



تحلیل استراتژیک کارآفرینی مبتنی بر فین تک در حوزه بانکداری

مریم مشهدی عبدل^۱

داوود ثمری^۲

مجید اشرفی^۳

ابراهیم عباسی^۴

تاریخ دریافت مقاله: ۹۸/۰۱/۲۱ تاریخ پذیرش مقاله: ۹۸/۰۵/۰۹

چکیده

از پدیده‌های نوظهور در جهان بروز فین تک در حوزه بانکداری است. این پدیده کنترل دولت‌ها بر پول را تهدید نموده و سبب راحتی انتقال پول در جهان شده است. توسعه تکنولوژی و تغییرات اجتماعی بر رفتار مشتریان تاثیر می‌گذارد و باعث تغییر در مدیریت ارتباط با مشتری^۱ می‌شود. پژوهش با هدف بررسی تحولات فین تک در ایران و تحلیل محتوا سعی دارد نشان دهد ایران در برابر این پدیده چه اقداماتی در حوزه بانکداری انجام داده است و در کدام حوزه‌های مالی موفق به ایجاد کسب و کارهای نوپا خواهد شد. گروهی در صنعت خدمات مالی، پیشرفت فین تک را به عنوان یک تهدید برای صنعت بانکداری سنتی می‌پندارند و برخی معتقدند که فین تک چالشی است که می‌توان آن را تبدیل به فرصت نمود. روش پژوهش در این مقاله گراند تئوری بوده که در ابتدا با استفاده از مطالعه کتابخانه‌ای و بررسی مصاحبه‌های مسئولان دولتی در حوزه بانکداری، به تحلیل داده‌ها پرداخته شده است و نکات کلیدی مهم استخراج شد. لذا جهت جمع‌آوری اطلاعات تکمیلی برای تحلیل محتوا اقدام به ارائه پرسشنامه با استفاده از کلیدواژه‌های اساسی، پرداخته شده است. در خروجی پرسشنامه، فراوانی کلیدواژه‌ها و ضریب اهمیت آن‌ها استخراج گردیده و در نهایت نقاط ضعف و قوت و تهدیدها و فرصت‌ها در زمینه کارآفرینی و نوآوری در این زمینه استخراج گردید. نتایج حاصل شده در جدول استراتژی SWOT قرار داده شده است که با توجه به نقاط قوت راهکارهایی ارائه گردیده که نقاط ضعف پوشش داده شود و با استفاده از فرصت‌ها، راهکارهایی ارائه گردیده تا تهدیدات تبدیل به فرصت شوند.

کلمات کلیدی

فین تک، پرداخت یاران، کسب و کارهای فناورانه، بانکداری الکترونیک، استارت‌آپ، روش تحلیل

محتوای SWOT

۱- دانشجوی دکتری گروه کارآفرینی، دانشکده مدیریت و حسابداری، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران.

mashhadi_parsian@hotmail.com

۲- گروه مدیریت کشاورزی، دانشکده کشاورزی و منابع طبیعی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، البرز، ایران. (نویسنده مسئول)

Drsamari@yahoo.com

۳- گروه حسابداری، دانشکده مدیریت و حسابداری، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران. mjd_ashrafi@yahoo.com

۴- گروه مدیریت، دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی، دانشگاه الزهراء، تهران، ایران. Abbasiebrahim2000@alzahra.ac.ir

مقدمه

امروزه توسعه اقتصادی به عنوان یکی از مهم‌ترین اهداف دولت‌ها شناخته می‌شود. توسعه کارآفرینی، اشتغال، گسترش صنایع تبدیلی و افزایش تولید به کمک فناوری‌های جدید، نوآوری، خلاقیت، افزایش توان مدیریتی منابع مالی و بسیاری موارد دیگر، از جمله موارد موثر در روند توسعه اقتصادی می‌باشند. [۶]

فناوری در حال توسعه روزافزون است و کشورهای مصرف‌کننده ناچار از به کارگیری فناوری می‌باشند. دسترسی به شبکه‌های اجتماعی می‌تواند نوعی رضایتمندی در جامعه ایجاد کند به نحوی که برای برخی که نمی‌توانند خدمات را خود به دست مشتری برسانند، این بخش فرصت خوبی است و شرکت‌ها می‌توانند در این بستر کسب درآمد کنند [۴]. در یک مفهوم گسترده‌تر، به نظر می‌رسد فین‌تک یک بازار جدید باشد که مالی و تکنولوژی را با هم ادغام کرده است [۹].

کارآفرینی مبتنی بر فین‌تک مرتبط با شرکت‌هایی است که از تکنولوژی‌های نوآورانه مدرن برای توانمندسازی ارائه خدمات مالی استفاده می‌کند [۹] و جایگزینی برای ساختارهای مالی سنتی از طریق فرآیندهای تکنولوژی محور جدید می‌باشند. [۲۲]

واقعیت آن است که فین‌تک در ایران بسیار عقب‌تر از دنیاست. تقریباً همه فین‌تک‌ها در ایران روی سرویس پرداخت و انتقال وجه تمرکز کرده و شیوه‌های متنوعی برای این سرویس ارائه می‌دهند. در سمت بانک‌ها هم آمادگی کار با فین‌تک‌ها وجود ندارد. فعلاً تنها یک پلتفرم بانکداری باز در ایران به نام فینوتک وجود دارد که در حدود ۳۰ API باز بانکی و مالی را ارائه می‌دهد و با استقبال خوبی هم روبه‌رو شده است. برخی بانک‌ها هم بدون ایجاد پلتفرم، به صورت محدود و بسته API ارائه می‌دهند. بانک‌های ایرانی هنوز ضرورت حرکت به سمت همکاری با فین‌تک‌ها را درنیافته‌اند و عمدتاً این کار را به چشم یک کار تبلیغی و نمایشی می‌بینند. البته با کاهش اخیر نرخ سود بانکی و دشوارتر شدن شرایط برای بانک‌ها و رقابتی‌تر شدن این صنعت احتمالاً به‌زودی این فضا تغییر خواهد کرد. در حوزه سرمایه‌گذاری نیز بعید است مجموع سرمایه‌گذاری روی فین‌تک‌ها از ۵۰۰ میلیون تومان فراتر رفته باشد. فعلاً یک مجموعه سرمایه‌گذار و شتاب‌دهنده تخصصی فین‌تک در ایران به نام فینووا وجود دارد که با همکاری دانشگاه صنعتی امیرکبیر ایجاد شده است؛ اما روند رشد این حوزه در ایران سریع پیش‌بینی می‌شود. اصلاً بعید نیست که ظرف سه سال آینده تعداد فین‌تک‌ها از مرز ۵۰ فراتر برود و سرمایه‌گذاری روی آن‌ها از ۱۰ میلیارد تومان هم بیشتر شود. [۱] در گزارش CBinsight در سال ۲۰۱۸، در ۱۳ حوزه، ۱۱ بانک آمریکایی از جمله Citi Bank، Goldman Sachs و JP Morgan Chase با فین‌تک‌ها

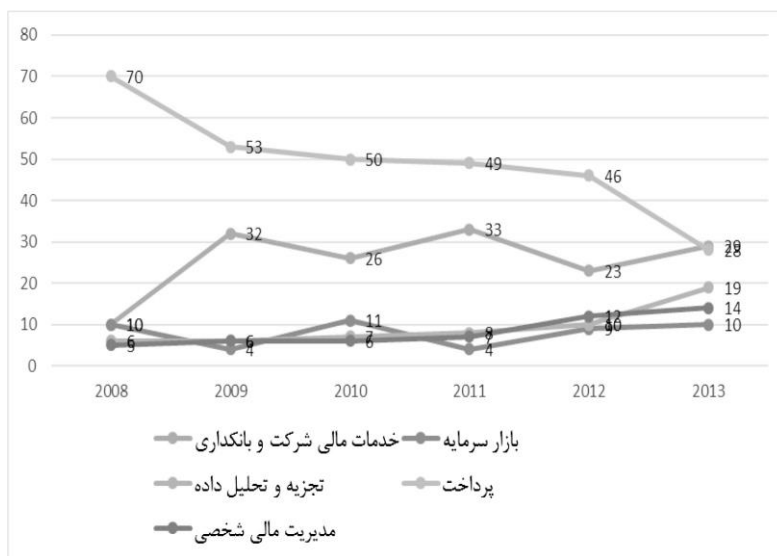
تحلیل استراتژیک کارآفرینی مبتنی بر فین تک در حوزه بانکداری / مشهدی عبدال، ثمری، اشرفی و عباسی

همکاری می‌کنند. [۲۴] این حوزه‌ها عبارتند از: حسابداری و مالیات، نرم‌افزار اتوماسیون، بلاک‌چین، تحلیل داده، تامین مالی شخصی، مدیریت ثروت، نرم‌افزار بازار سرمایه، پرداخت و واریز. در سال ۲۰۱۸، ۱۱ بانک برتر آمریکایی به لحاظ دارایی، در مجموع در ۴۹ استارت‌آپ فین تک سرمایه‌گذاری کرده‌اند که در حالی که در سال ۲۰۱۷ در ۱۹ و در سال ۲۰۱۶ در ۳۳ استارت‌آپ فین تک سرمایه‌گذاری کرده‌اند. [۱۱] نشریه اقتصادی فوربز آفرستی از ۵۰ شرکت مطرح در فناوری مالی یا همان فین تک را منتشر نموده است. برخی از این شرکت‌های خصوصی در سال جدید به قدری رشد داشته‌اند که حالا با شرکت‌های عمومی رقابت می‌کنند. [۱۶] استرایپ حالا ۲۲,۵ میلیارد دلار و کردیت کارما ۴ میلیارد دلار می‌ارزند. با این حال، صنعت به جذب کارآفرینان و ایده‌های تازه ادامه می‌دهد. [۲۶]

سرمایه‌گذاری در شرکت‌های فن‌آوری‌های مالی (fintech) در سال ۲۰۱۴ در مقایسه با رشد ۶۳ درصدی کل سرمایه‌گذاری‌ها به میزان ۲۰۱٪ رشد داشته است. [۲۵]

وابستگی بیشتر به فناوری اطلاعات یکی از نقاط قوت در جامعه مدرن است که به سوی اقتصاد مبتنی بر دانش تکامل یافته است [۲۲]. عصر جدید کسب و کارهای فناوری مالی را برای کارآفرینان جدید ایجاد می‌کند. تجربه و آموزش رسمی برای کارآفرینان در این زمینه سرمایه‌گذاری بسیار مهمی است. [۱۲] لذا در جامعه‌ای که از حضور فین تک‌ها بری است، ضعف‌هایی وجود دارد. در کارآفرینی مبتنی بر فین تک، کارآفرین به دنبال ایجاد کسب و کارهایی می‌باشد که در حوزه بانکداری و خدمات مالی بتواند ایجاد کند. این کسب و کارها با بهره‌گیری از فناوری و علم روز ایجاد شده و خلاهای موجود در کشورمان را پر خواهد کرد. [۱۵] همچنین باتوجه به توضیحاتی که پیش از این نیز اشاره شد، در ایران اقدامات زیادی در زمینه فین تک صورت نگرفته که این مورد با توجه به پیشرفت روزافزون آن در سطح دنیا، یک نقطه ضعف به حساب می‌آید. کارآفرینان لازم است تا با توجه به این کمبود کسب و کارهای لازم در حوزه بانکداری را ایجاد نمایند. [۲۱] از طرفی بروز فین تک می‌تواند به عنوان یک تهدید برای بانک‌ها قلمداد شود. در صورتی که بانک‌ها از این تهدید به نفع خود استفاده کنند، یک فرصت بهینه برای آن‌ها ایجاد خواهد شد. همکاری بین بانک‌ها و کسب و کارهای ایجاد شده در زمینه خدمات فناوری مالی می‌تواند زمینه ارائه خدمات بانک‌ها را افزایش داده و در نتیجه سطح رضایت مشتریان افزایش یابد.

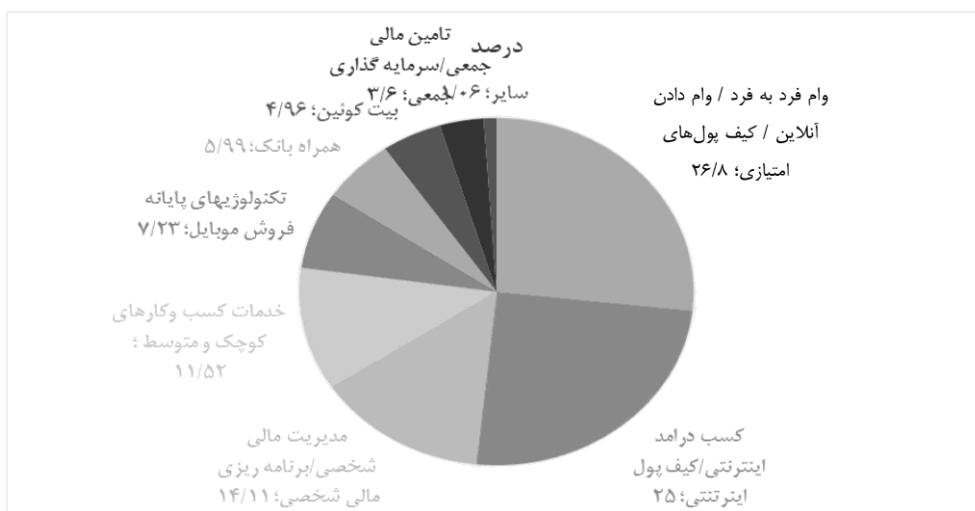
بانک‌ها در میان پیشگامان پذیرش فناوری اطلاعات بوده‌اند، به طوری که اکثر فرآیندهای بانکداری از طریق پشتیبانی فناوری اطلاعات و ارتباطات صورت می‌گیرد [۸].



شکل ۱- حوزه‌های سرمایه‌گذاری تکنولوژی مالی در سراسر جهان در بازه ۲۰۰۸ - ۲۰۱۳

منبع: [۱۸]

روندهای اخیر نشان می‌دهد که صنعت فین‌تک به سرعت در حال توسعه است و در حال تبدیل شدن به یک پتانسیل بالقوه برای رقابت با بانک‌های تجاری سنتی می‌باشد. (شکل ۲)



شکل ۲- درصد سرمایه‌گذاری در شرکت‌های تکنولوژی مالی در سراسر جهان

منبع: [۲۶]

تحلیل استراتژیک کار آفرینی مبتنی بر فین تک در حوزه بانکداری / مشهدی عبدال، ثمری، اشرفی و عباسی

سابقه فین تک‌ها یا کارنوپاهای مالی به بیش از یک دهه می‌رسد و حوزه‌های مختلفی را شامل می‌گردد:

۱. فین تک‌های پشتیبان: فین تک‌های پشتیبان با استفاده از توان خود اقدام به پشتیبانی از کسب و کارهای مالی می‌نمایند. فعالیت‌هایی نظیر سازمان‌دهی و جمع‌آوری اطلاعات مالی، سرمایه‌گذاری، تامین منابع مالی، مشاوره در حوزه‌های مالی (دریافت‌ها و پرداخت‌ها) و غیره از جمله فعالیت‌های این فین تک‌ها می‌باشد که بسته به نیروی کار و سرمایه آن‌ها انجام می‌پذیرد.

۲. فین تک‌های واسطه‌ای: فین تک‌های واسطه‌ای با برقراری ارتباط بین بنگاه‌های کوچک، بنگاه‌های بزرگ و جامعه در حوزه‌های مختلف بیمه‌ای و مالی فعالیت دارند. در حقیقت این فین تک‌ها با تمرکز بر روی افراد جامعه هدف بنگاه‌های اقتصادی و بیمه‌ای را به منابع اطلاعات مورد نیازشان مرتبط می‌کنند.

۳. موسسات و فین تک‌های فعال و خدمات‌رسان در حوزه بیمه و بانکداری: این نوع فین تک‌ها برخی از موارد تحت عنوان "اینشورتک" نیز شناخته می‌شوند که به خدمات مختلفی در حوزه بیمه و مسائل مالی آن می‌پردازند. [۶].

ظهور اخیر و رشد سریع خدمات مالی جدید توسط شرکت‌های فن آوری مالی موسسات بانکی را به سمت نوآوری‌های عملیاتی هدایت می‌کند تا مزایای رقابتی پایدار را به دست آورند. [۲۰]

ثابت شد که بازار خدمات مالی به یک محیط پویا از کارآفرینان تبدیل شده است. این افراد جدید در زمینه انتظارات مصرف‌کنندگان، به ارائه خدمات شخصی پرداخته‌اند. لذا مشتریان به دنبال شرکت‌هایی هستند تا بتوانند نیازهای آنان را به بهترین شکل برآورده سازند. [۱۴] همچنین اینطور فرض می‌شد که این کسب و کارها می‌توانند باعث ایجاد اختلال در کار بانک‌ها شوند. ولی ثابت شد که این کسب و کارها در کنار خدمات بانکی می‌توانند ایجاد قدرت کنند. [۱۳]

آمارهای جهانی حاکی از آن است که این کسب و کارهای نوپا روز به روز در سطح جهان در حال افزایش هستند. سرمایه‌گذاری در Fintech در سال ۲۰۱۸ به میزان قابل ملاحظه‌ای افزایش یافت و کل سرمایه‌گذاری‌های جهانی در این بخش بیش از دو برابر نسبت به سال ۲۰۱۷ می‌باشد. [۱۹]

بانک‌ها نیز باید از این فرصت استفاده کنند و جهت پیشرفت نوآوری‌های خود با این کسب و کارها همکاری‌های لازم را داشته باشند. [۲۳]

با توجه به مطالعاتی که تاکنون به آن اشاره شد در کشور ما، حوزه خدمات فین تک به صورت خیلی کم‌رنگی ظاهر شده و با توجه به رشد روزافزون آن در سطح دنیا، به تازگی پژوهش‌های زیادی در حال

انجام است تا با توجه به نتایج آن بتوان کسب و کارهای نوپایی را راه‌اندازی نمود. در این پژوهش نیز سعی شده است تا با استفاده از مدل SWOT به تحلیل نقاط ضعف و تهدیدات موجود در کسب و کارها در حوزه بانکداری پرداخته شده تا با استفاده از نقطه مقابل یعنی فرصت‌ها و قوت‌های موجود پیشنهادهای کاربردی ارائه گردد. به نظر می‌رسد سرعت تغییر در خدمات مالی به به سرعت در حال افزایش است و نیروهایی که این تغییر را ایجاد می‌کنند ما را مجبور کرده است که نقش مالی را بازبینی کنیم. [۱۷]

پرسش‌های پژوهشی

- نقاط قوت و ضعف فین‌تک‌ها در راستای بروز کارآفرینی در حوزه بانکداری چیست؟
- چطور می‌توان از نقاط ضعف عدم حضور کافی فین‌تک‌ها در جامعه در راستای ایجاد فرصت کارآفرینی در حوزه بانکداری استفاده نمود؟
- چگونه تهدیدات ایجاد شده توسط فین‌تک در حوزه بانکداری را تبدیل به فرصت کارآفرینی نماییم؟

روش‌شناسی تحقیق

روش تحقیق مطالعه حاضر از روش گراند تئوری استفاده شده است. با توجه به اینکه گراند تئوری یک روش نیست و شامل مجموعه‌ای از روش‌هاست، در آن برای تکمیل اطلاعات خود از روش تحلیل محتوا، با استفاده از مطالعه کتابخانه‌ای و بررسی مصاحبه‌های مسئولان دولتی در حوزه بانکداری، به تحلیل داده‌ها پرداخته شده است و با تکیه بر سیاست‌های فین‌تک در حوزه پرداخت یاران و کسب و کارهای فناورانه نکات کلیدی مهم استخراج شد.

تحقیق مورد نظر در حوزه بانکداری در حال انجام است، لذا جامعه مورد نظر کارشناسان بانکی بوده و نمونه انتخاب شده شامل کارشناسان محقق در شبکه بانکی می‌باشد که به روش نمونه‌گیری تصادفی این افراد انتخاب شده‌اند.

با توجه به اینکه روش گراند تئوری زمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد که محقق در پی کشف تئوری‌های جدید است، لذا نمی‌توان برای آن از یک روش کورکورانه و یکسان تبعیت کرد و با توجه به اقتضای شرایط، لازم است تا روش‌های مختلف به کار گرفته شود. لذا جهت دریافت اطلاعات بهتر و تکمیلی برای اطلاعات تحلیل محتوا، اقدام به ارائه پرسشنامه باز گردیده که در جدول ۱ با توجه به آمار توصیفی استفاده شده، فراوانی‌های کلیدواژه‌ها نشان داده شده است. برای آزمون فرض پیرامون میانگین

تحلیل استراتژیک کار آفرینی مبتنی بر فین تک در حوزه بانکداری / مشهدی عبدال، ثمری، اشرفی و عباسی

جامعه با مقیاس لیکرت درجه اهمیت آن‌ها جهت بررسی پرسش‌های پژوهش و تحلیل سوالات تخصصی مربوط به آن‌ها از آمار ناپارامتریک استفاده می‌شود. سپس از کارشناسان سیستم بانکی دریافت نظر شده و اطلاعات محتوای هر کدام به صورت پرسشنامه باز مورد استفاده قرار گرفته است. پرسشنامه حاضر با توجه به اینکه از نقطه نظر افراد صاحب نظر مورد بررسی قرار گرفته است دارای روایی بوده و با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰,۹۱ پایایی آن نیز مورد تایید قرار گرفت. با توجه به آزمون علامت تک نمونه که از آزمون‌های ناپارامتریک است، آزمون فرض پیرامون میانگین جامعه صورت پذیرفته است که در جدول ۲ این میانگین نشان داده شده است.

جدول ۱- فراوانی متغیرها

متغیرها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	CV
پدیده‌های نوظهور	۲۱	۱۲	۰	۰	۰	٪۱۱
فین تک	۱۵	۱۵	۳	۰	۰	٪۱۵
ابزارهای مالی	۹	۱۲	۱۲	۰	۰	٪۲۱
بلاکچین	۶	۱۲	۰	۱۵	۰	٪۳۸
رفتار مشتریان	۳	۲۴	۶	۰	۰	٪۱۳
CRM	۹	۲۱	۳	۰	۰	٪۱۴
موسسات مالی	۳	۱۸	۱۲	۰	۰	٪۱۷
کسب و کارهای نوپا	۹	۱۸	۶	۰	۰	٪۱۷
صنعت بانکداری	۱۲	۱۸	۳	۰	۰	٪۱۵
نوآوری‌های مالی	۱۵	۱۲	۶	۰	۰	٪۱۸
توسعه کارآفرینی	۶	۱۲	۱۵	۰	۰	٪۲۰
بانکداری الکترونیک	۱۸	۱۲	۳	۰	۰	٪۱۵
مدل کسب و کار	۳	۱۵	۱۵	۰	۰	٪۱۸
تکنولوژی	۱۲	۱۲	۹	۰	۰	٪۲۰
فناوری	۶	۲۱	۶	۰	۰	٪۱۵

در روش تحقیق حاضر جهت بررسی و توصیف ویژگی‌های عمومی پاسخ‌دهندگان از آمار توصیفی^۵ استفاده شده است. لذا در جدول ۲ با استفاده از نرم‌افزار SPSS مقدار میانگین رتبه‌ای در هر شاخص به همراه انحراف معیار آن‌ها در نظر گرفته شده است.

فصلنامه مهندسی مالی و مدیریت اوراق بهادار / شماره چهل و یکم / زمستان ۱۳۹۸

با توجه به اینکه پرسش‌های پژوهشی شامل سه سوال اصلی می‌باشد، لذا جهت دستیابی به پاسخ هرکدام از آن‌ها و ارائه یافته‌ها کلیدواژگان مرتبط با آن‌ها استخراج گردیده که در جدول زیر به تفکیک این پرسش‌ها به همراه آماره‌هایشان نشان داده شده است.

جدول ۲- آمار توصیفی به دست آمده در SPSS

پرسش‌های پژوهش	میانگین	تعداد پاسخ‌دهندگان	میانگین	میانگین	مد	انحراف معیار	واریانس	دامنه	کمترین	بیشترین
نقاط قوت و ضعف فین‌تک‌ها در	۳۳	۴,۶۴	۵	۵	۵	۰,۴۸۹	۰,۲۳۹	۱	۴	۵
راستای بروز کارآفرینی شامل چه	۳۳	۴,۳۶	۴	۴	۴	۰,۶۵۳	۰,۴۲۶	۲	۳	۵
مواردی است و فرصت‌ها و	۳۳	۳,۹۱	۴	۳	۳	۰,۸۰۵	۰,۶۴۸	۲	۳	۵
تهدیدات موجود در حوزه بانکداری	۳۳	۳,۲۷	۴	۲	۲	۱,۲۳۲	۱,۵۱۷	۳	۲	۵
در این زمینه چه عواملی می‌باشد؟	۳۳	۳,۹۱	۴	۴	۴	۰,۵۲۲	۰,۲۷۳	۲	۳	۵
رفتار مشتریان	۳۳	۴,۱۸	۴	۴	۴	۰,۵۸۴	۰,۳۴۱	۲	۳	۵
CRM	۳۳	۳,۷۳	۴	۴	۴	۰,۶۲۶	۰,۳۹۲	۲	۳	۵
چطور می‌توان نقاط ضعف را در	۳۳	۴,۰۹	۴	۴	۴	۰,۶۷۸	۰,۴۶۰	۲	۳	۵
کارآفرینی مبتنی بر فین‌تک	۳۳	۴,۲۷	۴	۴	۴	۰,۶۲۶	۰,۳۹۲	۲	۳	۵
تبدیل به نقاط قوت نمود؟	۳۳	۴,۲۷	۴	۴	۵	۰,۷۶۱	۰,۵۸۰	۲	۳	۵
نوآوری‌های مالی	۳۳	۳,۷۳	۴	۳	۳	۰,۷۶۱	۰,۵۸۰	۲	۳	۵
توسعه کارآفرینی	۳۳	۴,۴۵	۵	۵	۵	۰,۶۶۶	۰,۴۴۳	۲	۳	۵
بانکداری الکترونیک	۳۳	۳,۶۴	۴	۳	۳	۰,۶۵۳	۰,۴۲۶	۲	۳	۵
برای غلبه بر تهدیدات در حوزه	۳۳	۴,۰۹	۴	۴	۴	۰,۸۰۵	۰,۶۴۸	۲	۳	۵
بانکداری در جهت کارآفرینی در	۳۳	۴,۰۹	۴	۴	۴	۰,۶۱۲	۰,۳۷۵	۲	۳	۵
فین‌تک استفاده نماییم؟	۳۳	۴	۴	۴	۴	۰,۶۱۲	۰,۳۷۵	۲	۳	۵
فناوری	۳۳	۴	۴	۴	۴	۰,۶۱۲	۰,۳۷۵	۲	۳	۵

تحلیل محتوا یکی از مباحث مهم و کاربردی است که پژوهشگران با استفاده از این روش، به واری داده‌های خود می‌پردازند. تحلیل محتوا به محقق کمک می‌کند تا لایه‌های پنهان و زیرین پدیده‌های مرتبط با موضوع پژوهش را بدست آورده، به اهدافی که پژوهش در راستای آن انجام می‌گیرد، نزدیک

تحلیل استراتژیک کارآفرینی مبتنی بر فین تک در حوزه بانکداری / مشهدی عبدال، ثمری، اشرفی و عباسی

شود. به دلیل وجود تنوع در اسناد و مدارک، در این تحقیق استفاده از روش علمی تحلیل محتوا بهتر از سایر روش‌ها می‌باشد. [۳]

پس از آنکه اطلاعات مورد نظر از پرسشنامه استخراج گردید به تحلیل نتایج آن با توجه به فراوانی کلیدواژه‌ها و ضریب اهمیت آن‌ها پرداخته خواهد شد. جهت ارائه راهکار برای استفاده هرچه بهتر از خروجی این اطلاعات از تحلیل SWOT استفاده شد. اینکه کارآفرینان به چه صورت از فرصت‌های پیش آمده در جهت ایجاد کسب و کار در حوزه بانکداری می‌توانند استفاده نمایند و یا از کدامیک از تهدیدات در جهت پرهیز از ضعف‌ها توجه بیشتری نمایند، از نکاتی است که می‌توان از ماتریس SWOT استخراج نمود. این ماتریس می‌تواند ابزاری توانمند در شناسایی و اتخاذ استراتژی‌های مناسب در انواع کسب و کارها باشد.

یافته‌های پژوهش

تغییر در متغیرهای خارجی و محیطی می‌تواند تهدیدهایی را برای کارآفرینی در پی داشته باشد. مواردی چون:

- تغییر در سلیقه مشتری که باعث فاصله گرفتن او از محصولات می‌شود.
- ظهور محصولات جایگزین پر قدرت.
- افزایش محدودیت‌های تجاری.

از نظر بانک‌های سنتی توسعه فین تک تهدیداتی را به همراه دارد، که عبارتند از:

۱. از دست دادن بخشی از سهم بازار به دلیل رقبای جدید
۲. فشار مازاد بر حاشیه سود در نتیجه درآمد کمتر
۳. افزایش ریسک عملیاتی و ریسک کلاهبرداری
۴. افزایش وابستگی بانک به راه‌حل‌های فناوری خدمات مالی

شناسایی و بررسی دقیق محیط خارجی می‌تواند فرصت‌های جدیدی را برای مدیران کسب و کارها نمایان سازد و همین فرصت‌ها می‌توانند آغازگر مسیر جدیدی برای توسعه و رشد باشند. فرصت‌ها می‌توانند شامل موارد زیر باشند:

- نیاز برطرف نشده مشتری
- ظهور تکنولوژی‌های جدید
- کم شدن محدودیت‌های قانونی

• حذف موانع تجارت جهانی

فناوری‌های مالی که این روزها بیشتر با نام فین‌تک شناخته می‌شوند، کسب و کارهایی هستند که سرویس‌های مالی را با بهره‌گیری از نرم‌افزارها و فناوری مدرن فراهم می‌کنند. به عبارتی فین‌تک‌ها به اپلیکیشن‌ها، پروسه‌ها، محصولات یا مدل‌های کسب و کار در حوزه مالی گفته می‌شود [۷].

نبودن بعضی از توانایی‌های کلیدی در ایجاد کسب و کار می‌تواند به عنوان یک ضعف در آن کسب و کار تلقی شود. موارد زیر می‌توانند از ضعف‌های کارآفرینی مبتنی بر فین‌تک در حوزه بانکداری باشند:

- عدم پشتیبانی و حفاظت از اختراعات
- نام تجاری و برند ضعیف
- ناشناخته بودن در بین مشتریان
- ساختار پرهزینه در شرکت
- عدم دسترسی به منابع
- عدم اطلاع‌رسانی کامل
- نیروی انسانی ناکارآمد

قوت‌های کسب و کار همان منابع و توانایی‌هایی است که در اختیار دارد و می‌تواند از آن‌ها به منظور ایجاد یک مزیت رقابتی استفاده کند. موارد زیر می‌توانند از قوت‌های کسب و کار به حساب آیند:

- اختراعات ثبت شده در کسب و کار
- نام تجاری و برند شناخته شده
- شهرت در بین مشتریان
- مزیت در قیمت تمام شده خدمت
- دسترسی اختصاصی مشتری به خدمات مورد نیاز
- نیروی انسانی کارآمد و آموزش دیده

همکاری نزدیک با ارائه‌دهندگان فین‌تک، به بانک‌ها اجازه می‌دهد از مزیت نسبی شرکت‌های فین‌تک استفاده کنند. مهم‌ترین مزیت نسبی شرکت‌های فین‌تک عبارتند از:

۱. خدمات مالی با استاندارد بالا و هزینه کم
۲. مبتنی بر اینترنت و در نتیجه تمرکز کمتر بر فاصله جغرافیایی

تحلیل استراتژیک کار آفرینی مبتنی بر فین تک در حوزه بانکداری / مشهدی عبدال، ثمری، اشرفی و عباسی

۳. تغییر دادن رفتار مشتری

۴. رویه‌های کمتر در ارائه خدمات مالی

۵. ریسک نسبتاً پایین خدمات/ محصولات مالی [۵]

جهت تعیین ضریب اهمیت هریک از کلیدواژه‌ها با استفاده از پرسشنامه طراحی شده، این نتیجه به دست آمد که پدیده‌های نوظهور، بانکداری الکترونیک و فین تک از مهم‌ترین فاکتورهایی هستند که دارای ضریب اهمیت بالایی بوده و کارآفرینان برای راه‌اندازی یا ادامه حیات کسب و کارها در حوزه فناوری لازم است تا جهت شروع و ایجاد آن‌ها در این زمینه تحقیقات لازم را انجام دهند. لذا حاصل یافته‌های به دست آمده از پرسشنامه و سایر تحقیقات به عمل آمده شامل مباحثی است که در ادامه مطرح می‌گردد.

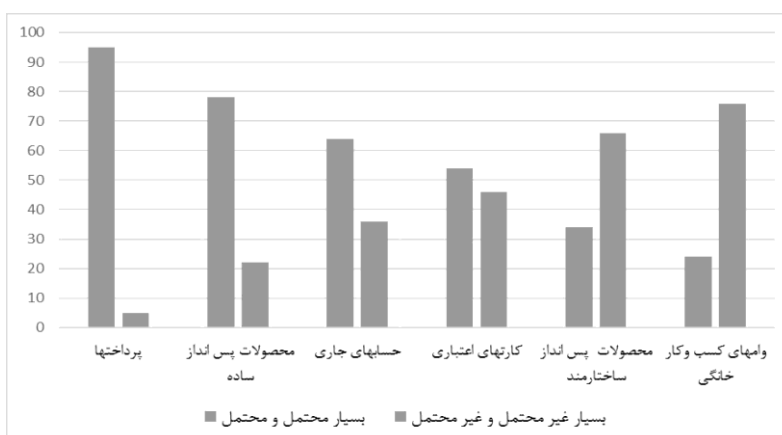
جدول ۳- SWOT

قدرتها		ضعفها
فرصتها	استراتژی‌های S-O	استراتژی‌های W-O
تهدیدها	استراتژی‌های S-T	استراتژی‌های W-T

W-O: زنجیره بلوک، موضوع اصلی بحث‌های بانکی در سال ۲۰۱۹ خواهد بود و موج جدیدی از استارت‌آپ‌های فین تک به وجود آمده که بودجه خود را از طریق شتاب‌دهندگان بانکی و مراکز رشد به دست می‌آورند و ارزش قابل توجهی خواهند یافت. اما در ایران با یک جست و جوی ساده متوجه می‌شویم که کمترین محتوا از طرف نهادهای رسمی در زمینه بیت‌کوین و مفهوم زنجیره بلوک منتشر شده است. در ایران، بانک مرکزی هنوز دیدگاه منسجمی در زمینه زنجیره بلوک منتشر نکرده است و مرکز ملی فضای مجازی قرار است در مورد قانون‌گذاری در زمینه ارزهای رمزنگاری شده کارهایی را منتشر کند ولی در حال حاضر مورد خاصی موجود و در دسترس نیست. لذا کارآفرینان در کشور می‌توانند از ضعفی که در حال حاضر در کشور وجود دارد در جهت بهره‌برداری از فرصت‌های موجود به کار گیرند.

W-T: توسعه فین تک در کسب و کار بانکداری بر بسیاری از محصولات بانکداری مبتنی بر اطلاعات تاثیر روزافزونی دارد. بنابراین می‌توان آن را از بسیاری از ارائه‌دهندگان گوناگون خدمات مالی خریداری کرد. بعلاوه روش‌های تجزیه و تحلیل داده مدرن و فناوری اطلاعات اجازه می‌دهد فردی ساختن بسیاری از خدمات مالی دیجیتال این خدمات را مشتری محور کنند. کارشناسان مالی معتقدند که شرکت‌های خدمات مالی سنتی (شامل بانک‌ها، شرکت‌های بیمه و شرکت‌های مدیریت دارایی و ثروت)

با ریسک ورشکستی واقعی مواجه هستند. بنابراین، برای بانک‌ها بیش از پیش مهم است که از طریق همکاری با فین‌تک و شکل دادن مشارکت یا راه‌حل‌های زیر یک سقف بودن خود را بروز نگه دارند. ارائه‌دهندگان خدمات تکنولوژی محور بیش از پیش در ارائه محصولات/ خدمات مالی مبتنی بر داده و وب فعال شده‌اند که در حال ایجاد رقابت با بانک‌های سنتی هستند. در زمینه محصولات و خدماتی که دانش کمتری مورد نیاز است و به سادگی قابل استاندارد شدن هستند پتانسیل تهدید برای صنعت بانکداری افزایش یافته است. بر اساس گزارش استاتیسکا، کارشناسان مالی در اروپا تهدیدهای احتمالی مشارکت‌کنندگان بالقوه جدید بازار را در زمینه‌هایی نظیر پرداخت‌ها، محصولات ساده پس‌انداز، حساب‌های جاری و کارت‌های اعتباری می‌دانند. انتظار می‌رود در محصولاتی همانند پس‌اندازهای ساختاریافته و وام‌های کسب و کار خانوادگی تهدیدهای بالقوه شرکت‌های فین‌تک کمتر باشد. شکل (۴).



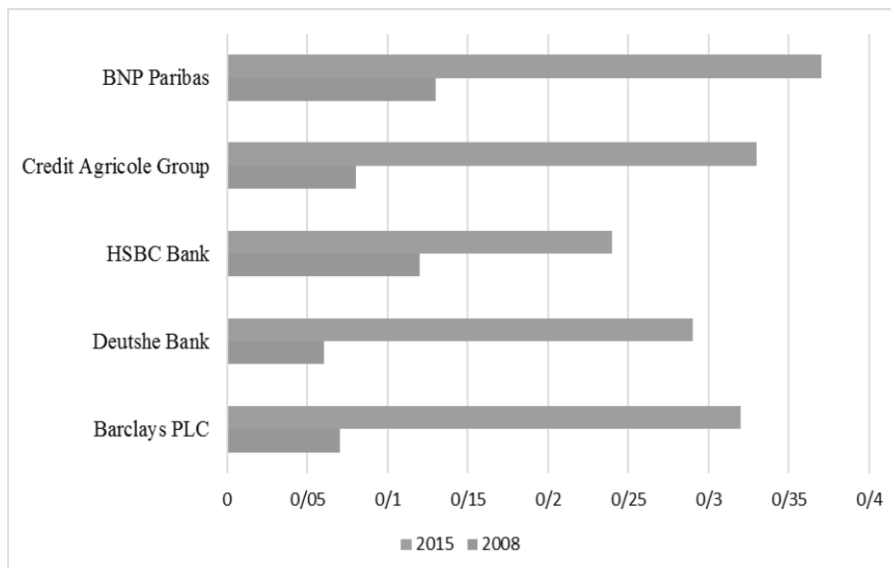
شکل ۴- احتمال تهدید مشارکت‌کنندگان جدید بازار مالی برای بانکداری خرد در اروپا، ۲۰۱۴

منبع: [۲۶]

S-O: بسیاری از بانک‌های اروپایی قبلاً اهمیت و پتانسیل استفاده از فناوری اطلاعات را در کسب و کار بانکداری درک کرده‌اند. براساس پیش‌بینی دلیوت، در سال ۲۰۱۴ بانک‌ها در اروپا بیش از ۵۵ میلیارد یورو روی فناوری اطلاعات هزینه کرده‌اند، هرچند تنها سهم کوچکی از آن (۹ میلیارد یورو) روی سیستم‌های جدید هزینه شده است. [۱۰] به همین ترتیب، اگر مقدار منابع مالی که پنج بانک تجاری بزرگ اروپایی برای خرید و توسعه نرم‌افزارهای جدید تخصیص داده‌اند با یکدیگر مقایسه شود (شکل ۵)، روند صعودی آشکار می‌شود: امروزه نسبت به پنج سال پیش که هزینه‌های نرم‌افزاری را

تحلیل استراتژیک کار آفرینی مبتنی بر فین تک در حوزه بانکداری / مشهدی عبدال، ثمری، اشرفی و عباسی

چندین بار افزایش می دادند، بانکها مقدار پول بیشتری را روی مدرنیزه کردن سیستمها سرمایه گذاری می کنند.



شکل ۵- سهم هزینه های نرم افزار به دارایی در پنج بانک بزرگ اروپایی: بازه ۲۰۱۵-۲۰۰۸

S-T: در سال های اخیر، در بازارهای مالی، افزایش انواع محصولات و نوآوری های مالی مداوم در حال رونق می باشد. بازارهای سرمایه از مشتقات به بخش اوراق بهادار دارایی و سپس به P2P، crowdfunding و غیره تمرکز یافتند.

شرکت کنندگان در بازار سرمایه، به ویژه شرکت های کوچک و متوسط (SME)، در نوآوری های مالی می توانند گزینه های بیشتری را ارائه دهند، بنابراین خدمات راحت تر و شخصی تری ارائه می کنند. این رقابت قابل توجهی را با صنعت بانکی سنتی ایجاد می کند.

نقاط قوت:

مزایای فین تک چند منظوره است. تعامل بین مصرف کنندگان و خدمات مالی و همچنین بین ارائه دهندگان خدمات مالی ساده تر شده، فین تک پتانسیل قابل توجهی را برای افزایش بهره وری، کاهش هزینه ها، نوسازی زیرساخت های مالی، مدیریت ریسک پذیری موثر و افزایش دسترسی به خدمات مالی در طیف وسیعی از مناطق مختلف از جمله وام، پرداخت، امور مالی شخصی، انتقال پول و بیمه ایجاد کرده است.

نقاط ضعف:

حریم خصوصی اطلاعات شخصی ارائه شده توسط مشتریان امروزه تحت توجه قرار گرفته است. این مسئله به ویژه برای بخش فین تک مرتبط است؛ چرا که خطر تقلب یا خطرات مالی مرتبط با مشتریان به طور کامل در درک محصولات جدید مالی نیست.

فرصت‌ها:

پدیده‌های "پریسک" تبدیل به یک تهدید موجود برای بسیاری از کشورهای کوچک در کشورهای مشترک‌المنافع، به ویژه در کارائیب و اقیانوس آرام است. فین تک به طور بالقوه می‌تواند راه‌حلی را برای برخی از رقیبان کلیدی ریسک‌پذیر مانند خطمشی "شناخت مشتریان" ارائه دهد یا نیاز به روابط بانکی مناسب را از بین ببرد.

هزینه کاهش خدمات اینترنت و افزایش نفوذ تلفن همراه و گوشی‌های هوشمند در کشورهای کوچک و در حال توسعه نیز یک فرصت عالی برای استفاده از فین تک برای ترویج مشارکت مالی در بین دو میلیارد نفر است که بدون دسترسی به خدمات رسمی مالی باقی می‌مانند.

تهدیدها:

جرایم اینترنتی می‌تواند به طور بالقوه یکپارچگی کل سیستم مالی را تضعیف کند. شاید دلیل اصلی این است که برخی از بانک‌های مرکزی تمایلی به پذیرش فین تک بیشتر ندارند. در کشورهای مشترک‌المنافع، بسیاری از کشورهای کوچک و کشورهای در حال توسعه فاقد ظرفیت و زیرساخت برای حفاظت از امنیت سایبری هستند. همچنین نگرانی‌هایی وجود دارد که بسیاری از راه‌اندازی‌های شرکت فین تک پیش از پیش به سرعت راه‌اندازی محصول خود را بدون توجه به اقدامات امنیتی متمرکز می‌کنند.

نکته حائز اهمیت در اینجا امکان تبدیل شدن ضعف‌ها و قوت‌ها به یکدیگر در شرایط گوناگون است. برای مثال ظرفیت استفاده از فناوری‌های مالی در حوزه بانکداری برای کارآفرینی یک مزیت و قوت برای کسب و کار محسوب می‌شود اما همین ظرفیت بالا در شرایط تحریم و تغییرات تکنولوژیکی می‌تواند باعث کاهش چابکی کسب و کار گردد و به آن لطمه وارد کند. از جمله نقاط ضعف کارآفرینی مبتنی بر فین تک در حوزه بانکداری، برخی از سیاست‌های داخلی در کشور می‌باشد. بانک مرکزی ایران، فناوری مالی (فین تک) را مجموعه‌ای از نوآوری‌هایی می‌داند که به مدد بهره‌گیری از امکانات فناوری اطلاعات و ارتباطات و پدیده‌های نوظهوری چون شبکه‌های اجتماعی و نفوذ شگرف ابزارهایی

تحلیل استراتژیک کار آفرینی مبتنی بر فین تک در حوزه بانکداری / مشهدی عبدال، ثمری، اشرفی و عباسی

مانند گوش‌های هوشمند، در کنار موسسات مالی و اعتباری رسمی، تمام یا بخشی از خدمات آن‌ها را به صورت جذاب‌تر، سفارشی‌سازی شده و مشتری محورتر بسته‌بندی و عرضه می‌کنند. فناوران مالی با تمرکز بر بخش مشخصی از بازار یا مشتریان، خدمات مالی پایه، استاندارد و یا عمومی بانک‌ها را به گونه‌ای شکل‌دهی می‌کنند که انطباق بیشتری با نیازمندی‌های مشتریان داشته باشد [۱].

نتیجه‌گیری و بحث

هرچند که پارادایم مبتنی بر فین تک در حوزه بانکداری در دنیا هنوز در مراحل اولیه خود بوده و به بلوغ خود نرسیده و در داخل کشور نیز به صورت ایده مطرح است اما می‌توان نمونه‌های عملی کسب و کارهای مبتنی بر فین تک را بیشتر در خدمات مالی جستجو کرد. به هر طریق اگر بخواهیم زیربنای این حوزه از بانکداری را مورد واکاوی بیشتر قرار دهیم، باید تحقیقات بیشتری در حوزه بانکداری و مدل‌های حمایتی نهاد ناظر جهت تسهیل در فعالیت شرکت‌های فین تک، جایگاه‌یابی ذینفعان اکوسیستم بانکی، تشریح کسب و کار و مدل درآمدی پروژه‌های بانکی مبتنی بر پلتفرم‌ها، روش‌های جدید خلق ارزش و ایجاد جریان درآمدی، استانداردها و ... صورت پذیرد. این موارد فرصت‌های تحقیقاتی هستند که می‌توانند منتج به نفوذ و استقرار سیستم‌های بانکی مبتنی بر فین تک در آینده نه‌چندان دور باشند.

مشارکت بین موسسات مالی و فین تک‌ها منافع دو جانبه‌ای دارد و هر یک از طرفین می‌توانند کسب و کار را برای دستیابی به مشتری بزرگ‌تر توسعه دهند و موقعیت رقابتی‌شان را تقویت کنند و کارایی را بهبود دهند. به عبارت دیگر این همکاری یک رویکرد برد-برد برای بانک و فین تک خواهد بود.



- لذا در این زمینه پیشنهادهای کاربردی زیر جهت افزایش استفاده از فرصت‌ها و نقاط قوت موجود در جهت برطرف کردن نقاط ضعف و تهدیدها برای ورود فین‌تک‌ها به حوزه بانکداری اشاره شده است.
- بانک‌های سنتی، می‌توانند با ارائه زیرساخت مالی، سرمایه و امکان دسترسی به پایگاه عظیم مشتریان خود، به فین‌تک‌ها کمک کنند تا کسب و کار خود را گسترش دهند.
 - فین‌تک‌ها می‌توانند نوآوری و فناوری‌های تحول‌آفرین را به بانک‌ها ارائه دهند. این امر به بانک‌ها کمک می‌کند تا تجربه مشتریان را بهبود بخشند.
 - بانک‌ها قادر خواهند بود به ارائه ارزش‌ها و خدمات جدید بپردازند، به طوری که این ارزش‌ها و خدمات جدید، با سرعت بیشتری به بازار وارد شوند، هزینه‌های کمتری را دربرگیرند و از نرخ بازگشت سرمایه بالاتری برخوردار باشند.
 - این همکاری، هم به بانک‌های سنتی و هم به فین‌تک‌ها کمک می‌کند تا بر قابلیت‌های کلیدی خود متمرکز شوند و در حوزه‌هایی که در آن متخصص هستند با یکدیگر به همکاری بپردازند تا به نتایج مشترک مطلوب‌تری دست یابند.
 - انتظار می‌رود که تعداد رو به افزایشی از اتحادها و اکتساب‌ها پیرامون رابط‌های برنامه‌نویسی شکل بگیرد.
 - بانک‌ها قادر خواهند شد تا به ارائه محصولاتی متمایز و خدماتی با ارزش افزوده پرداخته و با اپلیکیشن‌های طرف سوم یکپارچه سازند.
 - می‌تواند باعث جلب مشارکت گسترده مشتریان و جوامع در راستای نوآوری‌های جمعی شود.
 - این امکان را در اختیار کسب و کارها و مشتریان قرار می‌دهد تا به صورت لحظه‌ای، به تمام داده‌های بانکی دسترسی داشته باشند و اطلاعات مالی دقیق و بهروزی را کسب نمایند.
 - با کمک رابط‌های برنامه‌نویسی باز، فرصت‌های بی‌شماری در زمینه برقراری ارتباط بین مشتریان و خدمات از طریق اکوسیستم بانکی مهیا خواهد شد.
 - با کمترین میزان توسعه زیرساخت، این امکان را برای بانک‌ها فراهم می‌کند تا به جریان درآمدی کاملاً جدیدی دست یابند.
 - شرکت‌های فین‌تک، به پایگاه عظیم مشتریان و شبکه عظیم مالی از بانک‌های سنتی دست می‌یابند.

تحلیل استراتژیک کار آفرینی مبتنی بر فین تک در حوزه بانکداری / مشهدی عبدال، ثمری، اشرفی و عباسی

- بانک‌ها قادر خواهند بود خدمات خود را یکپارچه نمایند و به ارائه خدمات جدیدی بپردازند که از منظر هزینه، عملکرد، سرعت و راحتی، در وضعیت بهتری قرار دارند.
 - نهادهای قانونگذاری از بانک‌ها انتظار دارند تا به ایجاد لایه‌های چندگانه امنیتی بپردازند.
 - بانک‌ها ناچارند تا با سرمایه‌گذاری عظیم بر امنیت سایبری و سایر فناوری‌های امنیتی مانند احراز هویت توسط مشخصه‌های فیزیولوژیکی، به حملات سایبری پاسخ دهند.
 - بانک‌ها باید به مقوله امنیت سایبری، نه به عنوان یک مسأله فناوری اطلاعات بلکه به عنوان مسأله‌ای کسب و کاری بنگرند، چرا که ضعف در امنیت، تنها باعث ایجاد هزینه و یا دعاوی قضایی نمی‌شود؛ بلکه همچنین اعتماد مشتریان به سازمان را نیز به خطر می‌اندازد.
 - باعث ایجاد چابکی و انعطاف‌پذیری در فرآیندهای میانی و پشتیبان بانک‌ها می‌شود و این امکان را در اختیار بانک‌ها قرار می‌دهد تا نه تنها فرآیندهای بیرونی، بلکه کل کسب و کار خود را به طور کامل دیجیتال کنند.
 - بسیاری از بانک‌ها در نظر دارند که با پیاده‌سازی زیرساخت ابری، تعداد مراکز داده خود را کاهش دهند.
 - برخی از بانک‌ها نیز با احتیاط بیشتری حرکت می‌کنند و خدمات عمومی مبتنی بر ابر را به صورت آزمایشی و یا در حوزه‌هایی که کلیدی نیستند، به کار می‌گیرند.
- در نهایت می‌توان نتیجه گرفت که نوآوری در ارائه خدمات در حوزه بانکداری باعث کاهش هزینه، استفاده و ایجاد ارزش از داده، استفاده از فناوری برای خلق ارزش، کسب و کار پلتفرمی و اقتصاد اشتراکی و ایجاد بسته ارزش خواهد شد. لذا با ایجاد کسب و کارهایی در این زمینه می‌توان با تجربه‌ای بهتر، درآمد بیشتری کسب کرد. این کسب و کارها در زمینه فین تک خواهد بود که تغییرات و فرصت‌ها و چالش‌های آن در حوزه‌های مالی، برای مصرف‌کنندگان، سرویس دهنده‌ها و قانونگذاران موجب بروز موج جدیدی از نوآوری‌ها شده است.
- همان طور که در این مقاله نیز به آن پرداخته شده است، با استفاده از مدل SWOT می‌توان به نقاط ضعف و چالش‌هایی که هم‌اکنون در این بخش مشاهده می‌شود پی برد که در پیش به آن‌ها اشاره شده است. همچنین با توجه به این مشکلات و چالش‌ها در پی راه‌حلی برای رفع آن‌ها برآمده و با استفاده از آن‌ها و نقاط قوتی که در این زمینه وجود دارد، کسب و کارهای مناسبی را پیشنهاد داد. لذا

راهکارهایی که پیش از این در این بخش مطرح گردیده است با توجه به این احساس نیازها و با دقت روی مدل SWOT ارائه گردیده است.

نتایج این پژوهش می‌تواند به همراه بررسی‌ها و تحقیقات دیگر، به عنوان الگویی برای بهبود عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط در بازارهای الکترونیکی مورد استفاده قرار گیرد. ذکر این نکته لازم است که همانند سایر مطالعات، نتایج پرسشنامه این بررسی در بین کارشناسان حوزه بانکی صورت پذیرفته و برای تعمیم یافته‌ها ضروری است که به شرایط شرکت‌های کوچک و متوسط و میزان درک تجارت الکترونیکی، چه در داخل شرکت‌ها و چه در میان مشتریان و مصرف‌کنندگان، توجه شود. لذا در جهت توسعه تحقیقات آتی پیشنهاد می‌شود موارد زیر در آن‌ها مورد توجه قرار گیرد:

- افزایش میزان سرمایه‌گذاری‌های انجام شده بر روی توسعه فناوری اطلاعات، مانند: تجهیز شبکه‌ها، زیر ساخت‌های رایانه‌ای و اجرای پروژه‌های اتوماسیون.
- افزایش مهارت‌ها و دانش نیروی انسانی از طریق طی دوره‌های آموزشی، برگزاری سمینارها، بازدید از شرکت‌های موفق.
- افزایش تراکم ارتباطات درون سازمانی از طریق فضای اینترنتی به منظور ترغیب کارکنان برای ارتقای درک شخصی و سازمانی از مزایای حضور در بازارهای اینترنتی.
- تدوین مرامنامه‌ها و استانداردهای حفظ اخلاقیات در فضای مجازی برای کمک به بهبود نگرش کارکنان و مشتریان در رابطه با کسب و کار اینترنتی.
- حضور پررنگ‌تر شرکت‌های کوچک و متوسط در بازارهای الکترونیکی برای افزایش آمادگی الکترونیکی و ارتقای انگیزه حضور در آن بازارها.
- متنوع‌سازی وبسایت شرکت، کمک به اجرای طرح‌های شخصی‌سازی محصولات و تبادل اطلاعات با مشتریان از طریق فضای الکترونیکی.

منابع

- ۱) اتاق خبر سایت راه پرداخت، <https://way2pay.ir>، ۱۳۹۶.
- ۲) توکلی نبوی، نیلوفر، طراحی مدل بین‌المللی‌سازی شرکت بیمه ملت با رویکرد توسعه خدمت جدید (مطالعه موردی شرکت بیمه ملت)، دانشگاه تهران، ۱۳۹۴.
- ۳) رضوانی روح ا...، تحلیل محتوا، پژوهش، سال دوم، شماره اول، بهار و تابستان ۱۳۸۹، صفحه ۱۳۷-۱۵۶.
- ۴) قائمی، محمدرضا، محمدعلی دهقان دهنوی و نرجس سادات مرادی، بررسی وضعیت استارت‌آپ‌های بانکی در حوزه خدمات نوین بانکداری (سیستم بانکداری ایران). فصلنامه علمی-ترویجی اقتصاد و بانکداری اسلامی، شماره بیستم، ۱۱۹-۱۳۹، (۱۳۹۶).
- ۵) قلی‌زاده، م.، بانکداری و فین تک: چالش‌ها و فرصت، بررسی‌های بازرگانی-آزردی ۹۵، ۳۱-۳۹، (۱۳۹۵).
- ۶) کیکاووسی، د.ک.، فن‌آوری مالی (فین تک)، پارک علم و فن آوری استان سیستان و بلوچستان، (۱۳۹۵).
- ۷) مهر علیان، ن.، فین تک‌ها. آفتاب خاورمیانه- نشریه داخلی بانک خاورمیانه- سال چهارم- شماره ۱۲- فروردین، ۱۴-۱۳۹۶.
- 8) Alt, R., & Puschmann, T., The rise of customer-oriented banking _ Electronic markets are paving the way for change in the financial industry. *Electronic Markets*, 22(4), 203_215. 2012.
- 9) Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P., The Evolution of FinTech: A New Post-Crisis Paradigm? University of Hong Kong Faculty of Law Research Paper No. 2015/047. 2015.
- 10) Deloitte. Retrieved from http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ie/Documents/FinancialServices/ie_regtech-pdf.pdf. Accessed on February 3, 2016.
- 11) Fintech Trends to watch, CBINSIGHTS, 2019
- 12) Global Startup Ecosystem Report 2018
- 13) Gulamhuseinwala, Imran; Lloyd, James; Hatch, Matt; Unleashing the potential of FinTech in banking; 2017
- 14) Harn, Mary-Ellen; Han, Fred; Moisand, Hannah; WORLD FINTECH] REPORT, 2018
- 15) Hochstein, M. FinTech (the Word, That Is) Evolves, *The American Banker*. Retrieved from <http://www.americanbanker.com/bankthink/FinTech-the-word-that-is-evolves-1077098-1.html>. Accessed on February 3, 2016.
- 16) <https://www.forbes.com/#62881dc02254>, 2018

- 17) Kashyap, Manoj; Shipman, John; Garfinkel, Haskell; Redrawing the lines FinTech's growing influence on Financial Services; 2017
- 18) Oscar Roberto Burzynski, Alexandre Reis Graeml & Zandra Balbinot, "THE INTERNATIONALIZATION OF THE SOFTWARE MARKET: OPPORTUNITIES AND CHALLENGES FOR BRAZILIAN COMPANIES", Journal of Information Systems and Technology Management, Vol. 7, No. 3, 2010, p. 499-516. (2010).
- 19) Pollari, Ian; Ruddenklau, Anton; The Pulse of Fintech; 2018
- 20) Qun Zhao, Pei-Hsuan Tsai & Jin-Long Wang (2019), 'Improving Financial Service Innovation Strategies for Enhancing China's Banking Industry Competitive Advantage during the Fintech Revolution: A Hybrid MCDM Model', Sustainability (ISSN 2071-1050); CODEN: SUSTDE
- 21) Romānova, J & Kudinska, M., Banking and Fintech: A Challenge or Opportunity?, in Simon Grima, Frank Bezzina, Inna Romānova, Ramona Rupeika-Apoga (ed.) Contemporary Issues in Finance: Current Challenges from Across Europe (Contemporary Studies in Economic and Financial Analysis, Volume 98) Emerald Group Publishing Limited, pp.21 - 35. 2016.
- 22) Statista data. Retrieved from <http://www.statista.com/topics/2404/FinTech/>. Accessed on March 14, 2016.
- 23) Sullivan, Bob; Garvey, John; Alcocer, Justo; Eldridge, Antony; Retail Banking, 2020
- 24) Susanne Chishti & Janos Barberis, "The FINTECH Book", 2018.
- 25) The Future of Fintech and Banking, High performance. Delivered, 2015
- 26) Zhuming Chen*, Yushan Li, Yawen Wu and Junjun Luo (2017), "The transition from traditional banking to mobile internet finance: an organizational innovation perspective - a comparative study of Citibank and ICBC", Chen et al. Financial Innovation 3:12, DOI 10.1186/s40854-017-0062-0

یادداشت‌ها :

-
- ۱ CRM
۲ Forbes
۳ Stripe
۴ Credit karma
۵ descriptive