

Relacja z drugiego dnia Kongresu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej, 26 października 2021

Banki wyciągają cyfrową rękę do przedsiębiorstw

Pandemia spowodowała, że ogromna część naszego życia przeniosła się do sieci. Przyspieszyła cyfryzację usług finansowych. A jak jest w przedsiębiorstwach? Wciąż słabo. Banki – przynajmniej w pewnym zakresie – pomagają firmom we wprowadzaniu technologii cyfrowych – uważają uczestnicy Kongresu Bankowości Korporacyjnej i Inwestycyjnej.

Najbardziej syntetyczny obraz wykorzystania technologii cyfrowych przez polską gospodarkę daje ogólnoeuropejski indeks DESI, a zwłaszcza jego składowa „Integracja technologii cyfrowych”. Pokazuje ona, że w Polsce zaledwie 8 proc. przedsiębiorstw korzysta z analizy wielkich zbiorów danych, gdy przeciętnie w Unii – 12 proc. Z usług w chmurze korzysta 7 proc. polskich firm, wobec 18 proc. w Unii. To tylko nieliczne przykłady pokazujące pogłębiające się zapóźnienie. W kategorii „Integracja usług cyfrowych” Polska znalazła się na 25 miejscu na 28 państw Unii. Tak wyglądał nasz krajobraz tuż przed wybuchem pandemii.

– Sztuczna inteligencja, analiza wielkich zbiorów danych i blockchain to technologie, z których będzie korzystać bankowość. Dostarczamy takich platform także klientom korporacyjnym, którzy wykorzystują je do analiz, zdobywania informacji o kontrahentach, przekazywania sobie wzajemnie wiedzy – mówił podczas Kongresu Michał Mrozek, wiceprezes ING Banku Śląskiego.

Wiele usług cyfrowych dla przedsiębiorstw świadczonych przez sektor finansowy zostało wprowadzone lub powstało właśnie w okresie pandemii i kolejnych lockdownów. Praca zdalna spowodowała konieczność przeniesienia kontaktów twarzą w twarz do narzędzi sieciowych. Ale to nie wszystko, bo powstało wtedy wiele cennych innowacji, z których obecnie trwale korzystają już firmy.

– Sektor bankowy przed pandemią miał świetne podstawy do przyspieszenia digitalizacji. W bankowości korporacyjnej momentalnie pojawiły się elektroniczne dokumenty, automatyczne zaciąganie danych, spotkania online. Momentalnie udało się je wdrożyć i stały się standardem – powiedziała Katarzyna Wasilewska, dyrektor skarbcza w firmie farmaceutycznej Polpharma.

Systemy wielu banków połączyły się z systemami ERP klientów. ERP to zintegrowane oprogramowanie do zarządzania przedsiębiorstwem, pozwalające m.in. na planowanie zasobów, w tym także zasobów finansowych. Dzięki paru kliknięciom dyrektor finansowy może sprawdzić na przykład jaka jest aktualna płynność przedsiębiorstwa „zaciągając” dane z wszystkich obsługujących firmę banków, zamiast logować się do każdego rachunku i spisywać salda do tabelki w Excelu.

– Digitalizacja w przedsiębiorstwach zaczyna być postrzegana jako działanie strategiczne, gdyż wszyscy zrozumieli, że to praktyczna przyszłość gospodarki – mówił Piotr Alicki, prezes Krajowej Izby Rozliczeniowej.

– Oczekiwania klientów co do cyfryzacji procesów bankowych, ich szybkości, sprawności, prostoty, przejrzystości i jakości obsługi są coraz wyższe – dodała Magdalena Zmitrowicz, wiceprezes banku Pekao.

Praca zdalna, cyfryzacja usług finansowych, sieciowe narzędzia komunikacji – pandemia uświadomiła, że wszystko to jest możliwe i staje się rzeczywistością znacznie szybciej niż ktokolwiek wcześniej przypuszczał. Ale równocześnie zbudowała świadomość ograniczeń cyfrowych narzędzi, a zwłaszcza w bankowości korporacyjnej.

– *Banki stały się cyfrowe, ale cyfryzacja nie zastąpiła bankowości relacyjnej z klientami korporacyjnymi. Wiele procesów jest cyfrowych, ale dla klientów nie zabraknie naszych doradców, którzy poszukują dla nich rozwiązań*
– powiedziała Magdalena Zmitrowicz.

Marta Łoza dyrektor zarządzająca w BNP Paribas Bank Polska mówiła, że analitycy biznesowi i kredytowi w tym okresie mieli wyjątkowo dużo pracy. I była to praca zarówno online jak też spotkania z klientami „w realu”. Przypomnijmy, że banki wprowadziły dla firm wakacje kredytowe, ale musiały się orientować, co się naprawdę z nimi dzieje.

I dodała, że nawet lockdowny nie wyeliminowały potrzeby bezpośredniego kontaktu z klientami, co jest specyfiką bankowości korporacyjnej, a zwłaszcza tej dla dużych firm.

– *Klienci korporacyjni oczekują produktów szytych na miarę, czasem budowa takiego produktu trwa kilka miesięcy. Z tego powodu digitalizacja usług dla nich jest ograniczona* – powiedziała.

Grzegorz Białobrzewski, dyrektor Biura Klienta Strategicznego w PKO Banku Polskim uważa, że okres pandemii bardzo wyraźnie uświadomił bankom konieczność segmentacji klientów głównie pod względem ich potrzeb, a nie tylko rozmiarów przedsiębiorstwa. Jego zdaniem wyłącznie „cyfrowa bankowość” dla przedsiębiorstw jest kwestią czasu. Korzystać z niej będą wszystkie firmy, ale te o bardziej skomplikowanych potrzebach będą oczekiwały więcej.

– *Bankowość korporacyjna będzie segmentować klientów. Dla największych klientów będzie to nadal bankowość relacyjna. Relacje z klientem będą w niej decydujące, choć wiele usług będzie cyfrowych, jak np. połączenie systemów bankowych z systemami ERP klientów* – powiedział.

W 2020 roku banki utworzyły bardzo wysokie rezerwy w związku z oczekiwanym pogorszeniem się sytuacji przedsiębiorstw. Nie zmieniały jednak umów kredytowych, choć nakłaniały klientów by starali się o gwarancje Banku Gospodarstwa Krajowego. Spodziewana fala bankructw nie nastąpiła. W tym roku banki zaczęły te rezerwy rozwiązywać.

– *Banki dobrze zareagowały na sytuację i podeszły ze zrozumieniem i niezbyt dużą nerwowością do specyficznej sytuacji klientów. Zawieszono np. zapisy dotyczące kowenantów. Nie doszło do złamania umów kredytowych* – powiedział Grzegorz Białobrzewski.

Kongres skupia się na aktualnych wyzwaniach sektora, identyfikuje problemy oraz proponuje rozwiązania stymulujące rozwój i zwiększające jego bezpieczeństwo.