

## بانکداری با استفاده از تلفن همراه

## موبایل بانک



## حمیدرضا شبانی

امروزه یکی از شیوه‌های نوین مورد توجه در عرضه خدمات بانکی، ارائه خدمات با استفاده از تلفن همراه است و با وجود آن که عمر استفاده از تلفن‌های همراه برای انجام عملیات بانکی و مالی بیش از پنج سال نیست، اما باز هم پیشرفت‌های مهمی در این زمینه صورت گرفته و نویددهنده گسترش بسیار زیاد این شیوه جدید بانکداری الکترونیکی در آینده است به‌گونه‌ای که بیشتر کشورهای جهان در عرصه بانکداری و خدمات مالی خود سرمایه‌گذاری‌های کلانی انجام داده‌اند.

## تعریف موبایل بانک

آنچه به‌طور عمومی به‌عنوان تعریف موبایل بانک<sup>۱</sup> در متون بانکداری و مالی ارائه شده، به‌کارگیری تلفن‌های همراه در دریافت خدمات بانکی و مالی است. بدین معنا که موسسه یا بانک عامل می‌تواند خدمات خود را از طریق اینترنت در اختیار مشتریان قرار دهد و مشتریان برای دریافت خدمات مورد نیاز خود می‌توانند، با اتصال به اینترنت از طریق تلفن‌های همراه خود، خدمات عرضه شده بانک یا موسسه عامل را مستقل از زمان و مکان دریافت کنند. اما آنچه در تعریف موبایل بانک مورد توجه قرار می‌گیرد، انواع خدمات ارائه شده و انواع شیوه‌های ارائه خدمات در قالب بانکداری از طریق تلفن همراه یا به‌عبارتی موبایل بانک است.

در این زمینه آنچه بیشتر در تعریف بانکداری از طریق تلفن همراه در انواع خدمات ارائه شده و شیوه‌های آن مورد توجه قرار می‌گیرد در شکل ساده‌آن امکان مشاهده تراز حساب توسط مشتری از طریق دریافت پیامک توسط بانک عامل است که روی صفحه تلفن همراه مشتری قابل مشاهده است و مشتری با دریافت آن می‌تواند بدون نیاز به مراجعه مستقیم و یا بدون متوسل شدن به شیوه‌های دیگر خدمات بانکی از قبیل اینترنت، رایانه و... از آخرین وضعیت حساب‌های خود مطلع شود.

شیوه اشاره شده در بالا به‌عنوان ساده‌ترین شیوه عرضه خدمات موبایل بانک شناخته شده است. این قبیل عرضه خدمات موبایل بانک تنها به امکان ارتباط بین بانک و تلفن‌های همراه مشتریان بانک بستگی دارد. در واقع چنین شیوه عرضه خدمات موبایل بانک همانند ارتباطات تلفنی یا پیامک بین خود مشتریان است با این تفاوت که در یک طرف به‌جای مشتری دوم، بانک عامل قرار می‌گیرد. در این شیوه خدمات موبایل بانک، مشتریان فقط

خرید و فروش اوراق بهادار از طریق تلفن همراه اینترنت: مشتریان استفاده کننده از خدمات بانکداری از طریق تلفن همراه می‌توانند با اتصال به اینترنت، وضعیت بازار اوراق بهادار را از قبیل بازار سهام و اوراق قرضه مشاهده کنند و حتی در صورت تمایل می‌توانند با دریافت رمز خرید از کارگزاری بورس اوراق بهادار و برقراری ارتباط با آنان خرید و فروشهای اوراق بهادار مورد نیاز خود را انجام دهند.

۴- خدمات چک: مشتریان استفاده کننده از خدمات بانکداری از طریق تلفن همراه می‌توانند با اتصال به اینترنت و ارتباط با بانک عامل، از خدمات مرتبط با چک نیز بهره‌مند شوند، بدین معنا که مشتریان در صورت نیاز به خدمات مرتبط با چک از طریق تقاضای دسته چک، چک بانکی، وصول چک یا توقیف چک و... می‌توانند از طریق تلفن همراه اینترنت خود، تقاضای خدمات از بانک عامل کرده و در اسرع وقت و با سرعت عمل بالا، خدمات مورد تقاضای خود را دریافت کنند.

۵- امکان پرداخت انواع قبوض از طریق تلفن‌های همراه در قالب موبایل بانک: مشتریان استفاده کننده از خدمات بانکی تحت شیوه موبایل بانک می‌توانند انواع قبوض از قبیل قبضه‌های تلفن، برق، گاز، جریمه، عوارض و غیره را با اتصال به اینترنت از طریق تلفن همراه و وارد شدن به سایت خدمات بانکداری تلفن همراه و وارد کردن رمز خود پرداخت کنند.

در پرداخت قبوض، مشتریان بانک علاوه بر وارد کردن رمز خود نیاز به وارد کردن شماره قبوض و مبلغ آن و همچنین اداره یا سازمان صاحب قبوض نیز دارند و این بخش در راهنمای بالای صفحه کاملاً آورده می‌شود و مشتریان تنها سازمان صاحب قبض را از بین سازمانهای مندرج در صفحه اصلی انتخاب می‌کنند.

در کل خدماتی که در شیوه موبایل بانک ارائه می‌شود، بیشتر از آن چیزی است که در موارد فوق ذکر شد. از جمله دیگر خدمات عرضه شده به مشتریان می‌توان به امکان دریافت وجه حقوق و دستمزد، امکان دریافت وضعیت انواع حساب‌ها در زمان‌های دلخواه، اشاره کرد.

تلفن‌های همراه عملی شود. در واقع با چنین پیشرفتی در عرضه ارائه خدمات بانکی از طریق تلفن‌های همراه روز به روز باعث توجه بیشتر به این شیوه بانکداری شد، به‌گونه‌ای که امروزه به دلیل کم‌هزینه بودن و بالا بودن امنیت دریافت خدمات مالی و بانکی از طریق تلفن‌های همراه به‌عنوان نخستین و بنیادی‌ترین گام موفقیت در عملی شدن تجارت الکترونیکی در هر کشوری شناخته شود. در مجموع، با توجه به هزینه چندین بانک و موسسه مالی معتبر جهان، می‌توان خدمات ارائه شده یا قابل دریافت در شیوه موبایل بانک را در موارد زیر خلاصه کرد:

## خدمات ارائه شده

## در سیستم بانکداری تلفن همراه

۱- امکان دریافت انواع اطلاعات مربوط به حساب مشتری: مشتری بانک یا موسسه مالی می‌تواند انواع اطلاعات مربوط به حساب خود را از قبیل آخرین مانده حساب‌ها، تعداد معین و مشخص مبادلات پایانی، و تمام مبادلات انجام شده در یک مقطع زمانی را با استفاده از تلفن همراه خود دریافت کند.

۲- خرید از فروشگاه‌ها، پرداخت هزینه‌ها در هتل‌ها و سایر مراکز خدماتی: مشتری بانک می‌تواند در دریافت خدمات مورد نیاز خود به‌جای پرداخت مستقیم وجه نقد از طریق گوشی تلفن همراه به پرداخت هزینه خدمات یا محصولات خریداری شده خود بپردازد.

۳- مشاهده وضعیت بازار اوراق بهادار و انتقال

منبع: bank.com

## منابع

Deva, Vasu, E -Banking,, New Delhi,, 2003.

[1]جی‌جی

Geac Computer Corporation Ltd, 2004.

David King, Electronic Commerce 2004,,

[2]جی‌جی Efraim Turban,

Mobile Phone Banking,, Unfoundation, 2004.

[3]جی‌جی Gautam Ivatury, Mark Pickens,

[۴] محمد مهدی شیرازی، بررسی امکان سنجی ایجاد بانکداری الکترونیکی در بانک سپه، پایان نامه کارشناسی ارشد اقتصاد، دانشگاه اقتصاد و امور مالی، ۱۳۸۲.

[۵] فرزند حسنی، بانکداری الکترونیکی و جریان اصلاحات راهبردی در نظام بانکی کشور، تهران، ۱۳۸۳.

[6] www.Ebi.org

## پی‌نوشت

1. Mobile Banking

2. Wireless Application Protocol

3.General Packed Radio Service(GPRS)

