



Dlaczego warto akceptować płatności bezgotówkowe?

wersja 25.10.2016

Spis treści

1	Cel dokumentu	3
2	Czym są płatności bezgotówkowe?	3
2.1	Definicja	3
2.2	Rodzaje płatności bezgotówkowych	4
2.2.1	Płatności bezpośrednie (np. w kasie urzędu)	4
2.2.2	Płatności zdalne (internetowe)	4
3	Dlaczego płatności bezgotówkowe ?	6
3.1	Trendy	6
3.2	Płatności bezgotówkowe w urzędach a oczekiwania obywateli	8
3.3	Korzyści dla gospodarki, administracji publicznej i obywateli	9
3.4	Fakty i mity dotyczące płatności w urzędzie	11
4	Jak wprowadzić płatności bezgotówkowe w siedzibie urzędu?	12
4.1	Modele akceptacji płatności bezgotówkowych w administracji publicznej	12
4.1.1	Model 1: Kompleksowa współpraca z bankiem	14
4.1.2	Model 2: Współpraca w zakresie akceptacji płatności bezgotówkowych	14
4.1.3	Model 3: Współpraca na podstawie powszechnego modelu akceptacji płatności bezgotówkowych w administracji	14
4.2	Koszty związane z akceptacją płatności bezgotówkowych	15
4.3	Praktyczne rady i informacje	16
5	Załączniki	18
	Załącznik 1 – Słownik pojęć	18
	Załącznik 2 – Instytucje udostępniające płatności bezgotówkowe	19
	Załącznik 3 – Przykłady instytucji współpracujących wg modelu 1 i 2	21

1 Cel dokumentu

Poniższy materiał został przygotowany w ramach rządowego programu „Od papierowej do cyfrowej Polski”. Ma on charakter edukacyjny i jest skierowany do przedstawicieli jednostek samorządu terytorialnego w celu zwiększenia wiedzy pracowników urzędów w miastach i gminach o płatnościach bezgotówkowych. Wiele urzędów i podmiotów podległych samorządom realizuje już płatności w formie bezgotówkowej, coraz popularniejszej wśród polskiego społeczeństwa.

Dla urzędów akceptujących do tej pory tylko formę gotówkową przestawienie się na płatności bezgotówkowe wymaga wiedzy, w jaki sposób rozpocząć taką akceptację i do kogo się zwrócić w tej sprawie. Dlatego niniejsze opracowanie podpowiada, od czego zacząć realizację płatności bezgotówkowych, oraz przekazuje praktyczne rady i informacje ułatwiające wkroczenie w świat płatności bezgotówkowych.

Specjalnie dla Państwa wygody, na stronie internetowej Ministerstwa Rozwoju została stworzona podstrona www.mr.gov.pl/bezgotowka, na której znajdą Państwo więcej szczegółowych informacji na temat wdrażania płatności bezgotówkowych, w tym materiał pt. „Na co zwrócić uwagę przy zawieraniu umowy na akceptację bezgotówkowych instrumentów płatniczych w terminalach płatniczych?”.

2 Czym są płatności bezgotówkowe?

2.1 Definicja

Płatności bezgotówkowe to rozliczenia pieniężne, w których każda ze stron, na dowolnym etapie transakcji, nie ma fizycznego kontaktu z gotówką. Obie strony, zarówno płatnik, jak i odbiorca, dokonują transakcji bezgotówkowej, wykorzystując w tym celu posiadane przez siebie rachunki bankowe lub płatnicze.

Do płatności bezgotówkowych zaliczamy m.in.:

- płatność kartą płatniczą,
- przelew elektroniczny, w tym ePrzelew,
- płatności mobilne, tj. z użyciem aplikacji na telefonie komórkowym lub innym urządzeniu mobilnym,
- polecenie zapłaty.

Transakcja bezgotówkowa to coraz popularniejszy sposób rozliczeń i płatności wśród klientów.

Spośród dostępnych form płatności bezgotówkowych najpopularniejsze są:

- karty płatnicze - w sklepach i punktach usługowych,
- przelewy elektroniczne – w handlu internetowym, płatnościach urzędowych i innych.

Na popularności zyskują również nowe narzędzia do płatności bezgotówkowych, w tym szczególnie płatności mobilne (m.in. płatność telefonem komórkowym). Dynamicznie rozwijającym się obszarem płatności bezgotówkowych są także płatności zdalne (przez Internet), dokonywane zarówno kartami płatniczymi, jak i ePrzelewami.

2.2 Rodzaje płatności bezgotówkowych

Obecnie dostępne rozwiązania w obszarze płatności bezgotówkowych umożliwiają przyjmowanie płatności zarówno w trakcie bezpośredniej wizyty klienta (płatności bezpośrednie), jak i zdalnie – bez konieczności wizyty klienta w danym punkcie.

2.2.1 Płatności bezpośrednie (np. w kasie urzędu)

W przypadku płatności dokonywanych w sklepie, punkcie usługowym lub urzędzie możliwe są dwa rozwiązania: płatność kartą płatniczą lub płatność za pomocą aplikacji mobilnej.

- **Płatności kartą płatniczą**

Karty płatnicze są wydawane klientom w większości przez banki. Karty dają dostęp do środków zgromadzonych na rachunku bankowym (karty debetowe) lub do kredytu (karty kredytowe). Do przeprowadzenia transakcji, poza kartą płatniczą, potrzebny jest po stronie odbiorcy (zwanego także akceptantem), np. urzędu, jeszcze terminal płatniczy (terminal POS- ang. *Point of Sale*) instalowany i obsługiwany przez agenta rozliczeniowego. Agent rozliczeniowy odpowiada za prawidłowe przeprosowanie transakcji oraz za rozliczenie z akceptantem. Po dokonaniu transakcji przez klienta środki są przelewane na konto odbiorcy (czas jest zależny od umowy z agentem rozliczeniowym). Warto mieć na uwadze, że karty płatnicze są najpopularniejszą formą bezgotówkowych płatności bezpośrednich, a szczególnie zyskują na popularności płatności zbliżeniowe (bezstykowe).

Płatności mobilne

Płatności mobilne dostępne poprzez aplikację na urządzeniu mobilnym (np. telefon komórkowy, tablet) są kolejnym rodzajem płatności bezgotówkowych. Akceptacja płatności mobilnych odbywa się przeważnie poprzez podanie przez płatnika wygenerowanego na telefonie kodu, lub autoryzację transakcji w telefonie, aplikacji bankowej lub innym mobilnym portfelu kartowym.

2.2.2 Płatności zdalne (internetowe)

Płatności zdalne pozwalają na akceptację płatności m. in. za rachunki oraz usługi i towary oferowane przez Internet. Opłaty te można realizować m.in. poprzez płatności przelewem elektronicznym, z użyciem karty płatniczej lub aplikacji na telefonie (np. Blik). Dodatkowo warto też zwrócić uwagę na mechanizmy, które automatyzują opłaty, takie jak polecenie zapłaty, cykliczne płatności kartowe lub usługę EBPP.

- **Płatności przelewem elektronicznym**

Duża popularność przelewów elektronicznych wynika z dużej popularności bankowości internetowej (posiada ją ponad 70% ubankowionych Polaków) a także niskich kosztów, zarówno po stronie nadawcy jak i akceptanta. W przypadku np. zakupu w sklepie internetowym klientowi są wysyłane, zazwyczaj po złożeniu zamówienia, dane konieczne do dokonania przelewu (numer konta, adres sprzedawcy, często indywidualny identyfikator transakcji wpisywany w tytuł przelewu). Po stronie klienta leży wtedy odpowiedzialność za przygotowanie i autoryzowanie przelewu.

Jest to metoda wykorzystywana również przy płatnościach urzędowych – klient dokonuje opłaty np. za zezwolenie i składając dokumenty dołącza dowód opłaty. Akceptant z reguły realizuje usługę po zaksięgowaniu transakcji na swoim koncie i weryfikacji opłaty. Szczególnym przypadkiem takiego rozwiązania jest wykorzystanie przelewów natychmiastowych (np. Express Elixir i system BlueCash), dzięki którym środki przesyłane są do odbiorcy w bardzo krótkim czasie

(listy banków oferujących te przelewy znajdują się odpowiednio na stronie www.expresselixir.pl oraz bluecash.pl/info/obslugiwane_banki). W najbliższym czasie – dzięki uczestnictwu Narodowego Banku Polskiego w systemie Express Elixir – płatności podatkowe, celne oraz ZUS będą mogły być realizowane jako przelewy natychmiastowe.

- **ePrzelew (zwany również jako *pay-by-link*)**

Jest to szczególna forma przelewów elektronicznych, gdzie dane do płatności są przekazane do banku automatycznie, a o statusie realizacji przelewu akceptant jest informowany natychmiast.

Zastosowanie ePrzelewu wymaga od akceptanta posiadania platformy internetowej do kontaktu z klientem oraz integracji swoich systemów IT z firmą świadczącą usługi przyjmowania płatności internetowych. W przypadku tej formy płatności klient ma dostęp do strony wybranego przez siebie banku, gdzie po zalogowaniu zatwierdza wypełniony już, czekający jedynie na autoryzację, zgodny ze swoim zamówieniem przelew.

Dzięki płatnościom internetowym tuż po dokonaniu zapłaty system akceptanta zostaje poinformowany o wniesieniu opłaty i może automatycznie rozpocząć procesowanie zamówienia (np. wydać zamówiony w urzędzie dokument) lub usługi (np. skierować automatycznie opłacony już wniosek do odpowiedniej komórki organizacyjnej w urzędzie).

- **Płatności kartą płatniczą**

Na podobnej zasadzie jak ePrzelewy działają płatności zdalne z wykorzystaniem kart płatniczych. Tutaj akceptant również jest informowany o zrealizowaniu płatności kartą od razu i konieczna jest integracja z dostawcą zewnętrznym, a klient – zamiast logować się do bankowości internetowej – podaje dane swojej karty płatniczej.

- **Płatności z użyciem aplikacji mobilnej**

W płatnościach zdalnych można również stosować rozwiązania, które wykorzystują aplikacje mobilne (np. Blik, PeoPay, MasterPass). W tym przypadku płatnik podaje na stronie płatności kod wygenerowany przez aplikację, a następnie w swojej aplikacji zatwierdza płatność.

- **EBPP – elektroniczna prezentacja i płacenie rachunków**

Usługa funkcjonująca pod skrótem EBPP (z ang. *electronic bill presentment and payment* – elektroniczna prezentacja i płacenie rachunków) świadczona przez kilka podmiotów w Polsce, polega na wysłaniu bezpośrednio do bankowości elektronicznej klienta odpowiednio przygotowanego dokumentu (rachunku, faktury) wraz z możliwością jego spłaty bezpośrednio z poziomu bankowości internetowej. Dzięki temu klient może elektronicznie obejrzeć i opłacić otrzymany dokument, fakturę czy rachunek.

- **Polecenie zapłaty**

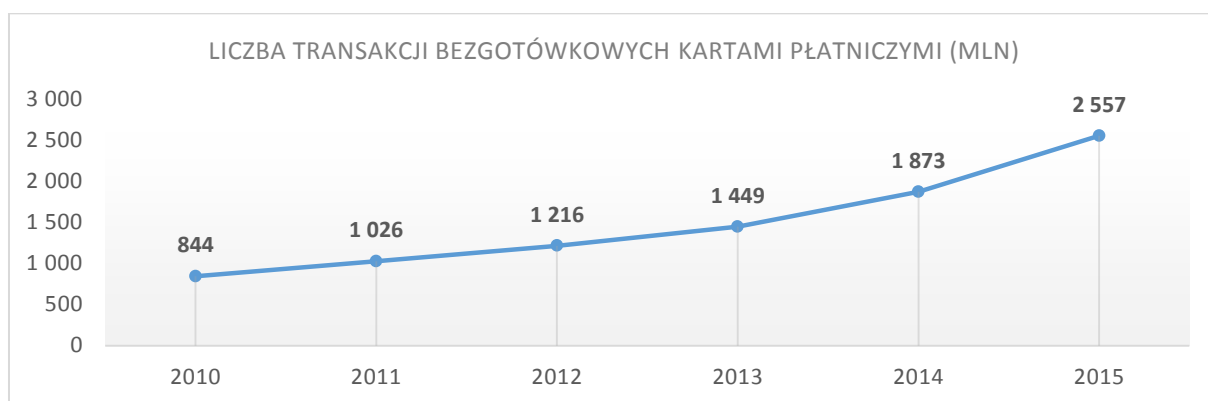
Bardzo wygodny sposób na automatyczne opłacanie rachunków i opłat cyklicznych. Dostawca po wykonaniu usługi przesyła do banku klienta informację o kwocie należności, a bank reguluje ją w terminie płatności podanym na fakturze. Usługa ta wymaga jednorazowej zgody klienta na automatyczne obciążanie rachunku przez dostawcę usługi.

3 Dlaczego płatności bezgotówkowe ?

3.1 Trendy

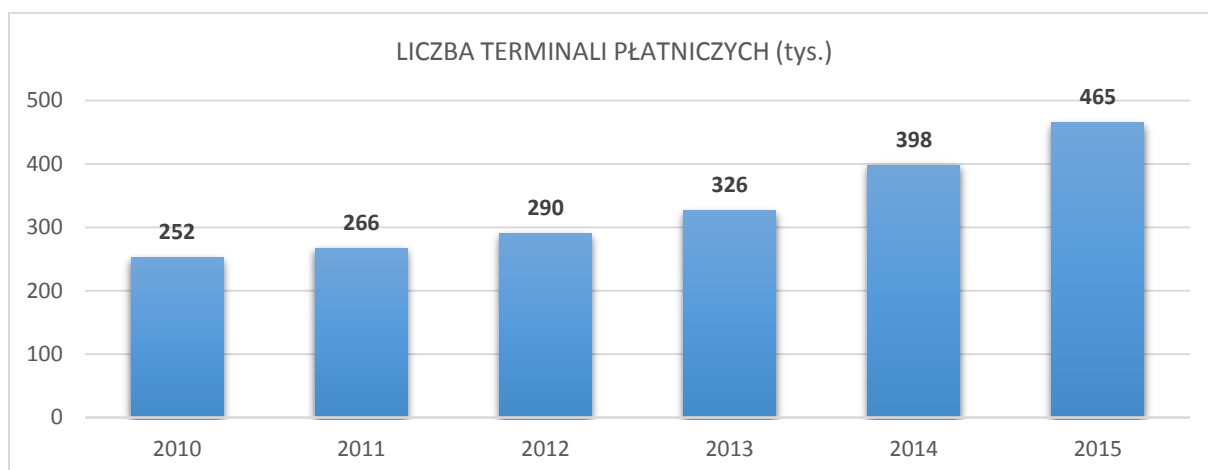
Popularność płatności bezgotówkowych wśród Polaków wyraźnie rośnie, czego dobrym przykładem jest wzrost udziału płatności bezgotówkowych w ogólnej liczbie płatności detalicznych w porównaniu z gotówką (10 lat temu było to 2%, obecnie udział ten szacuje się na ponad 20%). Przykładowe dane o kartach płatniczych wskazują dużą dynamikę wzrostu wszystkich płatności bezgotówkowych:

- Obecnie w portfelach Polaków znajduje się ponad 35 mln kart płatniczych.
- Liczba transakcji rośnie z roku na rok, a w 2015 r. przeprowadzono ponad 2,5 miliarda transakcji bezgotówkowych z użyciem kart płatniczych.



Źródło: Informacja o kartach płatniczych – IV kwartał 2015 r., NBP, 2016.
(http://www.nbp.pl/systemplatniczy/karty/q_04_2015.pdf)

- Rosnąca popularność kart wynika także z dynamicznego wzrostu liczby terminali płatniczych:
 - Jeszcze w 2010 r. w Polsce było ich 252 tys.,
 - Pięć lat później liczba ta wynosiła już 465 tys., co oznacza wzrost o ponad 84%.



Źródło: Informacja o kartach płatniczych – IV kwartał 2015 r., NBP, 2016.
(http://www.nbp.pl/systemplatniczy/karty/q_04_2015.pdf)

Wyraźny trend wzrostowy akceptacji płatności bezgotówkowych wśród Polaków wynika m.in. z:

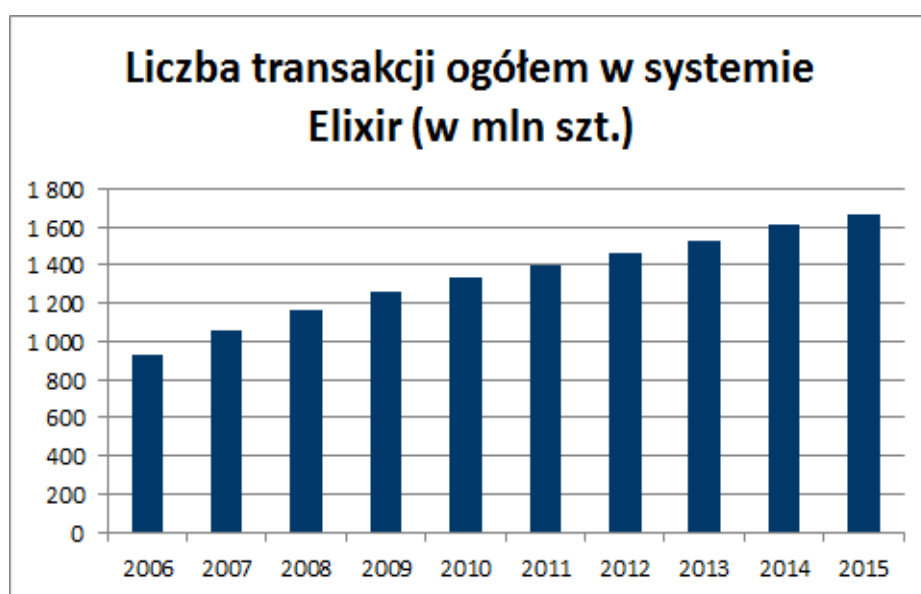
- Coraz większego zaufania do powszechnych już kart z funkcją zbliżeniową (blisko 80% kart płatniczych ma taką funkcję), zwiększających komfort i szybkość dokonywania transakcji

(w płatnościach do 50 zł nie ma bowiem potrzeby wpisywania numeru PIN), co przekłada się na większą aktywność posiadaczy kart płatniczych z taką funkcją (już ponad 50% liczby płatności kartowych dokonuje się kartami zbliżeniowymi),

- Otwarcia społeczeństwa na nowoczesne formy płatności (potwierdziło to 55% badanych wg badania przeprowadzonego przez MasterCard w kwietniu 2016 r.¹). Zgodnie z wynikami tego badania prawie połowa badanych chętniej używa kart niż gotówki,
- Wygody i szybkości przeprowadzania płatności – tak oceniło 62% badanych,
- Bezpieczeństwa dokonywania płatności,
- Pewności i łatwości procesu reklamacji,
- Możliwości kontroli nad wydatkami.

Podobną popularnością cieszą się przelewy elektroniczne – w Polsce w 2015 roku zrealizowano blisko 1,7 mld takich przelewów. Popularność ta wynika przede wszystkim z:

- Postępującego poziomu ubankowienia polskiego społeczeństwa – według różnych badań ok. 80% obywateli posiada i korzysta z rachunku bankowego,
- Powszechnego wykorzystywania bankowości elektronicznej (ponad 70% klientów banków używa tego kanału do komunikacji z bankiem),
- Szybkości i wygody korzystania,
- Możliwości łatwego zarządzania finansami – źródłem pieniądza jest rachunek bankowy jako podstawowy instrument przechowywania pieniędzy,
- Niskimi lub zerowymi kosztami tego instrumentu,
- Bezpieczeństwa dokonywania płatności,
- Pewności i łatwości procesu reklamacji.

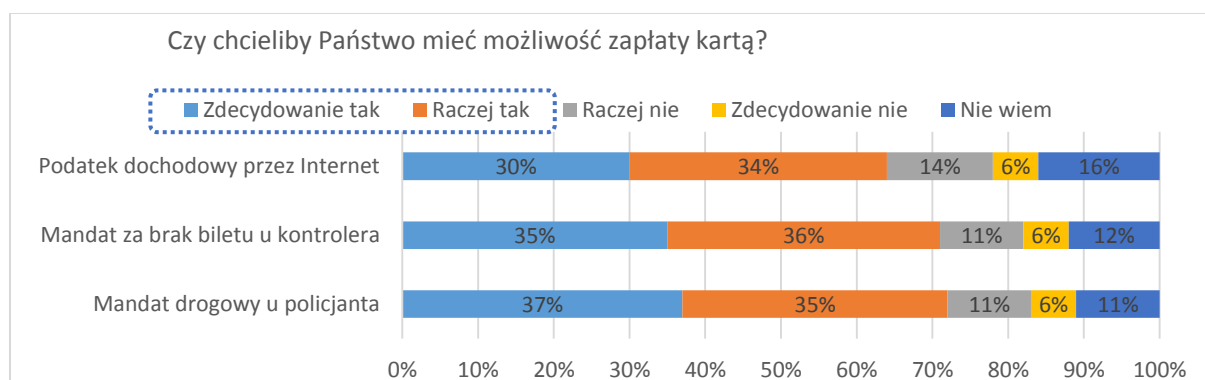
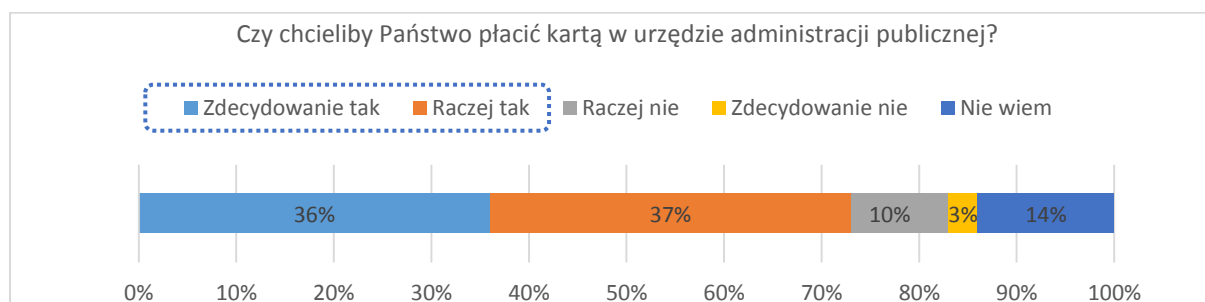


¹ Źródło: <http://newsroom.mastercard.com/eu/pl/press-releases/badanie-mastercard-polscy-konsumenci-otwarcia-na-cyfrowe-innowacje/>

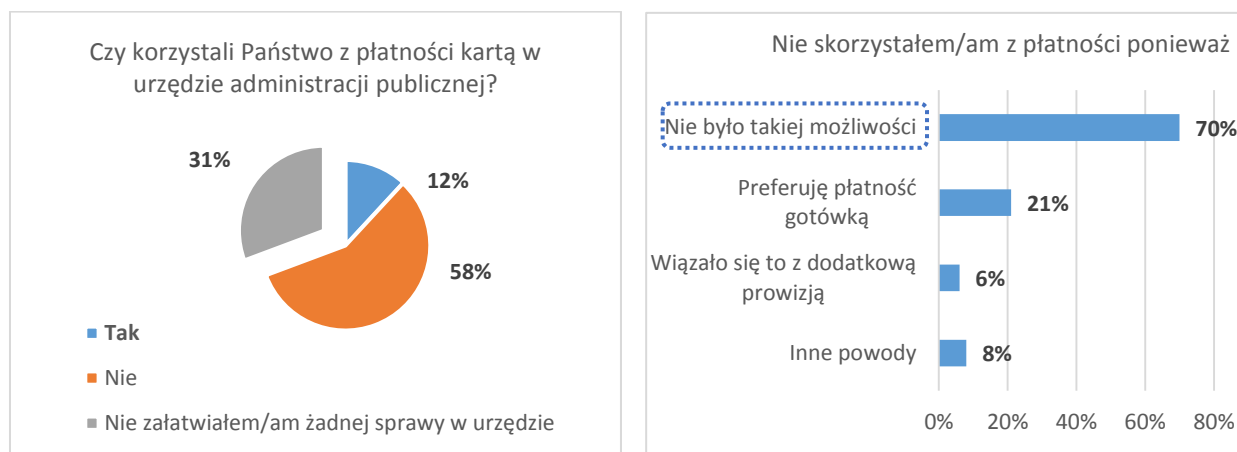
3.2 Płatności bezgotówkowe w urzędach a oczekiwania obywateli

Możliwość dokonywania płatności bezgotówkowych w urzędzie jest jednym z oczekiwań nowoczesnego społeczeństwa, co potwierdzają wyniki badania „Opinie na temat współczesnych sposobów płatności bezgotówkowych”. Zgodnie z nimi 73% Polaków chciałoby płacić kartami zobowiązania urzędowe.

Niestety ta forma dokonywania płatności nie jest ciągle wystarczająco dostępna dla Polaków.



Źródło: Badanie „Opinie na temat współczesnych sposobów płatności bezgotówkowych”, Marek Lekki, ARC Rynek i Opinia, 2015; (https://arc.com.pl/arc_rynek_i_opinia_na_konferencji_sia-40999564-pl.html)



Źródło: Badanie „Opinie na temat współczesnych sposobów płatności bezgotówkowych”, Marek Lekki, ARC Rynek i Opinia, 2015; (https://arc.com.pl/arc_rynek_i_opinia_na_konferencji_sia-40999564-pl.html)

3.3 Korzyści dla gospodarki, administracji publicznej i obywateli

Obrót pieniężny, w tym każdy z trzech jego procesów, związanych kolejno z otrzymywaniem pieniędzy, ich przechowywaniem oraz wydawaniem pieniędzy, może być realizowany z użyciem gotówki lub bezgotówkowo. Każda z ww. form ma swoje dobre i złe strony. Banknoty i monety są nie tylko tradycyjnym, powszechnie akceptowanym instrumentem płatniczym, są – po prostu – pieniądzem w postaci materialnej. Ma to swoje zalety, ale jednocześnie uprawdopodobnia ryzyko bezpowrotnej utraty tych pieniędzy w razie zgubienia, kradzieży lub wystąpienia przypadków losowych (np. powodzi lub pożaru).

Pieniądz bankowy oraz płatności bezgotówkowe przynoszą z kolei wiele korzyści nie tylko konsumentom, ale również państwu i instytucjom publicznym, w tym samorządom, oraz mają bardzo pozytywny wpływ na gospodarkę. Poniżej zostały przedstawione najważniejsze korzyści z takiego operowania pieniądzem dla tych podmiotów.

- **Większa wygoda obywateli**

Obywatele wybierają to, co dla nich lepsze i wygodniejsze. Już ponad 30% Polaków regularnie korzysta z płatności kartowych, zaś chęć płacenia wyłącznie za pomocą karty deklaruje blisko połowa społeczeństwa². Ponad 70% klientów banków korzysta z bankowości elektronicznej. Jednocześnie klienci banków coraz powszechniej korzystają z aplikacji bankowości mobilnych, które umożliwiają dokonywanie płatności mobilnych. Obecnie już ponad 5 mln klientów korzysta z tego typu aplikacji bankowych. Dodatkowo, po wprowadzeniu możliwości elektronicznej realizacji niektórych spraw w urzędzie i jednoczesnego opłacania ich w sposób bezgotówkowy, 24 godziny na dobę, nastąpiłby istotne zwiększenie wygody obywateli, którzy w takiej sytuacji nie musieliby przychodzić do urzędu.

- **Sprawniejsza obsługa obywateli**

Korzystając z płatności bezgotówkowych, obywatel nie wyszukuje w portfelu dokładnej lub zbliżonej do zapłacenia kwoty, a osoba przyjmująca płatność nie musi wydawać reszty. Dzięki temu obsługa przy kasie jest sprawniejsza.

Dodatkowo doświadczenia jednostek, które udostępniają swoje usługi w wersji elektronicznej, wskazują, że udostępnienie e-usług pozwala na automatyzację wielu spraw urzędowych – znika konieczność osobistej wizyty w urzędzie oraz nie ma ograniczeń czasowych (sprawę można załatwić także poza godzinami pracy urzędu) .

- **Mniejsze koszty i oszczędność czasu**

Mniej gotówki, a więcej pieniądza w formie bezgotówkowej powoduje, że koszty związane z jego obsługą są niższe. Przechowywanie gotówki wymaga fizycznych urządzeń i zabezpieczeń, spełniających odpowiednie wymagania i standardy, co generuje koszty dla każdego podmiotu lub instytucji obsługującej gotówkę. Brak gotówki sprawia, że nie trzeba transportować jej do banku. Zważywszy na częstotliwość dokonywania opłat w urzędach, to również zaoszczędzony czas, który pracownik urzędu może wykorzystać na inne działania.

² Badanie omnibusowe „Badanie korzystania z kart płatniczych” przeprowadzone przez PBS Sp. z o.o. na zlecenie Verifone Sp. z o.o.

Bardziej kosztowne jest również realizowanie płatności gotówkowej, co w przypadku urzędu może dotyczyć wszelkiego rodzaju świadczeń, dopłat, wynagrodzeń lub innych płatności.

- **Bezpieczeństwo transakcji i obywatela**

Wszystkie transakcje bezgotówkowe są weryfikowane, a więc pewność, że urząd otrzyma środki pieniężne, jest taka sama, jak w przypadku płatności gotówkowych.

Płatności bezgotówkowe to również zwiększenie bezpieczeństwa obywatela dzięki:

- Zabezpieczeniu przed utratą bądź kradzieżą instrumentu płatniczego,
- Sprawnemu i bezpieczniejszemu procesowaniu reklamacji dokonanych transakcji.

- **Spadek przestępczości**

Zmniejszenie obrotu gotówkowego w społeczeństwie i gospodarce zmniejsza ryzyko rozbojów i kradzieży gotówki przechowywanej w kasach sklepów, innych podmiotów gospodarczych lub publicznych, czy też przez ludność – w portfelu bądź w domu.

- **Wyższe wpływy do budżetu państwa i budżetów lokalnych**

Płatności bezgotówkowe zwiększają przejrzystość obrotu gospodarczego, a tym samym pozwalają na zmniejszenie szarej strefy, w której dominują płatności gotówkowe. W rezultacie zwiększają się dochody budżetowe z tytułu zwiększonych podatków zarówno na poziomie centralnym, jak i lokalnym.

- **Pozytywny wpływ na rozwój lokalnych inwestycji**

Istotnym czynnikiem wzrostu gospodarczego i rozwoju regionalnego są różnego rodzaju inwestycje, które w dużym stopniu są finansowane przez kredyt bankowy. Więcej płatności bezgotówkowych to większe depozyty w bankach, co oznacza większe możliwości rozwijania akcji kredytowej, w tym również kredytów na inwestycje. Taka sytuacja jest korzystna również dla samorządów – mogą one wtedy zwiększyć inwestycje własne lub podmiotów gospodarczych z regionu w lokalne przedsięwzięcia.

- **Usprawnienie prac urzędu**

Płatności bezgotówkowe zapewniają większą przejrzystość i kontrolę wpływów środków na rachunek bankowy i wypływów z tego rachunku. Dzięki specjalnym funkcjonalnościom terminala akceptującego elektroniczne instrumenty płatnicze wpłacone środki mogą zostać automatycznie przekierowywane na odpowiednie rachunki bankowe w zależności od rodzaju wpłaty. Odpowiednie połączenie systemów obsługujących płatności z wewnętrznymi systemami informatycznymi urzędu, w szczególności systemami księgowymi, pozwoli na większą automatyzację pracy urzędu i na lepsze monitorowanie przepływów pieniężnych do/z urzędu.

- **Pozytywny wpływ na postrzeganie urzędu przez obywateli**

Jedną z najistotniejszych korzyści dla jednostek samorządu terytorialnego z rozpoczęcia lub zwiększenia przyjmowania podatków i opłat w formie bezgotówkowej jest pozytywny wpływ na postrzeganie urzędu przez obywateli jako innowacyjnego i przyjaznego mieszkańcom. Polacy, posiadając w większości swoje oszczędności w banku i chcąc zapłacić w urzędzie tymi środkami, nie musieliby szukać bankomatu, aby je wypłacić, ale bezpośrednio skorzystaliby z zapłaty elektronicznym instrumentem płatniczym. Oczekiwania takie wyraża, zgodnie z wynikami badania z

2016 r., większość polskiego społeczeństwa, która chciałaby mieć swobodę w wyborze formy płatności również w urzędach.

3.4 Fakty i mity dotyczące płatności w urzędzie

Mit	Fakt
Istnieją bariery prawne w przyjmowaniu płatności przez urząd w formie bezgotówkowej	<p>Nie ma barier prawnych w przyjmowaniu płatności przez urząd przy pomocy bezgotówkowych instrumentów płatniczych.</p> <p>Kwestie te są uregulowane w Ordynacji podatkowej (w szczególności art. 60 oraz art. 61a).</p> <p>Płatności bezpośrednio kartami płatniczymi są powszechnie przyjmowane przez wiele urzędów miast i gmin w Polsce. Niektóre jednostki samorządu terytorialnego przyjmują także płatności za podatki i opłaty lokalne przez Internet, np. jednostki samorządowe we Wrocławiu przyjmują płatności także poprzez platformę informacyjno-płatniczą PLIP (https://www.wroclaw.pl/plip/index.php?t=466).</p> <p>Urzędy umożliwiają dokonywanie płatności przelewem elektronicznym. Na wielu dokumentach podawane są numery kont urzędów, co pozwala na dokonanie płatności np. poprzez bankowość elektroniczną.</p>
Wprowadzenie płatności bezgotówkowych jest bardzo skomplikowane i zajmuje dużo czasu	<p>Do wdrożenia płatności bezgotówkowych wystarczy: nawiązanie współpracy z bankiem posiadającym ofertę dla sektora publicznego lub agentem rozliczeniowym specjalizującym się w akceptacji płatności bezgotówkowych, lub skorzystanie z modelu zakładającego wyposażenie instytucji publicznych w terminale płatnicze POS i WebPOS.</p> <p>Do wykorzystania są także obecnie funkcjonujące mechanizmy przelewów na rachunki urzędu, które mogą zostać rozbudowane o automatyczne mechanizmy księgowania środków na właściwych rachunkach i weryfikowania dokonania płatności. Aby ułatwić wprowadzanie płatności bezgotówkowych, wszystkie warianty wdrożenia zostały szczegółowo opisane w rozdziale czwartym niniejszej broszury.</p>
Obsługa płatności bezgotówkowych jest bardzo skomplikowana i zajmuje dużo czasu	<p>Przyjmowanie płatności za pomocą karty czy, coraz częściej stosowanych, płatności mobilnych jest sporym ułatwieniem dla akceptantów. Nie trzeba wtedy m.in. przeliczać gotówki bądź wydawać reszty. Wystarczy, że kasjer wprowadzi odpowiednią kwotę na terminalu, a wpłata zostanie automatycznie zaksięgowana na odpowiednim koncie.</p> <p>Dla przelewów elektronicznych wystarczy informowanie klientów o numerach kont urzędu dedykowanych do określonych wpłat. Istnieją rozwiązania monitorujące dokonywanie księgowania na rachunkach urzędu w powiązaniu ze sprawami danego klienta.</p> <p>Obecnie większość jednostek samorządowych w miastach powyżej 100 tys. mieszkańców wprowadziła płatności bezgotówkowe. Coraz częściej jest to praktykowane również w mniejszych miejscowościach.</p> <p>Przypadki rezygnacji samorządów z akceptowania płatności</p>

	bezugotówkowych po ich wprowadzeniu nie są znane, co może świadczyć o wygodzie takich płatności oraz o komforcie obsługi, zarówno dla instytucji, jak i ich klientów.
Obywatele nie zgłaszają potrzeby dokonywania płatności bezgotówkowych. Istnieje również przekonanie, że takie płatności nie przyjmą się w urzędzie	Zgodnie z badaniami „Opinie na temat współczesnych sposobów płatności bezgotówkowych” przeprowadzonymi przez ARC Rynek i Opinia ponad 70% ankietowanych na pytanie „Czy chciałby Pan / chciałyby Pani płacić kartą w urzędach administracji publicznej?” odpowiedziało: <i>Zdecydowanie Tak</i> lub <i>Raczej Tak</i> . Mieszkańcy oczekują zatem, że urzędy będą wykorzystywać bezgotówkowe instrumenty płatnicze.
Transakcje bezgotówkowe są obciążone wyższym kosztem obsługi niż transakcje gotówkowe	Mit ten wynika z wyobrażenia, że koszty związane z gotówką nie istnieją (są niewidoczne), podczas gdy za transakcje bezgotówkowe akceptant uiszcza prowizję u agenta rozliczeniowego. W rzeczywistości obrót gotówkowy jest bardziej kosztowny i wiąże się z następującymi kosztami: <ul style="list-style-type: none"> • koszt wpłat i wypłat z rachunku bankowego, • koszt transportu oraz czasu dotarcia klienta do banku łącznie z powrotem z placówki bankowej, • koszt czasu płatności gotówką, • koszt czasu weryfikacji błędów i uzgadniania sald gotówkowych, • koszt błędów w wydawaniu reszty, • koszt z tytułu kradzieży gotówki, • koszt sfalszowanych znaków pieniężnych, • koszt ubezpieczenia gotówki, • koszt czasu obsługi gotówki w punkcie.

4 Jak wprowadzić płatności bezgotówkowe w siedzibie urzędu?

4.1 Modele akceptacji płatności bezgotówkowych w administracji publicznej

Poniższe modele opisują możliwe (do wyboru przez urząd) sposoby współpracy na linii urząd – bank – pośrednik obsługujący płatności bezgotówkowe (np. agent rozliczeniowy) i są niezależne od tego, czy w urzędzie wdraża się tylko płatności bezpośrednio, zdalne, czy też obie z powyższych form.

	<u>Model 1:</u> Kompleksowa współpraca z bankiem	<u>Model 2:</u> Współpraca w zakresie akceptacji płatności bezgotówkowych	<u>Model 3:</u> Współpraca na podstawie powszechnego modelu akceptacji płatności bezgotówkowych w administracji
Dostawca usługi	Bank z kompleksową ofertą dla sektora publicznego (w tym świadczący usługi agenta rozliczeniowego)	Pośrednik płatności (np. agent rozliczeniowy) specjalizujący się w akceptacji płatności bezgotówkowych (może być to również bank)	Trwają prace nad docelowym modelem, który będzie opierał się na wyposażeniu instytucji publicznych w terminale POS i WebPOS oraz na obsłudze płatności bezgotówkowych według jednolitych zasad uzgodnionych przez stronę rządową z wybranym

			podmiotem (lub podmiotami) specjalizującymi się w akceptacji płatności bezgotówkowych
Opłaty	Opłata za całość usług bankowych (np. koszt akceptacji zawarty w opłacie za rachunek/lokataę) W niektórych przypadkach, przy spełnieniu określonych warunków banku, brak opłat	Stała opłata miesięczna lub/i oparta na liczbie/wartości rozliczonych transakcji bezgotówkowych Różna elastyczność w zakresie struktury opłat u różnych akceptantów W przypadku ePrzelewów i płatności mobilnych możliwe jest, po wskazaniu urzędu, poniesienie opłat przez obywateli	Brak opłat ze strony instytucji publicznych lub opłaty preferencyjne w określonych jednostkach publicznych (z dążeniem do ich bezpłatności)
Jak rozpocząć akceptację?	Przetarg na świadczenie usługi bankowej dla urzędu (w tym akceptację płatności bezgotówkowych)	Przetarg na usługę akceptacji płatności bezgotówkowych (brak konieczności organizowania przetargu w przypadku ponoszenia kosztów płatności przez obywateli)	Trwają prace nad modelem i zasadami dotyczącymi rozpoczęcia akceptacji płatności bezgotówkowych na podstawie modelu. Nie będzie konieczne prowadzenie postępowania zamówienia publicznego

W przypadku wdrażania płatności bezgotówkowych, które wykorzystują karty płatnicze, to w gestii agenta rozliczeniowego leży dostarczenie i instalacja terminali płatniczych pozwalających na akceptację takich płatności. W przypadku wdrażania płatności zdalnych należy liczyć się także z kosztami związanymi ze zmianami w systemach IT urzędu.

W przypadku wdrażania płatności mobilnych w oparciu o WebPOS wymagana jest jedynie przeglądarka internetowa zainstalowana w komputerze z dostępem do Internetu. Uruchomienie WebPOS nie generuje kosztów instalacyjnych ani cyklicznych po stronie urzędów.

Niezależnie od modelu współpracy płatności zdalne realizowane w eUrzędzie działają w dwóch podstawowych modelach przepływu środków – w modelu bez pośrednika oraz w modelu z pośrednikiem.

- **Model z pośrednikiem** – środki są zbierane na kontach firmy realizującej płatność, po czym przelewem zbiorczym są przesyłane na konto urzędu,
- **Model bezpośredni** – środki trafiają bezpośrednio z konta bankowego obywatela na konto bankowe urzędu, w modelu tym jedna płatność oznacza jeden przelew. Model bezpośredniego przelewu środków nie jest możliwy w przypadku płatności kartą.

Warto wiedzieć, że jeśli obsługę kasową świadczy firma zewnętrzna, to może ona również zapewnić obsługę płatności bezgotówkowych.

4.1.1 Model 1: Kompleksowa współpraca z bankiem

Opis

- Współpraca z instytucjami posiadającymi dedykowaną ofertę dla sektora administracji publicznej, które oferują całościową współpracę w zakresie obsługi urzędu.
- W ramach obsługi przychody z usług związanych z obsługą rachunków i lokat mogą rekompensować koszty obsługi akceptacji płatności bezgotówkowych, która staje się przez to tańsza.

Zalety

- Współpraca z jednym partnerem w zakresie wszystkich usług finansowych dla urzędu (ograniczenie formalności).
- Możliwość wynegocjowania korzystnych stawek za całość usług.

Wady

- Większy poziom trudności przy konstruowaniu przetargu i wyłonieniu najlepszego oferenta.
- Ograniczona liczba instytucji oferujących kompleksowe rozwiązanie.
- Trudniejsza zmiana dostawcy usług w przyszłości – ze względu na bliskość relacji.

Przykładowe instytucje oferujące rozwiązanie zostały podane w załączniku nr 3 do niniejszego dokumentu.

4.1.2 Model 2: Współpraca w zakresie akceptacji płatności bezgotówkowych

Opis

- Współpraca z agentem rozliczeniowym oferującym usługę akceptacji płatności bezgotówkowych.
- Stała opłata miesięczna lub/i oparta na liczbie/wartości rozliczonych transakcji bezgotówkowych.
- Możliwe ponoszenie kosztów płatności przez obywatela.
- Różna elastyczność w zakresie struktury opłat u różnych akceptantów.

Zalety

- Mniej skomplikowana procedura wyłonienia oferenta w związku z węższym zakresem usług
- Duża liczba instytucji oferujących usługę (w tym dostęp do instytucji oferujących warunki cenowe dopasowane do oczekiwań urzędu)

Wady

- Wyższy koszt akceptacji płatności bezgotówkowych w porównaniu z modelem 1
- Współpraca z dodatkową firmą – więcej formalności (w tym dodatkowy przetarg)

Przykładowe instytucje oferujące rozwiązanie zostały podane w załączniku nr 3 do niniejszego dokumentu.

4.1.3 Model 3: Współpraca na podstawie powszechnego modelu akceptacji płatności bezgotówkowych w administracji

Opis

- Współpraca z wybranym dla modelu podmiotem (podmiotami) zapewniającym obsługę płatności bezgotówkowych w instytucjach publicznych,
- Instalacja w instytucjach publicznych terminali POS oraz WebPOS,
- Instytucje, w których będzie wykonywana instalacja, będą zobowiązane do zapewnienia warunków umożliwiających podłączenie terminala POS i WebPOS, m.in. łącza internetowego, w przypadku braku takiego dostępu, a posiadaniu przez instytucję kart

GSM, w wybranych miejscach mogą zostać zapewnione terminale mobilne lub urządzenia typu mPOS,

- Brak opłat ze strony instytucji publicznych lub opłaty preferencyjne w określonych jednostkach publicznych (z dążeniem do tego, aby były bezpłatne).

Model jest w trakcie przygotowywania, dlatego niemożliwe jest jeszcze szczegółowe wskazanie jego zalet i wad, a także dokładnego sposobu realizacji.

4.2 Koszty związane z akceptacją płatności bezgotówkowych

Udostępnienie płatności bezgotówkowych w urzędzie zarówno w wariantcie płatności zdalnych, jak i bezpośrednich wiąże się z kosztami obsługi tych płatności.

Koszty te można podzielić na trzy kategorie:

- **Koszty jednorazowe**

Koszty te są zazwyczaj związane z instalacją terminali bądź integracją systemów IT urzędu z systemami płatności internetowych.

- **Koszty cykliczne**

Koszty związane np. z wynajmem terminali lub kosztami wsparcia dla systemów IT partnera. Koszty te mogą być umorzone przez partnera w przypadku realizacji dużej liczby transakcji bezgotówkowych. W odniesieniu do WebPOS nie ma opłat cyklicznych.

- **Koszty transakcyjne**

Każda transakcja bezgotówkowa wiąże się z prowizją dla agenta rozliczeniowego/pośrednika procesującego daną transakcję. Popularnie prowizję tę nazywa się MSC – Merchant Service Charge. Składa się ona z: prowizji dla firmy realizującej płatność, prowizji dla banku płatnika (interchange) i innych prowizji związanych z daną formą płatności.

Prowizja może być rozliczana na koniec miesiąca na podstawie faktury otrzymanej od agenta rozliczeniowego.

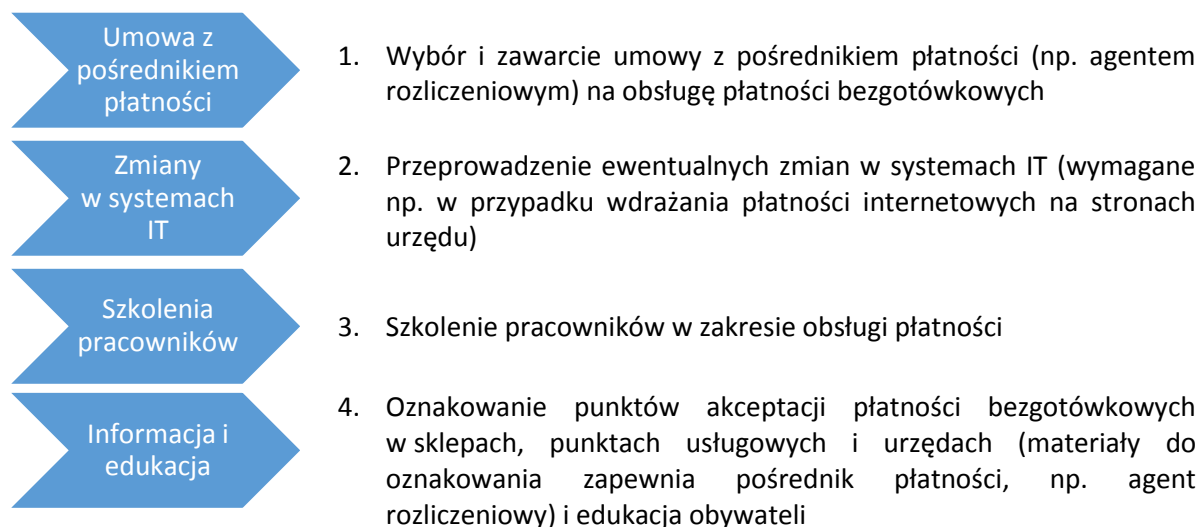
W przypadku ePrzelewów i płatności mobilnych istnieje możliwość poniesienia opłat za transakcję przez obywatela (*surchage*), w takim przypadku opłata jest doliczana do kwoty transakcji (możliwe jest to zarówno w wariantcie bezpośrednim, jak i zdalnym).

Przykład:

- płatność w urzędzie na kwotę 100 PLN,
- całościowe koszty agenta rozliczeniowego: 0,7 PLN – 1 PLN,
- płatność pobierana od obywatela 0,7 PLN – 1 PLN,
- całościowa kwota transakcji bezgotówkowej: ~101 PLN,
- w efekcie urząd otrzymuje 100% opłaty, a koszt prowizji jest poniesiony przez obywatela.

4.3 Praktyczne rady i informacje

Proces rozpoczęcia akceptacji płatności bezgotówkowych składa się z następujących kroków:



Wybór i zawarcie umowy z pośrednikiem jest podstawą rozpoczęcia wprowadzania płatności bezgotówkowych. Najważniejsze elementy, na które należy zwrócić uwagę na tym etapie, zostały przedstawione poniżej:

- Koszty: podczas oceny oferty podmiotu realizującego płatności należy zwrócić uwagę na:
 - Zakres dostarczanych usług,
 - Wysokość prowizji od transakcji (zwana także opłatą akceptanta) – podstawowy koszt związany z akceptacją płatności bezgotówkowych,
 - Minimalną prowizję od transakcji,
 - Prowizję/opłatę za użytkowanie terminala oraz instalację terminala (dotyczy płatności bezpośrednich).
- Serwis i szkolenia:
 - Należy upewnić się, czy dostawca usługi płatności przeszkolił naszych pracowników z obsługi urzędu.
 - Należy sprawdzić, czy serwis jest wliczony w ogólne koszty terminala oraz jak łatwo dostępny jest serwisant:
 - Dobrze, jeśli serwisant agenta rozliczeniowego mieszka w miejscowości, w której jest urząd,
 - Dobry agent zapewni pomoc w czasie nie dłuższym niż 24 godziny.
- Warunki umowy i czas jej obowiązywania
 - Czy umowa jest zrozumiała?
 - Jaki powinien być okres wypowiedzenia?
 - Standardowo powinien on trwać 30 dni.
 - Jak długi jest okres, podczas którego zerwanie umowy obarczone jest karą?
- Usługi dodatkowe, oferowane przez agenta.

Należy również pamiętać, że rozpoczęcie akceptowania zapłaty podatków, stanowiących dochody odpowiednio budżetu gminy, powiatu lub województwa, za pomocą bezgotówkowego instrumentu płatniczego innego niż polecenie przelewu, powinny być poprzedzone stosowną uchwałą odpowiednio rady gminy, rady powiatu lub sejmiku wojewódzkiego, dopuszczającą taką zapłatę, na podstawie art. 61a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa.

Dodatkowe praktyczne rady i informacje w tym zakresie zawiera materiał pt. "Na co zwrócić uwagę przy zawieraniu umowy na akceptację bezgotówkowych instrumentów płatniczych w terminalach płatniczych?".

5 Załączniki

Załącznik 1 – Słownik pojęć

POJĘCIE	Definicja
Agent rozliczeniowy	Instytucja pośrednicząca pomiędzy akceptantem (np. sklep lub urząd przyjmujący płatności instrumentami płatniczymi) a wydawcą instrumentu płatniczego (lub organizacją płatniczą, jak np. Visa/MasterCard/Diners Club)
Akceptant	Podmiot przyjmujący (akceptujący) płatności bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi. Podmiotem mogą być m.in. punkty handlowo-usługowe, jednostki administracji publicznej (urzędy) itp.
Instrument płatniczy	Karta płatnicza lub inny cyfrowy nośnik umożliwiający dokonywanie transakcji, jak również aplikacja mobilna przeznaczona do zainstalowania w urządzeniu (telefon komórkowy, tablet) umożliwiająca dokonywanie transakcji płatniczych.
JST	Jednostka samorządu terytorialnego
mPOS	Mobilna wersja POS, urządzenie/terminal płatniczy współpracujące z telefonem komórkowym, co umożliwia realizowanie transakcji w dowolnym miejscu.
MSC	Opłata akceptanta (ang. Merchant Service Charge – MSC) jest opłatą pobieraną przez agenta rozliczeniowego od sprzedawcy (urzędu) za każdą zaakceptowaną transakcję. Nalicza się ją z reguły jako procentową prowizję od wartości transakcji.
Opłata Interchange	Należność pobierana przez bank wydający kartę płatniczą (emitent) od agenta rozliczeniowego przy każdej transakcji dokonanej przy użyciu karty
Opłata surcharge	Dodatkowa opłata naliczana przez akceptanta na poczet opłat, jakie akceptant będzie winien agentowi rozliczeniowemu, dzięki czemu opłata akceptanta (MSC) jest przenoszona na klienta końcowego.
Pośrednik płatności	Firma zajmująca się integracją oraz udostępnianiem różnych metod płatności bezgotówkowych.
Terminal płatniczy/ Terminal POS	Urządzenie umożliwiające akceptację płatności instrumentami płatniczymi (np. kartą płatniczą czy aplikacjami mobilnymi z funkcjami płatniczymi).
WebPOS / WebPOS Paybynet	Bramka płatnicza uruchomiona na komputerze (działająca w przeglądarce internetowej) pozwalająca na akceptację płatności bezgotówkowych za pomocą płatności z użyciem aplikacji mobilnej.

Załącznik 2 – Instytucje udostępniające płatności bezgotówkowe

Instytucja	Prowadzone usługi	Strona internetowa
Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Sp. z o.o.	Terminale POS Internet	www.eservice.com.pl
eCard S.A.	Terminale POS Internet	www.ecard.pl
Elavon Financial Services Ltd.	Terminale POS Internet	www.elavon.pl
First Data Polska S.A.	Terminale POS Internet	www.polcard.pl
SIX Payment Services (Europe) S.A.	Terminale POS Internet	www.six-payment-services.com/pl/home.html
Pekao S.A.	Terminale POS EBPP	www.pekao.com.pl/mis/akceptacja_kart
mBank S.A.	EBPP	https://www.mbank.pl/kontakt
ING Bank Śląski S.A.	EBPP	http://www.ingbank.pl/kontakt
PKO BP S.A.	EBPP	https://www.pkobp.pl/kontakt/
Bank Zachodni WBK S.A.	EBPP	http://www.bzwbk.pl/informacje-o-banku/kontakt/kontakt.html
Bank Millennium S.A.	EBPP	https://www.bankmillennium.pl/o-banku/kontakt
Centrum Rozliczeń Elektronicznych Polskie ePłatności S.A.	Terminale POS	www.pep.pl
Credit Agricole Bank Polska S.A.	Terminale POS	www.credit-agricole.pl/male-i-srednie-firmy/akceptacja-kart/akceptacja-kart
Evo Payments International Sp. z o.o.	Terminale POS	www.revopayments.pl
IT Card Centrum Technologii Płatniczych S.A.	Terminale POS	www.itcard.pl
PaySquare SE Oddział w Polsce	Terminale POS	www.paysquare.pl
PayTel S.A.	Terminale POS	www.paytel.pl
Raiffeisen Bank Polska S.A.	Terminale POS	raiffeisenpolbank.com/male-firmy/terminale-platnicze
Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A.	Internet WebPOS (WebPOS Paybynet) EBPP (Invoobill 2.0)	www.paybynet.pl www.kir.pl
DotPay S.A.	Terminale POS Internet	www.dotpay.pl
Blue Media S.A.	Internet	www.bluedia.pl/
KIP S.A.	Terminale POS Internet	Tpay.com
Payland net S.A.	Internet	paylandnet.pl/

PayPro S.A. (Dialcom)	Terminale POS Internet	www.przelewy24.pl
PayU S.A.	Internet	www.payu.pl/
YetiPay Sp. z o.o.	Internet	www.yetipay.pl/

Załącznik 3 – Przykłady instytucji współpracujących wg modelu 1 i 2

Instytucja	Model 1: <i>Kompleksowa współpraca z bankiem</i>	Model 2: <i>Współpraca w zakresie akceptacji płatności bezgotówkowych</i>
Bank Pekao S.A.	Tak	Tak
PKO BP S.A. z Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Sp. z o.o.	Tak	Tak
Bank BPH S.A. z Centrum Rozliczeń Elektronicznych Polskie ePłatności	Tak	Tak
Bank Zachodni WBK S.A. z Elavon Financial Services Ltd.	Tak	Tak
ING Bank Śląski S.A.	Tak	Tak
mBank S.A. z IT Card Centrum Technologii Płatniczych S.A. lub z PayTel S.A.	Tak	Tak
Citi Handlowy z First Data Polska S.A.	Tak	Tak
First Data Polska SA		Tak
eCard		Tak
SIX Payment Services (Europe) S.A.		Tak