Archive of SID.ir

Iranian Scientific Association of Public Administration

Governance and Development Journal

Online ISSN: 2783-3461

Homepage: www.jipaa.ir

University of Sistan and Baluchestan

Developing Universal Banking Based on Digital Governance

Habib roodsaz[1]✉ | Hossein aslipour[2] Mostafa sargolzaei[3] | Atena shakiba[4]

[1.] Associate Professor, Department of Public Administration,, Faculty of Management and Accounting, University of Allameh tabatabaei, Tehran, Iran. E-mail: Dr.Roodsaz@gmail.com.

[2.] Associate Professor, Department of Public Administration,, Faculty of Management and Accounting, University of Allameh tabatabaei, Tehran, Iran. E-mail: aslipour@gmail.com.

[3.] Associate Professor, Department of Public Administration,, Faculty of Finance and banking, University of Allameh tabatabaei, Tehran, Iran. E-mail: mostafa.sargolzaei@atu.ac.ir.

[4.] Ph.D. Candidate, Department of Public Administration, Faculty of Management and Accounting, University of Allameh tabatabaei, Tehran, Iran. E-mail: atena.shakiba7@gmail.com.

Abstract:

Objective: Banks, as one of the most important financial institutions, play an important role in the country's economy. Banks are always looking to provide products and services in accordance with the needs and demands of customers. Having an appropriate banking approach and model can greatly help in providing services and products in accordance with the needs of customers. One of these approaches to achieve this goal is the comprehensive banking model. This model requires specific factors to be implemented in the country. This research was conducted with the aim of investigating the factors for the development of comprehensive banking based on a digital approach.

Methods: This research is of a qualitative, developmental, interpretive and inductive type that was conducted with a meta-synthesis approach and qualitative content analysis method. The sources of information used in the research are articles published in the databases of Jihad Daneshgahi, Elsevier and Thomson Reuters. After collecting the articles published from the three databases based on the indicators considered by the researchers, the selected articles were selected for review.

Article type: Research

Cite this article: H. Roodsaz, H. Aslipour, M. Sargolzaei, A. Shakiba (2025). Developing Universal Banking Based on Digital Governance. Governance and Development Journal, 5 (1), 5-35.

DOI: 10.22111/jipaa.2025.490394.1230

Received: 24.11.2024 **Revised:** 01.02.2025

Accepted: 15.02.2025 **Published:** 26.03.2025

© The Author(s Publisher: University of Sistan and Baluchestan

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

Results: After examining and combining the results of the selected studies reviewed, four categories of comprehensive banking ecosystem (comprehensive and programmable vision, comprehensive digital services, mobile data, person-to-person access, dimensions of comprehensive banking), digital functions and services (payment and digital wallet, banking products and sales, omnichannel, digital financial planner and advisor, smart big data), digitalization enablers (new information technology infrastructure, database design, advanced data analytics, comprehensive business model, security and authority, and digitalization of banking), and finally digital transformation infrastructures (banking industry structure, innovative approach in the banking industry, supportive laws and policies, and social factors) were identified.

Conclusions: Comprehensive banking is one of the most important approaches to banking. It has recently been used by some banks in our country. In this regard, what can be said with certainty is that there is no comprehensive and complete approach that is accepted by the banking community. This makes it difficult to successfully implement and execute it effectively. This research, understanding this issue, has tried to identify and create a comprehensive framework of factors affecting the successful implementation of comprehensive banking. Digital strategy is a way through which banks will be able to adapt to digital transformation and, while ensuring their survival, make the most of the opportunities arising from technological development.

Keywords: Comprehensive banking, digital approach, development, qualitative content analysis, meta-synthesis

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

حکمرانی و توسعه
شاپا الکترونیکی: ۲۷۸۳-۳۴۶۱
Homepage: www.jipaa.ir

توسعه بانکداری جامع مبتنی بر حکمرانی دیجیتال

حبیب رودساز[۱] | حسین اصلی پور[۲] | مصطفی سرگلزائی[۳] | آتنا شکیبا[۴]

۱. نویسنده مسئول، دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشکدهٔ مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.
رایانامه Dr.Roodsaz@gmail.com
۲. دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشکدهٔ مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران. رایانامه: aslipour@gmail.com
۳. دانشیار گروه مالی و بانکداری، دانشکدهٔ مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.
رایانامه: mostafa.sargolzaei@atu.ac.ir
۴. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکدهٔ مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.
رایانامه: atena.shakiba7@gmail.com

اطلاعات مقاله

نوع مقاله:
مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۹/۰۴
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۱۱/۱۳
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۱/۲۷
تاریخ انتشار: ۱۴۰۴/۰۱/۰۶

کلیدواژه‌ها:
بانکداری جامع، رویکرد دیجیتال، توسعه، تحلیل محتوای کیفی، فراترکیب

چکیده

زمینه و هدف: بانک‌ها به عنوان یکی از مهمترین نهادهای مالی، نقش مهمی در اقتصاد کشور دارند. بانک‌ها همواره بدنبال ارائه محصولات و خدمات مطابق با نیازها و خواسته‌های مشتریان هستند. داشتن رویکرد و مدل مناسب بانکداری، می‌تواند به ارائه خدمات و محصولات مطابق با نیاز مشتریان کمک زیادی کند. یکی از این رویکردها جهت دستیابی به این هدف، الگوی بانکداری جامع است. این الگو جهت پیاده‌سازی در کشور نیازمند عوامل خاصی است. این پژوهش با هدف بررسی عوامل توسعه بانکداری جامع مبتنی بر رویکرد دیجیتال اجرا شده است.

روش: این پژوهش از نوع توسعه‌ای بر مبنای ماهیت داده‌ها رویکرد کیفی، تفسیری و استقرایی است که با رویکرد فراترکیب و روش تحلیل محتوای کیفی اجرا شده است. منابع اطلاعات استفاده‌شده در پژوهش را مقاله‌های منتشر شده در پایگاه‌های داده‌ای جهاد دانشگاهی و الزویر و تامسون روترز تشکیل می‌دهد. بعد از گردآوری مقاله‌های منتشر شده از سه پایگاه اطلاعاتی بر اساس شاخص مدنظر پژوهشگران، مقاله‌های منتخب برای بررسی انتخاب شد.

یافته‌ها: پس از بررسی و ترکیب نتایج مطالعات منتخب مرور شده، چهار دسته اکوسیستم بانکداری جامع (دید جامع و قابل برنامه‌ریزی، خدمات دیجیتال جامع،

استناد: رودساز، حبیب؛ اصلی پور، حسین؛ سرگلزائی، مصطفی؛ شکیبا، آتنا (۱۴۰۴) " توسعه بانکداری جامع مبتنی بر حکمرانی دیجیتال" ۵(۱)، ۳۵-۵.
DOI: 10.22111/jipaa.2025.490394.1230
ناشر: دانشگاه سیستان و بلوچستان
© نویسندگان

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

داده‌های همراه، دسترسی فرد به فرد، ابعاد بانکداری جامع)، کارکردها و خدمات دیجیتال (پرداخت و کیف پول دیجیتال، محصولات بانکداری و فروش، چندکاناله بودن، برنامه‌ریز و مشاور مالی دیجیتال، داده‌های عظیم هوشمند)، توانمندسازهای دیجیتالی شدن (زیرساخت فناوری اطلاعات جدید، طراحی پایگاه داده، تحلیل داده پیشرفته، مدل کسب و کار جامع، امنیت و اختیار و دیجیتالی شدن امور بانکی)، و در نهایت زیرساخت‌های تحول دیجیتال (ساختار صنعت بانکداری، رویکرد توآورانه در صنعت بانکداری، قوانین و سیاست های حمایتی و عولمل اجتماعی) شناخته شد.

نتیجه‌گیری: بانکداری جامع یکی از رویکردهای بسیار مهم نسبت به بانکداری است. اخیراً در کشور ما توسط برخی از بانک‌ها، به کار گرفته شده است. در این رابطه آنچه با اطمینان می‌توان در مورد آن اظهارنظر نمود.این است که یک رویکرد جامع و کامل و موردپذیرش توسط طیف وسیعی از مجموعه بانکی وجود ندارد. این امر باعث می‌شود که نسبت به پیاده‌سازی و اجرای اثربخش آن با موفقیت همراه نشویم. این تحقیق با درک این موضوع سعی نمود. چهارچوبی جامع از عوامل اثرگذار در پیاده‌سازی موفق بانکداری جامع را شناسایی و ایجاد نماید. استراتژی دیجیتال راهی است که از طریق آن، بانک‌ها قادر خواهند بود خود را با دگرگونی دیجیتال انطباق داده و ضمن تضمین بقای خود از فرصت‌های ناشی از توسعه فناوری بیشترین بهره برداری را داشته باشند.

مقدمه

برای رشد در محیط متغیر امروزی، سازمان‌ها باید با تغییرات مقابله؛ و از فرصت‌ها بهره‌برداری کنند تا از این طریق به مزیت رقابتی دست یابند (یعقوبی و همکاران، ۱۳۹۸). بانک‌ها برای ادامه بقای خود و خلق مستمر ارزش برای ذینفعان نیاز به تطبیق با تغییرات روزانه و حتی لحظه ای در محیط های اجتماعی و کسب و کار دارند (مازورچنکو و زلنکا[1]، ۲۰۲۲). این تطبیق از طریق بانکداری جامع امکان پذیر است. بانکداری جامع به عنوان رویکردی مشتری محور است که شامل بازه وسیعی از خدمات تجاری، سرمایه گذاری، شرکتی، خرد و... می شود. تقریبا در اکثر کشورها بانک های تجاری اجازه ورود به عرصه های گوناگونی همچون اوراق بهادار و بازارهای مالی را پیدا نموده اند و خطوط میان بانکداری تجاری و بانکداری جامع بسیار کمرنگ گردیده است (هدایت و قاسم[2]، ۲۰۲۳). در بانکداری جامع اقسام مختلفی از خدمات مالی شامل دریافت سپرده، اعطای وام، معاملات طـلا، خـدمات مـالی مربوط به بازار سهام و اوراق بهادار، بیمه و حتی واسطه‌گری در معاملات املاک و خدمات غیرمالی به جهت تکمیل سبد خدمات وابسته مالی و بیشتر مشعوف کننده ارائه می‌شوند (شانتی و همکاران[3]، ۲۰۲۲). هدف نهایی بانکداری جامع این است که مشتری همه خدمات مالی مورد نیاز خود را از

[1] Mazurchenko & Zelenka
[2] Hidayat & Kassim
[3] Shanti & et al

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

طریق بانک دریافت کند و به این ترتیب به جای ارائه خدماتی محدود به مشتریانی پر تعداد که باعث افزایش هزینه‌های ارائه خدمات و مانع از شخصی سازی خدمات قابل ارائه می‌گردد، خدماتی گسترده و خاص به مشتریان مهم‌تر مدنظر قرار گیرد. این امکان وجود دارد که بانک‌ها بعضی از خدمات و محصولاتی را ارائه دهند و یا تجاری سازی کنند، که بانکداری جامع در اشکال متنوع و تحت عناوین بانکداری خرد، بانکداری اختصاصی، بانکداری شرکتی و بانکداری سرمایه گذاری، آنها را ظاهر می کند (شعبانی و داوینو[1]، ۲۰۲۰). امتیازاتی همچون انعطاف پذیری در ارائه خدمات، قدرت انتخاب، مقرون به صرفه بودن، تعامل، تکیه بر فناوری، مشتری مداری، بهبود بهره وری از ویژگی های اصلی بانکداری جامع به شمار می روند. از سوی دیگر، با گسترش روزافزون تکنولوژی، عصر حاضر؛ به شدت تحت تأثیر تحول دیجیتال در حوزه‌ی مختلف قرار گرفته است که در این بین صنعت بانکداری در راستای رفع نیازهای مشتریان در زمینه‌های مالی و اقتصادی، نیازمند تطابق فرآیندهای خود با فناوری‌های جدید دیجیتال می‌باشد. سیر تحوّلی صنعت بانکداری، در راستای برآورده کردن نیازهای مالی و اعتباری مشتریان در جهان، روند بسیار چشمگیری را داشته است؛ در این راستا صنعت بانکداری نیازمند بستری برای به کارگیری مناسب از تکنولوژی های دیجیتال در عرصه بانکداری می باشد (افشین‌مهر و همکاران[2]، ۲۰۲۳). تحول دیجیتال در نظام بانکداری، با ظهور تکنولوژی‌ها و فناوری‌های تحول-گرا مانند شبکه‌ها و رسانه‌های اجتماعی، کلان داده، اینترنت اشیاء، بلاکچین و ... توجه بسیاری را در این حوزه جلب نمود، رویکرد دیجیتال یک نگرش مبتنی بر فناوری اطلاعات برای تحول در کل بانک بوده و با تبدیل صرف محصولات و خدمات بانک به محصولات و خدمات الکترونیکی محقق نمی شود، بلکه لازمه‌ی دیجیتالی شدن بانکداری، علاوه بر تحول در ارائه‌ی محصولات و خدمات مشتری، ایجاد تغییراتی در معماری سازمانی بانک نظیر روال های تصمیم گیری، ساختارها، فرآیندها، رویکرد تخصیص منابع، طرح‌های پاداش مبتنی بر عملکرد که همگی مبتنی بر تحلیل داده‌ها بوده، می باشد. هر گونه تعریف از رویکرد مبتنی بر دیجیتال تنها حول محور شناسایی و تأمین نیازها، مشارکت، افزایش خدمات به مشتری، انتظارات و تجربه آنها شکل می‌گیرد که می‌تواند در نهایت به یک مخزن عظیم داده منجر شود (هدایت و کاظمی[3]، ۲۰۲۳). بانک‌ها از تکنولوژی های پیشرفته و جدید استفاده می‌کنند تا منطبق با تحولات پیرامونی در حوزه‌ی تحول دیجیتال باقی بمانند و در محیط رقابتی بتوانند، بقای خود را تضمین نمایند(نورین و همکاران[4]،۲۰۲۳). تغییرات جهانی در بخش بانکداری، عامل تعیین کننده توسعه تکنولوژی های مالی است. راهبردهای شرکتی بانک‌ها بر سه جهت کاری موثر متمرکز است: تجربه مشتری، فرآیندهای عملیاتی و مدل‌های کسب وکار بر اساس تحول دیجیتال و کاربرد فناوری‌های دیجیتال، که گزینه‌های بازار گسترده‌تری را فراهم می‌کند. فن‌آوری‌های تحول دیجیتالی مالی نه تنها نوسازی خارجی بانک را مدنظر قرار می‌دهند، بلکه بازسازی بخش قابل‌توجهی از

[1] Shabani & D'Avino
[2] Afshinmehra & et al
[3] Hidayat & Kassim
[4] Noreen et al

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

فرآیندهای تجاری داخلی بانک‌های تجاری را بر اساس مشارکت با شرکت‌های به اصطلاح فین‌تک[1] که به طور گسترده در بازار مالی ظهور می‌کنند، در نظر می‌گیرند (گری[2]، ۲۰۲۲).

تحول دیجیتال به عنوان یک فرآیند اجتناب‌ناپذیر تجارت بانکی در انتقال عملیات از کانال سنتی «شبکه شعب» به «کانال‌های راه دور» بیان می‌شود: بانک آنلاین، بانکداری تلفن همراه، مراکز تماس، شبکه‌های خودپرداز و پایانه‌های پرداخت، ارزهای دیجیتال، تجارت آنلاین به سرعت در حال رشد هستند، در حالی که فرصت‌ها برای یکسان سازی فناوری‌های زنجیره‌ای و کلان داده در حال گسترش است. در روسیه، نمونه‌ای از یک بانک تک شعبه‌ای موثر وجود دارد که بدون مراکز خدمات مشتری کار می‌کند. این بانک به دلیل ایجاد یک سیستم الکترونیکی مالی یکپارچه برای ارائه خدمات بانکی مشهور است. تمرکز بر مشتری، پیشنهادات متناسب با نیاز مشتری و محیط پویا از شاخصه‌های اصلی تبدیل شدن به عناصر کلیدی بانکداری جامع مبتنی بر تحول دیجیتال است (کورمانووا و همکاران،۲۰۲۰). در میان توسعه‌ی تحول دیجیتال در نظام بانکداری و توسعه‌ی پدیده نوظهور فناوری دیجیتالی مالی، بانکداری جامع به عنوان یک نظام بانکداری جدید تلقی می شود که طبق تعریف کالومیریس (۱۹۹۵) تلفیقی از چندین بانک بسیار بزرگ است و می‌تواند دستخوش تغییرات بزرگی شود. این نوع از بانک‌ها با شبکه‌ای بسیار وسیع از شعب، خدمات خیلی متنوعی را ارائه می‌دهند (کمیجانی و همکاران[3]، ۲۰۱۸). استفاده از سیستم بانکداری جامع به تبع بانک‌های دنیا و با توجه به گستره کسب و کار بانکی امری اجتناب‌ناپذیر در چرخه‌ی کسب و کار بانکی می‌باشد (گربچ و فور[4]، ۲۰۲۰) افزایش روزافزون داده‌ها و تراکنش‌های بانکی و پیچیدگی سیستم‌های اطلاعاتی بانک‌ها، وجود یک سیستم جامع، متمرکز و با قابلیت اعتماد و عملیات مالی مبتنی بر فناوری اطلاعات ،برای پشتیبانی از کسب و کار بانکی را بیش از پیش نمایان ساخته است (فرانچت[5]، ۲۰۲۴). چالش‌های موجود در عرصه‌ی بانکداری جامع از منظر توسعه‌ی فناوری‌های مالی و تحول دیجیتال، شامل ضعف در تدوین ساز و کارها و تدوین خط مشی‌های مطلوب از منظر مدیریتی بر بانکداری جامع با نگاه تحول دیجیتال و ضعف در بهره‌برداری از فرصت‌های موجود در زمینه فناوری و تحول دیجیتال است. توجه به حوزه‌ی تحول دیجیتال در نظام بانکداری جامع، می-تواند زمینه‌ساز ایجاد یک مزیت رقابتی برای بانک باشد، اطلاعات و جریان و مسیر اطلاعات از عواملی است که موفقیت بانک‌ها را رقم می‌زنند. از این رو شاخص‌هایی برای موفقیت و کارایی بانک‌ها ضروری هستند که باعث ایجاد مزیت رقابتی و اثربخشی بیشتر شود (دیوجن و همکاران[6]، ۲۰۲۳).

از آن جایی که ظهور تکنولوژی های نوین در صنعت بانکداری طی سال‌های اخیر با رشد پر شتابی همراه بوده است. فشار و تهدیدات فناوری‌ها در بعضی کسب‌وکارها به شکلی بوده که گاهی بقای آن‌ها را به مخاطره می‌اندازد، نظام بانکداری جامع که متشکل از زیرسیستم‌های مختلف مالی است، نیز از این قاعده مستثنی نمی باشد. مدل‌های کسب‌وکاری که درگذشته قابل‌تصور نبود، به واسطه تحولات تکنولوژیکی ایجاد شده و دیگر

[1] فناوری مالی
[2] Giri
[3] Komijani,
[4] Gersbach & Faure
[5] Fasnacht
[6] Duijn

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

محصولات تکراری، مشخص‌کننده قواعد بازی نیستند. در آینده نزدیک این مشتریان هستند که نیازهای خود را عنوان می‌کنند و بانکداری جامع بر اساس آن باید به آنها خدمات ارائه کند. از این‌رو نیاز است نقش بانک‌ها، باز تعریف و روال‌های سنتی با توجه به کاربرد فناوری‌های نوظهور باز مهندسی شوند، که بانکداری جامع با توجه به نقش حاکمیتی و نگاه استراژیک به حوزه‌ی مالی و پولی، می‌تواند از این نوع فناوری در فرآیندهای کلیدی خود استفاده کند یا خیر. به عبارت دیگر؛ تلاقی فرآیندهای بانکداری جامع و تحول دیجیتال، زمینه‌ساز شکل گیری نوعی از بانکداری است که خود را با تغییرات محیطی و نیازهای بالقوه مشتریان تطابق می‌دهد.

با توجه به اهمیت موضوع مورد بررسی، می‌توان به جایگاه ویژه بانکداری جامع با رویکرد دیجیتال در پیشبرد توسعه کشور اذعان نمود. بدین منظور، پژوهش مورد بررسی درصدد است به بررسی ابعاد بانکداری جامع مبتنی بر رویکرد دیجیتال بپردازد. بنابراین هدف اصلی پژوهش شناسایی ابعاد توسعه‌ای بانکداری جامع مبتنی بر رویکرد دیجیتال با رویکرد فراترکیب و با بررسی پژوهش‌های صورت گرفته در این باب می‌باشد.

ادبیات موضوع و پیشینه پژوهش

دوره‌های بانکداری

۱.بانکداری نسل اول، به همان بانکداری سنتی اطلاق می‌شود که خدمات بانکی را در زمان‌های خاصی در شعبه ارائه می‌دهد؛ (باتاچایارا و تاخور[1]،۱۹۹۳ به نقل از مهدی آبادی و همکاران،۲۰۲۰)؛ **۲. بانکداری نسل دوم** نیز با معرفی فناوری‌هایی مانند اینترنت و برخی از خدمات بانکی که به تدریج بانکداری را از شعبه‌ها خارج می‌کرد، ظهور پیدا کرد که این امر با ظهور دستگاه‌های خودپرداز و کارت‌خوان امکان پذیر شد؛ چرا که در زمان‌های مختلف شاهد شکل‌گیری خدمات خارج از شعبه بود؛ این دوره از سال ۱۹۸۰ شروع شد و تا سال ۲۰۰۷ ادامه داشت. **۳. ظهور بانکداری نسل سوم** یا بانکداری انتخابی همراه با تنوع بسیار، همه چیز تغییر کرد و این ظرفیت مشخص شد که بانکداری می‌تواند سیّار نیز باشد (به طور مثال: عرضه و گسترش خدمات تلفن همراه ممکن است بر روی یک پلتفرم تلفن هوشمند یا حتی کارت‌خوان‌های سیّار ارائه شوند)، اما **٤. بانکداری دیجیتالی نسل چهارم** تحول بزرگی است که همواره کنار مشتریان است و موضوعاتی مانند هوش مصنوعی، اشتراک‌گذاری و محاسبات تکاملی مورد بحث قرار می‌گیرد (هارجانتی و همکاران[2]،۲۰۱۹). بانکداری سنتی که مربوط به نسل اول این حوزه می‌شود؛ ناظر بر مجموعه فرآیندهای فیزیکی و مراودات مالی به صورت حضوری می‌شود؛ نسل دوم، فناوری اطلاعات از منظر سخت افزاری و نرم افزاری تحول جدیدی را در حوزه‌ی بانکداری رقم زد، بانکداری خود سرویس ناظر بر بانکداری با رویکرد ایجاد توانایی در بین مشتریان و ذینفعان در استفاده از خدمات بانکی در قالب گوشی های هوشمند و رایانه بوده و بانکداری در زندگی ناظر بر

[1] Patachyara & Takhor
[2] Harjanti et al

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

بانکداری است که رویکرد آن حضور و بروز فرآیندهای بانکداری در تمامی جنبه‌های شخصی و شغلی فرد می‌باشد (کاپوچ و همکاران[1]، ۲۰۲۳).

تحول نظام بانکداری

تغییر پارادایم از ساختار بازار متمرکز تحت سرکوب مالی به چارچوب رقابتی تحت آزادسازی مالی، پایه و اساس ظهور بانک‌های خصوصی و خارجی را در ابتدا در کشورهای توسعه یافته و پس از آن در کشورهای در حال توسعه ایجاد کرده است (سهراب الدین و سهل، ۲۰۱۸). امروزه بخش قابل توجهی از مشتریان بانک‌ها را جوانان و افراد میانسال تشکیل می‌دهند که انتظارات و ترجیحات متفاوتی نسبت به نسل قبل دارند. برآوردن این ترجیهات و انتظارات دیگر با مدل‌های بانکی موجود امکان‌پذیر نبوده و تنها با استفاده از فناوری‌ها و مکانیسم‌های جدید بانکداری امکان‌پذیر خواهد بود. بانک‌ها دیگر نمی‌توانند طرح های خود را با اهداف تجاری و سهم بازار آغاز کنند، و باید بدانند چگونه می توانند بدون تعامل مستقیم با مشتری، توجه و ترجیحات آنها را جلب کنند و از این طریق به اهداف تجاری دست یابند. بر اساس تعریف تمنوس (۲۰۱۸) دیجیتالی کردن بانک ها یا به عبارت دیگر بانکداری دیجیتال به معنای قابلیت "بانکداری مبتنی بر تجربه" است. بانکداری دیجیتال ساختار بانکی خود نیاز دارد. صنایع دیجیتال؛ عمدتاً بین المللی هستند و مشتریان از سراسر جهان آنها را انتخاب می کنند. تغییر اساسی در بازاریابی و تقسیم بندی مشتریان بانکی، آن را برای هر مشتری منحصر به فرد می‌کند. به نظر می رسد تنها یک نوع بانکداری وجود دارد و آن بانکداری اختصاصی به روشی جدید است. با توسعه و بلوغ تکنولوژی هایی مانند اینترنت، همه چیز با ایجاد شبکه متصل از افراد، فرآیندها، داده‌ها، اشیاء، فناوری بلاک چین، فناوری ابر، روباتیک پیشرفته، واقعیت مجازی، چاپ سه بعدی، کوچک‌سازی حسگرها، توسعه نمایی فناوری‌ها و نوآوری‌های جدید در نسل‌های کاملاً متفاوتی از بانکداری قرار گرفته‌اند. برخی از محققان یک مدل بلوغ برای ارزیابی سطح آمادگی برای انطباق با بخش بانکداری دیجیتال ارائه می‌کنند که شامل سطوح بلوغ اولیه، بلوغ مدیریت شده، بلوغ تعریف شده، بلوغ تاسیس شده و بلوغ دیجیتال‌گرا می‌باشد (تمنوس،۲۰۱۸).

تاریخچه بانکداری جامع

راهبرد بانکداری جامع از قرن ۱۹در جهان توسعه یافت. در حالیکه تا سال۱۸۷۰در مقیاس کوچک‌تر در صنعت بانکداری آلمان بکار گرفته شده و موجب رونق اقتصادی شده بود. موجودیت سیستم های بانکی تا اواخر۱۹۸۰ کاملاً بصورت غیر جهانی بود و پس از تصویب توافقنامه تجارت آزاد بین آمریکای شمالی و کشورهای شریک (ایالت متحده آمریکا، کانادا و مکزیک) سیستم بانکی به بانکداری جامع تغییر روش داد. منشأ بانکداری جامع در کشور آلمان به سال ۱۸۵۰ باز می‌گردد؛ در حالی که در ایالت متحده آمریکا قبل از دهه۱۹۲۰ به شکل غیررسمی وجود داشت. بانکداری جامع در اروپا اساساً به مفهوم حمایت از مؤسسات تجاری و شرکت‌ها برای ارائه خدمات مالی متنوع زیر یک بخش تلقی می‌شود و کشورهای فرانسه، سوئیس و آلمان به بانکداری جامع پیوسته‌اند. در سال ۱۹۸۹ نیز، شورای پژوهش های سیستم‌های مالی ژاپن اصطلاح بانکداری جامع را به عنوان

[1] Kapucu

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

تعیین یک سیستم مالی برای نهادهای بانکی کشور در نظر گرفت که فعالیت‌های متنوع مالی از جمله اوراق بهادار و فعالیت های بازار سهام را برعهده داشت. این سیستم بانکی در ژاپن تا حد زیادی مشابه موارد استفاده شده در ایالت متحده آمریکا بوده و تا همین اواخر در کانادا و مکزیک نیز کاربرد داشته است (لی و لی[1]، ۲۰۲۴). مدل بانکداری جامع یکی از مهمترین رویکردهای نوین بانکداری، در بسیاری از بانک‌های تراز اول جهانی پیاده سازی شده است.

تعریف بانکداری جامع

مفهوم بانکداری جامع نوعی نگرش مشتری‌محور به بانکداری است و در واقع به بانک‌هایی اطلاق می‌شود که حجم وسیعی از خدمات مالی، اعم از تجاری، سرمایه گذاری، خرد، شرکتی و ... را به مشتریان خود عرضه می‌کنند (گادزو و همکاران[2]، ۲۰۱۹). ساندرز و والتر (۱۹۹۴) بانکداری جامع را ارائه‌ی محدوده ی وسیعی از خدمات مالی از جمله وام‌دهی و سپرده پذیری، معامله ابزارهای مالی و ارز، کارگزاری، تعهدپذیره نویسی بدهی و سهام جدید، مدیریت سرمایه گذاری و بیمه می‌دانند. از نظر کالومیریس (۱۹۹۵) بانکداری جامع یک نظام بانکداری بوده که از چندین بانک بسیار بزرگ تشکیل شده است. این بانک با شبکه شعب وسیع، خدمات بسیار متنوعی را ارائه می‌دهد، ادعاهای متعددی را نسبت به بنگاه‌ها، برای خود ایجاد کرده و در حاکمیت بنگاه‌هایی که بانک تأمین منابع یا تعهد پذیره نویسی اوراق بهادارشان را به عهده می‌گیرد، به طور مستقیم دخالت می‌کند. نکته قابل توجه در بانکداری جامع، تفکیک مشتریان در طیف‌ها و گروه‌های گوناگون و ارائه خدمات و محصولات مطابق با خواست و نیازهای هر گروه از مشتریان است. (شعبانی و داوینو[3]، ۲۰۲۰). بر این اساس مشتری تمامی خدمات مالی مورد نیاز را از طرف بانک دریافت نموده و در واقع می‌توان گفت تغییر جهت بانکداری به سوی بانکداری جامع ضمن کنترل فعالیت‌های مالی و بانکی و شفاف‌سازی، باعث نوآوری و ایجاد کارایی در انجام وظایف بانکی می‌شود. (ستولینو و گنزالس[4]، ۲۰۱۶).

روش شناسی پژوهش

از آنجایی که هدف اصلی این پژوهش، توسعه بانکداری جامع مبتنی بر رویکرد دیجیتال است، از حیث هدف توسعه‌ای و از نظر شیوهٔ جمع‌آوری داده‌ها فراترکیب به شمار می‌رود. فراترکیب[5] مشابه فراتحلیل برای یکپارچه سازی چندین مطالعه به منظور ایجاد یافته‌های جامع و تفسیری استفاده می‌شود (کیانی و همکاران، ۱۴۰۳). در پژوهش حاضر تلاش شده است تا با روش فراترکیب و انجام تحلیل محتوای کیفی و بدون در نظر گرفتن بازهٔ زمانی، ابعاد بانکداری جامع و دیجیتالی شدن بررسی و تبیین شود. فراترکیب یکی از انواع روش‌های فرامطالعه‌ای است که در آن، اطلاعات و یافته‌های مطالعات مختلف با موضوعی مشابه بررسی و تحلیل می‌شود. فراترکیب، تجزیه‌وتحلیل عمیق کارهای پژوهشی انجام شده در حوزه‌ای خاص است که برای

[1] Lee & Lee
[2] Gadzo et al
[3] Shabani & davino
[4] Sotelino & gonzalez
[5] Meta- Synthesis

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

یکپارچه‌سازی تفسیر چندین مطالعه و به‌منظور ارائهٔ یافته‌های جامع و تفسیری به‌کار می‌رود. رویکرد فراترکیب، نوعی روش تحقیق اکتشافی است، برای ایجاد و استخراج چارچوب مرجع مشترک از نتایج تحقیقات گذشته. پیش‌شرط رویکرد فراترکیب، بررسی نظام‌مند ادبیات، به‌منظور شناسایی عوامل مرتبط با هدف پژوهش حاضر است (معظم، یزدانی و عسگری، ۱۴۰۱). در پژوهش حاضر، بر اساس گام‌های اجرای این روش، بررسی نظام‌مند ادبیات با جست‌وجو در دو پایگاه داده‌ای انجام شده است. از میان الگوهای مختلف انجام فراترکیب، در این پژوهش از روش فراترکیب باروسو و ساندلوسکی (۲۰۰۷) استفاده شده که مراحل آن در شکل ۱ آورده شده است.



شکل ۱. مراحل انجام فراترکیب (منبع: بارسو و ساندلوسکی (۲۰۰۷))

در ادامه، مراحل اجرای هر یک از گام‌های روش فراترکیب، طبق الگوی مطرح شده توضیح داده شده است.

۱. طرح سؤال پژوهش: در این مرحله به چند پرسش اساسی که در جدول ۱ درج شده است، پاسخ داده می‌شود.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

جدول ۱. پارامترهای مرتبط با طرح سؤال پژوهش

پرسش‌های کلیدی	پاسخ این پژوهش
چه چیزی	تعیین این موضوع که کدام مفهوم هسته‌ای مطالعه خواهد شد، آغاز حرکت در مسیر فراترکیب است. این پژوهش با این سؤال آغاز شده است: ابعاد و مولفه‌های بانکداری جامع با تمرکز بر دیجیتالی شدن کدام‌اند؟
جامعه در دست مطالعه	در این مطالعه دو پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی و مرکز اطلاعات علمی نور (نورمگز)، برای جست‌وجوی منابع داخلی و پایگاه تامسون روترز و الزایر انتخاب شده است که در ادامه مراحل راهبرد جست‌وجو تا انتخاب نهایی برای مطالعه و بررسی، به تفکیک ارائه می‌شود.
چه زمانی	در این پژوهش کل بازهٔ زمانی مدنظر بوده است.
چگونگی	روشی است که برای فراهم کردن مطالعات استفاده می‌شود. در این پژوهش روش «تحلیل محتوای کیفی» استفاده شده است. مقاله‌های منتخب برای انجام پژوهش با این روش بررسی شدند.

۲. بررسی نظام‌مند متن‌ها: با توجه به لزوم دقت در قبل و بعد از اجرای فرایند پژوهش حاضر، پس از جست‌وجوی پیشرفتهٔ چندبارهٔ کلیدواژگان بانکداری جامع و دیجیتالی شدن مقاله‌ای با رویکرد نظام‌مند ادبیات پیدا نشد. در ادامه، مراحل روش فراترکیب جست‌وجو تا انتخاب نهایی برای مطالعه و بررسی به تفکیک ارائه می‌شود. در نتیجهٔ جست‌وجو اولیه با استفاده از کلمات کلیدی مدنظر، ۹۷ مقاله یافت شد.

۳. جست‌وجو و انتخاب مقاله‌ها: هدف از انجام این مرحله، شناسایی مقاله‌هایی است که برای ورود به فرایند تحلیل از کفایت لازم برخوردارند. معیارهای پذیرش یا رد مقاله‌ها در جدول ۲ آمده است.

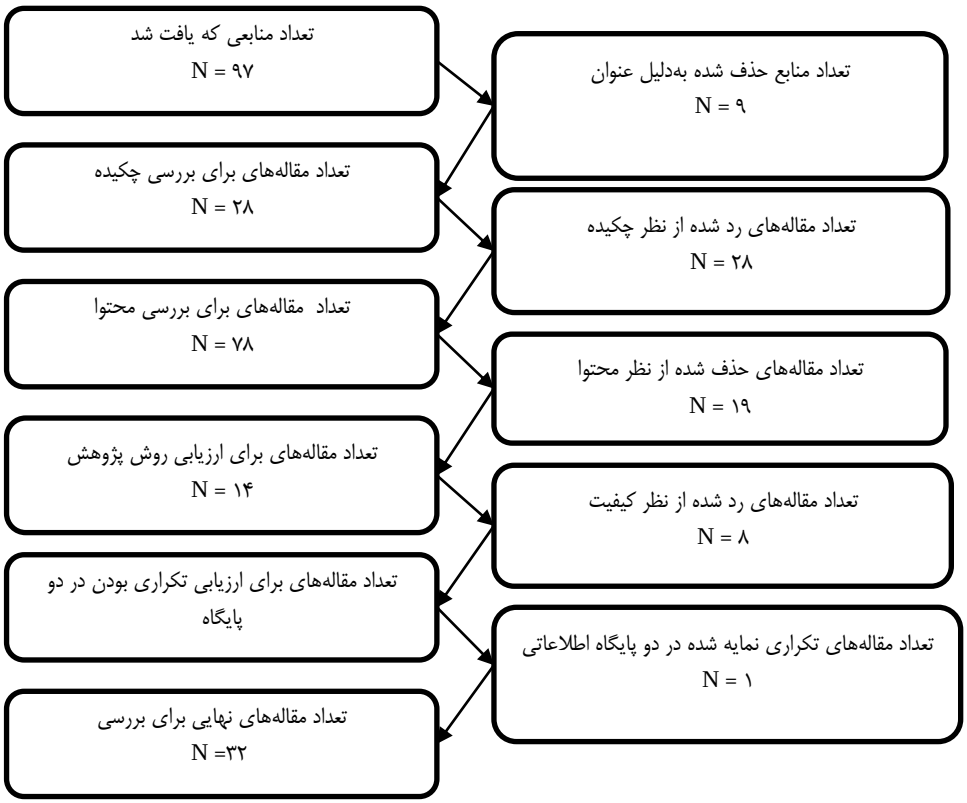
جدول ۲. معیار پذیرش یا رد مقاله‌ها

عوامل	معیار پذیرش مقاله	معیار رد مقاله
محدودهٔ جغرافیایی	کل مطالعات	–
زبان تحقیقات	فارسی	غیر فارسی
زمان مطالعات	همه زمان‌ها	–
روش‌های به کار گرفته شده در سند	روش‌های کمی و کیفی که دستاورد ارزشمندی برای تحلیل داشته باشند؛ ابعاد و مولفه‌های بانکداری جامع و دیجیتالی	مطالعات غیرروش‌مند و کم‌ارزش از لحاظ نتایج
نوع مطالعه	مقاله‌های چاپ شده در نشریه‌ها، پایان نامه‌ها دستورالعمل‌های اداری	نظرهای شخصی، نوشته‌های سردبیر، کتاب و فصول کتاب، گزارش‌ها و کنفرانس‌ها

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

با توجه به آنچه در مراحل قبل گفته شد، در این پژوهش جست‌وجوی نظام‌مند به مقاله‌هایی محدود شده است که در مجله‌های معتبر منتشر شده است، همچنین دستورالعمل‌های اداری در این دو حوزه مرتبط نیز مورد بررسی قرار گرفت. بنابراین، یاداشت‌های سردبیر، فصل‌های کتاب‌ها و کتاب‌ها در این پژوهش در نظر گرفته نشده است. همچنین، فقط مقاله‌هایی که به زبان فارسی منتشر شده‌اند، بررسی شده است. به این ترتیب با جست‌وجوی نظام‌مند کلیدواژگان یاد شده در این دو پایگاه اطلاعاتی، در مجموع ۹۷ سند استخراج شد که از این تعداد ۹ مقاله به‌دلیل عنوان، ۲۸ مقاله پس از بررسی چکیده، ۱۹ مقاله از نظر محتوا، ۸ مقاله از لحاظ کیفیت و در آخر ۱ مقاله به‌دلیل تکراری بودن در دو پایگاه اطلاعاتی حذف شدند. در مجموع ۳۲ مقاله برای بررسی انتخاب شد.



شکل ۲. فرایند جست‌وجو و انتخاب مقاله‌های مناسب

۴. استخراج نتایج: در این مرحله، پژوهشگر به‌طور پیوسته مقاله‌های منتخب و نهایی را به‌منظور دستیابی به یافته‌های درون محتوایی چند بار مرور می‌کند. در این مرحله، اطلاعات مربوط به هر مقاله، شامل نام خانوادگی نویسنده/نویسندگان، سال انتشار مقاله، عنوان پژوهش و خلاصه‌ای از نتایج پژوهش، به همراه عوامل شناسایی شده مرتبط با بانکداری جامع مبتنی دیجیتالی شدن، بیان شده است.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

۵. تجزیه‌وتحلیل و ترکیب یافته‌های کیفی: در این گام، پژوهشگر با بررسی و مرور عمیق ادبیات، به طبقه‌بندی اقدام می‌کند؛ سپس هر یک از این طبقه‌بندی‌ها، از حیث مفهوم و قرابت معنایی در طبقات خاص‌تر قرار می‌گیرد. به بیانی شفاف‌تر، پژوهشگر ابتدا شاخص‌ها یا کدهای شناسایی‌شده را دسته‌بندی می‌کند و هر کد یا شاخص را بر اساس نزدیکی و شباهت معنایی و محتوایی، در دسته یا مفهوم خاصی قرار می‌دهد که به بهترین نحو بیانگر خصوصیت آن شاخص است. در نهایت، هر مفهوم در طبقهٔ کلی‌تری تحت عنوان مقوله قرار می‌گیرد. بر اساس تحلیل‌های انجام شده، مقوله‌ها و مفهوم‌ها شناسایی شدند. نتایج به‌دست‌آمده از اجرای گام‌های چهارم و پنجم در جداول زیر ارائه شده است.

تجزیه و تحلیل یافته ها

بعد از بررسی و جست‌وجو پژوهش‌های مورد بررسی و تحلیل ابعاد بانکداری جامع مبتنی بر دیجیتالی شدن در مطالعات داخلی و خارجی در جدول ۵ و ۶ آورده شده است.

جدول ۵. شاخص‌های شناسایی شده از مطالعات داخلی (منبع: بررسی ادبیات پژوهش)

ردیف	نویسندگان	عنوان	ابعاد
۱	گلچین و همکاران، ۱۴۰۳	مرور نظام‌مند عناصر مدل کسب‌وکار بانکداری دیجیتال با استفاده از روش تحلیل محتوا	ارائه تجربه منحصرز به فرد دیجیتال، چشم انداز و راهبردهای دیجیتال، تنوع بالای خدمات، سرعت و امنیت تراکنش، کاهش حجم فعالیت مشتری ار راه خدمات خودکار، ازائه خدمات جذال و سرگرم کننده، استفاده از چت بات ها در ارائه خدمات باز مانند روبات های مشاور
۲	فرخی زاده و همکاران، ۱۴۰۲	مدل پویای سنجش آمادگی جهت ورود به حوزه بانکداری دیجیتال	کیفیت و پشتیبانی فنی، توسعه فناوری بانکی، محیط فرهنگی و اجتماعی، سهولت استفاده ادراکی، سودمندی ادراکی، توانایی استفاده، اعتمادسازی، محیط قانونی
۳	روانگرد و همکاران، ۱۴۰۲	چالشهای استقرار بانکداری دیجیتالی در صنعت بانکداری	فرهنگ دیجیتال، آشنایی مردم و استفاده از فناوری های به روز، تغییر نگاه از سنتی محور به دیجیتالی محور، خلق اکوسیستم ها، اصلاح فرایندهای بانکی
۴	لشکری پور و همکاران، ۱۴۰۱	الگوی شایستگی منابع انسانی در بانکداری دیجیتال	مهارتهای اجرایی، ارتباطی، دانش تخصصی، دانش راهبردی و ادراکی منابع انسانی
۵	خسروانجم و همکاران، ۱۳۹۹	ارزیابی شاخصهای استراتژیک پیاده ساری بانکداری دیبتال با رویکرد ترکیبی	بانکداری دیجیتالی و تعیین الزامات جهت حرکت از وضعیت موجود به مطلوب مستلزم مجموعه تغییرات کسب و کارها در حوزه فعالیتها، فرایندها، توانایی ها و مدلهای کسب و کار است.
۶	طجرلو و همکاران، ۱۴۰۰	طراحی چارچوب توسعه محصول جدید با رویکرد بانکداری دیجیتال	عوامل پیشران (علل درون‌سازمانی و برون‌سازمانی)، توسعه محصول جدید دیجیتال (برنامه‌ریزی، توسعه و ارزیابی محصول جدید)، استراتژی‌ها (نفوذ در بازار، متنوع‌سازی، توسعه بازار، توسعه محصول جدید)، پیامدها (مشتری، سازمانی، بازار و اقتصادی) و دو عامل مداخله‌گر (محیطی، مدیریتی و سازمانی) و زمینه‌ای (فرهنگ، سیاسی ـ قانونی، موانع فرایندی، ویژگی‌های سازمان و زمینه محیطی) تدوین شد.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

۷	قدمی و همکاران (۱۴۰۱)	طراحی الگوی خط مشی گذاری بانکداری دیجیتال در ایران مبتنی بر رویکرد شبکه	استراتژی موبایل و رسانه‌های اجتماعی، استراتژی زیرساخت، استراتژی محتوا، استراتژی تجربه؛ استراتژی تجزیه و تحلیل. ثبات محیط، مدیریت تحول گرا، منابع انسانی دیجیتالی و توانمند، بهره گیری از روش‌های خنثی کننده تحریم‌ها، زیرساخت‌های فن‌آوری، تعامل بین دولت و مردم،
۸	سلطانی و طهماسبی آقبلاغی (۱۳۹۹)	تبیین نقش شراکت راهبردی بانک تجارت با فین تکها در کارایی با میانجیگری تحولات فناورانه و بانکداری دیجیتال	انطاف پذیری، نوآوری باز، مشتری محوری
۹	چاوشی و انیسی (۱۴۰۱)	الگوی کنترل راهبردی برای استقرار بانکداری دیجیتال در نظام بانکی ایران	بررسی تحولات فناوری، روندهای اجتماعی، سیاسی، قانون‌گذاری، اقتصادی و بین المللی
۱۰	رمضان راد و همکاران(۱۴۰۲)	بررسی عوامل تأثیرگذار بر دیجیتال سازی کسب و کار در حوزه بانکداری مبتنی بر فناوری نوظهور	نتایج تحقیق نشان داد که بانک‌ها باسیاست‌های اعتباری و مالی خود، نقش مهمی را در جهت توسعه و بالندگی اقتصاد یک کشور برعهده دارند. فشار و تهدیدات تکنولوژی در برخی کسب‌وکارها به صورتی است که گاهی بقای آن‌ها را به مخاطره می‌اندازد. دیگر محصولات تکراری، مشخص‌کننده قواعد بازی نبوده و در آینده نزدیک این مشتریان هستند که نیازهای خود را مطرح می‌کنند و بانک‌ها بر اساس آن به آنها خدمت ارائه می‌کنند.
۱۱	وزیریان و عنایتی فر(۱۴۰۲)	بررسی تاثیر عوامل مدیریتی و تکنولوژی در استقرار سیستم بانکداری جامع	عواملی چون محدودیت تهیه سخت افزار و نرم افزار لازم، سرعت پایین و قطعی شبکه و نبود نیروی انسانی ماهر ومتخصص در زمینه بانکداری جامع و همچنین عواملی مانند تغییرات مدیریتی، عدم وجود مدیران متخصص و مراکزچند گانه تصمیم گیری ازعوامل موثر و بازدارنده در استقرار سیستم بانکداری جامع می باشند.
۱۲	کاظمی و همکاران(۱۴۰۲)	ارائه‌ی مدل برنامه‌ریزی ریاضی تصادفی برای بانکداری جامع با تأکید بر توانمندسازی و مهارت کارکنان	نتایج تحقیق نشانگر آن بود که عوامل توانایی کارکنان در پذیرش مسئولیت در اجرای تصمیم از سمت کارکنان، دسترسی به ابزارهای مرتبط با تصمیم‌گیری و اجرا و کنترل مبتنی بر بازخورد نسبت به هم تأثیرپذیری بالایی دارد، و عوامل پاداش آموزش مشارکت‌پذیری نسبت به هم و نسبت به دودسته قبل وابستگی بیشتری دارند.
۱۳	روانگرد و همکاران(۱۴۰۲)	بررسی چالش‌های استقرار بانکداری دیجیتالی در صنعت بانکداری	نتایج تحقیق نشان می‌دهد که شرایط علی چالش‌های بانکداری دیجیتال در ایران شامل چهار مقوله موانع زیرساختی، موانع قانونی و حقوقی و ضعف در زیرساخت‌های فناوری، عدم تمایل سازمان به همکاری با شرکای بیرونی و بالعکس و عدم ارائه ایده‌های نوین کسب وکار دیجیتال می باشد. شرایط زمینه‌ای شامل سه مقوله مانع فرهنگی و مانع آموزشی و عدم همراهی نیروی انسانی بوده ، شرایط مداخله‌گر شامل دو مقوله عدم وجود ساختارهای سازمانی فعال، پویا و منعطف بوده و نبود هدف و چشم‌انداز راهبردی مشخص در عرصه بانکداری دیجیتال بوده و همچنین راهبردهای محورساز بانکداری دیجیتال شامل سه مقوله تقویت و ارتقا زیرساخت‌ها، خلق، مدیریت راهبردی دیجیتال و ارائه ایده‌های نو دانشی بانکداری دیجیتال است و در آخر پیامدهای عدم پیاده‌سازی بانکداری دیجیتال در ایران شامل شش مقوله فراهم نشدن کاهش سهم بازار، کاهش درآمد و افزایش هزینه‌ها، عدم تحلیل رفتار مشتریان، نیاز مشتری و عدم ارائه خدمات یکپارچه است.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

۱۴	احمدی و همکاران(۱۴۰۲)	تبه بندی ابعاد مؤثر مدیریت دانش بر پذیرش بانکداری دیجیتال در صنعت بانکداری	نتایج تحقیق نشان داد که شاخص فناوری اطلاعات با بیشترین مقدار، به طور قطع یک نفوذکننده قوی و شاخص ارباب‌رجوع با کمترین مقدار، تحت نفوذ سایر عوامل قرار دارند.
۱۵	چاوشی و انیسی(۱۴۰۱	به ارائه‌ی الگوی کنترل راهبردی برای استقرار بانکداری دیجیتال در نظام بانکی ایران	به منظور هدایت صحیح و اثربخش چنین تحول بزرگ و اثرگذار بر کل جامعه، نیاز به الگوی کنترل استراتژیک بوده تا اطمینان از اثربخش ماندن سند تحول دیجیتال در طول زمان، اطمینان از پیاده‌سازی نقشه‌راه تحول دیجیتال همراستا با اسناد بالادستی و اجرای صحیح گام‌های نقشه‌راه تحول دیجیتال توسط نظام بانکی فراهم گردد.
۱۶	قدمی و همکاران(۱۴۰۱)	الگوی خط مشی گذاری بانکداری دیجیتال در ایران مبتنی بر رویکرد شبکه‌ای	شامل ضرورت ها و دلایل، درون‌دادها، بازیگران، عوامل موثر بر روابط هم‌افزا و پیامدهای خط‌مشی‌گذاری شبکه‌ای در بانکداری دیجیتال می‌باشد.
۱۷	جلالی و همکاران(۱۴۰۱)	بررسی روابط علّی خط مشی گذاری شبکه‌ای در آموزش‌های مهارتی غیررسمی کشور	نتایج تحقیق نشان داد که مدل خط‌مشی گذاری شبکه‌ای دارای ۹ بعد و۴۵ شاخص است که ابعاد آن شامل اهداف و فلسفه، استراتژی‌ها، فرهنگ شبکه، قوانین و دستورالعمل‌ها،فناوری‌ها، مدیریت و رهبری، فرایندهای و فعالیت‌های سازمانی، نظام ارزشیابی و تضمین کیفیت، توسعه و رشد حرفه‌ای منابع انسانی، در نظام خط‌مشی گذاری شبکه‌ای در آموزش‌های مهارتی است. همچنین اعتبار سنجی مدل نشان داد که مدل موردنظر تا حدود زیادی می‌تواند فرایند خط‌مشی گذاری شبکه‌ای را تبیین کند.
۱۸	نجفی و همکاران(۱۳۹۹)	ارزیابی و تحلیل عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی بانکداری جامع در نظام بانکی کشور	نتایج نشان داد که عوامل شناسایی شده در شش دسته کلی، مشتری؛ زیرساختی، فرآیندی، ساختاری، نیروی انسانی و قوانین و مقررات قرار گرفتند. سپس به منظور شناسایی شاخص‌های محوری، از ترسیم نقشه شناختی فازی استفاده گردید که نتایج آن نشان داد که ارائه محصولات متناسب با نیاز مشتریان دارای محوریت بیشتری نسبت به سایر عوامل است. در انتها با استفاده از ماتریس تحلیل اهمیت عملکرد به تحلیل بیشتر عوامل پرداخته شد که نتایج نشان داد، ۱۵ عامل نیازمند توجه حیاتی می باشند.
۱۹	عبدی و همکاران(۱۳۹۸)	رائه‌ی مدل بانکداری جامع بانک ملی ایران مبتنی بر نیازهای مشتریان	نتایج تحقیق نشان داد که تبدیل به فرصت کردن شرایط بازار رقابتی بانک‌ها از جمله دیجیتالی شدن در پی تنوع محصولات، تعدیل در سخت‌گیری‌های شدید نظارتی در حوزه قوانین بانکی، کاربست مناسب تکنولوژی ارتباطی جهت تأمین نیازهای متنوع مشتریان، نیاز به سطوح متنوع سرمایه جهت تأمین سرمایه در بانک‌های جامع بر پیاده سازی بانکداری جامع تأثیر دارد.

در جدول ۶، به بررسی پژوهش‌های مرتبط مورد بررسی در مطالعات خارجی پرداخته شده است.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

جدول ٦. شاخص‌های شناسایی شده در مطالعات خارجی (منبع: بررسی ادبیات)

ابعاد	عنوان	نویسندگان	ردیف
۱	شانتی، ویبو و ویبیو[1] (۲۰۲۲)	بررسی سیستماتیک تحول دیجیتال بانکداری	افراد، فرآیندها، فناوری، محتوا و دولت
۲	افشین مهر و همکاران (۲۰۲۳)	ارائه مدل بازاریابی الکترونیکی در بانکداری دیجیتال در ایران	استفاده از فناوری، بهبود امنیت، بهینه سازی ویژگی‌های خدمات/محصول،
۳	سعادتی و افشاری راد (۲۰۲۳)	ارزیابی جامع شاخص های کاربر محور برای دیجیتال اجرای بانکداری: مطالعه موردی بانک اینترنتی تجارت۱	سهولت استفاده، حریم خصوصی، سرعت، منابع انسانی و تکنولوژی
۴	امیری و همکاران (۲۰۲۳)	ارزیابی شاخص‌ها و مدل‌های پیاده‌سازی بانکداری دیجیتال در زمینه صنعت ۴.۰: رویکرد **MCDM** گروه فازی	یروی انسانی، قوانین و مقررات و رضایت مشتری، مدل‌های بانکداری باز، بلاک چین و اجتماعی
۵	متر و اخواتچ[2] (۲۰۲۲)	پردازش و ایجاد دانش در هماهنگ سازی دیجیتال اکوسیستم بانکی	استراتژی تحول، استراتژی بازاریابی، توسعه برند، بهبود مدیریت ارتباط با مشتری، ویژگی های جمعیتی، زیرساخت
۶	آچمد هیدایا*، سالینا کاسیما[3] (۲۰۲۳)	خدمات بانکداری دیجیتال: مدلی انتخابی از بانک های اسلامی	رهبران مدرن باید تغییرات را بپذیرند و استراتژی هایی را از دریچه نظریه اکوسیستم توسعه دهند؛ اکوسیستم‌های دیجیتال بر مشتریان و داده‌ها تمرکز می‌کنند و کالاها و خدمات به هم پیوسته را یکپارچه می‌کنند؛ برای دستیابی به رشد مالی پایدار، ما یک رویکرد مدیریت چابک را پیشنهاد می‌کنیم که تحول دیجیتال را به عنوان یک فرصت در نظر می‌گیرد و بر مشارکت‌هایی برای ارتباط با بازیگران مختلف از نظر فنی، اجتماعی و فرهنگی استوار است.
۷	مهدی آبادی و همکاران(۲۰۲۴)	بررسی چالش‌های بانکداری دیجیتال بر اساس نقشه راه نظام بانکداری	نتایج تحقیق نشان داد که بانکداری دیجیتال در صنعت دیجیتال یک سیستم ارزش آفرین یکپارچه است که از شش اصل طراحی و ۱۴ گرایش فناوری و ابداعات منحصر به فرد تشکیل شده است؛ نقشه راه طراحی شده برای بانک‌ها برای ورود به صنعت بانکداری دیجیتال و نحوه همکاری آن‌ها با شرکت‌های صنعتی یک راهنمای کلیدی و مهم خواهد بود.
۸	فاسناخت(۲۰۲۳)	اکوسیستم دیجیتال در صنعت بانکداری دیجیتال	نتایج تحقیق نشان داد که چرا صنعت بانکداری برای تحول آماده است. این یک چارچوب مفهومی را بر اساس یک تحقیق موردی از غول‌پیکران چینی، از جمله صور فلکی

[1] Shanti, Avianto, Wibowo3
[2] Matar, Alkhawaldeh
[3] Hidayata,Kassima

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

			ارزش، مدل‌های کسب‌وکار پلتفرم و برنامه‌های فوق‌العاده معرفی می‌کند.
۹	مازرچنکو و همکاران(۲۰۲۲)	بررسی تقاضا کارکنان برای کسب مهارت در بانکداری دیجیتال	نتایج تحقیق نشان داد که قابلیت‌های کارکنان با استانداردهای صنعت دیجیتال بانکداری دیجیتال نیازمند گفتمان سازی و فرهنگ سازی مناسب، مهارت افزایی و دانش افزایی بر اساس دستورالعمل های بین المللی دارد.
۱۰	پگاسیاس و دولیک(۲۰۲۰)	بررسی الزامات و تأثیر بانکداری دیجیتال بر کیفیت خدمات	نتایج تحقیق نشان داد که این از نظر استراتژیک مرتبط است که تأثیر صنعت ۴,۰ بر تحول بخش بانکی امنیت را به خطر نمی اندازد، که نیاز به تعادل بین رقابت، نوآوری، امنیت و رضایت مشتری را تقویت می کند. علاوه بر فرآیندهای دیجیتالی شدن سریع در بخش بانکداری، عامل انسانی همچنان نقش کلیدی را در آینده ایفا خواهد کرد، زیرا تمرکز بر مشتری، امنیت و اعتماد بانک باقی خواهد ماند.
۱۱	کورمانووا(۲۰۲۰)	بررسی فناوری مالی به عنوان توسعه دهنده بانکداری جامع	که فناوری مالی در بازار سرمایه به شکل گیری یک مدل تجاری جدید کمک می کند و گزینه خدمات شخصی را با هزینه های ثابت و پارامترهای قیمت کمتر به کاربران ارائه می دهد.
۱۲	آزویی و همکاران(۲۰۲۳)	بررسی مفاهیم بانکداری بر اساس توسعه پایدار	توسعه پایدار یک زمینه قوی در دنیای دیجیتال امروزی ایجاد میکند و می‌تواند به عنوان یک منبع ارزشمند برای محققانی که می خواهند به درک جامعی از مفهوم بانکداری جدید و چارچوب توسعه پایدار دست یابند باشد.

بعد از بررسی و تحلیل مطالعات داخلی و خارجی می‌توان شاخص‌های شناسایی شده را در دو بعد مضامین اساسی و سازمان‌دهنده دسته‌بندی کرد و ابعاد توسعه بانکداری جامع مبتنی بر دیجیتالی شدن را مشخص نمود (روش تحلیل مضمون استرلینگ[1]). مضامین اساسی؛ اساسی‌ترین مضامین نوظهور هستند و از داده‌ها تعیین می-شوند. اینها مقدمات ساده‌ای هستند که مشخصه داده‌ها هستند و به خودی خود بسیار ناچیز هستند. برای اینکه فراتر از معنای بی واسطه آنها معنا پیدا کند، مضامین اساسی باید در چارچوب سایر مضامین اساسی در نظر گرفته شوند. این منجر به ظهور مضامین سازمان‌دهی می‌شود. مضامین سازمان‌دهی؛ مضامین نوظهور درجه متوسطی هستند که مضامین اساسی را در دسته‌هایی از مسائل مشابه سازماندهی می‌کنند و اطلاعات بیشتری را در سطح مزو نشان می‌دهند (رشیدی و همکاران، ۱۴۰۰).جدول ۷، مولفه‌های اصلی و فرعی به همراه هر یک شاخصهای شناسایی شده را نشان می‌دهد.

[1] Attride-Stirling’s approach

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

جدول ۷. ابعاد اصلی و فرعی به همراه شاخص‌های شناسایی شده

مضمون فراگیر	مضمون سازمانده	مضمون پایه	کدهای اولیه
توسعه بانکداری جامع مبتنی بر رویکرد دیجیتال	اکوسیستم بانکداری جامع	دید جامع و قابل برنامه‌ریزی	ارائه یک دید بصری، تعاملی و جامع از پول و زندگی مالی مشتریان، اطلاعات حساب‌های جاری، مانده سپرده، تراکنش‌ها، وام‌ها، حقوق بازنشستگی و ...
		خدمات دیجیتال جامع	ارائه یک تجربه دیجیتالی جامع به مشتریان، برنامه‌های کابردی بدون نیاز به کاغذ، برنامه‌ریزی مالی دیجیتالی برای سازماندهی زندگی مالی مشتریان، ابزارهای صرفه‌جویی، هزینه‌های پزشک، بیمه، آموزش و ....
		داده‌های همراه	پرداخت الکترونیک از طریق تلفن همراه، انتقال وجه، پرداخت قبض، پرداخت‌های دوره‌ای خودکار، طراحی تجربه کاربردی مناسب و ایجاد زیرساخت‌های ضروری
		دسترسی فرد به فرد	دسترسی به همه چیز از جمله پرداخت‌های و وام‌های فرد به فرد
		ابعاد بانکداری جامع	بانکداری شرکتی، بانکداری اختصاصی، بانکداری مجازی، بانکداری شخصی، بانکداری سرمایه گذاری، بانکداری خرد، بانکداری کسب و کارها
	کارکردها و خدمات دیجیتالی	پرداخت و کیف پول دیجیتال	پرداختهای دیجیتالی بین بانکی، درون بانکی، تجارت الکترونیک مبتنی بر کیف پول، اکوسیستم‌های مبتنی بر خدمات ارزش افزوده، ارائه خدمات ارز خارجی ایمن و ارزان، کارت‌های الکترونیک بانکی با پیش تنظیمات و محدودیت‌های تعریف شده از جانب مشتری برای انجام امور مالی و برقراری امنیت
		محصولات بانکداری و فروش دیجیتال	ارائه محصولات بانکی مبتنی بر هوش مصنوعی، مانند: سپرداه وام، و ...، ارائه محصولات از طریق رسانه‌های اجتماعی،
		چندکاناله بودن	به کارگیری رویکرد چندکاناله یکپارچه و بدون شکاف برای افزایش سهم بانک
		برنامه‌ریز و مشاور مالی دیجیتال	گسترش برنامه‌ریزان و مشاوران مالی دیجیتالی مبتنی بر هوش مصنوعی، خدمات مشاوره در خصوص درآمد مالی، پرداخت‌های دوره‌ای، پس اندازها، سرمایه‌گذاری‌ها
		داده‌های عظیم هوشمند	تجزیه‌وتحلیل پیشرفته بانکداری دیجیتال، شخصی‌سازی شده با مشتری با هدف، کسب درآمد از داده –
	توانمندسازهای دیجیتالی شدن	زیرساخت فناوری اطلاعات جدید	ساخت یک بانک دیجیتال، امکان ایجاد یک زیرساخت منعطف فناوری اطلاعات، بهینه‌سازی ترازنامه بانکی برای دستیابی به بازگشت سرمایه؛ تطبیق با تغییرات مداوم قوانین بانکی
		طراحی پایگاه داده	فناوری اطلاعات باتک مبانی بر فناوری پایگاه داده پیشرفته، بهره گیری از تکنولوژی جدید اینترنت، بهره گیری از روش‌های تحلیل برآیند
		تحلیل داده	بهره‌گیری از داده‌های مشتری، ارائه راه‌حل پرداخت و خدمات

Archive of SID.ir

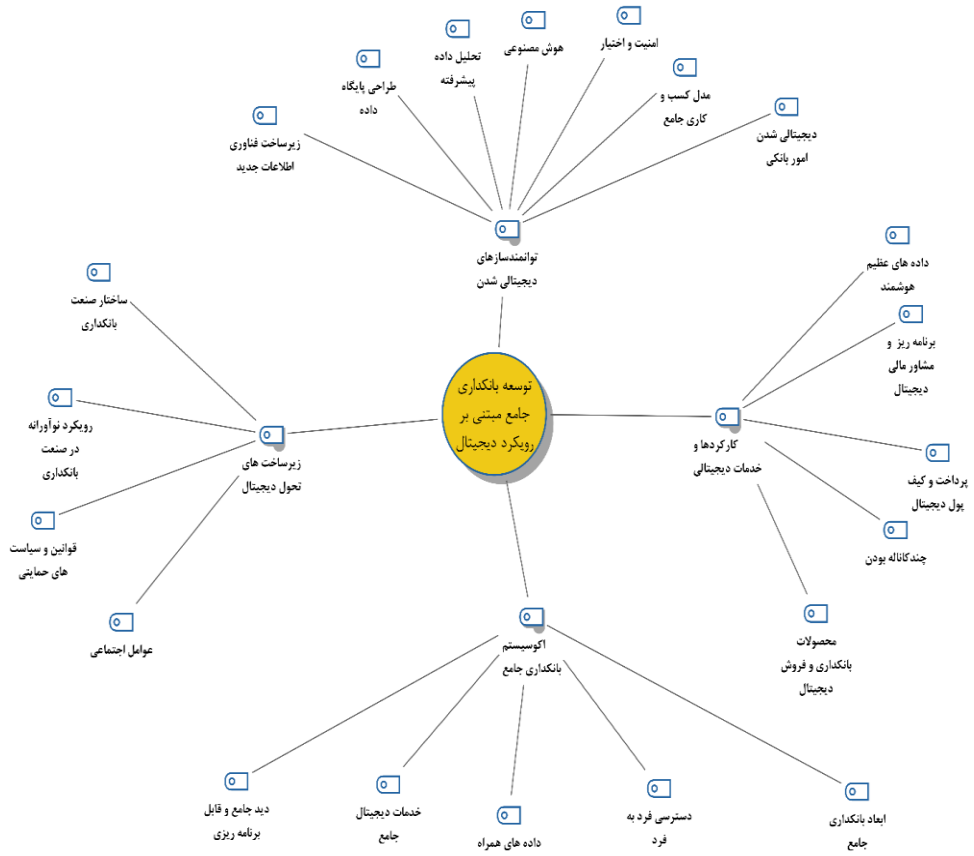
Archive of SID.ir

		پیشرفته	اطلاعاتی، صرفه‌جویی وسپرده‌گذاری از طریق بانکداری آنلاین، خدمات مشاوره، بررسی تراکنش‌های مشتریان به صورت دوره‌ای وآنی، پیش‌بینی رفتار آتی مشتریان از طریق الگوریتم‌های احتمالی
		هوش مصنوعی	تحلیل داده‌های مشتریان از طریق هوش مصنوعی، سازگاری به نیارهای مشتریان از طریق هوش مصنوعی، دریافت بهترین پیشنهادات در زمان مناسب
		مدل کسب و کاری جامع	تطبیق بانک با چارچوب قانونی، مقابله با پولشویی، کشف تقلب، تضمین ایمنی مشتریان
		امنیت و اختیار	اجرای مدیریت داده توزیع شده، رمزنگاری امن، جلوگیری از سوء استفاده و فروش داده به اشخاص ثالث، استفاده از فناوری بیومتریک برای برقراری امنیت بیشتر
		دیجیتالی شدن امور بانکی	دیجیتالی شدن امور، استفاده از شعبات با خدمات کاملا دیجیتال بدون حضور کارمند، استفاده از تمامی خدمات بانکداری در موبایل بانک‌ها
	زیرساخت‌های تحول دیجیتال	ساختار صنعت بانکداری	تغییرات و انعطاف ساختار سازمانی، به کارگیری استراتژی‌های نفوذ دیجیتال، اشاعه خدمات بانکی در محل مشتری، استمرار تحول آفرینی در خدمات بانکی، سازگار شدن بانکها با اقتصاد نوگرا
		رویکرد نوآورانه در صنعت بانکداری	خلق خدمات جدید بانکی در بستر دیجیتال، پایش و به کارگیری فرصتها و تهدیدات بانکی، تداوم مهندسی مجدد فرآیندها و سیستم‌ها، ساده‌سازی و تقلیل گام‌های عملیات بانکی
		قوانین و سیاست‌های حمایتی	وضع مقررات حمایتی بالادستی بانک مرکزی و نهادهای نظارتی، قوانین حمایت شبکه‌های اجتماعی بومی، استقرار نظام های بیمه و پوشش ریسک جبران صدمات مالی مشتریان
		عوامل اجتماعی	ایجاد جذابیت در خدمات جدید بانک در جامعه، رشد تولید و اشتغال در جامعه با استقرار بانکداری دیجیتال، وفادار نمودن مشتریان در بانکداری دیجیتال، ترویج فرهنگ استفاده از خدمات بانکی، ثبات اقتصادی در سیستم بانکداری

بعد از بررسی و تحلیل مقالات مورد بررسی، شبکه مضامین داده‌ها نیز استخراج گردید (شکل شماره ۳). شبکه مضمون براساس تحلیل مضمون آتراید استرلینگ به عنوان ساختارهای وب مانند ارائه می‌شوند. هیچ سلسله مراتبی وجود ندارد اما در عوض روابط متقابل بین گروه‌ها بهتر نشان داده شده است (رشیدی و همکاران، ۱۴۰۰).

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir



شکل ۳. الگوی توسعه بانکداری جامع مبتنی بر حکمرانی دیجیتالی شدن (منبع: یافته‌های پژوهش)

بحث

نتایج بررسی و تحلیل داده‌ها و یافته‌ها را می‌توان به صورت زیر بررسی کرد:

اولین بعد اکوسیستم بانکداری جامع است؛ اکوسیستم بانکداری دیجیتال به عنوان بانکداری آینده، راهکاری برای ایجاد تحول دیجیتال در صنعت بانکداری است. در راستای حرکت از مدل کسب‌وکار بانکداری سنتی به رویکرد اکوسیستمی، استراتژی بانک‌ها دچار تغییر اساسی شده و تمرکز آنها به جای محصولات بر مشتریان قرار گرفته است. که شامل مولفه‌های زیر می‌باشد:

۱. دید جامع و قابل برنامه ریزی که در برگیرنده ابعاد فرعی چون؛ ارائه یک دید بصری، تعاملی و جامع از پول و زندگی مالی مشتریان، اطلاعات حساب‌های جاری، مانده سپرده، تراکنش‌ها، وام‌ها، حقوق بازنشستگی و ... را در برمی‌گیرد.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

۲. خدمات دیجیتال جامع ارائه یک تجربه دیجیتالی جامع به مشتریان، برنامه‌های کابردی بدون نیاز به کاغذ، برنامه‌ریزی مالی دیجیتالی برای سازماندهی زندگی مالی مشتریان، ابزارهای صرفه‌جویی، هزینه‌های پزشک، بیمه، آموزش و ...

۳. داده‌های همراه پرداخت الکترونیک از طریق تلفن همراه، انتقال وجه، پرداخت قبض، پرداخت‌های دوره‌ی خودکار، طراحی تجربه کاربردی منابسب و ایجاد زیرساخت‌های ضروری

۴. دسترسی فرد به فرد دسترسی به همه چیز از جمله پرداخت‌های آنلاین و وام‌های فرد به فرد

۵. ابعاد بانکداری جامع: در واقع بانکداری جامع رویکردی جهت تأمین مالی بیشتر و بلندمدت‌تر، به‌منظور افزایش سرعت رشد صنعت و خدمات پشتیبانی بانکی است. بانکداری فراگیر جهت ارائه خدمات به همه مشتریان باید یک پرتفوی گسترده و متنوع از خدمات را به بخش‌های مختلف ارائه دهد. ازاین‌رو لازم است که بانکداری خرد، شرکتی، تجاری و ... را ایجاد کند. ابعاد بانکداری جامع شامل؛ بانکداری خرد، بانکداری شرکتی، بانکداری اختصاصی، بانکداری سرمایه گذاری، بانکداری مجازی، بانکداری بانکداری کسب و کارها و بانکداری شخصی می باشد.

دومین بعد شناسایی شده کارکردها و خدمات دیجیتالی شدن می‌باشد. خدمات بانکداری دیجیتال اغلب شامل عملیات و فعالیت‌هایی از جمله دریافت صورت‌حساب بانکی، برداشت نقدی، انتقال پول، مدیریت حساب پس‌انداز، افتتاح حساب بانکی دیجیتال، مدیریت وام، پرداخت قبض، مدیریت چک و نظارت بر سوابق معاملات می‌شود؛ یعنی تمامی خدمات بانکداری سنتی با بانکداری دیجیتال به‌صورت ۲۴ ساعته روی تلفن‌های همراه، ...باشد و شامل ابعاد زیر می باشد.

۱. پرداخت و کیف پول دیجیتال شامل ابعادی و مولفه‌های چون؛ پرداخت‌های دیجیتالی بین بانکی، درون بانکی، تجارت الکترونیک مبتنی بر کیف پول، اکوسیستم های مبتنی بر خدمات ارزش افزوده، ارائه خدمات ارز خارجی ایمن و ارزان، کارت‌های الکترونیک بانکی با پیش تنظیمات و محدودیت‌های تعریف شده از جانب مشتری برای انجام امور مالی و برقراری امنیت

۲. محصولات بانکداری و فروش دیجیتال شامل مولفه‌ای چون؛ ارائه محصولات بانکی مبتنی بر هوش مصنوعی، مانند: سپرداه وام، و ...، ارائه محصولات از طریق رسانه‌های اجتماعی،

۳. چندکاناله بودن شامل ابعادی؛ به کارگیری رویکرد چندکاناله یکپارچه و بدون شکاف برای افزایش سهم بانک

۴. برنامه‌ریزی و مشاور مالی دیجیتال شامل ابعادی چون؛ گسترش برنامه‌ریزان و مشاوران مالی دیجیتالی مبتنی بر هوش مصنوعی، خدمات مشاوره در خصوص درآمد مالی، پرداخت‌های دوره‌ای، پس اندازها، سرمایه-گذاری‌ها

۵. داده‌های عظیم هوشمند شامل مولفه‌های؛ تجزیه‌وتحلیل پیشرفته بانکداری دیجیتال، شخصی‌سازی شده با مشتری با هدف، کسب درآمد از داده

سومین بعد توانمندسازهای دیجیتالی شدن می‌باشد که شامل ابعاد زیر هستند.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

۱. زیرساخت فناوری اطلاعات جدید که شامل؛ ساخت یک بانک دیجیتال، امکان ایجاد یک زیرساخت منعطف فناوری اطلاعات، بهینه‌سازی ترازنامه بانکی برای دستیابی به بازگشت سرمایه؛ تطبیق با تغییرات مداوم قوانین بانکی

۲. طراحی پایگاه داده که در برگیرنده ابعادی چون؛ فناوری اطلاعات باتک مبانی بر فناوری پایگاه داده پیشرفته، بهره گیری از تکنولوژی جدید اینترنت، بهره گیری از روش‌های تحلیل برآیند

۳. تحلیل داده پیشرفته که شامل ابعادی چون؛ بهره‌گیری از داده‌های مشتری، ارائه راه‌حل پرداخت و خدمات اطلاعاتی، صرفه‌جویی وسپرده‌گذاری از طریق بانکداری آنلاین، خدمات مشاوره، بررسی تراکنش‌های مشتریان به صورت دوره‌ای و آنی، پیش‌بینی رفتار آتی مشتریان از طریق الگوریتم‌های احتمالی

۴. هوش مصنوعی شامل ابعادی همچون؛ تحلیل داده‌های مشتریان از طریق هوش مصنوعی، سازگاری به نیارهای مشتریان از طریق هوش مصنوعی، دریافت بهترین پیشنهادات در زمان مناسب

۵. مدل کسب و کاری جامع که شامل؛ تطبیق بانک با چارچوب قانونی، مقابله با پولشویی، کشف تقلب، تضمین ایمنی مشتریان

امنیت و اختیار اجرای مدیریت داده توزیع شده، رمزنگاری امن، جلوگیری از سوء استفاده و فروش داده به اشخاص ثالث، استفاده از فناوری بیومتریک برای برقراری امنیت بیشتر

۶. دیجیتالی شدن امور بانکی که شامل؛ دیجیتالی شدن امور، استفاده از شعبات با خدمات کاملا دیجیتال بدون حضور کارمند، استفاده از تمامی خدمات بانکداری در موبایل بانک‌ها

چهارمین بعد زیرساخت‌های تحول دیجیتال می‌باشد. تحول دیجیتال، تغییری شگرف در عملکرد یک بانک با محوریت فناوری‌های تحول‌آفرین است. اینترنت اشیا، رایانش ابری، اپلیکیشن‌های موبایل، رسانه‌های اجتماعی، واقعیت مجازی و افزوده، تحلیل‌گری داده، هوش مصنوعی و بلاک‌چین از مهم‌ترین انواعِ فناوری‌های تحول‌آفرین هستند که در بانکداری جامع مبتنی بر رویکرد دیجیتال شامل مولفه‌های زیر می‌باشد؛

۱. ساختار صنعت بانکداری که شامل ابعاد؛ تغییرات و انعطاف ساختار سازمانی، به کارگیری استراتژی‌های نفوذ دیجیتال، اشاعه خدمات بانکی در محل مشتری، استمرار تحول آفرینی در خدمات بانکی، سازگار شدن بانک‌ها با اقتصاد نوگرا

۲. رویکرد نوآورانه در صنعت بانکداری که در برگیرنده ابعاد؛ خلق خدمات جدید بانکی در بستر دیجیتال، پایش و به کارگیری فرصتها و تهدیدات بانکی، تداوم مهندسی مجدد فرآیندها و سیستم‌ها، ساده‌سازی و تقلیل گام-های عملیات بانکی

۳. قوانین و سیاست‌های حمایتی که شامل ابعاد زیر می‌باشد؛ وضع مقررات حمایتی بالادستی بانک مرکزی و نهادهای نظارتی، قوانین حمایت شبکه‌های اجتماعی بومی، استقرار نظام های بیمه و پوشش ریسک جبران صدمات مالی مشتریان

۴. عوامل اجتماعی که در برگیرنده ابعاد و مولفه‌های زیر می‌باشد؛ ایجاد جذابیت در خدمات جدید بانک در جامعه، رشد تولید و اشتغال در جامعه با استقرار بانکداری جامع مبتنی بر توانمندی های دیجیتال، وفادار نمودن

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

مشتریان در بانکداری جامع با خدمات دیجیتال، ترویج فرهنگ استفاده از خدمات بانکی، ثبات اقتصادی در سیستم بانکداری

نتیجه‌گیری

بانکداری جامع و رویکرد دیجیتال از موضوعات داغ این روزهای صنعت بانکداری کشور هستند و تعداد قابل توجهی از بانک‌های کشور با جهت‌دهی وزارت اقتصاد در حال برنامه‌ریزی برای ترسیم نقشه راه تحول به سمت توسعه بانکداری جامع به همراه رویکرد دیجیتال هستند. اما با توجه به نوظهور بودن این مفاهیم در کشور و در دنیا، این نگرانی وجود دارد که عدم درک درست از آنها منجر به هدر رفتن سرمایه‌گذاری‌های انجام شده در این حوزه شود.

در حال حاضر عمده بانک‌های کشور در نقطه‌ای نیستند که شناخت‌شان از مشتریان، سیستماتیک شده باشد تا بتوانند بر آن مبنا خدمات شخصی‌سازی شده طراحی کنند؛ درنتیجه بانک‌ها در مرحله اول باید مجهز به سازوکار تحلیل داده شوند و این سازوکار به‌عنوان یک تکنیک به کمک بانک‌ها می‌آید. از سویی دیگر باید اقدامات عملیاتی و راهبردی نیز انجام دهند و صورت مسئله‌های خود را شناسایی کرده و بر اساس آن‌ها از تکنولوژی تحلیل داده و علم داده استفاده کنند. جمع‌آوری داده‌ها یکی از چالش‌های این مسیر است؛ چرا که در بسیاری از مواقع اطلاعات مشتریان در بانک‌ها روی کاغذ ثبت و بایگانی می‌شود. این داشته‌ها حتی «داده» نیز محسوب نمی‌شوند تا بتوان بر اساس آن‌ها به دانش و سپس بینش دست یافت؛ بنابراین چنین بانکی باید با به‌کارگیری سطح پایین‌تری از فناوری اطلاعات (و چه بسا تغییر فرایندها)، ابتدا زمینه دستیابی به داده‌ها و اطلاعات مشتریان را فراهم سازد. سپس با استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی و تحلیلی، این اطلاعات را کنار یکدیگر قرار دهد.

تکنولوژی از یک جنبه دیگر نیز در توسعه بانکداری جامع اهمیت پیدا می‌کند و آن کانال‌های دیجیتال است؛ در حال حاضر روند جهانی بانک دیجیتال بر بستر موبایل اتفاق افتاده و تکنولوژی موبایل به عنوان یک کانال ارتباط با مشتری مورد توجه زیادی قرار گرفته است. همچنین نوآوری‌های زیادی از جنس هوش مصنوعی، تشخیص چهره، تشخیص صدا، دستیارهای صوتی و... در این بستر ابداع شده و به راحتی در دسترس توسعه‌دهندگان قرار دارد. همه این موارد به کمک بانک می‌آید تا کانال‌های دیجیتالی خود را توسعه بخشیده و تجربه غنی‌تری برای مشتری رقم بزند. با توجه به نتایج پژوهش، پیشنهادات زیر جهت توسعه بانکداری جامع در بستر دیجیتالی شدن ارائه می‌گردد:

۱. ساختار متمرکز و مبتنی بر وب

ساختار سامانه بانکداری متمرکز بر اساس معماری مبتنی بر وب طراحی و پیاده‌سازی شده می‌تواند حرکت به سمت توسعه بانکداری جامع را تسهیل بخشد.

۲. ارائه اطلاعات بلا درنگ و یکپارچه به سطوح مختلف مدیریت بانک

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

تمامی عملیات در سامانه بانکداری متمرکز به‌صورت لحظه‌ای و برخط انجام شود، بر دفاتر مالی و اطلاعاتی تاثیر مستقیم می‌گذارد. این ویژگی به بانک کمک می‌کند تا لحظه‌ای و یا روزانه، عملکرد خود را بررسی و کنترل کنند.

۳. پارامتریک بودن

تمامی بخش‌های این راهکار کاملا پارامتریک است تا بتوان محصولات مورد نظر بانک را مستقلا و بدون نیاز به تغییر در کد برنامه در سامانه تعریف کرد. همچنین زیرساخت این راهکار به‌گونه‌ای است که هر زمان لازم باشد می‌توان به‌راحتی یک بخش یا زیرسیستم به آن اضافه کرد و بخش‌ها و زیرسیستم‌های جدید را کاملا به‌صورت یکپارچه مورد استفاده قرار داد. این راهکار همچنین قابلیت اتصال‌پذیری با سایر سامانه‌های بانکی و نیز امکان توسعه و گسترش را دارد.

۴. ارتباط استاندارد با سامانه‌های جانبی

این راهکار امکان ارتباط استاندارد و در قالب سرویس را با سامانه‌های جانبی بدون نیاز به نوع داده‌ها دارد. می‌توان برای سامانه‌های جانبی به سیستم ذی‌نفع واحد، سامانه‌های مبتنی بر هوش تجاری و ... اشاره کرد.

۵. سفارشی‌سازی

در راستای حفظ استقلال موسسات مالی و عدم وابستگی آنان، باید تلاش کرد تا با پارامتریک کردن سامانه، هر گونه سفارشی‌سازی و تولید ایده‌های جدید مالی توسط بانک صورت پذیرد.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

منابع

۱. احمدی، راضیه. صحرایی، شقایق. صاحب. طاهره. (۱۴۰۱). رتبه بندی ابعاد مؤثر مدیریت دانش بر پذیرش بانکداری دیجیتال در صنعت بانکداری. پژوهش های مدیریت منابع انسانی. شماره۴. ۱۱-۲۷.

۲. انیسی، فاطمه. چاوشی، سید کاظم. (۱۴۰۱). ارائه‌ی الگوی کنترل راهبردی برای استقرار بانکداری دیجیتال در نظام بانکی ایران. فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی، دوره۱۳(۵۰). ۱-۱۹.

۳. بولو، قاسم. باباجانی، جعفر. قربانی زاده، وجه الله. نجف. مرتضی. (۱۳۹۹). الگویی برای استقرار نظام بانکداری جامع در ایران. رساله برای دریافت درجه دکتری در رشته مدیریت مالی. دانشگاه علامه طباطبایی. جامع. پژوهش‌های پیشرفت و تعالی، شماره۱۳. ۱۵۲ — ۱۶۸.

۴. جلالی، سید محسن. شفیع زاده. حمید. سلیمانی، نادر. (۱۴۰۱). مدل روابط علّی خط مشی گذاری شبکه‌ای در آموزش‌های مهارتی غیررسمی کشور. فصلنامه مدیریت مالی. ۱۶(۲).

۵. جهاندیده، سامان. رحمتی، محمد حسین. زارعی، متین. (۱۳۹۶). طراحی یک مدل برای خط مشی گذاری شبکه‌ای در حوزه گردشگری، فصلنامه فرهنگ سازمانی مدیریت. ۱۵(۳). ۴۸۳ — ۵۰۲.

۶. چاوشی، سیدکاظم؛ انیسی، فاطمه (۱۴۰۱). الگوی کنترل راهبردی برای استقرار بانکداری دیجیتال در نظام بانکی ایران، مطالعات مدیریت راهبردی، شماره ۵۰، ۱۹-۱.

۷. خالقی، شهاب. مقدم، عبدالکریم. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر عوامل موفقیت و شناخت بر مدیریت مالی در بانک-ها و اولویت‌بندی عوامل، همایش ملّی بهبود و بازسازی سازمان و کسب و کار، تهران.

۸. خسروانجم، داود؛ کشانچی، بهزاد؛ پورقلی، امیر؛ عبدالهی، شوانه. ۱۳۹۹. ارزیابی شاخصهای استراتژیک پیاده سازی بانکداری دیجیتال بات استفاده از ترکیب رویکردهای مدلسازی ساختاری تفسیری ودیمتل فازی، فصلنامه مدیریت کسب و کار، شماره ۴۶، ۱۴۸-۱۲۵

۹. رشیدی، محبوبه؛ سیدنقوی، میرعلی؛ رضایی منش، بهروز؛ واعظی، رضا. (۱۴۰۰). الگوی کارکردهای مدیریت منابع انسانی کارکنان راکد، مدیریت سازمانهای دولتی، ۹، ۳ (۳۵)، ۱۴۱-۱۶۰.

۱۰. رمضانی راد، فرزاد. چناری. حسین. مفتخری نائینی نژاد، حمید رضا. (۱۴۰۲). عوامل تأثیرگذار بر دیجیتال سازی کسب و کار در حوزه بانکداری مبتنی بر فناوری نوظهور. فصلنامه جهان نوین. شماره ۲۲. ۳۲ — ۱۷.

۱۱. روانگرد، فرانک، رونقی، محمدحسین. ابراهیمی، ابوالقاسم. (۱۴۰۲). بررسی چالش‌های استقرار بانکداری دیجیتالی در صنعت بانکداری. فصلنامه مدیریت کسب و کار بین المللی. دوره۶(۲۱). ۲۰۱ — ۲۲۵.

۱۲. روانگرد، فرانک؛ رونقی، محمدحسین؛ ابراهیمی، ابولقاسم،۱۴۰۲. چالشهای استقرار بانکداری دیجیتالی در صنعت بانکداری، مدیریت کسب و کارهای بین المللی، سال ششم، شماره ۱، ۲۲۵-۲۰۱.

۱۳. سلطانی، مرتضی؛ طهماسبی آقبلاغی، داریوش (۱۳۹۹). تبیین نقش شراکت راهبردی با فین تکها در کارایی با میانجیگری تحولات فناورانه و بانکداری دیجیتال، فصلنامه مدیریت بازرگانی، دوره ۱۲، شماره ۳، ۸۰۰-۸۲۳.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

۱۴. شریف زاده, فتاح, حقی, عطیه سادات, حسین پور, داوود, میرمحمدی, محمد. (۱۳۹۷). ارائه مدلی با رویکرد شبکه‌ای به خط‌مشی‌گذاری کارآفرینی. *پژوهش های مدیریت عمومی*, ۱۱ (۴۰), ۵-۲۶.

۱۵. شکیبا، آتنا؛ مهربان قهفرخی، نگین؛ معدنی، جواد. (۱۳۹۹) نقش شبکه های خط مشی در ارتقای سلامت ادار سازمان های دولتی. مطالعات راهبردی ساست گذاری عمومی، ۱۰ (۳۶)

۱۶. طجرلو. علیرضاو انصاری، منوچهر. دیواندری. علی. کیماسی، مسعود. (۱۴۰۰). طراحی چارچوب توسعه محصول جدید با رویکرد بانکداری دیجیتال در بانک ملت. فصلنامه مدیریت صنعتی، دوره۱۳(۴).

۱۷. طجرلو، علیرضا؛ انصاری، منوچهر؛ دیواندری، علی و کیماسی، مسعود (۱۴۰۰). طراحی چارچوب توسعه محصول با رویکرد بانگداری دیجیتال (نمونه پژوهی: بانک ملت). مدیریت صنعتی، ۱۳ (۴)، ۵۵۹-۵۷۹.

۱۸. عبدی، داود. مرادی، مهدی. تکیه الورنس انویه. (۱۳۹۸). ارائه‌ی مدل بانکداری جامع بانک ملی ایران مبتنی بر نیازهای مشتریان. فصلنامه خط مشی گذاری عمومی در مدیریت. دوره۱۰(۳۵). ۹۷ — ۸۵.

۱۹. فرخی زاده، فرشید؛ زارعی، عظیم؛ رستگار، عباسعلی؛ ابراهیمی، سیدعباس، ۱۴۰۲. مدل پویای سنجش آمادگی جهت ورود به حوزه بانکداری ۲۷ (۱۴)، ۴۱-۹۰.

۲۰. فیضی، علی. (۱۳۹۱). روش تحقیق در علوم مدیریت. انتشارات سرمدان.

۲۱. قدمی، مهدی. موسی خانی، مرتضی. الوانی، سید مهدی. یزدانی، حمیدرضا. (۱۴۰۱). طراحی الگوی خط مشی گذاری بانکداری دیجیتال مبتنی بر رویکرد شبکه‌ای در ایران. فصلنامه سیاست گذاری عمومی. دوره۸، شماره۱. ۱۴۱-۲۵

۲۲. قدمی، مهدی؛ موسی خانی، مرتضی؛ الوانی، سیدمهدی؛ یزدانی، حمیدرضا (۱۴۰۱). طراحی الگوی خط مشی گذاری بانکداری دیجیتال در ایران مبتنی بر رویکرد شبکه ای، فصلنامه سیاستگذاری عمومی، دوره ۸، شماره ۱، ۱۴۱-۱۲۵.

۲۳. کاظمی، حمیدرضا. حمیدی، ناصر. حاجی کریمی، بابک. (۱۴۰۱). ارائه مدل برنامه‌ریزی ریاضی تصادفی برای بانکداری جامع با تأکید بر توانمندسازی و مهارت کارکنان ماهنامه جامعه شناسی سیاسی ایران، دوره۵ (۱۱).

۲۴. کیانی قلعه‌نو، احسان؛ سالارزهی، حبیب ا... ؛ ناصری، بهاره؛ کشته گر، عبدالعلی. (۱۴۰۳). الگوی ارزیابی عملکرد مدیریت بانک با رویکرد فناوری های نوین (روش فراترکیب)، پژوهشهای مدیریت عمومی. ۱۷ (۶۶)، ۱۷۹-۲۱۲.

۲۵. گلچین، سجاد؛ گنجعلی، اسدالله؛ شمسی نژاد، سعید، ۱۴۰۳. مرور نظام مند عناصر مدل کسب و کار بانکداری دیجیتال با استفاده از روش تحلیل محتوا، پژوهش های مدیریت منابع انسانی، دوره ۱۴، شماره ۱، ۱-۲۳.

۲۶. لشکری پور، علی؛ امیری، حسن؛ پارسا معین، کوروش؛ بیک زاده عباسی، فرزانه، ۱۴۰۱. الگوی شایستگی منابع انسانی در بانکداری دیجیتالی، مدیریت نوآوری در سازمانهای دفاعی، دوره ۵، شماره ۱۷، ۴۶-۲۷.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

۲۷.ملکی، مریم. رودگرنژاد. فروغ. جباری اصل، محمد. (۱۴۰۱). طراحی الگوی خط مشی گذاری شبکه ای مبتنی بر پاسخگویی عمومی خزانه داری وزارت امور اقتصادی و دارایی. فصلنامه نوآوری و ارزش آفرینی. ۴(۱۲). ۱۱-۳۰.

۲۸.منصوری، علی. (۱۳۹۸). پیش درآمدی بر سامانه‌های بانکی، فصلنامه بانکداری الکترونیک، شماره۴۰. 1-10

۲۹.میرزایی اهرنجانی، حسن. (۱۳۷۷). تجزیه و تحلیل عوامل موثر بر وجدان کار و انضباط اجتماعی در سازمان. تهران: دانشگاه آزاد سالامی واحد قزوین.

۳۰.هدایتی، ارشد. دهدشتی، زهره. محمدیان، محمود. (۱۴۰۲). طراحی مدل عوامل مؤثر بر همکاری بانک‌های خصوصی ایرانی با فینتک‌ها با استفاده از روش فراترکیب. گروه مدیریت مالی. رساله دکتری. دانشگاه علامه طباطبائی.

۳۱.یعقوبی، نورمحمد؛ دهقانی، مسعود؛ امیدوار، ملیحه . (۱۳۹۸). ارائه الگوی چابکی در دانشگاه کارآفرین با رویکرد مدیریت دانش، پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۲ (۴۳)، ۱۸۵-۲۰۴.

1. Abel, D., & Mertens, A. (2024). United in disagreement: Analyzing policy networks in EU policy making. Review of Policy Research, 41(1), 59-82.

2. Azouaoui, A., Berjaoui, A., & Houssaini, A. (2023). Banks 4.0 in the Context of sustainable development: A literature review and research framework. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 412, p. 01081). EDP Sciences.

3. Basu, S. Gottschalk, J. Schule, Werner, S. Vellodi, N. and Yang, S. (2013). The Macroeconomic Effects of Natural Resource Extraction: Applications to Papua New Guinea. *International Monetary Fund*, No.13-138. https://doi.org/00000000000000.

4. Behn, M., Daminato, C., &Salleo, C. (2019). *A dynamic model of bank behaviour under multiple regulatory constraints*. https://doi.org/00000000000000

5. Carrera, C., & Vega, H. (2012). *Interbank market and macroprudential tools in a DSGE model* (No. 2012-014). Banco Central de Reserva del Perú. https://doi.org/00000000000000.

6. Central Bank of the Islamic Republic. *Economic report and balance sheet. Operation of the Central Bank of the Islamic Republic of Iran*. Balance sheet and profit and loss statement of the Central Bank of the Islamic Republic of Iran. https://doi.org/00000000000000.

7. Corrado, L., & Schuler, T. (2017). Interbank market failure and macro-prudential policies. *Journal of Financial Stability*, 33, 133-149. https://doi.org/00000000000000.

8. Dargahi, H. &Hadian, M. (2016). Comparison of the effects of monetary shocks due to increasing coefficient and monetary base in the Iranian economy. *Journal of Economics*, 17 (67), 189-219. https://doi.org/00000000000000

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

9. De Walque, Gregory de; Prirard, Olivier&Rouabah, Abdelaziz, (2010). Financial (in) stability, supervision and liquidity injections: a dynamoc general equlibrium approach‖. *The Economic Journal*, 120, 1234-1261. https://doi.org/00000000000000
10.Duijn, S., Bannink, D., & Ybema, S. (2022). Working toward network governance: local actors' strategies for navigating tensions in localized health care governance. Administration & Society, 54(4), 660-689
11.Faranak Afshinmehra , Hamidreza Saeedniab,∗ , Zahra Alipour Darvishib , Mansoureh Aligholic. 2023. Providing an electronic marketing model in digital banking in Iran, Int. J. Nonlinear Anal. Appl. 14 11, 63–74.
12.Fasnacht. D. (2024). Banking 4.0: Digital Ecosystems and Super – App. Author profile for this publication.
13.Gazdo, S.G., Kportorgbi, H.K., & Gatsi, J. (2019). Credit risk and operational risk on financial performance of universal banks in Ghana: A partial least squared structural equation model (PLS SEM), approach, Cogent Economics & Finance, 7(1), 17-29.
14.Gersbach, H., & Faure, S. (2020). *On the Money Creation Approach to Banking*. https://doi.org/00000000000000
15.Giri, F. (2018). Does interbank market matter for business cycle fluctuation? An estimated DSGE model with financial frictions for the euro area. *Economic Modeling*, 1-13. https://doi.org/00000000000000
16.Goodfriend, M. &McCallum, B. T. (2007). Banking and interest rates in monetary policy analysis: a quantitative exploration. *Journal of Monetary Economics*, 54(5), 1480-1507. https://doi.org/00000000000000
17.Hafner, R.; Upadhyay, R.K. Singh, R. (2018).; Transformational leadership: An antecedent for organizational effectiveness in Indian banks. VINE J. Inf. Knowl. Manag. Syst., 52, 718–739.
18.Harjanti, Istidana, Faisal Nasution, Nerifa Gusmawati, Muhammad Jihad, Muhammad Rifki Shihab, Benny Ranti, and Indra Budi. (2019). IT Impact on Business Model Changes in Banking Era 4.0: Case Study Jenius. Paper presented at 2nd International Conference of Computer and Informatics Engineering (IC2IE), Banyuwangi, Indonesia, September 10–11; pp. 53–57
19.Hidayat, A. & Kassim, S. (2023). The Digital Banking Services: A Selection Model From Islamic Banks. International Journal of Islamic Business, 8(1), 41-58. https://doi.org/10.32890/ijib2023.8.1.
20.Hloušek, M. (2013). DSGE model with housing sector: application to the Czech economy. In *Proceedings of 31th International Conference Mathematical Methods in Economics* (pp. 261-266). https://doi.org/00000000000000
21.Hrayoyala. A. (2021). Examining the comprehensive banking technology and presenting the top six challenges of implementing the banking system. Banking system Journal.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

22.Ifionu, E., &Akinpelumi, O. F. (2015). Macroeconomic variables and money supply: Evidence from Nigeria. *African Research Review*, 9(4), 288-307.
23.James, S., & Christopoulos, D. (2018). Reputational leadership and preference similarity: Explaining organisational collaboration in bank policy networks. European Journal of Political Research, 57(2), 518-538.
24.Kapucu, N., Beaudet, S., Chang, N. B., Qiu, J., & Peng, Z. R. (2023). Partnerships and network governance for urban food-energy-water (FEW) nexus. International Journal of Public Administration, 46(1), 18-31
25.Komijani, Abrishami, Hamid, & Rouhani. (2018). The nature of the bank and the process of creating bank money; Critique of common views and implications. *Bi-Quarterly Journal of Economic Research*, 15 (29), 9-38. https://doi.org/00000000000000
26.Korzeb, Z.; Samaniego-Medina, R. Sustainability Performance .(2019). A Comparative Analysis in the Polish Banking Sector. Sustainability, 11, 653.
27.Kurmanova. L. R. Kurmanova. D.A. Furdavliatova. E.F. (2020). Financail Technologies as a Tool for Comprehensive Banking Services. Advances in Economics, Business and Management Research, Volume 128.
28.Lang, G., &Schröder, M. (2013). *Do we need a separate banking system? An assessment*. Center for European Economic Research. Discussion Paper No. 13-011. https://doi.org/00000000000000
29.Lee, J., & Lee, T. (2024). Trustful competitor & distrustful cooperator: Impacts of assessment gaps on trustworthy coopetition in policy network. *Cogent Social Sciences*, *10*(1), 2293308.
30.Liu, I. S., & Yi, H. (2024). Member duality and policy tourism: Learning in interlocal policy networks. Public Administration.
31.Matar, A.; Alkhawaldeh, A.M(2022). Adoption of electronic cards using Wi-Fi platform services by clients of banking sector during COVID-19 pandemic. Int. J. Eng. Bus. Manag. 2022, 14, 18479790221112797.
32.Mazurchenko. A. Zelenka. M. (2022). DEMAND FOR EMPLOYEES' DIGITAL SKILLS IN THE CONTEXT OF BANKING 4.0
33.MehdiAbadi. Amir. Tabatabaeinasab, Mariyeh. (2020). Are We Ready for the Challenge of Banks 4.0? Designing a Roadmap for Banking Systems in Industry 4.0.
34.Miri, Ashraf Sadat &Baghestani, Massoud, (2016), Optimal Banking System in Conventional Banking and Non-Usury Banking, *The First International Conference on Islamic Banking and Financing*. https://doi.org/00000000000000
35.Mohebbi, S., Sam, Shahrestani, Hamid, HojbarKiani, &Kambiz. (2017). Financial shocks and the role of monetary policy in the Iranian economy, assuming the existence of an interbank market in a DSGE model. *Journal of Economic Research and Policy*, 25 (81), 123-153. https://doi.org/00000000000000

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

36.Nazarpour, Mohammad Naghi, Haghighi, Meysam. (1392). The role of the central bank in the implementation of monetary policy through the interbank market. *Islamic Economics*, 13 (49), 59-84. https://doi.org/00000000000000
37.Noreen. U. Shafique. A. Ahmed. Z. Ashfaq. M. (2023). Banking 4.0: Artificial Intelligence (AI) in Banking Industry & Consumer's Perspective. Journal of Sustainability. https://doi.org/10.3390/su15043682 .
38.Parvin, Shakeri, Abbas, Ahmadian, & Azam. (2014). Assessing the effects of monetary policy balances in the country's banking network on key variables of the Iranian economy (random dynamic equilibrium general approach). *Iranian Economic Research*, 19 (58), 77-115. https://doi.org/00000000000000
39.Pirahmadi, Marzieh, Afshari, Zahra, Sarem, Mehdi. (2018). Bank Interbank Market Failure and the Effect of Wing 3 Regulations on a DSGE Model in Iran. *Iranian Journal of Economic Studies*, 8 (1), 163-183. https://doi.org/00000000000000
40.Pogăciaş, C., & Dovleac, R. (2021). Implementation and impact of Industry 4.0 and Quality 4.0 in the banking sector. In MATEC Web of Conferences (Vol. 342, p. 09008). EDP Sciences.
41.Pristiyono, P.; Juliana, J.; Prayoga, Y. (2022) . Measuring customer trust through digital transformation of banking as a competitive advantage. J. Ekon. Bisnis Dan Kewirausahaan, 11, 214
42.PwC. 2017. Global FinTech Report. Available online: https://www.pwc.com/fintechreport (accessed on 24 April 2020).
43.Rafiei, Soraya, Emami, Karim, & Ghaffari. (2019). The Impact of Monetary Policy on the Performance of Banks Using Stochastic Dynamic General Equilibrium Model (DSGE. *Economic Research*, 19 (72), 1-36. https://doi.org/00000000000000
44.RafieiQaraShiran, Soraya, Emami, Karim, & Ghaffari. (2019). Identifying the factors affecting monetary policy on the banking system. *Journal of Economic Modeling*, 13 (46), 1-24. https://doi.org/00000000000000
45.Riris Shanti1, Wahyu Avianto2, Wahyu Ari Wibowo (2022). A Systematic Review on Banking Digital Transformation, Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran, Volume 9, Issue 2, 543-552.
46.Samsami Hossein, DavoodiParviz, &JahaniGurwanJalal.(2014). *Costs of creating money in conventional banking system and Islamic financing strategy*. https://doi.org/00000000000000
47.Schuler, T., &Corrado, L. (2016). Interbank market failure and macroprudential policies. *Journal of Financial Stability*, 1-52. https://doi.org/00000000000000
48.Shabani, M., & D'Avino, C. (2020). A new approach to measuring universal banking, Bulletin of Economic Research, 72(3), 1-14.

Archive of SID.ir

Archive of SID.ir

49.Shah Hosseini, Bahrami, & Javid. (2013). Designing a New Keynesian Stochastic Dynamic General Equilibrium Model for the Iranian Economy Considering the Banking Sector. *Iranian Economic Research*, 17 (53), 55-83. https://doi.org/00000000000000

50.ShahbaziGhiasi, M., & Sarvarian, H. (2016). *Pathology of the banking system Patterns and theoretical foundations of the relationship between the bank and the firm and its analysis in the Iranian banking system*.

51.Sohrab Uddin, S. M., and S. Mahmood Sohel. (2018). Performance of Fourth Generation Private Banks in Bangladesh: An Evaluation. In 9th PIMG International Conference, Prestige Institute of Management. Gwalior: Jiwaji University.

52.Sotelino, F., & Gonzalez, R. (2016). Universal banking post crisis: Past and future of international corporate and personal banking, Universal Journal of Accounting and Finance, 4(3), 98-108.

53.Steets, J., & Haver, K. (2018). 2.2. Dealing with challenges to decisions based on the humanitarian principles1. MAECENATA INSTITUT, 19

54.Temenos. (2018). Annual Reportand Accounts. Available online: https://www.temenos.com/wp-content/uploads/2019/07/2018-annual-report-2019-mar-26.pdf (accessed on 30 October 2019).

55.Timonene. Virip. (2018). Challenges When Using Grounded Theory: A Pragmatic Introduction to Doing GT Research. International of Journal of Qualitative Methods.

56.Zimmerman, David. (2019). Core Banking Modernization. IBM Global Website.

Archive of SID.ir