



تأثیر فن آوری اطلاعات بر صنعت بانکداری

امیر محمد فکور ثقیه*

چکیده:

در این مقاله تأثیر فن آوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) (۱) بر صنعت بانکداری به عنوان یکی از زیر ساخت‌های مهم در توسعه سایر خدمات الکترونیکی مورد بررسی قرار می‌گیرد. همچنین سعی شده با توجه به ویژگی‌ها و مزایای بانکداری الکترونیکی به تشریح ضرورت گذر از بانکداری سنتی که بر پایه کاغذ بوده و دریافت الکترونیک منوط به حضور در محل شعبه می‌باشد، پرداخته شود. در ادامه ضمن ارائه وضعیت بانکداری الکترونیک در ایران و سایر کشورها، به زیر ساخت‌های لازم جهت پیاده‌سازی و تحقق آن اشاره شده است.

کلمات کلیدی:

فن آوری اطلاعات و ارتباطات. بانکداری الکترونیک.

مقدمه:

بانک‌ها به عنوان مؤسسات ارائه دهنده خدمات مالی از این قاعده مستثنی نیستند. از طرف دیگر با رشد روز افزون معاملات الکترونیکی در سطح جهان و نیاز به حضور بانک جهت نقل و انتقال منابع مالی، بانکداری الکترونیک به عنوان بخشی تفکیک ناپذیر از بازرگانی الکترونیک و دارای نقش اساسی در اجرای آن می‌باشد. در واقع این دو مانند بسیاری از پدیده‌ها مکمل و موازی یکدیگرند و تنها در صورت رشد موازی و در کنار هم به شکوفایی می‌رسند و وجود یکی بدون دیگری امکان رشد را از هر دو می‌گیرد.

تعاریف:

اینترنت در سال ۱۹۷۰ توسط متخصصین دانشگاهی، به منظور تبادل و اشتراک یافته‌ها و اطلاعات توسعه یافت. در سال ۱۹۹۳

کارنامه حیات بشری مملو از ابداع فن آوری‌های متعددی است که جملگی در جهت تسهیل زندگی انسان مطرح شده‌اند. در سالیان اخیر، فن آوری اطلاعات و ارتباطات (که از قبل به فن آوری عالی یاد می‌شود) بیشترین تأثیر را در عرصه‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی داشته است. به طوری که امروزه با استفاده از کامپیوتر، اینترنت و صفحات وب انقلابی هزینه‌ها، افزایش درآمد و رضایت مشتریان باعث شده تا سازمان‌ها در اندیشه بهره‌گیری از مزیت رقابتی حاصل از بازرگانی الکترونیک باشند. در این میان



افزایش یابد و با حذف محدودیت مکانی و زمانی به سهولت به حساب‌های خود دسترسی داشته باشند، در صف‌ها معطل نشوند، خدمات با کیفیت‌تری دریافت کنند و مواردی از این قبیل، که مناسب‌ترین شیوه برای پاسخگویی به این توقعات، بانکداری الکترونیکی است. گذشته از موارد فوق که به بانک به عنوان یک مؤسسه مستقل اشاره داشت باید توجه کرد که از دیدگاه دیگر بانک‌ها مؤسسات مالی هستند که بر پیشرفت و افزایش کارایی سایر سازمان‌ها و صنایع و در نهایت رشد اقتصادی کشور تأثیر چشم‌گیری دارند. در واقع گسترش بازرگانی الکترونیک و ارائه خدمات مناسب الکترونیکی از سوی سایر سازمان‌ها منوط بر وجود بانکداری الکترونیکی قوی و مورد قبول می‌باشد. از سوی دیگر مسأله جهانی شدن و پیوستن کشورها به (WTO)، لزوم ایجاد بسترها و زیرساخت‌های مناسب فرهنگی، اقتصادی، سیاسی و اجتماعی را می‌طلبد. در این میان صنعت بانکداری (به عنوان یکی از بخش‌های مهم اقتصادی) بایستی با برنامه‌ریزی مناسب و همگام شدن با تحولات جاری، برای گذر از مرزهای جغرافیایی و همکاری مؤثر با سایر بانک‌ها در سطح بین‌المللی اقدام نماید. بانکداری الکترونیک با استفاده از ابزارهای مختلف ارتباطی (نظیر کانال‌های تلویزیونی، تلفن، اینترنت و اینترنت) چنین امکانی را برای بانک‌ها ایجاد می‌نماید.

گسترش ICT در صنعت بانکداری

تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات با ارائه سخت‌افزار و نرم‌افزارهای مختلف، به تدریج صنعت بانکداری را متحول ساخته است و این روند با گذشت چندین سال از آغاز بانکداری الکترونیکی رو به تکامل است. به طوری که همواره شاهد ارائه خدمات نوینی در این زمینه هستیم که برای برآوردن نیازهای متنوع و جدید جوامع مطرح شده‌اند. اما بانکداری الکترونیک به روش‌های گوناگون انجام می‌شود که مختصراً به توضیح برخی از آنها می‌پردازیم:

۱- استفاده از تلفن عادی: بسیاری از عملیات بانکی، مانند بررسی مانده حساب‌ها، دستور عدم پرداخت چک، سفارش دسته چک جدید، اطلاع از نرخ‌های بهره، ارز، قیمت طلا، سهام و... از جمله خدماتی هستند که بانک‌ها بر روی خط تلفن بانک ارائه می‌دهند. از نقاط ضعف این شیوه، پایین بودن ضریب ایمنی می‌باشد که به همین علت نقل و انتقال پول با محدودیت انجام می‌شود.

۲- شیوه دیگر کاربرد کامپیوتر شخصی با ایجاد شبکه‌های مناسب برای استفاده از خدمات بانکداری می‌باشد: در این روش کلیه عملیات از طریق کامپیوتر شخصی انجام می‌پذیرد. اما برای دریافت وجه، مشتری می‌تواند با تقاضای چک، وجه مورد نظر را از طریق پست دریافت کند.

محبوبیت اینترنت برای عموم و خصوصاً تجاری که امید به گسترش بازارشان داشتند، افزایش پیدا کرد. در سال ۱۹۹۴، بانک‌ها از اینترنت به عنوان یک سیستم تحویل‌داری پیشنهادی برای محصولات و خدماتشان، استفاده کردند. این نوع بانک برای هر فرآیندی هزینه کمتری را از بانک‌های شعبه‌دار پیشنهاد کرد. در حال حاضر، در اکثر کشورهای توسعه یافته بانک‌ها خدمات به هنگام (online) به مشتریان ارائه می‌دهند. اما تعاریف بسیاری از بانکداری الکترونیک آمده است که تنوع آن به دلیل تعدد کانال‌های ارائه خدمات الکترونیک می‌باشد. که تعدادی از آنها به صورت زیر است:

« بانکداری الکترونیک یک راه جدید برای مشتریان بانک‌ها و مؤسسات مالی می‌باشد تا به حساب خود دسترسی داشته باشند، صورت حساب‌های خود را بپردازند، پول خود را کنترل کنند و از خدمات گوناگون دیگر استفاده کنند.

« بانکداری الکترونیک استفاده از تکنولوژی اطلاعات و کامپیوتر برای انتقال الکترونیکی وجوه می‌باشد که جایگزین معاملات کاغذی شده است.

« بانکداری الکترونیک عبارت است از نقل و انتقال و انجام عملیات مالی در محیط‌های الکترونیک.

« بانکداری الکترونیک یعنی ارائه کلیه خدمات بانکی به صورت الکترونیکی و از طریق واسطه‌های ایمن و بدون نیاز به حضور فیزیکی مشتری در بانک.

« بانکداری الکترونیک را می‌توان استفاده از تکنولوژی پیشرفته شبکه‌ها و مخابرات جهت انتقال منابع.

« (پول) در سیستم بانکداری معرفی نمود. با توجه در تعاریف فوق می‌توان چنین استنباط کرد که همگی بر دسترسی آسان مشتری به حساب‌های بانکی، بدون محدودیت زمانی و مکانی تأکید دارند.

ضرورت تحول صنعت بانکداری

تکنولوژی جدید و مؤثر در حال حاضر، تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات است که فعالیت‌ها و فرآیندهای صنعت بانکداری را تحت تأثیر خود قرار داده است. توجه و پیاده‌سازی بانکداری الکترونیک، زمینه‌ای جدید در کسب و کار برای بانک‌ها فراهم آورده است. نکته مهم دیگر آن که طرز تلقی سازمان‌ها از «مشتری» متحول شده است. در گذشته مشتری مجبور به استفاده از کالا یا خدمات ارائه شده بود، اما در حال حاضر این مشتری است که نوع فعالیت کالا یا خدمات را تعیین می‌کند. در واقع سازمان‌ها دریافته‌اند که برای بقا و افزایش سود باید استراتژی «مشتری‌مداری» را اتخاذ کنند. در اینجا سؤالی قابل طرح می‌باشد و آن این که مشتریان از صنعت بانکداری چه انتظاراتی دارند؟ در پاسخ باید گفت آنها خواستار این هستند که ساعات ارائه خدمات بانکی



کاربران دو برابر شده و به ۱۳۰ میلیون نفر برسد. نحوه انجام معاملات بانکی در طی ۶ سال (از ۲۰۰۳ تا ۲۰۰۸) تحولات زیادی را تجربه خواهد کرد. به طوری که ۴۰ درصد معاملات بانکی به صورت به هنگام و آنی (on-line) انجام خواهد شد. این در حالی است که انجام معاملات به روش سنتی و از طریق شعب به کمتر از ۱۰ درصد خواهد رسید.

حجم معاملات بانکی به وسیله کانال‌های مختلف در بانک‌های اروپا (forrester, june ۲۰۰۳) در سال‌های اخیر در رشد بانکداری الکترونیک (خصوصاً بانکداری اینترنتی) در اروپا بسیار چشمگیر بوده است. آمار نشان می‌دهد در سال ۲۰۰۲ کشور انگلستان با ۲۰ درصد بیشترین و سوئیس با ۳ درصد کمترین سهم در استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک را به خود اختصاص داده‌اند.

رشد بانکداری الکترونیکی در کشورهای در حال توسعه و آسیایی روند قابل قبول داشته است. به طوری که کشورهای کره، مالزی و سنگاپور در این زمینه پیشرفت‌های چشم‌گیری داشته‌اند. اما از ورود کامپیوتر به صنعت بانکداری ایران سال‌های زیادی نمی‌گذرد. در آن سال‌ها کامپیوتر شخصی برای عموم ناشناس بود. در اواخر دهه ۶۰ بانک‌ها با توجه به نیاز آنها برای اتوماسیون عملیات در جهت رایانه‌ای کردن وضع موجود بر آمدند. از این کامپیوترها برای ذخیره کردن اطلاعات و داده‌ها و تهیه انواع گزارش‌های آماری مدیریتی به مدیریت و ادارات مرکزی بانک استفاده می‌شد. در چند سال اخیر بانک‌های کشور با پایه‌گذاری یک سیستم مبتنی بر تکنولوژی اطلاعات در کنار سیستم‌های سنتی و بر مبنای کاغذ به پیشرفت‌هایی در زمینه بانکداری الکترونیک دست یافته‌اند. در حال حاضر از بارزترین خدمات بانکداری الکترونیک در ایران می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد:

۱- کارت اعتباری:

کارت اعتباری وسیله‌ای است که در معاملات روزمره جایگزین پول نقد شده و به دارنده آن در مراکز خرید طرف قرارداد و شعب بانک‌ها امکان می‌دهد تا باز پرداخت وجوه مربوط را به بانک و یا مؤسسات اعتباری محول نماید. در حال حاضر اکثر بانک‌های کشور با ارائه کارت‌های الکترونیکی اعتباری امکان استفاده از برخی خدمات بانکداری (شامل برداشت و واریز وجه، دریافت صورت حساب و خرید از برخی فروشگاه‌های طرف قرارداد) فراهم شده است.

۲- سوئیفت:

بسیاری از کارشناس امور بانکی، سوئیفت را طلیعه دار بانکداری الکترونیکی می‌دانند که در بانک‌های داخل باکندی مورد استقبال قرار گرفت. ارتباط الکترونیکی و امکان ارسال و دریافت پیام‌های مالی از طریق شبکه مخابراتی مطمئن در سطح بین‌المللی

۳- استفاده از تلفن همراه (۱): با استفاده از تلفن همراه می‌تواند عملیات بانکی نظیر اطلاع از مانده حساب، نقل و انتقال وجه از حسابی به حساب دیگر، امکان پرداخت قبضه‌ها را انجام داد. برای انجام امور بانکی، موبایل از تلفن عادی ایمن‌تر است.

۴- شبکه تلویزیون کابلی یکی دیگر از شیوه‌های انجام امور بانکی است. در این روش با استفاده از یک Remote و انتخاب کانال تلویزیونی مربوط به بانک، مشتری می‌تواند بسیاری از عملیات بانکی را که از طریق تلفن عادی، قابل دسترسی است، انجام دهد.

۵- دستگاه خودپرداز (ATM) (۲): این سرویس در آغاز فعالیت خود به علت تحول عمده‌ای که در عرصه بانکداری ایجاد کرد مورد استقبال قرار گرفت. سرویس ATM در واقع کاهش نقش کارمندان (خصوصاً تحویلداران) از پروسه خدمات بانکی، امکاناتی را در اختیار مشتریان قرار می‌دهد که مهمترین ویژگی آن حذف زمان فعالیت بانک بود. اما دستگاه‌های ATM به رغم تمام ویژگی‌ها و توانمندی‌ها، بسیاری از قابلیت‌ها را ارائه نمی‌نماید. و در بسیاری از اوقات به دلیل رسیدگی نامناسب عملاً از سرویس دهی خارج هستند.

۶- دستگاه فروش نقطه‌ای، شیوه دیگر بانکداری الکترونیکی است: که به طور وسیع فروشگاه‌ها و مراکز خدماتی مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این روش، مشتری با استفاده از کارت هوشمند (۳) و قرار دادن در دستگاه و با ورود رمز خود می‌تواند برای خرید کلیه کالاها و خدمات مورد نیاز به جای پول نقد از کارت اعتباری استفاده نماید. در واقع مشتری هنگام خرید با کارت اعتباری در حال قرض کردن پول از بانک می‌باشد و به بانک دستور می‌دهد تا وجه فروشنده را از محل پولی که قرض کرده است پرداخت نماید. بعد از این که بانک مبلغ فروشنده را پرداخت نمود در انتهای ماه برای مشتری صورت حساب می‌فرستد.

۷- بانکداری اینترنتی (۴): استفاده از خدمات بانکی از طریق کامپیوتر و خط تلفن (اینترنت) می‌باشد در این روش با استفاده از نرم‌افزارهای پیشرفته که امکان رمزنگاری را از روی خط تلفن و شبکه اینترنت فراهم ساخته است و با توجه به شیوه‌های تصدیق هویت پیشرفته برای شناسایی فرد تماس گیرنده با شبکه بانک، امکان بسیاری از عملیات بانکی مانند برداشت وجه از حساب و واریز به حساب‌های دیگر میسر می‌باشد. بانک‌ها با ایجاد امکانات لازم قادر به تبدیل پول رایج به ارز و یا انتقال وجه به حساب بانک در کشور دیگر از طریق کامپیوتر، بدون حضور در بانک می‌باشند.

جایگاه بانکداری الکترونیک در جهان و ایران

در طی سال‌های اخیر بانک‌های اروپایی میلیاردها یورو صرف ایجاد گسترش کانال‌های الکترونیک جدید کرده‌اند. براساس یک تحقیق در اواخر ۲۰۰۲ بانکداری اینترنتی حدود ۵۰ میلیون نفر در اروپا را شامل می‌شود. پیش‌بینی می‌شود تا پنج سال آینده تعداد این



متصل گردید. در حال حاضر اکثر بانک‌های کشور عضو شبکه بین‌المللی سوئیفت می‌باشند.

۳- سیستم یکپارچه بانکی:

در این نوع، شعبات بانکی با استفاده از سیستم ماهواره‌ای و به صورت به هنگام (on-line) با هم در ارتباط می‌باشند و فعالیت‌هایی نظیر واریز وجه، پرداخت چک، صدور حواله و... به صورت آنی انجام می‌شود. سیستم یکپارچه بانک ملی (سیبا) و سیستم جاری الکترونیک بانک ملی (جام) نمونه‌ای از ارائه‌دهندگان این خدمات هستند.

۴- تلفن بانک (۲):

در این سیستم، مشتری با دریافت یک رمز از بانک می‌تواند از خدمت تلفن بانک نظیر کسب اطلاع از آخرین مانده حساب، کسب اطلاع از سه گردش آخر حساب، اخذ صورت حساب از طریق دورنگار و پرداخت قبوض از حساب مشتری استفاده نمایند. قابل ذکر است که فعالیت بانک‌های ایران در زمینه استفاده از اینترنت، در حال حاضر تنها به داشتن وب سایت (۳) و معرفی خدمات بانکی محدود می‌شود.

مزایای بانکداری الکترونیک:

پیش از این مشتریان برای انجام امور بانکی می‌بایست به یکی از شعب بانک‌ها مراجعه می‌کردند و بعضاً مدت زیادی را برای دریافت خدمات بانکی در انتظار بمانند. در مقابل کارکنان بانک نیز با تعداد زیادی مشتری در روز سروکار خواهند داشت که حجم زیاد کار و لزوم پاسخ‌گویی سریع به تقاضای مشتریان، به تدریج خستگی فکری و روحی کارکنان را فراهم آورده که به نارضایتی شغلی آنها می‌انجامد. از طرفی دقت و کارایی آنها کاهش می‌یابد. شواهد حاکی از آن است که ۸۵ درصد مراجع حاضر افراد به بانک‌ها برای پرداخت قبوض و انتقال وجه می‌باشند. در حالی که اگر مشتری بتواند از خانه یا محل کار با تلفن و یا اینترنت عملیات نقل و انتقال پول را انجام دهد تنها عده‌ای که نیازمند ویژه بانک هستند به شعبات مراجعه خواهند کرد. این امر باعث کاهش حجم کار کارمندان و آزاد شدن نیروی انسانی بیشتر برای نظارت بر فعالیت‌ها بر امور پشتیبانی خواهد شد.

امروزه سرعت ارائه خدمات و تولیدات به مشتریان برای شرکت‌ها یک مزیت رقابتی محسوب می‌شود که می‌تواند آنها را از رقبا متمایز کند. اما یکی از موانع برای دستیابی به این مزیت رقابتی انجام امور مالی قراردادهای منعقد و انتقال سریع وجه است. بانکداری الکترونیک با ارائه خدمات بانکی online امکان انتقال وجه از یک حساب به حساب دیگر، حواله جات و... را برای انجام معاملات بزرگ مؤسسات بازرگانی فراهم کرده است. همچنین توسعه بانکداری الکترونیک یکی از عوامل پایه‌ای برای رشد سایر صنایع و در نهایت رشد اقتصادی کشورها به حساب می‌آید. از

جمله می‌توان به تأثیر بانکداری الکترونیک در صنعت توریسم اشاره کرد. گردشگری و توریسم از جمله صنایعی است که کارشناسان اقتصادی چشم‌انداز روشنی برای آن در آینده پیش بینی می‌کنند به طوری که درآمد کشورها از این صنعت در مقایسه با سایر صنایع بیشترین رشد را خواهد داشت. امکان ارائه خدمات مالی مناسب برای گردشگران یکی از عوامل مهم در جذب توریسم می‌باشد. هم‌اکنون هر توریستی که به ایران می‌آید هیچ نوع کارت یا امکان بانکی در اختیارش نیست لذا مجبور است با خود پول حمل کند در حالی که از حمل پول زیاد در یک کشور خارجی واهمه دارد. به جز موارد فوق می‌توان مزایای زیر را برای بانکداری

الکترونیکی بر شمرده:

«افزایش درآمد:

جذب مشتری، امکان گسترش بازار، تنوع خدمات، افزایش نرخ کارمزدها، کاهش کار دفتری و هزینه‌های اداره شعب (ساختمان، آب، برق و...) از جمله مواردی است که به افزایش درآمد بانک‌ها می‌انجامد.

«کاهش هزینه:

بانکداری الکترونیک از هزینه‌های بانک کاسته و بر کارایی آنها می‌افزاید. به طوری که اگر یک معامله بانکی متعارف یک دلار هزینه داشته باشد، یک معامله بانکی تلفنی ۰/۶ دلار و یک معامله الکترونیکی فقط ۰/۲ دلار هزینه بر می‌دارد. براساس تحقیقات انجام گرفته، استفاده از بانکداری الکترونیک تا ۱۲۷ برابر نسبت به بانکداری سنتی صرفه جویی خواهد داشت.

«دستیابی در هر مکان و هر زمان:

استفاده از بانکداری الکترونیک امکان دستیابی به خدمات بانکداری را بدون محدودیت زمان و مکان به مشتریان می‌دهد.

معایب بانکداری الکترونیک:

با تمامی ویژگی‌هایی که استفاده از بانکداری الکترونیک دارد مانند هر تکنولوژی معیوبی برای آن قابل تصور است. برخی از معایب بانکداری الکترونیک عبارتند از:

«امنیت پایین شبکه:

در سال‌های اخیر سرمایه‌گذاری‌های مناسبی در زمینه کامپیوترهای شخصی، مودم‌ها و پکیج‌های نرم‌افزاری انجام شده تا دسترسی افراد به اینترنت و انجام معاملات الکترونیکی هر چه بیشتر فراهم شود. اما تجهیزات نقل و انتقال الکترونیکی و شبکه‌ها می‌تواند توسط دیگران کنترل و ردگیری شود. آیا این وضع مورد قبول همگان است؟ موضوعی که در اینجا مطرح است امنیت در شبکه‌ها و تبادل اطلاعات بین مشتری و بانک است. بانک‌ها می‌بایست به بررسی مداوم و ارزیابی خطر دسترسی دیگران به اطلاعات مشتریان بپردازند و شاید آماده باشند تا خسارت افشای اطلاعات شخصی افراد را بپردازند.



سیستم‌های پیچیده و نرم‌افزارهای گران قیمت وجود دارد. البته انتقال تکنولوژی مدرن نیاز به خدمات راه‌اندازی، نصب و پشتیبانی از سوی شرکت فرستنده تجهیزات دارد که متأسفانه تحریم اقتصادی مشکلاتی را در این مورد به وجود آورده است.

۲- منابع انسانی و مسایل فرهنگی

الف: مدیریت

همان‌طور که عنوان شد عدم وجود زیرساخت‌های مناسب مخابراتی یکی از عوامل مؤثر در عدم گسترش بانکداری الکترونیک است. این که ایران از لحاظ تجهیز امکانات مخابراتی رتبه پایینی در مقایسه با سایر کشورها دارد هیچ تردیدی نیست، اما سؤالی که در این مورد قابل طرح است این است که آیا به موازات رشد زیرساخت‌های مخابراتی و یا همین شرایط موجود، تجارت الکترونیک در کشور گسترش یافته است؟ به نظر می‌رسد که عدم وجود مدیریت صحیح و برنامه مدرن در این وجود مشکل اصلی باشد. چرا که در بحث انتقال و گسترش تکنولوژی علاوه بر ضرورت وجود عوامل نرم‌افزاری (دانش فنی (۱)) و سخت‌افزار (تجهیزات)، نیاز به بعد دیگری به نام مدیریت انتقال تکنولوژی می‌باشد که بدون توجه به این بعد، انتقال موفق تکنولوژی امکان‌پذیر نخواهد بود. بسیاری از کارشناسان معتقدند که بدنه سنتی بانک‌های کشور در برابر الکترونیکی شدن مقاومت می‌کنند. ضمن این که بسیاری از مدیران بانکی هنوز لزوم حرکت به سمت بانکداری الکترونیک را دریافته‌اند. یکی از دلایل آن دولتی بودن بانک‌ها است و چنین به نظر می‌رسد که بدون خصوصی‌سازی و ایجاد رقابت، مدیریت بانک‌ها تلاش چندانی برای حرکت به سمت بانکداری الکترونیک نخواهند کرد. اما با الکترونیکی شدن سازمان‌ها مدیران می‌بایست دو ویژگی را در خود تقویت کنند:

«داشتن چشم‌اندازی از آینده: در سازمان‌های سنتی‌تر، ترسیم قوانین و سیاست‌ها، جهت‌را به کارمندان نشان می‌داد، اما امروزه چنین دستورالعمل‌های رسمی شده‌ای معمولاً در سازمان‌های الکترونیکی وجود ندارد. بنابراین وظیفه مدیران است که از طریق ارائه یک چشم‌انداز صحیح، جهت حرکت را ارائه داده و افراد را رهبری نمایند.

«انعطاف‌پذیری و برآوردن انتظارات بالا: پیشرفت‌های تکنولوژیکی، انتظارات مشتریان را برای دریافت خدمات متحول ساخته و آنها خواستار دریافت خدماتی متنوع‌تر از قبل می‌باشند. در این راستا مدیران بایستی با اتخاذ سیاست‌های مناسب به پاسخگویی انتظارات بالای مشتریان بپردازند.

ب: آموزش کارکنان:

برای اجرای موفق بانکداری الکترونیک نیاز به نیروی انسانی متخصص و مجرب و روزنگه داشتن آنها با آموزش‌های مناسب می‌باشد. زیرا اعتقاد بر این است که حلقه ارتباط ما بین کارکنان و

« ضرورت آشنایی با فن‌آوری:

برای استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک لازم است که افراد با فن‌آوری اطلاعات و تجهیزات مرتبط با آن آشنایی نسبی داشته باشند. با توجه به همگانی بودن استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک شاید آموزش و آشنایی برخی از اقشار جامعه با این فن‌آوری دشوار باشد.

« کاهش روابط اجتماعی:

رشد سریع بانکداری اینترنتی و ترغیب عموم به استفاده از خدمات آن، بر روابط اجتماعی تأثیر منفی خواهد گذاشت. چرا که امروزه افراد بدون ترک محل کار قادرند از طریق کامپیوتر شخصی، تلفن یا صفحه تلویزیون به انجام معاملات بانکی بپردازند. اما آیا این امر با طبیعت و فطرت انسانی همخوانی دارد و افراد واقعاً می‌خواهند همه روز را در خانه یا محل کار باشند؟ شاید عده کمی به دلیل مشغله زیاد کاری فرصت انجام امور روزانه خود را نداشته باشند. برای این‌گونه افراد بانکداری الکترونیک راه مناسبی است اما برای دیگر افراد خصوصاً بان‌نشستگان، افراد غیرشاغل و مادران خانه‌دار، حضور در محل بانک و ملاقات با دیگران می‌تواند در کاهش انزوا، یکنواختی و تکرار امور روزمره مؤثر باشد.

« عدم ارائه برخی خدمات:

اینترنت موقعیت‌های بسیاری برای مشتریان فراهم می‌کند. اما نمی‌تواند کلیه خدماتی که در شعب ارائه می‌شود (از جمله چک مسافرتی و بانکی) در اختیار شما قرار دهد.

زیرساخت‌های بانکداری الکترونیک

برای ایجاد و گسترش بانکداری الکترونیک بایستی زیرساخت‌های مورد نیاز آن فراهم شود که مهمترین آنها عبارتند از:

۱- زیرساخت‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری

مهمترین و اثرگذارترین عامل در فرآیند توسعه بانکداری الکترونیک، ایجاد تجهیزات ارتباطی و مخابراتی مناسب است. در حال حاضر ایران از لحاظ تعداد استفاده‌کنندگان و ضریب نفوذ امکانات مخابراتی رتبه پایینی در مقایسه با سایر کشورها دارد. به طوری که تجهیزات مخابراتی موجود از لحاظ سطح تکنولوژی بسیار پایین بوده و لزوم سرمایه‌گذاری و انتقال تکنولوژی‌های مدرن در این زمینه اجتناب‌ناپذیر است. امکاناتی نظیر ماهواره، فیبر نوری و شبکه تلفن همراه و... می‌تواند در ایجاد ساختارهای مخابراتی و فنی مناسب (پهنای باند، سرعت و غیره) مؤثر می‌باشد. هم‌زمان با بکارگیری سخت‌افزار مدرن و مناسب، برنامه‌ریزی برای بکارگیری نرم‌افزارهای متناسب ضروری است. گسترش شبکه اینترنت LAN، WAN، شبکه‌های محلی، انتقال تکنولوژی مربوط به کارت هوشمند و مبادله وجه از طریق اینترنت در سطح بین‌المللی می‌تواند در گسترش بانکداری الکترونیک نقش مهمی ایفا نماید. برای داشتن امنیت در شبکه با ضریب بالا نیاز به



مشتریان نباید گسسته شود.

ج: مسایل فرهنگی:

به عقیده بسیاری از کارشناسان یکی از موانع اصلی رشد بانکداری الکترونیکی، بحث فرهنگ استفاده از فن آوری های جدید است که در کشورها به یک مشکل عموم تبدیل شده است. به طوری که به دلیل عدم برنامه ریزی مناسب برای آگاهی دادن به عموم و تقویت بعد فرهنگی موضوع، باعث بی اعتمادی و ناآگاهی مردم از ارائه خدمات بانکداری الکترونیک را شده است.

۳- شرایط حقوقی، قوانین و مقررات:

گسترش بانکداری الکترونیک قوانین و مقررات خاص خود را می طلبد. تدوین قوانین و مقررات مربوطه، تعریف امضا و سند الکترونیکی، کشور در اردیبهشت سال ۸۲ به تصویب مجلس شورای اسلامی رسیده است. در این قانون پیام به عنوان یک سند رسمیت یافته و تعریف امضای الکترونیکی و مراکز صدور گواهی الکترونیکی نیز نیازهای اولیه قانون کشور را تأمین می کند. اما در زمینه بانکداری الکترونیک هنوز قانون خاصی وضع نشده است و شاخص های اصلی انجام کار هنوز تابع شرایط دولتی است.

نتیجه گیری:

بانکداری الکترونیک به عنوان جدیدترین روش ارائه خدمات بانکی یک رقابت جدی در روابط بانکی مطرح ساخته و یک فرصت مناسب برای تحکیم روابط با مشتریان (از طریق برآوردن نیازهای جدید و متنوع آنها) ارائه نموده است. لزوم همگامی بانک ها با تغییر و تحولات عصر جدید از دو جهت ضروری به نظر می رسد. اول این که بانک ها نیز به عنوان مؤسسات ارائه دهنده خدمات مالی، برای کسب مزیت رقابتی و بقا در میدان کسب و کار ناگزیرند تا با تغییرات همگام شوند. از طرف دیگر تأثیر بانکداری الکترونیکی در شکوفایی کسب و کار ناگزیرند تا با تغییرات همگام شوند. از طرف دیگر تأثیر بانکداری الکترونیکی در شکوفایی اقتصاد جهانی به گونه ای که بسیاری از کارشناسان، دستاوردهای امروزی کشورهای پیشرفته را مدیون انقلاب الکترونیکی بانک ها می دانند. تعاریف مختلفی از بانکداری الکترونیک شده است چرا که به چندین روش و از کانال های گوناگونی از جمله کامپیوتر، تلویزیون یا تلفن همراه و... قابل ارائه می باشد. به طور کلی بانکداری الکترونیک به صورت یک ارتباط الکترونیک بین بانک ها و مشتری برای انجام، مدیریت و کنترل معاملات مالی تعریف می شود. افزایش بهره وری و درآمد، کاهش هزینه ها و رضایت مشتری از جمله مزایایی است که باعث شده امروزه بانک های اروپایی و آمریکایی با سرمایه گذاری ها کلان به ایجاد زیر ساخت ها و گسترش بانکداری الکترونیک پردازند و استفاده از تجارت الکترونیک را یکی از استراتژی های اصلی برای توسعه در آینده و کسب مزیت رقابتی دانسته اند. در کشور ما استفاده از فن آوری

اطلاعات و ارتباطات در صنعت بانکداری بحث جدید و نوپایی است و انتظار می رود با برنامه ریزی مناسب، بسترها و زیرساخت های لازم جهت استقرار آن فراهم شود. ■

منابع:

- ۱-مهرزاد، صادق: بانکداری الکترونیک رویکردی جدید در نظام بانکداری نشریه صبح اقتصاد ۸۳۳/۲۶
- ۲-ونوس، داور-مختاران ماهرخ: بانکداری الکترونیک و ضرورت توسعه آن در ایران مجله مدیریت (انجمن مدیریت ایران) شماره ۶۷ و ۱۳۸۲: ۶۸
- ۳-حسن زاده، علی-پورفرد، فروغ: بانکداری الکترونیک؛ مجله تازه های اقتصاد شماره ۱۰۰، ۱۳۸۲.
- ۴-اکبریان، رضا: تأثیرات اینترنت در بانکداری؛ مجله بانک و اقتصاد شماره ۳۸، ۱۳۸۲.
- ۵-صادق پور، بهناز: تحول در شبکه بانکی، زمینه پذیرش بانکداری الکترونیک؛ مجله صنعت حمل و نقل شماره ۲۲۷، ۱۳۸۲.
- ۶-شیخانی، سعید؛ بانکداری الکترونیک و راهبردهای آن در ایران مجله جهان اقتصاد شماره ۳۲، ۱۳۸۲.
- 7-Odd Fredriksson "Internet-Based -services: relational aspects of E-Banking", Instiute for management of innovation and technology (imit), karlstad university Sweden, 2003.
- 8-olga lustik, "can e-banking services be profitable?" university of tartu, www.tyk.ut.ee,2004
- 9-www.Datamonitor. com/ financial, e-banking strategies in Europe 2003, april 2003.
- 10-keneth armitage, information technology -the growth of e-banking, 2003. WWW. instam. org/p=Ircr-113k
- 11-Emor, e-monitoring report, march- may 2002. WWW.mtk.ut.ee/doc/febaw630.pdf.

زیرنویس:

- 1-Information & Communiation Technology
- 2-E-Commerce
- 3-M-Banking
- 4-Automatic Teller Machine
- 5-Integrated Circuit Card
- 6-Internet Banking
- 7-Swift
- 8-Tel-Banking
- 9-Web site.
- 10-Know how

*کارشناس ارشد مدیریت صنعتی