



Foto: Jonas Leupe, Unsplash

MODERNIZACIJA PLAĆANJA U FINANSIJSKIM INSTITUCIJAMA I TRGOVINAMA

Nove prilike za rast

Sa promenama koje donose očekivanja potrošača, razvoj regulative i tehnologija, modernizacija plaćanja postaće sve bitnija za tržišne igrače u sektoru maloprodaje i finansijskih usluga. Finansijske institucije širom sveta planiraju da u proseku potroše 18 miliona dolara, a trgovci 4,1 milion dolara na uvođenje novih sistema plaćanja u narednom periodu, pokazuje istraživanje KPMG.

Piše: Katarina Drobnjaković*

Ponuda novih sistema plaćanja se razvija vrtoglavom brzinom, od instant plaćanja do beskontaktnih plaćanja i QR plaćanja, kao i usluga „kupi odmah, plati kasnije“. Ovaj svetski trend je sve prisutniji i u našem regionu. Primera radi, instant plaćanje je trenutno u fazi uvođenja u Crnoj Gori, dok je u Srbiji već uveliko u primeni.

Skoro i da se ne sećamo vremena kada smo na realizaciju plaćanja u našoj zemlji morali da čekamo nekoliko sati ili dana. Poboljšanja se očekuju i u međunarodnim plaćanjima, imajući u vidu da je Srbija postala deo SEPA sistema. Predviđa se da će međunarodna plaćanja kroz ovaj sistem biti moguća već polovinom 2026. godine. U Srbiji je trenutno

aktuelno i uvođenje otvorenog bankarstva, koje će omogućiti da se kroz veće prisustvo fintech kompanija poveća konkurentnost i kvalitet platnih usluga.

Uspon digitalnog novčanika

Usled ovako dinamičnih promena na tržištu platnih usluga, finansijske institucije i trgovci nastoje da se prilagode novim potrebama svojih klijenata, koji očekuju brze i bezbedne mogućnosti plaćanja i to korišćenjem više kanala i platformi. Iako starije generacije imaju manje poverenja u nove načine plaćanja, na primer preko pametnih telefona ili digitalnog novčanika, mlađa populacija

ovakve mogućnosti svakodnevno koristi. Izgleda da nam je potreban sve manji novčanik – nekada smo u njega smeštali gotovinu i kartice, posle smo nosili samo kartice, a sada je dovoljan telefon ili sat koji sadrži naš novčanik.

Kupovina u onlajn prodavnicama doživela je ekspanziju tokom pandemije kovida i od tada se njeni modaliteti neprekidno razvijaju. Istraživanje „The Global Payments Report 2024“ koje je sproveo Worldpay, pokazuje da je 50% plaćanja u onlajn prodavnicama i 30% POS plaćanja u svetu tokom 2023. godine izvršeno korišćenjem digitalnih novčanika.

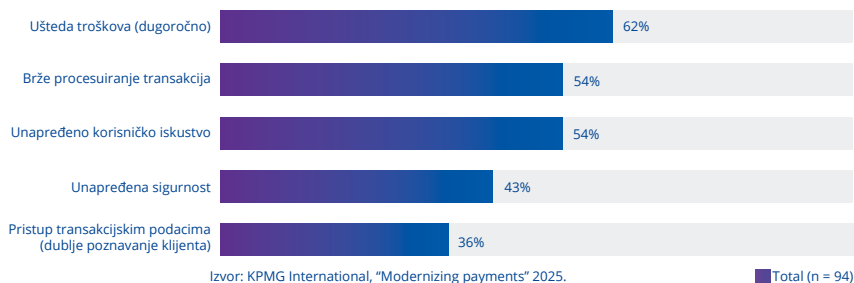
Finansijske institucije i trgovci imaju različite motive da modernizuju plaćanje, ali da bi uspešno uveli i razvili nove sisteme plaćanja, i jedni i drugi tom procesu moraju da pristupe strateški i sveobuhvatno. U suprotnom, parcijalan pristup donosi brojne rizike, kao što su prevare, pretnje po sajber bezbednost i veće troškove. S druge strane, koherentna strategija daje mnoštvo mogućnosti za privlačenje novih klijenata, bolje poznavanje korisnika i povećanje njihove lojalnosti.

Velike prednosti, ali i izazovi

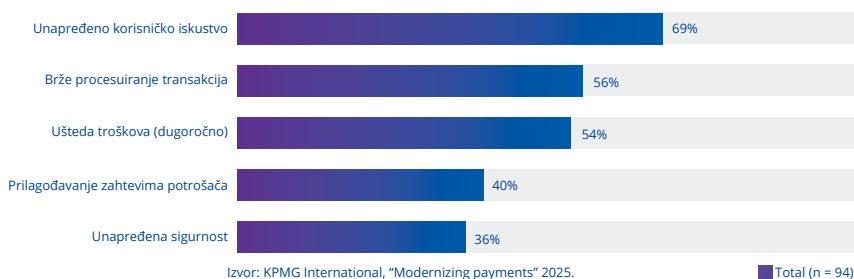
Iako se poslednjih godina modernizacija plaćanja razvija velikom brzinom, ovo tržište je još u povoju i punu ekspanziju će doživeti sa razvojem kvantnog računarstva, generativne veštačke inteligencije i tokenizacije. Oni koji budu predvodili u primeni naprednijih platformi i alata za plaćanje postavljaju standarde, bolje će iskoristiti nove prilike na tržištu i biće znatno konkurentniji.

Kompanija KPMG je sproveda istraživanje među 810 finansijskih institucija i 690 trgovaca širom sveta 2024. godine. Rezultati pokazuju da čak 93% finansijskih institucija i 87% trgovaca trenutno modernizuje sisteme plaćanja ili planira takve projekte. Ispitanici su ocenili da moderni sistemi plaćanja

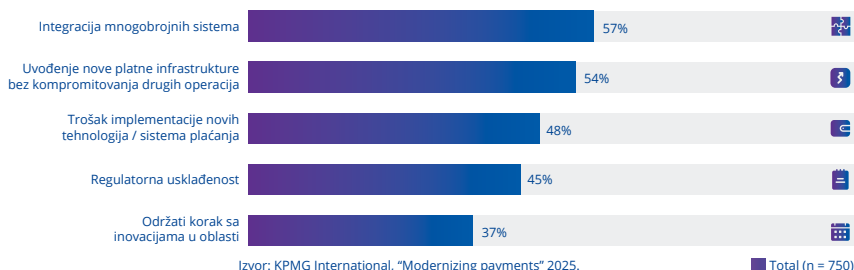
Top 5 benefita modernizacije sistema plaćanja — Finansijske institucije



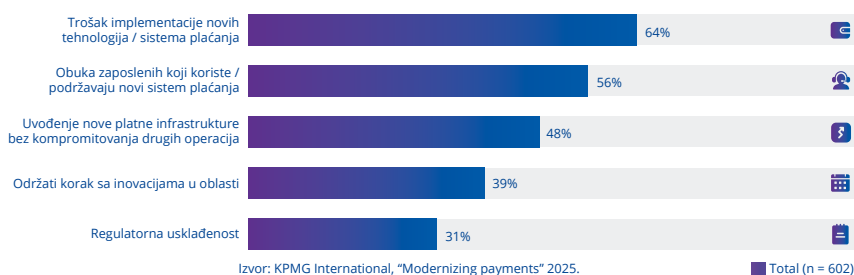
Top 5 benefita modernizacije sistema plaćanja— Trgovci



Top 5 izazova koji utiču na modernizaciju plaćanja – Finansijske institucije



Top 5 izazova koji utiču na modernizaciju plaćanja – Trgovci



obebeđuju višestruke koristi, pre svega poboljšanje korisničkog iskustva koje donosi i konkurentsku prednost. Međutim, modernizacija nije jednostavna. Uvođenje novih

sistema plaćanja zahteva značajno angažovanje ljudskih i finansijskih resursa, ne sme da remeti svakodnevno poslovanje niti da ugrožava njegovu bezbednost.

Ključne poruke koje se izdvajaju u ovom istraživanju su sledeće:

Hitnost – Trenutno 93% finansijskih institucija i 87% trgovaca modernizuje svoj sistem plaćanja ili planira da to uradi, u proseku tokom narednih šest do osam meseci.

Motivacija – Promene u očekivanjima kupaca predstavljaju glavni razlog za finansijske institucije i trgovce da modernizuju plaćanje, pri čemu je za finansijske institucije dodatni motiv ispunjavanje regulatornih zahteva, a za trgovce da se izbore sa konkurencijom i smanje troškove.

Resursi – Realizacija ovakvih projekata zahteva značajne ljudske, ali i finansijske resurse za nabavku novih rešenja i angažovanje konsultanata i u proseku traje dve godine, što takođe treba imati u vidu kada se oni planiraju.

Koristi – Finansijski stručnjaci i trgovci slažu se da će modernizacija plaćanja doneti poboljšano korisničko iskustvo, bržu obradu transakcija i dugoročne uštede troškova.

Izazovi – Finansijske institucije i trgovci navode kao glavne izazove troškove implementacije i moguće poremećaje u poslovanju tokom uvođenja novih sistema plaćanja. Trgovci ocenjuju da će izazov predstavljati i obuka zaposlenih za prelazak na nov način rada, dok finansijske institucije ukazuju na složenosti integracije novih platformi sa postojećim sistemima. Važno je imati u vidu i to da uporedo sa rastom novih modela plaćanja, uvećavaju se i rizici od prevara, sajber napada, krađe kredencijala i slično.

Sa promenama koje donose očekivanja potrošača, razvoj regulative i tehnologija, modernizacija plaćanja postaje sve bitnija za tržišne igrače u sektoru maloprodaje i finansijskih usluga. Toga su svesni i finansijski stručnjaci i trgovci, kao i izazova koji im predstoje tokom prilagođavanja sve dinamičnijem tržištu platnih usluga.

**Autorka je direktorka u odeljenju usluga poslovnog savetovanja KPMG Beograd*