



به نام خدا

سود و اعتماد؛ راهکارهای توسعه بانکداری مجازی

ناصر حاجی‌طبری

پروانه حاجی‌طبری

این تحقیق به آن سطح از خدمات بانکداری مجازی توجه دارد که مشتریان حقیقی و حقوقی بانک را مد نظر قرار می‌دهد که مبتنی است بر ابزارهایی نظیر بانکداری اینترنتی، همراه بانک، تلفن بانک، پایانه‌های فروش و ...

مقدمه

✓ بانکداری مجازی به مشتریان بانکها و دیگر ذینفعان اجازه‌ی تعامل بی‌واسطه با بانک را از طریق کانال‌های متنوع مانند اینترنت، تلفن همراه و غیره می‌دهد.

✓ در حال حاضر تعداد مشتریانی که تمایل دارند عملیات بانکی خود را با استفاده از سامانه‌های اینترنتی و بدون مراجعه به شعبه انجام دهند به طور فزاینده‌ای در حال افزایش است.

✓ نوآوری‌های خدمات بانکی، یکی از مولفه‌های اساسی تجارت سازمان‌های خدماتی و تولیدی امروزی محسوب شده که نقش تعیین‌کننده‌ای در بالا بردن مزیت‌های رقابتی و توسعه تجارت الکترونیک سازمان‌ها ایفا می‌کنند.

✓ رضایت مشتریان یکی از عوامل اصلی موفقیت بانکها به شمار می‌رود زیرا افزایش درآمد بانک از طریق سودآوری رابطه‌ی مشتریان با بانک در طول زمان تعریف می‌شود.

✓ استفاده از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات موجب کاهش قابل توجه هزینه‌های بانکی شده است.

این موارد موجب توجه روزافزون بانکها به ارایه خدمات بانکی از طریق ابزارهای الکترونیکی به مشتریان شده است. به همین دلیل رقابت فشرده‌ای در صنعت بانکداری مجازی ایجاد گشته و اکثر بانکها را بر آن داشته که از بروزترین فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی بهره ببرند.