

Banky chtějí nabízet stále rozmanitější produkty

Banky disponují širokou plejádou dat o svých klientech, které však dostatečně neanalyzují, a přicházejí tak o další obchodní příležitosti, a to nejen z bankovního sektoru, nýbrž i z dalších oborů.

TOMÁŠ HOUDEK

Vytěžování dat, zavádění chytřejších bankovních systémů nebo volání po komplexitě, to jsou pouze některé pojmy, kterými se nyní zabývá společnost Arbes Technologies. Veškeré oblasti činnosti firmy přibližuje její ředitel Jan Denemark, který se spolu se svými kolegy snaží snažit bankám pomoci využít znalosti o svých klientech a nabídnout jim širokou škálu nejen ryze bankovních produktů a služeb. Proto jsou její služby oblíbené u finančních institucí přinášejících nové a neokoukané produkty.

Na pozici CEO jste prvním rokem, jak byste jej zhodnotil?

Uff, vidíte, ani jsem si to neuvědomil. Máte pravdu na pozici CEO jsem od června minulého roku. Nicméně v ARBESU jsem už 2 roky členem managementu, a proto mi odpadla potřeba se detailněji seznamovat s firmou, protože jsem ji znal. Také jsem do pozice ředitele nastupoval se svým plánem a cíli, které se shodovaly s očekáváním vlastníků. Takže na vaši otázku mohu říci, že mne nová pozice baví a vyvíjí se tak, jak jsem očekával. ARBES je dlouhodobě zavedenou firmou (více jak 20 let na trhu) se stabilní ekonomikou, týmem profesionálů a širokým portfoliem klientů, produktů a služeb. I minulý rok dosáhl ARBES plánovaného obrátu a po celou dobu ekonomické krize je ziskovou firmou. Aktuálně investujeme do dalších inovací našich produktů a služeb, protože to je z mého pohledu jediná dlouhodobá možnost jak čelit konkurenci a jak být pro klienty atraktivní. Pro zaměstnance to také znamená zajímavou práci a zajímavé projekty, což vnímám jako nejlepší motivaci pro podávání vysokých výkonů mých kolegů.

Jaké očekáváte letos a příští rok změny v oblasti IT v tuzemských bankách?

Protože se stále více prosazuje „business“ jako ten, kdo určuje změny IT v bankách, zkusím to komentovat z pohledu businessu.

Myslím, že velké změny se očekávat nedají. Velké změny v IT v zavedených bankách vyžadují odvahu a velké investice a toho se dnes nedostává. Mateřské společnosti většiny našich

„zahraničních“ bank, vlastně zahraničně vlastněných bank, sanují ztráty svých bankovních poboček, které by si zasloužily spíše opačný přístup. Také je třeba zmínit jeden z investičně velkých a sledovaných projektů migrace bankovního systému v Raiffeisenbank, který po několika letech skončil totálním fiaskem a přímou finanční ztrátou v miliardách korun – a to je pro mnoho bank a jejich případné investice v této oblasti veliký strašák.

Nadále očekáváme velký tlak na dodavatelské ceny a podporu menších investic do řešení, která buď přinášejí úspory anebo prokazatelně podpoří obchodní ambice tuzemských bank. Pro naši firmu je zajímavé sledovat zájem o tzv. „bezpapírový“ koncept businessu, kdy se banky snaží zbavit papírování a převést vše do „elektronické komunikace“. To jistě může splňovat požadavek na úspory. Pokud k tomu banky také přehodnotí organizaci jednání s klientem na pobočkách a zjednoduší počet kroků k založení účtu, získání úvěru, hypotéky apod., mohou díky jednodušším a „bezpapírovým“ postupům získat nové klienty a větší business. Pilotní projekty tu už jsou, například v GE Money Bank je pilotně nasazeno využití biometricky pro autorizaci a podpisy klientů.

Nejde samozřejmě jen o procesy na pobočkách, ale stále větší důraz na zapojení „online“ obchodních a komunikačních kanálů a převod tradiční pobočkové a poštovní komunikace s klienty na internet. Zde očekáváme, že bude vzrůstat procento klientů bank, kteří využívají moderní mobilní technologie (smartphony, tablety,...) pro interakci s okolním světem. Banky se musí tomuto trendu přizpůsobit, ať již chtějí nebo ne. V rámci snahy si udržet či zvýšit svůj podíl na trhu budou muset razantněji investovat do obnovy stávajících obchodních a servisních kanálů, stejně jako do rozvoje nových komunikačních kanálů, jakými jsou například sociální sítě, aplikace pro SmartTV, samoobslužné kiosky apod.

A v neposlední řadě je potřeba zmínit, že era „jen bankovních služeb“ v nabídce bank je dávno pryč. Banky začínají namísto internetového bankovníctví rozvíjet klientské portály –

tj. místo, přes které budou banky kromě standardních bankovních služeb nabízet, prodávat a dodávat klientovi uživatelsky přitažlivou formou složitější investiční a jiné finanční (a možná i nefinanční) produkty. Brzy se přesune trend ze spořicího účtu například na jednoduché investice do podílových fondů, akcií apod. Klienti si budou za body získané v „loyalty programech“ kupovat v bance dovolenou, umořovat splátky a nebo platit pojištění.

Myslíte si, že v budoucnu budou banky a instituce přecházet hromadně na cloud a nebo je to z hlediska regulátora nemožné?

Cloudové řešení dnes již banky mají, ale většinou ve formě tzv. privátního cloudu – tj. uvnitř banky nebo dané bankovní skupiny. Přesun cloudu mimo finanční skupinu, tj. k profesionálnímu provozovateli cloudových služeb, je zatím bez business efektu. Je tam stále mnoho rizik spojených s ochranou osobních údajů, reputační riziko a nebo kolize s regulatorními požadavky. Takže si myslím, že postupně se trend přechodu do cloudu prosadí a v dlouhodobějším horizontu, např. za 5 až 10 let, tu vzniknou renomovaní silní „cloud“ provozovatelé (Google, Microsoft, ...), ke kterým se budou přesouvat provozovatelé klasických aplikačních softwarů (ERP, CRM, BI,...), ale i komerčních aplikací, bankovních systémů apod. V té době totiž budeme neustále on-line a nebude potřeba lokálních instalací aplikací a systémů na naše PC, notebooky a jiná koncová zařízení.

Čas od času se objeví nějaký škodlivý sw, který může ohrožovat internetové bankovníctví, ale většinou jsou tyto hrozby mnohem méně škodlivé, než ty spojené se zcizením dat nebo jejich úniku. Je to v bankách velký problém?

Pokud hodnotíme přímou škodu vzniklou v okamžiku zcizení dat pak ano. Je pravdou, že bankám hrozí daleko větší nebezpečí, které přichází zevnitř nežli zvenku. Přestože jsou více medializované útoky formou podvodných mailů se snahou získat přístupové údaje, daleko více škody bance způsobí „nazlobený“ pro-

puštěný zaměstnanec, který má přístup k citlivým údajům. Banky se snaží snižovat riziko úniku dat zaváděním vícestupňové ochrany přístupu k datům a zároveň přenastavením interních procesů banky tak, aby se minimalizoval přístup k hromadným datům, a nemohlo tak dojít k úniku.

Samozřejmě, že logicky s tím, jak se centralizují systémy a databáze, ať již v privátních cloudech nebo ve veřejných cloudech, budou taková „místa“ pro hackery číslo 1. A to může být důvod nechat některé citlivé agendy „uvnitř“ bankovní sítě a nebo provozovat je distribuovaně.

Komplexita bank, co si pod tím lze představit? A jaké je její řešení?

Bankám roste nová konkurence v podobě nebankovních subjektů, finančních poradců a třeba retailových sítí prodejen, kteří rozšiřují své služby o ryze bankovní produkty (např. Amazon, Tesco,...). To mění pohled na budoucí úlohu bank, které by „zredukovaly“ svoji roli v roli dodavatele služeb bez označení, tzv. „White label service“ pro tyto klienty, jež jsou vlastníky svého vlastního klientského portfolia. Bankám tudíž hrozí ztráta obrovského potenciálu pro cross-sell a up-sell svých klientů.

Banky musí oplácet stejnou mincí a na tento nový trend logicky reagovat rozšiřováním své nabídky služeb o nebankovní služby. Tím vyslyší volání doby po komplexitě, díky které dokáží naplnit potřeby svých klientů.

Pro lepší představu uveďme následující příklad. Klient potřebuje televizi. Banka může klientovi pro zajištění jeho potřeby financování nejen nabídnout spotřebitelský úvěr, ale rovnou mu může zprostředkovat nákup samotné TV v partnerském e-shopu se slevou, zajistit pojištění proti poškození, dopravu zdarma do domu atp. To vše díky komplexnosti bankovního portálu. Banky si tím mohou nejen zvýšit své výnosy, ale zároveň si tím budují užší vztah se svými klienty založený na znalosti jejich potřeb, přání a vzájemné důvěře. Příkladem takové komplexnosti a přitom pro klienta „jednoduchosti“ jsou dnes leasingové společnosti prodávající automobily. Jejich spolupráce s importéry, dealery a často i výrobcem je vysoká, a proto ceny úvěrů / leasingu jsou velmi nízké a obchodní model je postaven i na jiných benefitech. Nedávno například oznámil Leaseplan vytvoření eShopu na nákup vozidel na operativní leasing. Pár kliknutí a máte auto včetně servisu na splátky.

Když bychom se podívali o mnoho let dopředu, dokázal byste popsat, co vše by banky mohly dělat s daty o klientech? Jak by je mohly vytěžovat?

Banky shromažďují obrovská množství dat, která však efektivně zpětně neanalyzují ve prospěch sebe sama. Ruku v ruce s rozvojem informatiky dochází ke sběru a uchování daleko většího objemu dat, která lze využít pro efektivnější cross-sell a up-sell. Zejména pak u finančních institucí se setkáváme se skutečností, že společnosti disponují takovými daty, že kte-

řích lze vysledovat zajímavé informace o spotřebitelském chování jejich zákazníků.

Banky již dnes mají data o tom, kde jejich klienti nejvíce nakupují, jaké mají bydlení, jak často jezdí autem nebo veřejnými dopravními prostředky, jaké jsou jejich reálné finanční možnosti, jak se chovají při správě svých financí atp. Zároveň mohou získat informace o finančních i nefinančních plánech svých klientů (kam se chystají na dovolenou, co si chtějí koupit v blízké budoucnosti,...), a to například ze sociálních sítí. A daleko adresněji tak mohou sestavit nabídku služeb na míru konkrétního klienta. Dnes však banky tento potenciál úplně nevyužívají.



Jan Denemark vystudoval obor Informační technologie na Vysoké škole ekonomické v Praze. Je ženatý a má čtyři děti.

nakonec banka získá i nefinanční zisk v podobě „like“ od klienta, protože dostal krásný dárek od banky v pravý čas.

Kolik peněz stojí banku výpadek internet bankingu a nebo jiných systémů? Máte o tom nějaká data?

Bohužel, konkrétní data od našich klientů nemáme k dispozici, zejména pokud jde o data týkající se výpadku internetového bankovníctví. Jako dodavatelé například core banking systémů jsme výpadek našeho systému nezaznamenali, tudíž neumíme reálnou škodu vyčíslit.

Samotná problematika výpočtu potenciálních ztrát je hodně složitá. Do odhadu přírodních ztrát vstupuje mnoho faktorů – časovost rozmezí výpadku v rámci dne, sezonnost operací klientů atp. V dnešní době obecně dochází k výpadkům pouze v řádu minut až maximálně hodin. S výpadkem v řádu dnů už se dnes prakticky již nesetkáváme. Banky si jsou navíc vědomy rizik spojených s výpadkem a investují značné zdroje do zajištění dostupnosti svých klíčových systémů.

Vidíte v tuzemsku prostor pro vznik dalších bank? Mají šanci vzniknout ještě nějaké?

Určitě ano a víme, že se nové projekty chystají. Takové banky budou spíše specifické a to se zaměřením na „hluchá místa“, na které dnes klasické banky nemyslí. Jsou zde také různé nebankovní subjekty, které uvažují o tom, že se na standardní komerční banku transformují. Na druhou stranu se dá očekávat, že některé „start-up“ banky, které vznikly v posledních 5 letech, skončí (budou koupeny nebo konsolidovány jinými většími hráči na trhu). A také bude zajímavé sledovat rozvoj bank, za kterými dnes nově stojí silné finanční skupiny (Air bank, Sberbank).

Jaký máte názor na BYOD? Jste jeho zastáncem či odpůrcem a jaká je politika u Vás ve společnosti?

Momentálně používá BYOD model zhruba 6% společnosti, ale podle expertů z Gartners se očekává nárůst v roce 2016 na 38% a v roce 2020 až na 45%, tudíž oprávněně vzbuzuje již nyní velký zájem, resp. zvědavost.

Zároveň je potřeba zkonstatovat, že většina společností v České republice není v současnosti na tento model připravena. Společnosti nemají vyřešenu nutnou změnu licenční politiky u SW, který pro svoji činnost používají. Ale nejenom to, znamenalo by to pro ně i razantní změnu stávající IT infrastruktury v podobě vybudování virtuálního prostředí pro jednotlivé uživatele, změny v interních procesech, bezpečnostních standardech i v organizační struktuře.

V naší společnosti umožňujeme našim zaměstnancům využívat vlastní notebooky, smartphony a tablety, ale naše podpora v podobě končí poskytnutím přístupových práv do naší sítě a k vybraným aplikacím. BYOD se nijak aktivně nezabýváme, nevidíme v tom veliký přínos. ●