

RAPORT RÓŻA BEZ KOLCÓW

Rynek banków w Polsce zmienia się dynamicznie. Podlega, jako szczególnie wrażliwy, wielu regulacjom, ale musi też reagować na zmieniające się trendy i pojawiające się nowoczesne rozwiązania technologiczne. Czy mu się to udaje? Przyglądając się aktywności banków w Polsce, można śmiało stwierdzić, że tak. Redakcja „Home&Market” jak co roku wyróżnia statuetką Róża bez kolców ten bank, który w jej ocenie najlepiej odnajduje się w dynamicznie zmieniającej się rzeczywistości, odpowiadając na potrzeby klientów. W tegorocznej edycji nagroda trafia do Banku Gospodarstwa Krajowego. Dlaczego? Zapraszamy do lektury.





NAGRODA

BANK GOSPODARSTWA KRAJOWEGO

UZASADNIENIE

Za tworzenie rozwiązań zrównoważonego finansowania oraz rozwijanie ekosystemu instytucji współpracujących przy tworzeniu rozwiązań dla zrównoważonej gospodarki. BGK buduje świadomość, czym jest zrównoważony rozwój, kształtuje odpowiedzialne postawy i zachowania wśród swoich pracowników, klientów i partnerów.

Bank Gospodarstwa Krajowego jest polskim bankiem rozwoju – jedyną taką instytucją w Polsce. Jego misją jest wspieranie zrównoważonego rozwoju społeczno-gospodarczego Polski. Rola banku w budowaniu silnej i stabilnej gospodarki polega

na rozwoju współpracy i aktywizowaniu sektora prywatnego i publicznego po to, aby zwiększać potencjał rozwoju społeczno-gospodarczego. BGK chcemy być liderem programów na rzecz zrównoważonego rozwoju.



5 TRENDÓW W BANKOWOŚCI OPARTEJ NA DANYCH

Banki bazujące na tradycyjnych modelach funkcjonowania stoją dziś przed poważnymi wyzwaniami. Tworzą je zmieniające się nawyki konsumentów, odbudowa gospodarcza po skutkach COVID-19 oraz konkurencja ze strony firm z sektora finansowego, które od początku rozwijają się w chmurze.

MICHAŁ BURDA

Managing Director, DXC Technology Polska

Sztuczna inteligencja, analityka danych i technologie automatyzacji już dziś oferują bankom możliwość stawienia czoła wyzwaniom, w tym

transformację doświadczeń klientów i automatyzację powtarzających się procesów. Dzięki innowacyjnym technologiom banki mają możliwość przyspie-

szczenia swoich operacji, dostarczając odpowiednie dane właściwym osobom, we właściwym czasie i z odpowiednią szybkością. To z kolei klucz do optymalizacji procesu podejmowania decyzji. Fundament stanowią jednak dane. Właściwe ich pozyskiwanie, interpretacja i ochrona oraz zarządzanie danymi będzie podstawą dalszego rozwoju banków, wpływając na zarządzanie ryzykiem i dokonywanie strategicznych inwestycji w nadchodzących latach.

Biorąc pod uwagę szerokie możliwości, jakie technologie bazujące na danych oferują sektorowi bankowemu, spójrzmy na pięć kluczowych trendów, które ukształtują przyszłość bankowości.

Cyfrowe modele operacyjne pozwolą bankom do-



stosować się do nowoczesnych doświadczeń klienta

By zachować swe znaczenie dla nowej generacji konsumentów obeznanych z technologią, banki muszą skupić się na cyfrowej obsłudze klienta oraz na tym, jak ludzie korzystają z ich produktów i usług. To wymaga dalszego wdrażania technologii wykorzystujących najnowsze protokoły bezpieczeństwa, a tym samym wsparcia doświadczenia klientów. Elastyczność, jaką zapewnia technologia, pozwala również bankom na szybkie wprowadzanie nowych produktów i usług, rozszerzanie kontaktu z klientami i usprawnianie procesów biznesowych. Na przykład protokoły Open Banking umożliwiają wymianę danych (za zgodą klienta) między uczestnikami ekosystemu w celu uzyskania większej wartości, korzyści i innowacyjnych ofert.

Wiele tradycyjnych banków już robi postępy. Dobrym przykładem jest JP Morgan Chase, który niedawno ogłosił plany otwarcia do 2025 r. banku cyfrowego w Niemczech. Podobnie grupa bankowa Lloyds, która nakreśliła trzyletnią strategię cyfryzacji, oraz Santander, który wykorzystuje big data do napędzania doświadczeń klientów i transformacji cyfrowej. Możliwość analizy doświadczeń klientów pozwoli na sukcesywne ulepszanie procesów i wprowadzanie rozwiązań zwiększających lojalność konsumentów wobec banku. By tak się stało instytucje finansowe będą musiały jednak dokonać ponownej oceny modeli operacyjnych: łatwiejsza i lepsza integracja danych, bardziej

wydajne procesy i szybszy czas reakcji sprawią, że biznes będzie bardziej odporny, a to z kolei pozwoli na sprawniejszą monetyzację dostępnych danych.

Ochrona danych przed cyberatakami w dalszym ciągu będzie priorytetem dla banków korporacyjnych i ich klientów

Kierownictwo wyższego szczebla będzie nadal traktować priorytetowo cyberbezpieczeństwo, wiedząc, że jakiegokolwiek jego naruszenie ma katastrofalny wpływ na reputację banku, a tym samym na jego wynik finansowy. Kary związane z niezabezpieczeniem powierzonych danych w miarę ewolucji modeli biznesowych są zbyt duże, by banki mogły potraktować tę kwestię lekceważąco. Dlatego w najbliższych latach będą one nadal intensywnie inwestować w ochronę przed cyberatakami, naruszeniami danych i przestępstwami finansowymi.

Banki coraz częściej współpracują z fintechami w celu

WIELE TRADYCYJNYCH BANKÓW JUŻ ROBI POSTĘPY. DOBRYM PRZYKŁADEM JEST JP MORGAN CHASE, KTÓRY NIEDAWNO OGŁOSIŁ PLANY OTWARCIA DO 2025 R. BANKU CYFROWEGO W NIEMCZECH.

optymalizacji płatności, oceny ryzyka i rozwoju aplikacji. Niektóre z nich oferują fintechom także swoją usługę jako serwis, a w jej ramach dostęp do standardowych rozwiązań bankowych. Podczas współpracy z firmami działającymi w obszarach znacznie mniej regulowanych prawnie niż sektor finansowy istotne jest, by banki posiadały odpowiednie cyberzabezpieczenia, pozwalające chronić siebie i dane swoich klientów. Podobnie fintechy chcące nawiązać współpracę z bankami muszą być przygotowane na obowiązki spoczywające na tych podmiotach w zakresie bezpieczeństwa cybernetycznego i zarządzania ryzykiem, określone w odpowiednich regulacjach.

Zaawansowane, bezpieczne zarządzanie tożsamością pomoże bankom kontrolować koszty i personalizować codzienne transakcje konsumentów

Sektor bankowy w Europie, obu Amerykach i Azji szybko się rozwija, zwiększając wydajność swoich procesów biznesowych na nowych platformach cyfrowych.

Zarządzenie Cyfrową Tożsamością to odpowiedź na potrzebę, by działania były bezpieczne i efektywne. Dowodzi tego choćby bardzo duże zainteresowanie programem BankID wprowadzonym przez DXC Technology w Norwegii. Opierając się na zaufanych i weryfikowalnych źródłach, system Digital ID radykalnie zwiększył szybkość i niezawodność potwierdzania tożsamości i przetwarzania transakcji we wszystkich obszarach bankowości: od płatności,

przez otwarcie konta, do transferu aktywów. Prace te dostarczyły głębokiego, opartego na danych wglądu w to, co jest możliwe w bankowości cyfrowej, gdy infrastruktura, ekosystemy i procesy biznesowe są do siebie dopasowane i pomagają w tworzeniu podstaw dla modelu bankowości przyszłości.

Bezpieczne zarządzanie identyfikacją ułatwia też takie działania, jak dokonana przez Western Union integracja platformy bankowości w chmurze Mambu z ich nową platformą cyfrową, co daje organizacji pełną kontrolę nad wdrażaniem nowych produktów i usług bankowych, które są łatwe do skonfigurowania i zintegrowania z zewnętrznymi aplikacjami. W jednej natywnej aplikacji mobilnej klienci mogą otworzyć konto w ciągu kilku minut, co pozwala na przekształcenie relacji transakcyjnych, jakie Western Union ma ze swoimi klientami, w bliższe połączenia zorientowane na klienta.

Dane będą podstawą skuteczności inwestycji w zrównoważony rozwój

Wszystkie przedsiębiorstwa, a w szczególności MŚP, potrzebują wsparcia, by ich działalność była zrównoważona. Wymagają one także współpracy z wieloma organizacjami, w tym wyspecjalizowanymi dostawcami usług finansowych, organami regulacyjnymi i agencjami ratingowymi. Skala zadania może wydawać się przytłaczająca. Banki mogą jednak pomagać MŚP w finansowaniu ich podróży w kierunku zrównoważonego rozwoju, a także finansować partnerstwa publicz-

no-prywatne, które wspierają dążenie do tego celu.

Oprócz tego, że jest to właściwe postępowanie i kluczowy element społecznej odpowiedzialności biznesu realizowanej przez banki, taka inwestycja będzie mile widziana przez klientów, którzy coraz częściej zwracają uwagę na zrównoważone praktyki biznesowe. Wiele banków tworzy ekosystemy skupiające szereg odpowiednich organizacji, w tym wyspecjalizowanych publicznych i prywatnych dostawców usług finansowych związanych z ESG. Platformy te mogą dostarczać i wymieniać dane wymagane do monitorowania postępów i tworzenia innowacji.

Dowodem realizacji celów zrównoważonego rozwoju przez banki będą dane obrazujące inwestycje w tego typu projekty oraz wpływ, jaki te projekty wywarły.

Banki muszą ożywić swoje praktyki rekrutacyjne, by mieć pewność, że docierają do talentów przyszłość

Istnieje wiele czynników, które wpływają na potrzeby kadrowe. Należą do nich: przesunięcie punktu ciężkości z relacji z udziałowcami na relacje z interesariuszami i ponowny nacisk na strategię oparte na celu; zwiększona zależność od technologii cyfrowych oraz przejście do biznesu opartego na platformie napędzanej danymi.

Przy tak szerokim spektrum zagadnień wpływających na codzienną działalność banku, właściwy dobór kadr jest bardzo ważny. Wymaga zarówno podnoszenia kwalifikacji obecnych

**DOWODEM
REALIZACJI CELÓW
ZRÓWNOWAŻONEGO
ROZWOJU PRZEZ BANKI
BĘDĄ DANE OBRAZUJĄCE
INWESTYCJE W TEGO
TYPU PROJEKTY ORAZ
WPŁYW, JAKI TE PROJEKTY
WYWARŁY.**

pracowników, jak i zatrudniania kolejnych, by uzupełniać braki w umiejętnościach i sprawnie obsługiwać obszary wzrostu.

Równie ważne jest spełnienie oczekiwań rekrutowanych osób, a te ulegają drastycznym zmianom. Dzisiejsze sposoby pracy i komunikacji wśród absolwentów znacznie różnią się od tych stosowanych w „analogowych” operacjach bankowych. By przyciągnąć i zatrzymać najlepsze talenty, banki muszą inwestować w praktyki i technologie, które przemawiają do tej grupy kandydatów i odzwierciedlają cyfrową ofertę przedstawianą klientom. Dane uzyskane w procesie rekrutacji i ankiety pracownicze zapewnią bankom utrzymanie właściwego kursu. Przed sektorem bankowym ważny czas. Sukces lub porażka w nadchodzących latach zależy od wykorzystania danych – do tworzenia bezproblemowych cyfrowych doświadczeń klientów, zabezpieczania ich tożsamości, inwestycji w ESG oraz zaspokajania potrzeb kadrowych. ■



CZY ZAAWANSOWANE DANE UCHRONIĄ BANKI PRZED KRYZYSEM?

Konstruowanie rozbudowanych systemów danych pomaga instytucjom finansowym stać się bardziej elastycznymi i działać szybciej. To może okazać się kluczowe w przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowej.

KAROLINA DOPIERAŁA

Managing Software Consultant,
Capgemini Polska

W kwestii danych branża usług finansowych ma jedno z największych możliwości, ale także stoi w obliczu ogromnego ryzyka i presji. Wraz ze wzrostem konkurencji i rosnącymi oczekiwaniami klientów, firmy i banki na drodze

do wprowadzania większej innowacyjności muszą stawiać czoła coraz większej liczbie wyzwań i wymagań związanych z przepisami, bezpieczeństwem i prywatnością.

Firmy świadczące usługi finansowe, które wdrażają rozwiązania chmurowe, mogą wykorzystać rosnący zasób danych, przyspieszając wprowadzanie nowych produktów i optyma-

lizując strategie cenowe. Nie bez powodu na rynku uciera się powiedzenie data is new gold – czyli z angielskiego „dane są nowym złotem”.

Dziś są one bowiem największą wartością, jaką posiadają organizacje – są na wagę złota.

Bankowość oparta o dane – chroni i wzbogaca

Finanse stały się wiodącym sektorem pod względem budowania ekosystemów danych. Branża w pewnym sensie wyznacza drogę dla firm z sektorów, które dopiero zaczynają odkrywać możliwości, jakie może otworzyć przed nimi wykorzystanie danych. Jedną z nich jest z pewnością zwiększenie wydajności, ale co ważniejsze, zbieranie danych może stać się fundamentem pod innowacje. Organizacje zyskują

większą swobodę działania – zyczną sprawniej tworzyć nowe produkty i szybciej wprowadzając je na rynek. Przyjęcie przetwarzania w chmurze i zmieniająca się ekonomia danych umożliwiły instytucjom finansowym jeszcze lepsze wykorzystanie gromadzonych zasobów. Dziś firmy wiedzą już, że muszą szybko się dostosować. Pozyskując dane z różnych źródeł, mogą wzbogacić własne zbiory i udoskonalić się w obszarach takich, jak zarządzanie ryzykiem. W tym pomagamy dziś naszym klientom. Przetwarzamy dane w informacje i to w połączeniu z wiedzą ekspertów daje wnioski. Uczestniczymy zatem w procesie tworzenia wiedzy, która niejednokrotnie jest ratunkiem w sytuacjach kryzysowych. Upadki wielkich banków, które miały miejsce w latach 2007-2008, mogłyby mieć mniejsze konsekwencje, gdyby wykorzystywano wówczas dane w takim stopniu, jak robimy to obecnie. Oczywiście to było wówczas niemożliwe, bo wiele z architektur IT zostało zbudowanych znacznie później. Dziś, to, czym zajmujemy się w Capgemini ma na celu między innymi pomóc w uniknięciu kolejnych kryzysów.

Wszystko dziś opiera się o dane. A jeśli jeszcze się nie opiera – to powinno. Posiadanie rozbudowanych, zautomatyzowanych i skorelowanych systemów danych umożliwia przewidywanie kryzysów, między innymi w instytucjach finansowych. Przykładowo – jeśli zainwestujemy w systemy danych wykrywających wczesne sygnały ostrzegawcze, możemy uniknąć lub zminimalizować straty wy-

nikające z potencjalnych awarii. Dzięki zastosowaniu nowoczesnych metod analizy danych oraz możliwości masowego ich przetwarzania prawdopodobnie bylibyśmy w stanie z odpowiednim wyprzedzeniem zauważyć niepokojące trendy podobne do tych, które wystąpiły w kryzysie w latach 2007-2008, a następnie podjąć odpowiednie kroki prewencyjne.

Chmura wspiera rozwój innowacji

Duże zbiory danych i sztuczna inteligencja wymagają dużej mocy obliczeniowej, dlatego banki coraz częściej decydują się na wykorzystanie chmury. To rozwiązanie nie tylko skalowalne, dzięki czemu jesteśmy w stanie obsłużyć wysokie wymagania obliczeniowe, ale także opłacalne. Ponieważ jednak starsze systemy bankowe nie zostały zaprojektowane z myślą o rozproszonych środowiskach obliczeniowych, przeniesienie ich do chmury sta-

nowi wyzwanie. Mimo to banki i instytucje finansowe przychylają się do pomysłu przeniesienia starszych systemów nie tylko do chmury, ale także do przekształcenia ich w platformy chmurowe.

Oczywiście, aby rozpocząć drogę w kierunku rozwoju ekosystemów danych, firmy muszą wyznaczyć jasne długoterminowe cele i zrozumieć, co nimi kieruje z biznesowego punktu widzenia. Odpowiedź na te pytania pomoże zidentyfikować potrzeby technologiczne i możliwości biznesowe wymagane do realizacji tych planów. Jednak gdy firma jest gotowa do podjęcia tych kroków, dostawcy chmury i partnerzy technologiczni dysponują odpowiednimi narzędziami, które mogą pomóc w szybkim przeprowadzeniu tego procesu.

Firmy dokonują ogromnych inwestycji w technologie i usługi, które jeszcze bardziej obniżają koszty i czynią je bardziej dostępnymi. Podczas gdy początkowo koncentrowano się tylko na wprowadzaniu klientów do chmury i oszczędzaniu pieniędzy, dostawcy usług w chmurze oferują teraz bardziej wyrafinowane narzędzia dla określonych branż, takich jak finanse. Dziś banki nie muszą zaczynać od zera. Prowadzone są ogromne prace badawczo-rozwojowe w celu ułatwienia takiej wymiany danych. Bariery wejścia na rynek znikają. Wprowadzanie innowacji w zakresie wymiany danych i ich ekosystemów staje się coraz łatwiejsze i coraz bezpieczniejsze. Jeżeli banki zdecydują się podjąć to wyzwanie, mamy szansę na znacznie bardziej stabilną i odporną na kryzysy gospodarkę. ■

**DUŻE ZBIORY DANYCH
I SZTUCZNA INTELIGENCJA
WYMAGAJĄ DUŻEJ
MOCY OBLICZENIOWEJ,
DLATEGO BANKI CORAZ
CZĘŚCIEJ DECYDUJĄ SIĘ NA
WYKORZYSTANIE CHMURY.**