

بانکداری همراه، چشم‌انداز ایران

رخشانی فر



مقدمه:

بهتری برخوردار است!

کارشناسان ارتباطات ادعا می‌کنند «بانکداری همراه»، محبوب مردمان کشورهای درحال توسعه و «بانکداری اینترنتی»، محبوب ساکنان کشورهای توسعه یافته است. در کشورمان نیز شبکه بانکی تلاش وسیعی را برای گسترش زیرساخت‌های لازم برای استفاده از این خدمات انجام داده است، ولی مشکلاتی هم در مسیر پیشرفت آن وجود دارد.

تاریخچه بانکداری همراه در جهان

از ۳۰ سال پیش تاکنون موسسات مالی، برای راحتی کار و برآورده ساختن نیازهای مشتریان خود در جستجوی یافتن راه حل‌های جدیدی هستند.

در سال ۱۹۶۹ و برای اولین بار «بانک کمیکال» ماشین‌های خودپرداز (ATM) را در شهر نیویورک عرضه کرد. این دستگاه در ابتدا عملیاتی شبیه پرداخت نقدی را در خارج از محیط بانک ارائه می‌کرد.

در اواسط دهه ۱۹۹۰ بانکداری اینترنتی متداول شد. در این زمان، مشتریان می‌توانستند از طریق رایانه‌های خانگی و ارتباط اینترنتی به حساب‌های مالی خود دسترسی یابند. برخلاف سهولت زیاد، به نظر می‌رسد این نوع بانکداری

روند در اختیارداشتن تلفن همراه در جهان و ایران به گونه‌ای است که در آغاز، گروه‌های خاصی از مردم توان خرید این وسیله ارتباطی را داشتند، ولی به تدریج، رشد فزاینده تلفن همراه سبب شد گرایش گروه‌های مختلف مردمی به در اختیارداشتن این وسیله فزونی یابد. بدیهی است بانک‌ها و موسسات مالی نیز در زمره نخستین پیشگامان و نوآرانی بودند که این فرصت را برای ارائه خدمات الکترونیک غنیمت شمردند.

در حال حاضر، بحث تجارت الکترونیک و زیر مجموعه‌های آن از جمله بانکداری با تلفن همراه - که به اختصار «بانکداری همراه» نامیده می‌شود - در کانون توجه بانک‌ها قرار دارد و طبیعی است تلاش‌های تبلیغاتی زیادی نیز در جهت فراگیر شدن استفاده از این خدمات به عمل آید. این شیوه ارائه خدمات بانکی به دلیل نداشتن محدودیت مکانی، نفوذ نسبی بسیار بالا و... در سطح جهان توجه علاقه‌مندان بسیاری را به سمت خود جلب کرده است، به طوری که در بسیاری از مناطق جهان بانکداری همراه به سرعت در حال شکوفایی است. حتی در برخی از گزارش‌ها می‌خوانیم: در برخی از کشورها زیرساخت‌های تلفن همراه نسبت به زیرساخت‌های تلفن ثابت از وضعیت

علاوه بر رشد کند با محدودیت‌هایی هم روبه‌رو باشد. براساس مطالعات سال ۲۰۰۳ حدود ۶۲ درصد خانواده‌های آمریکایی به رایانه دسترسی داشتند، ولی فقط ۲۸ درصد از آنها می‌توانستند از اینترنت استفاده کنند.

بزرگ‌ترین مشکل پیش روی بانکداری اینترنتی امکان جابه‌جایی است، زیرا حتی با داشتن یک لپ‌تاپ هنوز هم تقریباً "غیر ممکن است در هر نقطه کره خاکی بتوان به اینترنت دسترسی داشت، اما تلفن‌های همراه را می‌توان به هر نقطه از کره خاکی حمل کرد. آمارها نشان می‌دهد ۷۸ درصد مردم ایالات متحده - حدود ۲۳۸ میلیون نفر - دارای تلفن همراه هستند و در سراسر دنیا نزدیک به ۴ میلیارد مشترک تلفن همراه وجود دارد.

ابداع پرداخت و بانکداری همراه برای اولین بار به سال ۱۹۹۹ باز می‌گردد، یعنی زمانی که Fundam؛ اولین مدل تلفن همراه خود را وارد بازار کرد. نخستین شرکتی که از این تلفن استفاده کرد، شرکت Pay box آلمانی به نام‌های Eckert Often و Mathias Entenmanns و Mathias Entenmanns تاسیس کردند. این نوآوری به طور موفقیت‌آمیزی در کشورهای آلمان، اتریش، سوئد، اسپانیا و انگلستان مورد استفاده قرار گرفت. در سال ۲۰۰۳ نام حدود یک میلیون نفر در فهرست شرکت Pay box ثبت شده بود. شرکت Pay box از سوی Gartner (موسسه بررسی تکنولوژی‌های تجاری) به عنوان شرکت پیشرو در این زمینه معرفی شد، ولی متأسفانه حمایت مالی دوپچه بانک، از این شرکت چندان تداوم نیافت و Pay box مجبور به تغییر ساختار شد و به ناچار تمامی شعب خود را به غیر از شعبه اتریش تعطیل کرد.

یکی دیگر از شرکت‌های پیشرو در زمینه ارائه خدمات بانکداری همراه، شرکت اسپانیایی Moby Pago بود که بانک BBVA و تلفن‌فونیکا از آن حمایت می‌کردند. این شرکت بعدها به Mob pay تغییر نام داد و تمامی بانک‌ها و اپراتورهای تلفن همراه در اسپانیا را به همکاری دعوت کرد. در سال ۲۰۰۳ نتیجه همکاری این موسسات وارد بازار شد، اما این محصول هرگز نتوانست تعهدات شرکت سازنده را تحقق بخشد و در همان آغاز کار، با مشکل روبه‌رو شد.

شرکت‌های دیگر نیز با هیاهوهای بسیار چنین نوآوری‌هایی را ارائه کردند، ولی هیچ یک از آنها تجربه موفقیت‌آمیزی نبودند. از جمله این تلاش‌ها می‌توان به نصب دستگاه‌های فروش سکه‌ای در فرودگاه هلسنکی اشاره کرد که توسط شرکت نوکیا حمایت می‌شد.

شرکت زمینس هم با همکاری شرکت آلمانی Broke - یک شرکت بلندپرواز در زمینه تجارت الکترونیک - اقداماتی انجام داد. در سال ۲۰۰۲ همکاری Broke با «وودافون» موفقیت‌آمیز بود، ولی اندکی بعد آنها با مشکل مواجه شدند.

این نوآوری‌ها در نروژ، سوئد و فرانسه نیز روی داد ولی هرگز با استقبال مردمی مواجه نشد، اما شرکت تله‌کام فرانسه، تلفن همراه خاصی را به بازار عرضه کرد که دارای یک کارت خوان یکپارچه بود. این دستاورد به فعالیت خود ادامه داد، ولی باز هم به دلیل نداشتن جذابیت و خاص بودن این نوع تلفن در پرداخت‌ها، اقبال عمومی نیافت، اما از سال ۲۰۰۴ شاهد رشد و گسترش صنعت بانکداری و پرداخت از طریق تلفن‌های همراه هستیم، زیرا

تلفن‌های همراه کنونی علاوه بر توانایی انتقال اطلاعات آوایی، امکان ارسال پیام‌های متنی را هم دارند و برخی از آنها نیز قادرند با شبکه جهانی اینترنت ارتباط برقرار کنند. بنابراین، وسیله‌ای مطلوب برای ارائه خدمات بانکی تلقی می‌شوند.

به همین منظور، بانک‌ها خدماتشان را براساس نحوه جریان اطلاعات به دو دسته طبقه بندی می‌کنند:

تراکنش دوسویه ۱:

عملیاتی است که کاربر تلفن همراه در عمل خدمات یا اطلاعاتی را از بانک درخواست می‌کند. تراز حساب، انتقال وجوه، پرداخت صورتحساب یا شرح تراکنش از جمله موارد این نوع عملیات بانکی است.

تراکنش یک سویه:

در این نوع عملیات، بانک‌ها اطلاعات را براساس یک سری قوانین و مقررات ارسال می‌کنند. اطلاع یافتن از مانده حساب براساس درخواست مشتری و اطلاع به مشتریان هنگامی که حسابشان بدهکار است، از جمله موارد این نوع عملیات است.

همچنین بانکداری همراه براساس ماهیت خدمات به شرح زیر طبقه‌بندی می‌شود:

* خدمات مبتنی بر تراکنش همچون انتقال وجه یا پرداخت صورتحساب،

* خدمات مبتنی بر پرسش همچون درخواست پاسخ به سؤالات مشتریان.

در جدول شماره ۱ به طور خلاصه انواع مختلف خدمات بانکداری همراه نشان داده شده است:

جدول شماره ۱ - انواع خدمات بانکداری همراه

تراکنش دوسویه	تراکنش یک سویه	تراکنش
- انتقال وجه	- تراکنش دوسویه	- تراکنش
- پرداخت صورتحساب	- تراکنش یک سویه	- تراکنش
- معامله سهام	- تراکنش دوسویه	- تراکنش
- کنترل حواله	- تراکنش یک سویه	- تراکنش
- پرسش درخصوص مانده حساب	- تراکنش دوسویه	- تراکنش
- پرسش درخصوص صورت وضعیت حساب	- تراکنش یک سویه	- تراکنش
- پرسش درخصوص وضعیت چک	- تراکنش دوسویه	- تراکنش
- شرح تراکنش	- تراکنش یک سویه	- تراکنش

بی‌تردید، تراکنش‌های یک‌سویه به پیچیدگی تراکنش‌های دوسویه نیستند. همچنین براساس میزان پیچیدگی‌ها، خدمات بانکداری همراه نیز متفاوت است و در نهایت، این نوع بانکداری نمی‌تواند همواره ارائه دهنده تمامی خدمات باشد، چون عواملی مانند نوع تلفن، نوع خدمات درخواستی مشتریان و ساختار فن‌آوری بانک در میزان استفاده از این نوع بانکداری موثر است.

میزان سودآوری

همگان اذعان دارند خدمات بانکداری همراه منافع بی‌شماری برای مردم و بانک‌ها در بر دارد، ولی به راستی، این شیوه، چه قدر برای بانک‌ها و

مشتریان سنتی اش سودآور خواهد بود؟

«براندون مگی» قائم مقام و مدیر بانکداری همراه «هانتینگتون بانک» در این خصوص می‌گوید: «بانکداری همراه، «متن» پادشاه است و مشتریان امور بانکی خود را به کمک پیام کوتاه انجام می‌دهند. این دسته از مشتریان به طور متوسط ۱۳ درصد بیشتر از مشتریانی سود می‌برند که از دیگر شیوه‌های رایج خدمات بانکی همراه استفاده می‌کنند.»

در تمام کشورها جوانان نخستین مشتریان خدمات نوین بانکی هستند. مطالعات «هانتینگتون بانک» هم نشان داد میانگین سنی کاربران بانکداری همراه که از سامانه پیام کوتاه استفاده می‌کنند، ۱۰ سال کمتر از میانگین سنی مشتریان بانک است و اگر مشتریان دارای تلفن‌های هوشمند باشند، به احتمال قوی بانکداری همراه را انتخاب خواهند کرد.

به برکت بانکداری همراه، امروزه عملیات متعددی به کمک ارسال یک متن کوتاه انجام می‌شود. این امر، صرفه جویی فراوانی را برای بانک‌ها به دنبال داشته است.

بسیاری از بانک‌ها از زمانی که ارائه خدمات بانکی و ارتباط با مشتری را به وسیله تلفن همراه مدنظر قرار داده‌اند، تا حدود زیادی از ریزش مشتریانشان کاسته شده است. «نتایج یک بررسی نشان داد استفاده از این امکان جدید سبب کاهش ریزش مشتریان یک بانک از ۱۵ درصد به ۸ درصد شده است.»

«بانکداری همراه»، محبوب کشورهای در حال توسعه

شاید تاکنون در یک آگهی تبلیغاتی فردی را دیده‌اید که هنگام کوهنوردی از سوی بانک پیامی را بر روی تلفن همراهش دریافت می‌کند مبنی بر این که موجودی حسابش کم است.

او با چند کلیک بر روی تلفن همراهش، موجودی را از حساب پس‌انداز به حساب جاری منتقل می‌کند و به این ترتیب، مشکلش را حل کرده و به کوهنوردی خود ادامه می‌دهد. او اکنون اطمینان دارد که زندگی مالی خود را به نحو مناسبی سرسامان داده است.

این مثالی از آینده این سبک از بانکداری است. بانکداری همراه، کاربران تلفن همراه را حتی زمانی که فرسنگ‌ها از شعبه یا رایانه‌های شخصی خود دورند، قادر می‌سازد به آسانی به خدمات مالی مورد نظر دسترسی داشته باشند. در بسیاری از مناطق جهان مانند فیلیپین، برزیل و قاره آفریقا بانکداری همراه در حال شکوفایی است و در برخی از کشورهای آسیایی مانند هند، چین، بنگلادش، اندونزی و فیلیپین زیرساخت‌های تلفن همراه از زیرساخت‌های تلفن ثابت هم بهتر است. اما در حال حاضر، در ایالات متحده آمریکا فقط ۱۰ درصد از مشتریان از تلفن‌های همراهشان به منظور انجام عملیات بانکی استفاده می‌کنند. با این وصف، آگاهان صنعت بانکداری پیش‌بینی می‌کنند این میزان در سال ۲۰۱۰ به ۳۵ میلیون نفر برسد.

در گسترش این شیوه بانکداری دو عامل مهم دخیل بوده است:

• نخست آن که اکثر بانک‌ها ضمن ارتقاء دادن شبکه‌های خود برای افزایش سرعت انتقال اطلاعات، در حال گسترش خدمات بانکداری همراه هستند و به طور همزمان مردم هم در زمینه تلفن‌های پیشرفته و همچنین لوازم دیجیتالی شخصی (PDA) سرمایه‌گذاری می‌کنند. این ابزارها در زمینه ارائه خدمات بانکداری الکترونیک بسیار موثرند.

• عامل دیگری که در پیشرفت بانکداری همراه بسیار موثر بوده، این

است که میزان اشتیاق، آگاهی و اعتماد مشتریان نیز روندی افزایشی دارد.

«بانکداری اینترنتی»، محبوب کشورهای توسعه یافته

بانکداری همراه اکنون یک بازار جدید است؛ درست همانند شبکه اینترنت که در سال‌های پایانی دهه ۱۹۹۰ پدیده جدیدی به شمار می‌رفت. اگرچه در حال حاضر همگان در همه جا نمی‌توانند از بانکداری اینترنتی استفاده کنند، ولی تمام آنها به یک دستگاه تلفن همراه دارند می‌توانند با تلفن خود از انواع خدمات بانکی بهره‌گیرند.

پیدایش اینترنت، شیوه‌های ارائه خدمات مالی را دگرگون کرد و به سازمان‌ها کمک کرد تا در چارچوب الگوها و شیوه‌های جدید و به صورت ۲۴ (هفت روز هفته و ۲۴ ساعت از شبانه روز) با مشتریان خود در ارتباط باشند. توانایی ارائه و انجام معاملات مالی لحظه‌ای بازیگران جدیدی را وارد صحنه صنعت ارائه خدمات مالی کرده است؛ بازیگرانی همچون بانک‌های آنلاین، کارگزاران آنلاین و شرکت‌های مشاوره‌ای سرمایه‌گذاری. هر چند هنوز این بازیگران درصد ناچیزی از این صنعت را تشکیل می‌دهند.

به طور کلی، تجارت و روش‌های کسب و کار، یکی از مهم‌ترین حوزه‌هایی است که با رواج فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی (ICT) به شدت تحت تأثیر قرار گرفت. در این حوزه، بسیاری از روش‌های سنتی کسب درآمد متحول شده و روش‌های جدیدی نیز پا به عرصه وجود نهاده است.

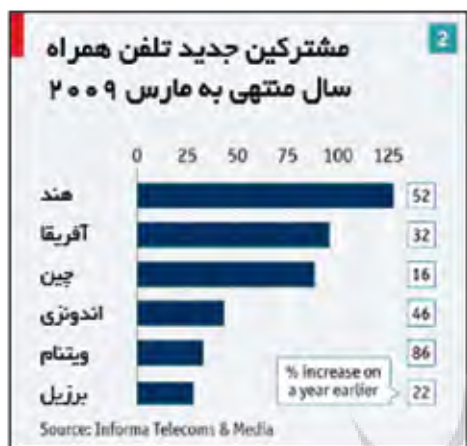
در طول چند سال گذشته، بازار معاملات از طریق تلفن همراه در سطح جهان از سریع‌ترین آهنگ رشد برخوردار بوده است. بر اساس مطالعات شرکت مشاوره‌ای خدمات مالی «سلنت» در سال ۲۰۱۰ حدود ۳۵ درصد مشتریان بانک‌های آنلاین با تلفن همراه به ارائه خدمات بانکی خواهند پرداخت.

در کشورهای اروپایی هم نفوذ تلفن همراه بسیار بالا است و حداقل ۸۰ درصد مردم این وسیله را در اختیار دارند. این شرایط، زمینه را برای ارائه خدمات بانکداری همراه مساعد کرده است و بانک‌ها می‌توانند طیف وسیعی از خدمات همچون پرداخت صورت‌حساب‌های مختلف، انتقال وجه، دریافت روزانه اخبار و اطلاعات، آگاهی از قیمت سهام و اوراق بهادار و حتی خرید و فروش سهام در بورس را به صورت ۲۴ انجام دهند.

«ریچارد جانسون» کارشناس ارشد مالی شرکت Mortise می‌گوید: «حدود ۶۰ درصد تماس‌های مردمی به مراکز تلفن بانک‌ها به منظور آگاهی‌یافتن از مانده حساب است. پاسخگویی به این تماس‌های روزمره، هزینه سنگینی را بر دوش بانک‌ها می‌گذارد. اغلب این تماس‌ها هم با تلفن‌های همراه انجام می‌گیرد.»

با تمام این تفاسیر، جالب است بدانیم در کشورهای توسعه‌یافته استفاده از تلفن همراه به عنوان یک راهکار برای انجام دادن خدمات بانکی آنچنان مدنظر نبوده و از محبوبیت چندانی برخوردار نیست. «مارک دی کاسترو» پژوهشگر موسسه نظارت مالی IDC در این خصوص می‌گوید: «در انگلستان، ایالات متحده، فرانسه و آلمان مردم بیشتر به «بانکداری اینترنتی» گرایش دارند و در سطح گسترده‌ای از اینترنت استفاده می‌کنند، اما در ایالات متحده اوضاع متفاوت است. این کشور با وجود گسترش بانکداری اینترنتی، در زمینه بانکداری همراه نیز پیشگام است و در این کشور زیرساخت‌های مناسبی برای

مناطق دورافتاده روستایی راه‌های ارتباطی مناسبی ندارند. خدمات پستی در آنجا غیرقابل اعتمادند و راه‌های زمینی هم از وضعیت اسفباری برخوردارند. در چنین شرایطی، تلفن همراه به راحتی جان‌نشین سفرهای سخت و دشوار شده، امکان دسترسی سریع‌تر و آسان‌تر به اطلاعات را فراهم آورده است. این وسیله همچنین کارآفرینی را توسعه داده و انجام دادن معاملات بازرگانی را آسان‌تر کرده است.



براساس بررسی‌های «موسسه منابع جهانی»، رواج تلفن‌های همراه موجب افزایش سطح درآمد مردم جهان شده و میزان سرمایه‌گذاری خانوارها در تلفن همراه سیر صعودی به خود گرفته است. اکنون در برخی از کشورهای سرمایه‌گذاری مردم در تلفن همراه از میزان سرمایه‌گذاری آنها در انرژی، آب و ... هم فراتر رفته است!

علت این که چرا تلفن‌های همراه تا این اندازه در کشورهای در حال توسعه جهان ارزشمند تلقی می‌شود این است که این وسیله امکان دسترسی به ارتباطات راه دور را فراهم می‌سازد و قابل حمل بودن آن نسبت به تلفن‌های ثابت برای مردم هیجان‌آورتر است.

در سال ۲۰۰۰ سهم کشورهای در حال توسعه از کل تلفن‌های همراه دنیا (۷۰۰ میلیون دستگاه) فقط یک چهارم بود، ولی این میزان در سال ۲۰۰۹ به سه چهارم و کل تلفن‌های همراه مورد استفاده آنان به ۴ میلیارد دستگاه رسیده است. (نمودار شماره ۱)

البته نکته فوق به آن معنا نیست که ۴ میلیارد نفر از مردم دنیا هم‌اکنون تلفن همراه دارند بلکه در بسیاری از کشورهای در حال توسعه و کشورهای توسعه‌یافته اغلب افراد بیش از یک دستگاه تلفن یا سیم‌کارت در اختیار دارند.

براساس گزارش شرکت مشاوره خدمات ارتباطات راه‌دور TeleGeography از ماه مارس سال ۲۰۰۸ تا مارس سال ۲۰۰۹ حدود ۱۲۸ میلیون نفر در هند، ۸۹ میلیون نفر در چین، ۹۶ میلیون نفر در سرتاسر قاره آفریقا صاحب تلفن همراه شده‌اند.

شمار مشترکین تلفن همراه در اندونزی، ویتنام، برزیل و روسیه نیز با سرعت سرسام‌آوری در حال افزایش است. (نمودار شماره ۲)
چین بزرگ‌ترین بازار تلفن همراه جهان است و شمار مشترکان آن به ۷۰۰ میلیون نفر می‌رسد. هند هم در رده دوم قرار دارد و فقط در ماه مارس

ارائه خدمات بانکی با تلفن همراه فراهم شده است و بانکداری همراه در این کشور ۳ میلیون نفر مشترک دارد.

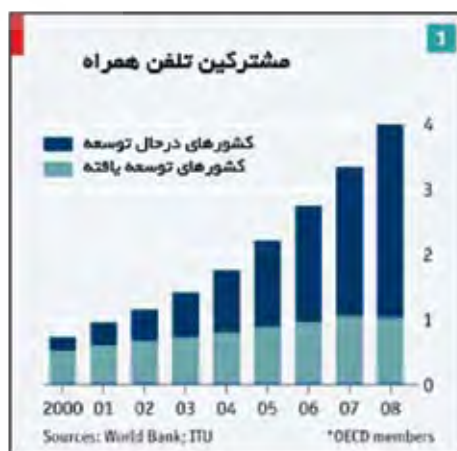
ماشینی شدن شیوه‌های پرداخت و خدمات بانکی از آغاز دهه ۱۹۸۰ میلادی در بسیاری از کشورهای سبب کاهش تعداد شعب و نیروی انسانی بانک‌ها شد. روزنامه «وال استریت جورنال» در گزارشی در این زمینه می‌نویسد: «بانک آمریکا» برنامه‌ریزی کرده است ۶ هزار شعبه خود را کاهش و مشتریان را به سمت بانکداری با اینترنت یا تلفن همراه سوق دهد. آنها اکنون در حال گذار از ارائه خدمات بانکداری از طریق شعبه هستند.

اکنون بانکداری همراه در اغلب کشورهای صرفه‌جویی در هزینه‌ها و کاهش میزان اتلاف وقت را برای بانک‌ها و مشتریان به ارمغان آورده است. در چند سال گذشته، بانک‌های سراسر جهان میلیاردها دلار در زمینه ایجاد زیرساخت‌های دقیق و مناسب برای بانکداری اینترنتی و تلفن همراه سرمایه‌گذاری کرده‌اند. استقبال جالب توجه مردم از بانکداری با تلفن همراه سبب توجه جدی مدیران ارشد اجرایی بانک‌ها به بهره‌گیری از این امکانات در کوتاه‌ترین زمان ممکن شده است.

امروزه بانکداری همراه در بخش‌های وسیعی از جهان مورد استفاده قرار می‌گیرد، به ویژه در کشورهای که زیرساخت‌های توسعه آنها بسیار ضعیف است. در این کشورها به ویژه در مناطق محروم و دورافتاده روستایی استقبال از بانکداری همراه بسیار زیاد بوده است. تجارت با تلفن‌های همراه در کشورهایی که مردم به شعب بانک‌ها دسترسی ندارند، طرفداری دارد. در اکثر این کشورها، شعب بانک‌ها در مراکز شهری قرار دارند و مشتریان برای بهره‌مندی از خدمات بانکی باید کیلومترها راه پیمایند تا به نزدیک‌ترین شعبه برسند. در کشورهایی چون سودان، غنا و آفریقای جنوبی استقبال از این شیوه بسیار زیاد است. در آمریکای لاتین به ویژه کشورهای اروگوئه، پاراگوئه، آرژانتین، برزیل، ونزوئلا، کلمبیا، گواتمالا و مکزیک هم این شیوه کاربرد بسیاری یافته است.

ارتباطات راه دور در کشورهای در حال توسعه

اتحادیه بین‌المللی مخابرات، گسترش تلفن همراه را عاملی برای رهایی کشورهای توسعه نیافته از شرایط فقر معرفی کرده است. «کشورهای فقیر تاکنون از مزایای تلفن‌های همراه سود فراوانی کسب کرده‌اند، ولی آنها اکنون خود را برای دور دوم استفاده از این فناوری آماده می‌کنند.»



نمودار از موسسه تحقیقاتی جونپیر

پیش بینی کاربران تلفن همراه در سال ۲۰۱۱



داشت.

ارتباطات راه دور در ایران

بر اساس آمارهای موجود، ۳۴ درصد کل جمعیت کشور را جوانان تشکیل می دهند. آمارهای صندوق جمعیت سازمان ملل از این حد هم فراتر می رود و جمعیت جوان کشورمان را بیش از ۵۸ درصد ذکر می کند.

با توجه به آمارهای فوق می توان اظهار داشت ایران کشور جوانی است و این ترکیب جمعیتی پویا، خدمات متفاوتی را نیز می طلبد. این قشر از جمعیت در دنیای کنونی به اینترنت و تلفن همراه و شیوه های ارتباطی نوین آشنا است و هرگونه خدماتی که از این طریق ارائه شود، جوانان مشتریان اولیه آن را تشکیل می دهند. بازار تلفن همراه در ایران به سرعت در حال رشد است و با توجه به ترکیب جوان کشورمان، کارشناسان بر این عقیده اند که «بازار تلفن همراه ایران همچنان تشنه است.»

بر اساس آمارهای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات دایری تلفن همراه در کشور که در جدول فوق نشان داده شده است در حد فاصل سال های ۱۳۸۴ تا ۱۳۸۸ حدود ۳/۸ برابر رشد نشان می دهد و ضریب نفوذ تلفن همراه نیز ۳/۶ برابر رشد داشته است.

ایران هفدهمین کشور وسیع جهان است و بخش های بزرگی از آن را مناطق کوهستانی تشکیل می دهد و جمعیت زیادی از کشور ما در این مناطق زندگی می کنند. در سال های اخیر، تلاش زیادی برای توسعه راه های ارتباطی و گسترش خطوط مخابراتی در این مناطق به عمل آمده است، ولی باز هم دسترسی اغلب این مناطق به مراکز شهری به ویژه در زمستان ها به دلیل بارش شدید باران و برف دشوار است. به نظر می رسد اگر بانکداری همراه در سطح کشور گسترش یابد، بتواند پاسخگوی نیازهای این قشر از جمعیت کشور باشد و مراجعه مستقیم زیادی از روستاییان ساکن مناطق کوهستانی به شعب بانک ها را رفع کند. در کشور ما ارائه خدمات بانکداری همراه بر مبنای پیام کوتاه انجام

جدول شماره ۵- بازار تشنه تلفن همراه در ایران

شاخص	سال ۸۴	سال ۸۵	سال ۸۶	سال ۸۷	مهر ۸۸
دایری تلفن همراه	۸۵۱۰۵۱۳	۱۵۳۸۵۲۸۹	۲۴۵۰۹۷۱۴	۳۱۴۲۳۱۰۴	۳۳۱۲۷۳۵۲
ضریب نفوذ تلفن همراه	۱۲.۴۳	۲۲.۲۰	۳۴.۲۰	۴۲.۲۰	۴۵.۰۸

برگرفته از سایت شرکت مخابرات ایران

سال ۲۰۰۹ حدود ۱۵/۶ میلیون نفر مشترک جدیدی داشته است. قاره آفریقا نیز از سریع ترین آهنگ رشد تلفن همراه برخوردار است.

بازار کشورهای پیشرفته اکنون اشباع شده است اما مناطق روستایی کشورهای در حال توسعه با ولع پایان ناپذیری به رشد خود ادامه می دهند. شمار دارندگان تلفن های همراه تا سال ۲۰۱۳ به ۶ میلیارد نفر خواهد رسید که نیمی از این تعداد به چین و هند تعلق خواهد داشت.

میزان فروش تلفن همراه در سراسر جهان برحسب منطقه

چندی است که هند و چین در منطقه آسیا - اقیانوس آرام، بازار ارتباطات راه دور را در دست گرفته اند. تصور می شود ظرف چند سال اخیر ۵۰ درصد از کل فروش تلفن همراه مختص به منطقه آسیا - اقیانوس آرام باشد. در جدول زیر به پیش بینی میزان فروش مناطق مختلف در سال های ۲۰۰۸ تا ۲۰۱۰ اشاره شده است.

جدول شماره ۲- میزان فروش تلفن همراه در سراسر جهان

منطقه	۲۰۰۸	۲۰۰۹	۲۰۱۰
آسیا - اقیانوس آرام	۴۵۳	۴۸۰	۵۴۷
اروپای شرقی	۹۶	۸۱	۸۵
ژاپن	۴۱	۳۵	۳۵
آمریکای لاتین	۱۴۲	۱۲۰	۱۲۷
خاورمیانه - آفریقا	۱۲۳	۱۲۹	۱۴۰
آمریکای شمالی	۱۸۲	۱۸۳	۱۹۰
اروپای غربی	۱۷۴	۱۸۷	۱۹۸
جهان	۱۱۲ میلیارد	۱۱۲ میلیارد	۱۱۳ میلیارد

میزان نفوذ تلفن همراه در جهان از سال ۲۰۰۶ تا ۲۰۱۴

در جدول شماره ۳ و نمودار همراه آن، به پیش بینی میزان نفوذ تلفن همراه در سراسر دنیا برحسب جمعیت تا چند سال آینده اشاره شده است:

حجم صورت حساب استفاده از تلفن تجاری

پیش بینی شده است درآمدهای حاصل از خدمات بی سیم از سال ۲۰۰۷ تا ۲۰۱۲ به طور یکنواخت و پیوسته

همه ساله ۱۳ درصد افزایش داشته باشد. بر همین اساس، هزینه های پرداختی توسط شرکت ها و سازمان ها برای تلفن های کابلی و همراه در سال ۲۰۰۸ معادل ۱۳۳ میلیارد دلار بود که ۳۹ درصد از این مبلغ به ارتباط بی سیم تعلق

جدول شماره ۳- پیش بینی میزان نفوذ تلفن همراه در جهان

سال	درصد نفوذ
۲۰۰۶	۳۰
۲۰۰۷	۳۴
۲۰۰۸	۳۹
۲۰۰۹	۴۲
۲۰۱۰	۴۵
۲۰۱۱	۴۷
۲۰۱۲	۴۹
۲۰۱۳	۵۱
۲۰۱۴	۵۳

می‌گیرد و مشاهده می‌شود در برخی از مناسبت‌های ویژه ملی و مذهبی همچون نوروز، عید مبعث، میلاد پیامبر اکرم (ص) و سایر ائمه (ع) و... این شیوه ارتباطی به دلیل ترافیک بسیار زیاد مختل می‌شود. بنابراین با در نظر گرفتن شرایط موجود و نیز سیر فزاینده گسترش تلفن همراه در کشور باید نسبت به بهبود شبکه‌های ارتباطی اقدام لازم صورت گیرد.

همچنین به نظر می‌رسد اطلاع‌رسانی شبکه بانکی در رسانه‌های تصویری در زمینه چگونگی برخورداری از خدمات تلفن همراه چندان مفید نباشد و باید در این مورد تبلیغات بیشتری انجام بگیرد.

فن‌آوری‌های اولیه بانکداری همراه

۴ رویکرد مهم برای استفاده از خدمات بانکداری همراه در نظر گرفته شده است. دو مورد اولی براساس فن‌آوری‌هایی است که تقریباً به طور استاندارد در تمامی تلفن‌های همراه مشاهده می‌شود:

- | | | |
|--------------------------------|---|------------------------|
| ۱- تلفن گویا | [| تکنولوژی‌های استاندارد |
| ۲- سرویس پیام کوتاه (SMS) | | |
| ۳- پروتکل وب (WAP) |] | تکنولوژی‌های پیشرفته |
| ۴- برنامه‌های نرم افزاری مستقل | | |
- تلفن گویا

شاید تاکنون برایتان اتفاق افتاده است که با بانک صادرکننده کارت خود تماس گرفته و پس از مدتی سرگردانی، این پیام را شنیده‌اید:

به برکت بانکداری همراه، امروزه عملیات متعددی به کمک ارسال یک متن کوتاه انجام می‌شود. این امر، صرفه جویی فراوانی را برای بانک‌ها به دنبال داشته است



" برای انتخاب زبان انگلیسی شماره ۱ را فشار دهید، برای آگاهی از اطلاعات از حساب خود شماره ۲ و ... " این نوعی پاسخگویی تعاملی است که در بانکداری همراه نیز به دلایل زیر مورد استفاده قرار می‌گیرد:

۱- بانک‌ها از این طریق می‌توانند برای عده‌ای از مشتریان تبلیغ کنند.
۲- مشتریان می‌توانند از طریق تلفن همراه با شماره تلفن گویا در ارتباط باشند.

۳- پیام‌های الکترونیک ذخیره شده، براساس منوی انتخابی ارائه می‌شود.
۴- مشتریان با فشردن شماره‌های اعلام شده از طریق تلفن گویا علاوه بر آن که قادرند از صفحه کلید تلفن همراهشان استفاده کنند، از قدرت انتخاب نیز برخوردار خواهند بود.

۵- برنامه تبدیلی نوشتار به گفتار، اطلاعات مورد نظر را می‌خواند. تلفن گویا کمترین پیچیدگی و فعالیت را در مقایسه با دیگر شیوه‌های بانکداری همراه دارد. درحقیقت، این شیوه مختص به دستگاه تلفن همراه نیست. از آنجایی که این روش برای عملیات مبتنی بر پرسش مناسب است، مشتریان برای دریافت خدمات پیشرفته‌تر نمی‌توانند از آن استفاده کنند.

– سرویس پیام کوتاه (SMS)

در برخی از جوامع، بانکداری همراه همان بانکداری با پیام کوتاه است. سرویس پیام کوتاه در تراکنش‌های یک سوئیه و دوسوئیه نیز مورد استفاده قرار می‌گیرد. با این تفاوت که در تراکنش یک سوئیه، بانک در مورد وضعیت حساب یا ارتقای خدمات نوین بانکداری به طور یک سوئیه پیام متنی را برای اطلاع مشترک تلفن همراه ارسال می‌کند حال آن‌که در تراکنش دوسوئیه، مشترک تلفن همراه، پیام متنی خود را در قالب رمز مشخص شده به شماره خاصی ارسال می‌کند، سپس بانک با استفاده از پیام کوتاه، اطلاعات درخواستی مورد نیاز مشترک را ارسال می‌دارد.

بانکداری SMS دارای چندین مزیت است:

- ۱- این نوع بانکداری به وسیله هر نوع تلفن همراه (صرف نظر از تولیدکننده تلفن همراه یا مدل آن) قابل استفاده است.
- ۲- این فن‌آوری فراگیر و شناخته شده است، به طوری که در سال ۲۰۰۷ حدود ۱/۵ تریلیون پیام متنی از این طریق ارسال شده است. براساس بررسی‌های موسسه Gartner تا سال ۲۰۱۰ این میزان به ۲/۳ تریلیون هم خواهد رسید.
- ۳- ارسال پیام متنی به طور نسبی مقرون به صرفه است.
- ۴- ارسال پیام متنی یک ارتباط دوسوئیه است که اجازه می‌دهد پیام‌ها از سوی بانک‌ها یا مشتریان ارسال شود.

معایب پیام‌های متنی مربوط به محدودیت‌های ذاتی آنها است. از طریق پیام کوتاه فقط می‌توان ۱۶۰ حرف یا کاراکتر را ارسال کرد. علاوه بر آن، هیچ تضمینی وجود ندارد تا یک پیام به دست گیرنده برسد. اما آنچه که برای بانک‌ها مشکل ساز است، ناکارایی پیام‌های متنی به عنوان یک واسطه مناسب در ارائه اطلاعات است ولی در شیوه‌های پیشرفته بانکداری همراه، این چالش‌ها برطرف شده است.

فن‌آوری‌های پیشرفته بانکداری همراه

نسل جدید بانکداری همراه به بانکداری اینترنتی شباهت بسیاری دارد. این نوع بانکداری برای اجرای عملیات بانکی به برنامه نرم‌افزار جستجوگر یا برنامه نرم‌افزاری مستقل و یک تلفن بسیار پیشرفته و هوشمند نیاز دارد.

این نوع تلفن هوشمند شبیه رایانه‌های خانگی است و دارای سیستم اپراتوری مشخص و کارکردی پیشرفته همچون پردازش پیشرفته اطلاعات و اتصال سریع است. در این مبحث به دو مورد اشاره می‌شود:

- پروتکل وپ (WAP)

WAP نوعی فناوری است که امکان دسترسی به صفحات اینترنت را از طریق تلفن همراه فراهم می‌کند. این پروتکل مفاهیمی مانند جستجوگر، سرور، URL و پرتال را در بر می‌گیرد.

WAP مهارتی را در اختیار کاربر قرار می‌دهد تا وی بتواند بر روی کامپیوتر خانگی فرمان اجرای بانکداری اینترنتی را صادر کند. این راهکار برای بسیاری از بانک‌ها که معتقدند «مشتری نباید برای دسترسی آسان به خدمات و عملیات برنامه‌های نرم‌افزاری مناسب را دانلود کند»، ویژگی جالبی به نظر می‌رسد.

بانکداری براساس WAP معایب خاصی به شرح زیر دارد:

- جستجوگرهای تلفن‌های همراه باید بر روی یک صفحه نمایش خیلی کوچک کار کنند. در نتیجه، بانک‌ها باید سایت‌هایی را طراحی کنند تا با این صفحات کوچک سازگار باشند. حتی با طراحی چنین سایت‌هایی، انجام چندین کلیک به منظور انجام یک عملیات بانکی می‌تواند عاملی بازدارنده باشد.
- در بانکداری براساس WAP ما نیازمند داشتن یک تلفن هوشمند یا یک PDA هستیم. اما چنین وسایلی فقط ۱۰ درصد از میزان تلفن‌های مورد استفاده را در بر می‌گیرد.

- تلفن‌های همراه فاقد برنامه‌های آنتی ویروس و حفاظتی Firewall هستند که در حال حاضر به‌عنوان استانداردهای جهانی بر روی کامپیوترهای خانگی نصب شده است.
- ارتباط دوسویه امکان‌پذیر نیست. فقط مشتریان می‌توانند شروع کننده باشند نه بانک‌ها.

- برنامه‌های نرم‌افزاری مستقل

در حال حاضر، بسیاری از بانک‌ها پردازشگر مستقلی تدارک دیده‌اند تا مشترکان تلفن همراه بتوانند با استفاده از آن به خدمات بانکی دسترسی پیدا کنند. این برنامه‌های نرم‌افزاری، کاربران را قادر می‌سازد تا حتی عملیات پیچیده‌ای را اجرا کنند. اگر چه این شیوه نشان‌دهنده آینده بانکداری همراه است ولی مشکلاتی را نیز در پی دارد:

- کاربران مجبورند برنامه‌های نرم‌افزار مناسبی را دانلود و نصب کنند و نحوه کار با آن را بیاموزند.

- این برنامه‌ها با هر نوع تلفن همراه سازگاری ندارد.
- همانند جستجوگر موبایل در بانکداری براساس WAP، این برنامه‌های مستقل نیز در معرض آسیب قرار دارند و دسترسی به آن محدود است. همچنین تنها می‌تواند ارتباطاتی را اجرا کند که از سوی مشتریان آغاز می‌شود. به طور کلی یک موسسه مالی باید مزیت‌ها و معایب شیوه‌های مختلف بانکداری را ارزیابی کند و راهکاری را برگزیند که به نحو مطلوبی پاسخگوی نیازهای مشتریان باشد.

آینده برنامه‌های کاربردی تلفن همراه مشتریان

چه نوع برنامه‌های کاربردی تلفن همراه طی سال‌های آینده فراگیر می‌شود؟ موسسه Gartner ۱۰ کاربرد برتر تلفن همراه طی سال ۲۰۱۲ را

به شرح زیر اعلام کرده است:

انتقال پول، پیدا کردن نزدیک‌ترین شعبه یا دستگاه خودپرداز نزدیک به کاربر تلفن همراه، جستجو، نگاه کردن به فایل‌ها یا لیست‌های تلفن همراه برای پیدا کردن یک چیز جالب، کنترل سلامتی، پرداخت، تکنولوژی ارتباط بی‌سیم که براساس آن می‌توان اطلاعات را در مسافتی کوتاه بین دستگاه‌ها انتقال داد، تبلیغات تجاری، ارسال پیام فوری و گوش دادن به موسیقی

انواع خدمات بانکی همراه

به طور کلی خدمات بانکی همراه را از لحاظ نوع ارتباط می‌توان به ۴ دسته تقسیم کرد:

اطلاعیه‌ها و هشدارها

- به منظور آگاه کردن مشتری از عملیات‌هایی که در مورد حساب وی انجام شده، یا باید انجام شود.

- واريز شدن وجوه به حساب مشتری از سوی شخص ثالث

- فرارسیدن سررسید قسط وام

- اطلاعات

- اطلاعات مربوط به عملیات‌ها و موجودی حساب در مقاطع خاص

- موجودی حساب

- چند عملیات آخر حساب

- آخرین وضعیت وام دریافتی

درخواست‌ها

- ارسال یک درخواست (تقاضا نامه) توسط مشتری در مورد حساب یا عملیات خاص

- درخواست صدور دسته چک یا یک سند بانکی

- دستور نپرداختن یک چک

انتقال وجوه

- انتقال وجه بین حساب‌های مشتری یا پرداخت به شخص ثالث

- پرداخت قسط وام

اکنون در بسیاری از بانک‌های ایرانی هم ارائه خدمات بانکی با استفاده از تلفن‌های همراه آغاز شده است، ولی این شیوه هنوز - آن چنان که باید - در میان مردم رواج نیافته است



- پرداخت صورت حساب قبض‌های خدماتی
- اصول فنی و امنیتی شبکه بانکداری موبایلی

وضعیت بانکداری همراه در بانک‌های ایران

اکنون در بسیاری از بانک‌های ایرانی هم ارائه خدمات بانکی با استفاده از تلفن‌های همراه آغاز شده است، ولی این شیوه هنوز- آن‌چنان که باید- در میان مردم رواج نیافته است و دلیل آن را هم باید در آشنا نبودن اغلب مردم با روش استفاده از این خدمات و مهم‌تر از آن، نداشتن اعتماد لازم و کافی به سیستم‌های الکترونیک و غیرحضور جستگی کرد. به عقیده آگاهان، بزرگ‌ترین مشکل پیشروی بانکداری همراه را باید در فقدان استانداردهای مشترک ارائه خدمات دانست چون در حال حاضر و برای این منظور، پروتکل‌های مختلفی همچون HTML، XML، SOAP، WAP مورد استفاده قرار می‌گیرند.

بنابراین، در زمینه گسترش بانکداری همراه به نرم‌افزاری نیاز است که از چند یا یک‌سری از پروتکل‌های رایج تبادل اطلاعات پشتیبانی کند. اکنون بانک‌ها نرم‌افزارهای خاصی را در پایگاه اینترنتی خود عرضه می‌کنند که مشتریان برای بهره‌مندی از خدمات بانکداری همراه باید آن را دانلود و در گوشی خود نصب کنند.

اکنون بیشتر بانک‌های خصوصی و دولتی خدمات بانکداری همراه را ارائه می‌کنند و شما می‌توانید عملیات دریافت مانده حساب، گردش‌های آخر، انتقال وجه بین حساب خود و دیگران، پرداخت قبوض آب، برق، گاز و... را در کمترین زمان ممکن به کمک گوشی تلفن همراه خود انجام دهید.

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

از ۳۰ سال پیش موسسات مالی، با هدف برآورده ساختن نیازهای مشتریان خود در جستجوی یافتن راه‌حل‌های جدید هستند. یکی از این شیوه‌های نوین بانکداری همراه است که سابقه ارائه خدمات به این طریق به سال ۱۹۹۹ باز می‌گردد.

امروزه به برکت بانکداری همراه، عملیات متعددی تنها به کمک ارسال یک متن کوتاه عملی می‌شود و این امر منافع سرشاری را نصیب بانک‌ها کرده است. نتایج یک بررسی نشان می‌دهد استفاده از این امکان جدید به شکل قابل توجهی از ریزش تعداد مشتریان بانک‌ها جلوگیری کرده است. به طور کلی، مزایای بانکداری الکترونیک را از دو چشم‌انداز می‌توان مورد توجه قرار داد:

از دید مشتریان:

صرفه جویی در هزینه‌ها، صرفه جویی در زمان و دسترسی به کانال‌های متعدد برای انجام عملیات بانکی

از دید موسسات مالی:

ایجاد و افزایش شهرت بانک‌ها در ارائه نوآوری، حفظ مشتریان حتی در صورت جابه‌جایی مکانی، ایجاد فرصت برای جست‌وجوی مشتریان جدید در بازارهای هدف، گسترش محدوده جغرافیایی فعالیت و برقراری شرایط رقابت کامل.

مهم‌ترین دستاوردهای بانکداری همراه برای مشتریان را باید افزایش رفاه عمومی، کاهش میزان مراجعه مردم به بانک‌ها و رفت و آمدهای بی‌دلیل در سطح شهر، سرعت یافتن انجام عملیات بانکی، کاهش میزان آلودگی‌های گوناگون، فارغ بودن از محدودیت‌های زمانی و مکانی و اساسی‌ترین مزیت

این شیوه برای بانک‌ها را هم باید در تعدیل نیروی انسانی، کاهش تعداد شعب، جستجوی مشتریان جدید و... بیان کرد.

به گفته مسئولان اداره نشر اسکناس و خزانه بانک مرکزی، چاپ هر برگ اسکناس به طور متوسط ۲۴۱ ریال هزینه در بردارد و این اداره سالانه به طور متوسط ۷۰۰ میلیون برگ اسکناس را از رده خارج می‌کند.

چاپ این حجم از اسکناس به همراه هزینه‌های جانبی دیگر (جمع‌آوری، تفکیک، ابطال، امحاء و...) همه ساله مبلغ هنگفتی (معادل ۱۷۵ میلیارد ریال) را به کشور تحمیل می‌کند. این هزینه سرسام آور از محل پرداخت مالیات تامین می‌شود.

فرهنگ رایج استفاده از اسکناس در معاملات روزمره سبب شده است میزان فرسودگی، امحاء و به تبع آن، سرانه اسکناس در ایران بسیار بالا باشد. بدیهی است با ارتقای سطح فرهنگ عمومی، ارائه آموزش‌های لازم و از همه مهم‌تر، گسترش بانکداری الکترونیک به ویژه بانکداری همراه، صرفه‌جویی زیادی در هزینه‌ها از جمله چاپ اسکناس صورت خواهد گرفت و این مبالغ هنگفت می‌تواند صرف طرح‌های توسعه‌ای، عمرانی، فرهنگی و آموزشی کشور شود.

این شیوه بانکداری بیشتر مورد علاقه مردم کشورهای درحال توسعه است، چون ساکنان کشورهای پیشرفته دنیا اغلب به «بانکداری اینترنتی» گرایش دارند.

برای استفاده از خدمات بانکداری همراه در ایران متقاضی باید با مراجعه به شعبه افتتاح‌کننده حساب و تکمیل فرم خدمات بانکداری همراه، نسبت به فعال ساختن این خدمت اقدام و رمز مربوطه را اخذ کند. آنگاه پس از مشخص کردن خدمات مورد نیازش (پرداخت قبض، تایید مبلغ چک، صدور حواله و...) و مراجعه به سایت اینترنتی بانک مورد نظر، نرم‌افزار مربوطه را دریافت و در گوشی تلفن همراه خود نصب کند.

در تمام دنیا، جوانان نخستین مشتریان خدمات نوین بانکی هستند. مطالعات نشان داده است میانگین سنی کاربران بانکداری همراه ۱۰ سال کمتر از میانگین سنی مشتریان بانک است. بازار تلفن همراه در ایران به سرعت در حال رشد است و با توجه به ترکیب جوان کشورمان، تردیدی نمی‌ماند که نخستین مشتریان این خدمت جدید هم جوانان باشند، ولی ضعف زیرساخت‌های ارتباطی به ویژه در اعیاد و مناسبت‌های ملی و مذهبی، مختل شدن شبکه پیام کوتاه، ناکافی بودن تبلیغات و اطلاع‌رسانی بانک‌ها و ضعف آموزشی مردم از مهم‌ترین موانع بازدارنده گسترش این نوع بانکداری به شمار می‌روند. با این وصف، شبکه بانکی تلاش گسترده‌ای برای ارائه این خدمات به عمل آورده است و در مسیر گسترش تجارت الکترونیک پیشگام است.

اکنون که زیرساخت‌های استفاده از تلفن همراه در مسیر رشد و تعالی قرار دارد، شایسته است تبلیغات آگاهی‌بخش پیشگامان تجارت الکترونیک در کشور (بانک‌ها) در این راستا جدی‌تر شود تا از میزان مراجعه فیزیکی مردم به شعب بانک‌ها برای انجام امور ساده‌ای همچون پرداخت قبوض خدماتی، نقل و انتقال وجوه، اطلاع از گردش حساب و... کاسته شود.

به خاطر داشته باشیم:

در دنیای کنونی، هر دستگاه تلفن همراه یک باجه بانک است.