

**Անկախ իրաքները և վստահությունը նոր տեխնոլոգիաների հանդեպ**

Ասիայում և Մերձավոր Արևելքում բնակվող մարդիկ ավելի արագ են ընդունում նոր տեխնոլոգիաները դրանց հանդեպ ունեցած ավելի մեծ վստահության և լավատեսության շնորհիվ՝ արևմուտքում բնակվող մարդկանց համեմատ: *HSBC-ի*՝ «Վստահությունը տեխնոլոգիաների հանդեպ» նոր զեկույցը ներկայացնում է 11 երկրում ավելի քան 12,000 մարդկանց շրջանում անցկացված հետազոտության արդյունքը, որի համաձայն նոր տեխնոլոգիաների հանդեպ վստահությունը և դրանց ընդունումը մեծապես տարբերվում է ողջ աշխարհում:

**Նոր տեխնոլոգիաներ և սովորույթներ**

*Ջեկույցի համաձայն՝ հարցման մասնակիցների 80%-ը* կարծում է, որ տեխնոլոգիական լուծումներն ավելի են հեշտացնում իրենց կյանքը, իսկ գրեթե երեք քառորդը՝ 70%-ը, տվյալների անվտանգությունը վստահում է փորձված միջոցների՝ գաղտնաբառերին:

Հետազոտությունը պարզել է, որ մարդիկ վստահում են դրամական ռեսուրսների կառավարման փորձված միջոցներին, որոնցից ամենատարածվածներն են՝

1. օնլայն բանկինգը բանկի կայքի միջոցով (67%),
2. բանկումասները (55%),
3. այցելություններ մասնաճյուղեր (41%):

Հետազոտության համաձայն, մարդիկ կարծում են, որ անձնական տվյալների անվտանգության ապահովումը բանկի կողմից նույնքան կարևոր է, որքան ֆինանսական միջոցների անվտանգությունը (87%): Այնուամենայնիվ, մարդիկ վստահում են փորձված միջոցների իրենց ինքնությունը հաստատելով գաղտնաբառերի միջոցով (70%)․ նրանցից միայն յուրաքանչյուր հինգերորդն է (21%) օգտվում մատնահետքի նույնականացման տեխնոլոգիական լուծումներից, և ընդամենը 6%-ն է օգտվում ձայնային ճանաչման տարբերակից, անկախ անվտանգության ապահովման մակարդակից:

Դրամական միջոցների կառավարման տեսակետից Չինաստանի (48%) և Հնդկաստանի (50%) բնակիչներն առավել հավանական է, որ կհամաձայնեն այն տեսակետի հետ, որ համակարգիչներն արդեն կարող են տրամադրել առավել ճշգրիտ խորհրդատվություն, քան մարդիկ, մինչդեռ Կանադայում և Միացյալ Թագավորությունում մարդկանց ընդամենը 18% և 21%-ն է համաձայն այս տեսակետի հետ: Մարթթոններով կամ պլանշետային համակարգիչներով օնլայն բանկինգն ամենաքիչ տարածվածն է Գերմանիայում, որտեղ հարցվողների ընդամենը 4%-ն է այն համարում բանկինգի իրենց նախընտրած տարբերակը՝ համեմատած ՄԱԷ-ի և *Հնդկոնգի հետ* (15% և 9%):

Մյուս կողմից, Չինաստանում և Գերմանիայում մարդկանց 50%-ը մինչ օրս ունի ֆաքս, իսկ Հնդկաստանի բնակիչների 39%-ը դեռևս ունի փեյջեր, ինչը հետազոտությանը մասնակցած երկրներում ամենամեծ տոկոսն է կազմում:

Հայաստանում վեր և մոբայլ հաղորդակցության լայն հասանելիությունը խթանում է նորարարական տեխնոլոգիաների օգտագործումն ու դիվերսիֆիկացիան: 2015 թ-ի վերջի դրությամբ *բջջային բաժանորդների թիվը 3.4 մլն էր*, իսկ ինտերնետի հասանելիությամբ բաժանորդների թիվը՝ 2.1 մլն:

### **Միտումներ և հեռանկարներ**

Տեխնոլոգիական լուծումները ներթափանցում են բոլոր ոլորտներ, և բանկային ոլորտը բացառություն չէ, թեև այս միտումներն աշխարհագրական տեսանկյունից ոչ հավասարապես են զարգանում:

HSBC-ի *հետազոտության համաձայն*, արևելքում լայն տարածում ունեցող մատնահետքի նույնականացման տեխնոլոգիայի արագ ընդունումը փաստում է զարգացման տարբեր հեռանկարների մասին: Մատնահետքի նույնականացման տեխնոլոգիան ամենաարագ կերպով ընդունվել է Չինաստանում (40%) և Հնդկաստանում (31%), իսկ ՄԱԷ-ն հետազոտությանը մասնակցած երկրների երրորդ տեղում է (25%): Մինչդեռ, Ֆրանսիայում ու Գերմանիայում մարդկանց ընդամենը 9%-ը, իսկ Կանադայում բնակիչների 14%-ն է օգտվում մատնահետքի նույնականացման տեխնոլոգիայից:

Հարցվողների 72%-ը կարևորում է բանկի աշխատակիցների անհատական խորհրդատվությունը լավագույն տարբերակի ընտրության հարցում: Հետազոտությանը մասնակցած երկրներում բանկային ծառայությունների նկատմամբ հիմնական ակնկալիքները երեքն են նոր տեխնոլոգիաները ներկայացնելիս՝

- վստահ լինել, որ հաճախորդները գիտեն՝ ում կարող են դիմել աջակցության համար տեխնոլոգիական լուծումների հետ որևէ խնդիր ունենալու դեպքում (74%),
- խորհրդատվություն տրամադրել հաճախորդներին այն մասին, թե ինչպես նոր տեխնոլոգիան կբավարարի իրենց պահանջները (65%),
- առցանց ապահովել խորհրդատվություն և տեղեկատվություն (57%):

Հայաստանում հեռահաղորդակցության և տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ոլորտում եկամտի զգալի աճ է գրանցվել. 2017թ-ի դրությամբ եկամուտը կազմում է 60,572.9 մլն դրամ՝ 2016թ-ին 52,997.2 դրամի համեմատ՝ արտացոլելով ոլորտի զարգացման ներուժը: Ոլորտային զարգացումից բացի՝ կառավարության աջակցությամբ զարգանում է նաև էլեկտրոնային կառավարման ոլորտը՝ ապահովելով տեղեկատվության և տվյալների կառավարման հասանելիություն այնպիսի կայքերի միջոցով, ինչպիսիք են [e-register.am](http://e-register.am), [www.e-gov.am](http://www.e-gov.am), [www.e-cadastre.am](http://www.e-cadastre.am):

Այս միտումները դրական հեռանկարներ են ապահովում Հայաստանում նոր տեխնոլոգիաների օգտագործման վերաբերյալ բազմաթիվ ոլորտներում՝ ներառյալ բանկային ոլորտը:

**Միհրան Մուրադյանը՝ HSBC Հայաստանի բանկային մանրածախ ծառայությունների և հարստության կառավարման գծով ղեկավարը, մեկնաբանում է.**

«HSBC-ի գեկույցի համաձայն՝ ավելի շատ սպառողներ հատկապես արևելքի երկրներում վստահում և օգտվում են տեխնոլոգիաներից իրենց տվյալների ու ֆինանսական միջոցների կառավարման համար: Տեխնոլոգիաներն առավել տարածում են գտնում մեր առօրյա կյանքում՝ վերափոխելով տարբեր ոլորտներ, այդ թվում նաև բանկային ոլորտը: Ներկայումս ակնատես ենք լինում, թե ինչպես է այս միտումը տարածում գտնում նաև Հայաստանում:

Սպառողների հետզհետե աճող պահանջները բավարարելու համար HSBC Հայաստանը մշտապես աշխատում է իր հաճախորդների համար հասանելի դարձնել լավագույն տեխնոլոգիական լուծումները. բանկն առաջինն է տեղական շուկային ներկայացրել բանկոմատը, ինտերնետ/մոբայլ բանկինգի ամբողջական ծառայությունները՝ անվտանգության ամենաբարձր չափանիշներին համապատասխան, իսկ վերջերս բանկը Հայաստանի շուկային ներկայացրել է անհպում տեխնոլոգիայով նորարարական ՄաստերՔարտ քարտեր՝ հաճախորդների հարմարավետության և անձնական տվյալների առավել բարձր անվտանգություն ապահովելու համար»:

Ակնհայտ պատճառներ կան արևելյան երկրներում նոր տեխնոլոգիաներն ընդունելու և վերաբերմունքի առումով լավատետրեն տրամադրվելու համար. արևելքն առաջ է անցել արևմուտքից նոր տեխնոլոգիաների հանդեպ մոտեցման և ընդունման տեսանկյունից: Այնուամենայնիվ, ոլորտի առավել հետաքրքիր զարգացումները դեռ առջևում են:

Հարցումների դեպքում դիմել HSBC Հայաստանի հասարակայնության հետ կապերի գծով մենեջեր Արմինե Բաբուրյանին,  
Հեռախոս՝ + 374 60 655 345 Էլ. փոստ՝ [arminebaburyan@hsbc.com](mailto:arminebaburyan@hsbc.com)

#### **Լրացուցիչ տեղեկություններ՝**

«[Վստահություն տեխնոլոգիայի հանդեպ](#)» գեկույցը HSBC-ի պատվերով իրականացված այս շարքի առաջին անկախ հետազոտությունն է գլոբալ տեխնոլոգիաների ընկալումների և սովորությունների վերաբերյալ: Այն հեղինակավոր և հիմնավոր տվյալներ է տրամադրում մարդկանց՝ տեխնոլոգիայի ընկալումների վերաբերյալ, նրանց ներկայիս օգտագործման և ապագայում ողջ աշխարհում թվային ծառայությունների օգտագործման ակնկալիքների վերաբերյալ:

Հետազոտությունը ներկայացնում է 12,019 հարցվողների կարծիքը 11 տարբեր երկրներից և տարածաշրջաններից (Կանադա, Չինաստան, Ֆրանսիա, Գերմանիա, Հոնկոնգ, Հնդկաստան,

Մեքսիկա, Մինգապուր, Արաբական Միացյալ Էմիրություններ, Միացյալ Թագավորություն, Միացյալ Նահանգներ):

*Որակական հետազոտությունն իրականացրել է Populus ընկերությունը մարտ և ապրիլ ամիսներին արցանց համայնքի 66 ներկայացուցիչների հետ՝ ներառյալ 6 ներկայացուցիչ 11 ազգություններից: Բոլոր հարցվողները պատասխանել են բոլոր հարցերին, և նրանց ներդրումն առանձին հասանելի է լրատվամիջոցներում: Ընկերությունը նաև երկու անգամ խորհրդատվություն է անցկացրել փորձագետների հետ՝ խորապես հետազոտելու թեմայի վերաբերյալ կարծիքներն ու փորձը:*

Ipsos MORI կազմակերպության կողմից անցկացված քանակական հետազոտությանը մասնակցել է ավելի քան 12,000 հարցվող: Նրանցից 2,000-ը Միացյալ Թագավորությունից էին, իսկ մնացած երկրներից յուրաքանչյուրից մասնակցել է 1,000 հարցվող: Քանակական հետազոտությունն անցկացվել է մարտի 24-ից մինչև ապրիլի 10-ը յուրաքանչյուր երկրում 18 և ավելի բարձր տարիքի անձանց շրջանում:

### **HSBC Խումբ**

HSBC Holdings plc-ն՝ HSBC Խմբի ընկերության գլխամասը, գտնվում է Լոնդոնում: Խումբն իր հաճախորդներին ծառայություններ է տրամադրում իր մոտ 3,900 գրասենյակներից, որոնք գտնվում են 67 երկրներում և տարածաշրջաններում՝ Եվրոպայում, Ասիայում, Հյուսիսային և Լատինական Ամերիկայում, ինչպես նաև Մերձավոր Արևելքում և Հյուսիսային Աֆրիկայում: HSBC-ն հանդիսանում է աշխարհի ամենախոշոր և հզոր ֆինանսական կառույցներից մեկը, որի ակտիվները 2017թ-ի հունիսի 30-ի դրությամբ կազմել են 2,492 միլիարդ ԱՄՆ դոլար:

### **HSBC-ն Հայաստանում**

Բանկը հիմնադրվել է 1996թ.-ին՝ որպես փակ բաժնետիրական ընկերություն «Midland Armenia Bank» ԲԸ անվանումով: 1999թ.-ին վերանվանվել է «Էյչ-Էս-Բի-Սի Բանկ Հայաստան» ՓԲԸ-ի: Բանկը համատեղ ձեռնարկություն է, որի 70%-ը պատկանում է HSBC Խմբին, իսկ 30%-ը՝ արտերկրի հայ գործարարներին: Էյչ-Էս-Բի-Սի Հայաստանը սպասարկում է շուրջ 30,000 հաճախորդի Երևան քաղաքում գտնվող իր 9 գրասենյակների և մոտ 420 աշխատակիցների միջոցով: 2017թ.-ի հունիսի 30-ի դրությամբ բանկի ակտիվները կազմել են 215 մլրդ. ՀՀ դրամ: