

همه چیز برای مشتری

بانکداری باز، اصطلاحی است که در ادبیات بانکی روز به روز پررنگ‌تر می‌شود و یکی از کارکردها و فلسفه وجودی‌اش به مباحث شرکت‌ها و کسب‌وکارهای بزرگ برمی‌گردد. بانکداری باز زیرساخت استاندارد و امن استفاده از سرویس‌های بانکی را در اختیار سایر تولیدکنندگان نرم‌افزار نیز قرار می‌دهد تا بتوانند سامانه‌های خود را به سرویس‌های بانکی متصل کنند و یا خدماتی مشابه خدمات نوین بانکی با سرویس‌های خاص، برای مشتریان خاص ارائه دهند. بانکداری باز، به شدت به کسب‌وکار افراد نزدیک است. پروژه بانکداری باز، تراکنش‌های بانکی را در بستری ساده و سازگار و به‌دور از پیچیدگی‌های سامانه‌های بانکداری یکپارچه نمایان می‌سازد. این امر به‌وسیله ارتباطات و اتصالات میان سامانه‌های بانکی یکپارچه و واسط توسعه نرم‌افزار بانکداری باز فراهم شده است و در نتیجه آن شرکت‌ها و توسعه‌دهندگان نرم‌افزار می‌توانند برای یک‌بار، یک برنامه کاربردی نوشته و دیگر بانک‌ها هم از آن استفاده کنند.

بانکداری باز به چه معناست؟

بانکداری باز (که تحت عناوین Banking Open، Banking API و Banking Digital نیز شناخته می‌شود)، یکی از گرایش‌های جدید بانکداری در جهان است که توجه بسیاری از بانک‌های بزرگ را به خود جلب کرده است. این گرایش جدید باعث تعامل هر چه بیشتر مشتریان در امر بانکداری و برنامه‌های کاربردی آن می‌شود و تولید آنها را از انحصار بانک خارج می‌کند. همچنین شخصی سازی و برآورده شدن نیازهای خاص هر مشتری به راحتی امکان پذیر شده و ارزش افزوده بالقوه بالایی برای مؤسسات پولی و بانک‌ها به همراه خواهد داشت. طبق پیش‌بینی موسسه Gartner، این سرویس تا پایان سال ۲۰۱۶ توسط نیمی از بانک‌های بزرگ دنیا ارائه خواهد شد که نشان از اهمیت آن دارد. با این روند در آینده نزدیک، عرضه سرویس و بستر انتشار برنامه کاربردی به جای تولید برنامه در دستور کار بانک‌ها قرار خواهد گرفت.

بانکداری باز، برای بانک‌های مختلف با سیستم‌های بانکی متفاوت، یک اینترفیس فنی واحدی را فراهم می‌کند تا برنامه‌نویسان نرم‌افزاری بتوانند برنامه‌های کاربردی خود را روی این بستر توسعه دهند. پروژه بانکداری باز، در اصل یک زیرساخت با API به‌صورت باز و یک فروشگاه برنامه‌های کاربردی است که به بانک‌ها و مؤسسات مالی اجازه می‌دهد به صورت امن و سریع و با همکاری مؤسسات و توسعه‌دهندگان نرم افزار، قدرت ارائه محصولات دیجیتالی خود را بر پایه حساب‌ها و تراکنش‌های بانکی افزایش دهند. به این منظور بانک‌ها می‌توانند به‌جای تولید برنامه‌های کاربردی، API‌های بانکی را توسعه داده و در اختیار تولیدکنندگان برنامه قرار دهند. منظور از API مجموعه‌ای از برنامه و یا وب‌سرویس‌هایی است که برنامه‌نویس می‌تواند با فراخوانی آنها از درون برنامه خود، امکان اجرای تراکنش‌های بانکی (مالی و غیرمالی) را توسط کاربر مهیا کند. راه‌اندازی این پروژه باعث می‌شود برنامه‌نویسان بتوانند محصولات و سرویس‌های نوآورانه‌ای برای مشتریان، بر پایه اصول بانک به‌عنوان زیرساخت ایجاد کنند. این محصولات می‌توانند در فروشگاه‌های نرم‌افزاری به مشتریان ارائه شوند. بنابراین مشتریان از سیکل خدمات نوآورانه، قدرت انتخاب بیشتر و کیفیت بالاتر نفع می‌برند و بانک‌ها می‌توانند با دریافت کارمزد از مشتریان درآمد کسب کنند.

برخی از برنامه‌های کاربردی توسعه داده‌شده تحت زیرساخت بانکداری باز عبارت است از:

- برنامه مالی اجتماعی: این برنامه به دارندگان حساب‌های بانکی اجازه می‌دهد داده‌های تراکنشی مالی خود را برای افراد دیگر به اشتراک بگذارند. به‌عنوان نمونه، یک شخص می‌تواند سپرده خود را برای حسابدار شرکت خود به اشتراک بگذارد، یا یک کمپانی برای ذینفعان و یا مدیران خود، یا سازمان‌های دولتی برای عامه مردم.

- برنامه نمودار هزینه: این برنامه یک راه‌حل مدیریت مالی شخصی است که می‌تواند برای مشتریان اختصاصی طراحی شود.

- برنامه بانک کودک: یک برنامه مدیریت مالی شخصی برای کودکان است که به آنها اجازه می‌دهد مخارج خود را ثبت و هزینه‌هایشان را طبقه‌بندی کنند. این برنامه توسط تیمی در یکی از بانک‌های ایرلند توسعه داده شده است.

- برنامه کاربردی صحبت بانک: این نرم‌افزار تلفن به‌طور خاص برای کمک به نابینایان طراحی شده است. این برنامه به‌جای نمایش اطلاعات بصری، نسبت به صدا حساس بوده و با بیان کلید واژه‌های مدنظر، تراکنش موردنظر را انجام می‌دهد به‌عنوان نمونه با گفتن مانده حساب، مانده به‌صورت صوتی به اطلاع فرد می‌رسد.

تجربه کشورها در بانکداری باز

در آمریکا و کشورهای اروپایی، سال‌هاست نیاز به بانکداری باز احساس شده و بسیاری از بانک‌های کشورهای پیشرفته به این نوع بانکداری روی آورده‌اند.

- بانک‌های Agricole Credit و Banque AXA در فرانسه، از بانک‌های پیشرو در حوزه بانکداری باز هستند و با راه‌اندازی Store App ویژه خود در سال ۲۰۱۲، تولیدکنندگان برنامه را در ارائه سرویس‌های بانکی به استفاده از API خود برای برآورده‌سازی نیازهای خاص مشتریان بانکی تشویق می‌کنند.

- بانک‌های One Capital آمریکا، BBVA و Sabbadell Banco اسپانیا، Bank Fidor آلمان، Bradesco برزیل و Garanti ترکیه نیز در سال‌های اخیر از بانکداری باز برای برآورده شدن نیازهای خاص مشتریان خود بهره‌برداری می‌کنند.

- کنسرسیوم‌هایی در آلمان و آمریکا، برای استانداردسازی APIهای بانکی تشکیل شده است تا کار توسعه‌دهندگان نرم‌افزار، در تطبیق نرم‌افزارهای خود برای بانک‌های مختلف آسان‌تر شود.

- وزارت خزانه‌داری بریتانیا نیز، برای ایجاد رقابت سالم بین بانک‌ها و خدمات بهتر به مشتریان، اقدام به تعریف چهارچوب API Banking Open کرده است. همه این اقدامات نشان می‌دهد که جهت‌گیری آینده در ارائه سرویس‌های بانکی چگونه است و به بانک‌های ما نسبت به عقب ماندن در صنعت بانکداری الکترونیک، هشدارهای جدی می‌دهد. این در حالی است که رقابت‌های موجود بین استارت‌آپ‌ها (تولیدکنندگان نرم‌افزار)، در ارائه ایده‌ها و app های مفید برای مشتریان خاص، حاکی از ظرفیت کافی برای ورود بانک‌های کشور به این عرصه است. به این ترتیب، این فرصت برای بانک‌ها وجود دارد تا با استفاده از این ظرفیت بتوانند در راستای ارائه خدمات مذکور به مشتریان گام بردارند.

نتیجه‌گیری

امروزه بانک‌های ما در حوزه بانکداری باز علاقه‌مندی از خود نشان بدهند یا ندهند، بانکداری باز آینده بانکداری الکترونیک است و بانک‌هایی که بانکداری باز را انتخاب کرده‌اند، به لحاظ تنوع خدمات بانکی به سرعت در حال فاصله گرفتن از بانک‌هایی هستند که در این حوزه هنوز در مرحله تصمیم‌گیری اند. مخاطب همان‌گونه که در انتخاب گوشی تلفن همراه خود، ده‌ها و صدها انتخاب دارد و سعی می‌کند، گوشی هوشمندی را انتخاب کند که علاوه بر قابلیت اطمینان، کیفیت و سرعت، نیازمندی‌های خاص وی را نیز پاسخگو باشد، در دریافت خدمات بانکداری الکترونیک نیز، ویرینی از قابلیت‌ها و امکانات را مشاهده می‌کند و سعی می‌کند گزینه‌ای را انتخاب کند که در خدمتی که انتظار دارد، بیشترین امکانات را با بهترین کیفیت به وی ارائه دهد. از طرف دیگر، شرکت‌های کوچک و استارت‌آپ‌ها (تولیدکنندگان نرم‌افزار)، فرصتی هستند که می‌توانند بانک را در جذب مخاطبین خود یاری دهند.

در صورتی که بانک‌ها بخواهد بانکداری باز را اجرا کرده و API خود را آن‌گونه که تیم‌های فنی‌شان صلاح می‌دانند پیاده‌سازی کنند، در آینده نه‌چندان دور بانکداری باز در کشور با مشکلات عدیده‌ای روبرو خواهد شد و مخاطبین خود را ناراضی خواهد کرد. کیفیت این نرم‌افزارها در رضایتمندی مشتریان نقش کلیدی دارد. در صورتی که هر بانکی، یک مجموعه استارت‌آپ را برگزیند و این شرکت‌ها نیز با توجه به فراوانی API ها، تنها بتوانند به یک یا حداکثر دو بانک خدمات‌رسانی انجام دهند، نمی‌توان انتظار داشت که تولیدکنندگان قدرتمند و محصولات با کیفیت فرصت ظهور پیدا کنند؛ چراکه مخاطب آن‌ها محدود اند و فضای رقابتی نیز شکل نخواهد گرفت.

اما چنانچه بازار نرم‌افزارهای مالی بر بستر بانکداری باز، روی API بین‌بانکی بنا شود، امید می‌رود که بین تولیدکنندگان App های با کیفیت خوب در کشور رقابت برقرار شود و مشتریان نیز گزینه‌های بیشتری برای انتخاب داشته باشند. بنابراین پیش از افتادن در ورطه بانکداری باز، به نظر می‌رسد بانک مرکزی یا کنسرسیومی از بانک‌ها، می‌بایست در این حوزه ورود پیدا کرده و در فعالیت‌های این حوزه استانداردهای موردنیاز را تأمین کنند.