

TAASISI ZA KIBENKI NA CHANGAMOTO MPYA ZA TEHAMA

**Na Salim Rupia,
Mwanachama wa TIOB**

Benki zinapitia katika kipindi kigumu cha ushindani wa kutoa huduma za kifedha leo kuliko wakati mwingine wowote kwa sababu ya ujio wa teknolojia inayoweza kufanya baadhi ya huduma za kifedha bila kuwa na jengo (Benki).

Kimsingi benki ina sura mbili. Ile inayoonekana kwa wateja na ile iliyopo kwa ndani kwa maana ya utendaji.

Ili kuwa na benki lazima pawe na mteja. Huyu ni yule anayekubali kuweka amana yake kwenye benki fulani akiwa na matumaini kuwa siku akiwa na mahitaji nayo ataipata. Huo ndio msingi mkuu wa benki. Imani kutoka kwa mteja.

Kwahiyo benki inatakiwa kwa nje ikubalike kuwa inaaminika. Ni lazima ioneshe sura hiyo kupitia huduma na mahusiano. Katika hali ya kawaida, binadamu anaamini kwa kuona, hivyo benki lazima ioneshe kwa matendo.

Kuna swali la msingi hapa ambalo ndio linajenga hoja ya makala haya; kuwa iweje leo basi mteja anaanza kuamini pasipo kuona? Mteja anaiacha benki na kutumia simu ya mkononi? Anapata wapi imani na kifaa hicho?

Swali hili lazima lijibiwe kwa ajili ya mustakabali mzima wa uwepo wa benki.

Sura ya benki ni kama ilivyosemwa juu kuwa ni uaminifu kwanza na ndio sababu ya kufanya mteja aje kuleta amana yake.

Sura ya pili ni katika utendaji ambapo ndipo ushindani kati ya benki na benki unapotokea na kutishia pengine uwepo wa baadhi ya benki huko mbeleni. Ushindani huu ni mzuri kwa maendeleo ya taasisi za benki, lakini kubwa zaidi ni ushindani wa benki na taasisi zisizo za kifedha zinazotoa huduma ya fedha.

Kuna mambo matatu ya msingi hapa katika mtazamo wa benki kwa ndani. Kuna huduma za kibenki kwa maana ya bidhaa au suluhisho la changamoto za kifedha; kuna mifumo na vitendea kazi na ndani yake kuna wafanyakazi pamoja na sera za taasisi.

Hivi vyote vinachangia kwa kiasi kikubwa mabenki kupoteza dira na kutoka kwenye umuhimu wa uwepo wake na huenda pia kupoteza sifa ya kujiamini na kuaminika.

Kwa hali hiyo inawezekana wateja wakaamua kutafuta suluhisho bila kujali tena kuamini kwa kuona na dalili zinaonekana kwa ujio wa vifaa hivyo vya huduma ya fedha na kuwa mshindani.

Mabenki kama yatajisahau kwa kukwepa gharama za kuendeleza msingi mkuu (UAMINIFU) upande wa ndani kwa maana ya kupata wafanyakazi sahihi (waaminifu na walioandaliwa kuwepo benki), vitendea kazi bora na bidhaa suluhisho, basi ni dhahiri tutarajie mabadiliko makubwa ya benki tunayoijua leo.

Pia sera na mahusiano ya benki kwa jamii inayoihudumia inapaswa kutazamwa kwa umakini, isitazamwe faida tu kwa kuwa inawezekana ikaonekana gharama kuweka mahusiano bora.

Benki ni taaluma na tushirikiane sote kama wadau kuilinda taaluma hii.