



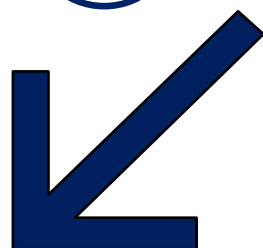
Digitalizáció a bankszektorban

Szőke Péter
2016. november 10.

A bankokat érintő fő hatások a digitalizáció következtében

1. Változó vásárlói igények

- Perszonalizáció
- Új csatornák



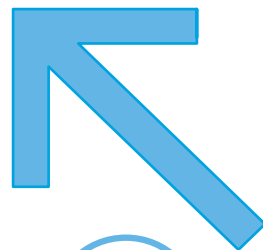
4. Belső működés változásának lehetősége

- Big data
- Agile

BANKOK

2. Új technológiai trendek

- Adat
- Felhő
- Mobil
- Biotechnológia
- Közösségi



3. Szabályozói nyomás

- Fizetések
- Személyes adatok kezelése
- Cyber biztonság

1. Változó vásárlói igények

A vásárlók egyedi felhasználói élményt követelnek

Klasszikus banki termék paradigma:

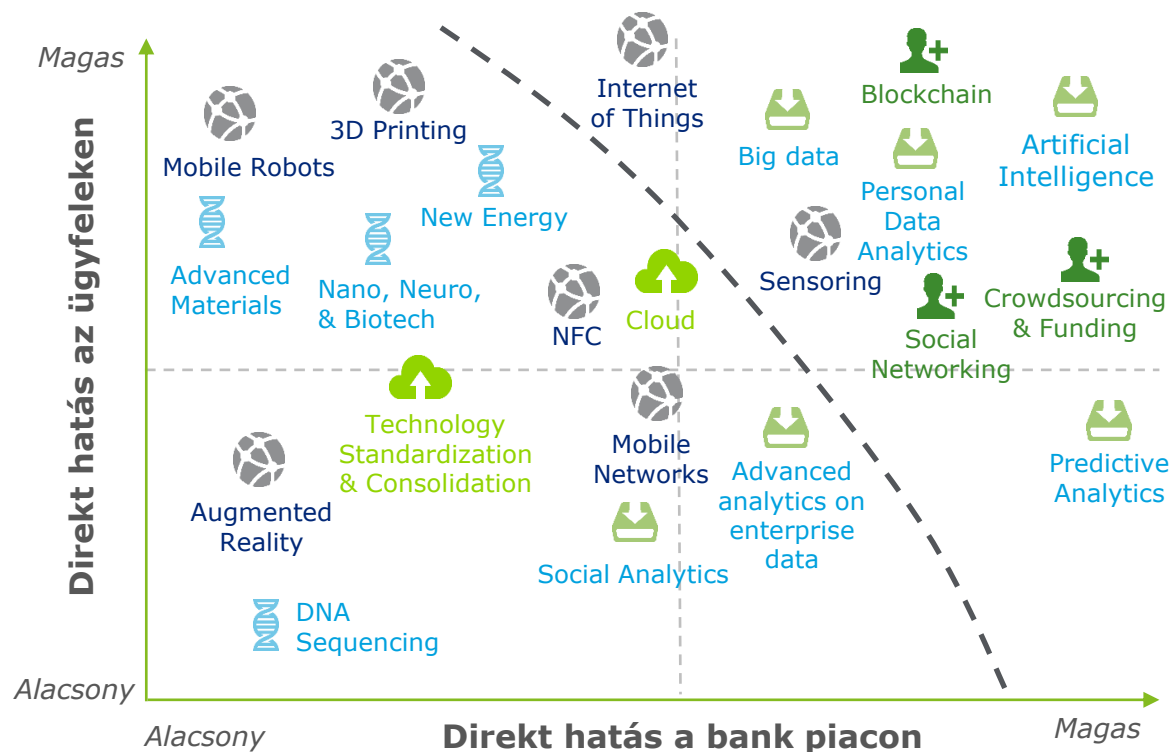


Az új paradigma:



2. Új technológiai trendek

Az új technológiák eltérő mértékben befolyásolják a bankokat és az ügyfeleket



Forrás: Deloitte elemzés

Az egyes technológiákat az alábbi nagyobb megatrendekbe lehet csoportosítani:

-  (1) Adat
-  (2) Mobil
-  (3) Közösségi
-  (4) Felhő
-  (5) Biotech, energia és fejlett anyagok

A technológiákat folyamatosan figyelni kell, hogy a veszélyek ellen védekezni tudjon a bank, a lehetőségeket pedig kihasználja

A felbukkanó technológiákat kihasználva FinTech cégek jöttek létre, amelyeket hat szegmensre oszthatunk



3. Szabályozói nyomás

A digitalizáció új szabályozói elvárásokhoz vezet

– 2018 a változás éve

Fizetések

PSD2 irányelv:

- API-k nyílttá válnak – megnövekedett verseny a banki szolgáltatások piacán
- Lehetővé válik a fizetési kérelmek indítása e-commerce oldalakról
- 2018 januárjától lesz kötelező az EU tagállamoknak

Személyes adatok kezelése

General Data Protection Regulation (GDPR):

- Személyes adatok tárolására és kezelésére irányuló jogszabályok
- Akár EUR 20 m büntetést kaphatnak a nem szabályos cégek
- 2018 első félévére kell a vállalatoknak készen állniuk

Cyber biztonság

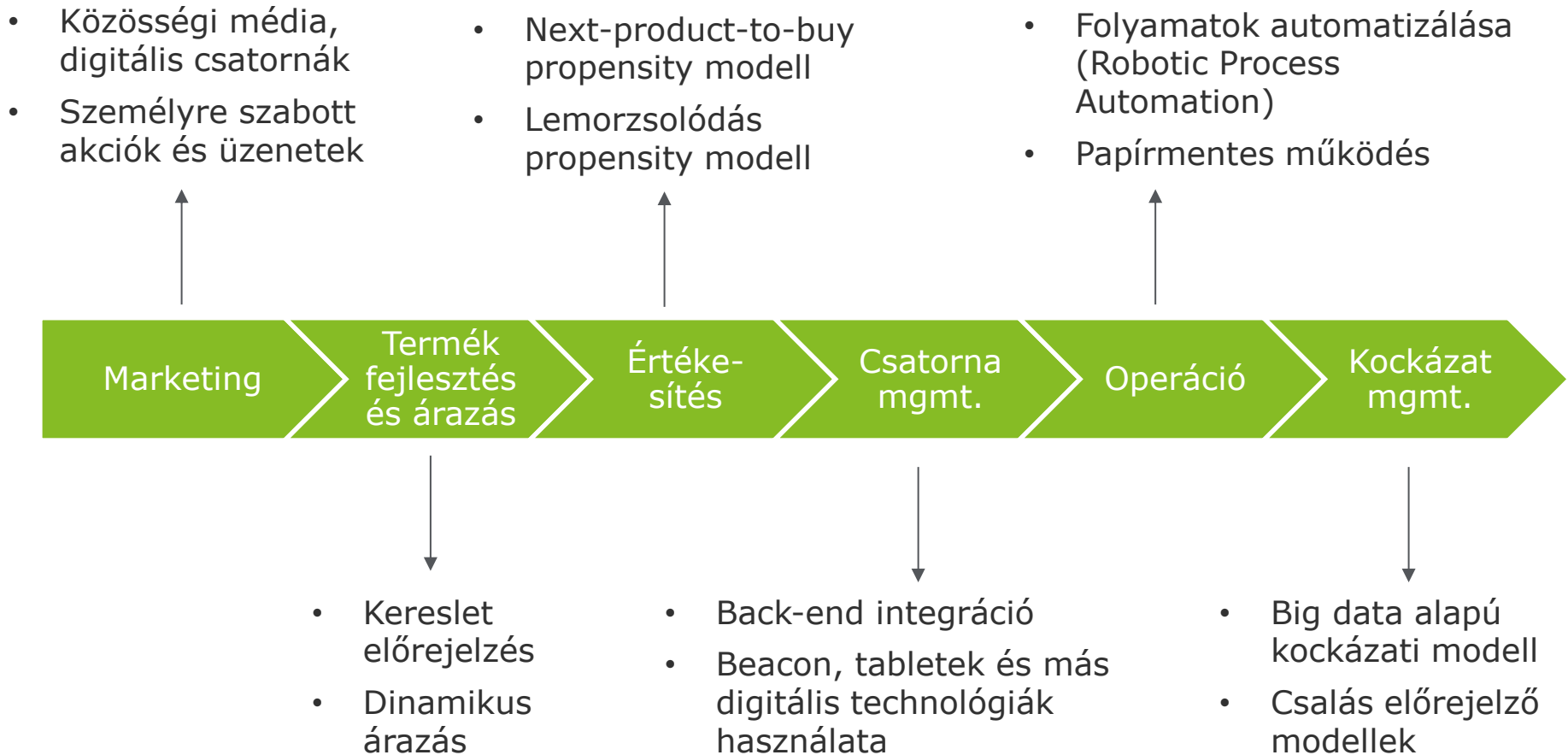
Network and Information Security (NIS) irányelv:

- Biztonsági előírásokat és riportálási kötelezettséget határoz meg alapszolgáltatóknak (pl. bankok, energia) és digitális szolgáltatóknak (online piacterek, felhő alapú szolgáltatók, keresőmotorok)
- Akár EUR 10 m büntetést kaphatnak a nem szabályos cégek
- 2018-tól ez is kötelező lesz az EU tagállamoknak

Az elvárásoknak való megfelelés jelentős humán és pénzügyi erőforrást igényel

4. Belső működés

A digitalizáció lehetővé teszi a belső működés hatékonyságának növelését



Megoldások a kihívásokra

„Paperless” - Papírmentes megoldás

Több tíz oldalas szerződések kinyomtatása és papíron történő aláírása helyett az ügyfél elolvassa a szerződés szövegét egy tableten, elektronikusan aláírja, és azonnal megkapja a másolatot email-ben. Az aláírás teljes értékűnek számít, akár egy későbbi hatósági eljárás során is.

Előnyei:

- Magasabb ügyfélélmény (pl. lerövidült ügyintézési és várakozási idő)
- Lecsökkent működési költségek (pl. nyomtatás, postázás, archiválás)

A megoldás elemei:

Jogi háttér	IT háttér	Folyamati háttér
• Törvényi és szabályozási háttér tisztázása • Felügyeleti engedélyeztetés, állásfoglalások • Belső szabályzatok jogi részeinek elkészítése	• Tabletes alkalmazás implementálása • Megfelelő eszköz beszerzése • Alkalmazás bekötése a banki rendszerekbe • Zárt informatikai rendszer kialakítása és tanúsítása	• Belső folyamatok kialakítása • Belső szabályzatok üzleti, folyamati részének elkészítése • Megoldás implementálása, projektmenedzsment

Perszonalizáció a bankszektorban multichannel prediktív analitikával

1. Olyan **interaktív banki weboldal megteremtése**, amin a vásárlók szívesen töltenek el időt. **Interaktív és érdekes eszközök/tartalmak elhelyezése** (termék kalkulátorok, gamification elemek, oktató videók, pénzügyi hír részleg, stb.)

2. Külsős weboldalakkal történő **együttműködés** (Pl. használtautó.hu, index.hu, ingatlan.hu, stb.)



Clickstream adatok
gyűjtése a vásárlókról



A **weboldal tartalmainak személyre szabása** a vásárlói szokásoknak megfelelően

1. **Mobil alkalmazás** lefejlesztése

2. A fiókhálózat **beacon technológiával** való felszerelése



Helyzet alapú adatok
gyűjtése a vásárlókról



Üdvözlő üzenetek, automatikus sorszám adás, helyzet szerinti üzenetek és **promóciós ajánlatok** küldése, stb.

Következő generációs Next-Product-to-Buy modellek kialakítása

Piac és trendek felmérése a versenyképesség megőrzése érdekében I.

Digitális érettséget felmérő benchmarking tanulmány:

Összehasonlítja a résztvevő bankok...:

...Digitális termékeit és szolgáltatásait



...Innovációs képességeit



Segít felmérni és megérteni, hogy...:

...A versenytársakhoz képest milyen ügyfélményt nyújt

...Hogyan képes a bank a jövőbeni trendekre reagálni

A tanulmány módszertana:

Digitális termékek és szolgáltatások felmérése



Innovációs képességek felmérése



500+ mystery shopping kérdéssel

Felsővezetőkkel folytatott interjúkon és kérdőíveken keresztül

Piac és trendek felmérése a versenyképesség megőrzése érdekében II.

A Deloitte tanulmány keretrendszere a digitális termékek felméréséhez:

Ügyfélút szakaszai

Információ
gyűjtés

Kezdemé-
nyezés

Ügyfél
onboarding

Napi működés

Kapcsolat
kiterjesztés

Kapcsolat
megszüntetés

Csatornák

Publikus
weboldal

NetBank

Digitális
marketing

Mobil
applikáció

Fiók

Közösségi
média

A bank termékeinek és szolgáltatásainak karakterisztikája

Funkcionalitás
és tartalom

Felhasznál-
hatóság

Biztonság

A Deloitte tanulmány keretrendszere az innováció felméréséhez:

Ügyfélút szakaszai

Innovációs
stratégia

Ötlet generálás

Ötlet
kiválasztás

Implementálás

Napi
működés

A bank termékeinek és szolgáltatásainak karakterisztikája

Üzleti
tudatosság

Szervezeti
támogatottság

Agilitás

További megoldások

1

Robotic Process Automation –
Back-office folyamatok automatizálása

2

Innovációs workshop

3



Személyes adatokat tároló
adatbázisok auditja

The robots are coming

www.deloitte.co.uk/thetherobotsoncoming



Increasing automation is the
second most important strategic priority
for shared services and GBS leaders

In ten years' time it is still expected to be the **third most important strategic priority**

3

As such, automation is, and will continue to be, **top of mind**

Increasing automation is **no longer just about leveraging traditional methods**

36%

Plan to increase automation over the next 12 months through leveraging

Cloud Computing

13%

Plan to increase automation over the next 12 months by investing in

Robotic Process Automation

2 | The robots are coming Deloitte Insight



Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee ("DTTL"), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as "Deloitte Global") does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about for a more detailed description of DTTL and its member firms.

In Hungary, the services are provided by Deloitte Auditing and Consulting Limited (Deloitte Ltd.), Deloitte Advisory and Management Consulting Private Limited Company (Deloitte Co. Ltd.) and Deloitte CRS Limited (Deloitte CRS Ltd.), (jointly referred to as "Deloitte Hungary") which are affiliates of Deloitte Central Europe Holdings Limited. Deloitte Hungary is one of the leading professional services organizations in the country providing services in four professional areas - audit, tax, risk and advisory services - through more than 500 national and specialized expatriate professionals. (Legal services to clients are provided by cooperating law firm Deloitte Legal Szarvas, Erdős and Partners Law Firm.)

These materials and the information contained herein are provided by Deloitte Hungary and are intended to provide general information on a particular subject or subjects and are not an exhaustive treatment of such subject(s).

Accordingly, the information in these materials is not intended to constitute accounting, tax, legal, investment, consulting, or other professional advice or services. The information is not intended to be relied upon as the sole basis for any decision which may affect you or your business. Before making any decision or taking any action that might affect your personal finances or business, you should consult a qualified professional adviser.

These materials and the information contained therein are provided as is, and Deloitte Hungary makes no express or implied representations or warranties regarding these materials or the information contained therein. Without limiting the foregoing, Deloitte Hungary does not warrant that the materials or information contained therein will be error-free or will meet any particular criteria of performance or quality. Deloitte Hungary expressly disclaims all implied warranties, including, without limitation, warranties of merchantability, title, fitness for a particular purpose, non-infringement, compatibility, security, and accuracy.

Your use of these materials and information contained therein is at your own risk, and you assume full responsibility and risk of loss resulting from the use thereof. Deloitte Hungary will not be liable for any special, indirect, incidental, consequential, or punitive damages or any other damages whatsoever, whether in an action of contract, statute, tort (including, without limitation, negligence), or otherwise, relating to the use of these materials or the information contained therein.

Differently from the above written, in case the information and materials are expressly provided as final performance of a contract concluded between you and Deloitte Hungary, Deloitte Hungary takes liability that the service has been provided and the product - if any - has been prepared contractually. Deloitte Hungary declares that the materials and information serve the persons / entities assigned and are suitable for the purposes determined in the contract. Deloitte Hungary excludes all liability for damages arising out of or in connection with the documents, materials, information and data provided by you. For all the questions not ruled herein, the relating contract shall be applicable.

If any of the foregoing is not fully enforceable for any reason, the remainder shall nonetheless continue to apply.