

Platby kartou v on-linu mají vůči spotřebitelům velký dluh

Ten spočívá zejména v tom, že zatímco v obchodě dnes stačí vytáhnout pouze kartu, telefon či jakékoliv jiné zařízení a následně bezkontaktně zaplatit, v on-line prostředí museli uživatelé stále opisovat svoji kartu. To je třeba změnit, a proto Mastercard společně s partnery představila nedávno řešení Click to Pay, které bude dle generálního ředitele společnost Mastercard pro Česko a Slovensko Michala Čarného zcela klíčové pro českou e-commerce.

Jak vlastně tato služba bude fungovat? O kolik procent by mohla snížit objem nedokončených plateb? A jaké jsou další aktivity Mastercard pro nadcházející období? Na tyto otázky a mnoho dalších odpovídá Michal Čarný.

Michale, ty jsi nastoupil do čela Mastercard v roce 2019, kdy krátce nato přišla pandemie. Co pro tebe v tomto období bylo největší výzvou?

Nebyla to jedna výzva, ale tři, které se týkaly hlavních částí našeho byznysu. První směřovala k našim partnerům – bankám, kterým bylo třeba být na blízku. A to nejen proto, aby vše fungovalo, tak jak má, ale také proto, abychom neztratili kontakt a mohli i nadále společně inovovat a vymýšlet nové věci. To se totiž dělá z mého pohledu mnohem hůř, když interakce není přirozená, jako tomu bylo před pandemií.

Druhá výzva byla interní. Mastercard je na trhu 30 let a za tu dobu se hrozně proměnil a výrazně narostl. Zejména pak, co se týče komplexity. Už dávno se nejedná jen o plastovou kartu s čipem. Jsme technologická firma, která se zabývá platbami. Tím pádem jsou oblasti našeho záběru mnohem širší a naše týmy jsou větší. V pandemii jsem čelil tomu, abych dokázal firmu vést tak, abychom fungovali jednotně se zaměřením na naše partnery napříč všemi týmy. Hodně jsem pracoval na interních a organizačních změnách, dělal jsem velké zásahy do týmu, tak abych si byl skutečně jistý, že fungujeme jako jedna firma, pro niž je prioritou náš partner. To je nesmírně důležité.

V neposlední řadě se během pandemie změnil i trh. Masivně narostla oblast e-commerce. Chvíli na úkor tradičního byznysu a následně jako doplněk k němu. To jsme museli a musíme i nadále v našich prioritách reflektovat. Hodně jsme se proto začali zaměřovat na další inovace v on-line prostředí.

Když se vrátím k té změně trhu, co je pro tebe oblastí, kde vidíš největší růstový potenciál? E-commerce, nebo opět klasické obchody?

Myslím si, že do jisté míry obojí. Když vezmu byznys tradičních plateb kartou, tak tam je stále potenciál v další digitalizaci a terminalizaci. Je to dáno tím, že polovina retailových transakcí proběhne stále v hotovosti. Hlavní fokus je na mikrosegmentu typu SME a živnostníky. Na ty cílily i nedávne aktivity, jako byla například celotržní iniciativa Česko platí kartou, nebo inovace, kdy jsme s velkou částí acquirerů spouštěli v minulém roce terminál v mobilu. Ten malým podnikatelům zpřístupnil akceptaci plateb daleko efektivněji.

Co se on-linu týče, ačkoli tento segment roste masivně, předpokládám, že jeho růst bude pokračovat. Nevím, zda takovou dynamikou jako v minulém a předminulém roce, ale z čísel zatím vidíme, že se tempo růstu kupodivu spíše zrychlovalo, ačkoli jsme čekali, že jakmile se lockdowny rozvolní, bude polevovat, ukázalo se, že minulý rok byl ještě o několik procentních bodů silnější než předminulý.

Zmiňoval jsi Česko platí kartou, jak se tomu projektu teď daří a jak bys ho zhodnotil? Povedl se dle vašich představ?

Myslím, že se mu daří, a to primárně proto, že se povedlo vytvořit poměrně unikátní set-up, ve kterém se sešli hráči napříč celým trhem (všichni významní acquireri, veřejný sektor, obě platební schémata). Projektů, které by se do takové míry povedly, zas ve finančním sektoru tolik není. Také čísla za minulý a předminulý rok splnila nastavená očekávání. To ale neznamená, že nemohou růst dál. Jsou přímo úměrná tomu, jakým způsobem informací dostaneme k jednotlivým subjektům – podnikatelům, jak jim vysvětlíme přínos digitálních plateb a jak se dozvědí, že terminál zdarma mohou dostat. Tudíž čím více budeme všichni, kteří jsme v programu Česko platí kartou, investovat do marketingu a komunikace, tím ten program bude lepší.

Může tuto myšlenku podpořit tvůj nedávný post na LinkedInu o tom, že Apple umožní ze svých zařízení udělat terminál?

Já doufám, že může a že se tato zpráva z domněnky přetaví na oficiální informaci.

Stále to totiž není něco, co bych měl jako zástupce kartové společnosti oficiálně potvrdit. Je ale pravda, že postupně směřujeme k realitě, kdy akceptace není jen o velkých a složitých terminálech na jedné straně a plastových kartách na straně druhé. Platby kartou se postupně demokratizují a jejich ekosystém se mění v něco, kdy každé mobilní zařízení akceptuje karty, není drahé a zároveň každé zařízení umí platit. Koneckonců na stejném principu vždy fungovala i hotovost, a tím pádem elektronické platby nemohou být jiné.

Říkáš, že tu informaci nemáš oficiálně potvrzenou. U Androidu dnes ale akceptace možná je.

Ano. Zároveň je třeba si uvědomit, že největší podíl, co se týče počtu zařízení na českém trhu chytrých telefonů, má dnes právě systém Android. Tudíž kritická masa Čechů má přístup k terminálu v mobilu skrz Android. Je ale pravda, že uživatelé Applu se i z našich statistik chovají trochu jinak. Jsou výrazně rychlejší v adopci inovací, což by trendu akceptace v mobilu mohlo pomoci. Ale pokud jsem dnes podnikatel a chci bych terminál v mobilu, tak nemusím s napětím očekávat změny na straně Applu a mohu službu využívat už dnes.

Nedávno jste pořádali konferenci ke Click to Pay, což je řešení, které má zjednodušit uživatelům platby na internetu tak, aby se nezasekli na kroku, kdy přepíší kartu. Toto nasazení je zatím ve fázi pilotu. Jaká bude budoucnost tohoto projektu?

Click to Pay je naprosto klíčová věc pro budoucnost české e-commerce. Když se podívám na to, jak dnes svět e-commerce funguje, tak platby kartou jsou nejstandardnějším a nejfrekventovanějším způsobem, jak zaplatit. A i když historicky v Čechách byla nesmírně oblíbená forma platby dobírkou, tak v posledních letech ji platby kartou ať už přímo v e-shopu, či kurýrovi po doručení vytlačily mimo stupně vítězů. To je velká změna. Na druhou stranu si myslím, že platby kartou