

Bankacılıkta gelecek trendleri

Osman Aytaman

Direktör
Stratejik Planlama, İş
Geliştirme ve Pazarlama
Deloitte Türkiye

İlkay Çakır

Pazarlama ve Araştırmalar Uzmanı
Deloitte Türkiye

Geleceğin finans dünyası bugün görüldüğünden epey farklı olacak. Gelecek şimdilik sadece öngörülerden ibaret olsa da dijital dünya, hali hazırda dönüştürdükleri ve durdurulamaz hızıyla bizlere geleceğin daha yenilikçi ve daha rekabetçi olacağını sinyallerini açık şekilde veriyor. Günümüz koşullarında kendini platform tabanlı sistemlere dönüştürmek, her alanda yer edinmeye başlayan IoT, AI ve Blockchain gibi teknolojilere adapte olmak ve tüm bunlarla beraber kullanıcı ihtiyaçlarına göre şekillenebilmek geleceğin dijital şampiyonlarını yaratacak.

Bankacılık sistemi önümüzdeki 20 yıl içerisinde verinin ve teknolojinin artarak geliştiği, müşterileri hakkında çok daha fazla bilgi sahibi olacakları ve bir yandan onların ekosistemlerinin daha çok içinde oldukları bir sektör olmaya devam edecek. Peki, gelecekte bankacılığı etkileyecek temel konular neler olacak? 20 sene önce bugünleri görerek yatırımlarını doğru alanlara yapmış bankacılık sektörü, gelecekte hangi alanların öne çıkacağını ve bu alanları nasıl ileriye taşıyacağını iyi analiz ederek yatırımlarını yapmalıdır.

Dış dünya ile daha entegre bir bankacılık sistemi

Geleceğin bankalarından yaşamımızı çevreleyen diğer tüm sistemler ile konuşan, günlük işleri yöneten güvenilir bir ön yüz olması bekleniyor. Yeni teknolojilerin beslediği entegre sistemlerin hayatımıza girmesi ve en değerli kaynağımız “verinin” doğru işlenmesi ile ileride bankacılığın çok daha kapsamlı bir evrim geçirmesi olası görünüyor. Kullanıcılar günümüzde birbiriyle tam olarak entegre olmuş sistemleri kullanmayı hatta Google Home ve Amazon Alexa gibi dijital asistanlar ile tek elden sınırları olmayan dijital dünyaya erişim sağlamayı tercih ediyor. Bu nedenle bankaların da farklı kanalları arasında tutarlı ve kesintisiz bir deneyim sunması kritik öneme sahip. Bankaların yapay zekâ, nesnelere interneti (Internet of Things/ IoT), artırılmış gerçeklik ve biyometrik gibi yeni teknolojileri kullanarak hem sektöre yön vermeye hem de geleceği şekillendirmeye devam eden fintech kuruluşları ile daha fazla işbirliğine gitmesi de olası görülen bir diğer başlık.

Geleceğin bankalarından yaşamımızı çevreleyen diğer tüm sistemler ile konuşan, günlük işleri yöneten güvenilir bir ön yüz olması bekleniyor.



Siber güvenliğe verilen önem müşterilerin temel seçim kriterlerinden biri olacaktır.

Açık Bankacılık

Açık Bankacılık, bankaların sunmuş olduğu hizmetleri ve uygulamaları üçüncü taraf geliştiricilerin kullanması ve geliştirilmesi için API'ler (Uygulama Programlama Arayüzü) aracılığıyla dış dünyaya açmasıdır. Bu da bankaların sağlanan hizmetlerinin ortak bir standartta olmasına olanak tanır. Üçüncü taraf geliştiriciler örneğin fintechler bankaların sağlamış olduğu API'leri kullanarak banka müşterileri için çözümler üretirler. Açık Bankacılık böylece hem bankaların yeni uygulamalar geliştirmek için hissettikleri baskıyı ortadan kaldıracak, hem geliştiricilere çözümlerini sunabildikleri bir kullanıcı tabanına erişmelerine fırsat verecek, hem de kullanıcıların mobil veya internet üzerinden bankacılık hizmetlerini daha hızlı ve güvenli bir şekilde almalarına olanak sağlayacaktır.

Yapay zekâ ile beslenen otomasyon

Müşterilerin beklentileri hızlı ve kendi ihtiyaçlarını daha fazla anlayan bir bankacılık sistemi. Otomasyon ile günümüzde hızlanmayı ve daha verimli olmayı başarmış bankalarımızın yapay zekâ ile daha fazla öngörebilen, müşterisini daha iyi anlayabilen, empati kurabilen bir otomasyona sahip olması beklenmektedir. Günümüzde müşteri deneyimini optimize etmek ve zenginleştirmek için finansal kurumlar özellikle yapay zekâdan destek alıyor. Yapay zekâ destekli kişisel asistanlar ve 'chatbot'lar kullanıcılara akıllı çözümler ve kesintisiz hizmetler sağlıyor.

Blockchain

Tüm sağlayıcı ve kullanıcıların tek platform üzerinden bağlantılı olacağı bu ekosistemde her keşifim noktası bir hizmet olarak karşımıza çıkacaktır. Blockchain sayesinde veriye ihtiyaç duyan herkes tek bir platformdan zaman kısıtı olmaksızın istediği veriye güvenli bir ortamda ulaşmış, işlemlerini gerçekleştirebilecektir. Yalnız veri alışverişine erişimin ve bunun kullanımının mümkün olacağı bu sistem finans sektörü haricinde diğerlerinin de dahil olacağı bir sistem olduğundan rekabetin büyük olması öngörülmüyor.

Blockchain sayesinde veriye ihtiyaç duyan herkes tek bir platformdan zaman kısıtı olmaksızın istediği veriye güvenli bir ortamda ulaşmış, işlemlerini gerçekleştirebilecektir.

Her an her yerde güvenlik

Geçmişte olduğu gibi gelecekte de müşteriler güvenilir bankalar ile çalışmayı tercih edecektir. Yapay zekâ ve nesnelerin interneti (IoT) gibi teknolojilerin hayatımıza girmesi daha da karmaşık hale gelen ortamda, sadece kişisel verilerin değil tüm verilerin korunması ve siber güvenliğe verilen önem müşterilerin temel seçim kriterlerinden biri olacaktır. Güvenlik konusunda teknolojiler geliştikçe bu alandaki mevzuat ve yükümlülükler de daha kapsamlı hale gelecektir. Sistemin denetiminden sorumlu kurumlar her gün daha fazla karmaşıklaşacak olan sistemin güvenliğinden sorumlu garantör rolünü alacaktır.

Finans sektörünün gelecek 20 yılı bugünlerde şekilleniyor, yukarıda saydığımız teknolojilerin gelişimi ve yaygınlaşması ile bambaşka bir dünya bizi bekliyor. Teknolojiyi kullanarak kullanıcı beklentilerini anlamak ve beklentileri iyi seviyede karşılıyor olabilmek de oldukça önemlidir. Bir bütün olarak bugünkü mevcut durumu anlayıp, gelecek trendlerini gözlemleyerek doğru yerlere yatırım yapmak kilit noktaların başında gelmekte ve gelecekte en önde yer almak için gerekli olacaktır.