

## افق نامعلوم بانکداری الکترونیکی در ایران

با وجود اقدامات انجام شده در زمینه بانکداری الکترونیکی در ایران، همچنان تا رسیدن به مقصد و جبران زمان از دست رفته راه درازی در پیش است.



این روزها توسعه دسترسی به شبکه اینترنت، انقلابی را در زمینه ارتباطات "یک به یک" و "یک به چند" در همه نقاط دنیا ایجاد کرده است. به جرأت می توان گفت که جهان هیچگاه شاهد چنین شتابی برای استفاده از یک پدیده علمی نبوده است. دسترسی تعداد قابل توجهی از مردم به شبکه جهانی اینترنت و گسترش ارتباطات الکترونیکی بین افراد و سازمان های مختلف از طریق دنیای مجازی، بستری مناسب برای برقراری مراودات تجاری و اقتصادی فراهم کرده است و تجارت الکترونیک و بانکداری الکترونیک را می توان از تبعات گسترش و نفوذ آن دانست.

بر اساس گزارش تحقیقاتی مؤسسه Data Monitor (از مراکز برجسته تجزیه و تحلیل اطلاعات بانکداری در اروپا) آمار استفاده کنندگان از سیستم بانکداری الکترونیک در هشت کشور فرانسه، آلمان، ایتالیا، هلند، اسپانیا، سوئد، سوئیس و انگلیس از ۴/۵ میلیون نفر در سال ۱۹۹۹ به حدود ۲۲ میلیون نفر در سال ۲۰۰۴ رسیده است. در سال ۲۰۰۵ نیز بیش از ۷۵ درصد شرکت های فعال در کشورهای توسعه یافته حداقل از یکی از خدمات بانکداری الکترونیک استفاده کرده اند.

از سوی دیگر، با توجه به روش های سنتی موجود در بانک های کشورمان و نارسایی این روش ها در ارائه خدمات جدید، تهیه زیرساخت های مورد نیاز در بانک ها از ضروریاتی است که خوشبختانه مورد توجه مسئولان امر قرار گرفته است و فعالیت های گسترده ای در سیستم بانکی کشور برای ارائه بانکداری الکترونیک و دیگر خدمات نوین بانکی انجام شده است.

ناگفته نماند برای شناخت هر پدیده ای لازم است ابتدا تعریف مشخصی از آن پدیده و عوامل و متغیرهای مرتبط با آن ارائه کرد. برای بانکداری الکترونیک، تعاریف گوناگونی ارائه شده که می توان به تعاریفی از جمله: فراهم آوردن امکان دسترسی مشتریان به خدمات بانکی با استفاده از واسطه های ایمن و بدون حضور فیزیکی، استفاده مشتریان از اینترنت برای سازمان دهی، آزمایش و یا انجام تغییرات در حساب های بانکی خود و یا سرمایه گذاری در بانک ها برای ارائه عملیات و سرویس های بانکی و در نهایت ارائه مستقیم خدمات و عملیات بانکی جدید و سنتی به مشتریان از طریق کانال های ارتباطی متقابل الکترونیک را برشمرد. با وجود این، بانکداری الکترونیک شامل سیستم هایی است که مشتریان مؤسسات مالی را قادر می سازد تا در سه سطح اطلاع رسانی، ارتباط و تراکنش از خدمات و سرویس های بانکی استفاده کنند؛ به طوری که در بحث اطلاع رسانی به عنوان ابتدایی ترین سطح بانکداری اینترنتی، بانک اطلاعات مربوط به خدمات و عملیات بانکی از طریق شبکه های عمومی یا

(کمتر از یکسال) هستند. در میان مدت (کمتر از ۱۸ ماه)، مزایای بانکداری الکترونیک عبارتند از: یکپارچه سازی کانال های مختلف، مدیریت اطلاعات، گستردگی طیف مشتریان، هدایت مشتریان به سوی کانال های مناسب با ویژگی های مطلوب و کاهش هزینه ها. کاهش هزینه پردازش معاملات، ارائه خدمات به مشتریان بازار هدف و ایجاد درآمد نیز از جمله مزایای بانکداری الکترونیک در بلندمدت هستند.

بانکداری الکترونیکی در ایران نیز با نظام های مکانیزه بانکی که تعاملات درون سیستمی را سامان دهی می نمود، آغاز شد. در این راستا، سیستم های پردازش معاملات در زمینه های نگهداری حساب ها، انجام معاملات روزانه و نیز امور مربوط به حسابداری و مالی در بانک ها به کار گرفته شده است.

دستگاه های خودپرداز از دیگر فن آوری هایی بود که در نظام بانکداری ایران به کار گرفته شد. امروزه تقریباً کلیه بانک ها از این سیستم ها در ارائه خدمات به مشتریان به صورت شبانه روزی استفاده می کنند. همچنین استفاده از دورنگار (Fax) جهت انتقال اسناد مالی و تسریع در ارائه خدمات به مشتریان در زمینه های وصول چک، نقل و انتقالات مالی مشتریان و نیز ارتباط بین شعب، مورد بهره برداری قرار گرفته است. شبکه های LAN و WAN نیز توانسته اند در ارتباط درون شعب و نیز بین شعب و بخش های مختلف بانک مؤثر واقع شده و ارتباطات را کاراتر و سریع تر برقرار نمایند.

ارائه خدمات به مشتریان از طریق تلفن و یا دریافت صورت حساب از طریق نامبر و اینترنت نیز به تدریج در بانک های ایران رایج گردیده است.

به طور کلی، اقدامات انجام شده در زمینه بانکداری الکترونیکی در ایران را می توان در مواردی همچون کارت های بانکی، سوئیفت (SWIFT)، شتاب (شبکه های تبادل اطلاعات بانکی)، مهتاب (مرکز هماهنگی تبادل اطلاعات بین بانکی)، VSAT (خط ارتباطی ماهواره ای بانکداری الکترونیکی در ایران) برشمرد. با وجود این، همچنان تا رسیدن به مقصد و جبران زمان از دست رفته راه درازی در پیش است. در این راه توجه به برخی فعالیت ها و سرعت بخشیدن به آنها می تواند در کوتاه نمودن این مسیر مؤثر واقع شود. به عنوان مثال، ارائه آموزش های لازم شامل دو گروه الف) کسانی که خدمات خود را از طریق سیستم الکترونیکی ارائه نمایند و ب) کسانی که از این سیستم استفاده و در واقع کاربران آن هستند، ضروری می باشد. همچنین ترویج فرهنگ مناسب استفاده از ابزارها و خدمات با استفاده از رسانه های همگانی و تابلوهای تبلیغاتی، همراه ایجاد نگرش کلان در میان تصمیم گیران، برنامه ریزان، و دست اندرکاران این فعالیت باید در دستور کار واقع شود.

یادداشت: برای تهیه این مقاله از چندین کتاب نظیر انتقال الکترونیکی وجوه و بانکداری الکترونیکی، بررسی دستاوردهای سیستم بانکی در ارائه خدمات بانکداری و بانکداری الکترونیک بانک مرکزی استفاده شده است. ■

خصوصی معرفی می شود. در رابطه با ارتباطات نیز ریسک این سطح در بانکداری الکترونیک بیشتر از شیوه سنتی است.

تراکنش هم متناسب با نوع اطلاعات و ارتباطات خود، از بالاترین سطح ریسک برخوردار بوده و باید سیستم امنیتی قوی بر آن حاکم باشد. در این سطح، مشتری در یک ارتباط متقابل قادر است عملیاتی چون پرداخت صورتحساب، صدور چک، انتقال وجه و افتتاح حساب را انجام دهد.

شایان ذکر است برحسب امکانات و نیازهای بازار، بانکداری الکترونیک در زیرشاخه ها و انواع مختلفی ارائه می شود، از جمله بانکداری اینترنتی، بانکداری مبتنی بر تلفن همراه و فن آوری های مرتبط با آن همچنین می توان بانکداری مبتنی بر پایانه های فروش بانکداری مبتنی بر شعبه های الکترونیکی را از این جمله برشمرد.

### مزایای بانکداری الکترونیک

مزایای بانکداری الکترونیک را می توان از دو جنبه مشتریان و مؤسسات مالی مورد توجه قرار داد. از دید مشتریان می توان به صرفه جویی در هزینه ها، صرفه جویی در زمان و دسترسی به کانال های متعدد برای انجام عملیات مختلف بانکی را نام برد.

از دیدگاه مؤسسات مالی، می توان به ویژگی هایی چون ایجاد و افزایش شهرت بانک ها در ارائه نوآوری، حفظ مشتریان علیرغم تغییرات مکانی بانک ها، ایجاد فرصت برای جست و جوی مشتریان جدید در بازارهای هدف، گسترش محدوده جغرافیایی فعالیت و برقراری شرایط رقابت کامل اشاره کرد. براساس تحقیقات مؤسسه Data Monitor مهمترین مزایای بانکداری الکترونیک عبارتند از: تمرکز بر کانال های توزیع جدید، ارائه خدمات اصلاح شده به مشتریان و استفاده از راهبردهای تجارت الکترونیک.

البته مزایای بانکداری الکترونیک از دیدگاه های کوتاه مدت، میان مدت و بلندمدت نیز قابل بررسی است. رقابت یکسان، نگهداری و جذب مشتری از جمله مزایای بانکداری الکترونیک در کوتاه مدت