

# Łukasz Zakonnik

---

## Analiza obaw związanych z płatnościami zbliżeniowymi w Polsce na podstawie badań młodzieży akademickiej

---

Ekonomiczne Problemy Usług nr 87, 603-612

---

2012

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](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

ŁUKASZ ZAKONNIK

Uniwersytet Łódzki

## ANALIZA OBAW ZWIĄZANYCH Z PŁATNOŚCIAMI ZBLIŻENIOWYMI W POLSCE NA PODSTAWIE BADAŃ MŁODZIEŻY AKADEMICKIEJ

### Wprowadzenie

Płatności zbliżeniowe w Polsce w okresie ostatnich kilku miesięcy przeżywały prawdziwą falę zainteresowania. W telewizji czy też w innych środkach masowego przekazu pojawiały się serie reklam, komentarzy oraz „testów” dotyczących omawianego typu płatności. Zainteresowanie to było spowodowane szerokim projektem wprowadzenia do kieszeni polskiego klienta kart płatniczych umożliwiających płatności zbliżeniowe<sup>1</sup>. W tym miejscu należy zaznaczyć, że bardzo często utożsamia się obecnie możliwość dokonania płatności zbliżeniowej z wykorzystaniem do tej czynności karty płatniczej (co tak naprawdę – w celu uproszczenia analizy zjawiska – czyni w tym artykule sam autor), jednak dokonywanie płatności czy quasi-płatności zbliżeniowej nie jest czymś zupełnie nowym ani ściśle związanym z kartami płatniczymi. Już od kilku lat rozważany temat przewijał się w związku z próbami wprowadzania kart miejskich, płatności mobilnych oraz mikropłatności (tudzież kombinacji wszystkich tych zagadnień)<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Według danych szacunkowych zawartych na stronie NBP, na rynku funkcjonuje 7,6 mln kart zbliżeniowych (dane na koniec III kwartału 2011 roku) - zanotowano więc (przez okres pół roku) wzrost o około 45% – zob.: NBP, Departament Systemu Płatniczego, *Informacje o kartach płatniczych III kwartał 2011 r.*, Warszawa 2011, s. 12–13, [www.nbp.pl](http://www.nbp.pl)

<sup>2</sup> Por. np.: Ł. Zakonnik, *Karty miejskie w Polsce jako etap w rozwoju płatności bezgotówkowych opiewających na niskie kwoty*, w: *Studia i Materiały Polskiego Stowarzyszenia Zarządzania Wiedzą*, red. W. Bojar, PSZW 2010, nr 29, s. 167–178.

## 1. Potencjalne korzyści związane z posiadaniem kart płatniczych umożliwiających dokonywanie płatności zbliżeniowych

Jakie są zalety – z punktu widzenia klienta banku – wynikające z posiadania karty płatniczej umożliwiającej dokonywanie płatności zbliżeniowych? Jak można do użytkowania wspomnianego typu karty nakłonić klienta? Pytania powyższe wydają się obecnie bardzo istotne. Lista potencjalnych zalet – celowo dość subiektywna i wynikająca z haseł pojawiających się w szeroko rozumianych materiałach reklamowych przedstawianych przez organizacje promujące karty<sup>3</sup> – może prezentować się tak, jak pokazano to poniżej.

- Oszczędność czasu, która wynika z braku konieczności autoryzowania płatności poprzez podawanie numeru PIN karty (pod pewnymi warunkami).
- Wygoda (i oczywiście także oszczędność czasu), która wynika z braku konieczności wkładania karty do terminalu (także pod pewnymi warunkami).
- Podniesienie poziomu bezpieczeństwa, co wynika z braku konieczności podawania karty sprzedawcy (a tym samym teoretyczne uniemożliwienie nieuczciwego wykorzystania informacji zawartych na karcie).
- Możliwość integracji w jednym rozwiązaniu kilku funkcjonalności (np. karta płatnicza i karta miejska).
- Bycie „modnym”, bycie na bieżąco z nowościami.

## 2. Potencjalne obawy związane z posiadaniem kart płatniczych umożliwiających dokonywanie płatności zbliżeniowych

Skoro istnieją tak atrakcyjne zalety związane z korzystaniem z kart zbliżeniowych, to czy są – a jeśli tak, to jakie – wady lub sytuacje problemowe związane z analizowanym tematem? Lista zamieszczona poniżej przedstawia potencjalne sytuacje problemowe wraz z próbą ich typowej kontrargumentacji z punktu widzenia aspektów technicznych czy regulacji organizacyjno-prawnych.

- Luki w bezpieczeństwie umożliwiające dokonanie kradzieży środków pieniężnych związanych z kartą. Brak konieczności podawania numeru PIN może teoretycznie spowodować, że w wyniku przystawienia do karty od-

---

<sup>3</sup> Oczywiście pisząc o głównych organizacjach, bierze się pod uwagę dwie: VISA i MasterCard. Niemniej ze względu, że to banki emitują karty z funkcjonalnością płatności zbliżeniowej, warto zwrócić uwagę na fakt, że na koniec III kwartału 2011 r. tylko 5 banków (PKO BP, Bank Pekao, ING Bank Śląski, BZ WBK i Citi Handlowy) było odpowiedzialnych za wydanie klientom aż 86% kart analizowanego typu (co jednak zapewne będzie ulegać dynamicznym zmianom) – zob.: M. Sadrak, *Karty zbliżeniowe w co czwartym portfelu*, Open Finance, 25.10.2011, [www.forbs.pl](http://www.forbs.pl)

- powiedniego terminalu będzie możliwe pobranie pewnej ilości pieniędzy zupełnie bez wiedzy właściciela karty (ewentualnie w momencie kradzieży złodziej może pobrać z karty praktycznie wszystkie dostępne środki pieniężne, zanim właściciel zauważy utratę karty). Zagrożenie to, choć teoretycznie możliwe, nie powinno być dla klienta dotkliwe (jeśli w ogóle wystąpi), a to z kilku powodów. Po pierwsze, istnieją górne limity transakcji, do których można dokonywać płatności bez podawania numeru PIN. Po drugie, istnieje możliwość ustalenia ilości następujących po sobie operacji, które można dokonać bez podawania numeru PIN (a więc w obydwu przypadkach straty powinny być niewielkie). Po trzecie, odległość między kartą a terminalem płatniczym musi być stosunkowo mała – rzędu najwyżej kilku centymetrów. Po czwarte, terminal przed dopuszczeniem do użytku powinien być autoryzowany w odpowiedniej organizacji płatniczej, a w związku z tym istnieje możliwość zidentyfikowania i zablokowania takiego urządzenia. Po piąte, istniejące regulacje prawne zakładają odpowiedzialność klienta tylko do pewnej sumy utraconych środków pieniężnych.
- Wielokrotne pobranie płatności za ten sam towar. Lęk przed opisaną sytuacją bazuje na założeniach wymienionych w punkcie powyżej. Zaznaczyć jednak należy, że nie mamy tu do czynienia z kradzieżą, ale z błędem – właściciel karty może niechcący kilkakrotnie zbliżyć kartę do terminalu płatniczego (a tym samym dokonać płatności). Tak postawiony problem jest w dużej mierze wyolbrzymiony. Po pierwsze, terminal płatniczy jest tak zaprogramowany, aby obsłużyć konkretną płatność (czyli płacimy „za towar”, a nie za „zbliżenie” karty). Po drugie, użytkownik jest zazwyczaj informowany dźwiękowo o dokonaniu transakcji. Po trzecie, istnieją procedury pozwalające na odzyskanie pieniędzy, jeżeli płatność została pobrana przez pomyłkę.
  - Utrata anonimowości, śledzenie preferencji użytkownika. Niekiedy jako potencjalną wadę korzystania z płatności zbliżeniowych uważa się możliwość instalowania np. w ościeżnicach specjalnych skanerów mających rejestrować wchodzących do pomieszczeń i wychodzących. W ten sposób uzyskane informacje miałyby służyć do zbierania preferencji klientów (instalacja w sklepach) czy wręcz do inwigilowania obywateli (jeśli dane takie zbierają instytucje państwowe). Trudno polemizować z tak przedstawionymi zarzutami, niemniej wydaje się oczywiste, że tego typu działania prędzej czy później zostałyby wychwycone i doprowadziłyby do kompromitacji odpowiedzialnych za to instytucji. Osoby skrajnie nieufne mogą skorzystać z propozycji używania prostych pokrowców na karty, które uniemożliwiają niepożądaną komunikację.

### 3. Próba weryfikacji potencjalnych zagrożeń związanych z posiadaniem kart płatniczych umożliwiających dokonywanie płatności zbliżeniowych

Przedstawione w punkcie powyżej potencjalne zagrożenia wynikają w dużej mierze z rozważań czysto teoretycznych. Powstaje pytanie, do jakiego stopnia te potencjalne zagrożenia mogą zniechęcić nowych klientów do korzystania z płatności zbliżeniowych<sup>4</sup>. Co więcej, należałoby sprawdzić, w jakim stopniu klienci zdają sobie sprawę z możliwości uniknięcia kłopotów (czy mają np. podstawową wiedzę techniczną w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa w płatnościach zbliżeniowych). W końcu interesujące wydaje się sprawdzenie, jakie jest ogólne nastawienie klientów – przynajmniej z punktu widzenia klienta w Polsce – do tych nowoczesnych metod dokonywania płatności.

### 4. Badania – założenia, sposób realizacji

W celu uzyskania odpowiedzi przynajmniej na część pytań zadanych w punkcie powyżej autor zdecydował się przeprowadzić badania ankietowe (ankieta internetowa) na dostępnej mu grupie młodzieży akademickiej. Badania zostały zrealizowane na dwóch wydziałach Uniwersytetu Łódzkiego w grudniu 2011 roku. Grupa studentów została dobrana losowo. Nie wszyscy badani zdecydowali się wypełnić ankietę, w związku z czym ostatecznie otrzymano 160 odpowiedzi. Oczywiście tak zrealizowane badania powodują, że uzyskane wyniki nie mogą być bazą do wyciągania wniosków ogólnych, stanowią jednak – według autora – ciekawe źródło opinii na temat odbioru płatności zbliżeniowych przez grupę osób w wieku około 19-24 lat, która to grupa stanowi bez wątpienia atrakcyjny wycinek społeczeństwa z punktu widzenia działalności banków<sup>5</sup>.

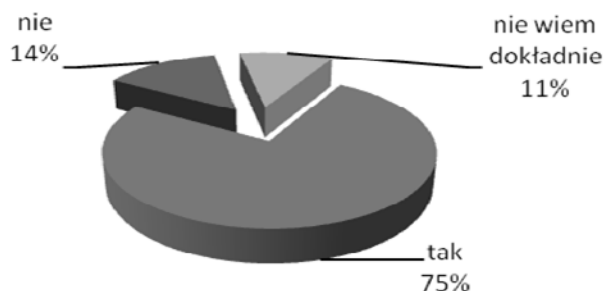
---

<sup>4</sup> Warto zauważyć, że na podstawie badań przeprowadzonych wśród banków i tak największy wpływ na upowszechnienie płatności zbliżeniowych ma mieć fakt wydawania kart zbliżeniowych wszystkim klientom jako podstawowych kart do ROR (74% udzielonych odpowiedzi), a dopiero później znaczenie ma mieć zainteresowanie klientów tą formą płatności (53% udzielonych odpowiedzi) – zob.: Polasik Research, *Polski rynek płatności zbliżeniowych – rok 2011*, Wydawnictwo Transakcyjność – Innowacje, Raport badawczy, Wrzesień 2011, s. 16, [www.polasik-research.pl](http://www.polasik-research.pl)

<sup>5</sup> Osoby zaczynające pracę, często stojące przed wyborem odpowiedniego konta osobistego (a tym samym karty płatniczej). Osoby chętne do sprawdzenia produktów innowacyjnych, niebojące się nowych możliwości i technicznych aspektów użytkowania produktów bankowych.

## 5. Badania – wyniki

Ze względu na ograniczone ramy tego artykułu przedstawione zostaną w tym miejscu tylko najbardziej interesujące wyniki uzyskane w badaniach. Na pierwszym z wykresów pokazano wszystkie uzyskane odpowiedzi. Na pozostałych wykresach przedstawiano generalnie tylko odpowiedzi osób, które zadeklarowały znajomość terminu płatności zbliżeniowe.



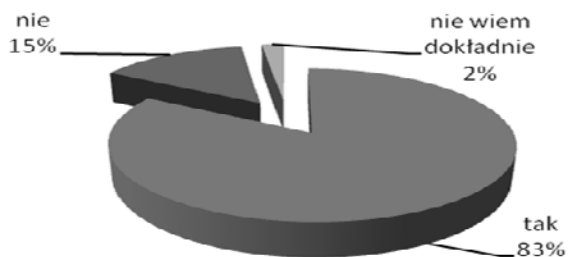
Rys. 1. Odpowiedzi na pytanie ankiety – Czy wie Pan/Pani, czym jest płatnicza karta zbliżeniowa?

Źródło: opracowanie własne.



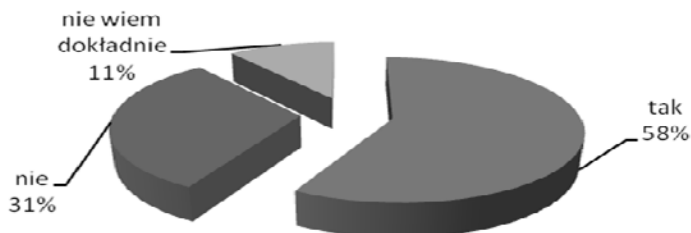
Rys. 2. Odpowiedzi na pytanie ankiety — Czy wie Pan/Pani, w jaki sposób można dokonywać płatności kartą zbliżeniową?

Źródło: opracowanie własne.



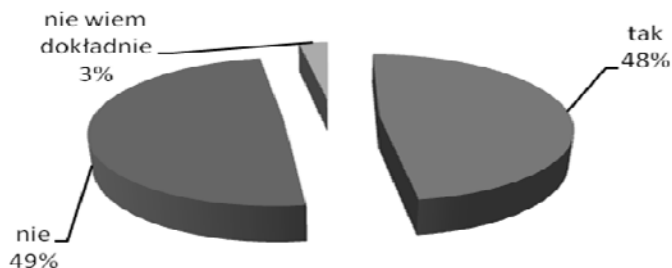
Rys. 3. Odpowiedzi na pytanie ankiety – Czy wie Pan/Pani o możliwości płatności kartą zbliżeniową bez podawania numeru PIN karty?

Źródło: opracowanie własne.



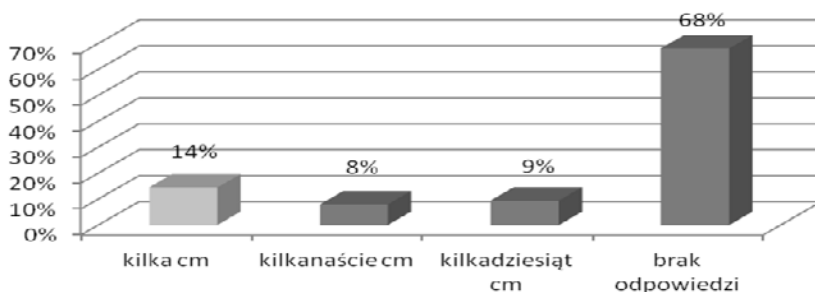
Rys. 4. Odpowiedzi na pytanie ankiety – Czy wie Pan/Pani, że istnieje górna granica kwoty, dla której nie jest wymagane podawanie numeru PIN karty w celu dokonania płatności?

Źródło: opracowanie własne.



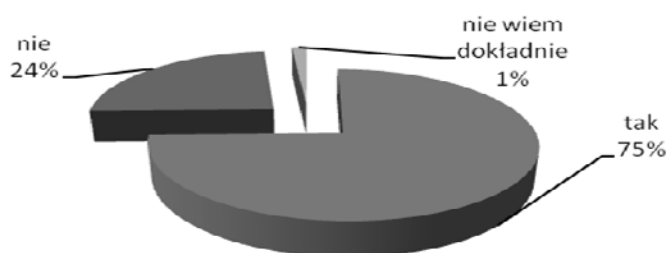
Rys. 5. Odpowiedzi na pytanie ankiety – Czy wie Pan/Pani, że istnieją możliwości podawania limitów dotyczących liczby dziennych transakcji dokonywanych bez podawania numeru PIN karty?

Źródło: opracowanie własne.



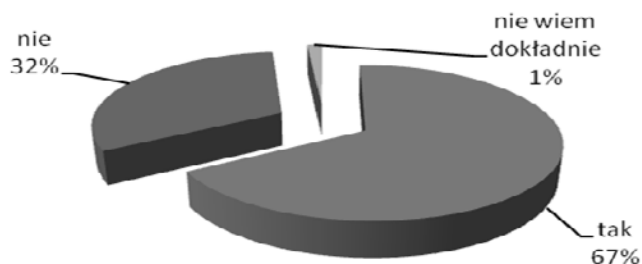
Rys. 6. Odpowiedzi na pytanie ankiety – Czy wie Pan/Pani, jaka może być maksymalna odległość karty od terminalu płatniczego, aby operacja pobrania pieniędzy nastąpiła (jeśli tak, proszę napisać, ile ona mniej więcej wynosi)?

Źródło: opracowanie własne.



Rys. 7. Odpowiedzi na pytanie ankiety – Czy brak konieczności podawania numeru PIN karty w celu autoryzowania przynajmniej niektórych operacji płatniczych wydaje się Panu/Pani potencjalnie niebezpieczny?

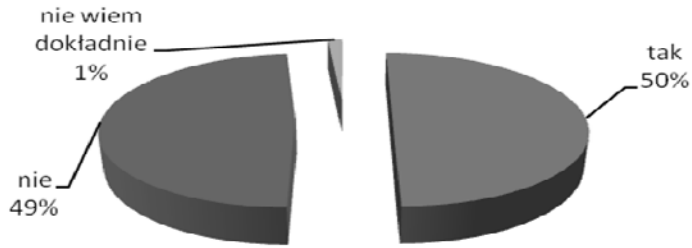
Źródło: opracowanie własne.



Rys. 8. Odpowiedzi na pytanie ankiety – Czy obawia się Pan/Pani wyłudzenia pieniędzy poprzez zbliżenie przez złodzieja odpowiedniego terminala płatniczego do państwa karty?

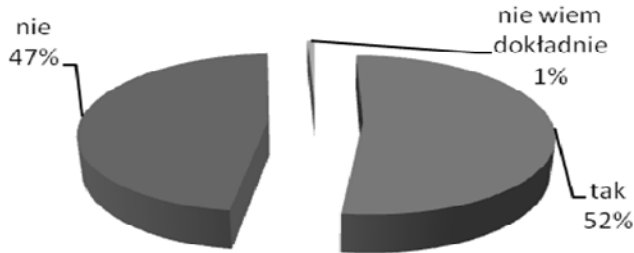
Źródło: opracowanie własne.





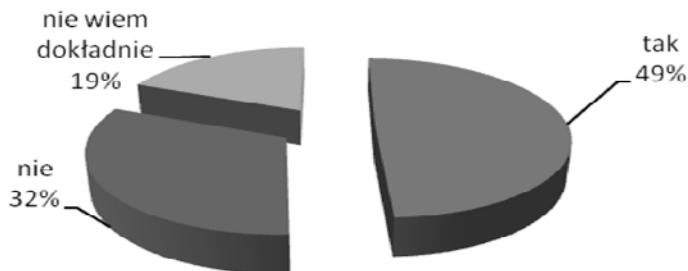
Rys. 9. Odpowiedzi na pytanie ankiety – Czy obawia się Pan/Pani możliwości zbierania przy pomocy karty zbliżeniowej informacji o Panu/Pani zachowaniach/upodobaniach?

Źródło: opracowanie własne.



Rys. 10. Odpowiedzi na pytanie ankiety – Czy uważa Pan/Pani, że możliwe byłoby odczytanie danych z karty, zanim trafiłaby w Pana/Pani ręce (np. przez nieuczciwego kuriera poczty)?

Źródło: opracowanie własne.



Rys. 11. Odpowiedzi na pytanie ankiety – Jeżeli nie ma Pan/Pani jeszcze karty zbliżeniowej, to czy chciałby Pan/Pani taką posiadać?

Źródło: opracowanie własne.

## **Podsumowanie**

Na podstawie przedstawionego materiału widać, że generalnie deklarowana znajomość zagadnienia przez respondentów jest dość wysoka (rysunek 1)<sup>6</sup>. Dodatkowo kolejne dwa rysunki (2 i 3) wskazują na duże poczucie pewności ankietowanych co do tego, jak posługiwać się kartami umożliwiającymi dokonywanie płatności zbliżeniowych. Niestety, bardziej szczegółowe pytania zahaczające o naturę techniczną analizowanego rodzaju płatności pokazują, że potencjalne niebezpieczeństwa związane z użytkowaniem kart zbliżeniowych często nie będą mogły być odrzucone lub chociażby właściwie ocenione przez użytkownika. O ile jeszcze większość respondentów wie, że istnieje pewien limit, do którego można dokonać płatności bez podania numeru PIN karty (rysunek 4), o tyle mniej niż połowa udzielających odpowiedzi wiedziała, że istnieje także limit ilości operacji, które bez podania numeru PIN można przeprowadzić (rysunek 5). Wyjątkowo niska jest świadomość respondentów co do technicznych możliwości odczytania danych z karty (jaka może być maksymalna odległość między terminalem a kartą, aby dokonać transmisji danych – rysunek 6). W związku z powyższym nie dziwi specjalnie fakt wykazywania przez 3/4 badanych dużej obawy o zasady autoryzacji (a raczej jej braku) transakcji (rysunek 7) oraz wyolbrzymienie obawy związanej z możliwością nieuczciwego pobrania pieniędzy z karty (na co wskazała 1/3 respondentów – rysunek 8). Natomiast badani chyba nie do końca są przekonani co do utarty własnej prywatności związanej z użytkowaniem kart zbliżeniowych (odpowiednio rysunek 9 i 10). W celu dokonania krótkiej, podsumowującej oceny należy uznać, że płatności zbliżeniowe w Polsce (z punktu widzenia analizowanej grupy społecznej) powinny raczej liczyć na akceptację użytkowników. Niemniej należy podkreślić, że blisko 1/3 badanych nie chciałaby widzieć we własnym portfelu karty umożliwiającej dokonywanie płatności zbliżeniowych (rysunek 11) – a to powinno być ostrzeżeniem dla instytucji planujących wprowadzanie analizowanego rozwiązania.

---

<sup>6</sup> Według badań organizacji VISA Europe na koniec 2011 roku 31% osób korzystających w Polsce z usług bankowych słyszało i kojarzy termin płatności zbliżeniowe (co stanowi wzrost o około 40% w okresie pół roku) – wynik podany za [www.pap.pl](http://www.pap.pl)

**Literatura**

1. NBP, Departament Systemu Płatniczego, *Informacje o kartach płatniczych III kwartał 2011 r.*, Warszawa 2011, [www.nbp.pl](http://www.nbp.pl)
2. Polasik Research, *Polski rynek płatności zbliżeniowych – rok 2011*, Wydawnictwo Transakcyjność – Innowacje, Raport badawczy, Wrzesień 2011 r., [www.polasik-research.pl](http://www.polasik-research.pl)
3. Sadrak M., *Karty zbliżeniowe w co czwartym portfelu*, Open Finance, 25.10.2011, [www.forbs.pl](http://www.forbs.pl).
4. Zakonnik Ł., *Karty miejskie w Polsce jako etap w rozwoju płatności bezgotówkowych opiewających na niskie kwoty*, w: *Studia i Materiały Polskiego Stowarzyszenia Zarządzania Wiedzą*, red. W. Bojar, PSZW, Bydgoszcz 2010, nr 29.
5. [www.pap.pl](http://www.pap.pl)

**ANALYSIS OF CONCERNS ASSOCIATED WITH CONTACTLESS  
PAYMENTS IN POLAND - YOUTH ACADEMIC RESEARCH****Summary**

In this article the author presents the study of students in terms of analysis of potential concern regarding the acceptance of contactless payments in Poland.

*Translated by Łukasz Zakonnik*