



بانکداری الکترونیک در مالزی خدمات و تاثیر آن بر مشتریان

علی محسنی

را آغاز کردند. گام قریب الوقوع بعدی در این پروسه انقلابی چیزی نبود جز بانکداری اینترنتی. اما به دلیل فقدان چارچوب قانونی و امنیت معاملات این فرایند دچار مشکل شد.

انقلاب الکترونیکی در بخش بانکداری مالزی اساساً بر تغییرات کانال‌های توزیع مالی تمرکز دارد که خود نتیجه تکوین مفهوم پول می باشد. «مفهوم پول» در دوران تجارت پایاپای به وجود فیزیکی کالا از سوی دو طرف بستگی داشت.

سپس به صورت نقد به شکل سکه تبلور یافت که از فلزات گرانبها ساخته شده بود. این امر به ظهور اسکناس کاغذی و سکه های مدرن منجر شد.

اما امروزه توانایی فرد برای پرداخت خدمات و کالاها صرفاً به سوابق حساب بانکی او بستگی دارد. بنابراین بهتر است بگوییم امروزه پول صرفاً برای اطلاعات تعریف می شود که می تواند بصورت الکترونیک برای تسهیل نقل و انتقالات اقتصادی انتقال یابد و این تعریف جدید از پول است که به انقلاب الکترونیکی بنیادهای مالی انجامیده است.

اولین قدم بزرگ در این انقلاب الکترونیکی، کامپیوتریزه کردن بنیادهای مالی بود. این کار در ابتدا آغاز کندی داشت. حجم زیاد

گسترش تکنولوژی به ویژه در زمینه مخابرات و فناوری اطلاعات، انقلابی را در ابعاد مختلف زندگی انسان ها، سازمان ها و دولت ها ایجاد کرده است. پدیده بازرگانی الکترونیک در این دوران می تواند بستر انقلاب بازرگانی جدیدی را فراهم کند که از راه ارزانتر و مستقیم‌تری برای تبادل اطلاعات ارایه می دهد و محصولات و خدمات را خریداری کند یا بفروشد. این انقلاب حرکت بزرگی را در بخش بانکداری پدید آورده است که هدف آن تسهیل سیستم پرداخت ها است تا بتواند با تقاضای مراکز داد و ستد الکترونیک هماهنگ باشد.

برای تحقق و گسترش داد و ستد الکترونیک، وجود سیستم بانکداری الکترونیک ضروری است تا بتواند هماهنگ با سیستم جهانی مالی فعالیت های تجارت الکترونیک را آسانتر سازد، در راستای روند جهانی بانکداری در مالزی نیز از زمان استقلال خود در سال ۱۹۵۷ دچار تحول عظیمی شده است. اولین گام در این فرایند تکاملی تعدیل تدریجی بخش مالی بود که در دهه ۷۰ آغاز شد. در دهه دستگاه های ATM (عابر بانک) مطرح شدند. این دستگاه ها اولین و مهم ترین قطعات بانکداری الکترونیک نوظهور در مالزی بودند. بدنبال این تحول، بانکداری راه دور و بانکداری رایانه ای در دهه ۹۰ رشد خود

سیستم شبکه اینترنت و کلمه عبور به حساب های خود دسترسی پیدا کنند.

تاکید دولت مالزی بر این است که اقتصاد تولیدی خود را به اقتصاد آگاه یافته مردمی تبدیل کند. در سال ۱۹۹۹ تعداد مشترکین اینترنت به نیم میلیون رسید و امروز به ۱/۵ میلیون نفر کاربر فعال رسیده است. اما بیشتر کاربران بانکداری رایانه ای شرکت ها هستند زیرا بانکداری رایانه ای در معاملات بازرگانی کم هزینه، پرسرعت و با انعطاف عمل می کند.

بانکداری اینترنتی:

بانکداری اینترنتی موفقیت چشمگیری در مالزی نداشته است. زیرا هنوز نگرانی برای امنیت حساب ها و فقدان چارچوب قانونی مناسب وجود دارد و هر چقدر بانک ایمن باشد، اطمینان مشتری برای موفقیت بانکداری اینترنتی بسیار مهم است. ارزیابی سایت های اینترنتی بانکهای مالزی نشان داده است که بیشتر

معاملات بانکی انگیزه اجتناب ناپذیری برای ظهور رایانه ها در بانک های تجاری مالزی شد. همزمان با توسعه فناوری در مخابرات و فناوری اطلاعات، زمان سریع تری برای انتقال سرمایه ها بصورت الکترونیک ایجاد شد. بخش اعظم این انتقال سرمایه بین بانکها بود. بنابراین برای یک فرد عادی مشاهده آن ممکن نبود. امروزه بانک های تجاری مالزی دسترسی زیادی به کانال مختلف محصولات و خدمات خود دارند. این خدمات شامل اتصال به شبکه های شعبات بانک ها، ماشین های عابر بانک (ATM)، شعبات بانک های خودپرداز اتوماتیک مثل مرکز بانک الکترونیک و کیوسک های بانک های مجازی، تله بانک از طریق کانال های مخابراتی و بانکداری رایانه ای شد.

عابر بانک:

شاخص ترین شکل انتقال الکترونیک سرمایه در بخش بانکداری مالزی تاسیس عابر بانک ها در ۱۹۸۱ بود. این دستگاه ها توانستند فشار زمانی و بعد جغرافیایی را حل کنند. آنچه عابر بانک ها در این انقلاب الکترونیک ایجاد کردند گسترش ساعت های کار بانکی بعد از وقت اداری بود.

تاثیر مهم دیگر عابر بانک ها کمک کردن به کارمندان بانک در شمارش اسکناس های مشتریان بود. امروزه این عابر بانک ها در مالزی برای جویاشدن از مانده حساب، برداشت پول، انتقال سرمایه بین حساب های جاری، پس انداز و کارت اعتباری، پرداخت قبض، پرداخت سهام در بازار بورس کوالالامپور و به حساب جاری یا پس انداز خود پول واریز کردن استفاده می شوند. اما چون پول نقد به حساب خود واریز کردن ممکن است شک و شبهه ایجاد کند، عابر بانک های مخصوص واریز پول نقد ایجاد شده اند که در همان لحظه پول واریزی را تایید می کنند و به حساب فرد ریخته، رسید می دهند. این ماشین ها می توانند اسکناس ها را شناسایی کنند. این توانایی عابر بانک ها باعث شده تا آنها بتوانند کار طاقت فرسای تحویلداران بانک را که در بسیاری موارد مشتریان را ناراضی می کردند، انجام دهند.

تله بانک (بانکداری راه دور):

بانکداری راه دور نوعی بانکداری مجازی است که اساسا برای ارائه خدمات مالی از طریق دستگاه های مخابراتی بکار می رود و مشتریان بانک ها می توانند معاملات بانکی خود را با شماره گیری از تلفن های لمسی یا تلفن همراه که به سیستم اتوماسیون بانک با فناوری پاسخ خودکار صدا دار متصل هستند انجام دهند تله بانک ها در اوایل دهه ۱۹۹۰ در مالزی راه اندازی شدند و تاکنون جایگزین خوبی برای عابر بانک ها، بجز پرداخت یا واریز پول نقد، شده اند. برخی بانک ها اجازه می دهند تا معاملات سهام بازار بورس از طریق تلفن لمسی یا تلفن همراه انجام گردد.

بانکداری رایانه ای:

گاهی روزافزون مردم از اهمیت رایانه ها باعث افزایش بیشتر کاربرد رایانه ها در منازل شده است و می تواند از رشد خدمات بانکداری رایانه ای در منازل مشتریان بصورت ۲۴ ساعته پشتیبانی کند. از سال ۱۹۹۵، ده بانک تجاری مالزی خدمات بانکداری خانگی و بانکداری رایانه ای را ارائه داده اند و مشتریان می توانند با استفاده از

**پیشرفت بانکداری الکترونیک در مالزی
از دهه ۱۹۷۰ تاکنون حاصل بازرگری در
ساختارهای ارائه خدمات بانکی و گسترش
فناوری ارتباطات و اطلاعات بوده است**

بانک ها از اینترنت صرفا برای اهداف تبلیغاتی استفاده می کنند. بسیاری از مشتریان بانک های مالزی هنوز از شعبه های خود و تعامل با تحویلداران زنده حمایت می کنند. با وجود انقلاب الکترونیک، بانکداری الکترونیک فراگیر در مالزی جای پیشرفت زیادی دارد. با وجود دسترسی بیش از ۶۰٪ جمعیت مالزی به اینترنت در خانه های خود می توان گفت جای امید زیادی برای پیشرفت بانکداری رایانه ای و بانکداری اینترنتی در آینده نزدیک وجود دارد.

نتیجه

پیشرفت بانکداری الکترونیک در مالزی از دهه ۱۹۷۰ تاکنون حاصل بازرگری در ساختارهای ارائه خدمات بانکی و گسترش فناوری ارتباطات و اطلاعات بوده است. از جمله توسعه بانکداری الکترونیک می توان از ماشین های خودپرداز عابر بانک، کارتهای اعتباری و بانکداری رایانه ای نام برد. با تحول در زیر ساخت های اقتصادی و اجتماعی، مالزی توانست شبکه های مخابراتی و ارتباطی مناسب، امنیت تبادل اطلاعات، تحول زیر ساخت فرهنگی و قانونی مناسب را ایجاد کند و جامعه خود را برای پذیرش خدمات بانکداری الکترونیک آماده سازد. از مزایای فراوانی که بانکداری الکترونیک در مالزی ایجاد کرد می توان از کاهش هزینه معاملات، یکپارچه سازی مدیریت اطلاعات، ارائه خدمات بهتر با زمان کمتر به مشتریان، گسترش محدوده جغرافیایی فعالیت بانک ها، سپرده گذاری، انتقال و برداشت وجه نقد و پرداخت صورتحساب ها نام برد.