



# Płatności Polskim Bonem Turystycznym sierpień 2020 r.–grudzień 2022 r.

*obsługa finansowa: Centrum Obsługi Płatności – Słupsk*

Warszawa, luty 2023



ZAKŁAD  
UBEZPIECZEŃ  
SPOŁECZNYCH

**Płatności Polskim Bonem Turystycznym w okresie sierpień 2020 r.–grudzień 2022 r.**

Opracowanie tekstu: Wydział Analiz i Projektów  
Departament Finansów Funduszy  
Centrala ZUS  
przy współpracy z:  
Centrum Obsługi Płatności  
ZUS Oddział w Słupsku

Opracowanie graficzne: Biuro Poligrafii ZUS

**Wydawca**

Zakład Ubezpieczeń Społecznych  
ul. Szamocka 3, 5  
01-748 Warszawa

## Wstęp

Program Polski Bon Turystyczny (PBT) jest dodatkowym świadczeniem w formie elektronicznego bonu turystycznego. Stanowi on wsparcie finansowe dla polskich rodzin z dziećmi oraz pomaga właścicielom obiektów noclegowych i turystycznych, którzy z powodu restrykcji epidemicznych zostali narażeni na utratę dochodów z prowadzonej działalności. Kwestie związane z PBT reguluje ustawa z dnia 15 lipca 2020 r. o Polskim Bonie Turystycznym<sup>1</sup>.

Bonem turystycznym można zapłacić za usługi hotelarskie lub imprezy turystyczne realizowane przez przedsiębiorcę turystycznego lub organizację pożytku publicznego na terytorium Polski. PBT jest ważny od 1 sierpnia 2020 r. do 31 marca 2023 r. i nie podlega wymianie na gotówkę ani inne środki płatnicze. Bon przysługuje na każde dziecko do ukończenia 18 roku życia, które posiada prawo do świadczenia wychowawczego albo dodatku wychowawczego (w myśl art. 4 ustawy o PBT). Zgodnie z art. 6 ustawy „na dziecko przysługuje jedno świadczenie w formie bonu w wysokości 500 zł, zaś na dziecko niepełnosprawne przysługuje jedno świadczenie w formie bonu w wysokości 500 zł oraz jedno dodatkowe świadczenie w formie bonu w wysokości 500 zł (...)”.

Realizacją płatności z tytułu PBT zajmuje się Centrum Obsługi Płatności (COP, Centrum), które zostało utworzone w Oddziale ZUS w Słupsku 20 lipca 2020 r. w celu obsługi finansowej i rozliczeniowej Oddziału oraz realizacji nowych zadań nałożonych na Zakład Ubezpieczeń Społecznych w związku z ustawą o PBT. Do obsługi Centrum zostali wyznaczeni pracownicy posiadający wieloletnie doświadczenie zawodowe, wiedzę oraz niezbędne umiejętności. Odpowiednie kompetencje zarówno kadry zarządzającej jak i wyznaczonych pracowników pozwoliły przygotować COP do sprawnego oraz terminowego wdrożenia programu PBT. Od samego początku zespół był mocno zaangażowany, zmotywowany i bardzo profesjonalny. Zmiany organizacyjne, systemowe oraz przygotowanie i szkolenie merytoryczne zarówno dotychczasowych pracowników, jak również nowozatrudnionych w tak krótkim czasie przebiegło skutecznie z bardzo dużym zaangażowaniem całego zespołu, co od początku skutkuje sprawną realizacją płatności.

---

<sup>1</sup> Ustawa z dnia 15 lipca 2020 r. o Polskim Bonie Turystycznym (tj. Dz.U. z 2023 r. poz. 35).

## Wybrane dane na temat PBT

Program PBT wystartował 1 sierpnia 2020 r. i od początku cieszył się dużym zainteresowaniem. W ciągu pięciu pierwszych miesięcy dokonano prawie 365 tys. płatności bonami, na łączną kwotę 240 mln zł. Rekordowy okazał się 2021 r., kiedy to w ciągu 12 miesięcy zrealizowano ponad 2,8 mln transakcji na łączną kwotę prawie 1,8 mld zł. W 2022 r. dokonano kolejnych 1,9 mln płatności bonami na łączną kwotę 960 mln zł. Od początku funkcjonowania programu do końca 2022 r. zostało więc zrealizowanych prawie 5,1 mln transakcji na łączną kwotę przekraczającą 2,9 mld zł.

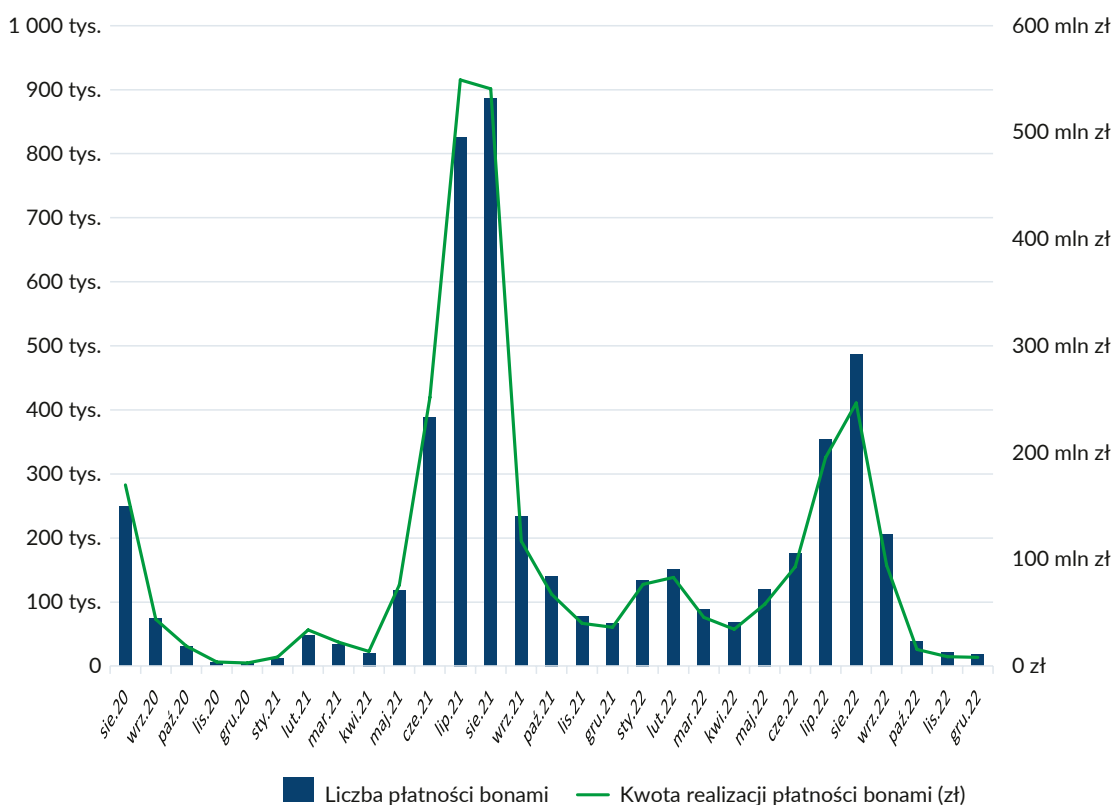
### LICZBA ZREALIZOWANYCH PŁATNOŚCI PBT

## 5,1 mln

### KWOTA ZREALIZOWANYCH PŁATNOŚCI PBT

## 2,9 mld zł

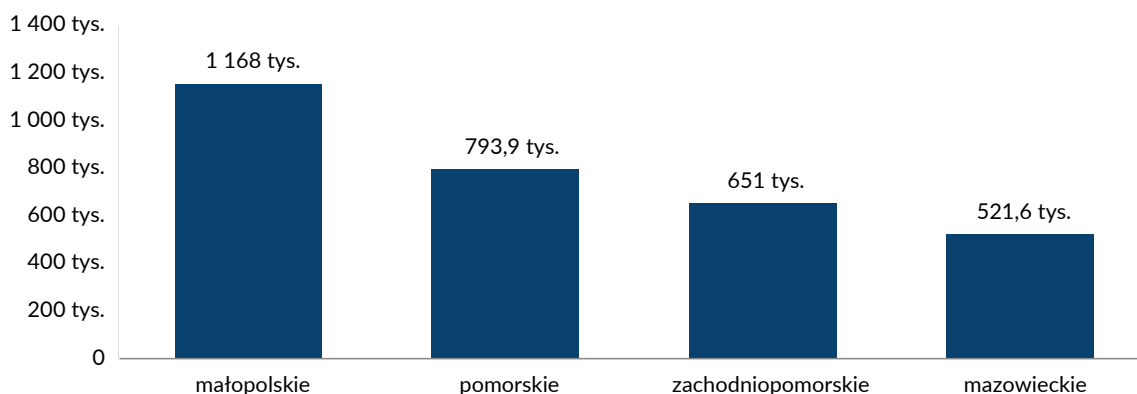
Liczbę i kwotę zrealizowanych płatności za pośrednictwem PBT w ujęciu miesięcznym przedstawiono na poniższym wykresie:



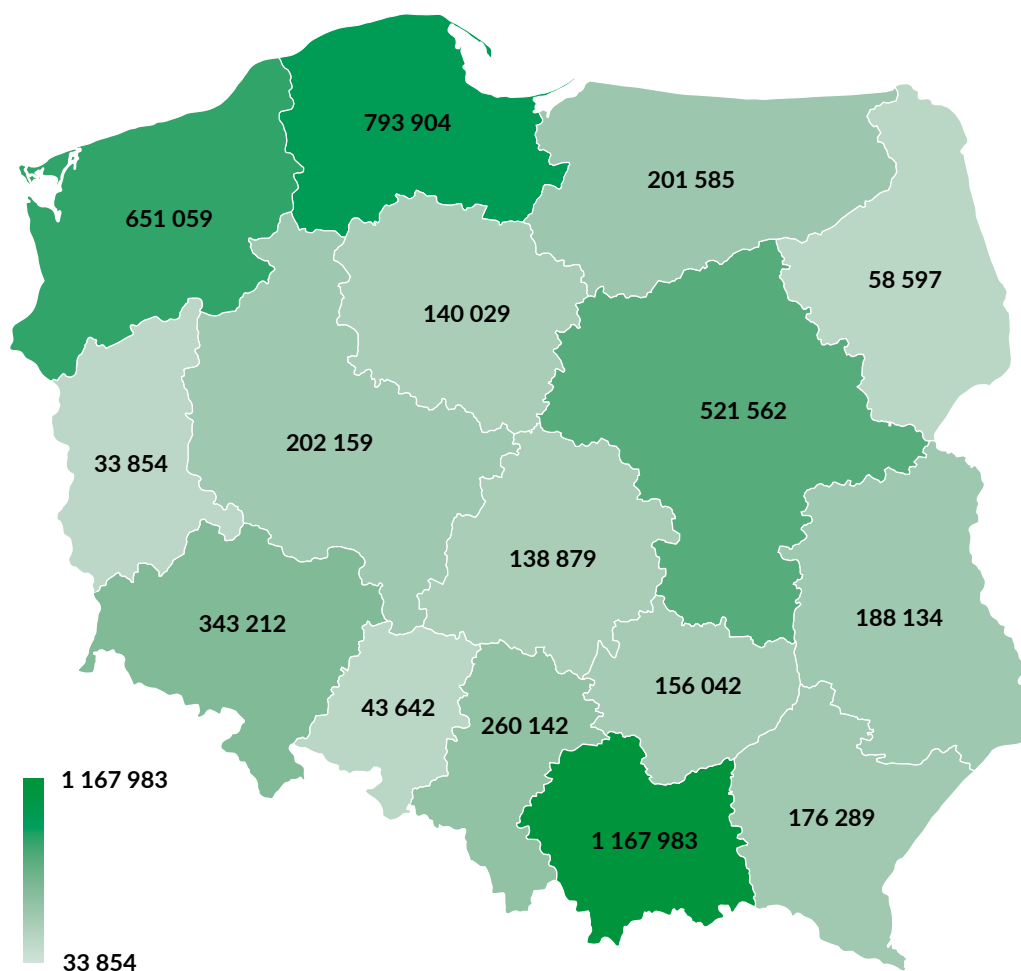
Największe zainteresowanie PBT odnotowano w okresie lipiec–sierpień 2021 r., kiedy to zrealizowano ok. 34% wszystkich dotychczasowych transakcji, a kwota którą zapłacono stanowiła prawie 37% łącznych środków wydatkowanych z tytułu realizacji płatności bonami w okresie sierpień 2020–grudzień 2022.

Od początku działania programu PBT największą liczbę płatności bonem odnotowano w województwie małopolskim (1,168 mln transakcji). Na drugim miejscu uplasowało się województwo pomorskie (793,9 tys. transakcji), zaś na trzecim miejscu – województwo zachodniopomorskie (651 tys. transakcji). Na czwartym miejscu znalazło się województwo mazowieckie (521,6 tys. transakcji).

#### Liderzy pod względem największej liczby płatności

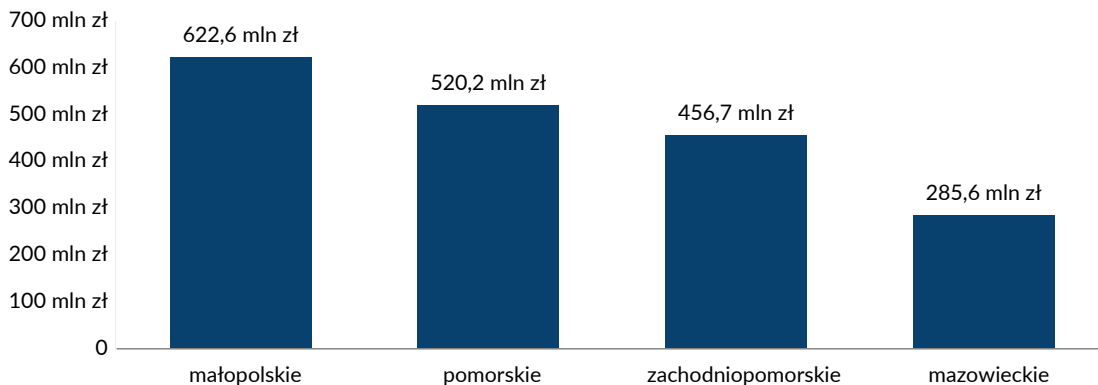


Liczbę płatności bonami w poszczególnych województwach prezentuje poniższa mapa:

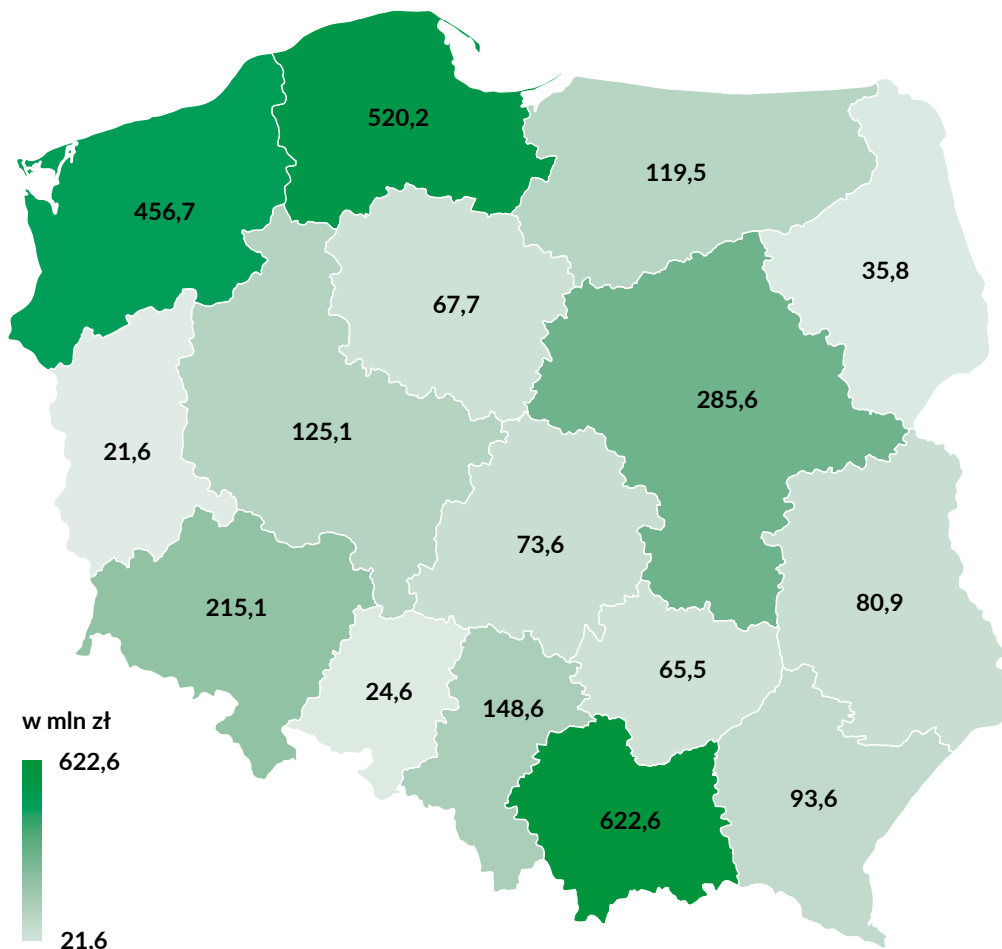


Jeśli chodzi o kwotę płatności bonami to również tutaj na pierwszym miejscu uplasowało się województwo małopolskie (622,6 mln zł). Na drugim miejscu znalazło się województwo pomorskie (520,2 mln zł), zaś na trzecim miejscu – województwo zachodniopomorskie (456,7 mln zł). Na czwartym miejscu uplasowało się województwo mazowieckie (285,6 mln zł).

## Liderzy pod względem największej kwoty płatności



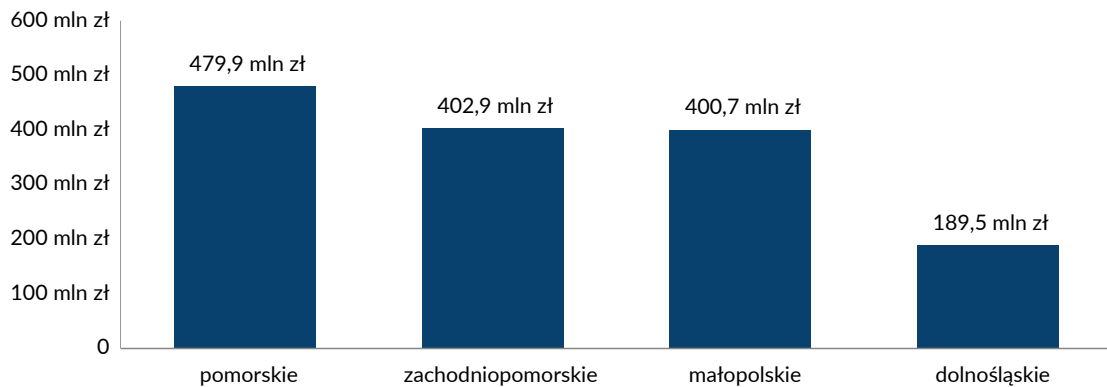
Kwotę płatności bonami w poszczególnych województwach prezentuje poniższa mapa:



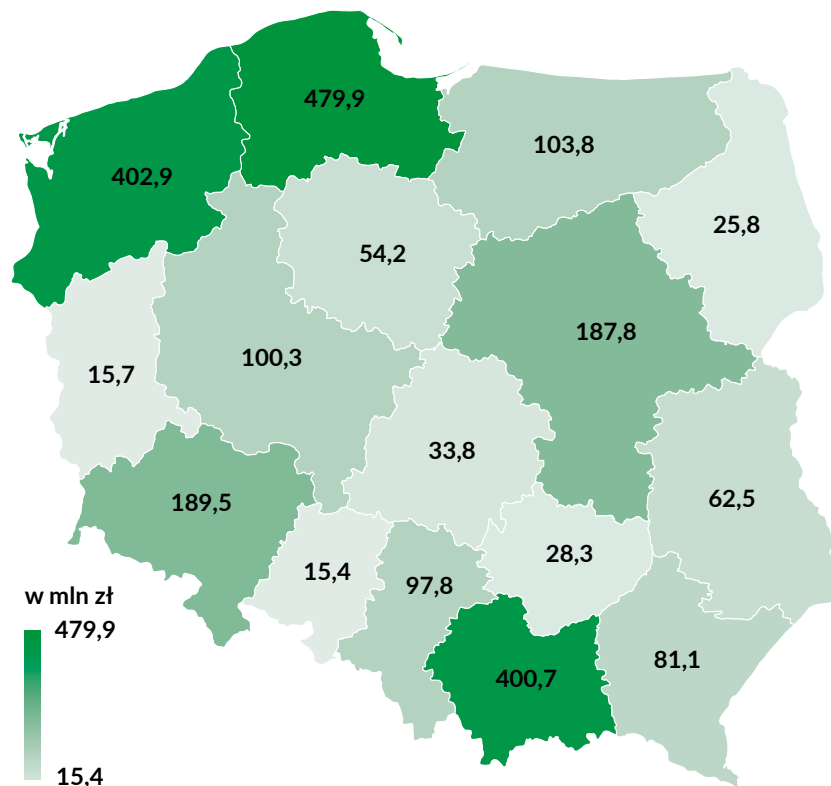
Zgodnie z art. 5 ustawy o PBT „za pomocą bonu dokonuje się płatności za usługi hotelarskie lub imprezy turystyczne realizowane przez przedsiębiorcę turystycznego lub organizację pożytku publicznego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej”.

Od początku obowiązywania programu najwyższą kwotę płatności za usługi hotelarskie (np. hotele, pensjonaty, gospodarstwa agroturystyczne, kempingi itp.) zrealizowano w województwie pomorskim (479,9 mln zł) i zachodniopomorskim (402,9 mln zł). Na trzecim miejscu znalazło się województwo małopolskie (400,7 mln zł). Na czwartym miejscu znalazło się województwo dolnośląskie (189,5 mln zł).

#### Liderzy pod względem największej kwoty płatności za usługi hotelarskie

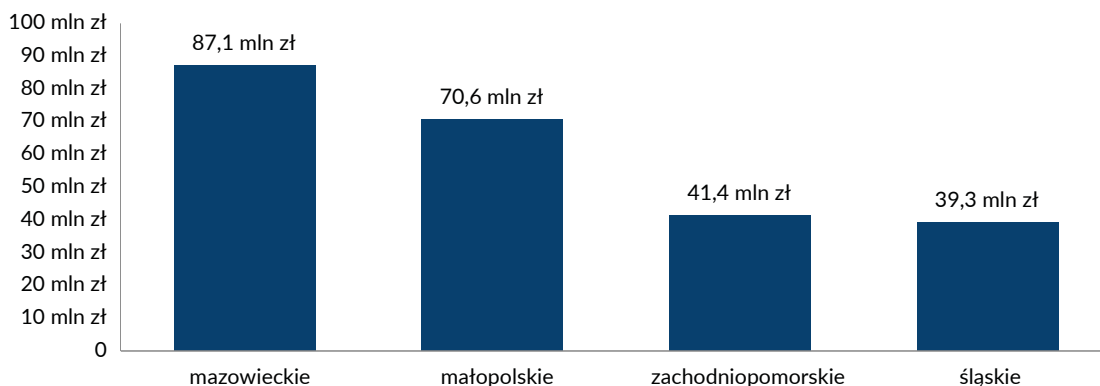


Kwotę płatności bonami za usługi hotelarskie w poszczególnych województwach prezentuje poniższa mapa:

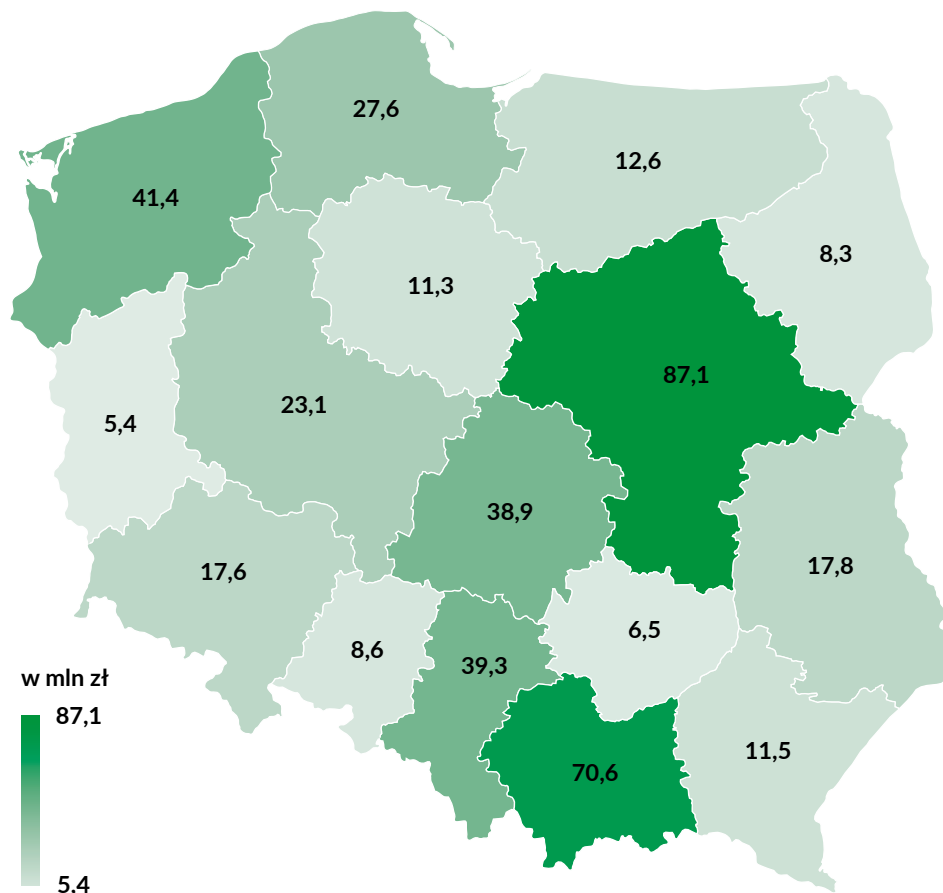


W przypadku płatności za imprezy turystyczne (np. parki rozrywki oraz touroperatorzy organizujący wycieczki, obozy, kolonie itp.) sytuacja kształtowała się nieco inaczej niż w przypadku usług hotelarskich. W tej klasyfikacji prym wiodło województwo mazowieckie (87,1 mln zł). Na drugim miejscu znalazło się województwo małopolskie (70,6 mln zł), zaś na trzeciej pozycji uplasowało się województwo zachodniopomorskie (41,4 mln zł). Na czwartym miejscu znalazło się województwo śląskie (39,3 mln zł).

Liderzy pod względem największej kwoty płatności za imprezy turystyczne



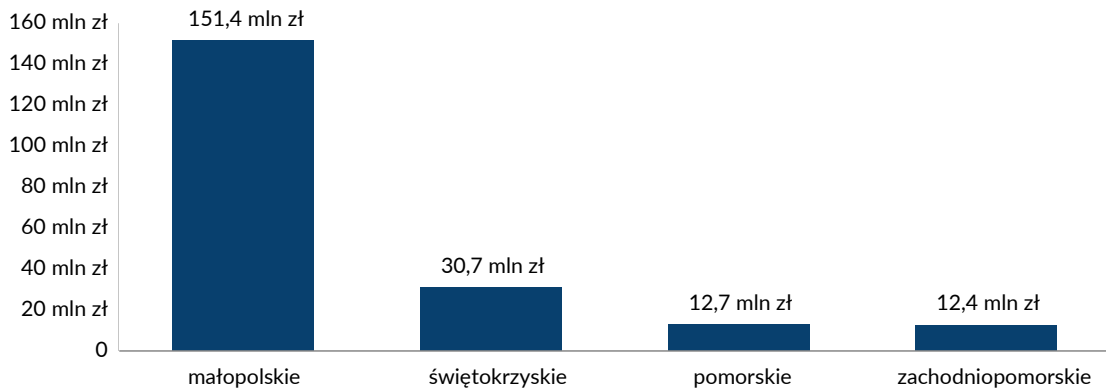
Kwotę płatności bonami za imprezy turystyczne w poszczególnych województwach prezentuje poniższa mapa:



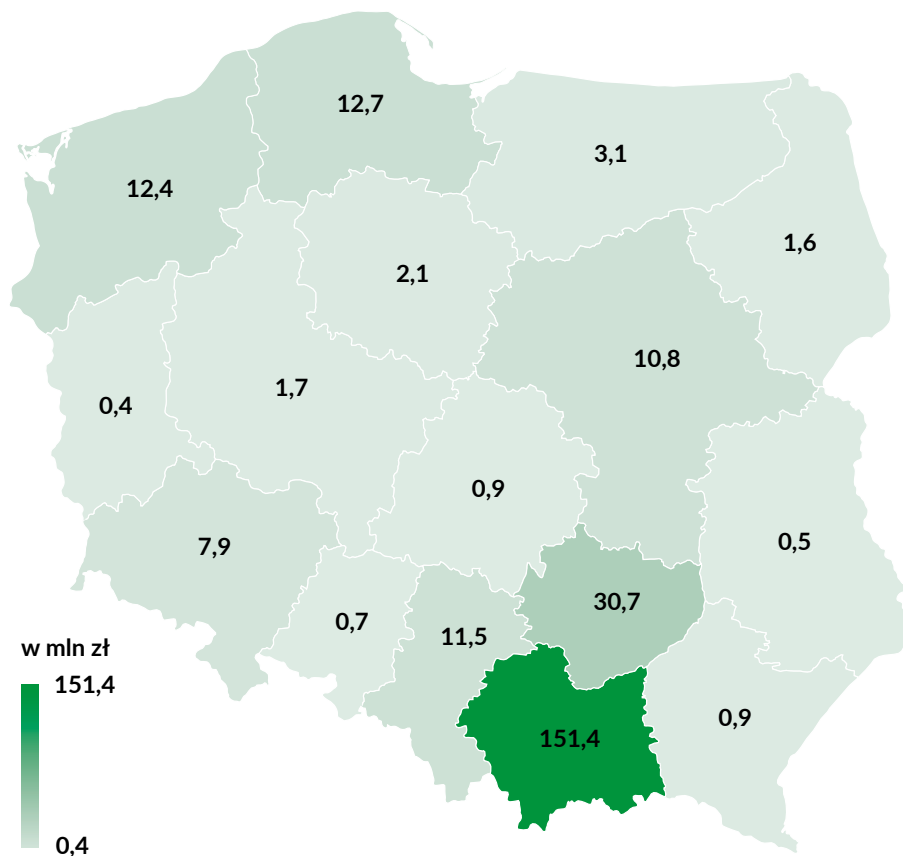


Niektóre podmioty turystyczne realizowały jednocześnie płatności bonami zarówno za usługi hotelarskie jak i imprezy turystyczne. Niekwestionowanym zwycięzcą w tej kategorii okazało się województwo małopolskie (151,4 mln zł). Na drugim miejscu znalazło się województwo świętokrzyskie (30,7 mln zł), na trzecim zaś – województwo pomorskie (12,7 mln zł). Na czwartym miejscu uplasowało się województwo zachodniopomorskie (12,4 mln zł).

#### Liderzy pod względem największej kwoty płatności za usługi hotelarskie i imprezy turystyczne



Kwotę płatności bonami za usługi hotelarskie i imprezy turystyczne w poszczególnych województwach prezentuje poniższa mapa:

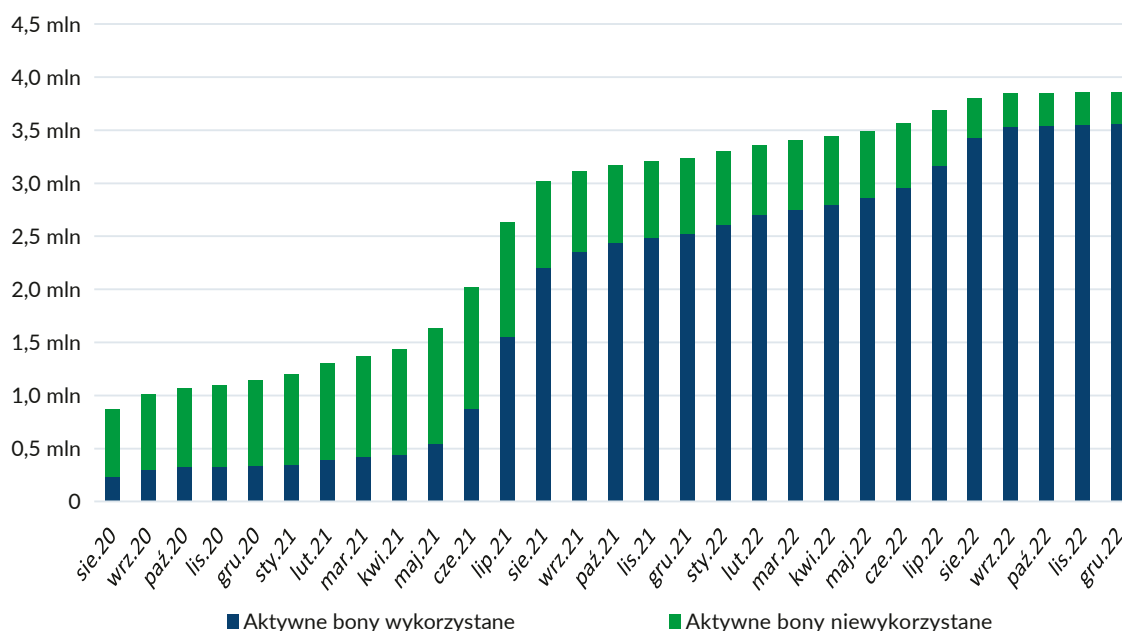


Na dzień 31 grudnia 2022 r. uprawnionych do bonu turystycznego było ok. 4,5 mln osób, natomiast w systemie widniało ok. 3,9 mln aktywnych bonów, przy czym:

- wykorzystanych bonów było 92%, czyli 3,6 mln (z czego całkowicie wykorzystano 2,7 mln bonów, zaś częściowo 821,6 tys. bonów),
- niewykorzystanych aktywnych bonów było 8%, czyli 301 tys.

**UPRAWNIONYCH DO PBT**  
**4,5 mln**  
**AKTYWNYCH BONÓW**  
**3,9 mln**  
**WYKORZYSTANYCH BONÓW**  
**92%**  
**NIEKORZYSTANYCH AKTYWNYCH BONÓW**  
**8%**

Liczbę aktywnych bonów turystycznych w ujęciu miesięcznym prezentuje poniższy wykres:



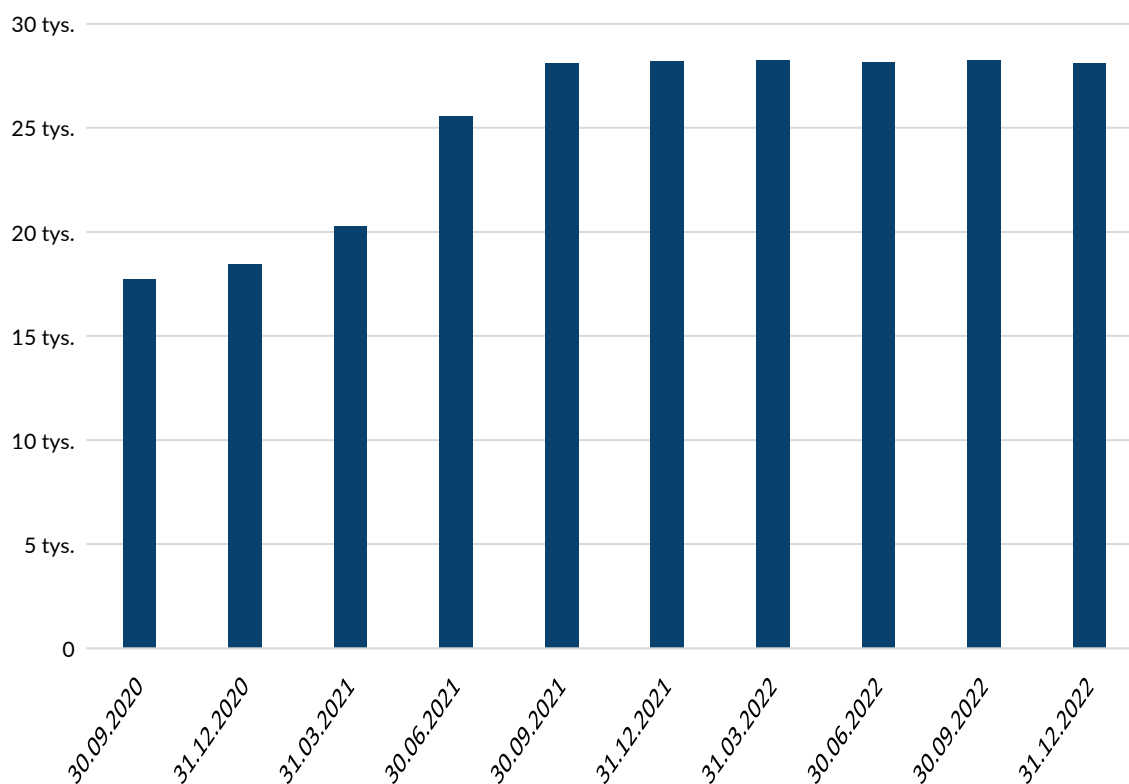
Na dzień 31 grudnia 2022 r. wciąż do wykorzystania pozostały aktywowane bony turystyczne na kwotę 392,7 mln zł.

Zgodnie z art. 8 ustawy o Polskim Bonie Turystycznym „w celu umożliwienia przyjmowania płatności dokonywanych za pomocą bonu przedsiębiorca turystyczny lub organizacja pożytku publicznego realizujące usługi hotelarskie lub imprezy turystyczne (...) dokonują rejestracji na profilu informacyjnym w systemie teleinformatycznym”.

W pierwszych miesiącach działania programu w systemie do obsługi PBT zarejestrowano ponad 18 tys. podmiotów turystycznych. W kolejnych miesiącach przybywało rejestracji podmiotów, a na dzień 31 grudnia 2022 r. w systemie do obsługi PBT widniało 28 tys. aktywnych podmiotów turystycznych. Najwięcej takich przedsiębiorców przybyło w III kw. 2021 r.

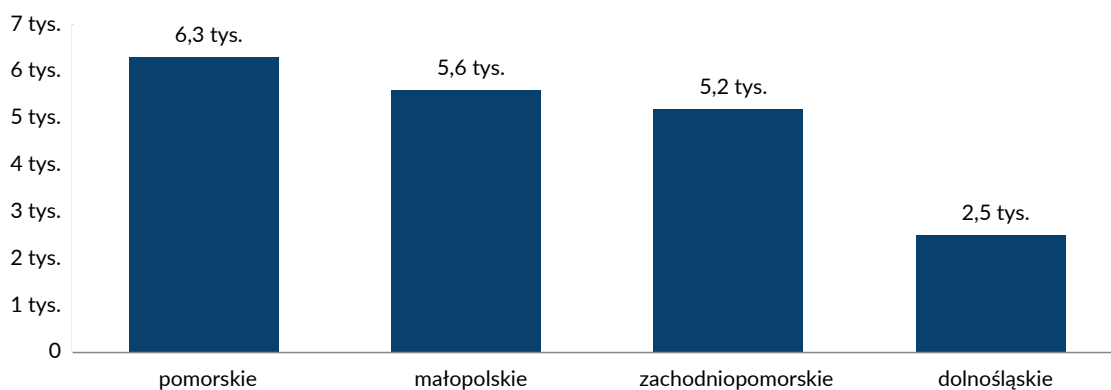
## AKTYWNYCH PODMIOTÓW TURYSTYCZNYCH W SYSTEMIE PBT 28 tys.

Liczbę aktywnych podmiotów turystycznych w programie PBT w ujęciu kwartalnym przedstawiono na poniższym wykresie:

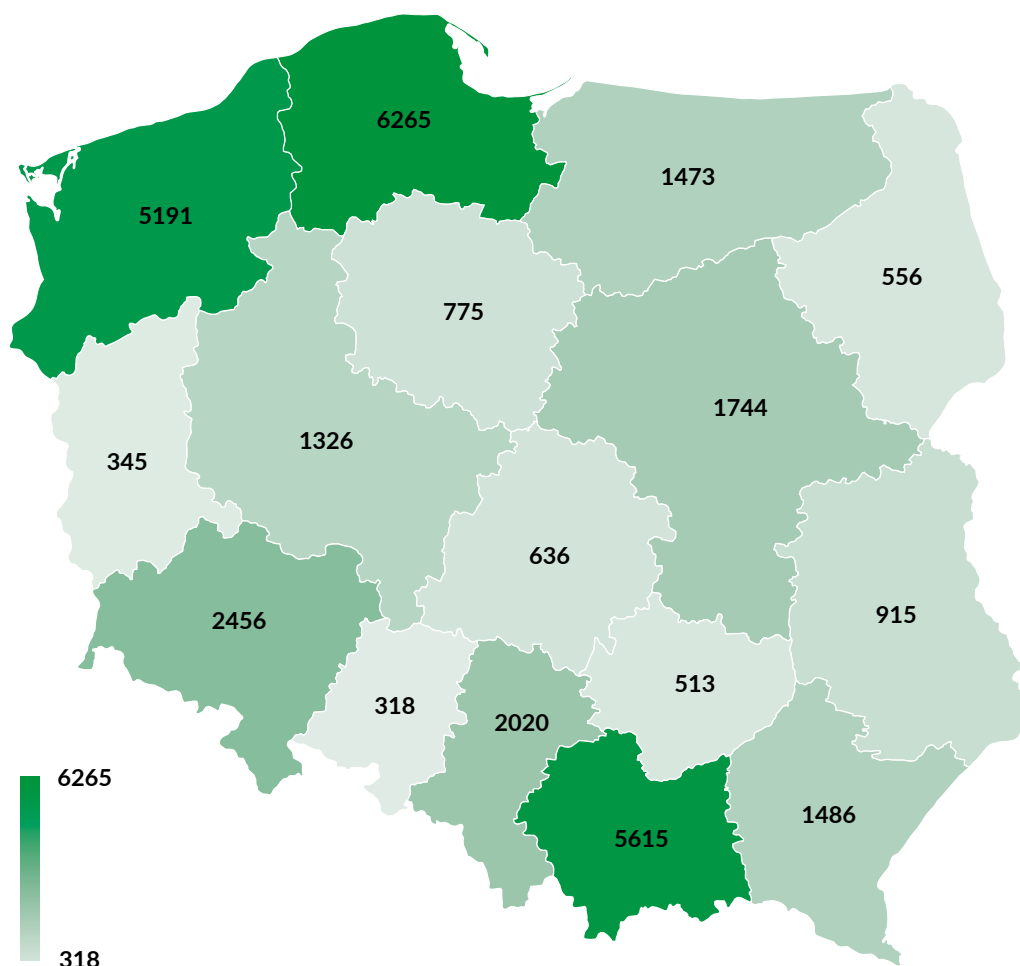


Od początku działania programu PBT najczęściej podmiotów turystycznych zarejestrowano w województwie pomorskim (6,3 tys.) oraz w województwie małopolskim (5,6 tys.). Na trzecim miejscu w rankingu uplasowało się województwo zachodniopomorskie (5,2 tys.). Na czwartym miejscu znalazło się województwo dolnośląskie (2,5 tys.).

Liderzy pod względem największej liczby zarejestrowanych podmiotów turystycznych



Liczbę zarejestrowanych podmiotów turystycznych w poszczególnych województwach prezentuje poniższa mapa:



## Podsumowanie

Centrum Obsługi Płatności powstało 20 lipca 2020 r. w Oddziale ZUS w Słupsku. Głównym zadaniem COP była obsługa płatności programu Polski Bon Turystyczny w tym również ewentualnych reklamacji. W czasie trwania programu PBT podmioty uprawnione zrealizowały ponad 5,1 mln płatności bonami na łączną kwotę przekraczającą 2,9 mld zł. W tym czasie COP w Słupsku wysłało do podmiotów turystycznych z tytułu zrealizowanych bonów prawie 795 tys. przelewów na łączną kwotę ponad 2,9 mld zł. COP w Słupsku obsłużyło też 396 zwrotów na łączną kwotę ponad 712 tys. zł dotyczących nieprawidłowych, bądź zamkniętych rachunków bankowych. Telefonicznie informowano również podmioty turystyczne o zablokowaniu rachunku bankowego oraz zapewniano pomoc i wsparcie w zakresie aktualizacji rachunku bankowego w celu szybkiego otrzymania przelewu za zrealizowane płatności. Pracownicy COP w Słupsku zajmowali się także obsługą spraw związanych z zajęciami wierzytelności w zakresie rozliczeń za PBT, które były przekazywane przez Komorników Sądowych i Urzędy Skarbowe.

Najważniejsze zadania związane z realizacją PBT w okresie od sierpnia 2020 r. do grudnia 2022 r. przedstawiono w poniższej tabeli:

<b>Zrealizowane listy wypłatowe</b>	231 szt.	2 953 660 055,85 zł
<b>Wysłane przelewy do Podmiotów Turystycznych (PT)</b>	794 724 szt.	
<b>Wysłane przelewy do Polskiej Organizacji Turystycznej (POT)</b> <i>(mylnie otrzymane przelewy od PT dot. zwrotów niezrealizowanych bonów turystycznych)</i>	239 szt.	155 582,71 zł
<b>Obsłużone zwroty i wpłaty PBT</b> <i>(dot. nieprawidłowych, bądź zamkniętych rachunków bankowych – pracownicy COP telefonicznie informowali PT o zablokowanym rachunku bankowym na profilu PUE ZUS oraz zapewniali pomoc i wsparcie w zakresie zmiany rachunku bankowego w celu szybkiego otrzymania przelewu za zrealizowane płatności)</i>	396 szt.	712 242,23 zł
<b>Obsłużone zgłoszenia na Infolinii BON</b> <i>(m.in. weryfikacja prawidłowości w zakresie płatności za zrealizowane bony turystyczne do Podmiotów Turystycznych, instruktaż PT w zakresie funkcjonalności dostępnej na PUE ZUS w ramach zarejestrowanego PT)</i>	161 zgłoszeń	
<b>Obsłużone zajęcia wierzytelności od Komorników Sądowych (KS) i Urzędów Skarbowych (US) oraz obsłużone pisma od PT w zakresie PBT</b>	wysłano łącznie 233 pisma	
<b>Obsłużone wnioski z Centrum Udostępniania Danych (CUD) w zakresie przygotowania danych i udzielenia odpowiedzi dot. PBT</b>	zrealizowano 34 sprawy	
<b>Liczba zarejestrowanych PT w systemie do obsługi PBT</b>	28 tys.	
<b>Wartość aktywowanych bonów turystycznych pozostałych do wykorzystania (stan na 31.12.2022 r.)</b>	392 666 609,77 zł	

Od 1 lipca 2021 r. zakres zadań Centrum został rozszerzony o realizację płatności programu „Dobry start”, obsługę finansową w zakresie świadczenia wychowawczego (500+), rodzinnego kapitału opiekuńczego (RKO), dofinansowania do żłobków oraz świadczeń na rzecz rodzin dla obywateli Ukrainy. Zadania realizowane są prawidłowo, terminowo oraz z dużym zaangażowaniem całego zespołu.

Dane za okres od lipca 2021 r. do grudnia 2022 r. w zakresie realizacji świadczeń dla rodzin przedstawiono w poniższej tabeli:

	Dobry start 300+	Świadczenie wychowawcze 500+	Rodzinny kapitał opiekuńczy RKO	Dofinansowanie do żłobków
Wysłane przelewy (PL)	1 343 117 453,10 zł	23 905 620 148,48 zł	3 413 756 200,00 zł	328 852 706,60 zł
Wysłane przelewy (UKR)	44 719 650,00 zł	1 794 829 124,60 zł	99 085 000,00 zł	2 482 655,29 zł
Wysłane przelewy (razem)	32 251 662 063,70 zł			
	41 532 711 szt.			

Wszystkie zadania COP realizowane są przez 9 osobowy zespół. Dzięki odpowiednio przygotowanej kadrze świadczenia są realizowane prawidłowo i terminowo. Na sukces pracowników COP przekłada się na organizację pracy, wypracowane rozwiązania i narzędzia ułatwiające pracę. W zakresie PBT w krótkim czasie zostały przygotowane narzędzia w celu sprawnej i skoordynowanej obsługi zwrotów, wpłat oraz wyeliminowania mylnych przelewów otrzymywanych na rachunek ZUS O/Słupsk. Uczestnictwo w tworzeniu „Koncepcji realizacji obsługi rozliczeń ZUS z Podmiotami Turystycznymi w ramach obsługi PBT” oraz funkcjonalności systemów informatycznych służących do ich obsługi, umożliwiło określenie potrzeb w celu poprawności działania systemu, generowanych dokumentów, plików oraz wyświetlania danych.

Sytuacja związana z COVID-em pozytywnie zweryfikowała funkcjonowanie COP, organizację pracy, efektywność i płynność realizacji zadań, która wpłynęła na rozwój w 2022 r. elektronicznej obsługi zadań w COP w pełnym zakresie. Ponadto w przeprowadzonym w 2022 r. audycie w zakresie „Oceny prawidłowości postępowania Zakładu w zakresie obsługi płatności w ramach Polskiego Bonu Turystycznego” wskazano, że przyjęte w Zakładzie rozwiązania pozwoliły na terminową i prawidłową realizację zadań przez COP w zakresie bieżącej obsługi płatności PBT. Występujące absencje pracowników nie miały wpływu na realizację zadań Centrum. W opinii audytorów Centrum bardzo dobrze poradziło sobie z wykonaniem wyznaczonych celów. Zastosowane rozwiązania organizacyjne, zarządzanie ryzykiem i nadzór nad organizacją procesu są przykładem dobrych praktyk wyznaczających wysokie standardy działania. Ponadto zwrócono uwagę na fakt, że na skuteczność obsługi finansowej bonu wpływ miała wysoka efektywność i elektroniczna realizacja rozwiązań wdrożonych w COP. Automatyzacja generowania list wypłatowych i wysyłka powiadomień do podmiotów

turystycznych pozwoliła na szybką realizację zadania. Przyjęte rozwiązania w zakresie realizacji płatności dla podmiotów turystycznych pozwoliły na obsługę PBT nie generując przy tym dodatkowych kosztów dla ZUS. Na podstawie wyników przeprowadzonego badania audytorzy ocenili, że w obszarze objętym badaniem w Zakładzie została zapewniona adekwatność, efektywność i skuteczność systemu kontroli zarządczej.

Podsumowując, można stwierdzić, że utworzenie COP w Oddziale w Słupsku jest w pewnym stopniu przykładem regionalizacji obsługi płatności który pokazuje, że wykorzystanie wiedzy, umiejętności oraz potencjału pracowników przy bardzo małym nakładzie może sprawdzić się doskonale.



[www.zus.pl/e-wizyta](http://www.zus.pl/e-wizyta)



 @zus\_pl

[linkedin.com/company/zus-pl](https://www.linkedin.com/company/zus-pl)

[www.zus.pl](http://www.zus.pl)



ZAKŁAD  
UBEZPIECZEŃ  
SPOŁECZNYCH