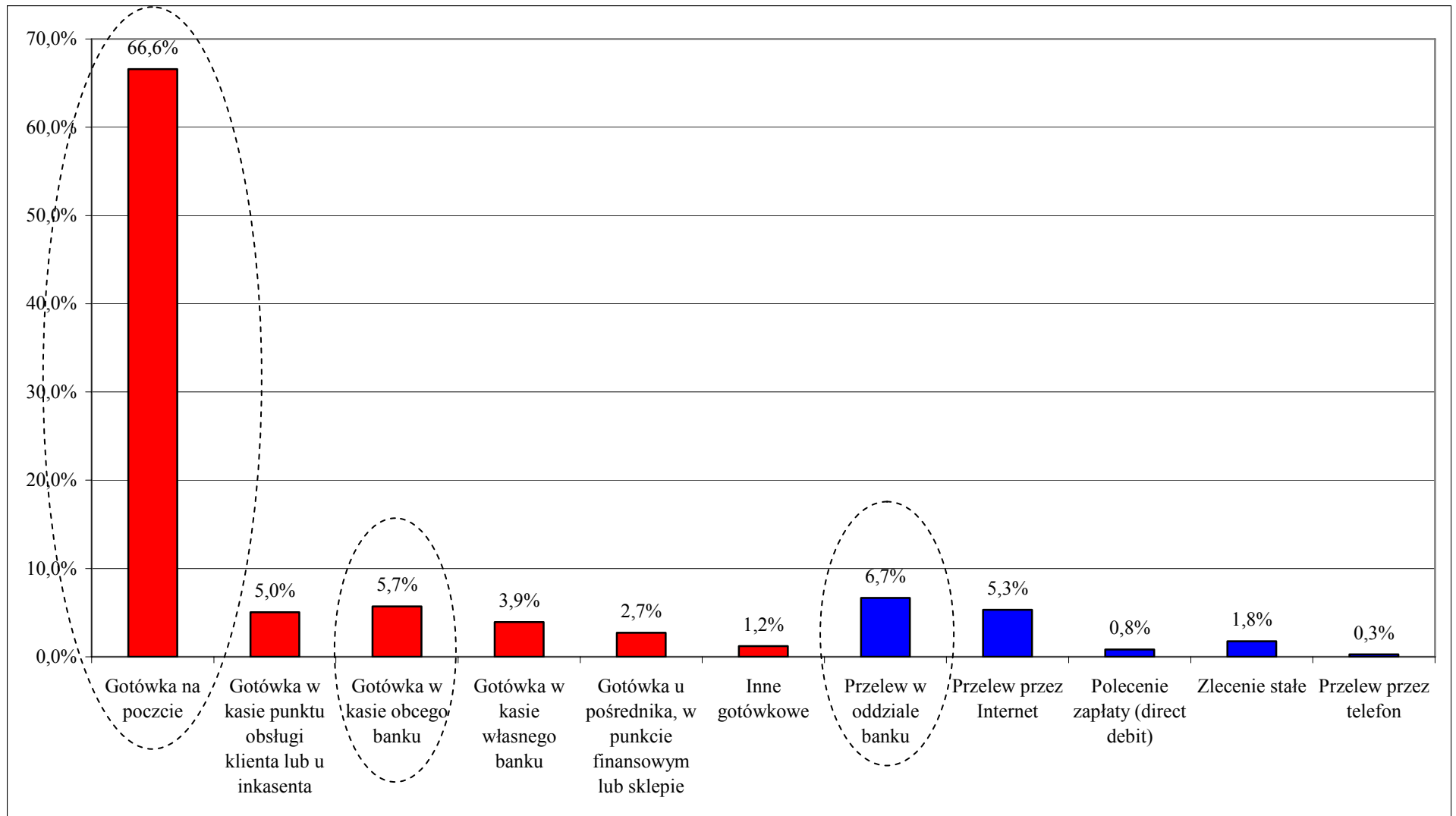
Opłata za abonament RTV jest jedną z obowiązkowych opłat publiczno-prawnych i część respondentów mogła wykazywać skłonność do zatajania informacji o tym, że nie płaci tego typu rachunków. Stosowana metoda badawcza nie jest w stanie zweryfikować prawdziwości składanych deklaracji przez respondentów.

Sposoby 18. Sposoby płatności za ogrzewanie w Polsce w 2009 r.



Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=358, a n=642 osób pytanie nie dotyczyło. „Inne” to bezgotówkowe sposoby płatności: kartą płatniczą przez Internet/telefon, automatycznie pobrane z wynagrodzenia i bankowość mobilna.

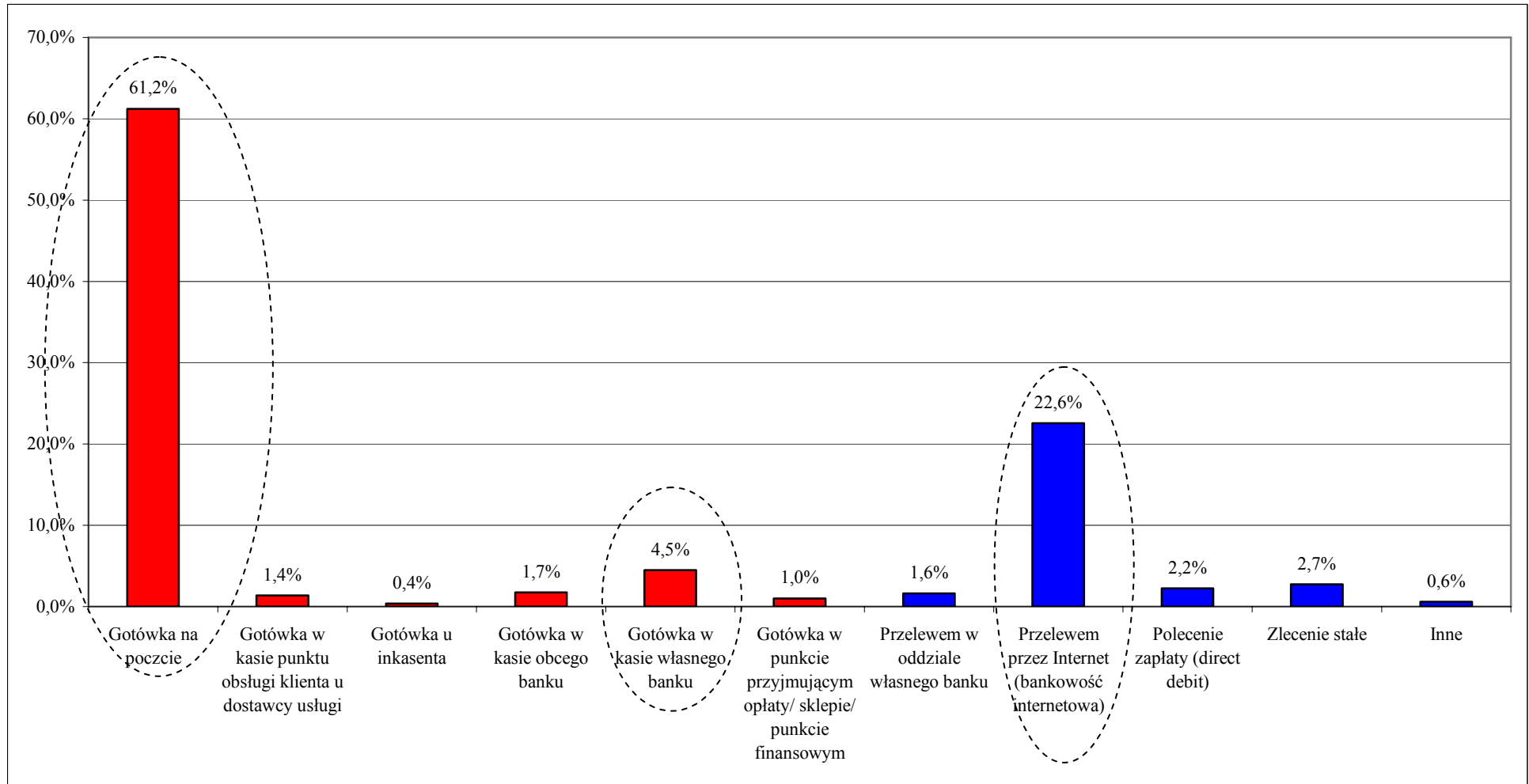
Wykres 19. Sposoby płatności za **abonament RTV** w Polsce w **2006 r.**



Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=1032, z czego n=724 opłacało rachunek za abonament TV w Polsce.



Wykres 20. Sposoby płatności za **abonament RTV** w Polsce w **2009** r.

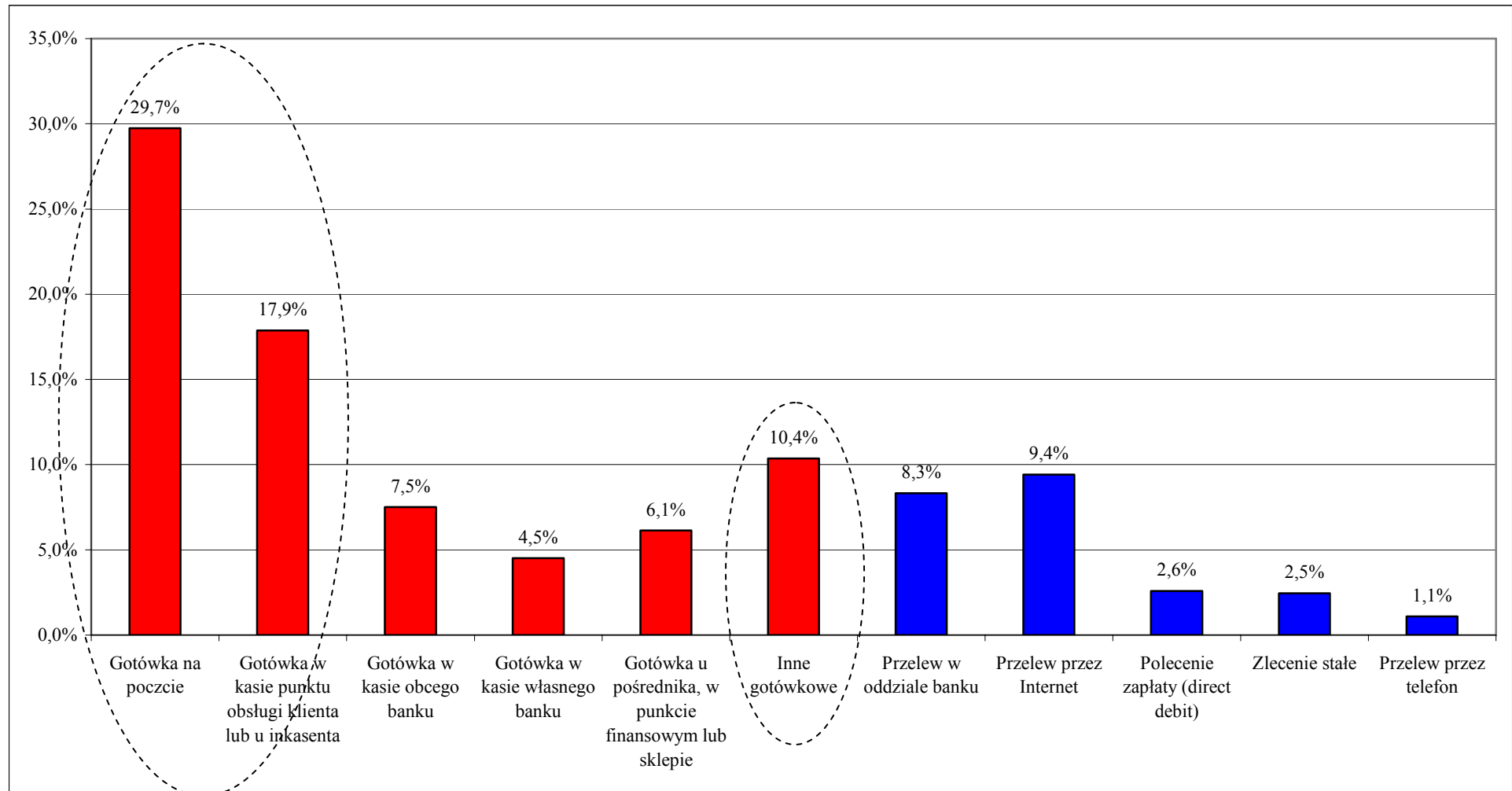


Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=802, a n=198 osób pytanie nie dotyczyło. „Inne” to bezgotówkowe sposoby płatności: karta płatnicza przez Internet/telefon, automatycznie pobrane z wynagrodzenia i bankowość mobilna.

## 6. Telefon komórkowy

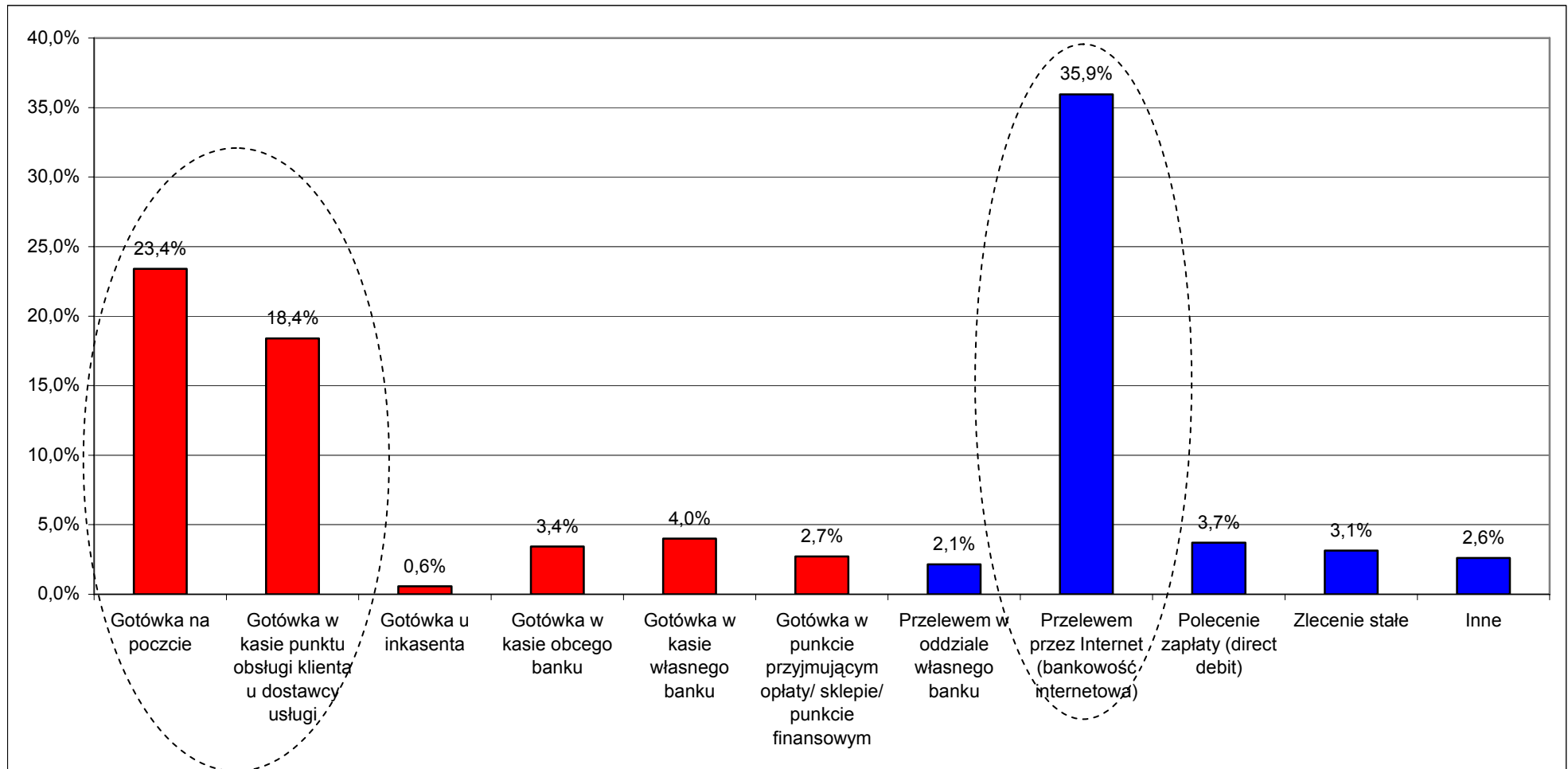
W 2006 roku Polacy tylko w 24 na 100 przypadkach opłacali rachunki za telefon komórkowy w sposób bezgotówkowy, z czego najczęściej dokonywali tych płatności przelewem z wykorzystaniem bankowości internetowej oraz przelewem w oddziale banku. W 2009 roku udział płatności bezgotówkowych wzrósł do około 48%, głównie dzięki aktywniejszemu wykorzystywaniu przez tych klientów kanałów elektronicznych, takich jak przelewy w bankowości internetowej. Wśród płatności gotówkowych dominowały płatności gotówką na poczcie oraz gotówką w kasie punktu obsługi klienta u dostawcy usługi. Płatności za telefon komórkowy są drugim typem usługi, którą Polacy płacili najczęściej bezgotówkowo.

Wykres 21. Sposoby płatności za **telefon komórkowy** w Polsce w 2006 r.



Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=719.

Wykres 22. Sposoby płatności za **telefon komórkowy** w Polsce w **2009 r.**

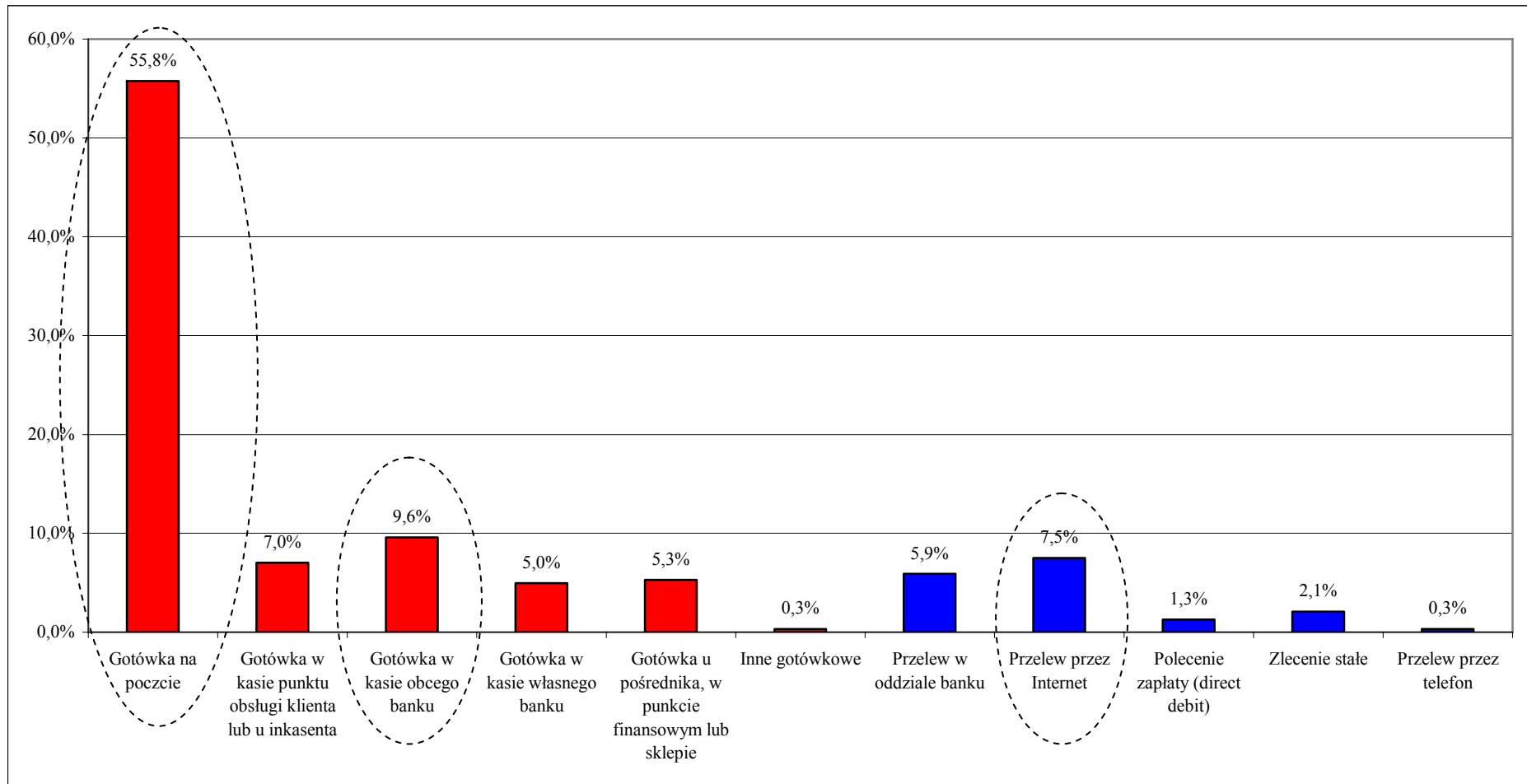


Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=701, a n=299 osób pytanie nie dotyczyło. „Inne” to bezgotówkowe sposoby płatności: przelewem przez telefon, karta płatnicza przez Internet/telefon, karta płatnicza w terminalach/POS-ach, automatycznie pobrane z konta osobistego i bankowość mobilna.

## 7. Telefon stacjonarny

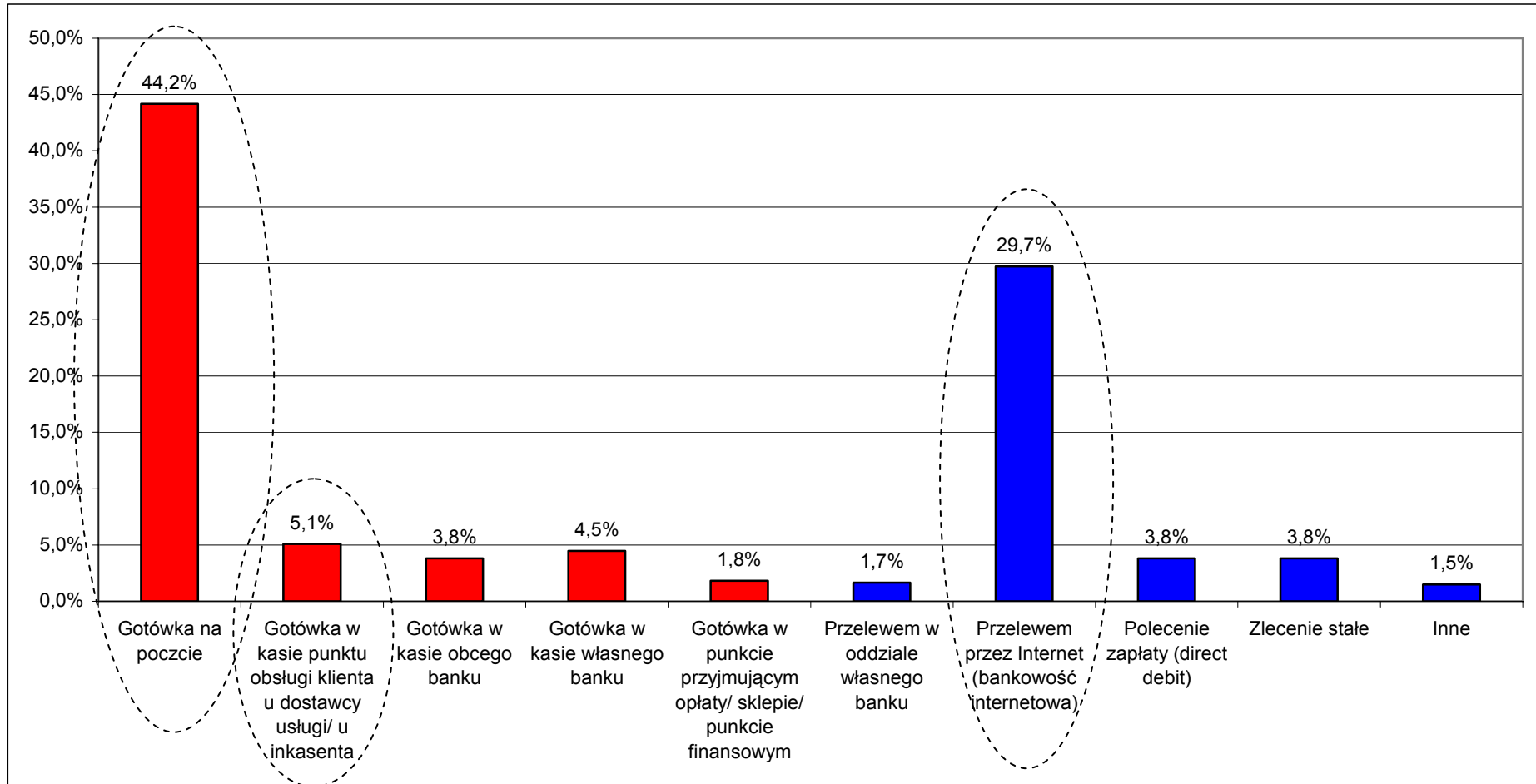
W 2006 roku płatności za telefon stacjonarny w większości przypadków (83%) dokonywane były w sposób gotówkowy, z dominującym udziałem płatności gotówką na poczcie (56%). W 2009 r. sytuacja ta uległa zdecydowanej zmianie i wzrósł udział płatności bezgotówkowych do poziomu 41% ogółu płatności. Nadal jednak najczęstszym sposobem płatności w 2009 roku za telefon stacjonarny pozostała gotówka, której udział stanowił ponad 59%. Spośród gotówkowych form płatności najpopularniejsza była gotówka na poczcie (44%). Spośród bezgotówkowych metod płatności, największą popularnością cieszyły się przelewy w Internecie, z blisko 30% udziałem wśród płatności ogółem.

Wykres 23. Sposoby płatności za **telefon stacjonarny** w Polsce w **2006 r.** (w procentach)



Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=616.

Wykres 24. Sposoby płatności za **telefon stacjonarny** w Polsce w **2009 r.**



Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=602, a n=398 osób pytanie nie dotyczyło. „Inne” to bezgotówkowe sposoby płatności: karta płatnicza przez Internet/telefon, płatność automatycznie pobrana z konta osobistego i bankowość mobilna.

## 8. Czynsz

W 2006 roku respondenci w 82% regulowali płatności za czynsz w formie gotówkowej. Ze względu na brak lub bardzo niskie opłaty, aż 40% spośród wszystkich płatności za czynsz było wykonywanych gotówkowo w kasie punktu obsługi klienta lub u inkasenta. Z bezgotówkowych form płatności największy udział miały płatności z wykorzystaniem bankowości internetowej (ok. 8%). W 2009 roku udział płatności bezgotówkowych wzrósł do około 33%, ale nadal płatności gotówkowe stanowiły prawie 70% wszystkich płatności, w tym najczęściej wybierano płatność za czynsz w formie gotówki na pocztę (29%) lub w kasie punktu obsługi klienta u dostawcy usługi lub u inkasenta (prawie 28%).

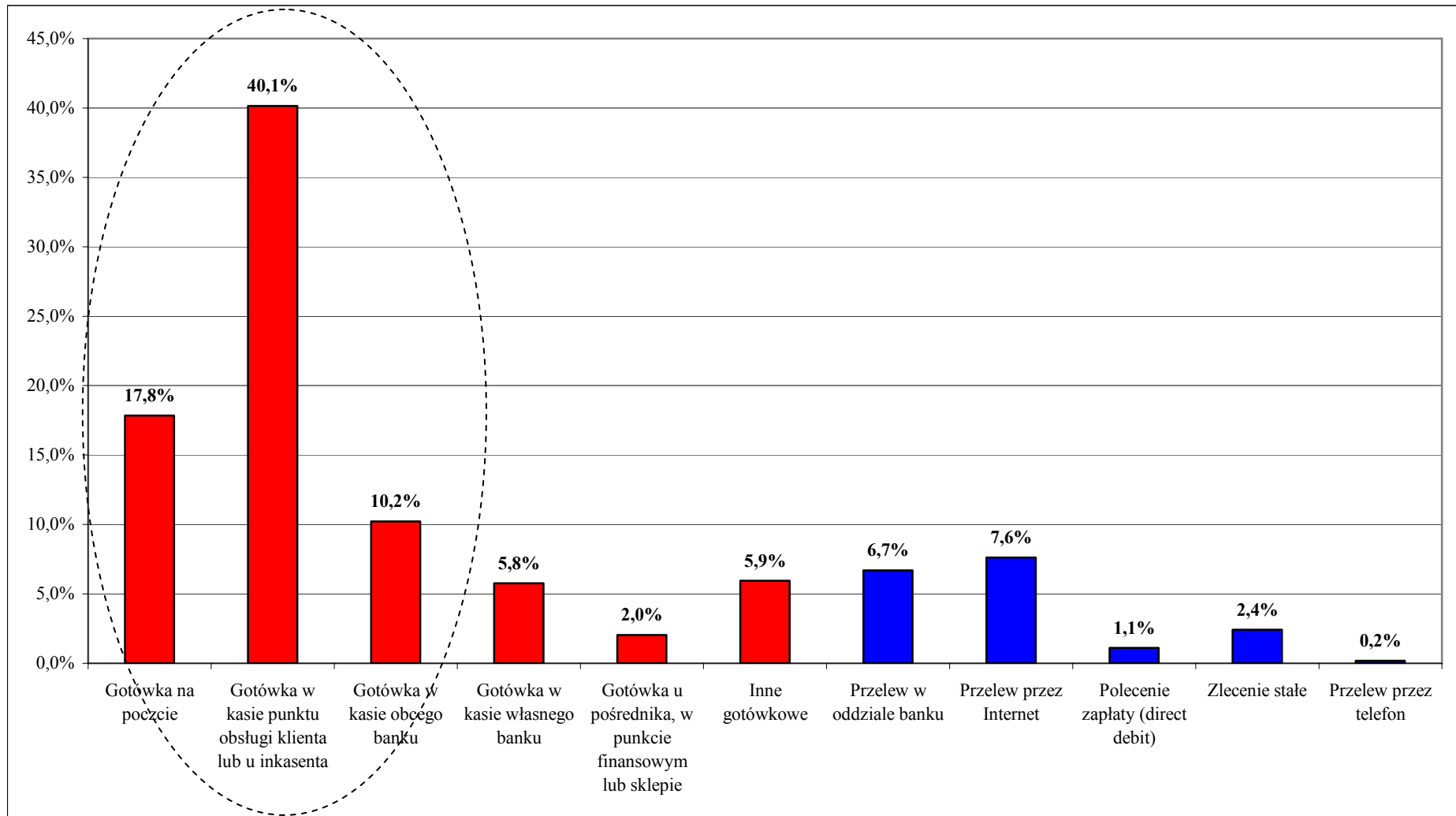
## 9. Ubezpieczenie samochodu

W 2006 roku Polacy płatność za ubezpieczenie samochodu w ogromnej większości dokonywali w sposób gotówkowy (89%). W ponad połowie przypadków, płatności były dokonywane w formie gotówkowej w kasie punktu obsługi klienta lub u inkasenta (52%). Z bezgotówkowych płatności najczęściej wybierano przelewy w oddziale banku, które miały łączny udział 5% oraz przelewy w Internecie z 4% udziałem.

W 2009 roku struktura sposobów płatności była porównywalna do tej z 2006 roku. Łączny udział płatności bezgotówkowych w 2009 roku wynosił około 17%. Transakcje gotówką w kasie punktu obsługi klienta u dostawcy usługi (u ubezpieczyciela) stanowiły 43%, a u inkasenta (u agenta ubezpieczeniowego) 15%, co daje łączny udział około 58%. Udział płatności gotówkowych w kasie punktu obsługi klienta lub u inkasenta (agenta ubezpieczeniowego) wyjątkowo zatem wzrósł na przestrzeni badanych lat z około 52% do 58%. Najczęściej wybierane płatności bezgotówkowe to przelewy w bankowości internetowej (14%).

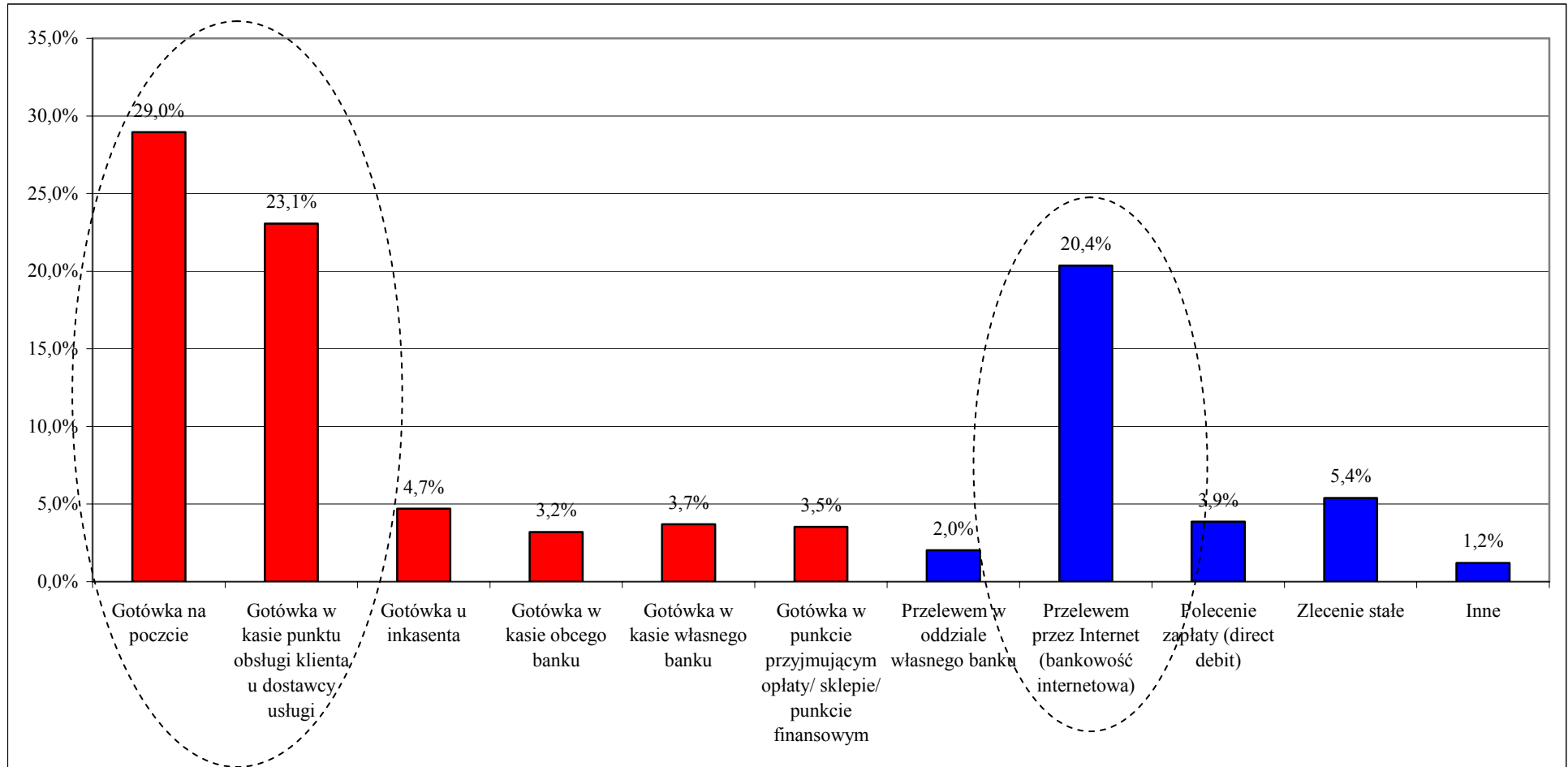


Wykres 25. Sposoby płatności za czynsz w Polsce w 2006 r.



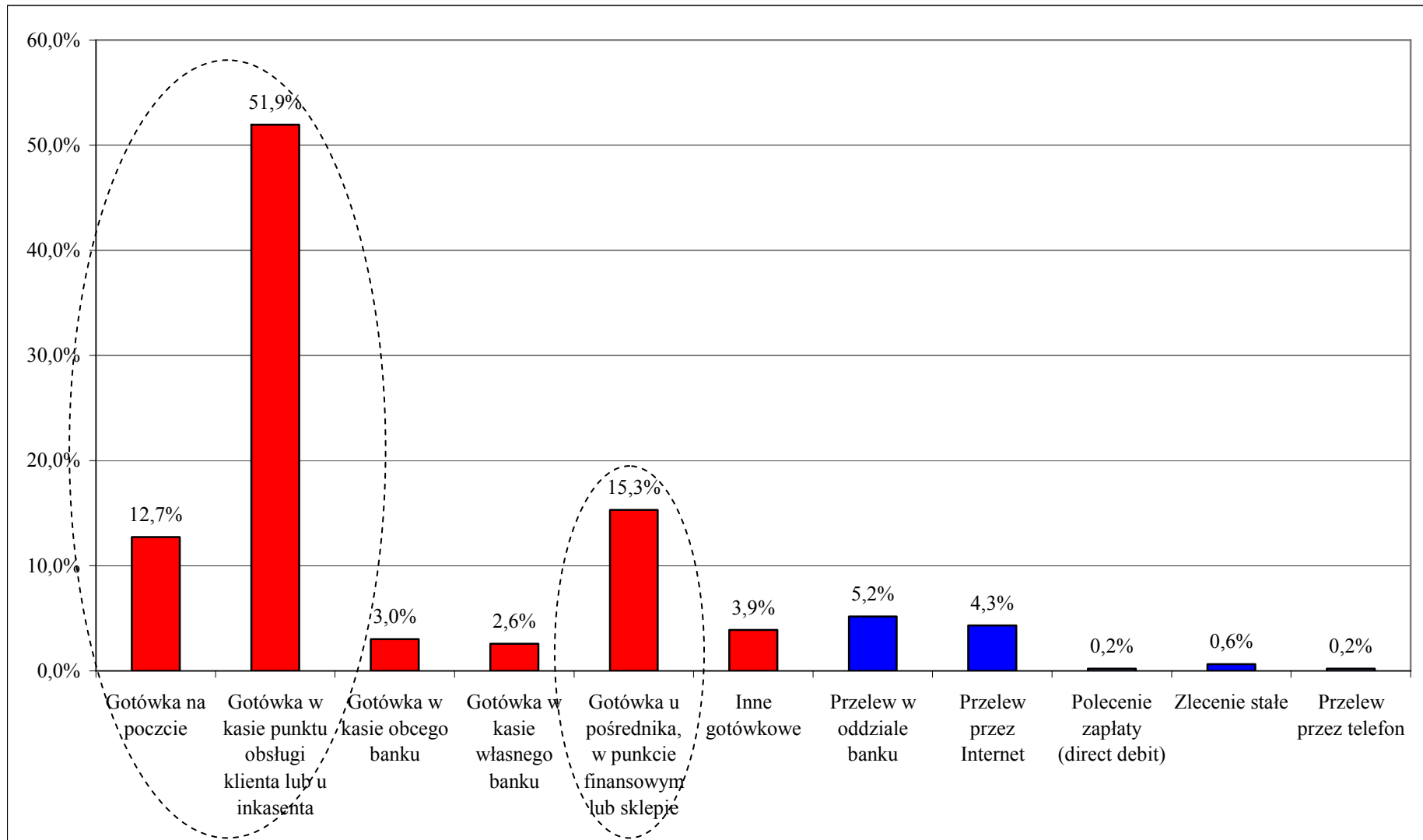
Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=533.

Wykres 26. Sposoby płatności za czynsz w Polsce w 2009 r.



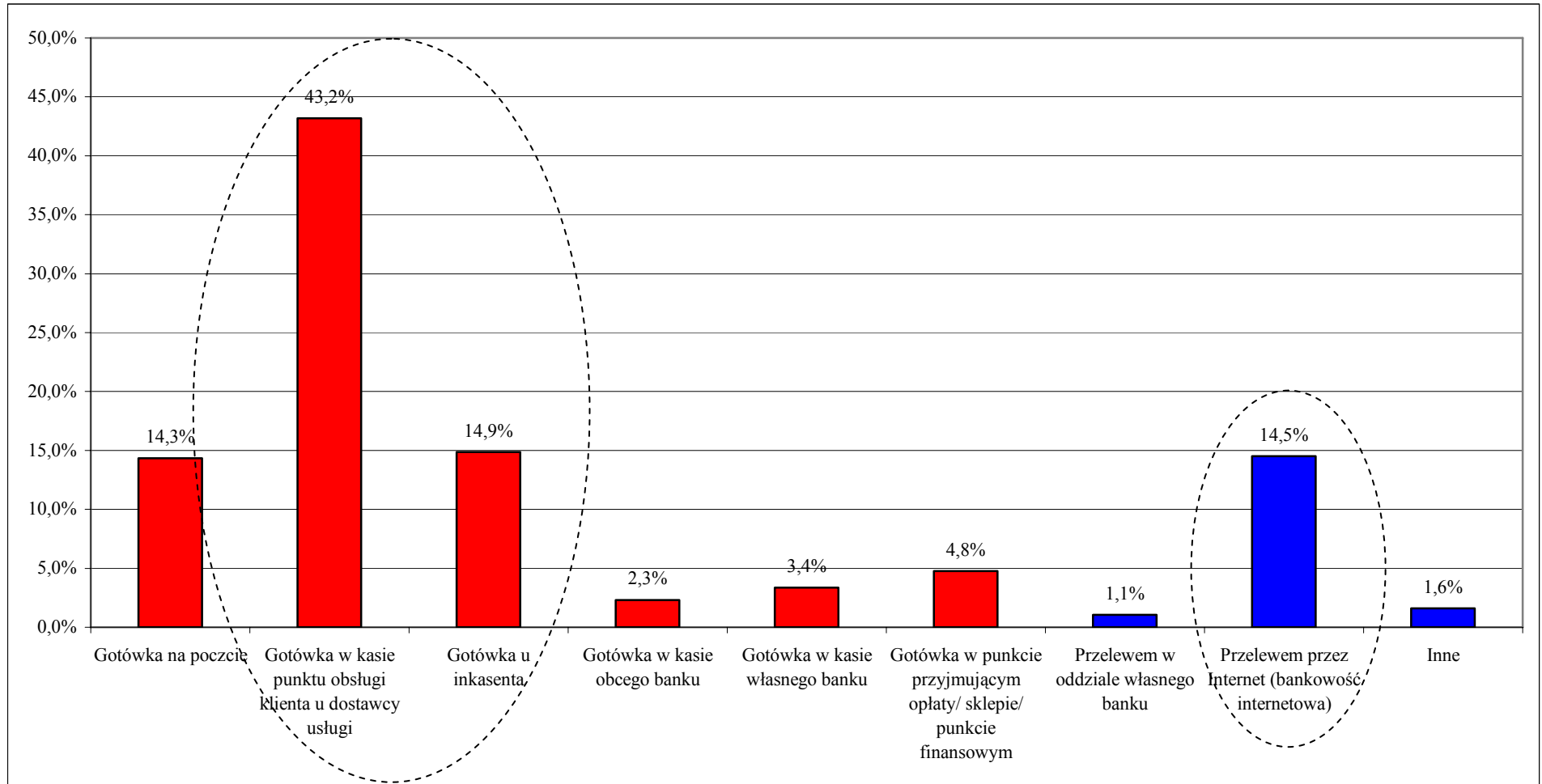
Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=594, a n=406 osób nie opłacało tego typu rachunków. „Inne” to bezgotówkowe sposoby płatności: karta płatnicza w terminalach/ POS-ach, automatycznie pobierane z konta osobistego i bankowość mobilna.

Wykres 27. Sposoby płatności za **ubezpieczenie samochodu** w Polsce w **2006 r.**



Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=533.

Wykres 28. Sposoby płatności za **ubezpieczenie samochodu** w Polsce w **2009** r.



Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=565, a n=435 osób nie opłacało tego typu rachunków. „Inne” to bezgotówkowe sposoby płatności: polecenie zapłaty, karta płatnicza w terminalach/POS-ach i karta płatnicza przez Internet/telefon.

## 10. Ubezpieczenie mieszkania

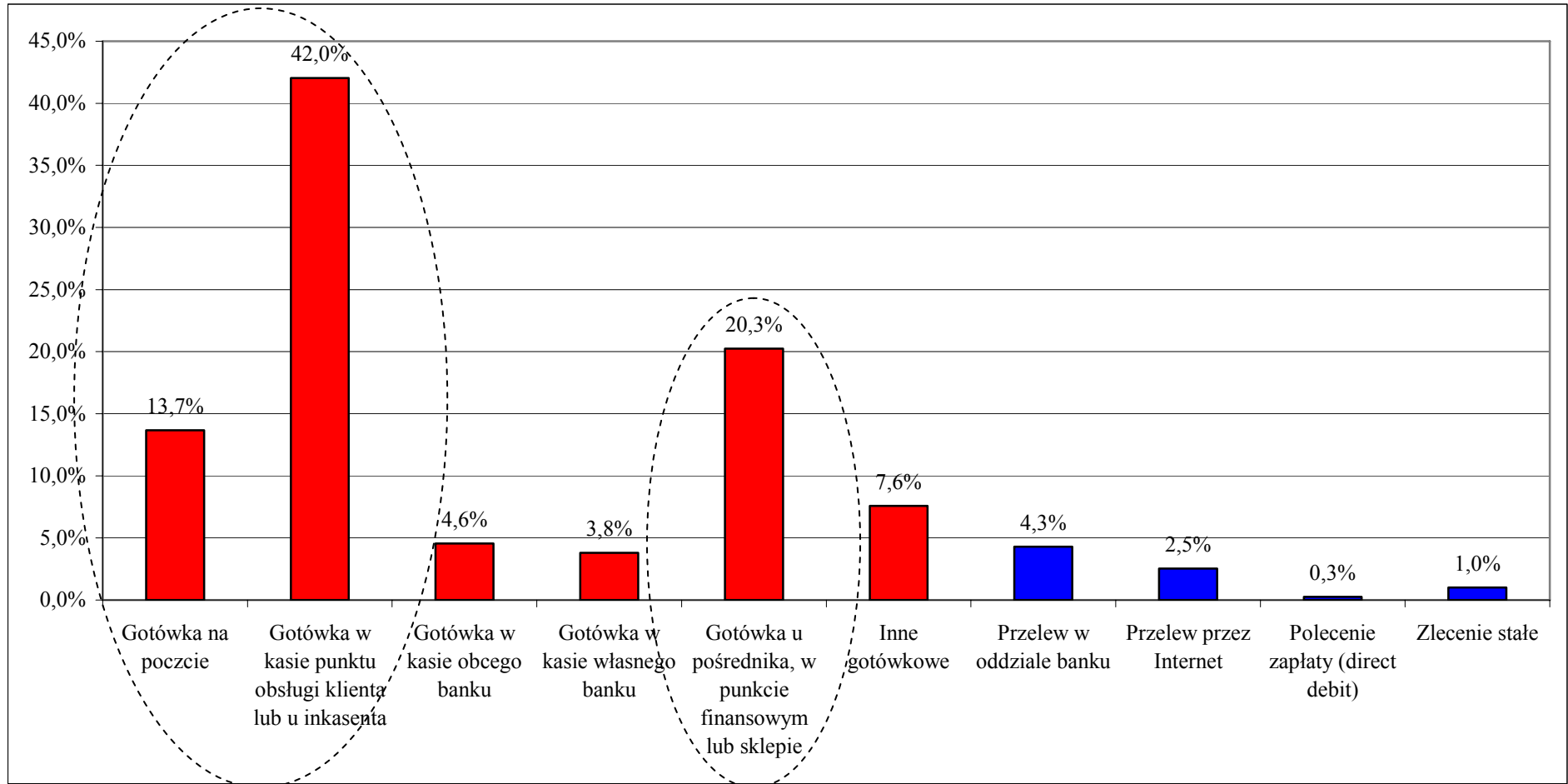
Płatności za ubezpieczenie mieszkania są przykładem takich usług, w których dominują płatności gotówkowe. W 2006 roku aż 92% transakcji za wspomnianą usługę dokonanych było z użyciem gotówki, wśród których przeważały płatności w kasie punktu obsługi klienta lub u inkasenta (42%), a około 20% respondentów wskazało również na pośredników/punkt finansowy lub sklep, co mogło przez nich być zinterpretowane jako płatność u pośrednika lub doradcy ubezpieczeniowego.

W 2009 roku udział płatności gotówkowych za ubezpieczenie mieszkania zmniejszył się do 74%, jednak w dalszym ciągu najczęściej używane formy płatności to gotówka w kasie punktu obsługi klienta u dostawcy usługi (29%) lub gotówka u inkasenta (21%). Na przestrzeni lat 2006-2009 udział płatności gotówkowych realizowanych w siedzibie lub fili ubezpieczyciela lub jego przedstawiciela wzrósł o około 8 punktów procentowych. Spośród płatności bezgotówkowych, największym zainteresowaniem cieszyły się płatności dokonywane z wykorzystaniem bankowości internetowej (około 14%).

## 11. Internet

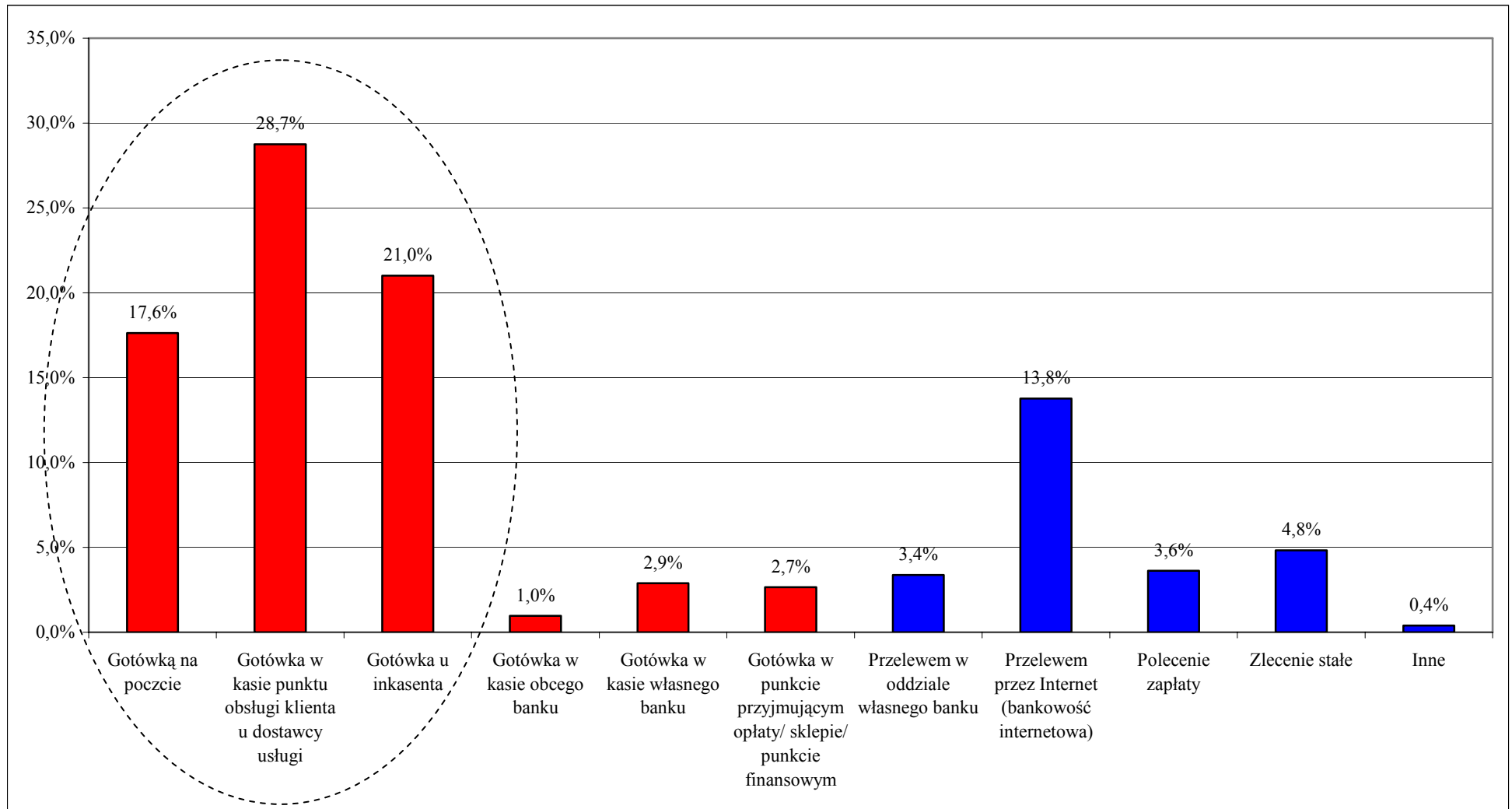
Płatności za usługę Internet, jako jedne z nielicznych płatności masowych, cieszyły się w 2006 roku wysokim wskaźnikiem płatności bezgotówkowych (37%) z dominującym udziałem bankowości internetowej (21%), co zapewne wynikało to z charakteru tej usługi. Udział płatności gotówkowych był jednak nadal bardzo duży i stanowił 63% ogółu płatności. Wśród tych płatności dużą popularnością cieszyły się płatności na pocztę (28%) oraz w kasie punktu obsługi klienta lub u inkasenta (17%). W przeciągu trzech lat nastąpiła bardzo duża zmiana w strukturze wykonywanych płatności, płatności bezgotówkowe w 2009 r. stanowiły już większość sposobów płatności za tę usługę, czyli 58%, z dużym udziałem płatności internetowych. Wśród osób mających dostęp do kont osobistych, udział płatności bezgotówkowych stanowił prawie 63%, a korzystanie z bankowości internetowej wynosiło prawie 54%. Jednak pomimo faktu posiadania dostępu do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, nadal około 20% badanych dokonywało płatności za tę usługę gotówką na pocztę.

Wykres 29. Sposoby płatności za **ubezpieczenie mieszkania** w Polsce w **2006 r.**



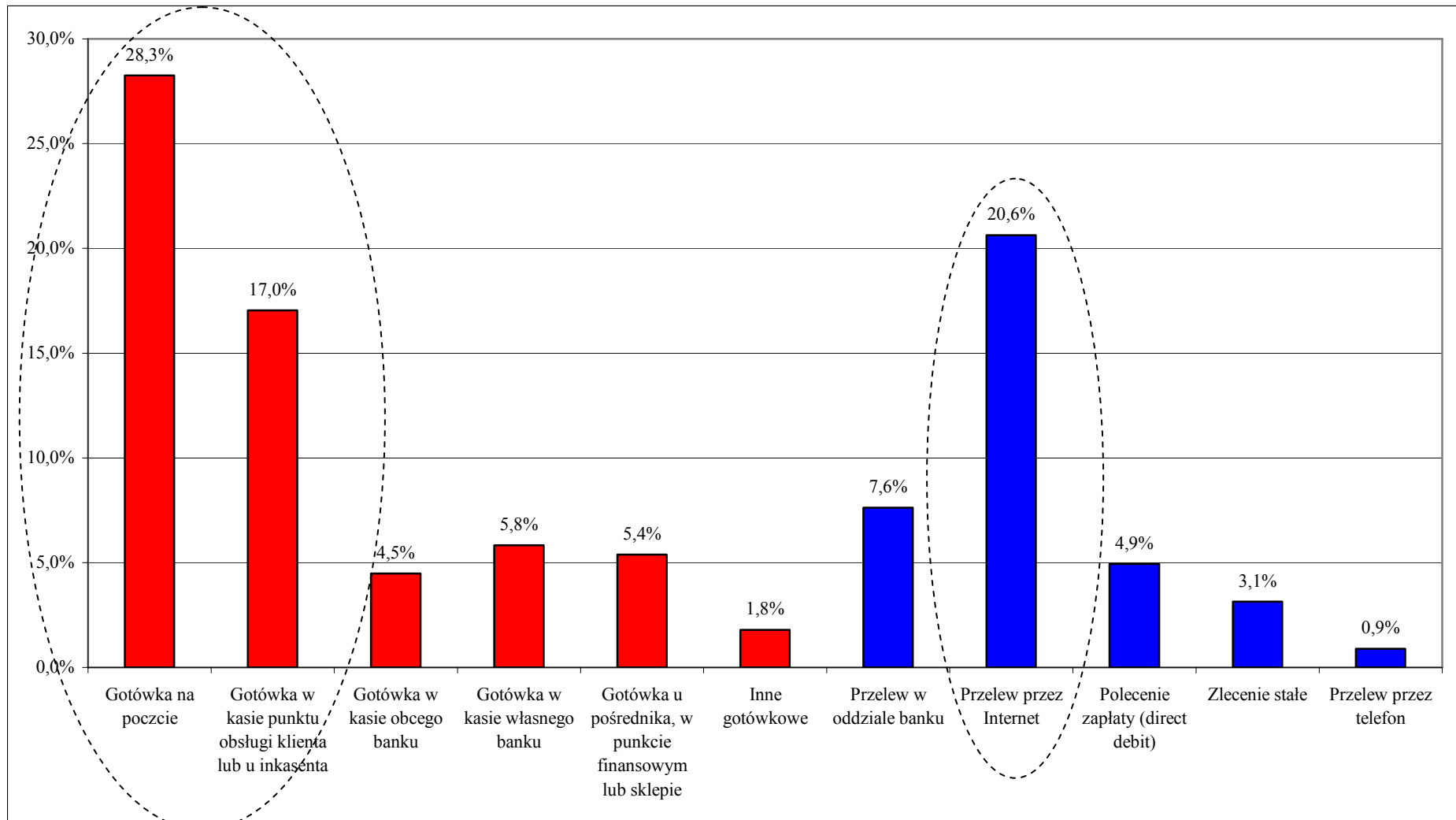
Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=384.

Wykres 30. Sposoby płatności za **ubezpieczenie mieszkania** w Polsce w **2009 r.**



Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=414, a n=586 osób nie opłacało tego typu rachunków. „Inne” to bezgotówkowe sposoby płatności: karta płatnicza w terminalach/POS-ach i karta płatnicza przez Internet/telefon i automatycznie pobierane z konta osobistego.

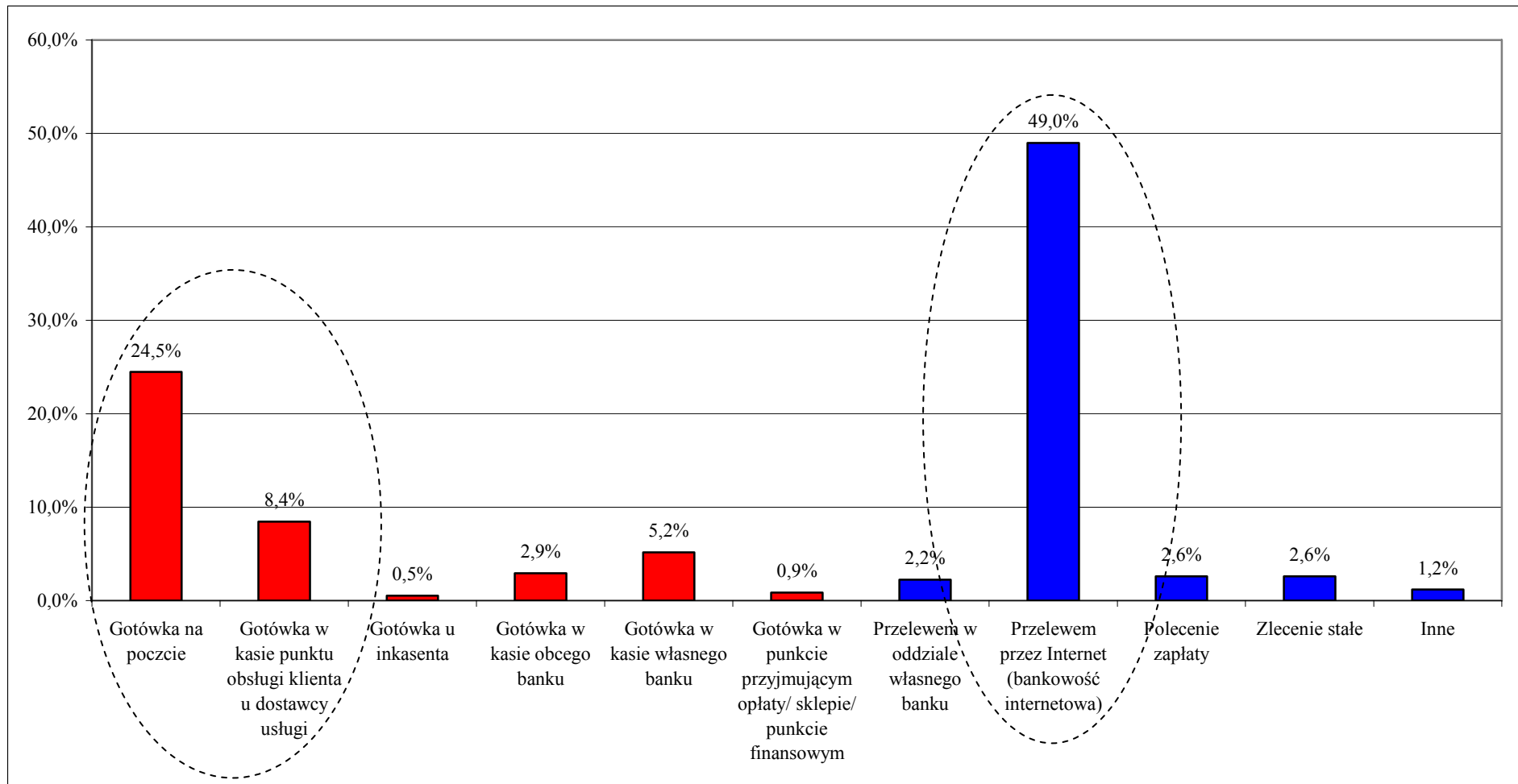
Wykres 31. Sposoby płatności za **Internet** w Polsce w **2006 r.**



Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=223.

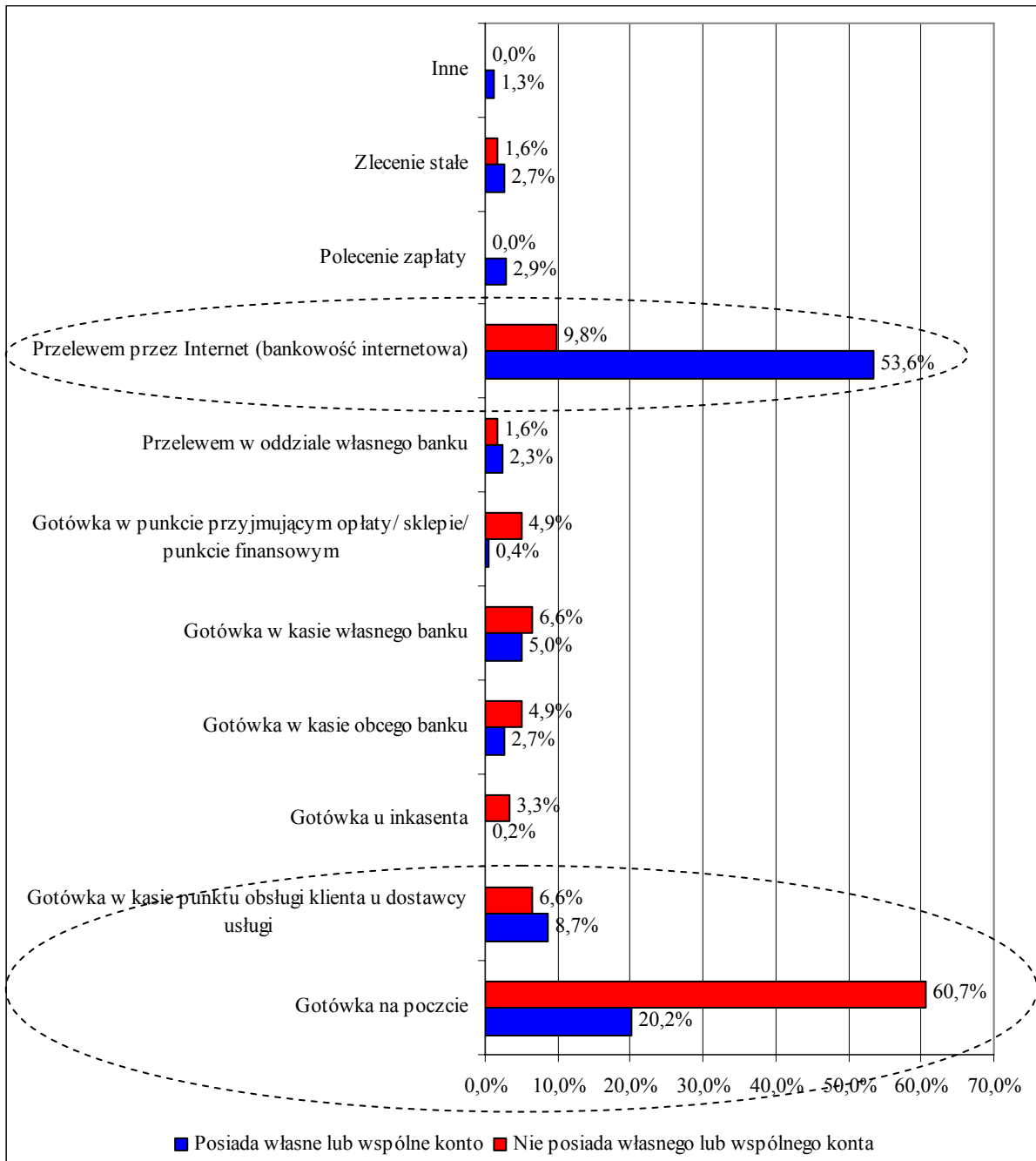


Wykres 32. Sposoby płatności za **Internet** w Polsce w **2009** r.



Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=580, a n=420 osób nie opłacało tego typu rachunków. „Inne” to bezgotówkowe sposoby płatności: karta płatnicza przez Internet/telefon, przelew przez telefon, automatycznie pobierane z konta osobistego.

Wykres 33. Sposoby płatności za **Internet** w Polsce w zależności od posiadania i nieposiadania konta osobistego w **2009** r.



Źródło: obliczenia i opracowanie własne, n=580, z czego n=519 posiadało własne lub wspólne konto osobiste, a n=61 nie posiadało konta osobistego.

### III. Porównanie sposobów dokonywania zapłaty za 10 najbardziej popularnych usług masowych

Na przestrzeni lat 2006-2009 stwierdzono wzrost udziału wykonywanych płatności bezgotówkowych w ogólnej liczbie płatności masowych z około 18% do 33%. Według przeprowadzonego w 2009 r. badania, największa grupa respondentów wykonywała płatności, bez względu na sposób (bezgotówkowy lub gotówkowy), za następujące usługi: **energię elektryczną, abonament RTV, wodę oraz telefon komórkowy i gaz.**

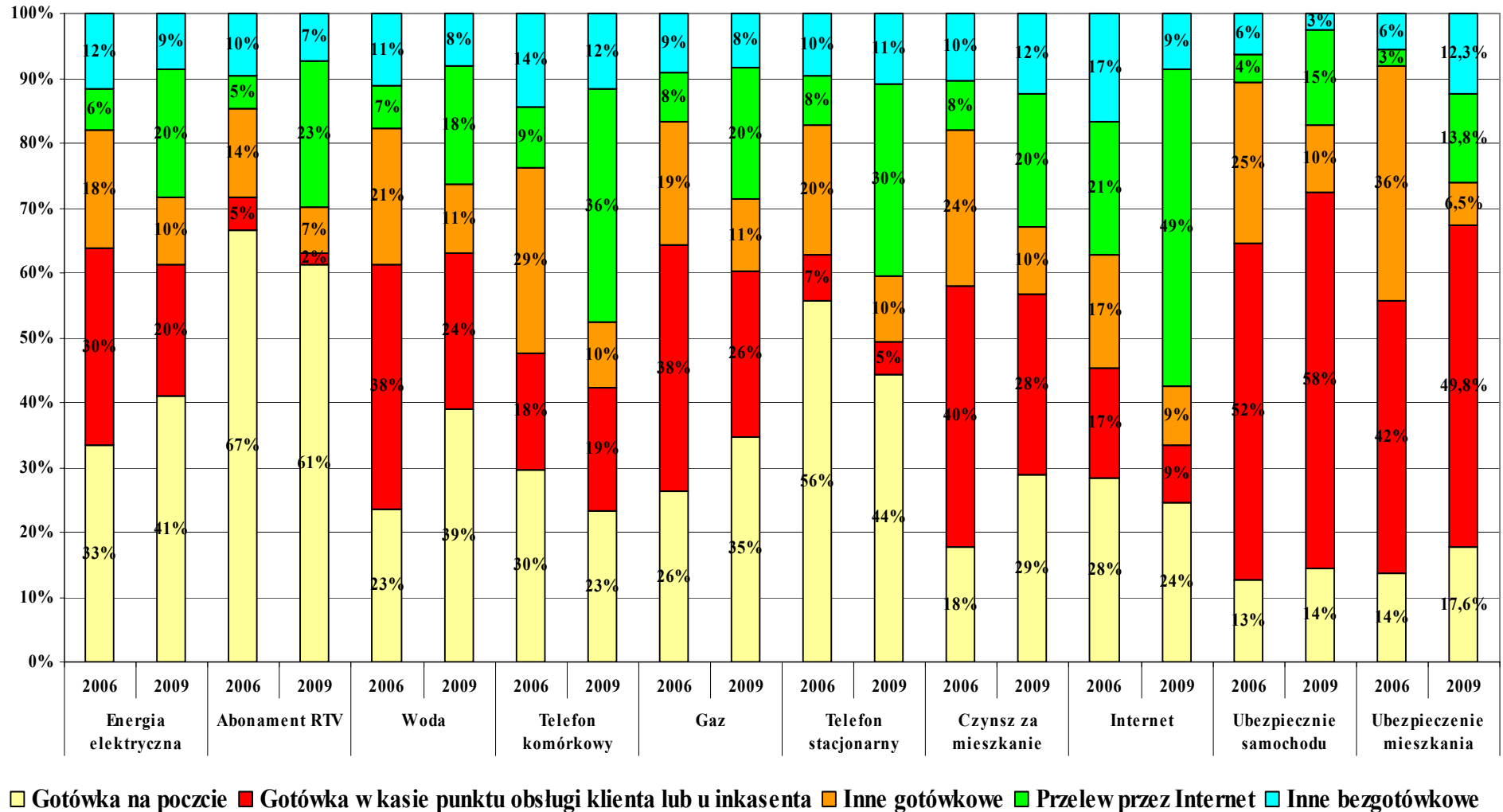
W 2006 i 2009 roku, płatności bezgotówkowe były wykorzystywane najczęściej przy regulowaniu płatności za **Internet** (odpowiednio 37% i 58%), **telefon komórkowy** (24% i 48%) i **telefon stacjonarny** (17% i 41%). Największy procentowy wzrost płatności bezgotówkowych, zanotowano w przypadku opłacania rachunków za telefon stacjonarny i komórkowy (podwojenie udziału płatności bezgotówkowych).

Natomiast opłacanie rachunków za **ubezpieczenie mieszkania** charakteryzowało się największym udziałem płatności gotówkowych, zarówno w 2006 r., jak i 2009 r., stanowiącym odpowiednio 92% i 74%. Gotówka była najpowszechniej używana w płatnościach, w obu badanych okresach, za **ubezpieczenie samochodu** 89% w 2006 r. i 83% w 2009 r.

**Rozpatrując wyniki dotyczące form płatności za 10 najczęściej opłacanych usług masowych, w 2006 roku płatności bezgotówkowe stanowiły łącznie około 18%, natomiast w przeciągu 3 lat wielkość ta uległa zdecydowanej poprawie. W 2009 roku udział płatności bezgotówkowych wzrósł bowiem do ponad 33%.**

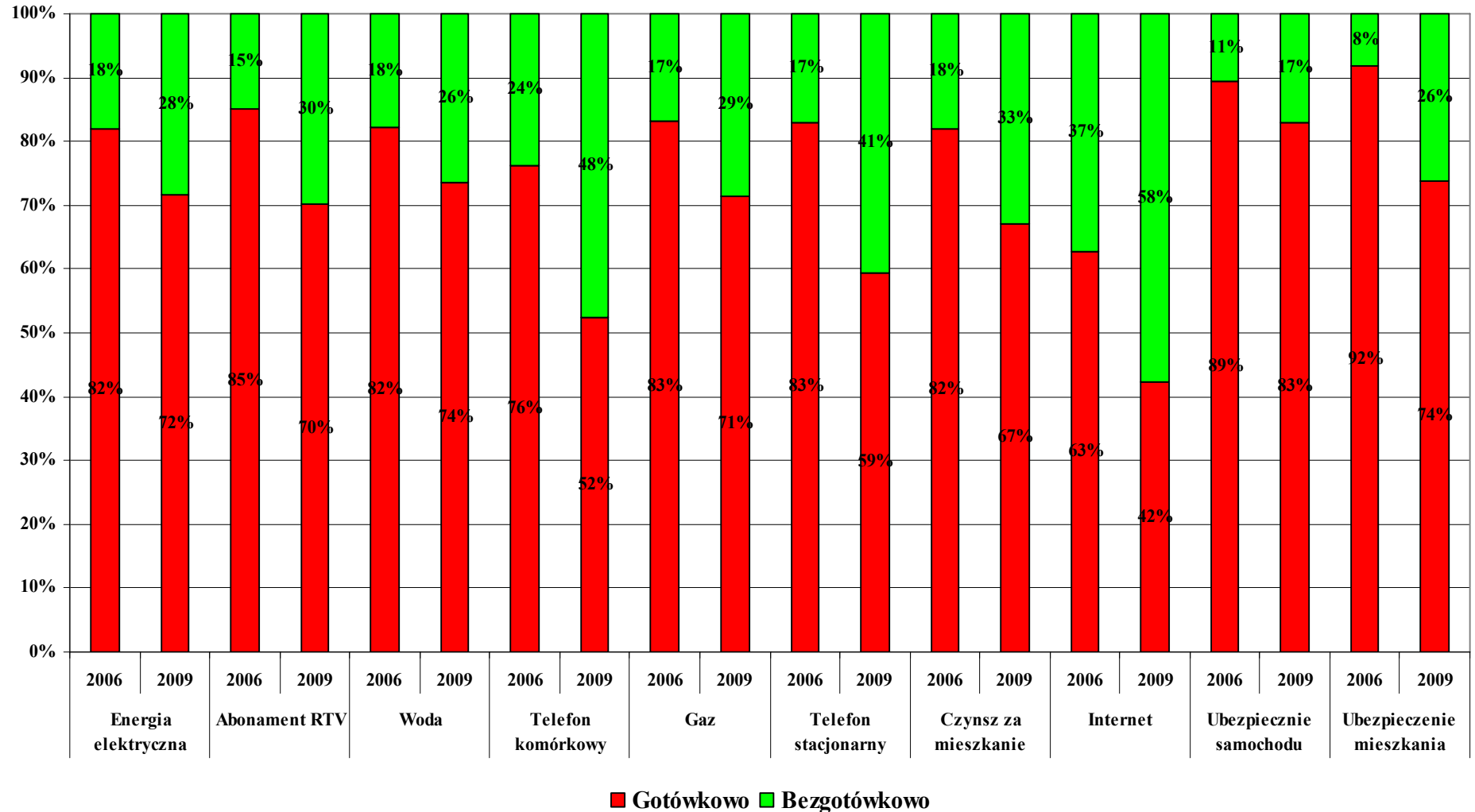
Zestawienie struktury płatności za 10 najpopularniejszych usług masowych w Polsce zostało zaprezentowane na wykresach 34 i 35.

Wykres 34. Porównanie 10 najczęściej wykonywanych płatności masowych w Polsce w 2006 i 2009 roku



Źródło: obliczenia i opracowanie własne. Usługi zostały uszeregowane według malejącej popularności wśród Polaków w 2009 roku. Obliczeń strukturę dokonano na podstawie n=1032 w 2006 r. i n=1000 w 2009 roku reprezentatywnych próbach.

Wykres 35. **Udział płatności bezgotówkowych w 10 najczęściej wykonywanych płatnościach masowych w Polsce w 2006 i 2009 roku**



Źródło: obliczenia i opracowanie własne. Usługi zostały uszeregowane według malejącej popularności wśród Polaków w 2009 roku. Obliczeń struktury dokonano na podstawie n=1032 w 2006 r. i n=1000 w 2009 r. reprezentatywnych próbach.

## **IV. Liczba rachunków bankowości internetowej a sposoby płatności w Internecie**

Na popularność korzystania z określonych form rozliczeń wpływ ma także liczba użytkowników bankowości internetowej w Polsce. Nowoczesne sposoby płatności, takie jak przelew w bankowości internetowej lub elektroniczna prezentacja i opłacanie rachunków, są dostępne wyłącznie dla użytkowników bankowości internetowej. Na koniec 2009 r. liczba użytkowników bankowości internetowej, według danych ze Związku Banków Polskich, wynosiła ponad 14 milionów. Jednakże aktywnych klientów było około 8,4 miliona, z czego 930 tys. to małe i średnie firmy. To oznacza, iż w badanym roku łącznie tylko ok. 7,5 miliona Polaków mogło osobiście wykonywać przelewy w bankowości internetowej, co stanowiło zaledwie około 25% wszystkich badanych respondentów. Według statystyk Narodowego Banku Polskiego, na koniec 2009 r. osoby prywatne w Polsce miały 13,3 miliona depozytów bieżących rozliczeniowych złotych z dostępem przez Internet, jednakże w liczbie tej są także konta nieaktywne.

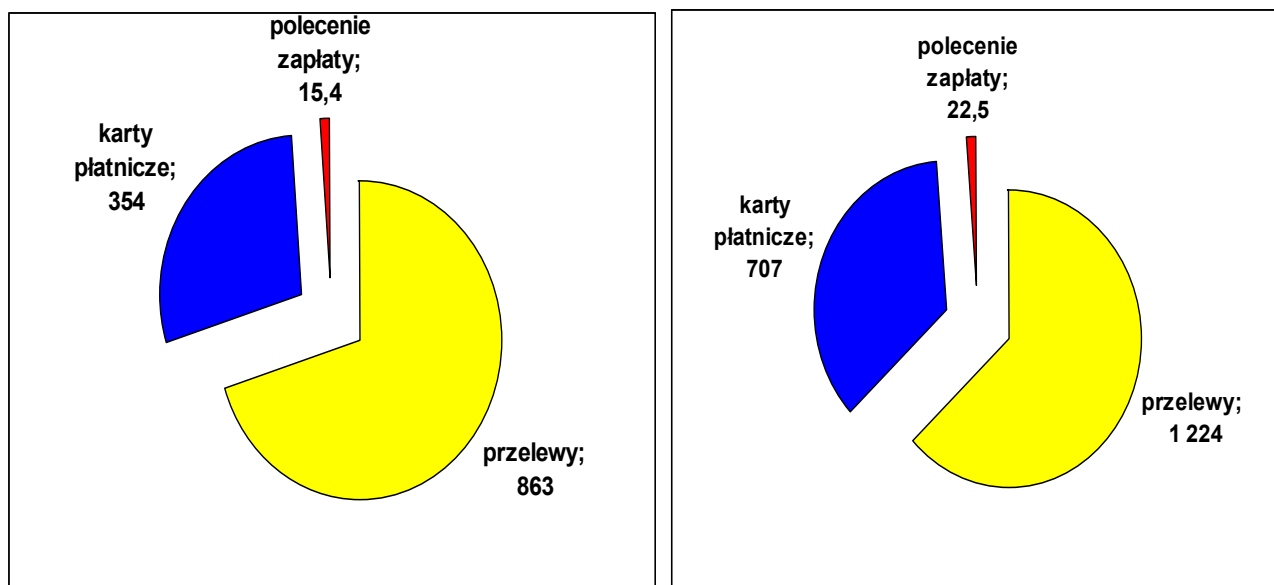
Analizując cykl płatności, można stwierdzić, że poziom penetracji bankowością internetową ma wpływ na upowszechnienie i dostępność nowoczesnych metod płatności w Polsce. Natomiast na liczbę użytkowników bankowości internetowej znaczący wpływ ma liczba internautów potrafiących korzystać z komputera oraz posiadających dostęp do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego.

## V. Szacunki liczby płatności masowych w Polsce

W Strategii Krajowej Izby Rozliczeniowej na lata 2006-2010 oszacowano liczbę płatności masowych w Polsce na około 636 milionów w 2005 r., bazując na wyliczeniu miesięcznej liczby płatności w wysokości 53 milionów<sup>4</sup>.

W 2006 r. liczba płatności masowych zauważalnie wzrosła, co było konsekwencją wzrostu liczby użytkowników poszczególnych usług, szczególnie abonentów telewizji kablowej, cyfrowej i telefonii komórkowej oraz wzrostem przeciętnej liczby usług z jakich korzystają gospodarstwa domowe. Szacunki przeprowadzono według kilku wariantów. W wariantcie pierwszym, w którym dla każdego typu usługi dokonano pomiaru częstotliwości płatności oszacowano roczną liczbę płatności masowych na około 1024 milionów. W drugiej metodzie wykorzystano dane statystyczne w zakresie wykorzystania polecenia zapłaty oraz wyniki z badania opinii publicznej. W 2006 r. wykonano w Polsce ponad 15,4 miliona poleceń zapłaty, które zostały przetworzone w systemie ELIXIR lub rozliczone w ramach jednego banku (transakcje międzyoddziałowe i wewnątrzoddziałowe). Korzystając ze wspomnianych statystyk i w oparciu o dane z badania reprezentatywnego, ogólną liczbę płatności masowych oszacowano na poziomie około 1278 milionów transakcji.

Wykres 36.-37. Liczba transakcji poszczególnymi instrumentami płatniczymi w 2006 i 2009 r. w Polsce w milionach



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Wydziału Analiz i Badań Departamentu Systemu Płatniczego Narodowego Banku Polskiego. Statystyki zawierają transakcje międzyoddziałowe i wewnątrzoddziałowe, i nie obejmują wpłat gotówkowych.

<sup>4</sup> Strategia Krajowej Izby Rozliczeniowej na lata 2006-2010, Capgemini, Warszawa wrzesień 2005 r.

W trzeciej metodzie dla 2006 r. szacunki dokonano na podstawie udziału podmiotu, którego nazwy nie można ujawnić ze względu na ograniczenia ustawy o statystyce publicznej. W omawianym przypadku liczba płatności masowych została oszacowana na około 831 milionów płatności w skali roku. W czwartym wariantcie bazującym na udziale płatności u pośredników finansowych oraz danych statystycznych oszacowana liczba transakcji masowych wynosiła co najmniej 728 milionów. W kolejnym przypadku skorzystano z udziału polecenia zapłaty w płatnościach masowych w 2005 r. wyliczonego na podstawie informacji zebranych przez Krajową Izbę Rozliczeniową i danych uzyskanych od największych banków w Polsce. Liczba płatności masowych w 2006 r. została wyliczona na około 908 milionów.

W 2009 r. liczba płatności masowych gospodarstw domowych została oszacowana przez dra Michała Szymańskiego z Krajowej Izby Rozliczeniowej na około 800 milionów<sup>5</sup>. Posługując się podobnymi metodami jak w 2006 r., na kilka sposobów oszacowano liczbę płatności masowych w 2009 r. W pierwszej metodzie skorzystano z częstości płatności w poszczególnych usługach masowych z badania w 2006 r. Uzyskany wynik - 1185 milionów - dostosowano również do specyfiki każdej z usług. Oszacowaną liczbę płatności masowych według tej metody można uznać za bardzo dokładną, ponieważ uwzględnia ona częstotliwość płatności poszczególnych usług w gospodarstwach domowych. Przykładowo płatność za telefon komórkowy w prawie we wszystkich przypadkach jest wykonywana co miesiąc, natomiast za ubezpieczenie raz w roku. W drugiej metodzie skorzystano z danych statystycznych liczby polecenia zapłaty, bez transakcji wykonanych między oddziałami i wewnątrz oddziałów, oraz udziału tego instrumentu w zadeklarowanych płatnościach w badaniu. Końcową liczbę płatności masowych oszacowano na około 776 milionów. W trzeciej metodzie skorzystano z udziału jednego podmiotu w transakcjach ogółem oraz z danych statystycznych. Zgodnie z przyjętymi założeniami szacunkowa liczba płatności wynosiła około 708 milionów. W czwartym sposobie skorzystano z udziału płatności w punktach finansowych/ agencjach płatniczych i sklepach oraz danych statystycznych. Z uwagi na zanotowany w badaniu znacznie mniejszy udział płatności w punktach finansowych w 2009 r. niż miało to miejsce w 2006 r., otrzymano zauważalnie większą liczbę płatności ogółem za 2009 r., bo wynoszącą 2148 milionów. Jednakże korzystając z wyników badania przeprowadzonego w 2006 r. przybliżona liczba płatności masowych za 2009 r. spadła

---

<sup>5</sup> M. Szymański, *EBPP - szansa na realizację premii zaoferowania w zakresie płatności masowych w Polsce*, Krajowa Izba Rozliczeniowa, prezentacja na V Posiedzeniu Plenarnym Koalicji na rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, Warszawa 24 listopad 2009 r.



dwukrotnie do 1074 milionów. W ostatnim sposobie liczba płatności masowych w 2009 r. została oszacowana na około 1323 miliony.

Tabela 2. Szacunki liczby płatności masowych w Polsce w 2006 r. i 2009 r. (w milionach)

Metoda	2006 r.	2009 r.
I	1024	1185
II	1278	776
III	831	708
IV	728	2148
V	-	1074
VI	908	1323
<b>średnia</b>	<b>954</b>	<b>1202</b>
<b>średnia bez wartości skrajnych</b>	<b>921</b>	<b>1090</b>

Źródło: obliczenia własne.

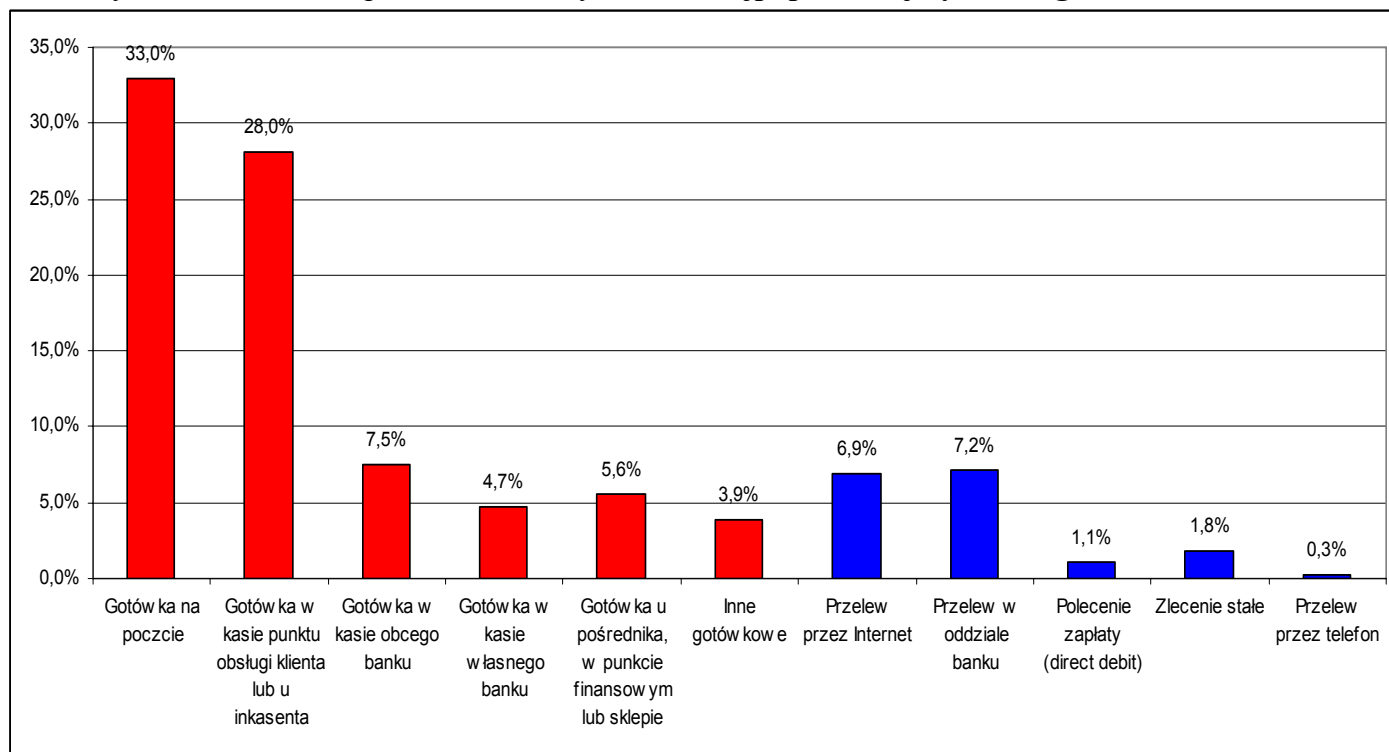
Podsumowując, szacowana liczba transakcji za najbardziej powszechne usługi dla gospodarstw domowych w 2006 r. przyjmowała wartości od 728 do 1278 milionów. W 2009 r. natomiast podobne szacunki wynosiły od 708 do 2148 milionów. W 2006 r. średnia liczba szacowanych płatności masowych w Polsce wynosiła około 954 milionów (921 milionów bez wartości skrajnych). W 2009 r. przeciętna liczba płatności masowych wynosiła około 1202 milionów (1090 milionów bez wartości skrajnych). Spośród zastosowanych metod pierwsza jest najdokładniejsza. Zgodnie z wyliczeniami, liczba płatności masowych w Polsce jest większa niż liczba bezgotówkowych transakcji kartami płatniczymi oraz porównywalna z liczbą wszystkich poleceń przelewu dokonywanych przez osoby fizyczne i prawne.

## VI. Struktura płatności masowych

Na podstawie uzyskanych wyników badania z 2006 r. wyliczono dla dziesięciu najpopularniejszych usług strukturę płatności. Obliczenia odnoszą się do tej samej 1032-elementowej próby. Najczęstszym sposobem płatności była forma gotówkowa, tj. płatność na poczcie, w kasie punktu obsługi klienta lub u inkasenta. Wśród bezgotówkowych płatności najpopularniejszym sposobem płatności były przelewy.

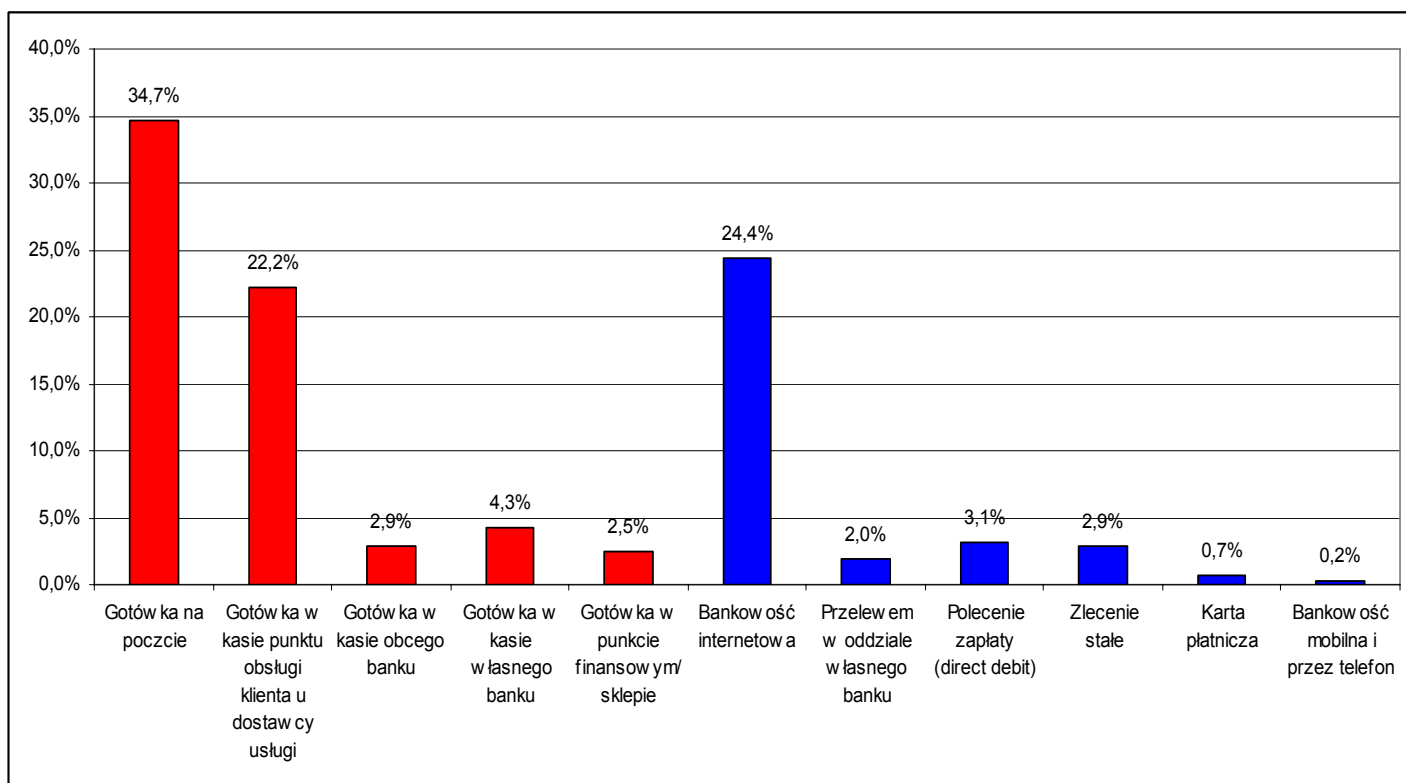
W 2009 r. struktura transakcji zmieniła się na korzyść płatności bezgotówkowych. Ponad trzykrotnie, tj. do 24%, wzrósł udział płatności z wykorzystaniem bankowości internetowej.

Wykres 38. Struktura płatności masowych za 10 najpopularniejszych usług w 2006 r.



Źródło: obliczenia i opracowanie własne. N=1032 i dla dziesięciu najpopularniejszych usług uzyskano łącznie 6145 odpowiedzi potwierdzających dokonywanie tego typu płatności.

Wykres 39. Struktura płatności masowych za 10 najpopularniejszych usług w 2009 r.

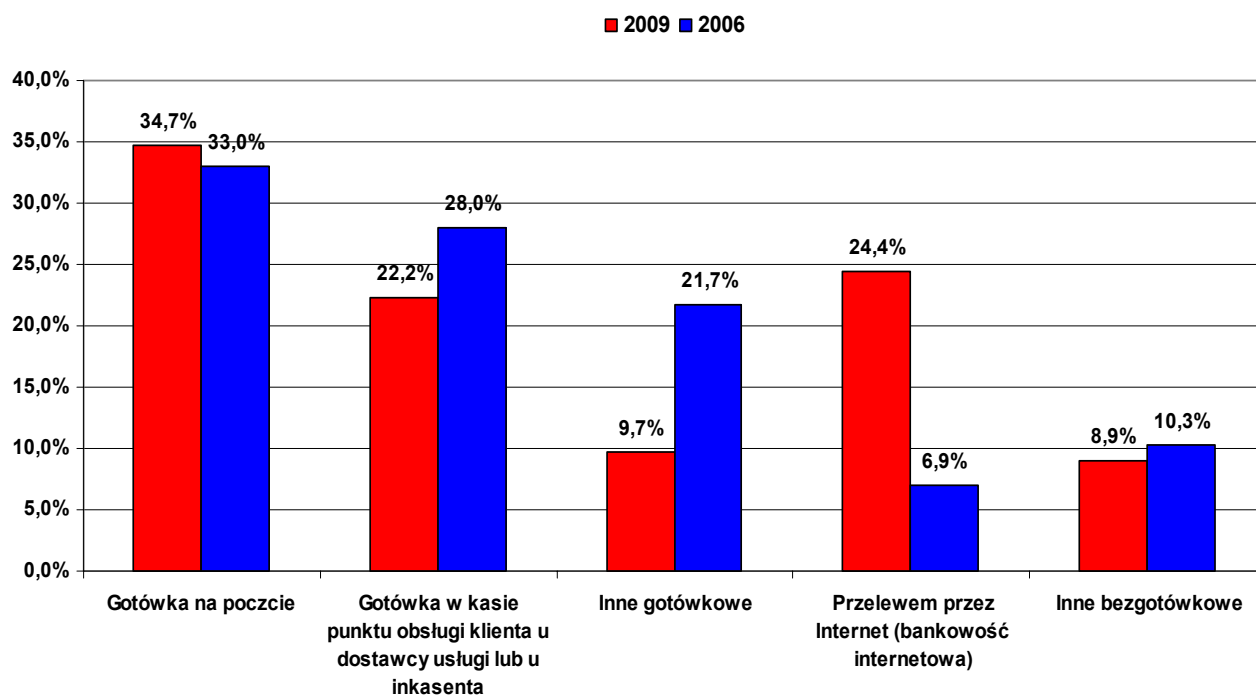


Źródło: obliczenia i opracowanie własne. N=1000 i dla dziesięciu najpopularniejszych usług uzyskano 6599 odpowiedzi potwierdzających dokonywanie tego typu płatności.

W 2006 r. transakcje bezgotówkowe stanowiły ponad 17% wszystkich płatności, natomiast w 2009 r. udział płatności bezgotówkowych wzrósł do ponad 33%. Korzystając z wcześniej przeprowadzonych szacunków liczby płatności w 2006 i 2009 r., oszacowano w tabeli 3 liczbę transakcji gotówkowych i bezgotówkowych. Analizując obliczenia, zauważyć można, że w latach 2006 - 2009 liczba płatności gotówkowych utrzymywała się na podobnym poziomie, natomiast ponad dwukrotnie wzrosła liczba płatności bezgotówkowych, do około 400 milionów rocznie.

W 2006 r. respondenci wykonywali przeciętnie 6 płatności za rachunki miesięcznie, natomiast w 2009 r. prawie 7 płatności za rachunki, uwzględniając transakcje za 10 najpopularniejszych usług.

Wykres 40. **Porównanie** struktury płatności masowych w 2006 i 2009 r.



Źródło: obliczenia i opracowanie własne. W 2006 r. dla dziesięciu najpopularniejszych usług uzyskano 6145 odpowiedzi wskazujących na korzystanie z nich, natomiast w 2009 r. uzyskano 6599 odpowiedzi potwierdzających wykonywanie płatności tego typu.

Tabela 3. Szacunki liczby bezgotówkowych i gotówkowych płatności masowych w 2006 i 2009 r. (w milionach)

Metoda	2006 r.			2009 r.		
	Razem	Bezgotówkowe	Gotówkowe	Razem	Bezgotówkowe	Gotówkowe
I	1024	177	847	1185	396	789
II	1278	221	1057	776	259	517
III	831	144	687	708	236	472
IV	728	126	602	2148	717	1431
V	-	-	-	1074	359	715
VI	908	157	751	1323	442	881
<b>średnia</b>	<b>954</b>	<b>165</b>	<b>789</b>	<b>1202</b>	<b>402</b>	<b>801</b>
<b>średnia bez wartości skrajnych</b>	<b>921</b>	<b>159</b>	<b>762</b>	<b>1090</b>	<b>364</b>	<b>726</b>

Źródło: obliczenia i opracowanie własne.

## VII. Scenariusze liczby i struktury płatności masowych

Na podstawie wyników przeprowadzonych badań w 2006 i 2009 r. dokonano szacunków korzyści dla klientów z rozwoju obrotu bezgotówkowego w obszarze płatności masowych. Wyliczeń dokonano z perspektywy osób, które co miesiąc płacą za okresowe rachunki i w związku z tym ponoszą określone koszty.

Obliczeń dokonano dla dwóch wariantów. Pierwszy wariant oparty jest na średniej liczbie płatności masowych, natomiast drugi wariant dotyczy średniej liczby płatności masowych z pominięciem wielkości skrajnych.

Założono, że w latach 2009-2012 nastąpi taki sam wzrost liczby transakcji bezgotówkowych, jaki był w latach 2006-2009. Jednakże w tym samym okresie nie wzrośnie liczba transakcji gotówkowych. Przyjęto także, że od 2012 roku nie nastąpi wzrost liczby płatności za comiesięczne rachunki, z uwagi, że liczba ta zbliży się już do poziomu nasycenia. W kolejnych latach przyrost w liczbie płatności za takie usługi jak: Internet, telewizja kablowa i satelitarna, telefonia komórkowa nie będzie już występował. Zmieni się natomiast struktura płatności na korzyść transakcji bezgotówkowych. Liczba płatności gotówkowych zmniejszy się o taką kwotę o jaką wzrośnie liczba płatności bezgotówkowych.

W poniższej tabeli przedstawiono prognozy liczby płatności gotówkowych i bezgotówkowych do 2015 r. Według szacunków liczba płatności masowych w Polsce w 2015 r. będzie wynosić od 1280 milionów do 1440 milionów, przy czym płatności bezgotówkowych będzie od 760 do 780 milionów. Prognozuje się wzrost udziału bezgotówkowych płatności masowych w 2015 r. w całości płatności, do około 54 - 59%.

Tabela 4. Szacunki liczby oraz scenariusze rozwoju liczby płatności masowych do 2015 roku (w milionach rocznie)

Metoda	2006 r.			2009 r.		
	Razem	Bezgotówkowe	Gotówkowe	Razem	Bezgotówkowe	Gotówkowe
<b>I wariant</b>	<b>954</b>	<b>165</b>	<b>789</b>	<b>1202</b>	<b>402</b>	<b>801</b>
		17%	83%		33%	67%
<b>II wariant</b>	<b>921</b>	<b>159</b>	<b>762</b>	<b>1090</b>	<b>364</b>	<b>726</b>
		17%	83%		33%	67%
	Scenariusz na 2012 r.			Scenariusz na 2015 r.		
Metoda	Razem	Bezgotówkowe	Gotówkowe	Razem	Bezgotówkowe	Gotówkowe
<b>I wariant</b>	<b>1440</b>	<b>640</b>	<b>800</b>	<b>1440</b>	<b>780</b>	<b>660</b>
		44%	56%		54%	46%
<b>II wariant</b>	<b>1280</b>	<b>560</b>	<b>720</b>	<b>1280</b>	<b>760</b>	<b>520</b>
		44%	56%		59%	41%

Źródło: badania i obliczenia własne.

## VIII. Szacunki korzyści dla klientów z rozwoju obrotu bezgotówkowego

Wyliczono dotychczasowe korzyści finansowe dla gospodarstw domowych związane z rozwojem obrotu bezgotówkowego w obszarze płatności masowych oraz ich oszczędności w perspektywie do 2020 rok.

Dla szacunków liczby płatności bezgotówkowych i gotówkowych wyliczono wartość wszystkich prowizji płaconych przez klientów w danym roku dla dwóch wariantów, przy założeniu, że jedna płatność gotówkowa kosztuje przeciętnie klientów 1,5 zł, natomiast jedna płatność bezgotówkowa 0,5 zł. Dla powyższych wartości, czyli począwszy od 2006 r., wyliczono również całkowite koszty ponoszone przez osoby opłacające rachunki za energię, gaz, wodę itd. z założeniem, że nie następuje rozwój obrotu bezgotówkowego. Oszczędność jest definiowana jako różnica w scenariuszu, w którym nie ma rozwoju obrotu bezgotówkowego oraz tym, w którym będzie następował rozwój obrotu bezgotówkowego.

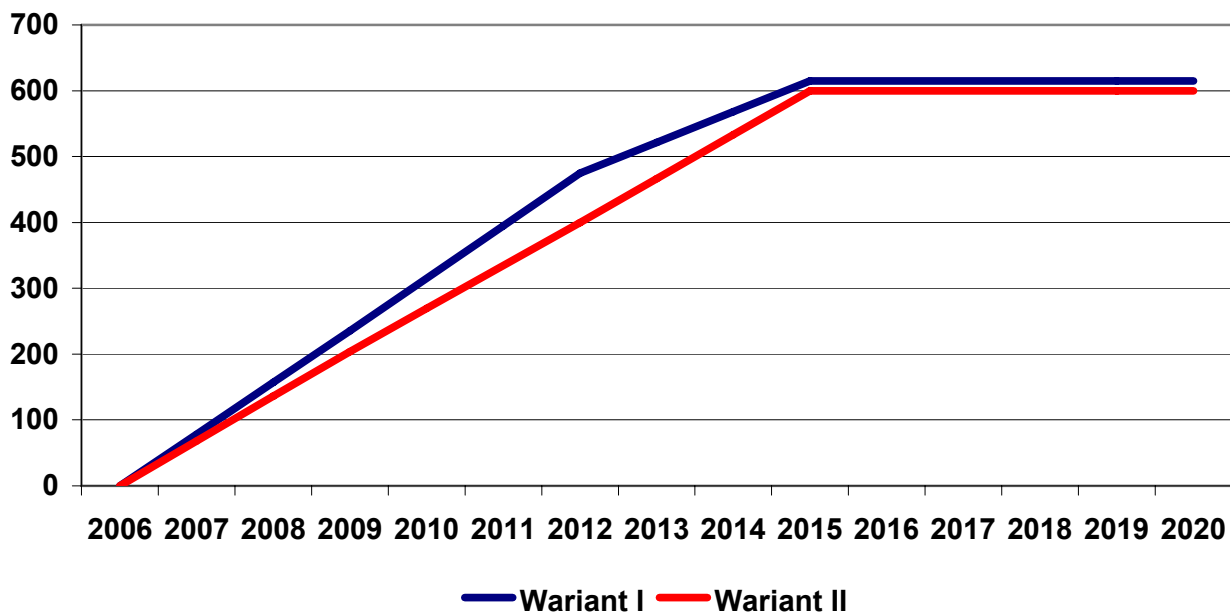
Poniżej przedstawiono oszczędności dla klientów wynikające z rozwoju obrotu bezgotówkowego. Wyliczenia według dwóch wariantów dały bardzo zbliżone szacunki. **Z obliczeń wynika, że w latach 2006-2009 Polacy już zaoszczędzili dzięki rozwojowi obrotu bezgotówkowego około 410-470 milionów złotych. Prognozuje się, że do końca okresu realizacji Programu rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2010 - 2013 korzyści finansowe wzrosną do około 2 miliardów złotych. W perspektywie do 2020 roku oszczędności gospodarstw domowych będą wynosiły około 6 miliardów złotych.**

Tabela 5. Oszczędności z rozwoju obrotu bezgotówkowego w obszarze płatności masowych w latach 2006-2020 (w milionach złotych)

	Rok	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Oszczędności w wariantcie I	Roczne (w mln zł)	0	79	157	236	315	395	475	522
	Skumulowane (w mln zł)	0	79	236	471	786	1 182	1 657	2 178
Oszczędności w wariantcie II	Roczne (w mln zł)	0	68	136	204	269	335	400	467
	Skumulowane (w mln zł)	0	68	204	408	677	1 012	1 412	1 879
	Rok	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Oszczędności w wariantcie I	Roczne (w mln zł)	568	615	615	615	615	615	615	
	Skumulowane (w mln zł)	2 747	3 362	3 977	4 592	5 207	5 822	6 437	
Oszczędności w wariantcie II	Roczne (w mln zł)	533	600	600	600	600	600	600	
	Skumulowane (w mln zł)	2 412	3 012	3 612	4 212	4 812	5 412	6 012	

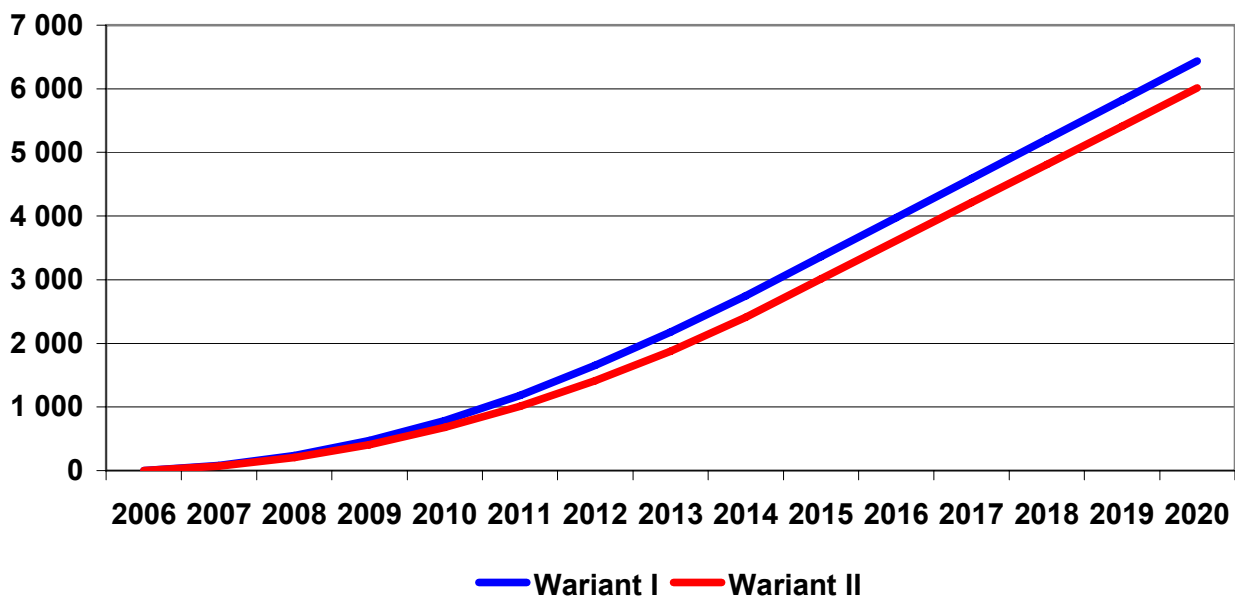
Źródło: badania i obliczenia własne.

Wykres 41. Roczne oszczędności dla gospodarstw domowych wynikające z rozwoju obrotu bezgotówkowego w obszarze płatności masowych w latach 2006-2020 (w milionach złotych)



Źródło: badania i obliczenia własne.

Wykres 42. Skumulowane oszczędności dla gospodarstw domowych wynikające z rozwoju obrotu bezgotówkowego w obszarze płatności masowych w latach 2006-2020 (w milionach złotych)



Źródło: badania i obliczenia własne.

Przeprowadzono także szacunki maksymalnych korzyści z rozwoju obrotu bezgotówkowego dla gospodarstw domowych. Scenariusz ten charakteryzuje się podobnymi założeniami jak wcześniejszy z wyjątkiem założenia, że w przypadku bezgotówkowego opłacania rachunków klient nie będzie płacił żadnych opłat od 2009 roku (od 2006 r. zakłada się, że wynosi ona 0,5 zł), natomiast w przypadku transakcji gotówkowych opłata będzie wynosiła 2 zł<sup>66</sup>. Dodatkowo zakłada się wzrost łącznej liczby płatności w 2018 r. do 1,55 miliarda w I wariantcie (1,05 miliarda transakcji bezgotówkowych i 500 milionów gotówkowych) oraz 1,4 miliarda w II wariantcie (1 miliard transakcji bezgotówkowych i 400 milionów gotówkowych). Zakłada się, że od 2018 r. nie będzie wzrastała liczba płatności masowych oraz zmieniała się ich struktura. Przewidywana struktura płatności bezgotówkowych i gotówkowych w 2020 r. będzie zatem wynosiła w wariantcie I 68% w stosunku do 32% oraz w wariantcie II 71% w stosunku do 29%.

**Z przeprowadzonych symulacji wynika, że w latach 2006-2009 Polacy zaoszczędzili już ponad 800 milionów złotych, natomiast w perspektywie do 2020 roku oszczędności w wariantcie optymistycznym będą wynosić około 14-15 miliardów złotych.**

Tabela 6. Oszczędności z rozwoju obrotu bezgotówkowego w obszarze płatności masowych w latach 2006-2020, w wariantcie optymistycznym (w milionach złotych)

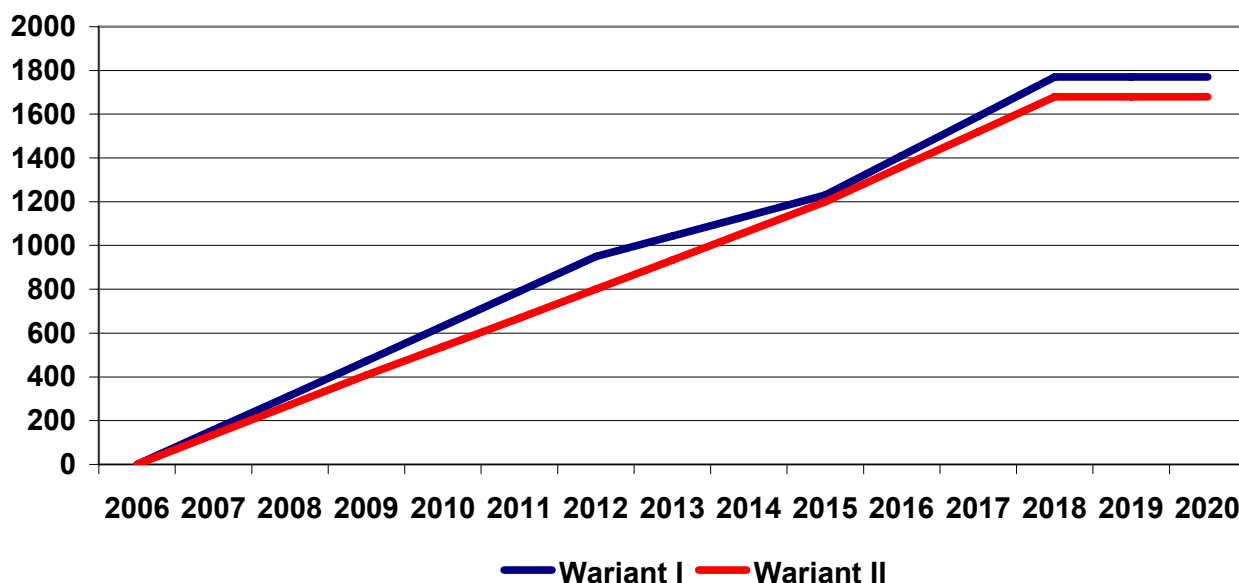
	Rok	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Oszczędności w wariantcie I	Roczne (w mln zł)	0	157	315	472	631	791	950	1043
	Skumulowane (w mln zł)	0	157	472	944	1 575	2 366	3 316	4 359
Oszczędności w wariantcie II	Roczne (w mln zł)	0	136	272	408	539	669	800	933
	Skumulowane (w mln zł)	0	136	408	816	1 355	2 024	2 824	3 757
	Rok	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Oszczędności w wariantcie I	Roczne (w mln zł)	1137	1230	1410	1590	1770	1770	1770	
	Skumulowane (w mln zł)	5 496	6 726	8 136	9 726	11 496	13 266	15 036	
Oszczędności w wariantcie II	Roczne (w mln zł)	1067	1200	1360	1520	1680	1680	1680	
	Skumulowane (w mln zł)	4 824	6 024	7 384	8 904	10 584	12 264	13 944	

Źródło: badania i obliczenia własne.

<sup>66</sup> Są to faktycznie realistyczne założenia, ponieważ prawie wszystkie banki w Polsce nie pobierają opłat za wykonanie przelewu dowolnego lub stałego w bankowości internetowej. Płatność za comiesięczne rachunki gotówkową na Poczcie Polskiej wynosi przeciętnie 2,5 zł lub 1,75 zł w przypadku rachunków największego operatora telefonii stacjonarnej. Pośrednicy finansowi w 2010 r. pobierali najczęściej 1,75-1,99 zł opłaty za przyjmowanie od osób fizycznych środków pieniężnych w gotówce w celu ich przekazania na rachunki bankowe tzw. masowych wierzycieli.

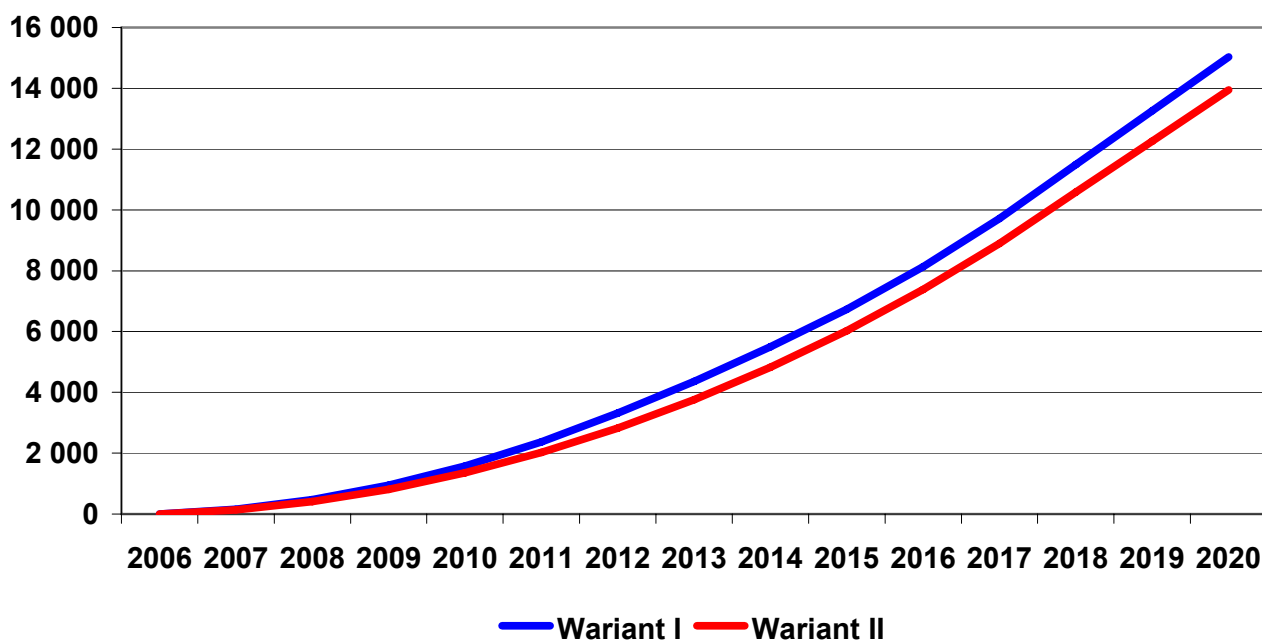


Wykres 43. Roczne oszczędności dla gospodarstw domowych wynikające z rozwoju obrotu bezgotówkowego w obszarze płatności masowych w latach 2006-2020, w **wariancie optymistycznym** (w milionach złotych)



Źródło: badania i obliczenia własne.

Wykres 44. Skumulowane oszczędności dla gospodarstw domowych wynikające z rozwoju obrotu bezgotówkowego w obszarze płatności masowych w latach 2006-2020, w **wariancie optymistycznym** (w milionach złotych)



Źródło: badania i obliczenia własne.

## IX. *Wnioski z badań*

1. Na przestrzeni lat 2006-2009 nastąpił wzrost udziału bezgotówkowych płatności masowych z 17% do ponad 33% w ogólnej liczbie płatności cyklicznych. Struktura sposobów płatności Polaków za rachunki masowe ewoluuje w kierunku płatności bezgotówkowych, jednakże nadal około 2/3 płatności za comiesięczne rachunki jest dokonywana w sposób gotówkowy.
2. W 2006 r. średnia szacowana liczba płatności masowych w Polsce wynosiła około 920-950 milionów. W 2009 r. przeciętna liczba płatności masowych wynosiła około 1090-1200 milionów. W latach 2006 - 2009 liczba płatności gotówkowych utrzymywała się na podobnym poziomie - około 800 milionów, natomiast ponad dwukrotnie wzrosła liczba płatności bezgotówkowych, do około 400 milionów rocznie.
3. Prognozuje się wzrost liczby płatności masowych w 2015 r. do około 1280-1440 milionów, z czego płatności bezgotówkowych będzie około 760 - 780 milionów. Przewiduje się, że w 2020 r. płatności masowych będzie około 1,4 - 1,55 miliarda, z czego około 70% to będą płatności bezgotówkowe.
4. Szacuje się, że w latach 2006-2009 Polacy zaoszczędzili dzięki rozwojowi obrotu bezgotówkowego około 400-800 milionów złotych, przy przyjętych założeniach. W perspektywie do 2020 r. oszczędności mogą nawet wynosić około 14-15 miliardów złotych.
5. Badanie wykazało, że podstawowe instrumenty płatności bezgotówkowych takie jak: zlecenia stałe, polecenia zapłaty oraz elektroniczne prezentowanie i płacenie za rachunki, są nadal mało popularne wśród Polaków. Sytuację taką należy oceniać i zmieniać wielowariantowo, ponieważ instrumenty te są właśnie dedykowane do cyklicznych płatności. Elektroniczne prezentowanie i opłacanie rachunków jest natomiast najbardziej zaawansowanym instrumentem, który zawiera w sobie co najmniej dwa elementy: przesłanie w formie elektronicznej rachunku oraz elektronicznie inicjowaną płatność.
6. Wśród bezgotówkowych sposobów płatności dominuje przelew przez Internet z wykorzystaniem bankowości internetowej. Kolejne miejsca w zakresie bezgotówkowych form płatności, ze znacznie mniejszym udziałem rynkowym, zajmuje polecenie zapłaty, przelew w oddziale własnego banku i zlecenie stałe.

7. Pomimo dostępu do różnych instrumentów płatniczych, Polacy nadal przy płatnościach za usługi masowe wybierają w zdecydowanej większości płatności gotówkowe. Posiadanie dostępu do konta osobistego nie wpływa na powszechne wykonywanie płatności bezgotówkowych w Polsce. Występuje natomiast sytuacja nazywana „kultem gotówki” także wśród osób posiadających konto osobiste, dlatego niezbędne jest podejmowanie działań upowszechniających korzyści z posiadania i aktywnego korzystania z konta osobistego. „Kult gotówki” można interpretować jako preferencję posiadania i dokonywania płatności gotówką, bez względu na związane z tym koszty oraz brak chęci do poszerzania wiedzy na temat bezgotówkowych sposobów płatności i korzystania z nich.
8. Największy udział płatności bezgotówkowych zanotowano wśród osób w wieku 30-44 lata, posiadających stałą pracę, mieszkających w miastach powyżej 500 tysięcy mieszkańców i z wykształceniem wyższym.
9. Dwa najpopularniejsze gotówkowe sposoby płatności to płatność na pocztę oraz u masowego wierzyciela (gotówką w kasie punktu obsługi klienta u dostawcy usługi i gotówką u inkasenta).
10. Do zmiany sytuacji w Polsce konieczne jest dalsze zwiększanie wskaźnika ubankowienia oraz zachęcenie Polaków do aktywnego korzystania z przelewów jednorazowych w bankowości internetowej, a także poprzez elektroniczną prezentację i płatność rachunków, polecenia zapłaty i zlecenia stałe. W przypadku osób niekorzystających z bankowości internetowej, a posiadających dostęp do konta osobistego pożądana jest popularyzacja poleceń zapłaty i zleceń stałych.
11. Istotnym elementem decydującym o tym, czy Polacy korzystają z bezgotówkowych instrumentów płatniczych jest ich poziom wiedzy na omawiany temat. Jednym z elementów wzrostu udziału płatności bezgotówkowych w płatnościach masowych jest edukacja ekonomiczna na każdym poziomie kształcenia.
12. Liczba płatności masowych dokonana przez osoby fizyczne w Polsce jest porównywalna z liczbą przelewów wykonywanych przez osoby fizyczne i prawne w Polsce oraz większa niż liczba transakcji bezgotówkowych kartami płatniczymi.

## ***X. Stan obecny upowszechnienia elektronicznych instrumentów płatniczych służących do opłacania rachunków masowych***

1. W pierwszej połowie 2010 r. na rynku elektronicznej prezentacji rachunków największe firmy to: Krajowa Izba Rozliczeniowa współpracująca z bankami i wierzycielami (Polska Grupa Energetyczna, ITI Neovision Sp. z o.o., operator telewizji „n”, Link4 TU i Akademia Koźmińskiego), oraz firma Blue Media, która wprowadziła elektroniczną prezentację i płatności za rachunki dla Telekomunikacji Polskiej oraz Vattenfall.
2. W Polsce nie wzrasta już dynamicznie liczba poleceń zapłaty, ponieważ w 2008 r. wykonano ich 21,3 miliona, natomiast w 2009 r. 22,5 miliona.
3. Dynamicznie wzrasta liczba użytkowników bankowości internetowej oraz liczba osób opłacających rachunki za codzienne usługi, za pomocą przelewów jednorazowych w bankowości internetowej.

## ***XI. Wnioski aplikacyjne dla podmiotów uczestniczących w płatnościach masowych***

1. Masowi wierzyciele powinni wykazywać większe zainteresowanie wprowadzaniem i popularyzacją usług takich jak: elektroniczna prezentacja i opłacanie rachunków oraz polecenie zapłaty, ponieważ wspomniane elektroniczne instrumenty płatnicze zwiększają ściągalność i terminowość opłacania rachunków masowych, co implikuje łatwiejsze zarządzanie finansami przez wierzycieli.
2. Zidentyfikowano powszechny brak działań ze strony masowych wierzycieli w postaci bodźców ekonomicznych mających zachęcać klientów do korzystania z nowoczesnych sposobów płatności (brak upustów, nieliczne programy lojalnościowe, brak dodatkowych pakietów usług za elektroniczne i terminowe opłacanie rachunków, pakiety dodatkowych usług dla klientów są znacznie tańsze dla wierzycieli niż pieniężne promocje).
3. Wprowadzenie przez banki i inne współpracujące instytucje długoterminowych promocji dla masowych wierzycieli za wprowadzenie i stosowanie polecenia zapłaty oraz elektronicznego prezentowania i opłacania rachunków do oferty sposobów zapłaty za rachunki. Długoterminowe korzyści finansowe powinny skłonić większą

liczbę masowych wierzycieli do wprowadzenia usług elektronicznego prezentowania i opłacania rachunków.

4. Nieliczne banki w Polsce oferowały w 2009 roku usługi elektronicznej prezentacji i opłacania rachunków. Wprowadzanie nowoczesnych sposobów płatności w bankach może zachęcić nowych klientów do korzystania z usług danej instytucji. Dodatkowo korzystanie przez klientów z wielu elektronicznych instrumentów służących do opłacania rachunków powinno przelożyć się na wymierne korzyści dla banków w postaci zwiększenia wskaźnika sprzedaży krzyżowej i jednocześnie wzrostu lojalności klientów. W 2010 r. większość banków w Polsce oferowała już usługę elektronicznej prezentacji i opłacania rachunków.
5. Częstsze i bardziej atrakcyjne promocje dotyczące nowoczesnych instrumentów płatniczych wśród klientów w Polsce organizowane wspólnie przez banki, masowych wierzycieli i firmy informatyczne.
6. Koncentracja działań przez masowych wierzycieli i banki na elektronicznym prezentowaniu i opłacaniu rachunków, ponieważ jest to stosunkowo nowy instrument, który charakteryzuje się dużym i obecnie wręcz nieograniczonym potencjałem wzrostu. Polecenie zapłaty nie posiada już dużego potencjału wzrostu w obecnych koncepcjach biznesowych i modelach płatności.
7. Integracja przez banki lub inne instytucje finansowe elektronicznego prezentowania i opłacania rachunków z płatnościami mobilnymi lub bankowością internetową w telefonie komórkowym lub nowoczesnych przenośnych urządzeniach.
8. Strategiczna współpraca Krajowej Izby Rozliczeniowej z największymi operatorami telefonii komórkowej. W ramach takiej współpracy można wypracować model biznesowy lub nowy model płatności, który wykorzystywałby ogólnopolską infrastrukturę oraz wiedzę, reputację, zaufanie i zasoby finansowe wspomnianych podmiotów.
9. Zniesienie opłat pobieranych przez banki od klientów za korzystanie z polecenia zapłaty.
10. Zmiana modelu funkcjonowania polecenia zapłaty, tak aby stało się one korzystne i motywujące do zastosowania i popularyzacji przez wszystkie związane z tym instrumentem podmioty.
11. Upowszechnienie bankowości internetowej wśród osób z niej niekorzystających oraz zachęcenie do częstszego z niej korzystania poprzez wprowadzenie bonusów oraz programów promujących wykonywanie płatności w bankowości internetowej.

Wprowadzenie gratyfikacji pieniężnych i niepieniężnych za częste korzystanie z bankowości internetowej, co wprowadziły do swojej oferty już niektóre banki w Polsce.

12. Edukacyjna współpraca banków, masowych wierzycieli i innych organizacji finansowych zwiększy atrakcyjność nowoczesnych instrumentów płatniczych oraz wiedzę na ich temat wśród klientów w Polsce.
13. Budowanie regionalnych/lokalnych lub branżowych klastrów, w których klienci mogą korzystać z polecenia zapłaty i elektronicznego prezentowania i opłacania usług od wielu dostawców usług.

## ***XII. Wniosek ogólny:***

**Konieczne są szybkie i skuteczne działania zmierzające do wprowadzenia i realizacji *Programu rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2010-2013.***