

*Wojciech Grzegorzczak**

TECHNOLOGIA JAKO CZYNNIK WALKI KONKURENCYJNEJ NA RYNKU USŁUG BANKOWYCH

1. POJĘCIE I RODZAJE KART PŁATNICZYCH

Jednym z istotnych czynników umacniających pozycję konkurencyjną banku na rynku jest technologia. Jej rozwój powoduje istotne zmiany w jakości i standardach świadczenia usług bankowych. Szczególnie widoczne jest to w bankowości detalicznej, a jaskrawym przykładem zmian, jakie może wprowadzić rozwój technologii w tym sektorze jest możliwość świadczenia usług bez posiadania stacjonarnej sieci placówek obsługi klienta. Natomiast niewykorzystywanie osiągnięć technologii może przyczynić się do utraty klientów przez bank i pogorszenia jego pozycji konkurencyjnej.

Współcześnie właśnie technologia umożliwiła bankom poszerzenie swojej oferty usług o tzw. innowacje finansowe, tj. nowe usługi finansowe. Te nowe produkty dają innowatorowi możliwość osiągnięcia przewagi konkurencyjnej nad innymi bankami oraz kształtowania pozytywnego wizerunku banku-innowatora. Innowacje te odnoszą się m. in. do stosowania w dystrybucji usług bankowych bankomatów i w konsekwencji kart płatniczych, które ostatnio stały się szczególnie wykorzystywanym instrumentem walki konkurencyjnej.

Karty płatnicze można określić jako zespół środków techniczno-informacyjnych, magnetycznych, elektronicznych i teletransmisyjnych pozwalających na obrót pieniężny bez nośnika papierowego i zakładający zależności i związki między bankami, handlem i nabywcą (S o s n o w s k i 1999, s. 133).

Ze względu na sposób zapisu i odczytu informacji zawartych na kartach najczęściej spotykane są karty magnetyczne i karty elektroniczne.

Karty magnetyczne mają zapis informacji i ich odczyt na pasku magnetycznym. Są akceptowane w bankomatach i placówkach handlowych

* Prof. zw. dr hab., Katedra Marketingu, Wydział Zarządzania, Uniwersytet Łódzki.

posiadających urządzenia umożliwiające ich odczyt. Dane te mogą jednak być stosunkowo łatwo odczytane przez osoby nieupoważnione lub mogą ulec zniszczeniu. Karty te są powszechnie stosowane głównie ze względu na bardzo niski koszt ich wytworzenia.

Natomiast **karty elektroniczne** mogą występować w postaci kart pamięciowych lub procesorowych. Karty pamięciowe są najprostszymi kartami elektronicznymi i zawierają określoną liczbę impulsów w postaci elektronicznego układu pamięci. Znajdują zastosowanie jako karty przełączone (np. karty telefoniczne czy parkingowe). Natomiast karty procesorowe zawierają zapis i odczyt informacji za pomocą procesora. To dzięki niemu następuje zarządzanie dostępem do poszczególnych fragmentów pamięci karty. Karty elektroniczne wiążą się ściśle z pojęciem pieniądza elektronicznego.

Według przepisów dyrektyw Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej nr 2000/46/WE w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności przez instytucje pieniądza elektronicznego oraz nadzoru nad ich działalnością („Official Journal of the European Communities” (L 2000.275.39) – pieniądz elektroniczny to wartość pieniężna przechowywana na urządzeniu elektronicznym, wyemitowana w zamian za środki pieniężne o wartości nie mniejszej niż wartość nominalna i akceptowana jako środek płatniczy przez inne podmioty niż emitent.

Pieniądz elektroniczny może występować w dwóch postaciach (Janowicz, Klepacz 2002, s. 15–16):

- a) produktu opartego na technologii kart procesorowych – jest to tzw. **elektroniczna portmonetka (karta elektroniczna)**,
- b) produktu wykorzystującego oprogramowanie, dzięki czemu jego posiadacz może dokonywać płatności poprzez Internet – jest to tzw. **pieniądz sieciowy**.

Drugim kryterium podziału kart płatniczych jest czas zapłaty za transakcje realizowane za pomocą kart. Wyróżnia się wówczas **karty kredytowe i debetowe**. **Karty kredytowe** są instrumentem kredytu udzielonego przez remitenta karty (bank) posiadaczowi karty. Może on płacić za pomocą tego instrumentu, a rozliczenie z bankiem następuje w terminie późniejszym, określonym przez kredytodawcę. Karty takie banki wydają klientom, którzy są wiarygodni i mają zdolność kredytową.

Natomiast posiadacz **karty debetowej** musi mieć zagwarantowane środki na swoim rachunku w banku, a kwota transakcji jest pobierana z jego rachunku niezwłocznie po otrzymaniu przez bank informacji o przeprowadzeniu transakcji za pomocą karty. W tym przypadku karty takie są wygodne dla banków, ponieważ znacznie ograniczają ryzyko niespłacenia debetu przez klienta.

Kolejnym kryterium podziału kart płatniczych jest sposób powiązań banku (emitenta kart) z punktami handlowymi, usługowymi, w których dokonywane są transakcje. Występują tu **karty typu on-line i off-line**. **Karty**

off-line nie wymagają posiadania przez te punkty specjalnego sprzętu elektronicznego, pozwalającego na autoryzację karty i połączenie z bankiem. Dlatego banki z reguły wydają takie karty tylko wiarygodnym klientom. Natomiast **karty on-line** są wykorzystywane w punktach handlowych i usługowych, które są wyposażone w sprzęt umożliwiający bezpośredni kontakt z wydawcą kart. Ten sprzęt pozwala na sprawdzenie pokrycia środkami klienta określonej karty, dokonanie płatności i przesłania kwoty transakcji z konta posiadacza karty na konto sprzedawcy lub usługodawcy.

Wymienione wyżej magnetyczne karty płatnicze typu *off-line*, *on-line*, debetowe i kredytowe są kartami, z których można korzystać przede wszystkim dzięki bankomatom.

Jak już wspomniano, poza kartami magnetycznymi banki wykorzystują **pieniądz elektroniczny, który może występować pod postacią kart przedpłaconych**, przeznaczonych do dokonywania bezpośrednich płatności detalicznych. W związku z tym karty elektroniczne opiewają na niewielkie kwoty. Na karcie elektronicznej w pamięci mikroprocesora zapisane są informacje o wartości pieniężnej karty, którą wcześniej zapłacił klient – jej nabywca. Karta taka może więc służyć jako środek płatniczy, a przy realizacji zakupów liczba zgromadzonych w pamięci impulsów jest zredukowana. Karta taka może być także doładowana za pomocą bankomatu lub komputera podłączonego do sieci i wyposażonego w czytnik kart albo telefonu.

Głównym elementem nowości karty elektronicznej jest brak konieczności wykorzystywania rachunku bankowego jej posiadacza. W czasie realizowania płatności przekazywane są bowiem środki zapisane w pamięci mikroprocesora na karcie. Natomiast realizacja płatności za pomocą pozostałych kart płatniczych uruchamia transfer środków finansowych z rachunku ich posiadacza na rachunek sprzedawcy. Z reguły kwoty zapisane na kartach elektronicznych są relatywnie niewielkie (najczęściej do 250 euro), podczas gdy posiadanie zwykłych kart płatniczych (np. kredytowych) gwarantuje ich posiadaczowi dostęp do znacznie większych środków. Płatność za pomocą kart elektronicznych jest dokonywana w trybie *off-line*, tzn. bez rejestracji transakcji na rachunku bankowym posiadacza karty. Natomiast sam proces ładowania karty z konta posiadacza odbywa się w trybie *on-line*. Z kolei płatność realizowana za pomocą pozostałych kart płatniczych odbywa się w trybie *on-line*. Karty elektroniczne są więc kartami przedpłaconymi (*pay before* – zapłać wcześniej), karty debetowe to karty typu *pay now* (płać teraz), a karty kredytowe to karty typu *pay later* (płać później).

Cechą charakterystyczną kart elektronicznych jest to, iż nie ma powszechnego obowiązku ich akceptacji na terenie określonego kraju. Karty takie są akceptowane w oparciu o umowę zawartą między ich remitentem a sprzedawcami ze sfery handlu i usług. Dodatkową cechą charakterystyczną kart elektronicznych (elektronicznych portmonetek) jest możliwość

ich uniwersalnego zastosowania, tzn. że można dokonywać nimi płatności różnego rodzaju w różnych punktach handlowych i usługowych, niezwiązanych bezpośrednio z operacjami bankowymi (np. można płacić za parkowanie, za bilety na przejazdy środkami komunikacji miejskiej, przejazdy autostradami, połączenia telefoniczne, zakupy w sklepach, usługi gastronomiczne, hotelarskie itp.).

Drugim rodzajem pieniądza elektronicznego jest **pieniądz sieciowy**. Jest to zapis wartości pieniężnych na dysku twardym komputera jego posiadacza. Płatność odbywa się tu inaczej niż w przypadku kart elektronicznych przepłaconych. Celowi przeniesienia gotówki zapisanej w komputerze służy specjalne oprogramowanie zainstalowane w komputerze klienta.

2. ZALETY PIENIĄDZA ELEKTRONICZNEGO I JEGO ROZWÓJ NA ŚWIECIE I W POLSCE

Banki mogą wykorzystywać pojawienie się pieniądza elektronicznego jako jego emitenci (zwłaszcza w odniesieniu do kart elektronicznych) lub jako firma finansowa, prowadząca rachunek emitenta i rozliczająca transakcje realizowane w pieniądzu elektronicznym.

Emisja i wykorzystanie pieniądza elektronicznego niesie z sobą wiele korzyści dla banków i jego klientów (Janowicz, Klepacz 2002, s. 34–38).

Głównymi zaletami pieniądza elektronicznego dla banków są:

a) redukcja kosztów obrotu gotówkowego (brak kosztów przechowywania gotówki, jej segregowania i transportu),

b) redukcja ryzyka strat z tytułu przestępstw gotówkowych (np. fałszersstwa banknotów, kradzieży gotówki z bankomatów itp.),

c) dysponowanie środkami klientów wydanych na zakup kart elektronicznych do momentu dokonania rozliczenia transakcji tymi kartami przez klientów,

d) dodatkowe źródło zysków z prowizji za wydanie kart elektronicznych i uzupełnianie kwot na nich zapisanych,

e) poszerzenie zakresu działalności o nowych klientów detalicznych, szczególnie akceptujących nowości finansowe.

Podstawowymi zaletami kart elektronicznych dla klientów są:

a) wygoda płatności transakcji ze względu na szybkość jej dokonywania – oszczędność, brak autoryzacji,

b) oszczędność czasu przy uzyskiwaniu środków finansowych ze względu na możliwość doładowywania kart – wielofunkcyjność bankomatów lub „wielofunkcyjność domu” za pomocą komputera,

c) ich wielofunkcyjność i możliwość wykorzystania w punktach handlowych i usługowych,

d) bezpieczeństwo płatności.

Podstawowymi zaletami kart elektronicznych dla emitentów (innych niż banki) są:

a) obniżka kosztów obrotu gotówkowego ze względu na rozliczanie się z klientami i bankiem w sposób bezgotówkowy,

b) obniżka kosztów transakcyjnych ze względu na brak konieczności autoryzacji w trybie *on-line*,

c) możliwość wzbogacenia sposobów i środków marketingowego oddziaływania na klientów poprzez wprowadzenie kart elektronicznych i ich wykorzystanie w programach lojalnościowych. Umożliwia to osiągnięcie wzrostu obrotów.

Jak już wspomniano na wstępie, współcześnie możemy zaobserwować dość szybki rozwój przedstawionej pokrótce innowacji bankowej na świecie, szczególnie w Europie Zachodniej. Cechą charakterystyczną jest jednak rozwój odrębnych systemów pieniądza elektronicznego w poszczególnych krajach. Systemy te różnią się między sobą i jest ich obecnie ponad 100. Do najbardziej rozwiniętych i najbardziej znanych należą systemy: Proton w Belgii, Geldkarte w RFN, Avant w Finlandii, Visa Cash w Wielkiej Brytanii i Hongkongu, Moneo i Mondex we Francji, Meps w Malezji i CashCard w Singapurze.

Rozwój systemów pieniądza elektronicznego nie przebiega w związku z ich liczbą i różnorodnością jednolicie. Liderami w Unii Europejskiej pod względem liczby wydanych kart elektronicznych są Niemcy (61 mln szt.), Holandia (20 mln szt.), Belgia (8 mln szt.), Austria (7,8 mln szt.) i Portugalia (3,5 mln szt.). Natomiast wskaźnik liczby kart na tysiąc mieszkańców wyniósł w 2001 r. w całej Unii Europejskiej ok. 100. Jednak prawie 97% ogółu liczby kart elektronicznych przypada na 6 krajów. Są to ze względu na liczbę kart na tysiąc mieszkańców: Holandia – 1265 szt., Belgia – 773 szt., Niemcy – 739 szt., Luksemburg – 619 szt., Austria – 594 szt., Portugalia – 340 szt. (Janowicz, Klepacz 2002, s. 46–62).

W Polsce zaobserwować można szybki wzrost liczby kart płatniczych. Pojawiły się one po raz pierwszy w 1993 r., w końcu 1998 r. wyemitowano ich ok. 3,7 mln, a w końcu 2003 r. było ich już ponad 15 mln. Trzeba jednak podkreślić, że dane te dotyczą tylko kart magnetycznych. Wskaźnik liczby kart na 1000 mieszkańców wyniósł ok. 390 szt., ale mimo szybkiego wzrostu był on jednak ponad 2-krotnie niższy niż w Europie Zachodniej (Myczkowska 2003). Ponadto służyły one jednak głównie do wypłaty gotówki z bankomatów. W Polsce można było także odnotować rozwój pieniądza elektronicznego. Dotyczył on zarówno rozwiązań w sferze regulacji prawnych, jak i emisji kart elektronicznych.

12 września 2002 r. przyjęta została ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych, obowiązująca od września 2003 r. (*Ustawa o elektronicznych...* 2002). Zgodnie z jej postanowieniami banki (inaczej agenci rozliczeniowi) mogą zawierać umowy z akceptantami (firmami handlowymi i usługowymi) o przyjmowanie zapłaty przez użycie elektronicznych instrumentów płatniczych, w szczególności karty elektronicznej zasilanej do określonej wartości. Przyjęto, że zapisane na takich kartach mogą być kwoty o równowartości w złotych od 5 do 150 euro. Ponadto, zgodnie z ustawą, przez umowę o instrument pieniądza elektronicznego bank zobowiązuje się do udostępnienia posiadaczowi pieniądza elektronicznego w zamian za środki pieniężne o nominalnej wartości wydanego pieniądza elektronicznego. W okresie obowiązywania umowy posiadacz może zażądać od banku wykupienia przechowywanego na nim pieniądza elektronicznego w wartości nominalnej w formie gotówkowej lub bezgotówkowej (*Ustawa z 12.09.2002...* 2002).

Zgodnie z przepisami ustawy zaobserwować można rozwój emisji kart elektronicznych. Trzeba jednak podkreślić, że w Polsce przede wszystkim emitowano karty magnetyczne, czyli takie, które mają zapis i odczyt informacji na pasku magnetycznym, a nie za pomocą mikroprocesora. W 1998 r. pojawiły się pierwsze karty procesorowe i wyemitowały go trzy banki spółdzielcze zrzeszone w Wielkopolskim Banku Gospodarczym. Karty te pod nazwą Oskar są zasilane środkami z konta klienta, a płatność za towary lub usługi odbywa się w systemie *off-line*. Niewykorzystane na karcie środki mogą być zwrócone na rachunek klienta. W 2003 roku liczba wyemitowanych kart wyniosła ok. 5 tys. (*Żółtowska* 2003).

Kolejną kartę procesorową zaoferowały we współpracy firma Optimus i Bank Przemysłowo-Handlowy SA i wprowadziły ją w Wyższej Szkole Informatyki i Zarządzania w Rzeszowie. Korzystają z niej pracownicy szkoły oraz studenci, a karty mogą być akceptowane w punktach handlowo-usługowych na terenie uczelni. Ponadto osiem banków i firma Polcard wyemitowały karty elektroniczne w liczbie ponad 9 tys. szt. Spotkać się także można z kartą przepłaconą Maestro wydawaną przez ING Bank Śląski o minimalnej wartości 30 zł. Kolejne karty elektroniczne to: elektroniczna karta kredytowa MasterCard Banku BPH PBK o minimalnym limicie kredytu 500 zł, górnym limicie wypłat 3000 zł; karta MasterCard Banku PKO BP SA o minimalnej kwocie kredytu 200 zł i maksymalnym pułapie wypłat 2000 zł. Nowością jest także przedpłacona karta kredytowa z możliwością wielokrotnego zasilania – Bonus plus – jako wspólne przedsięwzięcie Kredyt Banku, MasterCard i Systemu Bonus Plus Polska SA. Liczba terminali akceptujących karty elektroniczne wyniosła w 2003 r. prawie 70 tys. i była większa niż liczba w ogóle wyemitowanych kart elektronicznych. Należy dodatkowo podkreślić, że w Polsce brakuje ogólnokrajowego systemu pieniądza elektronicznego.

Drugi rodzaj pieniądza elektronicznego to pieniądz sieciowy. Brak jest niestety dostępnych danych dotyczących jego rozwoju. Wydaje się, że funkcjonuje on lepiej niż pieniądz elektroniczny w postaci kart procesorowych i ma szanse zdominować wszystkie formy płatności przez Internet. W Polsce, w ofercie kilku banków (Multibank, Millenium) pojawiły się wirtualne karty umożliwiające dokonywanie płatności w Internecie. System mikropłatności w Internecie ma już firma eCard. W 2004 r. Citibank we współpracy z portalem internetowym Onet.pl ma zamiar także wprowadzić taki system.

Zaprezentowane wyżej uwagi o kartach płatniczych elektronicznych oraz magnetycznych pozwalają sformułować wniosek, że te innowacje należą do instrumentów marketingowych, jakie bank może stosować w swych działaniach na rynku. Zaliczyć je można do grupy instrumentów zakresu polityki produktu i polityki dystrybucji. Karty płatnicze pełnią bowiem funkcje środka płatniczego i funkcję kredytową. Stanowią jeden z wielu produktów oferowanych przez bank. Z drugiej strony są elementem dystrybucji usług banku, ponieważ można je wykorzystywać właśnie do realizacji wymienionych wyżej funkcji, korzystając z bankomatów lub Internetu. Niektóre karty płatnicze, np. debetowe czy też kredytowe, są ściśle powiązane z innymi produktami banku, tj. z posiadanym rachunkiem czy przyznanym kredytem. Właśnie karty umożliwiają skorzystanie z tych produktów, a więc ich sprzedaż. Trzeba także podkreślić, że są one pomocne w stosowaniu przez bank strategii segmentacji. Niektóre rodzaje kart płatniczych, np. karty kredytowe, są oferowane wybranym segmentom nabywców. Powodować to może podniesienie prestiżu osób wykorzystujących je i pośrednio wpływa na podniesienie poziomu lojalności klientów. Natomiast oferowanie kart procesorowych pozwala bankom zdobywać nowych klientów. Jednocześnie wysoki poziom finansowej i technologicznej innowacji tych kart daje możliwość kształtowania wizerunku banku jako nowoczesnej i ekspansywnej firmy finansowej. W pewnym sensie karty płatnicze powiązane są ściśle z polityką cenową banku. Wysokość opłat za wydanie karty, koszty kredytu dla klientów korzystających z kart kredytowych i ewentualne zmiany tych wielkości to działania z zakresu polityki cenowej banku. Jednocześnie pozwalają one na stosowanie strategii segmentacji przez banki i umocnienie pozycji na rynku.

Na zakończenie przedstawionych pokrótce informacji o kartach elektronicznych należy stwierdzić, że wprowadzona 12.09.2002 r. *Ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych 2002*) wprowadziła rozwiązania, które mogą istotnie zaostrić konkurencję na rynku kart elektronicznych. Zgodnie z jej postanowieniami wprowadzone zostało pojęcie „instytucji pieniądza elektronicznego” wraz z uprawnieniami do wydawania pieniądza elektronicznego (*Ustawa z 12.09.2002... 2002*).

Przepisy te przełamały monopol banków w zakresie wydawania instrumentów pieniądza elektronicznego. Ponieważ instytucje takie wykonywać muszą w związku z tym czynności zastrzeżone dla banków, można zakwalifikować takie instytucje do tzw. parabanków. Dodatkowo ustawodawca wprowadził wobec nich łagodniejsze wymagania kapitałowe i czynności nadzoru ze strony Komisji Nadzoru Bankowego.

W związku z powyższym spodziewać się można w najbliższej przyszłości poważnego wzrostu liczby emitentów pieniądza elektronicznego oraz wzrostu liczby samych kart elektronicznych. Niewątpliwie zaostrzy to zarówno konkurencję między bankami, jak i między ich konkurentami – instytucjami pieniądza elektronicznego.

BIBLIOGRAFIA

- Janowicz R., Klepacz R. (2002), *Pieniądz elektroniczny na świecie*, „Zarządzanie i Finanse”, Warszawa.
- Myczkowska A. (2003), *Dominują wypłaty gotówkowe*, „Rzeczpospolita” 11.08.2003.
- Sosnowski J. (1999), *Systemy elektroniczne w marketingu*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Ustawa z 12.09.2002 o elektronicznych instrumentach płatniczych (2002), DzU nr 169, art. 55, 58–60.
- Ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych od 12 września 2003 roku (2002), DzU art. 45, nr 169, poz. 1385.
- Żółtowska D. (2003), *Bankowe zastosowania kart płatniczych*, „Bank”, nr 4.

Wojciech Grzegorzczak

TECHNOLOGY AS COMPETITION AGENT ON THE BANK SERVICES MARKET

It is possible to notice competition between banks on bank services market. Nowadays the most often used agent which strengthens competitive position of banks is the technology. Thanks to technological progress banks can considerably make their offer wider but also improve and advance clients service. Electronical paying cards are one of the effects of using modern technology by banks. They progress especially in European Union and South-Eastern Asia. In Poland magnetic cards still dominate, however, also law regulations give the opportunity to emitting cards not only to banks but also to different financial enterprises. In connection to this even more intensive competitive fight for clients between banks as well as between electronical money institutions is possible.