

fincentrum®


SwissLife
Select

Jedničky a nuly ve finančně-poradenských službách

Karel Šulc, Fincentrum & Swiss Life Select a.s.

Kam směřují inovace?

Inovace vynucené regulací

- Procesy
- Produkty
- Nástroje

Inovace vynucené trhem

- Procesy
- Prodej vers. poradenství
- Produkty
- IŽP
- Nástroje
- Automatizace záznamu
klientských dat
- Automatizace zpracování
dat a přípravy řešení
- Digitalizace řešení
- Komunikace a péče
o klienty



Kam směřují inovace?

Inovace vynucené regulací

- Procesy
- Produkty
- Nástroje

Inovace vynucené trhem

- Procesy
- Prodej vers. poradenství
- Produkty
 - IŽP
- Nástroje
 - **Automatizace záznamu
klientských dat**
 - **Automatizace zpracování
dat a přípravy řešení**
 - **Digitalizace řešení**
 - **Komunikace a péče
o klienty**



Inovace nástrojů finančního poradenství

Automatizace záznamu dat:

- V počátcích, převažuje ruční forma
- Budoucnost:
 - Natural language processing (zpracování přirozeného jazyka)
 - Více forem z oblasti lingvistiky a umělé inteligence AI (analýza sentimentu/extrakce informací...)
- První příklady:
 - Chatbot
 - Identifikace klientů
- Využití:
 - Náhrada zdlouhavé a nákladné lidské práce
 - Při současné úrovni AI nelze využít pro komplexní, dlouhodobé poradenství

Inovace nástrojů finančního poradenství

Automatizace zpracování dat a příprava řešení:

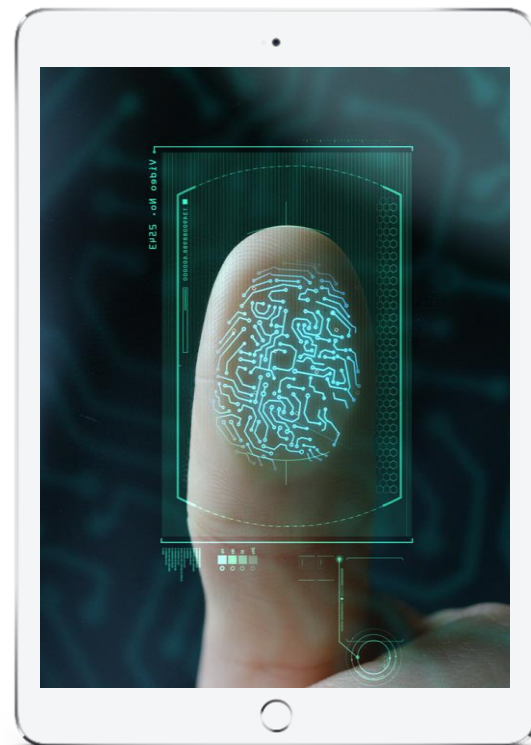
- Rychlý vývoj individuálních řešení velkých poradenských firem a univerzálních řešení pro menší společnosti
- Unifikace výpočetních algoritmů, především v oblasti pojištění
- Příznivé pro klienty, vytváří vysoce konkurenční prostředí (ceny, řešení)
- Automatizace prodeje produktů s nízkou přidanou hodnotou
- Budoucnost:
 - Obchodně důležitý prostor pro konfrontaci UI a lidské, kvalifikované interpretace návrhů



Inovace nástrojů finančního poradenství

Digitalizace řešení:

- Rychlý vývoj individuálních řešení velkých poradenských firem a univerzálních řešení pro menší společnosti
- Směrování k bezpapírovému/paperless (PDF) a bezpodpisovému řešení
- V případě digitálního podpisu různá řešení – vektorové, biometrické, SMS autorizace
- Budoucnost:
 - Využití Bank ID



Inovace nástrojů finančního poradenství

Komunikace a péče o klienty:

- Obchodně nejdůležitější prostor pro osobní finanční poradenství
- Sdílení a možnost správy dat s klienty
- Postupný rozvoj komunikačních platforem pro klienty – multichannel přístup
- Princip jednoho finančního centra domácností s využitím PSD2
- Budoucnost:
 - Automatizace průběžné komunikace a pravidelných servisních/transakčních úkonů
 - Personální video/servis pro komplexní poradenství



Řešení Fincentrum & Swiss Life Select?

- Chatboty a automatická identifikace
- Automatické návrhy řešení nejen v oblasti pojištění (iFin), ale také investic (ELIS)
- Kompletní systém pro bezpapírové řešení neživotních pojištění FinAM – automobily, nemovitosti a domácnosti, cestovní pojištění
- Biometrické podpisy a SMS autorizace
- Nejvyspělejší klientský portál na poradenském trhu (FiLiP)
- Správa cílů klienta
- Kompletní dokumentace
- Všechny finanční smlouvy v centrální správě
- Online stavy investic
- Jako první s implementací PSD2

Kombinace lidského faktoru s automatizací zmíněných procesů je v současnosti nejsmysluplnější cestou v případě poskytování poradenských služeb.



Děkuji za pozornost.

fincentrum®

SwissLife 
Select