

CONSIDERAȚII PRIVIND ACTIVITĂȚILE BĂNCILOR ÎN ERA DIGITALĂ

Ion BORȘ, conf. univ, dr.,
Banca Națională a Moldovei
Iurie ȚÎRDEA, conf. univ, dr.,
BC „Mobiasbancă - Groupe Société Générale” S.A.

JEL: G21, I86, O33

În ultimii ani, datorită dezvoltării tehnologiilor digitale, se observă o creștere stridentă a mediului competitiv al băncilor, la nivel global, pentru acordarea serviciilor financiare, impulsionată de intrarea pe piață a furnizorilor nebankari de servicii financiare activitatea cărora este bazată pe aplicarea tehnologiilor digitale. Dezvoltarea serviciilor financiare inovatoare din sectorul bancar, în special cele bazate pe algoritmi, constituie o amenințare pentru piața consolidată de băncile tradiționale. Respectiv, băncile din întreaga lume, inclusiv și cele din Republica Moldova, pentru a-și menține cotele de piață și competitivitatea dar și pentru a face față provocărilor erei digitale, trebuie să adopte strategii de răspuns prin implimentarea celor mai avansate tehnologii, inclusiv criptografia, inteligența artificială și sistemele de analize de date mari ce ar asigura dezvoltarea propriilor servicii și produse digitale.

Printre aspectele care necesită a fi redefinite și revăzute, în vederea integrării tehnologiilor digitale în activitatea băncilor, se evidențiază:

- *sistemele de vânzare a produselor și serviciilor* băncilor prin conectarea și coordonarea interacțiunilor prin mai multe canale, permițând clienților interacțiuni inteligente, și personalizate care îmbină experiențele fizice și virtuale.

- *sistemele de plăți* prin asigurarea utilizării consumatorilor a telefoanelor mobile pentru a achita pentru diverse produse și servicii ceea ce ar duce la îmbunătățirea comodității clienților și captarea piețelor adiacente sectorului bancar, iar în consecință va duce și la îmbunătățiri orizontale în ceea ce privește eficiența rețelei, colaborarea etc.

- *angajații*, care derivă din necesitatea abordării „generației viitoare”. Propulsia conectivității erei digitale printre unitățile multiple va duce la îmbunătățirea productivității, sporirea colaborării și reducerea costurilor aferente angajaților din filiale, precum și celor de la sediul central.

- *publicitate conectată și orientată* prin realizarea publicității și marketingului orientat prin e-mail, rețele de socializare, publicitate online, dispozitive mobile și semnalizare digitală;
- *sisteme de analiză a efectului de levier* prin tehnologii bazate pe internet pentru conexiuni directe și relevante cu clienții;
- *inovația produselor* prin dezvoltarea rapidă a noilor oferte destinate creșterii eficienței și a perspectivelor clienților ceea ce va duce la creșterea loialității clienților;
- *consiliere bazată pe tehnici video* care informează și îndrumă clienții conectându-i cu un expert în consultanță, fie în filială sau direct pe dispozitive mobile, ceea ce va conduce la o satisfacție mai mare a clienților însoțită de oportunități de majorare a vânzărilor produselor și serviciilor;
- *consultanță bazată pe prelucrarea informațiilor* prin crearea serviciilor de consultanță bazate pe înțelegerea profundă a preferințelor și cerințelor clienților, respectiv transformarea în valoare a informațiilor deținute de bănci cu privire la clienți;
- *teller virtual* prin automatizarea opțiunilor și tranzacțiilor clienților cu ajutorul canalelor de auto-deservire ceea ce duce la creșterea productivității angajaților asociată cu cerințe mai reduse de personal, îmbunătățirea satisfacției clienților prin experiențe interactive îmbunătățite.

Aspectele menționate sugerează că, actualmente, băncile din Republica Moldova urmează a-și orienta investițiile în asigurarea implementării tehnologiilor digitale în vederea transformării modelul lor de afaceri fie într-o platformă algoritmică, fie prin crearea unui ecosistem bancar digital, respectiv, să ia în considerare constituirea alianțelor strategice potențiale cu furnizorii de servicii financiare digitale, asigurând, totodată, o plus valoare întregului lanț valoric al băncii.

Bibliografie:

1. LIPTON A., SHRIER D., PENTLAND A. Digital Banking Manifesto: The End of Banks? Massachusetts Institute of Technology. 2016. 20 p. Disponibil on-line: <https://www.getsmarter.com/career-advice/industry-advice/digital-banking-manifesto-the-end-of-banks-mit-report>. Vizitat la 12.12.2016
2. DAPP T. F. Fintech reloaded – Traditional banks as digital ecosystems. Deutsche Bank Research. Frankfurt am Main. Germany, June 9, 2015. 27 p. Disponibil on-line: https://www.dbresearch.de/PROD/DBR_INTERNET_EN-PROD/PROD000000000356835.pdf. Vizitat la 8.11.2016