**Banky budou muset hledat rovnováhu mezi technologickými inovacemi a snižováním rizika**

* Technologie a data umožní bankám poskytovat zákazníkům vysoce personalizované a automatizované služby, zároveň ale znamenají nová rizika a oblasti finanční kriminality, se kterými se banky budou muset vypořádat
* Zákazníci získají mnohem větší kontrolu nad svými osobními údaji prostřednictvím svých digitálních profilů
* Banky by mohly v budoucnu zastat roli „důvěryhodných správců“, kteří tyto profily budou uchovávat, rozvíjet a zprostředkovávat přístup ke službám třetích stran jako veřejných institucí nebo maloobchodníků

**Praha, 22. ledna 2019 – Pokrok v oblasti technologií a dat umožní bankám poskytovat zákazníkům v následující dekádě vysoce personalizované a z velké časti automatizované služby, které nahradí tradiční přístup založený na retailových produktech. Jak moc se rozvine tento model „bankovnictví budoucnosti“, ale závisí na schopnosti bank najít tu správnou rovnováhu mezi inovacemi a řízením rizik.**

*„Češi byli vždy otevření novým technologiím, což můžeme pozorovat například u nakupování na internetu nebo bezkontaktních plateb. A díky prudkému nárůstu investic do digitalizace, inovací a partnerství s fintech startupy se zdejšímu bankovnímu sektoru postupně daří zbavovat se nelichotivé nálepky ‚zkostnatělých dinosaurů‘. V prvním pololetí roku 2019 investovala HSBC celosvětově 2,2 miliardy USD, meziročně o 17 % více, do krátkodobých a střednědobých iniciativ v oblasti podpory podnikání a zlepšování digitálních dovedností. Využití technologií k naplnění očekávání našich zákazníků a zároveň efektivnějšímu řízení rizik a celkovému zefektivnění podnikání je klíčem k našemu budoucímu úspěchu,“* říká Richard Keery, generální ředitel HSBC Česká republika

Podle nové zprávy HSBC *„Banking of the Future, Finance in the Digital Age“*, jejímž autorem je odborník na finanční technologie profesor Markos Zachariadis, získají zákazníci v příštích letech mnohem větší kontrolu nad svými osobními údaji prostřednictvím svých digitálních profilů. Banky se pak zaměří na to, aby se staly tzv. „důvěryhodnými správci“, kteří tyto profily budou uchovávat, rozvíjet a zprostředkovávat přístup ke službám třetích stran jako veřejných institucí nebo maloobchodníků.

Osvojení nových postupů v oblastech práce s daty a analytickými technologiemi pomůže bankám získat nové zdroje příjmů a lépe pochopit potřeby zákazníků, kterým pak mohou vyjít více vstříc.

Během následujících deseti let by tak správa financí mohla být pro klienty bank daleko pohodlnější než dnes. Místo toho, aby každou kategorii produktů, jako jsou úspory, půjčky a investice, museli posuzovat zvlášť, dostanou optimalizovanou nabídku na základě dat z jejich profilu. Digitální hlasové služby a rozšířená realita se pravděpodobně stanou standardem v komunikaci se zákazníky, kteří si ale stále budou moci domluvit schůzku s lidským poradcem, když budou chtít řešit nějaký komplexnější problém.

Nová digitální ekonomika s sebou však přinese i rostoucí rizika v oblasti ochrany osobních údajů nebo kybernetické bezpečnosti. Způsob, jakým se banky s těmito riziky vypořádají, bude určující pro budování důvěry spotřebitelů a rozvoj tohoto systému.

K tomu bude třeba podniknout další kroky například ve standardizaci práce s umělou inteligencí a způsobu shromažďování dat, jejich prezentace a vysvětlení zákazníkům. Dále také i mnohem lepší mezinárodní koordinace, která umožní plné využití výhod plynoucích z technologického rozvoje a zabrání regulatorní arbitráži.

„*Digitalizace probíhá ve finančních službách tradičně pomaleji než v ostatních sektorech, na druhou stranu nyní přichází období opravdových změn a pro úspěšné banky se v příštích deseti letech otevře řada zajímavých příležitostí. Využitím technologií pro lepší organizaci a analýzu dat a jejich důvěryhodného postavení pro vybudování užšího vztahu se zákazníkem budou banky schopny posílit svou centrální roli ve finančním sektoru, kde bude růst význam různých platforem,“* dodává Markos Zachariadis, autor zprávy a profesor finančních technologií a informačních systémů na Alliance Manchester Business School.

Zpráva *„Banking of the Future, Finance in the Digital Age“* zkoumá tři klíčové oblasti a jejich pravděpodobný vývoj v příštích 10 letech:

**Nové příležitosti díky technologiím a datům**

* Počet partnerství mezi fintech firmami a bankami pravděpodobně výrazně vzroste
* Pro bankovní a finanční služby 21. století budou charakteristické zejména datové a analytické technologie, jako je umělá inteligence (AI) a strojové učení (ML)
* Technologie distribuovaných záznamů (DLT) by mohla hrát větší roli při zprostředkování finančních služeb
* Využití kryptoměn vázaných na určitá aktiva (např. stable coins) a digitální měny centrálních bank (CBDC) se může dále rozšířit
* Naopak, dařit se nebude nativním kryptoměnám, které nejsou vázány na žádné aktivum a nemají emitenta

**Výhody řízení rizik**

* V digitální ekonomice budou správa dat a soukromí nejdůležitějšími složkami budování zákaznické důvěry
* Bude třeba podniknout další kroky ve standardizaci práce s umělou inteligencí a způsobu shromažďování dat, jejich prezentace a vysvětlení zákazníkům.
* Investice do regtechu (řízení regulatorních procesů ve finančním sektoru pomocí technologií) budou i nadále růst, což zapříčiní standardizaci některých oblastí compliance
* Kybernetická bezpečnost bude stále větší prioritou představenstev bank, které do ní budou více investovat
* Rostoucí regulace se rozšíří i na „netradiční“ subjekty na finančním trhu
* Není pravděpodobné, že by se všechny země shodly na stejných podmínkách v oblasti regulace, takže bude vždy potřeba lokálního i globálního pohledu

**Revoluce v chování spotřebitelů**

* V příštích 10 letech nezmizí ani hotovost, ani platební karty – zákazníci budou muset novější digitální platby nejprve vyzkoušet, zvyknout si na ně a získat k nim důvěru
* Banky už nebudou vázány jen spořicími, úvěrovými a investičními produkty – služby se více přizpůsobí dynamickým potřebám zákazníků
* Spotřebitelé převezmou daleko větší zodpovědnost za své osobní údaje, což povede k vytvoření digitálních profilů
* Banky budou mít možnost stát se „důvěryhodnými správci“, kteří tyto profily budou uchovávat, rozvíjet a zprostředkovávat přístup ke službám třetích stran
* Digitální hlasové služby a rozšířená realita aplikovaná na reálné životní situace se mohou stát výchozím kanálem pro komunikaci se zákazníky při současném zachování možnosti domluvit si schůzku s lidským poradcem v případě potřeby komplexnějšího řešení problému.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kontakt pro média:

Dominik Ježek +420-724-652-308 dominik.jezek@havaspr.com

Adéla Haraštová +420-225-024-512 adela.harastova@hsbc.com

Plné znění zprávy si můžete stáhnout [zde](https://www.hsbc.com/).

**HSBC Holdings plc**

HSBC Holdings plc, mateřská společnost skupiny HSBC, má sídlo v Londýně. HSBC poskytuje své služby zákazníkům po celém světě s pobočkami v 65 zemích a teritoriích v geografických regionech Evropa, Asie, Severní Amerika, Latinská Amerika, Střední východ a severní Afrika. S aktivy ve výši 2 728 miliard USD k 30. září 2019 je HSBC jednou z největších světových organizací v oblasti bankovnictví a finančních služeb.

**Profesor Markos Zachariadis – autor zprávy**

- profesor a předseda finančních technologií a informačních systémů na Alliance Manchester Business School na Manchesterské univerzitě

- FinTech Research Fellow na Cambridge Digital Innovation na Cambridgeské univerzitě

- člen Global Future Council on Financial & Monetary Systems při Světovém ekonomickém fóru