**Transformacja cyfrowa w bankowości i ubezpieczeniach: Co przewidują eksperci?**

**Transformacja cyfrowa stała się nieuchronną rzeczywistością dla branży finansowej, w tym bankowości i ubezpieczeń. Klienci oczekują płynnych i bezproblemowych doświadczeń cyfrowych, a dostawcy tych usług wykorzystują innowacje do prześcigania tradycyjnych konkurentów pod względem oferty, efektywności i szybkości obsługi. Eksperci firmy Luxoft wyjaśniają, jak w przyszłości będzie kształtować się oferta banków i ubezpieczeń cyfrowych oraz czego będą wymagać użytkownicy od usługodawców w najbliższych latach.**

Eksperci są zgodni, że transformacja cyfrowa jest napędzana przez rozwój gospodarki, zmieniające się oczekiwania klientów, a także regulacje rynkowe. Ciągłość tego procesu wynika z kilku czynników. Po pierwsze, technologia nieustannie wprowadza nowe pomysły i generuje nowe potrzeby. Dodatkowo uproszczenie codziennych operacji jednocześnie tworzy kolejne wymagania. W takim otoczeniu dostawcy usług bankowych i ubezpieczeń muszą pozostawać elastyczni i reagować na ciągłe zmiany. Ponadto, innowacje i regulacje prawne wywierają istotną presję, wymagając stałego zaangażowania w proces digitalizacji. Firmy muszą ciągle inwestować, aby zapewnić zgodność, bezpieczeństwo i konkurencyjność w coraz bardziej cyfrowym świecie.

W przeszłości cyfryzacja polegała głównie na posiadaniu strony internetowej, za to dzisiaj obejmuje znacznie szerszy zakres doświadczeń w sieci. Współczesna digitalizacja to uczestnictwo w metawersum, czyli środowisku wirtualnej rzeczywistości. Co więcej, samo pojęcie pieniędzy uległo transformacji na przestrzeni ostatnich lat. Przyjęcie walut cyfrowych kształtuje przemysł finansowy na nowo, stwarza zupełnie nowe wyzwania. Aby nadążyć za tymi zmianami, organizacje z branży bankowości i ubezpieczeń muszą stosować innowacyjne rozwiązania technologiczne.

– *Wraz z rosnącą liczbą migrantów na całym świecie oczekuje się, że banki będą oferować międzynarodowe usługi w zakresie przekazów pieniężnych i oszczędności wielowalutowych. Nastąpi również ściślejsza integracja usług ubezpieczeniowych oraz bankowych. Zmierzamy w kierunku mikro-ubezpieczeń, gdzie każdy produkt jest objęty oddzielną polisą, którą można łatwo zarządzać w aplikacji, zapewniając transparentność kosztów i zakresu ochrony. Niemniej jednak, jednym z kluczowych wyzwań w tej transformacji jest to, jak efektywnie wykorzystywać i udostępniać dane na różnych platformach, aby stworzyć nowe możliwości i kanały pozyskiwania klientów.* – podkreśla Oksana Platonova, Global Head of Insurance Solutions w Luxoft.

**Bankowość: dostosowanie oferty i zwiększenie bezpieczeństwa**

Transformacja cyfrowa w bankowości dąży do trzech głównych celów: poprawy doświadczeń klientów, zwiększenia automatyzacji i wzmocnienia bezpieczeństwa. Użytkownicy mogą oczekiwać w najbliższych latach tego, że oferty banków będą coraz bardziej spersonalizowane. Klienci będą domagać się dostępu do narzędzi finansowych i informacji w czasie rzeczywistym poprzez aplikacje mobilne wyposażone w zaawansowane funkcje, ułatwiające zarządzanie finansami. Należy też dodać, że banki będą wykorzystywać na powszechną skalę technologie takie jak AI, chatboty czy kryptowaluty. Pojawią się także rozwiązania oparte na rozszerzonej rzeczywistości, bankowości głosowej i zaawansowanych środkach zabezpieczających.

Kluczowym elementem transformacji cyfrowej w bankowości będzie również integracja z połączonym ekosystemem. Dzięki temu użytkownicy będą mieli dostęp do różnych ofert w jednym miejscu, co usprawni zarządzanie własnymi oszczędnościami. Dla dostawców usług oznacza to, że będą musieli efektywnie zbierać, organizować i analizować dane w czasie rzeczywistym. Wszystkie te czynniki wpłyną na lepsze dostosowane oferty, a także automatyzację procesów decyzyjnych, takich jak zatwierdzanie kredytów, dokonywanie płatności czy zarządzanie oszczędnościami.

**Ubezpieczenia: automatyzacja i personalizacja usług**

W obszarze ubezpieczeń transformacja cyfrowa kieruje się ku bardziej spersonalizowanym i efektywnym usługom, takim jak chociażby rozpatrywanie roszczeń. Po drugie, sztuczna inteligencja stanie się nieodłącznym elementem wirtualnej bankowości i będzie wykorzystywana do sprawnego wykrywania oszustw, obsługi klienta i personalizowanego marketingu. AI przyspieszy zakup polisy, minimalizując zaangażowanie ludzi. Dla przykładu, na podstawie danych klienta algorytmy sztucznej inteligencji będą mogły stworzyć profil ryzyka w ciągu jednej sekundy.

Warto również przyjrzeć się zjawisku wprowadzania i usprawniania istniejących już usług. Dostawcy nieustannie rozwijają nowe produkty i oferty w celu zaspokojenia potrzeb klientów, a wirtualne firmy ubezpieczeniowe konkurują z tradycyjnymi przedstawicielami, wprowadzając innowacyjne, cyfrowe produkty. Z kolei robotyzacja procesów w ubezpieczeniach pozwoli na automatyzację rutynowych zadań, takich jak wprowadzanie danych czy obsługa reklamacji, co będzie miało znaczący wpływ na redukcję liczby błędów ludzkich.

**Ubezpieczenie cyfrowe i użytkownicy przyszłości**

Jednym z kluczowych elementów digitalizacji w branży ubezpieczeń jest ubezpieczenie cyfrowe, które ma ogromne znaczenie dla dzisiejszych konsumentów i firm. Różni się od tradycyjnych usług pod względem digitalizacji i wykorzystania nowoczesnych technologii. Rozwiązania te są dostarczane za pomocą platform cyfrowych, takich jak strony internetowe i aplikacje mobilne. Wykorzystują także analizę danych i sztuczną inteligencję do usprawnienia procesów oceny ryzyka i likwidacji szkód. Dla klientów oznacza to większą wygodę i dostępność, ponieważ niezależnie od czasu i miejsca mogą szybko porównywać oferty, kupować polisy czy zgłaszać reklamacje. Z kolei firmy ubezpieczeniowe mogą precyzyjniej ocenić ryzyko danej usługi, lepiej zarządzać portfelem klientów i zapewniać większą konkurencyjność na rynku.

Co będzie cechowało w przyszłości użytkowników usług bankowych i ubezpieczeniowych? – *Konsumenci z pewnością będą stawiać na wygodę i bezpieczeństwo oraz oczekiwać niezakłóconego dostępu do informacji i ofert. Użytkownicy będą domagać się lepszych ogólnych wrażeń i eksplorować szerszy zakres produktów i usług. W rezultacie wymagania stawiane dostawcom staną się bardziej rygorystyczne. Ścieżka klienta w serwisach internetowych czy aplikacjach powinna być zaprojektowana tak, żeby zminimalizować wysiłek użytkownika. Dlatego dostawcy tego rodzaju usług powinni przygotować się do projektowania przyjaznego dla użytkownika software’u, który będzie jednocześnie bezpieczny i dostosowany do urządzeń mobilnych. Ponadto, kluczowe znaczenie będzie miało również proaktywne przewidywanie zmieniających się przepisów i wymogów zgodności*. – opowiada Ihyeeddine Elfeki, Global Head of Trading & Risk Solutions w Luxoft.

Na sam koniec warto dodać, że w przyszłości nastąpi jeszcze większa integracja między usługami ubezpieczeniowymi i bankowymi. Ubezpieczenia kierują się w stronę mikro usług, którymi można łatwo zarządzać za pomocą aplikacji bankowych, zapewniając transparentność kosztów i zakresu ubezpieczenia. Transformacja cyfrowa w obu sektorach zmierza w kierunku bardziej spersonalizowanych, wygodnych i bezpiecznych usług. Dlatego też użytkownicy będą oczekiwać korzystania z zaawansowanych technologii, które zaspokoją ich potrzeby i ułatwią kontrolę nad finansami oraz ubezpieczeniami. Pewne jest to, że skuteczne zarządzanie danymi będzie miało duży wpływ na sukces całego procesu transformacji.