**10 trendů, které budou ovlivňovat bankovnictví v roce 2022**

**Praha, 19. dubna 2022 -** U mnoha přelomových okamžiků dějin, ať už to byl vynález knihtisku, parního stroje nebo nástup internetu, nám až postupem času došlo, o jak zásadní změny se vlastně jednalo. V případě bankovnictví si však již nyní uvědomujeme, že pandemie covid-19 toto odvětví výrazně změnila.

„Jestliže roky 2020 a 2021 byly dobou, kdy covid-19 „pouze“ přinutil banky změny přijmout, rok 2022 bude obdobím, kdy se změna institucionalizuje a stane se jakýmsi „novým standardem“. U většiny předních světových bank totiž tendence k postupným změnám a opatrnému experimentování z doby předpandemické ustoupila rychlejšímu „digitálnímu metabolismu“ a ochotě zpochybňovat tradiční obchodní modely. A to i za cenu kanibalizace tradičních zdrojů příjmů,“ říká Karel Kotoun, senior manažer finančních služeb Accenture ČR. „Významně též posílilo postavení zákazníků, kteří začali být v mnoha ohledech stále náročnější – například pokud jde o poplatky za služby či nároky na udržitelnost produktů. Zároveň s tím rostou ambice nových účastníků trhu co do rozsahu poskytovaných služeb. Pro ty nejlepší banky světa je právě to výzva, které se musí v nadcházejících měsících postavit,“ dodává.

10 trendů, které výrazně ovlivní rozhodování světových bankéřů v roce 2022

**1. Každý chce být superaplikací**

Stejně jako chytrý telefon sloučil naše hardwarové potřeby do jediného zařízení, superaplikace konsolidují naše sociální, nákupní a jiné potřeby do jediné aplikace. Většina činností v rámci digitálního bankovnictví zatím spočívá v kontrole zůstatků, placení účtů a provádění vkladů, což jsou funkce, které velcí technologičtí hráči stále častěji začleňují do širších platforem, které ovšem zahrnují i další služby, jako obchodování nebo využívání sociálních sítí. Superaplikace typu WeChat vedou k tomu, že finanční služby již nejsou v popředí, a jsou nahrazeny funkcionalitami umožňujícími mnohem zajímavější věci, například cestování, nakupování nebo vedlejší zaměstnání. Do oblasti finančních služeb zároveň expandují velcí hráči, jakými jsou Amazon, Mall.cz či Meta.

**2. Zelená revoluce**

V souvislosti se životním prostředí se investoři a regulační orgány v budoucnu nespokojí s planými sliby a lze očekávat větší tlak na finanční instituce, aby se staly skutečnými ochránci planety. Navrhovaná pravidla si zároveň vyžádají nezávislé ověření, zda banky plní svá prohlášení. Co je důležitější, banky budou čelit obrovskému tlaku, aby přesměrovaly úvěry od společností s vysokou uhlíkovou stopou směrem k udržitelné energii. To bude jakási prověrka jejich odhodlání, jelikož ropné, plynárenské a další společnosti využívající fosilní paliva jsou pro banky zdrojem stabilních a předvídatelných příjmů. Některé banky tuto změnu přijmou a k ekologické stopě svých klientů zaujmou přísnější postoj. Další z nich mohou změnu pouze předstírat, ale již nyní je vidět, že mnoho bank je připraveno své krátkodobé hospodářské výsledky obětovat. Ostatní se v rámci opatrnějšího a řízeného přechodu pokusí být o krok napřed před regulačními orgány a ekologickými skupinami.

Tento trend je navíc patrný již i v Čechách, kde například Komerční Banka spustila v roce 2021 kampaň o CO2 jde, která se zaměřuje na informování klientů o dopadech jejich chování na životní prostředí. I ostatní banky však již dnes mají ESG dotazník jako jednu z podmínek pro schválení půjček.

**3. Návrat inovací**

Období deseti let po velké finanční krizi bylo obdobím útlumu, během něhož mnoho bank ustoupilo od zavádění nových produktů a soustředilo se spíše na to, aby ty dosavadní fungovaly správně. Do toho se objevily start-upy a digitální firmy a identifikovaly slibné oblasti růstu, které byly tradičními finančními institucemi doposud ignorovány. Pro příklad si vzpomeňme na spotřebitele, kterým hrozí, že jim těsně před výplatou dojdou peníze, nebo na malé podniky, které se v době turbulentních změn více porozhlížejí po odborném poradenství. Improvizace vyvolaná covidem přiměla banky bránit se kreativně. Na úrovni jednotlivých odvětví jsme svědky zajímavé spolupráce, jako je třeba ta, kterou vytvořila společnost Zelle v reakci na platební aplikace typu Venmo. Na institucionální úrovni mají banky nyní jasnější představu o tom, kdy mají začít budovat, kdy nakupovat a kdy se vyplatí spolupracovat. Pro příklad - dvě velké globální bankovní instituce začlenily svá API rozhraní (rozhraní pro programování aplikací) pro pokladní služby do platební platformy Stripe, která je zase zabudována do platformy elektronického obchodování Shopify. Všechna tato rozhodnutí jsou vedena přesvědčením, že inovace produktů je tou silou, která bude postupem času hýbat tržními podíly aktiv.

**4. Konec záhadným poplatkům**

Během několika posledních desetiletí se bankovní poplatky změnily. Z těch transparentních za služby jako vedení účtu se postupně staly méně viditelné poplatky, mezi které patří například poplatek za přečerpání účtu. Následně se objevily fintech firmy, které slibovaly řadu služeb „zdarma“, jen aby později přišly s tím, že příjmy se zkrátka odněkud vzít musí. Takto například jeden fintech jednoduše požádal své zákazníky o „dar“ - nejprve ve výši jednoho dolaru a postupně návrhy zvyšoval. Jiné fintechy zase ukládaly vysoké sankční poplatky v případě, že zákazníci zmeškali splátku v rámci služby „kup teď a zaplať později“. S rostoucí skepsí zákazníků banky znovu nalézají svou ztracenou empatii a umožňují zákazníkům o poplatcích více rozhodovat. Přitom v podstatě nejde o nic jiného než být ohledně poplatků transparentnější. Propojování digitální technologie, umělé inteligence a cloudu zároveň poskytuje možnosti pro vznik nových platforem pro personalizované poradenství, které skutečně pomůže budovat důvěru a umožní více zapojit zákazníka do procesu.

**5. Důvěra je klíčový faktor**

V letech před pandemií i během ní investovaly banky ohromné prostředky do digitálních technologií. Tyto investice měly zajistit, že bankovnictví bude jednodušší, rychlejší a efektivnější. Záhy se však ukázalo, že ani dobrá aplikace nemusí automaticky vést k větší loajalitě zákazníků. Accenture v minulých letech provedla výzkum týkající se důvěry v banky. A výsledek? Podíl zákazníků, kteří své bance „velmi“ důvěřují v otázce zajištění svého dlouhodobého finančního blahobytu, klesl mezi lety 2018 a 2020 ze 43 % na 29 %. Banky si uvědomily, že pokud obnoví empatii vůči zákazníkovi v tom, co se postupně stalo jakýmsi chladným a neosobním byznysem, mohou tím jen získat. Zároveň to pro ně znamená, že se budou muset naučit lépe chápat finanční situaci svých zákazníků a reagovat na ni. Také je to pravděpodobně donutí vzdát se části své neutrality, kterou tak často projevují v otázkách, na nichž jejich zákazníkům záleží. Zároveň lze očekávat, že umělá inteligence a další technologie pomohou bankám lépe předvídat přání zákazníků a vhodně na ně reagovat prostřednictvím nabídek produktů ušitých na míru.

**6. Digitální měny míří na vysokou školu**

Až dosud byly digitální měny takovými „peněžními teenagery“: snadno se nechaly ovlivnit náhodným tweetem a byly schopné porušovat zavedená pravidla jen tak pro nic za nic. Letos však digitální peníze „dospějí“ a banky se naučí brát je vážně. Řada centrálních bank již zavádí digitální měny a mnoho dalších o tomto kroku uvažuje. Pomáhají tomu i propracovanější regulace pro oblast kryptoměn a banky tak zjišťují, že ačkoliv jsou decentralizované finance (DeFi) stále divokým západem finančních služeb, mnohé ze základních konceptů této decentralizované důvěry budou mít trvalou hodnotu. Od finančních institucí i vládních agentur můžeme očekávat, že budou stále více sdílet data i své představy, jak úspěšně začlenit aspekty tohoto nového typu peněz do globálního finančního systému.

**7. Chytré operace**

V roce 2022 budou banky na back-office procesy používat umělou inteligenci a strojové učení, což umožní počítačům v jistých v úkolech překonat člověka. Již nyní vidíme, že ty nejlepší digitální banky snižují celkový počet zaměstnanců a zároveň se snaží zvýšit produktivitu těch zbývajících. Dosud se totiž mnohé banky snažily o zefektivnění svých operací skrze postupné kroky, avšak nové technologie spolu s využíváním cloudu a rozhraní API jim pomohou některé z nich přeskočit, zrychlit vynaložené úsilí a přiblížit je směrem k dlouholetému snu „o nulových operacích“, při nichž se eliminuje plýtvání a latence. Některé banky například již o více než polovinu zmenšily objem práce, která byla kdysi nutná ke zpracování žádostí o komerční úvěr. A to právě využitím technologií k syntéze výkazů zisků a ztrát, rozvah i poznámek pod čarou a vytvořily jednotné upravené výkazy.

**8. Platby: kdekoli, kdykoli… a teď i jakkoliv**

Díky aplikacím jako Alipay či Venmo je dnes placení a posílání peněz kdykoli a odkudkoli samozřejmostí. V rámci této platební revoluce je další výzvou otevřenost sítí. „Navzdory svému rozsahu a uživatelskému pohodlí je totiž většina z nich dnes stále uzavřená a poslat tak peníze například přes Venmo někomu, kdo má Zelle, je stále problém. Nepotrvá ale dlouho, a odesílatelé i příjemci budou brzy moci operovat napříč sítěmi. Pozorovat to lze například v Číně, která požaduje, aby internetové společnosti vycházely vstříc konkurenčním platebním službám. V Indii se zase navrhovaný zákon snaží vynutit propojení jednotlivých digitálních peněženek a přimět tak obchodníky, aby ze všech těchto peněženek přijímaly platby. Banky nabízející platební služby tak s dalšími konkurenčními bankami či fintechy budou nejen soutěžit, ale také spolupracovat,“ říká Karel Kotoun, senior manažer finančních služeb Accenture ČR.

**9. Nové možnosti růstu**

Stejně jako se jednotlivci snaží vymanit z pandemických cestovních omezení, vydávají se i banky na cestu za růstem. A to nejen na domácím trhu, ale i na těch zahraničních. Ty z nich, které expandují do zahraničí, budou přitom značně vybíravé, a spíše, než skrze běžné akvizice se pokusí posílit svou pozici prostřednictvím akvizicí či spoluprací s různými digitálními hráči, jenž bankám pomohou přejít do ofenzivy – třeba jako JPMorgan Chase, která v roce 2021 koupila britského robotického poradce Nutmeg. Americké banky budou na domácí půdě pokračovat v hromadném nákupu svých konkurentů a konsolidovat tak regionální trhy. Podobný přístup lze očekávat i v Evropě, byť evropské regulační orgány budou v tomto směru opatrnější. V Česku lze zmínit například investice Komerční Banky do startupu Upvest, anebo investice České Spořitelny do startupu Signi.

**10. Válka o talenty sílí**

Tolik medializovaný nedostatek talentů v oblasti engineeringu, dat a kybernetické bezpečnosti je bohužel příznačný i pro banky: ty už nejsou pro potenciální zaměstnance všeho druhu tak atraktivní jako kdysi. Neuspokojená poptávka po technických pracovnících je sice problém, přesto takovéto pozice představují jen malý zlomek lidí, které banky potřebují. Zejména mladší pracovníci v práci hledají flexibilitu a ocenění a bankovní kulturu považují za rigidní, hierarchickou a příliš formální, což vede k tomu, že jich z tohoto sektoru neúměrně mnoho odchází. Progresivně smýšlející banky se tak snaží vytvořit plány, které by komplexně řešily problémy v oblasti práce a nedostatku talentů. Přitom mapují nejen ty dovednosti, které potřebují teď, ale i takové, které pravděpodobně budou potřebovat v budoucnu. K náboru zaměstnanců a jejich udržení zároveň využívají širokou škálu přístupů a zároveň přehodnocují svou strukturu i firemní kulturu, aby jako zaměstnavatelé byli pro potenciální uchazeče více atraktivní.

**Čas na jiný přístup**

Velikost a regulatorní ochrana byly kdysi faktory, na které banky spoléhaly, že jim v těžkých obdobích pomohou ustát vzniklé potíže. Realita dnešního světa ale ukazuje, že tyto faktory nemusí být nutně výhodou, ale mohou být překážkou. V dalších desetiletích se ta postup bank promění. Ty úspěšné přizpůsobí své podnikání potřebám zákazníků, zaměstnanců i dalších zainteresovaných stran. Už nebude stačit jen návratnost vlastního kapitálu, jejich největší devizou se spíše stane schopnost identifikovat nové příležitosti a efektivně inovovat.