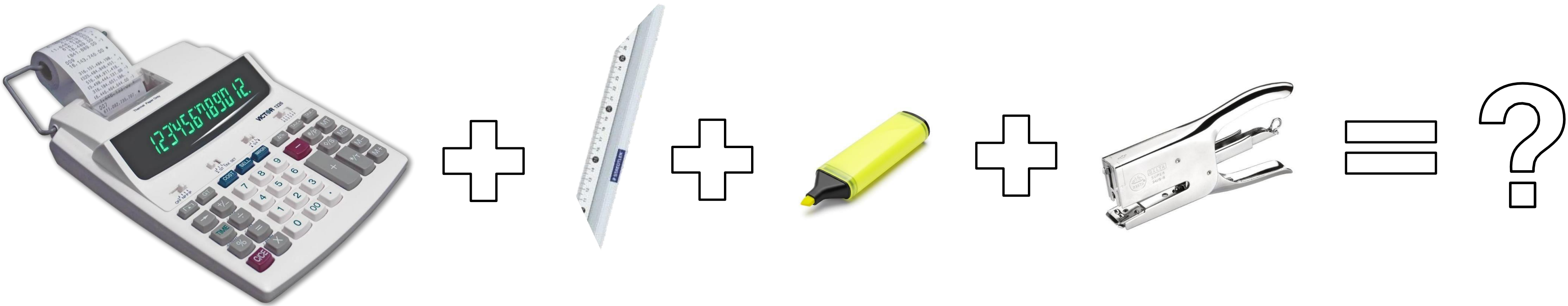


ГЕНЕРАЦИЈА Z И ИДНИНТА НА БАНКАРСТВОТО

Елиф Селим

Директор на Дирекција за Финансии
Халкбанк А.Д. Скопје





Кои се генерација Z ?



1

Родени 1997-2012

Тие се многу прагматични, општествено свесни и финансиски претпазливи. Често им даваат предност на дигиталната приватност, разновидните заедници и економската сигурност, наместо на традиционалните животни пресвртници, како што се бракот, купувањето дом или основањето семејство.

2

Прва целосно дигитална генерација

Првата вистинска „дигитална генерација“, која никогаш не живеела во свет без паметни телефони или социјални мрежи. Платформи како Instagram, TikTok, Snapchat и YouTube ги користат за информирање, дружење, изразување и учење.

3

Сакаат брз feedback

Информации добиваат за секунди. Брзо совладуваат нови апликации, уреди и дигитални алатки без потреба од долги инструкции. Голем дел од комуникацијата се одвива преку пораки, видеоповици, емотикони, мимиња и кратки видеа

4

Не ја прифаќаат хиерархијата само затоа што постои

Тие не ја отфрлаат хиерархијата, но очекуваат таа да биде заснована на компетентност, почит и отворена комуникација, а не само на формална позиција или возраст.

Зошто ова е важно?



30%

од работната сила до
2030 ќе биде
Генерација Z

Банките веќе се натпреваруваат за истите таленти со ИТ компаниите, финтек фирмите и телекомите.

Прашањето повеќе не е
„Како да ги вработиме?“

Прашањето е
„Како да ги задржиме?“



Што очекуваат од работодавачот?

Смисла

- ✗ „Така сме работеле 20 години.“
- ✓ Да им се објасни зошто нешто се учи, не само што.

Технологија

- ✗ Не сакаат да работат.
- ✓ Сакаат да работат со напредни алатки, без механички повторувања кои немаат додадена вредност.

Развој

- ✗ „Не поставувај многу прашања.“
- ✓ Практични случаи, симулации и менторство.

Флексибилност

- ✗ „Работното време е поважно од резултатот.“
- ✓ Помалку бирократија, флексибилно работно време и да се научат да продуцираат навремени и точни резултати.

Почитување

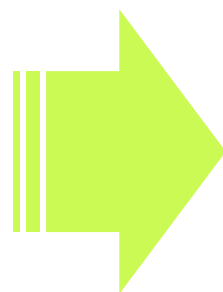
- ✗ Не почитуваат авторитет.
- ✓ Почитуваат компетентност и лидерство наместо наметнат авторитет и контрола.

Реалноста е...



Банкарството е високо регулирана индустрија. Дел од сложеноста доаѓа од законски барања, управување со ризик и заштита на клиентите.

Многу банки имаат сложени, фрагментирани процеси и наследени ИТ системи кои создаваат непотребна работа.



Реални проблеми на Банките:

- × Комплексни процеси
- × Рачни активности
- × Недоволна автоматизација
- × Голем број исклучоци
- × Дупли внесови
- × Застарен софтвер

Како размислува Gen Z?



1. Зошто ова не е автоматизирано
2. Зошто ова го внесуваме на три места
3. Зошто мора да испечатиме документ
4. Зошто треба да барам информација во пет различни системи

Нивниот став не е:

„Не сакам да работам.“

Туку...

„Зошто треба да работам нешто што машината може да го направи?“



Дали треба да ги менуваме? НЕ, но...

Треба да ги научиме:

- ✓ Регулатива
- ✓ Одговорност
- ✓ Ризик
- ✓ Професионална етика
- ✓ Дисциплина

Банките треба да станат:

- ✓ Побрзи
- ✓ Поедноставни
- ✓ Технолошки понапредни
- ✓ Подобри работодавачи

Банките работат во строго регулирани услови и не треба да прават отстапки!

Ќе бидат поуспешни ако го отстранат непотребниот хаос, а ја објаснат неопходната сложеност.



**„Новите генерации не
ја одбиваат
работата. Тие ја
преиспитуваат
вредноста на секоја
задача.“**



*„Генерацијата Z не бара пократок пат до успехот. Таа бара побрз **доказ** дека **трудот** што го вложува **има смисла**.*

*Но, во банкарството не постои краток пат до експертиза. Нашата задача како лидери е да ја направиме патеката **појасна**, а не **пократка**.“*



Дали вештачката интелигенција дојде во вистинско време?

**Случајност
или не...**

- ✓ Старење на населението
- ✓ Очекувања на Gen Z
- ✓ Регулаторен притисок
- ✓ Зрелост на AI



Дали вештачката интелигенција дојде во вистинско време?



AI ги презема рутинските задачи:

- KYC проверки
- Рутински извештаи
- Договори
- Стандардни прашалници
- Пребарувања и интерни процедури

Луѓето остануваат клучни за:

- Доверба со клиенти
- Сложени одлуки
- Лидерство
- Етика
- Проценката на ризик

„AI нема да ги замени банкарите.

Но банкарите што користат AI ќе ги заменат
оние што не го користат.





***Ако денес имате 24 години и сте
дипломирале,
би избрале ли да работите во вашата БАНКА?***

Ако да — зошто?

Ако не — што би ве одвратило?“

ХАЛКБАНК и Gen Z



Халк EZ пакет за млади 16- 24 години

- ✓ Visa PayWave и/или Mastercard Debit Halk Ez картичка
- ✓ Бесплатно подигнување готовина од сите банкомати во земјата и во странство
- ✓ Бесплатно електронско банкарство
- ✓ Бесплатна мобилна апликација
- ✓ Без надоместок за одржување на сметката



Благодарам на ВНИМАНИЕТО

 +38970 200 351

 elif.selim@halkbank.mk

 Ул. Водњанска бр.1/2, 1000 Скопје, РСМ

