



مرکز مطالعات و نوآوری بانک انصار

# بانکداری الکترونیک

گردآوری و تدوین:  
مرکز مطالعات و نوآوری بانک انصار

سری کتاب‌های سازمانی/کاربردی

سری کتاب‌های سازمانی - کاربردی، بر اساس سیاست تحول علمی و تعالی سازمان دانشگاه جامع امام حسین (ع)  
چاپ و منتشر می‌شود که پاسخگویی و مسئولیت محتوای علمی کتاب بر عهده مدیران مربوطه می‌باشد.

دانشگاه جامع امام حسین (ع)

مؤسسه چاپ و انتشارات

بهار ۱۳۹۸

|                 |                                                                                     |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| عنوان و پدیدآور | بانکداری الکترونیک/ گردآوری و تدوین: مرکز مطالعات و نوآوری بانک انصار               |
| مشخصات نشر      | تهران: دانشگاه جامع امام حسین(ع) - مؤسسه چاپ و انتشارات، ۱۳۹۸                       |
| مشخصات ظاهری    | شانه زده، ۱۰۸ ص.                                                                    |
| فروست           | دانشگاه جامع امام حسین(ع)، مؤسسه چاپ و انتشارات، ۷۸۲، سری علوم بانکداری - ۲۵        |
| شاب             | ۹۷۸-۹۶۴-۴۵۲-۸۰۹-۵                                                                   |
| وضعیت فهرست نوی | فیا :                                                                               |
| موضوع           | بانکداری اینترنتی (Internet banking)                                                |
| موضوع           | خدمات مالی -- شبکه های کامپیوتری (Financial services industry -- Computer networks) |
| موضوع           | بانک و بانکداری -- خدمات مشتری (بانک و بانکداری -- خدمات مشتری)                     |
| شناسه افزوده    | دانشگاه جامع امام حسین(ع) - مؤسسه چاپ و انتشارات                                    |
| شناسه افزوده    | بانک انصار، مرکز مطالعات و نوآوری                                                   |
| رده بندی کنگره  | HG۱۷۰۸/۷                                                                            |
| رده بندی دیویی  | ۳۳۲/۱۰۲۸۵                                                                           |

کلیه حقوق اعم از چاپ و تکثیر، نسخه برداری، ترجمه و اقتباس برای دانشگاه جامع امام حسین(ع) محفوظ است.

- عنوان: بانکداری الکترونیک
- گردآوری و تدوین: مرکز مطالعات و نوآوری بانک انصار
- صفحه آرای: سعید محمودی
- ناظر فنی چاپ: سید محمدباقر موسوی
- نوبت چاپ: اول (خردادماه ۱۳۹۸)
- لیتوگرافی، چاپ و صحافی: مرکز چاپ سپاه
- شمارگان: ۲۰۰ نسخه
- قیمت: ۱۶۰،۰۰۰ ریال
- نشانی: تهران، بزرگراه شهید بابایی، بعد از پل لشکرک، دانشگاه جامع امام حسین(ع)، معاونت پژوهش و فناوری، مؤسسه چاپ و انتشارات، تلفن: ۷۴۱۸۸۲۶۰ دورنگار: ۷۴۱۸۸۲۷۴
- مرکز پخش: تهران، میدان فردوسی، فروشگاه و نمایشگاه مؤسسه چاپ و انتشارات دانشگاه جامع امام حسین(ع)، ترنجستان امام حسین(ع) تلفن: ۸۸۸۳۹۲۹۷

## سخن ناشر

بسم الله الرحمن الرحيم

«يرفع الله الذين امنوا منكم والذين اوتوا العلم درجات»

خداوند مقادیر اهل ایمان و دانشمندان عالم را (در دو جهان) رفیع می گرداند.

(سوره مبارکه مجادله - آیه ۱۱)

ارزش و جایگاه علم و دانش اندرین در اسلام تا آن پایه است که خداوند کریم در قرآن مجید، ابلاغ رسالت رسول خود را برای هدایت شریعت به اقرار آغاز نمود.

هدایت بشر، تکامل، سعادت و قرب به ذات اقدس الهی در گرو کسب معرفت و تحصیل علم و دانش است، علمی که به تعبیر استاد شهید مطهری، «بیایی عقل است و انسان خداجوی، معبود خود را در آن می یابد».

یکی از مسئولیت های مهم هر دانشگاه در کنار تعلیم و تربیت، نشر کتب و آثار علمی است. معاونت پژوهش و فناوری دانشگاه جامع امام حسین (ع) نیز، منظار مشارکت فعال در بالندگی و رشد فرهنگی و علمی جامعه، دستیابی به مرجعیت علمی در حوزه های آموزشی و ایفای رسالت خطیر خود در تولید دانش و انتشار یافته های علمی، افتخار و تلاش دارد تا زمینه را برای جهت تشویق پژوهشگران و اساتید محترم در عرصه تولید علم، فراهم و تسهیل نماید.

امید است در سایه الطاف بیکران الهی و با گسترش فعالیت های انتشاراتی و مجله چاپ و انتشارات دانشگاه جامع امام حسین (ع)، این رسالت خطیر تحقق یابد.

در پایان بر روح تابناک امام راحل (ره) و شهدای گرانقدر انقلاب اسلامی و دفاع مقدس درود می فرستیم و با آرزوی توفیقات هر چه بیشتر مقام معظم رهبری و خدمتگزاران اسلام و کشور، از اساتید، فرهیختگان و اهل نقد و نظر تقاضا داریم با ارائه نظرات و پیشنهادات خود ما را یاری فرمایند.

و من الله التوفیق و علیه التکلان

معاونت پژوهش و فناوری

دانشگاه جامع امام حسین (ع)

## فهرست مطالب

عنوان

صفحه

پیشگفتار.....(نه)

### فصل اول: ماهیت بانکداری الکترونیک..... ۱

① مقدمه ..... ۳

② بانکداری الکترونیکی ..... ۴

\* بانکداری الکترونیک ..... ۴

\* سیر تحولات فناوری اطلاعات در صنعت بانکداری ..... ۶

\* شیوه‌های عرضه خدمات مالی بانک‌ها ..... ۹

\* سطوح بانکداری الکترونیکی ..... ۱۲

\* مزایای بانکداری الکترونیک از دید مشتری ..... ۱۲

\* مزایای بانکداری الکترونیک از دید بانک ..... ۱۳

\* خدمات الکترونیکی ..... ۱۶

\* کاربران بانک الکترونیکی ..... ۱۷

\* مدل‌های بانکداری الکترونیک ..... ۱۸

\* امنیت بانک الکترونیکی ..... ۱۹

\* انواع خدمات بانکداری الکترونیک ..... ۲۱

\* سیستم‌های پرداخت الکترونیکی ..... ۲۳

\* انواع سیستم‌های پرداخت در بانکداری الکترونیکی ..... ۲۴

\* کارت‌های بانکی ..... ۲۷

### فصل دوم: ۴۱ چالش‌های بانکداری الکترونیک ..... ۴۱

① مقدمه ..... ۴۳

② بسترهای فنی-مخابراتی ..... ۴۴

۴۷ ..... ● بسترهای فرهنگی مورد نیاز در بانکداری الکترونیک:

۵۴ ..... ● مشکل ساختار سازمانی و نظام مدیریتی:

۵۵ ..... \* آموزش و توانمندسازی کارکنان:

۵۶ ..... \* سرمایه‌گذاری روی منابع انسانی:

۵۷ ..... \* باز مهندسی فرایندها:

۵۹ ..... ● کمبود سرمایه‌های انسانی مناسب برای کاربرد انتقال الکترونیکی وجوه در ایران:

۶۰ ..... ● امکانات نرم‌افزاری مورد نیاز در بانکداری الکترونیک:

۶۱ ..... اینترنت:

۶۲ ..... \* فیبر نوری:

۶۲ ..... \* برق:

۶۳ ..... \* مخابرات:

۶۴ ..... \* ماهواره:

۶۴ ..... \* فراهم آوردن خدمات اینترنتی:

۶۵ ..... \* مؤسسات بیمه‌کننده:

۶۶ ..... \* شبکه و انواع آن:

۶۸ ..... ● امکانات سخت‌افزاری مورد نیاز در بانکداری الکترونیک:

۶۹ ..... \* رایانه‌های بزرگ:

۶۹ ..... \* رایانه‌های شخصی:

۷۰ ..... \* دستگاه کارت‌خوان:

۷۱ ..... \* مودم:

۷۱ ..... \* سوئیفت:

۷۳ ..... ● عوامل قانونی:

## ۷۹ ..... فصل سوم: مقایسه بانکداری اسلامی با سایر کشورها

۸۱ ..... ● بانکداری الکترونیک در فنلاند:

۸۲ ..... ● بانکداری الکترونیک در سوئد:

- بانکداری الکترونیک در رومانی: ..... ۸۴
- بانکداری الکترونیک در هندوستان: ..... ۸۵
- بانکداری الکترونیک در آمریکا: ..... ۸۷
- بانکداری الکترونیک در روسیه: ..... ۸۸
- بانکداری الکترونیکی در استرالیا: ..... ۹۰
- بانکداری الکترونیک در مالزی: ..... ۹۰
- فهرست منابع ..... ۹۵**