

مقدمه

در سال‌های اخیر ورود فناوری اطلاعات و ارتباطات به صنعت بانکداری، باعث ایجاد تحولاتی در این صنعت شده است و ساختار سیستم بانکداری سنتی را به سیستم الکترونیکی تبدیل کرده است (Kahveci and Wolfs. 2018. PP 48). با به کارگیری روزافزون سیستم‌های پیشرفته فناوری اطلاعات و ارتباطات در صنعت بانکداری و حرکت به سوی بانکداری الکترونیکی بسیاری از فعالیت‌های سنتی بانکداری منسوخ شده و این رشته به صنعت پردازش اطلاعات تبدیل شده است (Rabiu and et al. 2019. PP 138)؛ به طوری که بانک‌ها محصولات و خدمات خود را نه تنها از طریق کانال‌های سنتی، بلکه از طریق انواع کانال‌های جدید مانند: بانکداری اینترنتی^۱، دستگاه‌های خودپرداز^۲، موبایل بانک^۳، تلفن بانک^۴ و تلویزیون بانک^۵ به مشتریان ارائه می‌دهند (Atay and Apak. 2013. PP 37). همچنین با توجه به توسعه‌ی رایانه و فناوری‌های پیشرفته‌ی ارتباط از راه دور، پیشرفت‌های جدیدی در سیستم‌های پرداخت ایجاد شده است. به عنوان مثال سیستم‌های انتقال الکترونیکی وجوه در سال‌های اخیر گسترش چشم‌گیری داشته است. این فناوری دسترسی افراد به سیستم پرداخت را با استفاده از کارت‌های بدهی و یا یک رایانه شخصی فراهم می‌کند و سپرده‌ها با استفاده از ابزارهای الکترونیکی به راحتی بین

-
1. Internet banking
 2. Automated teller machine
 3. Mobile Bank
 4. Telephone Bank
 5. TV Bank