



پژوهشکده پولی و بانکی
بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

(۱۲۵)

خدمات بانکداری الکترونیک و نیازهای اجرایی آن
در مقایسه تطبیقی هزینه‌های عملیاتی خدمات مختلف بانکی

مجری طرح:

پژوهشکده پولی و بانکی

خدمات بانکداری الکترونیک و نیازهای اجرایی آن در مقایسه تطبیقی هزینه‌های
عملیاتی خدمات مختلف بانکی/مجری طرح پژوهشگاه پولی و بانکی مدیر پروژه محمود
الهیاری فرد. - - تهران: پژوهشگاه پولی و بانکی. ۱۳۸۳.
ص. ۲۹۳. ص: مصور. جدول. نمودار. - - (پژوهشگاه پولی و بانکی. بانک مرکزی
جمهوری اسلامی ایران: ۱۲۵)

ISBN: 964-8257-08-6

پشت جلد به انگلیسی: E-banking services and it's operational
requirements in comparison with the cost of different banking
activities.

فهرست نویسی بر اساس اطلاعات فیبا.

کتابنامه: ص. ۲۹۱-۲۹۳.

۱. بانکداری اینترنتی. ۲. خدمات مالی - - شبکه‌های کامپیوتری. الف.
الهیاری فرد. محمود. ب. پژوهشگاه پولی و بانکی.

۲۳۲۱/۰۲۸۵

خ/۷/۸/۱۷ HG

۴۱۸۶۱ - ۸۳ م

کتابخانه ملی ایران

شابک: ۹۶۴-۸۲۵۷-۰۸-۶



نام کتاب: خدمات بانکداری الکترونیک و نیازهای اجرایی آن - در مقایسه تطبیقی هزینه‌های
عملیاتی خدمات مختلف بانکی

مجری طرح: پژوهشگاه پولی و بانکی - بانک مرکزی ج.ا.

مدیر پروژه: محمود الهیاری فرد

ناشر: پژوهشگاه پولی و بانکی - بانک مرکزی ج.ا.

نوبت چاپ: اول

تاریخ انتشار: بهار ۱۳۸۴

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

قطع: وزیری

نشانی: تهران، خیابان پاسداران، ضرابخانه، نگارستان هفتم (شهید بهرام جعفری)، پلاک ۱

کد پستی: ۱۶۶۱۹

تلفن: ۲۸۵۵۶۰۸-۷-۲۸۵۵۶

فاکس: ۲۸۵۰۴۵۷

پست الکترونیکی: E-mail: LIB @ MBRA-CBI.org

(کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است)

فهرست مطالب

صفحه

موضوع

پیشگفتار

ص

فصل اول - مروری بر زمینه‌ها و بسترهای بانکداری الکترونیکی

۱	۱-۱- مقدمه
۳	۱-۲- تجارت الکترونیک
۳	۱-۲-۱- مقدمه
۴	۱-۲-۲- تعریف تجارت الکترونیک
۵	۱-۲-۳- تاریخچه تجارت الکترونیک
۵	۱-۲-۴- مبادله الکترونیکی داده‌ها (EDI)
۶	۱-۲-۵- اهمیت تجارت الکترونیک در تجارت جهانی
۱۳	۱-۲-۶- مراحل تجارت الکترونیک
۱۶	۱-۲-۷- تجارت الکترونیکی و سفارش خرید از طریق منازل
۱۷	۱-۲-۸- مدل فرایند تجاری در تجارت الکترونیک
۱۸	۱-۲-۹- گردش کار و تجارت الکترونیک
۲۰	۱-۲-۱۰- مسائل قانونی تجارت الکترونیک
۲۲	۱-۲-۱۱- انواع تجارت الکترونیکی
۲۴	۱-۲-۱۲- مزایای تجارت الکترونیکی
۲۵	۱-۳- بیمه الکترونیک
۲۶	۱-۴- خدمات الکترونیک
۲۷	۱-۵- آموزش الکترونیک
۲۷	۱-۶- دولت الکترونیک

فصل دوم - مروری بر ساختار و عملکرد بانکداری الکترونیکی در ایران

۲۹	۲-۱- مقدمه
۲۹	۲-۲- بانکداری الکترونیک
۲۹	۲-۲-۱- مقدمه
۳۰	۲-۲-۲- تعریف بانکداری الکترونیک
۳۱	۲-۲-۳- تاریخچه بانکداری الکترونیک
۳۳	۲-۲-۴- انواع بانکداری الکترونیک
۳۵	۲-۲-۵- سیستم‌های پرداخت در بانکداری الکترونیک
۳۹	۲-۲-۶- انواع خدمات مهم بانکداری الکترونیک
۴۹	۲-۲-۷- بسترهای لازم در بانکداری الکترونیک
۸۷	۲-۲-۸- ارتباطات بانکی در بانکداری الکترونیک
۹۳	۲-۲-۹- بسترهای حقوقی مورد نیاز بانکداری الکترونیک
۹۸	۲-۲-۱۰- تجربه سایر کشورها در زمینه بانکداری الکترونیک
۱۲۳	۲-۲-۱۱- چشم‌انداز آتی بانکداری الکترونیک در جهان
۱۲۶	۲-۲-۱۲- مجازی‌سازی، استراتژی منتخب بانکداری الکترونیک

فصل سوم - محاسبه و اندازه‌گیری قیمت تمام شده خدمات بانکداری در شیوه‌های مختلف

۱۲۹	۳-۱- مقدمه
۱۳۰	۳-۲- جایگاه و عملکرد بانکداری الکترونیک در ایران
۱۳۱	۳-۲-۱- اتوماسیون در بانک ملی ایران
۱۳۵	۳-۲-۲- اتوماسیون در سایر بانک‌ها
۱۳۵	۳-۲-۳- تجربه بانک‌های ایرانی در ارتباط با خدمات کارت
۱۳۷	۳-۲-۴- طرح جامع اتوماسیون
۱۳۷	۳-۳-۱- تاریخچه شکل‌گیری

۱۳۷	۳-۳-۲- اهداف طرح
۱۳۸	۳-۳-۳- الگوی انفورماتیک طرح جامع
۱۳۸	۳-۳-۴- اقدامات انجام گرفته
۱۴۰	۳-۳-۵- خدمات نوین در بانک‌های ایرانی
۱۵۰	۳-۴- بررسی بسترهای لازم جهت اجرای بانکداری الکترونیک
۱۵۰	۳-۴-۱- بررسی زیرساخت‌ها و سرویس‌های مخابراتی ایران
۱۶۲	۳-۴-۲- رایانه و نرم‌افزار در بانکداری الکترونیک ایران
۱۶۴	۳-۴-۳- رایانه و سخت‌افزار در بانکداری الکترونیک ایران
۱۶۵	۳-۴-۴- بررسی مبانی و بسترهای حقوقی در بانکداری الکترونیک ایران
۱۶۶	۳-۴-۵- بسترهای آموزشی و فرهنگی در بانکداری الکترونیک
۱۶۷	۳-۵- ارتباطات بین بانکی
۱۶۷	۳-۵-۱- سوئیفت (SWIFT)
۱۶۹	۳-۵-۲- شبکه تبادل اطلاعات بانکی (شتاب) در بانک‌های ایران
۱۷۰	۳-۶- تکنیک‌های اجرایی بانکداری الکترونیک در ایران، از دیدگاه عرضه و تقاضای خدمات بانکی
۱۷۱	۳-۶-۱- عوامل بازدارنده عملیاتی
۱۷۲	۳-۶-۲- عوامل بازدارنده اقتصادی
۱۷۴	۳-۶-۳- عوامل مؤثر در پذیرش بانکداری الکترونیک در ایران، از بُعد تقاضای خدمات بانکی
۲۳۵	۳-۷- بررسی مقایسه‌ای عملکرد بانک‌های کشور، در زمینه استقرار بانکداری الکترونیک
۲۳۹	فصل چهارم - محاسبه و اندازه‌گیری قیمت تمام شده خدمات بانکداری در شیوه‌های مختلف
۲۳۹	۴-۱- مقدمه
۲۴۰	۴-۲- هدف از تحقیق
۲۴۰	۴-۳- جامعه آماری

۲۴۰	۴-۴- نمونه آماری
۲۴۲	۴-۵- روش‌های اندازه‌گیری و سنجش بهای تمام شده خدمات بانکی
۲۴۲	۴-۶- شاخص‌های شناسایی خدمات بانکی
۲۴۳	۴-۷- تقسیم‌بندی و طبقه‌بندی انواع خدمات بانکی
۲۴۵	۴-۸- فرضیه‌ها
۲۴۵	۴-۹- روش مورد استفاده در برآورد بهای تمام شده خدمات بانکی
۲۴۵	۴-۹-۱- برآورد بهای تمام شده خدمات شاخص بانکداری در سیستم سنتی
۲۵۷	۴-۹-۲- برآورد بهای تمام شده خدمات شاخص در بانکداری اینترنتی
۲۷۱	۴-۹-۳- برآورد بهای تمام شده خدمات شاخص در بانکداری اینترنتی
۲۷۲	فصل پنجم - ارزیابی مقایسه‌ای شیوه‌های ارائه خدمات بانکداری سنتی و الکترونیکی
۲۷۳	۵-۱- بررسی تطبیقی مدت زمان لازم و بهای تمام شده هر تراکنش
۲۷۶	۵-۲- ارزیابی مقایسه‌ای اجرای شیوه‌های بانکداری از دیدگاه کارایی
۲۷۷	۵-۳- ارزیابی مقایسه‌ای اجرای شیوه‌های بانکداری از دیدگاه بهره‌وری
۲۷۹	۵-۴- ارزیابی مقایسه‌ای اجرای شیوه‌های بانکداری از دیدگاه تأثیر بر اشتغال
۲۸۱	۵-۵- ارزیابی مقایسه‌ای اجرای شیوه‌های بانکداری از جنبه رضایت مشتری
۲۸۳	۵-۶- بررسی جنبه‌های حقوقی و قانونی خدمات بانکداری الکترونیکی و کارپردی کردن آن
۲۸۵	۵-۷- نتیجه‌گیری
۲۸۸	۵-۸- توصیه‌های سیاستی
۲۹۰	۵-۹- رهنمودهایی جهت تحقیقات بعدی
۲۹۱	- فهرست منابع و مآخذ

امروزه، مراکز تحقیقاتی، یا به عبارت دیگر مؤسسات R&D، نقش قابل توجهی را در عرصه برنامه‌های رشد و توسعه اقتصادی کشورها ایفا می‌نمایند. این گونه مؤسسات با معرفی ابداعات و نوآوری‌های علمی، بسترهای لازم را برای افزایش کارایی و بهره‌وری در بخش‌های تولیدی کشور، و نهایتاً، افزایش توان و استعدادهاى بالقوه و بالفعل اقتصادی فراهم می‌آورند.

پژوهشکده پولی و بانکی - بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، به عنوان یکی از مراکز فوق‌الذکر، در سال‌های اخیر از جایگاه ویژه و ممتازی در عرصه معرفی نوآوری‌ها و ابداعات مالی و پولی در نظام بانکی و اقتصادی کشور برخوردار بوده است. این مرکز با اتکاء به تجربه نسبتاً بلندمدت خود - بیش از ۱۴ سال فعالیت در عرصه‌های تحقیقاتی، از قبیل: برگزاری کنفرانس‌های سالانه و ماهانه پولی و ارزی، برپایی کارگاه‌های پژوهشی متعدد، انتشار بیش از ۱۵۰ عنوان کتاب، انتشار دو مجله تخصصی اقتصادی به زبان‌های فارسی و انگلیسی، انتشار بولتن پیش‌بینی متغیرهای کلان اقتصادی به صورت فصلی و سالانه، و همچنین تأمین نیازهای آماری و اطلاعاتی محققان، اساتید و دانشجویان از طریق توسعه کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی و همکاری با مؤسسات تحقیقاتی داخلی و بین‌المللی - سهم بسزایی را در تحقق اهداف اقتصادی کشور، خصوصاً در بخش‌های پولی و بازار سرمایه داشته است؛ چرا که بسیاری از سیاستگزاری‌ها و برنامه‌های اصلاحی در اقتصاد کشور - به ویژه در بازارهای مالی (پولی و سرمایه)، از نتایج سمینارها و مطالعات انجام شده در این پژوهشکده، برگرفته شده است.

کتاب حاضر نیز محصول یکی از تحقیقات کاربردی اجرا شده در این پژوهشکده می‌باشد؛ که توسط آقای محمود الهیاری فرد در پنج فصل به بررسی و ارزیابی و مقایسه بهای تمام شده خدمات بانکی، در دو شیوه سنتی و الکترونیکی، نموده است. در سه فصل نخست از این مطالعه، زمینه‌ها و بسترهای بانکداری و ساختار و عملکرد آن در ایران مورد بررسی قرار گرفته است. در فصل چهارم، روش‌های مقایسه و اندازه‌گیری بهای تمام شده خدمات بانکداری شیوه‌های مختلف مورد بحث و بررسی قرار گرفته است؛ و نهایتاً، در فصل پنجم، بهای تمام شده خدمات بانکی در شیوه سنتی و الکترونیکی، در بانک ملی ایران، برآورد و ارزیابی و مقایسه گردیده است.

کتابی که مطالعه می‌فرمایید؛ تحت فرایند ویرایش فنی و ادبی قرار گرفته، و در پی تلاش دیگر همکاران این پژوهشکده، به زیور طبع آراسته گشته است؛ و جا دارد که از همکاری و کوشش ایشان تشکر و قدردانی نمایم.

پژوهشکده پولی و بانکی امیدوار است که انتشار این کتاب مورد استفاده علاقه‌مندان، مسئولین و کارشناسان قرار گرفته، و نقطه‌شروعی برای پژوهش‌های تکمیلی در این زمینه باشد.

دکتر احمد مجتهد

مشاور رئیس کل بانک مرکزی ج.ا.ا.

و

رئیس پژوهشکده پولی و بانکی