

سیستم بانکداری و عوامل مؤثر بر بهبود خدمات الکترونیکی

صالح توتونچی

دانشجوی فوق لیسانس اقتصاد مالی دانشگاه صنعتی شریف، عضو انجمن علمی دانشگاه علامه طباطبایی
Saleh_toutouchi@yahoo.com

چکیده - بانکداری اینترنتی به عنوان یکی از مهمترین مدل های بانکداری الکترونیک محسوب میشود. با عنایت به اهمیت رشد بانکداری الکترونیک و با توجه به سرمایه گذاری های صورت گرفته در این زمینه؛ همچنین برای کسب آگاهی و اطلاعات بیشتر در جهت ارائه این فناوری نوین به گونه ای بهتر و همگام با خواسته های مشتریان، بررسی عوامل مؤثر بر بانکداری الکترونیک برای انطباق و پذیرش این فناوری، اهمیت و ضرورت مییابد. لذا در این پژوهش با به کارگیری الگوهای لاجیت به بررسی عوامل مؤثر بر تمایل افراد برای استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی پرداخته شده است. نتایج نشان داد که متغیرهای سهولت به کارگیری، اعتماد مشتریان، میزان آگاهی از خدمات و منافع، و میزان امنیت عوامل مثبت و معنی داری بر تمایل افراد برای استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی می باشند.

کلید واژه - سیستم بانکداری، بهبود خدمات الکترونیکی

[۱۷]. با استفاده از اینترنت، بانکداری دیگر محدودیت زمانی و جغرافیایی ندارد. مشتریان در تمام ساعت و روزهای هفته می توانند به حساب خود دسترسی داشته باشند. در ایران با گسترش تدریجی به اینترنت و در اختیار داشتن رایانه های خانگی توسط مردم و شرکتهای، نیازها را در زمینه دریافت خدمات بانکداری الکترونیکی از طریق اینترنت آشکار ساخته است [۱۴]. تحقیقات انجام شده بر روی پذیرش بانکداری اینترنتی از سوی مشتریان، درک مشتری را در مورد استفاده از آن بالا برده و نشان می دهد چگونه عقاید و تفکرها بر رفتار مشتری در مورد استفاده از خدمات بانکداری تاثیر می گذارد. در سال ۱۹۹۴ بانکها شروع به واکنش در اینترنت کرده تا به عنوان یک سیستم تحویلدهاری پیشنهادی برای محصولات و خدماتشان از بانکداری اینترنتی استفاده کنند. هم چنین دسترسی به بازارهای جهانی و آسایش مشتریان مد نظر بود. تا ژانویه ۱۹۹۱ فقط ۲۴ بانک بر روی شبکه اینترنت وجود داشت. با این وجود به فاصله یک سال ۸ بانک اضافه شد. برخی از مهم ترین مزایای بانکداری اینترنتی برای بانک، مشتری، جامعه و دولت شامل موارد زیر می باشد:

1. کاهش هزینه های استخدام و نگهداری نیروهای صنفی / شعبه
2. کاهش نیاز به توسعه شعب فیزیکی (خرید یا اجاره ساختمان)
3. حذف خطرات ناشی از نقل و انتقال وجوه / پول رسانی به شعب
4. کنترل بهتر مخاطرات ناشی از تخلفات مالی درون بانک (رشوه، پول شویی، نقض آیین نامه ها و...)
5. شناخت و مدیریت راحت تر رفتار بانکی مشتریان به دلیل ایجاد پایگاه داده های حاوی تعاملات بانکی آنها
6. امکان حضور در بازارهای دورافتاده

۱- مقدمه

پیاده سازی تجارت الکترونیک نیازمند تحقق بانکداری الکترونیک است. به همین دلیل، استفاده از سیستم های الکترونیک در موسسات مالی و اعتباری جهان به سرعت رو به گسترش بوده و تعداد استفاده کنندگان از خدمات بانکداری الکترونیک روز به روز در حال افزایش است. آنچه خدمات بانک ها را در استفاده از سیستم های بانکداری الکترونیک از روش های موسوم متفاوت می کند، گسترش کمی و کیفی در خدمات به مشتری است به عبارت دیگر بانکداری الکترونیک این امکان را به مشتری می دهد تا از خدمات گسترده تر و متنوع تری برخوردار باشد [۲]. فناوری اطلاعات تاثیر و اثرات شگرفی بر صنعت بانکداری داشته است. این موضوع سبب شده که بانکها بتوانند خدمات متمایزی برای مشتریان خود فراهم آورند. حدود دو قرن است که بانکها به ارائه خدمات به مشتریان پرداخته اند، اما با ظهور فناوری نوین ارائه خدمات متحول شده است. برای مثال دستگاه های itm خود پرداز، جایگزین متصدیان باجه ها و کارت های اعتباری جایگزین تعاملات بانکی شده اند [۱۷]. توجه روزافزون بانکهای بزرگ در کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه به ارائه خدمات بانکی از طریق کانالهای الکترونیکی و توسعه بانک ها موجب افزایش رقابت در صنعت بانکداری شده است.

تعریف بانکداری

بانکداری اینترنتی: ظهور اینترنت تاثیر زیادی بر بانکداری الکترونیک داشته است. بانکداری الکترونیک شامل تمام کانالهایی است که مشتریان بر دسترسی به حسابهای خود و نقل و انتقالات از آن استفاده میکنند. این کانالها شامل موبایل، تلفن و دستگاههای خودپرداز است