

بررسی بانک داری دیجیتال و آینده خدمات بانکی در ایران

محمد رضا زارع^۱

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت مالی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد، بانک صادرات ایران، استان یزد، واحد بازاریابی امور شعب

چکیده

با رشد سریع فناوری‌های دیجیتال و نفوذ گسترده اینترنت، بانکداری دیجیتال به عنوان یکی از مهم‌ترین تحولات در نظام مالی جهان شناخته می‌شود. در ایران، بانک‌ها و مؤسسات مالی نیز به سمت دیجیتالی کردن خدمات خود حرکت می‌کنند تا بتوانند با نیازهای روزافزون مشتریان سازگار شوند و کارایی عملیاتی خود را افزایش دهند. لذا مقاله حاضر که از نوع مروری، کتابخانه‌ای است با مطالعه کتاب‌ها، مقاله‌ها و پایان‌نامه‌ها و... پیشین به هدف بررسی بانکداری دیجیتال و آینده خدمات بانکی در ایران می‌پردازد. نتایج حاصله از این پژوهش بدین شرح است که در ایران، هرچند بانکداری دیجیتال هنوز در مراحل اولیه توسعه خود قرار دارد، اما با توجه به روند سریع پیشرفت فناوری و نیازهای متغیر مشتریان، پتانسیل بزرگی برای رشد و تحول دارد. این مطالعه نشان داد که بانک‌های ایرانی برای بهره‌برداری کامل از مزایای بانکداری دیجیتال، باید به چالش‌های موجود در این زمینه بپردازند. هدف این مقاله فراهم کردن دیدگاهی جامع از وضعیت کنونی بانکداری دیجیتال و ترسیم چشم‌اندازی برای آینده خدمات بانکی در کشور است.

واژه‌های کلیدی: بانکداری دیجیتال، آینده خدمات بانکی، بانکداری دیجیتال در ایران

مقدمه

رشد روزافزون و توسعه فناوری اطلاعات باعث ایجاد تغییرات عمده در جامعه جهانی شده و امروزه سازمان های گوناگون خدمات خود را به شکل دیجیتالی عرضه مینمایند دیجیتالی شدن انواع فعالیتهای و ظهور کسب و کارهای جدید در پی آن نیاز به پاسخ سریع و آگاهی به منظور تغییر فعالیتهای در این راستا را (نیلسون و همکاران، ۲۰۲۰) با در نظر گرفتن تغییر در سلاقی مشتریان برای دریافت خدمات غیر حضوری افزایش داده است (حسینی و همکاران، ۲۰۲۰). بانکداری صنعتی است که وظایفی همچون تجهیز و توزیع اعتبارات، عملیات اعتباری، عملیات مالی، خرید و فروش ارزها، نقل و انتقال وجوه، وصول مطالبات اسنادی و سود سهام مشتریان، پرداخت بدهی مشتریان، قبول امانات، نگهداری سهام و اوراق بهادار و اشیای قیمتی مشتریان، انجام وظیفه قیومیت و وصایت برای مشتریان، انجام وکالت خریدها و فروش را بر عهده دارد؛ اما وظیفه اصلی نظام بانکی به صورت کلان، تأمین سرمایه در گردش فعالیتهای اقتصادی تعریف شده است (طیب نیا، ۲۰۱۳). در صنعت بانکداری، جایگاه بانکداری سنتی در جهان در حال تزلزل و مدل بانکداری به سمت دیجیتالی شدن در حال تغییر است. بانکداری دیجیتال بعنوان پارادایمی جدید موجب افزایش بهره وری و سودآوری بانکها میشود از این رو نوآفرینی نظام بانکی با استفاده از فناوریهای روز و نیز شکل گیری و پیاده سازی مدل بانکداری دیجیتال، یکی از چالشهای اصلی فعالان این صنعت (عسگری مهر و همکاران، ۲۰۱۸). به منظور همگامی و انطباق با تحولات جدید جهت بقا بانکها در آینده است (وزارت امور اقتصاد و دارایی، ۲۰۱۹). بانکها نقش مهمی در اقتصاد دارند و با داشتن سیستم پرداخت، منبع اصلی اعتبار برای معاملات بزرگ اقتصادی هستند که معمولاً به عنوان یک پناهگاه امن برای سرمایه سپرده گذاران شناخته می شوند. آن ها همچنین محصولات بانکداری و مالی را به مشتریان و کسب و کارها ارائه می دهند؛ بنابراین بانکها وابستگی زیادی به نرخ بهره، کارمزدها و محصولات سفارشی شده دارند (داس، ۲۰۲۰). طبق گزارش پیشبینی فارستر و اکونومیست، فناوری کسب و کار با شیب زیاد به سمت هوشمند شدن در حرکت است. به عبارت دیگر، دوره شخصی سازی و شبکه سازی تمام شده و با حضور فناوری های هوشمند همچون تلفنهای هوشمند، صنایع بانکداری نیز در این مسیر قرار گرفته است؛ و چالشهای چون هوشمندی، دیجیتالی شدن و پایداری سه روند عمدهای است که صنعت بانکداری را دچار تغییرات اساسی خواهد نمود و آینده های متفاوتی را پیش روی صنعت بانکداری قرار خواهد داد. در کشور ما صنعت بانکداری دست کم دو دهه پرفراز و نشیب را پشت سر گذاشته است و اکنون در ابتدای راه دهه سوم فعالیت خود است؛ اما با توجه به تغییرات در محیط کلان و ملی در افق دهه آینده این صنعت باید کجا باشد و با تمرکز بر کدام راهبرد در مقیاس کلان و کدام روشها و منشها باید حرکت کند تا خدمات مناسب تر از رقبا و هم قطاران خود ارائه دهند و زمین بازی را به رقبای نوظهوری که در این عرصه وارد میشوند واگذار نکند (سایت اباصلتیان به نقل از مقدم و بیات، ۱۳۹۱). یکی از حوزه های اساسی خدمات بانکداری دیجیتال است (بابکی راد، ۱۴۰۰). بانکداری دیجیتال، نوعی رایانه سازی خدمات سنتی بانکها میباشد. این امکان را برای مشتریان بانک فراهم میکند تا از طریق بسترهای اینترنتی - دیجیتال به محصولات و خدمات بانکی دسترسی داشته و از آنها استفاده کنند. این دیجیتالی شدن کلیه عملیات بانکی است که میتواند حضور فیزیکی در بانک را جایگزین و مشتری را از مراجعه به شعبه بی نیاز کند. بانکداری دیجیتال شامل فعالیتهایی مانند واریز وجه نقد، برداشت و انتقال، پرداخت قبض، مدیریت حساب و خدمات، درخواست محصولات مالی، مدیریت وام، مدیریت پرتفوی سرمایه گذاری، سرمایه گذاری در خدمات مالی؛ مشتریانی که حساب بانکی دارند، با دسترسی به اتصال اینترنتی ثابت و دستگاههایی هوشمند مانند لپتاپ (رایانه) شخصی و تلفن های همراه میتوانند از محصولات و خدمات بانکداری دیجیتال بهره مند شوند، بدون اینکه به شعبه بانک به صورت فیزیکی مراجعه ای داشته باشند (هارالیا، ۲۰۲۱). براساس تعریف مؤسسات و مشاوران بین المللی، بانکداری دیجیتال مفهوم جدیدی در صنعت بانکداری است که هدف آن غنی سازی سرویسهای استان دارد برخط و موبایلی از طریق به کارگیری فناوریهای دیجیتال است. برخلاف تصور

همگان، بانکداری دیجیتال مترادف با بانکداری آنلاین یا بدون شعبه نیست. مطابق با نظر تحلیل‌گران بانکی، در این نوع بانکداری شعب فیزیکی بانکها حذف نخواهند شد بلکه از وضعیت تراکنش محوری به سمت مشاوره محوری پیش خواهند رفت (پرامنیک و همکاران، ۲۰۱۹). در ایران در سوم اردیبهشت ماه سال ۱۳۹۸ معاون امور بانکی بیمه و شرکتهای دولتی وزارت امور اقتصادی و دارایی سند بانکداری آینده و تحول دیجیتالی؛ رویکرد سیاستی و چارچوب استقرار بانکداری دیجیتال مبتنی بر پارادایم اقتصاد هوشمند را برای برنامه ریزی و اجرا به تمام بانکهای دولتی ابلاغ کرد؛ بر اساس این ابلاغیه نقشه راه بانکداری دیجیتال، طرحی شامل تمام برنامه‌ها پروژه‌ها و زیرپروژه‌های بانک در بخشهای مشتریان، محصولات و خدمات، کانال‌ها، فرآیندها، ساختار سازمانی، منابع انسانی، فناوری اطلاعات و زیرساخت‌های فیزیکی برای یک دوره زمانی سه ساله معرفی شد که در آن باید اکوسیستم بانکی و مدل کسب و کار نوین بانک طراحی شود که بی شک حمایت کلیه بانکها و نهادهای ذیربط جهت اجرایی شدن آن الزامی است (وزارت امور اقتصاد و دارایی، ۲۰۱۹). صنعت بانکداری، نقش حیاتی در پیکره اقتصاد جهان بازی میکند و تغییر عوامل کلیدی محیط در بلندمدت، این صنعت را وادار به پذیرش تحول در عرصه رقابت کرده است؛ از اینرو، بانکها میتوانند با مطالعه و پیش بینی تغییرات و تحولات آینده، با دانش آینده نگری، موقعیت رقابتی شان را با این تحولات همگام و هم راستا نمایند. دانش آینده نگری باید به عنوان یک فرایند یادگیری در فعالیتهای راهبردی و تصمیم گیریهای مدیران در شرایط عدم قطعیت برنامه ریزی شود تا آنها را در موقعیتهای آشوبناک توانمند سازد و به موقع در مقابل عوامل تهدیدکننده محیطی از خود واکنش نشان دهند (رشیدارده و همکاران، ۱۳۹۵). بنابراین با توجه به آنچه که گفته شد در دهه‌های اخیر، پیشرفت‌های شگرف در فناوری اطلاعات و ارتباطات منجر به تحولات بنیادین در صنایع مختلف شده است، و نظام مالی و بانکی نیز از این قاعده مستثنی نبوده است. این تحولات نه تنها باعث افزایش کارایی و سرعت ارائه خدمات بانکی شده، بلکه امکان شخصی سازی و بهبود تجربه مشتریان را نیز فراهم آورده است. در ایران نیز، بانکها و مؤسسات مالی به منظور رقابت در بازار جهانی و پاسخگویی به نیازهای متغیر مشتریان، به سمت دیجیتالی کردن خدمات خود گام برداشته‌اند. با این وجود، پیاده سازی بانکداری دیجیتال در کشور با چالش‌ها و موانع متعددی مواجه است. این مقاله به بررسی موضوع بانکداری دیجیتال و آینده خدمات بانکی در ایران میپردازد.

روش تحقیق

روش تحقیق حاضر، با توجه به نظری بودن این پژوهش، بر طبق استانداردها، که بر پایه‌ی مطالعات کتابخانه‌ای انجام شده و از روش‌های استدلال و تحلیل منطقی استفاده می‌گردد، از لحاظ هدف از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر روش تحقیق، کیفی فراتحلیل می باشد که اسناد و مدارک را به صورت کتابخانه‌ای بررسی کرده و از ۳۲ سند بررسی شده ۲۳ سند را در این مقاله بکار بردیم؛ بدین صورت که به تشریح و توضیح مفاهیم اولیه و نظرات موجود پرداخته و با دسته بندی آرا و استدلال‌ها به تبیین آنها می‌پردازیم و با مقایسه بین آنها، بررسی و نقد و نتیجه گیری صورت می‌گیرد.

پیشینه تحقیق

(فرخی زاده و همکاران، ۱۴۰۲) در مقاله‌ای با عنوان مدل پویای سنجش آمادگی جهت ورود به حوزه بانکداری دیجیتال بیان کردند که، صنعت بانکی کشور جهت ورود به حوزه بانکداری دیجیتال، اولین اقدام اساسی به کارگیری سیاستهای تشویقی توسط بانکها با استفاده از ابزارهای مختلفی از قبیل اطلاع‌رسانی و آگاه کردن کاربران (مشتریان، مدیران، کارکنان) نسبت به

بانکداری دیجیتال و مزایای آن و کاهش مقاومت (عادت به سیستم سنتی) است. عواملی دیگری همچون کیفیت سیستم (سرعت شبکه، کاهش خرابی ها، سرمایه گذاری در توسعه فناوری های بانکی)، امنیت، آموزش، سهولت استفاده و ... متغیرهایی هستند که پس از پذیرش ورود به بانکداری دیجیتال اهمیت بیشتری پیدا میکنند و در مرحله بعد قرار دارند.

(چاوشی و انیسی، ۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان الگوی کنترل راهبردی برای استقرار بانکداری دیجیتال در نظام بانکی ایران بیان کردند که، بطور کلی تغییرات محیطی پیرامون بانکها بیشتر از نوع بنیادی است؛ در نظر داشتن سرعت رشد تحولات جهانی به ویژه در عرصه نوآوری فناورانه و پیشرفتهای روزافزون فناوریهای تکنولوژیکی که تاثیرگذار بر فعالیت ها و فرآیندهای حوزه بانکداری در جهان و همچنین در ایران ضرور است همگام با دانش فناوری روز که بر نیازها انتظارات و ترجیحات مشتریان تاثیر به سزایی دارد نسبت به آموزش و یادگیری و رشد سرمایه های انسانی شاغل و کارکنان مرتبط با حوزه بانکداری بکوشند و زمینه های ارتقاء دانش اطلاعاتی، فناوری و تکنولوژیکی و سازمانی ایشان را به نحو مطلوب و موثری فراهم کنند و از طریق یادگیری سازمانی، نسبت به ارتقا سطح دانش و توانایی ایشان جهت پیگیری شناخت و همگامی با تغییرات محیطی به منظور تنظیم فرآیندها و فعالیت ها و نحوه ارائه محصولات و خدمات بانکی و بهره برداری بهینه از این تغییرات محیطی در فضای رقابتی موجود در صنعت بانکداری اقدام نمایند و به ایشان کمک کنند تا تاثیر زیاد عوامل محیطی بر حرکت در فضای فناوری و دیجیتالی در عرصه بانکداری را بطور مداوم در نظر بگیرند و بر مبنای آن اقدام نمایند.

(بابکی راد، ۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان سناریوهای خدمات بانکداری دیجیتال در افق ۱۴۰۸ بیان کرد که، در سناریوی تراژدی فناورانه، حل مسائل روزمره بانکی فرصتی برای پیگیری مزیت رقابتی خدمات دیجیتال را نمیدهد. در این سناریو، هم جامعه و هم مشتریان دارای رویکردی انقباضی نسبت به توسعه خدمات بانکی دیجیتال در کشور هستند. در سناریو تحجر فناورانه، پیشروی دیجیتال بانکها مزیت است. در فضای این سناریو سبک زندگی دیجیتال محقق نمیشود اما از منظر سیاستگذاران و مجریان پولی و بانکی، توسعه خدمات بانکی دیجیتال در اولویت قرار دارد؛ در نتیجه کیفیت خدمات بانکی دیجیتال افزایش مییابد و بانکها فعالانه به دنبال حفظ و گسترش ظرفیتهای و ابعاد ساختاری خود در حوزه دیجیتال در کشور هستند.

(گوپتا و همکاران، ۲۰۱۸) پژوهشی در زمینه تأثیرات بانکداری دیجیتال بر کارایی عملیاتی، کاهش هزینهها و بهبود تجربه مشتریان انجام دادند نتایج این پژوهش نشان میدهد که بانکداری دیجیتال می تواند به افزایش سرعت و دقت در ارائه خدمات مالی، کاهش خطاهای انسانی، و ایجاد فرصتهای جدید برای نوآوری منجر شود.

بانکداری دیجیتال

پیشینه بانکداری الکترونیکی در جهان از سال ۱۹۸۱ همزمان با انتقال وجوه بانکی از طریق تلگراف و سپس ۱۹۷۲-۱۹۶۲ شروع به کار اولین خودپردازها در جهان به ویژه در آمریکا، ژاپن، انگلستان است و سال ۱۹۷۰ به بعد شاهد ایجاد بانکداری اینترنتی با پیدایش اینترنت و گسترش آن در بین مردم است. بانکداری الکترونیک عبارت بود از انجام عملیات بانکی و ارائه خدمات بانکی از طریق شبکه های الکترونیکی (پناتور، ۲۰۰۱) و یا فراهم آوردن امکاناتی برای کارکنان در جهت افزایش سرعت و کارایی آنها در ارائه خدمات بانکی در محل شعبه و همچنین فرایندهای بین شعبه ای و بین بانکی در سراسر دنیا و ارائه امکانات سخت افزاری و نرم افزاری به مشتریان تا بتوانند بدون نیاز به حضور فیزیکی در بانک در هر ساعت شبانه روز از طریق کانالهای ارتباطی ایمن و مطمئن عملیات بانکی دلخواه خود را انجام دهند به این ترتیب بانکها می توانند خدمات و

محصولات بانکی را از طریق کانالهای توزیع الکترونیکی به دست مصرف کننده برسانند (حسینی و همکاران، ۱۳۸۷). بانکداری اینترنتی به عنوان زیر مجموعه ای از بانکداری الکترونیک، مشتریان مؤسسات مالی را قادر میسازد تا در سه سطح اطلاع رسانی، ارتباط و تراکنش از خدمات و سرویسهای بانکی استفاده کنند (بابکی راد، ۱۴۰۰). به دیجیتالی کردن تمام فعالیتهای سنتی و برنامه های بانکی که تاکنون مستلزم حضور فیزیکی مشتری در شعب بانک بوده اند، بانکداری دیجیتال گفته میشود. این فعالیتهای عبارتند از: سپرده گذاری، برداشت و انتقال وجه، مدیریت حسابهای جاری و پس انداز، مدیریت تسهیلات و ... (تورس ویلا، ۲۰۱۴). همچنین بانکداری دیجیتال، به معنای به کارگیری فناوری جهت اطمینان از انجام یکپارچه فرآیندهای مربوط به عملیات و مبادلات بانکداری است (رابینسون و همکاران، ۲۰۱۵). استقرار بانکداری دیجیتال تأثیرات عمده ای هم بر عملکرد بانکها و هم بر رفتار مشتری خواهد داشت برای مثال امروزه بسیاری از مشتریان بر تعامل بانکها، افرادی در بازه سنی ۲۴ تا ۴۵ سال هستند که انتظارات و ترجیحات بسیار متفاوتی نسبت به نسل گذشته خود از محصولات و خدمات بانکی دارند. (ویال، ۲۰۱۹) بیان میدارد که بانکداری دیجیتال به عنوان یک ابزار قدرتمند، پاسخگویی به این انتظارات و نیازها را امکان پذیر ساخته است (محمودی؛ خمسه و حسینی شکیب، ۱۴۰۱). بانکداری دیجیتال بانکداری دیجیتال ارائه محصولات و خدمات مناسب شخصی و سفارشی سازی شده در زمان مناسب و به طور آنی از طریق ابزار و کانالهای مناسب و یکپارچه شده ارائه خدمات به مشتریان مبتنی بر تحلیل های پیشرفته و در لحظه از داده های مشتریان است علاوه بر این محصولات و قیمتهای شخصی و جداگانه را به هر مشتری پیشنهاد میدهد (وزارت امور اقتصاد و دارایی، ۲۰۱۹). بانکداری دیجیتال نه تنها مربوط به دیجیتالی نمودن خدمات و محصولات بلکه همچنین مربوط به د ه خود کار سازی فرآیندها و مرتبط نمودن این دو جهان با میان افزار و خودکارسازی هر مرحله از ارتباط بانکداری و بسیار فراتر از یک پلتفرم بانکداری آنلاین یا موبایلی است و شامل یک تحول کامل در یک محیط دیجیتالی برای مشتریان و کارکنان است (عسگری مهر و همکاران، ۲۰۱۸) که با هدف غنی سازی و بهبود خدمات آنلاین همراه با استفاده از فناوریهای نوین دیجیتالی مانند موبایل و شبکه اجتماعی که از مصداق های آن می توان به ابزارهای تحلیل راهبردی نظیر هوش تجاری و داده کاوی افزایش تعاملات در شبکه ها و رسانه های اجتماعی راهکارهای نوین حوزه پرداخت و تمرکز بر تجربه مشتریان نام برد؛ انجام میشود. این بانکداری علاوه بر آنکه نیازمند گذار از دیدگاه محصول گرا به مشتری گرا و خدمت محور است؛ مستلزم تحول و مدرن سازی در کلیه لایه های مدیریتی، عملیاتی، اجرایی و فناوری است (وزارت امور اقتصاد و دارایی، ۲۰۱۹). سادگی و امنیت از جنبه های مهم بانکداری دیجیتال است که سبب افزایش رضایت مشتریان و استفاده از کانالهای دیجیتال خواهد شد. بانکداری دیجیتال به معنای بانکداری آنلاین یا بدون شعبه نیست و در آن شعب فیزیکی بانکها حذف نمیشود بلکه از وضعیت تراکنش محوری کنونی به سمت مشاوره محوری» تغییر خواهد کرد (عسگری مهر و همکاران، ۲۰۱۸).

بانکداری دیجیتال و آینده خدمات بانکی در ایران

خدمات رکن اصلی اقتصاد در جوامع امروز است و بانکها به عنوان یکی از مهمترین خدمات در سازمان های خدماتی هدایت و پشتیبانی بسیاری از فعالیتهای اقتصادی جامعه را بر عهده دارند. طی چند سال اخیر تصویب و اجرای قانون اجازه ی تأسیس بانکهای غیر دولتی، موجب شده است بخش دولتی با پیشینه ی انحصاری و غیر رقابتی اش در ارائه ی این خدمات خود را با بخش خصوصی به عنوان رقیبی تازه از راه رسیده مواجه ببیند. در این میان آنچه بقا و تداوم فعالیت مؤسسات مالی هر دو بخش را تضمین می کند، ارائه ی شکلی مطلوب و مطمئن و متناسب است تا بتوانند با برآوردن انتظارات و خواسته های مشتریان رضایت و وفاداری آنان را موجب شوند. این مهم حاصل نمی شود مگر این که بنگاههای اقتصادی ضمن توجه به

کیفیت خدمات به عنوان مفهومی دربردارنده ی انتظارات مشتریان در حفظ و ارتقای آن کوشش کند. یک راه مؤثر برای سنجش کیفیت خدمات استفاده از آزمونهای علمی و معتبر موجود در این زمینه است. این تحقیق نیز با هدف بررسی تطبیقی کیفیت خدمات بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی، با استفاده از ابعاد کیفیت خدمات بانکی مطرح شده توسط کامیلیا باهیا و ژاک نانتل صورت گرفته است (هادی زاده مقدم و شاهدی، ۱۳۸۷). با توجه به آنچه ذکر شد، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران میتواند با ایجاد زیرساختهای لازم، وضع مقررات و استانداردهای عملکردی مناسب جهت نظارت بر فعالیت بانک ها از جنبه توجه به مسئولیت های اجتماعی به نظارت و ارزیابی بانک ها بپردازد. به عنوان مثال، میتوان به برگزاری کنفرانس ها و سمینارهای مربوط به مسئولیت اجتماعی در صنعت بانکداری، ایجاد کمیته های مبارزه با رشوه، فساد مالی و پولشویی، الزام بانک ها به ارائه گزارشهای سالانه مسئولیت اجتماعی، الزام شفافیت و آشکارسازی اطلاعات بانکی به ذی نفعان و همچنین قراردادن استانداردها، قوانین و زیرساختهای مناسب برای بانک ها به عنوان مهم ترین نهادهای سرمایه گذاری فعال در جامعه اشاره نمود (محمودی؛ خمسه و حسینی شکیب، ۱۴۰۱).

مزایای بانکداری دیجیتال

بانکداری دیجیتال مزایای گوناگونی را به همراه میتواند داشته باشد. مؤسسات مالی با داشتن درک بهتر از مشتریان و نیازهایشان میتوانند تجربه منحصر به فردی برای مشتری ایجاد کنند و محصولات و خدمات جدید را به او توصیه و به این ترتیب به حفظ مشتری کمک کنند. این پیشرفتهای میتوانند باعث پذیرش خدمات بانکداری دیجیتال شده و بدین وسیله کارایی مؤسسات مالی را بهبود دهند و مشتریان جدیدی خصوصاً از جمعیت جوان را جذب کنند (ساس، ۲۰۱۵). با اجرای استراتژی تجربه مشتری، بانکها میتوانند اشکالات وبسایت را که در صورت عدم اصلاح به رضایت مشتری آسیب میزند، بهبود دهند و به این ترتیب به رقابتی ماندن در یک بازار اشباع شده ادامه دهند. با ایجاد تجربه تقریباً بی عیب و نقص برای مشتریان، شرکتهای خدمات مالی میتوانند به مزیت رقابتی دست یابند. امروزه بسیاری از بهترین شرکتهای خدمات مالی به مدیریت تجربه مشتری میپردازند. همچنان تقاضا برای دسترسی به بانکداری آنلاین روند روبه رشدی را طی میکند و مشتریان بیشتری برای مدیریت امور مالی خود به گوشی هوشمند متکی هستند. بانکها و دیگر شرکتهای خدمات مالی تمایل دارند این اطمینان حاصل شود که معاملات مشتریان به راحتی انجام میشود و هم راستایی کامل بین تمام کانالهای ارائه خدمت وجود دارد (فرانز و همکاران، ۲۰۱۷). در این راستا از ابعاد مختلفی میتوان مزایای بانکداری دیجیتال و استقرار آن را مورد بررسی قرار داد. از یک طرف مزیتها و آثار درآمدی به واسطه افزایش درآمد به واسطه ایجاد فرصتهای جدید درآمدی که از نیازهای مشتریان و تحلیل آنها بدست می آید. از طرفی آثار کاهش هزینه نیز به همراه دارد زیرا که هزینه های زیرساخت فنی کاهش مییابد و با تحلیل های دقیقتر و اعتبارسنجی های با ابزارهای نوین، امکان نکول تسهیلات و معوقات را کاهش میدهد (بمانی و معینی، ۱۳۹۹) (روانگرد و همکاران، ۱۴۰۲).

چالش های بانکداری دیجیتال

در مسیر تحول دیجیتال و برنامه های اجرایی لازم است تا واقع بین باشیم و سپس نسبت به تدوین استراتژی و انجام فعالیت های لازم اقدام کنیم، یکی از عمده ترین چالشهای تحول دیجیتال این است که ما یک مرتبه نمیتوانیم سطح بلوغ دیجیتالی را به بالاترین سطح برسانیم، باید یک سری مراحل میانی نیز طی شود، در بخش میانی تحول دیجیتال باید برنامه ریزی های لازم

از سوی بانک صورت بگیرد تا سرویس‌هایی که در شعب ارائه میشود به بیرون از شعبه برود و نحوه ارائه سرویس به مشتریان تغییر پیدا کند. در حوزه تحول دیجیتال فین تک، بانکداری باز و تکنولوژی موبایل اهمیت بالایی دارند و از پیشران‌های اصلی توسعه و تحقق تحول دیجیتالی بشمار می‌روند (داس، ۲۰۲۰). از دیگر چالش‌های موجود در داخل بانک‌های کشور عدم وجود آرامش ذهنی، ثبات ذهنی و برنامه ریزی‌های بلندمدت است که مهمترین نیاز آن‌ها برای گام برداشتن در مسیر تحول دیجیتال و تغییرات بزرگ است (استفان تسوا، ۲۰۲۰). به گواه (مک کینسی، ۲۰۱۸)، نوآوری‌های دیجیتال در صنعت بانکداری، فرصت‌ها و تهدیدات مختلفی را برای بانک‌ها رقم زده است. این مؤسسات دگرگونی دیجیتال را به مثابه یک شمشیر دو لبه معرفی میکنند که یک سوی آن با ایجاد مزیت رقابتی و کاهش هزینه‌ها منجر به افزایش سودآوری بانک خواهد شد. از سوی دیگر، با توانمند شدن رقبا و فشار برای کاهش حاشیه سود و افزایش برخی ریسک‌های عملیاتی، ممکن است به کاهش سودآوری منتهی گردد. در دنیای جدید بانکداری دیجیتال، بانک‌ها قادر خواهند بود از طریق نوآوری در مدل‌های کسب و کار و ارائه خدمات نوین، درآمدهای خود را افزایش دهند. البته درسوی مقابل این فرصت، یکی از مهمترین تهدیدهای نوآوری دیجیتال یعنی احتمال ارائه خدمات نوآورانه جدید از سمت رقبا و گرایش مشتریان به سمت آنان قرار دارد. در واقع عرصه و زمینه نوآوری، کم و بیش برای تمامی بازیگران فراهم خواهد بود و البته احتمال پیشی گرفتن رقبا به دلیل تعدد و تنوع بازیگران، بیشتر به نظر میرسد (داس، ۲۰۲۰).

نتیجه گیری

بانکداری دیجیتال به عنوان یکی از اصلی‌ترین تغییرات در نظام مالی جهانی، در دو دهه اخیر به‌طور چشمگیری توسعه یافته است. اولین گام‌های این تحول با ظهور خودپردازها و سیستم‌های بانکداری الکترونیکی برداشته شد که امکان انجام تراکنش‌های مالی بدون نیاز به حضور فیزیکی در شعب بانک‌ها را فراهم کرد. با پیشرفت فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات، مفهوم بانکداری دیجیتال گسترش یافت و شامل ابزارهایی مانند اینترنت بانکینگ، موبایل بانکینگ و فناوری‌های نوینی نظیر بلاکچین و هوش مصنوعی شد. بانکداری دیجیتال به عنوان یکی از مهم‌ترین تحولات در نظام مالی جهانی، فرصت‌های بی‌نظیری برای بهبود کارایی، کاهش هزینه‌ها و افزایش رضایت مشتریان فراهم آورده است. در ایران، هرچند بانکداری دیجیتال هنوز در مراحل اولیه توسعه خود قرار دارد، اما با توجه به روند سریع پیشرفت فناوری و نیازهای متغیر مشتریان، پتانسیل بزرگی برای رشد و تحول دارد. این مطالعه نشان داد که بانک‌های ایرانی برای بهره‌برداری کامل از مزایای بانکداری دیجیتال، باید به چالش‌های موجود در این زمینه بپردازند. تحلیل تجارب جهانی و مطالعات داخلی حاکی از آن است که همکاری میان نهادهای قانونی، بانک‌ها و مؤسسات آموزشی برای توسعه و پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز بانکداری دیجیتال در ایران ضروری است. علاوه بر این، افزایش آگاهی عمومی و آموزش کاربران نهایی درباره مزایا و چگونگی استفاده از خدمات دیجیتال، می‌تواند به تسهیل پذیرش و گسترش این خدمات کمک کند. بانک‌ها و مؤسسات مالی باید با به‌کارگیری تکنولوژی‌های نوین، خدمات مالی خود را بهبود بخشند و تجربه مشتریان را شخصی‌سازی کنند. همچنین، افزایش سرمایه‌گذاری در امنیت سایبری و حفاظت از داده‌ها برای جلب اعتماد مشتریان و اطمینان از حفاظت از حریم خصوصی آنها بسیار حیاتی است. دولت و نهادهای نظارتی نیز باید با تدوین و اجرای قوانین و مقررات حمایتی، زمینه را برای توسعه پایدار بانکداری دیجیتال فراهم کنند. این اقدامات می‌تواند شامل ایجاد چارچوب‌های قانونی برای فناوری‌های مالی نوین، حمایت از نوآوری‌های فناورانه، و تشویق به سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌های دیجیتال باشد. فرهنگ‌سازی و آموزش عمومی در مورد مزایا و نحوه استفاده از خدمات بانکداری دیجیتال، از طریق رسانه‌های جمعی، دوره‌های آموزشی، و کمپین‌های اطلاع‌رسانی، نقش مهمی در پذیرش و

گسترش این خدمات ایفا می‌کند. بانک‌ها می‌توانند با برگزاری کارگاه‌های آموزشی و ارائه مشاوره‌های تخصصی به مشتریان، آنها را در استفاده از خدمات دیجیتال توانمند سازند. به‌طور کلی، آینده بانکداری در ایران در گرو تعامل مؤثر میان فناوری، قوانین و فرهنگ جامعه است. با توجه به یافته‌های این مقاله، توصیه می‌شود که بانک‌های ایرانی استراتژی‌های جامعی برای تحول دیجیتال خود تدوین کنند و با سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌های فناوری و امنیتی، مسیر را برای آینده‌ای نوآورانه در خدمات بانکی هموار سازند. از این رو، ادامه تحقیقات در این زمینه می‌تواند به شناسایی راهکارهای عملی و مؤثر برای پیشرفت بانکداری دیجیتال در ایران کمک کند و به تحقق یک نظام مالی پیشرفته و پاسخگو به نیازهای جامعه یاری رساند. در نتیجه‌گیری نهایی، می‌توان گفت که دستیابی به موفقیت در حوزه بانکداری دیجیتال در ایران نیازمند یک رویکرد چندجانبه و هماهنگ است. این رویکرد باید شامل تقویت زیرساخت‌های فناوری اطلاعات، ایجاد محیط قانونی مناسب، توسعه فرهنگ پذیرش فناوری‌های جدید، و ارتقای سطح آگاهی و آموزش کاربران باشد. با اتخاذ چنین رویکردی، ایران می‌تواند از مزایای گسترده بانکداری دیجیتال بهره‌مند شود و نظام مالی خود را به سطحی جدید از کارایی، امنیت، و پاسخگویی به نیازهای مشتریان ارتقا دهد. ادامه تحقیقات در این زمینه و پیگیری تجارب و نوآوری‌های جهانی، راه را برای توسعه پایدار و موفقیت‌آمیز بانکداری دیجیتال در ایران هموار خواهد کرد.

منابع

- بابکی راد، اعظم (۱۴۰۰). سناریوهای خدمات بانکداری دیجیتال در افق ۱۴۰۸. آینده پژوهی مدیریت (پژوهش‌های مدیریت)، ۳۱(۱۲۴)، ۹۰-۱۰۹.
- بمانی و و معینی، ح. (۱۳۹۹). آینده پژوهی بانکداری الکترونیک با رویکرد عدم قطعیت بحرانی. پایاننامه کارشناسی ارشد، موسسه آموزش عالی طلوع مهر، قم.
- چاوشی، سید کاظم و انیسی، فاطمه (۱۴۰۱). الگوی کنترل راهبردی برای استقرار بانکداری دیجیتال در نظام بانکی ایران. مطالعات مدیریت راهبردی، ش ۵۰.
- حسینی، فرنود؛ سلطانی، سهیلا و ضرابیه، فرشته (۱۳۸۷). مدیریت بانکداری الکترونیکی. ناشر: سبزان.
- رشیدارده، حبیب اله و خزائی، سعید (۱۳۹۵). تحلیل کلان روندهای مؤثر بر آینده بازار صنعت بانکداری با رویکرد تحلیل ساختاری، تحلیل تأثیر متقابل (برگذر). فصلنامه علمی-پژوهشی تحقیقات بازاریابی نوین، ۶ (۳)، ص ۸۶-۶۶.
- روانگرد، فرانک؛ رونقی، محمدحسین و ابراهیمی، ابوالقاسم (۱۴۰۲). چالش‌های استقرار بانکداری دیجیتالی در صنعت بانکداری. نشریه علمی پژوهشی مدیریت کسب و کارهای بین‌المللی، ۶(۱)، ۲۰۱-۲۲۵.
- فرخی زاده، فرشید؛ زارعی، عظیم؛ رستگار، عباسعلی و ابراهیمی، سید عباس (۱۴۰۲). مدل پویای سنجش آمادگی جهت ورود به حوزه بانکداری دیجیتال. پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۲۷، ش ۴، ص ۱۱۴-۹۰.
- محمودی، علی؛ خمسه، عباس و حسینی شکیب، مهرداد (۱۴۰۱). الگوی نوآورانه بانکداری اجتماعی مبتنی بر تحول دیجیتال در صنعت بانکداری ایران. پژوهش نامه مدیریت تحول، سال چهاردهم، پیاپی ۲۸، ص ۱۴۹-۱۲۱.

هادی زاده مقدم، اکرم، و شاهدی، کامران. (۱۳۸۷). بررسی تطبیقی کیفیت خدمات بانکداری دولتی و بانکداری خصوصی. پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی، ۸(۴) (پیاپی ۳۱- ویژه مدیریت)، ۱۲۵-۱۴۶.

Asgarimehr, M., Torke Tabrizi, M., & Dehghani Ghahfarrokhi, A. (2018). Identification of strategic components for successful implementation of digital banking model. 7th Annual Conference on Electronic Banking and Payment Systems. Tehran. Milad Tower International Conference Center. (In Persian).

Das, S. (2020). Innovations in digital banking service brand equity and millennial consumerism. In Digital Transformation and Innovative Services for Business and Learning (62-79). IGI Global.

Franz, Ch, Bieger, Th. and Herrmaan, A, 2017. Evolving Business Models: How CEOs Transform Traditional Companies. Springer. Available at: <https://www.springer.com>.

Haralayya, B. How Digital Banking has Brought Innovative Products and Services to India, Journal of Advanced Research in Quality Control and Management, 2021 ; 6(1), 16-18.

Hoseini, S. M., Jooshghani, Fallah, M., & Sadeghi Bayat, M. (2020). Digital transformation requires paradigm migration/ Digital transformation before Corona was a luxury item? Part One. News code (9092) fabanews website <http://www.fabanews.com/fa/news>. (In Persian).

Ministry of Economic Affairs and Finance (2019). Future banking and digital transformation, Policy approach and deployment framework based on the smart economy paradigm. Deputy Minister of Banking, Insurance and State-Owned Companies, Ministry of Economic Affairs and Finance. 1. 63 (In Persian).

Nilsson, F., & Petri Carl-J., & Westelius, A., (2020). Strategic management controls successful strategies based on dialogue and collaboration. Strategic Management Control. 135–142.

Pennathur, A.K. (2001). 'Clicks and bricks': e-risk management for bank in the age of the internet. Journal of banking and finance, 25(11). 2103- 2123.

Robinson, B., McGinnis, Ch., and Leyva, M. Shifting Sands: Banking in the Digital Era. Temenos and Capgemini. 2015, Available at: <https://www.temenos.com>.

Sas, 2015. Digital Banking and Analytics: Enhancing Customer Experience and Efficiency. Available at <https://www.sas.com>.

Stepantseva, A. (2020). Digital Transformation of Business Models in the banking sector: a multiple case study, Institute of Innovation Management, October 2020.

Tayebnia, A. Four Axes of Transformation in the Banking System, Market and Capital, 2013, 53, 64- 67. [In Persian]

TorresVila, C. Looking Ahead: Digital Banking. Londn, BoAML banking and insurance CEO conference, 2014, Available at: <https://shareholdersandinvestors.bbva.com>.

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda, Journal of Strategic Information Systems 28(2), 118-144.