



Introducerea de noi tehnologii în sectorul bancar –

scurtă discuție cu privire la soluții particularizate
și flexibilitate în favoarea utilizatorilor de
servicii bancare vs. soluții și contracte standard



Alina Radu, Partener

25 martie 2022

Impact major al tehnologizării și automatizării

- ❑ Identificarea la distanță și derularea procesului de cunoaștere a clienților fără prezență fizică la sediile băncilor - necesită mijloace adecvate de securitate;
- ❑ Încheierea contractelor la distanță – necesită mijloace tehnice adecvate și recunoașterea juridică a efectelor diverselor modalități de exprimare a acordului;
- ❑ Modul de colectare, procesare, transmitere și analiză a datelor – se ridică problematica drepturilor cu privire la bazele de date respective;
- ❑ Modul de interacțiune și comunicare între bancă și client;
- ❑ Modul de generare a contractelor și documentației – care poate fi în mare parte automat, dar și particularizat – există tehnologii în diverse faze de dezvoltare;
- ❑ Monitorizarea și gestionarea riscului;
- ❑ Detectare și prevenire fraude.

→ O mare parte din aspectele de mai sus necesită un cadru legislativ adaptat.

Tehnologizarea și automatizarea

- ❑ Băncile și-au crescut performanța și continuă să o crească prin adoptarea de tehnologii noi și upgradarea tehnologiei existente, **scopul fiind accesul clientului la servicii și produse financiare mai ieftine și ușor și rapid accesibile**, în condițiile unei cereri crescute de servicii digitalizate și a unei competiții extrem de strânse, inclusiv din partea companiilor fintech active în sectorul financiar și în industria de plăți.
- ➔ Spre exemplu, soluțiile de *robotic process automation* pot reduce costurile de implementare a proceselor cu 80% și timpul dedicat rezolvării taskurilor cu până la 90%.
- ❑ Un alt obiectiv pentru creșterea gradului de tehnologizare a băncilor îl reprezintă nevoia de a crește calitatea serviciilor oferite clienților - o interfață de online banking sau o aplicație de mobil care să reducă la minimum timpul dedicat de un client pentru realizarea transferurilor bancare sau interogărilor de sold, care să fie disponibilă la orice oră, este deja o necesitate.
- ❑ Accelerarea digitalizării în domeniul bancar este vizibilă.

Implementarea de noi tehnologii – transformare și adaptare

- ❑ Într-un context în care ritmul de dezvoltare a noilor tehnologii este extrem de accelerat, băncile combină:
 - (i) achizițiile de aplicații, tehnologie
 - (ii) eforturile de dezvoltare la nivel intern
 - (iii) parteneriate cu furnizori de soluții tehnologice în sectorul financiar și de plăți

- ❑ **O tendință mai recentă** – angajare de specialiști în IT și creare de echipe mixte de specialiști în IT, în drept și specialiști în produse și servicii bancare pentru dezvoltarea și particularizarea aplicațiilor. În 2020, mai multe bănci americane anunțau că angajează mii de programatori pentru a dezvolta intern aplicații care să automatizeze analiza de date și să ofere input în zona de investment banking și de operațiuni cu instrumente financiare.

- ❑ Aspectele de IT sunt acum un subiect important în discuțiile de strategie ale băncilor – se schimbă abordarea – din aspect secundar, operațional, de suport, în aspect **primordial**, care poate asigura avantaje competitive importante; tehnologia capătă un rol transformațional în cadrul instituțiilor bancare

Implementarea de noi tehnologii – transformare și adaptare

- ❑ Parteneriate multiple între instituțiile de credit și companii care oferă soluții de fintech, companii de telecomunicații, platforme care reunesc comercianți, furnizori de servicii financiare, consumatori
- ❑ Parteneriatele implică modele și soluții variate – aspecte juridice legate de rolurile participanților la platformă, obligațiile și responsabilitatea ce revine fiecăruia, drepturile asupra datelor colectate, structura contractuală aferentă
- ❑ Exemplu:
 - ➔ *FactorPlat: cloud multibank factoring platform for debtors, factors and creditors. All transactions are run based on e-docs and e-invoices, certified by e-signatures. Payment the same day. Blockchain-based*

Utilizarea de platforme și procese automatizate și elemente de inteligență artificială vs. standardizare (1)



- ❑ Prima impresie
 - implică abordare standardizată și în mod inevitabil limitează alegerea
 - limite inerente ale procesului de automatizare care nu pot fi depășite decât prin intervenție umană, **DAR**
- ❑ Standardizarea se utiliza deja oricum pe scară foarte largă pentru că e inerentă procesului de eficientizare a activității și de management de risc, permițând oferirea de produse și servicii în mod rapid și cu costuri mai reduse
- ❑ Standardizarea contractelor, a termenilor și condițiilor, a fost și este un obiectiv în toate companiile ce oferă produse și servicii pe scară largă – sectorul bancar nu este o excepție
- ❑ Dezavantajele standardizării
 - limitarea posibilităților de alegere
 - încadrarea în niște tipare
 - înlăturarea diferențelor

Totuși, din punct de vedere economic, nu pare să existe altă soluție

Utilizarea de platforme și procese automatizate și elemente de inteligență artificială vs. standardizare (2)

- ❑ În funcție de modelul de business, produsele și serviciile personalizate/particularizate sunt oferite în continuare de companii, dar necesită o alocare diferită de resurse – costuri/prețuri mai ridicate
- ❑ Clauzele standard au generat multe dispute, dar din punct de vedere economic orice altă variantă pare nefezabilă
 - soluția a fost dată prin reglementare specifică, suplimentară, în materia protecției consumatorilor
- ❑ Odată cu introducerea proceselor automate, standardizarea trece la un alt nivel
 - rapiditate
 - eliminare risc greșeli/erori umane

Utilizarea de platforme și procese automatizate și elemente inteligență artificială vs. standardizare (3)

- ❑ Tehnologia disponibilă înseamnă mai mult decât automatizare – discuțiile despre IA și performanțele despre care deja se discută (inclusiv pentru *machine learning*) ne arată că acum este posibil un grad mult mai mare de particularizare și personalizare
-  **machine learning** presupune studiul algoritmilor și integrarea de date care poate să ducă la îmbunătățirea automată a rezultatelor și dezvoltarea răspunsului pe baza experienței și utilizării datelor
- ❑ Noile tehnologii, pe măsură ce avansează, au vocația de a redeschide perspectiva personalizării serviciilor
-  învățarea automată este utilizată pentru a înțelege comportamentele utilizatorilor
- ❑ Cu ajutorul învățării automate și a tehnologiilor predictive, IA poate spori eficiența serviciilor bancare digitale și oferă utilizatorilor o experiență mai bună

Rapiditate și accesibilitate vs. securitate și protecția drepturilor

- ❑ Rapiditate și acces facil vs. securitate – se deschide o nouă zonă ce a necesitat reglementare - cerințe de securitate

Legea nr. 362/2018 privind asigurarea unui nivel comun ridicat de securitate a rețelelor și sistemelor informatice. Aceasta transpune în totalitate Directiva (UE) 2016/1148 a Parlamentului European și a Consiliului din 6 iulie 2016 (**Directiva NIS**).

- ❑ Protecția consumatorilor → legislație specifică în domeniul contractelor la distanță
- ❑ Protecția datelor personale → reguli privind colectarea, procesarea și utilizarea datelor personale
- ❑ Profilarea – proces inerent introducerii noilor tehnologii - decizii automate pe baza profilării – date agregate vs. date individuale – temeuri de prelucrare – acord prealabil
- ❑ Protecția datelor personale se aplică nu doar persoanelor fizice, cât și PFA-urilor și profesiilor liberale și întreprinderilor individuale.

Avantaje și dezavantaje



Tehnologia pare să permită deja oferirea de soluții și experiențe personalizate pe care utilizatorii și le doresc



Utilizatorii acceptă să furnizeze informații personale dacă în schimb pot primi sfaturi, oferte și servicii personalizate



Aplicații conexe ce pot fi oferite utilizatorilor – generare de buget cu cheltuieli prognozate în viitorul apropiat, pe baza comportamentului utilizatorului



Se va restrânge și se va modela sfera de produse și servicii ca urmare a digitalizării care permite obținerea rapidă și masivă de date ce pot fi procesate rapid și a determinării preferințelor?



”Depersonalizarea” serviciilor și scăderea interacțiunilor sociale ?



Cum va fi reglementată răspunderea ?



Vă mulțumesc!

NNDKP

Str. Barbu Văcărescu nr. 201,
Globalworth Tower et. 18, Sector 2,
București, 020276, România

T: +40 21 201 12 00 | **F:** +40 21 201 12 10

E: office@nndkp.ro | www.nndkp.ro

Birouri regionale: Timișoara | Cluj-Napoca

Afilieri internaționale:

