

بانكداری الكترونیك

تألیف:

فرزاد رستمی خرم آبادی

بهزاد زارعیان مرادآبادی

مشید حسنوند



www.katibenovin.ir



سرشناسه	:	رستمی خرم آبادی، فرزاد، ۱۳۴۷
عنوان و نام پدیدآور	:	بانکداری الکترونیک / تالیف فرزاد رستمی خرم آبادی، بهزاد زارعیان مرادآبادی، جمشید حسنونند.
مشخصات نشر	:	شیراز: کتیبه نوین، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	:	۱۶۰ ص.: مصور، جدول.
شابک	:	978-600-8205-41-8
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
موضوع	:	بانکداری اینترنتی
موضوع	:	Internet banking
موضوع	:	خدمات مالی -- شبکه های کامپیوتری
موضوع	:	Financial services industry -- Computer networks
موضوع	:	انتقال الکترونیکی وجوه -- تدابیر ایمنی
موضوع	:	Electronic funds transfers -- Security measures
شناسه افزوده	:	زارعیان مرادآبادی، بهزاد، ۱۳۵۷
شناسه افزوده	:	حسنونند، جمشید، ۱۳۵۶
رده بندی کنگره	:	۱۳۹۵، ۵/۸/۷۰۸ HG
رده بندی دیویی	:	۲۲/۱۰۲۸۵
شماره کتابشناسی ملی	:	۵۳۳۵۹

عنوان کتاب:	بانکداری الکترونیک
نویسندگان:	فرزاد رستمی خرم آبادی، بهزاد زارعیان مرادآبادی، جمشید حسنونند
ناشر:	کتیبه نوین
نوبت چاپ:	اول ۱۳۹۵
شابک:	۹۷۸-۶۰۰-۸۲۰۵-۴۱-۸
شمارگان:	جلد ۱۰۰۰
ویراستار:	ایوب گراوند
صفحه آرا و طراح جلد:	علی داودی
چاپ و صحافی:	چاپ پیشگام
قیمت:	۱۲۰۰۰ تومان

(کلیه حقوق برای انتشارات کتیبه نوین محفوظ است)

پیشگفتار

امروزه فناوری اطلاعات و ارتباطات همه بخش‌های جوامع بشری را تحت‌الشعاع قرار داده است. بدون تردید در آینده‌ای نزدیک موفقیت، از آن جوامعی خواهد بود که مفهوم سرعت و سهولت اطلاعات و ارتباطات را به خوبی دریافته باشند. امکانات حاصل از فناوری اطلاعات نه تنها موجب پیدایش دیدگاه‌های جدید در خصوص نحوه تأمین خدمات مورد نیاز مشتریان شده، بلکه افق‌های تازه‌ای را نیز در زمینه ارائه خدمات نوین بانکی و به کارگیری شیوه‌های جدید در ارائه خدمات سنتی بانک‌ها گشوده است؛ به طوری که آینده صنعت بانکداری و ادامه حیات آن به مقیاس وسیعی متکی به موفقیت و بهره‌برداری از فناوری اطلاعات است. با توسعه سیستم‌های الکترونیکی برخوردار از امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری تحولی در انجام فعالیت‌های بانکی رخ داده است که طبعاً افزایش سرعت، دقت و کاهش هزینه‌ها را به دنبال دارد.

بانکداری الکترونیکی در ایران متولد می‌شود و در این راستا، کار گروه‌های تخصصی شورای راهبری بانکداری الکترونیکی با کمک بانک‌های دولتی و خصوصی اقدامات سازنده‌ای انجام داده‌اند. تحولات سریع در عرصه علم و تکنولوژی، آبیای گوناگون زندگی بشر را تحت تأثیر قرار داده و دگرگونی اساسی در آنها ایجاد کرده است. این تحولات در بخش‌های فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی به وضوح قابل مشاهده است. واژه‌هایی مانند بانکداری الکترونیک، پول الکترونیک، امضای دیجیتال و بانکداری موبایل از این قبیلند، برای ترویج فرهنگ و ترغیب همگان به استفاده از این شیوه نوین و سودمند بانکداری، نیاز به معرفی، تشریح و تبیین ابعاد مختلف آن هستیم. تاکنون مقالات متعددی در زمینه بانکداری الکترونیک تألیف شده‌اند اما کمتر شاهد نگارش مجموعه‌ای یکپارچه و منسجم در قالب کتاب بوده‌ایم تا با نگرشی کلی تمامی ابعاد موضوع را در نظر بگیرد.

امید است این کتاب بتواند گامی هر چند کوچک در زمینه ترویج و گسترش فرهنگ استفاده از روش‌های نوین بانکداری (بانکداری الکترونیک) برداشته و مفید واقع شود.

امید آنکه حاصل این تلاش مورد استفاده جامعه دانش‌پژوه و خردمند شبکه بانکی و دانشگاهی قرار گیرد و پیشنهادها و انتقادات سازنده آنان، ما را در تدویم راه، غنی‌تر و قوی‌تر سازد.

فرزاد رستمی خرم‌آبادی، بهزاد زارعیان مرادآبادی، جمشید حسنونند

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
فصل اول: نظام پول کالایی	۱۷
شیوه‌های معاوضه	۱۹
۱. نظام پایایی (مبادله کالا با کالا)	۱۹
۲. نظام پول کالایی	۲۰
تاریخچه تجارت الکترونیک از آغاز تا امروز	۲۲
تجارت الکترونیک	۲۳
تاریخچه تجارت الکترونیک در جهان	۲۴
مرحله اول: اقتصاد بین‌المللی	۲۵
مرحله دوم: اقتصاد جهانی سده	۲۵
مرحله سوم: اقتصاد دیجیتالی و اقتصاد بدون مرز	۲۵
تاریخچه سیر و تحولات بانکداری	۲۸
عملیات صرافی	۲۸
بانکداری	۲۸
تجارت الکترونیک، مزایا و معایب آن	۲۹
تجارت الکترونیک چیست؟	۳۰
تفاوت مبادله الکترونیکی داده‌ها با تجارت الکترونیک	۳۰
تحول و تکامل بانک و بانکداری	۳۳
فصل دوم: آشنایی با بانکداری الکترونیکی	۳۵
تعریف بانکداری الکترونیکی	۳۷
خطای رایج در بانکداری الکترونیکی	۳۹
سیر تحول فناوری اطلاعات در صنعت بانکداری دنیا	۴۰
دوره اول: اتوماسیون پشت باجه	۴۱
دوره دوم: اتوماسیون جلوی باجه	۴۱

۴۲	دوره سوم: متصل مشتریان به حساب‌هایشان
۴۳	دوره چهارم: یکپارچه‌سازی سیستم‌ها و مرتبط کردن مشتری با تمامی عملیات بانک‌های
۴۳	مزایا و معایب بانکداری الکترونیکی
۴۴	مزایای بانکداری الکترونیکی
۴۴	۱. دسترسی یا دستیابی فارغ از مکان و زمان به خدمات ارائه شده بانک‌ها
۴۴	۲. حذف موانع افتتاح حساب
۴۴	۳. سهولت در پرداخت قبوض
۴۵	سایر مزایای بانکداری الکترونیکی:
۴۵	معایب بانکداری الکترونیکی
۴۵	۱. خطرهای امنیتی
۴۵	۲. ناآشنایی با فنو،
۴۷	فصل سوم: فناوری‌های بانکداری الکترونیکی
۴۹	بانکداری با استفاده از خودپرداز
۵۱	بانکداری براساس پایانه فروش (POS)
۵۲	قابلیت‌های کارت‌خوان برای دارندگان دستگاه
۵۳	PC POS خاص سازمانه
۵۳	کارت‌خوان‌های بارکد خوان
۵۳	تقسیم‌بندی POS بر اساس نوع ارتباط
۵۳	Dial up Modem
۵۳	Lan Pos
۵۴	GPRS /GSM Modem
۵۴	زمان انتقال وجه در پایانه‌های فروشگاهی
۵۵	توصیه‌ها و نکات ایمنی
۵۶	بانکداری براساس اینترنت
۵۷	خدمات بانکداری الکترونیک
۵۷	۱. اطلاعات رسانی

۵۷	۲. تعاملی
۵۷	۳. تراکنشی
۵۸	ویژگی‌هایی که به طور عادی منحصر به بانکداری تجاری هستند شامل:
۵۸	ویژگی‌هایی که به طور عادی منحصر به بانکداری اینترنتی هستند شامل:
۵۹	شاخه‌های بانکداری الکترونیک
۵۹	بانکداری تلفنی و موبایل بانک
۵۹	تعریف تلفن بانک
۵۹	دوره اول ارائه خدمات بانکی از طریق تلفن ثابت
۶۱	دوره دوم ارائه خدمات بانکی از طریق تلفن همراه
۶۱	بانکداری خانگی
۶۳	فصل چهارم: بانکداری الکترونیک بین بانکی
۶۵	ارتباطات بانکی در بانکداری الکترونیک
۶۷	خودپرداز و کارت خوان (ATM, POS)
۷۰	همراه بانک
۷۱	شبکه تبادل اطلاعات بانکی (شتاب)
۷۴	سوئیفت
۷۴	تعریف سوئیفت
۷۵	مزایای سوئیفت
۷۵	مزایای استاندارد بودن
۷۵	قابلیت اطمینان:
۷۵	امنیت:
۷۶	سرعت:
۷۶	هزینه مخابره پیام:
۷۶	قابلیت دستیابی:
۷۶	سازمان سوئیفت
۷۷	انواع پیام‌های مالی سوئیفتی

۷۷	عضویت بانک‌های ایرانی در سوئیفت
۷۸	سامانه تسویه ناخالص آنی (ساتنا)
۷۸	اهمیت پرداخت‌های بین بانکی
۷۸	مزایای کلی سامانه تسویه ناخالص آنی برای اقتصاد کشور
۷۹	مزایای کلی سامانه تسویه ناخالص آنی برای بانک مرکزی
۸۰	سامانه تسویه ناخالص آنی (ساتنا) در یک نگاه
۸۱	الف) مراجعه حضوری به شعبه:
۸۱	ب) مراجعه به سامانه بانکداری اینترنتی:
۸۱	شرایط و ضوابط:
۸۲	مدارک مورد نیاز:
۸۳	ساتنا چیست: ساده‌ترین سر به ناخالص آنی
۸۴	شرایط استفاده از سامانه تسویه ناخالص آنی (ساتنا)
۸۵	مزایای استفاده از سامانه ساتنا
۸۷	فصل پنجم: نیروهای رقابتی و تحول در صنعت بانکداری
۸۹	مقدمه
۹۰	نیروهای رقابتی در صنعت بانکداری
۹۱	الف) بازار پرداخت‌های بین‌المللی
۹۱	ب) بانکداری جزء
۹۱	ج) بانکداری مجازی
۹۲	د) پول دیجیتال
۹۳	مدل پیشنهادی
۹۴	اتخاذ استراتژی در محیط رقابتی
۹۴	یکپارچه‌سازی و ادغام
۹۴	حفظ مشتری و مدیریت آن
۹۵	ایجاد پایگاه داده‌ها
۹۶	ایجاد نام معتبر و حفاظت از آن

- ۹۶ به کارگیری فناوری
- ۹۶ الف (توسعه طرح های مطالعات و نیازسنجی
- ۹۷ ب) گزینش و پیاده سازی فناوری
- ۹۷ ج) توسعه دانش منابع انسانی
- ۹۷ د) تشویق و جلب اعتماد عمومی
- ۹۷ پویایی نوآوری در صنعت بانکداری
- ۹۸ بررسی مدل های پیشین تکامل نوآوری
- ۹۸ مدل نوآوری آبرائی / آتربک
- ۹۹ الف) ری
- ۹۹ ب) فاز انتقال
- ۹۹ ج) فاز اختصاص
- ۱۰۰ مدل نوآوری تاشمن / رزنیوف
- ۱۰۰ مدل نوآوری فاستر (منجی S)
- ۱۰۱ کاربرد مدل های نوآوری در صنعت بانکداری
- ۱۰۲ تشریح مدل چرخه حیات فناوری
- ۱۰۳ اعتبار سنجی مدل چرخه حیات فناوری
- ۱۰۳ چرخه حیات خودپرداز
- ۱۰۳ بانکداری اینترنتی و چرخه حیات
- ۱۰۴ پیش بینی فناوری بعدی صنعت بانکداری
- ۱۰۴ وضعیت فعلی صنعت خدمات مالی
- ۱۰۴ الف) مقررات زدایی
- ۱۰۴ ب) واسطه زدایی
- ۱۰۵ ج) انتقال ثروت
- ۱۰۵ مدیریت الکترونیک روابط مشتری نوآوری جدید صنعت بانکداری
- ۱۰۶ نتیجه گیری

فصل ششم: امنیت در بانکداری الکترونیک ۱۰۷

مقدمه ۱۰۹

بانکداری الکترونیکی ۱۱۰

مروری بر تاریخ ۱۱۰

تعریف ۱۱۱

الف) اطلاعات رسانی: ۱۱۱

ب) ارتباطات: ۱۱۲

ج) تراکنش: ۱۱۲

کانال های بانکداری الکترونیکی ۱۱۲

مزایای بانکداری الکترونیکی ۱۱۳

وظایف سیستم بانکداری الکترونیکی ۱۱۳

بانکداری الکترونیکی و تجارت الکترونیکی ۱۱۴

بانکداری الکترونیکی در جهان و فرصتها و تهدیدهای آن ۱۱۵

بانکداری الکترونیکی در سیستم بانکی کشور ۱۱۶

مروری بر تاریخ بانکداری الکترونیکی در ایران ۱۱۶

سند چشم انداز ۲۰ ساله و تعمیر جاده ناهموار بانکی ۱۱۶

امنیت در بانکداری الکترونیکی ۱۱۸

معماری اینترنت ۱۱۸

معماری WAP ۱۱۹

نیازمندی های امنیت ۱۱۹

هزینه در ازای امنیت ۱۲۰

نتیجه گیری ۱۲۰

فصل هفتم: فرهنگ سازی بانکداری الکترونیکی در جهان ۱۲۳

مقدمه ۱۲۵

تعریف بانکداری الکترونیکی ۱۲۶

انواع بانکداری الکترونیکی ۱۲۷

۱. بانکداری خانگی ۱۲۷
۲. بانکداری اینترنتی ۱۲۷
- الف. اطلاعاتی ۱۲۷
- ب. ارتباطات ۱۲۷
- ج. مبادلات ۱۲۷
۳. بانکداری موبایلی ۱۲۸
۴. بانکداری تلفنی ۱۲۸
- زیرساخت‌های مورد نیاز بانکداری الکترونیکی ۱۲۹
۱. زیرساخت‌های امنیتی ۱۲۹
۲. زیرساخت‌های اعلام ریسکی و ارتباطات ۱۲۹
۳. زیرساخت‌های اطلاع‌رسانی فرهنگی و آموزشی ۱۳۰
۴. زیرساخت‌های حقوقی و قانونی ۱۳۱
- تجربه کشورهای منتخب در بانکداری الکترونیکی ۱۳۲
۱. آمریکا ۱۳۲
- خدمات سیستم بانکداری الکترونیکی آمریکا ۱۳۲
- عوامل مؤثر در پذیرش بانکداری الکترونیکی توسط مشتریان آمریکایی ۱۳۳
۲. کانادا ۱۳۴
- خدمات بانکداری الکترونیکی در کانادا ۱۳۴
۳. تایلند ۱۳۶
۴. مالزی ۱۳۸
- دلایل موفقیت بانکداری الکترونیکی در مالزی ۱۳۹
- عوامل مؤثر در پذیرش بانکداری الکترونیکی توسط مشتریان بانک‌های مالزی ۱۴۰
- جمع‌بندی تجربه کشورهای منتخب ۱۴۲
- زیرساخت‌های آموزشی و فرهنگی ۱۴۲
۱. ارائه خدمات متناسب با نیازها، اعتقادات و مهارت‌های مشتریان ۱۴۲
۲. آگاهی کافی مشتریان از خدمات و مزایای سیستم بانکداری الکترونیکی ۱۴۳
- زیرساخت‌های اقتصادی ۱۴۴

۱. ارائه تسهیلات لازم برای تشویق افراد به خرید رایانه ۱۴۴
۲. کاهش هزینه ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی ۱۴۵
۳. افزایش سرعت خطوط اینترنتی و کاهش هزینه دسترسی به آن ۱۴۵
- موانع و مشکلات سر راه بانکداری الکترونیکی در ایران ۱۴۷
- تقسیم موانع ۱۴۷
۱. عوامل بازدارنده اقتصادی ۱۴۷
۲. تنگناهای فرهنگی، آموزشی و اجتماعی ۱۴۸
- راهکارهای پیشنهادی ۱۴۹
- راهکارهای پیشنهادی در حوزه اقتصادی ۱۴۹
- راهکارهای پیشنهادی در حوزه فرهنگی، آموزشی و اجتماعی ۱۴۹
- حوزه بانکداری الکترونیک: ابرار ۱۵۰
- مرکز فابا، فرصتی برای فرهنگ سازی ۱۵۲
- انتشار نشریه «بانکداری الکترونیک» ۱۵۳
- برنامه‌های آموزشی ۱۵۴
- تورهای علمی-آموزشی ۱۵۴
- باشگاه فابا ۱۵۴
- نشست‌ها و سمینارها ۱۵۵
- فهرست منابع و مآخذ ۱۵۷
- منابع فارسی ۱۵۷
- منابع خارجی ۱۵۹