



پوهنتون کابل

پوهنځی اقتصاد

د پیاوړتیا امر مالي و بانکي

به سلسله مونوگراف های  
د پیاوړتیا امر مالي و بانکي

میزان استفاده از ماشینهای ATM در افغانستان طی سالهای  
(2018 - 2023)

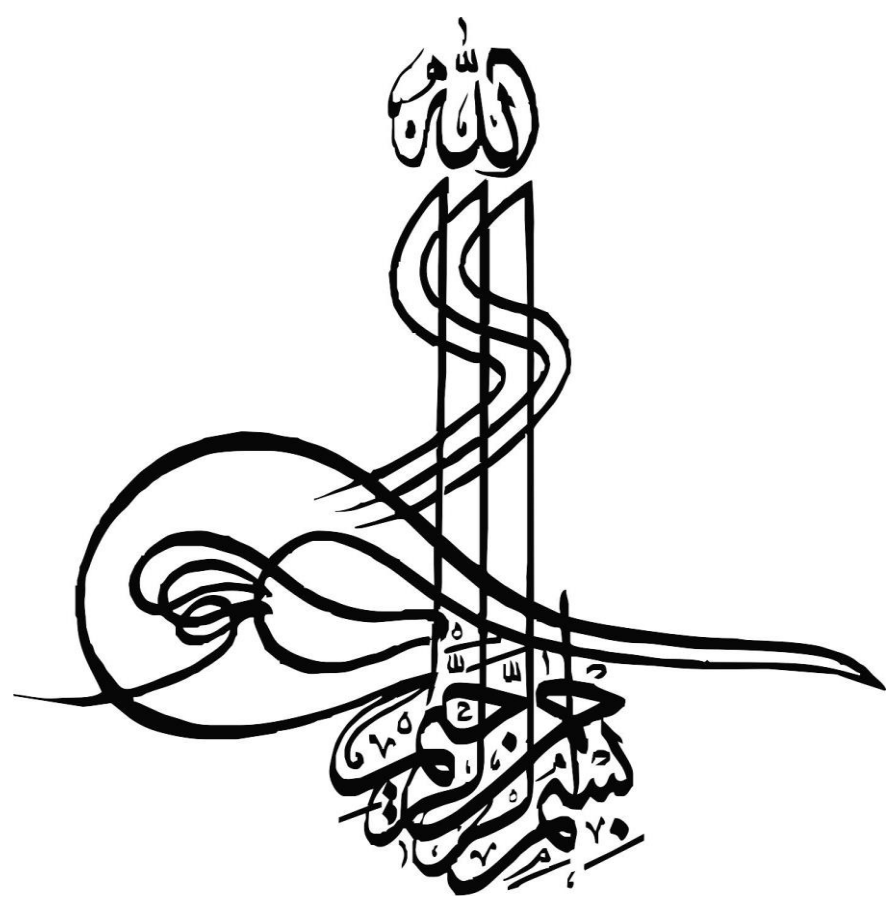
( مطالعه و بررسی میزان استفاده از ماشینهای ATM در افغانستان )  
Ketabton.com

محقق: مطیع الله «عزیزی»

استاد راهنما: پوهنیار جاوید احمد «شهیدی»

۱۴۰۲ ه.ش

سال



## اهدا

خداوندا به ما توفیق تلاش در شکست، صبر در نومیدی، جهاد بی سلاح، کار بی پاداش، فداکاری در سکوت، مذهب بی عوام، عظمت بی نام، ایمان بی ریا، خوبی بی نمود، مناعت بی غرور، رفتن بی همراه نصیب بفرما. بعد از مدتها، پس از پیمودن راه های فراوان که با حضور اساتید عزیزم، با راهنمایی ها و دغدغه های فراوان شان، نگاه های فامیل نهایت مهربان و دوستداشتنی ام که خستگی این راه را به امید و روشنی برایم تبدیل کرده و امیدوارم بتوانم در آینده نزدیک جوابگوی این همه محبت و زحمات همه آنها باشم.

این پایان نامه را به پدر و مادر نهایت گرامی ام که از نگاه شان صلابت، از رفتار شان محبت و از صبر شان ایستاده گی آموختم، به اساتید عزیزم که از زحمات بی پایان خود در عرصه تحصیلی ام هیچ گونه دریغ ننموده، به خصوص استاد نهایت بزرگوار و فرهیخته محترم پوهنیار جاوید احمد «شهیدی» تقدیم میکنم که با زحمات شان مرا در نوشتن مونوگراف با جبین گشاده کمک و یاری نموده و از هیچ گونه سعی و تلاش در این زمینه دریغ نوزیدند؛ از خداوند بزرگ موفقیت های مزید در تمام عرصه های زندگی برایشان خواهانم، امیدوارم قادر به درک زیبایی ها، محبتها و زحمت های بی دریغ شان باشم و همچنین برای تمامی کسانی که قلب شان برای صلح، امنیت، عدالت، آزادی، توسعه و ترقی افغانستان در عرصه های مختلف می تپد و ملت افغانستان را فارغ از تعلقات قومی، لسانی، نژادی و منطقه ای شان، به عنوان صاحب حق و دارای حقوق مساوی و یکسان تلقی می نمایند، تقدیم میکنم.

## پیشگفتار

بنام و یاد خداوند یکتا و مهربان که مرا تا امروز حیات و سلامت کامل عطا نمود؛ تا بتوانم در راه علم و دانش گام بردارم و به سوی کمال و معرفت حرکت نمایم، و هم او که به من توفیق عنایت نمود تا بتوانم مقطع تحصیلی لیسانس خویش را به پایان رسانیده و یک گام دیگر به اهدافم نزدیکتر شوم. بدون شک تفحص و تحقیق های علمی یکی از اساسی ترین مؤلفه های پیشرفت بشر در عرصه های مختلف بوده است. همچنان تحقیق های علمی از لزومات و ضروریات در هر مقطع تحصیلی به شمار میآید؛ که میتوان آن را در پایان مقطع تحصیلی به عنوان دستاورد علمی و زحمات چندین ساله یک محصل به شمار آورد. لذا من نیز موفق بر آن شدم تا بعد از چهار سال تحصیل در مقطع لیسانس، تحقیقی را در مورد ( میزان استفاده از ماشینهای ATM در افغانستان از سال 2018 تا سال 2023 ) انجام دهم و مونوگراف خود را تهیه کنم. تحقیق راجع به این موضوع به موانع و محدودیتهای چون کمبود وقت، کمبود هزینه، هم کاری نکردن کارکنان در ادارات دولتی مواجه بودم؛ اما به یاری خداوند و رهنمایی های استاد مهربانم پوهنیار جاوید احمد شهیدی، توانستم همه آنها را پشت سر گذاشته و تحقیق حاضر را به پایان برسانم. امیدوارم پژوهش حاضر بتواند با نتایج و دستاوردهای خویش به عنوان یک منبع مؤثق برای کسانی باشد که در این زمینه به تحقیق و تفحص میپردازند. در اخیر الزمی میدانم که از استاد مهربانم پوهنیار جاوید احمد شهیدی که به حیث استاد رهنما و تمامی اساتید محترم که در طول چهارسال زحمات زیادی متقبل شدند؛ سپاسگزاری نمایم.

با احترام

مطیع الله (عزیزی)

## خلاصه

فناوری اطلاعات نماد عصر حاضر بوده و با سرعتی فزاینده و تصاعدی در حال رشد است. دوره ای از زمان را که در آن به سر میبریم، پدیده های الکترونیکی بسیار را با خود به همراه داشته که از جمله آنها میتوان به تجارت الکترونیکی، بانکداری الکترونیکی، یادگیری الکترونیکی و مدیریت الکترونیکی روابط با مشتری و در نهایت دولت الکترونیک و در مجموع زنده گی الکترونیک اشاره کرد.

این تحقیق بر استفاده از دستگاه های خودپرداز (ATM) در افغانستان از سال 2018 تا 2023 می پردازد و رشد، چالش ها و تأثیر این دستگاه ها را بر صنعت بانکداری کشور تحلیل می کند. در این تحقیق، معرفی دستگاه های (ATM) در افغانستان، گسترش شبکه آنها، راه های استفاده، مزایا و محدودیت های استفاده از (ATM) بررسی می شود. همچنین، نگرانی های امنیتی، چارچوب های قانونی و روندهای آینده در فناوری (ATM) در افغانستان مورد بحث قرار می گیرد. دستگاه های خودپرداز (ATM) به طور جهانی بخشی از صنعت بانکداری شده اند و دسترسی آسان به خدمات مالی را فراهم می کنند. این تحقیق بر استفاده از (ATM) در افغانستان از سال 2018 تا 2023 تمرکز می کند و رشد، چالش ها و تأثیر آنها بر منظر بانکداری کشور را تحلیل می کند. بانک های محلی در افغانستان با شرکای بین المللی همکاری کرده و (ATM) را معرفی و زیرساخت های بانکی کشور را مدرن کردند. معرفی (ATM) در افغانستان با چالش هایی مانند محدودیت زیرساخت، نگرانی های امنیتی و آگاهی نبودن مشتری روبه رو شد. (ATM) در ابتدا در شهرهای بزرگ مانند کابل، هرات و مزار شریف تمرکز داشتند و به تدریج به سایر مراکز شهرها گسترش یافتند. بانک ها و مؤسسات مالی تلاش کردند تا پوشش (ATM) را به مناطق روستایی از طریق (ATM) بسیار افزایش دهند. به طور کلی، استفاده از دستگاه های خودپرداز در افغانستان در حال رشد است و باعث افزایش دسترسی آسان به خدمات مالی برای مردمان این کشور می شود. با این

حال، چالش های امنیتی و قوانین مربوط به استفاده از (ATM) نیز باید مورد توجه قرار گیرند تا اطمینان حاصل شود که این فناوری به طور امن و مطمئن استفاده می شود.

**واژه های کلیدی:** بانکداری الکترونیک، پول الکترونیک، دستگاه های خود پرداز (ATM)

صفحات	فهرست مطالب	عناوین
ج	خلاصه	ج
1	مقدمه	1
	<b>ا. کلیات تحقیق</b>	
2	(1) طرح مسله	2
3	(2) اهمیت تحقیق	3
4	(3) اهداف تحقیق	4
5	(4) سولات تحقیق	5
5	(5) فرضیه های تحقیق	5
5	(6) متحول های تحقیق	5
5	(7) ساحه تحقیق	5
	<b>اا. پیشینه تحقیق</b>	
	<b>مبانی نظری تحقیق</b>	
7	مفهوم و ماهیت بانکداری الکترونیک	7
8	مفهوم و ماهیت (ATM)	8
8	تاریخچه (ATM) در جهان	8
16	تحولات (ATM) در جهان بین سال های (2018-2023) م	16
18	روش تحقیق	18
18	محدودیت های تحقیق	18
	<b>ااا. یافته های تحقیق</b>	
38	مناقشه	38
39	نتیجه گیری	39
40	پیشنهادات	40
41	مآخذ	41

صفحات	فهرست مطالب	عناوین
24.....	شکل (1): نقش ATM در کاهش هزینه های مالی عزیزی بانک.....	
27.....	شکل (2): تعداد کارت های توزیع شده ATM عزیزی بانک طی شش سال اخیر.....	
29.....	شکل (3): تعداد معاملات عزیزی بانک توسط ATM طی 6 سال اخیر.....	
31.....	شکل (4): تعداد دستگاه های ATM عزیزی بانک .....	
35.....	شکل (5): عواید بدست آمده از دستگاه های ATM بانک AIB .....	
37.....	شکل (6): تعداد دستگاه های ATM بانک AIB .....	

### فهرست جداول

صفحات	عناوین
25.....	جدول (1): نقش ATM در افزایش میزان سودآوری عزیزی بانک .....
37.....	جدول (2): نقش ATM در افزایش میزان سودآوری عزیزی بانک .....



## مقدمه

در دنیای امروزی، دسترسی آسان و سریع به خدمات بانکی مسأله بسیار حیاتی برای افراد و سازمان‌ها است. در این راستا، دستگاه‌های (ATM) به عنوان یکی از مهمترین و مفیدترین ابزارهای ارائه خدمات بانکی به مردم و سازمان‌ها شناخته می‌شوند. با گذشت زمان و پیشرفت فناوری، دستگاه‌های (ATM) به یکی از ابزارهای اساسی در جامعه مدرن تبدیل شده‌اند. در افغانستان نیز، استفاده از دستگاه‌های (ATM) به عنوان یکی از راه‌های اصلی ارائه خدمات بانکی در دسترس مردم و کسبه‌ها می‌باشد. در این مونوگراف، تلاش شده است تا میزان استفاده از دستگاه‌های (ATM) در افغانستان از سال 2018 تا سال 2023 بررسی شود. بررسی این موضوع می‌تواند به عنوان یک ابزار موثر برای درک بهتر وضعیت خدمات بانکی در کشور و برنامه‌ریزی هوشمندانه برای بهبود آن در آینده‌ی نزدیک مورد استفاده قرار گیرد.

## ۱. کلیات تحقیق

### (1) طرح مسله

فناوری اطلاعات و ارتباطات انقلاب بزرگی را در در بانکداری بوجود آورده است. به گونه ای که بدون استفاده از این فناوری غیر ممکن است. به کارگیری فناوری و اطلاعات و ارتباطات امور بانکداری به شکل الکترونیک درآمده است. در سال های اخیر بهره گیری از فناوری اطلاعات به صورت چشم گیری در صنایع خدماتی افزایش یافته است. به خصوص در صنعت بانکداری که با استفاده از فناوری اطلاعات شرایط بانکداری اینترنت پرداخت الکترونیک، امنیت سرمایه گذاری و تبادل اطلاعات فراهم گشته است. سازمانهای مالی با به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات خدمات با کیفیت بالاتری را با تلاش و زحمت کمتری به مشتریان ارائه می کند. سرعت و توسعه انفورماتیک باعث ایجاد تغییرات عمده ای در شکل پول و سیستم های خدمات بانکداری در عرصه بانکداری شده و مفاهیم جدیدی را همچون پول الکترونیکی، ماشین های خودپرداز و همچنین پدیده های جدیدی تحت عناوین بانکداری خانگی، تلفن بانک، بانکداری از راه دور اینترنتی و بانکداری مجازی بوجود آورده است.

بانکداری الکترونیکی که محصول تحولات اخیر و کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در نظام بانکی است، که به مشتریان بانکها و دیگر ذی نفعان اجازه عمل با بانک را بدون واسطه از طریق کانال های متنوعی مانند اینترنت موبایل، ماشین های خود پرداز، تلفن و تلویزیون دیجیتال میدهد.

ارایه خدمات بانکی به صورت الکترونیکی از طریق اثری که بر کاهش هزینه های بانکی دارد موجبات افزایش سود بانک را فراهم میاورد و در واقع به کمک بانکداری الکترونیک هزینه های اجرای خدمات بانکی مانند هزینه حمل و نقل، ملزومات و پرسنلی به حداقل ممکن کاهش میابد و از طرفی درآمد های کارمزدی ناشی از ارایه خدمات متنوع و با کیفیت به حداکثر میرسد که این وضعیت حداکثر شدن بانکها را به دنبال دارد، از آنجای که خدمات خودپرداز در افغانستان کمال جدید است و بر افزایش داد و ستد های مالی و بانکی تاثیر مفید دارد بنا

ایجاب تحقیقات بیشتری مینماید. با این حال، تحقیقات محدودی در مورد تاریخچه استفاده از دستگاه های خودپرداز در افغانستان از سال 2018 تا 2023 وجود دارد. این کمبود اطلاعات، چالشی را برای سیاست گذاران و سهامدارانی که به دنبال درک الگوهای استفاده از دستگاه های خودپرداز در افغانستان هستند و از این دانش برای ارتقای سطح کشور استفاده می کنند، ایجاد می کند. زیرساخت های مالی بدون درک کامل روندهای تاریخی در استفاده از دستگاه های خودپرداز، شناسایی عواملی که باعث پذیرش و استفاده از دستگاه های خودپرداز می شوند، یا توسعه استراتژی های مؤثر برای بهبود دسترسی و قابلیت اطمینان دستگاه های خودپرداز در سراسر کشور دشوار است. بنابراین، این تحقیق به دنبال پرداختن به این شکاف در دانش و ارائه یک نمای کلی از سیر تحول استفاده از دستگاه های خودپرداز در افغانستان بین سال های 2018 تا 2023 خواهد بود.

## (2) اهمیت تحقیق

تحقیق در مورد میزان استفاده از دستگاه های خودپرداز در افغانستان از سال 2018 تا سال 2023

اهمیت زیادی دارد. در زیر به برخی از این اهمیت ها اشاره خواهیم کرد:

1. تصمیم گیری بهتر: تحقیق در مورد میزان استفاده از دستگاه های خودپرداز در افغانستان به ما کمک می کند تا تصمیمات بهتری درباره توسعه و بهبود سیستم بانکی در این کشور بگیریم. با داشتن اطلاعات دقیق و جامع درباره میزان استفاده از دستگاه های خودپرداز، می توانیم نقاط ضعف و قوت سیستم را شناسایی کنیم و برنامه های مناسبی برای بهبود آن ها را طراحی کنیم.

2. برنامه ریزی منابع: با داشتن اطلاعات درست در مورد میزان استفاده از دستگاه های خودپرداز، می توانیم منابع مالی و انسانی را بهینه تر تخصیص دهیم. در صورتی که استفاده از دستگاه های خودپرداز در حال رشد باشد، ممکن است نیاز به افزایش تعداد دستگاه ها و نیروهای مرتبط با آن ها باشد. اما اگر استفاده کاهش یابد، می توانیم منابع را به سمت دیگری هدایت کنیم.

3. افزایش رضایتمندی مشتریان: دستگاه های خودپرداز در کشورهای توسعه یافته به عنوان یک ابزار اساسی در خدمات بانکی شناخته شده اند. با تحقیق در مورد میزان استفاده از دستگاه های خودپرداز در افغانستان، می توانیم ببینیم که آیا مشتریان از این خدمات راضی هستند یا خیر. در صورت نارضایتی، می توانیم تغییرات لازم را در سیستم بانکی اعمال کنیم تا رضایت مشتریان را افزایش دهیم.

4. توسعه اقتصادی: استفاده از دستگاه های خودپرداز می تواند به توسعه اقتصادی کشور کمک کند. با افزایش تعداد دستگاه های خودپرداز و استفاده بیشتر مردم، میزان تسهیلات بانکی و پرداخت های الکترونیکی افزایش می یابد که می تواند به رشد اقتصادی کشور کمک کند.

به طور کلی، تحقیق در مورد میزان استفاده از دستگاه های خودپرداز در افغانستان از سال 2018 تا 2023 برای برنامه ریزی منابع، بهبود سیستم بانکی، افزایش رضایت مشتریان و توسعه اقتصادی بسیار مهم است.

### 3) اهداف تحقیق

هیچ حرکت وانگیزه بدون هدف وجود ندارد و آنچه که ساحه کاری و ارزش یک تحقیق را مشخص میکند و به آن جهت میبخشد اهداف تحقیق است.

### اهداف اصلی تحقیق

هدف اصلی برای این تحقیق مطالعه میزان استفاده از دستگاه (ATM) در افغانستان بین سالهای (2018-2023م) می باشد.

### اهداف فرعی تحقیق

- 1- مطالعه نقش دستگاه های (ATM) در میزان سود آوری در خدمات بانکی.
- 2- سیر تحول میزان استفاده از دستگاه های (ATM) در سالهای مذکور.

#### 4) سوالات تحقیق

##### سوال اصلی تحقیق

به چه میزان استفاده از دستگاه (ATM) در افغانستان بین سالهای (2018-2023 م) صورت گرفته؟

##### سوالات فرعی تحقیق

1- استفاده از دستگاه های (ATM) چگونه باعث ایجاد سهولت در خدمات بانکی شده؟

2- میزان استفاده از دستگاه های (ATM) در سال های مذکور چگونه تحول کرده است؟

#### 5) فرضیه های تحقیق

**H0:** به نظر میرسد که میزان استفاده از دستگاه های (ATM) در افغانستان در حال تغییر می باشد.

**H1:** به نظر میرسد که میزان استفاده از دستگاه های (ATM) در افغانستان ثابت می باشد.

#### 6) متحول های تحقیق

متحول مستقل: دستگاه خودپرداز (ATM)

متحول تابع: میزان استفاده از دستگاه های خودپرداز (ATM)

#### 7) ساحه تحقیق

موضوع اصلی این تحقیق مطالعه میزان استفاده دستگاه های خودپرداز (ATM) در افغانستان طی سالهای

(2018-2023) با مطالعه موردی عزیزی بانک و بانک بین المللی افغانستان (AIB) می باشد. پس در این صورت

ساحه تحقیقاتی، محدوده جغرافیه افغانستان و برانچ مرکزی عزیزی بانک و (AIB) بانک می باشد.

## ۱۱. پیشینه تحقیق

قسمیکه قبلا هم در قسمت عنوان ضرورت و اهمیت تحقیق نیز بیان گردید میزان استفاده دستگاه های خودپرداز و بانکداری الکترونیک به اساس نیاز های بشر سیر صعودی داشته و در این زمینه تحقیقات زیادی صورت گرفته اما تا جاییکه من معلومات حاصل نموده و جستجو نمودم به عنوانی این تحقیق کدام تحقیق مشابه انجام نشده است، اما با آن هم بعضی منابع و آثار اندیشمندان که نهایت بر این موثر بود میتوان به آثار ذیل اشاره نمود:

کتاب پول و کریدیت از جناب استاد محترم پوهندوی سید مسعود که در این کتاب بر علاوه بیان مزایای استفاده از بانکداری الکترونیک، نیاز ها به آن، بیان معاملات الکترونیکی و چک های الکترونیکی به موضوعات مهم دیگر نیز اشاره شده است (مسعود، 1395، ص.28).

هم چنان تحقیق دیگر که نهایت بر این موثر تمام گردید از جناب محترم محمد تمیم حکمت تحت (نقش دستگاه های خود پرداز در افزایش سهولت های بانک های تجارتي) تحقیق مذکور بیان میدارد که دستگاه های ATM در ایجاد سهولت های بانکی، امنیت بانکی، کاهش مصرف، و افزایش سرعت بانکداری تاثیر مثبت دارد (حکمت، 1400، ص.42).

هم چنان تحقیق دیگری که نظرم را در این زمینه جلب نمود تحت عنوان ( The role of the ATM in the transformation of branch banking) اثری از ریچارد استیو جابز قسمیکه در این تحقیق نقش استفاده از دستگاه های خودپرداز در شعبات فرعی بانک و افزایش سرعت عمل عملیات بانکی این شعبات مورد بررسی قرار گرفته است (جابز، 1399، ص.61).

## مبانی نظری تحقیق

### 1. مفهوم و ماهیت بانکداری الکترونیک

مفهوم بانکداری الکترونیک به استفاده از فناوری های الکترونیکی و ارتباطات برای انجام عملیات مالی و مدیریت مالی اشاره دارد. این شکل از بانکداری به وسیله اینترنت، تلفن همراه و سایر دستگاه های الکترونیکی صورت می گیرد.

بانکداری الکترونیک به کاربران امکان می دهد تا به صورت آنلاین عملیات مالی را انجام دهند، از جمله انتقال وجه، پرداخت قبوض، خرید آنلاین و مدیریت حساب های بانکی. با استفاده از بانکداری الکترونیک، کاربران نیاز به حضور حضور شخصی در شعب بانکی را ندارند و می توانند به راحتی و در هر زمانی به خدمات بانکی خود دسترسی داشته باشند.

بانکداری الکترونیک مزایای بسیاری را به همراه دارد. از جمله مزایای آن می توان به سهولت و سرعت انجام عملیات، دسترسی آسان و همیشگی به حساب های بانکی، کاهش هزینه های مربوط به عملیات بانکی و افزایش امنیت اشاره کرد. با استفاده از بانکداری الکترونیک، کاربران می توانند به صورت آنلاین به حساب های خود دسترسی داشته باشند و از طریق رمز عبور و سایر روش های امنیتی، از امنیت بالایی برخوردار باشند.

با توجه به پیشرفت فناوری و ارتباطات، بانکداری الکترونیک به یک نقطه عطف در صنعت بانکداری تبدیل شده است و به عنوان یک ابزار مهم در مدیریت مالی شخصی و تجاری شناخته می شود. با استفاده از بانکداری الکترونیک، کاربران می توانند به صورت آسان و مطمئن عملیات مالی خود را انجام دهند و به بهره وری بیشتری در مدیریت مالی خود دست یابند.

## 2. مفهوم و ماهیت (ATM)

ATM (Automated Teller Machine) یا دستگاه خودپرداز، یک دستگاه الکترونیکی است که به کاربران

امکان می‌دهد تراکنش‌های مالی را انجام دهند بدون نیاز به حضور فیزیکی در بانک یا شعبه بانکی .

مفهوم و ماهیت ATM به عنوان یک دستگاه خودپرداز الکترونیکی است که توسط بانک‌ها و موسسات مالی به منظور سهولت و راحتی مشتریان در انجام تراکنش‌های مالی ایجاد شده است. این دستگاه‌ها به کاربران امکان می‌دهند تا در هر زمانی که نیاز دارند، بدون نیاز به حضور در بانک، به حساب‌های خود دسترسی پیدا کنند و تراکنش‌های مالی را انجام دهند.

ATM ها از تکنالوژی های مختلفی مانند کارت‌خوان، صفحه نمایش، لوح فشاری و کیبورد برای ارتباط با کاربر استفاده می‌کنند. کاربران معمولاً با استفاده از کارت بانکی خود وارد دستگاه می‌شوند و با استفاده از کیبورد، تراکنش مورد نظر خود را انجام می‌دهند.

مفهوم ATM به عنوان یک دستگاه خودپرداز الکترونیکی برای ارائه خدمات مالی سریع، آسان و مطمئن به مشتریان تعریف می‌شود. منبع اصلی این مفهوم و ماهیت ATM ، بانک‌ها و سازمان‌های مالی هستند که این دستگاه‌ها را برای ارائه خدمات به مشتریان خود استفاده می‌کنند. (Harry.G Perros، 2019، ص.154).

## 3. تاریخچه (ATM) در جهان

در دهه 1960، چندین تیم در سراسر جهان برای ابداع روشی برای برداشت پول نقد از بانک به طور مستقل و قانونی کار می‌کردند. جدول زمانی ظهور و گسترش دستگاه خودپرداز بانک در زیر آمده است:

در سال 1960، یک آمریکایی به نام لوتر جرج سیمیجیان (Luther George Simjian)، بانکوگراف (Bankograph) را اختراع کرد، دستگاهی که به مشتریان اجازه می‌داد پول نقد و چک را به آن وارید کنند.



اولین خودپرداز بانک (ATM) در جون سال 1967 در خیابانی در منطقه انفیلد لندن در شعبه بانک بارکلیز راه‌اندازی شد که یک مخترع انگلیسی به نام جان شفرد بارون (John Shepherd-Barron) آن را اختراع کرد. این دستگاه به مشتریان اجازه می‌داد در هر بار استفاده، حداکثر 10 پوند برداشت کنند.

در ایالات متحده آمریکا، دونالد وتزل (Donald Wetzel)، یک مهندس مستقر در شهر دالاس واقع در ایالت تگزاس در استقرار و گسترش دستگاه خودپرداز پیشگام بود. اولین دستگاه ATM در ایالات متحده آمریکا در ماه سپتامبر سال 1969 در شعبه بانک کیمیکال (Chemical Bank) در روکویل سنتر (Rockville Center) در نیویورک با شعار «در 2 ام سپتامبر، بانک‌های ما ساعت 9 صبح باز می‌شوند و دیگر هرگز تعطیل نمی‌شوند» نصب شد.

در سال 1970، یک مهندس انگلیسی به نام جیمز گودفلو (James Goodfellow)، مفهوم شماره شناسایی شخصی (personal identification number) یا همان پین (PIN) را مطرح کرد که تأیید هویت مشتریان را به صورت خودکار انجام می‌داد. بنابراین این اتفاق در رشد بانک‌داری خودکفا، نقطه عطفی را رقم زد.

در سال 1977، زمانی که سیتی بانک (Citibank) متعهد شد بیش از 100 میلیون دلار برای نصب دستگاه‌های خودپرداز بانک در سراسر شهر نیویورک هزینه کند، ایالات متحده آمریکا شاهد افزایش چشمگیر تعداد دستگاه‌های خودپرداز بود. استفاده از دستگاه‌های عابریانک 20 درصد افزایش یافت، زیرا کولاک شدید تمام بانک‌های شهر را مجبور به تعطیلی شعبه‌های خود برای روزهای متوالی کرده بود.

در سال 1977، ان‌سی‌آر (National Cash Register (NCR)، یک شرکت نرم‌افزاری و تکنولوژی در آمریکا، دستگاه NCR مدل 770 را راه‌اندازی کرد، یک دستگاه خودپرداز با عملکردی آسان که به بانک‌ها امکان ارائه خدمات در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته را می‌داد. مدل جدیدتر آن، یعنی ATM 5070 که در اوایل دهه

1980 راهاندازی شد ثابت کرد که قابل اعتمادتر، تغییر پذیرتر و مشتری پسندتر است. تا سال 1984، تعداد دستگاه‌های خودپرداز نصب شده در سراسر جهان به 100 هزار تا رسید.

تا سال 2018، بیش از 3 میلیون خودپرداز بانک در سراسر جهان فعال بود. در آن زمان، شرکت مشاوره Retail Banking Research، پیش بینی کرد که این رقم تا سال 2021 از 4 میلیون عبور می‌کند.

دهه اول قرن بیست و یکم شاهد افزایش تعداد کلاهبرداری‌های عابربانک از طریق بدافزارها یا تکنولوژی‌های غیرطبیعی یا پیچیده مانند دستگاه‌های اسکیم (Skimmer) بودیم. بانک‌ها برای اینکه از کلاهبرداران و سارقان یک قدم جلوتر باشند، نرم‌افزاری توسعه دادند که می‌توانست مغایرت و ناهنجاری در داده‌های معاملات که به فعالیت‌های غیرقانونی ربط دارند را شناسایی کند.

حتی با وجود اینکه خدمات پرداخت آنلاین در قرن بیست و یکم محبوبیت پیدا کرد، همچنان در اکثر نقاط جهان، پول نقد برای معاملات ترجیح داده می‌شود. انتظار می‌رود دستگاه‌های خودپرداز، شعب بانک‌ها، موبایل بانک و بانک‌داری الکترونیک در آینده نزدیک مکمل یکدیگر باشند. همان‌طور که امروزه در حال حرکت به این سمت هستیم.

ظهور خودپرداز بانک‌ها انقلابی در حوزه بانک‌داری ایجاد کرد و نحوه تعامل بانک‌ها با مشتریان خود را تغییر داد. دستگاه ATM ماهیت همه جانبه بانک‌داری را تقویت کرد، به طوری که بانک‌داری به یک شعبه یا یک نیروی انسانی وابسته نبود و در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته از طریق دستگاه‌ها در دسترس بود و امروزه از طریق موبایل و لپ تاپ قابل دسترسی است. (Clark, 1997, P.87).

#### 4. انواع دستگاه های خودپرداز (ATM)

دستگاه های خودپرداز ATM در جهان به صورت گسترده استفاده می شوند و انواع مختلفی دارند. برخی از انواع رایج دستگاه های خودپرداز ATM عبارتند از:

- دستگاه های خودپرداز سنتی (Traditional ATMs):

این نوع دستگاه ها اغلب در بانک ها، شعبات بانکی و مکان های عمومی قرار دارند. آنها به کاربران اجازه می دهند تا از طریق کارت بانکی خود برداشت پول نقد کنند، موجودی حساب خود را بررسی کنند و معاملاتی مالی دیگر را انجام دهند (توربان و کینگ، 2017، ص.209).

- دستگاه های خودپرداز قابل حمل (Portable ATMs):

این نوع دستگاه ها به کاربران امکان می دهند تا در مکان هایی که دستگاه های خودپرداز سنتی موجود نیستند، پول نقد بردارند. آنها به صورت معمول در مکان های عمومی مانند فروشگاه ها، رستوران ها و هتل ها قرار می گیرند (توربان و کینگ، 2017، ص.209).

- دستگاه های خودپرداز متصل به اینترنت (Internet-connected ATMs):

این نوع دستگاه ها به کاربران اجازه می دهند تا از طریق اینترنت به حساب بانکی خود دسترسی پیدا کنند و تراکنش های مالی را انجام دهند. آنها معمولاً در مکان های عمومی مانند فروشگاه ها و مراکز خرید قرار می گیرند (توربان و کینگ، 2017، ص.210).

- دستگاه های خودپرداز تماسی (Telephonic ATMs)

این نوع دستگاه ها به کاربران اجازه می دهند تا با کارکنان بانک تماس بگیرند و معاملات مالی خود را انجام دهند. آنها معمولاً در بانک ها و شعبات بانکی قرار می گیرند (توربان و کینگ، 2017، ص.210).

• دستگاه های خودپرداز جدیدتر (Advanced ATMs):

با پیشرفت تکنولوژی، دستگاه های خودپرداز جدیدتری توسعه داده شده است که امکانات بیشتری را به کاربران ارائه می دهند. این دستگاه ها می توانند شناسایی چهره، خواندن اثر انگشت و یا اسکن اسناد را نیز داشته باشند (توریان و کینگ، 2017، ص.211).

### 5. شرکت های سازنده دستگاه های خودپرداز (ATM)

کار در زمینه تجارت الکترونیک و حوزه های فین تک، در حال حاضر یکی از موفق ترین و پرسودترین حوزه های کاری می باشد. شرکت هایی که در این زمینه بتوانند گوی سبقت را از دیگران برابند، تاثیر زیادی بر این حوزه خواهند داشت. چنین عواملی باعث شده است شرکت های زیادی در عرضه جهانی و حتی داخلی دست به تولید و تحقیق گسترده در زمینه خودپرداز بزنند. شرکت های مانند هیوسانگ، دیبولد، تریتون، نیکس درف، بن کوایت و غیره از جمله پیشتازان عرضه خودپرداز در جهان اند.

شرکت تولید کننده خودپرداز هیوسانگ یکی از بزرگترین و معروف ترین شرکت ها در عرصه عرضه خودپرداز ها چه به صورت خرده فروشی یا عرضه آن به موسسات مالی میباشد. این بانک که شعبه تولیدی و مرکزی آن در امریکا موقیعت دارد زیر مجموعه از کمپنی بزرگ هیوسانگ در کره جنوبی میباشد. پر فروش ترین مدل خود پرداز شرکت هیوسانگ بنام HALLO II می باشد.

دیبولد نیز جز بزرگ ترین شرکت های فعال در زمینه ساخت و عرضه وسایل و تجهیزات بانک ها میباشد که برای اولین بار در سال ۱۸۵۹ توسط چارلز دیبولد دستگاه های چون گاو صندوق و اتاقهای گاو صندوق بانکهایی ایمنی و با دوام ساخته شد.

## معرفی چند محصول برتر خودپرداز ها در جهان

**1. خودپرداز NCR5586:** دلیل کسب رتبه اول مدل ۵۸۸۶ از شرکت NCR ، قدرتمند و قابل اطمینان بودن آن در ارزیابیهای بسیار است. ۵۸۸۶ یک دستگاه خودپرداز سازگار با تمامی آب و هوا، که به صورت ایستاده می تواند نصب و راه اندازی شود. این خودپرداز می تواند برداشت های نقدی، واریز نقدی، خرید و پرداخت انواع شارژها و بررسی تصویر را نیز انجام دهد. این مدل از سریهای ۸۶ با قابلیت ارتقاء پذیری بالایی که دارد، میتواند طول عمر عملیاتی خود را بیشتر از قبل افزایش دهد.

**2. خودپرداز Procash2150xe:** خودپردازهای نسل جدید (Procash2150xe) ساخت شرکت Wincor علاوه بر وظایف اصلی خود در زمینه پرداخت پول و نمایش اطلاعات، میتواند برای تأمین نیازهای خاص یک موسسه مالی نیز توسعه یابد.

(Procash2150xe) بازدهی گسترده ای از خدمات را به مشتریان ارائه میدهد و راحتی کار با آن را برای مشتریان در حین استفاده تضمین میکند. نصب و راه اندازی نسبتاً راحتی در شرایط مختلف دارد. یکی دیگر از ویژگیهای خوب این دستگاه نیز این هست که سیستم های قدیمی و کهنه دستگاه را میتوان بدون نیاز به ریخت و پاش در ساختمان تعویض کرد. عناصر اصلی صفحه کنترل از فولاد ضدزنگ ساخته شده اند، که از لحاظ امنیت، از دستگاه به خوبی محافظت می کند.

**3. خودپرداز Monimax7600T:** خودپرداز Monimax7600T ساخت شرکت Hyosung، گزینه ایده آل برای انجام معاملات با حجم بالا با ظرفیت نگه داشتن 12000 اسکناس است که در کل می توان گفت که برای کسب و کارهای بزرگ بیشتر ترجیح داده می شود.

همچنین این شرکت تولیدات خودپردازهای خود را با شاخصه UL-291 و گواهی نامه PCI امنیت سازی می کند که یکی از سطح های درجه یک امنیت سازی میباشد. این مدل نیز مانند مدل های قبلی از حداکثر انعطاف پذیری برای نصب و راه اندازی و بروزرسانی قطعات برخوردار است.

## 6. ارایه خدمات بانکی از طریق دستگاه های خودپرداز

به طور کلی دستگاه های خودپرداز، پردازنده ها یا پایانه های الکترونیکی هستند که توسط بانک ها برای تسهیل کار مشتریان بانک در مکان های خاصی نصب میشود و به طور ۲۴ ساعته در دسترس مشتریان می باشد. دستگاه خودپرداز در حقیقت یکی از ابزار های مناسب در سیستم پرداخت الکترونیکی میباشد معمولا این دستگاه که بنام عابر بانک یا ATM از آنها یاد میشود وسیله است که برای دریافت یا پرداخت پول در تمام ساعت شبانه روز ارایه خدمات مشتریان خود را از خارج شعبه و توسط ابزار های مانند دستگاه خودپرداز یک ماشین خودکار به مشتریان خود ارایه میدهند.

در یک تعریف ساده میتوان بیان نمود که خودپرداز یک ماشین خودکار می باشد که از طریق آن میتوان خدمات بانکی متعدد و خاص را به مشتریان ارایه نمود برخی از این خدمات عبارت اند از:

- دریافت و پرداخت پول از حساب یا به حساب شخصی
- دریافت باقی مانده حساب
- ارایه خدمات در زمینه انواع سپرده ها
- جابجای وجه بین حساب های مختلف
- پرداخت بل آب، برق، تلفن، گاز و غیره
- امکان خرید بلیط هواپیما، اوراق قرضه و سهام شرکت ها و سایر امکانات

در حقیقت دستگاه خودپرداز میتواند به عنوان یک شعبه از یک بانک عمل و بسیاری از وظایف اصلی بانکداری را انجام میدهد. مسلماً بخش اعظمی از مبادلات با حداقل مداخله نیروی انسانی انجام میشود. علاوه بر این، این دستگاه به گونه طراحی شده است که به طور ۲۴ ساعته و بدون توقف کار کند. با استفاده از این دستگاه ها در هزینه های کارکنان و بعضی از هزینه های سربار شعبه صرفه جویی می شود. مسلماً با توجه به هزینه بالای این دستگاه ها بهترین روش استفاده بهینه از آنها اتصال به یک سویچ ملی مانند سیستم شتاب است تا همه مشتریان از تمامی بانک ها بتوانند از این شبکه اعظم استفاده کنند (عباس نژاد، ۱۳۸۵، ص.۱۸۵).

## 7. ریسک ها و نواقص دستگاه های (ATM)

دستگاه های خودپرداز امروزه یکی از ابزارهای اصلی بانکداری الکترونیکی هستند و از مزایای زیادی برخوردارند. اما همچنین دارای برخی ریسک ها و نواقص هستند که در زیر تشریح شده اند:

1. سرقت و جعل کارت: یکی از ریسک های اصلی استفاده از دستگاه های خودپرداز، سرقت و جعل کارت بانکی است. در برخی موارد، قربانیان ممکن است در هنگام استفاده از دستگاه خودپرداز توسط سارقان مختلف مورد حمله قرار بگیرند و کارت بانکی و رمز عبور خود را فاش کنند. این اطلاعات می تواند برای سرقت هویت و سوء استفاده در تراکنش های غیرمجاز استفاده شود. (داکتر بیژن بیداباد، 1395، ص.16).

2. نقض حریم خصوصی: استفاده از دستگاه های خودپرداز ممکن است به نقض حریم خصوصی کاربران منجر شود. برخی دستگاه ها ممکن است اطلاعات حساس کاربران را ذخیره و در صورت عدم توجه به امنیت، این اطلاعات می تواند به دست سارقان بیافتد. همچنین، در برخی موارد، کاربران ممکن است در صورت عدم توجه به امنیت، اطلاعات حساب خود را در دستگاه های خودپرداز فراموش کنند و افراد دیگر می توانند به اطلاعات حساب آنها دسترسی پیدا کنند. (داکتر بیژن بیداباد، 1395، ص.17).

3. خطرات فنی: دستگاه‌های خودپرداز نیاز به تکنالوجی پیچیده‌ای دارند و ممکن است با خطرات فنی روبرو شوند. برخی از مشکلات فنی ممکن است شامل خرابی سخت‌افزار، نرم‌افزار یا اتصالات شبکه باشد که می‌تواند منجر به قطع خدمات دستگاه خودپرداز شود. این مشکلات می‌تواند باعث عدم توانایی کاربران در دسترسی به حساب بانکی و انجام تراکنش‌های مورد نیاز شود. (داکتر بیژن بیداباد، 1395، ص.18).

4. نواقص در عملکرد: برخی از دستگاه‌های خودپرداز ممکن است دارای نواقص در عملکرد باشند که می‌تواند منجر به مشکلاتی مانند خطا در برداشت پول، انتقال وجه یا پرداخت قبض شود. این نواقص می‌تواند باعث عدم رضایت کاربران و از دست دادن اعتماد آنها به دستگاه‌های خودپرداز شود. (داکتر بیژن بیداباد، 1395، ص.18).

5. نقض امنیت: استفاده از دستگاه‌های خودپرداز ممکن است منجر به نقض امنیت حساب بانکی کاربران شود. در صورتی که دستگاه‌های خودپرداز به درستی تأمین امنیت نشوند، سارقان می‌توانند به اطلاعات حساب بانکی کاربران دسترسی پیدا کنند و از آنها سوء استفاده کنند.

به منظور کاهش این ریسک‌ها و نواقص، بانک‌ها و سازمان‌های مربوطه باید از تکنولوژی‌های امنیتی قوی استفاده کنند و کاربران باید آگاهی کافی درباره محافظت از اطلاعات حساب خود داشته باشند و اقدامات امنیتی لازم را انجام دهند. (داکتر بیژن بیداباد، 1395، ص.19).

## 8. تحولات (ATM) در جهان بین سال‌های (2018-2023 م)

تحولات دستگاه‌های خودپرداز در جهان بین سال‌های ۲۰۱۸ تا ۲۰۲۳ شامل موارد زیر است:

1. تکنولوژی NFC: تکنولوژی NFC (ارتباط نزدیک) به دستگاه‌های خودپرداز اضافه شده است که امکان پرداخت با استفاده از تلفن همراه را فراهم می‌کند. این تکنولوژی به کاربران اجازه می‌دهد تا با قرار دادن تلفن همراه خود در مقابل دستگاه خودپرداز، پرداخت را انجام دهند بدون نیاز به استفاده از کارت بانکی.



2. تشخیص هویت بیومتریک: برخی دستگاه‌های خودپرداز حالا قادر به تشخیص هویت بیومتریک کاربران هستند. این شامل استفاده از اثر انگشت، تشخیص چهره و حتی اسکن عروق پشت دست می‌شود. این تکنولوژی به امنیت بیشتری در فرایند استفاده از دستگاه‌های خودپرداز منجر می‌شود.

3. اتصال به شبکه‌های اجتماعی: برخی دستگاه‌های خودپرداز حالا قادر به اتصال به شبکه‌های اجتماعی هستند. این به کاربران اجازه می‌دهد تا با استفاده از حساب‌های شبکه‌های اجتماعی خود، به حساب بانکی خود دسترسی پیدا کنند و عملیات مربوطه را انجام دهند.

4. استفاده از هوش مصنوعی و یادگیری ماشین: برخی دستگاه‌های خودپرداز حالا توانایی استفاده از هوش مصنوعی و یادگیری ماشین را دارند. این به آن‌ها امکان می‌دهد تا با تشخیص الگوهای رفتار کاربران، تراکنش‌های مشکوک را شناسایی کنند و در صورت لزوم، اقدامات امنیتی لازم را انجام دهند.

5. استفاده از ربات‌های خودپرداز: برخی دستگاه‌های خودپرداز حالا مجهز به ربات‌های هوشمند هستند که به کاربران کمک می‌کنند تا در فرایند استفاده از دستگاه‌ها همراهی شوند. این ربات‌ها می‌توانند سوالات کاربران را پاسخ دهند و راهنمایی لازم را ارائه کنند.

6. اتصال به سیستم‌های پرداخت مبتنی بر بلاکچین: برخی دستگاه‌های خودپرداز حالا قادر به اتصال به سیستم‌های پرداخت مبتنی بر بلاکچین هستند. این به کاربران امکان می‌دهد تا تراکنش‌های خود را با استفاده از فناوری بلاکچین انجام دهند که امنیت و شفافیت بیشتری را فراهم می‌کند.

7. استفاده از رابط‌های کاربری بهبود یافته: برخی دستگاه‌های خودپرداز حالا دارای رابط‌های کاربری بهبود یافته‌ای هستند که استفاده از آنها را برای کاربران ساده‌تر می‌کند. این شامل استفاده از صفحه نمایش لمسی بزرگتر، دکمه‌های بزرگتر و رابط کاربری بصری و کاربرپسند است (محمد تقی فرد، محمد برزده، 1399، ص. 67).

## روش تحقیق

روش بکار گرفته شده در این تحقیق روش کمی و کیفی (مختلط) میباشد. یک بخش تحقیق که مربوط کلیات تحقیق، پیشینه تحقیق و مبانی نظری تحقیق میگردد با استفاده از روش کتابخانه ای با مطالعه کتب و آثار دانشمندان تهیه گردیده است. بخش بعدی که مربوط یافته های تحقیق میشود با استفاده از روش کمی تهیه گردیده است. دیتای بدست آمده در این تحقیق دیتای ثانوی بوده که از نمایندگی مرکزی عزیزی بانک (Alternative Delivery Channel Of Azizi Bank) و AIB بانک (Annual Reports of AIB Bank) گرفته شده گرفته شده است.

همچنان معلومات جمع آوری شده، جدول ها و گراف با استفاده از برنامه های کمپیوتری MS Word و MS Excel بشکل مرتب درآورده شده است.

### محدودیت های تحقیق

- مشکلات و محدودیت های که بنده در این تحقیق با آن مواجه شده ام عبارت اند از:
- نبود وقت کافی به دلیل شرایط سیاسی.
  - وسیع بودن دامنه تحقیق.
  - وجود مشکلات در کتاب های ترجمه شده.
  - ندادن اهمیت کافی برای محصلین از طرف بانک ها و رویه غیر قابل قبول آنها.
  - محدودیت در رابطه به گرفتن اعداد و ارقام دقیق و موثر.

### ۱۱۱. یافته های تحقیق

#### خودپرداز ها و رابطه آن با سهولت های بانکی

امروزه بانکها در راستای رضایتمندی مراجعان و افزایش مشارکت آنان در نهایت بالا بردن روند صعودی بازدهی خود از طریق به کارگیری اصول مشتری مداری و بازاریابی ملزم به ساده سازی روش ها و مهندسی مجدد ساختار ها هستند. لذا با فعالیت های مانند ساده سازی فرایندها و روش های انجام کار به منظور کاهش تماس ارباب و رجوع بانک به استاندارد کردن روش های ساده شده با قابلیت تبدیل آنها به سیستم رایانه ایی خودکار سازی روش ها سطوح مورد اشاره از لحاظ سرعت، هزینه، دقت و صحت ارایه اکثر خدمات در هر شعبه یا دایره بانک میتوان در راستای تحقق این امر تلاش کرد. دستگاه های خودپرداز ماشینی که به صورت خودکار نقش یک تحویلدار را بازی میکند و کلیه عملیات تحویلداری را انجام میدهد با توجه به سرعت و کارایی آن این سیستم میتواند در هتل ها، موسسات و مراکز خرید بزرگ نصب کرد. تا به راحتی جایگزین شعب بانک شده و اعمال خدمات پولی را هر زمان و در هر مکان در اختیار مشتریان بانک ها قرار دهد. بانک ها با ایجاد دستگاه های خودپرداز سهولت های را در دسترس مشتریان بانک ها قرار داده است. به صورت عموم خودپرداز ها تسهیلات ذیل را برای بانک های تجارتي ایجاد میکند که در ذیل به شرح هر کدام آن میپردازیم:

- **امنیت:** وجود امنیت در تاملات بانکی از جمله عوامل تاثیر گذار بر ادراکات مشتریان از خدمات سنتی میباشد که برای مشتری اعتماد به نفس و آرامش در جریان معاملات بانکی به آنها میبخشد.
- **سرعت:** صرفه جویی زمانی خدمات الکترونیک میتواند کیفیت خدمات را از دید مشتریان افزایش دهد و این عمل اتفاق نمی افتد مگر به انجام شدن خدمات مورد نیاز مشتری با سرعت بالاتر توسط خدمات الکترونیک.

- **راحتی در استفاده:** راحتی در استفاده نیز از جمله عوامل تاثیر گذار بر ادراکات مشتری از خدمات الکترونیک می باشد که تاثیر مستقیم و مثبت بر رضایت مشتریان دارد.
- **صحت عملیات:** استفاده از خدمات الکترونیک موجب افزایش رضایت و تسهیل خدمات از طریق کاهش خطاهای عملیات بانکی و افزایش صحت تراکنش ها میشود.
- **امکان انجام عملیات بانکی متفاوت:** مشتریان خدمات را ترجیح میدهند که بتواند از طریق آن خدمات متفاوت را دریافت نماید به طور کلی مشتریان استفاده از خدمات متفاوت را که حصول یک خدمت پایه قرار دارد و به صورت چند خدمتی است را ترجیح میدهند.
- **دسترسی راحت به خدمات الکترونیکی:** دسترسی راحت به خدمات الکترونیکی که شامل دو بخش دسترسی به تجهیزات و وسایل استفاده از خدمات مثل تلفن یا نترنت و دسترسی به امکانات سخت افزاری مانند دستگاه های خودپرداز شعب مجازی و رایانه می باشد.
- **انجام شدن عملیات درخواستی در بار اول:** انجام عملیات درخواستی مشتری در اولین درخواست یا مراجعه او آرایه قابلیت اطمینان خدمات الکترونیکی بانک را مورد سنجش قرار میدهد.
- **خودپرداخت:** ارتباط خودپرداخت ها دستگاه الکترونیکی است که به مشتریان بانک ها دریافت پول از حساب یا بررسی گردش حساب شان را در هر زمان به طور اتوماتیک و بدون نیاز به تحویلدار ممکن میسازد. از بارز ترین خصوصیات تحولات بانکی که بر مبنای فناوری نوین بوجود آمده این است که این دستگاه ها تغییرات را در آرایه خدمات بانکی پدید آورده است که برخی صاحب نظران مانند مانتهو واسمت (2000) این تغییرات را انقلابی میدانند و بیان میدارد که اگر چه این تغییرات مزایای زیادی را برای مشتریان بانک ها به همراه دارد اما با آن هم بسیاری تمایل به پذیرش آن ندارند. تعداد زیادی مشتریان در برابر روش های نوین انجام کار های بانکی خود مقاومت نشان میدهد به ویژه در مواردی که باعث از میان رفتن یا تقلیل شخصی میشود.

دستگاه های خودپرداز در حقیقت آن دستگاه های الکترونیکی استند که مشتریان بانکها از طریق آنها میتوانند اقدام به برداشت وجه از حساب صورت حساب های بانکی و به حساب گذاشتن چک یا وجه نقد اقدام نمایند. هر مشتری با یک کارت ATM و یک رمز اختصاصی میتواند از این دستگاه استفاده نماید. در زیر چگونگی فعالیت های ماشین های خودپرداز یک بانک تجارتي افغانستان (عزیزی بانک) که از دستگاه های خودپرداز یا تمام اتومات صرافی (ATM) استفاده مینمایند را به ارزیابی میگیریم.

## فعالیت های دستگاه های خودپرداز الکترونیکی (ATM) عزیزی بانک

### معرفی کوتاه از عزیزی بانک

عزیزی بانک که بزرگترین بانک تجارتي افغانستان به شمار میرود با حضور گسترده خود در کشور در بیش از 30 ولایت نماینده گی داشته که دارای خدمات نهایت عالی، مشتری محور و خدمات محور میباشد. دفتر مرکزی این بانک در چهارراهی زنبق کابل افغانستان است. این بانک طیف گسترده ای از محصولات و خدمات انواع حساب ها، نرخ های خوب سپرده های ثابت، کارت های اعتباری ملی و بین المللی، خدمات انتقال پول بین المللی، خزانه داری و خدمات فارکس، کیف پول سیار و امکانات مالی تجارتي را شامل میشود و با داشتن بیش از 1700 کارمند زمینه شغلی بسیاری را برای هموطنان مان فراهم نموده است. بنیانگذار و ریس شرکت های گروه عزیزی میرویس عزیزی تاجر افغان ساکن در دوبي میباشد که در سال 2006 با سرمایه 7.5 میلیون دالر آن را ایجاد نموده است. عزیزی بانک افتخار دارد که در زمینه رشد فرهنگ بانکداری در کشور، به ویژه در بخش رشد ماشین های خودپرداز، پیشتاز است. عزیزی بانک از بهترین شیوه های بین المللی، بالاترین معیار های کیفیت خدمات و عملیات عالی را گرفته و راه حل های جامع بانکی و مالی را به همه مشتریان گرامی ارایه مینماید. این بانک دارای شعبه گسترده بانکی در افغانستان بوده که در برگیرنده 80 نماینده گی، غرفه های توسعه و بیش از 80 ماشین خودپرداز صرافی در کشور میباشد. این بانک همچنان مالک یک بانک تمام عیار اسلامی در افغانستان، به نام بانک اسلامی

افغانستان میباشد. هم چنان عزیزی بانک با افتخار 16 سال بانکداری در افغانستان در قسمت ارائه خدمات الکترونیکی نیز در سطح کشور پیشتاز است.

معاملات که توسط دستگاه های خودپرداز عزیزی بانک صورت میگیرد قرار ذیل است:

- برداشت پول نقد (پول افغانی و دالر امریکایی)
- بدست آوردن معلومات در مورد بیلانس حساب
- دریافت صورت حساب مختصر
- انتقال وجوه بین حسابات
- امکان تغییر رمز عبور

### سهولت های عزیزی بانک از ایجاد دستگاه های ATM

عزیزی بانک پیشرو در بانکداری دیجیتال با طیف گسترده ای از محصولات و خدمات زیر چتر خود دارد و سهولت های عزیزی بانک از ایجاد دستگاه های ATM قرار ذیل اند:

#### 1. گسترش خدمات بانکی فراتر از بانکداری سنتی: عزیزی بانک به عنوان اولین بانک عرضه کننده

خدمات دستگاه های خودپرداز مهمترین هدف آن ایجاد یک سیستم پولی و بانکی الکترونیک و از بین بردن نظام سنتی و قدیمی داد و ستد بانکی میباشد.

#### 2. بانکداری در هر زمان: این بانک به منظور عرضه خدمات هر چه بیشتر و بهتر برای مشتریان اش به

توسعه و گسترش خدمات دستگاه های خودپرداز میپردازد. این بانک افتخار دارد با داشتن بیش از 101 دستگاه خود پرداز در تمام کشور و بیش از 57 عدد این دستگاه در مرکز خدمات 24 ساعته داد و ستد های بانکی را برای مشتریان اش فراهم سازد.

**3. صرفه جویی در زمان:** با داشتن این دستگاه ها عزیزی بانک به یکی از اهداف خود که همانا بانکداری سریع و مطمئن میباشد هر چه بیشتر نزدیک و نزدیکتر گردیده است.

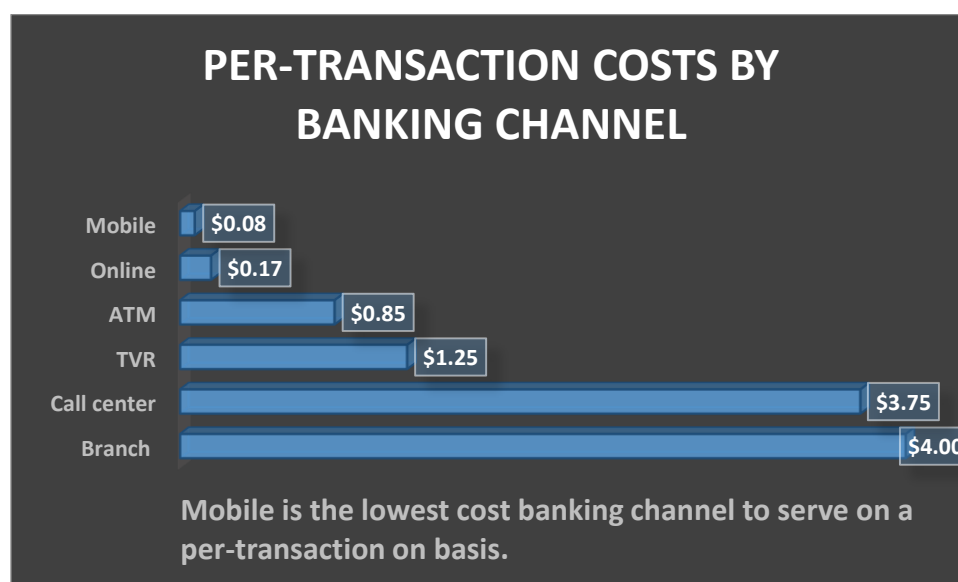
**4. امنیت بالا:** همانا یکی از مهمترین شرایط برای انتخاب یک بانک توسط مشتری امنیت بالا و ارایه خدمت خوب از طرف بانک میباشد و برای بانک نیز یکی از عوامل مهم برای عرضه خدمات داشتن امنیت و اطمینان خاطر از انجام عملیات بانکی اش میباشد. دستگاه های ATM عزیزی بانک نیز چون از آخرین سیستم های فناوری دستگاه های خودپرداز برخوردار میباشد از بالاترین سطح ایمنی و امنیت برخوردار میباشد.

**5. رضایت مشتریان:** امروزه هدف تمام بانک ها و خدمات بانکی از عرضه خدمات همانا جذب مشتری، حفظ مشتری، وفاداری به مشتری و رضایت مشتری میباشد. عزیزی بانک نیز با دانستن ارزش این موضوع در تالش است که بهترین و عصری ترین خدمات را برای مشتریان اش عرضه نماید و برای تحقق این اهداف دستگاه های خودپرداز الکترونیکی از مهمترین وسایل میباشد.

**6. ساختمان با نام تجاری (Building Brand):** انجام رقابت سالم اساس ایجاد خدمات با کیفیت و ارزان در هر بخش است داشتن و استفاده از خدمات خودپرداز الکترونیکی (ATM) نه تنها از جنبه مزایا و ایجاد سهولت ها در استفاده آن برای عزیزی بانک نهایت مهم و موثر تمام میشود بلکه از لحاظ جنبه رقابتی بودن، ساختن یک برند تجاری و پیشتاز بودن در عرصه خدمات الکترونیک در کشور نقش نهایت بسزایی دارد.

**7. کاهش هزینه های عملیاتی:** هر نهاد مالی برای کاهش مصارف خود و ارایه خدمات ارزان و با کیفیت میکوشد. عزیزی بانک نیز به عنوان پیشتاز در عرصه عرضه خدمات بانکی ارایه خدمات با کیفیت و ارزان از مهمترین اهداف اش است. دستگاه های الکترونیکی خودپرداز نیز برای کاهش هزینه های عملیاتی بهترین گزینه میباشد. طبق یافته ها و تحقیق های که در ماه می 2020م در بانک عزیزی صورت گرفته

است این بانک به مبلغ 569,877 دالر امریکایی در هزینه های خود با استفاده از دستگاه های ATM از هزینه های پیش بینی شده صرفه جویی نموده است و این مبلغ هنگفت نقش و اهمیت بسیار زیاد این دستگاه ها را در کاهش هزینه های بانکی این بانک بیان مینماید. همچنان طبق تحقیقات دیگر که توسط دیپارتمنت کانال توزیع جایگزین (Alternative Deliver Chanel) صورت گرفته است هرگونه انجام عملیات صورت گرفته توسط دستگاه های خودپرداز الکترونیک باعث صرفه جویی به مقدار 0.85 دالر امریکایی در هزینه های انجام خدمات بانکی توسط عزیزی بانک میگردد.



شکل (1): نقش ATM در کاهش هزینه های مالی عزیزی بانک منبع: Alternative Delivery Channel of Azizi Bank

**8. افزایش بهره وری عملیاتی:** یکی از راه های رسیدن برای یک حد اعظمی مفاد در یک نهاد مالی افزایش عواید حاصله در یک دوره معین میباشد بانکداری الکترونیک این هدف را برای تمام بانک ها آسان نموده است زیرا در تمام انواع بانکداری الکترونیک انواع مصارف را کاهش و عواید حاصله را افزایش میدهد که این کار به معنی افزایش مفاد بانک در یک دوره مالی میباشد.



تحقیقی که در ماه می سال 2020 میآلدی از طرف عزیزى بانک صورت گرفته است با استفاده از دستگاه های خودپرداز عواید حاصله را به مقدار 211,809 دلار امریکایی از مبلغ پیش بینی شده بیشتر نشان میدهد.

نتایج که از تحقیقات مختلف توسط عزیزى بانک صورت گرفته است نشان میدهد که نه تنها عزیزى بانک به اهداف از قبل پیش بینی شده نایل آمده است بلکه با استفاده از این خدمات به یک حد بالاتر از اهداف پیش بینی شده خویش دست یافته است قسمیکه طبق تحقیقی که در ماه می سال 2020 صورت گرفته است مقدار مفاد حاصله به مبلغ 781,686 دلار امریکایی از مفاد متوقعه را بیشتر نشان میدهد.

TOTAL INCOM EARNAD (MAY 2020)	211,809 USD
TOTAL COST SAVING (MAY 2020)	569,877 USD
TOTAL PROFIT (MAY 2020)	781,686 USD

جدول (1): نقش ATM در افزایش میزان سودآوری عزیزى بانک منبع: Alternative delivery channel of Azizi bank

مزایای دیگر عزیزى بانک استفاده دستگاه های خودپرداز به غیر از درآمدزایی و صرفه جویی در هزینه ها عبارت اند از:

- جذب مشتری
- حفظ مشتری
- دسترسی به مشتری
- ساخت برند
- خدمات بانکی سریع در هر زمان و مکان
- بانکداری در درب مشتری

## انجام عملیات بانکی عزیزی بانک توسط دستگاه های (ATM) در شش سال اخیر

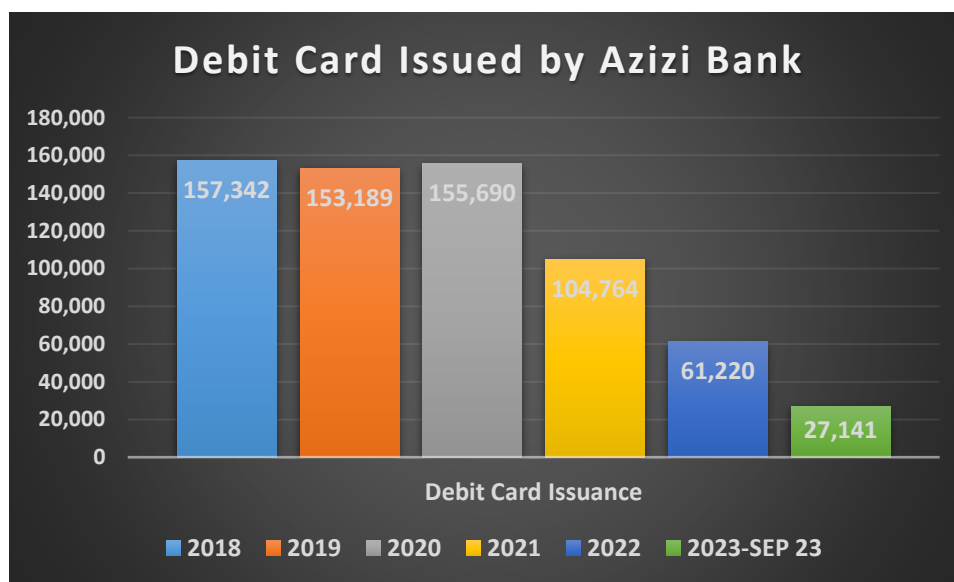
عزیزی بانک در حال حاضر با داشتن 86 دستگاه خودپرداز الکترونیک در کشور و با داشتن بیش از یک میلیون مشتری در این عرصه پیشتاز عرضه خدمات الکترونیک در کشور محسوب میشود. قسمیکه قبلا نیز بیان گردید عزیزی بانک میکوشد تا در جهت نوین و عصری ساختن فنون بانکداری از پیشرفته ترین وسایل بانکداری استفاده نماید و همه ساله در جهت افزایش تعداد ماشین های خودپرداز خویش در سطح کشور تلاش اعظمی خویش را نماید. مشتریان و استفاده کننده گان کارت های اعتباری عزیزی بانک به شمول دستگاه های خودپرداز همه ساله بیشتر گردیده و روند صعودی را میپروازد. اینک میپردازیم به بررسی مقدار کارت های ATM که از طرف عزیزی بانک به مشتریان توزیع شده در 6 سال اخیر:

1. تعداد کارت های توزیع شده ATM از طرف عزیزی بانک در سال 2018م: در این سال کارت های که از طرف عزیزی بانک توزیع شده بیشترین آمار را طی 6 سال اخیر دارد که بالغ به 157,342 کارت می شود.
2. تعداد کارت های توزیع شده ATM از طرف عزیزی بانک در سال 2019م: در این سال توزیع کارت های ATM این بانک روند نزولی را به خود داشته که مقدار آن به 153,189 کارت می رسد.
3. تعداد کارت های توزیع شده ATM از طرف عزیزی بانک در سال 2020م: توزیع کارت های ATM در این سال توسط عزیزی بانک نظر به سال گذشته روند صعودی را به خود گرفته که مقدار آن به 155,690 می رسد.
4. تعداد کارت های توزیع شده ATM از طرف عزیزی بانک در سال 2021م: روند توزیع این کارت ها از طرف عزیزی بانک در این سال شکل نزولی را به خود گرفته که مقدار آن به 104,764 می رسد.
5. تعداد کارت های توزیع شده ATM از طرف عزیزی بانک در سال 2022م: توزیع کارت های ATM در این سال از طرف عزیزی بانک همانند سال گذشته روند نزولی را داشته که مقدار آن به 61,220 می رسد.

رسد که یک تغییر بسیار زیاد نسبت به سال گذشته نشان می دهد که دلایل عمده این کاهش زیاد عوامل سیاسی، وضعیت غیر نورمال اقتصادی و بی اعتمادی مردم به بانک ها بوده می تواند.

6. تعداد کارت های توزیع شده ATM از طرف عزیزی بانک در سال 2023م: توزیع کارت های ATM در این سال تا ماه سبتمبر به 27,141 می رسد که این هم یک کاهش بسیار زیاد را نسبت به سال گذشته نشان میدهد.

تمام این معلومات درباره مقدار توزیع کارت های ATM با سال مربوطه آن در شکل ذیل به طور واضح تشریح شده است.



شکل (2): تعداد کارت های توزیع شده ATM عزیزی بانک طی 6 سال اخیر منبع: Alternative Delivery Chanel of Azizi Bank

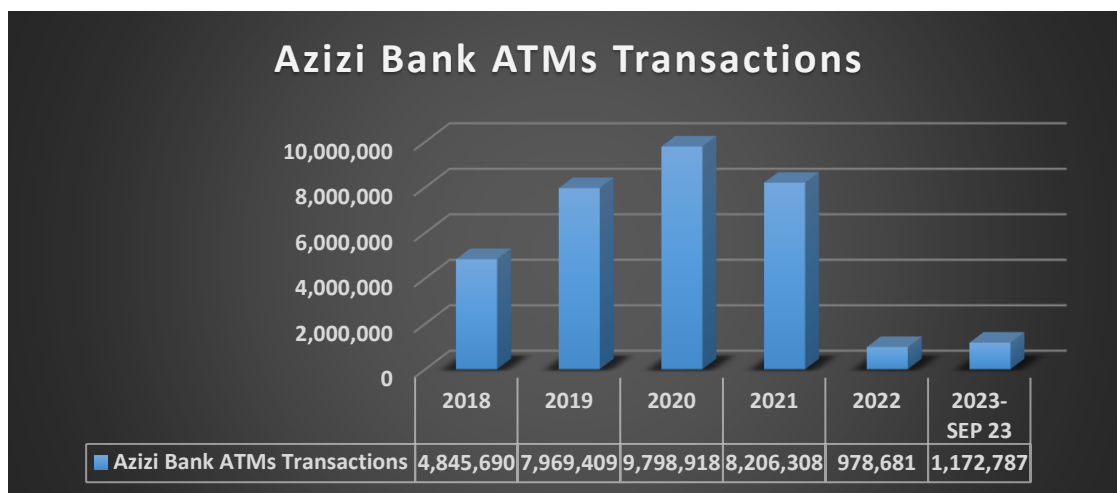
## انجام معاملات (Transaction) توسط دستگاه های ATM عزیزی بانک در شش سال اخیر

1. معاملات انجام شده عزیزی بانک توسط ماشین های ATM در سال 2018م: در این سال معاملات و فعالیت های بانکداری الکترونیکی عزیزی بانک روند صعودی را به خود داشته و معاملات دستگاه های ATM بالغ بر 4,845,690 میگردد.
2. معاملات انجام شده عزیزی بانک توسط ماشین های ATM در سال 2019م: معاملات انجام شده در این سال نیز رشد صعودی خویش را پیموده است که با فیصدی تقریبی 64 فیصد بالغ بر 7,969,409 در سطح ولایات و مرکز میگردد.
3. معاملات انجام شده عزیزی بانک توسط ماشین های ATM در سال 2020م: اعظمی ترین تعداد معاملات انجام شده توسط دستگاه های خودپرداز الکترونیکی توسط عزیزی بانک مربوط به سال 2020 میباشد قسمیکه در این سال مفاد این بانک نیز در بین 5 سال گذشته به حداعظمی خویش رسیده بود. تعداد معاملات انجام شده توسط ماشین های خودپرداز در سال 2020 بالغ به 9,789,918 میگردد.
4. معاملات انجام شده عزیزی بانک توسط ماشین های ATM در سال 2021م: روند استفاده از دستگاه های خودپرداز الکترونیکی در این سال شکل نزولی را به خود گرفت. عوامل متعدد مانند سقوط نظام جمهوری، سقوط نظام بانکی، عدم اعتماد مردم به بانک ها و همچنان محدود بودن تعداد معاملات بانکی در کشور میتواند از عمده ترین عوامل در کاهش تعداد معاملات صورت گرفته از دستگاه های خودپرداز الکترونیکی میباشد. تعداد معاملات این سال عزیزی بانک توسط دستگاه های خودپرداز الکترونیکی بالغ به 8,206,308 میگردد که سقوط 17 درصدی معاملات را نشان میدهد.
5. معاملات انجام شده عزیزی بانک توسط ماشین های ATM در سال 2022م: روند استفاده از دستگاه های خودپرداز الکترونیکی در این سال دوباره شکل نزولی بسیار شدید را به خود گرفت. عوامل متعدد مانند سقوط نظام بانکی، بند بودن بانک ها به علت مشکلات سیاسی، عدم اعتماد مردم به بانک ها و

همچنان محدود بودن تعداد معاملات بانکی در کشور میتواند از عمده ترین عوامل در کاهش تعداد معاملات صورت گرفته از دستگاه های خودپرداز الکترونیکی میباشد. تعداد معاملات این سال عزیزی بانک توسط دستگاه های خودپرداز الکترونیکی بالغ به 987,681 میگردد که سقوط 88 درصدی معاملات را نشان میدهد.

6. معاملات انجام شده عزیزی بانک توسط ماشین های ATM در سال 2023م: روند استفاده از دستگاه های خودپرداز الکترونیکی در این سال نسبت به سال گذشته سیر نزولی داشته که عوامل متعدد بالای آن تاثیر داشته از جمله نسبتا آرام شدن اوضاع سیاسی، نورمال شدن سیستم بانکی و بیشتر شدن اعتماد مردم به بانک ها از عمده ترین عوامل آن در افزایش معاملات خودپرداز می باشد. تعداد معاملات عزیزی بانک این سال تا به تاریخ 23 سپتامبر توسط دستگاه های خودپرداز الکترونیکی بالغ به 1,172,787 میگردد که صعود 18 درصدی معاملات را نسبت به سال گذشته را نشان میدهد.

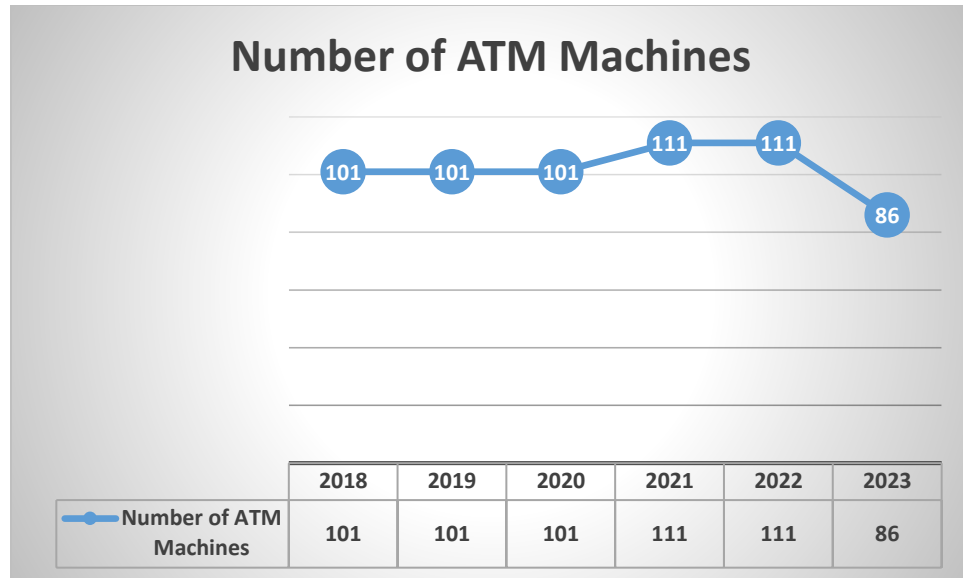
قسمیکه در شکل ذیل سال ها و تعداد معاملات صورت گرفته عزیزی بانک توسط دستگاه های خودپرداز الکترونیکی به شکل واضح تشریح گردیده است.



شکل (3): تعداد معاملات عزیزی بانک توسط ATM طی 6 سال اخیر منبع: Alternative Delivery Chanel of Azizi Bank

## تعداد دستگاه های ATM عزیزی بانک

- سال 2018م: تعداد دستگاه های خودپرداز عزیزی بانک در این سال بالغ به 101 دستگاه در پایتخت و ولایت می باشد.
  - سال 2019م: تعداد دستگاه های خودپرداز عزیزی بانک در این سال بدون کدام تغییر نسبت به سال گذشته بالغ به 101 دستگاه در پایتخت و ولایت می باشد.
  - سال 2020م: تعداد دستگاه های خودپرداز عزیزی بانک در این سال همانند دو سال گذشته نیز 101 دستگاه در پایتخت و ولایت می باشد.
  - سال 2021م: تعداد دستگاه های خودپرداز عزیزی بانک در این سال نسبت به سه سال گذشته افزایش کرده که تعداد آن در این سال 111 دستگاه ها می باشد.
  - سال 2022م: تعداد دستگاه های خودپرداز عزیزی بانک در این سال نسبت به سال گذشته کدام تغییر نکرده و به همان مقدار 111 دستگاه ها بود باقی مانده.
  - سال 2023م: تعداد دستگاه های خودپرداز عزیزی بانک در این سال تا به 23 سبتمبر 86 دستگاه می باشد، که یک کاهش چشم گیری را نسبت به دو سال اخیر نشان میدهد.
- توضیحات فوق که صعود و نزول تعداد دستگاه های عزیزی بانک می باشد در شکل ذیل نشان داده شده است.



منبع: Alternative Delivery Channel of Azizi Bank

شکل (4): تعداد دستگاه های ATM عزیزی بانک

## فعالیت های دستگاه های خودپرداز الکترونیکی (ATM) بانک بین المللی افغانستان

### معرفی کوتاه از بانک بین المللی افغانستان (AIB)

بزرگترین و سودآورترین بانک خصوصی در افغانستان و تنها بانک افغانی است که انتقال بین المللی به همه کشورها دارد و دفتر مرکزی آن در کابل است. این بانک دارای 37 دفتر و شعبه در شهرهای بزرگ کشور میباشد. هم چنان این بانک دارای سهامداران بین المللی، دو گروه تجاری افغان و یک گروه تجاری افغان آمریکایی است که در سال 2004م افتتاح شد.

نوعیت بانک که یک بانک خصوصی میباشد بیشترین فعالیت خویش را در امور تجاری و توسعه تجارت در افغانستان انجام میدهد و برعلاوه آن در درجه اول به عنوان یک بانک عمده فروشی تجاری فعالیت میکند و از جمله سازمان های چند جانبه، نهاد های سازمان ملل، سازمان های غیر دولتی، سفارتخانه ها، نیروی های نظامی خارجی، نهاد های دولتی افغانستان، شرکت های خارجی و داخلی را در فهرست مشتریان خود دارد.

این بانک هم چنان دارای 790 میلیون دالر سپرده میباشد که حدود 20% از پایه سپرده افغانستان را در اختیار دارد. وال استریت ژورنال این شرکت را "یکی از بزرگترین وام دهنده گان کشور" توصیف کرده است.

همچنان این بانک نیز برای الکترونیکی ساختن نظام های داد و ستد و پرداخت، تلاش های همه جانبه خویش را

نموده است و خدماتی از قبیل: Master Card, Visa Debit Card, Master Debit Card

Credit Card, Master Titanium Card, Master Platinum Card, Islamic Credit Card  
Master World Credit Card, Master ATM Card و انواع دیگر خدمات الکترونیکی را برای مشتریان خویش عرضه مینماید. تمام دستگاه های خودپرداز بانک بین المللی افغانستان دارای عملکرد های ذیل میباشند:

- برداشت پول نقد از حساب



- ارایه معلومات در مورد بیلانس حساب
- ارایه رسید بعد از انجام عملیه برداشت
- تغییر رمز

### سهولت های بانک بین المللی افغانستان از ایجاد دستگاه های (ATM)

بانک بین المللی افغانستان با تجربه 8 ساله در بخش خدمات دهی از طریق دستگاه های خودپرداز سهولت های ذیل را از طریق این دستگاه های بدست آورده است:

**1. ایجاد یک فضای امن بانکداری:** دستگاه های خودپرداز بانک بین المللی افغانستان که از پیشرفته ترین فناوری در عرصه انجام خدمات بانکی برخوردار هستند زمینه ایجاد یک محیط مناسب و امن بانکی را برای مشتری در هر زمان و مکان فراهم میسازد.

**2. صرفه جویی زمانی:** هدف تمام فعالیت های بانکی بانک بین المللی افغانستان از ارایه خدمات عرضه خدمات با کیفیت با در نظر داشت سرمایه گذاری در زمان و بدون هر گونه محدودیت بانکی است. نقش دستگاه های خودپرداز در رسیدن به این اهداف بانک غیرقابل انکار میباشد.

**3. سرعت و دقت:** سرعت در عملیات از جمله اهداف مهم هر نهاد مالی میباشد دستگاه های خودپرداز این بانک با توجه به فناوری نوین آن در بالا رفتن سرعت عملیات همچنان باعث کاهش مکاتبه و نامه نگاری ها میشود.

**4. کاهش هزینه ها:** استفاده از دستگاه های خودپرداز از چند جنبه در کاهش هزینه ها برای بانک بین المللی افغانستان تاثیر گذار بوده است:

- کاهش استفاده از نیروی انسانی (Checker, Maker)
- کاهش استفاده از انواع کاغذ پرانی ها (بروکراسی)

- انجام سریع معاملات و کاهش وقت انجام معاملات

- ایجاد تسهیلات برای مشتری

با استفاده از دستگاه های خودپرداز به اساس تحقیقی که در ماه جولای سال 2020م صورت گرفته است انجام معاملات از طریق این دستگاه ها به مبلغ 482,509 هزار دالر امریکایی در هزینه های بانک بین المللی افغانستان صرفه جویی صورت گرفته است.

**5. افزایش عواید:** دستگاه های خودپرداز در افزایش عواید این بانک نیز تاثیر بسزایی داشته قسمیکه هر مشتری استفاده کننده از خدمات این دستگاه در زمان ثبت نام و اخذ کارت ATM این بانک باید یک مبلغ معین را به بانک بپردازد. اکنون میپردازیم به مبالغ دریافت شده بانک بین المللی افغانستان از مدرک ارایه کارت های ATM طی شش سال اخیر:

- سال 2018م: عواید بانک بین المللی افغانستان در سال 2018 از مدرک دستگاه های خودپرداز بالغ به 91,301 هزار دالر امریکایی بوده است.

- سال 2019م: عواید بانک بین المللی افغانستان در سال 2019 از مدرک دستگاه های خودپرداز بالغ به 97,798 هزار دالر امریکایی بوده است.

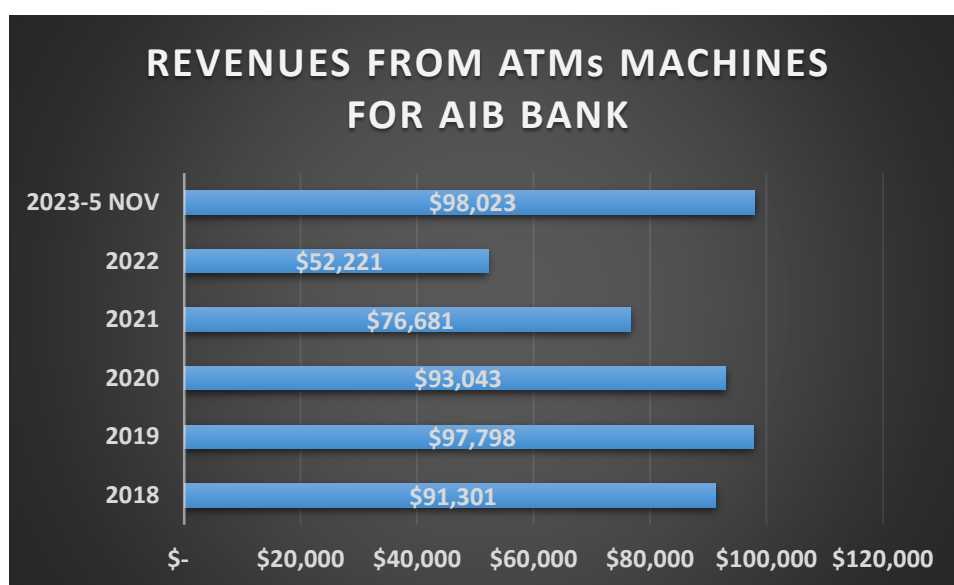
- سال 2020م: عواید بانک بین المللی افغانستان در سال 2020 از مدرک دستگاه های خودپرداز بالغ به 93,043 هزار دالر امریکایی بوده است.

- سال 2021م: عواید بانک بین المللی افغانستان در سال 2021 از مدرک دستگاه های خودپرداز بالغ به 76,681 هزار دالر امریکایی بوده است.

- سال 2022م: عواید بانک بین المللی افغانستان در سال 2022 از مدرک دستگاه های خودپرداز بالغ به 52,221 هزار دالر امریکایی بوده است.

- سال 2023م: عواید بانک بین المللی افغانستان تا ماه نوامبر سال 2023 از مدرک دستگاه های خودپرداز بالغ به 98,023 هزار دالر امریکایی بوده است.

تمام مبالغ فوق به شکل واضح در گراف ذیل نشان داده شده است.



منبع: Financial reports

شکل (5): عواید بدست آمده از دستگاه های ATM بانک AIB

of (2018,2019,2020,2021,2022,2023) of AIB Bank

همچنان طبق تحقیقی که در جولای 2020 توسط این بانک صورت گرفته است استفاده از دستگاه های خودپرداز الکترونیکی باعث افزایش 184,802 هزار دالر امریکایی در عواید پیش بینی شده این بانک شده است.

**6. افزایش میزان سودآوری:** کاهش در هزینه ها و افزایش در میزان عواید همانا به معنی افزایش سودآوری میباشد. بنابراین وجود این دستگاه ها باعث افزایش میزان مفاد بانک مذکور شده است. طبق تحقیقی که در جولای سال 2020 توسط این بانک صورت گرفته است استفاده از این دستگاه های خودپرداز الکترونیکی باعث افزایش 667,311 هزار دالر امریکایی در میزان سودآوری این بانک گردیده است.

TOTAL INCOME ERNED (JULY 2020)	184,802 USD
TOTAL COSTS SAVING (JULY 2020)	482,509 USD
TOTAL PROFITS (JULY 2020)	667,311 USD

جدول(2): نقش ATM در افزایش میزان سودآوری بانک AIB منبع: Learning and Development Department

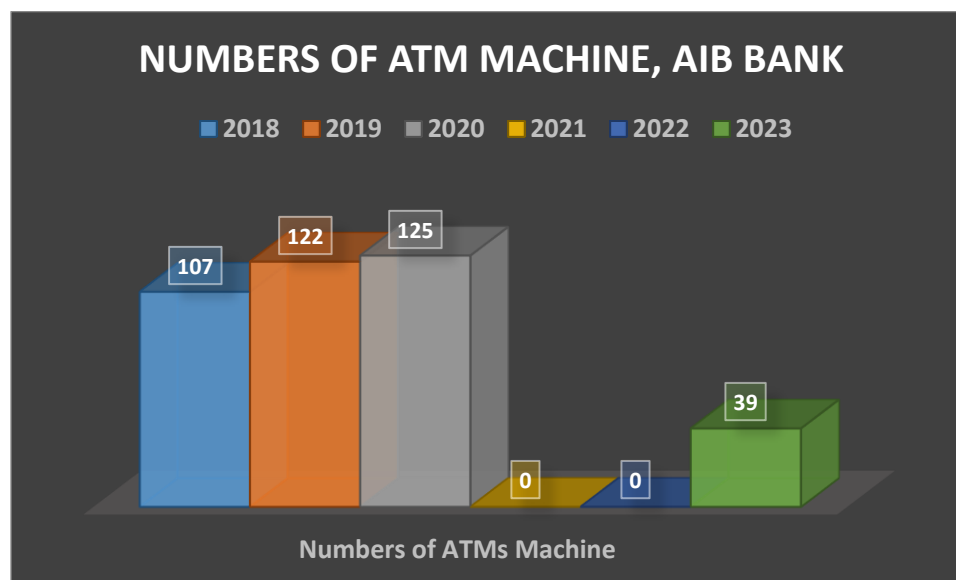
Of AIB Bank

### تعداد دستگاه های ATM بانک بین المللی افغانستان در شش سال اخیر

بین المللی افغانستان بحیث معتبر ترین بانک در سطح کشور، خدمات و محصولات متنوع بانکی را برای همه اقشار جامعه فراهم نموده است. یکی از این محصولات، خدمات بانکی الکترونیکی است که زمینه ایجاد تسهیلات را برای مشتری و بانک فراهم میسازد. هم چنان بانک بین المللی افغانستان با تجربه 8 ساله خویش در بخش ارائه خدمات از طریق دستگاه های خودپرداز به اهداف خود که همانا حفظ مشتری، جذب مشتری، رضایت مشتری و وفاداری مشتری است نزدیک و نزدیکتر گردیده است. این بانک در زمینه افزایش دستگاه های خودپرداز خویش همه ساله در کشور تلاش های فراوان را مینماید قسمیکه تعداد دستگاه های خودپرداز این بانک در طول 6 سال اخیر تغییرات ذیل گردیده است:

- سال 2018م تعداد دستگاه های خودپرداز بالغ به 107 عدد در مرکز و ولایات میگردید.
- سال 2019م تعداد دستگاه های خودپرداز این بانک به 122 عدد در مرکز و ولایات افزایش نمود.
- سال 2020م هم تعداد دستگاه های این بانک سیر صعودی داشته که تعداد آن به 125 عدد میرسید.
- سال 2023م تعداد دستگاه های این بانک یک کاهش چشم گیری داشته که تعداد آن به 39 عدد میرسد.

توضیحات فوق که رشد صعودی و در سال اخیر کاهش بسیار زیاد تعداد دستگاه های خودپرداز بانک AIB را نشان می دهد که در شکل ذیل نشان داده شده است.



منبع: Annual reports of AIB Bank(2018,2019,2020,2023)

شکل(6): تعداد دستگاه های ATM بانک AIB

## مناقشه

طوریکه در پشینه تحقیق خود نیز ذکر نمودم که تحت این عنوان (میزان استفاده از دستگاه های ATM در افغانستان از سال 2018 تا 2023) که خواستم مونوگرافم را ترتیب دهم تا جاییکه من معلومات حاصل نمودم و به منابع دسترسی داشتم هیچ نوع تحقیق مشابه از قبل وجود نداشته اما با آن هم جستجو در منابع و آثار نویسندگان و اندیشمندان عناوین را در رابطه به این موضوع دریافتم که خیلی ها کمک کننده در راستای تکمیل این پایان نامه برایم تمام شده و استفاده کامل و همه جانبه بردم. به عنوان مثال آثاری چندی از نویسندگان را در این عرصه میتوان یادآور شد: (کتاب ATM Networks Principles and Use از جناب Martin P. Clark که در آن به مفهوم و ماهیت دستگاه های خودپرداز الکترونیکی)، ( بررسی نقش دستگاه های ATM در افزایش سهولت های بانک های تجارتي و از جناب محمد تمیم حکمت که تحت این عنوان به بررسی چگونگی نقش دستگاه های ATM در افزایش سهولت های بانک های تجارتي پرداخته شده و دریافته است که بین این دو متحول رابطه مثبت وجود دارد)، (بررسی نقش دستگاه های خودپرداز بر میزان کارایی هزینه های بانک های ملت (گیلان) از علیرضا باقری که در این تحقیق نیز میزان تاثیرات مثبت بر رشد عایدات و سودآوری بانک مذکور با استفاده از دستگاه های خودپرداز هدف تحقیق آن را تشکیل میدهد).

بنابراین تحقیق را که انجام دادم از یک سلسله تفاوت های برخوردار است که من به صورت جداول و گرافها میزان افزایش و کاهش استفاده از ماشین های ATM را در بانک های تجارتي مورد بررسی قرار داده ام، که دیده میشود استفاده از دستگاه های خودپرداز در افغانستان تحولات بسیار زیاد داشته که در این چند سال اخیر آمار نشان دهنده کاهش در استفاده این دستگاه می باشد که علل عمده آن تبدیل اوضاع سیاسی، تغیر در سیستم بانکداری افغانستان و عدم اطمینان مردم بالای بانک ها می باشد. بانک های تجارتي باعث افزایش سهولت های از قبیل سرعت، سودآوری، دقت، امنیت و کاهش هزینه ها میگردد.

## نتیجه گیری

بانکها در کشور های در حال توسعه به عنوان ابزاری جهت افزایش میزان سرمایه گذاری و رشد اقتصادی در نظر گرفته شده است از آنجای که کارایی اصلی ترین و مهم ترین ویژه گی موضوعات بانکی هر کشور بوده این به یکی از بحث انگیزترین حوزه های تحقیقات تبدیل شده است. بانکداری الکترونیک یک نوع جدید از فنون بانکداری است که دارای سهولت ها و کارایی های زیادی برای مشتری و خود بانک ها میباشد. خودکار شدن خدمات بانکی یکی از مهمترین عوامل مهم در فرایند تلاش برای کسب مزیت رقابتی استراتژیک در صنعت بانکداری محسوب میشود. در این میان دستگاه های خودپرداز ATM یک نقش محوری و پیشگام را در این زمینه ایفا مینماید. این تحقیق که در ذات خود به بررسی میزان استفاده از دستگاه های خودپرداز ATM در افغانستان از سال 2018 تا 2023 پرداخته است ثابت میسازد که این دستگاه ها در افزایش و ایجاد سهولت در بانکداری افغانستان نقش نهایت عمده و بسزایی را داشته است قسمیکه استفاده از این دستگاه ها برای بانک های تجارتي در افزایش میزان سودآوری، کاهش هزینه ها، ایجاد یک فضای امن بانکداری، افزایش سرعت عملیات خدمات بانکی و صرفه جویی در زمان را به بار آورده است در ضمن این نتایج در این تحقیق ثابت ساخته شده است که میان استفاده از دستگاه های خودپرداز و ایجاد سهولت های بانکی در افغانستان ارتباط مستقیم وجود دارد. در مجموع میتوان اظهار داشت که امروزه دستگاه های خودپرداز نمادی از بانکداری الکترونیک در کشور ها است و به کارگیری این دستگاه توانسته است بر کاهش هزینه ها و افزایش میزان سودآوری در بانکهای کشور تاثیر گذار باشد.

## پیشنهادات

افغانستان از جمله کشورهای روبه انکشاف بوده که با مشکلات متعدد دست و پنجه نرم میکند، بخاطر رفع این مشکلات نقش بانک های تجارتي و خصوصا بانکداری الکترونیک نباید نادیده گرفته شود چون نقش خیلی مهم و سازنده را دارا است، بانک های تجارتي در راستای استفاده از فناوری بانکداری نوین بر عاوه از موفقیت های زیاد که دارا بوده اند با مشکلات زیادی نیز دست و پنجه نرم میکنند. با در نظر داشت مطالعه در این راستا که انجام داده پیشنهادات ذیل را ارایه میدارم:

1. فرهنگ استفاده از دستگاه های خودپرداز تا هنوز در تمام ولایات افغانستان جا نیفتاده است و این نیاز به ترویج این فرهنگ از طریق رسانه های اجتماعی را دارا میباشد.
2. اکثرا مشتریان نیز درباره کاربرد این دستگاه اطلاعات کافی را دارا نمیباشند بنا باید در راستای اطلاع رسانی به مشتریان جهت استفاده از دستگاه های خودپرداز عملا کار صورت بگیرد.
3. دستگاه های خودپرداز بانک های کشور هنوز هم با اصلاحات و ریفرم های جهانی فاصله دارد و باید بانک های کشور در راستای جدید سازی این دستگاه ها اقدامات جدی نمایند.
4. عدم موجودیت اعتماد بر سیستم بانکی کشور و هم چنان سیستم الکترونیک مانع سرمایه گذاری ها در این بخش شده است که این نیز ضرورت بررسی و اقدامات جدی را برای جذب سرمایه گذاران در این بخش را مینماید.
5. همچنان باید دستگاه های خودپرداز بانک های تجارتي کشور در تمام مناطق مهم کشور نصب گردد تا مشتریان در جهت استفاده از این دستگاه ها به مشکل مواجه نشوند.
6. نصب طرزالعمل جهت استفاده از دستگاه در داخل غرفه های ATM.
7. ایجاد فضای امن و به دور از اشخاص سودجو (حکراهی سیستم های خودپرداز) نیز موضوع مهمی دیگری است که باید بانک ها به آن توجه جدی نمایند.



## مآخذ

1. بید آباد، بیژن.(1395). بانکداری راستین، چاپ اول. تهران: انتشارات نوین پژوهان.
2. تقوی فرد، محمد تقی؛ برزده، محمد.(1394). بانکداری الکترونیک، چاپ اول. ایران: موسسه عالی آموزش بانکداری ایران.
3. عباس نژاد، حسین؛ مهرانوش، مینا.(1385). بانکداری الکترونیک، چاپ اول. تهران: انتشارات سمت.
4. مسعود، سید مسعود. (1395). پول و کریدیت، چاپ ششم. کابل: چاپخانه کاروان.
5. Turban, Efraim; King, David. (2017). Introduction to E-commerce, 4<sup>th</sup> edition, New York: Springer Publication.
6. P. Clark, Martin. (1997). ATM Network Principles and Use, 1999<sup>th</sup> edition, Berlin: Springer Vieweg Verlag Publication.
7. G. Perros, Harry. (2022). An introduction to ATM networks, 1<sup>st</sup> edition, New York: Wiley Publisher.
8. Azizi Bank Alternative Delivery Channel.
9. Annual reports of AIB Bank (2018,2019,2020,2021,2022,2023).
10. Financial reports of AIB Bank (2018,2019,2020,2021,2022,2023).

**Get more e-books from [www.ketabton.com](http://www.ketabton.com)  
Ketabton.com: The Digital Library**