

ساختار شکنی GAFa در بانکداری سنتی



ساختار شکنی به معنای ایجاد یک فرآیند یا رویداد جدید کاملاً متفاوت با فرآیندهای پیشین می‌باشد. هنگامی که برای اولین بار در مورد آمازون کیندل صحبت به میان آمد، آیا می‌توانستیم ساختار شکنی که این خدمت در کل این صنعت به وجود می‌آورد را پیش‌بینی کنیم؟

صنعت بانکداری نیز در پرتگاه ساختار شکنی مشابهی ایستاده است. این امر در حالی است که این صنعت طوفان‌های زیادی را در سال‌های اخیر پشت سر گذاشته است.

بر اساس مطالعه ای که Accenture انجام داده، مصرف‌کنندگان - به ویژه آنهایی که در دهه ۲۰ و اوایل ۳۰ سالگی خود هستند - به طور فزاینده‌ای پذیرای ارائه خدمات بانکی توسط یک شرکت خدمات مالی غیرسنتی می‌باشند. در همین رابطه اسکات گالووی از موسسه گارتنر این امر را به بهترین وجه بیان کرده است: "آینده متعلق به بزرگ‌ها و قدیمی‌ها نیست، بلکه متعلق به کسانیست که سرعت بیشتری در پیشرفت دارند".

تحقیقات جدید منتشر شده توسط نمایشگاه تجاری صنعتی FinTech Connect نشان می‌دهد که ۵۸ درصد از متخصصان بانکی معتقد هستند که گوگل، اپل، فیسبوک و آمازون (GAFa) در پنج سال آینده جایگزین بانک‌ها خواهند شد. استیو کلارک، موسس و مدیرعامل FinTech Connect، معتقد است که بخش خدمات مالی، وارد دوره بی‌سابقه‌ای از تحولات ناشی از تغییر رفتار مصرف‌کننده، نوآوری و مقررات جدید شده است، او معتقد است صنعت بانکداری به سرعت در حال رسیدن به نقطه عطف خود می‌باشد.

گوگل، اپل، فیس بوک و آمازون (GAFA) را می‌توان ساختارشکنان حوزه بانکداری سنتی در نظر گرفت. بسیاری بر این باورند که بانکداری آینده حول محور GAFA می‌چرخد. هر کدام از این غول‌های فناوری به طور قابل توجهی در امور مالی سرمایه‌گذاری کرده‌اند. به عنوان مثال فیس‌بوک پرداخت‌های P2P را در برنامه پیام‌رسان خود پیاده‌سازی کرد، اپل اخیراً قابلیت ارسال پول بر بستر iMessage را برای کاربران فراهم کرده است، Google Pay در حوزه پرداخت راه‌اندازی شده است و آمازون، خدمات وام‌دهی در حوزه کسب و کارهای کوچک و متوسط را ارائه می‌کند. این ساختارشکنی می‌تواند مسیری را برای ورود سایر کسب و کارها به این حوزه بگشاید. برای درک بهتر، هر کدام از این غول‌های فناوری و نقش آن‌ها در فین‌تک مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

گوگل

ماهیت گوگل کار با داده‌هاست. این داده‌ها آنقدر زیادند که حجم عظیم و بزرگی را تشکیل می‌دهند. گوگل از پی‌تک جهت ایجاد درآمد بیشتر استفاده می‌کند. اکنون Google pay تسویه حساب سریع‌تر و ایمن‌تر را در برنامه‌ها و وبسایت‌های خود فعال کرده است. علاوه بر این، سرویس Google Cloud تحولاتی را در حوزه بانکداری ایجاد نموده است. در همین رابطه، Zac Mauf، مدیر راه‌حل‌های جهانی بانکی Google Cloud، اذعان داشته است که با توجه به پاندمی کرونا در طی سال‌های اخیر، لزوم حرکت به سمت فضای ابری، بیش از پیش احساس می‌شود. بانک‌ها می‌بایست برنامه‌های خود را در حوزه‌ی تحول دیجیتال برای ارائه‌ی تجربه‌ی کاربری غنی‌تر، پیش ببرند. از آنجاکه گوگل از انتقال بسیاری از برنامه‌های بانک‌ها به سمت فضای ابری اطلاع دارد، خود نیز از اپلیکیشن‌های آماده ابری برای ارائه خدمت به مشتریان استفاده می‌کند. بسیاری از مشتریان از این امر اطلاع دارند که پردازش و تجزیه و تحلیل داده‌ها، و نیز طبقه‌بندی آن‌ها بسیار سخت است. فضای ابری می‌تواند این فرآیند را ساده‌تر سازد. در این بین، هوش مصنوعی و یادگیری ماشین برای کشف تقلب و کلاهبرداری، کمک شایان توجهی می‌کنند. البته لازم به ذکر است که، با وجود داشتن کیف پول الکترونیکی، گوگل در فضای فین‌تک مسکوت مانده است. گوگل، چندین سال در این فضا به صورت کاملاً بی‌سروصدا به دنبال ایجاد یک پلتفرم دیجیتال با امکاناتی کامل به نام Plex بوده است. پس از انعقاد قرارداد با ۱۱ شریک بانکی برای راه‌اندازی این پلتفرم، در اکتبر سال ۲۰۲۱، گوگل راه‌اندازی این پلتفرم را تعلیق کرد و در استراتژی‌های فین‌تکی خود یک بازنگری اساسی انجام داد. در ژانویه سال ۲۰۲۲ گوگل اعلام کرد که Arnold Goldberg، مدیر اجرایی سابق PayPal به گوگل پیوسته است، تا بخش پرداخت را اداره کند. با اضافه شدن گلدبرگ به تیم پرداخت گوگل، نشانه‌هایی از تغییر استراتژی گوگل دیده می‌شود. برخی معتقدند که این تغییر استراتژی مبین این امر است که گوگل تلاش‌های فین‌تکی خود را به گونه‌ای متمرکز می‌کند تا بتواند به یک لایه‌ی اتصال برای کل صنعت مالی و بانکداری تبدیل شود. اکنون گوگل در تلاش برای ایجاد یک کیف پول دیجیتال جامع است، که به مصرف‌کنندگان امکان خرید بلیط‌های مسافرتی را نیز می‌دهد.

اپل

اپل ماهیتی سخت‌افزاری دارد. با وجود ایجاد سیستم‌عامل‌های منحصر به فرد خود، باز هم به عنوان یک شرکت سخت‌افزاری در نظر گرفته می‌شود. برای اپل، مشتریان وفادار بسیار مهمند. در حوزه بانکداری، اپل با استفاده از پلتفرم پرداخت Apple Pay سعی در ایجاد تجربه‌ای خوشایند برای مشتریان خود دارد. اپل اعلام کرده است که در سال ۲۰۲۲ در استراتژی فین‌تکی خود بازنگری اساسی را انجام می‌دهد. در همین رابطه اپل در سال ۲۰۲۲ با خرید یک استارت‌آپ جوان بریتانیایی به نام Credit Kudos با ارزش ۱۵۰ میلیون دلار خبرساز شد. این استارت‌آپ کاملاً بر روی بانکداری باز برای وام‌دهی متمرکز بوده و این معامله در کنار ارائه سرویس BNPL اپل، در ایالات متحده، پیش‌بینی‌هایی که در مورد بازی بزرگ قریب‌الوقوع غول‌های فناوری در بانکداری شده است، را به واقعیت نزدیک کرده است.

اکنون، اپل قصد دارد با عرضه‌ی سیستم عامل ios 16 در پاییز امسال، خدمات فین‌تکی خود را افزایش دهد. این شرکت، اخیراً در کنفرانس سالانه توسعه‌دهندگان خود اعلام نموده است که، ویژگی‌های جدیدی را برای خدمات BNPL، توسعه داده است.

فیسبوک

مدل درآمدی اصلی فیسبوک مبتنی بر تبلیغات است. هرچه کاربران زمان بیشتری را در فیسبوک بگذرانند، تبلیغات هدفمند بیشتری دریافت می‌کنند و فیسبوک درآمد بیشتری کسب می‌کند. اگر به سازوکار این مدل درآمدی در فیسبوک دقت بیشتری کنیم، متوجه لزوم ارائه یک پلتفرم پرداخت موفق از سوی فیسبوک برای کاربران می‌شویم. بنیان‌گذار این شرکت، مارک زاکربریگ، اخیراً اعلام نموده است که پلتفرم پرداخت فیسبوک به Meta Pay تغییر نام داده است. البته ویژگی‌های محصول فعلی و تجربه کاربری کلی که افراد به آن عادت کرده‌اند، در فیسبوک، اینستاگرام و واتس‌آپ یکسان خواهند ماند. این تغییر اکنون در ایالات متحده در حال اجراست و سپس به مرور، جهانی خواهد شد. مارک زاکربریگ، همچنین اذعان نموده است که این تغییر نام، نخستین قدم متا به سمت ایجاد یک کیف پول دیجیتال برای متاورس است. از نظر او این کیف پول دیجیتال، به کاربران این امکان را می‌دهد که در بستری امن، نحوه پرداخت خود را مدیریت کنند. علاوه بر این، Meta Pay به دنبال کمک به کسب و کارها و سازندگان است تا به مخاطبان خود خدمات بهتری را ارائه دهد. با گسترش پتانسیل‌های تجاری متاورس، این امر می‌تواند محقق شود.

آمازون

آمازون سال‌هاست که در حوزه فین‌تک وارد شده است. این شرکت، از چند سال پیش کارت‌های اعتباری می‌فروشد و نیز با محصول پرچمدار خود به نام خدمات وب آمازون (AWS) زیرساخت‌های ابری اصلی را برای بانک‌ها و کسب و کارها فراهم می‌کند. خدمات وب آمازون در سال ۲۰۰۶ راه‌اندازی شده است. امروزه AWS یک پلتفرم زیرساختی قابل اعتماد، مقیاس‌پذیر و کم‌هزینه در فضای وب است. آمارها نشان می‌دهد که در سه ماهه دوم سال ۲۰۲۱، خدمات وب آمازون، رکورد فروش خالص ۱۴/۸ میلیارد دلاری به ارمغان آورده است. با رشد پیوسته ۳۰ درصدی در طی سال‌های اخیر، AWS از دیگر پلتفرم‌های رایانش ابری همانند Microsoft Azure نیز پیشی گرفته است.

Amazon Pay از دیگر خدمات آمازون در حوزه فین‌تک و یک سرویس پرداخت آنلاین است که در سال ۲۰۰۷ راه‌اندازی شده است. این سرویس تمرکز خود را بر ارائه‌ی گزینه‌ی پرداخت به کاربران خود معطوف کرده است.

آمازون هم‌چنین با شراکت با JP Morgan برای افراد حساب جاری راه‌اندازی می‌کند. پس از ماه‌ها مذاکره، آمازون به JP Morgan اجازه داده است تا کارت‌های اعتباری آمازون را صادر کند. این شراکت فین‌تکی موضوعی داغ در بانکداری است. در همین رابطه، اخیراً، Jeremy Balkin، مدیر پرداخت‌های عمده‌فروشی JP Morgan، اذعان داشته است که این بانک از بانک‌های منتخب برای مشارکت با فین‌تک‌ها می‌باشد.

آیا GAFa می‌تواند تحول دیجیتال را در خدمات مالی تسریع کند؟

برخی اذعان دارند که GAFa خدمات مالی سنتی را از سال ۲۰۱۱ به خطر انداخته است. همه چیز از زمانی شروع شد که گوگل کیف پول خود را راه‌اندازی کرد. سپس اپل در سال ۲۰۱۴، Apple Pay را معرفی نمود، آمازون سرویس پرداخت وام را در سال ۲۰۱۲ برای حمایت از شرکت‌های کوچک و متوسط

راه اندازی کرد، و از برنامه پرداخت مسنجر فیسبوک در سال ۲۰۱۵ رونمایی شد. در سال ۲۰۱۶، Accenture یک نظرسنجی انجام داد که نشان داد از هر سه مشتری بانکی و بیمه در سراسر جهان، یک نفر حساب های خود را به گوگل، آمازون یا فیس بوک جهت دریافت ارائه خدمات مالی تغییر می دهد. با ارزش بازار جمعی ۱/۷ تریلیون دلار و پایگاه مشتری بیش از دو میلیارد، GAFa به راحتی می تواند صنعت مالی را زیر پا بگذارد. اما سوال اینجاست که چرا این امر اتفاق نیافتاده است؟

یک استدلال احتمالی این است که GAFa برای خدمات مالی در حال حاضر مناسب نیست. در واقع، خدمات مالی میزبان مجموعه ای از مقررات، انطباق، قوانین و هزینه های توزیع است، به این معنی که، فعالیت در این بخش برای کسانی که با محیط زیست آشنا نیستند، می تواند هم پرهزینه و هم دشوار باشد. در این مقطع، لازم به ذکر است که GAFa به تنهایی نمی تواند و نخواهد توانست روح خلاقیت را در خدمات مالی بدمد. در این راستا GAFa با تعدادی از برندهای تثبیت شده با برنامه های نوآوری مختص خود که در حال حاضر بر بازار تسلط دارند، و همچنین به همراه جامعه ای از استارت آپ ها که سرعت تحول دیجیتال را در خدمات مالی به طور چشمگیری پیش می برند، وارد بازار فعلی خواهد شد. همچنین، با عبور از موانع رگولاتوری، سرعت تحول نیز افزایش خواهد یافت.

آنچه بانک ها می توانند از GAFa بیاموزند

آنچه مسلم است، این است که GAFa هنوز یک حمله تمام عیار را به صنعت بانکداری انجام نداده است. هنوز زمان زیادی مانده تا بانک ها از ساختار شکنی GAFa درس بگیرند و برای آنچه در آینده پیش خواهد آمد، آماده شوند. درس هایی که بانک ها می توانند از GAFa فرا بگیرند در موارد زیر خلاصه می شود:

۱. مالک زنجیره تامین باشید

GAFa خود را در محوریت زندگی مشتریان قرار داده است. طبق گزارشات Accenture، بانک ها می بایست مدلی مشابه را اتخاذ کنند که به موجب آن، بانک ابزار اصلی خدمات مالی باشد و از شرکا به منظور ارائه راه حل ها و خدمات جانبی بهره گیرند. به عنوان مثال، Fidor، یک بانک اروپایی است که پیشگام Open API است. این بانک خدمات منظم بانکی را ارائه می دهد و همچنین در اکوسیستم بانکداری دیجیتال مشارکت می کند و به سایر موسسات مالی و بانکی نوپا اجازه می دهد تا خدمات بانکداری دیجیتال را با استفاده از راه حل های اختصاصی این بانک، به مشتریان خود ارائه دهند.

۲. تجربه مشتری را در محوریت کسب و کار خود قرار دهید.

ارائه یک تجربه منحصر به فرد برای مشتریان در GAFa جایگاه ویژه ای دارد، و با در نظر گرفتن این موضوع، بانک ها باید در فرآیندهای خود با در نظر گرفتن نظرات مشتری تجدید نظر کنند تا خدمات برجسته ای را در کل سفر مشتری ارائه دهند. ارائه پلتفرم های دیجیتال، نقش پررنگی را در این سفر ایفا می کند. امروزه مصرف کنندگان (اعم از پیر و جوان) ترجیح می دهند تا از وبسایت ها و اپلیکیشن های تلفن همراه برای انجام تراکنش های بانکی خود استفاده کنند.

۳. ایجاد کارایی با بهره گیری از هوش مصنوعی

GAFa با استفاده از دسترسی ممتاز خود به انبوه داده ها با ایجاد ارزش برای مشتریان و افزایش بهره وری در ارائه خدمات، و با بهره گیری از هوش مصنوعی پیشتاز است. بانک ها همچنین به

داده‌های شگفت‌انگیزی دسترسی دارند که بانک‌ها می‌توانند، با کمک این داده‌ها و با استفاده از هوش مصنوعی به نیازهای مشتریان پاسخ دهند.

منابع:

- <https://paymentexpert.com/2019/11/22/whos-the-gafa-fintech-connect-unveils-big-tech-growth-survey/>
- <https://www.normanalex.com/2020/02/24/banks-fintech-and-gafa/>
- <https://www.finn.ai/what-banks-can-learn-from-gafa/>
- <https://www.lorienglobal.com/insights/could-gafa-accelerate-digital-transformation-in-the-financial-services>
- <https://pay.google.com/about/business/>
- <https://www.forbes.com/sites/tomgroenfeldt/2021/12/23/a-30000-foot-view-of-retail-banking-from-google-cloud/?sh=77fac8a43a39>
- <https://www.paymentsjournal.com/google-hits-the-reset-button-on-its-fintech-strategy/>
- <https://www.altfi.com/article/9657-the-fintech-startups-apple-should-buy-next>
- <https://www.cnn.com/2022/06/07/apple-expands-fintech-ambitions-in-ios-16.html>
- <https://techcrunch.com/2022/06/23/facebook-pay-rebrands-meta-pay-digital-wallet-metaverse/>
- <https://aws.amazon.com/about-aws/>
- <https://www.pymnts.com/amazon/2022/amazon-beefs-up-robotics-capabilities-looks-to-strengthen-european-foothold/>
- <https://www.investopedia.com/articles/investing/011316/what-amazon-web-services-and-why-it-so-successful.asp>