

Käteinen maksutapana häviää pankkialan murroksen myötä

World Payments Report 2019 -selvityksen mukaan kehittyvät markkinat vauhdittavat digitaalisen maksamisen kasvua alan reagoidessa sääntelyn ja asiakkaiden muuttuviin vaatimuksiin

Espoo, 18.9.2019 – Monet pankit, mukaan lukien alan johtavat toimijat, suhtautuvat yhä varauksellisesti Open Banking -palveluihin ja niihin liittyviin kumppanuuksiin, avoimiin alustoihin sekä tietojen jakamiskäytäntöihin. Samalla digitaalinen maksaminen kasvaa voimakkaasti maailmanlaajuisesti ja kilpailu kiristyy. Pankit pitävät Open Banking -palveluita mahdollisena uhkana, vaikka ne ovat välttämättömiä asiakaskokemuksen parantamiseksi ja asiakaspysyvyyden varmistamiseksi pitkällä aikavälillä. Tämä käy ilmi Capgeminin [World Payments Report 2019](#) -selvityksestä, jossa arvioidaan ja analysoidaan digitaalisten maksujen volyymia, sääntelyhankkeita ja alan omia aloitteita sekä maailmanlaajusten maksumarkkinoiden digitaalista muutosta.

Selvityksessä todetaan, että digitaalisten maksujen volyyymi kasvaa nopeasti erityisesti Aasian kehittyvillä markkinoilla (kasvu 32 %) ja CEMEA-alueella (Keski-Eurooppa, Lähi-Itä ja Afrikka) (kasvu 19 %). Arviona on, että vuonna 2022 tehdään maailmanlaajuisesti yli 1 046 miljardia digitaalista maksua, jolloin niiden yhdistetty vuosittainen kasvuvauhti (compound annual growth rate, CAGR) on 14 %. Innovaatioihin nojaavalla alalla monet johtavat toimijat suhtautuvat kuitenkin muutoksen vauhtiin ja suuntaan jopa pelokkaasti optimismiin sijaan. Useissa tapauksissa tunnistettiin haastajan asemassa olevien teknologiajättien luomat uhat, mutta silti toimijat ovat tarjoamassa Open Banking -palveluita vain lainsäätäjien vaatimassa laajuudessa. Niiden tarjoamia mahdollisuuksia erottautumiseen, asiakaspysyvyyteen ja markkinajohtajuuden rakentamiseen ei tällä hetkellä hyödynnetä.

Selvityksen keskeisimmät havainnot:

Digitaalisen maksamisen odotetaan kasvavan huikkeasti

Digitaalisten maksujen osuus kasvaa nopeimmin kehittyvillä markkinoilla, joiden CAGR-vauhdin arvioidaan olevan 23,5 % vuosina 2017–2022. Kehittyvät markkinat sanelevat lähitulevaisuudessa, miten maailmanlaajuinen maksuympäristö muovautuu innovaatioiden, maksujen käsittelykapasiteetin ja alan kehityssuuntausten osalta.

- Vuonna 2017 kehittyvien markkinoiden osuus maailmanlaajuisesta kasvusta oli 35 %. Osuuden odotetaan nousevan 50 prosenttiin lähivuosina. Keskeisiin kasvua vauhdittaviin maihin kuuluvat Venäjä (vuonna 2017 kasvu 40 %), Intia (kasvu 39 %) ja Kiina (kasvu 35 %).
- Sen sijaan kypsillä markkina-alueilla mukaan lukien APAC, Eurooppa ja Pohjois-Amerikka kasvuvauhti oli maltillisempi (7 %). Maailmanlaajuisesti sähköisten ja digitaalisten maksujen volyyymi kasvoi 12 prosenttia 539 miljardiin vuosina 2016–2017.
- Vuonna 2017 digitaalisista maksuinstrumenteista debit-korttien käyttö kasvoi nopeimmin (17 %). Toiseksi nopeimmin kasvoi credit-korttien käyttö (11 %) ja kolmanneksi nopeimmin tilisiirtojen käyttö (10 %).

Alan johtavat toimijat suhtautuvat varauksellisesti Open Banking -palveluihin ja uuteen kilpailutilanteeseen

Maksuympäristö muuttuu yhä monimutkaisemmaksi uusien markkinatoimijoiden ja nousevien teknologioiden ravistellessa toimialaa. Lisäksi muutokset asiakkaiden odotuksissa ja sääntelyvaatimuksissa pakottavat pankit kehittämään maksuliiketoimintamallejaan. Monet suhtautuvat muutokseen kuitenkin varauksella.

- Alle puolet (48 %) kyselyyn vastanneista toimijoista ilmoitti suunnittelevansa avoimien ohjelmointirajapintojen käyttöä sääntelyvaatimuksia laajemmin.
- Selkeä enemmistö (63 %) mainitsi brändipääomaa, asiakasluottamusta, erinomaista asiakaskokemusta ja ennen kaikkea maksuinfrastruktuuria hyödyntävät globaalit teknologiajätit suurimpana uhkana kilpailussa.

Vaikka pankit ovat vähitellen – joskin hitaasti – siirtymässä kohti avoimempia, tieto- ja pilvipohjaisia ratkaisuja, havaittavissa on edelleen varauksellisuutta Open Banking -palveluiden täysimittaiseen hyödyntämiseen. Toimijoista 90 % vastasi ekosysteemipohjaisten liiketoimintamallien olevan olennaisen tärkeitä pitkän aikavälin menestyksen kannalta, mutta vain 44 % ilmoitti olevansa kiinnostunut oman ekosysteemin rakentamisesta ja kehittämisestä.

Sääntely pakottaa tekemään muutoksia – mutta hitaasti

Siirtymistä kohti yhdentynyttä maksuekosysteemiä ovat osaltaan edistäneet sääntelymuutokset, jotka ovat keskittyneet standardisointiin ja yhteentoimivuuteen. Näihin sisältyvät avoimet ympäristöt asiakasinformaation jakamiseen, yhteentoimivuusohjeet sekä reaaliaikainen maksujen selvitys.

60 % pankeista suurin osa toimialan murrokseen liittyvistä toimista on tehty sääntelyvaatimusten täyttämiseksi. Ohjelmointirajapintojen käyttöönotto sääntelyvaatimuksia laajemmin on ollut verkaista, sillä suurimmalla osalla pankeista ei ole suunnitelmia sellaisten ohjelmointirajapintojen käyttöönotosta, joissa jaettaisiin tietoja esimerkiksi pankin sisäisistä tilitapahtumista (53 %) ja toimipisteiden tai pankkiautomaattien sijainnista (67 %). Yleensä ottaen pankit jakavat vain tietoja, jotka ne veloitetaan jakamaan. Avoimia ohjelmointirajapintoja pidetään enemmänkin sääntelyn vaatimina seikkoina kuin kasvumahdollisuuksina.

“Maailmanlaajuinen maksuympäristö on muuttumassa merkittävästi, mutta muutoksen vauhti ja suunta hämmentävät monia toimijoita”, kommentoi Suomen Capgeminilla pankki- ja vakuutusalan asiakkuuksista vastaava Tea Silander. “Suomi ja muut Pohjoismaat ovat olleet edelläkävijöitä digitaalisiin maksutapoihin siirtymisessä. Käteisen häviäminen kiihtyy entisestään uusien palveluiden ja toimijoiden tullessa markkinoille ja diginatiivien asiakkaiden odottaessa sujuvampaa palvelukokemusta, jossa maksaminen tapahtuu lähes huomaamatta. Maksaminen integroituu osaksi muita toimintoja esimerkiksi biometristen tunnistustapojen kautta ja teknologiajättien, kuten Googlen, Amazonin, Facebookin, Applen, Alibaban ja Tencentin kaltaisten toimijoiden tuodessa omat maksamisen ratkaisunsa alustoilleen. Vaikka maksupalveludirektiivin mahdollistamat suuret innovaatiot odotuttavat vielä itseään, on tähän valmistautuminen kannustanut myös Suomessa toimivia pankeja muuttamaan toimintamallejaan avoimemmiksi ja yhteistyön mahdollistaviksi. Maksamisen tarve ei tule häviämään, tulevaisuuden voittajia ovat ne toimijat, jotka pystyvät tarjoamaan asiakkaalle ylivoimaisen helppoa maksamista ja lisäarvoa tuottavia palveluita.”

Selvityksen tutkimusmenetelmät

World Payments Report 2019 -selvityksessä on käytetty Payments Open Banking Assessment -arviointia, jossa tutkitaan Open Banking -palveluiden tilannetta maksujen näkökulmasta 18 markkina-alueella. Arviointia täydennettiin primääritutkimuksella, joka sisälsi verkkokyselyn. Kysely lähetettiin kesäkuussa 2019 alan edustajille pankkeihin, suuryrityksiin sekä pankkialan ulkopuolisille rahoituspalvelujen tarjoajille. Selvitystä varten haastateltiin myös ylemmän johdon jäseniä.

Capgemini

Maailman johtaviin konsultointi- ja teknologiapalveluita tarjoaviin yrityksiin kuuluva Capgemini toimittaa asiakkailleen innovatiivisia digiratkaisuja, pilvipalveluita ja eri teknologioihin perustuvia alustaratkaisuja. Syvällisen toimialaosaamisen ansiosta Capgeminiillä on vahva jalansija eri sektoreilla toimivien asiakkaiden liiketoimintaa tukevana strategisena kumppanina. Capgemini tarjoaa monipuolisia palveluita strategiasuunnittelusta operatiivisen tason toteutukseen saakka kokemuksella, jonka juuret ovat yli 50 vuoden takana. Teknologian liiketoiminnalle tuoma lisäarvo pohjautuu vahvasti asiantuntijuuteen ja Capgeminin tärkeimpään voimavaraan: ihmisiin. Syvästi monikulttuurisena organisaationa Capgemini työllistää globaalisti yli 200.000 ihmistä yli 40 maassa. Capgemini-konsernin liikevaihto vuonna 2018 oli 13,2 miljardia euroa.

Lisätietoa www.capgemini.com/fi-en. *People matter, results count.*