

ارائه مدل جامع راهبردهای تعامل بانک‌ها و فین‌تک‌ها مبتنی بر ارزش آفرینی دیجیتال

دکتر فریبا نجفی
کارشناس مسئول امور مشتریان مدیریت بانک کشاورزی استان کردستان
مدرس بانک و دانشگاه

9th Annual Conference on
Electronic Banking &
Payment Systems



شرکت ملی انفورماتیک



بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران



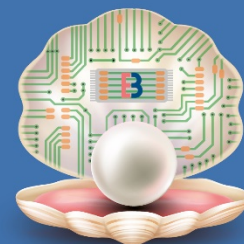
پژوهشکده پولی و بانکی
بنک مرکزی جمهوری اسلامی ایران



نهمین همایش سالانه
بانکداری الکترونیک
و نظام‌های پرداخت

(ارزش آفرینی دیجیتال)

تهران، مرکز همایش‌های بین‌المللی برج میلاد - ۱ و ۲ اسفند ۱۴۰۱





بخش کیفی پژوهش

روش تحلیل
داده ها

کدگذاری باز
کدگذاری انتخابی
کدگذاری محوری

روش گردآوری
داده ها

- مصاحبه عمیق و تخصصی

روش نمونه
گیری

- قضاوتی هدفمند

روش تحقیق

- داده بنیاد

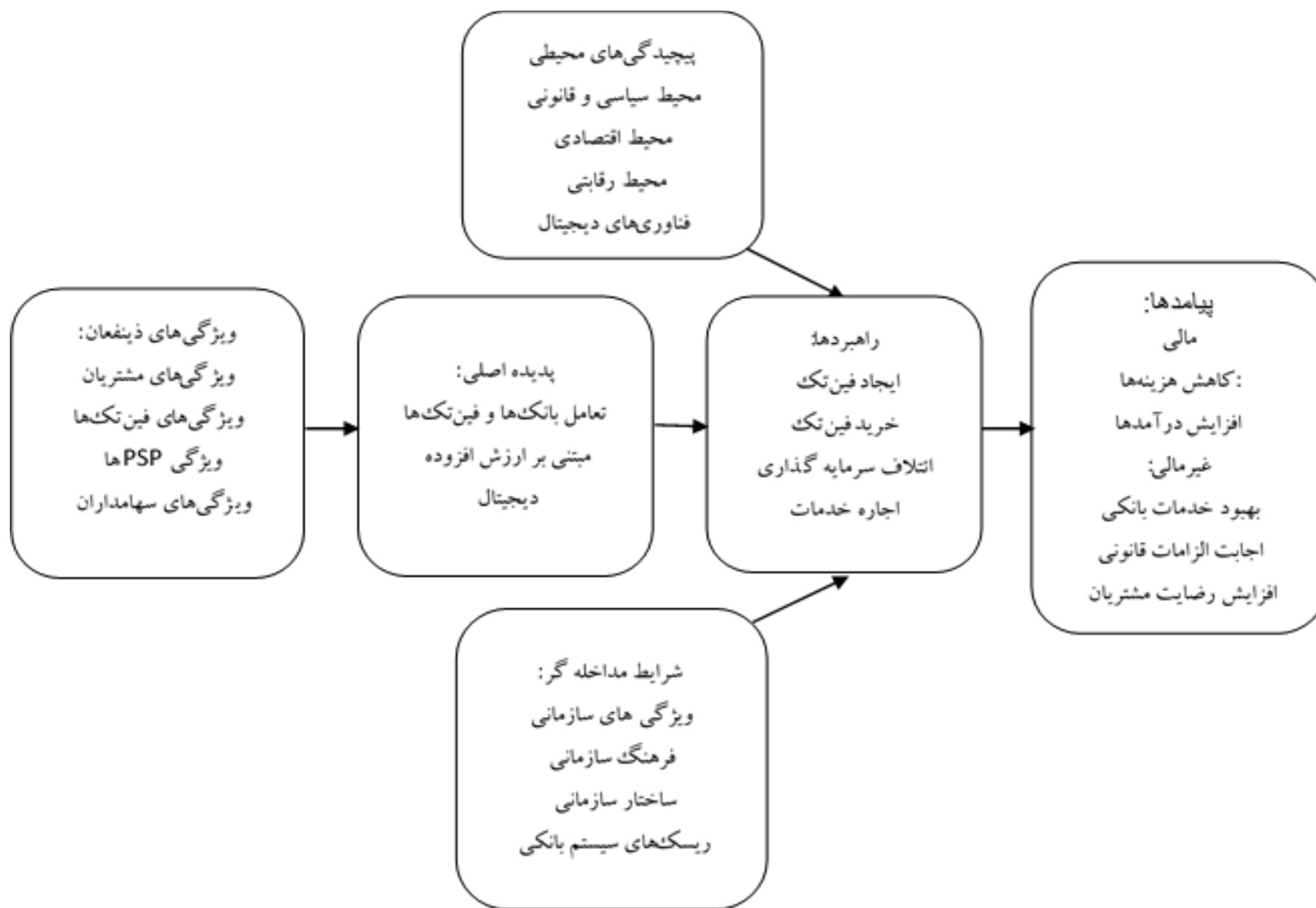
مفهوم	مقوله فرعی	مقوله اصلی	مفهوم	مقوله فرعی	مقوله اصلی
نهادهای نظارتی و قانونی متعدد ناظر بر فعالیت فین تکها	محیط سیاسی و قانونی	ویژگی های محیطی	جمعیت بالای در خواست کننده خدمات بانکی	ویژگی های مشتریان	ویژگی های ذینفعان
نبود پروتوکل حقوق لازم در زمینه تعامل بانک و فین تکها			استقبال و تمایل مردم به استفاده از خدمات نوین بانکی		
وجود خلاء قانونی برای برخی از فعالیت فین تکها			عدم پوشش تمام نیازهای مشتریان توسط سیستم بانکی سنتی		
عدم ثبات اقتصادی در نتیجه کمبود سرمایه گذار	محیط اقتصادی		توانایی فنی فین تکها	ویژگی های فین تکها	
تحریم های ظالمانه			پیشرو و نوآور بودن فین تکها		
نوسانات نرخ ارز و عدم ثبات قیمتها			کوچک و چابک بودن فین تکها		
رقابتی بودن فضای کسب و کار بانکها	محیط رقابتی		سابقه طولانی تعامل بانکها و شرکت های PSP	ویژگی های شرکت های PSP	
خروج از رقابت با نادیده گرفتن بانکها			فربه بودن و قدرت چانه زنی بالا		
			دسترسی به API های بانکی		
وجود ابزارهای نوین هوشمند در جامعه	فناوری های نوین دیجیتال	فشار سهامداران بانکی برای کاهش هزینه ها	ویژگی های سهامداران		
وجود زیرساختهای فنی و تعاملی		جلب رضایت سهامداران با ایجاد کانالهای جدید درآمدی			

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفهوم	مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفهوم
راهبردهای ایجاد تعامل بین بانک و فین تک	کاهش هزینه ها	کاهش قیمت تمام شده خدمات بانکی	مالی	اختیار و تسلط کامل بانک بر فین تک	ایجاد فین تک
		کاهش هزینه های بازاریابی و جذب مشتریان			
		کاهش هزینه های پرسنلی و نگهداری شعب			
	افزایش درآمدها	افزایش در آمد بانک از طریق ارائه خدمات کارمزدی		افزودن به ساختار زائد بانک	
		در آمد زایی از طریق کانالهای جدید کسب در آمد			
		شکل گیری بازارهای نوظهور و فرصتهای جدید در آمدی			
	بهبود خدمات بانکی	توسعه خدمات بانکداری مجازی	کمک به رشد و تامین سرمایه فین تک های کوچک و ناشناخته	فین تک	خرید فین تک توسط بانک
		پوشش نقاط ضعف بانکها در ارائه خدمات			
		امکان و قابلیت شخصی سازی خدمات بانکی			
	اجابت الزامات قانونی	چابک شدن بانکها با حذف ساختارهای فیزیکی و قدیمی	وجود ذینفعان و تصمیم گیرندگان متعدد	فین تک	ائتلاف سرمایه گذاری بانک و فین تک
		کمک به امر مبارزه با پولشویی	توزیع ریسک سرمایه گذاری بین بانک و فین تک		
		افزایش شفافیت و امنیت اطلاعات بانکی	عدم بروز مشکلات مدیریت و مالکیت		
افزایش رضایت مشتریان از طریق ارائه خدمات کاربر پسند		عدم وجود ریسک سرمایه گذاری بر روی فین تک			
افزایش رضایت مشتریان	افزایش رضایت مشتریان از طریق ارائه خدمات سریع	عدم تناسب با نیازهای ویژه مشتریان یک بانک	فین تک	اجاره خدمات فین تک ها	
	ایجاد اطمینان خاطر مشتریان از طریق امنیت اطلاعات بانکی				



مفهوم	مقوله فرعی	مقوله اصلی	مفهوم	مقوله فرعی	مقوله اصلی
شناسایی فین تک‌ها	کاوش و ارزیابی	فرایند تعامل بانک‌ها با فین تک‌ها	استقبال از روش‌های نوین و بهبود یافته انجام کار	فرهنگ سازمانی بانک‌ها	ویژگی‌های سازمانی
ارزیابی فین تک‌ها			تمایل به نوآوری و ریسک‌پذیری بانک		
انتخاب فین تک‌های مناسب	تمایل به مشارکت و همکاری بانک با فین تک‌ها		ساختار سازمانی بانک‌ها		
ایجاد تعامل با فین تک‌های منتخب	ساختار سلسله‌مراتبی بانک‌ها				
ارزشیابی تعامل	انتخاب و ایجاد تعامل		تصمیم‌گیری متمرکز در بانک‌ها	ریسک‌های سیستم بانکی	
تصمیم‌گیری در مورد حفظ و توسعه تعامل			ریسک‌های عملیاتی در سیستم بانکی		
	حفظ و توسعه تعامل		ریسک‌های سرمایه‌گذاری برای بانک		
		ریسک شهرت برای بانک‌ها			
		ریسک امنیت داده‌های بانکی			





بخش کمی پژوهش

روش تحلیل
داده ها
معادلات
ساختاری

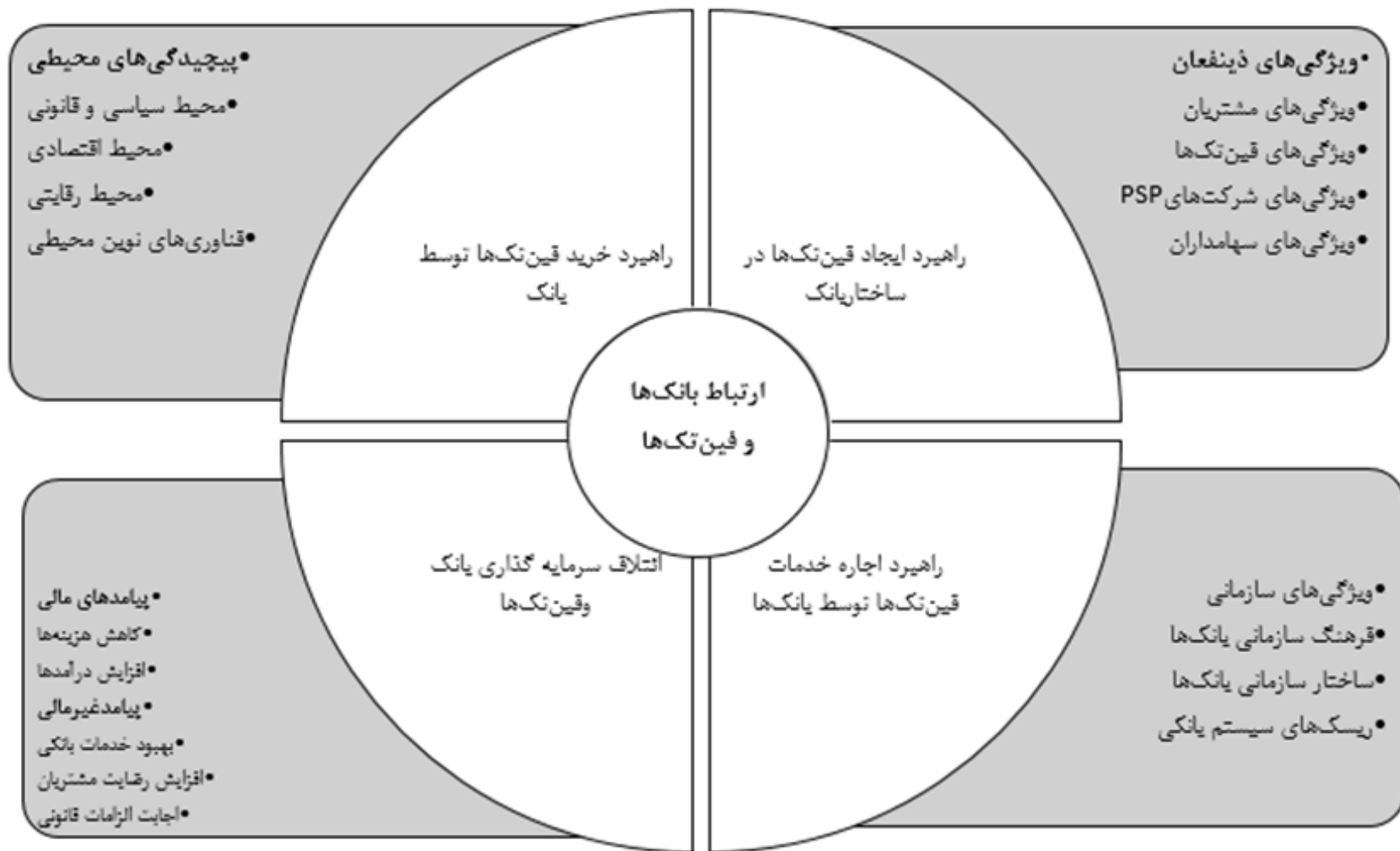
روش گردآوری
داده ها
• پرسشنامه

روش نمونه
گیری
• تصادفی

روش تحقیق
• توصیفی
پیمایشی

شاخص‌های برآزش نهایی مدل تعامل بانک‌ها و فین‌تک‌ها

تفسیر	معناداری	ملاک	میزان	شاخص‌های برآزش
برآزش مطلوب	-	$5 \leq$ قبول قابل $3/3 \leq$ ایده آل	۹۴۶/۱	میانگین نرخ تورم واریانس
برآزش مطلوب	-	ضعیف $0/1 \leq$ متوسط $0/25 \leq$ عالی $0/36 \leq$	۴۰۸/۰	شاخص نیکویی برآزش کلی
برآزش مطلوب	$< 0/001$	$< 0/05$	۴۱۳/۰	میانگین ضریب مسیر
برآزش مطلوب	$< 0/001$	$< 0/05$	۴۴۰/۰	میانگین ضریب تعیین



پیشنهادات

- بر اساس نتایج حاصل از پژوهش حاضر، پیشنهاد می‌شود بانک‌ها جهت کاهش هزینه و افزایش درآمد خود و توسعه خدمات نوین بانکی تعامل خود با فین‌تک‌ها را افزایش دهند همچنین فین‌تک‌ها جهت تامین مالی و سرمایه گذار و دسترسی به مشتریان بانک‌ها تعامل خود با بانک‌ها را توسعه بخشند.
- پیشنهاد می‌شود با نک‌ها با ایجاد و توسعه تعامل با فین‌تک‌ها و از طریق ارائه خدمات بانکی مجازی و مبتنی بر ابزارهای هوشمند به کاهش تعداد شعب و کارکنان و سایر هزینه های عملیاتی به کاهش هزینه ها و افزایش درآمد خود کمک نمایند و از طرف دیگر رضایت و رفاه مشتری را تامین نمایند.
- پیشنهاد می‌شود بانک‌ها با بهبود و ارتقا زیرساختهای فنی و ارتباطی خود، بهره گیری از شبکه های اجتماعی و اپلیکیشن های جدید و ارائه خدمات بانکی نوین مبتنی بر تلفن همراه، بهره گیری از نتایج تحقیقات و دستاوردهای مراکز فناوری مالی و پارکهای فناوری، تعامل خود با فین‌تک‌ها را توسعه و بهبود بخشند.
- همچنین پیشنهاد می‌شود دولت و ارگانهای قانونگذار در این زمینه نظیر بانک مرکزی و شاپرک با تدوین قوانین شفاف و مدون نسبت به تسهیل و توسعه تعامل بانک‌ها و فین‌تک‌ها اقدام نمایند تا این تعامل منجر به رشد صنایع مالی کشور و به تبع آن رشد اقتصادی و امکان اشتغال زایی و کاهش بیکاری فراهم گردد.
- ارزش آفرینی دیجیتال به عنوان یک تغییر در رویکرد سازمان ممکن است با مقاومت کارکنان و حتی پیچیدگی ساختار سازمانی مواجه شود لذا پیشنهاد می‌شود ساختار سازمانی بانک‌ها به سمت ساختار ارگانیک و پویا و فرهنگ سازمانی بانک‌ها به سمت فرهنگ تعاملی و مشارکتی حرکت نمایند و با ایجاد همدلی و همکاری، پذیرش نوآوری و ریسک پذیری و تقویت روحیه کار تیمی و مشارکتی و استقبال از روش‌های نوین و بهبود یافته انجام کار، فرایند تعامل بانک‌ها و فین‌تک‌ها را تسهیل نمایند.

پیشنهادات به پژوهشگران آتی :

- در راستای پیشنهادات فوق به پژوهشگران آتی توصیه میشود که با استفاده از تکنیک دلفی فازی به شناسایی و اولویت‌بندی مؤلفه‌های موثر بر تعامل بین فین‌تک‌ها و بانک‌ها مبادرت نمایند. همچنین پیشنهاد می‌شود پژوهشگران علاقه مند به پژوهش در این زمینه، درخصوص تاثیر ارزش آفرینی دیجیتال در سایر بازارهای مالی نظیر بورس و بیمه تحقیق نمایند.

با سپاس از حضور و توجه شما



فریبا نجفی
اسفند 1401