

تأثیر فن آوری اطلاعات بر صنعت بانکداری

امیر محمد فکور نقیه
(فوق لیسانس مدیریت صنعتی)

بسیاری از پدیده‌ها مکمل و موازی یکدیگرند. بنابراین، وجود یکی بدون دیگری امکان رشد را از هر دو می‌گیرد.

تعاریف

متخصصین دانشگاهی در سال ۱۹۷۰ از اینترنت برای تبادل و اشتراک یافته‌ها و اطلاعات توسعه بهره بردند. در سال ۱۹۹۳ 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 نظام تحویل‌داری پیشنهادی برای محصولات و خدماتشان، استفاده کردند. این نوع بانک برای هر فرآیندی هزینه کمتری در مقایسه با بانک‌های شعبه‌دار دارد. در حال حاضر، در اکثر کشورهای توسعه یافته بانک‌ها خدمات «آن لاین» به مشتریان ارائه می‌دهند. آن‌ها بدون نیاز به حضور فیزیکی در بانک و در ۲۴ ساعت روز غالب کارهای بانکی خود را انجام می‌دهند.

تعاریف بسیاری برای بانکداری الکترونیک ارائه شده که تنوع آن به دلیل تعدد کانال‌های ارائه خدمات الکترونیک است؛ تعدادی از این تعاریف به صورت زیر است:

بانکداری الکترونیک راه جدیدی برای مشتریان بانک‌ها و موسسات

مالی است تا به حساب خود دسترسی داشته باشند، صورت حساب‌های

خود را بپردازند، پول خود را

کنترل کنند و از خدمات

گونگون دیگر استفاده کنند.

- بانکداری الکترونیک

استفاده از فن آوری اطلاعات و

رایانه برای انتقال الکترونیکی

و جوه است که جایگزین

معاملات کاغذی شده است.

- بانکداری الکترونیک

عبارت است از نقل و انتقال و

انجام عملیات مالی در

محیط‌های الکترونیک.

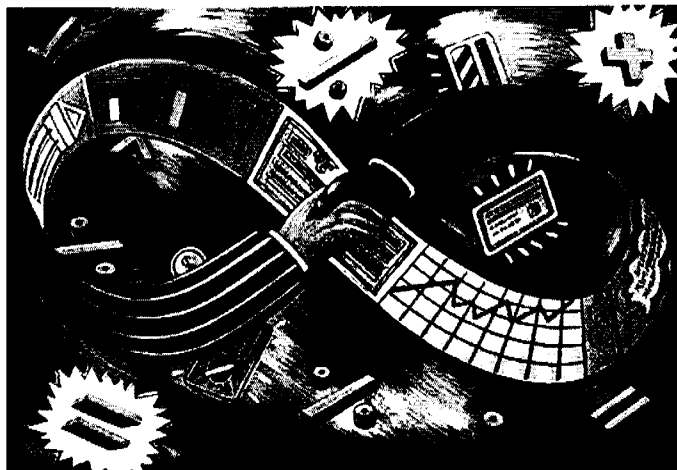
- بانکداری الکترونیک

در این مقاله تأثیر فن آوری اطلاعات و ارتباطات بر صنعت بانکداری - به عنوان یکی از زیرساخت‌های 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 مبتنی بر کاغذ و ضرورت حضور بانکداری الکترونیک مشتری در محل بانک، به بانکداری پرداخته شود. در ادامه ضمن ارائه وضع بانکداری الکترونیک در ایران و سایر کشورها، به زیرساخت‌های لازم جهت پیاده‌سازی و تحقق آن اشاره شده است.

مقدمه

کارنامه حیات بشری مملو از ابداع فن آوری‌های متعددی است که جملگی در جهت تسهیل زندگی انسان مطرح شده‌اند. در سال‌های اخیر، فن آوری اطلاعات و ارتباطات (که از آن به فن آوری عالی یاد می‌شود) بیشترین تأثیر را در عرصه‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی داشته است. امروزه با استفاده از رایانه، اینترنت و صفحات وب، انقلابی در عرصه بازرگانی و ارائه خدمات ایجاد شده که تجارت الکترونیک نامیده می‌شود. ویژگی‌هایی نظیر کاهش هزینه‌ها، افزایش درآمد و رضایت مشتریان موجب شده تا سازمان‌ها در اندیشه بهره‌گیری از مزیت رقابتی حاصل از

تجارت و کسب و کار الکترونیک باشند. در این میان بانک‌ها به عنوان موسسات 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 بخش تفکیک‌ناپذیری از بازرگانی الکترونیک درآمده است. در واقع این دو مانند



یعنی ارائه کلیه خدمات بانکی به صورت الکترونیکی از طریق واسطه‌های مطمئن، بدون نیاز به حضور فیزیکی مشتری در بانک.

- بانکداری الکترونیک عبارت است از استفاده از فن آوری پیشرفته شبکه‌ها و مخابرات برای انتقال منابع (پول) در نظام بانکداری.

با توجه به تعاریف مذکور می‌توان چنین استنباط کرد که همگی بر دسترسی آسان مشتریان به حساب‌های بانکی، بدون محدودیت زمانی و مکانی تاکید دارند.

ضرورت تحول در صنعت بانکداری

در دنیای کسب و کار امروزی که با پیشرفت سریع علم و فن آوری همراه است، تغییرات زیادی در تعاملات و فرآیندهای گوناگون سازمان‌ها به وجود آمده است. بنابراین در شرایط حاکم تنها سازمان‌هایی در میدان رقابت باقی خواهند ماند که با چشم اندازی مناسب و اتخاذ راهبردی کارا به استقبال این تغییرات بروند و با آن همگام شوند. اما فن آوری جدید و مؤثر در حال حاضر، فن آوری اطلاعات و ارتباطات است که فعالیت‌ها و فرآیندهای صنعت بانکداری را تحت تاثیر خود قرار داده است. توجه و پیاده سازی بانکداری الکترونیک، زمینه‌ای جدید در کسب و کار برای بانک‌ها فراهم آورده است. نکته مهم دیگر آنکه 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 و کیفیت کالا یا خدمات را تعیین می‌کند. در واقع سازمان‌ها دریافته‌اند که برای بقاء و افزایش سود باید راهبرد «مشتری مداری» را اتخاذ کنند. در اینجا پرسش قابل طرح این است که مشتریان از صنعت بانکداری چه انتظاری دارند؟ در پاسخ باید گفت آن‌ها خواستار این هستند که ساعات ارائه خدمات بانکی افزایش یابد و با حذف محدودیت مکانی و زمانی به سهولت به حساب‌های خود دسترسی داشته باشند، در صف‌ها معطل نشوند، خدمات با کیفیت تری دریافت کنند و مواردی از این قبیل. مناسب‌ترین شیوه برای پاسخگویی به این توقعات، بانکداری الکترونیک است. گذشته از موارد مذکور که در آن‌ها بانک به عنوان موسسه‌ای مستقل مدنظر است باید توجه کرد که از دیدگاهی دیگر بانک‌ها موسسات مالی هستند که بر پیشرفت و افزایش کارایی سایر سازمان‌ها و صنایع و در نهایت رشد اقتصادی کشور تاثیر چشم‌گیری دارند. در واقع، گسترش بازرگانی الکترونیک و ارائه خدمات مناسب الکترونیک از سوی سایر سازمان‌ها منوط به وجود بانکداری الکترونیک قوی و مورد قبول است. علاوه بر این، مساله جهانی شدن و پیوستن کشورها به سازمان تجارت جهانی، لزوم ایجاد بسترها و زیر ساخت‌های مناسب فرهنگی، اقتصادی، سیاسی و اجتماعی را می‌طلبد. در این میان صنعت بانکداری (به عنوان یکی از بخش‌های مهم اقتصادی) باید با برنامه ریزی مناسب و همگام با تحولات جاری، برای گذر از مرزهای جغرافیایی و همکاری مؤثر با سایر بانک‌ها در سطح بین‌المللی اقدام کند. بانکداری الکترونیک با استفاده از ابزارهای مختلف ارتباطی نظیر کانال‌های تلویزیونی، تلفن، اینترنت و اینترنت چنین امکانی را برای بانک‌ها ایجاد می‌کند.

گسترش فن آوری اطلاعات و ارتباطات در صنعت بانکداری
فن آوری اطلاعات و ارتباطات با ارائه سخت‌افزار و نرم‌افزارهای

مختلف، به تدریج صنعت بانکداری را متحول کرده و آن را در مسیر روبه تکامل قرار داده است. 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 میزان (نرخ)‌های 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 آن است که موجب محدودیت در نقل و انتقال پول می‌شود.

۲. **استفاده از رایانه شخصی با ایجاد شبکه‌های مناسب برای شخصی انجام می‌پذیرد.** اما برای دریافت وجه، مشتری می‌تواند با تقاضای چک، وجه مورد نظر را از طریق پست دریافت کند.

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

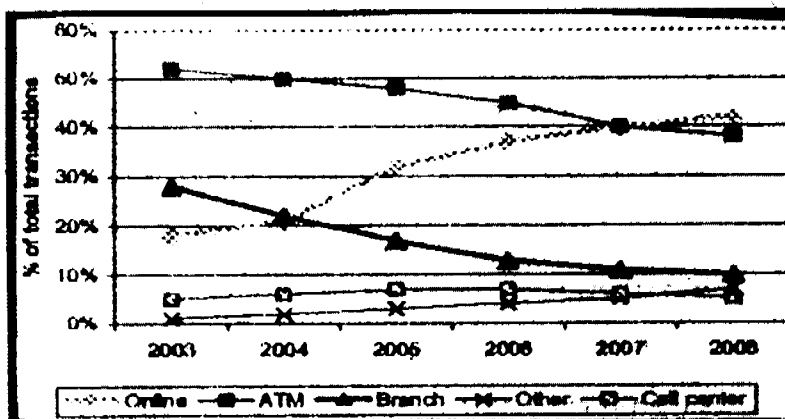
۴. **استفاده از شبکه تلویزیون کابلی:** در این روش با استفاده از یک Remote و انتخاب کانال تلویزیونی مربوط به بانک، مشتری می‌تواند بسیاری از عملیات بانکی مبتنی بر تلفن عادی را انجام دهد.

۵. **استفاده از دستگاه خودپرداز:** این سرویس در آغاز فعالیت خود به علت تحول مهمی که در عرصه بانکداری ایجاد کرد مورد استقبال قرار گرفت. سرویس «ای. تی. ام» با کاهش نقش کارمندان (خصوصاً تحویلداران) در پروسه خدمات بانکی، امکاناتی را در اختیار مشتریان قرار می‌دهد که مهمترین ویژگی آن حذف زمان فعالیت بانک است. اما دستگاه‌های خودپرداز به رغم تمام ویژگی‌ها و توانمندی‌ها، بسیاری از قابلیت‌ها را ارائه نمی‌کنند و در بسیاری از اوقات به دلیل رسیدگی نامناسب عملاً از سرویس دهی خارج هستند.

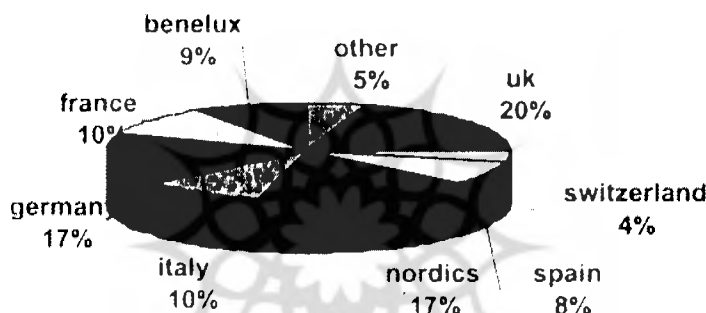
۶. **استفاده از دستگاه فروش نقطه‌ای:** این روش بطور وسیع در فروشگاه‌ها و مراکز خدماتی مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این روش، مشتری با استفاده از کارت هوشمند و قرار دادن آن در دستگاه و با ورود رمز خود می‌تواند برای خرید کلیه کالاها و خدمات مورد نیاز به جای پول نقد از کارت اعتباری استفاده کند. در واقع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

۷. **استفاده از رایانه و اینترنت:** در این روش با استفاده از نرم‌افزارهای پیشرفته، امکان رمزنگاری از روی خط تلفن و شبکه اینترنت فراهم است و با توجه به شیوه‌های تصدیق هویت پیشرفته برای شناسایی فرد تماس‌گیرنده با شبکه بانک، امکان بسیاری از عملیات بانکی مانند برداشت وجه از حساب و واریز به حساب‌های دیگر میسر است. بانک‌ها با ایجاد امکانات لازم قادر به تبدیل پول رایج به ارز و یا انتقال وجه به حساب بانک در کشور دیگر از طریق رایانه، بدون حضور مشتری در بانک هستند.

نمودار ۱: حجم معاملات بانکی به وسیله کانال های مختلف در بانک های اروپا



نمودار ۲: سهم کشورهای اروپایی از بانکداری الکترونیکی



جایگاه بانکداری الکترونیک در جهان و ایران

طی سال های اخیر بانک های اروپایی میلیاردها یورو صرف ایجاد و گسترش کانال های الکترونیک جدید کرده اند. براساس یک تحقیق در اواخر ۲۰۰۲ بانکداری اینترنتی حدود ۵۰ میلیون نفر در اروپا را شامل می شود. پیش بینی می شود تا پنج سال آینده تعداد کاربران دو برابر شده و به ۱۳۰ میلیون نفر برسد (فارسر، ۲۰۰۳).

نحوه انجام معاملات بانکی طی شش سال (از ۲۰۰۳ تا ۲۰۰۸) تحولات زیادی را تجربه خواهد کرد. به طوری که ۴۰ درصد معاملات بانکی به صورت «آن لاین» انجام خواهد شد و انجام معاملات به روش سنتی و از طریق شعب به کمتر از ۱۰ درصد خواهد رسید (همان نمودار ۱).

در سال های اخیر رشد بانکداری الکترونیک (به ویژه بانکداری اینترنتی) در اروپا بسیار چشمگیر بوده است. آمار نشان می دهد در سال ۲۰۰۲ کشور انگلستان با ۲۰ درصد بیشترین و سوئیس با ۳ درصد کمترین سهم را در استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک به خود اختصاص داده اند (نمودار ۲).

رشد بانکداری الکترونیک در کشورهای در حال توسعه و آسیایی روند قابل قبول داشته است. کشورهای کره، مالزی و سنگاپور در این زمینه پیشرفت های چشمگیری داشته اند. اما از ورود رایانه به صنعت بانکداری ایران سال های زیادی نمی گذرد. در اواخر دهه ۱۳۶۰، بانک ها با توجه به

منابع:

Forrester, June 2003.
www.tyk.ut.cc

منبع:

www.datamonitor.com\financial

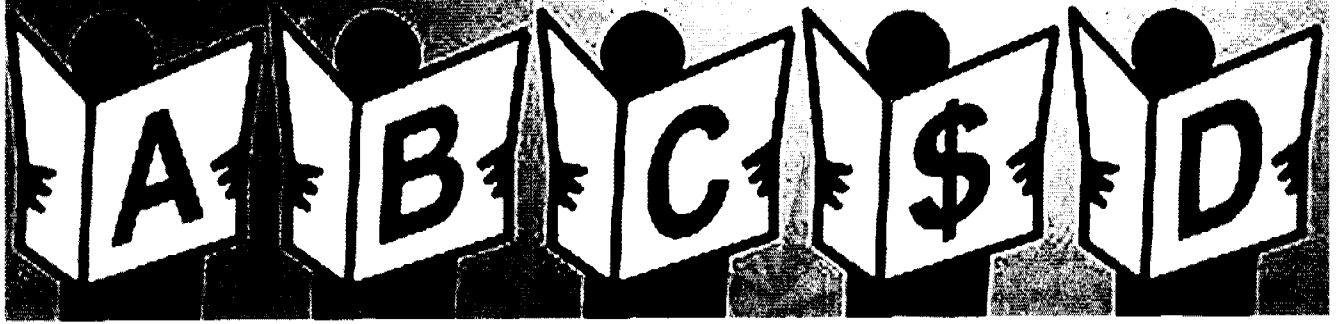
نیازشان برای خودکار کردن عملیات به سوی رایانه ای کردن شبکه حرکت کردند. در ابتدا از رایانه ها برای ذخیره اطلاعات و داده ها و تهیه انواع گزارش های آماری و مدیریتی برای ادارات مرکزی بانک استفاده می شد. در چند سال اخیر، بانک های کشور با پایه گذاری نظام مبتنی بر فن آوری اطلاعات در کنار نظام های سنتی مبتنی بر کاغذ، به پیشرفت هایی در زمینه بانکداری الکترونیک دست یافته اند. در حال حاضر از بارزترین خدمات بانکداری الکترونیک در ایران می توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱. کارت اعتباری

کارت اعتباری وسیله ای است که در معاملات روزمره جایگزین پول نقد شده و به دارنده آن در مراکز خرید طرف قرارداد و شعب بانک ها امکان می دهد تا بازپرداخت وجوه مربوط را به بانک و یا موسسات اعتباری محول کند. در حال حاضر اکثر بانک های کشور با ارائه کارت های الکترونیکی اعتباری امکان استفاده از برخی خدمات بانکداری (شامل برداشت و واریز وجه، دریافت صورت حساب و خرید از برخی فروشگاه های طرف قرارداد) را فراهم کرده اند.

۲. سوئیفت (Swift)

بسیاری از کارشناسان امور بانکی، سوئیفت را طلیعه دار بانکداری



امروزه سرعت ارائه خدمات و تولیدات به مشتریان برای شرکت‌ها یک مزیت رقابتی محسوب می‌شود که می‌تواند آن‌ها را از رقبای متمایز کند. اما، یکی از موانع دستیابی به این مزیت رقابتی انجام امور مالی قراردادهای منعقد و انتقال سریع وجه است. بانکداری الکترونیک با ارائه خدمات بانکی «آن لاین» امکان انتقال وجه از حسابی به حساب دیگر و حواله‌ها را برای انجام معاملات بزرگ موسسات 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 تاثیر بانکداری الکترونیک بر صنعت گردشگری اشاره کرد. گردشگری از جمله صنایعی است که کارشناسان اقتصادی چشم انداز روشنی برای آن در آینده پیش بینی می‌کنند، 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 گردشگری است. هم‌اکنون هر گردشگری که به ایران می‌آید هیچ نوع کارت یا امکان بانکی در اختیارش نیست، بنابراین، مجبور است با خود پول حمل کند. به جز موارد فوق می‌توان مزایای زیر را برای بانکداری الکترونیکی برشمرد: 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 می‌کاهد و بر کارایی آن‌ها می‌افزاید. اگر یک معامله بانکی متعارف یک دلار هزینه داشته باشد، یک معامله بانکی تلفنی ۰/۶ دلار و یک معامله الکترونیکی فقط ۰/۰۲ دلار هزینه بر می‌دارد. براساس تحقیقات انجام گرفته، بانکداری الکترونیک ۱۲۷ برابر بانکداری سنتی، صرفه جویی دارد.

دستیابی در هر مکان و هر زمان: استفاده از بانکداری الکترونیک امکان دستیابی به خدمات بانکداری را بدون محدودیت زمانی و مکانی به مشتریان می‌دهد.

معایب بانکداری الکترونیک

به رغم تمامی ویژگی‌هایی که استفاده از بانکداری الکترونیک دارد مانند هر فن‌آوری معایبی برای آن قابل تصور است. برخی از معایب بانکداری الکترونیک عبارت‌اند از:

الکترونیکی می‌دانند که در بانک‌های داخل با کندی مورد استقبال قرار گرفته است. ارتباط الکترونیکی و امکان ارسال و دریافت پیام‌های مالی از طریق شبکه مخابراتی مطمئن در سطح بین‌المللی در ایران از سال ۱۳۷۱ با رواج سوئیفت امکان‌پذیر شد و در سال ۱۳۷۲ ایران به شبکه بین‌المللی متصل شد. در حال حاضر، اکثر بانک‌های کشور عضو شبکه بین‌المللی سوئیفت هستند.

۳. شبکه یکپارچه بانکی

در این نوع، شعبات بانک با استفاده از نظام ماهواره‌ای، «آن لاین» با هم در ارتباط‌اند و فعالیت‌هایی نظیر واریز وجه، پرداخت چک و صدور حواله را به صورت «آن لاین» انجام می‌دهند. شبکه یکپارچه بانک ملی (سیبا) و شبکه جاری الکترونیک بانک ملت (جام) نمونه‌ای از ارائه‌دهندگان این خدمات هستند.

۴. تلفن بانک

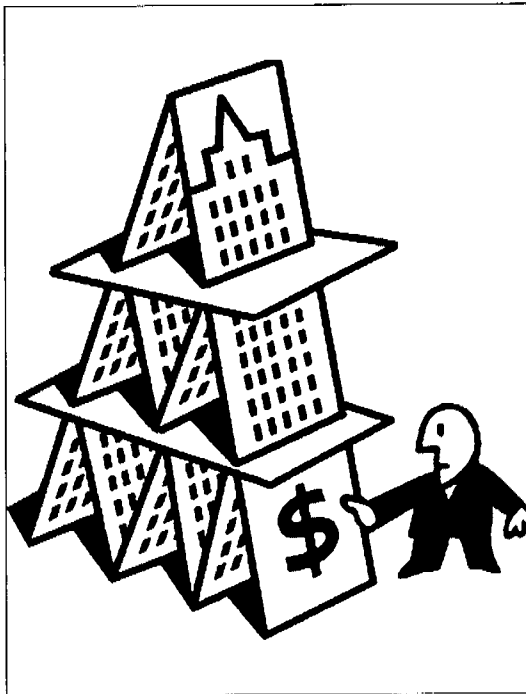
در این نظام، مشتری با دریافت رمزی از بانک می‌تواند از خدمات تلفن بانک نظیر کسب اطلاع از آخرین مانده حساب، کسب اطلاع از سه گردش آخر حساب، اخذ صورت حساب از طریق دورنگار و پرداخت قبوض، از حساب مشتری استفاده کند. شایان ذکر است که استفاده بانک‌های ایران از اینترنت، در حال حاضر، تنها به داشتن وب سایت و معرفی خدمات بانکی محدود می‌شود.

مزایای بانکداری الکترونیک

پیش از این، مشتریان برای انجام امور بانکی می‌بایست به یکی از شعب بانک‌ها مراجعه می‌کردند و مدت زیادی را برای دریافت خدمات بانکی در انتظار می‌ماندند. کارکنان بانک نیز روزانه با تعداد زیادی مشتری سروکار داشتند که باعث خستگی فکری و روحی آنان می‌شد؛ در نتیجه، ضمن افزایش نارضایتی، دقت و کارایی کارشان را کمتر می‌کرد. شواهد حاکی از آن است که ۸۵ درصد مراجعات افراد به بانک‌ها، برای پرداخت قبوض و انتقال وجه است. 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 خدمات ویژه بانک هستند به شعبات مراجعه خواهند کرد، در نتیجه حجم کار کارمندان کمتر خواهد شد؛ با آزاد شدن نیروی انسانی، زمان بیشتری برای نظارت بر فعالیت‌ها و امور پشتیبانی وجود خواهد داشت.

- امنیت پایین شبکه

در سال‌های اخیر سرمایه‌گذاری‌های مناسب در زمینه رایانه‌های شخصی و بسته‌های نرم‌افزاری انجام شده تا دسترسی افراد به اینترنت و انجام معاملات الکترونیکی هرچه 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 شبکه‌ها و تبادل اطلاعات بین مشتری و بانک است. بانک‌ها باید به بررسی مداوم و ارزیابی خطر دسترسی دیگران به اطلاعات مشتریان بپردازند و باید آماده باشند تا خسارت افشای اطلاعات شخصی افراد را بپردازند.



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. بطوری که تجهیزات مخابراتی موجود از لحاظ سطح فن‌آوری بسیار پایین است؛ بنابراین لزوم سرمایه‌گذاری و انتقال فن‌آوری مدرن در این زمینه اجتناب‌ناپذیر است. امکاناتی نظیر ماهواره، فیبر نوری و شبکه تلفن همراه ... می‌تواند در ایجاد ساختارهای مخابراتی و فنی مناسب (پهنای باند، سرعت و غیره) مؤثر باشد.

همزمان با بکارگیری سخت‌افزار مدرن و مناسب، برنامه ریزی برای بکارگیری نرم‌افزارهای مناسب ضروری است. گسترش شبکه اینترنت،

WAN, LAN، شبکه‌های محلی، انتقال فن‌آوری مربوط به کارت هوشمند و مبادله وجه از طریق اینترنت در سطح بین‌المللی می‌تواند در گسترش بانکداری الکترونیک نقش مهمی ایفا کند. لازمه داشتن امنیت در شبکه با ضریب بالا وجود نظام‌های پیچیده و نرم‌افزارهای گران قیمت است. البته انتقال فن‌آوری مدرن نیاز به خدمات راه‌اندازی، نصب و پشتیبانی از سوی شرکت فروشنده تجهیزات دارد.

۲. منابع انسانی و مسائل فرهنگی

الف: مدیریت

همان‌طور که عنوان شد نبود 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 سوالی که در این مورد قابل طرح است این که آیا به موازات رشد زیرساخت‌های مخابراتی و با همین شرایط موجود، تجارت الکترونیک در کشور گسترش یافته است؟ به نظر می‌رسد که نبود مدیریت صحیح و برنامه مدون در این باره مشکل اصلی باشد. چرا که در بحث انتقال و گسترش فن‌آوری علاوه بر ضرورت وجود عوامل نرم‌افزاری (دانش فنی) و سخت‌افزاری (تجهیزات)، بعد دیگری به نام مدیریت انتقال فن‌آوری نیز لازم است؛ بدون توجه به این بعد، انتقال موفق فن‌آوری امکان‌پذیر نخواهد بود. بسیاری از کارشناسان معتقدند که بدنه سنتی بانک‌های کشور در برابر الکترونیک شدن مقاومت می‌کنند. ضمن این که بسیاری از مدیران بانکی هنوز لزوم حرکت به سمت بانکداری الکترونیک را در نیافته‌اند. یکی از دلایل آن دولتی بودن بانک‌ها است؛ چنین به نظر می‌رسد که بدون خصوصی سازی و ایجاد رقابت، مدیریت بانک‌ها تلاش چندانی برای حرکت به سمت بانکداری الکترونیک نخواهند کرد. اما با الکترونیک شدن سازمان‌ها مدیران باید دو ویژگی را در خود تقویت کنند:

۱- داشتن چشم اندازی از آینده: در گذشته در سازمان‌های سنتی تر،

- ضرورت آشنایی با فن‌آوری

برای استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی 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 تاثیر منفی خواهد گذاشت. چرا که امروزه افراد بدون ترک محل کار قادرند از طریق رایانه شخصی، تلفن یا صفحه تلویزیون به انجام معاملات بانکی بپردازند. اما آیا این امر با طبیعت و فطرت انسانی همخوانی دارد و افراد واقعا 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 خصوصا بازنشستگان، افراد غیر شاغل 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) را در اختیار مشتری قرار دهد.

زیرساخت‌های بانکداری الکترونیک

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

۱- زیرساخت‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری

مهمترین و اثرگذارترین عامل در فرآیند توسعه بانکداری الکترونیک،

بانک‌ها و مشتری برای انجام، مدیریت و کنترل معاملات مالی تعریف می‌شود. افزایش بهره‌وری و درآمد، کاهش هزینه‌ها و رضایت مشتری از جمله مزایایی است که موجب شده امروزه بانک‌های اروپایی و آمریکایی با سرمایه‌گذاری‌های کلان به ایجاد زیرساخت‌ها و گسترش بانکداری الکترونیک بپردازند و استفاده از تجارت الکترونیک را یکی از راهبردهای اصلی برای توسعه در آینده و کسب مزیت رقابتی تلقی کنند. در کشور ما استفاده از فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات در صنعت بانکداری بحث جدید و نوپایی است و انتظار می‌رود با برنامه‌ریزی مناسب، بسترها و زیرساخت‌های لازم جهت استقرار آن فراهم شود.

ترسیم قوانین و سیاست‌ها، جهت‌را به کارمندان نشان می‌دهد، اما امروزه چنین دستورالعمل‌های رسمی شده‌ای معمولاً در سازمان‌های الکترونیکی وجود ندارد. بنابراین وظیفه مدیران است که از طریق ارائه چشم‌اندازی صحیح، جهت حرکت را ارائه دهند و افراد را رهبری کنند. **انعطاف‌پذیری و برآوردن انتظارات بالا:** پیشرفت‌های فن‌آورانه، انتظارات مشتریان را برای دریافت خدمات متحول کرده است؛ آن‌ها خواستار دریافت خدماتی متنوع‌تر از قبل هستند. در این مورد، مدیران باید 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 به‌روز نگه‌داشتن آن‌ها با آموزش‌های مناسب است. زیرا اعتقاد بر این است که حلقه ارتباط ما بین کارکنان و مشتریان نباید گسسته شود.

ج: مسائل فرهنگی

به عقیده بسیاری از کارشناسان یکی از موانع اصلی رشد بانکداری الکترونیکی، بحث فرهنگ استفاده از فن‌آوری‌های جدید است که در کشورها به مشکلی عمومی تبدیل شده است. نبود برنامه‌ریزی مناسب برای آگاهی‌دادن به عموم و تقویت بعد فرهنگی موضوع، موجب بی‌اعتمادی و ناآگاهی مردم از ارائه خدمات بانکداری الکترونیک شده است.

۳. شرایط حقوقی، قوانین و مقررات

گسترش بانکداری الکترونیک قوانین و مقررات خاص خود را می‌طلبد. تدوین قوانین و مقررات مربوطه، تعریف امضا و سند الکترونیکی کشور در اردیبهشت ۱۳۸۲ به تصویب مجلس رسید. 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 تامین می‌کند. اما در زمینه بانکداری الکترونیک هنوز قانون خاصی وضع نشده و شاخص‌های اصلی انجام کار هنوز تابع شرایط دولتی است.

نتیجه‌گیری

بانکداری الکترونیک به عنوان جدیدترین روش ارائه خدمات بانکی رقابت‌جویی را در روابط بانکی موجب شده و فرصت مناسبی برای تحکیم روابط با مشتریان (از طریق برآوردن نیازهای جدید و متنوع آن‌ها) بوجود آورده است. لزوم همگامی بانک‌ها با تغییر و تحولات عصر جدید از دو جهت ضروری به نظر می‌رسد: اول این که، بانک‌ها نیز به عنوان موسسات ارائه‌دهنده خدمات مالی، برای کسب مزیت رقابتی و بقاء در میدان کسب و کار ناگزیرند با تغییرات همگام شوند. از طرف دیگر، تاثیر بانکداری الکترونیکی در شکوفایی اقتصاد جهانی به گونه‌ای بوده که بسیاری از کارشناسان، دستاوردهای امروزی کشورهای پیشرفته را مدیون انقلاب الکترونیکی بانک‌ها می‌دانند. بانکداری الکترونیک به صورت یک ارتباط الکترونیک بین

منابع:

۱. مهرزاد، صادق، بانکداری الکترونیک رویکردی جدید در نظام بانکداری، نشریه صبح اقتصاد، ۸۳/۳/۲۶.
۲. ونوس، داور و ماهرخ مختاران، بانکداری الکترونیک و ضرورت توسعه آن در ایران، مجله مدیریت (انجمن مدیریت ایران)، شماره ۶۷ و ۶۸، ۱۳۸۲.
۳. علمی، حسن زاده، علی - پورفر، فروغ، بانکداری الکترونیک، مجله تازه‌های اقتصاد، شماره ۱۰۰، ۱۳۸۲.
۴. اکبریان، رضا، تاثیرات 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 Self - Services : Relational Aspects of E-Banking", Institute 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. www.mtk.ut.ee/doc/febaw630.pdf.instam.org
11. Emor, "E-Monitoring Report", March - May 2002 www.mtk.ut.ee/doc/febaw630.pdf.