

بانکداری الکترونیک،

روابط عمومی الکترونیک



دکتر مریم السادات آقایی
مدیر روابط عمومی و
امور بین الملل تعاونی اعتبار شهر

فناوری اطلاعات مرزهای فکری و عملی را در جامعه های سنتی شکسته است و زمینه مناسبی را برای رشد فکر و خلاقیت و پویایی بخشیدن به کسب و کار فراهم کرده است. تلاش های بشر برای بهینه کردن امور کسب و کار در همه شغل ها و فعالیت های جاری و داز مدت بدون بهره برداری از فناوری اطلاعات تقریباً غیرممکن شده است. گذار از عصر سنتی و ورود به عصر ارتباطات و اطلاعات نتایج جالب توجه و عمیقی در سازمان ها بر جای گذاشته است. سازمان ها و بنگاههای اقتصادی به دلیل دور نماندن از فرآیندهای رقابتی از جمله جایگاههایی هستند که همیشه در فرآیندهای گذر بیشترین یا بهتر بگوییم اولین تأثیرها را می پذیرند و خود را با تغییرات هماهنگ می سازند. د

ر این شرایط پیچیدگی و سرعت بالای کارها و امور جاری و نیاز به ارتباطات سریع و دقیق در شرکت ها و بنگاه های اقتصادی در ابعاد داخلی و بین المللی باعث شکل گیری ضرورت وجود نظام های کلان اقتصادی مورد تأیید در ابعاد بین المللی بود. نظام های بانکی و بیمه ای به عنوان ارگان هایی که ارتباط مستقیمی با موضوع توسعه در ابعاد جهانی، اقتصاد خدماتی دانش محور و فناوری اطلاعات داشتند خواه نا خواه برای تطبیق خود با شرایط بازار و عقب نماندن از رقابت بسیار سخت در ارائه خدمات به مشتریان چاره جز گرویدن به جنبش کاربردی کردن فناوری اطلاعات در خدمات بانکداری نداشتند. حاصل این تلاش همه جانبه رسیدن به مفهوم جدیدی برای عصر اطلاعات است به نام بانکداری الکترونیک که به مفهوم جدیدی از روابط عمومی در بانکداری نیز منجر خواهد شد.

بانکداری الکترونیک به عنوان یک مفهوم عام در توسعه دیجیتال خدمات بانکداری به شمار می رود و به همین دلیل ممکن است در شناخت آن جزء نگری ها و استنباط های شخصی تأثیرگذار باشد. مفهوم بانکداری الکترونیک و کارایی های آن، برای بسیاری از افراد هنوز به طور کامل شناخته شده نیست و به همین دلیل هم بهره برداری بهینه ای از سرمایه گذاری های انجام شده برای توسعه آن صورت نمی گیرد. توسعه کسب و کار بر مبنای فناوری های الکترونیک نیاز به مجموعه ای از مولفه های زیرساختی، فنی و مدیریتی دارد. به علت ارتباط زنجیر وار

عوامل و شاخص های کسب و کار الکترونیک لازم است که برای بهینه شدن کاربری آنها به سطح مناسبی از دانش بهره برداری از این خدمات برسیم. شاخص هایی همچون تجارت الکترونیک، بازاریابی الکترونیک، بانکداری الکترونیک، فناوری کارت های هوشمند، مدیریت ارتباط با مشتریان CRM، برنامه ریزی منابع سازمان، هوشمندی سازمانی و مدیریت زنجیره تأمین هر چند ممکن است از نظر کارایی و ماهیت متفاوت باشند اما از جنبه اجرایی و کاربردی بسیار به هم مرتبط هستند. بنابراین بانکداری الکترونیک به عنوان یکی از مهمترین زیر شاخه های کسب و کار الکترونیک از دو جنبه بسیار مهم تشکیل یافته است. یکی توسعه خدمات الکترونیک در شعبه و دیگری در وب که با استفاده از فناوری اینترنت توسعه یافته است.



با توجه به آمار رو به رشد گرایش مردم جهان به تجارت مبتنی بر شبکه وجود مولفه مکمل و مهمی همچون بانکداری الکترونیک به عنوان یک ضرورت انکارناپذیر مورد تأکید قرار می گیرد. در چند دهه اخیر با گسترش ابزارهای ارتباطی و اطلاعاتی حجم تجارت الکترونیک در رقابت با تجارت به شیوه سنتی از رشد و تحول مناسبی برخوردار بوده است. در تحقیقی که موسسه فارستر (فارستر یک شرکت تحقیقات تکنولوژی است که از ۲۳ سال پیش تاکنون با ارائه تحقیقات کاربردی، توصیه هایی را پیش پای مدیران بین المللی قرار می دهد) به انجام

داده پیش بینی شده که در فاصله سالهای ۲۰۰۲ تا ۲۰۰۶ به طور متوسط هر سال ۵ درصد به حجم مبادلات تجاری از طریق بسترهای الکترونیک افزوده می شود و مبلغ آن از ۲۲۹۳ دلار در سال ۲۰۰۲ به بیش از ۱۲۸۳۷ میلیارد در سال ۲۰۰۶ خواهد رسید.

با توجه به تأثیر گسترده و عمق تجارت الکترونیک در سطره بر بازارهای جهانی همچنین نظر به اهمیت مبادلات پولی و اعتباری در هر فعالیت تجاری - اقتصادی می طلبد که ابزارها و بسترهای انتقال و تبادل پول نیز همگام و همسان با توسعه تجارت الکترونیک از رشد مناسب و مطلوب برخوردار شوند. در این بین بانکها نیز برای جذب مشتریان بیشتر و ایجاد گسترش و تنوع در خدمات خود بیکار نبوده اند و به سرعت خود را با فناوریهای ارتباطات و اطلاعات همگام و همسو کرده اند.

بانکها در عرصه تحولات تجاری توجه جدی را برای ایجاد تحولات ساختاری در نظام های دریافت و پرداخت پول و ایجاد تسهیلات در روند خدمات رسانی به مشتری کرده اند در واقع می توان ادعا کرد یکی از دلایل اقبال عمومی به تجارت الکترونیک توجه مدیران بانکها به اهمیت و لزوم این پدیده بوده است که در نتیجه به گرایش و توجه جدی آنها برای فراهم کردن ساختار بانکداری با شیوه الکترونیک انجامیده است.

طی گزارشی تحقیقاتی که توسط موسسه Monitor Data (از مراکز برجسته تجزیه و تحلیل اطلاعات بانکداری در اروپا) ارائه شده آمار افرادی که از سیستم های بانکداری الکترونیک در هشت کشور فرانسه، آلمان، ایتالیا، هلند، اسپانیا، سوئد، سوئیس و انگلیس استفاده کرده اند از ۵/۴ میلیون نفر در سال ۱۹۹۹ به بیش از ۲۱ میلیون نفر در سال ۲۰۰۴ خواهد رسید.

آنچه خدمات بانکها را در استفاده از سیستمهای بانکداری الکترونیک متفاوت از روش های مرسوم 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. ضمن اینکه بعد زمانی و مکانی تأثیری در کاهش و یا افزایش خدمات رسانی به مشتری نخواهد داشت. همچنین مشتری می تواند بدون حضور فیزیکی در شعب بانک از هر محلی فعالیتهای مالی خود را کنترل کند.