

Visa

Warszawa, 30 stycznia 2019r.

**Górnśląsko-Zagłębiowska Metropolia**

ul. Barbary 21a

40-053 Katowice

Dotyczy: dialog techniczny pt. „Nowy system pobierania opłat za usługi publiczne, w szczególności obejmujące publiczny transport zbiorowy w Górnśląsko-Zagłębiowskiej Metropolii”

Szanowni Państwo,

W odpowiedzi na pytania z dnia 18 stycznia br. do Wykonawców uczestniczących w dialogu technicznym pt. „Nowy system pobierania opłat za usługi publiczne, w szczególności obejmujące publiczny transport zbiorowy w Górnśląsko-Zagłębiowskiej Metropolii” informujemy, że Visa zapewnia dedykowane rozwiązania bezgotówkowe dla transportu publicznego oparte na płatnościach cyfrowych. Rozwiązania te są oferowane za pośrednictwem banków – wydawców kart płatniczych Visa, agentów rozliczeniowych świadczących usługi akceptacji kart płatniczych Visa oraz naszych partnerów technologicznych – dostawców rozwiązań dla transportu publicznego.

Visa Inc. jest światowym liderem płatności cyfrowych. Naszą misją jest połączenie całego świata za pośrednictwem najnowocześniejszej, niezawodnej i bezpiecznej sieci płatniczej, wspierając tym samym rozwój ludzi, firm i całej gospodarki. Nasza nowoczesna globalna sieć przetwarzania danych transakcji – VisaNet – umożliwia dokonywanie bezpiecznych i skutecznych płatności na całym świecie. Niestąbny nacisk, jaki kładziemy na innowacyjność, sprzyja szybkiemu wzrostowi płatności cyfrowych, a także realizacji wizji przyszłości bezgotówkowej – dla każdego i w każdym miejscu. Wraz z ogólnosiwiatowym procesem przechodzenia z technologii analogowych na cyfrowe, Visa angażuje swoją markę, produkty, specjalistów, sieć i zasięg, by kształtować przyszłość handlu i płatności.

Kierując się potrzebami i oczekiwaniami organizatorów transportu publicznego opracowaliśmy dedykowane rozwiązania obsługi płatności kartami Visa dla innowacyjnych systemów poboru opłat za przejazdy. Rozwiązania te opierają się zarówno na płatnościach zbliżeniowych kartą płatniczą lub smartfonem umożliwiającym płatności mobile, jak np. Apple Pay czy Google Pay, w kasownikach, biletomatach czy bramkach metra, a także aplikacjach mobilnych.

Nasze rozwiązania dopasowują się do różnych modeli taryfowych i umożliwiają elastyczne dostosowywanie systemów poboru opłat do obsługi płatności kartami płatniczymi. Tym samym, nie jest konieczna rezygnacja z obowiązujących planów taryfowych. W 2018r. we wrocławskiej komunikacji miejskiej uruchomiony został innowacyjny system poboru opłat za przejazdy oparty całkowicie na elektronicznych płatnościach zbliżeniowych. Pasażerowie mogą dzięki niemu szybko, wygodnie i bezpiecznie płacić za podróż autobusem lub tramwajem, korzystając ze zbliżeniowej karty płatniczej lub smartfonu. Rozwiązanie to eliminuje bilety papierowe, nie trzeba również szukać punktu sprzedaży tradycyjnych biletów. Terminale zbliżeniowe, które zostały zainstalowane we wszystkich pojazdach wrocławskiej komunikacji miejskiej, pełnią jednocześnie funkcję kasowników. To szybkie, wygodne i bezpieczne rozwiązanie zarówno dla mieszkańców jak i turystów, którzy nie muszą

sprawdzać stawek i rodzajów biletów – wybierają odpowiednią taryfę na ekranie, zbliżają kartę lub smartfon i mogą kontynuować podróż.

Wrocławski system wpisuje się w najnowsze światowe trendy rozwoju systemów poboru opłat za przejazdy w transporcie publicznym. Warto w tym miejscu podkreślić najważniejsze korzyści dla miast, organizatorów transportu publicznego oraz dla mieszkańców wynikające ze stosowania płatności bezgotówkowych w transporcie publicznym. Te korzyści to: oszczędność kosztów, bezpieczeństwo płatności, większa dostępność transportu i dopasowanie do potrzeb pasażerów, a przede wszystkim wzrost komfortu pasażerów sprzyjający rozwojowi nowoczesnej mobilności. Szczegółowe uzasadnienie przedstawiamy w załączniku 1 - „Rekomendacje Visa dla rozwoju nowoczesnej mobilności na terenie Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii”.

Aktywnie wspieramy organizatorów transportu publicznego na całym świecie we wdrażaniu systemów biletowych wykorzystujących rozwiązania Visa. W tym celu uruchomiony został dedykowany program „Visa Global Transit Solutions”. Program obejmuje następujące elementy:

- Doradztwo: zespół Visa Global Transit Solutions składający się z dedykowanych, lokalnych ekspertów w poszczególnych regionach świata, w tym w Polsce, którzy wspierają wdrażanie płatności zbliżeniowych oraz udzielają wsparcia merytorycznego przy projektowaniu i implementacji rozwiązań. Członkowie zespołu posiadają wieloletnie doświadczenie we współpracy z organizatorami transportu publicznego i wdrażaniu systemów poboru opłat za przejazdy.
- Modele płatności kartami Visa w transporcie publicznym: modele transakcji w transporcie publicznym jako instrument zarządzania płatnościami zbliżeniowymi, bez względu na skalę działalności czy strukturę opłat operatora transportu, w tym: „Retail”, „Known Fare Transaction” oraz „Mass Transit Transaction”. Modele te zapewniają możliwość elastycznego dostosowania do specyficznych potrzeb i wymagań systemów taryfowych, w tym obsługi taryf stałych i zmiennych (tzw. „pay as you go”) w tym, odległościowych bądź czasowych, opłaty w systemie multimodalnym, a także takie możliwości jak górny limit opłat, bilety ulgowe itp. Ponadto, karta płatnicza Visa może być także wykorzystana jako nośnik biletu okresowego, co jest wygodną alternatywą dla kart miejskich.
- Narzędzia i standardy: Ważnym elementem programu Visa Global Transit Solutions jest rozszerzenie programu Visa Ready o technologie płatnicze dla transportu publicznego. Program „Visa Ready for Transit” zapewnia wsparcie merytoryczne dla firm technologicznym oraz stwarza możliwość uzyskiwania certyfikatów Visa dla ich rozwiązań dla transportu, co daje organizatorom transportu publicznego pewność, że wybrane przez nich rozwiązania spełniają wysokie standardy bezpieczeństwa Visa.
- Przyszłość transportu: Dążenie Visa do zapewnienia konsumentom pełnego komfortu w naturalny sposób realizowane będzie poprzez działalność Centrów Innowacji, pracujących nad rozwiązaniami płatniczymi dla transportu przyszłości. W Polsce zajmuje się tym Inkubator Innowacji Visa, który współpracuje z przewoźnikami, firmami technologicznymi, fintechami i innymi podmiotami, tworząc nowe rozwiązania do wykorzystania w podróży.

Najnowocześniejszym rozwiązaniem opracowanym przez Inkubator Innowacyjności Visa, które wkrótce będzie testowane w Łodzi, jest aplikacja mobilna umożliwiająca cyfrową płatność za przejazdy według taryfy *pay-as-you-go*, czyli tzw. taryfy przystankowej. Umożliwia ona płatność w formie zagregowanej, za wszystkie faktycznie przebyte przejazdy. Tym samym nie jest wymagane posiadanie biletów papierowych. Po zakończonym pilotażu systemu w Łodzi i analizie jego rezultatów,

wypracowane narzędzia będą mogły zostać wykorzystane przez wszystkie zainteresowane podmioty, w tym Górnośląsko-Zagłębiowską Metropolię.

Pogłębione informacje na temat programu Visa Global Transit Solutions oraz rozwiązań dla transportu publicznego przesyłamy w załączniku 2 – „Accelerate mass transit, Accelerate smarter cities”. Jednocześnie informujemy, że szczegóły dotyczące wdrożenia rozwiązań Visa dla transportu, w tym szczegółowy opis poszczególnych modeli (tj. „Known Fare Transaction” oraz „Mass Transit Transaction”), są przedstawione w dokumentacji „Visa Contactless Transit Implementation Guide”, który będziemy mogli udostępnić Państwu na najbliższym spotkaniu.

Mając powyższe na uwadze proponujemy spotkanie, podczas którego w szczegółach przedstawimy Państwu rozwiązania Visa dla transportu publicznego oraz odpowiemy na wszelkie Państwa pytania. Jednocześnie deklarujemy gotowość do udziału w dalszych pracach nad tworzeniem nowego systemu pobierania opłat dla Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii. Nasi eksperci chętnie podzielą się wiedzą i doświadczeniem dotyczącym wdrażania nowoczesnych rozwiązań transportowych w innych miastach w Polsce i na świecie.

Z poważaniem,

Załączniki:

1. Rekomendacje Visa dla rozwoju nowoczesnej mobilności na terenie Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii
2. Accelerate mass transit, Accelerate smarter cities



## **Rekomendacje Visa dla rozwoju nowoczesnej mobilności na terenie Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii**

Visa z aprobatą przyjęła inicjatywę Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii oraz Stowarzyszenia Mobilne Miasto dotyczącą rozwoju systemu nowoczesnej mobilności w aglomeracji śląsko-zagłębiowskiej. Polacy są otwarci na innowacje, dzięki czemu chętnie przyjmują cyfrowe rozwiązania w niemal każdej sferze życia. Dziś płatności stają się coraz bardziej niewidoczne i osadzone w codziennych czynnościach, takich jak płatność za taksówkę, za przejazd komunikacją miejską lub rezerwacja pokoju hotelowego. Ta tendencja podąża za zmianą oczekiwań konsumentów, których interesuje niska cena, ale także wygoda i jakość procesu zakupowego.

W najbliższych latach nastąpi więcej zmian w sposobie przeprowadzania transakcji przez ludzi niż w ciągu ostatnich kilku dekad. Zadaniem Visa jest ułatwienie konsumentom korzystania z płatności z dowolnego miejsca, z większym wyborem, większą kontrolą i nigdy nie rezygnując z bezpieczeństwa. Dziś stworzenie nowoczesnego, bezpiecznego i wygodnego dla pasażerów zintegrowanego systemu transportowego niemożliwe jest bez uwzględnienia cyfrowego sposobu płatności. Visa, jako światowy lider płatności cyfrowych, uruchomiła specjalne programy, mające na celu rozwój nowoczesnych form płatności w transporcie. Rozwiązania Visa dla transportu publicznego funkcjonują obecnie w 27 polskich miastach, a w 2019r. planowane jest uruchomienie programu w kolejnych 10 miejscowościach. Innowacjami płatniczymi dla transportu publicznego zajmują się także eksperci Inkubatora Innowacji Visa, w którym rozwijane są inicjatywy sprzyjające rozwojowi gospodarki cyfrowej w Polsce. Najnowsza, opracowana przez członków Inkubatora Innowacji Visa, koncepcja następnej generacji płatności cyfrowych dla transportu publicznego jest oparta w całości na rozwiązaniach mobilnych, dostosowana do taryf biletowych *pay-as-you-go* i będzie testowana w Łodzi w 2019 r.

Wierzymy, że nasze propozycje mogą zostać wykorzystane także przez Górnośląsko-Zagłębiowską Metropolię, co przyczyni się do wzrostu jakości usług transportowych i podniesienia komfortu pasażerów w aglomeracji, czyniąc ten region jednym z najnowocześniejszych w Europie.

### **Rekomendacje dla rozwoju nowoczesnej mobilności na terenie GZM – 3 warianty płatności za przejazdu komunikacją miejską**

- 1. Rozszerzenie sieci poboru opłat za przejazdy komunikacją miejską na całym terenie metropolii umożliwiających płatności bezgotówkowe**
- 2. Wprowadzenie możliwości przechowywania biletu komunikacji miejskiej w formie elektronicznej (jako karta płatnicza lub karta miejska), przy obowiązujących systemach taryfowych**
- 3. Wprowadzenie płatności za przejazdy w elastycznym systemie taryfowym *pay-as-you-go***

### **Uzasadnienie**

Visa oferuje szereg rozwiązań dla transportu publicznego opartych na płatnościach bezgotówkowych. Najnowocześniejszym rozwiązaniem, funkcjonującym między innymi w Londynie, które będzie testowane od początku 2019r. w Łodzi, jest aplikacja mobilna umożliwiająca cyfrową płatność



za przejazdu według taryfy *pay-as-you-go*, czyli tzw. taryfy przystankowej. Umożliwia ona płatność w formie zagregowanej, za wszystkie realnie dokonane przejazdy, uwzględniając ich długość i liczbę przebytych przystanków. Poza czynnikiem ekonomicznym (pasażer płaci tylko za odległość podróży faktycznie odbytej) istotny jest również fakt, że nie jest wymagane posiadanie biletów papierowych. Po zakończonym pilotażu systemu w Łodzi i analizie jego rezultatów, wypracowane narzędzia będą mogły zostać wykorzystane przez wszystkie zainteresowane podmioty, w tym Górnośląsko-Zagłębiowską Metropolię.

Visa opracowała modele płatności bezgotówkowych w transporcie kierując się potrzebami i oczekiwaniami organizatorów transportu publicznego. Nasze rozwiązania dopasowują się do różnych systemów poboru opłat za przejazdy i umożliwiają stopniowe przystosowywanie się systemów do najnowocześniejszego wariantu. Tym samym, nie jest konieczna rezygnacja z obowiązujących planów taryfowych. W 2018r. we wrocławskiej komunikacji miejskiej uruchomiony został innowacyjny system poboru opłat za przejazdy – *Open Payment System*. Pasażerowie mogą dzięki niemu szybko, wygodnie i bezpiecznie płacić za podróż autobusem lub tramwajem, korzystając ze zbliżeniowej karty płatniczej lub smartfonu. Rozwiązanie to eliminuje bilety papierowe, nie trzeba również szukać punktu sprzedaży tradycyjnych biletów. Terminale zbliżeniowe, które zostały zainstalowane we wszystkich pojazdach wrocławskiej komunikacji, pełnią jednocześnie funkcję kasowników. To szybkie, wygodne i bezpieczne rozwiązanie zarówno dla mieszkańców jak i turystów, którzy nie muszą sprawdzać stawek i rodzajów biletów – wybierają odpowiednią taryfę na ekranie, zbliżają kartę lub smartfon i mogą kontynuować podróż.

Poniżej przedstawiamy najważniejsze korzyści dla miast, organizatorów transportu publicznego oraz dla mieszkańców wynikające ze stosowania płatności bezgotówkowych w transporcie publicznym.

### **1. Oszczędność kosztów**

Według szacunków Visa w przypadku tradycyjnych systemów biletowych koszt pozyskania 100 zł przez operatora transportu wynosi ponad 14 zł. W systemach elektronicznych, opartych na płatnościach bezgotówkowych, koszt ten wynosi ok. 4 zł. Zaoszczędzone środki mogą posłużyć między innymi na inwestycje. Raport *Cashless Cities*<sup>1</sup> opracowany przez Visa ilustruje szereg korzyści dla konsumentów, biznesu oraz rządów wynikających ze zmiany sposobu płacenia na bezgotówkowy. Konsumentom oszczędzają na kosztach transakcyjnych i karach za spóźnione płatności (np. za brak biletu), firmy zatrudniają mniej pracowników zajmujących się infrastrukturą biletową, co pozwala im przeznaczyć pieniądze na inne cele. Konwersja na płatności bezgotówkowe przynosi także realne oszczędności samorządom, poprzez zwiększenie przychodów podatkowych (wynikających ze wzrostu sprzedaży biletów i zmniejszenia szarej strefy). Według danych szacunkowych dla miasta stołecznego Warszawy konwersja z płatności gotówkowych na bezgotówkowe pozwoliłaby zaoszczędzić aż 3,7 miliarda dolarów (2,4 mld \$ oszczędności dla biznesu, 200 mln \$ dla konsumentów oraz 1,1 mld \$ dla instytucji publicznych).

### **2. Bezpieczeństwo**

Karty płatnicze są bezpieczniejszym środkiem płatności niż gotówka. Zbliżeniowe karty Visa wyposażone są w mikroprocesor i chronione przy zastosowaniu kryptografii oraz najnowszych rozwiązań technologicznych. Zgodnie z wytycznymi Visa mechanizmy zapewniające bezpieczeństwo transakcji zbliżeniowych muszą być wdrożone także na poziomie agentów rozliczeniowych

---

<sup>1</sup> Cashless Cities, Roubini ThoughtLab dla Visa, 2017r.



obsługujących przedsiębiorców. Są oni certyfikowani do obsługi płatności zbliżeniowych Visa i odpowiadają za prawidłową konfigurację i podłączenie do systemu płatniczego urządzeń akceptujących karty Visa. Dlatego zabezpieczone są nie tylko karty, ale również terminale płatnicze działające w standardzie EMV – także one muszą posiadać odpowiednie, zweryfikowane klucze kryptograficzne uwierzytelnione przez Visa. Zanim karta Visa z mikroprocesorem zacznie wymieniać informacje z terminalem, musi nastąpić wzajemne, obustronne uwierzytelnienie urządzeń, czyli weryfikowana jest zarówno karta, jak i terminal.

Dane Visa Europe są zbieżne z opinią Rady ds. Systemu Płatniczego przy Narodowym Banku Polskim, która m.in. w oparciu o analizy Komisji Nadzoru Finansowego, stwierdziła, że karty zbliżeniowe są tak samo bezpieczne jak karty stykowe.

### **3. Większa dostępność transportu i dopasowanie do potrzeb pasażerów**

Eliminacja dodatkowych nośników biletu (jak bilet papierowy czy karta miejska) i możliwość płacenia za transport na podstawie przebytych przejazdów lub w pojeździe zwiększa wygodę i dostępność transportu miejskiego dla pasażerów. Digitalizacja danych o przejazdach umożliwia też ich agregację i analizę, a co za tym idzie – bardziej dokładne informacje o potrzebach pasażerów, które pozwalają na lepiej dopasowane programy lojalnościowe.

Konsumenci oczekują dziś przede wszystkim komfortu podróżowania. Zapewnia go optymalne połączenie różnych form transportu, których zmiana jest dla pasażera nieuciążliwa. Trend ten jest obiektem analiz międzynarodowych jednostek badawczych, m.in. OECD, organizatora Międzynarodowego Forum Transportu. Szczyt OECD International Transport Forum w 2019 r. będzie badać, w jaki sposób lepsza łączność transportowa może pomóc w integracji regionów – od lokalnych społeczności i miast do globalnych regionów – i umożliwić osiągnięcie wyznaczonych celów gospodarczych, społecznych i środowiskowych<sup>2</sup>. W tym kontekście podkreślić należy, że rozwiązania opracowane przez Visa umożliwiają prostą integrację z innymi formami transportu.

### **4. Wzrost komfortu pasażerów**

Sami konsumenci zwracają uwagę na konieczność udrożnienia pewnych sfer w systemach pobierania opłat za przejazdy w transporcie publicznym. Ekspersi Inkubatora Innowacji Visa pracując nad rozwiązaniami transportowymi przeprowadzili serię pogłębionych wywiadów z pasażerami komunikacji miejskiej w Łodzi, podczas których pytali m.in. o to, które elementy w komunikacji miejskiej według mieszkańców w największym stopniu wymagają poprawy. Mieszkańcy zwracali uwagę przede wszystkim na rozbudowaną procedurę konieczną do przejścia przy wyrobieniu nowego nośnika na bilet długookresowy oraz problematyczne rozliczanie krótkich przejazdów.

Zaletą systemu opracowanego we współpracy z MPK Łódź jest m.in. brak kosztów związanych z wydrukiem, transportem oraz całą logistyką konieczną do dystrybucji biletów papierowych. Stworzona aplikacja mobilna została zaprojektowana w oparciu o funkcjonalności zidentyfikowane jako niezbędne dla pasażerów, przez co jest intuicyjna w użyciu. Dziś konsumenci coraz częściej rezygnują z papierowych rozwiązań na rzecz mobilnych, nie tylko w transporcie. Badanie Inkubatora Innowacji Visa dotyczące wprowadzenia elektronicznych paragonów pokazuje, że konsumenci chętnie zamieniliby papierowe wersje potwierdzenia zakupu na przechowywane w aplikacjach mobilnych<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> <https://www.itf-oecd.org/2019-summit>

<sup>3</sup> Badanie jakościowe HumanGraph dla Visa realizowane metodą pogłębionych wywiadów indywidualnych z dodatkowym zastosowaniem diad. Kwiecień 2018r.



## Adaptacja systemu

Adaptacja rozwiązań transportowych oferowanych przez Visa jest szybka, czego dowodem jest udział płatności bezgotówkowych za przejazdy komunikacją miejską między innymi we Wrocławiu. W ciągu dwóch pierwszych miesięcy działania systemu w tym mieście zbliżeniowo opłacono w nim 2,8 mln biletów jednorazowych i czasowych, co stanowi blisko 60% wszystkich tego rodzaju biletów. Co więcej, statystyki te odnoszą się wyłącznie do biletów opłaconych zbliżeniowo w kasownikach. Visa oferuje wsparcie na każdym etapie wdrażania rozwiązań transportowych w miastach – od opracowania koncepcji rozwiązania, poprzez program pilotażowy, po wdrożenie na rynek.

## O Visa Inc.

Visa Inc. (NYSE: V) to światowy lider płatności cyfrowych. Naszą misją jest połączenie całego świata za pośrednictwem najnowocześniejszej, niezawodnej i bezpiecznej sieci płatniczej, wspierając tym samym rozwój ludzi, firm i całej gospodarki. Nasza nowoczesna globalna sieć przetwarzania danych transakcji – VisaNet – umożliwia dokonywanie bezpiecznych i skutecznych płatności na całym świecie i może przetwarzać w ciągu sekundy ponad 65 tys. operacji. Niestłabnący nacisk, jaki firma kładzie na innowacyjność, sprzyja szybkiemu wzrostowi handlu z wykorzystaniem wszelkich urządzeń połączonych z internetem, a także realizacji wizji przyszłości bezgotówkowej – dla każdego i w każdym miejscu. Wraz z ogólnosiątkowym procesem przechodzenia z technologii analogowych na cyfrowe, Visa angażuje swoją markę, produkty, specjalistów, sieć i zasięg, by kształtować przyszłość handlu. Więcej informacji znajduje się na stronach [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com) i [www.visa.pl](http://www.visa.pl), na blogu [vision.visaeurope.com](http://vision.visaeurope.com) oraz na Twitterze [@VisaNewsEurope](https://twitter.com/VisaNewsEurope) i [@Visa PL](https://twitter.com/Visa_PL).