



Konsument w sieci transakcji płatniczej

RAPORT Z BADANIA

Spis treści

| | |
|--|-----------|
| WSTĘP | 3 |
| CEL BADANIA | 7 |
| METODOLOGIA | 7 |
| PRÓBA BADAWCZA I TERMIN REALIZACJI | 8 |
| CHARAKTERYSTYKA PRÓBY BADAWCZEJ | 9 |
| DOKONYWANIE PŁATNOŚCI..... | 12 |
| WYBÓR RACHUNKU BANKOWEGO | 15 |
| REAKCJE NA WPROWADZENIE BĄDŹ PODWYŻSZENIE WYBRANYCH OPŁAT | 20 |
| SYSTEM PŁATNICZY..... | 27 |
| PODSUMOWANIE | 29 |
| WNIOSKI | 31 |

Wstęp

System płatniczy w Polsce w zakresie płatności kartami płatniczymi rozwija się bardzo dynamicznie. Polacy coraz chętniej płacą za pomocą tego instrumentu płatniczego. Jak wynika z Informacji o kartach płatniczych II kwartał 2015 r.¹ prezentowanej przez NBP, na koniec II kwartału 2015 roku pomimo zmniejszenia liczby kart płatniczych w porównaniu z poprzednim kwartałem o 1,2 mln szt.– na rynku pozostaje 34,4 mln kart płatniczych – odnotowano wzrost liczby transakcji przeprowadzonych przy użyciu kart płatniczych. Polacy w II kwartale 2015 r przeprowadzili 841,6 mln transakcji (gotówkowych oraz bezgotówkowych), na łączną kwotę 129,6 mld zł, co w porównaniu do poprzedniego kwartału stanowiło znaczący wzrost, zarówno liczby transakcji o 16%, jak i wzrost wartości o 17%. Pojedyncza transakcja dokonana przy użyciu karty płatniczej wynosiła ok. 154 zł, czyli była większa niż w poprzednim kwartale (152 zł). Karta płatnicza posłużyła do realizacji średnio 25 transakcji, zarówno gotówkowych, jak i bezgotówkowych (w poprzednim kwartale wskaźnik ten był znacząco niższy i wynosił 20). Nie bez znaczenia pozostaje także fakt rosnącej liczby akceptantów i terminali POS. Liczba działających akceptantów zwiększyła się na przestrzeni kwartału o 14,1 tys. do poziomu 181,9 tys. Nastąpił także wzrost liczby punktów handlowo-usługowych, które są przystosowane do akceptacji kart płatniczych. Na koniec czerwca 2015 r. było ich 335,7 tys., czyli w porównaniu do marca br. więcej o 23,7 tys. (wzrost o 7,6%). Takie dane oznaczają, że Polacy chętniej dokonują płatności przy użyciu karty płatniczej i wzrasta liczba miejsc, w których mogą dokonać płatności przy użyciu tego środka płatniczego.

Rynek płatności kartowych w okresie ostatnich dwóch lat przeżywał również bardzo dynamiczne zmiany w zakresie regulacji prawnych zarówno na poziomie krajowym, jak i unijnym². Zmiany te dotyczyły uregulowania i ujednoczenia opłat związanych z realizacją transakcji płatniczej przy użyciu karty płatniczej, w tym opłaty interchange, zdefiniowania systemów trójstronnych, czterostronnych, kart kredytowych i debetowych oraz ujednoczenia zasad stosowanych przez systemy płatnicze. Federacja Konsumentów brała aktywny udział zarówno w procesie legislacyjnym z zakresie regulacji rynku płatniczego, jak również w pracach Zespołu ds. Systemów Płatniczych przy Narodowym Banku Polskim, który dążył do wypracowania porozumienia pomiędzy uczestnikami rynku w sprawie zmniejszenia opłat związanych z transakcją kartą płatniczą, w tym interchange. Niestety nie doszło do podpisania porozumienia, w związku z tym skupiono się na stworzeniu rozwiązania legislacyjnego regulującego kwestię opłat. Polska do niedawna miała jedną z najwyższych opłat interchange w Europie. Dwie nowelizacje Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych³ ostatecznie obniżyły poziom

¹ Informacja o kartach płatniczych II kwartał 2015 r., NBP Wrzesień 2015 r.
http://www.nbp.pl/systemplatniczy/karty/q_02_2015.pdf

² Ustawa z dnia 28 listopada 2014 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych. (Dz. U. poz. 1916). Ustawa z dnia 30 sierpnia 2013 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych. (Dz. U. poz. 1271).

³ Dz. U. z 2014 r. poz. 1916.

opłaty interchange ustalając jej maksymalną wysokość na 0,2 % wartości transakcji kartą debetową oraz 0,3 % wartości transakcji kartą kredytową i innymi kartami płatniczymi. Za obniżką opłaty interchange byli akceptanci i agenci rozliczeniowi a nawet Ministerstwo Finansów oraz NBP. Jako główną zaletę zmiany wysokości opłat podawano zwiększenie sieci akceptacji poprzez tworzenie nowych punktów przyjmujących płatność kartą płatniczą oraz spadek cen towarów i usług. Przeciwnicy zmiany, głównie wydawcy kart (banki), dla których opłata interchange jest przychodem, wskazywali na znaczny spadek swoich przychodów, co będzie skutkowało zwiększeniem opłat za użytkowanie kart płatniczych lub zmniejszeniem ulg i benefitów (np.: brak opłat za kartę, darmowe bankomaty, darmowe rachunki bankowe, programy lojalnościowe), ale także zmniejszeniem środków na inwestycje w rozwój systemu bezgotówkowego.

Sprawą ujednoczenia wysokości opłaty interchange zajął się także ustawodawca unijny, który Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/751 z dnia 29 kwietnia 2015 r. w sprawie opłat interchange w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę⁴, dalej Rozporządzenie, przesądził o wprowadzeniu maksymalnych stawek opłaty interchange na terenie całej Unii Europejskiej. Co ciekawe, Rozporządzenie to wprowadza identyczne maksymalne stawki opłaty interchange jak nasze znowelizowane przepisy ustawy o usługach płatniczych, z tą różnicą, że maksymalne stawki opłaty interchange nie dotyczą kart biznesowych oferowanych przedsiębiorcom, także osobom fizycznym prowadzącym działalność gospodarczą oraz kart płatniczych w systemach trójstronnych.

Dodatkową regulacją, wprowadzoną zarówno przez krajowe przepisy nowelizujące ustawę o usługach płatniczych, jak i przepisy Rozporządzenia, jest przyznanie prawa sprzedawcy do decydowania, jaką kartą płatniczą będzie przyjmował płatność w swoim sklepie. Jeszcze niedawno organizacje płatnicze stosowały w umowach z akceptantami tzw. zasadę honorowania wszystkich kart danej organizacji. Oznaczało to, że sprzedawca, który przykładowo deklarował przyjmowanie płatności kartami Visa, musiał przyjmować płatności wszystkimi kartami Visa. Obecnie stawianie akceptantom takich wymogów jest zakazane, czyli przykładowo sprzedawca może postanowić, że będzie przyjmował tylko karty debetowe Mastercard, ale kredytowych już nie – bo mają wyższą opłatę interchange. Co więcej, ustawodawca unijny w Rozporządzeniu zakazuje narzucania sprzedawcom jakichkolwiek ograniczeń w decydowaniu, jakimi kartami chcą przyjmować zapłatę. Oczywiście sprzedawca powinien poinformować nas o tym, jakimi kartami przyjmuje płatność przy wejściu do sklepu i przy kasach. Z punktu widzenia

⁴ Dz. U. UE. L. z 2015 r. Nr 123, str. 1

organizacji konsumenckiej nie jest to korzystna zmiana dla konsumentów. Może się okazać, że konsument nigdy nie będzie pewny, czy zapłaci swoją kartą płatniczą za zakupy u danego sprzedawcy. W zakresie zmian na rynku usług płatności kartami płatniczymi ustawodawca polski poszedł jeszcze dalej w swoich działaniach. W Ustawie z dnia 25 września 2015 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych, oczekującej na ogłoszenie, zwolnił systemy trójstronne, uznawane w myśl Rozporządzenia za czterostronne, na 3,5 roku z obowiązku dostosowania się do wymogów Rozporządzenia⁵. Daje to pewną przewagę systemom trójstronnym, z uwagi na brak obowiązku stosowania się przez te systemy do limitów opłat interchange oraz innych wymogów Rozporządzenia.

Na rynku taka sytuacja może, acz nie musi, spowodować niekorzystne zmiany. Banki, które bardzo odczuły obniżkę opłaty interchange, mogą przez ten czas chętniej współpracować z systemami trójstronnymi, które będą oferować karty płatnicze bez ograniczeń w zakresie opłaty interchange i innych opłat systemowych. Oznacza to, że do konsumentów może zostać skierowana zdecydowanie większa oferta kart w systemach trójstronnych niż kart obecnie najpopularniejszych, obsługiwanych przez systemy czterostronne. Ponieważ karty te mogą być droższe, a zgodnie z przepisami prawa akceptanci mogą odmawiać akceptacji kart dla nich mniej opłacalnych (droższych), konsument może mieć znacznie utrudnione korzystanie z posiadanych kart płatniczych. Założenia te oczywiście są czysto hipotetyczne i Federacja Konsumentów ma nadzieję, że zarówno organizacje płatnicze, banki oraz akceptanci nie wprowadzą zmian, które będą negatywnie odbijać się i na konsumentach, i ogólnie – na rozwoju systemu płatności kartami płatniczymi.

Z tego też względu Federacja Konsumentów postanowiła przeprowadzić badanie zachowań i preferencji płatniczych konsumentów, zapytać ich o reakcje na pewne ewentualne negatywne konsekwencje przyjętych ostatnio zmian prawa na rynku płatności kartami. Wyniki tego badania powinny być istotne nie tylko dla wydawców kart płatniczych, organizacji płatniczych czy akceptantów, ale przede wszystkim dla polskiego ustawodawcy, który jest jeszcze na etapie dostosowywania prawa polskiego do nowych przepisów Rozporządzenia. Wyniki badania szczególnie powinny być przeanalizowane pod kątem negatywnych reakcji konsumentów na wprowadzenie dodatkowych opłat za dokonanie płatności kartą, opłat za wydanie i korzystanie z kart płatniczych, czy negatywnych reakcji na odmowę akceptacji karty płatniczej konsumenta przez sprzedawcę. Ma to ogromne znaczenie dla podjęcia ostatecznych decyzji

⁵ Zgodnie z Rozporządzeniem system trójstronny jest uznawany za czterostronny w przypadku, gdy udzieli licencji innym dostawcom usług płatniczych na wydawanie instrumentów płatniczych opartych na karcie lub gdy świadczy usługi acquiringu w odniesieniu do takich transakcji płatniczych lub na obie te usługi. Ponadto system trójstronny uznaje się za czterostronny gdy wyda instrumenty płatnicze oparte na karcie wraz z partnerem w ramach co-brandingu lub za pośrednictwem agenta.

ustawodawcy, jak i uczestników rynku – akceptantów, wydawców kart, organizacji płatniczych – czy zakazać możliwości pobierania przez sprzedawcę opłaty surcharge, czy zwalniać systemy trójstronne uznawane za czterostronne z obowiązków nakładanych przez Rozporządzenie, co może powodować zmniejszenie akceptowalności kart użytkowanych przez konsumentów oraz czy w modelu biznesowym sprzedawcy wprowadzić możliwość nieakceptowania niektórych typów kart, które są dla sprzedawcy droższe.

Cel badania

Celem badania „Konsument w sieci transakcji płatniczej” było poznanie:

- doświadczeń respondentów i ich zwyczajów dotyczących płatności kartami płatniczymi,
- dokonywania płatności w różnych typach placówek handlowych,
- liczby posiadanych kart płatniczych,
- preferencji związanych w wyborem rachunku bankowego,
- reakcji na:
 - wprowadzenie bądź podwyższenie opłat za wypłaty z bankomatu,
 - zwiększenie opłat za transakcje kartą płatniczą w internecie,
 - zwiększenie opłat za wydanie i używanie karty płatniczej,
 - odmowę przyjęcia karty płatniczej w sklepie,
 - wprowadzenie opłaty dodatkowej za płatność kartą w sklepie,
- wiedzy respondentów na temat systemu płatniczego.

Metodologia

W projekcie zostały wykorzystane dwie techniki badawcze: PAPI (Personal Assisted Paper Interviewing) oraz CAWI (Computer-Assisted Web Interview).

PAPI to wywiad bezpośredni wykonywany tradycyjną metodą z wykorzystaniem ankiety papierowej, prowadzony przez specjalnie przeszkolonego ankietera. Dzięki bezpośredniemu kontaktowi ankietera z respondentem uzyskuje się możliwość otrzymania pełniejszych i bardziej wyczerpujących odpowiedzi na postawione pytania. Ankieter ma możliwość pogłębienia odpowiedzi respondenta przez zadanie dodatkowych pytań. W wybranych zagadnieniach technika ta pozwala również na uzyskanie odpowiedzi spontanicznych i wspomaganych.

Wywiady PAPI zostały zrealizowane przez pracowników terenowych Federacji Konsumentów. Każdy z ankieterów został przeszkolony w zakresie realizacji badania oraz otrzymał szczegółową instrukcję opisującą sposób wypełnienia kwestionariusza.

CAWI jest to wspomagany komputerowo wywiad przy pomocy strony www. Metoda ta służy zbieraniu informacji ilościowych w badaniach rynku i opinii publicznej, w której to respondent jest proszony o wypełnienie kwestionariusza w formie elektronicznej.

Kwestionariusz w formie elektronicznej zamieszczony został na stronie internetowej Federacji Konsumentów: <http://www.federacja-konsumentow.org.pl/>.

Kwestionariusz badawczy składał się 17 pytań, tj. 9 pytań zamkniętych (zdefiniowane odpowiedzi), 7 pytań półotwartych z możliwością swobodnej odpowiedzi oraz jednego pytania otwartego. Kwestionariusz zakończony był 5 pytaniami metryczki, dzięki czemu możliwe było poznanie profilu respondentów, tj.: płci, wieku, miejsca zamieszkania, wykształcenia i subiektywnej opinii o własnej sytuacji materialnej.

Na potrzeby opracowania respondenci zostali scharakteryzowani pod kątem częstości używania kart płatniczych:

- często – używający kart płatniczych codziennie lub prawie codziennie,
- umiarkowanie – płacący kartami 1-2 razy w tygodniu oraz 2-3 razy w miesiącu,
- sporadycznie – płacący kartami płatniczymi raz w miesiącu lub rzadziej,
- oraz osoby, które nie używają kart płatniczych.

Próba badawcza i termin realizacji

W październiku 2015 roku odbyła się realizacja terenowa badania, tj. przeprowadzenie wywiadów, oraz udostępniony został kwestionariusz CAWI do samodzielnego wypełnienia w internecie. Przedstawiciele Federacji Konsumentów zrealizowali 1448 wywiadów, z czego do analiz zakwalifikowanych zostało 1310 efektywnych wywiadów.⁶ Dodatkowo w badaniu wzięło udział 110 internautów, którzy wypełnili kwestionariusz na stronie internetowej Federacji Konsumentów. Łącznie analizie poddano 1420 wypełnionych kwestionariuszy.

⁶ Za wywiad efektywny uznano wywiad, w którym respondent udzielił odpowiedzi na większość pytań z ankiety, a ankieter wypełnił kwestionariusz zgodnie z załączoną instrukcją. Dopuszczono możliwość braku odpowiedzi na jedno pytanie.

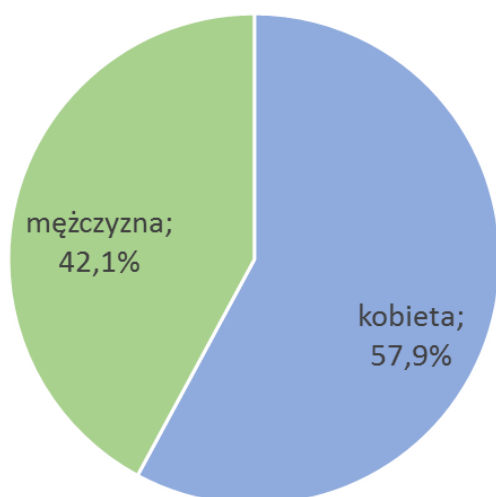
Charakterystyka próby badawczej

W badaniu wzięło udział 1420 respondentów. Na kolejnych wykresach przedstawiono charakterystykę próby badawczej.

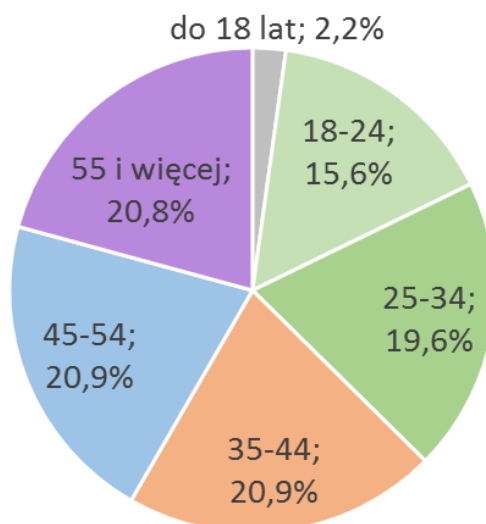
Respondenci, którzy wzięli udział w badaniu, to częściej kobiety (58%) niż mężczyźni (42%) (wykres 1).

Nieco ponad 2% próby badawczej stanowili respondenci w wieku do 18 lat. Pozostałe grupy wiekowe rozłożyły się równomiernie, tj. mniej więcej co piąty respondent był w wieku 18-24 lata, 25-34 lat, 35-44 lat, 45-54 lat oraz 55 lat lub więcej (wykres 2).

Wykres 1 Płeć respondentów; N= 1420

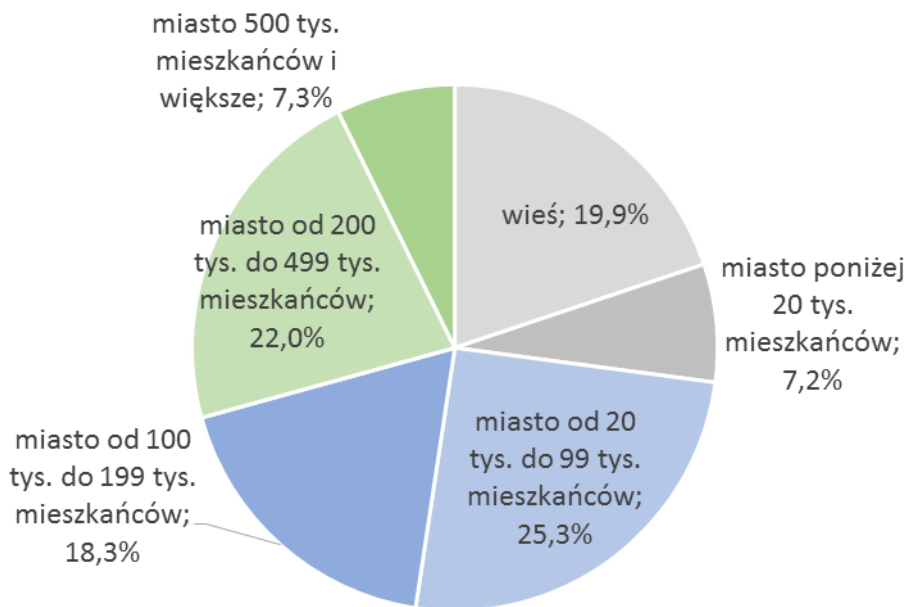


Wykres 2 Wiek respondentów; N= 1406



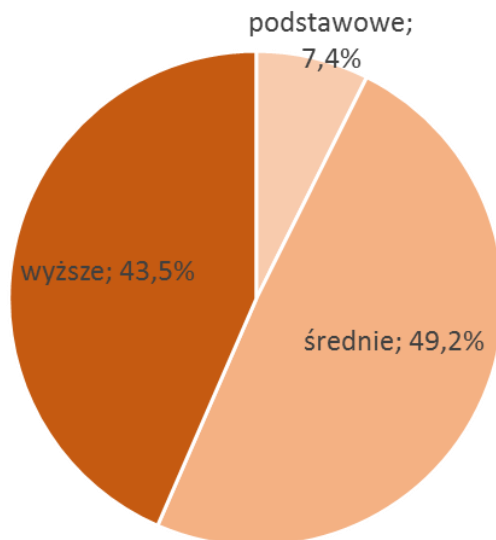
Największą grupę respondentów stanowiły osoby mieszkające w miastach od 20 do 99 tys. mieszkańców (25%). W miastach od 200 do 499 tys. mieszkańców mieszka 22% respondentów. Co piąty respondent mieszka na wsi (20%), 18% w miastach 100-199 tys. mieszkańców, a po 7% w miastach do 20 tys. mieszkańców i w największych miastach od 500 tys. mieszkańców (wykres 3).

Wykres 3 Miejsce zamieszkania; N= 1380



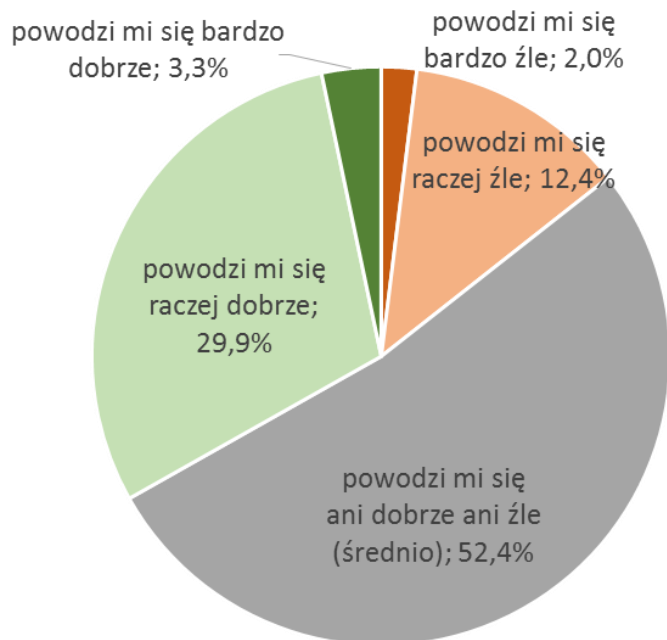
Niemal połowa osób biorących udział w badaniu deklaruwała posiadanie wykształcenia średniego (49%). 43,5% respondentów miało wykształcenie wyższe, a 7% podstawowe (wykres 4).

Wykres 4 Wykształcenie; N= 1385



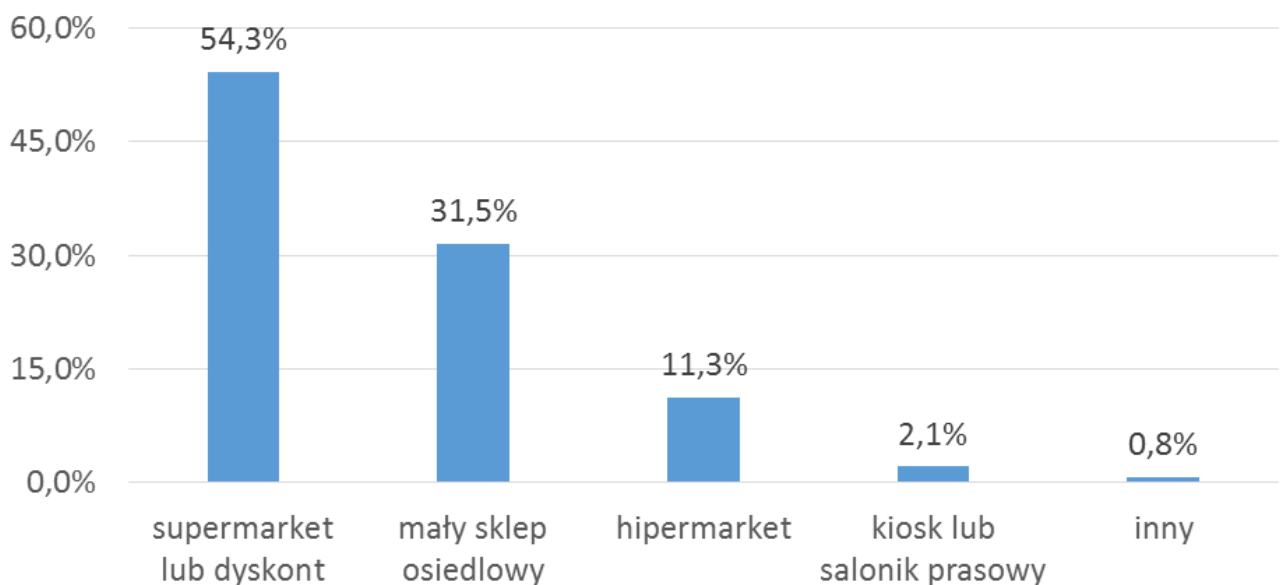
Respondenci zapytani o subiektywną ocenę swojej sytuacji materialnej najczęściej odpowiadali, że powodzi im się średnio (52%). Co trzeci respondent stwierdził, że powodzi mu się dobrze, a w tym 3% że bardzo dobrze. 14% osób biorących udział w badaniu jest niezadowolonych z swojej sytuacji materialnej, w tym 2% odpowiedziało, że powodzi im się bardzo źle (wykres 5).

Wykres 5 Sytuacja materialna respondentów



Miejscem najczęstszych zakupów respondentów (codziennych lub prawie codziennych) jest supermarket lub dyskont. Odpowiedź tę wskazała ponad połowa respondentów (54%). W małym sklepie osiedlowym codzienne zakupy robi co trzecia osoba (31,5%), w hipermarkecie 11%. 3% respondentów codziennie lub prawie codziennie kupuje coś w kiosku / saloniku prasowym lub innym miejscu (sklepik szkolny, sklep ze zdrową żywnością, piekarnia, stacja benzynowa, sklep specjalistyczny).

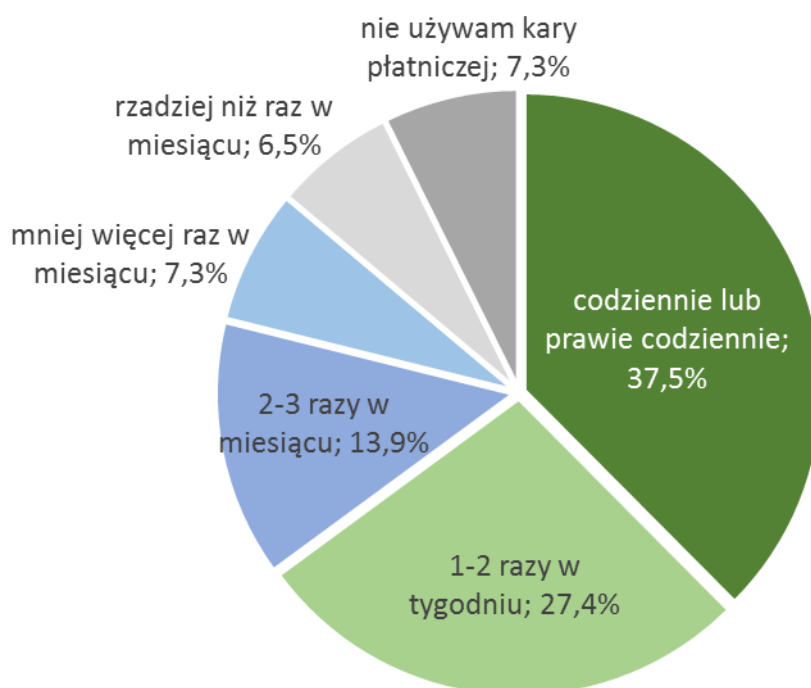
Wykres 6 Miejsce najczęstszych zakupów; N= 1420



Dokonywanie płatności

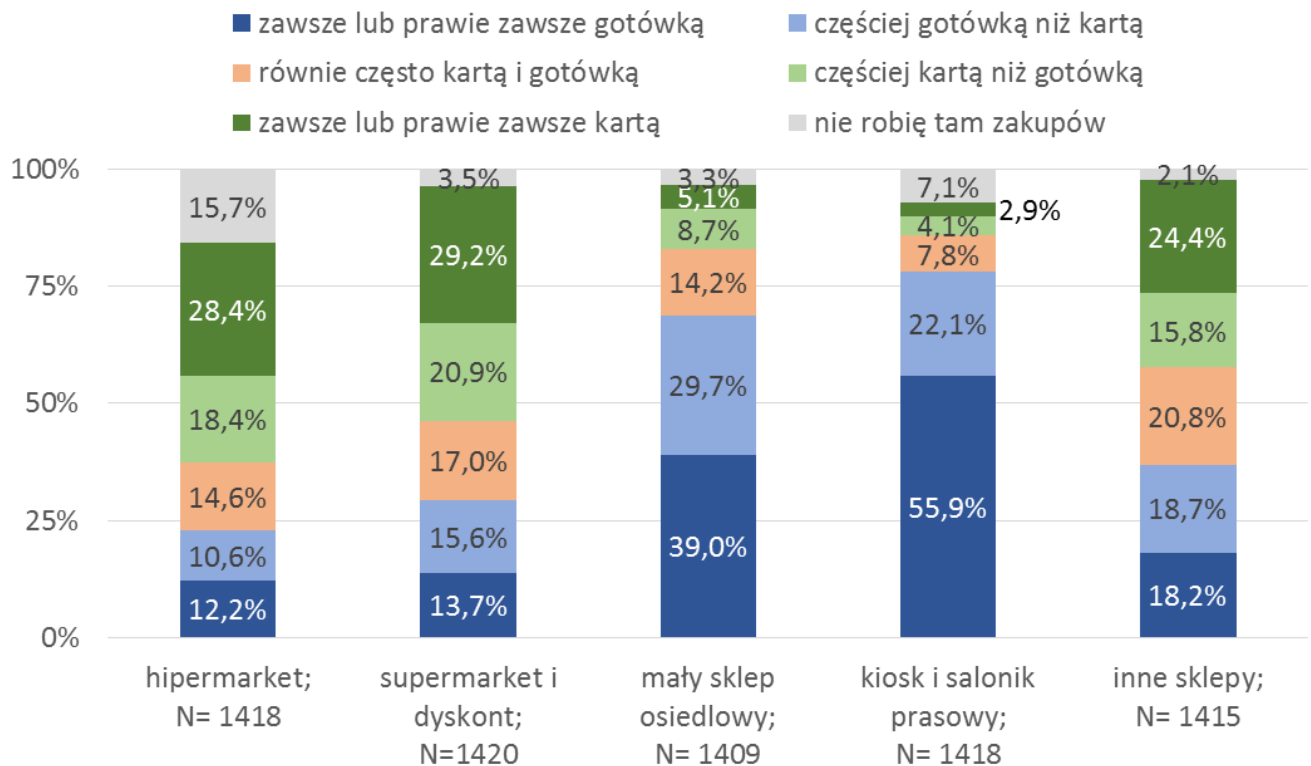
Respondenci zapytani o częstość używania karty płatniczej najczęściej deklarowali, że używają jej codziennie lub prawie codziennie (37,5% wskazań). 27% osób używa karty płatniczej jeden lub dwa razy w tygodniu, a 14% dwa lub trzy razy w miesiącu. 7% respondentów używa kart płatniczych raz w miesiącu, natomiast 6,5% rzadziej niż raz w miesiącu. Ponadto 7% osób nie używa karty płatniczej w ogóle (wykres 7).

Wykres 7 Częstość używania karty płatniczej; N= 1420



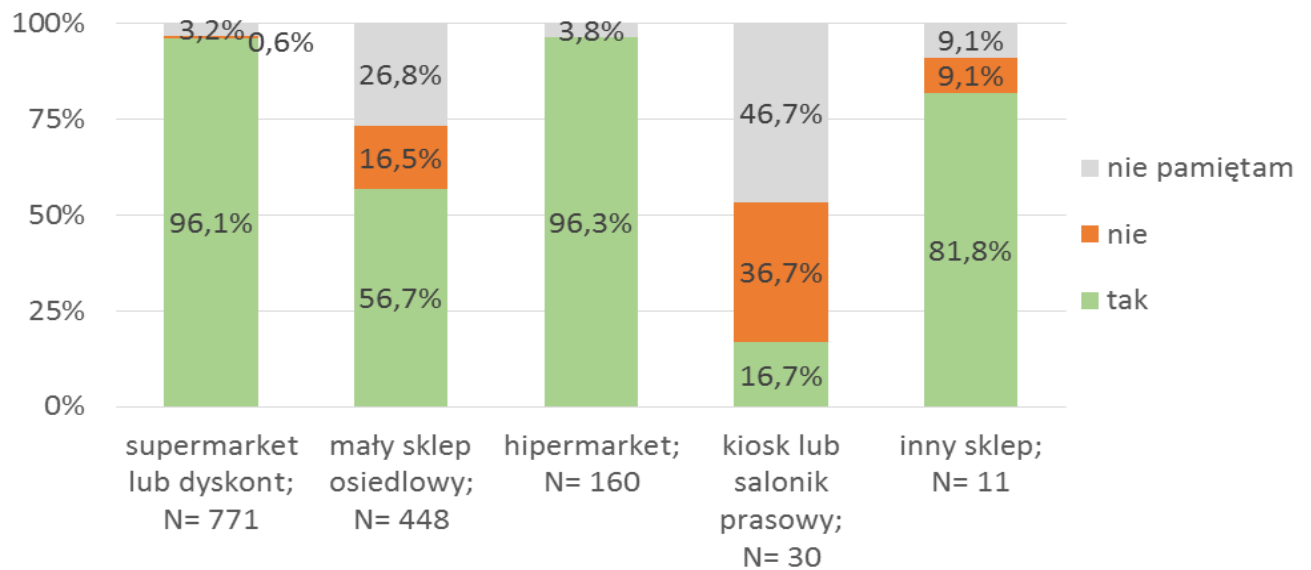
Sposób płatności w wybranych placówkach handlowych został przedstawiony na wykresie 8. Połowa respondentów płaci głównie kartą płatniczą lub częściej kartą niż gotówką za zakupy w supermarketach i dyskontach. W hipermarketach odsetek osób płacących częściej kartą lub głównie kartą wynosi 47%. W małych sklepach osiedlowych oraz kioskach i salonikach prasowych płatności dokonywane są częściej lub głównie gotówką. Deklaruje tak 78% kupujących w kioskach i salonikach prasowych oraz 69% kupujących w małych sklepach osiedlowych.

Wykres 8 Sposób płatności w poszczególnych placówkach handlowych



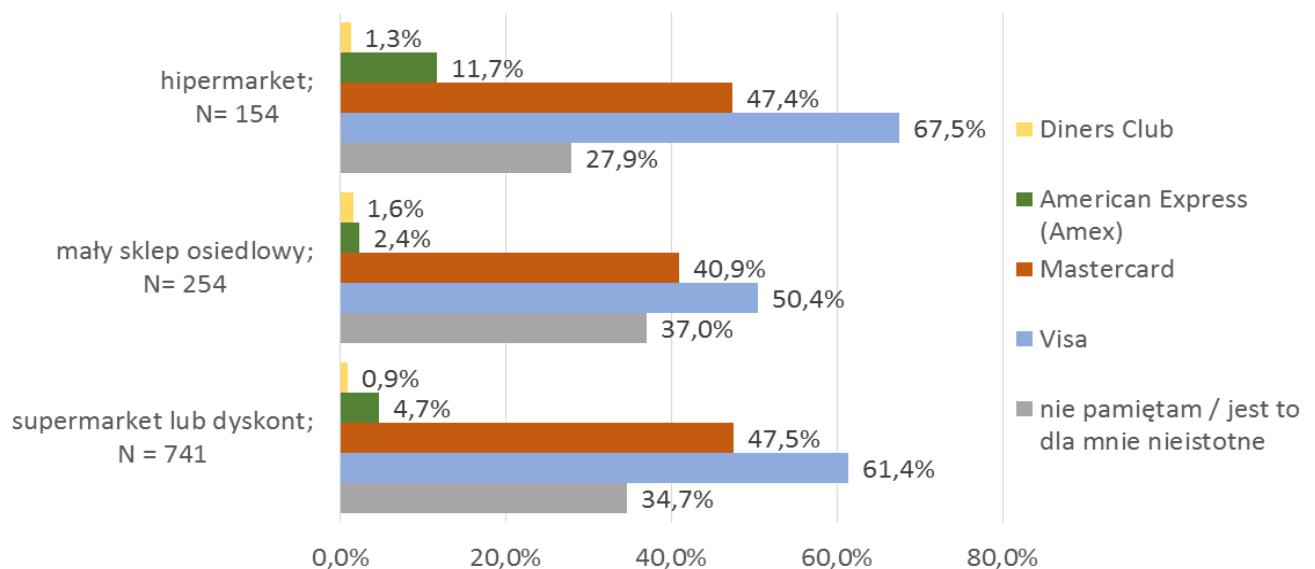
Respondenci zapytani o możliwość płatności kartą płatniczą w placówce, w której najczęściej robią zakupy, spontanicznie odpowiedzieli, że kartą można zapłacić najczęściej w hipermarketach (96% wskazań twierdzących i 4% odpowiedzi „nie pamiętam”), supermarketach i dyskontach (96% wskazań twierdzących, 3% odpowiedzi „nie pamiętam”, oraz niespełna 1% „nie można płacić kartą”), oraz w innych sklepach (odzieżowe, rtv-agd, specjalistyczne – 82% wskazań, że można płacić kartą). Największy odsetek osób twierdzących, że płatności kartą są niemożliwe, odnotowano w kioskach i salonikach prasowych - 37% oraz małych sklepach osiedlowych - 16,5% (wykres 9).

Wykres 9 Możliwość płatności kartą płatniczą w miejscu najczęstszych zakupów (codziennych lub prawie codziennych)



Osoby, które twierdząco odpowiedziały na pytanie o możliwość płatności kartą płatniczą, zostały poproszone o spontaniczne wskazanie kart, którymi można dokonać operacji płatniczej. Najczęściej pojawiającą się odpowiedzią była karta Visa (67,5% wskazań w hipermarketach, 61% w supermarketach i dyskontach oraz 50% w małych sklepach osiedlowych). Mastercard wskazało 47,5 % osób w supermarketach i dyskontach, 47% w hipermarketach i 41% w małych sklepach osiedlowych. Natomiast na nieistotność dotyczącą możliwości płacenia kartą lub niepamięć wskazało 28% kupujących w hipermarketach, 37% w małych sklepach osiedlowych oraz 35% w supermarketach i dyskontach (wykres 10).

Wykres 10 Karty płatnicze zapamiętane przez respondentów (dla N > 100)

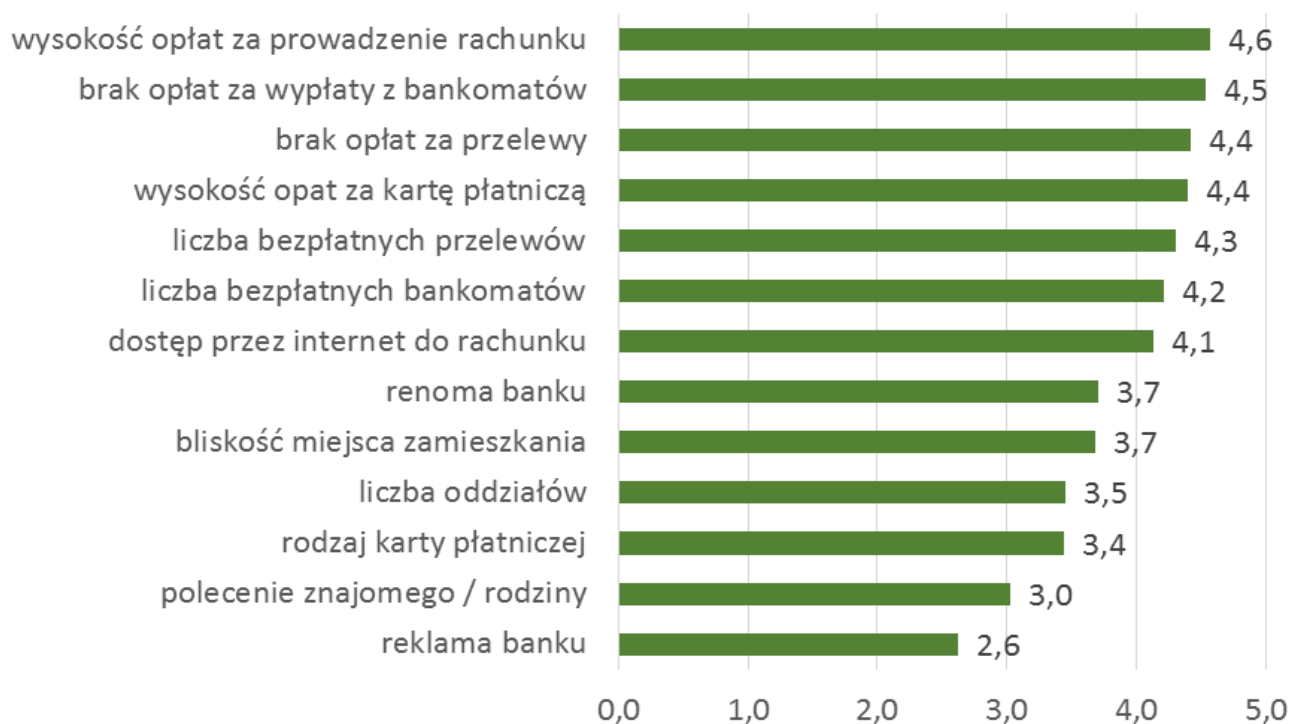


Wybór rachunku bankowego

Czynnikami najwyżej ocenionymi przy wyborze rachunku bankowego były wysokość opłat za prowadzenie rachunku oraz brak opłat za wypłaty z bankomatów. Do bardzo ważnych czynników (ocena powyżej 4,0 w pięciostopniowej skali) zaliczono również brak opłat za przelewy, wysokość opłat za kartę płatniczą, liczbę bezpłatnych przelewów i bankomatów oraz dostęp do rachunku przez internet.

Na czynniki o najmniejszym znaczeniu respondenci wskazywali reklamę banku (ocena 2,6) oraz polecenie znajomego lub rodziny (ocena 3,0).

Wykres 11 Ocena czynników przy wyborze rachunku bankowego; N= 1420 (skala: 1 – zdecydowanie nieważne, 2 – raczej nieważne, 3 – ani ważne, ani nieważne, 4 – raczej ważne, 5 – bardzo ważne)



W kolejnych tabelach (1-6) przedstawiono ocenę czynników warunkujących wybór rachunku bankowego w zależności od płci, wieku, miejsca zamieszkania, wykształcenia, subiektywnej oceny własnej sytuacji materialnej respondentów oraz częstości płacenia kartą płatniczą.

Oceny czynników warunkujących wybór rachunku bankowego nie różniły się w przypadku kobiet i mężczyzn (tabela 1). Ze wzrostem wieku respondentów malało znaczenie czynników takich, jak: wysokość opłat za kartę płatniczą, rodzaj karty płatniczej oraz reklama banku (tabela 2). Im wyższe wykształcenie tym bardziej na znaczeniu zyskuje większość czynników mających wpływ na wybór

rachunku bankowego (tabela 3). Osoby w gorszej sytuacji materialnej wyżej oceniają czynniki związane z wysokościami opłat (tabela 5).

Tabela 1 Płeć a ocena czynników warunkujących wybór rachunku bankowego

| Czynnik | kobieta; N= 822 | mężczyzna; N= 598 |
|--|--------------------|----------------------|
| wysokość opłat za prowadzenie rachunku | 4,6 | 4,5 |
| wysokość opłat za kartę płatniczą | 4,4 | 4,4 |
| rodzaj karty płatniczej | 3,4 | 3,4 |
| dostęp przez internet do rachunku | 4,2 | 4,1 |
| brak opłat za przelewy | 4,5 | 4,4 |
| liczba bezpłatnych przelewów | 4,3 | 4,3 |
| brak opłat za wypłaty z bankomatów | 4,6 | 4,5 |
| liczba bezpłatnych bankomatów | 4,2 | 4,2 |
| liczba oddziałów | 3,5 | 3,4 |
| bliskość miejsca zamieszkania | 3,7 | 3,6 |
| renoma banku | 3,7 | 3,7 |
| reklama banku | 2,6 | 2,6 |
| polecenie znajomego / rodziny | 3,1 | 3,0 |

Tabela 2 Wiek a ocena czynników warunkujących wybór rachunku bankowego

| Czynnik | do 18 lat; N= 31 | 18-24; N= 219 | 25-34; N= 276 | 35-44; N= 294 | 45-54; N= 294 | 55 i więcej; N= 292 |
|--|---------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------|
| wysokość opłat za prowadzenie rachunku | 4,6 | 4,5 | 4,7 | 4,6 | 4,5 | 4,5 |
| wysokość opłat za kartę płatniczą | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,4 | 4,3 | 4,2 |
| rodzaj karty płatniczej | 3,7 | 3,4 | 3,6 | 3,5 | 3,4 | 3,3 |
| dostęp przez internet do rachunku | 4,3 | 4,3 | 4,5 | 4,3 | 4,1 | 3,6 |
| brak opłat za przelewy | 4,4 | 4,5 | 4,6 | 4,5 | 4,4 | 4,1 |
| liczba bezpłatnych przelewów | 4,2 | 4,4 | 4,5 | 4,4 | 4,3 | 4,0 |
| brak opłat za wypłaty z bankomatów | 4,2 | 4,5 | 4,7 | 4,6 | 4,5 | 4,4 |
| liczba bezpłatnych bankomatów | 3,8 | 4,3 | 4,4 | 4,2 | 4,3 | 4,0 |
| liczba oddziałów | 3,4 | 3,5 | 3,4 | 3,4 | 3,5 | 3,5 |
| bliskość miejsca zamieszkania | 3,2 | 3,6 | 3,6 | 3,6 | 3,8 | 3,8 |
| renoma banku | 3,5 | 3,6 | 3,7 | 3,7 | 3,8 | 3,7 |
| reklama banku | 2,9 | 2,7 | 2,6 | 2,6 | 2,6 | 2,6 |
| polecenie znajomego / rodziny | 3,0 | 3,2 | 3,2 | 3,0 | 2,9 | 2,9 |

Tabela 3 Wykształcenie a ocena czynników warunkujących wybór rachunku bankowego

| Czynnik | podstawowe; N= 102 | średnie; N= 681 | wyższe; N= 602 |
|--|-----------------------|--------------------|-------------------|
| wysokość opłat za prowadzenie rachunku | 4,5 | 4,5 | 4,6 |
| wysokość opat za kartę płatniczą | 4,1 | 4,4 | 4,5 |
| rodzaj karty płatniczej | 3,3 | 3,4 | 3,5 |
| dostęp przez internet do rachunku | 3,6 | 3,9 | 4,5 |
| brak opłat za przelewy | 4,0 | 4,3 | 4,6 |
| liczba bezpłatnych przelewów | 3,9 | 4,2 | 4,4 |
| brak opłat za wypłaty z bankomatów | 4,1 | 4,5 | 4,7 |
| liczba bezpłatnych bankomatów | 3,9 | 4,2 | 4,3 |
| liczba oddziałów | 3,4 | 3,5 | 3,4 |
| bliskość miejsca zamieszkania | 3,5 | 3,7 | 3,6 |
| renoma banku | 3,4 | 3,7 | 3,8 |
| reklama banku | 2,8 | 2,7 | 2,5 |
| polecenie znajomego / rodziny | 2,9 | 3,0 | 3,1 |

Tabela 4 Miejsce zamieszkania a ocena czynników warunkujących wybór rachunku bankowego

| Czynnik | wieś; N= 274 | miasto poniżej 20 tys. mieszkańców; N= 100 | miasto od 20 tys. do 99 tys. mieszkańców; N= 349 | miasto od 100 tys. do 199 tys. mieszkańców; N= 253 | miasto od 200 tys. do 499 tys. mieszkańców; N= 303 | miasto od 500 tys. mieszkańców; N= 101 |
|--|-----------------|--|---|--|--|---|
| wysokość opłat za prowadzenie rachunku | 4,5 | 4,6 | 4,6 | 4,6 | 4,5 | 4,6 |
| wysokość opat za kartę płatniczą | 4,4 | 4,4 | 4,5 | 4,4 | 4,3 | 4,5 |
| rodzaj karty płatniczej | 3,6 | 3,4 | 3,7 | 3,5 | 3,0 | 3,2 |
| dostęp przez internet do rachunku | 4,0 | 4,0 | 4,1 | 4,4 | 4,0 | 4,5 |
| brak opłat za przelewy | 4,4 | 4,4 | 4,5 | 4,5 | 4,3 | 4,6 |
| liczba bezpłatnych przelewów | 4,3 | 4,3 | 4,4 | 4,3 | 4,2 | 4,4 |
| brak opłat za wypłaty z bankomatów | 4,6 | 4,5 | 4,6 | 4,6 | 4,4 | 4,6 |
| liczba bezpłatnych bankomatów | 4,2 | 4,3 | 4,1 | 4,3 | 4,2 | 4,4 |
| liczba oddziałów | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,6 | 3,3 | 3,0 |
| bliskość miejsca zamieszkania | 3,6 | 3,9 | 3,9 | 3,8 | 3,5 | 3,2 |
| renoma banku | 3,6 | 3,7 | 3,6 | 4,0 | 3,8 | 3,4 |
| reklama banku | 2,7 | 2,7 | 2,7 | 2,6 | 2,6 | 2,2 |
| polecenie znajomego / rodziny | 3,0 | 2,9 | 3,1 | 3,0 | 3,0 | 3,1 |

Tabela 5 Sytuacja materialna a ocena czynników warunkujących wybór rachunku bankowego

| Czynnik | powodzi mi się bardzo źle; N= 28 | powodzi mi się raczej źle; N= 176 | powodzi mi się ani dobrze ani źle; N= 743 | powodzi mi się raczej dobrze; N= 423 | powodzi mi się bardzo dobrze; N= 47 |
|--|---|--|--|---|--|
| wysokość opłat za prowadzenie rachunku | 4,7 | 4,6 | 4,5 | 4,6 | 4,3 |
| wysokość opat za kartę płatniczą | 4,3 | 4,5 | 4,4 | 4,4 | 4,2 |
| rodzaj karty płatniczej | 3,8 | 3,4 | 3,4 | 3,4 | 3,3 |
| dostęp przez internet do rachunku | 3,9 | 3,7 | 4,1 | 4,3 | 4,4 |
| brak opłat za przelewy | 4,4 | 4,1 | 4,4 | 4,6 | 4,3 |
| liczba bezpłatnych przelewów | 4,3 | 4,1 | 4,3 | 4,3 | 4,2 |
| brak opłat za wypłaty z bankomatów | 4,0 | 4,3 | 4,6 | 4,6 | 4,5 |
| liczba bezpłatnych bankomatów | 3,9 | 3,8 | 4,3 | 4,3 | 4,1 |
| liczba oddziałów | 3,5 | 3,3 | 3,5 | 3,4 | 3,3 |
| bliskość miejsca zamieszkania | 3,6 | 3,6 | 3,7 | 3,6 | 3,6 |
| renomu banku | 3,6 | 3,5 | 3,7 | 3,7 | 3,8 |
| reklama banku | 2,9 | 2,6 | 2,7 | 2,5 | 2,6 |
| polecenie znajomego / rodziny | 2,9 | 2,8 | 3,0 | 3,1 | 2,8 |

Tabela 6 Częstotliwość płacenia kartą a ocena czynników warunkujących wybór rachunku bankowego

| Czynnik | codziennie lub prawie codziennie; N= 533 | 1-2 razy w tygodniu; N= 389 | 2-3 razy w miesiącu; N= 198 | mniej więcej raz w miesiącu; N= 103 | rzadziej niż raz w miesiącu; N= 93 | nie używam karty płatniczej; N= 104 |
|--|---|--|--|--|---|--|
| wysokość opłat za prowadzenie rachunku | 4,6 | 4,6 | 4,7 | 4,6 | 4,3 | 4,0 |
| wysokość opat za kartę płatniczą | 4,5 | 4,4 | 4,6 | 4,5 | 4,2 | 3,4 |
| rodzaj karty płatniczej | 3,5 | 3,6 | 3,6 | 3,5 | 3,3 | 2,5 |
| dostęp przez internet do rachunku | 4,4 | 4,2 | 4,3 | 3,7 | 3,6 | 2,8 |
| brak opłat za przelewy | 4,6 | 4,5 | 4,5 | 4,1 | 4,1 | 3,7 |
| liczba bezpłatnych przelewów | 4,5 | 4,3 | 4,5 | 4,1 | 4,1 | 3,6 |
| brak opłat za wypłaty z bankomatów | 4,6 | 4,6 | 4,7 | 4,6 | 4,5 | 3,7 |
| liczba bezpłatnych bankomatów | 4,3 | 4,2 | 4,4 | 4,2 | 4,2 | 3,4 |
| liczba oddziałów | 3,4 | 3,5 | 3,6 | 3,6 | 3,4 | 3,2 |
| bliskość miejsca zamieszkania | 3,5 | 3,9 | 3,7 | 3,9 | 3,6 | 3,7 |
| renoma banku | 3,8 | 3,8 | 3,6 | 3,3 | 3,2 | 3,5 |
| reklama banku | 2,6 | 2,6 | 2,8 | 2,6 | 2,5 | 2,5 |
| polecenie znajomego / rodziny | 3,0 | 3,1 | 3,1 | 2,8 | 2,8 | 2,9 |

Reakcje na wprowadzenie bądź podwyższenie wybranych opłat

W związku z planowanymi zmianami na rynku płatności kartami respondenci zostali poproszeni o odpowiedź, jak zareagują na wprowadzenie lub podwyższenie wybranych opłat.

Wprowadzenie lub wzrost opłat za wypłaty z bankomatu:

Najczęstszymi reakcjami na wprowadzenie lub wzrost opłat za wypłaty z bankomatu okazały się „będę rzadziej wypłacać gotówkę lub wypłacać w większych kwotach” (43% wskazań) oraz „poszukam oferty konta z bezpłatnymi wypłatami z bankomatów” (42%). Ponadto 37% osób będzie wypłacać w kasie banku, a 30% deklaruje, że częściej będzie płacić kartą.

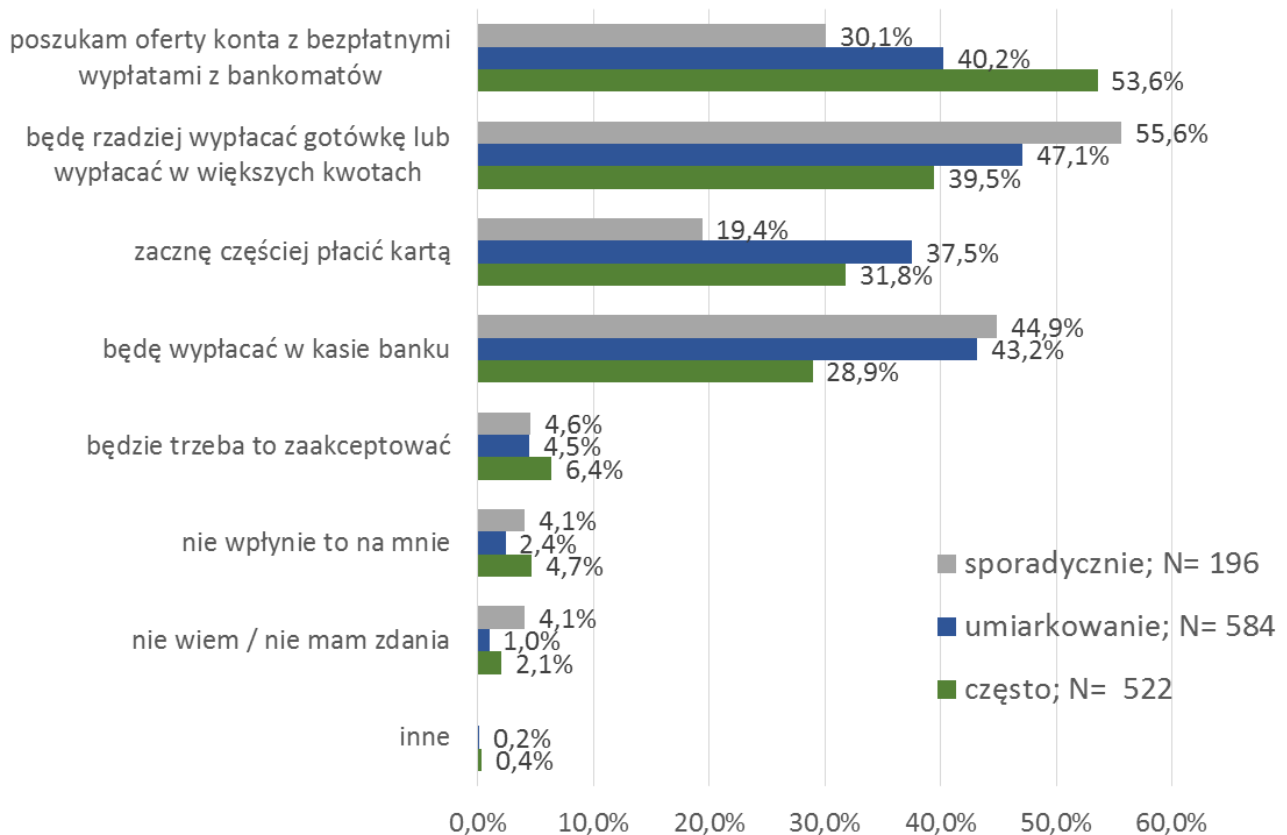
Wśród innych czynników respondenci wskazywali zmianę banku, rezygnację z karty, wypłaty z kasy w sklepie oraz poszukiwanie tańszych wypłat (wykres 12).

Wykres 12 Reakcja na wprowadzenie lub wzrost opłat za wypłaty z bankomatu; N= 1413



Analizując deklaracje respondentów używających kart płatniczych z różną częstością, zauważane są spore różnice (wykres 13). Osoby używające kart codziennie lub prawie codziennie odpowiedziały, że poszukają oferty konta z bezpłatnymi wypłatami z bankomatów w przypadku wprowadzenia opłat (54%). Respondenci umiarkowanie używający kart płatniczych najczęściej odpowiedzieli, że będą rzadziej wypłacać gotówkę lub będą wypłacać w większych kwotach (47%), a 43% odpowiedziało, że będzie wypłacać gotówkę w banku. Osoby, które sporadycznie używają kart płatniczych, najczęściej odpowiadały, że będą rzadziej wypłacać gotówkę lub będą wypłacać w większych kwotach (56%).

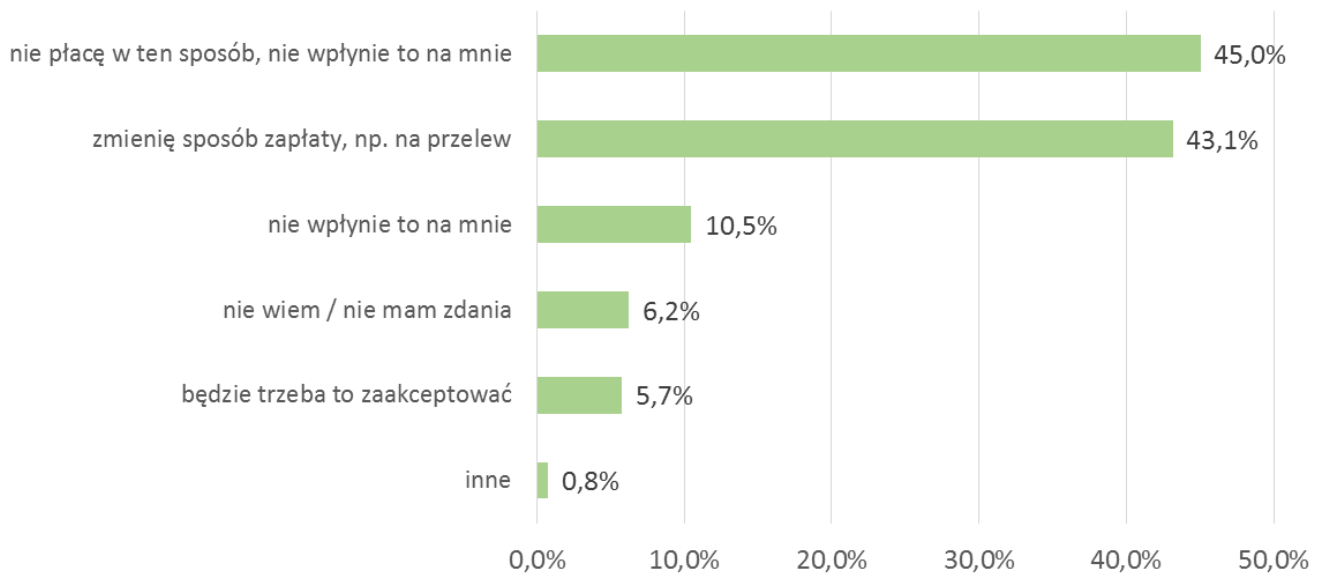
Wykres 13 Częstość używania karty, a reakcja na wprowadzenie lub wzrost opłat za wypłaty z bankomatu



Zwiększenie opłat za transakcje kartą płatniczą w internecie

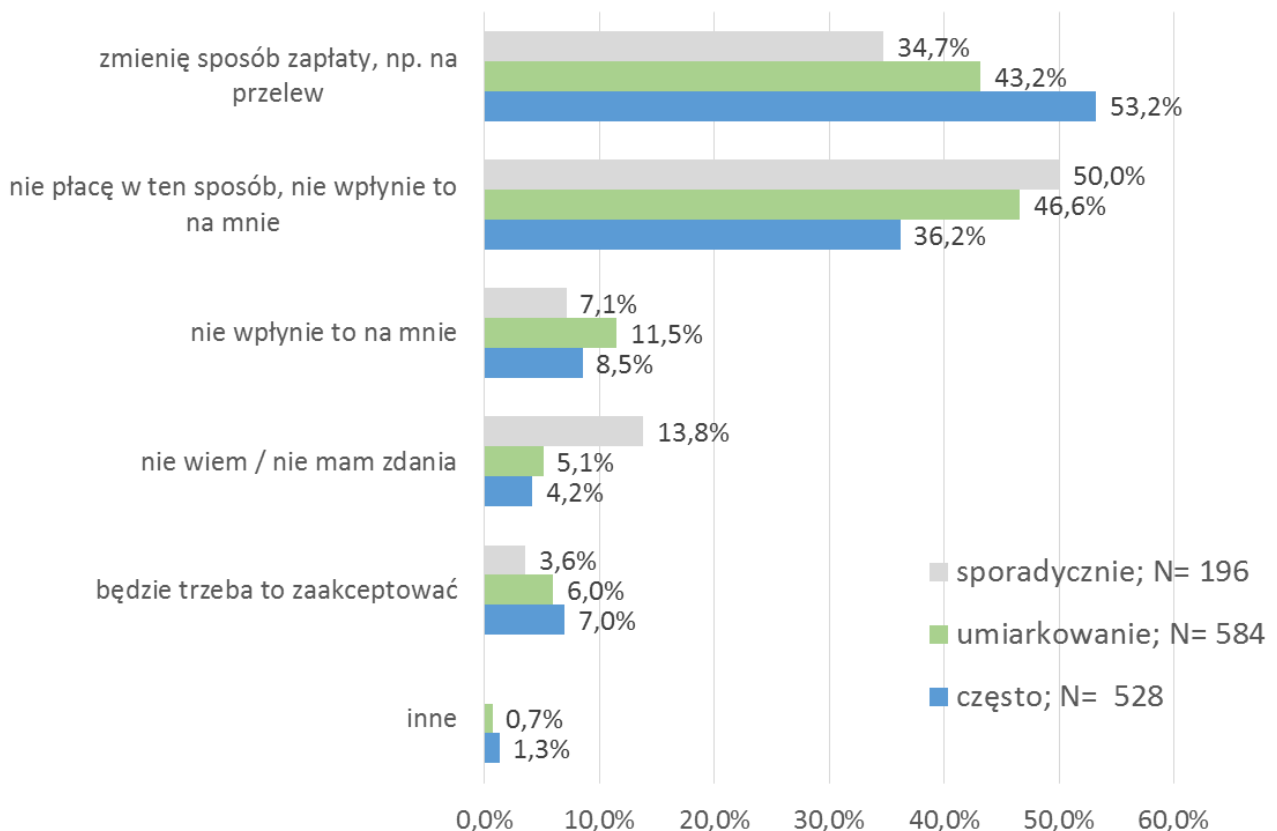
Z kolei na zwiększenie opłat za transakcje kartą płatniczą w internecie respondenci zareagują zmianą sposobu płatności, np. na przelew (43%). 45% nie płaci w ten sposób, a co dziesiąty (10,5%) deklaruje, że nie wpłynie to na sposób płatności kartą płatniczą w internecie. Wśród innych odpowiedzi pojawiły się wskazania „wkurzę się”, „poszukam innego banku lub oferty”, „zaczę kupować w promocji” (wykres 14).

Wykres 14 Reakcja na zwiększenie opłat za transakcje kartą płatniczą w internecie; N= 1409



Przy czym respondenci używający kart płatniczych często wskazywali najczęściej, że zmienią sposób zapłaty, np. na przelew (53%). Wprowadzenie opłat za transakcje kartą płatniczą w internecie nie wpłynie na osoby umiarkowanie i sporadycznie korzystające z kart. Osoby te najczęściej odpowiadały, że nie płacą w ten sposób (wykres 15).

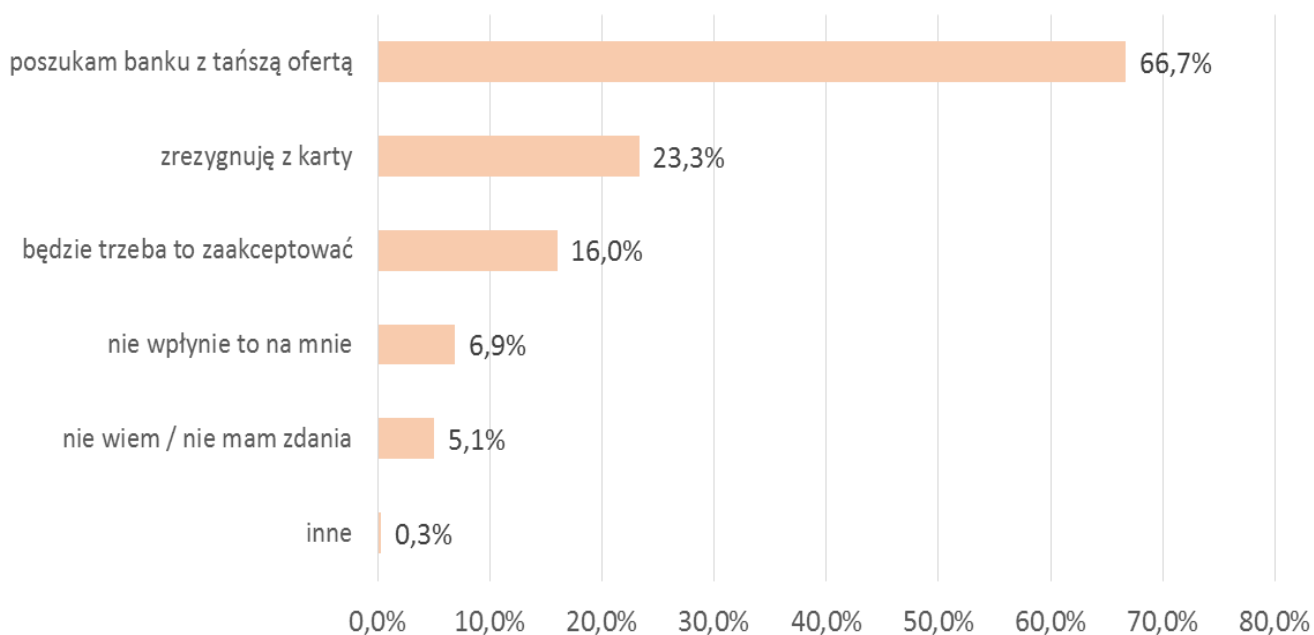
Wykres 15 Częstość używania karty a reakcja na zwiększenie opłat za transakcje kartą płatniczą w internecie



Zwiększenie opłat za wydanie i używanie karty płatniczej

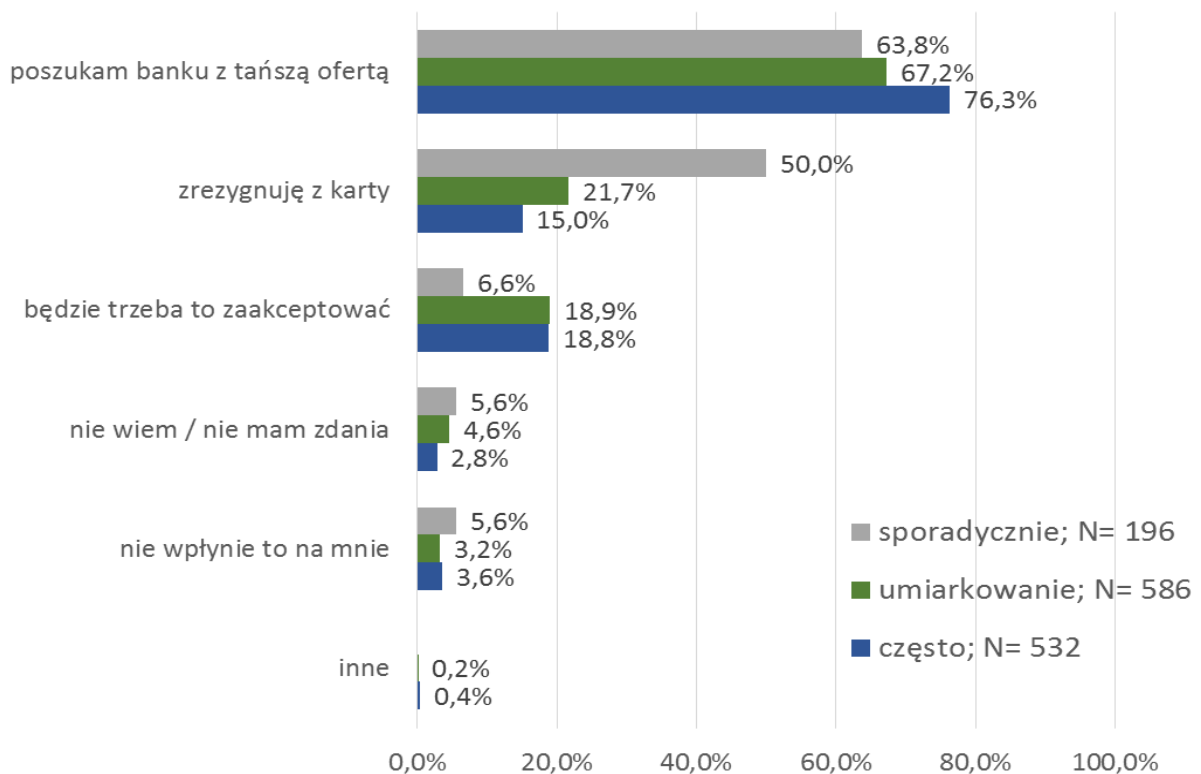
Najczęstszą reakcją na zwiększenie opłat za wydanie i używanie karty płatniczej będzie poszukiwanie banku z tańszą ofertą (67%). Na rezygnację z karty wskazało 23% respondentów, a 16% odpowiedziało, że „będzie trzeba to zaakceptować” (wykres 16).

Wykres 16 Reakcja na zwiększenie opłat za wydanie i używanie karty płatniczej; N= 1415



Na zwiększenie opłat za wydanie i używanie karty płatniczej wszyscy respondenci zareagują w podobny sposób – poszukają banku z tańszą ofertą. Jednak najczęściej na tę odpowiedź wskazywały osoby używające kart często (76%). Połowa osób sporadycznie używająca karty odpowiedziała, że zrezygnuje z karty (wykres 17).

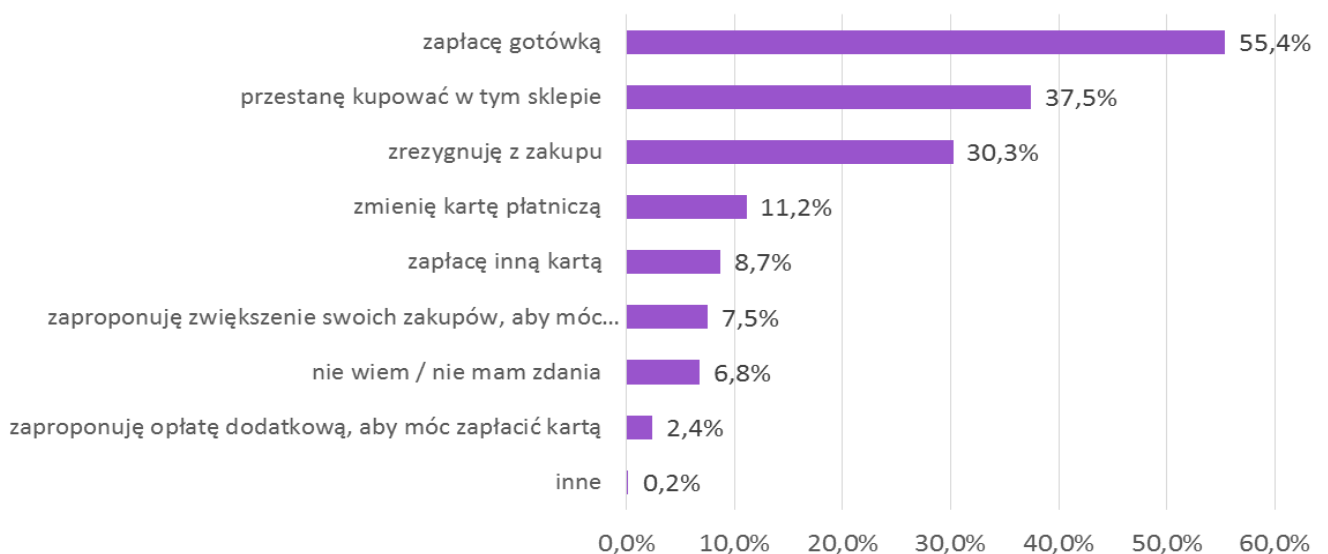
Wykres 17 Częstość używania karty a reakcja na zwiększenie opłat za wydanie i używanie karty



Odmowa przyjęcia karty płatniczej w sklepie

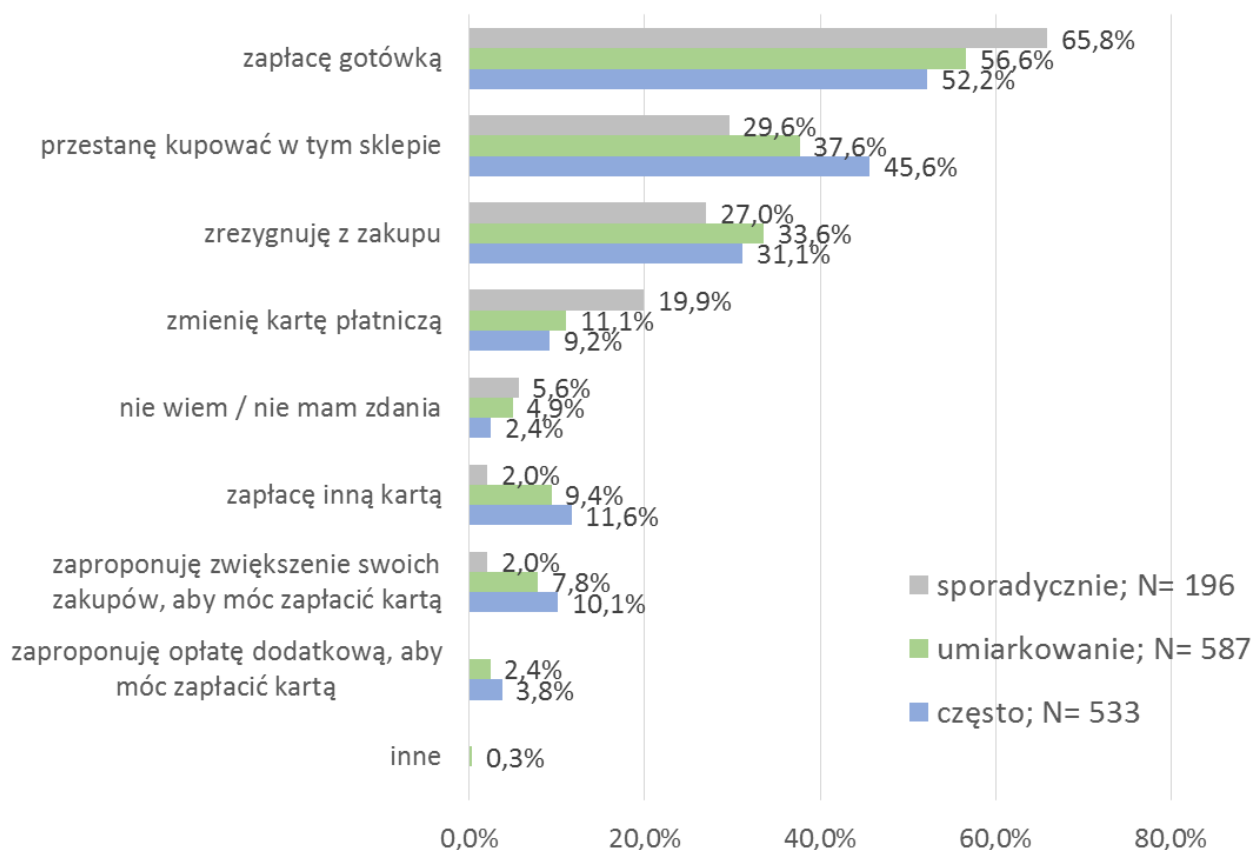
Natomiast przy odmowie przyjęcia karty płatniczej w sklepie (wykres 18) respondenci deklarowali, że zapłacą gotówką (55%), przestaną kupować w danym sklepie (37,5%) lub zrezygnują z zakupu (30%). Zwiększenie zakupów, aby móc zapłacić kartą płatniczą, wskazało 7,5% osób, a zaproponowanie opłaty dodatkowej 2%. Wśród innych odpowiedzi pojawiły się „zareaguję ze zrozumieniem” oraz „poinformuję sprzedawcę, że nie ma prawa odmówić”.

Wykres 18 Reakcja na odmowę przyjęcia karty płatniczej w sklepie przez sprzedawcę; N= 1414



Osoby użytkujące karty płatnicze najczęściej odpowiadały, że zapłacą gotówką. Wśród osób sporadycznie używających kart płatniczych odsetek ten był największy (66%). Odsetek wskazania tej odpowiedzi jest niewiele mniejszy także wśród osób często korzystających z karty płatniczej (52%) oraz osób umiarkowanie korzystających z karty (57%). Bardzo wysoki odsetek respondentów (46%) często używających karty odpowiedział, że przestanie kupować w tym sklepie, a co trzeci zrezygnuje z zakupu (wykres 19),.

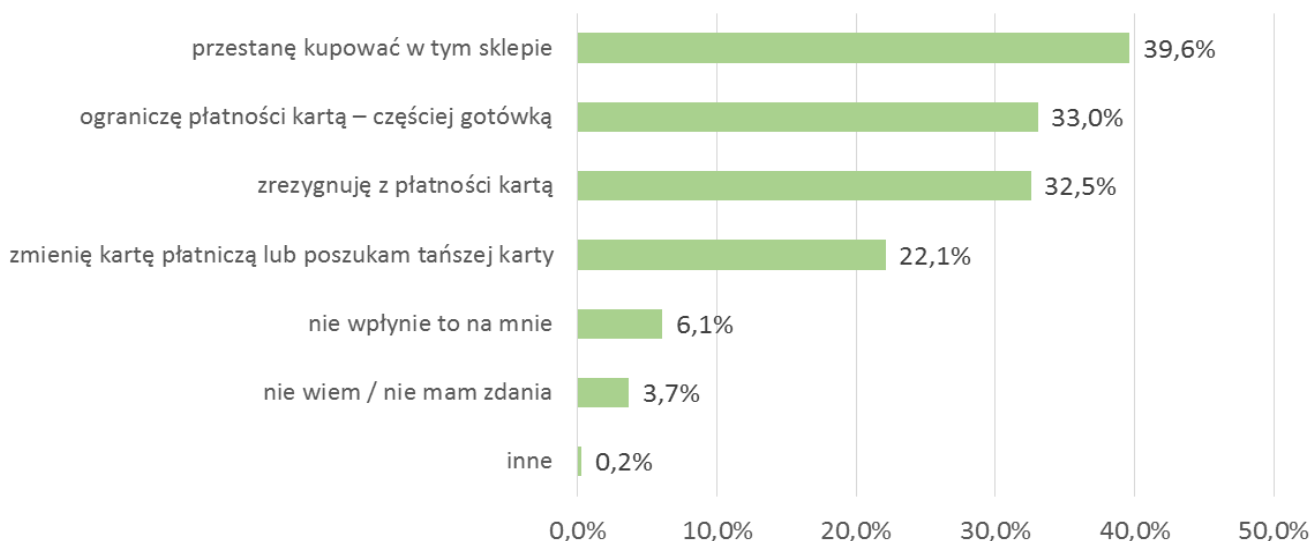
Wykres 19 Częstość używania karty a reakcja na odmowę przyjęcia karty płatniczej w sklepie przez sprzedawcę



Wprowadzenie opłaty dodatkowej za płatność kartą w sklepie

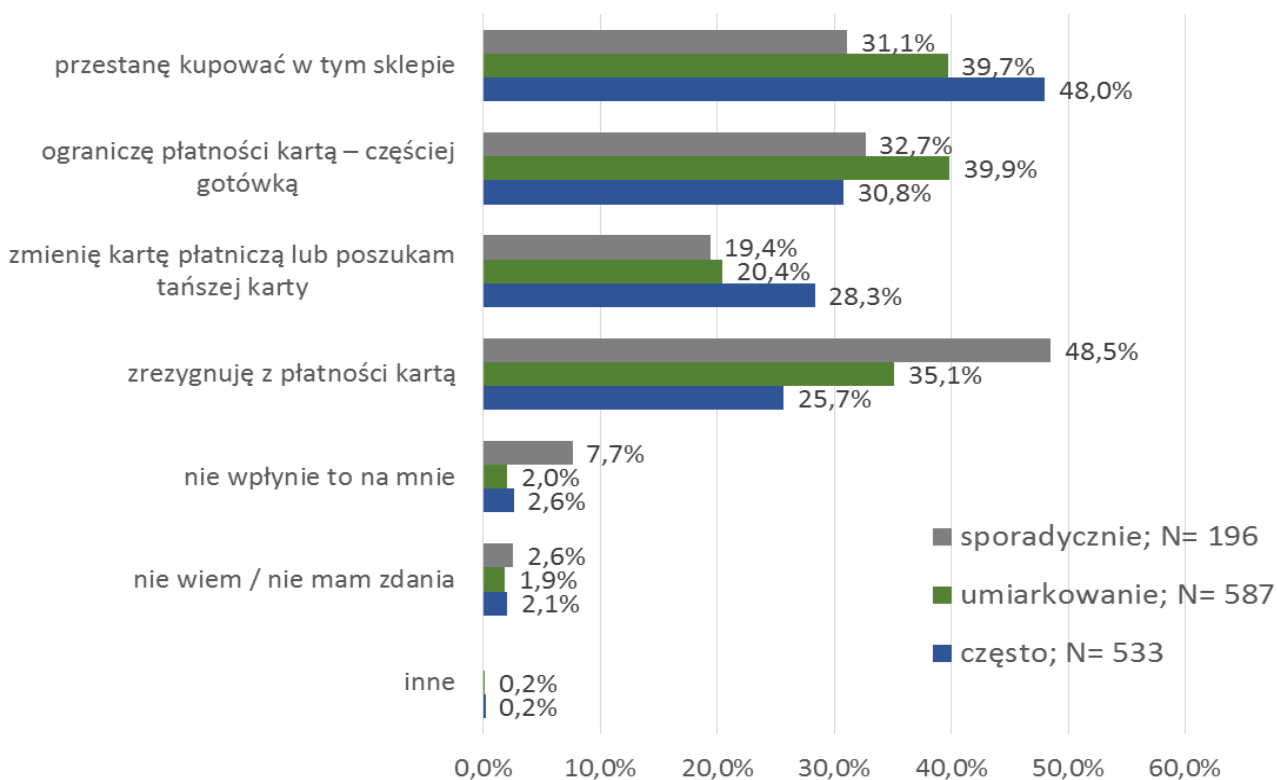
Wprowadzenie opłaty dodatkowej za płatność kartą w sklepie spowoduje, że respondenci przestaną kupować w danym sklepie (40%), ograniczą płatności kartą (33%), zrezygnują z płatności kartą (32,5%) oraz zmienią kartę płatniczą lub poszukają tańszej oferty (22%) (wykres 20).

Wykres 20 Reakcja na wprowadzenie opłaty dodatkowej za płatność kartą w sklepie; N= 1417



Respondenci często używający kart najczęściej odpowiadali, że przestanę kupować w tym sklepie w razie wprowadzenia opłaty dodatkowej (48%). Osoby umiarkowanie używające kart płatniczych najczęściej deklarowały, że ograniczą płatności kartą lub przestanę kupować w tym sklepie (po 40% wskazań). Natomiast osoby płacące kartami sporadycznie odpowiadały najczęściej, że zrezygnują z płatności kartami - 48,5% (wykres 21).

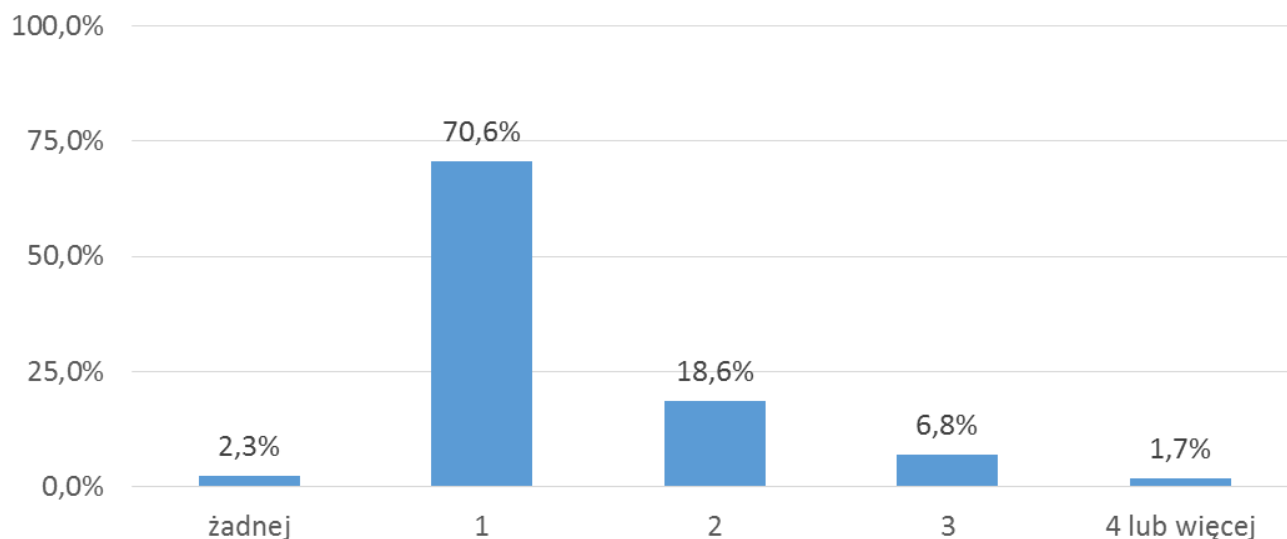
Wykres 21 Częstość używania karty a reakcja na wprowadzenie opłaty dodatkowej za płatność kartą w sklepie



System płatniczy

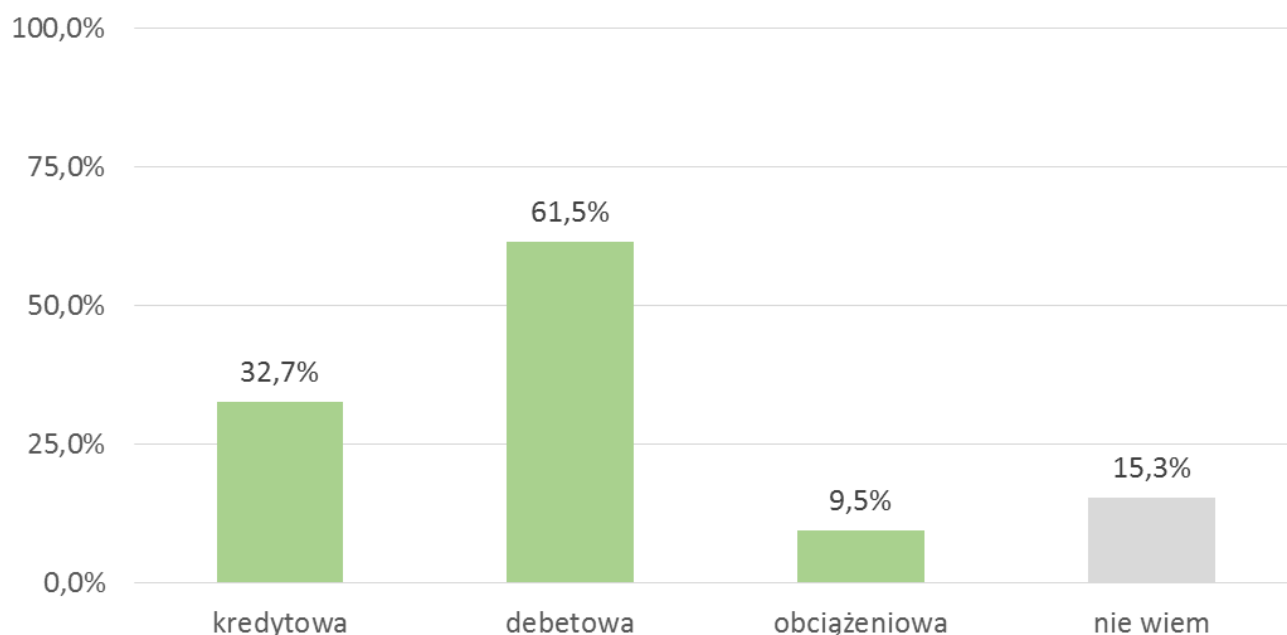
Respondenci biorący udział w badaniu najczęściej posiadali jedną kartę płatniczą (71%). 19% osób posiadało 2 karty, a niespełna 7% osób trzy karty. Natomiast niecałe 2% respondentów posiada 4 lub więcej kart płatniczych, a kolejne 2% nie posiadało żadnej karty (wykres 22).

Wykres 22 Liczba posiadanych kart płatniczych; N= 1417



Wśród posiadaczy kart płatniczych najbardziej popularne okazały się karty debetowe (61,5%) i kredytowe (33%). Co 10 respondent posiadał kartę obciążeniową, a 15% nie wie, jaką kartę posiada.

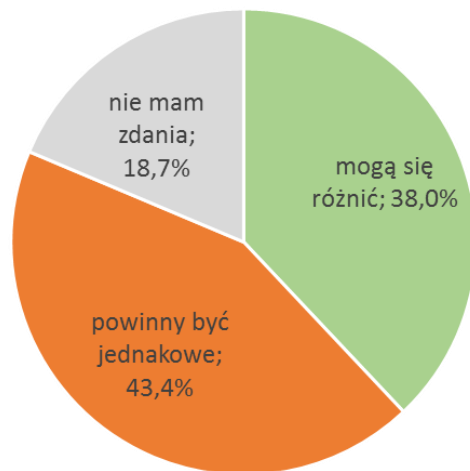
Wykres 23 Rodzaj posiadanej karty płatniczej; N= 1417



Respondenci zapytani, czy opłaty za czynności dokonywane kartami powinny być jednakowe dla wszystkich klientów, czy mogą się różnić, w większości wskazywali, że powinny być jednakowe (43%).

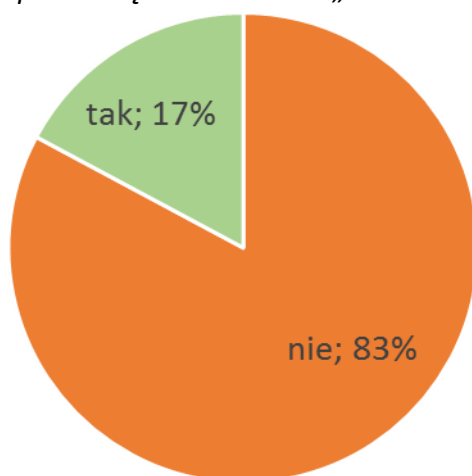
38% osób stwierdziło, że opłaty mogą się różnić, a niemal co piąty respondent (19%) nie ma na ten temat zdania (wykres 24).

Wykres 24 Czy opłaty za czynności dokonywane kartami – wypłata z bankomatu, płatność w sklepie, płatność w internecie - powinny być jednakowe dla wszystkich klientów czy mogą się różnić?; N= 1420



Na pytanie o termin „czterostronny lub trójstronny system płatniczy” zdecydowana większość odpowiedziała, że nie spotkała się z takim określeniem (83%) (wykres 25).

Wykres 25 Czy spotkał się z określeniem „czterostronny lub trójstronny system płatniczy”?; N= 1414



Podsumowanie

W badaniu wzięło udział 1420 respondentów.

Miejszem najczęstszych zakupów jest supermarket lub dyskont (54% wskazań).

W małym sklepie osiedlowym codzienne zakupy robi co trzecia osoba (31,5%).

Kartą płatniczą codziennie lub prawie codziennie płaci 37,5% osób, a 27% osób używa karty płatniczej jeden lub dwa razy w tygodniu.

7% osób nie używa karty płatniczej w ogóle.

W hipermarketach, supermarketach i dyskontach płatności dokonywane są częściej kartami płatniczymi niż gotówką.

W małych sklepach osiedlowych, kioskach i salonikach prasowych płatności dokonywane są częściej gotówką.

Przy wyborze rachunku bankowego najważniejsze są „wysokość opłat za prowadzenie rachunku” oraz „brak opłat za wypłaty z bankomatów”.

Najmniej istotne natomiast to reklama banku i polecenie znajomego lub rodziny.

Ze wzrostem wieku respondentów malało znaczenie czynników, takich jak: wysokość opat za kartę płatniczą, rodzaj karty płatniczej oraz reklama banku.

Im wyższe wykształcenie, tym większa liczba czynników mających wpływ na wybór rachunku bankowego.

Najczęstsze reakcje na wprowadzenie lub wzrost opłat za wypłaty z bankomatu to rzadsze wypłacanie gotówki lub wypłacanie w większych kwotach (43%) oraz szukanie ofert konta z bezpłatnymi wypłatami z bankomatów (42%). Osoby używające kart codziennie lub prawie codziennie odpowiedziały, że poszukają oferty konta z bezpłatnymi wypłatami z bankomatów (54%). Respondenci umiarkowanie używający kart płatniczych najczęściej odpowiedzieli, że będą rzadziej wypłacać gotówkę lub będą wypłacać w większych kwotach (47%).

Na zwiększenie opłat za transakcje kartą płatniczą w internecie respondenci zareagują zmianą sposobu płatności, np. na przelew (43%). W szczególności dotyczy to respondentów używających kart płatniczych często (53%).

Na zwiększenie opłat za wydanie i używanie karty płatniczej wszyscy respondenci zareagują w podobny sposób – poszukają banku z tańszą ofertą (67%). Jednak najczęściej na tę odpowiedź wskazywały osoby używające kart często (76%). Połowa osób sporadycznie używająca karty odpowiedziała, że zrezygnuje z karty.

Przy odmowie przyjęcia karty płatniczej w sklepie respondenci zapłacą gotówką (55%), przestaną kupować w danym sklepie (37,5%) lub zrezygnują z zakupu (30%). Gotówką najczęściej zapłacą osoby używające kart często (76%). Połowa osób sporadycznie używająca karty odpowiedziała, że zrezygnuje z karty. Bardzo wysoki odsetek respondentów (46%) często używających karty odpowiedziało, że przestanie kupować w tym sklepie, a co trzeci zrezygnuje z zakupu.

Wprowadzenie opłaty dodatkowej za płatność kartą w sklepie spowoduje, że respondenci przestaną kupować w danym sklepie (40%), ograniczą płatności kartą (33%), zrezygnują z płatności kartą (32,5%) oraz zmienią karty płatnicze lub poszukają tańszej oferty (22%). Respondenci często używający kart najczęściej odpowiadali, że przestaną kupować w tym sklepie w razie wprowadzenia opłaty dodatkowej (48%). Osoby umiarkowanie używające kart płatniczych najczęściej deklarowały, że ograniczą płatności kartą lub przestaną kupować w tym sklepie (po 40% wskazań). 71% osób posiada jedną kartę płatniczą, a co piąta osoba posiada 2 karty płatnicze.

Najbardziej popularne wśród respondentów są karty debetowe (61,5%) oraz kredytowe (33%).

43% respondentów twierdzi, że opłaty za czynności dokonywane kartami powinny być jednakowe. Przy czym 19% osób nie ma zdania na ten temat.

83% respondentów nie spotkało się z określeniem „czterostronny lub trójstronny system płatniczy”.

Wnioski

Dynamiczny rozwój systemu płatności, w szczególności płatności bezgotówkowych, których znaczącym udziałem są płatności dokonywane kartami płatniczymi, jest niezmiernie istotny w każdej gospodarce wolnorynkowej. Rozwój tego systemu powoduje niwelowanie szarej strefy, ułatwia walkę ze zjawiskiem prania brudnych pieniędzy, umożliwia kontrolę nielegalnych przepływów finansowych oraz zmniejsza koszt obrotu gotówką. Dlatego też niezmiernie ważne jest takie kształtowanie tego systemu, w szczególności w zakresie tworzenia regulacji prawnych, aby jego rozwój był nie tylko dalej możliwy, ale był w dalszym ciągu dynamiczny.

Przeprowadzone przez Federację Konsumentów badanie miało na celu poznanie preferencji i zwyczajów polskiego konsumenta w zakresie użytkowania kart płatniczych. Zadane przez nas pytania nie były przypadkowe, a dotyczyły obserwowanych przez nas już zaistniałych zmian na rynku płatności kartami płatniczymi, jak i takich które potencjalnie mogą wystąpić w przyszłości.

Wnioski z udzielonych przez konsumentów odpowiedzi powinny być przeanalizowane zarówno przez wydawców kart (obecnie głównie banki), organizacje płatnicze, akceptantów, jak i polskiego ustawodawcę. Z punktu widzenia wydawców kart bardzo istotny wydaje się wysoki procent wskazań konsumentów ich negatywnych reakcji na takie zjawiska, jak podniesienie opłat za wypłatę z bankomatu czy opłat za wydanie i użytkowanie karty płatniczej. W przypadku podniesienia opłat za wypłatę gotówki z bankomatu 43% użytkowników kart wskazało odpowiedź „będę rzadziej wypłacać gotówkę lub wypłacać w większych kwotach” (42% respondentów), a 54% respondentów często użytkujących karty wskazało odpowiedź „poszukam oferty konta z bezpłatnymi wypłatami z bankomatów”. Co trzeci badany wypłaci gotówkę w oddziale banku. Wysoki procent wskazań tej ostatniej odpowiedzi również nie jest korzystny dla banków, które zapewne jeszcze długo nie zrezygnują z utrzymywania oddziałów banków, jednak dążą do minimalizacji kosztów obsługi oddziałów. Dla konsumentów oczywiście dostępność gotówki jest niezmiernie ważna. Tym bardziej że wyniki odpowiedzi udzielonych przez konsumentów na pytanie o możliwości płatności kartą w miejscu, gdzie najczęściej robią zakupy, wskazują na wciąż niezadowalającą dostępność w tym zakresie małych sklepów osiedlowych, kiosków czy saloników prasowych. Podobnie można ocenić odpowiedzi udzielone przez konsumentów na pytanie o zwiększenie opłat za wydanie i używanie karty płatniczej. Najczęstszą reakcją wskazaną przez konsumentów, a zdecydowanie negatywną dla banków, jest poszukanie banku z tańszą ofertą (67% ogółu respondentów i 77% wskazań respondentów korzystających z karty płatniczej często) oraz rezygnacja z karty płatniczej (23% wskazań). Jedynie 16% respondentów odpowiedziało, że „będzie

trzeba to zaakceptować”. Na takie wyniki powinny zwrócić uwagę także organizacje płatnicze, dla których również istotne jest, ile kart płatniczych jest na rynku oraz jak często są wykorzystywane.

To, że konsumenci zwracają uwagę na opłaty związane z rachunkiem bankowym, świadczy o coraz rozsądniejszych wyborach konsumentów. Wiąże się to jednak z koniecznością zwracania przez banki coraz większej uwagi na konkurencyjność oferty. Czynnikiemami najwyżej ocenionymi przy wyborze rachunku bankowego były wysokość opłat za prowadzenie rachunku oraz brak opłat za wypłaty z bankomatów. Do bardzo ważnych czynników (ocena powyżej 4,0 w pięciostopniowej skali) zaliczono również brak opłat za przelewy, wysokość opłat za kartę płatniczą, liczbę bezpłatnych przelewów i bankomatów oraz dostęp do rachunku przez internet.

W ocenie Federacji Konsumentów wyniki przeprowadzonego badania są istotne także dla akceptantów. W szczególności dotyczy to pytania o reakcję konsumentów na odmowę przyjęcia zapłaty za zakup towarów i usług konkretną kartą płatniczą, czyli skorzystania przez sprzedawców z możliwości, jaką wprowadza Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/751 z dnia 29 kwietnia 2015 r. w sprawie opłat interchange w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych kartą oraz pytania o reakcję na wprowadzenie przez sprzedawców opłaty za dokonanie płatności kartą (surcharge). Co trzeci konsument na odmowę przyjęcia płatności określoną kartą płatniczą udzielił odpowiedzi, że przestanie kupować w danym sklepie (37,5% wskazań), przy czym wśród osób, które często korzystają z karty płatniczej, odsetek wskazań wzrósł do 46 %. 30% respondentów zrezygnuje w ogóle z zakupu. Bardzo duża grupa respondentów (40 %, przy czym 50% płacących kartą często) w przypadku wprowadzenia przez sprzedawcę dodatkowej opłaty za przyjęcie płatności kartą przestanie kupować w danym sklepie. Warto zatem zastanowić się, czy minimalizowanie niektórych kosztów po stronie akceptantów jest opłacalne przy perspektywie utraty części konsumentów.

Warto podkreślić, że praktycznie w przypadku każdego z zadanych pytań negatywne reakcje na ewentualne zmiany są bardziej widoczne w grupie konsumentów, którzy często korzystają z kart płatniczych.

Wyniki przeprowadzonego przez nas badania mogą być także wskazówką dla ustawodawcy, który pracuje obecnie nad dostosowaniem przepisów polskiego prawa do przepisów Rozporządzenia. Przewidzenie możliwych negatywnych reakcji rynku i możliwości wytworzenia niekorzystnych dla konsumentów mechanizmów powinno zawsze być uważnie analizowane przed wprowadzeniem zmian w przepisach prawa. Wyniki badania pokazują, że ewentualne podwyżki opłat po stronie wydawców kart czy też wprowadzenie opłat przez akceptantów zdecydowanie będzie zniechęcać konsumentów do

korzystania z kart płatniczych. Szczególnie ważne jest to w przypadku skorzystania przez państwo polskie z opcji czasowego zwolnienia trójstronnych systemów kart płatniczych, spełniających warunki uznania ich za systemy czterostronne, z obowiązków przewidzianych przez przepisy Rozporządzenia w odniesieniu do krajowych transakcji płatniczych realizowanych kartą. System trójstronny jest uznawany za czterostronny w przypadku, gdy udzieli licencji innym dostawcom usług płatniczych na wydawanie instrumentów płatniczych opartych na karcie lub gdy świadczy usługi acquiringu w odniesieniu do takich transakcji płatniczych lub na obie te usługi, lub wyda instrumenty płatnicze oparte na karcie wraz z partnerem w ramach co-brandingu lub za pośrednictwem agenta. W ocenie Federacji Konsumentów istnieje duże ryzyko, że z przyznanego zwolnienia będą chętnie korzystać banki, narzucając konsumentom karty wydawane w systemie trójstronnym i będą bez ograniczeń mogły ustalać wysokość opłat akceptantom. To z kolei może spowodować niechęć akceptantów do przyjmowania płatności droższymi z ich punktu widzenia kartami, co spowoduje, że konsument będzie miał utrudnioną możliwość zapłaty za towary i usługi posiadaną kartą płatniczą, a dodatkowo będzie ponosił koszty jej wydania i obsługi. Warto także zwrócić uwagę, że 83% respondentów użytkujących karty nie spotkało się z pojęciem „trójstronny system płatniczy” czy „czterostronny system płatniczy”. Oznacza to, że wiedza konsumentów w aspekcie funkcjonowania systemu kart płatniczych jest mocno ograniczona i nie mają świadomości, w jakim systemie funkcjonuje użytkowana przez nich karta płatnicza. Tym bardziej dla ustawodawcy istotna powinna być ocena skutków wprowadzanych zmian prawnych oraz przewidzenie ich ewentualnych negatywnych konsekwencji dla rynku. W przypadku tak niskiej świadomości konsumentów pełna odpowiedzialność za ich ochronę spoczywa na ustawodawcy.

Wyniki przeprowadzonego przez Federację Konsumentów badania są ważne także bezpośrednio dla konsumentów. Choć poziom wiedzy konsumentów w zakresie użytkowania kart płatniczych jest coraz wyższy, to w niektórych aspektach zdecydowanie niezadowolający. Coraz częściej konsumenci świadomie podejmują decyzję w zakresie wyboru rachunku płatniczego, do którego wydawana jest karta płatnicza. Konsumenci bardziej uważnie przyglądają się wszelkim opłatom związanym z użytkowaniem tego instrumentu płatniczego. Takie wnioski na pewno cieszą, ale zdaniem Federacji Konsumentów niezbędne jest dalsze prowadzenie akcji edukacyjnych w zakresie podnoszenia świadomości konsumentów, będących uczestnikami systemu płatniczego, o tym systemie i o zasadach funkcjonowania tego systemu, w tym systemu kart płatniczych.