

MISCELLANEA

Skutki implementacji dyrektywy o usługach płatniczych (PSD2)

Małgorzata Hałasik-Kozajda*, Martyna Olbrys[#]

Nadesłany: 7 września 2020 r. Zaakceptowany: 18 lutego 2021 r.

Streszczenie

Celem artykułu jest ocena skutków wprowadzenia znowelizowanej dyrektywy o usługach płatniczych (Payment Services Directive 2), ze szczególnym uwzględnieniem jej implikacji dla konsumentów, banków, podmiotów trzecich świadczących usługi płatnicze (ang. TPP – *third party providers*) oraz sektora usług finansowych. W artykule przeanalizowano potencjalne koszty i korzyści wynikające z implementacji dyrektywy oraz zaprezentowano najważniejsze rodzaje ryzyka związanego z jej wdrożeniem. Ponadto przeprowadzono badanie wśród studentów Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie na temat zaufania do podmiotów działających na rynku płatności i skłonności studentów do przekazywania danych tym podmiotom. Analiza ta jest o tyle istotna, że PSD2 wprowadza nowy standard na rynku płatniczym, polegający na tym, że banki muszą zapewnić dostęp do rachunków swoich klientów zewnętrznym usługodawcom (innym bankom, fintechom, serwisom płatniczym). Dzięki temu firmy spoza sektora bankowego mogą konkurować z bankami i proponować klientom swoje usługi, o ile zdobędą ich zaufanie. Nie ulega więc wątpliwości, że nowe regulacje będą miały znaczący wpływ na rynek, a przyszłość sektora finansowego zależy od tego, jak poszczególne instytucje wykorzystają możliwości, jakie daje im dyrektywa PSD2.

Słowa kluczowe: PSD2, fintech, usługi płatnicze, płatności, Payment Services Directive 2

JEL: G21, G23, M13, O33, Q5

* Szkoła Główna Handlowa, Kolegium Zarządzania i Finansów; e-mail: mh65605@doktorant.sgh.waw.pl

Szkoła Główna Handlowa, Kolegium Zarządzania i Finansów; e-mail: mo65613@doktorant.sgh.waw.pl.

1. Wprowadzenie

Systemy płatności są jednym z kluczowych elementów funkcjonowania nie tylko podmiotów gospodarczych, lecz także gospodarek na całym świecie. Od sposobu ich działania, przyjętych rozwiązań instytucjonalnych i organizacyjnych zależy w dużej mierze konkurencyjność oraz sprawność działania firm, dokonujących codziennie transakcji na ogromną skalę. Płatności są również podstawowym czynnikiem funkcjonowania banków. Dzięki nim możliwe jest udzielanie kredytów, inwestowanie, oszczędzanie, czyli tworzenie relacji z klientem. Stanowią one znaczący segment działalności oraz przychodów sektora finansowego. Z przeprowadzonych przez autorki badań polskiego rynku fintech zaprezentowanych w artykule Hałasik-Kozajdy i Olbryś (2020) wynika, że najwięcej firm działa w obszarze szeroko rozumianych płatności, bo aż 56 ze 187 (około 30%). Wśród tych firm znajdują się takie, które zajmują się integracją metod płatności elektronicznych i mobilnych, nowoczesnymi narzędziami płatności elektronicznych w sklepach stacjonarnych, portfelami elektronicznymi, które umożliwiają płatności zdalne. Niewątpliwie rozwojowi tej gałęzi fintech sprzyja popularyzacja smartfonów, spadek kosztów dostępu do Internetu, wzrost popularności Internetu i jego dostępności, jak również łatwość obsługi aplikacji internetowych. Wdrażanie nowoczesnych rozwiązań w zakresie płatności bezgotówkowych powoduje, że Polska gospodarka jest jednym z liderów w tym zakresie. Celem niniejszego artykułu jest analiza nowelizowanej dyrektywy PSD2 (Payment Services Directive 2) dotyczącej usług płatniczych pod kątem jej wpływu na europejski sektor usług finansowych, fintechy oraz konsumentów, z uwzględnieniem danych dotyczących rynku polskiego. Przedstawiono próbę odpowiedzi na pytanie, jak będzie wyglądał europejski rynek usług finansowych w nowej rzeczywistości zgodnej z PSD2, jakie szanse oraz zagrożenia nowa dyrektywa niesie dla podmiotów dojrzałych, świadczących usługi na rynku finansowym od bardzo dawna oraz jakie możliwości otwiera przed nowymi graczami. Zaprezentowano również opis ryzyka, które niesie ze sobą nowelizacja dyrektywy o usługach płatniczych. Podjęta przez autorki tematyka jest bardzo istotna, ponieważ nowa dyrektywa wprowadza szereg istotnych zmian na rynku usług finansowych. Dotyczą one w głównej mierze banków oraz otwarcia rynku na nowe podmioty, ale również nas, czyli usługobiorców – konsumentów. Pierwsza część artykułu dotyczy genezy regulacji, tłumaczy jej główne założenia, cel nowelizacji poprzedniej dyrektywy oraz zawiera informacje dotyczące nowych usług płatniczych, które wprowadza regulator. Następnie autorki zaprezentowały wpływ dyrektywy PSD2 na sektor usług finansowych. Ta część artykułu zawiera między innymi próbę odpowiedzi na postawione pytanie badawcze o to, jaka przyszłość czeka banki na rynku usług finansowych. Jak poradzą sobie z tak silną konkurencją, jak Facebook, Apple czy Google? Dodatkowo w tym rozdziale autorki zaprezentowały możliwości, jakie dyrektywa PSD2 daje podmiotom innym niż banki czy fintechy na rynku usług finansowych. Przedstawiono możliwe scenariusze rozwoju podmiotów będących uczestnikami rynku usług finansowych oraz badania dotyczące konkurencji między nimi. Rozdział kończy analiza ryzyka dyrektywy PSD2. Kolejna część artykułu dotyczy wpływu dyrektywy na konsumenta europejskiego. Zawarto tu opis nowych procedur, dotyczących między innymi korzystania przez klienta z bankowości elektronicznej czy zwolnienia go z dodatkowych opłat transakcyjnych. Ponieważ jednym z głównych celów nowej dyrektywy jest zwiększenie ochrony konsumenta, w tym rozdziale poświęcono dużo uwagi temu zagadnieniu. Przedstawiono badania dotyczące zaufania konsumentów do instytucji świadczących usługi na rynku płatności. Ostatnia część artykułu odnosi się do potencjalnych kosztów oraz korzyści dotyczących wprowadzenia dyrektywy PSD2. W tym rozdziale poruszono kwestię zależności wielkości kosztów od rodzaju podmiotu świadczącego usługi finansowe oraz możliwych do osiągnięcia przez nich dodatkowych korzyści.

2. Co to jest PSD2 – geneza regulacji

W związku z dynamicznym rozwojem rynku płatności oraz zauważalnym postępem technologicznym na tym rynku konieczne stało się znowelizowanie ówczesnej obowiązującej dyrektywy o usługach płatniczych PSD1 (Payment Services Directive – dyrektywa 2007/64WE Parlamentu Europejskiego z 13 listopada 2007 r.). Głównym motywem wprowadzenia nowelizacji standardów płatności na szczere europejskim było wyeliminowanie nieefektywności, ustalenie wspólnotowych procedur i standardów oraz uwzględnienie podmiotów trzecich (niebędących bankami) w transferze płatności – *draft regulatory technical standard*¹. W dniu 24 lipca 2013 r. Komisja Europejska przedłożyła propozycję nowelizacji dyrektywy o usługach płatniczych (PSD). Dyrektywa PSD jest najważniejszym aktem prawnym regulującym europejski rynek płatności. Jak piszą Szpringer i Szpringer (2014, s. 73–83), „Dyrektywa PSD ujednocila zasady realizacji transakcji płatniczych w państwach członkowskich Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG), przeprowadzanych w walucie EUR lub w walutach tych państw. Jest to dyrektywa pełnej harmonizacji, a zatem jej normy są spójne i jednolite dla wszystkich dostawców usług płatniczych, którzy prowadzą działalność”. W dniu 8 października 2015 r. Parlament Europejski przyjął dyrektywę Komisji Europejskiej i Rady dotyczącą usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego (PSD2 – dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego²). Implementacja tego aktu przez państwa członkowskie przypadła na 20 czerwca 2018 r., a koniec okresu przejściowego na dostosowanie działalności do nowej ustawy minął 20 grudnia 2018 r.

Dyrektywa PSD2 wprowadza również nowe standardy techniczne pomiędzy bankami a dostawcami usług płatniczych – podmiotami trzecimi (*regulatory technical standards*, RTS). Zgodnie z tymi standardami banki muszą zapewnić podmiotom trzecim dostęp do rachunku klienta albo przez API (interfejs programowania aplikacji, ang. *application programming interface*), albo przez interfejs, z którego korzysta konsument, logując się do bankowości internetowej. W odpowiedzi na te wymagania Związek Banków Polskich wraz ze stowarzyszonymi bankami komercyjnymi oraz niebankowymi instytucjami płatniczymi zainicjował powstanie tzw. PolishAPI. Jest to interfejs stworzony specjalnie na potrzeby wdrożenia dyrektywy PSD2. Jego sposób działania polega na umożliwieniu dostępu do rachunków płatniczych podmiotom trzecim (*third party providers*, TPP) oraz implementacji pozostałych postanowień dyrektywy. Niewątpliwie takie rozwiązanie umacnia innowacyjność polskiego sektora finansowego oraz pozwala na zminimalizowanie kosztów implementacji dyrektywy oraz jej kolejnych nowelizacji. Twórcy standardu są przygotowani na jego stałe ulepszanie oraz dostosowywanie do zmian regulacyjnych czy nowych standardów technicznych.

Celem dyrektywy PSD2 jest zintegrowanie europejskiego rynku płatności, zapewnienie większego bezpieczeństwa konsumentom, jak również prawne włączenie nowych uczestników tego rynku, tj. dostawców usług płatniczych będących osobami trzecimi (TPP). Dzięki rozszerzeniu przedmiotowego zakresu dyrektywy dostęp do systemu płatności otrzymali niebankowi dostawcy usług płatniczych. Jest to jedna z kluczowych zmian zawartych w nowej dyrektywie. PSD2 reguluje trzy usługi oparte na dostępie do rachunku płatniczego (KNF 2018):

- 1) usługa inicjowania płatności (*third party payment initiation*, PIS),
- 2) usługa dostępu do informacji o rachunku (*third party account data aggregation*, AIS),
- 3) usługa potwierdzania dostępności środków na rachunku płatniczym (*confirmation of availability of funds*, CAF).

¹ Draft Regulatory Technical Standards, Consultation Paper, EBA/CP/2015/25.

² Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r.

Potencjalnym zastosowaniem usług inicjowania płatności (PIS) może być zlecenie dyspozycji płatniczych, w tym dyspozycji płatniczych z dowolnego rachunku płatniczego prowadzonego przez inny bank na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego, z poziomu jednej aplikacji. W przypadku instytucji świadczących usługi dostępu do informacji o rachunku (AIS) ich rola może się opierać np. na ocenie zdolności kredytowej, potwierdzaniu tożsamości klienta (uwierzytelnianiu) czy chociażby udostępnianiu klientom platformy (aplikacji) do zarządzania kilkoma rachunkami prowadzonymi przez różne instytucje w jednym miejscu.

Aby móc świadczyć usługę dostępu do informacji o rachunku (AIS), podmiot taki zobowiązany jest do uzyskania wpisu do rejestru dostawców usług płatniczych. W przypadku świadczenia usługi inicjowania płatności (PIS) obligatoryjne jest uzyskanie zezwolenia na prowadzenie działalności w charakterze instytucji płatniczej. Aby uzyskać odpowiednie uprawnienia, TPP musi spełnić szereg wymagań finansowych, personalnych oraz organizacyjnych, tj.:

1) minimalny kapitał założycielski w wysokości 125 tys. euro (dla instytucji płatniczej), jednakże w przypadku świadczenia jedynie usługi PIS kapitał założycielski wynosi 50 tys. euro, a do podmiotów TPP świadczących jedynie usługę AIS nie stosuje się wymogów kapitałowych,

2) zapewnienie wykwalifikowanej kadry zarządzającej,

3) zapewnienie procedur kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem, mechanizmów przeciwdziałania praniu pieniędzy,

4) wdrożenie rozwiązań zapewniających ciągłość działania.

Należy również dodać, że TPP zostały objęte nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego, co wiąże się ze spełnianiem przez nie obowiązków informacyjnych czy wnoszeniem opłat za nadzór. Dodatkowo warunkiem uzyskania zezwolenia lub wpisu do rejestru dostawców usług płatniczych jest ubezpieczenie odpowiedzialności z tytułu prowadzenia działalności zawodowej lub inna porównywalna gwarancja na wypadek odpowiedzialności. Ubezpieczenie to powinno obejmować terytoria, na których TPP oferuje swoje usługi.

Uzyskanie niezbędnych pozwoleń, wymogów kapitałowych i innych, aby zdobyć licencję TPP dla start-upu czy niewielkiej instytucji płatniczej, może stanowić barierę nie do pokonania. Twórcy dyrektywy przewidzieli jednak takie sytuacje i wprowadzili do jej zapisów nowy podmiot uprawniony do świadczenia usług płatniczych, czyli małą instytucję płatniczą (MIP). Prowadzenie działalności w formie MIP jest szczególnie atrakcyjne dla podmiotów, które są jeszcze małymi spółkami (start-upy) i dopiero planują rozpocząć działalność w zakresie świadczenia usług płatniczych. Ten typ działalności wydaje się również szczególnie interesujący dla instytucji, które chciałyby poszerzyć zakres świadczonych dotychczas usług, jak np. instytucje pożyczkowe, które chciałyby skorzystać z mniejszych obciążeń regulacyjnych (Deloitte 2018a). Mała instytucja płatnicza może świadczyć takie usługi płatnicze, jak:

1) wykonywanie transakcji płatniczych,

2) przyjmowanie wpłat i dokonywanie wypłat gotówki z rachunku,

3) wykonywanie transakcji w ciężar kredytu w karcie płatniczej,

4) wydawanie instrumentów płatniczych,

5) świadczenie usług przekazu pieniężnego,

6) prowadzenie innej działalności gospodarczej oraz świadczenie usług powiązanych z usługami płatniczymi.

Co ważne, brak jest minimalnych wymogów kapitałowych dla prowadzenia MIP oraz nie ma ograniczeń w zakresie formy prawnej prowadzonej działalności. Tryb uzyskiwania zezwolenia odbywa się

w uproszczony sposób w porównaniu z pozostałymi zezwoleniami. Istnieją jednak pewne ograniczenia narzucone przez twórców dyrektywy na małe instytucje płatnicze (KNF 2018), a mianowicie:

- 1) możliwe jest prowadzenie działalności jedynie na terytorium Polski,
- 2) średnia całkowita wartość transakcji płatniczych nie może przekraczać kwoty 1,5 mln euro miesięcznie,
- 3) łączna wartość środków klienta przechowywanych przez MIP nie może przekroczyć kwoty 2 tys. euro w każdym czasie.

Mała instytucja płatnicza jest więc dobrą alternatywą dla Krajowych Instytucji Płatniczych (KIP), ponieważ wymaga znacznie mniejszych nakładów finansowych, organizacyjnych oraz prawnych. Dużą zaletą jest możliwość świadczenia większości usług płatniczych, jakie świadczą dojrzałe instytucje płatnicze. Jest zatem interesującym rozwiązaniem dla start-upów z branży fintech, które mogą liczyć na uproszczone procedury przy ubieganiu się o status MIP.

Nowelizacja dyrektywy PSD kładzie duży nacisk na bezpieczeństwo klientów. Dostawcy usług płatniczych mają obowiązek wdrożenia silnego uwierzytelniania klientów (ang. *strong customer authentication*, SCA), które polega na sprawdzeniu tożsamości klienta podczas przeprowadzania elektronicznych płatności. Oznacza to w praktyce, że podczas dokonywania transakcji i elektronicznego dostępu do rachunku wymagane będzie podanie przez użytkownika jednorazowego hasła lub inna forma silnego uwierzytelniania, np. w postaci biometrii.

Dodatkowo dyrektywa PSD1 regulowała jedynie transfery wewnątrz Unii Europejskiej, a co za tym idzie, ograniczała się do walut państw członkowskich. Nowelizacja dyrektywy obejmuje swoim zakresem przekazy pieniężne również poza strefę Unii Europejskiej oraz odnosi się do walut spoza niej. Ma to na celu obniżenie kosztów przekazów pieniężnych.

3. Wpływ PSD2 na sektor usług finansowych

Należy się spodziewać, że wprowadzenie wymogów PSD2 będzie się odbywać w trzech etapach, tj. *storming*, *forming* i *performing*. Faza pierwsza polegać będzie na wywiązaniu się z wymogów odnoszących się do API (interfejs programowania aplikacji, ang. *application programming interface*) i SCA (silne uwierzytelnianie klienta, ang. *strong customer authentication*). W tym stadium oczekiwane jest wyłonienie się różnych standardów rynkowych, a ich pełna adaptacja może zająć trochę czasu. *Forming*, który jest kolejnym etapem, będzie oznaczał funkcjonowanie pierwszych podmiotów TPP oraz obsługę i agregację podstawowych usług płatniczych. Ostatnia faza to rozwój rynku i nowych usług opartych na interfejsach programowania na niespotykaną do tej pory skalę. Oczekuje się wtedy zwiększonej współpracy banków i finansowych firm technologicznych (PwC 2017b).

Instytucje finansowe różnie oceniają wejście nowej dyrektywy PSD2. Na polskim rynku niektóre z nich przejawiają niepokój w związku z bezpieczeństwem danych swoich klientów. Takie obawy głównie towarzyszą tradycyjnym instytucjom bankowym. Z kolei podmioty świadczące usługi finansowe z sektora pozabankowego upatrują w nowej dyrektywie szansę na wzmocnienie swojej pozycji rynkowej i poszerzenie palety świadczonych usług. Z raportu KPMG (2019) wynika, że 34% podmiotów świadczących usługi finansowe w Polsce postrzega nową dyrektywę jako szansę, 40% podmiotów finansowych PSD2 jawi się jako kolejna regulacja, do której należy się dostosować, a jako zagrożenie nową dyrektywę postrzega ponad jedna czwarta instytucji świadczących usługi finansowe. Szczegółne zagro-

żenie ze strony nowej dyrektywy odczuwają banki spółdzielcze. Możliwe, że powodem tego niepokoju jest mniejsza innowacyjność („dług technologiczny”) w porównaniu z innymi bankami komercyjnymi, a tym bardziej z ich nową konkurencją, czyli fintechami. O postrzeganie PSD2 jako strategicznego zagrożenia lub szansy zapytano również banki z Europy Środkowo-Wschodniej i Europy Zachodniej w ankiecie przeprowadzonej przez Deloitte (2018a). Wyniki pokazały, że postrzegają one PSD2 odpowiednio w 24% i 25% jako szansę, a w 21% jako zagrożenie. Tylko 30% podmiotów finansowych twierdzi, że wpływ dyrektywy PSD2 będzie niewielki. W Polsce natomiast znaczących zmian, a nawet rewolucji oczekuje 65% banków, 56% banków spółdzielczych i 83% TPP (KPMG 2019).

Aby zachować pozycję rynkową lub prowadzić dalszą ekspansję rynkową, kiedy dane o kliencie mogą być udostępnione konkurencji, należy być dobrze przygotowanym. Instytucje finansowe muszą więc walczyć o klientów nowymi i innowacyjnymi usługami. Czy wejście w życie nowej dyrektywy – PSD2 – przyczyni się więc do rozwoju takich usług? Badanie KPMG (2019) wskazuje, że 84% podmiotów finansowych działających w Polsce twierdzi, że PSD2 wymusi na nich dostarczanie swoim klientom usług na miarę nowoczesnego, zmieniającego się świata finansów. Najbardziej przekonane o tym były instytucje TPP biorące udział w badaniu (instytucje płatnicze, firmy technologiczne, izby rozliczeniowe oraz platformy e-commerce), bo aż 96% z nich udzieliło twierdzącej odpowiedzi. Z kolei raport Deloitte (2018a) wskazuje, że wszystkie polskie banki biorące udział w ich ankiecie zamierzają wejść w rolę PISP/AISP w celu oferowania klientom zagregowanego widoku kont, podczas gdy tylko 45% banków z Europy Środkowo-Wschodniej wyraziło taką chęć. Co więcej, 71% polskich banków zapowiada wdrożenie nowych produktów i usług opartych na PISP/AISP, a 57% chce oferować bankowość mobilną/internetową osobom, które nie są klientami banku. Dla banków z Europy Środkowo-Wschodniej było to odpowiednio 46% i 40%.

PSD2 jest tylko pierwszym krokiem do większej integracji informacji przepływających w sektorze finansowym. Kolejnym krokiem może być udostępnienie informacji dotyczących innych produktów bankowych, np. informacji o kredytach. Badania ankietowe KPMG (2019) wskazują, że 60% wszystkich polskich podmiotów związanych z sektorem finansowym uważa, że poszerzenie gamy dostępnych informacji finansowych o klientach będzie miało pozytywny wpływ na sektor bankowy. W szczególności TPP pozytywnie postrzegają rozwój otwartej bankowości, a na rynku finansowym dominuje pogląd, że to właśnie tego typu instytucje będą głównymi beneficjentami tego rozwoju.

3.1. Szanse i zagrożenia – wyzwania dla sektora bankowego i fintech

W dyskusji dotyczącej wprowadzenia regulacji PSD2 bardzo często pojawia się wątek przyszłości banków, a konkretnie strategii, jaką obiorą w odpowiedzi na pojawiające się nowe podmioty na rynku (TPP). Pojawia się również pytanie o relacje między bankami a fintechami (Szpringer 2017). We wspomnianych dyskusjach czy artykułach prasowych zaczęto stawiać pytania, czy nowa dyrektywa PSD2 spowoduje, że banki zaczną tracić swoją silną, wręcz monopolistyczną pozycję na rynku płatności. Z pewnością pojawienie się nowych podmiotów na rynku usług płatniczych oraz objęcie ich dyrektywą PSD2 wymusi na sektorze bankowym zarówno zmiany na poziomie prawnym, technologicznym, jak i strategicznym. Efektów tych zmian należy się spodziewać w nieco dłuższym okresie i rozpatrywać je w szerokim kontekście prawno-ekonomicznym. Należy zwrócić uwagę, że konsekwencją ostatniego kryzysu finansowego jest zwiększenie liczby regulacji i wymogów prawnych, jakim podlegają banki.

Jest ich tak dużo, że bankom ciężko jest nadążyć z dostosowywaniem działań do nowych przepisów. W efekcie przeregulowania zarządzający bankami mają niełatwe zadanie, zwłaszcza w obliczu oczekiwanej przez klientów stabilności (Kostecki 2019).

Nowoczesne rozwiązania technologiczne na rynku płatności, oferowane często przez fintechy, oraz rosnąca popularność fintechów zarówno wśród inwestorów, jak i konsumentów spowodowały, że stały się one znaczącym graczem na rynku usług finansowych. W takiej sytuacji banki muszą się odnieść do sposobu funkcjonowania w nowych realiach, w których fintechy stają się dla nich silną konkurencją. Nie oznacza to, że za innowacje w sektorze finansowym odpowiadają tylko fintechy. Część banków samodzielnie wdraża innowacje (Jurak, Nowakowski 2016). Banki będą musiały zdecydować, czy chcą otworzyć się na nowe otoczenie, czy może ograniczą się jedynie do spełnienia wymagań zawartych w dyrektywie PSD2, a co za tym idzie, ich rola sprowadzi się do bycia jedynie dostawcą infrastruktury finansowej. Wyniki badania przeprowadzonego przez Deloitte pokazują, że prawie 30% banków w Polsce traktuje dyrektywę PSD2 jako szansę, 14% banków – jako zagrożenie dla swojej działalności, a 43% ma neutralny stosunek (Deloitte 2018a)³. W tym samym badaniu widać również podział banków na dwie wyżej opisane grupy. Pierwsza z nich to banki aktywnie podejmujące wyzwania, starające się wykorzystać możliwości związane z implementacją dyrektywy PSD2 zarówno pod kątem dostosowania się do przepisów, jak i strategicznym. Druga grupa natomiast to banki minimaliści, których uwaga skupia się na spełnianiu wymagań regulacyjnych. Do pierwszej grupy możemy zaliczyć duże banki, do drugiej zaś średnie i mniejsze. Można przypuszczać, że optymalnym rozwiązaniem byłaby współpraca banków z fintechami. Jak pokazuje praktyka rynkowa, coraz większa grupa fintechów sprzedaje swoje pomysły bankom lub podejmuje z nimi współpracę. Nie powinno to jednak dziwić – fintechy to zazwyczaj start-upy z niewielkim kapitałem, ale dużym zasobem innowacyjnych pomysłów. Swoje pomysły jednak muszą testować, najlepiej „na żywym organizmie”, czyli dzięki dostępowi do bankowego API. Można zatem przypuszczać, że banki będą kupować lub transferować od fintechów rozwiązania na zasadzie obopólnej satysfakcji. W przypadku takiego scenariusza będziemy mieć do czynienia z konkurencją między bankami zasilonymi pomysłami fintechów, a co za tym idzie – z konkurencją banków o usługi fintechów.

W kontekście regulacji PSD2 należy również dostrzec ryzyko związane z koncentracją usług bankowych przez wielkie korporacje, jak Apple czy Google (Kasiewicz 2016). Z pewnością celem dyrektywy jest zwiększenie konkurencyjności na rynku usług płatniczych i, co za tym idzie, jego rozdrobnienie, natomiast wyłania się obraz powstawania nowych gigantów płatniczych (niebankowych). W związku z tym banki z pewnością stracą część swoich przychodów z transakcji kartowych, gotówkowych czy internetowych.

Wdrożenie dyrektywy PSD2 wymagało od banków zmian na poziomie prawnym, technologicznym, ale również strategicznym. Jak wynika z badania przeprowadzonego przez Deloitte (2018a), w regionie Europy Środkowej w grupie banków, które możemy zaliczyć do minimalistów (skupiających się na spełnieniu wymagań regulacyjnych), aż 85% nie ma wyodrębnionego budżetu strategicznego na ten cel. Dla porównania aż 42% banków, które zostały zaliczone do grupy aktywnie podejmującej wyzwanie, ma przeznaczony budżet na działania strategiczne. Takie wyniki nie powinny jednak dziwić, ponieważ zdecydowane zmiany strategii muszą zostać poprzedzone dostosowaniem legislacyjnym, jak również przystosowaniem się rynku do zachodzących zmian.

³ Badanie przeprowadzono na próbie 90 banków, z czego 73% stanowiły instytucje z Europy Środkowej, w tym 7 banków z Polski, które odpowiadają za ponad połowę sumy aktywów banków prowadzących działalność w Polsce.

Największą obawą dla 48% banków z Europy Środkowej i ich modeli biznesowych po wdrożeniu dyrektywy PSD2 są fintechy, a dla 44% – największe instytucje bankowe. Zagrożenie ze strony dużych instytucji spoza sektora bankowego (jak chociażby Google czy Apple) odczuwa aż 42% badanych banków. Spowodowane jest to faktem, że tego typu instytucje mają duże zaufanie i bazę klientów oraz spore fundusze na inwestowanie i tworzenie atrakcyjnych, nowoczesnych rozwiązań technologicznych dla swoich użytkowników. Dostosowanie się do nowych realiów prawnych zajmie bankom trochę czasu, jednak nie mają go zbyt wiele, jeżeli chcą skutecznie zachęcić klientów do korzystania ze swoich usług. Co więcej, ankietowane banki wyraziły opinię, że nowelizacja dyrektywy najsilniej wpłynie na płatności, codzienną bankowość oraz pożyczki konsumenckie, a jej skutki najmocniej odczują klienci detaliczni oraz małe i średnie przedsiębiorstwa.

Wprowadzenie dyrektywy PSD2 to dla banków nie tylko zagrożenia, ale również szansa na rozwój. Pojawiają się nowe możliwości, jak np. dokonywanie płatności w imieniu klienta, oferowanie usług łączonych, pozyskiwanie klientów dzięki otwartym aplikacjom mobilnym, łączącym użytkowników wielu banków.

3.2. Współpraca sektora fintech z bankami na gruncie PSD2

Z danych opublikowanych przez PwC (2017a) wynika, że tylko co piąty bank w Polsce (a co trzeci na świecie) kupuje produkty i usługi od fintechów. W związku z nową dyrektywą PSD2 współpraca lub przejęcie finansowych firm technologicznych (fintech) staje się dla banków coraz bardziej istotną kwestią (Mórawski 2016). Fintechy są dla nich źródłem innowacji, świeżego podejścia, usprawnienia procesów oraz lepszej personalizacji produktów i usług finansowych (produkty finansowe dopasowane do potrzeb klienta). Mimo to banki w naszym kraju przewidują niższe stopy zwrotu z inwestycji wynikających z wprowadzenia rozwiązań i produktów sektora fintech (stopa zwrotu na poziomie 13%), niż ma to miejsce na świecie (stopa zwrotu na poziomie 20%) (PwC 2017a).

Sektor finansowy koncentruje się obecnie na rozwoju takich technologii, jak *data analytics*, aplikacje mobilne, cyberbezpieczeństwo i robotyzacja (PwC 2017a). To samo badanie wskazuje również, że polskie banki wciąż nie są w stanie popularyzować na rynku międzynarodowym swoich technologicznych rozwiązań, pomimo że międzynarodowe rozwiązania często są testowane właśnie na rynku polskim. Do takich przykładów należą np. karty zbliżeniowe, różnego rodzaju aplikacje czy Android Pay.

W celu rozwiązania konkretnych problemów banki zaczęły nawiązywać współpracę z fintechami. Współpraca ta często przyjmuje formułę *whitelabel*, czyli produkt lub usługa stworzona przez sektor fintech są implementowane w ten sposób, że wygląda, jakby banki opracowały ją wewnętrznie (Grzywacz, Jagodzińska-Komar 2018).

Zgodnie z raportem PwC (2017a) 4% przychodów polskich banków ma być przeznaczane na inwestycje w sektor fintech (dla porównania poziom globalny wynosi 15%). Z kolei jak wskazuje raport KPMG (2019), 34% podmiotów finansowych działających na polskim rynku rozważa współpracę z fintechami w związku z wejściem w życie PSD2. Spośród nich 16% myśli nawet o przejęciu przedsiębiorstwa z sektora fintech, jeśli ma ono dobrze rokującą technologię. Jednak ciągle 46% podmiotów świadczących usługi finansowe nie ma żadnej strategii dotyczącej fintechów. W tym aspekcie 38% samych banków zgłasza chęć współpracy z fintechami, a 24% z nich zastanawia się nad przejęciami w tym sektorze. Pomimo tego, że banki już od dłuższego czasu bacznie obserwują rozwijający się rynek

fintechów, wciąż 35% z nich deklaruje, że nie ma żadnego scenariusza działań w tym obszarze. Co ciekawe, jak wynika z raportu Deloitte (2018a), 57% polskich banków rozważa partnerstwo z fintechami w celu zmonetyzowania danych i dostępu do API, w porównaniu z 36% wszystkich banków z Europy Środkowo-Wschodniej. Jak można również zauważyć, uzyskany przez Deloitte wynik różni się od tego, który w swoim badaniu podaje KPMG.

Ważne jest, aby sektor bankowy dostrzegał we współpracy z sektorem fintech motor dalszego rozwoju. Niewątpliwie podczas takiej współpracy banki i fintechy będą musiały mierzyć się z pewnymi przeciwnościami. Z raportu PwC (2017b) wynika, że największymi wyzwaniem dla banków we współpracy z fintechami jest bezpieczeństwo IT (58%), niepewność regulacyjna (54%), różnice w zarządzaniu i kulturze organizacyjnej (40%) oraz zwiększenie nakładów inwestycyjnych (17%). Z kolei fintechy postrzegają ranking trudności nieco inaczej. Na pierwszym miejscu są u nich różnice organizacyjne (55%), dalej niepewność regulacyjna (48%), bezpieczeństwo IT (28%), a stawkę zamykają problemy ze środkami na inwestycje (16%). Należy jednak zaakcentować, że część obszarów odbieranych jako wyzwania we współpracy pomiędzy bankami i fintechami przechodzi pewnego rodzaju ewolucję. Obserwuje się na przykład, że rzesza tradycyjnych podmiotów finansowych adaptuje swoją strukturę i kulturę organizacyjną do technologicznych zmian zachodzących na rynku finansowym. Przykładem takich wysiłków może być *agile transformation*, która opiera się na zbudowaniu od nowa struktury organizacyjnej, gdzie poszczególne zespoły ludzi kompleksowo odpowiadają za wskazane obszary biznesu (Paterek 2017).

3.3. Nowe możliwości dla ubezpieczycieli i instytucji pożyczkowych

W opracowaniach dotyczących nowelizacji dyrektywy o usługach płatniczych najwięcej uwagi poświęca się skutkom jej wprowadzenia dla banków. Tymczasem dyrektywa PSD2 daje szanse rozwoju również innym podmiotom rynku finansowego, chociażby ubezpieczycielom czy instytucjom pożyczkowym. Możliwości, jakie daje znowelizowana dyrektywa w zakresie dostępu do danych transakcyjnych klientów, powinny szczególnie zainteresować ubezpieczycieli. Uzyskanie przez ubezpieczyciela statusu instytucji płatniczej umożliwiłoby mu dostęp do danych transakcyjnych klienta. Dodatkowo ubezpieczyciel miałby dostęp do informacji o wysokości składek płaconych przez klienta u innego ubezpieczyciela, co niewątpliwie miałyby wpływ na poziom kalkulacji składki ubezpieczeniowej czy chociażby odpowiednie dopasowanie produktów do profilu klienta. Wprawdzie z prawnego punktu widzenia ubezpieczyciel nie może świadczyć usług płatniczych, niemniej jednak wykorzystanie koncepcji małej instytucji płatniczej, dostawcy AIS lub licencji krajowej instytucji płatniczej dla spółek z grupy kapitałowej ubezpieczyciela może rodzić już bardzo ciekawe możliwości z zakresu pozyskania chociażby nowych informacji o kliencie.

Należy również zauważyć, że obowiązująca od niedawna dyrektywa dotycząca dystrybucji ubezpieczeń (dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń, IDD) nakłada na ubezpieczycieli obowiązek dopasowania produktów ubezpieczeniowych do potrzeb klienta, co może zaowocować interesującą synergią regulacyjną z dyrektywą PSD2, chociażby pod kątem dopasowania produktów ubezpieczeniowych na podstawie analizy historii transakcji klienta.

Nowelizacja dyrektywy PSD daje również szanse na uzyskanie nowych korzyści branży pożyczkowej. W przypadku wykorzystania w niej usług związanych z dostępem do informacji o rachunku (AIS)

pojawia się możliwość zautomatyzowanego pozyskiwania danych klienta z jego kont w różnych bankach, a co za tym idzie wykorzystania historii transakcji do oceny jego zdolności kredytowej. Informacje te mogą również posłużyć niebankowym instytucjom pożyczkowym do rozwoju i personalizacji sprzedaży swoich produktów. Co więcej, szczególnie interesujące wydaje się wykorzystanie przez instytucję pożyczkową statusu dostawcy usług płatniczych w kontekście uzyskania zezwolenia na wydawanie kart kredytowych. Ustawa o kredycie konsumenckim nie przewiduje bowiem limitu pozaodsetkowych kosztów kredytu w umowie o kartę kredytową w przypadku, gdy kredytodawca jest jednocześnie wydawcą karty. W takiej sytuacji instytucja pożyczkowa mogłaby czerpać korzyści z tego tytułu.

3.4. GAFA i fintech jako nowa konkurencja banków

PSD2 otwiera drzwi dla nowej konkurencji sektora bankowego. Konkurencja, o której mowa, to nowa kategoria podmiotów płatniczych – TPP. Kategoria ta składa się z dwóch rodzajów instytucji płatniczych. Pierwszym z nich są podmioty inicjujące płatności internetowe. Drugim są instytucje dostarczające konsumentom pełne informacje na temat ich rachunków bankowych. Licencjonowane podmioty związane z sektorem finansowym będą więc mogły mieć dane o rachunkach bankowości elektronicznej klientów banków. TPP będą mogły również dokonywać operacji finansowych po uzyskaniu zgody od klienta. W związku z powyższym banki obawiają się utraty dominującej pozycji na rynku usług płatniczych.

Nowe przepisy UE i proponowane w nich metody płatności powinny pomóc stymulować konkurencję na rynku płatności elektronicznych, zapewniając wygodniejsze w użyciu i łatwiejsze do przyjęcia rozwiązania. Umożliwiłoby to konsumentom korzystanie z większej liczby usług płatniczych ich dostawców. W ostatnich latach pojawiło się wiele nowych podmiotów świadczących usługi na rynku płatności internetowych. Oferują oni swoim klientom możliwość natychmiastowego płacenia bez potrzeby posiadania karty kredytowej (około 60% populacji UE nie ma karty kredytowej (EC 2015)). Za pośrednictwem modułu bankowości internetowej płatnika istnieje więc płatnicze łącze między konsumentem a sprzedawcą online. Te innowacyjne i tanie rozwiązania to usługi inicjowania płatności, które są już oferowane w wielu państwach członkowskich. Do takich podmiotów niebankowych ze statusem TPP można zaliczyć np.: Sofort Banking, DT – Online, Trustly, SafetyPay czy Citadel, natomiast znanymi bankowymi TPP są Giropay, iDEAL, Eps, PostFinance, MyBank, eXpay (Możdżyński 2017).

Można uznać, że PSD2 była odpowiedzią na szybkie zmiany technologiczne na rynku płatności oraz pojawienie się nowych i alternatywnych rozwiązań płatniczych. Jedną z głównych przyczyn jej powstania była chęć utrzymania zaufania konsumentów do bezpieczeństwa i niezawodności nowych metod płatności. Dzięki poddaniu nowych, innowacyjnych usług płatniczych kontroli regulacyjnej kwestie bezpieczeństwa, odpowiedzialności i ochrony danych zostały w znacznym stopniu objęte nadzorem. Pojawienie się TPP nie ogranicza się jednak do Unii Europejskiej, gdzie została wprowadzona dyrektywa PSD2. Gwałtowny wzrost handlu elektronicznego w ostatnich latach zauważalny jest w skali globalnej. Powstanie różnych nowych rozwiązań płatniczych i zwiększona konkurencja ze strony instytucji niefinansowych oferujących zewnętrzne usługi płatnicze to kwestia dotycząca również rynku azjatyckiego oraz Stanów Zjednoczonych. Na rynku azjatyckim przykładami takich instytucji niefinansowych są Alipay, Tenpay (Chiny) oraz Globe (Filipiny). Pod względem rozwoju TPP Chiny są prawdopodobnie najbardziej rozwiniętym rynkiem, gdzie zgodnie z danymi za 2015 r. działało już 269 licencjonowanych

TPP (Valcke, Vandezande, Van de Velde 2015). Z kolei Stany Zjednoczone zawsze były uznawane za innowatora w zakresie rozwiązań płatniczych. TPP odegrały tam kluczową rolę w rozwoju systemów płatności. W większości uzupełniały luki pozostawione przez inne instytucje finansowe. Jednak organizacje TPP coraz częściej oferują usługi konkurencyjne wobec tych oferowanych przez banki. Klienci korzystający z płatności za pomocą TPP oferują usługi płatnicze omijające tradycyjny łańcuch płatności. Dobrym przykładem jest PayPal, który pozwala użytkownikom połączyć konto bankowe z kontem własnej aplikacji. Klienci mogą następnie dokonać transakcji za pomocą karty kredytowej lub debetowej czy wypłacić zgromadzone na koncie środki. Oprócz PayPal na amerykańskim rynku usług płatniczych pojawili się również tacy dostawcy, jak Google, Amazon i Square. Usługi świadczone przez te podmioty są zróżnicowane i obejmują zarówno alternatywne usługi płatnicze, jak i usługi przetwarzania kart bankowych.

Po wprowadzeniu dyrektywy europejskie banki stanęły przed poważnym dylematem sposobu jej implementacji. W tym aspekcie mogą one przyjąć dwa warianty działania, czyli otwarcie się na otoczenie lub ograniczenie się do wymagań zawartych w PSD2. Pierwszy wariant sprowadza się do tego, że dany bank zapewni sobie możliwość oferowania wszystkich usług finansowych w jednym miejscu obok produktów innych instytucji finansowych. W drugim wariantcie PSD2 będzie natomiast generatorem dodatkowych kosztów dla sektora bankowego, a rola samych banków może ulec ograniczeniu jedynie do dostawy infrastruktury finansowej (Grzywacz, Jagodzińska-Komar 2018). Kompleksowe badanie 90 banków z 17 krajów Europy (Deloitte 2018a) wskazuje na różnice w podejściu do wyboru strategii działania związanych z PSD2 między bankami z Europy Środkowo-Wschodniej i Europy Zachodniej. Banki z Europy Zachodniej deklarują najczęściej oparcie się na strategiach agresywnych⁴ (42%), natomiast te z Europy Wschodniej albo jeszcze nie mają określonej strategii (29%), albo są otwarte na współpracę (26%).

Z badań na polskim rynku wynika, że w krótkim okresie po wprowadzeniu PSD2 (do 1 roku) podmioty z sektora finansowego najbardziej obawiają się konkurencji ze strony banków (36%), firm technologicznych (27%), a także GAFA – Google, Apple, Facebook, Amazon (10%) (KPMG 2019). Jak jednak presja konkurencyjna może zmienić się w dłuższej perspektywie? Zgodnie z cyklem adaptacji do nowych technologii akceptacja zmian, ich upowszechnienie się, a także przekonanie się do nowych usług zajmuje zwykle kilka lat (Beal, Rogers, Bohlen 1957). Biorąc pod uwagę dłuższą perspektywę (od 2 lat wzwyż), podmioty finansowe najbardziej obawiają się konkurencji ze strony fintechów oraz GAFA (KPMG 2019). Dowodzi to istnienia przekonania o wypychaniu tradycyjnych podmiotów finansowych przez innowacyjne i zaawansowane technologicznie firmy. Czas nie gra tutaj na korzyść tradycjonalistów, bowiem zmiana nawyków konsumentów i coraz większa liczba osób otwartych na nowe technologie (zmiana pokoleniowa) sprzyjają ekspansji technologicznych gigantów (np. GAFA) i innowacyjnych pionierów. Oznacza to, że sektor usług finansowych może w przyszłości przyjąć nową strukturę, w której prywatne i firmowe finanse będą w rękach wielkich firm technologicznych i fintechów.

Tezę tę potwierdza wysokie przekonanie samych podmiotów z sektora finansowego o tym, że w przyszłości firmy spoza sektora bankowego mogą przejąć relacje pomiędzy klientem a bankiem, wykorzystując możliwości, jakie daje PSD2. Odplywu klientów w związku z nową dyrektywą obawia się blisko połowa polskich banków (KPMG 2019). Presja konkurencyjna ze strony takich przedsiębiorstw

⁴ Strategia biznesowa polegająca na szukaniu szans, sposobności, które pozwolą organizacji na rozwój, wykorzystując przy tym jej mocne strony. W strategii tej ważne są również: przejmowanie konkurencyjnych firm, koncentracja zasobów na produktach o najwyższej rentowności oraz nieustanne wzmocnianie pozycji rynkowej.

jak Google, Apple, Facebook czy Amazon może stanowić poważne zagrożenie dla tradycyjnych instytucji bankowych, biorąc pod uwagę fakt, że firmy te dysponują obecnie dużą bazą klientów i odpowiednimi kapitałami, aby z sukcesem przeprowadzić ekspansję na bankowy rynek europejski po wejściu w życie dyrektywy PSD2.

3.5. Ryzyko PSD2

Omawiając skutki wprowadzenia nowelizacji dyrektywy o usługach płatniczych, należy pochylić się nad ryzykiem związanym z jej implementacją. Świadomość występowania potencjalnych zagrożeń (ryzyka) jest podstawą do skonstruowania odpowiednich standardów i wymogów technicznych wobec instytucji świadczących usługi płatnicze.

Jak słusznie wspomina Weyman (2016), w związku z rosnącą falą zainteresowania tematyką systemów płatności konieczne jest zidentyfikowanie ryzyka z nimi związanego, co pozwoli na jego lepszą ocenę i zarządzanie ryzykiem przez zainteresowane podmioty. Jednym z nich jest ryzyko regulacyjne. Dotyczy ono przede wszystkim zdolności regulatora do wdrożenia i egzekwowania zapisów regulacji oraz umożliwienia jej sprawnej implementacji. Dyrektywa PSD2 zaliczana jest do regulacji o umiarkowanym ryzyku regulacyjnym ze względu na otwarcie rynku na nowe podmioty (Kasiewicz 2016b). Jednak biorąc pod uwagę uczestników rynku usług płatniczych (zarówno konsumentów, jak i przedsiębiorców), należy podkreślić duże znaczenie ryzyka związanego *stricte* z usługą płatności. Weyman (2016) zidentyfikował trzy grupy takiego ryzyka, tj. ryzyko związane z procesem rozliczeniowym, ryzyko operacyjne i ryzyko cyfrowe. Ryzyko rozliczeniowe odnosi się do samego procesu rozliczenia transakcji. Proces ten składa się zasadniczo z dwóch części. Pierwsza z nich to przesłanie informacji, swego rodzaju instrukcja określająca, kto płaci, komu i w jakiej wysokości następuje transfer pieniędzy. Druga część to rozliczenie, czyli zdarzenie kończące płatność. Jest to faktyczny transfer środków, który tworzy zapisy na kontach. Wszelkie opóźnienia w rozrachunku wiążą się zatem z pewnym ryzykiem, ponieważ towary, usługi lub pieniądze zostały przyznane jednemu uczestnikowi płatności, a druga strona ma jedynie „obietnicę” płatności. W konsekwencji do momentu zakończenia rozliczenia co najmniej jeden kontrahent zaangażowany w jakąkolwiek transakcję detaliczną jest narażony na ryzyko rozliczeniowe. Obejmuje ono straty pieniężne wynikające z kradzieży lub oszustwa czy chociażby ryzyko utraty płynności. Kolejne to ryzyko operacyjne, które związane jest z występowaniem błędów ludzkiego, słabości systemów i braku ich niezawodności. Jest ono wpisane w każdą działalność operacyjną i wymaga stałej pracy nad jego minimalizacją. Jednak podczas omawiania tematyki ryzyka związanego z nowelizacją dyrektywy PSD najczęściej wymienia się ryzyko cyfrowe. Zgodnie z klasyfikacją Weymana odnosi się ono do wszelkiego rodzaju przestępstw i oszustw płatniczych, wycieku danych osobowych czy łamania praw klientów. Ryzyko cyfrowe, jak zauważa autor, „oznacza ryzyko powstawania szkód wynikające z zakłóceń lub uszkodzeń, które obejmuje wszystkie zdarzenia, począwszy od zwykłej straty finansowej do wstydu (spadku reputacji), jakie doznają organizacje z powodu uszkodzenia ich systemów informatycznych”. Co więcej, wyniki badań dotyczące trendów w zarządzaniu ryzykiem potwierdzają, że ryzyko cyfrowe staje najważniejszym ryzykiem na świecie, a jego ograniczenie poprzez mnożące się kontrole instytucji nadzorczych nie będzie możliwe (Weyman 2016). Autor zauważa, że jakiegokolwiek opóźnienie w systemie rozliczeniowym między płatnikiem i odbiorcą wiąże się z rosnącym ryzykiem. Zwraca również uwagę na bardzo istotną kwestię dotyczącą różnic między cechami systemów płatności (m.in. czas rejestracji transakcji oraz prędkość rozliczeń).

Nie bez przyczyny regulator podkreśla kwestię zwiększenia bezpieczeństwa klientów w znowelizowanej dyrektywie PSD2. Bezpieczeństwo danych klientów staje się priorytetowe wobec rosnącej liczby ataków hakerskich, powodujących wyciek danych wrażliwych (Filipiak 2019). Dotyczy to podmiotów działających zarówno na małą, jak i na dużą skalę. Badanie przeprowadzone przez firmę KPMG (na grupie banków działających w Polsce) wskazuje, że aż 40% banków oraz banków spółdzielczych obawia się wycieku danych klientów w związku z udostępnieniem ich podmiotom trzecim (KPMG 2019). Co ciekawe, badanie pokazuje również, że ponad 32% banków i banków spółdzielczych prezentuje pewnego rodzaju transfer odpowiedzialności (ryzyka ochrony danych) na podmioty trzecie, którym te dane zostaną udostępnione. Ta grupa stwierdziła, że nie obawia się wycieku danych swoich klientów w związku z udostępnieniem ich TPP, ponieważ bank nie ponosi odpowiedzialności za wyciek danych, skoro klient zgodził się na ich udostępnienie podmiotom trzecim. Banki jako podmioty podlegające wielu restrykcjom prawnym przeznaczają miliony złotych na zapewnienie odpowiedniej ochrony danych swoich klientów, natomiast małe podmioty, takie jak fintechy, mogą mieć problem z zapewnieniem odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa danych. Może się to przełożyć na brak zaufania ze strony klientów do nowych graczy na rynku płatności. Potwierdzają to również wyniki badań ankietowych – 56% przedstawicieli banków uważa, że podmioty trzecie (TPP) nie będą w stanie zapewnić takiego poziomu ochrony danych klientów jak banki. Ponad 75% wszystkich ankietowanych, czyli banków, banków spółdzielczych, jak też TPP, obawia się zwiększenia liczby cyberataków po wprowadzeniu dyrektywy PSD2. Z pewnością można to tłumaczyć umożliwieniem hakerom podszywania się pod nowe podmioty na rynku, tworzenia fałszywych aplikacji czy stron internetowych. Przebadane firmy największego ryzyka związanego z prowadzeniem dyrektywy PSD2 upatrują w ujawnieniu tajemnicy bankowej/płatniczej (38% wszystkich ankietowanych). Wymienia się również ryzyko związane z odpowiedzialnością finansową dotyczącą np. nieautoryzowanych transakcji czy fraudy płatnicze.

Wprawdzie jednym z głównych celów nowelizacji dyrektywy dotyczącej świadczenia usług płatniczych jest zwiększenie ochrony i bezpieczeństwa klientów, jednak (jak pokazują badania) firmy świadczące usługi płatnicze praktycznie jednogłośnie prezentują opinię, że otwarcie rynku na nowe podmioty zwiększy liczbę cyberataków i nadużyć finansowych. Wobec takiego zagrożenia konieczne będzie wprowadzenie mechanizmów szybkiego identyfikowania wspomnianych zdarzeń i reagowania na nie, tak aby to rzeczywiście klient czuł się bezpieczny.

4. Wpływ PSD2 na konsumentów

W myśl idei otwartej bankowości i dyrektywy PSD2 banki są zobligowane do udzielenia dostępu do rachunków płatniczych swoich klientów zewnętrznym podmiotom, np. instytucjom płatniczym, fintechom lub innym bankom. Dostęp do tych rachunków jest udzielany stronom trzecim po uzyskaniu zgody klienta na umożliwienie dostępu. Z otwartej bankowości, której istotą jest dzielenie się pomiędzy podmiotami finansowymi informacją o kliencie, wynika dla konsumenta usług finansowych szereg korzyści, ale też sporo niepewności dotyczącej głównie ochrony danych.

Od początku obowiązywania dyrektywy PSD2 banki i instytucje finansowe przeprowadzają liczne kampanie informacyjne na temat nowych przepisów. Minie jeszcze trochę czasu, aż konsumenci przekonają się do zmian wprowadzonych na rynku finansowym, ale z czasem pojawią się pierwsi innowatorzy chcący skorzystać z innowacyjnych usług, jakie przyniosła dyrektywa PSD2. Można ocze-

kiwać, że w niedalekiej przyszłości podmioty finansowe wypracują nowe modele biznesowe oparte na bankowych otwartych interfejsach programowania. Adaptacja nowości z dziedziny usług finansowych z pewnością będzie zależała od wieku konsumenta i jego skłonności do innowacji, ale też od uzyskiwanych dzięki nim korzyści.

W krótkim okresie najbardziej odczuwalną zmianą dla konsumentów będącą skutkiem nowelizacji dyrektywy jest wprowadzenie procedury silnego uwierzytelnienia. Jak zapisano w dyrektywie, procedura ta musi być przeprowadzana, kiedy klient chce uzyskać dostęp do swojego rachunku w trybie online, dokonuje transakcji płatniczej lub inicjuje za pomocą kanału zdalnego (np. smartfon, komputer) działania, które generować mogą ryzyko wyłudzeń płatniczych czy innych oszustw. Co więcej, z dyrektywy jasno wynika, że takie uwierzytelnianie użytkownika musi się wiązać ze spełnieniem dwóch niezależnych od siebie warunków, tj. opartych na wiedzy (coś, co wie tylko użytkownik), posiadaniu (coś, co ma wyłącznie użytkownik) lub cechach klienta (coś, czym charakteryzuje się użytkownik). Każda z instytucji świadczących usługi finansowe w myśl dyrektywy PSD2 jest zobligowana do wprowadzenia własnych sposobów weryfikacji klienta, podczas logowania z zastosowaniem wyżej wymienionych wymogów (Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366).

Zgodnie z nowymi standardami, które wprowadza PSD2, w płatnościach zbliżeniowych powyżej 150 euro (ok. 650 zł) lub w co piątej transakcji zbliżeniowej niezależnie od jej kwoty trzeba potwierdzić ją podaniem kodu PIN. Metoda uwierzytelniania transakcji zbliżeniowych kodem PIN zależeć będzie od wystawcy karty. Dotychczas pojedyncze transakcje musiały być potwierdzane kodem PIN jedynie, jeśli przekroczona została kwota 100 zł. Odstępstwem od reguły będą transakcje zbliżeniowe dokonywane na przykład na autostradach, w biletomatach komunikacji miejskiej, parkometrach czy w dyspozytorach jedzenia i napojów, z racji tego, że często nie mają one zintegrowanej klawiatury do wpisania kodu. W tych miejscach nadal będzie istniała możliwość dokonania transakcji bez użycia PIN. Z kolei na zakupy przez Internet PSD2 narzuca rygor silnego uwierzytelnienia klienta. W tej sytuacji tak jak przy przelewach wymagana będzie dodatkowa weryfikacja jej użytkownika przez podanie kodu SMS lub autoryzacja w aplikacji mobilnej, niezależnie od tego, czy w sklepie internetowym dodana jest karta kredytowa lub debetowa (Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366).

Ponadto zgodnie z dyrektywą w krajach Unii Europejskiej zabronione zostają dodatkowe opłaty za płatność konsumencką kartą płatniczą (nadal dozwolone będzie pobieranie *surcharge* za użycie kart biznesowych). Należy przy tym pamiętać, że w marcu 2015 r. Parlament Europejski zdecydował o obniżeniu marży do 0,3% dla kart kredytowych i 0,2% dla kart debetowych. Podnoszenie tego rodzaju opłat jest praktykowane w dużej części krajów Europy w szczególności wobec płatności internetowych czy np. w branży turystycznej. Z szacunków wynika, że zakaz podnoszenia marż będzie obowiązywał nawet w przypadku 95% wszystkich europejskich kart płatniczych, a oszczędności konsumentów z tego tytułu mogą sięgnąć nawet 730 mln euro rocznie (Jagodzińska-Komar 2016).

Dyrektywa PSD2 kładzie również duży nacisk na ochronę europejskiego konsumenta w przypadku dokonania nieautoryzowanych transakcji. Zdejmuje odpowiedzialność z klienta w przypadku, kiedy nie był on świadomy utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego. PSD2 ogranicza do 50 euro wartość maksymalnej straty, jaką z tego tytułu może ponieść konsument (wcześniej było to trzy razy więcej). Ponadto banki i inne podmioty finansowe objęte PSD2 zostały zobligowane do rozpatrywania reklamacji w terminie do 15 dni roboczych, a wcześniej okres ten wynosił 30 dni roboczych.

Jedną z kluczowych zalet wprowadzonego prawa jest usługa dostępu do informacji o rachunku (*account information service – AIS*). Dzięki niej klient bankowości elektronicznej jest w stanie podejrzeć wszystkie swoje rachunki płatnicze w jednym miejscu. Stanowi to znaczne ułatwienie kontroli firmowych lub domowych finansów, bowiem dostęp do informacji o saldach i historii transakcji kont złotych, walutowych, oszczędnościowych oraz rachunków kart kredytowych można uzyskać za pomocą logowania do jednej platformy finansowej. Co więcej, podgląd takich danych nie wiąże się z obciążeniem konsumenta jakimikolwiek opłatami. Jak wskazuje raport opracowany przez KPMG (2019), 67% podmiotów finansowych w Polsce planuje świadczyć ten rodzaj usług. Doprecyzowując, chęć taką w 88% wyrażają banki, w 71% banki spółdzielcze i w 35% instytucje TPP.

Oprócz dostępu do informacji o wszystkich swoich rachunkach w jednym miejscu klient otwartej bankowości może skorzystać również z usługi inicjowania płatności (*payment initiation service, PIS*). Pozwala ona na dokonanie przelewu z dowolnego widocznego rachunku. Oznacza to, że konsument nie musi już logować się na stronę lub do aplikacji odpowiedniego banku lub e-portfela, z którego chce dokonać transakcji, ale może przesłać pieniądze ulokowane w którymkolwiek banku, e-portfelu, korzystając z dowolnej aplikacji otwartej bankowości. Co ważne, gdy konsument zainicjuje transakcję płatniczą, np. wykona przelew, korzystając z systemu informatycznego podmiotu trzeciego, bank, z którego konta była zlecona transakcja, dokona potwierdzenia, czy na danym koncie jest wystarczająca suma pieniędzy do pokrycia kwoty transakcji, a potem przekaże tę informację do TPP, czyli podmiotu trzeciego. Usługa ta nazwana jest usługą potwierdzania dostępności na rachunku płatniczym kwoty niezbędnej do wykonania transakcji płatniczej (*confirmation on the availability of funds, CAF*). Z raportu KPMG (2019) wynika, że odpowiednio 62% i 42% podmiotów świadczących usługi finansowe zamierza do swojej oferty wprowadzić usługi PIS i CAF. Wprowadzenie usługi PIS deklaruje 85% banków, 43% banków spółdzielczych oraz 43% instytucji TPP. Usługa CAF znajdzie się natomiast w ofercie 58% banków, 43% banków spółdzielczych i 17% podmiotów TPP.

Dyrektywa PSD2 wprowadza nowy typ usługodawców na rynku płatniczym, którzy mogą pośredniczyć w usługach finansowych. Oprócz banków i innych instytucji pojawią się podmioty definiowane jako dostawcy zewnętrzni (TPP). Banki mają obowiązek udostępniania instytucjom TPP – za zgodą klienta – informacji o jego rachunkach i możliwości przeprowadzenia działań/transakcji na rzecz klienta. Nowa dyrektywa zabrania także dyskryminowania TPP przez dostawców prowadzących rachunki płatnicze. Listę TPP prowadzi Komisja Nadzoru Finansowego. W praktyce wygląda to tak, że między innymi fintechy oraz sklepy mogą uzyskać wgląd do rachunku płatniczego i mają możliwość uruchomienia z niego przelewu.

Dzięki PSD2 klienci mogą swobodnie korzystać z zewnętrznych dostawców przy zarządzaniu swoimi finansami i udostępniać informacje bankowe konkurencyjnym podmiotom finansowym. Instytucje te muszą reagować na zmieniające się wymagania klientów, a te z nich, które mają największe możliwości kontaktu z klientami oraz cechują się sprawnością korporacyjną, odniosą sukces (Neyer 2017). Adaptacja instytucji finansowych do nowej rzeczywistości PSD2 to tylko jedna z perspektyw. Drugim aspektem jest spojrzenie klienta na możliwości, jakie daje PSD2, oraz jego chęć do skorzystania właśnie z tych możliwości. Deloitte (2018b), analizując zebrane przez siebie dane ankietowe, wskazuje, że polscy klienci na razie nie wiedzą, czego oczekiwać od PSD2. Z nowych usług udostępnionych dzięki PSD2, jak zarządzanie kontami od różnych dostawców, zsumowany podgląd kont w różnych bankach czy spersonalizowane zarządzanie finansami, chciałoby skorzystać po 22% respondentów. Z kolei ze spersonalizowanych porad finansowych i porównywania cen produktów finansowych

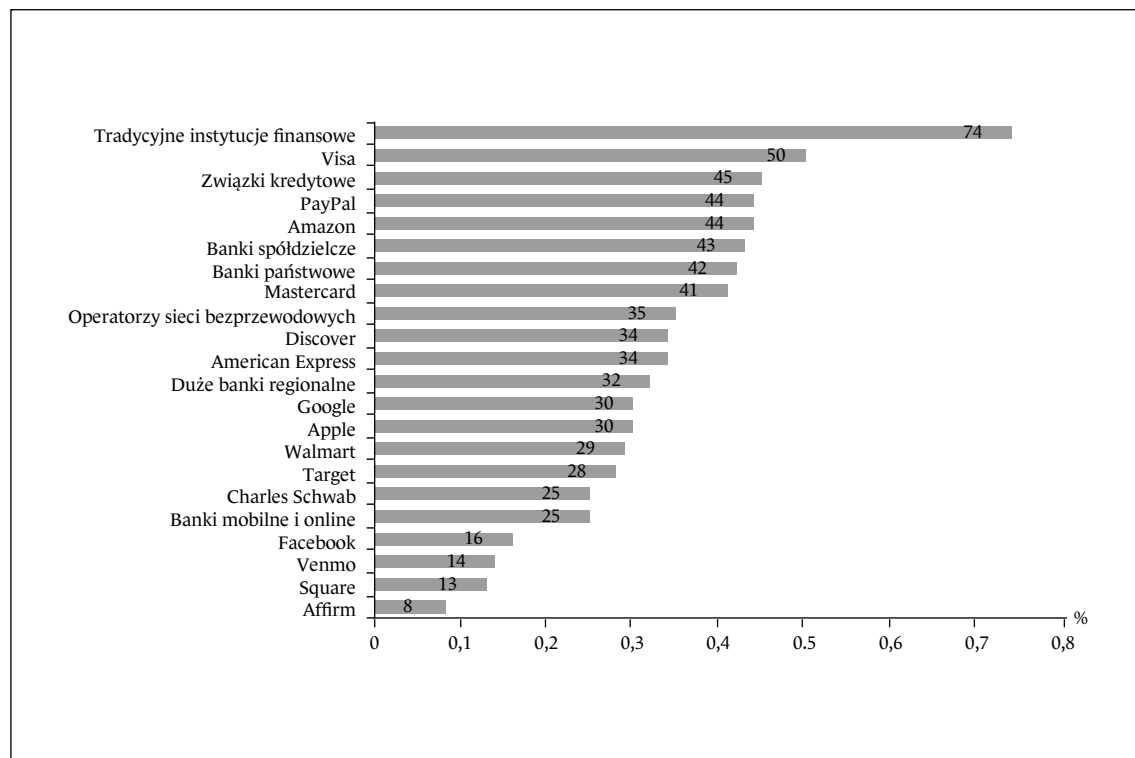
z chęcią skorzystałoby odpowiednio 19% i 17% ankietowanych. Autorki, na gruncie wcześniej przeprowadzonych badań, postanowiły przeprowadzić również własne badanie ankietowe konsumentów, a mianowicie ich podejścia do różnego rodzaju instytucji finansowych oraz postrzegania dyrektywy PSD2. W tym kontekście posłużono się pytaniami zadanymi i opisanymi przez KPMG w 2019 r. Badanie ankietowe przeprowadzono natomiast na specyficznej grupie ankietowanych – studentach Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie (próba 118 studentów obejmuje 54 studentów i 64 studentki). Specyfika tej grupy wynika z faktu, że są to osoby młode, które w przyszłości będą budować rynek finansowy i mają (lub powinny mieć) wiedzę na temat regulacji i sposobów działania rynków finansowych. Czas przeprowadzenia ankiety (maj 2020 r.) również był okresem specyficznym, bowiem przypadał na okres pandemii COVID-19, w którym zalecano korzystanie z innowacyjnych rozwiązań finansowych, np. płatności bezgotówkowych lub bankowej obsługi online. Mija również kilka miesięcy od wprowadzenia regulacji PSD2 w Polsce. W dalszej części artykułu przedstawione zostaną wyniki tego badania wraz z zestawieniem ich z danymi zebranymi przez KPMG w 2019 r.

Badania ankietowe Polaków dotyczące zaufania do instytucji finansowych zaprezentowane w raporcie KPMG (2019) wykazały, że największym zaufaniem respondenci darzą właśnie tradycyjnych dostawców usług finansowych, czyli banki (41%). Co ciekawe, podium należy również do gigantów technologicznych, Google (38%) i Facebooka (22%). Warto w tym przypadku podkreślić również fakt, że 32% respondentów nie darzy zaufaniem żadnej ze wspomnianych wyżej instytucji. Wyniki przedstawionego badania niosą nieco odmienne wnioski, gdyby je przeanalizować jedynie dla respondentów w grupie wiekowej 18–24 lata. W tej próbie czołowe miejsca zajmują Google (56%) i Facebook (51%), a tradycyjna bankowość traci nieco do liderów i osiąga wynik 49%. Z kolei studenci SGH aż w 75% ufają właśnie bankom. Drugie miejsce w rankingu zaufania zajmuje Google (29%), a za nim jest Apple (17,8%). Interesujący jest fakt, że Facebook budzi zaufanie tylko u nieco ponad 4% ankietowanych studentów. Co ciekawe, 20% ankietowanych studentów nie ufa żadnej z wymienionych instytucji. *Payments Journal* (www.paymentsjournal.com) również przeprowadził serię ankiet na próbie 3000 amerykańskich konsumentów, których proszono o ocenę zaufania do różnych instytucji świadczących usługi finansowe – zarówno bankowych, jak i technologicznych. Zaufanie to oceniano w skali od 1 do 10, gdzie wyższa nota oznaczała większe zaufanie do danej instytucji. Amerykańscy respondenci ocenili, że najbardziej ufają tradycyjnym instytucjom finansowym (74%), operatorowi Visa (50%), innym instytucjom kredytowym (ang. *credit unions*) (45%), Amazon (44%), PayPal (44%) oraz bankom spółdzielczym (43%). Badanie to wskazuje na podobne preferencje jak w Polsce. Jednak należy zwrócić uwagę na fakt, że dyspersja między tradycyjnymi instytucjami finansowymi a innymi dostawcami usług finansowych jest dosyć duża. Co więcej, technologiczni giganci, tacy jak Amazon i PayPal, zostali ocenieni podobnie jak operatorzy kartowicy czy instytucje kredytowe. Szczegóły przeprowadzonej ankiety prezentuje wykres 1.

Jak jednak deklarowane zaufanie do danej instytucji przekłada się na chęć skorzystania z jej oferty? Odpowiedzi Polaków w ankiecie KPMG (2019) wskazują, że zdecydowana większość, bo aż 76%, wybiera pod tym względem banki. Z usług Google czy Facebooka skorzystałoby mniej respondentów, niż wskazuje deklarowane zaufanie do tych instytucji, odpowiednio 27% i 19%. Wyniki analizy próbki zawężonej do młodych osób (18–24 lata) ponownie wykazują pewnego rodzaju zmianę pokoleniową – z oferty Google i Facebooka skorzystałoby odpowiednio 41% i 36% badanych, natomiast oferta banków tradycyjnych przemawia do 66% z nich, czyli o 10 pkt proc. mniej, niż gdy weźmiemy pod uwagę szeroką próbę. Jak widać, Polacy pomimo swojej otwartości na nowinki technologiczne wciąż z nieufnością podchodzą do nowych dostawców usług finansowych niebędących bankami.

Wykres 1

Zaufanie amerykańskich konsumentów do podmiotów świadczących usługi finansowe (odsetek ocen od 8 do 10 pkt)



Źródło: opracowanie własne na podstawie Reville (2019).

Również studenci SGH i w tym wypadku wybraliby banki (96%). Część z nich deklaruje również, że chętnie skorzystałaby z usług Google (31%) i Apple (23%), a także innych firm technologicznych (19%). Autorzy raportu *PSD2 i open banking – rewolucja czy ewolucja?* (KPMG 2019) zadali badanym Polakom jeszcze bardziej szczegółowe pytanie, a mianowicie, któremu z podmiotów powierzyliby swoje pieniądze. Pytanie to nie dotyczy już ogólnej wartości, jaką jest zaufanie, ani szerokiej gamy usług finansowych, ale odnosi się do jednego z ważniejszych celów klienta – deponowania oszczędności. Wyniki ankiety w tym aspekcie jasno wskazują, że powierzenie pieniędzy to bardzo ważna sprawa dla Polaków, bowiem w tym wypadku wybierają oni to, co znają najlepiej, czyli sprawdzoną i tradycyjną bankowość (78% badanych wskazuje banki, a 20% banki spółdzielcze). Pozostałe instytucje świadczące usługi finansowe, w tym firmy technologiczne, nie uzyskiwały wyników lepszych niż 5%. Tutaj również zauważalna jest zmiana pokoleniowa, bowiem respondenci w wieku 18–24 lata powierzyliby swoje pieniądze firmom technologicznym blisko 2,5 razy chętniej niż respondenci w całej ankietowanej grupie. Studenci SGH nie różnili się w tym aspekcie od ankietowanych z badania KPMG. Powierzyliby pieniądze bankom (95%) lub bankom spółdzielczym (15%). Około 8% uzyskała również firma Apple, 6% inne firmy technologiczne i 5% Google. Pozostałe instytucje nie przekroczyły progu 5% głosów. Wyniki wspomnianych badań na temat zaufania Polaków i samych studentów SGH do podmiotów świadczących usługi finansowe prezentuje tabela 1.

Tabela 1

Zaufanie Polaków do podmiotów świadczących usługi finansowe (w %)

	Zaufanie		Korzystanie z usług finansowych		Powierzenie pieniędzy	
	ankietowani przez KPMG (2019)	studenci SGH	ankietowani przez KPMG (2019)	studenci SGH	ankietowani przez KPMG (2019)	studenci SGH
Banki	41	75	76	96	78	95
Google	38	30	27	31	5	5
Facebook	22	4	19	14	2	0
Banki spółdzielcze	15	14	20	18	20	15
Firmy telekomunikacyjne	14	13	21	18	3	3
Apple	13	18	9	23	4	8
Inne firmy technologiczne	5	8	5	19	2	6
Firmy pożyczkowe	2	0	5	2	1	0
SKOK-i	3	2	4	3	3	3
Żadne z wymienionych	32	20	9	3	10	5

Źródło: opracowanie własne na podstawie KPMG (2019, s. 1–49) oraz badań własnych.

Z danych RBL i Kantar opublikowanych w dzienniku *Rzeczpospolita* (2019) wynika, że tylko 7% ankietowanych zgodziłoby się, aby ich płatnościami zajmował się fintech. Z kolei 15% ankietowanych Polaków zaufałoby dużej firmie internetowej oferującej pomoc w zarządzaniu wydatkami. Wyniki tego badania są więc zbieżne z tymi, które uzyskano we wcześniej wspomnianych badaniach przeprowadzonych przez KPMG.

Głównymi powodami, dla których Polacy korzystają z konkretnych dostawców usług finansowych, są wygoda i bezpieczeństwo. Banki, fintechy, firmy technologiczne i inne instytucje finansowe ścigają się w oferowaniu swoich produktów i usług, tak aby wiązały się one z jak największym zadowoleniem ich klientów (ang. *consumer experience*). Z raportu KPMG (2019) wynika, że 73% Polaków uważa za wygodne korzystanie z usług banków. Wysokie wyniki w tym aspekcie notują również: Google (42%), Facebook (32%) i firmy telekomunikacyjne (26%). W ankiecie RBL i Kantar zadano Polakom pytanie o to, jaką aplikację wypróbowałiby do zarządzania finansami, gdyby znaczenie miał podmiot, który będzie je dostarczał, a aplikacja dawałaby lepsze możliwości niż aplikacja ich banku. Wyniki tego badania pokazały, że respondenci skorzystaliby z takiej aplikacji, gdyby jej dostawcą był inny bank (35%), Google/Apple (31%), polski fintech (28%) lub inny podmiot, np. skandynawski start-up (21%), ale tylko w przypadku innego banku procent odpowiedzi pozytywnych był większy niż odpowiedzi negatywnych (35% vs 31%). Z kolei 95% ankietowanych studentów SGH oceniło, że wygodnie korzysta się z usług banków. Są zadowoleni również z usług Google (64%), Facebooka (51%) i Apple (40%). Dalej w rankingu wygody sytuują się inne firmy technologiczne (21%), a także firmy telekomunikacyjne (15%).

Zgodnie z raportem KPMG (2019) w ocenie bezpieczeństwa na pierwszym miejscu są banki (72%), a zaraz za nimi banki spółdzielcze (23%). Na tym tle nieco mniej korzystnie wypadają firmy techno-

logiczne (Google, Facebook) i telekomunikacyjne. Studenci SGH wyrażają podobne zdanie jak ankietowani przez KPMG, bowiem gros z nich uważa banki za bezpieczne (93%). W tym zestawieniu blisko 20% głosów zdobyła firma Apple, 16% banki spółdzielcze, a 14% Google. Szczegóły badań przedstawia tabela 2.

Tabela 2

Instytucje świadczące usługi finansowe – wygoda i bezpieczeństwo zdaniem Polaków (w %)

	Instytucje, z których usług wygodnie się korzysta		Instytucje, które są uważane za bezpieczne	
	ankietowani przez KPMG (2019)	studenci SGH	ankietowani przez KPMG (2019)	studenci SGH
Banki	73	95	72	93
Google	42	64	16	13
Banki spółdzielcze	20	5	23	5
Facebook	32	51	8	5
Firmy telekomunikacyjne	26	15	12	3
Apple	16	40	10	14
Firmy pożyczkowe	8	1	2	1
Inne firmy technologiczne	6	21	4	4
SKOK-i	6	0	3	0
Żadne z wymienionych	9	1	16	39

Źródło: opracowanie własne na podstawie KPMG (2019, s. 1–49) oraz badań własnych.

W przypadku bezpieczeństwa, szczególnie w świetle nowej dyrektywy PSD2, istotne są aspekty odnoszące się do informacji związanych z bankowością elektroniczną, tj. danymi do logowania i danymi o transakcjach. Polacy uczestniczący w badaniu przeprowadzonym przez KPMG (2019) uważają, że gdyby to było możliwe, danych o logowaniu i transakcjach nie przekazywaliby żadnej z instytucji finansowych (odpowiednio 68% i 61%). Przekazywanie danych do logowania jest dla 25% badanych akceptowalne, jeśli informacje te są zbierane przez banki. Kilka procent ankietowanych powierzyłoby takie dane również bankom spółdzielczym, Google lub instytucjom świadczącym usługi finansowe. Podobnie jest w przypadku danych o dokonywanych transakcjach – 32% akceptuje posiadanie takich danych przez banki komercyjne, a 8% przez banki spółdzielcze. Na pozostałą grupę firm (łącznie z Google) wskazało nie więcej niż 4% ankietowanych. Wśród studentów SGH widać jednak większą otwartość, bowiem większość z nich (odpowiednio 59% i 68%) przekazałaby dane do logowania i informacje o transakcjach instytucjom świadczącym usługi finansowe. Jeśli chodzi o dane logowania, to 57% udostępniłoby je bankom, 14% firmie Apple, a 12% firmie Google. Dane o transakcjach 66% przekazałoby bankom, a 7% Google. Bardziej szczegółowe informacje o skłonności do przekazywania danych do logowania i danych o transakcjach zawiera tabela 3.

Tabela 3

Skłonność do przekazywania danych do logowania i danych o transakcjach (w %)

	Dane logowania		Dane o transakcjach	
	ankietowani przez KPMG (2019)	studenci SGH	ankietowani przez KPMG (2019)	studenci SGH
Banki	25	57	32	66
Google	6	12	3	7
Facebook	3	5	2	3
Banki spółdzielcze	7	5	8	5
Firmy telekomunikacyjne	3	3	2	3
Apple	3	14	2	3
Inne firmy technologiczne	2	4	1	2
Firmy pożyczkowe	1	1	2	0
SKOK-i	1	0	1	0
Żadne z wymienionych	68	41	61	32

Źródło: opracowanie własne na podstawie KPMG (2019, s. 1–49) oraz badań własnych.

Firma Deloitte (2018b) również przeprowadziła badanie, w którym grupie 1000 klientów bankowych z krajów Europy Środkowej (Bułgaria, Czechy, Węgry, Polska, Rumunia, Słowacja) zadano pytanie o to, jakim podmiotom finansowym byliby skłonni udostępnić informacje finansowe. Inne instytucje bankowe niż własny bank wskazało 26% ankietowanych, 23% odpowiedziało, że udostępniłoby informacje finansowe pośrednikom płatności i dostawcom mediów, 21% – firmom telekomunikacyjnym, 19% – podmiotom bankowym niemającym oddziałów, 18% – tradycyjnym detalistom, 17% – sklepom internetowym, a 14% – globalnym firmom technologicznym. Wnioski z tego badania są zgoła odmienne niż te, które wynikają z danych zebranych przez KPMG, bowiem struktura odpowiedzi respondentów jest znacznie bardziej wypłaszczona. Jak wynika z badania Deloitte (2018b), gotowość do udostępnienia informacji o rachunku innemu bankowi różni się znacznie między krajami. Najbardziej komfortowo czują się z tym Węgrzy (35%), a najmniej Czesi (18%). Polacy na tym tle są w środku stawki z wynikiem 26%.

Z jednej strony mamy więc wygodę, którą ankietowani wysoko oceniają zarówno w bankach, jak i w firmach technologicznych. Z drugiej – bezpieczeństwo związane z przekazywaniem informacji o danych do logowania i transakcjach. Tutaj firmy takie jak Google i Facebook wypadają dosyć kiepsko w oczach badanych. Niechęć do udostępniania prywatnych danych może być tak silna, że potencjalni klienci usług finansowych będą skłonni zrezygnować z wygody lub indywidualnie dostosowanej do nich oferty w zamian za te dane. Badania ankietowe przeprowadzone przez KPMG (2019) i autorki pokazują, ilu respondentów udostępniłoby podmiotom trzecim swoje dane, takie jak informacja o wieku i płci, dochodach, zatrudnieniu, adresie, zainteresowaniach, rodzinie, loginie i hasle oraz historii transakcji, w zamian za różnego rodzaju benefity od dostawców usług finansowych. Szczegóły wyników badań prezentuje tabela 4.

Tabela 4

Sklonność Polaków do udostępnienia prywatnych danych w zamian za indywidualnie dostosowaną ofertę finansową (w %)

Kategoria/pomiot	Banki	Banki spółdzielcze	Google	Facebook	Apple	Firmy telekomunikacyjne	SKOK-i	Firmy pożyczkowe	Inne firmy technologiczne	Żadne z wymienionych
Informacje o wieku i płci										
Studenci SGH	70	14	24	19	16	12	4	3	8	30
Ankietowani przez KPMG (2019)	63	30	34	37	21	32	15	16	15	18
Informacje o dochodach										
Studenci SGH	75	12	5	3	7	4	3	3	2	25
Ankietowani przez KPMG (2019)	55	21	8	5	5	9	7	7	4	31
Informacje o zatrudnieniu										
Studenci SGH	74	11	14	9	9	9	4	4	6	26
Ankietowani przez KPMG (2019)	58	24	15	15	9	17	8	10	6	26
Dane adresowe										
Studenci SGH	60	10	10	4	8	6	3	3	3	39
Ankietowani przez KPMG (2019)	60	24	14	11	7	21	7	6	5	25
Informacje o zainteresowaniach										
Studenci SGH	42	10	28	25	21	11	4	5	9	53
Ankietowani przez KPMG (2019)	27	17	28	33	16	16	10	10	11	41
Informacje o rodzinie										
Studenci SGH	23	4	3	3	3	3	2	2	1	76
Ankietowani przez KPMG (2019)	23	8	8	10	4	5	4	4	3	62

Źródło: opracowanie własne na podstawie KPMG (2019) oraz badań własnych.

Informacje o wieku i płci jako dane są uważane za mało wrażliwe, bo nie pozwalają na zidentyfikowanie klienta. Duża część badanych studentów SGH, bo aż 70%, zgodziłaby się je przekazać. W tym zestawieniu największym zaufaniem cieszą się banki (70%), Google (24%), Facebook (19%), Apple (16%) oraz banki spółdzielcze (14%). Podobne wyniki co do struktury uzyskano w ankiecie przeprowadzonej przez KPMG (2019), jednak ich poziom był nieco wyższy.

Dane adresowe, podobnie jak wiek i płeć, również są postrzegane przez badanych jako mniej wrażliwe. Przekazywanie ich jest często potrzebne w sprawach urzędowych lub do korespondencji z różnego typu dostawcami produktów i usług, np. w celu wystawienia faktury za Internet czy wysłania paczki. Takie informacje udostępniłoby podmiotom świadczącym usługi finansowe 61% ankietowanych studentów SGH. Na przekazanie ich bankom zgodziłoby się 60% z nich, po 10% bankom spółdzielczym i Google, a 8% firmom telekomunikacyjnym. Należy jednak pamiętać, że wymienione instytucje i tak w większości dysponują takimi danymi. W tym przypadku studenci SGH są bardziej asertywni niż ankietowani przez KPMG (2019), ale tak jak poprzednio wyniki nie różnią się dużo, jeśli chodzi o ich strukturę.

Zgodnie z wynikami KPMG (2019) dane o dochodach postrzegane są jako bardziej wrażliwe, a na ich udostępnienie zgodziłoby się 69% respondentów. W tym wypadku niekwestionowanymi liderami są banki (55%) i banki spółdzielcze (21%), które obecnie często wymagają udostępnienia takich danych np. do zbadania zdolności kredytowej swojego klienta. Inne podmioty w tym zestawieniu nie przekraczają progu 10%. Z ankiety studentów SGH wynika jednak pewna aberracja, bowiem $\frac{3}{4}$ z nich zgodziłoby się na udostępnienie takich danych za lepszą ofertę finansową. Jeśli zestawimy te dane z tymi dotyczącymi chęci dzielenia się danymi o płci i adresie, to dochodzimy do dosyć nietypowego wniosku, że studenci SGH są bardziej skoryzy mówić o tym, ile zarabiają, niż o tym, jakiej są płci. Jednak gros studentów, którzy mieliby już takimi danymi się dzielić, wybiera instytucje zaufania publicznego, jakimi są banki (75%) lub banki spółdzielcze (12%). Pozostałe instytucje dostały zaledwie kilka procent głosów ankietowanych studentów SGH.

Z informacją o dochodach powiązane są również dane o zatrudnieniu. Na udostępnienie takich danych zgodziłoby się 74% badanych studentów SGH. Sytuacja jest tu podobna jak w przypadku informacji o dochodach, bo pierwsze miejsce z dosyć dużą przewagą nad innymi zajmują banki (74%). Dalej w rankingu sytuują się Google i banki spółdzielcze. Kilka procent uzyskał również Facebook, Apple i firmy telekomunikacyjne. Wyniki tej kategorii są podobne do tych uzyskanych przez KPMG (2019).

Sytuacja jest nieco inna, jeśli spojrzymy na wyniki badań pod kątem udostępniania danych o zainteresowaniach i rodzinie. Takie informacje mogłyby być udostępnione odpowiednio przez 59% i 38% badanych przez KPMG oraz 48% i 22% badanych studentów SGH. W pierwszym przypadku respondenci najchętniej podzieliliby się takimi danymi z Facebookiem, Google i bankami. Drugim przypadkiem są dane o rodzinie, a jak pokazują badania, informacjami tymi niechętnie się dzielimy. Do podmiotów, którym ankietowani najchętniej powierzyliby takie dane, należą banki. Firmy technologiczne i inni dostawcy usług finansowych uzyskują w tym przypadku najwyżej 10% wskazań respondentów według danych zebranych przez KPMG, natomiast w badaniu autorek nie przekraczają nawet 2,5%. Badania przeprowadzone przez KPMG (2019), Deloitte (2018b), a w największym stopniu te przeprowadzone przez autorki pokazały, że ankietowani bardziej ufają podmiotom, które objęte są nadzorem KNF, a tym samym działają na rynku finansowym w sposób prawnie uregulowany. Czy jednak nowe regulacje, takie jak dyrektywa PSD2, skłonią polskie społeczeństwo do przekazywania licencjonowanym podmiotom danych dotyczących historii transakcji bankowych w zamian za korzystniejszą ofertę? Również to pytanie zadano ankietowanym w badaniu KPMG i studentom SGH. „Zdecydowanie tak” i „raczej tak” odpowiedziała jedna czwarta ankietowanych w obydwu badaniach. Odpowiedź „zdecydowanie nie” i „raczej nie” podało około 55%, a pozostali nie mieli zdania na ten temat. Jeśli porównamy wyniki tej ankiety z innymi wynikami zaprezentowanymi w raporcie *PSD2 i open banking – rewolucja czy ewolucja?* (KPMG 2019) oraz wynikami autorek, widać, że stwierdzenie „licencjonowany” na gruncie dyrektywy PSD2 ma znaczenie dla respondentów i podchodzą oni do takiego podmiotu z większą ufnością.

Autorki postanowiły również sprawdzić, czy studenci SGH mają świadomość istnienia samej dyrektywy PSD2. Z danych wynika, że blisko 57% ankietowanych studentów SGH nigdy o niej nie słyszało. Kolejne 23% o dyrektywie słyszało, ale nie zna jej szczegółów. Tylko 20% ankietowanych studentów SGH wie, co to jest PSD2. Zdaniem autorek tak niska świadomość nowych regulacji prawnych w dziedzinie finansów powinna skłonić uczelnie do położenia większego nacisku na edukację studentów w tym kierunku i kształcenie przyszłych finansistów w taki sposób, aby nadążali za najnowszymi trendami.

5. Koszty i korzyści związane z wprowadzeniem PSD2

Zmiany legislacyjne można rozpatrywać w kontekście projektu inwestycyjnego i jego opłacalności dla skierowanych do niego podmiotów. W przypadku PSD2 nie jest jednak jednoznaczne określenie rachunku kosztów i korzyści netto ze względu na złożoność obszarów oraz różnorodność podmiotów, na które oddziałuje nowa dyrektywa. Niemniej jednak w opracowaniach dotyczących dyrektywy PSD2 pojawiają się próby przeprowadzenia badań dotyczących skutków wprowadzenia tej regulacji. Jednym z nich jest praca zespołu badawczego ALTERUM Zakładu Badań i Analiz Systemu Finansowego (Kasiewicz 2016a). W tej publikacji badacze kompleksowo analizują regulację pod kątem jej opłacalności (czy generuje dodatnie korzyści netto), przestrzegania zasady proporcjonalności regulacji względem podmiotów, do których jest zaadresowana, oraz oceny, czy ryzyko regulacyjne nie jest zbyt wysokie. Wyniki badań, jak wskazuje autor, opierają się na porównaniu doświadczeń i wyników badań empirycznych prowadzonych na przykładzie Wielkiej Brytanii, ponieważ ten kraj dążył do zdobycia pozycji światowego lidera w systemie płatności. Wielka Brytania zaczęła wdrażać projekt Faster Payment Services (FPS), którego szacowany koszt ponoszony przez banki wynosił 200 mln GBP, natomiast wydatki inwestycyjne banków określono na poziomie 50 mln GBP dla każdego banku uczestniczącego w projekcie (Green i in. 2015). Warto jednak zauważyć, że koszt w postaci 200 mln GBP stanowi zaledwie 0,014% PKB Wielkiej Brytanii. Koszty stałe, ponoszone koszty zmienne oraz koszty dostosowawcze będą z pewnością silniej odczuwalne dla małych banków, które dyrektywa również obejmuje.

Koszty ponoszone przez banki oraz podmioty trzecie w związku z wprowadzeniem nowelizacji dyrektywy o usługach płatniczych są zróżnicowane i w dużej mierze zależą od wielkości oraz rodzaju organizacji. Jak pokazują badania przeprowadzone na rynku polskim, największe koszty związane z wdrożeniem dyrektywy PSD2 ponoszą banki (KPMG 2019). Aż 52% z nich szacuje, że wyniosą one ponad 5 mln zł. Inaczej sytuacja wygląda w przypadku banków spółdzielczych – ponad 93% ich przedstawicieli jest zdania, że koszty związane z wdrożeniem dyrektywy nie przekroczą kwoty 1 mln zł. Takie różnice pokazują pewnego rodzaju zacofanie technologiczne banków spółdzielczych, których docelowa grupa klientów ma nieco odmienny profil niż w przypadku banków nastawionych na świadczenie usług zgodnie z ideą *open banking*. Ankietowani przedstawiciele podmiotów trzecich (TPP) prognozują poniesienie znacznie mniejszych kosztów niż banki. Spośród nich 41% uważa, że ich koszty będą mieścić się w granicy od 0,5 do 1 mln zł, a równie liczna grupa jest zdania, że koszty związane z implementacją dyrektywy przekroczą 1 mln zł. Wśród kosztów dostosowawczych można wymienić koszty związane z zapewnieniem zgodności (*compliance*), przygotowanie i wdrożenie interfejsu API, zmiany w infrastrukturze IT, zmiany w procesach biznesowych czy proceduralnych, zmiany w produktach oraz oczywiście koszty związane z cyberbezpieczeństwem.

PSD2 przyczyni się do zmniejszenia opłat płaconych przez konsumentów za płatności kartą. Z pewnością jest to korzyść dla klientów, jednak zdecydowanie nie dla instytucji kartowych czy banków, których przychody z prowizji za płatności kartą ulegną znacznemu zmniejszeniu. Zgodnie z rozporządzeniem w sprawie wielostronnych opłat za wymianę (Multilateral Interchange Fees Regulation, MIF) we wszystkich przypadkach, w których opłaty kartowe nakładane na akceptantów kart zostaną ograniczone, nie będą już mogli obciążać konsumentów opłatą za korzystanie z ich karty płatniczej. Dotyczy to zarówno płatności krajowych, jak i transgranicznych. Biorąc pod uwagę znaczne obniżenie opłat, które akceptant będzie musiał zapłacić swojemu bankowi, naliczanie opłat nie jest już uzasadnione w przypadku kart regulowanych przez MIF. Nowe przepisy przyczynią się do poprawy komfortu konsumentów przy płatności kartą w całej Unii, w Internecie i poza nią. W praktyce zakaz dopłaty obejmie około 95% wszystkich płatności kartowych w UE (ponieważ nie uwzględniono systemów trójstronnych lub kart komercyjnych, stanowiących pozostałe 5%), a konsumenci zaoszczędzą 730 mln EUR rocznie (EC 2013). Praktyka dopłat jest powszechna w niektórych państwach członkowskich, a zwłaszcza w niektórych sektorach internetowych, takich jak branża turystyczna.

Przy rozpatrywaniu dyrektywy PSD2 pod kątem jej obciążenia kosztowego dla instytucji świadczących usługi płatnicze ważne jest również spojrzenie na ponoszone koszty przez pryzmat wyzwań w postaci zmiany standardów i trendów rynkowych, które przynosi nowa dyrektywa. Te wyzwania to nic innego jak podjęcie decyzji, czy ponosimy dany koszt związany z konkretną zmianą (World Economic Forum 2016). Jak zauważają Gozman, Hedman i Sylvest (2018), trend otwartej bankowości oraz API postawi banki w dość trudnej sytuacji. Otwarta bankowość może stać się nową normą dla niektórych grup klientów w najbliższej przyszłości. W konsekwencji może to prowadzić do przyspieszonego odejścia od roli banków jako faktycznego dostawcy usług finansowych, co wiąże się z kosztem w postaci możliwej utraty części klientów oraz konieczności zmiany strategii. Ryzyko utraty reputacji i zaufanej marki również zmusza banki, chcące utrzymać pozycję lidera, do poniesienia dodatkowych kosztów. Jest to głównie związane z wyzwaniami dotyczącymi bezpieczeństwa otwartego API, takimi jak potencjalnie nieuczciwe strony trzecie, ingerencja cyfrowa, nielegalne wykorzystanie danych i obawy dotyczące prywatności klientów. Zapewnienie bezpieczeństwa funduszy i danych osobowych to podstawowe warunki do spełnienia, aby utrzymać status instytucji zaufania publicznego. Banki są dostawcami zaufania i z punktu widzenia klienta zaufanie jest wspólnym mianownikiem i podstawą tych usług. Reputacja banku zależy od tego, za jak wiarygodny postrzega go klient. Aby utrzymać to zaufanie, banki będą zmuszone wydać więcej niż dotychczas na zapewnienie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa.

Kolejny koszt dotyczy wyzwań transformacyjnych. Banki w większości mają zasoby organizacyjne i finansowe do zarządzania stroną techniczną. Muszą zapewnić funkcjonalność interfejsu API stronom trzecim, przy jednoczesnym zachowaniu obecnych standardów operacyjnych. Istniejące możliwości wykrywania oszustw, a także ogólne standardy bezpieczeństwa i monitorowania transakcji również będą musiały zostać zaktualizowane w celu rozwiązania problemów związanych z bezpieczeństwem. Aspekty związane z ujawnianiem się otwartych interfejsów API stanowią dla banków szereg wyzwań technicznych. Konsekwencje te mogą obejmować pogorszenie się bazy klientów do tego stopnia, że bank może już nie być w stanie skorzystać z korzyści skali. W rezultacie banki, których model biznesowy opiera się na wysokiej skalowalności, będą odczuwać presję kosztową w związku z mniejszymi wolumenami (Gozman i in. 2018).

Przechodząc do korzyści związanych z nowelizacją dyrektywy o usługach płatniczych, na pierwszym miejscu należy wskazać zwiększenie bezpieczeństwa klientów oraz korzyść w postaci otwarcia

rynku płatności na nowe, niebankowe podmioty oferujące swoje usługi płatnicze. Choć mogłoby się wydawać, że w największym stopniu to TPP będą głównymi beneficjentami wspomnianych korzyści, badania wskazują, że prawie 80% przedstawicieli banków w Polsce uważa, że wdrożenie dyrektywy PSD2 spowoduje rozwój nowych, innowacyjnych produktów i usług finansowych. To zdanie podziela aż 96% przedstawicieli TPP (KPMG 2019). Do najczęściej wymienianych nowych możliwości biznesowych zaliczyć można *cross-sell*⁵ i *up-sell*⁶ produktów i usług, na co wskazało ponad 70% respondentów badania przeprowadzonego przez KPMG. Wśród korzyści ankietowani wymieniają również możliwość pozyskania nowych klientów, wprowadzenie nowych produktów i usług czy chociażby jeszcze lepsze sprofilowanie klienta, a przez to doprecyzowanie oferty do jego potrzeb. Ponadto należy uzupełnić listę korzyści o ułatwienie płatności *business-to-business* (B2B), ułatwienie płatności mobilnych, zapewnienie całodobowego dostępu do usług płatniczych czy ułatwienie szybszych płatności międzynarodowych (Green i in. 2015). Zdecydowaną korzyścią dla konsumentów jest zwiększenie szybkości i wygody transakcji realizowanych na terenie całej Unii Europejskiej.

Nowe przepisy zwiększą konkurencję na rynku płatności elektronicznych, zapewniając konsumentom większy i lepszy wybór między różnymi rodzajami usług płatniczych i dostawcami usług. Na przykład na rynku płatności pojawiły się podmioty oferujące usługi płatności internetowych bez konieczności posiadania karty kredytowej. Konsument ma możliwość natychmiastowego płacenia za rezerwacje internetowe lub zakupy online bez potrzeby posiadania karty kredytowej. Ustanowienie połączenia płatniczego między płatnikiem a sprzedawcą internetowym następuje za pośrednictwem modułu bankowości internetowej płatnika. Jednak przed wprowadzeniem nowelizacji dyrektywy PSD2 nowi dostawcy nie byli objęci regulacjami prawnymi na poziomie UE. Nowe zasady obejmują tych nowych zewnętrznych dostawców płatności (TPP) i oferowane przez nich usługi inicjowania płatności.

Nowe regulacje zapewnią również wysoki poziom bezpieczeństwa płatności w Internecie. Jest to kluczowa kwestia dla wielu użytkowników płatności, zwłaszcza tych, którzy większości transakcji dokonują przez Internet. Wszyscy dostawcy usług płatniczych, niezależnie od tego, czy są to banki, instytucje płatnicze czy TPP, będą musieli udowodnić, że dysponują odpowiednimi środkami zapewniającymi bezpieczne płatności. Ocena ryzyka operacyjnego i ryzyka bezpieczeństwa oraz wykorzystywanych do ich zapewnienia środków będzie przeprowadzana co roku. Dostawcy usług płatniczych muszą także zapewnić silne uwierzytelnienie klienta w przypadku płatności za pomocą instrumentu płatniczego, który nie jest obecny w punkcie sprzedaży (np. płatności internetowe), jak określono w dyrektywie.

Niewątpliwie korzyścią wprowadzenia dyrektywy PSD2 jest integracja rynku płatności w Unii Europejskiej oraz jego ujednoczenie. Rynek płatności zmierza w stronę dominacji obrotu bezgotówkowego. Globalizacja doprowadziła do mobilności ludności na dużą skalę, co wiąże się również ze znacznym przekraczaniem granic przez nasze pieniądze. Transgraniczne powiązania handlowe niejako wymuszają integrację rynku płatności, a dzięki temu miliardy transakcji bezgotówkowych są tańsze i uporządkowane prawnie. Wspomniana integracja ułatwia również przedsiębiorcom świadczącym usługi na rynku płatniczym dostęp do rynków zagranicznych. Zapewnienie jednolitej przestrzeni regulacyjnej w całej Europie daje możliwość skalowania biznesu, ponieważ oznacza, że dodatkowe koszty dostępu

⁵ *Cross-sell* to jedna ze strategii sprzedażowych, polegająca na oferowaniu dodatkowych produktów lub usług do zakupionego przez klienta produktu lub nabytej usługi (potocznie możemy powiedzieć dosprzedż).

⁶ *Up-sell* to strategia sprzedażowa, polegająca na docelowej sprzedaży klientowi produktu o wyższej wartości, niż klient początkowo zakładał. Metodę tę można zastosować wtedy, gdy klient składa zamówienie na dany produkt (usługę), ale transakcja zakupu nie została jeszcze dokonana. W tym momencie sprzedawca proponuje odbiorcy produkt o wyższej jakości czy też klasie, a co za tym idzie – o wyższej cenie.

do innego kraju można ograniczyć do minimum. Jest to oczywiście szczególnie użyteczne i korzystne dla firm technologicznych ze względu na ich strukturę kosztów, która zwykle jest bardzo obciążona kosztami stałymi. Możliwość rozłożenia tych kosztów na większą liczbę klientów stanowi ogromną przewagę strategiczną.

7. Podsumowanie

Znowelizowana dyrektywa o usługach płatniczych PSD2 to najważniejszy akt prawny regulujący europejski rynek płatności. Okres dostosowań do jej wdrożenia przez wszystkie państwa członkowskie Europejskiego Obszaru Gospodarczego minął 20 grudnia 2018 r., co oznacza, że wszystkie podmioty podlegające tej dyrektywie dopiero zaczynają się „oswajać” z nowymi przepisami prawa, a nowe trendy rynkowe powoli się kształtują. Otwarcie rynku na nowe podmioty, czyli dostawców usług płatniczych będących osobami trzecimi (*third-party payment provider*, TPP), to jedna z kluczowych zmian wprowadzonych nowymi przepisami. Ustawodawcy zdecydowali się na otwarcie rynku usług płatniczych, czyli zwiększenie konkurencji na tym rynku. Do dyrektywy zostały wprowadzone również nowe rodzaje usług oparte na dostępie do rachunku płatniczego.

Podmioty będące uczestnikami rynku usług płatniczych różnie oceniają wejście w życie nowej dyrektywy. W badaniach na ten temat przejawiają się opinie związane z niepokojem o dane klientów (głównie banki podzielały taką opinię), a niektóre z instytucji upatrują w PSD2 szansę na wzmocnienie pozycji rynkowej i możliwość świadczenia większej ilości usług. Nie ulega wątpliwości, że w obliczu nowych przepisów banki będą musiały podjąć decyzje dotyczące podjętej przez nie strategii dalszego działania. Czy będą chciały stać się jedynie platformą oferującą usługi finansowe, czy raczej pójdą w stronę otwartej bankowości – czyli bycia codziennym parterem swoich klientów oraz oferowania im jeszcze bardziej spersonalizowanych usług. Kolejna kwestia dotyczy podejścia banków do współpracy z fintechami. Jak zamierzają „podzielić się rynkiem”? Czy będą konkurować czy raczej współpracować? Jak na razie na polskim rynku możemy zaobserwować raczej tendencję do współpracy tych dwóch grup podmiotów. Banki obawiają się raczej konkurencji ze strony dużych instytucji z sektora pozabankowego, takich jak Google, Apple czy Facebook. Te obawy wynikają głównie z potężnej bazy klientów tych firm oraz ich bardzo dużych możliwości finansowych.

Nie należy zapominać, że dyrektywa PSD2 daje szanse rozwoju nie tylko takim instytucjom jak banki czy fintechy, ale również ubezpieczycielom czy instytucjom pożyczkowym. Dla ubezpieczycieli to szansa na uzyskanie dostępu (przez osiągnięcie statusu odpowiedniej instytucji płatniczej) do historii transakcyjnej klienta, a co za tym idzie możliwość dokładniejszego skalkulowania składki czy zaoferowania odpowiednich produktów ubezpieczeniowych. Dla instytucji pożyczkowych natomiast szczególnie interesujące wydaje się ubieganie o możliwość świadczenia usług związanych z dostępem do informacji o rachunku (AIS). Dałoby im to szanse na zautomatyzowanie pozyskiwania danych klienta z jego kont w różnych bankach, a to oznacza wykorzystanie historii transakcji do oceny jego zdolności kredytowej.

Otwarcie rynku płatności na nowe podmioty (TPP) nie dotyczy jedynie Unii Europejskiej. Liderem we wprowadzaniu nowych rozwiązań płatniczych są Stany Zjednoczone oraz rynek azjatycki, w szczególności Chiny. To właśnie firmy z sektora niefinansowego odegrały tam kluczową rolę w rozwoju rynku płatności. Z badań przeprowadzonych przez firmę doradcą KPMG (2019) wynika, że w perspek-

tywie jednego roku podmioty z sektora finansowego najbardziej obawiają się konkurencji ze strony banków. Tendencja ta ulega zmianie, zwiększając horyzont czasowy do dwóch lat. Wtedy to podmioty finansowe największe zagrożenie odczuwają ze strony fintechów oraz GAFA (Google, Amazon, Facebook, Apple). To pokazuje, że zaawansowanie technologiczne firm stanowi czynnik najbardziej zagrażający tradycyjnym instytucjom finansowym, takim jak banki.

Jednym z etapów analizy znowelizowanej dyrektywy o usługach płatniczych jest określenie ryzyka z nią związanego. Najczęściej wymienianym ryzykiem w kontekście PSD2 jest ryzyko cyfrowe, które oznacza między innymi wyciek danych klientów (osobowych i finansowych), wszelkiego rodzaju przestępstwa i oszustwa płatnicze czy łamanie praw klientów. Wymienia się również ryzyko rozliczeniowe, związane z samym procesem rozliczenia płatności, czyli np. opóźnienia w rozliczeniu transakcji, różnice w systemach rozliczeniowych między krajami, mogące doprowadzić do strat finansowych, czy utratę płynności jednego z kontrahentów. Chociaż głównym celem dyrektywy jest zwiększenie ochrony i bezpieczeństwa klientów, otwarcie rynku na nowe podmioty z pewnością zwiększa prawdopodobieństwo cyberataków i oszustw finansowych. Dlatego tak istotne jest odpowiednie zabezpieczenie się instytucji finansowych przed tego typu ryzykiem (Eisenhardt 2016).

Dyrektywa PSD2 kładzie silny nacisk na korzyści dla konsumenta. Jedną z ważniejszych zmian jest tzw. silne uwierzytelnianie, czyli dwuetapowy proces weryfikacji tożsamości użytkownika podczas logowania się do bankowości internetowej. Jego celem jest lepsza ochrona danych i środków przechowywanych na rachunkach bankowych. Dodatkowo konsumenci będą zwolnieni ze wszystkich dodatkowych opłat nakładanych za płatności konsumencką kartą płatniczą. Zmniejsza się również odpowiedzialność klientów za nieautoryzowane transakcje. Kiedy klient nie był świadomy utraty lub kradzieży instrumentu płatniczego, jego maksymalna strata wynosi 50 euro. Dzięki wprowadzeniu usługi dostępu do informacji o rachunku (AIS) klienci bankowości elektronicznej mają dostęp do wszystkich swoich rachunków z różnych banków w jednym miejscu, co z pewnością ułatwia kontrolę nad finansami. Dyrektywa PSD2 daje konsumentom możliwość korzystania z usług płatniczych instytucji niebankowych. Musi upłynąć trochę czasu, zanim klienci przekonają się do powierzania swoich danych osobowych i finansowych innym instytucjom niż banki, które są zdecydowanym liderem, jeżeli chodzi o poziom zaufania klientów. Zgodnie z badaniami przeprowadzonymi przez autorki na próbie 118 studentów Szkoły Głównej Handlowej konsumenci największym zaufaniem darzą banki (75%). Ta sama tendencja została potwierdzona w badaniach przeprowadzonych przez firmę KPMG (2019). Na drugim miejscu (w autorskich badaniach) znalazła się firma Google (30%), a ostatnia na podium jest firma Apple (18%). Co czwarty student SGH z badanej próby nie ufa żadnej instytucji świadczącej usługi płatnicze. Co ciekawe, prawie 57% ankietowanych studentów nigdy nie słyszało o dyrektywie PSD2, a zaledwie 20% wie, czego dotyczy nowa dyrektywa.

Opracowania dotyczące analizy skutków wprowadzenia dyrektywy PSD2 powinny również zawierać informacje dotyczące kosztów, jakie muszą ponieść podmioty objęte dyrektywą, aby spełnić jej założenia. Oczywiście koszty te zależą od wielkości i rodzaju instytucji. Z pewnością silniej odczuwać je będą firmy mniejsze, lokalne czy mniejsze banki niż międzynarodowi giganci. Wśród kosztów dostawczych należy wskazać koszty związane z odpowiednim przygotowaniem technologicznym, jak wdrożenie interfejsu API, zmiany w infrastrukturze IT, zmiany w procesach biznesowych, koszty związane z cyberbezpieczeństwem czy odpowiednim zarządzaniem ryzykiem. Jak już wspomniano, nowa dyrektywa wymusi na bankach zmiany na poziomie strategicznym, co oczywiście wiąże się z poniesieniem odpowiednich kosztów, aby utrzymać dobrą pozycję na rynku.

PSD2 jeszcze bardziej przyspieszy trwającą transformację cyfrową i przyniesie więcej transakcji w ramach przejrzystych działań, napędzanych wykorzystaniem technologii. Nowa dyrektywa to możliwość korzystania z wygodniejszych metod płatności oraz zmniejszenie użycia gotówki. Siłą napędową tego trendu jest wielkość rynku płatności. Według statystyk płatniczych Europejskiego Banku Centralnego (2019) łączna liczba transakcji płatniczych w UE w 2018 r. wyniosła niemal 140 mld (dla porównania liczba transakcji w roku 2017 wyniosła 128 mld). Wzrost liczby transakcji w UE w ciągu ostatnich pięciu lat spowodował wzrost rynku płatności. Rozszerzono także usługi powiązane, które zapewniają i usprawniają przemysł, np. usługi bezpieczeństwa i zarządzania ryzykiem.

PSD2 bez wątpienia popchnie Unię Europejską we właściwym kierunku w odniesieniu do systemów płatności, ponieważ technologia staje się w coraz większym stopniu motorem napędowym usług finansowych. Przyszłość PSD2 zależy w dużej mierze od sukcesu pozabankowych usługodawców, którzy mogą wykorzystywać technologię do sterowania sposobem dokonywania płatności w Europie, oraz ich współpracy z bankami. Dyrektywa powinna zrewolucjonizować wykorzystanie danych finansowych przy wprowadzaniu szerszego zestawu usług, a także stymulować rozwój działalności elektronicznej.

Implikacje otwartej bankowości i postanowień PSD2 dotyczących dostępu do konta jeszcze bardziej zwiększą świadomość klientów na temat własności danych i bezpieczeństwa. Banki muszą zatem rozważyć, w jaki sposób ustanowić model zarządzania, aby zapewnić, że uczestniczące strony trzecie nie zaszkodzą ich reputacji.

Bibliografia

- Beal G.M., Rogers E.M., Bohlen J.M. (1957), Validity of the concept of stages in the adoption process, *Rural Sociology*, 22(2), 166–168.
- EC (2015), *Fact sheet, Payment Services Directive: frequently asked questions*, European Commission.
- Eisenhardt T. (2013), Zagrożenia związane z nowymi technologiami – cyberprzestępstwa, w: J. Szostak (red.), *Finanse dziś i jutro – szanse, wyzwania i zagrożenia*, Zeszyty Naukowe Wydziału Zamiejscowego w Chorzowie Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu, 18, 37–46.
- Filipiak M. (2019), Postrzeganie bezpieczeństwa korzystania z usług bankowych w segmencie osób młodych, *Rozprawy Ubezpieczeniowe. Konsument na rynku usług finansowych*, 31(1), 17–32.
- Gozman D., Hedman J., Sylvest K. (2018), *Open banking: emergent roles, risk and opportunities*, Research Paper, Twenty-Sixth European Conference on Information Systems.
- Greene C., Rysman M., Schuh S., Shy O. (2015), *Costs and benefits of building faster payment systems: the U.K. experience and implications for the United States*, Federal Reserve Bank of Boston Research Paper Series Current Policy Perspectives, 24 February.
- Hałasik-Kozajda M., Olbryś M. (2020), Analiza ewolucji i struktury sektora fintech, *Bank i Kredyt*, 5, 549–585.
- Grzywacz J., Jagodzińska-Komar E. (2018), Rola banków i sektora FinTech w świetle implementacji dyrektywy PSD2, *Kwartalnik Kolegium Ekonomiczno-Społecznego. Studia i Prace*, 2, 159–169.
- Jagodzińska-Komar E. (2016), Zmiany w systemie SEPA i wpływ dyrektywy PSD2 na rynek usług płatniczych, *Zeszyty Naukowe PWSZ w Płocku Nauki Ekonomiczne*, 23, 145–152.
- Kasiewicz S. (2016a), Korzyści i koszty PSD 2 w świetle wyników badań, *Zarządzanie i Finanse*, 1(3), 101–120.

- Kasiewicz S. (2016b), *Teoria i praktyka zarządzania ryzykiem regulacyjnym w sektorze finansowym*, WIB.
- Kostecki H. (2019), Zmiany wymogów regulacyjnych obowiązujących banki w Unii Europejskiej, *Bezpieczny Bank*, 3(76), 8–28.
- KPMG (2019), *PSD2 i open banking – rewolucja czy ewolucja?*, KPMG.
- Możdżyński D. (2017), The conceptions of new payment methods based on revised payment services directive (PSD2), *Information Systems in Management*, 6(1), 50–60.
- Neyer G. (2017), ‘Mobile first’ will become ‘API first’ – PSD2: changing banking as we know it, *Journal of Digital Banking*, 2(2), 171–178.
- Paterek P. (2017), *Agile transformation in project organization – issues, conditions and challenges*, “Project Management Development – Practice and Perspectives”, Sixth International Scientific Conference on Project Management in the Baltic.
- Szpringer W., Szpringer M. (2014), Nowe zjawiska w regulacji rynku usług płatniczych (wybrane problemy na tle projektu noweli do dyrektywy PSD, *E-mentor*, 4(56), 73–83.
- Valcke P., Vandezande N., Van de Velde N. (2015), *The evolution of third party payment providers and cryptocurrencies under the EU’s upcoming PSD2 and AMLD4*, SWIFT Institute Working Paper, 2015 – 001, 1–77.
- Weyman J. (2016), *Risks in faster payments*, Working Paper, May, Retail Payments Risk Forum, Federal Reserve Bank of Atlanta.

Netografia

- Deloitte (2018a), *Duże banki w Europie Środkowej przygotowują się do PSD2*, <https://www2.deloitte.com/pl/pl/pages/press-releases/articles/duze-banki-w-europie-srodkowej-przygotowuja-sie-do-PSD2.html>, dostęp 6.01.2019.
- Deloitte (2018b), *PSD2 – czy polski konsument jest gotowy na rewolucję „otwartej bankowości?”*, <https://www.slideshare.net/DeloittePolska/psd2-86680218>, dostęp 6.01.2020.
- ECB (2019), *Statistical Data Warehouse: Payments statistics (full report)*, European Central Bank, <https://sdw.ecb.europa.eu/reports.do?node=1000004051><https://sdw.ecb.europa.eu/reports.do?node=1000004051>, dostęp 23.05.2020.
- Jurak M., Nowakowski J. (2016), *Bankowość 3.0, czyli jak być atrakcyjnym dla współczesnego klienta*, <http://alebank.pl/bankowosc-3-0-czyli-jak-byc-atrakcyjnym-dla-wspolczesnego-klienta-2/?id=221734&catid=958>, dostęp: 6.04.2019.
- KNF (2018), *Podstawowe obowiązki MIP*, https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/procesy_licencyjne/platniczy/MIP/Podstawowe_obowiazki_MIP, dostęp 2.03.2020.
- Mórawski K.J. (2016), *Po co bankom fintechy? Po co fintechom banki?*, <http://alebank.pl/po-co-bankom-fintechy-po-co-intechom-banki/?id=59040&catid=630/>, dostęp 9.11.2019.
- PwC (2017a), *Banki i fintech-y – małżeństwo z rozsądku*, <https://www.pwc.pl/pl/pdf/fintech-2017-raport-pwc.pdf>, dostęp 6.01.2020.
- PwC (2017b), *Global FinTech Report 2017*, <https://www.pwc.com/jg/en/publications/pwc-global-fintech-report-17.3.17-final.pdf>, dostęp 6.01.2020.
- Reville P. (2019), *Facebook in financial services? Do you trust it?*, <https://www.paymentsjournal.com/facebook-in-financial-services-do-you-trust-it/>, dostęp 6.01.2020.

Szpringer W. (2017), *Kierunki regulacji sektora fin-tech na rynku usług finansowych*, <http://alterum.pl/uploaded/Szpringer%20full%20last.pdf>.

World Economic Forum (2016), *The future of financial service. How disruptive innovations are reshaping the way financial services are structured, provisioned and consumed*, www3.weforum.org/docs/WEF_The_future_of_financial_services.pdf, dostęp 3.09.2020.