

# Biuletyn edukacyjny BODiE

Nr 1/07/2019

## Horyzonty Bankowości 2019 Klient przede wszystkim

Janusz Orłowski

**Konferencja BankTech 2019, będąca częścią tegorocznego spotkania „Horyzonty Bankowości”, zorganizowanego przez Związek Banków Polskich, miała odpowiedzieć na pytanie, w jaki sposób transformacja cyfrowa może pomóc bankom w kreowaniu pozytywnego doświadczenia klientów.**

Wraz z postępowaniem technologicznym rosną także wymagania klientów usług finansowych. Dlatego coraz większą rolę ma koncentrowanie uwagi banków na konsumentach i dostarczaniu im produktów użytecznych, spersonalizowanych i dostosowanych do ich potrzeb. Transformacja cyfrowa, jeżeli ma wpłynąć na zwiększenie konkurencyjności banków, powinna być kluczem do wzmocnienia relacji z klientem. Pomóc w realizacji potrzeb klientów w czasie rzeczywistym, w oparciu o indywidualne podejście do klienta, wspierane najnowocześniejszymi rozwiązaniami technologicznymi.

Drugą sesję dyskusyjną konferencji BankTech 2019, rozpoczął Dariusz Marcjasz, wiceprezes Krajowej Izby Rozliczeniowej, podkreślając, że jego firma podąża cały czas za trendami rynkowymi i technologicznymi i w wielu realizowanych projektach jest liderem we wdrażaniu rozwiązań cyfrowych. Korzystają z nich przede wszystkim banki, jak również ich klienci ale także administracja publiczna.

Ważne jest tutaj duże doświadczenie, ponieważ jeden z pierwszych projektów KIR, a konkretnie **Elixir**, wprowadzony został 25 lat temu i praktycznie znany jest wszystkim, którzy realizują elektroniczne transakcje finansowe. Wystarczy powiedzieć, że miesięcznie Izba realizuje 176 mln takich rozliczeń, a łączna liczba przeprowadzonych transakcji w tym systemie, liczona jest w miliardach, natomiast ich wartość w bilionach

złotych. Dzisiaj coraz powszechniej stosowanym rozwiązaniem w przeprowadzanych, elektronicznych transakcjach finansowych jest system Expres Elixir.

### **Co obecnie oferuje KIR swoim klientom z sektora finansowego?**

Bardzo duże zainteresowanie wzbudza projekt Moje ID, czyli program identyfikacji klientów, który łączy bank i jego klienta, ze sklepem internetowym. Wszystko to może odbywać się zarówno za pośrednictwem Internetu, jak i urządzeń mobilnych. Ten przykład pokazuje, że KIR stara się reagować na trendy rynkowe i potrzeby klientów. Można się spodziewać, że wkrótce nadejdzie czas, że z rynku znikną karty płatnicze, które zastąpi Internet mobilny. Nowe możliwości stwarza też unijna dyrektywa PSD 2. Zmienione regulacje będą miały wpływ na jakość współpracy instytucji finansowych z konsumentami, ale KIR stara się także wprowadzać rozwiązania eliminujące dodatkowe obciążenia dla banków z tego tytułu i ułatwiające spełnienie nowych wymagań. Tak było, na przykład z projektem **Ognivo**, umożliwiającym elektroniczną wymianę informacji pomiędzy uczestnikami systemów rozliczeniowych oraz instytucjami współpracującymi z bankami (np. komornikami). Warto też wspomnieć o projekcie **Szafir**, czyli systemie, który umożliwi komunikację w formie elektronicznej między urzędami, a przedsiębiorstwami i osobami prywatnymi. System pozwala na skontaktowanie się urzędu ze swoimi klientami za pośrednictwem Internetu



i przyjmować wnioski lub podania podpisane elektronicznie. Dokumenty zabezpieczone przy użyciu zestawu do e-podpisu zachowują integralność i autentyczność, zyskując w ten sposób, taką samą moc prawną, jak ich papierowe odpowiedniki. Natomiast dzięki oferowanej przez KIR usłudze Emir, bank może całkowicie wyeliminować z wewnętrznego obiegu, przelewy zlecane w formie papierowej. Jedną z fundamentalnych zasad naszej firmy jest reguła, że zanim zaproponujemy jakieś rozwiązanie, to najpierw staramy się zrozumieć, na czym polega problem, powiedział Konrad Hoszowski z firmy Ab Initio, zajmującej się budową systemów informatycznych. Firma od 25 lat tworzy dla swoich klientów nawet najbardziej złożone projekty informatyczne, zdominowane w ostatnim czasie przez rozwiązania wykorzystujące algorytmy do przetwarzania danych. Dzisiaj technologia jest już tak bardzo rozwinięta, że umożliwia w dużym stopniu zindywidualizowane podejście do klienta. Dlatego systemy informatyczne potrafią obsłużyć klienta na podstawie posiadanych przez instytucje finansowe informacji, które na jego temat mają w swoich zbiorach, bez względu na jego zasobność, czy też sposób komunikacji. Kolejną ważną kwestią, jest detaliczna segmentacja klientów, przeprowadzana w trybie natychmiastowym. Czyli umiejętność zaproponowania zindywidualizowanej obsługi w danym momencie, miejscu i czasie, oraz w sposób, jaki klient sobie życzy.

Poważną przeszkodą w realizacji i wdrożeniu projektów informatycznych jest w wielu przypadkach prawidłowa integracja danych. Dlatego firma Ab Initio podjęła próbę zbudowania własnej wizji idealnej obsługi klienta, nazwanej 3D, czyli dane, decyzje i dialog. Chodzi tu o dane prezentujące szeroki profil klienta. W przypadku decyzji, wykorzystany został model decyzyjny realizowany w czasie rzeczywistym. Ostatni element tego rozwiązania dotyczy dialogu wiążącego się z zaproponowanymi produktami i interakcją ze strony klienta. Te elementy składają się na całą „podróż klienta”, w czasie której zarówno on, jak i bank powinni osiągnąć założone i satysfakcjonujące obie strony cele. Do stworzenia takiej idealnej wizji obsługi klienta potrzebna jest zarówno wiedza, jak i doświadczenie.

Najważniejsze dwa aspekty, potrzebne do zbudowania odpowiedniego oprogramowania, to umiejętność integracji dowolnego zbioru danych i niczym nieograniczona wydajność. Połączenie tych dwóch aspektów pozwala na zrealizowanie przedstawionego projektu. Ale na czym polega trudność tego przedsięwzięcia? Nawet mając do dyspozycji zarówno zbiór danych wewnętrznych, jak i zewnętrznych, to możliwość integracji danych wewnętrznych wcale nie jest taka prosta, zwłaszcza jeśli musimy do nich dołożyć jeszcze dane zewnętrzne. To jest właśnie najtrudniejszy element realizacji takiego projektu. Utrudnieniem jest także umiejętność wykonania modelu decyzyjnego dla podjęcia decyzji w czasie rzeczywistym, na podstawie aktualnych danych. Jeśli do tego dodamy element oceny rynku w momencie kontaktu z klientem, to wówczas łatwo ocenić stopień trudności tego przedsięwzięcia. Ostatnią kwestią jest umiejętność właściwego raportowania. Nie chodzi tutaj o ilość wiadomości wysyłanych do klienta ale o przypisanie sprzedaży do właściwej kampanii sprzedażowej tak, żeby można było wyliczyć jej skuteczność.

Takie rozwiązanie zostało sprawdzone w praktyce przez dużego klienta firmy Ab Initio, mającego swoją siedzibę w Azji. Dzienna liczba transakcji wzrosła w tej firmie dwa razy. Wzrosła też efektywność przeprowadzanych kampanii sprzedażowych. Kolejny klient, którym był bank z Dalekiego Wschodu, obsługujący od 10 do 11 mln klientów, odnotował redukcję zespołu analityków od 20 do 40%, a co za tym idzie, redukcję kosztów działania.

**Najważniejsza jest relacja z klientem i w przyszłości ta relacja będzie się liczyła najbardziej, powiedział Andrzej Wiśniewski, dyrektor ds. rozwoju w firmie Kontel.**

Jego firma od dawna zajmuje się sferą bankowości, zwłaszcza, że banki dysponują znacznymi środkami na rozwój technologii i mogą sobie pozwolić nawet na zakup firm technologicznych, aby wdrożyć najnowocześniejsze rozwiązania w swoich systemach.

Z obserwacji wynika, że innowacyjne technologie w bankach, spowodowały powstawanie zupełnie nowego środowiska pracy dla całej zespołów, jak



również nowego podejścia do klientów, zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych. Stąd wiele firm współpracujących z bankami, oferuje projekty pozwalające na mądrzejsze i nowocześniejsze podejście do pracy w tych instytucjach. Chodzi tutaj nie o to, żeby wykonywać więcej jakichś czynności ale o to, żeby robić to mądrzej i mniej czasu spędzać w siedzibie banku. Na ten proces składa się wiele czynników, a podstawowe z nich to: ludzie, miejsca i narzędzia, czyli technologia. Dzisiaj największą wartością każdej firmy są ludzie, a w bankach te osoby, które obsługują klientów. Wysoka jakość obsługi klientów wewnętrznych łączy się także, z lepszą obsługą klientów zewnętrznych. Banki pozwalają już na pracę mobilną i dlatego coraz więcej osób pracuje obecnie z odległych miejsc pracy. Oczywiście przy zachowaniu zasad zapewniających bezpieczeństwo wykonywanych czynności. A to oznacza oszczędności, chociażby na infrastrukturze bankowej, powodując jednocześnie przekształcanie się klasycznych firm.

**Ale żeby wspierać taki trend nie wystarczy korzystać z telefonu stacjonarnego, trzeba posługiwać się technologią mobilną (smartfony, tablety itp.). To prawdziwa rewolucja w sposobie pracy i nowe podejście do zmienionego stylu pracy.**

Ta nowa technika pozwala wykonywać pracę bezpiecznie i jednocześnie wydajnie. Są już pierwsze organizacje działające wyłącznie w tej nowej technologii.

Zmienia się także klient. Coraz więcej potrafi wykonywać czynności samodzielnie ale w niektórych przypadkach potrzebuje pomocy. Rosną więc wymagania związane z zapewnieniem mu obsługi całodobowej. Klienci chcą się bowiem kontaktować nie tylko za pośrednictwem różnych urządzeń ale także różnymi kanałami dostępu. Chcą też załatwić swoją sprawę natychmiast, albo szybko, a nie czekać na odpowiedź kilka dni lub tygodni. Dlatego cała komunikacja z klientem, pochodząca z różnych kanałów, powinna zostać połączona. Bank musi mieć wgląd w historię tych wielu kanałów i musi je potrafić połączyć w jedną, zbiorczą komunikację, która zapewni szybkie i skuteczne rozwiązywanie problemów klienta.

**Konsument nie chce też kilka razy odpowiadać na zadane już pytania, chce się raz zaregistrować i nie uwierzytelniać za każdym razem, kiedy zmienia się osoba, która go obsługuje.**

Spójność kanałów komunikacji z klientem, to trend coraz bardziej widoczny w bankach, zwłaszcza w sytuacji, gdy bezpośrednio w oddziale banku, konsument pojawia się coraz rzadziej. Dostaje bowiem do swojej dyspozycji coraz bardziej doskonałą aplikację, za pomocą której może zrobić właściwie wszystko. Może też łatwo zapoznać się ze wszystkimi informacjami o produkcie, którego poszukuje, chyba że nie ma na to czasu. Są jednak sytuacje w kontaktach z klientem, kiedy potrzebuje one fachowej porady doradcy bankowego, ponieważ sam nie może sobie poradzić, mimo zdobytych wcześniej informacji. To jest moment, gdy pojawia się w oddziale banku albo telefonuje na infolinię. Jeśli otrzyma fachową pomoc, to możemy mówić o sukcesie. Dlatego uwaga banku musi być skoncentrowana przede wszystkim na kliencie, żeby można było go dobrze obsłużyć. Warto tu dodać, że zarówno potrzeby klientów detalicznych, jak i biznesowych, powinny być tak samo skutecznie rozwiązywane.



# BODiE

WIEDZA · UMIEJĘTNOŚCI · ROZWÓJ

**Bankowy Ośrodek Doradztwa i Edukacji BODiE ma 21-letnie, poparte rekomendacjami klientów, doświadczenie w realizacji usług szkoleniowych i doradczych dla sektora bankowości spółdzielczej.**

**Firma działa na terenie całego kraju oferując pełne spektrum szkoleń dla banków.**

**Posiada liczne nagrody, wyróżnienia i podziękowania od szkolenych banków spółdzielczych, Certyfikat DEKRA, Statuetkę „Hipolita”. Była wielokrotnie wyróżniana w prestiżowych rankingach, przede wszystkim „Gazete Biznesu”.**

**Ogromną wagę BODiE przykłada do szkoleń w zakresie podnoszenia kompetencji sprzedażowych pracowników banków, co jest jednym z zasadniczych warunków ich sukcesu.**

**[www.bodie.pl](http://www.bodie.pl)**

**Możliwość otrzymania dofinansowania na szkolenie przez  
banki spółdzielcze w ramach projektu:  
*Akademia kompetencji dla sektora finansów i ubezpieczeń*  
współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej**

<b>Dostępność szkolenia</b>	<b>Temat</b>	<b>Miejsce</b>	<b>Koordynator</b>
2.09.2019-1.11.2019	Ochrona danych osobowych	twój smartfon/ tablet/ komputer	E-learning
2.09.2019-1.11.2019	Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu		E-learning
<b>Dostępność szkolenia</b>	<b>Temat</b>	<b>Miejsce</b>	<b>Koordynator</b>
13.09.2019	Organizacja banku ze szczególnym zaakcentowaniem usytuowania stanowiska compliance w strukturze organizacyjnej	Poznań	Oddział Poznań
23.09.2019	Przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu – metody i techniki działania „praczy” w Banku oraz obowiązki Banku zapisane w nowej Ustawie z dnia 1 marca 2018 r. o ppp i ft	Poznań	Oddział Poznań
23.09.2019-24.09.2019	Restrukturyzacja klienta w sytuacji trudnej	Poznań	Oddział Poznań
4.11.2019-30.06.2020	Działalność bankowa w praktyce funkcjonowania banków spółdzielczych i rynku pośrednictwa finansowego – Europejski Certyfikat Bankowca	Poznań	Oddział Poznań

**Przyjmujemy zapisy na szkolenia e-learningowe udostępniane przez BODiE:**

<b>Dostępność szkolenia</b>	<b>Temat</b>	<b>Miejsce</b>	<b>Koordynator</b>
dostęp do szkolenia przez 2 miesiące od nadania loginu lub uzgodniony indywidualnie	Zastaw jako zabezpieczenie wierzytelności kredytowych	twój smartfon/ tablet/ komputer	E-learning
	Badanie rentowności produktów bankowych		E-learning
	Marketing w banku		E-learning
	Prawa i obowiązki członków Rad Nadzorczych		E-learning
	Weksel jako zabezpieczenie wierzytelności kredytowych		E-learning
	Symulator Sprzedaży		E-learning

**Irena Pawelczak**

Doradca

M. +48 784 412 107

T. +48 61 42 37 203

F. +48 61 42 37 107

E. i.pawelczak@bodie.pl

**Małgorzata Wosińska**

Doradca

M. +48 505 459 553

T. +48 61 42 37 204

F. +48 61 42 37 107

E. m.wosinska@bodie.pl