

Česká bankovní asociace si Vás dovoluje pozvat na výroční konferenci

# BANKING EMOTION

2018

## Challenges of Customer Centric Provision Of Financial Services in the Digital Age

Konference se koná v pondělí **22. října 2018 od 9.00 do 14.00 hodin**  
v Kongresovém centru ČNB, Senovážné nám. 866/30, Praha 1

Master of the Event: Pavel Štěpánek, výkonný ředitel ČBA  
Moderátoři diskuzí: ekonomové Miroslav Zámečník a Zdeněk Tůma

### CO JE TÉMATEM LETOŠNÍ VÝROČNÍ KONFERENCE?

Rychlost technologických inovací vede k významným změnám v chování zákazníků a v jejich očekáváních. Mezinárodní experti a zástupci nejvyšších pater českých bank budou ve dvou panelech diskutovat o tom, jak se musí v této souvislosti banky změnit.

### O ČEM SE BUDE DISKUTOVAT?

- Očekávání současných zákazníků překračují tradiční hranice finanční industrie. Jaké to má důsledky pro tradiční poskytovatele finančních služeb?
- Jak zorganizovat vývoj produktů, aby byl jejich středobodem skutečně klient. Jak lze při tom využít existující data, analytiku a digitální stopu?
- Klienti očekávají větší decentralizaci v poskytování služeb a budou stále více využívat online chytrých zařízení. Jaké výzvy přináší tyto trendy z hlediska kybernetické bezpečnosti?

### PROGRAM

