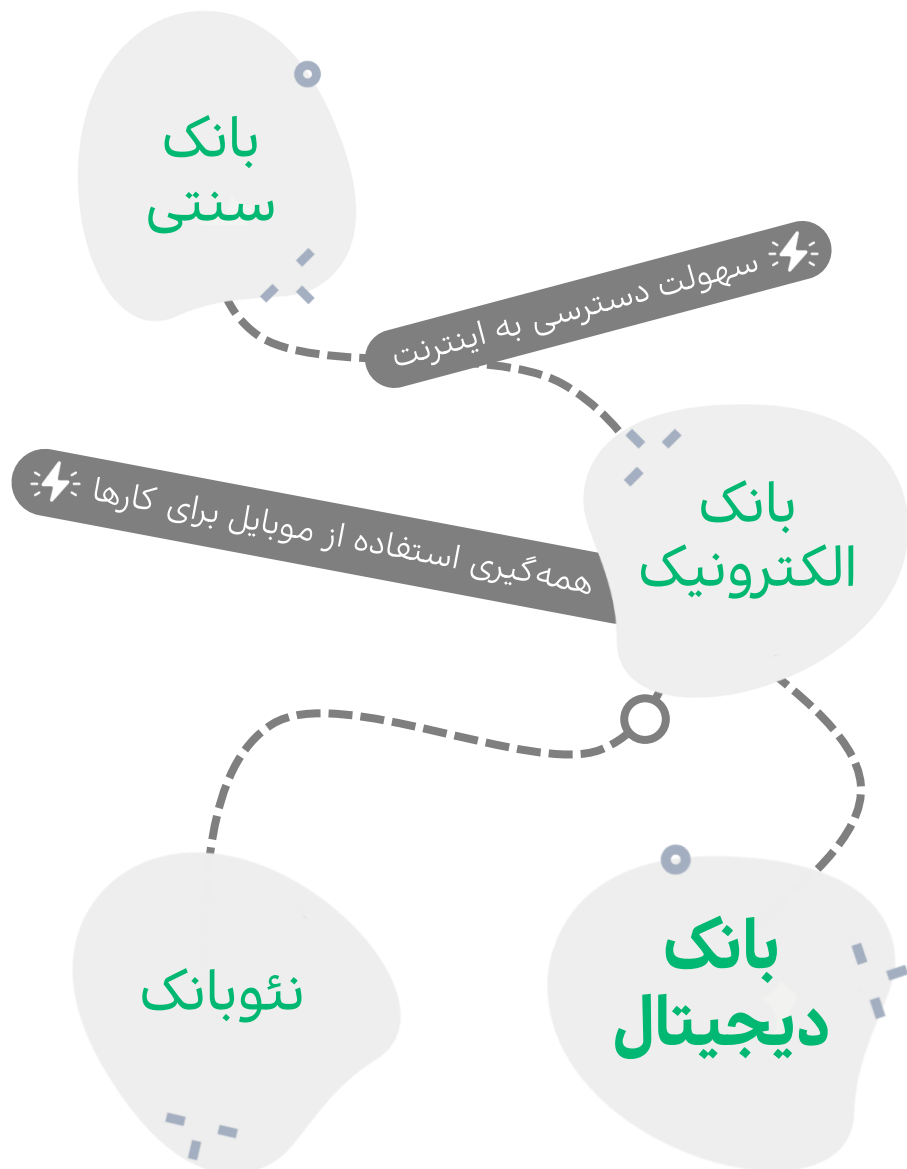


روندهای بانکداری در عصر دیجیتال



بانکداری دیجیتال چیست و چه روندهایی را دنبال خواهند کرد؟

بانک دیجیتال در برابر بانک سنتی



✓ بانکداری دیجیتال تفاوت‌های واضحی با بانکداری سنتی دارد:

- تغییر نیازها و انتظارات مشتریان (نسل‌هایی با نیازهای متفاوت)
- تحولات فناورانه و معرفی راهکارهای جدید (تهدید کسب‌وکار یا نجات‌بخش بانک؟)
- ظهور رقبای غیر بانکی (ورود شرکت‌های های‌تک به بازار صنایع مالی)
- مقررات همیشه در حال تغییر بانک‌های مرکزی و حاکمیت‌ها (به دنبال مفهومی به نام رگ‌تک)
- روی کار آمدن رقبای نوپا، اما چابک (چگونگی تعامل بانک‌ها با اکوسیستم فینتکی)
- تغییر نگرش به سرمایه انسانی (گذار از متخصصین بانکی به استعدادهای دیجیتال)

بانک دیجیتال در برابر نئوبانک

بانک‌های دیجیتال نسخه‌های ارتقا یافته خدمات ارائه شده توسط بانک‌های سنتی هستند. بانک‌های سنتی تحت برند و نام خود، به ارائه خدماتشان در پلتفرم‌های موبایلی پرداخته و سعی می‌کنند با توجه به نیازهای دیجیتال مشتریان، خلق ارزش کنند. یکی دیگر از نام‌های این بانک‌ها، بانک نسخه ۴ می‌باشد. استفاده از فناوری‌های نو در محصولات و ارائه خدمات جدید از ویژگی‌های این بانک‌هاست.

بانک دیجیتال

نئوبانک‌های این دسته، توانسته‌اند به صورت کاملاً مستقل از هر بانکی، مجوزهای ارائه خدمات مالی را از نهادهای مسئول و مربوطه اخذ کرده و به فعالیت بپردازند.

دارای مجوز مستقل

نئوبانک‌های این دسته به دلیل عدم امکان دریافت مجوز یا هزینه‌های آن، ترجیح داده‌اند که از مجوز یک بانک برای فعالیت‌های خود استفاده کنند. با این وجود از هیچ منظری تحت مدیریت یا کنترل بانک همکار نیستند.

استفاده از مجوز یک بانک

نئوبانک مستقل

نئوبانک‌های این دسته، ذیل یک بانک شکل گرفته، اما از نظر سازمانی کاملاً از بانک مستقل می‌باشند. این نئوبانک‌ها امکان استفاده از تمامی زیرساخت‌ها و مجوزهای بانک بالادستی را دارند. این نوع تحت لیسانس بانک مالک فعالیت می‌کنند.

نئوبانک وابسته به بانک

نئوبانک‌های این دسته، ذیل کسب و کارهای غیربانکی (معمولاً خرده‌فروشی‌های بزرگ یا تلکام) شکل گرفته و از منابع، مجوزها و ظرفیت‌های شرکت بالادستی در ارائه خدمات بانکی نوین بر پلتفرم موبایل بهره می‌گیرند. این دسته نیز از نظر ساختار سازمانی از شرکت مالک استقلال نسبی دارند.

نئوبانک وابسته به سازمان غیربانکی

نئوبانک

ارائه خدمات مالی در عصر دیجیتال

روند تکامل بانک دیجیتال



در آینده نزدیک،
بانک «جایی» نیست
که شما به آنجا
می‌روید، بلکه عملی
است که انجام
می‌دهید!

برت کینگ
(آینده‌پژوه بانکداری)

(۱۹۸۰-۱۴۷۲) بانکداری ۱/۰ همان چیزی است که ما به آن «بانکداری سنتی» می‌گوییم.

(۱۹۸۰-۲۰۰۷) سپس با ورود تکنولوژی‌هایی مانند اینترنت و برخی سرویس‌های خودکار، دوران بانکداری ۲/۰ شروع شد که کم‌کم بانکداری را به بیرون شعب کشاند. (آغاز بانکداری الکترونیک)

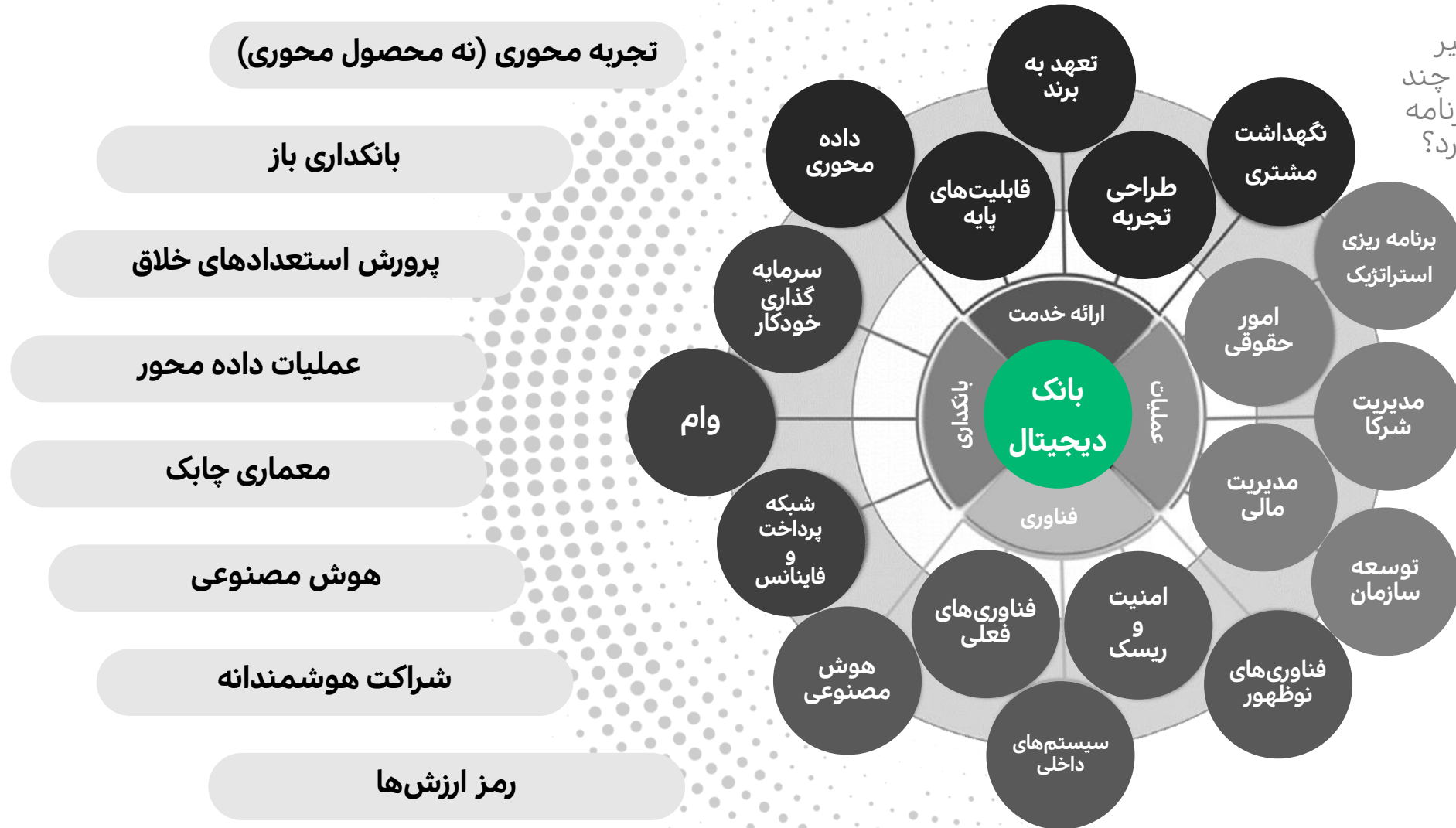
(۲۰۰۷-۲۰۱۷) با آمدن بانکداری سلف سرویس همه‌چیز تغییر پیدا کرد و فهمیدیم که بانکداری هم می‌تواند قابل حمل باشد که همان بانکداری ۳/۰ است. (آغاز بانکداری موبایل و بانکداری باز)

(۲۰۱۷- تاکنون) اما بانکداری ۴/۰ یک تغییر و گذار مهم و بزرگ است که دیگر عملاً بانکداری با شما زندگی خواهد کرد. (آغاز بانکداری دیجیتال)

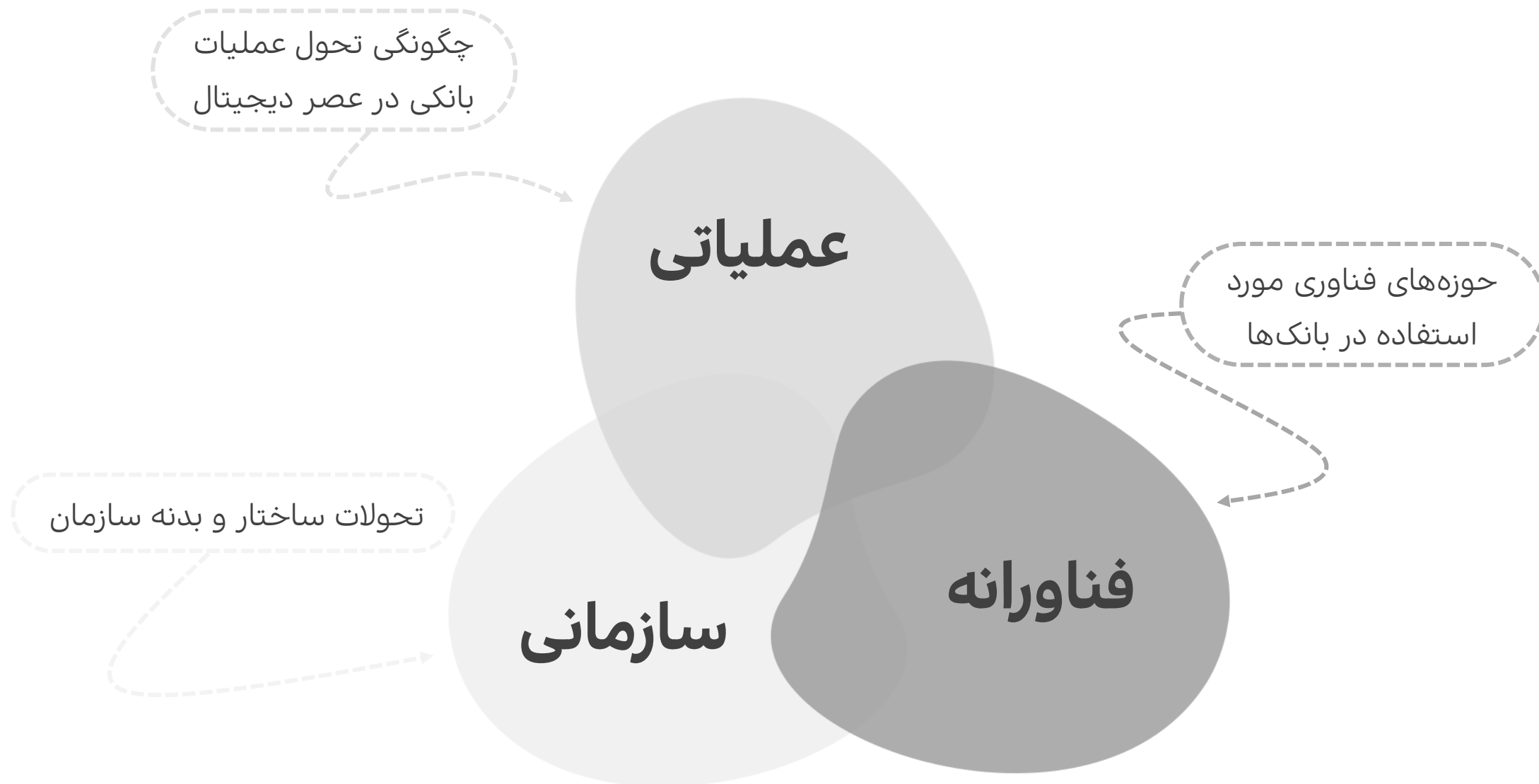
ابعاد کلان بانکداری دیجیتال

تم‌های مورد توجه در بانکداری دیجیتال

بانک شما در مسیر دیجیتالی شدن، برای چند مورد از این موارد، برنامه مدون و عملیاتی دارد؟



دسته‌بندی کلان روندهای بانکداری دیجیتال





دسته‌بندی کلان روندهای **بانک دیجیتال**: بُعد فناوریانه (۱)

داده محوری

تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده به منظور ارائه خدمات شخصی‌سازی شده

ارائه خدمات API به فینتک‌ها

اشتراک‌گذاری انبارهای داده، با نظر به مسائل حریم شخصی و امنیتی

هوش مصنوعی

استفاده از الگوریتم‌های هوش مصنوعی در راستای کاهش خطای انسانی

افزایش بهره‌وری فرایندها

رمز ارزش‌ها

نظارت دقیق به بازار رمز ارزش و برنامه‌ریزی در جهت استفاده از پتانسیل فناوری بلاکچین

دستیاران صوتی

ارائه خدمات مالی روی دستیاران هوشمند صوتی

رایانش ابری

گذار به فضای ابری در راستای کاهش هزینه‌ها و افزایش کیفیت خدمات

توجه به چالش‌های مهاجرت ابری



دسته‌بندی کلان روندهای **بانک دیجیتال**: بُعد فناوریانه (۲)

سیستم‌های گُرینکینگ نوظهور

رصد سیستم‌های کرینکینگ جدید (niche market players)
مدیریت تاثیر برافکن شرکت های نوآور در حوزه کرینکینگ

بانکداری موبایل

پر طرفدارترین کانال ارتباطی مشتریان
شناسایی ظرفیت‌های بالقوه شبکه‌های پرترفدار
برنامه ریزی برای استفاده بیشتر از ظرفیت‌های آن

شبکه‌های اجتماعی

شناسایی ظرفیت‌های بالقوه شبکه‌های پرترفدار
ایجاد تعامل دوطرفه با کاربران بالقوه و بالفعل در این کانال‌ها

رایانش کوانتومی

مدیریت و برنامه‌ریزی برای تهدیدها و چالش‌های امنیتی آن

بیومتریک

کارکردهای سنجه‌های زیستی برای تسهیل احراز هویت الکترونیکی



دسته‌بندی کلان روندهای **بانک دیجیتال**: بُعد عملیاتی (۱)

تجربه مشتری

تمرکز بر تجربه‌سازی برای مشتریان و گذر از رویکرد محصول‌محوری

شناسایی پرسوناها و نقشه نقاط تماس مشتریان طراحی برنامه‌های وفاداری شخصی‌سازی شده

بانکداری باز

ارائه راهکارهای بانکداری باز برای شخصی‌سازی خدمات بانکی توسط فینتک‌ها

ارائه راهکارهای مشاوره مالی

استفاده از راهکارهای هوشمند به منظور تحلیل وضعیت مالی مشتریان

ارائه خدمات مشاوره مالی

خودکارسازی فرایندها

بازآفرینی دیجیتال فرایندهای بانک

استفاده از موتورهای هوش مصنوعی به منظور تسهیل فرایندها

تحول ارتباط با مشتریان

کمک گرفتن از ابزارهای خودکار جهت پایش مستمر مشتریان



دسته‌بندی کلان روندهای بانک دیجیتال: بُعد عملیاتی (۲)

تغییر در ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

شناسایی نیازمندی‌های نسل‌های مختلف (Z، Millennial و Baby Boomer)
ارائه راهکارهای اختصاصی برای دسته‌بندی‌های سنی

برندینگ دیجیتال

تمرکز بر معرفی و ارتقا وجهه برند بین مخاطبین مختلف

بازنگری شعب

بازآفرینی شعب و کارکرد آن‌ها در عصر دیجیتال

بازطراحی شیوه‌های پرداخت

استفاده از راهکارهای نوین پرداخت همانند تشخیص چهره، بیومتریک یا کیوآر کد

ترویج رویکرد چابک

استفاده از متدهای چابک به منظور کاهش هزینه اشتباهات و یادگیری بیشتر از آن‌ها

ذخیره سازی خودکار

ایجاد فرایندهای ذخیره خودکار در حساب‌های جاری و خرجی کاربران



دسته‌بندی کلان روندهای **بانک دیجیتال**: بُعد سازمانی (۱)

تحول مدل درآمدی

گذر از مدل‌های کارمزد محور و سرمایه‌گذاری بر مدل‌های دیجیتال

ظهور رقبای جدید

وارد شدن شرکت‌های های‌تک و همچنین تهدید فینتک‌ها
برنامه‌ریزی برای کمینه سازی تهدیدات و بیشینه سازی فرصت‌ها از طریق «رقابت همکارانه»

تحول در منابع انسانی سازمان

بازنگری در شایستگی‌ها و مهارت‌های مورد نیاز تمامی لایه‌های سازمانی به منظور کاهش شکاف مهارتی در سازمان

گلوبالیزم

شناسایی مقاصد بین‌المللی برای ارائه خدمات مالی

توجه به تاثیرات زیست محیطی

کاهش ضایعات کاغذی و کربنی و حرکت به سمت سازمان سبز



دسته‌بندی کلان روندهای **بانک دیجیتال**: بُعد سازمانی (۲)

همکاری موثر با فینتک‌ها

تغییر رویکرد از نگاه رقیب به رابطه همکارانه
حرکت به سمت جذب فینتک‌ها در حوزه‌های مختلف

جذب و مدیریت استعدادها

شناسایی و پرورش استعدادهای درون سازمانی و برون سازمانی
ایجاد سازوکار خلاقیت و نوآوری در سازمان

رگ تک‌ها

استفاده از توان رگ تک‌ها به منظور کاهش هزینه تغییرات قوانین و مقررات

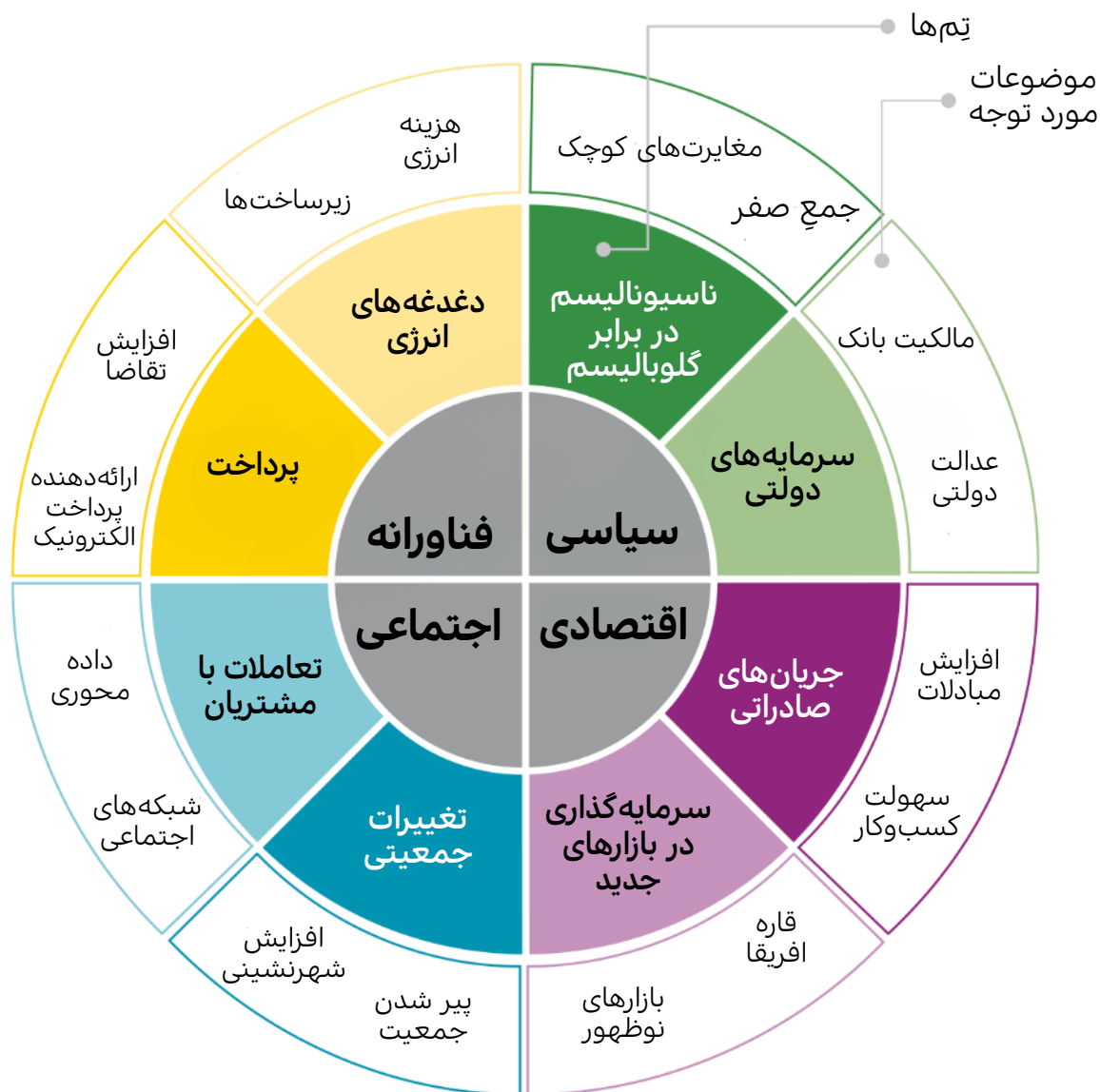
ترویج فرهنگ دیجیتال

تمرکز بر تغییر فرهنگ سازمان به منظور ایجاد سازمانی چابک و نوآور

توسعه اکوسیستم بانکی

همکاری با شرکای خارج از اکوسیستم بانکی و مالی
بررسی بازارهای جدید جهت سرمایه‌گذاری یا خلق ارزش

شمایل بانک‌ها دیجیتال پس از ۲۰۳۰



۱- حرکت بانک‌ها به سمت تدوین استراتژی برای حضور در بازارهای جهانی

۲- تعاملات نزدیک‌تر دولت‌ها و بانک‌ها

۳- ظهور بازیگران بین‌المللی برای تسهیل صادرات

۴- باز شدن درب کشورها برای حضور بانک‌های خارجی

۵- تغییرات جمعیتی و به تبع آن، تغییر در نیازمندی مشتریان

۶- عصر جدیدی در تعاملات داده محور بانک و مشتریان

۷- پرداخت‌های فراگیر، سریع و از کانال‌های مختلف

۸- تحولات عمده در تعامل شرکت‌های انرژی و بانک‌ها

بانک‌های دیجیتال در جهان پسا کرونا

- مدیریت اعتبارات (عدم وصول حجم بالایی از وام‌ها و اعتبارات)
- تغییرات در سود بانکی (کاهش تقاضا و افزایش هزینه‌ها)
- خدمات مشتریان و ارائه مشاوره مالی (محدودیت‌های فیزیکی و تغییر تعاملات مشتریان به سمت کانال آنلاین)
- تطابق مدل‌های عملیاتی و کنترل هزینه (عدم هماهنگی هزینه و درآمد و نیاز به تحول مدل عملیاتی به منظور کاهش هزینه)

با وجود دشواری‌های شرایط موجود، بانک‌ها می‌توانند از این فرصت برای بازنگری اساسی در نحوه تعامل با مشتریان‌شان استفاده نموده و رابطه ای قوی‌تر، پایدارتر و اعتماد محور با آن‌ها ایجاد نمایند.

الن مکینتیر (مدیر ارشد اکسچنچر)



تحول دیجیتال در بانک‌ها، به معنای الکترونیکی کردن تمامی فرایندها نیست. با استفاده از ظرفیت بی‌نظیر شعبه‌ها و ارتقا تجربه مشتریان در تعاملات چهره به چهره در یک محیط فیزیکی، بانک‌های سنتی می‌توانند از این کانال به عنوان مزیت اصلی در رقابت با نئوبانک‌ها استفاده کنند. بانک‌ها با این بازو، می‌توانند در رقابت با رقبای بدون شعبه [نئوبانک‌ها] از آن‌ها متمایز شوند.

- کریگ پیزلی (مدیر ارشد مارکتینگ ادوبی)



برای مطالعه بیشتر:

- Building the bank of 2030 and beyond The themes that will shape it (E&Y, 2020)
- Emerging Trends in Digital Banking (Capital Banking Solutions, 2018)
- 2020 banking and capital markets outlook (Deloitte, 2019)
- The future of Digital Banking (KPMG, 2020)



پژوهشگر تحول دیجیتال