

Marlena Kalińska

Wydział Zarządzania

Przyszłość sektora finansowego

Nowe technologie coraz bardziej dynamicznie rewolucjonizują branże oraz rynki pracy. Sektor finansowy to jeden z tych obszarów, w których automatyzacja rozwija się najszybciej i który najchętniej oraz najszybciej wdraża nowe rozwiązania. Obszar ten czekają prawdopodobnie jeszcze większe przeobrażenia związane właśnie z rozwojem technologicznym.

Przedsiębiorstwa, takie jak banki chcą możliwie jak najbardziej zwiększyć swoją efektywność. Chcą również wychodzić naprzeciw wymaganiom klientów, którzy oczekują coraz bardziej innowacyjnych i wygodnych dla nich usług.

Co się zmieniło do tej pory? Jedną z najlepiej rozwijających się części sektora jest bankowość mobilna i internetowa. Jest popularna szczególnie wśród osób młodych, a odsetek korzystających z niej osób stale rośnie. Obecnie, aby dokonać przelewu, nie musimy udać się do oddziału banku i zlecać wykonania tej operacji pani w okienku, a jedynie wystarczy dokonać odpowiednich czynności na swoim smartfonie, nie ruszając się z miejsca. Z czasem, możliwości będą coraz większe. Być może w przyszłości, oddziały bankowe będą coraz mniej potrzebne, staną się przestarzałe. Fizyczny kontakt specjalisty bankowego z klientem będzie zbędny, wszystkie sprawy będzie można załatwić wirtualnie.

Ponadto, coraz więcej firm sektora finansowego eksperymentuje na polu sztucznej inteligencji. Do obsługi klienta wykorzystywane są tzw. chatboxy, np. wprowadzona przez niektóre banki amerykańskie Alexa. Umożliwiają klientom uzyskanie informacji na przykład na temat ich kont lub o usługach i produktach oferowanych przez bank. Możliwe jest że z czasem takie systemy będą wykorzystywane na szerszą skalę i w podstawowej obsłudze klienta ludzi zastąpią roboty.

Uczenie maszynowe, polegające na wyszukiwaniu wzorców i sporządzaniu prognoz również znajduje coraz szersze zastosowanie w sektorze finansowym. Jest wykorzystywane na przykład do oceny zdolności kredytowej klienta. Jest narzędziem stosowanym do zapobiegania oszustwom poprzez wykrywanie nietypowych wzorców transakcji. Umożliwia także podejmowanie decyzji finansowych i inwestycyjnych. A więc, czy możliwe jest że w przyszłości podejmowanie decyzji finansowych będzie jedynie procesem automatycznym, a nie efektem oceny wykształconego w tym kierunku człowieka?

Jakie konsekwencje niesie ze sobą to zjawisko? Dla firm może to być poprawa efektywności oraz konkurencyjności na rynku. Różne może być podejście klientów. Dla części może nie mieć znaczenia, czy zostali obsłużeni przez istotę ludzką, czy przez

maszynę. Dla innych takie rozwiązania mogą być atrakcyjne i przyciągające do danej firmy. Niektórzy mogą mieć podejście tradycyjne, oczekując kontaktu z człowiekiem. Zagrożeni mogą wydawać się pracownicy. Ich zadania będą przecież przejmować maszyny. Jednak kreatywność, doświadczenie, zdolność do nawiązywania relacji międzyludzkich czy umiejętność radzenia sobie w przypadkach niestandardowych dalej będą na wagę złota.