

موضوع ارائه: بانکداری الکترونیک

ارایه دهندگان: سارا ریاحی، مونا یوسف زاده

استاد راهنما: جناب آقای دکتر تولایی



e
Banking

تعاریف بانکداری الکترونیک

□ مولر (۲۰۰۸)، بانکداری الکترونیک را استفاده بانک‌ها از **اینترنت** برای ارائه خدمات بانکی به مشتریان و استفاده مشتریان از اینترنت برای سازماندهی، کنترل و انجام تراکنش بر روی حسابهای بانکی خود تعریف می‌کند.

□ با این حال، برخی از صاحبان نظران تعریف کلی تری ارائه کرده‌اند و استفاده از سایر ابزارها و کانالهای الکترونیک نظیر تلفن همراه، تلفن و تلویزیون دیجیتال به منظور اطلاع رسانی، ایجاد ارتباط و انجام تراکنش بانکی را نیز مشمول تعریف بانکداری الکترونیک دانسته‌اند.

هاشمی، علیرضا / آموزش بانکداری الکترونیکی/1392

تعاریف بانکداری الکترونیک - ادامه

□ فراهم آوردن امکان دسترسی مشتریان به خدمات بانکی با استفاده از واسطه های ایمن و بدون حضور فیزیکی

□ بانکداری الکترونیک را می توان استفاده از تکنولوژی پیشرفته شبکه ها و مخابرات جهت انتقال منبع (پول) در سیستم بانکداری معرفی کرد.

□ فراهم آوردن امکاناتی برای کارکنان به منظور افزایش سرعت و کارایی در ارائه خدمات بانکی در محل شعبه و فرآیندهای بین شعبه ای و بین بانکی در سراسر دنیا و ارائه خدمات سخت افزاری و نرم افزاری به مشتریان برای استفاده از روش بدون حضور فیزیکی در بانک در هر ساعت از شبانه روز از طریق کانال های ایمن و با اطمینان.

جنبه های بانکداری الکترونیک

بانکداری الکترونیک شامل سیستم هایی است که مشتریان موسسات مالی را قادر می سازد تا در سه سطح اطلاع رسانی، ارتباط و تراکنش از خدمات و سرویس های بانکی استفاده کنند.

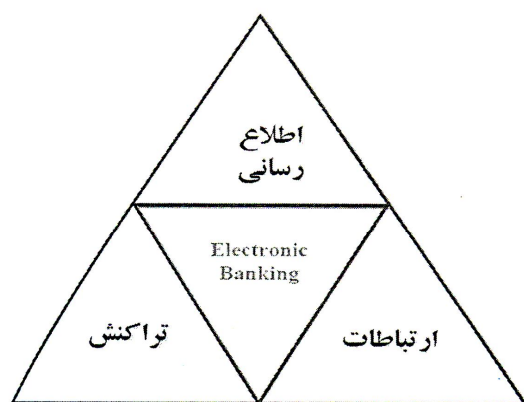


الف - اطلاع رسانی

ب- ارتباطات

ج- تراکنش

نامی محمد رضا ، حمداله زاده ستانز / بانکداری الکترونیک



شکل ۱-۱۵ جنبه های بانکداری الکترونیک (لی، ۲۰۰۲)

اطلاع‌رسانی:

این سطح ابتدایی‌ترین سطح خدمات بانکداری الکترونیک است. در این سطح، بانک، اطلاعات مربوط به خدمات و عملیات بانکی خود را از طریق شبکه‌های عمومی یا خصوصی معرفی می‌کند.

تعاملی:

این سطح از خدمات بانکداری الکترونیک، امکان انجام مبادلات بین سیستم بانکی و مشتری را فراهم می‌آورد. ریسک این سطح در خدمات بانکداری الکترونیک بیشتر از شیوه سنتی است و به ابزارهای مناسبی برای کنترل دسترسی کاربران به شبکه بانک نیاز دارد.

تراکنشی:

در این سطح، مشتری قادر است با استفاده از یک سیستم امنیتی کنترل شده، فعالیت‌هایی از قبیل صدور چک، انتقال وجه و افتتاح حساب را انجام دهد. این سطح از خدمات بانکداری الکترونیک، از **بالاترین سطح ریسک** برخوردار است.

ضرورت های اساسی بانکداری الکترونیک

هر قدر به سمت سطوح بالاتر بانکداری، یعنی بانکداری الکترونیک کامل حرکت نماییم، عملیات دستی کمتر، سیستم های کامپیوتری متمرکزتر، شبکه های قابل دسترسی گسترده تر، محدودیت زمانی و مکانی کمتر و در نهایت امنیت اطلاعات بانکی بیشتر خواهد بود. بنابراین به طور کلی گسترش برنامه های کامپیوتری تحت شبکه، نه تنها موجب کاهش هزینه های هر تراکنش گردیده بلکه به طور قابل ملاحظه ای سرعت ارائه و دریافت خدمات را نیز افزایش داده است.



9

تفاوت بین بانکداری الکترونیکی و بانکداری کاغذی

اختلاف بین این دو بانکداری در دو جنبه است:

دستور انتقال:

برخلاف بانکداری کاغذی در بانکداری الکترونیک، این دستور الکترونیک است و در آن اسناد کاغذی استفاده نمی شود.

انتقال منابع:

این مورد نیز در سیستم بانکداری جدید به صورت الکترونیکی انجام می شود.

10

بانکداری الکترونیکی	بانکداری کاغذی
بازار مکانی نامحدود	بازار مکانی محدود
ارائه خدمات گسترده	ارائه خدمات محدود
از نظر زمانی ۲۴ ساعته	در قید ساعات اداری
کارها مکانیزه و ONLINE	بوروکراسی و اتلاف زمان

11

انواع بانکداری الکترونیک

به طور کلی می توان بانکداری الکترونیک را به انواع ذیل تقسیم بندی نمود:

الف – بانکداری خانگی:

مشتریان بانک ها از طریق کامپیوترهای شخصی می توانند به اطلاعات کامپیوتر مرکزی بانکها در اینترنت و یا اینترنت دسترسی پیدا کرده و آنگاه عملیات بانکی خود را انجام دهند.

ب- بانکداری از راه دور:

شتاب در رشد بانکداری از راه دور، از سال 1980 به بعد، با استفاده از **تلفن همراه** در دنیا آغاز شد.

حبیبی ارش، ایزدیار صدیقه / انواع بانکداری الکترونیک/

12

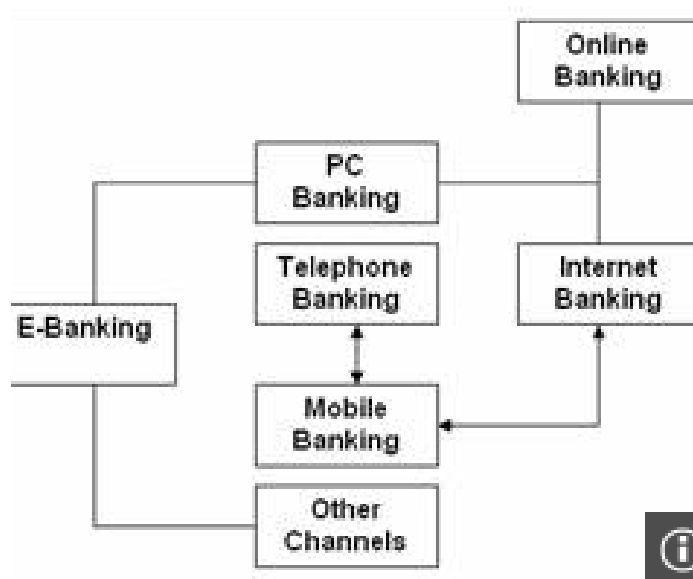
ج - بانکداری اینترنتی:

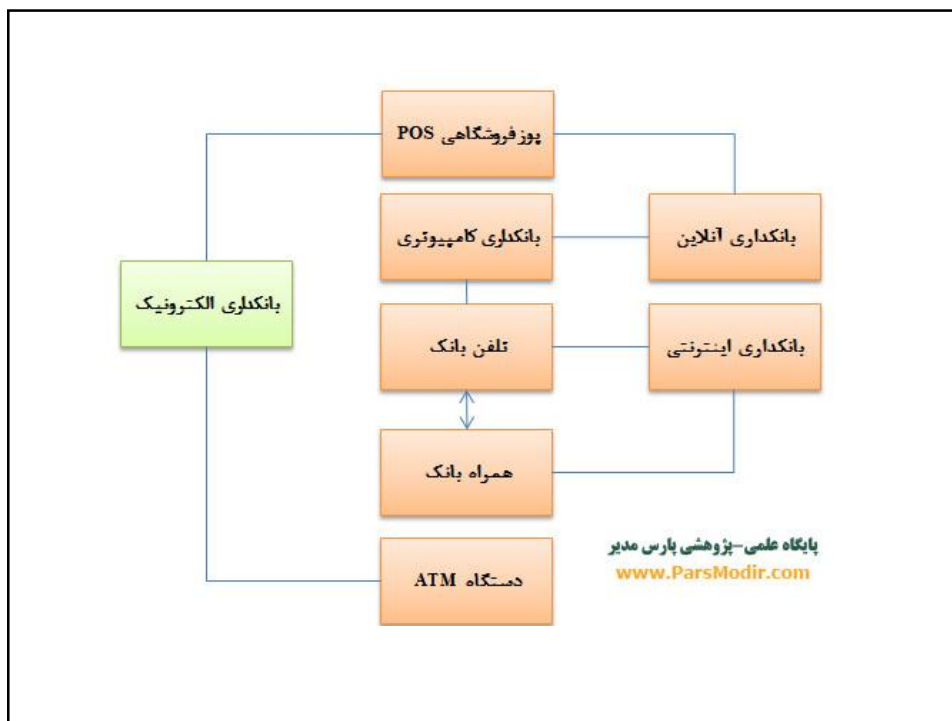
بانکداری اینترنتی را می توان به معنی انجام کلیه عملیات بانکی از طریق وب سایت ایجاد شده توسط بانک در اینترنت دانست.

د- تلفن بانک:

در حال حاضر بانک ها با نصب بردهای الکترونیکی تلفن بانک بر روی رایانه های مرکزی شبکه های داخلی و شبکه های متمرکز، امکان پاسخگویی خودکار به مشتریان را فراهم کرده اند.

13





بانکداری اینترنتی

بانکداری اینترنتی انجام فعالیت ها و داد و ستد های مالی با استفاده از اینترنت از طریق وب سایت بانک می باشد؛ یا به عبارت دیگر، بانکداری اینترنتی، ارائه خدمات بانکداری از طریق کامپیوتر شخصی در منزل و یا محل کار افراد، بدون نیاز به مراجعه به شعب بانک می باشد. لذا موفقیت در بانکداری اینترنتی مستلزم ارائه خدمات مالی متناسب با نیازها، ترجیحات و کیفیت مورد انتظار مشتریان میباشد.

The screenshot displays the ENBANK website interface. At the top, the logo reads "ENBANK IRAN'S FIRST PRIVATE BANK". Below the logo, there are navigation tabs for "English", "فارسی", "پاکسازی مرتب", "سحب", "خدمات بانک", and "امیبار". The main content area is titled "خدمات بانک" (Bank Services) and lists several digital services: "بانکداری الکترونیکی" (Electronic Banking), "مدیریت پرداخت‌های الکترونیکی" (Electronic Payments Management), "مدیریت پرداخت‌های الکترونیکی کاربر" (User Electronic Payments Management), "مدیریت پرداخت‌های الکترونیکی فروشنده" (Merchant Electronic Payments Management), "سامانه نمایان" (Neyman System), "فروش آنلاین کارت هدیه" (Online Gift Card Sales), and "شارژ مستقیم سیم کارت اعتباری" (Direct Credit Card Top-up). The website also features a sidebar with "صفحه اصلی", "RSS", "فصلنامه‌های آموزشی", "بانکداری الکترونیکی", "نظرات و انتقادات", "اینترنت بانک", "فرا بانک نوین", "موبایل بانک", "بانکداری شرکتی", "بانکداری اختصاصی", "خدمات بانکداری الکترونیکی", and "فروش آنلاین کارت هدیه". At the bottom, the URL <http://www.enbank.ir/Site.aspx?ParTree=1116121C> is provided.

انواع خدمات بانکداری الکترونیکی:

1) بانکداری با استفاده از خودپرداز (ATM)

ماشین های خودپرداز، پردازنده ها یا پایانه های الکترونیکی هستند که توسط بانک ها برای تسهیل کار مشتریان بانک، در مکان های خاصی نصب می شوند و به طور 24 ساعته در دسترس مشتریان می باشند. یک ماشین خودپرداز به عنوان یک شعبه از یک بانک عمل می کند و بسیاری از وظایف اصلی بانکداری را انجام می دهد.



MIBGROUP

2. بانکداری براساس پایانه های فروش (POS)

یکی دیگر از شیوه هایی که برای ارائه خدمات بانکی در قالب الکترونیکی مورد استفاده قرار می گیرد، **بکارگیری دستگاه پایانه فروش** است. دستگاه پایانه فروش دستگاهی است که از طریق ارتباط تلفنی یا شبکه ای به سیستم بانکی، امکان انتقال اتوماتیک مبلغ خریداری شده از حساب مشتری (دارنده کارت) به حساب فروشنده (پذیرنده کارت) را فراهم می سازد. به طور کلی، پایانه های فروش به معنی انتقال الکترونیکی وجوه در نقطه فروش می باشند

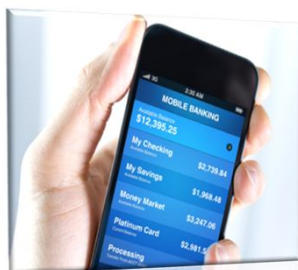


3. سامانه بانکداری پیام کوتاه (sms)

سامانه بانکداری پیام کوتاه به بانک ها اجازه می دهد تا از طریق این ابزار اطلاع رسانی، اطلاعات و خدمات مشخص را در اختیار مشتریان خود قرار دهند. در این سامانه، اطلاعات سرویس پیام کوتاه بر روی تلفن همراه مشتریان ارسال می شود و در مواردی نیز دستورات لازم از مشتری جهت انجام تراکنش هایی از همین طریق قابل دریافت است.

4. سامانه بانکداری موبایل M-Banking

مشتریان می توانند به کمک این خدمات، صورت حساب بانکی خود را مشاهده کنند، پول حواله کنند و از پرداخت های بزرگ مطلع شوند و حتی کنترل کامل بر روی حساب های خود داشته باشند.



5. تلفن بانک:

این روش به مشتریان امکان انجام معاملات را از طریق تلفن می دهد و در مقایسه با ATM، این روش برای بانک ها از نظر هزینه مقرون به صرفه است و در نتیجه افزایش سپرده های مشتریان که موجب سودآوری زیاد بانک ها می شود، خدمات تلفن بانک به مشتریان به صورت رایگان ارائه می شود و همچنین این روش برای مشتریان نیز راحت و در دسترس تر از روش های دیگر است. در مقایسه با ATM، بانکداری تلفنی از نظر هزینه مقرون به صرفه تر است و سهولت استفاده از آن، در دسترس بودن، وقت گیر نبودن و صرفه جویی در زمان، دلایلی هستند که برخی از مشتریان استفاده از آن را ترجیح می دهند.

بسم الله الرحمن الرحيم

عنوان: بانکداری الکترونیک

استاد راهنما: جناب آقای دکتر تولایی

ارائه دهنده: مونا یوسف زاده

اردیبهشت 94

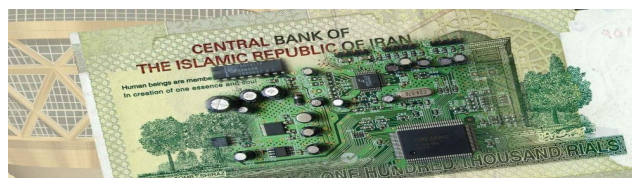


اجزای اصلی بانکداری الکترونیک :

دو مفهوم اساسی تشکیل دهنده بانکداری الکترونیک، پول الکترونیکی و انتقال الکترونیکی است.

➤ پول الکترونیکی:

وجه الکترونیکی که در نظام بانکداری الکترونیکی جایجا می شود و انتقال پیدا می کند، پول الکترونیکی نام دارد. به عبارت دیگر پول الکترونیکی عبارت است از بیت های موجود در حافظه کامپیوتر که دارای ارزشی برابر با ارزش پول نقد است.



❖ ویژگی های اصلی پول الکترونیکی عبارتند از:

1. ارزش بر روی قطعه و یا وسیله الکترونیکی و به صورت الکترونیکی ذخیره می شود.
2. ارزش موجود در پول الکترونیکی به چند طریق و به صورت الکترونیکی منتقل می شود.
3. موانع فنی و اشتباهات انسانی می تواند اجرای معاملات را مشکل و یا غیر ممکن سازد در حالی که در معاملات مبتنی بر کاغذ چنین مشکلی با این حجم وجود ندارد.



مزایای پول الکترونیک:

- ✓ انتقال پول الکترونیک، نگهداری و جا به جایی آن بسیار راحت تر از پول کاغذی (پول سنتی) است.
- ✓ خرید و فروش الکترونیکی، تجارت الکترونیک و سرمایه گذاری الکترونیکی از شکل قدیمی خود راحت تر و سریع تر است.
- ✓ این مفاهیم موجب می شود تا استفاده از آن ها به کسب و کار شرکت ها و بنگاه های اقتصادی رونق دهد، حتی در سطح کلان باعث رونق اقتصاد کشورها و تجارت جهانی شود.

اثرات پول الکترونیکی بر بانک ها :

- کاهش هزینه های عملیاتی بانک ها
- این امکان را برای بانک ها فراهم کرده است تا بازار خود را از نقش های سنتی سپرده گذاری و اعطای اعتبار فراتر برده و توسعه ببخشند.
- بانکداری الکترونیک به مصرف کنندگان قدرت انتخاب های بیشتری می دهد.



انواع پول الکترونیکی:

پول الکترونیکی شناسایی شده:

حاوی اطلاعاتی درباره **هویت مالک** آن می باشد که تا حدودی مانند کارتهای اعتباری است. این پولها دارای قابلیت ردگیری می باشند و هویت دارنده آن قابل شناسایی است.

پول الکترونیکی غیرقابل شناسایی (بی نام و نشان):

این نوع پول دیجیتالی خصوصیت **مخفی بودن هویت فرد دارنده اش**، را در بردارد، و از این لحاظ درست مانند پول کاغذی سنتی عمل می کند. هنگامی که پول دیجیتالی از حسابی برداشت شد بدون باقی گذاشتن هیچ اثری می توان آن را خرج نمود و با توجه به این نکته که هنگام ایجاد کردن پول دیجیتالی از امضاهای نامشخص استفاده می شود امکان پی گیری آن برای هیچ بانکی وجود ندارد.

کانال های بانکداری الکترونیک :

برای ارائه خدمات بانکداری الکترونیک کانال های متعددی وجود دارد که کامپیوترهای شخصی، کمک پردازنده های شخصی، کیوسک ها، تلفن ثابت و همراه و ماشین های خودپرداز از مهمترین آنان هستند.



امنیت بانکداری الکترونیک:

حفاظت از طریق تایید رمز عبور تکی: اگر چه در امن ترین سایت های فروش اینترنتی به کار می رود ولی برای فعالیت های بانکداری آنلاین شخصی در برخی کشورها به اندازه کافی امن به نظر نمی رسد.

اساساً دو روش امنیتی متفاوت برای بانکداری آنلاین وجود دارد:

➤ سیستم PIN/TAN:

✓ PIN نشان دهنده یک رمز عبور برای ورود است.

✓ TAN نشان دهنده رمزهای عبور یکبار مصرف است که برای اعتباربخشی و امنیت تراکنش هاست.



حفاظت مبتنی بر امضا: که تمام تراکنش‌ها امضا شده و به طور رقمی رمزنگاری می‌شوند. کلیدها برای تولید امضا و رمزنگاری می‌تواند روی کارتهای اعتباری یا هر نوع رسانه حافظه دار بسته به نوع پیاده سازی آن ذخیره شوند.



هویت سنجی:

مبحث بسیار مهمی در این سیستم امنیتی است و هدف آن حصول اطمینان از این امر است که شخصی که عملی را می‌خواهد در سیستم انجام دهد دقیقا همان شخص مورد نظر باشد نه شخص دیگری که هویت او را جعل کرده است. ساده ترین راه انجام این کار استفاده از رمز عبور و شناسه یکتا تخصیص داده می‌شود.



امضای الکترونیکی:

➤ امضای الکترونیکی نیز یکی از ملزومات اساسی در این نوع سیستم های الکترونیکی است. اساساً آنچه که در این مورد احتیاج است آن است که یک پیام (مجموعه ای از اطلاعات) را بتوان از یک مبدا به مقصدی فرستاده به طوری که شرایط زیر برقرار باشد:

➤ گیرنده بتواند هویت فرستنده اطلاعات را تصدیق کند.

➤ فرستنده نتواند محتوی اطلاعاتی را که ارسال کرده انکار کند.

➤ گیرنده نتواند اطلاعاتی جعلی درست کرده و آن را به عنوان اطلاعات اصلی دریافتی ارائه کند.



ریسک ها و حملات در بانکداری الکترونیک:

□ 1- فریب کاربر برای دزدیدن اطلاعات ورود و TAN های معتبر است. (یک مثال شناخته شده برای این حملات ساخت صفحه مشابه یک سایت برای فریب کاربر است تا با وارد کردن اطلاعات شخصی خود آنها را در اختیار دزدان قرار دهد.)

□ 2- نوشتن اسکریپت سایت های عبور و یا استفاده از ضبط کننده های کیبورد (تروجان ها) هم به عنوان راه هایی برای سرقت اطلاعات افراد به کار می رود.

□ 3- یک روش برای حمله به بانکداری آنلاین مبتنی بر امضا اینست که نرم افزار مورد استفاده را جوری دستکاری کنند که روی صفحه نمایش تراکنش صحیح را نشان دهد ولی در پشت صحنه، یک تراکنش دروغین امضا شود.



نتیجه گیری:

توسعه دسترسی به شبکه گسترده اینترنت انقلابی را در زمینه ارتباطات (یک به یک) و (یک به چند) در همه نقاط دنیا ایجاد کرده است. دسترسی تعداد زیادی از مردم به شبکه جهانی اینترنت و گسترش ارتباطات الکترونیک بین افراد و سازمان های مختلف از طریق دنیای مجازی، بستر مناسب برای برقراری مراودات تجاری و اقتصادی را فراهم کرده است که تجارت و بانکداری الکترونیک را می توان از تبعات و گسترش نفوذ آن دانست.

در این میان پیاده سازی بانکداری الکترونیک در هر کشور ، نیاز به زیرساختهای گوناگونی دارد. شناخت این زیر ساختها به همراه شناخت تاثیرات و چالش های آن در هنگام ایجاد بانکداری الکترونیک، راهنمای مناسبی برای بانک ها در دستیابی به موفقیت خواهد بود.

در دنیای امروز بانکداری الکترونیک تا حدود زیادی با زندگی مردم آمیخته شده است و سبب افزایش سرعت در انجام معاملات فردی و گروهی گشته است علاوه برآن قدرت خرید مصرف کننده را افزایش داده است و به عنوان معیاری برای سنجش توسعه یافتگی کشورها مورد قیاس قرار میگیرد.

منابع

- هاشمی, علیرضا / آموزش بانکداری الکترونیکی/1392
- نامی محمد رضا , حمداله زاده ساتاز / بانکداری الکترونیکی چالشها و ضروریتهایها /  civilica
- حبیبی آرش , ایزدیار صدیقه / انواع بانکداری الکترونیک/ www.parsmodir.com
- فهرست سامانه و خدمات بانکداری الکترونیکی بانک سرمایه/ www.sbank.ir
-  WWW.MIBGROUP.IR