

Prieš 10 metų turbūt dar nė negalvojome, kad banko kortelę galėsime užsisakyti internetu ir nebereiks vykti į banko padalinį, o operacijos grynaisiais pinigais juose visai išnyks. Bankai transformuojasi, jų skaitmenizacija šiuo metu spartesnė nei bet kada anksčiau ir ji atneša pokyčių mums visiems. Neatsitiktinai tai – ir viena iš aktualių šių metų didžiausios Šiaurės Europos ir Baltijos šalyse finansinių technologijų konferencijos „Fintech Inn“ temų.

Skaitmenizacija - ne būtinybė, o neišvengiamybė

Remiantis Europos bankų federacijos duomenimis, bankų padalinių skaičius nuosekliai mažėja. Štai 2018 m. visoje Europos Sąjungoje veikė apie 174 tūkst. bankų padalinių ir tai – 5,6 proc. mažiau negu 2017 m. Šis sumažėjimas – didžiausias nuo 2008-2009 m. finansinės krizės. Nuo 2008 m. bankų padalinių visoje ES sumažėjo net 27 proc. arba 65-iais tūkst. Ši tendencija atspindi, kad vartotojai vis dažniau naudojami skaitmeniniais bankininkystės sprendimais. Internetine bankininkyste ir jos sprendimais 2018 m. naudojosi 54 proc. ES gyventojų ir tai 3 proc. daugiau nei 2017 m. Lietuva šiuo atveju – ne išimtis. 2008 m. Lietuvoje turėjome 783 bankų padalinius, o šiomet jų turime tris kartu mažiau – tik 252.

Akivaizdu, kad besinaudojančių bankų skaitmeninėmis paslaugomis ir toliau daugės. Finansų sektorius vis dar išgyvena aktyvios skaitmeninės transformacijos laikotarpį, todėl kyla natūralus klausimas, ar tradiciniai bankai apskritai išliks. Vis dėlto, kaip pastebi Lietuvos banko valdybos nario patarėja Jekaterina Govina, erdvės konkurencijai Lietuvoje dėl paslaugų patogumo, kainos ir pasiekiamumo dar tikrai yra labai daug. „Lietuva jau padarė nemažai tam, kad pozityvios naujovės finansų rinkoje nesusidurtų su nereikalingomis kliūtimis. Pavyzdžiui, vystome technologinę LBChain platformą, reguliacinių technologijų (RegTech) sprendimus. Mūsų vartotojai yra smalsūs ir imlūs naujovėms, tad drąsiai galima sakyti, kad Lietuva yra atvira šalis skaitmenizacijai bankiniame sektoriuje“, – teigia J. Govina. Tai rodo ir faktas, kad išmaniojo telefono Lietuvoje piniginiams reikalams tvarkyti naudojasi 65 proc. žmonių, sąskaitas internete apmoka 68 proc. lietuvių.

Neatsitiktinai, diskutuojant, ar skaitmeniniai bankai išstums tradicinius bankus, Lietuvos banko atstovė teigia, kad apskritai nebėra prasmės kalbėti tokiomis sąvokomis kaip „tradiciniai bankai“. „Akivaizdu, kad tie, kurie nespės prisitaikyti prie besikeičiančios aplinkos ir vartotojų lūkesčių, taps tiesiog nereikalingi“, – pastebi J. Govina.

Skaitmeniniai bankai - konkurentai ar partneriai?

Nėra abejonės, kad paslaugų skaitmenizacija yra vienas prioritetinių klausimų visų bankų darbotvarkėse. Technologijos sparčiai žengia į priekį, o finansinių technologijų („Fintech“) sektoriaus plėtra ir nauji rinkos žaidėjai (mokėjimų institucijos ir elektroninių pinigų

įstaigos) kelia vis naujus iššūkius bankams.

Santykinai nedideli įėjimo į rinką kaštai, lankstumas ir specializacija yra pagrindinės „Fintech“ įmonių stiprybės. Pavyzdžiui, bankai viską pradeda nuo nulio. „Fintech Inn“ konferencijoje dalyvausiančio Vokietijos banko N26, veikiančio išskirtinai tik elektroninėje erdvėje, atstovas Šarūnas Legeckas teigia, kad tokiu atveju skaitmeniniams bankams yra svarbu laimėti klientus, kurie vis dar dirba su tradiciniais bankais, tačiau yra nepatenkinti jų siūlomais produktais. „Klientų poreikiai dramatiškai keičiasi, varotojai vis dažniau mokėjimų ir bankininkystės paslaugoms naudoja mobiliuosius įrenginius, jie įpratę prie tokių mobiliųjų paslaugų, kaip „Netflix“, „Spotify“ ir „Airbnb“. Tad kodėl gi jie neturėtų tikėtis, kad jų bankai bus tokie pat lankstūs ir paprasti, kai kalbama apie mobiliųjų klientų patirtį?“ – retoriškai klausia Š. Legeckas.

Kita vertus, tradiciniai ir skaitmeniniai bankai nėra tokie skirtingi, kaip gali atrodyti iš pažiūros, ir neretai gali vieni kitus papildyti. Tai ypač tapo aktualu 2018 m. įsigaliojus ES antrajai mokėjimo paslaugų direktyvai (PSD2), kuria finansinių paslaugų teikėjams ir trečiosioms šalims atverta prieiga prie mokėjimo paslaugų vartotojų duomenų bei išplėsta mokėjimo įstaigos sąvoka. Kartu atsirado galimybė trečiosioms šalims pasiūlyti didesnės pridėtinės vertės paslaugas bei veikti visose valstybėse narėse, gavus priimančios šalies priežiūros institucijos leidimą.

Teorija atsilieka nuo praktikos

Vis dėlto tai nėra taip paprasta. Startuolio „Raisin“, įsigijusio „MHB Bank“ banką Vokietijoje, įkūrėjas Tamaz Georgadze, kurį galimybę išgirsti turės ir „Fintech Inn“ konferencijos dalyviai, teigia, kad nors PSD2 turėjo būti ypatingai naudinga klientams, realybė pasirodė kitokia. „Deja, tai, kaip direktyva kol kas buvo įgyvendinta, ypač Vokietijoje, sumažina iki šiol pasiektą komfortą ir patogumą vartotojams. Manau, kad rinkos dalyviai turi susiburti ir apibrėžti tikslesnius techninius standartus bei susitarti dėl taisyklių tam, kad sustiprintų vartotojo patirtį“, – tikina T. Georgadze.

Jam iš esmės pritaria ir Š. Legeckas, tikinantis, kad finansų sektoriaus reguliavimas vis dar atsilieka ir nėra taip sparčiai prisitaikantis prie inovacijų plėtros bankininkystės sektoriuje. Štai nors N26 ir turi Vokietijos centrinio banko ir Europos centrinio banko išduotas banko licencijas, leidžiančias veikti visoje ES, tačiau suderinamumo ir vienodo taisyklių traktavimo skirtingose šalyse trūksta.

„Tai pirmiausia pasakytina apie atitikties temas. Pavyzdžiui, kai kurie klientai ar darbdaviai nepriima mokėjimų iš IBAN sąskaitų iš kitų Europos Ekonomikos zonos šalių, kartais vis dar

yra įtariau žiūrима į kai kurių šalių IBAN (sąskaitų kodus), nors visos SEPA šalys yra susitarusios dėl IBAN sistemos“, – pasakoja Š. Legeckas pridurdamas, kad IBAN ir buvo priimtas tam, kad būtų galima supaprastinti nacionalinius ir tarptautinius mokėjimus, siekiant sumažinti klaidų riziką apdorojant transakcijas.

Ir nors jau ateina nauja bankų klientų karta, kuri užaugo su informacinėmis technologijomis ir kuriai reikia siūlyti visiškai kitokias finansines paslaugas, tradiciniai bankai savo pozicijas vis dar išlaiko dėl savo įgyto patikimumo. Kada skaitmeniniai bankai juos pasivys ir patikimumo srityje – tik laiko klausimas. „Būtina išankstinė sąlyga – teikti puikias paslaugas, pasižyminčias aukštesne gaminių patirtimi ir geresnėmis kainomis, nei dabar siūlo rinkos dalyviai“, – atkreipia dėmesį T. Georgadze.

Nors iš prigimties bankai konservatyvūs, jų verslo modelio ir paslaugų transformacija yra neišvengiama. Pasitikėjimas įgyjamas neiškart, tačiau jis įgyjamas greičiau, jei apie tai atvirai diskutuojama ir visos pusės supranta, ko kiekvienai reikia ar ko kiekviena nori. Artėjanti „Fintech Inn“ konferencija bus viena iš platformų ir puiki galimybė vartotojams labiau suprasti ir įgauti pasitikėjimo skaitmeniniais bankais bei jų teikiamomis paslaugomis, o verslo atstovams ir reguliatoriams diskutuoti apie reguliacinę aplinką bei jos galimai sukuriamus barjerus skaitmeninių bankų paslaugų plėtrai.

Konferenciją „Fintech Inn“ organizuoja Lietuvos Respublikos finansų ministerija, Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija, Lietuvos Respublikos užsienio reikalų ministerija, Lietuvos bankas, Mokslo, inovacijų ir technologijų agentūra (MITA) ir VšĮ „Investuok Lietuvoje“. Visos šios institucijos suvienijo savo jėgas paversti Lietuvą „Fintech“ lydere Europoje.

