

University of Warsaw  
Faculty of Economic Sciences

Mykyta Sikriier  
Album N°: 381815

**Commercial Banking Front Office: new approach to  
serve customers**

Master degree thesis  
Field of study: Quantitative Finance

The thesis written under the supervision of  
PhD Krzysztof Spirzewski  
Finance and Accounting  
WNE UW

Warsaw, September 2021

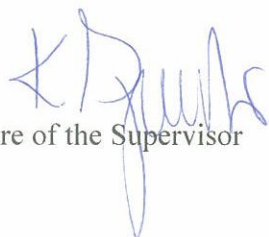
*Declaration of the supervisor*

I declare that the following thesis was written under my supervision and I state that it meets all criteria to be submitted for the procedure of academic degree award.

Date

09.11.2021

Signature of the Supervisor



*Declaration of the author of the thesis*

Aware of the legal responsibility, I declare that I am the sole author of the following thesis and that the thesis is free from any content that constitutes copyright infringement or has been acquired contrary to applicable laws and regulations.

I also declare that the thesis has never been a subject of degree-awarding procedures in any higher education institution.

Moreover I declare that the attached version of the thesis is identical with the enclosed electronic version.

Date

Signature of the Author

## **Summary**

In 2007 PSD had shown an interest of financial regulators in banking competitiveness by digital instruments. Later, PSD2 triggered a new wave of banking digitalization, openness, Big Data usage and third-party integration. This thesis seeks to analyze the ways of development of commercial banks Front Offices using new technologies. The research focuses on the importance of openness brought by PSD2 and Open Banking initiative. Study investigates ways of application of technologies on various layers of a bank and targets the importance of usage of available customer data in order to achieve market efficiency. The research survey of customer satisfaction was conducted in order to determine current level of satisfaction with Front Office service.

## **Streszczenie**

Dyrektywa PSD w roku 2007 wskazała na duże zainteresowanie regulatorów rynku finansowego zwiększenia konkurencyjności sektora bankowego za pomocą instrumentów cyfrowych. Kolejna wersja tej Dyrektywy (znana pod nazwą PSD2) wywołała nową falę cyfryzacji banków kierując swe zmiany w stronę otwartości infrastruktury IT, wykorzystania Big Data i integracji z firmami zewnętrznymi. Niniejsza praca ma na celu zbadanie rozwoju działu Front Office w banku komercyjnym dokonywanego za pomocą nowych technologii. Badania koncentrują się wokół znaczenia otwarcia systemów bankowych, wymuszonych przez Dyrektywę PSD2 i inicjatywy Open Banking. Praca opisuje sposoby wykorzystania nowych technologii na różnych poziomach organizacyjnych banku i ocenia znaczenie wykorzystania danych klientów będących w zasobach banku w celu osiągnięcia efektywności rynkowej. Przeprowadzono badanie satysfakcji klienta w celu określenia poziomu zadowolenia z usług Front Office.

## **Key words**

banking, banking services, virtual banking, chatbots

## **Field of the thesis (codes according to the Erasmus program)**

Economics (14300)

## **Thematic classification**

## **The title of the thesis in Polish**

Front Office Banków Komercyjnych: nowe podejście do obsługi klientów

University of Warsaw  
Faculty of Economic Sciences

Mykyta Sikriier  
Album N°: 381815

**Commercial Banking Front Office: new approach to  
serve customers**

Master degree thesis  
Field of study: Quantitative Finance

The thesis written under the supervision of  
PhD Krzysztof Spirzewski  
Finance and Accounting  
WNE UW

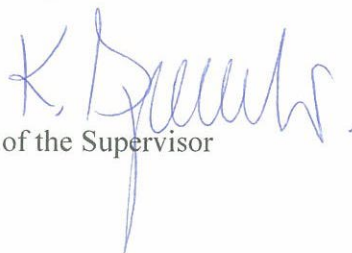
Warsaw, September 2021

*Declaration of the supervisor*

I declare that the following thesis was written under my supervision and I state that it meets all criteria to be submitted for the procedure of academic degree award.

08.11.2021

Date



Signature of the Supervisor

*Declaration of the author of the thesis*

Aware of the legal responsibility, I declare that I am the sole author of the following thesis and that the thesis is free from any content that constitutes copyright infringement or has been acquired contrary to applicable laws and regulations.

I also declare that the thesis has never been a subject of degree-awarding procedures in any higher education institution.

Moreover I declare that the attached version of the thesis is identical with the enclosed electronic version.

Date

Signature of the Author



## **Summary**

In 2007 PSD had shown an interest of financial regulators in banking competitiveness by digital instruments. Later, PSD2 triggered a new wave of banking digitalization, openness, Big Data usage and third-party integration. This thesis seeks to analyze the ways of development of commercial banks Front Offices using new technologies. The research focuses on the importance of openness brought by PSD2 and Open Banking initiative. Study investigates ways of application of technologies on various layers of a bank and targets the importance of usage of available customer data in order to achieve market efficiency. The research survey of customer satisfaction was conducted in order to determine current level of satisfaction with Front Office service.

## **Streszczenie**

Dyrektywa PSD w roku 2007 wskazała na duże zainteresowanie regulatorów rynku finansowego zwiększenia konkurencyjności sektora bankowego za pomocą instrumentów cyfrowych. Kolejna wersja tej Dyrektywy (znana pod nazwą PSD2) wywołała nową falę cyfryzacji banków kierując swe zmiany w stronę otwartości infrastruktury IT, wykorzystania Big Data i integracji z firmami zewnętrznymi. Niniejsza praca ma na celu zbadanie rozwoju działu Front Office w banku komercyjnym dokonywanego za pomocą nowych technologii. Badania koncentrują się wokół znaczenia otwarcia systemów bankowych, wymuszonych przez Dyrektywę PSD2 i inicjatywy Open Banking. Praca opisuje sposoby wykorzystania nowych technologii na różnych poziomach organizacyjnych banku i ocenia znaczenie wykorzystania danych klientów będących w zasobach banku w celu osiągnięcia efektywności rynkowej. Przeprowadzono badanie satysfakcji klienta w celu określenia poziomu zadowolenia z usług Front Office.

## **Key words**

banking, banking services, virtual banking, chatbots

## **Field of the thesis (codes according to the Erasmus program)**

Economics (14300)

## **Thematic classification**

## **The title of the thesis in Polish**

Front Office Banków Komercyjnych: nowe podejście do obsługi klientów