

• جایگاه تلفن همراه در بانکداری الکترونیک

تهیه کننده: نفیسه صفدری - اداره کل اطلاعات بانکی و بررسی های اقتصادی

بانکداری الکترونیک نوع جدیدی از بانکداری است که خدمات بانکی در آن با استفاده از محیط های الکترونیکی ارائه میشود. این گونه فعالیت بانکی از سال ۱۹۹۱ در تمامی دنیا رواج پیدا نمود، به طوری که بانکداری الکترونیکی خود پیش نیازی برای ورود به دنیای پر رمز و راز تجارت الکترونیک میباشد. رشد متوسط سالانه تجارت الکترونیک در حدود ۵۸ درصد است^۱ و طی سالهای اخیر در آمریکای شمالی از ۵۰۹ میلیارد دلار به ۲۳۳۹ میلیارد دلار و در آسیا و اقیانوسیه از ۵۳ میلیارد دلار به ۱۶۴۹ میلیارد دلار و در آمریکای لاتین از ۳/۶ میلیارد دلار به ۳۲ میلیارد دلار افزایش یافته است. در بانکداری الکترونیکی از ابزارهایی مانند دستگاه های خودپرداز، پایانه های فروشگاهی، کارت هوشمند، اس ام اس بانکینگ، موبایل بانکینگ و بانکداری اینترنتی برای ارائه خدمات به مشتریان استفاده می شود که این امر تسریع روند مبادلات مالی و بانکی، رونق تجارت الکترونیک، رضایتمندی مردم و کاهش هزینه های بانکی

را در پی خواهد داشت. وقت مردم، هزینه های حمل و نقل و معضل ترافیک از دغدغه های ما بوده و برای کاهش مراجعات روزمره مردم به بانک، سیستم استفاده از تلفن همراه ایجاد شده و در پی آن است تا استفاده کنندگان بتوانند احتیاجاتشان را بدون حضور فیزیکی در شعب فراهم نمایند. در ایران سالانه حدود ۷۰۰ میلیون قبض آب، برق، تلفن، گاز و غیره به منازل تحویل داده می شود. اگر این میزان را در خوش بینانه ترین حالت در یک ساعت میانگین معطلی مردم در صف بانک، ترافیک و رفت و آمد ضرب کنید، به عدد ۷۰۰ میلیون ساعتی می رسید که برای این عملیات ساده بانکی از وقت مردم کشور تلف می شود.^۲ یک مبادله بانکی از طریق شعب بانکی در حدود یک دلار، با تلفن همراه حدود ۶۰ سنت و از طریق شبکه اینترنت به صورت آنلاین در حدود ۲ سنت هزینه دارد. آذر سراسر دنیا مشتریان، بانکداری با تلفن همراه راه بانکداری اینترنتی ترجیح میدهند به دلایلی از جمله:

- بانکداری با تلفن همراه به طور بالقوه بسیار امن تر از بانکداری از طریق اینترنت است.
- قابلیت حمل تلفن همراه نسبت به رایانه های شخصی بیشتر است.
- برخلاف رایانه، تلفن همراه اغلب روشن است
- دستگاه تلفن همراه برای یک کاربر طراحی شده ولی رایانه میتواند بین چند کاربر مشترک شود.

زمانی که در سال ۱۹۴۷ سلفون (موبایل) اختراع شد و برای اولین بار در سوم آوریل ۱۹۷۳ توسط دکتر مارتین کوپر در شهر نیویورک مورد استفاده قرار





گرفت، کسی تصور نمی کرد که از این وسیله کوچک چنین خدماتی ظهور کند. کاربرد تلفن همراه در بانکداری به دو روش استفاده از اس ام اس (Sms Banking) و استفاده از اینترنت (Mobile Banking) صورت میگیرد که در نتیجه ارائه خدمات نوین و سریع، سبب جلب نظر مشتری و بازدهی بیشتر برای بانک میشود. زیرا یک مشتری راضی، مشتری جدید را وارد سیستم میکند و یک مشتری ناراضی، ۹ مشتری جدید را از ورود به سیستم باز میدارد. براساس تحقیق انجام شده توسط Review Business Harvard ۵ درصد افزایش در مشتریان و حفظ آنها، موجب ۳۵ درصد افزایش در سود بانکها، ۵۰ درصد در بیمه و بورس و ۱۲۵ درصد در بازار استفاده کنندگان کارتهای اعتباری خواهد شد. استفاده از این دو سامانه را می توان در هفت روز هفته و ۲۴ ساعت شبانه روز برای آن دسته از مشتریانی که دستگاه تلفن همراه در اختیار دارند، به صورت آنلاین (Mobile Banking) و استفاده از اس ام اس (Banking Sms) ارائه خدمات نمود. با استفاده از این عوامل مشتری می تواند به صورت کاملاً امن:

- ۱- از موجودی حساب های خود مطلع شود
- ۲- گردش خاصی را چک کند
- ۳- رمز دسترسی خود را تغییر دهد
- ۴- درخواست صدور دسته چک نماید
- ۵- اعلام سرقتی و یا مفقودی چک را بنماید.
- ۶- قبوض آب، برق، تلفن و گاز خود را پرداخت نماید.
- ۷- صورتحساب خود را دریافت کند.
- ۸- از حساب خود به سایر حساب ها پول واریز نماید.
- ۹- اعلام مبلغ چک های صادره را انجام دهد.
- ۱۰- سرویس WAP (اینترنت بی سیم) را استفاده نماید.

بر طبق پژوهش های انجام شده حداقل سن دارندگان تلفن همراه ۱۰ سال میباشد و حجم کثیری از این افراد از سرویس پیام کوتاه استفاده می کنند ولی موبایل بانکینگ خدمتی است که به تازگی ظهور کرده و در صورت رفع موانع پله های ترقی را به سرعت طی میکند. این خدمت در اروپا و آمریکا نسبت به سایر قاره ها پیشرفت بیشتری داشته به طوری که در اروپای غربی در سال ۲۰۰۷ بیش از ۱۲ میلیون کاربر داشته است. فرانسه با حدود ۳۹ درصد بیشترین تعداد کاربران را در موبایل بانکینگ به خود اختصاص داده است و انگلستان نیز با ۴٪ کمترین تعداد کاربر را در این حوزه دارد. در آسیا کره ای هایشگامان بانکداری موبایل هستند و بعنوان نوین ترین خدمت ارائه شده، ترمینالهای مخصوص بانکداری تلفن همراه را در مراکز تجاری و مالی نصب کرده اند و کافی است دستگاه تلفن همراه خریدار را در فاصله چند سانتیمتری از آن قرار داد تا از طریق امواج مادون قرمز، مبلغ مورد نظر از حساب تلفن همراه خریدار کسروبه حساب فروشگاه واریز شود. جدول زیر مربوط به آمار استفاده کنندگان از اینترنت و اینترنت تلفن همراه در تمام دنیا است:

(اعداد به میلیون) - منبع: (Greenspan)

سال	۲۰۰۱	۲۰۰۴	۲۰۰۷
کاربران اینترنت	۵۳۳	۹۴۵	۱۴۶۰
نسبت کاربران اینترنت به موبایل	۱۶٪	۴۱.۵۰٪	۵۶.۸۰٪

اولین استفاده کننده از این سیستم در دنیا سیتی بانک آمریکا در لس آنجلس بوده است. ایران در زمینه بانکداری از طریق تلفن همراه در جایگاه ۳۹ جهان قرار دارد و این خدمت را ابتدا به مشتریانی که از سرویس پیام کوتاه استفاده میکردند، ارائه نمود. با ظهور این خدمت مشکلاتی از قبیل عدم خدمت رسانی در تقاضای صورتحساب از طریق پیام کوتاه به علت زیادی اعداد شماره حساب ها که ۱۳ تا ۱۴ رقمی است، از بین میرود و موبایل بانکینگ از طریق استانداردهایی (مانند جاوا) که به روی برخی گوشی های تلفن همراه نصب میشود، این مشکل را مرتفع می نماید. جدیدترین خدمات ارائه شده توسط این سامانه: اعلام نرخ روزانه ارز و امکان مشاهده نرخهای سهام و خرید و فروش سهام در بورس از طریق تلفن همراه است که در ایران این خدمت در بانک توسعه صادرات راه اندازی شده است و انجام امور حوالجات به صورت الکترونیکی که پایه گذار آن در بین بانکهای دولتی، بانک ملت بوده است. در تمامی کشورهای دنیا استفاده از سرویس sms banking بر mobile banking ترجیح داده میشود زیرا استفاده کنندگان توجیهاتی از جمله: سرعت پایین اینترنت از طریق گوشی تلفن همراه - قیمت بالای اتصال به اینترنت از طریق تلفن همراه - عدم آموزش و اطلاع رسانی توسط

مرتبط - ارائه خدمات ویژه در بانکداری از طریق تلفن همراه بر اساس روند فزاینده مبادلات تجارت الکترونیک در سطح جهان، پیش بینی می شود، سیستم تلفن همراه بعنوان یکی از مجراهای اساسی نقل و انتقالات وجوه بانکی و بعنوان یک ابزار پرداخت کارا و سهل الوصول مطرح شود. در نهایت استفاده از سیستم بانکداری با تلفن همراه مستلزم آموزش و فرهنگ سازی است و در استفاده از این سامانه، سیستم مخابرات باید امنیت خاصی را برای این مقوله تعریف کند. و در نهایت با توجه به اینکه تعداد تلفن های همراه از تعداد کل کامپیوتر های شخصی و تلفن های ثابت فزونی گرفته به این نتیجه میرسیم که: "آینده متعلق به بانکداری از طریق تلفن همراه است"

مخابرات و بانکها دارند در صورتی که در تمام دنیا برقراری ارتباطات اینترنتی با سرعت و امنیت بیشتر و با قیمتی ارزانتر دلایل اصلی استقبال مردم از این سیستم است. در ایران سهم جمعیت در استفاده از بانکداری مبتنی بر اینترنت ۱ درصد و درصد نفوذ آن ۸ درصدی باشد.^۵ اشتراک دیتای (GPRS) در "دفاتر خدمات مشترکین تلفن همراه" ارائه میشود. این نوع اشتراک پس از ارائه درخواست ظرف ۴۸ ساعت راه اندازی می شود. پس از اتصال به شبکه اینترنت از طریق تلفن همراه، می توان با ورود به سایت موبایل بانک یکی از بانک های ارائه کننده موبایل بانکینگ، از خدمات آن استفاده نمود. امروزه تلفن همراه بصورت یکی از ابزارهای بالقوه جهت ارائه خدمات الکترونیکی خصوصا بانکداری الکترونیکی درآمده است. از اینرو جهت گسترش استفاده از تلفن همراه در بانکداری موارد زیر پیشنهاد میگردد:

- تقویت ارتباط مراکز اطلاعات بانک با شبکه ماهواره ای تلفن همراه
- بستر مخابراتی پرسرعت برای ارتباطات اینترنتی
- تلاش در جهت کاهش هزینه اتصال به اینترنت از طریق تلفن همراه
- فرهنگ سازی و اطلاع رسانی به مشتریان
- گسترش تجهیزات wireless (بی سیم)
- تبلیغات در جهت جلب نظر مشتری از طریق بازگنمودن مزایای این سامانه
- تنظیم و تصویب قوانین حقوقی

