

PSD2

[poseban prilog Privrednog vjesnika]

[19. ožujka 2018.]

HRVATSKA UDRUGA BANAKA

EUROPEAN BANKING ASSOCIATION

H G K

HRVATSKA
GOSPODARSKA
KOMORA

UREDBA PSD2 I HRVATSKA

OTVORENO BANKARSTVO I REVOLUCIJA FINANCIJSKIH USLUGA

Otvoren pristup financijskim podacima barata s najvažnijim resursom našeg doba – osobnim informacijama. S jedne strane, uredba PSD2 čini bankarski sustav transparentnijim i odgovornijim, no s druge strane, omogućuje bolji uvid u sve ono što radimo i čime se bavimo

piše **Zvonko Pavić**

Početkom siječnja ove godine na snagu je stupila uredba Europske unije PSD2 (Second Payment Services Directive) kojoj je cilj otvoriti pristup podacima koji se nalaze u našim bankama. Taj propis pripremao se dugo i, sve donedavno, o njemu se nije puno govorilo ni pisalo. Riječ je o uredbi koja naređuje bankama koje rade u Europskoj uniji da dopuste pristup svojim podacima na standardiziran i siguran način, kako bi ih, putem interneta, mogle koristiti i druge autorizirane organizacije i tvrtke.

Podaci koje banke imaju raznovrsni su, a riječ je o informacijama kao što su adresa i radno vrijeme neke poslovnice, opis pojedinih bankovnih proizvoda, lokacije bankomata, pa sve do podataka o pojedinim transakcijama na svim računima svih klijenata. Banke čuvaju podatke o našim računima i kreditima, o tome kako plaćamo režije, koliko i gdje podižemo gotovine, gdje smo i kako osigurani, kako i koliko štedimo... Svi ti podaci sada su dostupni i drugim tvrtkama koje ih mogu koristiti za izradu vlastitih, novih financijskih proizvoda.

ŠTO TREBA ZNATI O OTVORENOM BANKARSTVU I UREDBI PSD2

TO JE PROPIS EUROPSKE UNIJE

Nakon što su zakonodavci u Europskom parlamentu ustanovili da u svijetu financijskih usluga ima premalo konkurencije, donijeli su propis kojim je bankama zapovjedbano da baze podataka o svojim klijentima otvore svima koji to žele vidjeti i na neki ih način iskoristiti, ako ispunjavaju uvjete.

OTVORENI PODACI

Svi podaci koje banke imaju, o svim njihovim poslovnicama, bankomatima, raznim proizvodima i klijentima sada su dostupni svima. S druge strane, pojedini klijent može vidjeti tko koristi njegove podatke i kako, te ima ovlasti to dopustiti, zabraniti pa i naplatiti.

SUČELJE ZA PRISTUP (TZV. API)

Otvoreno bankarstvo omogućava raznim tvrtkama pristup do podataka koji se nalaze u bankama, putem uporabe posebnog sučelja, tzv. API-ja (Application Programme Interfaces), računalnog, internetskog protokola koji omogućava automatski prijenos podataka iz jednog softvera u drugi. Iz softvera banke u softver (aplikaciju) neke druge tvrtke.

Banke uglavnom spremne, FinTech i IT sami će razvijati usluge

Sažetak zajedničkog istraživanja Hrvatske udruge banaka, Hrvatske gospodarske komore i konzultantske kuće PricewaterhouseCoopers, pokazuje da su hrvatske banke uglavnom spremne za primjenu direktive PSD2. Približno jednak broj ih kaže da još nemaju jasan plan kako će se suprotstaviti novim konkurentima, a nadaju se i da će im u tome pomoći i korisnici koji će, zasigurno, prvo dobro preispitati svakog novog ponuđača financijskih usluga prije negoli se okuraže svoj novac prebaciti njima. Banke kažu kako će novim izazivačima u njihovu dvorištu parirati objedinjavanjem financijskih usluga (njih čak 42 posto). Zanimljivo je kako većina banaka smatra da će Direktiva PSD2 više utjecati na kartičare nego na njih (gotovo 41 posto). Idući postotak banaka smatra da će možda najzahtjevniji aspekt nove direktive EU-a biti primjena novih

pravila o identifikaciji klijenata. Gledano na tehnološkoj razini, direktiva PSD2 za banke nije prijelomnica. Više od 90 posto njih već dulje vrijeme investira u opsežne projekte digitalizacije svojih poslovnih procesa. Uz to, banke su naviknute na regulatorne promjene.

Kad je riječ o konkurenciji bankama - FinTech, informatičkih i svih drugih tvrtki i organizacija koje vide priliku za sebe u novim pravilima pristupa podacima klijenata banaka, većina, jasne tri četvrtine njih, kaže da će se sami baviti razvojem usluga, bilo u suradnji s bankama ili bez njih. Zanimljivo je kako je istraživanje još pokazalo da domaće FinTech tvrtke smatraju da banke zapravo nisu spremne za PSD2 direktivu, a ni potrošači, koji će za liberalizaciju financijskih tržišta veću spremnost pokazati tek za nekoliko godina. (Z.P.)

► RAZMJENOM INFORMACIJA DO INOVACIJA

Tu nije toliko riječ o nekoj novoj usluzi ili tek aplikaciji za mobitel već o novom načinu razmjene informacija. Kako i koliko će se ti podaci razmjenjivati ovisi o tome koliko će vlasnici tih podataka to dopustiti. Vlasnici podataka koje banke prikupljaju, čuvaju i obrađuju nisu banke, već njihovi klijenti koji kod banaka imaju račune putem kojih obavljaju razne transakcije. Kratkoročno obećanje tog novog bankovnog sustava jest to da ćemo lakše upravljati svojim financijama, lakše i jeftinije dolaziti do kredita, pametnije ulagati i štedjeti, još više se koristiti internetom i aplikacijama za plaćanje raznih usluga. Dugoročno obećanje doba otvorenog bankarstva jest da ćemo svi sa svojim bankama razviti

jedan sasvim novi, drukčiji i puno prisniji odnos. Više nećemo morati plaćati velike kamate na kredite, ni davati previše novca za prekoračenje minusa (to, u nekim bankama, danas donosi i do trećine ukupnog prihoda), novac koji držimo na postojećim računima danas ne donosi nikakvu ili minimalnu kamatu, no s novim aplikacijama moći ćemo ga brže i bolje ploditi.

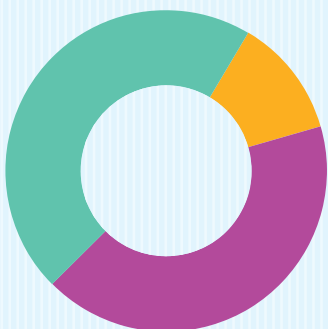
KONKURENCIJA JE IZ RAJA IZAŠLA

Uredba PSD2 dovest će do veće konkurencije kako među samim bankama tako i uvođenjem drugih tvrtki - prije svega raznih financijskih start-upa (ali i informatičkih odjela samih banaka) - u svijet bankarstva. "Do sada smo dobro funkcionirali kao partneri i nadam se

Anketni upitnik za banke

Što očekujete od PSD2, koliko će to promijeniti poslovni model vaše banke?

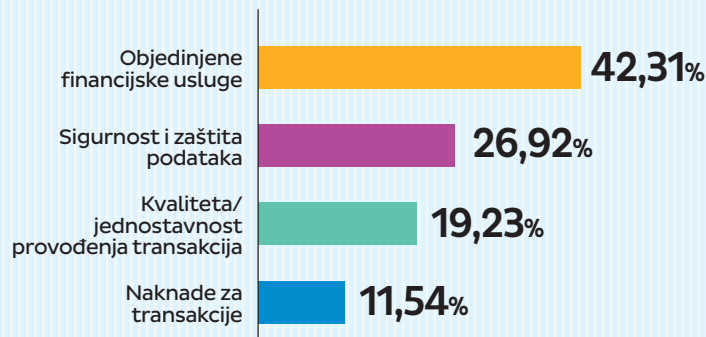
Nismo odlučili kako ćemo odgovoriti na ponudu drugih konkurenata
46%



Razvili smo platforme s FinTech tvrtkama
12%

Očekujemo interes korisnika za preispitivanjem novih ponuđača
42%

Što smatrate najvažnijim motivacijskim faktorom korisnika kod promjene PSD2?



da će suradnje s FinTech tvrtkama biti i ubuduće, no sigurno ćemo se naći i u situacijama gdje ćemo se natjecati za korisnika”, kaže Danijel Baruškin, izvršni direktor Sektora izravnog bankarstva Hrvatske poštanske banke.

Positivan stav prema potencijalnoj konkurenciji iz FinTech miljea ima još jedna naša banka. “Strategija Erste banke je biti proaktivan pružatelj usluga i iskoristiti prilike za osvajanje novih tržišta i klijenata. Svi koji razmišljaju na taj način, bilo FinTech kompanije ili informatičke, telekom, bankarske institucije, dobrodošli su u taj ekosustav”, izjavio je Igor Strejček, direktor Sektora direktnih kanala u Erste&Steiermärkische Banku.

Posebno osmišljenu suradnju bankama nudi i Asseco SEE, jedan stari igrač iz područja razvoja tehnologija za banke, tvrtka koja sebe ujedno smatra i svojevrsnim FinTechom. “Kako bi se banke što brže i jednostavnije prilagodile PSD2 regulativi, bez velikih troškova i promjene postojećih aplikacija, nudimo im posebne usluge. Paket podrazumijeva korištenje SCA (Strong Customer Authentication) i RBA (Risk Based Authentication) tehnolo-

Uredba naređuje bankama koje rade u EU da dopuste pristup svojim podacima na standardiziran i siguran način drugim tvrtkama

gije na svim digitalnim kanalima, dozvoljava pristup klijentskim računima (XS2A) i njihovim podacima, a pruža i novi kanal optimiziran za TTP (Third Party Provider) pristup, praćenje transakcija između različitih kanala te analizu rizika. Osim potpunog usklađivanja

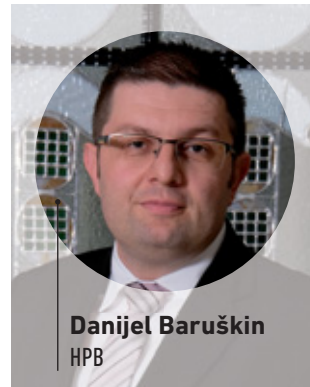
sa svim zahtjevima regulative, naš PSD2 paket usluga bankama pruža i priliku za preuzimanje inovativne uloge i proširenje svog poslovanja s drugim digitalnim komponentama”, ističe Viktor Olujić, član Uprave kompanije Asseco SEE Hrvatska.

POGLED U TRENDOVE

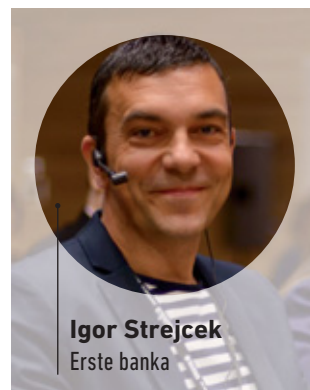
Što će se u bankarskom svijetu točno dogoditi, sad je još teško predvidjeti, no možemo izdvojiti nekoliko trendova. Primjerice, ako imate žiro ili tekući račun u dvije ili više banaka, do sada ste ih mogli vidjeti samo zasebno jer to banke nisu dopuštale, a ni njihovi informatički sustavi nisu to omogućavali. Sad ćete uvid u sve svoje račune i transakcije moći imati na jednom mjestu, kroz jedno sučelje, kroz internetsku aplikaciju ili aplikaciju za mobitel. Kad ste tražili kredit, svoju finansijsku sposobnost morali ste na mnoge načine dokazivati banci u kojoj ste taj kredit tražili. Sad će biti dovoljno dopustiti sigurnosno zaštićen pristup tim informacijama putem interneta, bilo kome za koga mislite da vam može posuditi novac. To će vas potpuno osloboditi i nekih apsurdnih postupaka, kao što je skeniranje raznorazne papirnate dokumentacije koja vam je potrebna za kredit, samo zato da bi se ona opet manualno unijela u informatički sustav banke.

REVOLUCIJA U PLAĆANJIMA

Drugo područje u koju PSD2 uredba donosi velike promjene su plaćanja. Sada kad biste nešto kupili putem Amazona, ta tvrtka bi kontaktirala tvrtku administratora plaćanja koja bi onda stupila u kontakt s kartičnim kućama (primjerice s Mastercardom) kako bi se novac za tu transakciju uzeo s vašeg tekućeg računa. Sad će se to događati izravno s vašeg računa, bez puno prtljanja s upisivanjem broja kartice i korisničkih imena i lozinki, a bit će brže i jeftinije jer se tako zaobilaze mnogi posrednici od kojih svaki zaračunava svoju



Danijel Baruškin
HPB

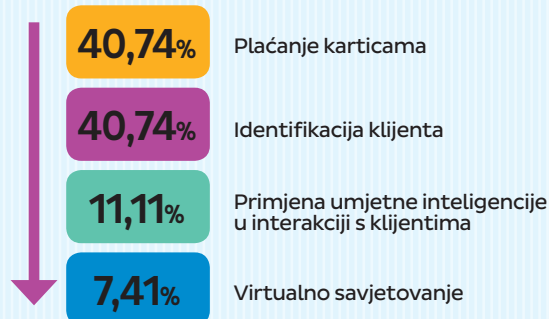


Igor Strejcek
Erste banka

Koliko je PSD2 utjecao na vaša ulaganja u digitalno bankarstvo?



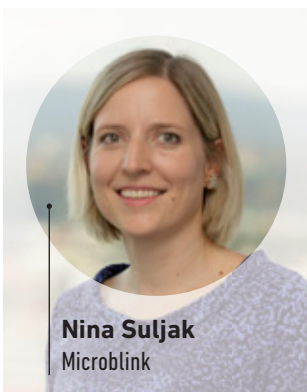
Koje će financijske usluge zbog razvoja digitalne tehnologije doživjeti najveće promjene?





Josip Bišćan
iNFINUM

► proviziju. Banka će potvrditi transakciju bez upletanja tih drugih organizacija. Međutim, dosta toga će ovisiti o kvaliteti korisničkog iskustva i povjerenju korisnika. Kartična industrija je dugo gradila povjerenje sa svojim korisnicima, dok se različiti pružatelji usluga u PSD2 kontekstu (PISP, AISP) ovdje tek moraju dokazati. Današnja mobilna plaćanja i dalje se temelje na kartičarskim shemama, samo izbacuju korištenje plastike, odnosno mobitel zamjenjuje plastiku. PSD2 cilja na to da se u plaćanjima izbací što je više moguće posrednika (iako se kroz direktivu uvode novi posrednici PISP i AISP) te pri tome gleda i kako umanjiti utjecaj kartičarskih kuća. Postoji i inicijativa na EU razini, sa SEPA Instant Payment shemom, koja bi omogućila da se sredstva u okviru EU-a prenesu bilo kada za nekoliko sekundi što će svakako ubrzati određena plaćanja i potencijalno uvesti nove usluge.



Nina Suljak
Microblink

ŠTO JE SIGURNO – SIGURNO JE

Što se tiče sigurnosti, otvoreno bankarstvo bi moralo biti sigurno najmanje onoliko koliko je danas zaštićeno internetsko bankarstvo. Tehnologija koja će se koristiti za razmjenu podataka, tzv. API, po propisu PSD2 mora biti snažno sigurnosno zaštićena, a sve tvrtke koje će htjeti putem tog sučelja pristupati podacima klijenata, morat će biti certificirane i licencirane od regulatora. No sama veća dostupnost podataka stvara više šanse za razne zlonamjernike koji će pokušati prevariti ljude tako da im pošalju svoje podatke. Tu je važno naglasiti kako nitko tko se koristi uslugom utemeljenom na PSD2 direktivi ne treba davati podatke koji ga identificiraju – podatke kao što su korisničko ime i lozinka za pristup računima – nikome osim banci koju je odabrao. Ako se ipak dogodi nešto loše s nekom transakcijom, banka bi to trebala nadoknaditi, a ako se slučaj svede na zlorabu podataka – to onda potpada pod drugu uredbu

Europske unije, GDPR, koja vam omogućuje da se žalite Agenciji za zaštitu osobnih podataka. “Kako je u PSD2 uredbi upravljanje ‘fraudom’, prijevarama, jako važna tema, mi smo svoje anti-fraud rješenje prilagodili tom

Kako i koliko će se ti podaci razmjenjivati ovisi o tome koliko će vlasnici tih podataka to dopustiti

propisu, a radimo i u savjetodavnom području gdje svojim FinTech klijentima pomažemo da se usklade sa strogim sigurnosnim zahtjevima Direktive”, kaže Saša Jušić, suosnivač tvrtke Infigo, koja uspješno surađuje s vodećim bankama u našoj zemlji ali i šire.

IZ KOMBINACIJE NASTAJU APLIKACIJE

Veći i slobodniji pristup financijskim podacima u prvom koraku izgleda kao nešto što će rezultirati distopijskim svijetom iz literature i filmova znanstvene fantastike u kojem nad svima nama vlada neki “veliki brat” koji zna sve naše, čak i one najmračnije, tajne. No, sjetimo se, kombinacijom digitalnih karata gradova i podataka o lokaciji korisnika nastao je Uber. Digitalizacijom školskih i fakultetskih godišnjaka, s podacima iz tih baza podataka nastao je Facebook. “PSD2 će dugoročno donijeti značajne promjene. Tvrtke koje imaju velik broj korisnika moći će im ponuditi dodatne komplementarne usluge iz područja bankarstva. Primjerice, telekom ili veliki trgovački lanac mogao bi korisnicima ponuditi nove uvjete financiranja za svoje usluge. Platne usluge će biti proširene, dostupnije i jednostavnije za korištenje na mobilnim uređajima”, kaže Nina Suljak, voditeljica

Anketni upitnik za FinTech

Kako će PSD2 utjecati na vašu strategiju u području digitalnog financijskog tržišta?

Razvoj vlastitih usluga plaćanja i suradnja s bankama
75%



Orijentacija na suradnju s bankama
25%

Smatrate li da su potrošači spremni za liberalizaciju financijskog tržišta?

U početku skromne promjene, veće promjene nakon 3-5 godina

62,50%

Da, veća konkurentnost i bolji odnos cijene i kvalitete usluga

37,50%

marketinga u tvrtki Microblink koja radi s pedesetak banaka u cijelom svijetu, a snažnu medijsku pozornost je privukla aplikacijom Photomath – korisnom tehno doskočicom kojom je zorno ilustrirana tehnologija kojom se Microblink bavi, tehnologija za mobilne aplikacije koja korisnicima omogućuje da, umjesto utipkavanjem, podatke unesu skeniranjem određenog teksta kamerom mobitela. “Jedan noviji Microblinkov proizvod je komponenta za skeniranje maloprodajnih računa, nagrađena nedavno na Finovate Europe konferenciji, koja skeniranjem maloprodajnih računa i obradom podataka s istih, krajnjim korisnicima pruža koristan pregled potrošnje, a FinTech ili banka koja to rješenje implementira u svoju aplikaciju dobiva pristup vrijednom izvoru podataka”, kaže ona.

STVAR JE U PRISTUPU

Otvaranje banaka prema trećim stranama istodobno predstavlja i izazov i priliku. Za banke je izazov što će neki novi igrači moći objediniti pojedine usluge različitih banaka i time odvući korisnike iz matičnih bankarskih aplikacija. Naravno, prilika je upravo o tome što će banke kao autoritet na svom području moći proširiti svoju ponudu i olakšati svojim korisnicima praćenje vlastitih financija. “Na primjerima postojećih FinTech start-upa,

Otvaranje banaka prema trećim stranama istodobno predstavlja i izazov i priliku

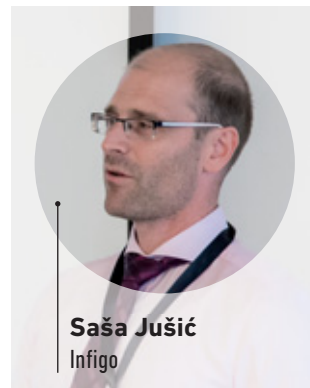
djelomično nastalih i na temeljima uredbe PSD2, možemo vidjeti da je korisniku najbitnije da što brže i jednostavnije upravlja svojim financijama na različitim uređajima, bez

Uredba PSD2 dovest će do veće konkurencije kako među samim bankama tako i uvođenjem drugih tvrtki u svijet bankarstva

papirologije, bez visokih naknada i bez prostornog ograničenja. Nama će najveći izazov biti brzo implementirati proširenja koja nam omogućava uredba PSD2. S obzirom na to da banke moraju otvoriti pristup svojim najčešće korištenim uslugama – pregledu stanja i transakcija te provedbi plaćanja – mogućnosti trećih strana istovremeno su i vrlo ograničene i fokusirane. Upravo je to prilika da kroz našu blisku suradnju s bankama ponudimo korisnicima rješenja koja će biti zaokružena, ali s velikim potencijalom za integracije s trećim stranama”, smatra Josip Biščan, partner u tvrtki Infinum koja surađuje s našim najvećim bankama.

SVIJET DIGITALNIH BANAKA

Primjena uredbe PSD2 ići će vrlo postupno. U prvom koraku otvoreni su samo podaci prema tekućim i žiro-računima, dok će podaci o kreditnim karticama i drugim vrstama računa biti dostupni tijekom nekoliko sljedećih godina. Uz to, bankama će trebati vremena za integraciju njihovih, sada najčešće nespojivih informatičkih sustava. Kad se sve te prepreke premoste, doživjet ćemo doba potpuno digitalnih banaka koji će našim novcem upravljati potpuno automatski, putem softvera. Jedan možda neugodan, no vrlo vjerojatan rezultat otvorenog bankarstva je da ćemo na kraju, kad ta revolucija u potpunosti zaživi, i u svijetu financijskih usluga imati jednu, možda dvije tvrtke koje će vladati tržištem. Bit će to bankarski ekvivalent Googlea ili Facebooka. Samo još ne znamo kako će se to zvati. ■



Saša Jušić
Infigo

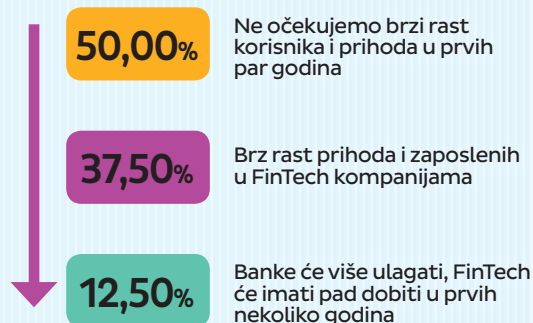


Viktor Olujić
Asseco

kako ocjenjujete spremnost banaka na promjene uoči provedbe EU Direktive?



Hoće li ovaj Zakon utjecati na vaš rast poslovanja i na zapošljavanje?



DVIJE TREĆINE HRVATA VIŠE VJERUJE BANKAMA NEGO FINTECH TVRTKAMA

Čak 44 posto anketiranih iskoristilo bi mogućnost uzimanja usluge mobilnog i internetskog plaćanja od neke druge tvrtke koja nije banka, 37 posto bi razmislilo o tome (kažu da bi to ovisilo o kvaliteti te ponude), a 19 posto ispitanika ne bi napuštalo svoje banke ni pod kojim uvjetima

priredio Zvonko Pavić

Najveći broj sudionika ankete, njih 53 posto, motivirale bi niže naknade po transakciji

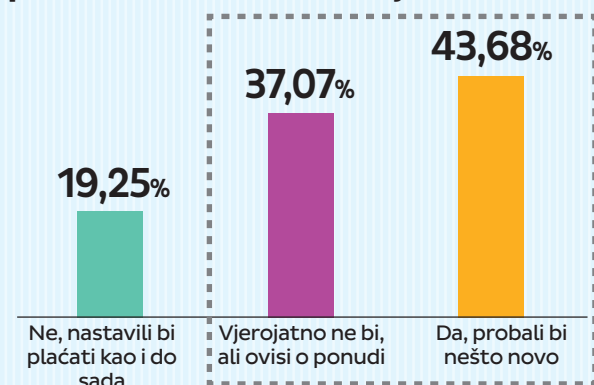
Hrvatska udruga banaka provela je istraživanje o promjenama koje nam donosi nova uredba Europske unije, PSD2, telefonski anketirajući više od 1000 ljudi, što je reprezentativni uzorak opće odrasle populacije koja se svakodnevno koristi internetom. Ljudi koji su sudjelovali u anketi pažljivo su odabrani prema veličini mjesta u kojima žive, dobnoj skupini i spolu, tako da se rezultat istraživanja može jednostavno poopćiti na ukupan broj stanovnika naše zemlje. Cilj istraživanja, formuliranog u četiri pitanja, bio je utvrditi koliko bi ljudi koji se koriste online bankarstvom putem mobitela i interneta koristilo iste ili slične usluge putem tvrtki koje nisu banke. Uz to, istraživanje je utvrdilo što ispitanike najviše motivira pri promjeni pružatelja usluga mobilnog ili internetskog plaćanja računa, njihovu spremnost ustupanja osobnih podataka

licenciranim ne-bankarskim tvrtkama te za koga smatraju da je sposobniji osigurati veću razinu zaštite podataka. Istraživanje je provedeno u obje hrvatske regije - kontinentalnoj (14 županija s Gradom Zagrebom) i jadranskoj Hrvatskoj (sedam županija), kako ih definira Nacionalna klasifikacija prostornih jedinica Državnog zavoda za statistiku, koja se temelji na europskoj Nomenklaturi prostornih jedinica za statistiku.

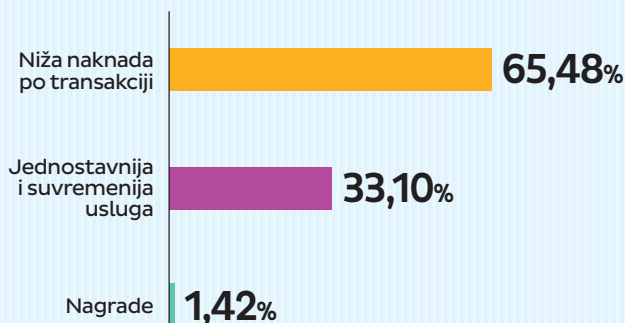
PROBATI NEŠTO NOVO

Istraživanje je pokazalo kako bi 44 posto anketiranih razmotrilo mogućnost uzimanja usluge mobilnog i internetskog plaćanja od neke druge tvrtke, koja nije banka, 37 posto bi razmislilo o tome - kažu da bi to ovisilo o kvaliteti te nove ponude, a 19 posto ispitanika ne bi napuštalo svoje banke ni pod kojim uvjetima. Što se tiče doba i spola, nema razlike, no kad gledamo zemljopis, rezultati

Jeste li spremni usluge plaćanja obavljati preko licenciranih tvrtki koje nisu banke?



Koji su motivi moguće promjene pružatelja usluga mobilnog/internet plaćanja?



pokazuju kako u kontinentalnoj regiji (25 posto) postoji značajno veći udio onih koji bi nastavili plaćati kao i do sada, u odnosu na jadransku regiju (devet posto). Nadalje, u jadranskoj regiji (54 posto) je značajno više onih koji vjerojatno ne bi počeli koristiti usluge licenciranih tvrtki, ali smatraju kako bi to ipak ovisilo o ponudi, za razliku od kontinentalne regije gdje ih je 28 posto. U kontinentalnoj je regiji nešto veći udio (47 posto) onih koji bi svakako probali nešto novo u odnosu na jadransku regiju gdje ih je 37 posto.

BITNA JE CIJENA USLUGE

Ispitanici koji su rekli da bi prelazak kod neke tvrtke koja nije banka najviše ovisio o kvaliteti te nove ponude i koji bi rado probali nešto novo - napravili bi to zbog niže cijene. Najveći broj sudionika ankete, njih 53 posto, motivirale bi niže naknade po transakciji, a slijede oni koji bi bili motivirani jednostavnijom i suvremenijom uslugom plaćanja u odnosu na postojeće (27 posto). Najmanje je onih koji kao glavnu motivaciju vide nagrade za prelazak kod drugog ponuđača u obliku novca, roba ili neke druge besplatne usluge (jedan posto). Opet, pojavljuju se razlike prema regijama. Rezultati pokazuju kako je u kontinentalnoj regiji (57 posto) značajno manji udio onih koji kao glavni motiv promjene usluge vide niže naknade po transakciji, u odnosu na jadransku regiju (79 posto). Nadalje, u jadranskoj regiji (20 posto) značajno je manje onih koji kao glavni motiv promjene usluge vide jednostavnost i osuvremenjivanje usluge u odnosu na kontinentalnu regiju (42 posto). Nagrade kao glavni motiv podjednako malo navode ispitanici u obje regije.

SIGURNOST JE JOŠ VAŽNIJA

Ispitanicima koji bi svakako probali nešto novo te onima koji bi prelazak uvjetovali ponudom rečeno je kako je uvjet za odabir nove tvrtke za plaćanja računa ustupanje prava na

Plaćanje računa

	broj ispitanika	udio
Plaćaju internetskim bankarstvom	348	34%
Ostalo	687	66%
ukupno ispitanika	1.035	100%

NUTS regija (RH)

	broj ispitanika	udio
Jadranska	124	36%
Kontinentalna	224	64%
ukupno ispitanika	348	100%

Spol

	broj ispitanika	udio
Muškarci	165	47%
Žene	183	53%
ukupno ispitanika	348	100%

Dob

	broj ispitanika	udio
Generacija Z (do 22)	26	7%
Millennials (22-34)	95	27%
Generacija X (35-54)	166	48%
Baby boomers (55+)	61	18%
ukupno ispitanika	348	100%

Obrazovanje

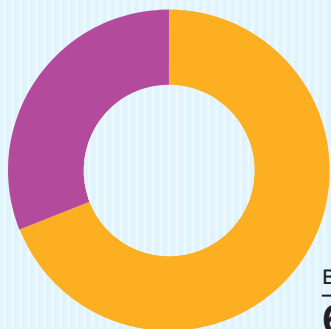
	broj ispitanika	udio
OŠ	3	1%
SSS	212	61%
VŠS/VSS i više	133	38%
ukupno ispitanika	348	100%

Radni status

	broj ispitanika	udio
Domaćica	8	2%
Nezaposlen/a	22	6%
Učenik / Student	35	10%
Umirovljenik/ca	37	11%
Zaposlen/a	246	71%
ukupno ispitanika	348	100%

Koga smatrate sposobnijim osigurati veće razinu zaštite podataka?

Nove kompanije
31,32%

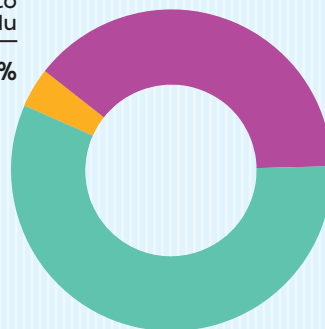


Banke
68,68%

Što mislite o ustupanju osobnih podataka tvrtkama?

Mislim da je to potpuno u redu
4%

4%



Ne želim da imaju uvid u podatke s računima
39%

Pristao bih nakon što se uvjerim u sigurnost
57%

57%

Čak 69 posto ispitanika smatra kako su banke sposobnije osigurati veću razinu zaštite osobnih podataka

pristup osobnim podacima s bankovnog računa. Najveći broj ispitanika, njih 46 posto, pristalo bi na ustupanje osobnih podataka s računa, no tek kad bi se uvjerali u sigurnost zaštite podataka. Slijede oni koji na to ne bi uopće pristali (31 posto), a najmanje je onih koji smatraju da je tako nešto potpuno u redu jer se radi o licenciranim tvrtkama (samo tri posto). Kad je zaštita podataka u pitanju, većina ljudi u Hrvatskoj (69 posto) smatra da banke bolje paze na privatnost svojih klijenata od ostalih tvrtki, dok ih gotovo trećina (31 posto) smatra da bolju zaštitu mogu pružiti nove kompanije koje su naprednije u uporabi digitalnih tehnologija. Rezultati dalje pokazuju kako je u kontinentalnoj regiji (40 posto) značajno veći udio onih koji smatraju da su banke sposobnije osigurati veću razinu zaštite jer su to radile i do sada, u odnosu na jadransku regiju (18 posto). S druge strane, u jadranskoj regiji (82 posto) značajno je više onih koji smatraju da bi osobne podatke bolje zaštitile nove kompanije zbog naprednije tehnologije, u odnosu na kontinentalnu regiju (60 posto). U tom segmentu istraživanja statistički značajne razlike pojavile su se, osim prema regijama, i prema obrazovanju. Uspoređeni su ispitanici sa srednjom školom u odnosu na one s višom, visokom školom ili fakultetom. Rezultati pokazuju kako su ispitanici s visokim obrazovanjem (80 posto) skloniji bankama u odnosu na one sa srednjom školom (63 posto). S druge strane, ispitanici sa srednjom školom skloniji su novim kompanijama (38 posto) u odnosu na one s visokim obrazovanjem (20 posto).

DOMAĆI, TELEKOMI, STRANCI

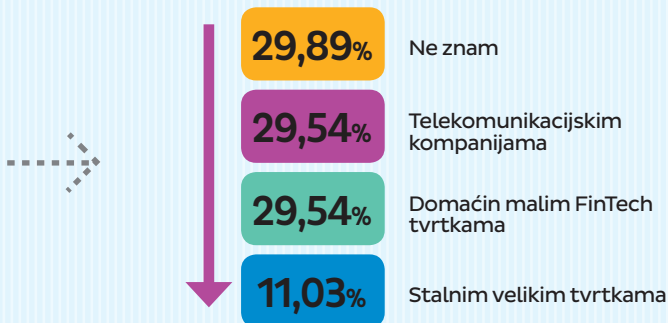
Sudionici HUB-ove ankete koji bi svakako probali nešto novo i oni kojima bi promjena ovisila o ponudi, svoje podatke bi povjerali domaćim malim FinTech tvrtkama (tvrtke koje razvijaju razne vrste tehnologija za financijsku industriju). Takvim tvrtkama svoje

osobne i financijske podatke povjerilo bi 30 posto ljudi u Hrvatskoj. Telekomunikacijskim kompanijama koje već posluju u Hrvatskoj podatke bi dalo 30 posto ispitanika (jer ih ionako imaju), a stranim velikim tvrtkama s jakim i prepoznatljivim brendom (Amazon, Google, Facebook) podatke bi povjerilo tek 10 posto ljudi. Zanimljivo je da gotovo trećina ispitanika ne zna kome bi povjerala svoje podatke. U kontinentalnoj regiji je značajno veći udio onih koji ne znaju ili nisu razmišljali (42 posto) o tome kome bi povjerali svoje podatke, u odnosu na jadransku (12 posto) regiju. Nadalje, telekomunikacijskim tvrtkama (41 posto) te domaćim FinTech kompanijama skloniji su u jadranskoj regiji, dok ih je u kontinentalnoj regiji 22, odnosno 23 posto. Gledano općenito, najmanje ispitanika skloni su velikim stranim tvrtkama, no njihov udio je nešto veći u kontinentalnoj regiji (13 posto) u odnosu na jadransku (osam posto).

SAŽETAK ISTRAŽIVANJA

Istraživanje je pokazalo kako bi 44 posto ispitanika razmotrilo opciju usluge mobilnog ili internetskog plaćanja računa preko licenciranih tvrtki koje nisu banke, ako bi im neka tvrtka to ponudila. Njih 37 posto tvrdi kako to vjerojatno ne bi napravili, ali ipak ovisi i o ponudi, dok bi ih 19 posto nastavilo plaćati kao i do sada. Čak 53 posto ispitanika kao glavnu motivaciju za prelazak kod drugog ponuđača vidi niže naknade po transakciji. Glavni motiv 27 posto ispitanika vidi u jednostavnijoj i suvremenijoj usluzi, a tek jedan posto kao glavnu motivaciju za prelazak kod drugog ponuđača vidi nagrade. Ispitanici, njih 46 posto, tvrdi kako bi tvrtkama koje nisu banke ustupili osobne podatke s računa tek kad bi se uvjerali u sigurnost zaštite podataka, 31 posto na to uopće ne bi pristalo, a samo tri posto smatra da je tako nešto potpuno u redu jer se radi o licenciranim tvrtkama. Čak 69 posto ispitanika smatra kako su banke sposobnije osigurati veću razinu zaštite osobnih podataka jer su to činile i do sada, a njih 31 posto tvrdi da su to nove kompanije jer su naprednije u digitalnim tehnologijama. Vezano uz odabir licencirane tvrtke za usluge plaćanja, rezultati pokazuju kako se jednak udio ispitanika, 30 posto, odlučuje za domaće FinTech tvrtke i za telekomunikacijske kompanije, ali je isti toliki udio i onih koji ne znaju ili nisu o tome razmišljali. Najmanje je onih koji bi takve usluge povjerali stranim velikim tvrtkama – 10 posto. ■

Kojim od navedenih licenciranih tvrtki bi najradije povjerali financijsku uslugu?



Zanimljivo je da gotovo trećina ispitanika ne zna kome bi povjerala svoje podatke



MARCO FOLCIA

konzultant u tvrtki PwC i voditelj međunarodnog PSD2 tima

BANKAMA NOVI IZVORI PRIHODA, KLIJENTIMA BOLJE FINANCIJSKE USLUGE

Cilj PSD2 je izgraditi jedinstveno tržište Europske unije, kako bi se uklonile zapreke kod ulaska i osigurala bolja transparentnost i poštena konkurencija, te tako pomoći potrošačima

razgovarao **Zvonko Pavić**

Marco Folcia stručnjak je za komercijalno bankarstvo. Iskustvo je stjecao u velikim i srednje velikim bankama kroz niz projekata transformacije i integracije poslovanja. Više od 15 godina radi na vodećim pozicijama u konzultantskim tvrtkama u Italiji i drugim zemljama Europe. Radio je na projektima uvođenja sustava plaćanja, transformacije proizvoda i razvoja kartičarskog poslovanja. Specijalizirao se za upravljanje projektima uvođenja PSD2 direktive, pružajući svojim klijentima metodološku podršku i stratešku viziju tijekom integracije organizacijskih i tehnoloških zahtjeva te direktive u njihove scenarije nastupa na tržištu. Uz to, predvodi i svoj PSD2 tim, kako u Italiji tako i na međunarodnoj razini i smatra se glavnim zastupnikom svih klijenata industrije financijskih usluga.

■ Što PSD2 znači za bankarstvo?

- Novi zakonodavni okvir uvodi značajne promjene u člancima PSD1 direktive, što sa sobom nosi operativne, tehnološke i pravne učinke koji se odnose na sve kategorije pružatelja platnih usluga. Utjecaj Direktive na banke ponajviše ovisi o njihovom razumijevanju PSD2. To bi mogla biti prilika za rad na inovativnim rješenjima u čijem je središtu klijent s ciljem (ponovnog) pridobivanja klijenata, ili može dodatno potaknuti tehnološke tvrtke (FinTech) koje svoje poslovanje žele proširiti na područje pružanja financijskih usluga.



■ Kakva je trenutna situacija za europske banke u pogledu PSD2?

- Europska direktiva PSD2 prenesena je u brojne europske zemlje kao što su Italija, Ujedinjeno Kraljevstvo, Njemačka..., ali neke zemlje poput Belgije i Španjolske kasne. Banke su, općenito, shvatile važnu ulogu koju PSD2 ima na tržištu kao i golemi učinak koji će Direktiva imati na cjelokupni sektor. Banke koje su bile uključene u naše istraživanje smatraju projekt PSD2 prioritarnim za banku jer ova kvi projekti traju dulje od šest mjeseci. Trenutačno su gotovo sve banke u završnoj fazi s aktivnostima usklađenja, osim u pogledu zahtjeva RTS-a za SCA i CSC za koje će usklađenje biti potrebno u rujnu 2019. godine.



Banke bi trebale PSD2 shvatiti kao priliku jer koncept otvorenog bankarstva pruža nove mogućnosti i izvore prihoda u odnosu na tradicionalnu ponudu bankarskih usluga

Banke su shvatile važnu ulogu koju PSD2 ima na tržištu kao i golemi učinak koji će Direktiva imati na cjelokupni sektor

Regulatorne promjene mogu stvoriti uvjete za koncept otvorenog bankarstva i potaknuti tržišno natjecanje

► ■ Koji su glavni učinci vezani uz otvorene podatke i infrastrukturu za banke?

- Regulatorne promjene mogu stvoriti uvjete za koncept otvorenog bankarstva i potaknuti tržišno natjecanje. Banke bi trebale PSD2 shvatiti kao priliku jer koncept otvorenog bankarstva pruža nove mogućnosti i izvore prihoda u odnosu na tradicionalnu ponudu bankarskih usluga. Zapravo, neke napredne banke već su usvojile nove modele i nudeći inovativne poslovne modele i rješenja za klijente ozbiljna su prijetnja tradicionalnim bankama.

■ Koji su najveći izazovi za banke? Jesu li spremne za novi model 'otvorenog bankarstva'?

- PSD2 banaka zahtijeva od banaka dijeljenje informacija o računima klijenata s trećim stranama. To znači da sve europske banke i nebankovne financijske institucije moraju primati i dijeliti podatke klijenata. No banke mogu stvoriti vrijednost i iskoristiti nove moguće usluge ako postanu predvodnici. Zapravo, banke bi trebale odlučiti žele li poduzeti potrebne aktivnosti i primijeniti pristup kojim, korak po korak, mogu ostvariti unaprijed postavljene poslovne ciljeve. Stoga banke trebaju procijeniti žele li stvoriti partnerstvo s trećim stranama ili interno razviti nove inovativne tehnologije, temeljene na njihovoj veličini, bazi klijenata i sposobnostima za inovaciju. U istraživanju PwC-a Čekanje do krajnjeg trenutka (Waiting until the Eleventh Hour), 50 posto banaka je izjavilo da želi postati 'agregator', što znači da žele razviti otvorenu platformu koja partnerima omogućuje integraciju svojih proizvoda i usluga u ponudu banke, istodobno pružajući otvorenu platformu za stvaranje novih proizvoda i usluga na temelju aplikacijskog programskog sučelja banke i njenih podataka. Svaka banka koja bi to mogla postići postala bi moćan operator.

■ Koje su najveće koristi ili prilike za banke?

- U istraživanju PwC-a Čekanje do krajnjeg trenutka 71 posto banaka smatra da PSD2 može ponuditi nove izvore prihoda, posebice platne usluge informiranja o računu (25 posto) i kroz dodavanje dodane vrijednosti postojećim proizvodima (25 posto). Općenito, banke smatraju da korištenjem podataka može doći do novih prilika za poslovanje budući da baze podataka kojima banke raspolažu predstavljaju njihovu stvarnu komparativnu prednost.

■ Na koje tri funkcije banke PSD2 najviše utječe?

- U tom istraživanju PwC-a gotovo sve su banke izjavile da PSD2 utječe gotovo na sve funkcije banke. No ako moramo odabrati tri funkcije, možemo reći da PSD2 najviše utječe na sektor sigurnosti, IT sektor i sektor za

inozemne usluge. Naime, PSD2 uvodi nove značajne zahtjeve poput jake autentifikacije korisnika i sigurne komunikacije s trećim stranama tj. RTS. Ovi zahtjevi su od velike važnosti, te utječu i na sektor sigurnosti i na IT sektor. Štoviše, sektor sigurnosti također je pod utjecajem novog vremenskog roka za povrat neautoriziranih platnih transakcija (članak 75 PSD2-a) i novih aktivnosti vezanih za izvještavanje (tj. Smjernice za prijavu prijave). Naposlijetku, PSD2 u velikoj mjeri utječe na sektor za inozemne usluge jer Direktiva proširuje opseg platnih transakcija. Na primjer, banke moraju osigurati da je datum valute odobrenja računa za plaćanje primatelja plaćanja najkasnije radni dan kada je iznos platne transakcije odobren banci primatelja plaćanja (članak 87 PSD2-a).



■ **Kako će PSD2 koristiti potencijalnim tržišnim sudionicima (FinTech poduzećima...) i pridonijeti jedinstvenom tržištu EU-a?**

- PSD2 bi mogao koristiti FinTech poduzećima i drugim potencijalnim društvima na tržištu platnih usluga na nekoliko načina. Konkretno, viši stupanj regulacije koji uvodi Direktiva može potaknuti uspostavljanje novih partnerstava između novih pružatelja platnih usluga i postojećih banaka i financijskih institucija. Kao posljedica toga ugovori o suradnji mogli bi pomoći novim pružateljima platnih usluga da prošire svoju bazu klijenata koristeći pritom postojeću bazu klijenata njihovih partnerskih banaka. Druga važna prednost koju PSD2 donosi FinTech poduzećima i ostalim novim igračima jest mogućnost da će potonji imati pristup većoj i potpunijoj

količini podataka o potrošačima koristeći podatke koje im banke i drugi igrači moraju staviti na raspolaganje. U konačnici, potrošači koji su još uvijek skeptični glede novih pružatelja platnih usluga, zahvaljujući većoj regulaciji i kontroli koju uvodi PSD2, primjećuju veću sigurnost u uslugama koje pružaju FinTech poduzeća te se tako mijenja njihova početna percepcija o novim pružateljima platnih usluga. Dakle, PSD2 pridonosi jedinstvenom tržištu EU-a ujednačavajući pravila za sve tradicionalne bankovne institucije i nove pružatelje platnih usluga (PSP) nastalih u vremenu rasprostranjenih digitalnih rješenja i inovacija za masovno tržište. Osim toga, cilj PSD2 je da svojim inovativnim i usklađenim pristupom izgradi jedinstveno tržište Europske unije, kako bi se uklonile zapreke ▶



Banke trebaju procijeniti žele li stvoriti partnerstvo s trećim stranama ili interno razviti nove inovativne tehnologije, temeljene na njihovoj veličini, bazi klijenata i sposobnostima za inovaciju



Potrošači su još uvijek skeptični prema novim financijskim igračima s obzirom na to da 94 posto ispitanika smatra da banke pružaju najveći stupanj sigurnosti, vjeruju svojoj banci da će štititi njihove podatke, te radije koriste online usluge svojih banaka nego novih inovativnih igrača

Možemo reći da PSD2 najviše utječe na sektor sigurnosti, IT sektor i sektor za inozemne usluge

- ▶ kod ulaska i osigurala bolja transparentnost i poštena konkurencija, te tako pomoći potrošačima.

■ **U kojoj će mjeri plaćanja putem telekomunikacijskih operatora biti obuhvaćena ovom direktivom?**

- Direktiva PSD2 ne odnosi se na platne transakcije koje se odnose na telekomunikacijske usluge dodane vrijednosti, ili usluge vezane za kupnju digitalnog sadržaja i glasovnih usluga, ili platne usluge koje se obavljaju i naplaćuju u sklopu dobrotvornih aktivnosti ili za kupnju ulaznica (članak 3 PSD2-a). Ovo izuzeće primjenjuje se u slučaju ako se te transakcije odnose na mikro plaćanja. Konkretno, kako bi se moglo primijeniti izuzeće, vrijednost bilo koje jednokratne platne transakcije ne smije prelaziti 50 eura, a ukupna vrijednost platnih transakcija za pojedinačnog pretplatnika ne smije prelaziti 300 eura mjesečno.

■ **Što bankovni klijenti općenito misle o PSD2 i o otvorenom bankarstvu?**

- Mišljenje potrošača o PSD2 i otvorenom bankarstvu pod utjecajem je dvaju različitih makro aspekata. Ponajprije, porastom digitalizacije čini se da broj novih modela korisničkih iskustava, kao i korištenje mobilnog plaćanja, nezaustavljivo rastu čime će se očekivanja i potrebe kupaca i dalje mijenjati, pri čemu veća regulacija i povećana sigurnost predstavljaju dva temeljna čimbenika. Istraživanje PwC-a Iskustva potrošača u kontekstu PSD2 navodi kako su za potrošače važni sigurnosni zahtjevi i usklađenje koje je uvela PSD2 direktiva. Konkretno, još uvijek su skeptični prema novim financijskim igračima, s obzirom na to da 94 posto ispitanika smatra da banke pružaju najveći stupanj sigurnosti, vjeruju svojoj banci da će štititi njihove podatke, te radije koriste online usluge svojih banaka nego novih inovativnih igrača. Čak 76 posto ispitanih potrošača još nije počelo koristiti alternativne financijske aplikacije. Zbog svega toga možemo vjerovati da će veća sigurnost i regulacija promijeniti mišljenje potrošača o novim igračima. S druge strane, to istraživanje PwC-a pokazalo je da 60 posto potrošača ima otvorene bankovne račune u više banaka. Stoga bi koncept otvorenog bankarstva i otvaranje podataka potrošači mogli pozitivno prihvatiti jer će imati koristi od usluga koje je uveo PSD2, kao što je usluga agregacije računa.

■ **Koje su, prema njihovu mišljenju, glavne prednosti korištenja alternativnih financijskih aplikacija?**

- Prije svega važno je naglasiti da potrošači još uvijek preferiraju aplikacije koje nude njihove banke, a ne alternativne financijske

aplikacije. Naime, tek oko 24 posto ispitanika PwC-ovog istraživanja Iskustva potrošača u kontekstu PSD2 sada koristi financijske aplikacije koje pružaju treće strane. No unatoč tome što se ove financijske aplikacije koriste tek marginalno, oko 38 posto ispitanih potrošača smatra da je najveća prednost nebankarskih financijskih aplikacija to što su jednostavne za uporabu budući da one omogućuju jednostavnije korištenje. S druge strane, ostale ključne prednosti alternativnih financijskih aplikacija uključuju njihov privlačan dizajn i dodatne funkcionalnosti (18 posto ispitanika svaku od njih smatra bitnom prednošću). Naime, zanimljivo je kako privlačan dizajn nije toliko bitan potrošačima u Zapadnoj Europi. Njima su, naime, važnije dodatne značajke od privlačnog dizajna i izgleda korisničkog sučelja.

■ **U kojoj će mjeri novi pružatelji usluga imati pristup podacima o platnim transakcijama ili bankovnom računu korisnika?**

- Na otvaranje podataka i pristup novih pružatelja platnih usluga podacima korisnika koji se odnose na njihove platne transakcije ili bankovni račun potrošači mogu gledati na dva načina. S jedne strane to mogu smatrati pozitivnim budući da se time omogućuju korisne i inovativne usluge poput usluge agregacije računa koja na jednoj upravljačkoj konzoli može okupiti sve financijske podatke potrošača povezane s bankovnim karticama i tekućim računima. Osim toga, koncept otvorenog bankarstva mogao bi iznjedrili i nove usluge dodane vrijednosti koje mogu unaprijediti iskustvo potrošača. Dobar primjer je aplikacija City Tourist Scanner koja koristi podatke o transakcijama potrošača kako bi im pružila informacije o najpopularnijim mjestima u gradu ili o gradskim četvrtima koje bi ih mogle zanimati na temelju njihovog životnog stila. Prisutnost ovih novih usluga i aplikacija mogla bi pozitivno utjecati na potrošače, no s druge strane, iz razloga vezanih uz privatnost, moguće je da potrošači pretjeranu dostupnost informacija i osobnih podataka dožive negativno. U svakom slučaju, potrebno je ishoditi suglasnost potrošača u svakom pojedinom slučaju i omogućiti im da je povuku kad god to poželes. Time se potencijalno može ublažiti negativan dojam koji ostavlja mogućnost slobodnog pristupa podacima vanjskih igrača. ■



PSD2