

Caseta 7. Noile tendințe ce caracterizează activitatea bancară în context pandemic – perspective și implicații asupra riscurilor

Pandemia COVID-19 a afectat într-un mod fundamental și, în unele cazuri, ireversibil, modul în care oamenii își desfășurau activitățile cotidiene. Sectorul bancar a trebuit să se adapteze și să răspundă rapid noilor provocări, prin:

- (i) implementarea rapidă a modalității de lucru în regim de telemuncă pentru angajații ale căror atribuții puteau fi îndeplinite fără prezența fizică la sediile băncii;
- (ii) limitarea contactului cu publicul la sediile băncilor, reorganizarea activității în vederea conformării cu normele sanitare în vigoare;
- (iii) transformarea digitală notabilă a serviciilor și produselor bancare, proces care a fost accelerat și pe fondul concurenței dinspre sectorul *Fintech/BigTech*. Deși unele dintre aceste măsuri au avut un caracter temporar, o serie de schimbări s-au permanentizat, iar băncile au fost nevoite să își schimbe strategia de afaceri sau să grăbească ajustările modului de lucru, astfel încât să se adapteze la noile nevoi ale clienților și la condițiile din piață modificate de pandemia COVID-19. Avansul digitalizării poate fi stimulat în continuare, inclusiv prin eforturile de eficientizare ale grupurilor-mamă europene, ale căror filiale sunt principalii jucători bancari în România. Totuși, transformarea digitală va fi, cel mai probabil, inferioară celei din alte țări europene din cauza faptului că în România există un decalaj mare între mediul urban și cel rural, un nivel de educație financiară scăzut, o tendință de îmbătrânire a populației, precum și cel mai redus grad de digitalizare¹ al societății din UE. Astfel, este de așteptat ca băncile din România să păstreze în viitorul apropiat un mix potrivit între serviciile digitale și consilierea cu prezență fizică în unitățile teritoriale pentru a răspunde cât mai bine cererii și așteptărilor clienților.

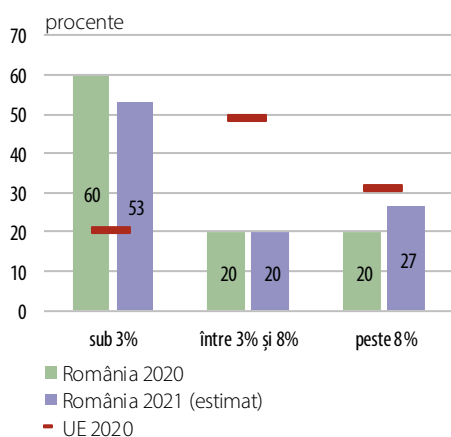
Plățile digitale, autentificarea prin amprentă digitală și dezvoltarea *online banking* pentru acordarea de produse noi (inclusiv credite) reprezintă doar o parte dintre schimbările ce s-au proliferat în ultima perioadă, aceste transformări vizând îmbunătățirea experienței bancare a clienților și deservirea mai bună a nevoilor acestora, dar și eficientizarea activității bancare prin gestionarea atentă a costurilor. Aceste procese de adaptare și îmbunătățire din perspectivă digitală au necesitat investiții importante. Conform unui chestionar BNR², cheltuielile pentru digitalizare din perioada 2017-2020 s-au ridicat la circa 2,44 miliarde lei la nivelul agregat al băncilor intervievate, în special pentru proiecte de inovație tehnologică, din care aproape trei sferturi au vizat relația cu clienții. Suma bugetată pentru aceste cheltuieli a reprezentat circa 50 la sută din quantumul cheltuielilor cu digitalizarea în cei 4 ani anteriori, ceea ce confirmă accentuarea semnificativă a procesului de transformare digitală, inclusiv din perspectiva reorganizării interne a activității și a reorientării profesionale a personalului. Aceste evoluții sunt avute în vedere și de BNR, prin modificările recente ale cadrului legislativ³, care vizează necesitatea

¹ Conform Digital Economy and Society Index (DESI), publicat pe *website*-ul Comisiei Europene (2021), România ocupă ultimul loc în rândul statelor membre ale UE în privința nivelului de digitalizare.

² Chestionarul a fost derulat în luna septembrie 2020, când au fost intervievate primele 15 instituții de credit din România (cota de piață cumulată de 93 la sută după valoarea activelor).

³ Modificări ale Regulamentului BNR nr. 5/2013 privind cerințe prudențiale pentru instituțiile de credit, având la bază Ghidul ABE privind inițierea și monitorizarea creditelor (EBA/GL/2020/06).

asigurării utilizării inovațiilor tehnologice și gestionării riscurilor inerente în mod adecvat în activitatea de creditare.



Sursa: Chestionar BNR, CERS (Reports of the Advisory Scientific Committee, No. 12, 2022)

Decalajul dintre România și UE în privința potențialului și a investițiilor digitale este confirmat de diferențele asociate raportului între cheltuielile pentru digitalizare și totalul veniturilor operaționale (Grafic A). Majoritatea băncilor interviewate din România (60 la sută din total în anul 2020, respectiv 53 la sută în anul 2021) au investit în digitalizare sub 3 la sută din veniturile operaționale în timp ce, la nivel european, ponderea băncilor cu un volum al cheltuielilor pentru digitalizare de sub 3 la sută este de doar 20 la sută. Înclinația mai pronunțată spre digitalizare la nivel european se transpune într-un procent mai ridicat al băncilor din UE care alocă peste 3 la sută din valoarea veniturilor operaționale pentru susținerea cheltuielilor de digitalizare.

Grafic A

Distribuția băncilor în funcție de raportul dintre cheltuielile pentru digitalizare și totalul veniturilor operaționale – România în comparație cu UE

Din perspectiva efectelor anticipate în urma cheltuielilor pentru digitalizare, băncile interviewate din România se așteaptă la o creștere a activelor, a numărului clienților (îndeosebi persoane fizice), dar și la o îmbunătățire a eficienței operaționale, cu externalități reduse în privința pierderilor asociate riscului operațional, astfel: (i) trei pătrimi din băncile respondente au estimat o creștere anuală a numărului de clienți persoane fizice și juridice de până la 10 la sută în anul următor realizării cheltuielilor cu digitalizarea; (ii) toate băncile estimează majorări ale activelor; (iii) circa 70 la sută dintre respondenți consideră că volumul pierderilor asociate riscului operațional va scădea cu până în 10 la sută.

La nivelul UE, tranziția digitală la scară largă este o prioritate majoră pentru redresarea economică, Comisia europeană trasând obiectivele digitale ale Uniunii pentru 2030 pe mai multe paliere. Din perspectivă economică, se dorește stimularea competitivității și inovării în sectorul financiar, asigurându-se în același timp protecția clienților și stabilitatea financiară, aspecte similare fiind prezente în pachetul privind finanțele digitale⁴, adoptat de Comisia Europeană în septembrie 2020. De asemenea, BCE a decis în luna iulie 2021 să lanseze o anchetă privind posibila emiteră a unei monede euro digitale, urmând ca în anul 2022 să se analizeze implicațiile unei asemenea inițiative și să se ia o decizie.

Toate inițiativele europene au potențialul de a conduce la modificarea de o manieră importantă a piețelor financiare din perspectivă digitală, iar faptul că sectoarele bancare trebuie să se adapteze la noile realități (inclusiv din perspectiva concurenței crescute) relevă faptul că transformarea digitală a acestora va continua și în perioada următoare, inclusiv la nivelul pieței locale.

Există și unele preocupări referitoare la modul în care digitalizarea poate schimba serviciile bancare oferite în viitor, riscurile asociate acestei transformări (riscul

4

Sursa: <https://www.consilium.europa.eu/ro/policies/digital-finance/>

operațional, mai ales din perspectiva riscului cibernetic) fiind în continuă evoluție. Aceste îngrijorări există atât la nivel național, cât și la nivel european. Astfel, de la declanșarea conflictului din Ucraina, riscul cibernetic este evaluat ca fiind unul foarte crescut, iar la nivel european există preocupări privind creșterea rezilienței cibernetică a sistemului financiar și pentru dezvoltarea testelor de stres din această perspectivă. În acest context, sunt necesare eforturi ale industriei bancare în sensul dezvoltării digitale de o manieră rezilientă în privința riscului operațional, astfel încât să nu conducă la creșterea riscurilor la adresa stabilității financiare.