



هفتمین همایش سالانه
بانکداری الکترونیک
و نظام‌های پرداخت

تهران، مرکز همایش‌های بین‌المللی برج الملی - ۲ و ۳ بهمن ۱۳۹۶
7th Annual Conference
on Electronic Banking
and Payment Systems

نوآوری، بازیگران جدید و کارایی در کسب و کار مالی



بانکداری دیجیتالی؛ انقلابی در صنعت بانکداری

سیده سارا سلامتی طبا، کارشناس ارشد بانکداری دیجیتالی در شرکت داتین، s.salamati@dotin.ir

مهدی بیگی، کارشناس واحد انفورماتیک در بانک پاسارگاد، m.beygi@bpi.ir

عباس اکبری، مدیر کلان داده‌ها در بانک بارکلیز، akbari.a@gmail.com

چکیده

نفوذ گسترده فناوری‌های دیجیتالی در زندگی روزمره انسان‌ها سبب بوجود آمدن تغییرات گسترده در سبک زندگی^۱ مردم و مدل کسب و کارهای امروزی گردیده است. بانک‌ها نیز به عنوان یک سازمان مردم‌نهاد از این قاعده مستثنی نیستند. مشتری‌مداری و حرکت بر مدار خواسته‌های مشتریان از مهم‌ترین عوامل موفقیت در صنعت بانکداری است که فناوری‌های تحول‌آفرین^۲ دیجیتالی با فراهم آوردن امکان ارائه خدمات شخصی‌سازی شده، عملاً پارادایم جدیدی پیش روی بانک‌های پیشرو برای دستیابی به این مفهوم، ایجاد نموده است. در سالهای اخیر نسل جدید بانکداری تحت عنوان بانکداری دیجیتالی، در بانک‌های مطرح اروپایی و آمریکایی عملیاتی شده و طبق آمارها و گزارش‌های منتشر شده، بخش عمده‌ای از فعالیت‌ها و برنامه‌ریزی‌های بانک‌های پیشرو، حول محور تحول دیجیتالی^۳ معطوف گردیده است.

در فاصله بین سال‌های ۲۰۱۵ و ۲۰۱۶، نسل جدیدی از رقبا در صنعت مالی و بانکی ظهور نموده‌اند که سعی دارند با تمرکز بر بستر موبایل، نسبت به ایجاد بانک‌های جدید و مدرن اقدام نموده تا از این طریق در کنار کاهش هزینه‌ها و رشد و سودآوری، بانک‌های سنتی و شعبه‌های فیزیکی را به چالش بکشند. از این گروه بازیگران جدید می‌توان به مواردی همچون Atom Bank، Fidor Bank، Monzo و Starling اشاره نمود. [1]

تحول دیجیتالی پیش از آنکه بحثی فناوری محور باشد؛ موضوعی مشتری محور، کسب و کار محور و فرآیند محور است. فرهنگ دیجیتالی^۴ از جمله مهم‌ترین عوامل مؤثر در گذار از بانکداری سنتی به بانکداری دیجیتالی است. عدم ریسک‌پذیری، طرز تفکر سیلویی^۵، عدم به اشتراک گذاری دانش و برآوردن خلاقانه نیازهای مشتریان از جمله مهم‌ترین مؤلفه‌های فرهنگی در تحول دیجیتالی کسب و کارها به شمار می‌رود. از سال ۲۰۰۳ که هنری چسبرو^۶ از شکست پارادایم نوآوری بسته و اقبال کسب و کارها به نوآوری باز^۷ سخن گفت؛ بسیاری از کسب و کارها تغییر کرده است و این تغییر با نفوذ فین تک‌ها^۸ در لایه‌های مختلف خدمات مالی و بانکی به خوبی احساس می‌شود. بانکداری آینده بانکداری داده محور است نه شعبه محور. لحظه اوبر^۹ برای صنعت بانکداری در راه است و بانک‌هایی در این رقابت پیروز خواهند بود که با تحلیل درست داده‌ها، سعی در بهبود تجربه دیجیتالی مشتریان داشته باشند.

¹ Life Style

² Disruptive Technologies

³ Digital Transformation

⁴ Digital Culture

⁵ Siloed Mindsets

⁶ Henry Chesbrough

⁷ Open Innovation

⁸ Fintech

⁹ Uber Moment



هفتمین همایش سالانه
بانکداری الکترونیک
و نظام‌های پرداخت

تهران، مرکز همایش‌های بین‌المللی برج الملی - ۲ و ۳ بهمن ۱۳۹۶
7th Annual Conference
on Electronic Banking
and Payment Systems

نواوری، بازیگران جدید و کارایی در کسب و کار مالی



در یک دید کلی، تحول دیجیتال در صنعت بانکداری را می‌توان از منظر سه حوزه اصلی تحول در تجربه‌ی مشتری^{۱۰}، تحول در مدل کسب و کار^{۱۱} و تحول در فرآیندهای سازمانی^{۱۲} مورد بررسی قرار داد. در این مقاله سعی بر آن است تا ضمن بیان الزام تغییر در مدل کسب و کار بانک‌ها در عصر دیجیتال؛ راهکارهای بهبود تجربه دیجیتال مشتریان در صنعت بانکداری مورد بررسی قرار گیرد.

کلید واژه‌ها

تحول دیجیتال، صنعت بانکداری، مدل کسب و کار، فرآیندهای سازمانی، تحلیل داده‌ها، تجربه مشتریان

مقدمه

امروزه نقش و تاثیر فناوری‌های برهم زننده دیجیتالی^{۱۳} در دنیای خدمات مالی در حال نمایان شدن است. این فناوری‌ها از یک طرف نقش، اندازه و نفوذ بانک‌های سنتی را تحت تاثیر قرار داده و از طرفی دیگر قادر است تا سرویس‌های سریع‌تر، بهتر و ارزانتر را به مشتریانی که عصر دیجیتال بخش جدانشدنی از زندگی آنان است؛ ارائه نمایند.

نظر به تمایل نسل جدید به استفاده از ابزارهای الکترونیکی بویژه موبایل برای انجام کارهای روزانه؛ انتظارات مشتریان از نوع و نحوه ارائه خدمات بانکی به صورت روز افزون افزایش یافته است. این مقاله سعی در به تصویر کشیدن اثر این انقلاب در خدمات بانکی و مالی و نحوه برخورد با این پدیده نوظهور در نقاط مختلف جهان را دارد.

آینده صنعت بانکی

یکی از مصادیق بارز تاثیر تحول دیجیتال بر نظام پولی و مالی دنیا ظهور استارت‌آپ‌های فین‌تک است. بسیاری از تحلیل‌گران، آینده‌ی صنعت بانکداری را در گرو رشد فین‌تک‌ها می‌دانند، به‌گونه‌ای که تمایل به سرمایه‌گذاری در این شرکت‌های نوپا، به سرعت زیادی در حال رشد بوده تا جاییکه نرخ رشد شرکت‌های حوزه فین‌تک سالانه ۲۶ درصد بوده و در حال افزایش است. با توجه به برآوردها، پیش‌بینی می‌شود تا سال ۲۰۱۸، هشت میلیارد دلار سرمایه‌گذاری تنها از طریق بانک‌ها در حوزه فین‌تک‌ها صورت پذیرد. فین‌تک‌ها نیز مانند هر تکنولوژی جدیدی دارای معایب و مزایایی بوده و همانند تیغی دولبه عمل می‌کنند. [2] این بازیگران جدید بر دو ضلع اصلی صنعت بانکداری؛ یعنی مشتریان و سیستم بانکی تاثیرگذار هستند. فین‌تک‌ها مدل‌های کسب و کار بانکی را دچار تغییر نموده، حاشیه سود بانک‌ها را کاهش داده و سهم قابل توجهی از بازار را تصاحب کرده‌اند. از این‌رو، این بازیگران جدید از جمله پارامترهایی هستند که صنعت بانکی را مجبور به چاره‌اندیشی و واکنش به آنها نموده است. از طرفی ظهور آنها باعث شده است که مشتریان، امکانات و انتخاب‌های بیشتری را نسبت به گذشته در اختیار داشته و موضوع بانکداری را به صورت ملموس‌تر تجربه کنند.

ورود نئو بانک‌ها به دنیای دیجیتال

¹⁰ Customer Experience

¹¹ Business Model

¹² Organizational Process

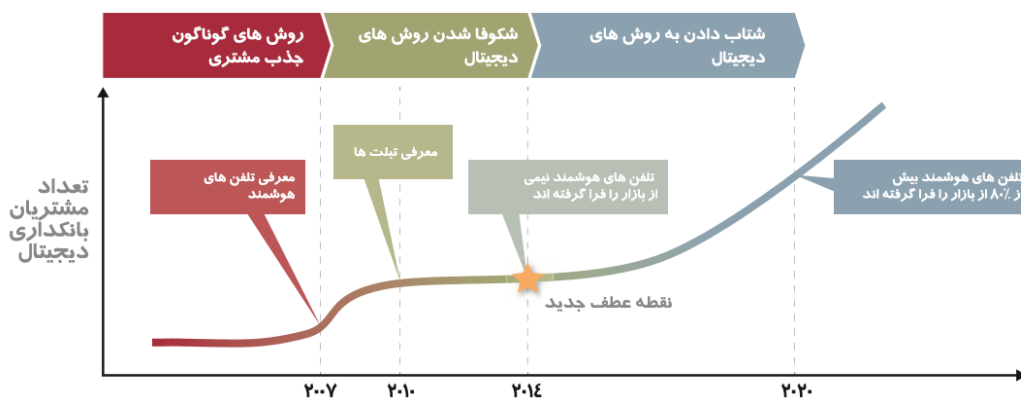
¹³ Digital Disruptive Technologies



در سال‌های ۲۰۱۵ و ۲۰۱۶، نسل جدیدی از رقبا در صنعت مالی ظهور کردند که می‌کوشیدند با تمرکز بر بستر موبایل نسبت به ایجاد بانک‌های جدید و مدرن اقدام نموده و از این طریق بتوانند بانک‌های سنتی و شعبه‌های فیزیکی را به چالش بکشند. از این گروه بازیگران جدید می‌توان به Atom Bank، Fidor Bank، Monzo، Starling و Pockit اشاره نمود. این نئو بانک‌ها با سرعت زیادی مورد استقبال کاربران قرار گرفته و در فاصله‌ی کوتاه زمانی رشد نموده و سودآور شده‌اند.

موسسه KPMG سود بازیگران تازه وارد این حوزه در انگلستان را مبلغی معادل ۱۹۴ میلیون دلار برآورد نموده؛ هر چند این میزان سودآوری در برابر میانگین سود ۵،۶ میلیارد دلاری پنج بانک بزرگ، یعنی بانک‌های HSBC، Barclays، Lloyds، RBS و Santander رقم ناچیزی است. این رقبای جوان با شفاف‌سازی فعالیت‌ها، تجزیه و تحلیل داده‌ها، ساده‌سازی مدل کسب و کار و ارائه خدمات بانکی ارزان‌تر نسبت به بانک‌های بزرگ توانسته‌اند تا با ایجاد مزایای رقابتی بیشتر، بسیاری از مشتریان را به سوی خود جذب نمایند.

بانکداری دیجیتال بر بستر موبایل را نباید با سرویس‌های الکترونیکی که بانک‌های سنتی ارائه می‌دهند اشتباه گرفت. بانک‌های سنتی با استفاده از بستر فناوری اطلاعات، امکان دسترسی ساده‌تر به برخی از خدمات بانکی را فراهم می‌کردند؛ در حالیکه بانک‌های تازه وارد (نئو بانک‌ها) می‌کوشند تا تمام خدمات بانکی (احراز هویت، امکان باز کردن حساب، گرفتن وام، مدیریت مالی و ...) را در بستر ابزارهای موبایلی به مشتریان عرضه نمایند. این بانک‌های دیجیتال با استفاده از زیرساخت موبایل و با اخذ مجوزهای مربوطه، اغلب خدمات بانکی را به صورت ارزان و بر پایه مدل‌های درآمدی متفاوت ارائه می‌نمایند.



تصویر ۱ - رشد فزاینده مشتریان بانکداری دیجیتال با توجه به گسترش ابزارهای هوشمند همراه [3]

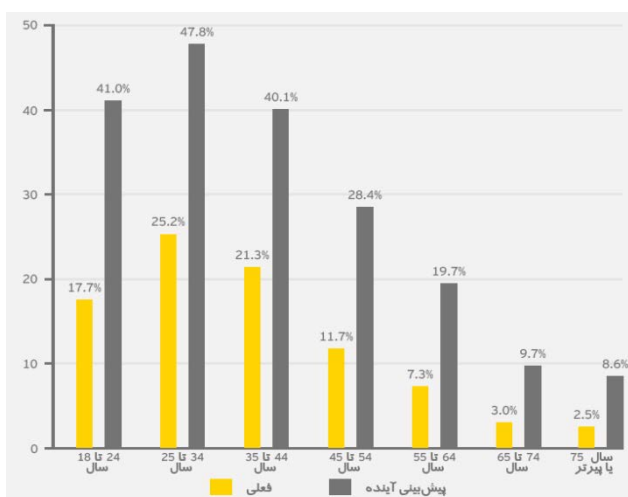
مخاطبان اصلی نئو بانک‌ها چه کسانی هستند؟

دو گروه نسل جدید و مشتریانی که تاکنون از نظام بانکی بهره نبرده‌اند، مخاطبان عمده‌ی نئو بانک‌ها هستند. نسل جدید، افرادی هستند که با ابزارهای دیجیتالی رشد یافته و عجین شده‌اند و برای فراهم کردن خواسته‌هایشان در دنیای مجازی به جستجو می‌پردازند. از آنجایی که این نسل جدید از مشتریان نسبت به نسل‌های قبل دارای ارزش‌ها، نیازها و علاقه‌مندی‌های



متفاوتی هستند، بانک‌ها ناگزیر هستند تا با استفاده از فناوری‌ها و ابزارهای نوین دیجیتالی، خواسته‌های این نسل را درک نموده و نسبت به ارائه خدمات و محصولات مطابق با میل و سلیقه آنها اقدام نمایند.

گروه دوم که بنا بر آمار بانک جهانی در سال ۲۰۱۴، بخش غیر قابل تصور ۴۲٪ از بزرگسالان (بیش از ۲ میلیارد نفر) در دنیا را تشکیل می‌دهند، افرادی هستند که به دلایل شرایط اقلیم جغرافیایی، ساختارهای فرهنگی موجود و عدم وجود بانک‌های سنتی و... فعالیت بانکی ندارند که بیش از ۵۰٪ این افراد در قاره‌ی آسیا و در بین سه کشور هند، چین و اندونزی می‌باشند. برای مثال، تمرکز حداقل ۳۸ فین‌تک در دو کشور آفریقای کنیا و تانزانیا به خاطر عدم وجود زیر ساخت‌های بانکداری سنتی، قابل تامل است. [2]



تصویر ۲- میزان استفاده گروه‌های مختلف سنی از فین‌تک‌ها

گروه‌های سنی و دسته‌های درآمدی مختلف، بر خوردهای متفاوتی با فین‌تک‌ها داشته‌اند. میزان استفاده گروه‌های سنی و درآمدی مختلف از فین‌تک‌ها و بانک‌های دیجیتال در تصویر ۲ نشان داده شده است. افراد با بازه‌ی سنی ۲۵ تا ۳۴ بیشترین استفاده کننده‌ی این محصولات بوده و افراد با سطح درآمدی بالاتر، علاقه‌ی بیشتری به استفاده از آن‌ها را دارا می‌باشند.

نئو بانک در مقابل بانک سنتی

بانک‌های سنتی در مواجهه با چالش‌های جدید، به تغییر ساختار روی آورده‌اند. بانکداری سنتی دو ویژگی بارز داشت: اول پیچیدگی روندها و دوم ساختار بزرگ که این دو موجب کندی بیش از حد این بانک‌ها گشته‌اند. از این رو شرکت‌های چابک و جوان، با هدف بهبود کارایی و استفاده از متدهای دانش بنیان توسعه یافته‌اند که می‌توانند خدمات سریع، ارزان، دقیق و در عین حال آسان را به کاربران عرضه نمایند. این بستر جدید، نظام بانکداری را با چالش و در نتیجه‌ی آن تحول بنیادین مواجه کرده است، زیرا جذابیت بهره‌برداری از شعبه‌های بانکی بر پایه نرم‌افزارهای موبایل، به دلیل ارائه یکپارچه نقاط قوت و حذف نقاط ضعف، به مراتب بیش از مراجعه به شعبه‌های سنتی خواهد بود. کاربران در مواجهه با این پدیده تازه، فرآیندی مطبوع را تجربه خواهند کرد که این امر باعث گسترش روزافزون خدمات بانکداری دیجیتالی خواهد شد.



بانک‌های سنتی با توجه به سابقه طولانی خود خواهند توانست با این رقبای تازه وارد و ارزان قیمت رقابت نمایند، ولی شرایط رقابت برای آن‌ها سخت‌تر خواهد شد. آن‌ها به دلیل پیچیدگی و ساختار بزرگ به سختی می‌توانند خود را با تغییرات هماهنگ نمایند، در حالیکه کسب و کارهای مبتنی بر نرم افزارهای کاربردی با انجام برخی تغییرات فنی کوچک به نتایج مورد نظر دست پیدا می‌کنند. از این رو، نئوبانک‌هایی نظیر AtomBank انگلستان که از دل فین‌تک‌ها ظهور کرده‌اند، توانایی این را دارند که با توجه به چابکی ساختاری بدست آمده به کمک فناوری، از روز اول تجربه منحصر به فردی را به کاربران خود ارائه دهند و همچنین می‌توانند با سرعت بیشتر و هزینه کمتری نسبت به بانک‌های سنتی عمل نمایند. نرم افزارهای ارائه دهنده خدمات بانکی بر روی تلفن‌های همراه شاید برای همه مناسب نباشد. برخی افراد به میزان کافی به توانایی‌های دیجیتالی خود اعتماد نداشته و لذا از این ابزارهای جدید استفاده نمی‌کنند، اما برای افرادی که با دنیای دیجیتال آشنا هستند و از موبایل خود برای امور روزمره زندگی استفاده می‌کنند، ابزاری بسیار عالی و کارآمد است.

شعبه‌های بانکی بر بستر تلفن‌های همراه، با استفاده از قابلیت‌های بازی و آوازی^{۱۴} و ادغام آن‌ها با فضای سه بعدی، تجربه‌ی متفاوتی را در اختیار کاربران خود قرار می‌دهند. تجربه‌ی تعاملی سه بعدی به این معنا است که کاربران به جای استفاده از یک محیط خشک، که معمولاً در بانک‌ها با آن مواجه هستند با محیطی تعاملی و سفارشی سازی شده طبق سلیقه فرد در تعامل هستند. اپلیکیشن‌های شعبه بانکی (به عنوان مثال اپلیکیشن AtomBank)، با استفاده از یک موتور گرافیک سه بعدی، نمایش حبابی و متحرک سازی، تجربه‌ی جذاب‌تری را نسبت به اپلیکیشن‌های سنتی بانک‌ها، به کاربران عرضه می‌نمایند. زمانی که از کاربران سوال می‌شود که کار کردن با کدامیک از نرم‌افزارهای کاربردی تلفن همراه برایتان لذت بخش‌تر است، آن‌ها به ندرت به نرم‌افزار بانکداری خود اشاره کرده و عمدتاً از موارد مربوط به اپلیکیشن‌های بازی و فعالیت‌های سرگرم کننده نام می‌برند. بنابراین باید سازمان‌های ارائه دهنده نرم‌افزارهای کاربردی تلفن همراه در نظر داشته باشند که کاربران، محصولات آنها را با نرم‌افزارهای ارائه دهنده خدمات مشابه مقایسه نمی‌کنند بلکه با جذابترین محصولات بازی و سرگرمی مقایسه می‌کنند. لازم به ذکر است که نرم افزارهای بانکی علاوه بر موارد ذکر شده می‌بایست بسیار امن و سریع باشند. [9]

Atom Bank و Monzo Bank نمونه‌هایی موفق در کشور انگلستان

مارک مولن^{۱۵} مدیر ارشد اجرایی Atom Bank معتقد است که بانک‌های قدیمی تا به حال اینقدر با چالش تصاحب شدن سهم‌شان از بازار توسط رقبای بسیار کوچک و نوظهور مواجه نشده‌اند. او می‌گوید ما در شروع برای افرادی که با مفاهیم مالی و بانکی آشنایی اولیه دارند، بسیار گزینه مناسبی هستیم، زیرا دیگر نیازی به حضور آن‌ها در شعبه‌ها وجود ندارد و به مشتریان این امکان داده شده است، که کارهای بانکی را با سلیقه و خواست خود انجام دهند، مناسب‌تر هستیم. یکی از اهداف ما امکان شخصی‌سازی اتم بانک برای کاربران و تنظیمات کاربری با رابط موبایل است. امکان شخصی‌سازی سرویس‌های بانک برای مشتریان از زمان ورود به اپ و پیام‌های اخطار یا اطلاع رسانی در اکثر قالب‌هایی که کاربر ترجیح داده و همچنین نحوی نمایش انواع حساب‌ها و ایت‌م‌ها در درون اپ لحاظ شده است. هدف ارائه محصولات بانکی ساده، ولی در عین حال با جذابیت بالای مالی برای کاربران است. شروع کار اتم بانک با ارائه‌ی محصولات سپرده‌ی ثابت یک و دو ساله بر روی بستر سیستم‌های اپل در آوریل ۲۰۱۶ آغاز گردید. علاوه بر نسخه‌ی اندروید اپ، سبد محصولات بانکی آن هم در حال افزایش است. [5]

¹⁴ Gamification

¹⁵ Mark Mullen

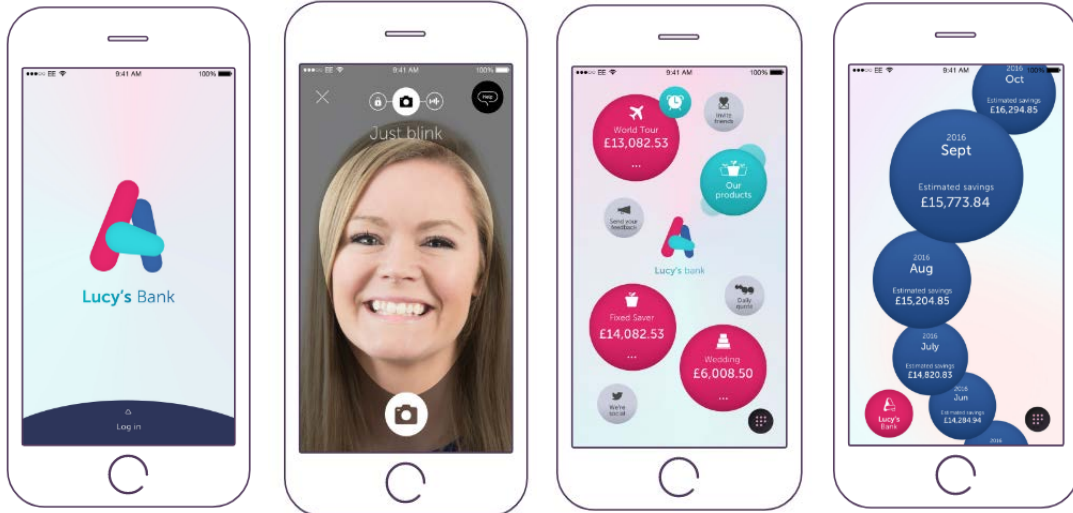


هفتمین همایش سالانه
بانکداری الکترونیک
و نظام های پرداخت

تهران، مرکز همایش های بین المللی برج میلاد - ۲۰ و ۲۱ بهمن ۱۳۹۶

7th Annual Conference
on Electronic Banking
and Payment Systems

نواوری، بازیگران جدید و کارایی در کسب و کار مالی



زمانیکه در مورد پدیده های نوظهور مانند اتم بانک یا مونزو و غیره صحبت می شود، تنها به عنوان یک کانال بانکی جهت ارائه خدمات بانکی از طریق موبایل صحبت نمی شود، بلکه موبایل شما همان بانک شما است. این محصول منحصرأ برای موبایل طراحی شده است که ضمن جذابیت مانند شعبه های سنتی هیچ فرد دیگری نمی تواند به محتوای حساب افراد سرک بکشد. درون این نرم افزار گزینه هایی پیش بینی شده تا مشتریان قادر باشند به هر نحوی که می خواهند خودشان از خدمات بانکداری استفاده نموده و دیگر نیازی برای مراجعه به شعب بانکی نداشته باشند.

باید توجه داشت تمام پدیده های نوظهور الزاماً شگفتی خاصی خلق نکرده اند و صرفاً از دیدی متفاوت به نیازهای امروزی مشتری نگاه کرده اند. برای مثال اتم بانک با چپش مجموعه ای از زیر سیستم های موجود بانکداری سنتی و قراردادن یک واسط کاربری موبایل مبادرت به ارائه ی خدمات کرده است. در صورتی که مونزو با نگاهی کاملاً متفاوت سرویس های مشابهی ارائه می دهد. به این صورت که تمامی زیر ساختارهای نرم افزاری Core Banking خود را از پایه طراحی نموده و گسترش می دهد. برای آشنایی بیشتر، جزییات بیشتری از این دو رقیب در جدول زیر ارائه شده است:



هفتمین همایش سالانه
بانکداری الکترونیک
و نظام‌های پرداخت

تهران، مرکز همایش‌های بین‌المللی برج میلاد - ۲ و ۳ بهمن ۱۳۹۶
**7th Annual Conference
on Electronic Banking
and Payment Systems**

نواوری، بازیگران جدید و کارایی در کسب و کار مالی



Monzo	Atom	
از سال ۲۰۱۳ پیدایش خود را اعلام و در ابتدا خود را موندو و سپس به مونزو تغییر نام داد. در فوریه ۲۰۱۷ مجوز کامل بانکداری دریافت و فعالیت خود را آغاز نمود	ابتدا در نوامبر ۲۰۱۵ اجازه‌ی فعالیت پیدا کرده و آپریل ۲۰۱۶ مجوز کامل بانکداری دریافت کرد که همزمان با آن اپ موبایل خود را نیز عرضه کرد	تاریخ شروع فعالیت
۲۲ میلیون پوند از مجموعه‌ی سرمایه‌گذاری توسط Orange، Passion Capital، Thrive Capital و Digital Ventures سرمایه‌گذاران خصوصی	سرمایه ۱۳۵ میلیون پوند با مشارکت بانک‌های خصوصی و BBVA در حال حاضر به دنبال جذب ۱۰۰ میلیون پوند دیگر	سرمایه‌ی راه‌اندازی اولیه
در حال حاضر: - کارت اعتباری مستر کارت از پیش شارژ شده انتقال اعتبار از مونزو به مونزو در آینده‌ی نزدیک: - حساب جاری	در حال حاضر: - وام مسکن - حساب جاری در آینده‌ی نزدیک: - پس انداز - کارت اعتباری	محصولات
۷۰ نفر پرسنل ثابت و تعدادی قراردادی	۱۱۶ نفر پرسنل ثابت و تعدادی قراردادی	تعداد کارکنان
نسخه‌ی اپ برای کاربری Android و IOS وجود دارد پس از هر پرداخت Notification به گوشی کاربر که اپ موبایل بر روی آن نصب شده است ارسال می‌شود. امکان دسته‌بندی نوع تراکنش‌های کاربر و نمایش آن‌ها بر روی نقشه در جایی که خرید یا هزینه انجام شده است. امکان مسدود کردن بسیار سریع کارت بانکی در صورت مفقود یا به سرقت رفتن	نسخه‌ی اپ برای کاربری Android، IOS و Windows وجود دارد ورود به واسطه تشخیص صورت، تشخیص صدا و پین کد شش رقمی. در نسخه‌های بعد اثر انگشت نیز اضافه می‌گردد. امکان نمایش سود حاصله از محصولات پیشاپیش به کاربر نمایش داده خواهد شد امکان تماس و محاوره‌ی بر خط با بخش پشتیبانی در داخل اپ امکان‌پذیر است	قابلیت‌های کاربردی
لوگوی کشویی و ذکر نام محل برای بیزینس‌ها و محل جغرافیایی آن‌ها بر روی نقشه برای ثبت تجربه‌ی شما از سفر به محل و خرید انجام شده (سفرهای داخلی و خارجی)	رابط گرافیکی با فضای ۳ بعدی (برگرفته از تکنولوژی Unity) ترکیب رنگ، لوگو و صفحه‌ی ورود سفارشی شده بر اساس سلیقه‌ی کاربر	لذت استفاده و کاربری
امکان تماس و محاوره‌ی بر خط با بخش پشتیبانی در داخل اپ مهیاست. تماس شبانه روزی هفت روز هفته	امکان تماس و محاوره‌ی بر خط با بخش پشتیبانی در داخل اپ مهیاست. تماس شبانه روزی هفت روز هفته	خدمات پشتیبانی



هفتمین همایش سالانه
بانکداری الکترونیک
و نظام‌های پرداخت

تهران، مرکز همایش‌های بین‌المللی برج الملی - ۳۰۲ بهمن ۱۳۹۶
7th Annual Conference
on Electronic Banking
and Payment Systems

نوآوری، بازیگران جدید و کارایی در کسب و کار مالی



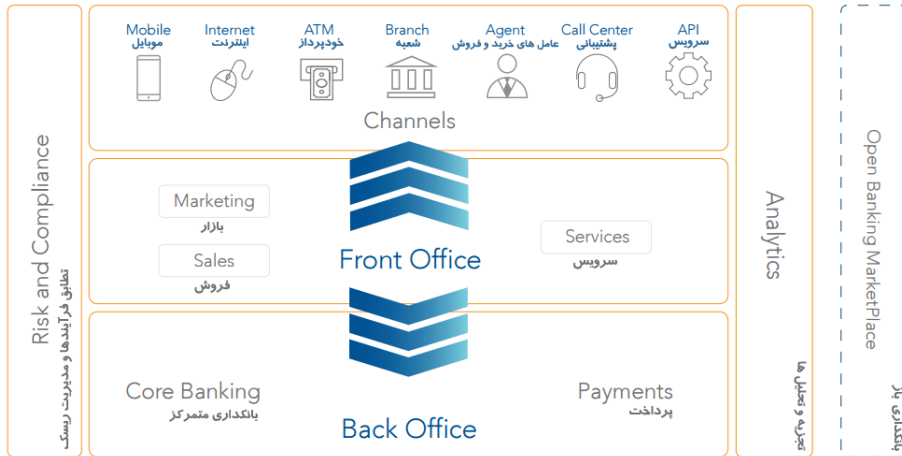
<p>تا کنون یک API اولیه در دسترس قرار دادند. همچنین یک Sandbox برای توسعه دهندگان عمومی برای تست و برنامه نویسی هایی آزمایشی ارائه کرده‌اند.</p>	<p>تا کنونی هیچ API ی در دسترس قرار نگرفته است</p>	<p>API</p>
<p>ایجاد Core Banking توسط خود شرکت و با استفاده از زبان برنامه نویسی Go Lang از شرکت گوگل با معماری میکرو سرویس‌ها استفاده شده است. استفاده از رایانش ابری آمازون برای هاست سیستم های فوق الذکر</p>	<p>استفاده از زیر سیستم های آماده‌ی شرکت FIS Global Core برای پردازش‌های پایه از این شرکت استفاده گردیده است. برای خزانه داری و مدیریت ریسک از زیر مجموعه‌های FIS استفاده شده است. برای پردازش اپلیکیشن مشتری‌ها و چرخه‌ی فعالیت آن، مدیریت نقدینگی و ریسک‌های آن، انتقال پول و هزینه های ارسال از Ambit Focus استفاده شده است. در زمینه ی وام های مسکن از آخرین نسخه Mortgage Sales & Origination (MSO) Suite محصول شرکت Iress استفاده شده است.</p> <p>در بخش نیازمندی های دیجیتال این بانک از Intelligent Environments (IE) برای بحث امنیت از ConfidentialID و جهت پاسخگویی به سئوالات مشتریان از محصول WDS Virtual Agent</p>	<p>Core Banking تکنولوژی</p>
<p>سبک دهان به دهان در شبکه های اجتماعی هزینه‌ی جذب هر مشتری ۴۵ پنس در مقابل روش سنتی ۳۰۰ پوند برای هر مشتری</p>	<p>سبک سنتی و آنلاین</p>	<p>بازاریابی</p>

در حالیکه بانک‌های غرب آسیا و خاورمیانه خود را از ارتباط و تعامل با فین تک‌ها دور نگه داشته و نیم نگاهی به پیامدهای انقلاب نئو بانک‌ها در سایر نقاط دنیا دارند؛ بانک‌های آمریکایی و انگلیسی در حال سرمایه‌گذاری بر روی استارت‌آپ‌ها و فین‌تک‌ها، ارائه‌ی API^{۱۶} و حرکت بسوی بانکداری باز^{۱۷} هستند. برای مثال بانک Barclays در انگلستان دارای چندین مرکز نوآوری و جذب استعداد و ایده‌های جدید حوزه ی فین‌تک در شهر هایی نظیر منچستر و لندن در انگلیس، بمبئی در هند، نیویورک در آمریکا، کیپ تاون در آفریقای جنوبی و... می‌باشد که با استقبال بسیار زیادی روبرو شده و تا کنون توانسته‌اند موفقیت‌هایی را نیز به همراه داشته باشند. [7]

سایر بانک‌های اروپایی نیز در حال جهت‌دهی به سیاستگذاری‌های خود و ورود یا گذار از فاز آزمایشی به فاز تعاملی با برگزاری استارت‌آپ‌ها، کارگاه‌های منسجم کوتاه مدت، شتاب‌دهنده‌ها و ایجاد فرصت‌های سرمایه‌گذاری اشتراکی هستند. به نظر می‌رسد، اکثر بانک‌های آسیایی در فاز بیدار شدن و درک این انقلاب جدید می‌باشند.

¹⁶ Application Program Interface

¹⁷ Open Banking



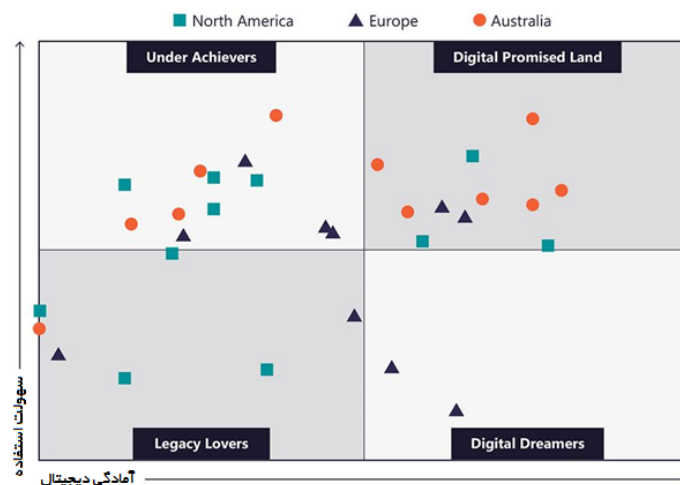
تصویر ۳- معماری نوین بانکداری مشتریان [7]

تحول دیجیتال در بانکداری و خدمات مالی

Avoka به عنوان یکی از نهادهای پیشگام در حوزه توسعه نرم افزار و تحول دیجیتال که هر ساله گزارش هایی در حوزه استراتژی های تحول دیجیتال، وضعیت تحول دیجیتال و فروش محصولات دیجیتال در صنعت بانکداری منتشر می کند، در گزارش اخیر خود به بررسی ۳۲ بانک بزرگ در آمریکای شمالی، اروپا و استرالیا در زمینه قابلیت باز کردن حساب دیجیتال پرداخته است. در این گزارش قابلیت های بزرگ ترین بانک ها را در جذب مشتری دیجیتال از لحاظ کیفیت، مقایسه و رتبه بندی کرده است.

بر طبق ماتریس آمادگی فروش محصولات دیجیتال به قابلیت دیجیتال هر بانک بر اساس دو بعد امتیاز داده است:

- ۱) آمادگی دیجیتال (Digital Readiness): توانایی ارائه محصولات بانکداری شخصی از طریق دستگاه تلفن همراه
- ۲) سهولت استفاده (Ease of Use): میزان سهولت استفاده از تجربه دیجیتال برای مشتریانی که می خواهند به صورت آنلاین یک حساب پس انداز باز کنند.



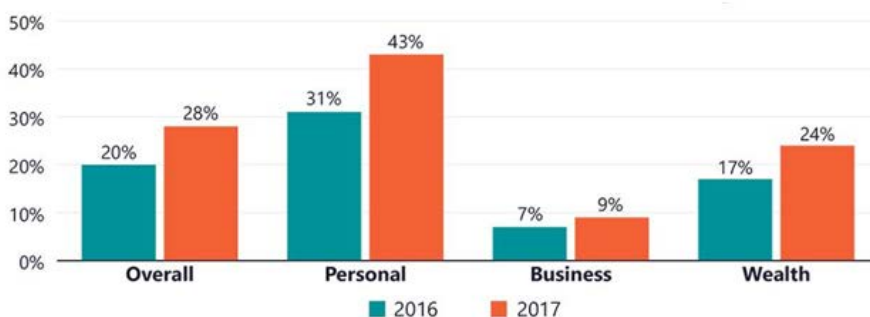
تصویر ۴- ماتریس آمادگی فروش محصولات بانکداری دیجیتال [12]



یک سوم از بانک‌های بررسی شده به " حوزه دیجیتال (Digital promised land) " مد نظر رسیده‌اند. این شرکت‌ها بیشترین محصولات بانکی را برای گشایش حساب دیجیتالی و نرم‌افزارهای وام‌دهی ارائه می‌دهند.

بهترین محصول شرکت‌ها در این بخش بالاترین امتیازات را از لحاظ سهولت استفاده از مشتریان کسب کرده‌اند. این امر حاکی از این است که برای ایجاد تجربه مشتری مورد انتظار باید در هر دو شاخص قابلیت دیجیتالی پیشرفت کرد.

برای بیش از ۵۰٪ بانک‌ها، محصولات بانکداری نمی‌توانند به صورت آنلاین ارائه شوند. آووکا نتیجه می‌گیرد که اکثر بانک‌ها در سرمایه‌گذاری در زمینه بازاریابی دیجیتال و کانال‌های دیجیتال شکست می‌خورند و این امر منجر به کاهش نرخ مشتریان بالقوه افتتاح حساب آنلاین، بین ۷۰ تا ۹۰ درصد می‌شود.



تصویر ۵- مقایسه قابلیت‌های فروش دیجیتال در دو سال [12]

هر چند در سال ۲۰۱۷ نسبت به سال قبل، در تحول دیجیتالی پیشرفت‌هایی صورت گرفته است ولی کمتر از ۳۰٪ تمام محصولات، قابلیت استفاده در کانال‌های دیجیتال را دارند و تنها ۴۳٪ از محصولات بانکداری شخصی قابلیت جذب مشتریان موبایلی را دارند. از هر چهار محصول بانکداری، تجاری یک محصول قابلیت استفاده آنلاین را دارد و حتی دسترسی موبایلی کمتر از این عدد می‌باشد. تنها ۹٪ از حساب‌های بانکی می‌توانند از طریق دستگاه‌های موبایلی افتتاح شوند که این رقم در سال ۲۰۱۶ هفت درصد بوده است.

بزرگ‌ترین شرکت‌ها نیز اگر به طور جدی بخواهند، می‌توانند در جهت آمادگی فروش دیجیتال قدم بردارند و سریع تغییر کنند. مثلاً دو بانک سنتی بزرگ آمریکا از لحاظ حساب‌های بانکی شخصی برای فروش موبایلی بیش از ۳۰٪ در یک سال پیشرفت کردند.

دستیابی به تحول دیجیتال دشوار است و باعث یک تغییر جهت فرهنگی در کسب و کار می‌شود. برای رویارویی با این تحول باید یک متدولوژی چابک داشته باشیم و بتوانیم افرادی را آموزش داده و به کار گیریم که از تکنولوژی و نحوه عملکرد آن آشنایی دارند. پیدا کردن راه‌های جدید برای تعریف و توسعه محصولات و خدمات تنها یک بعد از تغییر فرهنگی مورد نیاز



است. تغییر مهم دیگر، یافتن راه‌های جدید برای تعامل با مشتریان موجود و جذب مشتریان جدید است. مشتریان نمی‌خواهند که درباره یک برند بشنوند، بلکه می‌خواهند آن را تجربه کنند. [11]

نگاهی به بانکداری باز (Open Banking)

بر موارد فوق در سال‌های اخیر بانک‌های ایرانی و شرکت‌های وابسته به آنها سعی بر آن داشته‌اند که با ارائه خدمات به برنامه نویسان حوزه مالی و بانکی در قالب وب سرویس، API و... به نوعی وارد فاز تعاملی با این گروه از توسعه دهندگان شده و از پتانسیل موجود در این شرکت‌ها بهره‌مند گردند. از طرفی دیگر دستورالعمل‌هایی نظیر دستورالعمل خدمات پرداخت PSD2¹⁸ یک قاعده اساسی در مورد قوانین مربوط به پرداخت در اروپا است که همه کشورهای عضو موظف هستند مطابق آن از ابتدای سال ۲۰۱۸ این قانون را اجرا کرده و طبق ضوابط مندرج در آن API ارائه دهند. ارائه API برای بانک‌ها مزایایی را نیز در پی خواهد داشت.



SOURCE: Capgemini Financial Services Analysis 2017 ©

تصویر ۶- مزیت‌های پیاده‌سازی API برای بانک‌ها [13]

همانگونه که در تصویر ۶ قابل مشاهده است. APIها بانک‌ها به کمک خدمات API کانال‌های توزیع¹⁹ متنوع ایجاد نموده و امکانات جدیدی را جهت بهبود تجربه مشتریان²⁰ در بانکداری دیجیتال فراهم می‌آورند. علاوه بر این، فرایند توسعه محصول‌های نوآورانه سریع‌تر اتفاق می‌افتد و به تغییرات در حوزه‌های مختلف تکنولوژی خیلی سریع پاسخ می‌دهند. طبق

¹⁸ Payment Service Directive

¹⁹ Distribution Channel

²⁰ User Experience



گزارش WRBR²¹ ۷۸,۳٪ از بانک‌ها بر ارائه خدمات API تمرکز می‌کنند تا به کمک شرکت‌های فین‌تک بتوانند تجربه بهتری از استفاده از محصولاتشان را در اختیار مشتریان خود قرار داده و باعث ایجاد جریان‌های درآمدی جدید برای خود شوند. [13]

بررسی سه شرکت فعال API Banking در ایران

بانک‌های ارائه دهنده سرویس	 بانک پاساگاد	 بانک انصار	 بانک آینده
شرکت‌های ارائه دهنده سرویس	 داستان	 پورسارکت	 Finnotech
شتاب دهنده‌ها	 Trig Up ICT Acceleration Center	 DAMOND Innovation Group	 Finnova Empowering the Stars

²¹ World Report Retail Banking



هفتمین همایش سالانه
بانکداری الکترونیک
و نظام‌های پرداخت

تهران، مرکز همایش‌های بین‌المللی برج الملی - ۲۰۲۰ بهمن ۱۳۹۶
7th Annual Conference
on Electronic Banking
and Payment Systems

نواوری، بازیگران جدید و کاربری در کسب و کار مالی



مقایسه سه شرکت فعال در ارائه خدمات API Banking در ایران

مقایسه سه شرکت در ارائه خدمات API Banking			
فینوتک	توسن	داتین	
x	✓	x	اعتبارسنجی کاربران براساس شناسه کاربری بوم و رمز عبور
x	✓	✓	دریافت لیست سپرده‌ها
x	✓	✓	دریافت صورتحساب سپرده
x	✓	✓	دریافت اطلاعات سپرده
سرویس‌های مبتنی بر سپرده			
x	x	✓	دریافت مانده سپرده
x	x	x	ثبت یادداشت برای هر ردیف صورتحساب
x	x	✓	دریافت گزارش انتقال وجه درون بانکی
x	✓	✓	دستور انتقال وجه درون بانکی به صورت دسته‌ای
x	✓	x	دریافت گزارش پرداخت‌های مستمر
x	x	x	افتتاح سپرده آنلاین
x	✓	x	انتقال وجه دسته‌ای
x	✓	x	انتقال وجه مستمر
✓	✓	✓	انتقال وجه عادی
x	✓	x	تبدیل شماره سپرده به شبا
x	✓	x	نرخ سود سپرده
✓	x	✓	احراز هویت
✓	x	✓	شناسایی اطلاعات حساب یا کارت
✓	x	x	مسدود کردن کارت
x	✓	✓	صورتحساب دوره‌ای هم بر روی کارت و هم سپرده
✓	x	x	خرید یا پرداخت موبایلی
✓	x	x	سپرده‌پذیری در حساب میانی
✓	x	x	پرداخت مستمر
سرویس‌های کارت			
✓	✓	✓	انتقال وجه کارتی
x	✓	✓	موجودی کارت



هفتمین همایش سالانه
بانکداری الکترونیک
و نظام های پرداخت

تهران، مرکز همایش های بین المللی برج الملی - ۳ و ۲ بهمن ۱۳۹۶
7th Annual Conference
on Electronic Banking
and Payment Systems

نواوری، بازیگران جدید و کاربری در کسب و کار مالی



x	✓	✓	دریافت مشخصات صاحب کارت
x	✓	✓	فهرست کارت ها
x	✓	x	دریافت گزارش تراکنش های کارت خود
x	x	x	مسدود کردن کارت
x	x	x	تایید انتقال وجه کارت به کارت
x	✓	x	لیست کارت های مشتری
x	x	x	درخواست آفلاین کارت نقدی
x	x	x	درخواست آفلاین کارت هدیه
✓	x	x	سرویس ارائه درگاه پرداخت با امکان انتخاب ۳ PSP متفاوت
سرویس های چک			
x	✓	x	گزارش چک های دسته چک
x	x	x	صدور چک الکترونیک
x	x	x	مشاهده لیست چک های الکترونیک
x	x	x	درخواست دسته چک
x	✓	x	مسدود کردن دسته چک
x	✓	x	ثبت مبلغ چک
x	✓	x	دریافت لیست چک های صادره
سرویس های تسهیلات			
x	✓	x	اعلام مشخصات صاحب تسهیلات
x	✓	x	فهرست تسهیلات
x	✓	x	پرداخت تسهیلات
x	✓	x	پرداخت تسهیلات با کارت
سرویس های ساتنا			
x	✓	✓	انتقال وجه بین بانکی ساتنا
x	✓	✓	گزارش انتقال وجه ساتنا
سرویس های پایا			
x	✓	x	انتقال وجه مستمر بین بانکی
x	✓	x	انتقال وجه دسته ای بین بانکی
x	✓	x	انتقال وجه بین بانکی
x	✓	x	گزارش لیست انتقال وجه بین بانکی



هفتمین همایش سالانه
بانکداری الکترونیک
و نظام های پرداخت

تهران، مرکز همایش های بین المللی برج الملی - ۳ و ۲ بهمن ۱۳۹۶
7th Annual Conference
on Electronic Banking
and Payment Systems

نواوری، بازیگران جدید و کاربری در کسب و کار مالی



سرویس های دستور پرداخت			
x	✓	x	ثبت دستور پرداخت
x	✓	x	ثبت دستور پرداخت دسته ای
x	✓	x	لغو دستور پرداخت
x	✓	x	گزارش دستور پرداخت
x	✓	x	تمدید دستور پرداخت
x	✓	x	دریافت صورت حساب با شناسه
✓	x	x	ثبت دستور پرداخت با یک یا چند امضا
سرویس های قبض و شارژ			
x	✓	✓	پرداخت قبض از طریق کارت / سپرده
x	✓	x	پرداخت دسته ای قبوض از طریق کارت / سپرده
x	✓	✓	استعلام شرکت صادرکننده قبض
x	✓	x	گزارش قبوض پرداخت شده
x	✓	x	خرید شارژ مستقیم
x	x	✓	دریافت شماره ارجاع
x	x	✓	خرید اینترنتی
x	x	✓	انجام خرید
x	x	✓	خرید کارت شارژ ایرانسل
x	x	✓	سرویس خیریه
x	x	✓	استعلام قبض میان دوره همراه اول از طریق شماره تلفن

مقایسه سه بازیگر اصلی در حوزه API Banking

۱) **شرکت فناپ - داتین (بانک پاسارگاد):** خدماتی که شرکت فناپ- داتین به مشتریان ارائه می دهد حدود ۲۴ سرویس است که ابتدا به صورت آزمایشگاهی در اختیار استارت آپ ها قرار می گیرد و بعد از آن در صورتی که قصد استفاده از وب سرویس ها را داشته باشند با مراجعه به شعب بانک پاسارگاد می توانند وب سرویس ها را از بانک دریافت کنند.

۲) **شرکت توسن:** رویکرد شرکت توسن مانند یک AppStore است و حدود ۲۸ عدد سرویس به شرکت های استارت آپی ارائه می دهد که ابتدا مشابه فینتک لب به استارت آپ ها سرویس ها را به صورت آزمایشگاهی در اختیار آنها قرار می دهد و بعد از آن شرکت بوم مارکت با بانک های تحت پوشش شرکت توسن که بانک انصار از سمت شرکت توسن در این زمینه پیشرو است، شروع به مذاکره می کنند و در صورتیکه بانکی تمایل به همکاری داشته



هفتمین همایش سالانه
بانکداری الکترونیک
و نظام‌های پرداخت

تهران، مرکز همایش‌های بین‌المللی برج الملی - ۳ و ۲ بهمن ۱۳۹۶
7th Annual Conference
on Electronic Banking
and Payment Systems

نواوری، بازیگران جدید و کارایی در کسب و کار مالی



باشد تفاهم‌نامه‌ای فی ما بین طرفین به امضا می‌رسد. در صورت نهایی شدن همکاری شرکت توسن ۳۰ درصد در سود با استارت‌آپ شریک می‌شود.

۳) **شرکت فینوتک:** حدود ۱۵ سرویس به شرکت‌های فین‌تکی ارائه می‌دهد خدماتی چون MPos^{۲۲}، ScrowAccoun و غیره که در سبد محصولاتشان وجود دارد. [15,16,17]

وضعیت بانکداری دیجیتال در ایران

در کشور عزیزمان ایران، تا زمانیکه مدل کسب و کاری بانک‌ها در حالت واسطه‌گری مالی یا به تعبیری دیگر دریافت سپرده از گروهی از مشتریان و پرداخت تسهیلات به گروهی دیگر از آنها باشد، پیاده‌سازی بانکداری دیجیتال به معنای واقعی آن امکان‌پذیر نخواهد بود. موبایل بانک یا اینترنت بانک، تنها بخش کوچکی از ردپای فناوری در صنعت بانکداری است که سیستم بانکی کشور ما آن را پذیرفته و بخشی از خدمات را از طریق آن انجام می‌دهد. این در حالی است که هم‌زمان با توسعه صنعت دیجیتال، مفاهیم جدیدی در بانکداری نوین شکل گرفته که توانسته خدمات بانکی را تا سطوح بین‌المللی توسعه داده و کیفیت آن را ارتقا بخشد.

طی سال‌های گذشته بانک مرکزی مجوز بانک‌های مجازی را صادر کرد تا در حقیقت تسهیلگر پیاده‌سازی بانکداری دیجیتال در کشور باشد ولی این کار به تنهایی فقط یک پیشران است و باید مدل کسب‌وکار و قیمت تمام شده پول در این نوع از بانکداری با بانکداری شعبه محور متفاوت باشد.

به نظر می‌رسد، بانک مرکزی باید حمایت‌ها را به نحوی انجام دهد که سیستم بانکی به سمت بانکداری دیجیتال سوق پیدا کند و هزینه‌های بانکداری بی‌شعبه با بانکداری با شعبه تفاوت داشته باشد. به عنوان مثال اصلاح نظام کارمزد خدمات بانکی یکی از این راه‌هاست که باید مورد توجه بیشتر قرار بگیرد.

از طرفی امروزه مشتریان در شبکه‌های اجتماعی حضور دارند و زمان زیادی از وقت خود را در این فضا سپری می‌کنند و در آن اقدام به خرید و فروش و دریافت خدمت می‌نمایند، و این امر با توجه به چرخه اقدامات اقتصادی که در شبکه‌های اجتماعی صورت می‌گیرد، حضور بانک‌ها را در این بستر اجتناب‌ناپذیر می‌نمایند.

حضور در بستر شبکه‌های اجتماعی یک فرصت برای صنعت بانکداری ایران است، اگر فرآیند ارائه خدمات در شبکه‌های اجتماعی از طریق بانک مرکزی و متولیان امور (پلیس فتا و...) مشخص و در اختیار بانک‌ها قرار گیرد، نقش بسیار مؤثری در ارائه خدمات و کاهش رفت و آمد شهری و هزینه مشتریان خواهد داشت.

براساس بررسی‌های به عمل آمده در حوزه فناوری‌های نوین بانکی، سیاست کلی بانک مرکزی در تبیین جایگاه فناوری‌های مالی و شیوه مقررات‌گذاری برای آن بر مبنای تجربیات بین‌المللی ترسیم شده است از طرفی دیگر ملاک تشخیص فعالیت‌های بانکی بر مبنای مصوبات شورای پول و اعتبار است. مدل‌های کسب‌وکار فناوران مالی مجاز به ارائه خدماتی که قابلیت خلق پول دارند و یا سپرده‌گیری و استفاده از وجوه سپرده را انجام می‌دهند، نیستند. همچنین انجام عملیات ارزی از طریق فناوران

²² Mobile Pos



هفتمین همایش سالانه
بانکداری الکترونیک
و نظام‌های پرداخت

تهران، مرکز همایش‌های بین‌المللی برج الملی - ۳۰ اردیبهشت ۱۳۹۶
7th Annual Conference
on Electronic Banking
and Payment Systems

نوآوری، بازیگران جدید و کاربری در کسب و کار مالی



مالی صرفاً تحت پوشش مؤسسات دارای مجوز از بانک مرکزی و با رعایت قوانین، مقررات و دستورالعمل‌های ارزی بانک مرکزی میسر است.

طبق همین قوانین و سیاست‌ها، در همه انواع مدل‌های کسب‌وکار اعم از بانکی و غیربانکی، لازم است مبدأ، مقصد، زمان و مسیر انتقال وجوه به‌طور کامل ثبت شود و در صورت لزوم در اختیار بانک مرکزی قرار گیرد. احراز هویت و اهلیت همه استفاده‌کنندگان (کاربران نهایی) هر یک از کسب‌وکارها ضروری بوده و پیش از ارائه هرگونه خدمت به آنان باید انجام شود. سیاست‌ها و قوانینی از این دست بعضاً می‌تواند نظام بانکی را در استفاده از سیستم‌های غیرمتمرکز، ارزهای رمزپایه (نظیر بیت کوین و...) و مواردی از این قبیل دچار تردید نماید. از جمله دیگر نهادهای تاثیرگذار در پیشبرد بانکداری دیجیتال وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات است. طبق اعلام وزیر محترم ارتباطات و فناوری اطلاعات زیرساخت‌های فناوری و زیرساختی اجرای بانکداری دیجیتال در کشور فراهم بوده و اجرایی شدن این نوع بانکداری در انتظار سیاست‌گذاری بانک مرکزی است که باید منتظر ماند تا بانک مرکزی برنامه‌ها و شاخصه‌های اجرای بانکداری دیجیتال و بدون شعبه را در کشور، مشخص و اعلام نماید.

در همین راستا بانک مرکزی براساس بررسی‌ها و تجربیات بین‌المللی، سیاست‌نامه‌هایی را تدوین نموده (نظیر مستندات مربوط به پرداخت سازان و پرداخت یاران و ...) و در دست اقدام دارد (نظیر ارزهای رمزپایه، زنجیره بلوکی و ...) که با ارائه این سیاست‌نامه‌ها، برخی از چارچوب‌های عملیاتی بانکداری دیجیتالی تا یک سال آینده مشخص و دیدگاه‌های بانک مرکزی در این رابطه شفاف خواهد شد. [18]

شبکه بانکی کشور نیز در کنار چالش‌هایی همچون فناوری‌های نوظهور و برهم زنده، سلايق نسل جدید استفاده‌کنندگان از خدمات بانکی، نظام کارمزدی، شبکه‌های اجتماعی، توسعه کیف پول و اکوسیستم پرداخت، اتصال به نظام بانکداری بین‌الملل و تحلیل کلان داده‌ها؛ و با توجه به سیاست‌های فعلی و برنامه‌های آتی بانک مرکزی، به حوزه بانکداری دیجیتالی ورود پیدا کرده که در ادامه به چند مورد از آنها در جدول زیر اشاره می‌گردد:

نمونه‌هایی از محصولات و خدمات بانکداری دیجیتالی برخی از بانک‌های کشور	
نام بانک	نوآوری دیجیتالی
پاسارگاد	- کیف پول همراه پاسارگاد (کیپاد) - اپلیکیشن بانکداری اجتماعی - راهکارهای شهر هوشمند - اپراتور مجازی موبایل MVNO
آینده	- سامانه پیشخوان مجازی و سوپر مارکت مالی
ایران زمین	- شعبه اجتماعی ایران زمین
پارسیان	- شبکه اجتماعی بانک پارسیان (شاپ) - اپراتور لوتوس تل
اقتصاد نوین	- سامانه انتقال وجه به شماره موبایل (پیک)
شهر	- پیشخوان‌های مجازی شهر نت
سامان	- اپراتور مجازی سامان تل



هفتمین همایش سالانه
بانکداری الکترونیک
و نظام‌های پرداخت

تهران، مرکز همایش‌های بین‌المللی برج الملی - ۳۰۲ بهمن ۱۳۹۶
7th Annual Conference
on Electronic Banking
and Payment Systems

نوآوری، بازیگران جدید و کارایی در کسب و کار مالی



نتیجه‌گیری

صنعت بانکداری نیز مشابه سایر صنایع در مسیر انقلابی صنعتی چهارم و تحول دیجیتال قرار دارد. انقلابی که به صورت بنیادین در حال تغییر زندگی، کسب و کار و ارتباطات می‌باشد. آنچه مسلم است؛ مفهوم بانکداری و خدمات بانکی از تعریف سنتی آن و بانک به عنوان واسطه‌گر خدمات مالی فاصله گرفته و به نوعی نقش بانک به عنوان نقطه تجمیع و پردازش ارزش برای مشتریان مطرح گردیده است. در این دیدگاه بانک‌ها در یک رابطه دو طرفه پویا و مبتنی بر اعتماد، با تمرکز بر سبک زندگی مشتریان و تحلیل داده‌های بر گرفته از رفتار مالی افراد، به مشاوره امن و کارآزموده در راستای بهبود سبک زندگی افراد تبدیل خواهند شد. در حال حاضر سیستم بانکداری ما با مفهوم بانکداری باز فاصله زیادی دارد. بعضاً محصولات و خدمات، بدون تحقیق کافی در بازار و شناسایی نیازهای واقعی مشتریان طراحی می‌شود. حرکت به سوی مدل‌های جهانی و یا حتی دنباله‌روی از آن‌ها در این زمینه، مستلزم تغییرات مهمی همچون ارتقاء زیر ساختارهای سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، روزآمد نمودن قوانین نظام بانکداری (با توجه به مسائل کارمزدی، فقهی و سازگاری با فرهنگ بومی کشور)، تقویت کسب و کارهای نوپا و دانش بنیان با ایجاد مراکز شتاب‌دهی توسط بانک‌ها و بخش خصوصی و تزریق سرمایه جهت تحقیق و توسعه از سوی متصدیان امر، می‌باشد. از طرفی دیگر، سیر تحولات دیجیتالی شدن با حرکت به سوی معماری مبتنی بر سرویس Service Oriented Architecture (SOA) و در نهایت مفهوم بانک به عنوان خدمت Bank as a Service (BaaS) در حال شکل‌گیری است. در این تحول، شرکت‌های عظیم تکنولوژی به سمت تبدیل شدن به ارائه‌کنندگان پلتفرمی برای سرویس‌هایی خواهند بود که قابل انتخاب و چینش در کنار هم برای تشکیل یک موسسه مالی یا بانک هستند. با توجه به این شتاب بسیار سریع، رشد زیر ساختارها، تکنولوژی‌های نوین و تغییر قواعد بازی در نظام بانکداری بین المللی، سوال مهم این خواهد بود که صنعت بانکداری ایران در کجای این انقلاب قرار دارد؟ شاید استقبال از بانکداری باز، همکاری با رقبا و شرکای جدید تجاری و سرمایه‌گذاری هوشمندانه با اتکاء به خلاقیت و نوآوری؛ قدم خوبی برای شروع باشد.

مراجع

- [1] www.techworld.com/startups/ranked-uks-new-breed-of-digital-only-challenger-banks-3635411/
- [2] Imran Gulamhuseinwala, Thomas Bull, Steven Lewis. [FinTech is gaining traction and young, high-income users are the early adopters](#) پ EY FinTech Adoption Index.
- [3] www.atkearney.com/documents/10192/5264096/Going+Digital+-+The+Banking+Transformation+Road+Map.pdf/60705e64-94bc-44e8-9417-652ab318b233
- [4] www.pwc.com/banking-PwC Retail Banking 2020
- [5] www.thesun.co.uk/money/3162346/atom-monzo-and-tandem-the-new-banks-youve-never-heard-of-but-heres-how-they-could-make-you-richer/



هفتمین همایش سالانه
بانکداری الکترونیک
و نظام‌های پرداخت

تهران، مرکز همایش‌های بین‌المللی برج الملی - ۳ و ۲ بهمن ۱۳۹۶
**7th Annual Conference
on Electronic Banking
and Payment Systems**

نواوری، بازیگران جدید و کارایی در کسب و کار مالی



- [6] www.techworld.com/startups/ranked-uks-new-breed-of-digital-only-challenger-banks-3635411/
- [7] home.kpmg.com/content/dam/kpmg/pdf/2016/05/challenger-banking-report-2016.PDF
- [8] www.monzo.com
- [9] www.Atombank.com.uk
- [10] <http://pwc.blogs.com/files/challenger-bank-2017-.pdf>
- [11] www.capgemini.com/wp-content/uploads/2017/07/Digital_Transformation__A_Road-Map_for_Billion-Dollar_Organizations.pdf
- [12] www.avoka.com
- [13] www.worldretailbankingreport.com
- [14] www.capgemini.com/wp-content/uploads/2017/07/banking_trends_2017_web_version.pdf
- [15] www.fintechlab.ir
- [16] <http://finnotech.ir>
- [17] www.tosanboom.com/fa
- [18] <http://new.mbri.ac.ir/?PageName=News&ID=283344&Language=1>
- [19] www.adaptivelab.com/byebyebanks/
- [20] <https://australiancentre.com.au/wp-content/uploads/2016/05/D1P8-Ross-Buckley-Final.pdf>