

## سعید نوری آزاد

تا چند دهه پیش، خزانه‌داری و صرافی که در نوین‌ترین شکل، نام بانکداری را به خود گرفته بود، یکی از سنتی‌ترین شغل‌ها به‌شمار می‌رفت و بانکداری هم برای استفاده و سامان‌بخشی به اشکال سنتی بازار سرمایه شکل گرفته بود که اغلب تفاوت چندانی با حجره‌داری سابق نداشت.

با رشد بانک‌ها و ایجاد دفترهای پرشمار در مناطق گوناگون، شبکه‌های بانکی کم‌کم برای مردم قابل لمس شد و نشان داد که می‌توان با اعتبارات نیز در کارها دادوستد کرد.

این اقدامات هرچند در گذشته نیز با شکل‌های ابتدایی انجام می‌گرفت اما دادوستد در شبکه بانکی سنتی براساس قانون بود و این لازمه جوامعی بود که تا قبل از آن بدون قوانین نوشته شده اداره می‌شد. در شروع نیاز به تغییرکار سازمان‌های قانون‌گذار و تغییر نوع حکومت‌ها بود تا شکل سیستم پولی آنها نیز تغییر کند.

با این‌که رشد بانک‌ها تحولات عظیمی را در نظام سرمایه‌ای ایجاد کرد، اما با ورود فناوری اطلاعات، بانک‌ها دچار آن چنان جهشی در خدمات و تحولی در سازمان‌هایشان شدند که دیگر با شکل و نوع سازمان‌های مالی قبل از آن قابل مقایسه نبود. این تحول ریشه در ساختار سازی فناوری اطلاعات دارد و نشان‌دهنده آن است که فناوری اطلاعات رایانه‌ای شدن تنها نیست.

## یک انتقال کوچک

از زمان اختراع تلگراف و تلفن در قرن نوزدهم که ارتباطات شکل دیگری به خود گرفت مقاصد تجاری یکی از کاربردهای درآمزا برای این حوزه به‌شمار می‌آمد و از آنها به‌منظور استعمال اسناد و یا انتقال اسناد بانکی استفاده می‌شد.

بعد از پیدایش علم و ابزار ذخیره‌سازی اطلاعات و در کنار آن امکان انتقال اطلاعات در جنگ جهانی دوم (که نمونه اصلی آن را استفاده از نمابر می‌توان نام برد) امکانات تازه‌ای در خدمت نظام بانکداری قرار گرفت تا بتوانند پول بیشتری جذب و آنها را در مسیرهای مورد نیاز خود سرمایه‌گذاری کنند و نیز بتوانند سرمایه‌های نزد خود را به‌راحتی بین مناطق مختلف جابجا کنند و پس از مدتی این روش که بتوان بر خلاف دیروز مشتری را از بانک دور و سرمایه‌اش را به بانک نزدیک کرد، خود به نوعی ارزش برای بانکداری تبدیل شد و در پی آن سیستم‌های کارمند محور بانک‌ها به سیستم‌های مشتری محوری تبدیل شد. که مشتری را از داخل بانک به پشت سیستم رایانه شخصی خود برد تا دیگر وابستگی فیزیکی به یک بانک و یا شعبه خاص نداشته باشد.

## فناوری و بانکداری

اولین کاربردهای ماشین‌های محاسبه‌گر در عملیات بانکی به سال‌های ۱۹۶۰ میلادی بازمی‌گردد.

در آن زمان از رایانه به‌عنوان وسیله‌ای برای جمع حساب‌ها، عملکرد بانک‌ها و پشتیبانی از آن استفاده می‌شد که موجب کاهش حجم اسناد نهایی



عکس: corbis

## نگاهی به بانکداری نوین بر پایه فناوری اطلاعات

## همه یا هیچ!

و تجمعی بانک‌ها در مراکز محاسباتی مرکزی شد. از آن زمان به بعد گام‌های بلندی برای تغییر در روش‌های بانکداری و تبدیل اسناد منفعلی<sup>۱</sup> به اسناد فعال<sup>۲</sup> برداشته شد و این دلیل کار این بود که اطلاعات در سیستم‌های رایانه‌ای دیگر بی‌جان نیستند و به نوعی دارای حیات می‌گردند چرا که هر لحظه می‌توانند خاصیتی نو پیدا کرده تا با ادغام در سایر داده‌ها موجودیتی جدید بسازند. حضور تمام فناوری‌ها باعث می‌شود کارها ساده‌تر شود و نیز یک چیز در ذهن زنده گردد و آن اینکه هیچ‌گاه پایان راه نیست. چرا که روزگاری بانک‌ها تنها یک رایانه داشتند و امروز هر مشتری یک رایانه دارد، آن روزها ارتباطات معنای خاصی نداشت و امروزه ارتباطات جز اصلی رایانه شده و از آن مهم‌تر با تولد مفهومی به نام فناوری اطلاعات و هدفمند شدن حرکت فناوری‌های رایانه‌ای، سرعت رشد آنها صد چندان شده است.

## حقوق مشتری و منافع بانک

در جامعه هر شخصی از حق آزادی برخوردار است اما بسیاری از مواقع شرایط فنی و تکنولوژیک این احساس را از فرد می‌گیرد، مانند وقتی که مجبور به ماندن در ترافیک هستید و یا وقتی که مجبور به مراجعه حضوری به شعبه خاصی از یک بانک خاص هستید که این‌ها به‌طور پنهان سخت و محدودکننده زندگی برای افراد است اما با استفاده از فناوری اطلاعات در بانکداری درمی‌یابیم که این مشکلات قابل جداسازی و دارای راه‌حل‌های نوینی هستند.

هم‌اکنون در اروپا بیش از نیمی از بانک‌ها به بانکداری اینترنتی<sup>۳</sup> روی آورده‌اند و بزرگ‌ترین

دلیل این اشتیاق بانک‌ها، افزایش وفاداری مشتری است چرا که این کار باعث می‌شود فرد در هر جا امکان استفاده از خدمات بانکی را داشته و احساس جدایی از بانک را نداشته باشد. از بین رفتن محدودیت‌های جغرافیایی و نیز از بین رفتن محدودیت زمانی برای دسترسی به بانک از جمله مهم‌ترین عوامل افزایش کارایی بانکداری نوین است. علاوه بر آن این یک بازی برد است و به این وسیله هزینه ایجاد هزاران شعبه فیزیکی به تاسیس یک شعبه مجازی کاهش می‌یابد و این برای بانک یعنی یک برد واقعی در هزینه.

## ابزارهای نوین

شاید نمود اولیه بانکداری الکترونیکی در هر جامعه تغییر در شیوه‌های پرداخت باشد. این شیوه‌ها در هر زمان یک هدف داشتند یعنی هدف از پرداخت، انتقال یک اعتبار از یک طرف با طرف دیگر بوده که این می‌توانست هم به‌صورت انتقال کالای واسط مانند پول باشد و هم انتقال کالای جایگزین و هم سند مدت‌دار برای انتقال اعتبار.

این اسناد در بانکداری الکترونیکی می‌توانند به‌صورت هوشمند عمل کنند. یعنی می‌توانند به‌صورت کارت‌های بدهی<sup>۴</sup> مبلغ مورد نظر را از ذخیره مشتری کم کند و هم می‌تواند مبلغ را از هزینه اعتبار فرد کاسته و آن را به‌صورت واقعی پرداخت کنند که این کار را با حساب‌های اعتباری انجام می‌دهند.

در معاملات روزمره چک نیز یکی از وسایل تبادل اعتبار است که نمونه نوین آن چک الکترونیکی است و با آن می‌توان به‌صورت بسیار امن‌تر اعتبار را

به‌صورت تاخیری انتقال داد. کارت‌های هوشمند نیز که نوعی کارت بدهکار غیر وابسته هستند در بسیاری موارد می‌تواند مورد استفاده قرار گیرند مانند کارت‌های تلفن و کارت‌های خرید و هدیه و انواع دیگر این موارد.

## بانکداری نوین از نوع ایرانی

بانکداری نوین از حدود سال ۱۳۵۰ با ورود اولین خودپرداز آغاز شد اما به دلیل نبود علم و مشکلات داخلی بانک‌ها، این کار تا سال ۱۳۷۰ به تعویق افتاد. البته بانکداری ماشینی و استفاده از آن از سال‌ها قبل از آن در بانک مرکزی و هسته بانک‌های مختلف رواج یافته بود. اما این کارها نمودی بین مردم نداشت. استفاده از اولین کارت‌های بانکی و نخستین خودپرداز توسط بانک سپه عملیاتی شد و بعد از آن استفاده از این روش‌ها به‌صورت گسترده‌تری رواج یافت و با شروع به‌کار شبکه شتاب (شبکه تبادل اطلاعات بانکی) گامی اساسی در نقل و انتقال و جوه برداشته شد.

با وجود صدور میلیون‌ها کارت بانکی در کشور هنوز خدمات بانکداری الکترونیکی دارای مشکلات اساسی است و بانک‌ها نیز در کمتر موردی برای مشکلات جوابی دارند.

هر چند مفهوم بانکداری مجازی در کشور معنای واقعی ندارد اما بانک‌ها می‌توانند برخی خدمات را از طریق درگاه اینترنتی خود به مشتریان عرضه کنند. همچنین در تولید دستگاه‌های بانکی مانند خودپرداز و سایر تجهیزات نیز به دانش تولید دست یافته و هم اکنون در داخل توان تولید این محصولات وجد دارد.

بر اساس قانون چهارم، توسعه بانک‌ها به ارائه بسیاری از خدمات با شیوه‌های الکترونیک موظف بوده‌اند که تا کنون به اهداف آن دست پیدا نکرده‌ایم.

شاید اصلی‌ترین مشکل این عدم توفیق را بتوان در نبود فرهنگ استفاده و نیز نبود فرهنگ ارائه خدمات جستجو کرد. حال با این اوصاف بانک‌ها ارائه خدمات را تنها با تبلیغات و امثال آن ترویج می‌کنند که این امر به رشد این خدمات بدون داشتن فرهنگ خواهد انجامید و مشکلات ثانویه را در پی خواهد داشت.

برای گسترش بانکداری نوین موارد مختلفی باید مورد استفاده باشد، از جمله تجربه سایر کشورها مانند آمریکا، مالزی، کانادا و تایلند که توسعه خدمات را بر پایه زیرساخت‌ها در دستور کار خود قرار داده‌اند و این کار را در کنار فرهنگ‌سازی برنامه‌ریزی شده انجام داده‌اند و با این روش توانسته‌اند این خدمات را همه‌گیر و کاربردی کنند. یعنی استفاده از خدمات الکترونیکی به حرکت در تمام سطوح نیازمند است و با رشد شاخصه‌های مختلف نمی‌توان به آن دست یافت که این مفهوم یک قانون طبیعی است؛ همه یا هیچ!

## پی‌نوشت‌ها

1. Passive
2. Active
3. Internet Banking
4. Debit