

Co napędza modernizację systemów płatności?

David Chance i Andrew Foulds, eksperci ds. innowacji w Fiserv, twierdzą, że istnieje kilka kluczowych trendów kształtujących współczesne płatności. Prowadzą one do konsolidacji kanałów płatniczych, umożliwiają wgląd w dane dotyczące płatności i wymuszają ciągłość operacyjną, a to dla instytucji finansowych sprawy priorytetowe, bowiem warunkują zatrzymanie dotychczasowych i pozyskiwanie nowych klientów.

Banki i instytucje finansowe, które chcą, by ich oferta była skrojona na miarę współczesnych realiów biznesowych i technologicznych, a jednocześnie odnosiła sukces w coraz bardziej konkurencyjnym ekosystemie, muszą zadać sobie kilka pytań: „Czy naprawdę odpowiadamy na rzeczywiste potrzeby naszych klientów w obszarze płatności? Jak generujemy wartość? Jak możemy zwiększyć przychody?” Obecnie coraz większy nacisk kładzie się na efektywność i zarządzanie ryzykiem operacyjnym, a także na ciągłość działania, zwłaszcza w tak niepewnych czasach, kiedy wkroczyliśmy właśnie w drugi rok pandemii. Co zatem mogą zrobić banki i instytucje finansowe, aby ich oferta nie była przestarzała? Skoncentrować się na doświadczeniu klienta (tzw. customer experience) i upewnić się, że mają pod ręką rozwiązania skrojone także na miarę potrzeb przyszłości i mogą tym samym sprostać zmianom w regulacjach.

– To, co naprawdę zyskało na znaczeniu w ostatnim czasie, to konieczność konsolidacji płatności, a także umiejętność analizy i interpretacji danych transakcyjnych. Ponadto niezwykle istotne jest zrozumienie, że tak naprawdę w centrum uwagi powinno znaleźć się doświadczenie klienta w zakresie płatności. To właśnie napędza branżę, a nie płatności same w sobie – twierdzi David Chance, wiceprezes ds. strategii produktowej i innowacji w Fiserv.

– Patrząc uważnie na ekosystem płatności, natychmiast powinniśmy się zastanowić, jakie mamy możliwości poprawy doświadczenia klientów? Oczywiście odpowiedź jest zawarta w samym pytaniu: natychmiastowość. Natychmiastowe płatności to nowy standard. Ich wdrożenie zmusza banki do wprowadzenia zmian, które są w istocie rzeczy nieuchronne, i podejmowania działań zmierzających do konsolidacji płatności i wdrożenia ISO 20022.

Klient oczkiem w głowie

Trendem o znaczeniu kluczowym w skali całego świata jest uznanie płatności za usługę. Coraz częściej instytucje finansowe decydują się na outsourcing płatności do instytucji wysoce w tej dziedzinie wyspecjalizowanych, takich jak Fiserv, które z kolei tworzą zupełnie nowe ekosystemy. Nasz świat nie opiera się wyłącznie na produktach. Usługi przejęły pałeczkę pierwszeństwa, wraz z towarzyszącymi im interakcjami i dlatego doświadczenie klienta nabrało wręcz fundamentalnego znaczenia. Klienci oczekują i spodziewają się natychmiastowej obsługi. To z kolei wymusza, by połączone ekosystemy zapewniły bezproblemową obsługę klienta.

Płatności natychmiastowe po prostu się opłacają

– Płatności natychmiastowe stają się normą. Instytucje finansowe faktycznie dołączają inne elementy do ich obsługi, takie jak usługi overlay, które umożliwiają inicjowanie transakcji płatniczych, a także wdrażają nowe metody płatności, np. za pomocą kodów QR lub e-płatności. Niemniej jednak płatności natychmiastowe nie stanowią

zwieńczenia modernizacji – mówi David Chance. – To dopiero początek całego procesu i banki powinny dążyć do tego, by w jak największym stopniu wykorzystać je do opracowania nowej gamy płatności i usług. Retencja klientów i ich lojalność mają fundamentalne znaczenie. W rezultacie widzimy przejście do przepływu pieniędzy w czasie rzeczywistym, zupełnie jak płatności gotówkowe, ale pozbawione ryzyka związanego z gotówką.

Zachodzące procesy promowania płatności natychmiastowych to przejście do środowiska bankowego, które jest zawsze i wszędzie dostępne dla klientów, a nie jedynie w godzinach pracy czy w placówce banku. Ten trend prowadzi do wymiernej poprawy doświadczenia klientów. Następnie, by płatności w czasie rzeczywistym faktycznie mogły funkcjonować, pojawia się konieczność dostosowania lub wdrożenia nowych interfejsów API, procesów bankowych, inicjatyw open banking i nowych opcji płatności.

– Zapewniając szeroką gamę nowych metod płatności, instytucje finansowe mogą wreszcie wyróżnić się na tle konkurencji i nowych podmiotów zarówno na rynkach konsumenckich, jak i korporacyjnych oraz wspierać większą integrację finansową – dodaje David Chance. – Z drugiej strony nie można zaprzeczyć, że dzięki tej natychmiastowości jako sile napędowej różne rodzaje płatności łączą się, co prowadzi do uproszczenia obsługujących je procesów i konsolidacji systemów.

Natychmiastowość to ogromna wartość, zwłaszcza dla firm. Kreuje dostępność systemów umożliwiających dokonywanie płatności w czasie rzeczywistym. To z kolei zmienia sposób, w jaki zarządzamy gotówką i kontrolujemy płynność, ponieważ zyskujemy możliwość aktywnego zarządzania finansami tu i teraz. Będzie to miało wpływ nie tylko na biznes jako taki, ale także zmieni oblicze gig economy, opartej często na crowdsourcingu i zleceniach, lub gospodarki usługowej, w której ludzie otrzymują wynagrodzenie po zakończeniu zmiany. W rezultacie wpłynie to nawet na zarządzanie finansami indywidualnymi.

ISO 20022 – migracja do przyszłości

Czym jest ISO 20022? To pytanie w świecie bankowym można usłyszeć coraz częściej. Aby w pełni zrozumieć, czym jest nowe ISO, należy poznać kilka podstawowych faktów na jego temat.

– Przede wszystkim, wbrew temu, co zwykle się mówi, ISO 20022 to nie to samo co XML. Co prawda ISO 20022 może używać XML, choćby w przypadku wymiany komunikatów, ale może być również niezależny od określonego formatu i jakiegokolwiek konkretnej składni wiadomości. To nie tylko standard, ale kompleksowy model transakcji finansowych z zupełnie nowym językiem i konstrukcjami komunikatów – mówi nam Andrew Foulds, dyrektor ds. globalnych rozwiązań rozliczeniowych w Fiserv.

ISO 20022 będzie w przyszłości nową normą dla elektronicznej wymiany danych nie tylko między instytucjami finansowymi, ale także między przedsiębiorstwami. Standard ten obecnie podlega nieustannym zmianom i także w przyszłości będzie aktualizowany. Ponadto jego struktura będzie się różniła w zależności od rynku czy regionu. Ale wspólne elementy będą uniwersalne. Jego największą zaletą jest to, że pozwala na transfer większej ilości danych, które są niezbędne do modernizacji płatności.

Chance i Foulds przewidują, że w ciągu najbliższych pięciu do dziesięciu lat ten standard zostanie przyjęty przez ok. siedemdziesiąt krajów. Właśnie płatności natychmiastowe są jednym z kluczowych czynników napędzających jego wdrożenie na całym świecie. Z obserwacji Fiserv jasno wynika, że nowe natychmiastowe mechanizmy płatności – w dowolnym miejscu na Ziemi – niemal niezmiennie opierają się właśnie na ISO 20022. Skoro mamy świadomość, że

stanie się on powszechny, przygotowanie się do jego wdrożenia jest koniecznością. Im wcześniej banki i instytucje będą na to gotowe, tym lepiej dla nich.

– Musimy również pamiętać, że adopcja ISO to coś więcej niż zwykłe compliance. Możemy użyć tego standardu do tworzenia nowych usług, generowania przychodów i dopasowania naszej oferty do faktycznych potrzeb naszych klientów. ISO 20022 umożliwia to wszystko, ponieważ zawiera w sobie więcej danych niż obecne standardy. Ponadto strukturyzuje dane w sposób pozwalający je następnie wykorzystać, ponieważ zbiór zostaje przekształcony w konkretną informację – tłumaczy Andrew Foulds.

Modernizacja, czyli proces bez końca

Krajobraz płatności bezustannie się zmienia w stanie transformacji. Dzieje się tak od samego początku współczesnych finansów. Obecne zmiany, zachodzące od ok. dekady, przyspieszyła transformacja cyfrowa. Oznaczają one coraz częściej gwałtowną rewolucję niż stopniową ewolucję, a co za tym idzie, konieczność szybkiego i elastycznego dostosowania się do nowej rzeczywistości.

– Myli się ten, kto uważa, że dokończył dzieła modernizacji systemów płatności i po samym tylko wdrożeniu płatności natychmiastowych jest w pełni przygotowany na wyzwania przyszłości. Tak naprawdę to są one ledwo początkiem ekscytującej podróży do pełnego ucyfrowienia – podsumowuje David Chance. – Musimy patrzeć na ekosystem płatności globalnie i stopniowo eliminować przeszkody, generując dla naszych klientów rzeczywistą wartość wynikającą z interakcji i doświadczenia. Dzięki konsolidacji różnych typów płatności i usług w ramach jednej platformy banki i instytucje finansowe uzyskają wyraźną przewagę konkurencyjną, której tak potrzebują.



DAVID CHANCE



ANDREW FOULDS

Źródło:

<https://prnews.pl/co-napedza-modernizacje-systemow-platnosci-456743>