

نوآوری‌های دنیای مجازی و آینده بانکداری

پیتر دالتون مدیر گروه نوآوری در آنز بانک استرالیا معتقد است، تغییرات شگرف در حوزه‌ی فناوری مالی مبتنی بر نحوه ارتباط با مشتری خواهد بود.

به اعتقاد وی، وجه تمایز بانکها و مؤسسات مالی موفق در آینده، نه در گستره‌ی ارایه‌ی خدمات بلکه در نحوه‌ی تعامل با مشتریان است. به نظرمی‌رسد، ارتباط افراد با پول به نوع ارتباط آنها با دنیای مجازی وابسته باشد.

او می‌گوید: کاربرد پول شامل کسب، سپرده گذاری، مدیریت بهینه تر، تخصیص و یا سرمایه گذاری است. اگرچه در طول قرن‌ها کاربرد اصلی پول تغییرات زیادی نداشته اما دامنه‌ی ارتباط ما با پول با وجود ابهامات بسیار در حال تغییر است.

به طور مثال، با استفاده بیش از پیش از خدمات موبایل بانک، دسترسی افراد به پول صرفاً با لمس یک دکمه، بازکردن یک پنجره و یا از طریق کارتهای اعتباری امکان پذیر شده است.

اکنون درگاههای فروش دیجیتالی بهترین و جذاب ترین امکاناتی است که مشتریان برای تسویه حسابهای بانکی و بیمه‌ای خود از آن بهره‌مند می‌شوند. در آینده، بانکداری شبیه دستگاه موبایلی خواهد بود که به کمک آن می‌توان در لحظه، فعالیتهای مالی را به سرعت انجام داد.

چالش‌های گذشته

در گذشته فعالیتهای بانکی محدود به باز کردن حساب، اخذ صندوق امانات و یا دفترچه بانکی، سپرده گذاری و یا برداشت از حساب و انتظار دریافت صورتحساب در پایان ماه بود. تنها دغدغه مشتری نیز آگاهی از، مانده حساب و اخذ صورتحساب بانکی به عنوان یگانه ماخذ آگاهی از مسیروود و خروج پول بود. این شرایط زمانی بدتر می شد که صورتحساب با تأخیر یک یا دو ماهه به دست مشتری می‌رسید. گاهی اوقات مشتری پول نقد نیاز داشت، حال آنکه بانک به دلایل مختلف با کسر موجودی مواجه بود و یا در تعطیلی به سر می‌برد.

در گذشته افتتاح یک حساب، انتقال وجوه بین حسابها و یا بازپرداخت وامها همچون جابجا کردن یک کوه بسیار طاقت فرسا بود؛ اما در شرایط فعلی نوآوری در حوزه کارتهای اعتباری، خودپردازها و بانکداری روی خط، فرصتهای متنوعی را به مشتریان ارزانی داشته است.

اکنون مشتریان با سودجستن از رایانه های پر قدرت و پرسرعت با صفحات هوشمند بزرگ، امکان برقراری ارتباطات مجازی ایمن را با سراسر دنیا برای خود تسهیل کرده و حتی با ورود گوشی‌های همراه با قدرت پردازش بسیار بالاتر از رایانه هایی که نخستین انسان را به کره ماه فرستادند، امکان نقل و انتقال پول فارغ از دغدغه ها و محدودیت‌های گذشته به راحتی فراهم شده است.

امروز افراد با دسترسی به برنامه های پرداخت از طریق گوشی‌های آی فون، به سادگی و با سرعت می توانند وجوه مورد نظر خود را جابجا کرده و نتایج به دست آمده را روی صفحات گوشی و یا ساعت (آپل) خود مشاهده کنند.

در آنزبانک استرالیا نیز با استفاده از برنامه های متمرکز مالی شخصی‌سازی شده این امکان فراهم شده است تا مشتریان بتوانند کلیه ی فعالیتهای مالی خود را اعم از بانکی، بیمه ای، بورس و امور باننشستگان تنها با وارد کردن یک شناسه و رمز در یک ابزار واحد مثل موبایل مشاهده و مدیریت کنند. حتی از طریق این برنامه امکان مانده گیری، افتتاح حساب و گفت‌وگو با کارشناسان مربوطه نیز فراهم شده است.

این برنامه‌ها چگونگی ارایه اطلاعات اعتباری و تسهیلاتی به مشتریان را نیز ارتقاء داده اند. به طور مثال، متعهدین می‌توانند غیر از مشاهده مانده حساب تسهیلات و اقساط، تصویری از وثایق تودیی، تاریخ دقیق تسویه حساب در صورت پرداخت زودتر از موعد و برگشت احتمالی سود حاصله به حساب خود را پیگیری و رصد کنند.

این برنامه قادر است پرداخت قبوض را با توجه به درآمد و مانده حساب مشتریان مدیریت کرده و حتی براساس مانده سپرده‌ی آنها در بانک، فرصتهای سرمایه‌گذاری را در لحظه ای از ثانیه به مشتریان اعلام کند.

به نظر می رسد بانکها با پیشرفت فناوری و توسعه‌ی بسترهای انفورماتیک به خصوص در حوزه‌ی نرم افزاری، افق جدیدی از آینده را پیش روی مشتریان قرار داده، و مشتریان نیز با اعتماد به نام بانک‌های بزرگ، دسترسی اطمینان بخش و ساده‌تری به دارایی و سرمایه خود خواهند داشت.