



بانکداری الکترونیکی در ایران؛ مشکلات و راهکارها

دکتر جعفر بیگزاد* - علیرضا وزیری**

چکیده

سازمان‌های نوین در محیط رقابتی پیچیده‌ای قرار گرفته‌اند که ناشی از تغییرات محیطی، سازمانی و فناوری است. این عوامل، محیطی کاملا رقابتی در کسب‌وکار به وجود آورده‌اند که مشتری در محور آن قرار دارد. تغییرات محیطی آن چنان سریع و غیرقابل پیش‌بینی است که کوچکترین غفلت از آنها می‌تواند سازمان را از یک برتری رقابتی محروم و سازمان‌های دیگر را با فرصت‌های خاصی مواجه کند. سازمان در یک محیط رقابتی باید بتواند از فرصت‌ها، بهره‌برداری و از تهدیدات، خود را برحذر کند و از توانایی‌های خود جهت پاسخگویی مناسب به نیازهای بازار استفاده کند. یکی از این فرصت‌ها، فناوری اطلاعات و کاربردهای مختلف آن از جمله بانکداری الکترونیکی است. این مقاله سعی دارد سیستم بانکداری الکترونیکی را توضیح داده، الزامات استقرار چنین سیستمی را تبیین نموده، محدودیت‌ها و مشکلات آن را در ایران بررسی و تا حد امکان راهکارهایی در این زمینه ارائه نماید.

واژگان کلیدی: فناوری اطلاعات؛ بانکداری الکترونیکی؛ کارت الکترونیکی^۳

مقدمه

یکی از زمینه‌هایی که سازمان می‌تواند برای خود مزیت رقابتی ایجاد نماید، فناوری و مدیریت آن است که به تعبیر طارق خلیل رمز موفقیت در رقابت و خلق ثروت است. به این منظور سازمان‌ها باید همواره موقعیت خود و رقبایشان را از نقطه نظر فناوری شناسایی و ارزیابی نمایند.

اطلاعات از زمینه‌هایی است که فناوری آن بسیار سریع و شدید تغییر می‌یابد. این تغییرات باعث بوجود آمدن جوامع مجازی و به تبع آن روابط و سازمان‌های مجازی است که به نوبه خود بر سازمان‌های موجود تأثیر گذاشته و آنها را مجبور به تبعیت از خود می‌کند. یکی از مظاهر فناوری اطلاعات، بانکداری الکترونیکی است.

بانکداری الکترونیکی

بانکداری الکترونیکی شامل انجام تمام فرآیندهای مالی بانک‌ها از طریق مبادله‌ی الکترونیکی داده‌هاست که ارائه خدمات به مشتریان را سرعت بخشیده و انجام عملیات بانکی با دقت بیشتری انجام می‌پذیرد (اعرابی، ۲۰۱۳۸۱). بانکداری الکترونیکی نوع نوظهوری از صنعت بانکداری است که به ارائه خدمات بانکی با استفاده از محیط‌های الکترونیکی می‌پردازد. با استفاده از سیستم‌های پرداخت الکترونیکی می‌توان انتقال منابع پولی و اعتباری را به صورت الکترونیکی انجام داد بدون آنکه نیازی به جابجایی فیزیکی باشد (سعیدی، ۱۳۸۱). بانکداری الکترونیکی اصطلاحی است برای پوشش دادن فرآیندی که در آن مشتری ممکن

است تعاملات بانکی را به صورت الکترونیکی انجام دهد بطوری که نیازی به موسسه‌ای با آجر و ملاط نباشد (Sloan, 2000, 25).

باید توجه داشت که بانکداری الکترونیکی عرصه‌ای گسترده‌تر از فقط بانکداری از طریق اینترنت است. بانکداری الکترونیکی همچنین می‌تواند متشکل از عرصه‌های مختلف همانند بانکداری اینترنتی (بانکداری آنلاین)، بانکداری تلفنی، بانکداری مبتنی بر تلویزیون، بانکداری از طریق تلفن همراه و بانکداری کامپیوتری تعریف شود که بوسیله آن مشتریان این خدمات را از طریق یک دستگاه هوشمند الکترونیکی همانند یک کامپیوتر شخصی^۴، دستیار دیجیتالی شخصی^۵، ماشین فروش اتوماتیک^۶، پایانه فروش^۷، کیوسک یا تماس تلفنی تن^۸ دریافت می‌کنند (Alagheband, 2006, 11).

اهمیت بانکداری الکترونیکی

بانک‌ها به طراحی وب‌سایت‌هایی پرداخته‌اند که نه تنها مشتریان می‌توانند به تعاملات حساب‌های خود، نرخ سود و ارزش‌های دسترسی یابند، بلکه قادرند تا به برخی تعاملات بانکی نیز بپردازند. متأسفانه داده‌ها بر روی بانکداری اینترنتی کم هستند و تفاوت در تعریف آن، عمل مقایسه را در بین بانک‌ها و کشورهای مختلف با مشکل مواجه می‌سازد. بانکداری الکترونیکی در استرالیا، کره، کشورهای اسکاندیناوی، سنگاپور، اسپانیا و سوئیس بسیار گسترده است (صرافیزاده، ۱۳۸۳، ۱۹۷-۱۹۸).

خدمات بانکداری الکترونیکی منافع بی‌شماری را برای بانک‌ها و مشتریان فراهم می‌کند. اولین منفعت خدمات بانکداری الکترونیکی برای بانک‌ها عبارتست از شهرت و پاسخگویی بهتر به بازار. بانک‌هایی که

خودپرداز وجود دارد (متوسط نسبت کارت به خودپرداز)، این امر با توجه به محدودیت سقف هر بار دریافت نمایانگر علت شلوغی خودپردازها بخصوص در مراکز پر رفتوآمد است. پایین بودن نسبت کارت به پایانه فروش (۹۲) را میتوان دلیل عدم اعتماد مردم نسبت به استفاده از کارت در خریدهای روزمره تعبیر نمود.

بنابراین مسائل بانکداری الکترونیکی را در ایران میتوان در موارد زیر خلاصه نمود:
(۱) علاقه وافر مردم ایران به پول نقد و مسائل فرهنگی

مردم ایران علاقه و افری به پول نقد دارند. این علاقه در ایام عید نوروز با تقدیم پول نقد به عنوان عیدی به وضوح نمایان می شود. این علاقه تا آن حد زیاد است که به یک هنجار فرهنگی تبدیل شده است. چنانچه در مورد استفاده از کارت پول الکترونیکی باعث بروز مشکلاتی شده است. متولیان راه اندازی کارت پول الکترونیکی انتظار دارند مردم و بخصوص کارمندانی که حقوق خود را با کارت الکترونیکی دریافت می نمایند به تدریج و برحسب نیازشان از موجودی خود استفاده نمایند در حالی که در مورد حقوق بگیران شاهد هستیم که بلافاصله پس از واریز حقوقشان، آنها از طریق خودپرداز یا کارتخوانهای داخل شعبات کلیه مبلغ حقوق خود را دریافت و در نزد خود نگهداری می نمایند و به تدریج آن را مصرف می کنند در حالی که می توانند به هنگام خرید از کارت خود به منظور پرداخت پول استفاده نمایند. این امر تا آنجا پیش می رود که گاهی شاهدیم برخی افراد برای پرداخت قبوض یا اقساط خود از خودپرداز یک بانک پول نقد دریافت و با مراجعه به باجه مستقر در درون همان شعبه، پول نقد را دوباره پرداخت می نمایند.

(۲) سرگردانی دارندگان کارت های پول الکترونیکی

گفته می شود زیر ساخت های حقوقی لازم بین بانک ها هنوز شفاف نشده و رسیدی که از سوی دستگاه های خودپرداز به کاربران داده می شود به علت اینکه فاقد مهر و امضاء است قابل استناد نیست و جایگاه حقوقی ندارد

چنین خدماتی را ارائه داده اند به عنوان پیشنهاد در اجرای فناوری شناخته شده اند. از این رو آنها از یک حسن شهرت لذت می برند. منافع دیگر عبارتند از امکان ارزیابی و اندازه گیری دوره های پولی. هدف اصلی هر شرکتی حداکثر کردن سود برای صاحبان آن است و بانک ها نیز از این قاعده مستثنی نیستند. خدمات بانکداری الکترونیکی اتوماتیک، یک فرصت کامل برای حداکثر کردن سود است.

بطور کلی اهمیت بانکداری الکترونیکی را می توان در موارد زیر خلاصه نمود:

(۱) صرفه جویی در هزینه های چاپ اسکناس و قبوض پرداختی

(۲) کاهش ترافیک، مصرف سوخت و آلودگی محیط زیست

(۳) دولت الکترونیکی

(۴) تجارت الکترونیکی

(۵) صرفه جویی در زمان و نیروی انسانی

(۶) توسعه خدمات بانکی و آسایش بیشتر.

بانکداری الکترونیکی و مسائل آن در ایران

ظهور بانکداری الکترونیکی در ایران به اواخر دهه ۱۹۷۰ برمی گردد که در آن زمان بانک ها اولین ماشین های فروشنده اتوماتیک^۹ را در تهران راه اندازی نمودند. به تدریج با رشد دسترسی عمومی به شبکه های آنلاین اینترنت و تفاهم نامه ها، زیرساخت های تبادل آنلاین داده ها شکل گرفت. پس از آن، با تعریف پروژه های بانکداری الکترونیکی در سطح ملی، این بانک ها توانستند اولین گام ها را در بسط و توسعه استفاده از تجهیزات الکترونیکی پرداخت همانند ماشین های فروشنده اتوماتیک، کارت های الکترونیکی و پایانه های فروش^{۱۰} بردارند. در سال های اخیر بسیاری از بانک های ایرانی ابتکاراتی را در زمینه خدمات بانکداری الکترونیکی از خود نشان دادند و پیشبینی می شود که سیستم های بانکداری الکترونیکی در سال ۲۰۰۷ در

ایران به صورت کامل پیاده شوند (Alagheband, 2006,15).

جدول زیر خدمات بانکداری الکترونیکی که در بانکهای ایران ارائه می شوند را نشان می دهد.

همچنین جدول زیر آخرین آمار موجود در مورد تعداد تجهیزات و ابزار پرداخت الکترونیکی را در ایران نشان میدهد که توسط بانک مرکزی اعلام شده است:

تحلیل این اعداد و ارقام نشان میدهد برای هر ۲۹۲۰ کارت فقط یک

خدمات	بانک
کارت موجودی، POS	کشاورزی
ATM، بانکداری تلفنی، بانکداری پیام کوتاه، کارت اعتباری، کارت موجودی، POS	مسکن
ATM، بانکداری تلفنی، بانکداری پیام کوتاه، بانکداری اینترنتی، کارت موجودی	ملت
ATM، بانکداری تلفنی، بانکداری پیام کوتاه، بانکداری اینترنتی، کارت موجودی، POS	ملی
ATM، بانکداری تلفنی، بانکداری پیام کوتاه، کارت اعتباری، کارت موجودی، POS	صادرات
ATM، بانکداری تلفنی، بانکداری پیام کوتاه، کارت موجودی	سپه
ATM، بانکداری تلفنی، بانکداری پیام کوتاه، کارت ضمانت، کارت موجودی	نجات
ATM، بانکداری اینترنتی، بانکداری با موبایل	نوسعه صادرات
ATM، بانکداری تلفنی، کارت موجودی	کارآفرین
ATM، بانکداری تلفنی، بانکداری پیام کوتاه، کارت اعتباری، کارت موجودی، POS	پارسیان
ATM، بانکداری تلفنی، بانکداری با موبایل، کارت اعتباری، کارت موجودی، کارت ضمانت، POS	سامان

علی‌الخصوص در آخر ماه

نیاز رو به افزایش شهروندان به پول نقد از بیست و پنجم هر ماه تا پنجم ماه بعد به دلیل دریافت حقوق کارمندان و روزهای پایانی سال، ازدحام

جدول آمار انبارها و تجهیزات پرداخت الکترونیک تا پایان دی ۱۳۸۶

ردیف	بانک	تاریخ اعلام	کارت	خودپرداز	پایانه فروش	پایانه تسویه
۱	تجدید نوین	۱۳۸۶/۱۰	۲۲۸۸۰۰۰	۳۷۸	۱۱۲۲۰۰۰	۳۰۰
۲	پارس‌بانک	۱۳۸۶/۱۰	۲۲۹۲۷۹۶	۱۲۲	۷۱۲۳۲	۳۱۰
۳	پاسارگاد	۱۳۸۶/۱۰	۲۱۹۲۰۰	۹۶	۱۱۳۰۰	۰
۴	پست بانک	۱۳۸۶/۱۰	۸۲۲	۳۳	۰	۳۳
۵	تجارت	۱۳۸۶/۷	۲۲۰۰۳۲۰	۱۰۰۰	۰	۱۰۰
۶	توسعه صادرات	۱۳۸۶/۱۰	۷۱۳۲	۱۳	۰	۰
۷	زاد	۱۳۸۶/۹	۲۷۸۷۱۹	۳۱۰	۲۲۰	۱۰۰
۸	سپاربانک	۱۳۸۶/۱۰	۱۰۰۰۰	۱۰	۰	۰
۹	سپه	۱۳۸۶/۱۰	۲۲۹۹۰۰	۱۲۲	۰	۰
۱۰	سرمایه	۱۳۸۶/۱۰	۷۱۱۸	۳۱	۰	۰
۱۱	صادرات ایران	۱۳۸۶/۱۰	۳۰۰۰۰۰	۱۰	۰	۰
۱۲	صنعت و معدن	۱۳۸۶/۱۰	۱۰۰۰	۱۰	۰	۰
۱۳	کارگرمین	۱۳۸۶/۱۰	۲۲۰۰	۳۳	۰	۰
۱۴	کنتورزلی	۱۳۸۶/۱۰	۲۲۹۹۰۰	۱۲۲	۰	۰
۱۵	مسکن	۱۳۸۶/۱۰	۱۰۰۰	۱۰	۰	۰
۱۶	ملت	۱۳۸۶/۱۰	۳۰۰۰۰۰	۱۰	۰	۰
۱۷	ملی ایران	۱۳۸۶/۱۰	۲۲۰۰۰۰	۱۲۲	۰	۰
	جمع		۲۲۸۷۹۳۳	۹۰۰	۱۱۲۲۰۰۰	۳۰۰

اختلال‌هایی در سرویس‌دهی مانند قطعی شبکه می‌شود. به گفته کارشناسان مخابرات در تمام دنیا سیستم‌های بانکی به چهار مسیر (فبر نوری، ماهواره، خط تلفن و سیستم آی‌اس‌پی^(۱)) به شبکه وصل هستند که اگر برای هر کدام مشکلی پیش آمد در روند کار خللی صورت نگیرد. این در حالی است که اکثر بانک‌های ما فقط از طریق دایال‌آپ^(۲) با سرور مرکزی ارتباط برقرار می‌کنند.

۵) عدم توسعه هماهنگ شبکه پایانه‌های فروش

پایانه‌های فروش، ابزارهای قدرتمند و در عین حال ارزانی هستند که فشار بر روی دستگاه‌های خودپرداز را به شدت کاهش می‌دهند. بارشد دادن این پایانه‌ها و فرهنگ‌سازی صحیح برای استفاده از آنها به هنگام خریدهای روزمره می‌توان پول الکترونیکی را جایگزین پول نقد نمود. چنانچه آرمان بانکداری الکترونیکی به صفر رساندن دستگاه‌های خودپرداز می‌باشد.

۶) بی‌اعتمادی به سیستم

برخی از افراد از اشتباهات بسیار نادر در سیستم شتاب سخن می‌گویند که مثلاً مبلغی از حساب آنها کسر شده ولی آنها آن را دریافت نکرده‌اند. که شاید در برخی مواقع به علت قطعی شبکه محتمل باشد. برخی افراد هم نظیر آنان که قبوض خود را با مراجعه مستقیم به باجه پرداخت می‌نمایند معتقدند شیوه پرداخت آنها مطمئن‌تر است. بی‌اعتمادی نسبت به سیستم نتیجه سایر مشکلات می‌تواند باشد. وقتی که امکان دسترسی آنلاین و سریع و در عین حال شبانه‌روزی به خدمات بانکداری الکترونیکی وجود نداشته باشد هیچ عقل سلیمی تمام موجودی خود را در بانک نگهداری نخواهد نمود. وقتی هنگام مراجعه به فروشگاه‌ها از خدمات پایانه فروش تنها برچسب آن بر روی شیشه و دیوار وجود داشته باشد نمی‌توان با اتکا به کارت پول‌های بانک‌های مختلف اقدام به خرید نمود و...

۷) ابهام در قوانین حقوقی

گفته می‌شود زیرساخت‌های حقوقی لازم بین بانک‌ها هنوز شفاف نشده و رسیدی که از سوی دستگاه‌های خودپرداز به کاربران داده می‌شود به علت اینکه فاقد مهر و امضاء است قابل استناد نیست و جایگاه حقوقی ندارد. همچنین عدم وضوح قوانین مانع بزرگی برای مشارکت بخش خصوصی به شمار می‌رود، تا این بخش نتواند در توسعه بانکداری الکترونیکی و ارائه خدمات کمکی به سیستم بانکی همانند توسعه شبکه پایانه فروش و حتی خودپردازهای شخصی حضور فعال داشته باشد.

۸) عدم وجود سرویس بازگشت پول

برخی فعالان حوزه تجارت الکترونیکی معتقدند در شبکه شتاب، سرویس بازگشت پول به حساب کاربر وجود ندارد و در حال حاضر انصراف از خریدی که پرداخت آن از طریق شبکه شتاب صورت گرفته امکان‌پذیر نمی‌باشد.

۹) امضای الکترونیکی

امضای الکترونیکی یکی از ملزومات اساسی سیستم بانکداری

بیش از پیش مردم در بانک‌ها و جلوی باجه‌های خودپرداز بانک‌ها را موجب شده است، در عین حال بسیاری از شهروندان متقاضی اخذ وجه نقد از عابر بانک‌ها به جز رو به رو شدن با پیام‌هایی چون دستگاه موقتاً قطع و یا پول ندارد با جمله دیگری مواجه نمی‌شوند و بخش اعظمی از مراجعه کنندگان به این خودپردازها بدون اینکه پاسخی از دستگاه‌ها دریافت کنند به سراغ باجه‌های داخل بانک‌ها رفته و در همان صف‌های طولانی می‌ایستند.

۳) عدم رسیدگی و بازرسی به موقع و مستمر

چنانچه در بند فوق اشاره شد در بسیاری از موارد مشتریان با اعلام قطعی شبکه مواجه می‌شوند. در برخی موارد علی‌الخصوص در روزهای آخر ماه و به بهانه اینکه شما مشتری دائمی بانک نیستید کارمندان جهت انجام امور بانکی تعلل نموده و اعلام می‌کنند که شبکه قطع است. به عنوان مثال برای نقد نمودن یک فقره چک که از نوع حساب‌های یکپارچه است به یکی از بانک‌ها مراجعه می‌کنید، متصدی مربوطه اعلام می‌کند شبکه قطع است. موقع خروج از بانک با دوستی که در آن شعبه حساب دارد روبرو شده و از او درخواست می‌کنید چک شما را نقد کند. با کمال تعجب شبکه بلافاصله وصل و چک شما نقد می‌شود.

۴) ضعف زیرساخت‌های مخابراتی و اختلال در سرویس‌دهی

زیرساخت‌های مخابراتی در بخش انتقال داده ضعیف بوده و سرعت ارتباط بین ترینال‌ها و سرور شبکه پایین است، که این امر موجب بروز

فراگیر شدن بانکداری الکترونیکی کمکی نماید بلکه باعث اتلاف وقت بیشتر کاربران در مقابل دستگاه‌های خودپرداز، استهلاک این دستگاه‌ها، مستعمل شدن اسکناس‌ها و بی‌اعتمادی کاربران به این شیوه از بانکداری الکترونیکی می‌شود و در واقع این کار یک حلقه به زنجیره دریافت‌ها و پرداخت‌های بانکی اضافه می‌نماید. سرگردانی دارندگان کارت‌های پول الکترونیکی در پایان هر ماه برای دریافت وجه نقد، عقب‌گرد به سیستم سنتی بانکداری محسوب می‌شود. امروزه بانکداری نوین و الکترونیکی پدیده‌ای است که در اغلب کشورهای جهان به کار گرفته می‌شود و در کاهش هزینه‌های بانکی و مردم و افزایش آسایش آنها، کاهش ترافیک و ... نقش موثری دارد.

مسابقه بر سر تولید و صدور کارت بدون گسترش زیرساخت‌های لازم، گویای برنامه ریزی برای صدور حداقل یک میلیارد کارت از انواع مختلف در کشور و برای هفتاد میلیون جمعیت است. یعنی هر ایرانی به طور متوسط ۱۵ کارت. حفظ و نگهداری کارت‌ها صرف نظر از هزینه اولیه آن، جستجو و واکاوی بین آنها، تایید اصالت و مواردی از این قبیل، مشکلات و مصائبی است که در آینده دست اندرکاران این امر را با بحران مواجه خواهد نمود. توسعه پول الکترونیکی و امکان پذیرش کارت در واحدهای کسب و کار متوسط و کوچک نیازمند سرمایه‌گذاری ملی و زمان است. این کار مستلزم سیاست‌گذاری‌های اصولی و صحیح در تمام جوانب مربوط به یک انتقال تکنولوژی صحیح (نرم افزار، سخت افزار، مغز افزار و سازمان افزار) می‌باشد. امید می‌رود با حرکت در راستای چشم‌انداز بیست ساله نظام این امر هر چه سریعتر تحقق یابد چرا که یکی از زیر ساخت‌های موفقیت برای نیل به چشم‌انداز است. ■

منابع

- ۱) اعرابی، سید محمد، سهیل مرشد سعیدی، موانع محیطی و ارائه الگوی مناسب جهت استفاده از تجارت الکترونیکی، فصلنامه علوم اطلاع‌رسانی، دوره ۱۸، شماره ۱، پاییز و زمستان ۱۳۸۱، صص ۱۱-۲۴.
- ۲) سعیدی، ایرج، بانکداری الکترونیکی، ماهنامه شبکه، شماره ۲۷، آذر ۱۳۸۱، صص ۱۱۹-۱۲۱.
- ۳) صرافزاده، اصغر، ۱۳۸۳، فناوری اطلاعات در سازمان، میر، تهران، چاپ اول.
- ۴) مشتاق صفت، فرهاد، نگاهی به بانکداری الکترونیکی، نشریه توسعه صادرات، شماره ۶۳ و ۶۴، تیر و مرداد ۱۳۸۶، صص ۲۱-۲۳.

5) Alagheband, Parisa, Adoption of Electronic Banking Services by Iranian Customers, Master Thesis of Industrial Engineering, Luela University of Technology & Tarbiat Modares University, 2006.

6) Sloan, James F., A Survey of Electronic Cash, Electronic Banking and Internet Gaming, Financial Crimes Enforcement Network (FinCEN), U.S. Department of the Treasury, 2000, PP 1-110.

۷) www.cbair.ir (سایت بانک مرکزی ایران)

پی‌نوشت‌ها:

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------|
| 1- Information Technology | 7- POS: Point Of Sale |
| 2- Electronic Banking | 8- Tone |
| 3- Debit Card | 9- ATM |
| 4- PC: Personal Computer | 10- POS |
| 5- PDA: Personal Digital Assistance | 11- ISP |
| 6- ATM: Automatic Teller Machine | 12- Dial Up |

* دکترای تخصصی مدیریت دولتی، استادیار و عضو هیئت علمی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب

** دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی با گرایش

مدیریت تولید و عملیات

الکترونیکی است. اساساً آنچه در این مورد نیاز است عبارت است از اینکه یک پیام (مجموعه اطلاعات) را بتوان از یک مبدا به مقصدی فرستاد به طوری که شرایط زیر برقرار باشد:

الف) گیرنده بتواند هویت فرستنده اطلاعات را تصدیق کند.

ب) فرستنده نتواند محتوای اطلاعاتی را که ارسال کرده انکار کند.

ج) گیرنده نتواند اطلاعات جعلی درست کرده و به عنوان اطلاعات اصلی دریافتی، ارائه نماید.

لازم به ذکر است که جهت کاربرد امضای الکترونیکی باید وجه قانونی آن نیز تامین شود. این امر بدان معنی است که مراجع قضایی و بسیاری از سازمانها باید امضای الکترونیکی را به رسمیت بشناسند. در این صورت است که میتوان در مورد امضای الکترونیکی نیز به مانند همتای کاغذی آن اقدام دعوی نمود (سعیدی، ۱۳۸۱، ۳).

پیشنهادها

به منظور رفع مسائل و مشکلات سیستم بانکداری الکترونیکی راهکارهای زیر پیشنهاد می‌گردد:

- ۱) به هنگام نگه داشتن قوانین و تدوین مقررات جدید و متناسب با سیستم بانکداری الکترونیکی
- ۲) هماهنگی بین‌المللی مقررات بانکداری الکترونیکی با تعریف عملیات در حیطه مرزها، نظارت و هماهنگی مقررات محلی، منطقه‌ای و بین‌المللی
- ۳) اختصاص بودجه کافی برای توسعه زیرساخت‌های مخابراتی
- ۴) ترویج فرهنگ استفاده صحیح از کارت پول
- ۵) پرداخت حقوق کارکنان در بازه زمانی اول تا آخر ماه
- ۶) تعریف، تدوین و اجرای قوانین خاص در رابطه با امضای دیجیتالی در سیستم بانکداری الکترونیکی بخصوص شفاف سازی مسائل حقوقی کارت پول الکترونیکی
- ۷) شفاف سازی نحوه مشارکت بخش خصوصی
- ۸) استفاده از خودپردازهای خصوصی در مجتمع‌ها، رستوران‌ها، بیمارستان‌ها و ...

۹) توسعه بانکداری اینترنتی

۱۰) افزایش تعداد خودپردازها و پایانه‌های فروش

نتیجه‌گیری

در رابطه با مسائل سیستم بانکداری الکترونیکی و راه‌حل‌های آن باید به دو بعد مسائل فنی و تکنولوژیکی و سیاست‌گذاری توجه نمود. نبود بسترهای مخابراتی همواره از جمله مسائلی بوده که بانک‌های کشور آن را از عوامل کندی توسعه بانکداری الکترونیکی عنوان کرده‌اند. موضوعی که هر چند ماه یک‌بار و با انتشار اخبار متعددی از آمار نهایی تعداد پورت‌های واگذار شده از سوی روابط عمومی وزارت فناوری و ارتباطات به نوعی هر چند تلویحی تکذیب می‌شود. از سوی دیگر ابلاغ بخشنامه‌هایی پیرامون پرداخت حقوق کارکنان و بازنشستگان در قالب حساب‌های خودپرداز و استفاده از کارت الکترونیکی بدون بسترسازی مناسب ساختاری و فرهنگی نه تنها نمی‌تواند به رشد، توسعه و