

تازه‌های بانکداری

شماره ۴۶ / شهریور سال ۱۳۹۹ / بانک و اقتصاد

نوآوری‌های فراوان در بانک‌های هندی

بحران مالی اخیر، بسیاری از کشورهای جهان را تحت تأثیر قرار داده است و کشور هند نیز این قاعده مستثنا نیست، اما تأثیرگذاری این بحران بر نظام بانکی هند، نه تنها منفی و زیان بار نبوده، بلکه مثبت و سازنده به نظر می‌رسد، چرا که پس از گسترش دامنه بحران مالی و سقوط بسیاری از غول‌های بانکداری آمریکا و اروپا، بانک‌های هندی که از حاشیه امنیت مطلوبی برخوردار بودند، به خود آمدند و تغییرات گسترده‌ای را در زمینه‌هایی چون محیط مقرراتی، تکنولوژی‌های بانکی، مدیریت ریسک، گزارشگری مالی و رقابت‌پذیری بین بانکی صورت دادند تا از این طریق، از تکرار اشتباهات بانک‌های غربی خودداری نمایند.

یکی از فرایندهای مورد توجه بانک‌های هندی طی ماه‌های اخیر، گرایش روز افزون آنها به سوی برون سپاری بخش عمده‌ای از خدمات و عملیات مدیریتی و عملیاتی بوده است. شایان ذکر است که با توجه به ماهیت پیچیده و سیال فعالیت بانکی و نیاز مبرم صنعت بانکداری جهان به تخصص‌گرایی، روش برون سپاری خدمات بانکی و اعتباری، بهترین گزینه و راه حل برای جلوگیری از سقوط و وقوع زیان بانکی به حساب می‌آید.

اما تا چند سال پیش، بانک‌ها و مؤسسات مالی هندی علاقه چندانی به برون سپاری خدمات و عملیات خود نداشتند و می‌کوشیدند تا تمام بخش‌های عملیاتی و مدیریتی بانک را به طور مستقیم و بدون واسطه انجام دهند، اما با ورود تکنولوژی‌های جدیدی چون کارت‌های اعتباری، بانکداری موبایل و بانکداری اینترنتی و پیچیده‌تر شدن فرایندها،

تصمیم‌گیری‌ها و اجرای تصمیمات در بانک‌ها، عملاً موضوع برون سپاری خدمات بانکی، به ضرورتی انکارناپذیر و جدی برای بانک‌های هندی تبدیل شد و این الگواز سوی بانک‌های بزرگ هندی به اجرا درآمد و جهش خیره‌کننده آنها را به دنبال داشت. نمونه بارز این جهش هم به بانک تجاری ملی هند یا SBI تعلق دارد که پس از برون سپاری بخش عمده‌ای از خدمات خود، طی چهار سال اخیر، به یکی از بزرگ‌ترین بانک‌های هند و حتی جهان تبدیل شده است، به نحوی که هم‌اکنون با در اختیار داشتن بیش از ۱۰۰۰۰ شعبه در داخل هند، یکی از بزرگ‌ترین شبکه‌های شعب بانکی در جهان را اداره می‌کند.

ایجاد و توسعه بانک‌های تعاونی شهری، از دیگر نوآوری‌های جدید در شبکه بانکی هند به شمار می‌رود. این بانک‌های کوچک و محلی که دارای چند شعبه در یک شهر یا چند شهر همجوار هستند، توانسته‌اند انقلابی عظیم را در نظام بانکی هند به وجود آورند و از طریق اعطای وام‌های کوچک و کم بهره به مشتریان محلی، علاوه بر خدمات‌رسانی بهینه و فراگیر به افراد بدون بانک و کم‌بضاعت (از جمله زنان سرپرست خانوار و کشاورزان بدون زمین) به توزیع عادلانه و مطمئن ثروت کمک کنند.

لازم به ذکر است که در حال حاضر، بیش از ۳۰۰۰۰۰ بانک محلی و شهری در هند مشغول فعالیت هستند که بخش عمده‌ای از آنها از وضعیت مالی و اعتباری مطلوبی برخوردارند. ارایه خدمات بانکی از طریق رادیوهای محلی و ایجاد شبکه گسترده‌ای از بانک‌های سیار که به روستاهای دور افتاده سفر کرده و خدمات بانکی متنوعی را به روستاییان محروم از

خدمات بانکی ارایه می‌دهند، از دیگر ابتکارات بانکداری خرد در هند به شمار می‌روند.



طراحی شعبه‌های نوین

بانک مشهور جی پی مورگان در حال پیاده کردن طرحی جالب و مبتکرانه است که پس از تکمیل، چهره و نمای ظاهری شعبه‌های این بانک را در سرتاسر جهان تغییر خواهد داد. این طرح که حدود یک میلیارد دلار هزینه خواهد داشت، شامل طراحی و تغییر دکوراسیون و فضای داخلی و بیرونی شعب این بانک خواهد بود. در این نوع طراحی، از ابتکاراتی چون اتاق‌های تمام شیشه‌ای ضد گلوله و مدور، رنگ آمیزی هدفمند و منطبق با اقلیم جغرافیایی منطقه، محل پذیرایی و نگهداری بچه‌ها و کافی‌نت بهره گرفته شده است که در مجموع، فضای راحت و سرشار از آسایش و آرامشی را برای مشتریان بانک فراهم می‌آورد.

با پیاده شدن چنین طراحی زیبا و مطلوبی، فضای کمتری برای شعبه مورد نیاز است و از میزان انرژی مصرفی در شعب تا حد زیادی کاسته می‌شود. علاوه بر این، در شعب مدرن بانک جی پی مورگان، علاوه بر بخش‌های رایج موجود در شعب مانند صندوق، حسابداری و مدیریت، امکان بهره‌گیری از سایر کانال‌های خدمات رسانی بانکی مانند اینترنت فراهم آمده است و همین مسئله از ازدحام و شلوغی باجه‌های بانک جلوگیری می‌کند. در طراحی شعب آینده، به موقعیت اکثریت مشتریان نیز توجه می‌شود. به عنوان مثال، در شعبی که بخش عمده مشتریان آن را تجار و سرمایه‌داران بزرگ تشکیل می‌دهند، می‌بایستی از مبلمان شیک و راحت برای نشستن مشتریان استفاده کرد، حال آنکه در شعبی که اغلب مشتریان آنها اقشار متوسط یا کارگران معمولی هستند، اولویت در طراحی دکوراسیون، همانا فراهم آوردن محلی برای ایستادن و انجام سریع عملیات بانکی است.

در طراحی شعب ۲۴ ساعته نیز بایستی به فاکتورهایی چون نورپردازی مناسب، نزدیکی به فروشگاه‌ها و پمپ‌بنزین‌های شبانه‌روزی، امنیت کامل و دید داشتن و قابل مشاهده بودن تابلوی شعب توجه کافی مبذول داشت.

کارت‌های اعتباری ویژه فقرا

روند اعطای کارت‌های اعتباری پلاستیکی هوشمند به فقرا

و آسیب‌دیدگان حوادث مختلف از سوی دولت‌ها و سازمان‌های بشردوستانه و بین‌المللی، مدتی است که شکل جدی‌تر و گسترده‌تری به خود گرفته است. در حال حاضر، میلیون‌ها عدد از کارت‌های اعتباری شرکت‌های ویزا و مستر در مقیاس وسیع بین فقرا و نیازمندان توزیع شده و آنها را قادر می‌سازد تا از ترمینال‌های ویژه‌ای که در نواحی فاجعه زده یا جنگ‌زده نصب شده‌اند، برای دسترسی به منابع مالی و کمک‌های نقدی اعطایی دولت‌ها و سازمان‌های بین‌المللی بهره‌مند گردند.

رواج این کارت‌های هوشمند که قابل استفاده در سایر ترمینال‌ها و دستگاه‌های خودپرداز نیستند، موجب شده است تا روند اعطا و دریافت کمک‌های نقدی ملی و بین‌المللی به فقرا و نیازمندان، شکل منسجم‌تر و مطمئن‌تری به خود بگیرد و از بروز فساد و دخل و تصرف‌های احتمالی در آنها جلوگیری شود.

هم‌اکنون از این نوع کارت‌ها در کشورهای پاکستان (منطقه جنگ‌زده دره سوات)، فیلیپین، مکزیک، برزیل، کاستاریکا، جمهوری دومینیک و پرو برای کمک‌رسانی به فقرا و مصیبت‌دیدگان ناشی از حوادث طبیعی استفاده می‌شود. در کشورهای دیگر نیز مؤسسات و سازمان‌های خیریه برای اجرایی کردن برنامه‌های خیرخواهانه و بشر دوستانه خود از این نوع کارت‌ها استفاده می‌کنند و برای نیل به اهداف خیرخواهانه خود، سفارش‌های چند میلیونی جهت تولید کارت‌های اعتباری هوشمند به شرکت‌های معروفی چون ویزا کارت و مستر کارت ارایه می‌دهند.

شایان ذکر است که تجربه تلخ و ناگواری که در سال‌های گذشته در مورد بسیاری از برنامه‌های بشردوستانه و خیرخواهانه تکرار شده، عبارت بوده است از اعطای مقادیر عظیمی کمک از سوی دولت‌های خارجی و سازمان‌های بین‌المللی به دولت‌های حاکم بر کشورهای فقیر و فاجعه زده که در بسیاری از موارد، مورد سوء استفاده دولت‌های فاسد قرار گرفته است.

حال با توسعه کارت‌های اعتباری هوشمند ویژه فقرا و گرایش روزافزون سازمان‌های خیریه به سوی این کارت‌ها، امید می‌رود که روند اعطا و دریافت کمک‌ها، شکل بهتری به خود بگیرد و از حیف و میل پول‌هایی که با هدفی خیرخواهانه و انسان دوستانه جمع‌آوری و ارسال شده‌اند، جلوگیری به عمل آید.

