

روندهای مدرن فناوری در بانکداری جهان

اگر نگاهی به مهم‌ترین روندهای سال ۲۰۱۵ بیندازیم می‌بینیم که کل صنعت بانکداری به‌سوی تحولات دیجیتال گام برمی‌دارد. مثلاً انگلستان به قطبی در مقابل سیلیکون ولی در زمینه فین‌تک تبدیل شده است. این روزها از بانک‌های قابل داندودی مانند اتم، شماره ۲۶، موون و فیدور صحبت می‌شود که مدل فعلی بانکداری را به چالش می‌کشند و نشانه‌های کوچکی از تحول اساسی در بانکداری را نشان می‌دهند. به نظر می‌رسد بانک‌ها به‌مرور در حال رسیدن به چیزهایی هستند که در چند سال گذشته سروصدای زیادی به پا کرده است. چیزهایی که متأسفانه کمترین خبری از آن‌ها در سیستم بانکی ایران می‌شنویم و هر چیزی که مربوط می‌شود به دستاوردهای بانکداری الکترونیکی چیزهایی مربوط به سال‌های گذشته است نه مواردی که شامل حال امروز ما شود. در ادامه فقط نگاهی مختصر می‌اندازیم به مواردی که در بانکداری ایرانی جدی گرفته نمی‌شود و این در حالی است که در جهان منشأ تغییر شده‌اند.

- از بیت‌کوین تا زنجیره بلوک

واژه «زنجیره بلوک (Blockchain)» دیگر یک مفهوم شعارگونه نیست، بلکه تبدیل به پروژه‌ای با نتایج ملموس شده است. «قراردادهای هوشمند» شعار جدید مدیران بانکی خواهد شد و شرکت‌هایی مانند Ripple و Ethereum وارد شده‌اند. زنجیره بلوک، موضوع اصلی بحث‌های بانکی در سال ۲۰۱۶ خواهد بود و موج جدیدی از استارت‌آپ‌های فین‌تک به وجود آمده که بودجه خود را از طریق شتاب‌دهندگان بانکی و مراکز رشد به دست می‌آورند و ارزش قابل‌توجهی خواهند یافت. آن دسته از بانکدارانی که می‌خواهند مفهوم زنجیره بلوک را بهتر درک کنند و کاربرد آن را در سازمانشان بدانند، باید کتاب جدید کریس اسکینر بانام «Value Web» را تهیه کنند که حوالی مارس ۲۰۱۶ منتشر می‌شود.

- گسترش داده و تجزیه و تحلیل آن در راستای غنی سازی تجربه مشتری

سال ۲۰۱۶ سالی خواهد بود که سرانجام داده و تحلیل های مرتبط با آن ساختاری معقول و طراحی مناسبی خواهند یافت. چالش اصلی برای بسیاری از بانک ها ، جمع آوری، تحکیم، سازمان دهی و تحلیل داده هایشان بوده و هست. نتایج سرمایه گذاری هایی که از قبل در این کار شده است به صورت پیشنهادهایی ارزشمند برای مشتریان در راستای آسان تر کردن زندگی شان نمود پیدا می کند. چراغ های راهنمایی که در مکان های مختلف پنهان شده اند، با توجه به مکان جغرافیایی شما پیشنهادهایی به اپلیکیشن موبایلتان می فرستند و برای مثال فروشگاه های خرده فروشی و رستوران ها، هنگام عبور شما از مقابل آن ها پیشنهاد های عالی برایتان می فرستند. در فرودگاه ها، پارک های تفریحی و بیمارستان ها، پیشنهاد هایی در لحظه از طرف بانک یا شرکت بیمه بیش از پیش خواهد شد و زمانی که با پرداخت های موبایلی همراه شود، رفتار مشتریان را تغییر خواهد داد. میزانی که هر یک از سازمان ها از داده هایشان برای قدرتمند کردن و آگاهی مشتریان شان استفاده می کنند، رهبران را از دنبال کنندگان سریع متمایز می کند و پاداش خود را از طریق اصطکاک کمتر، وفاداری بیشتر و حمایت بیشتر از برند خواهند گرفت.

- توسعه یادگیری ماشین و الگوریتم ها

برای بسیاری از سازمان ها سفر به سوی ساخت یک بانک دیجیتال واقعی با یک خراش آغاز می گردد. در سال ۲۰۱۵ هم تعداد زیادی از بانک های بزرگ تمایلشان برای انجام این کار را اعلام کردند و به نظر می رسد که این موضوع، یک روند رو به رشد برای بانک های فسیلی است که در تلاش اند تا با تغییر خود بر سیاست های قدیمی شان غلبه کنند و آن ها را تغییر دهند. ایجاد یک بانک دیجیتال مانند ساخت یک زمین سبز، در کوتاه مدت اندکی هزینه بر خواهد بود اما چابکی و بقا، دو انگیزه عالی برای توجیه این تصمیم هستند. همچنین در حوزه فناوری مدیریت ثروت، مشتریان انتظار دارند که ابزار آلات حرفه ای مانند مشاوران ربانی در اختیار

داشته باشند که بتوانند به صورت سلف سرویس مدیریت دارایی‌هایشان را قدرت بخشند و به توسعه استراتژی‌های سرمایه‌گذاری شخصی کمک کنند که به آن‌ها امکان پیروی از رهبری عالی در عملکرد دارایی‌شان را می‌دهد. بانک‌ها قادر به تعیین شخصیت شما خواهند بود و به شما فرصت می‌دهند تا خودتان را از لحاظ مالی با دیگر افرادی که درآمد و سبک زندگی مشابه شما دارند، مقایسه کنید. تکامل یادگیری ماشین و الگوریتم‌های تجارت خودکار در سال ۲۰۱۶، نتایجی را در پی خواهند داشت که نادیده‌گیری این فناوری‌ها را سخت می‌کند و بانک‌هایی که در این زمینه سرمایه‌گذاری نکرده‌اند باید در تصمیم‌هایشان بازنگری کنند. نیازی به گفتن نیست که بانک‌های ما تا حد خوبی با این مفاهیم بیگانه هستند.

- زبان طبیعی بانکداری

بانکداری در سال ۲۰۱۳ درباره چندکاناله بودن بود. پس از آن در سال ۲۰۱۴ به کانال‌های دیجیتالی پرداخت و در نهایت در سال ۲۰۱۵ درباره همگرایی دیجیتال و به نظر می‌رسد که در سال ۲۰۱۶ شاهد ظهور بیو فیجیتال خواهیم بود. این یک کلمه من‌درآوردی و نشان‌دهنده پذیرش گسترده بیومتریک در کانال‌های دیجیتالی تراکنش است که امکان واقعی شدن آن را محتمل می‌گرداند. این بیش از یک احتمال ساده است که بانکداری موبایلی و پرداخت موبایلی به زودی از اصالت‌سنجی بیومتریک برای کاهش تقلب استفاده خواهند کرد و در سال ۲۰۱۶ شما خواهید دید که چند بانک به شما امکان صحبت با آن‌ها را خواهند داد. چه بخواهید با الکسا، سیری یا کورتانا صحبت کنید چه با واتسون، فرقی ندارد، مهم این است که بانک‌ها به‌طور گسترده‌ای می‌خواهند با مشتریان‌شان در تعامل باشند. این تعامل می‌تواند در خانه و یا در شعبه با کمک دستگاهی که زبان‌تان را بفهمد و گفت‌وگوی طبیعی با شما داشته باشد ایجاد شود. کتاب پیشنهادی دیگر در این حوزه در سال ۲۰۱۶، کتاب «Augmented» نوشته نویسنده پرفروش، برت کینگ است که در ژوئن ۲۰۱۶ منتشر می‌گردد. تمرکززدایی اصالت‌سنجی به‌سوی تلفن همراه را ادامه خواهد داد و به‌عنوان گامی مهم در جهت رسیدن به تضمین هویتی مناسب خواهد بود. حجم وسیعی از سرویس‌هایی مشابه miiCard به وجود می‌آیند. نرم‌افزار پین

تهدیدی جدی برای تولیدکنندگان سخت‌افزار خواهد بود و البته فرصتی برای دیگر بازیگران اکوسیستم و تولیدکنندگان ترمینال‌ها، به شرطی که آن‌ها نیاز به ساخت مدل کسب‌وکار جایگزین را درک کنند. اگر مسابقه‌ای برای اول بودن در این بازار باشد، مسابقه ماراتن است نه مسابقه دوی سرعت و موارد کاربردی جدیدی ظهور می‌کنند که برخی از آن‌ها در راستای انطباق با PSD۲ (Payment Services Directive) خواهند بود. اصلت‌سنجی به‌مرور به‌عنوان چسب نگه‌دارنده تمامی اجزا در کنار هم شناخته می‌شود.

- شتاب‌دهندگان، فین‌تک و هکاتون‌ها

به دلیل ضرورت ایجاد ارتباط با نسل میلنیال و درک بانکداری دیجیتال تا پنج سال آینده است که بانک‌ها به سرمایه‌گذاری در حوزه فین‌تک ادامه می‌دهند و برهم زندگان بازی به دنبال ایجاد تغییرات اساسی هستند. آنچه مشخص است این است که امروزه، آنچه انگیزه‌بخش انقلاب فین‌تک است، چیزی نیست جز ساده‌سازی، صداقت و شفافیت. دوران حاشیه‌های سود بالا به کمک فرایندهای پیچیده و سرمایه‌گذاری در زیرساخت، مدت زیادی است که پایان‌یافته. بانکداری در سال ۲۰۱۶ برای مصرف‌کنندگان بسیار عالی خواهد بود اما برای پاداش‌های بانکی، نه زیاد. درحالی‌که زوال مداومی توسط رقیبان فین‌تک، در مدل‌های کسب‌وکار بانکداری جهانی وجود دارد (ابداع بانکداری غیرمتمرکز)، تمایلی از هر دو سمت برای مشارکت نیز هست. آنچه در سال ۲۰۱۶ به‌دفعات خواهید شنید این است که بانک‌ها شتاب‌دهنده‌های سرمایه‌گذاری استارت‌آپی، خلق می‌کنند و سرمایه‌گذاری مشارکتی با کارآفرینان جوان انجام خواهند داد و هکاتون‌ها به رویدادهایی تبدیل خواهد شد که الهام‌بخش افکار نوآورانه بعدی خواهد بود.

- امنیت

رشد مداوم پرداخت‌های غیر تماسی در فروشگاه‌های محلی و سیستم‌های حمل‌ونقل عمومی در سراسر جهان نشان می‌دهد که مصرف‌کنندگان تمایل بسیار زیادی به پرداخت راحت دارند. حضور فراگیر تلفن‌های همراه و ظهور فناوری‌های پوشیدنی از برخی جهات به این معنا است که پذیرش پرداخت موبایلی توسط عموم، غیرقابل اجتناب است؛ اما تلفن‌های همراه راه‌های نفوذ بسیاری را برای مجرمان باز کرده است. نشت داده‌های پروفایل اخیر، مصرف‌کنندگان را بسیار به موضوع سرقت آی‌دی و تقلب حساس کرده است. برای اوج گرفتن پرداخت‌های موبایلی، مصرف‌کنندگان باید از امنیت تراکنش‌ها، داده‌ها و تجهیزاتشان مطمئن باشند. این به آن معنا است که مکانیسم‌ها باید خودشان را با موضوعات مختلفی وفق دهند، از جمله گم‌شدن و یا به سرقت رفتن دستگاه و استفاده از وی‌فای عمومی؛ یعنی اینکه تجهیزات پرداخت باید به نحوی توسعه پیدا کنند و به این موضوع توجه داشته باشند که علاقه کاربران تلفن‌های هوشمند به شخصی‌سازی، نباید آن‌ها را در معرض نرم‌افزارهای مخرب و یا نقض‌کننده حریم خصوصی قرار دهد. دیگر اینکه، پذیرندگان باید بتوانند این اطمینان را به صنعت پرداخت داشته باشند که یک چارچوب بی‌عیب و نقص برای محافظت در برابر کلاهبرداری‌های پرداخت و رابطه‌ای مطمئن و قابل اعتماد با مشتریان به آن‌ها می‌دهند.

- اینترنت چیزها

در سال ۲۰۱۶ منتظریم که اینترنت چیزها تراکنش‌های آنلاین را تحت تأثیر قرار دهد و محصولات خانگی هوشمند روند رو به رشد بیشتری داشته باشند. در سال ۲۰۱۵ و با راه‌اندازی Homekite شرکت اپل، تصور اینکه وسایل متصل بتوانند مدیریت گرما، امنیت داخلی و روشنایی خانه را بر عهده داشته باشند رنگ واقعیت به خود گرفت. آیا داشتن یخچالی متصل به اینترنت که با حساب بانکی یا کارت اعتباری شما یکپارچه شده باشد، خطرهای امنیتی در پی دارد؟ و چگونه گسترش خدمات پرداخت بلادرنگ در تجارت الکترونیکی و موبایلی نقش بازی خواهد کرد؟ تنها زمان به ما خواهد گفت. فناوری‌های هوشمند، فرهنگ پرداخت امروزی را مختل خواهند کرد و آینده‌ای را رقم خواهند زد که در آن، تجارت دیجیتال پرداخت خرد به‌طور بالقوه از مکان‌های متعددی

شروع شود، مانند کنتور برق، سنسورهای جاده، سیستم‌های تشخیص شماره خودرو پارک شده و سیستم‌های دیداری/شنیداری. این‌ها همگی به‌این معنی است که مشتریان به یک دید بلندنگ نسبت به نقل و انتقالات پول و رسید آن‌ها نیاز دارند.

منبع:

<http://www.way2pay.ir/>