

# شکل‌گیری و گسترش بانکداری الکترونیک در ایران

(قسمت دوم و پایانی)  
 ◆ گردآوردگان: حسن کوچکیان / رئیس شعبه پامناربانک  
 مهدی حاجیان برزی / کارشناس ارزی شعبه پامنار

## مزایا

مزایای بانکداری الکترونیک را می‌توان از دو جنبه مشتریان و موسسات مالی مورد توجه قرار داد. از دید مشتریان می‌توان به صرفه‌جویی در هزینه‌ها، صرفه‌جویی در زمان و دسترسی به کانال‌های متعدد برای انجام عملیات بانکی نام برد. از دید موسسات مالی می‌توان به ویژگی‌هایی چون ایجاد و افزایش شهرت بانک‌ها در ارایه نوآوری، حفظ مشتریان علی‌رغم تغییرات مکانی بانک‌ها، ایجاد فرصت برای جست‌جوی مشتریان جدید در بازارهای هدف، گسترش محدوده جغرافیایی فعالیت و برقراری شرایط رقابت کامل را نام برد. بر اساس تحقیقات مؤسسه Data Monitor مهمترین مزایای بانکداری الکترونیک آنها عبارتند از: تمرکز بر کانال‌های توزیع جدید، ارایه خدمات اصلاح شده به مشتریان و استفاده از راهبردهای تجارت الکترونیک. البته مزایای بانکداری الکترونیک از دیدگاه‌های کوتاه مدت، میان مدت و بلندمدت نیز قابل بررسی است. رقابت یکسان، نگهداری و جذب مشتری از جمله مزایای بانکداری الکترونیک در کوتاه مدت (کمتر از یکسال) هستند. در میان مدت (کمتر از ۱۸ ماه) مزایای بانکداری الکترونیک عبارتند از: یکپارچه سازی کانال‌های مختلف، مدیریت اطلاعات، گستردگی طیف مشتریان، هدایت مشتریان به سوی کانال‌های مناسب با ویژگی‌های مطلوب و کاهش هزینه‌ها. کاهش هزینه پردازش معاملات

ارایه خدمات به مشتریان بازار هدف و ایجاد درآمد نیز از جمله مزایای بلندمدت بانکداری الکترونیک هستند.» (کهنزادی، نخستین همایش تجارت الکترونیک، ۱۳۸۲)

## یک فرصت، یک تهدید

همانگونه که اشاره شده تجارت و بانکداری الکترونیک از تبعات گسترش و نفوذ اینترنت و دسترسی همگانی به آن ناشی شده است. توسعه دسترسی به شبکه‌های گسترده جهانی انقلابی را در زمینه ارتباطات یک به یک و یک به چند در اطراف جهان ایجاد کرده است. به جرات می‌توان گفت که جهان هیچگاه شاهد چنین شتابی برای استفاده از یک پدیده علمی نبوده است. براساس گزارش سال ۲۰۰۴ انکتادا تعداد استفاده کنندگان از اینترنت در سال ۲۰۰۳ در جهان بالغ بر ۶۷۶ میلیون نفر بوده یا به عبارتی ۱۷۸ درصد از کل جمعیت جهان به اینترنت دسترسی داشته‌اند. که در مقایسه با سال ۲۰۰۲، ۷/۸ درصد افزایش یافته است. کاربران کشورهای در حال توسعه بیش از ۳۶ درصد کاربران اینترنتی را تشکیل می‌دهند. تعداد میزبانان اینترنتی با ۳۵/۸ درصد رشد بین ژانویه ۲۰۰۳ تا ژانویه ۲۰۰۴ به ۲۳۳ میلیون رسیده است. اینترنت همچنان شدیدترین آهنگ رشد را در زمینه بانکداری الکترونیک در اروپا دارد. طبق برآورد مؤسسه Data Monitor، ۷۵ میلیون نفر از مردم اروپا از سیستم بانکداری الکترونیک استفاده خواهند کرد. مؤسسه فارستر این رقم را ۱۱۰ میلیون نفر

◆ مهمترین مزایای بانکداری الکترونیک عبارتند از: تمرکز بر کانال‌های توزیع جدید، ارائه خدمات اصلاح شده به مشتریان و استفاده از راهبردهای تجارت الکترونیک

راهی طولانی در پیش است. در هر حال ایجاد و توسعه بانکداری الکترونیک مستلزم برخورداری از برخی زیرساخت‌های مناسب اقتصادی و اجتماعی است. اهم این زیرساخت‌ها عبارتند از: شبکه‌های ارتباطی و مخابراتی مناسب، امنیت تبادل اطلاعات، زیرساخت‌های حقوقی و قانونی مناسب، آمادگی فرهنگی جامعه و بنگاه‌های اقتصادی برای پذیرش و استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک<sup>(۱)</sup>.

بنابراین برای توسعه و گسترش مناسب بانکداری الکترونیک و تجارت الکترونیک در کشور باید نسبت به ایجاد زیرساخت‌های مناسب مخابراتی، امنیت در تبادل اطلاعات، تدوین قوانین و مقررات حقوقی مناسب، بسترسازی فرهنگی و آشنا نمودن مردم و بنگاه‌های اقتصادی با مزایای تجارت الکترونیک و پرداخت الکترونیک، تسریع در شکل‌گیری دولت الکترونیک و ارتباط با سیستم (BOLERO2)، به طور جدی اهتمام ورزید. شایان ذکر است برای ایجاد ارتباط با



سیستم BOLERO هماهنگی سازمان‌های مختلف مرتبط با تجارت اعم از: بانک‌ها، گمرک، شرکت‌های بیمه، شرکت‌های حمل و نقل، و...، ضروری است و تلاش نظام بانکی به تنهایی کافی نیست.»

(کهزادی، نخستین همایش تجارت الکترونیک، ۱۳۸۲)

عملیات بانکداری الکترونیک در سیستم بانکی کشور در سال‌های ۷۲ و ۷۳ جرقه‌های ایجاد سویچ ملی جهت بانکداری الکترونیک زمانی زده شد که شبکه ارتباطی بین بانک ملی و فروشگاه‌های شهروند ایجاد شد و افرادی که کارت بانک ملی را داشتند می‌توانستند از خدمات فروشگاه‌های شهروند استفاده کنند. در بیست خرداد ۱۳۸۱ مجموعه‌ای از مقررات حاکم بر مرکز شبکه تبادل اطلاعات بین بانکی موسوم به شتاب تصویب شد که فعالیت خود را از اول تیرماه ۱۳۸۱ با هدف فراهم کردن زیرساخت بانکداری الکترونیک آغاز کرد، کلیه سخت‌افزارها و نرم‌افزارها در ۱۳ مرداد ماه ۸۱ در اختیار اداره شتاب مرکزی قرار گرفت و از شرکت خدمات انفورماتیک و شرکت ملی انفورماتیک سلب مسوولیت شد. طرح شتاب که جهت هماهنگی و همکاری بین بانک‌ها و سازماندهی سیستم پولی کشور از سوی مرحوم دکتر نوربخش در شورای عالی بانک‌ها به تصویب رسید، کلیه بانک‌ها را ملزم به پیوستن به این شبکه ساخت. آزمایش‌های اولیه این شبکه با سه بانک دولتی آغاز شد. دو بانک تخصصی (کشاورزی و توسعه صادرات) و یک بانک تجاری (صادرات ایران) در پایلوت اولیه این طرح حضور داشتند.

شتاب که با ایجاد ارتباط بین دستگاه‌های خودپرداز ATM در این سه بانک متولد شد، در دو مرحله طراحی شد.

برآورد کرده است. برخی متخصصان پیش بینی می‌کنند در سال ۲۰۱۱ در انگلستان ۸۰ درصد از مردم برای انجام عملیات بانکی خود از طریق اینترنت به بانک‌ها متصل خواهند شد. گسترش این روند برای بانک‌ها هم یک تهدید است و هم یک فرصت. بانک‌هایی که در ارایه همگانی این گونه خدمات با شکست مواجه شوند در معرض خطر از دست دادن تعداد زیادی از مشتریان خود قرار خواهند گرفت و بانک‌هایی که با سرعت به سوی ارایه و ارتقا خدمات برخط (Online) می‌روند فرصت آن را خواهند داشت که مشتریان بیشتری جذب کنند، مناطق جغرافیایی وسیع‌تری را تحت پوشش قرار دهند و اعتبار خود را در رابطه با مشتریان افزایش دهند.

روش‌های سنتی موجود در بانک‌های کشور و نارسایی در ارایه خدمات جدید، کشور را ناگزیر به تحول سریع از بانکداری سنتی به الکترونیک می‌کند.

### بانکداری الکترونیک در ایران

برای توسعه تجارت الکترونیک در کشور، ورود به بازارهای جهانی و عضویت در سازمان‌هایی نظیر سازمان تجارت جهانی، داشتن نظام بانکی کارآمد از الزامات اساسی به شمار می‌آید. بنابراین، استفاده از فناوری ارتباطات و اطلاعات در جهت ایجاد و توسعه بانکداری الکترونیک در نظام بانکی کشور حایز اهمیت است. اگرچه طی سال‌ها برخی از روش‌های ارایه خدمات بانکداری الکترونیک نظیر: ماشین‌های خودپرداز و کارت‌های بدهی، در نظام بانکی کشور مورد استفاده قرار می‌گیرد، اما تا رسیدن به سطح کشورهای پیشرفته در زمینه بانکداری الکترونیک

♦ **برخی متخصصان پیش بینی می‌کنند در سال ۲۰۱۱ در انگلستان ۸۰ درصد از مردم برای انجام عملیات بانکی خود از طریق اینترنت به بانک‌ها متصل خواهند شد**

توسعه‌صادرا

در مرحله اول شبکه شتاب به ایجاد ارتباط کارت‌های Debit Credit برای ارایه خدمات یکسان کارت‌های الکترونیک پرداخت و در مرحله دوم کلیه ارتباطات بین بانکی و انتقال پولی بین بانک‌ها را پوشش می‌دهد. آزمایش‌های اولیه شتاب با ایجاد اتصال بین دستگاه‌های خودپرداز ATM و پایانه‌های فروش (POS - POINT OF SALE) سه بانک اولیه عضو شتاب و بانک سامان به عنوان بانک خصوصی که در سال ۸۲ به عضویت شبکه شتاب درآمد اجراء گردید. در اواخر سال ۸۲ بانک ملی ایران به عنوان دارنده بیشترین شعب و بزرگترین بانک تجاری کشور به طرح شتاب پیوست و از پنجم اردیبهشت ۸۳ فعالیت خود را در این حوزه آغاز نمود.

در حال حاضر حدود هشت میلیون و دویست هزار کارت الکترونیک در سراسر کشور منتشر گردیده که از شانزده هزار دستگاه خودپرداز متصل این شبکه استفاده می‌کنند.

بدون تردید بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در زمینه‌های مختلف تجاری یکی از ابزارهای لازم برای افزایش کارایی تجاری در اقتصاد ملی است.

## اجزای بانکداری الکترونیک در ایران

### ۱- انواع کارت‌ها

کارت‌های اعتباری و بدهی: در حال حاضر بیش از ۸۲ میلیون کارت از سوی بانک‌های تجاری صادر شده است.

کارت‌های غیر بانکی: برخی موسسات غیر بانکی اقدام به انتشار کارت‌های خرید مانند تمین و سایپا کارت نموده‌اند.

### ۲- شبکه شتاب

این یک شبکه Online ملی است و خدمات مربوط به کارت‌های بدهی را انجام می‌دهد و کارت‌های بدهی داخلی را بین بانک‌ها تسویه می‌نماید.

### ۳- سیستم تسویه بین بانکی مبادلات ارزی

این سیستم با استفاده از سوئیفت روی خط بین شعبه مرکزی بانک‌های تجاری عمل می‌کند و بانک مرکزی نقش تسویه‌کننده را بر عهده دارد.

### ۴- شبکه سوئیچ عملیات خرد بانکی و بین بانکی

این سیستم از طریق ATM در حال حاضر بین شعب مرکزی دو بانک تجاری به صورت آزمایشی در حال اجراء است.

### ۵- شبکه مرکزی سوئیفت (۳) (SWIFT).

سوئیفت یک انجمن تعاونی غیر انتفاعی است که در ماه می ۱۹۷۳ میلادی توسط ۲۳۹ بانک از پانزده کشور اروپایی و آمریکای شمالی راه‌اندازی شد و هدف از آن جایگزینی روش‌های ارتباطی غیر استاندارد کاغذی و یا از طریق تلکس در سطح بین‌الملل با یک روش استاندارد شده جهانی بود. ایران از سال ۱۳۷۱ به عضویت سوئیفت درآمد و در سال ۱۳۷۲ به این شبکه متصل گردید. بانک

مرکزی و سایر بانک‌های ایران از این شبکه استفاده می‌کنند و شتاب را به عنوان بخشی از آن اجراء می‌کند.

از دیگر اجزاء بانکداری الکترونیک ایران می‌توان به دستگاه‌های خودپرداز، شعب مکانیزه، Pos، PinPad، کارت‌های هوشمند، تلفن بانک و فاکس بانک و غیره اشاره نمود.

### نتیجه‌گیری:

با گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات تمامی ابعاد زندگی بشر امروز به ویژه بعد اقتصادی آن دچار تحولی عمیق و بنیادین گردیده است و این روند همچنان ادامه دارد. به جرات می‌توان گفت که عدم توجه به این روند و تاخیر در هماهنگی با آن موجب اختلال در روابط اقتصادی، اجتماعی و سیاسی می‌گردد. حضور در بازارهای جهانی با استفاده از شیوه‌های موفق و کارآمد از جمله ضرورت‌های تطبیق با نظام بین‌المللی کنونی است بدون تردید بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در زمینه‌های مختلف تجاری و مالی یکی از ابزارهای لازم برای افزایش کارایی تجاری در اقتصاد ملی است. استقرار نظام ملی بانکی کارآمدی که ضمن ارتباط با سیستم‌های بین‌المللی توانایی ارایه خدمات بانکی نوین را نیز داشته باشد از ضروریات استقرار نظام تجارت الکترونیک در کشور باشد. در این زمینه اقداماتی از دهه هفتاد آغاز گشته و طی پنج سال گذشته با ایجاد برخی زیرساخت‌های لازم (از جمله زیرساخت‌های قانونی و مخابراتی) رشد آن شتاب فزاینده‌ای داشته است. لیکن همچنان تا رسیدن به مقصد و جبران زمان از دست رفته راه درازی در پیش است. در این راه توجه به برخی فعالیت‌ها و سرعت بخشیدن به آنها می‌تواند در کوتاه نمودن این مسیر موثر واقع شود.

بر اساس پیش‌بینی یک موسسه بین‌المللی حجم تجارت الکترونیک در پایان سال ۲۰۰۶ میلادی افزون بر ۱۲۸۳۷ میلیارد دلار است.

### پی‌نوشت‌ها:

۱- برای مطالعه بیشتر در این زمینه ر.ک. به کهرزادی (۱۳۸۰). مجموعه مقالات همایش بانکداری الکترونیک

۲- سیستم BOLERO شبکه‌ای جهانی تجارت الکترونیک است که به منظور تسریع در عملیات انتقال الکترونیک اطلاعات و اسناد تجاری بین سازمان‌های مختلف مرتبط با تجارت کالا و خدمات ایجاد شده است. این سیستم نقل و انتقال ایمن اطلاعات تجاری بین کاربران و تضمین انتقال تمام اسناد تجاری را بر عهده دارد. 3-BANK FINANCIAL TELECOMMUNICATION.

SOCIETY FOR WORLDWIDE INTER

۴- صفحه کلید کوچکی که شامل کلیدهای عددی است. PIN مخفف کلمات IDENTIFICATION NUMBER PERSONAL می‌باشد و PAD به معنی تایید صحت و سقم اطلاعات ورودی برای انجام تراکنش است.

◆ بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در زمینه‌های مختلف تجاری یکی از ابزارهای لازم برای افزایش کارایی تجاری در اقتصاد ملی است