

В продължителния и неспиращ процес на усъвършенстване на човешката цивилизация заема място и задълбоченото изучаване на финансовите процеси и услуги. Постиженията на човека, неговите познания и основателни умозаклучения в областта на финансите, в наши дни допринасят за изграждане на теоретично обоснована, стабилно функционираща финансова система. Обществото и икономистите имат за цел да се приспособят мигновено към непрекъснато променящата се реалност, да сформират безпогрешни и последователни решения за справяне с насъщните проблеми и неудобства.

Вярвам, че със своя прогрес в дадена научна област, целта на обществото е да подобри ежедневието си, да допринесе за безпроблемното и качествено сътрудничество и лесноосъществима комуникация между всички лица.

Считам, че сигурен белег за успех би било улеснението на потребителите чрез финансовите иновации, тъй като каква би била ползата от напредъкът - натрупаните нови знания и придобитата компетентност в областта, ако той не въздейства благоприятно върху обществото?

В моите очи, като представител на поколението Z, иновациите, в частност финансовите, са прозорец към една по-развита и усъвършенствана съвременна финансова система, непрекъснато стремяща се към максимално коригиране на вече съществуващи грешки и предотвратяване появата на нови такива. Моето мнение е, че човешкият контакт не бива да бъде заменен изцяло от технологиите във всички видове услуги и възникнали проблеми. Промяната не ме смущава, но подкрепям дигитализацията и дигиталното банкиране до такава степен, доколкото тя не ни възпрепятства, а само ни улеснява и ни спестява време, усилия и средства за извършването на редица услуги.

Неоспоримо твърдение е, че всяко следващо поколение способства за подема и ефективното функциониране на икономиката. Защиатавам тезата, че като общество наш дълг е да положим неимоверни усилия, с цел постепенно улесняване на нашето житие, гарантирайки развитието и за бъдещите поколения. Промяната не бива да ни плаши, а доказателство за това твърдение са думите на Джордж Бърнард Шоу: „Прогресът е невъзможен без промяна и тези, които не могат да променят мислите си, не могат да променят нищо". Нагласите на поколение Z спрямо финансовите услуги най-вероятно се различават с част от нагласите на представителите от останалите поколения, като според мен това се дължи и на факта, че предходните поколения в голяма степен се уповават и

доверяват на вече изпитани и доказано устойчиви финансови продукти и услуги, опасявайки се от риска.

Вероятно е напълно естествено мислите на хора от различни поколения да са противоположни или да се различават в малка или голяма степен, тъй като начинът на живот, израстването със или без наличието на развити технологии, повлияват върху нашите нагласи и очаквания за същността на финансовите продукти и услуги. Характерно за мнозинството от нас, представителите на поколение Z, е че посрещаме дигитализацията с отворени обятия, нетърпеливи и претенциозни сме, понякога искаме промяната да се случва прекалено често и прекалено бързо, но в същото време сме и предпазливи от гледна точка на защитата на личните ни данни.

Чрез внедряване на финансови иновации, всяка финансова институция би могла да постигне увеличение на своята печалба. Този мотив, заедно с намаляващите транзакционни разходи, представлява амбицията и движещият механизъм на иновациите във финансовата сфера, част от които са дигиталното банкиране, блокчейн технологията и развитието на финтех компаниите. Предимството на тези иновации е, че предоставяните от тях инструменти и услуги ни улесняват, осигурявайки възможност за бърз и леснопостижим достъп до финансови услуги, без да е необходимо присъствието ни в офис на дадена институция, като по този начин се спестяват време, средства и усилия на икономическите субекти.

„Алгоритмите на изкуствения интелект, могат да предоставят информация за разходните навици на клиентите, което позволява на финансовите институции да разработват по-добри стратегии. Чатботовете са друг инструмент, управляван от изкуствен интелект, който банките използват, за да подпомогнат обслужването на клиентите.“¹

За да повишат конкурентоспособността си, да увеличат броя на своите потребители и дори да запазят съществуващите такива, част от финансовите институции неминуемо ще се принудят да следват желанията на своите клиенти от различни поколения, разработвайки нови инструменти и подобрявайки своевременно услугите си чрез иновации.

Несъмнено, всяка монета има две страни. Финансовите иновации и явните ползи от тяхното въведение, се придружават от доза несигурност, предизвикателства, заплахи и киберрискове. „Иновациите изпреварват регулацията, а когато тя се движи със

¹ Какво е Финтех – иновациите във финансовите технологии, 20.07.2021 г.
<<https://www.mypos.com/bg/kakvo-e-fintech>>

закъснение, става понякога доста трудно за финтех компаниите да поддържат нормативно съответствие“. ² ЕЦБ заключава, че финансовите иновации могат да бъдат много полезни, но е нужно тяхното влияние върху функционирането на финансовите пазари да бъде проследявано, за да е сигурно, че „даден технологичен пробив няма да наруши интеграцията и стабилността.“³

Част от предизвикателствата пред финансовите институции ще бъде и фактът, че „не е възможно предварително да сме сигурни дали идеята ще се превърне в иновация: човек може да определи само впоследствие дали една нова идея е довела до истинска иновация“⁴ – тя трябва да докаже във времето своята полезност.

Историята и практическите сблъсквания на обществото – и по-конкретно на икономистите, с различни ситуации, препятствия и недостатъци на предлаганите услуги, спомагат за развитието на финансовите иновации – чрез обосноваване, с цел практичност, постепенно приемане на едни и отхвърляне на други възгледи.

Вярвам, че в следващите години иновациите във финансовата сфера ще бъдат мащабни, все по-практични и широко възприети и е възможно днес да не успеем да си представим точно какъв облик ще придобие финансовата система след десетилетия. И въпреки промените, считам, че основата на финансовите процеси и операции ще остане непроменена, но част от традиционните финансови институции може би ще отстъпят място на мобилните ни устройства и множеството приложения, чрез които да извършваме бързо и удобно мобилно банкиране, застраховане, търгуване с акции или пък различни видове инвестиции – вкл. в криптовалута.

Ако в бъдеще променя и подобря вижданията си, то това би означавало, че съм се променила и аз, натрупвайки повече знания и практически опит. Идните дни невинаги са предвидими и не можем да сме напълно сигурни какво ни очаква, но в съвременното едно е безспорно – финансовите иновации и дигитализацията в банковите процеси не приключват само с технологичната промяна, тя е съпътствана от едно ново поведение, мислене и нагласи както на потребителите, така и на банковите мениджъри.

²Ивелина Кавурска, член на Управителния съвет на MFG, 09.08.2022 г.

https://www.capital.bg/biznes/fintech/2022/08/09/4370918_mfg_poznava_svoite_klienti_i_predlaga_finansovi_uslugi/

³ Европейска централна банка, Плащания и пазари <<https://www.ecb.europa.eu/paym/html/index.bg.html>>

⁴ Министерство на икономиката и индустрията, Иновации – определения, примери <<https://www.mi.government.bg/bg/themes/inovacii-opredeleniya-primeri-1295-287.html>>