

## DIGITALIZUJ SIĘ LUB ZGIŃ



**Jakub Kiwior**

Dyrektor zarządzający Visa w regionie Europy Środkowo-Wschodniej, Visa

**Minimalny wysiłek po stronie klienta, by zapłacić, maksymalna wygoda, a jednocześnie najwyższe standardy bezpieczeństwa – te warunki muszą równocześnie spełnić instytucje finansowe, by utrzymać się na rynku w obliczu rosnącej konkurencji – mówi Jakub Kiwior z Visa, który podczas Kongresu Bankowości Detalicznej 20-21 listopada poprowadzi debatę wiceprezesów banków zatytułowaną "Mobile first, czyli dygitalizuj albo zgiń".**

**Jacek Ramotowski:** – Czy klient przyszłości będzie „używał” banku jak aplikacji? Powiedzmy tak jak Facebooka, albo takiej do zamawiania pizzy?

**Jakub Kiwior**, dyrektor organizacji płatniczej Visa zarządzający regionem Europy Środkowo-Wschodniej: – Klient przyszłości będzie chętnie korzystał z płatności cyfrowych, jest mobilny i samodzielny. To także klient świadomy i „kontaktowy”, czyli dzielący się swoimi obserwacjami o produktach lub usługach, które kupuje.

- **Niemal każdy ma przy sobie smartfona. Jak to małe urządzenie zmienia świat finansów?**
- Za coraz więcej produktów i usług będziemy płacić przy użyciu smartfona, również bez konieczności obecności w stacjonarnym punkcie sprzedaży. Klientowi w przyszłości będzie zależało na tym, aby mógł dokonywać zakupów szybko, wygodnie i w bezpieczny sposób.
- **Czy wygoda i szybkość nie są sprzeczne z bezpieczeństwem?**
- Musimy zmierzać w kierunku oferowania usług płatniczych wymagających od konsumenta minimalnego wysiłku do zatwierdzenia transakcji przy zachowaniu najwyższej troski o bezpieczeństwo.
- **Instytucjom finansowym udaje się to osiągnąć?**
- Wyzwaniem dla współczesnych instytucji finansowych jest dotrzymanie kroku innowacjom występującym w innych sektorach gospodarki oraz rosnącym oczekiwaniom konsumentów. Instytucje finansowe muszą zapewniać najwyższe standardy bezpieczeństwa, a konsumenci oczekują, że zostaną obsłużeni nie tylko w sposób bezpieczny, ale również sprawny. Dobrym przykładem może być nastawienie europejskich konsumentów z 22 krajów do biometrii, która ułatwia sprawną weryfikację transakcji. Według badań Visa ponad 63 proc. z nich chętnie skorzystałoby z przynajmniej jednej formy autentykacji biometrycznej.

### – Co jest najważniejsze dla zapewnienia bezpieczeństwa płatności?

– W przypadku płatności mobilnych oraz płatności w internecie, kluczowa dla bezpieczeństwa jest tokenizacja. To nowa technologia zabezpieczeń, która zastępuje poufne dane rachunku płatniczego znajdujące się na kartach płatniczych (takie jak 16-cyfrowy numer konta, data ważności karty i kod bezpieczeństwa) unikalnym identyfikatorem cyfrowym. Identyfikator – czyli token – jest losowo wygenerowaną liczbą, dzięki czemu może być używany do przetwarzania płatności bez narażania na ujawnienie wrażliwych danych. Ta zaawansowana technologia oferuje ogromną wygodę samym konsumentom, gdyż do jednego rachunku karty można przypisać wiele tokenów powiązanych z konkretnym detalistą, urządzeniem, czy portfelem elektronicznym.

### – Mamy już zaufanie, że technologie zapewniają bezpieczeństwo?

– Polska jest jednym z bardziej zaawansowanych krajów, jeśli chodzi o innowacje w płatnościach, a polscy konsumenci są na te nowości otwarci. Płacą już nie tylko zbliżeniowo kartami czy smartfonami, ale także coraz częściej za pomocą smartwatcha oraz innych urządzeń, np. opasek płatniczych. Według badania Digital Payments Study aż 86 proc. Polaków i Polek zakłada, że do końca 2020 roku skorzysta z płatności mobilnej. Konsumenci, którzy korzystają z innowacyjnych płatności cyfrowych mogą być skłonni do korzystania z aplikacji do bankowości mobilnej.

### – Płatności to pierwszy krok do transformacji banku w apkę?

– Coraz więcej usług – także tych bardziej złożonych – przenosi się do sfery cyfrowej. Płatności cyfrowe świetnie sprawdzają się również w zyskującym na znaczeniu handlu internetowym. Dzięki wprowadzanemu obecnie na świecie standardowi SRC, klienci otrzymują jeden, zunifikowany sposób płatności kartami w internecie, co jeszcze bardziej uprości proces płatności. Standardem stopniowo stają się również zbliżeniowe płatności mobilne w takim obszarze, jak transport publiczny. Już teraz mieszkańcy np. Wrocławia mogą szybko, wygodnie i bezpiecznie płacić zbliżeniowo kartą lub smartfonem za przejazd komunikacją miejską, bez potrzeby wydruku biletu papierowego. Powstają przełomowe rozwiązania zapewniające instytucjom finansowym na całym świecie możliwość szybkiego i bezpiecznego przetwarzania transgranicznych płatności korporacyjnych o dużej wartości. Liczba usług dostępnych cyfrowo będzie rosła.

### – Od dwóch miesięcy obowiązują najważniejsze postanowienia dyrektywy PSD2, która ma poprawić konkurencyjność na rynku usług finansowych. Widzi pan, że PSD2 już zmienia pole gry?

– Nowe regulacje doprowadzą do nowych sposobów, w jaki sektory bankowy i fintechowy będą ze sobą współpracować. Dyrektywa PSD2 powoduje większą konkurencję na rynku usług finansowych, jednak dużo fintechów widzi siebie bardziej jako dostawców nowoczesnych technologii dla banków niż jako podmioty oferujące produkty bezpośrednio konsumentom. W związku z wysokim stopniem rozwoju płatności cyfrowych w Polsce nowe regulacje są szansą dla banków i fintechów na stworzenie nowych rozwiązań zapewniających jeszcze lepsze doświadczenie płatnicze. Oczywiście, to klienci ostatecznie zweryfikują ich wartość i zdecydują, które z nich utrzymają się na rynku. Ale cyfryzacja jest nieodzowna, niezależnie od tego czy się jest bankiem czy fintechem.

*Jacek Ramotowski*

Wywiad został przeprowadzony w ramach projektu: Europejski Kongres Finansowy