

➤ v on-line prostředí mají vůči spotřebitelům obrovský dluh. Totiž, spotřebitelé díky každodenní zkušenosti s platbou kartou v kamenných obchodech pochopili, co je jednoduchá uživatelská zkušenost. A pokud chceme udržet platební kartu jako klientskou volbu číslo jedna i v on-line, je naprosto klíčové tyto principy aplikovat i tam. Proto nevidím v tuto chvíli jinou cestu než umožnit platby na jedno kliknutí, tak aby byly jednoduché, bezpečné, ale i uživatelsky atraktivní. Další klíčovou věcí Click to Pay je i to, že se jedná o standard, který je podporovaný EMVCo. To znamená, že je mezinárodní, tudíž nevzniká české řešení, což je v e-commerce kritické, jelikož on-line byznys nezná hranice. Zároveň se jedná o standard, který svým způsobem není konkurenční, tzn. zapojují se do něho i ostatní kartová schémata, díky čemuž nebude pro uživatele matoucí.

Máte odhad, o kolik procent by se mohl snížit počet nedokončených plateb?

Nedávno jsme dělali pravidelný průzkum, ze kterého vyplývá, že drtivá většina lidí vážá ohledně platby kartou on-line pro jednorázový nákup z toho důvodu, že se jim nelíbí uživatelská zkušenost. Budto kartu nemají po ruce, tzn. nemají, co by opsali, nebo je nebaví opísat číslo karty a její platnost. Z toho plyne, že zájem o službu Click to Pay byl velmi vysoký, a očekáváme, že trend půjde hodně rychle nahoru. To ale souvisí i s rozšířením na platebních branách u jednotlivých e-shopů. Teď děláme vše pro to, aby ta adopce byla od spuštění co nejlepší a aby se stala standardem, protože jediné tak to budou lidé používat.

Mastercard se ale nezabývá jen kartovými aktivitami. Například nedávno jste přišli s Risk Recon, což je řešení, které se týká kyberbezpečnosti. Zde jednáte s Hospodářskou komorou a AMSP. Jaký význam pro vás mají tyto další aktivity?

Jelikož jsme technologická společnost, začínají pro nás být důležité i nekartové záležitosti. V hledáčku máme i méně typické kartové flows, jako jsou P2P platby, platby mezi jednotlivými byznysy a další. Pro ty totiž, stejně jako pro všechny ostatní, platí, že musí být jednoduché, rychlé a bezpečné, a jako technologické společnosti nám vůbec nevádí, že neběží na kartové infrastruktuře. I tak nás tyto další oblasti velmi zajímají a vidíme v nich velký potenciál.

Co se přímo kyberbezpečnosti týče, ta je pro nás nesmírně důležitá, přičemž jsme vytvořili celou řadu velmi silných nástrojů právě v rámci našeho core byznysu – plateb kartou, které musí být maximálně bezpečné. A jelikož se díváme i za hranici kartových plateb, v tomto kontextu dokonce i za hranici plateb jako takových, rádi bychom téma kyberbezpečnosti demokratizovali. Kyberbezpečnost by neměla být doménou jenom velkých korporací, mělo by to být něco, co je naprosto vlastní veřejnému sektoru, malým podnika-

telům i koncovým uživatelům. Celý řetězec je totiž jen tak bezpečný jako jeho nejslabší článek. A proto děláme celou řadu aktivit a uzavíráme nová partnerství, v rámci kterých se snažíme nástroje na kybernetickou bezpečnost světové úrovně přinést i malým a středním podnikům, které by se k nim jinak nedostaly.

Jaké jsou další aktivity, které souvisí s menšími podnikatelskými subjekty a rozšiřují vaši nabídku nekartových služeb?

Pro podnikatelský segment jsou velkým tématem data. Velmi aktivně pracujeme zejména s těmi podnikateli, kteří jsou obchodníky v retailu, abychom jim dali přesný přístup k informacím o tom, jak se chovají jejich klienti a jak fungují jejich provozovny. V tomto kontextu jim přinášíme real-time data, která mohou použít na zlepšení svého podnikání. Druhé téma je podpora digitalizace. To znamená, že máme velmi zajímavé nástroje, které umožní digitalizovat podnikatelům vztahy s klienty – pomyslné CRM.

Když jsme u těch dat, tam musí být vždy partnerem i banka. Jsou banky otevřeny této spolupráci?

Segment podnikatelů je dnes velmi horký a je v hledáčku nejedné banky. Zároveň my fungujeme jako B2B2C společnost. To znamená, že naším primárním partnerem jsou banky, se kterými nabízíme tato řešení trhu. Není to tedy o tom, že by Mastercard rozvíjel obchodní aktivity přímo s malými obchodníky, ale hledáme partnery a prostředníky, se kterými něco podobného děláme. Dnes nevidím na trhu banku, pro kterou by tento segment nebyl důležitý a která by nepracovala kontinuálně na tom, co mu může nabídnout.

Spolupráce s bankami je také důležitá v rámci kryptoměn, které Mastercard velmi aktivně sleduje. Jaká bude budoucnost participace Mastercard na tomto tématu?

V rámci tématu kryptoměn jsme hodně aktivní, ale zároveň i velmi obezřetní. Tudíž naše poloha je proaktivní a inovativní, leč opatrná. Nejcitovanější příklad zapojení Mastercard do světa kryptoměn jsou platby s nimi. Tady fungujeme takovým způsobem, že právě kvůli volatilitě klasických free float kryptoměn, které nepovažujeme za nejvhodnější pro retailové transakce, umožníme transakci prostřednictvím konverze na fiat měnu. Nedávno jsme potom oznamovali naše aktivity v oblasti NFT, kdy jsme propojili akceptaci karet s Coinbase, díky které mohou uživatelé platit za NFT tokeny kartou. Třetí důležitou oblastí, ve které jsme aktivní, jsou CBDC, kde vedeme s celou řadou centrálních bank a regulátorů diskuse na téma, jak by se mohly blockchain a kryptoměny využít, aby vznikla digitální alternativa měny. To jsou zajímavé diskuse, které kombinují technologický pokrok kryptoměn s vysokou mí-

”

Zájem o službu Click to Pay byl velmi vysoký, a očekáváme, že trend půjde hodně rychle nahoru. To ale souvisí i s rozšířením na platebních branách u jednotlivých e-shopů.

rou bezpečnosti a regulace, jež finanční oběh potřebuje.

Celkově je pak celý kryptosvět a technologie blockchain velmi zajímavou oblastí, kterou hodně diskutujeme i lokálně. Na světě už je několik hráčů, ať už bankovních či fintechových, kteří se tomu velmi aktivně věnují. U nás je toto téma především v popředí fintechové komunity. Tradiční bankovní partneři jsou spíše opatrnější.

Zmiňoval jsi fintechy. V Čechách je fintech asociace, na Slovensku také, a dokonce mají i Fintech Hub, ve kterém je Mastercard jedním ze zakladatelů. Jak vlastně vidíš přístup jednotlivých zemí, ať již Česka či Slovenska, k novým technologiím?

Národně ohraničený pohled na téma fintechů, zejména v kontextu střední a východní Evropy, je podle mého názoru špatný. Žádná národní záležitost v této oblasti nedosáhne