***Inteligentny fintech zmienia naszą rzeczywistość***

Autor: Grzegorz Szulik – Prezes Zarządu fintech’u Provema

**Tylko w Polce epidemia wirusa Covid -19 w zaledwie 3 miesiące doprowadziła do ponad 23% spadku konsumpcji, skutkując spadkami przychodów praktycznie we wszystkich branżach. Większość przedsiębiorców styka się dziś z koniecznością drastycznych zmian, począwszy od zwolnień czy obniżek wynagrodzeń, przez redukcję wszelkich wydatków i wreszcie na wnioskach o upadłość kończąc. Jedynie branża fintech, zdaje się nie poddawać kryzysowi, bo kwarantanna zmusza jej klientów do korzystania z rozwiązań innowacyjnych, które umożliwiają transakcje bez styczności z drugim człowiekiem. Początkowo sparaliżowane usługi fintech, dziś wracają do gry ze zdwojoną siłą.**

Kampania #zostanwdomu realizuje zamysł społecznej izolacji w celu ograniczenia rozprzestrzeniania się zakażeń koronawirusem. Maksymalne ograniczenie mobilności mieszkańców danego terenu, a nawet środowiska domowego powstrzymuje mieszanie się tzw. bulionów wirusologicznych, które jak wiemy mają decydujący wpływ na niszczenie naszych układów immunologicznych i w efekcie wzrost zachorowalności. Wprowadzenie sankcji za nieprzestrzeganie polityki izolacji, poskutkowało spadkiem popularności wszelkich biznesów, które wymagają osobistej interakcji społecznej. Ucierpiały też wszelkie urządzenia w przestrzeni publicznej wyposażone w ekran do obsługi dotykowej, a częstotliwość korzystania z urządzeń ogólnodostępnych spadła o ponad połowę. Amerykański tygodnik Time powołując się na naukowców z University of Arizona, ostrzegał ostatnio, że nawet nasz osobisty telefon komórkowy jest 10 razy bardziej skażony bakteriami i wirusami niż deska sedesowa, dlatego trzeba dezynfekować go równie często jak myć ręce. W tym świetle nie dziwi fakt, że wraz z zachorowalnością rozwijają się fobie społeczne i większość z nas unikając kontaktu z drugim człowiekiem, wybiera we wszystkich obszarach życia narzędzia realizujące samoobsługę. Powstrzymując się od kontaktu z drugim człowiekiem, powstrzymujemy się też od korzystania z urządzeń znajdujących się w miejscach publicznych i pogrążamy branże, które na kontakcie z żywą materią tkanki ludzkiej bazują. Żyjemy w zupełnie nowej rzeczywistości, nie dziwi więc wcale, że tak jak większość ekspertów powstrzymuje się od ferowania prognoz ekonomicznych, tak zwykły człowiek ogranicza wydawanie pieniędzy tylko do rzeczy niezbędnych. Większość branż szuka analogii do wielkich kryzysów poprzednich dekad, ale stosunkowo młoda branża fintech, która nie może odnieść się do tych doświadczeń, zdaje się bardziej proaktywna niż przed kryzysem.

Wszyscy zadajemy sobie pytania czy z końcem pandemii konsumenci zintensyfikują korzystanie z usług fintechowych? Jak zmieni się konsumpcja tych usług? Analizujemy, które z tych usług: fintechy płatnicze, e-commerce, usługi typu "paperless", transfery pieniędzy, wymiana walut, delivery on demand, lendtech, subskrypcje, mobilna bankowość, a może chatbot/voice bot obronią się, a które podupadną. Jedno jest w tej sytuacji pewne, tak jak koronawirus wpływa na nasze interakcje z otoczeniem, tak sztuczna inteligencja dziś bardziej niż dotąd zacznie wpływać na nasze życie i nasze biznesy.

Amerykański Narodowy Instytutu Alergii i Chorób Zakaźnych (NIAID) ustalił, że koronawirus utrzymuje się przez blisko 6 godzin na urządzeniach wykonanych ze stali nierdzewnej i przez siedem na powierzchniach plastikowych, ale w niektórych próbach jest aktywny nawet po upływie trzech dni. Te informacje spowodowały lawinę rozwiązań jakie różne branże wprowadziły, aby w walce z koronawirusem zbliżyć swoją funkcjonalność do inteligentnego fintechu, czasem w najbardziej zaskakujący sposób. Warto przyjrzeć się niektórym z uwagą, by przekonać się jak w dobie kryzysu pikuje w górę ludzka kreatywność i przedsiębiorczość firm.

Branża kurierska w dobie domowej izolacji i zakupów przez internet, stanęła przed problemem będącym raczej klęską urodzaju niż brakiem popytu na jej usługi, ale jednak problemem – przeładowane paczkomaty InPost spowodowały, że firma chcąc zmobilizować klientów do odbierania przesyłek w 2 godziny od załadunku, zaproponowała im nagrodę w postaci bezpłatnego dostępu do Audioteki przez 30 dni. Wprowadziła też weekendowe dostawy „Paczka w Weekend” i uruchomiła usługę pozwalającą na odbieranie i nadawanie urzędowych dokumentów za pomocą Paczkomatów. Na początek specjalne urządzenie pojawiło się w Gorzowie Wielkopolskim, w ramach współpracy z tamtejszym Urzędem Miasta.

Biedronka i Carrefour Polska rozpoczęły sprzedaż online poprzez aplikację Glovo. Żabka testuje sprzedaż przez Internet za pomocą własnej aplikacji ŻAPPKA – z opcją dostawy do domu i odbioru osobistego, a Tesco nawiązało współpracę z korporacją taxi Free Now i wypożyczalnią samochodów 99Rent, by przyspieszyć realizację zakupów on-line.

Ale wracając stricte do fintechów, nie da się nie zauważyć inicjatyw prawdziwie społecznie odpowiedzialnych, jak „Strefa Seniora” wprowadzona przez PEKAO i jej specjalna grupa dyskusyjna na Facebooku pod hasłem „Bierzemy Internet za rogi z Dancingiem Międzypokoleniowym”, dzięki której bank prowadzi z klientami starszymi dialog edukacyjno-informacyjny, przekazując im wiedzę i narzędzia do swobodnego funkcjonowania w sieci.

Również bez wychodzenia z domu i bez konieczności drukowania, przesyłania skanów i dokumentów, dzięki platformie Autenti popularne staje się podpisywanie umów, zgód czy oświadczeń online.

Nowe przepisy i technologia mają dziś chronić bardziej niż pieniądze, zdrowie użytkowników płatności zbliżeniowych. Dlatego operatorzy kart płatniczych, w trosce o konsumentów i sprzedawców, przyspieszyli podniesienie limitu płatności (ustalonego jeszcze w 2007 roku) zbliżeniowych bez PIN z 50 zł do 100 zł. Użytkownicy terminali płatniczych muszą jedynie zaktualizować ich oprogramowanie. Jak pokazało badanie POLASIK Research aż 67% użytkowników kart płatniczych na terenie Polski jest zadowolonych i wyraża pełne zrozumienie dla takiego rozwiązania, wiedząc, że Światowa Organizacja Zdrowia (WHO) rekomenduje nie tylko transakcje bezgotówkowe, ale i zbliżeniowe, co pozwala uniknąć kontaktu rąk z powierzchniami potencjalnie skażonymi, jak terminale czy pieniądze w obiegu. Poskutkowało to automatycznie spadkiem, o jedną czwartą w ciągu ostatniego miesiąca, liczby zakupów online opłacanych za pobraniem oraz wzrostem płatności online za którym przemawia brak bezpośredniego kontaktu z kurierem i efektywnie krótszy czas realizacji zamówienia. Z kolei Curve - aplikacja typu „All Card in One”, dzięki której nie nosimy wielu kart płatniczych w portfelu, bo wszystkie ściągnięte są do naszego telefonu staje się z dnia na dzień bardziej doceniana, bo za jej pomocą można również bezpłatnie przesyłać środki do innych użytkowników aplikacji. Możemy pożyczać swoim znajomym, którzy znaleźli się w cięższej sytuacji pieniądze nawet w 25 różnych walutach.

Choć e-commerce odnotowuje zadziwiające notowania i wydawać by się mogło, że domowa izolacja wzmaga potrzeby konsumpcyjne, niestety w sektorze instytucji pożyczkowych prognozy na rok 2020 brzmią mało optymistycznie. Od 1 kwietnia, w wyniku wprowadzenia w połowie marca ograniczeń w związku z pandemią, wiele instytucji pożyczkowych bezterminowo zawiesiło działalność. Firmy z sektora pośrednictwa finansowego, współpracujące z branżą pożyczkową procesujące przed kryzysem nawet ponad 3 tysiące wniosków o udzielenie pożyczki gotówkowej lub kredytu bankowego, zarejestrowały dziś spadek o 40%, a po wprowadzeniu nowego limitu kosztów poza odsetkowych, poziom ten spadł właściwie do zera. Ostatnie tygodnie pokazały, że przygotowana przez Rząd Tarcza Antykryzysowa niesie pomoc jednym branżom, a dla innych jest kompletnie bezużyteczna, tak jest w przypadku branży pożyczkowej, gdzie większość firm została zmuszona do koncentrowania się na redukcji swoich kosztów niż realizacji choćby minimalnych planów sprzedażowych.

Temu paraliżowi nie musiała poddać się Provema, której od założenia towarzyszą inteligentne rozwiązania technologiczne związane z finansami. Provema jako firma zaawansowana technologicznie i znana z szerokiego stosowania w swoich strukturach sztucznej inteligencji, mogła pozwolić sobie, aby w tym trudnym dla wszystkich okresie, nie skupiać się na szukaniu oszczędności, a wręcz wprowadzeniu rozwiązań społecznie użytecznych. Uruchomiając bezpłatną platformę <http://www.mambon.pl/> wyszła naprzeciw przedsiębiorcom, którzy nie mają możliwości obecnie funkcjonować. Platforma dała im możliwość utrzymania płynności finansowej, dzięki dystrybucji voucherów z odroczonym terminem realizacji usług do czasu zakończenia izolacji.

Z każdym tygodniem coraz bardziej powszechna jest opinia, że kiedy skończy się izolacja COVID-19, świat będzie zupełnie inny. Do lamusa odejdą stare skostniałe systemy, tradycyjne rozwiązania oraz mało skuteczne narzędzia realizacji biznesu. Przewartościują się konsumpcyjne trendy i społeczne tendencje. I oby tak stało się jak najszybciej.