



Budúcnosť platobných služieb a vplyv gigantov na ich poskytovanie

Iveta Behúňová
Národná banka Slovenska

Služby technologických gigantov sa stali súčasťou každodenného života ľudí. Ich pôsobenie z internetu sa rozširuje aj na platby a finančné služby. Dominantné postavenie, ktoré majú vo svojich technologických odvetviach, im poskytuje platformu na prirodzené rozšírenie ich platobných služieb na veľmi veľkú klientsku základňu. Nová európska legislatíva v oblasti platobného styku (PSD2)¹ im, ale aj spoločnostiam FinTech a bankám otvára ďalšie možnosti na poskytovanie finančných služieb. Čas ukáže, aké miesto a akú úlohu budú giganti zohrávať v platbách v budúcnosti.

Keď hovoríme o gigantoch, máme na mysli najväčšie technologické spoločnosti, ktorých hlavné podnikanie je na internete, ako sú americké spoločnosti Google, Apple, Facebook, a Amazon (známe pod názvom GAFA). Tieto spoločnosti majú dominantné postavenie v oblasti služieb, ktoré poskytujú a ktorými viac a viac prenikajú do každodenného života zákazníkov. Napríklad v roku 2018 bolo 92,4 % všetkých internetových vyhľadávaní vo svete spracovaných cez vyhľadávač Google,² pričom Facebook a Google spolu tvoria 70 % príjmov z online inzercie.³ Upevnenie ich pozície v oblasti elektronického obchodovania (e-commerce) má už dnes výrazný vplyv na poskytovanie online platieb celosvetovo, Európu nevyvínajú.

V Číne sú to spoločnosti Baidu, Alibaba a Tencent (známe pod názvom BAT), ktoré majú rovnako dominantné postavenie v Číne a ktoré využili nedostatočnú infraštruktúru pre platby so súčasným rapídny nárastom pokrytia mobilného spojenia a penetrácie mobilov na rozvoj svojich služieb. Z platformy pre e-commerce a sociálnej siete sa vyvinuli v jeden digitálny ekosystém. Svoje služby začali expandovať aj mimo Číny vrátane Európy, hlavne pre obyvateľov z Číny, pôsobiacich v zahraničí. Ich platformy pre e-commerce platby (napr. AliExpress, súčasť Alibaba Group) využívajú aj obyvatelia iných krajín na nákup tovaru priamo od výrobcov, prevažne vyrobeného v Číne.

Pôsobenie gigantov na trhu platieb veľmi rýchlo rastie. Vďaka novým platobným službám, ktoré na internete poskytujú, a tiež vďaka ich geografickému rozšíreniu sa stávajú celosvetovými platformami nielen pre internetové služby, ale aj pre online platby.

Giganti rovnako ako novovznikajúce FinTech spoločnosti pri tvorbe nových platobných služieb a nástrojov stavajú na existujúcich, bezpečných a garantovaných platbách platobnými kartami, ktoré umožňujú celosvetovú akceptovateľnosť. Platiť nimi môžu držiteľia bez obmedzenia krajiny,

v ktorej im karta bola vydaná, a zároveň u všetkých obchodníkov, ktorí karty s logom danej kartovej schémy akceptujú. Na svojich obchodných platformách používajú kartové transakcie na priamu úhradu za tovary a služby alebo na doplnenie prostriedkov na obchodnom účte klienta vytvoreného na ich platforme, z ktorého potom realizujú platby a úhrady zadané klientom. Z pohľadu zákazníka to nie je jeho banka, ale poskytovateľ platobných služieb, obchodná platforma, ktorá mu poskytuje platobnú službu, resp. vedenie obchodného účtu, aj keď v pozadí reálne tieto transakcie zúčtuje banka.

Nová európska legislatíva v oblasti platobného styku (PSD2) prináša nové možnosti poskytovateľom služieb v podobe platobnej iniciačnej služby a služby informovania o účte. V mene klienta môžu iniciovať platobný príkaz z účtu v banke a môžu mať informácie o jeho účtoch vo viacerých bankách a tak spravovať financie klienta komplexne, prostredníctvom svojich služieb.

Nová legislatíva sa zatiaľ výrazne nepremietla do služieb poskytovaných gigantmi na území EÚ. Aké služby dnes poskytujú? Ako zmenia svoje služby v budúcnosti? Ako sa zmení pôsobenie klasických bánk v oblasti platobných služieb? Akú úlohu budú hrať v realizácii platieb giganti? To sú otázky, ktoré si kladú komerčné aj centrálné banky.

PLATBY AKO SÚČASŤ PLATFORMIEM A AKO ZDROJ TZV. BIG DATA

Zatiaľ čo digitalizácia každodenného života a stále sa zvyšujúce využívanie internetu prinášajú spotrebiteľom rastúci počet možností nakupovania a spôsobov platby, na druhej strane môže byť pre nich náročné sledovať všetky dostupné a najvýhodnejšie ponuky. V dôsledku toho internetové platformy typu Amazon a AliExpress, ktoré vychádzajú v ústrety spotrebiteľom a pomáhajú im nájsť tie najlepšie ponuky na tovary a služby, cez svojich internetových predajcov a poskytovateľov

- 1 Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2366 z 25. novembra 2015 o platobných službách na vnútornom trhu, ktorou sa menia smernice 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EÚ a nariadenie (EÚ) č. 1093/2010 a ktorou sa zrušuje smernica 2007/64/ES (skrátene PSD2).
- 2 Zdroj: <http://gs.statcounter.com/search-engine-market-share/all/worldwide/2018>
- 3 Zdroj: <https://phys.org/news/2018-03-bill-facebook-google-duopoly-online.html>



služieb budú ďalej získavať stále dôležitejšie a dominantnejšie postavenie v elektronickom obchode. Pre firmy, ktoré fungujú ako platformy, teda ako sprostredkovatelia medzi dopytom a ponukou, môže byť ďalším prirodzeným krokom integrácia platobného procesu do ich ponuky. V súčasnosti na platby u obchodníkov, ktorí sú súčasťou ich platformy, využívajú „svoje platobné služby“. Je to však len marketingové pomenovanie, reálne ide o štandardnú akceptáciu platobných kariet, ktorú v rámci služby poskytujú prostredníctvom poskytovateľa platobných služieb, resp. banky.

Dôležitým príkladom v elektronickom obchode je Amazon. Vytvoril svoju vlastnú online platobnú platformu Amazon Payments so službou Amazon Pay, ktorá umožňuje zákazníkom uskutočňovať platobné transakcie jedným kliknutím. Túto službu ponúka obchodníkom aj kupujúcim.

Služba Amazon Pay umožňuje kupujúcim používať platobné údaje uložené v ich obchodnom účte na platforme Amazonu. Klient pri platbe cez tlačidlo Amazon Pay už nemusí zadávať žiadne ďalšie údaje, ako je adresa na doručenie tovaru či údaje o platobnej karte. Všetky údaje zadal pri registrácii svojho obchodného účtu a môže ich kedykoľvek zmeniť. Amazon nefiguruje v zmluvnom vzťahu medzi kupujúcim a predajcom a nerieši ani spory medzi nimi. Na poskytovanie služby, t. j. na realizáciu prevodu prostriedkov od kupujúceho k obchodníkovi využíva tretie strany, poskytovateľov platobných služieb, resp. banky. Široká základňa obchodníkov umožňuje nakupujúcim veľký výber. Služba je výhodná aj pre obchodníkov, ktorí sa rozhodnú do svojho e-shopu zahrnúť ako spôsob platby službu Amazon Pay, prináša im veľký potenciál 300 miliónov kupujúcich. Kupujúcim okrem rýchlej platby prináša aj možnosť nakupovať cez rôzne kanály: online, mobil a hlas.

Podobnou platformou pre online nakupovanie je čínsky gigant AliExpress, ktorý rovnako ako Amazon ponúka kupujúcim rýchly a garantovaný spôsob platenia na jedno kliknutie a obchodníkom širokú základňu kupujúcich nielen z Číny, ale z celého sveta. Nakupujúcim navyše ponúka vyhľadávanie tých najlepších ponúk a obchodníkov s najlepším hodnotením a s najvyšším počtom predaných tovarov a tiež s najdlhšou históriou pôsobenia na platforme. Čo sa týka samotnej platby, rovnako ako Amazon aj AliExpress na platby využíva medzinárodné platobné karty, ktoré sú celosvetovo akceptované a platby s nimi sú garantované.

Ďalším príkladom platformy je PAYPAL, ktorý fungovanie e-commerce platieb založil na poskytovaní PAYPAL účtu. Fyzickým osobám ponúka otvorenie tzv. osobného PAYPAL účtu, ktorý môžu používať na bezpečné platenie u online obchodníkov, aj na realizáciu jednorazových prevodných príkazov (Peer To Peer platieb, PtoP) za podmienky, že aj príjemca má otvorený PAYPAL účet. Osobný PAYPAL účet predstavuje účet elektronických peňazí v správe PAYPAL, na ktorý si klient môže previesť financie z účtu vo svojej banke alebo prostredníctvom platobnej karty.

Firmám ponúka firemný PAYPAL účet, ktorý umožňuje prijímať platby na webe nielen prostredníctvom platobných kariet, ale tiež prostredníctvom platby PAYPAL, čo je platba z PAYPAL účtu platiteľa. Ďalšou službou pre firmy je generovanie elektronických faktúr svojim klientom, v ktorých je integrované tlačidlo PAYPAL na realizáciu platby na PAYPAL účet firmy.

Riešenie PAYPAL však umožňuje realizáciu platieb len v rámci ekosystému PAYPAL, t. j. platiteľ aj príjemca musia mať otvorený účet PAYPAL.

PEER TO PEER PLATBY (PTOP)

Všestrannosť smart telefónov so súčasne sa zvyšujúcou dostupnosťou rôznych mobilných aplikácií zvyšuje význam mobilných zariadení pre každodenný život používateľov, čím im umožňuje väčší výber a vyšší komfort. V dôsledku toho sa objavilo množstvo nových FinTech spoločností, ktoré ponúkajú rôzne mobilné riešenia aj pre platby PtoP. Vďaka tomu, že sú tieto transakcie spracované vo vlastných systémoch, sú často prezentované ako okamžité platby, t. j. platby v reálnom čase.

PtoP platobné riešenia začali poskytovať tradiční poskytovatelia služieb, ako sú banky, ale aj internetoví giganti.

APPLE PAY , GOOGLE PAY – MOBILNÉ PLATBY

Technologickí giganti Apple a Google pripravili v spolupráci s medzinárodnými kartovými schémami MasterCard a VISA bezpečné riešenia pre mobilné platby s použitím platobných kariet.

Ide o možnosť platenia mobilom u fyzických obchodníkov na POS-termináli aj u e-commerce obchodníkov na internete. Vďaka technológii NFC a tokenizácii kariet (s použitím tokenov namiesto údajov o platobnej karte) je možné bezpečne zaplatiť jednoduchým priložením mobilu k POS terminálu. Mobilné platobné aplikácie vyvinuli GOOGLE (pre mobily s OS Android) a APPLE (pre mobily s OS IOS) a sú verejne dostupné na stiahnutie bez poplatku. Na to, aby bolo možné pridať platobnú kartu do mobilnej aplikácie, musí banka, ktorá túto kartu vydala, takúto službu podporovať. Držiteľ karty si do aplikácie môže pridať viaceré karty od rôznych bánk. Závisí len od neho, ktorú kartu si vyberie na realizáciu platby. Čo sa týka bezpečnosti autentifikácie držiteľa a potvrdzovania realizácie kartovej transakcie, spoločnosť GOOGLE využíva namiesto kartového PIN-u PIN na odomknutie telefónu. Spoločnosť APPLE pri potvrdzovaní platby využíva biometrické nástroje, a to fotku tváre a odtlačok prsta. Pre platby APPLE Pay je možné okrem iPhoneu využiť aj iPad alebo APPLE smart hodinky. Ďalšou možnosťou na realizáciu platieb APPLE Pay a GOOGLE Pay sú platby u obchodníkov na internete, ktorí podporujú tieto platby a majú logo tejto služby vo svojom e-shope.

Na Slovensku službu Google Pay svojim klientom – držiteľom kariet MasterCard a VISA – poskytuje sedem bánk (SLSP, VÚB, Mbank, J&T Banka, Poštová banka, 365banka, N26). Spoločnosť



APPLE zatiaľ službu Apple Pay na Slovensku nespustila, predpokladá sa, že to bude v priebehu tohto roka. Dôvodom, prečo sa giganti pustili do spolupráce s kartovými schémami a následne aj s bankami nie sú samotné platby, ale informácie o transakčnom správaní jednotlivých užívateľov a využitie týchto dát na online marketing a monetizácia týchto dát v budúcnosti.

PtoP platby poskytuje svojim užívateľom aj Facebook, sociálna sieť, ktorá principiálne nebola navrhnutá na účely e-commerce platieb. Dnešní používatelia Facebooku môžu prepojiť svoju debetnú kartu s nastaveniami aplikácie Messenger a poslať mobilné PtoP platby svojim priateľom na Facebooku tým, že sa objaví konverzácia. Akonáhle sa dvaja priatelia zapoja do dialógu, objaví sa nad klávesnicou ikona „\$“. Ďalej je potrebné zadať sumu a vybrať spôsob platby. Používatelia Facebooku môžu tiež realizovať platby tretím stranám, ktoré inzerujú na Facebooku. Po úspešnom spracovaní platby Facebook prevedie sumu transakcie firme ponúkajúcej tovar, ktorý chce spotrebiteľ kúpiť. Keďže informácie o debetnej karte používateľa sú už prepojené s platformou, platba je bezproblémová a ľahko sa zrealizuje. Keďže Facebook je dnes hlavne reklamnou platformou podporujúcou predaj na internete, môžu používatelia vďaka prepojeniu s údajmi o ich platobnej karte nakupovať u inzerujúcich obchodníkov rýchlejšie a jednoduchšie ako kedykoľvek predtým.

Facebook okrem vytvárania bezproblémovej platobnej cesty pre spotrebiteľov otvoril platbami aj obchodné príležitosti pre svojich inzerentov. Dokonca už predáva údaje o jednotlivcoch spoločnostiam, ktoré inzerujú na platforme. Získaním týchto informácií môže obchodník lepšie optimalizovať svoj online obchod a zároveň zvýšiť dosah na spotrebiteľov, poslať relevantnejšie správy a ponuky.

Zdrojom príjmov pre gigantov teda nie sú samotné platby, ale internetové technologické riešenia, služby a nástroje online marketingu pre predajcov a predaj dát o správaní jednotlivých používateľov.

DOPAD SÚČASNEJ DOMINANCIE GIGANTOV NA ĎALŠÍ VÝVOJ PLATOBNEJ INFRAŠTRUKTÚRY A PLATOBNÝCH SLUŽIEB

Čo sa týka platobných produktov poskytovaných gigantmi klientom v Európe, vo väčšine z nich ide o elektronické peňaženky, ktoré sú doplnené (dotované) elektronickými peniazmi prevodom z účtu alebo prostredníctvom platobnej karty. Z pohľadu ich použitia ide hlavne o platby u internetových obchodníkov. PtoP platby zatiaľ nie sú také rozšírené, aj keď je trend zakomponovať ich do existujúcich riešení.

Pokiaľ ide o realizáciu PtoP platieb, v budúcnosti budú mať perspektívu len také riešenia, ktoré budú mať zabezpečenú interoperabilitu platieb, čo spĺňa napr. platba platobnou kartou a tiež okamžité platby v rámci krajín SEPA (Sepa Instant Credit Transfer) v spojení s tzv. mobile proxy riešením, ktoré poskytnú rýchly a efektívny spôsob

úhrad v reálnom čase, a to nielen medzi fyzickými osobami, ale aj pri platbách obchodníkom alebo medzi firmami navzájom.

V súčasnosti ponúkané riešenia pre PtoP platby sú obmedzené na územné poskytovanie len v rámci jednej krajiny a niekedy len na použitie medzi vybranými poskytovateľmi služieb. Znamená to, že platiteľ aj príjemca musia byť registrovaní v rámci daného systému, aby sa platba mohla uskutočniť. Táto nedostatočná interoperabilita medzi rôznymi riešeniami obmedzuje dostupnosť a bráni väčšiemu rozšíreniu a používaniu služby. Ak príjemca nie je v systéme zaregistrovaný, musí sa zaregistrovať. Len tak sa mu platba pripíše. Potreba registrácie klienta, ktorý nie je ešte v systéme, odrádza používateľov a predlžuje spracovanie platieb. Zabezpečenie interoperability riešení môžu vyriešiť tzv. IBAN proxy riešenia, využívajúce databázy čísiel účtov s prepojením na mobilné číslo klienta. V niektorých krajinách už existujú takéto databázy na národnej úrovni.

Vzhľadom na výrazné prenikanie gigantov na online trh, na ich digitálnu expertnosť a finančnú silu, sa veľké internetové spoločnosti javia ako zvlášť vhodné na vstup do nových oblastí podnikania pri poskytovaní platobných služieb. Ich pridanou hodnotou je, že prinášajú personalizované interakcie s digitálnymi zákazníkmi, ktoré môžu spotrebiteľia očakávať aj v iných oblastiach každodenného života, a to v oblasti finančných služieb.

Vďaka novej legislatíve PSD2, ktorá umožňuje poskytovateľom platobných služieb iniciovať platbu v mene klienta z jeho účtu v banke, môže byť iniciovanie realizácie prevodných príkazov s komplexným poskytovaním finančných služieb a finančným poradenstvom ďalším krokom gigantov ako súčasťou ponúkaných služieb platformy.

Súčasný trend vývoja poukazuje na to, že vplyv novej legislatívy a prenikanie nových hráčov na trh platobných služieb by mohli viesť k obmedzeniu tradičných služieb dnešných poskytovateľov platobných služieb. Ich služby by sa mohli obmedziť len na spracovanie transakcií pre veľké internetové platformy, ktoré začínajú dominovať priamemu kontaktu so zákazníkom, ako to vidíme pri kartových transakciách u internetových obchodníkov.

Zároveň však treba uviesť, že komerčné banky sledujú situáciu a stále majú dominantné postavenie v poskytovaní finančných služieb klientom. Ich základným zameraním je tradičné bankovníctvo. Mnohé finančné domy vytvárajú tzv. inovačné huby, kde spolupracujú so spoločnosťami v oblasti finančných technológií, podporujú tieto spoločnosti a ich kreatívne nápady sa snažia preniesť do digitálneho sveta financií. Bude zaujímavé sledovať, akým smerom sa bude napokon vyvíjať budúcnosť poskytovania platobných služieb a predovšetkým, či si banky udržia svoje dominantné postavenie vo vzťahu s klientom alebo či sa uspokojia s pozíciou tzv. koncového spracovateľa finančných a platobných služieb bez priameho vzťahu so zákazníkom.