FIN (R)Evoluce 2024

29. února 2024 / 9:00 / Jalta Boutique Hotel Václavské nám. 818/45, 110 00 Praha 1

Program akce

Hlavní blok

9:00 - 9:10 **Úvodní slovo**

Dalibor Z. Chvátal - Internet Info

9:10 - 9:35 **Start banky nové generace a příležitosti v AI**

Marek Ditz - Partners Banka

Rok 2024 přináší na český finanční trh zcela novou propozici rodinného poradenského bankovnictví. Je založena na propojení transakčních bankovních služeb a osobního finančního poradenství nad relevantními produkty celého trhu. Tím bude klientům umožněno získat plnou kontrolu nad svým finančním životem, produkty a daty a zlepšit kvalitu poradenství. Prostřednictvím mobilní aplikace si uspořádá své produkty a tržní nabídky, nastaví si sdílení užitečných informací mezi členy rodiny a zvolí formu podpory finančním poradcem. Vytváří se tak nový rodinný finanční ekosystém, který do budoucna nabízí spoustu příležitostí pro uplatnění služeb umělé inteligence jak ve službách klienta, tak i jeho poradce.

9:35 - 10:00 **Osobní kontakt versus inovace. Kdo vyhraje?**

Robert Dohnal - Direct pojišťovna

Inovace, technologie, umělá inteligence. Kdo do rozjetého vlaku digitalizace nenaskočil, jako by nebyl. A to nejen ve finančním sektoru. Jak to vypadá, když se digitalizuje ve firmě, která si zakládá na klientském zážitku a osobním kontaktu? Vznikají dva světy, nebo se rodí jeden hybridní, ve kterém umělá inteligence pomáhá nejen řešit jednoduché věci, ale také podporuje práci živých lidí ve firmě? Jeden ze zakladatelů skupiny Direct a CEO platformy Direct technologies Robert Dohnal nasdílí zkušenosti s digitalizací a využíváním Ai.

10:00 - 10:25 **Transformace bank pomocí AI**

Jan Hejtmánek - Deloitte CZ Services, Tervel Šopov - Deloitte CZ Services

AI není cílem, ale prostředkem ke změně fungování bank. Jan Hejtmánek a Tervel Šopov budou mluvit o taktických a strategických proudech, v nichž bude AI součástí dalších verzí systémů, které banky používají. Vysvětlí, proč je důležité, aby banky k tomu připravily své procesy, právní a kybernetické týmy a hlavně data. Konečná hodnota a výhody využití AI v bankovnictví bude záviset na přizpůsobení produktů klientům na základě poznatků získaných z dat. Přednášející představí benchmarky a pokrok, který realizují banky po celém světě.

10:25 - 10:50 **Globální oteplování optikou dat pro finanční instituce**

Karel Kotoun - Green0meter

Karel Kotoun přinese klíčový pohled na využití dat týkajících se emisí CO2 a ESG faktorů (environmentální, sociální a správní faktory) pro finanční instituce. Tato přednáška ukáže, jak umělá inteligence může posílit schopnost finančních institucí analyzovat a interpretovat tato data a následně doporučovat klientům konkrétní kroky směrem k udržitelnějšímu podnikání. Zamyslí se i nad tím, jak takové podnikání může být výhodněji financováno či zajištěno finančními institucemi.

10:50 - 11:20 **Coffee break**

11:20 - 11:45 **Bezpečná AI v prostředí banky či pojišťovny pro vyhodnocování zákaznické komunikace**

Tomáš Brychcín - SentiSquare

Banky a pojišťovny odbavují enormní množství hovorů, emailů, chatů, smsek, zpětné vazby od zákazníků a dalších zdrojů zákaznické komunikace. AI dokáže pochopit tato nestrukturovaná data a převést je na hodnotné informace. Tato pokročilá analytika zákaznické komunikace poháněná umělou inteligencí má širokou oblast aplikací počínaje detailním pochopením zákaznického chování v rámci obsluhy kontaktního centra, přes kontrolu práce agentů v rámci compliance oddělení, vyhodnocování zákaznické spokojenosti v rámci CX oddělení až po optimalizaci prodeje např. v rámci telesales. AI lze naplno využívat i bez nutnosti, aby data opustila prostředí banky či pojišťovny a bez nutnosti expertních znalostí v oblasti AI.

11:45 - 12:10 **Mobilní onboarding: cesta k digitalizaci klienta**

Tomáš Reytt - mBank (BRE Bank S.A.)

Větší pohodlí, úspora času, bankovní produkty a služby nepřetržitě k dispozici. To jsou jen některé výhody digitálního bankovnictví. mBank jako moderní a digitální banka poskytuje své služby především prostřednictvím mobilní aplikace a internetového bankovnictví. Jak ale do těchto kanálů dostat klienty, kteří preferují jiné způsoby komunikace s bankou, například návštěvu pobočky či zavolání do call centra? Jaká je úspěšnost těchto pokusů? A lze vysledovat nějaké rozdíly nebo podobnosti na trzích, kde mBank působí, tedy mezi Čechy, Slováky a Poláky?

12:10 - 12:35 **Bankovní identita: rok třetí**

Marek Růžička - Bankovní identita

V roce 2023 byla bankovní identita (Bank iD) zdaleka nejrozšířenějším prostředkem elektronické identifikace k digitálním službám státu a soukromých firem. Jak konkrétně Bank iD firmám pomáhá a co nás čeká s novými projekty českých eDokladů Ivana Bartoše a evropské digitální peněženky (EUDI Wallet)? Na tyto a další otázky odpoví ve svém příspěvku Marek Růžička, CEO Bankovní identita.

12:35 - 13:00 **Od jednotlivců po organizovaný zločin: Detekce podvodů na dokumentech**

Kristýna Schusterová - Resistant AI

Lze v dnešní době bezpečně automatizovat procesy a související zpracování dokumentů v oblastech jako je KYC, onboarding nebo poskytování půjček v rámci finančního sektoru? Nástroje k editaci dokumentů jsou široce dostupné pro všechny a na internetu existuje mnoho zdrojů pro získání falešných podkladů, které s oblibou využívají jednotlivci i organizované skupiny. Automatizovaný proces se pak rychle může oblíbeným cílem finančních kriminálníků a noční můrou pro vaše týmy.
Během této přednášky odhalíme skrytá rizika spojená s automatizací, představíme existující typologii podvodů a strategie, které využívají k obraně před finančními zločiny existující zákazníci Resistant AI po celém světě.

13:00 - 14:00 **Oběd**

14:00 - 14:25 **AI jako dobrý sluha ale špatný pán**

Petra Kotalová - AXA ASSISTANCE CZ

Jak lze AI začlenit do firemního procesu? V čem nás „zachrání“ a kde nám naopak odhalí slabá místa? Jsme jako firma na přijetí připraveni? Jak si AI rozumí se zákazníky? Co si připravit, s čím počítat a čeho se vyvarovat si ukážeme na příkladu implementace AI řešení v rámci zákaznické cesty AXA Partners.

14:25 - 14:50 **AI fintech a insurtech startupy**

Jindřich Lenz - Creative Dock

AI zbláznila celý svět. Jak to ale vypadá ve startupovém světě? Celá startupová scéna zažívá obří propad ve valuacích, velikostech jednotlivých transakcí i pokles v počtu transakcí – jak jsou na tom AI startupy? Zaměříme se na oblasti, ve kterých AI fintech a insurtech startupy excelují a podíváme se, jaké jsou AI startupy, které závodí o jednorožce.

14:50 - 15:15 **Každá firma může být pojišťovna**

Michal Urbánek - TUITO

Sdílená ekonomika, Gig ekonomika,... Je vlastně jedno, jak tomu říkáme. Faktem je, že způsoby vydělávání a utrácení peněz se čím dál rychleji mění. To na jedné straně přináší zcela nové příležitosti pro podnikání, ale zároveň nese nová rizika, na která musí pojišťovny i prodejci a obchodníci reagovat rychleji, než kdy dříve. Jak se jim to daří a v čem selhávají? Jak důležité je dnes při nákupu bezpečí a jak ho efektivně dodat k jakékoliv službě či produktu?

15:15 - 15:40 **Praktické využití AI pro zaměstnance bank a pojišťoven**

Mário Mitas - Agnostix

Rok 2024 bude ve znamení vzestupu praktických aplikací generativní umělé inteligence. Jednu takovou na bázi NLP představí Mário Mitas. Ten ukáže, jak mohou zaměstnanci bank či pojišťoven díky AI efektivněji vyhledávat informace v interních datech a proč umí nové AI řešení zvýšit relevanci výsledků o desítky procent. Lze takovou aplikaci použít i jako chat nebo dokonce k navržení optimálních odpovědí klientům? To vše se dozvíte z jeho přednášky.