



آشنایی با سیستم بانکداری الکترونیک شتاب

قرار گرفت و به همین منظو

<< علیرضا مقدسی^۱

طرح شتاب، سیستم بانکی را به یکدیگر نزدیکتر ساخته و ارتباط بین بانکی را تسهیل کرده است. به نظر می رسد با تکمیل آن انقلابی در بانکداری کشور به وقوع خواهد پیوست. با توجه به شتاب فزاینده پیشرفت تکنولوژی و گسترش روزافزون تجارت الکترونیک پیوستن بانک ها به این طرح یک ضرورت اجتناب ناپذیر می باشد. برقراری ارتباط سایر بانک ها چه در داخل و در آینده در خارج، استفاده از امکانات بانکداری الکترونیک و لزوم جلب رضایت ارباب رجوع و تکریم مردم از جمله مواردی بودند که بانک ها را ملزم به پیوستن به این طرح ساختند. مگر نه اینکه در نظام اسلامی، انسان از کرامت خاصی برخوردار است و باید کمر همت به خدمت او بست. به نظرمی رسد با این اقدام گام های موثری در جلب رضایت مردم و مشتریان شبکه بانکی برداشته شده است. پیوستن به این طرح، مثبت، مفید و ارزنده ارزیابی می گردد. لیکن لازم است برای ادامه فعالیت در زمینه بانکداری الکترونیک توسعه و گسترش آن راهکارها و استراتژی های جدیدی تدوین گردد.

تعریف پول الکترونیک

پول الکترونیکی عبارت است از بیت های موجود در حافظه کامپیوتر که دارای ارزشی برابر با پول نقد است. در بانکداری الکترونیک زیرساخت های بانکی تغییر کرده است و برای انتقال منابع نیازی به صدور اسناد کاغذی نیست؛ بلکه از طریق دستورهای کامپیوتری انجام می گیرد. کارت های بانکی آشنا ترین نمونه ای است که در این رابطه می توان ذکر کرد.

سابقه بانکداری الکترونیک

سال ۱۹۹۸ را می توان شروع تحولات در صنعت بانکداری دانست. از این تاریخ به بعد، بیشتر بانک های تجاری دنیا برای بالابردن میزان بهره وری خود، به استفاده از فن آوری های پیشرفته در ارائه خدمات و تبادل اطلاعات پرداختند. بانکداری الکترونیک در ایران با سال ها تاخیر شروع شده است. در دهه ۱۳۶۰ کامپیوتر به نحو چشمگیری در جامعه ایرانی رسوخ یافت و از کالای لوکس و تجملی به سرعت تغییر یافته و به کالای اساسی و مورد نیاز همگانی تبدیل شد و کاربردهای ویژه و حساسی را در کار، حرفه و زندگی شخصی افراد به عهده گرفت و این مقدمه ای بود که بانک های کشور نیز به فکر استفاده از این هدیه شگفتی آفرین تکنولوژی افتادند. نخستین پیشنهاد طرح جامع اتوماسیون بانکی در سال ۱۳۷۲ پیشنهاد شد و در همان سال به تصویب مجمع عمومی بانک ها رسید. بر اساس همین مصوبه به اجراء آوردن این مصوبه به عهده بانک مرکزی

۱ کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات (عضو هیئت علمی و مدیریت پژوهشی دانشگاه امام رضا(ع))

کارکرد. استفاده بیش از حد از رایانه خرید و نصب ATM در شعب PINPAD، نصب آنتن های VSAT، راه اندازی تلفن بانک و ... از دیگر اقداماتی بود که یکی پس از دیگری به تحقق پیوست و بانکداری کشور را به دو بخش الکترونیک و سنتی تقسیم کرد، که اولی مبتنی بر پیام های الکترونیکی و دومی مبتنی بر کاغذ بود.

تولد طرح شتاب

به موازات گسترش تجارت الکترونیکی در دنیا ایران نیز به ناچار باید گام هایی در این راستا بر می داشت تا دچار انزوا نگردد. لذا تلاش های متعددی برای پیاده سازی تجارت الکترونیکی در کشور انجام شد. در همین راستا شورای عالی فناوری اطلاعات ((ICT)) وظایف مختلفی را برای بسیاری از سازمان ها تعریف کرد. بر این اساس پیاده سازی تجارت الکترونیکی نیاز به فراهم شدن سه زیرساخت داشت:

- ۱- زیرساخت مخابرات ۲- زیرساخت امنیتی ۳- زیرساخت پرداخت الکترونیکی

ساخت پرداخت الکترونیکی

مورد اول به عهده شرکت مخابرات و مورد دوم به عهده وزارت اطلاعات و شورای عالی انفورماتیک نهاده شد و تهیه زیر ساخت سوم یعنی پرداخت الکترونیکی را، بانک مرکزی به عهده گرفت. مطالعات بانک مرکزی آغاز شد و در اولین قدم به اولین و بزرگ ترین مشکل برخورد کرد. عدم ارتباط بانک های کشور مشکل بزرگی بود که باید حل می شد و این نخستین جرقه زایش طرح شتاب بود که ضرورت خویش را به نحو انکار ناپذیری به رخ می کشید. پیش از طرح شتاب نقل و انتقال پول فقط با چکهای رمز دار امکان پذیر بود که طرح شتاب در مراحل بعدی اجرای انتقال الکترونیکی وجوه را جایگزین آن خواهد ساخت.

شتاب (شبکه تبادل اطلاعات بین بانکی) یک سوئیچ ملی است که با هدف برقراری ارتباط بین بانک ها طراحی و اجرا شده است.

شتاب در چند فاز

این طرح در دو فاز طراحی شده است که در فاز اول کارت های اعتباری



سپس اجرای طرح شتاب لازم بود که هموطنان عزیز به طرق مختلف آگاهی ها و اطلاعات لازم را در مورد آن کسب کنند تا ضمن بهره وری مطلوب از این تجهیزات گران قیمت یار و یاور مسئولان در دستیابی به اهداف موردنظر باشند . کمبود اطلاعات در این زمینه حتی در میان کارکنان بانک به خوبی محسوس است که باید در جهت رفع آن اقدام کرد.

بانک ها را تحت پوشش قرار می دهد. به گونه ای که مشتریان بانک های مختلف بتوانند از خدمات بانک های دیگر برخوردار شوند. فاز دوم این طرح تمامی ارتباط بین بانکی را شامل می شود که در واقع هر ارتباط بین بانکی به صورت یک تراکنش از طریق شتاب انجام می شود. جلوه مهم این فاز نقل و انتقال الکترونیکی وجوه بین بانک های کشور است که به سرعت جایگزین حواله بین بانکی خواهد شد.

تدوین مقررات

به موازات به بار نشستن تلاش های انجام شده برای استاندارد کردن زیر ساخت های شبکه بانکی جهت اجرای طرح جامع اتوماسیون ضرورت وجود قوانین و مقررات لازم احساس شد. با شناخت این ضرورت بود که در سال ۱۳۸۰ بانک مرکزی عهده دار تدوین این مقررات شد که پس از نهایی شدن در خرداد ۱۳۸۱ تصویب و به بانک ها ابلاغ شد. لیکن به نظر می رسید بانک ها تمایل چندانی به پیوستن به این طرح را ندارند. لذا در همان سال اداره شتاب به جمع تشکیلات بانک مرکزی اضافه شد تا بانک های کشور را به یکدیگر نزدیک تر ساخته و زمینه برقراری ارتباط بین بانکی را فراهم سازد.

این اداره با بهره گیری از خدمات چهار کمیته:

۱- هماهنگی شتاب ۲- تبلیغات شتاب ۳- تشکیلات شتاب ۴- تسویه شتاب به تلاش های خویش ادامه داد.

شتاب در عمل

آزمایش های اولیه شتاب با حضور سه بانک صادرات، توسعه صادرات و کشاورزی انجام شد که اولی تجاری و دو بانک دیگر تخصصی محسوب می شوند. چندی بعد دو بانک خصوصی و تازه تاسیس سامان و کارآفرین تقاضای پیوستن به شتاب را مطرح کردند. آزمایش های اولیه با موفقیت به پایان رسید و دارندگان کارت های الکترونیکی توانستند از دستگاه های خودپرداز ATM و پایانه فروش POS بانک های دیگر عضو شتاب استفاده کنند.

شتاب از چند دیدگاه

اینک تلاش های انفرادی بانک ها جهت پیاده سازی بانکداری الکترونیک در یک راستا قرار گرفته است. طرح سیبا در بانک ملی ایران ، SGB در تجارت، سپهر در بانک صادرات، مهر در بانک کشاورزی، جاری همراه در بانک رفاه و ... هماهنگ و مرتبط شده اند و امکان این را یافته اند که از خدمات یکدیگر بهره مند گردند. با توجه به اینکه این طرح از ابعاد و زوایای گوناگونی قابل بررسی می باشد، لذا سعی می شود از زوایای گوناگونی مورد بررسی قرار گیرد.

۱- ضرورت فرهنگ سازی

ضرب المثل مشهوری می گوید همه چیز را همگان دانند. شاید بتوان گفت این ضرب المثل در دنیای اقتصادی به این شکل تعبیر یابد: «همه چیز را همگان دارند» در این عصر و زمان هیچ کشوری نمی تواند همه چیز را خود به تنهایی بسازد و مورد استفاده قرار دهد . واردات به ویژه وارد کردن کالاهایی که در داخل کشور ساخته نمی شود یا ساخت آن به صرفه نمی باشد ضروری و اجتناب ناپذیر است و هیچ عیب و ایرادی بر آن وارد نیست. لیکن وارد کردن هر کالایی به آموختن فرهنگ آن نیز نیازمند است. قبل از پیاده کردن اتوماسیون بانکی و



۲- تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع

در فرهنگ اسلامی کشورمان مردم از چنان جایگاه رفیعی برخوردارند که تکریم آنان جزء عبادات محسوب می شود که این مهم به علت فشارهای اقتصادی سال های اخیر اندکی رو به افول نهاده بود و در سازمان های دولتی محسوس تر بود. به همین خاطر طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تهیه ، تصویب و جهت اجرا ابلاغ شد. به نظرمی رسد فراهم کردن امکان استفاده هموطنان از ATM های بانک های مختلف با استفاده از یک کارت الکترونیکی یکی از جلوه های مهم تکریم مردم و جلب رضایت مشتریان باشد. نکته قابل ذکر دیگر این است که از حجم گلایه ها و شکایات مشتریان در رابطه با اشکالات دستگاه های مذکور پس از پیوستن شتاب به طرح شتاب به نحو چشمگیری کاسته شده است که بیانگر اهمیت این طرح در نزد مردم می باشد.

۳- کاهش حمل و نقل فیزیکی پول

یکی از مزایای بانکداری الکترونیک کاهش شدید استفاده از پول به صورت فیزیکی است و هرگونه نقل و انتقال وجه به صورت پیام الکترونیکی در رایانه ها انجام می پذیرد . هر یک از بانک های کشور با صدور کارت های الکترونیک و نصب دستگاه های ATM گام هایی در راستای کاهش حمل و نقل پول برداشتند. با راه اندازی طرح شتاب توان های منفک بانک ها به یکدیگر پیوسته است. این پیوستگی بدون شک حمل و نقل فیزیکی پول را بیش از پیش کاهش خواهد داد ، زیرا در حالت قبلی اگر یک مشتری به ۵۰۰ دستگاه ATM دسترسی داشت ، اینک از خدمات ۱۰۰۰ دستگاه ATM بهره مند است .

۴- صرفه جویی در ثروت ملی

اسکناس یک ثروت ملی است که هزینه بالایی را جهت چاپ و توزیع به اقتصاد تحمیل می سازد. به گفته دکتر شیرانی معاون بانک مرکزی، هر ساله ۷۰۰ میلیون قطعه اسکناس، فرسوده شده و از گردونه خارج می شود که مبلغ ۱۰ میلیارد تومان برای امحای آن مصرف می گردد. استفاده از خدمات کارت های الکترونیک، تاثیر قابل توجهی در کاهش حجم اسکناس در دسترس مردم و دفعات دست به دست شدن آن می گذارد که باعث صرفه جویی در هزینه ها خواهد بود و می تواند در توسعه کشور سرمایه گذاری کرد که استفاده بیشتر از کارت های مذکور نیاز به فرهنگ سازی و آموزش مردم دارد که باید مورد توجه بیشتری قرار گیرد.

۵- خلوت شدن شعب

معروف است که هر کامپیوتر می تواند جایگزین سه نفر نیروی انسانی شود. مسلماً با بالا رفتن سرعت پردازش اطلاعات این نسبت نیز افزایش می یابد. اصولاً یکی از اهداف اجرای بانکداری الکترونیک تسهیل کار های مشتریان است که در نهایت به نفع کارکنان بانک هاتمام می شود، زیرا آنان در فرصتی کمتر می توانند حجم کار بیشتری را انجام دهند. از طرف دیگر دستگاه های ATM موجب شده است که مشتریان خود، بدون نیاز به کارکنان بانک ها عملیات بانکی مورد نظر خویش را انجام دهند که در خارج از محیط شعبه صورت می پذیرد. خارج شدن این مشتریان از سالن شعب به خلوت شدن شعبه ها، آرامش بیشتر محیط، کاهش استرس، آلودگی کمتر هوا و انجام کارها با آرامش بیشتر منجر خواهد شد.

۶- آزاد شدن نیروی انسانی

در ادامه می بحث فوق باید افزود خلوت شدن شعب و کاهش حجم کار واحدها سبب خواهد شد که اضافه بودن کارکنان به چشم بیاید. در چنین حالتی، مدیریت واقع بینانه حکم می کند که نیروی اضافه را آزاد کرده تا در بخش های دیگر مورد استفاده قرار گیرد. این مورد از نتایج بلا فصل بانکداری الکترونیک است که با طرح شتاب، شتاب بیشتری به خود خواهد گرفت.

۷- امنیت در شتاب

شتاب یک شبکه کاملاً مجزا و وابسته است و کسی نمی تواند وارد شبکه مذکور شود. یکی از قابلیت های جالب توجه شتاب امکان رهگیری و ردیابی هر، حتی پس از پاک کردن آن می باشد. این سیستم از امکان آئینه (Mirror) برخوردار است که این نیز مجزا بوده و اگر هکری وارد شود و موفق شود رد پای خود را پاک سازی کند، از این سیستم قابل جستجو و پیگیری است. وجه دیگر امنیت در این شبکه حفظ اسرار مشتریان است. زیرا در این سیستم به جای یک شعبه با چند کارمند، تمامی شعب بانک های متصل به این شبکه به اطلاعات مذکور دسترسی دارند. در این راستا بانک مرکزی و تمام اعضای شبکه تعهد کرده اند که تمام اطلاعات را محرمانه تلقی کرده و از افشای آن ها خودداری کنند. به گفته معاون اداره شتاب این شبکه تا ۹۵٪ امن است و ۵٪ بقیه نیز در حال شناسایی و برقراری امنیت است. اگرچه به گفته وی ایران یکی از امن ترین کشور ها از لحاظ سرقت های اینترنتی است، لیکن موارد صفر نیز نمی باشد و همین ۵٪ در صورت وقوع درصد بسیار بزرگی خواهد بود که لازم است هر چه سریع تر تمهیدات لازم جهت امنیت صد درصد شبکه شتاب برداشته شود.

حق عضویت و قرارداد

هر بانک به ازای هر دوره ۵ ساله باید مبلغ ۲۵۰ میلیون ریال حق عضویت بپردازد. پرداخت حق عضویت، زمان دار بودن قرارداد ها و نیاز به تمدید آن آرامش خاطر اعضای شتاب را مخدوش می سازد و به خاطر وابستگی آن به بانک مرکزی، شائبه دولتی بودن و فرمایشی بودن آن را ترویج می نماید و احتمال قطع قرارداد و همکاری، اعمال فشار و بالا بردن حق عضویت را مطرح می سازد.

لزوم تکمیل طرح شتاب

اینک طرح شتاب فقط دستگاه های خودپرداز را تحت پوشش قرار داده است و هنوز در اتصال دستگاه های پایانه فروش POS و مراکز خرید کالا توفیقی بدست نیاورده اند. لازم است نسبت به اتصال این دستگاه ها و برقرار ساختن خدمات دیگری نظیر انتقال وجه حسابی از بانکی به بانک دیگر و پرداخت وجه نیز راه اندازی گردد تا شاهد به بار نشستن کامل این طرح باشیم.

| نام بانک | تعداد ATM | تعداد PINPAD | تعداد POS | تعداد کارت | نسبت کارت به دستگاه ATM |
|--------------|-----------|--------------|-----------|------------|-------------------------|
| ملی ایران | ۵۳۸ | ۸۳۲ | ۷۸۳ | ۱۸۲۷۰۰۰ | ۳۳۶۹ |
| صادرات | ۳۴۶ | ۱۳۳۴ | ۲۳۰ | ۷۸۳۰۰۰ | ۲۲۶۳ |
| کشاورزی | ۳۰۲ | ۳۰۲ | ۴۰۰ | ۲۷۰۰۰۰ | ۸۹ |
| توسعه صادرات | ۱۰ | - | ۲۰۰ | - | - |
| سامان | ۱۲ | - | - | - | - |
| تجارت | ۳۲۴ | - | - | ۴۷۰۰۰۰ | ۱۴۵۱ |
| سپه | ۳۷۸ | - | ۳۱۶۹ | ۱۰۳۵۰۰۰ | ۲۷۳۸ |
| جمع | ۱۹۱۰ | ۲۴۵۸ | ۴۷۸۲ | ۴۳۸۵۰۰۰ | ۲۲۹۵ |



طرح شتاب خارج از مرزهای جغرافیایی

بانکداری مختص به مرزهای جغرافیایی نیست همان گونه که اقتصاد دیگر ملیت نمی شناسد و به اقتصاد جهانی تبدیل شده است، امکان استفاده از خدمات بانکی در خارج از مرزهای جغرافیایی نیازی است که روز به روز به اهمیت آن افزوده می شود. بانک مرکزی وعده داده است که در مراحل بعدی طرح شتاب مشتریان حتی در کشورهای اروپایی هم امکان استفاده از خودپردازها را خواهند داشت و تنها مشکل موجود نحوه محاسبه نرخ تبدیل ارزهای خارجی با ریال ایران است که باید راه حلی برای آن اندیشیده شود.

شتاب بانک های بزرگ و کوچک در کنار هم

اینک بیشتر بانک ها عضو شتاب هستند. حتی دو بانک از این شبکه در یک قد و اندازه نیستند. هر یک از توان خاص خویش برخوردار هستند که در طرح شتاب گرد هم آمده اند. تحلیل گری از روزنامه ابرار اقتصادی نوشته است: بانک های بزرگ کشور معتقدند که پیوستن به طرح مشتری به عنوان طرح شتاب... به نفع بانک های خصوصی و کوچک است چراکه این بانک ها با داشتن شعب اندک می توانند از امتیازات و خدمات شعب فراوان و گسترده بانک های بزرگ استفاده کنند... بانک های بزرگ به عنوان شعب بانک های کوچک و خصوصی به شمار خواهد رفت در حالی که بانک های دولتی هزینه های فراوان برای شعب خود خرج کرده و می کنند.

در رابطه با جدول شماره (۱) چند نکته زیر را می توان ذکر کرد:

الف: به طور کلی سیستم های بانکداری الکترونیک از جدیدترین و پیشرفته ترین امکانات و تجهیزات استفاده می کنند که در حال حاضر جزء گران ترین سیستم ها هستند. به طور مثال قسمت یک دستگاه ATM به طور متوسط حدود ۳۰ هزار دلار و قسمت نرم افزارهای کامپیوتری موجود ۳۰۰ هزار دلار است که در کنار این هزینه های نگهداری سیستم نیز بسیار قابل توجه می باشد. این محدودیت باعث شده است که بانک ها آنگونه که باید و شاید نتوانند تجهیزات مورد نیاز را خریداری و در اختیار مشتریان قرار دهند که به نظرمی رسد شراکت بانک ها در خرید این سیستم و یا پیوستن به طرح شتاب راه گزینی از این محدودیت است که اینک راه حل دوم در حال اجراست.

ب: با توجه به مورد بالا باید گفت که بانک های کوچک با حداقل آورده بابانک های بزرگ شریک شده اند و در واقع مشتریان خود را به سفره گسترده به ویژه بانک ملی دعوت کرده اند. راه حلی که برای این موضوع اندیشیده شده است پرداخت کارمزد می باشد که به نظرمی رسد هنوز از پختگی لازم برخوردار نیست. برای این منظور برای انجام هر تراکنش مبلغ چهار هزار ریال کارمزد در نظر گرفته شده است، که رقم ۱۰۳۳ ریال به مرکز شتاب و مبلغ ۲۹۶۷ ریال به بانک ارائه دهنده سرویس اختصاص می یابد.

خروج بی رویه پول

از جمله مشکلاتی که هم اینک گریبان گیر خودپردازهاست، خروج بی رویه پول از طریق این دستگاه هاست که باید هزینه پول گذاری، پاک سازی اسکناس ها، استهلاک، نگهداری و... را نیز به آن اضافه کرد. به نظر می رسد این مشکل با طرح شتاب ارتباطی نداشته باشد لیکن اجرای این طرح موجب ازدیاد مشتریان خودپردازها شده و سرعت خروج پول از شعب را شتاب بیشتری بخشیده است.

۷۲۴ و لزوم نظارت

دستگاههای ATM به ۷۲۴ معروفند یعنی در ۲۴ ساعت شبانه روز و در هفت روز هفته به ارائه خدمات مشغولند و مطلقاً تعطیلی ندارند. براساس دستورالعمل پیگیری و رفع مشکلات مشتریان سیستم شتاب کلیه شعب بانکهای عضو موظف به خدمت رسانی به مشتریان همه اعضای شتاب بوده و نباید در خدمت رسانی به مشتریان شتاب هیچ گونه تمایزی در نظر بگیرند. برای انجام این امر لزوم وجود نظارت دقیق و پیگیر احساس می شود. به عنوان مثال اگر بانکی از پول گذاری در ATM های خود در ساعات شب خودداری کند، قطعاً به سرگردانی مشتریان کل بانک ها و هجوم آن ها به یک یا چند بانک را به دنبال خواهد داشت. این امر لزوم نظارت و برخورد با خاطی را گوشزد می نماید که به نظر می رسد هنوز جای آن خالیست.

منابع و مأخذ:

- ۱- کتاب بانکداری الکترونیک در جمهوری اسلامی ایران نوشته سعید شیخان
- ۲- کتاب سومین نمایشگاه فن آوری و خدمات بانکداری بیمه بازار سرمایه و صادرات
- ۳- پژوهش بیست و دومین دوره مدیریت میانی تهران
- ۴- دستور العمل های مربوط به طرح شتاب
- ۵- نشریه داخلی بانک ملی ایران
- ۶- هفته نامه پیام بانک
- ۷- روزنامه های کثیرالانتشار
- ۸- برگزیده خبر های مطبوعات اداره روابط عمومی بانک ها
- ۹- گفتگو با کارشناسان بانک ها
- ۱۰- سایت های اینترنتی

