



Creditarea: Oportunitate, in ciuda provocarilor

Marilena Popovici, Director Executiv Management Retea, BRD
IBR Summer Academy, 4 – 7 Iulie, 2017

BANCA TA. ECHIPA TA



GRUPE SOCIETE GENERALE

O nava ancorata in port este in siguranta.....



Multa vreme **majoritatea bancilor si-au concentrat eforturile de adaptare la modificarile legislative sau de tehnologie** strict prin prisma minimei rezistente – principalul argument fiind costurile foarte mari de conformare si riscurile potientiale introduse de noile tehnologii.

In acelasi timp, **majoritatea managerilor au avut tendinta de a-si apara vechile surse de venit** fara a face loc in mod proactiv unor noi oportunitati din zona celor oferite noile reglementari (i.e PSD2) sau de noii jucatori intrati pe piata serviciilor bancare (asa-numitii FINTECHs).

Intr-un cuvand, bancile traditionale s-au simtit mult mai confortabil in postura de follower in ceea ce priveste inovatia. De fapt **in FORBES* top 50 cele mai inovative companii la nivel mondial in 2016, nu gasesti niciun nume de institutie bancara.**

Dar vremurile se schimba....

Acum 20 de ani.....

- Nimeni in Romania nu folosea adjectivul “traditional” in descrierea activitatii unei banci;
- Cladirile impozante de marmura si sticla, transmiteau cel mai bine ideea de siguranta si incredere.
- Viteza nu era importanta
- Numerarul si hartia dominau activitatea bancara.
- Concurenta venea tot din zona bancilor traditionale.

In 2017....

- Toate strategiile bancilor includ ca principal obiectiv digitalizarea si serviciile on-line.
- Bancile isi realizeaza vanzarile on-line.
- Viteza este un lucru de la sine inteles, dar fara a mai fi cu adevarat un diferentiator.
- Iar numerarul si hartia nu mai sunt King & Queen
- Companii din afara sectorului financiar-bancar fac concurenta.
- Modelele de scoring se adapteaza si utilizeaza social media.



Clientii se schimba....



Acum 20 de ani, bancile decideau cand si cum un client poate interactiona cu ele;

In schimb in 2017, clientul decide modul in care vrea sa interactioneze cu banca, iar bancile ii implica in ceea ce priveste redesignul de produse si procese (VOC, Customer Journey & Customer experience).



Tehnologia evolueaza si devine accesibila



Acum 20 de ani.....

- Incepea dezvoltarea primei retele de ATM-uri
- Sistemele erau descentralizate
- Ordinele de plata se faceau pe suport hartie si se **decontau pe suport hartie direct la BNR**
- Creditul si cardul era produse de lux pentru persoanele fizice.

In schimb in 2017,

- Avem la dispozitie cel putin 2 -3 metode electronice de plata
- Facem autentificare pe baza de amprenta
- Semnam electronic
- Suntem mai interconectati ca oricand.
- Avem roboti care lucreaza in locul nostru (Robotic Process Automation)



Navele nu sunt construite sa ramana in port....



Rute parcurse de BRD



- Vector de schimbare in implementarea protocolului de conectare automata la bazele de date ANAF pentru reducerea riscului operational si de frauda de creditare.
- Prima banca din piata care a implementat conexiunea automata cu ANAF si a acordat primele credite fara documente de venit.
- **“One stop shop”** - Prima banca din piata care a acordat credite de consum in 30 de minute, prin automatizarea procesului de creditare (interfete, scoring core-banking setup, disbursare contracte).
- Utilizarea inteligenta a informatiilor clientilor pentru ofertare pro-activa in campanii de credite pre-aprobate fara a mai solicita nici un efort din partea clientului.
- Vizam aceleasi automatizari si standardizari si pentru small business, unde deja s-au facut pasi importanti prin organizare dedicata pentru retea, standardizarea si simplificarea produselor pentru SB, consultatea bazelor de date in mod automat si implementarea risk based pricing.
- ~~Paperless BackOffice pentru zona de creditare si plati.~~

Viitoarele rute de navigatie ale BRD

- ✓ TTY va depinde exclusiv de client si de cat de repede furnizeaza informatiile necesare – procesarea lor efectuandu-se on-line si automat.
- ✓ Flux complet digital si semnatura electronica, pentru convenienta. Clientul va decide cand si daca ne viziteaza (omni-channel).
- ✓ Extinderea protocoalelor de conectare automata in relatia cu alte autoritati degrevand clientii de drumuri si timp pierdut.
- ✓ Reducerea timpilor de aprobare si obtinere a unui credit.
- ✓ Robotic Process Automation – vom avea colegi noi dedicati exclusiv activitatilor standard si de rutina (primii roboti romani din Grup se numesc Sunny & Marcel 😊)

