



O transformare care necesită curaj

Pe lângă oportunitate strâns legată de viitor, transformarea digitală a băncilor tradiționale a devenit deja o necesitate. Acesta a fost motivul principal al organizării la București, de către compania de tehnologie Asseco SEE, a conferinței New Banking Vision. Bucureștiul a reprezentat a treia etapă din circuitul de șase conferințe naționale organizate pe această temă în acest an.

Practic, conferința a însemnat o oportunitate adresată mediului bancar de a dezbate și analiza tendințele în industrie în paralel cu provocările pieței bancare, prezentând totodată și un roadmap al trecerii către modelul de bancă a viitorului. Cum România deține un rol important pe harta operațiunilor Grupului Asseco SEE, conferința a fost un eveniment dedicat în exclusivitate pieței locale și s-a axat pe trei subiecte fierbinți în momentul de față: digital banking, business intelligence și payment systems, scopul fiind acela de a demonstra beneficiile aduse de o abordare unitară și integrată a acestor sisteme,

având în permanență în centru clientul.

De unde a apărut această nevoie presantă pentru bănci de a trece la mediul digital? Băncile joacă un rol central în ecosistemul uman general, un ecosistem dominat la ora actuală de digitizare, simplificare și creșterea vitezei de interacțiune între segmente, lupta pentru obținerea de informații relevante despre clienți și, poate mai presus de toate, îmbunătățirea experienței acestora.

Toate acestea duc la intensificarea unor nevoi precum creșterea expertizei de interacțiune cu clienții prin intermediul punctelor digitale de contact și satisfacerea așteptărilor tot mai legate de mediul digital ale Generației

Y, suplimentate, în perspectiva viitorului apropiat, cu cele ale Generației Z, prima cu adevărat nativ digitală.

Ce înseamnă toate aceste circumstanțe pentru bănci? Clienții sunt mai puțin loiali, iar din perspectiva Generației Y și Z, creșterea probabilității de schimbare intempestivă a furnizorului de servicii bancare în urma insatisfacției. În același timp, a apărut deja competiție pe piața serviciilor bancare din partea unor jucători alternativi precum companii telecom, firme mari de comerț, sau companii de tip fintech.

Consecința rezultantă este extrem de provocatoare: Serviciile bancare trebuie

prestate oriunde și oricând. Acest lucru presupune tehnologii inovatoare, robuste, sigure, optimizate, pregătite pentru a satisface așteptările clienților informați, cunoscători ai noilor tehnologii. "Ca lider în furnizarea de software bancar în regiunea SEE, cu o experiență de 15 ani în domeniu, prezență în 13 țări și un portofoliu de peste 64 de bănci ce utilizează soluția de core banking, Asseco SEE înțelege pe deplin ce înseamnă transformarea bancară și cea digitală, într-o lume în care banking-ul înseamnă oricând, oriunde. Acest lucru necesită inovație, robustețe, siguranță, procese optimizate și disponibilitate imediată a serviciilor pentru a satisface așteptările noii generații de clienți", a declarat Vladimir Aninoiu, Country Leader, Asseco SEE România.

La rândul lui, Miodrag Mircetic, Membru al Consiliului de Administrație, Grupul Asseco SEE, a spus: "Dacă ne gândim la banca viitorului, și anume perioada următorilor 10 - 15 ani, una dintre cele mai bune definiții este cea a lui John Reed, fostul CIO al Citi Bank, aceea că în viitor, băncile vor fi colecții de aplicații ce utilizează o rețea inteligentă.

În această viziune toate procesele vor fi automatizate, nevoia de muncă manuală va fi aproape inexistentă, documentele pe hârtie se vor utiliza aproape de minim iar 95% din angajații băncii vor face vânzări și vor deservei clienții".

"Astăzi suntem deja martorii începutului acestei viziuni," a adăugat Mircetic. "Multe instituții non-bancare, precum cele de telecomunicații, intră pe piața bancară. Asseco SEE este furnizorul soluției end-to-end pentru prima bancă on-line din regiunea SEE, lansată în 2015 în Serbia. Soluția noastră pentru omnichannel banking - Digital Edge - le oferă clienților o experiență de banking personalizată - chiar dacă accesează serviciile bancare de pe smartphone sau dintr-o agenție locală. Prin intermediul acestei soluții, datele clienților ajung cu acuratețe maximă atât în sistemul de self-service, cât și în terminalele asistate "touch points". Acest lucru va ajuta băncile să iasă în evidență față de competitori, să clădească loialitatea clienților și să reducă numărul acelor care renunță la serviciile băncii. Asseco SEE sprijină astfel băncile să își

transpună strategia către digital și să evalueze cât de digital vor să evolueze în viitor - de la o bancă on-line, complet digitală până la bănci care doresc să facă upgrade treptat al potențialului digital, de-a lungul timpului."

În mod evident, situația care interesează cel mai mult mediul de afaceri local este aceea a stadiului digitizării bancare la nivel regional. Iar din acest punct de vedere lucrurile încep să se miște și în această regiune, deși sunt departe de a fi atins un stadiu la fel de înaintat ca pe piețele mai mature. "Jumătate din băncile situate în regiunea Europei de Sud-Est dispun de o strategie digitală," a declarat Piotr Jeleński, CEO, Asseco South Eastern Europe. "Bancașii sunt conștienți de importanța transformării digitale, ceea ce reprezintă un lucru bun. Partea mai puțin plăcută pentru viitorul apropiat este aceea că majoritatea băncilor din regiune se confruntă cu două mari provocări: constrângerile bugetare și lipsa unei strategii clare legată de modul de desfășurare a afacerii într-un mediu digital. Sunt motive pentru care transformarea digitală a băncilor din această regiune va mai dura ceva."