

بانکداری الکترونیک حلقه مهمی در صنعت گردشگری است.

نیازهای گردشگران در فضای مجازی

الهام دریابر



منصور مؤمنی مدیر بانکداری الکترونیک بانک سامان

یکی از مهمترین نیاز گردشگران به خدمات بانکداری الکترونیک واریز، برداشت و انتقال آسان وجه از طریق کارت‌های بانکی در سراسر جهان است. در ایران گردشگران می‌توانند از این طریق بلیت قطار یا هواپیما یا اتوبوس بخرند و یا هتل ذخیره کنند اما هنوز در مقیاس‌های برون مرزی با محدودیت‌هایی روبرو هستیم. بانک سامان در ارائه خدمات نوین بانکداری الکترونیک و متعاقب آن در صنعت گردشگری به دستاوردهای نایل شده به طوریکه اولین اینترنت بانک و اولین شرکت PSP توسط این بانک در کشور راه‌اندازی شده است. این خدمات مقدمه‌ای است تا جنبه‌های فنی‌تر و خدمات مناسب‌تر برای گسترش بانکداری الکترونیک در کشور فراهم گردد.

اما در ارتباط با خارج از کشور نیاز به ارتباط بین بانک‌های ما و بانک‌های خارجی وجود دارد تا کارت‌های ایرانی در خارج از کشور و بالعکس پذیرفته شود. با برخی کشورهای حوزه خلیج فارس توانستیم ارتباط برقرار کنیم. برای مثال در کشور بحرین با استفاده از خدمات بانک سامان می‌توان ارز آن کشور را دریافت کرد. هنوز با محدودیت‌هایی در ارتباط با کشورهای اروپایی مواجه هستیم.

وی در مورد ارائه خدمات وب-کیوسک به مشتریان گفت: این دستگاه به دو منظور ایجاد شده‌اند. غالباً مراکزی که مدیریت گردشگری منطقه را بر عهده دارند جهت اطلاع‌رسانی از این دستگاه استفاده می‌کنند. همچنین با نصب نرم‌افزارهای لازم بر روی وب-کیوسک، مشتریان می‌توانند علاوه بر دریافت خدمات بانکی، خرید اینترنتی خود را انجام دهند مثلاً شخص در هتل بدون حضور در مرکز خرید، سفارش خود را از طریق دستگاه ارائه می‌دهد و صنایع دستی آن شهر را از این طریق می‌خرد. اما متأسفانه هنوز مردم اطلاع چندانی از عملکرد این دستگاه ندارند.

مؤمنی افزود: به دلیل تمایل مردم در استفاده از ابزارهای سنتی پرداخت و محدودیت امکانات نظیر نواقص قانونی، عدم شناخت ابزارها و تجارت الکترونیک هنوز در کشور ما رشد نیافته است. متأسفانه نفوذ ابزارهای جدید در کشور ما بر اساس مد بوده است نه بر مبنای نیاز.

وی ادامه داد: در ایران بحث مدیریت زمان حتی برای مدیران ما مقوله آشنایی نیست. در قیمت تمام شده، هزینه‌های محصول لحاظ نمی‌شود بنابراین این موضوعات باعث می‌شود که ما حرکت چندان سریعی به سمت توسعه خدمات الکترونیک نداشته باشیم.

مدیر بانکداری الکترونیک بانک سامان خاطر نشان کرد: به دلیل عدم تکمیل چرخه الکترونیک در کشور استفاده از خدمات الکترونیک دچار مشکل شده است لذا با تکمیل این چرخه شکوفایی عجیب در بحث پرداخت الکترونیک خواهیم داشت به عنوان نمونه به دلیل محدودیت در بحث خرید اقساطی (کارت اعتباری) ما هنوز دارای ابزار الکترونیک توانمند نیستیم.

وی در پایان گفت: عدم توجه در ارائه اعتبارات به سفر مشکلات زیادی برای سرمایه‌گذاران و مردم ایجاد کرده است به عنوان نمونه روی آوردن مردم به اقامت چادری در سفرهای داخلی هتلداران را علیرغم سرمایه‌گذاری هنگفت، دچار چالش کرده است. از سویی به دلیل عدم فراگیری پذیرش بن سفر بجز در مراکز معدود این طرح با استقبال مردم مواجه نشده است. بنابراین اگر تعاملی بین مدیریت گردشگری کشور و بانک‌ها فراهم شود و اعتباراتی برای سفر نظر گرفته شود تبعاً هم سرمایه‌گذار و هم مردم استفاده مطلوب از صنعت گردشگری خواهند برد و به سمت امکانات بهتر سفر گرایش خواهند یافت. بانکداری الکترونیک می‌تواند ابزاری مکمل در اختیار سازمانهای مختلف برای توسعه سروسهی خود باشد که در حال حاضر این خلاءها در بخش گردشگری مشاهده می‌شود.

منصور مؤمنی از سال ۱۳۷۸ هم‌زمان با تأسیس بانک سامان پا به عرصه بانکداری گذاشته در سال ۱۳۸۲ اولین شرکت PSP پرداخت الکترونیک را در بانک سامان راه‌اندازی کرده است و در حال حاضر مدیر بانکداری الکترونیک بانک سامان و عضو هیئت مدیره شرکت پرداخت الکترونیک سامان است.

مؤمنی در مورد نوع خدمات الکترونیک که بانک سامان به مشتریان ارائه می‌دهد گفت: ما از ابتدای تأسیس بانک به بانکداری الکترونیک توجه ویژه داشتیم و با این تصویر که ظهور بانک‌های خصوصی باید تحولی در نگاه فعالان بانکداری ایران ایجاد کند بر نفوذ بانکداری الکترونیک در میان مشتریان تلاش کردیم و ابزارهای آن را فراهم کردیم. به عنوان مثال اولین اینترنت بانک و اولین شرکت PSP توسط ما راه‌اندازی شد.

مدیر بانکداری الکترونیک بانک سامان درباره وجه تمایز این بانک در مقایسه با سایر بانک‌های داخلی گفت: بانک سامان در ارائه خدمات الکترونیک نسبت به سایر بانک‌ها کامل‌ترین خدمات بانکداری الکترونیک در سطح کشور را ارائه می‌دهد و این بانک در بحث خدمات بانکداری الکترونیک بر مبنای نیاز مشتری انعطاف قابل توجهی دارد تا الزاماً یک سرویس مشخص به مشتریان دیکته نشود. به عنوان مثال اصلی‌ترین چالش ما در ارائه خدمات به شرکت هواپیمایی ایران ایر در جریمه برگشت بلیت بود. چون در برگشت بلیت هر چه به زمان سفر نزدیک شویم جریمه پرداخت بیشتر می‌شود بانک سامان به دلیل انعطاف‌پذیری توانست نرم‌افزاری فراهم کند تا با توجه به زمان از هزینه بلیت کسر شود و مابقی به مشتری برگردانده شود.

وی در زمینه مشکلات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری در ارائه خدمات الکترونیک بانکداری گفت: دستگاه ATM مورد استفاده در ایران آن چیزی است که در تمام دنیا مورد استفاده قرار می‌گیرد. نرم‌افزارهای ما منطبق با نرم‌افزارهای بین‌المللی است. اساسی‌ترین مشکل دستگاه (Point of Services) و POS و ATM بحث عدم ارتباط است. هنوز یک شبکه ارتباطی پایدار در کشور نداریم لذا مردم از لحاظ ارتباطی دچار مشکل می‌شوند. مثلاً اگر مشکلی در رابطه با دستگاه ATM پیش آید این مشکل نرم‌افزاری سیستم نیست. بلکه یا در عدم توانایی ارتباط دستگاه با مرکز است و یا اینکه در دستگاه موجودی نیست.

مؤمنی در خصوص ارائه خدمات به مشتریان افزود: بحث ارائه خدمات به مشتری به دو موضوع تفکیک می‌شود. یکی برای مشتریانی که مستقیم به شعب بانک مراجعه می‌کنند. در حالت دوم بانک به عنوان واسطه بین ارائه‌دهنده خدمات و خریدار خدمات در مکان‌های مورد نظر مستقر می‌شود. مثلاً در بحث گردشگری، از طریق خدمات بانک سامان رزرواسیون، خرید بلیت هواپیما، قطار و اتوبوس بر روی اینترنت ممکن شده است. برای مثال شرکت رجا و ایران ایر از سرویس پرداخت الکترونیک ما استفاده می‌کند. به تازگی شرکت هواپیمایی آسمان و ماهان به این خدمات افزوده می‌شود و در سفرهای جاده‌ای سیر و سفر از خدمات خرید بلیت‌های اینترنتی استفاده می‌کند. بنابراین چنانچه هتل‌ها و یا ایرلاین‌ها تمایل خود را نشان دهند و نرم‌افزارهای مورد نیاز خود را تجهیز کنند، این بانک قادر است این نوع خدمات را ارائه دهد نرم‌افزارهای مورد نیاز آن نیز فراهم شده است و نیز می‌تواند سیستم رزرواسیون هتل را ارائه دهد.

وی درباره امکان پرداخت‌های الکترونیک در داخل و خارج از کشور از طریق شعب بانک سامان گفت: در سرویس اینترنت بانک مشتریان ما در هر جای دنیا می‌توانند صورت حساب خود را ببینند، وجه را انتقال دهند و اطلاعات خود را به ثبت برسانند و هر آنچه از نظر ارتباط با بانک نیاز دارد انجام دهند. در بحث پرداخت‌های داخلی هیچ مشکلی نداریم. بجز محدودیت در پرداخت‌های اینترنتی که همه کارت‌های عضو بانک شتاب امکان استفاده از این سرویس را ندارند.