

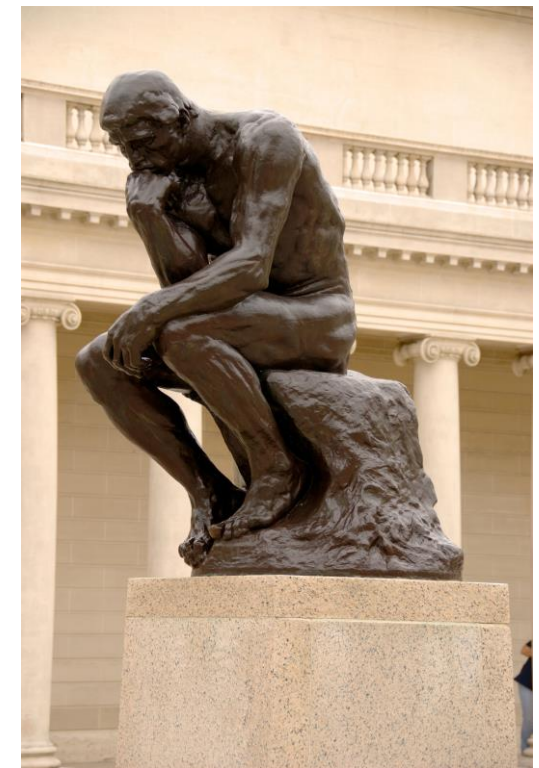


WPŁYW TECHNOLOGII NA ROZWÓJ USŁUG BANKOWYCH ORAZ MOŻLIWOŚCI ZWIĘKSZANIA PRZYCHODÓW BANKÓW SPÓŁDZIELCZYCH

DR MICHAŁ KRÓL – PREZES ZARZĄDU MIKOŁOWSKIEGO BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W MIKOŁOWIE

CZEGO, JAKO SEKTOR ALE I POSZCZEGÓLNE BANKI, OCZEKUJEMY?

- Wszyscy przedstawiciele sektora mówią o potrzebie rozwoju technologii w sektorze spółdzielczym
- Każdy dostrzega oczywiste plusy wpływu nowoczesnych technologii na bankowość (spółdzielczą)
- Dlaczego zatem, rozwój nowoczesnych technologii w naszym sektorze postępuje tak wolno, a sektor banków komercyjnych wciąż ucieka?



August Rodin, „Myśliciel”

GŁÓWNE EFEKTY BIZNESOWE WPROWADZANIA NOWYCH TECHNOLOGII

Poprawa/wzrost

- 1) Przychody banków
- 2) Komunikacja z klientami
- 3) Szybkość obsługi/ rozwiązywania problemów
- 4) Zasięg działania
- 5) Bezpieczeństwo transakcji

- 1) Koszty działalności
- 2) Ryzyko

Redukcja

CZEGO NAM POTRZEBA? EFEKTYWNA TECHNOLOGIZACJA – TO WŁAŚCIWA STRATEGIA

Przyjęcie strategii imitatora

Na czym polega?

Powielanie niektórych elementów asortymentu rynkowych liderów

Dlaczego nie *digital first*?

Tylko najbardziej sprawdzone rozwiązania

- Pozycja imitatora - tańsza niż kreatora
- Niższe ryzyko niepowodzenia biznesowego nowych rozwiązań

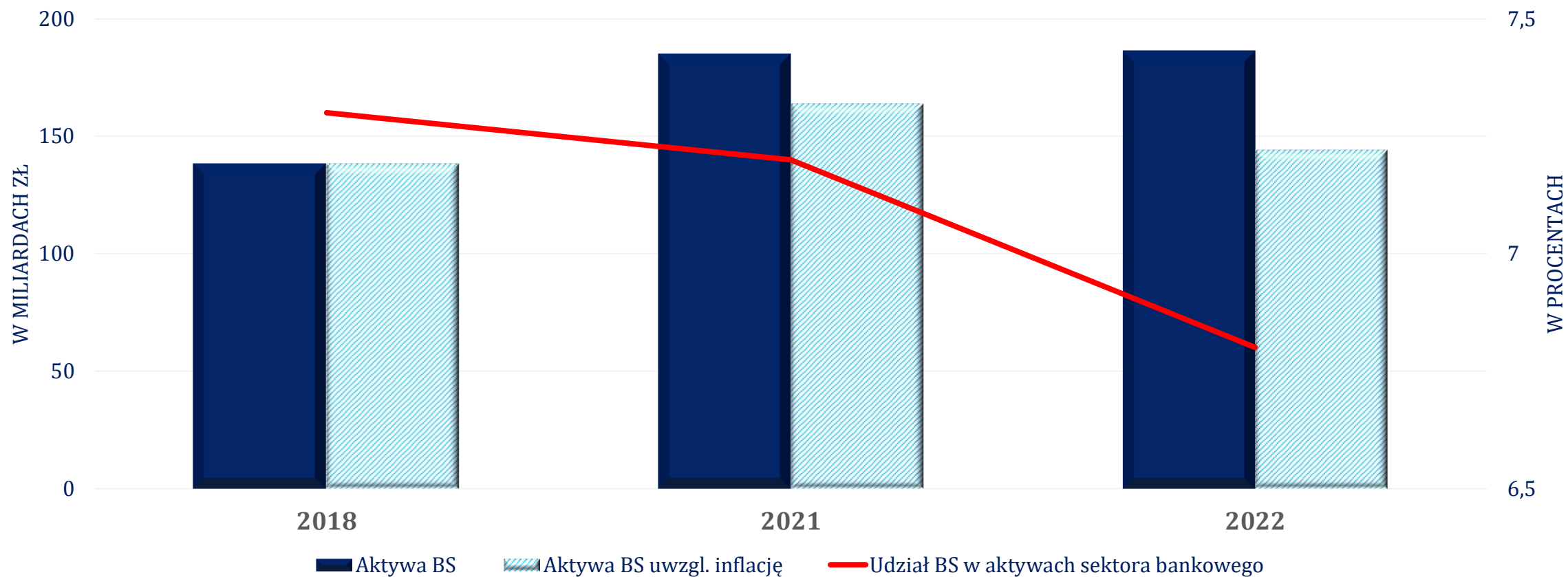
Jak?

Spójnie i razem
(projekty zrzeszeniowe)

Szybko i sprawnie
(starannie przygotuj – sprawnie wdrażaj)

TRACIMY RYNEK – ZWŁASZCZA W OSTATNICH LATACH...

AKTYWA BS-ÓW NA TLE SEKTORA BANKOWEGO

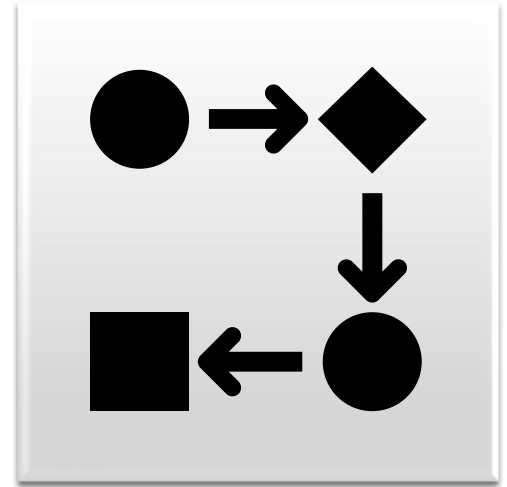




Produkty



Usługi



Procesy

TRZY GŁÓWNE OBSZARY TECHNOLOGIZACJI BANKÓW

TECHNOLOGIA A PRODUKTY



Szybkość i celność

- Przyspieszenie produkcji (np. kredytów w segmencie *consumer finance*; kredytów konsorcyjnych itp.)
- Zautomatyzowanie analiz potrzeb klienta – przygotowanie pełnej propozycji ofertowej dla klienta

Katalog

- Szybka gotówka
- Bankowość mobilna – zdalny dostęp do szerokiego wachlarza produktów bankowych i usług płatniczych
- Konkurencyjne produkty (np. karty wirtualne; wielowalutowe; szybka gotówka)

Błędy

- Automatyzacja procesów (sprzedaży) eliminacja błędów (np. ludzkich)
- Digitalizacja - umożliwia ograniczanie fraudów (np. kwestie podpisu elektronicznego)

Eliminacja wąskich gardeł w sprzedaży
Poprawa „przepustowości produkcyjnej”

Automatyzacja procesów sprzedaży – w dłuższej perspektywie - obniżenie kosztów tych czynności

Efekty

Ograniczenie luki produktowej do komercyjnej konkurencji

FINALNIE –
WZROST PRZYCHODÓW
PRZY OGRANICZENIU
KOSZTÓW

TECHNOLOGIA A USŁUGI



Katalog

- Usługi płatnicze w czasie rzeczywistym
- Wzrost funkcjonalności bankowości mobilnej

Bankowanie 24/7

- Infolinia 24/7
- Czat z pracownikiem/botem
- Funkcjonalna bankowość elektroniczna i mobilna
- Wielofunkcyjne urządzenia samoobsługowe

Bezpieczeństwo

- Wzrost odporności na cyberprzestępczość
- Ograniczenie ryzyka błędów pracowniczych

Poprawa
konkurencyjności

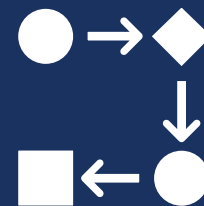
Ograniczenie
ryzyk – zwłaszcza
fraudu

Efekty

Automatyzacja
=
szybkość
=
oszczędność kosztowa

Pełniejszy katalog
produktów i usług

TECHNOLOGIA A PROCESY



Automatyzacja procesów biznesowych

- Automatyczne otwieranie rachunków bankowych
- Ocena zdolności kredytowej (zwłaszcza segmentu CF)
- Obsługa klienta

Analiza danych i podejmowanie decyzji

- Zaawansowane technologie (AI, uczenie maszynowe) oraz analizy danych to lepsze zrozumienie potrzeb i zachowań klientów banków

Standaryzacja i automatyzacja procesów back-office

- Sprawozdawczość obowiązkowa na poziomie zrzeszenia
- Wystandaryzowanie procesów AML/CFT
- Wspólne produkty i usługi na poziomie Zrzeszeń

Digitalizacja danych

- Digitalizacja poczty bankowej (korespondencji)
- Digitalizacja umów z klientami i kontrahentami
- Digitalizacja regulacji wewnętrznych
- Inteligentna wyszukiwarka danych bankowych

Automatyzacja:
obniżanie kosztów pracy;
poprawa precyzji;
skrócenie czasu obsługi
klientów

Szybkość i sprawność
procesów decyzyjnych

Efekty

Obniżenie kosztów
(w tym kosztów pracy)

Digitalizacja =
szybkość = dokładność =
działanie pro-eko



**Klienci
i kontrahenci**



**Pracownicy
i zarządzający**



Właściciele

TRZY GŁÓWNE GRUPY ODBIORCÓW TECHNOLOGIZACJI BANKÓW

KLIENCI I KONTRAHENCI – CO DLA NICH



- Dostępna, efektywna i tańsza
- Infolinia 24/h
- Chat z doradcą
- Chatboty

- Szerszy katalog
- Szybsza i kompleksowa obsługa
- Bankowanie on-line
- Wielofunkcyjne urządzenia samoobsługowe
- Digitalizacja danych

Komunikacja

Produkty
i usługi

Edukacja
finansowa

Relacja

- Zwiększa zaufanie
- Zgodna z CRS
- Mityguje ryzyko; poprawia bezpieczeństwo

- UX (user experience) w każdym aspekcie działania
- Trwałość relacji
- Poczucie bezpieczeństwa
- Zaufanie, które jest podstawą mechanizmu poleceń

PRACOWNICY I ZARZĄDZAJĄCY



- Możliwość migracji pracowników back-office do komórek biznesowych (sprzedażowych)
- Dostęp do informacji w czasie rzeczywistym

- Dostępność danych (zdigitalizowanych)
- Wspomaganie procesów zarządczych przez AI
- AI + Digitalizacja – wspierające w zarządzaniu ryzykiem, w tym ryzykiem zgodności



- AI i technologiczne systemy wsparcia
- Dane on-line w wieloprzekrojowym układzie

- Wyższe wynagrodzenia
- Przyjazne i intuicyjne systemy
- Poprawa komfortu pracy

WŁAŚCICIELE



- Szybkość i dostępność danych o banku
- Aktualność danych

- Ograniczanie wizyt w placówkach
- Szybkość i kompletność obsługi wirtualnej
- Informacje i dostęp do dokumentów na tzw. „wyciągnięcie ręki”

Efektywny nadzór

Bieżący kontakt

Atrakcyjność

Transparentność

- Zatrzymanie trendu utraty udziałowców
- Wzrost zainteresowania bankami spółdzielczymi i ich ofertą

- Dostępność danych on-line zwiększa transparentność działania
- Utrwalanie zaufania
- Budowa nowych relacji

DLACZEGO TECHNOLOGIZACJA W BANKOWOŚCI SPÓŁDZIELCZEJ POSTĘPUJE TAK WOLNO?



- Przyczyny personalne (grupy interesów)
- Strach przed zmianą (pokolenie X)



Brak jasnej i spójnej wizji rozwoju sektora (np. strategii technologicznej)



Podjęmowanie działań *ad hoc*
(bez właściwych przygotowań, bez pełnych analiz nowych rozwiązań)



Różne systemy IT w bankach (grupy interesów)
vs
jeden system IT, przy odpowiednio skonstruowanej umowie z dostawcą



Wysoki poziom zróżnicowania banków (w różnych aspektach, w tym potrzeb)



Niedoczas – realizowane projekty, nawet te dobre - mocno spóźnione (np. BLIK)

WYOBRAŹMY SOBIE BANK...

Choć to nie bank
spółdzielczy „jutra”tyko
bank spółdzielczy „wczoraj”



Gotówka w oddziale
w kilka minut



Obowiązkowa
sprawozdawczość
i AML/CFT
na poziomie Zrzeszenia



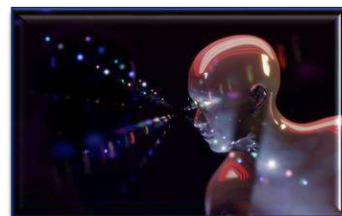
Funkcjonalna i rozwojowa
aplikacja mobilna



Lokalny i ekologiczny



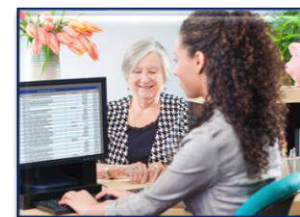
Elastyczny dla klienta i
dostosowujący się do rynku



Z infolinią 24/7 oraz chatem
z doradcą



Z nowoczesnymi
produktami i usługami oraz
przyjaznym wizerunkiem



Dla każdego
(zdalnie i na miejscu)



DZIĘKUJĘ
ZA UWAGĘ
michal.krol@bankmbs.pl