

فصلنامه مطالعات نوین بانکی

ISSN : 2645-5420

شماره مجوز: ۸۳۲۸۹ ((شماره سیزدهم-زمستان ۱۴۰۰))

انضباط بازار بانکی و روش های توسعه امور مالی اینترنتی و تاثیر آن بر بهبود نظام بانکداری

(تاریخ دریافت ۱۴۰۰/۰۸/۰۲، تاریخ تصویب ۱۴۰۰/۱۲/۲۰)

محمدرضا روشن سروستانی^۱

کارشناسی ارشد رشته مدیریت صنعتی، گرایش تولید و عملیات، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز

لیلا قلعه نویی

کارشناسی مدیریت علوم تربیتی، گرایش برنامه ریزی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد گرمسار

چکیده

گسترش کاربردهای تلفن همراه می تواند منجر به توسعه سپرده های بانکی شود، چراکه رفتار سپرده گذار ممکن است از تغییر میزان هزینه های انتقال و مشکلات نمایندگی ناشی از توسعه امور مالی اینترنتی، تاثیر پذیرد. در این مقاله، به بررسی این مسئله پرداخته می شود که انضباط بازار بانکی و روش های توسعه امور مالی اینترنتی تا چه میزان بر بهبود نظام بانکداری تاثیر می پذیرد. همچنین بررسی خواهد شد که آیا تاثیر امور مالی اینترنتی بر بهبود نظام بانکداری ناهمگن تغییر خواهد کرد یا خیر. بانک ها به عنوان موسسات اقتصادی همواره به دنبال تحقیق توقعات و نیازهای مشتریان خود می باشند. فناوری اطلاعات با تسهیل ارتباط با مشتریان و افزایش سرعت و اثربخشی آن، زمینه بهبود عملکرد و نوآوری در ارائه خدمات را فراهم می کند. از طرفی، توسعه امور مالی اینترنتی با فراهم آوردن امکان دسترسی مشتریان به خدمات بانکی با استفاده از واسطه های ایمن و بدون حضور فیزیکی منجر به بهبود نظام بانکداری می شود و عوامل فنی، فرهنگی، حقوقی، مدیریتی و مالی در توسعه ی بانکداری الکترونیکی

تاثیرگذار می باشد. هدف این تحقیق، بررسی نقش گسترش کاربردهای تلفن همراه با نقش میانجی تاثیرات فرهنگی بر بهبود نظام بانکداری اینترنتی می باشد. جامعه آماری این تحقیق از منظر کلیه مراجعه کنندگان به نظام بانکداری الکترونیک در شهر تهران مورد بررسی قرار می گیرد. لذا همه مشتریانی که از سیستم بانکداری الکترونیک در شهر تهران استفاده می نمایند را شامل می شود. هدف این تحقیق کمک به رفع عوامل محدود کننده و موانع بانکداری الکترونیک و کمک به تقویت عوامل مثبت و محرک بانکداری الکترونیک در اثربخشی نظام مدیریت ارتباط با مشتریان می باشد و نتایج تحقیق نشان می دهد عواملی نظیر: گسترش کاربردهای تلفن همراه، پرداخت و تسویه، تخصیص منابع، مدیریت ریسک و کانال شبکه بر بهبود نظام بانکداری موثر است. لذا به ذینفعان پیشنهاد می گردد که در جهت استقرار و استفاده مناسب از بانکداری الکترونیکی در فرایند بانکی تلاش نمایند.

واژگان کلیدی: گسترش کاربردهای تلفن همراه، بانکداری، امور مالی اینترنتی، بانکداری الکترونیک