

Narodowy Bank Polski
Materiały i Studia

Zeszyt nr 139

**Elektroniczne usługi finansowe – charakterystyka rynku,
wyzwania i inicjatywy regulacyjne**

(stan na koniec 2001 r.)

Małgorzata Szcześ
Sebastian Jakubiec

Luty 2002

Errata

W zeszycie 134 serii „Materiały i Studia” w opracowaniu Ewy Wilk pt. „Narodowe polityki fiskalne w trakcie tworzenia Unii Gospodarczej i Walutowej” (grudzień 2001 r.), w źródłach tekstu pominięto pozycje:

1. Renata ŻAK, Konrad SZELAĞ, Swobodny przepływ kapitału w procesie tworzenia Unii Gospodarczej i Walutowej. Perspektywa Unii Europejskiej i Polski, Prawo Bankowe nr 1, styczeń 2001 (dodatek „W drodze do UE”)
2. Konrad SZELAĞ, Euro – wprowadzenie banknotów i monet do obiegu, Biblioteka Menedżera i Bankowca, Warszawa, wrzesień 2001.

Spis treści

1. Wprowadzenie.....	5
2. Internetowe usługi finansowe na świecie – przegląd sektorów.....	8
2.1. Bankowość.....	8
2.2. Wybrane usługi związane z bankowością.....	9
2.3. Usługi brokerskie i pokrewne.....	10
2.4. Kredyty hipoteczne.....	11
2.5. Ubezpieczenia.....	12
3. Rynek finansowych usług elektronicznych w Polsce (stan na koniec 2001 r.) – wybrane zagadnienia.....	13
3.1. Banki internetowe.....	14
3.2. Banki wirtualne.....	14
3.3. Banki spółdzielcze.....	15
3.4. Wyniki badań krajowego rynku bankowości elektronicznej w latach 2000-2001.....	16
3.5. Polskie portale finansowe.....	19
3.6. System Mojerachunki.....	20
3.7. Karty z mikroprocesorem.....	21
3.8. System WellPay – elektroniczna portmonetka w internecie.....	22
3.9. System Mikropłatności.....	22
3.10. Internetowy pasaż handlowy.....	23
3.11. Wirtualny bancassurance.....	23
3.12. Ubezpieczenia w internecie.....	24
3.13. Nowy produkt firmy Monitel S.A – zwiastun m-commerce w Polsce.....	24
3.14. Elektroniczna portmonetka.....	25
4. Ochrona konsumenta w zakresie płatności internetowych – inicjatywy Komisji Europejskiej.....	26
4.1. Bezpieczeństwo prawne (chargeback).....	28
4.2. Bezpieczeństwo techniczne.....	32
5. Płatności elektroniczne - ochrona konsumenta w Polsce.....	33
5.1. Projekt ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych.....	33
5.2. Ustawa o podpisie elektronicznym.....	36
5.3. Ustawa o kredycie konsumenckim.....	39
6. Usługi finansowe – pozasądowe metody rozstrzygania sporów.....	41

6.1. FIN - NET	41
6.2. Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów w Polsce.....	44
7. Pieniądz elektroniczny –implementacja dyrektyw	47
7.1. Cele Dyrektywy o pieniądzu elektronicznym	49
7.2. Zwolnienie z przepisów (waiver).....	49
7.3. Prace legislacyjne nad implementacją dyrektywy w (niektórych) krajach UE.....	50
7.4. Liberalne podejście do dyrektywy – przypadek Wielkiej Brytanii.....	51
7.5. Wpływ na innowacje.....	54
7.6. Regulacja w USA	55
7.7. Pieniądz elektroniczny jako prawny środek płatniczy - Singapur	55
8. Płatności przez telefon komórkowy (m-payments).....	57
8.1. Operatorzy telekomunikacyjni a usługi płatnicze	57
8.2. Konsekwencje dla rynku usług płatniczych.....	59
8.3. Obecne przepisy UE a działalność operatorów telekomunikacyjnych	60
9. Agregowanie rachunków w sektorze finansowym.....	62
9.1. Definicja i działanie	62
9.2. Przyszłe trendy	63
9.3. Obszary regulacji.....	64
9.4. Reakcje regulatorów i zainteresowanych podmiotów.....	65
9.5. Agregator finansowy w Polsce.....	67
10. Wnioski dla Polski.....	68
10.1. Płatności elektroniczne.....	68
10.2. Alternatywny system rozstrzygnięcia sporów	69
10.3. Edukacja klientów banków	69
10.4. Agregatory.....	70
10.5. Wyzwania strategiczne dla polskich banków.....	70
Spis źródeł	73

1. Wprowadzenie

Dynamiczny rozwój nowych, elektronicznych (internetowych) kanałów dystrybucji usług finansowych niesie ze sobą konieczność podejmowania przez władze, a także sektor prywatny szeregu działań dostosowawczych zarówno o charakterze regulacyjnym (samoregulacyjnym), jak i organizacyjnym. Szybkość innowacji w zakresie usług finansowych oraz transgraniczny wymiar handlu elektronicznego stwarza potrzebę stałego monitorowania zachodzących procesów, prowadzenia szybkich prac legislacyjnych oraz zapewnienia neutralności technologicznej przyjmowanych przepisów.

Celem niniejszego opracowania jest, po pierwsze, przedstawienie ostatnich inicjatyw Unii Europejskiej, związanych tematycznie ze świadczeniem usług finansowych drogą elektroniczną. Mimo zapóźnienia technologicznego w stosunku do państw najbardziej rozwiniętych, problematyka ta dotyczy, lub w najbliższej przyszłości będzie dotyczyć, także Polski. Biorąc pod uwagę sam proces harmonizacji prawa polskiego z *acquis communautaire* można stwierdzić, że większość procesów legislacyjnych zachodzących w UE ma, lub będzie miała, bezpośredni wpływ na procesy dostosowawcze w naszym kraju. W związku z powyższym, w opracowaniu podjęto równocześnie próbę opisu sytuacji na polskim rynku elektronicznych usług finansowych, ze szczególnym uwzględnieniem kwestii ochrony praw konsumentów i nowych form świadczenia elektronicznych usług finansowych, a także przedstawiono przyjęte niedawno w Polsce przepisy prawne, których punktem odniesienia stały się regulacje UE.

Horyzontalnym dokumentem ramowym, regulującym m.in. transgraniczne świadczenie usług finansowych na szczeblu UE jest, przyjęta 8 czerwca 2000 r., dyrektywa o handlu elektronicznym¹. Celem tej dyrektywy jest zapewnienie, że tzw. usługi społeczeństwa informacyjnego (*information society services*) podlegają zasadzie swobodnego świadczenia usług i prawu do zakładania przedsiębiorstw, a dokładnie zasadzie swobody świadczenia usług na obszarze Wspólnoty Europejskiej pod warunkiem, że działalność usługodawcy jest zgodna z prawem świadczenia usług w jego kraju macierzystym.

¹ Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce in the Internal Market, OJ L 178, 17.07.2000

Niniejsze opracowanie przedstawia niektóre założenia Komunikatu Komisji dla Parlamentu Europejskiego i Rady pt. „Handel Elektroniczny a Usługi Finansowe” wydanego 7 lutego 2001 r. Dokument ten wyjaśnia postanowienia dyrektywy o handlu elektronicznym, dokonuje przeglądu wymagających uaktualnienia przepisów UE oraz szeroko rozumianych działań pozalegisłacyjnych. W ich centrum znajduje się potrzeba stworzenia przejrzystych i spójnych przepisów dla usług transgranicznych, co oznacza przyjęcie efektywnych zasad ostrożnościowych i ochrony konsumenta, które zwiększają zaufanie podmiotów korzystających z tych usług oraz stabilność rynku. Poważne wyzwanie stanowi konieczność przedsięwzięcia działań dla usług finansowych przy uwzględnieniu **daty 2005 roku, wyznaczonej przez szczyt Rady Europejskiej w Lizbonie jako daty utworzenia zintegrowanego europejskiego rynku usług finansowych.**

Wiele miejsca poświęcone zostało bezpieczeństwu internetowych systemów płatniczych i ochronie konsumenta w zakresie płatności internetowych. Szczególną uwagę zwrócono na kwestię prawnego umocowania systemu refundacji, w przypadku pojawienia się problemów związanych ze stosowaniem karty płatniczej w internecie. Ochrona konsumenta w dziedzinie elektronicznych usług finansowych (w tym usług płatniczych) byłaby niepełna bez kompleksowych rozwiązań pozwalających na pozasądowe rozstrzygnięcie sporów. Opracowanie przedstawia wdrażane w UE rozwiązania instytucjonalno-prawne w tym zakresie. Doświadczenia te są cenne dla Polski nie tylko ze względu na obowiązki dostosowawcze, lecz także z punktu widzenia konieczności zwiększenia zaufania konsumentów do elektronicznych kanałów dystrybucji w kraju.

Na podstawie najbardziej aktualnych źródeł, w materiale opisany został bieżący stan prac nad implementacją dyrektywy o instytucjach pieniądza elektronicznego w państwach członkowskich Unii Europejskiej (ze szczególnym uwzględnieniem przykładu Wielkiej Brytanii) oraz ewentualny wpływ powstających przepisów na przyszły kształt rynku pieniądza elektronicznego w UE. Mimo, iż sytuacja w krajach UE nie jest w pełni porównywalna z sytuacją w Polsce, choćby ze względu na brak doświadczeń rynkowych z pieniądzem elektronicznym w naszym kraju, zebrane informacje mogą pod wieloma względami stanowić materiał pomocniczy do wykorzystania przy wypracowaniu stanowiska NBP w kwestii ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych, która, poprzez wdrożenie przedmiotowej dyrektywy, ma na celu m.in. stworzenie ram działalności dla emitentów pieniądza elektronicznego w naszym kraju.

Dokonana charakterystyka nowych trendów w dziedzinie płatności elektronicznych porusza także kwestie tzw. m-płatności, czyli płatności dokonywanych przez telefon komórkowy. Wiąże się to z obserwowanym w wielu państwach wchodzeniem na rynek usług płatniczych nowych podmiotów, takich jak operatorzy telekomunikacyjni. Proces ten pociąga za sobą szereg konsekwencji ekonomicznych i prawnych.

Ciekawym przykładem nowego modelu działalności w zakresie dystrybucji usług finansowych jest zjawisko agregowania rachunków finansowych. Opracowanie zawiera definicję oraz opis działania agregatorów oraz dokonuje przeglądu problemów regulacyjnych związanych z pojawieniem się tej zupełnie nowej formy działalności. Choć jeszcze mało popularne w Europie, agregowanie rachunków wywołuje już zainteresowanie władz finansowych w krajach takich jak USA, Wielka Brytania czy Australia. Na szybkość rozprzestrzeniania się rozwiązań innowacyjnych wskazuje fakt, że również w Polsce odnotowano powstanie pierwszego agregatora.

2. Internetowe usługi finansowe na świecie – przegląd sektorów²

2.1. Bankowość

Bankowość on-line rozwinęła się gwałtownie w ciągu ostatnich 4 lat, osiągając w 2001 r. liczbę 32 mln klientów w krajach należących do OECD. Jednakże, pomimo tak znacznego wzrostu, zasięgiem tych usług objętych jest zaledwie 3% ludności zamieszkującej powyższe kraje (co jednocześnie stanowi większość korzystających z bankowości on-line w skali światowej).

Powszechność bankowości internetowej jest bardzo zróżnicowana w zależności od położenia geograficznego. Jak dotąd, największa liczba klientów występuje w **USA**, gdzie w 2000 r. z bankowości internetowej korzystało około 11 mln ludzi (szacuje się, że w 2001 r. liczba ta osiągnie 15 mln). Dodatkowo, 4 mln klientów ciągle kontaktuje się z bankiem poprzez tzw. *phone banking*. W **Japonii**, według badań przeprowadzonych w roku 2000, ponad dwie trzecie dużych banków umożliwiała wgląd do rachunku oraz przelewy on-line. Do połowy 2001 r., największe 4 grupy bankowe w Japonii miały 8,9 mln klientów, co stanowi wzrost o ponad 50% w stosunku do roku poprzedniego. Wśród grup bankowych **Wielkiej Brytanii**, 6,4 mln rachunków osobistych posiadało dostęp przez internet do połowy roku 2001 (z ogólnej liczby 105 mln wszystkich rachunków osobistych).

Odniesienie powszechności bankowości internetowej do liczby ludności ukazuje przewagę **krajów skandynawskich**. Korzystający z bankowości internetowej w Norwegii i Szwecji stanowią 25% całkowitej liczby ludności tych krajów, a w Finlandii liczba ta przekracza jedną trzecią ludności. Jediną dużą gospodarką posiadającą ponadprzeciętny odsetek użytkowników bankowości internetowej jest Wielka Brytania. Podsumowując, ponad 30% wszystkich klientów bankowości elektronicznej znajduje się w krajach nordyckich, kolejne 22% w Wielkiej Brytanii. Jak wskazuje raport OECD, do krajów o małej penetracji bankowości internetowej zaliczane są Polska i Słowacja oraz duże kraje europejskie, takie jak Włochy i Francja. Do czynników wstrzymujących e-banking w niektórych mniej rozwiniętych gospodarkach zalicza się słaby rozwój sieci bankomatów. Należy pamiętać, że

² Na podstawie raportu OECD: „Electronic Finance: Economics and Institutional Factors”, 20 September 2001

czysta bankowość internetowa nie umożliwia wypłat gotówki i składania depozytów, klienci muszą więc polegać na sieci bankomatów.

Z badań OECD wynika, że zjawisko e-bankingu **nie rozpowszechniło się na skalę transgraniczną**. Nawet, jeżeli władze narodowe nie stwarzają barier formalnych dla takiej działalności, banki internetowe nie zabiegają, a w wielu przypadkach nie akceptują klientów, mieszkających w innej jurysdykcji. Banki wskazują, że nie chcą poddawać się mechanizmom rozstrzygnięcia sporów i ochrony konsumenta w jurysdykcjach, z którymi nie są zaznajomione. Nawet w szczególnie zintegrowanych państwach skandynawskich, banki wolą oferować usługi nierezydentom przez oddziały w odpowiednich krajach goszczących. Istnieją jednak wyjątki od tego trendu, zwłaszcza w Europejskim Obszarze Gospodarczym. Jednym z nich miał być *First-E*, ramię internetowe Banque d'Escomptes, które oferowało usługi bankowości elektronicznej w czterech jurysdykcjach europejskich. Jednakże bank ten został zamknięty przez firmę matkę, zdobywając uprzednio 80 tys. klientów on-line, głównie w Wielkiej Brytanii i Niemczech.

Banki czysto wirtualne jak na razie nie stanowią zagrożenia dla banków tradycyjnych. W 2000 r., klientami banków bezoddziałowych w USA było niespełna 4% wszystkich klientów banków (największe z nich to Wingspan, NetBank, Telebank, Bank One).

W **Europie**, większość narodowych rynków bankowych doświadczyła powstania jednego lub dwóch banków wirtualnych. Popularnym zjawiskiem są strategiczne alianse pomiędzy bankami i podmiotami niebankowymi, spowodowane dążeniem do obniżania kosztów, a także chęcią połączenia wiedzy i kompetencji banków z przedsiębiorstwami z innych sektorów. Przykładem powyższego trendu były liczne alianse pomiędzy bankami a operatorami telekomunikacyjnymi, w celu zainicjowania działalności internetowej.

2.2. Wybrane usługi związane z bankowością

Elektroniczne Prezentowanie i Płacenie Rachunków (*Electronic Bill Presentment and Payment - EBPP*) odnosi się do procesu konwersji rachunków (faktur) na formę elektroniczną, przekazanie ich drogą elektroniczną do płatnika oraz dokonywanie przez niego zapłaty. Proces ten obejmuje 2 rodzaje transakcji: prezentację oraz zapłatę rachunku. Płatności rachunków stanowią obecnie najpopularniejszy rodzaj transakcji internetowych.

Jeśli chodzi o prezentację rachunków, jak dotąd jest ona ograniczona do segmentu podmiotów gospodarczych. Ostatnie badanie Gartner Group pokazuje, iż około 3 mln gospodarstw w USA płaci rachunki on-line okazjonalnie, lecz tylko 100 tys. z nich korzysta z usług na poziomie EBPP.

Właścicielami firm specjalizujących się w EBPP są często znane banki. Firmy te mogą też współpracować z grupą instytucji finansowych. Najważniejszymi podmiotami na rynku amerykańskim są: BillingZone, będący częściowo własnością PNC Bank Corp, Spectrum, założony przez takie banki jak Chase, First Union i Wells Fargo, C2it będący własnością Citicorp, czy eMoneymail będący własnością Bank One. Do podmiotów niezależnych zaliczyć można CheckFree and PayPal, gdzie ten drugi ustanowił już związki z 121 wystawcami rachunków i ponad 150 podmiotami świadczącymi usługi finansowe. Przewiduje się, że w przyszłości usługi EBPP będą świadczone także przez portale internetowe.

Elektroniczne udzielanie kredytów to kolejna sfera szybkiego rozwoju, szczególnie w segmencie podmiotów gospodarczych. W obecnym momencie, możliwe jest już częściowe przetwarzanie wniosków kredytowych on-line. Przedsiębiorstwa, zwłaszcza średnie i małe, mogą już stosować internet do zaciągania kredytów handlowych oraz pozyskiwania innych źródeł finansowania.

Gospodarstwa domowe nie posiadają stałych linii kredytowych w bankach (poza możliwością korzystania z kart kredytowych). W internecie mogą jedynie uzyskać informacje i złożyć wniosek o udzielenie kredytu. Nowym zjawiskiem jest powstawanie portali internetowych, których zadaniem jest kojarzenie potencjalnych kredytobiorców z kredytodawcami.

2.3. Usługi brokerskie i pokrewne

W segmencie rynku skierowanym do konsumenta, żaden sektor nie uległ tak głębokiej transformacji dzięki rozpowszechnieniu internetu, jak usługi brokerskie. Dotyczy to szczególnie Korei, USA oraz niektórych państw europejskich. Usługi te są ograniczone w chwili obecnej do handlu narodowymi papierami wartościowymi. W zakresie obrotu transgranicznego, który wiąże się z pewnymi barierami technicznymi i prawnymi, rynki nie skorzystały jeszcze z możliwości otwartej sieci. W ciągu ostatnich lat, na skutek

upowszechnienia internetu jako kluczowego kanału handlowego, amerykański rynek brokerski odnotował dynamiczny wzrost.

Z pewnym opóźnieniem, usługi brokerskie on-line popularyzują się także w innych krajach. **Rynek europejski** podwoił się do liczby 3,7 mln rachunków w ciągu 2000 r. Niemcy objęły przodownictwo w kategorii wartości absolutnych opanowując połowę rynku, przed Szwecją, Francją, Wielką Brytanią, Holandią, Włochami i Hiszpanią.

Dla kontrastu, rynek papierów wartościowych o stałym dochodzie wciąż jest zdominowany przez telefony, gdyż kupujący i sprzedający odnajdują się poprzez brokerów/dealerów. Rynki te podlegają tradycyjnie fragmentaryzacji i dominacji przez stosunkowo niewielką liczbą dużych brokerów/dealerów, a przejrzystość cen, podaży i popytu jest ograniczona. Brokerzy on-line rozpoczęli już oferowanie obligacji na swoich stronach internetowych.

2.4. Kredyty hipoteczne

Dystrybucja kredytów hipotecznych on-line nie zyskała na razie przewagi nad dystrybucją tradycyjną. Według badania Forrester Research, zaledwie 2% wszystkich nowych kredytów hipotecznych w USA w 1999 r. zostało „zapoczątkowanych” w internecie. Zgodnie z innymi szacunkami, całkowity rynek kredytów hipotecznych on-line wynosi około 19 mld USD.

Inną istotną obserwacją ilościową jest to, że rynek kredytów hipotecznych on-line jest najbardziej zaawansowany w **USA**. Według badania organizacji *Cyber Dialog*, liczba wniosków o kredyt hipoteczny wzrosła w tym kraju o 19 % w ciągu 1999 r. Badanie pokazuje również, iż około 5% obecnych użytkowników internetu albo już wnioskowało o udzielenie kredytu on-line albo planuje zrobić to w przyszłości. Związane jest to z powszechną obecnością brokerów i agentów hipotecznych na rynku amerykańskim, którzy spotykają się ze wzrastającą konkurencją ze strony podmiotów działających w internecie lub którzy w wielu przypadkach sami podejmują działalność on-line. Dużą rolę odgrywa tu czynnik wyższej efektywności i niższych kosztów. Szacuje się, że konsumenci amerykańscy mogą jednorazowo zaoszczędzić do 1500 USD na prowizjach dzięki wykorzystaniu drogi internetowej.

W **Europie** tradycyjna struktura narodowych rynków kredytów hipotecznych składa się z niewielkiej liczby dużych kredytodawców, którzy utrzymują duże sieci detaliczne. Coraz częściej, podmioty te postrzegają internet lub outsourcing niektórych czynności jako sposób na zmniejszanie kosztów na poziomie detalicznym.

Obecny rynek kredytów hipotecznych on-line jest ograniczony do zamówień oraz informacji cenowej. Coraz więcej firm oferuje także przetwarzanie wniosków o kredyt, choć na razie nie można przeprowadzić całego procesu on-line. W większości krajów proces udzielania kredytów hipotecznych polega wciąż na tradycyjnej formie papierowej, lokalnych inspekcjach oraz podpisach odręcznych.

2.5. Ubezpieczenia

Badania dotyczące sprzedaży polis ubezpieczeniowych przez internet wskazują na ogólną niską aktywność w tym zakresie, przy czym krajem najbardziej zaawansowanym w tej dziedzinie są Stany Zjednoczone. Według najnowszych danych sondażowych przeprowadzanych wśród Amerykanów korzystających z internetu, tylko 5% zadeklarowało, że dokonało zakupu polisy on-line.

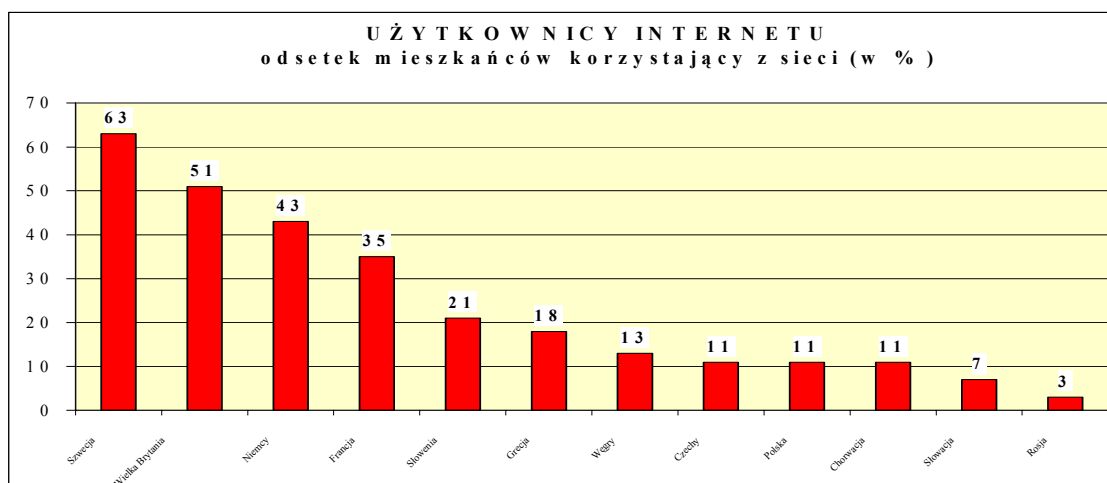
Czynniki utrudniające sprzedaż polis ubezpieczeniowych on-line są następujące:

- Rzadkość transakcji pomiędzy ubezpieczycielami a ich klientami,
- Złożoność produktów ubezpieczeniowych, zapotrzebowanie na doradztwo,
- Negatywne nastawienie agentów i brokerów, którzy obawiają się utraty swojej roli,
- Trudność standaryzacji procedur związanych z roszczeniami odszkodowawczymi.

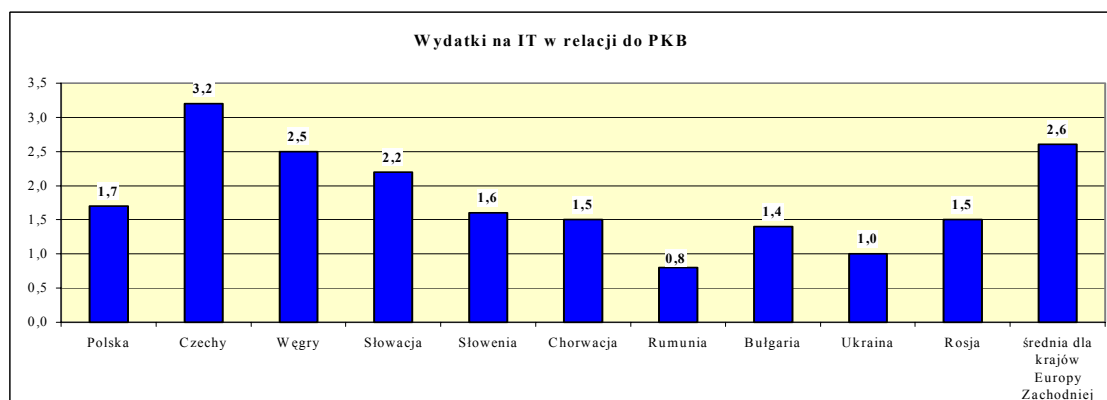
3. Rynek finansowych usług elektronicznych w Polsce (stan na koniec 2001 r.) – wybrane zagadnienia

Światowe tendencje w rozwoju internetu pozwalają sądzić, iż bankowość elektroniczna ma szansę stać się dominującą formą obsługi klientów bankowych. W Polsce, gdzie obserwuje się duże przywiązanie do bankowości tradycyjnej, proces ten może nie być tak dynamiczny; jednak nie da się zatrzymać zachodzących zmian wywołanych obecnością internetu w polskich usługach finansowych oraz rosnącej liczby klientów przechodzących do bankowości wirtualnej. Poniższe tabele obrazują miejsce Polski w rankingu użytkowników internetu w Europie oraz wielkość wydatków ponoszonych na IT w stosunku do PKB (dane za 2000 r.).

Wykres 1. Użytkownicy internetu (odsetek mieszkańców korzystających z sieci w %)



Wykres 2. Wydatki na IT w relacji do PKB



Źródło: Prawo i Gospodarka, 2 listopada 2001 r.

3.1. Banki internetowe

Poniższa tabela zawiera listę **banków** działających na polskim rynku, które oferują klientom dostęp do rachunku poprzez **internet**.

Tabela 1. Lista banków oferujących klientom dostęp do rachunku przez internet w Polsce

Nazwa banku (system)	Data uruchomienia systemu	Liczba klientów (grudzień 2001 r.)
Bank PeKaO S.A. (TELEPEKAO 24)	październik 1998 r.	16.500
BZ WBK S.A. (BZ WBK 24)	wrzesień 1999 r.	131.000
BPH S.A. (Sez@m)	listopad 1999 r.	25.700
Fortis Bank S.A. (Pl@net)	styczeń 2000 r.	6.000
LUKAS Bank S.A.	marzec 2000 r.	30.000
BRE Bank S.A. (mBank)	listopad 2000 r.	150.000
PKO BP S.A. (e-PKO)	grudzień 2000 r.	18.122
Bank Śląski S.A. (BSKOnLine)	marzec 2001 r.	31.322
Volkswagen Bank Polska S.A. (VW Bank <i>direct</i>)	kwiecień 2001 r.	brak danych
Bank Handlowy w Warszawie S.A. (CitiDirect)	kwiecień 2001 r.	42.745
Bankgesellschaft Berlin Polska S.A. (Inteligo)	maj 2001 r.	113.432
LG Petro Bank S.A. (LGnet)	lipiec 2001 r.	3.000
Bank Gospodarki Żywnościowej S.A. (e-Integrum)	lipiec 2001 r.	ok.1000
Kredyt Bank S.A. (KB24)	luty 2002 r.	brak danych
Nordea Bank Polska S.A. (Solo)	październik 2001 r.	brak danych

Źródło ZBP

3.2. Banki wirtualne

Oprócz banków oferujących wirtualne konta, w Polsce funkcjonują trzy instytucje całkowicie wirtualne, które nie posiadają żadnych fizycznych oddziałów. Są to: **mBank**, **Volkswagen Bank Direct** oraz **Inteligo**. Oferta wirtualna ww. banków obejmuje takie usługi, jak dokonywanie przelewów, zlecenia stałe, polecenia zapłaty, sprawdzanie salda i historii rachunku, zakładanie i likwidowanie lokat.

Od początku swojej działalności banki wirtualne stanowiły konkurencję na rynku bankowym. **mBank** zaproponował klientom najwyższe na rynku oprocentowanie rachunków oraz brak opłat za prowadzenie kont i realizację przelewów. **Volkswagen Bank Direct** postąpił podobnie. Natomiast **Inteligo**, jako pierwszy bank w Polsce, wprowadził możliwość przelewania pieniędzy za pośrednictwem poczty elektronicznej. Usługa ta jest bezpłatna. Jednakże przelewy mogą być dokonywane tylko do wysokości ustalonej przez **Inteligo** i tylko między klientami **Inteligo**.

W celu zapewnienia bezpieczeństwa transakcji dokonywanych przy pomocy internetu większość banków stosuje **dotatkowe zabezpieczenia** (oprócz standardowego w postaci kodu dostępu, tj. identyfikatora osobistego i hasła), także tzw. tokeny, czyli urządzenia (z wyglądu przypominające kalkulatory), które generują dodatkowe kody. Jednak za tę usługę klienci ponoszą opłaty. Z kolei banki wirtualne (**mBank**, **Inteligo**) przekazują swoim klientom dodatkowe, jednorazowe kody do dokonania konkretnej transakcji.

W 2002 r. dostęp internetowy zamierzają wprowadzić następujące banki: Bank Pekao (Eurokonta oddziałowe), BWE (bank wirtualny), Credit Agricole/Lukas Bank (bank wirtualny dla zamożnych), Deutsche Bank 24, ING Direct (bank wirtualny grupy ING w trakcie przygotowań), Invest-Bank S.A., Kredyt Bank, Millenium BIG Bank, PBK (po fuzji z BPH), Raiffeisen Bank (dla indywidualnych klientów; dla firm usługi elektroniczne są już dostępne).

3.3. Banki spółdzielcze

Banki spółdzielcze, mimo iż nie obsługują masowego klienta, ale zajmują mocną pozycję w danym regionie, oferują dostęp do rachunku i możliwość dokonywania operacji finansowych przez internet. Należą do nich: Podkarpacki Bank Spółdzielczy (PBS) Sanok – pierwszy wprowadził usługę dostępu do rachunków przy pomocy internetu, BS Gliwice, BS Rzeszów, BS Bielsko-Biała, BS Jastrzębie, BS Knurów, BS Bytom oraz BGŻ (od 16 lipca 2001 r. - system bankowości elektronicznej e-Interum).

3.4. Wyniki badań krajowego rynku bankowości elektronicznej w latach 2000-2001

Z analizy przygotowanej przez warszawskie biuro **DiS** (*Biuro Badawczo-Analityczne Informatyka-Technika-Doradztwo*) - zajmujące się badaniami nad krajowym rynkiem informatycznym - wynika, że rozwój bankowości elektronicznej w roku 2000 uległ spowolnieniu, będącego wynikiem tzw. *problemu roku 2000*. Zarówno w Polsce, jak i na świecie banki dokonały ogromnych inwestycji przygotowawczych, czego efektem jest m.in. wymiana informatycznego "parku maszynowego" w wielu bankach w Polsce. Jednocześnie powstrzymano natomiast inwestycje w nowe produkty bankowe. Stąd opóźnienia w zakresie inwestycji np. w bankowość internetową. W jego efekcie zostały przesunięte terminy inwestycji w nowe produkty bankowe. Natomiast od roku 2001 nastąpił już znaczący postęp i banki internetowe w Polsce wykazują **dużą** aktywność w tej dziedzinie. Zgodnie z wyliczeniami przeprowadzonymi przez firmę **DiS**, wartość rynku informatyki bankowej wyniosła w 2000 r. 1,45 mld PLN, co stanowiło 10,8% rynku IT w Polsce. Jednak zgromadzone dane jednoznacznie wskazują na stały wzrost wydatków ponoszonych na ten cel przez banki polskie; w połowie 2001 r. wyniosły one już 1,488 mld PLN. Prognozy na najbliższe lata przedstawiają się następująco: 2002 r.- 1,621 mld PLN, 2003 r. – 1,793 mld PLN. W ocenie autorów raportu **DiS** tempo wzrostu inwestycji informatycznych jest **systematyczne, ale umiarkowane**.

Rośnie również liczba klientów banków internetowych – pod koniec maja 2001r. ich liczba wyniosła przeszło **277 tys.** Analitycy **DiS** wskazują też na znaczący wzrost liczby bankomatów. Również imponująco wyglądają dane dotyczące liczby wydanych kart płatniczych. W 1999r. liczba ta wyniosła 4,5 mln, a w 2000r. już ponad 10 mln. Zdecydowanym **liderem** wśród banków-emitentów jest **Bank Pekao S.A.** Do końca I kwartału 2001r. w obiegu znajdowało się ponad 3,3 mln kart klientów indywidualnych tego banku.

Poniższa tabela ilustruje wielkość nakładów na informatykę w bankowości polskiej w latach 1997-2003.

Tabela 2. Nakłady na informatykę w bankowości polskiej w latach 1997-2003

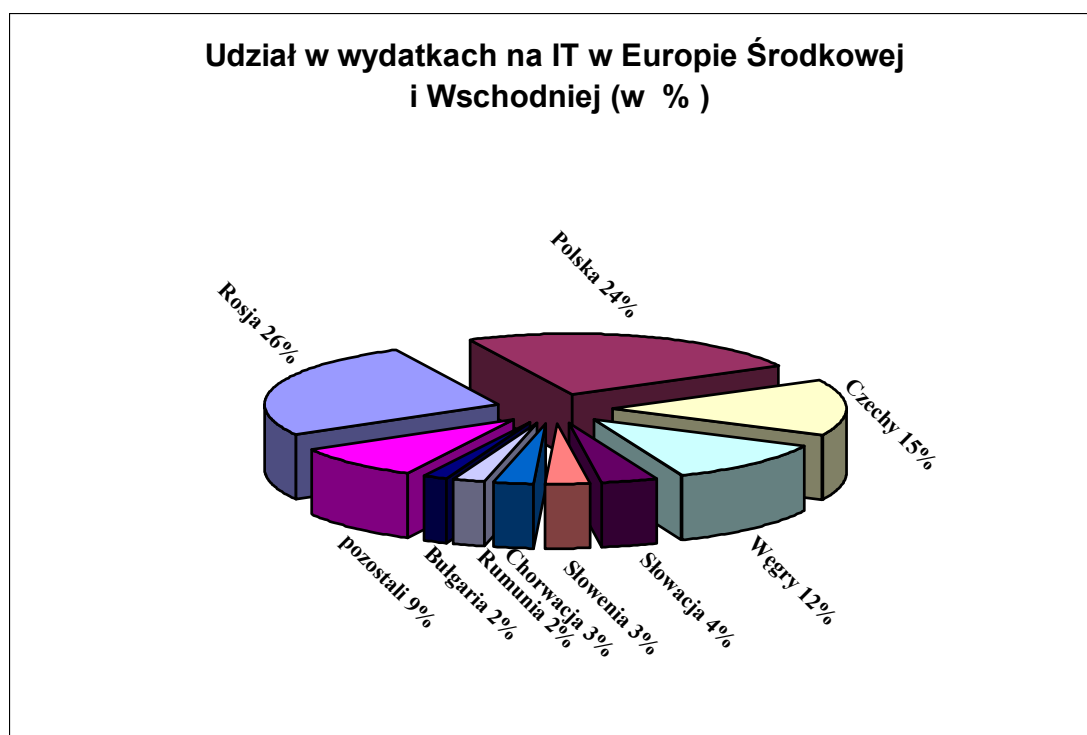
Rok	Nakłady w mln PLN
1997	667,3
1998	1044,5
1999	1359,6
2000	1451,9
2001(*)	1488,6
2002(*)	1621,2
2003(*)	1793,2

(*)prognozy

Źródło: DiS, lipiec 2001r.

Analizując wielkość wydatków poniesionych na rozwiązania informatyczne w roku 2000 na uwagę zwraca fakt, iż wśród krajów Europy Środkowej i Wschodniej Polska zajmuje **drugie**, po Rosji, miejsce pod względem udziału w rynku IT, co daje jej pozycję lidera w ww. regionie. Jest to fakt godny odnotowania ze względu na znaczne osłabienie tempa wzrostu gospodarczego naszego kraju.

Wykres 3. Udział w wydatkach na IT w Europie Środkowej i Wschodniej (w %)



Źródło: Prawo i Gospodarka, 2 listopada 2001r.

Należy oczekiwać, że w **najbliższych latach** banki będą inwestowały w następujące elementy infrastruktury bankowej:

- bankomaty,
- bankowość elektroniczna wydzwaniana,
- telebanking,
- bankowość internetowa,
- bankowość mobilna,
- kioski multimedialne.

Sieć bankomatów jest jednym z dłużej budowanych elementów infrastruktury systemu bankowego w Polsce. Po raz pierwszy większa liczba bankomatów pojawiła się w Polsce pod koniec pierwszej połowy lat 90. W końcu roku 2000 w Polsce funkcjonowało ponad 5500 bankomatów obsługujących ok. 10 mln klientów. W ciągu 2000 r. liczba bankomatów wzrosła o 1600, przy czym liczba wydanych kart płatniczych zwiększyła się z 4,5 mln w 1999r. do ponad 10 mln w 2000 r.

Analitycy **DiS** oceniają, iż do końca roku 2001 liczba zainstalowanych w Polsce bankomatów ma szansę przekroczyć nawet 7 tysięcy. Jednocześnie można przypuszczać, że do końca 2005r. liczba dostępnych w Polsce bankomatów zdecydowanie przekroczy 100 tys. sztuk. Obok rosnącej liczby bankomatów wart podkreślenia jest też wzrost liczby punktów sprzedaży akceptujących karty płatnicze. W końcu 2000r. było ich ponad 90 tys., z czego blisko 66 tys. obsługiwał PolCard. Wzrastająca liczba sklepów akceptujących karty płatnicze przyczynia się do popularyzacji kart bankowych równie silnie jak same bankomaty.

Tabela 3. Rozwój liczby bankomatów w Polsce do 2005 r.

Rok	Liczba bankomatów w Polsce
1998	3 037
1999	3 809
2000	5 589
2001(*)	7 100

2002(*)	8 300
2003(*)	9 400
2004(*)	10 300
2005(*)	11 400

* prognoza

Źródło: DiS, lipiec 2001r.

3.5. Polskie portale finansowe³

Portale internetowe są to witryny umożliwiające korzystanie z internetu poprzez oferowanie następujących usług:

- komunikacyjnych (konta pocztowe – skrzynki pocztowe, strony WWW, bramki SMS, grupy dyskusyjne),
- informacyjnych (serwisy tematyczne, wiadomości, katalogi internetowe, wyszukiwarki),
- e-commerce (usługi finansowe, aukcje, sklepy internetowe, pasażer handlowe).

Do podstawowych źródeł finansowania portali należą:

- reklama,
- usługi,
- e-commerce.

Z uwagi na **niską** informatyzację Polski, wszystkie funkcjonujące dotychczas w kraju portale (ich liczbę ocenia się od 13-15) **nie są w stanie** pokryć kosztów swojej bieżącej działalności z ww. źródeł finansowania odnotowując tym samym poważne straty finansowe. Do głównych przyczyn takiej sytuacji należy zaliczyć następujące zjawiska:

- promocja własnych produktów przez reklamodawców z pominięciem portali finansowych w drodze tworzenia własnych stron WWW,
- świadczenie wszelkich usług przez portale, w tym także e-commerce, jest atrakcyjne dla internautów jedynie wtedy, gdy usługi te są łatwe i szybkie w realizacji, a przede wszystkim bezpłatne. W związku z tym jakiegokolwiek próby czerpania zysków z dostępu do usług powodują odwracanie się klientów od tych portali i korzystanie z usług

³ Patrz szerzej: materiały konferencyjne: „Nowoczesne technologie w sferze usług bankowych”, Szczecin, 21-22 listopada 2001 r.

konkurencyjnych, bezpłatnych oferowanych przez inne portale. Z kolei atrakcyjna cenowo oferta usług stanowi często barierę przy dokonywaniu płatności przy użyciu kart kredytowych. Polacy niechętnie korzystają z kart płatniczych głównie z obawy przed taką formą płatności. Ale wydaje się, iż podstawowa przyczyna tkwi w rosnącym zubożeniu społeczeństwa, co powoduje bardzo powolne nasycanie się rynku użytkownikami kart płatniczych.

Zatem prognoza dla polskiego rynku portali finansowych przedstawia się raczej **pesymistycznie**. Analitycy nie przewidują w najbliższym czasie istotnej poprawy finansów polskiego rynku portali. Należy oczekiwać zarówno fuzji portali, jak i upadku niektórych z nich w przypadku braku opracowania alternatywnych źródeł finansowania. W efekcie na rynku pozostanie zaledwie kilka portali.

3.6. System Mojerachunki

Od listopada 2000 r. istnieje na polskim rynku finansowym **oferta Firmy Billbird** dotycząca możliwości korzystania z serwisu internetowego *Mojerachunki.pl*. Jest to pierwszy serwis tego typu, umożliwiający elektroniczną obsługę płatności, które muszą być uregulowane każdego miesiąca, czyli opłaty za czynsz, gaz, energię elektryczną, abonamenty, różnego rodzaju raty kredytowe, itp. Powyższy serwis, po dokonaniu rejestracji przez klienta, kontaktuje się z wystawcami rachunków. Wystawcy przekazują wszystkie rachunki danego klienta na adres serwisu, który je skanuje i następnie umieszcza na osobistej stronie klienta (jest ona chroniona hasłem). Wszystkie rachunki są regulowane przez serwis przed zbliżającym się terminem zapłaty. Na życzenie klienta serwis przesyła mu zawiadomienia (via poczta elektroniczna, bądź SMS, o zbliżającym się terminie zapłaty lub nowym rachunku). Ponadto klient ustala, czy każdorazowe dokonanie płatności wymaga jego autoryzacji, czy też serwis może dokonywać płatności w trybie automatycznym. Należy podkreślić, iż wszystkie rachunki są archiwizowane, zarówno w formie papierowej, jak i elektronicznej. Środki na dokonywanie opłat są dwojakiego źródła. Jednym z nich jest indywidualne subkonto (nie oprocentowane) klienta w Billbird, które jest okresowo zasilane przez klienta z jego rachunku rozliczeniowo-oszczędnościowego. Istnieje też możliwość stosowania procedury tzw. polecenia zapłaty (*ang. direct debit*) polegającej na tym, iż serwis w miarę potrzeby obciąża wskazane przez klienta konto bankowe. Podstawowa zaleta

płacenia rachunków przy wykorzystaniu ww. serwisu to brak konieczności dojazdów, uniknięcie kolejek, obniżone koszty i przede wszystkim brak obowiązku pamiętania o uiszczaniu comiesięcznych płatności. Ponadto klient zyskuje możliwość bezpośredniej kontroli swoich rachunków, które dzięki korzystaniu z serwisu, są zlokalizowane w jednym miejscu, tzn. na osobistej stronie klienta. Daje ona możliwość wglądu w strukturę poniesionych wydatków, informuje o zbliżających się płatnościach oraz o stanie konta. Klient w sposób łatwy i elastyczny sprawuje kontrolę nad swoimi finansami.

3.7. Karty z mikroprocesorem

Karty z mikroprocesorem uważa się za przyszłość usług bankowych i finansowych. Ich podstawową zaletą jest wyższy poziom bezpieczeństwa prowadzonych transakcji (w znaczący sposób przyczyniają się do zmniejszenia skali nadużyć i fałszerstw) i wielofunkcyjność - umożliwiają one użytkownikom większy dostęp nie tylko do nowych usług bankowych, ale również do usług niefinansowych (np. mogą być stosowane jako wejściówki lub karty parkingowe). Nie bez znaczenia jest też potencjał mikroprocesora, który nie tylko samodzielnie przetwarza informacje, ale jest również w stanie pomieścić przeszło kilka tysięcy razy więcej informacji niż zwykły pasek magnetyczny.

Od połowy 2000 r. trwa pilotaż kart VISA wyposażonych, obok paska magnetycznego, także w mikroprocesor. Pilotaż ten zakończył się już w kilku bankach, m.in. w Banku Przemysłowo-Handlowym Kredyt Banku i Wielkopolskim Banku Kredytowym. Jak dotychczas jedynie **Kredyt Bank** rozpoczął wdrażanie (koniec sierpnia 2001r.) kart z tzw. chipem (mikroprocesor) w kartach typu Visa Classic, w drodze ich wymiany na tzw. karty inteligentne (*ang. smart*) typu **Visa Smart Debit/Credit**. Powyższe karty staną się własnością tych klientów, u których ważność kart Visa Classic skończyła się w roku 2001, bądź na początku 2002 r. Przewiduje się, że w roku 2002 w Polsce rozpocznie się masowe wydawanie kart z mikroprocesorem. Problemem może jednak być niewielka liczba terminali do obsługi kart chipowych (10.000 tys.) w porównaniu z liczbą terminali tradycyjnych (100.000 tys.).

3.8. System WellPay – elektroniczna portmonetka w internecie

W marcu 2001 r. **Firma Billbird** uruchomiła pierwszy w Polsce system drobnych płatności internetowych, tzw. mikropłatności, czyli płatności „groszowych”. System umożliwia założenie specjalnych subkont dla klientów, na które wpłacane są ich pieniądze w celu dokonywania zakupów w sieci. Podstawową zaletą nowego systemu jest poczucie bezpieczeństwa klientów internetowych, którzy nie muszą podawać numeru swojej karty kredytowej, gdyż wszelkie płatności dokonywane są bezpośrednio z rachunku internetowego. Prowadzenie specjalnego konta klienta, zwanego portfelem elektronicznym, jest bezpłatne. Dzięki **systemowi WellPay** właściciele poszczególnych serwisów internetowych mogą pobierać groszowe płatności (kwoty poniżej 1 PLN nie mogą być w Polsce regulowane przy użyciu kart płatniczych) za np. możliwość przeczytania tekstów, ściąganie pliku muzycznego, wystawienie przedmiotu na aukcję, czy opłaty rejestracyjne różnego rodzaju. Minimalna kwota płatności w systemie to 1 grosz.

3.9. System Mikropłatności

Jest to system elektronicznych operacji finansowych uruchomiony w dniu 4 lipca 2001r. przez firmę **eCard SA**, który służy do pobierania małych płatności za usługi realizowane w handlu elektronicznym (ang. *e-commerce*). Spółka **eCard S.A.** została utworzona w dniu 20 marca 2000 r. Jej akcjonariuszami są: Computerland S.A. (42,8%), Pierwszy Polski Fundusz Rozwoju – BRE Sp. Z o.o. (28,6%) oraz Bank Zachodni WBK S.A. (28,6%). Spółka trudni się dokonywaniem autoryzacji i obsługi finansowej transakcji internetowych, które są realizowane przy udziale kart płatniczych.

System Mikropłatności w sposób istotny przyczynia się do zmniejszenia kosztów operacji bankowych. Wynika to z faktu, iż zarobione przez sprzedawcę pieniądze gromadzone są na wirtualnym rachunku. Ich rozliczenie następuje w cyklu miesięcznym. Powoduje to korzyści zarówno dla klienta – płaci niewielkie kwoty, a także dla sprzedawcy – przelew ma charakter zbiorczy. Jedynym minusem powyższych transakcji jest to, iż z **System Mikropłatności** jest dostępny jedynie dla klientów instytucjonalnych, którzy podpisali umowę z firmą zajmującą się autoryzacją prowadzonych transakcji. Zasada ta zatem wyklucza możliwość korzystania z oferty serwisów zagranicznych.

System obejmuje płatności od 1 grosza do 100 PLN za pliki elektroniczne, takie jak oprogramowania, grafika, czy pliki muzyczne. System zapewnia bezpieczne zakupy ww. produktów, tym samym oferując ich właścicielom możliwość pobierania opłat za udostępnianie wybranych serwisów. Korzystanie z systemu jest bardzo proste i nie wymaga żadnych szczególnych formalności. Założenie mikrokonta jest prostą czynnością. Konto może być zasilane różnymi kanałami – przekazem pocztowym, przekazem bankowym, bądź przy pomocy karty bankowej. Obecnie można dokonywać zakupów w sklepie internetowym Amazonia.pl (gry komputerowe i recenzje), który jako pierwszy zdecydował się wprowadzić **system Mikropłatności**. Podobne usługi świadczy też sklep o nazwie Merlin.

3.10. Internetowy pasaż handlowy

Jest to kolejna, obok **Mikropłatności**, inicjatywa **spółki eCard**, uruchomiona w październiku 2001 r., której celem jest promocja dokonywania bezpiecznych zakupów w sieci internetowej. Partnerami spółki w tym przedsięwzięciu są sklepy internetowe korzystające na co dzień z systemu bezpiecznej autoryzacji kart spółki, a także Bank Zachodni WBK.

Należy jednak podkreślić fakt, iż oferta e-commerce realizowana w sklepach internetowych dostępnych w Polsce dotyczy przede wszystkim sprzedaży dóbr intelektualnych, np. programy komputerowe, książki, artykuły, publikacje naukowe.

3.11. Wirtualny bancassurance

Holenderska **grupa ING** planuje do końca 2004 r. pozyskać milion nowych klientów. Cel ten ma zostać osiągnięty dzięki nowej strategii, która zakłada wspólną sprzedaż produktów przez wszystkie spółki tej grupy. Przykładowym elementem ww. strategii jest tzw. sprzedaż wiązana (ang. *cross-selling*) polegająca na tym, że pracownicy banku będą oferowali usługi ubezpieczeniowe, natomiast produkty bankowe zaproponują agenci ubezpieczeniowi. Ponadto zgodnie z przyjętą strategią planowane jest utworzenie wspólnego serwisu internetowego i centrum telefonicznego dla wszystkich spółek. Znakiem rozpoznawczym grupy będzie jej logo – lew oraz słowo ING, które stanie się istotnym ogniwem zapewniającym integrację

grupy. Już na początku października 2001 r. powstały m.in. ING Bank Śląski (Bank Śląski od 1 października 2001 r. jest częścią polskiego oddziału ING i ING Nationale-Nederlanden).

3.12. Ubezpieczenia w internecie

W październiku 2001 r. **Warta Vita S.A.** wprowadziła nowy produkt na polski rynek finansowy, który udostępniony został w sieci. Oferta dotyczy możliwości zakupu trzech rodzajów ubezpieczeń (na życie, inwestycyjne i terminowe) przy wykorzystaniu internetu. Maksymalna suma ubezpieczenia wynosi 65 tys. PLN. Niewątpliwą zaletą korzystania z ww. oferty jest możliwość przeprowadzenia symulacji ubezpieczenia w celu zapoznania się z jego stroną kosztową. Po dokonaniu wyboru klient uiszcza pierwszą składkę przez internet płacąc przy użyciu karty płatniczej, przekazem lub przelewem. Do momentu podpisania umowy i odesłania do ubezpieczyciela, klient objęty jest ubezpieczeniem tymczasowym. Należy jednak zaznaczyć, iż ta forma dystrybucji usług ubezpieczeniowych **nie jest jeszcze w Polsce rozpowszechniona.**

3.13. Nowy produkt firmy Monitel S.A – zwiastun m-commerce w Polsce

Powyższy produkt został wprowadzony w nowo otwartym terminalu lotniczym w Poznaniu. *M-commerce* oznacza możliwość korzystania z zasobów informacji, poczty elektronicznej, a także możliwość dokonywania zakupów przy wykorzystaniu przenośnych urządzeń, czyli telefonów komórkowych. Produkt wprowadzony przez firmę Monitel S.A. wykorzystuje możliwości sieci telefonii komórkowej GSM oraz internetu. Jego odbiorcami są na razie firmy handlowe i towarzystwa ubezpieczeniowe. Dzięki nowemu produktowi uzyskują oni w szybkim czasie informację o sprzedaży w czasie rzeczywistym oraz liczne informacje pomocnicze. Na świecie obserwuje się bardzo szybki rozwój usług zdalnych. Należy więc oczekiwać, że Polska dołączy do tego globalnego trendu.

3.14. Elektroniczna portmonetka

ING Bank Śląski, przy współpracy z Europay International, planuje wprowadzenie w najbliższym czasie nowej karty typu Maestro *pre-paid* działającej na podobnej zasadzie, co karty *pre-paid* do telefonów komórkowych. Jest to również nowa inicjatywa Europay International. Karty tego typu emituje już Visa. Karty *pre-paid* z logo tej organizacji są od dwóch lat dostępne w ofercie banków w USA.

Wprowadzenie nowego produktu do stałej oferty ING Bank Śląski zostanie poprzedzone 2-3 miesięcznym programem pilotażowym. Koszt usługi wynosi 10 PLN. Klient decyduje o wysokości „ładowanej” kwoty. I tylko do tej kwoty będzie mógł dysponować kartą, robiąc zakupy. W sytuacji wyczerpania się limitu na karcie określonego wcześniej przez klienta, będzie można dokonać uzupełnienia w drodze przelewu pieniędzy z konta w oddziale banku, w bankomacie, czy przez internet.

Minimalna kwota przelewu na kartę wynosi 50 PLN. „Ładowanie” małych kwot będzie odpłatne. W przypadku „ładowania” kwot w wysokości 200-300 PLN usługa będzie bezpłatna. Przewiduje się dwa rodzaje kart: imienną lub na okaziciela. Pierwsza z nich zostanie przypisana do konkretnej osoby i będzie można dokonać jej zastrzeżenia. W drugim przypadku zagubienie karty, bądź jej kradzież będzie oznaczać stratę wszystkich załadowanych wcześniej pieniędzy.

4. Ochrona konsumenta w zakresie płatności internetowych – inicjatywy Komisji Europejskiej

Płatności internetowe to istotny element funkcjonowania handlu elektronicznego z udziałem konsumentów. Obecnie w Europie brakuje jednak powszechnie stosowanej, efektywnej, bezpiecznej i taniej metody wykonywania takich płatności, zwłaszcza transgranicznych, co ma automatyczne przełożenie na brak zaufania i niechęć konsumentów do zawierania transakcji internetowych.

Na obszarze UE najczęściej stosowanym instrumentem płatniczym w środowisku on-line są **karty płatnicze**. Do mniej popularnych form płatności elektronicznych zaliczyć można **pieniądz cyfrowy** (*cyber cash*) oraz **zapisy księgowo** (*book entries*)⁴.

Obecne przepisy dotyczące ochrony konsumenta w dziedzinie płatności w krajach UE gwarantują pewien poziom ochrony, lecz nie rozwiązują wielu problemów związanych z handlem elektronicznym w ramach Wspólnoty (np. niektóre przepisy narodowe stosuje się do transakcji krajowych, a nie transgranicznych; różnie traktowana jest kwestia nieodwołalności płatności; niektóre przepisy stosuje się do kart kredytowych, lecz nie do debetowych). Dodatkowo, mozaika przepisów narodowych wzmaga ryzyko fragmentaryzacji legislacyjnej rynku wewnętrznego. Poniżej przedstawione zostały przepisy UE odnoszące się do ochrony konsumenta w dziedzinie płatności elektronicznych.

Tabela 4. Ochrona konsumenta w dziedzinie płatności

Akt prawny	Numer	Postanowienia ochronne
Dyrektywa o kredycie konsumenckim	87/102/EWG	Stanowi, że konsument może w pewnych okolicznościach, wnieść roszczenie przeciwko kredytodawcy (odpowiedzialność łączna). Nie odnosi się do kart debetowych i kredytowych.
Zalecenie o elektronicznych	97/489/WE	Obejmuje transakcje elektronicznymi

⁴ Płatności w oparciu o zapisy księgowo nie niosą z sobą poważniejszych problemów praktycznych; są one ograniczone zazwyczaj do uznania/obciążenia rachunku na drodze przelewu na poziomie narodowym. Wykorzystanie pieniądza cyfrowego nie jest jeszcze znaczące, zwłaszcza w płatnościach transgranicznych.

instrumentach płatniczych		instrumentami płatniczymi. Zawiera przepisy o odpowiedzialności w przypadku nieautoryzowanych transakcji oraz obejmuje elektroniczne przelewy, w tym <i>home banking</i>
Dyrektywa o sprzedaży na odległość	97/7/WE	Chroni konsumentów w zakresie umów zawieranych na odległość i stanowi, że mają oni prawo domagać się anulowania płatności i refundacji, gdy dokonane zostało oszustwo przy użyciu ich karty płatniczej. Jednakże zakres istniejącej ochrony jest ograniczony. Dla usług finansowych przewiduje się zastosowanie podobnego poziomu ochrony w projekcie Dyrektywy o Sprzedaży na Odległość Usług Finansowych
Dyrektywy o pieniądzu elektronicznym	2000/28/WE i 2000/46/WE	Stanowią, że pieniądz elektroniczny może być emitowany tylko przez instytucje nadzorowane, które spełniają szereg warunków prawnych i finansowych, zapewniających bezpieczeństwo techniczne
Dyrektywa o przelewach transgranicznych	97/5/WE	Zawiera zasady odnoszące się do wykonywania przelewów transgranicznych
Komunikat o zapobieganiu oszustwom		m.in. wzywa do stosowania najwyższego, realnego w sensie ekonomicznym, poziomu bezpieczeństwa instrumentów płatniczych i tworzy Plan Działania w celu zmniejszenia liczby przestępstw.
Proponowana Ramowa Decyzja		Proponuje harmonizację niektórych przepisów państw członkowskich odnoszących się do oszustw i fałszerstw w zakresie bezgotówkowych instrumentów płatniczych, tak by zostały one uznane za przestępstwa kryminalne w UE i były karane należnymi sankcjami

Dyrektywa o podpisie elektronicznym	99/93/WE	Ustanawia zasady prawnego uznawania podpisów elektronicznych i procedur certyfikacyjnych
Dyrektywy o ochronie danych osobowych	95/46/WE i 97/66/WE	Wprowadzają ochronę w zakresie przetwarzania danych osobowych oraz prawa do prywatności w kontekście handlu elektronicznego

Źródło: opracowanie własne

4.1. Bezpieczeństwo prawne (chargeback)

Budowanie zaufania konsumenta do płatności elektronicznych wymaga ram legislacyjnych, które zagwarantują zwrot wydanej kwoty w przypadku zaistnienia problemów. Komisja odwołuje się do przykładu USA, gdzie **na bazie ramowej legislacji**, główne międzynarodowe firmy wydające karty płatnicze odgrywają kluczową rolę w zapewnieniu ochrony konsumenta. Odbywa się to poprzez system „chargeback”⁵.

Chargeback to termin techniczny stosowany w międzynarodowych systemach kart płatniczych w celu określenia procesu refundacji przy transakcji przeprowadzanej kartą płatniczą w następstwie złamania zasady. Proces ten ma miejsce pomiędzy dwoma uczestnikami systemu, wydawcą i centrum autoryzacyjno-rozliczeniowym (*acquirer*). Klienci końcowi tych dwóch uczestników systemu, posiadacz karty dla wydawcy oraz sprzedawca dla centrum autoryzacyjno-rozliczeniowego (*acquirer*), nie mają w tym procesie żadnego bezpośredniego udziału.

W UE, poza kilkoma wyjątkami, wewnętrzne procedury płatnicze (*industry schemes*) nie są na ogół ugruntowane w prawie krajów członkowskich, lecz funkcjonują na podstawie **umowy pomiędzy bankiem wydającym kartę a bankiem sprzedawcy**. Decyzja o wykonaniu chargeback w przypadku reklamacji posiadacza karty leży w gestii banku - wydawcy karty. Brakuje zatem spójnej bazy legislacyjnej wspierającej refundację na rynku wewnętrznym, co

⁵ Jeśli w USA sprzedawca nie uwzględni reklamacji klienta, otrzymuje on refundację od swojego wydawcy karty. Następnie wydawca karty oraz card acquirer (zazwyczaj bank sprzedawcy) rozliczają się wg wewnętrznych procedur. Sektor kart płatniczych posiada ugruntowany zestaw warunków, które uruchamiają taką refundację, co zapewnia spełnienie minimum praw konsumenta zgodnie z istniejącym prawem. System przewiduje także ewentualność, kiedy sprzedawca kwestionuje roszczenie konsumenta.

nie sprzyja funkcjonowaniu **procedury chargeback**, zwłaszcza w kontekście transakcji transgranicznych.

Procedura chargeback z punktu widzenia uczestników systemu kart płatniczych⁶

Posiadacz karty (konsument) nie jest zwykle informowany o istnieniu procedury chargeback, gdyż wydawcy nie prowadzą żadnej kampanii informacyjnej z obawy o potencjalne nadużycia. Gdy odkryje on, że karta została obciążona bezpodstawnie (brak faktycznej płatności), naturalną reakcją jest reklamacja w banku. W niektórych przypadkach, (np. we Francji), gdzie występuje zasada nieodwołalności płatności⁷, posiadacz karty nie zwróci się do banku z roszczeniem zwrotu kwoty za towar, który nie został dostarczony, pomimo, iż międzynarodowe systemy kart płatniczych akceptują taki rodzaj roszczenia.

Przebieg procedury chargeback międzynarodowych systemów kart płatniczych

1. W celu zainicjowania procedury refundacyjnej, posiadacz karty musi napisać do wydawcy karty informując go o problemie, który odkrył podczas zapoznawania się z wyciągiem transakcji.
2. Wydawca karty analizuje podanie i decyduje zgodnie z własnymi kryteriami o:
 - bezpośredniej refundacji dla posiadacza karty, bez stosowania procedury chargeback. Dzieje się to wówczas, gdy kwota transakcji jest zbyt niska w stosunku do kosztów procedury (w tym przypadku jest to zwykła refundacja);
 - wysłaniu „chargeback-u” do banku sprzedawcy zgodnie ze stosowaną procedurą techniczną;
 - niepodjęciu żadnego działania, gdyż uważa, że interwencja jest nieuzasadniona.
3. Jeżeli wydawca decyduje się na wysłanie „chargeback-u”, jest on przesyłany elektronicznie do centrum autoryzacyjno-rozliczeniowego (*acquirer*), które analizując stanowisko sprzedawcy:

⁶ *Payment card chargeback when paying over the internet*, European Commission, 12 July 2000, p.5

⁷ Przepisy francuskie przewidują, że anulowanie płatności jest nielegalne za wyjątkiem przypadku zagubienia lub kradzieży karty płatniczej

- obciąża rachunek sprzedawcy, gdy refundacja jest uzasadniona zgodnie z zasadami systemu i warunkami umowy sprzedaży, lub
- ponownie uruchamia procedurę chargeback (drugie przedstawienie) wraz z uzasadnieniem dlaczego transakcja była prawidłowa na podstawie dokumentacji lub innych materiałów dowodowych zebranych od sprzedawcy.

Źródło: Payment card chargeback when paying over the internet, European Commission, 12 July 2000, p.3

Dla **wydawcy karty** procedury chargeback są kosztowne, a ich liczba ciągle wzrasta, wraz z popularyzacją sprzedaży internetowej. Poza tym, trudno jest wydawcy ocenić wiarygodność podań o refundację, gdyż niektóre z nich kwestionują transakcje, które zostały zawarte z własnej woli klienta. Takie spory są częstsze w przypadku dostawy usług on-line, gdzie sprzedawcy trudno jest udowodnić, że konsument otrzymał świadczenie, niż w przypadku świadczenia „odroczonego”, które następuje po fizycznej dostawie towaru.

Sprzedawca zawierając umowy o sprzedaż na odległość nie ma zagwarantowanej płatności ze względu na ewentualność wystąpienia transakcji nielegalnej. Ponosi on zatem ryzyko i koszty związane z procedurą chargeback i związanymi z nią opłatami bankowymi.

Acquirer (bank sprzedawcy) ponosi ryzyko złego przygotowania sprzedawców do sprzedaży na odległość. W celu uniknięcia spraw sądowych musi on przejąć rolę ich doradcy.

W opublikowanym w lipcu 2000 r. dokumencie roboczym pt. „Chargeback w płatnościach internetowych”⁸, Komisja dokonała analizy efektywności stosowania procedury chargeback w UE. W wyniku analizy ustalono, iż:

- konsumenci europejscy korzystają w różnym stopniu z istniejących procedur chargeback międzynarodowych systemów kart płatniczych (*Europay/MasterCard, Visa, Amex*),
- efektywność tej metody może zostać zmniejszona przez istniejące przepisy narodowe (np. nieodwołalność płatności we Francji), które stanowią barierę dla możliwości oferowanych przez systemy międzynarodowe, zarówno na poziomie narodowym jak i międzynarodowym lub przez decyzję wydawców kart o ich niewprowadzaniu w życie,

⁸ *Payment card chargeback when paying over Internet*, working document, European Commission, 12 July 2000

- do procedur chargeback stosuje się przepisy kraju wydawcy karty nawet w przypadku transakcji transgranicznych,
- główną barierą dla korzystania z płatności internetowych jest nadmierne ryzyko, np. nieuprawnionego zastosowania numeru karty,
- wydawcy kart nie informują konsumentów o istnieniu procedury chargeback z obawy przed ewentualnymi oszustwami i nadużyciami,
- byłoby korzystne, gdyby sektor kart płatniczych podjął działania w celu uzyskania statystyk niezbędnych do określenia liczby płatności dokonywanych kartą przez internet,
- chargeback nie jest de facto prawem konsumenta europejskiego, w przeciwieństwie do USA. **To wydawca karty decyduje o wszczęciu procedury.**

W komunikacie „Handel elektroniczny a usługi finansowe”, Komisja wyraża potrzebę podjęcia następujących działań na szczeblu wspólnotowym w celu zwiększenia efektywności funkcjonowania refundacji:

- **Legislacyjne umocowanie** na szczeblu wspólnotowym **systemu refundacji** gwarantującego prawo i podstawowe warunki jej przeprowadzania w przypadku wystąpienia transakcji nieautoryzowanych lub niedostarczenia towarów/usług.
- Dodatkowe działania o charakterze pozalegislacyjnym (zdefiniowanie celów i ram, na bazie których sektor kart płatniczych mógłby zdecydować jak najlepiej wywiązać się ze swoich obowiązków, na przykład, poprzez bazowanie na istniejących systemach refundacji).
- **Aktywne zaangażowanie sektora płatniczego** (szczególnie, gdy występuje problem z samą płatnością – błąd przy przetwarzaniu lub nieuprawnione użycie instrumentu płatniczego w internecie).
- Zaangażowanie sektora płatności w **rozstrzygnięcie sporów pomiędzy konsumentem a sprzedawcą** w przypadku braku dostawy towarów/usług (lecz nie jakości), za które konsument już zapłacił. Obciążenie stron zaangażowanych w proces realizacji płatności powinno być ograniczone do minimum.
- W celu minimalizacji nadużyć systemu refundacji, konieczne są systemy umożliwiające sprzedawcy w jednym kraju na **weryfikację tożsamości konsumenta** w innym kraju.

4.2. Bezpieczeństwo techniczne

Proponowane przez Komisję działania w zakresie bezpieczeństwa technicznego obejmują:

- wdrożenie **planu działania dot. kart inteligentnych** (*smart cards*)⁹ - karty inteligentne są własnością osobistą, dobrze chronią prywatność i bezpieczeństwo ich posiadacza, stanowią więc godny zaufania instrument przechowywania i przesyłania danych. Umożliwiają one również dostęp do elektronicznych aplikacji i usług.
- dalsze prace nad **technikami ustalania tożsamości i autentyczności**.
- Projekt ramowej decyzji w sprawie **zwalczania oszustw i fałszerstw** proponuje penalizację tego rodzaju przestępstw na obszarze UE. W załączonym do ramowej decyzji komunikacie, Komisja proponuje podjęcie szeregu działań (badanie cech bezpieczeństwa nowych rozwiązań płatniczych dla handlu elektronicznego, wymiana informacji, szkolenia, dostarczanie materiałów edukacyjnych) w celu odstraszenia oszustów i podniesienia zaufania wśród konsumentów.

⁹ patrz inicjatywa *eEurope*

5. Płatności elektroniczne - ochrona konsumenta w Polsce

5.1. Projekt ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych¹⁰

Projekt ustawy dostosowuje polskie prawo do przepisów Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2000/46/WE z 18 września 2000 r. w *sprawie podejmowania i prowadzenia działalności przez instytucje pieniądza elektronicznego oraz nadzoru ostrożnościowego nad ich działalnością*, jak również Zalecenia Komisji Europejskiej nr 97/489/WE z dnia 30 lipca 1997 r. w *sprawie transakcji prowadzonych przy użyciu elektronicznych instrumentów płatniczych, a w szczególności stosunków między wydawcą a posiadaczem*. Ponadto projekt uwzględnia niektóre z postanowień niżej podanych aktów prawnych UE:

- Zalecenie Komisji Europejskiej nr 87/598/EC z dnia 8 grudnia 1987 r. dotyczące europejskiego kodeksu właściwego zachowania w zakresie elektronicznych instrumentów płatniczych,
- Zalecenie Komisji Europejskiej nr 88/590/EC z dnia 17 listopada 1988 r. dotyczące systemów płatności, a w szczególności stosunków między posiadaczami i emitentami kart,
- Dyrektywa Rady Europejskiej 87/102/EEC z dnia 22 grudnia 1986 r. dotycząca ujednoczenia przepisów o kredytach konsumenckich, następnie zmieniona Dyrektywą 90/88/EEC z dnia 22 lutego 1990 r.,
- Dyrektywa 97/7/EC Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 maja 1997 r. o ochronie konsumentów w umowach zawieranych na odległość.

Należy zaznaczyć, iż projektowana ustawa jest również wynikiem realizacji zobowiązań Polski podjętych w stanowisku negocjacyjnym w obszarze „*Swobodny przepływ kapitału*”, gdzie w części dotyczącej płatności elektronicznych, Polska zadeklarowała swoją gotowość do stopniowego wdrażania regulacji UE dotyczących jednolitego rynku elektronicznych instrumentów płatniczych.

¹⁰ wpłynął do Sejmu w dniu 12 marca 2001 r.

Projekt ustawy został przyjęty przez Radę Ministrów w dniu 28 lutego 2001 r., a następnie był przedmiotem obrad Komisji Prawa Europejskiego w dniu 25 kwietnia 2001 r. oraz specjalnie powołanej Podkomisji ds. wyżej wymienionej ustawy.

Ustawa nie weszła jednak w życie w roku 2001 r. z uwagi na fakt, iż nie osiągnięto wspólnego stanowiska w kilku kluczowych kwestiach. W związku z tym Komisja Prawa Europejskiego wystąpiła do Marszałka Sejmu RP o odesłanie projektu do rządu (wnioskodawcy) w celu przeredagowania.

Najważniejszym problemem, co do którego posłowie nie potrafili wypracować wspólnego stanowiska, była kwestia **statusu emitentów kart płatniczych**. Projektowana ustawa stanowiła bowiem, iż wystawcami kart płatniczych nie mogą być firmy, które nie posiadają licencji bankowej lub nie działają w porozumieniu z bankami. Za takim zakazem opowiadał się zdecydowanie Związek Banków Polskich, który reprezentował pogląd, iż uczestnicy rynku kart byłiby narażeni na kłopoty związane z brakiem wiarygodności finansowej instytucji wystawiających karty płatnicze, w sytuacji braku gwarancji bankowych obejmujących zobowiązania z tytułu dokonywania rozliczeń. Obecnie w Polsce karty wydawane są poza bankami, także przez międzynarodowe organizacje, takie jak American Express, Diners Club, a także supermarkety.

Nowy projekt ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych, przygotowany przez Ministerstwo Finansów w 2002 r., wnosi **zasadniczą zmianę** w stosunku do wersji z roku 2001 w części odnoszącej się do **statutu emitentów kart**. Projekt dopuszcza bowiem możliwość emitowania kart płatniczych nie tylko przez banki, ale również instytucje niebankowe. Zgodnie z **art. 3** projektu ustawy podmioty te są zobowiązane są do zgłoszenia zamiaru rozpoczęcia działalności polegającej na wydawaniu kart płatniczych do NBP, w terminie co najmniej 1 miesiąca przed jej rozpoczęciem. Ponadto zgodnie z zapisami projektowanej ustawy instytucje odpowiedzialne za rozliczanie kart bankowych, np. PolCard, będą funkcjonować w oparciu o zezwolenie Komisji Nadzoru Bankowego. Przy czym wymóg formalny dotyczący wysokości kapitału założycielskiego tych instytucji zapisany w projekcie ustawy został określony na poziomie nie niższym niż 1 mln EUR (**art. 40**).

Projekt ustawy ma na celu uregulowanie zasad obrotu elektronicznymi instrumentami płatniczymi (karty płatnicze), funkcjonowania instytucji niebankowych emitujących karty

płatnicze, tworzenia nadzoru nad tą działalnością oraz zasad zarządzania pieniądzem elektronicznym. W sposób kompleksowy dokonano uregulowania zasad wydawania i użytkowania elektronicznych instrumentów płatniczych, a także wydawania i zarządzania pieniądzem elektronicznym. Projektodawca ustalił, iż **używanie elektronicznych instrumentów płatniczych odbywa się na podstawie przepisów umów** zawartych w formie pisemnej między wydawcą a ich posiadaczem (**art. 4**). W szczególności powyższe przepisy powinny określać tryb dokonywania zmian prowizji i opłat oraz zasady korzystania przez posiadacza ze środków wydawcy, a także powinny określać efektywną roczną stopę oprocentowania udostępnionych środków, sposób obliczania oprocentowania, warunki jego zmiany i terminy spłaty.

Szczególnie istotnym z punktu widzenia interesów klientów jest zapis zawarty w projekcie ustawy, zgodnie z którym posiadacz karty nie ponosi **żadnej odpowiedzialności** za operacje dokonane przy użyciu jego karty, których zlecenia nie potwierdził, **po zgłoszeniu w banku faktu utraty karty (art.6)**. Bezpośrednią konsekwencją tego zapisu dla działalności banków będzie konieczność dokonania zmian w dotychczas obowiązujących regulaminach. Zgodnie bowiem z powszechnie obowiązującą praktyką w tym względzie klient jest odpowiedzialny za wszystkie transakcje dokonane skradzioną kartą w ciągu 48 godzin od momentu zawiadomienia banku o zaistniałej sytuacji.

Przyjęte w **art.16** rozwiązanie **zapewnia ochronę posiadaczowi karty** w drodze uregulowania zakresu jego odpowiedzialności. Powyższy zapis stanowi, że obowiązkiem wystawcy karty jest zapewnienie **całodobowej** usługi zgłaszania utraty kart płatniczych. Kolejnym zapisem zapewniającym bezpieczeństwo i ochronę osób posługujących się kartami jest ustalenie na poziomie stanowiącym równowartość **150 EUR** w złotych odpowiedzialności klienta za nadużycia dokonane skradzioną kartą przed dokonaniem zgłoszenia o zaistniałej kradzieży (**art. 22**). Jednocześnie stwierdza się, iż **posiadacz karty nie ponosi odpowiedzialności** za dokonane operacje z użyciem utraconej karty płatniczej, jeśli ich dokonanie nastąpiło wskutek nienależytego wykonania zobowiązania przez wydawcę.

Pośród innych, **prokonsumenckich** zapisów projektowanej ustawy, należy wymienić **art. 15**, który reguluje kolejność postępowania stron w taki sposób, iż **zapobiega** wysyłaniu niezamawianych kart płatniczych przed podpisaniem umowy o wydanie karty płatniczej.

Natomiast **art. 12 umożliwia klientom odstąpienie od umowy** w terminie 14 dni od dnia otrzymania pierwszej karty płatniczej z zachowaniem prawa do zwrotu poniesionych kosztów, o ile nie zostały dokonane żadne operacje przy użyciu karty. W zakresie wypowiedzenia umowy ograniczenia dla wydawcy w zdecydowany sposób pełnią funkcję ochronną dla interesów konsumenta – zgodnie z zapisami zawartymi w **art. 5 wydawca może wypowiedzieć umowę tylko z ważnych powodów określonych w umowie**. Jednocześnie ustawodawca nakłada na **wystawców kart płatniczych obowiązek** ogłaszania w miejscu prowadzenia działalności lub przy użyciu innych środków publicznego komunikowania się, w sposób ogólnie dostępny informacji o wysokości pobieranej prowizji, opłat oraz stawek oprocentowania.

5.2. Ustawa o podpisie elektronicznym¹¹

Ustawa w swej zasadniczej części stanowi przeniesienie unijnej dyrektywy 1999/93/WE z 13 grudnia 1999 r. w sprawie stworzenia wspólnotowych ram prawnych dla podpisu elektronicznego. Ustawa łączy w sobie dwa projekty: rządowy autorstwa Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji oraz poselski. Tym samym wypracowano kompromisowe rozwiązanie, zgodnie z którym Minister Gospodarki będzie odpowiadał za wprowadzenie oraz rozwój podpisu i dokumentu elektronicznego. Projekt rządowy przewidywał bowiem na tym stanowisku Ministra Administracji i Spraw Wewnętrznych, zaś projekt poselski – Ministra Łączności.

Prowadzenie działalności w zakresie świadczenia usług certyfikacyjnych (tzn. wydawanie certyfikatów, znakowanie czasem lub inne usługi związane z podpisem elektronicznym) nie wymaga uzyskania zezwolenia, ani koncesji. Każdy podmiot gospodarczy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 19 listopada 1999 r. - *Prawo działalności gospodarczej*, który spełnia określone prawem warunki i zgodzi się dobrowolnie poddać akredytacji, będzie uprawniony do wystawiania tzw. certyfikatów kwalifikowanych (do stosowania bezpiecznego podpisu elektronicznego).

¹¹ uchwalona przez Sejm w dniu 27 lipca 2001 r., podpisana przez Prezydenta RP w dniu 11 października 2001 r. (Okres *vacatio legis* ustawy - 9 miesięcy)

Certyfikaty, o których mowa w ustawie, to rodzaj elektronicznych zaświadczeń, za pomocą których informacja, która służy do weryfikacji osoby składającej podpis, jest do niej przyporządkowana i tym samym potwierdza jej tożsamość. Certyfikaty kwalifikowane muszą spełniać określone wymagania dotyczące bezpieczeństwa. Stosowane są w najważniejszych dziedzinach (finanse i administracja publiczna). Podmioty, które nie wyrażą zgody na ww. procedurę dobrowolnej akredytacji będą uprawnione do wystawiania jedynie zwykłych certyfikatów, które jednak nie będą akceptowane przez urzędy państwowe.

W praktyce stosowanie podpisu elektronicznego sprowadzać się będzie do używania specjalnych kart mikroprocesorowych umieszczanych w czytniku. Karty będą odpłatnie wydawane przez firmy, które uzyskają zgodę Ministerstwa Gospodarki na prowadzenie takiej działalności i zostaną uwzględnione w rejestrze prowadzonym przez Ministerstwo Gospodarki.

Zgodnie z zapisami ustawy posługiwanie się e-podpisem zapewnia:

- **poufność dokumentów**, które są zaszyfrowane i tym samym ich treść staje się niedostępna dla osób postronnych,
- **integralność dokumentów**, których treść nie ulega zmianie, bądź sfalszowaniu podczas transmisji,
- **uwierzytelnienie osoby nadawcy**, który będzie miał wyłączność na swój podpis,
- **niezaprzeczalność złożonego podpisu elektronicznego**, który złożony na dokumencie staje się faktem bezspornym,
- **wymiar cywilnoprawny**, w wyniku czego obowiązuje zasada równoważności skutków prawnych podpisów elektronicznych opartych o certyfikaty kwalifikowane z podpisem własnoręcznym. Dopuszcza się bowiem możliwość włączenia podpisu elektronicznego do postępowania karnego jako środka dowodowego. Wyjątkiem od tej zasady są takie czynności prawne, które wymagają specyficznej formy (np. akty notarialne).

Ustawa stanowi, iż **banki** i organy władzy publicznej będą zobowiązane **do końca 2002 r.** dostosować swoją działalność oraz systemy informatyczne, w drodze utworzenia infrastruktury potrzebnej do realizacji procesu elektronicznego sygnowania dokumentów oraz do świadczenia usług z wykorzystaniem podpisu elektronicznego. Ustawa daje cztery lata administracji państwowej na techniczno-proceduralne przystosowanie się do kontaktów z obywatelami przy wykorzystaniu internetu. Najlepiej w tym względzie wygląda obecnie

sytuacja w sektorze finansowo-bankowym, gdzie istnieje już infrastruktura do stosowania podpisów elektronicznych. W przypadku pozostałych urzędów państwowych wydaje się, że największym problemem jest **brak środków** na rozwój ich komputeryzacji.

Należy podkreślić, iż praktyczne zastosowanie podpisu elektronicznego będzie możliwe dopiero po ogłoszeniu przez Ministerstwo Gospodarki szeregu rozporządzeń wykonawczych, dotyczących m.in.:

- wymogów technologicznych, jakim podlegać będą podmioty świadczące usługi certyfikacyjne,
- wymagań dla urzędów służących do tworzenia podpisów elektronicznych,
- określenia wymagań kwalifikacyjnych dla personelu technicznego oraz innych pracowników jednostki certyfikującej,
- podstawowych wymagań organizacyjnych i technicznych dotyczących polityk certyfikacji dla certyfikatów kwalifikowanych

Z uwagi na fakt, że prace w tym zakresie **nie zostały jeszcze podjęte**, pierwszych wymiernych i praktycznych korzyści płynących z zastosowania podpisu elektronicznego należy oczekiwać dopiero **za kilka lat**.

Uchwalenie ustawy powoduje, że Polska dołącza do grona państw, które posiadają już ustawodawstwo w zakresie pieniądza elektronicznego. Należą do nich wszystkie państwa członkowskie UE (zgodnie z dyrektywą UE wdrożenie stosownych przepisów do krajowych porządków prawnych miało nastąpić do lipca 2001 r.), a także m.in. Czechy, Słowacja, Słowenia oraz USA (federalna ustawa o e-podpisie obowiązuje od czerwca 2000 r.)

Polskie środowisko bankowe ma nadzieję, że po wejściu w życie ww. ustawy pojawią się nowe inicjatywy propagujące dystrybucję produktów bankowych w sieci elektronicznej. Oczekuje się również ożywienia gospodarki elektronicznej zwłaszcza w przypadku tych banków, które już oferują swoje usługi w sieci internetowej. Ocenia się, że liczba wniosków o otwarcie rachunku bankowego sporządzonych w tradycyjnej, papierowej wersji spadnie z 35% do ok. 10-12%. Natomiast banki, które dotąd zwlekały z unowocześnieniem swojej oferty, będą musiały podjąć szybkie działania mające na celu dostosowanie się do nowych wymogów rynkowych.

5.3. Ustawa o kredycie konsumenckim¹²

Ustawa odpowiada w pełni rozwiązaniom przewidzianym w dyrektywie Rady 87/102 EWG z 22 grudnia 1986 r. w sprawie ujednoczenia ustaw i przepisów wykonawczych państw członkowskich dotyczących kredytów konsumenckich, a ponadto w dużej mierze wykracza poza minimum ochrony ustalone w wyżej wymienionym akcie prawa wspólnotowego. Ponadto ustawa stanowi realizację zobowiązania przyjętego przez Polskę w art. 69 Układu Europejskiego odnośnie wdrażania do polskiego porządku prawnego regulacji unijnych w zakresie ochrony konsumentów oraz art. 76 Konstytucji RP, który stanowi, iż władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Zakres tej ochrony określa ustawa.

Przyjęty w ustawie zakres przedmiotowy reguluje zasady i tryb zawierania umów o kredyt konsumencki, zasady ochrony konsumenta, który zawarł umowę o kredyt konsumencki, oraz obowiązki przedsiębiorcy, który udzielił kredytu konsumenckiego (**art. 1**).

Z punktu widzenia interesów klientów najbardziej istotny jest zapis odnoszący się do **sfery przedkontraktowej**, wprowadzający informacyjny element do zawieranych umów w odniesieniu do realnego kosztu kredytu, odsetek oraz wszystkich opłat i prowizji, jaki będzie musiał ponieść klient. **Obowiązek informacyjny** w tym względzie ustawodawca nałożył na banki i inne instytucje oferujące pożyczkę (**art. 16**), jednocześnie czyniąc go integralną częścią umowy (**art.4**). Jest to bardzo istotna zmiana w stosunku do dotychczas obowiązującej praktyki, gdzie powyższe wyliczenia wykonywał sam klient, co często prowadziło do błędów, przeszacowań i w efekcie nawet do niewypłacalności. Jednocześnie zapisy zawarte w **art. 4** wprowadzają obowiązek sporządzenia umowy w **formie pisemnej i doręczenia jej klientowi**. Ustawodawca zadbał tym samym o zapewnienie klientowi możliwości bliższego i dokładnego zapoznania się z treścią umowy.

¹² uchwalona przez Sejm w dniu 20 lipca 2001 r., podpisana przez Prezydenta RP 14 sierpnia 2001 r., (okres *vacatio legis* ustawy – 12 miesięcy).

Zgodnie z zapisami ustawy (**art.11**), konsumentom przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, bez podania przyczyny i bez żadnych konsekwencji, w terminie **3 dni** od dnia zawarcia umowy. Jeżeli umowa o kredyt konsumencki nie zawierała informacji o uprawnieniu do odstąpienia od umowy, konsument może odstąpić od umowy w **terminie 10 dni** od dnia otrzymania pisemnej informacji o prawie odstąpienia od umowy, nie później jednak niż w terminie **2 miesięcy** od dnia zawarcia umowy.

Ustawa dopuszcza **korzystne dla klientów** rozwiązanie w drodze zapewnienia możliwości **wcześniejszej** spłaty kredytu **bez konieczności ponoszenia dodatkowych opłat** związanych z oprocentowaniem przypadającym na okres po jego spłacie (**art. 11**). Ustawa zmienia także sposób kredytowania w tzw. systemie argentyńskim, czyli w systemie konsorcyjnym, którego istota polega na tworzeniu grup klientów wpłacających raty z tytułu sfinansowania zakupu np. samochodu dla jednej osoby. W **art. 4, pkt.4** ustawodawca nałożył na kredytobiorcę obowiązek określenia w umowie wysokości prowizji z tytułu utraconych korzyści w związku z wniesieniem środków pieniężnych.

W powyższym artykule **kredytodawca** zobowiązany jest również do **podania terminu otrzymania kredytu lub maksymalnego czasu oczekiwania**. Powyższy zapis w istotny sposób **chroni interesy konsumentów**, gdyż umożliwia wyeliminowanie powszechnie stosowanych praktyk przez niektórych kredytodawców dotyczących nieterminowego świadczenia usług w zakresie produktów objętych umową o kredyt.

6. Usługi finansowe – pozasądowe metody rozstrzygania sporów

6.1. FIN - NET

Komunikat Komisji pt. „Handel Elektroniczny a Usługi Finansowe” wzywa do zwiększenia zaufania konsumentów do transgranicznego korzystania z usług finansowych za pośrednictwem internetu. Kluczowym czynnikiem, który o takim zaufaniu może zdecydować jest dostęp konsumentów do efektywnego systemu rozstrzygania sporów i realizacji roszczeń w przypadku sporu z usługodawcą zagranicznym.

Wszyscy konsumenci w UE powinni mieć dostęp do wymiaru sprawiedliwości poprzez system prawny swojego państwa członkowskiego. Niedawne transponowanie Konwencji Brukselskiej do rozporządzenia Rady daje konsumentowi, pod pewnymi warunkami, możliwość wyboru prawa w przypadku sporu. Jednakże **koszty** związane z rozstrzygnięciem sporów, w porównaniu z wartością produktów lub usług, a także czasu i wysiłku, które często towarzyszą uciążliwemu postępowaniu sądowemu, powodują traktowanie drogi sądowej jako ostateczności. Jeżeli więc konsumenci mieliby obdarzyć zaufaniem także rynki zagraniczne, muszą mieć pewność, że gdyby sprawy podążyły w niewłaściwym kierunku, będzie możliwe odwołanie się do **taniego, prostego, szybkiego i efektywnego** systemu rozstrzygania sporów.

Formą pozasądowego rozstrzygania sporów dla konsumentów, którzy nie są usatysfakcjonowani jako usługobiorcy jest system Alternatywnego Rozstrzygania Sporów (*Alternative Dispute Resolution - ADR*). Może on zapewnić efektywne rozstrzygnięcie sporów konsumenckich, pod warunkiem, że nie będzie zamykać dostępu do sądowych procedur odwoławczych (nieusatysfakcjonowany klient ma możliwość skierowania sprawy do sądu). Szczyt Rady Europejskiej w Lizbonie wzywa to utworzenia ADR na szczeblu wspólnotowym w celu **promocji zaufania konsumenta do handlu elektronicznego** w ramach UE. Podstawowa rola ADR w środowisku on-line została także uznana na szczeblu międzynarodowym (np. przez OECD i organizację Global Business Dialog in Electronic Commerce¹³). Istnieje wiele obiecujących inicjatyw stymulowanych przez rynek (np. te

¹³ www.gbd.org

wypracowane przez *Eurochambers*, *Webtrader*, *ECODIR*, *Cybercourt*, *e-Mediator* oraz *ODR.NL*).

Inicjatywy Komisji w dziedzinie pozasądowego rozstrzygania sporów:

1. **EEJ-NET** (*European Extra Judicial Network*) - stanowi sieć ADR-ów zgłoszonych Komisji jako stosujące podstawowe reguły¹⁴ uczciwości i efektywności. EEJ-NET ma dostarczać infrastrukturę komunikacyjną i wspierającą, która składa się z narodowych punktów kontaktowych stworzonych przez każde państwo członkowskie. Jeżeli konsument wejdzie w spór z przedsiębiorstwem, będzie miał możliwość skontaktowania się z takim punktem w celu uzyskania porady i pomocy przy wnoszeniu skargi w (zgłoszonym Komisji) organie ADR w miejscu siedziby przedsiębiorstwa. W sporach transgranicznych punkty kontaktowe będą działały na rzecz ograniczenia barier dla rozstrzygnięć pozasądowych, takich jak różnice językowe czy niedoinformowanie. Pozew konsumenta zostanie przez nie skierowany poprzez sieć do właściwego organu ADR
2. **FIN-NET** (*FINancial services complaints NETwork*) - stanowi **sieć systemów rozstrzygania sporów obejmującą usługi finansowe** (on-line i off-line), uruchomioną 1 lutego 2001 r. Łączy ona systemy odpowiedzialne za alternatywne rozstrzyganie sporów związanych z usługami finansowymi na poziomie narodowym i tworzy sieć na skalę Wspólnoty. W przeciwieństwie do innych obszarów komercyjnych, w każdym kraju członkowskim UE istnieją już odpowiednie struktury. FIN-NET jest budowany na długiej tradycji pozasądowych metod rozstrzygania sporów i korzysta z wiedzy i doświadczenia na poziomie narodowym. Konsumenci mogą poszukiwać zadośćuczynienia w sposób elastyczny, szczególnie poprzez organy pozasądowe w ich własnych krajach. Wymiana informacji pomiędzy organami pozasądowymi jest lepsza, a uczestnicy uzgodnili procedury współpracy w całej Wspólnocie. Organy uczestniczące w systemie różnią się między sobą, lecz powinny przestrzegać **Zalecenia Komisji¹⁵, które ustanawia zasady dla organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich** i gwarantuje uczciwy i bezstronny przebieg procesu, w dużej mierze porównywalnego z postępowaniem sądowym. Praktyczna codzienna współpraca sieci jest zapewniona przez

¹⁴ patrz: Commission Recommendation 98/257/EC on principles applicable to bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes, OJ L 115, 17.04.1998, p.31

¹⁵ Commission Recommendation 98/257/EC on principles applicable to bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes, OJ L 115, 17.04.1998, p.31

zawarte na zasadzie dobrowolności **Memorandum**¹⁶ pomiędzy uczestniczącymi systemami. Memorandum zawiera podstawowe zasady współpracy oraz ramy proceduralne; nie jest prawnie wiążące dla stron, nie przyznaje żadnych praw, ani nie nakłada żadnych obowiązków zarówno na podpisujące je strony, jak i na strony trzecie.

3. Ciągłe działania na rzecz rozwoju organów pozasądowych na poziomie narodowym oraz ich członkostwa w FIN-NET,
4. Finansowanie programu badawczego służącego **rozwojowi metod on-line**, które wykorzystane byłyby przez sieci transgraniczne w celu zapewnienia dostępu i możliwie skutecznego funkcjonowania ADR,
5. Wydanie przewodnika pt. "Egzekwuj swoje prawa na obszarze Jednolitego Rynku Europejskiego" w celu udzielania pomocy klientom w korzystaniu z ich praw na obszarze wspólnego rynku,
6. Gromadzenie informacji o funkcjonowaniu sieci FIN-NET; strony memorandum - na prośbę Komisji - są zobowiązane przedstawiać jej roczne statystyki o transgranicznych przypadkach sporów,
7. Organizowanie corocznych spotkań organów, które podpisały memorandum i prezentacja raportu o wdrażaniu memorandum.

Tabela 5. Najważniejsze działania Komisji w zakresie pozasądowego rozstrzygania sporów transgranicznych

Działanie	Cel	Termin
Alternatywne rozstrzygnięcie sporów – FIN-NET	Zwiększenie zasięgu regionalnego i sektorowego sieci FIN-NET. Popularyzacja wiedzy o FIN-NET w społeczeństwie	Uruchomienie: 1 lutego 2001, rozprawienie 2 mln bruzur dla konsumentów, jesień 2001
Budowanie świadomości konsumentów	Zachęta dla władz narodowych i sektora finansowego do promowania edukacji i informowania konsumentów. Umożliwi to konsumentom dokonywanie racjonalnych	Inicjatywy samoregulacyjne i działania władz –

¹⁶ Memorandum of Understanding on a Cross-Border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services in the European Economic Area

	wyborów przy zawieraniu umów o usługi finansowe online, zwłaszcza przy transakcjach transgranicznych	2001/2002
--	--	-----------

Źródło: Communication from the Commission to the Council and the European Parliament – E-commerce and Financial Services, COM(2001) 66 final, Brussels, 7.02.2001

6.2. Pozasądowe rozstrzyganie sporów w Polsce¹⁷

Rynek bankowy

Z inicjatywy Związku Banków Polskich od 1 marca 2002 r. rozpocznie działalność **arbiter bankowy**. Jego zadaniem będzie rozstrzyganie sporów między polskimi bankami i ich klientami. Kadencja arbitra będzie trwała 4 lata. Siedziba arbitra będzie mieściła się przy ulicy Smolnej w Warszawie, w gmachu Związku Banków Polskich. Działalność arbitra będzie finansowana przez polskie banki oraz z opłat klientów. Powyższe rozwiązanie stanowi nowość na polskim rynku usług bankowych. Należy jednak zaznaczyć, iż podobną instytucję, wzorem państw członkowskich UE, powołał, jako jedyny spośród polskich banków, Wielkopolski Bank Kredytowy.

Arbiter bankowy zajmie się rozpatrywaniem skarg majątkowych klientów banków, które należą do Związku Banków Polskich, bądź tych które nie są członkami Związku Banków Polskich, jednak złożyły stosowne oświadczenie, iż zgadzają się poddać rozstrzygnięciom arbitra bankowego. Warunkiem rozpatrzenia sprawy przez arbitra jest uwarunkowane następującymi zasadami:

- skargi składane wyłącznie przez osoby fizyczne nie mogą dotyczyć działalności gospodarczej – mogą to być wyłącznie roszczenia pieniężne,
- wartość sporu nie może przekroczyć kwoty 8 tys. PLN (w skład tej kwoty nie wlicza się odsetek oraz innych kosztów. W przypadku kilku roszczeń dopuszcza się możliwość sumowania ich wartości),
- za wniesienie wniosku do arbitra będzie pobierana opłata w wysokości 50 PLN lub 20 PLN, w przypadku, jeżeli wartość sporu nie przekracza kwoty 50 PLN. Powyższa opłata podlega obowiązkowemu zwrotowi klientowi przez bank, który przegrał sprawę,
- klienci wnoszący skargę nie będą mieli możliwości osobistego kontaktu z arbitrem – przewiduje się wyłącznie korespondencyjny tryb rozpatrywania skarg,

¹⁷ patrz: www.zbp.pl

- wniosek klienta nie może stanowić roszczenia pieniężnego, które powstało przed 1 lipca 2001 r.,
- przedmiot roszczenia nie jest przedmiotem postępowania sądu powszechnego, bądź polubownego. Ponadto wnioskowane roszczenie nie zostało prawomocnie osądzone.

Przedkładany wniosek musi zawierać szereg informacji istotnych w procesie rozstrzygania sporów, tj.:

- dokładne dane dotyczące klienta oraz banku,
- określenie przedmiotu sporu oraz jego wartości,
- wszystkie niezbędne dokumenty świadczące o zakończeniu procesu reklamacyjnego w banku,
- oświadczenie, iż pozwany bank nie przekazał w ustawowym okresie 30 dni odpowiedzi na skargę złożoną przez klienta,
- oświadczenie, iż spór nie odnosi się do kwestii związanych ze świadczeniami skarbu państwa (np. roszczeń z tytułu niezrealizowanych książeczek mieszkaniowych, bądź w związku z kredytami, których warunki przewidują dopłaty ze środków budżetowych).

W przypadku, gdy klient nie jest zadowolony z decyzji arbitra, przysługuje mu prawo skierowania sprawy do rozpatrzenia przez sąd powszechny.

Okres czasu pozostawiony do dyspozycji arbitra na przygotowanie orzeczenia nie został określony. Jednak oczekuje się, iż będzie on znacznie krótszy, niż w przypadku orzeczeń sądowych.

W przypadku rozsądzenia sporu przez arbitra na rzecz klienta, bank będący stroną sporu, zobowiązany jest do bezwzględnego poddania się orzeczeniu, które ma charakter ostateczny. Orzeczenie arbitra musi być wykonane przez bank w ciągu 14 dni od otrzymania wypisu.

Rynek ubezpieczeń

Institucja arbitra na rynku ubezpieczeniowym istnieje już ponad sześć lat. Arbiter ubezpieczonych funkcjonuje w oparciu o przepisy ustawy ubezpieczeniowej. Jego działalność jest finansowana ze składek towarzystw ubezpieczeniowych. Za wniesienie wniosku do arbitra nie jest pobierana żadna opłata. W roku 2001 arbiter rozpatrzył ponad 3 tys. wniosków, z czego przeszło 60 procent dotyczyło polis komunikacyjnych. Jednakże arbiter

nie dysponuje żadnymi instrumentami prawnymi, które umożliwiłyby nakazanie firmie ubezpieczeniowej wypłatę odszkodowania. Jediną formą dyscyplinowania opieszłych firm jest publikacja skarg wpływających pod adresem konkretnej firmy. Dotychczas jednak powyższy instrument nie był nigdy stosowany.

7. Pieniądz elektroniczny –implementacja dyrektyw

18 września 2000 r. Parlament Europejski i Rada UE przyjęły dwie dyrektywy w sprawie pieniądza elektronicznego: Dyrektywę 2000/46/WE w sprawie w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności przez instytucje pieniądza elektronicznego (IPE) oraz nadzoru ostrożnościowego nad ich działalnością¹⁸ oraz Dyrektywę 2000/28/WE¹⁹, która nowelizuje Skonsolidowaną Dyrektywę Bankową (2000/12/WE)²⁰ w celu włączenia instytucji pieniądza elektronicznego do definicji „instytucji kredytowej”. Minęło ponad 2 lata od chwili pojawienia się pierwszego projektu dyrektywy w lipcu 1998 r. oraz opublikowania gotowego aktu w Dzienniku Urzędowym Wspólnot Europejskich 27 października 2000 r. W tym czasie, organy UE odpowiedzialne za nadzór bankowy oraz systemy płatnicze wyrażały różne, a czasem kontrowersyjne opinie co do regulacji pieniądza elektronicznego. Ostateczna wersja dyrektywy jest wynikiem kompromisu. Kraje członkowskie UE mają obowiązek jej wdrożenia do 27 kwietnia 2002 r.

Dyrektywa definiuje **pieniądz elektroniczny** jako wartość pieniężną która jest przechowywana w urządzeniu elektronicznym, takim jak karta chipowa (*hardware based e-money*) lub pamięć komputera (*software based e-money*), akceptowana jako środek płatniczy przez podmioty inne niż instytucja emitująca, i która służyć ma do dokonywania płatności ograniczonych kwotowo. Dyrektywa określa także pieniądz elektroniczny jako elektroniczny surogat monet i banknotów.

Występujący obecnie na rynku europejskim pieniądz elektroniczny posiada następującą charakterystykę²¹:

- jest głównie produktem bankowym,

¹⁸ Directive 2000/46/EC of 18 September 2000 of the European Parliament and of the Council on the taking up, pursuit of and prudential supervision of the business of electronic money institutions, OJ L 275, 27 October 2000, p.39.

¹⁹ Directive 2000/28/EC of 18 September 2000 of the European Parliament and of the Council amending Directive 2000/12/EC relating to the taking up and pursuit of the business of credit institutions, OJ L 275, 27 October 2000, p.37.

²⁰ Directive 2000/12/EC of 20 March 2000 of the European Parliament and of the Council relating to the taking up and pursuit of the business of credit institutions, OJ L 126, 26 May 2000, p.1.

²¹ *Innovation and Regulation – The Case of E-Money Regulation in the EU*, Malte Krueger, Institute for Prospective Technological Studies, Directorate General Joint Research Centre, European Commission, 23 August 2001, s. 13

- w zasadzie nie występuje w postaci software`u (do niedawna istniał w Niemczech system *eCash* prowadzony przez Deutsche Bank),
- funkcjonujące systemy działają w oparciu o rachunek (*account based e-money*),
- całkowita anonimowość jest możliwa tylko wówczas, gdy wartość przedpłacona może być zakupiona za gotówkę. Kilka systemów oferuje taką możliwość, lecz nie jest ona szeroko stosowana,
- pieniądz elektroniczny może być wydawany off-line. Z wyjątkiem systemu Mondex, żaden system nie oferuje funkcjonalności „konsument do konsumenta” (P2P) lub możliwości ponownego wydania otrzymanego pieniądza elektronicznego,
- niektóre systemy elektronicznych portmonetek mogą być stosowane w internecie (za wyjątkiem płatności transgranicznych).

Potencjalnymi emitentami pieniądza elektronicznego są firmy działające w następujących obszarach:

- **Systemy punktów bonusowych/lojalnościowych** – pozwalają klientom na wydanie punktów bonusowych w ramach określonego grona sprzedawców lub organizacji niekomercyjnych. Grupy detalistów mogą zastosować technologię pieniądza elektronicznego do wdrożenia bardziej zaawansowanych programów lojalnościowych. Prawie wszystkie z nich pozwalają na korzystanie z punktów bonusowych w określonym gronie sprzedawców. Podobnie, linie lotnicze rozpoczęły umieszczanie „mil lotniczych” na kartach, pozwalając klientom na ich wydanie nie tylko na bilety, lecz także np. w sklepach.
- **Zarządzanie prawami** (*digital rights management*) – przykładem może być system Wave w USA (www.wave.com), który oferuje system mikropłatności wraz ze zdecentralizowanym systemem zarządzania prawami (*digital rights*), np. prawami do odtwarzania muzyki.
- **Dostarczanie nowych technologii** (sieci transmisji danych, bezpieczeństwo, oprogramowanie, bazy danych) – przykładem jest DigiCash, firma software`owa, czy InternetCash, firma z branży technologii finansowych z dużym zapleczem kryptograficznym dla rozwiązań płatności internetowych.
- **Płatności za własne usługi** (monofunkcyjne instrumenty płatnicze) – firmy z dużą bazą klientów, które posiadają własne rozwiązania płatnicze, mogą uznać za korzystne

zaoferowanie ich także stronom trzecim (telekomy, transport masowy, portale, dostawcy internetu).

7.1. Cele Dyrektywy o pieniądzu elektronicznym

- **Ochrona konsumenta (zaufanie).** W tym celu ustala się ramy ostrożnościowe dla zapewnienia integralności i stabilności finansowej instytucji pieniądza elektronicznego. Ponadto, konsument korzysta z prawa do wymiany swojego pieniądza elektronicznego na banknoty i monety lub depozyt o tej samej wartości,
- **Lepsze funkcjonowanie jednolitego rynku usług finansowych** poprzez wprowadzenie minimalnej harmonizacji, skutkującej ustanowieniem jednolitego paszportu dla IPE i zasadą stosowania przepisów państwa macierzystego. W związku z tym, IPE spełniające, w ocenie władz państwa macierzystego, zharmonizowane wymogi ostrożnościowe otrzymuje zezwolenie na emitowanie pieniądza elektronicznego w całej UE.
- **Równe warunki konkurencji** w zakresie emisji pieniądza elektronicznego pomiędzy tradycyjnymi instytucjami kredytowymi a IPE poprzez poddanie obu instytucji nadzorowi ostrożnościowemu. W celu ich zapewnienia, bardziej liberalne reguły ostrożnościowe dla IPE są równoważone ograniczeniami w prowadzeniu działalności i inwestowaniu.
- Poprzez zharmonizowanie ram prawnych dla pieniądza elektronicznego w UE, dyrektywa stara się osiągnąć wysoki stopień **pewności prawnej, niezbędny dla rozwoju handlu elektronicznego.**

7.2. Zwolnienie z przepisów (*waiver*)

Dyrektywa przewiduje możliwość udzielenia przez władze państw członkowskich zwolnienia od stosowania niektórych lub wszystkich jej postanowień wobec IPE w przypadku spełnienia jednego z trzech kryteriów:

- instytucja w swojej działalności generuje ograniczoną kwotę zobowiązań finansowych wynikających z emisji pieniądza elektronicznego do 5 mln EUR (a w wyjątkowych przypadkach 6 mln EUR),

- wyemitowany pieniądź elektroniczny jest akceptowany tylko przez firmy powiązane z jego emitentem,
- wyemitowany przez instytucję pieniądź elektroniczny jest akceptowany jako środek płatniczy tylko przez ograniczoną liczbę podmiotów, które mogą być łatwo rozpoznane przez: ich lokalizację w ograniczonym geograficznie obszarze; lub ich ścisłe finansowe lub gospodarcze związki z instytucją emitującą.

(dodatkowym warunkiem jest ograniczenie kwoty pieniądza elektronicznego w urzędzeniu, które go przechowuje do 150 EUR).

Kryteria te pozostawiają państwom członkowskim szerokie pole manewru co do sposobu ich interpretacji oraz zakresu zastosowania, od czego zależeć będzie w dużej mierze stopień restrykcyjności/łagodności przepisów regulujących funkcjonowanie rynku pieniądza elektronicznego.

7.3. Prace legislacyjne nad implementacją dyrektywy w (niektórych) krajach UE²²

Jak dotąd, żadne państwo UE nie dokonało jeszcze wdrożenia dyrektywy. Na podstawie ich dotychczasowych działań w tym zakresie można zaobserwować, iż:

- większość regulatorów nie widzi korzyści z liberalizacji przepisów w celu rozwoju rynku pieniądza elektronicznego. Dlatego, w wielu państwach UE władze starają się w jak największym stopniu zachować istniejące ramy prawne,
- ustawodawcy nie wiedzą jak traktować definicję pieniądza elektronicznego w dyrektywie i jej zastosowanie do nowych produktów na rynku, np. do systemów na bazie serwerów (*server-based schemes*)²³, programów lojalnościowych. Dlatego mogą wprowadzać nowe definicje pieniądza elektronicznego.
- w niektórych państwach członkowskich potencjalne podmioty wprowadzające produkty software`owe (firmy telekomunikacyjne, firmy oferujące usługi płatnicze) wyrażają umiarkowane zainteresowanie co do przyjęcia statusu IPE. Nie jest jasne, czy te produkty będą rzeczywistym pieniądzem elektronicznym zgodnie z definicją zawartą w dyrektywie.

²² *Innovation and Regulation. The Case of E-money regulation in the EU*, Background Paper No 5, 23 August 2001, Institute for Prospective Technological Studies, s.17

²³ wartość przedpłaconą przechowywaną na serwerze można uznać albo za fundusze na rachunku (*account-based funds*) zarządzane przez emitenta albo wartość przechowywaną na urządzeniu elektronicznym w

- państwa członkowskie o tradycyjnie restrykcyjnych regulacjach co do pieniądza elektronicznego będą kontynuować swoją politykę wykorzystując pole manewru, które zostawia dyrektywa (warunki zwolnienia z przepisów, szeroka definicja pieniądza elektronicznego). W szczególności, niektóre państwa planują wprowadzenie bardzo restrykcyjnych warunków zwolnienia z przepisów (*waiver*) lub nawet brak zwolnień.
- dla większości ustawodawców (oprócz Niemiec), nowość stanowi kwestia punktów lojalnościowych. Wszyscy zgadzają się, że systemy lojalnościowe w których uczestniczy wielu detalistów i które dysponują funkcją płatniczą punktów bonusowych będą prawdopodobnie podlegać regulacji, choć większość systemów lokalnych może zostać zwolnionych z przepisów (ze względu na niską wartość emitowanego pieniądza elektronicznego) - nie można wykluczyć, że wdrożenie dyrektywy doprowadzi do ostrzejszej regulacji systemów lojalnościowych.

7.4. Liberalne podejście do dyrektywy – przypadek Wielkiej Brytanii

W październiku 2001 r. Ministerstwo Skarbu Wielkiej Brytanii (*HM Treasury*) opublikowało „dokument konsultacyjny” dotyczący wdrożenia dyrektywy o pieniądzu elektronicznym do prawa brytyjskiego²⁴. Jego celem jest przedstawienie przewidywanych obszarów problemowych przy wdrażaniu dyrektywy (definicje, zwolnienia z przepisów, okres przejściowy), harmonogramu wdrożenia oraz przewidywanej nowelizacji innych przepisów.

Rząd Wielkiej Brytanii postrzega zjawisko pieniądza elektronicznego oraz powstawanie nowych instytucji tj. IPE jako **okazję** do stworzenia nowoczesnych i efektywnych środków płatniczych, które będą sprzyjać handlowi elektronicznemu oraz innym nowoczesnym metodom prowadzenia działalności gospodarczej, a także **szansę** pozyskania nowych uczestników rynku, takich jak duże firmy detalistów, firmy komputerowe i telekomunikacyjne, do sektora zdominowanego przez główne banki detaliczne. Wdrożenie dyrektywy powinno, według rządu brytyjskiego odbywać się z myślą o osiągnięciu właściwych proporcji pomiędzy takimi czynnikami jak konkurencja, ochrona konsumenta oraz stabilność finansowa. Regulacja nie może nadmiernie obciążać funkcjonujących

posiadaniu klienta. W pierwszym przypadku, byłaby ona uważana za depozyt, w drugim za pieniądz elektroniczny.

²⁴ *Implementation of the Electronic Money Directive, A Consultation Document, HM Treasury, October 2001*

emitentów pieniądza elektronicznego, a jednocześnie powinna zachęcać nowe podmioty zarówno z sektora bankowego, jak i spoza niego.

Dokument zawiera projekt stanowiska rządu w odniesieniu do następujących zagadnień zawartych w dyrektywie:

- **Definicja pieniądza elektronicznego** – rozważa się skopiowanie definicji wraz z nadaniem FSA prawa do jej elastycznej interpretacji lub opuszczenie kryterium (ii), mówiącego, że pieniądz elektroniczny musi być „wyemitowany w zamian za środki pieniężne o wartości nie mniejszej niż wartość wyemitowana” (zapis ten uznawany jest za lukę w dyrektywie),
- **Zwolnienia z przepisów** – rozważa się wprowadzenie reguły: 4 km² (ograniczony obszar działalności) i 100 akceptujących przedsiębiorstw (ograniczona liczba akceptantów) - jako warunków zwolnienia z przepisów (art. 8 dyrektywy). Brytyjczycy proponują szerokie zastosowanie zwolnień i uchylenie możliwie dużej liczby przepisów dyrektywy. Podkreśla się, że nie będzie różnicy pomiędzy stosowaniem regulacji o przeciwdziałaniu praniu brudnych pieniędzy do IPE oraz emitentów zwolnionych z przepisów. Przygotowywane przepisy ustalą procedury ubiegania się o zwolnienie u FSA (FSA byłaby uprawniona także do odwołania zwolnienia).

Poniższa tabela przedstawia przykłady istniejących systemów, które, według rządu brytyjskiego mogłyby skorzystać z przyznanej przez dyrektywę możliwości zwolnienia z przepisów.

Tabela 6. Podstawa zwolnienia z przepisów dyrektywy systemów pieniądza elektronicznego

Emitenci	Beneficjanci	Zastosowanie	Podstawa zwolnienia z przepisów dyrektywy
-----------------	---------------------	---------------------	--

Uniwersytety	Studenci	Identyfikator, dostęp do komputera, biblioteka, płatności w sklepach i punktach gastronomicznych na terenie uniwersytetu	Ograniczony obszar geograficzny, ograniczona liczba akceptujących instytucji
Władze lokalne (jako emitenci lub w powiązaniu z emitentem)	Mieszkańcy miejscowości	Bilety, rozrywka, parkingi, autostrady, biblioteki, muzea	1) niska wartość wyemitowanego pieniądza 2) przy większych systemach – ze względu na bliskie związki pomiędzy władzami lokalnymi i akceptującymi przedsiębiorstwami
Firmy transportowe	Pasażerowie	Opłaty za przejazd, także inne środki transportu, sklepy na stacjach.	choć może przekroczyć kryterium geograficzne, potrzebne bliskie związki z akceptującymi instytucjami
Centra handlowe i terminale lotnicze	Konsumenci, podróżni	Dobra i usługi	zależy od liczby punktów handlowo-usługowych i obszaru geograficznego, który zajmuje centrum handlowe lub dany terminal lotniczy.

Źródło: Implementation of the electronic money directive, consultation document, HM Treasury, October 2001, str. 8,9

- **Stan przejściowy** – przyznanie instytucjom dotychczas działającym 6-miesięcznego czasu na dostosowanie po wejściu w życie dyrektywy 27 kwietnia 2002 r.,
- **Fundusz gwarancyjny** – dominuje pogląd o braku potrzeby włączenia systemów pieniądza elektronicznego do takiego funduszu,
- **Arbiter (ombudsman)** – ewentualne włączenie emitentów do systemu alternatywnego rozstrzygania sporów (do decyzji FSA).

7.5. Wpływ na innowacje

Potencjalne negatywne skutki obecnej struktury regulacyjnej na innowacyjność w dziedzinie usług płatniczych mogą wynikać z faktu, iż:

- głównymi nośnikami innowacji w usługach płatniczych mogą być firmy spoza sektora finansowego (firmy software'owe, detaliści, operatorzy telekomunikacyjni),
- część potencjalnych kandydatów to duże firmy, które łatwo dostosują się do istniejących regulacji, lecz dla małych firm regulacja może okazać się przeszkodą (np. wymóg licencji),
- poważne ograniczenia w inwestowaniu, wynikające z dyrektywy o instytucjach pieniądza elektronicznego mogą stanowić barierę dla konkurentów spoza sektora bankowego,
- dyrektywa nie stwarza pewności prawnej (definicja pieniądza elektronicznego jest trudna do interpretacji, nie jest jasne jaki jest status wartości przechowywanej w portfelu na serwerze lub systemie punktów bonusowych akceptowanych przez wielu detalistów). Poza tym, definicja pieniądza elektronicznego jako wartości wyemitowanej w zamian za fundusze o wartości od niej nie mniejszej, wywołuje pytanie jak traktowana jest wartość wyemitowana za fundusze o wartości mniejszej,
- argumentacja zakładająca, że podmioty niebankowe mogą zawsze wybrać drogę współpracy z bankiem w celu emisji pieniądza elektronicznego nie zawsze jest prawdziwa. Zgodnie z przepisami, bank wówczas nie byłby tylko nominalnym emitentem, lecz także stroną ponoszącą ryzyko. Banki jednakże będą chciały podejmować ryzyko takiej współpracy tylko wtedy, jeżeli otrzymają one dostateczną wiedzę o planowanym systemie. Oznacza to konieczność dostarczenia bankowi (potencjalnemu konkurentowi) poufnych informacji, co stawia podmioty niebankowe w trudnej sytuacji,
- argumentacja zakładająca, że małe firmy nie odegrają roli w innowacji sektora płatności ze względu na fakt, iż systemy pieniądza elektronicznego będą wprowadzane tylko przez duże firmy (które system zakupią lub opracują we własnym zakresie) musi brać pod uwagę, że duże firmy będą prawdopodobnie nabywać lub imitować rozwiązania już przetestowane na rynku. Zatem małe firmy muszą mieć możliwość testowania nowych systemów.

7.6. Regulacja w USA

Kiedy pojawił się pieniądz elektroniczny, banki centralne w Ameryce i Europie zajęły wobec niego odmienne stanowisko. Podczas gdy Bank Rezerwy Federalnej przyjął stanowisko wyczekujące, większość banków centralnych UE domagała się daleko idących kroków w celu uregulowania jego emisji. Już w 1994 r. Europejski Instytut Monetarny rekomendował, aby tylko banki były uprawnione do emisji pieniądza elektronicznego. Rekomendacja została podtrzymana przez EBC²⁵. Kontrastuje to z podejściem prezesa Rezerwy Federalnej, który podkreśla wagę innowacji i postrzega regulowanie jako „dodatek”. Według niego, regulacja na początkowym etapie może łatwo hamować innowacje. Ponadto, wskazuje on, że w wielu przypadkach samoregulacja mogłaby być alternatywą dla regulacji rządowej. Raport przygotowany przez Departament Skarbu przytacza podobne argumenty.

Mimo to, nawet w USA jest wiele regulacji, które odnoszą się do pieniądza elektronicznego. W przeciwieństwie jednak do Europy, władze nie próbowały ograniczyć emisji do instytucji kredytowych. Według przyjętego niedawno *Uniform Monetary Services Act* (UMSA), pieniądz elektroniczny jest postrzegany jedynie jako **alternatywny mechanizm dokonywania płatności**. UMSA definiuje kategorię podmiotów niebankowych zwaną „Money-Services Businesses” (MSBs). Działają one w sferze przekazów pieniężnych, sprzedaży instrumentów płatniczych (przekazy, чеки podrózne, instrumenty przedpłacone), przyjmowania czeków, wymiany walut. Podobnie jak dyrektywa UE o pieniądzu elektronicznym, UMSA jest próbą harmonizacji przepisów w USA. Podejście amerykańskie posiada dwie zalety:

- nakłada łagodniejsze ograniczenia na emitentów (np. brak obowiązkowego wykupu, bardziej liberalne ograniczenia inwestycyjne),
- harmonizuje nie tylko przepisy o pieniądzu elektronicznym, lecz także te dotyczące wielu innych czynności płatniczych w które mogą być zaangażowane instytucje niebankowe (szersza regulacja).

7.7. Pieniądz elektroniczny jako prawny środek płatniczy - Singapur²⁶

²⁵ Report on Electronic Money, ECB, August 1998

²⁶ www.newbytes.com, 26 grudnia 2000

Władze monetarne Singapuru²⁷ ogłosiły, że pieniądź elektroniczny stanie się w tym kraju prawnym środkiem płatniczym od roku 2008. Harmonogram „przejścia” (*changeover*) na pieniądź elektroniczny jest stopniowy, a całościowy koszt przedsięwzięcia ocenia się na 316 mln dolarów singapurskich (ok. 150 mln USD). Rząd ma nadzieję na ożywienie gospodarki poprzez ograniczenie kosztów obsługi gotówki. Wdrażany program przejścia na pieniądź elektroniczny wiąże się z szerszym planem połączenia każdego domu, szkoły, biura i urzędu z szybkim, szerokopasmowym internetem. Nowa forma waluty będzie się różnić od obecnych systemów pieniądza elektronicznego tym, że będzie **emitowana przez bank centralny jako prawny środek płatniczy, zaprojektowany nie w celu stworzenia alternatywy dla banknotów i monet, lecz ich ostatecznego zastąpienia.**

Plan stworzenia bezgotówkowej gospodarki uwzględnia także potrzeby konsumentów (85% społeczeństwa popiera inicjatywę władz), w tym osób niewidomych. Sprzedawcom ulicznym zostaną zaoferowane terminale bezprzewodowe do akceptacji i wydawania pieniądza elektronicznego. Planuje się także uwzględnienie potrzeb turystów.

Przewiduje się że klienci będą płacić za towary i usługi pieniądzem elektronicznym załadowanym w portmonetkach elektronicznych przechowywanych w inteligentnych chipach telefonów komórkowych, podręcznych komputerów, zegarków, piór oraz innych możliwych urządzeń.

²⁷ Board of Commissioners of Currency

8. Płatności przez telefon komórkowy (m-payments)²⁸

M-płatności definiuje się jako płatności dokonywane przy użyciu telefonu komórkowego. Telefon może być stosowany w fizycznym miejscu sprzedaży, handlu elektronicznym (*e-commerce*) oraz handlu mobilnym (*m-commerce*). Popularność telefonów komórkowych oraz wiele ich cech technicznych czyni je interesującymi narzędziami dokonywania płatności. Podobnie jak elektroniczne portmonetki (*e-purse*), większość telefonów jest wyposażona w chip, który może służyć do przechowywania wartości lub bezpiecznej autoryzacji i identyfikacji. Ponieważ telefon komórkowy jest jednocześnie narzędziem komunikacyjnym, do wykonania operacji płatniczej nie jest mu potrzebny czytnik (tak jak w przypadku kart), komputer, modem ani terminal płatniczy. Biorąc pod uwagę zarówno bieżącą dynamikę rozwoju rynku telefonii komórkowej, jak i przewidywany wzrost handlu mobilnego (*m-commerce*), m-płatności mają szansę stać się w ciągu najbliższych lat istotną częścią sektora płatności detalicznych.

8.1. Operatorzy telekomunikacyjni a usługi płatnicze

Naturalnymi kandydatami (poza bankami) do świadczenia usług płatniczych przy wykorzystaniu telefonów komórkowych są operatorzy telekomunikacyjni. Posiadają własną bazę klientów, odpowiednią wiedzę, zasoby technologiczne oraz doświadczenie w wykonywaniu pewnych usług płatniczych (np. billing).

Doświadczenie w prowadzeniu usług płatniczych przez operatorów telekomunikacyjnych obejmuje:

- **billings dla własnych klientów** za usługi transmisji głosu – np. rachunek telefoniczny lub karta przedpłacona.
- **billings dla klientów innych operatorów** za usługi transmisji głosu – np. usługi roamingu.
- oferowanie **usług billingowych stronom trzecim** – umożliwienie sprzedawcom dostarczania „zawartości” (*content*) w internecie (lub innych sieciach, np. Minitel). Takie

systemy pozwalają klientom polegać na wiarygodnym związku billingowym z operatorem i czynią niepotrzebnym przekazywanie sprzedawcy prywatnych danych. Korzystne dla sprzedawcy jest także to, że billing jest realnym rozwiązaniem dla segmentów rynku gdzie występują drobne płatności. Usługi billingowe dla stron trzecich zaczynają być także oferowane przez operatorów telefonii komórkowej. Przykładem może być japońska firma NTT DoCoMo i jej system mobilnego dostępu do internetu „i-mode” (*mobile internet access system*). Płatności za korzystanie z oferowanej „zawartości” dołączane są do rachunku telefonicznego (opłaty zależą od porcji zawartości z której się korzysta, a nie od czasu połączenia)²⁹.

- **m-płatności** – systemy na etapie pilotażu lub prac wstępnych. Operatorzy wiążą się z bankami lub działają samodzielnie. Warto zaznaczyć, że nie wszystkie systemy m-płatności są rozwijane przy udziale operatorów telekomunikacyjnych (zaangażowanie **banków** i detalistów).

Tabela 7: Systemy płatności przez telefon komórkowy (*Mobile Payment*)

DOSTAWCA	TYP TRANSAKCJI
Banko.max (Austria)	Wirtualny punkt sprzedaży
Bibit (Holandia, międzynarodowy)	Handel elektroniczny (przez WAP)
Cellonet (Szwecja, Holandia)	Parkowanie
Cingular DirectBill (USA)	Wirtualny punkt sprzedaży
EMT (Estonia)	Parkowanie
GiSMo (Szwecja, Wielka Brytania, Niemcy)	Wirtualny punkt sprzedaży
Metax (Dania)	Fizyczny punkt sprzedaży (stacje benzynowe)
Mint (Szwecja)	Fizyczny punkt sprzedaży
NTT DoCoMo (Japonia)	Handel elektroniczny (<i>subskrypcja</i>)
Omnitel Onphone (Włochy)	Wirtualny punkt sprzedaży
Orange Mobile Payment (Dania)	Nabywanie „ <i>mobile air time</i> ”
Oskar (Czechy)	Zapłata za wartość przedpłaconą i rachunek

²⁸opracowano na podstawie: *The future of m-payments – Business options and policy issues*, Institute for Prospective Technological Studies, Directorate General for Joint Research Centre, European Commission, August 2001

²⁹ www.eurotechnology.com/imode/faq-gen.html

Paielement CB sur mobile (Francja)	Zamówienia pocztowe i wirtualny punkt sprzedaży
Paybox (Niemcy, międzynarodowy)	Fizyczny i wirtualny punkt sprzedaży
PayDirect (USA)	Wirtualny punkt sprzedaży, P2P ³⁰
Payitmobile (Niemcy)	Wirtualny punkt sprzedaży
Payline (Francja)	Wirtualny punkt sprzedaży
PayPal (USA)	Wirtualny punkt sprzedaży, P2P
Phonepaid (Wielka Brytania)	Wirtualny punkt sprzedaży, P2P
Sonera Mobile Pay (Finlandia, Szwecja)	Fizyczny punkt sprzedaży (łącznie z automatami)
StreetCash (Niemcy)	Fizyczny i wirtualny punkt sprzedaży
Telenor Mobil (Norwegia)	Bilety
Telia Payit (Szwecja)	Wirtualny punkt sprzedaży
VisaMóvil (Hiszpania)	Fizyczny i wirtualny punkt sprzedaży
Swisscom Sicab (Szwajcaria)	Wirtualny punkt sprzedaży
Waaap Pag (Brazylia)	Fizyczny punkt sprzedaży, karty przedpłacone zasilające rachunek (<i>top-up prepaid</i>)

Pogrubione: uczestnictwo operatorów telekomunikacyjnych (*mobile operators*)

Źródło: *The future of m-payments – Business options and policy issues*, s.7

- Duża część działalności billingowej przedstawionej powyżej wiąże się z **podziałem przychodów pomiędzy operatorami**. Ma to zwykle miejsce, gdy klient jednej sieci komunikuje się z klientem innej sieci lub podczas roamingu. Taki podział przychodów tworzy przepływy finansowe pomiędzy operatorami i czyni koniecznym okresowe rozliczenia (*clearing*) i rozrachunki (*settlement*). W działalności płatniczej operatorów stanowi to część hurtową.

8.2. Konsekwencje dla rynku usług płatniczych

Wchodzenie operatorów telekomunikacyjnych na rynek usług płatniczych będzie wywoływać określone konsekwencje:

- Prowadzenie pełni usług płatniczych będzie wymagało od nich m.in. **nowego podejścia do zarządzania ryzykiem**. Ryzyko w płatnościach detalicznych (operator świadczący usługi płatnicze dla klientów) oraz hurtowych (wzajemne rozliczanie i rozrachunek płatności przez operatorów) znacznie wzrośnie,

³⁰ Funkcjonalność „użytkownik do użytkownika.”

- Dobrze działający system m-płatniczy będzie wymagać współpracy od uczestniczących podmiotów w celu zapewnienia **interoperacyjności** (ryzyko zmywy cenowej),
- Możliwość **konkurencji** pomiędzy operatorami a bankami (podmiotami z sektorów odrębnie regulowanych),
- Szansa na rozwój bardziej efektywnych rozwiązań w zakresie **płatności transgranicznych**,
- Poważnym problemem stanie się **ochrona danych osobowych** i prywatności klientów (operatorzy świadczący usługi płatnicze będą posiadać duże ilości poufnych danych).

8.3. Obecne przepisy UE a działalność operatorów telekomunikacyjnych

Rozszerzenie dotychczasowych usług billingowych przez operatorów może spowodować, że do pewnego stopnia, firmy te będą musiały spełniać ogólne wymogi nałożone na podmioty sektora finansowego (np. przepisy o przeciwdziałaniu praniu brudnych pieniędzy). Zwiększona aktywność operatorów na rynku usług płatniczych powodować będzie także określone dylematy regulacyjne: które usługi płatnicze mogą oni świadczyć w ramach swojego statusu operatora, które wymagają licencji IPE, a które standardowej licencji bankowej?

W czasach telefonii stacjonarnej standardową procedurą płatniczą był comiesięczny rachunek. Jednakże, w czasach telefonii komórkowej rynek został opanowywany przez formy przedpłacone. Gdy wartość przedpłaconą będzie można użyć do zapłaty za dobra i usługi dostarczane przez stronę trzecią, operatorzy telekomunikacyjni będą potrzebować **licencji IPE** (lub bankowej), albo też będą musieli działać wspólnie z bankiem. Choć dyrektywa o pieniądzu elektronicznym wprowadziła uproszczone ramy regulacyjne dla instytucji pieniądza elektronicznego, nie zawsze wiadomo, gdzie leży granica pomiędzy pieniądzem elektronicznym a depozytami (te drugie wymagają licencji bankowej). Jest to widoczne na przykładzie portfela serwerowego (*server-based wallet*). Jeżeli taki portfel zawiera wartość przedpłaconą, to można ją uznać albo za fundusze na rachunku (*account-based funds*) zarządzane przez emitenta albo za wartość przechowywaną na urządzeniu elektronicznym w posiadaniu klienta. W pierwszym przypadku, byłaby ona uważana za depozyt, w drugim za pieniądz elektroniczny. Zatem operatorzy telekomunikacyjni i inne podmioty niebankowe

stoją przed problemem trudnej interpretacji, który może zostanie wyjaśniony w trakcie wdrażania dyrektywy w państwach UE.

Operator telekomunikacyjny może wystąpić również o **licencję bankową**. Uwzględniając trudności z tym związane, posunięcie takie byłoby korzystne, jeżeli chciałby on wyjść w swej działalności poza same płatności, do ogólnie rozumianych usług finansowych. Niektórzy operatorzy rozważają taką opcję i na razie przynajmniej jeden (niemiecki *Mobilcom*) wystąpił o licencję bankową.

9. Agregowanie rachunków w sektorze finansowym

9.1. Definicja i działanie

Agregatory to instytucje zbierające informacje o rachunkach (kontach) klienta dostępnych przez internet i umożliwiające mu wgląd do nich na pojedynczej stronie internetowej. Umożliwia to klientom, posiadającym więcej niż jeden rachunek dostępny przez internet sprawdzenie stanu wszystkich tych rachunków w jednym miejscu, po wprowadzeniu wyłącznie jednego hasła. Informacje zebrane przez agregator mają zazwyczaj charakter finansowy (rachunki bankowe, inwestycyjne, kart kredytowych, funduszy emerytalnych). Mogą one jednak obejmować także informacje niefinansowe, takie jak np. stan rachunku punktów lojalnościowych linii lotniczych. Dodatkowo, niektóre agregatory oferują obsługę poczty elektronicznej oraz różnego rodzaju usługi informacyjne.

Zawierając umowę z agregatorem, **konsument ujawnia agregatorowi numery identyfikacyjne swoich rachunków oraz przypisane do nich hasła**, a agregator pobiera informacje ze stron internetowych wskazanych rachunków i umieszcza je w jednym miejscu – do wglądu zainteresowanego. Agregatory gromadzą informacje o rachunkach klienta na jeden z dwóch sposobów:

- **Bezpośrednie wczytanie** (*direct feed*) – metoda ta opiera się o roboczą umowę pomiędzy agregatorem a instytucją źródłową, z której pochodzą dane o rachunku klienta. Po potwierdzeniu, że agregator jest autoryzowany do zebrania informacji w imieniu prawowitego dysponenta rachunku, instytucja źródłowa przesyła agregatorowi konkretne informacje przy użyciu protokołu komunikacyjnego, z którego korzystają obie strony. Następnie agregator udostępnia otrzymane w ten sposób informacje na stronie internetowej swojemu klientowi.
- **Kopiowanie ekranu** (*screen-scraping*) – w tym przypadku, pobranie danych o rachunku klienta przez agregator odbywa się często bez wiedzy i zgody instytucji źródłowej. Wyposażony w numery i hasła, agregator „nie różni się” niczym od posiadacza rachunku i ma dostęp do tych samych danych. Po skopiowaniu i przesłaniu danych na swoją stronę, są one udostępniane klientowi³¹.

Agregowanie rachunków to zjawisko stosunkowo nowe, które szybko się rozpowszechnia, gdyż konsumenci oczekują wygodnego dostępu on-line do informacji o swoich rachunkach w instytucjach finansowych. Usługi te były pierwotnie oferowane przez pionierskie firmy internetowe, które gromadziły dane o rachunkach klientów, a następnie udostępniały te informacje na swoich stronach internetowych. Nieco później, oferowanie podobnych usług rozpoczęły instytucje finansowe (głównie banki). W chwili obecnej na rynku agregatorów występują **zarówno instytucje finansowe, jak i niefinansowe** (portale: *Yahoo* i *CNBC*, firma *OnMoney.com*).

Według badań OECD, z usług agregowania rachunków korzysta w USA około miliona klientów. Przewiduje się, że liczba ta w ciągu najbliższych lat ulegnie zwielokrotnieniu. Przeciętny klient to osoba posiadająca kilka rachunków w instytucjach finansowych – według ostatnich badań średnio 6-7³². Agregatory zyskały znaczenie także w Australii, gdzie działają obecnie cztery takie serwisy, z których trzy są własnością banków. W Europie nieliczne agregatory występują w Wielkiej Brytanii.

Należy podkreślić, iż usługi agregowania spełniają obecnie tylko funkcję informacyjną i na razie nie oferują możliwości aktywnego dysponowania rachunkami (dokonywania transakcji finansowych). Oczekuje się jednak, że wkrótce możliwe będzie przelewanie środków pomiędzy własnymi rachunkami oraz na rachunki osób trzecich.

9.2. Przyszłe trendy

Uwzględniając rosnące wymagania klientów co do dostępności, szybkości, wygody i efektywności usług finansowych oraz możliwości spełnienia tych oczekiwań przez agregatory, można się spodziewać, że w najbliższej przyszłości nastąpi poszerzenie oferty tych instytucji o następujące elementy:

- Agregowanie **nowych rodzajów rachunków**,
- **Pełny zakres transakcji finansowych** on-line – konsumenci wkrótce będą mogli otrzymać poradę finansową w oparciu o zagregowane informacje o rachunkach, zakupić produkty finansowe, oraz dokonać przelewu zarówno pomiędzy swoimi rachunkami, jak i na rzecz osób trzecich,

³¹ *Web Aggregation, a snapshot*, Star Systems, Inc., www.star-system.com

³² *Electronic Finance: Economics and Institutional Factors*, OECD, str. 23

- Przy wykorzystaniu oprogramowania finansowego, następować będzie ciągła ocena zagregowanych informacji o rachunkach i, w oparciu o cele klienta oraz jego stosunek do ryzyka, **automatyczna optymalizacja portfela aktywów** w celu maksymalizacji korzyści. Taka zdolność optymalizacji spowoduje, że zwykły klient będzie miał dostęp do profesjonalnej analizy finansowej na poziomie, który obecnie posiadają nieliczni klienci bankowości prywatnej (*private banking*),

Agregowanie/optimalizacja stanowi **szansę także dla niewielkich instytucji finansowych**, gdyż umożliwia im oferowanie szerokiej gamy produktów w połączeniu z indywidualnym podejściem do klienta.

9.3. Obszary regulacji

Pojawienie się agregatorów i ich działalność wywołuje szereg problemów prawnych i regulacyjnych, nad których rozwiązaniem zastanawiają się regulatorzy rynków finansowych najbardziej zainteresowanych państw: USA, Australii i Wielkiej Brytanii. Główne kwestie prawno-regulacyjne (odnoszące się zwłaszcza do ochrony konsumentów), które pojawiły się na skutek rozwoju usług agregowania obejmują:

- **Jawność** – w tym jawność ryzyka związanego ze stosowaniem usługi agregowania,
- **Odpowiedzialność za transakcje nieautoryzowane** – w zakresie strat spowodowanych takimi transakcjami. Przykładowo, na podstawie obecnych przepisów, konsument ujawniający swoje hasło (PIN) stronie trzeciej (instytucji agregującej) może być pozbawiony ochrony,
- **Odpowiedzialność za straty** spowodowane przekłamaniem, niedokładnymi informacjami, słabą jakością usługi, przerywaniem usługi, itd.,
- **Prywatność** – ochrona danych osobowych i ich zastosowanie,
- **Bezpieczeństwo** – szczególnie bezpieczeństwo miejsca przechowywania informacji o rachunkach,
- **Edukacja konsumentów**,
- **Rozstrzygnięcie sporów i skarg** – większość agregatorów nie umożliwia wewnętrznego lub zewnętrznego rozstrzygnięcia sporów,
- Kwestie związane z **konfliktem prawa** – jakie skutki wywołuje fakt posiadania siedziby w innej jurysdykcji,

- **Regulowanie agregatorów** – czy powinny one podlegać takiemu samemu nadzorowi i regulacjom, które odnoszą się do banków i/lub innych instytucji finansowych,
- Kwestia podlegania kontroli związanej z przeciwdziałaniem **praniu brudnych pieniędzy i oszustwom podatkowym**.

9.4. Reakcje regulatorów i zainteresowanych podmiotów

W USA podjęte już zostały pewne działania legislacyjne, odpowiadające potrzebie wypełnienia „próżni regulacyjnej”, na skutek pojawienia się agregatorów. Należą do nich:

- Orzeczenie Federalnej Komisji Handlu, które stwierdza, że termin „instytucja finansowa” obejmuje agregatory finansowe i do nich zastosowanie mają przepisy dotyczące prywatności,
- Opinia Banku Rezerwy Federalnej w kwestii zastosowania Ustawy o Przelewach Elektronicznych³³ do usług agregowania,
- Wydanie przez nadzór finansowy³⁴ rekomendacji dla banków w kwestii ryzyka związanego z oferowaniem usług agregowania oraz podejmowania działań w celu jego minimalizacji,
- Wydanie przez Sekretariat Technologii Bankowych³⁵ dobrowolnych wytycznych dla instytucji świadczących usługi agregowania, opracowanych.

W opracowaniu pt. „Agregowanie rachunków w sektorze finansowym”³⁶, **Australijska Komisja ds. Papierów Wartościowych i Inwestycji** (*Australian Securities and Investment Commission*) dokonała kompleksowej analizy zjawiska agregowania rachunków i wynikających z niego konsekwencji prawno-regulacyjnych. Raport formułuje następujące propozycje działań dla nadzoru w kontekście zagrożeń związanych z rozwojem agregatorów:

- **Stymulowanie dyskusji** pomiędzy konsumentami, zainteresowanymi podmiotami oraz regulatorami rynku finansowego w celu wypracowania najlepszych rozwiązań,
- Opracowanie **wspólnych reguł jawności** dla agregatorów i/lub promowanie samoregulacji w zakresie wymogu jawności na odpowiednim forum zdolnym do samoregulacji,

³³ *Electronic Funds Transfer Act*

³⁴ US Office of the Comptroller of the Currency, www.occ.treas.gov

³⁵ Banking Industry Technology Secretariat

- opracowanie zestawu przepisów (zasad) regulujących **odpowiedzialność** w przypadku strat spowodowanych przez **nieautoryzowane transakcje**,
- zachęcenie agregatorów do przystąpienia do istniejących **systemów rozstrzygania sporów**, lub - z braku powyższych - do ustanowienia takiego systemu,
- opracowanie i dystrybucja **materiałów pomagających konsumentom** w podejmowaniu świadomych decyzji przy korzystaniu z usług agregowania rachunków.

Brytyjski organ nadzorujący sektor finansowy (*Financial Services Authority*)³⁷ przyznał, że nie ma uprawnień do regulowania działalności agregatorów³⁸, mimo, iż w jego polu zainteresowania znajdują się kwestie oszustw, prywatności i bezpieczeństwa takich usług. Raport FSA pt. „Stanowisko FSA w zakresie regulacji handlu elektronicznego”³⁹ precyzuje stanowisko nadzoru finansowego w Wielkiej Brytanii względem agregatorów w kilku istotnych kwestiach:

- Przepisy brytyjskie dot. usług finansowych **nie regulują** kwestii pobierania danych z wielu źródeł i ich przedstawiania w formie skonsolidowanej na pojedynczej stronie internetowej. Jednakże oferowanie przez agregator dodatkowych usług (takich jak doradztwo inwestycyjne czy pomoc w zawieraniu transakcji) może pociągnąć za sobą wymóg autoryzacji;
- Podmioty nadzorowane przez FSA, a planujące agregowanie rachunków powinny **z dużą starannością podejść do kwestii prawnych** odnoszących się do niektórych metod agregowania, gdzie skuteczność prawa nie została jeszcze sprawdzona. Firmy te powinny zasięgnąć porady prawnej z pewnego źródła i nie powinny świadczyć takich usług w przypadku, gdy otrzymana porada ocenia któryś aspekt działalności jako „prawdopodobnie nielegalny”;
- Konsument pragnący korzystać z usługi agregowania, której warunkiem jest ujawnienie poufnego hasła, powinien sprawdzić, czy nie stanowi to **naruszenia warunków umowy z instytucją finansową** prowadzącą jego rachunek, oraz czy nie ucierpi na tym poziom bezpieczeństwa stworzony przez jego bank internetowy lub firmę inwestycyjną.

Działania, które według FSA powinny zostać podjęte obejmują:

³⁶ *Account aggregation in the financial services sector*, May 2001, ASIC

³⁷ www.fsa.gov.uk

³⁸ *New online „account aggregation” service will not be regulated, warns the FSA*, press release, 15 May 2001, Financial Services Authority

³⁹ *The FSA’s approach to the regulation of e-commerce*, June 2001

- Publiczne oświadczenia w celu podniesienia poziomu świadomości wśród firm i konsumentów w kluczowych sprawach,
- Wydanie ostrzeżenia dla konsumentów, co powinni uwzględnić zanim zdecydują się na korzystanie z usług agregatorów,
- Publikowanie dalszych informacji na stronach FSA,
- Instruktaż dla *Consumer Helpline* w zakresie udzielania odpowiedzi na pytania konsumentów.

9.5. Agregator finansowy w Polsce

Pod koniec 2001r. z inicjatywy BRE Banku S.A rozpoczął funkcjonowanie (na razie jedynie w formie demonstracyjnej) pierwszy agregator finansowy o nazwie **Multiport**. Jest to produkt bankowy, który docelowo umożliwi profesjonalne zestawienie i zarządzanie finansami osobistymi w zakresie bankowości, ubezpieczeń oraz funduszy powierniczych. Ze względu na bezpieczeństwo i poufność przekazywanych danych, ww. hasło i osobisty identyfikator użytkownika są przechowywane w jego komputerze i dopiero po połączeniu się z serwerem Multiportu są przez niego odczytywane. Multiport zapewnia kodowaną transmisję danych, a także zarządzanie własną korespondencją niezależnie od ilości skrzynek i ich lokalizacji⁴⁰.

⁴⁰ Patrz szerzej: www.multiport.pl

10. Wnioski dla Polski

10.1. Płatności elektroniczne

Pieniądz elektroniczny nie jest na razie zjawiskiem rozpowszechnionym. Uwzględniając jednak tempo przemian związanych z zastosowaniem nowych technologii może w przyszłości okazać się niezbędny dla funkcjonowania nowoczesnej i konkurencyjnej gospodarki. Jego zastosowanie przyczynia się do poprawy efektywności i automatyzacji płatności, a co za tym idzie, całego procesu gospodarczego. Biorąc pod uwagę istnienie „luki technologicznej” między Polską a UE czy USA, troska o stworzenie sprzyjających warunków dla rozwoju systemów pieniądza elektronicznego (które w chwili obecnej w ogóle w Polsce nie istnieją) nabiera znaczenia strategicznego. Banki centralne krajów rozwiniętych, jako instytucje odpowiedzialne za integralność i dobre funkcjonowanie systemów płatności są zainteresowane wykorzystaniem nowych technologii w tym podatnym na innowacje sektorze gospodarki. Jak dotąd, najbardziej radykalnym i innowacyjnym krokiem banku centralnego jest projekt wprowadzenia w Singapurze pieniądza elektronicznego jako prawnego środka płatniczego od 2008 roku, poprzez całkowite zastąpienie nim banknotów i monet. Inicjatywa ta jest godna uwagi nie tylko z powodu rangi instytucji, która jest jej autorem, lecz także dlatego, że projekt jest szczegółowo dopracowany, a wprowadzanie go w życie ma następować stopniowo, pozostawiając władzom dużo czasu na dostosowanie swojego podejścia do zmieniającej się rzeczywistości.

W związku z pracami, mającymi na celu przedstawienie oficjalnego stanowiska NBP w zakresie regulacji działalności emitentów pieniądza elektronicznego oraz wydawców kart płatniczych, przedstawiony materiał, opisując podobne prace w UE lub państwach członkowskich, może stanowić dla banku punkt odniesienia. W szczególności, pożądane wydaje się rozważenie możliwości uwzględnienia w przyszłej ustawie następujących kwestii:

- stworzenie przepisów, które sprzyjałyby rozwojowi innowacyjnych metod płatniczych (liberalna implementacja dyrektywy, nieograniczanie grona emitentów do banków, szerokie udzielenie zwolnień z przepisów),

- ustanowienie odrębnego nadzoru nad instytucjami pieniądza elektronicznego, zgodnie z wymogami dyrektywy,
- zapewnienie ochrony posiadacza karty płatniczej poprzez ustawowe uregulowanie systemu refundacji (chargeback) w przypadku nieautoryzowanego użycia karty lub niedostarczenia towarów/usług.

Z uwagi na brak systemów pieniądza elektronicznego w Polsce, celowe byłoby rozważenie podjęcia ewentualnych działań na rzecz zachęcenia potencjalnych emitentów pieniądza elektronicznego do rozwinięcia działalności w tej dziedzinie.

10.2. Alternatywny system rozstrzygania sporów

Istotną sprawą z punktu widzenia działań dostosowawczych Polski do wymogów UE oraz konkurencyjności polskiego sektora finansowego jest zapewnienie w naszym kraju alternatywnego systemu pozasądowego rozstrzygania sporów. (arbiter bankowy rozpoczął swoją działalność 1 marca 2002 r.)

Urząd arbitra bankowego powinien przyczynić się do zwiększenia zaufania klientów do sektora bankowego w Polsce oraz wychodzi naprzeciw standardom obowiązującym w państwach UE. Kilka jej elementów mogłoby jednak zostać ulepszonych:

- w związku z potrzebą wypromowania wśród społeczeństwa alternatywnych metod rozstrzygania sporów (niesprawność sądów), wymagana opłata może działać zniechęcająco (w większości krajów UE, nie pobiera się od konsumentów opłat za usługi arbitrażu),
- górny limit wartości skargi (8000 PLN) wydaje się być zbyt niski (praktyką w krajach UE jest brak limitu górnego lub jego kilkakrotnie wyższy poziom), np. w Wielkiej Brytanii wynosi on 100 tys. GBP,
- należałoby zapewnić rozstrzyganie sporów metodą on-line.

10.3. Edukacja klientów banków

Istnieje potrzeba odpowiedniego przygotowania konsumentów w Polsce do korzystania z internetowych usług finansowych oraz uświadamiania im występującego ryzyka i możliwości jego ograniczenia. Wymaga to przeprowadzania odpowiednich akcji informacyjnych.

Informacje takie mogą być zamieszczone na stronach internetowych i zawierać m.in. wyjaśnienie podstawowych pojęć z zakresu finansów elektronicznych, przedstawienie charakterystyki usług finansowych dostępnych w internecie, różnic między usługami tradycyjnymi a elektronicznymi, zasad ostrożnego postępowania, itd.

10.4. Agregatory

Doświadczenie pokazuje, że w krajach gdzie usługi agregowania rachunków finansowych są dostępne, wielu konsumentów zamierza z nich korzystać. Usługi agregowania zaczynają być świadczone także w Polsce. Będzie to z pewnością szansa na wzbogacenie oferty polskich banków o nowe, efektywne narzędzie zarządzania finansami klienta. Z drugiej strony, ze względu na nowe zagrożenia związane z agregowaniem (np. ochrona danych) oraz zapewnienie wiarygodności usługodawców, niezbędne będzie podjęcie stosownych kroków regulacyjnych (samoregulacyjnych). Ewentualne pojawienie się agregatorów będzie wymagało jasnego sformułowania stanowiska nadzoru oraz uświadomienia konsumentom potrzeby zachowania ostrożności.

10.5. Wyzwania strategiczne dla polskich banków

Korzystanie z usług świadczonych w sieci jest **kluczowym** warunkiem dalszego rozwoju handlu elektronicznego i bankowości internetowej. Kraje europejskie stale poszerzają dostęp do infrastruktury informatycznej, przede wszystkim w drodze obniżania kosztów dostępu do sieci informatycznych. Ocenia się, iż w krajach skandynawskich ponad **60%** gospodarstw domowych (**10 mln osób**) korzysta z dostępu do sieci. W ciągu najbliższych dwóch lat liczba ta zwiększy się do 17 mln. W Polsce nie można oczekiwać takiej spektakularnej dynamiki wzrostu z kilku powodów. Przede wszystkim liczba osób korzystających z bankowości internetowej jest niewspółmiernie niższa niż w krajach UE – obecnie wynosi zaledwie **500 tys.** Jednak na przestrzeni ostatnich lat można zaobserwować tendencję zwykłą. W 1999r. liczba klientów korzystających z sieci wynosiła tylko ok. **11 tys.**

Analizując strukturę wiekową klientów internetowych w Polsce na uwagę zwraca fakt znaczącego udziału ludzi młodych, którzy nie tylko mają dostęp do internetu, ale również wierzą w jego możliwości. Natomiast ludzie starsi, od lat związani z **bankowością**

tradycyjną, nie wyobrażają sobie dokonywania transakcji w sieci lub korzystania z banków wirtualnych, które nie posiadają fizycznej siedziby. Ich zdaniem bank w sieci nie jest wiarygodnym strażnikiem pieniędzy. Innym istotnym czynnikiem hamującym rozwój bankowości elektronicznej w Polsce jest niewątpliwie **brak powszechnego dostępu** Polaków do sieci. Najlepszym tego dowodem są małe miasteczka i wsie, gdzie internet jest pojęciem zupełnie nieznanym, zwłaszcza że brak tam dostępu nie tylko do telewizji, ale równie często nawet do telefonu. Generalnie można wyróżnić następujące przyczyny słabego rozwoju wirtualnych rynków finansowo-bankowych w Polsce:

Po stronie środowiska bankowego:

- brak wiary w internet i zaufania do jego możliwości,
- obawy odnośnie wysokich kosztów związanych z uruchomieniem elektronicznych kanałów dystrybucji,
- brak przekonania co do wymiernych oszczędności, jakie daje internet będący najtańszym instrumentem promocyjnym oraz umożliwiającym tworzenie nowych kanałów dystrybucji towarów i usług,
- słaba infrastruktura,
- obawy odnośnie należytego zabezpieczenia,
- braku uświadomionych potrzeb w zakresie przemodelowania podejścia do rynku,
- brak zainteresowania.

Po stronie potencjalnych użytkowników:

- opór klientów przed zmianą, brak wiary w internet i zaufania do jego możliwości, w szczególności do bezpieczeństwa transakcji bankowych dokonywanych w sieci,
- niska informatyzacja kraju,
- brak zaufania do elektronicznej formy kontaktowania się z bankami,
- brak uświadomionych potrzeb w tym zakresie (brak wiedzy o usłudze bankowości internetowej).

Wydaje się jednak, że rozwój internetu w Polsce jest już przesądzony. Jest to wynikiem postępującej globalizacji teleinformatyki. Nie bez znaczenia są również koszty ponoszone przez banki. Stosowanie elektronicznych kanałów dystrybucji obniża **kilkakrotnie** koszty transakcji bankowych. Nowoczesne i scentralizowane systemy informatyczne są już obecne w

dużych bankach komercyjnych, bądź też proces ich wdrażania jest właśnie finalizowany. Z problemami informatycznymi borykają się głównie średnie i małe banki, dla których kwestia **walki o ostateczny status i miejsce na rynku jest wciąż priorytetowa.**

Spis źródeł

1. *Payment card chargeback when paying over Internet*, working document, European Commission, 12 July 2000
2. *Risk Management Principles for Electronic Banking*, Bank for International Settlements, May 2001
3. *Electronic Financial Services*, Financial Supervision Authority, Statement K/35/2000, 29 March 2001
4. *The FSA's approach to the regulation of e-commerce*, Financial Services Authority, June 2001
5. *Financial Services via the Internet: prudential requirements*, Banking and Finance Commission, 5 May 2000
6. *Financial Services and the Internet*, Finansinspektionen, 14 April, 2000
7. *Innovation and Regulation – The Case of E-Money Regulation in the EU*, Malte Krueger, Institute for Prospective Technological Studies, Directorate General Joint Research Centre, European Commission, 23 August 2001
8. *Implementation of the Electronic Money Directive*, A Consultation Document, HM Treasury, October 2001
9. *The future of m-payments – Business options and policy issues*, Institute for Prospective Technological Studies, Directorate General for Joint Research Centre, European Commission, August 2001
10. *Web Aggregation, a snapshot*, Star Systems, Inc.
11. *Account aggregation in the financial services sector*, May 2001, Australian Securities and Investment Commission
12. *Electronic Finance: Economics and Institutional Factors*, OECD
13. Commission Recommendation 98/257/EC on principles applicable to bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes, OJ L 115, 17.04.1998
14. Memorandum of Understanding on a Cross-Border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services in the European Economic Area

15. Directive 2000/46/EC of 18 September 2000 of the European Parliament and of the Council on the taking up, pursuit of and prudential supervision of the business of electronic money institutions, OJ L 275, 27 October 2000
16. Directive 2000/28/EC of 18 September 2000 of the European Parliament and of the Council amending Directive 2000/12/EC relating to the taking up and pursuit of the business of credit institutions, OJ L 275, 27 October 2000
17. Communication from the Commission to the Council and the European Parliament – E-commerce and Financial Services, COM(2001) 66 final, Brussels, 7.02.2001
18. Ustawa o kredycie konsumenckim z dnia 20 lipca 2001 r. (Dz.U. z dnia 18 września 2001r.)
19. Ustawa o podpisie elektronicznym z 18 września 2001 r. (Dz.U. z dnia 15 listopada 2001r.)
20. Projekt ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych (wersja wraz z uzasadnieniem rozpatrywana przez Zespół przygotowawczy Komitetu Integracji Europejskiej w dniu 28 stycznia 2002 r.)
21. Prawo i Gospodarka, 4.09.2001 r.
22. Prawo i Gospodarka, 24.09.2001 r.
23. Prawo i Gospodarka, 2.11.2001 r.
24. Prawo i Gospodarka, 9.01.2002 r.
25. Prawo i Gospodarka, 18.01.2002 r.
26. Prawo i Gospodarka, 22.01.2002 r.
27. Prawo i Gospodarka, 4.02.2002 r.
28. Rzeczpospolita, 9.02.2001 r.
29. Rzeczpospolita, 10.05.2001 r.
30. Rzeczpospolita, 23.08.2001 r.
31. Rzeczpospolita, 17.12.2001 r.
32. Rzeczpospolita, 11.01.2002 r.
33. Rzeczpospolita, 18.01.2002 r.
34. Rzeczpospolita, 21.01.2002 r.
35. Rzeczpospolita, 22.01.2002 r.
36. Gazeta Wyborcza, 30.08.2001 r.
37. Gazeta Bankowa, 15-21.01.2002 r.
38. Gazeta Bankowa, 22-28.01. 2002 r.
39. Gazeta Bankowa, 29.01. – 4.02.2002 r.

40. Gazeta Bankowa, 5-11.02.2002 r.
41. Materiały konferencyjne: „E-Finanse XXI wieku. Nowoczesne technologie w sferze usług finansowych”, Szczecin, 21-22 listopada 2001r.
42. www.mastertext.com.pl/dis (analiza nt. bankowości elektronicznej w Polsce firmy **DiS**)
43. www.ebanki.pl
44. www.bankier.pl
45. www.rbe.pl
46. www.mbank.com.pl
47. www.inteligo.com.pl
48. www.i-metria.com.pl
49. www.certum.pl
50. www.zbp.pl.
51. www.ecard.pl
52. www.multiport.pl
53. www.kpf.pl
54. www.ukie.gov.pl
55. www.mf.gov.pl
56. www.mg.gov.pl