



2nd COMPLIANCE
FORUM

Παρασκευή, 27 Σεπτεμβρίου 2019
Divani Caravel

Ψηφιακός Μετασχηματισμός & Open Banking:

**Μετατρέποντας τις προκλήσεις και τους
κινδύνους σε επιτυχημένα projects, εμπειρίες
και γνώσεις για τον Compliance Officer**

Δημήτρης Παππάς
Head, Transparency & Regulatory Monitoring Division
Group Compliance





Η εξέλιξη της παροχής τραπεζικών εργασιών





Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός πρέπει να είναι σύμφωνος και να εντάσσεται στη στρατηγική της τράπεζας και να περιλαμβάνει συγκεκριμένο πλάνο, πρωτοβουλίες και προτεραιότητες.

Στρατηγικές Προτεραιότητες	Παραδείγματα χρήσης digital επιλογών
Μείωση/Καλύτερη διαχείριση των ληξιπρόθεσμων οφειλών των πελατών	<ul style="list-style-type: none">✓ χρήση analytics για στοχευμένη επικοινωνία με πελάτες✓ εξορθολογισμός διαδικασιών
Αύξηση μεριδίου αγοράς	<ul style="list-style-type: none">✓ παροχή ψηφιακών υπηρεσιών✓ PSD2 - παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας✓ εντατικοποίηση της χρήσης των e-channels
Αύξηση εσόδων και πελατειακής βάσης	e/m banking, eBranch, Big data analytics, digital campaigns
Αύξηση χρήσης από τους πελάτες των εναλλακτικών δικτύων που παρέχει η τράπεζα	e/m banking, eBranch, εκμετάλλευση των δυνατοτήτων των social media
Ανάπτυξη εργασιών μέσω της χρήσης open banking και ψηφιακών μέσων	<ul style="list-style-type: none">✓ χρήση των νέων open banking platforms✓ εκμετάλλευση των APIs✓ συνεργασία με Fintechs
Λειτουργία με απλές και ευέλικτες διαδικασίες	<ul style="list-style-type: none">✓ ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση των διαδικασιών✓ αυτοματοποίηση και ενοποίηση προγραμμάτων✓ χρήση robotics
Συμμετοχή του προσωπικού και ανάπτυξη των ικανοτήτων τους	<ul style="list-style-type: none">✓ ενθάρρυνση χρήσης καινοτομίας✓ agile culture✓ απασχόληση προσωπικού σε εργασίες προστιθέμενης αξίας✓ ταυτόχρονη ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση εργασιών

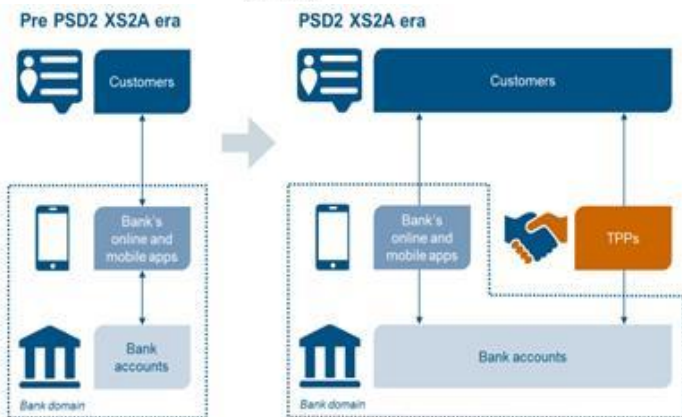
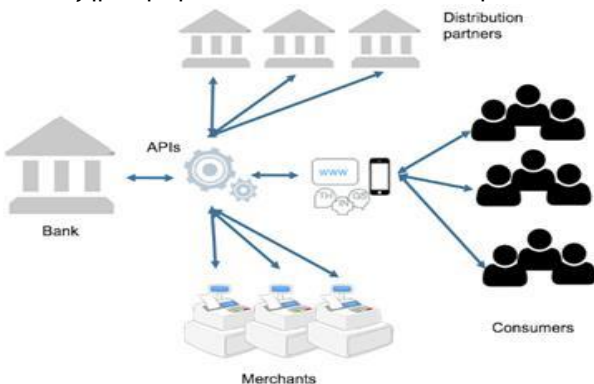


Open Banking: προκλήσεις & συμμόρφωση με την PSD2



Βασικά Χαρακτηριστικά

- Εντατικοποίηση του ανταγωνισμού: Νέες υπηρεσίες και νέοι πάροχοι
- Ενίσχυση της ασφάλειας των συναλλαγών, αυξημένη εποπτεία σε θέματα παρακολούθησης της απάτης
- Αυξημένη προστασία του καταναλωτή



Βασική θεμελιώδης αρχή: το δικαίωμα του καταναλωτή ή μίας επιχείρησης να έχει ασφαλή πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με το λογαριασμό και τις συναλλαγές που τηρεί σε μια τράπεζα, καθώς και να παρέχει άδεια σε τρίτους να εκκινήσουν τραπεζικές συναλλαγές για λογαριασμό του.

Ο ευρωπαϊκός τραπεζικός κλάδος εισέρχεται σε μια εποχή όπου η **κυριότητα του πελάτη** και η **κατοχή του λογαριασμού** θα διατεθούν/τιμολογηθούν ξεχωριστά και η αλυσίδα αξίας των χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών θα ανασυσταθεί.

Η τράπεζα παραμένει υπεύθυνη για τον πελάτη και τα δεδομένα του, για συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για την καταπολέμηση του χρηματοοικονομικού εγκλήματος κλπ.



Επιπτώσεις στις εργασίες των τραπεζών

- Risk & compliance
- Χρεώσεις υπηρεσιών/προϊόντων
- Νέες αναπτύξεις σε θέματα IT (APIs), SCA, dynamic linking
- Αυξημένες απαιτήσεις για την ασφάλεια συναλλαγών (SCA)
- Αυξημένος κίνδυνος σε θέματα ασφάλειας
- Εντατικοποίηση του ανταγωνισμού από εναλλακτικά δίκτυα και νέους παρόχους
- Προσαρμογή της στρατηγικής της τράπεζας



Κίνδυνοι



Απαιτήσεις σε θέματα Compliance

- Gap analysis
- Επανεξέταση παρεχόμενων υπηρεσιών/προϊόντων
- Αναβάθμιση συστημάτων
- Επανεξέταση συμβάσεων πελατών
- Επανεξέταση συμβάσεων με συνεργάτες/τρίτους παρόχους
- Παροχή ενημέρωσης & εκπαίδευσης στους πελάτες & συνεργάτες (εμπόρους)
- Επικοινωνία με την εποπτική αρχή και ενσωμάτωση των νέων υποχρεώσεων για regulatory reporting
- Εντοπισμός αναγκών για την εκπαίδευση προσωπικού
- Επανεξέταση διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων



Απαιτήσεις από το Compliance

- Παροχή συμβουλών, εκπαίδευσης, risk assessment, monitoring
- Επικοινωνία με εποπτικές αρχές
- Συμμετοχή στο project team
- Παροχή εκπαίδευσης
- Έκδοση οδηγιών, θέσπιση controls κλπ



Το προφίλ του digital Compliance Officer



USE CASE

Digital Compliance Officer

A personal digital compliance officer for financial institutions

RegTech for Digital Wealth Management

The 4 Best Practices to Solve the Compliance Challenges of Robo Advisors and Digital Wealth Management Solutions

Αξίες

Εμπιστοσύνη

Κατανόηση

Δυναμισμός

Καινοτομία

Συνεργασία



Στοιχεία επικοινωνίας

Δημήτρης Παππάς

Head, Transparency & Regulatory Monitoring Division

Group Compliance

Τηλ: (+30) 210 3704010

email dpappas@eurobank.gr

Τράπεζα EUROBANK ERGASIAS A.E.

