

## Rekomendacje wynikające z wyzwań IT stojących przed polską bankowością

### Wprowadzenie

Do głównych wyzwań IT stojących przed polską bankowością, poza cyberbezpieczeństwem, zalicza się:

1. sztuczną inteligencję (AI) i technologie chmurowe (cloud),
2. personalizację usług bankowych.

### Rekomendacje

Ad 1. **Regulacyjne otwarcie sektora na nowe technologie, szczególnie w zakresie sztucznej inteligencji oraz technologii chmurowych.**

Wyniki naszych badań ankietowych wskazują na duże zainteresowanie wykorzystaniem sztucznej inteligencji (AI) w procesach bankowych. Do podstawowych zastosowań AI należy zarządzanie portfelem, obsługa klienta czy zwalczanie nadużyć. Z punktu widzenia obsługi klienta, AI pozwala zmniejszyć koszty, zapewnić lepsze doświadczenie klientów dzięki bardziej odpowiedniemu dopasowaniu oferty czy umożliwieniu obsługi poza godzinami pracy banku.

W zastosowaniach technologii takich jak AI istotny jest także aspekt etyczny (poziom wiedzy o kliencie, dyskryminacja w procesach, prawo do prywatności).

Odpowiedzią na rosnące zapotrzebowanie na moc obliczeniową, spowodowane presją na skrócenie time-to-market, wzrostem liczby wykorzystywanych rozwiązań IT w banku jest chmura obliczeniowa. Potwierdzeniem dużego zainteresowania usługami chmury jest wysoka pozycja tego zagadnienia w ankiecie przeprowadzanej wśród CIO. Rozwiązania, które warto rozważyć to np. Chmura Krajowa, ale również chmura hybrydowa i chmura publiczna. Większe wykorzystanie chmury może pomóc w osiągnięciu efektu synergii w zakresie technologii takich jak AI czy blockchain.

Wykorzystanie najnowszych technologii takich jak big data, chmura i AI przez sektor bankowy może okazać się kluczowe dla zdobycia przewag konkurencyjnych. Niestety sektor bankowy jest silnie regulowany, w szczególności w obszarze outsourcingu, tajemnicy bankowej oraz np. RODO i w odróżnieniu od m.in. fintechów regulacyjne/prawne bariery znacznie ograniczają możliwości wykorzystania tych technologii. Realia polskiego rynku są obecnie takie, że aktywnie pozyskują polskich klientów „neobanki” jak np. Revolut (który od niedawna ma licencję bankową na Litwie, i bardzo dynamicznie pozyskuje klientów w Polsce – ma ich zapewne ponad 500 tys.), czy N26 – które również oficjalnie rozpoczęło działalność w naszym kraju. Te podmioty mają dużo mniejsze

ograniczenia w kwestii wykorzystywania infrastruktury w chmurze niż polskie banki (lub nie mają ich w ogóle). Postrzegają budowanie swoich usług na tej infrastrukturze (i słusznie) jako element przewagi konkurencyjnej – głównie w kwestii szybkości i modyfikowania swoich usług. Polski regulator ma bardzo niewielki na nich wpływ, a w związku z obowiązującymi umowami międzynarodowymi podmioty te mają pełną dowolność działania na naszym rynku. Nasuwa się pytanie, czy nadmierna ostrożność regulatora i krajowych banków w kwestii adopcji chmury nie buduje strukturalnej przewagi konkurencyjnej tychże zagranicznych podmiotów. Przewagi, która nie jest dobra w długofalowym interesie ani dla polskiego sektora bankowego, ani jego regulatorów ani wręcz państwa.

**W związku z tym rekomendowane są następujące działania:**

- 1) Wypracowanie na poziomie regulatorów oraz sektora, podejścia do kontroli oraz odpowiedzialności etycznej dla usług bazujących na wykorzystaniu sztucznej inteligencji (również z wykorzystaniem Big Data i chmury). Włączenie się w światową dyskusję o kwestiach etycznych nt. etyki sztucznej inteligencji.
- 2) Sektorowa dyskusja z tezami przedstawionymi w dokumencie „[Założenia do strategii AI w Polsce – plan działania Ministerstwa Cyfryzacji](#)”.
- 3) Szersza współpraca sektorowa - banki mogłyby skorzystać np. na stworzeniu wspólnej platformy typu apps marketplace pozwalającej na udostępnianie własnych rozwiązań AI np. na zasadzie Software as a Service.
- 4) Zweryfikowanie wartości płynących z wykorzystania rozwiązań AI w sektorowych inicjatywach w zakresie cyberbezpieczeństwa.
- 5) Ustanowienie, we współpracy z nadzorem, standardów wykorzystania chmury, które istotnie uproszą i przyspieszą jej adaptację przy jednoczesnym zapewnieniu bezpieczeństwa.
- 6) Rozważenie możliwości zastosowania rozwiązań chmurowych dla nowopowstających rozwiązań sektorowych, np. antyfraud lub AI/Analytics as a Service oraz rozszerzenie współpracy na inne sektory rynku (np. energetyka, sektor publiczny, ochrona zdrowia). Nie będzie to jednak możliwe bez zmian legislacyjnych i podejścia nadzoru, m.in. w obszarze zapewnienia bezpieczeństwa i poufności danych przetwarzanych w chmurze prywatnej.
- 7) Wpływanie na zmiany programów nauczania, w szczególności szkolnictwa wyższego, w celu zapewnienia kadry wykwalifikowanej w zakresie najnowszych technologii.
- 8) Konieczność wypracowania przez KNF i sektor bankowy rozwiązania regulacyjnego uwzględniającego wykorzystanie chmury obliczeniowej w sektorze, w szczególności podejścia do:
  - nieograniczonej odpowiedzialności podmiotu świadczącego outsourcing kwalifikowany,
  - możliwość wykorzystania przez podmiot świadczący usługi chmurowe usług innych podmiotów jako podwykonawca (częściowy pod-outsourcing).
- 9) Przygotowanie stanowiska regulatorów (w tym RODO) w sprawie dostępu do tajemnicy bankowej w przypadku przetwarzania danych objętych tajemnicą bankową w rozwiązaniach chmurowych wykorzystujących szyfrowanie danych w sposób uniemożliwiający odczytanie przez dostawców chmury (akceptacja regulatorów, że przetwarzanie zaszyfrowanych danych nie łamie tajemnicy bankowej oraz jest akceptowana jako zgodna z RODO).

## Ad. 2. **Rekomendowane działania w obszarze personalizacji usług bankowych**

Dotyczy zagadnień: personalizacja usług bankowych i sztuczna inteligencja

Dane stają się narzędziem osiągnięcia sukcesu, w tym dopasowania do produktów i usług bankowych. Fintechy oraz m.in. GAFAA nie podlegają restrykcyjnym regulacjom unijnym i krajowym (polskim) w takim stopniu jak sektor bankowy. Daje im to niesamowitą przewagę w dostępie do danych polskich obywateli i masowego przetwarzania/analizy danych.

Wyniki ankiety jasno pokazują, że personalizacja usług bankowych staje się wyzwaniem coraz częściej podejmowanym przez działy biznesowe i technologiczne banków. Personalizacja staje się koniecznością szczególnie ze względu na rosnącą konkurencję ze strony startupów i, potencjalnie, gigantów technologicznych takich jak Google czy Facebook. Przykład Revoluta wskazuje, że osiągnięcie przez startupy fintech globalnej skali działania jest możliwe a ich działalność może mieć znaczący wpływ na banki.

Sztuczna inteligencja może być istotnym akceleratorem w wielu obszarach, na przykład rekomendować sposób kontaktu z klientem, dynamicznie dostosowywać język przekazu do jego preferencji, zbierać dane jakościowe o kliencie w trakcie komunikacji czy wspierać go w procesie interakcji z bankiem.

Silniejsze zaangażowanie się i współpraca na linii e-government – sektor bankowy w zakresie aktywnej promocji Polski Bezgotówkowej oraz cyfrowych procesów, m.in. eParagon, eFaktura, płatności bezgotówkowe, promocja identyfikacji elektronicznej w kanałach bankowości elektronicznej będą budowały przewagę konkurencyjną w stosunku do podmiotów niebankowych.

**W związku z tym rekomendowane są następujące działania:**

- 1) Budowanie międzysektorowych aliansów (otoczenie biznesowe) w celu tworzenia spersonalizowanej relacji z klientem (firmy handlowe, telekomunikacyjne, energetyczne, ubezpieczeniowe itd.).
- 2) Ustalenie standardów związanych z wykorzystaniem nowoczesnych technologii do działań personalizacyjnych w zakresie prywatności, bezpieczeństwa i wpływu klientów na działania banków.
- 3) Ustalenie zasad transparentności modeli personalizacyjnych jako kluczowej kwestii w zakresie praw klienta – zapewnienie możliwości manualnej rekaliibracji modelu przez klientów.
- 4) Zabezpieczenie interesów grup o specyficznych potrzebach (osoby starsze, niepełnosprawni), których specyfika może prowadzić do przedstawiania im mniej korzystnych ofert rynkowych.
- 5) Silniejsze zaangażowanie się państwa w aktywną promocję i zniesienie barier regulacyjnych w obszarach płatności bezgotówkowych oraz cyfryzacji procesów gospodarczych, m.in. poprzez:
  - a. zrównanie płatności bezgotówkowych z gotówkowymi, tj. obowiązek udostępnienia płatności bezgotówkowej na życzenie Klienta/Konsumenta,
  - b. zrównanie paragonów elektronicznych z wersją papierową,

- c. wyznaczenie terminu wprowadzenia obowiązku udostępniania na życzenie Klienta/Konsumenta eParagonu,
- d. digitalizacja i odmiejscowienie procesów gospodarczych poprzez upowszechnianie eFaktur, dokumentów elektronicznych w powiązaniu i w oparciu o elektroniczną tożsamość i podpis elektroniczny.