



White paper

Očima experta: Globální bankovní trendy 2023



Trendy, které ženou inovace

Jaké trendy nastupují ve finančním oboru? A jaké se chystají změny u bank?

Současné ekonomické výzvy vytvářejí nové tlaky na banky, ale stabilita a odolnost jsou i nadále zásadní. Inovace a digitální transformace se nevyhýbají ani na první pohled konzervativnímu sektoru a naopak se stávají pro banky prioritou, jejíž využití přinese pro jejich zákazníky vyšší přidanou hodnotu a posílí tak konkrétní bankovní instituci v silně konkurenčním prostředí. Prošli jsme si předpovědi a pohledy odborníků, a sestavili klíčová témata týkající se výzev bankovního sektoru pro rok 2023.

Ekonomická nejistota vytváří potřebu vyvážit stabilitu a inovace.

Úrokové sazby a inflace jsou vysoké a spotřebitelská poptávka zpomaluje. Ekonomové tvrdí, že existuje 70% šance, že USA v roce 2023 zaznamenají recesi. Perspektivní banky nečekají, zda se tato prognóza naplní, ale investují do inovací, aby byly připraveny, až se ekonomika otočí. Bankovní sektor by měl prozkoumat nové zdroje své hodnoty a hledat příležitost pro růst i náročných časech.

„Snížení nákladů se stalo prioritou pro **73 %** firem působících ve finančních službách.“ - Forrester

Efektivita v bankovních procesech je způsob, jak získat konkurenční výhodu.

V těžkých časech to platí dvojnásob. Pro banky je důležité, aby se zaměřily na provozní efektivitu a kontrolu nákladů. „Process miners“ budou pro banky klíčovými odborníky, kteří jim pomohou zlepšit provozní efektivitu.

„Pouze **4 %** vedoucích finančních institucí věří, že jejich digitální zákaznická zkušenost je vynikající“ - BAI

Stranou nesmí zůstat ani zákazníci. Banky si daly za úkol poskytovat působivější digitální zákaznickou zkušenost

Během pandemie byla zkušenost zákazníků (CX) transformována tak, aby zahrnovala více digitálních a hybridních interakcí. Zákazníci nyní požadují digitální služby a mají vysoká očekávání.

Bankovní organizace soutěží tím, že poskytují svým zákazníkům vysoký uživatelský komfort, který je založený na technologickém pokroku.

Přijetí pokročilých technologií je tak způsobem, jak dosáhnout vyšší provozní efektivity a udržet si konkurenční výhodu. Digitální setrvačnost a nedostatek investic do technologií budou naopak pro bankovní organizace znamenat ztráty.

„Více než **70 %** respondentů mileniálů a generace z říká, že rádi změni banku, když tím získají vyšší digitální komfort.“ - BAI

V tradičně konzervativním bankovním sektoru je třeba postupovat k digitální transformaci; nezůstávat pozadu.

Každý se dívá do budoucnosti s očekáváním nových možností digitálních technologií a banky si uvědomují, že digitální transformace může přinést úspory nákladů a cennou obchodní hodnotu. Mají dostatek dat, ale často jim chybí prostředky, jak z nich odvodit ten správný směr. Zrychlená digitální transformace dává bankám nástroje k fundamentálním změnám bankovníctví.

„**77 %** bank by se v oblasti digitalizace mohlo zlepšit.“
- IBM Institute for Business Value

Omezení zdrojů vede k upřednostňování konzervativních cílů.

Banky se potýkají se ztrátou produktivity kvůli úbytku stávajících talentů a problémům při náboru nových talentů. Logicky tak upřednostňují konzervativnější cíle - zákaznickou zkušenost (CX), provozní dokonalost a nové produkty/služby - před růstem tržeb. Prioritou jsou iniciativy týkající se provozní účinnosti a efektivity.

„Připravte se na pomoc bankám při realizaci jejich digitální podnikatelské vize.“ - Gartner

Zdroj

Zprávy trendů od odborníků z oboru (kliknutím na odkazy se dostanete na zprávy):

- Accenture: *Banking as usual: Challenge everything*
- Accenture Banking: *Top 10 Trends for 2023*
- BAI: *Řešení klíčových obchodních výzev bankovníctví v roce 2023*
- Deloitte: *výhled bankovníctví a kapitálových trhů do roku 2023*
- Forrester: *Predictions 2023: Banks Will Batten Down The Hatches But Prepare For The Upturn*
- Gartner: *Bankovní a investiční služby CIO Priority 2023*
- IBM Institute for Business Value: *Základy bankovní dokonalosti*

Pohled Iron Mountain na bankovní trendy v roce 2023

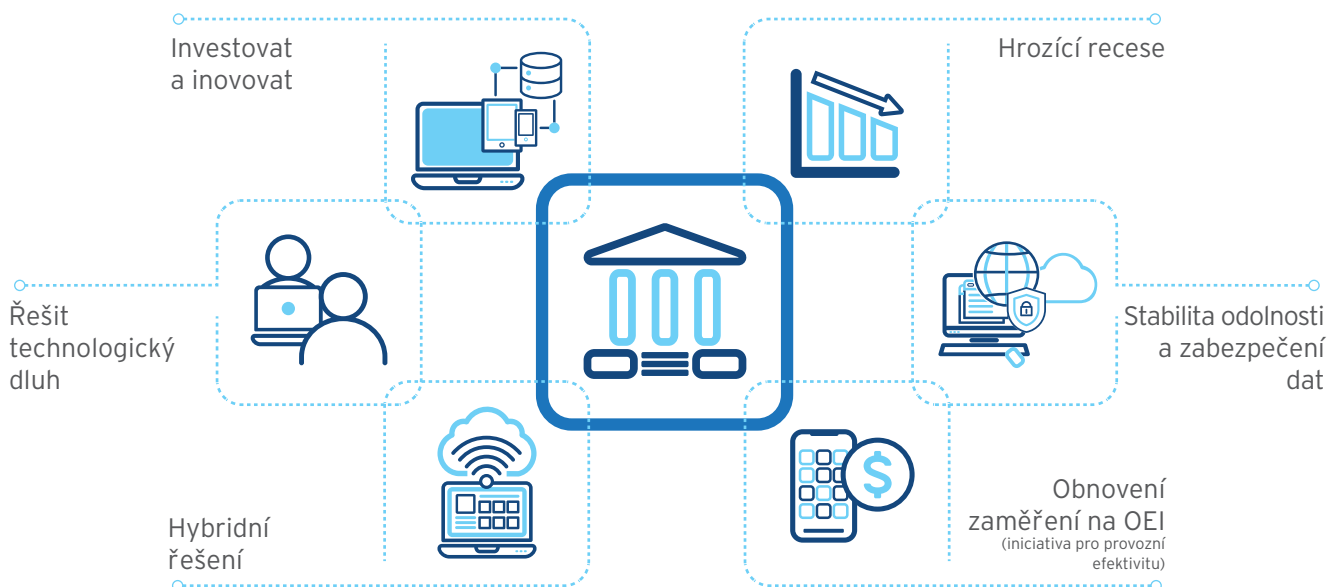
Dopad těchto předpovědí a způsob, který pomůže k rozhodování

Věříme, že výše diskutované trendy budou řídit rozhodování bankovních organizací v roce 2023 - ať už provozně, investičně nebo architektonicky.

Jedním zastřešujícím, holistickým tématem pro banky v tomto roce je snaha o čistou nulu. A to nejen z hlediska udržitelnosti a uhlíkové stopy, ale také z hlediska snižování stopy organizace v oblasti nemovitostí, fyzického majetku, procesů a technologického dluhu. Pobočky bank se

zavírají a fyzický majetek včetně IT se snižuje. Procesy se zefektivňují a modernizují, včetně přijetí agilního přístupu. Banky musí odstranit zastaralé technologie a modernizovat zastaralou architekturu. Nakonec se environmentální, sociální a správní faktory (ESG) staly nezbytnými pro podnikání a banky jsou pod tlakem, aby splnily své cíle. Patří mezi ně snížení emisí skleníkových plynů ze životního prostředí, dosažení čisté nulové spotřeby uhlíku a prokázání hmatatelných výsledků.

Trendy v bankovníctví 2023 Obrat'te a získejte výhody



V roce 2023 budou banky čelit několika výzvám:

- **Recese:** Ekonomická situace se očekává jako nestabilní a hrozí globální recese. To ovlivní banky, které budou muset zvýšit rezervy na potenciální ztráty z úvěrů a zlepšit své finanční zázemí. Všechny podniky by měly být připraveny na těžké časy, ale i v recesi mohou existovat příležitosti. Je důležité přehodnotit tradiční produkty, služby a odvětví a hledat nové způsoby, jak vytvořit hodnotu.
- **Zabezpečení dat:** Banky budou klást důraz na stabilitu, odolnost a důvěru. Zabezpečení dat bude mít klíčový význam pro veškerá rozhodnutí. Zlepšení procesů, dovedností a kybernetické bezpečnosti může pomoci vylepšit provozní modely. Některé banky se mohou zaměřit na digitální řešení a modernizovat své systémy, aby mohly poskytovat lepší produkty a služby v reálném čase.
- **Provozní efektivita:** V roce 2023 bude provozní efektivita a snižování nákladů prioritou. Banky budou zkoumat možnosti automatizace a inovace, aby dosáhly vyšší efektivity. Použití pokročilých technologií, jako je umělá inteligence, může pomoci výrazně snížit náklady v nejistém ekonomickém prostředí.
- **Hybridní řešení:** Zákazníci bank preferují často hybridní přístup, který kombinuje digitální a fyzické možnosti. Banky by měly vytvářet konzistentní zážitek zákazníka napříč různými kanály a poskytovat personalizované rady pro obtížné ekonomické podmínky. To vyžaduje spolupráci mezi pobočkami a zajištění funkčnosti infrastruktury.
- **Technologický dluh:** Mnoho bank bude muset řešit technologický dluh, který se akumuloval v minulosti. Staré neefektivní technologie a zastaralá architektura budou vyžadovat modernizaci. I když je lákavé snižovat investice do technologií během recese, banky, které nezvládnou svůj technologický dluh, se mohou dostat do nevýhodné pozice ve srovnání se svou konkurencí.
- **Investice a inovace:** I přes ekonomické podmínky roku 2023 je důležité, aby banky investovaly do inovací. Ty, které zůstanou pozadu v inovacích, budou mít potíže se udržet na trhu. Digitalizace a automatizace procesů mohou výrazně zlepšit efektivitu a usnadnit složité pracovní postupy. Inovativní technologie, jako umělá inteligence a internet věcí, mohou pomoci v lepším rozhodování a automatizaci robotických procesů (RPA).

Banky budou muset v roce 2023 čelit těmto výzvám a přizpůsobit své strategie a provozní postupy, aby se udržely na trhu a poskytovaly lepší služby svým zákazníkům.



Dopad na retailové bankovníctví, komerční bankovníctví a správu majetku

Jednotlivé sektory bankovního odvětví budou přijímat nové výzvy.

Ve společnosti Iron Mountain spolupracujeme se zákazníky, kteří zahrnují retailové a komerční specialisty i odborníky na investiční bankovníctví. V současnosti se společností Iron Mountain spolupracuje 2 500 institucí poskytujících finanční služby po celém světě. Zde je bližší pohled na to, jakým výzvám budou různé sektory bankovního odvětví čelit v roce 2023.

Bankovní sektor vstoupil do roku 2023 v relativně silné pozici. Kapitálové rezervy jsou silné a likvidita je dostatečná. Výsledkem je, že kvůli vyšším čistým úrokovým výnosům z rostoucích sazeb by se retailovému bankovníctví mělo v roce 2023 dařit. Výkonnost investičního bankovníctví však pravděpodobně tak pozitivní nebude kvůli upadajícím aktivitám v oblasti upisování, fúzí a akvizic.

Retailové banky se budou muset v blízké budoucnosti vypořádat s vyššími sazbami, inflací a nižším růstem. Zapojení zákazníků však musí být prioritou těchto bank, aby zůstaly konkurenceschopné. Retailové banky chápou důležitost optimalizace digitálních zákaznických zkušeností, přesto pouze 2 z 10 pravidelně využívají praktiky, které k ní vedou. Studie Forrester ukazuje, že retailové banky, které se pravidelně věnují optimalizaci CX, rostou 3,2krát rychleji než konkurenti, kteří to nedělají. Vývoj strategie CX řízený daty obvykle vyžaduje harmonizaci všech kanceláří, stejně jako generální opravu pobočkové infrastruktury.

Komerční banky očekávají v roce 2023 vysokou inflaci, obavy z recese a problémy dodavatelského řetězce, přesto by poptávka po provozním kapitálu mohla zůstat silná. Mnoho komerčních bank oznámilo velké propouštění, ale pracovníci IT jsou obecně v bezpečí, protože C-suite ví, že si nemohou dovolit zaostávat v technologiích. Komerční banky uvažují o digitálních investicích strategičtěji, využívají technologie ke zvýšení efektivity v back-endových procesech, chytřejších pracovních postupech a většímu zapojení zaměstnanců. Iniciativy ESG navíc představují pro komerční banky obrovskou příležitost k mobilizaci finančních prostředků na pomoc firemním klientům při práci na jejich vlastních ekologických cílech.

Správa majetku má před sebou lepší vyhlídky. Mileniálové a generace Z se stávají větším cílovým trhem pro správce majetku; tito klienti jsou technicky zdatní a očekávají digitální zážitek s přidanou hodnotou. Bývají také sociálně uvědomělí a chtějí investovat způsobem, který odráží jejich hodnoty. Kompletní digitalizace ve společnostech zabývajících se správou majetku je klíčem k dosažení vyšší efektivity a vynikající CX. Segment správy majetku také vede cestu v přijímání umělé inteligence. Podle nedávné studie 68 % organizací správy majetku používá nástroje AI k podpoře rozhodovacích procesů.

Stabilita, odolnost a inovace

Jak bankovní instituce pokračují v digitální transformaci? Iron Mountain zná každý detail.

Věříme, že banky obnoví své zaměření na iniciativy v oblasti provozní efektivity, aby si udržely stabilitu a odolnost i v roce 2023. Zároveň se budou nadále zaměřovat na inovace - včetně digitální transformace - aby nezůstaly pozadu.

Podle průzkumu zadaného společnostmi Iron Mountain má do roku 2027 má 93 % manažerů, ředitelů a vedoucích pracovníků cíl eliminovat papírové záznamy. Likvidace papírových záznamů snižuje náklady a bezpečnostní rizika a zároveň otevírá dveře k odhalení nové hodnoty digitálních informací. Digitální transformace bude zásadní s tím, jak se bankovní odvětví vyvíjí a poskytuje služby zákazníkům.

Iron Mountain může bankovním institucím pomoci dosáhnout následujících cílů:

- › **Rychlý a přesný přístup k zabezpečeným datům** | (Další informace)
- › **Racionalizace poboček a firemních nemovitostí pro konsolidaci nebo optimalizaci** | (Další informace)
- › **Čištění záznamů a dat** | (Další informace)
- › **Lepší správa dat a dodržování předpisů** | (Další informace)
- › **Stát se bezpapírovou bankou** | (Další informace)
- › **Automatizované pracovní postupy zaměřené na dokumenty** | (Další informace)
- › **Vylepšená přímá viditelnost na data pro odemknutí hodnoty** | (Další informace)

Urychlete svou digitální transformaci

Co mohou banky udělat, aby zůstaly na předních pozicích?

Uvědomujeme si, že zákaznická zkušenost, kontrola nákladů, dodržování předpisů a ESG jsou klíčové zájmy bankovního odvětví. Naším cílem je pomoci překonat nejistotu roku 2023 urychlením digitální transformace.

To zase pomůže přinést skutečné výhody bankovním organizacím. Když zákazníci spolupracují se společností Iron Mountain na své cestě digitální transformace, získají výhody v podobě:

- › **Poskytnutí vynikající zákaznické zkušenosti**
- › **Zvýšení efektivity pro snížení nákladů**
- › **Posílení programu pro dodržování předpisů**
- › **Podpory ekologických cílů bank a jejich klientů**

Další kroky:

- › **Stáhněte si bílou knihu: Ode dneška do budoucnosti: Jak pokročit na své cestě digitální transformace**
- › **Prozkoumejte náš prémiový obsah pro odvětví finančních služeb**



+420 233 900 638 | [ironmountain.com/cz](https://www.ironmountain.com/cz)

O společnosti Iron Mountain

Společnost Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), založená v roce 1951, je světovým lídrem v oblasti skladování a správy informací. Ve více než 50 zemích uchovává a chrání miliardy informačních aktiv, včetně důležitých obchodních informací, vysoce citlivých dat a kulturních a historických artefaktů. Poskytováním řešení, která zahrnují bezpečné úložiště, správu informací, digitální transformaci, bezpečnou likvidaci, stejně jako datová centra, úložiště umění a logistiku a cloudové služby, Iron Mountain pomáhá organizacím snižovat náklady a rizika, dodržovat předpisy, zotavovat se z krizových situací a přejít na digitální způsob práce. Pro více informací navštivte www.ironmountain.com.

© 2023 Iron Mountain, Incorporated and/or its affiliates ("Iron Mountain"). All rights reserved. Information herein is proprietary and confidential to Iron Mountain and/or its licensors, does not represent or imply an invitation or offer, and may not be used for competitive analysis or building a competitive product or otherwise reproduced without Iron Mountain's written permission. Iron Mountain does not provide a commitment to any regional or future availability and does not represent an affiliation with or endorsement by any other party. Iron Mountain shall not be liable for any direct, indirect, consequential, punitive, special, or incidental damages arising out of the use or inability to use the information, which is subject to change, provided AS-IS with no representations or warranties with respect to the accuracy or completeness of the information provided or fitness for a particular purpose. "Iron Mountain" is a registered trademark of Iron Mountain in the United States and other countries, and Iron Mountain, the Iron Mountain logo, and combinations thereof, and other marks marked by © or TM are trademarks of Iron Mountain. All other trademarks may be trademarks of their respective owners.

