

## آینده بانکداری

### اینترنت اشیاء، بانکداری خرد، و بانکداری بر پایه موبایل

بیزنس اینسایدر، سپتامبر 2016

داده های ارائه شده در این گزارش، گزینه ای از گزارش "مفهوم اینترنت اشیاء و روند بازار آن" است که توسط شرکت بیزنس اینسایدر تهیه شده است.



به لطف اینترنت، بانکداری در حال ساده تر شدن است و در آینده به شکل فزاینده ای، دیجیتالی خواهد شد. چه در مورد بانکداری خرد<sup>1</sup> و چه بانکداری بر پایه موبایل، فناوری در تراکنش های روزانه ما نقشی بزرگ را ایفا می کند. اینترنت اشیاء (Internet Of Things) انقلابی بی پایان به سمت آینده بانکداری شروع کرده است. لذا هم مشتریان و هم بانکها می بایست خود را با این روند جدید منطبق نمایند.

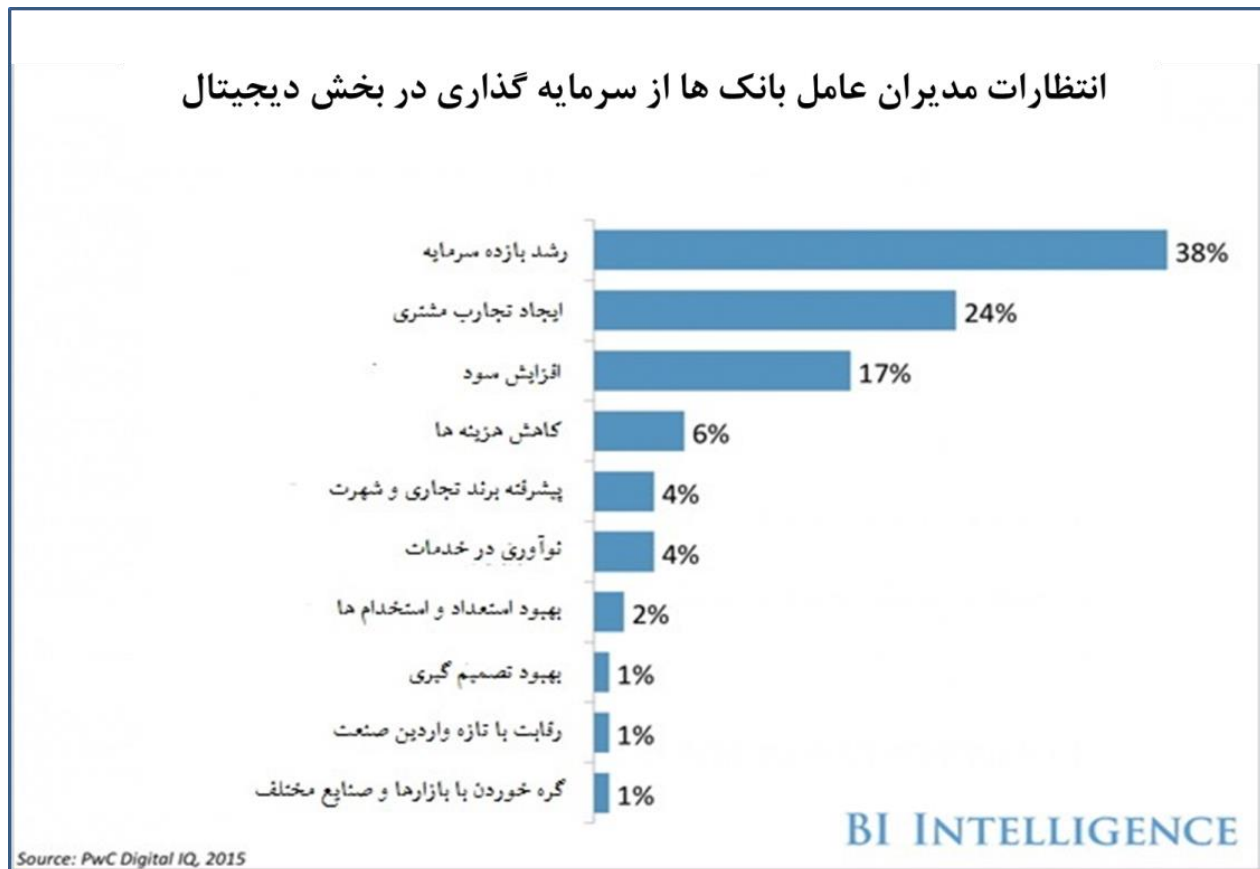
<sup>1</sup> مترجم: Retail Banking یا بانکداری خرد: به عنوان زیرساخت و شالوده اصلی بانکداری، کلیه خدمات بانکی و مالی را از طریق شعب و ابزارهای الکترونیکی به اشخاص حقیقی و حقوقی ارائه می نماید.

در ادامه این گزارش، ارتباط اینترنت اشیاء و آینده بانکداری در زمان گذشته، حال و آینده بررسی می شود و تاثیر این فناوری های نوظهور در کسب و کارها مورد بررسی قرار می گیرد.

## بانکداری خرد

در واقع بانکداری خرد برای دهه های متمادی نمونه های ساده از تجهیزات اینترنت اشیاء مانند دستگاه ATM را به کار گرفته است. از زمان انطباق بانک ها با فناوری های روز، دستگاه های ATM از بهترین تجهیزات اینترنت اشیاء برای حذف زمان انتظار نوبت برای انجام کار بانکی بوده و بدین ترتیب کارایی بیشتر بانک ها را در پی داشته اند.

طبق اطلاعات و تحقیقات بیزنس اینسایدر بر اساس داده های بانک جهانی در سال 2015 در سراسر دنیا 2.7 میلیون دستگاه ATM راه اندازی شده که این عدد در سال 2010 دو میلیون دستگاه بوده است.



منبع: بیزنس اینسایدر 2016

با این حجم فزاینده ی دستگاه های ATM امکانات امن تر و کارکردهای ساده تری برای کارمندان فراهم شده و این دستگاه های هوشمند با کاهش کارمندان هر شعبه می توانند باعث کاهش هزینه بانک ها شوند. افزون بر این تحقیقات نشان داده است که نسل جوان بیش از افراد مسن از این دستگاه ها استفاده می کنند.

در طول زمان بانک ها برای بالا بردن کیفیت تجربه مشتری و کاهش هزینه ها، به سمت استفاده از فناوری های جدیدتر اینترنت اشیا رفته اند. برخی بانک ها از سنسورهای تشخیص مجاورت<sup>۲</sup> استفاده کرده اند. از طریق این تکنولوژی با ورود مشتری به بانک، سنسور او را شناسایی کرده و پیشنهادهای شخصی سازی شده ای از طرف بانک به او ارائه می گردد. حتی بعضی دستگاه های ATM از تماس ویدئویی مستقیم با مشتری برخوردار هستند و مشتری می تواند برای دریافت اطلاعات بیشتر با کارمندان بانک، به راحتی با آنها صحبت کند. تحقیقات اخیر PWC نشان داده که امروزه بانکهای متعددی مبالغ قابل توجهی را در این فناوری ها سرمایه گذاری کرده اند و انتظار دارند که به این وسیله درآمد و کیفیت تجربه مشتری های شان بالاتر از سایر رقبا قرار گیرد.

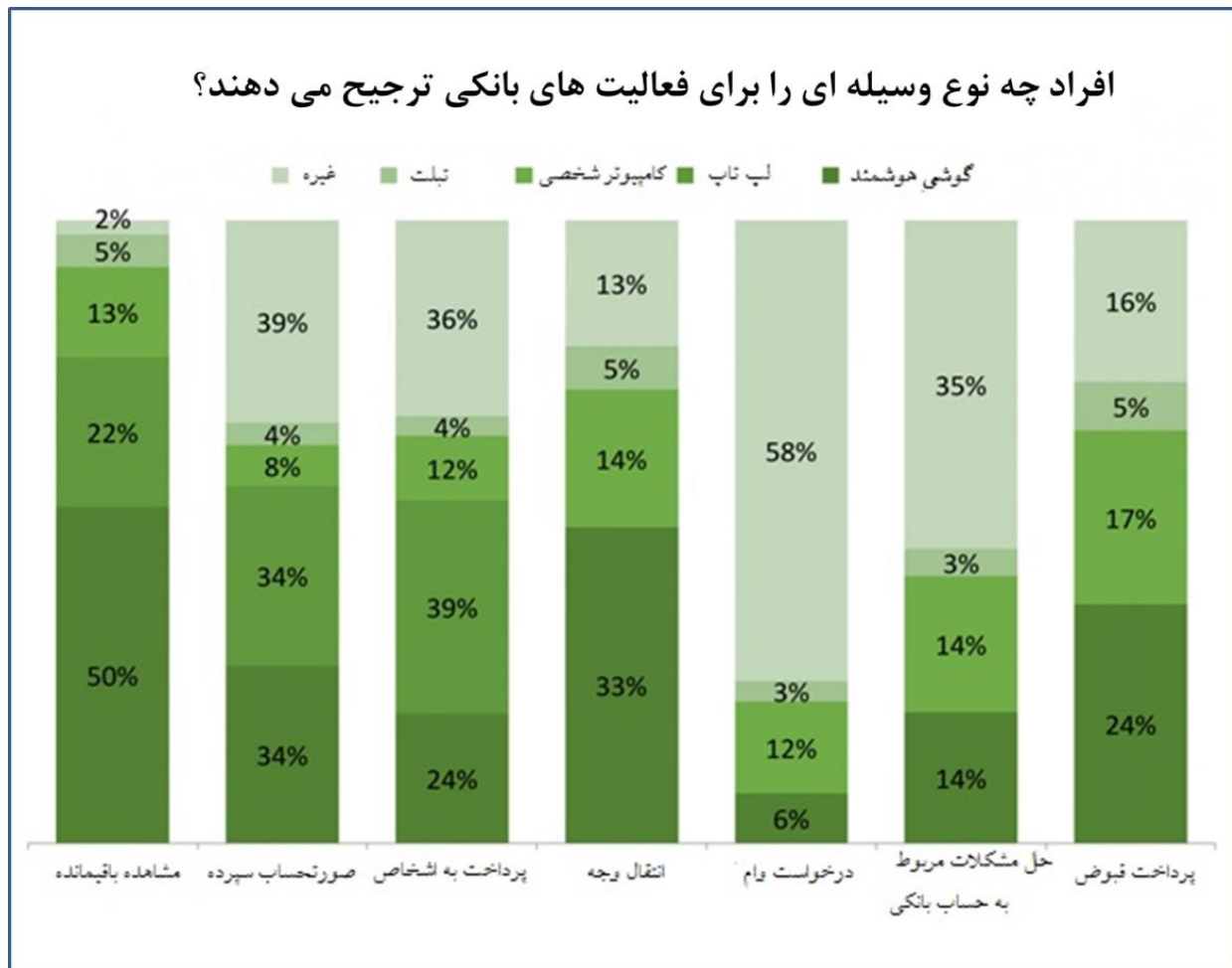
### بانکداری بر پایه موبایل (Mobile Banking)

شاید در آینده هیچ فناوری بیشتر از فناوری تلفن همراه نتواند تراکنش های مالی ما را دربر بگیرد. ابداع SMS، گزینه های زیادی را در اختیار بانک ها قرار داده است اما در دهه اخیر ورود تلفن های هوشمند به بازار، بانکداری بر پایه موبایل را به گزینه اصلی تبدیل کرده است.

امروزه اپلیکیشن های موبایلی بانکها برای مشتریان به عنوان مزایای اضافی حساب نمی شود بلکه بخش اساسی رابطه مشتری و بانک تلقی شده و فقدان این امکانات حتی باعث تغییر بانک از طرف مشتری خواهد شد. اما این نمونه از فناوری ها فقط برای شروع کافی بودند، شرکت های اپل، سامسونگ، اندروید، و المارت و غیره امکاناتی چون NFC را بکار می برند که فرد با تکان دادن موبایل خود می تواند پرداخت انجام داده و کار خود را پیش ببرد. گزارش بانکداری خرد بیزنس اینسایدر که بر روی 1500 جوان زیر 20 سال انجام شد، نشان می دهد که 27٪ این افراد برای پرداخت صورتحساب خود در فروشگاه ها از موبایل استفاده کرده اند.

---

<sup>۲</sup> مترجم: beacon یا دستگاه تشخیص مجاورت برای فرستادن اطلاعات بانکی به تلفن همراه افراد استفاده می شود.



منبع: بیزنس اینسایدر 2016

اپلیکیشن های پرداخت فرد به فرد<sup>۳</sup> مانند “venmo” هم به لطف استفاده آسان از آن در بانکداری، و با کاهش نیاز مشتری در رجوع به دستگاه های ATM برای دریافت وجه نقد و فرایند پرداخت آسان، بسیار مورد استقبال واقع شده اند.

کسب و کارهای کوچک به دنبال استفاده از فناوری های ارزان قیمتی هستند که در دستگاه های کارت خوان ( POS ) خود بکار گرفته و از این طریق بتوانند کارت های اعتباری (کردیت کارد) و کارت های نقدی (دبیت

<sup>۳</sup> مترجم Peer-to-peer payment (p2p) سیستمی آنلاین است که به کاربران اجازه تراکنش های مالی با یکدیگر و نوعی فرایند حراج گونه برای وام گرفتن از هم را می دهد.

کارت) را تایید کنند (مانند آنچه Square ارائه می دهد)، امکاناتی که قبلا از طریق دستگاه های POS وجود نداشت. این فناوری ها می تواند نیاز به وجه نقد را کمتر از پیش کند.

خلاصه اینکه گوشی های هوشمند در بین مشتریان جوان که در دهه پیش رو تاثیر مالی فراوانی بر صنعت بانکداری می گذارند، در حال تبدیل شدن به اساس آینده بانکداری است.

برخی از نتایج تحقیقات شرکت بیزنس اینسایدر بر روی جوانان زیر 20 سال به شرح زیر است:

- 71٪ این افراد می گویند که وجود اپلیکیشن بانک در تلفن همراه از اهمیت زیادی برخوردار است، و 60٪ هم می گویند که وجود قابلیت پرداخت در این اپلیکیشن ها اهمیت زیادی دارد.
- 51٪ این افراد در ماه قبل از طریق این برنامه ها پرداخت انجام داده اند.
- 27٪ این افراد در ماه قبل از تلفن همراه خود برای پرداخت در فروشگاه ها استفاده کرده اند.

با توجه به این اطلاعات مشخص است که بانک ها باید منابع قابل توجهی را صرف خدمات دیجیتالی کنند و این فناوری IOT (اینترنت اشیاء) است که در این راه به آنها کمک خواهد کرد.

### آینده چگونه خواهد بود؟

بانکداری همگام با رشد اینترنت و فناوری های اینترنت اشیاء به تکامل شایان خود ادامه خواهد داد و مؤسسات مالی و مشتریانی که از این میدان عقب بمانند از دور خارج خواهند شد.

منبع: [www.businessinsider.com](http://www.businessinsider.com)