

گزیده‌ای از مقاله:

بررسی نقش بانکداری الکترونیکی در ایران

مهدی ملکی (دانشجوی کارشناسی ارشد بازرگانی -
بازاریابی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قشم)
پیمان اکبری (دانشجوی کارشناسی ارشد بازرگانی -
مالی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه)

اشاره

موضوع ویژه این شماره، بانکداری الکترونیکی است و جمعی از همکاران هم مقالات خودشان را در این باره برای ما ارسال کرده‌اند، اما چون تعداد مقالات دریافت شده زیاد بود و جای کافی برای چاپ متن کامل تمام آن‌ها نداشتیم، لذا با عذرخواهی قبلی از نویسندگان محترم مقالات و خوانندگان ارجمند مجله، بخش‌های مشابه آن مقالات را حذف کردیم و خلاصه‌ای از آنها را به نحوی برگزیدیم که مجموعاً تصویر کاملی از موضوع ویژه، یعنی بانکداری الکترونیکی را ارائه نمایند.

بدیهی است که متن کامل مقالات و منابع مورد استفاده در این مجموعه، در دفتر مجله موجود است و می‌تواند در اختیار علاقمندان قرار گیرد. بانک و اقتصاد

چکیده

بخش امور بانکی می‌بایست نقش هدایت و رهبری را در راه‌اندازی و کاربرد بانکداری الکترونیکی در کشور ایفا نماید، زیرا ایجاد و راه‌اندازی زیرساخت‌های مورد نیاز برای بانکداری الکترونیکی در گستره و محدوده وسیع اقتصادی، به عهده نظام بانکی کشور است. همچنین ترغیب مردم به استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی، مقتضیات و الزامات مختلفی را می‌طلبد. بخشی از این الزامات به فراهم شدن زیرساخت‌های ارتباطی و مخابراتی برمی‌گردد. آماده شدن نرم‌افزارهای لازم و بومی‌سازی آن‌ها، اشاره به بعد دیگری از بسترهای لازم برای اشاعه بانکداری الکترونیکی دارد. آموزش مدیران، مسؤولان و کارکنان نظام بانکی در زمینه شیوه‌های نوین بانکداری و مزیت‌های آن هم جنبه دیگر از آمادگی‌ها و الزامات توسعه بانکداری الکترونیکی است. حلقه آخر این پروسه نیز فرهنگ‌سازی و آموزش مردم با تغییر نگرش‌ها و طرز تلقی‌های آن‌ها و ایجاد آمادگی ذهنی برای تغییر از یک سو و آموزش نحوه بهره‌برداری و استفاده از خدمات بانکداری نوین، همراه با دسترسی سهل و آسان به این نوع خدمت از سوی دیگر است. به طور طبیعی فراگیر شدن این فرآیند، به اشاعه و گسترش استفاده مردم از خدمات بانکداری الکترونیکی کمک قابل توجهی می‌کند و چنانچه در چنین شرایطی هنوز گروهی نخواهند از خدمات نوین استفاده کنند، می‌توان در کنار سیاست‌های تشویقی، به اهرم‌های الزامی و برخی محدودیت‌ها متوسل شد. در این تحقیق به طور خاص به نقشی که بانکداری الکترونیکی در ایران دارد، پرداخته شده و در آخر نیز درباره سیستم (شبا) که یکی از فناوری‌های کاربردی بانکداری الکترونیکی در ایران است، بحث می‌شود.

واژه‌های کلیدی: بانکداری الکترونیکی، ریسک، فناوری الکترونیکی، سیستم شبا

مقدمه

مشتق می‌شود، تحول ژرف و عمیقی را در ارتباطات و فرآیند انتقال اطلاعات ایجاد کرده است. این شرایط، زمینه‌ای را برای تسهیل انجام امور تجاری و خرید و فروش ایجاد نموده که منجر به افزایش رقابت بین سازمان‌ها شده است. بانک‌ها

دگرگونی‌های جهان به واسطه ظهور فناوری و فناوری اطلاعات، اینترنت و به تبع آن، ایجاد دولت الکترونیکی و تجارت الکترونیکی که به نوبه خود از فناوری اطلاعات

کنونی بانکها از یک سو، و از سویی براساس سیاست‌های اصل ۴۴ قانون اساسی، در کنار فرصت عضویت ایران در سازمان جهانی تجارت و به تبع آن، تأسیس بانک‌های خارجی در ایران و در ضمن با توجه به خصوصی شدن تعداد زیادی از بانک‌های دولتی و همچنین اختلاف ناچیز سود بانکی در بخش جذب منابع و مصارف، بانک‌ها هر چه سریع‌تر برای حفظ مشتریان خویش چاره‌اندیشی نمایند. بانکداری امروز، شیوه‌های نو، مشتری‌مداری مؤثر، ارایه فنآوری‌های نو، سرویس‌دهی و خدمات مورد نظر مشتری را می‌طلبد و هر بانکی در این امور موفق‌تر عمل کند، در بازار رقابتی موفق به جذب منابع بیشتر و در نتیجه، دوام و بقای بیشتر با بهره‌وری

نیز به عنوان مؤسساتی که در حوزه‌های مختلف پولی و مالی فعالیت می‌کنند، از این امر مستثنا نبوده‌اند و در انجام امور خود با موانع و تهدیدهای گوناگونی مواجه هستند که برای فایق آمدن بر آنها و دستیابی به فرصت‌های بالقوه بازار، باید دارای مزیت‌های رقابتی باشند. تحقیقات نشان داده است که بانک‌ها با افزایش مشتریان وفادار و تراز اول خویش و ایجاد رضایت مؤثر در مشتریان، به‌طور بی‌سابقه‌ای به سودآوری خود می‌افزایند (Kolodinsky and et al, 2004).

امروزه بیشتر بانک‌ها با محیطی کاملاً پویا روبه‌رو هستند و همه بانک‌ها- چه بزرگ و چه کوچک- با توجه به تغییرات برق‌آسا در موقعیت‌های رقابتی و شرایط حاکم بر بازار، جذب



بالاتر خواهد شد و بانکداری الکترونیکی تنها گزینه فرا روی بانک‌ها جهت تحقق این اهداف است.

تاریخچه بانکداری الکترونیکی در دنیا

از سال ۱۹۵۹ میلادی، با تبدیل سیستم خدمات‌دهی بانک‌ها از شکل سنتی به سیستم نوین، نوع جدیدی از خدمات به نام کارت‌های اعتباری شکل گرفت که مورد استقبال عمومی واقع شد، به نحوی که اولین سیستم بانکی ارایه‌کننده کارت‌های اعتباری در سال ۱۹۵۹ از سوی بانک آمریکا (Bank of America) در کالیفرنیا رواج یافت. سپس اتاق‌های پایاپای سنتی، اسنادبین بانکی خود را با اتاق‌های پایاپای خود کار تعویض کردند. هم‌زمان بارش سرعت استفاده از ماشین‌های تحویل‌داری خودکار (ATM) در دهه ۱۹۹۰، نقش بانکداری الکترونیکی در سطح دنیا بارزتر و برجسته‌تر شد و به نظر می‌رسد که این روند رو به تکامل می‌باشد. بانکداری الکترونیکی از زمانی که اینترنت به دنیا معرفی شد، یعنی از حدود ۱۰ سال پیش، خود را نشان داد و رشد کرد؛ البته قبل از آن هم سیستم‌های نرم‌افزاری و الکترونیکی وجود داشتند. در واقع، یکسری پایانه‌هایی در خود بانک‌ها وجود داشت که مشتری بتواند خدماتی را بدون مراجعه به گیشه، دریافت کند.

آمریکا اولین کشوری بود که توانست به بانکداری الکترونیکی مجهز شود. بعد از آن، کشورهای اروپایی مثل انگلیس و دانمارک در این زمینه پیشرفت‌های قابل ملاحظه‌ای

و حفظ مشتریان تجاری را در سرلوحه برنامه‌های خویش قرار داده‌اند. از سوی دیگر، مشتریان، فرصت‌های بیشتری را برای مقایسه خدمات در اختیار دارند و قضاوت مشتری در مورد بانک هم مبتنی بر میزان توانمندی بانک در کمک به حل معضلات و توسعه تجارت استوار می‌باشد. امنیت، سرعت تراکنش، همراهی با مصرف‌کننده و سهولت استفاده، اعتماد و مسایل مربوط به حریم خصوصی، از مهمترین عوامل در انتخاب بانک توسط مشتری می‌باشند (Akinci and et al, 2004; 2005; Sylvie Laforet and et al). از اینرو، پذیرش بانکداری آنلاین در بیشتر کشورهای جهان رو به افزایش نهاده، به گونه‌ای که نرخ ارتباط‌های بانکداری الکترونیکی در کشورهای پیش‌تاز از ۵۰ درصد هم گذشته است (Tero Pikkarainen et al, 2004). در کشور ما نیز انجام سریع امور و عدم اتلاف زمان، به عنوان مهمترین عنصر موفقیت در رقابت بانک‌ها محسوب شده‌اند و مشتریان به عنوان رکن اصلی تعیین‌کننده در این رقابت، ارزش بسیار زیادی برای فنآوری و سرعت و در درجه بعدی برای تخصص فنی بانک‌ها قابل هستند.

در بانکداری نوین، تشریح خدمات بانک و خصوصاً خدمات بانکداری الکترونیکی الزامی است و مشتریان حق دارند از طریق رسانه‌های عمومی، خدمات بانک‌ها را بشناسند. از اینرو، بانک‌ها برای کارآمد شدن نیاز به کسب اطلاعات کافی از مشتری، درک علایق و خواسته‌ها و توسعه روابط با او دارند. بنابراین، شایسته است که در بازار رقابت تنگاتنگ

با تأسیس بانک‌های
خصوصی، روند
الکترونیکی شدن
فعالیت‌های بانکی
شتاب بیشتری
گرفت و ...

داشتند. بعد از این کشورها، ژاپن و مالزی در منطقه آسیای جنوب غربی رشد سریعی در زمینه بانکداری الکترونیکی داشتند.

تاریخچه بانکداری الکترونیکی در ایران

بانکداری الکترونیکی نه فقط یک نیاز، بلکه یک ضرورت اجتناب ناپذیر در بانکداری نوین در دنیای امروز است. گرچه این پدیده سال‌هاست که در کشورهای غربی رایج شده است، لیکن در ایران هنوز پدیده‌ای جدید و نوپا به حساب می‌آید. هر چند که در ایران برای نخستین بار در سال ۱۳۵۰، از دستگاه‌های خودپرداز استفاده شده، اما بعد از انقلاب این پروژه به تدریج به دست فراموشی سپرده شد. بعد از فراغت از جنگ و از نخستین

الکترونیکی به شمار می‌رود که الکترونیکی شدن بانک‌ها و ایجاد زیرساخت‌های لازم مانند گسترش شبکه‌های مخابراتی، ایجاد نظام سنجش اعتبار و... را خواستار شد.

تعریف بانکداری الکترونیکی

در مورد بانکداری الکترونیکی تعاریف گوناگونی ارایه شده است که از آن جمله می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:
(۱) بانکداری الکترونیکی اصطلاحی است برای پوشش دادن فرآیندی که در آن مشتری ممکن است تعاملات بانکی را به صورت الکترونیکی انجام دهد، به طوری که نیاز به مؤسسه با آجر و ملاط نباشد (Sloan, ۲۰۰۰).



یکی از مهمترین و در عین حال، خطرناک‌ترین نقطه ضعف‌های بانکداری الکترونیکی، ناتوانی سیستم‌های بانکی در شناسایی کامل و دقیق مشتریان صاحب حساب الکترونیکی است.

(۲) بانکداری الکترونیکی را هرگونه خدمات بانکی می‌دانند که برای مشتری محدودیت حضور فیزیکی در مکان خاصی ایجاد نکند و خدمات بانکی با بکارگیری ابزارهای الکترونیکی انجام شود (Liao & Cheung, ۲۰۰۰).

(۳) استفاده مشتریان از اینترنت برای سازماندهی، آزمایش و یا انجام تغییرات در حساب‌های بانکی خود و یا سرمایه‌گذاری در بانک‌ها برای ارایه عملیات و سرویس‌های بانکی (۲۰-۴۲، Nexhmi, ۲۰۰۴).

(۴) ارایه مستقیم خدمات و عملیات بانکی به مشتریان از طریق کانال‌های ارتباطی متقابل الکترونیکی (Ibrahimi, ۲۰۰۲).

(۵) استفاده از تکنولوژی پیشرفته شبکه‌ها و مخابرات برای انتقال منابع به صورت الکترونیکی بدون نیاز به حضور فیزیکی در بانک (بیک‌زاد و نادمی، ۱۳۸۸، ۲۶).

(۶) فراهم آوردن امکانات دسترسی مشتریان به خدمات بانکی با استفاده از واسطه‌های ایمن و بدون حضور فیزیکی

سال‌های دهه ۱۳۷۰، گام‌های اولیه در مسیر استفاده از بانکداری الکترونیکی با تأسیس شرکت ملی انفورماتیک ایران برداشته شد و فعالیت بانکداری الکترونیکی در ایران از حدود هفت تا هشت سال پیش با ایجاد خدماتی برای مشتری به صورت الکترونیکی آغاز شد. اولین محصول بانکداری الکترونیکی در ایران از بانک ملی آغاز شد که به نام "سیستم سیبا" شهرت دارد. البته در زمینه رایانه‌ای شدن شعبه، بانک صادرات و ملت نیز کار خود را زود آغاز کردند. بانک صادرات با سرمایه‌گذاری سنگین، سیستم سپهر را راه‌اندازی کرد و استفاده از کارت در بانکداری الکترونیکی برای بار اول در بانک صادرات و سپه آغاز شد که از سیستم خودپرداز ATM استفاده می‌کردند (محمدی‌راد، ۲۷، ۱۳۸۶).

با تأسیس بانک‌های خصوصی، روند الکترونیکی شدن فعالیت‌های بانکی شتاب بیشتری گرفت و هم‌اکنون، خدمات مختلفی مانند افتتاح حساب، پرداخت آنلاین بهای کالاها و خدمات خریداری شده، انتقال وجه بین حساب‌ها و... ارایه می‌شود. برنامه چهارم توسعه کشور هم نقطه عطفی در قانونگذاری بانکداری

بانکداری اینترنتی باعث افزایش آسیب‌پذیری بانک‌ها از سوی سپرده‌های مشتریان می‌شود.

این عوامل موجب شکست نرم افزارهای بانکی خارجی در سیستم بانکی ایران نبوده است، تنها نکته‌ای که در این مسیر رعایت نشده، طراحی و اجرای یک شبکه و Data Center استاندارد و سیستم جامع است. بانک باید بستری را ایجاد کند تا نرم افزار بتواند در آن بستر ارتباطات خود را برقرار کند و اجرایی شود و ما چنین بستری را در بسیاری از موارد فراهم نکرده ایم. از سوی دیگر، اجرای نرم افزار، پیاده سازی و بومی سازی آن نیز از دیگر نکات بسیار مهم در استقرار بانکداری الکترونیکی است که به این موارد نیز کمتر توجه شده است. علاوه بر اینها، به مهمترین نکته، یعنی آموزش این سیستم و جذب مدیران توانمند و مسلط بانکداری الکترونیکی هیچوقت توجه نشده است (زارعی، ۱۳۸۷، ۷).

معرفی انواع ریسک در بانکداری الکترونیکی

یکی از مهمترین و در عین حال، خطرناکترین نقطه ضعف‌های بانکداری الکترونیکی، ناتوانی سیستم‌های بانکی در شناسایی کامل و دقیق مشتریان صاحب حساب الکترونیکی است. این سیستم به گونه‌ای طراحی شده است که با وارد شدن یک یا چند کاراکتر (از قبیل شماره تلفن همراه، شماره شناسنامه یا گواهینامه فرد صاحب حساب) به طور اتوماتیک، فرد وارد کننده این اطلاعات را به عنوان صاحب حساب شناسایی می‌کند و هر گونه خدماتی را که مورد تقاضای او باشد، در اختیارش قرار می‌دهد (علوی، ۱۳۸۶، ۳۸). فاکتورهای اصلی ریسک در بازارهای مالی که بانک‌ها هم با آنها روبرو هستند، عبارتند از: ۱) ریسک اعتباری، ۲) ریسک ناحیه‌ای، ۳) ریسک تبدیل و نوسان نرخ، ۴) ریسک بازار، ۵) ریسک نقدینگی، ۶) ریسک عملیاتی، ۷) ریسک قانونگذاری، ۸) ریسک ناشی از شهرت و خوشنامی مشتریان، ۹) ریسک معامله‌ها. اغلب این ریسک‌ها موضوع جدیدی نمی‌باشند، با وجود این، خدمات مالی الکترونیکی آنها را تشدید نموده است، ولی مهمترین ریسک‌های مشخص شده در بانکداری الکترونیکی شامل ریسک‌های عملیاتی، ریسک‌های قانونی (حقوقی)، ریسک نقدینگی، ریسک اعتباری، ریسک نرخ بهره و ریسک معامله‌ها است.

ریسک‌های عملیاتی^(۱): بانک‌ها باید برای نخستین بار هزینه سرمایه مرتبط با ریسک عملیاتی را به منظور شناسایی زمینه‌های ریسک عملیاتی و تعیین کمیت خسارت مربوط به آنها، کنار بگذارند. به طور کلی، مدیریت ریسک در صدر جدول اولویت‌های سرمایه‌گذاری بنگاه‌های مالی قرار گرفته است.

ریسک قانونی (حقوقی)^(۲): پایان یافتن یک انتقال منابع اغلب به عنوان مهمترین مقوله در مباحث حقوقی بانکی مورد نظر می‌باشد. در بسیاری از سامانه‌های حقوقی، نتایج حقوقی مهمی بر زمانی که انتقال منابع کامل شده و پایان می‌پذیرد، مترتب می‌شود. (آقایی، ۱۳۸۸، ۲۰۹-۱۹۵).

ریسک نقدینگی^(۳): ریسک نقدینگی، ناشی از بی‌ثباتی‌ها و ابهام‌هایی است که به واسطه ناتوانی بانک در عمل به تعهدهای مالی‌اش (آن‌هم به دلیل بروز زیان‌های قابل توجه و پیش‌بینی نشده) بوجود می‌آید. ریسک نقدینگی شامل ناتوانی بانک در مدیریت تغییرات برنامه‌ریزی نشده و غیر منتظره شرایط بازار است که توانایی بانک در به جریان انداختن دارایی‌های نقدی خود را کاهش



کارت‌های اعتباری، از جمله جذابترین ابزارهای بانکداری الکترونیکی بشمار می‌روند.

(سیدجوادین و سقطچی، ۱۳۸۵، ۳۲).

۷) فراهم آوردن امکاناتی برای کارکنان به منظور افزایش سرعت و کارایی در ارائه خدمات بانکی در محل شعبه و فرآیندهای بین شعبه‌ای و بین بانکی در سراسر دنیا و ارائه خدمات سخت افزاری و نرم افزاری به مشتریان برای استفاده از روش بدون حضور فیزیکی در بانک در هر ساعت از شبانه‌روز از طریق کانال‌های ایمن و با اطمینان (اکبری ۱۳۸۸، ۴).

خطای رایج در بانکداری الکترونیکی

اشتباهی که بانک‌ها در مسیر بانکداری الکترونیک تکرار می‌کنند، توجه صرف به خرید نرم افزار است، چرا که فکر می‌کنند خرید نرم افزار به معنی ایجاد بانکداری الکترونیک است، غافل از اینکه بانکداری الکترونیکی، نرم افزار نیست، بلکه سیستم است و نرم افزار فقط پنج درصد دستیابی به بانکداری الکترونیکی است، اگر چه این پنج درصد تعیین کننده است، اما به تنهایی برای حرکت در جهت بانکداری الکترونیکی کافی نیست.

اگر نگاهی به نرم افزارهای بانکی موجود در سطح جهان بیندازیم، شاهد خواهیم بود که از ۱۰ نرم افزار بانکی خارجی که در دنیا رتبه‌های یک تا ۱۰ را کسب کرده‌اند، پنج نمونه از آنها در بانک‌های ایران نیز استفاده شده است، اما متأسفانه هیچکدام از این نرم افزارها تاکنون عملکرد مثبتی نداشته‌اند و هیچکس نیز از علت این عدم موفقیت نمی‌پرسد. در اینجا این پرسش خودنمایی می‌کند که آیا نرم افزارها مشکل داشته‌اند و یا اینکه با سیستم بانکی ایران سازگار نبوده‌اند؟ حقیقت این است که هر از چندگاهی تقصیر به گردن یک حوزه می‌افتد، حوزه‌هایی همچون بسترهای ارتباطی و مخابراتی، فارسی سازی، بومی سازی، دستورالعمل‌های خاص بانک مرکزی و ... قاطعانه می‌توان گفت که هیچ یک از

بانکداری الکترونیکی، نرم افزار نیست، بلکه سیستم است و نرم افزار فقط پنج درصد مسیر دستیابی به بانکداری الکترونیکی است.



اولین سیستم بانکی ارائه کننده کارت‌های اعتباری، در سال ۱۹۵۹ از سوی "بانک آمریکا" در کالیفرنیا رواج یافت.

و مقررات از کدام کشور یا ایالت باید در مدنظر قرار گیرند؟ مدیریت هدفمند پورتفولیوی وام‌ها از طریق اینترنت، نیازمند اتخاذ سیاست‌ها، فرآیندها و فعالیت‌هایی است که ریسک رابه کمینه ممکن برساند.

ریسک نرخ بهره^(۵): ریسک نرخ بهره، ریسکی است که به واسطه افزایش نرخ بهره بوجود می‌آید. از دیدگاه اقتصادی، یک بانک باید تمرکز کاملی بر میزان ارزش‌داری‌ها، بدهی‌ها و درآمدهای خود داشته باشد که هر سه مورد اشاره شده به واسطه تغییر نرخ بهره، تغییر پیدا می‌کنند. این ریسک به دلایل گوناگون و به واسطه تأثیرگذاری عوامل مختلف بوجود می‌آید که در اینجا از ذکر آنها خودداری می‌کنیم، زیرا این امر نیازمند تحقیقی گسترده و همه‌جانبه است. اما آنچه به یقین می‌توان پذیرفت، این است که سنجش و کنترل ریسک نرخ بهره، نشان‌دهنده اهمیت والای اتخاذ راهبردهای تأمین سرمایه و سیاست‌های جانبی آن است. به طور کلی، فرآیند جذب سرمایه ورودی بانک‌ها (سپرده‌گذاری‌ها) به طور جداگانه و مستقل از فرآیند مربوط به خروجی سرمایه (وام‌ها و تسهیلات بانکی) و با نرخ‌های بهره گوناگونی انجام می‌شود که با توجه به ماهیت متحرک و مجازی اینترنت، این ریسک تشدید می‌شود.

ریسک معامله‌ها^(۶): ریسک معامله‌ها مربوط به ضرر و زیان ناشی از کلاهبرداری، اشتباه، ناتوانی در تحویل به موقع محصول‌ها و خدمات، عقب‌افتادن از عرصه رقابت، ناتوانی بانک در مدیریت اطلاعات و غیره است. این نوع ریسک در مراحل مختلف بانکداری اینترنتی از جمله توسعه محصول، معامله‌ها، پردازش اطلاعات، توسعه سامانه، محاسبه‌ها، کنترل داخلی و غیره بوجود می‌آید. بانک‌هایی که محصول‌ها و خدمات مالی خود را از طریق اینترنت عرضه می‌کنند، همواره باید قادر باشند

می‌دهد. بانکداری اینترنتی باعث افزایش آسیب‌پذیری بانک‌ها از سوی سپرده‌های مشتریان می‌شود، مشتریانی که بر اساس شرایط و موقعیت‌های خاص، اقدام به برداشت از حساب یا بستن آن می‌کنند. چون در اینترنت، هر گونه معامله و عملیات بانکی امکان‌پذیر است، پس بانک‌ها در معرض این خطر قرار دارند که بخش زیادی از مشتریان‌شان در یک زمان خاص اقدام به برداشت از حساب خود کنند و نقدینگی بانک را تا حد زیادی کاهش دهند. بنابراین، مدیران بانک‌ها باید همیشه و در همه حال، آماده رویارویی با ریسک ناشی از کاهش شدید نقدینگی خود باشند و راه‌حل‌های فوری و مناسبی را برای رفع این نوع مشکل‌ها پیدا کنند.

ریسک اعتباری^(۴): ریسک اعتباری، عبارت است از ریسک مربوط به سود سرمایه‌ای که در اختیار وام‌گیرندگان قرار می‌گیرد، اما آن افراد یا شرکت‌ها قادر به انجام تعهدهای مالی بین خود و بانک نیستند. چنین سودی تا حد زیادی بستگی به موفقیت متقاضی وام در فعالیت‌های تجاری و آمادگی برای بازپرداخت وام دارد. بانکداری اینترنتی، این فرصت را برای بانک‌ها فراهم می‌کند تا حیطه جغرافیایی فعالیت‌های خود را گسترش دهند. در این حالت، مشتریان می‌توانند بنا به میل خود، یک بانک یا مؤسسه مالی را در هر جای جهان برگزینند و بدون هر گونه تماس یا برخورد فیزیکی با کارکنان آن بانک یا مؤسسه، از اعتبارهای بانکی استفاده کنند. در این حالت، بانک‌ها با یک چالش بزرگ مواجه می‌شوند و آن هم تصمیم‌گیری در مورد اعطای اعتبارات به مشتریانی است که نه آنها را دیده‌اند و نه از وضعیت اعتباری آنها آگاهی کامل دارند.

یکی دیگر از چالش‌های اعتباری بانک‌ها در بانکداری اینترنتی مربوط به این مسأله اساسی است که در جریان اعطای اعتبارها به مشتریان برون‌مرزی، کدام قوانین

مدیریت ریسک در صدر جدول اولویت‌های سرمایه‌گذاری بنگاه‌های مالی قرار گرفته است.

انتظارهای مشتریان خود را به نحو احسن برآورده سازند و در عین حال، هوشیار باشند که خدمات و محصولات هابی که به مشتریانانشان ارائه می‌دهند، دارای کمترین کمبود بوده و از بیشترین دقت و اعتبار برخوردار باشد. اگر یک مشتری، کوچک‌ترین کم‌کاری و اهمالی را در یک بانک یا مؤسسه مالی مشاهده کند، از ادامه کار با آن منصرف می‌شود و به بانک دیگر مراجعه می‌کند که با توجه به محیط رقابتی اینترنت، چنین کاری عجیب نخواهد بود. بدیهی است که وجود روابط حسنه و خوب بین بانک و مشتری و ارتباط دایمی آنها، به مدیریت بهتر معامله‌ها کمک شایانی می‌کند. حمله و نفوذ به رایانه بانک‌ها و سامانه‌های شبکه، یکی دیگر از خطرهایی است که متوجه بانک‌هاست. (حسینی و سلطانی، ۱۳۸۸، ۸۳).

انواع بانکداری الکترونیکی

۱) بانکداری الکترونیکی بین بانکی در سطح کلی: یکی از مهمترین هدف‌های ذکر شده در بانکداری الکترونیکی، رفع الزام مردم به مراجعه به شعب بانک‌ها برای دریافت خدمات بانکی و مرتبط ساختن سامانه مرکز بانک‌ها بایکدیگر از طریق سامانه‌های اتوماسیون عملیات بین بانکی است. برای استقرار این نوع بانکداری، وجود سامانه‌های مبادله‌های الکترونیکی بین بانکی ضروری است. این سامانه‌ها دارای نظام قراردادی هستند که بانک‌ها و دیگر مؤسسه‌های مالی برای تبادل سریع مبلغ بین بانکی از آن استفاده می‌کنند و توسط بانک مرکزی کشورها یا ائتلافی از بانک‌ها و مؤسسه‌های مالی اداره می‌شوند. مبادله‌های بانکی به دو گروه عمده زیر تقسیم می‌شوند:

۱) مبادله‌هایی که می‌باید در یک فاصله زمانی کوتاه (۱۰ تا ۱۵ دقیقه) انجام شوند. این مبادله‌ها از نوع مبادله‌های بین بانکی فوری می‌باشند.
۲) مبادله‌هایی که انجام آنها در یک فاصله زمانی کوتاه ضرورت ندارد. این نوع مبادله‌ها برای هر بانک طی روز به صورت گروهی جمع‌آوری شده و در مقطع مناسبی در همان روز بین بانک‌ها مبادله می‌شوند.

۲) بانکداری الکترونیکی درون بانکی: این نوع بانکداری، شامل استفاده از سامانه‌های مکانیزه‌ای است که در درون شبکه یک بانک و به منظور تسهیل در انجام امور داخلی بانک ایجاد شده و ارتباط شعب، مناطق و اداره‌های یک بانک را برقرار کرده است. لازم به ذکر است که سامانه‌های زیر مجموعه بخش اداره‌ها، در بانک‌های مختلف به گونه‌های متفاوتی دسته‌بندی شده‌اند و نمی‌توان یک دسته‌بندی یکسان را برای آنها ارائه نمود. به طور کلی، این سامانه‌ها به سه دسته اصلی زیر تقسیم‌بندی می‌شوند:

- ۱) سامانه‌های شعب شامل سامانه ریالی و ارزی.
- ۲) سامانه‌های موجود در شبکه.
- ۳) سامانه‌های اداره‌ها.

انواع خدمات بانکداری الکترونیکی

۱) بانکداری با استفاده از خودپرداز (ATM): ماشین‌های خودپرداز، پردازنده‌ها یا پایانه‌های الکترونیکی

هستند که توسط بانک‌ها برای تسهیل کار مشتریان بانک، در مکان‌های خاصی نصب می‌شوند و به طور ۲۴ ساعته در دسترس مشتریان می‌باشند. یک ماشین خودپرداز به عنوان یک شعبه از یک بانک عمل می‌کند و بسیاری از وظایف اصلی بانکداری را انجام می‌دهد.

۲) بانکداری براساس پایانه‌های فروش (POS): یکی دیگر از شیوه‌هایی که برای ارائه خدمات بانکی در قالب الکترونیکی مورد استفاده قرار می‌گیرد، بکارگیری دستگاه پایانه فروش است. دستگاه پایانه فروش دستگاهی است که از طریق ارتباط تلفنی یا شبکه‌ای به سیستم بانکی، امکان انتقال اتوماتیک مبلغ خریداری شده از حساب مشتری (دارنده کارت) به حساب فروشنده (پذیرنده کارت) را فراهم می‌سازد. به طور کلی، پایانه‌های فروش به معنی انتقال الکترونیکی وجوه در نقطه فروش می‌باشند.

۳) سامانه بانکداری پیام کوتاه (SMS): سامانه بانکداری پیام کوتاه به بانک‌ها اجازه می‌دهد تا از طریق این ابزار اطلاع‌رسانی، اطلاعات و خدمات مشخص را در اختیار مشتریان خود قرار دهند. در این سامانه، اطلاعات سرویس پیام کوتاه بر روی تلفن همراه مشتریان ارسال می‌شود و در مواردی نیز دستورات لازم از مشتری جهت انجام تراکنش‌هایی از همین طریق قابل دریافت است.

۴) سامانه بانکداری موبایل (M-Banking): زمانی که شبکه‌های موبایل WAP, GPRS, UMTS مجهز می‌شوند تا خدمات چند رسانه‌ای نسل بعد را ارائه دهند، خدمات بانکی از طریق موبایل وارد این صنعت خواهد شد. مشتریان می‌توانند به کمک این خدمات، صورت حساب بانکی خود را مشاهده کنند، پول حواله کنند و از پرداخت‌های بزرگ مطلع شوند و حتی کنترل کامل بر روی حساب‌های خود داشته باشند (آقایی، ۱۳۸۸، ۳۲۷-۲۷۶).

فناوری‌های کاربردی در بانکداری الکترونیکی (آقایی، ۱۳۸۸، ۳۵۷-۳۴۹).

۱) شعبه‌های ۲۴ ساعته: در راستای افزایش دسترسی و تسهیل در امور بانکی مردم، شعبه‌های الکترونیکی ۲۴ ساعته شکل گرفته‌اند. این پایگاه می‌تواند در بخشی از شعبه و یا به طور مستقل راه‌اندازی گردد و مراجعه کنندگان با داشتن یک کارت بانکی وارد پایگاه شوند و عملیات دریافت و پرداخت و انتقال وجه را انجام دهند. همچنین پرداخت قبضه‌ها و اعلام موجودی و ارائه صورت حساب نیز در این پایگاه‌ها انجام می‌گیرد.

۲) پول الکترونیکی: پول الکترونیکی، نوعی از پول است که برای خرید کالا یا خدمات از طریق شبکه اینترنت یا شبکه‌های دیگر مورد استفاده قرار می‌گیرد. این پول می‌تواند در حافظه کارت هوشمند و یا در بخش سخت‌افزار رایانه‌ها ثبت گردد. انواع پول الکترونیکی را می‌توان به صورت زیر دسته‌بندی کرد: ۱) کارت الکترونیکی، ۲) کیف پول الکترونیکی، ۳) چک الکترونیکی، ۴) پول دیجیتال، ۵) کارت مجازی.

۳) ساتنا (سامانه تسویه ناخالص آنی): ساتنا، خدمتی است الکترونیکی که پردازش و تسویه تراکنش‌های بین بانکی و دستور



اولین محصول بانکداری الکترونیکی در ایران، توسط بانک ملی ارائه شد که به نام "سیستم سیپا" شهرت دارد.

پرداخت‌های فوری را به صورت انفرادی و آنی انجام می‌دهد. هم‌اکنون تمامی بانک‌های دولتی و خصوصی ایران به عضویت ساتنا پذیرفته شده‌اند. به عبارت دیگر، هر یک از بانک‌های عضو این سامانه، می‌تواند با استفاده از ساتنا، وجوه را به صورت آنی از حساب تسویه خود به حساب تسویه اعضای دیگر انتقال دهد.

۴) شناسه حساب بانکی ایران (شبا): انتقال پول از هر حساب در هر بانک به حساب دیگر به صورت الکترونیکی، با پیاده‌سازی سامانه تسویه ناخالص آنی ساتنا و سامانه پایانی الکترونیکی پایا در بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران امکانپذیر شده است. به این ترتیب، انتقال پول به حسابی در بانک دیگر، به سادگی دریافت نقدی و واریز به یک حساب در همان بانک قابل انجام است. تحقق این امر تحولی عظیم در نظام بانکی کشور به شمار می‌رود و اثرات فوق‌العاده مثبتی از جمله کاهش تقاضای عمومی برای اسکناس و ایران چک و چک‌های رمزدار، کاهش مراجعه به شعب بانک‌ها، کاهش تردد‌های درون شهری و ... خواهد داشت. به‌منظور تسریع در واریز وجه به حساب مقصد، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران در تاریخ ۸۸/۳/۱۲ ساختار یک شناسه منحصر به فرد را برای هر حساب بانکی اعلام کرد.

شبا چیست؟ شناسه حساب بانکی ایران که به اختصار "شبا" نامیده می‌شود، شماره‌ای است ۲۴ رقمی که یک حساب بانکی را به صورت منحصر به فرد در تمام نظام بانکی ایران مشخص می‌کند. آشنایان و طرف‌های تجاری شما با استفاده از شبا می‌توانند بدون نیاز به ذکر نام بانک، نام یا کد شعبه، نوع حساب و اطلاعات مانند آن، به صورت الکترونیکی وجه برایتان حواله کنند. همچنین می‌توان از شبای دیگران برای انتقال وجه به حساب آنها استفاده کرد.

شایان ذکر است که شبا، جایگزین شماره حساب‌های فعلی نمی‌شود، بلکه به عنوان یک شماره استاندارد در کنار آنها قرار می‌گیرد. برای هر حساب می‌توان یک شبای مخصوص

دریافت کرد. شبا برای انواع حساب‌ها مانند جاری، سپرده، تسهیلات و مانند آنها می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد. وجود شبا مزایای زیر را برای مشتریان و بانک دربردارد. ۱) شبا تمام اطلاعات یک شماره حساب معمولی را دارد و با دانستن شبا می‌توان وجه را به آن منتقل کرد یا از طریق آن پول دریافت کرد، بدون اینکه نگران سایر جزئیات حساب باشید. ۲) برای حواله‌هایی که از شبا در آنها استفاده می‌شود، نیازی به دانستن، ذکر و کنترل هیچگونه اطلاعاتی مانند نام بانک، نام یا کد شعبه، شماره حساب، نوع حساب و کدهای مختلف و گوناگون نیست، چون تمامی اینها در شبا وجود دارند. ۳) اگر اشتباه یا سهوی در مورد شبا پیش آید، سامانه‌های بانکی از اشتباه مشتری (در اعلام شبا) یا متصدی بانک (در ورود اطلاعات شبا) آگاه می‌شوند و آنرا گزارش می‌کنند، به این معنی که اگر مشتری یا متصدی بانک یک یا چند رقم از شبا را به اشتباه وارد کند، سیستم با کنترل محتوای شبا به او اعلام می‌کند که اشتباهی رخ داده است و باید شبای وارد شده مجدداً کنترل شود. این سازوکار شبا امکان خطای مشتری و متصدی بانک در ورود اطلاعات حساب و ارسال وجه به حساب‌های دیگر را تا حد بسیار زیادی کاهش می‌دهد، ۴) سامانه‌های حواله الکترونیکی کشور ساتنا و پایا براساس شبا فعالیت می‌نمایند. بنابراین، دانستن شبای حساب برای انجام حواله بین بانک‌ها برای همه مشتریان بانک‌ها ضرورت دارد.

اثرات ترویج فرهنگ بانکداری الکترونیکی در جامعه

گسترش ابزارهای بانکداری الکترونیکی و تحقق فرهنگ استفاده از این نوع خدمات، عواید زیادی برای افراد جامعه در کلیه سطوح خواهد داشت که می‌توان به مهمترین آنها به شرح زیر اشاره نمود که همگی در راستای منافع ملی و کاهش هزینه‌های مشتریان و بانک‌ها می‌باشند (صالحی کیا، ۱۳۸۸، ۲۲).

اثرات ترویج فرهنگ بانکداری الکترونیکی در جامعه

۱) کاهش مراجعات مشتریان به شعب بانک‌ها.	۱۱) افزایش امنیت و در نتیجه، کاهش سوء استفاده‌ها و جرم و جنایت.
۲) کاهش توسعه فیزیکی بانک‌ها از لحاظ ساختمان‌ها و ...	۱۲) تقویت شاخص سلامت و بهداشت عمومی.
۳) کاهش ترافیک شهری.	۱۳) صرفه‌جویی بسیار زیاد در مصرف کاغذ.
۴) کاهش مصرف سوخت (بنزین و گاز و ...) به عنوان یک سرمایه ملی.	۱۴) حضور بیشتر افراد در منزل و در کنار خانواده.
۵) کاهش آلاینده‌های محیطی در سطح شهر.	۱۵) امکان انتقال سریع‌تر اطلاعات به نقاط مختلف کشور.
۶) کاهش هزینه‌های عملیاتی بانک‌ها.	۱۶) سوق پیدا کردن بانک‌ها به سوی فعالیت‌های جدید در امر مشاوره برای سرمایه‌گذاری‌های کلان اقتصادی.
۷) گسترش محدوده جغرافیایی فعالیت مشتریان.	۱۷) شفاف‌شدن فعالیت‌های اقتصادی.
۸) ایجاد فرصت برای مشتریان جدید بانک.	۱۸) افزایش تعداد معاملات.
۹) کاهش هزینه چاپ اسکناس و ایران چک و امحای اسکناس‌های فرسوده.	۱۹) کاهش حجم بایگانی فیزیکی.
۱۰) کاهش زمان فعالیت مشتریان.	۲۰) کاهش مراسلات و نامه‌نگاری‌های بین بانک‌ها.

زیرنویس‌ها

- 1) Operational Risk.
- 2) Legislation Risk.
- 3) Liquidity Risk.
- 4) Credit Risk.
- 5) Interest Rate Risk.
- 6) Deals Risk.

۷- برای اطلاعات بیشتر می‌توانید به بانک مرکزی ایران در سایت زیر مراجعه کنید: www.mci.ir