

Företagen kräver bättre betal lösningar av bankerna

Den årliga rapporten World Payments Report från Capgemini Research Institute visar att företagskunder efterlyser bättre betal lösningar. I ljuset av både stigande räntor och allmän geopolitisk oro blir möjligheter att utföra transaktioner utan fördröjning en allt viktigare del av företagets hantering av sina kassaflöden.

Hur kunder och företag betalar för varor och tjänster är under snabb förändring, drivet av bankernas nya digitala infrastrukturer, nya regelverk och ett ökat samarbete mellan banker och fintechs för att erbjuda bättre tjänster. Enligt rapporten kommer nya betalmetoder såsom realtidsbetalningar, digitala plånböcker och konto-till-konto-betalningar till år 2027 att utgöra 30 procent av de globala transaktionerna. Även om Sverige sedan länge ligger före i denna utveckling sjunker nu användandet av kort och kreditöverföringar snabbt i hela världen.

“Vi har länge sett ett skifte där nya, digitala betalmetoder vinner terräng, vilket ändrar hur både konsumenter och företag hanterar sina betalningar. Det är ingen överraskning för oss, men rapporten visar att denna förändring nu ökar takten både globalt och här i Norden”, säger Klas Rutberg, Head of Payments services, på Capgemini Sverige. “Den starka tillväxt vi sett hos tjänsten Swish och konto-till-konto-lösningar som exempelvis Trustly fortsätter bryta ny mark, och vi förespår en stadig acceleration av digitala privat- och företagsbetalningar framåt”, fortsätter Klas.

Företagskunder vill ha lika smidiga betal lösningar som konsumenterna

Betalsektorn som länge hållit sig i framkant av digitaliseringen utmanas av växande krav på investeringar för att upprätthålla regelefterlevnad, vilket begränsar utrymmet för investeringar till framtida innovation. Samtidigt växer också förväntningarna på bankerna att kunna leverera mer smidiga digitala betalningslösningar. Enligt rapporten kräver en stor del av dagens företagskunder nu mer detaljhandelsliknande betalningslösningar från sina banker.

“Bankerna har generellt varit långsammare med att implementera nya digitala lösningar för sina företagskunder. Men det börjar det röra på sig och allt eftersom behoven hos företagen ökar accelereras den digitala utvecklingen nu även för företagstjänster. Detta är drivet av ett antal *fintechs* och *paytechs* som lånar lösningar från konsumentbetalningar för att kunna möta företagets ökade krav. Bankerna behöver stappa upp för att kunna behålla sina marknadsandelar”, påpekar Klas Rutberg.

Företagen missnöjda med nuvarande tjänster för hantering av kassaflöden



Rapporten visar även på att efterfrågan av mer effektiva system för hantering av kassaflöden framför allt drivs av ökad globalisering av handeln samt störningar och turbulens i företagens leverantörskedjor. Den geopolitiska utvecklingen, cybersäkerhetsfrågor och ökad inflation är ytterligare faktorer som styrker vikten av snabbare kassaflöden.

Bankernas Cash Management tjänster (CMS) för hantering av multinationella företags kassaflöden som finns på marknaden idag imponerar enligt rapporten inte på dagens företagskunder. Företagen tvingas använda flertalet olika banker för att kunna hantera sina behov och de flesta företagsledare upplever problem med att hantera tvister, kreditvärdighetsbedömningar och försenade eller duplicerade betalningar. När de tillfrågas om var problemen ligger så är svaren samstämmigt att det är den föråldrade infrastrukturen som begränsar bankernas möjligheter.

"Nuvarande modell för hantering av kontantflöden behöver ses över. Företag upplever en ökad press orsakad av ett antal olika friktioner som gör sig påmind genom hela processen med att hantera betalningar. Det vår rapport tydligt pekar ut är hur viktig en robust digital infrastruktur är för att kunna optimera värdekedjan. Genom att minska den nedärvda komplexiteten i sina egna system och processer kan banker och betal företag nå den effektivitet som behövs för att de ska kunna leverera på kundernas likviditetsbehov", säger Klas Rutberg.

För mer information, och för att ta del av World Payment Report i sin helhet, besök: <https://www.capgemini.com/insights/research-library/world-payments-report/>

Metod

World Payments Report 2023 bygger på insikter från två primära källor – Global Large Businesses Survey 2023 och Global Banking and Payments Executive Surveys and Interviews 2023. Dessa källor inkluderar insikter från 17 marknader: Australien, Brasilien, Kanada, Kina, Frankrike, Tyskland, Hong Kong, Indien, Italien, Nederländerna, Saudiarabien, Singapore, Spanien, Sverige, Schweiz, Förenade Arabemiraten, Storbritannien och USA. I studien tillfrågades 355 ledande befattningshavare i stora företags finansavdelningar om faktorer som driver betalningsstörningar, förväntningar från banker, tillfredsställelsenivåer, faktorer som driver relationer med bankerna, icke-banktjänster som för närvarande används, nya betaltjänster som realtidsbetalningar, med mera. Deltagarna tillfrågades också om de aktuella utmaningarna de står inför inom kontanthantering och deras förväntningar från partnerbanker om mervärdestjänster inom kontanthantering.

Rapporten innehåller insikter från fokusintervjuer och undersökningar med fler än 130 personer med chefsbefattning i ledande banker, organisationer inom finansiella tjänster, betaltjänstleverantörer, branschorganisationer och centralbanker som representerar regionerna: Amerika, Europa och Asien-Stillahavsområdet och Mellanöstern.

Om Capgemini Research Institute

Capgemini Research Institute är Capgeminis tankepartner som publicerar forskning om den digitala teknikens inverkan på stora traditionella företag. Teamet använder sig av Capgeminis experter runt om i världen och arbetar nära akademien och tekniska partners. Institutet har forskningscentra i Indien, Singapore, Storbritannien och USA. Capgemini Research Institutet rankades nyligen som etta i världen för kvaliteten på sin forskning av oberoende analytiker.

Om Capgemini

Capgemini är världsledande när det gäller att hjälpa kunder att driva och utveckla sina verksamheter genom den potential och de möjligheter som skapas av teknik. Koncernen har som ledstjärna att med teknikens hjälp frigöra mänsklig energi som kan användas till att bygga en hållbar och inkluderande



framtid. Organisationen präglas av mångfald och ansvar och har 350 000 medarbetare i över 50 länder. Med 55 års erfarenhet och djup branschexpertis är Capgemini en trygg partner som kan hantera hela bredden av kundernas affär, från strategi till drift, och alltid i takt med den senaste utvecklingen för innovationsområden som molnet, data, AI, uppkopplade enheter, mjukvara, digital ingenjörskonst och nya plattformar. Koncernen rapporterade globala intäkter på 22 miljarder Euro för 2022.

Get the Future You Want | <http://www.capgemini.com>