

آیا بانک مرکزی، بانکها را برای ایجاد خدمات مجازی جدید تشویق می کند؟



دکتر سید محسن هاشمی
صاحب امتیاز و مدیر مسوول

فارغ از رعایت الزامات حقوقی و محدودیت‌های ایجاد شده از طرف بانک مرکزی در توسعه خدمات بانکداری مجازی، تعداد و تنوع خدمات و کیفیت خدمات قابل ارایه از طرف بانکها فاکتور مهمی در توسعه نظام بانکی یک کشور محسوب می‌شود. طبق معادله Reach & Richness، در شرایطی که منابع معین باشد، هرچه تنوع خدمات و بخصوص تنوع خدمات مجازی بانکها بیشتر باشد، بانک می‌تواند به مشتریان بیشتری خدمات با کیفیت‌تری ارایه کند. با توجه به این مساله و روندهای جدید توسعه بانکداری، چاره‌ای جز افزایش تعداد خدمات آن هم در فضای کسب و کار الکترونیکی باقی نمی‌ماند. بانک مرکزی می‌تواند به عنوان یک تسهیل‌گر در توسعه خدمات نوین بانکی نقش مهمی به عهده گیرد و به تشویق و ترغیب بانکها در ارایه خدمات متنوع و ایجاد فضای رقابتی بین بانکها به منظور ارایه خدمات جدید، بهتر و کامل‌تر به مشتریان بپردازد.

از طرفی ارایه ایده‌های جدید در زمینه خدمات بانکداری مجازی می‌تواند منجر به افزایش احتمال کلاهبرداری و انواع سواستفاده شود و این مساله باعث شده است تا بانک مرکزی معمولاً از ایده‌های منجر به خدمات جدید استقبال نکند و سعی در عدم پذیرش یا پذیرش با تاخیر خدمات جدید پس از سپری شدن حداقل یک زمان معین کند. اگر بانکی به شیوه نوینی خدمتی را خارج از چارچوب خدمات عادی بانکها ارایه دهد، بانک مرکزی ابتدا باید به بررسی کامل تمامی جوانب خدمت جدید بپردازد و در صورت مشاهده رفتار یا تاثیر نامطلوب از یک خدمت، بهتر است بجای عدم پذیرش آن، سعی در رفع تاثیرات نامطلوب آن داشته باشد تا مدیریت نوآوری‌ها در خدمات بانکی در کشور نهادینه شود و بانکها بتوانند خدمات بهتر، متنوع‌تر و با کیفیت‌تر را به مشتریان خود ارایه دهند تا سطح رضایت آنها افزایش یابد و سطح کیفی خدمات بانکداری کشور فارغ از بانکی که آن خدمت را ارایه می‌دهد افزایش یابد.

