



مؤسسه عالی آموزش بانکداری ایران

مقدمه‌ای بر بانکداری مجازی

اصول و مدل مفهومی



تألیف: دکتر علی اکبر جلالی



مقدمه‌ای بر بانکداری مجازی

اصول و مدل مفهومی

تألیف:

دکتر علی اکبر جلالی

پیش گفتار

نوآوری و پیشرفت‌های حیرت‌انگیز در صنایع الکترونیک، ارتباطات و فناوری اطلاعات و توسعه و استفاده روزافزون از شبکه جهان‌گستر اینترنت، زندگی انسان‌ها و فعالیت بانک‌ها و بنگاه‌های اقتصادی را به کلی دگرگون و متحول ساخته است. الکترونیکی شدن بسیاری از ابزارها، وسایل و خدمات مورد نیاز بشر و استفاده روزافزون از صنایع الکترونیک و اینترنت برای ارائه محصولات و خدمات بانکی به صورت مجازی، نمونه‌هایی از این تحولات است.

جهانی‌شدن اقتصاد، تجارت و کسب و کارها از یک‌سو و شدت یافتن رقابت‌های داخلی و بین‌المللی برای ارائه محصولات و خدمات با کیفیت بهتر و قیمت مناسب‌تر از سوی دیگر، اهمیت بانکداری مجازی را بیش از گذشته نمایان ساخته است.

امروزه بسیاری از بانک‌ها و بنگاه‌های اقتصادی، برای کاهش هزینه‌های عملیاتی و نیز ارائه سریع خدمات به مشتریان، محصولات و خدمات خود را به صورت مجازی به عموم مردم کشور خود و جهان ارائه می‌کنند و ایجاد و توسعه این‌گونه از خدمات مجازی با شتابی بی‌مانند در حال افزایش است. عملیات بانکداری و خدمات مالی هم از لحاظ ساختاری و هم از لحاظ فرآیندی، تحولات و نوآوری‌های بسیاری را در جهان تجربه کرده است و با تنوع بخشیدن و افزایش تعداد محصولات و خدمات خود الکترونیکی کردن نحوه ارائه آن‌ها، به سرعت در راستای بانکداری مجازی گام برمی‌دارد.

بانک‌های مجازی، در واقع نسل نوینی از بانک‌ها هستند که با استفاده از آخرین دستاوردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات و بی‌نیاز از شعب فیزیکی، می‌توانند محصولات و خدمات خود را بی‌وقفه، در تمام ساعات شبانه‌روز و در هفت روز هفته، به عموم مردم و بنگاه‌های اقتصادی در نقاط مختلف کشور و جهان، با هزینه کمتر و سرعت و کارایی بیشتر ارائه کنند.

باتوجه به نکات ذکر شده و باعنایت به اهمیت موضوع، موسسه عالی آموزش بانکداری ایران که پیوسته کوشش کرده است با انتشار کتاب‌ها و مقالات علمی دانش بانکداری در کشور را ارتقاء و توسعه دهد، بر آن شد که به مناسبت برگزاری دومین همایش هم‌افزایی دانشگاه‌ها و بانک‌ها در توسعه بانکداری مجازی، کتاب "بانکداری مجازی؛ اصول و مدل مفهومی" که به همت استاد فرهیخته، جناب آقای دکتر علی اکبر جلالی به رشته تحریر درآمده است را منتشر کند و در اختیار شرکت‌کنندگان در همایش قرار دهد.

امید است، این اثر ارزشمند مورد استفاده دانشجویان، دانش‌پژوهان، مدیران و کارشناسان نظام بانکی کشور قرار گیرد و در ارتقاء دانش بانکداری مجازی موثر واقع شود.

دکتر مهدی رضوی

رییس موسسه عالی آموزش بانکداری ایران

سخنی از مؤلف

بانکداری مجازی در چارچوب پذیرش جهانی شدن پدیده‌ای غیر قابل انکار است که با توسعه اینترنت و کاربردهای فناوری اطلاعات سرعت در حال گسترش بوده و در حال تغییر سیستم‌های بانکداری سنتی و متعارف به روش‌های نوین است که قبلاً تجربه آن برای بانک‌ها وجود نداشته است. از جمله پدیده‌های موثر در توسعه بانکداری مجازی، به عنوان یک عامل موثر در اقتصاد دانش بنیان، جهانی شدن بر بستر اینترنت است. امروزه جهانی شدن، یک سیستم شفاف است که دارای مدل مشخص با ورودیها، خروجی‌ها و قوانین و مقررات مخصوص به خود می‌باشد. مهمترین خصوصیات جهانی شدن، توسعه مزیت‌های رقابتی و اعتباری شامل: اعتبار انسانی، اجتماعی، سازمانی، ارتباطات و توسعه دانش و فناوری در چارچوب مقررات اقتصاد دانش بنیان می‌باشد و به کشورهای مختلف فرصت حضور در بازارهای جهان را می‌دهد. بانکداری مجازی برای کشورهای مختلف، به عنوان یکی از مولفه‌های تاثیرگذار در اقتصاد، زمانی معنی خواهد داشت که آن کشورها بتوانند جهانی شدن را بپذیرند و تلاش کنند در فضای بشدت رقابتی اقتصاد دانش بنیان در سطح جهان، جایگاه مناسبی برای بقاء پیدا کنند.

نوآوری محرک محوری، و اینترنت و شبکه‌های اجتماعی بستر توسعه بانکداری مجازی می‌باشند. نوآوری رایانش ابری، نوآوری تلفن همراه هوشمند، نوآوری داده‌های عظیم به همراه نوآوری پول مجازی، توسعه بازارهای مجازی، توسعه مشاغل دانش بنیان و توسعه اقتصاد دانش بنیان فرصت‌های کم نظیری می‌باشند که بانکداری مجازی از قابلیت‌های آنها بهره‌مند شده است.

با توجه به تغییرات سریع فناوری‌های مرتبط با حوزه بانکداری و تاثیر زیادی که در تحول روش‌های بانکداری دارند، امکان یک تعریف واحد و استاندارد در سطح ملی و بین‌المللی از بانکداری مجازی وجود ندارد. با این وجود، امکان تعریفی از مدل مفهومی بانکداری مجازی وجود دارد که یک نمونه از آن در این کتاب آمده است. مدل

مفهومی، چارچوب و الگویی از روابط بین اجزاء و متغیرهای یک سیستم مانند بانکداری مجازی را نشان می‌دهد. اگر به بانکداری مجازی نگاه سیستمی نشود و اجزاء آن مشخص نباشند، امکان تجزیه و تحلیل سیستم بانکداری مجازی و عملکرد آن در حوزه‌های مختلف و بخصوص در حوزه کسب و کار وجود نخواهد داشت.

ضرورت ایجاد مشاغل دانش بنیان در حوزه بانکداری، با توسعه فناوری اطلاعات و کاربردهای آن و دسترسی همه مردم به اطلاعات موجود در جهان کاملاً مشهود است. مشاغل دانش بنیان در حوزه بانکداری مجازی به مشاغلی گفته می‌شود که شاغل از دانش و مهارت لازم در استفاده موثر از اطلاعات ملی و جهانی در حوزه اقتصادی و بانکی برخوردار بوده و بتواند از ابزارهای دسترسی مانند: رایانه، تبلت و تلفن همراه هوشمند بصورت حرفه‌ای در انجام ماموریت‌ها و وظایفی که بانک برای او مشخص کرده است استفاده کند.

در موضوع بانکداری مجازی، کتابی توسط آقایان دن اسکات و رند لپلنچ در سپتامبر سال ۲۰۱۴ میلادی تالیف شده است، در این کتاب، که جستجوی اینترنتی نشان می‌دهد تنها کتاب خارجی موجود با بانکداری مجازی است، به نحوه پاسخ بانک‌ها به پول مجازی بیت کوین، کیف پول دیجیتالی و داده‌های عظیم پرداخته شده است، اما به جزئیات بیشتری در مورد تعریف استاندارد بانکداری مجازی، تعریف مدل مفهومی بانکداری مجازی و شرح خدمات ویژه بانکداری مجازی پرداخته است. کتاب دیگری نیز توسط مولف این کتاب و همکارانش در سال ۱۳۸۹ با حمایت بانک مسکن بصورت محدودی انتشار یافته که بخش‌هایی از آن در این کتاب نیز بر حسب ضرورت استفاده شده است. بنابراین تا زمان تهیه این کتاب، منابع علمی گسترده قابل استناد، در موضوع بانکداری مجازی وجود نداشته و آنچه وجود دارد برداشت‌ها و تفاسیر متفاوتی از آن و عناصر تشکیل دهنده وجود دارد که در سایت‌های مختلف داخلی و خارجی دیده می‌شود و در این کتاب از آنها استفاده شده است. بنابراین، نوشتن کتابی جامع تحت عنوان بانکداری مجازی، به دلیل مشخص نبودن همه ابعاد و آثار آن و محدود بودن

منابع قابل استناد، کاری دشوار می‌باشد. این کتاب با هدف فرهنگ‌سازی و آشنایی مقدماتی با بانکداری مجازی تهیه شده است و مدعی یک کتاب جامع نیست. نگارنده کتاب که جزء کارشناسان اولیه توسعه بانکداری الکترونیکی در ایران بوده است و طی سال‌های گذشته به عنوان مشاور، ناظر و یا مجری در انجام پروژه‌های مختلف نظام بانکی کشور مشارکت داشته است، انتشار این نوع کتاب‌ها را با هدف فرهنگ‌سازی و ارتقاء دانش عمومی کارگزاران و مشتریان بانک‌ها، مفید می‌داند. انشاءالله در آینده با هم افزایی دانش و خرد جمعی کارشناسان حوزه دانشگاهی و بانکداری کشور نسخه کامل‌تری از این کتاب انتشار یابد.

بدین وسیله مراتب امتنان خود را از اعضای محترم کمیته علمی همایش هم افزایی دانشگاه‌ها و بانک‌ها در توسعه بانکداری مجازی که از تالیف این کتاب حمایت کردند، و از آقایان دکتر مهدی رضوی، رئیس محترم موسسه عالی آموزش بانکداری ایران، مهندس علیرضا عیدی‌مراد مدیرعامل محترم شرکت ملی انفورماتیک و آقای ایمان عابدینی دبیر اجرایی همایش که در انتشار کتاب همکاری موثری داشته‌اند اعلام می‌نمایم. از همکاران محترم، آقایان دکتر سعید روحانی و مهندس محمد امین زارع، مهندس بهنام محمدی، مهندس حامد ابراهیمی، سرکار خانم فاطمه عباسی و سایر عزیزانی که در تهیه مطالب، تصاویر و ویراستاری این کتاب مرا همراهی نمودند و ذکر نام نکرده‌ام سپاسگزارم.

با توجه به محدودیت زمانی برای تهیه کتاب، به احتمال زیاد اشکالاتی در متن وجود دارد، امیدوارم اندیشمندان محترم که این کتاب را مطالعه می‌نمایند، جهت رفع نقص در چاپ احتمالی بعدی، نکات ارزشمند خود را از طریق پست الکترونیکی drjalali@iust.ac.ir برایم ارسال نمایید.

علی اکبر جلالی

استاد دانشگاه علم و صنعت ایران

دیماه ۱۳۹۳

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
سخنی از مؤلف.....	(أ)

فصل اول: بانکداری الکترونیکی

مقدمه.....	(۱)
تعریف بانکداری الکترونیکی.....	(۴)
فرصت ها و چالش های بانکداری الکترونیکی.....	(۶)
فرصت های بانکداری الکترونیکی.....	(۹)
مزایای بانکداری الکترونیکی.....	(۱۰)
چالش های بانکداری الکترونیکی.....	(۱۰)
جایگاه بانکداری الکترونیکی در ایران.....	(۱۱)
جایگاه منابع انسانی در بانکداری الکترونیکی ایران.....	(۱۳)
وضعیت آموزش عالی دولتی و غیر دولتی کشور.....	(۱۵)
سرویس ها و خدمات بانکداری الکترونیک.....	(۱۷)
امنیت در بانکداری الکترونیکی.....	(۲۱)
آینده بانکداری الکترونیک.....	(۲۲)
جمع بندی فصل اول.....	(۲۴)

فصل دوم: بانکداری مجازی

مقدمه.....	(۲۵)
رویکردهای مطرح در بانکداری مجازی.....	(۲۶)
رویکرد اول: بانکداری مجازی به عنوان بستر ارائه خدمات بانکی.....	(۲۹)
ویژگی های کلیدی بانک در رویکرد اول.....	(۳۲)
رویکرد دوم: بانک مجازی به عنوان یک سازمان مجازی.....	(۳۴)

- (۳۵)ویژگی‌های کلیدی بانک در رویکرد دوم.
- (۳۷)رویکرد سوم: بانک مجازی یک سازمان مجازی برای ارائه خدمات به صورت مجازی
- (۳۸)سیر تحول بانک‌ها در فضای مجازی
- (۳۹)ویژگی‌های کلیدی بانک در رویکرد سوم.
- (۴۲)مقایسه رویکردهای سه‌گانه در بانکداری مجازی
- (۴۵)تعریف بانکداری مجازی
- (۴۸)جمع‌بندی فصل دوم

فصل سوم: مدل مفهومی بانکداری مجازی

- (۵۱)مقدمه
- (۵۲)مدل مفهومی بانکداری مجازی
- (۵۴)برنامه راهبردی بانکداری مجازی
- (۶۰)اهداف بانک مجازی
- (۶۱)مراحل پیاده‌سازی بانکداری مجازی
- (۶۴)جهانی شدن چیست؟
- (۶۹)تاثیر جهانی شدن در بانکداری مجازی
- (۷۱)جمع‌بندی فصل چهارم

فصل چهارم: فناوری‌های بانکداری مجازی

- (۷۳)مقدمه
- (۷۳)رایانش ابری زیرساخت بانکداری مجازی
- (۷۶)بیت‌کوین پول مجازی
- (۸۳)سیستم مالی برخط پی‌پل
- (۸۴)NFC فناوری
- (۸۷)توکن یا رمز یاب

- گوگل Wallet (۸۸)
- QR و کاربردهای آن (۹۰)
- جمع‌بندی فصل چهارم (۹۳)
- فصل پنجم: راهکارهای توسعه بانکداری مجازی در ایران
- مقدمه (۹۵)
- محدودیت‌های زمانی (۹۶)
- محدودیت‌های مالی (۹۶)
- ضوابط قانونی خاص (۹۷)
- شرکای بیرونی بانک (۹۷)
- ظرفیت مدیریتی و کارشناسی فاوا (۹۸)
- تمرکز بر فعالیت‌های اصلی کسب و کار (۹۹)
- انعطاف‌پذیری (۱۰۰)
- حفظ مزیت رقابتی (۱۰۰)
- زیرساخت فناوری اطلاعات (۱۰۱)
- نیازمندیهای بانکداری مجازی (۱۰۲)
- چارچوب تحلیل نیازمندی‌ها (۱۰۲)
- نیازمندی‌های کارکردی (۱۰۴)
- نقشه راه تحقق بانکداری مجازی (۱۱۳)
- مشاغل دانش بنیان (۱۱۵)
- تعریف مشاغل دانش بنیان (۱۱۶)
- مشاغل دانش بنیان حوزه بانکداری مجازی (۱۱۷)
- مشاغل دانش بنیان در حوزه بانکی چگونه توسعه پیدا می‌کند؟ (۱۱۷)
- وظایف کارمندان مشاغل دانش بنیان بانکداری مجازی (۱۱۸)

تجربه مشاغل دانش بنیان در کشور.....	(۱۱۹)
مشاغل دانش بنیان چرا؟.....	(۱۲۲)
مدل توسعه مشاغل دانش بنیان.....	(۱۲۲)
آموزش طرح کارجویان مشاغل دانش بنیان.....	(۱۲۳)
نتیجه طرح کارورزی مشاغل دانش بنیان استان گلستان از نگاه آمار.....	(۱۲۴)
آینده مشاغل دانش بنیان.....	(۱۲۶)
جمع بندی فصل پنجم.....	(۱۲۶)
فصل ششم: جایگاه دانشگاه و بانک ها در توسعه بانکداری مجازی	
مقدمه.....	(۱۲۹)
هم افزایی دانشگاه ها و بانک ها در توسعه بانکداری مجازی.....	(۱۳۰)
کیوسک های حقیقت مجازی و آینده بانکداری مجازی.....	(۱۳۳)
جمع بندی فصل ششم.....	(۱۳۴)
جمع بندی کتاب.....	(۱۳۵)
مراجع.....	(۱۳۷)

فصل ۱

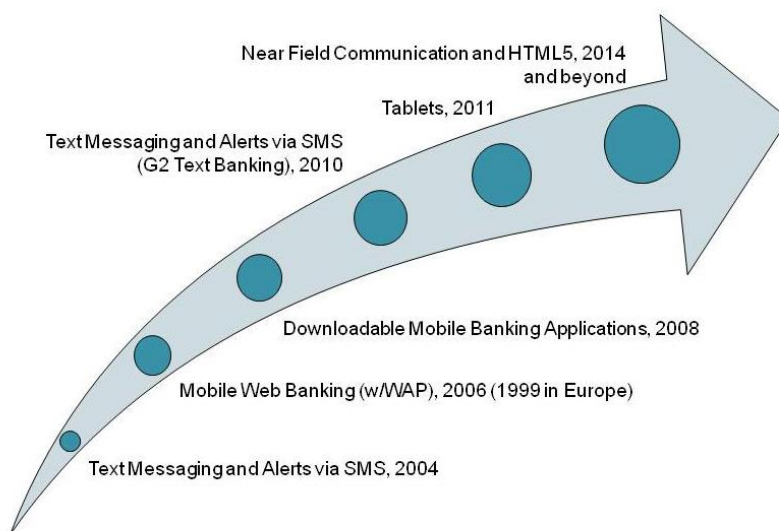
بانکداری الکترونیکی

مقدمه

در تاریخ بانکداری جهان، بانکداری الکترونیکی یک نوآوری اساسی محسوب شده و تغییرات زیادی در سیستم بانکداری ایجاد کرده است. ضرورت بانکداری الکترونیکی زمانی مطرح شد که بحث تجارت الکترونیکی پیش آمد و مسئله پرداخت الکترونیکی در تجارت الکترونیکی اصلی‌ترین نیاز توسعه آن تشخیص داده شد. تاریخ تقریبی توسعه پول الکترونیک به ۱۰۰ سال قبل بر می‌گردد. پول الکترونیک، برای نخستین بار در سال ۱۹۱۸ در کشور آمریکا توسط بانک‌های فدرال رزرو مورد استفاده قرار گرفت. این بانک‌ها، پرداخت و انتقال وجوه را با استفاده از تلگراف در دستور کار خود قرار دادند. این بانک بعدها با توسعه موسسات تهاتری خودکار در سال ۱۹۷۲ زمینه استفاده گسترده از پول الکترونیک را فراهم کرد. اولین تجربه ساخت دستگاه خودپرداز به سال ۱۹۳۹ برمی‌گردد. این دستگاه که توسط سه مخترع به نام‌های لاتر، جرج و سیمجیان ساخته شد، مورد توجه بانک‌ها و سازمان‌ها قرار نگرفت. با وجود این تجربه ناموفق، سه مخترع دیگر با نام‌های دان وتزل، تام بارنز و جرج چستین در سال ۱۹۶۸، ساخت دستگاه خودپرداز را با مفهومی جدید آغاز کردند. ساخت اولین نمونه آنها، پنج میلیون دلار هزینه در بر داشت. محصول این پروژه در سال ۱۹۷۳ به عنوان اولین دستگاه خودپرداز در بانک کمیکال در شهر نیویورک نصب شد. اولین نسل از دستگاه‌های خودپرداز، به صورت آفلاین کار می‌کردند و پول به صورت خودکار از

حساب مشتریان برداشت نمی‌شد. بنابراین فقط مشتریان ویژه‌ای که از اعتبار خاصی برخوردار بودند، مجاز به استفاده از این دستگاه‌ها بودند.

Mobile Banking Timeline: General Availability in the U.S., 2004–2014

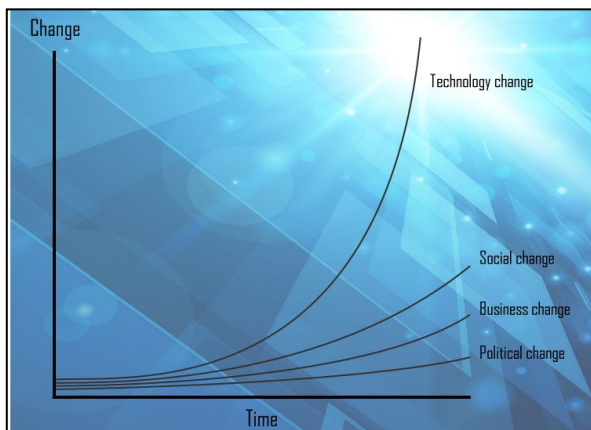


Source: Mercator Advisory Group

شروع بانکداری الکترونیکی گسترده امروزی در سطح جهانی، به سال ۱۹۸۰ میلادی برمی‌گردد که رایانه خانگی مطرح شد، در همان سال واژه برخط، Online، مطرح گردید و بانکداری برخط از طریق اینترنت و تلفن جهت دریافت و پرداخت انجام گرفت. اولین بانکی که در جهان، تجربه ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی با کیفیت را حدود سال ۱۹۹۴ میلادی اجرا کرده است، بانک اتحادیه اعتباری ملی استندفورد بوده است. تفاوت اساسی بین بانکداری سنتی یا متعارف و الکترونیکی در ارائه خدمات به مشتریان است، در بانکداری الکترونیکی خدمات بصورت غیر حضوری، در هر ساعت دلخواه و در هر نقطه جغرافیایی جهان از طریق ابزارهایی مانند: اینترنت، تلفن همراه،

وبسایت بانک، تلفن‌های پاسخگوی خودکار، ماشین‌های خود پرداز، پیام کوتاه، نمابر، کیوسک‌های چندکاره و امثال آنها قابل ارائه می‌باشد. در حقیقت بانک الکترونیکی همان بانک سنتی است که یک کانال ارتباطی جدید با مشتری بوجود آورده تا او بتواند راحت‌تر از منزل، محل کار و یا از هر جای دیگر با بانک ارتباط داشته باشد. نوع پیشرفته‌تر بانکداری الکترونیکی بانکداری مجازی است که در آن مشتریان، بانک را نمی‌بینند، اما با آن ارتباط دارند و از خدمات آن در هر نقطه از جهان که باشند بصورت آنی استفاده می‌کنند.

چهار عامل مهم تاثیرگذار: تغییر فناوری، تغییر اجتماعی، تغییر کسب و کار و تغییر سیاسی، امور زندگی بشر و از جمله نظام بانکداری جهان را متحول کرده است. امروزه



نزدیک به ۸۰٪ از تغییرات زندگی مردم جهان بصورت مستقیم و یا غیر مستقیم متأثر از فناوری می‌باشد. فناوری اطلاعات و ارتباطات، شبکه‌های اجتماعی، کسب و کار الکترونیکی و انتخابات

الکترونیکی مثال‌های از این چهار محور تغییر در جهان می‌باشند. رشد دائم و سریع فناوری اطلاعات و کاربردهای آن ادامه دارد و بطور گسترده‌ای روش‌های بانکداری الکترونیکی در سطح جهان را تغییر می‌دهد و آنرا بسوی بانکداری مجازی هدایت می‌کند. خدمات بانکی مانند دریافت، پرداخت و سپرده‌گذاری، کانالهای جایگزین در خارج از بانک‌ها دارند که با کلیک بر موس، ماشین‌های خودپرداز و تلفن همراه قابل ارائه می‌باشند. بانک‌های بدون شعبه، خدمات و انواع سرویس‌های مورد نیاز مشتریان را از کانال‌های مختلف دنبال می‌کنند و نقش مدیریت خدمات دهی به مشتری را دارند.

بانک‌ها معمولاً جزء اولین مشتریان فناوری‌های نوین کاربردی در حوزه کاری خود بوده و نسبت به سایر سازمان‌ها پیشرو می‌باشند. آنها مجبورند برای توسعه کسب و کار و حفظ جایگاه رقابتی خود از ابزارهای مختلف فناوری در جهت تسهیل انجام امور جاری و توانمندسازی کارکنان و مشتریان خود از فناوریهای روز استفاده نمایند. امروزه فناوری‌های توسعه یافته مانند چتری صنایع مختلف، از جمله صنعت بانکداری را تحت پوشش قرار داده و هر روز زمینه ارائه سرویس و خدمات جدید را در بانک‌ها فراهم می‌نمایند. اینگونه خدمات و سرویس‌های نوین بانکداری مبتنی بر فناوری‌های روز، اگر درست پیاده شوند و مشتری از آنها خوب استفاده کند، هزینه عملیات بانکی کاهش یافته و ارتباط بانک با مشتری ارتقاء می‌یابد.

فناوری و منابع انسانی مسلط به کاربردهای فناوری اطلاعات در تغییر محیط‌های کاری بانک‌ها تاثیر جدی گذاشته‌اند. قبل از ورود اینترنت ساعات کاری بانک‌ها محدود به چند ساعت، معمولاً ۸ صبح تا ۳ بعد از ظهر، بوده است و کارکنان نیز فقط ساعات خاص در محیط‌های کاری انجام وظیفه می‌کرده‌اند. با توسعه بانکداری الکترونیکی ساعات کاری بانک‌ها از نظر تئوری ۲۴ ساعته و بدون تعطیلی شده و پرسنل نیز می‌توانند با دورکاری در طول شبانه‌روز در خدمت بانک باشند. در چنین فضایی، بانکداری الکترونیکی شکل گرفته و محیط‌های کاری بانک‌ها تغییر اساسی کرده است. در ادامه تعریف بانکداری الکترونیکی، فرصت‌ها و چالش‌ها، جایگاه بانکداری الکترونیکی در ایران، سرویس‌ها و خدمات قابل ارائه و آینده بانکداری الکترونیکی مورد بررسی قرار گرفته است.

تعریف بانکداری الکترونیکی

تعاریف متفاوتی از بانکداری الکترونیکی وجود دارد. بیشتر این تعاریف وابسته به نوع برداشت محققان و کارشناسان بانک‌ها از سرویس‌ها و خدماتی است که در حوزه بانکداری الکترونیکی ارائه می‌شود.

تعریف ۱) بانکداری الکترونیکی شیوه‌ای از بانکداری است که در آن مشتری بدون حضور فیزیکی در بانک و با استفاده از واسطه‌ها و یا کانال‌های ایمن بتواند از خدمات بانکی برخوردار شود.

تعریف ۲) سیستم بانکی که بتواند، با استفاده از فناوری‌های پیشرفته شبکه‌های ارتباطی و مخابراتی به شیوه الکترونیکی و از طریق وبسایت بانک عامل، انتقال منابع (پول) را



در سیستم بانکداری انجام داده و این امکان را در سطح گسترده‌ای از نقل و انتقال وجوه و اطلاعات در اختیار مشتری قرار دهد، بانکداری الکترونیکی نامیده می‌شود.

تعریف ۳) بانکداری الکترونیکی عبارت است از ارائه خدمات بانکی از طریق یک شبکه بانکی رایانه‌ای عمومی قابل دسترس، که از امنیت بالایی برخوردار است.

تعریف ۴) نوع خاصی از بانکداری، که برای ارائه خدمات از یک محیط الکترونیکی استفاده می‌کند، و تمامی خدمات بانکی اعم از دریافت و پرداخت، انتقال وجه، تأیید امضاء و سایر امور مورد نیاز مشتری را انجام می‌دهد، بانکداری الکترونیکی گویند.

تعریف ۵) بانکداری الکترونیکی عبارت است از فراهم آوردن امکاناتی برای کارکنان در جهت افزایش سرعت و کارایی آنها در ارائه خدمات بانکی در محل شعبه، و

همچنین فرایندهای بین شعبه‌ای و بین بانکی در سراسر دنیا و ارائه امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری به مشتریان که با استفاده از آنها بتوانند بدون نیاز به حضور فیزیکی در بانک، در هر ساعت از شبانه روز (۲۴ ساعته) از طریق کانال‌های ارتباطی ایمن و با اطمینان عملیات بانکی دلخواه خود را انجام دهند.

با گذشت نزدیک به سه دهه که از توسعه بانکداری الکترونیکی می‌گذرد، یک تعریف واحد و استاندارد برای بانکداری الکترونیکی وجود ندارد و تعابیر متفاوتی از آن انجام می‌شود. واژگان‌های بکار رفته در تعاریف، عموماً از فرصت‌ها و چالش‌هایی که بانکداری الکترونیکی دارد برداشت شده است و بیشتر برداشت از مفهوم بانکداری الکترونیکی است..

فرصت‌ها و چالش‌های بانکداری الکترونیکی

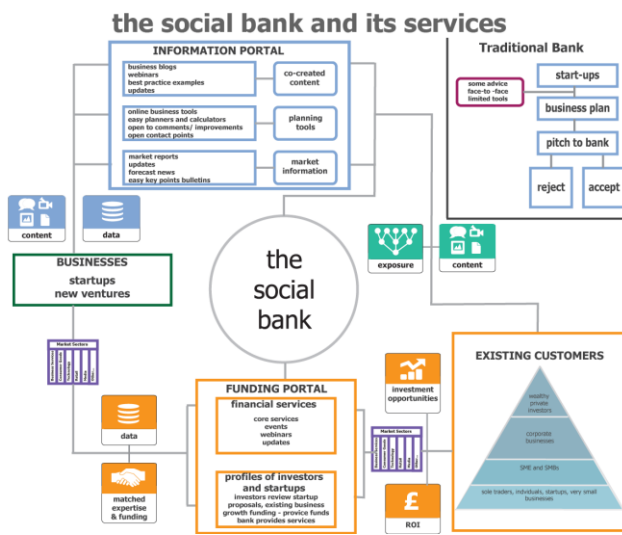
از سه دهه پیش که پدیده اینترنت و فناوری اطلاعات زمینه تحول اساسی در ارائه



خدمات حوزه بانکداری را مطرح کرد، همواره فرصت‌ها و چالش‌هایی در این زمینه وجود داشته است. مثلاً دسترسی به اینترنت جهت دریافت خدمات الکترونیکی از بانک‌ها به دلیل گرانی و محدود بودن دسترسی در

مقطعی یک چالش بوده است، امروزه دسترسی به اینترنت آسان‌تر شده و هزینه دسترسی به آن نسبت به گذشته بسیار کمتر شده است و دیگر چالش جدی از این نظر محسوب نمی‌شود. امنیت در استفاده از روش بانکداری الکترونیکی از گذشته تا کنون همواره یک چالش اساسی و قابل توجه در این روش بانکداری به حساب می‌آید. با

توسعه اینترنت و کاربردهای فناوری اطلاعات و ابزارهای دسترسی هوشمند مانند رایانه، تبلت و تلفن همراه هوشمند، تنوع در نامگذاری برای سیستم‌های بانکداری مدرن افزایش یافته است. بانکداری الکترونیکی، Electronic-Banking، بانکداری اینترنتی، Internet Banking، بانکداری دیجیتال، Digital Banking، بانکداری بدون شعبه، Direct Banking، بانکداری همراه، Mobile Banking، بانکداری هوشمند، Intelligent Banking، بانکداری شخصی، PNC Banking، بانکداری مجازی، Virtual Banking، و بانکداری اجتماعی، Social Banking، بعضی از انواع آنها می‌باشند. به عنوان مثال بانکداری اجتماعی، زمانی درک می‌شود که بانک‌ها به عنوان یکی از مهم‌ترین نهاد های اقتصادی نقش انکار ناپذیری در جامعه دارند و فعالیت و



عملکرد آن‌ها بر کل جوامع تاثیر گذار خواهد بود. بانکداری اجتماعی مفهومی است که بر اهمیت بانک‌ها در اجتماع و لزوم توجه بانک‌ها به مسائل اجتماعی تاکید دارد. بانک‌های اجتماعی در واقع بانک‌هایی با

وجدان هستند. این بانک‌ها روی فعالیت‌های اجتماعی، فراهم کردن فرصت‌هایی برای محرومان، حمایت‌های اجتماعی، حفظ محیط‌زیست و رعایت اصول اخلاقی سرمایه‌گذاری بلند مدت می‌کنند. بانک‌های اجتماعی تلاش می‌کنند در فعالیت‌هایی سرمایه‌گذاری کنند که موجب بهبود شرایط کل جامعه می‌گردد و به دنبال ایجاد انتفاع

برای عده معدودی از افراد جامعه نیستند. بانک‌های اجتماعی معمولاً باعث کیفیت بهتر برای زندگی بیشترین افراد جامعه می‌شوند.

تفاوت عمده میان بانک‌های متعارف سنتی و بانک‌های اجتماعی در دیدگاه فلسفی آنها در اقتصاد است. سود در بانک‌های سنتی محور توسعه و جزء اهداف کلیدی است، در بانک‌های اجتماعی، که این روزها در شبکه‌های اجتماعی مورد توجه قرار گرفته‌اند، در کنار سود معقول به فکر ارتقاء زندگی مردم و محیط زیست نیز می‌باشند. در ایران شاید صندوق‌های قرض‌الحسنه، بانک مسکن، صندوق مهر امام رضا (ع) و اقدامات چند بانک دیگر که در اعطای تسهیلات وام ازدواج، مشارکت در طرح‌های محیط زیست، توسعه راه‌سازی، حمایت از تیم‌های ملی ورزشی، مدرسه‌سازی، تأسیس مراکز درمانی و امثال آن مشارکت دارند را بانک اجتماعی دانست. این مثال نشان می‌دهد که نامگذاری بانک‌ها باری به هر جهت نبوده و بر اساس هدفی که برای آنها در نظر گرفته شده است دارای معنی می‌باشد. اما در مجموع بدون شناخت از اهداف بانک‌ها، تعدد نامگذاری یک چالش تلقی شده، باعث سردرگمی مشتری می‌شود و مشتری را نگران می‌کند. از طرفی باید در نظر داشت، هر یک از این نامگذاری‌ها دارای معنی و فلسفه خاصی است و خدمات خاصی را به عنوان ویژگی و یک مزیت عرضه می‌کند و بهتر است پرسنل و مشتریان بانک‌ها را با اینگونه روش‌های بانکداری آشنا نمود. نه تنها مردم عادی قدرت تشخیص در تمیز دادن تفاوت در انواع بانکداری نوین را ندارند، بلکه کارشناسان و نویسندگان بعضی از منابع نسبتاً معتبر مانند ویکیپدیا نیز این سردرگمی را دارند. به عنوان مثال در ویکیپدیا، بانکداری برخط، Online Banking، یک سیستم پرداخت الکترونیکی تعریف شده است که به مشتریان خود امکان انتقال وجه و تراکنش را در وب سایت شخصی می‌دهد و این سیستم را معادل بانکداری اینترنتی، بانکداری الکترونیکی، بانکداری مجازی و نمونه‌هایی از این دست می‌داند. در ایران نیز مانند سایر نقاط جهان اینگونه اسامی مطرح است و هر بانکی تعبیر و تفسیر خود را از آن دارد. در ادامه این بخش به فرصت‌ها و چالش‌های بانکداری الکترونیکی

پرداخته شده است. در فصل دوم کتاب، به تعریف و مدل مفهومی بانکداری مجازی و عناصر موثر در آن مانند: پول مجازی، Virtual Currency، کیف پول مجازی، Virtual Wallet و شعبه مجازی، Virtual Branch، و امثال آنها پرداخته شده است. در فصل سوم تعدادی از فناوری‌های مرتبط با بانکداری مجازی معرفی شده است.

فرصت‌های بانکداری الکترونیکی

فرصت‌های بانکداری الکترونیکی در دو حوزه تسهیل‌کنندگی و توانمندسازی مورد توجه کارشناسان بانکی قرار دارد. در حوزه تسهیل‌کنندگی، ارائه خدمات الکترونیکی



مورد نیاز مشتری بگونه‌ای فراهم شده است که مشتری بدون حضور فیزیکی بتواند عملیات بانکی را انجام دهد و بر حساب بانکی خود در هر لحظه تسلط داشته باشد. در حوزه توانمندسازی، مشتری آموزش‌های لازم و مشاوره نیز دریافت می‌کند

تا بتواند در محل‌های مناسبی سرمایه‌گذاری کند، پرسنل بانکی نیز با آموزش‌های لازم در طول عمر، توانمندی نوآوری و خلاقیت در طراحی و ارائه خدمات بانکی جدید را پیدا می‌کنند. علاوه بر آن محیط‌های کاری بانک را پرسنل بر اساس نیاز از شکلی به شکل دیگر در می‌آورند و بر اساس تنوع خدماتی که ارائه می‌دهند ابزارهای تسهیل‌کننده بانک را ارتقاء داده و بانک را متحول می‌نمایند. در محیط‌های کاری جدید، مدیران بانک‌ها فرصت‌های بیشتری برای ارتقاء دانش مدیریت خود پیدا کرده و با

فناوری‌های روز و نیازهای آینده مشتریان بیشتر آشنا می‌شوند و امکان برنامه‌ریزی سودآور در بانک بیشتر می‌شود.

مزایای بانکداری الکترونیکی

مهمترین مزایای بانکداری الکترونیکی از نگاه مشتریان حقوقی و حقیقی عبارتند از: صرفه جویی در هزینه‌ها، صرفه جویی در زمان و دسترسی به خدمات بانک از



کانال‌های متعدد بدون حضور فیزیکی از هر نقطه جغرافیایی مورد نظر برای انجام عملیات بانکی را می‌توان نام برد. مزایای بانکداری الکترونیکی از دید بانک شامل مواردی مانند: مدیریت اطلاعات، یکپارچه سازی سیستم‌ها، برند شدن،

امکان توسعه نوآوری در ارائه خدمات سودآور، گسترش پهنه جغرافیای جذب مشتریان جدید، حفظ مشتریان سنتی بر اساس تغییر مکان فیزیکی بانک و مشتری، افزایش مشتریان با سواد دیجیتالی در بازارهای هدف، افزایش مشتریان خارجی، استفاده از مزایای تجارت الکترونیکی و اصلاح خدمات در جهت بهره‌مندی از مزایای رقابتی و ارتقاء مشاغل متعارف و سنتی بانک به مشاغل دانش بنیان مورد نیاز اقتصاد دانش بنیان می‌باشند.

چالش‌های بانکداری الکترونیکی

هزینه اولیه سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، هزینه آموزش پرسنل، نگهداری از سیستم‌ها، امنیت، پشتیبانی دائم و به روز رسانی از جمله مشکلات بانکداری الکترونیکی می‌باشند