

توسعه بانکداری اینترنتی در اروپای شمالی

کشورهای اروپایی شمالی را شاید بتوان از پیشگامان تجارت الکترونیک در جهان به شمار آورد. فنلاند در این رقابت از دیگر اعضای قاره سبز پیشی گرفته و خدمات بیشتری را به مشتریان اینترنتی خود ارائه می‌کند. امروزه، فنلاندی‌ها می‌توانند بدون هیچ محدودیتی از نظر زمان و مکان و فقط با در اختیار داشتن یک دستگاه تلفن ساده، رایانه، رایانه همراه (لپ‌تاپ) و خط تلفن "GSM" یا "WAP" به انجام عملیات بانکی روزانه خود بپردازند. این به معنای آن است که مراکز پولی فنلاند در ۲۴ ساعت شبانه‌روز آماده ارائه خدمت به مشتریان خود هستند.

سه بانک بزرگ فنلاند با نام‌های "مریتا" (Merita)، "لئونیا" (Leonia) و "اکو بانک" (Okobank) به پیشگامان تجارت الکترونیک شهرت دارند. پیشینه بانکداری مجازی در این کشور به سال ۱۹۸۲، معاملات سهام از طریق اینترنت به سال ۱۹۸۸، خدمات بانکداری از طریق تلفن همراه به سال ۱۹۹۲، بانکداری اینترنتی به سال ۱۹۹۶ و بانکداری با کمک سامانه‌های مخابراتی تلفن "WAP" به سال ۱۹۹۹ باز می‌گردد.

نتیجه چنین اقداماتی، کاهش ۸۵ درصدی بانکداری به طریق سنتی را به همراه داشته است.

خدمات بانکداری فنلاند از هماهنگی ویژه‌ای برخوردار است. برای نمونه، مشتریان "اکو بانک" (Okobank) می‌توانند برای استفاده از سرویس "WAP" از همان کدهایی استفاده کنند که در حال حاضر برای "GSM" اینترنت، بانکداری تلفنی و خدمات تلفنی خودکار از آن بهره می‌برند. فایده این روش ایجاد امکان انتخاب چگونگی دریافت خدمات بانکی با توجه به سلیقه و تمایل مشتری است.

"مریتا" (Merita) که به عنوان یکی از بزرگ‌ترین بانک‌های فنلاند شناخته می‌شود، وابسته به شرکت سوئدی "Nordic Baltic Holding" است. سامانه بانکداری الکترونیک این بانک که با نام "Solo" شناخته می‌شود نیز

تاکنون موفق شده است بیش از ۱/۴ میلیون کاربر سرمایه‌گذار از سراسر جهان را از آن خود کند.

دلیل موفقیت این سامانه را شاید بتوان در آسانی استفاده از خدمات بانکی و تلفن‌های "GSM" یا "WAP"، رایانه و یا حتی تلویزیون‌هایی که امکان وصل شدن به اینترنت را داشته باشند، دانست. مهم‌تر از آن امکان دسترسی ۲۴ ساعته به سپرده، انجام تمام عملیات بانکی (حتی بین‌المللی)، تقاضای وام، خرید از فروشگاه‌های مختلف اینترنتی و استفاده از سپرده بانکی برای پرداخت صورت‌حساب‌ها (مشابه کارت اعتباری مجازی تعبیه شده در فروشگاه‌های مجازی)، خرید و فروش سهام، تقاضای مشارکت یا انجام مراحل درخواست خرید یا فروش سهام است که به محض افتتاح به مرکز بورس هلسینکی (Helsinki Stock Exchange) فرستاده می‌شود. از نکته‌های جالبی که در گسترش خدمات این بانک می‌توان به آن اشاره کرد، افزایش میزان حواله‌جات از طریق بانکداری الکترونیک و به ویژه در مواردی است که مشتریان تمایلی به استفاده از تسهیلات پرداخت نقدی نداشته و برای بستن قرارداد از مراحل اعتباری بانک و به طور کلی مراحل الکترونیکی وام مشتریان استفاده می‌کند.

بانک "Norbic Baltic Holding" به تازگی موفق به دریافت جایزه‌ای از نشریه انگلیسی "The Banker" به دلیل داشتن بهترین راهبرد الکترونیک در جهان شده است. گروه داوران این نشریه تجاری نقطه قوت عملکرد این بانک فنلاندی را در خدمات گوناگون بانکداری الکترونیک و گام‌های رو به رشد آن به سوی فن‌آوری بدون سیم اعلام کرده‌اند.

بانک‌های فنلاندی سود بسیاری از برنامه‌های جدید خود کسب می‌کنند، زیرا باعث افزایش منابع آنها شده و کیفیت خدمات‌رسانی به مشتریان را بهبود می‌بخشد. آنها از این طریق محدودیت‌های جغرافیایی را برطرف کرده و در هر کجای دنیا که امکان دسترسی به اینترنت وجود داشته باشد، حضور دارند که این خود به معنای ظرفیت‌های بالقوه بالای افزایش منابع است. علاوه بر این هزینه‌های جاری شعبه‌های بانک نیز به مقدار قابل توجهی کاهش می‌یابد. برای نمونه می‌توان به کاهش تعداد دستگاه‌های خودپرداز (ATM) در فنلاند اشاره کرد.

هر چند نمی‌توان بسته شدن تمام شعبه‌های بانک را در این روش امکان‌پذیر دانست، اما تعدادی از آنها از چرخه خدمت‌رسانی بانکی خارج خواهند شد.

بانک سوئدی "SEB" از زمان شروع فعالیت‌های اینترنتی خود تاکنون در حدود ۲۰ درصد از شعبه‌هایش تعطیل شده و سالانه ۵ درصد از کارمندان آن نیز کاهش می‌یابند. بنابراین کارمندان شعبه‌های این بانک فرصت بیشتری برای ارائه خدماتی همچون بیمه‌نامه‌ها برخوردار می‌شوند، زیرا صدور چنین سندهایی بر روی اینترنت هنوز امکان‌پذیر نشده است. پر واضح است که چنین نوآوری‌هایی باعث دگرگونی صنعت بانکداری در فنلاند شده است و شاید بتوان توجه مسئولان فنلاندی به گسترش استفاده از فن‌آوری و شبکه جهانی اینترنت و همچنین استقبال در خور توجه مردم این کشور را عامل اساسی پیشرفت دانست.

استفاده از اینترنت به بانک‌ها محدود نمی‌شود و اغلب سازمان‌های دولتی فنلاند نیز اقدام به ارائه خدمات اینترنتی کرده‌اند که حضور فیزیکی افراد در اداره‌ها برای انجام امور اداری را غیر ضروری کرده است. بانک‌های فنلاندی کاهش هزینه‌های خدمات بانکی همچون بروات و هزینه حواله‌جات را به عامل تشویق مشتریان برای استفاده از اینترنت تبدیل کرده‌اند.

موفقیت اجرای طرح‌های بانکداری الکترونیک در فنلاند به گونه‌ای بوده است که در حال حاضر شرکت "Nordic Baltic Holding" که اداره بانک "Merita" را بر عهده دارد، در حدود ۳۲ درصد از اسناد مالی کل فنلاند را به صورت on _ Line پرداخت یا وصول می‌کند؛ به این ترتیب سامانه پرداخت مؤثری از نظر اقتصادی برای مشتریان و منبع درآمد قابل توجهی برای بانک شکل می‌گیرد. کارشناسان صنایع بر این باورند که بانکداری الکترونیک از فعالیت بالقوه بالایی در عصر ارتباطات برخوردار است، زیرا مشتریان دسترسی بیشتری به سپرده‌های خود دارند و قدرت مانور بیشتری برای سرعت بخشیدن به عملیات بانکی در بازارهای اینترنتی به دست می‌آورند. برآوردهای آماری نشان از چهار برابر شدن کاربران اینترنتی در آسیا، اروپا، ژاپن و آمریکای لاتین در دهه آینده دارد. تحلیلگران همچنین معتقدند که فنلاند با گسترش خدمات بانکی در خارج از مرزهای

این کشور می‌تواند گامی در توسعه بانکداری مجازی به سراسر جهان و افزایش نفوذ مراکز مالی خود در برخی نقاط این کره خاکی بردارد.

"eq _ online"، یکی از مراکز بزرگ دلالتی الکترونیک در فنلاند است که فرایند رشد مشابهی را در تجارت الکترونیک دارد. این شرکت در حال حاضر موفق به جذب سرمایه‌های بازار آلمان شده است. مسئولان این شرکت رویای تبدیل شدن به بزرگ‌ترین، سریع‌ترین، قابل اعتمادترین، امن‌ترین و آسان‌ترین دلال بین‌المللی اینترنتی را در سر می‌پروراند. این شرایط در کشورهایی همچون دانمارک به گونه‌ای دیگر بوده و کند بودن روند مجازی شدن بانکداری به شرکت‌های سرمایه‌گذاری خارجی امکان حضور در این کشور را می‌دهد. سوئد نیز مدتی است که نیاز به توسعه بانکداری مکانیزه را احساس کرده است و بانک‌های "SEB" و "Forenings Sparbanken" در این کشور اقدام به راه‌اندازی خدمات الکترونیک کرده‌اند.

ایسلند از دیگر کشورهای شبه جزیره اسکاندیناوی است که بانک "Basis bank" در این کشور از حمایت "Island bank iFBA" برخوردار بوده و به تازگی در حال ورود به بازار نروژ است.

رقابت در اروپای شمالی با حضور شرکت‌هایی همچون "Silicon Capital" که رویای ایجاد شبکه‌ای از بانکداری در تمام منطقه اسکاندیناوی را در سر می‌پروراند، افزایش یافته و تلاش برای جذب مشتریان این منطقه از اروپا شکل جدیدی به خود گرفته است.

شرکت‌های "Merrill Lynch" و "HSBC" که انگلیسی هستند، با راه‌اندازی سایت‌های اینترنتی خدمات بانکی، تبدیل به قدرت‌های غیرقابل انکاری در بانکداری اروپا شده‌اند.

رقابت بین بانکداران اروپای شمالی در حال افزایش است که "HSBC" در اقدام قابل توجهی خدمات ویژه‌ای را به سرمایه‌گذاران مسلمان و عرب حوزه خلیج فارس در شعبه‌های این بانک انگلیسی در اروپا اختصاص داده است. ویژگی بانک بدون ربا که شعار مسئولان این بانک است، میلیون‌ها پوند سرمایه مسلمانان کشورهای حوزه خلیج فارس و دیگر مسلمانان ساکن اروپا را به خزانه این بانک سرازیر کرده است.

آینده بانکداری در اروپای شمالی

بانکدار موبایلی (m _ banking) را شاید بتوان جدیدترین ره آورده خدمات بانکداری الکترونیک دانست که راهبرد بسیاری از بانک های اروپایی بر این پایه استوار است و هزینه های بالایی را به خود اختصاص داده است. این نوآوری به مشتریان امکان می دهد تا دسترسی بیشتری به سپرده هایشان داشته باشند. اگرچه سامانه های بی سیم "GSM" و "WAP" در حال حاضر در اروپا فعالند، اما بانکداری موبایلی از سامانه مخابراتی "GPRS"، که سومین نسل از فن آوری تلفن های همراه پیشرفته است، استفاده می کند.

"Okobank" فنلاند را می توان یکی از نخستین ارائه کنندگان خدمات بانکی با سامانه های مخابراتی بی سیم "GSM" و "WAP" دانست که به مشتریان خود امکان کنترل مبالغ سرمایه گذاری شده، میزان پول کارتهای اعتباری، ارسال حواله و خرید و فروش سهام را می دهد.

نوآوری

پدیده جدید بانکداری موبایلی (m _ banking) از امکان فعالیت و جابه جایی بیشتری در مقایسه با انواع قبلی برخوردار است. در واقع این فن آوری به فعالیت بانکداری سنتی محدود نمی شود و حتی شرکت های دلالی اینترنتی همچون "eq _ online" نیز در حال بهره گیری از امکانات تلفن های همراه برای گسترش بازار خود هستند. همکاری شرکت های مخابراتی در ارائه خدمات بانکی، مورد توجه بانکداران اروپایی قرار گرفته است تا نا کارآمدی برخی خدمات اینترنتی جبران شود.

"Den NorsKe Bank" یکی از بانک های نروژی پیشگام در زمینه خدمات اینترنتی است که از همکاری شرکت "Telenor" شرکت مخابراتی دولت نروژ در اجرای طرح جدید "Doorstep" در خدمات بانکداری موبایلی

استفاده می‌کند. بسیاری از کارشناسان بین‌المللی صنایع نیز نسبت به موفقیت بانکداری موبایلی خوش‌بین هستند. "بوهارد" رئیس گروه صنعتی "Mobey Forum" درباره فن‌آوری بانکداری مخابراتی در فنلاند می‌گوید: "زمانی فرا می‌رسد که هر شهروند فنلاندی، اینترنت را به‌وسیله سیستم "WAP" در جیب لباسش داشته باشد. این به معنای آن است که هر کس می‌تواند بانک کوچک خود را در همه‌جا به همراه داشته باشد." "بریکیت یوهانس"، رئیس و مدیر اجرایی بانک "Foreningsspark banken" با دیدی مثبت به آینده بر این باور است که "کسانی که نخواهند با مقتضیات زمان هماهنگ شوند، می‌باید به ناچار با کیفیت زندگی امروز خود بسازند".

منبع:

www.Valt.Helsinki.Fi