

فناوری، شتاب دهنده گذار از بانکداری سنتی

از اواخر قرن نوزدهم استراتژی طراحی مدل کسب و کار و پیاده سازی نظام بانکداری جامع در جهان توسعه یافت. اقدامات انجام شده در صنعت بانکداری آلمان تا سال ۱۸۷۰ در مقیاس کوچکتر توانسته بود با بکارگیری مدلی مشابه سبب رونق اقتصادی این کشور شود اما بطور جدی و واقعی تا اواخر ۱۹۸۰ سیستم‌های بانکی بصورت غیرجهانی اداره می‌شد. پس از تصویب توافقنامه تجارت آزاد بین آمریکای شمالی و کشورهای شریک، یعنی ایالات متحده آمریکا، کانادا و مکزیک سیستم بانکی به بانکداری جامع تغییر روش داد. بانکداری جامع در اروپا اما به معنای حمایت از شرکت‌ها و موسسات تجاری برای ارائه خدمات مالی متنوع زیر یک چتر بود.

در سال 1986 در انگلستان بانکداری جامع به انفجار بزرگ تعبیر و فعالیت های تجاری و بانکی با هم ترکیب شد. در سال 1989 نیز شورای تحقیقات سیستم های مالی ژاپن اصطلاح بانکداری جامع را به منزله تعیین یک سیستم مالی برای نهاد بانکداری کشور در نظر گرفت که فعالیت‌های متنوعی از جمله اوراق بهادار، فعالیت‌های بازار سهام را در بر می‌گرفت.

امروزه بسیاری از کشورها درگیر فعالیت های بانکداری جامع هستند و کمتر کشوری را می‌توان پیدا کرد که مرز شخصی بین فعالیت‌های بانکداری تجاری و بانکداری جامع لحاظ کرده باشد.

بانکداری در ایران از دهه هشتاد تحت تاثیر توسعه بانکداری الکترونیک، تحولاتی بزرگ و جدی را تجربه کرده است. در سالهای اخیر علاوه بر اینکه بانکها در دور پرشتاب توسعه هرچه بیشتر این خدمات مشغول رقابت هستند. موضوعاتی چون شرایط بازار، جهانی شدن کسب و کارها، توسعه ارتباطات، ظهور نیازهای متفاوت مشتریان و حتی اشباع بازار، صنعت بانکداری در ایران را به شدت تحت تاثیر قرار داده است.

تغییر مدل کسب و کار در بانک‌های ایران با دو تقسیم بندی کلی بانکداری عمده و بانکداری خرد آغاز شد و به تدریج، استراتژی نوینی مانند بانکداری جامع که خود شامل بانکداری شرکتی، اختصاصی، کسب و کار، شخصی و مجازی است وارد فرهنگ کسب و کار بانکی کشور شد.

در استراتژی بانکداری جامع که مبتنی بر بخش بندی مشتریان است، با این بخش بندی و شناسایی ویژگی های مشترک مشتریان، نیازمندی های مشترک مشتریان بخوبی شناخته می شود در نتیجه تولید محصول برای گروه مشترک مشتریان با نیازمندی شخص سریع تر و با کیفیتی بهتر اتفاق می‌افتد. از سوی دیگر این امر سبب

می شود نسبت مطالبات به مصارف به میزان معناداری کاهش یابد ضمن اینکه سهم از بازار بانک به دلیل قابلیت های بیشتر ارائه خدمت گسترده به مشتریان افزایش می‌یابد.

نگرش مشتری محور در صنعت بانکداری از دستاوردهای بانکداری جامع است که بازه وسیعی از خدمات مالی و غیرمالی را به مشتریان عرضه می‌کند و از آنجا که این مدل از بانکداری مدلی نوآورانه از کسب و کار بانکی محسوب می‌شود، بانکها با توجه به مفهوم بیان شده به طراحی انواع خدمات و محصولات می‌پردازند .

با هر بار تغییر در مدل کسب و کار، تحولات بزرگی در استراتژی‌ها، ساختارها، زیرساخت‌ها، خدمات و محصولات روی می‌دهد. حتی برخی مواقع بانکها مجبورند در قوانین و مقررات داخلی خود بازنگری‌های خاص داشته باشند تا بتوانند در بازار رقابتی امروز کماکان سهم بازار خود را حفظ کرده یا افزایش دهند .

با توجه به تحولات بین المللی و شرایط تحمیلی تحریم‌ها در سالهای اخیر بانکها در به خدمت گرفتن فناوری‌های نوین در عرصه خدمات بانکی دچار مشکلاتی شدند اما نرخ نفوذ این فناوری‌ها در نظام بانکی کشور بسیار بالا بوده است . اکنون بانک‌ها خلق ارزش و ارائه خدمات متمایز را مطابق با توسعه فناوری و نیاز بازار عرضه می‌کنند و به واسطه گری صرف مالی که در روش صنعتی هسته‌ی اصلی فعالیت‌های بانکی بود اکتفا نمی‌کنند.

توسعه بانکداری الکترونیک از مسیر تعریف الگوهای متنوعی از کسب و کار بانکی دنبال می‌شود، الگوهایی که در عین سودآوری با روندها و استانداردهای جهانی منطبق باشد.

ظهور فین‌تک‌ها در سالهای اخیر نقطه‌ی آغازین عصر جدید خدمات مالی مبتنی بر فناوری است که با حمایت بانک‌ها و یا بعضاً بکارگیری این فناوری‌های نوظهور با کاهش هزینه‌های تولید محصول، کارایی آن محصول را برای بانک بشدت ارتقاء می‌دهد.

امروزه، به لطف فناوری‌های نوین بزرگترین بازار رقابتی در صنعت بانکداری به وجود آمده است. از سال 2015 کل صنعت بانکداری در اقدامی اجتناب ناپذیر به سوی تحولات پرشتاب دیجیتال گام برداشته و اگر تا پیش از این سیلیکون ولی در آمریکا خاستگاه ظهور بسیاری از این فناوری‌ها بود، اکنون انگلستان، آلمان، چین، هند و حتی کشورهای همسایه ما، ترکیه و جمهوری آذربایجان، پا به عرصه رقابت جهانی گذاشته‌اند و به قطبی در زمینه فین‌تک، مبدل شدند. در ایران نیز هسته‌های استارت‌آپی در شهرهایی چون تبریز، گنبد کاووس، رشت و بیرجند شکل گرفته است. بانک‌های امروزی روی تلفن همراه قابل استقرار هستند و چالش بزرگ در بانکداری به شیوه صنعتی در سراسر جهان ایجاد

کرده‌اند. در کنار توسعه کمی ابزارهای بانکی، بهبود کیفی، استاندارد سازی، ارتقای امنیت خدمات و انعطاف در تعریف مدل کسب و کار بانک می‌تواند فرصتی بی نظیر برای رشد صنعت بانکداری به همراه داشته باشد.

به هر نحو هر روز که به سوی آینده پیش می‌رویم روابط بانکها و مشتریان به ویژه در بخش کسب و کارها بسیار متفاوت تر از گذشته خواهد بود. تحول در مدل کسب و کار بانک‌ها در ذات خود تغییرات موثر و ارزش آفرینی بسیاری را پنهان کرده که به مرور زمان هم راستا با توسعه بازار و محصول خود را نشان خواهد داد .