

نگاهی به وضعیت بانکداری الکترونیکی در ایران

## شتابان، در ابتدای مسیر

صمد وفایی

کارشناس ارشد مدیریت علوم بانکی



مزایای ناشی از بکارگیری تجارت الکترونیک که می‌توان آن را در افزایش رفاه و آسودگی و کاهش هزینه‌ها خلاصه کرد، به گونه‌ای است که نرخ رشد تجارت الکترونیک در کشورهای اروپایی و آسیایی گوی سبقت را از آمریکا ربوده و در آینده بیش از پیش به صورت پدیده‌ای جهانی در خواهد آمد و متعاقباً بانکداری الکترونیک هم که به عنوان پیش‌نیاز تجارت الکترونیک محسوب می‌شود، در اقصی نقاط جهان گسترش می‌یابد.

در این مقاله ابتدا نگاهی به وضعیت تجارت و بانکداری الکترونیک در برخی از کشورهای عضو یا غیرعضو سازمان توسعه و همکاری‌های اقتصادی OECD داشته و سپس به بررسی وضعیت و ضریب نفوذ خدمات بانکداری الکترونیک در ایران خواهیم پرداخت.

دارای چنان قدرت بالقوه‌ای است که به‌طور ریشه‌ای موجب تحول در فعالیت‌های اقتصادی-اجتماعی گردیده است. نگاهی به آمار رشد تجارت الکترونیک و سهم آن در تجارت جهانی مؤید این مطلب است. از آنجا که ضریب نفوذ اینترنت در کشورها نیز به عنوان شاخص آمادگی بستر لازم برای تحقق هر دو مقوله بانکداری الکترونیکی و تجارت الکترونیکی شناخته می‌شود، لذا در این قسمت ابتدا نگاهی به وضعیت کاربران اینترنت در سطح جهان انداخته و سپس به آمارهای ارائه شده توسط موسسات تحقیقاتی در زمینه ضریب نفوذ

اهمیت یک موضوع، در درجه نخست به حوزه فعالیت و میزان اثربخشی آن در فعالیت‌های اقتصادی و اجتماعی بستگی دارد. هرچند ممکن است که با ظهور یک پدیده، اهمیت آن در ابتدای امر مورد توجه قرار نگیرد؛ اما با گسترش و همگانی شدن، بر ارزش و اهمیت آن پدیده افزوده می‌شود و ملتها و دولت‌ها را به تکاپو وامی‌دارد تا جهت حفظ موقعیت جهانی خود (و بهره‌مندی از مزایای آن از جمله کاهش هزینه‌ها و افزایش کیفیت و بهره‌وری و رضایت مشتریان) از آن پدیده جدید در فعالیت‌های اقتصادی و اجتماعی خود استفاده کنند. تجارت الکترونیکی

اینترنت در کشورهای مختلف و آمار استفاده کاربران اینترنت برای انجام تجارت و بانکداری الکترونیک پرداخته و در نهایت نگاهی به چشم‌انداز آتی بانکداری الکترونیک خواهیم داشت.

### وضعیت اینترنت و رشد کاربران

جدول پیوست اطلاعات جامعتی را از وضعیت نفوذ اینترنت و روند رو به رشد آن در مناطق مختلف جهان ارائه می‌نماید. همانگونه که ملاحظه می‌شود تعداد کاربران اینترنتی در یک دوره هشت ساله از سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۰۸، ۳۰۵/۵ درصد رشد داشته و با نرخ رشد متوسط سالانه حدود ۳۸ درصد، تا سال ۲۰۰۸ تعداد کاربران اینترنتی نزدیک به یک و نیم میلیارد نفر در سطح جهان گردیده که حدود ۲۲ درصد جمعیت جهان را تشکیل می‌دهند. در طی این دوره هشت ساله منطقه خاورمیانه با ۱۱۷۶/۸ درصد رشد (با رشد متوسط سالانه ۱۴۷/۱ درصد) بیشترین رشد را از نظر تعداد کاربران اینترنتی داشته است.

با توجه به اطلاعات پایگاه اطلاع‌رسانی Internet World Stats، ایران با افزایش ۹۱ برابری تعداد کاربران اینترنتی در طی دوره مذکور، سهم قابل ملاحظه‌ای در کسب این نرخ رشد داشته است. لیکن علیرغم این رشد قابل ملاحظه، هنوز ضریب نفوذ اینترنت در این منطقه حدود ۲۱/۳ درصد است که از این نظر رتبه پنجم را در میان مناطق فوق داراست.

### وضعیت استفاده از تجارت

#### و بانکداری الکترونیک در جهان

بر اساس گزارش ماه ژوئن سازمان توسعه و همکاری‌های اقتصادی OECD، در میان کشورهای عضو این سازمان، در سال ۲۰۰۷ به طور متوسط ۹۵ درصد شرکت‌های متوسط و بزرگ (با نیروی کار ۱۰ نفر یا بیشتر) از اینترنت استفاده کرده‌اند. این رقم در میان کشورهای ایسلند، فنلاند، سوئد، دانمارک، اتریش و ژاپن؛ بیش از ۹۸ درصد بوده است. در کشورهای غیر عضو OECD نظیر اسلونی، مالت، استونی، سنگاپور، لیتوانی، لتونی، صربستان و برزیل هم بیش از ۸۵ درصد از شرکت‌ها (با نیروی کار ۱۰ نفر یا بیشتر) از اینترنت



مردم در کشورهای عضو، از بانکداری اینترنتی بهره برده‌اند. بانکداری الکترونیکی در میان کشورهای شمال اروپا و اسکانديناوی نیز مقبولیت بسیاری دارد، به‌گونه‌ای که بیش از ۵۰ درصد افراد بزرگسال آن کشورها برای امور بانکی از اینترنت استفاده کرده‌اند.

### چشم‌انداز جهانی بانکداری الکترونیک

گسترش کاربران بدون سیم اینترنت از طریق پروتکل‌های WAP و افزایش سرعت انتقال اطلاعات از طریق موبایل، که در نتیجه نوآوری‌های جدید در امر مخابرات و ارتباطات حاصل شده است و این بهینه‌سازی در افزایش سرعت و امنیت همچنان ادامه دارد؛ موجب شده است تا به تعداد کاربران بدون سیم اینترنت افزوده شود؛ به طوری که، سهم کاربران بدون سیم اینترنت جهان از ۱۶ درصد در سال ۲۰۰۱، به حدود ۵۶ درصد در سال ۲۰۰۷ ارتقاء یافته؛ که اروپا در این زمینه بیشترین حرکت را داشته است. با افزایش کاربران بدون سیم اینترنت، بانکداران جهت افزایش رضایت مشتریان و جذب آنها سعی می‌کنند که با استفاده از آخرین فناوری‌های موجود، در جهت حفظ امنیت و ارائه اطمینان به مشتریان، خدمات بانکداری موبایل را به مشتریان ارائه نمایند.

با پیشرفت فن‌آوری و به‌کارگیری سیستم‌های ارتباطی بی‌سیم چون WAP در سطح جهان و سیستم ارتباط بدون سیم جهانی جاوا در قالب پشتیبانی خدمات‌دهی جهانی رادیویی بسته (GPRS) و همچنین تولید تلفن‌های همراه با قابلیت اتصال به شبکه جهانی و سیستم‌های ارتباطی بدون سیم و اینترنت، این امکان فراهم شد که انواع مختلفی از خدمات بانکی و مالی از قبیل نقل و انتقال بین حساب‌ها، معاملات و دادوستدهای بازار سهام، اطلاع یافتن از میزان موجودی حساب‌ها بدون نیاز به دریافت پیام کوتاه و همچنین پرداخت وجه با استفاده از تلفن‌های همراه عملی شده و به دلیل کم‌هزینه بودن و بالا بودن امنیت دریافت خدمات مالی

اکثر کشورها سهم این نوع از تجارت الکترونیکی در کل تجارت خرده‌فروشی کمتر از ۲ یا ۳ درصد تخمین زده می‌شود؛ سهم تجارت الکترونیکی B2C از کل تجارت خرده‌فروشی در دو کشور آمریکا و ژاپن نیز در پایان سال ۲۰۰۳ به ترتیب حدود ۱۸ و ۱۶ درصد بوده است. براساس گزارش سال ۲۰۰۸ سازمان OECD، تعداد فزاینده‌ای از بنگاه‌های اقتصادی در کشورهای عضو، برای خرید و فروش کالا و خدمات از طریق اینترنت اقدام می‌کنند. در سال ۲۰۰۷ به‌طور متوسط یک سوم کل بنگاه‌های اقتصادی (با نیروی کار ۱۰ نفر یا بیشتر) برای خرید و ۱۷ درصد برای فروش کالا و خدمات از اینترنت استفاده کرده‌اند. در اکثر کشورهای عضو OECD، تجارت الکترونیک هنوز سهم کوچکی از کل فروش را دارد. طبق نمودار شماره ۵ در سال ۲۰۰۶، در کشورهای کره، دانمارک، بریتانیا، فرانسه و ایرلند، تجارت الکترونیک حدود ۱۵ درصد از کل گردش مالی بنگاه‌های اقتصادی را تشکیل داده است.

ولی علیرغم این سهم اندک، شاهد آن هستیم که تجارت الکترونیک طی دوره اواخر دهه ۱۹۹۰ تا اواسط دهه ۲۰۰۰ در کشورهای کانادا، ژاپن، آمریکا و استرالیا حدود پنج الی هفت برابر شده است؛ به عبارتی سالانه شاهد رشد تقریباً ۱۰۰ درصدی بوده‌ایم. با مراجعه به گزارش سال ۲۰۰۸ OECD مشاهده می‌شود که به طور متوسط ۳۱ درصد

استفاده کرده‌اند. به طور متوسط ۲۶ درصد مردم در کشورهای عضو OECD از اینترنت برای سفارش و خرید کالا و خدمات استفاده کرده‌اند. این نرخ در کشور ژاپن بیش از ۵۰ درصد بوده است. در کشورهای نروژ، بریتانیا، کره جنوبی، هلند، دانمارک، استرالیا و آلمان نیز بیش از ۴۰ درصد مردم از اینترنت برای خرید کالا و خدمات بهره می‌برند.

براساس گزارش ماه مه ۲۰۰۸ دیتا مانیاتور، در سال ۲۰۰۶ بیش از نیمی از شرکت‌های فعال در اروپا برای ارائه خدمات و فروش کالاهای خود، دارای سایت اینترنتی بوده‌اند و ۷۷ درصد کاربران اینترنتی در سال ۲۰۰۶ حداقل تجربه یکبار خرید اینترنتی را داشته‌اند. حجم تجارت الکترونیک در سال ۲۰۰۶ در منطقه آسیا و اقیانوسیه ۲۵ میلیارد یورو بوده است و پیش‌بینی شده که رشد تجارت الکترونیک از نوع B2C (Business to Customer) در منطقه آمریکا و اروپا تا سال ۲۰۱۰ سه برابر شود.

گزارش سال ۲۰۰۶ سازمان توسعه و همکاری‌های اقتصادی OECD نیز نشان می‌دهد رشد سالانه تجارت الکترونیک از نوع B2C به طور متوسط ۲۵ درصد در سال است که البته برخی بخش‌ها مانند بخش خدمات مسافرتی رشد بالاتری داشته‌اند. با این حال تجارت الکترونیک از نوع B2C هنوز سهم قابل توجهی از کل تجارت خرده‌فروشی را ندارد، به گونه‌ای که در

### تعداد و ضریب نفوذ خدمات بانکداری الکترونیک

تعداد مشتریان سیستم بانکی	ضریب نفوذ به نسبت مشترکین بستر مربوطه	ضریب نفوذ به نسبت جمعیت بالای ۲۰ سال	ضریب نفوذ به نسبت جمعیت بالای ۱۵ سال
۱۰,۳۸۷,۶۹۵	۳۵٪	۲۳/۶٪	۱۹/۶٪
۱,۴۷۸,۲۸۱	۶٪	۳/۳۶٪	۲/۸٪
۳,۵۱۰,۲۱۰	۱۵٪	۷/۹۷٪	۶/۶۴٪
۱۸۳,۶۱۲	۰/۷٪	۰/۴۲٪	۰/۳۵٪
۴۳۴,۳۱۰	۱/۶٪	۰/۹۸٪	۰/۸۲٪

### آمار کلی وضعیت کاربران اینترنت و ضریب نفوذ و رشد اینترنت در سطح جهان

آمار جمعیت و کاربران اینترنت در جهان					
نام منطقه	جمعیت (برآورد ۲۰۰۸)	کاربران اینترنت ۳۱ دسامبر ۲۰۰۰	کاربران اینترنت آخرین داده‌ها	کاربران جهانی	رشد کاربران ۲۰۰۰ - ۲۰۰۸
آفریقا	۹۵۵,۲۰۶,۳۴۸	۴,۵۱۴,۴۰۰	۵۱,۰۶۵,۶۳۰	۳/۵٪	۱۰۳۱/۲٪
آسیا	۳,۷۷۶۱۸۱,۹۴۹	۱۱۴,۳۰۴,۰۰۰	۵۷۸,۵۳۸,۲۵۷	۱۵/۳٪	۴۰۶/۱٪
اروپا	۸۰۰,۴۰۱,۰۶۵	۱۰۵,۰۹۶,۰۹۳	۳۸۴,۶۳۳,۷۶۵	۴۸/۱٪	۲۶۶/۰٪
خاورمیانه	۱۹۷,۰۹۰,۴۴۳	۳,۲۴۸,۸۰۰	۴۱,۹۳۹,۲۰۰	۲۱/۳٪	۱,۱۷۶/۸٪
آمریکای شمالی	۳۳۷,۱۶۷,۲۴۸	۱۰۸,۰۹۶,۸۰۰	۲۴۸,۲۴۱,۹۶۹	۷۳/۶٪	۱۲۹/۶٪
آمریکای لاتین	۵۷۶,۰۹۱,۶۷۳	۱۸,۰۶۸,۹۱۹	۱۳۹,۰۰۹,۲۰۹	۲۴/۱٪	۶۶۹/۳٪
اقیانوسیه	۳۳,۹۸۱,۵۶۲	۷,۶۲۰,۴۸۰	۲۰,۲۰۴,۳۳۱	۵۹/۵٪	۱۶۵/۱٪
کل جهان	۶,۶۷۶,۱۲۰,۲۸۸	۳۶۰,۹۸۵,۴۹۲	۱,۴۶۳,۶۳۲,۳۶۱	۲۱/۹٪	۳۰۵/۵٪

ماخذ: سایت Internet World Stats - ۲۰۰۸

درصدی نشان‌دهنده وجود فقط ۱۳ دستگاه به‌ازای هر ۱۰۰۰ نفر از جمعیت کشور است.

اطلاعات مربوط به وضعیت کاربران بانکداری الکترونیک در میان بانک‌های کشور طی سال‌های ۸۵ تا ۸۸ نیز نشان‌دهنده آن است که علیرغم رشد سریع و قابل ملاحظه در تعداد مشتریان خدمات بانکداری الکترونیک از طریق اینترنت و موبایل، همچنان ضریب نفوذ این نوع از خدمات نوین بانکی در میان مشتریان بانک‌های ایرانی بسیار پایین است؛ به‌عنوان نمونه فقط ۱۸۳۶۱۲ نفر از مشتریان درخواست استفاده از خدمات موبایل بانک را داشته‌اند که با توجه به بیش از ۳۰ میلیون مشترک تلفن همراه دولتی، از هر ۱۰۰۰ مشترک تلفن همراه حداکثر شش نفر خواستار استفاده از این نوع خدمت شده‌اند. در مورد SMS بانک نیز از هر ۱۰۰۰ نفر مشترک تلفن همراه، حداکثر ۱۴ نفر درخواست استفاده از این نوع خدمات را داده‌اند. در مورد خدمات اینترنت بانک نیز وضعیت تقریباً به همین گونه است.

با مقایسه ارقام بدست آمده در جداول زیر با اطلاعات و تحلیل‌های ارائه شده در قسمت‌های قبلی در مورد وضعیت بانکداری الکترونیک در جهان می‌توان نتیجه گرفت که به‌عنوان مثال با توجه به متوسط ۳۱ درصدی استفاده از بانکداری اینترنتی در میان کشورهای عضو OECD، وضعیت پذیرش بانکداری الکترونیک از سوی مشتریان بانک‌های ایرانی، علیرغم رشد شتابان در طی سال‌های اخیر؛ بسیار ناچیز بوده و هنوز در ابتدای مسیر قرار دارد.

### روند صدور کارت‌های بانکی و نصب تجهیزات پرداخت الکترونیک از سال ۸۳ تا آبان ۱۳۸۸ نشان می‌دهد که روند صدور کارت‌های بانکی در یک دوره پنج ساله با رشد حدود ۸۶۹ درصدی روبرو بوده است

صادر شده در پایان سال ۸۳ به ۷۵,۸۴۶,۸۴۴ فقره کارت در پایان آبان ۸۸ رسیده که بیانگر رشد متوسط تقریباً ۱۴۵ درصد در سال است. روند نصب دستگاه‌های خودپرداز نیز طی مدت مشابه بیانگر رشد متوسط حدود ۹۴ درصدی در سال می‌باشد، لیکن با فرض جمعیت ۷۰ میلیون نفری کشور، نسبت تعداد خودپردازهای نصب شده توسط شبکه بانکی کشور به ازای هر هزار نفر، برابر ۰/۲۲ یک دستگاه است که در مقایسه با کشورهای عضو OECD بسیار اندک محسوب می‌شود. در زمینه نصب پایانه‌های فروش نیز عملکرد شبکه بانکی طی دوره مذکور با وجود رشد متوسط سالانه حدود ۸۷۰

از طریق تلفن همراه، این روش بانکداری الکترونیک به‌عنوان اولین قدم و اساسی‌ترین گام موفقیت در عملی شدن تجارت الکترونیک در هر کشور شناخته‌شده. آمارها نشان می‌دهد تعداد مشترکین تلفن همراه در جهان، طی ۱۶ سال حدود ۲۰۰ برابر شده و در سال ۲۰۰۶ از مرز ۲/۵ میلیارد نفر گذشته است که ۳۶ درصد این مشترکین در کشورهای عضو OECD بوده‌اند.

از سوی دیگر براساس گزارش سازمان توسعه و همکاری‌های اقتصادی OECD، در سال ۲۰۰۵ بیش از ۵۰ درصد مشترکین تلفن همراه در کشورهای عضو این سازمان از امکان اتصال به اینترنت بهره‌مند بوده‌اند و نسبت آن دسته از مشترکین که از تلفن همراه خود برای ارسال e-mail یا جستجوی در اینترنت استفاده کرده‌اند از مرز ۳۰ درصد گذشته است.

طی همین چند سال اخیر، بازار موبایل و بی‌سیم، یکی از سریع‌ترین رشد‌ها را میان بازارهای جهانی داشته و هم‌اکنون نیز با روندی سریع در حال رشد می‌باشد؛ به‌گونه‌ای که براساس برآوردهای موسسه جی اس ام (GSM Association) و اوام (Ovum)، در حال حاضر تعداد مشترکین تلفن‌های همراه، از مرز ۲/۵ میلیارد نفر فراتر رفته است. موسسه مشاوره مالی سلنت (Financial Consultancy Celent)، پیش‌بینی کرده که تا سال ۲۰۱۰ میلادی، ۳۵ درصد خانواده‌ها برای بانکداری برخط (Online Banking) از روش بانکداری با تلفن همراه که اکنون کمتر از یک درصد است، استفاده خواهند کرد. همچنین پیش‌بینی می‌شود که تا سال ۲۰۱۰ بیش از ۷۰ درصد تماس‌های تلفنی با مراکز خدمات مشتریان بانک‌ها و بیش از ۱۰ درصد پرداخت‌های بدون تماس (Contactless Payments) از طریق پایانه‌های نقطه فروش، با استفاده از موبایل انجام خواهد شد.

#### بانکداری الکترونیک در بانک‌های ایران

در حال حاضر خدمات متنوع بانکداری الکترونیک توسط بانک‌های کشور ارائه می‌گردد. اطلاعات مربوط به روند صدور کارت‌های بانکی و نصب تجهیزات پرداخت الکترونیک از سال ۸۳ تا آبان ۱۳۸۸ نشان می‌دهد که روند صدور کارت‌های بانکی در یک دوره پنج ساله با رشد حدود ۸۶۹ درصدی از ۷,۸۲۷,۳۳۲ فقره کارت

روند صدور ابزارها و نصب تجهیزات پرداخت الکترونیک

مقطع زمانی	کارت بانک‌ها	خودپردازها	پایانه‌های فروش	پایانه‌های شعب
پایان ۱۳۸۳	۷,۸۲۷,۳۳۲	۲,۲۸۹	۱۸,۲۳۷	۷,۵۲۲
پایان ۱۳۸۴	۱۳,۵۱۱,۵۲۹	۴,۴۵۸	۶۸,۵۳۲	۱۱,۲۶۸
پایان ۱۳۸۵	۲۳,۴۳۷,۶۰۱	۷,۴۶۸	۱۹۲,۷۶۵	۱۵,۶۸۲
پایان ۱۳۸۶	۳۸,۵۹۳,۲۸۳	۹,۹۱۷	۴۲۷,۰۸۲	۲۱,۷۰۷
پایان ۱۳۸۷	۶۰,۰۹۹,۸۶۷	۱۲,۹۵۹	۷۶۳,۹۳۸	۲۷,۰۴۸
آبان ۱۳۸۸	۷۵,۸۴۶,۸۴۴	۱۵,۱۶۵	۹۷۲,۹۶۰	۳۰,۲۵۹
میزان رشد	%۸۶۹	%۵۶۳	%۵۲۳۵	%۳۰۲
متوسط رشد سالانه	%۱۴۴/۸۳	%۹۳/۸۳	%۸۷۲/۵۰	%۵۰/۳۳
نسبت به ازای هر ۱۰۰۰ نفر	-----	۰/۲۲	۱۳	۰/۴۳

آمار وضعیت کاربران بانکداری الکترونیک در میان بانک‌های کشور تا پایان ۸۷

مقطع زمانی	کل حساب‌ها	تلفن بانک پرداخت قبض	اینترنت بانک صورتحساب	پرداخت قبض اینترنتی	همراه بانک	خدمات همراه بانک (SMS)
شهریور ۱۳۸۵	۹۰,۶۸۶,۱۲۶	۲۲۲,۵۱۲	۱۰۹,۳۲۰	۶۱۱,۳۶۷	۳۱۴۵	۷۹,۲۴۶
پایان ۱۳۸۵	۱۳۳,۰۹۱,۷۵۶	۱,۴۵۲,۱۱۸	۱۱۷,۵۰۳	۶۹۲,۷۴۱	۲۳۷۷	۱۵۳,۹۰۵
شهریور ۱۳۸۶	۱۳۳,۷۴۴,۰۵۱	۱,۵۱۵,۰۲۵	۱۸۴,۹۴۷	۲۸۷,۱۱۷	۳۹۹۰	۴۵۲,۹۷۰
پایان ۱۳۸۶	۱۵۳,۶۲۹,۱۴۷	۲,۲۶۶,۸۶۶	۴۱۶,۹۶۰	۷۰۸,۷۸۸	۵۱۹۰	۱,۱۱۰,۰۲۳
پایان ۱۳۸۷	۱۶۸,۰۸۳,۶۱۲	۱۰,۳۸۷,۶۹۵	۱,۴۷۸,۲۸۱	۳,۵۱۰,۲۱۰	۱۸۳,۶۱۲	۴۳۴,۳۱۰
متوسط رشد (سه ساله)	%۲۸/۳۳	%۱۵۲۲/۶۷	%۴۱۷/۳۳	%۱۵۸	%۱۹۱۲/۶۷	%۱۴۹/۳۳

مآخذ: بر گرفته از آمارها وجداول مختلف بانک مرکزی و مرکز آمار ایران تا آذر ۸۸