

نایب رئیس هیات مدیره بانک تجارت:

دیجیتالی شدن بانک‌ها را به فین‌تک‌ها بسپارید

نایب رئیس هیات مدیره بانک تجارت بر اهمیت توجه به ابعاد اثرگذاری بانکداری دیجیتال در صنعت بانکداری و اعتماد بانک‌ها به فین‌تک‌ها در این عرصه تأکید کرد.

به گزارش سایت خبری پرسون، مرتضی ترک تبریزی در گفت‌وگویی به مناسبت برگزاری کنفرانس ملی تحول دیجیتال، بانک و بیمه اظهار داشت: اگر بخواهیم در حوزه بانکداری دیجیتال جلو برویم باید ریسک کنیم و به فین‌تک‌ها اعتماد کنیم و کار را به آنها بسپاریم، حتی باید به هکرها هم اعتماد کنیم چون آنها هستند که حفره‌ها را به ما نشان می‌دهند.

نایب رئیس هیات مدیره بانک تجارت با تأکید بر اینکه نباید نگران مشکلات پیش آمده در این مسیر باشیم، افزود: بازیگران اصلی فضای دیجیتال، فین‌تک‌ها هستند و فقط آنها می‌توانند نظام بانکی را دیجیتالی کنند؛ بنابراین سازمان‌های حاکمیتی نباید دست فین‌تک‌ها را ببندند بلکه باید فضا را برایشان باز کنند.

ترک تبریزی با مثبت خواندن توانمندی داخلی در تولید آپ‌ها و نرم‌افزارهای بانکی و ضرورت توجه بیشتر به استفاده از آنها گفت: آپ‌های اساسی و زیرساختی مورد نیاز شبکه بانکی در کشور تولید می‌شود و هم‌اکنون بانک‌ها با استفاده از ابزارهای خود با سامانه‌های بانک‌های دیگر در ارتباط هستند.

وی با ارزیابی تغییرات انجام شده در فضای بانکی در یک دهه اخیر اضافه کرد: اگرچه جمعیت چندبرابر و تعداد مشتریان بانکی بیشتر شده ولی شعب در حال کاهش هستند چراکه دریافت و پرداخت‌ها به درگاه‌های اینترنتی منتقل شده و بانک‌ها نیز انگیزه‌ای برای راه‌اندازی شعبه جدید ندارند مگر در برخی از نقاط کشور که فقط یک شعبه بانکی وجود دارد که آن هم به دلیل برخی معذوریت‌ها امکان برچیده شدن آنها وجود ندارد.

ترک تبریزی یادآور شد: به‌رغم الکترونیکی شدن اغلب خدمات و عدم نیاز به حضور در شعبه، مردم همچنان علاقه دارند که بانک‌ها حتی به تعداد محدود شعبه داشته باشند و از سوی دیگر بانک‌های بزرگ حدود ۳۰ تا ۴۰ درصد شعب خود را کاهش داده‌اند.

به باور ترک تبریزی مردم از حوزه خدمات نوین بانکی جلوتر هستند و در حال حاضر هر بانک بالغ بر ۸ میلیون کاربر نصب‌کننده خدمات اختصاصی خود را دارد؛ بر این اساس بانک‌ها باید به سمت شخصی‌سازی خدمات خود حرکت کنند.

به گفته نایب رئیس هیات مدیره بانک تجارت، در بانکداری دیجیتال و به‌طور مشخص در حوزه پرداخت تسهیلات، بانک‌ها باید به مشتری پیشنهاد بدهند و براساس رفتار او، خدمت شخصی به وی ارائه کنند. برای این خدمت هر بانک از داده‌های مشتریان خود استفاده می‌کند و با تحلیل داده‌ها در بانکداری خرد نسبت به شخصی‌سازی خدماتش اقدام می‌کند.

وی با بیان اینکه قیمت تمام شده پول در کشور بالاست، اظهار کرد: بانک‌ها برای پرداخت تسهیلات بیشتر با نرخ کمتر و جلب رضایت مشتری باید به سمت دیجیتالی شدن بروند و اگر در بانکداری الکترونیکی، یک بانک با بانک همسایه خود کاری ندارد اما در بانکداری دیجیتال به یکدیگر نیاز دارند و باید کارها را باهم انجام دهند بدون اینکه نیاز به حضور مشتری باشد.

ترک تبریزی اضافه کرد: برای اجرای امضا و احراز هویت الکترونیکی و صدور سفته و برات الکترونیکی، زیرساخت مورد نیاز فراهم شده است اما نیازمند هماهنگی بین ارکان کشور است چون همه می‌دانند مسیر سختی است و باید کمک کنند و تا حد امکان از ابزارهای داخلی بهره ببریم.

نایب رئیس هیات مدیره بانک تجارت شاخص اصلی و اساسی نظام بانکی را بهبود رضایت مشتری با ارائه خدمات نوین برشمرد و تصریح کرد: برای بهبود تجربه مشتری باید بانک جدید بسازیم و برای ساخت بانک جدید، باید آدم‌ها و نگاه‌ها تغییر کنند و کاربران در مسیری هدایت شوند که هر کاری را از طریق آپ انجام دهند.

او با تأکید بر اینکه همه داده‌ها در اختیار بانک‌ها نیست و ضرورت دارد تا اطلاعات شاپرک، شتاب و بانک مرکزی به بانک‌ها ارائه شود، گفت: بانک‌ها در زیرمجموعه خود بخشی برای تجزیه و تحلیل داده دارند و برای بانکداری شرکتی و بانکداری خرد از این تحلیل‌ها استفاده می‌کنند.

ترک تبریزی با بیان اینکه از سال ۱۳۹۴، بانک‌ها فعالیت‌های دیجیتالی خود را شروع کرده‌اند، ادامه داد: پیش‌بینی‌ها حاکی از آن است که در سال ۱۴۰۲ در حوزه دیجیتال جهش خوبی خواهیم داشت با این وجود بانک‌ها باید با فرهنگ‌سازی مناسب، مردم را به سمت بانکداری دیجیتال سوق دهند و سرویس‌های بیشتری در این مسیر ارائه کنند.

این متخصص فناوری دیجیتال نظام بانکی با اشاره به انجام روزانه ۱۲۰ میلیون تراکنش بانکی، درباره امنیت شبکه خاطرنشان کرد: بانک‌ها میلیاردها تومان بابت ارسال پیامک‌های هشداردهنده و آگاهی مشتریان هزینه می‌کنند و البته در این خصوص وظیفه دارند تا مردم زیان نبینند اما تعداد

تراکنش‌های بانکی به قدری زیاد است که برخی مشتریان به دلیل تعجیل در انجام کار و عدم دقت کافی، دچار آسیب شده و به دام می‌افتند.

کنفرانس ملی تحول دیجیتال، بانک و بیمه با هدف تبیین وضعیت نظام بانک و بیمه در عرصه تحول دیجیتال و بررسی نقشی حکمرانی دیجیتال در این دو بخش و ارائه راهکارهای چابک‌سازی نظام بانک و بیمه در زیست‌بوم دیجیتال روز دوشنبه ۲۸ آذرماه ۱۴۰۱ در سالن همایش‌های کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران برگزار می‌شود.