

۰ روند برتر بانکداری در سال ۲۰۲۳

براساس گزارشی از:

>
accenture

گردآوری و ترجمه: عصرامین کارآفرین

مقدمه

معادلات نشان می‌دهد که ترکیبی از نیروهای تثبیت شده و تحولات اخیر در حال تغییر شکل بانکداری است. در طول ۱۷ سال گذشته، نرخ‌های بهره پایین به عنوان یک انفجار بزرگ در بانکداری عمل کرده است. این نرخ‌ها معادله اساسی صنعت (که سپرده‌ها قدرت وام دهی را افزایش می‌دهند) را درهم شکستند. در تمام این مدت، پول عمله برای بانک‌ها ارزش بسیار کمی داشته است.

در غیاب جریان درآمد، بانک‌ها تمرکز خود را از کل نیازهای مالی مشتریان به محصولات مجازی که به تولید کارمزد ادامه می‌دادند، تغییر دادند. در همان زمان، مبتکران فین‌تك وارد صحنه شدند. این مبتکران، مملو از سرمایه ارزان و ارزش‌گذاری نسبت به بازده مالی بودند.

اکنون که نرخ‌های مثبت به روند بانکداری بازگشته‌اند، مجموعه‌ای از محصولات جدید بانکی پدید آمده‌اند.

بانک‌های پیشرو تشخیص داده‌اند که نیاز به سرعت بخشیدن به تغییرات دارند. این تغییرات نه تنها برای رقابت، بلکه برای یافتن مسیرهای جدید رشد ضروری می‌باشد. پنج نیروی کلیدی تغییر که Accenture در گزارش حاضر شناسایی کرده است، به شکل‌گیری روندهایی کمک کرده است که احتمالاً بیشترین تأثیر را بر بانکداری در سال ۲۰۲۳ دارند. این پنج نیرو شامل نوسازی سازمانی، منابع انسانی با استعداد در سازمان، پایداری زیست‌محیطی، متاورس و انقلاب ادامه‌دار در فناوری می‌باشد.



روند اول: افزایش نرخ‌های بهره‌بانکی نوآوری در محصولات را تسريع می‌کند

- افزایش نرخ‌های بهره‌بانکی همانند سوخت موشکی خواهد بود که نوآوری محصولات در بانک‌ها را تسريع می‌بخشد.
- نرخ‌های بهره‌پایین و ثابتی که دریک دهه و نیم گذشته بر اقتصاد کلان جهانی تسلط داشته است، ممکن است برای مشتریان بسیار جذاب به نظر برسد، اما مزایای آن برای بانک‌ها محدود بوده است. در آن زمان، سپرده‌ها سود کمی داشتند و سپرده‌گذاران حداقل سود را دریافت می‌کردند.
- بانک‌هایی که احتمالاً در سال ۲۰۲۳ و پس از آن موفق خواهند شد، بانک‌هایی هستند که محصولات خود را به یک پیشنهاد یکپارچه که از سپرده‌ها تغذیه می‌شود، تبدیل می‌کنند. این کار با توجه به کلیت نیازهای هر مشتری، مزایای بیشتری را برای آنان به همراه دارد.



روند دوم: به وقوع پیوستن رنسانس در شعب بانک

- تا کنون بیشتر بانک‌ها برای حفظ روابط نزدیک خود با مشتریان بدون تعامل حضوری، تلاش کرده‌اند. روند هانشان می‌دهد که در سال ۲۰۲۳ تمرکز مجددی بر روی افزایش تعداد شعب می‌باشد.
- قبل از همه‌گیری کرونا، تعداد کمی از بانک‌ها وقت خود را صرف این تفکر می‌کردند که آیا شبکه شعب برای آن‌ها یک مزیت است یا یک عیب؟! این امر صرفاً بخشی اجتناب‌ناپذیر از انجام تجارت بود. پس از آن، اتفاق غیرقابل تصوری رخ داد و بسیاری از شعب بسته شدند. امروزه چالش اصلی بانک‌ها این است که آینده شعب چیست؟
- شعبه‌ها به بانک‌ها اجازه می‌دهند تا سپرده‌های کمتری را بدون در نظر گرفتن پایگاه‌های مشتریان خود ارائه کنند. با این حال، دستیابی به تعادل مناسب در نحوه تعامل با مشتریان مستلزم نگاهی تازه در جایی است که شعبه با تجربه کلی مشتری بانک مطابقت دارد.



روند سوم: ابها مزدایی از مtaورس

- مtaورس یکی از بزرگترین روندهای بانکداری در سال ۲۰۲۳ می باشد. همانند موبایل، مtaورس نیز دنیای جدیدی از امکانات را به روی مشتریان بازمی کند. البته این فناوری بدون ریسک نخواهد بود. اما بانک‌ها می‌بایست هنگام به کار گیری این فناوری، ریسک را مدیریت کنند.
- در سال ۲۰۲۳ مtaورس به طور کامل صنعت بانکداری را متحول نخواهد کرد. با این حال، آنچه اتفاق خواهد افتاد این است که مtaورس به بلوغ خود ادامه خواهد داد. در این سال، بانک‌های بیشتری استفاده از مtaورس را در دستور کار خود قرار می‌دهند. البته این فرصتی جدی نیازمند بررسی دقیق توسط بانک‌ها است.



روند چهارم: فرهنگ مناسب، استعداد مناسب

- افراد با استعداد میباشند رهبری بانک‌ها به کارگرفته شوند.
- یکی از پیامدهای همه‌گیری کرونا و تحولات مرتبط با کارازخانه (دورکاری) حذف رفت و آمد کارکنان بود. هم‌چنین، نحوه انجام و مدیریت کار، سطح استقلال کارکنان، انتظارات آن‌ها در مورد انعطاف پذیری و تعادل بین کار و زندگی را متتحول کرد. روی هم رفته، این موارد چالشی بی‌سابقه برای رهبری وضعیت موجود ایجاد می‌کنند. در واقع، این همه‌گیری برای همیشه انتظارات کارکنان را تغییر داده است که نیازمند به کارگیری سبک رهبری جدیدی در مدیریت آن‌هاست.



روند پنجم: همه جامی با استریس کردن!

- با ظهور ریسک‌های جدید، بانک‌هایی که بر حل مشکلات مشتریان خود تمرکز می‌کنند، موفق‌تر خواهند بود.
- هنگامی که آشکار شد که همه‌گیری کرونا احتمالاً به مشتریان بانک‌ها ضربه سنگینی می‌زند، آن‌ها در سراسر جهان در مجموع ۸۳۴ میلیارد دلار را در انتظار موجی از ضررهای اعتباری کنار گذاشتند.
- در پایان سال ۲۰۲۲، علیرغم این‌که بانک‌ها همه‌گیری را نسبتاً با موفقیت پشت سر گذاشتند، تا پایان سپتامبر همان سال، آن‌ها ۳۱۸ میلیارد دلار، و ۹ درصد بیشتر، برای مقابله با این بحران کنار گذاشته بودند. بنابراین، نسبت به زمان مشابه سال قبل واضح است که بانک‌ها براین باورند که ریسک بازگشته است.



روند ششم: داده های یک محصول تبدیل می شوند

- برخورد با داده ها به عنوان یک محصول، تغییری در ذهنیت است که پتانسیل تغییر پایه های بانکداری را دارد.
- فراوانی داده ها بانک ها را به تصور آینده ای باشکوه و امیدار، که در آن تصمیمات مبتنی بر بینش را می توان در زمان واقعی اتخاذ کرد، مشتریان را با جزئیات بی سابقه درگ کرد، و محصولات و خدمات را شخصی سازی کرد تا بازی تغییر یابد. اما تاکنون، بیشتر بانک ها در استفاده از داده ها و فناوری های اصلی مانند رایانش ابری و هوش مصنوعی برای ایجاد نوآوری هایی که آن ها را به مشتریان خود مرتبط تر می کند، ناموفق بوده اند.
- وقتی داده ها به عنوان یک محصول در نظر گرفته شوند، پتانسیل تغییر پایه های بانکداری را دارند. بانک ها فاقد داده نیستند، در واقع آن ها فاقد ابزاری برای باز کردن قفل آن هستند. داشتن یک مدیر محصول داده و پیاده سازی طرز فکر او در ساختار بانک می تواند کلید نمایان کردن ارزش در داده ها باشد.



روند هفتم: تغییر فین‌تک‌ها از ساختار شکنی تا توانمندسازی

- اگر بانک‌ها بتوانند پیشنهادات فین‌تک را با قیمت‌های معقول بیابند، آماده هستند تا دوباره خود را به عنوان «صاحبان قانونی بانکداری» معرفی کنند. در این صورت، دوران طلایی فین‌تک‌ها و بانک‌های دیجیتالی درخشش خود را ازدست می‌دهد. پس از سال‌ها ارزش‌گذاری فوق العاده و جریان به ظاهر نامحدود سرمایه‌گذاری، اکنون روند به نفع بانک‌های فعلی تغییر گرده است.
- زمانی که ارزش‌گذاری‌ها به مدار باز می‌گردند و فین‌تک‌ها توانمندساز می‌شوند، بانک‌ها باید از این فرصت برای توسعه یا کسب مزیت رقابتی با قیمت مناسب استفاده کنند و از آن برای ورود به بازارهای جدید یا گسترش عرضه محصولات خود استفاده کنند.



روند هشتم: توجه بیشتر به مسائل زیست محیطی

- بانک‌ها نمی‌توانند به تنها ی مسائل زیست محیطی کره زمین را حل کنند. اما فشار برای رسیدگی به بحران آب و هوا در حال افزایش است. در این زمینه، رسیدن به اجماع، یک اولویت در سال ۲۰۲۳ می‌باشد.
- با تشدید بحث‌های جهانی در مورد تغییرات آب و هوایی، بانک‌ها تحت فشار فزاینده‌ای از سوی تنظیم‌کننده‌ها و همچنین طیف سهامدارانشان برای ایفاده نقش سازنده در کاهش انتشار گازهای گلخانه‌ای هستند. بنابراین، پایداری زیست محیطی تقریباً در دستور کار جلسات هیئت مدیره بانک‌ها قرار دارد و در تمام گزارشات سالانه آنها ذکر شده است. اما رسیدن به این مسئله به اندازه کافی اتفاق نمی‌افتد. شکی نیست که بانک‌ها در پایداری نقش مهمی دارند، اما آن‌ها به تنها ی نمی‌توانند این امر مهم را انجام دهند. به نظر می‌رسد که دولتها و تنظیم‌کننده‌ها نقش مهم‌تری در این زمینه دارند.



روند نهم: توجه به رفاه مشتریان

- با ادامه رشد فناوری‌ها و سوپرایپ‌ها، بانک‌ها توجه جدی‌تری به رفاه مشتریان خواهند داشت.
- سال‌هاست که ارائه‌دهندگان خدمات توجه خود را بر روی تجربه مشتری متمرکز کرده‌اند. سفر مشتری بخش بزرگی از آن بوده است و برخی از شرکت‌های آن‌جا پیش رفت‌هایی که خود را حول این سفرها سازماندهی کرده‌اند. دیجیتالی شدن به ارائه سرعت، سادگی و راحتی کمک کرده است، در حالی که داده‌ها و تجزیه و تحلیل‌ها شرکت‌ها را قادر می‌سازد تا مشتریان خود را بهتر درک کنند و پیشنهادات خود را شخصی‌سازی کنند. بانک‌ها، به ویژه در طول همه گیری، در خط مقدم این روند بوده‌اند.
- در سال ۲۰۲۳ بانک‌ها حرکت را از تفکر در مورد سفر مشتریان به سمت اهداف آن‌ها آغاز می‌کنند. این تغییر "محوریت زندگی" نامیده می‌شود و بانک‌ها را برای درک نیروهای مختلف شکل‌دهنده زندگی مشتریان و ارائه مناسب‌ترین راه حل‌ها برای زمینه‌های فردی آن‌ها به شکل بهتری مجهز می‌کند. بانک‌هایی که از این رویکرد استقبال می‌کنند، در موقعیتی قرار می‌گیرند که در کنار مشتریان خود رشد کنند.



روند دهم: به روزرسانی سامانه متمرکز بانکداری

- نوسازی فناوری فرآیندی است که "برای همیشه" میباشد و با وجود بپیوندید. اما همگرایی نیروها، سال ۲۰۲۳ را به نقطه ای برای شروع به روزرسانی سامانه متمرکز بانکداری تبدیل خواهد کرد.
- بانک‌ها مدت‌های است که فشار را برای مدرن‌سازی سیستم‌های پردازش اصلی خود احساس می‌کنند. بانک‌هایی که می‌خواهند به طور کامل خود را بازسازی کنند، برای پیشرفت در آینده‌ای که فناوری، منبع اصلی مزیت رقابتی است، به یک هستهٔ دیجیتال قوی نیاز دارند. این امر برای استفاده از قدرت رایانش ابری، داده‌کاوی و هوش مصنوعی از طریق مجموعه‌ای از سیستم‌های به هم پیوسته در سراسر شرکت که امکان توسعهٔ سریع قابلیت‌های جدید را فراهم می‌کند، بسیار مهم است. اما به دلایلی که در طول سال‌ها بارها و بارها مورد بحث قرار گرفته است، اکثر بانک‌ها این حرکت را به تعویق انداخته‌اند. در سال ۲۰۲۳، مجموعه‌ای از عوامل باعث می‌شود که بسیاری از بانک‌ها در سراسر جهان در سامانه‌های متمرکز بانکداری خود که اغلب ۳۰ تا ۴۰ سال قدامت دارند، تجدید نظر کنند. بررسی این گزارش از تقریباً ۱۰۰ بانک برتر نشان می‌دهد که ۶۳ درصد از آن‌ها یا در حال انتقال سیستم‌های اصلی خود به فضای ابری هستند یا برای انجام این کار در آینده‌ای نزدیک آماده می‌شوند.



- <https://www.accenture.com/us-en/insights/banking/top-10-trends-banking.>
-