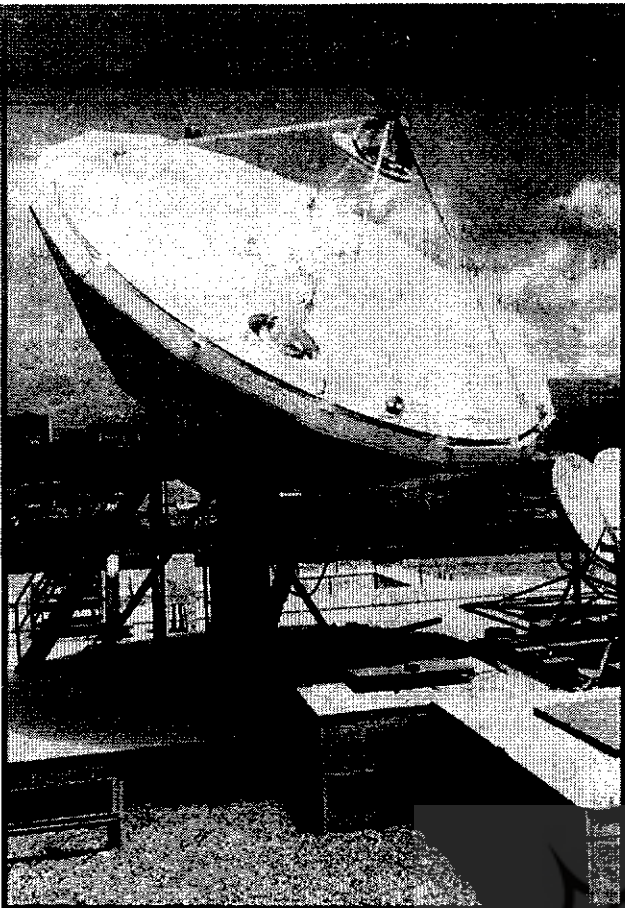


بانکداری فردی

در بانک فردا*

دکتر جلال رسول‌اف



چکیده

حسابداری و مالیه جزء جدایی‌ناپذیر اقتصاد به شمار می‌رود. بی‌گمان توسعه اقتصادی در هر دوره تاریخی، الزاماتی را برای کاربرد حسابداری و مفاهیم نظری آن به وجود می‌آورد. ظهور اقتصاد جهانی و جهانی شدن سرمایه‌داری، تجارت الکترونیکی و مبادلات بدون کاغذ و چشم‌انداز تشکیل دولت الکترونیکی (E. Government) باعث شده است که محدوده مأموریت تاریخی حسابداری در آستانه هزاره سوم فارغ از روش‌های سنتی آن مورد بحث قرار گیرد و ابزار و لوازمی متناسب با اقتصاد جهانی فراهم آید. در این نوشتار کوشش شده است تا به برخی از جنبه‌های نظری و عملی در این زمینه پاسخ داده شود.

مقدمه

در سال‌های اخیر، کشور ما با اعمال سیاست درهای باز به سوی جهان، پیشرفت چشمگیری به سمت اقتصاد بازار داشته است. این فرایند، ظرفیت‌های نهادی کشور را به مقابله فرا می‌خواند. در این چارچوب‌ها البته محور سیاست، سازماندهی دوباره نظام بانکداری است. نظامی که به رغم یک سده قدمت، به دلیل ساختار نامناسب نرخ بهره، مشکلات زیاد گردش

و جوه در آن، نبود مطلق سودآوری بانکی، و عملکرد ضعیف و ناکارای آن، اکنون نمی‌تواند به گونه‌ای کارآمد، واسطه منابع مالی باشد. از نگاه بانکداری ایرانی که بسیار امیدوار است تا کشورش از مزیت رشد و پتانسیل موجود بهره‌مند شود، بانکداری مبتنی بر امکانات آینده، به ناچار باید بر اندیشه‌های بانکداری فردا استوار باشد. برای بانکداری فردی آینده، حداقل در کشورهایی همانند ما، مشکل به میراث ساختار قدیمی بانک‌ها برمی‌گردد.

به طور کلی، بانکداری خصوصی با افرادی درگیر است که ثروت بالایی دارند و پیش از هر چیز به دنبال «محرمانه بودن» اطلاعاتشان هستند. این سرمایه‌گذاران فردی خواهان خدمات و فرآورده‌های مالی بسیار جذابند. آنها می‌توانند درون خاک اصلی یک کشور یا بیرون از آن، یعنی در مناطق آزاد باشند، که در هر دو جا، بانک‌ها بر پایه قوانین رازداری و محرمانه بودن شرکت‌هایی را تأسیس کرده‌اند. در این نوع بانکداری، بانکداری آینده یا بانکداری فردا اساساً با راه‌ها و مفاهیم فراهم کردن رازداری مورد نیاز و با روش‌های کار با این مشتریان ثروتمند درگیر است.

در این مقاله، چارچوب آینده عملیات بانک‌ها در زمینه بانکداری خصوصی ارایه

▲ به زودی شبکه‌های همزمان تجاری و پایگاه‌های اینترنت، خدمات بانکداری را با بهای بسیار اندک عرضه می‌کنند.

خواهد شد و سعی می‌شود تا روندهای آینده از این جنبه طراحی شود. در آینده توانایی بانک‌ها در فراهم کردن خدمات و فرآورده‌های نوآورانه برای مشتریان خصوصی بر مسابلی متمرکز است که مشتریان بیشترین علاقه را به آن دارند، یعنی «رازداری».

تغییر؛ پیشگام راه بانکداری فردا

چرا بانک‌ها تغییر می‌کنند؟ نیروی تغییر در بانکداری آینده همچنان در زمره نوآوری‌های مهم نسالی است. محرک اولیه نوآوری، معرفی فرآورده‌های نوین بانکداری بوده است که برای افزایش بازدهی مؤثر و کارا هستند و خطر را در میان مشتریان بانک مجدداً توزیع می‌کنند. و

* این مقاله از سوی دکتر جلال رسول‌اف، مدیر عامل بانک کشاورزی ایران برای ارایه به اجلاس کمیته مرکزی کنفدراسیون بین‌المللی اعتبارات کشاورزی (چهارم و ششم ماه مه ۲۰۰۰) به زبان انگلیسی نوشته شده و سپس به وسیله آقای هادی جوهری به فارسی برگردانده شده است.

○ نظام بانکی کشور به دلیل سساختار نامناسب نرخ بهره، مشکلات زیاد گردش وجوه در آن، نبود مطلق سودآوری بانکی، و عملکرد ضعیف و ناکارای آن، نمی‌تواند به گونه‌ای کارآمد، واسطه منابع مالی باشد.

می‌دهند. البته دیدگاه جامعه از آنچه راحتی نامیده می‌شود، در حال تغییر است. مردم عادت کرده‌اند که راحتی را با کار کردن در نزدیکی خود یکی بدانند و برای بانک در شهر سفر نکنند. به‌هرحال، اکنون جامعه تعریف متفاوتی از راحتی بانکی دارد. همچنین باید یادآور شد که این تعریف‌ها به‌طور مستقیم به ادغام‌هایی مربوط می‌شود که بانک‌ها را قادر می‌سازد تا شعبه‌هایی با خدمات کاملتر و صندوق‌های خودکار بانکی ارائه کنند. این امر، سهولت بیشتر برای مشتریان و وفاداری نسبت به بانک را در پی دارد.

اکنون استفاده فزاینده از این صندوق‌ها، بهره‌برداری از رایانه‌های خانگی و اداری،

○ ایجاد پول دیجیتال به مشتریان خصوصی اجازه خواهد داد تا برای معامله‌های معین، خود نقش شعبه بانک را ایفا کنند.

دستگاه‌های دورنگار (فاکس) و پایانه‌های نقطه فروش (Point of Sale Terminals) که به مشتریان اجازه می‌دهد تا معاملاتشان را به‌طور الکترونیکی انجام دهند، معیار راحتی به شمار می‌آید. بنابراین، از دید مشتریان موقعیت شعبه به هیچ عنوان اولوی ندارد.

تغییرات احتمالی در پایه‌های اقتصادی بانکداری فردا

پایه پول جدید جهان به جای اسکناس‌های بانک مرکزی، تراشه‌های کامپیوتری است. ظهور پول الکترونیکی امکان خصوصی‌سازی عرضه پول و پرداخت بهره به سپرده‌های کوچک را ممکن ساخته و بانکداری در مناطق آزاد را برای بسیاری از افراد دسترس پذیر کرده است. همچنان که مردم پول دیجیتالی منتشر شده از سوی بنگاه‌های خصوصی را به جای پول کاغذی بدون بهره که از سوی بانک مرکزی انتشار می‌یابد، انتخاب و نگهداری می‌کنند، در آینده ممکن است پول بی‌پشتوانه دولتی نیز ناپدید شود. این حقایق، پیامدهای مهمی برای هر اقتصاد و در نتیجه، برای بانکداری فردا در کل، به همراه دارد. از این رو، لازم است پیامدهای انقلاب اطلاعاتی را برای نوآوری‌های مالی و آینده پول و بانکداری در نظر بگیریم. گذار از نظام پول کاغذی به نظام

را در قیاس با بانک‌های کوچکتر فراهم می‌کند. این بانک‌ها نه تنها مزیت جغرافیایی دارند که از مزیت سرمایه‌ای نیز برخوردارند. این مزیت‌ها به آنها امکان می‌دهد که به مشتریانشان فرآورده‌های جدید را ارائه کنند. همچنین، این افزایش در سرمایه به بانک‌ها اجازه می‌دهد که وام‌های بیشتری را به عموم اعطا کنند. در این راستا، حاشیه بهره خالص آنها نیز افزایش خواهد یافت. امروزه قوانین قدیمی که عملیات بانک‌ها را محدود می‌کرد، موضوعی مربوط به گذشته است و پیدایش غول‌های بانکی پیامد این اوضاع شناخته می‌شود. آنها مهارتشان را در گسترش تجارت به فراسوی خدمات بانکی سنتی نشان داده‌اند و مشتریان موجود را خاستگاه طبیعی فروش طیف فرآورده‌هایی - از بیمه عمر گرفته تا سهام صندوق‌های سرمایه‌گذاری - می‌بینند. آنها حتی از رجوع به شعبه‌های بانک فراتر می‌روند و این شعبه‌ها را فروشگاه نامیده و پنداری شبیه فروشگاه‌های زنجیره‌ای از آن دارند، به طوری که این بانک‌ها به دنبال مدل‌های خرده‌فروشی هستند تا شبیه سازی کنند. این فرهنگ جدید فروش در صنعت بانکداری تا به حال سابقه نداشته است.

البته دلیل اصلی دیگر برای تغییر در صنعت بانکداری مزیت‌های فن‌آوری است که امروزه هزینه بانک‌ها را کاهش داده است. به سبب پیشرفت‌های فن‌آوری، آینده بانکداری متفاوت از زمان کنونی است. بانک‌ها برای افزایش درآمد راه‌هایی را پیدا می‌کنند و با ساختن صندوق‌های بانکی خودکار (Automated Teller Machine) که شکل محدودتر آنها در کشور ما «عابر بانک‌ها» هستند، بیشتر هزینه‌ها را کاهش می‌دهند. همچنین برای بانک‌ها راه‌اندازی چنین صندوق‌هایی چندان گران نیست. متوسط هزینه راه‌اندازی یک صندوق بانکی خودکار بسیار کمتر (حدود یک میلیون دلار) از گشایش یک شعبه با خدمات کامل است. آنها، به کمک نوآوری‌هایی همانند این صندوق‌ها، بانکداری همزمان و پرداخت صورتحساب از راه اینترنت، توانسته‌اند عملیات گرافیمت ایجاد شعبه‌های سنتی بانکی را حذف و میلیارد‌ها دلار از بابت حقوق، اجاره، و دیگر مخارج سرپار را پس‌انداز کنند.

سومین عاملی که باعث تحول در این صنعت شده، موضوع رعایت راحتی مشتریان است. مردم به دسترسی بموقع به خدمات بانکداری و سپری کردن وقت کمتر در بانک‌ها نیاز دارند و راحتی بانکداری از راه دور را ترجیح

همچنان نیز چنین است بسیاری از نوآوری‌هایی که از آزمون زمان گذشته و از بین نرفته، نوآوری‌هایی بوده که سازوکارهای کاراتری را فراهم آورده و تغییرات محیط بانکداری را تحت تأثیر قرار داده است.

چهره کلی بانکداری رو به تغییر است. یکی از نخستین دلایل این تغییر، به رقابت فزاینده در این صنعت مربوط می‌شود. بانک‌ها دیگر مانند سال‌های پیش از دهه ۱۹۸۰ در شرایط مقرراتی انعطاف‌ناپذیر قرار ندارند و راه‌اندازی بانک برای یک گروه سرمایه‌گذار به آسانی امکانپذیر است. همچنین بانک‌ها باتوجه به فرآیند جهانی شدن به هیچ روی محدود به مرزهای جغرافیایی نمی‌شوند. این رقابت فزاینده روش بانک‌ها را در ایجاد وجوه تغییر می‌دهد.

بسیاری از تازه‌واردها و نمایندگان جدید در بازار بانکداری، برای صنعت مستقر بانکداری رقابتی واقعی پدید می‌آورند. همان‌طور که مشتریان دستیابی بیشتر و راحت‌تری به اطلاعات پیدا می‌کنند، بخش بانکداری رقابتی‌تر خواهد شد. از آنجا که بانک‌ها به هیچ روی نخواهند توانست در آینده نیز همچون گذشته فعالیت کنند، روند فزاینده‌ای در ادغام و تملک بانک‌ها به‌وجود آمده است. بنابراین، رقابت فزاینده بانک‌ها را باید در روند فزاینده ادغام بانک‌ها یافت که به نوبه خود برای بانک‌های خاص مرز جغرافیایی فراهم می‌کند و به آنها توانایی می‌دهد که فرآورده‌های جدیدی را ارائه کنند و قدرت دیگر بانک‌ها را که از نظر اندازه رشد نکرده‌اند، کاهش می‌دهد. محدودیت‌های پیشین در زمینه ادغام و تملک بانک‌ها تقریباً حذف شده است.

بزرگتر به معنی ارزانتر هم هست. از این روست که غول‌های مالی، یعنی بانک‌های بزرگ، در استفاده از اندازه و یافتن راه‌های جدید در کسب سود از صرفه‌های برخاسته از مقیاس، مهارت پیدا کرده‌اند. ادغام بانک‌ها مزیتی نسبی

پرداخت‌های الکترونیکی، هزینه معاملات را کاهش می‌دهد، بازارها را گسترش می‌بخشد و افراد را مختار می‌کند. به‌رحال، سرعت این گذار و مزایایی که از آن انتظار می‌رود، به ایجاد زیربنای قانونی بستگی دارد تا کمبودها را جرمه کند و به موفقیت‌ها پاداش دهد. قوانین و مقرراتی که جهان پولی نوین را اداره می‌کند، باید شفاف باشد، به‌طور برابر به کار رود و با آزادی افراد سازگار باشد تا مردم بتوانند به پول مجازی اعتماد و اطمینان کنند.

در مورد بانکداری آینده، بانکدارها دوست دارند بدانند که تغییرات فن‌آوری، چگونه نظام پرداخت را تحت تأثیر قرار می‌دهد و حرکت آن را از اسکناس کاغذی و مسکوکات بانکی دولت به پول نقد الکترونیکی که به‌طور خصوصی منتشر می‌شود، ممکن می‌سازد. ما هنوز نمی‌دانیم که آیا این موضوع به انحصار پولی دولت پایان خواهد داد و پایه پولی را تغییر می‌دهد یا خیر؟ و آیا بانک‌های مرکزی مان می‌توانند همچنان حجم پول را با کنترل پایه پولی که اثر بسیار زیادی بر روی مسیر گسترش اعتبارات دارد، کنترل کنند.

در اینجا فهرستی از آنچه ممکن است در پایه اقتصاد تغییر ایجاد کند و بر بانکداری فردا اثر بگذارد، آمده است:

(۱) مهمترین فایده‌گذار به نظام بانکداری

آیا در بانکداری فردا، پول الکترونیکی می‌تواند بر میزان تقاضای عمومی برای پول ملی اثر بگذارد؟

همزمان و به لحاظ مالی کم‌هزینه و امن و نوآور آن است که توان بالقوه بسیاری برای بانکداری در مناطق آزاد شکوفا می‌شود. بزودی شبکه‌های همزمان تجاری و پایگاه‌های اینترنت، خدمات بانکداری برای انتقال وجوه در مناطق آزاد را با بهای بسیار اندک یا صفر آغاز می‌کنند. خروج از حوزه بانکداری خرده‌فروشی از بخش تحت مقررات در سرزمین اصلی، به‌ویژه در کشورهای درحال توسعه با بانکداری ناکارا، به سمت بخش بدون نظارت و بدون مالیات در مناطق آزاد آغاز خواهد شد. این امر، گریز از مقررات مالی داخلی ناکارا در بسیاری از کشورهای در حال توسعه، به فعالیت‌های بانکداری در مناطق آزاد است. با این امید که مقررات ناکارا را از خاک اصلی بزدايند.

(۲) اگر پول الکترونیکی تقاضای عمومی برای پول ملی را به‌طور چشمگیری در حیطه بانکداری فردا کاهش دهد، نسبت پول ملی به سپرده‌ها یا ضریب افزایش پول، تحت تأثیر قرار خواهد گرفت و اثر بزرگی بر بانک‌های ما برجای می‌گذارد.

(۳) تغییراتی که در بالا آورده شد، مفهوم نقدینگی را برای بانک‌ها تغییر می‌دهد. نقدینگی تنها می‌تواند از یک حوزه اعتماد پدیدار شود. اعتماد نیز از سوی بازخورد از مسیر آماری یا از سوی یک ضمانت‌کننده خارجی ایجاد می‌شود. واقعیت این است که پیشرفت‌های فن‌آوری، به‌ویژه در کریپتوگرافی (Cryptography - انتقال امضا روی رایانه) اعتماد و کارایی بیشتری را ایجاد خواهد کرد. به دیگر سخن، انقلاب اطلاعات، نقدینگی و اعتماد بیشتری را پدید خواهد آورد.

(۴) آزادی فزاینده افرادی که از اینترنت استفاده می‌کنند تا پول و تجارت را جهانی کنند، ممکن است به حاکمیت پولی دولت پایان دهد. بنابراین، افراد برتر مؤسسه‌های جدید پولی تأسیس خواهند کرد که باید به‌طور ذاتی بر رضایت شرکا تکیه کنند. شبکه گسترده جهانی (WWW) در آینده ابزار قدرتمند و نوینی را به کارفرمایان رایج می‌کند و آزادی بیشتری را برای مشتریان فراهم می‌آورد و پول نقد الکترونیکی و بانکداری الکترونیکی را ممکن می‌سازد. بانکداران مشتاقانه این تحول را دنبال می‌کنند تا آثار تغییر در سازمانشان را تخمین بزنند.

(۵) بانکداران علاقمندند که نقش دولت را در نسوآوری‌های مالی بیاموزند. بانک‌ها از تصمیم‌های دولت درباره مقررات، مالیات و رازداری پیروی می‌کنند، زیرا این تصمیم‌ها به انقلاب در خدمات مالی منجر می‌شود. انتقال الکترونیکی پول نقد چگونه آینده نظام پرداخت الکترونیکی را شکل می‌دهد؟ اگر دولت‌ها، به‌ویژه در کشورهای درحال توسعه رفتار حمایت‌گرایانه‌ای را درپیش گیرند، حرکت نسوآوری‌های بانکی ممکن است کند شود و صنعت بانکداری هزینه‌هایی را متحمل گردد.

درگیر بودن دولت در طراحی فن‌آوری جدید بیشتر گزینه‌های خصوصی را دچار ترس و تردید می‌سازد. درسی که از بانکداری پول الکترونیکی می‌آموزیم، این است که درنهایت مشتریان و تجار - و نه دولت‌ها - باید تعیین کنند که چه فرآورده‌های جدیدی در بازار موفق هستند.

البته این موضوع در مورد فرآورده‌های مالی که از سوی بانک‌ها فروخته می‌شود نیز کاربرد دارد. مقررات‌زدایی در صنعت بانکداری، حرکتی به سمت آزادی بیشتر در ارائه فرآورده‌ها و خدمات مالی است. این روند به صنعت بانکداری امکان خواهد داد تا به مشتریان خدمات بهتری را ارائه کند، همان‌گونه که آنها با پیچیدگی و کوشش بسیار برای استقلال بیشتر در برنامه‌ریزی آینده مالی خود سروکار دارند.

(۶) در نظام مالی فردا، از تمهیدات بنگاه‌های غیربانکی برای ایجاد نظام نوین پرداخت الکترونیکی استفاده خواهد شد. حال، پرسشی که پیش می‌آید، این است که آیا آنها باید همانند بانک‌ها و باتوجه به همان نظارت و سرپرستی رفتار کنند؟ در این راستا به نظر می‌رسد که به قدرتی مرکزی نیاز است تا ثبات نظام نوین پرداخت‌های عمومی حفظ شود. لازم است تمام بنگاه‌هایی که برای انجام پرداخت‌های عمومی اعلام آمادگی می‌کنند، مجوزهای بانکی را به‌دست آورند و همانند بانک‌ها تحت نظارت و مقررات درآیند و به بانک‌های مرکزی دسترسی داشته باشند تا در موارد لزوم از کمک آنها برای حل مشکلات نقدینگی خود استفاده کنند.

(۷) در درازمدت ممکن است نظام پرداخت‌های الکترونیکی در یک نظام بانکداری آزاد همراه با پول خصوصی رقابتی براساس مدل بانکداری مشارکتی ظاهر شود. همان‌طور که پول نقد الکترونیکی جانشین اسکناس‌های بانک مرکزی می‌شود، اختیارات بانک مرکزی نیز کاهش می‌یابد. در چنین موقعیتی، بانک‌ها باید بیاموزند که به جای ابلاغیه‌های بانک مرکزی، با قوانین پولی کار کنند، زیرا همان‌گونه که مردم به سوی پول الکترونیکی روی می‌آورند، پایه جدید پولی به ظهور خواهد رسید. اگر بانک‌ها در توسعه اسکناس‌های الکترونیکی و امن موفق شوند، پول به میزان تقاضا ایجاد خواهد شد.

بانکدارها می‌خواهند بدانند که تغییرات فن‌آوری، چگونه نظام پرداخت را تحت تأثیر قرار می‌دهد و حرکت آن را از اسکناس کاغذی و مسکوکات بانکی دولت به پول نقد الکترونیکی غیردولتی ممکن می‌سازد.

۸) در جهانی که پول الکترونیکی بی نام (Anonymous) با سرعت نور می تواند منتقل شود، دولت‌ها در همه جا باید فشار روزافزونی را برای اصلاحات مالیاتی (به ویژه برای مالیات بر مصرف با نرخ کم) در نظر بگیرند. افزون بر آن، دولت، به ویژه در کشورهای در حال توسعه هر چه بیشتر سعی کند که مالیات بگیرد، قانونمند کند، کنترل و قبضه نماید، انگیزه را برای کنار گذاشتن پول بیشتر می کند. اگر سیستم مالیاتی جاری باقی بماند، حتی دولت درگیرتر خواهد شد، به طوری که می‌کوشد تا جلوی فرار مالیاتی را بگیرد و به احتمال زیاد با خروج سرمایه‌های زیادی روبه‌رو می‌شود.

۹) از آنجا که پول الکترونیکی سیاست پولی را تحت تأثیر قرار می‌دهد، یعنی بر توانایی بانک مرکزی برای کنترل پول و سطح قیمت‌ها اثر می‌گذارد و از آنجا که نوآوری‌های مالی همچون پول الکترونیکی، برای افراد آزادی پولی بیشتری را فراهم می‌آورد و آنها را کمتر به بانک مرکزی وابسته می‌کند، بنابراین، همه اینها اثر مستقیمی بر روابط میان بانک‌ها و بانک مرکزی خواهند داشت. اینک باید پرسید که آیا می‌توان پیش‌بینی کرد که پول الکترونیکی، تقاضا برای ذخایر بانکی را به صفر کاهش دهد؟ از سویی، اثر چنین پدیده‌هایی بر عملیات بانک‌های تجاری خرد (مانند بانک کشاورزی) یا حتی بانک‌های عمرانی چیست؟

۱۰) چگونه پول الکترونیکی موقعیت بانک مرکزی را به عنوان تنها عرضه‌کننده پول ملی تحت تأثیر قرار می‌دهد؟ به نظر می‌رسد که نیروهای بازار در طرف عرضه‌کنندگان خصوصی پول نقد الکترونیکی قرار دارد و نظامی از پول‌های رقابتی خصوصی را که به طور ذاتی باثبات است، ایجاد می‌کند. در آینده ماهیت پول، نه بر اساس تعاریف دولتی که بر مبنای آنچه خریداران و فروشندگان به عنوان پول می‌پذیرند و از آن استفاده می‌کنند، تعیین می‌شود.

۱۱) در درازمدت، با پذیرش گسترده پول الکترونیکی و مدل بانکداری مشارکتی، نظامی از بانکداری آزاد می‌تواند ظهور پیدا کند. پرداخت‌های الکترونیکی و نوآوری‌های مالی به افراد اجازه می‌دهند تا تمام دارایی خود را با نقدینگی بالا و سهام قابل تقسیم صندوق‌های سرمایه‌گذاری که ارزش جاری بازار را نشان می‌دهند، نگهداری کنند، و در نتیجه، وسیله مبادله درخور اتکایی به لحاظ اقتصادی از پایه

می‌شود. نظام حسابداری ارزی برگرفته از آن مشکل بی‌تعدالی پولی را برطرف خواهد کرد، که با نظام پولی کنونی بر مبنای ارزش اسمی همراه می‌شود. ثبات ذاتی این گزینه خصوصی برای پول اعتباری دولت، ممکن است نیاز به مقررات بانکی را از بین ببرد. سرانجام اینکه، در اقتصاد فردا، در حالی که عرضه‌کنندگان پول الکترونیکی غیربانکی با بانک‌ها رقابت می‌کنند، بانکداران باید اطمینان ایجاد کنند که در مدیریت خطر در جهان پولی نوین همچنان مزیت نسبی خواهند داشت.

روندهای عمده آینده در بانکداری فردی

۱) در آینده، بانکداری فردی همانند امروز مستلزم کارآترین الگوهای هزینه بانکداری خواهد بود که در آن بانک‌ها می‌توانند تعریفشان را از راحتی مشتری شکل دهند که آن نیز با تعریف جدید افراد خصوصی از راحتی بر مبنای قابلیت اعتماد و اتکا همراه می‌شود. این موضوع برابر با افزایش در فراوانی خدمات است. برخی مثال‌های موجود عبارتند از: پایانه‌های نقطه فروش، کارت‌های اعتباری بانکی، شعبه‌های بانکی مستقر در داخل مراکز فروش و سوپرمارکت‌ها، ساختمان‌های اداری، و دیگر فروشگاه‌ها برای ارایه نقل و انتقالات بانکی. در آینده، در این شعبه‌ها، کارمندان فروش طیف کاملی از خدمات را در برابر حق‌الزحمه ارایه خواهند کرد.

در آینده، تمام بانکداران ناگزیر خواهند شد که به روش‌های جدید دستیابی به مشتری روی آورند. مشتریانی که با صندوق‌های خودکار وام، بانکداری همزمان از راه رایانه شخصی و بانکداری خصوصی سنتی و معاملات رودرو که در ساختار فیزیکی بانک جای گرفته است، اثر این تغییرات جهانی و سریع فن‌آوری را بر خدمات مالی درک خواهند کرد. این که آیا این تغییرات فن‌آوری به شکل انفجاری پیش می‌رود، یا کند و یا تصاعدی، بستگی به این دارد که در محل زندگی مشتریان در جهان چه تحولاتی روی داده باشد.

از دیدگاه نهادهای بانکداری خصوصی، فن‌آوری پردازش داده‌ها به‌طور مجازی تفاوت‌های میان سپرده‌های بانکی و حساب‌های پس‌انداز، مابه‌تفاوت کارت اعتباری و وام‌های اقساطی، صندوق‌های بازار پول و اوراق قرضه رهنی، مستمری‌ها و بیمه را از بین برده است.

برای مشتریان تفاوت‌های میان فرآورده‌های مالی و انگیزه استفاده از آنها زیاد است. بانک‌ها ممکن است هزینه‌ها را کاهش دهند و همچنین ممکن است برخی از این پس‌اندازها را به مشتریان واگذار کنند.

در آینده، شیوه جدید و مناسب کنونی برای انجام خدمات بانکی در خانه، هنگام کار یا سفر همچنان ادامه خواهد یافت. مشتریان بانک یا اعضا می‌توانند ۲۴ ساعته، حسابشان را اداره کنند، از هر نقطه جهان موجودی حسابشان را کنترل یا اسناد مالیشان را پرداخت کنند. فرآورده‌های مالی، مانند حساب‌های کارگزاری، بیمه و دیگر مجموعه‌های بازار سرمایه نیز به مشتریان خصوصی ارایه می‌شود.

۲) ایجاد پول دیجیتال به مشتریان خصوصی اجازه خواهد داد که برای معامله‌ای معین، خود نقش شعبه بانکی را ایفا کنند. در واقع، این موضوع روندی اصلی و عمده در بانکداری خصوصی فرداست.

۳) بانکداری خصوصی فردی بر روی شبکه گسترده جهانی (WWW) ادامه می‌یابد تا بانکداری را برای مشتریان راحت‌تر کند. در اکتبر ۱۹۹۵، Security First Network Bank نخستین بانکی بود که صفحه‌ای در اینترنت ایجاد کرد. همراه با دانش روزافزون جامعه در زمینه کامپیوترها و شبکه، بانکداری مجازی نهایت راحتی و آسایش خواهد بود. حتی این روزها نیز معمول است که به صفحات شبکه بانکی رجوع شود، جایی که می‌توان اطلاعاتی را در مورد بانک، خدمات بانکی و جزئیات بسیاری درباره خرید فرآورده‌ها و خدمات بانکی از راه شبکه پیدا کرد. اکنون بیشتر بانک‌های چند شعبه‌ای دسترسی به بانک را از راه مودم، رایانه و اتصال مستقیم به اینترنت فراهم آورده‌اند. تنها انگیزه مالی خاص نیست که بانک‌ها را به سمت بانکداری همزمان سوق می‌دهد، بلکه هدف افزایش روزافزون ارایه خدمات به مشتری است. بی‌گمان می‌توان پیش‌بینی کرد که در آینده نزدیک - حتی در کشورهای در حال توسعه - درصد بالایی از افراد میان‌درآمد، از چک کارت و صندوق بانکی خودکار برای گرفتن پول نقد و از رایانه شخصی برای کنترل مانده حساب‌هایشان و از مرکز تلفن برای دریافت پاسخ به پرسش‌هایی که نمی‌توانند خودشان جواب آن‌ها را بدهند، استفاده خواهند کرد.

این نکته نیز که آینده بانکداری فردی به شدت با شبکه اینترنت درگیر خواهد بود، با

مشاهده شمار حیرت‌آور افراد در این روند روبه رشد، به خوبی نمایان می‌شود. نرخ رشد تحقق‌یافته صفحات بانکی در اینترنت هم نشانگر این روند موج آینده است. می‌توان پیش‌بینی کرد که بیش از ۸۰ درصد از بانکداری خردفروشی در ۱۵ سال آینده، دست‌کم در کشورهای دارای استحکام مالی، ابزارهای مشتق بانکداری مجازی باشند. این فن‌آوری که در دهه ۹۰ شروع شد، هیچ نشانی از کاهش و نزول را نشان نمی‌دهد و بانکداری بر روی شبکه همچنان ادامه خواهد یافت و حتی در کشورهای درحال توسعه نیز مشهود خواهد شد و مشتریان از راه اینترنت به پولشان دسترسی کامل خواهند داشت. به تفریب، همه بانک‌ها، بانکداری بر روی اینترنت را با طرح‌های متعدد و درخور سفارش به مشتریان و اعضایشان ارایه خواهند کرد. رسیدگی به حساب‌های کامل، ماشین حساب‌های مطمئن، افتتاح حساب جدید، دیدن جزئیات معاملات، صورت حساب‌های کامل، ماشین حساب‌های مالی جذاب، خدمات پرداخت کامل صورتحساب، ارقام قابل بارگزاری (Downloadable) از همه نوع، خدمات مدیریت نقدینگی، انتقال الکترونیکی، درخواست و اعطای اختیار از زمره این موارد است.

این روند استحکام بسیاری دارد، به طوری که همه بانک‌های تازه تأسیس تمامی کار خود را به خاطر هزینه کم راه‌اندازی و راحتی، در مقایسه با یک مؤسسه مالی سنتی، بر روی اینترنت انجام می‌دهند. اگر چنین موضوعی درست باشد، بنابراین، آیا می‌توان رشد بانک‌های کوچک را شبیه نظام بانکداری فردی آمریکا در کنار فرامیلتی‌های غول‌پیکر و متحد بانکی انتظار داشت؟

۴) به منظور ایجاد بانکداری فردی کارآتر با فراهم کردن محصولات بیشتر برای مشتریان، حفظ امنیت، بانک، بهبود حمایت از سرمایه‌گذاران، و ایجاد محیطی که در آن بانک‌ها بتوانند رازداری موردنیاز مشتریان را حفظ کنند، مجموعه‌ای از قوانین جدید در آینده لازم است تا قوانین منسوخ خاص دوران رکود را که توسعه و رقابت سیستم مالی امروز را زیر فشار قرار داده است، به‌نگام سازد.

۵) مقامات ناظر در آینده و سازمان‌های بانکداری روش‌هایی را برای شناسایی، ارزیابی، مدیریت و کنترل خطرهای برخاسته از بانکداری الکترونیکی و پول الکترونیکی ایجاد خواهند کرد. در موقعیت کنونی، توسعه و استفاده از

بانکداری الکترونیکی و پول الکترونیکی هنوز در مراحل آغازی است، درحالی که فراهم کردن فرصت‌های جدید برای بانک‌ها، فعالیت‌های بانکداری الکترونیکی و پول الکترونیکی به همان میزان که مزایایی دارد، خطرهایی نیز به دنبال خواهد داشت و مهم آن است که این خطرها، خردمندانه شناسایی و مدیریت شوند.

کمیته باسل پیش از این، اسناد و مدارکی را برای بازنگری‌های آینده و بحث درباره مسائلی نظارتی و پاسخ‌هایی مربوط به پیشرفت‌های فن‌آوری در محصولات و خدمات الکترونیکی خردفروشی ارایه کرده است. با توجه به درجه بی‌اطمینانی نسبت به پیشرفت‌های فن‌آوری و بازار در آینده، لازم است مقامات ناظر از سیاست‌هایی که جلوی نوآوری و تجربه‌های سودمند را می‌گیرد، پرهیز کنند. فرایند نظارت در آینده نباید بانکداری الکترونیک را در میان انبوهی از مقررات قرار دهد، ولی باید توسعه روش‌های مناسب نظارت را برای مدیریت خطر در فعالیت‌های بانکداری الکترونیکی و پول الکترونیکی تسهیل نماید.

در حوزه بانکداری خصوصی حادترین مسأله این نیست که آیا شبکه گسترده جهانی و اینترنت راه‌هایی را که بانک‌ها، مشتریان خصوصی‌شان را اداره می‌کنند، تحت تأثیر قرار می‌دهد یا نه؟ بلکه مسأله این است که فن‌آوری تا چه اندازه می‌تواند بانک‌ها را به آینده ببرد و دولت‌ها تا چه حد امکان می‌دهند که فن‌آوری بانک‌ها را رهبری و هدایت کند؟ البته چالش‌ها، اختلاف نظرها و مسائلی وجود دارد که باید روشن شود، اما بانکداران معتقدند که راه‌حل‌های مبتنی بر وضعیت صنعت در درازمدت بهترین راه‌حل‌هاست. باید مقررات مبتنی بر بازار مورد استفاده قرار گیرد تا رشد موفقیت‌آمیز این واسطه مالی را تضمین کند، در حالی که دسترسی کاملی را برای مشتریان‌شان فراهم می‌آورد. دیدگاه نگارنده چنین است که با استفاده بانکداری خصوصی از اینترنت، در آینده، بانک‌ها خودشان باعث پیشرفت اقتصادی اینترنت می‌شوند و هنگامی که دولت ناگزیر از اقدام شود، بانک‌ها متقاعد می‌شوند که باید محدوده کار مشخص شده و به رشد سریع اینترنت توجه شود. بانکداری از راه اینترنت بانک‌ها را از دولت جدا خواهد کرد، بدین ترتیب، قوانین و مقررات و مالیات‌هایی که می‌تواند جلوی رشد بین‌المللی بانکداری را بگیرد، از میان برداشته خواهد شد.

۶) اگر Citicorp و Travelers Group پیش از

این بانکی غول‌آسا ایجاد کرده‌اند تا در خدمات مالی، رهبری جهانی، یک بانک جهانی به عنوان نخست‌وزیر بانک‌ها، بزرگترین شرکت جهانی مدیریت دارایی، برجسته‌ترین بنگاه تجارتي و بانکداری سرمایه‌گذاری جهانی شود و ظرفیت بیمه‌ای گسترده‌ای را به واسطه ادغامشان ایجاد کرده باشند که به بیش از ۱۰۰ میلیون مشتری در بیش از ۱۰۰ کشور در سطح جهان با دارایی حدود ۷۵۰ میلیون دلار، خدمات ارایه خواهند کرد، به روشنی می‌توان پیش‌بینی کرد که بانکداران فردا حوزه جغرافیایی و عمل خود را از راه ترکیب‌های بیشتر و ائتلاف‌های راهبرانه گسترش خواهند داد. امیدواریم اثر این ادغام‌های بزرگ بین بانک‌ها و دیگر مؤسسه‌های مالی در صنعت بانکداری و به‌ویژه در بانکداری خصوصی اثر نامطلوبی نباشد و مداخلات دولت را در قانونمند کردن جهان مالی زیاد نکند. بانکداری آینده در همه زمینه‌ها مانند معاملات با افراد خصوصی، دربرگیرنده ادغام‌ها و ترکیب‌ها خواهد بود. اگر به تجربه سه سال پیش برگردیم، خواهیم دید که این روند بسیار مهم و متمایز بوده است: ادغام بانکی Citicorp و Travelers Group وارد یک معامله ۷۰ میلیون دلاری شد تا بزرگترین خدمات مالی جهان را با مشارکت Bank of America و Nations Bank ایجاد کنند و ادغام Bank One Corp و First NBD Corp نشان می‌دهد که ادغام‌های بزرگ مؤسسه‌های مالی راهی را که بانکداری در آینده پیش می‌گیرد، بار دیگر شکل خواهد داد.

ادغام، تحولی عمومی در آینده است و بانکداری هم از این امر مستثنا نیست. برخی از ادغام‌های بزرگ و مشهور سال‌های پیش رو که چهره خدمات مالی را دوباره تغییر می‌دهد، در این بخش اقتصادی خواهد بود. روند صعودی مشارکت راهبردی میان تهیه‌کنندگان خدمات مالی به روشنی هویدا است.

۷) در بانکداری فردا سرشت تغییرپذیر پول تنها یک جنبه از انقلاب خدمات مالی است. پیچیدگی، اعتماد به نفس و مقررات اندک، صنعت خدمات مالی را که حتی اکنون به شدت مبتنی بر فن‌آوری است، متحول کرده است. به گمان نگارنده این نوشتار، جنبه فراموش شده این توسعه پیشرفت‌های فن‌آوری بین بانک‌ها و مشتریان است که رشد مستقیم صنعت بانکداری فردی را در سال‌های پیش رو شکل خواهد داد. ■

به نقل از اقتصاد کشاورزی و توسعه / تابستان ۱۳۷۹