



**دانشگاه پیام نور**

**دانشکده مدیریت، اقتصاد و حسابداری**

**نام مرکز: تهران غرب**

**پایان نامه**

**برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد**

**رشته علوم اقتصادی**

**گروه اقتصاد**

**عنوان پایان نامه :**

**تأثیر بانکداری الکترونیکی در رشد اقتصادی کشور ایران**

**فرناز نصراللهی**

**استاد راهنما : جناب دکتر اصغر ابوالحسنی**

**استاد مشاور : جناب دکتر محمد نهاوندیان**

**دی ۱۳۹۳**

از همه عزیزان و اساتید گرامی که در این مسیر راهگشای اینجانب بوده اند و  
نیز از زحمات بیدریغ جناب آقای اصغر دکتر ابوالحسنی استاد راهنما و  
جناب

آقای دکتر محمد نهاوندیان استاد مشاور کمال تشکر و امتنان را دارم.

فرناز نصراللهی

## چکیده

در دنیای معاصر بانکها نقش قابل ملاحظه ای در رشد و توسعه نظامها و مبادلات اقتصادی داشته اند. زیرا امروزه رشد اقتصادی در هر کشوری به میزان سرمایه گذاریهایی که در حقیقت از طریق جمع آوری سپرده ها و از طریق شبکه بانکی صورت میگیرد بستگی دارد. به عبارتی دیگر میتوان گفت که توسعه سیستمهای مالی و بانکی به معنای توسعه بازارها و واسطه گریهای مالی و بهبود عملکرد این عوامل تاثیر مثبت و به سزایی در رشد اقتصادی کشورها در بلند مدت دارد. لذا در این مطالعه به بررسی و تحلیل اثر بانکداری الکترونیک بر رشد اقتصادی کشور ایران پرداخته میشود. در همین راستا تعداد کارتهای عابربانک (ATM) و تعداد دستگاههای خرید اعتباری (POS) به عنوان دو شاخص بانکداری الکترونیک مورد استفاده قرار گرفته اند. علاوه بر این به منظور برآورد الگوی پژوهش از داده های سری زمانی برای دوره زمانی ۱۳۹۰-۱۳۶۰ و نرم افزارهای Excel, Microfit, Eviews بهره گیری شده است. یافته های اصلی پژوهش نشان میدهد که شاخص های تعداد کارت های عابربانک (ATM) و تعداد دستگاههای خرید (POS) بر رشد اقتصادی اثر مثبت و معنادار دارند و با افزایش تعداد کارتهای عابر بانک (ATM) و تعداد دستگاههای خرید اعتباری (POS) شرکتهای تولیدی بهتر میتوانند نقدینگی خود را تامین کنند و در نهایت رشد اقتصادی کشور را باعث خواهد شد.

واژه های کلیدی : بانکداری الکترونیک ، رشد اقتصادی ، اقتصاد ایران ، مدل خود توضیحی با وقفه های گسترده ، مدل تصحیح خطا.

## فهرست مطالب

### عنوان

مقدمه

### فصل اول کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

۱-۲-۱- شرح و بیان مساله تحقیق

۱-۲-۱- توسعه مالی و رشد اقتصادی

۱-۲-۲-۱- بانکداری الکترونیک و نقش آن در نظام بانکی

۱-۲-۲-۱- مزایای اصلی بانکداری الکترونیکی

۱-۲-۳-۱- جایگاه بانک ها در گسترش پول الکترونیک

۱-۳-۱- اهداف تحقیق

۱-۴-۱- فرضیه ها یا سوالات تحقیق

۱-۵-۱- اهمیت و ارزش تحقیق

۱-۶-۱- روش تحقیق

۱-۷-۱- واژه های کلیدی

۱-۸-۱- جمع بندی و نتیجه گیری فصل

### فصل دوم مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۱-۲- مقدمه

۱-۲-۲- ادبیات و پیشینه تحقیق

۱-۲-۳- مکانسیم نظام بانکی در بازار

۱-۲-۳-۱- مفهوم تجهیز منابع

۲-۳-۳-ارائه خدمات

۲-۳-۴- مفهوم شاخص توسعه مالی

۲-۴- چگونگی پیدایش بانکداری الکترونیک

۲-۵- بانکداری الکترونیک و نقش آن در نظام بانکی

۲-۵-۱- سایر مزایای بانکداری الکترونیک

۲-۶- سطوح بانکداری الکترونیکی

۲-۷- آثار بانکداری الکترونیکی

۲-۸- محرک های بانکداری الکترونیکی

۲-۹- تجربه کشورها در بانکداری الکترونیک

۲-۹-۱- وضعیت بانکداری الکترونیکی در سایر کشورهای منتخب دیگر

۲-۱۰- ابعاد تاثیر گذار بر استقرار بانکداری الکترونیکی در ایران

۲-۱۱- موانع توسعه بانکداری الکترونیکی در ایران

۲-۱۲- نقش سیستم بانکی در رشد اقتصادی

۲-۱۳- توسعه مالی و رشد اقتصادی

۲-۱۴- مطالعات انجام شده

۲-۱۴-۱- مطالعات داخلی

۲-۱۴-۲- مطالعات خارجی

۲-۱۵- خلاصه و جمع بندی فصل

۲-۱۸- خلاصه مطالعات انجام شده

## فصل سوم روش تحقیق

۳-۱- مقدمه

۳-۲- روش تحقیق

۳-۲-۱- جامعه آماری و قلمرو های تحقیق

	۳-۲-۲- مدل پژوهش و متغیر های تحقیق
۹۶	۳-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها
۱۰۳	۳-۴- خلاصه و نتیجه گیری فصل
۱۰۲	
۱۰۴	<b>فصل چهارم یافته های تحقیق</b>
	۴-۱- مقدمه
۱۰۶	۴-۲- برآورد الگوی تحقیق
۱۰۷	۴-۳- بررسی مانایی متغیرها
۱۰۹	۴-۳-۱- اثرات کوتاه مدت الگو
۱۱۲	۴-۳-۲- اثرات بلند مدت الگو
۱۱۳	۴-۳-۳- برآورد الگوی ECM
۱۱۳	۴-۵- خلاصه و نتیجه گیری فصل
۱۲۰	<b>فصل پنجم: جمع بندی و نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات</b>
۱۲۱	۵-۱- مقدمه
۱۲۱	۵-۲- خلاصه پژوهش
۱۲۹	۵-۳- نتایج پژوهش
۱۲۳	۵-۴- آزمون فرضیه
۱۲۳	۵-۴-۱- آزمون فرضیه اول
۱۲۴	۵-۴-۲- آزمون فرضیه فرعی اول
۱۲۴	۵-۴-۳- آزمون فرضیه فرعی دوم
۱۲۴	۵-۵- محدودیت های تحقیق
۱۲۵	۵-۶- پیشنهادها

۱۲۵	۱-۶-۵- پیشنهادهای کاربردی
۱۲۵	۲-۶-۵- پیشنهادات برای محققان آینده:
۱۲۶	پیوستها
۱۳۶	منابع و ماخذ

## فهرست جداول

- ۴۶ جدول ۱-۲: خلاصه وضعیت بانکداری نوین در ترکیه
- ۴۸ جدول ۲-۲: توزیع جغرافیایی تعداد کاربران اینترنت در جهان (میلیون نفر) ۲۰۱۱
- ۵۰ جدول ۳-۲: جدول عضویت در شبکه شتاب به تفکیک هر بانک
- ۵۱
- ۵۳ جدول ۴-۲: سهم هر بانک از کل کارتها
- ۵۴ جدول ۵-۲: سهم هر بانک از تعداد خود پردازها (درصد)
- ۵۵ جدول ۶-۲: تعداد تراکنش مبلغ تراکنشو رشد سالانه آنها به تفکیک دستگاه (میلیارد ریال)
- ۵۵ جدول ۷-۲: نسبت پول در گردش به تولید ناخالص داخلی (GDP) و تعداد تراکنش های غیرنقدی به ازای یک نفر در سال ۲۰۰۷
- ۵۵ جدول ۸-۲: اهمیت نسبی ابزارهای پرداخت در تعداد تراکنش های غیرنقدی سال ۲۰۰۷ ( درصد از کل تراکنش ها)
- ۵۶ جدول ۹-۲: رشد استفاده از ابزارهای پرداخت در تعداد تراکنش های غیرنقدی در سال ۲۰۰۷ (درصد تغییر نسبت به سال قبل)
- ۵۶ جدول ۱۰-۲: متوسط مبلغ هر تراکنش برای ابزارهای پرداخت در سال ۲۰۰۷ (دلار آمریکا)
- ۵۶ جدول ۱۱-۲: میزان مبالغ تراکنش ها به عنوان درصدی از تولید ناخالص داخلی برای ابزارهای پرداخت در سال ۲۰۰۷ (درصد از کل)



- ۵۷ جدول ۲-۱۲: تعداد ، رشد و سرانه جمعیتی کارت های صادرشده در هرکشور در پایان سال ۲۰۰۷ (هزار\_درصد\_فقره)
- ۵۸ جدول ۲-۱۳: تعداد ، رشد و سرانه جمعیتی دستگاه های خودپرداز و پایانه های فروش در هرکشوردر پایان سال ۲۰۰۷ (هزار\_درصد\_عدد)
- ۵۸ جدول ۲-۱۴ : وضعیت تعداد تراکنش ها در پایانه های خودپرداز برای دریافت پول و پایانه های فروش توسط کارت های صادره داخل هرکشور در سال ۲۰۰۷(میلیون \_درصد\_عدد)
- ۶۰ جدول ۲-۱۵: مقایسه وضعیت بانکداری الکترونیک درایران وتعدادی ازکشورهای جهان درسال ۲۰۰۷
- ۶۱ جدول ۲-۱۶ مقایسه وضعیت بانکداری الکترونیک درایران وتعدادی ازکشورهای جهان درسال ۲۰۰۸
- ۶۲ جدول ۲-۱۷: مقایسه وضعیت بانکداری الکترونیک در ایران و تعدادی از کشورهای منطقه سالهای ۲۰۰۸ - ۲۰۱۲
- ۱۰۸ جدول ( ۴-۱ ) : بررسی مانایی متغیرها
- ۱۰۹ جدول ( ۴-۲ ) نتایج اثر کوتاه مدت الگو
- ۱۱۲ جدول ( ۴-۳ ) نتایج اثر بلند مدت الگو
- ۱۱۴ جدول ( ۴-۴ ) نتایج الگوی ECM
- ۱۱۵ جدول ۴-۵ ازمون خود هم بستگی

## فهرست نمودارها

- ۵۲ نمودار ۱-۲ تعداد کارت اعتباری به تفکیک بانک ها در سالهای ۸۶-۸۷
- ۶۴ نمودار ۲-۲ روند رشد تعداد کارتها طی سالهای ۹۰-۸۵
- ۶۵ نمودار ۳-۲ روند رشد تعداد خود پرده طی سالهای ۸۵-۹۰
- ۶۵ نمودار ۴-۲ روند رشد تعداد پایانه های فروش طی سالهای ۸۵-۹۰
- ۶۶ نمودار ۵-۲ شاخص آمادگی الکترونیک ایران

در دنیای معاصر بانک ها نقش قابل ملاحظه ای در رشد و توسعه نظام ها و مبادلات اقتصادی داشته اند، زیرا امروزه رشد اقتصادی در هرکشوری به میزان سرمایه گذاری هایی که درحقیقت از طریق جمع آوری سپرده ها و پس اندازها و از طریق شبکه بانکی صورت می گیرد، بستگی دارد.

تصور جوامع بدون بانک در اقتصاد کنونی، تصویری محال و غیرواقعی می باشد. چرا که به سبب حجم بسیار بالای مبادلات اقتصادی کالا و خدمات و دریافت و پرداخت های ناشی از آن و همچنین رشد سریع و بی وقفه جمعیت و گسترش شهرها، افزایش در مراودات مالی چه در سطح داخلی و چه در سطح بین المللی، نیاز به وجود نهادهای مالی در اشکال مختلف آن و به عنوان ابزارهای اجرایی بخش پولی امری غیر قابل انکار و ضروری به نظر می رسد. در دهه های اخیر و به استناد مطالعات و شواهد تجربی، نهادهای مالی و بالاخص بانک ها به عنوان شریان های حیاتی اقتصادی در کشورهای جهان در تکمیل فرآیند انطباقی دو بخش اصلی یک نظام اقتصادی (بخش پولی و واقعی) نقش اساسی را ایفاء کرده اند.

در این مطالعه در فصل اول، کلیات تحقیق بیان می گردد. در فصل دوم ادبیات تئوری و تجربی مربوط به بانکداری و اثر آن بر رشد اقتصادی بررسی می شود. در فصل سوم مدل تخمینی تحقیق و روش برآورد الگو بیان می شود. در فصل چهارم، نتایج تخمین مدل و برآوردهای الگو بیان می گردد و در نهایت در فصل پنجم تجزیه و تحلیل و پیشنهادات تحقیق ارائه می شود.

# فصل اول

## کلیات تحقیق

## ۱-۱- مقدمه

در دنیای معاصر بانک ها نقش قابل ملاحظه ای در رشد و توسعه نظام ها و مبادلات اقتصادی داشته اند، زیرا امروزه رشد اقتصادی در هرکشوری به میزان سرمایه گذاری هایی که درحقیقت از طریق جمع آوری سپرده ها و پس اندازها و از طریق شبکه بانکی صورت می گیرد، بستگی دارد.

تصور جوامع بدون بانک در اقتصاد کنونی، تصویری محال و غیرواقعی می باشد. چرا که به سبب حجم بسیار بالای مبادلات اقتصادی کالا و خدمات و دریافت و پرداخت های ناشی از آن و همچنین رشد سریع و بی وقفه جمعیت و گسترش شهرها، افزایش در مراودات مالی چه در سطح داخلی و چه در سطح بین المللی، نیاز به وجود نهادهای مالی در اشکال مختلف آن و به عنوان ابزارهای اجرایی بخش پولی امری غیر قابل انکار و ضروری به نظر می رسد. در دهه های اخیر و به استناد مطالعات و شواهد تجربی، نهادهای مالی و بالانحص بانک ها به عنوان شریان های حیاتی اقتصادی در کشورهای جهان در تکمیل فرآیند انطباقی دو بخش اصلی یک نظام اقتصادی (بخش پولی و واقعی) نقش اساسی را ایفاء کرده اند. (رئیزی دهکردی، ۱۳۸۰: ۴۱).

سیستم های مالی و بانک ها به سه روش عمده در رشد اقتصادی تاثیر می گذارند:

- انباشته شدن سپرده های کوچک و تسریع حرکت این وجوه به سمت وام گیرندگان و تخصیص بهینه پس اندازاز طریق یک سیستم مالی کارآمد که منجر به افزایش بهره وری سرمایه و درنهایت رشد اقتصادی

- تخصیص بهینه منابع از طریق افزایش نظارت و کنترل بر وام گیرندگان

- بهبود بخشیدن به توزیع ریسک سبب افزایش نرخ پس انداز و درنتیجه استفاده منابع به دست آمده در پروژه های سودآور اقتصادی می شود.

به عنوان جمع بندی می توان گفت که توسعه سیستم های مالی و بانکی به معنای توسعه بازارها و واسطه‌گری‌های مالی و بهبود عملکرد این عوامل، تاثیر مثبت و بسزایی در رشد اقتصادی کشورها در بلندمدت دارد. (شادکام، ۱۳۸۷: ۵۳).

## ۱-۲- شرح و بیان مسئله پژوهش

در چند سال اخیر بانک های کشور حرکت خود را به سمت ارائه خدمات الکترونیکی یا به عبارت کلی تر بانکداری الکترونیکی آغاز نموده اند. چه بسا از مزیت های بانکداری الکترونیک از دید مصرف کنندگان می توان انتقال سریع الکترونیکی وجوه، امکان دسترسی بیشتر، صرفه جویی در هزینه ها از جمله در زمان رفت و آمد، هزینه های اجتماعی نظیر ترافیک و آلودگی هوا به خصوص در شهرهای بزرگ و به دلیل استفاده از رایانه حجم کاغذ و نیروی انسانی به شدت کاهش می یابد و همچنین در سطح بلندمدت بانکداری الکترونیک باعث ایجاد رضایتمندی و اعتماد و تعهد مشتری می شود. استفاده از سیستم بانکداری الکترونیک هم در سطح سازمان ها و موسسات و هم در سطح فردی باعث بهبود مدیریت وجوه نقدینگی می گردد.، زیرا زمان تاخیر در انتقال وجوه را به حداقل می رساند و سازمان ها به نحو مطلوب می توانند به مدیریت نقدینگی خود بپردازند و برای اشخاص نیز هر زمان که بخواهند می توانند از گردش موجودی و صورت حساب خود مطلع گردند. همچنین موسسات مالی به ویژگی هایی چون ایجاد افزایش شهرت بانکی با ارائه خدمات جدید، حفظ مشتریان به رغم تغییرات مکانی بانک ها و ایجاد فرصت برای جستجوی مشتریان جدید در بازارهای هدف (بازاریابی) و گسترش محدوده جغرافیایی با کمترین هزینه نام برد. تنوع تکنولوژی های بانکداری الکترونیک موجود در بازار درسالهای اخیر به شکل فزاینده ای افزایش پیدا کرده است. به کارگیری انواع تکنولوژی مانند دستگاه خودپرداز ATM، پایانه های فروش POS، پایانه های شعب Pin Pad، بانکداری تلفنی و اینترنت توسط بانک ها و سایر موسسات مالی اعتباری می تواند سرعت پردازش را افزایش و هزینه ها را کاهش دهد به علاوه ، به کارگیری بانکداری الکترونیکی می تواند نقش بسیاری در اقتصاد و تجارت داشته باشد و شیوه ارتباطی و تعاملاتی بین خریدار و فروشنده

بانک ها و مشتریان را دگرگون سازد و به جذب منابع و واقعی شدن نقش بانک به عنوان یک بنگاه اقتصادی کمک قابل توجهی کند .

## ۱-۲-۱- توسعه مالی و رشد اقتصادی

مطالعات تجربی نشان می دهند که رابطه مثبتی میان توسعه مالی و رشد اقتصادی در بلندمدت وجود دارد. سیستم های مالی کارآمد می توانند از طریق کسب اطلاعات درباره فرصت های سرمایه گذاری، تجمع و تجهیز پس اندازها، نظارت بر سرمایه گذاری ها و اعمال حاکمیت شرکتی، تسهیل مبادله کالاها و خدمات و توزیع و مدیریت ریسک، با کاهش هزینه های مبادله و کسب و تحلیل اطلاعات، موجب تخصیص بهتر منابع و در نهایت، افزایش رشد اقتصادی شوند.

همچنین، سیستم های مالی کارآمدتر، موانع تامین مالی خارجی را کاهش داده و با تسهیل شرایط دسترسی واحدهای تولیدی و صنعتی به سرمایه های خارجی، زمینه گسترش سرمایه گذاری و رشد اقتصادی بیشتر را فراهم می سازند. از عوامل تعیین کننده سطح توسعه مالی درکشور ها می توان به عوامل تاریخی شامل مؤلفه های قانونی، سیاسی، فرهنگی، اخلاقی و جغرافیایی و عوامل سیاستی شامل محیط سیاسی و اقتصاد کلان، زیرساخت های نهادی، قانونی و اطلاعاتی، مقررات و نظارت، رقابت و کارآیی، آزادسازی مالی و تسهیل دسترسی به خدمات مالی اشاره کرد.

سیستم مالی یک کشور از بازارها و محصولات مالی متنوعی تشکیل شده است. بر این اساس، توسعه مالی یک مفهوم چند وجهی است که علاوه بر توسعه بخش بانکی، ابعاد دیگری چون توسعه بخش مالی غیر بانکی، توسعه بخش پولی و سیاست گذاری پولی، مقررات و نظارت بانکی، باز بودن بخش مالی و محیط نهادی را در بر می گیرد (ترا بیان، ۱۳۸۵).

به طور کلی، با پیاده سازی صحیح بانکداری و پول الکترونیکی، امکان ارائه خدمات الکترونیکی، تجارت الکترونیکی، کسب و کار الکترونیکی، مالیات الکترونیکی، مناقصات الکترونیکی و دهها کاربرد دیگر فراهم می شود. این امر در سطح ملی منوط به تعریف و تدوین جایگاه بانکداری

الکترونیکی، پول الکترونیکی و زیرساخت های فناوری اطلاعات و در نهایت تعیین ارزش افزوده اقتصادی حاصل از بکارگیری خدمات بانکداری الکترونیکی است. در کشورهای پیشرفته به دلیل شفافیت موضوع، استفاده از پول الکترونیکی در معاملات با ارزش کم، حجم وسیعی را در بر می گیرد. حال آن که در ایران به دلیل وجود ابهامات اساسی در تعاریف این مفاهیم، استفاده از این ابزارها محدود بوده و فاصله بین کشور ما و کشورهای پیشرفته بسیار زیاد است.

در مورد بانکداری الکترونیکی و آثار آن بر متغیرها و عملکرد بانک ها و در مورد بحث تاثیر تجارت الکترونیکی بر متغیرها و عملکرد بنگاه ها کارهای زیادی انجام شده است. با پیشرفت فناوری اطلاعات و ارتباطات و گسترش روزافزون آن در تجارت الکترونیکی هزینه های مبادلات بسیار کم شده و مشکلات ورود به بازارهای موجود در آن از بین رفته است. بنا بر تصور عده ای رایانه با از بین بردن واسطه ها در روند فروش کالا به مشتری باعث کاهش هزینه های مبادلات شده است. همین هزینه های پایین تولیدی باعث تشویق بیشتر سرمایه گذاران برای ورود به این بازارها خواهد شد که در نتیجه آن رقابت بین بنگاه ها و فشار برای کاهش هزینه ها بیشتر خواهد شد، بنابراین در نهایت قیمت های محصولات برای مصرف کننده روند کاهشی می یابد. در مجموع، مصرف کنندگان قادر خواهند بود تا با جستجوی کالای مورد نیاز از بین هزاران تولید کننده، قیمت های کمتری بپردازند که این مسئله به کاهش قیمت ها از سوی تولید کننده به نفع مصرف کننده منجر شده است. (هاگل و آرمسترانگ<sup>۲</sup>، ۱۹۹۷).

## ۱-۲-۲- بانکداری الکترونیک و نقش آن در نظام بانکی

بانکداری الکترونیک یکی از مظاهر عینی انقلاب فناوری اطلاعات و ارتباطات در عرصه اقتصادی است. بانکداری الکترونیک، انقلابی در شیوه ها و رویه های تجاری گذشته ایجاد کرده است و سرعت و صرفه جویی را در بهترین وجه جامه عمل پوشانده است. بانکداری الکترونیک، کلیه خدمات بانکداری را به صورت الکترونیک و از طریق واسطه های ایمن، ارائه می دهد و نیاز به حضور فیزیکی مشتری در بانک را از بین می برد. بانکداری الکترونیک به ایجاد محصولات و خدمات با بهای کم از طریق کانال های الکترونیک گفته می شود. این محصولات و خدمات می



توانند شامل صورتحساب، وام، مدیریت سپرده ها و پرداخت های الکترونیکی همانند پول الکترونیکی باشند (قریشی، ۱۳۸۷: ۵۹).

## ۱-۲-۲-۱- مزایای اصلی بانکداری الکترونیکی

با توجه به تعاریف فوق می توان نتیجه گرفت که بانکداری الکترونیکی به سبب نقش آفرینی در توسعه تجارت الکترونیکی، کیفیت ارائه خدمات بانکی، صرفه جویی در وقت میلیون ها مشتری و کاهش معضلات اجتماعی از اهمیت و جایگاه ویژه ای برخوردار است. کارکردهای یاد شده باعث شده است که بانکداری الکترونیکی نه فقط به عنوان یک مجموعه خدمات بانکی، بلکه یک الزام ملی و به عنوان یکی از زیرساخت های مهم توسعه کشورها قلمداد شود. هر چقدر به سمت سطوح بالاتر بانکداری الکترونیکی کامل حرکت نماییم، عملیات دستی کمتر، سیستم های رایانه ای متمرکزتر، شبکه قابل دسترسی گسترده تر، محدودیت زمانی و مکانی کمتر و در نهایت امنیت اطلاعات بانکی بیشتر خواهد بود. به طور کلی به کارگیری و مدیریت صحیح بانکداری الکترونیک در ابعاد مختلف می تواند در موارد زیر موجب بهبود خدمات ارائه شده توسط بانک شود (گلچهره نودهی، ۱۳۸۸):

- ۱- سرعت اعطای تسهیلات مالی از بدو قبول تقاضا تا آخرین مرحله پرداخت؛
- ۲- اعلام نظر سریع در ابتدای درخواست در رابطه با پذیرش یا عدم پذیرش تقاضا؛
- ۳- کاهش زمینه فساد اداری از طریق تقلیل رابطه شخصی کارمند و مشتری و افزایش امکان نظارت بر رعایت مقررات؛
- ۴- آگاهی مشتری از اینکه چه موقع بعد از ارائه تقاضا به نتیجه خواهد رسید؛
- ۵- پرداخت تسهیلات به موقع و مطابق با پیشرفت طرح؛
- ۶- کاهش تشریفات اداری و بروکراسی؛

۷- انعطاف پذیری بانک در رعایت قوانین و مقررات؛

۸- افزایش میزان تطابق میان خدمات مورد انتظار مشتریان و درک سازمان از انتظارات مشتریان؛

۹- درک بیشتر سازمان از انتظارات مشتریان و ادراکات تبدیل شده به مشخصه های کیفیت خدمات؛

۱۰- تطابق میان ادراکات تبدیل شده به مشخصه های کیفیت خدمات و خدمات ارائه شده از

سوی سازمان به مشتریان؛

۱۱- برقراری ارتباط با شعب به وسیله شبکه های بهم پیوسته سیستم های مبتنی بر شبکه؛

۱۲- تمرکز فعالیت در سطح شعب و توسعه سیستم های پرداخت الکترونیکی برای تبادلات بین

شرکت ها همچنین بین شرکتهای و مشتریان؛

۱۳- تلاش جهت فائق آمدن بر موانع و چالش های موجود در بانکداری؛

۱۴- ایجاد جذابیت در خدمات بانکداری؛

۱۵- بهبود کارایی در عملیات بانکداری؛

۱۶- تمرکز و حفظ مشتری مداری؛

با توجه به آمار مربوط به شاخص های بانکداری الکترونیکی، ایران طی سال های اخیر از رشد بالایی در شاخص های مذکور برخوردار بوده است و از نظر تعداد شاخص های الکترونیکی جایگاه مناسبی را در بین کشورهای منطقه کسب کرده است، لیکن از نظر نسبت (تعداد ATM و POS به یک میلیون نفر) هنوز هم شکاف بین ایران و سایر کشورهای مشابه از تفاوت معناداری برخوردار است. در صورتی که سایر شاخص های مربوط به حوزه بانکداری الکترونیک، اعم از بانکداری اینترنتی، کارت های اعتباری و غیره نیز مد نظر قرارگیرد، این شکاف بیشتر است. این امر در مقایسه با کشور ترکیه که از نظر جغرافیایی و جمعیتی وضعیت مشابهی با ایران دارد، نمود بیشتری دارد (نوری، ۱۳۸۷).

## ۱-۲-۳- جایگاه بانک ها در گسترش پول الکترونیک

توسعه بانکداری الکترونیک در ایران هنگامی مفهوم اصلی خود را مییابد که بانک ها در آن به دنبال افزایش میزان سود خود باشند. به عبارت دیگر گسترش منطقی بانکداری الکترونیک تابعی از اقتصادی عمل کردن بانک ها می باشد. متأسفانه در حال حاضر بعضی از بانک ها این مقوله را از دیدگاه پرستیژی و بعضی دیگر از دیدگاه ورود تکنولوژی به کشور مورد تجزیه و تحلیل قرار می دهند. در هر حال نکته قابل توجه آن است که هیچ یک از این تحلیل ها منافاتی با سعی در حداقل نمودن هزینه های مربوط به خدمات بانکداری الکترونیکی ندارد. مشکلات اصلی بانک ها در مقوله بانکداری الکترونیک را می توان در دو بخش مورد ارزیابی قرار داد:

الف) عدم وجود تحقیقات کاربردی در زمینه بررسی میزان نیاز جامعه به این گونه خدمات و بررسی شرایط اقتصادی و اجتماعی جامعه.

در کشورهای در حال توسعه معمولاً در بانک ها جهت ارائه خدمات جدید از نظر اقتصادی بودن خدمات مزبور، منطبق بودن خدمات جدید با نیازهای جامعه، بهینه یابی خدمات و این که چه سیستمی می تواند، خدمات فوق را به خوبی به مشتریان ارائه نماید، بررسی قابل توجهی انجام نمی گیرد. دلیل اصلی این امر عدم وجود مراکز تحقیق و توسعه در این گونه بانک هاست. معمولاً بانک های مزبور با بررسی خدمات ارائه شده توسط سیستم بانکی کشورهای توسعه یافته اقدام به تقلید از آن ها و ارائه خدمات می نمایند. این بانک ها همواره با یک تأخیر ده الی بیست ساله اقدام به ارائه این خدمات می نمایند و از طرف دیگر به دلیل عدم انجام تحقیقات و بررسی های مورد نیاز در مورد خدمات فوق، این گونه خدمات را به صورت ناقص به مشتریان خود ارائه می دهند.

وظایفی که مراکز تحقیق و توسعه در این زمینه بر عهده دارند، عبارت است از: بررسی میزان نیاز جامعه به این گونه خدمات، بررسی زیر ساخت های فنی و ارتباطی مورد نیاز، انتخاب سیستم های نرم افزاری و سخت افزاری مورد نیاز، بررسی اقتصادی طرح، بررسی وضعیت اجتماعی کشور و غیره.

ب) سنگین بودن هزینه ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی:

به طور کلی سیستم های بانکداری الکترونیک از جدیدترین و پیشرفته ترین امکانات و تجهیزات استفاده می نماید که در حال حاضر جزء گرانترین سیستم های الکترونیکی می باشند. به طور مثال قیمت یک ATM به طور متوسط در حدود سی هزار دلار و نرم افزارهای کامپیوتری در حدود سیصد هزار دلار می باشد که در کنار این هزینه ها، هزینه های نگهداری سیستم نیز به میزان قابل توجهی می باشد. برای حل این مشکل دو روش وجود دارد: یکی، شراکت بانک ها با یکدیگر در خرید سیستم های بانکداری الکترونیک و روش دیگر ایجاد شبکه پرداخت بین بانکی می باشد. در ارتباط با مورد دوم (ایجاد شبکه پرداخت بین بانکی) ریسک هایی که هر یک از مؤسسات مالی با آن روبرو خواهند بود، عبارت است از این که هر یک از مؤسسات مالی موقعیت خود به عنوان یک مرکز شبکه پرداخت را از دست می دهد. مورد دوم ریسک سیستماتیک می باشد. ریسک سیستماتیک ریسکی است که شرکت کنندگان در شبکه را در یک زنجیره عمل و عکس العمل تحت تأثیر قرار می دهد.

این تحقیق به دنبال پاسخگویی به سوالات زیر است:

- آیا توسعه شاخص های بانکداری الکترونیک باعث افزایش رشد اقتصادی می شود؟
- آیا بهبود شاخص های بانکداری الکترونیک از کانال توسعه بازارهای مالی باعث رشد اقتصادی می شود؟

-

### ۱-۳- اهداف تحقیق

تحلیل اثر بانکداری الکترونیک از طریق توسعه مالی بر رشد اقتصادی کشور  
تحلیل اثر افزایش تعداد کارت های عابر بانک (ATM) بر رشد اقتصادی کشور