

گزیده‌ای از مقاله:

مزایای بانکداری الکترونیکی از منظر مؤسسات مالی (بانک‌ها)

جمال بحری نالت (دانشجوی دکترای حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران و عضو هیأت علمی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارومیه)

عسگر پاک مرام (دانشجوی دکترای حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران و عضو هیأت علمی دانشگاه

آزاد اسلامی واحد بناب)

یاسر پوریان (دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی - گرایش مالی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب)

چکیده

هدف از این مقاله، بررسی مزایای به کارگیری سیستم بانکداری الکترونیکی برای مؤسسات مالی - اعتباری، به ویژه بانک‌ها می‌باشد. بدین منظور، ابتدا ضرورت به کارگیری سیستم‌های نوین بانکی، از جمله سیستم بانکداری الکترونیکی شرح داده می‌شود و در ادامه با برشمردن چند مورد از یافته‌های تحقیقات قبلی در زمینه مزایای بانکداری الکترونیکی و محدودیت‌های آن، به جمع‌بندی و نتیجه‌گیری در مورد مزایای بانکداری الکترونیکی برای مؤسسات مالی - اعتباری و به ویژه بانک‌ها پرداخته می‌شود.

واژه‌های کلیدی: بانکداری الکترونیکی، مزایای بانکداری الکترونیکی، مؤسسات مالی.



مقدمه

تحوالات جهان به واسطه فناوری، به خصوص فناوری اطلاعات، اینترنت و به تبع آن تجارت الکترونیکی و نیز دولت الکترونیکی که آن نیز به نوبه خود پیامد فناوری اطلاعات است، تأثیری ژرف و عمیق در ارتباطات و فرایند انتقال اطلاعات به جای نهاده است. این شرایط، زمینه‌ای را برای تسهیل اجرای امور تجاری ایجاد نموده که منجر به افزایش و پیچیده‌تر شدن رقابت بین سازمان‌ها شده است. مؤسسات مالی، از جمله بانک‌ها، به عنوان مؤسساتی که در زمینه‌ها و حوزه‌های مختلف پولی و مالی فعالیت می‌کنند، از این امر مستثنا نبوده و در انجام فعالیت‌های

خود با تهدیدات گوناگونی مواجه هستند که برای غلبه بر آنها و دستیابی به فرصت‌های بالقوه بازار، باید دارای مزیت‌های رقابتی باشند. تحقیقات انجام یافته نشان می‌دهند که بانک‌ها با افزایش مشتریان وفادار خویش و ایجاد رضایت تأثیرگذار در مشتری، به طور بی‌سابقه‌ای به سودآوری خود می‌افزایند (Kolodinsky, 2004, and et al). خدمات نوین بانکی که ارتباط بسیار نزدیکی با تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات دارند، از جمله عوامل بسیار مهم در ایجاد مزیت رقابتی برای بانک‌ها و جذب مشتریان و رضایتمندی آنها است (علی محمدی، ۱۳۸۱، ۳۴).

استفاده از سیستم
الکترونیکی، یک نوع
مزیت رقابتی بشمار
می‌آید.



هزینه جذب هر مشتری جدید، پنج برابر هزینه وفادارسازی یک مشتری قدیمی است.

می‌کند و به عبارت دیگر، یک نوع مزیت رقابتی برای مؤسسات استفاده کننده از سیستم بانکداری الکترونیکی به شمار می‌آید. به طور کلی، می‌توان مزایای استفاده از سیستم بانکداری الکترونیکی را در ابعاد چهارگانه زیر جمع‌بندی نمود:

۱) افزایش سپرده از طریق:

- (الف) کاهش وابستگی مشتری به یک شعبه خاص.
- (ب) استفاده از خدمات بانکی در ساعات غیراداری (۲۴ساعته).
- (پ) کاهش نیاز مشتریان به نگهداری و نقل و انتقال وجه نقد.
- (ت) ایجاد حس رضایت در مشتری به خاطر استفاده از خدمات نوین.

- (ث) افزایش وفاداری مشتریان به واسطه رفع مشکل جغرافیایی محل شعب.
- (ج) گسترش طیف مشتریان از لحاظ جغرافیایی (بازار نامحدود از لحاظ مکانی).

۲) کنترل و کاهش هزینه‌ها از طریق:

- (الف) تغییر ساختار هزینه‌ها از کاربر به سرمایه‌بر، با انتقال برخی از عملیات به سیستم‌های خودکار.
- (ب) کاهش هزینه پردازش معاملات.
- (پ) کاهش هزینه تهیه کاغذ، بروشور، کاتالوگ و ...
- (ت) کاهش هزینه‌های پرسنلی.
- (ث) کاهش هزینه‌های جذب مشتریان جدید با وفادارسازی مشتریان قدیمی (لازم به یادآوری است که مطابق تحقیقات صورت گرفته، هزینه جذب هر مشتری جدید، پنج برابر هزینه وفادارسازی یک مشتری قدیمی است).

از جمله سیستم‌های نوین بانکی، بانکداری الکترونیکی می‌باشد که تحولی شگفت‌انگیز در رابطه با خدمت‌رسانی و جلب رضایت مشتری بوجود آورده است. لازم به ذکر است که به کارگیری بانکداری الکترونیکی، علاوه بر مشتریان و اقتصاد کشور، برای مؤسسات مالی - اعتباری (بانک‌ها) نیز دارای مزایای بیشماری است که از جمله آن‌ها می‌توان به پاسخ‌گویی بهتر و سریع‌تر به نیازهای بازار و نیز امکان اندازه‌گیری واحدهای پولی از طریق به کارگیری سیستم بانکداری الکترونیکی اشاره کرد (Olga, 2003; Lustsik).

تحقیقات و نظریه‌های ارایه شده در مورد مزایای بانکداری الکترونیکی

در راستای افزایش اقبال عمومی در استفاده از سیستم‌های مدرن بانکداری و از جمله بانکداری الکترونیکی، تحقیقات بیشماری به منظور تبیین مزایا و یا معایب احتمالی استفاده از سیستم بانکداری الکترونیکی انجام گرفته که قریب به تمام این تحقیقات، به وجود مزایای بیشمار در استفاده از سیستم بانکداری الکترونیکی اذعان کرده‌اند.

ارایه طبقه‌بندی جدید برای مزایای بانکداری الکترونیکی

همانطور که مشاهده می‌شود، برای استفاده از سیستم بانکداری الکترونیکی، مزایای بیشماری برشمرده می‌شود که مؤسسات مالی - اعتباری را که از این نوع سیستم استفاده می‌کنند، نسبت به سایر رقبای خود دارای امتیازات فراوانی

میان سطح فناوری اطلاعات به کار گرفته شده و سودآوری بانک‌ها، ارتباط مثبت وجود دارد.

پیشینه پژوهش‌های انجام یافته در مورد مزایای بانکداری الکترونیکی

پژوهشگران)	شاخص عملکردی	دوره / کشور	نتایج
پراسد و هاگر (۱۹۹۷)	بهره‌وری	۱۹۹۵-۱۹۹۳ / ایالات متحده	سرمایه‌گذاری در سیستم‌های فن‌آوری، بر بهره‌وری بانک‌ها مؤثر نبوده، اما مخارج نیروی کار سیستم‌های اطلاعاتی، تأثیر مثبت بر بهره‌وری بانک‌ها دارد.
کوبین و همکاران (۲۰۰۲)	بهره‌وری	۱۹۹۷-۲۰۰۰ / جزیره بازبادوس	به کارگیری ماشین‌های خودپرداز، در ابتدا به دلیل هزینه‌های آموزش پرسنل و برنامه‌های اطلاع‌رسانی به مشتریان، بهره‌وری بانک‌ها را کاهش داده، اما پس از آنکه این فن‌آوری به طور کامل و مؤثر مورد استفاده قرار گرفت، بهره‌وری از سه درصد به ۱۷ درصد افزایش یافت.
کاسولارو و گوئی (۲۰۰۳)	بهره‌وری	۲۰۰۰-۱۹۸۹ / ایتالیا	نسبت تعداد ماشین‌های خودپرداز به تعداد شعب برای هر بانک همبستگی مثبت با بهره‌وری آن بانک دارد.
تاکهارا (۲۰۰۳)	کارایی	۱۹۹۹-۱۹۹۳ / ژاپن	سرمایه‌گذاری در سیستم‌های اطلاعاتی در دوره مطالعه، کارایی فنی بسیاری از بانک‌ها را افزایش داده، اما نرخ افزایش کارایی نزولی است.
دامار (۲۰۰۴)	کارایی	۲۰۰۳-۲۰۰۰ / ترکیه	ایجاد شبکه‌های مرتبط با ماشین‌های خودپرداز، اثر مثبت بر کارایی بانک‌ها دارد.
سیلوستر (۲۰۰۵)	کارایی	۲۰۰۳-۱۹۹۲ / ایالت متحده	سرمایه‌گذاری در سیستم‌های فن‌آوری اطلاعات، کارایی بانک‌ها را افزایش می‌دهد، اما بهبود کارایی هزینه در مقایسه با کارایی سود نسبتاً کمتر است.
بجالی (۲۰۰۳)	سودآوری	۲۰۰۰-۱۹۹۳ / اروپا	دسته‌های مختلف سرمایه‌گذاری‌های فن‌آوری اطلاعات، آثار ناهمگون بر عملکرد بانک‌ها دارد، به طوری که سرمایه‌گذاری در زمینه خدمات اتر مثبت دارد، در حالی که سرمایه‌گذاری‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری اثر منفی بر سودآوری بانک‌ها دارند.
هولدن و البانی (۲۰۰۴)	سودآوری	۱۹۹۶-۱۹۷۶ / انگلستان	تعداد ماشین‌های خودپرداز نصب شده از جانب بانک‌ها، از طریق کاهش هزینه‌های نیروی کار و کاهش هزینه‌های انجام تراکنش، تأثیر مثبت بر سودآوری بانک‌ها دارد.
کوزاک (۲۰۰۵)	سودآوری	۲۰۰۳-۱۹۹۲ / ایالات متحده	میان سطح فن‌آوری اطلاعات به کار گرفته شده و سودآوری بانک‌ها، ارتباط مثبت وجود دارد.
صیام (۲۰۰۶)	سودآوری	۲۰۰۶ / اردن	خدمات بانکداری الکترونیکی در کوتاه مدت بر سودآوری بانک‌ها اثر منفی دارد که این اثر ناشی از سرمایه‌گذاری‌های بانک‌ها در زمینه زیرساخت‌ها و آموزش کارکنان بوده، اما در بلندمدت این خدمات اثر مثبت بر سودآوری بانک‌ها خواهند داشت.

۳) اعمال کنترل بیشتر بر عملیات و پرداخت‌ها از طریق:

الف) کاهش زمان انجام فرایند عملیات در سیستم‌های خودکار.

ب) کاهش خطاهای انسانی در انجام عملیات.

پ) یکپارچه‌سازی کانال‌های مختلف.

ت) مدیریت اطلاعات.

۴) افزایش درآمد از طریق:

الف) ارائه خدمات کارمزدی.

ب) افزایش سرمایه‌گذاری ناشی از افزایش سپرده‌ها.

محدودیت‌های بانکداری الکترونیکی

با تمام مزایایی که برای استفاده از فن‌آوری اطلاعات در بانکداری الکترونیکی بیان شده، این صنعت دارای معایب و یا

به عبارت بهتر، محدودیت‌هایی به شرح زیر است:

۱) لزوم سرمایه‌گذاری هنگفت و بلندمدت جهت خرید نرم‌افزار و ایجاد بستر سخت‌افزاری.

۲) فقدان بستر مخابراتی مناسب در کشورها که هزینه‌های استفاده از فن‌آوری اطلاعات را به دو دلیل زیر بالا می‌برد:

الف) سرمایه‌گذاری هنگفت در سخت‌افزارها و شبکه، جهت کاهش مشکلات بستر مخابراتی.

ب) ایجاد نارضایتی در مشتریان به جهت قطعی مکرر شبکه.

۳) هزینه‌های زیاد تغییر سیستم و مقاومت نیروی انسانی در ایجاد و یا تغییر سیستم‌های مالی و نیاز به هزینه‌های آموزش زیاد و بلند مدت.

۴) هزینه‌های ایجاد فرهنگ استفاده از بانکداری الکترونیک بین جامعه و مشتریان.

نسبت تعداد

ماشین‌های

خودپرداز به تعداد

شعب برای هر بانک،

همبستگی مثبت با

بهره‌وری آن بانک

دارد.