

# Klient otrzyma gotowe rozwiązanie zanim jeszcze o nim pomyśli

**Płatności bezgotówkowe to coraz większa część ogólnego obrotu pieniężnego, a w niektórych branżach stanowi nawet większość dokonywanych transakcji. Ekspert wskazuje ostatnio na wysokie zaawansowanie technologiczne polskiego sektora bankowego. Potwierdzają je dane rynkowe, które mówią o 26 mln rodaków z podpisaną umową na korzystanie z bankowości internetowej oraz 3 mln aktywnych użytkowników bankowości mobilnej. W obliczu zaskakująco dobrych statystyk warto zadać pytanie, które rodzaje transakcji podbijają nasz rynek?**



**Jarosław Jasiński**  
Polska ma duży potencjał do rozwoju płatności bezgotówkowych, które ciągle stanowią niewielki odsetek wszystkich płatności. Jednak gotówka systematycznie znika z handlu, a współczesne

operacje finansowe coraz częściej mają postać wirtualnych zapisów obsługiwanych przez bankowe systemy komputerowe i terminale. Przestrzeń do rozwoju jest jeszcze spora, co pokazuje 10-proc. wzrost liczby transakcji w 2014 r., który przekroczył 1,3 mld elektronicznych płatności. Głównymi czynniki roz-

woju są branża e-commerce i alternatywne metody płatności.

## **XXI wiek epoką płatności elektronicznych**

Nowe metody płatności silnie wpływają na zwyczaje i zachowania konsumentów, dlatego niektóre statystyki z rynku są wręcz imponujące. Liczba kart płatniczych wydanych w Polsce przekroczyła 36 mln (na każdą z nich przypadało statystycznie 48 płatności). Prognoza NBP zakłada w 2020 r. ich liczbę na poziomie 41 mln. Zwiększyła się również dostępność zapłaty kartą. Pod koniec 2014 r. ponad 295 tys. placówek oraz 10 tys. sklepów internetowych pozwalało na tę metodę płatności, oznacza to wzrost o ponad 16 proc. w stosunku do 2013 r. Przewidywania wskazują, że do końca tego roku w Polsce może być już nawet 400 tys. termi-

nali do płatności bezgotówkowych, co może przynieść 30-proc. wzrost w ujęciu rocznym. Dzieje się tak, ponieważ znikają bariery, które dotychczas zniechęcały przedsiębiorców do instalowania terminali. Infrastruktura techniczna zapewnia dziś szerokopasmowy internet. Pokrywa już niemal całą Polskę nowoczesnymi infostradami. Po drugie, od stycznia spadły opłaty interchange pobierane za obsługę płatności kartami.

**Przyszłość należy do transakcji mobilnych**  
Dlaczego w Korei Południowej największe banki zaczynają likwidować swoje bankomaty? Odpo-

”

**Już w 2014 r. mobilne portfele były gorącym tematem na rynku płatności zdobywając w ciągu jednego roku 1,3 mln nowych użytkowników**

wiedzą jest bardzo zaawansowane korzystanie tam z bankowości mobilnej. Aktualne trendy wskazują, że wzrost rynku usług płatniczych jest nierozzerwalnie związany z telefonami komórkowymi. Już w 2014 r. mobilne portfele były gorącym tematem na rynku płatności zdobywając w ciągu jednego roku 1,3 mln nowych użytkowników. Biorąc pod uwagę 20 mln Polaków, którzy będą posiadali smartfony do końca 2015 r., należy się spodziewać jeszcze bardziej dynamicznego wzrostu popularności tej formy zapłaty. Tradycyjne portfele mogą stać się zbędne, podobnie jak wszystko, co dziś zawierają: od kart płatniczych i lojalnościowych, poprzez kupony i bony, na biletach kończąc. Wszystko to będzie można szybko, łatwo i bezpiecznie nabyć właśnie poprzez smartfony. Według prognoz w 2030 r. to właśnie ta forma płatności w dużym stopniu zastąpi dominujące dziś transakcje gotówkowe. Wydaje się, że głównym trendem na najbliższe lata będzie nieustanne zbliżanie się do klienta indywidualnego. Dzięki analizowaniu jego oczekiwań otrzyma on gotowe rozwiązanie zanim jeszcze o nim pomyśli.

*Autor jest założycielem i właścicielem firmy konsultingowej działającej w branży IT – SuperNova Interactive [www.supernovainteractive.pl]*