



ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH

Bankowość elektroniczna czynnikiem wzrostu zaufania do usług elektronicznych

doświadczenie i przyszłość

Dr Tadeusz Białek, Prezes Związku Banków Polskich

1

Bankowość elektroniczna w Polsce



TRZYDZIESTE
FORUM
TELEINFORMATYKI®



Główne trendy w obszarze bankowości elektronicznej

- Wykorzystanie potencjału sztucznej inteligencji
- Cyberbezpieczeństwo
- Nastawienie na Klientocentryzm / User Experience
- Wzrost wolumenu płatności elektronicznych i bezgotówkowych
- Wzrost znaczenia kanałów bankowości elektronicznej i mobilnej
- Digitalizacja kolejnych procesów i rozszerzanie palety usług dodanych
- Dostęp do usług administracji publicznej



Polskie banki globalnymi liderami cyfryzacji

Indeks DBM¹

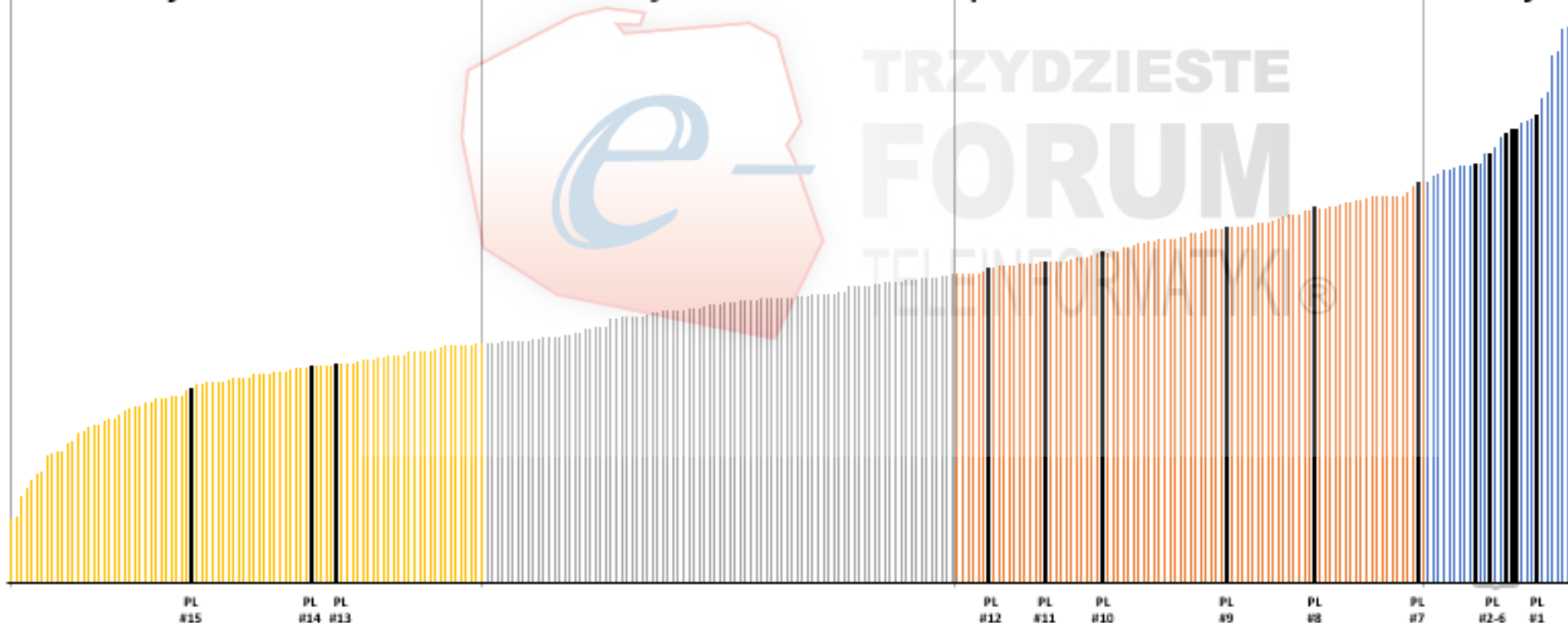
Cyfrowi maruderzy

Cyfrowi naśladowcy

Cyfrowi pretendenci

Definiowani jako Top 10% banków²

Cyfrowi liderzy



6 z 30 Cyfrowych liderów pochodzi z Polski

Polska zajęła 6 miejsce w rankingu DBM2022

Cyfrowi liderzy oferują szeroki zakres funkcjonalności istotnych dla klientów oraz wysokiej jakości doświadczenie użytkownika.

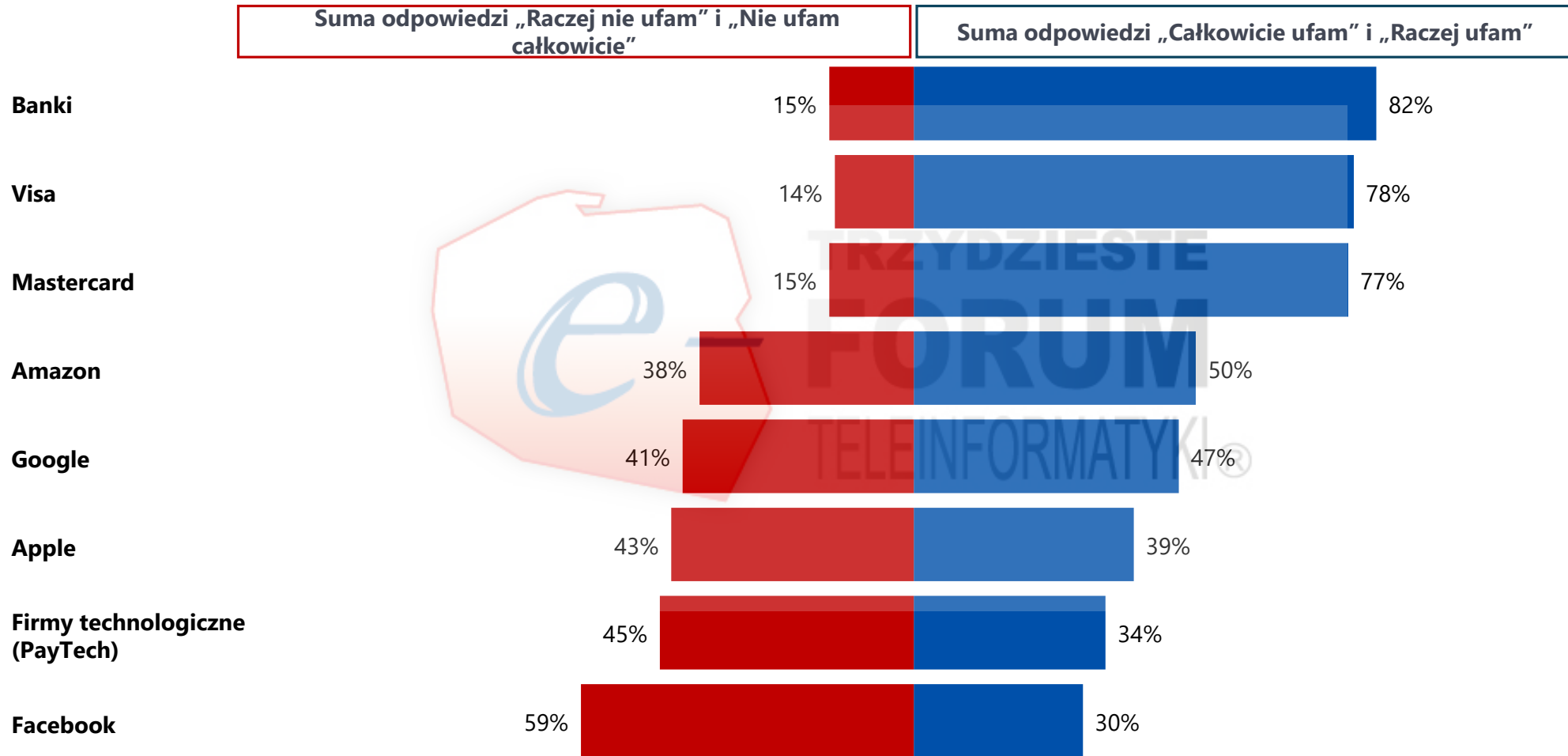
Wyznaczają trendy i wiodące praktyki rynkowe, co czyni z nich przykłady do naśladowania.

Przypis 1. Indeks DBM mierzy dojrzałość kanałów i produktów oferowanych przez bank. Dane dla 304 banków, które brały udział w edycji 2022.

Przypis 2. Selekcja 30 banków definiowanych jako Cyfrowi liderzy.



Konsumenci ufają bankom



P: W jakim stopniu ufa Pan(i) następującym podmiotom w zakresie dostępu do Pana(i) danych finansowych?

Ankieta konsumencka, 22 kraje; N=5504

Źródło: wyniki projektu badawczego UMK, PayTechImpact.EU



Najważniejsze regulacje w obszarze bankowości elektronicznej

Payment Services Directive 3 (PSD3)/Payment Services Regulation (PSR) - otwarta bankowość

Financial Data Access (FIDA) – otwarte finanse

Markets in Crypto-assets (MICA) – uregulowanie rynku kryptoaktywów

Instant Payments Regulation (IPR) – płatności natychmiastowe w EURO

Digital Operational Resilience Act (DORA) – cyberbezpieczeństwo

The Artificial Intelligence Act (AI ACT) – zastosowanie sztucznej inteligencji

2

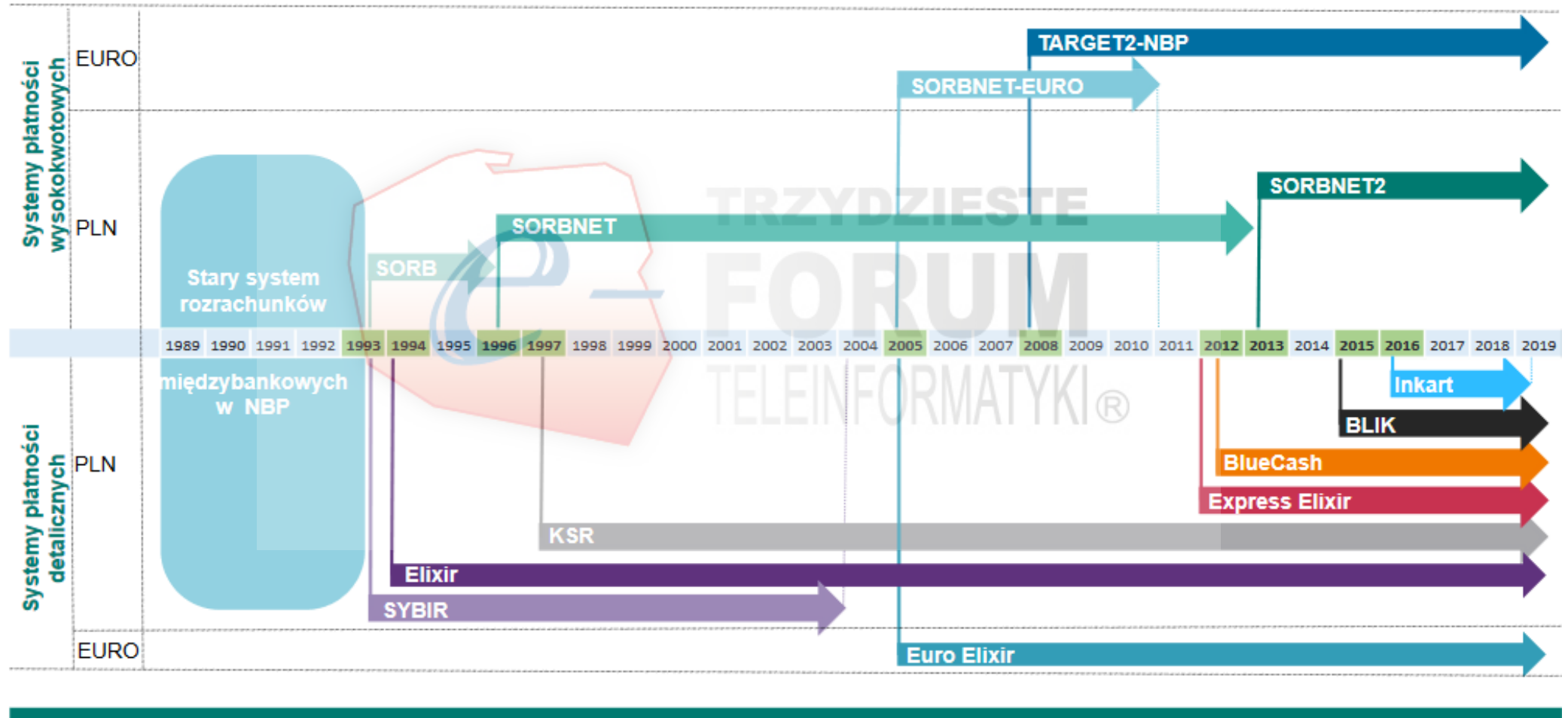
Nowoczesny system płatniczy



TRZYDZIESTE
FORUM
TELEINFORMATYKI®



Etapy rozwoju systemu płatniczego w Polsce



Źródło: Narodowy Bank Polski



Systemy rozliczeniowe w Polsce





BLIK – wiodący system płatności mobilnych

Ponad 243 miliardy złotych (56 miliardów euro) i 1,8 miliarda transakcji zrealizowanych w 8 lat



Szybki



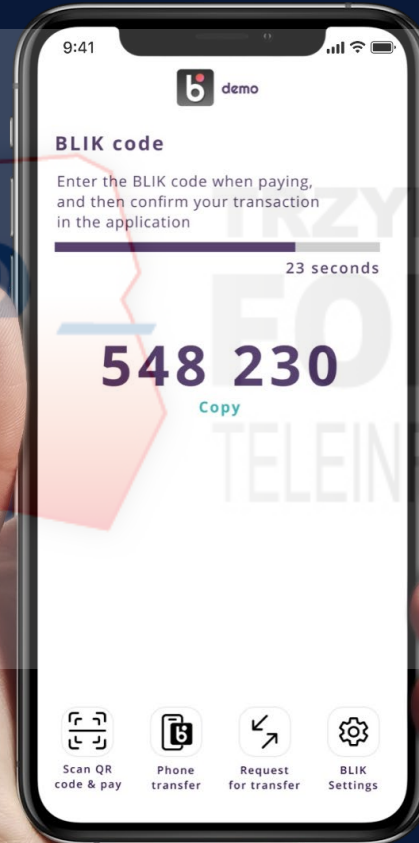
Prosty



Uniwersalny



Bezpieczny



BLIK to jednorazowy 6-cyfrowy kod generowany w aplikacjach bankowości mobilnej. Wygasa po 2 minutach i generowany jest nowy. Kod służy do inicjowania i autoryzacji płatności.

- ✓ Płynnie zintegrowany z istniejącymi aplikacjami mobilnymi banków.
- ✓ Uniwersalna metoda płatności używana do płatności online i sklepie stacjonarnym, wypłat gotówki, płatności P2P.
- ✓ Joint venture 6 największych polskich banków oraz Mastercard, wszystkie z równym udziałem ~14,3%.
- ✓ Uruchomiony w 2015 r.



23,1 milionów

Aktywnych klientów bankowości elektronicznej

22,3 milionów

Aktywnych użytkowników bankowości mobilnej

16 milionów

Aktywnych użytkowników BLIK



3

E-administracja w bankowości elektronicznej



TRZYDZIESTE
FORUM
TELEINFORMATYKI®



Bankowość elektroniczna fundamentem rozwoju e-administracji

- ✓ Ponad 80% profili zaufanych zakładanych jest za pośrednictwem bankowości elektronicznej
- ✓ Dynamiczny rozwój aplikacji mObywatel
- ✓ Załatwić zdalnie większość spraw urzędowych
- ✓ Zalogować się na Internetowe Konto Pacjenta
- ✓ Sprawdzić, czy dowód osobisty jest gotowy do odbioru
- ✓ Sprawdzić punkty karne
- ✓ Złożyć wniosek o świadczenia socjalne
- ✓ Złożyć zeznanie podatkowe
- ✓ Złożyć wniosek o Kartę Ubezpieczenia Zdrowotnego
- ✓ Złożyć wniosek o rejestrację działalności gospodarczej
- ✓ Wysłać pismo do podmiotu publicznego



4

Sztuczna inteligencja



TRZYDZIESTE
FORUM
TELEINFORMATYKI®



Sztuczna inteligencja w bankach

- AI używana w bankach od dłuższego czasu – w przeszłości ograniczona do wąskich zastosowań.
- Banki inwestują w badania i rozwój AI - odgrywa integralną rolę w poprawie *customer experience* oraz zarządzaniu procesami *compliance*.
- Obserwowany równolegle wzrost zainteresowania sposobami używania AI ze strony nadzorców oraz regulatorów na rynku finansowym.

TRZYDZIESTE
FORUM
TELEINFORMATYKI®



Zalety stosowania AI w sektorze bankowym na przykładzie uczenia maszynowego (1)

- ✓ **automatyzacja** kluczowych procesów bieżąca komunikacja z klientami (poprzez chatboty)
- ✓ **unikalne profile** dla każdego klienta bankowego:
 - i. personalizowanie ofert, rekomendacje i dopasowywanie produktów i usług,
 - ii. tworzenie prognoz dedykowanych dla banków oraz dla klientów,
 - iii. szybkie ocenianie zdolności kredytowych,
 - iv. szybkie wykrywanie oszustw, korzystając z biometrii behawioralnej.





Zalety stosowania AI w sektorze bankowym na przykładzie uczenia maszynowego (2)

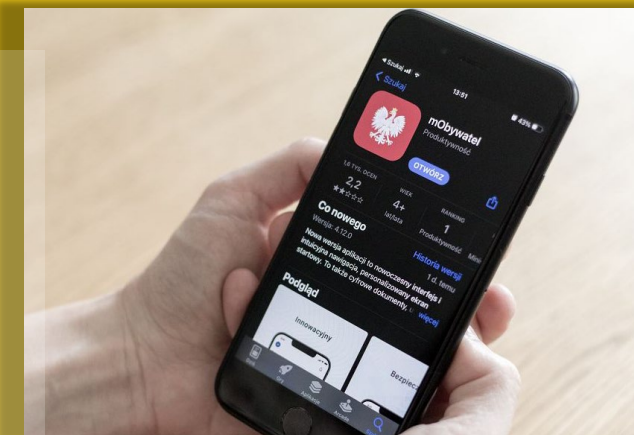


- ✓ **praca 24/h**
- ✓ **natychmiastowa reakcja**
- ✓ **systematyczne zbieranie danych,**
co pozwala stworzyć segmentację behawioralną klientów
- ✓ możliwa **personalizacja** rozmowy
- ✓ możliwa **integracja** ze środowiskiem do obliczeń statystycznych oraz wizualizacji danych
- ✓ **dokładność** udzielania informacji zgodnie z założonym skrypcem



Podsumowanie działań ZBP w obszarze bankowości elektronicznej i e-administracji w 2023 r.

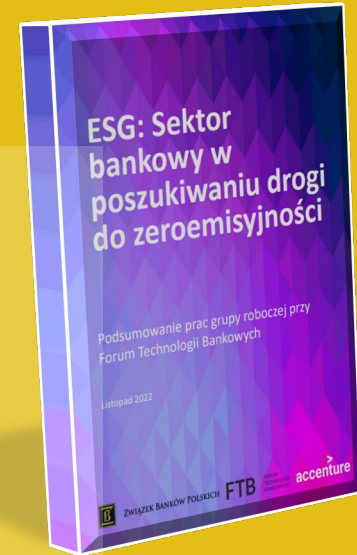
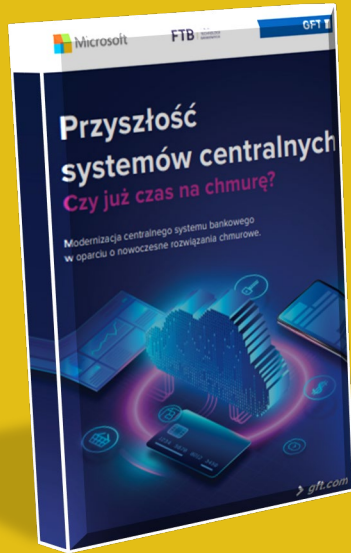
- Koordynacja działań i konsultacje w zakresie wdrożenia usługi mObywatel;
- Konsultacje w zakresie migracji systemów rozliczeniowych na standard ISO20022;
- Kontynuacja projektów Ministerstwem Cyfryzacji oraz Ministerstwem Finansów w obszarach tj. cyfrowy dowód, programy pomocowe, zastrzeganie numeru PESEL;



- Kontynuacja prac nad rozwojem standardów PolishAPI i PolishCloud 2.0;
- Powołanie nowych grup roboczych ds. AI, DEFI, DORA, Klientocentryczności;
- Uczestnictwo ekspertów ZBP w pracach nad systemem SORBNET3;
- Udział w konsultacjach związanych z obszarem płatności i bankowości cyfrowej: PSR, PSD3, MICA, DORA, FIDA, Instant EURO, AI ACT, Digital EURO;
- Publikacja licznych raportów i analiz sektorowych w obszarze bankowości cyfrowej.



Publikacje ZBP w obszarze bankowości cyfrowej





Związek Banków Polskich

Ul. Kruczkowskiego 8
00-380 Warszawa

dr Tadeusz Białek

Prezes Związku Banków Polskich



ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH