

فینتکها و بانکها؛ تقابل یا تعامل؟

یکی از مباحث نسبتاً جدید در علم اقتصاد که ارتباط نزدیکی با استارت آپها دارد، «سرمایه‌گذاری‌های انجام‌شده در بخش تکنولوژی‌های نوین مالی» (Financial technology) یا «فین تک (FinTech)» است. فین تک یا فناوری مالی به مجموعه‌ای از کسب و کارها گفته می‌شود که با بهره‌گیری از توان نرم‌افزاری و سخت‌افزاری به ارائه خدمات مالی نوآورانه می‌پردازند. مرکز ملی تحقیقات دیجیتال (Digital Research Centre National) در دوبلین ایرلند، فین تک را یک نوآوری در خدمات مالی تعریف می‌کند. این عنوان برای گستره وسیعی از اپلیکشن‌های فناوری به کار می‌رود که در فعالیت‌های زنجیره ارزش محصولات کاربرد دارند. فین تک در واقع به کمپانی‌هایی اشاره دارد که با کاربرد تکنولوژی تلاش می‌کنند خدمات مالی را کارآمدتر کنند. شرکت‌های فعال در زمینه فناوری‌های مالی عموماً استارت‌آپ‌هایی هستند که خدماتی از جمله اعطای تسهیلات و تأمین مالی، خدمات بانکداری خرد، سرمایه‌گذاری، بیمه و مدیریت دارایی و ثروت را ارائه کرده و تلاش می‌کنند در همکاری با بانکها و مؤسسات مالی، هم‌افزایی به وجود آورند.

امروزه نسل جدید استارت‌آپها با هدف نفوذ به قلب صنعت مالی و بانکداری به سرعت در حال شکل گرفتن است، تا جایی که بر اساس آمار منتشر شده، میزان سرمایه‌گذاری جهانی در استارت‌آپ‌های فین تک در سال ۲۰۱۴ به ۱۲ میلیارد دلار رسید که این میزان نسبت به سال قبل از آن ۴ میلیارد دلار افزایش پیدا کرده است. تقریباً تمام مؤسسات مالی جهان در حال ورود به این حوزه اند تا با حمایت از کسب و کارهای نوپای این حوزه، راه ورود خود را به بخش‌هایی نظیر تلفن همراه، پردازش ابری، امنیت و ... تسهیل کنند. نرخ رشد شرکت‌های حوزه فین تک سالانه ۲۶ درصد بوده و در حال افزایش است. بنابر برآوردها پیش‌بینی می‌شود تا سال ۲۰۱۸ هشت میلیارد دلار سرمایه‌گذاری تنها از طریق بانکها در این حوزه صورت گیرد.

مطابق آمارهای موسسه اکسنچر، سرمایه‌گذاری در استارت آپ های فین تک که در سال ۲۰۰۸ حدود ۹۳۰ میلیون دلار بود، ۱۲ برابر شد و در سال ۲۰۱۴ به بیش از ۱۲ میلیارد دلار رسید. برخی از شرکت‌های شناخته‌شده فین تک مانند Nutmeg and Funding Circle و TransferWise در لندن فعالیت می‌کنند. در ایالات متحده آمریکا نیز استارت‌آپ‌های فین تک متعددی مانند فاندرا، آی‌ای‌ایکس، لندینگ، بی هلف، استرایپ، مانی‌دانت، پلیدکلاب، رابین‌هود و... فعالیت می‌کنند. در اروپا حدود ۱/۵ میلیارد دلار در شرکت‌های فین تک در سال ۲۰۱۴ سرمایه‌گذاری شده است. معاملات اروپایی‌ها در فین تک در پنج فصل متوالی رو به افزایش بوده و از ۳۷ مورد در فصل چهارم ۲۰۱۵ به ۴۷ مورد در فصل اول ۲۰۱۶ رسیده است. در آسیا و اقیانوسیه، هاب جدیدی برای فناوری‌های مالی در استرالیا از آوریل ۲۰۱۵ شروع به فعالیت کرده است. در حال حاضر بازیگران قوی ای در صنعت فین تک مانند QuietGrowth، Tyro Payments و Stockspot فعالیت می‌کنند که هاب جدید شتاب رشد را در این منطقه بیشتر خواهد کرد. یک آزمایشگاه نوآوری در فناوری‌های مالی نیز در هنگ‌کنگ راه‌اندازی شده است که روند نوآوری در خدمات مالی به کمک فناوری را تقویت خواهد کرد. کمپانی قابل ذکر دیگر، VMoney است که در فیلیپین فعالیت می‌کند. در ایران نیز چند سالی است استارت‌آپ‌های «فین تک» پا به عرصه ظهور گذاشته اند و حمایت کنندگانی همچون فینوا، فناپ و فاندوران ... از استارت‌آپ‌های این حوزه در ایران به شمار می‌روند.

فین تکها و بانکها

فناوری‌های نوین این امکان را در اختیار افراد قرار می‌دهد تا فعالیت‌های بانکی خود را با کارایی بیشتر، شخصی‌سازی شده، ارزان‌تر و با دسترسی آسان‌تر انجام دهند. توسعه دانش ابر داده‌ها، پوشش اینترنت، یادگیری ماشین و هوش مصنوعی، فناوری‌های مربوط به بیومتریک، محاسبات کوانتومی، حتی واقعیت مجازی و واقعیت افزوده باعث خواهند شد مؤسسات مالی دستخوش تغییرات اساسی شده و با آنچه تاکنون می‌شناسیم کاملاً متفاوت شوند. در حال حاضر فناوری‌های دیجیتالی فین تکها جایگزین دارایی‌های فیزیکی بانکها شده‌اند؛ به طوری که بانک‌های کشورهایی چون فنلاند، ایسلند و بریتانیا از سال‌های ۲۰۰۹-۲۰۰۸، شعب خود را به نصف رسانده و پرسنل تمام وقت آنها مستمراً در حال کاهش است. آنچه مسلم است، بانکها تحت تاثیر فناوری‌های نوین و بازیگران خلاق بازار مالی قرار گرفته‌اند. برخی، شرکت‌های استارت‌آپ فین تک را به تملک خود در می‌آورند تا از این طریق سطح خدمات خود را ارتقاء بخشند و برخی دیگر در شرکت‌های نوپا سرمایه‌گذاری می‌کنند و یا استارت‌آپ‌های خود را ایجاد می‌کنند تا از فناوری‌های نوین بهره‌مند شوند. بانکها بر اساس ماهیت طبیعی خود ریسک‌گریزند، اما با توجه به بحران‌های مالی اخیر و نوآوری‌های تحول‌آفرین در شرکت‌های فین تک، اگر می‌خواهند همچنان پابرجا بمانند ناگزیر از نوآوری در بانکداری هستند. مشتری تجربه دیجیتالی ساده و یکپارچه می‌خواهد. اگر این خواسته او فراهم شود، به رضایت، وفاداری و محبوبیت می‌انجامد؛ اما اگر تأمین نشود احتمال کاهش شدید مشتریان و

درخواست برای حساب‌های جدید و یا از دست دادن مشتریان و روابط فعلی بسیار زیاد خواهد بود. قاعده بازی امروز در دنیای بانکداری بر مبنای «ارائه خدمات بیشتر و تجربه‌های جدید» شکل گرفته است. این مشتریانند که تصمیم نهایی را می‌گیرند و آنچه آنها می‌خواهند، خدمات با کیفیت شخصی‌شده متناسب با نیازهایشان است. مهم‌ترین نکته در تجربه دیجیتال مشتری، اعمال «تعامل هوشمند» به کمک آنالیز و بررسی پیشرفته است. این نکته نه تنها توانایی مورد نیاز برای جذب و خدمت به مشتری است، بلکه از جمله تفاوت‌هایی است که منجر به جلو افتادن شرکت‌های فین‌تک در بازار شده است.

استارت‌آپ‌های فین‌تک با سه روش اساسی صنعت مالی و بانکداری را متحول کرده و دوباره شکل می‌دهند. روش اول این است که بازیگران عرصه فین‌تک هزینه‌ها را کاهش داده و در عین حال کیفیت ارائه سرویس‌های مالی را افزایش می‌دهند. این شرکت‌های کوچک مجبور به رعایت همه قوانین سخت و دست و پاگیر سیستم‌های قانون‌گذاری و شبکه شعب موسسات و بانک‌ها نبوده و الزامی برای محافظت از کسب و کارهای موجود ندارند. دومین راه موثر این استارت‌آپ‌ها، توانایی هوشمندانه آنها در ارزیابی تهدیدات و ریسک‌های احتمالی است. این شرکت‌های کوچک همه چیز را از بررسی‌های مطرح شده در رسانه‌های اجتماعی گرفته تا اطلاعات منتشر شده در زمینه‌های مختلف ارزیابی می‌کنند تا متوجه شوند که کسب و کارهای کوچک دقیقاً چه اهدافی دارند و چه اقداماتی برای رسیدن به آنها انجام می‌دهند تا به این ترتیب بتوانند در این مسیر به خوبی و درستی قرار بگیرند. سومین روش این شرکت‌های نوپا و کوچک برای تنفس در صنعت بانکداری، ایجاد دیدگاهی متنوع، با ثبات و معتبر برای مشتریان است. یکی از مهم‌ترین ابزارهایی که این شرکت‌های نوپا در این مورد در اختیار دارند، اینترنت است. استارت‌آپ‌های فین‌تک که اغلب مبتنی بر اینترنت هستند، دیگر کمتر تحت‌تاثیر محدودیت‌های اعمال شده در مرزهای جغرافیایی قرار می‌گیرند و به این دلیل می‌توانند آزادانه به فعالیت در کشورها و شهرهای مختلف جهان بپردازند.

شرکت‌های فین‌تک، انقلابی در نحوه پرداخت محصولات و خدمات، انتقال وجه بین حساب‌ها و حواله آن به کشورهای خارجی پدید آورده‌اند. بنابر نظرسنجی ای که توسط سازمان جهانی (Ernst Young) EY در سال ۲۰۱۵، از ۱۰ هزار کاربر فعال دیجیتالی در استرالیا، کانادا، هنگ کنگ، سنگاپور، بریتانیا و آمریکا صورت گرفت، موارد فوق از جمله پرکاربردترین خدمات شرکت‌های فین‌تک به شمار می‌رود. پس از آن خدماتی از جمله محصولات پس‌انداز و سرمایه‌گذاری از قبیل برنامه‌ریزی/بودجه‌ریزی آنلاین، سرمایه‌گذاری آنلاین، تامین مالی جمعی و تسهیلات‌دهی فردی قرار گرفته است.

از سوی دیگر، خدمات بیمه‌ای و وام‌دهی شخصی در بین کم کاربردترین خدمات شرکت‌های فین‌تک قرار دارد. بر اساس این نظرسنجی، مهم‌ترین علت استفاده از خدمات شرکت‌های فین‌تک، سهولت افتتاح حساب نزد این شرکت‌ها بوده است. از جمله موارد دیگر می‌توان به نرخ‌های جذاب‌تر، دسترسی آسان به خدمات و محصولات و همچنین تجربیات آنلاین بهتر اشاره کرد؛ اما آنچه مشهود است سادگی و سهولت استفاده از این خدمات است که باعث جذابیت هر چه بیشتر آنها شده. در حالی که بسیاری از موسسات مالی سنتی در حال دست و پنجه نرم کردن با فرم‌های قدیمی و وقت‌گیر افتتاح حساب هستند، شرکت‌های فین‌تک این امکان را برای کاربران خود فراهم کرده‌اند تا بتوانند تنها با چند کلیک به خدمات دسترسی پیدا کنند.

جمع‌بندی

روند پرشتاب تحولات جهانی در حوزه فناوری، نظام بانکی کشورها را تحت‌تاثیر قرار داده، لزوم نوآوری در عرصه خدمات فناوری مالی را نیز بیش از پیش پررنگ کرده است. انقلاب دیجیتال می‌تواند از نقش و اهمیت بانک‌های امروزی بکاهد و از سوی دیگر به آنها کمک کند خدمات بهتر، سریعتر و ارزان‌تر به مشتریان ارائه دهند.

حال این پرسش باقیست که رابطه بانک‌ها و شرکت‌های فین‌تک چیست؟ آیا در کنار هم حرکت خواهند کرد یا در مقابل هم؟ آنچه در مورد بازار فعلی مسلم است، این نکته است که شرکت‌های فین‌تک بدون بانک‌ها نمی‌توانستند پدید آیند. از آنجا که بیشتر مشتریان برای پس‌اندازهای خود از بانک‌ها استفاده می‌کنند، تقریباً تمام خدماتی که شرکت‌های فین‌تک ارائه می‌دهند، متکی به اطلاعات مالی کاربران است که تنها در اختیار بانک‌هاست. در مقابل، بسیاری از شرکت‌های فین‌تک، فناوری‌های نوین و به روزی مانند الگوریتم‌های خواندن و شناسایی رفتار خرید مشتریان به

منظور ایجاد بودجه‌بندی ماهانه به طور خودکار دارند و این مزیت رقابتی ای است که شرکت‌های فین‌تک را در گردونه بازی نگه می‌دارد. در چنین محیطی، به نظر می‌رسد رابطه‌ای دو سویه بین فین‌تک‌ها و بانک‌ها برقرار است که در صورت بهره‌مند شدن از این فرصت‌ها و سرمایه‌گذاری مناسب در آن، به موفقیت هر دو آن‌ها خواهد انجامید. چنانچه بانک‌ها بخواهند از مزیت رقابتی خود (دسترسی به اطلاعات مالی مشتریان) بر علیه استارت‌آپ‌های فین‌تک استفاده کنند، مشکلات عظیمی را برای این شرکت‌های جدید که فاقد منابع کافی هستند، به وجود خواهند آورد. از سویی، چنین اقدامی مستلزم سرمایه‌گذاری بسیار جدی بانک‌ها از لحاظ منابع و زمان بوده و ممکن است تغییراتی اساسی در نحوه عملیات سنتی بانک‌ها را به دنبال داشته باشد.

و این جایی است که پای شرکت‌های فین‌تک به میان می‌آید. بدون شک، استارت‌آپ‌های فین‌تک، به روز ترین و نوین‌ترین روش‌ها را برای استفاده بهینه از اطلاعات مالی مشتریان در اختیار دارند. مسلماً دلیلی وجود دارد که این شرکت‌های نوظهور موفق به ایجاد اختلالی عظیم در بخش مالی شده‌اند. این امر عمدتاً به این علت است که آنها روش‌هایی برای تجزیه و تحلیل اطلاعات کاربران یافته‌اند که به مشتریان این امکان را می‌دهد که بتوانند با دانش و بصیرتی که پیدا کرده‌اند، امور مالی خود را برنامه‌ریزی کرده و تصمیم‌گیری کنند. تجزیه و تحلیل داده‌ها، مهم‌ترین محرک ابداعات مالی است و شرکت‌های فین‌تک توانسته‌اند با به کار گیری نوین‌ترین و پیشرفته‌ترین فناوری‌ها و استفاده از خدمات مبتنی بر محیط ابری از بانک‌ها پیشی بگیرند و دانش و بصیرت مالی شخصی‌سازی شده برای مشتریان پدید آورند.

با استنباط صحیح از رابطه شرکت‌های فین‌تک و موسسات مالی، شاید استفاده از اصطلاحاتی مانند اختلال و رقابت دیگر درست نباشد و شاید بهتر باشد این رابطه را رفاقتی رقابتی

(Coopetition) دانست؛ چرا که از سویی حضور شرکت‌های فین‌تک بدون بانک‌ها و دسترسی به اطلاعات آن‌ها عملاً غیر ممکن است و از سوی دیگر، بانک‌ها برای توسعه محصولات و خدمات خود و ارائه محصولات مبتنی بر فناوری ناگزیرند به شرکت‌های فین‌تک اتکا کنند. در این صورت ارزش بانک‌ها و مؤسسات مالی اعتباری ورای تأمین رضایت مشتریان قرار می‌گیرد و شامل کاهش هزینه‌ها، بهبود سود دهی و مدیریت ریسک نیز می‌شود. ذکر این نکته نیز ضروری است که در محیط رقابتی امروز که رقابت در آن سریع و پویا (Hyper Competition) است، مزیت‌های حوزه فناوری به سرعت ایجاد شده و به سرعت هم از بین می‌روند. بنابراین هرگونه کندی در این زمینه منجر به ارائه خدماتی می‌شود که در پایان چرخه عمر خود قرار دارند.

ترجمه و تالیف : مریم چاوشی-ملیحه دفنوک، اداره مطالعات و برنامه‌ریزی