

وصله ناجور

حکایت الکترونیکی شدن بانکداری در ایران

تهیه کنندگان: اشرف محمدنیا و اعظم هوشمند

توسعه شگفت‌انگیز

توسعه شگفت‌انگیز فناوری اطلاعات و گسترش آن به بازارهای پولی و بانکی جهان، علاوه بر تسهیل امور مشتریان بانک‌ها، روش‌های جاری بانکداری را نیز متحول و دگرگون ساخته است. رشد روزافزون معاملات تجارت الکترونیک در سطح جهان و نیاز تجارت به حضور بانک‌ها برای نقل و انتقال منابع مالی، عملاً بانکداری الکترونیک را به عنوان بخش تفکیک‌ناپذیر از تجارت الکترونیک درآورده است و تجارت الکترونیک بدون بانکداری الکترونیکی محقق نخواهد شد. از سوی دیگر، سرعت توسعه صنعت انفورماتیک، باعث ایجاد تغییرات عمده‌ای در شکل پول و سیستم‌های انتقال منابع در عرصه بانکداری شده و مفاهیم جدیدی همچون پول الکترونیک و انتقال الکترونیک را مطرح نموده است. این دو مفهوم، ایجادکننده نوع جدیدی از بانکداری تحت عنوان "بانکداری الکترونیک" می‌باشند. به علاوه، با گسترش شبکه اینترنت و قابلیت دسترسی آن، شیوه عرضه خدمات در بانک‌ها متحول شده و این تحولات زمینه ظهور پدیده‌هایی مانند خودپردازها (ATM)، Internet Banking، Mobile Banking، Cyber Banking و... را فراهم آورده است.

شیوه‌های مختلف

بانکداری الکترونیک به چند شیوه مختلف انجام می‌شود که مختصراً به توضیحی در مورد آنها می‌پردازیم:

- تلفن‌بانک، از طریق تلفن‌های عادی انجام می‌شود. بسیاری از عملیات بانکی همچون بررسی مانده حساب‌های مختلف (پس‌انداز، جاری و...)، دستور توقف پرداخت چک، سفارش دسته‌چک جدید، نقل و انتقال بین حساب‌های مختلف یک شخص (تحت یک نام)، بررسی نرخ‌های بهره، ارز، قیمت طلا، سهام و غیره از جمله خدماتی می‌باشند که بانک‌های مختلف بر روی خط تلفن‌بانک ارائه می‌دهند. یکی از نقاط ضعف این شیوه، پایین بودن ضریب ایمنی است و به همین

علت، نقل و انتقال پول از این طریق با محدودیت انجام می‌شود.

- Home Banking بانکداری خانگی‌ای است که کلیه عملیات را از طریق کامپیوتر در منزل انجام می‌دهد، اما برای دریافت وجوه، مشتری می‌تواند با تقاضای چک، وجه موردنظر خود را از طریق پست دریافت کند.

- Mobile Banking به معنای استفاده از موبایل برای انجام امور بانکی است. با استفاده از موبایل می‌توان بسیاری از عملیات بانکی همچون بررسی وجه مانده در حساب‌های مختلف، دستور توقف پرداخت چک، نقل و انتقال پول از حسابی به حساب دیگر و غیره را انجام داد. برای انجام امور بانکی، موبایل از تلفن عادی ایمن‌تر است.

- شیوه دیگر بانکداری الکترونیک، استفاده از شبکه تلویزیون کابلی برای انجام امور بانکی است. در این شیوه، با استفاده از یک Remote و انتخاب کانال تلویزیونی مربوط به بانک خود، می‌توانید بسیاری از عملیات بانکی را که از طریق تلفن عادی نیز انجام می‌شود، انجام دهید.

- شیوه دیگر در بانکداری الکترونیک، استفاده از دستگاه خودپرداز است. انجام بسیاری از امور بانکی از طریق خودپرداز امکانپذیر است، اما با توجه به این که شخص با دردست‌داشتن کارت خود و با واردکردن شماره رمز، باید در محل دستگاه حضور داشته باشد، موارد ایمنی آن مورد توجه قرار نگرفته است. اما از طرف دیگر، هر دارنده کارت می‌تواند در طول شبانه‌روز به این دستگاه‌ها مراجعه و از حساب خود برداشت کند.

کارت‌هایی که از طریق خودپردازها مورد استفاده قرار می‌گیرند، بر دو نوع هستند: Credit Card و Debit Card. Debit Card یا کارت‌های بدهکار همان کارت‌های نقدی هستند، بدین ترتیب که دارنده این کارت ابتدا وجه نقد را به حساب خود واریز می‌کند و بعد به تدریج آن را هزینه می‌کند. اما استفاده از Credit Card یا کارت‌های اعتباری، به معنای پرداخت بهای کالا پس از دریافت آن است. در این مورد، دارنده

تجارت الکترونیک بدون بانکداری الکترونیک محقق نخواهد شد.

می‌رسد در آینده نزدیک این شیوه به کلی باعث حذف کیف پول از زندگی مردم بشود. به عبارت دیگر، هم‌اکنون گوشی‌های تلفن مجهز به تراشه‌های رادیویی هستند که می‌توان اطلاعات موجود در کارت اعتباری را در آنها ثبت کرد و در صورت نزدیک کردن گوشی به ترمینال‌های موجود در فروشگاه‌ها، تمام اطلاعات موجود در تراشه تلفن به ترمینال موردنظر انتقال می‌یابد و مشتری هم از این طریق بهای خرید خود را پرداخت می‌کند. این طرح به نحو چشمگیری در کشور ژاپن به اجرا درآمده و هم‌اکنون بیش از سه میلیون نفر مشترک شرکت را ایه‌کننده خدمات تلفن همراه شده‌اند.

وضعیت در ایران

آقای ژان صیاد، مدیرعامل شرکت داده‌ورزی سداد در مورد وضعیت فعلی بانکداری الکترونیک در ایران می‌گوید: پس از گذشت دوسال‌ونیم از تصویب قانون تجارت الکترونیکی در کشور، هنوز این شیوه از تجارت به علت فراهم‌نبودن ابزارهای پرداخت الکترونیک نتوانسته جایگزین روش‌های سنتی و قدیمی تجارت در میان مردم شود و عدم تحقق بانکداری الکترونیکی هم از جمله علل اصلی آن برشمرده می‌شود. این در حالی است که طبق مصوبه دولت در سال ۸۳ باید پول الکترونیکی به عنوان ابزار پرداخت‌ها در بانکداری الکترونیکی ایجاد می‌شد، اما به علت فرارگرفتن مراحل اجرایی این مصوبه در دوری تکرارشونده میان بانک‌های کشور و مخابرات - به عنوان فراهم‌کننده زیرساخت‌های ارتباطی - عملاً موضوع ایجاد پول الکترونیکی و تحقق بانکداری الکترونیکی معطل مانده و مورد بی‌توجهی مسوولان قرار گرفته است.

در این میان، برخی دیگر از کارشناسان معتقدند که تاخیر در اجرای پول الکترونیکی، متوجه بانک‌های کشور است، زیرا بستریهای مخابراتی برای استفاده و به‌کارگیری پول الکترونیکی، طی یکسال‌ونیم گذشته فراهم بوده، اما بانک‌ها اقدامات اجرایی لازم برای ایجاد پول الکترونیکی را انجام نداده‌اند.

وضعیت آماری بانکداری الکترونیکی در ایران در پایان سال ۱۳۸۴ در جدول شماره یک آمده است.

تب تند کارت‌های اعتباری کوچک در خاورمیانه

کلید جاسازی کرد. این کارت اعتباری کوچک و جدید، کاملاً شبیه مسترکارت‌های کلاسیک بوده و از کلیه مزایا و امکانات این کارت بین‌المللی برخوردار است. قرار است که این کارت اعتباری کوچک از سال آینده در اختیار کلیه مشتریان بانک ملی کویت قرار گیرد.

کارت اعتباری با دریافت اعتبار معینی از شرکت کارت، می‌تواند با استفاده از آن اعتبار از فروشگاه‌ها خرید کند و در پایان ماه هم صورتحسابی را از شرکت کارت بابت مصارف اعتباری خویش دریافت می‌کند و برای پرداخت بهای خریدها یک ماه به او فرصت داده می‌شود.

شایان ذکر است که با گسترش روزافزون شیوه استفاده از کارت‌های اعتباری در جهان، فناوری‌های مربوط به آن هم روزبه‌روز متحول شده، به طوری که فرد می‌تواند با حرکت انگشتان دست و حتی با صحبت‌کردن، پرداخت‌هایش را انجام دهد و دزدان را از سوءاستفاده از کارت‌های اعتباری بازدارد.

● شیوه دیگر در بانکداری الکترونیک، استفاده از دستگاه فروش نقطه‌ای است که به طور وسیع در فروشگاه‌ها و مراکز خدماتی مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این شیوه، مشتری با استفاده از کارت هوشمند و قراردادن آن در دستگاه و واردکردن رمز خود، می‌تواند برای خرید کلیه کالاها و خدمات مورد نیاز خود به جای پول نقد از کارت استفاده نماید.

● شیوه دیگر هم بانکداری اینترنتی است، یعنی استفاده از خدمات بانکی از طریق کامپیوتر و خط تلفن یا از طریق اینترنت. با استفاده از این شیوه و با نرم‌افزارهای پیشرفته که امکان رمزنگاری را از روی خط تلفن و شبکه اینترنت فراهم ساخته است و با توجه به شیوه‌های تصدیق هویت پیشرفته برای شناسایی فرد تماس‌گیرنده با شبکه بانک، امکان بسیاری از عملیات بانکی همچون برداشت وجه از حساب و واریز آن به حساب‌های دیگر میسر می‌باشد. حتی در این شیوه بانک‌ها با ایجاد امکانات لازم، قادر به تبدیل وجه به ارز کشورهای دیگر و انتقال وجه به حساب بانک در کشور دیگر می‌باشند.

هم‌اکنون بانک‌ها در بیشتر کشورهای پیشرفته، خدمات online بانکی را از طریق اینترنت فراهم آورده‌اند و مشتریان این بانک‌ها بدون حضور در بانک و تنها از طریق اتصال به Home Page ویژه بانک‌ها و با استفاده از رمز مخصوص خود، می‌توانند بیشتر کارهای خودشان را انجام دهند.

● بدیهی است که رشد فناوری‌های بانکداری الکترونیک باز هم ادامه یافته و در حال حاضر، گوشی‌های تلفن همراه بیش از هر چیز دیگر مورد توجه قرار گرفته‌اند، به طوری که به نظر

جندی پیش، بانک ملی کویت (NBK) و شرکت Master Card موافقتنامه‌ای را به امضا رساندند که براساس آن، اولین کارت اعتباری کوچک در منطقه خاورمیانه و آفریقا منتشر خواهد شد. کارت اعتباری کوچک بانک ملی کویت، ۳۰ درصد کوچکتر و سبکتر از کارت‌های دیگر است و می‌توان آن را در داخل دسته

هم‌اکنون بانک‌ها در بیشتر کشورهای پیشرفته، خدمات online بانکی را از طریق اینترنت فراهم آورده‌اند و مشتریان این بانک‌ها بدون حضور در بانک و تنها از طریق اتصال به Home Page ویژه بانک‌ها و با استفاده از رمز مخصوص خود، می‌توانند بیشتر کارهای خودشان را انجام دهند.

مرحله یادگیری

اما آقای کریم خمسه، مدیرعامل و عضو هیات‌مدیره شرکت پرداخت نوین آریان در مورد موقعیت بانکداری الکترونیک در ایران می‌گوید: ما در مرحله یادگیری هستیم و می‌کوشیم تا با استفاده از ابزارهایی که در اختیار داریم و متناسب با درکمان از این صنعت، اقدام به تجهیز خود نماییم. وی می‌افزاید: در این راستا، فراهم‌بودن زیرساخت‌های مخابراتی و تدوین قوانین و مقررات و رویه‌ها از الزامات می‌باشند.

آقای شریفی، مدیرکل نظام‌های پرداخت بانک مرکزی، درباره وضعیت فعلی می‌گوید: براساس استانداردهایی که بانک مرکزی برای بانک‌ها تعریف کرده، باید به ازای هر دو هزار کارت یک دستگاه خودپرداز وجود داشته باشد و بر این اساس، ما نیازمند شش هزار خودپرداز هستیم (نمودار شماره یک). وی در ادامه آمار پایانه‌های فروش در کشور را در حد استاندارد توصیف کرده و می‌گوید: ما در مورد تعداد پایانه‌های فروش با استانداردهای جهانی هماهنگیم، به طوری که در حال حاضر به ازای هر ۲۰۰ کارت، یک POS وجود دارد (نمودار شماره دو).

نمودار شماره یک

تعداد کارت به ازای هر خودپرداز



نمودار شماره دو

پژوهشگاه مطالعات فرهنگی
تعداد کارت به ازای هر پایانه فروش
پرتال جامع علوم انسانی

یک مقایسه جالب: در هر هزار کیلومتر مربع از خاک ایران، تنها ۰/۵۱ دستگاه خودپرداز وجود دارد، اما در هر هزار کیلومتر مربع از خاک سنگاپور، تعداد ۲۶۴۲ دستگاه خودپرداز کار می‌کند.

خودپردازها، امانتداران مهربان همیشه بیمار!

آقای حسین صلواتی، رییس اداره عابربانک و خدمات ویژه بانک سپه با نگاهی به ریشه‌ها و علت‌های وجودی بانکداری الکترونیک، در مورد خودپردازها می‌گوید: اصولاً در دنیای بانکداری الکترونیک، یک سوال مطرح است با این عنوان که شما پول را برای چه کار می‌خواهید؟ قطعاً پاسخ این سوال این است که پول برای خرید کردن است. پس اگر مردم از کارت‌های اعتباری خود فقط توسط ATM‌ها استفاده نکنند و مایحتاج خود را از طریق فروشگاه‌های مجهز به دستگاه‌های پایانه فروش (POS) تهیه کنند، مشکل صف‌های ATM حل می‌شود، ولی متأسفانه این موضوع برای ما پذیرفته نیست. وی می‌افزاید: بانکداری الکترونیک در کشور ما به ATM تبدیل شده است: مردم صف می‌ایستند و پول خود را توسط ATM از بانک خارج می‌کنند. بعد خرید می‌کنند و پول خود را به مغازه‌دار می‌دهند. مغازه‌دار هم همان پول را پس از صرف زمان، به حسابش در بانک می‌ریزد، در حالی که اگر از دستگاه‌های POS استفاده شود، در زمان صرفه‌جویی می‌شود و دیگر نیاز به اتلاف وقت برای گرفتن یا واریز کردن پول نخواهد بود. بانکداری الکترونیک می‌خواهد این چرخه را حذف کند.

حسین صلواتی، رییس اداره عابربانک و خدمات ویژه بانک سپه: بانکداری الکترونیک با مشکلات زیرساختی جدی روبروست.

وی در ادامه می‌گوید: یکی دیگر از مشکلات ما آداب و رسوم مردم ماست. در ایام عید مردم دوست دارند که به همه پول نقد عیدی بدهند و این نشان‌دهنده آن است که مردم ایران

تمایل زیادی به Cash دارند و به پول الکترونیک تمایل نشان نمی‌دهند. صلواتی می‌گوید: سیر تاریخی و ورود تکنولوژی‌های پیشرفته به ایران، نشان می‌دهد که چون ورود تکنولوژی‌های یادشده بدون توجه به ابعاد فرهنگی آنها صورت گرفته است، لذا اگرچه مصرف‌کنندگان را به سوی خود جلب کرده، ولی این مصرف بر اساس بهره‌برداری درست و کامل نبوده است.

دکتر فرج‌الله مهدوی، مدیر انفورماتیک بانک کارآفرین نیز در این مورد می‌گوید: خودپردازها، یکی از اجزای بانکداری الکترونیکی هستند و کارکرد آنها متفاوت با آن است که در کشور ما دیده می‌شود. ما قبلاً سه نقطه انتقال وجه داشتیم، یعنی بانک ← مصرف‌کننده ← فروشنده ← بانک، اما با فعال شدن خودپردازها حالا چهار نقطه انتقال داریم، یعنی بانک ← خودپرداز ← مصرف‌کننده ← فروشنده ← بانک. این کاملاً اشتباه است. قرار نبود که خودپرداز جایگزین باجه‌دار در یک بانک بشود. خودپردازها باید به منظور نقل و انتقال وجوه نقد کم و احتمالاً در ساعات غیراداری و روزهای تعطیل، آنهم در اقتصاد مبتنی بر تجارت الکترونیک مورد استفاده قرار گیرند. وی می‌افزاید: در کجای دنیا رسم است که افراد حقوق خود را از خودپردازها دریافت نمایند؟!

دکتر مهدوی سپس به سرویس‌دهی بانک‌ها اشاره کرده و می‌افزاید: با توجه به نقل و انتقال وجوه نقد، بانک‌ها امکان سرویس‌دهی مناسب را نداشتند، لذا خودپردازها را در شعب راه‌اندازی کردند. وی سپس با تاکید بر لزوم استفاده از اسکناس در جامعه می‌گوید: در حقیقت، ما از خودپردازها سوءاستفاده می‌کنیم.

آقای بهرام خوش‌نژاد، کارشناس امور بانکی و مشاور موسسه اعتباری توسعه به فلسفه ایجاد ATM‌ها پرداخته، می‌گوید: از سال ۸۰ بانک مرکزی با تاکید بر تغییر نظام پرداخت، بانک‌ها را ملزم کرد تا از ایجاد شعب جدید پرهیز نمایند و با استفاده از تکنولوژی‌های جدید، به استفاده از

میان ماه من تا ماه گردون

بنا بر همین گزارش، کشور سنگاپور در هر هزار کیلومتر مربع، دارای دو هزار و ۶۴۲ دستگاه خودپرداز است که از نظر نفوذ جغرافیایی رتبه نخست جهانی را در اختیار دارد و پس از سنگاپور نیز کشورهای مالت، کره جنوبی، ژاپن، بحرین، بلژیک، هلند، آلمان، جزایر موریس و ایتالیا از لحاظ نفوذ جغرافیایی دستگاه‌های خودپرداز بانکی به ترتیب در رتبه‌های دوم تا دهم جهانی هستند. از لحاظ نفوذ جمعیتی دستگاه‌های خودپرداز نیز کشور کانادا به ازای هر ۱۰۰ هزار نفر جمعیتی دارای ۱۳۵/۲۳ دستگاه خودپرداز بانکی می‌باشد و در رتبه نخست جهانی قرار دارد.

بانک جهانی اعلام کرده است که ایران از لحاظ نفوذ جغرافیایی دستگاه‌های خودپرداز بانکی (ATM) در رتبه ۸۰ و از لحاظ نفوذ جمعیتی آن در رتبه ۷۹ جهانی قرار دارد. براساس اعلام بانک جهانی، ایران در هر هزار کیلومتر مربع، دارای ۰/۵۱ دستگاه خودپرداز یا عابربانک است و از این لحاظ در میان ۸۸ کشور مورد بررسی در سطح جهان، در رتبه ۸۰ قرار دارد. براساس همین گزارش، ایران به ازای هر ۱۰۰ هزار نفر جمعیت دارای ۱/۲۵ دستگاه خودپرداز بانکی است و از این لحاظ هم در رتبه ۷۹ جهان قرار می‌گیرد.

■ ■ ■
بانکداری الکترونیک در کشور ما عملاً به دستگاه‌های خودپرداز خلاصه شده است.
 ■ ■ ■

آقای کریم خمسه نیز در مورد ATM و فناوری نوین آن می‌گوید: فناوری ATM دو بحث تفکیک‌شده دارد: یکی، بحث سخت‌افزار است و دیگری بحث نرم‌افزار. وی در ادامه می‌گوید: در حال حاضر، دستگاه‌های ATM کاربردهایی فراتر از پرداخت‌کنندگی دارند و این امکان را به ما می‌دهند تا علاوه بر دریافت وجه از ATM بتوان نسبت به پرداخت از این طریق هم اقدام کرد. وی ادامه می‌دهد: در بحث‌های مربوط به بخش نرم‌افزاری هم هر سازمان می‌تواند متناسب با تنوع خدمات موردنظر خود، تعریف خدمت نماید و برای کسب رضایت مشتری از این دستگاه بهره‌برداری نماید و این هم دقیقاً به خلاقیت بانک‌ها ارتباط دارد.

کریم خمسه، مدیرعامل شرکت پرداخت نوین آریان: فراهم‌بودن زیرساخت‌های مخابراتی و تدوین قوانین و مقررات و رویه‌ها از الزامات می‌باشند.

پایانه فروش یا POS

نظریات حسین صلواتی را در مورد خودپردازها خواندید. او در مورد پایانه‌های فروش هم می‌گوید: متأسفانه اطلاع‌رسانی کافی در مورد کارایی دستگاه‌های POS صورت نگرفته است. هم‌اکنون ماهانه ۱۰ میلیون تراکنش الکترونیکی در مرکز شتاب کشور ثبت می‌شود، ولی فقط ۱۵۰ هزار تراکنش از طریق POS انجام می‌شود. وی می‌افزاید: کارت‌بانک‌ها علاوه بر دستگاه‌های ATM در POS ها هم قابل استفاده می‌باشند و اکنون ۵۷ هزار دستگاه POS در مراکز فروش نصب شده‌اند که مردم را از حمل‌ونقل فیزیکی پول بی‌نیاز می‌نمایند.

صلواتی در بخش دیگری از سخنانش به مشکلات استفاده از کارت‌های خودپرداز و لزوم استفاده از POS اشاره می‌کند و می‌گوید: استفاده از دستگاه‌های پایانه فروش (POS) می‌تواند از نظر گردش اسکناس، اتلاف وقت مردم و درنهایت کاهش هزینه‌های مازاد موثر باشد. افزون بر آن و علاوه بر کاهش حمل‌ونقل پول نقد، مردم با استفاده از این دستگاه‌ها با امنیت خاطر بیشتری خرید خواهند کرد.

آقای محمدحسین خاکی، مدیرعامل شرکت خدمات پرداخت الکترونیک بانک پاسارگاد نیز در همین زمینه می‌گوید: در حال حاضر، برای گسترش صنعت کارت به عنوان یکی از ابزارهای اصلی بانکداری الکترونیکی، می‌بایست همکاری نزدیک و صمیمانه بین واحدهای مرتبط در شبکه بانکی کشور

ابزارهای الکترونیک روی‌آورند، لذا از آن زمان بانک‌ها ملزم به راه‌اندازی دستگاه‌های ATM شدند. اما بعضاً از تمام پتانسیل دستگاه‌های ATM استفاده نشد و موجب شد که اعتماد مردم نسبت به کارکرد صحیح این دستگاه‌ها کم شود. و بدین ترتیب، برای دریافت وجوه نقد، کماکان با صف‌های طولی در مقابل این دستگاه‌ها مواجه هستیم.

وی سپس با اشاره به رقم پایین اسکناس خودپردازها می‌گوید: در حال حاضر، بالاترین رقم اسکناس‌های موجود در این دستگاه‌ها ۲۰۰۰ تومانی است و هر فرد برای دریافت وجوه موردنیاز خود ناچار باید به دفعات به دستگاه مراجعه کند تا بتواند روزانه تا حداکثر ۲۰۰ هزار تومان برداشت نماید. این در حالی است که در کشورهای پیشرفته مانند آمریکا و انگلیس، واحدهای پولی بزرگ در جریان است، چنانچه در آمریکا اسکناس ۱۰۰ دلاری و در انگلیس اسکناس ۲۰۰ پوندی را می‌توان از دستگاه‌های خودپرداز دریافت کرد و این میزان وجه نقد، نیاز چند روز مشتریان را برطرف می‌کند و موجب عدم مراجعه مجدد به دستگاه می‌شود.

آقای محمد واقف، مدیر روابط عمومی شرکت تجارت الکترونیک بانک پارسیان نیز می‌گوید: متأسفانه استفاده از دستگاه‌های ATM در کشور، ۸۱ برابر استاندارد جهانی است و همین امر سبب خرابی آنها می‌شود. وی افزود: در سایر کشورها، مقدار کمی پول از دستگاه‌های خودپرداز برداشته می‌شود، در حالی که در کشور ما مردم می‌خواهند تمام پول خود را از دستگاه‌های خودپرداز برداشت کنند و این سبب مشکلاتی برای دستگاه می‌شود. وی معتقد است که هنوز زیرساخت‌های بانکی کشور نمی‌تواند پاسخگوی حجم فعالیت‌های تجارت الکترونیک باشد.

آقای شهریار خلیلی، کارشناس اداره خدمات نوین بانک ملت نیز می‌گوید: تعداد کارت‌های عابربانک با تعداد ATM های موجود در سطح کشور تطابق ندارد و در نتیجه، زمانی که ترمینال‌های سرویس‌دهنده متناسب با تعداد کارت‌ها نباشند، مشکلاتی در پرداخت‌های ATM به وجود می‌آید. از سوی دیگر، استهلاک دستگاه‌های خودپرداز در ایران بسیار بالاست و این امر به عقیده بسیاری از مسوولان، به علت ارزش پایین پول ملی است، چرا که بیشترین ارزش یک واحد پول ملی در ایران برابر دو دلار است، یعنی یک اسکناس دوهزار تومانی، در حالی که در ۲۵ سال پیش، اسکناس یک‌هزار تومانی، بزرگترین واحد پول ملی ما بود که برابر ۱۳۰ دلار می‌شد، چون هر دلار ۷۰ ریال ارزش داشت. بنابراین، مشکلات بانکداری الکترونیکی در کشورمان بسیار زیاد است و سیستم بانکی نباید قبل از این که نسبت به رفع معضلات اقدام کند، هزینه آن را از مشتریان خود اخذ نماید.

در کجای دنیا رسم است که افراد حقوق خود را از خودپرداز بگیرند؟! ■ ■ ■

دستگاه POS نصب شده بود، ولی امروز به ۶۰ هزار دستگاه افزایش یافته است. وی هدف این مرکز را افزایش پایانه فروش (POS) به میزان ۳۰۰ هزار دستگاه اعلام نمود (نمودار شماره سه).

وی در خصوص راه حل بهبود وضعیت POS گفت: مقرر شده است که اولین شرکتی که POS را در محلی نصب نمود، دیگر شرکتها نباید برای نصب POS اقدام کنند. به عبارت دیگر، باید سیستم را به گونه‌ای طراحی کنند که همان POS قابلیت دریافت انواع کارت‌ها را داشته باشد.

وی افزود: غیر از مشکلات فنی مثل قطع بودن خطوط ارتباطی، اشغال بودن خطوط و... مشکلات فرهنگی از قبیل نبود اطمینان، دردهای تسویه حساب فروشگاهها با بانکها و پرداخت کارمزد هم موجب عدم استقبال از این دستگاهها شده است. ما هم به عنوان راه حل از بانکها درخواست کرده‌ایم که به شکل منصفانه‌ای با فروشندگان قراردادهایی را منعقد نمایند. شریفی، مدیرکل اداره نظام‌های پرداخت بانک مرکزی نیز می‌گوید: توصیه ما این است که رفتار مردم تغییر کند و به جای دریافت اسکناس و پرداخت مستقیم پول برای پرداخت‌هایشان، از دستگاه‌های POS در فروشگاهها استفاده کنند.

وی افزود: در حال حاضر، سیستم بانکی دارای بیش از چهارهزار دستگاه خودپرداز است و بیش از ۶۰ هزار دستگاه پایانه فروش هم در فروشگاه‌های کشور نصب شده و روند استقبال صاحبان مشاغل نشان می‌دهد که تعداد این دستگاهها به بیش از صد هزار دستگاه می‌رسد.

نمودار شماره سه

پایانه‌های فروش (هزار دستگاه)

ایجاد شود. باید از رقابت‌ها و چشم‌وهمچشمی‌ها دوری کرد و باید سعی شود تا از منابع مالی بانکها که به امر کارت تخصیص می‌دهند، حداکثر بهره‌وری به عمل آید. در حالی که سفره پذیرش کارت در سطح کشور گسترده نشده، مشاهده می‌شود که برخی از بانکها با تجمع دستگاه‌های POS در مقابل صندوقداران فروشگاهها، سعی در نصب دستگاه خود در نزدیکی صندوق دارند و به این ترتیب، به رقابت نادرستی دست زده‌اند. اگر هر بانک یا شرکت PSP بخواهد POS خود را در محل صندوق فروشگاه داشته باشد، در این صورت، با تعداد زیادی POS در یک فروشگاه مواجه خواهیم شد و این امر در کمتر فروشگاه زنجیره‌ای در کشورهای دیگر مشاهده می‌شود.

محمدحسین خاکی،
مدیرعامل شرکت خدمات
پرداخت الکترونیک بانک
پاسارگاد: باید از چشم و
همچشمی‌ها دوری کرد.

آقای ناصر حکیمی، رییس گروه تحقیقات و تدوین مقررات بانک مرکزی، چشم‌اندازها و روش‌های پرداخت الکترونیک از جمله POS را از زمان تدوین شبکه شتاب در بانک مرکزی مورد بحث قرار داد و در این خصوص گفت: شبکه فروش نسبت به گذشته افزایش یافته، چنانچه در سال ۱۳۸۳، تعداد ۶۰۰۰

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

سیستم بانکی نباید قبل از
رفع مشکلات بانکداری
الکترونیک، هزینه آن را از
مشتریان خود اخذ نماید.

پیوستن بانک‌های ملی، صنعت و معدن و کارآفرین تعداد بانک‌های متصل به شتاب به هفت بانک رسید و در اوایل سال ۱۳۸۴ بانک‌های سپه، تجارت، ملت، پارسین و پست‌بانک هم به شتاب پیوستند.

هدف اصلی این طرح (شتاب) بهره‌مند شدن کلیه دارندگان کارت‌های الکترونیکی از خدمات مشابه سایر بانک‌های عضو می‌باشد.

اما با وجود این، در حال حاضر، خدمات بانکداری الکترونیکی به‌طور مستقیم در هر بانکی توسط خود بانک‌ها طراحی و اجرا می‌شود، از جمله بانک ملی با طرح سیبا، بانک تجارت با طرح SGB، بانک صادرات با طرح سپهر، بانک رفاه با طرح جاری همراه، بانک کشاورزی با طرح مهر، بانک ملت با طرح جام و بانک‌های خصوصی هم با طرح‌های دیگر در بازار حضور دارند.

هنگامی که شبکه تبادل اطلاعات بین بانکی (شتاب) راه‌اندازی شد، بسیاری گمان می‌کردند که مشکلات پرداخت‌های الکترونیکی کاهش یافته و مشتریان عملاً بدون الزام به حضور در بانک صادرکننده کارت، می‌توانند از همه خودپردازهای سراسر کشور استفاده کنند و در این صورت، دیگر نیازی نیست که دارنده کارت فقط به بانک صادرکننده خود مراجعه کند و در هر زمان و هر جا می‌تواند وجوه مورد نیاز خود را دریافت نماید، اما کارکرد دستگاه‌های ATM در عمل نشان داد که مشکلات دارندگان کارت‌های دستگاه‌های خودپرداز نه تنها حل نشده، بلکه به‌نوعی افزایش یافته است. صف‌های طولانی مقابل خودپردازها، پیام‌های مختلف این دستگاه‌ها از قبیل: با عرض پوزش، دستگاه موقتاً کار نمی‌کند - دستگاه خارج از سرویس است - تا اطلاع ثانوی، خدمات ارائه نمی‌شود - دستگاه از پذیرش کارت شما معذور است و... نشانه‌هایی از این وضع می‌باشند و جالبتر این که ممکن است در یک روز به شعب

از آنجا که در حال حاضر، تعداد دستگاه‌های POS نسبت به ATM ۱۰ برابر است، لذا براساس محاسبات انجام شده، ۹۷ درصد نرخ استفاده از هر ATM و سه درصد نرخ استفاده از هر POS است. این نرخ‌ها نشان‌دهنده استفاده نادرست از دستگاه‌های POS است، زیرا از دستگاه‌های POS که در بسیاری از سوپرمارکت‌های کشور نصب هستند، کمتر استفاده می‌شود. اگر این نسبت متناسب شود، آنگاه مشکلات بانکداری الکترونیکی تا حدی قابل حل خواهد بود.

یکی دیگر از مسایل در این مورد هم اطلاع‌رسانی از طریق رسانه‌های گروهی برای دستگاه‌های POS می‌باشد که کمتر مورد توجه قرار گرفته است، به طوری که هیچیک از مشتریان بانک‌ها اطلاعی از وضعیت دستگاه‌های POS ندارند و نمی‌دانند که با داشتن کارت‌بانک الکترونیکی، می‌توانند از پایانه‌های فروشی که در سوپرمارکت‌ها، فروشگاه‌های زنجیره‌ای و مراکز خرید نصب شده است، استفاده کنند، نه این که برای انجام امور روزمره به دستگاه‌های ATM مراجعه کنند و وجه مورد نظر را دریافت کنند و بعد به فروشگاه برای خرید بروند!

شتاب

مجموعه مقررات حاکم بر مرکز شبکه تبادل اطلاعات بین بانکی، موسوم به شتاب، در ۱۳۸۱/۳/۲۰ توسط مرحوم دکتر نوربخش به تصویب رسید و در تاریخ ۱۳۸۱/۴/۱ هم اداره شتاب بانک مرکزی با هدف فراهم کردن زیرساخت بانکداری الکترونیک آغاز به کار کرد.

در تابستان ۱۳۸۱ در طرح شبکه تبادل اطلاعات بین بانکی دو بانک تخصصی، یعنی بانک کشاورزی و بانک توسعه صادرات و یک بانک تجاری، یعنی بانک صادرات ایران در پایلوت اولیه این طرح حضور داشتند و در سال ۱۳۸۲ هم تنها بانک سامان به طرح شتاب پیوست، اما در سال ۸۳ با

راهی برای کاهش هزینه‌های پرینت در بانک‌ها

امکان دسترسی فراگیر به اسناد و مدارک مربوط به معاملات مشتریان با بانک را به صورت سه‌بعدی فراهم می‌سازد. در این روش، بروشورهای الکترونیکی و صفحات دیجیتال، جای کاغذها و اسناد کاغذی کنونی را می‌گیرند. به گفته طراحان این صفحات دیجیتال و الکترونیکی، وضوح تصویر این اسناد، حتی از تکنولوژی‌های پیشرفته امروزی از قبیل PDF نیز بالاتر بوده و فایل‌های حاوی این اسناد، حجم کمتری را نیز اشغال می‌کنند. این اسناد الکترونیکی جدید، امکان به‌روزرشدن بدون نیاز به چاپ مجدد را دارا هستند و از طریق پست الکترونیکی یا e-mail نیز قابل انتقال می‌باشند.

مدتی است که تلاش‌های مستمر و پیگیر با هدف کاستن از هزینه سرسام‌آور پرینت و توزیع اسناد و مدارک بانکی و ارسال آنها برای مشتریان، صورت می‌گیرد. هم‌اکنون، بسیاری از بانک‌ها و موسسات مالی در سرتاسر جهان، در هر روز، میلیون‌ها برگ کاغذ را صرف چاپ اطلاعات مربوط به حساب‌ها و مبادلات مشتریان با بانک‌ها می‌کنند، حال آن که بخش اعظم این کاغذها هیچگاه به دست مشتریان نمی‌رسند و بلااستفاده باقی می‌مانند. راه‌حل پیشنهادی یکی از شرکت‌های عرضه‌کننده خدمات تکنولوژی نوین، همانا استفاده از اسناد و مدارک الکترونیکی یا e-literature است که یک تکنولوژی دیجیتالی وب می‌باشد و

اگر نرخ استفاده از دستگاه‌های خودپرداز و دستگاه‌های پایانه فروش متناسب شود، مشکلات بانکداری الکترونیکی تا حدی قابل حل خواهد بود.

وی در ادامه افزود: نیروی انسانی انعطاف‌پذیر در سیستم وجود ندارد. راهبری سیستم ATM نیروی متخصص می‌خواهد و فعلاً با کمبود این نیرو مواجه هستیم. قوانین و مقررات و رویه‌های اجرایی مناسبی هم حاکم نیست. وی ادامه داد: ما به دنبال تغییر مهندسی مجدد ساختار هستیم تا بانک‌ها ساخت سازمانی مناسبی را طراحی کنند.

آقای شریفی، مدیرکل اداره نظام‌های پرداخت بانک مرکزی نیز با اشاره به موارد بالا (از جمله مشکلات فنی، پول‌گذاری‌نشدن دستگاه‌ها، تمام‌شدن کاغذ ژورنال و...) تاکید کرد: اینها ضعف و نارسایی مرکز شتاب نیست، مرکز شتاب تنها پل ارتباطی بین شبکه بانکی است و مسوولیت پول‌گذاری در خودپردازها و سایر مشکلات را برعهده ندارد، بلکه انجام این امور برعهده بانک صاحب شبکه ATM است.

وی افزود: اما عموم مردم، ایراد خود پردازها را ناشی از ایراد مرکز شتاب تلقی می‌کنند، در حالی که مرکز شتاب ظرفیت تراکنش بیش از این را هم دارد و هرگز قطع نمی‌شود (نمودار شماره چهار). وی تصریح کرد: اگر قرار باشد که سیستم شتاب برای سرویس‌کردن نرم‌افزارها قطع شود، از قبل به بانک‌ها اطلاع می‌دهیم و زمان آن نیز در ساعت یک بعد از نیمه شب تا صبح انتخاب می‌شود که مراجعه به شتاب کم است، چنانکه طی دو سال گذشته، فقط یک بار این اتفاق افتاده است.

آقای شریفی سپس از تشکیل جلساتی با مدیران عامل بانک‌ها برای بهبود عملکرد خودپردازها خبر داد و تصریح کرد: برخی از بانک‌ها در تطبیق خود با استانداردهای جهانی شتاب مشکلاتی دارند و نمی‌توانند خود را تطبیق بدهند، به خصوص در فاصله بیست و پنجم تا پنجم هر ماه که تقاضا برای استفاده از

بانک‌های مختلف مراجعه کنید و پیام‌های فوق تکرار شود، به طوری که ممکن است در طول یک روز با حتی ده دستگاه خراب از بانک‌های مختلف مواجه شوید!

از سوی دیگر، به علت موقعیت مکانی دستگاه‌های خودپرداز، معمولاً معطلی مشتریان موجب ازدحام در پیاده‌روها یا خیابان‌ها می‌شود و همین وضع، ضریب ایمنی مشتریان را کاهش می‌دهد. به علاوه، عدم‌آشنایی مناسب مشتریان با نحوه کارکرد دستگاه‌ها و وجود افراد کلاهبردار موجب شده است که در مواقع زیادی که دستگاه‌ها کارت را می‌خورند و مشتری هم آشنایی با نحوه خروج کارت ندارد، این کار را به اینگونه افراد بسپارد و همین امر موجب سوءاستفاده از کارت‌ها و حساب‌ها شود.

ناصر حکیمی، رییس گروه تحقیقات و تدوین مقررات بانک مرکزی، در مورد ریشه اساسی نارسایی‌های شبکه شتاب معتقد است: در ارتباط با عدم‌ارایه خدمات ATM، هیچ گزارش و مورد عینی به بانک مرکزی منتقل نشده است. از شرکت خدمات انفورماتیک و بانک‌های معترض هم خواسته شده است که گزارش کار سیستم را در اختیار ما قرار دهند تا آنها را مورد بررسی قرار دهیم و مشکل را بیابیم. به عقیده وی، قابلیت اعتمادی که شتاب ارایه می‌دهد، در حد بالایی است و گلوگاه محسوب نمی‌شود، بلکه تمام‌شدن کاغذ ژورنال و رسید، فاقدپول‌بودن دستگاه‌ها، عدم‌رفع اشکالات فنی دستگاه‌های ATM و... از مشکلات عمده بر سر راه ارایه خدمات مطلوب می‌باشند و ما هم در حال بررسی اطلاعات از چند منبع مختلف برای رفع مشکل هستیم و فکر می‌کنیم که ظرف سه ماه اول سال ۸۵ مشکلات حل شود.

نمودار شماره چهار

رشد کل تبادلات به میلیون

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

تمام‌شدن کاغذ ژورنال و رسید، فاقد پول‌بودن دستگاه‌ها و عدم‌رفع اشکالات فنی دستگاه‌های خودپرداز، از مشکلات عمده بر سر راه ارایه خدمات مطلوب می‌باشند.

سیستم بانکی کشور صورت گرفت و موجب شد تا مبادلات بین بانکها عملاً افزایش یابد، اما در حال حاضر، مشکلات متنوعی در شبکه شتاب وجود دارد که بخشی از آن به درشت‌نبودن اسکناس‌ها برمی‌گردد. وی بخش دیگری از مشکلات خودپردازها را کمبود پول در دستگاه‌ها دانست و گفت: در برخی موارد، پول دستگاه تمام می‌شود و باید به سرعت جایگزین شود. به‌خصوص در ایام تعطیل و در مناطق تجاری عمدتاً به این مشکل برمی‌خوریم، لذا سعی شده است تا برای رفع این مشکل اقدام شود.

خودپردازها بالا می‌رود و اختلال بین شبکه بانکها با شتاب ایجاد می‌شود و ارتباطات از جانب بانکها قطع می‌شود و مشتری نمی‌تواند از خودپردازهای بانکهای دیگر خدمات دریافت کند.

وی اضافه کرد: برخی از بانکها زمانی سویچ خود را خریداری کرده‌اند که تازه شروع به صدور کارت‌های عابربانک کرده بودند و این سویچها تنها پاسخگوی ۱۰۰ تا ۲۰۰ هزار کارت است، در حالی که اکنون بیش از ۱۳ میلیون کارت داریم (نمودار شماره پنج).

شتاب، اما گران

کریم خمسه هم در مورد طرح شتاب (شبکه تبادل اطلاعات بین‌بانکی) می‌گوید: شبکه شتاب، جریان پول الکترونیکی را شتاب داد و دورنمای مثبتی را در صنعت کارت الکترونیکی ایجاد کرد، اما باید هزینه استفاده از کارت و کارتخوان را هم کمتر کند، در حالی که متاسفانه خودش اسباب گرانی آن است. وی افزود: برگزاری دوره‌های آموزشی و تربیت نیروی متخصص و شفاف‌نمودن وظایف و هویت‌های مختلفی که در این کسب و کار مشغولند، به عهده شبکه شتاب است. وی به عنوان حسن ختام این بحث هم یادآور می‌شود که با همه این تفاسیل، نمی‌توان نقش شتاب را نادیده گرفت، اما باید توسعه این اقدامات هم در مدنظر باشد.

دکتر دانش‌جعفری، وزیر امور اقتصادی و دارایی: بانکها ناظرانی را برای بازدید از خودپردازها معین کرده‌اند.

وی تصریح کرد: بانکها ناظرانی را برای بازدید از خودپردازها معین کرده‌اند تا در صورتی که خودپردازی منابع مالی نداشت، سریعاً به مرکز آن بانک اطلاع داده شود و نقص موجود اصلاح شود.

کارت‌های اعتباری

در حال حاضر، کارت‌های اعتباری یا Credit Card ها رایجترین نوع کارت‌ها در کشورهای اروپایی و آمریکا می‌باشند،

دکتر داود دانش‌جعفری، وزیر امور اقتصادی و دارایی هم در مورد مشکل خودپردازها و شبکه شتاب سخن گفته است. به گفته وی، شبکه شتاب اقدامی بسیار موثر و مناسب بود که در

نمودار شماره پنج

کارت‌های صادره (هزار کارت)

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

عموم مردم، ایراد خودپردازها را ناشی از ایراد مرکز شتاب می‌دانند، در حالی که مرکز شتاب ظرفیت تراکنش بیش از این را هم دارد و هرگز قطع نمی‌شود.

پرداخت‌هایشان را انجام نمی‌دهند، به شانس خود برای گرفتن کارت جدید صدمه می‌زنند. همچنین وقتی که درجه اعتبار یک نفر پایین می‌آید و کارت اعتباری برایش صادر نمی‌شود، به‌طور اتوماتیک این فرد از مهلت داده‌شده برای پرداخت بهای کالاها هم محروم می‌شود و ناچار مثل ایران باید مثلاً اجاره آپارتمانش را در همان لحظه بپردازد و یا فیش تلفن را فوری بدهد و حتی برای کارهایی هم دچار مشکلاتی می‌شود.

علت به‌کارگیری این تمهیدات از سوی موسسات اعتباری هم این است که مسوولیت صورت‌حساب فردی که به او کارت اعتباری داده‌اند، تا زمان پرداخت صورت‌حساب با آنهاست. بنابراین، بسیاری از مشتریان بدون استفاده از یک ماه فرصت و با فاصله بسیار کوتاهی بعد از دریافت صورت‌حساب، آن را پرداخت می‌نمایند و بدین ترتیب، شرکت صادرکننده کارت با وجود داشتن فرصت، عملاً مطالبات خود را در نخستین روزهای ماه جمع‌آوری کرده و می‌تواند برای مدت بیش از یک ماه با آن سرمایه‌گذاری کند. تعداد زیاد دارندگان کارت نیز هزینه شرکت صادرکننده کارت را به حداقل ممکن رسانده و امکان سودآوری بالایی را برای شرکت صادرکننده کارت فراهم می‌سازد.

بهرام خوش‌نژاد در این باره می‌گوید: امروزه کارت اعتباری در بیشتر کشورهای دنیا رایج است و آنان در پی ایجاد ابزارهای جدیدتر در این خصوص هستند. وی می‌افزاید: کشورهای پیشرفته و صنعتی معمولاً با مازاد تولید مواجه هستند و لذا خدمات و اعتباراتی را برای شهروندان خود قایل می‌شوند تا محصولات خود را به فروش برسانند و درواقع، افراد بدون ردوبدل کردن پول می‌توانند کلیه مایحتاج خود را از این طریق تهیه کنند، و همین استقبال باعث افزایش درآمد اربه‌کنندگان کارت نیز می‌شود. وی اضافه می‌کند: در این کشورها افراد به خوبی شناسایی و رتبه‌بندی اعتباری می‌شوند. بنابراین، سقف اعتباری افراد مشخص است. این رتبه‌بندی هم شاخص‌هایی دارد از قبیل میزان سرمایه، حقوق، سوابق پرداخت اقساط و... که خط اعتباری فرد را مشخص می‌کنند. از طرف دیگر،

چنانچه در آمریکا ممکن است هر آمریکایی ده‌ها کارت اعتباری داشته باشد و برای انجام کلیه خریدهای خود از آنها استفاده کند. استفاده از کارت‌های اعتباری، به معنای پرداخت بهای کالا پس از دریافت آن است، بدون آن که خریدار مبلغ اضافی‌ای به فروشنده کالا یا شرکت پرداخت کند. درواقع، شرکت صادرکننده کارت اعتباری به دارنده کارت اعتباری اجازه می‌دهد که بهای کالای خریداری‌شده‌اش را تا یک ماه پس از دریافت صورت‌حساب به تأخیر اندازد. البته بهره این اعتبار در بازار ایران گران است و ممکن است به ضرر شرکت صادرکننده کارت منجر شود، ولی در کشورهای بزرگ صنعتی، واحدهای بزرگ تجاری اغلب خودشان تولیدکننده نیز هستند و یا لاقبل از سوی واحدهای تولیدی معینی حمایت می‌شوند، لذا برای جذب مشتری و فروش کالای خویش، به مشتریان خود کارت اعتباری ارائه می‌کنند و در مقابل از آنان سودی را دریافت نمی‌کنند و دارنده کارت نیز همیشه از فروشگاه خریداری می‌کند که بتواند از کارت اعتباری خودش استفاده کند.

از سوی دیگر، درست است که شرکت صادرکننده کارت به دارنده کارت اعتباری اجازه داده است که بهای کالای خریداری‌شده‌اش را پس از دریافت صورت‌حساب ماهانه بپردازد، اما اگر دارنده کارت از پرداخت بهای کالا به صورت نقدی در موعد مقرر خودداری کرد، جریمه‌ای به‌عنوان بهره و مطابق نرخ بازار به او تعلق خواهد گرفت.

علاوه بر این، در کشورهایی مانند آمریکا کارت‌های اعتباری حتی منبع مهم تشخیص هویت شده‌اند. به عبارت دیگر، برای کسی که کالایی را می‌خرد یا خودرویی را اجاره می‌کند، جالب است که پول کالا و خدمات را یک ماه بعد پرداخت کند تا همان لحظه، و کارت اعتباری هم چنین امکانی را در اختیار مشتری قرار می‌دهد. اما از طرف دیگر، مشتریان مجبورند برای استفاده از این موقعیت، خوش‌قول باشند، چون اعتبار خوب مشتری برای موسساتی که اعتبار می‌دهند، از همه چیز مهمتر است و بدین ترتیب، کسانی که به‌موقع

استفاده بهینه از کانال‌های ATM

از ATM اقدام کنند و بدون مراجعه به بانک. اطلاعات جانی از قبیل سررسید بیمه‌نامه‌ها و وام‌هایشان را دریافت دارند. در این سیستم که در کشورهای ایالات متحده آمریکا، هلند و سنگاپور نیز در حال راه‌اندازی است، شبکه دستگاه‌های خودپرداز به مرکز اطلاعات بانک‌ها متصل می‌شود و کلیه ارتباطات از طریق شبکه خودپردازها را می‌توان با هزینه بسیار پایین‌تر از هزینه‌های کنونی (ارسال مستقیم و ارسال پستی) صورت داد.

در ماه‌های اخیر، شرکت NCR، که یکی از بزرگترین تولیدکنندگان دستگاه‌های خودپرداز در جهان به حساب می‌آید، نرم‌افزاری را در انگلیس به بازار عرضه کرده که بانک‌ها و موسسات مالی را قادر می‌سازد تا با استفاده از شبکه دستگاه‌های خودپرداز خود، سیستم بهینه روابط بانک - مشتری را در شعب خود راه‌اندازی نمایند. این نرم‌افزار که با نام تجاری APTRAR به بازار عرضه شده، همچنین به مشتریان بانک‌ها این امکان را می‌دهد تا نسبت به شخصی کردن معاملات روزمره خود با استفاده

■ ■ ■
سویچ برخی از بانک‌ها تنها پاسخگوی ۱۰۰ تا ۲۰۰ هزار کارت است، در حالی که اکنون بیش از ۱۳ میلیون کارت داریم.
 ■ ■ ■

توسعه صادرات نیز می‌گوید: در حال حاضر، بانک‌های پیشرفته دنیا بیشتر خدمات خود را به صورت الکترونیکی ارائه می‌دهند، خصوصاً کارت‌های الکترونیکی و استفاده از آنها در کشورهای پیشرفته بسیار رایج است، اما متأسفانه استفاده از این کارت‌ها در ایران به صورت گسترده رایج نشده است. وی می‌افزاید: برای توسعه تجارت الکترونیکی در کشور، ورود به بازارهای جهانی و

سیدامیرحسین فتاحی، رییس اداره انفورماتیک بانک توسعه صادرات: در زمینه بانکداری الکترونیک راهی طولانی درپیش است.

عضویت در سازمان‌هایی مانند سازمان جهانی تجارت و داشتن نظام بانکی کارآمد از الزامات اساسی بشمار می‌آید. بنابراین، استفاده از فناوری ارتباطات و اطلاعات در جهت ایجاد و توسعه بانکداری الکترونیکی در نظام بانکی کشور حایز اهمیت است. اگرچه طی سال‌های اخیر برخی از روش‌های ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی مانند ماشین‌های خودپرداز و کارت‌های بدهی در نظام بانکی کشور مورد استفاده قرار می‌گیرد، اما تا رسیدن به سطح کشورهای پیشرفته در زمینه بانکداری الکترونیک راهی طولانی درپیش است.

کارت اعتباری، همان چوب‌خط است

آقای کریم خمسه نیز با استفاده از تعبیری جالب و آشنا به وصف این پدیده مدرن می‌پردازد: کارت اعتباری در کشور ما مفهوم جاافتاده‌ای است، چرا که مفهوم نسبه‌فروشی از قدیم در روابط اقتصادی جامعه وجود داشته و هر فرد در محله خود به تناسب شرایط اقتصادی و اعتمادی که ایجاد کرده بود، از چوب‌خط یا اعتباری که مغازه‌ها به او می‌دادند، استفاده می‌کرد و می‌توانست در طی یک مدت معین بهای کالاهای خریداری‌شده خودش را به فروشنده بپردازد و تسویه حساب کند. وی می‌افزاید: اما با وجود این سابقه طولانی، نتوانسته‌ایم مکانیزم کارت‌های اعتباری را راه بیندازیم و مهمترین علت آن هم عدم امکان اعتبارسنجی مشتریان است. علاوه بر این، بانک‌هایی که نسبت به صدور اینگونه کارت اقدام کرده‌اند، روش‌هایی دارند که اخذ کارت اعتباری و استفاده از آن را برای مشتری مشکل و پرخرج ساخته است.

وی در پایان این بخش از سخنانش می‌گوید: بالاخره این حرکت باارزش برای بانک‌ها آغاز شده و بانک‌ها و شرکت‌های مربوط باید به‌طور جدی‌تر به آن بپردازند و مخصوصاً توصیه

به‌دست‌آوردن این اطلاعات هم برای شرکت ارائه‌کننده کارت بسیار سهل است و این کار در کمال سرعت انجام می‌شود، زیرا تمام دستگاه‌های اجرایی و قضایی این کشورها به خوبی با هم ارتباط دارند و اطلاعات را در کمترین زمان ممکن ردوبدل می‌کنند و اقدامات اجرایی لازم را به‌عمل می‌آورند.

آقای خوش‌نژاد در ادامه بر ضرورت به‌کارگیری کارت‌های اعتباری در ایران تأکید می‌کند، اما در عین حال ضعف کشور در زمینه عدم‌رتبه‌بندی اعتباری افراد را یادآور می‌شود و می‌گوید: برای به‌کارگیری کارت‌های اعتباری، رتبه‌بندی مشتریان ضروری است و در حال حاضر، با توجه به فقدان اینگونه اطلاعات در کشور شاید بتوان در اولین مرحله کارکنان دولت را تحت‌پوشش این خدمت قرار داد، زیرا با توجه به حقوق شاغلان، دستگاه‌های ذیربط می‌توانند بازگشت اعتبار اینگونه کارت‌ها را تضمین کنند.

خوش‌نژاد سپس بانک پارسیان را به عنوان بانک پیشقدم در این زمینه نام می‌برد و بر تشویق و ایجاد مزایایی از سوی ارائه‌کنندگان کارت به مردم تأکید می‌ورزد. وی در بخش دیگری از سخنانش می‌گوید: به عنوان مثال، در ترکیه طی سال‌های اخیر استفاده از این کارت‌ها رایج شده و دولت نیز برای تشویق هرچه بیشتر مردم در جهت به‌کارگیری این کارت‌ها، برای اقشار خاص سوبسیدهایی را معین کرده است، مثلاً خرید از سوی بازنشسته‌ها موجب تخفیف مالیاتی می‌شود. درواقع، آن قشر خاص می‌داند که چه کالاهایی تخفیف دارد. بنابراین، با مشاهده صورتحساب خریدار، مبالغ ناشی از تخفیف کالاهای خاص را می‌پردازند.

ارزیابی مشتریان

ناصر حکیمی نیز به اهمیت مساله ارزیابی مشتریان در کشور می‌پردازد و می‌گوید: باید نتیجه ارزیابی اعتباری مشتریان کارت‌های اعتباری در اختیار بانک‌ها قرار گیرد. وی می‌افزاید: در حال حاضر، برای امتیازبندی مشتریان در افق دورتری قرار داریم و هنوز کارت اعتباری صادر نشده است. اعلام نحوه مدیریت ریسک کارت‌های اعتباری به بانک‌ها به عنوان گام‌های اولیه در برنامه است و پس از جاافتادن Business در بانک‌ها و انتخاب مجموعه‌ای مانند کارمندان دولت، در فازهای بعدی می‌توان با توجه به تجربیات سایر کشورها به صورتی صحیح‌تر، دقیق‌تر و پیچیده‌تر اقدام نمود. وی تأکید نمود: ما هنوز در دوران طفولیت کارت اعتباری بسر می‌بریم.

راهی طولانی

آقای امیرحسین فتاحی، رییس اداره انفورماتیک بانک

با توجه به فقدان اطلاعات لازم در مورد رتبه‌بندی اعتباری مشتریان، شاید بتوان در اولین مرحله کارکنان دولت را تحت پوشش کارت‌های اعتباری قرار داد.

باشند. به علاوه، باید راه‌های سوءاستفاده و تقلب در سیستم شناسایی و تاحدامکان مسدود شده باشد.

به عقیده وی، شرایط امروز که تعداد کاربران الکترونیک محدود است، فرصت مناسبی برای انجام این امر است و در نتیجه، پیشنهاد می‌کند که کلیه بانک‌ها در زمینه طراحی یک نظام جامع مدیریت ریسک بانکداری الکترونیک به صورت یکپارچه عمل کنند.

کارت‌هایی برای خرید و نه ATM

و اما آقای شریفی، مدیر نظام پرداخت‌های بانک مرکزی در ماه‌های پایانی سال از صدور کارت‌های اعتباری توسط بانک‌ها خبر داد و گفت: همه بانک‌ها موظف شده‌اند که برای مشتریان خود کارت‌های اعتباری صادر کنند تا مشتریان بتوانند بدون پرداخت وجه اجناس خود را خریداری کنند. شریفی ادامه می‌دهد: تاکنون بیش از ۶۰ هزار دستگاه کارت‌خوان کوچک یا پایانه‌های فروش در مراکز فروش کشور نصب شده است و مردم می‌توانند با استفاده از کارت‌های اعتباری اجناس مورد نیاز خود را بدون پرداخت وجه خریداری کنند. وی افزود: دارنده کارت اعتباری از موجودی خود صاحب کارت وجه را به فروشنده می‌پردازد و پس از حداکثر ۴۰ روز دارنده کارت آن وجه را به بانک خود بازپس می‌دهد. شریفی با بیان این که با کارت‌بانک‌های کنونی نیز افراد می‌توانند در پایانه‌های فروش خرید کنند، افزود: کارت‌های اعتباری فقط برای خرید است و در دستگاه‌های خودپرداز کارایی ندارد.

و اما مشکلات از زبان مسوولان

آقای صلواتی، رئیس اداره عابربانک و خدمات ویژه بانک سپه مشکلات توسعه بانکداری الکترونیک را در چند عامل نام برده و می‌گوید: قوانین موجود برای توسعه بانکداری الکترونیک ناکافی است. اگر یک مشتری به دستگاه خودپرداز مراجعه کند و دستگاه بدون پرداخت وجه از حساب وی مبلغی را کسر کند، چه

می‌شود که به صورت متمرکز درباره کارت‌های اعتباری اقدام کنند.

پارامترهای اصلی کارت‌های اعتباری

آقای منصور مومنی، از دست‌اندرکاران کارت‌های اعتباری نیز می‌گوید: کارت اعتباری دارای چند پارامتر اصلی است و یکی از آنها موضوع تکنولوژی است. تکنولوژی این کارت‌ها در طول یک سال گذشته کم‌کم وارد کشور شده و به تدریج کارت‌هایی با استانداردهای لازم فنی در شبکه بانکی کشور خریداری می‌شود. پارامتر دوم، سیستم‌هایی است که بانک‌ها خودشان باید داشته باشند. در واقع، قوانینی نیاز است تا بانک‌ها این سیستم‌ها را طراحی و راه‌اندازی کنند. این قوانین هم به مرور و تازگی فراهم شده است. سوم اینکه، امکانات کامل برای توسعه کارت‌های اعتباری وجود ندارد. ما برای این که بتوانیم کارت اعتباری را به‌طور جدی توسعه بدهیم، دو نیاز بسیار اساسی داریم: اول، بخش بیمه اعتباری است که پرداخت بیمه برای کارفرماها اصلاً مقرون‌به‌صرفه نیست و غالباً نیاز است که برای توسعه این کار حمایتی از جانب دولت شود تا کارت‌ها بتوانند توسعه پیدا کنند؛ دوم آن که ما برای این که بتوانیم اطلاعات اعتباری را در اختیار مراکز معتبر قرار دهیم، سیستم مفیدی نداریم. این دو مقدمه باید فراهم باشند تا کار به صورت گسترده فراگیر شود.

انتقال ریسک به موسسات بیمه

کریم خسته هم به مساله بیمه اشاره می‌کند و می‌گوید: بانک‌ها ابتدا سیستم پرداخت الکترونیکی را طراحی نمودند و نگاه مشخصی به مسایل مدیریت ریسک آن نداشتند. وی می‌افزاید: قبل از انتقال ریسک به موسسات بیمه باید نوع و ماهیت آن شناخته شود، باید اصل قانون اعداد بزرگ بر آنها حاکم باشد، باید مغایرتی با قوانین و مقررات نداشته باشد و مهمتر از همه، باید این ریسک‌ها قابل اندازه‌گیری و قابل کنترل

پست الکترونیک در خدمت بانک‌ها

مشتریان را به طور مستقیم به Mail Box و Desktop کامپیوتر شخصی آنها بفرستد و یا در بخش Microsoft Outlook کامپیوتر شخصی آنها ذخیره نماید. این اطلاعات به صورت اتوماتیک در فایل‌های مشخصی طبقه‌بندی شده و با ارسال ایمیل‌های جدید، به‌روز می‌شوند. این اطلاعات و داده‌های آماری را به طور مستقیم می‌توان وارد برنامه اکسل نمود و از مزایای این برنامه برای به‌روزکردن اتوماتیک کاربرگ‌های Desktop بهره برد.

بانک مشهور 'مریل لینچ' در راستای بهبود کیفیت و کمیت خدمات مشتری خود، یک سیستم جدید مدیریت e-mail را راه‌اندازی کرده است. این سیستم، پرسنل فروش محصولات بانکداری سرمایه‌گذاری این بانک را قادر می‌سازد تا اطلاعات به‌روز و طبقه‌بندی‌شده مربوط به هر مشتری را از طریق پست الکترونیک به نشانی ایمیل مشتریان ارسال نمایند.

با استفاده از این نرم‌افزار جدید، بانک مریل‌لینچ قادر خواهد بود تا اسناد و اندیکس‌های حاوی اطلاعات مربوط به حساب‌های

ما هنوز در دوران طفولیت
کارت اعتباری بسر می‌بریم.

مشکلات و موانع توسعه بانکداری الکترونیکی دانسته و تصریح می‌کند که ایرانی‌ها خیلی تمایل ندارند که مسایل اقتصادی خودشان را فاش کنند، آن هم به علت مسایل مالیاتی است، در حالی که در دنیای الکترونیکی همه چیز ثبت و ضبط می‌شود و مردم ما از این موضوع راضی نیستند و به همین خاطر تمایلی به بانکداری الکترونیک ندارند. بنابراین، هر وقت که به یک تعامل و عزم ملی برای به‌کارگیری بانکداری الکترونیک رسیدیم، مدت ۱۰ سال بعد می‌توانیم شاهد این مقوله در کشور باشیم.

تاسیس یک موسسه تحقیقاتی

آقای عبدالحمید منصوری، معاون فناوری اطلاعات بانک پارسیان نیز مشکلات بانکداری الکترونیکی را در چند عامل خلاصه کرده و می‌گوید: یکی از ارکان تکنولوژی امروزه ارتباط داده‌ها و ارسال آنها به مرکز اطلاعات می‌باشد. این رکن در بانکداری نیز نقش زیربنایی دارد، در حالی که فقدان زیرساخت مخابراتی در کشور یکی از مشکلات بانکداری الکترونیکی می‌باشد و روش‌ها و مقررات براساس ابزار نوین بازننگری نشده است و استفاده از تکنولوژی باروش‌ها و مقررات قدیمی در تضاد می‌باشد. به‌علاوه، روش‌های حسابداری نیز نیاز به بازننگری براساس تکنولوژی جدید دارند.

عبدالحمید منصوری، معاون فناوری اطلاعات بانک پارسیان: روش‌های حسابداری هم باید مورد بازننگری قرار گیرند.

وی در ادامه پیشنهاد کرد که یک موسسه تحقیقاتی تحت نظر بانک مرکزی جهت بررسی و تحقیق درباره ابزارها و تکنولوژی‌های نوین و کارایی آنها در روش‌ها و رویه‌ها و مقررات

قوانینی در سطح کشور وجود دارد که از این مشتری حمایت کند؟ بنابراین، ما ضعف قوانین داریم و ابتدا باید مسایل حقوقی موضوع را حل و فصل کنیم.

وی می‌افزاید: ارقامی که هم‌اکنون بانک‌های ما روی نرم‌افزار سرمایه‌گذاری می‌کنند، نسبت به سخت‌افزار کم و نسبت به سایر هزینه‌ها تقریباً صفر است. این در حالی است که مردم توقع سرویس بسیار بهتری دارند. آیا مردم نیز حق آن را دارند که از بانک‌ها انتظار داشته باشند که با سرمایه‌گذاری اندک، حداقل قبض آب و برق را بدون مراجعه پرداخت کنند؟ به نظر این مسوول، از دیگر مشکلات رواج بانکداری الکترونیک، رتبه‌بندی یا اندازه‌گیری ریسک‌پذیری است که متأسفانه در ایران اعمال نمی‌شود. به‌علاوه، نبود بستر قانونی بر سر راه بانکداری الکترونیک نیز از مشکلات موجود است. در دادوستدهای معمولی مردم سند کاغذی نه‌تنها دارای ارزش است، بلکه از لحاظ محاکم قانونی پذیرفته شده است. این در حالی است که از لحاظ محاکم، سند الکترونیکی پذیرفته شده نیست.

حسین صلواتی سپس امنیت ملی و مسایل امنیتی را از دیگر مشکلات موجود در بانکداری الکترونیک توصیف می‌کند و می‌گوید: قانون تجارت الکترونیک تعیین کرده است که وزارت اطلاعات، قوه قضاییه و سازمان برنامه و بودجه برای برطرف کردن موانع امنیتی کار درگیر شوند، ولی هنوز کمیته‌ای برای پیگیری این مسایل شکل نگرفته است. ما باید ارگانی مشترک از وزارت اطلاعات، قوه قضاییه و شبکه بانکی تشکیل دهیم تا با پیگیری آنها الگوریتم‌های حفاظتی و روش‌های موجود امنیتی به‌وجود آید.

وی آشنان بودن مردم با مسایل رمز را از دیگر مشکلات ذکر می‌کند و می‌گوید: اگر همه این مشکلات را جمع‌بندی کنیم، متوجه می‌شویم که بانکداری الکترونیک با مشکلات زیرساختی جدی روبرو است. در نظام بانکی، کاغذ خیلی باارزش است و سیستم بانکی ما خیلی به آن متکی است و تغییر آن هم خیلی مشکل است. وی درنهایت خودسانسوری را نیز از دیگر

مشاهدات آقای توده فلاح

(ID) می‌داشتم، پس از اطمینان سیستم از صلاحیت من برای دریافت تسهیلات، واقعاً می‌توانستم در مدت سه دقیقه خودروی موردنظر را انتخاب کنم و وام مربوطه را دریافت دارم. این سه دقیقه هم مدت‌زمانی است که باید فرم‌های مربوطه را تکمیل کنم! این وضعیت، یعنی نقطه ایده‌آل بانکداری الکترونیکی، هم برای مشتری و هم برای تولیدکننده خودرو و هم برای بانکار.

در کشورهای پیشرفته، تا حدود ۶۰ درصد خدمات بانکی توسط اینترنت صورت می‌پذیرد، به طوری که مشتری می‌تواند: افتتاح حساب، نقل و انتقال وجوه، پرداخت قبوض، دریافت حقوق، معاملات تجاری و مانند آنها را به راحتی از طریق بانکداری اینترنتی به انجام برساند.

در یکی از سایت‌ها، عبارت «وام خودرو در سه دقیقه» نظرم را جلب کرد. هنگامی که وارد سایت شدم، دریافتیم که اگر کد شناسایی

همه بانک‌ها موظف شده‌اند که برای مشتریان خود کارت اعتباری صادر کنند.

رونق گیرد، یعنی هر وقت می‌خواهیم در صنعت جدیدی فعالیت کنیم، باید به پیشواز آن صنعت برویم نه به بدرقه‌اش. درواقع، باید از تکنولوژی استقبال کرد و مزایای آن را توصیف کرد و افراد را تشویق به تغییر رویه کرد. مسلماً پذیرش بانکداری الکترونیک نیز هزینه‌هایی خواهد داشت، ضمن این که از ریسک آن نیز باید آگاه باشیم. وی افزود: ما تازه شروع کرده‌ایم و به بانکداری الکترونیک نزدیک شده‌ایم و پی برده‌ایم که باید به دنیای انقلاب دیجیتال بیویونیم. بنابراین، باید رقابت کنیم و برای این منظور می‌بایست از تکنولوژی جدید استفاده کنیم.

عوامل موفقیت

محمدحسین خاکی، مدیرعامل شرکت خدمات پرداخت الکترونیک بانک پاسارگاد نیز در زمینه مشکلات بانکداری و راه‌حل‌های آن می‌گوید: بانکداری الکترونیکی زمانی موفق خواهد بود که تمام ویژگی‌ها و نیازهای مترتب بر آن براساس استانداردهای مربوطه دیده شود. سیستم‌ها و نرم‌افزارهایی که هر یک مسوولیت راهبری یک بخش از خدمات بانکی را عهده‌دار هستند، می‌بایست بتوانند اطلاعات را به صورت یکپارچه با یکدیگر مبادله نمایند. شبکه‌های ارتباطی مطمئن و قابل‌قبولی هم باید در اختیار باشند. راهبران بانک‌ها نیز باید آموزش‌های مربوطه را دیده باشند و بازرسان بانک‌ها هم با نحوه کنترل عملیات در بانکداری الکترونیکی آشنایی کامل داشته باشند.

عدم‌آمدگی مقررات حقوقی - بانکی

آقای فریدون توده فلاح، معاون مدیرعامل در امور فناوری و ICT در موسسه مالی و اعتباری بنیاد نیز در خصوص موانع بانکداری الکترونیکی می‌گوید: بانکداری الکترونیکی بدون وجود زیرساخت‌های مخابراتی، محلی از اعراب ندارد و نیازمند زیرساخت‌های مخابراتی و ارتباطی مطمئن و پرقدرت است. شاید یکی از علل عقب‌افتادگی ما در بانکداری الکترونیکی همین موضوع باشد که خوشبختانه اخیراً مسوولان بخش ICT مخابرات کشور برای رفع این عقب‌افتادگی، گام‌های خوبی را برداشته‌اند.

وی می‌افزاید: مرکز اعتبارسنجی مشتری که در کشورهای پیشرفته وجود دارد، یکی از امکانات بسیار خوب و مفید برای ارائه خدمات الکترونیکی در بخش‌های مختلف است و بانک‌ها نیز می‌توانند با استفاده از آن به مشتریان ارائه خدمت نمایند و مشکلات امروزه سیستم مثل چک برگشتی، چک بلامحل، اشغال زندان‌ها، نامنی بازار برای فعالان اقتصادی و... تکرار نشود.

وی اضافه کرد: ایجاد فرهنگ استفاده از خدمات نوین

مربوط به توسعه بانکداری الکترونیکی تاسیس شود. وی می‌افزاید: ارائه خدمات بیشتر و جدیدتر به مشتریان، کاهش عملیات شعبه‌ای و افزایش عملیات غیرشعبه‌ای، ارزیابی مشتری و ارائه خدمات ویژه به مشتریان براساس ضریب سوددهی مشتری و ارائه خدمات به مشتریان از هر جا و هر زمان، وضعیت ایده‌آل بانکداری الکترونیک (نوین) می‌باشد.

تغییر دیدگاه مدیریت کاغذی

دکتر مهدوی، مدیر انفورماتیک بانک کارآفرین نیز استفاده از ابزارهای الکترونیکی را موجب قابلیت ارائه محصولات بیشتر، سریعتر، آسانتر و مطمئن‌تر ذکر می‌کند و تصریح می‌کند که برای بانکداری الکترونیک، قبل از هر چیز تغییر دیدگاه مدیریت لازم است، و در عمل باید سعی شود که تبادل اطلاعات از طریق استفاده از شاهراه‌های الکترونیکی انجام شود. درواقع، نمی‌توان به بدنه بانک‌ها دستور داد که بانکداری الکترونیک را اعمال کنند، لیکن مدیریت همچنان کاغذی باشد.

دکتر فرح‌الله مهدوی، مدیر انفورماتیک بانک کارآفرین: قرار نبود که خودپرداز جایگزین باجه‌دار یک بانک بشود.

وی در ادامه موانع رشد بانکداری الکترونیک را در چند عامل ذکر می‌کند و می‌گوید: فقدان بستر الکترونیکی و مخابراتی، نبود نرم‌افزارهای بانکی (Core Banking)، کمبود کارشناسان مجرب در بانکداری الکترونیکی، فقدان قوانین و مقررات و ضوابط تشویقی، آشنابودن مردم با مزایای دریافت خدمات بانکی از طریق بانکداری الکترونیکی و محدودیت نرم‌افزارهای فارسی مرتبط در کشور، از مهمترین عوامل می‌باشند.

وی در خصوص راه‌حل مشکلات بانکداری الکترونیکی نیز می‌گوید: قبل از هر چیز باید به تمام حلقه‌های صنعت بانکداری الکترونیکی دسترسی داشته باشیم، حتی باید درصدد باشیم که ارائه خدمت توسط ابزارهای الکترونیکی را ارزان کنیم و ارائه همان خدمت توسط ابزارهای کاغذی را گران کنیم. از سوی دیگر، می‌بایست مزایای استفاده از بانکداری الکترونیکی را تشریح و تفهیم کنیم. همچنین برای برقراری و توسعه یک شبکه گسترده الکترونیکی، دولت می‌بایست بخش خصوصی را تجهیز نماید.

وی تصریح کرد: اصولاً باید فرهنگ تحول‌گرایی در جامعه

تغییرات پیاپی مدیریت‌ها در بخش مالی و اقتصادی هم یکی از موانع رشد و توسعه است.

خدمات بانکداری الکترونیک بیش از همه، دستگاه‌های خودپرداز بانک‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرند و به علت فقدان یک برنامه جامع و شفاف و نداشتن ظرفیت‌های لازم مخابراتی برای برقراری ارتباط فراگیر بین شبکه‌ای، عملاً دستیابی به بانکداری الکترونیک با مشکلات عدیده‌ای روبرو شده است.

وی در بخش دیگری از سخنانش یکی از پیش‌نیازهای تحقق بانکداری الکترونیک را توجه به امر آموزش ذکر می‌کند و می‌افزاید: متأسفانه در کشور ما ورود تکنولوژی و آموزش هماهنگ نیستند، چنانچه تجهیزات مدرن به کشور وارد می‌شود، ولی به علت عدم توجه به امر آموزش و نحوه به‌کارگیری تکنولوژی، عملاً به‌کارگیری تمام ظرفیت‌های ابزارهای مدرن امکانپذیر نیست.

وی در بخش دیگری از سخنانش بر امر آموزش تأکید ورزیده و پیشنهاد می‌کند: توسعه آموزش IT در سطح کشور باید از مدارس تا دانشگاه‌ها مورد توجه قرار گیرد.

ابوالقاسم حکیمیان، مدیر اداره آموزش بانک تجارت: توسعه آموزش IT باید از مدارس تا دانشگاه‌ها مورد توجه قرار گیرد.

وی سپس با اشاره به ایجاد انگیزه و حس اعتماد مشتریان به بانکداری الکترونیک، توسعه و گسترش خدمات الکترونیک و هماهنگی بین سازمان‌ها در خصوص استفاده بهینه از بانکداری الکترونیک تصریح می‌کند: تحقیقات تجربی نشان می‌دهد که موفقیت بانکداری الکترونیک در کشورهای پیشرفته به‌خاطر شرایط مناسب بسترهای الکترونیکی در آن کشورهاست. بسترهای الکترونیکی هم شامل فرصت‌های مبتنی بر اینترنت،

بانکی در جامعه، نیازمند سرمایه‌گذاری و اطلاع‌رسانی بیشتر سازمان‌های مرتبط می‌باشد. اصلاحات قانونی برای انطباق عملیات الکترونیکی در بخش بانکی، بازرگانی و قضایی هم باید صورت پذیرد. فقدان ثبات مدیریت، به‌ویژه در بخش مالی و اقتصادی هم یکی از موانع رشد و توسعه این مهم محسوب می‌شود. در واقع، تغییرات پیاپی مدیریت‌ها لطمات سنگینی را به سیستم وارد می‌آورد و ما با وجود این که این موضوع را به طور مرتب عنوان می‌کنیم، باز هم عملاً رعایت نمی‌کنیم و به کرات مدیران جابجا می‌شوند.

فریدون توده‌فلاح، معاون مدیرعامل در امور فناوری و ICT در موسسه مالی و اعتباری بنیاد: هنوز مقررات حقوقی بانکی برای بانکداری الکترونیکی آماده نیست.

وی افزود: اصل دیگری که باید به آن توجه داشت، اصل تخصص و کارآمدی مدیران، به‌ویژه در بخش اقتصادی است. مدیران با توجه به توان و تخصص خود باید در راس کارها قرار بگیرند، رشد افراد در سیستم باید پله‌پله باشد و هرکس باید در تخصص خودش حرکت کند نه این که به‌واسطه روابط و... در پست‌های نامرتب قرار بگیرد.

ناهماهنگی بین ورود و آموزش تکنولوژی

آقای ابوالقاسم حکیمیان، مدیر اداره آموزش بانک تجارت هم در خصوص موانع بانکداری الکترونیک می‌گوید: بانکداری الکترونیک هنوز در کشور به‌طور کامل به مرحله اجرا درنیامده است و به عبارتی، علیرغم میل و انگیزه زیاد مدیران و مشتریان بانک‌ها، هنوز در شروع راه هستیم و در حال حاضر، از مجموعه

راه جدید برای مقابله با کلاهبرداری در دستگاه خودپرداز

محدوده زمانی برای استفاده از دستگاه‌های ATM از هرگونه تدابیر دیگر مانند کارت‌های هوشمند و اجرای کاربردی Biometric مقرون‌به‌صرفه‌تر است.

خبرگزاری کیودو همچنین اعلام نمود که در پی یک سری کلاهبرداری‌ها، بانک‌های ژاپنی قصد دارند که به مشتریان خود این اجازه را بدهند تا سقف برداشت از حساب خودشان را هم مشخص کنند تا در صورتی که مشتریان به علت کلاهبرداری متحمل هرگونه ضرر و زیانی بشوند و مقصر نیز شناخته نشوند، بتوانند غرامت دریافت دارند.

گروه بانکداری ژاپن (Resona) به منظور جلوگیری از کلاهبرداری در دستگاه‌های خودپرداز، به مشتریان بانک‌ها اختیار داده است که ساعات استفاده از دستگاه‌ها را شخصاً معین نمایند. بنا به گزارش خبرگزاری کیودو، این سرویس جدید، مشتریان را قادر می‌سازد تا زمان برداشت از حساب خود در دستگاه‌های خودپرداز را که توسط Resona و سایر بانک‌ها اداره می‌شوند، محدود سازند و اوقات استفاده خودشان از خودپرداز را از طریق تلفن‌های سیار خود تعیین نمایند.

بنا بر این گزارش، Resona معتقد است که ابتکار به‌کارگیری

حرکت بانکداری الکترونیک در ایران، حرکتی لاکپشتی است و تا رسیدن به یک وضعیت نسبتاً ایده‌آل، فاصله زیادی داریم.

کیفیت زیرساخت‌های فناوری اطلاعات، فعالیت‌های دولت و درجه علاقمندی و انگیزه سیستم‌های بانکی بوده است.

وی ادامه می‌دهد: دسترسی افراد و تجار به ابزارهای ارتباطی با کیفیت برتر و هزینه‌های پایین، یکی از بسترهای مهم بانکداری الکترونیکی است. رونق به‌کارگیری ابزارهای ارتباطی در عرصه اقتصادی نیز درگرو محیط تجاری مناسب می‌باشد. وی افزود: مزایای فراوان بانکداری الکترونیک سبب شده است که تمامی کشورهای در حال توسعه از آن به عنوان ابزاری برای رقابت در عرصه داخلی و بین‌المللی استفاده نمایند. گسترش روزافزون حجم تجارت الکترونیکی که بازاری آن بانکداری الکترونیک می‌باشد و به‌کارگیری آن توسط بنگاه‌های اقتصادی و پذیرش تدریجی آن از سوی همه استفاده‌کنندگان و مشتریان بانک‌ها نیز بیانگر مزایای بالقوه بانکداری الکترونیک در عرصه‌های تجاری و اقتصادی است. بنابراین، راهی جز تلاش مستمر برای ایجاد بانکداری الکترونیک در ایران و استفاده از آن در فعالیت‌های اقتصادی متصور نیست.

آموزش مبتنی بر ارتباطات

معاون مدیرعامل در امور فناوری و ICT موسسه مالی و اعتباری بنیاد نیز معتقد است که آموزش رکن اساسی پیشرفت است و ما در محیط بسته و محدود به درون مرزهای خود، نمی‌توانیم آموزش لازم را داشته باشیم، به نحوی که با تکنولوژی روز دنیا در یک سطح باشیم. وی افزود: کشورهایی که پیشرفت را تجربه می‌کنند (مانند هند، تایلند، ژاپن و...) بدون ارتباطات خارج از مرزهای خود امکان نداشت که به این درجه از توفیق برسند. درواقع، آموزش مبتنی بر ارتباطات گسترده پژوهشگران و فرهیختگان داخلی و خارجی است و برخی از کشورهای پیشرفته به ظرافت و درنهایت حساسیت از آن بهره‌مند شده‌اند.

کلام آخر

مطابق آمارهای اعلام‌شده، در حال حاضر، سرانه اسکناس در کشور ما حدود ۱۳۰ برگ است، در حالی که این رقم در

کشورهای پیشرفته ۱۲ تا ۱۶ برگ و حتی در کشورهای همجوار از جمله هند و پاکستان به ترتیب ۴۰ تا ۵۰ برگ است. این آمار نشانگر حجم زیاد اسکناس در کشور و انتشار انبوه آن از سوی بانک مرکزی است.

با نگاهی به تغییر و تحولات دنیای بانکداری و رشد فناوری‌های بانکی، به نظر می‌رسد که حرکت بانکداری الکترونیک در ایران، حرکتی لاکپشتی است و تا رسیدن به یک وضعیت نسبتاً ایده‌آل، فاصله زیادی داریم، زیرا اکنون فقط تعدادی از امکانات بانکداری الکترونیک در کشور به بهره‌برداری رسیده است.

مطابق گزارش وزارت امور اقتصادی و دارایی، وضعیت فعلی بانک‌ها در خصوص بانکداری الکترونیک به شرح زیر است:

- بانک صادرات، امکان پرداخت قبض‌های برق و تلفن را از طریق خودپرداز در تمامی مناطق و توسط تلفن‌بانک، موبایل بانک و اینترنت در برخی از استان‌ها فراهم کرده است.
- بانک ملت، پول قبض‌های برق و تلفن را از طریق ملت‌کارت، موبایل و اینترنت می‌پذیرد.
- بانک سپه هم امکان پرداخت قبض از طریق عابربانک، تلفن‌بانک (در ۲۵۰ شعبه) و اینترنت را برای حساب جاری طلایی فراهم کرده است.
- بانک ملی و بانک رفاه کارگران از طریق حساب‌های سیبا و تلفن‌بانک در تهران به صورت آزمایشی خدمات ارائه می‌کنند.
- بانک‌های کشاورزی، مسکن و صنعت و معدن در ابتدای مراحل اجرایی هستند و بانک توسعه صادرات نیز خدمات پرداخت همه قبض‌ها را از طریق اینترنت، پیام کوتاه و تلفن‌بانک فراهم کرده است.
- در این گزارش همچنین آمده است که طرح بانک پرداخت در شعب بانک تجارت و بانک رفاه کارگران اجرا می‌شود، ولی مورد استقبال مطلوب واقع نشده و بانک ملی نیز در حال مذاکره با موسسات صادرکننده قبض‌هاست و بانک‌های صادرات و صنعت و معدن هم در این زمینه فعالیتی نداشته‌اند.

یک مقایسه تفریحی و آرام‌بخش

به این ترتیب، از آنجا که هر لحظه ممکن بود ماشین پول او را بپردازد، مرد بیچاره نتوانست به خانه‌اش برگردد و مجبور شد تا صبح در کنار دستگاه بماند تا هر وقت دستگاه خودپرداز پولش را پرداخت نمود، داری‌اش به دست فرد دیگری نیفتد. صبح روز بعد این مرد به مسوولان بانک مراجعه کرد و آنها پس از بررسی گفتند: دستگاه دچار مشکل شده است!

بنا به گزارش خبرگزاری چاینا، یک مرد چینی برای برداشت ۱۰۰ یوان، معادل ۱۲ دلار، از حسابش مجبور شد که شب را در کنار ماشین خودپرداز یکی از بانک‌های کشورش به صبح برساند! براساس این گزارش، این مرد پس از واردکردن شماره رمز و اطلاعات لازم منتظر شد تا ماشین پول او را بپردازد، اما دستگاه با مشکل روبرو شده بود و پول او را پرداخت نمی‌کرد.

حرکت به سوی بانکداری الکترونیک، یک پروژه و یک نیاز ملی است که می‌بایست از سوی مسوولان و مردم به‌خوبی شناسایی و حمایت شود.

بانک‌ها و در نتیجه، عدم توجه به بیمه پرداخت‌های الکترونیک. - عدم توجه به شناساندن و فرهنگ‌سازی برای استفاده از دستگاه‌های POS در سطح کشور. - عدم ارتباط و تفاهم و همکاری بین کلیه نهادهای اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی موثر در این امر و وجود شکاف‌های قابل توجه بین نهادهای مزبور که باعث بروز مشکلات عدیده شده و می‌شود، در حالی که حرکت به سوی بانکداری الکترونیک، یک پروژه و یک نیاز ملی است که می‌بایست از سوی مسوولان به‌خوبی شناسایی و حمایت شود و میان مردم نیز به خوبی فرهنگ‌سازی شود تا بتوان پروژه بانکداری الکترونیک را به طور صحیح به پیش برد. جان کلام را هم در فراز بعدی خواهید خواند.

جان کلام

مهمترین عامل پیشرفت تکنولوژی، بحث سودآوری و بهینه‌سازی در راستای فعالیت هر چه بهتر اقتصادی است. نگاهی به معضلات و مقاومت‌ها در سیستم بانکداری کشور در ارتباط با ارائه خدمات به مشتریان و استفاده از تکنولوژی، نشان می‌دهد که دولتی بودن و دولتی عمل کردن و یا به زبان دیگر، نداشتن انگیزه کافی برای اقتصادی عمل کردن، عمده‌ترین عامل در ارتباط با وضعیت موجود است. لذا بدون بازنگری در سیاست و فرهنگ بانکداری کشور، توسعه بانکداری نوین امکانپذیر نخواهد بود. ایجاد انگیزه در بانک‌ها که الزاماً به ارائه خدمات بهتر به مشتریان می‌انجامد، اولین گام در این زمینه به حساب می‌آید. تا زمانی که کیفیت عملکرد - چه در سطح بانک و چه در سطح کارمندان آن - نقشی نداشته باشد، نمی‌توان انتظار عملکرد بالایی از سیستم بانکی کشور داشت. رقابت هم عامل موثر دیگری است که دست‌یازیدن بدان، مستلزم خصوصی‌سازی بانکداری در کشورمان است.

● در زمینه صدور کارت‌های اعتباری نیز حرکت‌های چندانی نداشته‌ایم و در بین بانک‌های دولتی و خصوصی، فقط بانک پارسیان اقدام به عرضه کارت‌های اعتباری نموده است. همانطور که در متن گزارش از نظراتان گذشت، موانع توسعه بانکداری الکترونیک متعدد است، اما مهمترین آنها عبارتند از: - فقدان زیرساخت مخابراتی جهت ارتباط داده‌ها و ارسال آنها به مرکز اطلاعات. - عدم توجه به مشکل خودپردازهای بانک‌ها و همینطور عدم شناسایی سایر مشکلات طرح شتاب در خودپردازها. - نیاز به بازنگری روش‌های حسابداری براساس تکنولوژی‌های جدید. - فقدان زمینه تحقیقاتی در بانک مرکزی برای بررسی و تحقیق راجع به ابزارهای پرداخت الکترونیک. - نبود مقررات حقوقی و قانونی برای بانکداری الکترونیک. - عدم توجه به آموزش و تربیت کارشناسان خبره و متخصص در داخل و خارج برای بهره‌برداری صحیح و کامل از ابزارهای پرداخت الکترونیک و همینطور نیازسنجی و خرید ابزارهای مختلف فناوری‌های بانکی مورد نیاز. - گران بودن تجهیزات و سخت‌افزارهای مورد نیاز. - نیاز به پایگاه مرکزی در بانک مرکزی برای به‌دست آوردن الگوها و استانداردهای پذیرفته شده در زمینه بانکداری الکترونیکی و ارائه الگوهای نوین براساس تجربیات دنیای بانکداری. - عدم تجهیز و گسترش مراکز آموزش دانش و ابزارهای بانکداری الکترونیک و عدم برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان سیستم بانکی جهت انتقال دانش جدید. - فقدان نظام اعتبارسنجی مشتریان به عنوان پیش‌نیاز گسترش کارت‌های اعتباری در سیستم بانکی. - عدم شناسایی ریسک پرداخت‌های الکترونیکی توسط

برای استفاده از خدمات سیستم اشتراک، با تلفن شماره ۸۸۹۵۱۳۲۹

و یا

با نشانی زیر با ما تماس بگیرید.

تهران - خیابان حجاب - کوچه سوم - شماره ۱۳