

عنوان مقاله:

بانکداری الکترونیکی و نقش آن در تامین رضایت مشتری

محل انتشار:

دومین کنفرانس جهانی بانکداری الکترونیکی (سال: 1387)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

ریحانه بحری نژاد - کارشناس اداره کل سازمان و بهبود روش ها - بانک ملت دانشگاه تهران دانشج

محمد خلیج - دانشجو کارشناسی ارشد رشته MBA دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

رشد و گسترش روز افزون فناوری ارتباطات، انقلابی را در ابعاد مختلف زندگی انسان ها و عملکرد سازمانها ایجاد کرده است. این فناوری روش های کارکرد و نگرش افراد، سازمانها و دولت ها را دگرگون ساخته و باعث ایجاد صنایع نوین، مشاغل جدید و خلاقیت در انجام امور شده است. ظهور پدیده هایی چون کسب و کار الکترونیک، تجارت الکترونیک و بانکداری الکترونیک از نتایج عمده نفوذ و گسترش فناوری اطلاعات در بعد اقتصادی است. کشور ما در عرصه حضور و به کارگیری تجارت و بانکداری الکترونیک، کشوری جوان است و تا رسیدن به وضعیت مطلوب را ه درازی در پیش رو دارد. قانون تجارت الکترونیک در دی ماه سال ۱۳۸۲ تصویب شد. در زمینه بانکداری الکترونیک تاکنون فعالیت های گسترده ای صورت گرفته، لیکن نبود برخی زیر ساخت ها در ابعاد مختلف موجب کندی این فعالیت ها شده و با توجه به اینکه مشتریان مهمترین رکن بقای بانک ها می باشند، نمی توان نیازهای مشتریان را به نحو شایسته ای پاسخ داد. در این مقاله سعی شده تا ضمن ارائه مفاهیم و تعاریف، ویژگی ها و الزامات تجارت و بانکداری الکترونیک، ساز و کارهای بانکداری الکترونیک در جهت افزایش رضایت مشتریان و جلب اعتماد آنها معرفی و وضعیت هر یک به صورت اجمالی مورد بررسی قرار گیرد.

کلمات کلیدی:

پول الکترونیکی- بانکداری الکترونیکی - رضایت مشتری - اعتماد مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/53459>

