

## **Финансовите иновации през погледа на поколение „Z“**

Човечеството се развива непрестанно и иновациите са навсякъде около нас. Процесът по управлението на персоналните финанси претърпява изключителна метаморфоза през последните над 70 години. Това се дължи основно на разпространението и развитието на компютърните технологии. Анализът на случилите се промени може да бъде организиран по разнообразни начини, като най-интересните гледни точки се появяват на свобода, когато различните поколения противопоставят мненията и вижданията си по темата. Изключително любопитно за изследване е поколение „Z“, което израства в противоречиви и нестабилни времена. Особено интересни са представителите на Балканския полуостров, между които попадам и аз.

Коментираното поколение е известно със своите невъобразими пориви към свобода и независимост. Новото и различното са на почит за хората „Z“. Представителите на това поколение са смело насочени към решаване на текущите проблеми основно чрез способностите на технологиите. Бъдещето е на крачка разстояние и е винаги светло. По-специално внимание в настоящия текст ще се отдели на това как поколение „Z“ гледа на иновациите във финансовия свят.

Като отправна точка няма как да не се започне с развитието на банкирането през последните 20 години. От 2010 година насам електронното банкиране е модата на глобално ниво. Клиентите имат 24-часов достъп до средствата си, 7 дни в седмицата. Сериозно множество от банкови услуги се поддържа в онлайн портала на всяка банка, независимо от нейния размер. Единственият по-значим минус на технологията е свързан със сигурността на процедурите, но това е проблем, върху който банките работят ежедневно и влагат значителен материален и физически ресурс. Предшествениците на поколение „Z“, или поне масата от тях, генерално не са фенове на технологиите, а що се касае до личните финанси стават крайно консервативни. За тях е изключително важна пряката връзка с банковия служител, докато за представителите на поколение „Z“ няма особено значение дали са на място в банката, или се консултират с чатбота, който обслужва институцията. В развитите страни голяма част от представителите на поколения „X“ и „Y“ вече спокойно и редовно се възползват от предимствата на електронното банкиране, но ситуацията на Балканите и в Африка е коренно различна. В голям процент от африканските държави масата от населението не притежава компютър или смартфон, няма постоянен интернет и приема технологиите за нещо лошо. Подходът към тези хора трябва да бъде изключително внимателен и смятам, че именно поколение

„Z“ ще намери правилния начин, за да интегрира използването на технически средства сред населението на тази част от света. Относно ситуацията на Балканския полуостров може да се каже, че жителите са разделени в двете крайности. Голяма част от хората над 40 години са твърдо против технологиите, особено в сферата на финансите. Забавното в ситуацията е, че достъпът до тези технически средства е наличен и почти неограничен. Може да се каже, че типично по балкански упоритостта и консерватизмът надделяват. Бъдещето обаче принадлежи на тези технологии и хората трябва да се примирят с това. В другия полюс са представителите на поколение „Z“, които захождат ситуацията с огромен ентузиазъм, още повече заради факта, че финансовите технологии идват предимно от Запада, който се явява неосъществената мечта на много младежи.

По всестранни наблюдения голяма част от представителите на поколението „Z“ винаги търсят прекия път за справяне със задачите, дори те да са елементарни. Това поведение от своя страна води до масова ленивост на ума. Все по-трудно се намират млади хора с критично мислене и добри лидерски качества. А такива хора са в голяма нужда на финансовия сектор, особено в сегашните кризисни времена. Съдейки по поведението на представителите на поколение „Z“, смятам, че бъдещето ще бъде по-скоро негативно, отколкото позитивно. Причината за това е бурното развитие на технологиите с изкуствен интелект (Artificial Intelligence Technologies).

Изкуственият интелект във финансовия свят е доста развит, но тенденцията е към допълнително надграждане. Големите банки в световен мащаб инвестират огромни средства за подобряване и автоматизиране на комуникацията и обслужването на своите клиенти. В резултат на това съществуват банкови приложения, които предоставят възможността за използване на всички налични услуги напълно електронно, благодарение на способностите на изкуствения интелект. Това означава, че един голям процент от служителите на тези институции ще станат ненужни и ще бъдат пренасочени към други отрасли на икономиката. Допълнително са разработени автономни чатботове, които да подпомагат клиентите при затруднения. Процедурите ще станат изцяло електронни, ако монетите и банкнотите изчезнат. Огромна част от представителите на поколение „Z“ в най-развитите страни са изцяло съгласни това да се случи и тук се проявява липсата на критично мислене. Коментираното поколение обича да гледа единствено в своя хоризонт на действие. Елиминирането на кешовите средства може да бъде катастрофално за останалата част от планетата поради липса на строга система за адекватно управление на този особено трудоемък процес. Използването на изкуствен

интелект трябва да бъде умерено и процедурите трябва да се осъществяват поетапно. Поколение „Z“ иска всичко тук и сега и би злоупотребило с хубавата страна на наличната технология. Настрани стои въпросът по какъв начин ще се справят предшестващите поколения с настъпващите бурни промени.

Изкуственият интелект промени изцяло сферата на персоналните инвестиции. На този етап има много машинни разработки за автоматизирано управление на интелигентни системи за търговия на финансовите пазари, които имат за цел да минимизират риска и увеличат успеваемостта от операциите. В голям процент от случаите тези онлайн работи вършат работата си безупречно, но са налице и ситуации, при които има отклонение от нормалното поведение и последиците върху личните финанси са фатални. Подобна е ситуацията и в сектора на застраховането, където изкуственият интелект все още не е развит на подобаващо ниво. Въпросите около сигурността, свързана с приложението на AI технологиите, са безкрайно много и това поражда несигурност у хората, а това чувство от своя страна е често пренебрегвано при взимането на определени финансови решения от страна на представителите на коментираното поколение.

Както беше уточнено по-рано, огромна част от поколение „Z“ търси прекия път към успеха на всяко равнище. Това поведение изгражда хора с липса на активни знания и умения - индивиди, които лесно могат да бъдат манипулирани от информационната мъгла, която ни заобикаля постоянно. Сферата на персоналните финанси е важно да се управлява деликатно и с много познания. Иновациите в сектора са изключително ползотворни, няма спор в това, но границата между полезно и вредно вече е много тънка. Според мен ключът за сигурното ни финансово бъдеще е насочен към това ежедневно да разширяваме и актуализираме информационните си масиви по икономическите теми в нашия живот, както и да захождаме всяка ситуация с необходимия минимален скептицизъм.