

Adam Marciniak
Wiceprezes Zarządu
PKO Banku Polskiego SA

**„Firma technologiczna z licencją bankową –
kierunki rozwoju sektora finansowego w najbliższych latach”**

Jeśli przyjrzymy się bankom w obecnym otoczeniu biznesowym, nie możemy zaprzeczyć temu, że coraz bardziej zmieniają się one w firmy technologiczne z licencjami bankowymi. W bieżącej obsłudze klientów to właśnie technologie odgrywają kluczową rolę. Skutkuje to dużym stopniem uzależnienia banków od swoich systemów IT i stale rosnącym przekonaniem, że dzięki nim możliwe będzie przeprowadzanie coraz więcej bezpiecznych, codziennych operacji teraz i tych jeszcze bardziej złożonych w przyszłości.

Postępujące zmiany w sektorze bankowym będą więc znaczne i oparte na trzech głównych tendencjach. Po pierwsze, zmiany zachowań klientów, po drugie, przenikalność dotychczasowych granic między różnymi sektorami rynkowymi, co oznacza również nowych konkurentów ale i nowe możliwości, i wreszcie rozwój technologiczny, który otwiera drzwi do większego bezpieczeństwa i wyższych standardów w relacjach z naszymi klientami. Liderzy tej transformacji będą musieli zapewnić kompletną i wydajną bazę usług z całkowicie cyfrowymi i automatycznymi operacjami i procesami. Wymagać to będzie wysoce konfigurowalnej oferty usług i doradztwa zbudowanych na zdolności rozumienia potrzeb i oczekiwań dowolnego klienta indywidualnego czy firmowego wykraczających poza sferę finansową.

Te zdolności zdecydowanie wzmocnią już dziś realizowane inicjatywy technologiczne. Chmura Krajowa przyniesie szybki dostęp do nowych rozwiązań i dużej mocy obliczeniowej dla analityki. Koncepcja PSD2 stwarza nowy system otwartej bankowości nakierowany na kreowanie nowych produktów i usług. Z kolei sztuczna inteligencja (AI) stanie się przewodnikiem klienta prowadząc go wśród nowych możliwości. I wreszcie nowoczesne metody zarządzania, zwinność i kultura digitalizacji pozwolą bankom na szeroką innowacyjną ofensywę i stałe dostosowywanie się do rosnących potrzeb klientów.

Banki będą wchodzić na nieznane im dotychczas terytoria. Nie wystarczy replikowanie sprawdzonych w przeszłości rozwiązań, a wymagane będzie ciągłe monitorowanie trendów i zwrotnych informacji rynkowych. Udoskonalanie i zapewnianie właściwego doświadczenia klientom utoruje drogę przyszłej bankowości.