

Финансовите иновации през погледа на поколение Z

В днешно време хората използват думата иновация за почти всичко, което споменават. Лично мое мнение е, че не всеки употребява този термин на място и не всеки реално знае какво означава. Нека първо да се запитаем, наясно ли сме точно какво значение дава терминът – иновация? Иновацията е въвеждането на нещо ново или подобряването на даден процес, който е често използван в ежедневието на хората, с цел удобство и улеснение. Как обаче ние - днешната младеж виждаме финансовите иновации и с какво ги свързваме? Поколение Z е много често споменавано и със следните термини: „поколението на дигиталният свят“, „дигиталните туземци“ или „различните“ - нека се попитаме защо.

За мен, една от най-големите иновации, с които се срещаме в днешно време е дигитализацията. Дигитализирането и превръщането на един процес от физически във виртуален за мен е една от най-големите иновации във финансовата сфера, а и не само. Само през последните две години светът се промени на 180 градуса. Случиха се неща, които може би никой човек не е очаквал, че са възможни, за момент животите на повечето хора сякаш спряха. Пандемията Covid-19 ограничи социалните ни контакти и успя така да устрои света, че още по-голяма част от него да стане дигитален. В един момент повечето хора, освен че посещаваха работното си място, университета или училището си виртуално, също така и празнуваха рождените си дни с помощта на видео чат. Тази световна пандемия допринесе за още по-високият процент на дигитализация и появата на нови иновации.

Смятам, че не е безпричинно това да наричат поколение Z – дигиталното поколение. Това е така поради причината, че изключително голям процент от младите хора са отворени към появяващите се нови технологии в сферата на финансите, а и не само. Нека обсъдим и вземем за пример една от най-водещите иновации в сферата на финансите според мен. Това е появата на онлайн банкирането. Едва ли всеки един човек се замисля, но реално онлайн банкирането и дигитализирането на по-голяма част от банковите услуги е един процес, който спестява изключително много време. Възможността да заявяваш само с един клик определени банкови услуги и да се възползваш от тях всъщност е много повече от удобство. Прозрачността и възможността да следиш движенията по сметката си във всеки един момент също е плюс, който не трябва да бъде подценяван и забравян. През 2017 година, статистическо изследване на

Евростат¹ показва, че едва 5% от българското население използва услугите на онлайн банкирането. Това е един изключително нисък процент от българското население и категорично нашата страна попада на дъното в тази класация на Евростат за използването на мобилното или веб банкиране. Въпреки това според мои лични наблюдения, изключително голяма част от поколение Z положително приема и много често използва активно тази банкова услуга. Друг голям плюс на мобилното и веб банкирането е, че използвайки едно приложение на телефона си, не сме длъжни да се съобразяваме с работното време на банката. По този начин изключително много от нашите задачи и задължения в банките всъщност вече са само на един клик разстояние от нас.

Забелязвали ли сте как през последно време се появява тенденцията все по-често и по-често човекът в магазина пред вас използва телефона си или дори часовника си, за да плати на касата? Няма как да не сте го забелязвали. Създаденото приложение – дигитален портфейл, в днешни дни дори няма нужда да бъде допълнително инсталирано след закупуването на нов телефон. Всички апарати поддържат свое собствено разработено онлайн портмоне, което младите все повече и повече използват. Това да можеш да вкараш дебитната или кредитната си карта в дигиталният си портфейл и да имаш възможността да платиш всяко едно твое задължение с помощта само на едно докосване е нещо по вкуса на поколение Z. Имаме възможността да забравим за носенето на физическите пластики, издадени от банката и да се разплащаме само с помощта на едно мобилно устройство или дори смарт часовник. Моето лично мнение е, че носенето на банкови карти в дигитален портфейл е категорично по-сигурният и надежден начин те да бъдат съхранявани, вместо да са във физическите портфейли. Според мен това е така, защото, както самият телефон или смарт часовник, така и картите ми са защитени със силна и надеждна парола. Сигурността в днешно време, както от страна на банковите институции, така и на производителите софтуерите на телефоните е на първо място. Двухфакторната идентификация като защита, в комбинацията със силната парола на един телефон смятам, че са много по-сигурен начин да бъдат съхранявани банковите карти. Друг плюс на онлайн портфейлите е, че там има възможност да бъдат съхранявани и още изключително много неща, включително и някои документи, като зелен сертификат, бордни карти, билети за театър и какво ли още не.

¹ Източник: <https://www.investor.bg/a/334-evropa/253892-edva-5-ot-balgarite-polzvat-onlayn-bankirane>

Задавали ли сте си въпроса, след време ще съществуват ли банковите служители на гише? Моето лично мнение е – не. В един момент, те вече няма да съществуват. Защо? Технологиите и изкуственият интелект са бъдещето. Всички забелязваме практиките на все повече и повече банки да въвеждат работи, които да се заемат с обслужването на клиенти на административно ниво. Защо? Роботите са изключително изгодни за банките поради няколко причини. Първо, внедряването на подобна иновация ще позволи на банките да съкратят своя персонал. Категорично, инвестицията в закупуване на работи е възвръщаема, и то в изключително краткосрочен период. Пощенска банка споделя в своя сайт, как с въвеждането на 6 робота, времето за изпълнение на автоматизираните процеси е намалено с 80%, рискът от грешки при ръчно вписване на данни е намален с 5%, а възвращаемостта на инвестицията за една година (ROI) е 3:1². Въпреки това, че банките държат изключително много на качествено обслужване на своите клиенти, смятам, че професионално и качествено обслужване може да бъде постигнато и с помощта на работи. Това е така, защото със забързването на административните процеси, минаващи през роботизираните машини, ще бъде намалено времето за изчакване в банковите институции. Това е много голям плюс и категорично ще допринесе за по-качественото обслужване, понеже времето за изчакване ще бъде скъсено до минимум и дългите опашки от хора ще бъдат мираж. Второ, програмирането на един робот да работи по един конкретен модел, ще оптимизира, забърза и скъсява изключително много времето за обработка на административните процедури. Лично мое мнение е, в близките двадесет години, позицията банков консултант може би ще е просто спомен. Роботизирането на административните процеси според мен трябва да е една от главните цели на банките, ако те искат да се развиват, да са иновативни и да оптимизират своя работен процес, а в същото време и пестят средства.

В заключение мога да кажа, че иновациите във финансовата сфера, през моите очи, като част от поколение Z са насочени изцяло към дигиталните иновации. Силно се надявам в скоро време все повече и повече хора да започнат да се възползват от новостите във финансовата сфера, понеже всички от тях са създадени с цел удобство и улеснение на един краен потребител. Смятам, че вече активно започваме да навлизаме в бъдещето, където всичко е дигитално и според мен е редно всеки един човек, особено хората, които не са част от „дигиталното поколение“ – поколение Z, да започнат да се адаптират и да приемат новостите като нещо хубаво и полезно.

² Източник: <https://www.postbank.bg/Za-nas/News/2020/08/Roboti-RPA-Tehnologia>