

# مدلهای کسب و کاری بانک های سنتی، بانک های دیجیتال و نئو بانک ها

ایجاد بانکداری دیجیتال و بانکهای نوین و همچنین میزان پذیرش خدمات ارائه شده از طریق این مدلها توسط جامعه بدان معناست که روشهای سنتی برای فروش و ارائه خدمات مالی به تدریج در حال منسوخ شدن هستند. اما علیرغم وجود تفاوت‌های مهم بین مدل‌های کسب و کاری بانکی که ممکن است به نفع مدل‌های مدرن باشد، هنوز با افول بانکداری سنتی فاصله زیادی داریم.



مدل‌های کسب و کاری بانکی نه فقط تحت تأثیر مشتریان، بلکه تحت تأثیر پیشرفت‌های فناوری نیز تغییر کرده‌اند.

بانک‌های سنتی در عین حال که جایگاه خود به عنوان فعال اصلی بازار مالی را حفظ کرده‌اند، ولیکن با ایجاد مدل‌های کسب و کاری بانکی نوین با انواع جدیدی از رقابت مواجه شده‌اند. صرف‌نظر از مدل‌های سنتی، مؤسساتی که با استفاده از پیشرفت‌های فناوری مالی، خدمات مالی ارائه می‌دهند در دو مدل کسب و کاری گسترده مانند مدل بانکداری دیجیتال یا مدل بانکداری نوین (نئو بانک ها) طبقه‌بندی می‌شوند.

عملکرد پذیرش سپرده و اعطای تسهیلات که توسط بانک‌ها انجام می‌شود به علت نقش واسطه‌ای که تخصیص کارآمد پول را تضمین می‌نماید، نقشی حیاتی در اقتصاد به آنها می‌دهد. مدل‌های کسب و کاری بانکداری از نظر کانال توزیع و میزان اتکا به فناوری‌های نوآورانه فروش و توزیع محصولات و خدمات مالی، در سه گروه ذیل جای می‌گیرند:

## مدل کسب و کاری بانکداری دیجیتال

دیجیتالی شدن خدمات بانکی منجر به اصلاح روش‌های ارتباطی و ارائه خدمات به مشتریان شده است. بنابراین مدل کسب و کاری بانکداری دیجیتال را می‌توان به عنوان نقطه تلاقی بین مدل کسب و کاری بانکداری سنتی و مدل کسب و کاری بانکداری دیجیتال در ساختار بانک‌های سنتی را مد نظر قرار داده و در عین حال فناوری‌های مالی نوآورانه را به کار می‌گیرد. به این ترتیب، در فرایند تحول دیجیتال، فرایندهای داخلی با هدف بهینه‌سازی آنها اصلاح می‌شوند.

دنيس ال معتقد است که بر اساس روش استفاده بانک‌ها از فناوری جدید، می‌توان بین یک شعبه دیجیتال و یک بانک دیجیتال تمایز قائل شد. شعبه دیجیتال یک مدل کسب و کاری است که به وسیله آن یک بانک شعبه‌ای تشکیل می‌دهد تا به بانکی رقابتی تبدیل شود. از سوی دیگر مدل بانکداری دیجیتال مختص بانک‌هایی است که یک تحول دیجیتال دشوار را طی می‌کنند تا از عملیات بانکی فعلی خود پشتیبانی کنند. بنابراین می‌توان گفت که بانک‌ها از فناوری‌های دیجیتال بهره می‌برند تا ابعاد مختلف محصولات و خدمات و نیز عملکرد کلی مؤسسه خود را تقویت کنند.

## مدل کسب و کاری بانک های سنتی

بانک‌های سنتی با مدل‌های کسب و کاری مختلفی فعالیت می‌نمایند. برخی از آنها خدمات و محصولات مالی متنوعی ارائه می‌دهند، در حالیکه برخی دیگر ممکن است بر روی تبدیل شدن به یک مرکز تک‌خدمتی برای مشتریان خود تمرکز کنند. منبع اصلی تأمین مالی بانک‌های سنتی، سپرده‌های اصلی افراد سپرده‌گذار یا نهادهای کسب‌وکاری هستند. همچنین، منبع مهم درآمد بانک‌های سنتی درآمدهای بهره‌ای آنهاست و در عین حال ممکن است از فعالیت‌ها یا خدمات ثانویه خود نیز درآمد غیر بهره‌ای کسب نمایند. یکی از ویژگی‌های مهم دیگر مدل کسب و کاری سنتی این است که این بانک‌ها شبکه‌ای از شعب خرده‌فروشی تشکیل داده‌اند که آنها را قادر به تعامل چهره‌به‌چهره با مشتریان می‌کند. داشتن شبکه وسیعی از شعب بدان معناست که بانک‌های سنتی به دلیل تعداد زیاد شعب، هزینه‌های عملیاتی بالا و همچنین هزینه‌های زیادی برای نگهداری شبکه توسعه یافته دستگاه‌های خودپرداز پرداخت می‌کنند.

## مدل کسب و کاری نئو بانک ها

با وجود اینکه عملکردهای اصلی بانک‌ها تغییرات شگرفی نکرده‌اند اما روش اجرای این عملکردها و نحوه عرضه محصولات به مشتریان دچار تحول عمیقی شده است. بانک نوین نوعی از بانک است که کاملاً آنلاین بوده و محصولات خود را فقط از طریق کانال‌های آنلاین و بدون داشتن شعب فیزیکی ارائه می‌دهد. لازم به ذکر است که اکثر مشتریان بانک‌های نوین را نسل جدیدی (نسل Z) تشکیل می‌دهند که به استفاده از فناوری‌های جدید اعتماد دارند. علیرغم آنکه بانک‌های نوین محصولات مالی مشابه یا یکسانی با بانک‌های سنتی عرضه می‌کنند، این مدل تفاوت قابل توجهی با بانک‌های سنتی دارد. مدل بانکداری نوین یک ساختار کم‌هزینه برای عرضه محصولات و خدمات با ویژگی‌های غنی (و شخصی‌سازی شده) دارد که دسترسی به آنها از هر مکان و در هر زمان از شبانه‌روز میسر و آسان است. بنابراین، چنین مدلی مشتریان را از استفاده از خدمات یا حضور در شعب در طول ساعات کاری بی‌نیاز می‌کند.

همچنین گفته می‌شود که مدل بانکداری نوین برای پشتیبانی از سه حوزه مهم طراحی شده است که عبارتند از:

**تجربه مشتری، راحتی کاربر و سادگی فرایندهای مربوطه**

