

گسترش کارت‌های بانکی: انتخاب یا اجبار؟

اشرف محمدنیا

کارت‌های هوشمند و اعتباری هم بیگانه‌اند و اطلاعات چندانی در این خصوص ندارند. لذا در کشور ما، رایج‌ترین شیوه پرداخت در مبادلات همچنان اسکناس است و با این اوضاع تمجیبی ندارد که ایران در زمینه تجارت الکترونیک در بین ۶۰ کشور جهان، در رتبه ۵۸ قرار گیرد.

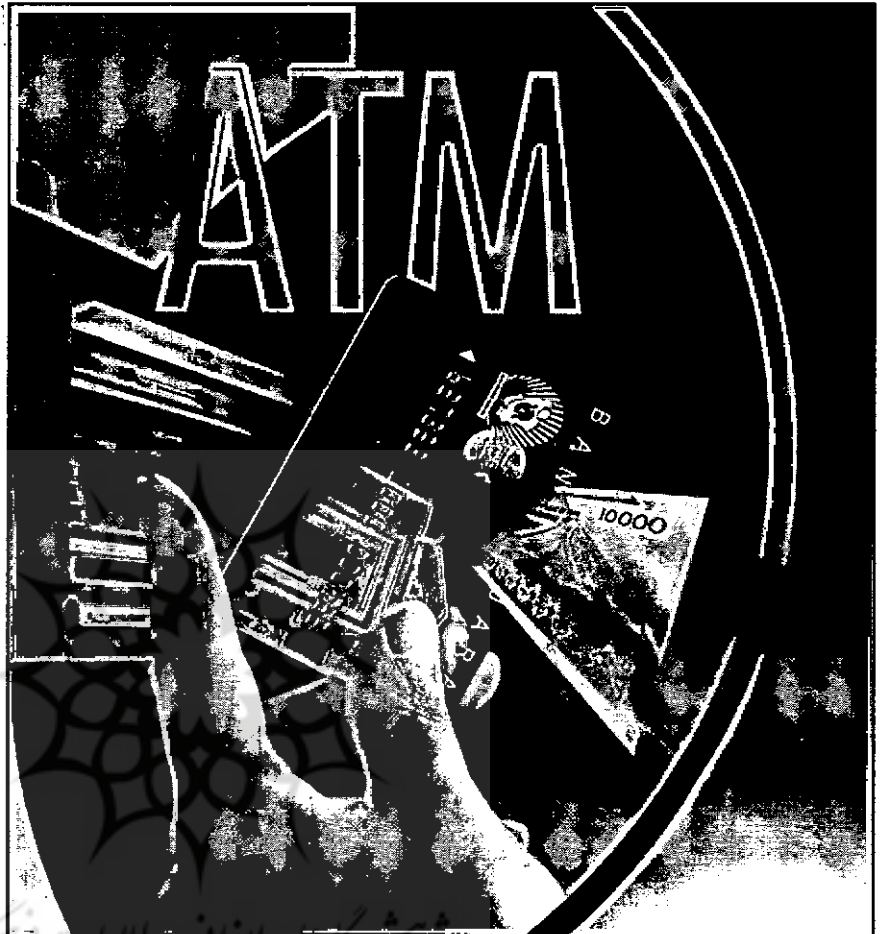
۱۰ میلیارد تومان هزینه امحای اسکناس‌های فرسوده!

چندی پیش، مدیر نشر اسکناس و خزانه بانک مرکزی در گفتگویی با ایرنا اعلام کرد که جمع‌آوری و امحای اسکناس‌های فرسوده و چاپ مجدد آنها، برای دولت سالانه بیش از ۱۰۰ میلیارد ریال هزینه دارد. سید جلال جلیلیان اضافه کرد: حجم اسکناس در گردش در کشور ۶/۳ میلیارد برگ و عمر مفید اسکناس در ایران هم پنج سال است. پس باید سالانه ۱۲۰۰ میلیون برگ اسکناس امحا شود، اما به علت هزینه بالای امحای آنها، فقط سالانه ۷۰۰ میلیون برگ اسکناس فرسوده توسط بانک مرکزی از گردش خارج می‌شود.

نگاهی اجمالی به این ارقام خود بر لزوم جایگزین کردن ابزار مناسبی به جای اسکناس تأکید می‌کند و با وجود وضعیت فعلی، به نظر می‌رسد که هم به منظور کاهش هزینه‌های دولت و هم برای جلب رضایت هر چه بیشتر مشتریان و ارائه بهتر خدمات به آنها، دیگر حرکت به سوی بانکداری الکترونیک تنها یک انتخاب نیست، بلکه ضرورت و نیازی قطعی است.

کارت‌های اعتباری و هوشمند در ایران

بیش از یک دهه از ارائه خدمات کارت‌های هوشمند در ایران می‌گذرد، اما هنوز هم مفهوم واقعی این کارت‌ها و مزایای آنها در کشور ناشناخته مانده است، چنانکه اغلب مردم کارت‌های هوشمند را با کارت‌های اعتباری یکی می‌دانند. این در حالی است که کارکرد این کارت‌ها با یکدیگر تفاوت دارد. در واقع، کارت‌های اعتباری (Credit Cards) کارت‌هایی هستند که معمولاً برای خرید کالا و دریافت پول نقد مورد استفاده قرار می‌گیرند. با استفاده از این کارت‌ها می‌توان پول نقد را در خارج از کشور نیز دریافت کرد. بدیهی است که انجام این امر مستلزم وجود ارتباطات



از طریق اینترنت انجام دهند و از کلیه خدمات بانکی بهره‌مند شوند. بدین ترتیب، در این کشورها، خدمات کارت پرداخت و تلفن بانک‌ها به ابزارهای شناخته‌شده‌ای برای مشتریان تبدیل شده و استفاده از کارت‌های اعتباری و هوشمند نیز در میان افراد بسیار رایج است.

با وجود تحولات گسترده صنعت بانکداری دنیا، به نظر می‌رسد که کشور ما آنچنان که باید نتوانسته از رشد و پیشرفت خوبی در زمینه ارائه خدمات و ابزارهای نوین بانکی برخوردار باشد. نگاهی به عملکرد بانک‌های کشور در این زمینه نشان می‌دهد که در کشور ما هنوز خدمات بانکی به صورت سنتی و با مراجعه مشتریان به بانک‌ها و آن هم با کندی و معطلی انجام می‌شود و از طرفی دیگر، هنوز هم عده بسیار کمی از مردم با خدمات نوین بانک‌ها آشنا هستند و از آنها بهره می‌گیرند و اکثر آنها حتی با نام

رشد روزافزون فن‌آوری، توسعه و پیشرفت رایانه‌ها و افزایش اطلاعات موجب شده است که طی سال‌های اخیر، پدیده نوینی با عنوان تجارت الکترونیک، در زمینه مبادلات تجاری - اعم از داخل کشورها و یا مبادلات بین‌المللی - مورد توجه قرار گیرد و به سبب مزایایی از قبیل کاهش هزینه مبادله و افزایش سرعت معاملات، بسیار مورد استقبال قرار گیرد.

بانکداری الکترونیک را نیز باید رایج‌ترین شیوه تجارت الکترونیک دانست که در دهه‌های اخیر از تغییر و تحولات شگرفی برخوردار بوده است. امروزه، در کشورهای غربی و اروپایی، بانک‌ها و مؤسسات مالی بدون نیاز به مراجعه حضوری مشتریان، بهترین و بیشترین خدمات را به مشتریان خود ارائه می‌دهند، به طوری که آنها می‌توانند از محل کار یا منزل و با بهره‌گیری از رایانه، امور بانکی خود را

لازم در زمینه خدمات کارت بین کشور، با بانک‌های خارجی است.

معمولاً دارندگان این کارت‌ها در پایان هر ماه صورت‌حسابی را از بابت معاملات انجام شده توسط کارت خود دریافت می‌کنند که خریده‌ها و دریافت‌های نقدی را با جزییات کامل نشان می‌دهد. اگر دارندگان کارت مایل باشند، می‌توانند تنها بخشی از کل مبلغ استفاده شده را بپردازند و بقیه بدهی خود را به صورت قسطی طی چند ماه تأدیه کنند، ضمن اینکه باید بهره آن را نیز بپردازند.

عموماً متقاضیان این کارت‌ها فرم درخواستی را که مشخصات فردی و وضعیت مالی و گذشته اعتباری مشتری در آن درج می‌شود، تکمیل می‌کنند و بعد فرآیند امتیاز اعتباری بانک و تعیین حد اعتباری مشتری صورت می‌گیرد و در صورت رضایت‌بخش بودن وضعیت اعتباری مشتری، کارت اعتباری صادر و حد اعتباری داده می‌شود.

اما کارت‌های هوشمند یا کارت‌های بدهکار (Debit Cards) کارت‌هایی هستند که حساب دارندنده آنها بلافاصله و یا در فاصله زمانی بسیار کم بدهکار می‌شود. این نوع کارت‌ها در ماشین‌آلات نقطه فروش (POS) و ماشین‌های خودپرداز (ATM) قابل استفاده‌اند. علاوه بر این، استفاده از این کارت‌ها تنها در حد مانده حساب دارندنده کارت مقدر می‌باشد و اضافه بر موجودی حساب نمی‌توان نسبت به خرید کالا و خدمات اقدام کرد.

در حال حاضر، ثمین کارت‌ها، کارت‌های اعتباری هستند که از سوی ایزایران عرضه می‌شوند و کارت‌های بدهکار یا همان کارت‌های هوشمند هم با عناوین مختلف از سوی اکثر بانک‌های تجاری ارایه می‌شوند.

در حال حاضر، بانک سپه با کارت‌های «عابر بانک سپه» و بانک ملی با عرضه «ملی‌کارت» بیشترین مشتریان را نسبت به سایر بانک‌ها به سوی خود جلب کرده‌اند.

نگاهی به وضعیت دستگاه‌های خودپرداز در کشور

با وجود اینکه کارت‌های هوشمند و اعتباری قابلیت‌های زیادی دارند و عملاً باید به عنوان جایگزین مناسب اسکناس محسوب شوند، باز هم می‌بینیم که تاکنون این منظور بدست نیامده است. در زمینه علل عدم موفقیت در این زمینه به نظر می‌رسد که علاوه بر عدم اطلاع رسانی صحیح پیرامون کارکرد و ویژگی‌های این کارت‌ها در کشور، باید به مشکلات مهم دیگری که بر عدم توسعه این کارت‌ها دامن زده، اشاره کرد. در یک ارزیابی کلی از مشتریان (دارندگان

این کارت‌ها) در می‌یابیم که بیشتر مشتریان از شیوه خدمات این کارت‌ها ناراضی هستند و در جمع‌بندی مشکلات عنوان شده از سوی مشتریان می‌بینیم که آنان، خرابی دستگاه‌ها، نداشتن پول، عدم ارایه قبض توسط دستگاه، محدودیت تعداد دستگاه‌های ATM در نقاط مختلف کشور، فقدان امکان سپرده‌گذاری از طریق دستگاه، محدودیت سقف پرداخت روزانه و همچنین، عدم توجه به ظاهر و نظافت دستگاه‌ها اشاره می‌کنند و این موارد از جمله مواردی بشمار می‌روند که موجبات عدم رضایت و انتقاد مردم را فراهم آورده‌اند.

نبود بستر مخابراتی لازم برای گسترش خدمات الکترونیکی بانک‌ها

بیشتر کارشناسان و دست‌اندرکاران نظام اقتصادی کشور، با تأکید بر ضرورت رونق بخشی هر چه بیشتر کارت‌های الکترونیکی در کشور و رفع مشکلات فرهنگی موجود در کشور برای استفاده از این کارت‌ها و لزوم اطلاع رسانی دقیق و شفاف از سوی بانک‌ها در رسانه‌ها به منظور تشریح مزایای این کارت‌ها، یکی دیگر از عوامل مهم توسعه نیافتگی کارت‌ها را، همانا نبود بسترهای مناسب مخابراتی اعلام می‌کنند.

گلستانی فر، مدیر اجرایی کارت‌های اعتباری ایزایران در یک مصاحبه تلویزیونی می‌گوید: با توجه به محدودیت‌های کشور برای استفاده از کارت‌های اعتباری، خدمات رسانی شایسته‌ای در این مورد انجام نشده است. این در حالی است که کارت‌های اعتباری و هوشمند در بحث مبادلات پولی از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند.

وی سپس با بیان نقش مثبت این کارت‌ها در حذف نقش پول در مبادلات و از بین رفتن هزینه مبادلات، ضعف شبکه مخابراتی کشور را از موانع استفاده از کارت‌های اعتباری بر می‌شمارد.

نتیجه

بی‌تردید، بکارگیری شیوه‌های نوین بانکداری الکترونیک، لازمه زندگی بشر امروزی است، و با توجه به شرایط کنونی و افزایش رقابت در سیستم بانکی، به نظر می‌رسد که دیگر بانک‌ها و موسسات مالی باسابقه، باید به دنبال شناسایی و برطرف کردن مشکلات خدمات و محصولات خود باشند تا بتوانند به حرکت ادامه دهند. گام‌های اولیه امروز ما در راه بکارگیری تکنولوژی نوین، راهی است که کشورهای غربی و اروپایی سال‌ها پیش آن را پشت سر گذاشته‌اند و اینک آنان به دنبال ورود به بازارهای ترانکشن‌های الکترونیکی و ارایه خدمات بانکداری الکترونیک به

مشتریان خود هستند. تردیدی نیست که ما هم باید از لاک بی‌تفاوتی و سهل‌انگاری و کم‌توجهی خارج شویم و به دنبال ریشه‌یابی مشکلات و حل آنها باشیم.

عدم بسترسازی مناسب، ضعف اطلاع‌رسانی و عدم شناسایی به موقع در معرفی و ارایه کالا و خدمات یا محصولات مشابه یکی از مهمترین مشکلات فرهنگی جامعه می‌باشد. متأسفانه ما ابتدا کالا یا محصول و حتی برنامه‌ای را به اجرا در می‌آوریم و پس از آن، به دنبال بسترسازی فرهنگی و یا اطلاع‌رسانی می‌رویم و همین شیوه غلط، موجب شده است که تاکنون بسیاری از بهترین خدمات، فعالیت‌ها و محصولات ما در کشور ناشناخته و بلااستفاده بماند و از توفیق چندانی برخوردار نشود.

کارت‌های اعتباری و هوشمند نیز از این قاعده مستثنا نیستند، چنانکه با وجود گذشت سال‌ها از ارایه اولیه کارت‌های هوشمند در ایران، هنوز هم اکثر مردم نسبت به این کارت‌ها اطلاعات زیادی ندارند و از کاربردها و مزایای آنها بی‌خبرند و کمافی‌السابق در جستجوی اسکناس هستند و با وجود معایب متعدد بکارگیری مفرط اسکناس از لحاظ بار مالی، هزینه چاپ، عمر کوتاه اسکناس و همچنین، مشکلات بهداشتی ناشی از مبادله آنها، هنوز هم مردم نسبت به استفاده از اسکناس تمایل و رغبت بیشتری نشان می‌دهند.

این خود مشکل بزرگی است که باید مورد توجه مسوولان قرار گیرد و دست اندرکاران بانکی هم باید برای مهیا کردن شرایط استقرار هر چه بیشتر بانکداری الکترونیک در کشور و جایگزین کردن کارت‌ها به جای اسکناس، به طور جدی‌تر تلاش کنند.

در هر حال، با ملاحظه شرایط موجود و مشکلات پیش‌رو و با توجه به سرعت رشد روزافزون فن‌آوری‌های الکترونیک و پیشرفت اکثر کشورهای دنیا و گسترش روزافزون بانکداری اینترنتی، به نظر می‌رسد که دیگر فرصتی برای تأمل و حرکت آهسته و لاک‌پشت‌وار نیست و باید مسوولان بخش مخابرات کشور هم با ایجاد زمینه‌های مناسب، در جهت افزایش تعداد دستگاه‌های ATM و همچنین، Online کردن شعب بانک‌ها و اطلاع‌رسانی صحیح و مناسب به مردم برای استفاده از این کارت‌ها اقدام کنند، ضمن اینکه علاوه بر فعالیت این کارت‌ها در داخل، باید تلاش کرد تا کشور ما نیز همچون کشورهای عربی همجوار، بتواند از کارت‌های اعتباری بین‌المللی در داخل و همچنین، از کارت‌های داخلی در خارج از کشور استفاده کند.