

کجای راه بانکداری آینده ایستاده‌ایم!

گفتگو با عبدالحمید منصوری مدیرعامل شرکت اسوه ایران

باز

بانکداری آینده ریشه در اکنون دارد، بر این اساس باید از اکنون به فکر بانکداری آینده باشد. اما بدون پیش بینی آینده نمی توان وضعیت مناسبی در حال ایجاد کرد. گفت‌و‌مان بین اکنون و آینده راز توسعه منطقی و روزآمد توسعه بانکداری در کشور ما خواهد بود. در گفتگو با عبدالحمید منصوری مدیرعامل شرکت اسوه ایران تلاش شده بابتی جدید در حوزه گفت‌و‌مان حال و آینده در حوزه بانکداری باز شود. متن این گفتگو را در ادامه خواهید خواند.

■ نگاه شما به بانکداری آینده چگونه است؟

اعتقاد به بانکداری آینده در پیشرفت بانکداری در دنیا اجتناب‌ناپذیر است. اینکه بانک‌ها در آینده چگونه خواهند بود امری است که هر کسی اگر امروز به آن نپردازد وقتی به آن زمان برسد از قافله عقب خواهد بود پس پرداختن به آن ضروری است و حتی یک اجبار است و به عبارتی نمی‌توان از آن گریخت و به عقیده من مفهوم بانکداری آینده باید درگیری ذهنی همه مدیران بانکی باشد.

■ آیا بانکداری آینده متمایز از آنچه که الان هست، خواهد بود یا در امتداد آن است؟

سیر تکاملی صنعت بانکداری مثل یک زنجیره است که در امتداد هم قرار می‌گیرند. زمانی که فعالیت‌های بانکی، محور است وقتی از تکنولوژی و فناوری به نقطه اشباع می‌رسیم، لاجرم باید در سیستم نوآوری ایجاد شود. نوآوری‌های جدید که می‌آید ممکن است فناوری‌های جدیدی را هم بطلبد و همه اینها لازم و ملزوم یکدیگرند. فناوری قدرت‌هایی ایجاد می‌کند، مثلا ممکن است در بانکداری آینده به جای تشخیص و احراز هویت، کل بدن انسان را در زمانی که وارد فضای اتاق خودپرداز شوید، اسکن کند و شاید برای اطمینان از هویت فرد مورد نظر، پارامترهای بیشتتری و حتی مثلا صدای شخص را مورد سنجش قرار دهد، به هر حال با توجه به آنچه که گفته شد همه اینها لازم و ملزوم یکدیگرند.

■ با توجه به اینکه گفتید همه این‌ها مثل حلقه‌های زنجیرند، آیا بانکداری آینده همین حلقه است یا یک حلقه جدیدی است که وارد سایر حلقه‌های قبلی می‌شود و به آنها متصل می‌گردد؟ به عبارتی آیا یک چیز متفاوت است که وجه تمایز هایش غالب است یا خیر؟

به هر حال در آینده سرویس‌های مراجعه به محل از بین خواهد رفت یا اگر باشد به محض اینکه مشتری وارد حیطه ارایه سرویس قرار گرفت تمام برآوردها و نیازهای مشتری قبلا انجام شده است و مشتری فقط اطلاع می‌یابد که سرویس بانکی این خدمات را برایش انجام داده است و به عبارت دیگر

شده‌اند که درگیر شدن با آنها اجتناب‌ناپذیر است پس ما خواه ناخواه با آنها مواجهیم و ما در واقع در یک دهکده جهانی زندگی می‌کنیم که مرز ندارد دیگر اینکه در اصطلاح می‌گوییم جایی کسب و کار خود را ارایه می‌دهیم که بازار داشته باشد یکی از این بازارها همین انسان‌ها (human) هستند که در واقع ضلع سوم مثلث ما محسوب می‌شوند (humanity). پس بانک‌های آینده باید به Social شبکه‌های اجتماعی توجه داشته باشد و در این محیط‌ها حضور داشته باشند در حال حاضر دقیقا نمی‌توان گفت که چه کسب و کاری در آنجا حاکم خواهد شد. آیا شعبه وجود دارد یا دریاچه است یا صفحه ارتباطی است و ... در خصوص بعد سوم یا humanity باید گفت در این ضلع در واقع رفتار خود انسان مورد اهمیت واقع می‌شود؛ البته در این ضلع از بعد امنیتی هم به قضیه نگاه می‌شود، در انسان یکی رفتار است و دیگر مباحث شاخص که کلیدهای دسترسی و تشخیص مشتری است؛ مثل صدا، اثر انگشت، صورت و ... که باید به همه این‌ها پرداخته شود، یا این که اگر بخواهیم سرعت کار افزایش یابد باید زبان گویا را در سیستم بیابوریم، در حال حاضر گوگل نیز سرویس جستجو گویا را قرار داده است به زبان‌هایی که بیشترین استفاده را دارد. طبعاً بانکی در آینده پیش‌رو خواهد بود که از این سرویس‌ها بهره جوید؛ در حال حاضر در دنیا حتی روی اسکن بدن کار می‌کنند پس تکنولوژی و کسب و کار باید روی این سه مثلث تمرکز کند و زیر سایه اینها بانکداری آینده را ترسیم کند.

■ در واقع یک بانکداری هوشمند برای هر شخصی (حقوقی یا حقیقی) با توجه به شناخت او، مشاوره و خدمات ارایه کند؟

بله بانک‌ها در آینده باید این قابلیت را داشته باشند که سرویس‌هایشان را به صورت هوشمند با توجه به ریسک‌های عملیاتی و امنیتی به افراد شرکت‌ها و موسسات دیگر ارائه کنند. البته این زنجیره رشد به هم متصل است اما یکجایی می‌رسد که قطع می‌شود، من الان نمی‌دانم چه زمانی این زنجیره قطع می‌شود؛ ممکن دو نسل بگذرد یا ممکن است حتی شرکتی بخواهد با روش‌های سنتی کار کند، به هر حال نسل‌ها به سمت تحول پیش می‌روند اما هنوز هم آدم‌های سنتی در دنیا وجود دارند، پس اینکه کی این زنجیره قطع می‌شود را نمی‌توان قطعا حدس زد.

■ محورهای اساسی در بانکداری آینده چیست؟ اساسا سه مقوله در دنیا درباره بانکداری

آینده پیش بینی می‌شود یک بحث بسیار بودن (mobility) دیگری اجتماعی بودن (Social) و سوم انسان‌گرایی (humanity) است. بسیار بودن بحث مهمی است، با توجه به هجوم مشتریان از مکان‌های مختلف به صنعت بانکداری، بانک باید این قابلیت را داشته باشد که از هر جایی سرویس را به مشتری ارایه دهد، به عبارتی ممکن است مشتریان مثلا روزی در شمال تهران تجمیع شوند و یک روز هم ممکن است در این ناحیه تراکنشی صادر نشود. دیگری مسایل اجتماعی است که باید در صنعت بانکداری دیده شود، Social بدین معنا است که به هر حال شبکه‌های اجتماعی وارد عرصه

■ درر وضعیت بانکداری کنونی بانک مرکزی تعیین‌کننده سیاست‌هاست، اما وقتی همه چیز مجازی شود مسلما در این نقش هم تغییراتی ایجاد می‌شود. آیا ممکن است تعیین‌کننده، بانک‌ها یا بانک مرکزی نباشد بلکه مشتری‌ها یا فضای مجازی باشند؟ نظرها شما چیست؟

اکنون شبکه‌های اجتماعی فیس‌بوک حدود یک میلیارد عضو دارد، یعنی چیزی معادل حدود جمعیت کشور چین، اما در حال حاضر تعامل این شبکه بیشتر تعامل ایده و عقاید است که هزینه ندارد از آنجا که هر تهاوت نیازهای بشری پشت آن ارزش پولی است،

حال این سوال مطرح می‌شود که پول در محیط مجازی چیست؟ آیا همین پول دنیای واقعی است؟ در حال حاضر نمی‌دانیم، پس هر کسی در این زمینه کار کند مطالعه کند و پول در محیط‌های اجتماعی مجازی مثل فیس‌بوک و... را طراحی کند شاید برنده باشد. در واقع این شبکه‌های اجتماعی دارند تبدیل به یک کشور می‌شوند پس باید نیازهای این کشور به مرور شناسایی شود و از آنجا که بشر به نیازهای مادی احتیاج دارد باید به آن هم پرداخته شود و اگر کسی الان روی اینها فکر کند پیشرو خواهد بود، شاید برای فضای کشور ما الان این مناسب باشد که کمیته‌ای تشکیل شود که روی این قضیه کار کند که پول در محیط مجازی چگونه می‌شود، آیا تعریفش همان است یا خیر، پیشنهادش چیست، نقش بانک مرکزی در آن چه خواهد بود، به هر حال نمی‌توانیم تا ابد اینگونه حرکت کنیم.

■ آیا ممکن است خود شبکه‌های اجتماعی بانکداران اصلی شوند به جای اینکه بانک‌ها تعیین‌کننده باشند؟

شما اگر گوگل را نگاه کنید در حال حاضر خود را با دنیای غیرمجازی و فیزیکی تطبیق داده است مثلا برای برخی سرویس‌های سنگین پول می‌گیرد و درآمد خود را از اینجا تامین می‌کند. به عقیده من داده‌ها در آینده پشتوانه پول در محیط مجازی هستند؛ به عبارتی در آینده، اطلاعات پول و طلاهای ما هستند مثلا در حال حاضر پشتوانه پول ما طلاهای موجود در خزانه است، در آمریکا اقتصاد پشتوانه ارزش پولی آن کشور است شاید در دنیای مجازی ارزش و آنالیز اطلاعات پشتوانه پولی در محیط مجازی باشد چون در حال حاضر می‌بینیم که گوگل یکسری داده‌ها را می‌فروشد و منبع درآمدی‌اش شده است. احتمالا در دنیای مجازی هم همین خواهد بود.

■ احتمال دارد که شبکه‌های اجتماعی خود تعیین‌کننده شوند، از سیطره دولت‌ها و دنیای دلار و ریال در بیایند و خودشان واحد پولی را تعریف و مکانیزم‌های آن را مشخص کنند و حتی یک واحد که مخصوص خودشان باشد تعریف کنند؟

بله، ممکن است. به هر حال دنیای مجازی مولفه‌های خاص خود را دارد زمانی که طلا کشف شد یک ارزش پیدا کرد قبلا ارزش سکه طلا با پول حمل می‌شد وقتی اسکناس آمد این ارزش شکل دیگری به خود پیدا کرد و آن هم تقریبا حالت مجازی داشت چون به جای طلا، پول کاغذی قرار گرفت در دنیای مجازی هم همین است به مرور ایجاد می‌شود وقتی یک شبکه ارتباطی بین مولفه‌ها باشد در آینده نزدیک، سوئیفت یک فیس‌بوک می‌شود، به هر حال بین دو معامله باید یک بحث اصالت‌پذیری و انکارناپذیری وجود داشته باشد در آینده ممکن است خود فیس‌بوک این کار را انجام دهد زیرا علایق، ظرفیت‌ها و خواسته‌های اعضایش را می‌شناسد پس دنیای مجازی مسایل خاص خود را دارد و امروزه دنیای مجازی مکان

location و موقعیت اعضا خود را نگاه می‌کند که اعضا از کجا ارتباط برقرار کرده‌اند پشت فیس‌بوک پولی جابه‌جا نمی‌شود ولی از الان رفتار من و شما را شناسایی می‌کند و با توجه به این در بانک‌های آینده این مباحث خواهد بود.

■ احتمال دارد که بانک‌های مرکزی در آینده تغییر کاربری دهند؟

وقتی در صنعت کشاورزی موتور وارد شد همین تئوری را داشتند یا وقتی ماشین بخار اختراع شد خط‌های تولید سرعت یافت یا همه فکر می‌کردند اگر موتور وارد صنعت کشاورزی شود همه بیکار می‌شوند ولی این‌طور نبود بلکه فضا عوض شد همین حالت در دنیای مجازی نیز ایجاد خواهد شد نقش آدم‌ها کم نمی‌شود بلکه عوض می‌شود باید فکر کنند که نقش Human (انسان‌ها) و مسایل social (اجتماعی) آنها و مباحث mobility (سیار بودن) در این دنیا چگونه خواهد بود اگر روی آن کار نشود عقب می‌افتیم.

■ احساس می‌شود که بانک‌ها در آینده نسبت به امروز بسیار متفاوت‌تر خواهند بود و حتی شاید ما در آینده چندان شعبه بانکی نداشته باشیم، یعنی شبکه‌های اجتماعی از درون همه چیز را انجام می‌دهند؟

البته من اشاره کردم که به هر حال شبکه‌های اجتماعی مانند یک کشور هستند که اگر بتوانند خلق پول کنند که حتما خواهند کرد متعاقب آن جابه‌جایی پول را انجام می‌دهند ارزش پول را تعیین می‌کنند و ...

■ جای بانک‌ها در این دنیا کجا خواهد بود؟

باید دید در بحث سیار بودن، اجتماعی بودن و انسان چه کسب و کارهایی (بیزنس‌هایی) نقش پیدا می‌کند. تا زمانی که بدن نیاز به غذا دارد، غذا هم وجود خواهد داشت؛ در دنیای مجازی هم یکسری نیازها مانند دنیای فیزیکی خواهد بود.

■ در فضای مجازی یکسری بیزنس‌های مجازی وجود دارد اینها پول خاص خود را ایجاد می‌کنند. دنیای واقعی هم متعاقبا با این پول مجازی تعامل می‌کند؟

بله همین‌طور است همان‌طور که گفتم در دنیای مجازی فروشندگی داشته باشد یا یکسری چیزهای مادی که بتواند پول ایجاد شود و این پول جابه‌جا شود. حال در اینجا شبکه اجتماعی خودش پول تعریف کرده است پس در دنیای مجازی سلاقی و انحصارات عوض می‌شود و چیز دیگری جای آن می‌آید که شاید الان ندانیم و فعلا داریم روی این پدیده‌ها فکر می‌کنیم.

■ فکر می‌کنم در دنیای مجازی سیار بودن و انسان با هم یکی می‌شوند مثلا از طریق موبایل این امر بسیار امکان‌پذیر خواهد بود؟

بله، اشاره خوبی به موبایل کردید، من فکر می‌کنم شاید در آینده حتی حذف موبایل را خواهیم داشت یک روزی فکر نمی‌کردیم همچنین وسیله‌ای وارد زندگی انسان‌ها شود و روزی هم فرا خواهد رسید که حذف می‌شود. موبایل یکسری فرکانس را به دیتابیس منتقل می‌کند و از این دیتابیس به محل مورد نظر می‌رود خوب ما این فرکانس‌ها را در ذهن انسان‌ها داریم یعنی به عبارت دیگر خواندن ذهن و افکار که البته در حال حاضر زود است و روی این باید مقداری کار شود تا به این مرحله رسید؛ حتی ما این را در فلسفه‌ها چه ایرانی و اسلامی و چه فلسفه‌های غرب داریم و اصطلاحا بحث تلپاتی مطرح می‌شود که تا حدودی به خوانش ذهن برمی‌گردد پس اگر یک دیتابیس وجود داشته باشد که بتواند ذهن انسان را بخواند پس این امر به حقیقت می‌پیوندد و تبادلات ذهنی صورت می‌گیرد. به مرور رشد تکنولوژی و ورود سیستم‌ها این را نشان می‌دهد. عمر موبایل چندان نیست و شاید ۲۰۰ سال قبل انسان فکر نمی‌کرد به این مرحله برسد الان به مرحله‌ای رسیده که موبایل با کامپیوتر و زندگی و ...

عجین شده الان فعلا موبایل در زندگی بشر نقش حیاتی دارد ولی پیش‌بینی من این است که در آینده موبایل حذف خواهد شد چون تکنولوژی بسیار سریع رشد کرده است الان در بسیاری نقاط دنیا کیبورد در شبکه‌های اجتماعی حذف شده و صدا و تصویر جای آن را گرفته است پس محیط دارد آماده می‌شود، برای اینکه افکار به صورت فرکانس عبور کند و قابل خوانش باشد. در حال حاضر ما در دنیای مجازی از مدیاهای فیزیکی استفاده می‌کنیم مثل ماهواره و ... و به عبارتی دنیای مجازی را روی دنیای مادی سوار کردیم زمانی می‌رسد که دنیای مجازی روی خود تکنولوژی مجازی سوار می‌شود در اینجا پای فلسفه هم به میان خواهد آمد. به اعتقاد من تا ۲۰۲۰ بانک‌های ما به آن سو حرکت خواهند کرد اما فعلا از دنیای مادی نمی‌توانند منفک شوند بانک‌های آینده باید در چند زمینه حرکت کنند مهم‌ترین اینکه سیستم‌های این بانک‌ها باید دارای یک جعبه سیاه باشند که در وقوع اشکالات و تجاوزها و حوادث کمک کنند.

دیگر اینکه بانک‌های آینده باید اسناد نهادینه داشته باشند و سرویس‌گرا باشند باید مشتری یک سیستم شرکتی باشد بنابراین شعب به معنای فعلی از بین می‌روند و ماموریت آنها مشورت و بازاریابی و تبادل نیازها می‌شود و تنها برای کارهای عملی از درگاه‌ها استفاده می‌شود.

■ البته در این شرایط برای بشر یک حالت نوستالژیک ایجاد خواهد شد؟

به هر حال در دنیای امروز آدم‌های سرمایه‌داری به نام وارن بافت در سطح بیل گیتس نیز پیدا می‌شود که ایمیل ندارند ولی کارهایش را به خوبی انجام می‌دهد، حال باید آنالیز کرد که چگونه شرکتش را اداره می‌کند به هر حال این مسایل وجود دارد تا این زنجیره منفک شود یعنی در نمونه‌های تکاملی روزی در دنیای مادی این زنجیره برش خواهد خورد و شاید روزی فقط آنها را در موزه‌ها ببینیم. به عبارتی اینها روزی برای ما خاطره خواهد شد.