

## Forum Bankowe 2018 – refleksje pokonferencyjne



Prof. nadzw. dr hab. Stanisław Łobejko

Forum Bankowe 2018 to interesująca płaszczyzna wymiany poglądów oraz dzielenia się wiedzą w zakresie dokonujących się zmian technologicznych i ich wpływu na sektor finansowy.

W szczególności tym zagadnieniom była poświęcona sesja 2 zatytułowana „*Rewolucja technologiczna jako katalizator zmian modelu biznesowego banku i kształtowania relacji banków z klientami*”. W sesji podkreślono stale postępującą cyfryzację usług bankowych, która stawia przed instytucjami sektora finansowego nowe wyzwania.

Szczególnie duży wpływ na sektor finansowy będą wywierały technologie oparte na sztucznej inteligencji (*AI - Artificial Intelligence*), szybko wkraczające do wielu dziedzin takich, jak chociażby obsługa klienta banku. W zakresie doradztwa finansowego jak i obsługi bieżącej technologie oparte na sztucznej inteligencji będą w coraz większym stopniu zastępowały pracę człowieka, wykonując ją lepiej i szybciej a dzięki temu obniżając koszty obsługi klienta. Inteligentne maszyny posiadające umiejętność uczenia maszynowego (*ML – Machine Learning*) oraz głębokiego uczenia (*DL – Deep Learning*) w sposób zasadniczy zmieniają funkcjonowanie sektora usług finansowych zarówno w odniesieniu do kontaktów z klientem (*front-end-interface*) jak i w usługach wewnętrznych dla pracowników banku (*back-end-interface*). Sztuczna inteligencja będzie pomagać w zabezpieczaniu tożsamości klientów, zastępowania pracowników w kontaktach z klientami oraz pogłębiania cyfrowych interakcji i angażowania klientów. Pracownikom banku pomoże w automatyzacji podstawowych czynności i procesów uwalniając od ich wykonywania, dzięki czemu będą mogli więcej czasu poświęcić na pracę kreatywną w zakresie nowych ofert, oceny bieżącej sytuacji banku czy prognozowania. Wirtualni, inteligentni asystenci (*chatbot*) pomogą w automatyzacji wszystkich powtarzających się pytań, pracując w systemie 7/24 oraz równocześnie obsługując wielu klientów, co w konsekwencji przyczyni się do rozładowania kolejek oczekujących na połączenie i w sposób istotny zwiększy wydajność pracy.

Dużo nadziei wiąże się z możliwościami jakie sztuczna inteligencja może zaoferować w zapobieganiu oszustwom, wykrywaniu nadużyć finansowych czy przeciwdziałaniu praniu pieniędzy.

Duży wpływ na sektor finansowy będą wywierały dynamicznie rozwijające się metody analityczne (*Big Data*), pozwalające na pogłębioną analizę danych o kliencie ( np. z portali społecznościowych), pomagając bankom interpretować precyzyjnie preferencje klientów i coraz lepszej personalizacji oferowanych produktów i usług. Dzięki temu banki nie tylko będą w stanie utrzymać dotychczasowych klientów, ale także przyciągnąć nowych.

Duże zmiany na rynku usług finansowych mogą wywołać nowoczesne firmy działające w modelach biznesowych opartych na platformach technologicznych (np. Amazon, Google czy Facebook), które myślą o oferowaniu swoim klientom oprócz usług podstawowych także różnego rodzaju usług finansowych, w tym także bankowych. Takie usługi finansowe zaczęły oferować firmy telekomunikacyjne działające w Polsce. To tylko niektóre z możliwości jakie nowoczesne, inteligentne technologie oferują sektorowi usług finansowych. Istnieje wiele przesłanek pozwalających sądzić, że tych możliwości będzie coraz więcej i banki muszą być na to przygotowane.

Warszawa , kwiecień 2018