



White paper

Trendy w bankowości w 2023 roku: perspektywa Iron Mountain



Spis treści

03/ Trendy, które napędzają innowacje

05/ Jak Iron Mountain postrzega trendy w bankowości w 2023 roku

07/ Wpływ na bankowość detaliczną, komercyjną i zarządzanie majątkiem

08/ Stabilność, odporność i innowacyjność

09/ Przyspiesz swoją transformację cyfrową

Trendy, które napędzają innowacje

Jakie trendy będą brane pod uwagę przez banki w czasie dynamicznych zmian?

Obecne wyzwania ekonomiczne wywierają jeszcze większą presję na instytucje finansowe, dlatego stabilność i odporność biznesowa są koniecznością. Innowacje i transformacja cyfrowa muszą być priorytetem, aby można było oferować dodatkową wartość klientom i zachować wysoką konkurencyjność. Przeanalizowaliśmy prognozy i przewidywania ekspertów, aby określić kluczowe wyzwania dla bankowości w 2023 roku.

Niepewność gospodarcza oznacza, że trzeba znaleźć odpowiednią proporcję pomiędzy stabilnością a innowacjami.

Stopy procentowe i inflacja są wysokie, a popyt konsumpcyjny maleje. Zdaniem ekonomistów, ryzyko recesji w Stanach Zjednoczonych w 2023 roku wynosi 70%. Z jednej strony banki przygotowują się na nadejście burzy i czekają na jej przeminięcie, ale te myślące przyszłościowo muszą inwestować w innowacje, aby być gotowym na moment, gdy gospodarka zacznie się odbijać. Banki powinny poszukiwać nowych źródeł generowania dodatkowej wartości, wykraczających poza dotychczasowy sposób myślenia.

„Obniżanie kosztów stało się priorytetem dla **73%** firm świadczących usługi finansowe” - Forrester

Efektywność w procesach bankowych to sposób na ostrożne zdobywanie przewagi.

Dla banków ważne jest priorytetyzowanie efektywności operacyjnej i kontroli kosztów. Tak zwani “eksploratorzy procesów” (process miners) będą postrzegani jako bohaterowie, ponieważ skupiają się na inicjatywach związanych z efektywnością operacyjną i skutecznością.

„Tylko **4%** liderów instytucji finansowych uważa, że ich cyfrowe doświadczenia klienta są doskonałe” - BAI

Wyzwanie, które stoi przed bankami, polega na zapewnieniu bardziej atrakcyjnej cyfrowej obsługi klienta.

Podczas pandemii doświadczenie klienta (CX) przeszło transformację, pod wpływem większej ilości interakcji cyfrowych i hybrydowych. Klienci wymagają teraz usług cyfrowych i mają wobec nich bardzo wysokie oczekiwania.

Banki konkurują między sobą, generując nowe wartości, często w oparciu o postęp technologiczny.

Wdrożenie zaawansowanych technologii może być sposobem na uzyskanie większej wydajności operacyjnej i utrzymanie przewagi konkurencyjnej. Cyfrowa inercja i brak inwestycji w technologię będą miały swoją cenę.

“Ponad **70%** respondentów z pokolenia Z i Millennialsów chętnie zmieni bank, jeśli miałyby to oznaczać lepsze możliwości cyfrowe” - [BAI](#)

Transformacja cyfrowa w sektorze bankowym postępuje pełną parą, więc nie zostawaj w tyle. Wszyscy patrzą w przyszłość.

Banki zdają sobie sprawę, że transformacja cyfrowa może pozwolić na obniżenie kosztów i generować większą wartość biznesową. Banki mają mnóstwo danych, ale często brakuje im narzędzi pozwalających na czerpanie z nich korzyści. Przyspieszona transformacja cyfrowa daje narzędzia do przekształcania podstaw bankowości.

“Zdrowsze instytucje wdrażają cyfrową transformację od początku do końca; **77%** banków mogłoby poprawić się w tym zakresie”
- [IBM Institute for Business Value](#)

Ograniczone zasoby skłaniają do priorytetowego traktowania konserwatywnych celów.

Banki borykają się z wieloma ograniczeniami, w tym ze spadkiem produktywności wynikającym z rotacji wśród obecnych pracowników oraz trudnościami w rekrutacji nowych kandydatów. Teraz priorytetem są bardziej konserwatywne cele - doświadczenie klienta (CX), doskonałość operacyjna i nowe produkty/usługi - a nie wzrost przychodów. Inicjatywy związane z efektywnością operacyjną są priorytetem.

“Przygotuj się, by pomóc bankom w realizacji ich wizji cyfrowej organizacji” - [Gartner](#)

Źródła

Raporty trendów przygotowane przez ekspertów branżowych (skorzystaj z linków, aby uzyskać dostęp do raportów):

- [Accenture: Banking as usual: Challenge everything](#)
- [Accenture Banking: Top 10 Trends for 2023](#)
- [BAI: Addressing banking's key business challenges in 2023](#)
- [Deloitte: 2023 banking and capital markets outlook](#)
- [Forrester: Predictions 2023: Banks Will Batten Down The Hatches But Prepare For The Upturn](#)
- [Gartner: Banking and Investment Services CIO Priorities 2023](#)
- [IBM Institute for Business Value: Foundations of banking excellence](#)

Jak Iron Mountain postrzega trendy w bankowości w 2023 roku

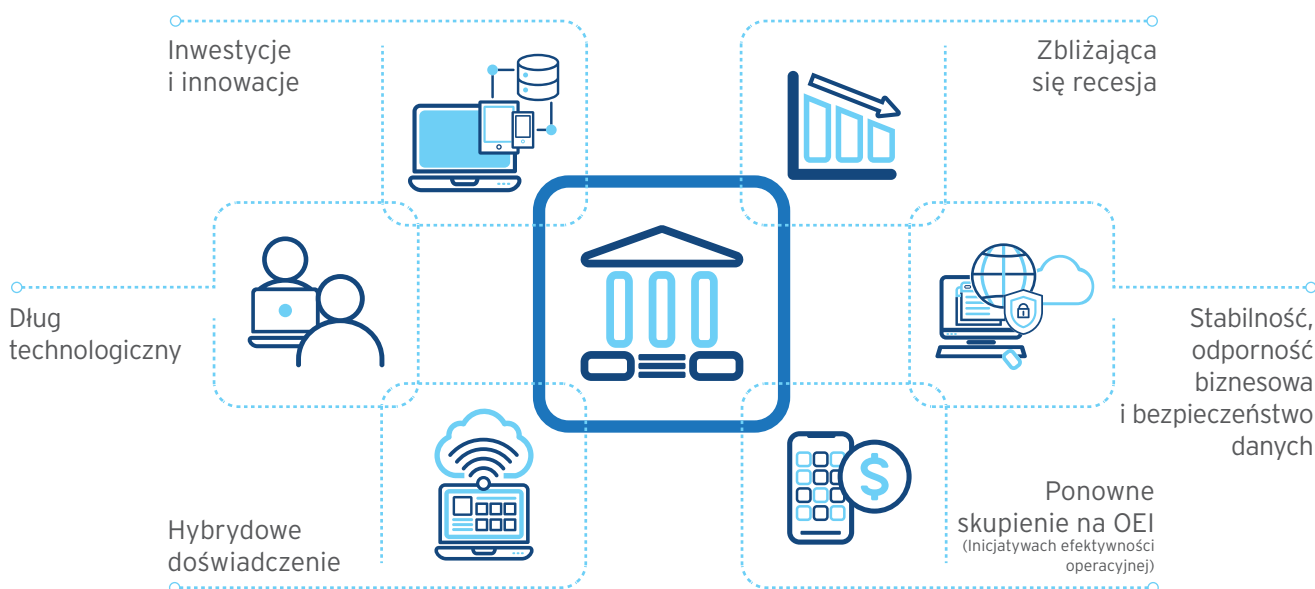
Wpływ tych przewidywań na podejmowanie decyzji.

Uważamy, że trendy omówione powyżej będą decydować o podejmowaniu decyzji w bankach w 2023 roku - jeśli chodzi o działalność, inwestycje lub strukturę organizacji.

Nadrzędnym motywem przewodnim dla banków będzie w tym roku **dążenie do celu „zero netto”**. Dotyczy to nie tylko zrównoważonego rozwoju i śladu węglowego, ale także redukcji emisji w obszarach nieruchomości, aktywów fizycznych, procesów i długu technologicznego. Oddziały banków są zamykane, a zasoby fizyczne, w tym IT, będą

redukowane. Usprawnia się i unowocześnia procesy, a także coraz częściej przyjmuje się elastyczne podejście. Banki muszą wyeliminować przestarzałe technologie i zmodernizować starszą architekturę. Kwestie związane ze środowiskiem, społeczeństwem i ładem korporacyjnym (ESG) stały się koniecznością biznesową, a banki są pod presją, aby osiągnąć swoje cele. Zaliczają się do nich redukcja emisji gazów cieplarnianych, osiągnięcie zerowych emisji netto oraz przedstawienie namacalnych wyników.

Trendy w bankowości w 2023 roku Najpierw obrona, potem kapitalizacja



W 2023 roku banki powinny:

- **Stawić czoła zbliżającej się recesji.** Rok 2023 zapowiada się jako okres pełen gospodarczych trudności. Nadchodzi globalna recesja, która spowoduje wzrost rezerw na straty z tytułu kredytów, a także wpłynie na wyniki finansowe, jakość aktywów, finansowanie i płynność. Wszystkie firmy muszą przygotować się na trudne czasy, ale recesja stwarza również możliwości. To jest dobry moment, aby przededefiniować produkty, usługi i branże, a w konsekwencji zaoferować nową wartość.
- **Zadbać o stabilność, odporność biznesową i zaufanie, wspierane przez bezpieczeństwo danych.** Stabilność, odporność i współpraca z zaufanymi organizacjami będą fundamentem działalności w 2023 roku. Podstawą wszystkich decyzji będzie bezpieczeństwo danych. Modele operacyjne mogą zostać ulepszone dzięki lepszym procesom, umiejętnościom pracowników i cyberbezpieczeństwu. Spodziewamy się, że niektóre banki przesuną swoje budżety technologiczne z transformacji systemów podstawowych na rzecz rozwiązań cyfrowych. Ale to nie wszystko. Nowoczesna infrastruktura pozwala bankom dostarczać informacje w czasie rzeczywistym, co przekłada się na lepsze produkty i usługi.
- **Ponownie skupić się na inicjatywach związanych z efektywnością operacyjną (OEI).** Efektywność operacyjna i kontrola kosztów staną się priorytetem w 2023 roku, co wiąże się z dostosowaniem innowacji do inicjatyw związanych z automatyzacją. Zaawansowane technologie, takie jak sztuczna inteligencja, mogą pomóc bankom w radykalnej redukcji kosztów, co będzie kluczowym celem w obliczu tak zmiennych przychodów.
- **Wykorzystać hybrydowe rozwiązania.** Klienci banków często wolą doświadczenia hybrydowe niż czysto cyfrowe lub fizyczne. Priorytetem powinny być strategie CX, które są oparte na danych, są spójne w różnych kanałach i oferują konsumentom spersonalizowane porady, tak istotne w trudnych warunkach ekonomicznych. Wymaga to koordynacji pomiędzy działami front i back-office, a także odpowiedniego dostosowania infrastruktury oddziałów.
- **Zmierzyć się z długiem technologicznym.** Na początku 2023 roku wiele banków zmaga się z tzw. długiem technologicznym. Banki mają problem zarówno z technologiami, które przestały być użyteczne, jak i z przestarzałą architekturą, która wymaga modernizacji. Chociaż w okresie spowolnienia gospodarczego kuszące jest unikanie inwestycji w technologię, banki, które nie uporają się ze swoim długiem technologicznym, stracą na konkurencyjności.
- **Inwestować i wprowadzać innowacje.** Biorąc pod uwagę sytuację gospodarczą w 2023 roku, inwestycje i innowacje będą dokonywane z ostrożnością. Ale ci, którzy nie zdecydują się na innowacje, z pewnością znajdą się jeszcze bardziej w tyle. Kontynuacja procesu cyfrowej transformacji umożliwi uproszczenie i automatyzację skomplikowanych procesów workflow. Innowacje związane ze sztuczną inteligencją i Internetem Rzeczy (IoT) pomogą w doskonaleniu procesu podejmowania decyzji i automatyzacji procesów za pomocą robotów (RPA).

Wpływ na bankowość detaliczną, komercyjną i zarządzanie majątkiem

Różne banki będą zmagać się z różnymi wyzwaniami.

Iron Mountain współpracuje z klientami z sektora bankowości detalicznej, komercyjnej oraz zarządzania majątkiem. To już 2,5 tysiąca instytucji na całym świecie. Przyjrzyjmy się bliżej, jak różne departamenty czy organizacje finansowe poradzą sobie z wyzwaniami 2023 roku.

Ogólnie rzecz biorąc, banki podchodzą do 2023 roku z pozycji względnej siły. Bufory kapitałowe są solidne, a płynność jest odpowiednia. W rezultacie, dzięki wyższemu dochodowi netto z odsetek pochodzącego z rosnących stóp procentowych, bankowość detaliczna powinna dobrze sobie poradzić w 2023 roku. Niemniej jednak, wyniki bankowości inwestycyjnej prawdopodobnie będą gorsze z powodu stojącej w miejscu działalności doradczej w zakresie emisji papierów wartościowych, fuzji i przejęć.

Banki detaliczne w najbliższym czasie będą musiały zmierzyć się z wyższymi stopami procentowymi, inflacją i niższym wzrostem przychodów. Jednak kluczowe dla utrzymania konkurencyjności musi być zaangażowanie klientów. Banki detaliczne rozumieją znaczenie optymalizacji cyfrowych doświadczeń klientów, jednak tylko 2 na 10 tego typu instytucji regularnie angażuje się w działania, które im to umożliwiają. Badanie Forrester pokazuje, że banki detaliczne, które regularnie optymalizują CX, rosną 3,2 razy szybciej niż konkurenci, którzy tego nie robią. Opracowanie strategii CX opartej na danych zazwyczaj wymaga harmonizacji działów front i back-office, a także gruntownej modernizacji infrastruktury oddziałów.

Banki komercyjne w 2023 roku stawiają czoła wyzwaniom związanym z wysoką inflacją, obawami o recesję i problemami w łańcuchu dostaw, jednak zapotrzebowanie na kapitał obrotowy może pozostać silne. Wiele banków komercyjnych ogłosiło znaczne redukcje zatrudnienia, ale personel IT wydaje się być bezpieczny, ponieważ kadra kierownicza zdaje sobie sprawę, że nie mogą sobie pozwolić na zostanie w tyle pod względem technologii. Banki komercyjne myślą bardziej strategicznie o inwestycjach w cyfrową transformację, wykorzystując technologię do zwiększenia efektywności, wprowadzenia inteligentniejszych procesów workflow i większego zaangażowania pracowników. Dodatkowo, inicjatywy związane z celami ESG stanowią ogromną szansę dla banków komercyjnych, aby finansować klientów korporacyjnych w ich dążeniu do realizacji celów środowiskowych.

Zarządzanie majątkiem ma coraz lepsze perspektywy w 2023 roku. Młode pokolenia, takie jak Millennials i pokolenie Z, stają się coraz ważniejszym celem dla doradców finansowych. Ci klienci są biegli w technologii i oczekują wartości dodanej w postaci cyfrowych doświadczeń. Zwykle są też społecznie świadomi i chcą inwestować w sposób odzwierciedlający ich przekonania i wartości. Kluczem do osiągnięcia większej efektywności i doskonałego doświadczenia klienta (CX) w firmach zarządzających majątkiem jest kompleksowa digitalizacja procesów. Sektor zarządzania majątkiem jest również liderem w zakresie implementacji sztucznej inteligencji. Z niedawno przeprowadzonego badania wynika, że 68% organizacji zajmujących się zarządzaniem majątkiem korzysta z narzędzi AI wspierających procesy decyzyjne.

Źródła:

Deloitte: [2023 banking and capital markets outlook](#)

Financial Planning: [Wealth managers embrace AI, machine learning faster than other financial services firms](#)

Forrester: [Fear and Confusion Over Data Hinder Retail Banks' Ability To Optimise Customer Experiences](#)

Stabilność, odporność biznesowa i innowacyjność

Banki kontynuują swoją cyfrową transformację, a Iron Mountain wie, jak ją przeprowadzić.

Wierzymy, że w 2023 roku banki skupią się na inicjatywach związanych z poprawą efektywności i skuteczności operacyjnej, aby utrzymać stabilność i odporność biznesową. Jednocześnie, nie będą zaniedbywały innowacji, w tym transformacji cyfrowej, aby nie pozostawać w tyle.

Z badania przeprowadzonego na zlecenie Iron Mountain wynika, że do 2027 roku aż 93% menedżerów, dyrektorów i kierowników wyznaczy sobie za cel eliminację papierowych dokumentów. Uporządkowanie papierowych zasobów pozwoli na obniżenie kosztów i ryzyka, a jednocześnie otworzy drzwi do odkrywania nowych wartości dzięki cyfrowym informacjom. Cyfrowa transformacja stanie się kluczowa, gdy branża bankowa będzie ewoluować i koncentrować się na lepszej obsłudze klientów.

Iron Mountain może pomóc instytucjom bankowym w osiągnięciu ich celów tj:

- **Szybki dostęp do zabezpieczonych danych** | (Dowiedz się więcej)
- **Optymalizacja oddziałów i nieruchomości korporacyjnych w celu np.: konsolidacji** | (Dowiedz się więcej)
- **Usuwanie danych, aby zapewnić zgodność z przepisami (compliance)** | (Dowiedz się więcej)
- **Lepsze zarządzanie i zgodność z przepisami (compliance)** | (Dowiedz się więcej)
- **Ograniczenie ilości dokumentów papierowych, a przez to mniejsze ryzyko** | (Dowiedz się więcej)
- **Zautomatyzowanie procesów oparte na dokumentach** | (Dowiedz się więcej)
- **Generowanie większej wartości z danych** | (Dowiedz się więcej)

Przyspiesz swoją transformację cyfrową

Co mogą zrobić banki, aby zyskać przewagę?

Rozumiemy, że doświadczenie klienta, kontrola kosztów, zgodność z przepisami oraz kwestie związane z ESG są kluczowymi obszarami zainteresowania w bankowości. Możemy pomóc w przejściu przez 2023 rok poprzez przyspieszenie transformacji cyfrowej. To z kolei pomoże w dostarczaniu realnych korzyści organizacjom finansowym. W ramach współpracy z Iron Mountain w procesie transformacji cyfrowej klienci będą mogli:

- **Oferować swoim klientom doskonałe usługi**
- **Zwiększyć wydajność, aby obniżyć koszty**
- **Poprawić zgodność z przepisami (compliance)**
- **Wspierać cele środowiskowe banków i ich klientów**

Kolejne kroki:

- **Pobierz dokument:** Od gotowości na dziś do gotowości na jutro: jak robić postępy na drodze do cyfrowej transformacji
- **Zapoznaj się z naszymi treściami premium** dla branży usług finansowych





801 800 802 | ironmountain.com/pl

O Iron Mountain

Firma Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), założona w 1951 r., jest światowym liderem w zakresie przechowywania i zarządzania informacjami. Zaufano nam ponad 220 tysięcy organizacji na całym świecie. Dzięki sieci nieruchomości o powierzchni ponad 8 milionów m², w ponad 1400 obiektach, w ponad 50 krajach Iron Mountain przechowuje i chroni miliardy zasobów informacyjnych, w tym krytyczne informacje biznesowe, bardzo poufne dane oraz artefakty kulturowe i historyczne. Zapewniając rozwiązania obejmujące bezpieczne przechowywanie, zarządzanie informacjami, transformację cyfrową, bezpieczne niszczenie, a także centra danych, przechowywanie i logistykę dzieł sztuki oraz usługi w chmurze, Iron Mountain pomaga organizacjom obniżyć koszty i ryzyko, zapewnić zgodność z przepisami, stanąć na nogi po kryzysie oraz umożliwić bardziej cyfrowy sposób pracy. Odwiedź www.ironmountain.com, aby uzyskać więcej informacji.

© 2023 Iron Mountain, Incorporated i/lub podmioty stowarzyszone tej spółki ("Iron Mountain"). Wszelkie prawa zastrzeżone. Informacje zawarte w niniejszym dokumencie są zastrzeżone i poufne dla firmy Iron Mountain i/lub jej licencjodawców. Nie stanowią ani nie sugerują zaproszenia lub oferty i nie mogą być wykorzystywane do konkurencyjnej analizy lub tworzenia konkurencyjnego produktu ani w inny sposób powielane bez pisemnej zgody Iron Mountain. Iron Mountain nie zobowiązuje się do jakiegokolwiek regionalnej lub przyszłej dostępności i nie reprezentuje powiązania ani poparcia przez jakąkolwiek inną stronę. Iron Mountain nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek bezpośrednie, pośrednie, wtórne, karne, specjalne lub przypadkowe szkody wynikające z wykorzystania lub niemożności wykorzystania informacji, które mogą ulec zmianie, dostarczonych w stanie, w jakim się znajdują, bez żadnych oświadczeń ani gwarancji w odniesieniu do dokładności lub kompletności dostarczonych informacji lub przydatności do określonego celu. "Iron Mountain" jest zastrzeżonym znakiem towarowym firmy Iron Mountain w Stanach Zjednoczonych i innych krajach, a nazwa Iron Mountain, logo Iron Mountain i ich kombinacje oraz inne znaki oznaczone symbolem ® lub TM są znakami towarowymi firmy Iron Mountain. Wszystkie inne znaki towarowe mogą być znakami towarowymi ich właścicieli.

