

ДА ЛИ ЈЕ БУДУЋНОСТ БАНКАРСТВА У ПОТПУНОСТИ ДИГИТАЛНА?

IS THE FUTURE OF BANKING COMPLETELY DIGITAL?

Драгана Тадић Живковић

Висока струковна школа за економију и управу, Београд, Србија
dtadiczivkovic@gmail.com

***Апстракт:** Банкарски сектор и целокупан финансијски систем је последњих година дана чини се најзначајније изложен утицајима глобалне пандемије. Иако је трансформација у финансијском сектору започела деценију раније, и последњих година видимо утицај убрзаног развоја технологије на банкарско пословање, глобална пандемија је указала на значајан проблем у банкарском сектору: опстанак на тржишту. Дигитализација је процес који се прожима кроз све сегменте друштва, но утицај дигитализације на финансијски систем је значајнији и са далеко више утицаја на остале друштвене процесе. До избијања глобалне пандемије промене у банкарском сектору нису биле синхронизоване. Свака банка је самостално одређивала своју стратегију развоја и динамику усвајања нових технологија бирајући тако брзину којом ће се прилагодити развоју целокупне дигиталне економије. Многе банке се чврсто држе традиционалних модела пословања ослањајући се на постојећи удео на тржишту и на клијенте који су такође оријентисани традиционалним моделима пословања. Са друге стране имамо примере банака које су много раније отпочеле процес усвајања нових технологија као и њихову примену у пословним процесима. Извештаји о пословању банака у последњих година дана нам говоре да су банкарске институције које су пре избијања пандемије увеле моделе пословања на мрежи, системе вештачке интелигенције и друга напредна решења у области информационих технологија много боље одговорила на промене у начину обаљања пословних активности од осталих. Улагање у неке технологије које су пре пандемије биле ствар избора постале су обавеза за све учеснике на финансијском тржишту. Да ли ће будућност банкарског сектора бити у потпуности дигитална или не остаје нам да видимо у годинама пред нама.*

***Кључне ријечи:** Banke, Digitalna ekonomija, Finansijske tehnologije, Digitalno bankarstvo, Covid-19*

Abstract: *The banking sector and the entire financial system seem to be most exposed to the effects of the global pandemic in the last year. Although the transformation in the financial sector began a decade earlier, and in recent years we have seen the impact of accelerated technology development on banking, the global pandemic has highlighted a significant problem in the banking sector: market survival. Digitization is a process that penetrates all segments of society, but the impact of digitalization on the financial system is more significant and with far more impact on other social processes. Until the outbreak of the global pandemic, changes in the banking sector were not synchronized. Each bank independently determined its development strategy and the dynamics of the adoption of new technologies, thus choosing the speed at which it will adapt to the development of the entire digital economy. Many banks firmly adhere to traditional business models, relying on existing market share and customers who are also oriented to traditional business models. On the other hand, we have examples of banks that started the process of adopting new technologies much earlier, as well as their application in business processes. Reports on bank operations in the last year tell us that banking institutions that introduced online business models, artificial intelligence systems and other advanced solutions in the field of information technologies responded much better to changes in the way business activities are conducted than others. Investing in some technologies that were a matter of choice before the pandemic has become an obligation for all participants in the financial market. Whether the future of the banking sector will be fully digital or not remains to be seen in the years ahead.*

Keywords: *Banks, Digital economy, Financial technologies, Digital banking, Covid-19*

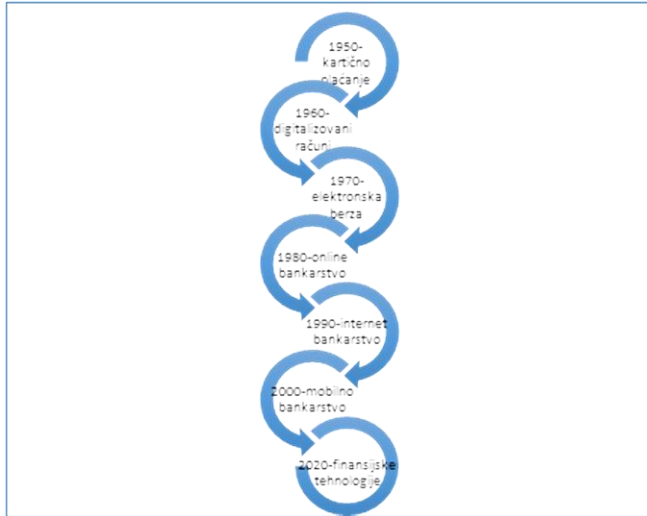
1. УВОД

Околности у којима се друштво налази већ годину дана довеле су до појачаног развоја одређених сегмената привреде, пре свега, применом савремених информacionих технологија. Пораст он-лине трговине, увођење наставе на даљину, рад од куће и многе друге трансформације којима сведочимо су значајно утицале на обрасце по којима ће се даљи развој у наредном периоду кретати. Иако делује да сви "чекају" повратак на старе обрасце понашања и пословања, готово је извесно да процес дигитализације и трансформације свих образаца неће дозволити повратак на старо. Видели смо да сегменти привреде који су високо осетљиви на новонастале околности и правила понашања, односно нису у могућности да своје пословање унапреде и измене помоћу технологија, трпе највеће губитке. Ово се пре свега односи на оне секторе који нису од виталне важности за развој привреде који су остали ускраћени за системску подршку, јер су државе широм света понудиле пакете финансијске помоћи за економске субјекте од општег значаја или из одабраних делатности од значаја за сваку државу појединачно. Финансијски сектор иако јако изложен овим утицајима и даље има стратешку улогу у пружању помоћи и подршке реалном сектору да се суочи са изазовима. Обрасци по којима банкарски сектор послује су се мењали и пре избијања пандемије па тако имамо различите

постојеће технолошке иновације у примени. Иако банке још увек имају велику предност у односу на остале учеснике на финансијском тржишту, промене финансијских система модерним технолошким решењима неће оставити ни банке по страни. Поставља се питање којом брзином ће банкарски сектор у потпуности прилагодити своје пословање четвртој индустријској револуцији и који од образаца традиционалног банкарства ће остати непромењени.

2. ТЕХНОЛОШКИ УТИЦАЈ НА ФИНАНСИЈСКИ СЕКТОР

Дигиталне технологије од 80-их година прошлог века обликују раст и развој друштва у сваком смислу. Технологија и њен стални растући тренд обликовали су и развој финансијског система. Историјски посматрано, прва новина која је променила дотадашњи начин пословања се догодила раних 50-их година. Велики помак напред у финансијском систему је 1951. спроведен увођењем плаћања платном картицом. Утицај који је та иновација даље имала на унапређење система плаћања је немерљив. Већ 1958. године Банка Америке је издала картицу коју данас сви познајем под именом виза картица. Након ове иновације уследио је убрзан развој рачунара 60-их година, а почетком њихове употребе од стране финансијских институција тадашње штедне и платне "књижице" замењене су дигитализованим рачунима, односно дигиталним записима о рачунима. Убрзо је уследила нова промена, која је пре свега утицала на доступност новчаних средстава, и то кроз први банкомат постављен у Шведској 1968. године, иако је формално први банкомат постављен у Великој Британији од стране Беркли банке. Банке су у то време издавале неку врсту ваучера који су се користили на поменутих банкоматима за потребе подизања готовог новца. Банкомати какве данас познајемо, развили су се касније током 70-их година, упоредо са развојем магнетних платних картица. У САД-у је 1971. године отворена и прва електронска берза NASDAQ, која у самом почетку није служила за трговину већ за размену информација о ценама хартија од вредности. Овај догађај је поставио темеље и допринео развоју финансијског тржишта и финансијских инструмената какве данас познајемо. Упоредо са развојем електронске берзе финансијски систем је успоставио међународну банкарску мрежу и софтвер за размену порука које се односе на извршење плаћања, трговину хартија од вредности и остале послове међу кореспондентским банкама (SWIFT). Он-лине банкарство свој почетак бележи још током 80-их година, када је корисницима било омогућено да уз помоћ рачунара приступе својим рачунима и изврше плаћања, али је тек развој интернета допринео да се сегмент банкарства на мрежи развије у свом пуном капацитету 90-их година. Последња значајна иновација која је променила обрасце пословања и вршења трансакција унутар самом финансијског система јесте мобилно банкарство. Увођење и примена информационих технологија у финансијски систем, пре свега финансијских технологија, је обележило последњу деценију, а деценију пред нама ће чини се обележити потпуна дигитализација постојећих модела пословања (Jaubert и сар.2014 стр.1).

Графикон 1 Историјски преглед иновација у финансијском систему

Извор: Аутор према: Digitalisation and Its Impact on Banking Business Models (2019)

Плаћање картицама је једна од многих иновација која је променила много тога када је први пут представљена, но данас, појавом различитих алтернатива и развојем алтернативних начина плаћања коришћење картице ће ускоро деловати застарелим и нужним као и поседовање готовине. Иновације и стандардизације у плаћању картицама су од тада на овамо константне. Након магнетне траке на самој картици уследило је издавање картица са чипом, након чега нам је представљено бесконтактно плаћање. Последње је своју улогу имало посебно током 2020. године када су у већини земаља биле на снази мере превенције и ублажавања ефеката глобалне пандемије, које су подразумевале смањење плаћања готовим новцем а повећање он-лине куповине или плаћања картицама (Mosteanu, Faccia и Cavaliere, 2020 стр.311). Овај вид плаћања је унапређен развојем технологије у плаћање путем интернета, путем апликација мобилног банкарства, путем електронских новчаника на мобилним телефонима и на крају у све чешћем плаћању различитим крипто-валутама заснованим на блок-чејн технологијама. Данас је просечном кориснику који има савремени мобилни телефон на располагању лепеца апликација којима може ефикасно и брзо да врши плаћања, а банкарски системи сопствене апликације прилагођавају тако да садрже све већи број услуга и производа (Mosteanu и сар. 2020 стр.309). Паралелно са развојем система плаћања технолошки утицај се увелико осећа и у развоју интернет платформи за прикупљање и дистрибуцију капитала али је укупни значај на финансијско тржиште много мањи него што је то у сектору система плаћања. Иако значајне иновације на финансијском тржишту, ове промене нису у великој мери угрозиле пословање банака јер финансијске технологије и компаније које их развијају и пласирају на тржиште, не представљају директну конкуренцију банкарским институцијама. Сва

унапређења плаћања, уколико нису у крипто-валутама, подразумевају и даље, трансакцију макар са једног банковног рачуна. Уколико ово не би био случај, онда говоримо о кршењу међународних прописа из области спречавања прања новца, утаје пореза и др. Заправо банке би у новим учесницима могле препознати добре пословне прилике за партнерства и даљи развој, јер ће се целокупан банкарски систем на тај начин одређивати у наредној деценији.

3. САВРЕМЕНИ, ДИГИТАЛНИ, БАНКАРСКИ СИСТЕМ

Када се говори о банкарским институцијама данашњице, стандарди које је потребно испунити према корисницима су знатно виши него пре само неколико година. Просечан корисник банкарских услуга има измењена очекивања од институције коју је до скоро посматрао традиционално, као пословну зграду, а данас је већ посматра као апликацију на мобилном телефону. Данас су мобилно и интернет банкарство постали стандард у обављању банкарских послова. Савремена банка мора бити присутна на тржишту онако како корисници или клијенти од ње очекују. С друге стране, међународно тржиште диктира стандарде пословања на мрежи и путем мобилних телефона. Тако се данас неке банке могу похвалити развијеним системима вештачке интелигенције, који су купцима у различито време доступни за различита питања. Банке развијају персонализацију пословања и стварају осећај за боље разумевање потрошача у сегменту становништва. У пословном сектору савремено банкарство још увек не показује исти ниво примене технологија у сегменту пружања услуга привреди. Побољшани су системи за процену потенцијалних дужника, за процену ризика и праћење, али начин пословања са економијом задржан је на старим обрасцима уз укључивање интернета као начина обављања платних трансакција. Привредном сектору је и даље потребан људски капитал унутар институције, који ће надгледати пословање пословног субјекта и адекватно нудити банкарске услуге које одговарају његовим потребама. Свакако ћемо у будућности бити сведоци аутоматизације и дигитализације и у овом сегменту банкарског пословања, увођењу вештачке интелигенције те остаје да се види како ће се те промене одразити на тржишту. Изазове са којима се суочава модерна банкарска индустрија у великој мери одређују финансијске технологије, банкарство у сенци и иновације у финансијама на међународној сцени. Банка у сенци је термин који се први пут користи током финансијске кризе 2007. године и дефинисан је као скуп институција и тржишта који обављају традиционалне банкарске функције, али нису предмет регулације банкарског сектора. Убрзани развој банкарства у сенци посебно забрињава регулаторе, јер власти немају овлашћење да ограниче неке од својих многих активности.

3.1. Регулација процеса дигитализације

Према извештају компаније Deloitte (Deloitte, 2020), Народна банка Србије интензивно спроводи бројне активности на усаглашавању националне регулативе с прописима Европске уније из области платних система, а такво

унапређење система плаћања довело је до увођења инстант плаћања током 2018. године. Његов начин рада, функционалности, као и примењена техничко-технолошка решења, у складу су са актуелним, најмодернијим трендовима који се примењују у области платних система. Имајући све ово у виду, очекује се убрзано усаглашавање домаће регулативе са одредбама Директиве ЕУ о платним системима, познатије као PSD2, као и са свим наступајућим изменама. За очекивати је да регулатива у наредном периоду буде сложенија пре него да се смањи оптерећење на банкарску индустрију. Овде посебно имамо у виду надлазеће законске регулативе које се имају имплементирати у наредних неколико година а које би требало да у потпуности промене начин на који банкарски систем функционише. Даља консолидација банкарског сектора је све изгледнија, као и удруживање банака са компанијама из области финансијских и информационих технологија, како би се брже прилагодиле новим околностима. Регулаторни органи ће поред улоге надзора у будућем периоду имати значајну улогу у трансформацији банкарских система у односу на степен примене и ниво развијености финансијског тржишта.

Као и до сада потпуна примена нових прописа првенствено се очекује у земљама чланицама ЕУ и ЕМУ а остале земље ће имати рок да своје законодавне оквире прилагоде новим моделима пословања у догледно време (ЕВА, 2017 стр.47). Измене у законима који имају за циљ да финансијски систем учине транспарентнијим се односе пре свега на: утврђивање стварног власништва над капиталом, порекло финансијских средстава, уређење дигиталне имовине, заштите од превара и заштите самих података као на и спречавање прања новца и финансирање тероризма. У том светлу се већ наишло на препреке у смислу земаља које услед политика привлачења крупног капитала и преференцијалних стопа опорезивања не желе да сарађују нити имплементирају оваква законска решења. За очекивати је да се наставе напори у смислу стандардизације права и обавеза и по овим питањима.

3.2 Потпуна дигитализација

Дигитализација пре свега представља дубоку трансформацију банкарског система уз отварање нових модела пословања у којима ће клијент бити у самом средишту (Jaubert и сар.2014 стр.1). Када говоримо о потпуној дигитализацији, не можемо тај процес посматрати само кроз финансијски систем, већ као процес који ће у потпуности пренети све сегменте функционисања једног друштва у дигитални формат. Такав процес је започет развојем интернета и информационих технологија, наставља се трансформацијом финансијског сектора а претпоставке су да ће блок-чејн технологија омогућити даљу успешну дигитализацију у осталим сегментима.

Ако говоримо о банкарском сектору обрада велике количине података чијом аутоматизацијом је могуће профилисати потрошаче и одговарати на њихове преференције у реалном времену представљаће значајан помак у сегменту банкарског пословања. Одобравање кредита без одласка у банку је постало

уобичајено у сегменту кредитирања становништва, пре свега у делу краткорочних кредита. Банке су успешно одговориле на изазове у претходној години и великом брзином адаптирале своје пословне обрасце тако да се процеси одобравања кредита данас могу обавити и путем апликације на мобилном телефону. Дигитализација пре свега доводи до смањења трошкова, према неким ауторима и до 25%, док са друге стране директно доводи до повећања прихода у сегменту краткорочног готовинског кредитирања (Delloitte, 2020).

Процес дигитализације изискује велика улагања од стране банака. Висина ових улагања се из године у годину повећава на глобалном нивоу, а процене су да још није достигнут оптималан ниво. Многи учесници на тржишту су у немогућности развијања сопствених одељења за развој у ишчекивању готових решења од стране технолошких компанија. Из тих разлога је очекивано спајање или интензивирање пословних односа међу новим учесницима у области финансијских технологија и традиционалних банака. Поред иновативних модела пословања које ћемо имати прилике да видимо у наредним годинама и који ће преобликовати банкарску индустрију, неће све земље једнаком брзином усвајати иновације. Упоредо са развојем и увођењем нових решења, банке морају унапређивати системе заштите и безбедности у новим условима.

Потпуна дигитализација делује у овом тренутку недостижно великом броју финансијских система јер не подразумева само развијен финансијски сектор већ и претходну трансформацију јавних финансија, пословног окружења али и пословања свих учесника на тржишту.

ЗАКЉУЧАК

Дигитализација банкарског сектора само изгледа као једноставан прелазак на пословање по новим мерилима и новим правилима, а заправо представља дуготрајан процес унапређења пословања, пре свега усмеравајући га према крајњем кориснику. Упоредо са дигитализацијом финансија, дигитализација се одвија и у свим осталим сегментима. Потрошачи су променили своје навике и очекивања, свесни развоја технологије сада очекују да се технологија обликује и прилагођава њима. Ово се посебно истиче након 2020. године која је многим силам наметнула модернизацију и употребу технолошких решења за која претходно нису имали интересовања, од сектора становништва па све до великих корпорација. Од банака се очекује потпуни прелазак на савремене обрасце пословања уз задржавање нивоа сигурности и безбедности традиционалног банкарства. Увођење дигиталних решења и имплементација нових технологија не значи престанак пословања на традиционалним основама, већ промену канала комуникације и канала дистрибуције својих производа и услуга, пре свега. Дигитализовани финансијски систем ће бити напреднији у односу на данашњи, транспарентнији, агилнији и персонализован како за појединачне кориснике тако и за остале институције унутар финансијског система.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] Arora, R. Which companies did well during the Coronavirus pandemic? Forbes, June 2020.
- [2] Baker, S., Bloom, N., Davis, S., & Terry, S. (2020). Covid-induced economic uncertainty. National Bureau of Economic Research
- [3] Chris Skinner C., 2018, Big banks are not fleeing the fintech heat (yet).
- [4] Delloite, 2020, <https://www2.deloitte.com/rs/sr/pages/technology/articles/tech-trends-2021.html>
- [5] EBA. (2017). EBA's approach to financial technology (FinTech). EBA Discussion Paper DP/2017/02
- [6] Jaubert, M., Marcu, S., Ullrich, M., Malbate, J. B., & Dela, R. (2014). Going digital: The banking transformation roadmap. Retrieved from <https://www.kearney.com/financial-services/article?/a/going-digital-the-banking-transformation-roadmap>.
- [7] Mosteanu, N. Faccia, A. Cavaliere, L. (2020) Digital technologies' implementation within financial and banking system during socio distancing restrictions-Back to the future, International Journal of Advanced Research in Engineering and technology, Volume 11 Issue 6,
- [8] Morgan Sytanley, (2016). Global insight: Blockchain in banking: disruptive threat or tool?. Morgan Stanley Global insight, April 20. p.28.
- [9] Regional Economic Prospects (2020), COVID-19: From Shock to Recovery, EBRD.

SUMMARY

The circumstances in which companies have been for a year have led to the intensified development of certain segments of the economy, primarily through the application of modern information technologies. The growth of online shopping, the introduction of distance learning, work from home and many other transformations that we are witnessing have significantly affected the patterns by which further development will move in the coming period. Although it seems that everyone is "waiting" for a return to the old patterns of behavior and business, it is almost certain that the process of digitalization and transformation of all patterns will not allow a return to the old. We have seen that segments of the economy that are highly sensitive to new circumstances and rules of conduct, ie are not able to improve and change their business with the help of technology, suffer the greatest losses. This primarily refers to those sectors that are not vital for economic development that have remained deprived of systemic support, because countries around the world have offered financial assistance packages for economic entities of general importance or from selected activities of importance to each country individually. The financial sector, although heavily exposed to these impacts, still has a strategic role to play in helping and supporting the real sector to meet the challenges. The patterns in which the

banking sector operates changed even before the outbreak of the pandemic, so we have various existing technological innovations in use. Although banks still have a great advantage over other participants in the financial market, changes in financial systems with modern technological solutions will not leave banks aside. The question arises as to how quickly the banking sector will fully adapt its operations to the fourth industrial revolution and which of the patterns of traditional banking will remain unchanged. Consumers have changed their habits and expectations, aware of the development of technology, now they expect technology to be shaped and adapted to them. This stands out especially after 2020, which forcibly imposed on many people the modernization and use of technological solutions for which they had no interest before, from the population sector to large corporations. Banks are expected to fully transition to modern business patterns while maintaining the level of security and safety of traditional banking. The introduction of digital solutions and the implementation of new technologies does not mean the cessation of business on a traditional basis, but the change of communication channels and distribution channels of their products and services, above all. The digitalized financial system will be more advanced than today, more transparent, agile and personalized both for individual users and for other institutions within the financial system.