

Financijski sektor u uvjetima epidemiološke krize i utjecaj na poslovne navike klijenata

Financijski sektor kao vitalni stup za bilo koju ekonomiju, suočava se u uvjetima epidemije s višestrukim izazovima.

Sektor su snažno pogodile mjere poduzete protiv širenja koronavirusa. Poslovnice i uređi trenutno rade u posebnim uvjetima iz sigurnosnih razloga, a osobni kontakti između financijskih savjetnika i klijenata smanjeni su na minimum. Čitavi odjeli privremeno rade od kuće, što financijske institucije suočava s novim administrativnim izazovima. Dobro uspostavljeni, često papirnati procesi, odjednom se više ne mogu koristiti u punom opsegu. Neko duže razdoblje mnoge će usluge biti dostupne isključivo mrežnim putem.

Od financijskog sektora očekuje se da u krizi odigra svoju ulogu u stabilizaciji ekonomske situacije. Dinamični modeli finaniranja, odlaganje otplate kredita kao i provedba dalnjih mjeru podrške i stabilizacije od strane Vlade provodit će se u sljedećem razdoblju kroz financijske institucije, prvenstveno banke.

Uz navedeno, građani i poslovni subjekti i dalje trebaju redovne financijske usluge kroz ova izazovna vremena. Rad po-



slovnica i ureda prilagođeni su odgovarajućim zdravstvenim zaštitnim mjerama. Ovaj novi pristup mora u obzir uzimati potrebe i sklonosti potrošača u svim segmentima, uključujući i stariji dio stanovništva koji je osjetljiviji na COVID-19 i manje sklon prihvaćanju digitalnih kanala.

Naime, financijske institucije su već ranije poprilično napredovale u digitalnom smislu, pa su proizvodi i usluge klijentima već ranije bili dostupni „online“, i većina njih su transakcije obavljali putem interneta. U nadolazećem periodu financijske institucije će nastojati dodatno digitalizirati svoje poslovanje i na jednostavan način osigurati digitalni pristup

svim proizvodima i uslugama jer neophodnost i hitnost digitalne transformacije, posebno u financijskim institucijama, postaje više nego očita u trenutnoj situaciji.

Možemo pretpostaviti da će financijske institucije poticati klijente da koriste digitalne i druge virtualne kanale kad god je to moguće. Pri tom je bitno za građane, da se osigura kvalitetna sigurnost online usluga, jednostavno korištenje web sajtova, te kvalitetna korisnička podrška i vodići za jednostavnu upotrebu.

U normalnim vremenima mnogi građani nemaju povjerenja u nove vrste poslovanja, te imaju poteškoće s prijelazom na digitalni način poslovanja.



To je zato što prolaze kroz proces učenja dok usvajaju digitalne alate, što u početku zahtjeva dodatno vrijeme i koncentraciju. U trenutnom okruženju financijske institucije će ulagati dodatne napore kako bi omogućile prijelaz klijenata na digitalni način poslovanja, bilo da se radi jednostavnoj komunikaciji, edukaciji na daljinu ili financijskom savjetovanju, a sve kako bi na klijente ostavili pozitivan dojam u cijelom tom procesu. Baveći se novim potrebama klijenata uz istovremeno poboljšanje vlastite učinkovitosti poslovanja, financijski sektor može biti stabilizacijska snaga u ovom nestabilnom i neizvjesnom okruženju. Uz to, kako se sve veći broj klijenata bude prilagođavao i prihvaćao korištenje digitalnih financijskih usluga, kvaliteta tih usluga, od sigurnosti do funkcionalnosti, postat će i jedna od glavnih konkurenčkih prednosti na financijskom tržištu. To će stvoriti pozitivnu dinamiku na tržištu, a građani, tvrtke i druge institucije će dobivati sve bolje, kvalitetnije i dostupnije financijske usluge.