

چالش‌های توسعه محصولات بانکی در جای خالی نظام کارمزد!

توسعه محصولات بانکی در ایران همگام دیگر کشورها، همچنان با چالش‌هایی روبه‌رو است. در این ارتباط گفتگویی داشتیم با محمد خمه کارشناس بازاریابی خدمات بانکی که به موانع پیش روی توسعه خدمات بانکی می‌پردازد.

در ابتدا بفرمایید که پیش شرط رشد پایدار و مطلوب خدمات بانکی چیست؟

همان	طور	که	در	حال	حاضر	مشاهده
می شود تمام بانکها خدمات یکسانی را به مشتریان ارائه می‌دهند بدون کوچکترین وجه تمایزی، اما باید بدانیم که پیش شرط اساسی رشد پایدار و مطلوب محصولات بانکی ارائه خدمات جدید است.	از طرفی برداشت مشتریان از کیفیت محصولات بانکی بر فرآیند توسعه خدمات تاثیر گذار است؛ به بیان دیگر مشارکت مشتری در خلق و ارائه خدمت موضوعی است که در استراتژی‌های توسعه محصول از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.	فناوری در حوزه‌های مالی به شدت در حال رشد است و اتفاق بزرگ دیگر ورود بازیگران بزرگ پرداخت به بازار است و در این راستا ویزا حدود ۱۸ میلیارد دلار و مستر نیز به طور تقریبی ۱۰ میلیارد دلار در روز تراکنش دارد که باید بتوانیم ورود آنها به بازار ایران را مدیریت کنیم.				

حال با توجه به شرایط فعلی سیستم بانکی در ایران، چه موانعی برای توسعه خدمات بانکی وجود دارد و راهکارهای رفع این

موانع را بفرمایید؟

در سال‌های گذشته و در شرایطی که تحریم‌ها هر روز شدت می‌یافت، تلاش کردیم سامانه بانکی را تا حد امکان منطبق با استانداردهای جهانی در داخل تولید کنیم. با این همه قطعا در مسیر توسعه، موانع و چالش‌هایی را پیش رو خواهیم داشت. اما امیدواریم با اقدامات مقتضی و استفاده از فرصت‌ها و توان داخلی این موانع را به فرصت‌هایی برای پیشرفت تبدیل کنیم.

حدود ۴۰ سال است که از مباحث حقوقی بین‌المللی دور هستیم که باید به این موضوع نیز توجه جدی داشته باشیم.

با توجه به تحریم، منابع ارزی ما مسدود شده و قطع روابط کارگزاری بین بانک‌ها، لغو خدمات پیغام‌رسانی مثل سوئیفت و افزایش شدید هزینه‌های نقل و انتقال پول در اقتصاد از جمله تبعات منفی تحریم در این بخش بود.

همچنین کاهش کیفیت خدمات، افزایش هزینه‌های تمام شده و قطع اتصال با شبکه‌های پرداخت از جمله بدقابلی‌های بانک‌ها است، البته در این سال‌ها خبر خوش این بود که با توجه به محدودیت‌ها و تحریم توانستیم ظرفیت‌سازی کرده و ظرفیت بازارهای داخلی افزایش یافته و شرکت‌های جدیدی نیز به وجود آمدند.

وجود اسناد کاغذی و فرآیندهای سنتی در بانک‌ها، طولانی بودن زمان پاسخگویی بانک‌ها به مشتریان، انتقال پیام‌ها از سامانه‌های الکترونیکی دستگاه‌ها به سامانه‌های بانکی جهت حذف سند، امضا و رقابت غیرمنطقی بانک‌ها در حوزه جذب مشتری از جمله چالش‌های موجود در توسعه خدمات بانکی است.

با وجود اینکه رقابت بانک‌ها در حوزه افزایش تعداد ATM و یا POS‌ها مناسب بوده اما در عین حال بانک‌ها باید در جهت بیزینس مدل‌های جدید بانکی هم ورود کنند.

به نظر شما نظام کارمزد چه نقشی در توسعه خدمات بانکی در ایران خواهد داشت؟

متا سفانه نظام‌های بهینه پرداخت در کشور با مشکلاتی مواجه است، یکی از مباحث مهم در این زمینه را هم می‌توان بحث کارمزد دانست چون سیاست‌های مصوب در این خصوص چندان همخوانی با تصمیمات اتخاذ شده در مدل‌های استاندارد جهانی ندارد.

واقعیت این است وقتی یک کسب و کار چندین ذینفع متفاوت مانند پذیرنده، بانک‌ها، نهادهای رگولاتوری و مردم دارد، هزینه‌هایی در قبال حصول منافع صورت می‌گیرد، اما برای دستیابی به یک مدل موفق باید این هزینه‌ها و منافع به صورت مسئولانه و منصفانه تقسیم شود. لازمه دستیابی به این نتیجه نیز تعامل و همفکری و در نظر گرفتن منافع مشترک است که در این زمینه هم می‌توان از تجربه دیگر کشورها بهره برد.

در ایران چنین توافق منصفانه و مسئولانه ای صورت نمی گیرد. در کشور ما عموماً یکی از ذینفع‌ها مایل است با صرف هزینه کمتر منافع بیشتری را به دست بیاورد و از این نحوه تقسیم منافع ناعادلانه خوشحال و راضی است، اما این مدل از تجارت قطعاً مدل پایداری نخواهد بود. چالش اساسی ایران در زمینه بانکداری الکترونیک هم دقیقاً به همین روند تقسیم منافع برمی گردد.

باید کارمزد به عنوان یک مسئله در این سیستم حل شود. سیستم بانکی و به دنبال آن نظام پرداخت در جهان واجد استانداردهای مدیریتی و فرآیندی است که باید در ایران هم حاکم شود، البته در همین بخش گرفتار مشکلاتی هستیم که برای رفع آنها نیز چاره ای جز استفاده کردن از تجربه گذشته خود و دیگر کشورهای موفق جهان نیست.

در نهایت اینکه نیازمند ایجاد یک وفاق ملی میان همه ذینفعان هستیم، به این معنا که هر کدام از ذینفعان ضمن دفاع حرفه ای از مواضع خود باید دیدگاه و منافع منطقی دیگران را هم مورد توجه قرار دهند، در این میان قطعاً بحث‌های داغ و جدی هم به وجود خواهد آمد، اما اگر این مباحث بر پایه‌های منطقی استوار باشد و به صورت شفاف صورت گیرد نتیجه نهایی به نفع همه خواهد بود، اما باز هم با کمال تأسف باید گفت که این اتفاق عموماً در ایران اتفاق نمی افتد و معمولاً شاهد چنین نتیجه ای در یک فعالیت جمعی نیستیم.

لطفاً تاثیر فناوری اطلاعات هم در توسعه محصولات بانکی ذکر بفرمایید و اینکه چه چالش‌هایی در حال حاضر در این بخش وجود دارد؟

با گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات تمامی ابعاد زندگی بشر به ویژه بعد اقتصادی آن دچار تحولی عمیق و بنیادین گردیده است و این روند همچنان ادامه دارد. به جرأت می‌توان گفت که عدم توجه به این روند و تاخیر در هماهنگی با آن موجب اختلال در روابط اقتصادی، اجتماعی و سیاسی می‌گردد.

کاملاً واضح است که نمی‌توان با مقررات قدیمی فعالیت کرد، بلکه باید بازیگران جدیدی وارد بازار شوند و باید بتوانیم در این زمینه نیز مدیریتی مناسب داشته باشیم. باید بتوانیم خود را با تغییرات تطبیق دهیم و این از موضوعاتی است که باید توجه لازم به آن صورت گیرد.

حضور در بازارهای جهانی با استفاده از شیوه‌های موفق و کارآمد از جمله ضرورت‌های تطبیق با نظام بین‌المللی کنونی است. بدون تردید بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در زمینه‌های مختلف تجاری و مالی یکی از ابزارهای لازم برای افزایش کارایی تجاری در اقتصاد ملی محسوب می‌گردد. جایگاه ایران در بین کشورهای بهره‌بردار

فناوری‌های ارتباطات و اطلاعات در رده کشورهای در حال توسعه این فناوری‌ها است، با این توضیح می‌توان اذعان داشت که هنوز کشور ما در برنامه‌های توسعه ICT در گام‌های ابتدایی به سر می‌برد. با توجه به این مطالب، استقرار نظام ملی بانکی کارآمدی که ضمن ارتباط با سیستم‌های بین‌المللی، توانایی ارائه خدمات بانکی نوین را نیز داشته باشد، از ضروریات استقرار نظام بانکداری الکترونیک در کشور است که لازمه آن در ابتدا توسعه و گسترش فناوری‌های ارتباطی است.

لازم به ذکر است که در این زمینه تا کنون اقداماتی نیز در کشور انجام گرفته است از جمله ایجاد زیر ساخت‌های لازم، ولی همچنان تا رسیدن به مقصد نهایی و جبران زمان از دست رفته راه درازی در پیش است. در این راه توجه به برخی از فعالیت‌ها و سرعت بخشیدن به آنها می‌تواند در کوتاه نمودن این مسیر مؤثر واقع شود. در واقع در شرایط فعلی تنها توصیه برای توسعه بانکداری الکترونیکی، گسترش شاخص‌ها و ابزارهای لازم می‌باشد.