

Bankowość post-COVID – wyzwania, trendy i technologie

Jesteśmy świadkami ewolucji, jakiej podlegają banki, w tym także banki spółdzielcze. Wśród wielu ekspertów panuje przekonanie, że bank przyszłości to bank cyfrowy, potrafiący stworzyć przemyślaną strategię rozwoju w tym obszarze. To z kolei oznacza konieczność inwestycji w projekty i rozwiązania IT. Źródłem sukcesu najlepszych biznesów, w tym także technologicznych i bankowych, jest: być o kilka kroków do przodu przed pozostałymi.



Jolanta Orełko

DYREKTOR DS. ROZWOJU RYNKU
W PIVOTAL POLSKA

Fot. Pivotal Polska

Bank firmą technologiczną?

Dlatego ważne jest, aby monitorować zmieniające się zachowania klientów i wdrażać innowacyjne sposoby na dostosowywanie swoich produktów i usług do oczekiwań i potrzeb klientów. Rekomendacja **Bretta Kinga** dotycząca banku przyszłości dla wielu wydaje się przesadna, jednak nasuwa się nam pytanie, czy nowa sytuacja rynkowa nie wskazuje na to, że może być słuszna?

Pandemia COVID-19 dała ogromny impuls do przyspieszenia procesu cyfryzacji i przesunięcia obsługi klienta do kanałów elektronicznych. Wymusiła nowe zachowania klientów i szybką odpowiedź instytucji finansowych na nowe potrzeby. – *Wdzieliśmy dwa lata cyfrowej transformacji w ciągu dwóch miesięcy* – stwierdza **Satya Nadella** (dyrektor generalna Microsoft). Utrzymanie pozycji rynkowej banków i płynności procesów wymagało ogromnych nakładów pracy, środków finansowych i efektywnego wdrażania często bardzo skomplikowanych systemów IT.

Widzimy też, że polepszenie się sytuacji epidemiologicznej nie oznacza zwolnienia tempa cyfryzacji i powrotu do starych metod działania. Przeciwnie, nadal pozostaje wiele wyzwań przed sektorem bankowym i finansowym. Poszukiwanie, wdrażanie i integracja nowych technologii stała się „*must have*” strategii wielu instytucji finansowych. Kluczowe będą więc kolejne kroki, a zwłaszcza współpraca z partnerami oferującymi innowacyjne rozwiązania IT, responsywne do zmieniających się wymagań rynku.

Nowy klient post-COVID

Zmiana sytuacji pandemicznej i wydłużający się czas zamknięcia tradycyjnych kanałów komunikacji wpłynął nie tylko na adaptację nowych narzędzi cyfrowych, ale również na zmianę podejścia do usług finansowych oraz dotychczasowych nawyków związanych z bankowością. Obserwujemy, że coraz częściej mamy do czynienia z klientami „*post-COVID*”. Są to osoby, które chętnie testują dostępne produkty czy usługi w poszukiwaniu optymalnego dla siebie rozwiązania. Proponowane rozwiązania instytucji finansowych, w tym banków, są coraz częściej zestawiane z innymi propozycjami firm, działających także w innych branżach. Szczególnie istotne dla firm i instytucji obsługujących klientów indywidualnych i biznesowych jest zwinna identyfikacja potrzeb swoich klientów. Kluczowa jest jednak umiejętność reagowania na ich problemy i sprawne dostarczanie usług ułatwiających codzienne funkcjonowanie w zmieniającej się rzeczywistości (źródło: Jim Marous).

Empatia i hiperpersonalizacja kluczowa w strategii banków

Empatia i hiperpersonalizacja usług to kluczowe elementy strategii działania, które wiążą marki finansowe z ich klientami. Źródłem sukcesu powinna być koncentracja na indywidualnych potrzebach odbiorcy, w szczególności jeśli chodzi o zakres proponowanych produktów finansowych, sposób ich dystrybucji oraz rozwoju. Standardowe scenariusze powinny zostać zastąpione przez scenariusze dedykowane. W praktyce wymaga to użycia systemów zbierających i analizujących realne, kontekstowe doświadczenia klientów, reagowanie na incydenty, rekomendowanie dedykowanych scenariuszy działań. Kluczowe staną się więc rozwiązania technologiczne wspierane sztuczną inteligencją, analizujące dane banku w czasie rzeczywistym i automatycznie rekomendujące lub wdrażające predefiniowane rozwiązania.

Spersonalizowane, kontekstowe produkty finansowe oparte na technologiach IT powinny:

- informować użytkowników o zagrożeniach stanu ich finansów;
- pomagać poprawić kondycję finansową użytkowników, monitorując i rekomendując działania;
- sporządzać prognozy finansowe i oferować unikalne produkty finansowe, zgodnie ze specyficznymi potrzebami i celami użytkownika, w określonym kontekście;
- umożliwić użytkownikom przeprowadzanie operacji finansowych z wykorzystaniem przetwarzania głosu, gestów, neuronauki, AI, VR i AR.

Bankowe zbiory danych i analiza predykcyjna oparta na zachowaniu użytkowników to klucz do generowania i dostarczania spersonalizowanych ofert opartych na zakupach i zachowaniach finansowych.

Ważna jest zmiana podejścia i przejście od działań IQ do EQ, czyli koncentracji nie tylko na produkcie, wskaźnikach KPI i systemach, ale uwzględnieniu empatii w podejściu, odpowiadaniu na potrzeby i utrzymywaniu relacji długofalowych, jak również w towarzyszeniu klientowi. W najbliższej przyszłości empatia będzie jeszcze ważniejsza niż obecnie. Walka o lojalność wobec marki będzie coraz trudniejsza, a oczekiwania klientów i wymagania dotyczące bardziej spersonalizowanego doświadczenia będą szybko rosły, podobnie jak szanse technologiczne na ich zaspokojenie.

Automatyzacja, sztuczna inteligencja i demografia?

Automatyzacja procesów to jeden ze sposobów na utrzymanie płynności i rentowności działań banków. Odpowiedzią na problemy demograficzne Polski i ich skutki, czyli problemy z rekrutacją dobrych pracowników do firm, może być w rozwiązaniach technologicznych automatyzujących procesy. Obecnie banki, mimo prowadzonej redukcji stanowisk,

zwłaszcza w obsłudze stacjonarnych placówek, zwiększając ilość stanowisk związanych z obsługą procesów wspieranych przez technologie. W kolejnych latach wzrastać będzie zapotrzebowanie na wysokiej klasy specjalistów, zwłaszcza z kompetencjami w obszarze IT. Według danych GUS do 2050 r. liczba ludności Polski zmniejszy się o 4,4 mln osób. Mediana wieku ludności wyniesie ponad 52 lata, czyli o ok. 11 lat więcej niż obecnie, co oznacza, że ponad połowa mieszkańców Polski przekroczy wiek 50 lat. Tworzącą się w ten sposób lukę demograficzną na rynku pracy mogłyby przynajmniej w części zapełnić systemy automatyzujące zarówno pomocnicze, jak i kluczowe procesy w firmach. Sprawne gromadzenie i weryfikacja dostępnych danych oraz priorytetyzacja działań znacznie ułatwi i przyspieszy decyzje pracowników. Pozwoli także zyskać czas pracowników na inne kluczowe aktywności i zwiększy wydajność procesów, również w kontekście finansowym. Bardzo pomocne będą rozwiązania wspierane przez algorytmy sztucznej inteligencji.

Windykacja należności kluczowym wyzwaniem post-COVID?

Dla wielu analityków biznesowych rok 2021 jest najgorszym w historii polskich firm, zwłaszcza pod względem niewypłacalności!

Monitor Sądowy i Gospodarczy informuje, że w 2020 r. przybyło ich 1293 wśród polskich firm, tj. o 32% więcej niż przed rokiem i najwięcej w obecnej dekadzie. Dalsze prognozy nie wskazują na poprawę sytuacji, wręcz przeciwnie – zakładają pogorszenie sytuacji. W 2021 może nastąpić kolejny znaczny wzrost liczby niewypłacalności w Polsce, nawet o +17% (Euler Hermes). Problem z płynnością spłat zadłużenia dotyczy również klientów indywidualnych. Polska wraz Grecją i Rumunią jest w pierwszej trójce tych krajów w Europie, w których konsumenci zostali najbardziej dotknięci przez kryzys związany z pandemią COVID-19. Zaległe płatności Polaków na koniec 2020 r. sięgnęły 81,39 mld zł.

Jednym z kluczowych wyzwań post COVID dla banków i instytucji finansowych będzie optymalizacja działań związanych z realizacją usług i procesów dotyczących wiarytelności klientów biznesowych i indywidualnych. Analitycy zakładają dalszy wzrost podaży w tym obszarze. Wyzwaniem będzie więc sprawna **identyfikacja**, na możliwie najwcześniejszym etapie, zagrożenia pojawienia się zadłużenia i szybkie rekomendowanie optymalnych scenariuszy zapobiegania tego rodzaju sytuacjom. **Prewencja i minimalizowanie ryzyka** konieczności wdrożenia windykacji twardej to wyzwanie. Aktualnie

wiele banków i instytucji finansowych mierzy się z ogromnym wzrostem ilości spraw windykacyjnych i mobilizuje zasoby kadrowe i działania w tym obszarze. Problematyczna staje się jednak szybka weryfikacja ogromnej ilości, często rozproszonych danych i zwinne ustalanie kolejek spraw, zgodnie z ich priorytetem. Rozwiązaniem mogą być systemy klasy SDC. (Smart Debt Collection) Tego typu systemy umożliwiają zarządzanie wieloma procesami windykacyjnymi dobranymi odpowiednio do rodzaju produktu (na którym powstało zadłużenie) oraz segmentu klientów. Integrują wszystkie działania firmy związane z windykacją należności w jednym miejscu. Udostępniają jeden interfejs, integrując nieograniczoną ilość systemów czy danych. Automatyzują procesy. Dzięki temu otwarcie sprawy windykacyjnej nie wymaga działań pracownika, następuje w sposób automatyczny – już w momencie wykrycia zadłużenia na produkcie klienta lub innego monitorowanego zdarzenia w systemie. Dodatkowo rozwiązania tej klasy wzbogacone są o innowacyjne moduły sztucznej inteligencji. Taka konstrukcja rozwiązania pozwala na automatyczne generowanie scenariuszy strategii optymalnego zamknięcia sprawy – tak by odzyskać pieniądze w możliwie najszybszym czasie. •



wdrażamy **unikalne rozwiązania IT**
stworzone by wspierać procesy
BANKÓW / INSTYTUCJI FINANSOWYCH