

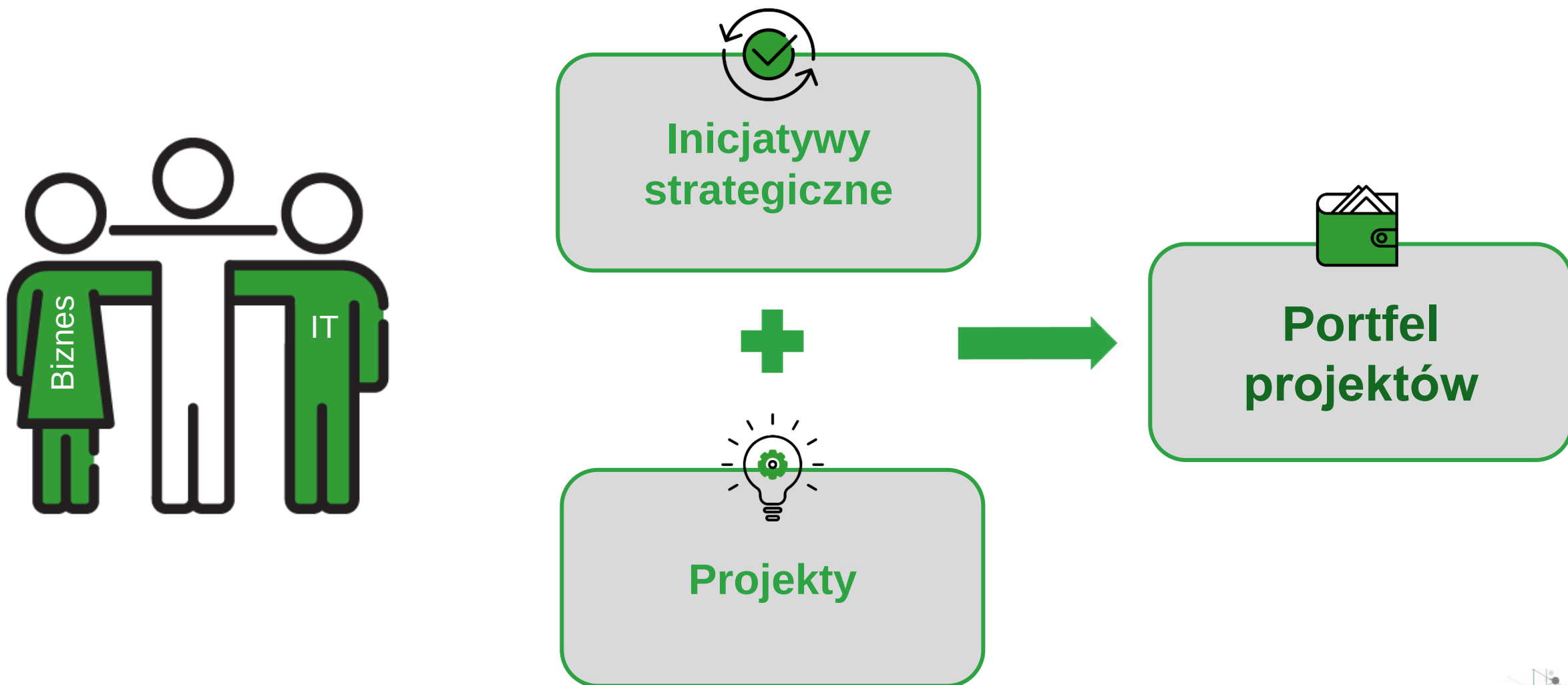


Konwent na Rzecz Współpracy i Rozwoju Polskiej Bankowości Spółdzielczej 2023

Błażej Mika, wiceprezes SGB-Banku S.A.



Technologia to ludzie



Platformy i modele subskrypcji są powszechne

elasticpath | Commerce Landscape 2022

eCommerce Platforms



Analytics



Payment



ERP



CMS



Subscriptions



PIM



Conversational Commerce/Chatbots



CRM



Search



Email Marketing



Social Media



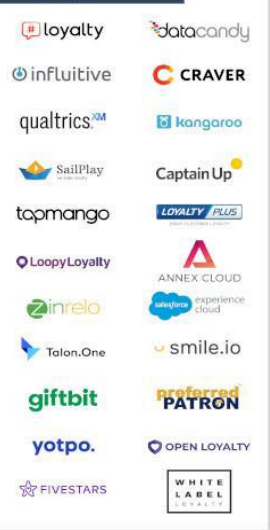
Tax



OMS



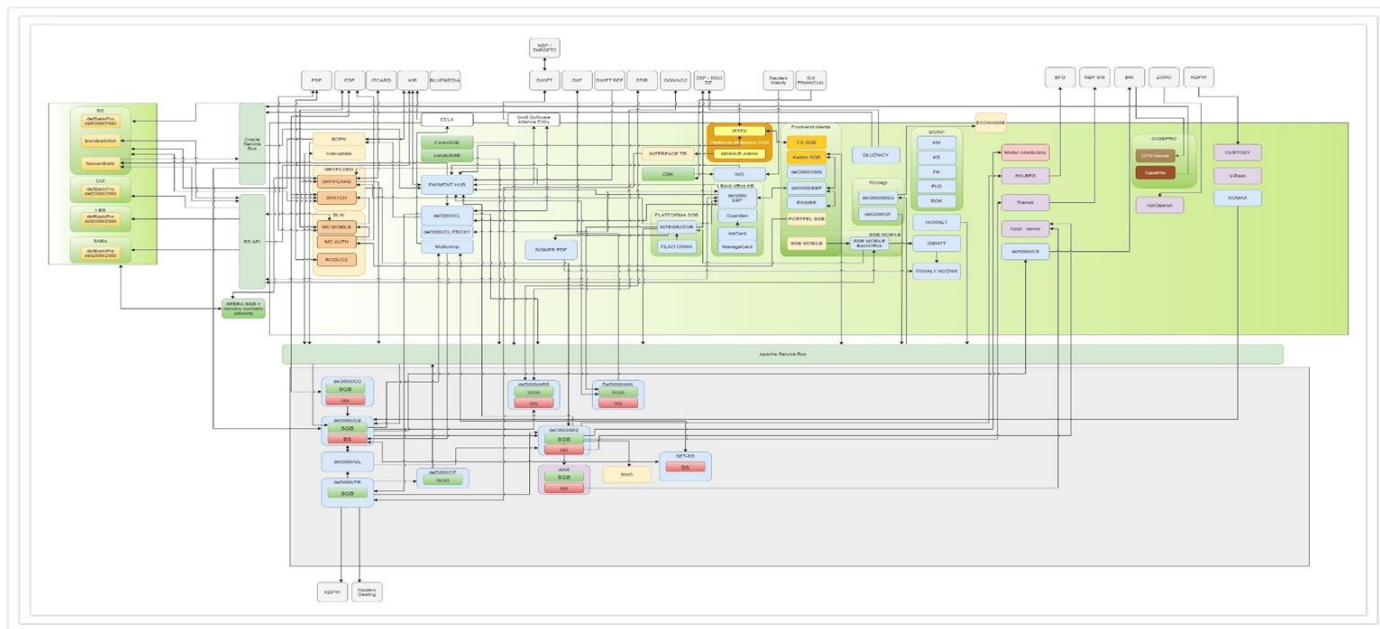
Loyalty/Rewards



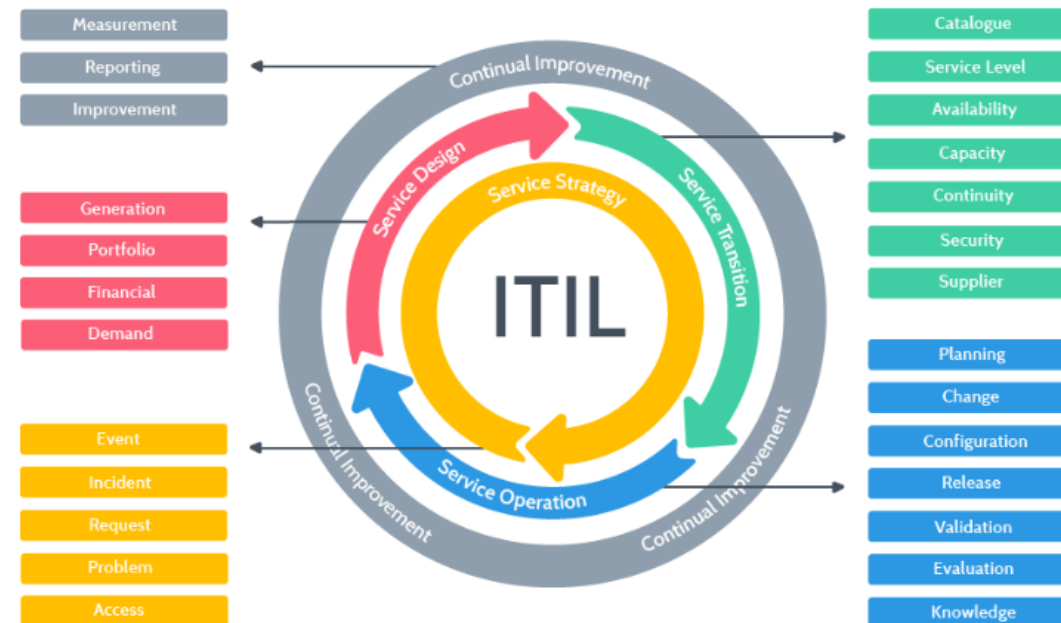
System Integrators



Bank zrzeszający dostawcą technologii



- Serwery fizyczne ~ 80
- Serwery wirtualne > 700
- Objętość danych > 0,5PB
- Bazy danych > 500
- Infrastruktura sieciowa > 350
- Systemy informatyczne > 150
- Systemy kluczowe > 80



- Zarządzanie wydaniem (w tym testy)
- Zarządzanie zmianą
- Zarządzanie incydentami
- Zarządzanie problemem
- Monitoring 24/7
- Serwis SGB



Banki Spółdzielcze



Rośnie adopcja klientów

Bankowość mobilna i internetowa

Liczba użytkowników bankowości internetowej

Liczba użytkowników aplikacji mobilnych w SGB

Liczba logowań do bankowości internetowej SGB24 i mobilnej SGB Mobile

Liczba logowań do SGB Mobile

2021

687 tys.

249 tys.

39,7 mln

27,1 mln

2022

757 tys.

319 tys.

63,6 mln

49,2 mln

Portfele cyfrowe

Liczba kart w portfelach cyfrowych

Liczba transakcji w portfelach cyfrowych

118,3 tys.

6,1 mln

208,9 tys.

10,6 mln

BLIK

Ilość wydanych BLIK

Ilość transakcji BLIK

165,3 tys.

566,3 tys.

235,3 tys.

961,7 tys.

SGB

Banki Spółdzielcze

Model zarządzania usługami



MODEL SUS

Model
prawny

Wdrożenia

Model
finansowy

Dostęp do
wiedzy

Wsparcie
(Serwisdesk)

Rozwój usług

Reklamacje

Operacje

Właścicielstwo
modelu

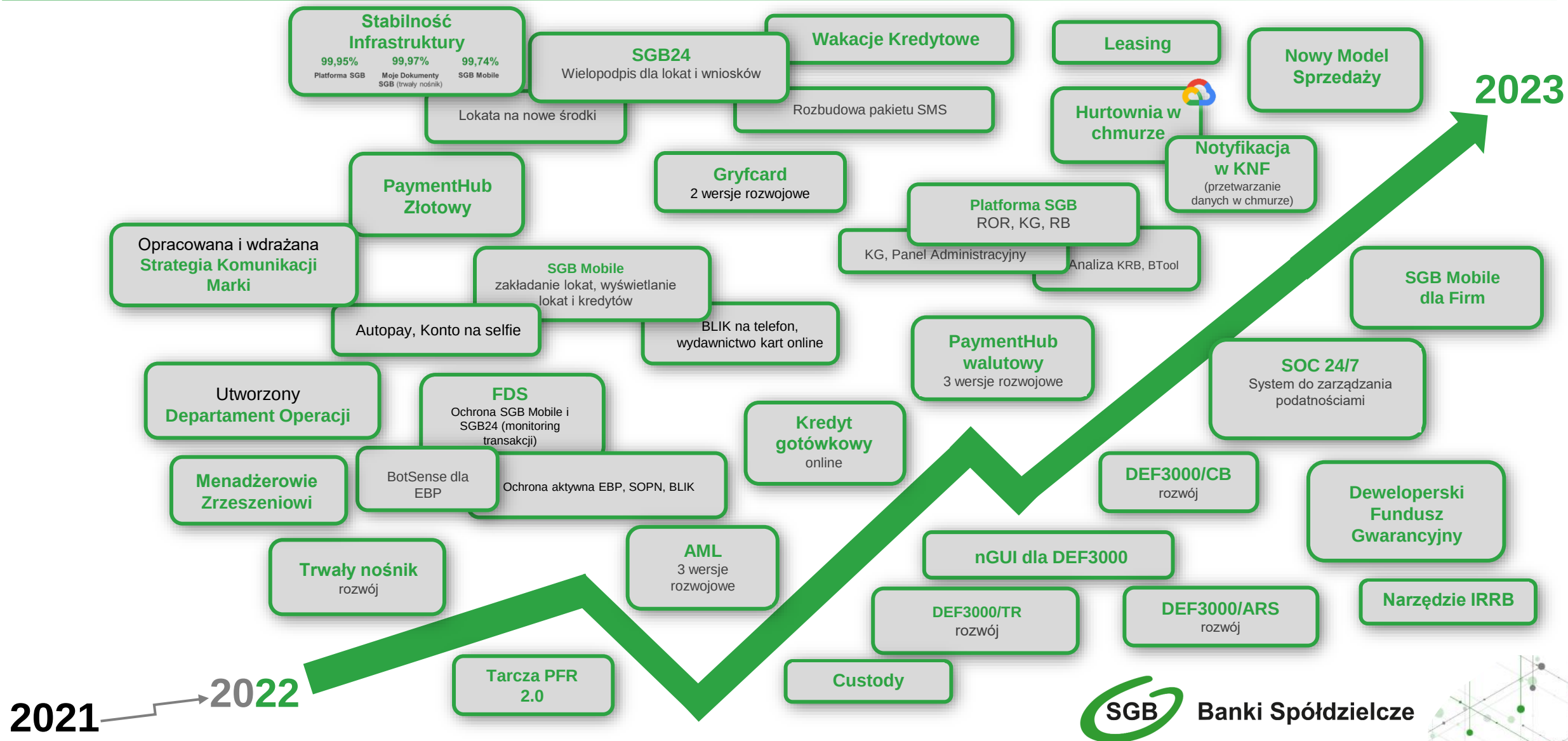
Komunikacja



Banki Spółdzielcze

Trudności nie zatrzymały realizacji strategii

Co osiągnęliśmy..?



Wyzwania 2023



Kapitał ludzki
i pozyskanie
odpowiednich
kompetencji



Cyberbezpieczeństwo



**Optymalizacja
architektury aplikacji**
(cloud ready, low-code,
SOA)



**Standaryzacja
procesów i usług
w zrzeczeniu**



**Sprostanie nowym
i aktualnym
wymogom
regulacyjnym**



**Optymalizacja
kosztów IT**

Główne obszary zmian na 2023

Mniej znaczy więcej



Stabilność i bezpieczeństwo

- **Bezpieczeństwo** m.in. aplikacji mobilnej
- **Rozwój** Systemu Antyfraudowego **FDS**
- Rozwój i **dalsze prace** nad SOC24
- **Zmiana architektury informatycznej**



Wzrost biznesu

- **Popularyzacja usług w zrzeczeniu**
- **Standaryzacja procesów i usług**
- **Optymalizacja kosztów**



Rozwój

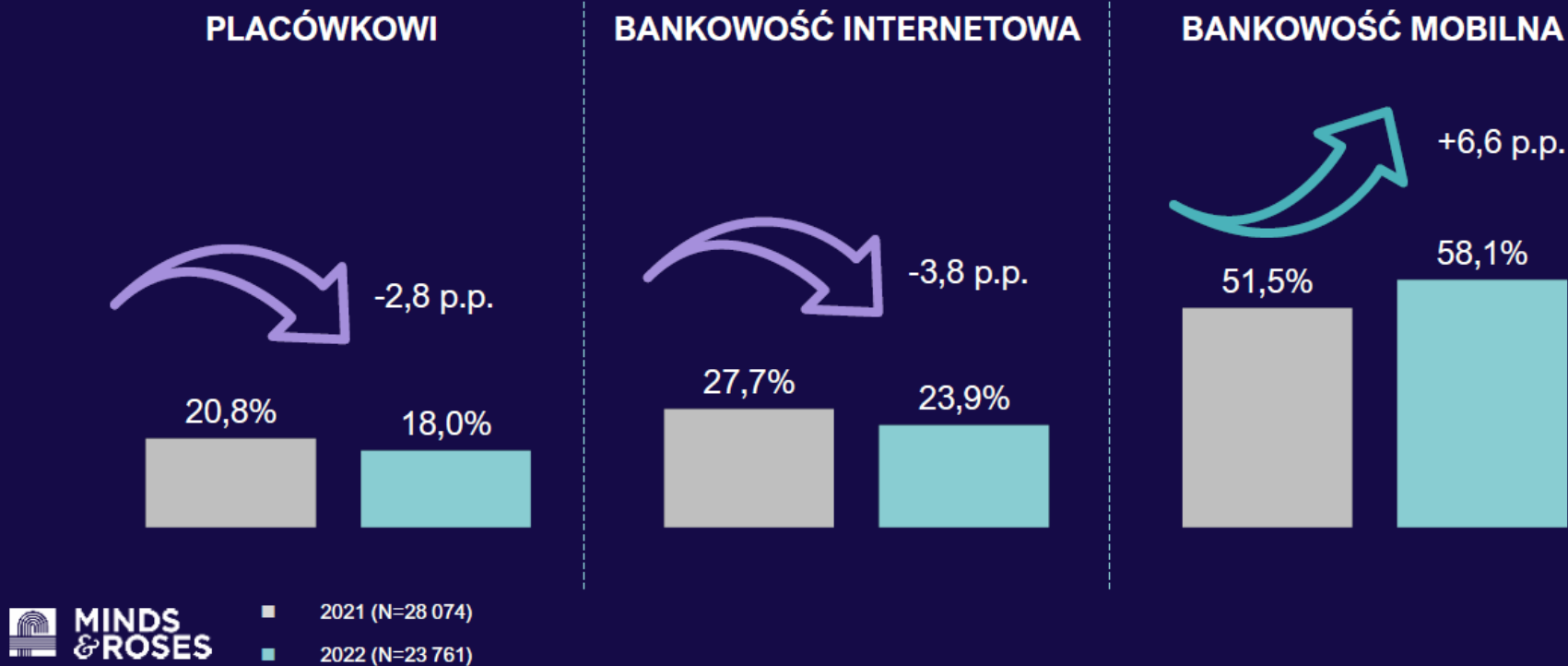
- **WIRON** i inne zmiany regulacyjne
- **Rozwój** SGB24 i SGB Mobile
- **Cyfrowe** repozytorium dokumentacji
- **Usprawnienie** procesu kredytowego
- CRW – **automatyzacja procesów** restrukturyzacji i windykacji
- **Rozwój** Platformy SGB
- **Oferta dla młodych**



Banki Spółdzielcze

A co na to klienci?

ZMIANY W SPOSOBIE KONTAKTÓW Z BANKIEM



A co na to klienci?

DO MOBILKI PRZEKONALI SIĘ ...



**Profil klientów, którzy swoje relacje
z bankiem zaczęli bardziej opierać
o bankowość mobilną:**

(wybrane statystyki)



**Osoby w wieku
30 – 50 lat**



**Wyższe
wykształcenie**



**Dochody
3 – 7 000 PLN**

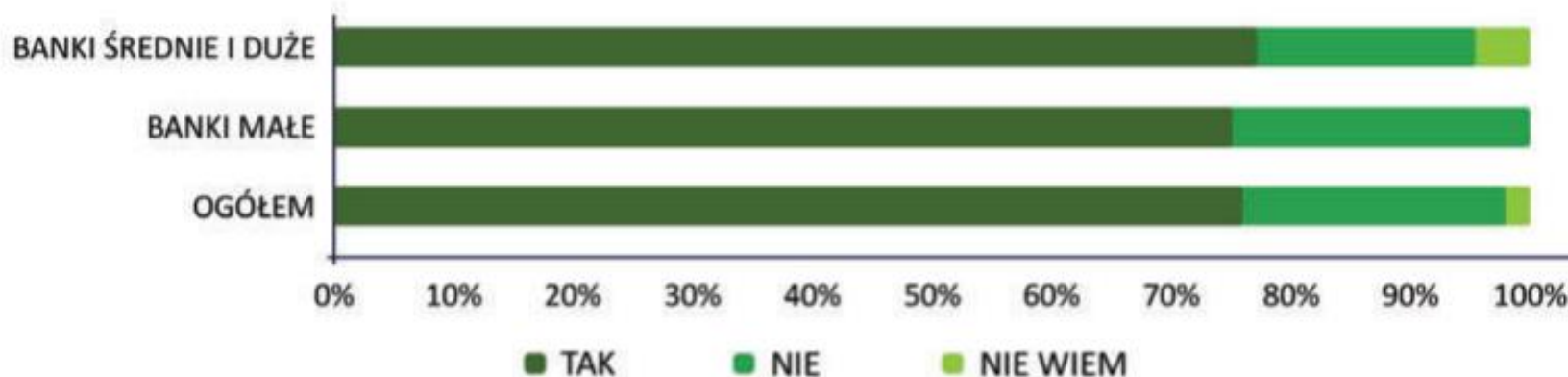
- 2021 (N=28 074)
- 2022 (N=23 761)

A co na to banki?

- Budowa i dostarczanie wspólnych rozwiązań technologicznych jest naszym priorytetem.
- Dotyczy to zwłaszcza kanałów zdalnych, aplikacji mobilnej, procesów cyfrowych (także obsługi klienta – chat, voice boty), płatności czy chmury obliczeniowej.



Badanie banków spółdzielczych zrealizowane w roku 2022 na zlecenie Warszawskiego Instytutu Bankowego **potwierdza słuszność naszych działań**



Wykres 37. Potrzeba uwspólniania usług/produktów technologicznych w bankach spółdzielczych

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.



OTWIERAMY **PRZYSZŁOŚĆ**

- **DOBRO KLIENTA**
- **DOBRO GRUPY**
- **CYFROWA MOC**
- **EFEKTYWNOŚĆ**
- **PRACOWNICY**
- **LOKALNOŚĆ**