

## عنوان مقاله:

عوامل موثر بر وفاداری مشتریان در بانکداری الکترونیک

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

## نویسندگان:

فاطمه صوفیوند - کارشناس ارشد فناوری اطلاعات مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهین شهر

ابراهیم مختاری - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهین شهر

## خلاصه مقاله:

سیستم بانکداری الکترونیکی یکپارچه سیستمی است که کلیه محصولات و خدمات بانکی و عملیات راهبری و مدیریت آنها را از طریق دسترسی به پایگاه داده های مشترک و متمرکز در قالب یک سیستم ارایه میکند که انعطاف پذیری این سیستم و مشتری محور بودن ویژگیهای مهم آن است. مزایا و نتایج حاصل از راهاندازی سیستمهای جامع بانکی در برنامه توسعه بانکداری الکترونیکی مواردی همچون افزایش رضایتمندی مشتریان از طریق ارایه محصولات و خدمات متنوع، افزایش بهره‌وری عملیاتی، افزایش کارایی و بهره‌وری منابع انسانی، مدیریت هزینه‌های عملیاتی و نگهداشت و توانایی بیشتر در تبعیت و انطباق با الزامات قانونی داخلی و خارجی را در برمیگیرد. خدمات الکترونیک مبتنی بر بانکداری جامع امکان کنترل لحظه ای سود و زیان و روند جذب منابع و اعطای تسهیلات فراهم می‌آورد بنا براین فراهم آوردن امکانات بانکداری متمرکز الکترونیک در دراز مدت سبب کاهش چشم‌گیر هزینه‌ها خواهد بود. بنابراین باید حس اعتماد و آسودگی خاطر در مشتری ایجاد کند تا وی را به استفاده مجدد از آن ترغیب کند.

## کلمات کلیدی:

بانکداری اینترنتی، وفاداری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/392450>

