

Ghetea: În viitorul apropiat, modelul de business în banking se va schimba; vor fi duse spre extrem serviciile online

Modelul de business în banking se va schimba în viitorul apropiat, în condițiile în care se va lucra mai mult la distanță de banca, fiind duse spre extrem serviciile online, ceea ce va însemna o regândire a structurilor, a unităților, din punct de vedere al bancilor, a declarat, joi, președintele de onoare al Asociației Române a Bancilor (ARB) și președinte al Consiliului de Administrație al Libra Internet Bank, Radu Ghetea.

"Ce o să se întâmple în viitorul apropiat? Cred că este important să fim de acord cu toții că, în viitorul apropiat, modelul de business în banking se va schimba. Este clar că experiența pe care noi am capatat-o în pandemie - și am văzut că se poate lucra și cu mai puțini oameni la banca, se poate lucra foarte mult online, ne aduce la concluzia că, într-un viitor nu foarte îndepărtat, modelul de banking se va schimba. În special în zona retail - adăuga nu numai persoanele fizice, să folosești retail pentru o acoperire mai largă, inclusiv IMM-urile sau întreprinderile mai mici - vor lucra mult mai mult la distanță decât aproape de banca. Vor fi duse spre extrem serviciile online și, asta bineînțeles, din punct de vedere al bancilor va însemna o regândire a structurilor, a unităților, a unităților de suport și așa mai departe", a menționat Ghetea, la evenimentul "Digitalizare & Cybersecurity. Industria financiară bancară în era post - Covid", organizat de Oxygen Events.

El a subliniat că este nevoie de foarte mulți IT-ști și de "oameni care să înțeleagă, nu neapărat să fie oameni cu pregătire strict IT - dar oameni care să înțeleagă ce înseamnă să faci business în era modernă, în era în care digitalizarea este pe primul loc".

"În viitor vom avea noi modele de business, în special în zona retail. În zona corporată lucrurile se vor mai simplifica, se vor mai automatiza, operațiunile nu vor mai necesita prezența la banca, dar din punct de vedere al activității de creditare, în care bancile se expun, părerea mea este că vom continua să avem contacte cu clientul, de multe ori experiența mea spune că și expresia feței poate să spună foarte mult. Sigur, putem face și online treaba asta, dar nu poți ști când și-a schimbat zâmbetul și a închis camera. A închis camera spunând 'nu avem net', dar el a făcut o grimasă când a aflat care sunt condițiile de la banca și cât de complicat va fi să le îndeplinească", a mai spus președintele CA al Libra Internet Bank.

În opinia sa, pandemia în sistemul bancar, dar nu numai, a reușit să accelereze ceea ce, la un moment dat, mergea destul de lent: digitalizarea societății.

"Și nu numai la noi, în întreaga Europă, în întreaga lume, digitalizarea a făcut pași enormi datorită acestei situații neplăcute care se numește pandemie, de unde se vede că în tot raul mai există și câte un bine. Acest bine nu poate compensa raul pe care l-a făcut pandemia pe de altă parte. Sistemul bancar românesc a făcut față cu foarte mult succes, cu brio, acestei provocări care a însemnat pandemia și cred că este deja momentul să spunem că am învățat foarte mult din pandemie pentru a ne putea desfășura activitatea în condiții aproape de normal.", a adăugat Ghetea.

El susține că a contribuit la această situație faptul că în sistemul bancar, pe de o parte bancile, au reușit să se reorganizeze corespunzător, astfel încât să protejeze propriii salariați, dar și să protejeze și să asigure în continuare servicii de bună calitate pentru clienții lor.

"Ce înseamnă servicii de bună calitate? Eu cred că serviciile s-au îmbunătățit mult în ultimii doi ani pentru că fiecare banca a încercat să găsească o soluție astfel încât să își protejeze salariații, să protejeze clienții și, în același timp, să îi ajute pe clienți să își desfășoare activitatea economică sau să poată beneficia (dacă ne referim la persoanele fizice) de toate serviciile pe care le aveau în perioada dinaintea pandemiei", a adăugat președintele CA al Libra Internet Bank.