

**Dorota Ślazińska-Kluczek<sup>1</sup>**  
**Klaudia Gawryszewska<sup>2</sup>**

## KONSUMENT NA RYNKU PŁATNOŚCI W POLSCE – PREFEROWANE METODY PŁATNOŚCI

DOI: 10.26399/meip.2(73).2022.12/d.slazynska-kluczek/k.gawryszewska

### WSTĘP

Dynamiczny rozwój nowych technologii płatniczych wzbudza zainteresowanie innowacyjnymi metodami płatności. Rynek płatniczy rozwija się w szybkim tempie. Banki, a także inne podmioty oferujące rozwiązania płatnicze dostosowują usługi do potrzeb klienta. W celu przyciągnięcia usługobiorców podążają za nowymi technologiami. Potrzeby klientów wzrastają wraz z rozwijającym się rynkiem płatniczym i aby je zaspokoić, niezbędne jest oferowanie produktów i usług dostosowanych do danej grupy odbiorców. W tym niewątpliwie mogą pomóc nowoczesne metody płatności. Należy przy tym pamiętać, że usługi płatnicze mogą być świadczone tylko przez dostawców usług płatniczych, zatem krąg podmiotów je oferujących jest ściśle określony poprzez regulacje prawne. Podmioty te muszą spełniać określone wymagania i podlegają nadzorowi. Ponadto istnieje zdefiniowany katalog usług, które mogą być świadczone w odniesieniu do płatności. Zatem każde nowe rozwiązanie musi mieścić się w granicy wyznaczonej regulacjami. Rynek płatniczy ma zatem określone ramy, w których może się rozwijać, a oferowane rozwiązania nie mogą odbiegać od narzuconych prawem norm.

Celem niniejszego opracowania jest zaprezentowanie wybranych dostępnych metod płatności oraz ich preferencji wśród konsumentów na rynku polskim. Hipoteza

---

<sup>1</sup> Dorota Ślazińska-Kluczek – dr, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Uczelnia Łazarskiego w Warszawie; e-mail: dorota.kluczek@onet.pl; ORCID: 0000-0001-8191-7213.

<sup>2</sup> Klaudia Gawryszewska – Uczelnia Łazarskiego w Warszawie; e-mail: klaudiagawryszewska1995@gmail.com; ORCID: 0000-0001-8046-2958.

pracy jest następująca: głównymi determinantami wpływającymi na wybór metody płatności jest wygoda, bezpieczeństwo oraz szybkość dokonywanych transakcji.

W celu weryfikacji postawionej hipotezy dokonano przeglądu literatury przedmiotu, a także przeprowadzono własne badania ankietowe.

## RYNEK USŁUG PŁATNICZYCH W UJĘCIU PODMIOTOWYM I PRZEDMIOTOWYM

T. Gruszecki, analizując znaczenie i rolę pieniądza w historii gospodarczej Polski, zauważa, że pieniądz staje się obecnie jedynie informacją<sup>3</sup>. Pieniądz przestaje mieć wymiar przedmiotu materialnego, natomiast staje się systemem, siecią, która za pośrednictwem internetu rozrasta się na całym świecie. Ekonomisci zadający sobie pytanie o miejsce pieniądza w procesie elektronicznego przepływu funduszy konkludują, że pieniądz zaczyna cierpieć na syndrom fizycznego zanikania<sup>4</sup>. Pojawienie się pieniądza jako zapisu na elektronicznym nośniku informacji stanowi nowy etap wielowiekowej ewolucji środków płatniczych, a zastosowanie kryptografii celem ochrony zgromadzonych na nośnikach środków zwiększa bezpieczeństwo przechowywania pieniądza i dokonywania nim transakcji, zastępując dotychczasową ochronę banknotów i monet możliwą jedynie przy użyciu środków fizycznych<sup>5</sup>.

Postępująca cyfryzacja i digitalizacja społeczeństwa wymusza dostosowanie usług, w szczególności płatniczych do potrzeb klienta<sup>6</sup>. Rynek płatności nieustannie ewoluuje. Zmieniają się oczekiwania użytkowników usług płatniczych, wprowadzane są nowe technologie, a to pociąga za sobą zmiany w ofercie usług. Oczekiwania otoczenia są motywacją do wprowadzania zmian, by zaspokoić popyt na płatności w sposób lepszy niż zrobią to konkurenci<sup>7</sup>. Jednocześnie katalog przedmiotowy i podmiotowy usług płatniczych ma charakter zamknięty. Na rysunku 1 przedstawiono podmioty, które mogą świadczyć takie usługi.

<sup>3</sup> T. Gruszecki, *Pieniądz w dziejach gospodarczych Polski*, KUL, Lublin 2003, s. 23.

<sup>4</sup> N. Piffaretti, *A theoretical Approach To Electronic Money*, "Working Papers University of Fribourg", Szwajcaria 1998, s. 3.

<sup>5</sup> D. Ślażyńska-Kluczek, *Miejsce innowacyjnych form pieniądza na rynku płatności* [w:] M. Czerwiński (red.), *Cywilizacja pieniądza*, Wydawnictwo internetowe e-bookowo 2016.

<sup>6</sup> D. Ślażyńska-Kluczek, *Sztuczna inteligencja – regulacje prawne, miejsce w polskim sektorze bankowym*, „Nauki Ekonomiczne” 2021, nr 34, s. 54.

<sup>7</sup> D. Ślażyńska-Kluczek, *Perspektywy rozwoju innowacji na rynku usług płatniczych*, „Kwartalnik Nauk o Przedsiębiorstwie” 2016, nr 4, s. 76.

**Rysunek 1.**  
**Podmioty, które mogą świadczyć usługi płatnicze**

bank krajowy	oddział banku zagranicznego	instytucja kredytowa	instytucja pieniądza elektronicznego
instytucja płatnicza	EBC, NBP, banki centralne	organ administracji publicznej	SKOK
Biurow usług płatniczych	mała instytucja płatnicza	dostawca świadczący usługę dostępu do rachunku	jednostka świadcząca pocztowe usługi płatnicze

Źródło: opracowanie własne na podstawie art. 4 UUP – ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U.2021.1907).

Należy zaznaczyć, że banki centralne mogą świadczyć usługi płatnicze jedynie wówczas, gdy nie działają w charakterze władz monetarnych lub organów administracji publicznej, natomiast podmioty świadczące pocztowe usługi płatnicze jedynie w zakresie w jakim odrębne przepisy upoważniają ją do świadczenia usług płatniczych. Rozszerzenie katalogu podmiotów świadczących takie usługi przyczynia się do usprawniania procesów płatności, a na tym korzystają użytkownicy<sup>8</sup>.

Usługi płatnicze zostały także zdefiniowane w Ustawie o usługach płatniczych<sup>9</sup> (dalej także: UUP) – wymieniono jakiego rodzaju usługi kwalifikują się do tej grupy. Wśród nich znajdują się:

- przyjmowanie wpłat i realizowanie wypłat gotówki z rachunku płatniczego,
- transfer środków pieniężnych w postaci polecenia zapłaty, przy użyciu instrumentu płatniczego, polecenia przelewu,
- wydawanie instrumentów płatniczych,
- usługę przekazu pieniężnego,
- usługę inicjowania transakcji płatniczej,
- usługę dostępu do informacji o rachunku<sup>10</sup>.

Ustawa, z której wynikają powyższe katalogi jest implementacją do polskiego porządku prawnego tzw. Dyrektywy PSD 2. Celem tejże regulacji było m.in. umożliwienie dokonywania płatności w sposób bezpieczniejszy i zapewnienie większej

<sup>8</sup> W. Szpringer, *Kierunki regulacji sektora fin-tech na rynku usług finansowych*, Alterum, 2017, s. 47.

<sup>9</sup> Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U.2021.1907); dalej: UUP.

<sup>10</sup> Art. 3 UUP.

ochrony konsumentów<sup>11</sup>. Wydaje się, że aspekt bezpieczeństwa płatności ma istotny wpływ na wybór danej metody zapłaty za towary i usługi. Jednocześnie Dyrektywa rozszerza krąg podmiotów, które mogą świadczyć usługi w odniesieniu do płatności, zatem kwestia odpowiednich zabezpieczeń danych klientów, a także nadzoru nad rynkiem jest niezwykle istotna. Banki mogą tracić monopolistyczną pozycję w zakresie płatności, aby utrzymać klientów muszą wprowadzać zmiany na poziomie prawnym, ale także technologicznym, oferować rozwiązania, które zaspokajają potrzeby klientów, a jednocześnie są dla nich rozwiązaniami przyjaznymi i technicznie nieskomplikowanymi. W celu oferowania wysokiej jakości usług, które są innowacyjne i łatwe w obsłudze banki muszą podjąć decyzję, czy rozwijają własne technologie, czy też korzystają z zaplecza firm, oferujących nowoczesne rozwiązania, nawiązują kooperację z innymi podmiotami rynku finansowego specjalizującymi się w płatnościach. Współpraca pomiędzy podmiotami sektora finansowego wydaje się być rozwiązaniem najbardziej optymalnym – pozwala na koncentrację banków na produktach i usługach, w których się specjalizują, natomiast jednostki zewnętrzne mogą być dostawcami technologii, rozwiązań płatniczych pozwalających usprawniać systemy transakcyjne.

Raport Deloitte<sup>12</sup> wskazuje, że banki traktują dyrektywę PSD2 jako szansę na rozwój (30% ankietowanych jednostek), natomiast jedynie nieliczne oceniają ją jako zagrożenie (14% ankietowanych jednostek). Te pierwsze koncentrują się na podjęciu wyzwań, wykorzystaniu przepisów na zwiększenie swojego potencjału, natomiast te drugie decydują się jedynie na dostosowanie wewnętrznych procedur i regulaminów do nowych regulacji.

Analizując metody płatności dokonywane przez klientów na rynku polskim należy mieć zatem na uwadze, że dostawcą rozwiązań płatniczych nie są jedynie podmioty sektora bankowego, ale także inne jednostki, które posiadają odpowiednie licencje zgodne z Ustawą o usługach płatniczych i w związku z tym podlegają nadzorowi.

## ANALIZA METOD PŁATNOŚCI DOKONYWANYCH PRZEZ KONSUMENTÓW NA POLSKIM RYNKU

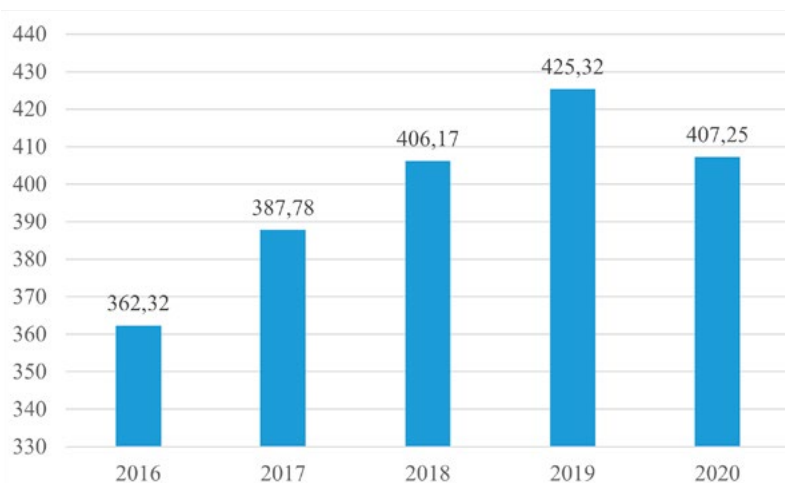
Na polskim rynku dostępnych jest wiele metod płatności za dobra i usługi. Najbardziej znaną metodą jest płatność w formie gotówki. Płatności gotówkowe to nie bezpośrednio transakcje z wykorzystaniem banknotów czy monet. Do takich płatności zalicza się

<sup>11</sup> S. Kasiewicz, *Korzyści i koszty PSD 2 w świetle wyników badań*, „Zarządzanie i Finanse Journal of Management and Finance” 2016, nr 3, tom 14, s. 103.

<sup>12</sup> Deloitte, *Duże banki w Europie Środkowej przygotowują się do PSD2*, <https://www2.deloitte.com/pl/pl/pages/press-releases/articles/duze-banki-w-europie-srodkowej-przygotowuja-sie-do-PSD2.html> (dostęp: 26.07.2022).

również czeki gotówkowe i podróżniczy wpłaty gotówki na rachunek bankowy. Należy zauważyć, że stanowiła kilka lat temu najpopularniejszą formę płatności<sup>13</sup>. Na wykresie 1 przedstawiono wartość transakcji gotówkowych Polaków w latach 2016–2020.

**Wykres 1. Wartość transakcji gotówkowych Polaków dokonanych kartami płatniczymi w latach 2016–2020 w kraju i za granicą (mld PLN)**



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych zawartych na stronie Narodowego Banku Polskiego, [https://www.nbp.pl/systemplatniczy/karty/transakcje\\_liczba.xlsx](https://www.nbp.pl/systemplatniczy/karty/transakcje_liczba.xlsx) (dostęp: 03.07.2022).

Na transakcje gotówkowe kartami płatniczymi składają się między innymi wypłaty pieniędzy z bankomatów, wypłaty sklepowe (*cash back*), wypłaty w kasach banku. Możemy zauważyć, że w latach 2016 - 2019 wartość transakcji gotówkowych wzrosła z ponad 362 miliardów zł do ponad 452 mld zł. W 2020 roku nastąpił spadek wartości transakcji gotówkowych do ponad 407 miliardów zł, najprawdopodobniej spowodowany pandemią COVID-19, gdyż z powodu zamknięciu sklepów stacjonarnych dużo osób dokonywało zakupów przez strony internetowe.

Niezależnie od pojawiania się na rynku nowych instrumentów w zakresie płatności, gotówka ciągle zajmuje bardzo mocną pozycję, ze względu na cenione przez jej posiadaczy cechy takie jak anonimowość lub zaufanie do niej, co wyróżnia ją od większości elektronicznych metod płatności<sup>14</sup>.

W okresie niepewności związanym z wybuchem pandemii COVID-19 klienci banków dokonywali wypłat „na wszelki wypadek”. Przyczyniło się to do wprowadzenia

<sup>13</sup> N.G. Mankiw, M.P. Taylor, *Makroekonomia*, PWE, Warszawa 2016, s. 181.

<sup>14</sup> B. Świecka, *Bankowość elektroniczna*, CeDeWu, Warszawa 2008, s. 85.

ograniczeń przez niektóre banki w obsłudze gotówki w ich oddziałach oraz zredukowania ilości bankomatów, jak również narzucenia limitów w odniesieniu do ilości wypłacanej gotówki. Wprowadzone ograniczenia spowodowały strach i niepewność wśród ludzi, zaczęto na masową skalę wypłacać gotówkę. Przechowywanie dużej ilości pieniędzy wiąże jednak ze sobą ryzyko jej kradzieży<sup>15</sup>.

Według danych przedstawionych w raporcie „Płatności cyfrowe 2020” na temat wycofania gotówki, większość, tj. 64% osób uczestniczących w badaniu zadeklarowała, iż jest przeciwna wycofaniu gotówki, tylko 8% była za jej wycofaniem, a 28% nie miała zdania na badany temat. Ponad 1/3 osób ankietowanych uważa, iż wycofanie z obiegu gotówki spowodowałoby, że osoby w starszym wieku zostałyby wyeliminowane z rynku płatności, również ponad 1/3 osób uważa, że w tym momencie Polska nie jest jeszcze gotowa na wycofanie gotówki. 10% badanych, którzy są za wycofaniem gotówki z obiegu uważa, że sprawiłoby to, iż Polska stałaby się państwem nowoczesnym- bezgotówkowym. Pozostała część osób twierdzi, że częściej dokonuje płatności bezgotówkowych i jest za wycofaniem gotówki. Dodatkowo uważa, że pomogłoby to w zwalczaniu unikania podatków, a także zmniejszyło działalność przestępczą<sup>16</sup>.

Kolejną znaną metodą płatności jest użycie karty płatniczej. Do dynamicznego rozwoju w Polsce doszło w latach 90 XX wieku. Oficjalnie pierwsza karta płatnicza w Polsce została wydana przez Polcard w 1993 roku<sup>17</sup>. Karta płatnicza została zdefiniowana w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo Bankowe. Według tej ustawy karta płatnicza jest to karta wskazująca osobę upoważnioną do korzystania z niej (dokonywania płatności, wpłacania pieniędzy) oraz identyfikująca wydawcę karty. Dodatkowo, jeżeli upoważniona do udzielenia kredytu instytucja lub bank wydaje kartę, istnieje możliwość dokonywania transakcji za sprawą kredytu<sup>18</sup>. Wydawcy kart niebędący bankami ani SKOK przed rozpoczęciem działalności są zobowiązani do poinformowania w terminie jednego miesiąca Narodowy Bank Polski o planowaniu wydania karty płatniczej. Natomiast wszyscy emitenci kart płatniczych, zarówno banki jak i instytucje spoza sektora bankowego są zobligowane do dostarczania danych statystycznych do Narodowego Banku Polskiego.

Na wykresie 2 przedstawiono ilość kart płatniczych w latach 2016-2021 według stanów na koniec danego roku.

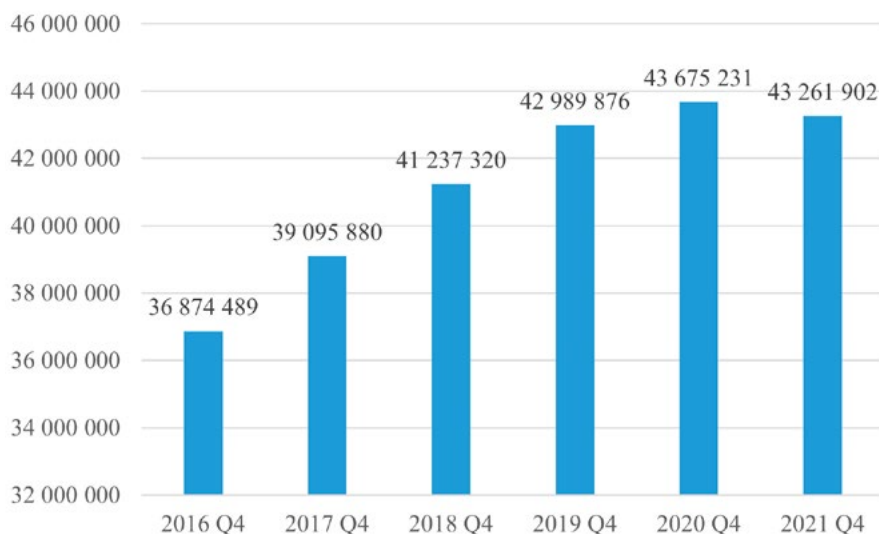
<sup>15</sup> P. Łuczuk, *Gotówka czy karta, a może telefon? Czym najchętniej płacą Polacy?*, „Gazeta Polska” 2021, nr 50, s. 59–60.

<sup>16</sup> Izba Gospodarki Elektronicznej, *Raport Płatności cyfrowe 2020*, Warszawa 2020, s. 118.

<sup>17</sup> J.W. Kwiatkowski, *Bankowe karty płatnicze*, AWA, Warszawa 1995, s. 54.

<sup>18</sup> A. Kuchciński, *Rynek kart płatniczych w Polsce*, „Kwartalnik Naukowy Uczelni Vistula” 2013, nr 38, s. 103–115.

Wykres 2.  
Liczba kart płatniczych w latach 2016–2021



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych zawartych na stronie Narodowego Banku Polskiego, [https://www.nbp.pl/systemplatniczy/karty/karty\\_liczba.xlsx](https://www.nbp.pl/systemplatniczy/karty/karty_liczba.xlsx) (dostęp 21.07.2022).

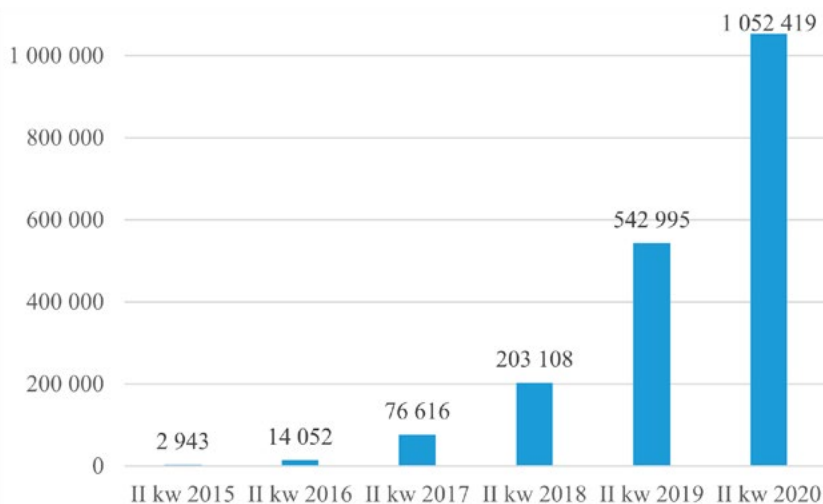
Od 2016 roku do 2020 roku liczba kart płatniczych wzrosła z ponad 36,8 milionów sztuk do niecałych 43,7 milionów sztuk. W 2020 r. oraz w 2021 r. liczba kart płatniczych pozostała na zbliżonym poziomie.

Inną metodą płatności, zdobywającą uznanie na rynku polskim, a uruchomioną w lutym 2015 r. jest system BLIK. Prezes Narodowego Banku Polskiego zaaprobował w listopadzie 2014 r. wdrożenie przez Polski Standard Płatności Sp. Z o.o., systemu płatności mobilnych, które to nazwano BLIK. Polski Standard Płatności Sp. Z o. o. została powołana przez 6 dużych banków komercyjnych takich jak: PKO BP S. A., Alior Bank S.A., mBank S.A., Bank Millenium S.A., ING Bank Śląski S.A., Bank Zachodni WBK S.A.

Działanie płatności BLIK opiera się na wygenerowaniu unikatowego kodu za pośrednictwem bankowości online przy użyciu połączonego z Internetem telefonu. Wygenerowany kod składa się z 6 cyfr, które można wprowadzić np. w polu płatności podczas dokonywania zakupów online, na terminalach w sklepach stacjonarnych, po czym zatwierdzić transakcje w mobilnej aplikacji. System ten oferuje także takie rozwiązania jak: przelewy na telefon, płatności w sklepach stacjonarnych oraz online, czeki BLIK, wypłata z bankomatu. Polacy coraz chętniej korzystają z możliwości, jakie stwarza system. Na wykresie 3 przedstawiono dzienną liczbę transakcji w systemie

od roku jego wprowadzenia do 2020 r. Dane obejmują średnią z drugiego kwartału każdego z analizowanych lat.

**Wykres 3.**  
Średnia dzienna liczba transakcji w systemie BLIK w latach 2015–2020



Źródło: opracowanie własne na podstawie: NBP, Informacja o rozliczeniach i rozrachunkach międzybankowych w II kwartale 2020 roku, Warszawa 2020, [https://www.nbp.pl/systemplatniczy/publikacje/2020\\_2.pdf?v=2](https://www.nbp.pl/systemplatniczy/publikacje/2020_2.pdf?v=2) (dostęp: 21.07.2022).

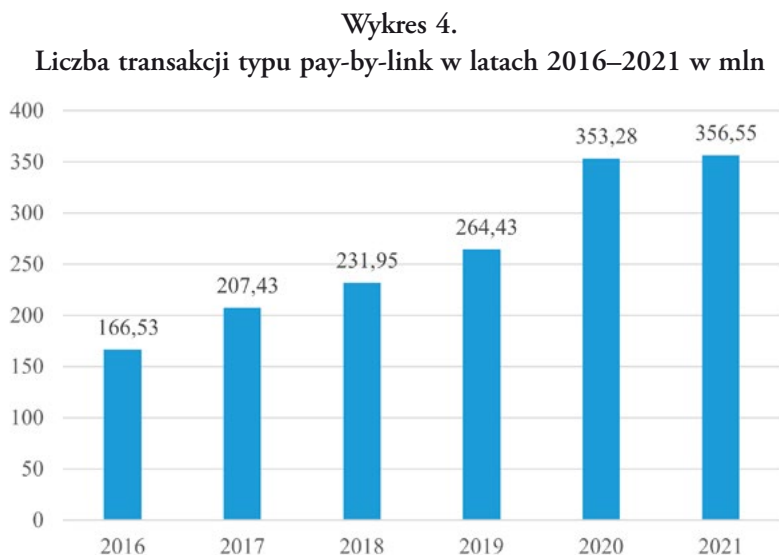
Od początku działania system BLIK stał się bardzo popularną formą dokonywania płatności. Średnia liczba transakcji w II kwartale 2015 roku wyniosła niespełna 3 tysiące, natomiast w ciągu 5 lat ta liczba wzrosła do ponad 1 mln transakcji dziennie.

Duża część płatności dokonywanych przez Internet odbywa się za pomocą nowoczesnej wersji tradycyjnego przelewu. Ulepszenie polega na automatycznym uzupełnieniu odpowiedniego formularza, dzięki czemu klient unika błędów, które można popełnić wpisując numer konta odbiorcy czy też tytuł płatności, który często zawiera specyficzny kod, charakteryzujący dany produkt. Ten typ przelewu nazywa się *pay-by-link*, szybki przelew. Wybierając go klient zostaje automatycznie przekierowany na stronę internetową wybranego banku, następnie po zalogowaniu zostaje mu udostępniony wypełniony formularz, który musi zatwierdzić, by płatność została przesłana do odbiorcy, a ten natychmiast otrzymuje środki na konto<sup>19</sup>. Podczas realizacji przelewu *online*, *pay-by-link* biorą udział cztery strony: płatnik, operator płatności, bank płatnika

<sup>19</sup> B. Chinowski, *Elektroniczne metody płatności. Istota, rozwój, prognoza*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa 2013, str. 8-9.



oraz odbiorca płatności. Na wykresie 4 przedstawiono liczbę płatności *pay-by-link* wykonanych w latach 2016–2021.



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych zawartych na stronie Narodowego Banku Polskiego, <https://www.nbp.pl/systemplatniczy/dane/files/pay-by-link.xlsx> (dostęp: 22.07.2022)

W analizowanych latach liczba transakcji typu *pay-by-link* wzrastała, w latach 2016-2020 wzrost ten był bardziej dynamiczny. W 2016 roku wykonano ponad 166,5 milionów transakcji typu *pay-by-link*, natomiast w 2021 roku liczba transakcji wzrosła do ponad 356,5 milionów.

Alternatywą dla opisywanych metod płatności jest także portfel elektroniczny. Pozwala on na dokonywanie sprawnych płatności poprzez karty płatnicze „przechowywane” w takim portfelu. W 2001 roku elektroniczne portfele na rynek Polski wprowadziła spółka BillBird. Skonstruowany przez firmę system WellPay obsługujący mikropłatności został pod koniec 2001 roku sprzedany do spółki eCard. Na witrynie WellPay.pl klient zakładał własny e-portfel, który mógł zasilać środkami wpłaconymi przelewem lub przekazem pocztowym. System współpracował z Fortis Bankiem.

Portfele te mogą występować w formie aplikacji zainstalowanej na smartfonie bądź połączonych z używanymi przeglądarkami rozwiązań. Aby móc rozpocząć korzystanie z wirtualnego portfela należy wprowadzić dane karty takie jak np. numer karty,

kod zabezpieczający oraz datę ważności karty, następnie te dane zostają zapisane i zaszyfrowane<sup>20</sup>.

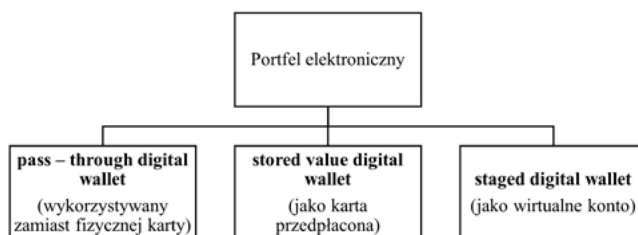
Transakcja takim portfelem jest anonimowa, jednakże podczas płatności czytnik sprzedawcy rejestruje kwotę zakupu oraz informację, który podmiot wyemitował kartę, często także numer użytej karty. Tylko w ten sposób możliwe jest rozliczenie się banku z emitentem elektronicznego portfela. Oznacza to, że mimo anonimowości danych kupującego dla sprzedawcy, możliwe jest posiadanie informacji o miejscach i rodzaju dokonywanych transakcji przez jednostkę wydającą kartę, tak jak to ma miejsce w przypadku płatności kartą debetową lub kredytową<sup>21</sup>.

Do operacji jakie można wykonać za pomocą cyfrowego portfela należą<sup>22</sup>:

- przesyłanie pieniędzy pomiędzy cyfrowymi portfelami, które można określić jako odpowiednik przekazania pomiędzy osobami pieniędzy w formie fizycznej lub przełożenia ich z jednego do drugiego portfela,
- wpłata pieniędzy do cyfrowego portfela oraz rozporządzanie nim online, stanowi to odpowiednik wkładania i wyjmowania pieniędzy w formie fizycznej,
- podłączenie kart płatniczych do cyfrowego portfela, które możemy określić jako odpowiednik fizycznej karty noszonej w portfelu tradycyjnym.

Podział elektronicznych portfeli został zaprezentowany na rysunku 2.

**Rysunek 2.**  
**Podział elektronicznych portfeli**



Źródło: opracowanie własne na podstawie: Visa, *Czym jest portfel elektroniczny? Wygodny i bezpieczny sposób płatności* <https://www.visa.pl/visa-everywhere/blog/bdp/2021/06/01/portfel-elektroniczny-visa-1622579327829.html> (dostęp: 17.07.2022).

<sup>20</sup> Visa, *Czym jest portfel elektroniczny? Wygodny i bezpieczny sposób płatności*, <https://www.visa.pl/visa-everywhere/blog/bdp/2021/06/01/portfel-elektroniczny-visa-1622579327829.html> (dostęp: 17.07.2022).

<sup>21</sup> D. Ślazińska-Kluczek, *Miejsce innowacyjnych...*, op. cit.

<sup>22</sup> A. Kowalska, *Elektroniczne portmonetki – przegląd najlepszych rozwiązań. Jak płacić portfelem?*, <https://www.portalkonsumenta.pl/elektroniczne-portmonetki-przeglad-najlepszych-rozwiazan-jak-placic-portfelem-w-telefonie> (dostęp: 27.07.2022).

*Pass – through digital wallet* ma formę aplikacji, które można używać telefonie, bądź ubieralnych urządzeniach takich jak np. inteligentne zegarki. Klient może dokonywać płatności zbliżeniowych za pomocą cyfrowej wersji karty. Kolejną kategorią portfeli elektronicznych jest portfel jako przedpłacona karta zwany inaczej *stored value digital wallet*. Ten rodzaj portfela pozwala klientom na gromadzenie środków pieniężnych w wersji elektronicznej, którymi mogą zarządzać i dokonywać płatności, bezpiecznie i szybko. Gromadzone środki są przechowywane na rachunku przypisanym do portfela elektronicznego jednak rachunek ten ma charakter techniczny i nie jest traktowany jako odpowiednik tradycyjnego rachunku bankowego, stanowi pewnego rodzaju „internetową skarbonkę”. Ten rodzaj portfela pozwala przy użyciu rozwiązań P2P na przekazywaniu na inne portfele środków pieniężnych. Ostatnią kategorią są portfele elektroniczne jako konta wirtualne znane jako *staged digital wallet*. W tym wypadku działanie portfela opiera się na zasadzie działania wirtualnego konta, z którym jest połączona karta płatnicza. W odróżnieniu od portfeli elektronicznych jak karta przedpłacona, wcześniejsze zasilenie konta nie jest potrzebne, gdyż płatność dokonywana jest na bieżąco z użyciem połączonej z portfelem karty płatniczej<sup>23</sup>.

## PREFERENCJE W ODNIESIENIU DO WYKORZYSTANIA METOD PŁATNOŚCI W ŚWIETLE PRZEPROWADZONYCH BADAŃ

Każdy konsument decydując się na dowolny zakup staje przed dylematem metody zapłaty za tany towar lub usługę. Często wybory te są nieuświadomione, automatyczne, wynikają z nabytych doświadczeń w odniesieniu do sposobu płatności, a także ze znajomości ofert, które przedstawiają podmioty oferujące usługi płatnicze. Celem badania było zaprezentowanie wybranych dostępnych metod płatności oraz preferencji ich wyboru wśród konsumentów na rynku polskim. Metodą badawczą wykorzystana do przeprowadzenia badania była autorska ankieta. Badanie zostało wykonane na próbie losowej przy użyciu Ankiety Google na przełomie marca oraz kwietnia 2022 roku za pośrednictwem internetu.

W badaniu wzięło udział 109 osób, a każda z nich w zależności od udzielonej odpowiedzi, odpowiedziała na od 15 do 29 pytań. Formularz składał się z dwóch części, części pierwszej – zasadniczej (pytania związane z zagadnieniem płatności) oraz drugiej części – metryczki. W ankiecie znajdowały się pytania jednokrotnego wyboru oraz wielokrotnego wyboru. Ankietowani zostali zapytani o częstość dokonywania płatności, jak również o pytania związane z konkretnymi wybranymi metodami płatności, czy dokonują transakcji konkretną metodą, jak często i w jakich miejscach/za

<sup>23</sup> Visa, *Czym jest portfel elektroniczny?*, op. cit.

jakie usługi. W dalszej części ankiety, ankietowani zostali zapytani o to czy dokonują płatności na stronach internetowych oraz w punktach handlowo/usługowych, jeżeli dokonują musieli wskazać preferowane metody płatności w tych miejscach. Dwa ostatnie pytania dotyczyły czynników wpływających na wybór metody płatności.

Ankietowani zostali podzieleni według czterech grup wiekowych. Pierwsza grupa, osoby w wieku od 18 do 29 lat stanowią największą grupę osób ankietowanych – 37%. Druga grupa, osoby w wieku od 30 do 39 lat liczą 26% wszystkich ankietowanych. Trzecia grupa, osoby w wieku od 40 do 49 lat – 15%. Ostatnia grupa, są to osoby powyżej 49 roku życia i stanowią 22% wszystkich badanych. Można zauważyć, że największą grupę ankietowanych stanowią osoby w wieku 18-29 lat, natomiast najmniejszą osoby w wieku 40-49 lat.

Ankietowani zostali podzieleni na dwie grupy według obszaru zamieszkania. Pierwszą grupę stanowią osoby zamieszkujące w mieście jest to najliczniejsza grupa i wynosi 74% wszystkich osób ankietowanych. Osoby mieszkające w mieście stanowią największą grupę, gdyż duża część osób do których skierowana została ankieta zamieszkuje np. w Warszawie. Drugą grupę tworzą osoby zamieszkujące na wsi – jest to 26% ankietowanych. Wyniki badań preferencji metod płatności przedstawiono w tabeli 1.

**Tabela 1.**  
Preferencyjne metody płatności według ankietowanych

Metoda płatności	Korzystanie z danej metody		Częstotliwość dokonywania płatności*			
	Tak	Nie	Codziennie	Kilka razy w tygodniu	Kilka razy w miesiącu	Rzadziej
<b>gotówka</b>	85%	15%	29%	19%	27%	25%
<b>karta płatnicza</b>	86%	14%	39%	47%	10%	4%
<b>portfel elektroniczny</b>	41%	59%	13%	20%	24%	43%
<b>system BLIK</b>	61%	39%	4%	37%	40%	19%
<b>szybki przelew przez serwis płatności np. PayU</b>	89%	11%	2%	8%	53%	37%
<b>przelew tradycyjny</b>	45%	55%	0%	0%	37%	63%

\* odpowiedzi udzielały osoby, które odpowiedziały „Tak” na pytanie odnośnie, dokonywania płatności daną metodą

Źródło: badania własne.

W tabeli 2 zestawiono metody płatności w podziale na gotówkę, kartę płatniczą, portfel elektroniczny, system BLIK, szybki przelew oraz przelew tradycyjny, wraz z miejscami, w których takie płatności są najczęściej realizowane.

**Tabela 2.**  
**Metoda płatności a miejsce płatności**

<b>Metoda płatności</b>	<b>Miejsca dokonywania płatności (trzy najczęściej wybierane)</b>
<b>Gotówka</b>	Targi/ bazaraki (66%), sklepy spożywcze/hipermarkety (53%), restauracje/kawiarnie (34%)
<b>Karta płatnicza</b>	restauracje/kawiarnie (67%), sklepy spożywcze/hipermarkety (47%), sklepy odzieżowe (27%)
<b>Portfel elektroniczny</b>	sklepy spożywcze/hipermarkety (60%), sklepy odzieżowe (58%), sklepy odzieżowe (online) (49%)
<b>System BLIK</b>	restauracje (online) (63%), sklepy odzieżowe (online) (61%), sklepy elektroniczne (online) (52%)
<b>Szybki przelew przez serwis płatności np. PayU</b>	sklepy odzieżowe (61%), sklepy elektroniczne (49%), restauracje (44%)
<b>Przelew tradycyjny</b>	opłaty (np. Czynsz, media, studia) (88%), sklepy elektroniczne (29%), sklepy odzieżowe (27%)

Źródło: badania własne.

Pośród analizowanych metod płatności ponad 80% ankietowanych dokonuje płatności za pomocą: gotówki (85%), karty płatniczej (86%) oraz szybkiego przelewu przez serwis płatności np. PayU (89%). Do płatności BLIK przekonane jest 61% respondentów. Najmniej osób ankietowanych korzysta z przelewu tradycyjnego (45%) oraz portfela elektronicznego (41%).

Pośród wszystkich metod płatności to w płatnościach gotówkowych można zauważyć, iż nie ma znacznie dominującej grupy odnośnie do częstości płatności gotówką. Najczęstsze miejsca w jakich respondenci dokonują płatności za pomocą gotówki to bazaraki/targi, sklepy spożywcze/hipermarkety oraz restauracje/kawiarnie.

Za pomocą karty płatniczej najwięcej ankietowanych płaci codziennie oraz kilka razy w tygodniu. Jest to metoda płatności, którą najchętniej respondenci płacą w punktach handlowo-usługowych takich jak restauracje i kawiarnie, sklepy spożywcze i hipermarkety oraz sklepy odzieżowe.

Płatności portfelem elektronicznym są zarówno dokonywane w punktach handlowo-usługowych jak i na stronach internetowych. Ankietowani najczęściej za pomocą karty płacą w sklepach spożywczych i hipermarketach, sklepach odzieżowych oraz internetowych sklepach odzieżowych. Najwięcej osób korzysta z tej metody rzadziej niż kilka razy w miesiącu.

Osoby korzystające z systemu BLIK, za jego pomocą dokonują najczęściej płatności kilka razy w tygodniu lub kilka razy w miesiącu. Respondenci preferują dokonywać płatności za pomocą systemu BLIK przez Internet m. in. w restauracjach, sklepach odzieżowych oraz sklepach elektronicznych.

Szybki przelew przez serwis płatności np. PayU stanowi preferowaną metodę płatności w Internecie. Ankietowani tą metodą najczęściej dokonują zakupów kilka razy w miesiącu. Internetowe: sklepy odzieżowe, sklepy elektroniczne oraz restauracje są to najczęstsze miejsca w których ankietowani płacą za pomocą szybkiego przelewu.

Ankietowani dokonujący płatności za pomocą przelewu tradycyjnego, wykonują takie płatności kilka razy w miesiącu lub rzadziej. Najczęściej respondenci posługują się przelewem tradycyjnym w celu wykonania opłat za między innymi czynsz i media.

Następnym krokiem było sprawdzenie metod używanych podczas płatności w podziale na zakupy za pomocą stron internetowych oraz w punktach handlowo-usługowych. Zestawienie wyników zaprezentowano w tabeli 3.

Tabela 3.

Zestawienie preferowanych metod płatności według miejsca płatności

miejsce	Dokonuje płatności		3 preferowane metody płatności
	Tak	Nie	
<b>strony internetowe</b>	97%	3%	szybki przelew przez serwis płatności (83%), system BLIK (57%), portfel elektroniczny (28%)
<b>punkty handlowo-usługowe</b>	100%	0%	karta płatnicza (77%), gotówka (41%), portfel elektroniczny (32%)

Źródło: opracowanie własne.

Ankietowani zostali zapytani o to czy miejsce dokonywania płatności ma wpływ na wybór metody płatności. 63% ankietowanych odpowiedziało, że tak, natomiast 37% respondentów odpowiedziało, że nie.

W punktach handlowo-usługowych zakupów dokonują wszyscy ankietowani, natomiast 3% respondentów nie robi zakupów przez Internet. Wyniki badania

wskazują, że w zależności od zakupów przez strony internetowe oraz w punktach handlowo-usługowych preferencje metod płatności znacznie się różnią. Na stronach internetowych respondenci najczęściej dokonują płatności za pomocą szybkiego przelewu (83%), systemu BLIK (57%) oraz za pomocą portfela elektronicznego (28%). W przypadku płatności w punktach usługowo handlowych ankietowani preferują płatności kartą płatniczą (77%), gotówką (41%) oraz portfelem elektronicznym (32%).

Respondentów zapytano również o to, czym kierują się wybierając określoną metodę płatności. Wyniki zaprezentowano w tabeli 4.

**Tabela 4.**  
**Najważniejsze cechy wpływające na wybór metody płatności**

<b>Cecha</b>	<b>Udział % respondentów</b>
Wygoda/łatwość dokonania zapłaty	62%
Szybkość dokonywania płatności	51%
Wysoki poziom bezpieczeństwa	42%
Miejsce dokonywania płatności	40%
Wysokość kwoty do zapłaty	29%
Łatwość kontroli wydatków	22%
Możliwość dokonywania płatności o każdej porze dnia	19%
Anonimowość	13%
Niski koszt transakcji	13%

Źródło: opracowanie własne.

Klienci kierują się wieloma czynnikami podczas wyboru metody płatności. Mimo iż 63% respondentów zadeklarowało wcześniej, że miejsce dokonywania płatności ma wpływ na wybór metody płatności, w ogólnej klasyfikacji cech najistotniejszych podczas wyboru metody płatności, 40% ankietowanych wskazało, iż miejsce dokonywania płatności jest jednym z najistotniejszych czynników którym kierują się podczas wyboru metody płatności. Największa część respondentów (62%) najważniejszą wskazuje za najważniejszą cechę wygodę i łatwość dokonywania zapłaty. Na drugim miejscu znajduje się szybkość dokonywania transakcji (51%). Szybki przelew przez serwis płatności np. PayU jest znacznie szybszy i łatwiejszy do wykonania niż np. przelew tradycyjny,

ryzyko wypełnienia błędnych danych jest zminimalizowane. Na trzecim miejscu znajduje się wysoki poziom bezpieczeństwa (42%). Prawie jedna trzecia respondentów przy wyborze metody płatności najczęściej kieruje się wysokością kwoty do zapłaty. Niewiele ponad jedna piąta ankietowanych wybrała za najistotniejszą cechę łatwość kontroli wydatków natomiast, mniej jak jedna piąta osób ankietowanych wskazała na możliwość dokonywania płatności o każdej porze dnia. Najmniej osób wskazuje na anonimowość oraz niski koszt transakcji.

## ZAKOŃCZENIE

Pieniądz traci fizyczną obecność, zanika jako rzecz, staje się informacją, zapisem na koncie płatniczym. Stopniowo staje się głównie liczbą, którą można obejrzeć logując się do systemów transakcyjnych banków lub innych instytucji, które są upoważnione do przeprowadzania transakcji płatniczych. Wartość posiadanych środków to informacja umieszczona na odpowiednich nośnikach. Należy oczekiwać, że taka forma pieniądza stanie się w przyszłości formą dominującą.

Na rynku dostępnych jest wiele metod płatności, a ciągły rozwój technologiczny przyczynia się do powstawania nowych metod. Obok metod tradycyjnych takich jak gotówka, karta płatnicza pojawiają się rozwiązania umożliwiające sprawny przepływ środków od płatnika do odbiorcy w czasie rzeczywistym, np. poprzez *pay-by-link*, czy system BLIK. Innymi rozwiązaniami są portfele elektroniczne, gdzie pieniądz ma formę cyfrową, przechowywaną na serwerach. Jednakże zdarza się że punkty obsługujące płatności nie nadążają za preferencjami klienta – są miejsca, w których brakuje terminali płatniczych, czy też płatność za pomocą BLIK nie jest możliwa.

W artykule zostały przedstawione i scharakteryzowane wybrane metody płatności jak również ukazany został stosunek konsumentów do badanych metod płatności z uwzględnieniem miejsc, w których te płatności zostają dokonywane. Postawiona hipoteza została udowodniona, głównymi determinantami wpływającymi na wybór metody płatności są wygoda/łatwość dokonywania zapłaty, bezpieczeństwo oraz szybkość dokonywania transakcji. W zależności od miejsca dokonywania płatności preferencje konsumentów są różne. Za zakupy na stronach internetowych konsumenci preferują płacić za pomocą szybkiego przelewu przez serwis płatności np. PayU, systemu BLIK oraz portfela elektronicznego. Natomiast w punktach handlowo-usługowych klienci stawiają na płatności kartą płatniczą, gotówką oraz portfelem elektronicznym.



## BIBLIOGRAFIA

- Gruszecki T., *Pieniądz w dziejach gospodarczych Polski*, KUL, Lublin 2003.
- Chinowski B., *Elektroniczne metody płatności. Istota, rozwój, prognoza*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa 2013.
- Deloitte, *Duże banki w Europie Środkowej przygotowują się do PSD2*, <https://www2.deloitte.com/pl/pl/pages/press-releases/articles/duze-banki-w-europie-srodkowej-przygotowuja-sie-do-PSD2.html> (dostęp: 26.07.2022)
- Izba Gospodarki Elektronicznej, *Raport Płatności cyfrowe 2020*, Warszawa 2020.
- Łuczuk P., *Gotówka czy karta, a może telefon? Czym najchętniej płacą Polacy?*, „Gazeta Polska” 2021, nr 50.
- Kasiewicz S., *Korzyści i koszty PSD 2 w świetle wyników badań*, „Zarządzanie i Finanse Journal of Management and Finance” 2016, nr 3, tom 14.
- Kowalska A., *Elektroniczne portmonetki – przegląd najlepszych rozwiązań. Jak płacić portfelem?*, <https://www.portalkonsumenta.pl/elektroniczne-portmonetki-prze-gląd-najlepszych-rozwiazan-jak-placic-portfelem-w-telefonie> (dostęp: 27.07.2022).
- Kuchciński A., *Rynek kart płatniczych w Polsce*, „Kwartalnik Naukowy Uczelni Vistula” 2013, nr 38.
- Kwiatkowski J.W., *Bankowe karty płatnicze*, AWA, Warszawa 1995.
- Mankiw N. G., Taylor M. P., *Makroekonomia*, PWE, Warszawa 2016.
- NBP, *Informacja o rozliczeniach i rozrachunkach międzybankowych w II kwartale 2020 roku*, Warszawa 2020, [https://www.nbp.pl/systemplatniczy/publikacje/2020\\_2.pdf?v=2](https://www.nbp.pl/systemplatniczy/publikacje/2020_2.pdf?v=2) (dostęp: 21.07.2022)
- NBP, [https://www.nbp.pl/systemplatniczy/karty/transakcje\\_liczba.xlsx](https://www.nbp.pl/systemplatniczy/karty/transakcje_liczba.xlsx) (dostęp: 03.07.2022).
- Piffaretti N., *A theoretical Approach To Electronic Money*, Working Papers University of Fribourg, Szwajcaria 1998.
- Szpringer W., *Kierunki regulacji sektora fin-tech na rynku usług finansowych*, Alterum, Warszawa 2017.
- Ślążyńska-Kluczek D., *Miejsce innowacyjnych form pieniądza na rynku płatności* [w:] M. Czerwiński (red.), *Cywilizacja pieniądza*, Wydawnictwo internetowe e-bookowo, 2016.
- Ślążyńska-Kluczek D., *Sztuczna inteligencja- regulacje prawne, miejsce w polskim sektorze bankowym*, „Nauki Ekonomiczne” 2021, nr 34.
- Ślążyńska-Kluczek D., *Perspektywy rozwoju innowacji na rynku usług płatniczych*, „Kwartalnik Nauk o Przedsiębiorstwie” 2016, nr 4.
- Świecka B., *Bankowość elektroniczna*, CeDeWu, Warszawa 2008.
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U.2021.1907).

Visa, *Czym jest portfel elektroniczny? Wygodny i bezpieczny sposób płatności*, <https://www.visa.pl/visa-everywhere/blog/bdp/2021/06/01/portfel-elektroniczny-visa-1622579327829.html> (dostęp: 17.07.2022).

## KONSUMENT NA RYNKU PŁATNOŚCI W POLSCE – PREFEROWANE METODY PŁATNOŚCI

### Streszczenie

Celem artykułu jest analiza wybranych dostępnych metod płatności oraz ich preferencji wśród konsumentów na rynku polskim. Hipoteza pracy: głównymi determinantami wpływającymi na wybór metody płatności jest wygoda, bezpieczeństwo oraz szybkość dokonywanych transakcji.

W celu weryfikacji postawionej hipotezy dokonano przeglądu literatury przedmiotu, analizy aktów prawnych, opracowań branżowych, a także przeprowadzono własne badania ankietowe. Wyniki badań potwierdzają prawdziwość postawionej na wstępie hipotezy.

**Słowa kluczowe:** płatności, usługi płatnicze, zwyczaje płatnicze, BLIK.

## THE CONSUMER ON THE PAYMENT MARKET IN POLAND – PREFERRED PAYMENT METHODS

### Abstract

The aim of the article is to analyze selected available payment methods and their preferences among consumers on the Polish market. Work hypothesis: the main determinants influencing the choice of payment method are convenience, security and speed of transactions.

In order to verify the hypothesis, the literature on the subject was reviewed, legal acts as well as industry studies were analyzed. Moreover the own questionnaire research was conducted. The results of the research confirm the truth of the hypothesis put forward at the beginning of the article.

**Keywords:** payments, payment services, payment habits, BLIK

**Cytuj jako:**

Ślazińska-Kluczek D., Gawryszewska K., *Konsument na rynku płatności w Polsce – preferowane metody płatności*, „Myśl Ekonomiczna i Polityczna” 2022, nr 2(73), s. 79–97. DOI: 10.26399/meip.2(73).2022.12/d.slazynska-kluczek/k.gawryszewska

**Cite as:**

Ślazińska-Kluczek, D., Gawryszewska, K. (2022). ‘The consumer on the payment market in Poland – preferred payment methods’. *Myśl Ekonomiczna i Polityczna* 1(72), 79–97. DOI: 10.26399/meip.2(73).2022.12/d.slazynska-kluczek/k.gawryszewska