

اصول بانکداری نوین

پژمان ابراهیمی - نیکه بودبخش

عباس غلام پور - پیمان ابراهیمی





عنوان و نام پدیدآور	: اصول بانکداری نوین/ پژمان ابراهیمی ... [و دیگران].
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات صالحیان، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	: ۹۳ ص.: جدول؛ ۱۴/۵×۲۱/۵ س.م.
شابک	: 978-600-98305-1-0
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: پژمان ابراهیمی، نجمه روحبخش، عباس غلامپور، پیمان ابراهیمی.
یادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: انتقال الکترونیکی وجوه
موضوع	: Electronic funds transfers
موضوع	: بانکداری اینترنتی
موضوع	: Internet banking
موضوع	: انتقال الکترونیکی وجوه -- ایران
موضوع	: Electronic funds transfers -- Iran
شناسه افزوده	: ابراهیمی، پژمان، ۱۳۶۷ -
رده بندی کنگره	: HC ۱۳۹۶ الف/۱۰
رده بندی دیویی	: ۳۳۲/۱۷۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۸۶۶۴۹

۰۹۱۲۰۶۱۷۲۸۳

www.chapketab.com

عنوان کتاب: اصول بانکداری نوین

نویسنده گان: پژمان ابراهیمی، نجمه روح بخش، عباس غلامپور، پیمان ابراهیمی

سال و نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۶

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۵۰۰۰ تومان

ناشر: صالحیان

فهرست مطالب

۷.....	مقدمه
۱۵.....	تاریخچه بانکداری الکترونیکی در دنیا
۱۷.....	تاریخچه بانکداری الکترونیکی در ایران
۱۸.....	تعریف بانکداری الکترونیکی
۲۱.....	نقش بانک الکترونیکی در شهر الکترونیک
۲۵.....	با تجارت الکترونیکی می‌توان به مزایای عمده‌ای دست یافت از جمله:
۲۷.....	بسترهای موردنیاز برای پشتیبانی از بانکداری الکترونیک در شهر الکترونیک
۲۸.....	توسعه زیرساخت‌های بستر ارتباطی
۲۹.....	توسعه زیرساخت‌های مالی و بانکی
۳۰.....	توجه به زیر ساخت‌های انسانی در توسعه و راه اندازی بانکداری
۳۱.....	ایجاد بستر نرم افزاری و امنیتی در بانکداری الکترونیکی
۳۱.....	بانکداری اینترنتی
۳۱.....	مزایای بانک‌های صدورصد اینترنتی
۳۳.....	معایب بانک‌های صدورصد اینترنتی
۳۴.....	فاکتورهای اصلی ریسک در بازارهای مالی که بانک‌ها هم با آنها
۳۸.....	انواع بانکداری الکترونیکی
۴۱.....	فن آوری های کاربردی در بانکداری الکترونیکی

- ۴۵..... اثرات ترویج فرهنگ بانکداری الکترونیکی در جامعه
- ۴۶..... ویژگی‌ها و کاربردهای بانکداری الکترونیکی
- ۴۸..... مهم‌ترین مزایای استفاده از بانکداری الکترونیکی در شهرهای
- ۵۱..... ضرورت بکارگیری امنیت در بانکداری الکترونیکی
- ۵۶..... استراتژی بانکداری الکترونیکی در نظام بانکها:
- ۶۲..... سبک‌ها و تهدیدات مربوط به بانکداری الکترونیکی
- ۶۳..... ریسک‌های دسته‌بندی مشتریان از جانب بانک‌ها
- ۶۳..... راهکارهای امنیتی برای توسعه بهتر بانکداری الکترونیکی
- ۷۲..... اصول مدیریت ریسک در بانکداری الکترونیک
- ۷۴..... مراقبت مدیریت و هیأت مدیره
- ۷۵..... کنترل‌های ایمنی
- ۷۶..... مدیریت ریسک حقوقی و شهرتی
- ۷۶..... ترغیب شهروندان به استفاده از بانکداری الکترونیک
- ۷۹..... پیشنهاداتی در حوزه امور بانکی
- ۸۲..... نتیجه‌گیری
- ۸۷..... منابع

مقدمه

در بانکداری نوین مؤلفه‌های متعددی وجود دارند که بر روند تجهیز منابع پولی بانک‌ها و مؤسسات مالی تأثیر می‌گذارند. شناسایی و تعیین میزان تأثیر و نوع ارتباط این مؤلفه‌ها با موفقیت بانک‌ها در تجهیز منابع پولی مقول‌های مهم می‌باشد. امروزه شرایط و موقعیت‌های مؤسسات مالی

وبانک ها با یکدیگر یکسان نیست و ممکن است مؤلفه های تأثیرگذار بر تجهیز منابع پولی حتی برای هر کی از شعب یک گروه بانکی متفاوت باشد. مؤلفه های فناوری اطلاعات و ارتباطات، مهارت، نیروی انسانی شاغل در بانک ها، تنوع و کیفیت خدمات بانکی، رضایت مشتریان از کارکنان و مطلوبیت محیط داخلی و محل استقرار شعب در بانکداری نوین اجزای مهمی هستند که برای جذب بهینه منابع پولی از آنها استفاده می شود. همچنین با گسترش فناوری اطلاعات در جهان و ورود سریع آن به زندگی روزمره، مسائل و ضرورت های تازه ای نیز به وجود آمده است. امروزه انسان این کمی است که به اطلاعات دسترسی داشته باشد و دسترسی به اطلاعات نه یک ضرورت که یک قدرت محسوب می شود. در این میان شهرها بعنوان مراکز قدرت انسان و تمدن های بشری بیش از پیش اهمیت یافته اند. شهر الکترونیک را سازمان های مجازی آن بوجود می آورند. در شرایطی می توان به یک شهر لقب مجازی را داد که ارتباط سازمان ها با یکدیگر و شهروندان به صورت الکترونیکی برقرار شده باشد. که امروزه دسترسی آسان به شبکه جهانی اینترنت و گسترش ارتباطات الکترونیکی بین افراد و سازمان های مختلف از طریق اینترنتی مجازی، بستری مناسب برای رسیدن به این هدف را فراهم کرده است. شاید بارزترین پدیده بانکداری در عصر حاضر جهانی شدن باشد. بانک ها و مؤسسات مالی در گذشته از طریق انجام عملیات بانکی به جذب منابع مالی می پرداختند. در حال حاضر بانک ها مانند سایر سازمان ها در سطح

جهانی داد و ستد می‌کنند، از طرفی با توسعه روزافزون تکنولوژی و صنعتی شدن کشورها در جذب منابع مالی تغییرات چشمگیری به وجود آمده است، به نحوی که شبکه‌های اتوماسیون بانکی و بانکداری اینترنتی یکی از مهمترین راه‌های تجهیز منابع مالی برای بانک‌ها و مؤسسات مالی شده‌اند. امروزه بانک‌ها برای افزایش قدرت نقدینگی و بالا بردن کیفیت خدمات خود خدمات مالی غیربانکی نیز به مشتریان ارائه می‌کنند و با خرید سازمان‌های کارگزاری مانند شرکت‌های بیمه و تجهیز منابع پولی از همان ابتدا که بخش معاملات ملکی در بازارهای غیررسمی نیز فعالیت می‌کنند و منابع عمده‌ای را به سمت خود جذب می‌نمایند. واقعیتی که بانک‌ها و مؤسسات مالی در ایران نباید از آن غافل باشند این است که در کی بازار رقابتی سالم جهانی، منابع مالی چه از طریق عملیات بانکی و چه از طریق فعالیت‌های غیربانکی به راحتی قابل دسترسی نمی‌باشد. بانک‌ها و مؤسسات مالی برای انجام فعالیت‌های بانکی و اعتباری استانداردهای جهانی و همچنین برای انجام فعالیت‌های مالی غیربانکی نیاز به سترسازی و انجام اصلاحات اساسی در ساختار خود دارند. در عصر حاضر به دلیل وجود رقابت بین بانک‌ها و مؤسسات مالی برای جذب بیشتر منابع، تلاش بر مؤلفه‌های مؤثر بر تجهیز منابع مالی اهمیت ویژه‌ای یافته است. جذب منابع مالی علاوه بر اینکه مهمترین رسالت مؤسسات مالی و بانک‌ها می‌باشد، تأثیر مهمی در تنظیم صحیح گردش پول و استقرار کی نظام پولی و اعتباری صحیح و متناسب با برنامه‌های بلندمدت و کوتاه مدت

کشور دارد. مؤلفه‌های سخت افزاری و نرم افزاری متعدد باعث می‌شوند که جذب منابع مالی در بانک‌ها، با روشی صحیح و در مسیری مناسب انجام گیرد. برنامه ریزی و سیاست‌گذاری مؤسسات مالی و بانک‌ها در ایران می‌بایست بر اساس شرایط و موقعیتهای خاص هر مؤسسه و بر پایه بررسیهای به عمل آمده از مؤلفه‌های مؤثر در جنب منابع مالی باشد. در چند دهه اخیر با گسترش ابزارهای ارتباطی، حجم فعالیت‌های الکترونیکی در شهرها افزایش یافته و بدلیل افزایش در سرعت، دقت و امنیت در انجام معاملات، کشورها هرچه بیشتر تمایل به استفاده از این تکنولوژی پیدا کرده‌اند. نتیجه این فعالیت‌ها شکل گیری شهرها و دولت الکترونیک شده است. بزرگترین هدف آن ارائه راحت‌تر خدمات شهری به شهروندان و کاستن از حجم تردد در سطح شهر و صرفه جویی در وقت و تحقق عدالت اجتماعی برای تمامی اقشار جامعه است. این موضوع در شهرهای بزرگ به دلیل وجود ترافیک و آلودگی بسیار حائز اهمیت می‌باشد. از آنجا که در بیشتر خدمات شهری که به شهروندان ارائه می‌شود نیاز به تبادل پول می‌باشد که حجم وسیعی از ترندهای شهری را تشکیل می‌دهد، برای هرچه کمتر کردن حضور فیزیکی افراد در سازمان‌ها و متمایل شدن به سمت تکنولوژی جدید در فعالیت‌های شهری، بانک‌های الکترونیک بوجود آمدند که انجام بخش عظیمی از فعالیت‌های شهر الکترونیک را برعهده گرفتند. چرا که در هر معامله‌ای بانک‌ها می‌توانند نقش مبادله وجوه را به عهده داشته باشند. یکی از

الزامات اساسی جهت توسعه تجارت الکترونیکی در ایران و ورود به بازارهای جهانی وجود نظام بانکی پیشرفته و به روز می‌باشد. در غیر اینصورت با فقدان سیستم‌های مناسب و به تبع آن از دست رفتن فرصت‌های بازرگانی کشور در عرصه جهانی به انزوا کشیده می‌شود. بنابراین باید در حوزه‌های مدیریت امنیت کشور، مراکز تولیدی و سازمان‌های سرف کنند و بانک‌ها به عنوان ارتباط دهندگان مراکز مختلف ارتباطی را به طور هماهنگ حفظ نمود و با آموزش و فرهنگ سازی در مورد امنیت و تلاش جهت بالا بردن انگیزه استفاده از بانکداری و خدمات الکترونیکی بآنها پیشرفت اقتصادی کشور بود. شبکه ارتباط اینترنتی ناامن است و تبادل اطلاعات از طریق اینترنت بدون در نظر گرفتن موارد ایمنی خطرناک است و افراد غیرمجاز ممکن است به اطلاعات حساس در حین انتقال و یا بر روی سیستم‌های بانکی دسترسی پیدا کنند، آنها را تغییر دهند یا حذف کنند. لذا باید مکانیسمی جهت ضمانت انجام هر تراکنش بانکی که در آن داده‌های حساس مالی نیز رد و بدل می‌شود وجود داشته باشد. دگرگونی‌های جهان به واسطه ظهور فناوری و فناوری اطلاعات، اینترنت و به تبع آن، ایجاد دولت الکترونیکی و تجارت الکترونیکی که به نوبه خود از فناوری اطلاعات مشتق می‌شود، تحول ژرف و عمیقی را در ارتباطات و فرآیند انتقال اطلاعات ایجاد کرده است. این شرایط، زمین‌های را برای تسهیل انجام امور تجاری و خرید و فروش ایجاد نموده که منجر به افزایش رقابت بین

سازمانها شده است. بانکها نیز به عنوان مؤسساتی که در حوزههای مختلف پولی و مالی از این امر مستثنا نبوده‌اند و در انجام امور فعالیت می‌کنند، خود با موانع و تهدیدهای گوناگونی مواجه هستند که برای فائق آمدن بر آنها و دستیابی به فرصت‌های بالقوه بازار، باید دارای مزیت‌های رقابتی باشند. تحقیقات نشان داده است که بانکها با افزایش مشتریان وفادار و تراز اول خویش و ایجاد رضایت مؤثر در مشتریان، به طور بی‌سابقه‌ای به سودآوری خود می‌افزایند. بطور کلی در سال‌های اخیر، سالهای ورود جهان به "عصر اطلاعات" بوده است و بسیاری از جنبه‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی حیات بشر را دستخوش تحولی عمیق کرده است. یکی از ابعاد این تحول، تغییرات عمیقی است که در روابط اقتصادی بین افراد، شرکت‌ها، دولت‌ها به وجود آمده است. مبادلات تجاری بین افراد با یکدیگر، شرکت‌ها با یکدیگر، افراد با شرکت‌ها و دولت‌ها به سرعت از حالت سنتی خود که مدتاً مبتنی بر مبادله بر منبای اسناد و مدارک کاغذی است، خارج شده و به سوی انجام مبادلات از طریق بهره‌گیری از سیستم‌های مبتنی بر اطلاعات الکترونیکی در حرکت است. تجارت الکترونیکی، به دلیل سرعت، کارایی کاهش هزینه‌ها و بهره‌برداری از فرصت‌های زودگذر عرصه جدیدی را در رقابت گشوده است تا آنجا که گفته می‌شود عقب افتادن از این سیر تحول نتیجه‌ای جز منزوی شدن در عرصه اقتصاد جهانی نخواهد داشت. امروزه بیشتر بانکها با محیطی کاملاً پویا روبه‌رو هستند و همه بانکها- چه بزرگ و چه

کوچک- با توجه به تغییرات برق آسا در موقعیت‌های رقابتی و شرایط حاکم بر بازار، جذب و حفظ مشتریان تجاری را در سرلوحه برنامه‌های خویش قرار داده‌اند. از سوی دیگر، مشتریان، فرصت‌های بیشتری را برای مقایسه خدمات در اختیار دارند و قضاوت مشتری در مورد بانک هم مبتنی بر میزان توانمندی بانک در کمک به حل معضالت و توسعه تجارت استوار می‌باشد. امنیت، سرعت تراکنش، همراهی با مصرف‌کننده و سهولت استفاده، اعتماد و مسائل مربوط به حریم خصوصی، از مهمترین عوامل انتخاب بانک توسط مشتری می‌باشند.

از این رو، پذیرش بانکداری آنلاین در بیشتر کشورهای جهان رو به افزایش نهاده، به گونه‌ای که نرخ ارتباط‌های بانکداری الکترونیکی در کشورهای پیشتاز از ۵۰ درصد هم گذشته است.

در کشور ما نیز انجام سریع امور و عدم اتلاف زمان، عنوان مهمترین عنصر موفقیت در رقابت بانک‌ها محسوب شده‌اند و مشتریان به عنوان رکن اصلی تعیین‌کننده در این رقابت، ارزش بسیار زیادی برای فنآوری و سرعت و در درجه بعدی برای تخصص فنی بانک‌ها قائل هستند.

در بانکداری نوین، تشریح خدمات بانک و خصوصاً خدمات بانکداری الکترونیکی الزامی است و مشتریان حق دارند از طریق رسانه‌های عمومی، خدمات بانک‌ها را بشناسند. از این رو، بانک‌ها برای کارآمد شدن نیاز به کسب اطلاعات کافی از مشتری، درک علایق و خواسته‌ها و توسعه روابط

با او دارند. بنابراین، شایسته است که در بازار رقابت تنگاتنگ کنونی بانک‌ها از یک سو، و از سویی براساس سیاست‌های اصل ۴۴ قانون اساسی، در کنار فرصت عضویت ایران در سازمان جهانی تجارت و به تبع آن، تأسیس بانک‌های خارجی در ایران و در ضمن با توجه به خصوصی شدن تعداد زیادی از بانک‌های دولتی و همچنین اختلاف ناچیز سود بانکی در بخش جذب منابع و مصارف، بانک‌ها هر چه سریع‌تر برای حفظ مشتریان خوش چاره اندیشی نمایند. بانکداری امروز، شیوه‌های نو، مشتری‌مداری، امور، ارائه فناوری‌های نو، سرویس دهی و خدمات مورد نظر مشتری را مدنظر قرار دهد و هر بانکی در این امور موفق‌تر عمل کند، در بازار رقابتی موفق به جذب منابع بیشتر و در نتیجه، دوام و بقای بیشتر با بهره‌وری بالا خواهد شد. بانکداری الکترونیکی تنها گزینه فرا روی بانک‌ها جهت تحقق این اهداف است.