

Materiál na rokovanie
Mestskej rady
hlavného mesta SR Bratislavy
dňa 15.4.2021

**Návrh na transformáciu Bratislavskej mestskej karty a vytvorenie
Bratislavského mestského konta**

Predkladateľ:

Ing. arch. Matúš Vallo, v.r.
primátor

Materiál obsahuje:

1. Návrh uznesenia
2. Dôvodovú správu
3. Návrh na transformáciu Bratislavskej mestskej karty a vytvorenie Bratislavského mestského konta

Zodpovedný:

Martin Vavrek, v.r.
riaditeľ sekcie informatiky, dátovej politiky
a inovácií

Spracovateľ:

Slavomír Oslej, v.r.
oddelenie inovácií a digitálnych služieb

Ing. Petra Dzurovčinová, v.r.
splnomocnenkyňa pre inovácie

Návrh uznesenia

Mestská rada hlavného mesta SR Bratislavy po prerokovaní materiálu

odporúča

Mestskému zastupiteľstvu hlavného mesta SR Bratislavy

Schváliť návrh na transformáciu Bratislavskej mestskej karty a vytvorenie Bratislavského mestského konta.

Dôvodová správa

Projekt Bratislavskej mestskej karty (BMK) bol realizovaný na základe dvoch uznesení MsZ, uznesenia MsZ č. 692/2009 a uznesenia MsZ č. 1029/2010.

Bratislavská mestská karta (BMK) predstavovala revolučný lojalitný systém v čase, keď bola uvedená na trh. Počas 10 ročnej histórie sklízla BMK do nástroja poskytujúceho zľavy pre časť obyvateľov (klientov konkrétnych bánk) bez jasných benefitov pre hlavné mesto a jeho organizácie s ročnou nákladovosťou približne 850.000 EUR. Trend v európskych mestách je poskytovať svoje služby v digitálnom priestore a zvyšovať dostupnosť a informovanosť svojich obyvateľov o službách poskytovaných mestom. Navrhujeme vytvoriť Digitálne konto, ktoré bude na jednom mieste spájať príjemné a užitočné služby s cieľom byť partnerom a priateľom obyvateľiek a obyvateľov Bratislavy.

Vďaka dátam a zisteniam, ktoré máme o používaní BMK navrhujeme vypovedanie zmlúv spojených so systémom postaveným na zľavách k 1. máju 2021 a jeho komunikačné zosúladenie s uvedením zvýhodneného ročného predplatného cestovného lístka v hodnote 199 EUR. Preto odporúčame mestskému zastupiteľstvu Bratislavskú mestskú kartu v súčasnej podobe zrušiť a umožniť vznik nového systému, ktorý bude merateľný, škálovateľný a moderný.

Materiál obsahuje analýzu existujúceho stavu, návrh transformácie BMK a návrh ďalších krokov.

Materiál bude predložený do komisií mestského zastupiteľstva:

- Komisia dopravy a informačných systémov (20.4.20)
- Komisia kultúry, opravy historických pamiatok a mediálna komisia (7.4.2021)
- Komisia finančnej stratégie a pre správu a podnikanie s majetkom (12.4.2021)

Návrh na transformáciu Bratislavskej mestskej karty a vytvorenie Bratislavského mestského konta

Prvý návrh: 30.10.2020 Aktualizované: 17.2.2021

Pripravili: Alexandra Posypanková, Slavomír Oslej, Petra Dzurovčinová, Ján Slimák

Schválila: Petra Dzurovčinová

OBSAH

<u>ÚVOD</u>	6
<u>Zoznam skratiek</u>	6
<u>MANAŽÉRSKE ZHRNUTIE</u>	7
<u>ANALÝZA EXISTUJÚCEHO STAVU</u>	9
<u>História Bratislavskej mestskej karty</u>	9
<u>Ciele</u>	10
<u>Zmluvné vzťahy a platné dokumenty v rámci BMK</u>	11
<u>Popis funkcionality</u>	18
<u>Vzťahy a komunikácia medzi partnermi</u>	24
<u>Porozumenie potrieb obyvateľov</u>	24
<u>NÁVRH TRANSFORMÁCIE BMK</u>	27
<u>Prečo chceme mestskú kartu transformovať?</u>	27
<u>Príprava návrhu transformácie BMK a participácia</u>	28
<u>Zvýhodnené služby pre všetky Bratislavčanky a Bratislavčanov v roku 2021</u>	31
<u>Dlhodobá vízia - vytvorenie Bratislavského mestského konta</u>	32
<u>Návrh technologickej infraštruktúry konta a jej rozvoja</u>	34
<u>Návrh merateľných ukazovateľov</u>	34
<u>Rozpočet Bratislavského mestského konta</u>	36
<u>ĎALŠIE KROKY, PO SCHVÁLENÍ TRANSFORMÁCIE BRATISLAVSKEJ MESTSKEJ KARTY</u>	37
<u>Existujúce zmluvné záväzky</u>	37
<u>Existujúce karty BMK a komunikačná stratégia</u>	37
<u>Nastavenie nového systému</u>	38
<u>Vyhodnotenie a SWOT analýza</u>	38

ÚVOD

Zoznam skratiek

BID – Bratislavská integrovaná doprava, a.s.

BMK – Bratislavská mestská karta

BKIS – Bratislavské kultúrne a informačné stredisko

DPB – Dopravný podnik Bratislava, a.s.

eCL – elektronický cestovný lístok (jednorazový alebo denný lístok vydaný len v elektronickej podobe)

ePCL – elektronický predplatný cestovný lístok

GMB – Galéria mesta Bratislavy

Hlavné mesto – Hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava

IDS BK – Integrovaný dopravný systém v Bratislavskom kraji

MMB – Múzeum mesta Bratislavy

MsZ – Mestské zastupiteľstvo hlavného mesta SR Bratislavy

OTP – OTP Banka Slovensko, a.s.

PABK – Poštová banka, a.s.

PCL – predplatný cestovný lístok

SLSP – Slovenská sporiteľňa, a.s.

STaRZ – Správa telovýchovných a rekreačných zariadení

VÚB – Všeobecná úverová banka, a.s.

MANAŽÉRSKE ZHRNUTIE

Bratislavská mestská karta (BMK) predstavovala revolučný lojalitný systém v čase, keď bola uvedená na trh. Spolupráca s bankami zabezpečovala možnosť externalizovať vydávanie kariet, zabezpečila bezpečný platobný mechanizmus a overovanie užívateľov. **Nedostatkom systému sú chýbajúce merateľné ukazovatele, technologické limity, znalosť potrieb zákazníkov, priamy kontakt s nimi a jasné vedenie (ownership) a rozvoj zo strany odborných oddelení magistrátu.** BMK nemala pridelené jedno oddelenie, ale bola v rozpočtových položkách odborných oddelení, ktoré neboli prepájané a nebola stanovená jasná stratégia jej rozvoja, prípadne úprav. **Počas 10 ročnej histórie skĺzla BMK do nástroja poskytujúceho zľavy pre časť obyvateľov (klientov konkrétnych bánk) bez jasných benefitov pre hlavné mesto a jeho organizácie s ročnou nákladovosťou približne 850.000 EUR.**

Trend v európskych mestách je poskytovať svoje služby v digitálnom priestore a zvyšovať dostupnosť a informovanosť svojich obyvateľov o službách poskytovaných mestom.

Slovensko je jednou z krajín, ktorá za posledné roky privítala digitalizáciu a slúži pre viaceré komerčné spoločnosti ako "test bed" (testovacie miesto) pre nové mobilné a digitálne technológie. Penetrácia mobilných zariadení a internetu je jedna z najvyšších v Európe a záujem obyvateľov o nové technológie a vylepšenia je vysoký.

Ku koncu roka 2020 vlastní BMK necelých 65 tisíc obyvateľov a využíva ju najmä na získavanie zliav vo verejnej doprave a pri návšteve športovísk.

Vďaka dátam a zisteniam, ktoré máme o používaní BMK navrhujeme vypovedanie zmlúv k súčasného systému postaveného na zľavách k 1. máju 2021 a jeho komunikačné zosúladienie s uvedením zvýhodneného ročného predplatného cestovného lístka v hodnote 199 EUR.

V spolupráci so STaRZ pripravujeme následnú digitalizáciu nákupu predplatených sezónnych lístkov, permanentiek a jednorazových vstupov na kúpaliská, ktoré počas sezóny eviduje skoro 200 000 návštev.

Dlhodobým krokom hlavného mesta je zjednodušiť prístup k službám mesta, poskytnúť relevantné a personalizované informácie na témy, ktoré sú pre obyvateľov dôležité a umožniť im jednoducho a rýchlo kúpiť lístok alebo

¹ Priestor na pilotovanie a overovanie nových technológií

objednať si mestskú službu. Rozumieme limitom, ktoré predstavuje digitalizácia - najmä ekonomickým, sociálnym či vekovým - a preto chceme zabezpečiť špecifickú ponuku pre marginalizované skupiny.

Navrhujeme vytvoriť Digitálne konto, ktoré bude na jednom mieste spájať príjemné a užitočné služby s cieľom byť partnerom a priateľom obyvateľiek a obyvateľov Bratislavy. Využitím digitálnych technológií vieme využiť znalosti a skúsenosti iných miest, vytvoriť škálovateľnú technickú infraštruktúru dodržiavajúcu bezpečnosť a ochranu súkromia, biznis model a využitie behaviorálnych nástrojov a motivácií pri smerovaní dopytu obyvateľiek a obyvateľov. **Preto odporúčame mestskému zastupiteľstvu Bratislavskú mestskú kartu v súčasnej podobe zrušiť a umožniť vznik nového systému, ktorý bude merateľný, škálovateľný a moderný.**

ANALÝZA EXISTUJÚCEHO STAVU

História Bratislavskej mestskej karty

Projekt Bratislavskej mestskej karty (BMK) bol realizovaný na základe dvoch uznesení MsZ:

Uznesenie MsZ č. 692/2009

Materiál predložený MsZ dňa 30.4.2009 pod názvom „Návrh projektu Bratislavská mestská karta“ popisoval hlavné ciele, funkcionality, technické parametre, právne aspekty a podmienky vydávania kariet BMK, ako aj partnerov a navrhovaný postup pri realizácii projektu. Jeho schválením MsZ žiadalo primátora uzatvoriť zmluvy o spolupráci s hlavnými partnermi projektu v záujme úspešnej realizácie projektu a uložilo riaditeľom organizácií zriadených MsZ spolupracovať s útvarmi Magistrátu hlavného mesta pri koordinácii marketingu komunálnych služieb hlavného mesta, osobitne v oblasti kultúrnych, športových a spoločenských podujatí.

Návrh predpokladal postupné zapojenie deviatich bánk pôsobiacich na Slovensku a vydávanie karty nielen obyvateľom s trvalým pobytom, ale aj študentom a dôchodcom bez trvalého pobytu v Bratislave. Osobitnú cieľovú skupinu mali tvoriť turisti, ktorí mali byť riešení v neskoršej fáze, až po spustení prvej etapy a po dostatočnom rozšírení zariadení pre prijímanie kariet (POS).

Uznesenie MsZ č. 1029/2010

Po schválení základného rámca systému BMK bol pripravený a 01.07.2010 uznesením MsZ č. 1029/2010 schválený „*Návrh systému a opatrení na využívanie Bratislavskej mestskej karty*“. Tento materiál určuje stratégiu i podmienky využívania mestskej karty ako marketingového nástroja rozvoja služieb mesta v oblasti kultúry, rekreácie a športového vyžitia a na podporu občanov mesta pri využívaní mestskej hromadnej dopravy.

Prijatím návrhu MsZ schválilo systém využívania BMK a výšku zliav držiteľom BMK pri platbách v organizáciách zriadených MsZ, konkrétne 10% na PCL v DPB a 20% na vstupné z nepodnikateľských aktivít v organizáciách zriadených MsZ. Zároveň požiadalo primátora zabezpečiť zapracovanie systému zliav do rozpočtu hlavného mesta a zapracovať všetky konzekvencie vyplývajúce z BMK v mestskej hromadnej doprave do Dodatku k „Zmluve vo verejnom záujme – zabezpečení mestskej hromadnej

dopravy osôb v hlavnom meste SR Bratislave“. Riaditelia organizácií zriadených MsZ sú v zmysle uznesenia povinní spolupracovať s Magistrátom pri marketingových aktivitách projektu BMK a za účelom zdokumentovania oprávnenosti nárokov na poskytnuté zľavy predkladať každý mesiac Magistrátu evidenciu poskytnutých zliav realizovaných na platobných termináloch. To znamená, že zľavy poskytované držiteľom BMK v organizáciách zriadených MsZ sú preplácané z rozpočtu Magistrátu na mesačnej báze nad rámec rozpočtov bežne vyhradených pre tieto organizácie v rozpočte hlavného mesta.

Súčasťou materiálu bol aj výpočet predpokladaných transferov na tento účel na rok 2010 (mesiace september – december) vo výške 154 000 EUR. Vzhľadom na to, že prvé dohody o spolupráci s bankami boli uzavreté až v októbri 2010, bolo oficiálne spustenie projektu naplánované až na január 2011, a z predpokladaného rozpočtu na rok 2010 sa teda nečerpalo.

Ciele

Hlavným cieľom projektu BMK deklarovaným v materiáloch predkladaných MsZ bolo „zefektívnenie a zjednodušenie prístupu občanov k službám na úseku dopravy, kultúry, športu a spoločenského života s využitím najnovších technických, technologických a marketingových nástrojov“. Ako sa ďalej uvádza v dôvodovej správe návrhu:

„Hlavnými cieľmi vydávania mestskej karty sú:

- zlepšiť komunikáciu mesta s obyvateľmi a podporiť ich lojalitu k mestu
- vytvoriť marketingový nástroj rozvoja služieb samosprávy a optimalizácie ich financovania
- vytvoriť nástroj na podporu sociálnej politiky mesta prostredníctvom programu benefitov
- ponúknuť efektívnejšie riešenia platieb v prostredí mestskej hromadnej dopravy a v ďalších službách
- v súvislosti s prechodom na euro podporiť bezhotovostné mikropłaty v sieti obchodu a služieb, zjednodušiť manipuláciu s mincami.

Akokoľvek bol systém progresívny nemal nastavené merateľné ukazovatele, nesledoval napĺňanie cieľov a neupravoval aktivity mesta a jeho organizácií. Rovnako tiež nepopisuje žiadne mechanizmy kontroly alebo prehodnocovania efektívnosti vynaložených výdavkov, čo v súčasnosti sťažuje kvantitatívnu analýzu nákladov a benefitov systému.²

Zmluvné vzťahy a platné dokumenty v rámci BMK

Uznesenie MsZ č. 692/2009 zo dňa 30.4.2009

Týmto uznesením schválilo MsZ návrh projektu BMK a zároveň MsZ požiadalo primátora hlavného mesta uzatvoriť zmluvy o spolupráci s hlavnými partnermi projektu v záujme úspešnej realizácie projektu; a uložilo riaditeľom organizácií zriadených Mestským zastupiteľstvom hlavného mesta SR Bratislavy spolupracovať s útvarmi Magistrátu hlavného mesta SR Bratislavy pri koordinácii marketingu komunálnych služieb hlavného mesta SR Bratislavy, osobitne v oblasti kultúrnych, športových a spoločenských podujatí.

Uznesenie MsZ č. 1029/2010 zo dňa 1.7.2010

Kým uznesenie MsZ č. 692/2009 schvaľovalo návrh projektu BMK podľa definovaných charakteristík, cieľov a s identifikovanými potenciálnymi partnermi, uznesením č. 1029/2010 bol schválený celý systém BMK vrátane výšky zliav a povinnosti zapracovať preplácanie zliav do rozpočtu hlavného mesta. Pre existenciu a ďalší rozvoj systému BMK, a prípadnú manipuláciu s výškami poskytovaných zliav je preto kľúčové práve toto uznesenie.

Zmluvy o spolupráci na projekte BMK medzi hlavným mestom a bankami, menovite:

- OTP Banka Slovensko, a.s. (21.10.2010)
- Slovenská sporiteľňa, a.s. (21.10.2010) - *rozdelená na dve fázy, Dodatkom č. 1 zo dňa 12.7.2012 doplnená o ustanovenia, ktoré sa v prípade ostatných bánk nachádzali už v základnom znení zmluvy*

² V Zmluve o spolupráci medzi hl.mestom a bankami sa uvádza, že "Zmluvné strany sa dohodli, že najmenej 1x ročne vyhodnotia projekt BMK z hľadiska napĺňania jeho cieľov. Podkladom pre hodnotenie budú údaje o počte vydaných BMK a ich využívaní." (see f.e. Zmluva o spolupráci na projekte BMK medzi hl. mestom a VÚB; časť II., bod 27)

- UniCredit bank Slovakia, a.s. (21.10.2010)
- Všeobecná úverová banka, a.s. (21.10.2010)
- VOLKSBANK Slovensko, a.s. (1.3.2011), vypovedaná v roku 2016 zo strany banky
- Poštová banka, a.s. (31.5.2011), vypovedaná k 1.11.2020 zo strany banky

Zmluva o spolupráci na projekte BMK medzi hlavným mestom a príslušnými bankami definuje práva a povinnosti zmluvných strán.

Úlohy vyplývajúce pre Hlavné mesto:

Zmluva s OTP, UniCredit a VÚB a zmluva a dodatok č.1 v prípade SLSP, zaväzuje hlavné mesto využívať BMK ako nástroj rozvoja služieb hlavného mesta a sociálnej politiky v oblasti kultúry, športu, zábavy a dopravy formou benefitov z týchto služieb poskytovaných pri vykonávaní platobných operácií prostredníctvom BMK. Hlavné mesto sa zaväzuje vyvíjať marketingovú podporu v spolupráci s bankami a spoločnosťou MasterCard a udeľovať súhlas partnerom najneskôr do 24 hodín od obdržania požiadavky. Zmluvné strany sa taktiež dohodli, že najmenej 1x ročne vyhodnotia projekt BMK z hľadiska naplňovania jeho cieľov. V prípade PBAS sa, okrem toho, hlavné mesto v zmluve zaväzuje, že zabezpečí poskytovanie zliav držiteľovi karty BMK najmenej počas jedného roka odo dňa, keď banka vydá prvú kartu klientovi.

Ukončenie zmlúv:

Všetky zmluvy sú uzatvorené na dobu neurčitú. Pri zmluve s VÚB., OTP a UniCredit je výpovedná lehota zmluvy 3-mesačná a začína plynúť prvým dňom po dni doručenia výpovede. V prípade SLSP sú osobitné ustanovenia spojené s ukončením zmluvy doplnené v Dodatku č.1 k zmluve o spolupráci na projekte BMK. Teda, výpovedná lehota je určená ako päť mesiacov v prípade, že bola vypovedaná písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán aj bez udania dôvodu a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane. Zmluva s PABK určuje výpovednú lehotu ako 6-mesačnú.

Všetky zmluvy môžu byť ukončené písomnou dohodou zmluvných strán alebo písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany. Banky, v prípade ukončenia zmluvy, tiež ukončia vydávanie nových BMK k poslednému dňu platnosti zmluvy, pokiaľ sa strany nedohodnú inak. Banky sú taktiež oprávnené ponechať v platnosti existujúce vydané BMK až do ich expirácie, následne môžu ponúknuť držiteľovi karty alternatívny produkt banky. V

prípade, že k vypovedaniu zmluvy s PBAS dôjde zo strany hlavného mesta, a to výpoveďou, sa hlavné mesto zaväzuje uhradiť banke všetky a akékoľvek náklady za karty BMK, ktoré tvoria neminutú zásobu kariet k poslednému dňu splatnosti zmluvy.

Memorandum o spolupráci medzi hl. mestom a MasterCard, 28.3.2013

Memorandum upravuje práva a povinnosti zmluvných strán pri rozširovaní služieb BMK o systém benefitov v komerčnej sfére.

Úlohy vyplývajúce pre Hlavné mesto:

Hlavné mesto sa zaväzuje (a) poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť pri rozširovaní využívania BMK na získavanie benefitov v komerčnej sieti obchodov a služieb vrátane súčinnosti pri uzatváraní zmlúv o spolupráci s komerčnými partnermi projektu, ktorí sa už zapojili do spolupráce; (b) Zahrnúť do všetkých propagačných a informačných aktivít zameraných na BMK a organizovaných Hlavným mestom SR Bratislavou samostatne alebo v spolupráci s partnermi projektu aj komerčných partnerov.

Úlohy vyplývajúce pre spoločnosť MasterCard:

Úlohou MasterCard, v zastúpení spoločnosti MAYER/McCANN-ERICKSON, s.r.o. je zabezpečiť nábor a rozširovanie siete komerčných partnerov v Programe Partnerstva, zabezpečiť v spolupráci s Hlavným mestom realizáciu reklamných, propagačných, marketingových a komunikačných aktivít súvisiacich s Programom Partnerstva a dohliadať nad plnením zmluvných podmienok zo strany jednotlivých komerčných partnerov.

Ukončenie zmluvy:

Platnosť tohto memoranda možno ukončiť dohodou zúčastnených strán alebo písomnou výpoveďou jednej zúčastnenej strany doručenou druhej zúčastnenej strane, pričom výpovedná lehota platná pre obidve zúčastnené strany je dva (2) mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď jednej zúčastnenej strany doručená druhej zúčastnenej strane. MasterCard je podľa tohto memoranda povinný vo všetkých zmluvách s komerčnými partnermi zahrnúť ustanovenie o platnosti zmlúv len na obdobie platnosti tohto memoranda.

Rámcová zmluva o službách vo verejnom záujme a zabezpečení mestskej hromadnej dopravy osôb v hlavnom meste Slovenskej republiky Bratislave na roky 2014 – 2023

V tejto zmluve medzi hlavným mestom a DPB, sa hlavné mesto zaväzuje uhradiť čiastky za zľavy poskytnuté držiteľom BMK pri nákupe cestovných lístkov vo výške 10% z platných tarifných cien (článok 7. Úhrada za služby vo verejnom záujme, odsek 17 a.). Zmluva je platná do 31.12.2023, zmluvu môžu

zmluvné strany meniť a dopĺňať po vzájomnej dohode písomne vyhotovenými dodatkami.

Zmluva o refundácii poskytnutia zľavy z titulu Bratislavskej mestskej karty³

Zmluva medzi hlavným mestom, BID a Slovak Lines, a.s., udáva povinnosti predajcu, ktoré pozostávajú z povinnosti poskytovať a pravidelne zasielať mesačné zostavy o predaji PCL s poskytnutou zľavou na BMK a bezodkladne informovať o zistených prípadoch, kedy bola BMK vydaná občanovi s trvalým pobytom mimo hlavného mesta.

Hlavné mesto sa zaväzuje uhradiť v plnej výške sumu, ktorá zodpovedá celkovej výške poskytnutej zľavy na BMK na PCL a ktorá bude uvedená v mesačnej zostave, a to do posledného dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola mesačná zostava odoslaná hlavnému mestu.

Prepravný poriadok Integrovaného dopravného systému v Bratislavskom kraji

Prepravný poriadok IDS BK poskytuje bonusovú zľavu pre držiteľov kariet BMK len v prípade, že držiteľ je občanom s trvalým pobytom v hlavnom meste, aktivuje si dopravnú funkcionality, vďaka ktorej si zakúpi PCL, pričom platba za zakúpený PCL je zrealizovaná bezhotovostne prostredníctvom BMK. Poplatok za aktiváciu dopravnej funkcionality je 2,30 €. V takomto prípade slúži BMK ako bezkontaktná čipová karta. Ďalej sa udáva, že kombinácia nároku bonusovej zľavy pre držiteľov kariet BMK s inými bonusovými zľavami nie je možná. Kombinácia bonusovej zľavy pre držiteľov s inými nárokmi na zľavu možná je.

V prípade, že dôjde k strate karty s platným PCL, je držiteľ karty povinný, okrem banky, oznámiť túto skutočnosť aj dopravcovi, u ktorého si PCL zakúpil. Následne je vydaná náhradná bezkontaktná čipová karta, ktorá je obmedzená na obdobie platnosti PCL. Kaucia za vydanie náhradnej BMK je 6,00 €.

Dodatok č. 1 (v prípade SLSP dodatok č. 2) k zmluve o spolupráci na projekte BMK medzi hlavným mestom a bankami

Dodatok č. 1 k zmluve o spolupráci na projekte BMK medzi OTP, UniCredit, SLSP, VÚB a PABS rozširuje pôvodnú zmluvu o spolupráci, v súvislosti so

³ https://zverejnovanie.bratislava.sk/assets/File.ashx?id_org=700026&id_dokumenty=55273

spustením III. etapy IDS BK a plánovaným zavedením eCL, o Elektronickú peňaženku s možnosťou jej využitia na kúpu eCL platného v IDS BK. V týchto dodatkoch sa hlavné mesto tiež zaväzuje, že zmeny karty, ktoré si vyžadujú nákup nových BMK bude požadovať vždy najskôr po uplynutí 1 roka od podpísania dodatku, ktorým sa mení BMK. V opačnom prípade je hlavné mesto povinné uhradiť bankám náklady za neminutú zásobu pôvodných BMK. Banka je povinná vydávať s novým dizajnom až po spotrebovaní vyrobených ale nevydaných BMK s predchádzajúcim dizajnom. Dodatočne sa banky zaväzujú vždy overiť aktuálny trvalý pobyt klienta pri vydávaní novej karty alebo pri strate karty.

V prípade akejkoľvek zmeny v čipe BMK, iniciovanej hlavným mestom, ktorá bude mať za následok nefunkčnosť dopravnej funkcionality BMK, je hlavné mesto povinné bezodkladne zabezpečiť všetky potrebné opatrenia smerujúce k tomu, aby klienti mohli riadne využívať dopravnú funkcionality BMK. Hlavné mesto je tiež povinné zabezpečiť vybavenie všetkých reklamácií klientov s tým spojených, a to aj v prípade, ak budú uplatnené v banke.

Zmluva o spolupráci na projekte BMK medzi BID, DPB, Slovak Lines a bankami (Poštová banka, SLSP, OTP, VÚB, UniCredit)

Zmluva o spolupráci na projekte BMK uzatvorená medzi BID, DPB a Slovak lines, a.s. (Predajcovia) bola uzatvorená s každou bankou, ktorá je alebo bola zapojená v projekte, osobitne. Zmluvy upravujú práva a povinnosti všetkých zmluvných strán. Predajcovia sú povinní zabezpečovať dopravnú funkcionality BMK a všetky aktivity s ňou spojené. Práva a povinnosti banky zahŕňujú povinnosť vydávať BMK s dopravnou funkcionality a všetky aktivity a problémy, ktoré môžu nastať, s tým spojené.

Zmluvy sú uzatvorené na dobu neurčitú. Zmluvu je možné ukončiť výpoveďou alebo vzájomnou dohodou zmluvných strán. Výpovedná lehota je 6-mesačná a začína plynúť dňom po dni doručenia výpovede poslednej zmluvnej strane. Zmluvy o spolupráci medzi Predajcami a Bankou tiež zanikajú v prípade ukončenia zmluvy o spolupráci medzi príslušnou bankou a hlavným mestom. Zmluva taktiež automaticky zaniká ukončením licenčnej zmluvy uzatvorenej medzi príslušnou bankou a poskytovateľom licencie.

Ďalej sa uvádza, že v prípade ukončenia Zmluvy je Predajca zaviazaný zabezpečovať dopravnú funkcionality pre BMK, ktoré boli k poslednému dňu účinnosti tejto Zmluvy vydané, a to až do dňa ich expirácie resp. do posledného dňa platnosti PCL alebo eCL, ak presahuje dobu platnosti BMK.

Predajca sa zaväzuje - v prípade, ak k ukončeniu tejto Zmluvy dôjde zo strany tohto Predajcu výpoveďou - uhradiť Banke všetky a akékoľvek náklady za BMK, ktoré tvoria neminutú zásobu BMK Banky objednaných u dodávateľa Banky k poslednému dňu účinnosti tejto Zmluvy.

Popis funkcionality

V zmysle návrhu je BMK multifunkčná platobná karta, ktorú na základe uzatvorených zmlúv o spolupráci s mestom poskytujú banky obyvateľom s trvalým pobytom v Bratislave. Jediným vydavateľom kariet BMK je spoločnosť MasterCard, podľa dostupných informácií bola ale počas príprav projektu oslovená aj spoločnosť Visa, ktorá neprejavila záujem o spoluprácu. Súčasťou príloh k materiálu predkladanému MsZ dňa 30.4.2009 bolo stanovisko Protimonopolného úradu SR, podľa ktorého Hlavné mesto v priebehu príprav oslovilo všetkých vydavateľov platobných kariet s medzinárodnými EMV štandardami pôsobiacich na Slovensku (MasterCard a Visa), no vzhľadom na to, že Visa napriek viacerým výzvam nezaslala v stanovenom termíne návrh realizácie, rokovania pokračovali iba so spoločnosťou MasterCard. Vzhľadom na tento fakt Protimonopolný úrad konštatoval, že uzatvorením zmluvy len so spoločnosťou MasterCard nedochádza k obmedzovaniu hospodárskej súťaže podľa §39 Zákona č. 136/2001 Z. z. o ochrane hospodárskej súťaže a o zmene a doplnení zákona Slovenskej národnej rady č. 347/1990 Zb. o organizácii ministerstiev a ostatných ústredných orgánov štátnej správy Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov.

V roku 2019 malo mesto uzatvorené platné dohody o spolupráci s piatimi bankami: OTP, SLSP, UniCredit, VÚB a Poštová banka.

V minulosti bola partnerom projektu aj Volksbank (dnes Prima banka), ktorá však po zmene vlastníckej štruktúry od zmluvy v roku 2016 odstúpila a prestala vydávať nové BMK. Dovtedy vydané karty BMK touto bankou ostali naďalej v platnosti s nárokom užívať výhody BMK po celú dobu platnosti karty. Podobne, PABK odstupuje od zmluvy a dňa 1.11.2020 prestáva vydávať nové karty.

V súčasnosti existujú dva typy BMK – v podobe debetnej karty k bankovému účtu alebo vo forme predplatennej karty bez viazanosti k účtu:

1. BMK k účtu – Štandardná platobná karta viazaná k účtu v banke. Túto možnosť ponúkajú všetky zapojené banky.
2. Predplatená BMK – bez potreby založenia účtu. Jej funkcionality sú úplne totožné s BMK k účtu. Rozdiel je v tom, že finančné prostriedky si držiteľ musí na kartu poslať - prevodom alebo priamym vkladom na vopred určené číslo účtu s jedinečným variabilným symbolom. Túto možnosť ponúka UniCredit banka (od 15 rokov).

Aktuálne nie je možná platba s BMK cez internet z interných technických dôvodov bánk.

Držiteľom BMK môže byť každý občan s trvalým pobytom v Bratislave od dovŕšenia 6 rokov, resp. 15 rokov podľa podmienok banky, ktorá kartu vydáva. Rozšírenie dostupnosti BMK pre študentov a dôchodcov ku dnešnému dňu nebolo realizované. Držitelia platnej BMK majú nárok na rôzne výhody a zľavy rozdelené do dvoch kategórií: Mestský bonusový program a Program partnerstva.

V rámci Mestského bonusového programu poskytuje hlavné mesto, prostredníctvom mestských organizácií, nasledovné výhody:

- 10% zľava zo všetkých typov predplatných cestovných lístkov (vrátane už zľavnených PCL napr. pre seniorov alebo študentov)
- 20% zľava zo vstupného vo všetkých zariadeniach STaRZ
- 20% zľava zo vstupného do zariadení GMB – Mirbachov palác a Pálffyho palác
- 20% zľava zo vstupného do zariadení MMB (MMB v súčasnosti zľavy na BMK neposkytuje, pretože sa v jeho prevádzkach nenachádzajú platobné terminály potrebné na evidenciu a následnú refundáciu poskytnutých zliav.
- 20% zľava zo vstupného do ZOO Bratislava
- Karta slúži ako náhrada čitateľského preukazu v Mestskej knižnici Bratislava, výhodou pre držiteľov BMK je tiež bezplatný WiFi prístup a bezplatné požičanie kníh do študovne.

V Programe partnerstva bolo ku dňu spracovania tohto dokumentu zapojených 58 komerčných prevádzok ponúkajúcich výhody pre držiteľov BMK podľa individuálnych dohôd (zvyčajne zľavy na nákup vo výške okolo 5 – 15%, kompletný prehľad partnerov a výhod je dostupný na webovej stránke karta.bratislava.sk). Na základe Memoranda o spolupráci medzi hl. mestom a MasterCard z roku 2013 je za nábor a rozširovanie siete komerčných partnerov a fungovanie Programu partnerstva zodpovedná spoločnosť MasterCard, ktorá za týmto účelom uzatvára s komerčnými partnermi zmluvy o spolupráci.

Zľavy poskytované mestskými organizáciami sú na základe Uznesenia MsZ č.1029/2010 spätne uhrádzané hlavným mestom na základe sumárnych výpisov z platobných terminálov o platbách BMK. Z tohto dôvodu je využitie zľavy podmienené platbou prostredníctvom BMK. Vzhľadom na to, že

v rámci IDS BK sú predajcami predplatných cestovných lístkov aj spoločnosti BID a Slovak Lines, a. s., uzavrelo hlavné mesto s týmito spoločnosťami 04.06.2018 trojstrannú *Zmluvu o refundácii poskytnutia zľavy z titulu Bratislavskej mestskej karty*, ktorej cieľom je umožniť predaj zľavnených PCL s BMK aj prostredníctvom sietí týchto predajcov. Hlavné mesto refunduje poskytnuté zľavy predajcom na mesačnej báze na základe mesačnej zostavy o predaji predplatných cestovných lístkov s poskytnutou zľavou na BMK, ktorú predajcovia hlavnému mestu zasielajú.

Za účelom refundácie zliav mestským organizáciám a predajcom PCL je v rozpočte hlavného mesta vyhradená maximálna suma, ktorú môže mesto mestskej organizácii v danom roku uhradiť. Pri prekročení tejto sumy sú poskytnuté zľavy hradené priamo z rozpočtu organizácie, čo sa deje v prípade organizácie STaRZ. Pre rok 2019 bol rozpočet stanovený nasledovne:

Rozpočet na BMK pre rok	Príjemca					
	DPB	Slovak Lines a.s.	BID	GMB	ZOO	STaRZ
2019	600 000,00	150 000,00	10 000,00	10 000,00	20 000,00	30 000,00
2020	650 000,00	150 000,00	10 000,00	5 000,00	15 000,00	

Tabuľka č.1: rozpočet hlavného mesta (v EUR) na refundáciu zliav BMK na rok 2019 podľa organizácií

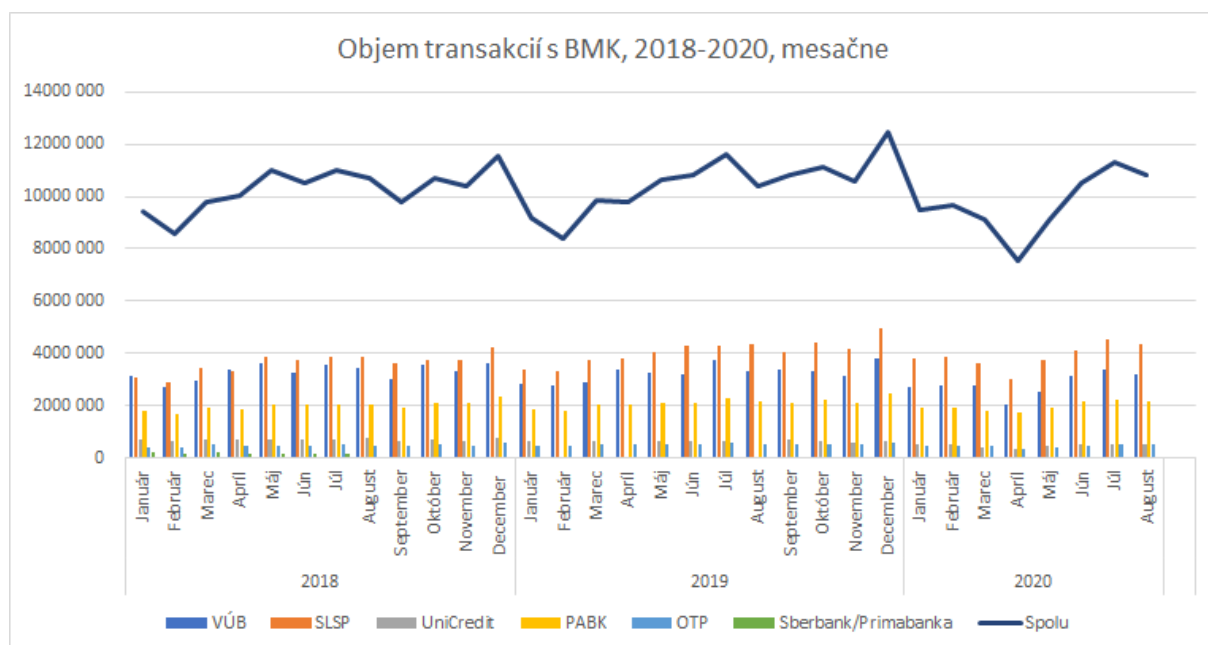
Podrobný prehľad skutočných výdavkov (v EUR) hlavného mesta na preplácanie zliav mestským organizáciám je uvedený v tabuľke:

Výdavok v roku	Príjemca						STaRZ vlastný rozpočet
	DPB	Slovak Lines a.s.	BID	GMB	ZOO	STaRZ	
2011	197 773,00	0,00	0,00	1 172,69	3 888,49	14 912,190	
2012	370 897,00	0,00	0,00	507,93	4 824,18	25 000,00	
2013	466 055,00	0,00	0,00	1 479,95	6 074,76	25 000,00	
2014	500 000,00	0,00	0,00	1 956,32	7 317,67	30 000,00	
2015	560 629,00	0,00	0,00	391,40	6 541,29	30 000,00	
2016	565 890,29	0,00	0,00	791,35	9 545,92	30 000,00	
2017	555 855,04	0,00	0,00	390,90	10 199,42	30 000,00	
2018	545 369,69	402,44	0,00	303,00	13 163,25	30 000,00	27 675,74

2019	582 133,17	2 205,24	8 353,71	905,75	12 517,10	30 000,00	
2020	261 773,66 (k 23.10)	2528,37 (k 30.9)	242,71 (k 1.9)	467,65 (k 30.9)	13 435,40 (k 30.9)		
SPOLU 1/2011- 12/2019	2 249 248,20	2 607,68	8 353,712	6 602,14	74 072,08	244 912,19	
	2 586 612,54						

Tabuľka č.2: ročný prehľad skutočných realizovaných výdavkov v EUR z rozpočtu hl. mesta na preplácanie zliav poskytovaných mestskými organizáciami držiteľom BMK⁴

Objem transakcií bol k augustu 2020 rovný 10 830 101 €. Najvyšší objem transakcií bol dlhodobo zaznamenávaný v SLSP aj keď najvyšší počet vydaných kariet je kontinuálne bankou VÚB. Najvyšší objem transakcií, a to vo výške 12 474 992 €, bol identifikovaný v decembri roku 2019. Najnižší objem transakcií, vo výške 7 570 145 €, bol zaznamenaný v máji tohto roku. Tento nízky objem transakcií v tomto období mohol byť spôsobený uzavretím inštitúcií z dôvodu protipandemických opatrení a znížením mobility obyvateľov. Priemerný celkový mesačný objem transakcií je 10 207 378 €.



Graf č.1: celkový objem transakcií s BMK v roku 2018-2020, mesačne

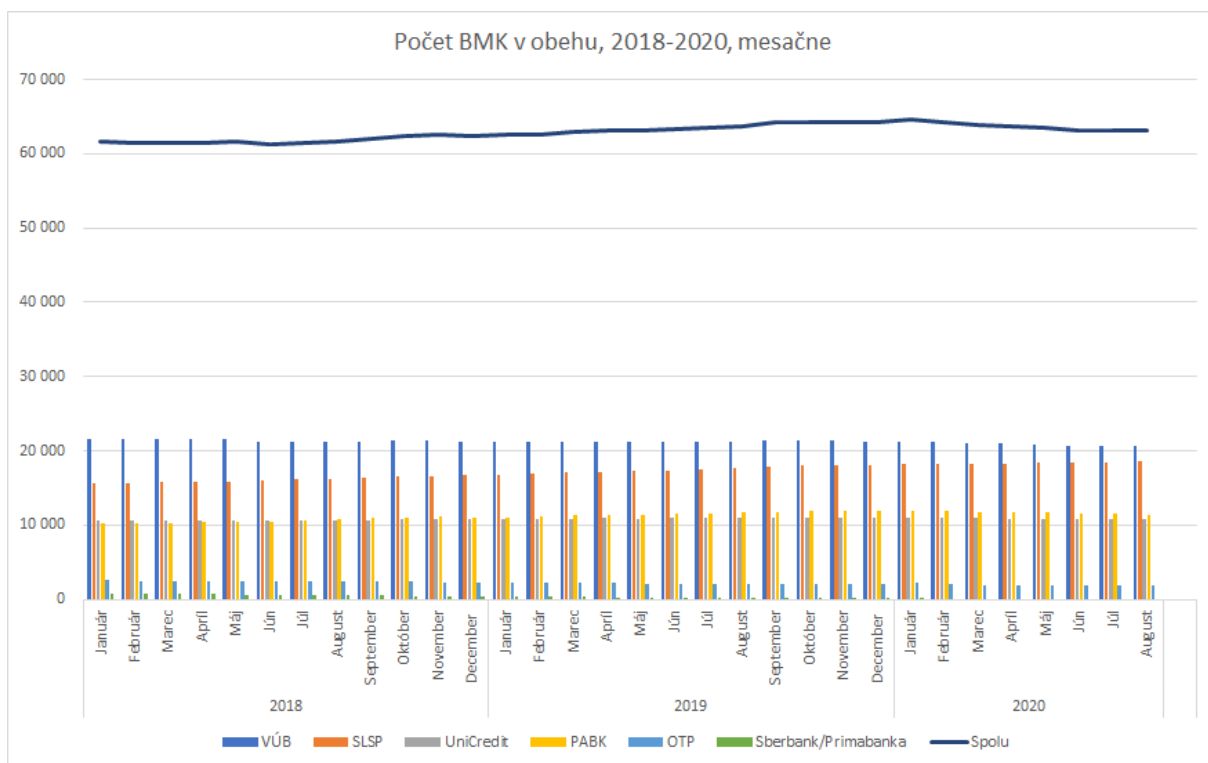
⁴ Zľavy BMK preplácané GMB a ZOO sú v rozpočte hlavného mesta vedené pod spoločnou položkou „Bratislavská mestská karta – podpora kultúry“

Celkový objem transakcií s BMK za posledný celý kalendárny rok 2019 bol nasledovný:

OBJEM TRANSAKCIÍ S BMK V ROKU 2019 v €							
	VÚB	SLSP	UniCredit	PABK	OTP	Sberbank* /Prima banka	Spolu
január	2 861 911	3 386 231	632 948	1 860 098	456 837		9 189 025
február	2 771 965	3 334 230		1 818 261	454 769		8 379 225
marec	2 849 769	3 767 103	644 784	2 045 471	517 732		9 869 859
apríl	3 389 159	3 834 088		2 067 733	516 730		9 807 710
máj	3 247 985	4 046 992	675 189	2 121 074	526 436		10 617 676
jún	3 220 365	4 290 089	662 016	2 104 802	560 270		10 837 538
júl	3 738 864	4 308 130	679 669	2 290 064	579 906		11 596 633
august	3 318 774	4 338 008		2 179 440	531 199		10 367 421
september	3 360 702	4 070 880	743 105	2 112 573	518 437		10 805 697
október	3 333 114	4 393 413	640 403	2 246 148	522 680		11 135 758
november	3 155 594	4 159 710	616 533	2 125 178	524 978		10 581 993
december	3 769 249	4 960 234	664 461	2 462 081	591 967		12 474 992

Tabuľka č.3: celkový objem transakcií (v EUR) s BMK v roku 2019

K augustu 2020 evidujeme v obehu 63 144 platných kariet, najviac z nich v bankou VÚB (20 646), následne SLSP (18 045), Poštová banka (11 931), UniCredit (10 963), OTP (2 030) a Prima banka (81). Prima banka od roku 2016 nové karty nevydáva a postupne končí platnosť kariet vydaných do tohto roku.



Graf č.2: celkový počet BMK v obehu v roku 2019

Ku koncu roku 2019 sme evidovali v obehu 62 390 platných kariet, najviac z nich (21 289) bankou VÚB, následne SLSP (16 679), Poštová banka (11 052), UniCredit (10 760), OTP (2 277) a Prima banka (384), ktorá od roku 2016 nevydáva nové karty a postupne končí platnosť kariet vydaných do tohto roku.

POČET BMK V OBEHU V ROKU 2019							
	VÚB	SLSP	UniCredit	PABK	OTP	Sberbank* /Primabanka	Spolu
január	21 271	16 799	10 833	11 008	2 276	353	62 540
február	21 259	16 937	10 850	11 099	2 176	322	62 643
marec	21 241	17 040	10 878	11 313	2 174	288	62 934
apríl	21 257	17 149	10 912	11 322	2 152	260	63 052
máj	21 235	17 264	10 881	11 409	2 120	232	63 141
jún	21 230	17 384	10 935	11 479	2 111	205	63 344
júl	21 272	17 495	10 957	11 534	2 107	170	63 535
august	21 278	17 609	11 000	11 655	2 087	121	63 750
september	21 349	17 851	11 052	11 756	2 080	82	64 170
október	21 337	17 958	11 038	11 819	2 072	52	64 276
november	21 342	18 022	11 007	11 892	2 051	39	64 353
december	21 289	18 045	10 963	11 931	2 030	81	64 285

Tabuľka č.4: celkový počet BMK v obehu v roku 2019

Za rok 2020, je k dátumu 15.9.2020 aktívnych - a teda má k uvedenému dňu na BMK evidovaný platný ePCL, prípadne vložený kredit v elektronickej peňaženke - 17 109 kariet. Slovak Lines a.s. eviduje v období 1.1.2018-30.9.2020 224 aktivovaných kariet. Z toho je najnižší počet aktivovaných kariet medzi žiakmi a študentmi (10) a najvyšší počet aktivovaných kariet je tzv. obyčajných, t.j. medzi skupinou občanov, ktorá nemá nárok na žiadny typ zľavy (178). Dôchodcov do 70 r., ktorí majú aktivovanú BMK prostredníctvom Slovak Lines a.s. je spolu 34.

Vzťahy a komunikácia medzi partnermi

Na základe **Uznesenia č. 1029/2010 časť C bod 1 zo dňa 1. 7. 2010** sú riaditelia mestských organizácií povinní spolupracovať s mestom na marketingových aktivitách BMK. Doterajšia spolupráca prebieha bez problémov.

Komunikácia s bankami je komplikovaná - mesačné štatistiky zasielajú neskoro, po niekoľkonásobných urgenciách. Často nám telefonujú občania s tým, že banka im poskytla nepravdivé informácie a odkázala ich na hlavné mesto. Tieto podnety riešime priamo s kontaktnými osobami z každej banky. Žiadali sme, aby opätovne preškolili personál na call centrách v súvislosti s BMK.

Napriek zmluve o spolupráci medzi bankami a BID, DPB a Slovak Lines, podľa ktorej má byť každá marketingová komunikácia banky ohľadom využitia BMK v doprave odsúhlasená zo strany BID (kvôli eliminácii prípadných komunikačných chýb), za celé obdobie jej platnosti žiadnu takúto požiadavku v BID neregistrovali. To môže byť vysvetlené tým, že sa buď žiadna marketingová aktivita nekonala alebo sa konala a môžu sa v nej nachádzať komunikačné nezrovnalosti.

Mestské organizácie - najmä DPB - zaznamenali viacero vlastníkov BMK, ktorí nemali trvalý pobyt v Bratislave, čo je jednou z podmienok vydania karty.

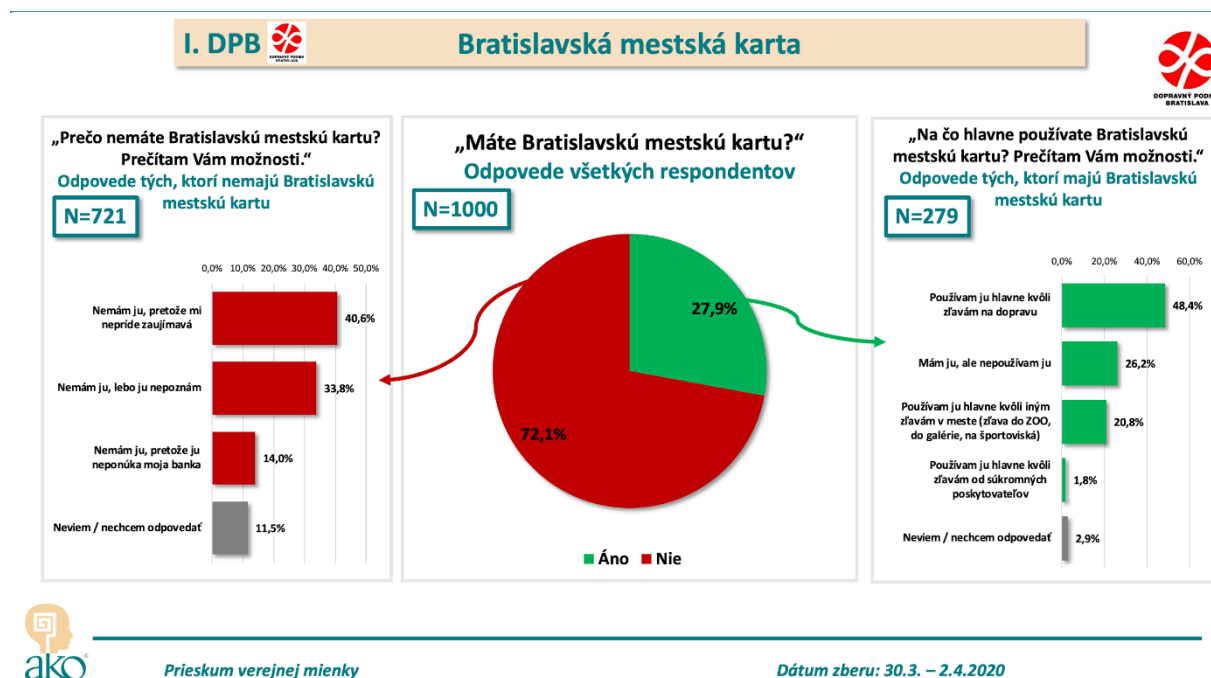
Znalosť BMK v širšej populácii je nízka - mesto ani banky produkt aktívne neponúkajú.

Porozumenie potrieb obyvateľov

V marci 2020 bol realizovaný reprezentatívny prieskum na vzorke dospelých populácie obyvateľov Bratislavy. Cieľom tohto prieskumu bolo okrem iného priblížiť správanie užívateľov BMK, a identifikovať dôvody, pre ktoré užívatelia a potenciálni užívatelia BMK vnímajú túto službu ako atraktívnu, resp. neatraktívnu. Prieskum sa zamerával aj na využívanie BMK na služby DPB.

Z tisíc respondentov, ktorí sa zúčastnili prieskumu, je iba 27,9% vlastníkom BMK. Z toho ju väčšina (48,4%) využíva najmä kvôli zľavám na dopravu a 20,8% ju používa hlavne kvôli iným zľavám v meste, ako je zľava na vstupné

do ZOO, galérie alebo na športoviská. Pomerne vysoký podiel užívateľov (26,2%) kartu vlastní ale nevyužíva ju na žiadne poskytované zľavy a teda ju používa iba ako platobnú kartu. Nízky podiel držiteľov BMK ju využíva na zľavy od súkromných poskytovateľov. Keďže zľavy na verejnú dopravu sú medzi držiteľmi BMK najpopulárnejšie, väčšina držiteľov využíva verejnú dopravu denne.



Z hľadiska sociodemografických charakteristík (pohlavie, vek, úroveň vzdelania, atď.) nie sú medzi držiteľmi karty výrazné rozdiely. Z hľadiska ekonomického statusu je najviac držiteľov v domácnosti alebo na rodičovskej dovolenke alebo sú nezamestnaní. To naznačuje, že BMK je využívaná najmä obyvateľmi so zníženým príjmom. Avšak zaujímavé je, že iba 15,8% študentov vlastní BMK napriek tomu, že tiež patria do kategórie obyvateľov so zníženým príjmom. To môže byť odôvodnené tým, že študentom je poskytovaný pomerne vysoký počet zliav aj mimo BMK.

Z 72,1% respondentov, ktorí nevlastnia BMK, ju až 40,6% nepovažuje za dostatočne zaujímavú a 33,8% ju nemá, pretože ju nepozná. Posledný dôvod súvisí s tým, že banka, v ktorej má obyvateľ založený účet kartu neponúka - 14% respondentov uviedlo tento dôvod. Väčšina z týchto respondentov nevyužíva verejnú dopravu, čo môže byť dôvod, prečo BMK nepovažujú za zaujímavú.

NÁVRH TRANSFORMÁCIE BMK

Prečo chceme mestskú kartu transformovať?

Hlavné mesto chce ponúkať moderné a relevantné služby, ktoré reagujú na potreby obyvateľov pri zachovaní bezproblémovej používateľskej skúsenosti. Bratislavská mestská karta predstavovala obrovskú príležitosť na zapojenie obyvateľiek a obyvateľov do chodu mesta. Mohla byť nástrojom participácie, ale aj sociálnym a spoločenským nástrojom.

Hlavné mesto má v súčasnosti jedinečnú príležitosť využiť trend, ktorý nastavili súkromné spoločnosti, keď investovali do edukovania užívateľov všetkých vekových skupín o benefitoch digitálnych technológií. Príkladom môžu byť banky, ktoré systematicky investujú do vzdelávania a digitálnej gramotnosti svojich klientov finančnými a nefinančnými incentívami.

Naším cieľom je zjednodušiť a sprístupniť jednotlivé služby poskytované mestskými organizáciami všetkým Bratislavčankám a Bratislavčanom. V dlhodobom horizonte chceme poskytovať mestské digitálne služby, ktoré budú slúžiť ako miesto na budovanie vzťahu medzi Bratislavou a jej obyvateľmi. Cieľom je tiež zvýšiť informovanosť o mestských službách a zjednodušiť dostupnosť týchto služieb pre širšie publikum obyvateľov.

Kľúčové sú nasledovné elementy úspechu:

1. Jednoznačné projektové vlastníctvo a riadenie zo strany magistrátu smerom na odborné oddelenia a organizácie mesta
2. Nastavenie merateľných ukazovateľov, ich pravidelné štvrťročné a ročné vyhodnocovanie
3. Nastavenie biznis modelu a jednoznačných dôvodov, prečo konkrétne služby mesto a mestské organizácie poskytujú
4. Príprava modulárnej technickej infraštruktúry
5. Budovanie interných kapacít na pravidelné mapovanie potrieb obyvateľov, vyhodnocovanie efektívnosti a relevantnosti poskytovaných služieb, návrhu, testovania a následnej implementácie nových služieb

Na transformácii BMK spolupracujeme aj na medzinárodnom fóre Eurocities, v rámci pracovnej skupiny Knowledge Society Forum a Európskej

siete mestských laboratórií (European Network of Living Labs). Bratislava sa podieľa na európskom projekte vytvorenia univerzálnej “white-label” mestskej karty vrátane modulov pre digitálnu identitu a jej verifikáciu na základe platnej legislatívy EÚ a spracovania a ochrany dát z pohľadu GDPR.⁵

Príprava návrhu transformácie BMK a participácia

Nastavenie nových digitálnych produktov a služieb mesta vychádza z ročného inovačného programu Bloomberg Harvard City Leadership Initiative, ktorý mapoval potreby obyvateľov a participatívne navrhoval nové riešenia.

Najklúčovejším poznatkom je záujem obyvateľov prehlbovať vzťah s mestom a zapájať sa do jeho zlepšovania. Avšak drvivá väčšina obyvateľov nevníma rozdielne kompetencie na strane samosprávy, či už sa jedná o mestskú časť, mesto Bratislava alebo Bratislavský kraj. Očakávajú kvalitné a relevantné služby na všetkých úrovniach. Panuje tiež nedôvera voči mestu a jeho organizáciám, ako aj **predsudky voči digitálnym službám verejnej správy. Preto je dôležité každý nový digitálny nástroj otestovať a overiť s cieľovými skupinami obyvateľov.**

Na základe kvantitatívneho reprezentatívneho prieskumu so spoločnosťou Median v novembri 2020 sme zisťovali vzťah obyvateľiek a obyvateľov Bratislavy k technológiám a komunikácii s mestskými inštitúciami. Kľúčové zistenia, ktoré sa týkajú transformácie BMK:

Väčšina Bratislavčanov technológiám verí a nevie bez nich žiť, ale aj tak by sa technológie mali zavádzať postupne

- Viac ako polovica obyvateľiek a obyvateľov (53%) technológiám dôveruje a 63% si už bez nich nevie predstaviť žiť
- Napriek tomu, si až 78% Bratislavčanov myslí, že technológie by mali byť zavádzané postupne najmä podľa obyvateľov veku 60 rokov a viac ale aj podľa ľudí s nižším vzdelaním. Táto demografická skupina tiež v nižšej miere dôveruje online platbám.

⁵ http://nws.eurocities.eu/MediaShell/media/Call_for_cities_KSF_LAB_-_the_citizen_card.pdf

Obyvatelky a obyvatelia hlavného mesta majú vo väčšine prístup k internetu

- Viac ako 80% obyvateľiek a obyvateľov hlavného mesta má prístup k internetu v domácnosti
- Viac ako dve tretiny Bratislavčanov má zakúpené mobilné dáta

Smartfón je najčastejšie využívané zariadenie za účelom pripojeniu sa k internetu

- Až 70% Bratislavčanov využíva smartfón k pripojeniu sa na internet
- 55% Bratislavčanov za týmto účelom využíva notebook
- Najmenej rozšírené zariadenie medzi Bratislavčanmi sú smart hodinky

Viac ako polovica obyvateľiek a obyvateľov využíva digitálny prístup na komunikáciu inštitúciami, avšak menej ako tretina považuje tento spôsob komunikácie s úradmi za preferovaný

- 57% obyvateľiek a obyvateľov využíva internet na komunikáciu e-mailom a 42% ho používa na prístup k internetbankingu
- 40% obyvateľiek a obyvateľov, a to najmä vo veku 18-29 rokov, využíva internet na sociálne siete, a teda na zábavu vo voľnom čase
- V poslednom rade, viac ako tretina obyvateľiek a obyvateľov využíva internet na správy (37%) a vyhľadávanie informácií (35%)
- Inštitúcie, s ktorým obyvateľky a obyvatelia najčastejšie komunikujú digitálne sú vo veľkej väčšine banky (93%) a vo viditeľne nižšej miere úrady (37%) a poisťovne (28%)

V prvej fáze pripravil inovačný tím v rámci Implementačnej jednotky online dotazník k potrebám užívateľov BMK a reprezentatívny prieskum s otázkami zameranými na BMK. Väčšina užívateľov deklarovala, že BMK využíva primárne ako PCL v rámci verejnej dopravy, čo vidíme aj na štatistikách

používania od DPB. Držitelia BMK tiež vnímali problémy pri vybavovaní BMK v bankách. Obyvatelia nevnímali ako motiváciu na vybavenie karty ponuku zliav a jej pôvodný cieľ motivovať k prehláseniu trvalého pobytu nebol naplnený.

Vzhľadom na dáta, ktoré máme o používaní BMK plánujeme zladit' zrušenie súčasného systému postaveného na zľavách a jeho komunikačné zosúladenie s uvedením zvýhodneného ročného predplatného cestovného lístka v hodnote 199 EUR. Následne v krátkodobom horizonte v spolupráci so STaRZ pripravujeme digitalizáciu nákupu predplatených sezónnych lístkov, permanentiek a jednorazových vstupov na letné kúpaliská, ktoré počas sezóny eviduje skoro 200 000 návštev.

Zvýhodnené služby pre všetky Bratislavčanky a Bratislavčanov v roku 2021

Neobmedzené cestovanie 365 dní v roku

Práve dopravná funkcionálnosť je najviac využívanou v rámci systému BMK. Uvedenie 199 EUR ročného PCL plánované na úvod júla umožní všetkým Bratislavčankám a Bratislavčanom využívať služby verejnej dopravy neobmedzene počas celého roku a je najvýhodnejšou možnosťou pri mesačných nákladoch na cestovanie vo výške necelých 17 EUR. **Táto cena je výhodnejšia ako všetky doteraz dostupné zľavy v rámci systému BMK. Reflektuje tiež cieľ DPB zvýšiť podiel ročných PCL a motivovať zákazníkov k prioritizácii verejnej dopravy.**

Digitalizácia športovísk v správe STaRZ

V spolupráci s mestskou organizáciou STaRZ pripravujeme digitalizáciu nákupu celosezónneho lístka, permanentky a jednorazového lístka na sezónu 2021. Cieľom projektu je zvýšiť podiel návštevníkov platiacich platobnou kartou, zrýchliť ich transakciu a zvýšiť dostupnosť a rentabilitu športovísk. Služba pre návštevníkov prinesie rýchlejšie a príjemnejšie vybavenie a vstup na kúpaliská, zvýhodnenú cenu vstupeniek, prehľad o transakciách a možnosť získať informácie o ponukách a akciách na športoviskách.

Dlhodobá vízia - vytvorenie Bratislavského mestského konta

Čo má byť Bratislavské mestské konto?

Bratislavské mestské konto bude na jednom mieste **digitálne** spájať príjemné a užitočné služby s cieľom byť partnerom a priateľom obyvateľiek a obyvateľov Bratislavy. V podstate ide o jednotné miesto zjednocujúce existujúce webové stránky, ktoré prostredníctvom intuitívnej navigácie smeruje užívateľa k službe alebo informácii, ktorú potrebuje.

Súčasná pandemická situácia vyzdvihla potrebu bezkontaktných, digitálnych a personalizovaných nástrojov, ktoré obyvatelia vedia použiť pre zvýšenie dostupnosti a používania mestských služieb.

Využitím digitálnych technológií vieme využiť znalosti a skúsenosti iných miest, vytvoriť škálovateľnú technickú infraštruktúru dodržiavajúcu bezpečnosť a ochranu súkromia, biznis model a využitie behaviorálnych nástrojov a motivácií pri smerovaní dopytu obyvateľiek a obyvateľov.

Inšpiráciou pre navrhované služby, ktoré by mali byť súčasťou nového digitálneho konta Bratislavy, sú kvantitatívne a kvalitatívne prieskumy pripravované v gescii hlavného mesta. Napríklad dotazník o potrebách a očakávaníach k dostupnosti športovísk, dotazník o používaní Bratislavskej mestskej karty, kvalitatívne rozhovory s viac ako 100 obyvateľmi počas jedného roka v rámci inovačných programov s Bloomberg Philanthropies a Harvardskou univerzitou.

Nastavenie mestského konta sme hĺbkovo konzultovali aj s mestami Brno a Praha. Brno poskytuje svojim obyvateľom službu BrnoID⁶, ktorú sme preskúmali po technologickej a obsahovej rovine. Technologicky nie je jednoducho škálovateľná, avšak obsahovo a nastavením služieb sme sa inšpirovali pri nastavovaní modulov mestského konta. Praha zaviedla na jeseň 2020 portál Pražana⁷, ktorý poskytuje elektronické služby a informácie pre obyvateľov mesta. **Oba systémy boli vyvíjané interne a publikované vo viacerých fázach, aby sa overila relevantnosť služieb pre obyvateľov a zvažila hodnota ich digitálneho poskytovania.**

Inovačný tím sa zúčastnil tiež 9 mesačného pilotného programu v rámci organizácie Eurocities: KSF Lab s mestami Gijon, Zaragaza, Eindhoven,

⁶ <https://www.brno.cz/cs/>

⁷ <https://www.portalprazana.cz/>

Porto, Pau, Valladolid a Rotterdam, **ktorého cieľom je identifikovať základné atribúty digitálneho mestského konta od udržateľného biznis modelu, užívateľských ciest založených na potrebách miest v oblastiach ako doprava, šport, kultúra či sociálne služby, technická architektúra, digitálna identita a verifikácia a v neposlednom rade práca s dátami obyvateľov.**

Návrh technologickej infraštruktúry konta a jej rozvoja

V ďalšej fáze navrhujeme podrobne preskúmať existujúce a novovznikajúce systémy a možnosť ich integrácie do modulárnej štruktúry Bratislavského mestského konta. Dostupnosť technológií, ktoré riešia problematiku predaja, verifikácie, spracovania dát či manažovania používateľských účtov je na trhu veľa, avšak kľúčové je definovať potreby užívateľov, mestských organizácií a cieľov, ktoré má digitálne konto pre obyvateľov dosiahnuť.

Európska komisia má za cieľ vytvoriť sieť digitálnych identít, ktoré bude možné využiť v podnikateľskom aj verejnom prostredí. Cieľom hlavného mesta SR Bratislavy je nastaviť technickú špecifikáciu digitálneho konta na základe existujúcej a pripravovanej európskej legislatívy, modulárne a s ohľadom na smerovanie digitálnych trendov.

Návrh merateľných ukazovateľov

Návrh cieľov a merateľných ukazovateľov Mestského konta vychádza z potrieb a očakávaní obyvateľov. Počiatočné hodnoty stanovíme v spolupráci s odbornými oddeleniami a mestskými inštitúciami. Navrhované ciele nového digitálneho konta občana Bratislavy:

- Zvýšiť informovanosť o službách, ktoré mesto a mestské časti poskytuje vrátane:
 - rozvoja komunitného života (vrátane verejných priestorov a ich zlepšovania), zelene, spoločenského vyžitia
 - športovísk
 - kultúrnych a spoločenských podujatiach (vrátane kalendára akcií)
- Zvýšiť dostupnosť mestských služieb prostredníctvom jednoduchšieho nákupu vstupeniek
- Zvýšiť mieru zapojenia/prístupovania k službám mesta online
- Zvýšiť pozitívny vzťah obyvateľiek a obyvateľov k mestu
- Zvýšiť participáciu širšej verejnosti

Rozpočet Bratislavského mestského konta

Ročne stojí prevádzka súčasnej Bratislavskej mestskej karty skoro milión EUR. Vzhľadom na to, že neprináša potrebné a sľubované benefity a slúži malému množstvu obyvateľov (približne 14%) navrhujeme vytvoriť a využiť existujúce digitálne nástroje, ktoré sú efektívnejšie a škálovateľnejšie ako fyzická platobná karta. Plánovaný rozpočet na transformáciu je odhadovaný na 500 000 EUR a ročné očakávané výdavky na správu a rozvoj sú 150 000 EUR.

ĎALŠIE KROKY, PO SCHVÁLENÍ TRANSFORMÁCIE BRATISLAVSKEJ MESTSKEJ KARTY

Existujúce zmluvné záväzky

Existujúce zmluvné záväzky s bankami a spoločnosťou MasterCard je možné vypovedať s výpovednou lehotou jeden až tri mesiace. S našimi partnermi sme otvorili diskusiu o zámeroch hlavného mesta s cieľom zjednodušiť prechod a jednoznačne odkomunikovať dôvody zmien a výhody novej ponuky pre všetkých obyvateľov.

Zmluva o spolupráci na projekte BMK medzi bankami a DPB, BID, Slovak Lines automaticky zanikne ukončením zmluvy o spolupráci medzi bankami a Hlavným mestom.

Na základe spätnej väzby od BID, takisto odporúčame zistiť počty ešte nevydaných BMK, ktoré majú v súčasnosti jednotlivé banky "na sklade", keďže podľa zmluvy o spolupráci na projekte BMK medzi hlavným mestom a bankami musí Hlavné mesto neminuté zásoby kariet banke uhradiť.

Existujúce karty BMK a komunikačná stratégia

Vzhľadom na to, že súčasná pandemická situácia znižuje mobilitu obyvateľstva a uzatvára prevádzky športovísk a kultúrnych inštitúcií, vnímame to ako vhodný čas na zrušenie plošných zliav a presmerovanie cenovej politiky na napĺňanie cieľov mesta a jeho organizácií.

V kooperácii s bankami a mestskými organizáciami plánujeme jednotnú komunikačnú stratégiu, ktorej cieľom je ukončenie poskytovania benefitov pre existujúcich vlastníkov BMK od 1. júla 2021.

Komunikačná stratégia okolo transformácie BMK je zameraná na:

- zavedenie výhod pre všetky Bratislavčanky a Bratislavčanov
- zvýhodnený ročný PCL za 199 EUR od 1. júla 2021
- digitalizácia športovísk s cieľom zjednodušiť nákup a zvýšiť dostupnosť

- dôvody zrušenia BMK ako exkluzívneho a uzatvoreného systému, ktorý neumožňoval prístup všetkým (vysoké bariéry pri získaní výhody) a bol finančne nákladný
- cieľom je vytváranie a prehľbovanie vzťahu s obyvateľmi a priama komunikácia medzi mestom a obyvateľmi

Nastavenie nového systému

Jedným z kľúčových neúspechov BMK bol chýbajúci majiteľ tejto služby, ktorý by ju strategicky rozvíjal, nastavoval a vyhodnocoval merateľné ukazovatele a spolupracoval s jednotlivými poskytovateľmi služieb na jednoznačnej ponuke pre obyvateľov.

V prvom momente bude najdôležitejšie interne stanoviť majiteľa projektu, alokovať kompetencie a možnosť vytvárať služby, mať dosah na ponuku a nastavenie služieb na základe dát a potrieb, ktoré budú identifikované zo strany obyvateľov. Navrhujeme prierezovú inovačnú jednotku, ktorá bude vnímať potreby interných partnerov ako aj produktový a užívateľský pohľad obyvateľov Bratislavy.

Následne bude potrebné nastaviť projektový plán a spoluprácu s jednotlivými oddeleniami a mestskými organizáciami vrátane implementácie v roku 2021. Dôležitá je aj obsahová prepojenosť na ďalšie aktivity hlavného mesta a komunikačné kanály ako je webová stránka či elektronické služby, aby v konečnom dôsledku vzniklo jednotné miesto, kde obyvatelia nájdu všetko potrebné.

Vyhodnotenie a SWOT analýza

Na základe dostupných a zozbieraných dát a informácií bola BMK a jej funkcie vyhodnotené ako zastaralé, finančne náročné a dostupné len vybraným skupinám obyvateľstva. Silné a slabé stránky poukazujú na výhody a nevýhody spojené s vydávaním a užívaním BMK z pohľadu mesta, mestských organizácií a držiteľov karty. Príležitosti poukazujú na potenciálne možnosti pozitívnej zmeny BMK pomocou využitia jej silných stránok. Posledná sekcia zahŕňa riziká, ktoré existencia BMK môže v budúcnosti priniesť jej zriaďovateľom a užívateľom.

Kedže služby dodávané DPB boli v prieskume vyhodnotené ako najužitočnejšie - a zároveň sú najpoužívannejšie - táto sekcia sa taktiež zameriava na problémy BMK, s ktorými sa táto organizácia stretáva. Problémy sa vyskytujú najmä počas užívania karty a pri jej strate.

SWOT analýza Bratislavskej mestskej karty

Silné stránky:

- Bratislava poskytuje benefity vo svojich organizáciách a zvýhodňuje ich využívanie.
- Unikátny systém spojenia mestského lojalitného programu a bankového produktu.
- Zjednodušenie verifikácie a platby prostredníctvom využitia bankovej inštitúcie ako partnera.
- Poskytovanie benefitov pre vekovú skupinu obyvateľov, medzi 26-61 rokov, ktorá nemá nárok na iné typy zliav (študentské a seniorské).
- Väčšina držiteľov BMK si vyžiadalo vydanie karty z vlastnej iniciatívy.

Slabé stránky:

- Chýbajúci majiteľ projektu Bratislavskej mestskej karty na magistráte - neexistuje oddelenie, ktoré by strategicky koordinovalo aktivity BMK, vyhodnocovalo jej relevantnosť a pridanú hodnotu pre obyvateľov (nerobia sa prieskumy spokojnosti medzi užívateľmi).
- Chýbajúci prehľad o socio-demografických dátach užívateľov - hlavné mesto nepozná a nevie, kto je užívateľom zliav, aké sú jej / jeho motivácie a nemá priamu možnosť komunikovať s nimi.
- Chýbajúce merateľné ukazovatele - nevyhodnocuje sa úspešnosť kampaní, relevancia zliav a nestanovujú sa ciele, ktoré by BMK mala naplňať.
- Chýbajúce dôvody výberu konkrétnych poskytovaných benefitov, a výšky týchto benefitov, v rámci Mestského bonusového programu.
- Nevyužitá potenciálna marketingová a technická podpora bankového sektoru pri využívaní karty .
- Občasná nefunkčnosť dopravnej funkcionality nových BMK.
 - dlhotrvajúce a finančne náročné riešenia (napr. pri zmene čipov, ktoré obsahujú novú sadu kryptografických (zabezpečovacích) kľúčov, pri ktorých nie je o zmene nikto informovaný, ani banky. Zmena resp. nefunkčnosť BMK, sa zistí až na základe sťažnosti zákazníkov, ktorí sú opakovane posielaní do banky pre nefunkčnosť dopravnej časti čipu karty

- Vydávanie náhradných kariet pre PCL pri nefunkčnosti dopravného modulu BMK je časovo náročné (zákazník musí predajné miesto navštíviť aspoň dvakrát kvôli presunu PCL na dočasnú kartu a následne na novú BMK).
- Problémy vyskytujúce sa pri predplatenej BMK, keďže proces preposielania finančných prostriedkov často trvá dlhšie ako predpokladané tri dni.
- Náročnosť vybavovania BMK predstavuje bariéru pre potenciálnych užívateľov. Na vybavenie BMK je potrebné mať účet v jednej z piatich participujúcich bánk, pričom dve z nich vydávajú predplatenú kartu. Na takejto karte je potrebné prevodom alebo priamym vkladom posilať finančné prostriedky. Nie vždy je karta k účtu zdarma a na jej používanie je potrebné ju aktivovať ako platobnú a dopravnú kartu.
- Nemožnosť škálovania zľavového systému pre všetkých Bratislavčanov kvôli nedostatku financií v rozpočte.
- Kumulovanie zliav pri už zľavnených lístkoch.

Príležitosti:

- Možnosť digitalizácie služieb mestskej karty a zjednodušenie jej využívania prostredníctvom digitálneho konta.
- Pozitívne príklady zo zahraničia, napríklad fungujúci mestský systém BrnoID, prípadne mestá Nantes (FR), Valladolid (ES) či Eindhoven (NL).
- Zvýšenie zapojenia obyvateľov, prehĺbenie vzťahu k mestu a pozitívna skúsenosť s mestskými službami pri priamom kontakte mesta s obyvateľmi.
- Možnosť využiť projekt Eurocities na návrh technologickej, biznis a organizačnej stránky mestských kariet.

Hrozby:

- Neefektívne využitie verejných prostriedkov pri poskytovaní zľavy len pre držiteľov BMK.
- Poskytovanie zliav bez jasných benefitov pre mesto.
- Organizácie MsZ v rámci Mestského bonusového programu sú/budú musieť dotovať BMK benefit (STaRZ), keďže pri prekročení maximálnej sumy, ktorú mesto môže v danom roku organizácií uhradiť, si organizácia musí poskytnuté zľavy hradiť z vlastného rozpočtu.

- Pravidelné zlyhávanie komunikácie, medzi bankami, mestskými organizáciami v rámci Mestského bonusového programu a držiteľmi kariet povedie k utlmeniu plánovaného vývoja karty a jej benefitov.
- Nejasný plán a technická náročnosť riešenia na synchronizáciu kombinovaného označovača cestovných lístkov s BMK po spustení možnosti kúpiť jednorazový cestovný lístok na bezkontaktnú platobnú kartu nakoľko BMK slúži ako bezkontaktná čipová karta a po spustení môže slúžiť aj ako platobná karta.

Záver:

Na základe predošlých informácií a tejto sumarizácie sa dá pozorovať, že slabé stránky BMK prevyšujú silné stránky BMK.

Slabé stránky BMK spočívajú najmä v tom, že projekt neprináša mestu predpokladané benefity, a to nielen kvôli tomu, že nastavené ciele nie sú merané alebo merateľné. Organizácie MsZ, ktoré sú súčasťou projektu BMK (najmä STaRZ) môžu byť kvôli tomuto projektu v budúcnosti stratové.

Z toho, že chýba majiteľ projektu taktiež vyplýva, že komunikácia medzi jednotlivými organizáciami zriadených MsZ, bankami a držiteľmi kariet je často nepresná a neefektívna. V budúcnosti, môže tento problém vyústiť do neefektívneho využitia finančných prostriedkov.

Napriek tomu, že BMK poskytuje benefity obyvateľom mesta, podľa dát poskytnutých bankami, ktoré na tomto projekte spolupracujú, väčšina BMK kariet je vydávaná skupine občanov medzi 26-61 r., ktorá nemá nárok na iné typy zliav, študentské alebo seniorské.

Konkrétne, DPB sa často stretáva s komplikáciami, najmä pri užívaní BMK obyvateľmi. Najmä držitelia predplatenej BMK sa stretávajú s občasnou nefunkčnosťou a problémami pri aktivácii dopravnej funkcionality. DPB negatívne vníma vydávanie náhradnej BMK a poukazuje na potenciálne problémy v budúcnosti pri spustení možnosti kúpiť jednorazový cestovný lístok na bezkontaktnú platobnú kartu.

Limitujúcim faktorom je aj nutnosť vedenia účtu v jednej z bánk, alebo využívanie predplatenej BMK, ktoré síce zabezpečujú platobnú stránku avšak zabraňujú mestu v priamom kontakte s obyvateľmi, porozumení ich potrieb a možnosti reagovať na ne. Bratislava je v tomto scenári len poskytovateľom zliav.