

**Michał Polasik, Karolina
Przenajkowska**

**Procesy integracyjne na europejskim
ryнку usług płatniczych w świetle
badań empirycznych**

Ekonomiczne Problemy Usług nr 105, 417-425

2013

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach
dozwolonego użytku.

MICHAŁ POLASIK, KAROLINA PRZENAJKOWSKA

Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu

PROCESY INTEGRACYJNE NA EUROPEJSKIM RYNKU USŁUG PŁATNICZYCH W ŚWIETLE BADAŃ EMPIRYCZNYCH

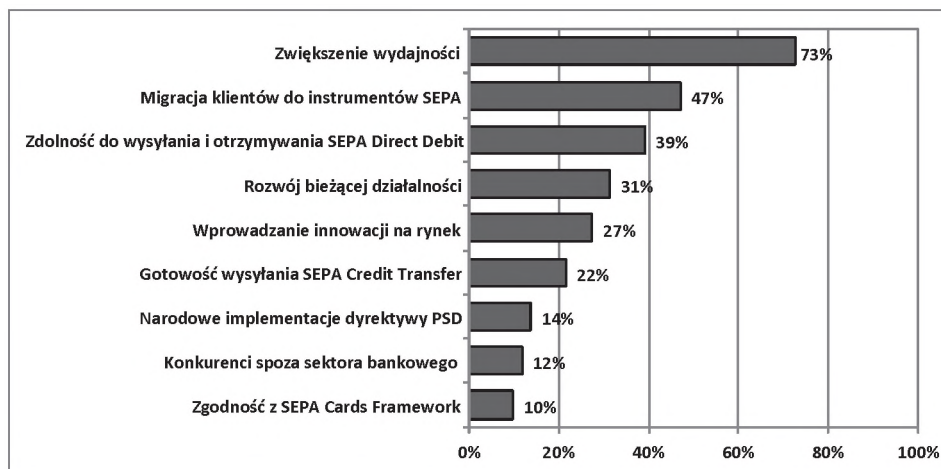
Wprowadzenie

Artykuł prezentuje wybrane wyniki badań ankietowych zrealizowanych dzięki współpracy Fraunhofer-Institute (Niemcy), firmy Equens SE (Holandia – największego europejskiego procesora transakcji płatniczych) oraz Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu. Badania stanowiły część ogólnoeuropejskiego projektu badawczego pt. *European Trend Survey – Banks and Future*. Jego celem było zbadanie wpływu zmian zachodzących na europejskim rynku płatniczym na funkcjonowanie sektora bankowego. Zostało ono skierowane do banków komercyjnych działających w Unii Europejskiej i umożliwiło uzyskanie próby 55 respondentów z 15 następujących krajów europejskich: Holandii, Niemiec, Wielkiej Brytanii, Austrii, Finlandii, Islandii, Szwecji, Belgii, Estonii, Węgier, Włoch, Luksemburga, Portugalii, Hiszpanii i Szwajcarii¹. Autorzy przygotowali kwestionariusz ankietowy i opracowali wyniki w zakresie problematyki innowacji płatniczych oraz dwóch europejskich programów integracyjnych: Jednolitego Obszaru Płatności w Euro (ang. *Single Euro Payment Area – SEPA*) oraz Dyrektywy o usługach płatniczych (ang. *Payment Services Directive – PSD*).

¹ D. Spath, C.-P. Praeg, G. Korge, B. Peeters, M. Polasik, K. Przenajkowska: *European Trend Survey – Banks & Future 2012. Trends and Developments in the European Payments Market*, Fraunhofer Verlag, 2012.

1. Wyzwania dla europejskich dostawców usług płatniczych

Respondenci zostali poproszeni o wskazanie głównych wyzwań dla rynku usług płatniczych w roku 2011. Zdecydowana większość z nich (rys. 1) za kluczowe wyzwanie uznała zwiększenie wydajności poprzez optymalizację kosztów oraz procesów (73% wskazań). Jednakże program SEPA także stwarza poważne wyzwania dla banków działających na rynku europejskim. Aż 47% respondentów wskazało, że jednym z głównych wyzwań jest migracja klientów do nowych instrumentów SEPA. Zwroć uwagę na ten problem wydaje się być naturalne, gdyż to właśnie zmiana przyzwyczajeń i zachowań klientów zabiera znacznie więcej czasu niż zamiana standardów po stronie banku². Sektor bankowy jest zatem zmuszony poświęcić nakłady na komunikację marketingową oraz edukację klientów, a proces ten będzie relatywnie powolny.



Rys. 1. Wyzwania dla rynku płatności

Źródło: *European Trend Survey – Banks & Future 2012...*; N = 51.

Trzecim głównym wyzwaniem było uzyskanie przez banki gotowości do wysyłania i otrzymywania Polecenia Zapłaty SEPA (SEPA Direct Debit – SDD). Wynika to z silnego zróżnicowania poszczególnych rynków europejskich ze względu na dotychczasowy sposób funkcjonowania polecenia zapłaty w systemach krajowych oraz zainteresowane nim klientów. Drugą kwestią jest brak odpowiedniego modelu biznesowego dla Polecenia Zapłaty SEPA w transakcjach transgranicznych. Natomiast osiągnięcie gotowości do obsługi SEPA Credit Transfer (SCT) budzi

² M. Polasik, J. Marzec, P. Fiszedler, J. Górka: *Modelowanie wykorzystania metod płatności detalicznych na rynku polskim*, „Materiały i Studia” 2012, nr 265, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2012, s. 91.

znacznie mniejsze obawy bankowców, co wynika ze skutecznego modelu biznesowego dla tego instrumentu. Najmniej problemów wiąże się z wdrażaniem SEPA Card Framework, co jest to związane z faktem, że migracja kart do mikroprocesorowego standardu EMV³ jest już bardzo zaawansowana i standard ten okazał się skutecznym narzędziem w ograniczaniu transakcji oszukańczych.

Z punktu widzenia europejskiego sektora bankowego (rys. 1) proces narodowych implementacji PSD⁴ nie jest postrzegany jako poważne wyzwanie, podobnie jak konieczność zmierzenia się z konkurentami spoza sektora bankowego, działającymi jako instytucje płatnicze powołane do życia w oparciu o PSD. Natomiast 31% respondentów uznało za kluczowe wyzwanie rozszerzanie działalności płatniczej na kolejne kraje, produkty lub funkcjonalności. Kolejne 28% respondentów wskazało na wprowadzenie innowacji płatniczych na rynek. Spośród trzech głównych wyzwań stojących przed europejskim rynkiem płatności detalicznych dwa dotyczą obszaru programu SEPA.

2. Skutki wdrażania programu SEPA i dyrektywy PSD

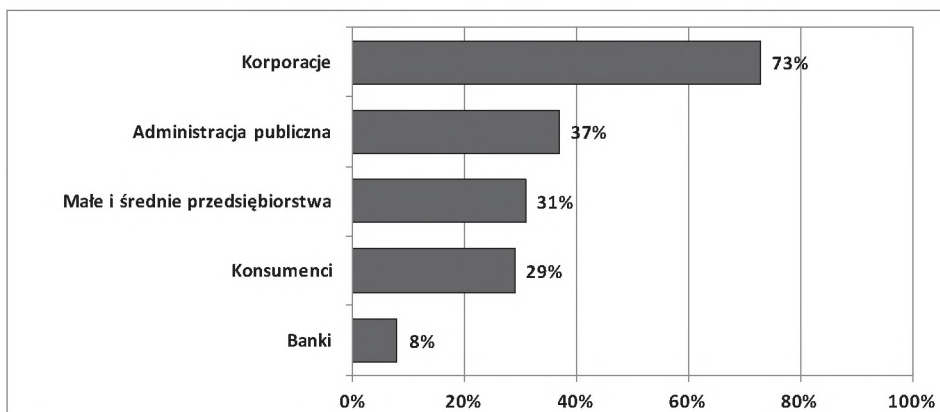
Uzyskane wyniki badań pozwoliły zidentyfikować grupy podmiotów, które odniosą największe korzyści z wdrożenia programu SEPA. Odpowiedzi respondentów (rys. 2) wyraźnie wskazują, że największymi beneficjentami SEPA będą duże korporacje. Fakt ten nie może dziwić, gdyż to właśnie ta grupa przedsiębiorstw najczęściej prowadzi działalność w skali międzynarodowej. Duże korporacje dokonują ogromnej liczby operacji transgranicznych, których obsługa z wykorzystaniem instrumentów SEPA będzie bardziej wydajna i znacznie tańsza. Instrumenty SEPA ułatwią także bezpośrednie transgraniczne rozliczenia z klientami z różnych krajów, które dotychczas często były dokonywane za pośrednictwem lokalnych spółek córek.

W przypadku pozostałych grup podmiotów opinie o odniesieniu przez nie korzyści z programu SEPA są znacznie bardziej podzielone (rys. 2). Na korzyści dla sektora publicznego i administracji wskazało 37% respondentów. Można sądzić, że korzyści te wystąpią głównie w państwach, w których krajowe systemy płatnicze były niewystarczająco wydajne i wdrożenie SEPA Credit Transfer stanowi zmianę jakościową, gdyż dla sektora publicznego transgraniczne transakcje detaliczne nie stanowią ważnego obszaru działalności. Małe i średnie przedsiębiorstwa oraz konsumenci odniosą zdaniem respondentów zbliżone korzyści z wdrożenia SEPA. Generalnie podmioty te mają znacznie mniejsze potrzeby w zakresie transakcji

³ M. Ward: *EMV card payments – An update*, „Information Security Technical Report” 2006, Vol. 11, No. 2, s. 89-92.

⁴ Dyrektywa 2007/64/WE Parlamentu i Rady z 13 listopada 2007 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego (w skrócie: Dyrektywa o usługach płatniczych, ang. *Payment Services Directive*).

transgranicznych niż duże korporacje. Niemniej należy pamiętać, że z punktu widzenia konsumenta, który wykonuje wiele transakcji transgranicznych, indywidualne korzyści ze stosowania SEPA Credit Transfer i radykalnego obniżenia opłat są wysokie.



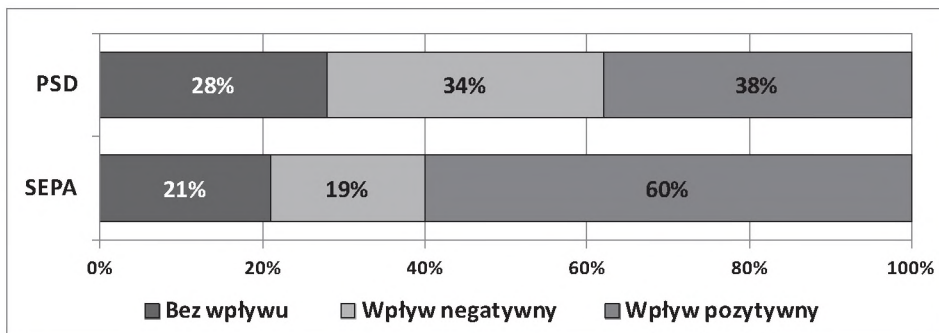
Rys. 2. Instytucje, które w największym stopniu skorzystają na wdrożeniu SEPA

Źródło: *European Trend Survey – Banks and Future 2012...*; N = 52.

Ważnym rezultatem badań jest stwierdzenie, że banki zostały wskazane jako podmioty, które w najmniejszym stopniu korzystają z programu SEPA (rys. 2). Podjęcie programu SEPA zostało na sektorze bankowym niejako wymuszone przez Komisję Europejską, która naciskała, aby późniejsza samoregulacja miała prokonsumencki charakter⁵. Możliwe jest także, że na etapie projektowania banki nie doceniły skali zmian oraz wysokości kosztów związanych z wdrożeniem SEPA.

Okazało się jednak, że SEPA może mieć pozytywny wpływ na konkurencyjność banków (rys. 3), o czym przekonanych było 60% respondentów. Wprawdzie 19% respondentów uznało, że wpływ ten może być negatywny, a 21% że program SEPA nie będzie miał wpływu na konkurencyjność banków, jednak wydaje się, że dominujące jest oczekiwanie pozytywnych rezultatów programu. Jest to uzasadnione zwłaszcza w zakresie SCT, w przypadku którego nastąpił ogromny skok jakościowy w zakresie wydajności obsługi płatności transgranicznych i standaryzacja na skalę europejską. Z kolei w przypadku SEPA Cards Framework nastąpiło znaczące podniesienie poziomu bezpieczeństwa kart płatniczych. Zatem oczekiwanie, że SEPA przyczyni się do poprawy konkurencyjności europejskiego sektora bankowego, wydaje się uzasadnione.

⁵ *Making SEPA a Reality. Implementing the Single Euro Payments Area*, European Payment Council, Doc: EPC066-06, Brussels, 28 czerwiec 2006.



Rys. 3. Wpływ integracyjnych programów paneuropejskich na konkurencyjność banków

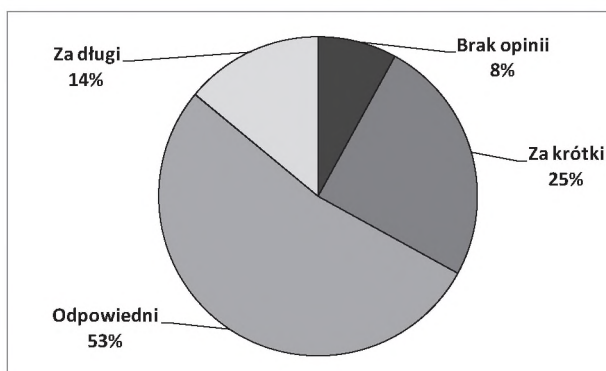
Źródło: *European Trend Survey – Banks and Future 2012...*; N = 52.

Opinie odnośnie do wpływu PSD na konkurencyjność europejskich banków są zdecydowanie bardziej podzielone (rys. 3). Zaledwie 38% respondentów uważało, że wpływ ten będzie pozytywny, a jedynie nieco mniej (34%), że będzie on negatywny. Zdaniem aż 28% respondentów PSD nie będzie miało bezpośredniego wpływu na konkurencyjność banków. Wyniki te nie mogą dziwić, gdyż PSD od początku miała prokonsumencki charakter, czego wyrazem jest wprowadzenie przez dyrektywę nowych wymogów dla banków i dodatkowych uprawnień dla klientów. Ponadto PSD ułatwia instytucjom niebankowym konkurowanie z bankami w obszarze płatności detalicznych. Z kolei pozytywny wpływ dyrektywy na sektor bankowy wynika przede wszystkim z faktu, że stanowi ona miłowy krok w dziedzinie wspólnego europejskiego rynku usług płatniczych.

3. Nowe regulacje w zakresie daty końcowej i MIF dla programu SEPA

Zgodnie z pierwotnymi założeniami programu SEPA miał on być w pełni wdrożony do końca 2010 roku. Jednakże w przypadku poszczególnych rynków i instytucji wystąpiły wieloletnie opóźnienia w migracji do instrumentów SEPA. Jedną z przyczyn tych opóźnień był fakt, że ze względu na samoregulacyjny charakter SEPA nie wprowadzono bezpośrednich sankcji w przypadku niezrealizowania przez bank wymagań w wyznaczonym czasie. Z drugiej strony wiele banków nie widziało dostatecznych korzyści z wdrażania tego programu. Jedynie w przypadku SCF występowała pośrednia sankcja w postaci *liability shift*, zgodnie z którą koszty transakcji oszukańczych kartami ponosił ten podmiot, który nie wdrożył SCF, tj. wydawca karty, właściciel terminala POS lub właściciel bankomatu. Jednakże opóźnienia w programie SEPA sprawiły, że pozytywne efekty tego programu w wielu obszarach nie mogły być osiągnięte, gdyż niewystarczająca liczba instytucji przyjęła standardy wymiany komunikatów płatniczych. W związku z tym została

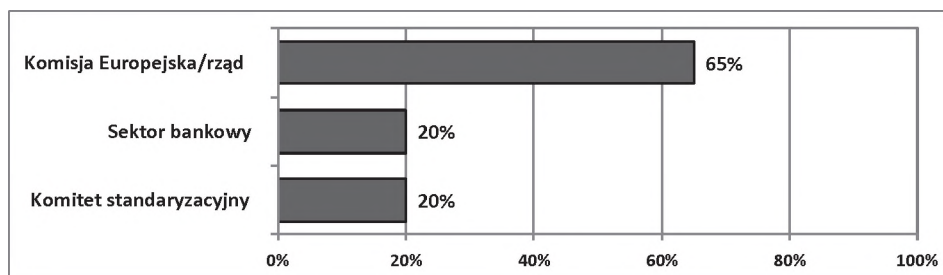
przygotowana przez Komisję Europejską nowa regulacja nr 260/2012 z 14 marca 2012 roku. Zgodnie z tą regulacją wprowadzono datę końcową pełnej migracji do standardów SEPA, określoną na luty 2014 r. dla krajów strefy euro i październik 2016 roku dla krajów spoza strefy euro, a także szereg technicznych i biznesowych wymogów dla SCT i SDD.



Rys. 4. Ocena trafności wyboru ram czasowych dla daty końcowej wdrażania SEPA

Źródło: *European Trend Survey – Banks and Future 2012...*; N = 49.

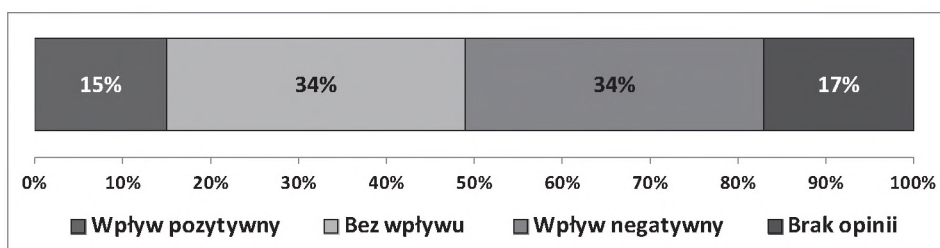
Respondenci zostali poproszeni o ocenę, czy horyzonty czasowe przyjęte w regulacji są adekwatne do sytuacji rynkowej i możliwości sektora bankowego. Większość przedstawicieli banków (53%) uznała (rys. 4), że te ramy czasowe są właściwe 25% obawiało się, że są one za krótkie, w związku z czym mogą być niewykonalne. Z kolei 14% respondentów uznało, że daty końcowe są zbyt odległe, a 8% nie miało zdania w tej kwestii. Wyniki te świadczą o tym, że proponowane daty końcowe dla programu SEPA są ambitne, lecz realistyczne i powinny przyczynić się do pozytywnych efektów całego programu.



Rys. 5. Podmiot, który powinien opracować i wprowadzić regulację

Źródło: *European Trend Survey – Banks and Future 2012...*; N = 49.

Większość przedstawicieli sektora bankowego (65%) zgadza się na narzucenie standaryzacji i dat końcowych SEPA poprzez regulację Komisji Europejskiej (rys. 5). Zaledwie 20% respondentów sugerowało zastosowanie samoregulacji sektora bankowego, a taki sam odsetek widział celowość wykorzystania powołanego w tym celu komitetu standaryzacyjnego, w którym udział wzięłyby banki, konsumenci i dostawcy usług płatniczych. Wyniki te świadczą o pewnym sceptycyzmie odnośnie do skuteczności samoregulacji sektora bankowego, przynajmniej w zakresie egzekwowania ustalonych standardów i dotrzymania przyjętych terminów ich wprowadzenia.



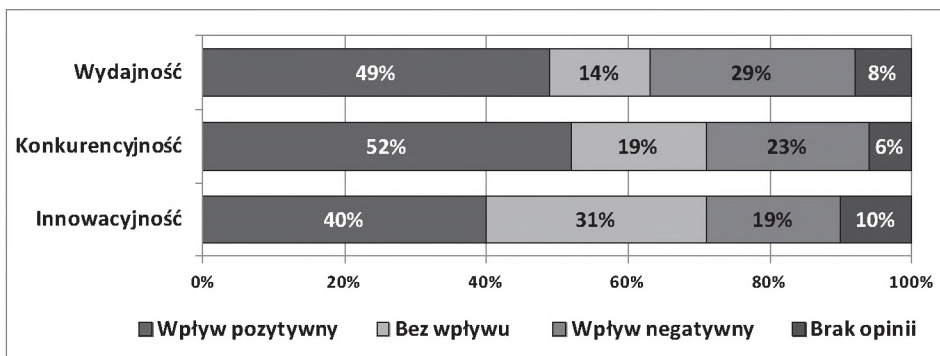
Rys. 6. Wpływ zakazu stosowania Multilateral Interchange Fee dla Polecenia Zapłaty SEPA na ofertowanie tej usługi

Źródło: *European Trend Survey – Banks and Future 2012...*; N = 47.

Kolejne pytanie (rys. 6) dotyczyło kwestii wpływu zakazu, w ramach Regulacji nr 260/2012, stosowania Multilateral Interchange Fee (MIF) dla Polecenia Zapłaty na wykorzystanie tego instrumentu. Wydaje się, że zakaz stosowania MIF będzie miał raczej negatywny wpływ (34% wskazań) lub nie wpłynie na rynek SDD (34% wskazań). Zaledwie 15% respondentów sądziło, że wpływ tej regulacji może być pozytywny. Wynika to z faktu, że główną barierą dla rozwoju SDD jest brak właściwego modelu biznesowego w związku z czym zakaz stosowania MIF nie może rozwiązać tego problemu, raczej go pogłębi.

Respondenci dokonali oceny wpływu Regulacji nr 260/2012 na europejski rynek płatności ze względu na 3 kluczowe kryteria: efektywność, konkurencyjność oraz innowacyjność (rys. 7). Regulacja powinna mieć najkorzystniejszy wpływ na konkurencyjność instrumentów płatniczych działających na obszarze UE w stosunku do instytucji spoza tego obszaru (52% wskazań na wpływ pozytywny i 23% na wpływ negatywny). Nieco gorzej oceniono wpływ regulacji na efektywność, czyli jednostkowy koszt transakcji płatniczej, jednak oczekiwanie wpływu pozytywnego (49% odpowiedzi) przeważało nad oczekiwaniem wpływu negatywnego (29%). Relatywnie najmniejszy wpływ regulacja może wyrzucić na innowacyjność mierzoną liczbą nowych rozwiązań płatniczych. 31% respondentów uważało, że taki wpływ w ogóle nie wystąpi, ale 40%, że będzie on pozytywny. Generalnie należy

uznać, że regulacja jest przez respondentów oceniana jako korzystna dla rynku usług płatniczych.



Rys. 7. Wpływ proponowanej regulacji na europejski rynek płatności

Źródło: *European Trend Survey – Banks and Future 2012...*; N = 48-49.

Podsumowanie

Wyniki badań pozwoliły sformułować wiele wskazówek dla dostawców usług płatniczych działających w Europie. Wdrożenie programu SEPA wciąż stanowi jedno ze strategicznych wyzwań dla banków, zwłaszcza w okresie kryzysu finansowego. Największe korzyści z migracji do SEPA powinny osiągnąć duże korporacje, ponieważ będą miały możliwość zintegrowania swoich działań płatniczych w wielu krajach. Zyskają one także na rosnącej konkurencji między bankami na rynku europejskim. Natomiast banki zostały zidentyfikowane jako instytucje, które bezpośrednio w niewielkim stopniu skorzystają z wdrożenia SEPA. Jednak SEPA powinna mieć raczej pozytywny wpływ na konkurencyjność banków w Unii Europejskiej. Większość bankowców sądzi, że ramy czasowe wyznaczone przez regulację Komisji Europejskiej nr 206/2012 dla SEPA Credit Transfer i SEPA Debit Transfer są odpowiednie. Wpływ tej regulacji na europejski rynek płatności w odniesieniu do wydajności i konkurencyjności banków jest postrzegany raczej jako pozytywny. Występuje jednak niepewność co do jej wpływu na zdolność do wprowadzania innowacji w zakresie usług płatniczych.

Badania empiryczne zostały zrealizowane w ramach międzynarodowego projektu pt. *Banks and Future 2012. Survey on the European Payments Market* we współpracy z Fraunhofer-Institute for Industrial Engineering IAO (Niemcy) oraz europejskim procesorem płatności Equens SE (Holandia) w oparciu o umowę o współpracy z Uniwersytetem Mikołaja Kopernika w Toruniu (10 sierpnia 2011 r.). Praca była

także finansowana ze środków grantu Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu nr 1188-E (2012).

Literatura

1. Dyrektywa 2007/64/WE Parlamentu i Rady z 13 listopada 2007 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego.
2. *Making SEPA a Reality. Implementing the Single Euro Payments Area*, European Payment Council, Doc: EPC066-06, Brussels, 28 czerwiec 2006.
3. Polasik M., Marzec J., Fiszeder P., Górka J.: *Modelowanie wykorzystania metod płatności detalicznych na rynku polskim*, „Materiały i Studia” 2012, nr 265, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2012.
4. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 260/2012 z dnia 14 marca 2012 r. ustanawiające wymogi techniczne i handlowe w odniesieniu do poleceń przelewu i poleceń zapłaty w euro.
5. Spath D., Praeg C.-P., Korge G., Peeters B., Polasik M., Przenajkowska K.: *European Trend Survey – Banks and Future 2012. Trends and Developments in the European Payments Market*, Fraunhofer Verlag, 2012.
6. Ward M.: *EMV card payments – An update*, „Information Security Technical Report” 2006, Vol. 11, No. 2.

INTEGRATION PROCESSES ON THE EUROPEAN PAYMENT SERVICES MARKET IN THE LIGHT OF EMPIRICAL RESEARCH

Summary

The paper presents the results of a survey research concerning the development of payment services market. The survey was carried out among 15 European countries. It was showed that SEPA program implementation is an important challenge for European banking sector. The effects of the SEPA and Payment Services Directive implementation were also evaluated. The main beneficiaries of the payment market integration processes were identified. The paper also presents the reasons for introducing new regulations of the SEPA End Date as well as expected impact of this regulation on the competitiveness of European payment services market.

Translated by Ewa Starogarska