



بانکداری مجازی

مفاهیم و رویکردهای پیاده‌سازی

مؤسسه پویه مهر اشراق

مهرماه ۱۳۹۱

عنوان و نام پدیدآور: بانکداری مجازی، مفاهیم و رویکردهای پیاده‌سازی / تألیف علی‌اکبر جلالی... [و دیگران].

مشخصات نشر: تهران: پویه مهر اشراق، ۱۳۹۱.

مشخصات ظاهری: ۲۷۲ ص: مصور (بخش رنگی)، جدول.

شابک: ۵ - ۰ - ۹۳۴۲۱ - ۶۰۰ - ۹۷۸ : ۷۲۰۰۰ ریال

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

یادداشت: تألیف علی‌اکبر جلالی، محمد امین زارع، سعید روحانی، احد زارع رواسان.

یادداشت: کتابنامه.

موضوع: بانکداری اینترنتی

شناسه افزوده: جلالی، علی‌اکبر، ۱۳۱۳

رده‌بندی کنگره: HG ۱۷۰۸/۷/ب۲ ۱۳۹۱

رده‌بندی دیویی: ۳۳۲/۱۰۲۸۵

شماره کتابشناسی ملی: ۲۹۸۰۹۹۲

عنوان: بانکداری مجازی، مفاهیم و رویکردهای پیاده‌سازی

تألیف: علی‌اکبر جلالی، محمد امین زارع، سعید روحانی، احد زارع رواسان

ناشر: مؤسسه پویه مهر اشراق

شمارگان: ۱۲۰۰ نسخه

قیمت: ۷۲۰۰ تومان

صفحه‌آرا: طاهره قاسمی

نوبت چاپ: اول، مهرماه ۱۳۹۱

شابک: ۵ - ۰ - ۹۳۴۲۱ - ۶۰۰ - ۹۷۸

نشانی: میدان ولیعصر، خیابان کیکانیان، پلاک ۴۳، واحد ۱۴

تلفن: ۸۸۹۸۸۷۲۵

فهرست مطالب

پیشگفتار.....	۷
مقدمه.....	۹

فصل ۱: مفهوم بانکداری مجازی

مقدمه.....	۱۳
رویکردهای مطرح در بانکداری مجازی.....	۱۳
رویکرد اول: بانکداری مجازی به عنوان بستر ارائه خدمات بانکی.....	۱۶
ویژگی‌های کلیدی بانک در این رویکرد.....	۲۰
رویکرد دوم، بانک مجازی به عنوان یک سازمان مجازی.....	۲۲
ویژگی‌های کلیدی بانک در این رویکرد.....	۲۳
رویکرد سوم، بانک مجازی یک سازمان مجازی برای ارائه خدمات به صورت مجازی.....	۲۵
ویژگی‌های کلیدی بانک در این رویکرد.....	۲۷
مقایسه رویکردهای سه‌گانه در بانکداری مجازی.....	۳۰
مراجع.....	۳۲

فصل ۲: مدل کسب و کار بانکداری مجازی

مقدمه.....	۳۵
مفهوم زنجیره ارزش در سازمان‌های مجازی.....	۳۶
قابلیت رویت یا نمایانی.....	۳۹
قابلیت قرینه‌سازی.....	۴۰
ایجاد روابط جدید با مشتریان.....	۴۳
ماتریس ارزش.....	۴۵
تحلیل ارزش شبکه.....	۴۸
مبانی تحلیل ارزش شبکه‌ای.....	۵۱
اصول موفقیت در سازمان‌های مجازی.....	۵۳
متدولوژی طراحی مدل مفهومی کسب و کار بانکداری مجازی.....	۵۵
مدل کسب و کار.....	۶۰
بخش‌های مشتریان.....	۶۱
طرح ارزش.....	۶۳
کانال‌ها.....	۶۷
ارتباط با مشتریان.....	۶۹
جریان درآمدی.....	۷۱
منابع کلیدی.....	۷۴
فعالیت‌های کلیدی.....	۷۶

۷۷	شرکای کلیدی
۷۹	ساختار هزینه‌ای
۸۱	کسب و کارهای مجازی
۸۲	مدل کسب و کارهای مجازی
۸۴	مراجع

فصل ۲: بررسی تجربیات بانک‌های مجازی

۸۷	مقدمه
۸۸	بررسی تجارب بانک مجازی Virtual Bank
۹۳	بررسی تجارب بانک مجازی State Bank of India
۹۸	بررسی تجارب بانک مجازی Web Bank
۱۰۴	بررسی تجارب بانک مجازی mBank
۱۱۰	بررسی تجارب بانک مجازی First Internet Bank
۱۱۵	بررسی تجارب بانک مجازی Bank of china
۱۲۱	بررسی تجارب بانک مجازی Natwest
۱۳۰	بررسی تجارب بانک مجازی HSBC Direct
۱۴۸	بررسی تجارب بانک مجازی ING DIRECT
۱۵۳	بررسی تجارب بانک مجازی Bank Negara Malaysia
۱۵۷	بررسی تجارب بانک مجازی Wells Fargo

فصل چهارم: چارچوب امکان‌سنجی بانکداری مجازی

۱۶۷	مقدمه
۱۶۷	مدل امکان‌سنجی
۱۶۹	امکان‌سنجی فنی
۱۷۰	امکان‌سنجی اقتصادی
۱۷۰	امکان‌سنجی قانونی
۱۷۱	امکان‌سنجی عملیاتی
۱۷۲	امکان‌سنجی زمانی
۱۷۳	محاسبه امتیاز کلی امکان‌سنجی
۱۷۳	چارچوب اولویت‌بندی خدمات بانکداری مجازی
۱۷۴	معیارهای اولویت‌بندی
۱۷۵	تکنیک مقایسات زوجی

محاسبه اولویت‌ها.....	۱۷۶
اولویت‌نهایی.....	۱۷۶
جمع‌بندی اولویت‌بندی و امکان‌سنجی کسب و کارها.....	۱۷۸
مراجع.....	۱۸۰

فصل پنجم: نیازمندی‌ها و پیش‌نیازهای پیاده‌سازی بانکداری مجازی

مقدمه.....	۱۸۵
چارچوب تحلیل نیازمندی‌ها.....	۱۸۵
نیازمندی‌های کارکردی.....	۱۸۷
فروشگاه الکترونیکی.....	۱۸۷
نقش‌های اصلی کسب و کار.....	۱۸۹
فرآیندهای کسب و کار.....	۱۹۰
سیستم‌های کسب و کار.....	۱۹۲
نیازمندی‌های کارکردی کسب و کار.....	۱۹۲
تدارکات الکترونیکی.....	۱۹۳
نقش‌های اصلی کسب و کار.....	۱۹۵
فرآیندهای کسب و کار.....	۱۹۷
سیستم‌های کسب و کار.....	۱۹۹
نیازمندی‌های کارکردی کسب و کار.....	۲۰۴
بازارهای الکترونیکی.....	۲۰۵
نقش‌های اصلی کسب و کار.....	۲۰۸
فرآیندهای کسب و کار.....	۲۰۸
سیستم‌های کسب و کار.....	۲۱۱
نیازمندی‌های کارکردی کسب و کار.....	۲۱۳
جامعه مجازی.....	۲۱۳
نقش اصلی کسب و کار.....	۲۱۴
فرآیندهای کسب و کار.....	۲۱۶
سیستم‌های کسب و کار.....	۲۱۹
نیازمندی‌های کارکردی کسب و کار.....	۲۲۱
محیط‌های تعاملی.....	۲۲۲
نقش‌های اصلی کسب و کار.....	۲۲۵
فرآیندهای کسب و کار.....	۲۲۶
سیستم‌های کسب و کار.....	۲۲۸
نیازمندی‌های کارکردی کسب و کار.....	۲۳۱

۲۳۲	بازارهای شخص ثالث
۲۳۳	نقش‌های اصلی کسب و کار
۲۳۵	فرآیندهای کسب و کار
۲۳۶	سیستم‌های کسب و کار
۲۳۶	نیازمندی‌های کلیدی کسب و کار
۲۳۷	خدمات زنجیره ارزش
۲۳۹	نقش‌های اصلی کسب و کار
۲۴۱	فرآیندهای کسب و کار
۲۴۳	سیستم‌های کسب و کار
۲۴۴	نیازمندی‌های کلیدی کسب و کار
۲۴۵	نیازمندی‌های غیرکارکردی بانکداری مجازی
۲۵۲	مراجع

فصل ششم: نقشه راه تحقق بانکداری مجازی

۲۵۵	مقدمه
۲۵۶	محدودیت‌های تحقق بانکداری مجازی
۲۵۸	محدودیت‌های زمانی
۲۵۸	محدودیت‌های مالی
۲۵۸	ضوابط قانونی خاص
۲۵۹	شرکای بیرونی بانک
۲۵۹	ظرفیت مدیریتی و کارشناسی فاوا
۲۶۰	تمرکز بر فعالیت‌های اصلی کسب و کار
۲۶۱	انعطاف‌پذیری
۲۶۱	حفظ مزیت رقابتی
۲۶۲	زیرساخت فناوری اطلاعات
۲۶۳	نقشه راه تحقق بانکداری مجازی
۲۶۴	تدوین راهبردهای بانکداری مجازی
۲۶۶	تبیین معماری بانکداری مجازی
۲۶۷	طراحی و پیاده‌سازی ساختار بانکداری مجازی
۲۶۸	مدیریت سبد محصولات و خدمات بانکداری مجازی
۲۶۹	مدیریت زیرساخت بانکداری مجازی
۲۷۱	مدیریت عملیات بانکداری مجازی
۲۷۲	مراجع

پیشگفتار

در هزاره جدید فضای مجازی کسب و کار متحول شده و به موازات گسترش فضای فیزیکی بستری مناسب برای بسیاری از عملیات‌های پولی، مالی و تجاری را فراهم نموده است. در این میان بانکداری مجازی نیز به عنوان شیوه نوین بانکداری روز به روز اهمیت بیشتری یافته است. همراه با روند توسعه فناوری اطلاعات زمینه‌ای برای ایجاد مقوله کسب و کار مجازی فراهم و به شکلی گسترده سازمانها تحت تأثیر این گونه کسب و کار مجازی، قرار گرفته اند. همراه با چنین پیشرفتی سازمان‌های سنتی بخشی از کسب و کار خود را به سمت مجازی‌سازی سوق داده اند. در تعمیق روند جهانی شدن و ازدیاد فعالیت بانک‌ها و گسترش فعالیت مؤسسات مالی، می‌توان اذعان نمود که فعالیت در فضای مجازی روز به روز اجباری تر و ضروری تر خواهد شد. گسترش فعالیت بانک‌های خصوصی در کشور، تخصصی و رقابتی شدن خدمات پولی و مالی و جهانی شدن تجارت، رقابت در فضای بانکی کشور را افزایش داده است. توانمندی در چنین محیطی می‌تواند برتری بانک‌ها و مؤسسات مالی را در فضای رقابتی نسبت به رقبای دیگر تضمین نماید.

در این راستا بانک‌ها در مسیر ایجاد ساختار مناسب برای توسعه کسب و کار مجازی خود، با محدودیت‌ها و عوامل تأثیرگذار زیادی مواجه هستند. از این رو ضرورت دارد در تدوین خط‌مشی و مسیر آینده بانک، محدودیت‌ها و اولویت‌های پیش روی توسعه ساختار مناسب شناسایی شده و حوزه اثر هر یک از این عوامل مشخص شود.

به منظور تحقق بانکداری مجازی، لازم است مقاصد بانکداری مجازی و مسیرهای دستیابی به این مقاصد شناسایی و بانکها با تعیین چشم‌انداز و اهداف خود، مأموریت و راهبردهای مناسب را تعیین نمایند. تعیین استراتژی و رویکرد بانک در زمینه توسعه بانکداری مجازی و تنظیم جهت‌گیری‌ها و سیاست‌های کلی در راستای تقویت کیفیت خدمات پولی می‌تواند به جایگاه رفیع بانک مسکن در مجموعه نظام پولی و مالی کشور کمک شایانی نماید.

براین اساس، اداره کل پژوهش و برنامه ریزی بانک مسکن با هدف بررسی ابعاد بانکداری مجازی و امکان‌سنجی به کارگیری آن، امکان‌سنجی استقرار بانکداری مجازی را اجرا نمود. این پروژه به منظور مطالعه ویژگیها و امکان‌سنجی پیاده‌سازی بانکداری مجازی در بانک مسکن انجام و کتاب حاضر با هدف ترویج و انتشار دستاوردها و اطلاعات علمی - پژوهشی، با اهتمام جناب آقای دکتر بیژن باصری ریاست محترم اداره کل پژوهش و برنامه‌ریزی بانک و کارشناسان محترم آن مجموعه و با همکاری جناب آقای دکتر جلالی و همکاران محترم ایشان از دانشگاه علم و صنعت تدوین گردیده است.

گستره فناوری اطلاعات حوزه‌ای متغیر و پر جنب و جوش است و در این حوزه دانش، منابع علمی به سرعت در حال تغییر و دگرگونی می‌باشند، بنابراین می‌توان نشر دانش حاصل از پروژه‌های پژوهشی علاوه بر به‌کارگیری نتایج آنها را لازم دانسته و استخراج کتاب مرجع از پروژه‌های برتر پژوهشی را یکی از راههای اعتلای جایگاه علمی سیستم بانکی کشور دانست. امید است تدوین این کتاب موجب رشد و پیشرفت روز افزون فعالیت بانکهای کشور در جهت دستیابی به اهداف عالی نظام بانکداری جمهوری اسلامی ایران باشد.

ومن الله التوفیق

قدرت اله شریفی - خرداد ماه ۱۳۹۱

مقدمه

کتاب حاضر با هدف بررسی ابعاد بانکداری مجازی و مطالعه و امکان‌سنجی پیاده‌سازی بانکداری مجازی تعریف شده است. این کتاب حاصل یک پروژه پژوهشی است که به پیشنهاد اداره کل پژوهش و برنامه ریزی و توسط دانشگاه علم و صنعت ایران انجام شده است. در این کتاب این سوال مطرح می‌شود که بانکداری مجازی چه ویژگی‌هایی خواهد داشت و بانک‌ها تا چه حد به مجازی شدن خدمات خود می‌انديشند. از سوی دیگر عواملی محیطی خصوصاً مشتریان، رقبا و سیاست‌های دولتی و حکومتی تا چه اندازه پذیرای خدمات مجازی این بانک خواهند بود. طراحی نظام بانکداری مجازی مستلزم شناسایی دقیق نیازمندی‌های بانک‌ها و مشتریان وی و همچنین رویکردها و استراتژی‌های مدیران بانک‌ها طی سال‌های آینده است. در حال حاضر در صنعت بانکداری تعبیر مختلفی در خصوص بانکداری مجازی وجود داشته و ترسیم مرز مشخصی بین بانکداری مجازی، بانکداری الکترونیکی، بانکداری نوین، بانکداری سایبر و سایر واژه‌های متداول در این حوزه به سادگی میسر نیست. در این کتاب با بررسی ادبیات متداول در صنعت بانکداری، ابعاد علمی و عملی بانکداری مجازی، مدل کسب و کار بانکداری مجازی و تجربیات بانک‌های مجازی را مرور شده و همچنین چارچوب امکان‌سنجی و نیازمندی‌ها و پیش‌نیازهای پیاده‌سازی بانکداری مجازی در قالب نقشه راه تحقق بانکداری مجازی تشریح می‌گردد.

تالیف این کتاب در پرتو حمایت‌های بی‌دریغ مدیران و کارشناسان محترم اداره کل پژوهش و برنامه ریزی بانک مسکن و همکاری تمامی واحدهای بانک از جمله مدیریت فناوری اطلاعات بوده است که در اینجا از این عزیزان تشکر و قدردانی می‌نماییم. همچنین از مدیرعامل محترم بانک مسکن و ریاست اداره کل پژوهش و برنامه ریزی این بانک که زمینه انجام و انتشار نتایج چنین تحقیقاتی را در راستای ارتقای نظام بانکداری نوین کشور فراهم آورده‌اند، سپاسگزاریم. از تمامی صاحب‌نظران و محققان در این حوزه دعوت می‌نماییم که با پیشنهادها و توصیه‌های ارزنده خود ما را در ارائه آثار بعدی در این گستره یاری نمایند.

به امید ایرانی آگاه و آباد

علی اکبر جلالی

محمد امین زارع، سعید روحانی، احد زارع رواسان