



وب تراست

خدمت جدیدی از حسابرسیان

علی رحمانی*
منصوره شهبازی
زهرا هدایت

اشاره

تحولات شگرفی طی دهه‌ی اخیر در ایران در راستای توسعه‌ی تجارت الکترونیک انجام شده است. تصویب قانون تجارت الکترونیک، تعیین وزارت بازرگانی به عنوان مرجع صدور مجوز امضای الکترونیک، تصویب قانون جرائم اینترنتی، تصویب مقررات ارائه و افشای اطلاعات از طریق شبکه‌ی کدال سازمان بورس و اوراق بهادار، راه اندازی تارنماهای فروش کالا و نیز استفاده‌ی شرکت‌ها و سازمان‌ها از شبکه‌ی اینترنت برای فروش کالاها و خدمات از مهم‌ترین تحولات این حوزه هستند. تجارت الکترونیک مزایای زیادی برای شرکت‌ها و مصرف‌کنندگان دارد و البته ریسک‌هایی را نیز مطرح کرده است. آیا حسابداران رسمی می‌توانند در کاهش این ریسک ایفای نقش کنند؟ به نظر می‌رسد مجامع حرفه‌ای حسابرسی و حسابرسیان در ایران توجه جدی به این حوزه ندارند. ورود حسابرسیان به این عرصه فرصت‌ها و تهدیدهای جدیدی را برای حرفه به همراه خواهد داشت. این مقاله به بررسی روندهای اخیر، تلاش‌های مجامع حرفه‌ای و توصیف وب تراست یا اعتبار تارنمای تراکنش‌های الکترونیک می‌پردازد.

مقدمه

تجارت الکترونیک عنصری از مدل تجارت به خصوص در مورد شبکه‌ی توزیع محصول را دگرگون ساخته است و نیازهای جامعه‌ی تجاری را متحول کرده است. بسیاری از این نیازها به طور اخص در مورد محیط اینترنتی مصداق دارد که در این راستا موضوعاتی نظیر امنیت، حفظ اطلاعات محرمانه، در دسترس بودن سیستم و حمایت از مشتری قابل ذکر است. در این خصوص، بازار نیز نیاز به استانداردهای جهانی یا بهسنجی را تأیید کرده است که این امر مستلزم تعیین معیاری جهت ارزیابی عملکرد حرفه‌ای مورد نظر است.

مشاغل تجارت الکترونیک و استنباط مشتریان از ریسک انجام معامله از طریق اینترنت و همچنین مطالعات بسیار طی سال‌های گذشته نشان داده‌اند که کلاهبرداری، مسائل مرتبط با محرمانگی اطلاعات و حتی عملکرد و اجرای ضعیف سفارش‌ها می‌تواند روند رشد را در این گونه مشاغل کاهش دهد. در نتیجه‌ی این عوامل، حسابداران رسمی می‌توانند رهنمودهای لازم و نیز بهسنجی لازم جهت مقایسه‌ی عملکرد

این گونه مشاغل را جهت دستیابی به حداکثر توان بالقوه‌ی آنها را فراهم آورند و نیز به جلب اعتماد مشتریان کمک کنند.

حسابداران رسمی با بیش از صد سال تجربه در زمینه‌ی فراهم کردن اطمینان در مورد اطلاعات برای اطمینان بخشی لازم، آموزش‌ها و مهارت‌های لازم را در اختیار دارند.

از این رو، مفهوم وب‌تراست یا اعتبار تارنما به عنوان پاسخ حرفه‌ای مناسب به مباحث مربوط به تجارت الکترونیک مطرح شد. علاوه بر مؤسسات حسابداری که متحصراً خدمات مالی و تخصصی ارائه می‌کنند، اعضای انجمن حسابداران رسمی

آمریکا (AICPA) نیز می‌توانند از این مفهوم بهره‌گیرند. دلیل این امر نیز آن است که

وب‌تراست بر پایه‌ی اصول و شرایط خدمات تضمینی قرار دارد که رهنمونی

حرفه‌ای را بنا نهاده و علاوه بر آن برای تجارت الکترونیک بیشتر صنایع مناسب

است. با استفاده از این اصول و شرایط چه جداگانه و چه به شکل ترکیبی، حسابداران

رسمی می‌توانند خدمات مشاوره‌ای و تضمینی به مشتریان خود یا کارفرمایان جهت مورد توجه قرار دادن نیازهای

مشتریان ارائه کنند.

خدمات فوق فرصت‌های درآمدی جدیدی برای حسابداران رسمی چه در سطح اعتباربخشی و چه در سطح مشاوره فراهم می‌آورد.

وب‌تراست هم‌چنین می‌تواند یک مؤسسه‌ی حسابرسی را که به ارائه‌ی این گونه خدمات می‌پردازد، متمایز کند و به جذب و نگهداری

کارمندان ماهر در این بازار کار رقابتی کمک کند. در نهایت از آنجا که وب‌تراست معیارها و استانداردهایی جهت ارزیابی عملکرد ایجاد

می‌کند، شاعلین صنایع مختلف می‌توانند از مزایای بهسجی در این زمینه بهره‌مند شوند.

در نتیجه حسابداران به محیط جدیدی از رقابت

فشرده، به منظور افزایش درآمدها و جبران رشد

آهسته‌ی خدمات سنتی‌شان، نظیر حسابرسی

صورت‌های مالی، پا گذاشته‌اند. در طی چند

دهه‌ی اخیر، حسابداران رسمی در پشتیبانی

بازارهای جدید از لحاظ ارائه‌ی خدمات

تخصصی خود در زمینه‌هایی نظیر خدمات

مشاوره‌ای و حسابرسی اثربخش، موفق ظاهر

شده‌اند (پوو، ۱۹۹۷). با این وجود از اواسط دهه‌ی

۱۹۹۰، در جایی که به نظر می‌رسید بازار حسابرسی

مالی دچار نوعی رکود شده است، این بحث مطرح شد که حرفه باید

خدمات خود را در عرصه‌هایی مثل تجارت الکترونیک نیز گسترش

دهد تا بتواند از کاهش نقش خود در عرصه‌های مختلف جلوگیری کند

(انجمن حسابداران خبره‌ی کانادا، ۱۹۹۶؛ الیوت، ۱۹۹۷).



ضرورت وجود اطمینان بخشی در تجارت الکترونیک

تجارت الکترونیک، مبادلات تجاری بین سازمان‌ها و مشتریان

را بدون نیاز به هیچ‌گونه کاغذبازی و تنها از طریق شبکه‌های

مخابراتی به انجام می‌رساند. (انجمن حسابداران رسمی آمریکا،

انجمن حسابداران خبره‌ی کانادا، ۲۰۰۰). دو نوع تراکنش در تجارت

الکترونیک وجود دارد (بلانژ و همکاران، ۲۰۰۲). تراکنش‌های

اول با عنوان تراکنش‌های مبادلات شرکت‌ها با مشتریان (بی تو

سی) شناخته شده است. در این نوع تراکنش‌ها، مشتریان تارنمای

فروشنده را از طریق اینترنت مشاهده می‌کنند و به بررسی و شناسایی

محصولات آن شرکت می‌پردازند. سپس آن‌ها فرم‌های اینترنتی

مربوط به سفارش کالا را تکمیل می‌کنند و مبالغ مربوط به کالای

مورد نظرشان را در زمانی که فروش به وقوع می‌پیوندد از طریق

کارت‌های اعتباری، می‌پردازند. نوع دیگر تراکنش‌ها با عنوان

تراکنش‌های شرکت‌ها با یکدیگر (بی تو بی) انجام می‌شود. برای

**مفهوم وب‌تراست
یا
اعتبار تارنما
به عنوان
پاسخ حرفه‌ای مناسب به
مباحث مربوط به
تجارت الکترونیک
مطرح شد**

مثال تراکنش‌های تولیدکنندگان ماشین و فروشندگانی که صندلی ماشین تولید می‌کنند. تراکنش‌های اینترنتی مزایای فراوانی را هم برای فروشندگان/تولیدکنندگان و هم برای مشتریان دارند. مهم‌ترین این مزایا عبارتند از (کاشل و آلدیزر، ۱۹۹۹):

- مصرف‌کننده (مشتری) می‌تواند از هر نقطه‌ای از جهان به تارنمای فروشنده (تولیدکننده) دسترسی داشته باشد. در نتیجه، شمار مشتریانی که با آنها تراکنش می‌کنند، افزایش می‌یابد که خود باعث افزایش حجم فروش در مقایسه با روش‌های سنتی فروشنده می‌شود.
- بهبود کارایی در پردازش اطلاعات از طریق به کار گرفتن همه‌ی وسایل ارتباطی اینترنتی موجود در خود سازمان یا شرکت یا بین شعبه‌های مختلف یک شرکت که در اقصی نقاط یک کشور یا جهان دارای شعباتی است. این خود باعث افزایش کیفیت کالاها یا خدمات می‌شود و حجم فروش را افزایش می‌دهد.
- فروشندگان سرمایه‌ی خود یعنی موجودی کالا را به نحو چشمگیری کم‌تر انبار می‌کنند، بسیاری از فروشندگانی که تراکنش‌های خود را از طریق تجارت الکترونیک (اینترنت) انجام می‌دهند کالای خود را تقریباً پس از دریافت فرم سفارش مشتریان خریداری می‌نمایند.
- بهبود خدمات پس از فروش در نتیجه‌ی تراکنش‌های سریع و پرسرعتی که بین مشتری و فروشنده از طریق اینترنت یا پست الکترونیک صورت می‌گیرد.

- مشتریان می‌توانند سریعاً به حجم وسیعی از انواع مختلف محصولات دسترسی یابند. در نتیجه، امکان مقایسه‌ی قیمت‌ها در تارنمای مختلف برایشان فراهم می‌شود که باعث می‌شود، آنان محصول درست و مناسب خود را انتخاب کنند.
- علاوه بر نمایش محصولات و خدمات، بعضاً مشاوره‌ها و راه‌حل‌هایی نیز در این گونه تارنماها ارائه می‌شود.

به هر حال تراکنش شرکت با مشتری، ریسک‌های زیادی را نیز در پی دارد که این نتیجه‌ی فقدان ارتباط رو در روی مشتری با فروشنده است. مهم‌ترین این ریسک‌ها شامل موارد زیر است (تریبونلا، ۲۰۰۰، لامبر، ۲۰۰۲، مالدین و آروناکالام، ۲۰۰۱):

- ✓ ریسک حریم شخصی: ریسک سوء استفاده از اطلاعات شخصی و خصوصی مشتریان توسط فروشنده؛
- ✓ ریسک امنیت: ریسک عدم انتقال اطلاعات به نحوی کامل و صحیح و نیز فارغ از هرگونه سوء استفاده دسترسی غیرمجاز، از طریق یک رسانه‌ی عمومی نظیر اینترنت.
- ✓ ریسک تراکنش: ریسک مربوط به این احتمال که فروشنده تراکنش را آن‌گونه که مورد توافق خریدار و فروشنده قرار گرفته بود به انجام

نرساند.

✓ ریسک افشا: این ریسک احتمال ارائه‌ی اطلاعات تحریف شده یا ناقص را توسط شرکتی که صاحب تارنمای مربوط است افزایش می‌دهد و باعث می‌شود توان تصمیم‌گیری مشتری جهت خرید بر پایه‌ی اطلاعاتی کامل و صحیح، سلب گردد.

✓ ریسک محصول: ریسک عدم دسترسی به اطلاعات مناسب و مورد نظر مشتری در خصوص فروشنده و محصول که مطابق با خواست و نیاز مشتری باشد.

به منظور کمک به مشتریان جهت کنترل یا کاهش ریسک‌های فوق، خدمات جدیدی به منظور تضمین اطمینان تراکنش‌های اینترنتی ایجاد شده است. این خدمات بر دو نوع هستند (مالدین و آروناکالام، ۲۰۰۱). نوع اول خدماتی است که به وسیله‌ی مهری روی تارنمای فروشنده درج می‌شود و از آن طریق تضمین می‌کند که شرکت فروشنده از ضوابط و مقررات سازمان صاحب مهر پیروی می‌کند. این نوع توسط مؤسسات عضو انجمن حسابداران رسمی امریکا یا انجمن حسابداران خبره‌ی کانادا ارائه می‌شود. در حالت دوم، سازمانی مستقل بدون درج مهر روی تارنمای فروشنده، تضمین لازم برای مشتری جهت اطمینان به تارنمای مورد نظر را فراهم می‌آورد. ویزا یا "VISA" یکی از این نوع سازمان‌ها است.

وب‌تراست یا مهر اعتبار تارنما

در حال حاضر سازمان‌های مختلفی وجود دارند که فعالیت اصلی آن‌ها، اعتباربخشی به تارنماهای فروشندگان از طریق درج مهرهای خود روی صفحات تارنمای آنان است. سه مورد از شناخته شده‌ترین و رایج‌ترین آن‌ها در زمینه‌ی ارائه‌ی خدمات تضمین تارنماها در زیر آمده است (کاشل و آلدیزر، ۱۹۹۹):

۱- شورای بهبود دفاتر کاری که مهر بی. بی. بی. برخط را ارائه می‌کند.

۲- سازمان تضمین خدمات اینترنتی که مهر تراست. ای یا اعتبار الکترونیکی را ارائه می‌کند.

۳- مؤسسات عضو انجمن حسابداران رسمی آمریکا (AICPA) یا انجمن حسابداران خبره‌ی کانادا (CICA) که مهر وب‌تراست یا اعتبار تارنما را ارائه می‌کنند.

تراست. ای، اولین مهری بود که در ۱۹۹۷ وارد بازار اعتباردهی تارنما شد. بعد از آن بی. بی. بی. برخط، دومین مهری بود که در ۱۹۹۹، توسط شورای بهبود دفاتر کاری ایجاد شد. این برنامه امکانی را برای تارنماهای اینترنتی فراهم آورد تا به محض آن که شرکتی ارزیابی شد

و اطمینان حاصل شد از قواعد و الزامات برنامه‌ی اطمینان‌بخشی پیروی می‌کند بتواند، مهر بی بی برخط را بر تارنماهای خود نمایش دهد. هدف اصلی برنامه، اطلاع‌رسانی به مشتریانی است که فروشنده به اطلاعات شخصی آن‌ها اهمیت می‌دهد. نهایتاً در ۲۰۰۰ وب‌تراست توسط انجمن حسابداران رسمی آمریکا و انجمن حسابداران خبره‌ی کانادا ایجاد شد. برخی محققان بر این باورند که وب‌تراست جامع‌ترین برنامه را در مقایسه با دو مهر دیگر دارد (کاشل و آلدیزر، ۱۹۹۹).

دوگروه مذکور مشمول وضع استانداردها در حرفه‌ی حسابداری می‌خواهند طی برنامه‌ای مشترک، نگرانی درباره‌ی تراکنش‌های الکترونیکی را کاهش دهند. این برنامه وب‌تراست نام گرفت و هدف آن ایجاد شروط و الزاماتی برای انجام تجارت الکترونیک به منظور بهبود امنیت اطلاعات اشخاص در اینترنت است. حسابداران رسمی می‌توانند جهت ارائه‌ی مهر وب‌تراست از انجمن حسابداران رسمی آمریکا یا انجمن حسابداران خبره‌ی کانادا مجوز دریافت کنند. سپس، آن‌ها صلاحیت لازم را جهت آزمون و ارزیابی این‌که آیا یک تارنمای اینترنتی از اصول و ضوابط مربوط به برنامه‌ی وب‌تراست پیروی می‌کنند یا خیر، به دست می‌آورند.

مهر وب‌تراست توسط حسابدار رسمی که از طرف واحد فروشنده به منظور ارائه‌ی خدمات تضمینی وب‌تراست استخدام شده است، روی وب‌سایت واحد فروشنده درج می‌شود. زمانی که این مهر توسط واحد فروشنده دریافت شد، وی مجاز به استفاده و نمایش این مهر روی صفحه‌ی تارنمای خود است، البته مشروط به آن‌که نظارت و بررسی‌های حسابدار رسمی به منظور به روزرسانی کنترل‌های اعمال شده در این زمینه حداقل هر سه ماه یک‌بار صورت گیرد.

مشتریان با کلیک کردن روی مهر وب‌تراست که بر صفحه‌ی وب فروشنده دیده می‌شود، می‌توانند سیاست‌های کاری فروشنده، نظر حسابرس در خصوص افشای صورت گرفته، تکمیل فرآیند تراکنش الکترونیکی و حفاظت از اطلاعات شخصی خریداران را مشاهده نمایند.

ضوابط و اصول وب‌تراست

مهر وب‌تراست با هدف اطمینان‌بخشی برای مشتریان به منظور تشویق آنها به انجام تراکنش‌های اینترنتی ایجاد شده است. این اطمینان را حسابداران رسمی از طریق نظارت و کنترل عملکرد شرکت‌های فروشنده، سیاست‌های فروش اینترنتی آنها و رویه‌ی مأخوذه‌ی آن‌ها در این زمینه باید به انجام رسانند. حسابداران رسمی می‌توانند خدمات مشاوره‌ای و تضمینی را به مشتریان خود یا کارفرمایان با توجه به نیازهای مشتریان، به شرح زیر ارائه نمایند:

• امنیت: آیا سیستم از امنیت لازم برخوردار است؟ حسابدار رسمی مشخص می‌کند که آیا سیستم در مقابل دسترسی غیرمجاز (چه فیزیکی چه منطقی/برنامه‌ای) حفاظت شده است یا خیر.

• دسترسی: آیا سیستم آن‌چنان‌که توافق شده است، مهیا و در دسترس است؟ حسابدار رسمی تعیین می‌کند آیا سیستم آن‌چنان‌که مورد توافق قرار گرفته است، برای انجام معاملات و استفاده در دسترس و مهیا است یا خیر.

• محرمانگی: آیا اطلاعات محرمانه‌ی مشتریان به خوبی حفظ می‌شود یا خیر؟ حسابدار رسمی مشخص می‌کند که آیا اطلاعات کاری محرمانه آن‌چنان‌که مورد توافق قرار گرفته است محافظت می‌شود.

• سلامت پردازش: آیا تراکنش‌ها به درستی پردازش می‌شوند؟ حسابدار رسمی تعیین می‌کند که آیا با استفاده از اصول رهنمودهای انجمن حسابداری رسمی آمریکا می‌توانند به این موارد زیر دست یابند:

✓ ارزیابی شرکت و مقایسه آن اصول و ضوابط حرفه‌ای، که در نتیجه‌ی آن هرگونه نقص و کاستی را می‌توان در مراحل اولیه‌ی کار تشخیص داد.

✓ استفاده از اصول و معیارها جهت استقرار کنترل‌های صحیح و مناسب از ابتدا

✓ اعضای انجمن حسابداران رسمی آمریکا در هر صنعت می‌توانند تضمینی برای مدیریت درون‌سازمانی و حتی هیأت مدیره، مبنی بر این‌که سیستم با استانداردهای بالا مطابقت دارد، فراهم کنند.



وب‌تراست برای قراردادهای مقامات صادرکننده‌ی گواهی‌نامه‌ی الکترونیک از اجزای مهم تجارت الکترونیک است. هر شخص در انتخاب آن باید به افشای روال کاری گواهی‌نامه‌ی الکترونیک و کنترل‌های محیطی گواهی‌نامه‌ی الکترونیک توجه نماید.

طبق این اصول و استانداردهای وضع شده، می‌توان گفت مَهر وب‌تراست اطمینان یا تضمین‌های زیر را برای مشتری فراهم می‌آورد: (جدول شماره‌ی یک)

۱- افشای روال کاری فروشنده: واحد فروشنده رویه‌ی کاری مرتبط با تراکنش‌های اینترنتی را افشا می‌کند و تراکنش‌های مذکور را طبق روال و رویه‌های افشا شده انجام می‌دهد.

۲- تکمیل فرآیند تراکنش الکترونیک: واحد فروشنده کنترل‌های مؤثری را جهت حصول اطمینان از این‌که سفارش‌های مشتری با استفاده از تجارت الکترونیک انجام شده و صورت حساب شده است، اعمال می‌نماید.

۳- حفاظت از اطلاعات: واحد فروشنده کنترل‌های مؤثری را اعمال می‌کند تا تضمین معقولی فراهم آورد که اطلاعات شخصی دریافت شده از مشتری در نتیجه‌ی تراکنش الکترونیک از استفاده‌هایی که مربوط به واحد فروشنده نیست، مصون خواهد بود.

چالش پیش روی حساب‌رسان

وب‌تراست نمونه‌ای از حرکت به ظهور یک سامانه‌ی گزارش‌گیری کاری است که در آن یک شبکه‌ی رایانه‌ای نظیر اینترنت، ابزار اولیه برای انتقال اطلاعات کاری است. استیون وال من عضو سابق هیأت مدیره‌ی بورس اوراق بهادار آمریکا پیش‌بینی می‌کند که اعتباربخشی حسابرسی از محتوا به فرآیند گرایش خواهد یافت. اعتباربخشی به شکل فرآیندی به معنای اعتباربخشی در مورد قابلیت اعتماد و درستی سامانه‌ی گزارش‌گیری یک واحد تجاری است که یک استفاده‌کننده از آن بهره می‌برد و نه تمامیت و صحت اطلاعاتی که چنین سامانه‌ی تولید می‌کند.

ایجاد و اعمال هرگونه خدمات اعتباربخشی توسط حساب‌رسان نظیر وب‌تراست در محیطی صورت می‌گیرد که ریسک دادخواهی دعاوی حقوقی در آن بسیار بالاست. این بحران دادخواهی که ظرف ۳۰ سال اخیر بر سر راه حرفه‌ی حسابداری قرار گرفته است، به خصوص در ایالات متحد به خوبی ثبت و مستندسازی شده است. حسابداران در اغلب موارد دادخواهی‌ها توسط سرمایه‌گذاران و سهامداران، متهم شناخته می‌شوند، چرا که حسابداران و حساب‌رسان به عنوان تضمین‌کنندگان صحت و سقم گزارش‌ها و صورت‌های مالی

شناخته شده‌اند. تعهد و مسئولیت بالقوه‌ی حسابداران با در نظر گرفتن این‌که مهر وب‌تراست تقریباً توسط هر کسی که تارنما یا رایانه‌ای را در اختیار دارد، می‌تواند گرفته شود، به شکل سرسام آوری زیاد می‌شود. از آنجا که اینترنت حد و مرز نمی‌شناسد، تعهدات و مسئولیت‌های بالقوه‌ی حسابداران در سطح جهانی مطرح خواهد شد.

با در نظر گرفتن ریسک بالای دادخواهی که یک تأمین‌کننده‌ی مَهر وب‌تراست با آن مواجه است، حسابداران، حساب‌رسان و مشاورین حقوقی آنها باید قبل از هر چیز و قبل از این‌که هرگونه قراردادی در این زمینه منعقد شود، مسائل مربوط به احتمال دادخواهی‌های بالقوه‌ی را که در این زمینه وجود دارد، در نظر گیرند.

ظرف چند دهه‌ی اخیر حرفه‌ی حسابداری با فاصله‌ی انتظارات مواجه بوده است. این فاصله‌ی انتظارات مربوط به تفاوت بین درک حسابداران از وظایف و مسئولیت‌هایشان و انتظاراتی است که سرمایه‌گذاران و اعتباردهندگان و سایر کاربران از حرفه‌ی حسابرسی دارند.

سرمایه‌گذاران و اعتباردهندگان غالباً حساب‌رسان را تضمین‌کنندگان صحت صورت‌های مالی شرکت‌ها می‌دانند. کمیسیونی که در ۱۹۸۷ در مورد گزارش‌گیری متقلبانه تشکیل شد به همراه میزگرد انجمن حسابداران رسمی آمریکا در خصوص فاصله‌ی انتظاراتی در ۱۹۹۲، و نیز جلسه‌ی هیأت نظارت عمومی که در ۱۹۹۳ تشکیل شد، به اهمیت نقش "فاصله‌ی انتظاراتی" در محیطی که دارای ریسک بالای دادخواهی برای حسابداران است، اشاره کردند. هر سه گروه بر این عقیده‌اند که عموم جامعه برای حسابداران مسئولیت بیشتر از آن‌چه برایشان در نظر گرفته شده در زمینه‌ی یافتن و گزارش کردن کلاهبرداری‌ها یا



جدول شماره‌ی یک- اصول و ضوابط وب تراست

نکات و موارد خاص مورد توجه	۱- افشای روال کاری فروشنده
چارچوب زمانی برای ثبت و ارسال سفارش‌ها روش ارسال شرایط و روش پرداخت وجه مخارجی که در زمینه‌ی تراکنش الکترونیک بر عهده‌ی مشتری است برگشت محصول توسط مشتری	✓ واحد تجاری شرایط و ضوابط الکترونیک خود را افشا نماید
شرایط و وضعیت کالا - مثل نو یا دست دوم بودن شرح خدمات منابع اطلاعات	واحد تجاری اطلاعات توصیفی و کاملی در خصوص ماهیت کالاهایی که ارسال می‌شوند یا خدماتی که ارائه می‌گردند افشا کند
افشای شماره تلفن واحد خدمات شرکت افشای ساعاتی که واحد خدمات پاسخ‌گویی مشتری است و نیز آدرس پست الکترونیک	✓ واحد تجاری افشا نماید (در تارنمای خود و یا اطلاعاتی که همراه با کالا ارسال می‌شود) که مشتریان کجا امکان دریافت ضمانت و خدمات پس از فروش را می‌یابند
آدرس محل ساعات و روزهای فعالیت شماره تلفن	واحد تجاری اطلاعاتی را افشا می‌کند که مشتریان را قادر می‌سازد پرسش‌های خود را مطرح کنند یا شکایات خود را طرح کنند
نکات و موارد خاص مورد توجه	۲- تکمیل فرآیند تراکنش الکترونیک
سامانه‌ی رایانه‌ای واحد تجاری به شکل خودکار هر سفارش را قبل از پردازش، کنترل می‌کند همه‌ی اطلاعاتی که توسط مشتری تکمیل شده بود پیش از تکمیل سفارش، یک‌بار توسط مشتری تأیید می‌شود. مشتری یک ایمیل تأییدی دریافت می‌کند و می‌تواند تا قبل از تکمیل سفارش، آن را باطل کند.	واحد تجاری کنترل‌هایی را اعمال می‌کند تا اطمینان معقول حاصل شود که هر سفارش از لحاظ صحت و جامعیت مطمئن است و تأییدیه‌ای هم از مشتری قبل از پردازش سفارش دریافت می‌شود.
روش‌های تجاری ارسال کالا مورد استفاده قرار می‌گیرد که با برنامه‌ی ارسال زمان‌بندی‌شده‌ی مورد انتظار مطابقت دارد. واحد تجاری سفارشات مشتریان و اطلاعات قراردادی را نگه داری می‌کند.	واحد تجاری کنترل‌هایی را اعمال می‌کند که اطمینان معقولی حاصل می‌نماید که کالای درست و به تعداد صحیح ارسال شده است.
همه‌ی مخارج از جمله مخارج حمل و مالیات، قبل از اینکه مشتری سفارش را کامل کند باید در صفحه نمایش داده شود • صورت‌حساب‌ها به شکل روزانه کنترل شود • خطاها در صورت حساب پیگیری و ظرف ۲۴ ساعت از گزارش خطا توسط مشتری تصحیح شوند	واحد تجاری کنترل‌هایی را اعمال می‌کند که اطمینان معقولی در مورد قیمت‌های فروش و سایر مخارج نشان داده شده در وب سایت قبل از این‌که مشتری اقدام به سفارش کند، در صفحه قرار گرفته و صورت حساب شده‌اند
• مدیریت مکرراً اطلاعاتی را دریافت و مطالعه می‌کند که مشخص‌کننده‌ی کنترل افشای روال کاری و تمامیت معامله است.	واحد تجاری روال کاری خود را به نحوی در نظر گیرد تا اطمینان معقول حاصل شود که روال کاری افشا شده در وب‌سایتش پیاده می‌شود، کنترل‌های داخلی اثربخش است و گزارش‌های مربوط به عدم پیروی از اصول و استانداردها به درستی مورد توجه قرار می‌گیرد
نکات و موارد خاص مورد توجه	۳- حفاظت از اطلاعات شخصی مشتری
اطلاعات شخصی مشتری طی تراکنش از طریق فناوری رمزنگاری محافظت می‌شود واحد تجاری جهت محافظت از اطلاعات خود یک آدرس اینترنتی دارد	واحد تجاری کنترل‌هایی را به منظور حفاظت از تبادل اطلاعات شخصی مشتریان از طریق اینترنت توسط کسانی که مجاز به دسترسی به آن نیستند، اعمال می‌کند.
سیستم‌هایی که اطلاعات شخصی مشتریان را نگهداری می‌کنند از دسترسی افراد بیگانه دور نگه داشته شوند اطلاعات شخصی مشتریان به شکل عمدی به گروه‌هایی که در ارتباط با معامله نبوده‌اند، افشا نشود. مگر آنکه ۱- مشتریان قبل از آنکه این اطلاعات منتقل شود در جریان قرارگیرند ۲- اجازه‌ی مشتری در خصوص این انتقال اطلاعات کسب شود	واحد تجاری کنترل‌ها را به منظور محافظت از اطلاعات شخصی مشتریان که در سیستم خود نگهداری می‌کند، در پیش می‌گیرد.
اجازه‌ی مشتری قبل از ذخیره‌سازی، تغییر و یا کپی کردن اطلاعات در رایانه اخذ شود • از انتقال ویروس‌های رایانه‌ای به فایل مشتریان جلوگیری شود	واحد تجاری کنترل‌هایی را در زمینه‌ی محافظت از اطلاعات شخصی مشتریان در مقابل دسترسی غیرمجاز و تغییرات غیرمجاز فایل‌های مشتریان، اعمال کند
اطلاعات امنیتی و گزارش‌های مربوط به ویروس‌های رایانه‌ای را دریافت و مطالعه کند	واحد تجاری رویکردهای کنترلی را در پیش گیرد تا اطمینان منطقی حاصل شود که کنترل اطلاعات اثربخش است و گزارش‌های عدم رعایت اصول و ضوابط به درستی مورد توجه قرار می‌گیرد



سوء استفاده‌های مالی، قائل شده‌اند.

به نحوی مشابه بسیاری از مشتریان در تراکنش‌های الکترونیک ممکن است متوجه محدودیت‌هایی که حسابداران در یک قرارداد وب تراست با آن مواجه‌اند، نشوند به عنوان مثال یک مشتری ممکن است بر این باور باشد که یک حسابدار رسمی یا حسابرسی که مهر وب تراست را بر روی تارنمای فروشنده درج می‌کند، کیفیت محصول مورد تراکنش

را هم تضمین می‌کند.

آنچه از اطلاعات منتشر شده توسط انجمن حسابداران رسمی آمریکا و انجمن حسابداران خبره‌ی کانادا دریافت می‌شود، مشخص‌کننده‌ی آن است که خدمات تضمینی وب تراست به منظور تضمین صحت و تکمیل تراکنش الکترونیکی که توسط اینترنت صورت می‌گیرد، نیست. هدف مشخص آن "کمک به واحدهای فروشنده و مشتریان آنها در برآورد ریسک‌های مربوط به انجام تراکنش‌های الکترونیکی است." به هر حال این حقیقت هم چنان پابرجاست که برخی از مشتریان ممکن است بر این باور باشند که مهر وب تراست فراهم‌کننده‌ی سطحی از تضمین است که تراکنش‌ها با آن صورت گرفته و نیز اطلاعاتی را که در اینترنت قرار می‌گیرد، در بر دارد. واضح است مشتریانی که پول خود را در حین تراکنش الکترونیکی از دست می‌دهند از حسابداری که تارنمای مربوطه را تضمین کرده شکایت خواهند کرد.

نتیجه‌گیری

در نتیجه‌ی وسایل پیشرفته‌ی ارتباطی و فناوری رایانه، تراکنش‌های مربوط به تجارت الکترونیک رشد چشم‌گیری داشته است. در نتیجه کاربران اینترنت افزایش یافته‌اند و بر شمار شرکت‌هایی که ترجیح می‌دهند از طریق اینترنت با مشتریان خود تراکنش‌های تجاری‌شان را انجام دهند، افزوده شده است. با این حال، حجم تراکنش‌های اینترنتی به میزان مورد انتظار نرسیده است. مشتریان غالباً نگران این امر هستند که در معرض کلاهبرداری و سوءاستفاده از اطلاعات شخصی‌شان قرار گیرند. در اواخر دهه‌ی ۱۹۹۰، انجمن حسابداران

رسمی آمریکا و انجمن حسابداران خبره‌ی کانادا به اتفاق هم از ایجاد خدمات تضمینی تجارت الکترونیک به فروشنده و مشتری (بی تو سی) به نام وب تراست خبر دادند. اگرچه تحقیقات مؤید این بوده‌اند که وب تراست می‌تواند بر رفتار خرید مشتریان اثر بگذارد (کووار و دیگران، ۲۰۰۰)، اما موفقیت چندان چشم‌گیری در به دست آوردن بازار خدمات اعتباردهی به فروشنده و مشتریان به دست نیاورده است (کرایگ، ۲۰۰۰). ارائه‌دهندگان وب تراست دو دلیل ممکن را برای توجیه و منطق این پدیده ارائه می‌کنند. نخست این که به دلیل دامنه‌ی وسیع تضمینی که این مهر ارائه می‌کند، هزینه‌ی بهره‌گیری از آن هم به نحو چشم‌گیری بالاتر از سایر مهرهای تضمینی است. دلیل دوم آن است که به نظر می‌رسد اکثریت مشتریان قادر به تمایز قائل شدن بین محتوای اطلاعاتی مهرهای جایگزین نباشند. به احتمال بسیار قوی ترکیبی از دو عامل فوق و شاید عوامل دیگر، منتج به عدم کسب موفقیت وب تراست شده است.

از طرفی، خدمات تضمین وب‌سایت در مراحل آغازین قرار دارد و عمر آن کم‌تر از یک دهه است. تحقیقات قبلی نتایج متفاوتی را نشان دادند. این موضوع می‌تواند نشان‌دهنده‌ی آن باشد که مهر تضمین آن قدر که باید معتبر نیست. همچنین تعداد سایت‌هایی که از این گونه مهرها استفاده کرده بودند؛ همان‌گونه که در تحقیقات اخیر نشان داده شد، نسبتاً پایین است. به نظر می‌رسد تعداد زیادی از شرکت‌ها ایجاد تضمین توسط یک گروه سوم شخص ثالث را نپذیرفته‌اند.

به لحاظ تجاری، پروژه‌ی وب تراست تاکنون موفق عمل نکرده است. وب تراست احتیاج به یک سری تعدیلات دارد تا فاصله‌ی بین آنچه به عنوان خدمات اعتباربخشی ارائه می‌شود و آنچه مشتریان انتظار دارند، از بین ببرد. خصوصاً این امر می‌تواند مسأله‌ای حیاتی برای حرفه‌ی حسابرسی باشد چرا که حسابداران رسمی در زمینه‌ی ارائه‌ی خدمات اعتباربخشی دارای تخصص هستند.

حرفه‌ی حسابداری دارای توانمندی متمایز کردن خود در حیطه‌ی اعتباربخشی صفحات وب است. وب تراست دارای این قابلیت است که ورای سایر تضمین‌های تارنماها حرکت کند. این امر می‌تواند از طریق ایجاد اطمینان و تضمین منطقی در خصوص تارنماها و طراحی سامانه‌ها، محصولات و خدمات و کلاهبرداری احتمالی انجام شود.

* عضو هیأت علمی دانشگاه الزهراء (س)

منبع اصلی:

✓ Pacini, C., Sinason D., Auditor Liability for electronic commerce transaction assurance: the CPA/CA Webtrust, American Business Law Journal, Vol.36, 1999.