

نگاهی به بانکداری الکترونیکی

(قسمت اول)

♦ مترجم: فرهاد مشتاق صفت
ریس اداره طرح و برنامه بانک

پول، ۲۰۰۱). دیجیتالی شدن تراکنش‌ها نیز می‌تواند به کاهش هزینه بانک‌ها کمک نموده و کارایی را افزایش دهد، ضمن آن که می‌توان استانداردتر شدن محصولات بانکی را انتظار داشت و انگیزه‌هایی نیز برای ارائه محصولات جدید بانکی ایجاد می‌شود.

همراه با فرصت‌ها و مزایای جدیدی که در اثر بانکداری الکترونیکی برای مشتریان ایجاد می‌شود، خطرات متنوعی نیز پدید می‌آید که لازم است مورد توجه مدیریت بانک و دستگاه‌های سیاستگذار و نظارتی قرار گیرد.^(۱) به علت هزینه‌های بسیار پایین تراکنش و سهولت فعالیت، تراکنش‌های فرامیزی باید از فعالیت‌های بانکی تلفنی فعلی و عملیات رو در رو با افراد غیر مقیم فراتر رود. مساله اصلی برای نظارت‌کنندگان بانکی، نحوه تضمین نظارت موثر عملیات هم در بازار خودشان (به عنوان نظارت‌کننده میزبان) در زمانی است که خدمات از خارج ارائه می‌شود و هم در بازارهای خارجی است یعنی زمانی که بانک دارای مجوز فعالیت در قلمرو حقوقی کشور خود است. با توجه به افزایش روزافزون اهمیت تراکنش‌های فرامیزی هیچیک از دو مساله جدید نیستند، اما در بانکداری الکترونیکی می‌تواند اهمیت بیشتری بیابند. یک بعد جدید یا بعد بارزتری که نظارت‌کنندگان با آن مواجهند، از اتکا به تکنولوژی برای کانال تحویل در ارائه خدمات و محصولات بانکی ناشی می‌شود.

در مقاله حاضر چالش‌های مورد مواجهه سیاستگذاران و نظارت‌کنندگان در بانکداری الکترونیکی و نحوه برخورد با آنها در حال حاضر از طریق بررسی موضوع؛ (۱) مجوز (۲) مسایل نظارتی فرامیزی؛ (۳) مدیریت ریسک؛ (۴) پول‌شویی؛ (۵) محافظت و آموزش مشتری، مرور شده است.

تعاریف

بانکداری الکترونیکی را می‌توان استفاده از کانال‌های تحویل الکترونیکی برای خدمات و محصولات بانکی تعریف کرد و به این معنا زیر مجموعه مالیه الکترونیکی^(۲)

چکیده*

در سال‌های اخیر، استفاده از کانال‌های الکترونیکی برای ارائه خدمات و محصولات بانکی به طور فزاینده‌ای رایج شده است. بانکداری الکترونیکی امکان ارائه خدمات بانکی به صورت ۲۴ ساعته در تمام نقاط دنیا را فراهم کرده است. وابستگی به تکنولوژی برای ارائه خدمات دارای امنیت لازم همراه با ماهیت فرامیزی تراکنش‌ها (معاملات)، متضمن ریسک‌های تازه‌تری برای بانک‌ها و چالش‌های جدیدتری برای سیاستگذاران و نظارت‌کنندگان بانکی است.

مقاله حاضر به بررسی کلی برخی از موضوعات ناشی از توسعه بانکداری الکترونیکی و نحوه برخورد دستگاه‌های سیاستگذاری و نظارتی با آنان در حال حاضر می‌پردازد.

مقدمه

در حالی که بانکداری الکترونیکی به صورت دستگاه‌های خودپرداز و عملیات بانکی تلفنی چند سالی است که رایج شده، اما رواج دسترسی به خدمات بانکی از طریق اینترنت و تلفن‌های موبایل در حال افزایش است. به تدریج نه تنها خدمات اصلی - مثل رویت مانده حساب، انتقال وجه و پرداخت صورت حساب - بلکه درخواست وام و کارت اعتباری، معاملات ارزی، افتتاح حساب علاوه بر خدمات واسطه‌گری، امانتداری و بیمه نیز از این طریق انجام می‌شوند. شاید لازم به ذکر نباشد که بانکداری الکترونیکی، فرصت‌های فراوانی را برای بانک‌ها و مشتریان آنها فراهم می‌کند. دسترسی به خدمات و محصولات با سرعت و به صورت شبانه‌روزی مستقل از محل استقرار جغرافیایی مشتری ممکن می‌شود. کانال‌های الکترونیکی، ارائه خدمات باعث افزایش شفافیت شده، می‌تواند به افزایش رقابت بین بانک‌ها و مهمتر از همه - از طریق کاهش هزینه‌ها - نفوذ به بازارهای جدید و توسعه جغرافیایی منجر شوند (صندوق بین‌المللی

♦ بانکداری
فرصت‌های فراوانی
را برای بانک‌ها و
مشتریان آنها فراهم
می‌کند



در این مقاله به این ریسک‌ها و مسایل نظارتی مربوط به پول الکترونیکی پرداخت نشده است، بلکه محور مقاله به طور کامل بانکداری الکترونیکی است.

برخی از داده‌ها

میزان جزییات اطلاعات گردآوری و منتشر شده در مورد فعالیت‌های بانکداری الکترونیکی، بسیار اندک است. علت اصلی آن هم فقدان الزامات گزارش‌دهی است که صراحتاً فعالیت‌های بانکداری الکترونیکی را از سایر کانال‌های تحویل متمایز نماید. داده‌های منتشره در گزارش صندوق بین‌المللی پول تحت عنوان بازارهای بین‌المللی سرمایه (اگوست، ۲۰۰۱) و در (Claessens, Glaessner, and Klingebiel, 2001) حاکی از آن است که ارایه بانکداری اینترنتی به طور خاص در استرالیا، فنلاند، کره، سنگاپور، اسپانیا، سوئد و سوییس که در آنها بیش از ۷۵ درصد بانک‌داری اینترنتی (اطلاعاتی یا عملیاتی) را ارایه می‌کنند، بسیار زیاد است. بانکداری اینترنتی در کشورهای اسکانندیناوی که دارای بالاترین نسبت کاربر/مشتری هستند، بسیار محبوب است. در فنلاند حدود یک سوم کل مشتریان بانکی از خدمات بانکی اینترنتی استفاده می‌کنند. در بیشتر کشورها، بانکداری اینترنتی بیش از آن که از طریق بانک‌های مجازی دارای مجوز جداگانه ارایه شود، از طریق رشته‌های کاری جدید یا نصب جدید در بانک‌های سنتی آجر/شفته‌ای ارایه می‌شوند.

ویژگی اصلی فعالیت‌های بانکداری اینترنتی در ایالات متحده به شرح زیر است: این فعالیت‌ها مبتنی بر پاسخ‌های ارایه شده به پرسشنامه‌هایی است که توسط بازرسان OCC برای بانک‌های ملی فعالی که در سه ماهه چهارم سال ۲۰۰۰ و سه ماهه سوم سال‌های ۲۰۰۰ و ۱۹۹۹ مجوز دریافت کرده‌اند، جمع‌آوری شده است. در انتهای سال ۲۰۰۰، بانکداری اینترنتی در بانک‌های بزرگ متمرکز بود. در حالی که ۶۲ درصد همه بانک‌های ملی دارای وب‌سایت بودند، فقط ۳۷ درصد از آنها بانکداری اینترنتی تراکنشی (عملیاتی) ارایه می‌کردند، بیش از ۹۰ درصد دارایی‌های نظام بانکی ملی را در اختیار داشتند. علاوه بر آن، ۸۰ درصد از بانک‌های ملی برنامه‌های مشخصی را برای ارایه بانکداری اینترنتی تا قبل از پایان سال ۲۰۰۱ تدوین کرده بودند. بانک‌های بزرگتر عموماً

است. مهم‌ترین کانال‌های تحویل الکترونیکی عبارتند از اینترنت، شبکه‌های ارتباطی بی‌سیم، صندوق‌های ماشینی خودکار (دستگاه‌های خودپرداز یا ATM) و بانکداری الکترونیکی است که عمدتاً توسط اینترنت انجام می‌شود. از عبارت بانکداری الکترونیکی تراکنشی (Transactional e-banking) نیز برای تمیز بین استفاده از خدمات بانکی و ارایه صرف اطلاعات استفاده می‌شود.^(۴) خدمات بانکداری الکترونیکی عمدتاً از دو طریق ارایه می‌شوند.^(۵) یا بانک‌های آجر و شفته‌ای کانال‌های سنتی و الکترونیکی تحویل را ترکیب می‌کنند (بانک‌های آجری و کلیدی) یا آن‌که بانک‌ها محصولات و خدمات خود را فقط - یا عمدتاً - از طریق کانال‌های توزیع الکترونیکی بدون داشتن یک شبکه شعب (غیر از یک حضور فیزیکی به عنوان دفتر مرکزی اداری یا امکانات غیرشعبه‌ای مانند باجه یا دستگاه خودپرداز) ارایه می‌کنند. این نوع بانک "بانک مجازی"، "بانک بی شعبه" یا "بانک" صرفاً اینترنتی "خوانده می‌شود. برداشت و سپرده‌گذاری و جوه هم می‌تواند از طریق دستگاه‌های خودپرداز یا سایر کانال‌های تحویل از راه دور متعلق به این بانک‌های مجازی یا سایر کانال‌های تحویل از راه دور متعلق به این بانک‌های مجازی یا سایر موسسات، انجام شود. تاسیس بانک‌های مجازی دارای مجوز، علی‌الاصول، از سه طریق ممکن است: اول، این بانک‌ها می‌توانند به عنوان بانک جدید مستقل با دریافت مجوز از دستگاه سیاستگذار بانکداری، تاسیس شوند؛ دوم، بانک‌های موجود می‌توانند به تاسیس بانک‌های مجازی به صورت بانک‌های دارای سرمایه جداگانه در درون‌ساختار یک شرکت هولدینگ بانکی مبادرت کنند؛ و سوم، یک بانک سنتی می‌تواند بر اساس اساسنامه موجود خود در قالب یک بانک مجازی دارای بازسازی شود. یک رویکرد دیگر، تاسیس یک بانک مجازی از طریق ایجاد بانک‌های دارای اسم تجاری است. اینها بانک‌هایی هستند که به عنوان بخش‌های عملیاتی مستقل بانک‌های موجود بدون داشتن اساسنامه جداگانه، تاسیس می‌شوند.

محصولات پول الکترونیکی نیز از موارد کاملاً مرتبط به بانکداری الکترونیکی است. تعریف پول الکترونیکی به علت نوآوری‌های مستمر فنی، از نظر دستگاه‌های رسمی متفاوت است. بانک تسویه‌های بین‌المللی پول الکترونیکی را "ارزش ذخیره شده یا راهکارهای پرداخت از قبل برای انجام پرداخت‌ها از طریق ترمینال‌های نقطه فروش، انتقال مستقیم بین دو وسیله یا از طریق شبکه‌های کامپیوتری باز مانند اینترنت تعریف کرده است (BIS, 1998).^(۶) بنابراین، پول الکترونیکی متفاوت از بانکداری الکترونیکی است، چون مانده‌ها در حساب‌های مالی نزد موسسات مالی نگهداری نمی‌شوند (Bartholomew, Mason, and Shull, 1997). مشکلات نظارت‌کننده بانکی از ابعاد مختلف نحوه حضور بانک‌ها در فعالیت‌های پول الکترونیکی ناشی می‌شود. بانک‌ها مثلاً می‌توانند صادرکننده یا توزیع‌کننده پول الکترونیکی باشند. علاوه بر این، آنها می‌توانند در نگهداری سوابق، پردازش، عملیات کلر و تسویه معاملات پول الکترونیکی فعالیت نمایند.

دیجیتالی شدن تراکنش‌ها می‌تواند به کاهش هزینه بانک‌ها منجر شود

محصولات پول الکترونیکی نیز از جمله موارد کاملاً مرتبط به بانکداری الکترونیکی بشمار می آیند



برنامه‌هایی را برای ارائه خدمات گسترده‌تر بانکداری الکترونیکی، از جمله درخواست وام و خدمات واسطه‌گری در دست داشتند. در حالی که بیشتر مشتریان در ایالات متحده در نزد بانک‌های ارائه‌کننده خدمات بانکی اینترنتی حساب دارند، استفاده مشتریان از این خدمات همچنان در حد چهار درصد باقی مانده است.^(۹) تعداد بانک‌های مجازی نسبتاً پایین باقی مانده است. تا جولای ۲۰۰۱ تعداد نه بانک مجازی مستقل مجوز دریافت کرده و حدود ۲۰ بانک مجازی دارای نام تجاری در ایالات متحده در حال فعالیت بودند.

(Furst, Lang, and Nolle; OCC
http://www.occ.treas.gov/netbank/ibi.htm)

در آسیا اولین بانک‌های مجازی (دو بانک) در سال‌های ۲۰۰۰ و ۲۰۰۱ فعالیت خود را آغاز کردند.^(۱۰) اتحادیه اروپا دارای چندین بانک مجازی در حال فعالیت است که تعدادی از آنها بانک‌های دارای مجوز جداگانه و تعدادی نیز وابسته یا شعب بانک‌های آجر/شفته‌ای هستند.^(۱۱)

پانویس‌ها:

(۱) این مقاله تحت عنوان Andra Shaechter, IMF, March 2002
Issues in Electronic Banking, An Overview, توسط صندوق بین‌المللی پول منتشر شده است.

(۲) برآوردها نشان می‌دهند که تراکنش معمولی که هزینه آن در شعبه یا از طریق تماس تلفنی حدود یک دلار آمریکاست، از طریق ارتباط اینترنتی، هزینه‌ای فقط در حدود دو سنت خواهد

داشت.

(Claessens, Glaesner, and Klingebiel, 2000)

(۳) بانک تسویه بین‌المللی از طریق کمیته وابسته به خود تحت عنوان کمیته نظارت بر بانکداری بازال (Basel Committee for Banking Supervision, BCBS) یک "کارگروه بانکداری الکترونیکی" را تشکیل داده است که هدف آن تسهیل تحلیل و گفت و شنود بین نظارت‌کنندگان برای ایجاد یک چارچوب نظارتی مدبرانه برای فعالیت‌های بانکداری الکترونیکی است و اخیراً دو مجلد در این خصوص انتشار یافته است (رجوع شود به 2001 و . BIS, 2000)

(۴) به (2001) BCBS رجوع شود: "...بانکداری الکترونیکی یا E.banking شامل ارائه محصولات و خدمات خرد و کم ارزش از طریق کانال‌های بانکداری الکترونیکی علاوه بر پرداخت‌های الکترونیکی پرارزش و سایر خدمات کل فروش بانکی است که از طریق الکترونیکی تحویل می‌شود..."

(۵) بعضاً بانکداری اینترنتی به عنوان زیرمجموعه‌ای از بانکداری توسط کامپیوترهای شخص (PC banking) تعریف می‌شود که شامل بانکداری آنلاین (online) هم هست. برخلاف بانکداری اینترنتی، بانکداری آنلاین به تراکنش‌های بانکی درون شبکه‌های بسته اطلاق می‌شود (Deutsche Bundesbank, 2000).

(۶) بیشتر تعاریف و تمایزات در دو پاراگراف بعد بر اساس مطالب (2000) Furst, Lang, and Nolle ارائه شده‌اند.

(۷) در گزارش سال ۱۹۹۸ بانک مرکزی اروپا در خصوص پول الکترونیکی، تعریفی که از آن ارائه شده بود، عبارت است از "ذخیره الکترونیکی ارزش پولی در یک وسیله فنی که می‌تواند به صورت گسترده برای پرداخت تعهداتی غیر از تعهدات صادرکننده آن بدون درگیر کردن حساب‌های بانکی در معامله و صرفاً به عنوان یک ابزار پرداخت شده حامل مورد استفاده قرار گیرد."

(۸) از ۱۰,۰۰۰ بانک و صندوق سپرده آمریکا حدوداً یک سوم در سه ماهه سال ۱۹۹۹ دارای وب‌سایت بودند که از این تعداد ۱۱۰۰۰ وب‌سایت تراکنشی (عملیاتی) بودند.

(۹) نتایج یک تحقیق مشابه برای ۲۰۲ بانک تحت نظارت سازمان نظارتی لوکزامبورگ (du Secteur Financier, CSSF) در گزارش سالانه سال ۲۰۰۰ آن منتشر شد. نتایج نشان می‌داد که ۳۸ درصد از تمام بانک‌های مذکور دارای وب‌سایت بودند، اما فقط ۷ درصد از آنها بانکداری اینترنتی تراکنشی (عملیاتی) ارائه می‌کنند ۱۳ درصد از بانک‌ها هم در حال برنامه‌ریزی برای ارائه این سرویس هستند.

(۱۰) بانک MEVAS اولیه بانک مجازی Hong Kong SA است. بانک سنگاپور هم از finiq.com برای مشتریان خرد و finix.com برای مشتریان تجاری استفاده می‌کند. البته این بانک‌ها دارای مجوز جداگانه نیستند.

* این مقاله تحت عنوان: Issues in Electronic Banking, An Overview, Andrea Schaechter, IMF, March 2002

صندوق بین‌المللی پول منتشر شده است.

ادامه دارد