

**RAPORT Z BADANIA KONKURENCJI
NA RYNKU POŚREDNIKÓW OPŁAT
GOTÓWKOWYCH**

(wersja jawna)

**Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Departament Analiz Rynku**

Styczeń 2010

Spis treści

<i>Streszczenie</i>	3
<i>Wstęp</i>	7
<i>1. Metodologia badania</i>	10
<i>2. Ogólna charakterystyka rynku płatności gotówkowych</i>	11
<i>2.1. Płatności gotówkowe i ich miejsce w systemie płatniczym</i>	11
<i>2.2. Sposoby regulowania płatności masowych</i>	13
<i>2.3. Rynek płatności masowych</i>	16
<i>2.4. Podział firm przyjmujących płatności masowe</i>	17
<i>2.5. Ryzyko związane z opłacaniem rachunków w punktach kasowych</i>	21
<i>2.6. Działania legislacyjne dotyczące uregulowania rynku płatności masowych</i>	22
<i>3. Powstanie i funkcjonowanie punktu przyjmowania opłat gotówkowych</i>	25
<i>3.1. Pozyskiwanie podmiotów do współpracy w ramach prowadzenia punktu kasowego w danej sieci opłat</i>	25
<i>3.2. Prawne podstawy współpracy partnera z siecią opłat</i>	27
<i>3.3. Tworzenie punktu kasowego</i>	28
<i>4. Usługi świadczone w punktach kasowych</i>	30
<i>4.1. Zakres świadczonych usług</i>	30
<i>4.2. Proces realizacji płatności w punktach kasowych</i>	34
<i>4.3. Rozpatrywanie reklamacji</i>	37
<i>4.4. Zabezpieczenia realizacji płatności</i>	38
<i>5. Koszty ponoszone przez konsumentów w związku z realizacją opłat gotówkowych</i> ..	41
<i>5.1. Wysokość prowizji i jej różnicowanie</i>	41
<i>5.2. Konkurencja cenowa</i>	42
<i>5.2.1. Sieci punktów przyjmujących płatności masowe</i>	42
<i>5.2.2. Banki komercyjne</i>	49
<i>5.2.3. Banki spółdzielcze</i>	54
<i>6. Struktura rynku pośrednictwa w przyjmowaniu płatności gotówkowych</i>	60
<i>6.1. Miejsca lokowania punktów kasowych</i>	60
<i>6.2. Przestrzenne rozmieszczenie punktów kasowych</i>	60
<i>6.3. Dane dotyczące liczby punktów kasowych należących do poszczególnych sieci płatności masowych</i>	62
<i>6.4. Udziały poszczególnych sieci punktów płatności masowych</i>	64
<i>Podsumowanie</i>	70

Streszczenie

„Raport z badania konkurencji na rynku pośredników opłat gotówkowych” jest wynikiem przeprowadzonego w latach 2007-2009 badania. Podstawą jego opracowania były dane pozyskane od firm zajmujących się pośrednictwem w przekazywaniu wpłat gotówkowych na rachunki bankowe, Poczty Polskiej, banków komercyjnych i banków spółdzielczych oraz informacje pochodzące ze źródeł ogólnodostępnych.

Celem wszczęcia postępowania wyjaśniającego dotyczącego powyższego badania było pozyskanie wiedzy na temat funkcjonowania wspomnianego rynku, w szczególności panującej na nim konkurencji.

W Polsce rynek pośredników opłat gotówkowych funkcjonuje od niespełna dziesięciu lat i dynamicznie się rozwija. Działalność ta w dalszym ciągu nie jest jednak uregulowana, nie istnieje również nadzór nad tego typu przedsiębiorstwami. Jednym z rezultatów takiego stanu rzeczy są zdarzające się bankructwa powodujące negatywne konsekwencje finansowe dla konsumentów. Opłacając bowiem rachunki w „okienkach kasowych” klient robi to na własne ryzyko. Nieprzekazanie przez pośrednika pieniędzy na właściwe konto wierzyciela masowego skutkuje koniecznością opłacenia przez dłużnika zobowiązania ponownie nierzadko wraz z odsetkami karnymi.

W listopadzie 2007 roku przyjęta została przez Radę Unii Europejskiej i Parlament Europejski dyrektywa o usługach płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, której celem jest m.in. wprowadzenie regulacji chroniących interes konsumentów korzystających z usług w zakresie pośrednictwa w przekazywaniu wpłat gotówkowych na rachunki bankowe. Tym samym wprowadzone zostały pewne kryteria, których spełnienie warunkuje podjęcie omawianej działalności. W Ministerstwie Finansów trwają prace nad ostatecznym kształtem ustawy implementującej przepisy ww. dyrektywy.

Podmioty gospodarcze tworzące punkty przyjmowania wpłat za rachunki domowe mogą działać jako firmy operatorskie lub licencyjne. Operatorzy budują własną sieć punktów kasowych pod wspólnym szyldem. Mogą one być rozwijane jako systemy płatnicze w kasach sklepowych bądź jako „tradycyjne okienka kasowe”. Firmy licencyjne natomiast sprzedają wyłącznie pomysł na prowadzenie punktu płatniczego, w ramach którego oferują odpowiednie oprogramowanie oraz wiedzę potrzebną do rozpoczęcia takiej działalności – na tym kończy się ich rola.

Firmy operatorskie natomiast poszły o krok dalej. Ustalają one jednolite zasady działania punktów kasowych, tworzą regulaminy, procedury reklamacyjne. Ustanawiają również zabezpieczenia, które mają gwarantować realizację przyjętych w punktach kasowych płatności, jak np. tworzenie własnych funduszy gwarancyjnych, wykupienie ubezpieczenia. Takie firmy, zanim dojdzie do podpisania umowy na prowadzenie punktu kasowego pod ich szyldem, dokonują również weryfikacji kandydatów zarówno pod względem formalnym (tj. czy prowadzą działalność gospodarczą), jak i wiarygodności, tzn. czy nie zalegają z płatnościami na rzecz instytucji państwowych oraz czy nie byli karani.

Firmy posiadające sieci punktów płatności masowych mają opracowane również procedury realizacji przyjętych płatności, nie wszystkie jednak takie same. Można wyróżnić dwa modele przekazywania przyjętych w placówkach kasowych pieniędzy na rachunki bankowe wierzycieli. Różnica między nimi polega na roli, jaką odgrywa centrala firmy operatorskiej. W pierwszym przypadku centrala aktywnie uczestniczy w przekazywaniu płatności na właściwe konta bankowe. To ona dokonuje właściwych przelewów środków pieniężnych na konta finalnych odbiorców. W związku z tym agenci prowadzący punkty kasowe zobowiązani są przekazywać przyjęte od klientów pieniądze na uzgodnione w umowie konta bankowe. Do centrali firmy-właściciela sieci opłat przesyłają również informacje niezbędne do prawidłowego dokonania przez nią przelewów. W drugim modelu natomiast przelewów dokonują bezpośrednio partnerzy prowadzący punkty opłat bez czynnego udziału centrali. Po zakończeniu pracy wpłacają oni przyjęte pieniądze na swoje konta prowadzone we współpracującym z nimi banku oraz przekazują dyspozycje przelewów.

Niezależnie od przyjętego modelu dokonywania rozliczeń, sieci będące przedmiotem badania deklarują przekazanie środków pieniężnych na właściwe konta bankowe w ciągu 2 lub 3 dni roboczych. W niektórych sieciach należących do banków (tj. agencjach) przekazanie pieniędzy dokonywane jest na bieżąco. Jest to możliwe jednak wtedy, gdy konto, na które mają wpłynąć pieniądze, prowadzone jest w banku będącym właścicielem tejże sieci agencji.

Cechą charakterystyczną pośredników przyjmujących opłaty za rachunki domowe jest to, iż pobierają oni niskie prowizje za świadczone usługi. Jest to również główny argument korzystania przez konsumentów z tej formy regulowania zobowiązań. Prowizje te są dużo niższe od tych pobieranych przez banki komercyjne za wpłaty gotówkowe dokonywane w ich oddziałach. W porównaniu natomiast z prowizjami pobieranymi w placówkach pocztowych

oraz bankach spółdzielczych za standardową wpłatę na rachunek obcego banku, oferta punktów kasowych jest już tylko nieznacznie atrakcyjniejsza.

Wydaje się, iż niedocenianym przez sieci punktów kasowych konkurentem na rynku tanich opłat są banki spółdzielcze. Poza standardową prowizją pobieraną za wpłatę gotówkową na obcy rachunek, która w większości banków spółdzielczych jest dość niska, gdyż waha się między 2,00 a 3,00 zł, instytucje te dysponują odrębną ofertą niskich prowizji za opłacanie w ich kasach niektórych rachunków domowych. Mogą one być ustanawiane bądź ze względu na tytuł zapłaty rachunku (np. za telefon stacjonarny, za gaz, za energię elektryczną, czynsz za mieszkanie), bądź ze względu na podmiot, który daną fakturę wystawia (najczęściej dotyczy to Telekomunikacji Polskiej S.A.). Wysokość tych prowizji nie odbiega znacząco od tych obowiązujących w cennikach punktów kasowych poszczególnych sieci opłat oraz Poczty Polskiej.

Dla sieci opłat głównym lokalnym kryterium wyboru miejsca utworzenia punktu kasowego jest duże natężenie ruchu pieszego, co może zapewnić odpowiednią ilość płatników, którzy skorzystaliby z usług ich punktu. Podobna tendencja widoczna jest w przestrzennym rozmieszczeniu „okienek kasowych” na obszarze całego kraju. Mianowicie, im większe jest zaludnienie danego województwa, tym więcej działa tam również punktów przyjmujących opłaty za rachunki.

Pod względem liczby placówek (w obrębie kraju) przyjmujących płatności masowe liderem pozostaje Poczta Polska. Przedsiębiorstwo to na koniec 2008 roku posiadało niemal 8,5 tys. oddziałów w całej Polsce, co stanowi prawie 37% całkowitej liczby punktów kasowych objętych badaniem. Na drugim miejscu plasuje się sieć Via-Moje Rachunki z liczbą prawie 6,6 tys. punktów kasowych, daje to 28,5% udział w całości punktów płatniczych. Większość natomiast pozostałych sieci dysponuje poniżej 1 tys. punktów płatniczych.

Pod względem typu sieci punktów płatności masowych połowa sieci funkcjonujących jako systemy płatności w kasach sklepowych ma po ponad 1 tys. punktów, w których przyjmowane są opłaty. Łącznie zaś należy do nich ok. 88,6% wszystkich punktów lokowanych w kasach. Wśród sieci działających w sposób „tradycyjny” jedynie Poczta Polska oraz sieć Agencji Banku PKO BP posiadają po kilka tysięcy placówek. Jednakże ich łączny udział w tej grupie sieci jest niemal taki sam, jaki mają najwięksi pośrednicy należący do pierwszego typu sieci punktów płatniczych.

Konkurencja w obszarze pośrednictwa w przyjmowaniu opłat za rachunki domowe jest względnie duża. Obecnie na rynku działa kilkanaście sieci punktów opłat o uznanej pozycji rynkowej (w tym sieci i agencje będące własnością banków komercyjnych), które o klientów rywalizują nie tylko między sobą, ale również z Poczta Polska oraz bankami spółdzielczymi.

Działalność pośredników przyjmujących wpłaty gotówkowe na rachunki bankowe niewątpliwie niesie za sobą wiele korzyści. Ich powstanie i rozwój stworzyło przede wszystkim konkurencję dla Poczty Polskiej i Agencji Banku PKO BP, które tradycyjnie obsługiwały tego typu płatności. Pojawiła się tym samym presja na obniżanie prowizji za opłacenie rachunków. Jest to korzystne zjawisko, ponieważ dla wielu konsumentów, zwłaszcza tych nieposiadających rachunku bankowego oraz o niskich dochodach, oznacza zmniejszenie kosztów związanych z regulowaniem zobowiązań.

Podsumowując, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów pozytywnie ocenia powstanie oraz rozwój rynku pośredników opłat gotówkowych, ale jednocześnie za celowe uważa trwające już działania zmierzające do ustanowienia nadzoru nad tym rynkiem oraz wprowadzenie przepisów regulujących taką działalność.

Wstęp

Konieczność opłacania przez gospodarstwa domowe codziennych rachunków domowych stanowi ważną część ich miesięcznych budżetów. Co więcej rozwój gospodarczy i postęp techniczny powodują, iż ilość opłacanych regularnie zobowiązań wzrasta i przewiduje się, że będzie nadal wzrastać. Jeszcze kilkanaście lat temu uregulowanie otrzymywanych od wystawców masowych faktur możliwe było w zasadzie wyłącznie za pomocą gotówki, a podmiotami, które obsługiwały tego typu płatności były tylko Poczta Polska oraz sieć agencji Banku PKO BP. Teoretycznie regulowanie rachunków było możliwe również w oddziałach banków komercyjnych. W praktyce jednakże instytucje te ustanowiły bardzo wysokie prowizje za jakiegokolwiek dokonywane w ich oddziałach wpłaty gotówkowe, co spowodowało, że usługa ta stała się nieopłacalna dla klientów.

Dziś możliwości uregulowania swoich zobowiązań jest dużo więcej. Dzięki intensywnie rozwijającej się bankowości elektronicznej można tego dokonać nawet nie wychodząc z domu. Ponadto, na rynku płatności masowych zaczęły pojawiać zupełnie nowe podmioty, które specjalizują się w przyjmowaniu wpłat za domowe rachunki i przekazywaniu ich na konta bankowe wystawców masowych. Ich powstanie związane było z wypełnieniem niszy rynkowej związanej z istnieniem zapotrzebowania na instytucje, które przyjmowałyby płatności za rachunki domowe pobierając za to niską prowizję, niższą niż w bankach, czy na poczcie. Tak wykreowany został rynek, któremu poświęcony jest raport.

Jest to rynek stosunkowo młody. W pierwszych latach dwutysięcznych szybko postawały firmy specjalizujące się w przyjmowaniu wpłat za rachunki domowe. Sprzyjał temu brak szczególnych uregulowań dotyczących świadczenia tego typu usług, podmioty te mogły bowiem uruchamiać swoją działalność wyłącznie na podstawie przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. Brak nadzoru oraz obowiązkowych zabezpieczeń doprowadził jednak do wielu bankructw tego typu pośredników. Takie wydarzenia wpłynęły na spadek społecznego zaufania do takich przedsiębiorstw, nawet tych, które rzetelnie wywiązywały się z przyjętych zleceń. Instytucje te zaczęły więc na własną rękę wprowadzać pewne standardy świadczenia usług pośrednictwa w przekazywaniu pieniędzy na rachunki bankowe oraz zabezpieczenia dokonywanych transakcji. W 2010 roku ma ponadto być uchwalona ustawa kompleksowo regulująca działalność powyższych firm.

Można zaryzykować tezę, iż obecnie na rynku pośrednictwa w przyjmowaniu wpłat za rachunki liczą się głównie, poza Poczta Polska, ww. operatorzy sieci punktów kasowych, szczególnie ci, którzy mają już ugruntowaną pozycję na tym rynku. Z jednej strony sieci takie funkcjonują jako systemy płatności w kasach sklepowych, z drugiej natomiast działają w postaci wyodrębnionych lokali jako „tradycyjne” punkty kasowe. Pomimo iż poszczególne punkty przyjmujące płatności masowe prowadzone są przez odrębnych przedsiębiorców (niebędących ww. operatorami), to jednak wszystkie operują pod wspólną nazwą będącą własnością danego operatora, dlatego też określane są jako swego rodzaju sieć. Na rynku funkcjonuje też wiele pojedynczych „okienek kasowych” niepowiązanych z żadną siecią. Przy ich zakładaniu aktywną rolę spełniają firmy zajmujące się sprzedażą samego pomysłu na prowadzenie takiego punktu, a przede wszystkim autorskiego programu do obsługi płatności gotówkowych.

Brak przepisów regulujących działalność „okienek kasowych”, nadzoru, rzetelnych statystyk, powoduje, iż nie ma również szczegółowej wiedzy na temat skali świadczenia takich usług, ilości podmiotów działających na rynku, a także zasad prowadzenia takiej działalności. Przeprowadzone badanie, którego wynikiem jest niniejszy raport, było więc próbą pozyskania wiedzy na temat tego rynku, a w szczególności panującej na nim konkurencji.

Opracowanie składa się z sześciu rozdziałów i podsumowania, w którym zawarte zostały wnioski z prowadzonego w latach 2007-2009 badania.

W rozdziale pierwszym opisana została metodologia badania rynku pośredników opłat gotówkowych.

W rozdziale drugim zaprezentowane zostały ogólnodostępne informacje na temat rynku płatności masowych. Krótko przedstawione zostało również znaczenie gotówki w systemie płatniczym oraz różne możliwości uregulowania przez konsumenta swoich zobowiązań i koszty, jakie się z nimi wiążą. W oparciu o dostępne informacje opracowany został też podział firm działających na rynku pośrednictwa w przekazywaniu opłat za rachunki domowe na konta bankowe wierzycieli. W zakończeniu tego rozdziału scharakteryzowane zaś zostało ryzyko, jakie ponoszą klienci opłacający swoje rachunki w punktach kasowych oraz przepisy opracowane przez Unię Europejską, mające uregulować działalność wspomnianych przedsiębiorstw.

Rozdziały od trzeciego do szóstego przedstawiają wyniki przeprowadzonego badania ankietowego. W rozdziale trzecim zaprezentowany został proces tworzenia punktu kasowego poczynając od sposobów pozyskiwania przez operatorów sieci punktów płatności masowych partnerów/agentów do współpracy przez weryfikację kandydatów do fizycznego uruchomienia placówki.

W czwartym rozdziale przedstawione zostało funkcjonowanie „okienek kasowych”. Omówione zostały m.in. usługi w nich świadczone oraz stosowane procedury reklamacyjne. Ponadto, opisane zostały schematy realizacji zleceń przyjęte przez poszczególne sieci punktów płatniczych. Na zakończenie przedstawione zostały stosowane przez właścicieli sieci formy zabezpieczeń prowadzonej działalności, jak przykładowo ubezpieczenia czy tworzenie własnych funduszy gwarancyjnych.

W rozdziale piątym omówione zostały prowizje płacone przez konsumentów, którzy regulują swoje domowe rachunki bądź w „okienkach kasowych” (w tym w placówkach Poczty Polskiej), bądź poprzez banki komercyjne i spółdzielcze. Nakreślone zostały przyczyny różnicowania przez pośredników prowizji pobieranych za przekazywanie pieniędzy na konta bankowe. Oddzielnie omówione zostało również podejście banków komercyjnych oraz spółdzielczych do płatności gotówkowych.

Rozdział szósty przedstawia strukturę przestrzenną oraz własnościową biorących udział w badaniu sieci punktów kasowych.

1. Metodologia badania

14 grudnia 2007 roku Departament Analiz Rynku wszczął postępowanie wyjaśniające dotyczące badania rynku pośredników przyjmujących wpłaty gotówkowe za różnego rodzaju płatności masowe gospodarstw domowych. Celem tego badania było pozyskanie wiedzy na temat funkcjonowania wspomnianego rynku, w szczególności panującej na nim konkurencji.

Badaniem objęte zostały działające na terenie kraju:

- podmioty gospodarcze prowadzące sieci punktów przyjmowania opłat masowych,
- banki komercyjne,
- banki spółdzielcze.

Przekazane przez ankietowanych w trakcie badania informacje obejmowały okres 2005-2008, jednakże treść raportu koncentruje się przede wszystkim na roku 2008.

Informacje, w oparciu o które opracowany został raport, zebrane zostały na podstawie badania ankietowego (w kilku etapach) wybranych przedsiębiorców działających na omawianym rynku. Dodatkowo, wykorzystane zostały również materiały pochodzące z zasobów internetowych.

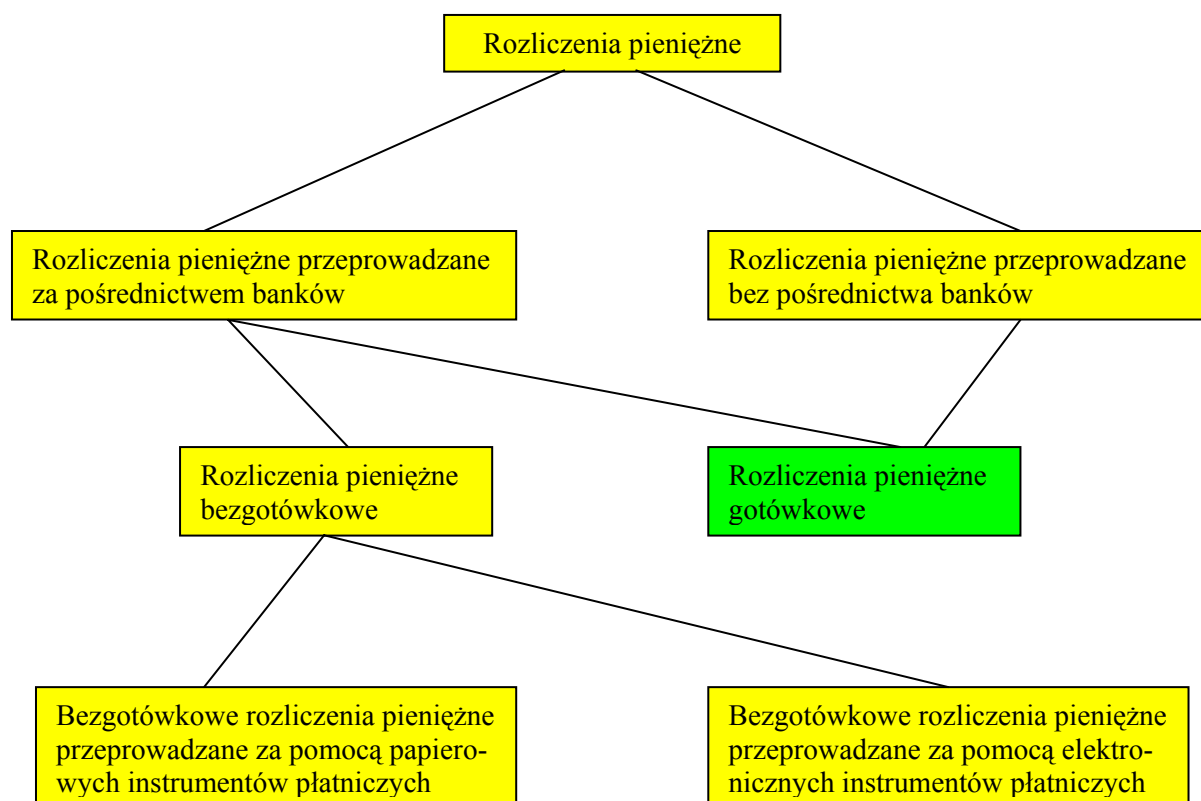
Prace nad raportem zakończono w styczniu 2010 r.

2. Ogólna charakterystyka rynku płatności gotówkowych

2.1. Płatności gotówkowe i ich miejsce w systemie płatniczym

System płatniczy jest trzecim, poza polityką pieniężną i nadzorem bankowym, filarem każdego systemu bankowego. Ogólnie można go zdefiniować jako system składający się z określonej grupy instytucji, ustalonych instrumentów i procedur wykorzystywanych do zapewnienia obiegu pieniądza w obrębie danego obszaru geograficznego, którym zazwyczaj jest jeden kraj. W polskim systemie płatniczym funkcjonują obecnie systemy rozliczające odrębnie płatności wysokokwotowe obsługiwane przez Narodowy Bank Polski (systemy SORBNET i SORBNET-EURO) i płatności niskokwotowe (tzw. detaliczne) prowadzone przez Krajową Izbę Rozliczeniową (systemy ELIXIR i EURO-ELIXIR)¹.

Rysunek 1: Rozliczenia pieniężne



Źródło: *Obrót bezgotówkowy – zalety i korzyści wynikające z jego upowszechnienia*, NBP, Warszawa 2008 r., s. 9.

Rysunek 1 prezentuje systematykę rozliczeń pieniężnych. Jak widać, rozliczenia te mogą być przeprowadzane za pośrednictwem banków bądź bez ich udziału. W dalszej kolejności rozliczenia pieniężne podzielone są na transakcje bezgotówkowe oraz gotówkowe. Ten drugi

¹ *System płatniczy w Polsce*, NBP, Warszawa 2008 r., s. 7, www.nbp.gov.pl.

podział często spotykany jest w literaturze, a kryterium rozróżniającym jest wykorzystanie pieniądza gotówkowego.

Obrotem bezgotówkowym nazywamy takie rozliczenie pieniężne, które przybiera formę wyłącznie zapisów na kontach bankowych rozliczających się podmiotów. Inaczej mówiąc, w transakcjach bezgotówkowych na żadnym etapie rozliczeń nie dochodzi do użycia gotówki. Do przeprowadzania rozliczeń bezgotówkowych wykorzystuje się przede wszystkim takie instrumenty jak: polecenie przelewu, polecenie zapłaty, чеки rozrachunkowe oraz karty płatnicze.

Użycie gotówki w przeprowadzanej transakcji nazywamy natomiast obrotem gotówkowym. Można go podzielić na obrót klasyczny, gdzie płatność odbywa się poprzez bezpośrednie lub pośrednie przekazanie gotówki od dłużnika do wierzyciela oraz na rozliczenie „quasi” gotówkowe (tj. poprzez wpłatę gotówkową), w którym dłużnik wpłaca gotówkę w kasie np. banku, poczty, punktu opłat, ale wierzyciel (odbiorca płatności) otrzymuje środki pieniężne na rachunek bankowy. W drugim przypadku z klasycznym posługiwaniem się gotówką mamy do czynienia od strony dłużnika, tyle że nie jest ona bezpośrednio wręczana beneficjentowi, a wpłacana jest w podmiocie pośredniczącym².

W płatnościach detalicznych nadal dominuje pieniądz gotówkowy. Odgrywa on bardzo ważną rolę zarówno w Europie, jak i na całym świecie. Szacuje się, że 60%-95% transakcji wciąż przeprowadzanych jest w gotówce. Zgodnie z danymi Europejskiej Rady ds. Płatności (EPC) w 2004 r. 85% wszystkich transakcji zrealizowanych na terytorium Unii Europejskiej stanowiły transakcje gotówkowe. Visa Europe ocenia zaś, że ok. 80% z nich opiewało na kwotę niższą niż 25 franków szwajcarskich. Można wnioskować, iż pieniądz gotówkowy pozostaje preferowanym instrumentem szczególnie dla transakcji niskokwotowych. Społeczeństwo polskie jest generalnie przyzwyczajone do tradycyjnych, gotówkowych form płatności i często nie zdaje sobie sprawy, jak wysokie koszty generuje obrót gotówkowy. W oparciu o dane z raportu firmy McKinsey „Payment Profit Pool Model” z 2005 r., w przypadku polskich gospodarstw domowych aż 98% płatności związanych z ich funkcjonowaniem (m.in. opłaty, codzienne zakupy itp.) dokonywanych jest w gotówce.

Są jednak takie kraje, które mają dość niski wskaźnik udziału gotówki w ogólnej liczbie płatności. Zgodnie z danymi przedstawionymi na konferencji pt. „Payment Habits 2010+”

² *Obrót bezgotówkowy – zalety i korzyści wynikające z jego upowszechnienia*, NBP, Warszawa 2008 r., s. 9-10, www.nbp.gov.pl.

w sierpniu 2008 r. w Helsinkach takim krajem jest Norwegia, gdzie gotówka wykorzystywana jest tylko w 38% wszystkich przeprowadzanych transakcji. Wyjątkowo niskim wskaźnikiem może pochwalić się również Islandia – udział gotówki w płatnościach wynosi w tym kraju zaledwie 2% i najprawdopodobniej jest jednym z najniższych na świecie³.

2.2. Sposoby regulowania płatności masowych

Każdego miesiąca tzw. masowi wierzyciele⁴, jak zakłady energetyczne, firmy telekomunikacyjne, gazownie, operatorzy telewizji kablowej itp., wysyłają do swoich klientów ogromną ilość rachunków, szacowaną na kilkadziesiąt milionów sztuk. Liczba takich regularnie dokonywanych opłat stale rośnie i przypuszcza się, że będzie nadal rosnąć. Jest to więc znaczący segment systemu płatności detalicznych.

Wierzyciele masowi otrzymują od swoich klientów należności w formie tradycyjnych rozliczeń gotówkowych oraz bezgotówkowych. W przypadku rozliczeń dokonywanych z użyciem gotówki formą płatności zalecaną przez niektóre firmy jest zapłata wnoszona bezpośrednio do rąk inkasenta. Inną możliwością jest również dokonanie zapłaty w kasach wierzycieli najczęściej zlokalizowanych na terenie firmy lub w specjalnie wyznaczonych punktach obsługi klienta. Ponadto, gotówką można także zapłacić za rachunek na pocztę, w dowolnym banku lub w wyspecjalizowanym punkcie przyjmowania opłat za rachunki (tzw. okienka kasowe, punkty kasowe). W tych ostatnich przypadkach należy liczyć się dodatkowo z opłaceniem prowizji naliczonej według wewnętrznego taryfikatora obowiązującego w danej placówce⁵.

Wśród bezgotówkowych form regulowania zobowiązań głównie wykorzystuje się instrument polecenia przelewu lub polecenia zapłaty. Aby skorzystać z tego rodzaju rozliczeń niezbędne jest posiadanie konta bankowego (względnie konta w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-rozliczeniowej). Pomimo rozwiniętego systemu bankowego, jeszcze nie wszyscy Polacy posiadają konta bankowe, można wręcz powiedzieć, że jest ich stosunkowo niewiele. Prezentowane z różnych źródeł dane zdają się to potwierdzać. Mianowicie, z badania przeprowadzonego przez Pentor na zlecenie Narodowego Banku Polskiego wynika, iż w 2006 roku rachunek bankowy posiadało w Polsce niespełna 50% społeczeństwa. W badaniu

³ *Ibidem*, s. 15-16.

⁴ Podmioty, które regularnie wystawiają rachunki dużej ilości swoich klientów za świadczone na ich rzecz usługi.

⁵ *Ibidem*, s. 32-33.

tym okazało się również, że najniższą liczbą posiadanych rachunków charakteryzują się osoby młode (15-29 lat), w tym studenci oraz osoby powyżej 60-go roku życia. Zgodnie zaś z artykułem „Co trzeci ROR w Polsce prowadzi PKO BP” wśród dorosłych Polaków ok. 30% nadal nie posiada rachunku bankowego. Nie zakładają ich przede wszystkim rolnicy, emeryci i renciści⁶. Z informacji tych wynika, iż z tego typu usług bankowych nie korzystają głównie osoby młode, uczące się oraz ludzie starsi.

Koszty związane z dokonywaniem cyklicznych płatności stanowią ważną pozycję budżetów gospodarstw domowych. Jedno gospodarstwo domowe przeciętnie dokonuje miesięcznie zapłaty kilku rachunków (czynsz, prąd, gaz, telefon stacjonarny, komórkowy, kablówka, Internet, raty kredytów, ubezpieczenia itp.). Do regulowania tego typu płatności w zdecydowanej większości wykorzystywany jest pieniądź gotówkowy (z badań przeprowadzonych w Departamencie Systemu Płatniczego Narodowego Banku Polskiego wynika, iż w 2006 roku ponad 75% płatności wykonanych zostało przy użyciu gotówki). Jak wynika z raportu z badania przeprowadzonego w okresie 19-27 lipca 2007 roku przez TNS OBOP na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) pt. „Gdzie Polacy najchętniej opłacają rachunki? Stan obecny i kierunki rozwoju – raport z badań” zdecydowanie najczęściej rachunki opłacane są na pocztę – taką formę dokonywania comiesięcznych płatności deklaruje aż 67% respondentów. 36% badanych z kolei opłaca rachunki gotówką w oddziale banku, o jeden punkt procentowy mniej robi to w punkcie obsługi klienta lub u inkasenta. Z przelewu w oddziale banku korzysta 16% badanych, z przelewu przez Internet – 14%, a z polecenia zapłaty lub stałego zlecenia na koncie – 13%. Również 13% badanych reguluje swoje comiesięczne zobowiązania gotówką u pośrednika/agenta w punkcie finansowych, a 8% - w kasie w sklepie lub hipermarkecie⁷.

Przyjęty sposób dokonywania płatności może mieć różne przyczyny. Można jednakże przyjąć, że jest on wyrazem oddziaływania głównie trzech elementów, tj.: kosztu wykonania operacji, czasu poświęconego na jej wykonanie oraz ryzyka związanego z realizacją płatności (tj. prawdopodobieństwa braku przekazania zapłaconej przez klienta kwoty na właściwy rachunek wierzyciela lub przekazania jej z opóźnieniem)⁸.

⁶ Notatka na temat porównania wybranych elementów polskiego systemu płatniczego z systemami płatniczymi innych krajów Unii Europejskiej, NBP, Warszawa 2008 r., s. 7., www.nbp.gov.pl; Co trzeci ROR w Polsce prowadzi PKO BP, http://media.bankier.pl/PressOffice/text-format.jsp?prs_id=97127.

⁷ Gdzie Polacy najchętniej opłacają rachunki? Stan obecny i kierunki rozwoju – raport z badań, UOKiK, Warszawa 2008 r., s. 8, www.uokik.gov.pl.

⁸ Obrót bezgotówkowy..., s. 36.

Biorąc pod uwagę jako kryterium wyboru sposobu płatności za rachunki jego koszt, można dokonać porównania wysokości opłat, jakie gospodarstwo domowe musiałoby ponieść, korzystając z danego sposobu regulacji swoich zobowiązań. Porównanie takie zostało przedstawione w tabeli nr 1.

Tabela 1: Przykładowe⁹ miesięczne i roczne koszty ponoszone przez gospodarstwo domowe z tytułu dokonywanych płatności w zależności od sposobu ich realizacji

Rodzaj płatności	Jednostkowy koszt operacji	Koszty miesięczne			Koszty roczne		
		Koszt 8 operacji	Koszt prowadzenia rachunku	Razem	Koszt 96 operacji	Koszt prowadzenia rachunku	Razem
Płatności gotówkowe							
Bank	11,85	35,55	5,71	41,26	1 137,60	68,52	1 206,12
Poczta	2,50	20,00	-	20,00	240,00	-	240,00
Agencje bankowe	2,50	20,00	-	20,00	240,00	-	240,00
Agencje pośrednictwa finansowego	1,99	15,92	-	15,92	191,04	-	191,04
SKOK-i	2,50	20,00	-	20,00	240,00	-	240,00
Płatności bezgotówkowe							
Polecenie przelewu:							
- składane w oddziale	3,99	31,92	5,71	37,63	371,07	68,52	439,59
- składane przez telefon	2,11	16,88	5,71	22,59	202,56	68,52	271,08
- składane przez Internet	0,41	3,28	5,71	8,99	39,36	68,52	107,88
Polecenie zapłaty	0,44	3,52	5,71	9,23	42,24	68,52	110,76

Źródło: Obrót bezgotówkowy – zalety i korzyści wynikające z jego upowszechnienia, NBP, Warszawa 2008 r., s.38.

Wśród podanych w tabeli 1 możliwości regulowania płatności cyklicznych zdecydowanie najdroższą formą jest dokonywanie takich opłat w oddziałach banków przy użyciu gotówki. Jest to między innymi konsekwencją przyjętej przez sektor bankowy strategii przechodzenia na obrót bezgotówkowy, który jest tańszy i efektywniejszy. Drogie jest również opłacanie swoich zobowiązań przy użyciu polecenia przelewu składanego w oddziale banku. Ta forma płatności bezgotówkowych, a także przelew składany przez telefon niosą za sobą wyższe koszty od gotówkowych opłat dokonywanych na pocście, w agencjach bankowych, SKOK-ach oraz u pośredników finansowych. Zdecydowanie najtańszymi sposobami płatności

⁹ Ze względu na różnorodność oferty (uzależnienie wysokości prowizji od wpłacanej kwoty, zróżnicowanie ze względu na usługodawcę) dane przyjęte do analizy dotyczą najpowszechniejszych płatności. Dane dotyczące banków oparte zostały na średniej opłat 16 banków za grudzień 2007 r. (NBP).

są płatności dokonywane w formie bezgotówkowej przy wykorzystaniu instrumentów przelewu internetowego oraz polecenia zapłaty.

Wśród gotówkowych sposobów opłacania rachunków najniższe koszty niesie za sobą korzystanie z usług pośredników przyjmujących wpłaty gotówkowe na rachunki bankowe. Pobierane przez te podmioty opłaty nie są wysokie, co czyni je bardzo konkurencyjnymi.

2.3. Rynek płatności masowych

Jak już zostało wcześniej wspomniane, tzw. rynek płatności masowych (dokonywanych przez klientów indywidualnych) stanowi istotną część systemu płatności detalicznych. Środkiem płatniczym, który głównie wykorzystywany jest na tym rynku, jest pieniądz gotówkowy, a gospodarstwa domowe opłacają swoje rachunki albo bezpośrednio w punkcie obsługi klienta (lub u inkasenta) swojego wierzyciela, albo korzystają z usług pośredników. Przez długi czas pośrednikami, którzy zdominowali wspomniany rynek były Poczta Polska oraz Agencje Banku PKO BP S.A. Oprócz tych podmiotów opłacanie rachunków możliwe było (i nadal jest) również w kasach oddziałów banków. Te jednak od wielu lat prowadzą działania zmierzające do zniechęcenia swoich klientów do gotówki przede wszystkim poprzez wprowadzenie cen zaporowych na wpłaty gotówkowe. Niektóre banki nie świadczą również takich usług dla klientów nieposiadających rachunków bankowych.

Przyzwyczajenie do posługiwania się gotówką, wysokie prowizje ustanowione przez banki oraz duża część społeczeństwa nieposiadająca rachunku bankowego sprawiły, iż na rynku płatności masowych pojawiły się firmy, które również zaczęły zajmować się pośredniczeniem w przyjmowaniu wpłat gotówkowych na rachunki bankowe wierzycieli masowych. W przeciwieństwie jednakże do poczty i banków (oraz ich agencji) działalność tych podmiotów jest nieuregulowana oraz w żaden sposób prawnie nadzorowana. Firmy takie działają bowiem tylko na podstawie przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej i do ich założenia wystarczy jedynie wpis do rejestru działalności gospodarczej w danej gminie lub Krajowym Rejestrze Sądowym (KRS).

Firmy takie funkcjonują w Polsce od 2002 roku. Przedsiębiorcy ci, w ramach prowadzonej przez siebie działalności, przyjmują od klientów środki pieniężne, wpłacają zebraną gotówkę na swoje konta bankowe, a następnie za pomocą polecenia przelewu przekazują je na właściwe rachunki bankowe. W tego typu punktach kasowych można opłacać rachunki m.in. za telefon, gaz, prąd, wodę, zapłacić ubezpieczenie, czy ratę kredytu. Firmy takie stale

poszerzają swoją ofertę o możliwość zapłaty rachunków coraz to większej liczby usługodawców masowych, w niektórych z nich możliwe jest również zapłacenie za bilety lotnicze, za zakupy dokonane w Internecie, czy doładowanie telefonów komórkowych na kartę lub liczników energii elektrycznej. Nierzadko zdarza się również łączenie dotychczasowej działalności przyjmowania wpłat ze sprzedażą produktów ubezpieczeniowych lub finansowych bądź odwrotnie – przyjmowanie wpłat gotówkowych staje się działalnością dodatkową. Pośrednicy ci zachęcają do korzystania z ich usług przede wszystkim niską ceną (prowizją). Za realizację płatności klient zapłaci u nich znacznie mniej niż w banku czy na pocztę, są więc znaczącym elementem wspomagającym konkurencję na rynku płatności masowych oraz generującym oszczędności w portfelach klientów.

Szacuje się, iż w Polsce miesięcznie opłaca się około 50-70 mln faktur¹⁰. Wartość całego rynku płatności masowych ocenia się zaś na kwotę 57 mld zł, zaś z tytułu pobieranych prowizji – 1,2 mld zł¹¹ i o tę ostatnią kwotę walczą prywatni pośrednicy z Poczta Polska na czele. Począwszy od 2006 roku liczba punktów, w których można dokonywać wpłat, stale rośnie. Wzrasta również wartość dokonywanych w nich transakcji. Tendencja spadkowa natomiast odnosi się do liczby firm obsługujących takie płatności (oraz tworzących punkty opłat)¹². W tego typu punktach kasowych dokonuje się miesięcznie około 4-5 mln transakcji, co stanowi około 10% rynku płatności masowych w Polsce. Łączna wartość tych transakcji szacowana jest natomiast na około 600 mln zł.

2.4. Podział firm przyjmujących płatności masowe

Funkcjonujące na rynku płatności masowych firmy obsługujące transakcje przekazywania wpłat gotówkowych na rachunki bankowe wyraźnie się od siebie różnią. Pomimo iż istnieją one na tym rynku stosunkowo od niedawna, to już można dokonać ich podziału pod względem kilku kryteriów. Po pierwsze, pod względem sposobu organizowania punktów kasowych wyodrębnić można tzw. firmy operatorskie oraz firmy licencyjne. Firmy operatorskie tworzą własną sieć punktów kasowych, które funkcjonują pod wspólnym szyldem (np. Via-Moje Rachunki, Unikasa, Skarbonka, PayTel). Za działanie takich punktów przedsiębiorcy ci biorą pełną odpowiedzialność. Takie firmy na własną rękę wprowadzają pewne zasady, które mają zagwarantować bezpieczeństwo obsługi w punktach opłat¹³. Osoba,

¹⁰ Punkty kasowe zdobywają rynek i uznanie, <http://www.ipis.pl>.

¹¹ E. Twaróg, *Państwo szykuje aksamitny kaganiec dla kas*, <http://finanse.wp.pl/wid,9412512,wiadomosc.html>.

¹² *Nadal ufamy okienkom kasowym*, <http://franchising.pl/arttykul/4278/nadal-ufamy-okienkom-kasowym/>.

¹³ M. Święcicka, *Z życia sklepu – W obronie przed nieuczciwymi*, www.tradepress.com.pl.

która chciałaby prowadzić punkt opłat pod marką operatora musi podpisać z nim umowę oraz musi być wpisana do ewidencji działalności gospodarczej, spełnić wymogi techniczne, a niekiedy również ubezpieczyć punkt opłat, który zamierza prowadzić. W tak organizowanych sieciach punktów kasowych można zazwyczaj opłacać rachunki tylko tych wystawców, z którymi właściciel sieci (operator) ma podpisane specjalne (partnerskie) umowy. Masowi wierzyciele opatrują faktury wysyłane swoim klientom w kody kreskowe (zawierające wszystkie niezbędne informacje dotyczące danej faktury), które odczytywane są przez specjalne czytniki instalowane w punktach kasowych należących do sieci. Pozwala to zaoszczędzić czas związany z ręcznym wprowadzaniem danych z rachunku. Niekiedy wystawcy masowi na wystawianych fakturach informują również swoich klientów o możliwości ich opłacenia w punktach kasowych tych sieci, z którymi mają podpisane umowy. Jest to swego rodzaju dodatkowa reklama dla takich sieci punktów opłat. Firmy licencyjne natomiast sprzedają sam pomysł na prowadzenie punktu przyjmowania wpłat gotówkowych (np. Accadia Group S.A., Inkasa Finanse). Najczęściej udostępniają tylko autorskie oprogramowanie do obsługi klientów, niekiedy również wskazują bank, poprzez który należy przekazywać przelewy¹⁴ (czasem również uczestniczą w negocjacjach z bankiem dotyczących warunków obsługi danego punktu kasowego). Nie nadają natomiast nazwy dla takiego punktu kasowego, ani nie udostępniają nazwy swojego przedsiębiorstwa. Prowadzony jest on pod odrębną nazwą nadaną przez właściciela tego punktu kasowego. Działalność firm licencyjnych powoduje, iż na rynku pojawiło się wielu przedsiębiorców prowadzących jeden czy kilka punktów kasowych. Licencjodawca zazwyczaj nie weryfikuje jednakże, czy licencja sprzedana jest osobom odpowiedzialnym, nie kontroluje, w jaki sposób obsługiwani są klienci, czy są reklamacje i jak są one załatwiane, bądź też czy firmy te nie mają problemów finansowych¹⁵.

Po drugie, firmy zajmujące się prowadzeniem punktów opłat można podzielić na takie, które rozwijają systemy płatności w kasach sklepowych (ale również w salonikach prasowych czy na stacjach benzynowych) oraz takie, które otwierają „tradycyjne” okienka, przy których obsługiwani są klienci. Działalność firm pierwszego rodzaju polega na oferowaniu np. sklepom spożywczym usługi przyjmowania od ich klientów opłat za rachunki. Aby taka usługa mogła być udostępniona firmy te wyposażają swoich partnerów (tj. sklepy, stacje benzynowe, salony prasowe) w specjalne urządzenia odczytujące kody kreskowe oraz

¹⁴ *Ibidem*.

¹⁵ A. Perkowska, *Zanim zapłacisz*, <http://www.wspolczesna.pl/apps/pbcs.dll/article?AID=/20050909/MAGAZYN/50908010>.

podłączają je do swoich serwerów (np. poprzez Internet, czy też za pośrednictwem operatora sieci GSM). Zapewniają również przekazanie odpowiedniej kwoty na właściwe konto bankowe. Rolą kasjera wobec klienta jest w zasadzie jedynie wprowadzenie danych z faktury do systemu, przyjęcie płatności oraz wydanie klientowi potwierdzenia. W tak zorganizowanej formie usługi pośrednictwa w przyjmowaniu wpłat gotówkowych celem przekazania ich na właściwe rachunki bankowe oferują m.in. Bank Handlowy (Unikasa), Bank BPH (TransKasa), Billbird (Via-Moje Rachunki), Bank PeKaO (Wygodne Rachunki), Żabka Polska (oferuje usługę Zielone Okienko wyłącznie w swoich sklepach, której obsługą zajmuje się Raiffeisen Bank).

Drugi rodzaj przedsiębiorstw organizuje działalność pośrednictwa w odmienny sposób. Firmy mianowicie otwierają punkty kasowe, w których klienci są obsługiwani przy tzw. okienku. Utworzenie takiego punktu kasowego może być zorganizowane na różne sposoby. Fizycznie może on stanowić boks obejmujący określoną powierzchnię sklepu, budynku samorządowego czy też znajdujący się na terenie centrum handlowego, może to być również samodzielny lokal znajdujący się w budynku bądź też do którego można wejść „prosto z ulicy”. Różnie uregulowana może być także kwestia wyposażenia takiego punktu kasowego – za jego wyposażenie może być odpowiedzialna osoba, która ten punkt prowadzi (tak jest najczęściej, gdy firma sprzedaje tylko pomysł na prowadzenie takiego punktu), ale również za jego wyposażenie (przynajmniej częściowe) może odpowiadać sama firma, pod której marką ten punkt będzie prowadzony. Podmioty gospodarcze, które organizują „okienka kasowe” w sposób tradycyjny oraz pod wspólną nazwą to np. Monetia (Monetia), BZ WBK (BZ WBK Partner, dawniej Minibank), PayTel (PayTel), MilaMedia (Grupa Inkaso Polska Sieć Opłat „Opłaty Rodzinne”), Grupa Finansowa Expert (Agencja Opłat Expert), Unico (Skarbonka), InPost (InPost).

Trzecim kryterium, według którego można podzielić sieci punktów kasowych przyjmujących płatności gotówkowe jest rodzaj przedsiębiorcy, do którego dana sieć należy. Z tego względu możemy wyróżnić bankowe oraz niebankowe punkty kasowe. Banki, z jednej strony starają się zniechęcać swoich klientów do płatności gotówkowych ustanawiając wysokie prowizje za wpłaty gotówkowe w oddziałach, ale z drugiej poza swoimi oddziałami tworzą sieci tanich punktów kasowych, w których można opłacić różnego rodzaju rachunki domowe za stosunkowo niewielką opłatą. Do najbardziej znanych sieci oferujących usługi opłacania faktur domowych będących własnością banków należą: Unikasa Banku Handlowego, TransKasa Banku BPH, Wygodne Rachunki Banku PeKaO, agencje Monetia, których

właścicielem jest Bank DnB Nord oraz Agencje Banku PKO BP. Wszystkie działają na zasadzie agencji bankowych, z tym że umowy agencyjne świadczenia usług w ramach sieci Unikasa, TransKasa oraz Wygodne Rachunki podpisywane są głównie z właścicielami sklepów spożywczych lub wielobranżowych (hipermarkety, supermarkety), salonów prasowych czy stacji benzynowych (gdyż sieci te funkcjonują jako swego rodzaju systemy płatności lokowane bezpośrednio w kasach sklepowych), natomiast w przypadku pozostałych agencji umowy zawierane są z przedsiębiorcami będącymi osobami fizycznymi. Zgodnie z prawem bankowym, w drodze takiej umowy banki mogą powierzyć wykonywanie wyłącznie tych czynności bankowych, które wymienione zostały w art. 6a ust. 1 pkt 1, w tym przyjmowanie wpłat na rachunki bankowe prowadzone przez dany bank oraz inne banki. Na podstawie wspomnianego prawa banki ponoszą również pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone klientom przez ich agencje (art. 6b ust. 2).

Niebankowe punkty kasowe, jak sama nazwa wskazuje, otwierane są przez przedsiębiorców, którzy nie są bankami. Swoją działalność prowadzą wyłącznie na podstawie przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. Punkty kasowe takich przedsiębiorców mogą działać w różnych formach: może być to system płatniczy umieszczony w kasach sklepowych (Via-Moje Rachunki), może być to tradycyjny punkt kasowy działający w ramach jednej sieci (np. Agencje Opłat Expert, Microbank firmy Intax, Agencje Finansowe Skarbonka) bądź też niezależny od żadnego innego podmiotu gospodarczego punkt kasowy. Takie „okienko kasowe” może założyć każda osoba, która uruchomi działalność gospodarczą, a w przypadku punktu kasowego w ramach sieci również jest niekarana. Działając wyłącznie na podstawie ogólnych przepisów wspomnianej ustawy o swobodzie działalności gospodarczej tacy przedsiębiorcy nie są zobligowani przez przepisy szczególne do uzyskania zezwolenia czy koncesji. Nie istnieją także żadne dodatkowe wymogi, które należałoby spełnić przed otwarciem punktu kasowego (jednakże tzw. firmy sieciowe same opracowują wymagania, jakie muszą być spełnione zanim otwarty zostanie nowy punkt kasowy pod nazwą danej sieci). Nie są też wymagane duże zasoby finansowe. Decydując się jednakże na prowadzenie okienka kasowego w ramach sieci, przedsiębiorca musi liczyć się z większymi kosztami działalności (np. ubezpieczenie lokalu od kradzieży, od odpowiedzialności cywilnoprawnej, konwój gotówki), ale z drugiej strony można liczyć na większą liczbę klientów¹⁶. Za

¹⁶ P. Otto, *Jak otworzyć okienko kasowe*, <http://mojafirma.infor.pl/dzialalnosc-gospodarcza/97016/Jak-otworzyc-okienko-kasowe,0,Jak-otworzyc-okienko-kasowe.html>.

działalność „sieciowych” punktów kasowych odpowiada właściciel danej sieci (podobnie jak w przypadku agencji bankowych).

2.5. Ryzyko związane z opłacaniem rachunków w punktach kasowych

Korzystając z usług podmiotów pośredniczących w przyjmowaniu wpłat na rachunki bankowe klienci często nie zdają sobie sprawy z tego, iż opłacenie rachunku w takim okienku kasowym nie oznacza jednocześnie uregulowania zobowiązania wobec wierzyciela. Rachunek mianowicie uznawany jest za opłacony wówczas, gdy przelew trafi na konto ostatecznego odbiorcy. Dodatkowo konsumenci nie zawsze są świadomi, że powierzając agencji finansowej przekazanie pieniędzy do wystawcy rachunku, robią to na własną odpowiedzialność. Niedokonanie bowiem przez pośrednika wpłaty w terminie i na rzecz właściwego podmiotu wywołuje negatywne konsekwencje dla klienta, gdyż to ten ostatni odpowiada za opóźnioną realizację płatności. W sytuacji, gdy pieniądze w ogóle nie trafią na konto właściwego przedsiębiorcy, konsument musi opłacić rachunek jeszcze raz niejednokrotnie wraz z odsetkami naliczonymi za zwłokę za nieterminowe regulowanie zobowiązań.

Bankructwa czy nieuczciwość pośredników finansowych negatywnie wpływają na postrzeganie całego rynku pośrednictwa opłat gotówkowych. Działający obecnie przedsiębiorcy starają się jednak robić wszystko, aby byli postrzegani jako wiarygodne i uczciwe firmy. Zaczynają przykładą wagę do posiadania odpowiedniego zabezpieczenia swojej działalności. Taką formą zabezpieczenia często jest ubezpieczenie wykonywanych transakcji w uznanej firmie ubezpieczeniowej (np. wszystkie transakcje przeprowadzane w Zielonym Okienku w sklepach Żabki ubezpieczone są przez firmę Generali), uzyskanie gwarancji bankowej, a nawet utworzenie własnego funduszu gwarancyjnego (np. firma Unico posiadająca sieć Agencji Finansowych Skarbonka posiada specjalny fundusz gwarancyjny w Podkarpackim Banku Spółdzielczym w Sanoku).

Inicjatywą podjętą w 2005 roku przez przedsiębiorców posiadających sieć punktów kasowych również w celu podniesienia wiarygodności rynkowi pośrednictwa płatności masowych było powołanie Izby Gospodarczej Przedsiębiorstw Finansowych (IGPF). Przy powołaniu tej Izby współdziałało sześć firm operatorskich, prowadzących punkty kasowe:

- Agencja Pośrednictwa Finansowego „Skarbonka” z Gdyni (obecnie Monetia)¹⁷,
- Dolnośląska Agencja Finansowa „Elixir” (obecnie Agencje Opłat Expert),
- „Eurokasa”,
- „Okienko Kasowe” (należące do firmy „Prosspol”),
- Punkt Finansowy „Mieszko”,
- „Płatnik”.

Członkami IGPF były jednakże wyłącznie podmioty należące do sieci „Okienko Kasowe”, tj. przedsiębiorcy prowadzący punkty kasowe pod marką tej sieci (oraz punkty „Mieszko”, które zostały przejęte przez właściciela sieci „Okienko Kasowe”). Pozostali operatorzy, którzy współuczestniczyli w powołaniu ww. stowarzyszenia, albo ogłosili upadłość, albo zostali przejęci przez inne podmioty i zmieni nazwę, bądź też nie kontynuowali podjętej współpracy. Głównym zadaniem tej Izby miało być opracowanie regulacji rynku pośrednictwa finansowego, jak ustalenie standardów, jakie powinny spełniać bezpieczne punkty kasowe, czy regulaminu obsługi klientów. W toku jej działalności stworzony został tzw. „Kodeks Etyki” punktów kasowych oraz utworzono Fundusz Gwarancyjny, który miał zabezpieczać płatności klientów dokonywane w punktach kasowych zrzeszonych w Izbie. Działania tego stowarzyszenia nie przyniosły jednak spodziewanych skutków. Założony przez nie fundusz szybko przestał istnieć, gdyż członkowie nie dokonywali na niego wpłat. Sama Izba natomiast funkcjonowała czynnie przez ok. dwa lata. Jej działalność została zawieszona już w 2007 r. w związku z ogłoszeniem upadłości firmy „Prosspol” prowadzącej sieć „Okienko Kasowe”.

2.6. Działania legislacyjne dotyczące uregulowania rynku płatności masowych

Dostrzegając rozwój działalności związanej z pośrednictwem w przyjmowaniu wpłat gotówkowych na rachunki bankowe, 1 stycznia 2005 r. weszło w życie *Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 23 kwietnia 2004 r. w sprawie sposobu, zakresu i terminów przekazywania przez podmioty uczestniczące w rozliczeniach pieniężnych i rozrachunkach międzybankowych danych niezbędnych do dokonywania przez Narodowy Bank Polski oceny funkcjonowania rozliczeń pieniężnych i rozrachunków międzybankowych* (Dz. U. Nr 107, poz. 1139), które swym zakresem objęło również podmioty zajmujące się przyjmowaniem

¹⁷ Agencje te zostały przejęte na początku 2006 roku przez bank BISE, do którego należała Monetia. Z kolei w listopadzie 2007 roku BISE został przejęty przez Bank DnB Nord i w związku z tym ten ostatni przejął również agencje Monetia.

płatności za rachunki domowe. Zgodnie z nim tacy pośrednicy zobowiązani są do przekazywania na żądanie Narodowego Banku Polskiego (NBP) określonych danych statystycznych w okresach półrocznych. Dzięki takiemu instrumentowi NBP ma możliwość monitorowania rozwoju tego rynku. Nie oznacza to jednak, iż wprowadzona została jakakolwiek jego kontrola.

Uregulowanie natomiast działalności punktów kasowych ma przynieść przyjęta 13 listopada 2007 r. przez Radę Unii Europejskiej i Parlament Europejski *dyrektywa 2007/64/WE o usługach płatniczych w ramach rynku wewnętrznego*. Implementacja jej przepisów do krajowych porządków prawnych miała nastąpić do 1 listopada 2009 r.

Celem wspomnianej dyrektywy jest ujednolicenie oraz uporządkowanie zasad prawnych w zakresie świadczenia usług płatniczych we wszystkich krajach Unii Europejskiej oraz wprowadzenie uregulowań, które mają na celu ochronę interesów konsumentów. Do świadczenia usług płatniczych uprawniony będzie jedynie dostawca usług płatniczych. Dyrektywa ustanawia zamknięty katalog takich dostawców, a będą to: instytucje kredytowe, instytucje pieniądza elektronicznego, instytucje świadczące zyro pocztowe, instytucje płatnicze oraz w niektórych przypadkach banki centralne, Europejski Bank Centralny i władze publiczne państw członkowskich. Nową kategorią podmiotów świadczących usługi płatnicze wprowadzoną przez dyrektywę jest „instytucja płatnicza”. Jest to osoba prawna (a w wyjątkowych przypadkach również osoba fizyczna), która posiada kapitał zakładowy oraz kapitał bieżący na odpowiednim poziomie, w zależności od rodzaju usług płatniczych, jaki podmiot ten będzie prowadzić (w przypadku pośrednictwa w przekazywaniu pieniędzy na rachunki bankowe kapitał założycielski nie będzie mógł być w żadnym momencie niższy niż 20 000 euro), uzyskała odpowiednie zezwolenie od organu nadzoru na świadczenie i wykonywanie usług płatniczych oraz zostanie wpisana do rejestru instytucji płatniczych. W zakres tej definicji zostaną włączeni m.in. pośrednicy finansowi działający w obszarze płatności masowych. Lista pośredników posiadających zezwolenie będzie publicznie dostępna oraz udostępnione zostaną również informacje o tych podmiotach, które straciły wiarygodność i zezwolenie na prowadzenie swojej działalności. Instytucje płatnicze obowiązane będą także wprowadzić wymogi ochronne poprzez rozdział środków pieniężnych, przyjętych z tytułu świadczenia usług płatniczych od klientów, od pozostałych środków finansowych posiadanych przez podmiot lub poprzez posiadanie polisy ubezpieczeniowej bądź gwarancji udzielonej przez firmę ubezpieczeniową lub bank. Pośrednicy nie będą mogli również potrącać swoich wynagrodzeń z transferowanej kwoty.

Dodatkowo, dyrektywa zakłada, że za prawidłowe wykonanie transakcji płatniczej odpowiedzialność ponosić będzie dostawca usług płatniczych.

Instytucje płatnicze będą ponadto podlegać nadzorowi, który sprawować będzie właściwy organ nadzoru. Nadzór polegał będzie m.in. na obowiązkowym posiadaniu zezwolenia na świadczenie usług płatniczych w formie instytucji płatniczej oraz możliwości zastosowania przez organ nadzoru takich środków jak nakładanie kar pieniężnych, zawieszenie bądź nawet cofnięcie zezwolenia w przypadku niewywiązywania się przez nadzorowany podmiot z nałożonych na niego obowiązków.

Dyrektywa pozwala jednakże na wyłączenie z zakresu stosowania m.in. wyżej opisanych wymogów tych osób fizycznych lub prawnych, w przypadku których średnia całkowitej kwoty transakcji płatniczych z poprzednich dwunastu miesięcy nie przekracza 3 mln euro miesięcznie.

W Ministerstwie Finansów opracowany już został projekt ustawy o usługach płatniczych oraz zmian innych ustaw horyzontalnych mających na celu implementację przepisów zawartych w omawianej dyrektywie. W grudniu 2009 roku odbyła się konferencja uzgodnieniowa przedstawicieli Ministerstwa Finansów z podmiotami rynku finansowego. W związku z dużą ilością zgłoszonych uwag obecnie (styczeń 2010 r.) w resorcie nanoszone są korekty do powyższego projektu.

3. Powstanie i funkcjonowanie punktu przyjmowania opłat gotówkowych

Punkty przyjmujące wpłaty gotówkowe w celu przekazania ich na właściwe rachunki bankowe dostawców masowych – jak wspomniano w rozdz. 2 – mogą funkcjonować w różnej postaci. Mogą to być zwykłe kasy sklepowe, w których zamontowane są specjalne urządzenia wraz z oprogramowaniem służące do wprowadzania danych dotyczących wpłaty gotówkowej, wydzielone boksy (stoiska) na terenie sklepu czy centrum handlowego, bądź też samodzielne lokale umiejscowione na osiedlach mieszkaniowych bądź innych miejscach o dużym natężeniu ruchu.

Zanim jednak taki punkt opłat powstanie i będzie mógł prowadzić działalność, konieczne jest wykonanie kilku czynności. Przede wszystkim bardzo ważne jest pozyskanie odpowiedniego partnera-przedsiębiorcy, który prowadziłby taki punkt kasowy. Z jednej strony właściciele sieci punktów płatności masowych sami „przychodzą” z propozycją podjęcia współpracy, z drugiej natomiast – zamieszczają ogłoszenia. Każdy podmiot gospodarczy zainteresowany ofertą danej sieci punktów opłat przechodzi swego rodzaju „rekrutację”, podczas której dokonywana jest jego ocena pod względem różnych kryteriów. Spełnienie określonych wymagań jest warunkiem podpisania odpowiedniej umowy, na mocy której partner/agent może zacząć prowadzić punkt kasowy danej sieci (oczywiście po uprzednim jego wyposażeniu).

3.1. Pozyskiwanie podmiotów do współpracy w ramach prowadzenia punktu kasowego w danej sieci opłat

Wszystkie firmy-właściciele sieci punktów opłat gotówkowych kierują swoją ofertę prowadzenia ich punktów kasowych wyłącznie do podmiotów gospodarczych. Są to zarówno osoby fizyczne prowadzące własną działalność gospodarczą, jak i podmioty prawa handlowego (tj. osoby prawne oraz jednostki gospodarcze nieposiadające osobowości prawnej). Można jednakże zauważyć pewną zależność pomiędzy typem sieci opłat gotówkowych a rodzajem podmiotów, do których kierowana jest oferta współpracy. Mianowicie, firmy posiadające sieci opłat funkcjonujące jako systemy płatności w kasach proponują podjęcie współpracy przede wszystkim podmiotom, które posiadają sieć dystrybucyjną, jak sieci handlowe, sieci prasowe, stacje benzynowe. Taka strategia daje możliwość rozdystrybuowania świadczonych przez operatora danej sieci punktów kasowych usług na całym obszarze kraju w dość krótkim czasie. Innymi słowy pozyskanie do

współpracy choćby jednego dużego właściciela sieci hipermarketów umożliwia zaoferowanie usługi przyjmowania wpłat za różnego rodzaju rachunki klientom w całej Polsce. Operator taki korzysta wówczas z już istniejącej sieci tych hipermarketów. Dodatkowo, rozwój sieci punktów opłat podąża wówczas równolegle z rozwojem danej sieci dystrybucyjnej (chyba że w zawartej umowie współpracy postanowiono inaczej). Jednakże operatorzy takich sieci punktów opłat nie ograniczają swojej współpracy jedynie do podmiotów posiadających rozbudowaną sieć dystrybucyjną. Swoją ofertę kierują również do mniejszych podmiotów, jak właściciele prywatnych sklepów czy spółdzielni mieszkaniowych oraz wystawców masowych. W przypadku podmiotów wystawiających cyklicznie duże ilości faktur za świadczone przez nich usługi, oferta operatorów sprowadza się do przejęcia przez nich zadań związanych z prowadzeniem kasy w danym przedsiębiorstwie.

Wśród podmiotów rozwijających swoją sieć opłat w kasach sklepowych pewnym wyjątkiem jest Żabka Polska S.A. Firma ta posiada sieć punktów opłat pod nazwą „Zielone Okienko”, w których możliwe jest dokonywanie wszelkich wpłat gotówkowych celem przekazania ich na właściwe konta bankowe. Usługa ta jest jednakże dostępna jedynie w sklepach sieci Żabka i jest z nią nierozdzielnie związana.

Z kolei właściciele sieci punktów opłat funkcjonujących jako „tradycyjne” okienka kasowe propozycję współpracy, kierują głównie do przedsiębiorców będących osobami fizycznymi prowadzącymi własną działalność gospodarczą. Oferta skierowana jest zarówno do osób, które chcą założyć własną działalność gospodarczą, jak i do przedsiębiorców już działających na rynku w obszarze pośrednictwa finansowego (np. ubezpieczeniowego, kredytowego). Nie jest to jednakże reguła, gdyż ich oferta kierowana jest również do innych podmiotów gospodarczych, w tym do wystawców masowych (np. spółdzielnie mieszkaniowe, telewizje kablowe, przedsiębiorstwa telekomunikacyjne), którym proponuje się utworzenie punktu kasowego w miejsce dotychczasowej kasy przedsiębiorcy i/lub punktów obsługi klienta. Ekspansja tego typu sieci punktów opłat gotówkowych może być nieco trudniejsza, gdyż opiera się na tworzeniu fizycznych miejsc przyjmowania opłat.

Firmy posiadające sieci punktów opłat gotówkowych ofertę współpracy zamieszczają przede wszystkim w Internecie, tj. na:

- swoich stronach internetowych,
- stronach swoich sieci, jeśli takie istnieją,
- portalach biznesowych (np. bankier.pl),

- portalach poświęconych franczyzie,
- portalach pracy.

Niektóre firmy zamieszczają również stosowne ogłoszenia w prasie zarówno ogólnopolskiej jak i regionalnej. Informacje o możliwości podjęcia współpracy umieszczane są także w urzędach pracy, urzędach miejskich, na uczelniach, na już istniejących punktach przyjmowania wpłat gotówkowych. Zdecydowana większość firm deklaruje również, iż z potencjalnymi kandydatami na partnerów kontaktuje się telefonicznie bądź osobiście za pośrednictwem swoich pracowników. Potencjalni przedsiębiorcy o możliwości założenia punktu kasowego pod nazwą jednej z sieci dowiadują się również poprzez polecenie danej firmy przez dotychczasowych partnerów danej sieci.

3.2. Prawne podstawy współpracy partnera z siecią opłat

Powstanie oraz funkcjonowanie punktu opłat opiera się na umowie zawieranej między właścicielem danej sieci opłat a przedsiębiorcą, który będzie prowadzić punkt kasowy pod szyldem tej sieci. Wśród przeankietowanych w niniejszym badaniu firm najczęściej z partnerami zamierzającymi prowadzić punkty opłat podpisywane były umowy agencyjne - w dziesięciu na szesnaście przypadkach. Pięć firm zaś podpisało umowy franszyzy, a jedna stosuje umowę partnerską. Niezależnie jednak od nazwy danej umowy, ich treść nie różni się znacząco do siebie. Podstawą sporządzania takich umów jest Kodeks Cywilny, a w przypadku umów zawieranych przez banki – również Prawo Bankowe. Warto również dodać, iż wśród firm, które współpracę z innymi przedsiębiorcami opierają na umowie agencyjnej zdecydowanie najliczniejszą grupę stanowią banki. Wszystkie banki, które są właścicielami funkcjonujących na rynku sieci opłat, czy to w postaci systemów płatności w kasach sklepowych, czy tradycyjnych agencji bankowych, podpisują bowiem umowy agencyjne. Na podstawie takiej umowy podmiot gospodarczy staje się agentem banku, któremu bank powierza wykonywanie czynności bankowych, w tym przypadku - przyjmowanie wpłat gotówkowych na rachunki bankowe. Podobnie jest w przypadku pozostałych podmiotów stosujących umowy agencyjne, z tym że ich agenci wykonują na ich rzecz i w ich imieniu czynności, które nie są nazywane czynnościami bankowymi, ale również związane są z przyjmowaniem płatności za rachunki.

3.3. Tworzenie punktu kasowego

Zanim jednakże dojdzie do podpisania jednej z wyżej wymienionych umów o współpracy, niezbędne jest spełnienie pewnych warunków przez „kandydata” na prowadzenie punktu kasowego. Taki podmiot musi złożyć do właściciela sieci opłat swego rodzaju aplikację, składającą się z kompletu dokumentów, takich jak:

- dokumenty stwierdzające posiadanie statusu przedsiębiorcy, tj.:
 - zaświadczenie o wpisie do rejestru działalności gospodarczej lub Krajowego Rejestru Sądowego (KRS),
 - zaświadczenie o nadaniu numeru REGON,
 - zaświadczenie o nadaniu numeru NIP;
- zaświadczenie z Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) oraz Urzędu Skarbowego (US) o niezaleganiu z płatnościami na rzecz tych instytucji;
- zaświadczenie o niekaralności;
- dokument stwierdzający tytuł prawny do lokalu (lub miejsca), w którym miałyby być prowadzony punkt opłat; dodatkowo lokalizacja takiego punktu powinna być atrakcyjna, tzn. taka, która zapewniłaby odpowiedni wolumen transakcji;
- kopie dowodów osobistych osób, które uprawnione byłyby do przyjmowania płatności.

Niektóre firmy, wymagają również przedstawienia planu działania danej placówki, ale również i planów awaryjnych. Wśród pozostałych wymagań, jakie powinien spełniać przyszły partner wymieniane były również: posiadanie odpowiedniej infrastruktury – sieci dystrybucji (w przypadku sieci opłat funkcjonujących w oparciu o kasy sklepowe), osiąganie odpowiedniego poziomu obrotów, niefigurowanie na liście podmiotów objętych międzynarodowymi sankcjami gospodarczymi i handlowymi.

Jeśli dany podmiot gospodarczy spełni wymagania stawiane przez operatora danej sieci opłat i na podstawie złożonej dokumentacji pozytywnie przejdzie weryfikację, wówczas podpisywana jest umowa, na mocy której następuje nawiązanie współpracy między przedsiębiorcami. Dopełniane są również inne formalności, jak ustanowienie zabezpieczenia, podpisanie innych dodatkowych umów, jeśli takie są wymagane, ubezpieczenie punktu kasowego od różnych ryzyk.

W dalszej kolejności, po załatwieniu formalności, następuje wyposażenie punktu kasowego oraz odpowiednie go oznaczenie. Wszystkie przeankietowane firmy-właściciele sieci

punktów opłat partycypują w procesie fizycznego powstawania punktu kasowego, jednakże zakres tego współuczestnictwa jest już różny. Firmy te mają opracowane standardy, jak powinno wyglądać „ich” okienko kasowe. Częściowo same i na swój koszt dostarczają niezbędne urządzenia oraz elementy wizualizacji. Pozostałe elementy muszą natomiast nabyć przedsiębiorcy, którzy taki punkt będą prowadzić.

Wyposażenie punktu kasowego, który funkcjonuje w kasie sklepowej nie wymaga dużych nakładów. Właściciele tego typu sieci płatności dostarczają agentom niezbędny sprzęt do obsługi płatności (terminal wraz z czytnikiem kodów kreskowych, czasem również komputer), niezbędne oprogramowanie oraz materiały informacyjne i marketingowe. Przeprowadzane jest również szkolenie z zakresu instalacji oraz obsługi terminali w zdecydowanej większości na koszt właściciela sieci opłat.

Utworzenie punktu kasowego działającego w postaci „tradycyjnego” okienka kasowego wymaga nieco więcej zaangażowania zarówno po stronie agenta/partnera, jak i najczęściej również po stronie właściciela sieci. Firmy, pod których marką tworzone są punkty kasowe, mają już opracowane wytyczne dotyczące zarówno wizualizacji jak i wyposażenia danego punktu (zarówno w postaci lokalu jak i boksu). Część tych elementów dostarczają same i na swój koszt, część zaś partnerzy muszą nabyć we własnym zakresie. Właściciele sieci opłat najczęściej wyposażają „swoje” punkty w odpowiednie oprogramowanie komputerowe, stemple firmowe oraz materiały wizualizacyjne i reklamowe nie żądając za to żadnych opłat (aczkolwiek niektóre dostarczają tego typu elementy po wniesieniu odpowiedniej opłaty licencyjnej). Gross kosztów związanych z wyposażeniem i wyglądem punktu opłat ponosi jednak sam partner. Niektóre firmy stosują również praktykę polegającą na tym, że choć ich partner-przedsiębiorca pokrywa wszelkie koszty związane z powstaniem punktu opłat, to jednak właściciel sieci opłat sam dostarcza sprzęty i materiały potrzebne do wyposażenia i aranżacji tego punktu. Firmy zapewniają również swoim agentom/partnerom oraz ich pracownikom szkolenie z zakresu prowadzenia placówki opłat, zarówno z korzystania z oprogramowania informatycznego oraz sprzętu jak i z obsługi klientów. Dodatkowo, oferują także wsparcie techniczne oraz merytoryczne przez cały okres prowadzenia punktu płatności gotówkowych. Niektóre sieci proponują również pomoc w konwojowaniu gotówki do banku, a także możliwość archiwizowania dokumentów z agencji/placówki opłat.

4. Usługi świadczone w punktach kasowych

4.1. Zakres świadczonych usług

W obecnie funkcjonujących na rynku okienkach kasowych można nie tylko zapłacić za różnego rodzaju rachunki domowe, ale również skorzystać z innych usług, które punkty te oferują. Jak się jednak okazało w trakcie badania, nie wszystkie punkty kasowe należące do jednej sieci opłat świadczą identyczny zakres usług. Taka sytuacja występuje w większości sieci zajmujących się płatnościami masowymi. Tylko w przypadku 6 sieci opłat (nie licząc Poczty Polskiej) zakres świadczonych usług w należących do nich punktach kasowych jest taki sam. Są to takie sieci jak: Unikasa, Wygodne Rachunki, Agencje PKO, BZ WBK Partner, Agencje Banku BPH oraz Microbank Intax. Jak można zauważyć, przede wszystkim sieci należące do banków nastawione są na posiadanie jednakowej oferty we wszystkich swoich punktach. W przypadku pozostałych sieci zakres świadczeń w poszczególnych punktach różni się od siebie. Można jednakże przypuszczać, iż różnice te nie są duże i dotyczą jedynie niewielu usług.

Należy również pamiętać, iż nie wszystkie sieci płatności gotówkowych przyjmują do realizacji każdy rachunek, który klient chce opłacić (bądź dokonać wpłaty z jakiegokolwiek innego tytułu, np. opłacenie składki ubezpieczeniowej, raty kredytu). Wynika to z tego, że właściciele części tych sieci podpisują specjalne umowy o współpracy z poszczególnymi wystawcami masowymi i w punktach kasowych takich sieci możliwe jest wówczas opłacenie rachunków tylko tych wystawców.

Tradycyjnym obszarem działania okienek kasowych jest rynek cyklicznych opłat za różnego rodzaju rachunki domowe. Poniżej, w tabeli 2 przedstawione zostały wybrane rodzaje faktur otrzymywanych przez gospodarstwa domowe, możliwych do opłacenia w punktach kasowych poszczególnych sieci opłat gotówkowych.

Tabela 2: Przykładowe rodzaje rachunków opłacanych w punktach kasowych sieci opłat gotówkowych

Lp.	Nazwa sieci opłat gotówkowych	Typ sieci opłat gotówkowych	Rodzaje rachunków						
			TV kabl.	tel. stacjon.	tel. kom.	energia elektr.	gaz	woda	czynsz za mieszk.
1.	PayTel Tu się opłaca	Sieci opłat funkcjonujące jako systemy płatności w kasach sklepowych	-	✓	-	✓	✓	-	-
2.	TransKasa		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3.	Unikasa		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.	Via-Moje Rachunki		✓	✓	✓	✓	✓	-	-
5.	Wygodne Rachunki		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6.	Zielone Okienko		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7.	Agencja Finansowa Skarbonka	Sieci opłat funkcjonujące jako „tradycyjne” okienka kasowe	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8.	Agencje Banku BPH		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9.	Agencje Banku PKO		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10.	Agencje Opłat Expert		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11.	BZ WBK Partner		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12.	GI Polska Sieć Opłat Rodzinne Opłaty		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13.	Microbank Intax		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14.	Monetia		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15.	PAF Operator Pocztowy		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16.	Punkt Opłat InPost		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Źródło: Opracowanie własne.

Z zaprezentowanego zestawienia wynika, iż w każdej sieci opłat możliwe jest opłacenie faktur z niemalże każdego ze wskazanych tytułów. Jedynie w przypadku sieci Via-Moje Rachunki i PayTel Tu się opłaca (należących do typu sieci funkcjonujących w postaci systemów płatności w kasach sklepowych) możliwe jest opłacenie tylko niektórych rodzajów rachunków.

Wśród innych rachunków, niewymienionych w tabeli 2, które można opłacić w punktach kasowych niektórych sieci opłat wymieniane były m.in. opłaty za: prenumeratę czasopism, świadczenie usług ochrony, czesne za studia, abonament RTV, Internet, wywóz nieczystości.

Biorący udział w badaniu operatorzy sieci punktów opłat gotówkowych poza przyjmowaniem wpłat za różne rachunki oferują również możliwość dokonywania innych opłat. W zdecydowanej większości sieci punktów kasowych możliwa jest m.in.:

- zapłata rat kredytowych (możliwa w 15 na 16 przebadanych sieci opłat gotówkowych),
- spłata zadłużenia na karcie kredytowej (oferowana przez 14 sieci opłat),
- zwykła wpłata na rachunek bankowy (dostępna w punktach kasowych 13 sieci opłat),

- zapłata za zakupy dokonane w Internecie (udostępniona w 13 sieciach płatności gotówkowych),
- zapłata składek ubezpieczeniowych¹⁸ (możliwa w 12 sieciach),
- opłata zobowiązań wobec ZUS i US oraz z tytułu podatków lokalnych (możliwa we wszystkich sieciach działających jako „tradycyjne” okienka kasowe, tj. w 10).

Dodatkowo, sieć Agencji Opłat Expert oferuje również możliwość dokonania przelewu na rachunki zagraniczne. Natomiast w punktach kasowych GI Polska Sieć Opłat Rodzinne Opłaty można także opłacić składki na obowiązkowe ubezpieczenie zdrowotne, Fundusz Pracy, Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych, a także inne składki czy darowizny.

W przypadku sieci opłat działających jako „tradycyjne” okienka kasowe warto dodać, iż w takich punktach, a zwłaszcza w agencjach bankowych, można w zasadzie dokonać każdej dowolnej wpłaty na rachunki bankowe. Wystarczy posiadać odpowiednie dane niezbędne do dokonania przelewu. Jest tak dlatego, że firmy te nie podpisują zazwyczaj umów z konkretnymi wystawcami masowymi, współpracują natomiast często z kilkoma bankami, za pośrednictwem których realizują przyjęte od swoich klientów płatności¹⁹. Podobnie jest również w sieci Zielone Okienko funkcjonującej jako system płatności w kasach sklepów Żabka. Pewnym ograniczeniem w dokonywaniu opłat w tej sieci jest jednakże niemożność realizowania płatności z tytułu składek należnych firmom ubezpieczeniowym, na ubezpieczenie społeczne oraz wszelkich należności publiczno-prawnych.

W celu przyciągnięcia klienta, punkty kasowe w swojej ofercie posiadają także inne usługi. Oprócz dokonywania różnych opłat, w okienku kasowym można również doładowywać telefony komórkowe działające w systemie pre-paid, liczniki przełączone energii elektrycznej, wykupić kody doładowujące telefonię VoIP i LDC. Oprócz tego możliwe jest także podpisanie umowy kredytu, pożyczki, ubezpieczenia (na życie i majątkowego), skorzystanie z usług pocztowych, a także przekazanie pieniędzy (w ramach usługi oferowanej przez Western Union).

¹⁸ Rozumiane jako składki od ubezpieczeń komercyjnych.

¹⁹ Na podstawie informacji ze stron internetowych poszczególnych sieci opłat.

Tabela 3: Pozostałe usługi dostępne w punktach kasowych sieci opłat gotówkowych

Lp.	Nazwa sieci opłat gotówkowych	Typ sieci opłat gotówkowych	Świadczone w punktach kasowych usługi:					
			doładowanie tel. kom. w systemie pre-paid	doładowanie liczników energii elektr.	oferowanie kredytu, pożyczki	pośrednictwo ubezpieczeniowe	usługi pocztowe	przekazy pieniężne (Western Union)
1.	PayTel Tu się opłaca	Sieci opłat funkcjonujące jako systemy płatności w kasach sklepowych	✓	-	-	-	-	-
2.	TransKasa		-	-	-	-	-	-
3.	Unikasa		-	-	-	-	-	-
4.	Via-Moje Rachunki		✓	✓	-	-	-	-
5.	Wygodne Rachunki		-	-	-	-	-	-
6.	Zielone Okienko		✓	-	-	-	-	-
7.	Agencja Finansowa Skarbonka	Sieci opłat funkcjonujące jako „tradycyjne” okienka kasowe	✓	-	✓	✓	-	✓
8.	Agencje Banku PKO		-	-	✓	-	-	-
9.	Agencje Banku BPH ²⁰		-	-	✓	✓	-	-
10.	Agencje Opłat Expert		✓	-	✓	-	-	✓
11.	BZ WBK Partner		-	-	✓	-	-	✓
12.	GI Polska Sieć Opłat Rodzinne Opłaty		✓	-	✓	✓	✓	✓
13.	Microbank Intax ²¹		✓	✓	✓	✓	✓	✓
14.	Monetia ²²		-	-	✓	-	-	-
15.	PAF Operator Pocztowy		✓	-	✓	✓	✓	-
16.	Punkt Opłat InPost		✓	-	✓	-	✓	✓

Źródło: Opracowanie własne.

Z zestawienia w tabeli 3 wynika, iż dodatkowe usługi, z jakimi klienci mogą spotkać się w punktach kasowych, w zdecydowanej większości oferowane są w sieciach płatności działających jako „tradycyjne” okienka kasowe. W tego typu punktach można przede wszystkim uzyskać kredyt/pożyczkę. Nieco mniej popularne są natomiast usługi przekazów pieniężnych oraz pośrednictwo ubezpieczeniowe. Usługi pocztowe oferowane są zaś w placówkach jedynie 4 sieci opłat, z tego dla dwóch z nich jest to główny profil działalności.

Dość powszechna jest również możliwość doładowania telefonów komórkowych działających w systemie pre-paid dostępna zarówno w sieciach funkcjonujących jako okienka „tradycyjne”, jak i w sieciach działających jako systemy płatności w kasach sklepowych. Zainteresowaniem wśród ankietowanych sieci opłat nie cieszy się natomiast umożliwienie

²⁰ W agencjach Banku BPH pośrednictwo ubezpieczeniowe dotyczy tylko tych placówek agencyjnych, w których agent prowadzi taką działalność na podstawie indywidualnych umów zawartych z zakładem ubezpieczeń.

²¹ Pośrednictwo ubezpieczeniowe dotyczy niektórych placówek Microbank Intax.

²² W agencjach Monetia dopuszcza się możliwość prowadzenia przez agenta pośrednictwa ubezpieczeniowego i kredytowego oraz świadczenia usług pocztowych.

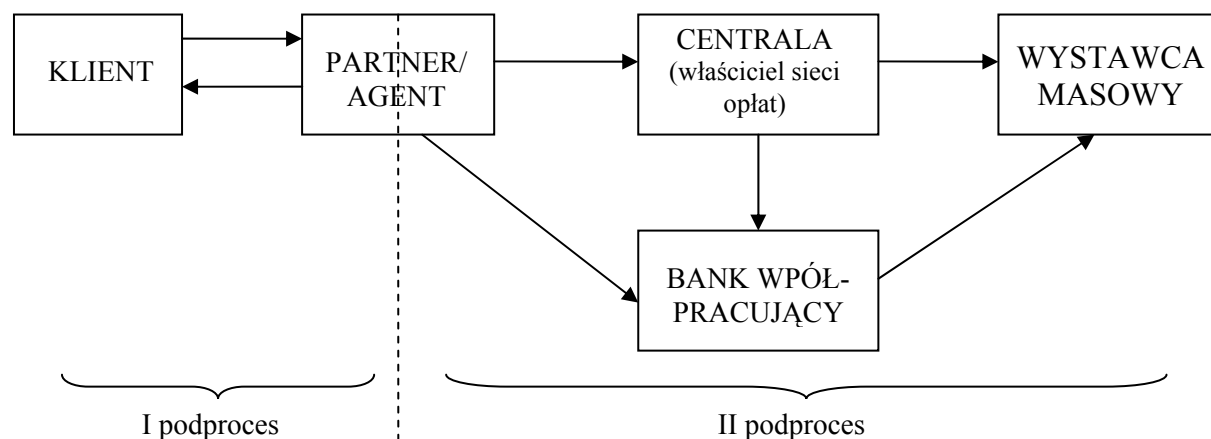
klientom doładowania liczników przeplaconych energii elektrycznej. Usługa ta oferowana jest jedynie w sieci Via-Moje Rachunki oraz Microbank Intax.

Analizując zakres usług świadczonych w punktach kasowych poszczególnych sieci, można zauważyć, że część z nich nastawiona jest przede wszystkim na przyjmowanie od klientów opłat za różnego rodzaju rachunki. Są to w zasadzie wyłącznie sieci, które działają w kasach sklepowych. Natomiast pozostałe sieci, tj. te, które tworzą swoje placówki (fizycznie), rozszerzają swoją ofertę o inne usługi.

4.2. Proces realizacji płatności w punktach kasowych

W procesie realizacji płatności w punktach kasowych można wyróżnić dwa swego rodzaju podprocesy. Pierwszy związany jest z przyjęciem od klienta dyspozycji przekazania środków pieniężnych na odpowiednie konto bankowe, drugi natomiast dotyczy już właściwej realizacji przyjętej w punkcie kasowym płatności. O ile pierwszy podproces jest w zasadzie identyczny w punktach kasowych każdego typu sieci opłat, o tyle w drugim podprocesie zaznaczają się już pewne różnice. Związane są one z ilością podmiotów biorących udział w procesie realizacji płatności. Obieg informacji związanych z przekazaniem przyjętych w punkcie kasowym dyspozycji może obejmować również firmę (ale nie musi), która jest właścicielem danej sieci opłat (tzw. centralę). Ze względu na te różnice wyodrębnić można dwie procedury realizacji płatności w sieciach opłat.

Rysunek 2: Proces płatności za rachunki w sieciach opłat z udziałem centrali



Źródło: Opracowanie własne.

Na rysunku 2 zaprezentowana została uproszczona procedura realizacji płatności poczynawszy od dostarczenia przez płatnika (klienta) rachunku (zlecenia wpłaty gotówkowej) partnerowi/agentowi prowadzącemu punkt kasowy do przekazania należności (pieniędzy) do

wierzyciela (wystawcy masowego). Jak widać, w procesie tym aktywną rolę spełnia również centrala firmy będącej właścicielem danej sieci płatności gotówkowych. Tak zaprezentowany proces funkcjonuje w zdecydowanej większości sieci punktów opłat gotówkowych, z tym że jeśli bank jest właścicielem sieci opłat (agencji) spełnia jednocześnie rolę Centrali i Banku współpracującego (patrz: rysunek 2).

Procedura przyjęcia płatności od klienta (I podproces) jest bardzo prosta. W punktach kasowych zlokalizowanych w kasach sklepowych klient przekazuje kasjerowi fakturę, którą chce opłacić, z nadrukowanym kodem kreskowym. Za pomocą specjalnego czytnika kodów i terminala agent odczytuje zawartość kodu kreskowego. Dane identyfikujące daną płatność są sprawdzane w systemie komputerowym, a po pozytywnej weryfikacji kasjer dokonuje porównania danych wyświetlonych przez terminal z danymi zamieszczonymi na dokumencie wpłaty. W sieciach opłat działających jako „tradycyjne” okienka kasowe dane dotyczące danej płatności mogą być wprowadzane również ręcznie do odpowiedniego programu komputerowego. Po zatwierdzeniu wprowadzonych danych pobierana jest od klienta kwota równa tej, na którą opiewa rachunek wraz z należną prowizją i wydawane jest potwierdzenie (paragon) przyjęcia dyspozycji przekazania danej kwoty na właściwy rachunek bankowy. Otrzymany paragon jest jedynym dowodem potwierdzającym przyjęcie wpłaty i należy go zachować na wypadek ewentualnych reklamacji. Niektóre punkty kasowe zatrzymują oryginały opłacanych rachunków, inne zaś je zwracają.

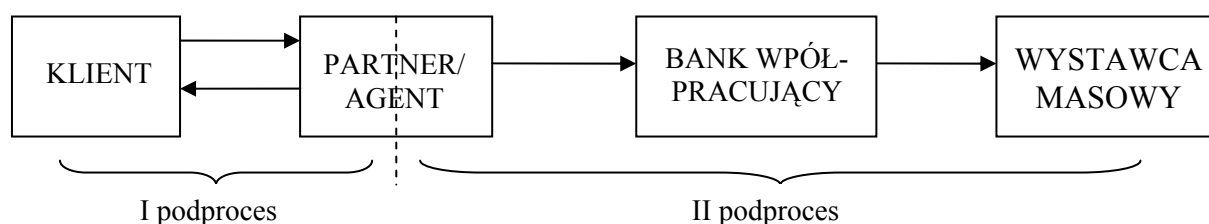
W drugiej części procedury realizacji płatności (II podproces) następuje przekazanie przez agenta do centrali właściciela danej sieci opłat informacji o przyjętych transakcjach oraz pobranych środkach pieniężnych w terminach wynikających z zapisów umów. Informacje o przyjętych transakcjach są przesyłane do centrali w formie raportu jeszcze tego samego lub następnego dnia roboczego po dniu przyjęcia płatności. Natomiast środki pieniężne przyjęte danego dnia od klientów przekazywane są na ustalone konto bankowe, a następnie „rozdysponowywane” na konta wystawców masowych.

W przypadku sieci opłat, w których mogą być opłacane rachunki tylko tych wystawców masowych, z którymi firmy zarządzające tymi sieciami mają podpisane dodatkowe umowy, mogą być wysyłane do tych wystawców specjalne zestawienia z przyjętych od ich klientów należności (np. PayTel, Wygodne Rachunki). Firmy te oferują również możliwość przesłania

takich zestawień w formacie odpowiadającym systemom księgowym używanym przez tych wystawców²³.

Co miesiąc następuje również rozliczenie partnera/agenta prowadzącego punkt opłat z właścicielem danej sieci opłat z tytułu wynagrodzenia. Firma przesyła partnerowi zbiorczy raport z dokonanych przez niego czynności wraz z informacją o należnym mu wynagrodzeniu. Na tej podstawie agent wystawia i przesyła do firmy fakturę z tytułu wynagrodzenia za przyjęte w danym miesiącu transakcje. W oparciu o ten dokument przesyłane są należne mu środki²⁴.

Rysunek 3: Proces płatności w sieciach opłat bez udziału centrali



Źródło: Opracowanie własne.

Rysunek 3 przedstawia proces realizacji płatności, w którym przedsiębiorca (partner) prowadzący dany punkt kasowy składa odpowiednie dyspozycje przelewów bezpośrednio do współpracującego z nim banku z pominięciem firmy-właściciela danej sieci opłat. Taka procedura funkcjonuje w niektórych przebadanych sieciach opłat gotówkowych.

Pierwszy etap procesu realizacji płatności, tj. podproces I, jest identyczny jak opisany przy rysunku 2. Mianowicie, klient przekazuje pracownikowi punktu opłat rachunek, który chce opłacić, ten ostatni wprowadza odpowiednie dane do programu komputerowego, pobiera od klienta kwotę będącą sumą wartości faktury i należnej prowizji oraz wydaje mu paragon, stanowiący potwierdzenie przyjęcia dyspozycji przekazania gotówki na właściwe konto bankowe.

W drugim etapie (podproces II), na koniec każdego dnia partner tworzy zestawienie przyjętych transakcji i eksportuje je do banku, z którym współpracuje. Wpłaca również na swoje konto (prowadzone w tym banku) gotówkę stanowiącą wartość przyjętych w danym

²³ Na podstawie informacji ze stron internetowych sieci opłat gotówkowych.

²⁴ Faktura z tytułu wynagrodzenia wystawiana może być również przez firmę-właściciela danej sieci punktów opłat i przesyłana partnerowi. W tym przypadku można powiedzieć, że to partner „kupuje” usługi świadczone na jego rzecz od właściciela sieci. Jeśli na koniec miesiąca występują rozbieżności między sporządzonym zestawieniem a pobranymi przez partnera w ciągu miesiąca należnymi mu części prowizji, wówczas dokonywane jest odpowiednie wyrównanie.

dnia transakcji pomniejszoną o przysługującą mu część prowizji. Bank pobiera informacje do swojego systemu i realizuje przyjęte dyspozycje przelewów. Z konta pobiera również należną mu prowizję za realizację powierzonych mu czynności.

Rozliczenie między właścicielem punktu kasowego a firmą-właścicielem całej sieci opłat odbywa się w odstępach miesięcznych. W zależności od przyjętych rozwiązań partner wypłaca właścicielowi sieci opłat część prowizji otrzymanych od klientów w ciągu miesiąca lub stałą opłatę. Po dokonaniu stosowych rozliczeń, firma-właściciel sieci opłat wystawia i przesyła partnerowi odpowiednio uzupełnioną fakturę.

Na zakończenie należy jeszcze wspomnieć o terminie, w jakim firmy przyjmujące płatności gotówkowe realizują wpłaty dokonane w ich okienkach kasowych. Właściciele sieci opłat (funkcjonujących zarówno jako systemy płatności w kasach sklepowych jak i w postaci „tradycyjnych” okienek kasowych) deklarują, iż wszelkie dokonywane w ich punktach płatności realizowane są w ciągu 2 bądź 3 dni roboczych. Ponadto, sieci będące agencjami bankowymi mogą na bieżąco realizować wpłaty gotówkowe dokonywane na konta prowadzone w bankach będących właścicielami tych sieci.

Terminy realizacji wpłat przyjętych przez punkty kasowe nie oznaczają jednak, iż w ciągu tego okresu wpłacone przez klienta pieniądze znajdują się na koncie bankowym wierzyciela. To jak szybko nastąpi uznanie odpowiedniego rachunku zależy również od rozliczeń międzybankowych z udziałem Krajowej Izby Rozliczeniowej oraz systemu księgowego banku, w którym prowadzone jest uznawane konto.

4.3. Rozpatrywanie reklamacji

Działające na rynku sieci opłat gotówkowych starają się poprzez swoje punkty opłat rzetelnie i sprawnie realizować przyjęte od klientów zlecenia. Jeśli jednak nie dojdzie do przekazania pieniędzy na właściwe konto bankowe, klient ma możliwość złożenia reklamacji dotyczącej niewykonania zlecenia.

Podstawą do złożenia reklamacji jest przedstawienie przez klienta wspomnianego już potwierdzenia przyjęcia wpłaty gotówkowej (paragonu). Reklamacje, w zależności od przyjętych w danej sieci rozwiązań, mogą być składane w punkcie kasowym, gdzie dokonano wpłaty i/lub w centrali, tj. firmie będącej właścicielem sieci opłat. W zdecydowanej większości przebadanych sieci opłat reklamacje rozpatrywane są przez centrale firm i to te

podmioty odpowiadają za naprawienie ewentualnych szkód powstałych z ich winy lub winy agenta.

Partnerzy prowadzący punkt opłat przekazują złożone u nich reklamacje do firmy będącej właścicielem danej sieci opłat i tam następuje wyjaśnienie przyczyn niezrealizowania reklamowanej płatności. Partnerzy obowiązani są jednak do współpracy w trakcie rozpatrywania złożonej reklamacji, poprzez przekazywanie niezbędnych informacji o kwestionowanej transakcji, czy też poprzez wstępne sprawdzenie poprawności wprowadzonych przez nich do systemu danych jeszcze przed przekazaniem reklamacji do centrali. Po wyjaśnieniu przyczyn niewykonania transakcji, właściciel sieci opłat przesyła klientowi odpowiedź o rozstrzygnięciu reklamacji, ewentualnie może on się o tym dowiedzieć w punkcie opłat, w którym złożył reklamację. Jeśli brak realizacji wpłaty był wynikiem błędu leżącego po stronie agenta lub właściciela sieci opłat, wówczas firma zobowiązuje się bądź zobowiązuje agenta do naprawienia szkody poprzez przekazanie pieniędzy na właściwy rachunek, zwrot gotówki, a także pokrycie dodatkowych opłat poniesionych przez klienta.

Procedury rozpatrywania reklamacji mogą być opisane w regulaminach działania konkretnego punktu opłat, w umowach o współpracy bądź też w oddzielnych wewnętrznych dokumentach.

4.4. Zabezpieczenia realizacji płatności

Poza instrumentem reklamacji, poprzez który klient może domagać się wyjaśnienia i ewentualnego naprawienia szkody powstałej w wyniku niezrealizowania płatności, ważne jest również, czy sieci punktów opłat, w których opłacane są codzienne rachunki, dysponują dodatkowymi zabezpieczeniami gwarantującymi realizację płatności. Takie zabezpieczenia stają się niezwykle ważne w momencie, gdy np. dany punkt opłat ma problemy z terminowym przekazywaniem przyjętych od klientów wpłat bądź wręcz zaprzestaje działalności w związku z niewypłacalnością, czy gdy działalność całej sieci opłat jest zagrożona.

Tabela 4 prezentuje posiadane przez poszczególne sieci opłat gotówkowych formy zabezpieczeń realizacji płatności przyjętych od klientów w swoich punktach kasowych.

Tabela 4: Zabezpieczenia realizacji płatności posiadane przez sieci opłat gotówkowych

Lp.	Nazwa sieci opłat	Forma zabezpieczenia
1.	Agencja Finansowa Skarbonka	Gwarancja bankowa, Własny fundusz gwarancyjny
2.	Agencje Banku BPH	Bank-właściciel sieci odpowiada za realizację przyjętych w punkcie opłat transakcji
3.	Agencje Banku PKO	Bank-właściciel sieci odpowiada za realizację przyjętych w punkcie opłat transakcji
4.	Agencje Opłat Expert	Własny fundusz gwarancyjny
5.	BZ WBK Partner	Ubezpieczenie w towarzystwie ubezpieczeniowym
6.	GI Polska Sieć Opłat Rodzinne Opłaty	Gwarancja bankowa
7.	Microbank Intax	Gwarancja bankowa
8.	Monetia	Bank-właściciel sieci odpowiada za realizację przyjętych w punkcie opłat transakcji
9.	PAF Operator Pocztowy	Własny fundusz gwarancyjny, Ubezpieczenie w towarzystwie ubezpieczeniowym
10.	PayTel Tu się opłaca	Ubezpieczenie w towarzystwie ubezpieczeniowym
11.	Punkt Opłat InPost	Gwarancja bankowa
12.	TransKasa	Bank-właściciel sieci odpowiada za realizację przyjętych w punkcie opłat transakcji
13.	Unikasa	Bank-właściciel sieci odpowiada za realizację przyjętych w punkcie opłat transakcji
14.	Via-Moje Rachunki	Gwarancja bankowa
15.	Wygodne Rachunki	Bank-właściciel sieci odpowiada za realizację przyjętych w punkcie opłat transakcji
16.	Zielone Okienko	Ubezpieczenie w towarzystwie ubezpieczeniowym

Źródło: Opracowanie własne.

W przypadku sieci będących agencjami bankowymi gwarantem przekazania wpłaconych w tych punktach przez klientów kwot jest sam bank-właściciel. Jedynie w przypadku sieci agencji BZ WBK Partner ustanowione zostało zabezpieczenie w postaci ubezpieczenia w towarzystwie ubezpieczeniowym. Można jednakże przypuszczać, iż jest to zabezpieczenie dodatkowe, poza gwarancją, jaką daje sam bank BZ WBK, jako właściciel tej sieci agencji. Wykupione ubezpieczenia w przedsiębiorstwach ubezpieczeniowych posiadają również jeszcze 3 sieci punktów płatności gotówkowych. Ustanowienie zaś gwarancji bankowych deklaruje aż 5 sieci opłat gotówkowych. Funkcjonującym na rynku rozwiązaniem jest również utworzenie własnego funduszu gwarancyjnego – założyły je 3 sieci. Warto również zwrócić uwagę na to, iż 2 sieci opłat gotówkowych posiadają więcej niż jedno zabezpieczenie.

Na podstawie powyższego zestawienia, można przypuszczać, iż firmy działające na rynku płatności gotówkowych zauważyły problem braku zaufania do podmiotów gospodarczych przyjmujących tego typu wpłaty. Ustanawiając nierzadko na własną rękę zabezpieczenia, komunikują otoczeniu, iż są podmiotami, którym można zaufać.

Oprócz wspomnianych zabezpieczeń, właściciele sieci opłat nakazują swoim partnerom, którzy prowadzą punkty opłat pod ich marką, wykupienie we własnym zakresie ubezpieczeń od następstw nieszczęśliwych wypadków czy odpowiedzialności cywilnoprawnej.

5. Koszty ponoszone przez konsumentów w związku z realizacją opłat gotówkowych

5.1. Wysokość prowizji i jej różnicowanie

Konieczność opłacania co miesiąc różnych rachunków domowych wiąże się najczęściej z ponoszeniem dodatkowych kosztów związanych z realizacją danej płatności. Koszty te, czyli prowizje, nierzadko mogą decydować od wyborze przez konsumenta formy regulowania swoich zobowiązań. Przez „prowizję” należy tu rozumieć opłatę pobieraną od klientów w stałej kwocie podanej w cenniku²⁵. Punkty opłat chcąc zaistnieć na rynku oraz skutecznie konkurować przede wszystkim z Poczta Polska ustanawiają atrakcyjne ceny za swoje usługi. To właśnie dzięki niskim prowizjom takie punkty przyciągają do siebie klientów. Zgodnie z raportem „Gdzie Polacy najchętniej opłacają rachunki? Stan obecny i kierunki rozwoju” aż 66% respondentów podało niski koszt jako główny powód opłacania rachunków u tego typu pośredników.

Zasadą jest, że w punktach kasowych opłacanie rachunków dokonywane jest przy użyciu pieniądza gotówkowego. Jednakże, w obecnym badaniu trzy sieci opłat podały, iż możliwe jest w nich również opłacenie rachunków kartą płatniczą, taką ofertę posiadają mianowicie sieci PayTel, BZ WBK Partner i Microbank Intax. Nie wiąże się to jednak z żadnymi bonusami w postaci zapłacenia niższej prowizji.

Należy także dodać, iż we wszystkich sieciach prowizje pobierane są od każdej dokonanej płatności z osobna, czyli opłacając jednorazowo np. 4 rachunki, również cztery razy będziemy musieli zapłacić prowizję.

Z przeprowadzonego badania wynika, iż działające na rynku sieci opłat nie ustanawiają jednolitego cennika we wszystkich swoich punktach kasowych. Wśród przebadanych podmiotów identyczne cenniki obowiązują jedynie we wszystkich agencjach Banku BPH oraz w oddziałach Poczty Polskiej. Często na ostateczny kształt cenników obowiązujących w danych punktach kasowych duży wpływ mają poszczególni agenci prowadzący dany punkt opłat, a czasami całkowicie samodzielnie ustalają cennik dla swoich klientów.

Indywidualizacja cenników funkcjonujących w poszczególnych punktach kasowych jest silnie związana z rynkiem lokalnym. Większość ankietowanych podaje, iż na wysokość istniejących

²⁵ Zdarza się, że prowizja w stałej kwocie obowiązuje do pewnego poziomu wartości opłacanego rachunku. Jeśli zaś rachunek opiewa na wartość wyższą, wówczas prowizja jest naliczana jako procent od regulowanego zobowiązania.

w poszczególnych punktach prowizji duży wpływ ma istnienie lokalnej konkurencji. Jednakże część właścicieli sieci opłat zastrzega, że w ich punktach kasowych działających w obrębie jednego miasta cenniki nie powinny być różne. Ponadto, w niektórych sieciach prowizje ustalane są dodatkowo w wyniku negocjacji z danym wystawcą rachunków. Warto przy tym dodać, iż nierzadko wystawcy rachunków prowadzą swoją działalność lokalnie, co jest następną przyczyną zróżnicowania cenników w punktach kasowych w obrębie całego kraju. Wśród kolejnych czynników wpływających na ostateczną wysokość prowizji, która będzie pobierana w danym punkcie, wskazywano również indywidualne ustalenia z partnerem/agentem oraz koszty działalności związanej z prowadzeniem takiego punktu opłat.

Firmy zajmujące się przyjmowaniem płatności za rachunki nie ograniczają się jednakże wyłącznie do stosowania podstawowych prowizji zawartych w cennikach. Okresowo wprowadzają również promocje. Organizuje je większość biorących udział w badaniu sieci opłat.

Akcje promocyjne nie są jednakże organizowane jednocześnie we wszystkich punktach kasowych danej sieci opłat, swym zasięgiem obejmują raczej pewien wybrany obszar. Są one organizowane bądź w porozumieniu z poszczególnymi partnerami prowadzącymi punkty kasowe, bądź jako wspólne przedsięwzięcie z danym wystawcą rachunków. Celem stosowania promocji może być również chęć przyciągnięcia klientów do danego punktu opłat lub też ze względu na potrzebę wypromowania tego sposobu opłacania rachunków.

5.2. Konkurencja cenowa

5.2.1. Sieci punktów przyjmujących płatności masowe

Punkty kasowe konkurują między sobą przede wszystkim niskimi opłatami pobieranymi za opłacanie w nich rachunki. Nierzadko nie przekraczają one 2 zł. Poniżej przedstawione zostały przedziały, w których mieści się zdecydowana większość pobieranych opłat w poszczególnych sieciach punktów opłat gotówkowych.

Tabela 5: Porównanie wysokości prowizji pobieranych za płatności masowe w wybranych sieciach płatności gotówkowych na dzień 30.06.2008 r.

Lp.	Nazwa sieci opłat gotówkowych	Wysokość prowizji w PLN (przedziały)	Uwagi
1.	Agencja Finansowa Skarbonka	0,89-2,39 (ZUS, US - 2,50)	są to prowizje na terenie miasta Rzeszów, w innych lokalizacjach mogą się różnić
2.	Agencje Banku BPH	min. 2,00 lub 2,30, standardowo 0,5%	-
3.	Agencje Banku PKO	2,50 do 1000zł, powyżej 1000zł - 0,5%	-
4.	Agencje Opłat Expert	min. 2,39, standardowo 0,4% (ZUS, US – min. 3,00, standardowo 0,5%)	dla niektórych rachunków prowizje od 0,00 zł do 1,99 zł
5.	BZ WBK Partner	0,00-6,00 do 3000zł, powyżej 3000zł - 0,2%-0,5%	-
6.	GI Polska Sieć Opłat Rodzinne Opłaty	0,50-2,99	-
7.	Microbank Intax	1,50zł (średnio)	-
8.	Monetia	0,99-2,40	wg profilu bazowego, tylko TV Vectra - 0,90 zł; w agencjach prowizje mogą nieco się różnić od profilu bazowego
9.	PayTel Tu Się Opłaca	1,80-1,99	tylko TP S.A. - 0,99 zł
10.	Punkt Opłat InPost	0,90-2,00 (ZUS, US - 3,00)	rachunki nie wyszczególnione w cenniku - 2,00 zł do 400 zł, powyżej 400 zł - 0,5%
11.	TransKasa	1,75-1,89	u niektórych agentów prowizje nieco niższe
12.	Unikasa	1,85-1,99	u niektórych agentów poniżej 1,00 zł
13.	Via-Moje Rachunki	1,99	niektóre rachunki 0,99 zł lub 0,00 zł
14.	Wygodne Rachunki	1,75-1,99	-
15.	Zielone Okienko	0,99 do 500zł, powyżej 500zł - 0,3%	w niektórych sklepach 1,29 zł; 1,39 zł lub 1,49 zł; tylko Netia - 0,89 zł wszędzie
16.	Poczta Polska	2,50 do 1000zł, powyżej 1000zł - 0,5% (ZUS, US - 3,50)	tylko TP S.A. -1,75; organizacje pożytku publicznego – 1,00 zł
17.	Oddział banku komercyjnego (wpłata na rachunek Banku)	min. 2,50-20,00 (najczęściej 5,00), standardowo 0,15%-1,0%	jedynie Lucas Bank i Raiffeisen Bank – 0,00 zł dla klientów tych banków; Lucas Bank – min. 1,00 zł dla pozostałych
18.	Oddział banku komercyjnego (wpłata na rachunek innego banku)	min. 5,00-30,00 (najczęściej 10,00), standardowo 0,5%-1,0%	jedynie Lucas Bank – 4,00 zł dla klientów tego banku
19.	Banki spółdzielcze (wpłata na rachunek banku) ¹⁾	0,00-min.5,00 (najczęściej 0,00), standardowo 0,06%-0,5%	niektóre banki ustanawiają również maksymalne kwoty pobierane od wpłat gotówkowych
20.	Banki spółdzielcze (wpłata na rachunek innego banku) ¹⁾	min. 1,50-5,00 (najczęściej w przedziale 2,50-3,50), standardowo 0,25%-1,0%	niektóre banki ustanawiają również maksymalne kwoty pobierane od wpłat gotówkowych

Źródło: Opracowanie własne.

¹⁾ Stan na 31.12.2008 r.

Z zaprezentowanego w tabeli 5 zestawienia wynika, iż sieci opłat gotówkowych utrzymują prowizje na dość niskim poziomie, najczęściej niższym niż obowiązujące w placówkach

Poczty Polskiej, tj. poniżej 2,50 zł. W sieciach opłat gotówkowych działających jako systemy płatności w kasach sklepowych przedziały, w których mieści się zdecydowana większość opłat pobieranych od klientów, są bardzo do siebie zbliżone. W żadnej z tych sieci maksymalna prowizja nie przekracza kwoty 1,99 zł²⁶. Przedstawione przedziały pobieranych prowizji obrazują fakt istnienia umów pomiędzy właścicielami tych sieci a poszczególnymi agentami i wystawcami masowymi. Na podstawie tych umów ustalane są indywidualnie prowizje, które będą pobierane u danego agenta oraz za fakturę wystawioną przez danego wystawcę masowego. Wyjątkiem jest sieć Zielone Okienko, gdzie pobiera się prowizję w wysokości 99 gr dla rachunków opiewających do kwoty 500 zł, przy czym nie ma znaczenia, jaki rachunek jest opłacany. Wyjątkiem są tylko faktury wystawione przez firmę Netia, których opłacenie kosztuje klienta 89 gr.

W przypadku natomiast sieci opłat działających jako „tradycyjne” okienka kasowe rozpiętość pobieranych prowizji jest już nieco większa. Prowizje pobierane w takich punktach kasowych wahają się najczęściej od nieco poniżej 1 zł do ok. 2,00-2,50 zł. Jak już wcześniej wspomniano, konkurują one głównie z Poczta Polska, gdzie możliwość opłacenia różnych rachunków kosztuje klienta 2,50 zł. Wydaje się więc, iż maksymalna wartość prowizji ustalana jest przez te punkty nieprzypadkowo. Ustanowienie bowiem przez okienka kasowe prowizji na poziomie niższym niż 2,50 zł ma skłonić konsumentów do korzystania z ich usług zamiast z Poczty Polskiej.

W tabeli 6 przedstawione zostały przykładowe prowizje pobierane w punktach płatniczych wybranych sieci płatności masowych za najczęściej opłacane rachunki domowe, tj. telefon stacjonarny, telefon komórkowy i energię elektryczną. Do prezentacji wybrane zostały tylko te sieci punktów płatności masowych, z których cenników możliwe było wyselekcjonowanie niezbędnych informacji.

W tabeli wyszczególniona została Telekomunikacja Polska S.A. (TP S.A.), gdyż jest to podmiot gospodarczy zdecydowanie dominujący na rynku telefonii stacjonarnej w Polsce, według zaktualizowanego „Raportu o stanie rynku telekomunikacyjnego w 2008 roku” przygotowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej do tego przedsiębiorcy należało w 2008 r. 76,9% wszystkich łączy abonenckich. Stąd też większość gospodarstw domowych opłaca rachunki wystawiane właśnie przez Telekomunikację Polską. Podane prowizje

²⁶ Należy pamiętać, iż jest to dość ogólne stwierdzenie, gdyż w rzeczywistości może zdarzyć się sytuacja, iż w niektórych punktach opłat pobierana prowizja może być większa.

pobierane za rachunki wystawiane przez TP S.A. mają więc na celu pokazanie w przybliżeniu rzeczywistego obrazu kształtowania się opłat na rynku płatności masowych. W każdym wskazanym rodzaju rachunku podane zostały wszystkie występujące w cennikach poszczególnych sieci opłat gotówkowych wartości prowizji. W ostatnich kolumnach zaś podana została dominanta, czyli wartość najczęściej występująca w zadanym zbiorze wartości. W tym przypadku jest to wartość prowizji najczęściej występująca w cennikach sieci przyjmujących płatności masowe za opłacenie w ich punktach kasowych rachunków z danych tytułów.

Tabela 6: Prowizje pobierane w punktach płatniczych wybranych sieci płatności masowych za wybrane rodzaje rachunków domowych

Lp.	Nazwa sieci opłat gotówkowych	Prowizje (w PLN) pobierane za opłacenie rachunków:						
		telefon stacjonarny			telefon komórkowy		energia elektryczna	
		TP S.A.	wszystkie	dominanta	wszystkie	dominanta	wszystkie	dominanta
1.	Agencja Finansowa Skarbonka ²⁷	0,89	0,89	0,89	1,99	1,99	0,89	0,89
2.	Agencje Banku PKO	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50
3.	Agencje Opłat Expert ²⁸	0,99	0,99; 1,99; 2,39	2,39	2,39	2,39	0,99	0,99
4.	Monetia ²⁹	0,99	-	0,99	-	1,90	-	1,50
5.	Punkt Opłat InPost ³⁰	0,90	0,90	0,90	1,60	1,60	1,60	1,60
6.	TransKasa ³¹	1,75 lub 1,89	1,75; 1,89	1,89	1,75; 1,89	1,89	1,75; 1,89	1,89
7.	Unikasa ³²	0,98	0,98; 1,75; 1,85; 1,99	1,99	1,75; 1,85; 1,99	1,99	1,75; 1,85; 1,99	1,99
8.	Via-Moje Rachunki	0,99	0,89; 0,99; 1,99	0,99	1,99	1,99	0,00; 0,99; 1,99	0,99
9.	Zielone Okienko ³³	0,99	0,89; 0,99	0,99	0,99	0,99	0,99	0,99

Źródło: Opracowanie własne.

²⁷ Podane prowizje obowiązują na terenie miasta Rzeszów, jako dane przykładowe (nie ma jednolitego cennika dla całej sieci). W cenniku prowizje ustanowione są ze względu na tytuł opłacanego rachunku, bez względu na podmiot go wystawiający.

²⁸ Jeśli w cenniku nie jest wyszczególniona inna prowizja za konkretny tytuł rachunku lub na podmiot wystawiający rachunki, to opłata wynosi 2,39 zł.

²⁹ Wartości prowizji podane zostały według profilu bazowego obowiązującego w sieci Monetia, jednak nie jest to profil obowiązkowy. Prowizje w wielu agencjach różnią się od profilu bazowego i między sobą, stąd nie podane zostały wszystkie występujące w sieci Monetia prowizje za wyszczególnione rachunki.

³⁰ Prowizje ustanowione są ze względu na tytuł opłacanego rachunku, bez względu na podmiot go wystawiający.

³¹ W tabeli podane zostały prowizje pobierane w sklepach mPunkt (1,75 zł) oraz salonach Kolporter Sieci Handlowe i Kolporter Service (1,89 zł). Pominięto punkty kasowe TransKasy ulokowane w sklepach Makro Cash&Carry, Miejskim Zakładzie Oczyszczania w Pruszkowie i PPU Adrem ze względu na ich niewielką liczbę (lokalizacji) w porównaniu z powyższymi sieciami.

³² Prowizje różnicowane są głównie ze względu na agenta prowadzącego punkt Unikasy. U większości podmiotów prowadzących punkty kasowe tej sieci obowiązuje prowizja za wyszczególnione rachunki w wysokości 1,99 zł. 1,75 zł pobierane jest w sklepach Tesco, a 1,85 zł – w sklepach Savia. Wyjątkiem są rachunki TP S.A., za które pobierana jest niższa opłata prawie we wszystkich punktach kasowych (również w sklepach Tesco i Savia), jedynie w niektórych opłata wynosi 1,99 zł.

³³ W sieci Zielone Okienko za wszystkie rachunki pobierana jest prowizja w wysokości 99 gr, wyjątkiem są jedynie faktury wystawiane przez Netię S.A., za których opłacenie pobiera się 89 gr.

Na podstawie danych zawartych w tabeli 6 można zauważyć, iż głównie sieci opłat gotówkowych funkcjonujące jako systemy płatności w kasach sklepowych różnicują prowizje w ramach jednego rodzaju rachunku, tzn. ustanowionych jest kilka wartości prowizji za ten sam tytuł płatności. Wynikać to może z tego, iż tego typu firmy podpisują umowy o współpracy z konkretnymi wystawcami rachunków, w ramach których uzgodniona może być m.in. wysokość prowizji pobieranych od klientów. Dodatkowo prowizje bywają również ustalane z poszczególnymi agentami. Wśród tych sieci jedynie Zielone Okienko praktycznie nie różnicuje wysokości prowizji w ramach danego rodzaju rachunku (wyjątkiem są opłaty pobierane za rachunek za telefon stacjonarny, gdzie obowiązują dwie stawki, z tym że 89 gr pobierane jest jedynie w przypadku rachunków Netii S.A., wszystkie pozostałe rachunki za telefony stacjonarne opłacane są zaś po 99 gr). W przypadku drugiego typu sieci, tj. działających jako „tradycyjne” okienka, takie zróżnicowanie występuje zdecydowanie rzadziej. Wśród przedstawionych sieci wprowadza je jedynie Agencja Opłat Expert na rachunki za telefony stacjonarne. Należy mieć jednakże na uwadze fakt, iż prowizje pobierane za różnego rodzaju rachunki mogą się różnić w poszczególnych punktach kasowych tego typu sieci płatności masowych, gdyż ich wartość zależy również od konkurencji panującej na terenie działania tych punktów.

Najczęściej różnicowane są prowizje w obrębie rachunków za telefon stacjonarny. Różne wartości prowizji wprowadzane są zarówno ze względu na podmioty wystawiające rachunki (Unikasa, Via-Moje Rachunki, Zielone Okienko i Agencje Opłat Expert) jak i poszczególnych agentów (Unikasa, TransKasa). Najrzadziej natomiast różne wartości prowizji ustanawiane są w ramach rachunków za telefon komórkowy. W przypadku tych rachunków odmienne wartości prowizji występują u różnych agentów, którzy prowadzą punkty kasowe danej sieci, pozostają zaś stałe w odniesieniu do poszczególnych operatorów komórkowych (Unikasa, TransKasa). W przypadku zaś rachunków za energię elektryczną odrębne prowizje ustanawiane są, podobnie jak w przypadku rachunków za telefon stacjonarny, dla różnych zakładów energetycznych (Via-Moje Rachunki) oraz różnych partnerów/agentów prowadzących punkty kasowe konkretnej sieci płatności masowych (Unikasa, TransKasa).

Chcąc opłacić rachunek za telefon stacjonarny najkorzystniej można tego dokonać w Agencjach Finansowych Skarbonka oraz Punktach Opłat InPost. W tych sieciach płatności obowiązuje jedna prowizja za rachunki wystawiane przez wszystkich działających na rynku telefonii stacjonarnej przedsiębiorców telekomunikacyjnych nieprzekraczająca 1 zł. Biorąc

pod uwagę częstość występowania danej wartości prowizji (patrz: dominanta), równie tanio można też opłacić tego rodzaju rachunki w punktach kasowych Via-Moje Rachunki, Zielone Okienko oraz Monetia. Opłaty w granicach 2 zł należy natomiast spodziewać się w okienkach Unikasy oraz TransKasy. Najdrożej opłacony będzie zaś rachunek w Agencji PKO oraz Expert. Uwzględniając jednakże fakt, iż nadal większa część społeczeństwa posiada telefon stacjonarny w Telekomunikacji Polskiej, można sądzić, iż najczęściej opłacanymi rachunkami za telefon stacjonarny będą te wystawiane właśnie przez ten podmiot. Opłaty pobierane przy opłacaniu rachunku od TP S.A. będą wówczas w porównaniu do dominanty niższe w dwóch sieciach: w Unikasie i Agencjach Opłat Expert. W pozostałych sieciach prowizja za rachunek TP S.A. pokrywa się z wartością najczęstszą.

Opłacając natomiast rachunek za telefon komórkowy należy spodziewać się nieco wyższych cen. Dominanty prowizji większości wymienionych w tabeli 6 sieci płatności masowych kształtują się na poziomie ok. 2 zł. Jedynie w punktach Zielone Okienko pobrana zostanie prowizja w wysokości 99 gr, a w Punktach Opłat InPost – 1,60 zł. Najdrożej opłacenie rachunku za telefon komórkowy kosztować będzie w Agencjach PKO oraz Agencjach Opłat Expert – zainkasowana w nich prowizja wynosić będzie odpowiednio 2,50 zł i 2,39 zł.

Regulując rachunki za energię elektryczną w sieciach opłat gotówkowych, które różnicują ceny w obrębie tego rodzaju płatności, najczęściej należy się spodziewać uiszczenia prowizji w wysokości ok. 2 zł (Unikasa, TransKasa) bądź ok. 1 zł. W pozostałych sieciach natomiast prowizje wahają się w przedziale od nieco poniżej 1 zł (Zielone Okienko, Agencje Opłat Expert, Skarbonka) do maksymalnie 2,50 zł w Agencjach PKO.

W tabeli 5 podane zostały również przedziały prowizji pobieranych przez banki komercyjne oraz spółdzielcze za wpłaty gotówkowe dokonywane w ich oddziałach. Wyraźnie widać, iż przedział prowizji stosowanych w poszczególnych bankach komercyjnych jest bardzo szeroki zarówno przy wpłatach na rachunki prowadzone w danym banku jak i w innych bankach. Opłaty te wahają się od 2,50 zł do 20,00 zł za wpłaty na rachunki prowadzone w banku, zaś za dokonanie wpłaty gotówkowej na rachunek prowadzony w obcym banku trzeba zapłacić od 5,00 zł do nawet 30,00 zł. W obu przypadkach ustanowione kwoty są wysokie (z nielicznymi wyjątkami). Należy również zaznaczyć, iż prowizje te pobierane są od każdej wpłaty gotówkowej z osobna.

Poprzez ustanowienie wysokich prowizji, banki komercyjne wypadają niekorzystnie zarówno w porównaniu z Poczta Polska jak i punktami kasowymi. Wydaje się więc, iż nie stanowią one konkurencji dla tych podmiotów.

Trochę inaczej przedstawia się sytuacja w przypadku banków spółdzielczych. Instytucje te pobierają dużo niższe prowizje za wpłaty gotówkowe w ich oddziałach niż banki komercyjne. W przypadku wpłat na obce rachunki bankowe, pobierane przez banki spółdzielcze opłaty najczęściej wahają się w przedziale zbliżonym do pobieranych przez Poczta Polska, tj. 2,50 zł-3,50 zł. Może to oznaczać, że podmiot ten jest ważnym konkurentem banków spółdzielczych. Porównując natomiast prowizje banków spółdzielczych najczęściej pobierane za wpłaty na obce rachunki i obowiązujące u pośredników (w punktach kasowych), można zauważyć, że ci ostatni są bardziej konkurencyjni, ich opłaty kształtują się bowiem na nieco niższym poziomie. Wydaje się jednak, iż banki spółdzielcze są świadome istnienia tego typu konkurencji. Nierzadko bowiem ustanawiają w drodze decyzji zarządu niższe od standardowo obowiązujących prowizje za najczęściej opłacane rachunki (patrz: tabela 9).

Pośrednicy opłat gotówkowych nie uważają jednak ani banków komercyjnych, ani banków spółdzielczych za swoich konkurentów. Jako swoich głównych rywali najczęściej wymieniali Poczta Polska oraz siebie nawzajem. Nieco zaskakujące wydaje się być niepostrzeżenie przez sieci punktów płatności masowych banków spółdzielczych, jako swoich rywali na rynku płatności masowych. Może to być jednakże związane z tym, że bank jako taki (czyli również spółdzielczy) kojarzony jest z innym rodzajem usług, niż opłacanie w nim domowych rachunków. Rolą banków (zarówno komercyjnych jak i spółdzielczych) jest w dalszym ciągu głównie przechowywanie oszczędności społeczeństwa oraz udzielanie kredytów. Innym powodem może być to, że banki spółdzielcze nie mają tak jednolitej struktury jak sieci punktów opłat masowych. Każdy bank spółdzielczy to oddzielna instytucja finansowa, z własną, indywidualną polityką działania, która w porównaniu z pośrednikami sieciowymi ma niewielką liczbę oddziałów.

5.2.2. Banki komercyjne

Banki komercyjne wyraźnie zniechęcają konsumentów do regulowania u nich (tj. w oddziałach) swoich zobowiązań przy użyciu pieniądza gotówkowego. Działania te są celowe i w zamiarze mają zachęcać społeczeństwo do rezygnacji z gotówki oraz korzystania

z innych, tańszych kanałów opłacania swoich codziennych rachunków. Wiąże się to jednak z posiadaniem konta bankowego.

Banki zdecydowanie wolą przeprowadzać operacje bezgotówkowe, gdyż są one znacznie tańsze. W związku z tym ustanawiają również niskie opłaty za ich realizację. Jednakże również wśród tego typu operacji da się zauważyć, które dokładnie formy banki preferują najbardziej.

W tabeli 7 przedstawione zostały możliwe formy realizacji płatności bezgotówkowych (poza zleceniem stałym) oraz wysokości opłat – obowiązujące dla wybranego rodzaju konta bankowego – pobieranych przez wybrane banki komercyjne.

Tabela 7: Prowizje pobierane za bezgotówkowe formy realizacji płatności masowych w wybranych bankach (stan na dzień 30.06.2008 r.)

Lp.	Nazwa banku	Nazwa konta	Przelew zewnętrzny				Przelew wewnętrzny	Polecenie zapłaty
			w oddziale	Internet	tel.-IVR ¹⁾	tel.-operator ²⁾		
1.	Bank Gospodarki Żywnościowej S.A.	Konto osobiste - plan standardowy	5,00	1,00	1,00	4,00	0,00	0,00
2.	Bank Millenium S.A.	Konto osobiste (Milekonto)	4,00	0,50	0,50	2,00	0,00	0,00
3.	Bank Ochrony Środowiska S.A.	Pakiet Ekokonto	5,00	0,50	0,50	-	0,00	0,00-1,00 ³⁾
4.	Bank Pocztowy S.A.	Pocztowe Konto Standard	2,50	0,50	0,50	2,00	0,00	1,00
5.	Bank PeKaO S.A.	Eurokonto Plus	4,00	0,50	0,50	1,00	0,00-2,00 ⁴⁾	0,60
6.	Bank Zachodni WBK S.A.	Konto<30	4,00	0,50	0,50	-	0,00	1,00
7.	mBank	eKonto	-	0,00	0,00	2,00-4,00 ⁵⁾	0,00-4,00 ⁴⁾	0,00
8.	MultiBank	MultiKonto Ja	5,00-10,00 ⁶⁾	0,00	0,00	3,00-5,00 ⁶⁾	0,00-4,00 ⁴⁾	0,00
9.	BRE Bank S.A. (Private Banking)	Rachunek oszczędnościowy	8,00	0,00	-	8,00	0,00	0,00
10.	Deutsche Bank PBC S.A.	DB Konto	4,00	0,00	0,00	-	0,00	0,00
11.	ING bank Śląski S.A.	Konto z Lwem Standard	4,00-8,00 ⁷⁾	0,00	0,00	1,50	0,00-5,00 ^{4), 7)}	0,00
12.	Invest-Bank S.A.	Invest-Konto Standard	5,00	-	-	-	4,00	0,00-1,00 ³⁾
13.	Kredyt Bank S.A.	Ekstrakonto S	4,00	0,99	0,99	1,50	brak wyszczególnienia	0,00
14.	Bank BPH S.A.	Srebrny Sezam	4,00	0,00	1,00	2,00	0,00-2,00 ⁴⁾	0,00
15.	Lukas Bank S.A.	Lucas e-Konto Pro	4,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
16.	Nordea Bank Polska S.A.	Konto Nordea	5,00	0,40-0,60 ⁸⁾	0,60	4,00	0,00	0,00
17.	Raiffeisen Bank Polska S.A.	Mobilne Konto Osobiste	5,99	0,00	-	0,00	0,00	-
18.	Bank DnB Nord Polska S.A.	Konto osobiste	4,40	0,50	-	-	0,00	0,00-1,00 ³⁾
19.	Bank Handlowy w Warszawie	Konto Osobiste Citibank	4,99	0,00	0,00	3,99	0,00-1,99 ⁴⁾	0,00
20.	PKO Bank Polski S.A.	Superkonto	4,00	0,50	-	2,00	0,00	0,00-1,00 ³⁾

Źródło: Opracowanie własne.

¹⁾ Interactive Voice Response – (automatyczny) system umożliwiający interaktywną obsługę osoby dzwoniącej.

²⁾ Obsługa osoby dzwoniącej przez konsultanta.

³⁾ Wysokość opłaty zależy od tego, czy konto, na które realizowana jest płatność, prowadzone jest w tym samym Banku czy w innym.

⁴⁾ Wysokość opłaty zależy od kanału, poprzez który realizowany jest przelew.

⁵⁾ Wysokość opłaty zależy od tego, czy realizowany ma zostać tzw. przelew zdefiniowany, czy tzw. przelew dowolny.

⁶⁾ Wysokość opłaty zależy od rodzaju taryfy (Comfort lub Active).

⁷⁾ Wysokość opłaty zależy od tego, czy klient chce wydania mu potwierdzenia przyjęcia dyspozycji przelewu do realizacji.

⁸⁾ Wysokość opłaty zależy od tego, do jakiej grupy zaliczany jest klient Banku.

Wyraźnie widać, iż najbardziej preferowane przez banki są w pełni elektroniczne kanały składania dyspozycji płatniczych, tj. Internet oraz elektroniczny serwis telefoniczny. Bardzo korzystnie prezentuje się również usługa polecenia zapłaty. W większości banków realizacja przelewów tymi kanałami jest bezpłatna bądź kosztuje w granicach 50 gr. Jedynie w kilku bankach pobierana opłata dochodzi do 1 zł. Mniej chętnie natomiast banki podchodzą do składania dyspozycji przelewu drogą telefoniczną u konsultanta, a przede wszystkim w kasie oddziału danego banku. O ile jednak przy dokonywaniu przelewu telefonicznie u konsultanta niektóre banki nie pobierają zbyt wygórowanych opłat, o tyle składając dyspozycję w kasie oddziału, trzeba liczyć się już z nieco wyższymi opłatami rzędu 4-5 zł (w Multibanku, ING Banku Śląskim i BRE Banku nawet 8-10 zł). Opłaty pobierane za wykonanie przelewu różnią się jednakże nie tylko ze względu na sposób jego złożenia, ale również w zależności od tego, czy przelewana kwota ma trafić na inne konto prowadzone w danym banku (tzw. przelew wewnętrzny), czy na konto prowadzone w innym banku (tzw. przelew zewnętrzny). Na podstawie danych z tabeli 7 widać, że większość banków nie pobiera żadnych opłat za wykonanie przelewu wewnętrznego, niezależnie od tego, w jaki sposób została złożona dyspozycja. Jednakże 30% badanych banków różnicuje wysokość pobieranych opłat za przelewy wewnętrzne w zależności od kanału złożenia dyspozycji ich wykonania. Najdrożej przelew wewnętrzny będzie kosztował przy realizowaniu go w oddziale, ale jest to i tak mniej niż przy realizacji przelewu zewnętrznego.

Pomimo iż banki komercyjne preferują rozliczenia bezgotówkowe, to jednak mogą dysponować specjalną ofertą niskich opłat za wpłaty gotówkowe dokonywane w oddziałach na wybrane prowadzone w nich rachunki. Związane jest to z tym, że mogą one mieć podpisane szczególne umowy z niektórymi przedsiębiorcami, którzy mają w nich swoje rachunki firmowe. Na podstawie tych umów banki mogą pobierać od wpłacających dużo niższe (od obowiązujących w taryfie opłat i prowizji) prowizje od wpłat gotówkowych dokonywanych na konta tych podmiotów gospodarczych.

Z przeprowadzonego badania wynika, że dokładnie połowa przebadanych banków komercyjnych posiada podpisane ze swoimi klientami-przedsiębiorcami szczególne umowy, na podstawie których możliwe jest pobieranie niższych prowizji od dokonywanych wpłat na ich rachunki bankowe. Najwięcej banków ma podpisane tego typu umowy ze spółdzielniami mieszkaniowymi, wspólnotami mieszkaniowymi, firmami zajmującymi się zarządzaniem nieruchomościami oraz z jednostkami samorządu terytorialnego. Dzięki temu za niewielką

opłatą możliwe jest opłacenie przede wszystkim czynszów mieszkaniowych, ale również różnych podatków i innych opłat należnych jednostkom samorządu terytorialnego w oddziałach banków. Na podstawie wspomnianych już umów w niektórych bankach możliwe jest również tanie (a czasem nawet bezprowizyjne) opłacenie m.in. zobowiązań wobec przedsiębiorstw wodno-kanalizacyjnych, ciepłowniczych, świadczących usługi komunalne, zakładów energetycznych, dostawców telewizji kablowej, dostawców Internetu oraz towarzystw ubezpieczeniowych.

Tabela 8: Prowizje pobierane przez wybrane banki komercyjne za wpłaty gotówkowe na podstawie umów szczegółowych z niektórymi przedsiębiorcami

Lp.	Rodzaj podmiotu gospodarczego	Tytuł wpłaty gotówkowej	Prowizje pobierane od klienta (w PLN)
1.	wspólnoty mieszkaniowe, spółdzielnie mieszkaniowe, zarządcy nieruchomości	czynsz za mieszkanie	0,00-4,00 najczęściej 0,00
2.	przedsiębiorstwa wodno-kanalizacyjne	opłata za wodę, odprowadzanie ścieków	0,00-2,50
3.	przedsiębiorstwa ciepłownicze	opłata za centralne ogrzewanie	0,00-1,25
4.	przedsiębiorstwa usług komunalnych	opłata za wywóz nieczystości	0,00-1,50
5.	dostawcy telewizji kablowej	abonament za telewizję kablową	0,00-1,50
6.	dostawcy Internetu	abonament za Internet	0,00
7.	zakłady energetyczne	opłata za energię elektryczną	0,00-1,00
8.	towarzystwa ubezpieczeniowe	składki ubezpieczeniowe	0,00
9.	jednostki samorządu terytorialnego	podatki i inne opłaty	0,00

Źródło: Opracowanie własne.

W tabeli 8 przedstawione zostały ogólne kwotowe przedziały prowizji³⁴ pobieranych przez wybrane banki komercyjne za wpłaty gotówkowe dokonywane w oddziałach na rachunki bankowe firm, z którymi zawarły one szczególne warunki współpracy. Analizując podane wielkości prowizji, wyraźnie widać, iż istnienie tego typu umów jest bardzo korzystne dla gospodarstw domowych przy opłacaniu swoich rachunków. Prowizje bowiem ustanowione są na niskim poziomie, dużo niższym od standardowo obowiązujących za wpłaty gotówkowe na rachunki prowadzone w danym banku (patrz: tabela 5), a często nie są w ogóle pobierane. Opłaty te są również w większości niższe od tych, które obowiązują w punktach kasowych poszczególnych sieci opłat gotówkowych (również tych, które należą do banków), a dodatkowo klient ma pewność, że jego pieniądze szybko trafią na właściwe konto. Należy jednakże mieć świadomość, iż obniżone prowizje pobierane w oddziałach poszczególnych banków mają zazwyczaj zasięg lokalny, gdyż umowy podpisywane są z lokalnymi podmiotami gospodarczymi (np. spółdzielnie mieszkaniowe, przedsiębiorstwa wodno-kanalizacyjne).

³⁴ Możliwe jest również ustalenie przedziałów prowizji procentowo od kwoty wpłaty.

Wydaje się jednak, iż podpisywanie przez banki szczególnych umów z podmiotami gospodarczymi nie ma na celu konkutowania z okienkami kasowymi. Takie posunięcia banków służą raczej zatrzymaniu klienta biznesowego u siebie, a nie przyciągnięciu konsumentów.

5.2.3. Banki spółdzielcze

Banki spółdzielcze nie są tak negatywnie nastawione do przyjmowania wpłat gotówkowych, jak banki komercyjne. Pobierane przez nie prowizje są zdecydowanie niższe od tych obowiązujących w oddziałach banków komercyjnych.

Tabela 9: Prowizje pobierane przez banki spółdzielcze za wpłaty gotówkowe na rachunki bankowe (stan na 31.12.2008 r.)

Lp.	Przedziały prowizji w PLN	Procent banków spółdzielczych przyjmujących wpłaty gotówkowe:	
		na rachunki prowadzone w Banku	na rachunki prowadzone w innych bankach
1.	0,00	44,83%	-
2.	(0,00;2,00] ³⁵	18,97%	8,62%
3.	(2,00;3,00]	27,59%	69,83%
	w tym: 2,50	11,21%	34,48%
4.	(3,00;3,50]	3,45%	15,52%
5.	>3,50	1,72%	6,03%
6.	inne	3,45%	-

Źródło: Opracowanie własne.

W zdecydowanej większości banków spółdzielczych opłaty pobierane od klientów za wpłaty gotówkowe w celu przekazania ich na rachunki bankowe do innych banków nie przekraczają 3,00 zł (ponad 78% banków pobiera nie więcej niż 3,00 zł). Wydaje się więc, że nie są one niechętnie nastawione do tego typu operacji kasowych. Dodatkowo, prawie 35% banków stosuje prowizję na poziomie 2,50 zł, takim samym jak w placówkach Poczty Polskiej. W przypadku natomiast wpłat na rachunki „wewnętrzne” (prowadzone w danym banku) prawie 45% banków spółdzielczych nie pobiera opłat wcale, a u ponad 90% prowizja nie przekracza 3,00 zł.

Niewiele banków zdecydowało się na ustanowienie prowizji na poziomie 3,50 zł lub wyżej. Większość stosuje prowizje oscylujące w granicach kwoty 2,50 zł (z wyjątkiem wpłat na rachunki prowadzone w danym banku). Można sądzić, iż takie działania banków

³⁵ Przedział (0,00;2,00] jest lewostronnie otwarty „(” i prawostronnie zamknięty „]”. Oznacza to, że w przedziale tym znajdują się wszystkie wartości powyżej 0,00 zł (0,00 „nie wchodzi” do przedziału) do 2,00 zł włącznie.

spółdzielczych nakierowane są przede wszystkim na konkurowanie z Poczta Polska. Podmioty same również podają, iż Poczta Polska jest ich istotnym konkurentem.

Aby przyciągnąć do siebie klientów, banki spółdzielcze ustanawiają również odrębne prowizje pobierane za opłacenie u nich niektórych rachunków domowych. Prowizje te ustanawiane są w drodze decyzji zarządu banku i zamieszczane są w obowiązującej taryfie opłat i prowizji. Prowizje te są niższe od pobieranych przy dokonywaniu dowolnej wpłaty gotówkowej. Obniżone prowizje mogą być ustanawiane ze względu na sam tytuł zapłaty danego rachunku bądź też ze względu na podmiot, który wystawia dany rachunek.

W tabeli 10 zaprezentowane zostały przedziały prowizji pobieranych w bankach spółdzielczych za opłacanie rachunków za wybrane usługi lub produkty.

Tabela 10: Prowizje pobierane przez banki spółdzielcze za „szczególne” tytuły wpłat gotówkowych (stan na 31.12.2008 r.)

Lp.	Tytuł wpłaty gotówkowej	Wysokość prowizji w PLN	Procent banków spółdzielczych przyjmujących wpłaty
1.	telefon stacjonarny (głównie TP S.A.)	0,90-2,00 (najczęściej 1,50)	93,18% (w tym: 80,49% TP S.A.)
2.	energia elektryczna	0,00-2,50 (najczęściej 1,50)	63,63%
3.	abonament RTV	0,00-2,50 (najczęściej 0,00 lub 1,50)	27,28%
4.	ZUS, KRUS, US	1,00-5,00 (najczęściej 3,50)	29,55%
5.	telewizja kablowa, cyfrowa, satelitarna	0,60-2,50 (najczęściej 1,50)	22,73%
6.	gaz	0,50-2,50	22,73%
7.	czynsz za mieszkanie	0,99-3,00	13,64%
8.	woda, kanalizacja, wywóz śmieci	0,50-2,50	11,36%
9.	telefon komórkowy	1,60-3,00	6,82%
10.	wpłaty na rzecz jednostek samorządu terytorialnego	1,00-2,00	4,55%
11.	inne	0,00-2,50	11,36%

Źródło: Opracowanie własne.

Wśród 116 przeankietowanych banków spółdzielczych ponad 1/3 (dokładnie 37,9%) wprowadza „na własną rękę” niższe prowizje od niektórych rodzajów wpłat gotówkowych. Najwięcej banków wprowadziło odrębną prowizję za uregulowanie płatności za telefon stacjonarny, taką ofertę posiada ponad 90% banków spółdzielczych, a prawie 2/3 pobiera niższe prowizje za opłacenie rachunków za energię elektryczną. Nieco ponad 25% banków poprzez obniżoną prowizję zachęca klientów do opłacenia u nich abonamentu RTV oraz różnych wpłat na rzecz ZUS, KRUS i US. Natomiast możliwość opłacenia taniej rachunków za telewizję kablową oraz gaz z własnej woli wprowadziła prawie 1/5 banków spółdzielczych.

Zaś jedynie niecałe 14% banków wprowadziło niższe opłaty za uregulowanie u nich czynszu za mieszkanie.

Ustanawianie przez banki spółdzielcze niższych prowizji za opłacenie niektórych rodzajów rachunków masowych może być związane z tym, że podmioty te, w przeciwieństwie do banków komercyjnych, aktywnie zabiegają o klientów rynku płatności masowych. Zaprezentowane w tabeli 10 przedziały prowizji nie odbiegają znacząco od obowiązujących w punktach kasowych poszczególnych sieci opłat gotówkowych. Prowizje te dla większości tytułów nie przekraczają 2,50 zł. W przypadku zaś takich rachunków jak np. faktura za telefon stacjonarny, energię elektryczną czy telewizję kablową, pobierana od klienta prowizja wynosić będzie najczęściej 1,50 zł. Niektóre banki oferują również możliwość opłacenia wybranych rachunków bez ponoszenia dodatkowych opłat.

Tego typu posunięcia mogą świadczyć o tym, iż banki spółdzielcze konkurują na rynku płatności masowych zarówno z Poczta Polską jak i różnymi punktami kasowymi. Należy jednak zaznaczyć, iż konkurencja ta ma charakter lokalny i banki spółdzielcze dostosowują swoją politykę cenową do warunków panujących na obszarze ich działania.

Oprócz wprowadzania do swojej oferty niższych prowizji za wybrane rodzaje wpłat gotówkowych, banki spółdzielcze, podobnie jak banki komercyjne, mogą mieć podpisane szczególne umowy z niektórymi przedsiębiorcami, którzy posiadają w nich rachunki firmowe. Na podstawie takich umów banki pobierają najczęściej niższe prowizje od dokonywanych na konta tych podmiotów gospodarczych wpłat gotówkowych. Z przeprowadzonego badania wynika, że 64,66% banków spółdzielczych posiada podpisane ww. umowy. Stronami tych umów są najczęściej spółdzielnie i wspólnoty mieszkaniowe, przedsiębiorstwa usług komunalnych, przedsiębiorstwa wodno-kanalizacyjne oraz jednostki samorządu terytorialnego. W niektórych bankach na podstawie wspomnianych umów można również taniej uregulować zobowiązania wobec przedsiębiorstw telekomunikacyjnych, zakładów energetycznych czy dostawców telewizji kablowej.

Tabela 11: Prowizje pobierane przez banki spółdzielcze za wpłaty gotówkowe na podstawie umów szczegółowych z niektórymi przedsiębiorcami

Lp.	Rodzaj podmiotu gospodarczego	Tytuł wpłaty gotówkowej (przykład)	Prowizje pobierane od klienta (w PLN)	Procent banków spółdzielczych stosujących obniżone prowizje
1.	wspólnoty mieszkaniowe, spółdzielnie mieszkaniowe, zarządcy nieruchomości	czynsz za mieszkanie	0,00-2,50 najczęściej 0,00	49,32%
2.	przedsiębiorstwa usług komunalnych	opłata za wywóz nieczystości	0,00-1,90 najczęściej 0,00	35,62%
3.	przedsiębiorstwa wodno-kanalizacyjne	opłata za wodę, odprowadzanie ścieków	0,00-4,00 najczęściej 0,00	26,03%
4.	jednostki samorządu terytorialnego	podatki i inne opłaty	0,00 (w jednym banku 2,00)	23,29%
5.	dostawcy telewizji kablowej	abonament za telewizję kablową	0,00-2,00 najczęściej 0,00	17,81%
6.	zakłady energetyczne	opłata za energię elektryczną	0,00-2,50 najczęściej 1,00	16,44%
7.	przedsiębiorstwa telekomunikacyjne	opłata za telefon	0,00-2,00 najczęściej 1,00	16,44%
8.	KRUS	ubezpieczenie rolnicze	0,00-2,00	5,48%
9.	gazownie	opłata za gaz	0,50-1,50	4,11%
10.	towarzystwa ubezpieczeniowe	składki ubezpieczeniowe	0,00-1,00 najczęściej 0,00	4,11%
11.	przedsiębiorstwa ciepłownicze	opłata za centralne ogrzewanie	0,00	1,37%
12.	dostawcy Internetu	abonament za Internet	0,00	1,37%

Źródło: Opracowanie własne.

Tabela 11 przedstawia przedziały, w których mieszczą się prowizje pobierane w tych bankach spółdzielczych, które mają podpisane umowy o szczególnych warunkach współpracy z niektórymi podmiotami gospodarczymi wystawiającymi masowo rachunki za swoje usługi. Wynegocjowane w ten sposób prowizje za wpłaty gotówkowe są najczęściej niższe od obowiązujących w standardowej taryfie opłat i prowizji. Wyraźnie widać, iż ustanowione prowizje nie przekraczają poziomu 2,50 zł (wyjątek: 4,00 zł pobierane przez jeden bank spółdzielczy za opłacenie rachunku za wodę i odprowadzenie ścieków), najczęściej zaś nie pobiera się ich wcale. Tak ustanowione prowizje często są również bardziej atrakcyjne od oferowanych przez inne podmioty funkcjonujące na rynku płatności masowych. Daje to wymierne korzyści konsumentowi, który nie musi ponosić dodatkowych kosztów (bądź niewielkie) za uregulowanie swoich zobowiązań.

Oprócz dość atrakcyjnej oferty dotyczącej dokonywania wpłat gotówkowych, banki spółdzielcze umożliwiają swoim klientom dokonywanie również operacji bezgotówkowych.

W porównaniu z bankami komercyjnymi ich oferta nie jest niestety aż tak bogata, jednakże wysokość pobieranych za tego typu operacje opłat jest porównywalna.

Banki spółdzielcze nie dysponują jeszcze tak zaawansowanymi systemami dokonywania przelewów jak banki komercyjne. Mianowicie, złożenie dyspozycji przelewu możliwe jest w oddziale danego banku spółdzielczego bądź przez Internet. Należy również zaznaczyć, iż do tej pory ok. 1/5 banków spółdzielczych nie umożliwia swoim klientom dokonywania operacji bezgotówkowych drogą elektroniczną, tj. przez Internet.

Tabela 12: Prowizje pobierane za bezgotówkowe formy realizacji płatności masowych w bankach spółdzielczych (stan na dzień 31.12.2008 r.)

Lp.	Przedziały prowizji w PLN	Procent banków spółdzielczych pobierających prowizje			
		Przelewy zewnętrzny		Przelew wewnętrzny	Polecenie zapłaty
		w oddziale	Internet		
1.	0,00	3,45%	12,93%	84,48%	35,34%
2.	(0,00;1,00]	12,93%	55,17%	28,45%	35,34%
3.	(1,00;2,00]	16,38%	10,34%	15,52%	27,59%
4.	(2,00;3,00]	51,72%	0,86%	6,90%	12,07%
5.	(3,00;4,00]	14,66%	-	-	5,17%
6.	>4,00	0,86%	-	-	3,45%
7.	brak usługi	-	20,69%	-	13,79%

Źródło: Opracowanie własne.

Banki spółdzielcze, podobnie jak banki komercyjne, również zachęcają swoich klientów do bezgotówkowych form regulowania swoich comiesięcznych zobowiązań przede wszystkim przy wykorzystaniu Internetu. Dokonanie przelewu zewnętrznego przez Internet w ok. 60% bankach spółdzielczych nie kosztuje więcej niż 1,00 zł. Korzystnie prezentuje się również usługa polecenia zapłaty. Wśród banków, które posiadają taką usługę, ok. 70% za realizację takiego zlecenia pobiera nie więcej niż 1,00 zł. Dokonanie natomiast przelewu zewnętrznego w oddziale banku spółdzielczego nie jest już znacząco korzystniejsze od dokonania zwykłej wpłaty gotówkowej. Jak wspomniano o tym wcześniej, nieco ponad 78% banków spółdzielczych za przyjęcie wpłaty gotówkowej na rachunek prowadzony w innym banku pobierze nie więcej niż 3,00 zł, natomiast w przypadku złożenia przelewu zewnętrznego w oddziale maksymalnie 3,00 zł pobiera od klienta o 6% banków więcej (tj. ok.84%).

Banki spółdzielcze w przeciwieństwie do banków komercyjnych są dość przychylnie nastawione do obrotu gotówkowego, mimo jednoczesnego zachęcania do korzystania z bezgotówkowych instrumentów płatniczych. Wydaje się wręcz, iż prowizje od wpłat

gotówkowych mogą być ich dość ważnym źródłem dochodu ze względu na swój lokalny obszar działania.

Większość banków spółdzielczych uważa, że konkurencja na rynku płatności masowych jest duża. Tworzą ją głównie placówki Poczty Polskiej, wyspecjalizowane punkty tanich opłat (działające jako samodzielne punkty kasowe bądź jako systemy płatności w kasach sklepowych) oraz same banki spółdzielcze. W związku z tym większość banków ustanawia prowizje od wpłat gotówkowych na poziomie zbliżonym do oferty Poczty Polskiej oraz poszczególnych punktów kasowych działających na tym samym terenie. Chcąc przyciągnąć do siebie klienta nierzadko same wprowadzają odrębne, niższe opłaty na wybrane rodzaje najczęściej opłacanych rachunków domowych.

6. Struktura rynku pośrednictwa w przyjmowaniu płatności gotówkowych

6.1. Miejsca lokowania punktów kasowych

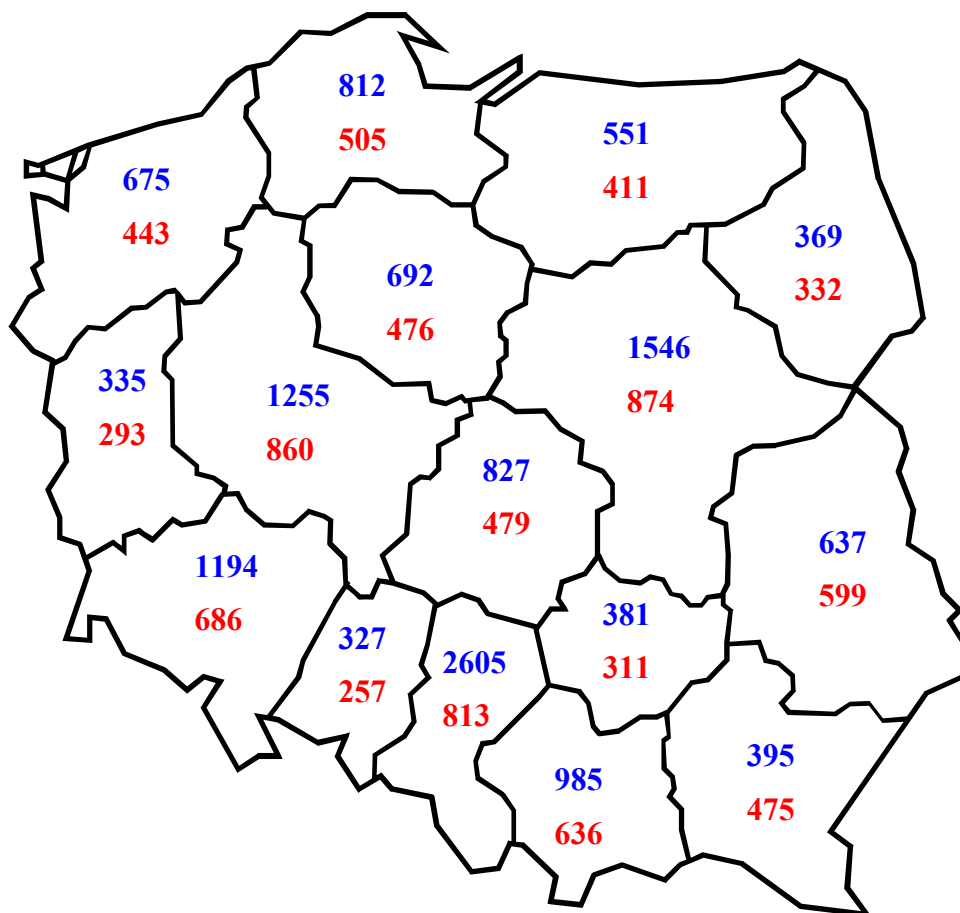
Punkty kasowe przyjmujące płatności za różnego rodzaju zobowiązania ludności, jak już było to wcześniej wspomniane, mogą działać pod postacią systemów informatycznych w kasach sklepowych bądź jako „tradycyjne” okienka. W pierwszym przypadku punkty przyjmowania wpłat „lokowane” są przede wszystkim na poszczególnych stoiskach kasowych w super- i hipermarketach, w sklepach osiedlowych, na stacjach benzynowych, w kioskach prasowych, czy też w kasach spółdzielni mieszkaniowych lub innych przedsiębiorstwach masowo wystawiających faktury za świadczone przez siebie usługi. Dla tego typu sieci płatności głównym kryterium wyboru miejsc utworzenia swoich punktów, jest zapewnienie odpowiedniej ilości płatników, którzy mogą opłacić swoje rachunki w danym miejscu. Stąd też usługi oferowane przez te sieci często dostępne są w kasach sklepów wielkopowierzchniowych.

Również w przypadku punktów kasowych tworzonych jako „tradycyjne” okienka podstawowym kryterium wyboru lokalizacji jest duże natężenie ruchu pieszego. Ulokowane są więc najczęściej w ciągach handlowych w centrach miast, na terenie centrów handlowych czy dużych sklepów, ale mogą znajdować się również w budynkach urzędów oraz uczelni. Dobrą lokalizacją są również osiedla mieszkaniowe. Niektóre punkty powstają też w okolicach banków czy placówek pocztowych.

6.2. Przestrzenne rozmieszczenie punktów kasowych

Geograficzne rozmieszczenie punktów kasowych należących do badanych firm zostało zaprezentowane na rysunku 4. Rysunek ten przedstawia sumę ilości punktów kasowych należących do poszczególnych sieci płatności masowych oraz liczbę placówek należących do Poczty Polskiej funkcjonujących w każdym województwie.

Rysunek 4: Liczba punktów kasowych w ujęciu geograficznym (stan na dzień 30.06.008 r.³⁶)



- - suma punktów kasowych należących do poszczególnych sieci płatności masowych w województwie
- - suma placówek pocztowych w województwie

Źródło: Opracowanie własne.

Zdecydowanie najwięcej punktów kasowych zlokalizowanych jest w województwie śląskim. Na tym obszarze działa ponad 2,6 tys. miejsc, gdzie można opłacić swoje rachunki. Poza województwem śląskim, ponad tysiąc punktów funkcjonuje również w województwach: mazowieckim, wielkopolskim i dolnośląskim. Najmniej okienek kasowych, bo poniżej 400 ma pięć województw, tj. podkarpackie, świętokrzyskie, podlaskie, lubuskie i opolskie. Na pozostałych obszarach Polski liczba punktów kasowych waha się od ok. 550 (woj. warmińsko-mazurskie) do nieco poniżej 1 tys. (woj. małopolskie). Podobnie rozkłada się również liczba placówek pocztowych: w województwach o największej liczbie punktów przyjmujących wpłaty gotówkowe za rachunki domowe jest również najwięcej placówek

³⁶ Liczby punktów kasowych (będące sumami punktów kasowych należących do sieci płatności masowych biorących udział w badaniu poza jedną siecią) dla poszczególnych województw uwzględniają liczbę punktów kasowych w przypadku 3 sieci dnia 31.12.2008 r. Sumy punktów kasowych w poszczególnych województwach nie zawierają liczb „tradycyjnych” oddziałów banków komercyjnych.

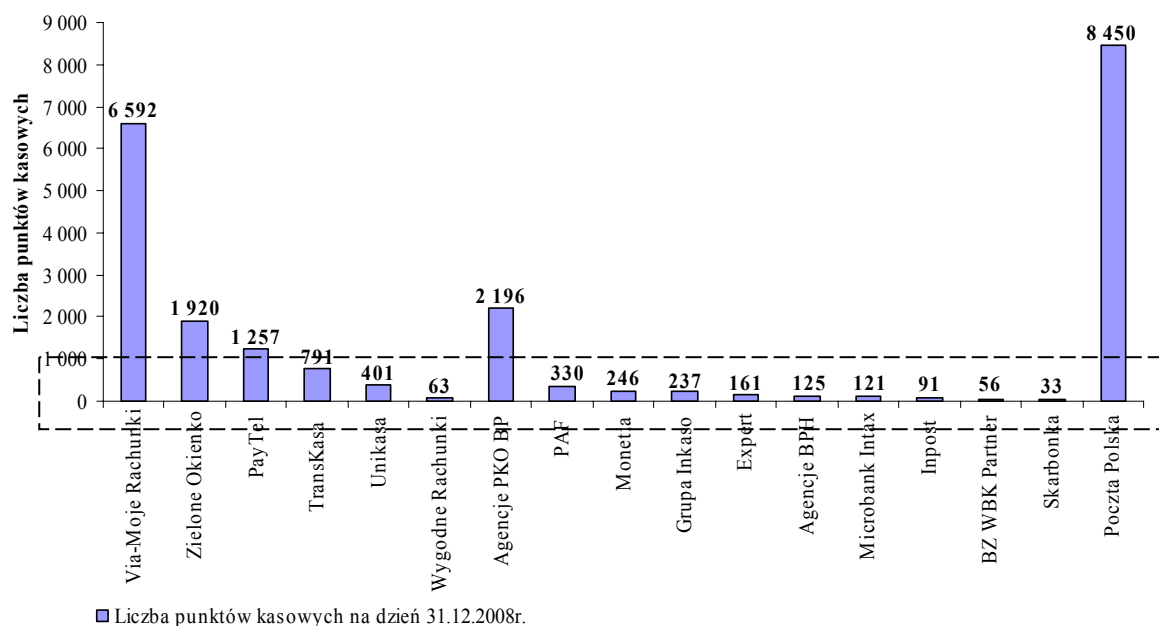
należących do Poczty Polskiej, zaś województwa o najmniejszej liczbie placówek pocztowych pokrywają się z tymi, gdzie działa najmniej punktów kasowych. W czterech województwach różnice między liczbą punktów pośrednictwa w przyjmowaniu wpłat gotówkowych a liczbą oddziałów Poczty Polskiej nie jest duża, nie przekracza 100. Dodatkowo, w województwie podkarpackim ilość placówek pocztowych jest większa o 80 od liczby działających tam punktów przyjmujących płatności masowe. W pozostałych regionach różnice wynoszą ponad 200 punktów (poza woj. warmińsko-mazurskim, gdzie różnica między liczbą punktów kasowych a liczbą „poczt” wynosi dokładnie 140). W województwie śląskim, gdzie działa najwięcej punktów kasowych, placówek pocztowych jest o prawie 1800 mniej.

Wydaje się, iż rozkład punktów kasowych idzie w parze z zaludnieniem poszczególnych województw. Im więcej ludności zamieszkuje dane województwo, tym więcej działa tam punktów przyjmowania płatności masowych.

6.3. Dane dotyczące liczby punktów kasowych należących do poszczególnych sieci płatności masowych

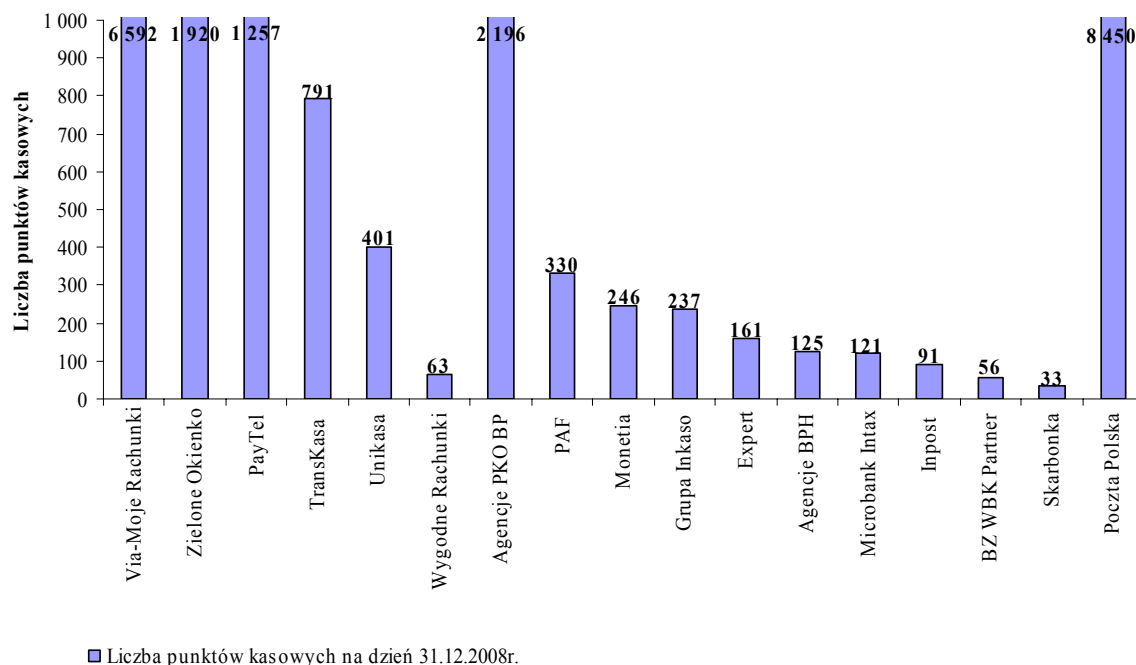
Biorąc pod uwagę liczbę posiadanych przez dany podmiot gospodarczy punktów płatniczych, gdzie można opłacić domowe rachunki, zdecydowanie na rynku płatności masowych dominuje Poczta Polska. Odpowiednie zestawienie prezentuje wykres 1 oraz wykres 1a.

Wykres 1: Liczba punktów kasowych należących do sieci płatności masowych na dzień 31.12.2008 r.



Źródło: Opracowanie własne.

Wykres 1a: Liczba punktów kasowych należących do sieci płatności masowych na dzień 31.12.2008 r. (wycinek wykresu 1)



Źródło: Opracowanie własne.

Wśród przebadanych sieci przyjmujących płatności masowe, na pierwsze miejsce pod względem liczby posiadanych punktów kasowych (nie licząc Poczty Polskiej), wysuwa się sieć Via-Moje Rachunki. Posiada ona ponad 6,5 tys. punktów płatniczych, znacznie

dystansując pod tym względem konkurencję. Ponad 1 tys. punktów kasowych posiadają jeszcze tylko trzy sieci, mianowicie Agencje PKO, Zielone Okienko oraz PayTel. Liczba punktów kasowych należących do większości pozostałych sieci mieści się w przedziale od ok. 400 do nieco poniżej 100 (wyjątki to TransKasa posiadająca prawie 800 punktów opłat oraz Agencja Finansowa Skarbonka z zaledwie 33 placówkami) (wykres 1a). Analizując liczbę posiadanych punktów kasowych pod względem typu sieci płatności masowych, wyraźnie widać, że większą liczbę swoich punktów posiadają przede wszystkim sieci opłat funkcjonujące jako systemy płatności w kasach sklepowych (na wykresach jest to sześć pierwszych sieci). Takie sieci korzystają z już istniejących lokali, niewymagających specjalnego przystosowania do świadczenia usługi pośredniczenia w przekazywaniu płatności za rachunki na konta bankowe. Punktem opłat w tego typu sieciach jest każdy sklep, salonik prasowy, czy stacja benzynowa, w których udostępniona jest taka usługa. W przypadku natomiast sieci opłat działających w postaci „tradycyjnych” okienek kasowych utworzenie takiego punktu wymaga zazwyczaj poniesienia większych nakładów, potrzebny jest przede wszystkim lokal (ewentualnie boks) oraz przystosowanie go do świadczenia wspomnianych usług. Stąd też może m.in. wynikać dużo mniejsza liczba okienek kasowych należących do tego typu sieci.

6.4. Udziały poszczególnych sieci punktów płatności masowych

Zaprezentowane w niniejszej części udziały dotyczą wyłącznie tych sieci punktów płatności masowych, które zostały objęte badaniem (tj. 17). Należy zaznaczyć, iż nie są to wszystkie podmioty świadczące tego typu usługi na rynku. Do przeprowadzenia odpowiednich obliczeń wykorzystane zostały wyłącznie dane przekazane przez ankietowane firmy. Tak więc należy mieć świadomość, iż podane liczby nie ukazują rzeczywistego obrazu całego rynku. Dodatkowo, należy uwzględnić fakt, iż grupy sieci punktów płatności masowych wyodrębnione w raporcie nie odpowiadają rynkom właściwym w rozumieniu *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.).

W ujęciu względnym udziały sieci opłat funkcjonujących jako systemy płatnicze w kasach sklepowych jak i sieci działających w postaci „tradycyjnych” okienek kasowych są podobne. Prezentacja tych wartości ukazana jest na wykresie 2. Liczby te przedstawiają procentowy udział liczby punktów kasowych zakwalifikowanych do danego typu sieci w całości (sumie)

punktów kasowych należących do przebadanych 17 podmiotów gospodarczych zajmujących się pośrednictwem w przyjmowaniu wpłat gotówkowych na rachunki bankowe.

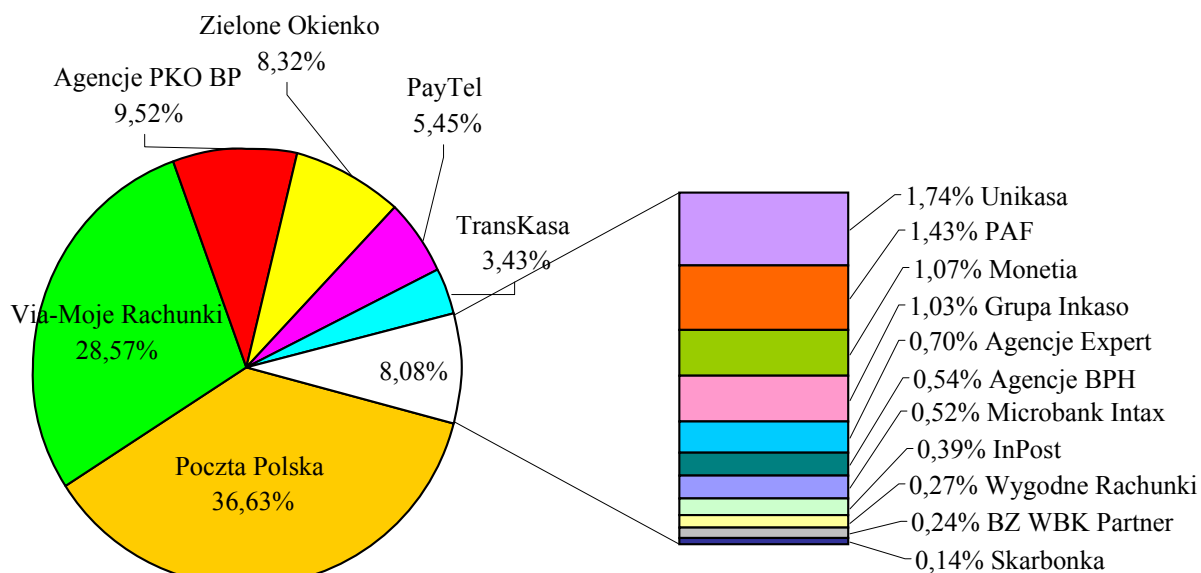
Wykres 2: Struktura pośrednictwa w przyjmowaniu gotówkowych płatności masowych ze względu na typ sieci punktów płatniczych



Źródło: Opracowanie własne.

Wykres 3 natomiast przedstawia udziały poszczególnych sieci punktów kasowych. Wartości te ukazują, jaką część w całości punktów kasowych wziętych do analizy stanowią punkty należące do konkretnej sieci.

Wykres 3: Udziały poszczególnych sieci punktów kasowych (ujęcie szczegółowe)



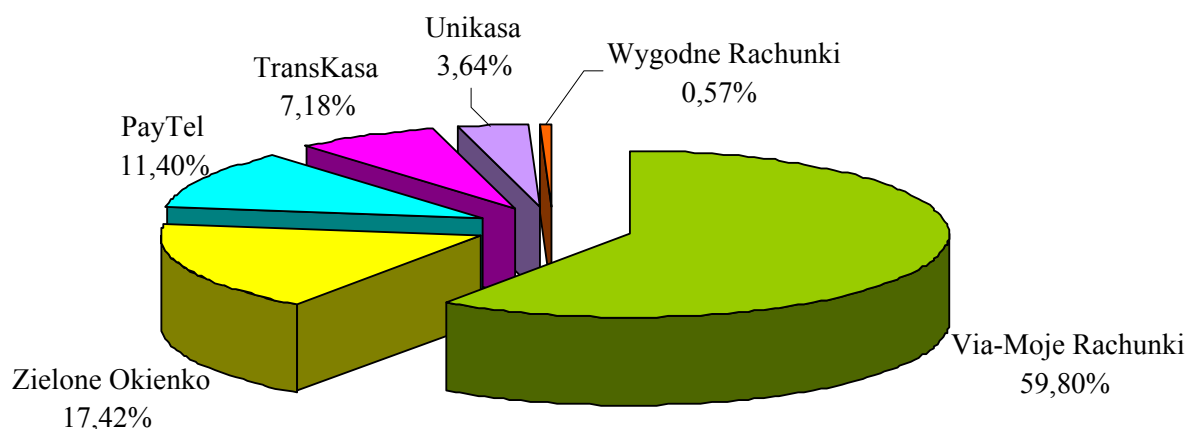
Źródło: Opracowanie własne.

Na podstawie analizy udziałów samych typów sieci płatności masowych (wykres 2) można zauważyć, iż posiadają one niemal taką samą liczbę punktów kasowych. Ich podział przedstawia się następująco: 52,21% wszystkich punktów kasowych funkcjonuje jako tzw. „tradycyjne” okienka kasowe, natomiast 47,79% wszystkich punktów kasowych to

tzew. systemy płatności w kasach sklepowych. Niewielką przewagę mają więc sieci działające jako „tradycyjne” okienka kasowe. Różnica ta jest jednakże niewielka, dotyczy bowiem niewiele ponad 4% wszystkich analizowanych punktów opłat. Za tą przewagę odpowiedzialna jest przede wszystkim Poczta Polska. Jak przedstawia to wykres 3, udział liczby jej oddziałów w całej liczbie punktów kasowych wynosi prawie 37%. Taki udział daje jej również pozycję lidera wśród wszystkich sieci punktów płatności masowych biorących udział w badaniu. Drugą znaczącą siecią jest Via-Moje Rachunki. Jej udział w ogólnej liczbie punktów kasowych jest bliski 29%. Daleko za powyższymi sieciami na trzecim i czwartym miejscu uplasowały się Agencje Banku PKO BP z udziałem nieco ponad 9,5% oraz należąca do Żabki sieć Zielone Okienko posiadająca udział ponad 8% w sumie wszystkich punktów opłat biorących udział w badaniu. Powyżej 5% wszystkich punktów płatniczych posiada jeszcze sieć PayTel, natomiast prawie 3,5% - sieć TransKasa. Pozostałe zaś sieci mają niewielkie znaczenie, udziały liczby należących do nich punktów nie przekraczają 2% sumy wszystkich punktów opłat objętych badaniem, z czego udziały 7 z tych sieci znajdują się na poziomie poniżej 1%. Ich łączny udział to nieco ponad 8% liczby wszystkich funkcjonujących punktów kasowych objętych badaniem. Warto również zauważyć, iż wśród sieci o niewielkim znaczeniu na rynku, dominują te, które działają jako „tradycyjne” okienka kasowe. W kategorii tej znajduje się aż 9 spośród 11 sieci należących do wymienionego typu. Spośród natomiast sieci działających jako systemy płatności w kasach sklepowych tylko Unikasa i sieć Wygodne Rachunki mają marginalny udział w całości punktów kasowych uwzględnionych w obliczeniach. Taka sytuacja może wynikać z faktu, iż sieciom funkcjonującym w kasach sklepowych łatwiej i taniej jest utworzyć swoje punkty płatnicze niż sieciom drugiego typu.

Udziały poszczególnych sieci punktów płatności masowych w ramach typów sieci, do których one należą zaprezentowane zostały natomiast na wykresach 4 i 5. Wartości te przedstawiają procent punktów należących do danej sieci w sumie punktów kasowych danego typu sieci.

Wykres 4: Udziały poszczególnych sieci punktów płatności masowych funkcjonujących jako systemy płatności w kasach sklepowych

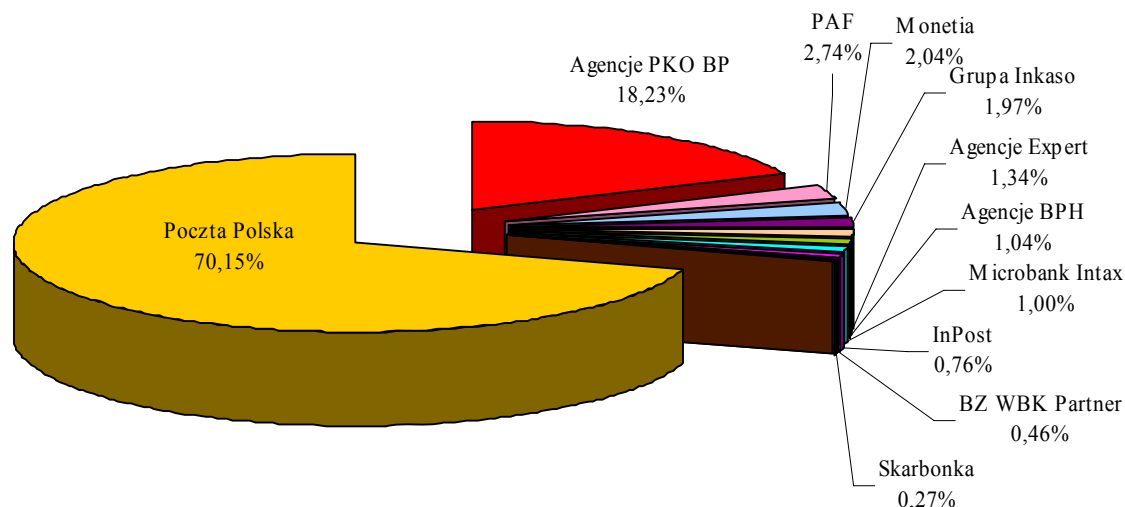


Źródło: Opracowanie własne.

Wykres 4 przedstawia udziały sieci punktów kasowych funkcjonujących jako systemy płatności w kasach sklepowych w ogólnej liczbie punktów należących do tego typu sieci. Wyraźnie widać, iż w tej grupie pośredników liderem jest sieć Via-Moje Rachunki. Jej punkty kasowe stanowią niemalże 60% wszystkich punktów działających w sklepowych kasach. Na drugim miejscu z dużo gorszym wynikiem, tj. prawie 17,5%, znajduje się sieć Zielone Okienko. Zaś trzecią co do wielkości siecią funkcjonującą jako system płatniczy jest PayTel, który posiada niemalże 11,5% wszystkich punktów działających w kasach sklepowych. Pozostałe trzy sieci, tj. TransKasa, Unikasa i Wygodne Rachunki posiadają udziały poniżej 10%, przy czym ta ostatnia sieć posiada niespełna 0,6% całkowitej liczby punktów zakwalifikowanych do omawianego typu sieci punktów płatności masowych.

Analizując powyższe udziały można również zauważyć, iż właścicielami trzech wiodących sieci są podmioty niebędące bankami. Natomiast sieci o niewielkich udziałach są własnością banków komercyjnych.

Wykres 5: Udziały poszczególnych sieci punktów płatności masowych funkcjonujących jako „tradycyjne” okienka kasowe



Źródło: Opracowanie własne.

Udziały podmiotów operujących w postaci „tradycyjnych” okienek kasowych w całkowitej liczbie punktów kasowych należących do tego typu sieci przedstawione są na wykresie 5. Wśród tego typu pośredników ponad 2/3 wszystkich punktów kasowych należy do samej Poczty Polskiej, tym samym dystansuje ona pozostałe podmioty. Drugą pod względem liczby „tradycyjnych” punktów kasowych jest sieć Agencji Banku PKO BP. Skupia ona nieco powyżej 18% wszystkich tego typu placówek. W sumie do obu wyżej wymienionych sieci należy prawie 88,4% wszystkich „tradycyjnie” działających punktów kasowych. Do pozostałych zaś sieci należy ok. 11,6% punktów. W tej grupie pośredników przoduje Polska Agencja Finansowa (PAF) z udziałem bliskim 3%. W granicach 2% wszystkich punktów należących do omawianego typu sieci mają natomiast Monetia oraz Grupa Inkaso. Kolejne zaś przedstawione na wykresie 5 sieci mają udziały poniżej 1,5%. Najmniejszy udział swoich placówek w całkowitej liczbie „tradycyjnych” punktów kasowych posiada sieć Skarbonka (0,27%).

Taka struktura podmiotów oferujących usługi pośrednictwa w przyjmowaniu wpłat gotówkowych na rachunki bankowe w punktach kasowych działających w sposób „tradycyjny” może wynikać z faktu, iż zarówno Poczta Polska jak i Agencje PKO BP istnieją na rynku płatności masowych od bardzo dawna. Pozostałe sieci funkcjonują od stosunkowo krótkiego okresu, stąd też nie są tak rozbudowane (część z nich funkcjonuje tylko w kilku województwach).

Uwagę może przykuwać wysoki udział sieci Via-Moje Rachunki wśród sieci rozwijających się jako systemy płatności w kasach sklepowych. Sytuacji takiej nie należy jednakże traktować jako niepokojącej, gdyż nie obrazuje ona pozycji tej sieci na rynku właściwym. Ponadto, na rynku pośrednictwa w przyjmowaniu wpłat gotówkowych na rachunki bankowe sieć ta musi konkurować z niezwykle silnymi rywalami jak Poczta Polska i Agencje Banku PKO BP, które cieszą się dodatkowo dużym zaufaniem społeczeństwa.

Podsumowanie

Rynek pośrednictwa w przyjmowaniu wpłat gotówkowych na rachunki bankowe jest rynkiem stosunkowo młodym. Pierwsze firmy świadczące tego typu usługi funkcjonują od 2002 roku. Na powstanie tego rynku złożyło się kilka przyczyn, mianowicie:

- prowadzona od wielu lat przez sektor bankowy polityka opłat i prowizji mająca na celu z jednej strony zniechęcenie klientów do dokonywania wpłat gotówki w kasach w oddziałach banków poprzez ustanowienie wysokich cen za świadczenie takiej usługi, z drugiej natomiast – przekonanie społeczeństwa do korzystania z bezgotówkowych form rozliczeń poprzez np. darmowe dokonywanie przelewów przez Internet;
- niektóre banki nie przyjmują wpłat gotówki na konta prowadzone w innych bankach od tzw. „klientów z ulicy”, a jedynie od osób posiadających rachunki w danym banku;
- duża część społeczeństwa nadal nie posiada rachunku bankowego, a tym samym nie ma możliwości regulowania swoich zobowiązań w formie bezgotówkowej;
- przyzwyczajenie do posługiwania się gotówką;
- brak przepisów prawnych zakazujących bądź ograniczających świadczenie tego typu usług. Firmy zajmujące się takim pośrednictwem działają wyłącznie na podstawie ogólnych przepisów dotyczących działalności gospodarczej i nie muszą starać się o jakiekolwiek zezwolenia.

W ciągu niespełna dziesięcioletniej działalności punktów kasowych wykształciły się dwa podstawowe typy ich funkcjonowania. Z jednej strony rozwijają się jako systemy płatności w kasach sklepowych (np. Via-Moje Rachunki, PayTel, Unikasa, TransKasa), z drugiej natomiast powstają w formie „tradycyjnych” punktów kasowych (np. Monetia, Agencje Expert, Skarbonka, Grupa Inkaso Polska Sieć Opłat). W obu powyższych przypadkach punkty przyjmowania opłat najczęściej funkcjonują pod jedną nazwą w ramach danej sieci punktów płatności masowych, ale spotykane są również niezależne (niewspółpracujące z żadną siecią) „okienka kasowe”.

Poza pośrednikami przyjmującymi wpłaty gotówkowe na rachunki bankowe działającymi wyłącznie na podstawie przepisów ustawy o swobodzie prowadzenia działalności gospodarczej, funkcjonują również sieci punktów kasowych rozwijane przez banki komercyjne. One również działają zarówno jako systemy płatności w kasach sklepowych, jak i jako „tradycyjne” punkty opłat. Niektóre z tych sieci nastawione są stricte na przyjmowanie

opłat za domowe rachunki (Unikasa, Transkasa, Wygodne Rachunki, Monetia), inne natomiast oferują również dodatkowe usługi bankowe jak np. otwarcie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, udzielenie kredytu (Agencje Banku PKO BP, Agencje Banku BPH, BZ WBK Partner).

Wejście banków komercyjnych na rynek tanich opłat niejako przeczy prowadzonej przez nie polityce zniechęcania do obrotu gotówkowego. Z jednej strony chcąc opłacić rachunek w oddziale banku komercyjnego należy liczyć się z zapłatą prowizji rzędu kilkunastu złotych, z drugiej zaś uregulowanie takiego samego rachunku w punkcie kasowym należącym do sieci tego banku kosztować będzie ok. 1,00-2,00 zł. Można sądzić, iż przyczyną takiego dualistycznego podejścia do przyjmowania wpłat gotówkowych, jest fakt, iż outsourcing tej usługi jest dla banków komercyjnych dużo tańszy od udostępniania jej w swoich oddziałach. Inną przesłanką rozwijania przez te instytucje sieci tanich opłat może być również chęć uczestniczenia w dochodach generowanych przez ten rynek.

W przyjmowaniu opłat za rachunki domowe poza sieciami punktów płatności masowych, w tym należących do banków komercyjnych, aktywnie uczestniczą również banki spółdzielcze. Instytucje te, w przeciwieństwie do banków komercyjnych, nie pobierają w swoich oddziałach wygórowanych prowizji za opłacenie rachunków. Prowizje te są często na poziomie podobnym do tych stosowanych zarówno w oddziałach pocztowych jak i w punktach kasowych. Dodatkowo, banki spółdzielcze, wzorem pośredników, różnicują prowizje za różne tytuły wpłat, tzn. inna prowizja pobierana jest za opłacenie rachunku za energię elektryczną, a inna za telefon stacjonarny.

Reasumując, konkurencja w obszarze pośrednictwa w przyjmowaniu opłat za domowe rachunki jest relatywnie duża. O klientów regulujących swoje zobowiązania za pomocą gotówki rywalizują ze sobą przede wszystkim sieci tanich opłat (w tym sieci i agencje rozwijane przez banki komercyjne), banki spółdzielcze oraz Poczta Polska. Podmioty należące do dwóch pierwszych ww. grup zgodnie przyznają, iż ich największym konkurentem nadal pozostaje Poczta Polska. Zwłaszcza banki spółdzielcze starają się dostosowywać swoją ofertę tak, by była ona konkurencyjna względem oferty pocztowego giganta.

Można również postawić tezę, iż odrębnym obszarem konkurencji obejmującym wyłącznie sieci punktów kasowych funkcjonujących jako systemy płatności w kasach sklepowych jest pozyskiwanie partnerów do współpracy, którzy udostępniliby usługę oferowaną przez daną

sieć. Najbardziej atrakcyjni dla takich sieci partnerzy, to tacy, którzy posiadają rozbudowaną sieć swoich placówek najlepiej na obszarze całego kraju i których odwiedza dużo klientów. Przede wszystkim chodzi tu o wielkie sieci hiper- i supermarketów.

Pomimo spektakularnych bankructw czy przypadków nieuczciwości pośredników przyjmujących wpłaty gotówkowe na rachunki bankowe, ich działalność niewątpliwie niesie za sobą wiele korzyści. Przede wszystkim powstał nowy kanał, poprzez który konsumenci mogą regulować swoje płatności, tym samym poszerzony został ich wybór co do sposobu opłacania rachunków. Ponadto, powstanie oraz rozwój „okienek kasowych” stworzyło konkurencję dla Poczty Polskiej i Agencji Banku PKO BP, tradycyjnie realizujących tego typu płatności oraz wywołało presję na obniżanie prowizji za opłacenie rachunków. Jest to zjawisko korzystne, gdyż dla wielu konsumentów, zwłaszcza tych nieposiadających rachunku bankowego oraz o niskich dochodach, oznacza zmniejszenie ponoszonych przez nich kosztów związanych z regulowaniem zobowiązań. Dodatkowo, funkcjonowanie punktów kasowych jako systemów płatności w kasach sklepowych, powoduje, iż klienci mogą oszczędzić czas, gdyż rachunki mogą opłacić przy okazji robienia zakupów czy tankowania samochodu.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zatem pozytywnie ocenia powstanie i funkcjonowanie rynku pośrednictwa w przekazywaniu wpłat gotówkowych na rachunki bankowe. Niemniej jednak uważa również za celowe trwające obecnie prace legislacyjne zmierzające do uregulowania powyższego rynku poprzez przede wszystkim wprowadzenie standardów prowadzenia tego typu działalności oraz ustanowienie nadzoru.