



asociația română a băncilor

Creșterea eficienței în sectorul financiar-bancar prin digitalizare și provocările



Contextul internațional

- Băncile sunt preocupate de eficientizarea costurilor și a timpului/modului de lucru pentru creșterea satisfacției clienților prin automatizare. Automatizarea în sistemul bancar a demarat în anii `50 la nivel mondial.
- **Investițiile în tehnologie** (big data, Inteligență artificială, Blockchain și cloud computing) **s-au intensificat.**
- Din perspectiva inovației și digitalizării, industria financiar bancară trece prin schimbări structurale ce urmăresc:
 - **creșterea gradului de performanță a serviciilor oferite clienților,**
 - **automatizarea și modernizarea sistemelor interne în acord cu noutățile tehnologice.**
- Tendința este ca tranzacțiile financiare să fie efectuate preponderent electronic și online, iar ofertarea clienților se realizează online sau telefonic.

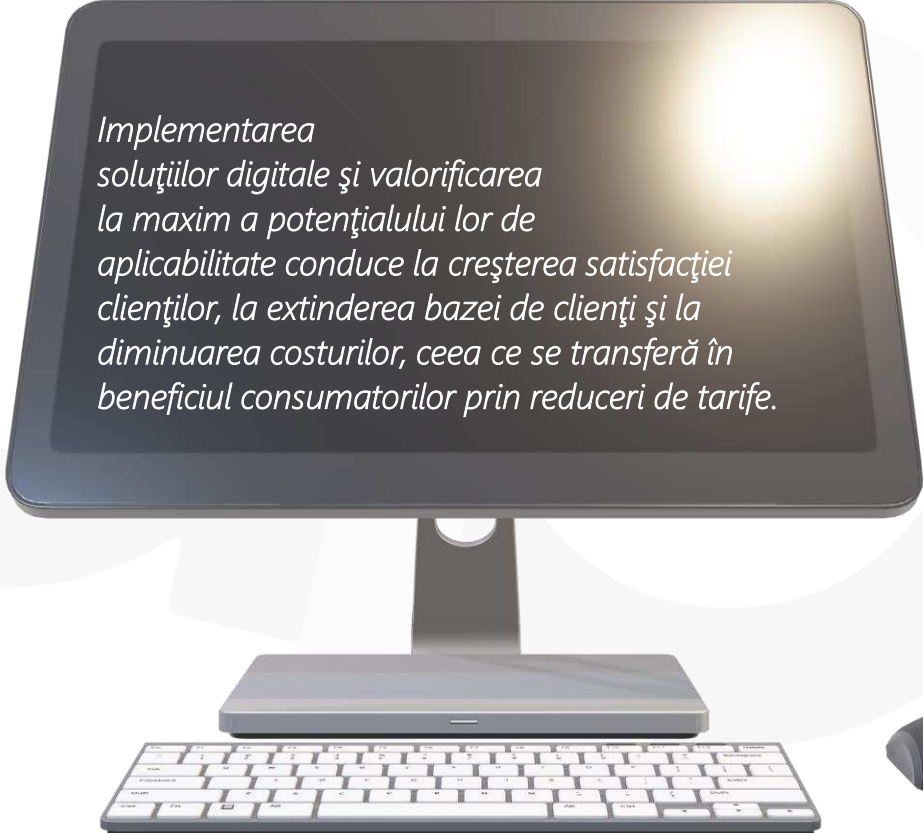


20%

din locurile de muncă din sectorul bancar european și 85% din analizele descriptive și de diagnostic din domeniul financiar ar putea fi automatizate în cinci ani, potrivit prognozelor.

Beneficii automatizare

- **Automatizarea optimizează întregul business.**
- **Pe lângă diminuarea costurilor, asistăm la reducerea sarcinilor manuale, a erorilor, a timpului alocat, crescând viteza și precizia, într-un cuvânt eficiență.**
- Automatizarea și tehnologizarea implică și adaptarea cadrului legislativ.
- Monitorizarea și gestionarea adecvată a riscului sunt esențiale, mai ales în contextul creșterii amenințărilor cibernetice.
- Digitalizarea serviciilor bancare solicită și o bază corespunzătoare de clienți alfabetizați digital.



Implementarea soluțiilor digitale și valorificarea la maxim a potențialului lor de aplicabilitate conduce la creșterea satisfacției clienților, la extinderea bazei de clienți și la diminuarea costurilor, ceea ce se transferă în beneficiul consumatorilor prin reduceri de tarife.

Contextul intern

Procesul de digitalizare s-a accelerat în sistemul bancar pe fondul pandemiei:

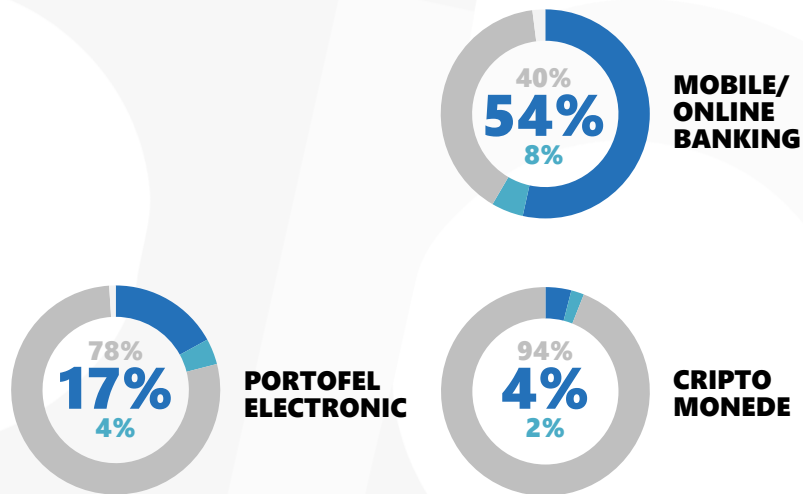
- **Consolidarea investițiilor** în digitalizare; 2 mld. lei cheltuieli digitalizare în perioada 2020-2021 (primele 15 bănci după cota de piață);
 - **Extinderea gamei de produse/servicii online**; mai mult de jumătate dintre bănci oferă deschiderea de conturi online;
 - **Trecerea la cashless și contactless** este o tendință care s-a accentuat în ultimii ani;
 - **Evoluția digitalizării** a crescut riscurile pentru utilizatorii de servicii financiare; recomandăm www.sigurantaonline.ro
- Băncile s-au concentrat pe îmbunătățirea eficienței operaționale, modelul de afaceri fiind axat pe digitalizare. Algoritmii ajută la producerea de analize, evaluări și rapoarte mai rapide și mai eficiente.
 - Numărul de angajați și numărul de unități bancare s-au contractat cu 28%, respectiv 41%, comparativ cu anul 2008. Imediat după 2008, restructurarea a fost determinată de consolidarea post criză.
 - **În ultimii ani, digitalizarea impulsionează restructurarea sistemului bancar, dar și supra-reglementarea** care a urmat crizei financiare mondiale (*legislația privind protecția datelor, cea privind spălarea banilor, cerințele de capital etc.*)
 - Băncile folosesc API (interfață de programare a aplicațiilor) pentru a asigura flexibilitatea operațională și tranzacțională și chatbot-uri pentru interacțiunea cu clienții.
 - Securitatea cibernetică și educația digitală reprezintă priorități pentru sistemul bancar.

Aspecte adresate pentru atingerea obiectivului

- **Simplificarea procedurilor de autentificare și verificare a identității clienților în cadrul procedurilor de „cunoaștere a clienței”:**
 - recunoașterea mediului digital ca un mediu sigur pentru derularea activităților de cunoaștere a clientului, ca și a procedurilor de acest tip derulate de alte bănci;
 - clarificarea și simplificarea legislației privind externalizarea acestor proceduri;
 - adaptarea legislației privind schimbul de informații între instituții publice și private pentru verificarea identității, cu respectarea prevederilor privind protecția datelor cu caracter personal;
- **Acceptarea documentelor digitale și a acordului clienților în format digital:**
 - generalizarea transferului de documente în format digital;
 - realizarea unor proceduri de verificare automate și în timp real cu diferiți parteneri instituționali;
 - recunoașterea acordului transmis electronic de clienții care se conectează prin aplicații de Internet sau mobile banking;
 - recunoașterea valorii legale a semnăturilor electronice simple și avansate, conform cadrului de reglementare european;
- **Simplificarea procedurilor care privesc dovada veniturilor clientului.**

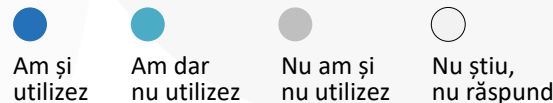
Digitalizarea în rândul populației

- **Gradul de incluziune financiară a ajuns la 68%*** în România (18+ ani) la jumătatea anului 2022, în creștere cu 10 p.p. comparativ cu anul 2017; 69% (Banca Mondială, cu vârsta >15 ani);
- 80% dintre angajați au cont curent și 54% dintre cei care nu sunt în câmpul muncii (BM);
- Aproximativ **46% dintre românii utilizatori de servicii bancare efectuează plăți prin Internet/ Mobile banking**; creștere de 70% comparativ cu decembrie 2020 (27%).
- În tranzacțiile pe care le realizează în mod obișnuit,
 - 30% dintre români utilizează numai cardul și mai mult cardul,
 - 34% numerarul și cardul în egală măsură,
 - 23% mai mult numerar
 - 13% numai numerar.
- În urmă cu șase ani, 94% din plățile retail din România se efectuau în numerar.



Sursa: cercetarea de piață "Sistemul bancar în percepția românilor: creditarea și incluziunea financiară a românilor" realizată în luna iulie 2022 de Institutul Român pentru Evaluare și Strategie (IRES) și comandată de Asociația Română a Băncilor.

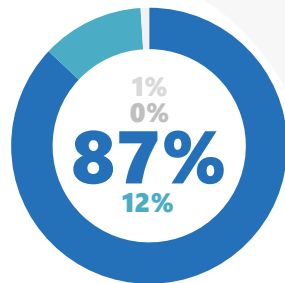
1.066 respondenți adulți care utilizează servicii bancare, eroarea maximă tolerată fiind de +/- 3%.



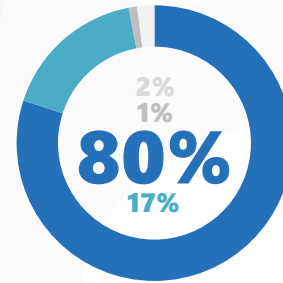
Interacțiunea preferată cu banca

Numărul tranzacțiilor cu cardul per un milion locuitori era de 121 milioane în 2021, față de o medie a zonei euro de 164 milioane.
(31% ↑ 2020, de 5 ori ↑ 2015)

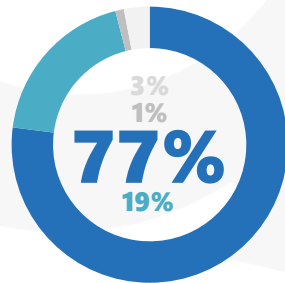
- Românii preferă interacțiunea directă cu banca pentru semnarea unui contract de credit sau deschiderea unui depozit bancar, însă se observă creșterea apetitului pentru interacțiunea online în ultimii ani



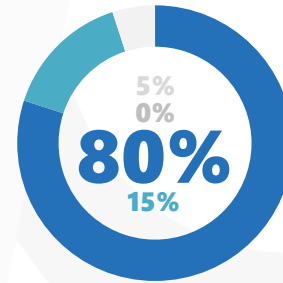
**SEMNARE
CONTRACTE
DE CREDIT**



**DESCHIDERE
DE CONT
BANCAR**



**DESCHIDERE
DE DEPOZIT
BANCAR**

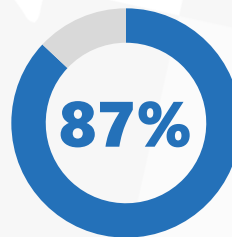


**OBTINERE
CRÉDIT DE
NEVOI
PERSONALE**

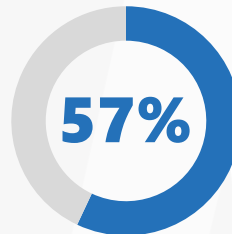
● Preferă în persoană
 ● Preferă online
 ● Fără preferință
 ● Nu e cazul

Digitalizarea în rândul companiilor

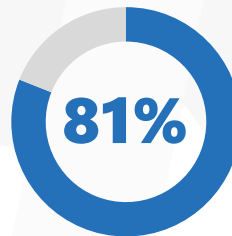
- Aproape toate companiile declară că au conturi curente și **87% spun că utilizează plățile prin internet/mobile banking**.
- **57% dintre respondenți accesează produsele și serviciile bancare prin internet banking**, iar 44% prin vizită la bancă.
- Comparativ cu perioada de dinainte de pandemie, peste jumătate dintre respondenți spun că utilizează mai mult canalele electronice pentru plăți, față de numerar
- **81% dintre companii preferă plata online** a taxelor și impozitelor
- **Deschiderea spre digitalizare a companiilor depinde de deschiderea spre digitalizare a clienților sau a angajaților** (43% dintre firme încă plătesc cash salariile).



**PLĂȚI PRIN
INTERNET/
MOBILE
BANKING**



**ACCESEAZĂ
PRODUSELE
PRIN
INTERNET
BANKING**



**PREFERĂ PLATA
ONLINE A
TAXELOR ȘI
IMPOZITELOR**

404 respondenți persoane juridice care utilizează servicii bancare, eroarea maximă tolerată fiind de +/- 3%, studiul IRES

Provocări

Provocări de securitate cibernetică în noua eră digitală și contextul geopolitic de astăzi:

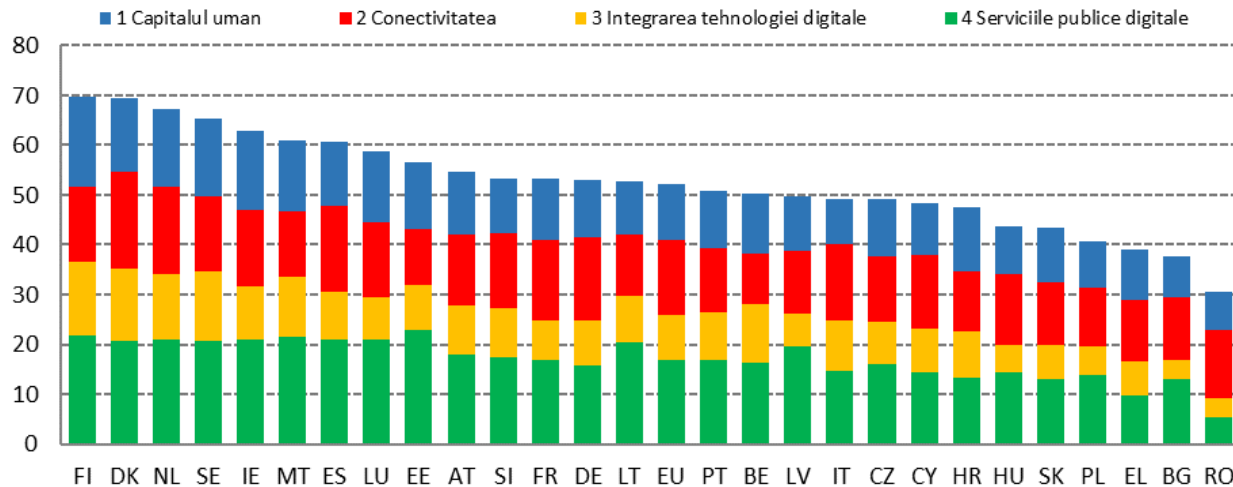
- **Criminalitatea cibernetică în creștere și diversitatea metodelor folosite;**
- **Lipsa personalului calificat și educația digitală a utilizatorilor;**
- **Munca remote.**

Tranziția digitală este o prioritate însă aceasta este influențată de factori economici, geopolitici și sociali.

Am creat autostrăzi digitale și avem nevoie de norme de parcurgere a infrastructurilor digitale foarte clar stabilite, cunoscute și respectate și de creșterea educației digitale.

DESI – comparație europeană (I)

Clasamentul pentru 2022 al Indicelui economiei și societății digitale (DESI)



România ocupă ultimul loc în UE27 din perspectiva Indicelui economiei și societății digitale (DESI) cu un punctaj de 30,6 versus punctajul mediu în UE de 52,3.

În urmă cu un deceniu, ponderea persoanelor din mediul rural care au folosit cel puțin o dată internetul era de 40,74%, în 2022 aceasta era de 84,65%.

DESI – comparație europeană (II)

Capital uman: locul 27 în 2022

România	UE
punctaj	punctaj
30,9	45,7

- La o serie de indicatori ai dimensiunii capitalului uman, România are competențe digitale de bază scăzute în comparație cu media UE.
- Competențele digitale cel puțin de bază (28% față de 54% media UE).
- Doar 9% dintre români au competențe digitale peste nivelul elementar, față de media UE de 26%, în 2021.
- 2,6%, ponderea specialiștilor TIC, versus 4,5% în UE.
- România ocupă locul 2 în UE la proporția femeilor specialiste în domeniul TIC din forța de muncă (26% vs 19,1%) și locul 4 în ceea ce privește numărul absolvenților în domeniul TIC (6,7% vs. 3,9%).

Conectivitate: locul 15 în UE în 2022

România	UE
punctaj	punctaj
55,2	59,9

- Dezechilibrele demografice ale țării și nivelul scăzut de competențe digitale de bază conduc la stagnarea ratei globale de utilizare a serviciilor de bandă largă fixă, care rămâne în continuare la 66%, sub media UE, de 78%.

DESI – comparație europeană (III)

Integrarea tehnologiei digitale: locul 27 în 2022

România	UE
punctaj	punctaj
15,2	36,1

- 22%, ponderea IMM-urilor care au cel puțin un nivel de bază de intensitate digitală, media UE de 55%.
- Doar 12% dintre IMM-uri efectuează vânzări online și 4% efectuează vânzări online la nivel transfrontalier
- 1% dintre companii au adoptat inteligența artificială, media UE este de 8%.

Servicii publice digitale: locul 27 în 2022

România	UE
punctaj	punctaj
21,0	67,3

- 44 (0-100), disponibilitatea serviciilor publice digitale pentru cetățeni, versus media UE de 75 și 42 pentru întreprinderi, față de media UE de 82.
- Este esențială recunoașterea caracterului juridic al semnăturii simple și avansate pentru facilitarea interacțiunilor public-private.



Concluzii

- § Băncile rămân preocupate de **intensificarea digitalizării cu asigurarea securității cibernetice pentru eficientizarea costurilor și creșterea satisfacției clienților**.
- § **Adoptarea tehnologiilor digitale în serviciile financiar bancare adresează un orizont de așteptare și cerințele consumatorilor** privind simplificarea accesului la operațiuni bancare prin intermediul noilor tehnologii, crescând totodată gradul de incluziune financiară al persoanelor din zonele mai puțin dezvoltate.
- § Digitalizarea depinde de **deschiderea spre digitalizare** a clienților, inclusiv a **gradului de alfabetizare digitală**, dar implică și **adaptarea cadrului legislativ**.



Vă mulțumesc!