

بانکداری الکترونیکی، منتظر تجارت الکترونیکی است

گفتگو با محمدرضا محمودیان، مسوول اداره خدمات کارت بانک صادرات

قابل قبول و استاندارد برسانیم، ناگزیر از پرداختن به عوامل مختلفی هستیم که برخی از آنها عبارتند از: عوامل سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و تکنولوژیکی که بایستی دیدگاه مشترکی از همه این عوامل وجود داشته باشد و چنانچه این فرهنگ مشترک و دیدگاه علمی حاصل نگردد، نمی‌توانیم انتظار داشته باشیم که بانکداری الکترونیک گسترش یابد.

■ ■ ■
امروزه در بسیاری از کشورهای دنیا آموزش بانکداری الکترونیک برای کودکان ارایه می‌شود، در حالی که ما برای بزرگسالان هم از اینگونه آموزش‌ها نداریم.
■ ■ ■

■ / اصولاً چرا باید از وسایل و روش‌های پرداخت الکترونیک استفاده کنیم؟

□ عملیات مالی الکترونیک تقریباً همزمان با تولد کارت‌های بانکی از اواخر دهه ۱۹۵۰ و اوایل دهه ۱۹۶۰ در دنیا آغاز شده و گسترش یافته است و به دنبال آن نیز ابزارها و ادوات متعددی به‌وجود آمده از جمله: دستگاه‌های خودپرداز، پایانه‌های فروشگاهی یا POS، کارت‌های بانکی با نوارهای مغناطیسی، توسعه کارت‌های مغناطیسی به کارت‌های هوشمند و... اما تمام این مجموعه، یک هدف واحد را دنبال

دیگر، به خدمت‌گرفتن تکنولوژی کار تازه‌ای نیست، اما اتفاقات دیگری هم رخ می‌دهد، از جمله مباحث قانونی و حقوقی: آیا تراکنش‌های الکترونیک همانند اسناد بانکی (کاغذی) قابل قبول و مورد استناد هستند؟ آیا قانون تجارت الکترونیک که به تازگی تدوین شده، کافی است؟ آیا پیش‌بینی لازم به منظور مقابله با وقایعی که ممکن است در آینده رخ دهد، انجام شده است؟

از سوی دیگر، بایستی بحث آموزش نیروی انسانی در زمینه بانکداری الکترونیک هم مورد توجه قرار گیرد، اگرچه متخصصان و کارشناسان این صنعت هم از دانش روز دنیا بی‌اطلاع نیستند، ولی نباید از رشد دانش فنی در این زمینه غافل شویم. امروزه در بسیاری از کشورهای دنیا آموزش بانکداری الکترونیک برای کودکان ارایه می‌شود، در حالی که ما برای بزرگسالان هم از اینگونه آموزش‌ها نداریم، درواقع، مسوولیت آموزش بانکداری الکترونیک، می‌تواند مسوولیت خصوصی بانک‌ها تلقی گردد، اما در عین حال، بانک مرکزی، آموزش و پرورش، صداوسیما و مطبوعات نیز می‌توانند در امر آموزش و انتقال پیام‌های آموزشی اثرگذار باشند.

از نگاه اجتماعی نیز بانکداری الکترونیک بحث "تکنولوژی" است و زیرساخت‌های ارتباطی برای پیاده‌سازی این مقوله در حال حاضر در انحصار کشور آمریکا است و چنانچه بخواهیم بستر فعلی را به حد

محمدرضا محمودیان، کارشناس مسایل بانکی و مسوول اداره خدمات کارت بانک صادرات معتقد است که کاربرد گسترده و در دسترس ابزارها و روش‌های نوین مبتنی بر پایه‌های الکترونیک و فناوری برای ارایه خدمات بانکی، تعبیری است که می‌تواند ابعاد مختلف بانکداری الکترونیک را نشان دهد. وی در ادامه یک گفتگو، به ارایه نظریات خود درباره جایگاه کنونی بانکداری الکترونیک در کشور پرداخته و ضمن تشریح گلوگاه‌ها و چالش‌های پیش روی این رویکرد، به ارایه الگوها و راهکارهایی برای توفیق در این زمینه پرداخته است.

■ / جناب محمودیان، لطفاً در ابتدا بفرمایید که ما در چه مرحله‌ای از بانکداری الکترونیک هستیم؟ و الزامات ادامه موفقیت‌آمیز این راه چیست؟

□ این مفهوم برای ما در پارادوکس تازه‌بودن و تازه‌نبودن قرار گرفته است؛ تازه است برای این که بایستی فرایندهایی را که حاصل به‌خدمت‌گرفتن تکنولوژی توسط انسان است، ایجاد نماییم و از طرف

■ ■ ■
بانک مرکزی می‌تواند در بحث Interchange Fee ایفای نقش کند و با کار کارشناسی قوی به کمک بانک‌ها بیاید
■ ■ ■

فعالیت می‌کنند و عناصر خارجی دسترسی به این شبکه ندارند، اما چنانچه بانک‌ها تصمیم به ارائه خدمات خود از طریق اینترنت داشته باشند، آن وقت این سطح دسترسی وسعت بیشتری پیدا خواهد کرد و راه برای کسانی که قصد اختلال و سوءاستفاده داشته باشند، هموارتر خواهد شد، لذاست که بایستی آمادگی مقابله با این مشکل و راهکارهای اجرایی آن را در اختیار داشته باشیم و در این راه نباید در انتظار گذشت زمان بمانیم.

✎ / جناب محمودیان، در حال حاضر، انتظار معقول از سیستم بانکداری الکترونیکی کشورمان تا چه حدی است؟

□ ابتدا باید هدف مساله معین شود و عوامل موثر در رسیدن به هدف طبقه‌بندی شوند. بعدنویت‌ارزشگذاری است و درنهایت تصمیم‌گیری برای این که چگونه باید با مساله برخورد کرد. به فرض مثال، در بانکداری الکترونیکی عوامل درون‌سازمانی و برون‌سازمانی شناسایی می‌شوند، گروه کارشناسی کیفیت‌ها را به کمیت تبدیل می‌کند و برای هر عامل عددی را بیان می‌کند تا به ما نشان دهد که چه باید بکنیم و با چه کیفیتی. البته قبل از رفتن به مصاف مشکل، با مدل‌سازی می‌توان عوامل تشکیل‌دهنده مشکل را اندازه‌گیری کرد و قبل از عملیاتی کردن، ساختار مساله را تشریح کرد، درست مثل بیماری که به پزشک مراجعه می‌کند و پزشک شرح بیماری را جزء‌جزء از بیمار می‌پرسد تا بتواند تشخیص دهد و شیوه درمان درستی را درپیش بگیرد.

دستاندرکاران و یا اشخاص ثالث که قصد کلاهبرداری دارند - حضور بیمه در پرداخت‌های الکترونیکی ضروری می‌شود و متعاقب آن نیز قوانین شرایط حضور در این عرصه شکل تکمیلی به خود می‌گیرند. اما در کشور ما این موضوع به این شکل وجود ندارد و شاید بتوان دو علت زیر را از جمله دلایل آن دانست:

الف - ما در زمینه بانکداری الکترونیکی و پرداخت‌های الکترونیکی در مرحله جوانی هستیم و علیرغم اقدامات بسیاری که صورت گرفته است، نسبت حجم مبادلات الکترونیکی به حجم مبادلات در روش‌های سنتی و مرسوم، عدد قابل توجهی نیست، اگرچه این روند و رویکرد به سمت خدمات بانکی الکترونیکی، به سرعت در حال تغییر است.

محمد رضا محمودیان:
متأسفانه مدیری که بتواند بانکداری الکترونیکی را مدیریت کند، وجود ندارد.

ب - شاید میزان اتفاقات و رخدادهایی که در زمینه پرداخت‌های الکترونیکی و یا به‌طور کلی بانکداری الکترونیکی گزارش شده است، به آن میزان نرسیده باشد که حضور "صنعت بیمه" را به عنوان یک فاکتور الزامی در این بخش مطرح نماید و از آنجا که دامنه این خسارات وسیع نبوده است، لذا بانک‌ها رأساً این خسارات را پرداخت کرده‌اند. درواقع، چنانچه اینگونه خسارات در طول سال برای بانک‌ها قابل تحمل باشند، دیگر به دنبال استفاده از خدمات پوششی بیمه نخواهند بود، اما چنانچه دامنه خسارات پرداخت‌های الکترونیکی زیاد باشد، طبیعتاً مکانیسم بیمه می‌تواند تاثیرگذار باشد.

از سویی دیگر، صنعت بیمه نیز با بازار چندان انبوه و پرتراکمی مواجه نبوده است تا نسبت به ایجاد پوشش بیمه‌ای موردنیاز اقدام نماید و علیرغم وجود انواع گوناگونی از بیمه‌های پرداخت الکترونیکی در صنعت کارت و بانکداری الکترونیکی بین‌المللی، صنعت بیمه در کشور تاکنون محصولی برای این تکنولوژی ارائه نکرده است. درواقع، در حال حاضر، بانک‌ها در یک شبکه بانکی بسته و در محیطی ایزوله

می‌کند و می‌خواهد بخش عمده‌ای از پرداخت‌های مردم (پرداخت‌های خرد) در جوامع را به صورت الکترونیکی انجام دهد و درحقیقت، بار عظیمی را از دوش نقل و انتقالات مالی، آن هم به صورت فیزیکی، بردارد.

بدیهی است که انجام هر کار نیازمند یکسری پیش‌نیازها و الزاماتی است که از آن جمله بایستی به تنظیم و تدوین بسترهای قانونی متناسب با هدف انجام آن کار اشاره نمود.

قانون پرداخت‌های الکترونیکی (Electronic Fund Transfer یا EFT در اوایل دهه ۱۹۶۰ در آمریکا به تصویب رسید و پس از آن، در سایر کشورها هم مورد استناد قرار گرفت. وقتی که بستر قانونی و ابزارهای موردنیاز جهت پرداخت‌های خرد در جامعه فراهم آمد، اتفاقات پیش‌بینی‌نشده و رخدادهای سیستمی اجتناب‌ناپذیر خواهند بود و این امر خود دو مخاطره را به همراه خواهد داشت:

۱- مساله اول، ناشی از عملکرد ناصحیح سیستم است، یعنی مجموعه‌ای از سخت‌افزار، نرم‌افزار، ارتباطات، پروتکل‌ها و عوامل انسانی.

۲- نکته دوم هم آنجاست که عامل انسانی عمده‌اً بخواهد پرداخت‌ها را دچار نقصان نماید. کلاهبرداری‌ها، سوءاستفاده‌ها و... از این مرحله شکل می‌گیرند و به منظور جلوگیری از گسترش مشکلات سیستمی، مباحثی چون ریسک (خطر) مطرح می‌شود و در پی آن نیز شناسایی و طبقه‌بندی خطرات و راه‌های مقابله با آن مطرح می‌شود. در این عرصه بایستی شناسایی ریسک‌ها، اندازه‌گیری ریسک‌ها و سپس تعداد دفعات ریسک‌ها را تعیین کرد و در زمینه پرداخت‌های الکترونیکی نیز باید پس از شناسایی این عوامل، راه‌های مقابله با آنها را تدوین نماییم و یکی از این راه‌ها هم "بیمه" است، به این معنا که اگر یک پرداخت الکترونیکی دچار اشکال شود - چه از سمت سیستم‌هایی که این پرداخت‌ها را پشتیبانی می‌کنند، مثل بانک‌ها و مخابرات، و چه از سمت

فعالاً بانک‌ها در یک شبکه بانکی بسته فعالیت می‌کنند، اما چنانچه تصمیم به ارائه خدمات خود از طریق اینترنت داشته باشند، آنگاه راه اختلال و سوءاستفاده هموارتر خواهد شد.

است. درحقیقت، باید بستر تجارت الکترونیک و گواهی اصالت افراد مشخص شود. اگر توانستیم ثابت کنیم که خریدار همان است که می‌گوید و فروشنده هم همان که می‌گوید، آنگاه می‌توانیم ادعا کنیم که گام‌های اساسی و موردنیاز در این صنعت را به‌درستی برداشته‌ایم، و ادعا کنیم که در بحث پرداخت الکترونیک، بانک‌ها کوتاهی کرده‌اند. اما ما هنوز بستری برای تجارت الکترونیک نداریم. به‌نظر من، باید بگوییم که بانکداری الکترونیک منتظر است که تجارت الکترونیک راه‌اندازی شود، البته فعالیت‌هایی هم صورت گرفته است، اما کافی نیست.

❖ / گویا در مورد طرح روی جلد شماره ۷۰ مجله بانک و اقتصاد نظری داشتید. خوشحال خواهیم شد نظراتان بفرمایید.

□ طرح روی جلد شماره ۷۰ مجله بانک و اقتصاد قفلی است که بر روی دستگاه خودپرداز نصب شده و به‌نظر منصفانه نمی‌آید. آن قفل، یعنی بسته‌بودن کامل سیستم و این که هیچ سرویسی ارائه نمی‌شود، اما واقعیت این نیست، مثلاً در شبکه بانک صادرات نرخ متوسط تراکنش‌های روزانه ۳۰۰ هزار عملیات است که در طول ماه نه میلیون تراکنش می‌باشد. قبول دارم که تعدادی از افراد که به دستگاه مراجعه می‌کنند، در پاره‌ای از مقاطع زمانی سرویس مناسب دریافت نمی‌کنند، اما این بعضی مواقع، معنی قفل نمی‌دهد، فقط می‌توان گفت که گاهی این دستگاه‌ها برای مشتری ایجاد زحمت و دردسر می‌کنند. من فکر می‌کنم که با حساسیت زیادی که در جهت سرویس‌دهی بیشتر بر روی دستگاه‌های خودپرداز اعمال می‌شود، الصاق قفل به این دستگاه‌ها از انصاف به‌دور است.

❖ / پیرامون ATM و POS و کارت و نحوه رشد این ابزارها در جامعه بفرمایید.

□ مسایل مربوط به کارت و خودپرداز و پایانه فروش باید از زوایای مختلف مورد کنکاش قرار بگیرند. یکی از عوامل هم بحث فرهنگی و اطلاع‌رسانی است که به خوبی و هدفمند برنامه‌ریزی و

این دادوستد پول بخواهد نقل‌وانتقال شود، هویت افراد مشخص است و پولی که ردوبدل می‌شود، لمس می‌شود و حتی برای شبه‌پول هم اصالتی وجود دارد، در حالی که در مبادله کالا از طریق اینترنت، چنانچه خریدی صورت بگیرد، از کجا باید مطمئن باشیم که خریدار واقعی است؟ و یا فروشنده‌ای که ما قصد خرید از آن را داریم، واقعاً فروشنده‌ای است که در قبال پرداخت وجه به ما کالا را تحویل خواهد داد؟ آیا این اطمینان وجود دارد که کسی قصد ندارد ما را دچار



② ما در زمینه بانکداری الکترونیک و پرداخت‌های الکترونیک در مرحله جوانی هستیم.

مشکل کند؟ اینجاست که مباحث تصدیق هویت امضای دیجیتال مطرح می‌شود.

❖ / آقای محمودیان، بفرمایید کشورهای که در این صنعت پیشرو هستند، چه کرده‌اند؟

□ آنها این مسایل را حل کرده‌اند و به تدریج در شرایطی قرار گرفته‌اند که امروز مشاهده می‌کنیم. ما هم باید بستر تجارت الکترونیک (خرید و فروش الکترونیکی) را فراهم نماییم، سپس بحث پرداخت الکترونیک مطرح می‌شود که مرحله آخر این فرایند

الکترونیک صورت پذیرد؟ امکان استفاده از چه تکنولوژی‌ای در کشور وجود دارد؟ و... تا براساس نتایج حاصل از این مطالعات و بررسی‌ها، از موازی‌کاری پرهیز کنیم و برای این کار هم باید شکل و جایگاهی شکل بگیرد تا موضوع ساماندهی شود و یاد بگیریم که کار گروهی انجام دهیم.

توجه داشته باشیم که با تغییر یک مدیر و جایگاه نفرت در سیستم، کار باید ادامه پیدا کند، نه این که مدیر جدید کار را از اول شروع کند، آنهم طبق سلیقه و توان شخصی خود، ولی متأسفانه تاکنون بارها از این تجارب سنگین و پرهزینه در بخش‌های مختلف کشور داشته‌ایم.

بانک مرکزی هم می‌تواند سیاست حاکمیتی و اقتدارگر ایانه داشته باشد و درضمن، نگاه و توجه به سیستم بازار آزاد داشته باشد و بانک‌ها هم براساس رقابت و توان رقابتی خودشان بکوشند تا سهم خود را از بازار به‌دست آورند.

❖ / شما قصد داشتید که پیرامون بانکداری الکترونیک و ارتباط آن با تجارت الکترونیک هم صحبت بفرمایید. خواهش می‌کنم بفرمایید.

□ این ماجرا شبیه بازی مرغ و تخم‌مرغ است که عده‌ای می‌گویند ما تجارت الکترونیک نداریم به این علت که بانکداری الکترونیک نداریم و گروهی معتقدند که فاقد بانکداری الکترونیک هستیم، چون از تجارت الکترونیک برخوردار نیستیم. تا آنجا که من می‌دانم، تجارت الکترونیک مقدم بر بانکداری الکترونیک است. هنگامی که تجارت و کسب و کار رونق بگیرد، بانک هم به‌وجود می‌آید. در حال حاضر، ما در زمینه

تجارت الکترونیک مشکل داریم، خرید از طریق اینترنت یک نمونه آن است. در سیستم سنتی، خریدار و فروشنده همدیگر را می‌بینند و اگر در

فروشگاه‌ها در خیلی از اوقات تمایل ندارند که از دستگاه‌های پایانه فروش استفاده نمایند، چون حاشیه سودی که دریافت می‌کنند، خیلی پایین است.

دنبال نشده است. اشکالات قوانین و مقررات و مکانیسم‌های عملیاتی هم از دیگر عواملی است که استفاده از کارت روی دستگاه‌های پایانه فروش را اندک نشان می‌دهد. مشکل دیگر بحث تکنولوژی و فناوری است. دستور العمل‌ها و قوانین رفتاری و کارمندی که از فروشنده (Merchant Fee) دریافت می‌شود، باید با محاسبات خیلی دقیق تعیین شود و به طور مرتب مورد بازنگری قرار بگیرد. فروشگاه‌ها در خیلی از اوقات تمایل ندارند که از دستگاه‌های پایانه فروش استفاده نمایند، چون حاشیه سودی که دریافت می‌کنند، خیلی پایین است. بدیهی است که چنانچه نظام تعرفه‌ای دقیقی شکل بگیرد، ممکن است از صفر تا چند درصد باشد که این درصد حتماً باید توسط فروشگاه پرداخت شود و نه این که به قیمت محصول اضافه شود و به دارنده کارت تحمیل شود. اما متأسفانه امروزه در پاره‌ای از موارد این هزینه به دارنده کارت تحمیل می‌شود.

در بحث دستور العمل‌ها و مقررات هم نقیصه وجود دارد، در بحث تکنولوژی مشکلات مخابراتی غیرقابل انکار است، قیمت تمام‌شده برقراری ارتباط برای شرکت PSP هم بالاست، چون ارتباط به موقع برقرار نمی‌شود، عملیات کند انجام می‌شود و مصرف‌کننده و فروشنده از استفاده از کارت خسته می‌شوند. کسانی که POS نصب می‌کنند، امکانات نرم‌افزاری و سخت‌افزاری لازم برای پاسخگویی به حجم عملیات بالا را ندارند و همین نقیصه، عملیات را دچار اشکال کرده است.

روبه‌رفته، تدابیر بسیاری باید اندیشید تا ابزارهای الکترونیکی گسترش پیدا کنند. مردم اطمینان خوبی به این ابزارها ندارند و مشکلاتی که برای مشتری و دارنده کارت فراهم شده، استفاده از کارت را به عنوان یک ضد ارزش معرفی کرده است. یکی از مشکلاتی هم که بانک‌ها با آن درگیرند، بحث ارتباطات است که در حال حاضر، از چند پروتکل عمومی ارتباطی استفاده می‌کنند. به غیر از قیمت تمام‌شده، امنیت شبکه و داده‌ها نیز جایگاه ویژه‌ای دارد و برای این که این موضوع ساماندهی شود، باید متولی مشخصی عهده‌دار این مسوولیت باشد. چنانچه بحث ارتباطات به نوعی منطقی حل شود، قطعاً منجر به سرعت توسعه بانکداری الکترونیک خواهد شد. اگر نهادی تعیین شود که ۱۷ هزار پورت ایمن، سریع و قابل اعتماد را در اختیار

بانک‌ها قرار دهد، قطعاً شاهد جهش بزرگی در این صنعت خواهیم بود.

❖ / انتظارات شما از بانک مرکزی در راستای استقرار بانکداری الکترونیکی چیست؟

□ بانک مرکزی همانطور که تاکنون ایفای نقش کرده، می‌تواند در زمینه قانونگذاری و سیاستگذاری‌های مرتبط از اقتدار خود استفاده کند. در برخی از مقاطع از این اقتدار استفاده کرده و امروز نیز شاید بتواند در جاهایی که نیاز است، قوی‌تر از گذشته ایفای نقش کند. امروز در بحث Interchange Fee بانک مرکزی می‌تواند ایفای نقش کند و با کار کارشناسی قوی به کمک بانک‌ها بیاید تا این موضوع که یکی از خلأهای بزرگ بانکداری الکترونیک در کشور می‌باشد، برطرف شود. در زمینه تحلیل ظرفیت بازار هم می‌تواند کمک کند تا صنعت بانکداری کشور اندازه دقیق بازار را بشناسد. اگر به نهادهای پژوهشی قوی که در بانک مرکزی کار می‌کنند، سمت‌وسو و خط‌مشی داده شود تا در زمینه بانکداری الکترونیک کار کنند، فکر می‌کنم که خیلی مفید خواهد بود.

مشکلات موجود، استفاده از کارت‌های الکترونیک را به یک ضد ارزش تبدیل کرده است.

علاوه بر این، بانک مرکزی باید در بعضی از جاها نقش حاکمیتی خودش را کمرنگ کند، علیرغم این که در بحث Interchange Fee باید مداخله کند و در مقطعی هم باید صرفاً نقش نظارتی داشته باشد و اعمال حاکمیت نکند، مثلاً میزانی از Merchant Fee را آزاد بگذارد تا مکانیسم بازار تعیین کند که چه درصدی از این فروشگاه دریافت کنیم. در واقع، بانک مرکزی می‌تواند چارچوب تعیین کند، اما حرکت درون چارچوب را آزاد بگذارد تا بازار و بانک بتوانند براساس واقعیت‌های موجود، به فعالیت تجاری خود بپردازند. لازم به ذکر است که در زمینه بانکداری الکترونیکی بانک مرکزی گام خوبی برداشته است و با تعریف پروژه National Payments System (NPS) یقیناً سرعت رشد بانکداری الکترونیک افزایش خواهد یافت، چرا که بحث RTGS در حال راه‌اندازی است تا در پایان روز، تعاملات روزانه بانک‌ها تسویه شود و لازمه استفاده از RTGS هم داشتن سیستم Core Banking است و داشتن Core Banking

یکی از گام‌های اساسی در پیاده‌سازی بانکداری الکترونیک است. در حقیقت، سیستم پرداخت الکترونیک ملی همه بانک‌ها را به سمت پیاده‌سازی بانکداری الکترونیک ترغیب می‌کند.

❖ / جناب محمودیان، بفرمایید که خلأها و چالش‌های مهم بانکداری الکترونیکی در آینده چیست؟

□ یکی از خلأهای مهم بانکداری الکترونیکی، فقدان مرکزی است که مفاهیم و سرفصل‌های بانکداری الکترونیکی را تدریس کند و برای چند سال آینده این کاستی سیستم بانکی کشور را دچار مشکل اساسی خواهد کرد. ارتباطات، سخت‌افزار، نرم‌افزار، امنیت سیستم و داده‌ها، مدیریت ریسک، مدیریت پروژه و... سرفصل‌هایی هستند که باید برای تجهیز مدیران سیستم بانکی به بانکداری الکترونیکی آموزش داده شوند و تربیت نیروی انسانی آگاه و کارآمد در برنامه اجرایی سیستم بانکی قرار بگیرد. بدنه کارشناسی بانک‌ها، هرکدام با ذوق و سلیقه خودشان و با توجه به توانایی و امکانات موجود خود، گوشه‌ای از بانکداری الکترونیک را دنبال کرده‌اند و در آن حوزه صاحب‌نظر شده‌اند.

اما متأسفانه باید عرض کنم مدیری که بتواند بانکداری الکترونیک را در سیستم بانکی مدیریت کند، وجود ندارد. بانکداری الکترونیک فقط نرم‌افزارنویسی، یا مدیریت پروژه، یا اشراف به بانکداری نیست. هیچکدام از ما آموزش ندیده‌ایم که هنگامی که از بانکداری الکترونیکی حرف می‌زنیم، راجع به یک مفهوم حرف بزنیم و یک مفهوم را دنبال کنیم. و این مقوله یکی از خلأهای بزرگ پیرامون این موضوع می‌باشد. نیاز است که دوره یا رشته‌ای به عنوان بانکداری الکترونیک تشکیل شود و آموزش یکسان و هماهنگی در کل سیستم بانکی آغاز شود. بنابراین، فقدان مدیران علمی از اهم چالش‌های آینده شبکه بانکی کشور می‌باشد، آنهم با توجه به این که ممکن است حضور بانک‌های خارجی را در عرصه بانکداری کشور داشته باشیم و پیوستن به WTO نیز یکی دیگر از مواردی است که باید اهمیتش را دریابیم. پس برای تربیت هدفمند نیروی انسانی کارآمد و متخصص باید اقدام نماییم.

❖ / به خاطر شرکت در این مصاحبه از شما تشکر می‌کنیم.

گفتگو از: اعظم هوشمند