

بانكداری الكترونيك



مهندس بهناز حبيب خدا
كارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات



مصاحبه کننده:
مهندس پوريا علميرزایی

■ لطفاً به طور خلاصه بانكداری الكترونيك را تعريف كنيد.

□ بانكداری الكترونيك، اوج استفاده از فناوری انفورماتيک و ارتباطات و اطلاعات در جهت حذف دو قيد زمان و مکان از خدمات بانکی است. بنا به تعريف ارائه شده توسط مؤسسات مالی ایالت ایندیانا، بانكداری الكترونيك استفاده آسان از ابزار الكترونيکی برای دسترسی به انواع حسابها و انتقال مستقیم وجه از یک حساب به حساب دیگر به جای پول نقد یا چک است.

بانكداری الكترونيك همچنین در برگيرنده مفهوم خدمات ۲۴ ساعته بانکی در تمامی روزهای سال (حتی ایام تعطیل) نیز می باشد. البته، امروزه صرفاً پایانه های فروش، پایانه شعب، و دستگاه های خودپرداز به عنوان نماد بانكداری الكترونيك شناخته شده اند.

■ بانك های دولتی و خصوصی ایران تا

کنون چه اقداماتی در زمینه توسعه بانكداری الكترونيك انجام داده اند؟

□ مشتریانی که یکی از انواع حساب های متمرکز را در هر یک از بانك های کشور

اصطلاح بانكداری الكترونيك (یا بانكداری اینترنتی) به معنای ارائه خدمات بانکی به مشتریان از طریق کانال های ارتباطی الكترونيکی و تعاملی است و حرکت در این راستا یکی از عوامل مهم مؤثر در پیشرفت جوامع شمرده می شود. در ایران نیز با گسترش نظام بانکی، نیاز به ارائه خدمات باکیفیت بانكداری الكترونيك به اشخاص حقیقی و حقوقی بیش از پیش احساس می شود. اما در این میان آگاهی سازمانها از خدمات موجود و تلاش برای بهبود این خدمات در آینده می تواند نیل به این هدف را تسریع نماید.

نشریه سازمان برتر با هدف آگاه سازی سازمانها در مورد بانكداری الكترونيك و مزایای آن مصاحبه ای با سرکار خانم مهندس بهناز حبيب خدا كارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات و دارای ۱۶ سال سابقه كارشناسی در امور فناوری اطلاعات در بانك، ترتیب داده است. خانم مهندس حبيب خدا در حال حاضر به عنوان كارشناس ارشد تجزیه و تحلیل سیستمها در بانك ملی ایران مشغول به فعالیت است.



داشته باشند می توانند با عضویت در بخش خدمات اینترنتی و دریافت شناسه کاربری و رمز عبور از بانک مربوطه، ضمن آگاهی از مانده حساب و گردش کلیه حساب‌ها (اعم از ریالی و ارزی، جاری، قرض الحسنه و کوتاه مدت)، صورت حساب خود را در بازه زمانی مورد نظر از طریق ایمیل یا به صورت فایل دریافت کنند.

یکی دیگر از خدمات الکترونیک بانک‌ها، استفاده از شماره حساب بانکی یکتای شبا برای حواله و واریز وجه از یک حساب به سایر حساب‌های بانک عضو شتاب از طریق وب سایت بانک می‌باشد.

همچنین سیستم «بانکداری اینترنتی کسب و کار» که برای اولین بار توسط بانک ملی تعریف شده است، این امکان را به وجود آورده که خدمات ارائه شده به اشخاص حقیقی، قابل ارائه به اشخاص حقوقی نیز باشد.

■ زیرساخت‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری لازم برای بهره‌برداری از خدمات الکترونیک بانکی در سازمان‌ها و شرکت‌ها کدامند؟

□ برای استفاده از خدمات الکترونیکی بانک‌ها، وجود یک دستگاه رایانه شخصی با قابلیت اتصال به اینترنت کفایت می‌کند. در مورد استفاده از نرم‌افزارهای همراه بانک نیز کافی است نرم‌افزار مربوطه از وب سایت بانک مورد نظر دریافت، و بر روی تلفن همراه نصب گردد. برخی از سرویس‌های همراه

بانک‌ها نیز ممکن است نیاز به فعال‌سازی از سوی شعب بانک‌ها داشته باشد.

■ آیا بانک‌ها برای ترغیب شرکت‌ها و سازمان‌ها به استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک تسهیلات ویژه‌ای در نظر می‌گیرند؟

□ بعضی از بانک‌ها به مشتریانی که از دستگاه‌های «پایانه‌های فروش»^۱ برای کسب و کار خود استفاده می‌کنند، بسته به تراکش حساب آن‌ها، تسهیلات اعتباری پرداخت می‌نمایند. برخی نیز جوایز و یا پرداخت سود به سپرده‌ها را برای پذیرندگان در نظر گرفته‌اند.

■ آیا قدمت و ساختار بوروکراتیک بانک‌ها تأثیری روی ارائه خدمات بانکداری الکترونیک دارد؟

□ البته طبیعی است که تغییرات در یک سازمان بزرگ با روند کندتری صورت می‌گیرد و تغییر و بازسازی یک ساختار سنتی، به مراتب سخت‌تر از تأسیس یک ساختار جدید خواهد بود. این موضوع به

1. Point of sale (POS)

ویژه در بانک‌های دولتی که شعب آن‌ها از نظر تعداد و پراکندگی جغرافیایی وسعت بیشتری دارند، بیش از بانک‌های خصوصی صدق می‌کند. اما با این وجود، امروزه شاهد هستیم در میان کلیه بانک‌ها نوعی رقابت جهت ارائه خدمات بانکداری الکترونیک وجود دارد و هر یک سعی می‌کنند در ارائه این خدمات پیشرو باشند و در مجموع شاهد نتایج چشمگیری نیز بوده‌ایم.

■ آیا تعطیلی شعب و بیکاری کارمندان بانک‌ها می‌تواند عاملی بازدارنده در حرکت به سوی بانکداری الکترونیک باشد؟

□ از نقطه نظر بانکداری و برآورد هزینه/فایده، کاهش تعداد شعب و کاهش هزینه‌های تراکنش الکترونیکی که از تبعات بانکداری الکترونیک است، بسیار مورد توجه مدیران مؤسسات مالی است و لذا تصور نمی‌کنم این قبیل مسائل مانع از این حرکت شوند.

■ می‌گویند حرکت در جهت بانکداری الکترونیک راهی است برای کنترل هر چه بیشتر اموال و دارایی‌های شرکت‌ها و مردم توسط دولت. نظر شما چیست؟ آیا این موانع مانع استقبال نمی‌شود؟

□ شاید بتوان گفت این پدیده غیر قابل اجتناب است و در تمام دنیا از بانکداری الکترونیک به عنوان ابزاری در مبارزه با پول‌شویی استفاده می‌شود. صرف‌نظر از خوب یا بد بودن این مسئله، باید توجه داشت که این

امر بی‌شک یکی از دستاوردهای دولت الکترونیک است و افزایش روند استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک در سراسر دنیا نشانگر آن است که مزایای این خدمات نسبت به معایب آن بسیار بیشتر است. به عنوان مثال، متوسط خرید هر دستگاه پایانه فروش در تیر ماه سال ۱۳۸۶ حدود ۷ میلیون ریال بوده که این رقم در تیر ماه امسال به بیش از ۷۰ میلیون ریال رسیده است. از طرفی در سال ۸۶ تنها ۲٪ کل تراکنش‌های غیر حضوری مشتریان در پایانه‌های فروشگاه‌های انجام می‌شد و مابقی از طریق خودپردازها بود، اما الان این نسبت به ۳۰٪ برای پایانه‌های فروشگاه‌های و ۷۰٪ برای دستگاه‌های خودپرداز رسیده که نشانگر روند رو به رشد استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک است.

■ به عنوان یک کارشناس، امنیت سیستم بانکداری الکترونیک در ایران را چگونه ارزیابی می‌کنید؟ با وجود خطرات احتمالی آیا واقعاً می‌توان به بانکداری الکترونیک اعتماد کرد؟

□ گذشته از مزایای بی‌شمار استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک در جهان، شاید بتوان مسئله امنیت این سیستم را یکی از عمده‌ترین معایب آن دانست. با استفاده از کارت‌های هوشمند در شبکه بانکی، مسائل و مشکلات امنیتی و سوءاستفاده از این کارت‌ها با شدت بیشتری به وجود

می‌آید و شاید این موضوع هم اکنون یکی از معضلات عمده جوامع توسعه یافته باشد. به بیان دیگر، شاید بتوان گفت دسترسی برخی افراد سودجو به طرق مختلف به کد بانکی اشخاص باعث برخی نقل و انتقالات غیرقانونی می‌شود و این دل‌نگرانی همواره در میان یکایک استفاده‌کنندگان کارت‌های هوشمند حساب‌های سپرده بانکی وجود دارد. تغییر رمز دوره‌ای حساب‌ها و کارت‌های هوشمند و استفاده از «صفحه کلید مجازی»^۱ که هنگام ورود اطلاعات کارت و حساب و بالانحص رمزعبور در درگاه‌های اینترنتی در اختیار مشتریان قرار داده می‌شود، امکان سوءاستفاده را به حداقل می‌رساند.

■ در روزهای پرکار (مانند ایام پایانی سال) معمولاً در سیستم بانکی و به خصوص شبکه شتاب اختلالاتی مشاهده می‌شود. آیا تدبیری برای این موضوع اندیشیده شده است؟

□ با توجه به محدودیت ظرفیت انتقال اطلاعات در شبکه‌های ارتباطی و حجم بسیار بالای تراکنش‌ها در روزهای پرکار، افت سرعت و بروز اختلال در سرویس‌دهی به مشتریان امری اجتناب‌ناپذیر است. این امر همواره مورد توجه مدیران انفورماتیک بانک‌ها بوده و با ارتقای سخت‌افزار و نرم‌افزارها در بهبود آن تلاش می‌کنند.

1. virtual keyboard

در ضمن «دستگاه‌های خود پرداز»^۲ بر اساس استانداردهای دنیا و برای پرداخت اسکناس‌های درشت ساخته شده‌اند و برای وضعیت کشور ما مناسب نیستند، چون اولاً ارقام پول‌های موجود در کشور کم ارزش هستند و ثانیاً معاملات موجود بیشتر به صورت نقدی انجام می‌شوند نه اعتباری. بنابراین، این سیستم بیشتر برای جایی طراحی شده که دارای معاملات نقدی بسیار محدود و ارقام اسکناس‌ها درشت است.

■ **بانکداری الکترونیکی در ایران تا چه میزان با شیوه‌های نوینی مانند چک الکترونیکی یا پول دیجیتالی فاصله دارد؟**

□ همان طور که می‌دانید طی سال‌های گذشته سیستم بانکی ایران به دلیل تحریم‌های بین‌المللی از بانکداری دنیا فاصله بسیاری گرفته است. از آنجا که بانک‌های ما به طور مستقیم با بانک‌های جهانی در ارتباط نیستند، نتوانسته‌اند استانداردهای کارکردی خود را در حد استانداردهای جهانی ارتقا دهند و علی‌رغم اقداماتی که در چند سال اخیر انجام شده، همچنان در ابتدای راه هستند.

2. Automatic Teller Machine (ATM)



به طور کلی، بانکداری الکترونیک را باید با مفهوم «پول الکترونیکی» سنجید. بانکداری الکترونیک، صرفاً رایانه‌ای کردن سیستم بانکی کشور نیست بلکه مشتریان باید بتوانند از ابزار پول الکترونیکی به آسانی استفاده کنند. مشخصه پول الکترونیکی هم این است که هر فردی از داخل منزل و محل کار یا هر جای دیگر، به حساب‌های بانکی خود دسترسی داشته باشد و عملیات دریافت و پرداخت پول، صدور حواله و چک و پرداخت هزینه‌ها، جابه‌جایی وجوه بین حساب‌ها و سایر فعالیت‌های بانکی را انجام دهد. علاوه بر آن، بانک هم باید توان انجام فعالیت‌هایی مانند تطبیق حساب‌های اشخاص و بانک‌ها، بررسی چک‌های صادره و وارده و نیز تسویه حساب‌های بین شعب و دوایر بین بانک‌ها را داشته باشد. ضمن آن که اشخاص، برخی خدمات را از طریق شبکه‌های مخابراتی مانند اینترنت دریافت کنند و یا پول الکترونیک را به صورت کارت‌های اعتباری یا نقدی در اختیار داشته باشند و پرداخت‌ها و دریافت‌ها را از این طریق انجام دهند.

■ برای ارتقا و پیشرفت بانکداری الکترونیک

در ایران چه پیشنهاداتی دارید؟

□ درجه استفاده از پول الکترونیکی و میزان استفاده از اینترنت در خدمات بانکی کشور را می‌توان به عنوان یکی از شاخص‌های پیشرفت بانکداری الکترونیک دانست. به

این منظور لازم است شعب بانک‌ها از طریق یک سیستم بانک اطلاعاتی بسیار قوی به یکدیگر متصل شوند. طبیعتاً طراحی چنین پایگاه‌هایی نیاز به استانداردهای بالا در زمینه ایمنی، حفاظت اطلاعات مشتریان، جلوگیری از خطا، جلوگیری از ورود هکرها و افراد غیر مجاز به سیستم، و همچنین نظارت و کنترل دارد و به همین دلیل اجرای چنین فعالیت‌هایی توسط شرکت‌های بزرگ و انگشت‌شمار در سطح جهانی صورت می‌گیرد.

از سوی دیگر، سیستم پول الکترونیک نیازمند یک بستر مخابراتی بسیار قوی است تا مشتریان بتوانند به راحتی و از طریق تلفن و موبایل یا خطوط ویژه، به حساب بانکی خود به صورت آنلاین دسترسی داشته باشند و به علاوه از ایمنی خط، نبود پارازیت و استراق سمع هم اطمینان داشته باشند. بنابراین، برای موفقیت در بانکداری الکترونیک باید شاهد تغییراتی در بیرون از نظام بانکی کشور باشیم که مهم‌ترین آن مسئله مخابرات است.

نکته مهم دیگر این است که باید در نحوه نگرش و نگاه مصرف‌کننده هم تحولاتی صورت بگیرد و آن‌ها آمادگی استفاده از این سیستم را پیدا کنند. به عنوان مثال، اگر کارت الکترونیکی ایجاد شد، مغازه‌ها و سوپرمارکت‌ها هم آمادگی استفاده از آن را در خرید و فروش‌های روزانه خود داشته باشند. ضمن آن که دستگاه‌هایی که در این امکان نصب می‌شوند باید به وسیله یک



▲ بانکداری الکترونیک موجب کاهش تردد فیزیکی و کاهش آلودگی محیط زیست می‌شود.

نیست، بلکه باید سایر درگاه‌های الکترونیک مدنظر مردم قرار گیرد. همچنین مقوله‌هایی مانند «بانکداری متمرکز»، «امنیت»، «بانکداری همراه»^۲ و... از ضروریات بانکداری الکترونیک است که نیازمند توجه ویژه‌ای است.

به هر حال در تمامی زمینه‌ها کوشش‌هایی شده که قابل تقدیر است چون هر فردی که دارای کارت بانک الکترونیکی باشد می‌تواند از بانک‌های دارای سیستم مربوط استفاده کند و هر چه ما بیشتر به سمت استفاده از کارت‌های الکترونیکی حرکت کنیم و در روابط مالی و اقتصادی خود امکان استفاده از پول الکترونیک را بیشتر فراهم سازیم، در آن صورت می‌توانیم ادعا کنیم که بانکداری الکترونیک ایجاد کرده‌ایم.



■ با تشکر از وقتی که در اختیار نشریه قرار دادید.

1. core banking
2. mobile payment

خط مخابراتی قوی با مرکز مرتبط باشند. پیش شرط دیگر، وجود یک سیستم تسویه بین بانک و مشتریان است، یعنی بانک‌ها باید توان و سرعت عملیاتی ساختن دستور پرداخت‌هایی که به صورت الکترونیکی در طول ساعات شبانه‌روز صادر می‌شوند را داشته باشند، چرا که گاهی اوقات ممکن است کوچک‌ترین تعلل در این امر باعث ورشکستگی شخص یا سازمان و تحمیل میلیاردها ریال خسارت شود. این کار در برخی کشورها توسط بانک مرکزی که از یک سیستم الکترونیکی بسیار قوی برخوردار است، صورت می‌گیرد. در برخی دیگر از کشورها، خود بانک‌ها با ایجاد سیستم تسویه بین بانکی به تسویه حساب به صورت روزانه می‌پردازند. اجرای تمامی این فعالیت‌ها نیازمند نیروی انسانی مجرب، سیستم‌های بسیار پیشرفته و ساختارهای مخابراتی قوی است.

بر اساس استاندارد جهانی باید ۸۰٪ تراکنش‌ها روی پایانه‌های فروش، و ۲۰٪ از طریق خودپردازها انجام شود. بنابراین وضعیت فعلی در ایران رشد بالایی را نشان می‌دهد. البته این به این معنا نیست که در زمینه بانکداری الکترونیک به وضعیت مطلوبی رسیده‌ایم. بسیاری موارد دیگر در این حوزه وجود دارد که باید به آنها پرداخته شود. فراموش نکنیم نصب و استفاده از دستگاه خودپرداز به معنای استقرار بانکداری الکترونیک