

УТИЦАЈ ПСД2 РЕГУЛАТИВЕ НА БУДУЋИ РАЗВОЈ БАНКАРСКОГ ПОСЛОВАЊА

THE IMPACT OF PSD2 REGULATIONS ON THE FUTURE DEVELOPMENT OF BANKING BUSINESS MODEL

Сања Живковић

Рајфажен банка АД Нови Београд, Србија
sanjasz.zivkovic@raiffeisenbank.com

Апстракт: Употреба интернета, паметних телефона и галопирајући развој технологије у последње две деценије имају незамислив утицај на будућу организацију банкарског пословања. Промена преференција клијената у погледу све већег обима куповине преко интернета и нова технолошка решења која подржавају трансакције и плаћања без учествовања банке као посредника, изазвали су реаговање европских регулатора и усвајање Директиве о платним услугама на унутрашњем тржишту (ПСД2). Директива, која се примењује од јануара 2018. године, обавезује европске банке да у сврху реализације трансакција обезбеде доступност информација о клијенту свим трећим странама које имају клијентов пристанак – трговцима, платним институцијама, финансијско – технолошким компанијама и бројним другим учесницима. Утицај Директиве на стратешко пословање европских банака је изузетан – имплицира изградњу нових пословних модела у ритејл банкарству, дефинисање нових (дигиталних) банкарских производа и услуга, информационо – технолошке промене банкарских платформи, значајне инвестиције у инфраструктуру и потенцијалан губитак прихода по основу накнада и провизија из послова платног промета. Имплементацијом Директиве, обезбеђује се јединствено децентрализовано европско тржиште платног промета, које представља платформу за даљи развој трговине путем интернета и онлајн плаћања. У раду су идентификовани трендови који су подстакли усвајање ПСД2 Директиве и представљене кључне области њеног утицаја: нови модел онлајн плаћања, промене у понашању и будућа овлашћења банкарских клијената, положај европских банака на тржишту платног промета и неопходних промена у пословању банака. Такође, указује се на потенцијалне ефекте ПСД2 на профитабилност банака.

Кључне речи: банкарство, дигитализација, стратегија, платни промет, пословни модели

Abstract: *The use of the Internet, smart phones and galloping technology developments over the past two decades have an unimaginable impact on the future organization of banking operations. The change in customer preferences in connection with the increasing volume of online shopping and new technology solutions that support transactions and payments without the participation of the bank as intermediary have provoked the reaction of European regulators and the adoption of the Internal Market Payment Services Directive (PSD2). The directive, which has been in force since January 2018, obliges European banks to provide information about the client to all third parties with client consent - traders, payment institutions, financial and technology companies and numerous other participants. The impact of the Directive on the strategic operations of European banks is remarkable - it implies the construction of new business models in retail banking, the definition of new (digital) banking products and services, information technology changes in banking platforms, significant investments in infrastructure, and potential loss of income from fees and commissions. Implementation of the Directive provides for a uniquely decentralized European payment system, which represents a platform for the further development of online trade and online payments. The paper identifies the trends that encouraged the adoption of the PSD2 Directive and presented the key areas of its impact: a new model of online payments, changes in behavior and the future powers of banking clients, the position of European banks in the payment market and the necessary changes in banks' operations.*

Key Words: *banking, digitalization, strategy, payment transactions, business models*

УВОД

Циљ рада је да се сагледа и укаже на значај, импликације и потенцијалне последице примене ПСД2 Регулative у европском банкарству, у контексту тренутних дигиталних трендова на банкарском и финансијском тржишту и могућим стратешким правцима за европске банке.

Главна хипотеза рада гласи: ПСД2 Директива представља регулаторни оквир који поставља темеље за значајне ИТ инвестиције у банкарству и нове стратешке могућности и додатне изворе прихода банака. У раду су примењиване следеће научне методе: дескриптивна, компаративна, аналитичка, синтетичка и индуктивна.

2. Нови учесници и тенденције на савременом банкарском тржишту

Ситуација на банкарском тржишту данашњице може се сублимирати у изјави Бил Гејтса, оснивача Мајкрософта: „Banking is necessary, banks are not.” (Банкарство је неопходно, али банке нису) (преузето 22.04.2019. са сајта <https://yourstory.com/2015/01/quotes-bill-gates-mobile-banking/>).

Основне функције и активности традиционалних банака преузимају нови учесници који се брже и једноставније прилагођавају трендовима на тржишту,

уз примарну фокусираност на клијентове потребе. Учесници чија се пословна делатност заснива на активностима иманентним за банкарско пословање и који интензивирају конкуренцију на глобалном ретаил банкарском тржишту су (Bustos M., Casado J.C., Angel M., 2016, стр. 74):

- финансијско – технолошке (FinTech) компаније,
- технолошке компаније и компаније друштвених мрежа (Google, Apple, Facebook i Amazon – акроним - GAFA)
- нео-банке (Neo Banks) и банке 'изазивачи'(Challenger Banks)

На финансијском тржишту новог миленијума појавили су се учесници чије услуге укључују плаћања, кредитирање и осигурање, изазивајући неизвесну будућност банака, као традиционално суверене носиоце кредитне функције и функције платног промета.

Нови играчи на банкарском тржишту су финансијско – технолошке компаније, (FinTech - Financial Technology) које нуде широк дијапазон финансијских услуга коришћењем софтвера и савремене технологије (преузето 23.04.2019. са сајта <https://www.fintechweekly.com/fintech-definition>).

Модел пословања финансијско-технолошких компанија разликује се од модела пословања традиционалних банака – нису присутни високи трошкови продајне мреже, не преузима се ризик у пословима кредитирања него је присутна искључиво улога посредништва између дужника и повериоца (с друге стране, банке дугорочне изворе имобилишу у краткорочне пласмане због чега преузимају потенцијални ризик ненаплативости), своје приходе остварују по основу накнада и провизија, али не и камата.

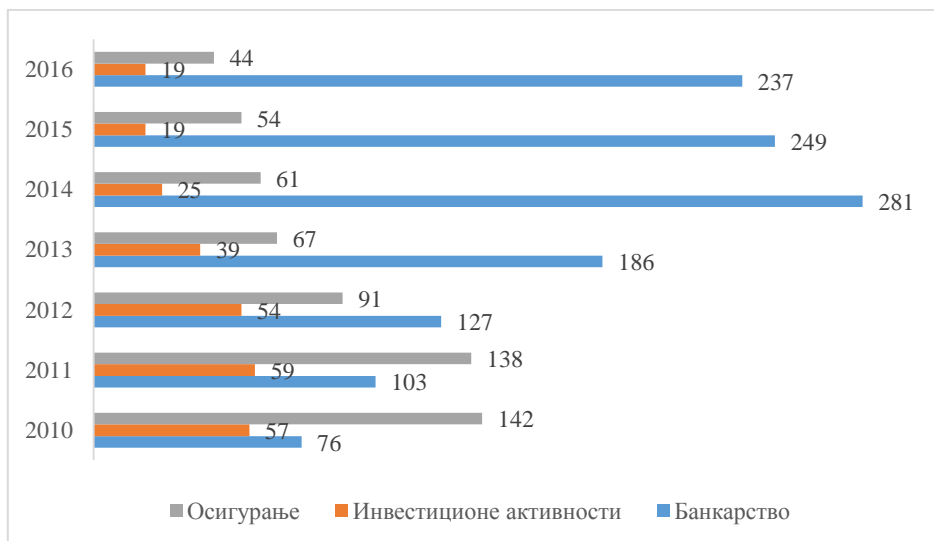
Поред плаћања и кредитирања, финансијско-технолошке компаније инкорпорирале су у своје активности и послове штедње, осигурања, израчунавања кредитног рејтинга, инвестиционог банкарства, лизинга.

Два извора конкурентске предности банака потенцијално су угрожена уласком нових, технолошки интензивних конкурената (Vives X., 2017, стр. 101):

1. одобравање кредита под повољнијим условима услед директне доступности депозитним и другим изворима средстава, а уз осигурање истих од стране централних банака и регулатора;
2. директан приступ широкој и стабилној бази клијената као потенцијал за продају различитих банкарских производа.

Према *Ernst & Young* индексу прихваћености финансијско-технолошких компанија, за само две године (од 2015. до 2017.) дошло је до пораста њихове заступљености у области трансфера новца и плаћања/транзакција за 32%, као последица нових регулаторних измена (Ernst & Young, 2018, стр. 27).

Графикон 1. Основане финансијско – технолошке компаније по годинама (2009 – 2016)



Извор: Deloitte (2017), *Fintech by the numbers Incumbents, startups, investors adapt to maturing ecosystem, стр. 3*

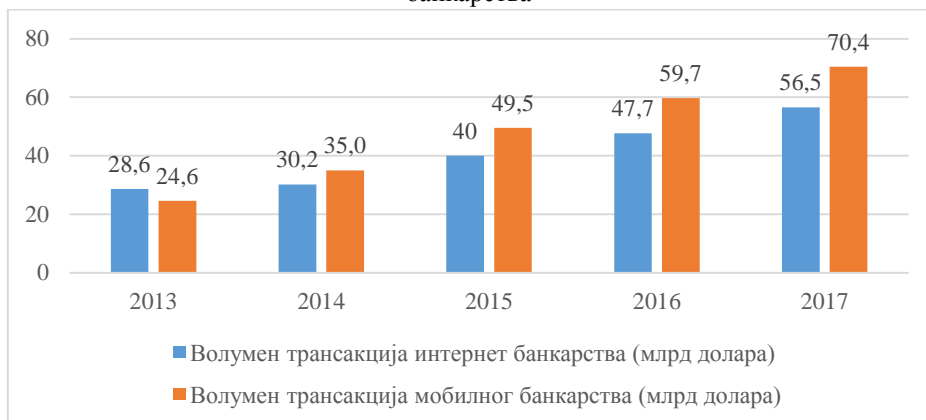
Нови финансијско-технолошки учесници у области трансакционог банкарства идентификовали су различите тржишне нише пословања, произишле из неефикасног и ригидног приступа банака, а правци развоја се могу идентификовати у следеће три категорије:

- развој технологије, услуга и инфраструктуре за трансакције између потрошача и издаваоца финансијских платних инструмената,
- развој решења за сигурност трансакција, аутентификацију корисника и превенцију превара,
- развој интернационалних плаћања за физичка и правна лица.

Поред нових учесника на финансијском тржишту, присутни су и трендови који детерминишу будућу улогу и функцију банака, нарочито у области плаћања и трансакција:

- раст волумена трговине путем Интернета (е-трговина),
- раст броја и волумена трансакција путем интернет и мобилног банкарства,
- промена у концепту лојалности и ретенције клијената - корисника платних услуга.

Графикон 2. Светски волумен трансакција преко интернет и мобилног банкарства



Извор: Capgemini (2018), *Worlds Payment Report*, стр. 43

https://www.capgemini.com/fr-fr/wp-content/uploads/sites/2/2017/10/world-payments-report-2017_year-end_final_web-002.pdf

Према Barati S. & Mohammadi S. трговина путем Интернета (енгл. е-цоммерце) има директан утицај на коришћење и прихваћеност интернет и мобилног банкарства и обрнуто (Barati S., Mohammadi S., 2009, стр. 3). Abrazhevich, такође, истиче да су електронски платни системи примарно развијени како би се инфраструктурно обезбедила и подстакла пракса електронских трансакција путем Интернета, коришћењем различитих уређаја, и да исти представљају кључни предуслов за развој е-трговине и е-бизниса (Abrazhevich, D., 2001, стр.83). Волумен трговине путем Интернета повећан је за 72% у периоду од 2014. до 2017. године, док се у периоду од 2013. до 2017. године волумен трансакција путем интернет и мобилног банкарства више него утростручио. Нарочито је интересантан тренд трансакција путем мобилног банкарства, које почев од 2014. превазилазе волумен трансакција путем интернет банкарства (графикон 2). Како ПСД2 регулатива има за циљ да унапреди квалитет платних услуга и тиме подстакне трговину путем Интернета у оквирима Европске Уније, може се очекивати даљи раст у броју и волумену електронског плаћања.

Према упитнику спроведеног од стране ФЕД-а, фактори од утицаја на прихватање нових технологија у платним услугама су једноставност (45%), доступност технологија (20%), способност да се изврши плаћање (14%) и већа сигурност (7%). Истражујући преференције корисника банкарских и небанкарских финансијских апликација, PWC консултантска кућа дошла је до резултата да 65% корисника небанкарских финансијских апликација имају тенденцију да исте користе и за друге активности осим плаћања (Strategy and PWC, 2016, стр. 12). Узевши у обзир да су иновативност у плаћањима, брзина њихове реализације и подстицање конкурентности на тржишту платних услуга основни циљеви нове ПСД2 Директиве, могућност уласка нових учесника и

идентификовани трендови у понашању и детерминантама лојалности корисника финансијских услуга креирају основе за неизвесну будућност европских банака по питању ретенције клијената и финансијских резултата по основу платних услуга.

3. ПСД2 регулатива и утицај на пословање банкарског сектора

Брзина промена на тржишту платних услуга и целокупном финансијском тржишту наметнула је обавезу европских регулаторних тела да установе прописе којима ће објединити заштиту корисника финансијских услуга, техничке стандарде у примени најиновативнијих решења и јединствено европско тржиште дигиталних и платних услуга. У домену тржишта платних услуга, Европски парламент, октобра 2015. године, усвојио је ревидирану Директиву о платним услугама на унутрашњем тржишту (Паументс Сервицес Директиве 2 – ПСД2). Циљ ревидиране Директиве је да се обезбеди једноставније, брже и јефтиније плаћање добара и услуга, подстичући иновативност и сигурност у плаћањима, на основу стандардизованог система плаћања у Европи. ПСД2 регулатива омогућава нефинансијским компанијама приступ финансијским услугама за своје кориснике, стимулишући иновативна ИТ решења за плаћања, штедњу, кредитирање и друге производе и услуге које традиционално нуде банке (Romanova I., Grima S. Spiteri J., Kudinska M., 2018, стр. 9).

Могу се идентификовати три механизма којима ће се омогућити реализација ових циљева (Strategy and PWC, 2016, стр. 6):

1. регулативом је предвиђен улазак нових учесника на тржиште платних услуга Европске Уније, попут пружаоца услуга информисања о рачуну (енгл. account information service provider - AISP) и пружаоца услуга иницирања плаћања (енгл. payment initiation service provider - PISP П);
2. намећу се ограничења у висини накнада и провизија за реализацију плаћања;
3. банке у Европској Унији на основу регулативе ће обезбедити приступ својој инфраструктури за плаћање и подацима о клијентима другим пружаоцима финансијских услуга, по налогу клијената.

Директивом су дефинисане функције и одговорности две нове групе учесника – пружаоца услуга информисања о рачуну и пружаоца услуга иницирања плаћања. Пружаоци услуга информисања о рачуну обједињују податке о стању и прегледу трансакција за рачуне клијента код једне или више банака. У виду јединствене платформе клијенти могу објединити своје финансијске информације попут салда на текућем рачуну у банци А, рачуну хартија од вредности у банци Б, износ дуга по кредиту у банци Ц, а за које су пружаоцу услуге информисања о рачуну дали сагласност. Корисник на основу ове услуге

има на располагању јединствену платформу (апликацију) за приступ свим својим финансијским информацијама за коју је дао сагласност. Многе предности произилазе из пословања пружаоца услуга информисања о рачуну:

- обезбеђују клијенту обједињену слику о финансијама на основу информација обезбеђених од различитих банака у којима клијент има отворене рачуне;
- пружаоци услуга информисања о рачуну могу понудити и услуге управљања личним финансијама – анализа шаблона потрошње (потрошачких активности клијената), управљање штедњом, примање порука у случају веће потрошње у односу на просек и сл.,
- све информације о клијенту које имају пружаоци услуга информисања о рачуну представљају базу за развој алтернативних метода кредитног скоринга и кредитирања.

Пружаоци услуга иницирања плаћања иницирају и спроводе трансфер средстава са рачуна платиоца (из једне банке) на рачун примаоца (из друге банке). Пословање ових учесника на тржишту платних услуга укључују активности:

- процесирање и обрада података,
- поверљивост и заштита података,
- аутентификација и идентификација учесника у систему плаћања,
- обезбеђивања комуникационе инфраструктуре,
- обезбеђивање и одржавање терминала и уређаја који се користе за услуге плаћања.

Нова архитектура система платних услуга подразумева директне промене и ефекте на профитабилност банака, будуће инвестиције и приходе. Према Директиви, банке су у обавези да обезбеде реализацију трансакција и информисање о рачуну свим учесницима платног промета који су за то добили клијентову сагласност. Такође, банке не могу наплаћивати накнаде за услуге информисања о стању на рачуну, уз могућност наплаћивања услуге иницирања и реализације трансакција од пружаоца услуга иницирања плаћања. Постављање основа за пословање нове врсте учесника на тржишту платних услуга представља ризик за банке у погледу губитка улоге посредника у основним финансијским активностима клијената, а уједно и губитак интеракције са клијентима, уз потенцијалне коначне ефекте и на њихову лојалност.

Узевши у обзир чињеницу да је глобално тржиште платних услуга у експанзији, са процењеном стопом раста од 5% и волуменом од 2,4 милијарде евра у наредних 5 година (PWC, 2017, стр. 2) у интересу европских банака је да искористе потенцијал овог тржишта у контексту различитих импликација нове регулативе на њихово пословање.

Потенцијалне позитивне импликације ПСД2 Директиве на будући положај банке систему платних услуга:

- Додатни приходи по основу нових производа и услуга;
- Прилика за преузимање тржишног учешћа од других банака;
- Продаја технолошке платформе за платне услуге другим банкама;
- Банка задржава клијентску базу, њихово поверење и податке, као и суверену улогу јединственог пружаоца финансијских услуга.

Потенцијалне негативне импликације ПСД2 Директиве на будући положај банке систему платних услуга:

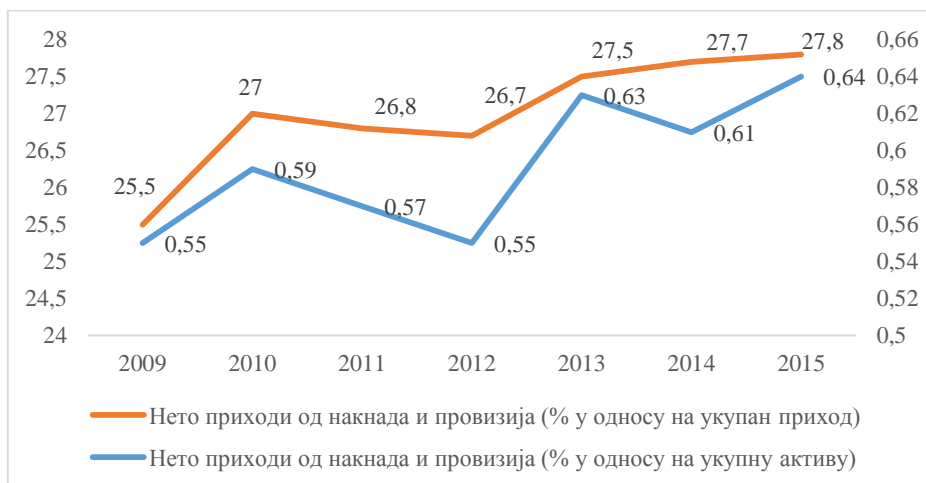
- Смањени приходи услед једнаке и транспарентне ценовне политике;
- Смањено учешће на тржишту због нових учесника на тржишту (пружаоци услуга иницирања плаћања и пружаоци услуга пружања информација о рачуну);
- Мање интеракције са клијентима и прилике за унакрсну продају;
- Смањује се база клијената и учесталост интеракција клијената са банком, као и увид у активности, навике и понашање клијената. Трансакције које клијенти врше преко банке свде се на прилив по основу примања и налози за пренос на друге рачуне.

Увођењем нових стандарда у области платних услуга, може се очекивати притисак и интензивна конкуренција у домену ценовне политике банака. Како приходи од накнада и провизија представљају значајан део укупних прихода банке, нарочито након финансијске кризе и у условима тренда пада каматних стопа, транспарентност и једнакост накнада за платне услуге предвиђене ПДС2 Директивом представљају потенцијалну претњу по профитабилност банака.

Досадашња улога банака, као главних играча на тржишту платних услуга, огледала се у реализацији трансакција значајних волумена и коришћењу предности економије обима са тенденцијом пада трошковних маргина. Послови платног промета за банке представљају значајан извор стабилних прихода, уз непостојање капиталних захтева за њихову реализацију, а уједно представљају и значајан извор информација о понашању клијената и базу за примену најнапредније аналитике. На графикону 3 приказано је кретање учешћа нето прихода по основу накнада и провизија у односу на укупну активу европских банака и у односу на укупан оперативни приход. Приходи по основу накнада и провизија имају тенденцију раста у посматраном периоду.. У 2015. години укупно учешће нето прихода по основу накнада и провизија у укупној активи банака износило је готово 28% , док су истовремено чинили 65% оперативног прихода банака. Значајно учешће и допринос прихода по основу накнада и провизија банака указује на потенцијални ризик по профитабилност банака

услед нових правила уведених ПСД2 директивом. У зависности од будуће позиције, улоге и активности за које се банке буду определиле на тржишту платних услуга, зависи и укупан ефекат на њихове перформансе.

Графикон 3. Учешће прихода од накнада и провизија у укупној активи и укупном оперативном приходу банака на тржишту Европе



Извор: ЕСВ (2016), *EBF Facts & Figures 2016*, стр. 73, преузето 25.04.2019. са сајма <https://www.ebf.eu/wp-content/uploads/2018/07/EBF-Facts-Figures-2016.pdf#part4>

Пре дефинисања стратешког оријентира када је у питању будућа улога и функција на тржишту платних услуга, нужно је да банке изврше анализу постојеће ситуације у циљу (PWC, 2017, стр. 5):

- утврђивања профитне маргине коју банка остварује по основу услуга платног промета и укупног доприноса прихода по основу накнада и провизија укупном пословном резултату;
- процене додатних прихода које би генерисале активности примене напредне аналитике понашања клијената банке уз примену тих резултата на развој производа и услуга који стварају додатну вредност;
- проценити концентрацију и дистрибуцију броја и волумена трансакција између различитих сегмената клијената (физичка лица, правна лица и корпоративни клијенти);
- редефинисати и оптимизовати моделе одређивања цена у односу на ценовну политику конкурената;
- проценити прилагодљивост и флексибилност апликација и архитектуре банке за платне услуге и могућности за даљи развој и унапређења;

- анализирати могући ниво иновација и интеграције са другим иницијативама на тржишту платних услуга (нпр. платне услуге у државној администрацији, пореској управи и сл.).

Према студији консултантске куће McKinsey, у оквиру које је интервјуисан топ менаџмент више од 20 највећих европских банака, повећан притисак на маргине и накнаде су највећа опасност ПСД2 Директиве идентификоване од стране извршних менаџера, уз процену да је угрожено између 50 и 100 милиона евра прихода годишњих прихода (McKinsey, 2017, стр. 4). Консултантска кућа PWC предвиђа да ће утицај Директиве на приходе банака бити у правцу њихове редукције, и то услед комбинованог ефекта по основу тржишта електронског новца и активности трансакција. Очекује се пад тржишта електронског новца за 16% у периоду од 2016. до 2022. године и одговарајућих негативан утицај на 30% прихода банака по овом основу. У истом периоду се очекује минималан раст од 2% на тржишту трансакција и уколико у новом систему платних услуга банке заузму тзв. улогу прилагођавања, укупан негативан утицај на приходе банака по овом основу процењује се на 15%. Укупан нето утицај нове регулативе на приходе банака је најмање од 5% до 9% у кратком и средњем року (PWC, 2017, стр. 2).

ЗАКЉУЧАК

На основу пројекција различитих аутора и консултантских кућа може се закључити да ће примарни ефекат новог система на тржишту платних услуга бити негативан по приходе и профитабилност европских банака. Могуће излазне стратегије које би обезбедиле додатне приходе и анулирале негативни утицај на перформансе европских банака су: развој и инвестирање у циљу преузимања додатних улога на тржишту платних услуга, развој и понуда иновативних производа и услуга или сарадња са финансијско-технолошким компанијама и другим учесницима који нису изложени регулаторним и инфраструктурним ограничењима.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] Abrazhevich, D. (2001). *Classification and characteristics of electronic payment systems*. Proceedings of the International Conference on Electronic Commerce and Web Technologies (pp. 81-90). Springer Berlin, стр.83, Преузето са сајта: 19.04.2019.
<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/55987/shaikh%20ijebr%20132%20article.pdf?sequence=1>
- [2] Barati S., Mohammadi S. (2009), *An Efficient Model to Improve Customer Acceptance of Mobile Banking*, Proceedings of the World Congress on Engineering and Computer Science 2009 Vol II, стр. 3 Преузето са сајта 16.04.2019.

- <https://pdfs.semanticscholar.org/ac1c/2fb61d89f1a77b9a404a280be24236d4d4ac.pdf>
- [3] Bustos M., Casado J.C., Angel M. (2016), *GAFAnomy (Google, Amazon, Facebook and Apple): The Big Four and the b-ecosystem*, University of the Basque Country, UPV/EHU, Bilbao, Spain, стр. 74
- [4] Capgemini (2018), *Worlds Payment Report*, стр. 43
https://www.capgemini.com/fr-fr/wp-content/uploads/sites/2/2017/10/world-payments-report-2017_year-end_final_web-002.pdf Преузето са сајта: 18.04.2019.
- [5] Deloitte (2017), *Fintech by the numbers Incumbents, startups, investors adapt to maturing ecosystem*, Преузето са сајта: 11.04.2019. стр. 3
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/tr/Documents/financial-services/dcfcs-fintech-by-the-numbers.pdf>
- [6] Ernst & Young (2018), *EY FinTech Adoption Index 2017 Publication*, стр. 27
[http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-fintech-adoption-index-2017/\\$FILE/ey-fintech-adoption-index-2017.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-fintech-adoption-index-2017/$FILE/ey-fintech-adoption-index-2017.pdf) Преузето са сајта: 15.04.2019.
- [7] FinTech Weekly <https://www.fintechweekly.com/fintech-definition> Преузето са сајта: 23.04.2019.
- [8] PWC (2017), *PSD2 in a nutshell: Roles for Banks and payment operators. How the scenario might evolve in the future.* стр. 2
<https://www.pwc.dk/da/publikationer/2017/roles-banks-payment-operators-psd2-nutshell-5.pdf> Pristup: 21.04.2019
- [9] Romanova I., Grima S. Spiteri J., Kudinska M. (2018), *The Payment Services Directive 2 and Competitiveness: The Perspective of European FinTech Companies*, European Research Studies Journal, Volume XXI, Issue 2, 2018, стр. 9
- [10] Strategy and PWC (2016), *Catalyst or threat? The strategic implications of PSD2 for Europe's banks*, стр. 12
- [11] Vives X. (2017), *The Impact of Fintech on Banking*, European Economy 2017., стр. 101
- [12] Your Story, <https://yourstory.com/2015/01/quotes-bill-gates-mobile-banking/> Преузето са сајта: 24.02.2018.

SUMMARY

The direct impact of the PSD2 Directive is achieved on the competitiveness, profitability of banks in the payment system, the structure of future investments and, above all, the strategic direction of banks' operations. In the context of the digital transformation of the financial market and the new architecture of the payment services market, the capacity of potential investments determines potential strategic commitments, out of which the strategic option of taking the role of the platform in the payment services market is the most effective in the long run. The PSD2 Directive has reduced barriers to the entry of other non-banking participants into the payment market, which differ from traditional banking participants by significantly lower investment capacity, a flexible business model based on the application of modern technology, the primary focus on customer needs and the development of products in line with the identified needs of clients.