

PSD2 AD. 2022 – STAN WDROŻENIA DYREKTYWY OTWARTEJ BANKOWOŚCI W POLSCE I PERSPEKTYWY DLA BANKÓW

SYGN. WIB PAB 5/2022



Raport opracowany na zlecenie Programu Analityczno-Badawczego
Fundacji Warszawski Instytut Bankowości

Warszawa, kwiecień 2022

 PROGRAM
ANALITYCZNO
BADAWCZY

O Raporcie

Raport **PSD2 ad. 2022 – stan wdrożenia dyrektywy otwartej bankowości w Polsce i perspektywy dla banków** został opracowany na zlecenie Programu Analityczno-Badawczego Fundacji Warszawski Instytut Bankowości

Autorzy:

Raport przygotowany przez zespół w składzie:

Piotr Sterczała – Nadzór nad raportem

– Partner Obserwatorium.biz sp. z o.o. Współzałożyciel i członek zarządu Obserwatorium.biz. Absolwent Wydziału Informatyki i Gospodarki Elektronicznej na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu. W latach 2010–2014 pracował w Banku Zachodnim WBK S.A., gdzie odpowiedzialny był za realizację projektów biznesowych w zakresie bankowości mobilnej i internetowej. W Obserwatorium.biz odpowiada za nadzór i realizację projektów badawczych i analitycznych.

dr Miłosz Brakoniecki

– Partner Obserwatorium.biz sp. z o.o. Współzałożyciel i członek zarządu Obserwatorium.biz. Doktor nauk humanistycznych UAM w Poznaniu (specjalność socjologia), skończył studia podyplomowe ze strategii i planowania biznesu na Akademii Ekonomicznej w Poznaniu. W latach 2006–2014 dyrektor bankowości elektronicznej w Banku Zachodnim WBK, gdzie odpowiadał za rozwój biznesowy bankowości elektronicznej, sprzedaż przez kanały elektroniczne oraz płatności elektroniczne. W latach 2012–2014 członek Prezydium Rady Bankowości Elektronicznej Związku Banków Polskich. Współtwórca największego w Polsce serwisu crowdfundingowego Siepomaga.pl, Fundacji Siepomaga.pl oraz FinTechów Rachuneo i Compay. W latach 2016–2018 Co-lider Zespołu Cyfrowej Tożsamości Programu Paperless/Cashless przy Ministerstwie Cyfryzacji, w latach 2016–2020 Członek Rady Nadzorczej Dinners Club Polska Sp. z o.o. Prelegent w kilkudziesięciu konferencji branżowych w kraju i za granicą, autor licznych publikacji dot. gospodarki cyfrowej i bankowości.

Dominika Rzęsa

– Ekspert Obserwatorium.biz sp. z o.o. Absolwentka Wydziału Nauk Społecznych Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. W Obserwatorium.biz zajmuje się przygotowaniem procesów badawczych, analizą i budowaniem procesów biznesowych, analizą usług zaufania, analizą zgromadzonych danych oraz przeprowadzaniem wywiadów i badań. Posiada doświadczenie w testowaniu serwisów internetowych i aplikacji na urządzenia mobilne (m.in. badania użyteczności serwisów transakcyjnych banków (Złoty Bankier) oraz aplikacji mInstytucja), prowadzeniu wywiadów FGI oraz IDI. Uczestniczyła w licznych opracowaniach analitycznych bazujących na danych jakościowych i ilościowych związanych m.in. z usługami zaufania, identyfikacją elektroniczną.

Magdalena Morawska

– Analityk Obserwatorium.biz sp. z o.o. Studentka Wydziału Informatyki i Ekonometrii na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu. W Obserwatorium.biz zajmuje się analizą procesów biznesowych, analizą usług zaufania oraz przeprowadzaniem wywiadów.



O Programie

Program Analityczno-Badawczy przy Fundacji WIB powstał w 2019 roku jako odpowiedź na potrzeby sektora bankowego w zakresie analizy zjawisk, tworzenia opracowań i porządkowania wiedzy w obszarach cyberbezpieczeństwa i nowych technologii, a także szeroko rozumianego otoczenia sektora bankowego, kształtującego warunki działania banków w Polsce. Prace analityczno-badawcze w ramach programu realizowane są pod kątem możliwości praktycznego wykorzystania ich wyników w celu rozwoju sektora bankowego, podnoszenia poziomu bezpieczeństwa usług oraz kreowania wartości dla klientów bankowości. PAB WIB kładzie duży nacisk na rozwój współpracy ze środowiskami akademickimi i eksperckimi, poszukując synergii w zakresie zainteresowań badawczych autorów oraz potrzeb rozwojowych sektora bankowego.

W ramach programu realizowane są analizy i badania w następujących obszarach:

-  **Nowe technologie i cyberbezpieczeństwo**
-  **Zdolność banków do finansowania gospodarki**
-  **Bankowość spółdzielcza**
-  **Rynek nieruchomości**
-  **Zielony ład i finansowanie energetyki odnawialnej**
-  **Finansowanie projektów innowacyjnych**

Więcej na temat działalności programu na stronie www.pab.wib.org.pl

Kontakt:

dr Andrzej Banasiak
Koordynator Programu
m: 696 405 104
e: abanasiak@wib.org.pl

Jacek Gieorgica
m: 603 626 254
e: jgieorgica@wib.org.pl

Warszawski Instytut Bankowości
00-380 Warszawa, ul. Kruczkowskiego 8
t: (22) 182 31 70
e: pab@wib.org.pl

Agnieszka Nierodka
m: 607 484 391
e: anierodka@wib.org.pl

dr Tomasz Pawlonka
m: 505 917 778
e: tpawlonka@wib.org.pl



Spis treści

⬡	Słowniczek pojęć i skrótów	5
⬡	Podsumowanie zarządcze	7
I	ROZDZIAŁ I. Główne założenia i formy implementacji dyrektywy PSD2	9
	1.1. Krótkie wprowadzenie dotyczące założeń i wymogów PSD2 – Czym jest PSD2?	10
	1.2. Definicje i przykłady usług, rola dyrektywy i oczekiwania związane z jej wdrożeniem	10
	1.3. W jaki sposób PSD2 spełniło oczekiwania i obawy sprzed wdrożenia?	12
II	ROZDZIAŁ II. Stan rynku płatniczego dwa lata po wejściu PSD2 w życie	16
	2.1. Benchmarking – analiza polskiego rynku bankowego, fintech i e-commerce w kontekście zmian związanych z PSD2	17
	2.2. Mapa rynku PSD2 w Polsce – zestawienie wybranych podmiotów	23
	2.3. Benchmarking – wybrane, najbardziej inspirujące przykłady z EU	26
III	ROZDZIAŁ III. PSD2 w bankowości elektronicznej z perspektywy klienta	28
	3.1. Cel i zakres badania	29
	3.2. Metodologia i wprowadzenie do badań	29
	3.3. Wyniki ze zrealizowanego badania z użytkownikami	30
	3.4. Wnioski z badania	39
IV	ROZDZIAŁ IV. Potencjał rozwoju usług opartych o PSD2 w Polsce	41
	4.1. Czego oczekują klienci?	42
	4.2. Potencjał biznesowy rozwoju rynku płatniczego w oparciu o PSD2 i usługi pochodne	42
	4.3. Wnioski z panelu ekspertów	43
V	ROZDZIAŁ V. Scenariusze rozwoju rynku	44
	5.1. Scenariusz I – silna aktywizacja i budowa nowych rozwiązań biznesowych na bazie PSD2	45
	5.2. Scenariusz II – wykorzystanie PSD2 jako „warstwy technicznej” do rozwoju podstawowych produktów i usług, szukanie synergii i współpracy pomiędzy graczami na rynku	46
	5.3. Scenariusz III – powolne, ciągłe ograniczanie roli banków jako wiodących podmiotów i przechodzenie do bycia „dawcami danych/rachunków”	46



Słownik pojęć i skrótów

Pojęcie	Opis
AIS	Account Information Service – usługa dostępu do informacji rachunku bankowego pozwalająca na agregowanie informacji o stanie konta (kilku, w różnych bankach), dająca klientom łatwy wgląd online w stan ich finansów
AISP	Account Information Service Provider – dostawca świadczący wyłącznie usługę dostępu do informacji o rachunku
API	Application Programming Interface – interfejs programowania aplikacji – zestaw procedur, protokołów i narzędzi do budowy aplikacji. Interfejs API określa sposób, w jaki komponenty oprogramowania powinny ze sobą współpracować
ASPSP	Account Servicing Payment Service Provider – dostawca usług płatniczych zapewniający i prowadzący rachunek płatniczy dla płatnika
CAF	Confirmation of the Availability of Funds – usługa potwierdzania dostępności środków na rachunku
CBPII/CISP/PIISP	Card Based Payment Instruments Issuer / Card Issuing Service Provider / Payment Instrument Issuing Service Provider – dostawcy kart i innych instrumentów płatniczych
CSC	Common Secure Communication – wspólna, bezpieczna komunikacja, standard komunikacji TPP z bankami zabezpieczający wiadomości przed „podśluchaniem”, a także zapewniający możliwość dokładnej identyfikacji stron
EBA/EUNB	European Banking Authority – Europejski Urząd Nadzoru Bankowego
EEA/EOG	European Economic Area / Europejski Okręg Gospodarczy – okręg gospodarczy obejmujący kraje UE + Norwegia, Islandia, Liechtenstein
eIDAS	Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady „Electronic Identification, Authentication and Trust Services”, które weszło w życie 17 września 2014 r., w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym
ESI	Dokument „Electronic Signatures and Infrastructures”
ETSI	European Telecommunications Standards Institute – Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych
GAFA	Google, Amazon, Facebook, Apple – duże firmy technologiczne posiadające znaczące bazy klientów w skali globalnej
KIP	Krajowa instytucja płatnicza
KNF	Komisja Nadzoru Finansowego
NCA	National Competent Authorities – Organy Właściwe Kraju – krajowi regulatorzy
Open API	Otwarte interfejsy programistyczne



Pojęcie	Opis
PIS	Payment Initiation Service – usługa inicjowania płatności z wykorzystaniem rachunku bankowego klienta w jego imieniu
PISP	Payment Initiation Service Providers – to uregulowane podmioty, które mogą realizować płatności z wykorzystaniem rachunku bankowego klienta w jego imieniu. Po otrzymaniu danych do logowania w bankowości internetowej klienta, PISP będzie inicjować płatność w określonej kwocie do określonego odbiorcy i raportować klientowi o jej realizacji
PolishAPI	Polski standard interfejsu programistycznego
PSD2	Payment Services Directive II – dyrektywa w sprawie usług płatniczych 2015/2366, w tym związane z nią regulacyjne standardy techniczne opracowane przez EBA i zatwierdzone przez Komisję Europejską oraz wdrożone w ramach sprawozdania okresowego, a także wszelkie formalne wytyczne wydane przez właściwy organ
PSP	Payment Service Provider – dostawca usług płatniczych jest podmiotem, który wykonuje regulowane usługi płatnicze, w tym AISP, PISP, CBPII i ASPSP
PSU	Payment Service User – końcowy użytkownik usług płatniczych
QSeal	Qualified Certificate for Seals – kwalifikowany certyfikat dla pieczęci elektronicznych
QWAC	Qualified Website Authentication Certificate – kwalifikowany certyfikat cyfrowy w ramach usług zaufania określonych w rozporządzeniu eIDAS
RODO	Rozporządzenie o Ochronie Danych Osobowych
RTS	Regulatory Technical Standards – zestaw szczegółowych kryteriów zgodności ustalonych dla wszystkich stron, które obejmują takie obszary, jak bezpieczeństwo danych, odpowiedzialność prawna i inne procesy
SCA	Strong Customer Authentication – silne uwierzytelnienie klienta, to uwierzytelnienie oparte na wykorzystaniu dwóch lub więcej elementów sklasyfikowanych jako „wiem” (coś, co tylko użytkownik zna [na przykład hasło]), „mam” (coś, co tylko użytkownik posiada [na przykład konkretny telefon komórkowy i numer]) i „jestem” (coś, czym użytkownik jest [lub ma, na przykład, odcisk palca lub wzór tęczy]), które są niezależne - naruszenie jednego nie zagraża innym i jest zaprojektowane w taki sposób, aby chronić poufność danych uwierzytelniających
Screen scraping	Usługa polegająca na pobraniu obrazów zawierających określone dane jednocześnie nie ingerując w sam rachunek bankowy
TOiP	Tabela Opłat i Prowizji
TPP	Third Party Providers – kategoria usługodawców na rynku usług płatniczych, które będą mogły świadczyć dwa typy nowych usług: dostarczania zagregowanej informacji o stanie rachunków bankowych (AIS) oraz realizację płatności z wykorzystaniem rachunku bankowego klienta w jego imieniu (PIS)
TSP	Technical Service Provider – dostawcy usług technicznych to przedsiębiorstwa, które współpracują z dostawcami regulowanymi w celu dostarczania produktów lub usług z zakresu open banking
WG-API	EBA Working Group on APIs under PSD2 – grupa robocza do spraw interfejsów programistycznych aplikacji w ramach PSD2



Podsumowanie zarządcze

Dyrektywa PSD2 obowiązuje już dwa i pół roku i przez ten czas oddziałuje na polski i europejski system płatniczy. Czas ten naznaczony był jednak w sferze życia społecznego i gospodarczego przede wszystkim pandemią koronawirusa, co jeszcze wzmocniło trendy digitalizacji i migracji płatności do sfery bezgotówkowej, które PSD2 miało wspierać. Innymi założeniami wdrożenia „Dyrektywy w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego”, bo tak brzmi pełna nazwa regulacji, było ujednolicenie rynku płatności w całym Europejskim Obszarze Gospodarczym, zwiększenie bezpieczeństwa klientów, rozwój konkurencyjności a w konsekwencji poprawa jakości oferowanych usług płatniczych z perspektywy klientów. Celem, który postawiliśmy sobie jako autorzy tego raportu, było odpowiedzenie sobie na pytanie, w jakim stopniu powyższe założenia zostały zrealizowane z uwzględnieniem bardzo konkretnej specyfiki polskiego rynku płatniczego, ze szczególną koncentracją na weryfikację zmiany roli banków i innych, pozabankowych graczy na tym rynku. Na potrzeby raportu zrealizowaliśmy również badania użyteczności funkcjonujących już wdrożeń mechanizmów wprowadzonych przez dyrektywę, jak również dokonaliśmy przeglądu rynku i produktów płatniczych w Polsce i – jako tło – w wybranych krajach europejskich.

W ramach raportu chcieliśmy zweryfikować, czy stawiana często teza, że konsekwencją rynkowej implementacji Dyrektywy będzie koniec bankowości jaką znamy, a fintechy czy duże firmy technologiczne (tzw. GAFA) zdominują rynek płatności i przejmą relacje z klientami, ma szansę się ziścić w praktyce rynkowej. Zastanawialiśmy się i co za tym idzie weryfikowaliśmy na ile nowe mechanizmy płatnicze mogą wygenerować nowe lub zmodyfikować już istniejące strumienie przychodowe i co za tym idzie doprowadzić do pewnych przesłanek na tym rynku.

Wnioskiem generalnym wynikającym z przeprowadzonych przez nas w tej materii badań i analiz jest uznanie, że sektor bankowy w Polsce „trzyma się mocno” i nie da sobie w przewidywalnym czasie przejąć roli głównego gestora relacji z klientami w kontekście usług płatniczych. Wynika to z tego, że ten sektor jest jednym z bardziej innowacyjnych i nowoczesnych w Europie. Od lat oferuje bowiem bardzo

szeroki wachlarz usług, produktów i innych funkcjonalności w kanałach elektronicznych, a w ostatnich latach bardzo mocno zainwestował w rozwój ergonomii tych kanałów, w szczególności aplikacji mobilnych. Nie można również zapomnieć o wysokiej adopcji rozwiązań wśród klientów i ich otwartości do wdrażanych nowości produktowych oraz generalnie wysokim zaufaniu do banków jako dostawców rozwiązań płatniczych. Musimy jednocześnie pamiętać, że banki w naszym kraju są na zróżnicowanym poziomie siły kapitałowej oraz rozwoju technologicznego – powyższa teza o mocnej pozycji dotyczy przede wszystkim wybranej grupy – największych 6–8 banków, które są skłonne również inwestować w obciążone pewnym ryzykiem rozwiązania nieobligatoryjne bazujące na PSD2 jak na przykład AIS. Z jednej strony największe i najbardziej zaawansowane w procesie cyfryzacji banki mogą podjąć walkę o klienta wykorzystując jako narzędzie wspomniany AIS, integrując we własnym systemie bankowości elektronicznej informacje o kontaktach z innymi podmiotami, kosztem właśnie tych mniejszych banków. Do tego dochodzi też możliwość mocnego zdystansowania się od fintechów, których model biznesowy miałby się opierać na bezpośredniej konkurencji z tradycyjnymi bankami, a które nawet jeżeli są w stanie przygotować bazując na usługach PSD2 zestaw interesujących i podanych w atrakcyjnej formie funkcjonalności, muszą najpierw zbudować bazę klientów i zdobyć ich zaufanie. Zrealizowane przez nas badania ergonomii pokazują, że istnieją jeszcze dość konkretne problemy i wyzwania w implementacji rozwiązań bazujących na PSD2, chociażby w obszarze odpowiedniego i zrozumiałego dla klientów nazewnictwa funkcji czy też ogólnej spójności procesów usług bazujących na PSD2, ale liderzy rynku umieli to wykonać w całkiem przekonujący sposób. Jednocześnie możliwość wykorzystania usług open banking w instytucjach pozabankowych nie wzbudza zaufania respondentów. Jako główny powód podawana była obawa przed wyciekiem czy kradzieżą danych. Badani przekonani byli, że ryzyko wystąpienia takich problemów w środowisku bankowym jest dużo niższe.

Jednocześnie Dyrektywa wykreowała rynek zupełnie nowych podmiotów – oferujących usługi w oparciu o możliwości wprowadzone przez dyrektywę PSD2.



Na potrzeby raportu podzieliśmy ich na tzw. HUB-y – dostawców warstwy technologicznej dla cyfrowych usługodawców, usługodawców cyfrowych, a więc podmioty oferujące usługi i procesy dla klientów końcowych oraz dostawców prowadzących rachunki płatnicze – ASPSP. Największy potencjał biznesowy wydają się mieć wspomniane HUB-y, które zapewniając usługodawcom cyfrowym, czyli podmiotom takim jak pożyczkodawcy on-line czy też podmioty z rynku B2C oraz B2B pozyskujące klientów na swoje usługi w formule zdalnej, informacje o klientach z sektora bankowego na bazie mechanizmów AIS oraz CAF. Umożliwia im to lepsze dopasowanie produktów kredytowych na bazie historii bankowej klientów oraz wsparcie w procesie identyfikacji elektronicznej na bazie usług potwierdzania rachunków i danych bankowych. Dla takich podmiotów usługi wynikające z PSD2 mogą być jednymi z usług udostępnianych podmiotom trzecim, gdyż są w stanie swoje produkty uzupełniać na przykład o dane pobierane z danych rządowych (tzw. OPEN GOV), dostępnych baz (np. map, rejestrów itd.) czy dane zbierane na rzecz informacji o wiarygodności finansowej (np. z baz informacji kredytowych) i konfekcjonować je w dowolny sposób dla końcowego klienta – usługodawcy cyfrowego. Takim podmiotom zaspokajają konkretne potrzeby biznesowe (np. weryfikację klienta biznesowego w procesie udzielenia pożyczki on-line). Innym, realizowanym „w tle”, natomiast potencjalnie ważkim z punktu widzenia dochodowego działaniem rynkowym jest wykorzystanie przez integratorów płatności rozwiązań bazujących na API i usłudze inicjacji płatności (PISP) jako zamiennika bardzo popularnych w Polsce rozwiązań pay-by-link wykorzystywanych w e-commerce. W kontekście zapowiadanych zmian polityki cenowej niektórych dostawców metod płatniczych może to być coraz częstsza praktyka, która zmniejszy przychody dla banków w tym zakresie, a pozwoli wygenerować oszczędności dla integratorów płatności i może też obniżyć koszty ich obsługi dla merchantów (sklepów i usługodawców internetowych).

Patrząc w przyszłość rozwoju rynku płatniczego analizowaliśmy kilka scenariuszy jego rozwoju. Najbardziej

prawdopodobnym wydaje się być ten, w którym wykorzystanie usług bazujących na PSD2, czyli po prostu open-banking, będzie polegać na komercyjnym wykorzystywaniu ich jako „warstwy technicznej” do rozwoju podstawowych produktów i usług płatniczych i budowie na ich podstawie bardziej wyrafinowanych rozwiązań powiązanych bezpośrednio z potrzebami sektora finansowego, ale też szeroko rozumianego rynku usługodawców cyfrowych oraz szukanie synergii i współpracy pomiędzy poszczególnymi graczami na rynku. Nie tylko samo inicjowanie płatności, które może po prostu niejako „w tle” zamienić dotychczasowe pay-by-linki, ale procesy dostarczane przez wspomniane wyżej HUB-y, takie jak proces KYC/AML (mający na celu przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy), wsparcie w zdalnej identyfikacji klienta, określenie poziomu wiarygodności kredytowej klienta czy firmy jako kontrahenta, które będą wykorzystywać usługi bazujące na open-banking, będą miały bezpośredni wpływ na krajobraz rozwijającej się dynamicznie gospodarki cyfrowej w Polsce.

Banki, a zwłaszcza najmocniejsze kapitałowo i technologicznie instytucje z tego sektora mają bardzo dobrą pozycję do tego, aby przejąć inicjatywę i aktywnie grać na rynku oferując usługi oparte o PSD2. W pewnym stopniu już dzisiaj widzimy banki, które wdrożyły usługi AIS i PIS zarówno jako samodzielne funkcjonalności w bankowości internetowej czy mobilnej, ale także jako komponenty innych procesów, w tym sprzedaży rachunków i onboardingu nowych klientów czy badaniu zdolności kredytowej. Jest to dopiero początek testowania usług PSD2 w zakresie ich możliwości technicznych, akceptacji wśród klientów i potencjału biznesowego. Doświadczenia te w połączeniu z dostępem do bardzo szerokiej bazy klientów stanowią bardzo silne zaplecze w walce o utrzymanie silnej lub wręcz dominującej pozycji na rynku płatności. Pandemia koronawirusa, której czas przypadł na pierwszy etap implementacji rozwiązań bazujących na PSD2 przyspieszyła procesy cyfryzacyjne w wielu instytucjach finansowych, urzędach czy w handlu detalicznym, jednak ich fundamentem jest bardzo innowacyjny sektor bankowy i płatniczy.



Główne założenia i formy implementacji dyrektywy PSD2



1.1. Krótkie wprowadzenie dotyczące założeń i wymogów PSD2 – czym jest PSD2?

Payment Services Directive II, czyli w skrócie PSD2, to unijna dyrektywa, której celem było otwarcie bankowości i stworzenie przestrzeni dla rozwoju bezpieczeństwa i innowacyjności na rynku płatności elektronicznych. Dyrektywa weszła w życie na początku 2016 roku, natomiast poszczególne kraje członkowskie miały obowiązek wdrożyć ją do prawa lokalnego do 13 stycznia 2018 roku. W pełni weszła w życie na terenie całej Unii Europejskiej 14 września 2019 roku. Wraz z tym znacząco zmieniło się środowisko regulacyjne w zakresie usług płatniczych w Europejskim Obszarze Gospodarczym (EOG; ang. European Economic Area, EEA). Celem dyrektywy, jak wspomniano, były otwartość i wzrost bezpieczeństwa w zakresie płatności elektronicznych, ale także zwiększenie konkurencyjności oraz pośrednio rozwój innych usług i produktów okołofinansowych na jednolitym europejskim rynku cyfrowym.

1.2. Definicje i przykłady usług, rola dyrektywy i oczekiwania związane z jej wdrożeniem

Założeniem „Dyrektywy w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego” było ujednolicenie rynku płatności w całym EEA, zwiększenie bezpieczeństwa klientów, rozwój konkurencyjności, a w konsekwencji poprawa jakości oferowanych usług z perspektywy klientów. Zmiany legislacyjne wprowadzone w dyrektywie skupiają się na osiągnięciu właśnie tych celów.

Wejście w życie PSD2 miało dwojaki wpływ na rynek finansowy. Z jednej strony jej wymogi musiały być wdrażane przez uczestników rynku zgodnie z narzuconym harmonogramem, z drugiej natomiast samo otwarcie rynku usług płatniczych miało długofalowy wpływ na kształt usług płatniczych i finansowych w UE. Wdrażane zmiany bezpośrednio przyczyniły się do przekształceń w zakresie „Day-to-Day Business” banków, fintechów i rynku e-commerce i określały konkretne przeobrażenia produktowe i informatyczne konieczne do wprowadzenia dyrektywy w wymaganym czasie. Bardziej istotne są jednak te zmiany, które będą wpływały na rozwój rynku w kontekście wzmożonej konkurencyjności, innowacyjności i szukania przez poszczególnych graczy nowych nisz, synergii bądź walki o klienta z podmiotami, które wcześniej nie były bezpośrednią konkurencją.

Pierwszą i zarazem chyba najszerzej komentowaną konsekwencją wdrożenia dyrektywy PSD2 było

wejście w życie usług AIS (Account Information Services) i PIS (Payment Initiation Service). Zgodnie z założeniami zawartymi w dyrektywie, banki w EOG zobowiązane zostały do udostępnienia możliwości przekazania informacji o rachunkach klienta oraz możliwości zainicjowania płatności licencjonowanym podmiotom zewnętrznym (ang. Third Party Provider, TPP). Wprowadzenie tych usług miało otworzyć rynek na nowe podmioty oferujące usługi finansowe i agregacji danych, a w konsekwencji dać konsumentom większy wybór i wyższą jakość obsługi. Klienci decydujący się na otwarcie konta w innym banku czy fintechu mogą teraz za pośrednictwem AIS i PIS skorzystać ze środków czy informacji ze swoich kont, co w praktyce oznacza, że dzięki PSD2 przejęli kontrolę nad swoimi danymi i uzyskali elastyczność w podejmowaniu decyzji finansowych.

Firmy oferujące usługi inicjowania płatności i usługi dostępu do informacji o rachunku (odpowiednio PISP i AISP) są zgodnie z dyrektywą odpowiedzialne za poufność i bezpieczeństwo transakcji i procesu rejestracji. Do warunków ich funkcjonowania należą posiadanie odpowiedniego ubezpieczenia z tytułu prowadzonej działalności oraz podleganie nadzorowi.

Wymienione wyżej usługi są obecnie coraz szerzej rozwijane i przyswajane przez rynek. Ich wykorzystanie podzielić można na dwa podstawowe typy:

1. **Stand-alone** – samodzielne usługi oferowane są klientom, aby ci według własnych potrzeb mogli skorzystać z opcji agregacji informacji z kilku banków czy zlecenia płatności. W takiej formie wykorzystywane są głównie przez banki, fintechy płatnicze, parabanki, integratorów płatności czy firmy oferujące usługi analizy i kategoryzacji danych. Przykładem wykorzystania AIS są serwisy bankowości internetowej pozwalające na wyświetlenie i podsumowanie środków na kontach w danym banku i bankach zewnętrznych. W przypadku takiego zastosowania klient bezpośrednio wykorzystuje usługi AIS i PIS do realizacji swoich konkretnych celów.
2. **Enhancer** – element uzupełniający w innych procesach biznesowych czy finansowych. Jest to domena AIS, pozwalającej na umożliwienie, usprawnienie czy przyspieszenie procesów, które były do tej pory obsługiwane w mniej zautomatyzowany sposób. Przykładami wykorzystania AIS do usprawnienia procesów mogą być onboarding, rejestracja, badanie zdolności kredytowej czy potwierdzenie tożsamości klienta, a także procesy weryfikacji tożsamości i zdolności kredytowej przy ubieganiu się o pożyczkę online w bankach czy firmach



pożyczkowych. W tym ostatnim wypadku klient tylko pośrednio korzysta z przekazywanych danych – są one przekazywane i przetwarzane „w tle”, a korzyścią dla klienta jest przyspieszenie procesu, który w innym wypadku mógłby wymagać np. przesyłania wyciągów czy nawet realizacji procesu osobiście.

Drugim, równie często dyskutowanym aspektem PSD2, było zaostrenie wymogów bezpieczeństwa w zakresie inicjacji i przetwarzania transakcji oraz dostępu do rachunków. Podstawową, z perspektywy klientów, formą zabezpieczenia narzuconego przez dyrektywę było zastosowanie lub rozszerzenie zastosowania silnego uwierzytelniania klienta (ang. Strong Customer Authentication, SCA). Pod hasłem tym kryje się wymaganie dodatkowych informacji od klienta przed ostatecznym zatwierdzeniem realizowanej transakcji.

Zgodnie z wytycznymi silne uwierzytelnianie klienta wymaga zastosowania dwóch spośród trzech wymienionych niżej elementów:

1. **coś, co wyłącznie użytkownik wie**, np. hasło czy PIN,
2. **coś, co posiada**, np. token czy telefon, na który mogą przyjść kody autoryzacyjne SMS,
3. **coś, co jest jego/jej cechą charakterystyczną** – np. biometria głosu, odcisk palca czy wzór tęczywki oka.

Cechy wymagane do autoryzacji transakcji muszą tworzyć zestaw danych niezależnych od siebie nawzajem, to znaczy, że w przypadku kompromitacji jednej z nich, pozostałe pozostają wiarygodne. Silne uwierzytelnianie musi zostać zastosowane w trzech przypadkach: przy uzyskiwaniu dostępu do rachunków płatniczych online, przy inicjacji elektronicznych transakcji płatniczych i w przypadku przeprowadzania czynności w kanałach zdalnych, mogących wiązać się z ryzykiem oszustwa finansowego lub innych nadużyć. Ponadto SCA może zostać zastosowana w przypadku płatności kartowych w POS (przy płatnościach zbliżeniowych), aby pozwolić bankom na weryfikację, że z danej karty korzysta rzeczywiście jej właściciel.

Oczekiwanym efektem związanym z wprowadzeniem silnego uwierzytelniania klienta jest zwiększenie bezpieczeństwa konsumentów, ograniczenie strat

związanych z fraudami i naruszeniami poufności danych wrażliwych. W przypadku niezastosowania się do SCA banki mają prawo do anulowania transakcji.

Kolejnym kluczowym elementem było zdefiniowanie i wdrożenie nowego rodzaju usługodawcy na rynku usług płatniczych – „podmiotu trzeciego” (ang. Third Party Provider, TPP). Instytucje te mogą świadczyć usługi opisane powyżej, czyli inicjowanie płatności z rachunku bankowego w imieniu klienta i agregację informacji o stanie rachunków bankowych. Ponadto dyrektywa wprowadziła możliwość powstawania Małych Instytucji Płatniczych (MIP). Jest to forma pozwalająca na prowadzenie działalności instytucji płatniczej, ale z zachowaniem zdefiniowanych ograniczeń:

- Maksymalny miesięczny obrót MIP nie może przekraczać 1 500 000 EUR
- MIP nie może przechowywać więcej niż 2 000 EUR od pojedynczego klienta

Ponadto Małe Instytucje Płatnicze nie mogą oferować usług AIS i PIS.

Kolejnym, bardzo realnym z perspektywy klientów, efektem wejścia w życie dyrektywy PSD2 było zaostrenie wymogów nakładanych na dostawców usług płatniczych dotyczących rozpatrywania skarg i reklamacji oraz ograniczenie wysokości kwoty odpowiedzialności klienta za nieautoryzowane transakcje płatnicze. W przypadku reklamacji instytucje płatnicze będą musiały je rozpatrzyć i odpowiedzieć klientowi w ciągu 15 dni (wcześniej było to 30 dni), natomiast odpowiedzialność klientów została obniżona do wysokości 50 euro w przypadku kradzieży, fraudu czy utraty instrumentu płatniczego.

Poza opisanymi wyżej dużymi zmianami dyrektywa PSD2 wprowadziła także szereg dodatkowych wymogów i ograniczeń dla rynku, które wspomniane są znacznie rzadziej ze względu na ich węższy zakres lub bardzo niewielki wpływ bezpośredni na użytkowników końcowych w krótkim terminie. Poniżej znajduje się lista pozostałych zmian wprowadzonych przez PSD2, których dotychczasowy wpływ na użytkowników był umiarkowany, i są to m.in. zakaz stosowania przez merchantów dodatkowych opłat za dokonanie płatności kartą, obowiązek realizacji przelewów w EUR i innych walutach EU w ciągu jednego dnia oraz wymóg precyzyjnego informowania o kosztach i opłatach.

Tabela 1. Charakterystyka aktorów biorących udział w procesach w ramach dyrektywy PSD2

Aktor	Opis
ASPSP (Account Servicing Payment Service Provider)	Dostawca usług płatniczych zapewniający i utrzymujący rachunek płatniczy dla płatnika
PISP (Payment Initiation Service Providers)	Uregulowane podmioty, które za zgodą klienta mogą realizować płatności z wykorzystaniem rachunku bankowego klienta w jego imieniu
AISP (Account Information Service Providers)	Podmiot dostarczający zagregowaną informację o stanie rachunków bankowych - kilku, w różnych bankach, który daje przy tym łatwy wgląd online w stan wszystkich finansów
TTP (Third Party Providers)	Realizuje płatności z wykorzystaniem rachunku bankowego klienta w jego imieniu (PIS) oraz dostarcza zagregowanej informacji o stanie rachunków bankowych (AIS)
	Konsument, klient, płatnik
PSU (Payment Services Users)	Odbiorca usług, aktor posiadający dostęp do konta, inicjujący elektroniczne transakcje płatności zdalnych lub wykonujący wszelkie inne działania za pośrednictwem kanałów zdalnych
CISP (Card Issuing Service Provider) /PIISP – Payment Instrument Issuing Service Provider	Dostawcy usług kartowych, wydający instrumenty płatnicze (np. karty)
	Informuje o dostępności środków na transakcjach płatniczych PSD2 opartych na kartach płatniczych. Dostarczone usługi powiązane można określić jako FCS (potwierdzenie dostępności usługi funduszy)
EBA (European Banking Authority)	Niezależny organ regulacyjny i nadzorujący Europejski Urząd Nadzoru Bankowego (EUNB)
	Organ zapewniający spójność regulacji i nadzór w europejskim sektorze bankowym
API (Application Programming Interface)	Interfejs programistyczny aplikacji
	Zestaw reguł, który opisuje, w jaki sposób aplikacje i systemy mogą się ze sobą komunikować. Dzięki temu jedna aplikacja może wykorzystywać inną do pozyskiwania informacji lub wykonywania zadań

Źródło: Opracowanie własne

1.3. W jaki sposób PSD2 spełniło oczekiwania i obawy sprzed wdrożenia?

Od momentu ogłoszenia pierwszych prac i kierunkowych założeń aktualizacji pierwszej dyrektywy w sprawie usług płatniczych do wejścia w życie PSD2 minęło ponad pięć lat. W tym czasie pojawiało się wiele spekulacji, nadziei i obaw. Odczucia te bardzo się różniły w zależności od tego, czy komentatorzy byli z branży technologicznej, e-commerce czy bankowej. Opinie różniły się też zdecydowanie w zależności od tego, w którym kraju członkowskim były wygłaszane, ze

względem na odmienności w lokalnej legislacji, praktykach biznesowych czy poziom innowacyjności usług płatniczych i bankowych.

Każdy z aspektów PSD2 odbierany był inaczej w zależności od perspektywy, z jakiej był oceniany. Dostęp do informacji o rachunkach i inicjacji płatności widziany był jako duża szansa dla firm technologicznych, natomiast dla banków stanowił zobowiązanie do wdrażania funkcjonalności, które mogły negatywnie wpłynąć na ich realia biznesowe. Z drugiej strony konieczność wprowadzenia silnej autoryzacji była rozpatrywana przez



rynki e-commerce jako wymóg, który miał negatywnie wpłynąć na użyteczność i prostotę realizacji zakupów. Z tych właśnie powodów dyrektywę w poszczególnych jej aspektach należy rozpatrywać kompleksowo przez wzgląd na to, jak wielu graczy na rynku dotknęła.

Otwarta bankowość – rozwój innowacyjności rynku a zdolność banków do utrzymania relacji z klientem

Od momentu ogłoszenia planów dotyczących wdrażania otwartej bankowości w ramach PSD2 zaczęły pojawiać się głosy i spekulacje dotyczące tego, że konsekwencją rynkowej implementacji tej zmiany będzie koniec bankowości, jaką znamy. Spekulowano, że startupy, fintechy czy duże firmy technologiczne, jak Apple, Google czy Facebook, zdominują rynek płatności i przejmą relacje z klientami, stając się de facto swoistym bezpośrednim interfejsem, poprzez który konsumenci realizować będą transakcje, agregować dane finansowe czy nawet wyszukiwać i nabywać produkty kredytowe czy oszczędnościowe. Do pewnego stopnia byłaby to realizacja wizji prezentowanej przez organy wprowadzające dyrektywę, zakładającej dekoncentrację rynku płatniczego i otwarcie na nowe, innowacyjne podmioty oferujące alternatywne usługi i produkty. Jednak obawy i oczekiwania dotyczące bezpośredniego wpływu dyrektywy na rynek bankowy bywały bardzo skrajne, włącznie z wizją zredukowania banków do roli dostawcy pieniądza. Uważamy, że oczekiwania te, przede wszystkim ze strony fintechów, były przesadzone i oparte głównie na wizji konkurowania o klienta w środowisku elektronicznym. Założeniem było, że fintechy i inne firmy technologiczne mogą klientom zaoferować lepszą użyteczność i obsługę online niż banki. Wydaje się, że często pomijano w dyskusji fakt, że klienci wciąż darzą banki dużym zaufaniem, a obsługa poprzez kanały zdalne jest jedynie wycinkiem działalności banków.

Pierwszym, najsilniej dającym się słyszeć argumentem było założenie, że banki jako duże instytucje nie są w stanie konkurować z fintechami pod względem innowacyjności, szybkości wdrażania czy dostosowywania zmian i komunikacji z klientami. Rzeczywiście banki nie są i pewnie nigdy nie będą tak zwinne we wdrażaniu nowych produktów i reagowaniu na zmiany rynkowe jak fintechy ze względu na swoje rozmiary, bardzo szeroki wachlarz usług i produktów, które kierowane są do kilku bardzo zróżnicowanych segmentów klientów. Warto jednak pamiętać, że nie jest to problem dotyczący jedynie banków czy innych dużych instytucji finansowych; każda organizacja wraz ze wzrostem stopniowo traci potencjał do zwinnego działania.

Drugim pojawiającym się argumentem był ten o wyższości fintechów w gwarantowaniu użytkownikowi lepszego doświadczenia. Proste i zrozumiałe aplikacje miały stać się dużo atrakcyjniejszą alternatywą dla

aplikacji bankowych, które przez mnogość dostępnych funkcjonalności mogły być dla klientów przytłaczające. Z perspektywy klienta użyteczność korzystania z serwisu (UX) jest bardzo ważnym czynnikiem, zarówno w przypadku nowych użytkowników poznających aplikację czy serwis internetowy, jak i dla osób często korzystających z serwisów cyfrowych (tzw. heavy users). Coraz bardziej doceniając wagę cyfrowego kanału obsługi i sprzedaży, banki przez ostatnie kilka lat zainwestowały dużo zasobów w badania użyteczności z użytkownikami oraz implementację rekomendacji z zebranego feedbacku i najlepszych praktyk rynkowych, także spoza rynku bankowego. Aktualnie jakość oferowanych usług w internecie i aplikacji jest wysoka i wyrównana na całym rynku usług finansowych, zarówno w bankach, jak i usługach pozabankowych.

Z perspektywy czasu wiemy, że banki nie złożyły broni i były w stanie zoptymalizować swoje zaplecze organizacyjne i w zasadzie wszystkie większe banki, w mniejszym lub większym stopniu, zaimplementowały metodologię tworzenia i rozwoju produktów oraz systemów Agile jako model prowadzenia bieżących działań, co poskutkowało znacznym zwiększeniem efektywności i jakości procesu wdrażania usług i produktów.

Pomimo że banki podjęły wyzwanie związane z drastycznymi zmianami regulacyjnymi i biznesowymi, jakie przyniosła dyrektywa PSD2, nie jest to rozdział, który można uznać za zamknięty. Wprowadzenie otwartej bankowości jako modelu dla rynku paneuropejskiego oznacza, że banki już zawsze będą musiały uwzględniać konkurencję ze strony fintechów. Choć rewolucja, której rynek się obawiał, nie miała miejsca, to cała branża finansowa będzie z czasem zmieniała się coraz dynamiczniej. Ułatwienia we wchodzeniu na rynek nowych podmiotów i łatwiejszy eksport usług w ramach EOG spowodują, że dbałość o jakość interfejsu oraz komunikacji z klientem będzie kluczowym czynnikiem stanowiącym o przewadze konkurencyjnej poszczególnych podmiotów w zakresie obsługi w kanałach zdalnych, ale także oferty produktowej oraz procesów zdalnych i stacjonarnych.

Aktualnie, na początku 2022 roku, 24 podmioty¹ posiadają w Polsce licencję TPP na oferowanie usług AIS, PIS lub jednego i drugiego. Choć aktualnie nie jest to bardzo duża grupa (choć większa niż liczba znaczących banków komercyjnych operujących aktualnie w Polsce), to z czasem na pewno będzie się ona poszerzać. Podmioty z tej listy zapewne będą też nie tylko replikować obecne rozwiązania, ale też proponować nowe usługi i modele biznesowe.

¹ Konsentus Limited, Q4 2021 Konsentus Third Party Provider Open Banking Tracker, <https://www.konsentus.com/resources/tpp-trackers/q4-2021-konsentus-third-party-provider-open-banking-tracker>, 24.02.2022.

Warto w tym miejscu wspomnieć, że polski rynek płatności jest bardzo innowacyjny. Od lat dla klientów dostępne są przelewy natychmiastowe (pay-by-link) oferowane przez integratorów płatności w porozumieniu z bankami, a jest to usługa z perspektywy użytkownika bardzo zbliżona do wdrożonej w ramach dyrektywy PSD2 usługi PIS. Na popularności zyskują też przelewy za pośrednictwem BLIK, który dostępny jest już w większości banków komercyjnych. Obie te metody płatności w połączeniu z płatnościami kartowymi i standardowymi przelewami są wskazywane przez około 80% użytkowników jako te, z których korzystają najchętniej. Tylko 10% respondentów w badaniu wskazało płatności za pobraniem jako metodę wiodącą. Oznacza to, że istnieje przestrzeń do poszukiwania klientów, natomiast będzie to zadanie bardzo trudne, bo najprawdopodobniej wybierają oni tę dość konserwatywną metodę płatności z powodów innych niż brak alternatyw. Aktualnie bardzo trudno będzie nowym podmiotom wchodzić na rynek płatności elektronicznych w Polsce ze względu na bardzo szerokie rozpowszechnienie płatności online. Najbardziej prawdopodobnym scenariuszem dla rozwoju płatności opartych o usługę PIS będzie ich adaptacja przez obecnych już na rynku dużych graczy, jak PayU, Blue Media czy Przelewy24/Paypro, jako ekonomicznie bardziej atrakcyjnej alternatywy dla pay-by-linków.

Dużo większy potencjał do wykorzystania w praktyce ma usługa AIS, ponieważ daje ona unikalne możliwości, które przed wejściem w życie Dyrektywy PSD2 były realizowane poprzez tzw. screen scraping, źle postrzegany przez banki ze względów bezpieczeństwa. Polegało to na przekazaniu danych do logowania firmie zewnętrznej, która w zautomatyzowany sposób „sczytywała” dane klienta z serwisu internetowego. W zakresie pobierania i analizy danych o rachunkach i transakcjach nowe i obecne już podmioty będą miały nowe pole do rozwoju oferowanych usług. Będzie to dotyczyć usług przeznaczonych bezpośrednio dla klientów końcowych, ale też posłuży jako uzupełnienie innych procesów biznesowych, na przykład przy ocenie zdolności kredytowej klienta czy przy potwierdzaniu danych osobowych klienta w procesach elektronicznej identyfikacji.

Dużym wyzwaniem dla nowych graczy będzie bardzo wysokie zaufanie klientów do banków oraz rozpoznawalność obecnych od lat na rynku integratorów i ich metod, które oferują płatności online. Zgodnie z danymi dostępnymi w czasopiśmie Bankowego Funduszu Gwarancyjnego „Bezpieczny Bank nr 3 (80) 2020” obecnie 68%² respondentów deklaruje zaufanie do sektora bankowego. Ponadto wskaźnik ten stabilnie rósł w ciągu ostatnich 10 lat, po gigantycznym spadku

w 2009 roku, związanym zapewne z kryzysem finansowym spowodowanym zapaścią na rynku kredytów hipotecznych w Stanach Zjednoczonych. Na pytanie o skojarzenia banków z różnymi atrybutami trzema najczęściej wskazywanymi przez respondentów były:

- nowoczesne;
- zaawansowane technologicznie;
- oferujące wysoką dostępność usług.

Wysokie zaufanie i atrybucja cech związanych z nowoczesnością i wysoką jakością w połączeniu z niechęcią klientów do dzielenia się swoimi danymi finansowymi stanowić może poważną blokadę rozwoju rynku usług opartych o AIS. Jedynie 13%³ użytkowników deklaruje gotowość do udostępnienia swoich danych licencjonowanemu podmiotowi z terenu Unii Europejskiej w celu uzyskania lepszej oferty. W przypadku wyboru podmiotów, z którymi użytkownicy podzieliliby się swoimi danymi, na szczycie listy są banki i operatorzy płatności – odpowiednio 42% i 36%⁴ badanych. Firmom technologicznym, jak Google czy Facebook, pomimo bardzo silnej marki i ogromnej bazy aktywnych użytkowników, na przekazanie danych finansowych zdecydowałoby się jedynie 18% respondentów.

Podsumowując, aktualnie ryzyko wyparcia banków jako instytucji utrzymujących bieżącą relację z klientami na rzecz podmiotów pozabankowych jako efekt wdrożenia usługi PSD2 nie zmaterializowało się. Należy natomiast mieć na uwadze, że choć dyrektywa weszła w życie ponad dwa lata temu, rynek dopiero się rozwija i pomimo pandemii, która przyspieszyła proces przechodzenia do realizacji coraz większej liczby aktywności online, jeszcze nie został w pełni zagospodarowany. Rynki obu typów usług są bardzo atrakcyjne dla podmiotów o ugruntowanej pozycji, rozwijających się i tych dopiero powstających, co w zasadzie gwarantuje, że walka o klientów jeszcze się nie skończyła, a wręcz będzie przybierać na sile.

Wpływ wdrożenia SCA na rynek bankowy i sektora e-commerce

Drugim, ważniejszym z perspektywy klienta elementem dyrektywy zawartym w Regulatory Technical Standards (ang. RTS) jest silne uwierzytelnianie klienta. Wymóg silnego uwierzytelniania początkowo miał

² M.Idzik, J.Gieorgica, *Reputacja sektora bankowego 2020 – kluczowe wyniki i wnioski z badania*, <https://www.bfg.pl/wp-content/uploads/bb.3.20.6.pdf>, 24.02.2022.

³ Blue Media S.A., *Finanse Polaków w czasach pandemii*, <https://bluemedi.pl/storage/raporty/finanse-polakow-w-czasach-pandemii-2021.pdf>, 24.02.2022.

⁴ M.Idzik, J.Gieorgica, *Reputacja sektora bankowego 2020 – kluczowe wyniki i wnioski z badania*, <https://www.bfg.pl/wp-content/uploads/bb.3.20.6.pdf>, 24.02.2022.



zostać wdrożony we wrześniu 2019 roku, jednak ostatecznie termin został przesunięty, a przepisy weszły w życie 31.12.2020.

Obowiązek stosowania silnego uwierzytelniania został nałożony na banki i inne instytucje płatnicze w celu zwiększenia bezpieczeństwa klientów. Wymóg ten został wprowadzony w odniesieniu do takich czynności, jak:

1. Uzyskiwanie dostępu do rachunków np. przez logowanie do bankowości elektronicznej lub za pośrednictwem usługi AIS. Logowanie do systemów bankowości mobilnej i internetowej może być zwolnione z obowiązku stosowania SCA na okres 90 dni, jeżeli klient ustawi urządzenie, z którego korzysta, jako zaufane.
2. Płatności kartami:
 - a. Zbliżeniowe powyżej kwoty 50 EUR;
 - b. Gdy klient dokona płatności więcej niż pięć razy lub suma zrealizowanych po sobie transakcji przekroczy kwotę 150 EUR.
3. Inicjacja płatności w środowisku online.
4. Uzyskiwanie dostępu do danych osobowych klienta w środowisku online, np. w ustawieniach w bankowości elektronicznej.
5. Realizacja „serii przelewów”, czyli wysyłanie kilku przelewów zgrupowanych w jedną paczkę, którą klient autoryzuje jednorazowo jako całość.
6. Realizacja czynności w kanale zdalnym, która (za art. 32i ust. 1 Ustawy o usługach płatniczych) „może wiązać się z ryzykiem oszustwa związanego z wykonywanymi usługami płatniczymi lub innych nadużyć”.

Transakcje takie jak wypłaty gotówki z bankomatu, płatności subskrypcyjne, przelewy do zaufanych odbiorców lub na rachunki własne czy np. płatności w parkomatach lub w komunikacji miejskiej zostały zwolnione z obowiązku stosowania SCA. Dla spełnienia postawionych wymogów opisane typy transakcji, z wyłączeniem wyjątków, muszą być realizowane zgodnie ze standardem EMV 3D Secure 2.1 lub wyższym.

Zmiany związane z wejściem SCA w życie nie przyniosły w zakresie praktyk czy technologii dużych zmian na rynku. Banki w Polsce już od lat rozwijały i oferowały zaawansowane rozwiązania związane z bezpieczeństwem bankowości elektronicznej i transakcji bezgotówkowych. Wykorzystanie kodów jednorazowych czy tokenów w aplikacjach mobilnych jest standardem

rynkowym dostępnym we wszystkich bankach. Część banków pozwalała także na zastosowanie Second Factor Authorization przy logowaniu.

Klienci w ciągu ostatnich 10 lat chętniej się oswoili z koniecznością potwierdzania płatności elektronicznych czy kartowych z wykorzystaniem kodów autoryzacyjnych oraz nauczyli się ich. Podobnie sprawa wyglądała w przypadku realizacji transakcji za pośrednictwem płatności internetowych, takich jak pay-by-link czy BLIK, oferowanych za pośrednictwem integratorów płatności. W ich przypadku klienci realizujący płatności również musieli korzystać z dwuczynnikowej autoryzacji – kodów SMS lub wprowadzenia kodu PIN w aplikacji mobilnej. Dlatego zmiany regulacyjne nie wpłynęły znacząco na codzienne bankowanie klientów, choć nie jest to zapewne prawdziwe dla wszystkich rynków bankowych w Europejskim Obszarze Gospodarczym. Mimo to na początku pewne obawy rodziło ryzyko tego, że klienci będą musieli stosować kody jednorazowe przy każdym logowaniu, natomiast ostatecznie wymagane to będzie w większości banków jedynie raz na trzy miesiące.

W części krajów EU wykorzystywanie rozwiązań takich jak 3D Secure nie stało się standardem rynkowym przed wejściem w życie dyrektywy PSD2. W ich przypadku instytucje finansowe stanęły przed dodatkowym wyzwaniem, jakim jest edukacja klientów, która w takich aspektach jak bezpieczeństwo elektroniczne nie jest prosta.

Z perspektywy czasu bardzo ciężko byłoby ocenić wpływ wdrożenia PSD2 na rynek e-commerce ze względu na ogromny wpływ pandemii SARS-CoV-2 na uwarunkowania rynkowe, zmiany regulacyjne, a przede wszystkim zmiany, jakie zaszły w zachowaniach i przyzwyczajeniach zakupowych klientów. Niemożliwe byłoby ocenie wpływu wdrożenia SCA na rozwój lub zahamowanie rynku płatności elektronicznych, gdyż warunki epidemiologiczne i związane z nimi obostrzenia były kolosalne w skutkach dla branży retail, zarówno w sprzedaży stacjonarnej, jak i w e-commerce. Można jednak zaryzykować tezę, że nadejście pandemii i jej długoterminowe utrzymywanie się znacząco i prawdopodobnie długoterminowo zmieniło obraz rynku zakupów przez internet. Klienci zostali niemal zmuszeni do zmiany swoich nawyków zakupowych i przerwania się w wielu wypadkach na zakupy w trybie online. W konsekwencji na popularności zyskały nie tylko sklepy i marketplace'y czy sektor płatności elektronicznych, ale także cały sektor usług publicznych, podpisów elektronicznych czy eID. Wiele organizacji musiało dostosować swoje procesy do nowej rzeczywistości, co powinno długoterminowo skutkować wzrostem dostępności online coraz szerszej gamy produktów i usług, które do tej pory dostępne były jedynie „offline”.



Stan rynku płatniczego dwa lata po wejściu PSD2 w życie





W ostatnich latach na popularności zyskały płatności elektroniczne. W 2020 roku około 47% osób dokonujących zakupy w internecie skorzystało z płatności elektronicznych. Dla porównania, niecałe 20% osób skorzystało z opcji wysyłki za pobraniem. Najchętniej wybieranymi formami zapłaty za produkty były płatności Pay-By-Link, BLIK oraz przelew tradycyjny. Coraz częściej zmieniają się też płatności w POS; duzi merchanti zaczynają wprowadzać własne aplikacje mobilne umożliwiające dokonywanie płatności w sklepach, ale także wartości dodane, jak zbieranie punktów za zakupy, odbieranie rabatów czy korzystanie z łatwiejszych przesyłek kurierskich.

Wejście w życie nowych regulacji stało się bodźcem do otwarcia nowego etapu rozwoju rynku. PSD2 dały nowe możliwości w dwóch aspektach:

- a) dostępu do informacji czy inicjacji płatności za pośrednictwem określonej w dyrektywie warstwie technologicznej – czyli usług AIS i PIS;
- b) obniżenia progu wejścia na rynek dla fintechów przez stworzenie instytucji, jaką jest MIP, czyli mała instytucja płatnicza. Jest to forma przeznaczona dla podmiotów oferujących usługi płatnicze na mniejszą skalę. Rejestracja MIP nie wymaga zgody KNF, natomiast nie może uzyskać dostępu do usług inicjacji transakcji płatniczej i dostępu do informacji o rachunku.

W poniższym rozdziale przedstawiony zostanie obraz rynku płatniczego w Polsce dwa lata po wejściu PSD2 w życie.

2.1. Benchmarking – analiza polskiego rynku bankowego, fintech i e-commerce w kontekście zmian związanych z PSD2

W Polsce łącznie zarejestrowane są 24 podmioty trzecie (TPP), 94 podmioty posiadają paszportowaną licencję⁵ na prowadzenie działalności, a 134 podmioty zostały wpisane na listę Małych Instytucji Płatniczych (z czego 12 zostało wykreślonych)⁶.

Firmy oferujące usługi w oparciu o możliwości wprowadzone przez dyrektywę PSD2 poza podziałem na ASPSP (ang. Account Servicing Payment Service Providers), AISP (ang. Account Information Service

Provider), PISP (ang. Payment Initiation Service Provider), TPP (ang. Third Party Providers) czy MIP (Mała Instytucja Płatnicza) postanowiliśmy podzielić na trzy syntetyczne grupy:

1. HUB-y – dostawcy warstwy technologicznej dla usługodawców;
2. Usługodawcy – podmioty oferujące usługi i procesy dla klientów końcowych;
3. Dostawcy prowadzący rachunki płatnicze.

Podmioty nie muszą się klasyfikować ekskluzywnie do jednej z tych kategorii. Przykładem są banki, które już dzisiaj równolegle pełnią rolę ASPSP i usługodawcy przez wykorzystywanie informacji z innych banków do realizowania usług na rzecz klientów.

HUB-y – dostawcy warstwy technologicznej dla usługodawców

Jedną z głównych aspiracji unijnej dyrektywy było otwarcie rynku i zwiększenie konkurencyjności, czego głównymi beneficjentami, poza konsumentami, miały być podmioty działające lub chcące wejść na rynek technologii finansowych. Dzięki uzyskaniu dostępu do danych klientów, które wcześniej posiadały tylko banki, mogły one ulepszyć istniejące już rozwiązania, ale też wprowadzić na rynek całkiem nowe usługi. Standard wprowadzony poprzez PSD2 daje nowe możliwości budowy i wdrażania rozwiązań przez szersze niż dotąd grono podmiotów. Fintechy starają się, dzięki zmianom regulacyjnym, szukać nisz lub obszarów niezagospodarowanych wcześniej przez banki i wypełniać je.

Drugim aspektem PSD2 było wprowadzenie nowych rodzajów usług, tj. usługi inicjacji płatności i dostępu do informacji o rachunkach. Ta druga z perspektywy polskiego rynku wprowadza dużo bardziej rewolucyjne zmiany niż PIS. O ile rynek płatności elektronicznych był w Polsce już od lat bardzo innowacyjny i konkurencyjny, o tyle usługi AIS otworzyły zupełnie nowe możliwości rozwijania i wdrażania nowych usług nie tylko w sektorze finansowym, ale potencjalnie we wszystkich sektorach biznesu operujących w internecie. Na dzień dzisiejszy procesy oparte o usługę AIS wykorzystywane są w głównej mierze wśród firm pożyczkowych, faktoringowych, leasingowych czy w e-commerce.

Ze względu na dość restrykcyjne wymagania regulacyjne liczba podmiotów trzecich mogących oferować usługi oparte o AIS i PIS jest wciąż dość niewielka. Odpowiedzią na zapotrzebowanie rynku w tym zakresie są HUB-y, oferujące procesy technologiczne

⁵ Konsentus Limited, Q4 2021 Konsentus Third Party Provider Open Banking Tracker, <https://www.konsentus.com/resources/tpp-trackers/q4-2021-konsentus-third-party-provider-open-banking-tracker>, 18.02.2022.

⁶ Komisja Nadzoru Finansowego, System ERUP KNF v 2.0, <https://e-rup.knf.gov.pl/index.html>, 18.02.2022.

obsługujące te usługi i przekazujące, za zgodą klienta, dane do usługodawców. Najbardziej chyba rozpoznawalnym HUB-em jest firma Kontomatik.

Use Case – Kontomatik

Kontomatik to podmiot, który jako jeden z pierwszych w Polsce znalazł się na liście dostawców świadczących usługę dostępu do rachunku bankowego. Jest to firma oferująca usługi z zakresu agregacji i analizy danych klientów oraz wspomagania procesu weryfikacji zdolności kredytowej.

W swojej ofercie Kontomatik oferuje szereg usług związanych z otwartą bankowością: dostęp do informacji o koncie, weryfikację tożsamości, kontrolę dochodów i wydatków, analizę wyciągów bankowych, scoring i etykietowanie transakcji. Wśród klientów znajdują się firmy z różnych branż, zarówno banki, pożyczkodawcy, firmy faktoringowe, jak i firmy z obszaru handlu elektronicznego.

Podstawowym produktem Kontomatik jest agregacja danych osobowych, sald czy historii transakcji z rachunków bankowych klientów, za pośrednictwem API i ich późniejszy eksport do systemów swoich partnerów biznesowych. Na podstawie tak przygotowanych zestawień kontrahenci Kontomatik mogą podejmować decyzje dotyczące ich klientów w kontekście realizowanych procesów biznesowych. Kontomatik sam nie świadczy usług dla konsumentów, jest jedynie pośrednikiem pomiędzy danymi przekazywanymi przez konsumenta z banku a usługodawcą. Pomaga np. firmom pożyczkowym w podjęciu decyzji o pożyczce lub w ocenie zdolności finansowych.

Pierwszą usługą oferowaną przez Kontomatik jest narzędzie scoringowe pozwalające na ocenę wiarygodności i atrakcyjności konsumenta. Rozwiązanie wykorzystuje uczenie maszynowe i polega na zautomatyzowanej analizie cech i informacji zebranych z rachunku bankowego klienta. Kontrahenci Kontomatik mogą dowolnie spersonalizować zakres przetwarzanych danych według kryteriów, które są dla nich najważniejsze dla adekwatnej oceny i przy ostatecznym podjęciu decyzji dotyczącej przyznania pożyczki czy innego produktu finansowego. Zebrane dane mogą służyć również do stworzenia spersonalizowanej, dostosowanej do możliwości finansowych klienta oferty produktów finansowych.

Kontomatik oferuje także narzędzia pozwalające na weryfikację tożsamości klienta. Usługa ta skierowana może być do wielu różnych podmiotów, dla których potwierdzenie tożsamości klienta ogranicza ryzyko

operacyjne, np. wypożyczalni sprzętu. Dzięki wprowadzeniu takiego rozwiązania klienci wypożyczalni mogą skorzystać z weryfikacji tożsamości, aby zmniejszyć lub całkowicie odstąpić od kaucji. To narzędzie przynosi korzyści zarówno klientom końcowym, jak i firmom wypożyczającym. Wysokie koszty kaucji oznaczały dla klientów zamrożenie na jakiś czas sporej kwoty, co zniechęcało ich do skorzystania z usługi wynajmu.

Usługodawcy – podmioty oferujące usługi i procesy dla klientów końcowych

Jednym z głównych celów otworzenia rynku bankowego na nowe podmioty było zwiększenie konkurencji, a co za tym idzie, danie klientom szerszego wyboru usług online. Otworzenie dostępu do bankowych API pozwala na rozwijanie usług płatniczych i innych procesów biznesowych, które wcześniej wymagały obsługi manualnej, przesyłania dokumentacji przez klienta czy w dużym stopniu musiały opierać się na informacjach deklaracyjnych, przez niego podanych.

Rynek rozszerzył się o nowe firmy chcące znaleźć dla siebie przestrzeń biznesową; od momentu wejścia w życie regulacji związanych z MIP do rejestru KRS wpisane zostały 134 podmioty⁷. Zapewne nie wszystkie one mają ambicje wejścia na rynek ogólnopolski, natomiast część na pewno będzie coraz silniej konkurowała lub suplementowała polski rynek płatności. Część firm wpisanych do rejestru MIP to spółki, które już wcześniej istniały na rynku, natomiast zmiany regulacyjne pozwoliły im rozszerzyć działalność o nowe funkcjonalności czy usługi. Przykładem takiego wykorzystania nowych regulacji może być PayPal, oferująca klientom płatności odroczone w ramach funkcjonowania jako Mała Instytucja Płatnicza.

Use Case – PayPal

PayPo to system płatności, który oferuje płatności odroczone za zakupy w internecie. Dla klientów sklepów online oznacza to, że mogą kupić wybrane produkty, a zapłacić za nie w ciągu 30 kolejnych dni. Przed opłaceniem zamówienia przez PayPo konsumenci są weryfikowani w systemie płatności na podstawie numeru PESEL. Gdy w ciągu 30 dni zamówienie nie zostanie opłacone, zaległa kwota zostanie rozłożona na cztery raty. Dla każdego, kto decyduje się dokonać płatności metodą PayPo, ustalany jest limit wydatków. Na podstawie systemu scoringowego klientom PayPo wyliczana jest indywidualna

⁷ Komisja Nadzoru Finansowego, System ERUP KNF v 2.0, <https://e-rup.knf.gov.pl/index.html>, 20.01.2022.



maksymalna kwota, którą mogą wydać na zakupy w sklepach internetowych. Im częściej klient zdecyduje się na płatność odroczoną, tym wyższa będzie wartość jego limitu na kolejne transakcje.

Wykorzystując tę metodę płatności, sklepy mogą się spodziewać, że klienci szybciej zdecydują się na zakup produktów i wydadzą większą kwotę, niż początkowo planowali. Konsumenci mogą oddać towar, który nie spełnia ich oczekiwań, bez czekania na wpływ środków ze zwrotu.

Dzięki uzyskaniu dostępu do danych, które wcześniej posiadały tylko banki, firmy mogły ulepszyć istniejące już rozwiązania, ale też wprowadzić na rynek całkiem nowe usługi. Standard wprowadzony poprzez PSD2 daje nowe możliwości dostarczania rozwiązań dla większej liczby firm. Mechanizmy te najszerzej wykorzystywane są obecnie wśród pożyczkodawców w szeroko rozumianym e-commerce, ale także coraz częściej przez firmy oferujące faktoring czy inne usługi finansowe dla klientów indywidualnych i firm. To one zyskały wcześniej niemal niewyobrażalny dostęp do danych klientów, dzięki czemu mogły zrobić kolejny krok w optymalizacji procesów, a tym samym poprawić swoje wskaźniki biznesowe i doświadczenie klienta. Sektory te są naturalnymi i oczekiwanymi beneficjentami zmian wprowadzonych przez dyrektywę, ale coraz częściej usługi oparte o AIS trafiają do dostawców spoza branży finansowej, takich jak wypożyczalnie sprzętu czy firmy weryfikujące najemców. Istnieje wiele procesów, które mogą zostać uproszczone lub rozwinięte przez wykorzystanie dostępu do informacji o rachunkach klienta, to np. weryfikacja tożsamości, badanie zdolności kredytowej, doradztwo finansowe czy procesy sprzedażowe.

Poniżej zaprezentowaliśmy dwa zastosowania usługi AIS w praktyce. Przykłady pochodzą zarówno z sektora pożyczkowego, jak i z e-commerce.

Use Case – Aasa

Aasa Polska ułatwia swoim klientom wnioskowanie o pożyczkę, weryfikując ich wiarygodność finansową przy użyciu otwartej bankowości. Wykorzystuje do tego celu narzędzia dostarczone przez firmę Kontomatik. Dane przekazywane przez klientów wykorzystywane są do weryfikacji przychodów i uwiarygodnienia ich tożsamości.

Proces wnioskowania o pożyczkę przebiega obecnie w następujących krokach:

1. Klient ustala kwotę pożyczki oraz okres kredytowania.
2. Wypełnia wniosek danymi osobowymi oraz finansowymi.
3. Po przetworzeniu wniosku, klient może wybrać jedną z trzech metod weryfikacji:
 - przelew weryfikacyjny;
 - rozmowa telefoniczna;
 - dedykowana aplikacja służąca do potwierdzenia tożsamości i weryfikacji sytuacji finansowej.
4. Po pozytywnej ocenie kredytowej klienta pożyczka może zostać udzielona.

Wykorzystanie w procesie usługi AIS pozwala na lepsze zweryfikowanie danych i wiarygodności klienta oraz skrócenie czasu potrzebnego do zakończenia procesu wydania decyzji i ostatecznego przekazania środków klientowi.

Drugi przykład pokazuje wykorzystanie dostępu do informacji o rachunkach w kontekście niezwiązanym bezpośrednio z procesami finansowymi; jest to narzędzie do weryfikacji potencjalnego najemcy.

Use Case – OTODOM

Otodom, czyli jeden z najpopularniejszych serwisów o nieruchomościach, zaproponował posiadaczom nieruchomości na wynajem funkcjonalność pozwalającą na weryfikację wiarygodności potencjalnych najemców. Otodom korzysta z rozwiązania dostarczonego przez firmę Simpl.rent. Simpl.rent przetwarza, weryfikuje i wystawia certyfikat, natomiast dane z rachunków klientów pozyskuje w ramach współpracy z firmą Kontomatik. Ponadto dane wynajmującego weryfikowane są także w zewnętrznych bazach i rejestrach dłużników.

Proces takiej weryfikacji z perspektywy wynajmującego przebiega w następujący sposób:

1. Wynajmujący zakłada bezpłatne konto na platformie simpl.rent.
2. Uzupełnia dane, takie jak adres nieruchomości i miesięczny czynsz z opłatami oraz wybiera pakiet weryfikacji.

3. W serwisie generuje link, który wysłany zostaje do potencjalnego najemcy.

4. Najemca przechodzi trzyetapowy proces weryfikacji składający się z następujących kroków:

4.1. Weryfikacja tożsamości na jeden z trzech dostępnych sposobów:

- logowanie do serwisu bankowego,
- selfie video z widocznym dokumentem tożsamości,
- przelew weryfikacyjny.

4.2. Weryfikacja zarobków – porównanie przychodów najemcy z opłatami za mieszkanie ustalonymi przez wynajmującego. Zarobki można potwierdzić, logując się do banku lub dostarczając dokumenty potwierdzające zarobki.

4.3. Weryfikacja historii płatniczej i zarobkowej – opiera się na danych pobranych z pięciu różnych źródeł: BIK, KR D, ZBP, BIG InfoMonitor, BIG ERIF.

5. Wydanie certyfikatu najemcy.

Weryfikując swojego potencjalnego lokatora, wynajmujący zyskują wgląd w jego sytuację finansową. Na tej podstawie mogą podjąć w pełni świadomą decyzję o wynajmie nieruchomości. Dla najmujących wygodą jest to, że nie muszą dostarczać dokumentów zaświadcujących o ich dochodach czy odpowiadać wynajmującemu na pytania o zarobkach, co często może zniechęcić ich do wyboru danej nieruchomości. Właściciel mieszkania nie ma wglądu do jego danych wrażliwych, a otrzymuje jedynie ocenę poszczególnych etapów weryfikacji, która może być pozytywna lub negatywna. Dane najmującego są usuwane z serwisu simpl.rent po skończonej weryfikacji.

Powyżej opisane zostały przykładowe Use Case'y wykorzystania dostępu do informacji o rachunkach w komercyjnych usługach. Rozwiązania te pokazują, że istnieje bardzo duży potencjał do rozwijania bieżących i nowych procesów dzięki usłudze. Wdrażanie i oferowanie klientom usług w oparciu o PIS, ze względu na bardzo dużą konkurencję, jest większym wyzwaniem. Mimo to pojawiają się dostawcy, którzy oferują klientom możliwość realizacji płatności za pośrednictwem PIS. Funkcjonalnie rozwiązania te z perspektywy klienta mogą być w internecie niemal nierozróżnialne od płatności pay-by-link. Proces

realizacji płatności przebiega w bardzo zbliżony sposób, natomiast z perspektywy dostawcy wartością w oferowaniu takich transakcji jest to, że nie muszą dzielić się z bankami marżą za transakcję, jak ma to miejsce w przypadku pay-by-link'ów.

Use Case – Tpay

Tpay to operator płatności, który obsługuje transakcje w sklepach internetowych i aplikacjach mobilnych. W lipcu 2020 Tpay otrzymał rozszerzoną licencję KNF i dzięki temu mógł rozszerzyć zakres usług płatniczych o AIS i PIS.

Poniżej opisany został proces inicjacji płatności (PIS) przez Tpay podczas zakupów na przykładzie zakupów w sklepie internetowym e-hunter.pl:

1. Wybór produktów i przejście do koszyka zakupowego.
2. Potwierdzenie zakupu w Podsumowaniu i przejście do panelu transakcyjnego.
3. Po wybraniu opcji „Przelew” klient proszony jest o wybór swojego banku.
4. Klient przekierowany jest na dedykowaną stronę banku, na której informowany jest o tym, że jego dane zostaną przekazane – „Krajowy Integrator Płatności S.A. zyska możliwość zainicjowania płatności” lub „nazwa banku API”.
5. Logowanie przy użyciu standardowych danych – numeru klienta i hasła.
6. Po zalogowaniu prezentowana jest lista rachunków wraz z podglądem salda.
7. Akceptacja i autoryzacja płatności.

W kolejnych krokach po logowaniu klient informowany jest, kto zleca przelew, z jakiego konta i kto jest odbiorcą.

Pewne obawy wiązały się z wprowadzeniem obowiązku stosowania autoryzacji dwuczynnikowej przy transakcjach płatniczych i dostępu do rachunków. Obawiano się, że zmiana ta może spowodować obniżenie wskaźników konwersji przez utrudnienie realizacji procesów zakupowych i spadek użyteczności, a przez to bezpośrednio negatywnie wpłynąć na wyniki finansowe. Ostatecznie natomiast polski rynek płatniczy był już przed wejściem dyrektywy PSD2 w życie bardzo rozwinięty i stosowanie dodatkowej



autoryzacji przy płatnościach pay-by-link, BLIK czy wykorzystanie 3D-Secure do transakcji kartowych przyzwyczaiło klientów do istnienia takiego kroku w procesie. Dzięki temu zmiany w miejscach, w których się pojawiły, nie stanowiły wyzwania dla klientów, którzy już wcześniej realizowali płatności przez internet czy w POS.

Dostawcy prowadzący rachunki płatnicze

Wdrożenie PSD2 wymogło na sektorze bankowym dostosowanie się nie tylko w zakresie legislacyjnym, ale także technologicznym i biznesowym. Największą zmianą w działalności operacyjnej i biznesowej banków było przygotowanie się do umożliwienia dostępu

podmiotom trzecim do rachunków i danych transakcji klientów (AIS), do inicjowania płatności (PIS) oraz do potwierdzania dostępności środków na rachunku (CAF).

Poza wdrożeniem zmian obligatoryjnych część banków poszła o krok dalej i wdrożyła usługi AIS i/lub PIS w swoich systemach bankowości elektronicznej, a niektóre wykorzystały także nowe możliwości do optymalizacji procesów sprzedażowych w bankowości elektronicznej, oddziałach czy w kanale telefonicznym. W ciągu ostatnich dwóch lat usługi oparte na otwartej bankowości na rynku polskim wdrożyło dziewięć banków. Klienci sześciu banków mogą skorzystać z ułatwionego procesu kredytowego, który umożliwia pobranie danych z innych banków.

Tabela 2. Zestawienie rynku bankowości oraz wdrożonych usług AIS i/lub PIS w poszczególnych bankach

Bank	Agregacja rachunków (AIS)	Zlecenie przelewu (PIS)
PKO Bank Polski	Tak	Nie
Santander Bank Polska	Tak	Tak
mBank	Tak	Nie
Bank Millennium	Tak	Tak
Pekao SA	Tak	Tak
ING Bank Śląski	Tak	Tak
Alior Bank	Tak	Tak
BNP Paribas	Nie	Nie
BOŚ Bank	Nie	Nie
Nest Bank	Nie	Nie
Credit Agricole	Nie	Nie
Getin Bank	Nie	Nie
Citi Handlowy	Nie	Nie
Bank Pocztowy	Nie	Nie

Źródło: Opracowanie własne

Banki zdołały znaleźć w otwartej bankowości szansę na rozwój procesów biznesowych, zamiast być jedynie dostawcami danych dla podmiotów trzecich. Wykorzystanie AIS i PIS w bankowości elektronicznej bezpośrednio jako usług

oferowanych klientom było krokiem dość oczywistym, natomiast banki coraz częściej usprawniają swoje procesy onboardingowe i sprzedażowe za pośrednictwem dostępu do rachunków klientów w innych bankach.

Tabela 3. Zestawienie rynku bankowości oraz wdrożonych usług w ramach dyrektywy PSD2 w poszczególnych bankach

BANK	Wnioskowanie online o produkt kredytowy	Potwierdzenie tożsamości klienta online	Procesy poza bankowością elektroniczną wykorzystujące AIS
PKO Bank Polski	Nie	Nie	–
Santander Bank Polska	Nie	Nie	–
mBank	Tak	Nie	–
Bank Millennium	Tak	Tak	Wnioskowanie o kredyt (Oddział i Call Center Banku)
Pekao SA	Tak	Nie	–
ING Bank Śląski	Tak	Nie	–
Alior Bank	Tak	Nie	Wnioskowanie o kredyt (Call Center Banku)
BNP Paribas	Nie	Tak	–
BOŚ Bank	Nie	Nie	–
Nest Bank	Tak (klienci firmowi)	Nie	–
Credit Agricole	Nie	Nie	–
Getin Bank	Tak	Nie	–
Citi Handlowy	Tak	Nie	–

Źródło: Opracowanie własne

Aby zilustrować zastosowanie open bankingu w procesach sprzedażowych, poniżej przedstawiamy przykład mBanku, który wykorzystuje usługi PSD2 w procesie wnioskowania o pożyczkę.

Use Case – mBank

Klienci posiadający rachunek w mBanku mogą skorzystać z uproszczonego procesu zakupu pożyczki gotówkowej. Dzięki wdrożeniu usługi AIS klient może przekazać do mBanku informacje dotyczące swoich rachunków w innym banku. Dzięki temu nie ma potrzeby przekazywania dodatkowych dokumentów w formie wyciągów czy innych informacji o rachunkach. W pierwszej kolejności klient powinien złożyć wniosek o kredyt. Może to zrobić z poziomu serwisu transakcyjnego lub przez oficjalną stronę banku. Następnie są dwie drogi udostępniania historii rachunku:

1. Udostępnienie historii dochodów poprzez logowanie do serwisu w innym banku (dostępne dzięki usłudze AIS):
 - Klient z listy dostępnych banków wybiera ten, do którego wpływają jego dochody.
 - Akceptuje wymagane zgody. Loguje się do serwisu w wybranym banku i wskazuje odpowiedni rachunek.
 - Następnie ponownie loguje się w serwisie mBanku, sprawdza informacje o wniosku i decyzji kredytowej.
2. Samodzielne załączenie historii dochodów:
 - Jeśli wybranego banku nie ma na liście lub klient nie może zalogować się do tamtejszego serwisu, może samodzielnie załączyć historię dochodów drogą elektroniczną, wybierając tę opcję zamiast wyboru banku.



- Klient drogą mailową dostanie informację o koniecznych plikach oraz link do załączenia wymaganych dokumentów.
- Następnie loguje się do serwisu mBank, wypełnia numer wniosku oraz numer telefonu i potwierdza kodem sms-Klient, załącza odpowiednie pliki i wysyła do analizy.
- Decyzję kredytową i informacje o finalizacji umowy klient otrzymuje drogą mailową.

2.2. Mapa rynku PSD2 w Polsce – zestawienie wybranych podmiotów

W poniższym podrozdziale zaprezentowane zostały wybrane podmioty wykorzystujące lub oferujące usługi wprowadzone przez dyrektywę w podziale na zaproponowane powyżej kategorie.

HUB-y – dostawcy warstwy technologicznej dla usługodawców

Tabela 4. Mapa rynku PSD2 w Polsce – opis wybranych podmiotów – HUB-y

Nazwa	Opis oferowanych usług
AIS Gateway	• Pozyskanie danych klienta za pośrednictwem AIS • Analiza danych finansowych klienta • Przekazywanie danych na potrzeby procesów usługodawcy
APILogic	• Pozyskanie danych klienta za pośrednictwem AIS • Analiza danych finansowych klienta • Weryfikacja tożsamości • Przekazywanie danych na potrzeby procesów usługodawcy
Banqware	• Pozyskanie danych klienta za pośrednictwem AIS • Analiza danych finansowych klienta • Inicjacja płatności • Weryfikacja tożsamości • Przekazywanie danych na potrzeby procesów usługodawcy
Easy Check	• Pozyskanie danych klienta za pośrednictwem AIS • Analiza danych finansowych klienta • Weryfikacja tożsamości • Przekazywanie danych na potrzeby procesów usługodawcy
Kontomatik	• Pozyskanie danych klienta za pośrednictwem AIS • Analiza danych finansowych klienta • Weryfikacja tożsamości • Przekazywanie danych na potrzeby procesów usługodawcy
PayU	• Inicjacja płatności
Blue Media	• Pozyskanie danych klienta za pośrednictwem AIS • Analiza danych finansowych klienta • Inicjacja płatności • Weryfikacja tożsamości • Przekazywanie danych na potrzeby procesów usługodawcy
eCard	• Inicjacja płatności
Grupa Lew	• Inicjacja płatności
Paymento	• Inicjacja płatności
PayPro	• Inicjacja płatności
Polskie ePłatności	• Inicjacja płatności
Ramp Link	• Weryfikacja tożsamości • Inicjacja płatności

**Tabela 4. cd.**

Nazwa	Opis oferowanych usług
SkyCash	• Inicjacja płatności
Tpay	• Inicjacja płatności
Straal	• Inicjacja płatności
TryPay	• Pozyskanie danych klienta za pośrednictwem AIS • Analiza danych finansowych klienta • Weryfikacja tożsamości
kevin.	• Inicjacja płatności

Źródło: Opracowanie własne

Usługodawcy – podmioty oferujące usługi i procesy dla klientów końcowych

Tabela 5. Mapa rynku PSD2 w Polsce – opis wybranych podmiotów – Usługodawcy

Nazwa	Opis oferowanych usług
Aasa Polska	Firma pożyczkowa • Wykorzystanie AIS: – ocena zdolności kredytowej – potwierdzenie tożsamości klienta
Alior Bank S.A.	Bank • Wykorzystanie AIS: – agregacja rachunków w bankowości elektronicznej – ocena zdolności kredytowej • Wykorzystanie PIS: – inicjacja płatności
Allegro (Allegro Pay)	Firma z branży e-commerce • Wykorzystanie AIS: – potwierdzenie tożsamości klienta – ocena zdolności finansowych
Autenti	Platforma do składania e-podpisu • Wykorzystanie AIS: – potwierdzenie tożsamości klienta
Blue Finance / nexu.pl	Firma pożyczkowa • Wykorzystanie AIS: – potwierdzenie tożsamości klienta
Bank Handlowy w Warszawie S.A.	Bank • Wykorzystanie AIS: – ocena zdolności kredytowej
Getin Noble Bank S.A.	Bank • Wykorzystanie AIS: – ocena zdolności kredytowej
Imoje	Integrator płatności • Wykorzystanie PIS: – inicjacja płatności



Tabela 5. cd.

Nazwa	Opis oferowanych usług
ING Bank Śląski S.A.	Bank • Wykorzystanie AIS: – agregacja rachunków bankowych – ocena zdolności kredytowej • Wykorzystanie PIS: – inicjacja płatności
mBank S.A.	Bank • Wykorzystanie AIS: – agregacja rachunków bankowych – ocena zdolności kredytowej
Bank Millenium S.A.	Bank • Wykorzystanie AIS: – agregacja rachunków bankowych – ocena zdolności kredytowej – potwierdzenie tożsamości klienta • Wykorzystanie PIS: – inicjacja płatności
Nest Bank	Bank • Wykorzystanie AIS: – ocena zdolności kredytowej
OtoDom	Platforma ogłoszeń wynajmu i sprzedaży nieruchomości • Wykorzystanie AIS: – potwierdzenie tożsamości klienta – analiza danych finansowych klienta
Payto.app	Integrator płatności • Wykorzystanie AIS: – pobieranie informacji o rachunkach płatniczych • Wykorzystanie PIS: – inicjacja płatności
Bank Pekao S.A.	Bank • Wykorzystanie AIS: – agregacja rachunków bankowych – ocena zdolności kredytowej • Wykorzystanie PIS: – inicjacja płatności
PKO Bank Polski S.A.	Bank • Wykorzystanie AIS: – agregacja rachunków bankowych
Plenti	Wypożyczalnia sprzętu elektronicznego • Wykorzystanie AIS: – potwierdzenie tożsamości klienta – analiza danych finansowych klienta
Przelewy24	Integrator płatności • Wykorzystanie PIS: – inicjacja płatności
Raiffeisen Digital Bank	Bank • Wykorzystanie AIS: – potwierdzenie tożsamości klienta – analiza danych finansowych klienta

Tabela 5. cd.

Nazwa	Opis oferowanych usług
Revolut	Bank - Wykorzystanie AIS: - agregacja rachunków bankowych
Santander Bank Polska S.A.	Bank - Wykorzystanie AIS: - agregacja rachunków bankowych - Wykorzystanie PIS: - inicjacja płatności
Simpl.rent	Platforma do weryfikacji najemców - Wykorzystanie AIS: - potwierdzenie tożsamości klienta - analiza danych finansowych klienta
Smartney	Firma pożyczkowa - Wykorzystanie AIS: - potwierdzenie tożsamości klienta - analiza danych finansowych klienta
Westfield	Sieć galerii handlowych - Wykorzystanie AIS: - pobieranie informacji o rachunkach płatniczych

Źródło: Opracowanie własne

2.3. Benchmarking – wybrane, najbardziej inspirujące przykłady z EU

W większości krajów europejskich prace nad wykorzystaniem możliwości płynących z PSD2 pozwalają wdrażać nowe usługi, procesy i produkty zarówno dla klientów indywidualnych, jak i dla przedsiębiorstw. W całej Europie jest już prawie 530 podmiotów z licencją TPP. Rozwój nowych technologii związanych z otwartą bankowością nie jest równomierny w całej Europie. Widać wyraźnie, że kraje z zachodniej i północnej części kontynentu posiadają więcej licencjonowanych instytucji i więcej wywołań API niż reszta państw. Krajem najbardziej rozwiniętym pod względem wdrożeń rozwiązań PSD2 jest Wielka Brytania. Nic dziwnego – zapewnione tam warunki, takie jak niższe podatki i składki na ubezpieczenie czy większy próg kwoty wolnej od podatku, idealnie sprzyjają rozwojowi wielu innowacyjnych start-upów. W Szwecji natomiast rozwój otwartej bankowości może być uwarunkowany stabilnym system bankowym. Ponadto aktualnie prawie całkowicie zrezygnowano tam z banknotów papierowych, których udział w kraju szacuje się zaledwie na około 2%. Zastosowanie nowoczesnych rozwiązań płatności elektronicznych stało się tam koniecznością. Poniżej przedstawiamy kilka ciekawych przypadków wykorzystania usług AIS i PIS z wybranych krajów EU.

Use Case – Konsentus

Konsentus to platforma założona w Wielkiej Brytanii, umożliwiająca bezpieczną wymianę danych w ramach ekosystemu otwartej bankowości. Jej flagowym produktem jest Konsentus Veirfy, czyli narzędzie przeznaczone dla banków i instytucji finansowych, które służy do weryfikowania autentyczności podmiotów trzecich, proszących o dane ich klientów.

W pierwszej kolejności narzędzie Konsentus sprawdza, czy podmiot wysyłający prośbę o wgląd do danych klienta jest faktycznie tym, za kogo się podaje. Weryfikacja odbywa się na podstawie certyfikatu eIDAS zgodnego z wymogami PSD2. Sprawdzane jest także, czy podmiot nie znajduje się na liście podmiotów unieważnionych.

Następnie Konsentus potwierdza, że dostawca podlega uregulowaniom prawnym w zakresie świadczenia usług i pobierania danych, o które prosi. Dane dotyczące upoważnionych spółek są pobierane z rejestrów krajowych co godzinę.

Konsentus raportuje i kontroluje wszystkie wywołania API do i od swoich klientów. Tym samym zbiera informacje o ewentualnych oszustwach i wspiera swoich klientów, gdy dojdzie do sporu z TPP. Konsentus prowadzi katalog wszystkich podmiotów trzecich



zaufanych zarejestrowanych w Europejskim Obszarze Gospodarczym. W przygotowanej przez niego bazie znajdują się szczegółowe informacje o tym, gdzie dany podmiot jest licencjonowany, jakie świadczy usługi oraz inne istotne informacje przydatne szczególnie w razie sporu.

7. Narzędzie do zarządzania własnym budżetem. Narzędzie ma pomóc konsumentom w podejmowaniu optymalnych decyzji finansowych poprzez wgląd do historii ich transakcji na kontach bankowych. W aplikacji widoczne są kategorie wydatków oraz cele oszczędnościowe; na ich podstawie klienci dostają wskazówki, jak poprawić swoje nawyki finansowe

Use Case – Tink

Tink to szwedzka firma, która oferuje produkty dla banków, instytucji finansowych i fintechów, aby pomóc im we wdrożeniu usług otwartej bankowości. Platforma Tink oferuje produkty obejmujące kilka obszarów objętych przez PSD2. Poniżej zostały opisane usługi oferowane przez Tink:

1. Tworzenie kont i weryfikacja tożsamości na podstawie danych z rachunku bankowego. To narzędzie sprawdza się przede wszystkim na platformach z ogłoszeniami sprzedaży produktów z drugiej ręki, gdzie bardzo ważne jest zminimalizowanie ryzyka oszustwa.
2. Dostęp do danych finansowych z kont bankowych. Zebrane dane przekazywane do serwisu są już ustandaryzowane i gotowe do dalszej analizy.
3. Dostęp do danych transakcji z kont firmowych. Tink udostępnia narzędzie, które pozwala przedsiębiorcom w bezpieczny i szybki sposób importować dane transakcji firmowych do aplikacji lub systemów księgowych.
4. Inicjowanie płatności bezpośrednio z konta bankowego.
5. Weryfikacja dochodów klienta i zdolności kredytowych na podstawie danych z konta bankowego.
6. Analiza ryzyka kredytowego, która pomoże w stworzeniu portfolio klientów i dopasowaniu indywidualnych produktów.

Use Case – Luxhub

Luxhub to platforma skupiająca się na otwartej bankowości, założona przez cztery największe banki w Luksemburgu. Jej celem jest wspieranie działań banków i instytucji finansowych w wykorzystaniu potencjału, jaki niesie ze sobą wdrożenie rozwiązań wynikających z drugiej unijnej dyrektywy o płatnościach. W ciągu kilku lat działalności Luxhub opracował pięć produktów opartych na drugiej europejskiej dyrektywie o płatnościach.

Pierwszy z nich to PSD2 XS2A, czyli rozwiązanie techniczne pomagające ASPSP w spełnieniu standardów otwartej bankowości. Jest to autorskie API, zapewniające udzielanie dostępu do rachunków płatniczych zewnętrznym dostawcom. Każdy podmiot trzeci w pierwszej kolejności jest identyfikowany, dane z konta bankowego są przekazywane tylko autoryzowanym podmiotom. Po udostępnieniu API wszystkie działania TPP są monitorowane i raportowane.

CEDR to rozwiązanie, które ma zapewnić luksemburskim bankom w jak najprostszy sposób zgodność z Elektronicznym Systemem Wyszukiwania Danych. Dzięki temu systemowi banki mogą przysyłać pliki za pomocą jednorazowych adresów URL, tworzyć pliki z bezpiecznego schematu plików CSV czy konwertować pliki do innych formatów na podstawie oficjalnych schematów.

Luxhub zapewnia bankom również rozwiązania umożliwiające wgląd do rachunków z innych banków, integrację wielu kont bankowych w jednej aplikacji i inicjowanie płatności z kont w innych bankach.



PSD2 w bankowości elektronicznej z perspektywy klienta





W ramach dyrektywy PSD2 (*Payment Services Directive II*) bankowość elektroniczna rozwinęła się w kierunku wykorzystania nowych możliwości. Open banking umożliwił podłączenie informacji z banku z innymi, zewnętrznymi usługami. Badanie zrealizowane na potrzeby raportu skupiało się na przejściu z użytkownikami procesów podłączania informacji o rachunkach z innych banków.

Dzięki PSD2 na polskim rynku bankowym wdrożono trzy typy usług, zarówno w kontekście udostępniania informacji za pośrednictwem API, jak i udostępnienia ich swoim klientom.

- AIS (Account Information Service – usługa dostępu do informacji o rachunku),
- PIS (Payment Initiation Services – usługa pozwalająca na zainicjowanie płatności) oraz
- CAF (Confirmation of the Availability of Funds – usługa umożliwiająca zewnętrznemu dostawcy usług – TPP – sprawdzenie, czy na rachunku bankowym są wystarczające środki do wykonania transakcji kartą).

Dwie z tych usług zostały objęte badaniem, z czego priorytetem było zbadanie usługi pozwalającej na dostęp do informacji o koncie bankowym. Inicjowanie płatności (PIS) nie jest jeszcze popularną funkcjonalnością wprowadzoną przez polskie banki, dlatego ta usługa została potraktowana jako dodatkowy atut w badaniach.

3.1. Cel i zakres badania

W ramach prac nad realizacją raportu przeprowadzone zostało badanie użyteczności rozwiązań PSD2 w sześciu wybranych bankach:

- PKO Bank Polski
- Santander Bank Polska
- Bank Millennium
- Pekao S.A.
- ING Bank Śląski
- mBank

W badaniu udział wzięło 60 respondentów, którzy zostali poproszeni o przetestowanie rozwiązań wynikających z PSD2 (AIS – Account Information Service oraz PIS – Payment Initiation Service).

Celem badania było poznanie bezpośredniej reakcji klientów na temat realizowanych scenariuszy badawczych i opinii o nowych usługach związanych z PSD2. W ramach badania zrealizowane zostały wywiady pogłębione, które miały za zadanie pozyskanie spostrzeżeń, uwag oraz zbadanie gotowości respondentów do korzystania z nowych usług w ramach PSD2, które mogą w przyszłości powstać.

Założeniem badania było poznanie perspektywy klienta oraz jego wcześniejszej wiedzy na temat open banking. Dzięki badaniu mogliśmy dowiedzieć się przede wszystkim, jak widzą wprowadzone przez bank rozwiązania obecni klienci poszczególnych badanych banków, jakie są ich odczucia, czy te rozwiązania są im znane oraz czy banki promowały je i zachęcały do ich uruchomienia w bankowości elektronicznej. Dodatkowo dzięki możliwości przebadania kilku banków byliśmy w stanie porównać, jak dane usługi zostały zaimplementowane oraz w jaki sposób są prezentowane czy wykorzystywane przez banki.

3.2. Metodologia i wprowadzenie do badań

Badanie zostało zrealizowane w okresie od 1.12.2021 do 31.01.2022 roku na próbie 60 respondentów. Badaniem zostało objętych sześć banków: PKO Bank Polski, Bank Millennium, Bank Pekao SA, ING Bank Śląski, Santander Bank Polska, mBank. Kluczem doboru banków do badania było wdrożenie rozwiązań PSD2 w serwisach internetowych i mobilnych. W badaniu wzięli udział mężczyźni oraz kobiety w wieku 25-60 lat. Na każdy z banków przypadało 10 respondentów. Badanie odbyło się w formule stacjonarnej.

W badaniu wykorzystane zostały dwie techniki:

- Dyferencjał semantyczny – technika pozwalająca ocenić stosunek respondenta do przedstawionej koncepcji lub obiektu przy wykorzystaniu zestawu przeciwstawnych określeń. Respondent zaznacza za pomocą kilkustopniowej skali, z którym określeniem się zgadza i w jakim stopniu.
- Ustrukturyzowany wywiad pogłębiony – technika, która ma na celu poznanie i wzbogacenie wiedzy pozyskanej od respondenta, dopełnienie opinii na temat testowanego rozwiązania oraz poznanie stopnia gotowości na skorzystanie z nowych rozwiązań.

Zrealizowane badanie było badaniem jakościowym, składającym się z dwóch etapów:

1. Badanie użyteczności rozwiązań PSD2 – w ramach etapu pierwszego respondenci realizowali trzy scenariusze badawcze, które pozwoliły na

zbadać reakcję i opinie klientów na temat usługi PSD2 (AIS i PIS) wdrożonej w ich obecnym banku:

- dodanie rachunku ze wskazanego innego banku,
- eksploracja dodatkowych funkcjonalności powiązanych z AIS (podgląd informacji finansowych, opcje, możliwości konfiguracji, odłączenia),
- inicjacja płatności z dodanego wcześniej rachunku⁸.

2. Wywiad bezpośredni – po zrealizowaniu wszystkich scenariuszy badawczych przeprowadzany był ustrukturyzowany wywiad pogłębiony z każdym respondentem. Miał on na celu pogłębienie wiedzy o:

- stosunku użytkowników do testowanych w badaniu głównym usług w bankach bazujących na PSD2, oceny ich użyteczności, potencjału i przydatności w realizacji bieżących potrzeb;

- zwyczajach płatniczych, w tym gotowości do korzystania z nowych usług, między innymi inicjacji płatności, kredytowania i płatności odroczone, uzyskiwania rabatów i bonusów przez aplikacje płatnicze stron trzecich;
- gotowości użytkowników do skorzystania z wymienionych powyżej nowych usług w aplikacjach bankowych.

3.3. Wyniki ze zrealizowanego badania z użytkownikami

A. Scenariusz #1 – dodanie rachunku w bankowości elektronicznej za pośrednictwem usługi AIS

Poniżej przedstawione zostało zagregowane podsumowanie skuteczności realizacji zadania „Dodanie rachunku w bankowości elektronicznej za pośrednictwem usługi AIS”. Dane zostały zagregowane, aby możliwe było podjęcie próby oceny rynku jako całości.

Tabela 6. Podsumowanie skuteczności realizacji zadania „Dodanie rachunku w bankowości elektronicznej za pośrednictwem usługi AIS”

Liczba respondentów	Odnalezienie funkcjonalności	Realizacja procesu
25	Samodzielnie znalazło funkcjonalność	Samodzielnie rozpoczęło i zakończyło zadanie
19	Potrzebowało wskazówki badacza do znalezienia funkcjonalności	Samodzielnie rozpoczęło i zakończyło zadanie
10	Nie było w stanie znaleźć funkcjonalności	Samodzielnie rozpoczęło i zakończyło zadanie
1	Samodzielnie znalazło funkcjonalność	Potrzebowało wsparcia w realizacji zadania
1	Potrzebowało wskazówki badacza do znalezienia funkcjonalności	Potrzebowało wsparcia w realizacji zadania
0	Nie było w stanie znaleźć funkcjonalności	Potrzebowało wsparcia w realizacji zadania
4	Nie było w stanie znaleźć funkcjonalności	Nie udało się zrealizować zadania

Źródło: Opracowanie własne

Najważniejsze problemy napotkane przez respondentów w trakcie realizacji zadania:

- Funkcjonalność obarczona jest szeregiem problemów technicznych po stronie banku. Otrzy-

mane komunikaty o błędach nie spełniały swoich funkcji i zdarzało się, że po ponownym zalogowaniu problem zniknął. Przykłady problemów technicznych:

- Pomimo poprawnego wykonania zadania wystąpił komunikat *Niekompletne zgody*, a po upływie kilkunastu minut konto pojawiło się w bankowości elektronicznej.

⁸ Scenariusz nie został przeprowadzony w PKO BP oraz mBank, ponieważ w czasie realizacji badań banki te nie oferowały usługi PIS



- Wystąpił problem z dokończeniem dodawania zgody. Strona ładowała się około trzy minuty bez efektu (połączenie internetowe nie miało wpływu na ten proces). Raz po upływie tego czasu pojawił się komunikat *Złożenie wniosku jest obecnie niemożliwe*, a przy ponownej próbie dodania rachunku udało się to zrobić bez problemu. W drugim przypadku ponowne zalogowanie się nie rozwiązało problemu. Po wyczyszczeniu plików cookie i ponownym zalogowaniu udało się kontynuować proces i dodać konto.
- Brak powiadomienia o dodanym koncie.
- Konto nie zostało dodane pomimo poprawnego przejścia procesu. Ponowne zalogowanie, oczekiwanie kilkunastu minut nie przyniosło skutku – konieczne było wykonanie procesu po raz drugi.
- Brak podjętego działania mimo odnalezienia miejsca, gdzie znajdowała się możliwość podłączenia konta spoza banku – zwykle niedopatrzenie respondenta lub nomenklatura niejasna dla użytkownika.

Pozytywne elementy, na które zwracali uwagę respondenci:

- Sam proces nie wymaga zbyt dużej wiedzy – jest możliwy do przeklikania i uzyskania informacji na bieżąco (umieszczenie wszystkich zgód i regulaminów podczas dodawania konta w serwisie banku).

Wybrane banki, które zostały najlepiej ocenione przez respondentów w tym zakresie:

- ING Bank Śląski – proces dodawania konta udało się zrealizować siedmiu z dziesięciu respondentom bez żadnych problemów. Bank umieścił nową funkcjonalność w swoim serwisie na głównym pulpicie w intuicyjnym dla użytkownika miejscu – *Konta* oraz *Dodaj*, które znajdują się w okolicy salda rachunku. Praktyka ta jest zgodna z prezentacją poszczególnych elementów w serwisie – co dodatkowo pozytywnie wpływa na odbiór nowej usługi. Sam proces dodania konta spoza banku jest prosty i nie wystąpiły żadne z wyżej opisanych problemów technicznych.

Komentarz badacza

Rozwiązania, jakie w ramach dyrektywy PSD2 zaimplementowały badane banki, umieszczone są niejednokrotnie w miejscach, do których klienci nie zaglądną regularnie. Zdarza się, że rozwiązania te są ukryte, bądź opisane w niejasny dla użytkownika sposób. Przykładem są Santander Bank Polska czy mBank – funkcjonalność ta znajduje się kolejno w menu bocznym na samym dole strony oraz pod nieintuicyjną dla respondenta nazwą, dodatkowo w pobliżu usługi „Dostęp do banku”, która była mylona z open bankingiem. Miejsce, w którym można znaleźć opcję dodania konta, jest trudne do odnalezienia nawet dla użytkowników, którzy znają serwis transakcyjny. Inne banki stosują nieco prostszą nomenklaturę oraz bardziej intuicyjne miejsce w swoich serwisach (przykład: ING Bank Śląski – Konto z innego banku w sekcji „Dodaj” na głównym pulpicie).

O ile odnalezienie możliwości dodania konta spoza banku sprawiło użytkownikom trochę problemów, to przejście samego procesu rzadko wiązało się z trudnościami. Wyjątkiem były pojawiające się problemy techniczne – zbyt długi czas oczekiwania przy dodawaniu konta, niejasne komunikaty o błędach czy przypadki, w których konto zostało dodane pomimo wyświetlonego komunikatu o niepowodzeniu procesu.

Jeżeli usługi te mają stać się funkcjonalnościami wykorzystywanymi przez szerokie grono użytkowników, potrzebne będzie ich poprawienie, polegające na lepszym umiejscowieniu funkcjonalności lub uproszczeniu ścieżki dotarcia do niego, a także lepsza komunikacja dotycząca funkcjonalności i procesów ich uruchamiania czy stosowanie prostego języka, aby przeciętny użytkownik czuł się pewny i bezpieczny w działaniach, które podejmuje w serwisie transakcyjnym.

B. Scenariusz #2 – eksploracja możliwości (podgląd informacji finansowych, opcje, możliwości konfiguracji)

Poniżej przedstawione zostało zagregowane podsumowanie skuteczności realizacji zadania „Znalezienie i podanie salda konta lub dostępnych środków na dodanym rachunku”. Dane zostały zagregowane, aby możliwe było podjęcie próby oceny rynku jako całości.

Tabela 7. Podsumowanie skuteczności realizacji zadania „Znalezienie i podanie salda konta lub dostępnych środków na dodanym rachunku”

Liczba respondentów	Odnalezienie funkcjonalności	Realizacja procesu
55	Samodzielnie znalazło funkcjonalność	Samodzielnie rozpoczęło i zakończyło zadanie
4	Potrzebowało wskazówki badacza do znalezienia funkcjonalności	Samodzielnie rozpoczęło i zakończyło zadanie
0	Nie było w stanie znaleźć funkcjonalności	Samodzielnie rozpoczęło i zakończyło zadanie
0	Samodzielnie znalazło funkcjonalność	Potrzebowało wsparcia w realizacji zadania
0	Potrzebowało wskazówki badacza do znalezienia funkcjonalności	Potrzebowało wsparcia w realizacji zadania
0	Nie było w stanie znaleźć funkcjonalności	Potrzebowało wsparcia w realizacji zadania
1	Nie było w stanie znaleźć funkcjonalności	Nie udało się zrealizować zadania

Źródło: Opracowanie własne

Najważniejsze problemy napotkane przez respondentów w trakcie realizacji zadania:

- Pojawiły się pojedyncze przypadki w kilku badanych bankach, gdzie respondent nie potrafił zlokalizować miejsca z saldem czy dostępnymi środkami. Można to wytłumaczyć zwykłym przeoczeniem – osoby, które nie potrafiły od razu zlokalizować dostępnych środków, same zwróciły uwagę, że szukany element jest widoczny niemalże od razu w serwisie bankowości elektronicznej.

Pozytywne elementy, na które zwracali uwagę respondenci:

- Odnalezienie salda lub dostępnych środków było dla respondentów jednym z łatwiejszych zadań.
- Intuicyjna lokalizacja i prosty sposób prezentacji elementów – okazał się zgodny z zasadami prezentowania salda przez bankowość elektroniczną przy głównym koncie.

Wybrane banki, które zostały najlepiej ocenione przez respondentów w tym zakresie:

- Wyniki zadania były zbliżone we wszystkich badanych bankach.

Komentarz badacza

Saldo (czy dostępne środki) znajduje się w pobliżu miejsca, gdzie mamy możliwość dodania konta spoza banku lub obok salda głównego banku. Rozwiązania uznajemy za dobrą praktykę. Obydwie lokalizacje są intuicyjne i łatwe do znalezienia przez respondentów.

Poniżej przedstawione zostało zagregowane podsumowanie skuteczności realizacji zadania „Znalezienie i sprawdzenie historii rachunku na dodanym koncie”. Dane zostały zagregowane, aby możliwe było podjęcie próby oceny rynku jako całości.



Tabela 8. Podsumowanie skuteczności realizacji zadania „Znalezienie i sprawdzenie historii rachunku na danym koncie”

Liczba respondentów	Odnalezienie funkcjonalności	Realizacja procesu
55	Samodzielnie znalazło funkcjonalność	Samodzielnie rozpoczęło i zakończyło zadanie
0	Potrzebowało wskazówki badacza do znalezienia funkcjonalności	Samodzielnie rozpoczęło i zakończyło zadanie
3	Nie było w stanie znaleźć funkcjonalności	Samodzielnie rozpoczęło i zakończyło zadanie
0	Samodzielnie znalazło funkcjonalność	Potrzebowało wsparcia w realizacji zadania
0	Potrzebowało wskazówki badacza do znalezienia funkcjonalności	Potrzebowało wsparcia w realizacji zadania
0	Nie było w stanie znaleźć funkcjonalności	Potrzebowało wsparcia w realizacji zadania
2	Nie było w stanie znaleźć funkcjonalności	Nie udało się zrealizować zadania

Źródło: Opracowanie własne

Najważniejsze problemy napotkane przez respondentów w trakcie realizacji zadania:

- Respondenci nie mieli problemów z wykonaniem tego zadania.

Pozytywne elementy, na które zwracali uwagę respondenci:

- Intuicyjne rozmieszczenie szukanego elementu. Historia transakcji znajduje się zazwyczaj w pobliżu informacji o dodanym koncie (saldo rachunku) lub prezentowana jest w historii wraz ze wszystkimi transakcjami, zachowując przy tym odpowiednie oznaczenia (logo banku przy każdej z transakcji).
- Zastosowanie prezentacji historii rachunku przy zachowaniu standardowego wyglądu serwisu.

Wybrane banki, które zostały najlepiej ocenione przez respondentów w tym zakresie:

- Wyniki zadania były zbliżone we wszystkich badanych bankach.

Komentarz badacza

Znalezienie i sprawdzenie historii rachunku na danym koncie to kolejne zadanie, które zostało wykonane niemalże bezbłędnie. Dzięki dobrej lokalizacji – zazwyczaj w pobliżu salda (dodanego) konta lub zbiorowo w historii serwisu – funkcjonalność była łatwa do odnalezienia. Dodatkowym atutem w tym zadaniu jest zastosowanie analogicznej prezentacji historii jak w przypadku głównego konta – takie rozwiązanie wpłynęło pozytywnie na odbiór nowego elementu w bankowości elektronicznej.

Poniżej przedstawione zostało zagregowane podsumowanie skuteczności realizacji zadania „Odnalezienie możliwości konfiguracji czy dodatkowych funkcji przy dodanym rachunku i powiedzenie, jakie są dostępne możliwości (odnalezienie opcji odłączenia konta, możliwości podejrzenia szczegółów, nadanie lub edycja nazwy konta, podejrzenie udzielonych zgód czy możliwość skopiowania numeru rachunku)”. Dane zostały zagregowane, aby możliwe było podjęcie próby oceny rynku jako całości.

Tabela 9. Podsumowanie skuteczności realizacji zadania „Odnalezienie możliwości konfiguracji czy dodatkowych funkcji przy dodanym rachunku i powiedzenie, jakie są dostępne możliwości (odnalezienie opcji odłączenia konta, możliwości podejrzenia szczegółów, nadanie lub edycja nazwy konta, podejrzenie udzielonych zgód czy możliwość skopiowania numeru rachunku)”

Liczba respondentów	Odnalezienie funkcjonalności	Realizacja procesu
33	Samodzielnie znalazło funkcjonalność	Samodzielnie rozpoczęło i zakończyło zadanie
2	Potrzebowało wskazówki badacza do znalezienia funkcjonalności	Samodzielnie rozpoczęło i zakończyło zadanie
9	Nie było w stanie znaleźć funkcjonalności	Samodzielnie rozpoczęło i zakończyło zadanie
8	Samodzielnie znalazło funkcjonalność	Potrzebowało wsparcia w realizacji zadania
0	Potrzebowało wskazówki badacza do znalezienia funkcjonalności	Potrzebowało wsparcia w realizacji zadania
0	Nie było w stanie znaleźć funkcjonalności	Potrzebowało wsparcia w realizacji zadania
8	Nie było w stanie znaleźć funkcjonalności	Nie udało się zrealizować zadania

Źródło: Opracowanie własne

Najważniejsze problemy napotkane przez respondentów w trakcie realizacji zadania:

- Brak rozróżnienia przez respondentów pomiędzy możliwościami konfiguracji na głównym i dodanym rachunku.
- Możliwości konfiguracji (m.in. odłączenie konta, podejrzenie szczegółów, skopiowanie numeru rachunku, edycja nazwy konta) znajdują się w różnych miejscach w serwisie, niekiedy bywają ukryte.

Pozytywne elementy, na które zwracali uwagę respondenci:

- Prezentacja szczegółów konta zachowuje standardowy wygląd serwisu. Takie rozwiązanie zawsze było dobrze odbierane przez respondentów.

Wybrane banki, które zostały najlepiej ocenione przez respondentów w tym zakresie:

- Wyniki zadania były do siebie zbliżone we wszystkich badanych bankach.

Komentarz badacza

Największe trudności pojawiły się podczas sprawdzania możliwości/opcji, jakie są dostępne w ramach zaimplementowanych usług w bankowości dzięki PSD2. Informacje są słabiej dostępne niż sprawdzenie salda czy historii dodanego konta oraz często „porozrzucane” po całym serwisie transakcyjnym. Najlepszą praktyką byłoby umieszczenie wszystkich możliwości konfiguracji w jednym miejscu, np. w Szczegółach konta – najczęściej tam respondenci szukali odpowiednich funkcji. Wyróżnienie dodanego konta poprzez dodanie logo banku przy numerze czy nazwie rachunku zdecydowanie pomogłoby w szybszej orientacji, którego konta dotyczą wyszukane dane. Ponadto rekomendujemy, aby sam przycisk odłączenia konta wyróżniał się wśród innych informacji, np. przez zastosowanie pogrubionej czcionki.

C. Scenariusz #3 – zlecenie przelewu z wybranego rachunku innego banku

Poniżej przedstawione zostało zagregowane podsumowanie skuteczności realizacji zadania „Wykonanie przelewu zwykłego z dodanego rachunku spoza bieżącego banku”. Dane zostały zagregowane, aby możliwe było podjęcie próby oceny rynku jako całości.



Tabela 10. Podsumowanie skuteczności realizacji zadania „Wykonanie przelewu zwykłego z dodanego rachunku spoza bieżącego banku”

Liczba respondentów	Odnalezienie funkcjonalności	Realizacja procesu
28	Samodzielnie znalazło funkcjonalność	Samodzielnie rozpoczęło i zakończyło zadanie
2	Potrzebowało wskazówki badacza do znalezienia funkcjonalności	Samodzielnie rozpoczęło i zakończyło zadanie
3	Nie było w stanie znaleźć funkcjonalności	Samodzielnie rozpoczęło i zakończyło zadanie
6	Samodzielnie znalazło funkcjonalność	Potrzebowało wsparcia w realizacji zadania
0	Potrzebowało wskazówki badacza do znalezienia funkcjonalności	Potrzebowało wsparcia w realizacji zadania
1	Nie było w stanie znaleźć funkcjonalności	Potrzebowało wsparcia w realizacji zadania
0	Nie było w stanie znaleźć funkcjonalności	Nie udało się zrealizować zadania

Źródło: Opracowanie własne

Najważniejsze problemy napotkane przez respondentów w trakcie realizacji zadania:

- Problemy techniczne po stronie banku – mimo poprawnego wykonania zadania, usługa kilkakrotnie wysyłała powiadomienia o treści *Usługa chwilowo niedostępna* lub *Strona banku nie działa*.

Pozytywne elementy, na które zwracali uwagę respondenci:

- Lokalizacja miejsca, w którym można zlecić przelew z dodanego rachunku, była dla użytkowników poszczególnych serwisów intuicyjna – wykorzystano tutaj analogiczne kroki jak w przypadku zlecenia przelewu z bieżącego rachunku.
- Dodatkowe logowanie się do serwisu, z którego zostaną pobrane środki w ramach usługi PIS, przez część respondentów zostało ocenione jako uzasadniony element zwiększenia poczucia bezpieczeństwa.
- Poczucie zaufania i bezpieczeństwa w trakcie całego procesu. Potwierdzanie dyspozycji mobilną autoryzacją czy kodami sms oraz załączone możliwe do odczytania zgody budowały zaufanie wśród respondentów podczas wykonywania zadania.

Wybrane banki, które zostały najlepiej ocenione przez respondentów w tym zakresie:

- Użytkownicy Santander Bank Polska i Pekao S.A. nie mieli problemów z wykonaniem zadania oraz nie pojawiły się żadne z wyżej opisanych problemów technicznych. Przycisk do przelewu znajduje się w pobliżu salda rachunku. Wyniki zadania były zbliżone we wszystkich badanych bankach – o wybraniu banków w tej sekcji zdecydowało brak błędów technicznych występujących w procesie.

Komentarz badacza

Zlecenie przelewu z dodanego konta respondenci postrzegają jako dobre zastosowanie usług w ramach PSD2, widzą w tym rozwiązaniu potencjał i dają im to pewne możliwości (np. zaoszczędzenie czasu), jednak część respondentów zwraca uwagę, że mogłoby być ono jeszcze bardziej uproszczone – przez brak konieczności logowania się do podłączonego banku. Dodatkowe logowanie w tym procesie ma zwolenników i przeciwników. Jedni uważają, że to niepotrzebne rozwiązanie, które wydłuża czas całego procesu, inni traktują je jako uzasadniony przejaw dbania o bezpieczeństwo.

Poniżej przedstawione zostało zagregowane podsumowanie skuteczności realizacji zadania „Odnalezienie możliwości odłączenia konta (i wykonanie tego zadania)”. Dane zostały zagregowane, aby możliwe było podjęcie próby oceny rynku jako całości.

Tabela 11. Podsumowanie skuteczności realizacji zadania „Odnalezienie możliwości odłączenia konta (i wykonanie tego zadania)”.

Liczba respondentów	Odnalezienie funkcjonalności	Realizacja procesu
50	Samodzielnie znalazło funkcjonalność	Samodzielnie rozpoczęło i zakończyło zadanie
5	Potrzebowało wskazówki badacza do znalezienia funkcjonalności	Samodzielnie rozpoczęło i zakończyło zadanie
2	Nie było w stanie znaleźć funkcjonalności	Samodzielnie rozpoczęło i zakończyło zadanie
0	Samodzielnie znalazło funkcjonalność	Potrzebowało wsparcia w realizacji zadania
0	Potrzebowało wskazówki badacza do znalezienia funkcjonalności	Potrzebowało wsparcia w realizacji zadania
1	Nie było w stanie znaleźć funkcjonalności	Potrzebowało wsparcia w realizacji zadania
2	Nie było w stanie znaleźć funkcjonalności	Nie udało się zrealizować zadania

Źródło: Opracowanie własne

Najważniejsze problemy napotkane przez respondentów w trakcie realizacji zadania:

- W każdym z objętych badaniem banków część osób nie potrafiła samodzielnie wykonać tego zadania.
- Liczne problemy techniczne po stronie banku – banki wysyłały komunikat o błędzie mimo prawidłowego odłączenia konta bądź (w przypadku innego banku) nie wysyłały takich powiadomień w ogóle. Przykłady błędów:
 - 7 na 10 respondentów w jednym z banków otrzymało powiadomienie *Wystąpił błąd, spróbuj ponownie później* pomimo poprawnego i skutecznego odłączenia dodanego rachunku.
 - Wysłanie komunikatu o błędzie mimo odłączenia konta.
 - Brak powiadomienia pomimo odłączenia konta oraz brak akcji po stronie banku (konto nie zostało odłączone) – konieczne było wykonanie zadania ponownie, co w niektórych przypadkach również nie przynosiło efektu.
- Niejasne komunikaty i nieintuicyjnie dobrana nomenklatura w jednym z banków – respondenci wybierali opcję wycofania zgody, po czym otrzymywali komunikat o wycofaniu zgody na otrzymywanie informacji o produktach w danym banku oraz potwierdzania

wynagrodzenia w ramach jednej z usług. Wybrana opcja wycofywała zgody, jednak nie odłączała konta – odłączenie było możliwe poprzez wyłączenie kolejnej usługi (według komunikatu informacje o wybranych produktach nie będą prezentowane w aplikacji mobilnej i serwisie internetowym), która nazwą nie kojarzyła się badanym z open bankingiem. Warto dodać, że obie opcje znajdowały się przy dodanym koncie – co dodatkowo wprawiało w zakłopotanie respondentów.

- Brak wyróżnienia opcji *Odłącz* – słabo widoczny przycisk bądź kafelek.

Pozytywne elementy, na które zwracali uwagę respondenci:

- Intuicyjna dla respondentów lokalizacja odłączenia rachunku – możliwość ta znajdowała się zazwyczaj w miejscu, gdzie można było podłączyć konto spoza banku lub w jego *Szczegółach/Opcjach*. Badani znali lokalizację z doświadczenia z jednego z poprzednich zadań.

Wybrane banki, które zostały najlepiej ocenione przez respondentów w tym zakresie:

- PKO Bank Polski i ING Bank Śląski stosują przyjazne dla użytkownika rozwiązania w zakresie odłączonego konta – w tych bankach również nie wystąpiły problemy techniczne.



Komentarz badacza

Odłączenie konta spoza banku znajduje się zazwyczaj w miejscu, w którym znaleziono opcję podłączenia rachunku lub w Szczegółach/Opcjach konta. Są to dobre rozwiązania z perspektywy użytkowników. Niekiedy sama opcja „Odłącz” nie wyróżnia się na tle serwisu. Rekomendowane jest pogrubienie czcionki bądź wyodrębnienie przycisku/kafelka z tą możliwością. Mimo dobrej lokalizacji usługa sprawiła masę problemów technicznych i powodowała wysyłanie niezrozumiałych dla respondenta komunikatów, które zostawiły po sobie dezorientację – chodziło o informację o błędzie w przypadku, kiedy konto spoza banku zostało usunięte. Dobrą praktyką byłoby zastosowanie jasnej i zrozumiałej dla użytkownika nomenklatury – prosty język, bądź podpowiedzi zdecydowanie ułatwią i przyspieszą ten proces.

D. Wywiady pogłębione

Ponad połowa respondentów słyszała o otwartej bankowości, a jedynie dziewięcioro z niej wcześniej korzystało. Natomiast większość osób po badaniu zadeklarowała, że zamierza sprawdzić je w swoich osobistych

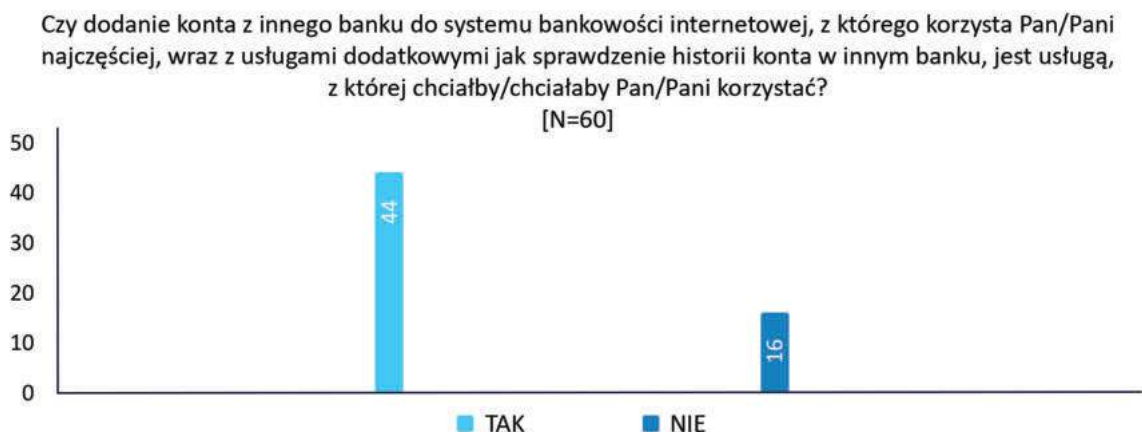
serwisach bankowych. Możliwość podglądu wszystkich kont w jednym miejscu i zaoszczędzenie czasu wynikające m.in. z braku konieczności przełączania pomiędzy kontami skłania ich do wypróbowania open bankingu.

Sprawdzenie salda oraz historii rachunku, a także samo dodanie konta spoza banku spotkało się z pozytywnym odbiorem wśród respondentów. Poniższa tabela przedstawia podsumowanie odpowiedzi, jakich udzielili respondenci na pytanie, czy chcieliby korzystać z usługi podłączenia konta poza badaniem. Warto zaznaczyć, że część respondentów zadeklarowała, że nie posiada drugiego konta. Argumentami przytaczanymi przez badanych są przede wszystkim:

- możliwość dostępu do wszystkich kont z jednego miejsca i dzięki temu oszczędność czasu;
- możliwość pamiętania mniejszej liczby danych do logowania;
- ograniczenie liczby aplikacji w telefonie;
- ograniczenie liczby koniecznych logowań pomiędzy aplikacjami bankowymi;
- prostota korzystania z usługi.



Źródło: Opracowanie własne



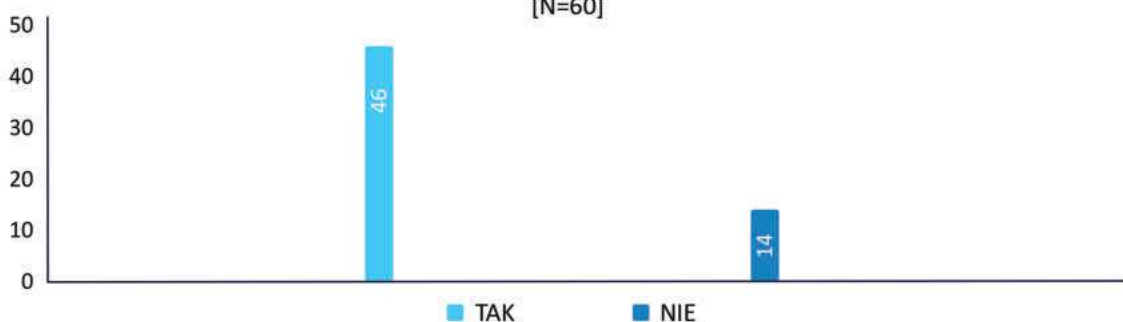
Źródło: Opracowanie własne

Respondenci, którzy udzielili negatywnej odpowiedzi na powyższe pytanie, uzasadniali to następującymi argumentami:

- brak potrzeby dodania konta z innego banku (najczęściej wynikający z posiadania tylko jednego konta lub poczucia dodatkowej inwigilacji);
- niedostateczna wiedza na temat usługi;
- chęć ograniczenia liczby usług, z której korzystają;
- zbyt ograniczone możliwości open bankingu;
- niechęć do udostępniania swoich danych pomiędzy bankami;
- strach przed wyciekiem danych.

W przypadku zadania dotyczącego inicjacji płatności sytuacja wygląda podobnie. Zarówno argumenty „za”, jak i te „przeciw” pokrywają się z argumentami podawanymi przy pierwszym pytaniu (Czy *dodanie konta z innego banku do systemu bankowości internetowej, z której korzysta Pan/Pani najczęściej, wraz z usługami dodatkowymi, jak sprawdzenie historii konta w innym banku, jest usługą, z której chciałby/chciałaby Pan/Pani korzystać?*). Jako znaczący minus duża część respondentów (ponad 10 badanych osób) podała przekierowywanie i konieczność ponownego logowania do banku, z którego chce się wykonać przelew.

Czy zlecenie przelewu z innego banku w systemie bankowości internetowej, z którego korzysta Pan/Pani najczęściej, jest usługą, z której chciałby/chciałaby Pan/Pani korzystać?
[N=60]



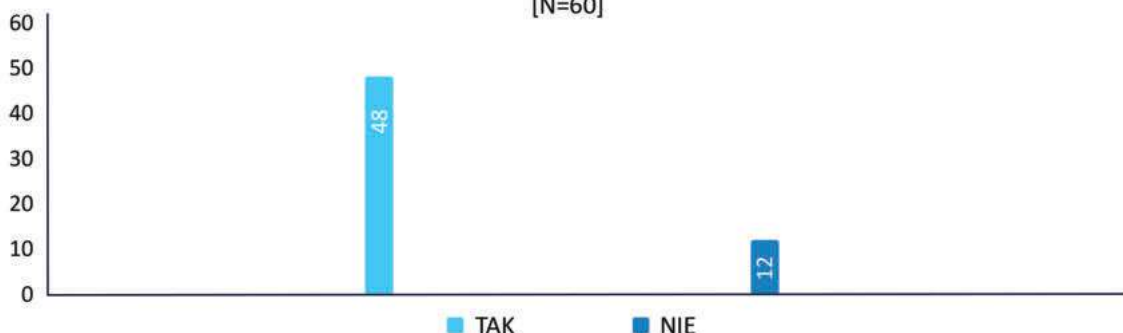
Źródło: Opracowanie własne

Odnosząc się do bezpieczeństwa, 48 osób z 60 podało, że testowane usługi wzbudzają w nich zaufanie. Takie odczucia uargumentowane były następującymi czynnikami:

- konieczności autoryzacji przy dodawaniu rachunku i inicjacji płatności;

- pozostawanie w czasie procesu w środowisku bankowym – w serwisie internetowym lub mobilnym;
- przejrzystość i intuicyjność procesu;
- umocowanie usług w dyrektywie unijnej.

Czy usługi, z których miał Pan/Pani okazję skorzystać podczas realizacji zadań wzbudziła w Panu/Pani zaufanie?
[N=60]



Źródło: Opracowanie własne



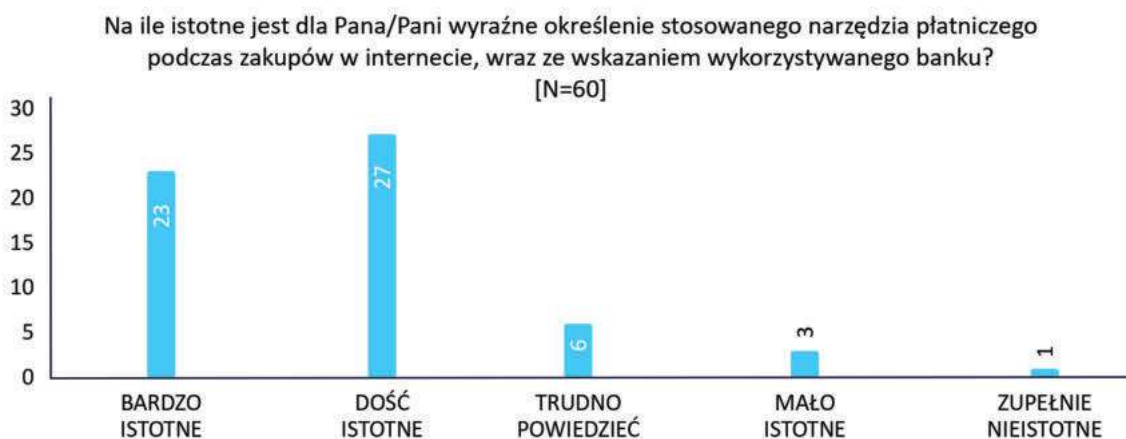
Osoby, które miały wątpliwości, zazwyczaj przechodziły proces z problemami technicznymi po stronie banku, bądź obawiały się, że w przypadku utraty konta nieupoważniona osoba będzie miała dostęp do wielu rachunków.

Open banking w instytucjach pozabankowych wzbudza większe wątpliwości wśród badanych, niż miało to miejsce w przypadku bankowości elektronicznej. O ile systemy bankowe wydają im się bezpieczne, to nie byli przekonani co do usług dostarczanych przez podmioty trzecie. Dopiero przy szczegółowym pytaniu, w którym podane były przykłady instytucji i usług pozabankowych, które mogą lub mogłyby wykorzystać usługi PSD2, respondenci wykazali skłonność do zmiany zdania (podawanymi przykładami były m.in. analiza wydatków z rachunku w celu optymalizacji kosztu, np. dostępu do usług czy produktów, ułatwienie procesu zakupu produktów finansowych, np. pożyczki online, dokonanie zakupu w sklepie internetowym bezpośrednio z aplikacji mobilnej danego sklepu z użyciem środków na moim koncie lub karcie bankowej). Respondenci tłumaczyli to brakiem wiedzy na temat instytucji pozabankowych; większość z nich twierdziła, że korzysta już z tylu podobnych rozwiązań, wykorzystując przy tym również podpięcie swojej karty bankowej, że każde

ułatwienie sobie życia i zaoszczędzenie czasu wydają im na dobre.

Respondenci deklarowali także, że chętniej skorzystaliby z usług inicjacji płatności czy dostępu do rachunków, gdyby ich użycie wiązało się z dodatkowymi korzyściami. Uproszczenie dostępu, skrócenie czasu rejestracji (co po części przeczyło odpowiedzi na to samo pytanie w poprzednim pytaniu), a przede wszystkim rabaty zachęciłyby do korzystania z funkcji, jakie oferuje otwarta bankowość. Propozycje wskazane przez respondentów to m.in. payback, programy lojalnościowe, programy poleceń, promocje bankowe dla osób, które korzystają z open banking.

W ostatniej części wywiadu pogłębionego respondenci zostali zapytani o ich zwyczaje związane z płatnościami elektronicznymi. 48 badanych posiada więcej niż jeden rachunek bankowy i wykonuje z niego transakcje przynajmniej raz w miesiącu. Najczęściej realizują płatność za pomocą BLIKa (50 respondentów) i przelewem bankowym (pay-by-link) (45 respondentów). Respondenci podkreślają, że „Dość istotne” (27 wskazań) lub „Bardzo istotne” (23 wskazania) jest dla nich znajomość narzędzia płatniczego oraz banku, z którego pobierane będą środki podczas zakupów w Internecie.



Źródło: Opracowanie własne

3.4. Wnioski z badania

Dyrektywa PSD2 weszła w życie ponad dwa lata temu. Banki musiały dostosować się do tych zmian do września 2019 roku, dodatkowo stopniowo implementowały też usługi w oparciu o open banking. Mimo działań informacyjnych i publikacji na stronach banków respondenci wskazali, że nie zostali dostatecznie wyedukowani czy zachęceni do skorzystania z tych usług. Wyniki przeprowadzonego badania wskazują, że użytkownicy mają świadomość, że brakuje im

wiedzy na temat PSD2 i dostępnych możliwości z tym związanych, ale chętnie podejmują próbę zapoznania się z nowymi funkcjonalnościami.

Główne wnioski płynące ze zrealizowanego badania:

- Proces dodania konta spoza banku do głównej bankowości internetowej (respondenta) nie jest skomplikowany, natomiast zlokalizowanie miejsca, w którym znajduje się funkcjonalność, zajmuje użytkownikom dłuższy czas. Respondenci (34 z 60) najczęściej

problemów mieli właśnie ze znalezieniem tej funkcjonalności w serwisach internetowych i mobilnych.

- W części banków stosowana jest niejasna dla użytkownika nomenklatura, określenia, takie jak *Finanse 360* czy *Zgody na dane z innych banków* były wskazywane przez respondentów jako niezrozumiałe. Bardzo ważne jest stosowanie prostego i przyjaznego dla klientów języka (np. *Dodaj konto z innego banku*), ponieważ środowisko usług bankowości elektronicznej jest dla nich ważne, a niezrozumiałość może prowadzić do dyskomfortu, niechęci czy strachu wobec ofertowych produktów.
- Proces dodania oraz odłączenia rachunku spoza banku w części banków generował problemy techniczne po stronie bankowości elektronicznej; sytuację tę potęgowały niejasne komunikaty o błędach. Zrozumiałe komunikaty są kluczowe w zapewnieniu klientom spokoju i zrozumienia procesu.
- Przykładami banków, które w przyjazny i jasny dla użytkownika sposób prezentują te usługi, są ING Bank Śląski i Pekao S.A. Zarówno sposób dotarcia do badanych funkcjonalności, jak i stosowany język były dla respondentów zrozumiałe. Być może potrzebne jest wypracowanie rynkowych standardów dotyczących komunikacji i nazewnictwa w zakresie zmian, jakie wprowadziło PSD2.
- Saldo (lub dostępne środki) i historia rachunku z perspektywy klienta są prostymi do odnalezienia informacjami. Saldo bez problemu odnalazło aż 55 z 60 respondentów, historię transakcji również 55 badanych. Serwisy stosują analogiczne rozwiązania co do prezentacji tych informacji, jak w przypadku konta głównego (prowadzonego w testowanym banku).
- Możliwości konfiguracji/opcje są trudne do odnalezienia – z tym zadaniem problem miało 27 respondentów (19 nie potrafiło odnaleźć konfiguracji, 8 potrzebowało wsparcia przy sprawdzeniu szukanej opcji). Banki stosują tutaj rozwiązania spójne z resztą serwisu internetowego czy mobilnego, jednak ich umiejscowienie nie zawsze jest intuicyjne dla użytkownika.
- Zlecenie przelewu z danego konta na rachunek obcy nie jest trudnym procesem dla klientów, nawet tych, którzy pierwszy raz korzystają z tej funkcjonalności – to zadanie udało się zrealizować bez żadnej pomocy 28 respondentom (próba przy tym zadaniu liczyła 40 badanych – dwa spośród badanych banków nie miały wdrożonego rozwiązania PIS w momencie

przeprowadzania badań). Proces przypomina ten wykorzystywany dotychczas przez bank do realizacji przelewów z rachunku. Jedynym odstępstwem od niego jest konieczność zaznaczenia odpowiednich zgód oraz późniejsze zalogowanie do serwisu banku, z którego mają zostać pobrane środki. Ponowne logowanie przez część respondentów zostało odebrane jako zbędna czynność, część uzasadnia to zwiększeniem poziomu bezpieczeństwa. Podczas wykonywania zadania pojawiło się kilka problemów technicznych czy niejasnych komunikatów. Pojawienie się niezrozumiałych dla użytkowników błędów i komunikatów może powodować niechęć do wracania do niedziałających funkcjonalności.

- Banki stosują różne podejścia do odłączenia konta – część wymaga potwierdzenia tej operacji poprzez dodatkową autoryzację (mobilną lub kod sms), inne tego nie wymagają, np. ING Bank Śląski.
- Bank Millennium, przez nazwanie rozwiązań zaimplementowanych w ramach PSD2 *Finanse 360* spowodował niezrozumienie i niepewność wśród respondentów. Ponadto wycofanie zgód nie jest równoznaczne z odłączeniem konta, a wyłączenie tej funkcjonalności powoduje wysłanie niezrozumiałego komunikatu, który nie kojarzy się z open bankingiem.
- W opinii respondentów usługi open bankingu nie są w sposób znaczący promowane przez banki, a klienci nie są zachęcani do korzystania z nich.
- Respondenci wskazywali, że korzystanie z usług dostępu do rachunków czy inicjowania płatności (kolejno 44 i 46 badanych wybrało opcję „TAK”) są dla nich interesujące i byłiby gotowi z nich korzystać częściej. Pojawiały się też opinie, że klienci oczekują od tych usług wartości dodanych, takich jak rabaty.
- Możliwość korzystania z usług open bankingu w instytucjach pozabankowych nie wzbudza zaufania respondentów. 22 badanych odpowiedziało, że zdecydowanie nie korzystaliby z tych funkcjonalności w instytucjach, które nie są bankiem, kolejnym 12 ciężko było określić swoje zdanie. Jako główny powód podawana była obawa przed wyciekiem czy kradzieżą danych. Respondenci przekonani byli, że ryzyko wystąpienia takich problemów w środowisku bankowym jest dużo niższe. Pomimo obaw wskazywali, po przedstawieniu im przykładowych zastosowań, że byłiby skłonni do przekazania swoich danych instytucjom pozabankowym, zwłaszcza jeżeli wiązałoby się to z dodatkowymi korzyściami.

Potencjał rozwoju usług opartych o PSD2 w Polsce



4.1. Czego oczekują klienci?

Na podstawie wyników badań możemy wywnioskować, że klienci banków, choć w większości dopiero w trakcie badania poznali usługi związane z PSD2 zaimplementowane w bankowości elektronicznej, mają dwie główne kategorie oczekiwań w stosunku do nowych rozwiązań.

Te kategorie to:

a) potrzeba kontroli, tj.:

- prostota i jasność informacji dotyczących samego procesu – jak i gdzie go rozpocząć, jak przebiegnie i czym się zakończy;
- kontrola w trakcie realizacji procesu – poczucie pewności, że zrealizowane kroki przebiegły poprawnie oraz że ewentualne kolejne kroki doprowadzą do pozytywnego zakończenia procesu;
- dostęp do dodatkowych informacji, podpowiedzi i komunikatów w trakcie realizacji procesu, ale także po jego zakończeniu.

b) oczekiwanie zachęty, tj.:

- jasna informacja o tym, jakie wartości wiążą się ze skorzystaniem z danej funkcjonalności,
- wartości dodane i korzyści finansowe z korzystania z nowych usług.

W odniesieniu do pierwszej kategorii klienci oczekują prostego i jasnego dla nich języka: zarówno nazewnictwa dotyczącego nowej usługi, poszczególnych elementów w ramach jej działania, jak i instrukcji oraz komunikatów. Ważne jest, aby nomenklatura była im znana, tzn. jasna i zbieżna z tą stosowaną w serwisie do tej pory.

To samo odnosi się do umiejscowienia funkcjonalności AIS i PIS – najlepiej, gdyby znajdowała się w sąsiedztwie podobnych, związanych z płatnościami (np. przelewami krajowymi) funkcjonalności w serwisie internetowym w odpowiednich sekcjach i na pulpicie. Istotna jest również instrukcja, jak taki proces przejść. Respondenci często przechodzili proces niejako automatycznie, akceptując poszczególne kroki procesu. W kolejnym kroku zwracali uwagę, że woleliby wcześniej przygotować się do zadania – z tego powodu ważne są instrukcje, jasne komunikaty i informacje, co w danym momencie się dzieje, aby zwiększyć komfort klienta i dać mu poczucie kontroli nad procesem. Nowa funkcjonalność nie powinna być skomplikowana w realizacji, a na pewno nie powinna użytkownika

zaskakiwać nieadekwatnymi lub niepoprawnymi komunikatami o błędach. Klienci chcą i powinni czuć korzyść z korzystania z rozwiązania, tzn. powinni wiedzieć i widzieć, że nowość daje im np. oszczędność czasu, wygodę czy większe bezpieczeństwo.

Użytkownicy banków są przyzwyczajeni do „dodatkowej zachęty” przy wprowadzaniu nowych produktów bankowych; tak jest i w tym przypadku. Klienci chętnie korzystają z nowych rozwiązań, ale dodatkowe korzyści w postaci np. rabatów, punktów czy promocji są mile widziane. Warto zauważyć, że klienci banków są otwarci na nowe rozwiązania, a świadomość, że usługi są ulokowane w środowisku bankowym, daje im poczucie bezpieczeństwa i pewność, że podejmowane są wszelkie starania, aby były one jak najlepiej zabezpieczone.

4.2. Potencjał biznesowy rozwoju rynku płatniczego w oparciu o PSD2 i usługi pochodne

Na podstawie wniosków z raportu można pokusić się o projekcję tego, w jaki sposób PSD2 i usługi pochodne wpłyną na potencjał biznesowy poszczególnych linii przychodowych funkcjonujących na rynku płatniczym. Szacujemy, że w kontekście wskazanych powyżej argumentów rozwiązania bazujące na PSD2 nie wpłyną na popularność samych płatności elektronicznych – tutaj możemy określić wpływ jako neutralny.

Szerokie zastosowanie przez integratorów płatności rozwiązań PIS bazujących na API banków jako alternatywy dla Pay-by-linków, ale również dla BLIKa, co jest szczególnie ważne w kontekście zapowiedzianej przez operatora systemu znaczącej podwyżki opłat dla merchantów, może istotnie wpłynąć na ograniczenie przychodów banków, a co za tym idzie na oszczędności dla integratorów. Przy szacowanym poziomie rynku płatności elektronicznych (internetowych) w Polsce wynoszącym między 80 a 100 mld zł⁹ szacujemy, że w przypadku, gdyby merchantom udało się zmigrować 25% transakcji pay-by-link do usługi PIS przy zakładanym koszcie 40 gr za transakcję, mogliby oszczędzać około 120 mln zł rocznie.

Zastosowanie narzędzi bazujących na AIS oraz CAF może przyczynić się do rozbudowy procesu cyfrowego przy wnioskowaniu o produkty kredytowe. Uzupełnienie danych o takie elementy, jak historia rachunku płatniczego i wybrane dane klienta, powinno pomóc

⁹ Dane oszacowane na bazie danych: Narodowy Bank Polski, *Polecenia przelewu, w tym pay-by-link, w transakcjach e-commerce*, https://www.nbp.pl/home.aspx?f=/systemplatniczy/systemy_platnosci_detalicznych.html, 15.02.2022.



w optymalizacji procesów z perspektywy klienta oraz przyczynić się do polepszenia jakości portfela kredytowego w firmach pożyczkowych i bankach, dla których procesy sprzedaży kredytowej dla nowego, niezwyfikowanego wcześniej klienta były zawsze dużym wyzwaniem.

Kolejnym obszarem, który może skorzystać na wdrożeniu usługi AIS, jest wsparcie w procesie uwierzytelnienia i identyfikacji tożsamości. W naszej opinii cały polski rynek elektronicznej identyfikacji ma potencjał osiągnięcia w średnim okresie (do pięciu lat) do 20 mln transakcji komercyjnych rocznie. Przy założeniu, że AIS byłby stosowany w 20% przypadków, przy wartości pojedynczej transakcji (płatność od merchanta dla podmiotu dostarczającego narzędzie identyfikacji) 5 zł, wartość sprzedaży wynikająca z zastosowań tych rozwiązań może osiągnąć nawet 20 mln zł. Udział w rynku elektronicznej identyfikacji, a co za tym idzie – wartość, mogłyby być jeszcze większe przy założeniu, że banki udostępniłyby w tym zakresie usługę Premium, pozwalającą na pobranie również PESEL-u klienta, a nie tylko podstawowych danych osobowych i teleadresowych.

4.3. Wnioski z panelu ekspertów

Na potrzeby raportu przeprowadzono również wywiady z ekspertami rynku – osobami zajmującymi stanowiska menedżerskie w polskich bankach oraz instytucjach płatniczych. Wywiady miały formę ankiet elektronicznych, które zawierały cztery pytania zamknięte i trzy otwarte dotyczące wpływu dyrektywy PSD 2 i otwartej bankowości na polski rynek bankowy, ze szczególnym uwzględnieniem obszaru płatniczego tego rynku. Z uzyskanych odpowiedzi wyłania się obraz oceny rynku podobny do zarysowanego w niniejszym raporcie. Eksperti oceniają, że wpływ dyrektywy na praktyki rynkowe banków i instytucji płatniczych z sektora pozabankowego był mniej „rewolucyjny”, niż wynikało to z wcześniejszych prognoz. Spowodowane to było w ich ocenie wysokim poziomem rozwoju niekartowych narzędzi płatniczych na polskim rynku (głównie pay-by-linków oraz „BLIKa”) w momencie wprowadzenia dyrektywy oraz stosunkowo wysoką kulturą polskiego sektora bankowego w budowie procesów cyfrowych o wysokiej użyteczności. To, co mogło stanowić dużą zmianę na bardziej dojrzałych,

ale przez to bazujących na starszych rozwiązaniach rynkach zachodnioeuropejskich, na polskim rynku nie stanowiło o kolejnym przełomie.

Wypowiedź eksperta rynkowego

Uważam, że wpływ PSD2 na rynek będzie mniejszy, niż zakładaliśmy dwa lata temu. Banki rozwinęły swoje aplikacje i instytucjom niebankowym będzie trudno wygenerować realną wartość dla klienta, która spowoduje skorzystanie z ich usług.

Jednocześnie eksperci wskazali na konkretne obszary, w których rozwiązania wprowadzone przez PSD2 mogą przyczynić się do rozwoju obecnych lub wprowadzenia nowych procesów cyfrowych implementowanych przez banki oraz fintechy. Są to przede wszystkim informacje o kliencie i posiadanych przez niego rachunkach, udostępniane przez usługi bazujące na PSD2, tj. AIS, CAF. Mają one być używane przede wszystkim w procesach wnioskowania o produkty kredytowe (zarówno w bankach, jak i w instytucjach pożyczkowych – pozabankowych) oraz jako element pomocniczy w procesach identyfikacji i uwierzytelnienia klientów. Wskazano również na potencjał usługi PIS, z której już zaczynają korzystać integratorzy płatności (powyżej wskazany przykład Tpay) chcący zredukować koszty i zamiast korzystać z płatnej infrastruktury płatności online zbudowanej z bankami, przechodzą na znacznie tańszą z ich perspektywy infrastrukturę API udostępnianą przez banki. Jednocześnie respondenci byli sceptyczni, jeśli chodzi o przejęcie przez dużych merchantów (np. sklepy wielkopowierzchniowe) relacji z klientami poprzez budowę i rozwój własnych aplikacji umożliwiających płatność realizowaną na podstawie usług typu PIS.

Wypowiedź eksperta rynkowego

Rozwiną się produkty pozwalające korzystać z danych zawartych na rachunkach bankowych, niekoniecznie same usługi płatnicze, które są dobrze realizowane przez instytucje finansowe.



Scenariusze rozwoju rynku





Dyrektywa PSD2 nie zrewolucjonizowała do tej pory rynku bankowego czy usług płatniczych, ale położyła podwaliny pod długotrwałą ewolucję usług finansowych, płatniczych i innych powiązanych rynków. Można się spodziewać, że na bazie zmian legislacyjnych i technologicznych, jakie już się dokonały, będzie się pojawiać coraz więcej podmiotów chcących te zmiany skapitalizować w celu ulepszenia swoich dotychczasowych biznesów lub do tworzenia zupełnie nowych, często dotąd niemożliwych produktów i usług. Na przyszłość tych usług wpływ będzie miało bardzo wiele czynników, począwszy od ambicji i zaangażowania banków w rozwój własnych usług, po intensywność, z jaką będą powstawały nowe podmioty chcące zmieniać obecny kształt rynku czy oczekiwania i chęć do zmiany przyzwyczajęń samych klientów. W związku z tym, bardzo trudno dzisiaj rozstrzygnąć, w jakim tempie i kierunku będzie rozwijał się rynek, pewne jest natomiast, że nie możemy oczekiwać czy próbować przewidywać „docelowego kształtu rynku”; możemy jedynie próbować myśleć o kolejnych etapach rozwoju.

Spróbujmy teraz podjąć próbę zaprezentowania i oceny potencjalnych scenariuszy rozwoju rynku z perspektywy sektora bankowego. To właśnie banki są, z definicji, w centrum filozofii otwartej bankowości i to od ich działań jako całego sektora i poszczególnych banków będzie bardzo wiele zależało. To właśnie one mają dzisiaj bardzo silną relację z klientami; są nie tylko dostawcami usług i produktów płatniczych, ale przede wszystkim zaufanymi instytucjami, którym klienci powierzają swoje oszczędności i z którymi wiążą się długoterminowo za pośrednictwem produktów kredytowych czy oszczędnościowych. Jest to relacja, którą na dzisiaj ciężko byłoby podmiotom trzecim przejąć. Nie jest to scenariusz niemożliwy, natomiast zdaje się być zależny w dużo większym stopniu od banków niż od fintechów, bigtechów czy innych nowych podmiotów, które będą starały się rzucać bankom wyzwanie.

5.1. Scenariusz I – silna aktywizacja i budowa nowych rozwiązań biznesowych na bazie PSD2

Sektor bankowy w Polsce jest jednym z bardziej innowacyjnych i nowoczesnych w Europie. Od lat oferuje bardzo szeroki wachlarz usług, produktów i innych funkcjonalności w kanałach elektronicznych. Sytuacja ta spowodowana była bezpośrednio tym, że na początku lat 90. sektor finansowy był bardzo zacofany w stosunku do Zachodu i chcąc gonić standardy bardziej rozwiniętych gospodarek, musiał przeskoczyć kilka kroków w rozwoju, takich jak książeczki czekowe, i przejść do wdrażania i rozwijania bardziej

nowoczesnych metod, w tym kart płatniczych czy bankowości internetowej. Możliwość uczenia się na błędach zachodnich instytucji finansowych w połączeniu z wolą i ambicją rozwijania usług pozwoliły polskim bankom na zrobienie dużego skoku w zakresie cyfryzacji usług.

Drugim kluczowym aspektem w tym rozwoju był dość wysoki poziom przyswojenia rozwiązań bankowych wśród klientów i ich otwartość oraz zaufanie do banków. Dzisiaj z usług bankowości internetowej w Polsce aktywnie korzysta ponad 21 milionów¹⁰ klientów detalicznych, a z mobilnej blisko 19 milionów¹¹. Jest to zatem bardzo liczna grupa klientów, mających bieżące, silne relacje z bankami. Oferta bankowości elektronicznej jest zatem potencjalnie bardzo silnym punktem wyjściowym do rozszerzania relacji w zakresie nowych metod płatności czy innych usług finansowych, w tym także tych opartych o mechanizmy wprowadzone przez PSD2.

Dwa opisane wyżej aspekty dają bankom bardzo dobrą pozycję do tego, aby przejąć inicjatywę i aktywnie zaatakować rynek, oferując usługi oparte o PSD2. Już dzisiaj część banków w pewnym stopniu wdrożyła usługi AIS i PIS jako samodzielne funkcjonalności w bankowości internetowej czy mobilnej, ale także jako komponenty innych procesów, w tym sprzedaży rachunków i onboardingu nowych klientów czy badania zdolności kredytowej. Jest to dopiero początek testowania przez rynek usług PSD2 w zakresie ich możliwości technicznych, akceptacji wśród klientów i potencjału biznesowego. Doświadczenia te w połączeniu z dostępem do bardzo szerokiej bazy klientów stanowią bardzo korzystne zaplecze w walce o utrzymanie silnej lub wręcz dominującej pozycji na rynku płatności.

Warto pamiętać, że rynek bankowy jest mocno zróżnicowany pod względem liczby klientów, strategii cyfrowych, ilości aktywów czy synergii wynikających z przynależności do międzynarodowych grup kapitałowych. Pomiedzy poszczególnymi bankami występują bardzo duże różnice w jakości komunikacji, wdrożeń, w strategii zarządzania kanałami zdalnymi czy chęci do współpracy z podmiotami zewnętrznymi. Możliwe zatem, że konkurencja o klientów w przestrzeni „około PSD2” rozegra się na jednym lub dwóch frontach.

Z jednej strony możliwe jest, podobnie jak w przypadku powstania BLIK-a, że rynek się skonsoliduje,

¹⁰ PRNews.pl, Rynek bankowości elektronicznej – III kw. 2021, <https://prnews.pl/raport-prnews-pl-rynek-bankowosci-elektronicznej-iii-kw-2021-462172>, 05.02.2022.

¹¹ PRNews.pl, Liczba użytkowników bankowości mobilnej – III kw. 2021, <https://prnews.pl/raport-prnews-pl-liczba-uzytownikow-bankowosci-mobilnej-iii-kw-2021-461970>, 05.02.2022.

wyznaczy wspólny standard i wspólnie odpowie na pojawiającą się konkurencję ze strony fintechów i na zapotrzebowania klientów. Jest to scenariusz, którego zmaterializowanie się jest raczej mało prawdopodobne. Na ten moment presja ze strony fintechów jest umiarkowana w zakresie core'owej działalności banków. Alternatywą dla usług PIS, z której dość szeroko korzystają już użytkownicy, jest wspomniany wcześniej BLIK, który nie tylko zabezpiecza płatności czy przelewy międzybankowe, ale daje też klientom dostęp do płatności w POS i wypłat gotówki z bankomatów. Co do usług AIS potencjał do współpracy jest umiarkowany, ponieważ dzielenie się danymi klientów czy budowanie usług ułatwiających klientom przekazywanie danych innym podmiotom jest wbrew interesom banków.

W ten sposób dochodzimy do nieco bardziej realnego scenariusza. Poszczególne banki mogą zdecydować się na samodzielny rozwój usług i procesów w celu przejmowania klientów od pozostałych banków, nie tylko w ramach rynku płatności elektronicznych, ale także rachunków, produktów kredytowych i inwestycyjnych. Duże banki, nie czując bezpośredniej presji ze strony podmiotów trzecich w zakresie swojej podstawowej działalności, mogą spróbować wykorzystać możliwości oferowane przez open banking do przyciągnięcia i ułatwienia przeniesienia rachunku nowym klientom. Pewne działania w tym kierunku zostały podjęte przez część polskich banków i prace nad dalszym wykorzystaniem PSD2 będą kontynuowane. Sytuacja ta może spowodować jeszcze większe rozwarstwienie między dużymi i małymi bankami.

5.2. Scenariusz II – wykorzystanie PSD2 jako „warstwy technicznej” do rozwoju podstawowych produktów i usług, szukanie synergii i współpracy pomiędzy graczami na rynku

Rynek elektronicznych usług finansowych w Polsce jest bardzo innowacyjny, zarówno w zakresie dostępu do bankowości elektronicznej, płatności elektronicznych, jak i finansowych usług pozabankowych, takich jak pożyczki online. Procesy sprzedaży produktów czy onboarding online dostępne są od lat i nie są domeną jedynie instytucji najbardziej innowacyjnych, lecz stały się już standardem rynkowym. Takie usługi, jak elektroniczne płatności za parkingi, komunikację miejską czy płatności odroczone, dostępne są dla klientów na wyciągnięcie ręki przez internet czy w aplikacjach mobilnych od instytucji płatniczych, fintechów czy też samych banków.

Coraz częściej procesy elektroniczne wzbogacane są o nowe elementy, takie jak usługi elektronicznej

identyfikacji (mojeID, wideoweryfikacja czy choćby przelew weryfikacyjny) oraz podpisy elektroniczne. Stanowią one kolejny poziom cyfryzacji, który pozwoli na jeszcze szersze spojrzenie na migrację usług i procesów do kanałów zdalnych – pojawiają się na przykład pierwsze procesy leasingu dostępnego dla klientów w pełni online. Pandemia przyspieszyła procesy cyfryzacyjne w wielu instytucjach finansowych, urzędach czy w handlu detalicznym, jednak ich fundamentem jest bardzo innowacyjny sektor bankowy i płatniczy.

Za innowacyjnością usług finansowych kryły się trzy główne czynniki – duża konkurencyjność na rynku, klientocentryczność i otwartość na nawiązywanie współpracy między bankami, fintechami, integratorami płatności i innymi podmiotami trzecimi. Wszystkie one przyczyniły się do dynamicznego rozwoju technologicznego i biznesowego oraz akceptacji i zainteresowania ze strony klientów. Płatności realizowane za pośrednictwem pay-by-link były i nadal są kluczowym elementem e-commerce w Polsce, możliwym tylko dzięki długoterminowemu partnerstwu banków i krajowych instytucji płatniczych.

Uważamy, że doświadczenia te ukształtowały kulturę polskiego rynku płatności w takim stopniu, że będą rzutowały długoterminowo na kształt usług płatniczych i finansowych w Polsce. Relacje, infrastruktura i modele biznesowe oraz technologiczne wypracowane w tym czasie wyznaczyły standard produktów i usług. Wydaje się, że właśnie ze względu na bardzo silne synergii i długoletnią współpracę na rynku jest to scenariusz najbardziej prawdopodobny.

5.3. Scenariusz III – powolne, ciągłe ograniczanie roli banków jako wiodących podmiotów i przechodzenie do bycia „dawcami danych/rachunków”

Najmniej, wydaje się, prawdopodobnym scenariuszem rozwoju rynku byłby taki, w którym banki bardzo ostrożnie i biernie podchodzą do możliwości, jakie otworzyło wejście w życie dyrektywy PSD2. Licząc na to, że utrzymane zostanie status quo na rynku płatności, przegapią moment, w którym pozostali gracze zaczną dostarczać nowe rozwiązania klientom w miejsce obecnie stosowanych lub wypracują zupełnie nowe, które będą miały na celu zbudowanie długoterminowej relacji zamiast obsługiwanie jednej, konkretnej potrzeby konsumenta.

Uważamy ten scenariusz za najmniej prawdopodobny z kilku powodów. Pierwszym jest, wspomniana wcześniej, długa historia współpracy pomiędzy bankami



i innymi podmiotami. Cały rynek płatności w Polsce, pomimo swojej innowacyjności i pojawiających się nowych usług, takich jak płatności odroczone, ma bardzo sprecyzowany kształt, w którym poszczególni gracze są dobrze zdefiniowani, a klienci dobrze się w nim odnajdują. Ten balans oparty jest zarówno na konkurencji pomiędzy poszczególnymi podmiotami, jak i na współpracy pomiędzy nimi. Drastyczne zmiany związane z „rewolucją PSD2” zapewne zachwiałyby dotychczasową równowagę i trudno przewidzieć, jak na nową rzeczywistość zareagowałoby klienti.

Drugim powodem jest dotychczasowa aktywność banków w zakresie eksperymentowania z rozwiązaniami opartymi o PSD2. Aktywność ta jest oznaką inicjatywy po stronie sektora bankowego, co ogranicza ryzyko, że banki zostaną zaskoczone lub będą nieprzygotowane na potencjalną walkę o zainteresowanie klientów. Ponadto należy pamiętać, że już od ponad siedmiu lat banki oferują „konsorcjalnie” własną metodę płatności – BLIK. Rozwiązanie to poza zaufaniem klientów i bardzo dużym udziałem w rynku płatności w internecie (ponad 70%¹² transakcji bezgotówkowych w internecie w 2020 roku) ma jeszcze dużą przewagę rynkową, jeżeli chodzi o uniwersalność. Poza płatnościami w internecie za pośrednictwem BLIK-a można jeszcze m.in. wypłacić gotówkę z bankomatu, dokonać przelewu P2P, a także zapłacić kodem lub zbliżeniowo w POS. Konkurencja o klientów z tą usługą byłoby bardzo dużym wyzwaniem, nie tylko technologicznym czy biznesowym, ale także

kapitałowym i – a może przede wszystkim – marketingowo-wizerunkowym.

Klienci przyzwyczaili się do dostępnych rozwiązań i próba zdobycia udziału w rynku dla nowych metod płatności byłaby ogromnym wyzwaniem. Przelewy inicjowane za pośrednictwem usług opartych o PSD2 mogą stanowić alternatywę dla pay-by-linków, jednak wielu klientom byłoby pewnie trudno odróżnić te dwie usługi ze względu na bardzo zbliżony proces ich stosowania i użyteczność, dlatego przekonanie klientów przyzwyczajonych do BLIKa czy płatności kartowych może być bardzo ciężkim zadaniem.

Dzisiejszy kształt rynku nie jest rzecz jasna dany na zawsze i zapewne będzie ulegał zmianom, jak ma to miejsce od początku jego istnienia. Natomiast ciężko byłoby obecnie wyobrazić sobie rewolucję zmieniającą cały rynek w drastyczny sposób, nie mówiąc już o przecięciu relacji banków z klientami czy ich zepchnięciu na drugi plan. Podobnie w odwrotnym przypadku, ciężko byłoby sobie wyobrazić sytuację, w której banki starają się obejść integratorów płatności i trafiać ze swoimi produktami płatniczymi bezpośrednio do merchantów czy usługodawców. Uważamy, że w pewnym sensie rynek skazany jest, przynajmniej w przewidywalnej przyszłości, na dalszą współpracę chociażby nad edukacją klientów, przechodzenie coraz szerszych grup konsumentów na płatności online czy na stawianie czoła coraz nowszym wyzwaniom związanym z bezpieczeństwem finansowym klientów w internecie.

¹² Narodowy Bank Polski, System BLIK - Informacja o liczbie i wartości transakcji w kolejnych kwartałach – od 2015 r., https://www.nbp.pl/home.aspx?f=/systemplatniczy/dane/dane_statystyczne.html, 18.02.2022.



Raport przygotowany na zlecenie Fundacji
Warszawski Instytut Bankowości



PROGRAM
ANALITYCZNO
BADAWCZY