

Priopćenje za medije

Datum **Srijeda, 21. ožujka 2018.**

Kontakti

Jasna Kržanić, marketing i komunikacije, PwC Hrvatska
Tel.: +385 98 383 012
E-mail: jasna.krzanic@pwc.com

Više detalja: www.pwc.com/ceosurvey

Pratite/retweet: @PwC

Broj stranica **3**

Kibernetičke prijetnje smijenile su prenормiranost s vrha ljestvice rizika prema mišljenju predsjednika uprava u bankarstvu i na tržištu kapitala

- Predsjednici uprava u bankarstvu i na tržištima kapitala (BCM) izuzetno su optimistični glede gospodarskog rasta – 57 % vjeruje kako će on ojačati u sljedećih 12 mjeseci, u usporedbi s tek 30 % u 2017. godini
- Optimizam predsjednika uprava u sektoru bankarstva i na tržištima kapitala po pitanju gospodarskog rasta nije se, međutim, odrazio i na porast povjerenja u mogućnosti vlastitih organizacija – 38 % izrazito je uvjeren u svoju sposobnost da potaknu rast svojih organizacija u sljedećih 12 mjeseci, dok je 2017. taj postotak iznosio 40 %
- Tempo tehnoloških promjena (85 %) te s njime usko povezani utjecaj promjena u navikama potrošača (73%) penju se na ljestvici prijetnja rastu
- To je vjerojatno i razlog zašto tek manje od polovice (44 %) predsjednika uprava u bankarstvu i na tržištima kapitala razumije na koji način bi robotika i umjetna inteligencija (UI) mogle unaprijediti iskustvo klijenata

~~Kibernetičke prijetnje zamijenile su prenормiranost kao najveća briga predsjednika uprava u sektoru bankarstva i na tržištima kapitala. 89 % predsjednika uprava zabrinuto je za kibernetičku sigurnost svojih organizacija, pri čemu će ih 93 % znatno povećati ulaganja na tom polju u 2018. godini. Ovo je jedan od glavnih zaključaka izvješća o poticanju promjena „Driving change: no magic solutions, just hard work“, izrađenog u sklopu PwC-ovog 21. globalnog istraživanja, koje izdvaja zaključke razgovora sa 188 predsjednika uprava na području bankarstva i tržišta kapitala (BCM) diljem svijeta.~~

David Hoffman, voditelj usluga za sektor bankarstva i tržišta kapitala, u PwC SAD, kaže:

„Postoje dvije vrste organizacija u sektoru bankarstva i tržišta kapitala - one koje su pretrpjele veći kibernetički napad i one koje će to tek doživjeti. Stoga ne iznenađuje da je upravo to uzrok

zabrinutosti koja predsjednike uprava noću drži budnima. Važnost kibernetičke zaštite za povjerenje klijenata naglašava razmjere prema kojima su kibernetičke prijetnje i strateški, a ne samo informatički rizik. Razvoj na tom polju, koji obuhvaća i Opću uredbu o zaštiti podataka Europske unije (GDPR), čini proaktivnije zaštite, bolju koordinaciju i sustavnije planove odziva još nužnijima.

Financijska tehnologija (FinTech) – partner, a ne rival

U odnosu na prethodnu godinu, sve više predsjednika uprava u sektoru bankarstva i tržišta kapitala doživljava tempo tehnoloških promjena (85 %) i s time usko povezani utjecaj izmijenjenih navika potrošača (73 %) kao prijetnju rastu. Postepeno uviđaju kako se ne mogu baviti navikama potrošača ako se prvo ne uhvate u koštac s tehnološkim promjenama koje ih uzrokuju. Istovremeno, relativno niska razina percipiranih poremećaja izazvanih pojavom novih konkurenata ukazuje na to da pritisak sektora finansijskih tehnologija postepeno popušta. Tvrtke iz sektora finansijskih tehnologija sve više se doživljava vrijednim izvorom inovacija i kadrova, a ne potencijalnim rivalom.

Iskorištavanje potencijala novih tehnologija u jednakoj mjeri uključuje kadrove kao i samu tehnologiju. Ljudi potiču inovacije i ostvaruju njihov pun komercijalni potencijal, a ne sustavi. Prema zaključcima istraživanja mišljenja predsjednika uprava, iznimno je teško privući *digitalne* kadrove - manje od 20 % predsjednika uprava u sektoru bankarstva i tržišta kapitala to smatra jednostavnim. I dok se veliki naglasak stavlja na uvođenje razvijatelja aplikacija, inženjera robotike i ostalih stručnjaka, jednako je važno osigurati da tehnološka osviještenost prožme cijelu organizaciju, uključujući više rukovodstvo.

Strategija ljudskih potencijala za digitalno doba

Također je ključno pozabaviti se pitanjem na koji način organizirati kadrove u situaciji gdje ljudi i strojevi sve uže surađuju kao hibridna radna snaga. Većina predsjednika uprava u sektoru bankarstva i kapitalnih tržišta još uvijek nastoji domisliti kako najbolje iskoristiti potencijal suradnje – i dok razmišljaju o strategiji ljudskih potencijala za digitalno doba, manje od polovice (44 %) ima jasnu viziju o tome kako robotika i umjetna inteligencija mogu, primjerice, unaprijediti iskustvo klijenata.

Organizacije u sektoru bankarstva i tržišta kapitala također se moraju pozabaviti uobičajenim bojaznima vezanim uz utjecaj automatizacije i umjetne inteligencije (UI). Na pitanje osiguravaju li transparentnost glede utjecaja automatizacije i umjetne inteligencije kako bi doprinijeli izgradnji povjerenja među svojim zaposlenicima, gotovo dvije trećine predsjednika uprava u sektoru bankarstva i tržišta kapitala odgovorilo je potvrdno, a daljnjih 10 % planira to ostvariti u sljedećih 12 mjeseci. Međutim, više od 20 % ne bavi se ovim pitanjem te nema takve planove za bližu budućnost.

David Hoffman kaže:

„Kako ističu zaključci istraživanja mišljenja predsjednika uprava, presudna je digitalna transformacija te napredne inovacije i poticaj rastu koji iz nje proizlaze. Ako ovo iskoristite na pravi način otvorit će vam se prilika za transformaciju iskustva vaših klijenata i mogućnost da se prilično odmaknete od konkurencije.“

No poticanje promjena izuzetno je zahtjevno. Naše iskustvo je pokazalo da su organizacije iz sektora bankarstva i tržišta kapitala koje su pokušale uvesti tehnologije poput robotske automatizacija procesa (RPA), tehnologije *blockchaina*, umjetne inteligencije (UI), a istovremeno nisu pojednostavile i racionalizirale ključne procese, ubrzo doživjele neuspjeh.



Tehnologija ne može potaknuti inovaciju i ostvarivanje dobiti bez uvođenja novih načina rada, primjerice suradnje ljudi i strojeva te ako ne promisli o novom načinu povezivanja s klijentima.

Napomena urednicima:

188 predsjednika uprava u sektoru bankarstva i tržišta kapitala sudjelovalo je u PwC-ovom globalnom istraživanju mišljenja predsjednika uprava. Za više informacija posjetite www.pwc.com/ceosurvey.



U PwC-u nastojimo izgraditi povjerenje u društvo i riješiti važne probleme. Mreža smo poduzeća u 158 zemalja s više od 236.000 zaposlenika koji su predani pružanju kvalitetnih usluga na područjima revizije, poslovnog savjetovanja i poreza. Recite nam što vam je važno i doznajte više na www.pwc.com.

PwC se odnosi na mrežu PwC-a i/ili jedno ili više njegovih društava članova, pri čemu svako predstavlja zasebnu pravnu osobu. Za više informacija posjetite www.pwc.com/structure.

© 2018 PwC. Sva prava pridržana.