***Kontakt dla prasy:***

*Agnieszka Juraszczyk*

*+48 883 357 638*

*E-mail:* [*agnieszka.juraszczyk@capgemini.com*](mailto:agnieszka.juraszczyk@capgemini.com)

***Kontakt dla prasy:***

*Aleksandra Witkowska*

*+48 693 407 831*

*E-mail:* [*aleksandra.witkowska@linkleaders.pl*](mailto:aleksandra.witkowska@linkleaders.pl)

**4 najważniejsze trendy w finansach na rok 2023**

**Nowe osiągnięcia technologiczne redefiniują nasze podejście do finansów. Rola bankowości zmienia się wraz z pojawianiem się nowych technologii. To z kolei wpływa także na to, jak firmy czy działy finansowe funkcjonują na co dzień. Koncepcje AI, blockchain, NFT, AR i VR stają się nieodłącznym elementem rozmów o przyszłości tego sektora. Do tego dodać można rosnącą popularność płatności alternatywnych, koncentrację na danych, hiperpersonalizację ofert i wyścig (lub kooperację) tradycyjnych instytucji z FinTechami. ‍Wraz z rozwojem cyfrowego świata przyspiesza rozwój w branży finansowej. Nowi gracze obecni na rynku tworzą innowacyjne produkty i usługi, które zaspokajają potrzeby coraz bardziej cyfrowej populacji. Co dalej? W jakim kierunku będzie zmierzać branża? Oto 4 kluczowe trendy w finansach i bankowości na rok 2023.**

**1. Przede wszystkim – dane**

*Data is the king.* Znaczna większość klientów (75 proc.) deklaruje zainteresowanie usługami FinTech z uwagi na to, że korzystanie z nich wiąże się z niewielkimi kosztami, a ich specyfika (funkcjonowanie online w oparciu o najnowsze technologie) sprawia, że są coraz łatwiejsze i bezproblemowe w użyciu. To oznacza, że tradycyjne banki, mimo przeszkód, będą musiały dążyć w tę samą stronę i coraz bardziej rozwijać się cyfrowo.

Dzięki coraz większej dostępności różnych modeli zarządzania danymi, z których mogą dziś korzystać banki, pojawiają się także możliwości gromadzenia własnych informacji o klientach. Dzięki temu banki mogą polepszać swoją ofertę i zwiększać możliwości w zakresie marketingu cyfrowego. To w połączeniu z dostępną już niemal powszechnie sztuczną inteligencją i uczeniem maszynowym, otworzy nowe możliwości jeśli chodzi o identyfikację, zatrzymywanie i angażowanie klientów.

* Wykorzystanie danych to obszar, na którym banki powinny się skoncentrować nie tylko w nadchodząych miesiącach, ale przez najbliższe lata. Już dziś obserwujemy ten trend, wielu dostawców łączy tradycyjną ofertę z produktami lifestyle’owymi (np. poprzez usługę cashback, rabaty u partnerów, czy programy lojalnościowe). Inni oferują bankowość jako usługę (Banking-as-a-Service) i wbudowane rozwiązania bankowe za pośrednictwem ekosystemów niefinansowych stron trzecich. W efekcie klient już nie przychodzi do banku – to bank wychodzi do klienta. Bardzo ważne jest teraz skupienie się na gromadzeniu danych na potrzeby personalizacji – dziś klient oczekuje wysoce spersonalizowanych usług, a dane pozwolą bankom je dostarczać. Nie bójmy się plików cookie – mówi **Maciej Olszański, Business Analytics Team Leader w Capgemini Polska.**

Aby przetrwać w tym wysoce konkurencyjnym środowisku, banki detaliczne muszą stosować innowacyjne technologie i modele oparte na platformizacji, optymalizując wzrost oparty na danych. W miarę jak banki rozwijają swoje możliwości gromadzenia i analizowania danych, mogą dowiedzieć się, czego chcą ich klienci, co ostatecznie stanowi podstawę spójnego doświadczenia w zakresie bankowości omnichannel.

**2. Open banking i open X**

W nadchodzących latach czeka nas ewolucja rynku finansowego w skali, jakiej wcześniej nie zakładaliśmy. Open Banking to jeden z elementów tego szerokiego krajobrazu. Otwarta bankowość wymaga od banków współdzielenia danych klientów, takich jak konta, transakcje, produkty bankowe i inne informacje finansowe z dostawcami zewnętrznymi. Otwarte interfejsy (open API) z kolei są coraz częściej udostępniane podmiotom trzecim – w celu zaoferowania konsumentom nowoczesnych usług, banki coraz częściej współpracują z FinTechami, specjalistycznymi firmami technologicznymi.

A to wszystko dlatego, że tego typu instytucje muszą zacząć udostępniać klientom zaawansowane usługi, na przykład zarządzania finansami osobistymi w czasie rzeczywistym na wszystkich posiadanych przez klienta rachunkach, we wszystkich bankach. Warto dodać, że to właśnie zadowolenie klienta odgrywa obecnie kluczową rolę na rynku bankowości detalicznej. To, z czym zmagają się obecnie banki i w ogólnym ujęciu branża finansowa, to bardzo dynamiczny wzrost oczekiwań konsumentów. To wyzwanie – podobnie jak wyżej już wspomniane kwestie – wzrasta w miarę rozwoju FinTechów, które bardzo szybko wpływają na branżę. [Z danych Capgemini](https://www.capgemini.com/news/press-releases/world-retail-banking-report-2022-incumbent-banks-must-embrace-data-centric-capabilities-to-drive-personalized-customer-experiences/) wynika, że znaczna większość klientów (75 proc.) bardzo docenia i czerpie przyjemność z doświadczeń i interakcji, w jakie wchodzi z organizacjami typu FinTech. W związku z tym, że klienci mogą dziś zmienić dostawcę usług bankowych za jednym kliknięciem myszki, banki powinny w większym stopniu wykorzystywać dane i sztuczną inteligencję (AI), aby dostosowywać doświadczenia klientów, tworzyć silniejsze więzi i maksymalizować wartość klienta.

Mimo, że open banking nie osiągnął jeszcze pełnej dojrzałości, to już możemy mówić o rozwoju kolejnego trendu. Mowa o nowej fazie innowacji, jaką jest tzw. Open X. Będzie ona wymagała głębszej współpracy i specjalizacji, dlatego banki oraz inne podmioty ekosystemu finansowego już muszą zacząć planować zmianę i odpowiednio rozwijać swoje modele biznesowe.

Open X, ma być bardziej skuteczną, ustrukturyzowaną formą współpracy, wspieraną przez standaryzację interfejsu API i wspólną analizę danych klientów. Era Open X umożliwi bezproblemową wymianę danych i usług, poprawę jakości obsługi klienta i szybsze wprowadzanie innowacji produktowych. Czeka nas ewolucja rynku finansowego w skali, jakiej wcześniej nie zakładaliśmy. Open banking jest tylko jednym z elementów tej zmiany.

**3. Płatności 4.X**

Sformułowanie *Data is the king* jest prawdziwe,jednak na dzisiejszym rynku, niemal niezależnie od branży, obok tego stwierdzenia, właściwie na równi należy postawić słowa *Customer is the king –* na rynku rządzi konsument i personalizacja skrojona na jego miarę.Rosnący od lat poziom powszechnej digitalizacji spowodował, że doświadczenia i oczekiwania użytkowników podyktują także kierunek rozwoju transakcji bezgotówkowych (tzw. Płatności 4.X).

* Do 2025 roku ponad 25 proc. ruchu bezgotówkowego będą stanowiły płatności natychmiastowe lub z wykorzystaniem e-pieniędzy. Już teraz popularne płatności zbliżeniowe ewoluują w płatność za pomocą odcisku palca, czy skanu tęczówki. Te innowacje za kilka lat staną się codziennością w Polsce i na świecie. Dzięki wykorzystaniu biometrii oka czy skanu linii papilarnych, mamy szansę na bezprecedensowe ułatwienie przy zachowaniu najwyższej skali bezpieczeństwa transakcji. Dziś firmy idą jeszcze dalej, budując profile oparte o biometrię behawioralną, czyli badanie zachowań klienta poprzez sprawdzenie, w jaki sposób i w jakim czasie klika w klawiaturę. Choć dla wielu użytkowników te przykłady mogą się jeszcze wydawać odległą wizją przyszłości, to w rzeczywistości one są już w naszej codzienności, a wkrótce będą definiować sposób, w jaki korzystamy z bankowości – dodaje **Maciej Olszański.**

Motorem rozwoju transakcji bezgotówkowych są płatności natychmiastowe, e-pieniądz oraz metody następnej generacji, jak coraz popularniejsze płatności odroczone (system *Buy Now, Pay Later*), niewidzialne, biometryczne czy z wykorzystaniem kryptowalut.

Biorąc pod uwagę przewidywane wzrosty wydatków konsumenckich i popularności nietradycyjnych metod płatności, które będą wciąż się rozwijać, instytucje finansowe powinny włączyć w swoje strategie elementy kluczowe dla Płatności 4.X. Najważniejsi gracze zakładają współpracę z PayTech i innymi partnerami celem stworzenia rozwiązań bazujących i skupiających konsumentach, a nie produktach. Dojrzałość API, sprawność operowania danymi i rozszerzone możliwości przetwarzania w połączeniu z elastycznością chmury będą katalizatorami, dzięki którym Płatności 4.X wyjdą poza tradycyjny sposób myślenia o transakcjach i ustalą nowe metody monetyzacji.

**4. Blockchain i decentralizacja finansów**

We wcześniejszych latach mieliśmy szansę obserwować stosunkowo powolne wdrażanie technologii Blockchain. Sytuacja jednak diametralnie zmieniła się ciągu ostatnich 12 miesięcy, a branża finansowa wdrożyła Blockchain znacznie pełniej i w bardzo szerokim zakresie zastosowań, w tym przede wszystkim w walutach cyfrowych banku centralnego (CBDC), aktywach cyfrowych i innych tokenach zamiennych (NFT).

* Technologia Blockchain jest dla branży rewolucyjna, z uwagi na to, że umożliwia wiele działań związanych z finansami takich, jak weryfikację, identyfikowalność, ochronę danych czy egzekucję kontraktów. Jest wyjątkowa także pod kątem bezpieczeństwa – danych przechowywanych w „łańcuchach bloków” nie można ich zmieniać ani usuwać, co zapewnia przejrzystość na dużą skalę oraz spełnia wymagania regulacyjne. Dlatego wiele instytucji finansowych wprowadza Blockchain wewnątrz firmy lub do komunikacji i wymiany danych z innymi instytucjami z branży finansowej. Rownież nie pozostaje nie zauważony aspekt publicznych Blockchainów, umożliwiający użytkownikom dokonywanie transakcji bez pośrednika w postaci banku. Dziś instytucje finansowe pracują nad wdrożeniem tej technologii w swoich środowiskach, aby dać rownież swoim klientom taką opcję oraz uprościć dostęp do rynku kryptowalut w celach inwestycyjnych – mówi **Paweł Gabor, Senior Architect w Capgemini Polska.**

Coraz więcej banków wprowadza do swojej oferty kryptowaluty, co stanowi swojego rodzaju kompromis dla użytkownika. Dzięki wysokiemu poziomowi zaufania, konsumenci czują się komfortowo mogąc inwestować w kryptowaluty za pośrednictwem banku. W tę stronę oraz w stronę decentralizacji będą z pewnością spoglądały w najbliższych latach instytucje finansowe.

DeFi (ang. *decentralized finance*)odnosi się do systemu finansowego zbudowanego na publicznej zdecentralizowanej sieci blockchain, która pozwala użytkownikom na interakcję i transakcje bez pośrednika. DeFi może pomóc w poprawie dostępności, interoperacyjności, przejrzystości, bezpieczeństwa i integralności ekosystemu usług bankowych. Podczas gdy tradycyjne, scentralizowane systemy finansowe z pewnością nie znikną w najbliższym czasie, decentralizacja przedefiniuje role wielu dużych zasiedziałych instytucji finansowych: będą one musiały się dostosować, aby dostarczać nowe produkty i usługi, w przeciwnym wypadku ryzykują, że staną się przestarzałe, przez co mało atrakcyjne dla klientów.

Rozwój rynku wskazuje na potrzebę wprowadzania zaawansowanych systemów zarządzania ryzykiem, aby wytrzymać zmienność, a banki i instytucje finansowe są dobrze przygotowane do ułatwienia bezpiecznego dostępu do aplikacji DeFi.

W usługach finansowych w ostatnich latach szeroko rozpowszechniono nowe rozwiązania cyfrowe skierowane do klientów, a dzisiejsza rzeczywistość tylko przyspiesza ten trend. Siły rynkowe – rosnące oczekiwania konsumentów cyfrowych, koszty operacyjne, fala technologii as-a-service, nieprzewidywalny krajobraz ryzyka, nowe przepisy i rosnące zainteresowanie zrównoważonym rozwojem – nie pozwalają myśleć już o biznesie w sposób tradycyjny. Jednak wśród wyzwań pojawia się wiele możliwości i strumieni zysków. Trend zmian wyznacza kierynek, w którym muszą pójść dziś banki, umiejętnie dostosowując i odpowiednio zmieniając swoje modele biznesowe i ofertę.

**O Capgemini**

Capgemini to światowy lider w dziedzinie doradztwa w zakresie transformacji i zarządzania biznesem poprzez wykorzystanie mocy technologii. Celem Grupy jest dążenie do odpowiedzialnej społecznie, zintegrowanej i zrównoważonej przyszłości, w której potencjał ludzki jest wspierany nowymi technologiami. Capgemini jest odpowiedzialną i wielokulturową organizacją, liczącą ponad 350 000 pracowników zatrudnionych w ponad 50 krajach. Dzięki silnemu 55-letniemu dziedzictwu i szerokiej wiedzy branżowej cieszy się zaufaniem swoich klientów, a także jest zdolna kompleksowo zaspokoić ich potrzeby biznesowe: od strategii i projektowania rozwiązań po działania operacyjne napędzane przez dynamicznie rozwijający się i innowacyjny świat technologii chmury, danych, sztucznej inteligencji, łączności, oprogramowania, inżynierii cyfrowej i platform. W 2021 roku Grupa odnotowała globalne przychody w wysokości 18 miliardów euro.

Get The Future You Want | [www.capgemini.com](http://www.capgemini.com/#_blank)