



۱۱۴۳



دانشگاه اصفهان  
دانشکده علوم اداری و اقتصاد  
گروه مدیریت

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته ی مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی

امنیت خدمات بانکداری اینترنتی و رابطه آن با اعتماد کاربران: مطالعه موردی بانک  
پارسیان ایران- استان اصفهان و CIMB بانک مالزی- کوآلا لامپور

استاد راهنما:  
دکتر علی صنایعی

استادان مشاور:  
دکتر اصغر حق شناس  
آقای علی کاظمی

پژوهشگر:  
علی نوروزی

آبان ماه ۱۳۸۷

۱۳۸۸ / ۴ / ۲

اطلاعات درج شده در این سند  
تعمیرات

۱۱۴۳۳۰

کلیه حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات  
و نوآوری های ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه  
متعلق به دانشگاه اصفهان است.

شبهه نگارش پایان نامه  
رعایت شده است  
تعمیمات تکمیلی دانشگاه اصفهان



دانشگاه اصفهان  
دانشکده علوم اداری و اقتصاد  
گروه مدیریت

## پایان نامه کارشناسی ارشد رشته ی مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی آقای علی نوروزی تحت عنوان

**امنیت خدمات بانکداری اینترنتی و رابطه آن با اعتماد کاربران: مطالعه موردی بانک  
پارسیان ایران - استان اصفهان و CIMB بانک مالزی - کوآلا لامپور**

در تاریخ ۱۳۸۷/۸/۲۸ توسط هیأت داوران زیر بررسی و با درجه عالی به تصویب نهایی رسید.

۱- استاد راهنمای پایان نامه دکتر علی صنایعی با مرتبه ی علمی دانشیار

۲- استاد مشاور پایان نامه دکتر اصغر حق شناس با مرتبه ی علمی استادیار

۳- استاد مشاور پایان نامه آقای علی کاظمی با مرتبه ی علمی مربی

۴- استاد داور داخل گروه دکتر حسین رضایی دولت آبادی با مرتبه ی علمی استادیار

۵- استاد داور خارج از گروه دکتر رحیم دلالی اصفهانی با مرتبه ی علمی استادیار

امضا

امضا

امضای مدیر گروه



الهی ،

آگاهی دادی تا راه را بییم ،

پس سرچشمه رحمتت را بر من قطع مکن

تا در این راه استوار تر قدم هایم را بردارم .

و حال این کوچکترین تلاشم را به تو ای پدر و تو ای مادر صمیمانه تقدیم می دارم ؛

و دستان حامی برادرانم را می فشارم .

## چکیده

امروزه فناوری رشد و تکاملی شتابان دارد و همواره ابعادی تازه را در زندگی روزانه ما پدید می‌آورد و در این راه، سیستم‌های بانکداری الکترونیکی، خدمات بانکی آسانی را برای ما فراهم آورده است. تبادل اطلاعات میان کاربر و بانک، به کمک ابزارهای خودپرداز، بانکداری موبایلی و بیش از همه بانکداری اینترنتی، تا اندازه زیادی بهبود یافته است. سیستم‌های بانکداری اینترنتی به همه این امکان را می‌دهد، که سریع و آسان به کارهای بانکی خود مانند دریافت موجودی حساب، انتقال پول از یک حساب به حساب دیگر دسترسی داشته باشند. این نوشتار درباره امنیت سیستم‌های بانکداری الکترونیکی امروزی سخن می‌گوید و تمرکز آن، بیشتر روی امنیت خدمات بانکداری اینترنتی و رابطه آن با اعتماد کاربران است.

این تحقیق علاوه بر ایران در کشور مالزی نیز انجام شده، زیرا موقعیت جغرافیایی و زیربنای ساختاری آن موجب شده، استفاده از این شیوه نوین بانکداری بیش از پیش مورد توجه قرار بگیرد و تفاوت بین بانکداری اینترنتی و سنتی بهتر مشخص باشد. از این رو ما دو جامعه آماری کاربران بانک پارسیان استان اصفهان و CIMB بانک کوآلا لامپور را به طور جداگانه مورد بررسی قرار دادیم. برای تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده از پرسشنامه، جهت تایید یا رد هر یک از فرضیه‌های تحقیق در هر دو جامعه آماری با استفاده از نرم افزار SPSS از آزمون‌های آماری  $t$  تک نمونه‌ای و دو نمونه‌ای، آزمون ANOVA و تحلیل همبستگی استفاده شده است. استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی، به طور قطع به تعداد افرادی که به اینترنت متصل می‌شوند و میزان نفوذ اینترنت در جامعه، بستگی دارد. بنابراین لازم بود که نگاهی به وضعیت نفوذ اینترنت در ایران و جهان بیاندازیم و با توجه به اینکه تحقیق پیش رو در ارتباط با امنیت خدمات بانکداری اینترنتی می‌باشد، رشد اینترنت در جهان را با رشد حملات اینترنتی مقایسه و بررسی کرده ایم.

چون بانکداری اینترنتی امری رو در رو نیست و در یک شبکه عمومی انجام می‌شود، بنابراین امنیت مورد انتظار اهمیتی ویژه دارد. از این رو رابطه بین امنیت و اعتماد مورد بررسی قرار گرفت و نتایج نشان دهنده یک همبستگی مثبت بین این دو متغیر بود. این رابطه مثبت همچنین بین سطح آشنایی و تجارب کاربران در استفاده از اینترنت با پذیرش بانکداری اینترنتی نیز مشاهده می‌شود. ولی میانگین سطح آشنایی و تجارب کاربران در استفاده از اینترنت، برای کاربران بانک پارسیان استان اصفهان از سطح متوسط پایین‌تر می‌باشد که این خود مانعی برای استفاده گسترده از این شیوه نوین بانکداری در کشور به شمار می‌رود. همچنین سن و سطح تحصیلات، بر نگرش نسبت به بانکداری اینترنتی، اثر بخش بوده است. ولی تفاوت معناداری از لحاظ آماری بین گروه‌های زن و مرد، نسبت به نگرش به بانکداری اینترنتی، مشاهده نشد. در پایان توصیه می‌شود بانک‌ها به نهادینه کردن این تفکر که اینترنت، سریعترین، ایمن‌ترین و مناسب‌ترین راه برای ارائه خدمات بانکی و مالی است، اقدام نمایند. بدین منظور استفاده از رسانه‌های گروهی برای آگاهی مردم و آموزش آنان مفید می‌باشد. مطالبی که در این نوشتار بحث شد، می‌تواند در تجارت الکترونیکی، دولت الکترونیکی و دیگر خدمات الکترونیکی هم کاربرد داشته باشد.

**کلید واژه:** بانکداری اینترنتی، امنیت الکترونیکی، اعتماد الکترونیکی، انتقال الکترونیکی وجوه، تجارت الکترونیک، ایران، مالزی.

## فهرست مطالب

صفحه

عنوان

### فصل اول: کلیات تحقیق

۲	۱-۱ شرح و بیان مساله تحقیق
۴	۲-۱ اهمیت و ارزش تحقیق
۴	۳-۱ اهداف تحقیق
۵	۴-۱ کاربرد نتایج تحقیق
۶	۵-۱ فرضیه های تحقیق
۷	۶-۱ قلمرو تحقیق
۷	۱-۶-۱ قلمرو موضوعی تحقیق
۷	۲-۶-۱ قلمرو مکانی تحقیق
۷	۳-۶-۱ قلمرو زمانی تحقیق
۷	۷-۱ روش تحقیق
۸	۸-۱ تعاریف عملیاتی واژه‌ها

### فصل دوم: مروری بر ادبیات موضوع و پیشینه تحقیق

۱۳	۱-۲ پیدایش بانکداری الکترونیک
۱۴	۱-۱-۲ خدمات بانکداری الکترونیک
۱۵	۱-۱-۱-۲ بانکداری دوگانه
۱۵	۲-۱-۱-۲ بانکداری مجازی
۱۵	۲-۱-۲ انواع بانکداری الکترونیک
۱۵	۱-۲-۱-۲ بانکداری از طریق موبایل
۱۶	۲-۲-۱-۲ بانکداری از طریق اینترنت
۱۶	۳-۲-۱-۲ بانکداری از طریق پست الکترونیک
۱۷	۴-۲-۱-۲ بانکداری از طریق دستگاه پایانه فروش
۱۷	۵-۲-۱-۲ بانکداری از طریق دستگاه های خودپرداز
۱۷	۶-۲-۱-۲ بانکداری از طریق تلفن ثابت
۱۸	۷-۲-۱-۲ بانکداری از طریق شعب خودکار

۱۸	۸-۲-۱-۲ بانکداری از طریق تلویزیون
۱۹	۳-۲ آشنایی با خدمات الکترونیکی در بانک پارسیان
۱۹	۴-۲ آشنایی با خدمات الکترونیکی در CIMB بانک مالزی
۲۱	۱-۴-۲ بانکداری اسلامی در مالزی
۲۲	۲-۴-۲ بانک مرکزی مالزی
۲۲	۵-۲ انتقال الکترونیکی وجوه
۲۳	۱-۵-۲ مزایای انتقال الکترونیکی وجوه
۲۵	۶-۲ پول الکترونیکی چیست؟
۲۶	۱-۶-۲ اثرات پول الکترونیکی بر بانک ها
۲۷	۷-۲ بانکداری اینترنتی
۲۷	۱-۷-۲ تاریخچه بانکداری اینترنتی
۲۸	۲-۷-۲ سیستم های بانکداری اینترنتی
۲۸	۱-۲-۷-۲ اطلاعات
۲۸	۲-۲-۷-۲ ارتباطات
۲۸	۳-۲-۷-۲ معامله
۲۹	۳-۷-۲ رشد بانکداری اینترنتی
۲۹	۱-۳-۷-۲ تاثیر شگرف مبادلات اینترنتی
۲۹	۲-۳-۷-۲ چرخه سریعتر عرضه محصولات جدید
۲۹	۳-۳-۷-۲ دسترسی جغرافیایی
۳۰	۴-۳-۷-۲ امکان نوآوری
۳۰	۴-۷-۲ رشد اینترنت
۳۳	۴-۷-۲ مخاطرات اینترنت
۳۵	۸-۲ اصول مدیریت ریسک بانکداری الکترونیک
۳۶	۱-۸-۲ مراقبت مدیریت و هیئت مدیره
۳۷	۲-۸-۲ کنترل های ایمنی
۳۸	۳-۸-۲ مدیریت ریسک شهرتی و قانونی
۳۹	۹-۲ امنیت، از مهمترین مباحث بانکداری اینترنتی
۴۰	۱-۹-۲ زیر ساختار شبکه اینترنت
۴۱	۲-۹-۲ معماری اینترنت
۴۲	۳-۹-۲ اعتبار سنجی کاربر
۴۲	۱-۳-۹-۲ رمز با طول ثابت



۴۳	..... ۲-۳-۹-۲ رمز پویا
۴۳	..... ۳-۳-۹-۲ پرسش / پاسخ
۴۴	..... SSL/TLS/WTLS ۴-۳-۹-۲
۴۴	..... ۵-۳-۹-۲ امضای دیجیتالی
۴۴	..... ۶-۳-۹-۲ مجوزهای سخت افزاری
۴۵	..... ۴-۹-۲ مطالب بیشتر راجع به امنیت
۴۵	..... ۱-۴-۹-۲ ثبت نام
۴۵	..... ۲-۴-۹-۲ وکالت یا نمایندگی
۴۶	..... ۳-۴-۹-۲ بسترهای امن
۴۶	..... ۴-۴-۹-۲ عامل انسانی
۴۷	..... ۵-۹-۲ کنوانسیون بین المللی مبارزه با جرایم رایانه ای و اینترنتی بوداپست
۴۷	..... ۱۰-۲ امنیت و اعتماد کاربران
۴۸	..... ۱۱-۲ امنیت اطلاعات با استفاده از بیومتریک
۴۹	..... ۱۲-۲ واکنش مشتریان به فناوری های نوین
۵۰	..... ۱۳-۲ پیشینه تحقیق
۵۰	..... ۱-۱۳-۲ مطالعات داخلی
۵۳	..... ۲-۱۳-۲ مطالعات خارجی

## فصل سوم: روش تحقیق

۵۹	..... ۱-۳ نوع پژوهش
۶۰	..... ۲-۳ جامعه آماری
۶۰	..... ۳-۳ شیوه نمونه گیری و حجم نمونه
۶۲	..... ۴-۳ روش گردآوری اطلاعات
۶۲	..... ۵-۳ ابزار گردآوری اطلاعات
۶۲	..... ۱-۵-۳ پرسشنامه
۶۴	..... ۶-۳ روایی و پایایی پرسشنامه
۶۴	..... ۱-۶-۳ روایی پرسشنامه
۶۴	..... ۲-۶-۳ پایایی پرسشنامه
۶۶	..... ۷-۳ متغیرهای پژوهش
۶۷	..... ۸-۳ روشهای آماری مورد استفاده

## فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

۷۰	۱-۴ توصیف و بررسی مشخصات عمومی پاسخ دهندگان
۷۰	۱-۱-۴ جنس
۷۱	۲-۱-۴ سن
۷۳	۳-۱-۴ میزان تحصیلات
۷۴	۴-۱-۴ مهارت استفاده از کامپیوتر
۷۶	۵-۱-۴ دسترسی به اینترنت
۷۷	۶-۱-۴ مهارت استفاده از اینترنت
۷۹	۷-۱-۴ میزان استفاده از اینترنت در هفته
۸۰	۲-۴ آزمون فرضیه های تحقیق
۸۰	۱-۲-۴ آزمون فرضیه اول
۸۲	۲-۲-۴ آزمون فرضیه دوم
۸۴	۳-۲-۴ آزمون فرضیه سوم
۸۶	۴-۲-۴ آزمون فرضیه چهارم
۸۹	۴-۲-۴ آزمون فرضیه پنجم
۹۱	۳-۴ دیگر تجزیه و تحلیل های مربوط به جنسیت، سن و تحصیلات
۹۱	۱-۳-۴ جنسیت
۹۳	۲-۳-۴ سن
۹۴	۳-۳-۴ تحصیلات

## فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادها

۹۹	۱-۵ خلاصه تحقیق
۱۰۰	۲-۵ نتایج به دست آمده از سوالات عمومی پرسشنامه
۱۰۲	۳-۵ نتایج تحقیق
۱۰۴	۴-۵ محدودیت های تحقیق
۱۰۵	۵-۵ پیشنهادها
۱۰۵	۱-۵-۵ پیشنهادهای کاربردی
۱۰۷	۲-۵-۵ پیشنهادهایی برای کاربران
۱۰۹	۳-۵-۵ پیشنهادهایی برای محققین آینده
۱۱۰	پیوست
۱۲۰	منابع و مآخذ

## فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۳۲	شکل ۱-۲ وضعیت نفوذ اینترنت در خاورمیانه و جهان
۳۴	شکل ۲-۲ وضعیت حملات اینترنتی در جهان
۳۴	شکل ۳-۲ وضعیت حملات اینترنتی در جهان
۵۵	شکل ۴-۲ مدل اعتماد الکترونیکی در بانکداری الکترونیکی
۷۱	شکل ۱-۴ نمودار میله ای توزیع جنسیت
۷۲	شکل ۲-۴ نمودار میله ای توزیع سنی
۷۴	شکل ۳-۴ نمودار میله ای توزیع میزان تحصیلات
۷۵	شکل ۴-۴ نمودار میله ای توزیع مهارت استفاده از کامپیوتر
۷۷	شکل ۵-۴ نمودار میله ای توزیع میزان دسترسی به اینترنت
۷۸	شکل ۶-۴ نمودار میله ای توزیع مهارت استفاده از اینترنت
۸۰	شکل ۷-۴ نمودار میله ای میزان استفاده از اینترنت در هفته

## فهرست جدول ها

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲ وضعیت استفاده اینترنت در خاورمیانه.....	۳۱
جدول ۲-۲ وضعیت استفاده اینترنت در پنج کشور برتر آسیا از نظر ضریب نفوذ.....	۳۲
جدول ۱-۳ طیف لیکرت.....	۶۳
جدول ۲-۳ فرضیات و سوالات پشتیبانی کننده.....	۶۳
جدول ۳-۳ ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای هر یک از متغیرهای پژوهش.....	۶۵
جدول ۱-۴ وضعیت جنسیتی پاسخ دهندگان.....	۷۰
جدول ۲-۴ وضعیت سنی پاسخ دهندگان.....	۷۲
جدول ۳-۴ وضعیت تحصیلی پاسخ دهندگان.....	۷۳
جدول ۴-۴ وضعیت مهارت استفاده از کامپیوتر پاسخ دهندگان.....	۷۵
جدول ۵-۴ وضعیت دسترسی به اینترنت پاسخ دهندگان.....	۷۶
جدول ۶-۴ وضعیت مهارت استفاده از اینترنت پاسخ دهندگان.....	۷۸
جدول ۷-۴ میزان استفاده از اینترنت در هفته پاسخ دهندگان.....	۷۹
جدول ۸-۴ آزمون t تک متغیره مربوط به نگرش پاسخ دهندگان (بانک پارسیان استان اصفهان).....	۸۱
جدول ۹-۴ آزمون t تک متغیره مربوط به نگرش پاسخ دهندگان (CIMB بانک کوالالمپور).....	۸۱
جدول ۱۰-۴ نتایج اعتماد کاربران به بانکداری اینترنتی و سطح امنیت دریافتی از اینترنت (بانک پارسیان استان اصفهان).....	۸۲
جدول ۱۱-۴ نتایج اعتماد کاربران به بانکداری اینترنتی و سطح امنیت دریافتی از اینترنت (CIMB بانک کوالالمپور).....	۸۲
جدول ۱۲-۴ نتایج آزمون همبستگی بین اعتماد کاربران به بانکداری اینترنتی و سطح امنیت دریافتی از اینترنت (بانک پارسیان استان اصفهان).....	۸۳
جدول ۱۳-۴ نتایج آزمون همبستگی بین اعتماد کاربران به بانکداری اینترنتی و سطح امنیت دریافتی از اینترنت (CIMB بانک کوالالمپور).....	۸۴
جدول ۱۴-۴ نتایج تضمین بانک و اعتماد کاربران به بانکداری اینترنتی (بانک پارسیان استان اصفهان).....	۸۴
جدول ۱۵-۴ نتایج تضمین بانک و اعتماد کاربران به بانکداری اینترنتی (CIMB بانک کوالالمپور).....	۸۵

جدول ۴-۱۶ نتایج آزمون همبستگی بین تضمین بانک و اعتماد کاربران به بانکداری اینترنتی (بانک پارسیان استان اصفهان).....	۸۶
جدول ۴-۱۷ نتایج آزمون همبستگی بین تضمین بانک و اعتماد کاربران به بانکداری اینترنتی (CIMB بانک کوالامپور).....	۸۶
جدول ۴-۱۸ نتایج سطح آشنایی و تجارب کاربران در استفاده از اینترنت و پذیرش بانکداری اینترنتی (بانک پارسیان استان اصفهان).....	۸۷
جدول ۴-۱۹ نتایج سطح آشنایی و تجارب کاربران در استفاده از اینترنت و پذیرش بانکداری اینترنتی (CIMB بانک کوالامپور).....	۸۷
جدول ۴-۲۰ نتایج آزمون همبستگی بین سطح آشنایی و تجارب کاربران در استفاده از اینترنت و پذیرش بانکداری اینترنتی (بانک پارسیان استان اصفهان).....	۸۸
جدول ۴-۲۱ نتایج آزمون همبستگی بین سطح آشنایی و تجارب کاربران در استفاده از اینترنت و پذیرش بانکداری اینترنتی (CIMB بانک کوالامپور).....	۸۸
جدول ۴-۲۲ نتایج مهارت تکنیکی کاربران و سطح اعتماد کاربران به تکنولوژی جدید (بانک پارسیان استان اصفهان).....	۸۹
جدول ۴-۲۳ نتایج مهارت تکنیکی کاربران و سطح اعتماد کاربران به تکنولوژی جدید (CIMB بانک کوالامپور).....	۹۰
جدول ۴-۲۴ نتایج مهارت تکنیکی کاربران و سطح اعتماد کاربران به تکنولوژی جدید (بانک پارسیان استان اصفهان).....	۹۰
جدول ۴-۲۵ نتایج مهارت تکنیکی کاربران و سطح اعتماد کاربران به تکنولوژی جدید (CIMB بانک کوالامپور).....	۹۱
جدول ۴-۲۶ آزمون t دو متغیره مربوط به جنسیت و نگرش کاربران به بانکداری اینترنتی (بانک پارسیان استان اصفهان).....	۹۲
جدول ۴-۲۷ آزمون t دو متغیره مربوط به جنسیت و نگرش کاربران به بانکداری اینترنتی (CIMB بانک کوالامپور).....	۹۲
جدول ۴-۲۸ آزمون ANOVA بین گروه های سنی مختلف و نگرش کاربران به بانکداری اینترنتی (بانک پارسیان استان اصفهان).....	۹۳

جدول ۴-۲۹ آزمون ANOVA بین گروه های سنی مختلف و نگرش کاربران به بانکداری اینترنتی (CIMB) بانک کوالامپور).....	۹۴
جدول ۴-۳۰ آزمون ANOVA بین گروه های با سطح تحصیلات مختلف و نگرش کاربران به بانکداری اینترنتی (بانک پارسیان استان اصفهان).....	۹۵
جدول ۴-۳۱ آزمون ANOVA بین گروه های با سطح تحصیلات مختلف و نگرش کاربران به بانکداری اینترنتی (CIMB) بانک کوالامپور).....	۹۵

## پیشگفتار

پیشرفت شگفت انگیز فناوری اطلاعات و ارتباطات و گسترش آن به بازارهای پولی و مالی، علاوه بر تسهیل امور مشتریان بانک ها، روش های سنتی بانکداری را نیز متحول ساخته است. با رشد چشمگیر معاملات به شیوه تجارت الکترونیکی، به بانک جهت نقل و انتقال پول به شیوه الکترونیکی نیاز بیشتری پیدا شده است و بانکداری اینترنتی به عنوان بخش لاینفک از تجارت الکترونیک تبدیل شده است که بدون آن تجارت الکترونیکی نیز توسعه نخواهد یافت. در حال حاضر در اکثر کشورها بانک ها خدمات آنلاین خود را برای استفاده مشتریان از طریق اینترنت فراهم آورده اند و مشتریان نیز بدون نیاز به حضور فیزیکی اغلب کارهای بانکی خود را در منزل و یا در محل کار انجام می دهند. بانک اینترنتی نوع جدیدی از بانک است که برای ارائه خدمات بانکی مورد نیاز مشتریان از محیط وب استفاده می کند. در این بانک تمامی عملیات مورد نیاز به صورت الکترونیکی در حال انجام است که این عملیات با سطح امنیتی مناسبی حفاظت می شود.

این تحقیق تمرکز خود را بر روی اعتماد کاربران قرار داد و امنیت را به عنوان مهمترین عامل در پذیرش بانکداری اینترنتی فرض کرد. ما نگرش نزدیک به ۲۲۰ نفر از کاربران بانکداری اینترنتی را در دو کشور ایران و مالزی مورد بررسی قرار دادیم و معتقدیم که این زیرمجموعه، نماینده خوبی برای همه سیستم های بانکی موجود است. تحقیق پیش رو در پنج فصل نگارش شده است. در فصل اول کلیات تحقیق ارائه شده، فصل دوم مروری است بر ادبیات موضوع و پیشینه تحقیق، فصل سوم روش تحقیق، فصل چهارم به تجزیه و تحلیل داده ها اختصاص یافته است و در پایان فصل پنجم که به نتایج تحقیق می پردازد.

خداوند منان را شاکرم که یاریگر به بار نشستن تلاش های صورت گرفته بود. و بدین وسیله از استاد محترم راهنما جناب آقای دکتر علی صنایعی و استاد محترم مشاور جناب آقای دکتر علی کاظمی به خاطر حمایت ها و راهنمایی هایشان سپاسگذاری می نمایم. همچنین وظیفه خود می دانم از جناب آقای مهندس عبدالحمید منصوری معاونت فناوری اطلاعات بانک پارسیان و خانم جاسمیدا اوتمان مدیریت یکی از شعب CIMB بانک مالزی، جهت همکاری های صورت گرفته تشکر نمایم.

امید است که بررسی های انجام شده در این تحقیق پاسخگوی جزئی از موانع استقرار بانکداری اینترنتی در کشور باشد و برای مسئولان بانکی مفید واقع گردد.

## فصل اول: کلیات تحقیق

### مقدمه

با گسترش و پیشرفت اقتصاد بین‌المللی به‌سوی تکامل سازمانی و بازاری، بانکداری بازرگانی دستخوش دگرگونی شتابانی می‌شود. البته نیرویی که این پیشرفت را به‌پیش می‌برد، فناوری است که مرزهای جغرافیایی، صنعتی و قانونی را پشت سر می‌گذارد و محصولات، خدمات و فرصت‌های بازرگانی تازه‌ای را به‌وجود می‌آورد. بانک‌های بازرگانی مالزی اهمیت این عامل را از دیدگاه مزیت رقابتی به‌سرعت دریافته‌اند. این بانک‌ها از دهه ۸۰ به این‌سو، به‌طور پیوسته به نوآوری در زمینه محصولات و خدمات با فناوری پیشرفته پرداخته‌اند. برای نمونه، می‌توان دستگاه‌های خودپرداز چندکاره<sup>۱</sup>، بانکداری تلفنی<sup>۲</sup>، انتقال وجه الکترونیکی<sup>۳</sup>، کارت نقدی الکترونیکی<sup>۴</sup> و بانکداری الکترونیکی برپایه اینترنت<sup>۵</sup> را نام برد.

---

<sup>۱</sup> ATM

<sup>۲</sup> Tele-banking

<sup>۳</sup> Electronic Transfer

<sup>۴</sup> Electronic Cash Cards

<sup>۵</sup> Internet Banking



بانک پارسیان بزرگترین بانک خصوصی کشور است و در زمینه توسعه اتوماسیون شعب، پیشرفته ترین بانک کشور به حساب می آید. شرکت تجارت الکترونیک پارسیان وابسته به بانک پارسیان با هدف ایجاد، گسترش و توسعه بستر مناسب جهت ارائه خدمات تجارت الکترونیک، با داشتن بزرگترین شبکه فروشگاهی در سراسر کشور، اقدام به راه اندازی دروازه پرداخت اینترنتی<sup>۱</sup> پارسیان نموده است. این شرکت به عنوان اولین دارنده دروازه پرداخت اینترنتی دارای مجوز بانک مرکزی جهت پذیرش کارت های همه بانک ها، از فروشگاه هایی که کالا و خدمات خود را از طریق اینترنت به فروش می رسانند می باشد.

این تحقیق علاوه بر ایران در مالزی نیز انجام شد، زیرا موقعیت جغرافیایی و زیربنای ساختاری آن موجب شده استفاده از این شیوه نوین بانکداری بیش از پیش مورد توجه قرار بگیرد و تفاوت بین بانکداری اینترنتی و سنتی بهتر مشخص می باشد. امید است که این تحقیق با در نظر گرفتن امنیت به عنوان یکی از مهمترین و چالش برانگیزترین مسائل در حوزه اینترنت، رابطه آنرا با اعتماد کاربران مورد توجه قرار دهد. اطلاعات یکی از مهم ترین موضوعاتی است که هر کاربری را به سوی اینترنت می کشاند، حال این کاربر می تواند اطلاعاتی را از اینترنت کسب کند یا خود به تولید اطلاعات پردازد و یا اطلاعات خود را به اشتراک بگذارد. اما همیشه در اینترنت ترس از به سرقت رفتن اطلاعات شخصی و محرمانه وجود دارد و همین مسئله است که برای کاربران ترس استفاده از اینترنت در ارسال اطلاعات شخصی و محرمانه را بوجود آورده است.

## ۱-۱ شرح و بیان مساله تحقیق

بانکداری اینترنتی مزیت های مختلفی همچون بهبود کارایی، سرعت و آسانی کار را به همراه دارد. اما با شکل گیری اینترنت به عنوان یک شبکه عمومی، ما با مباحث جدیدی پیرامون محرمانگی و امنیت اطلاعات مواجهه بوده ایم. عموماً بانکداری اینترنتی می تواند مخاطره های فراوانی برای موسسات و بنگاه های اقتصادی به همراه داشته باشد و این مخاطره ها با تعیین و تبیین یک سیستم بهینه امنیتی قابل کنترل خواهد بود.

<sup>1</sup> Payment Gateway

نخستین موضوع مهم امنیت، ایجاد یک کانال امن است. داده ها یکپارچه و با اطمینان میان کاربر و بانک تبادل می شود. دومین موضوع مهم امنیت، احراز هویت کاربر در آغاز ارتباط وی با بانک است. درباره نخستین موضوع باید گفت که بیشتر سیستم های بانکداری اینترنتی امروزی متکی به پروتکل  $SSL^1/TLS^2/WTLS^3$  هستند. اگرچه برخی راه حل های دیگر هم وجود دارد، اما استفاده از این پروتکل - به خاطر پشتیبانی بیشتر آن - مشهورترین روش است. درباره دومین موضوع نیز باید گفت که رمزهای ثابت همچنان به گستردگی به کار خواهد رفت، زیرا کاربردی ساده دارد. کارت های هوشمند و کارت خوان ها، راه حلی گران را ارائه می کنند و شاید بهترین راه - که هماهنگی میان هزینه و امنیت دارد - مجوز سخت افزاری است. (مک کای<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷)

تکنولوژی بیومتریک نیز امروزه به طور گسترده در آمریکا و بعضی کشورهای اروپایی برای تشخیص هویت کاربران مورد استفاده قرار گرفته است. از مزایای آن می توان به کاهش هزینه، افزایش دقت، آسانی کاربری و امنیت بالا، اشاره کرد. (نانواتی<sup>۵</sup>، ۲۰۰۲) با در نظر گرفتن نتایج حاصل از این تکنولوژی فراگیر و هزینه های راه اندازی آن در سیستم بانکداری الکترونیک داخلی نظیر  $ATM^6$  و دستگاه های  $POS^7$  می توان همگام با تکنولوژی جدید جهانی در بانکداری الکترونیک به پیش رفت و راه حلی جدید را برای بالا بردن سطح امنیت ارائه کرد.

اینترنت یک شبکه عمومی و سیستم باز است که هویت کاربران آن به آسانی قابل شناسایی نیست. به علاوه اینکه مسیرهای ارتباطی آن فیزیکی نیستند و می تواند مورد حملات و مزاحمت های بی شماری قرار بگیرد، بنابراین ایجاد یک سیستم امنیتی مناسب و آگاهی دادن به کاربران نسبت به آن، باعث ایجاد اعتماد و رضایت آنان می گردد. در این تحقیق سعی بر آن است که با مشخص ساختن رابطه امنیت و اعتماد کاربران، اهمیت این عامل را برای ارائه کنندگان خدمات بانکداری اینترنتی روشن ساخت.

<sup>1</sup> Secure Socket Layer

<sup>2</sup> Transport Layer Security

<sup>3</sup> Wireless Transport Layer Security

<sup>4</sup> McKay

<sup>5</sup> Nanavati

<sup>6</sup> Automatic Teller Machine

<sup>7</sup> Point Of Sale

## ۲-۱ اهمیت و ارزش تحقیق

بر طبق مطالعات انجام شده تمایل به انجام تراکنشهای مالی تحت بستر شبکه های الکترونیکی افزایش یافته، اولاً تعداد مؤسسات مالی بطور چشمگیری افزایش یافته که این روند منجر به یک رقابت فزاینده شده است، هرچند همزمان با این روند، مخاطره انگیزان اینترنتی نیز فعالیتهای غیر قانونی خود را افزایش داده اند. ثانیاً، قابلیتهای اینترنتی برای مؤسسات مالی این امکان را فراهم می کند که در یک بستر الکترونیکی به عنوان راهی ساده و راحت برای انجام خدمات مشتریان خود بدون در نظر گرفتن مکانهای جغرافیایی و محدودیتهای بانکداری سنتی عمل کنند. همانگونه که فناوری پیشرفت می کند، بیشتر کارهای روزانه زندگی نیز به سوی الکترونیکی شدن پیش می رود. بانکداری اینترنتی یکی از مهم ترین نمونه های این روند است. با افزایش استفاده از خدمات آن لاین، امنیت به یکی از مهمترین نگرانی های کاربران و ارائه کنندگان این خدمات تبدیل شده است. مشتریان اغلب اعتماد بیشتری به بانکداری سنتی در باره بحثهای محرمانه بودن اطلاعات و حفاظت از آنها دارند و اگر چه مشتریان اعتماد زیادی به بانک هایشان دارند ولی اعتماد آنها به تکنولوژی بسیار کم است زیرا احساس می کنند امکان سوء استفاده از اطلاعات شخصی و اطلاعات محرمانه آنها از این طریق بیشتر وجود دارد و به همین دلیل تمایل کمتری به استفاده از آن دارند. (سان درج، ۲۰۰۵) بسیاری از مشتریان نمی خواهند که اطلاعات شخصی خود را به تلفن یا اینترنت بدهند و مبحث محرمانه بودن اطلاعات یکی از موانع بزرگ در استفاده از خدمات اینترنتی است.

## ۳-۱ اهداف تحقیق

۱. تعیین نگرش کاربران بانک پارسیان استان اصفهان و CIMB<sup>2</sup> بانک کوآلالمپور، نسبت به بانکداری اینترنتی.
۲. تعیین رابطه بین اعتماد کاربران بانک پارسیان استان اصفهان و CIMB بانک کوآلالمپور، نسبت به بانکداری اینترنتی و سطح امنیت دریافتی از اینترنت.

<sup>1</sup> Sundarraj

<sup>2</sup> Commerce International Merchant Bank (CIMB)

۳. تعیین رابطه بین تضمین بانک پارسیان استان اصفهان و CIMB بانک کوآلالمپور، و سطح اعتماد کاربران نسبت به بانکداری اینترنتی.

۴. تعیین رابطه بین سطح آشنایی و تجارب کاربران بانک پارسیان استان اصفهان و CIMB بانک کوآلالمپور، در استفاده از اینترنت و پذیرش بانکداری اینترنتی.

۵. تعیین میزان مهارت تکنیکی کاربران بانک پارسیان استان اصفهان و CIMB بانک کوآلالمپور، و رابطه آن با سطح اعتماد کاربران به تکنولوژی.

#### ۴-۱ کاربرد نتایج تحقیق

مزایای بانکداری اینترنتی را می توان از دوجنبه مشتریان و بانک ها مورد توجه قرار داد. از دید مشتریان می توان به صرفه جویی در هزینه ها، صرفه جویی در زمان و دسترسی به کانالهای متعدد برای انجام عملیات بانکی نام برد. از دید بانک ها نیز می توان به ویژگی هایی چون ایجاد و افزایش شهرت بانک ها در ارائه نوآوری، حفظ مشتریان علی رغم تغییرات مکانی بانک ها، ایجاد فرصت برای جستجوی مشتریان جدید در بازارهای هدف، گسترش محدوده جغرافیایی فعالیت، برقراری شرایط رقابت کامل و صرفه جویی در هزینه ها را نام برد. مهمترین مزایای بانکداری اینترنتی شامل: تمرکز بر کانال های توزیع جدید، ارائه خدمات اصلاح شده به مشتریان و استفاده از تجارت الکترونیک می باشد. بانکداری اینترنتی موضوع به حداقل رساندن هزینه ها و به حداکثر رساندن درآمدها را تا حد قابل ملاحظه ای محقق کرده است. لذا گسترش بانکداری اینترنتی در ایران و رفع موانع موجود امری لازم می باشد و نتایج تحقیق فوق نیز قابل کاربرد برای کلیه بانکهای دولتی و خصوصی می باشد.

توسعه بانکداری اینترنتی بسیاری از بانک ها را وادار کرده تا با توجه به نیاز بازار و مشتریان و همچنین نوآوری های فن آورانه، برنامه های جدیدتری را به اجرا درآورند، به ویژه در زمینه کنترل و بازبینی عملیات های مالی، خریدهای اینترنتی کالا و خدمات، تماس با سایت های ویژه تجارت الکترونیکی که همه این موارد، بر میزان هر چه بیشتر مشتریان در حوزه بانکداری اینترنتی خواهد افزود. همچنین یک بانک از نظر میزان دسترسی مشتریان، با محدودیت های جغرافیایی رو به رو است و می تواند مشتریان محدودی را به خود جذب کند. اما اینترنت، بنا به ماهیت