

## پیشگفتار

عملیات بانکداری داخلی به لحاظ نوآوری‌های شگرفی که در صنعت بانکداری، به ویژه در صنایع الکترونیکی، مخابراتی، نرم‌افزارهای کاربردی بانکی (Apps)، بانکداری همراه و غیره، به وجود آمده است، آموزش مستمر را به یک الزام و نیاز جدی تبدیل کرده است. این تغییرات، تحولات و نوآوری‌های بی‌سابقه و سریع از یک سو سبب تسریع در ارائه خدمات بانکی به مردم شده است و از سوی دیگر فعالیت شعب را در آینده‌ای نه‌چندان دور با دگرگونی‌های بیشتری مواجه خواهد کرد. برای مواجه شدن منطقی با این تغییرات پرسرعت باید مهارت‌های لازم را، برای شرایط جدید عملیات بانکداری داخلی، شناسایی کرد و به طور اصولی به آن پرداخت.

امروزه عملیات بانکداری داخلی قادر است نسل جدیدی را آموزش دهد تا بتوان بدون دخالت انسان (کارمند شعبه) به عملیات بانکی پرداخت و با استفاده از آخرین دستاوردهای فناوری اطلاعات و ارتباطات و بی‌نیاز از شعب فیزیکی، محصولات و خدمات بانکی را بی‌وقفه، در تمام ساعات شبانه‌روز و در هفت روز هفته (حتی در ایام تعطیلات) به عموم مردم و بنگاه‌های اقتصادی در اقصی نقاط کشور و جهان، با هزینه کمتر و سرعت و کارایی بیشتر ارائه کرد.

نظام بانکداری ایران، در طی کمتر از یک دهه گذشته شاهد استفاده از سیستم‌هایی همچون شتاب، سحاب، ساتنا، تابا، پایا، شبا، شاپرک، سپام، چکاوک و صیاد، و نیز ابزارهایی مانند دستگاه‌های خودپرداز، پایانه فروش (P.O.S.)، انواع کارت‌های بدهی و اعتباری، تلفن همراه، اینترنت، تلفن‌های پاسخ‌گوی خودکار، پست الکترونیکی، ارسال پیام‌های کوتاه تلفنی، نامبر و امثال آن‌ها به مشتریان بوده است و از نیاز مشتری به مراجعه حضوری به شعبه برای انجام تراکنش‌های بانکی، به گونه‌ای روزافزون کاسته و عملیات بانکداری داخلی را به طور جدی تحت تأثیر قرار داده است. با عنایت به نوآوری‌ها و یافته‌های جدید در نظام بانکداری جهانی پیش‌بینی می‌شود در کشور ما این تغییرات و تحولات شتاب بیشتری بگیرد. از این‌رو، هنگامی بانک، اعم دولتی یا غیردولتی، در عرصه رقابت، موفق خواهد بود که قادر باشد هرچه سریع‌تر عملیات بانکداری داخلی خود را روزآمد و با شرایط جدید وفق دهد.

امروزه بسیاری از صنایع و کسب و کارها، محصولات و خدمات خود را به صورت مجازی به فروش می‌رسانند و بر شمار بنگاه‌های اقتصادی مجازی، به لحاظ مزایای فراوانی که دارد، روز به روز افزوده می‌شود. بانک‌ها، اعم از دولتی و غیردولتی نیز برای اینکه بتوانند هزینه‌های عملیاتی و جاری، اعم از پرسنلی و سربار، خود را کاهش دهند و محصولات و خدمات خود را، در تمام ساعات شبانه‌روز و ایام هفته، به صورت گسترده و سریع به مردم ارائه دهند و در بازار رقابت باقی بمانند، به سرعت در جهت به کارگیری روش‌های نوین عملیات بانکداری داخلی گام برمی‌دارند.

اکنون با عنایت به تغییرات به عمل آمده در عملیات بانکداری داخلی، اغلب خدمات شعب بانک‌ها در کشور به صورت غیرحضوری قابل انجام است و از این رو، با عنایت به شرایط رقابت و کاهش هزینه‌های شعبه‌داری مفهوم شعب به تدریج کم‌رنگ خواهد شد. بررسی‌ها نشان می‌دهد که در آینده‌ای نه‌چندان دور بانکی موفق‌تر است که نرم‌افزارهای کاربردی بانکی (Apps) آن روی شبکه جهان‌گستر اینترنت موفق‌تر و اثرگذارتر باشد. به عبارت دیگر بانکی موفق‌تر است که بتواند نرم‌افزارهای کاربردی بانکی بهتری روی شبکه اینترنت داشته باشد تا مشتری و مردم را قادر سازد کلیه نیازهای بانکی خود را از طریق همین نرم‌افزارهای کاربردی بانکی تأمین کنند. حساب جاری و پس‌انداز افتتاح کنند، موجودی حسابشان را کنترل و یا جابه‌جا کنند، کالا از همین حساب‌ها خریداری نمایند، و بالاخره کلیه عملیات بانکداری را بدون نیاز به شعبه انجام دهند. افزون بر این، طی سال‌های اخیر شاهد بوده‌ایم که هویت اشخاص معنی دیگری یافته است. اگر قبلاً هویت کارت ملی با انگشت سبابه و سپس قرنیۀ چشم بود، امروز هویت اشخاص، از نگاه بانک‌های مدرن، سابقه و گذشته فرد است که به آسانی و سهولت قابل استخراج است. در واقع هویت اصلی او از ابعاد گوناگون استخراج و بر اساس آن اعتبارسنجی و هویت بانکی او تعیین و مشخص می‌شود.

اکنون بانک‌های مجهز به نرم‌افزارهای کاربردی بانکی یکه‌تاز عرصه رقابت شده‌اند و به زودی تعداد شعب سنتی بانک‌ها به حداقل ممکن کاهش خواهد یافت و نقش مدیریت و پرسنل شعب بیشتر ارائه مشاوره مالی، بازاریابی و معرفی و فروش محصولات و خدمات منطبق با نیاز مشتریان خواهد بود. امروز خدمات و محصولات بانک‌های کشورهای مختلف، حتی کشورهای پیرامون خودمان در حوزه خلیج فارس، مثل کشورهای بحرین، قطر، امارات، کویت و یا عربستان، یا برخی کشورهای اسلامی مثل مالزی یا اندونزی، و یا حتی کشورهای غیر اسلامی مثل بریتانیا، فرانسه، آلمان، استرالیا، ژاپن، افریقای جنوبی و غیره را اگر مطالعه کنیم خواهیم دید که علاوه بر مسئولیت‌های اجتماعی بانک، بسیاری از نیازهای مردم و بنگاه‌های اقتصادی، اعم از تأمین مالی

پروژه در بخش‌های مختلف اقتصادی تا خرید بلیط هواپیما، خدمات حقوقی، خرید خودرو و تأمین خدمات پس از فروش، تأمین نیازهای حوزه سلامت و غیره، از طریق عملیات بانکداری داخلی شعب بانک‌های برخی از این کشورها تأمین می‌شود.

به کارگیری ابزارهای جدید عملیات بانکداری داخلی مستلزم آموزش و نیز در دسترس بودن کتب درسی جدید و منابع بانکداری داخلی روزآمد است. از این رو، برای بهره‌مندی از خدمات نوین بانکداری، اقدام جدی به منظور روزآمد کردن محتوای کتب درسی بانکداری داخلی موجود در ایران، و نیز آموزش به موقع و صحیح کارکنان نظام بانکی کشور، نیاز جدی شبکه بانکی کشور تلقی می‌شود. در این راستا، کتاب حاضر با هدف تأمین نیاز آموزشی مدیران، کارشناسان، دانشجویان و کارکنان زحمت کش نظام بانکی کشور و نیز روزآمد کردن برخی مطالب کتب درسی و آموزشی بانکداری داخلی موجود در کشور تدوین شده است.

در پایان، لازم است از دانشجویان، اساتید، مدیران، کارشناسان و کارکنان صدیق نظام بانکی به دلیل ارائه نقطه‌نظرهای اصلاحی و مفید تشکر و قدردانی شود. همچنین از مسئولان سازمان مطالعه و تدوین (سمت) به سبب حمایت و چاپ کتاب سپاس‌گزاری می‌شود. امید است این اثر در ارتقا و اعتلای آموزش عملیات بانکداری داخلی در کشور مؤثر واقع شود و مورد استفاده دانشجویان، کارکنان نظام بانکی، اساتید، مدیران، پژوهشگران و علاقه‌مندان به بانکداری داخلی قرار گیرد.

دکتر مهدی رضوی

ابراهیم سهرابی