

1. ХАРАКТЕР И ОСОБЕНОСТИ НА ТРАНСФОРМИРАНЕ И РАЗВИТИЕ НА ФИНАНСОВИЯ СЕКТОР

Новите дигитални финансови технологии придобиват все по-голямо значение за изграждането на бъдещата инфраструктура в областта на финансовите услуги. Обхватът на потенциалните приложения на новите технологии е много широк и трябва да бъде внимателно наблюдаван. Това обстоятелство обяснява факта, че иновациите в областта на финансите, инвестициите в технологии и темповете на развитие през последното десетилетие нараснаха значително. Набират сила финансово-технологични решения, при които се използват цифрова идентификация, мобилни приложения, изчисления в облак, анализ на големи информационни масиви, изкуствен интелект, блокови вериги и технологии на споделения регистър. Новите технологии променят финансовия сектор и начина за достъп на потребителите до необходимите услуги, като създават възможности за решения, които осигуряват по-добър достъп до финансиране и подобряват финансовото приобщаване на гражданите в рамките на цифровото общество.

Характерно за новите финансови технологии е, че поставят клиентите на първо място по значимост, поддържат постоянна оперативна ефективност и висока конкурентоспособност. Те са от изключителна важност и за капиталовите пазари и могат да допринесат за задълбочаване и разширяване на капиталовите пазари чрез интегриране на цифровизацията за промяна на бизнес моделите посредством основани на данните решения. Финансовите технологии също така създават възможности, които могат да улеснят, рационализират и автоматизират спазването на регулаторни правила и разпоредби.

Водещи тенденции в развитието на глобалния финансов сектор

Към настоящия момент във финансовия сектор се наблюдават редица нови тенденции, които променят традиционните подходи за предоставяне на финансови услуги:

- трансформация на нагласите, очакванията и поведението на клиентите. Бързината, сигурността, удобството и възможността за получаване на услуга от разстояние вече са основни изисквания към финансовите институции;
- развитие на екосистеми, базирани на технологични компании и финансови организации;
- ориентирано към клиента предоставяне на услуги, създаване и развитие на механизми за обмен и анализ на данни;

- широко навлизане на технологиите във финансовия пазар и икономиката, включително дигитализация на взаимодействието между участниците на пазара, държавните агенции и регулаторите;
- повишаване на изискванията, свързани с регулиране на криптовалутите и развитието на цифровите валути на централните банки;
- нарастващото значение на оперативните рискове и рисковете в областта на информационната сигурност.

1.1. Трансформация на потребностите и поведението на клиентите

Поради активното развитие на дигиталните технологии през последните десетилетия, нуждите и очакванията на потребителите на финансови услуги значително се промениха. В условията на пандемия потребителското търсене на дистанционни услуги се увеличи рязко. В същото време участниците на финансовия пазар ускориха прехода към нови бизнес модели. По този начин използването на услугите за дистанционно банкиране в света се увеличи с 23%, а приложенията за мобилно банкиране – с 30%. Клиентите станаха по-взискателни, като потребителският опит, пряко свързан с дигитализацията и използването на технологии, придобива все по-голямо значение. Според проучванията 68% от потребителите на финансови услуги в световен мащаб посочват, че пандемията, причинена от COVID-19, е повишила техните очаквания, свързани с дигиталния капацитет на компаниите⁶. В същото време цената и стойността на даден продукт или услуга се превръщат в основен фактор, който определя избора на потребителите. Сигурността на личните данни и доверието към марката също така са важни елементи които, влияят върху избора на клиентите⁷.

В момента клиентите се интересуват от възможността за отдалечен достъп до широк спектър от услуги, които се отнасят до всички области на живота. Потребителите предпочитат удобни, лесни и бързи услуги, които не изискват повторно оторизиране и въвеждане на личните им данни. Финансовите институции адаптират дейността си към тези изисквания, като предлагат насочени към клиента услуги и интегрират финансови услуги и традиционни нефинансови продукти.

⁶ Както е измерено от SalesForce Survey (2020) CRM Finance: Financial Service Management – Salesforce.com

⁷ Според оценката на PWC (2020). Глобално изследване потребителското поведение за 2020 г. (pwc.ru).

1.2. Изграждане на екосистеми на финансови и нефинансови услуги

В отговор на променящите се потребности на потребителите и на нарастващото търсене на комплексни предложения се наблюдава тенденция към синергии във финансовите и нефинансови услуги и тяхното интегриране в екосистеми, които предлагат на клиентите разнообразни услуги. В резултат от това се появяват приложения, с помощта на които потребителите могат да ползват различни банкови продукти, да плащат за стоки и услуги, както и да получават държавни и общински услуги, и др. Така например постоянният прогрес на технологиите и обменът на информация позволяват за надграждане на данъчната администрация, осигуряващи безпроблемен процес на комуникация на данъчните власти с бизнеса и физическите лица⁸. Подобни приложения се отнасят до почти всички области от живота на потребителя. Според експертите на McKinsey екосистемите ще представляват приблизително 30% от световния БВП (около 60 трилиона долара)⁹ до 2025 г.

В центъра на екосистемите се намират големи ИТ компании или банки, които разполагат с достъп до големи бази данни за своите клиенти и модерни технологични решения и разработки. В резултат от техните партньорства или придобивания на компании от различни сектори потребителите получават интелигентни, персонализирани предложения за услуги, които са безпроблемно интегрирани в услугите на екосистемата. Например седем от десетте най-големи компании по пазарна капитализация (Alibaba, Alphabet, Amazon, Apple, Facebook, Microsoft и Tencent¹⁰) създават екосистеми. Традиционните банки също изграждат свои собствени екосистеми, предлагащи нефинансови услуги. Проучване на PwC показва – 61% от банковите ръководители в световен мащаб посочват, че успешните модели на растеж включват преминаване към концепция за посрещане на различни нужди на клиентите¹¹. Проучване на консултантската компания Accenture показва, че банковият сектор е по-добре подготвен от други сектори за създаването на екосистеми¹². Според изследването 88% от банковите ръководители в световен мащаб вярват, че изграждането на

⁸ Ranchev, G. Recent trends in taxation and tax control. Международна научна конференция „70 години Финансово-счетоводен факултет на УНСС“, с. 298, ИК – УНСС.

⁹ Reimagining customer engagement for the AI bank of the future October 13, 2020 | Article www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/reimagining-customer-engagement-for-the-ai-bank-of-the-future

¹⁰ Big techs versus big banks: Battle for the customer. A graphic look at the valuation gap between traditional banks and technology giants. November 19, 2020, McKinsey & Company.

¹¹ Retail Banking 2020 Evolution or Revolution? [pwc-retail-banking-2020-evolution-or-revolution.pdf](https://www.pwc.com/retail-banking-2020-evolution-or-revolution.pdf)

¹² Cornerstone of future growth: ecosystems [accenture-strategy-ecosystems-exec-summary-may2018-pov.pdf](https://www.accenture.com/strategy-ecosystems-exec-summary-may2018-pov.pdf)

екосистемата ще подобри потребителското удовлетвореност, а 89% – че ориентираните към клиента екосистеми са основният двигател на стойността в банковия сектор¹³.

Въпреки тези предимства, настоящият бизнес модел на екосистемата може да създаде значими ограничения върху конкуренцията както на ниво доставчици на услуги, използващи технологичната инфраструктура на тези организации, така и за техните клиенти. Съществуват рискове от т.нар. „екосистемно робство“, което води до образуване на икономически, технологични и психически бариери пред свободното движение на средства и пред възможния избор на оферти от други доставчици. В резултат от това няколко екосистеми започват да доминират на пазара, което води до намалена конкуренция и увеличена пропаст между големите и малките доставчици.

1.3. Използването на отворен приложен интерфейс¹⁴ (API) във финансовия и нефинансовия сектор на икономиката

С цел стимулиране на конкуренцията и премахването на доминацията на играчи, които са натрупали големи количества клиентски данни поради своите неконкурентни предимства, както и за създаване на възможност за потребителите да избират свободно финансови и нефинансови продукти, механизми за обмен на данни с използване на отворени приложно-програмен интерфейс. Концепцията за отворено банкиране включва предоставяне на възможност на трети страни да изискват, получават и анализират данни със съгласието на клиента, да интегрират различни приложения и услуги, като по този начин подобряват качеството на обслужване на клиентите и увеличават гамата от продукти и услуги за гражданите и предприятията. Някои държави вече имат специализирана регулация, като тези от Европейския съюз, Обединеното кралство, Австралия, Мексико, докато в Канада, Съединените щати, Япония, Сингапур, Хонконг, Нова Зеландия, Индия и някои други юрисдикции той е в процес на подготовка. Приложният интерфейс за банкиране стимулира растежа на отвореното банкиране. Според прогнозите световният пазар на отворено банкиране ще достигне 43,15 милиарда долара до 2026 г. (със среден годишен темп на растеж от 24,4% спрямо 2019 г.)¹⁵. Следващият етап в развитието на отвореното банкиране е концепцията за отворено финансиране. При отвореното банкиране доставчиците на услуги от трети страни могат да имат достъп само до банковите данни на

¹³ Competing with banking ecosystems Competing with Banking Ecosystems | Exploring significant growth opportunities in a challenging new environment (accenture.com).

¹⁴ На английски: Application Programming Interface, API.

¹⁵ Open Banking Market Size to Reach \$43.15 Billion by 2026, at 24.4% CAGR April 13, 2020 Allied Market Research (globenewswire.com).

клиента, като информация за сметка или история на трансакциите, като извършват тесен кръг от трансакции, като например инициране на плащания от или към сметката на клиента от тяхно име. Съгласно концепцията за отворено финансиране, доставчиците на трети страни могат да имат достъп не само до банкови данни, но и до информация за различни финансови продукти, като спестявания, ипотечи, пенсии, инвестиции и застрахователни полици и съответно предлагат различни финансови услуги. Ползите от концепциите за отворен достъп до данни съгласно установените общи правила за използване като инструмент с отворен приложно-програмен интерфейс не са ограничени до финансовия сектор. Подобен подход и инструменти са приложими и в момента се използват и в други сектори на икономиката. Като се има предвид тенденцията на финансовите институции, предоставящи нефинансови услуги, докато нефинансовите компании се опитват да разширят своите продукти и услуги с финансови услуги и като цяло имат обширни познания за своите клиенти, включително предимно трансакционна финансова дейност, Концепцията за кръстосан обменът на отраслови данни при единни правила стимулира взаимноизгодното сътрудничество и установяване на равни възможности при развитието на междуетраслова конкуренция.

1.4. Широко приложение на нови дигитални технологии

В много страни по света както на ниво отделни компании, така и на ниво държави активно, се извършва цифрова трансформация, която се състои в разработването и прилагането на програми за дигитализация, насочени към разработване на нови технологии, стимулиране на тяхното прилагане в различни области на живот. Чрез тяхното прилагане се създават нови бизнес възможности, модели, създаване на дигитални инфраструктури за дистанционно предоставяне на услуги. В близко бъдеще ефективното използване на новите дигитални технологии ще определи международната конкурентоспособност както на отделните компании, така и на държавите, които формират инфраструктурната и правната среда за дигитализация. Ускоряването на дигиталната трансформация се улеснява и от повишаване на нивото на проникване – влиянието на интернет и броя на мобилните устройства в ежедневието на живота

на потребителите. Така към края от 2020 г. 64,7% от световното население има достъп до интернет¹⁶, а степента на проникване на смартфоните е 53,3%¹⁷. Според проучване на участниците на финансовите пазари през 2021 г. най-перспективни технологии използвани в процеса на дигитализация на финансовите услуги са мобилните технологии (73% от респондентите), отворените интерфейси (64%), изкуственият интелект и машинното обучение (64%), облачните технологии (58%) и чатботовете (54%)¹⁸. Всички тези технологии помагат на финансовите институции да персонализират финансовите продукти и услугите в очакване на нуждите на клиентите.

Дигитализацията обаче е сложен процес и някои организации са изправени пред бариери пред прилагането ѝ. За участниците на финансовия пазар основните трудности на цифровата трансформация са свързани с големи времеви и финансови разходи (71% от респондентите), с проблеми в областта на системната интеграция (66%), с остаряла технологична инфраструктура, която се нуждае от актуализация (62%)¹⁹. В този контекст нараства значението на взаимодействието и координацията на инициативите в областта на дигитализацията между регулаторите и участниците на пазара, като се вземат предвид нуждите на гражданите на бизнеса, включително като част от създаването на национална цифрова инфраструктура. Активната цифровизация засяга и надзорните, и регулаторните дейности. Решенията в областта на регулаторните (RegTech) и надзорните (SupTech) технологии са отговор на пазарните промени за оптимално и ефективно развитие в дигиталната ера. Рационалното използване на решенията RegTech и SupTech спомага за намаляване на финансовите и времевите разходи, както и за намаляване на рисковете и повишаване на ефективността на контролните и надзорните дейности. Така например според проучване на Борда за финансова стабилност, проведено сред 41 регулатора от 25 държави, 30 регулатора вече имат одобрена SupTech стратегия или са в етап на нейното развитие. Около една трета от анкетираните регулатори активно подкрепят разработването на RegTech решенията, които са насочени към използването на цифрови технологии от поднадзорни организации предимно в областта на спазването на правилата за превенцията срещу прането на пари и финансирането на тероризма и за регулаторно отчитане²⁰.

¹⁶ Според оценка на Nielsen Online, International Telecommunications Union (2020)). The Internet Big Picture World Internet Users Statistics and 2021 World Population Stats (internetworldstats.com).

¹⁷ Според оценката на Newzoo (2020). Newzoo's Global Mobile Market Report | Newzoo Platform.

¹⁸ Според оценката на EFMA, Infosys. (2020). Проучване на Finacle.

¹⁹ Според проучване на EFMA, Infosys Finacle (2020).

²⁰ Проучване на Financial Stability Board (2020) The Use of Supervisory and Regulatory Technology by Authorities and Regulated Institutions: Market developments and financial stability implications (fsb.org).

1.5. Засилване на регулирането на криптовалутите и развитие на процеса за емитиране на цифрови валути на централните банки

Частните криптовалуты не могат да изпълняват пълноценно функцията на средство за плащане поради високата нестабилност и обстоятелството, че не са получили признание от световните регулатори поради възникващите рискове от използването им в схеми за пране на пари. Тези активи са несигурни и поради повишения интерес към тях от различни престъпни структури. Според доклад на компанията за киберсигурност CipherTrace обемът на откраднатите криптовалуты в резултат от престъпни действия през 2019 г. възлиза на 4,52 милиарда долара, което е със 160% повече в сравнение с 2018 г. (1,74 милиарда долара). През 2020 г. общите щети от престъпления с криптовалута възлизат на 1,9 милиарда долара. През април 2021 г. турската борса за криптовалуты Thodex преустанови дейността си, защото измамните действия на ръководството на компанията доведоха до загуба на инвестиции в размер на около \$ 2 млрд. Докато повечето чуждестранни регулатори признават рисковете, свързани с циркулацията на криптовалуты, подходите към тяхното регулиране се показват значими различия, което създава рискове от регулаторен арбитраж и възможност за получаване на съответни услуги от доставчици от страни с толерантно законодателство, например по отношение на идентификацията. Съществува регулаторен арбитраж между криптовалуты или продукти, базирани на тях, и традиционни финансови инструменти. Така едва от началото на 2021 г. регулаторите на Китай, Индия, Европейския съюз, Бразилия, САЩ, Южна Корея, Хонконг, Канада, Турция и редица други страни въведоха или обявиха допълнителни изисквания и ограничения по отношение на циркулация и използване на криптовалуты. Народната банка на Китай и редица регулатори публикува съвместна позиция, че всички дейности, свързани с криптовалуты в страната, са незаконни, включително предоставянето на такива услуги от чуждестранни борси за криптовалута на граждани на страната. Централната банка на Турция издаде регламент, забраняващ използването на криптовалуты за плащане на стоки и услуги. В Европейския съюз беше разработен проект на Закон за забрана на употребата на анонимни криптопортфейли от доставчици на криптовалуты, което е нова форма на цифрово емитирани пари от централна банка. Някои държави вече са преминали към пилотно или внедряване на национални цифрови валути. Според проучване на Банката за международни разплащания на централни банки от 65 юрисдикции от 2020 г. 86% от централните банки проучват възможността за издаване на цифрови пари²¹. От тях около 60% от централните банки експериментират или създават прототипи, а други 14% разработват вече цифрови

²¹ По данни на Банката за международни разплащания (2020). Ready, steady, go? – Results of the third BIS survey on central bank digital currency.

пари. При по-голямата част от централните банки приоритетно се прилага двустепенният модел на цифрови пари, който предполага, че цифровите пари ще се издават от Централната банка и ще бъдат нейно задължение. При този модел Централната банка е оператор на платежната инфраструктура, чрез която предоставя дигитални валути на финансовите посредници, а те от своя страна обслужват крайните потребители – физическите и юридическите лица.

Основните задачи на регулаторите при внедряването на цифровите пари се отнасят до повишаване на финансовата достъпност и ефективност на паричната и кредитната политика, стимулиране на конкуренцията, предоставяне на алтернатива на парите в брой и модернизирание на платежната система.

1.6. Увеличаване на оперативните рискове и рисковете в областта на информационната сигурност

Оперативният риск засяга всички участници на финансовия пазар, но цифровизацията на процеси и услуги може потенциално да увеличи тези рискове. Увеличаването на източниците на оперативен риск се дължи на използването на нови технологии, като изкуствен интелект и машинно обучение, технологията на блокчейн, както и увеличаването на броя и разнообразието от услуги, като са предоставят дистанционно. Екосистемите, включително тези, изградени на базата на банки, могат да бъдат значителен източник на оперативен риск. Той се поражда от необходимостта от координация между много участници, от липсата на достатъчен контрол върху действията на партньорите, от сложната архитектура на информационните технологии и от бизнес процесите. Ролята на трети страни доставчици на ИТ услуги за финансови институции нараства. Тъй като е възможно тези доставчици на услуги да са обект на по-малко строги регулации и изисквания за оперативна стабилност, може да възникне концентрация на оперативен риск. Ако участниците на пазара станат зависими от един и същ доставчик на услуги, при неговия оперативен срив, неочакван киберинцидент или несъстоятелност, може да се наруши дейността на няколко финансови институции наведнъж и да възникнат системни рискове. В тази връзка организациите трябва да обръщат повишено внимание на наблюдението, отчитането на оперативните рискове и управлението им. В контекста на мащабната дигитализация на икономиката и обществото на преден план излизат и проблемите на информационната сигурност, както и на новите заплахи, свързани с цифровите технологии. Конфиденциалността и защитата на данните стават от първостепенно значение на фона на увеличаването на измами с плащания и случаи на кражби, имитация на поведение или биометрични данни на лица с цел получаване на достъп до банковата им информация от банки, финансови и застрахователни компании.

По данни на експертно-аналитичния център InfoWatch през 2020 г. са отбелязани 202 случая на изтичане на информация от банки, финансови и застрахователни компании, което е довело до компрометиране на 486 милиона записа с лични данни и платежна информация²². Друга причина за нарастването на значението на киберсигурността е необходимостта от създаване на по-ефективни и персонализирани инструменти, които позволяват на потребителя да контролира достъпа до своите сметки. С развитието на отдалечения достъп и нарастването на използването на онлайн канали експертите от консултантската компания KPMG²³ очакват корпорации и други инвеститори да инвестират в технологии без пароли²⁴, включително биометрични данни, решения за наблюдение на поведението на потребителите, хардуерни ключове. По време на пандемията финансовите организации по света увеличиха разходите си за киберсигурност (от 10,1% от ИТ бюджета през 2019 г. на 10,9% през 2020 г., или от 0,34% до 0,48% от приходите на компаниите), като по-голямата част от инвестициите се отнася до кибернаблюдение, мрежова сигурност и управление на идентичност и достъп²⁵. В тази връзка може да се посочи, че макар този проблем да се отнася за всички сектори на икономиката, поддържането на киберсигурността и защитата на клиентските данни е критично важна за бъдещата дейност на финансовите институции. Пазарът на киберсигурност се очаква да бъде над 400 милиарда долара през 2026 г.²⁶

²² Според оценката на InfoWatch, 2021.

²³ Според прогноза на KPMG (2020).

²⁴ Технологии, които позволяват идентификация без въвеждане на пароли.

²⁵ Според оценката на Deloitte (2020).

²⁶ Според прогноза на Global Market Insights (2020).