



چالش‌های پیش روی بانکداری الکترونیک در حوزه
رقابت بانک‌ها

دکتر مجید قاسمی

عصر حاضر

• عصر اطلاعات

- حجم محتوای الکترونیکی تولید شده به شکل چشمگیری در حال افزایش است.
- توان فناوری‌های ذخیره، بازیابی، پردازش و انتقال این نوع محتوا به طور متوسط سالانه ۲ برابر می‌شود.
- فناوری‌های بهره‌برداری از محتوای مذکور روزانه ایجاد شده یا بهبود می‌یابند.
- امنیت، سرعت، دقت، یکپارچگی و هوشمندی شاخصه‌ها و گرایش‌های عصر حاضر هستند.

گذر از بانک کاغذی به بانک الکترونیکی

- بانک‌ها به عنوان یکی از بزرگ‌ترین و تاثیرگذارترین بنگاه‌های اقتصادی، از قاعده فناوری‌های نوین مستثنی نیستند.
- استفاده از فناوری‌های نوین بانک‌ها را قادر می‌سازد تا از حجم عظیم اطلاعاتی که در اختیار دارند، بیشترین و بهترین بهره‌برداری را داشته باشند؛ و این یعنی
 - بازار نامحدود و ارائه خدمات گسترده مبتنی بر مشتری
 - قدرت بیشتر در رقابت
 - عدم محدودیت زمانی و ارائه خدمات به صورت ۲۴ ساعته
 - سیاست‌ها و استراتژی‌های هوشمندانه‌تر
 - ارتقاء نام تجاری

شاخصه های بانکداری الکترونیک

بانکداری الکترونیکی یعنی

حداکثر سازی						
تنوع	سرعت	امنیت	اعتماد	دقت	انعطاف پذیری	یکپارچگی
وفاداری	بهره‌وری	نظارت	دسترسی	رضایت	کیفیت	مشتری

حداقل سازی						
خطا	سوءاستفاده	ریسک	پیچیدگی	منابع فیزیکی	حضور فیزیکی	هزینه‌ها

در ارائه خدمات مالی و بانکی با به‌کارگیری فناوریهای نوین نرم‌افزاری و سخت‌افزاری

چالش‌های پیش رو

- فنی و تکنیکی
- یکپارچه‌سازی
- امنیتی
- فرهنگی و اجتماعی
- مدیریتی

چالش‌های فنی و تکنیکی

- دانش فنی
- تغییرات سریع و پیوسته فناوری‌های کاربردی و زیرساختی
- فناوری‌های بومی و تحریم‌ها
 - نرم‌افزار
 - سخت افزار
- سادگی و کارایی
- زیرساخت
 - کانال‌های ارائه خدمات
 - شبکه مخابراتی و ارتباطی
 - مراکز داده
 - امکانات سخت‌افزاری
 - پایگاه داده
 - ابزارهای کنترلی و نظارتی

چالش‌های فنی و تکنیکی (ادامه)

- شرکت‌های ارائه دهنده خدمات مرتبط با راهکارهای بانکی
 - تحلیل و برداشت از مفاهیم
 - میزان دانش فنی و بانکی
- دسترسی
- گسترش و به روز رسانی
- میزان آشنایی کارکنان بانک با سامانه‌های بانکداری

چالش‌های یکپارچه‌سازی

- یکپارچه‌سازی
 - ابزارهای هوشمندی کسب و کار
 - مدیریت پورتفوی برای مشتریان
- اتصال به سایر سیستم‌ها و سرویس‌ها و ارائه خدمات مکمل
 - ارتباط بانک و بیمه
 - ارتباط بانک و بورس

چالش‌های امنیتی

- زیرساخت‌های امنیتی
- روش‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری تضمین امنیت
 - کشف روش‌های تقلب و استفاده‌های ناصحیح
 - تضمین محرمانگی
 - جلوگیری از سرقت اطلاعات
- ساز و کارهای قانونی برخورد با متخلفان

چالش‌های فرهنگی و اجتماعی

- تفکر سنتی جامعه ایرانی
- سادگی و کارایی
- انتظارات جامعه از خدمات الکترونیکی
- اعتماد به بانکداری الکترونیکی
 - عدم ارائه سرویس
 - مغایرت گیری و برگشت پول
 - امنیت اطلاعات
- اطلاع‌رسانی
- آموزش استفاده از خدمات الکترونیکی
 - استفاده بهینه، کارا و امن
 - اهمیت محرمانگی اطلاعات بانکی نظیر رمزها

چالشهای مدیریتی

- مدیریت سنتی
- سازوکارهای قانونی
- همسویی مدیریت در ارائه خدمات الکترونیکی
- سرمایه‌گذاری در حوزه‌های مرتبط
- شفافیت سیاست‌ها و استراتژی‌ها
 - تعاریف استاندارد
 - تفسیرهای متفاوت از یک موضوع
- چندگانگی مراکز تصمیم‌گیری
- بازاریابی
- جابجایی مدیران و تغییر ساختار
- نوآوری و خلاقیت
- نگرش بلند مدت

با تشکر