

## بانکداری اجتماعی؛ رویکردی نوین در بانکداری

تعاملات سنتی در تمامی حوزه‌ها از ارتباطات خانوادگی و خویشاوندی گرفته تا ارتباطات بازار کسب‌وکار در مدت‌زمان کوتاهی با ظهور اینترنت به‌صورت شبکه‌های اجتماعی برخط توسعه پیدا کرد و لحظه‌به‌لحظه به فراگیر شدن آن افزوده می‌شود. به گزارش افتانا (پایگاه خبری امنیت فناوری اطلاعات)، کاربران قبل از هر چیز برای ارتقای اطلاعات و ارتباطات خود به این ابزارها روی آوردند و بعد از گذشت مدتی نیازهای دیگری را احساس کردند، نیازهایی که قبلاً از مسیرهای سنتی آن را تهیه می‌کردند و اکنون مسیری با سهولت بالا و اطمینان کافی می‌تواند پاسخگوی درخواست خدمات برای همگان شود. حاضران در شبکه‌های اجتماعی برخط، رفتار منحصر به این حوزه دارند و نباید انتظار داشت با سیاست‌های جاری در فضای سنتی و غیرمجازی بتوان سرویس‌هایی در این فضا در اختیار کاربران قرارداد یا این فضای نوپا را با روش‌های قبل مدیریت کرد. لازم است راهبری جدی و مستقلی برای اداره همه کسب‌وکارهای مرتبط با فضای مجازی ایجاد شود. بانک‌ها نیز با ارائه خدمات نوین بانکی که طی سال‌های گذشته در سطح بالایی ارائه کرده‌اند باید توجه خاصی به این فضای در حال رشد داشته باشند، بسیاری از بانک‌های پیشرو در خدمات نوین بانکداری الکترونیک اقداماتی داشته‌اند اما توجه به شناخت فضای اجتماعی مجازی، مناسبات مختص به خود را دارد و بانک‌ها باید این رفتارها، علایق، نیازها، رویکردها و ابزارهای موجود را بررسی و برای آن برنامه داشته باشند.

بانکداری اجتماعی یا بانکداری مبتنی بر شبکه‌های اجتماعی شامل یک بسته از خدمات قابل تعریف از سرویس‌های بانکداری سنتی اما این‌بار در شبکه‌های اجتماعی است، همچنین همراه با خدمات ارزش افزوده‌ای است که بانک‌ها قبل از این به‌صورت محدود به سپرده‌گذاران ارائه می‌دادند اما با توجه به امکاناتی که شبکه‌ها و ابزارهای برخط در اختیار قرار می‌دهند بانک‌ها نیز می‌توانند خدمات ارزش افزوده‌ای به مشتریان خود در هر سطحی ارائه کنند.

شناسایی مشتری، دریافت اطلاعات، درک رفتار، بررسی سلیقه‌ها، تعامل، افزایش وفاداری و افزایش مشتری برخی از مزیت‌های راه‌اندازی بانکداری اجتماعی است. البته در برخی از مقالات از بانکداری اجتماعی به‌عنوان مفهومی از عملکرد بانک در حوزه مسوولیت اجتماعی یاد می‌شود و مشخص می‌کند که بانک‌ها باید به مسائل جاری در جامعه حساس باشند و به نوبه خود برای آن اقداماتی مهیا کنند و خود را همراه آن مسیر اجتماعی مثل محیط زیست، آسیب‌های اجتماعی، توانمندسازی معلولان و... بدانند. جالب اینجاست که فضای مجازی محور فعالیت‌های مربوط به مسوولیت اجتماعی گروه‌ها و اقشار مختلف شده است و همگان در تلاش‌اند بتوانند مخاطب بیشتر برای کمپین‌های اجتماعی و همچنین حامیان بیشتری برای اهداف خود از این مسیر تهیه کنند؛ بنابراین تفاوت مفهومی بین بانکداری در شبکه‌های اجتماعی و بانکداری با تمرکز بر فعالیت‌های اجتماعی در این نقطه به هم نزدیک می‌شود.

نکته قابل توجه در این زیست‌بوم، از یک طرف فعالیت بی‌انتهای کارشناسان و تولیدکنندگان و استارت‌آپ‌های سرویس‌های مجازی به‌صورت نرم‌افزارهای تحت وب و موبایل و از طرف دیگر دیدگاه بلندمدت شرکت‌های بزرگی همچون توسن با باز کردن محدودیت‌های ارتباطی با هسته مرکزی خود برای توسعه این اکوسیستم برای رونق فعالیت‌های بانکداری اجتماعی است. اکنون می‌توان به میزان هر فکر نوآور برای سیستم‌های بانکی سرویس ایجاد کرد و به‌صورت استاندارد از هسته‌های اصلی بانکداری الکترونیک بانک‌ها استفاده کرد و در این مسیر همه نیازمندی‌ها و ضرورت‌ها دیده شده است. در این دنیای مدرن دیگر نیازی نیست کاربران از محلی به محل دیگر در فضای مجازی کوچ کنند تا بتوانند خدمات موردنیاز را دریافت کنند، در هر محیطی که کاربران به آن تعلق دارند می‌توانند خدمات بانکی خود را مدیریت کنند.

کمک به دانش مدیریت مالی، آموزش بازار پول و سرمایه، داده‌کاوی روی عملکرد مالی شخص، ذخیره و حسابداری فردی، مقایسه مدل‌های هزینه‌ای در روز، کمک به رشد اقتصاد فرد و تجمیع مالی جمعی، گوشه‌ای از خدماتی است که در بانک‌های مبتنی بر شبکه‌های اجتماعی قابل ارائه است. امید که در زمان کوتاهی زنجیره

متشکل از ارائه‌کننده خدمت، ابزارهای مجازی، توسعه‌دهندگان نرم‌افزار، قانون‌گذار و تنظیم‌کننده بازار و مشتریان فعال در فضای مجازی در این سیر تکامل زیست‌بوم بانکداری اجتماعی به هم متصل شده و همه به سهم خود از این اتفاق استفاده کنند. متأسفانه هم‌زمان با رشد شبکه‌های اجتماعی یک رویکرد دیگر هم توسط مخالفان مطرح شد و نگاه منفی به این فضا را دنبال کرد. نگاهی که بیشتر تاریکی‌های فضای مجازی را بیان می‌کرد، این نگاه موجب نگرانی بسیاری از کسب‌وکارها شد به طوری که تصور می‌کنند با یک چالش غیر قابل کنترل مواجه می‌شوند و ترجیح می‌دهند این مسیر را طی نکنند، نکته‌ای که باید توجه کرد این است که در صورتی که ما در این فضا حضور رسمی نداشته باشیم ضمن کمک به تاریکی بیشتر این فضا، بازار قابل توجهی را از دست خواهیم داد. طی سال‌های اخیر با وجود قوانین مشخص و محکم و نهادهای نظارتی و قضایی موجود که قانون‌گذار آن را پیش‌بینی کرده است نگرانی از این جهت برای بانک‌ها و بنگاه‌های اقتصادی وجود نخواهد داشت.

منبع:

<http://www.aftana.ir/fa/doc/note/۱۰۷۷۹>