

تجربه ارائه خدمات پست بانک ایران

در دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی

علی نعمتی^۱ - سیروس معیری پور^۲ - محمد حبیبی^۳

چکیده

با نگاهی به تعداد کم شعب روستایی بانکهای کشور تا قبل از شروع برنامه چهارم توسعه کشور، عدم دسترسی عمومی روستائیان به خدمات رایج بانکی قابل توجه می باشد. بر اساس نظریات متداول توسعه اقتصادی در کشورهای جهان سوم، دسترسی روستائیان به خدمات ضروری به ویژه خدمات مالی و بانکی یکی از پیش فرضهای توسعه روستایی می باشد. در نقاط شهری و پرجمعیت کشور دسترسی به خدمات بانکی به سادگی امکان پذیر بوده ولی مردم نقاط روستایی فاقد بانک برای استفاده از خدمات رایج بانکی باید هزینه بسیار زیادتری را متحمل شوند. این تفاوت دسترسی علاوه بر دور نگه داشتن جوامع روستایی از پیشرفت و توسعه و نیز کاهش تولید و اشتغال روستایی در بلندمدت باعث بی عدالتی مشهودی در توزیع امکانات جامعه نیز می شود.

برای ایجاد زمینه ارائه خدمات دولتی و سایر خدمات ضروری مورد نیاز جوامع روستایی از جمله خدمات مالی و بانکی و نیز تعهد دولت ایران به سران جامعه جهانی اطلاعاتی برای ایجاد امکانات ارتباطی در روستاهای کشور و دسترسی جوامع روستایی به اینترنت، برابر قانون برنامه چهارم توسعه، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف به راه اندازی ده هزار دفتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی تحت عنوان پیشخوان دولت تا پایان سال ۱۳۸۸ شد.

^۱ عضو هیات مدیره پست بانک ایران

^۲ معاون اداره کل آموزش و تحقیق و توسعه پست بانک ایران

^۳ (HABIBI.1969@YAHOO.COM) کارشناس گروه تحقیقات پست بانک ایران

پست بانک ایران که در طرح اولیه مکلف به ارائه خدمات بانکی در کلیه این دفاتر شده ، با تعریف و تبیین ساختاری جدید و متفاوت با آنچه تا قبل از این در زمینه ارائه خدمات بانکی در روستا وجود داشته اقدام به ارائه خدمات بانکی به صورت فراگیر در روستاهای کشور نموده است .

ما در این مقاله قصد داریم ضمن اشاره به اهداف راه اندازی دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات روستائی و ظرفیتهای ایجاد شده در آنها که باعث کاهش هزینه سرانه انواع خدمات قابل ارائه از جمله خدمات بانکی شده ، در یک نگاه اجمالی نحوه حضور پست بانک ایران در این دفاتر و صرفه جویی مناسب در خصوص هزینه های بالای راه اندازی شعبه ، تاثیر ارائه خدمات بانکی در روستاهای کشور توسط این بانک را بیان کنیم .

مقدمه

از سال ۱۳۰۴ با راه اندازی بانک سپه به عنوان نخستین بانک ایرانی ، به تدریج سایر بانکهای ایرانی نیز فعالیت خود را در کشور آغاز کردند . با نگاهی به مکانهای ایجاد شعب این بانکها طی این سالها متوجه می شویم که شعب آنها عمدتاً در نقاط شهری شروع به فعالیت کرده اند در حالیکه طی این سالها بویژه سالهای اولیه تشکیل بانکها ، اکثریت جمعیت کشور در روستاها ساکن بوده و عمدتاً به فعالیت کشاورزی اشتغال داشته اند . تجربه تأسیس شعب روستایی توسط بانکهای کشور نیز عمدتاً شامل نقاط پر جمعیتی همچون مراکز بخشها یا دهستانها بوده و به دلیل انتخاب الگوی شعب روستایی مشابه شعب شهری ، این اقدام نیز نتوانسته به همه جمعیت روستایی کشور خدمات بانکی را ارائه نماید .

تا قبل از شروع برنامه چهارم توسعه عدم دسترسی روستائیان به خدمات مورد نیاز از جمله خدمات بانکی ، علاوه بر باز ماندن بیش از ۳۰ درصد جمعیت کشور از قافله توسعه و پیشرفت ، باعث افزایش رفت و آمد روستائیان به شهرها جهت استفاده از خدمات بانکی و در نتیجه افزایش ازدحام و آلودگی هوای شهرها و افزایش شدید هزینه های اجتماعی مترتب بر آن از یکطرف و افزایش مهاجرت روستائیان به شهرها و به تبع آن کاهش تولید در روستاها و سایر زیانهای ملی از طرفی دیگر می شد . برنامه ریزان کشور جهت رفع این مشکل راه اندازی دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی را در قالب برنامه چهارم توسعه کشور مطرح و به این ترتیب با تصویب قانون برنامه چهارم توسعه کشور ، ایجاد و راه اندازی ده هزار دفتر ICT

روستایی به وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات تکلیف شد. در این نوشتار به اختصار از این دفاتر تحت عنوان **دفاتر ارتباطات روستایی** نام می‌بریم.

از جمله خدمات مهم قابل ارائه در دفاتر مذکور، خدمات بانکی است که پست بانک ایران با بهره‌گیری از الگوی سایر کشورهای جهان و نیز بهره‌گیری از بانکداری الکترونیک اقدام به ارائه خدمات بانکی در دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات تحت عنوان "دفاتر خدمات بانکی" در روستاهای کشور نموده است و **برای نخستین بار طی هشت دهه فعالیت بانکداری در کشور، ما شاهد حضور یک بانک و ارائه خدمات بانکی در اکثر روستاهای کشور هستیم**. لذا در این نوشتار قصد داریم شیوه استفاده مناسب پست بانک ایران از فرصتهای ایجاد شده در دفاتر ارتباطات روستایی، تبیین راهکار جدید ارائه خدمات بانکی در روستا و کارهای انجام شده در این رابطه را بیان نماییم.

بخش اول (سابقه ارائه خدمات بانکی در روستاهای کشور

در کشورهای جهان سوم یکی از مشکلات عمده مناطق روستایی نحوه دسترسی آنها به خدمات بانکی است. در گذشته و حسب نظریات سنتی بیشتر اعتقاد بر این بود که در روستاها به دلیل کمی درآمد امکان پس انداز برای روستائیان وجود ندارد از طرفی دیگر هزینه‌های تجهیز منابع نیز در روستاها بسیار بالاست و تجهیز منابع برای بانکها یا نهادهای مالی مقرون به صرفه نمی‌باشد لذا نیاز روستائیان را تامین مالی و توزیع اعتبارات می‌دانستند. ولی طی چندین دهه تامین مالی و توزیع اعتبارات ارزان قیمت با هدف بهبود وضعیت دآمدی و کاهش فقر در روستاها، بهبود قابل ملاحظه‌ای در این زمینه بوجود نیامد. در نظریات جدیدتر بر افزایش درآمد و کاهش فقر تاکید می‌شود (جاکوب یارون و همکاران ۱۳۸۱) و نقش دولت در تامین مالی روستایی از مداخله گر به تسهیل گر تغییر یافته است. بر اساس بررسی‌های رابینسون^۴ این عقیده نادرست که " روستائیان فقیر نمی‌توانند پس انداز کنند " در کنار سیاستهای ناکارآمدی مانند " برقراری خطوط اعتباری ارزان " برای موسسات مالی روستایی از جانب دولتها و بالاخره " کاستیهای عملیاتی " از جمله دلایل اساسی عدم تلاش موسسات مالی روستایی برای تجهیز پس اندازهای خرد به شمار می‌رود.

⁴ Robinson ,M.S

در کشورهای جهان سوم با توجه به نیاز اساسی روستائیان به خدمات بانکی به عنوان یک ابزار مهم در زمینه افزایش سطح درآمد و بهبود میزان رفاه در جوامع روستایی به طور عام و نیز تجربه مناسب ارائه خدمات مالی و بانکی روستایی در کشورهای همچون بنگلادش، هند، مالزی، اندونزی و به طور خاص، در کشور ما نیز طی دهه های اخیر این دغدغه وجود داشته که ارائه خدمات بانکی از ضروریات توسعه روستاها و ارتقای سطح رفاه آنها و سایر مزیت های اجتماعی می باشد. در این راستا همواره بانکهای کشور (بویژه پس از انقلاب اسلامی و ملی شدن بانکها) مأموریت ارائه خدمات بانکی به همه جامعه از جمله روستاها را داشته اند ولی به دلیل مقرون به صرفه نبودن ایجاد شعب روستایی، ما شاهد حضور کم رنگ بانکها (به اعتبار آمارهای موجود) در روستاها تا پایان برنامه سوم توسعه کشور می باشیم. با نگاهی به آمار شعب روستایی بانکها، عدم دسترسی عمومی جمعیت روستایی کشور به خدمات بانکی به خوبی مشاهده می شود. تا مقطع زمانی یاد شده حضور بانکها به طور عمده شامل نقاط پرجمعیتی همچون مراکز بخشها و دهستانها می باشد و به لحاظ تعداد روستاهای دارای بانک اکثر آنها از وجود شعبه بانکی و یا ارائه خدمات رایج بانکی محروم می باشند، و مردم برای استفاده از خدمات بانکی ناگزیر از مسافرت به شهرها و یا سایر نقاط دارای شعبه بانکی، با تحمل هزینه های گزاف فردی و تحمیل هزینه های بالای اجتماعی به جامعه می باشند.

هم اکنون در کشور به غیر از بانکهای کشاورزی و صادرات ایران که دارای شعبه روستایی می باشند و پست بانک ایران که در روستاها دارای واحدهای بانکی تحت عنوان دفاتر خدمات بانکی روستایی است (راجع به پست بانک ایران توضیحات کاملی در ادامه نوشتار خواهیم داشت) سایر بانکها به تقریب حضوری در روستاهای کشور ندارند. بر اساس آمار موجود در پایان سال ۱۳۸۷ بانک کشاورزی دارای ۵۵۲ و بانک صادرات ایران دارای ۵۰۷ شعبه روستایی می باشند که در مجموع بالغ بر ۱۰۵۹ شعبه بانکی روستایی در کشور است. با توجه به وجود ۶۳۹۰۴ آبادی دارای سکنه در کشور (سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۸۵) که از این تعداد حدود ۳۴۵۰۰ روستا با جمعیت بالای ۵۰ خانوار می باشد، عدم وجود بانک در اکثر این روستاها گویای نیاز شدید روستاهای کشور به خدمات بانکی است. با توجه به آمارهای فوق به لحاظ تعداد تنها حدود سه درصد روستاهای بالای ۵۰ خانوار کشور دارای شعبه بانکی می باشند. ولی با حضور پست بانک ایران در دفاتر ارتباطات روستایی در پایان سال ۱۳۸۷ تعداد روستاهای دارای خدمات بانکی علاوه بر ۱۰۵۹ روستای دارای شعبه بانکی ۷۴۲۱ روستا نیز از وجود دفاتر خدمات بانکی پست بانک ایران بهره مند شده اند که در مجموع دسترسی به خدمات بانکی در روستاهای بالای ۵۰ خانوار از سه درصد به ۲۴ درصد افزایش می یابد، لذا یکی از اهداف برنامه چهارم توسعه در مورد روستاهای کشور در حال تحقق

است و با راه اندازی سایر دفاتر ارتباطی روستایی تا پایان سال جاری علاوه بر روستاهای دارای شعبه بانکی در ده هزار روستای کشور شاهد حضور پست بانک ایران تحت عنوان دفاتر خدمات بانکی مستقر در دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات روستایی خواهیم بود .

بخش دوم) راه اندازی دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات

روستایی و ظرفیتهای ایجاد شده جهت ارائه خدمات بانکی

توسعه روزافزون فناوری اطلاعات و ارتباطات باعث تغییرات بنیادی در اصول حاکم بر جوامع بشری و روابط و تعاملات انسانها شده و هر روز نیز با سرعتی بیشتر بر دامنه این تأثیر گذاری افزوده می گردد . اجلاس سران جامعه اطلاعاتی در آذر ماه سال ۱۳۸۲ هجری خورشیدی در ژنو برگزار شد و بر اساس اعلامیه اصول جامعه اطلاعاتی ، به کشورهای جهان توصیه شد که می باید تمامی روستاهای جهان تا سال ۲۰۱۵ میلادی با اتصال به اینترنت و آموزش لازم وارد جامعه اطلاعاتی شوند .

در جمهوری اسلامی ایران نیز طی سالیان گذشته توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات در راس برنامه های کلان کشور قرار داشته است . در این راستا تجهیز روستاهای کشور به امکانات و قابلیت های فناوری اطلاعات و ارتباطات مورد توجه و استقبال برنامه ریزان دولتی قرار گرفته است . از دیدگاه ملی تجهیز روستاهای کشور به امکانات فناوری اطلاعات و بهره گیری از این امکانات در راستای توسعه پایدار روستاها مورد توجه قرار گرفته است و شاهد این ادعا قانون برنامه چهارم توسعه کشور بطور اعم و تکلیف قانونی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات برای راه اندازی ده هزار دفتر ارتباطی روستایی بطور اخص و نیز سند راهبردی توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات ملی می باشد .

از دیدگاه بین المللی نیز فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان یک ابزار توسعه روستاها در راستای کاهش فقر ، کاهش شکاف دیجیتالی و جلوگیری از مهاجرت بی رویه روستائیان به شهرها شناخته شده است . بر این اساس در کشور ما نیز ایجاد دفاتر ارتباطی روستایی اقدامی مناسب در جهت توسعه روستاهاست . پیش بینی شده که این دفاتر به عنوان پیشخوان دولت خدمات

پست ، پست بانک ، تلفن و فناوری اطلاعات را به روستائیان ارائه و برای هر یک از روستاها حداقل یک نقطه دسترسی به اینترنت ایجاد نمایند . در این طرح منظور از **پیشخوان دولت**^۵ ، محل دسترسی به خدمات دولتی با استفاده از اینترنت است . علاوه بر موارد مذکور این دفاتر زمینه لازم برای ارائه خدمات سایر سازمانهای دولتی در روستاها را نیز فراهم می کنند . در این دفاتر سازمانهای دولتی می توانند خدمات خود را به صورت الکترونیکی به روستائیان عرضه نموده و بسیاری از مشکلات از جمله رفت و آمد آنها به شهرها را برای استفاده از خدمات دولتی و سایر خدمات مورد نیاز کاهش دهند .

۱- ۲) دلایل توجیهی طرح راه اندازی ده هزار دفتر ارتباطات روستایی

برابر دستورالعمل اجرایی عمده دلایل توجیهی این طرح مهم ملی عبارت است از :

۱- تاکید بر جنبش نرم افزاری و تولید علم و دانش در راستای رشد و توسعه اقتصادی در چشم انداز بیست ساله جمهوری

اسلامی ایران

۲- تاکید بر بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در روستا و ارائه خدمات متنوع با هدف ارتقای مهارت روستائیان، تمهید

فرصت های شغلی به عنوان یکی از محورهای ماده ۴۰ قانون برنامه پنج ساله چهارم توسعه اقتصادی و اجتماعی کشور

۳- تاکید سند راهبردی توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات ملی بر توسعه امکانات ارتباطی روستاها

۴- تعهد ایران در اجلاس سران جامعه اطلاعاتی مبنی بر گسترش دسترسی روستائیان به ابزارهای ارتباطی در راستای کاهش

فقر و توسعه روستاها

۵- اهتمام سازمان های بین المللی و منطقه ای جهت کاهش فقر و جلوگیری از مهاجرت روستائیان با بهره گیری از فناوری

اطلاعات و ارتباطات

۶- قابلیت فناوری اطلاعات و ارتباطات برای توسعه پایدار روستاها با تکیه بر افزایش اشتغال ، توسعه آموزش های همگانی ،

بهبود وضعیت نیروی انسانی و بهینه سازی فرآیندهای تولیدی و صنعتی در روستا

۷- فرصت های ایجاد شده توسط فناوری اطلاعات جهت ارائه خدمات مختلف دولتی ، آموزشی ، تجاری و بهداشتی به

روستائیان

^۵ برابر دستورالعمل اجرایی طرح ، تعریف فوق از پیشخوان دولت ارائه شده ولی در همین دستورالعمل اهداف دولت از راه اندازی این دفاتر فراتر از ارائه خدمات دولتی دیده شده و برابر بند آخر اهداف راه اندازی ، علاوه بر خدمات دولتی این پیشخوان برای ارائه خدمات توسط سایر سازمانهای ارائه کننده خدمات در روستا نیز در نظر گرفته شده است .

۸- توانایی فناوری اطلاعات جهت توسعه کشاورزی مکانیزه در راستای توسعه پایدار

۹- تجارب موفق داخلی و خارجی در زمینه تجهیز روستاها به ابزارهای ارتباطی خصوصا ایجاد موفق مراکز خدمات ارتباطات و

فناوری اطلاعات روستایی

۱۰- استفاده موثر از زیر ساختارهای ملی در حال توسعه

۲- ۲) اهداف طرح راه اندازی ده هزار دفتر ارتباطات روستایی

برابر دستورالعمل اجرایی عمده ترین اهداف این پروژه ملی عبارتند از :

- ارائه خدمات ارتباطی و اطلاعاتی به صورت یکپارچه و مجتمع به روستائیان
- افزایش ضریب نفوذ تلفن ثابت در روستاها و دسترسی خانوارهای روستایی به تلفن ثابت
- ایجاد بستری برای توسعه خدمات دولت الکترونیکی به صورت پیشخوان دولت در روستا
- افزایش دسترسی روستائیان به شبکه جهانی اینترنت به منظور استفاده از توانمندی های فناوری اطلاعات و ارتباطات
- ارائه فضا و امکانات ارتباطی و اطلاعاتی مورد نیاز به سایر نهادها و سازمان های فعال در روستا

۳- ۲) امکانات عمومی دفاتر ارتباطات روستایی و ظرفیتهای ایجاد شده برای

ارائه خدمات بانکی

مهم ترین دلیل عدم حضور و یا حضور اندک شعب بانکی در روستاهای کشور مقرون به صرفه نبودن این حضور و نیاز به سرمایه گذاری قابل توجه در زمینه ساختمان و تجهیزات بانکی بوده است ولی دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات روستایی با توجه به الزامات مربوط به آن و امکاناتی که شرکت مخابرات ایران و شرکتهای مخابرات استانی در این دفاتر ایجاد نموده اند ، زمینه بسیار مناسبی برای ارائه خدمات بانکی آن هم به صورت فراگیر در روستاهای کشور ایجاد کرده است . به جهت روشن شدن بحث در اینجا اشاره ای به امکانات ایجاد شده و دلایل اقتصادی قابل توجهی برای حضور پست بانک ایران در این دفاتر و ارائه خدمات بانکی به روستائیان کشور خواهیم داشت .

برابر دستورالعمل اجرایی پروژه راه اندازی ده هزار دفتر فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) روستایی توسط شرکت های مخابرات استانی به نمایندگی از وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات به عنوان مجری این پروژه مهم ملی ، الزامات اولیه و حداقل امکانات و مشخصات این دفاتر شامل :

الف - ساختمان دفاتر (مکان استقرار)

برابر دستورالعمل اجرایی پروژه ، ساختمان این دفاتر باید دارای مشخصاتی تعریف شده باشد که عبارتند از حداقل فضای مورد نیاز ، حداقل وضعیت قابل قبول کف ساختمان ، حداقل وضعیت رنگ و روشنایی ساختمان ، حداقل شرایط مقاوم سازی (در برابر زلزله) ، حداقل شرایط زیبا سازی ، تابلوی سر در تیپ برای کلیه دفاتر

ب - شبکه انتقال دفاتر

این شبکه شامل سیستم انتقال و سوئیچ دفاتر روستایی است که باید دیجیتال بوده و پهنای باند آن حداقل 2 mb/s باشد .

ج - سخت افزار دفاتر

سخت افزار عمومی شامل دو دستگاه رایانه - یک دستگاه چاپگر - یک دستگاه اسکنر - یک دستگاه وب کم - یک دستگاه ups ، یک دستگاه دورنگار ، تجهیزات اختصاصی خدمات پستی و تجهیزات اختصاصی پست بانک شامل یک دستگاه اسکناس شمار رومیزی ، یک دستگاه تشخیص اسکناس ، گاوصندوق ۵۰۰ کیلو گرمی ، ماشین حساب برقی نواری ، یک دستگاه چاپگراسلیپ که برابر دستورالعمل همگی این تجهیزات سخت افزاری با مشخصات تعریف شده فنی باید تهیه شوند .

د - نرم افزار دفاتر

برابر دستورالعمل اجرایی طرح بر روی رایانه عمومی و سرور دفاتر ، باید نرم افزارهای تعریف شده مورد نیاز جهت ارائه خدمات نصب شود .

ه - نیروی انسانی

برای شروع به کار این دفاتر به ازای هر دفتر یک نفر نیروی انسانی از بخش خصوصی تحت عنوان کارگزار در نظر گرفته شده است . برابر دستورالعمل اجرایی در هر استان باید یک شخصیت حقوقی به عنوان پیمانکار نیروی انسانی ، مسئولیت تامین و نگهداری نیروی انسانی دفاتر را بر عهده داشته باشد . این نیرو باید حداقل دارای مدرک تحصیلی دیپلم بوده و دارای مهارت های لازم کار با رایانه باشد .

با توجه به امکانات فوق و سرمایه گذاری مناسب انجام شده توسط مخابرات استانها ، زمینه مناسبی برای ارائه خدمات بانکی در روستاهای کشور فراهم شده است . در این رابطه مهم ترین امکاناتی که قبل از راه اندازی این دفاتر برای ارائه خدمات بانکی مورد نیاز بانکها بوده ، شامل ساختمان ، نیروی انسانی ، نحوه پولرسانی و خط ارتباطی الکترونیکی است که بیشترین هزینه را به بانکها برای راه اندازی شعب بانکی در روستاها تحمیل می نماید . در گذشته و قبل از راه اندازی این دفاتر ارائه خدمات بانکی در روستاها بسیار هزینه بر بوده و به دلیل مقرون به صرفه نبودن این خدمات ما شاهد عدم ایجاد شعب یا واحد های تابعه بانکی در روستا و یا حضور کم رنگ آنها در این زمینه می باشیم .

با راه اندازی دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و ایجاد خط ارتباطی و امکان ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی ، استفاده بهینه از ساختمانهای موجود مخابرات به عنوان مکان استقرار واحدهای ارائه دهنده خدمات و بکارگیری یک نفر نیروی انسانی تحت عنوان کارگزار برای ارائه کلیه خدمات پست ، مخابرات ، فناوری اطلاعات و پست بانک ، هم اینک شاهد کاهش هزینه سرانه خدمات ارائه شده در روستاهای کشور از جمله خدمات بانکی هستیم .

بخش سوم) دفاتر خدمات بانکی^۶ پست بانک ایران

۱ - ۳) اقدامات انجام شده در پست بانک ایران

۱ - ۱ - ۳) اخذ مجوز فعالیت دفاتر خدمات بانکی از بانک مرکزی

ظرفیت های ایجاد شده در دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات روستایی توسط مجری طرح و امکان ارائه خدمات بانکی در روستاهای کشور و نیز تکلیف قانونی پست بانک ایران در این زمینه از یکطرف و مقررات قانونی بانک مرکزی جمهوری اسلامی

^۶ به دلیل اینکه واحد تابعه بانک ارائه کننده خدمات باید برابر اصطلاحات رایج بانکی تعریف شده باشد برابر تصمیم مدیران ارشد پست بانک ایران حضور در دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات توسط این بانک تحت عنوان **دفاتر خدمات بانکی** می باشد .

ایران از طرفی دیگر باعث گردید این بانک در صدد اخذ مجوز قانونی از بانک مرکزی برای ارائه خدمات بانکی در روستاهای کشور به صورت اعطای نمایندگی به بخش خصوصی بر آید. به بیانی دیگر صرف وجود قانون ایجاد و راه اندازی این دفاتر و یا تکلیف قانونی برنامه چهارم توسعه کشور برای حضور پست بانک در این دفاتر، کفایت لازم جهت ارائه خدمات بانکی در روستا را نداشت بلکه جهت انجام این مهم نیاز به ارائه طرح توجیهی به همراه استدلال کافی به بانک مرکزی و اخذ مجوز فعالیت در این رابطه می باشد.

با توجه به اینکه ارائه خدمات بانکی به نمایندگی از طرف یک بانک و به توسط کارگزار بخش خصوصی در فضای بانکی کشور بحث جدیدی بود و موضوع در بانک مرکزی مسبوق به سابقه نبود. لذا در بدو امر موافقت با این طرح به راحتی امکان پذیر نبود و بانک مرکزی باید متقاعد می شد که این کار در عمل شدنی است و پست بانک نیز توانایی انجام این مهم را دارد و همین مسئله باعث شد ارائه طرح توجیهی و دفاع از آن به کاری بس مشکل تبدیل شود.

جدیت بانک حسب تکلیف قانونی و باور مدیران آن به امکان پذیر بودن این کار باعث شد تا پیگیری های مستمر بانک به نتیجه رسیده و در نخستین مرحله موافقت اصولی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران با کلیات طرح در مرداد ماه ۱۳۸۴ و افتتاح باجه جهت ارائه خدمات بانکی در دفاتر ارتباطات و فناوری روستایی در اسفندماه همان سال اخذ گردید.

۲- ۱- ۳) ایجاد تشکیلات اختصاصی دفاتر در نمودار سازمانی بانک

پس از ابلاغ دستورالعمل اجرایی پروژه راه اندازی ده هزار دفتر ارتباطات و فناوری اطلاعات روستایی به پست بانک ایران و لزوم ارائه خدمات بانکی در این دفاتر در سال ۱۳۸۳، ابتدا حوزه معاونت طرح و برنامه مدیر عامل پست بانک عهده دار پیگیری انجام پروژه راه اندازی خدمات و سرویسهای بانکی در روستاهای کشور گردید ولی با توجه به فعالیت مستمر این دفاتر نیاز به تعیین و ایجاد واحد مربوطه در نمودار سازمانی بانک بود. بر این اساس بانک مجری پروژه دفاتر روستایی زیر نظر مدیر عامل بانک تعیین و در ادامه از سال ۱۳۸۵ طی مصوبه هیأت مدیره بانک اداره کل دفاتر خدمات بانکی در ادارات مرکزی و دایره دفاتر خدمات بانکی در سطح مدیریت شعب استانها راه اندازی شد تا ایجاد و مدیریت این دفاتر را بر عهده گیرد.

۳- ۱- ۳) تهیه دستورالعمل های ارائه خدمات بانکی در دفاتر

فعالیت بانکی به دلیل حساسیت بالا و اینکه روزانه باید عملکرد هر واحد شفاف بوده و نتیجه هر رخداد مالی تحت عنوان سند به همان تاریخ صادر گردد لذا برای انجام هر خدمت بانکی ابتدا باید دستورالعمل مربوط به آن تهیه و به واحد ارائه کننده ابلاغ تا ارائه خدمات بر اساس آن انجام پذیرد. با توجه به جدید بودن موضوع ارائه خدمات بانکی به نمایندگی از طرف یک بانک و به

توسط کارگزار بخش خصوصی در فضای بانکداری داخلی در کشور ، انجام این کار برای بانک بسیار زمان بر بوده و جلسات متعدد کارشناسی جهت تهیه هر دستورالعمل برگزار گردیده و در نهایت نخستین مرحله از دستورالعمل های اجرایی و مالی ارائه خدمات توسط این دفاتر در سال ۱۳۸۵ تهیه و در اختیار کلیه دفاتر سراسر کشور قرار داده شد .

۴ - ۱ - ۳) پیگیری از مجری طرح برای تجهیزاتی اختصاصی پست بانک و افزایش ضریب ایمنی

شبکه متناسب با فعالیت بانکی

بر اساس توضیحاتی که در قسمت (۳ - ۲) ارائه شد با راه اندازی دفاتر ارتباطی روستایی ظرفیتهای مناسبی توسط مجری طرح برای ارائه انواع خدمات مورد نیاز روستائیان از جمله خدمات بانکی فراهم شد ولی فعالیت بانکی بدلیل ویژگی خاص خود که با بسیاری از سایر خدمات ضروری مورد نیاز جامعه متفاوت است علاوه بر ظرفیتهای اشاره شده باید به لحاظ وضعیت شبکه و نحوه انتقال داده ها و اطلاعات بانکی از امنیت و دقت بسیار بالایی برخوردار باشد به گونه ای که ضعف شبکه در هر واحد بانکی تنها باعث ایجاد مشکل در همان واحد بانکی نمی شود بلکه شبکه ارائه کننده خدمات یا تمامی بانک را با مشکل مواجه می کند ، علت آن هم خدمات شبکه ای و امکان دسترسی کاربر به کلیه واحدهای بانک و در حالت استقرار سامانه یکپارچه الکترونیکی یا ارائه خدمات اینترنتی دسترسی به حساب کلیه مشتریان بانک می باشد . لذا پست بانک ایران برای فراهم شدن زمینه ارائه خدمات مناسب و قابل اطمینان از طریق مجری طرح و پیگیری هایی که در این زمینه انجام داد موفق شد علاوه بر ارتقای وضعیت امنیت فیزیکی این دفاتر نسبت به طرح اولیه آن ، با ارتقای امنیت شبکه و اختصاص رایانه ویژه خدمات پست بانک امکان ارائه هر چه بهتر خدمات را فراهم نماید .

۵ - ۱ - ۳) برقراری خطوط پولرسانی به دفاتر و بیمه وجوه بین راه

هم اکنون یکی از مشکلات بسیار مهم هر بانک برای ارائه خدمات در روستا ، حمل و نقل پول بین روستا و نقاط شهری می باشد . تعداد بسیار زیاد دفاتر ارتباطی روستایی و پراکندگی آن در گستره پهناور کشور یکی از مشکلات عمده پیش روی پست بانک ایران برای پولرسانی به دفاتر می باشد . در ابتدای راه اندازی این دفاتر شبکه پولرسانی به شکل امروزی آن وجود نداشت ولی با پیگیری این بانک از طریق مجری طرح و همزمان مطرح کردن آن در جلسات مدیران ارشد وزارت متبوع باعث شد تا در نهایت به تعیین شرکت پست جمهوری اسلامی به عنوان متولی ایجاد خطوط پولرسانی در کلیه دفاتر منجر گردد .

هم اینک بدلیل استفاده از ظرفیت بسیار مناسب ناوگان حمل و نقل پستی کشور تا حد قابل قبولی این مشکل برطرف شده و نقل و انتقال اسناد و جابه چایی پول از این طریق در حال انجام است .

۶ - ۱ - ۳) انعقاد قرارداد با پیمانکاران استانی

برابر دستورالعمل اجرایی طرح ، در هر استان یک پیمانکار باید وظیفه تامین نیروی انسانی این دفاتر را بر عهده داشته باشد . به دلیل جدید بودن این کار و عدم شناخت کافی پیمانکاران از این طرح ، در ابتدا تعیین پیمانکار یکی از مشکلات جدی بر سر راه اجرای آن بود که با پیگیری جدی و مستمر مجریان طرح و شرکتهای مخابرات استانی هم اینک این مشکل برطرف شده است . پست بانک ایران نیز تلاش بسیار زیادی در این راستا داشته و دلیل اصلی آن تفاوت و حساسیت ارائه خدمات بانکی به ویژه جدید بودن نوع ارائه خدمات توسط کارگزار بخش خصوص از یک طرف و توانمندسازی کارگزاران و ارائه آموزش به آنها در سطح کشور می باشد . اینک پست بانک ایران با تمامی پیمانکاران استانی قرارداد همکاری منعقد کرده و آموزشهای اولیه به کارگزاران دفاتری که راه اندازی شده نیز به اتمام رسیده و همچنان آموزشهای تکمیلی نیز به طور مستمر در حال ارائه می باشد .

7 - 1 - 3) ایجاد امکانات آموزشی در استانها ، آموزش کارگزاران دفاتر و صدور گواهینامه آموزشی

با توجه به اهمیت آموزش دادن به کارگزاران مستقر در دفاتر ارتباطات روستایی بویژه شرایط کارکنان و ارائه دهندگان خدمات بانکی و در نظر گرفتن اینکه تعداد این افراد در حدی است که امکان آموزش متمرکز وجود ندارد و هر استان باید امکانات آموزشی کافی برای آموزش کارگزاران آن استان داشته باشد ، لذا در گام اول با تمام محدودیتهای موجود در پست بانک و تعداد بسیار زیاد کارگزاران ، در یک اقدام مناسب در کلیه استانهای کشور امکانات لازم برای آموزش کارگزاران دفاتر آماده شده است . بر اساس آمار عملکرد موجود ، پست بانک ایران از سال ۱۳۸۵ تا پایان سال ۱۳۸۷ در مجموع به ۱۰ هزار و ۲۹۳ نفر و به میزان ۲۴۶ هزار نفر ساعت برای ارائه خدمات بانکی آموزش داده که در نوع خود کاری بسیار ارزنده می باشد . به دلیل اهمیت آموزش دادن به کارگزاران این دفاتر قبل از ارائه خدمات بانکی ، برای کارگزاران شرکت کننده در دوره های آموزشی گواهینامه ای طراحی شده که در پایان هر دوره به فرد شرکت کننده اعطا می شود و این گواهینامه در صورت انتقال کارگزاران به سایر دفاتر در هر نقطه کشور معتبر می باشد .

۸- ۱- ۳ (نصب نرم افزارهای مستقل حسابهای سپرده ای

هم اینک خدمات رایج بانکی عمدتاً به صورت ماشینی و الکترونیکی ارائه میشود، بر این اساس برای ارائه خدمات توسط واحدهای بانکی مستقر در این دفاتر نیاز به نصب نرم افزارهای بانکی ویژه هر خدمت می باشد و باتوجه به اینکه در ابتدای اجرای طرح، نرم افزاری جامع برای این کار وجود نداشته لذا برای شروع فعالیت این دفاتر، پست بانک ایران نرم افزارهای موجود حسابهای سپرده ای (نرم افزار غیر یکپارچه) موجود خود را بر روی رایانه های دفاتر خدمات بانکی نصب و زمینه ارائه خدمات بانکی را برای روستائیان فراهم کرده است.

۹- ۱- ۳ (پیگیری تهیه نرم افزار جامع بانکداری الکترونیک برای کلیه دفاتر خدمات بانکی

بر اساس توضیحات قسمت قبل در ابتدای راه اندازی واحدهای بانکی در روستاها از نرم افزارهای موجود بانک (نرم افزارهای مستقل و غیر یکپارچه) استفاده شد اما به دلیل گسترش روز افزون بانکداری الکترونیک در کشور، پست بانک ایران نیز همراستا با این تحول از ابتدای شروع به کار دفاتر خدمات بانکی در صدد تهیه و نصب نرم افزار جامع و یکپارچه بانکی ویژه دفاتر روستایی برآمد که اینک با تهیه طرح اولیه مناسب، طراحی و استقرار آن در دستور کار بانک قرار گرفت. هم اینک نرم افزار جامع بانکی ویژه دفاتر روستایی تهیه و اواخر سال گذشته به صورت آزمایشی در تعدادی از دفاتر نصب و برابر برنامه ریزیهای انجام شده بزودی در سایر دفاتر روستایی کشور نیز نصب می شود، امید است با نصب این سامانه در دفاتر خدمات بانکی روستایی امکان ارائه خدمات بانکی به صورت برخط (ONLINE) مهیا شود که تحقق آن گامی بزرگ در بانکداری روستایی کشور خواهد بود.

۱۰- ۱- ۳ (تبیین نحوه ارتباط دفاتر با شعبه ناظر و تهیه دستورالعمل نظارت و بازرسی دفاتر

از جمله کارهای مهمی که برای راه اندازی دفاتر خدمات بانکی روستایی باید انجام می پذیرفت تبیین و تعیین نوع ارتباط دفاتر روستایی با شعب ناظر خود در نقاط شهری می باشد که به دلیل جدید بودن این شیوه ارائه خدمات بانکی در کشور، مسافت زیاد بسیاری از این دفاتر با شعبه شهری ناظر بر آن و دسترسی سخت برای رفت و آمد به برخی دیگر از این دفاتر روستایی مشکل را زیاده تر می کند. از ابتدای اقدامات بانک برای راه اندازی دفاتر خدمات بانکی، کارگروههای تخصصی در

بانک به صورت مستمر تهیه این دستورالعمل ها را تا رسیدن به نتیجه دنبال کرده و هم اینک دستورالعمل های مورد نیاز تهیه و به کلیه واحد های مرتبط در بانک ابلاغ شده است

علاوه بر این برابر دستورالعمل اجرایی طرح ، می بایست آیین نامه نظارت بر دفاتر و بازرسی از آنها توسط ارئه کنندگان خدمات تهیه و اجرایی شود . هم اینک این آیین نامه توسط پست بانک ایران آماده و به استفاده کنندگان و کاربران مربوط ابلاغ گردیده که بازرسان و حسابرسان داخلی بانک بر اساس این دستورالعمل کار بازرسی ، حسابرسی و نظارت بر عملکرد این دفاتر را در روستاهای کشور به انجام می رسانند .

۱۱ - ۱ - ۳) تعیین سقف تراکنش بانکی برای هر دفتر خدمات بانکی

نظارت بر فعالیت واحدهای تابعه بانکی یکی از مهم ترین دغدغه های مدیران شبکه بانکی برای حصول اطمینان از صحت عملیات بانکی است . در شعب شهری به دلیل دسترسی آسان به محل شعبه و نظارت های دائمی این اطمینان در سطح بالایی وجود دارد . در دفاتر خدمات بانکی روستایی برای ایجاد اطمینان خاطر مشابه آنچه در مورد شعب شهری بیان گردید ، و نیز کاهش نیاز به جابجایی زیاد پول بین دفاتر روستایی و شعب ناظر شهری به دلیل مشکلات پولرسانی راهکارهای متعددی در کارگروه های تخصصی بانک مورد بحث و بررسی قرار گرفت که در نهایت محدودیت برداشت از حسابهای سپرده ای دارندگان حساب با عنوان تعیین سقف تراکنش روزانه فردی و جمعی در دفاتر مورد تصویب قرار گرفت و این موضوع به عنوان دستورالعمل به کلیه واحدهای بانک ابلاغ شد .

۱۲ - ۱ - ۳) تعیین اهداف سپرده ای برای دفاتر خدمات بانکی

جذب سپرده های پولی یکی از مهم ترین خدمات ارائه شده توسط بانکها به مشتریان و نیز مهم ترین معیار ارزیابی بانکها از منظر عملکردی می باشد . پست بانک ایران نیز برای تحرک بخشی هر چه بیشتر به این دفاتر در زمینه جذب نقدینگی در روستاها و افزایش منابع سپرده ای بانک ، از سال ۱۳۸۶ برای دفاتر خدمات بانکی روستایی اهداف سپرده ای به صورت کمی و بر اساس پتانسیل و ظرفیتهای موجود آنها تعیین و تحت عنوان اهداف سالانه به مدیریت های شعب هر استان اعلام و این اهداف تا سطح هر شعبه ناظر بر دفاتر روستایی مشخص و ابلاغ گردیده است .

۱۳ - ۱ - ۳) تعیین حق السهم و کارمزد کارگزاران دفاتر جهت ارائه خدمات بانکی

بر اساس مطالب پیش گفت الگوی کار دفاتر خدمات بانکی مستقر در دفاتر ارتباطی روستایی با شعب شهری بانکی تفاوت کلی دارد به گونه ای که همین تفاوت عامل موفقیت این طرح و امکان ارائه خدمات بانکی در روستاهای کشور توسط پست بانک

ایران می باشد. برابر این الگو در دفاتر ارتباطی روستایی کارگزار هر دفتر که وظیفه ارائه کلیه خدمات دفتر از جمله خدمات بانکی را به عهده دارد، هیچ ارتباط استخدامی با سازمانهای ارائه کننده خدمات از جمله پست بانک ایران ندارد و تنها به ازای دریافت کارمزد طبق تعرفه های مشخص نسبت به انجام کار و ارائه خدمات اقدام می نماید و کارمزد خود را در اکثر خدمات به ازای هر خدمتی که ارائه نماید دریافت می کند. این نوع پرداخت حق سهم که به صورت درصدی از درآمد ارائه خدمات و یا کارمزدی بر اساس تعداد خدمات ارائه شده می باشد مشکلات و ایرادات وارده بر نظام پرداخت حقوق **روزمزدی** (حقوق ثابت کارکنان بانکی رقم عمده دریافت آنها را شامل می شود و ارتباط زیادی به خدمات ارائه شده روزانه آنها ندارد) را شامل نمی شود و این نوع پرداخت کارمزد به کارگزار خود مشوق ارائه هرچه بیشتر خدمات است. در این راستا پست بانک ایران جدول کارمزدهای ارائه خدمات توسط کارگزاران خصوصی را تهیه و به تصویب هیات مدیره بانک رسانده و هر ساله نیز به ازای تنوع خدماتی که در این دفاتر وجود دارد این جدول با هدف افزایش انگیزه کارگزاران مورد بازنگری قرار می گیرد.

۱۴ - ۱ - ۳) بازاریابی متمرکز و استانی جهت ارائه خدمات بانکی به مشتریان بالقوه در روستا

با راه اندازی دفاتر ارتباطات روستایی ظرفیت بسیار مناسبی برای ارائه بسیاری از خدمات مورد نیاز روستائیان کشور از جمله خدمات بانکی فراهم شده است ولی گیرندگان این خدمات و نیز ارائه کنندگان برخی از خدمات از این ظرفیت و فرصت ایجاد شده اطلاعات مناسبی در دست نداشته که خبر رسانی در این زمینه بسیار ضروری می نماید. با بازار یابی مناسب و ارائه خدمات بیشتر در این دفاتر و ایجاد زمینه افزایش درآمد می توان به پایداری و نیز توسعه این نوع خدمات کمک شایانی نمود. در این راستا پست بانک ایران اطلاع رسانی و بازار یابی برای خدمات بانکی ارائه شده در این دفاتر را هم در سطح متمرکز و ادارات مرکزی بانک و هم در سطح مدیریت شعب استانها به طور جدی در دستور کار خود قرار داده است. تاکنون با بسیاری از سازمانهای ارائه کننده خدمات در روستا از جمله کمیته امداد حضرت امام، سازمان دهیاریها و شهرداریهای کشور، شوراهای اسلامی روستایی، بنیاد مسکن انقلاب اسلامی، شرکت آب و فاضلاب روستایی، شرکت سهام عدالت، سازمان تامین اجتماعی، سازمان بیمه خدمات درمانی، وزارتخانه های جهاد کشاورزی - بازرگانی - امور اقتصادی و دارایی - آموزش و پرورش - بهداشت و درمان، صندوق اشتغال جوانان روستا، بنیاد شهید انقلاب اسلامی و مذاکرات لازم به انجام رسیده و امکانات موجود در روستاهای کشور برای ارائه خدمات بانکی به آنها معرفی شده است. هم اینک ارائه خدمات بانکی به تعدادی از این سازمانها شروع شده و یا توافق همکاری به عمل آمده و ارائه خدمات در حال انجام میباشد که میتوان به خدمات ارائه شده به شرکت سهام عدالت، کمیته امداد، شرکتهای آب - برق - مخابرات، دهیاریهای، شوراهای اسلامی و اشاره نمود.

۲-۳) دفاتر خدمات بانکی و ایجاد فرصت‌های جدید

۱-۲-۳) ایجاد فضای جدید واگذاری نمایندگی به بخش خصوصی در شبکه بانکی

همانطور که در قسمت (۱-۱-۳) توضیح داده شد قبل از ارائه خدمات بانکی پست بانک ایران توسط کارگزاران بخش خصوصی در دفاتر ارتباطات روستایی، در کشور ما سابقه حضور یک بانک در روستاها به صورت فراگیر که اکثر جمعیت روستایی کشور را تحت پوشش قرار دهد وجود نداشته است و این اقدام نخستین اقدام در این زمینه می باشد. بر این اساس از دو جهت ارائه این خدمات بسیار حائز اهمیت است. نخست اینکه با تحلیل های ارائه شده برای اخذ مجوز و حضور پست بانک ایران در اکثر روستاهای کشور، ارائه این نوع خدمات در شبکه بانکی کشور در عمل تجربه شد و بانک مرکزی نیز با اعطای مجوز مربوطه زمینه مساعدی برای انجام کارهای مشابه ایجاد نمود. این اقدام تجربه مناسبی از عملی بودن حضور بخش خصوصی برای ارائه خدمات بانکی آن هم به صورت نمایندگی بانکی می باشد با این ویژگی که این شیوه کاملاً متمایز با فعالیت بانکهای خصوصی بوده و رویه جدیدی برای استفاده از توان بخش خصوصی در زمینه بانکداری است. بانکهای خصوصی با اخذ مجوز فعالیت بانکی از سال ۱۳۸۰ بانکداری توسط بخش خصوصی (تجربه بعد از انقلاب اسلامی و ملی شدن بانکها در سال ۱۳۵۸ هجری شمسی) را در کشور آغاز کرده که در این حالت کلیه خدمات این بانکها توسط کارکنان اختصاصی بانک و واحدهای تابعه آن ارائه می شود، ولی در دفاتر ارتباطی روستایی ارائه خدمات بانکی توسط کارگزار بخش خصوصی بدون ارتباط استخدامی و سازمانی با پست بانک ایران و در عین حال تحت قوانین و مقررات، بهره گیری از نام و استفاده از ظرفیت های این بانک صورت می پذیرد. در این شیوه استفاده از ظرفیت بخش خصوصی، پست بانک ایران ضمن اجازه استفاده از نام و نشان تجاری خود به کارگزار بخش خصوصی، امکان استفاده از ظرفیت شبکه درون سازمانی خود را مشابه واحدهای تابعه اختصاصی بانک به واحدهای بانکی مسقر در دفاتر ارتباطات روستایی واگذار کرده است. البته در کشور ما واگذاری نام و نشان تجاری یک بحث تخصصی در فضای کسب و کار است که هم اینکه در حال گسترش بوده ولی ما به دلیل حفظ انسجام بحث اصلی و رعایت اختصار بدون وارد شدن به بحث تخصصی نام و نشان تجاری تنها به این نکته بسنده می کنیم که فعالیت بانکی با اکثر فعالیت های خدماتی در زمینه واگذاری نام و نشان تجاری کاملاً متفاوت است و عمده ترین دلیل آن فعالیت شبکه ای خدمات بانکی و فرایند ارائه آن می باشد که در فضای بانکداری الکترونیکی و بهره گیری از سیستم های **core-banking** این موضوع بسیار برجسته تر می شود. دلیل عمده نیز وابستگی و بهم پیوستگی واحدهای تابعه یک بانک با یکدیگر است در صورتیکه در بسیاری از فعالیتهای خدماتی در عین حالیکه زنجیره ای از

واحدهای تابعه تحت یک نام و نشان تجاری فعالیت می کنند ولی کیفیت خدمات ارائه شده هر واحد تا حد زیادی میتواند نتیجه فعالیت همان واحد ارائه کننده خدمات باشد ولی در خدمات بانکی کیفیت خدمات ارائه شده هر واحد وابسته به کیفیت خدمات ارائه شده سایر واحدهای تابعه بانک یا کار جمعی بانک به صورت کلان میباشد به عنوان مثال امنیت شبکه وابسته به امنیت تک تک واحدهای تابعه بانک می باشد .

با توضیحاتی که ارائه شد متوجه می شویم که **واگذاری نمایندگی یک بانک به کارگزاران بخش خصوصی روش جدیدی است که پست بانک ایران در فضای بانکی کشور به طور عملی پایه گذاری کرد و زمینه مساعدی برای فعالیتهای بعدی در زمینه خدمات بانکی و یا سایر خدمات مشابه و قابل واگذاری ایجاد گردید .**

۲ - ۳ - امکان پس انداز در روستا

بانکها واسطه گران مالی هستند که در بازارهای مالی به عنوان یکی از مهم ترین ارکان اقتصادی جامعه نقش بسزایی را به عهده دارند . یکی از مهم ترین وظایف بانک ها در جامعه نقش واسطه وجوه است ، یعنی بانکها منابع مازاد افراد دارای نقدینگی اضافه را جمع آوری و برابر مقررات از این منابع برای برآورده کردن نیاز افرادی که به پول نیاز دارند تحت عنوان اعطای تسهیلات استفاده می کنند و بر این اساس جمع آوری منابع مازاد در جامعه توسط بانکها یا تجهیز منابع یکی از مهم ترین وظایف بانکها است . فصل دوم قانون عملیات بانکی بدون ربا (بهره) مصوب سال ۱۳۶۲ که بانکهای مختلف کشور از ابتدای سال ۱۳۶۳ براساس این قانون فعالیت بانکی انجام می دهند تحت عنوان تجهیز منابع ناظر بر این موضوع است .

بر اساس آنچه در قسمتهای قبل در رابطه با فعالیت بانکهای کشور در روستاها بیان شد متوجه می شویم که **تا قبل از فعالیت دفاتر ارتباطی روستایی و ارائه خدمات بانکی توسط پست بانک ایران اکثر روستاهای کشور فاقد شعبه یا باجه بانکی بوده** لذا امکان پس انداز به عنوان مقدمه انباشت سرمایه و امکان سرمایه گذاری برای روستاهای کشور وجود نداشت . عمده خدمات مالی در روستاهای کشور نیز به طور عمده شامل توزیع اعتبارات خرد و یا توزیع یارانه و کمکهای بلاعوض بوده ولی در زمینه تجهیز منابع و سپرده گذاری روستائیان به علت عدم وجود بانک اقدامی قابل انجام نبوده است . ولی با استقرار پست بانک ایران در دفاتر ارتباطات روستایی و ارائه خدمات رایج بانکی و به طور مشخص افتتاح انواع حسابهای سپرده ای امکان پس انداز در روستاهای کشور فراهم شد . با توجه به اینکه برابر دستورالعمل های داخلی این بانک سپرده های جذب شده در هر روستا باید در همان روستا صرف اعطای تسهیلات شود در نتیجه وجود دفاتر

خدمات بانکی روستایی باعث گردش نقدینگی و رونق اقتصادی روستا می گردند که تاثیرات این خدمات در روستا باید جداگانه مورد بررسی و مطالعه قرار گیرد .

۳-۳ (انواع خدمات بانکی ارائه شده در دفاتر

در حال حاضر پست بانک ایران سرویسها و خدمات زیر را از طریق دفاتر خدمات بانکی مستقر در دفاتر ارتباطی روستایی به هموطنان روستائی ارائه می نماید :

- قبول و پرداخت حواله - ریالی
- دریافت وجه قبض های مصرفی تلفن - آب - برق - گاز
- قبول سپرده و افتتاح انواع حسابهای : قرض الحسنه پس انداز - قرض الحسنه جاری - سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت - سپرده سرمایه گذاری بلندمدت
- پرداخت تسهیلات در قالب عقود اسلامی (زیر نظر شعبه ناظر)
- پرداخت سود سهام عدالت
- پرداخت وجه به نمایندگی از طرف سازمانهای طرف قرارداد (در حال حاضر کمیته امداد حضرت امام و)

۴-۳ (نگاهی به آمار عملکرد دفاتر خدمات بانکی

آمار ذیل مربوط به سال ۱۳۸۷ و به تاریخ پایان اسفند ماه می باشد .

تعداد دفاتر خدمات بانکی پست بانک مستقر در دفاتر ارتباطی	۷۴۲۱	دفتر (روستا)
تعداد حسابهای بانکی افتتاح شده در دفاتر	۱/۷۵۰/۰۰۰	حساب
تعداد قبض های مصرفی دریافتی از مشتریان	۱۶/۰۸۸/۰۰۰/	فقره
سود سهام عدالت پرداخت شده	۱/۳۵۰/۰۰۰	نفر
مبلغ پرداختی سود سهام عدالت	۱۰۱۸	میلیارد ریال
مبلغ سپرده های جذب شده در دفاتر	۱۱۵۲	میلیارد ریال

بخش چهارم (جمع بندی

● سند چشم انداز بیست ساله نظام جمهوری اسلامی و قانون برنامه چهارم توسعه کشور مبنی بر دسترسی مردم به خدمات دولتی در روستاها و مناطق دورافتاده کشور از یکطرف و تعهد دولت جمهوری اسلامی ایران به سران جامعه جهانی اطلاعاتی از طرفی دیگر مبنی بر دسترسی کلیه روستاهای کشور به اینترنت تا سال ۲۰۱۵ برای وارد شدن به جامعه اطلاعاتی باعث شد که وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات ماموریت یابد تا با راه اندازی ده هزار دفتر ارتباطات و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی امکان ارائه خدمات دولتی را با استفاده از فناوری اطلاعات فراهم نماید .

● آمارهای موجود در زمینه دسترسی روستائیان کشور به خدمات رایج بانکی تا قبل از شروع برنامه چهارم توسعه گویای عدم دسترسی اکثریت قریب به اتفاق روستائیان کشور به خدمات رایج بانکی است به گونه ای که بدون احتساب حضور پست بانک ایران در روستاها تا به امروز تنها سه در صد روستاهای کشور با جمعیت بالای ۵۰ خانوار دارای شعبه بانکی می باشند . بر همین اساس پست بانک ایران یکی از سازمانهای اصلی ارائه کننده خدمات در طرح اولیه راه اندازی ده هزار دفتر ارتباطات و فناوری اطلاعات روستایی است .

● با راه اندازی این دفاتر مطابق با دستورالعمل اجرایی طرح ، امکانات و زیر ساختارهای بسار مناسبی در این دفاتر برای ارائه خدمات مورد نظر از جمله خدمات مالی و بانکی فراهم شده است که می توان به ساختمان ، خط ارتباطی اینترنتی ، تجهیزات سخت افزاری ، اختصاص نیروی انسانی با هدف ارائه مشترک کلیه خدمات و صرفه جویی مناسبی که به این طریق در هزینه تمام شده خدمات حاصل می گردد و در ادامه خط پولرسانی و مبادلات اسناد اشاره کرد . این امکانات و زیرساختها عمده هزینه راه اندازی شعبه بانکی را شامل می شود لذا با بهره گیری پست بانک ایران از این ظرفیتهای مهم ترین مشکل ایجاد شعبه بانکی یعنی مقرون به صرفه نبودن به علت هزینه بالای راه اندازی شعبه از بین رفته و زمینه مناسبی در ارائه خدمات بانکی در روستا فراهم شده است .

- پست بانک ایران در راستای مأموریت حضور در دفاتر ارتباطات روستایی ، ضمن تجدید نظر در ساختارهای موجود و فرایندهای ارائه خدمات بانکی ، ساختار جدیدی برای واحد بانکی ارائه کننده خدمات در روستا منطبق با وضعیت این دفاتر طراحی که ضمن استفاده از مزیت مقرون به صرفه بودن ارائه خدمات بانکی به دلیل ظرفیت و زیرساخت مناسب ایجاد شده در این دفاتر ، خدمات بانکی را با رعایت اقتصادی بودن در روستاهای کشور ارائه نمود .
- برای سازمانهای اصلی ارائه کننده خدمات در مرحله اولیه طرح به جز پست بانک ایران (شرکت پست جمهوری اسلامی ، شرکتهای مخابرات استانی و شرکت فناوری اطلاعات) صرف وجود قانون برنامه و تکلیف یا موافقت وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات به نمایندگی از طرف دولت برای ارائه خدمات توسط شرکتهای مذکور که زیر مجموعه وزارت متوع میباشد کفایت می کند ولی در مورد خدمات بانکی علاوه بر تکلیف و یا موافقت وزارت متبوع نیاز به ایجاد شرایط قابل قبول برای ارائه خدمات بانکی به دلیل ویژگیهای خاص و حساسیت بالای عملیات بانکی به اخذ مجوز بانک مرکزی جمهوری اسلامی نیز نیاز می باشد . لذا پست بانک ایران علاوه بر امکانات و الزامات اولیه طرح ، اقدامات مناسبی به شرح بند (۱ - ۳) انجام داد تا امکان ارائه خدمات بانکی در این دفاتر فراهم شود .
- تفاوتهای اساسی فرایندهای عملیاتی و شیوه ارائه خدمات بانکی در این دفاتر توسط پست بانک ایران با رویه های رایج بانکداری در کشور ، امکان پس انداز در روستا که باعث جمع آوری نقدینگی مازاد روستائیان شده و زمینه انباشت سرمایه و سرمایه گذاری از محل نقدینگی مازاد خود روستائیان در محل روستا را فراهم می نماید ، شیوه بهره گیری از ظرفیت بخش خصوصی و واگذاری نام و نشان تجاری که راهکار متفاوتی در این رابطه می باشد ، همگی این عوامل افق جدیدی در فضای بانکداری کشور ایجاد نموده است .
- با راه اندازی دفاتر ارتباطات و فناوری اطلاعات روستایی و ارائه خدمات ضروری مورد نیاز روستائیان از جمله خدمات بانکی در محل روستا انتظار می رود مناسبات زندگی جوامع روستایی تحت تاثیر قرار گیرد . ابعاد این تاثیرات در حوزه های اقتصادی ، اجتماعی ، فرهنگی و می باید با تحقیق و پژوهشهای گسترده ای روشن شود و برای هرگونه اظهار نظر در این رابطه نیاز به بررسی های کاملتر و مطالعات بیشتری می باشد .

فهرست منابع :

- ۱- قانون برنامه پنج ساله چهارم توسعه اقتصادی ، اجتماعی و فرهنگی کشور
- ۲- قانون عملیات بانکی بدون ربا (بهره) مصوب شهریور ۱۳۶۲
- ۳- کلیه مقررات و دستورالعمل های داخلی پست بانک ایران
- ۴- مجموعه قوانین و مقررات بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
- ۵- دستورالعمل اجرایی پروژه تجهیز ده هزار روستای کشور به دفاتر فناوری اطلاعات و ارتباطات روستایی - وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات - مرداد ماه ۱۳۸۳
- ۶- سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۸۵ ، مرکز آمار ایران
- ۷- جاکوب یارون و همکاران - تامین مالی روستایی - مترجم رضا حسینی - نشر علوم کشاورزی کاربرد ۱۳۸۱
- ۸- خدارحمی ، روح اله - تجهیز پس اندازهای خرد ، تجارب موفق ، چالشها و الزامات نهادی و سیاستگذاری - همایش اعتبارات خرد ، توسعه روستایی و فقرزدایی (بانک کشاورزی) - تهران آذرماه ۱۳۸۴
- ۹- نوری نائینی ، سید محمد سعید - اهداف هزاره ، اعتبارات خرد و توسعه روستایی - همایش اعتبارات خرد ، توسعه روستایی و فقرزدایی (بانک کشاورزی) - تهران آذرماه ۱۳۸۴