

# System SFInX przyspiesza adaptację nowych technologii w bankowości spółdzielczej

Pandemia odcisnęła piętno na aktualnej sytuacji sektora bankowego. Wywołała kryzys i spowolnienie gospodarcze, ale dała również niespotykany dotychczas impuls do zmian. Kluczową z nich jest transformacja cyfrowa, która – jak się szacuje – przyspieszyła nawet od trzech do pięciu lat!

Zmiany, których wprowadzenie dotychczas przewidywane było w perspektywie roku 2025, już się wydarzyły. Najważniejsza z nich dotyczy klientów i ich podejścia do zakupu produktów finansowych oraz korzystania z oferty banków. Nie tylko chętniej sięgają do kanałów cyfrowych, a także korzystają z rozwiązań wspierających proces obsługi i sprzedaży, ale przede wszystkim zamiast kupować, chcą korzystać z produktów oferowanych przez banki. Oczekują komfortu, szybkiej i adekwatnej odpowiedzi na aktualne potrzeby, stałego wsparcia, doradztwa oraz opieki nad domowym czy biznesowym portfelem.

## BANKI, KLIENT I TECHNOLOGIE

Mimo powszechnej świadomości nowych wymagań rynku, raport „World Retail Banking Report 2021”, opracowany przez firmę Capgemini, specjalizującą się w dziedzinie doradztwa, usług technologicznych i transformacji cyfrowej, wskazuje, że priorytety banków znacznie różnią się z oczekiwaniami klientów. Banki ulepszają kwestie wizualne i techniczne swoich produktów,

podczas gdy klienci oczekują lepszej obsługi, możliwości wyboru optymalnych kanałów komunikacji i tańszych produktów. Dodatkowo zwracają uwagę na szersze spektrum działalności banków: transparentność, zasady etyczne i podejście do społecznej odpowiedzialności biznesu.

Właściwa reakcja na te wymagania jest niezbędna do utrzymania dotychczasowej relacyjnej obsługi, ale również ze względu na utrzymującą się niepewność sytuacji formalnoprawnej oraz coraz liczniejszą konkurencję, nie tylko ze strony banków. Kluczowe dla dalszego rozwoju banków spółdzielczych stają się technologie, które ułatwią wielopoziomą i spersonalizowaną obsługę, stały podgląd bieżącej sytuacji finansów klienta oraz efektywną analizę ogromnych, przrastających repozytoriów danych.

Jednym z rozwiązań ułatwiających takie podejście, jest system SFInX, który umożliwia stałe, częściowo zautomatyzowane zarządzanie relacjami i zindywidualizowaną obsługę wniosków kredytowych. Procedura udzielania kredytów składa się z wystandaryzowanych kroków, przejrzystych dla ob-

„Cyfryzacja banków nie wystarczy, by pozyskać i utrzymać klienta post-COVID. Kluczowe będzie oferowanie klientom najlepszych możliwych doświadczeń, odpowiadających na ich dobrze zidentyfikowane, bieżące potrzeby.”



**Jolanta Orełko**  
Dyrektor Rozwoju Rynku

PIVOTAL

slugi banku i klienta. Działania realizowane w obrębie każdego z nich są dostosowane do bieżących możliwości i konkretnych potrzeb. Sprawna obsługa procesu sprzedaży, wygodne generowanie wymaganej dokumentacji, integracja z systemami zewnętrznymi i przejrzysty widok całościowej sytuacji klienta, umożliwiający m.in. ofertowanie mu dodatkowych produktów, to wymierne efekty zastosowania systemu.

Dodatkowo, dostępny w systemie SFInX moduł Windykacja, umożliwia stały monitoring należności klientów oraz poziomu ich spłaty, a w sytuacjach pojawienia się zadłużenia, dzięki wsparciu modeli predykcyjnych, ułatwia obsłudze generowanie dedykowanych strategii naprawczych. Tego typu produkty dają realną odpowiedź nie tylko na potrzeby klienta postCOVID, ale również dobrze wpisują się w oczekiwania nowego pokolenia. Obecnie co piąta osoba w Polsce reprezentuje generację Z (osoby urodzone po 1996 r.). Dla niej świat cyfrowy i nowe technologie to naturalne środowisko.



Banki spółdzielcze nie mogą ignorować tego odbiorcy, projektując produkty i procesy, bo pozostaną w tyle i trudno będzie im stawić czoła przyszłym wyzwaniom i konkurencji.

#### ZMIANA MODELI OPERACYJNYCH

Według raportu KPMG „*New cost imperatives in banking*” (2021) jednym z trendów postCOVID jest potrzeba nowego podejścia do pracowników i zarządzania. W obecnej sytuacji rynkowej konieczna jest rewizja strategii zarządczych, zwłaszcza w kontekście zwiększenia efektywności działań i obniżenia kosztów operacyjnych. Kluczowe jest zwinne zarządzanie produktywnością w środowisku pracy zdalnej oraz możliwe efektywne wykonywanie stale zwiększającej się liczby zadań przez malejące zespoły.

W tym obszarze widoczne są kolejne utrudnienia i wyzwania dla banków. Pierwsze to prognozowana luka demograficzna i deficyt kadr. Kolejny to nieustannie przyrastająca ilość zadań i potrzeba tworzenia dedykowanych produktów oraz skomplikowanych analiz, przy jednoczesnym zmniejszaniu ilości placówek bankowych i zatrudniania. Rozwiązaniem są technologie, które umożliwią częściową automatyzację m.in. procesów powtarzalnych, stosunkowo prostych do standaryzowania i realizacji. Mogą one przejąć najbardziej pracochłonne działania i stanowić wsparcie pracowników na etapach decyzyjnych.

Skrócenie czasu i tym samym kosztów realizacji procesów sprzedaży czy monitoringu należności oraz podniesienie ich efektywności to realny zysk dla banku. System SFInX pozwala zautomatyzować i tym samym usprawnić sprzedaż kredytów gotówkowych. Umożliwia również szybką identyfikację i priorytetyzację zadań dotyczących przeterminowanych należności i podejmowanie działań zgodnie z sugerowanymi automatycznie scenariuszami, wychodząc naprzeciw tym wyzwaniom.

#### SPRAWNA SPRZEDAŻ PRODUKTÓW

W nowej rzeczywistości zmienić musi się również proces sprzedaży. Bez względu na kanał dystrybucji istotne będzie określenie kolejnych działań, przy jednoczesnej możliwości ich szybkiej modyfikacji, zwłaszcza kiedy pojawią się nowe wymagania klienta. Powolne, chaotyczne i nieustalone procedury kredytowe nie mają racji bytu. Komfortowa i sprawna sprzedaż to klucz do utrzymania klienta. Istotna będzie również jakość i rodzaj oferowanych produktów finansowych.

Urząd Komisji Nadzoru Finansowego ocenia, że jednym z kluczowych sposobów na poprawę rentowności będzie utrzymanie i rozwój dobrej jakości portfela kredytowego oraz poszukiwanie nowych przychodów poprzez rozszerzenie oferty o ubezpieczenia, produkty leasingowe, faktoringowe, środowiskowe, oczekiwane głównie



„System SFInX umożliwia automatyzację procesów i zapewnia wsparcie strategii bankowości spółdzielczej w dwóch obszarach: DETAL (kredyty gotówkowe) i WINDYKACJA (monitoring należności, windykacja, restrukturyzacja). Jest skuteczną odpowiedzią na pojawiające się wyzwania.”

**Agata Korytko**  
Dyrektor Pionu Rozwoju i Zarządzania Projektami IT



**Centrum Rozwoju Usług Zrzeszeniowych**

przez młodych. Kluczowe dla skutecznej sprzedaży będą więc systemy, które ułatwią nie tylko efektywne zarządzanie i rozwój aktywów klientów, ale pozwolą na sprzedaż produktów i usług innych dostawców

Postrzeganie zmiany wyłącznie w kontekście wdrażania nowych technologii to zdecydowanie za mało. Kluczowym wyzwaniem jest budowanie kompleksowych, unikalnych modeli biznesowych i ich wdrażanie w każdym z możliwych obszarów styku banku z klientem. W tym kontekście istotna dla bankowości spółdzielczej relacyjność nabiera nieco innego znaczenia. Powinna być rozumiana jako współgranie technologii i człowieka w realizacji wspólnego celu – najlepszej obsługi klienta. •



**PRODUKTY I USŁUGI INFORMATYCZNE DLA BANKÓW SPÓŁDZIELCZYCH**

[www.cruz.com.pl](http://www.cruz.com.pl)

System SFInX (tj. Sprzedaż, Finanse, Innowacje, X-sell) to efekt wspólnego projektu wdrożeniowego realizowanego przez Centrum Rozwoju Usług Zrzeszeniowych (CRUZ) przy wsparciu dostawcy technologii PIVOTAL POLSKA.