

## حال بازارهای مالی کشور چطور است؟ تصویری از بازارهای مالی کشور

یک نظرسنجی از متخصصان حوزه‌های بانک، بورس، بیمه و پرداخت کشور انجام دادیم و مروری داشتیم بر مهم‌ترین اتفاقاتی که در این چند حوزه در سال گذشته افتاده است و چالش‌هایی که آنها در سال آینده با آن روبه‌رو خواهند بود



مینا حاجی

روزنامه‌نگار

[minaahaaji@gmail.com](mailto:minaahaaji@gmail.com)

اینکه بگوییم هر روز با یک فناوری یا اتفاق جدید در صنایع مالی مواجه هستیم، احتمالاً نسبت به وضعیت فعلی کمی اغراق‌آمیز باشد، ولی بر هیچ کسی پوشیده نیست که به‌طور پیوسته در صنایع مالی با چالش‌های جدید و تاثیرگذاری کم و زیاد انواع روندها و فناوری‌ها مواجه هستیم. تشخیص اینکه کدام‌یک از این اتفاقات برای کسب‌وکارها حائز اهمیت است تا بر مبنای آن تصمیم به اتخاذ یک رویکرد درست بگیریم، کاری سخت و دشوار است که معمولاً با تکیه به نظر یک فرد یا حتی افراد یک سازمان که همگی نگاهی شبیه به هم دارند، نمی‌توان رویکرد قابل‌اتکایی داشت و بهتر است به نظر جمعی افراد آن صنعت از تمام زوایا نگاه کرد. این کاری است که در این گزارش سعی کرده‌ایم انجام دهیم. بانک، بورس و بیمه سه بازار مالی ایران هستند که تجهیز و تخصیص منابع مالی در این بازارها صورت می‌گیرد. در گزارش پیش رو نظر فعالان و متخصصان حوزه‌های بانک، بورس، بیمه و پرداخت را درباره گذشته، حال و آینده این حوزه‌ها جویا شدیم. در هر بخش فعالان به سه سوال ما پاسخ دادند تا بتوانیم تصویر دقیقی از آنچه بر آنها در سال ۱۳۹۸ گذشته، داشته باشیم و با آگاهی بیشتری به وضعیت و چالش‌هایی که در سال ۱۳۹۹ احتمالاً با آنها روبه‌رو خواهند شد، فکر کنیم. این گزارش احتمالاً می‌تواند چشم‌انداز روشنی به فعالان و قانون‌گذارانی بدهد که در پی داشتن یک نگاه کلی و جامع، می‌خواهند برای فعالیت‌های اصلی و ساده آینده خود برنامه‌ریزی کنند. با یک نگاه ساده به هر یک از پاسخ‌ها و چند حساب ساده سرانگشتی می‌توان به نکته‌های جالب و دقیقی در هر یک از این چهار حوزه دست پیدا کرد. در این گزارش ۳۸ نفر از صاحب‌نظران و فعالان حوزه بانک، بورس، بیمه و پرداخت به سوال‌های ما پاسخ داده‌اند.

## بانک

۱ مهم ترین اتفاقی که در حوزه فناوری بانکی در سال ۱۳۹۸ افتاد، از نظر شما کدام است و چرا؟

۲ مهم ترین چالش در حوزه بانکداری الکترونیک در سال ۱۳۹۹ چیست؟

۳ به نظر شما رمز دوم پویا مشکل فیشینگ در ایران را حل خواهد کرد و به طور کلی آینده این پدیده به کدام سو می رود؟

شاید همه افرادی که در این نظر سنجی و در بخش «بانک» شرکت کرده اند، اجرایی شدن رمز دوم پویا را مثبت ندانند، ولی تعداد زیادی از این افراد مهم ترین اتفاقی که در سال ۱۳۹۸ افتاده است را همین اجرایی شدن رمز دوم پویا می دانند؛ چه خوب و چه بد. همچنین موضوعاتی از جمله «حل مسائل پیچیده توسط فناوری در بانک مرکزی»، «تغییر معاونت فناوری اطلاعات بانک مرکزی»، «بلاغ سند بانکداری دیجیتال»، «راه اندازی مانا»، «راه اندازی سامانه هریم»، «تولید کارت خوان داخل کشور»، «ادغام برخی بانک ها در بانک سپه» و... از مهم ترین اتفاقات سال ۱۳۹۸ از نگاه این افراد بود.



ولی الله فاطمی  
بنیان گذار گروه توسن

۱. به نظر من مهم ترین اتفاق فناوری در سال ۱۳۹۸ باور نقش مدیریتی و حل مسائل پیچیده توسط فناوری در بانک مرکزی است. باور دارم پس از اینکه یک بار در بانک ملی فعل «می شود و نمی توان در سیستم های خیلی بزرگ به روز عمل کرد و تاثیر گذار بود» را صرف نکرده و ثابت کردم حتی در بانک ملی نیز می توان فناوری به روز داشت و با بانک های کوچک رقابت کرد؛ این بار در بانک مرکزی نیز باور دوستان در «ذهن مدیریت» را تغییر دادم که حتی در شبکه خیلی بزرگ مانند شتاب و شاپرک نیز می توان

اعمال مدیریت تراکنش کرد و به کمک آن ارزش را مدیریت کرد. ۲. اطمینان دارم در سال ۱۳۹۹ باور به فناوری های نو ظهور واقعی تر خواهد شد و مدیریت بازار پولی و اقتصاد کلان کشور را از مشکلات غیر واقعی امروز سیستم های انحصاری و بسته رهایی خواهد داد و به بازویی مطمئن و قابل اتکا تبدیل خواهد شد.

۳. یادمان باشد سخت گیری و خصوصاً الزام ابزارهای فناوری تخصصی به سطح عموم جامعه، راه حل امن سازی نیست؛ هدف این روش ها بیشتر تجاری است تا علمی و تجربه شده جهانی. امن سازی در دنیای فناوری بیشتر با هوشمندسازی در کار تحلیل و مدیریت ریسک باید انجام گیرد که شاهد این موضوع در نظام های دولتی و انحصاری نیستیم. همچنین میزان و سطح افزایش رفاه مردم با میزان مسئولیت و پاسخگویی مدیریت دولتی انحصار گرا هم راستا نیست.



محمد علی تریابیان  
عضو هیات مدیره شرکت بهسازان فردا

۱. من در سال ۱۳۹۸ اتفاق خاصی در حوزه فناوری بانکی که در چرخه حیات نظام بانکی مهم و اثر گذار باشد، ندیدم؛ به نظر من سال ۱۳۹۸ سال آرام و نسبتاً ساکنی بود. ۲. کماکان فکر می کنم چالش اصلی در شکل جدید بانکداری تعریف و تدقیق نقش حاکمیت و میزان مداخله وی در تنظیم

قواعد و قوانین و اجراست. به نظر من بانک مرکزی و وزارت اقتصاد و دارایی و سایر ارکان حکومتی خیلی بیش از حد معمول و معقول وارد این محوطه شده اند و باعث کمرنگ شدن نقش سایر بازیگران و ذی نفعان و حتی در برخی موارد موجب رخوت در آنها شده اند و حاکمیت ظاهراً خودش به تنهایی می خواهد موتور محرکه این حوزه باشد که علاوه بر اینکه توان آن را ندارد، خود را از استفاده از سایر ظرفیت ها محروم کرده است.

۳. رمز دوم پویا را دوست ندارم و آن را صرفاً دهن و صله به چیزی می دانم که ریشه در جای دیگر دارد و تا با آن اصولی رفتار نشود، با راه حل های این چنینی تنها هزینه ها را زیاد می کنیم.



مرتضی ترک تبریزی  
معاون فناوری اطلاعات بانک ملت

۱. به نظر من مهم ترین اتفاق سال ۱۳۹۸ رمز دوم پویا بود که با تغییر معاونت فناوری اطلاعات بانک مرکزی به وقوع پیوست و با همه فرازونشیب های آن پروژه پیش رفت و دکمه هریم در درگاه های پرداخت اضافه شد؛ در واقع این موضوع حرکتی روبه جلو بود تا جلوی فیشینگ که نظام بانکی و پرداخت را دچار چالش کرده بود تا حدی گرفته شود؛ البته راه های بهینه تر کردن و امن سازی بیشتر آن نیز وجود دارد.

۲. چالشی که در سال ۱۳۹۹ با آن مواجه خواهیم بود، چالشی است که مطمئناً تحریم ها برای ما ایجاد خواهند کرد؛ برای مثال در نرم افزارها، گواهی نامه ها و امنیت که در هر کدام دچار مشکلاتی هستیم و به مرور این موضوع بیشتر نیز خواهد شد. در نتیجه در حوزه امن سازی باید حواس مان بیشتر جمع باشد؛ چرا که حملات سایبری افزایش پیدا خواهد کرد. همچنین بسیاری از نرم افزارها و گواهی نامه ها را از خارج از کشور تامین می کنیم و به دلیل اینکه حجم بانکداری و پرداخت کشور بسیار بزرگ است، نمی توانیم در لبه فناوری نباشیم، در نتیجه باید تلاش مان را بیشتر کنیم تا سرویس هایمان با کیفیت باشند. علاوه بر این، باید روی حوزه کارمزد نیز اقداماتی انجام دهیم و با کارمزد، تراکنش های پرداخت را مدیریت کنیم.

۳. به نظر من رمز دوم پویا کار خوبی بود و یک قدم روبه جلو بود؛ البته می توان آن را بهینه سازی کرد و راهکارهای راحت تر و با امنیت بالاتری را اجرایی کرد.



نیما امیرشکاری  
مدیر گروه بانکداری الکترونیک پژوهشگده پولی و بانکی

۱. به نظر من مهم ترین اتفاق سال ۱۳۹۸، تغییر معاونت فناوری در بانک مرکزی بود که با خود یکسری تغییر رویکردها را نیز به همراه آورد. همچنین حمایت های دکتر همتی در نمایش رویکردی که بانک مرکزی در آینده خواهد داشت، بی تاثیر نخواهد بود. به نظر می آید در سالی که پشت سر گذاشتیم، آغاز تحولی در نظام بانکداری الکترونیکی کشور را شاهد بودیم که اثرات آن را در بلندمدت شاهد خواهیم بود. ۲. در سال ۱۳۹۹ هم چالش امنیتی و هم چالش رگولاتوری خواهیم داشت؛ با توجه به قانون جدید بانکی که کلیت آن در مجلس مصوب شده، تغییراتی را در مواضع قانونی بانک مرکزی و نظام بانکی خواهیم داشت که اثراتی را در بانکداری الکترونیکی ما خواهد گذاشت و به نظر می رسد لازمه اتفاقاتی که در قانون جدید بانکداری رقم خورده؛ تغییرات ساختاری در نظام بانکی کشور و نیز در بانک مرکزی است. در نتیجه چالشی که در سال ۱۳۹۹ با آن درگیر خواهیم بود، بیشتر در حوزه چالش های رگولاتور با بانک ها در حوزه های فناوری های نوین است.

۳. رمز دوم پویا اگر با هدف نهایی خود و مدل نهایی 3D Secure که هدف نهایی آن است، پیاده سازی شود، طبیعتاً مشکلات بزرگی را حل خواهد کرد، ولی این طور نخواهد بود که فیشینگ را به صفر برساند؛ چرا که در همه جای دنیا نیز این یک بازی دزد و پلیسی است و هر چه امنیت بیشتر شود، از طرف دیگر روش ها و حرفه های جدید و روش های مهندسی اجتماعی جدیدی کشف می شوند تا بتوانند روش های قبلی امن شده را پشت سر بگذارند. ولی قطعاً رمز دوم پویا فیشینگ را کاهش می دهد، اما به نظر نمی رسد که جلوی تمامی آن را بگیرد. به نظر نمی آید که رمز دوم پویا همه مشکلات را حل کند؛ ولی باید با اتفاقاتی ترکیب شود که کمک کننده هستند، آن هم در نوع پیاده سازی غایی خود که 3D Secure است.



محمد صادقی  
معاون فناوری اطلاعات بانک اقتصاد نوین

۱. تلاش بانک مرکزی برای مدیریت بازار پولی با اعمال سقف گردش روزانه پول و سقف خرید با کد ملی و راه اندازی مانا در کنار راه اندازی سامانه هریم مهم ترین اتفاقات سال ۱۳۹۸ بودند.

۲. فراهم سازی زیرساخت ها و قوانین و دستورالعمل های مربوط به بانکداری باز شامل حل مشکل کارمزدها و به اشتراک گذاری سرویس و داده ها با فین تک ها و ایجاد داده درست و یکپارچه چالش اصلی سال آتی خواهد بود. البته انتظار می رود راه اندازی سامانه های حاکمیتی بانک مرکزی نیز چالش های زیادی برای بانک ها ایجاد کند. راه اندازی درست کیف پول الکترونیکی برای پرداخت های خرد نیز از دغدغه های بانک ها خواهد بود.

۳. اگر سامانه هریم به صورت کامل و با اعمال مولفه های مبلغ و زمان و درگاه در تولید رمز پویا، اجرایی شود، در کوتاه مدت فیشینگ را خیلی کم خواهد کرد؛ اما در بلندمدت حتما باید امنیت سیم کارت ها و بستر پیامکی افزایش یابد تا همچنان بستر پیامکی قابل اتکا باشد. همچنین باید پرداخت مالی از درگاه USSD جمع آوری شود و کیف پول الکترونیکی جایگزین شود.



فرهاد اینالویی  
معاون فناوری اطلاعات بانک ایران زمین

۱. به نظر من تغییر معاونت فناوری های نوین بانک مرکزی اتفاق مهمی بود. رویه ای که آقای دکتر محرمیان در تعامل با بانک ها پیش گرفته اند را بسیار مثبت ارزیابی می کنم. هر چقدر بانک مرکزی با بانک ها در تصمیم گیری های مهم مشارکت کند، نتایج بهتر با هزینه هایی کمتر خواهیم داشت.

۲. با توجه به افزایش هزینه های حوزه فناوری اطلاعات که بخش قابل توجهی از آن به خاطر افزایش قیمت ارز است، امکان نوسازی تجهیزات بانکی در حوزه فناوری اطلاعات با چالش جدی مواجه خواهد شد و این معضل در کیفیت ارائه خدمات بانکی تاثیر گذار خواهد بود.

۳. رمز دوم پویا مشکل فیشینگ به میزان قابل توجهی کاهش خواهد یافت و باعث ارتقای تجربه مشتریان در این خصوص خواهد شد. اما در بلندمدت این راهکار معقول نیست و راهکارهایی همچون کیف پول و استانداردهایی همچون EMV و جلوگیری از انتقال های لحظه ای می تواند مکمل یا جایگزین راهکار رمز دوم پویا باشد و در بلندمدت هم پاسخگوی این نیاز باشد.



محمد علی بخشی زاده  
معاون فناوری اطلاعات بانک دی

۱. اجباری کردن رمز دوم پویا، رشد قابل توجه خدمات متنوع بانکی و ظهور و بروز شرکت های فعال در حوزه پرداخت، بانکداری باز و... که همگی نیازمند استفاده از خدمات پرداخت هستند، آمار فیشینگ را نسبت به سال های گذشته به شکل قابل توجهی افزایش داد. به همین جهت

راه اندازی و اجباری شدن رمز یک بار مصرف به یک اجماع بین سازمانی رسید.

۲. شاید مهم ترین چالش بانکداری الکترونیکی در سال ۱۳۹۹ ورود به مقوله بانکداری دیجیتال باشد که نیازمند تدوین سندی جامع حاوی دستورالعمل ها و چارچوب اجرایی توسط بانک مرکزی است. در حال حاضر تعدادی از بانک ها بخش قابل توجهی از زیرساخت های مورد نیاز را آماده کرده اند. احراز هویت الکترونیکی یکی از مهم ترین چالش های تحقق این موضوع است و نهایتا ایجاد یکپارچگی در سایر اجزا از قبیل بانکداری باز، کانال های چندمنظوره و... از درجه اهمیت بالایی برخوردار است.

۳. رمز دوم پویا مشکل فیشینگ را به صورت گسترده حل می کند، ولی با توجه به اینکه تازه متولد شده، ممکن است نقطه ضعف هایی نمایان شود که در زمان خود نیاز به اصلاح دارد.



احمد سلمانی آرانی  
مدیرعامل شرکت امید سپه

۱. ارائه سند «بانکداری آینده و تحول دیجیتالی» توسط معاونت بانک، بیمه و شرکت های دولتی وزارت اقتصاد مهم ترین اتفاقی است که در سال ۱۳۹۸ اتفاق افتاد. با ارائه این سند یک راهنمای نقشه راه در اختیار بانک ها قرار گرفت. تحول دیجیتال این امکان را به بانک ها می دهد تا بدانند که مردم واقعا چه می خواهند. آنها می توانند خدمات مالی خود را تدوین کنند و به جای حدس و گمان، بر اساس نیاز مشتری، آن را به مشتری ارائه دهند. تحولات جدید نوآورانه فناوری به بانک ها اجازه می دهد تا تعامل مشتری را با ارائه پیشنهادهای شخصی سازی شده تقویت کنند.

۲. مهم ترین چالش سال ۱۳۹۹، امنیت فضای پرداخت است. سیستم های پرداخت و برنامه های کاربردی در سراسر جهان همیشه بر امنیت تاکید زیادی کرده اند. از آنجا که سیستم های پرداخت با اطلاعات پرداخت حساس کار می کنند، رخنه کردن این اطلاعات ممکن است باعث به خطر افتادن حساب یا پول شود. در نتیجه تراکنش های کارت در دستگاه های خودپرداز و کارت خوان و معاملات آنلاین همیشه با لایه های امنیتی اضافی ارائه شده اند؛ بنابراین، برای مقابله با تهدیدات امنیتی، سیستم امنیتی پرداخت به مرور زمان باید تکامل یابد.

۳. بله، رمز دوم پویا قادر است مشکل فیشینگ را حل کند. در آینده نیز ارائه مشخصات بیومتریک (اثرائگشت، اسکن از عنبیه و تصویر چهره) برای داوطلبان دریافت رمز دوم پویا الزامی خواهد شد.



محمد مظاهری  
مدیرعامل شرکت توسن تکنو

۱. تولید کارت خوان داخل کشور و رساندن عمق تولید داخل به بالای ۵۰ درصد؛ چراکه ما را با این شبکه پرداخت، صاحب فناوری کرده و به کاهش هزینه های شبکه و اشتغال کمک می کند. دیگر اینکه مردم برای واریز وجه نقد اسکناس خود نیازی نیست به شعبه مراجعه کنند و در بیرون شعبه یک بانک تا صد میلیارد تومان اسکناس خودکار در حال دریافت است؛ این مقدمات تحول دیجیتالی است؛ و دیگر اتحاد راهبردی بانک ها در ایجاد نهادهایی مانند فقتوس است که حرکت بسیار پخته و مفیدی هست.

۲. فشار اقتصادی روی شبکه بانکی و پرداخت و ضعف مالی ایشان در سرمایه گذاری با کیفیت روی فناوری مناسب از چالش های مهم در حوزه بانکداری الکترونیکی در سال ۱۳۹۹ است. در کنار این مورد باید احتیاط بیش از حد مدیران در تصمیم نگرفتن را هم لحاظ کرد.

۳. رمز دوم پویا یک انتخاب پرهزینه از نظر تجربه کاربری است که مردم را آزار می دهد. کیف پول های موبایلی و مدل های مدیریت ریسک توسط شبکه شاپرک و شتاب می توانند کاربری های ساده تری را پیشنهاد بدهد.



علی چهارلنگی

رئیس هیات‌مدیره شرکت خدمات رایانه امید و مدیر عامل فناوری انصار

۱. مهم‌ترین اتفاق در حوزه فناوری بحث ادغام برخی بانک‌ها در بانک سپه و چالش مربوط به یکپارچگی سیستم‌های متمرکز بانکی و کارت است. همچنان که بانک سپه درگیر مهاجرت به سیستم متمرکز جدید خود است، ضمن آن حفظ بازار و توسعه رادر دست اجرا دارد.

۲. نگرش صحیح ما بر بانکداری دیجیتال و اصلاح فرایندهای بانکی مبتنی بر دیجیتال و نیز در حوزه پرداخت؛ بحث تاثیر گذار کارمزدهای تراکنش‌ها بر دگر دبیسی روند بازار در این حوزه چالش‌های مهم فناوری خواهند بود.

۳. بی‌شک رمز دوم پویا در جلوگیری از فیشینگ بسیار تاثیر گذار خواهد بود و ارائه سرویس امن برای تبادل مالی در حوزه اینترنت بر رونق بازار این حوزه خواهد افزود و در یک زمان نه چندان دور تر شاهد افزایش تراکنش و ارائه کالاها و خدمات بیشتر و نوآوری‌های جدید دیجیتال مارکتینگ از درگاه‌های امن خواهیم بود.



صادق فرامرزی  
مدیر عامل شرکت فراپوم

۱. تغییرات انجام شده در حوزه فناوری اطلاعات بانک مرکزی و سپس اهتمام این معاونت به پیاده‌سازی رمز دوم پویا که جزء برنامه‌های کلان بانک مرکزی بود؛ الزام پیاده‌سازی رمز دوم پویا با توجه به فرایند پیچیده و دارای ریسکی که برای آن متصور است و از سویی اجباری که به انجام آن از جهت وفور تخلفات در حوزه کارت مشاهده می‌شود، به نظر مهم‌ترین اتفاق در حوزه فناوری بانکی در سال ۱۳۹۸ بوده است.

۲. برخورد با مخاطرات جدید با وجود پیاده‌سازی رمز دوم پویا، الزام به مهاجرت از کارت به تراکنش‌های مبتنی بر حساب و لزوم پیاده‌سازی بانکداری باز، همچنین لزوم تغییر قطعی مدل کارمزد شاپرک که عدم تغییر آن نفس‌های باقی‌مانده حوزه پرداخت را به خصوص در زمینه نوآوری قطع خواهد کرد.

۳. خیر و اساسا در هر جای دنیا نیز با وجود نهادینه شدن این روش و حتی روش‌های بهتر مانند 3D Secure و Dynamic Linking و مزیت بهره‌برداری از سیستم‌های تشخیص تقلب، کماکان تقلب وجود دارد. منتها بسیار سخت‌تر شده و از حالت فعلی که در دسترس عموم است، به شکل دیگری تغییر می‌کند که از شمولیت آن کاسته می‌شود. پیش‌بینی می‌شود میزان فیشینگ و تقلب در صورتی که تغییرات پیشنهادی (از جمله درگیر شدن مبلغ و مرچنت در رمز دوم پویا) عملی شود، به اندازه قابل توجهی کاهش یابد. قلباً آرزوی من کنم چالش سال ۱۳۹۹ ما چگونگی اتصال سیستم بانکی به سیستم‌های بین‌المللی باشد و پذیرش کارت‌های ایرانی در سراسر دنیا و ان‌شاءالله رفع تحریم‌های ایران‌مان.



محمد نژادصداقت  
مدیر عامل شرکت داتین

۱. مهم‌ترین اتفاق سال ۱۳۹۸، اجرای طرح رمز دوم پویاست. بانک مرکزی طی بخشنامه‌ای به بانک‌های این طرح را ابلاغ کرده بود، اما به دلیل لازم‌الاجرا نبودن و بالا بودن هزینه‌های اجرا، هیچ‌یک از بانک‌ها اقدامی در این زمینه انجام ندادند. نهایتاً با فشار مراجع قانونی به واسطه تعدد پرونده‌های فیشینگ، بانک مرکزی با جدیت بیشتری این طرح را دنبال کرد. رمز دوم پویا تا حد زیادی بانک‌ها، مشتریان و کسب‌وکارهای دیجیتالی را تحت تاثیر قرار خواهد داد.

۲. عصر حاضر، عصر رقابت برای بقا است و توسعه خدمات جدید به عنوان عامل رقابتی بسیار مهمی در صنایع مختلف مخصوصاً بانک‌ها شناخته می‌شود. به دلایل مختلف داخلی و خارجی، در سال ۱۳۹۹ شاهد کند شدن روند توسعه محصولات جدید و در نتیجه زیاده‌تر شدن فاصله با رقبای خارجی خواهیم بود. از یک بعد، می‌توان به اضافه شدن مشکلات اقتصادی مانند تورم، کمتر شدن رشد اقتصادی و بالا رفتن قیمت دلار اشاره کرد؛ این مشکلات باعث تضعیف کسب‌وکارها خواهد شد و شرکت‌ها برای بقا باید سخت‌تر و با صرفه‌جویی و بررسی بیشتر به توسعه خدمات و محصولات بپردازند و به جای توسعه، تمرکز خود را در حفظ موقعیت فعلی بگذارند. بعد دیگر مساله، سرمایه انسانی است؛ تولید و توسعه محصولات و خدمات الکترونیک به نیروی متخصص و متعهد نیاز دارد، اما متأسفانه به خاطر سیاست‌گذاری‌های بعضاً اشتباه و اتفاقی مانند قطعی اینترنت در سال جاری و به دنبال آن، کاهش امید در بین نیروهای متخصص، شاهد موج مهاجرت هستیم که رسیدن به توسعه را سخت‌تر می‌کند.

۳. طرح رمز دوم پویا در کوتاه‌مدت فیشینگ را کاهش می‌دهد، اما تصور بر این است که این راهکار موقتی است. اگرچه فیشینگ هزینه جانبی سنگینی دارد که شاید تا حدودی اجرای طرح رمز دوم پویا را در بین موافقان این طرح توجیه می‌کند، اما به دلیل ماهیت تقلب، خلاقکاران مدام در حال به‌روز شدن هستند و روش‌های جدیدی را ابداع خواهند کرد. در این روش، تنها عاملی که دارند کارت در ذهن دارد، یعنی رمز محرمانه، حذف شده که این شیوه مناسبی نیست. در این مقطع مشکل فیشینگ تراکنش‌های آنلاین پررنگ شده، اما مسائل تراکنش‌های کارتی مثل خودپرداز و پایانه فروش کماکان وجود دارد. کارت مگنت و عقب‌افتادن ما از استانداردهای روز دنیا، موضوع و مشکل اصلی است، با این شرایط شاید به‌زودی طرح رمز اول پویا نیز کلید بخورد.



فرهاد بهمنی  
مدیر فناوری اطلاعات پست بانک

۱. ابلاغ سند بانکداری دیجیتال، الزام راه‌اندازی رمز پویا، توسعه و گسترش ارتباط بانک‌ها با فین‌تک‌ها از طریق API، از جمله مهم‌ترین اتفاقات سال ۱۳۹۸ بودند.

۲. با توجه به گسترش خدمات دیجیتال، امنیت سایبری با رویکرد احراز هویت الکترونیک مهم‌ترین موضوع و پس از آن به کارگیری بلاکچین و در نهایت نیاز به افزایش کارمزدهای خدمات الکترونیکی به دلیل افزایش هزینه‌های بانک‌ها چالش‌های اصلی ۱۳۹۹ هستند.

۳. رمز دوم پویا جلوی مشکلات فیشینگ که توسط افراد عادی و هکرهای مبتدی به وجود آمده را می‌گیرد، اما احتمالاً هکرهای حرفه‌ای مشکلات جدی‌تری به وجود خواهند آورد، بنابراین راه‌اندازی کیف پول باید در اولویت قرار گیرد.



محمد رضا جمالی  
مدیر عامل شرکت نبض افزار

۱. مهم‌ترین اتفاق سال ۱۳۹۸ این است که اصلاحی اتفاق نیفتاده و همان چارچوب غلط نظام‌های پرداخت ادامه پیدا کرده است. همه هزینه‌ها ۲۰ تا ۳۰ درصد افزایش یافته و ریسک‌های امنیتی، اقتصادی و دفاع غیرعامل افزایش بیشتری پیدا کرده است.

۲. ادامه همین رویه غلط و معضلات جدید که با موارد جدیدی مانند رمز یک‌بار مصرف ایجاد خواهد شد، همراه با افزایش حجم نقدینگی از مهم‌ترین چالش‌ها در حوزه بانکداری الکترونیک در سال ۱۳۹۹ هستند.

۳. به نظر من رمز دوم پویا مشکل فیشینگ در ایران را حل نخواهد کرد و در آینده نیز نوع آن تغییر خواهد کرد.

## بورس

**۱** به نظر شما مهم‌ترین علت استقبال از بورس، آن هم خلاف انتظار کارشناسان در سال ۱۳۹۸ چه بود؟

**۲** این روند در سال ۱۳۹۹ چگونه پیش خواهد رفت؟ آیا شاهد شتابی آرام، یا نزولی تند یا وضعیتی دیگر در بورس ایران خواهیم بود؟

**۳** روند استفاده از ابزارهای فناورانه در بورس ایران در سال آینده چگونه خواهد بود؟ آیا اقبال مردم به اپلیکیشن‌های سرمایه‌گذاری بیشتر خواهد شد؟

«رکود بازارهای مسکن و ارز»، «رونق صنایع داخلی بر اثر تحریم»، «مسلط شدن بانک مرکزی بر وضعیت بازار ارز»، «حرکت نقدینگی به سمت بازار بورس»، «راحتی سرمایه‌گذاری در بازار بورس به واسطه معاملات آنلاین»، «فراگیر شدن نام بازار بورس در شبکه‌های اجتماعی» و... از مهم‌ترین عواملی هستند که به عقیده فعالان بازار سرمایه باعث استقبال مردم از بورس در سال ۱۳۹۸ شده است.



روح‌الله دهقان  
مدیرعامل شرکت مدیریت  
فناوری بورس تهران

۱. مطابق با اصول اقتصادی و مالی از دارایی‌های سهام به‌عنوان دارایی‌های مصنوعی از تورم یاد می‌شود. در کشور ما با وجود تورم بالا، افراد همواره در حال تلاش برای حفظ ارزش دارایی‌های خود هستند. در سال ۱۳۹۸ با رکود بازارهای رقیب (مسکن و ارز) و قابلیت‌ها و ظرفیت‌های موجود در بازار سرمایه، اقبال مردم به بازار سرمایه شدت گرفت و ورود نقدینگی به این بازار سبب رونق آن و رشد شاخص‌ها شد.

۲. آنچه مسلم است نسل‌های جدید به خوبی در همه امور زندگی از قابلیت‌های فناورانه بهره می‌برند. ضریب نفوذ گوشی‌های هوشمند شاید یکی از شاخص‌هایی باشد که موبد این مطلب است. با توجه به اقبال عمومی ایجاد شده به بازار سرمایه، مسلماً استفاده از ابزارهای مبتنی بر فناوری در زمینه‌هایی مانند انجام معاملات، تحلیل‌های تکنیکال و بنیادی، پیش‌بینی روند سهام، مدیریت دارایی و پرتفو... گسترش خواهد یافت. فرهنگ عمومی مردم کشور نیز نشان‌دهنده استقبال از فناوری‌ها و اپلیکیشن‌هاست و مسلماً این روند در بازار سرمایه بارشده فرآیندهای همراه خواهد بود. گرچه این استقبال و استفاده هم‌به‌عنوان یک فرصت و هم یک تهدید قابل تحلیل است و در وهله اول باید زیرساخت‌های مناسب برای این گونه استفاده‌ها فراهم شود.



احمد سحرخیز  
مدیر فناوری اطلاعات سازمان بورس و اوراق بهادار

۳. بدون شک در سال ۱۳۹۹ شاهد رشد چشم‌گیر حضور شرکت‌های نوپای فناوری در حوزه بازار سرمایه خواهیم بود. عطف و استقبال سرمایه‌گذاران به استفاده از ابزارهای فناورانه از یک سو و عزم و تأکید مسئولان بر حرکت پرشتاب به سمت اقتصاد هوشمند و تلاش مجدانه همکاران و فعالان بخش فناوری در این حوزه از سوی دیگر، روزهای ثمربخشی را نوید می‌دهد. تسهیل بخشی استفاده از معاملات الکترونیکی، بهره‌برداری از سامانه ثبت، صدور و ابطال واحدهای صندوق‌های سرمایه‌گذاری به صورت متمرکز، برگزاری مجامع الکترونیکی، بهره‌برداری از ابزارها و روش‌های نوین معاملاتی، حمایت همه‌جانبه از فعالیت فین‌تک‌ها و استفاده از خدمات رگ‌تک‌ها در بازار سرمایه از جمله اقدامات سازمان بورس و مجموعه ارکان بازار در حوزه فناوری در سال آتی خواهند بود. در خصوص اقبال کاربران به استفاده از اپلیکیشن‌های حوزه بازار سرمایه، شایان ذکر است که روند استفاده از اپلیکیشن‌های معاملات آنلاین روز به روز در حال گسترش است و پیش‌بینی می‌شود در سال‌های آتی حجم حداکثری از معاملات آنلاین و فعالیت‌های مربوط به صندوق‌های سرمایه‌گذاری از طریق اپلیکیشن‌ها صورت گیرد.

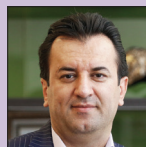


حسین نظام‌دوست  
رئیس اداره نهادهای نوین مالی فرابورس

۱. مهم‌ترین دلیل رشد بازار سرمایه در سال اخیر، ورود نقدینگی ناشی از سود سال‌های گذشته در بازارهای مازای چون مسکن، ارز و طلا از طریق بازارهای کانال‌های نامعتبر به خرید سهام در این بازار بوده است. ورود این وجوه توسط اشخاص عمدتاً حقیقی که پس از آرام‌گرفتن بازارهای جایگزین در شش ماهه دوم امسال صورت گرفته و در عین حال آرام‌نگرفتن انتظارات تورمی آنان، ارزش معاملات روزانه بازار سهام را به رکوردهای بالای شش هزار میلیارد تومان رسانده است. وجه مثبت ورود تازه‌واردان، فرصتی است که به‌درستی توسط ناظران بازار در زمینه ارتقای سواد مالی جهت هدایت نقدینگی به سوی سایر ابزارهای مالی از جمله صندوق‌های سرمایه‌گذاری مورد توجه قرار گرفته است.

۲. به نظر می‌رسد با توجه به مرتفع‌نشدن انتظارات تورمی، این رشد در سال آینده، البته با شتاب کمتر و در سهام شرکت‌هایی بنیاد قوی‌تر ادامه یابد.

۳. در این راستا، فناوری‌های مالی در حوزه‌هایی از قبیل مدیریت ثروت سرمایه‌گذاران غیر حرفه‌ای، ارائه تحلیل‌های مبتنی بر داده و مشاوره هوشمند، می‌توانند در شکل‌دهی مسیر صحیح سرمایه‌گذاری عمومی در بازار سهام نقش مهمی ایفا کنند.



رحمان بابازاده  
مدیرعامل کارگزاری فارابی

۱. یکی از دلایل اصلی استقبال به لحاظ بنیادی بعد از موضوع دلار که به متورم شدن سود شرکت‌ها انجامید، رونق صنایع داخلی بر اثر موضوع تحریم بوده که باعث شکوفایی صنایع داخلی شده است. دلیل اصلی استمرار این رشد نیز ورود جریان نقدینگی است. این جریان نقدینگی نیز به چند دلیل به بورس سرازیر شده است؛ یکی اینکه نظرات مناسبی توسط بانک مرکزی بر جریان‌های پولی و جابه‌جایی‌ها اتفاق افتاده است، بنابراین سایر بازارها مانند طلا، ارز و مسکن با رکود مواجه شدند. از طرف دیگر به نظر می‌رسد نهاد‌های بالادستی به این نتیجه رسیده‌اند که هدایت این جریان به سمت بازار بورس یک اتفاق مثبت است، به همین خاطر حمایت می‌کنند تا پول‌های سرگردان به سمت بورس راهی شوند که طبیعتاً این موضوع بهترین حالت ممکن در یک اقتصاد با مشکلات عدیده است.

۲. پیش‌بینی خاصی از ادامه این روند ندارم؛ چرا که با توجه به اتفاقات پیش‌رو، بورس واکنش نشان خواهد داد و به راحتی قابل پیش‌بینی نیست.

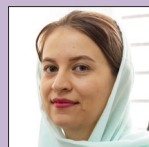
۳. وقتی تعداد افراد حاضر در بازار سرمایه به طرز چشم‌گیری افزایش پیدا می‌کند، طبیعتاً ابزارهای فناورانه مانند بسترهای آنلاین و اپلیکیشن‌ها کمک زیادی به پاسخگویی به نیازهای در سطح بالا می‌کنند و این موضوعات کمک چشم‌گیری به سرعت فراگیری فرهنگ سهام‌داری و بورس خواهد کرد.



محمد قاسمی  
مدیر عامل شرکت توسعه فناوری سوشیانت

سرمایه‌گذاری در بازار بورس به واسطه معاملات آنلاین بود؛ از طرفی فراگیر شدن نام بازار بورس و جذابیت آن در شبکه‌های اجتماعی آحاد مردم را به سرمایه‌گذاری تشویق کرد.  
۲. این یک واقعیت است که در حال حاضر دسته‌ای از سهام در بازار سرمایه، دچار حباب قیمتی هستند، ولی کلیت بازار و بسیاری از گروه‌های بزرگ بازار دچار حباب قیمتی نیستند. نکته مهم، قانون معافیت مالیاتی افزایش سرمایه از محل تجدید ارزیابی دارایی‌هاست که مورد تصویب و تأیید قرار گرفته. همچنین بازار سرمایه باید نسبت قیمت بر درآمد بالاتری را نسبت به گذشته شامل شود؛ بنابراین اجازه رشد بالاتری نسبت به استانداردهای گذشته بازار بورس خواهد داشت. برای سال ۱۳۹۹ می‌توان ادامه رشد ملایم بازار سرمایه را شاهد بود. به نظر می‌آید که بازار دچار ریزش دلپره‌آور نخواهد شد؛ خصوصاً که حمایت‌های صورت گرفته از سمت حقوقی‌ها قابل مشاهده است.  
۳. در مورد این سوال قطعاً سال ۱۳۹۹ سال بسیار مهمی برای این ابزارها خواهد شد، چون در سال ۱۳۹۸ تزریق قدرتمند برای منابع مالی مجموعه‌های بورسی اتفاق افتاده و این امکان در نهاد‌های بازار سرمایه ایجاد شده که سرمایه‌گذاری در توسعه فناوری اطلاعات را در خودشان تقویت کنند.

۱. در رشد بازار سرمایه عوامل متعددی تأثیر گذارند. برای مثال ابتدای سال ۱۳۹۸ بانک مرکزی به‌مرور بر وضعیت بازار ارز مسلط شد و به کنترل نرخ ارز پرداخت و توانست نرخ ارز را کنترل کند. از زمانی که بازار ارز آرام گرفت، بازارهایی که شرایطشان به شرایط این بازار مرتبط است، شروع به ثبات نرخ کردند و جذابیتشان را از دست دادند، ولی بازار بورس جذابیت بیشتری را ایجاد کرده بود، در نتیجه سرمایه و پول هوشمند به سمت بازار بورس حرکت کرد. همچنین حرکت نقدینگی به سمت بازار بورس و رشد این بازار مورد حمایت جدی دولت و سیاست‌گذاران اقتصادی کشور بود. عامل سوم با عنوان راحتی



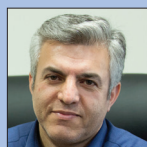
فاطمه جعفری  
مدیر عامل سهام‌یاب

۱. یکی از فعالیت‌های مشابه و روتین فعالان اقتصادی، توجیه وضع موجود به‌عنوان وضعیتی کاملاً قابل پیش‌بینی است. در صورتی که نه تنها گاه‌ها، سابق بر این چنین پیش‌بینی‌ای نداشته‌اند، بلکه حتی خلاف آن را امکان‌پذیر دانسته‌اند. توضیح وضعیت رشد بورس در سال ۱۳۹۹ نیز مشمول همین مقولات است. وقفه رشد سهام در رقابت قیمتی متأثر از تورم و کاهش ارزش ارز ملی و تبعات آن در رشد طبیعی ارزش سهام صادراتی و تجدید ارزیابی شرکت‌ها، از جمله این توجیهات است. بدانیم که عوامل رشد بازار، موجب تلنگری به اشخاص، جهت آشنایی و سرمایه‌گذاری در بورس می‌شود و ورود سرمایه جدید در بازاری با وضعیت پیشین، موجب رشد قیمت‌ها می‌شود.  
۲. پیش‌بینی من، رشد نهایی با وقفه‌های نزولی گاه‌ها سنگین است. عوامل رشد، حتی با شدت بیشتر، همچنان باقی است و سرمایه‌های جدیدی وارد بازار خواهد شد. باید توجه داشت که سرمایه جدید به‌شدت ترسو، آموزش‌نندیده و بی‌تجربه است که این عوامل موجب رفتارهای هیجانی عمده می‌شود.  
۳. گسترش بازار، بازیگران جدیدی را تشویق به سرمایه‌گذاری در تولید و توسعه ابزارهای فناورانه در بورس خواهد کرد؛ بازار تشنه یادگیری، ابزارها و روش‌های نوین معامله‌گری، سنجش عملکرد بهینه و امنیت سرمایه‌گذاری است.



حامد حدادی  
هم‌بنیان‌گذار کوانت‌کن

۱. دلیل اول رشد زیاد بازار بورس، رشد قیمت دلار است. بورس ما بیشتر به‌صورت دارایی‌محور ارزش‌گذاری می‌شود، با رشد قیمت دلار قیمت همه سهام متناسب با آن زیاد می‌شود. مشابه همین رشد را عیناً در سال ۱۳۹۲ شاهد بودیم؛ اما ادامه رشد بازار به دلیل ورود بسیار زیاد سرمایه‌گذاران خرد به بازار در اثر وجود عرضه‌های اولیه است.  
۲. فکر می‌کنم سال ۱۳۹۹ سالیهی باشد که نزول غیر قابل پیش‌بینی و شدیدی را شاهد باشیم یا حداقل، وارد یک رکود شدید شویم؛ مشابه سال ۱۳۹۳.  
۳. با وجود تیم مدیریتی حال حاضر در سازمان بورس هرگز با رشد فناوری مواجه نخواهیم بود. شاید اغراق نباشد اگر بگویم، مرکز مکنای سازمان بورس کمر همت بسته است که هر توسعه‌ای در این زمینه را از بین ببرد.



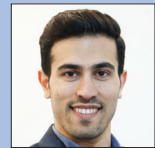
قاسم نعمتی  
رئیس مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات بیمه مرکزی

۱. در دنیا نیز فین‌تک‌ها بلوغ بیشتری از اینشور تک‌ها دارند. بخشی از آن، به قدمت فین‌تک نسبت به اینشور تک مربوط می‌شود و بخش دیگر به میزان آماده‌بودن زیرساخت‌های لازم مربوط است. مباحث دیگر مانند تفاوت چشم‌گیر میزان سرمایه‌گذاری در حوزه بانک و بیمه و همچنین تفاوت ماهیت کسب‌وکارهای مربوطه هم مؤثر است. عوامل فوق مجموعه‌ای موجب شده که اینشور تک نسبت به فین‌تک رشد کمتری داشته باشد.  
۲. به نظر بنده برای صنعتی‌تر شدن بیمه کارهای مختلفی باید انجام شود و توسعه اینشور تک قطعاً از مهم‌ترین کارهایی است که نقش قابل توجهی در تحقق صنعتی‌شدن خواهد داشت. به نظر من، بهتر است سیستم‌های کورا اینشورنس بیمه تحول اساسی در خود ایجاد و به سمت میکروسیستم حرکت کنند. یا لاقلاً به جای ارائه سرویس بیمه‌گری در لایه خدمات، بر ایجاد سرویس در لایه هسته مرکزی تمرکز داشته باشند و لایه‌های بیرونی را به اینشور تک‌های خرد بسپارند تا به این ترتیب میکروسیستم در صنعت بیمه شکل بگیرد. در این صورت علاوه بر ایجاد فضای لازم برای ورود ایده‌ها و استعداد‌های متنوع، شرایط رشد و توسعه فناوری در صنعت به کمک اینشور تک‌ها به وجود خواهد آمد. در شرایط کنونی اینشور تک به‌سختی می‌تواند جایی برای خود در صنعت بیمه ایجاد کند.  
۳. موانع رشد بر سر راه اینشور تک عوامل مختلفی هستند که بعضاً با هم تأثیر افزونه نیز داشته‌اند؛ ولی با این وجود از آنجا که بیمه مرکزی قصد کرده فضای حضور و فعالیت اینشور تک‌ها را فراخ‌تر کند، انتظار می‌رود سال ۱۳۹۹ سال بهتری برای اینشور تک باشد. ایجاد و ارائه سویچ بیمه، وضع آیین‌نامه کارگزاری آنلاین و... نشانه‌های خوبی برای اینشور تک در سال آینده است.

## بیمه

- ۱ اینکه اینشور تک تا به حال در ایران به اندازه دیگر ابعاد فین‌تک رشد نداشته است چه دلیلی دارد؟
- ۲ آیا اینشور تک می‌تواند به صنعتی‌تر شدن بیمه در کنار بیمه‌های حمایتی دولتی کمک کند؟ اگر جواب مثبت است، چگونه؟
- ۳ به نظر شما سال ۱۳۹۹ می‌تواند سال قوی‌تر شدن حوزه اینشور تک در ایران باشد؟

«قدمت فین‌تک نسبت به اینشور تک»، «اجباری بودن در صد زبانی از فعالیت‌های بیمه‌ای در ایران»، «ساختار و مقررات دولتی»، «عدم وجود زیرساخت جامع کدینگ واحد» و «پیچیدگی صنعت بیمه» از جمله عواملی هستند که به نظر فعالان این حوزه باعث شده اینشور تک در ایران به اندازه فین‌تک رشد نداشته باشد.



رضا جمالی  
مدیر فناوری اطلاعات بیمه تعاون

۱. یکی از دلایل عدم رشد اینشورتک در ایران پیچیدگی صنعت بیمه در مقایسه با صنعت‌هایی شبیه به بانک است. به عنوان مثال فروش الکترونیکی برخی از بیمه‌نامه‌ها به دلیل عدم دسترسی به اطلاعات یکپارچه و همچنین پیچیدگی موجود بسیار سخت است.

۲. به دلیل اینکه اینشورتک‌ها نفوذ بیشتری در جامعه ایجاد خواهند کرد، بنابراین به نظر می‌رسد که در حوزه مشتری‌مداری و ارائه سرویس‌های جذاب‌تر به مشتری تمایز ایجاد کند. این موضوع نیز باعث خواهد شد مردم تفاوت معناداری مابین بیمه‌های حمایتی و گرفتن خدمات از صنعت بیمه تجربه کنند؛ البته بیمه‌های حمایتی نیز در کشور ما همگام با صنعت بیمه در حال ارائه خدمات دیجیتال هستند. ۳. به نظر بنده یکی از عوامل رشد اینشورتک‌ها کمک شرکت‌های بیمه به این نوع کسب‌وکارهاست، پس یکی از کسانی که باید تلاش کنند که این اتفاق صورت بگیرد، شرکت‌های بیمه‌ای هستند. امیدوارم در سال آینده اینشورتک‌ها علاوه بر فروش بیمه‌نامه در حوزه‌های دیگری هم وارد شوند. قطعاً در سال‌های آینده تأثیرگذاری اینشورتک‌ها بیشتر و بیشتر خواهد شد و امیدوارم مدیران رشد شرکت‌های بیمه به این امر توجه بیشتری داشته باشند.



ناصر سلوکی  
تکنوکرات صنعت بیمه

۱. مهم‌ترین دلیلی که باعث شده تاکنون اینشورتک به اندازه فین‌تک در کشور رشد نداشته باشد، به خاطر این است که درصد بسیار بزرگی از فعالیت بیمه‌ای در ایران، اجباری است؛ در نتیجه طبیعی است که در هر فعالیت اقتصادی که اجبار و انحصار وارد شود، نوآوری نقش کم‌رنگ‌تری پیدا می‌کند. از منظر بنگاه‌های اقتصادی نیز دچار چالشی هستیم؛ چرا که ۵۰ درصد فعالیت بیمه‌ای کشور به ۲۶ شرکت خصوصی اختصاص دارد و ۵۰ درصد دیگر آن به یک شرکت بیمه‌ای دولتی که ساختار دولتی تناسب زیادی با فناوری‌های جدید ندارد. حتی اگر مدیران آنها علاقه‌مند باشند که نوآوری‌ها و فناوری‌ها را وارد فعالیت خود کنند، مقررات دولتی مانع از این کار خواهد شد.

۲. به استفاده از فناوری در صنعت بیمه باعث افزایش سرعت فعالیت‌ها، وارد شدن هوش مصنوعی به این حوزه، کاهش هزینه‌های تمام‌شده و سودآوری برای بنگاه‌ها، سهام‌داران و مشتریان خواهد شد. بیمه حمایتی به دلیل ماهیت دولتی خود شاید نتواند مانند بیمه‌های تأمین اجتماعی از فناوری‌ها استفاده خوبی کند، با وجود اینکه در سال‌های گذشته رشد خوبی داشته‌اند. ولی من اعتقاد دارم اگر یک اراده کامل در مقررات بالاسری به وجود آید، اینشورتک‌ها می‌توانند کارآمد شوند.

۳. در حال حاضر باید اذعان کرد اتفاقی که در فناوری اطلاعات و ارتباطات در چند سال اخیر ایجاد شده، بی‌نظیر بوده؛ بنابراین این امیدواری وجود دارد که در سال ۱۳۹۹ بتوانیم از اینشورتک‌ها در فعالیت‌های بیمه‌ای استفاده کنیم. من اعتقاد دارم که صنعت بیمه و بیمه‌های حمایتی نیز در این جهت در حال حرکت هستند، ولی موانع محیطی وجود دارد که باید در ابتدا این موانع را برطرف کنیم. اگر این عوامل رفع شوند و هم‌افزایی ایجاد شود، می‌توان انتظار داشت که سال ۱۳۹۹ سال نویدبخشی برای اینشورتک باشد.



مجید خاکور  
مدیر عامل شرکت فناوران اطلاعات خبره

۱. به نظر من، برای بررسی جایگاه اینشورتک در ایران باید وضعیت عواملی همچون راهبردهای کسب‌وکار، حمایت‌های قانون‌گذار، تخصصات فناوری و رفتارهای مشتری را در نظر گرفت. چنانچه صنعت بیمه بخواهد همچنان وام‌دار بیمه ثالث باشد و حداکثر تعداد دفعات مواجهه سالانه هر مشتری با شرکت‌های بیمه به تعداد انگشتان یک دست هم نرسد، فضای محدود فعالیت و حاشیه سود پایین برای اینشورتک‌ها، جذابیت چندانی ایجاد نخواهد کرد. در واقع، برای اثربخشی این موجودیت‌های جدید نیاز به بازنگری کلان در ماهیت وجودی محصولات بیمه‌ای سنتی و تعریف محصولات جدید با رویکرد دیجیتال ضروری است. همچنین اینشورتک باید فلسفه وجودی و مأموریت خود را دقیق‌تر و بهتر بشناسد. بهبود تجربه مشتری در استفاده از کانال‌های متنوع و نوین، یکی از حوزه‌هایی است که متأسفانه در بیشتر اوقات در استارت‌آپ‌های بیمه‌ای از قلم افتاده است. یکی دیگر از عواملی که ممکن است محدوده فعالیت اینشورتک‌ها را با تهدید مواجه سازد، نیاز به آمادگی برای سرویس‌دهی ۲۴\*۷ از سمت شرکت‌های بیمه است که در حال حاضر ساز و کار مناسبی برای آن در نظر گرفته نشده است. همچنین عدم وجود زیرساخت جامع «کدینگ واحد» برای انجام عملیات بیمه‌گری، ریسک دوباره کاری در توسعه فعالیت‌های استارت‌آپ‌های بیمه‌ای را افزایش می‌دهد.

۲. برای ارتقای رفتارهای مشتریان نهایی تا زمانی که شرکت‌های بیمه و سندیکای بیمه‌گران پیرامون فرهنگ‌سازی در حوزه بیمه‌گری دیجیتال سرمایه‌گذاری مشتری انجام ندهند، نمی‌توان انتظار داشت که اینشورتک نیز همپای سایر بازیگران فناوری مالی حرکت کند؛ زیرا مفهوم بانکداری الکترونیکی بیش از ۱۵ سال است که تجربه شده و امروز برای دیجیتالی شدن در حال تکاپو هستند، اما بیمه‌گری الکترونیک، در عین آمادگی زیرساخت‌های نرم‌افزاری و وجود API‌ها، بنا به دلایلی که برخی از آنها گفته شده، همچنان نیازمند بهبود است.

۳. کیفیت افق سال ۱۳۹۹ برای اینشورتک به عزمی همگانی برای تحول در راهبرد و حرکت به سمت مدل‌های نوین کسب‌وکاری، تمرکز بر مشتریان نهایی و بهره‌مندی از ظرفیت‌های اکوسیستم دیجیتال نیاز دارد.



مهدی ملکی  
معاون برنامه‌ریزی و نوآوری بیمه رازی

۱. معمولاً فرهنگ غالب بر یک صنعت و قواعد کسب‌وکاری آن بر میزان موفقیت فین‌تک فعال در آن صنعت موثر است. صنعت بیمه به دلیل عدم سرمایه‌گذاری کافی و هدفمند، کندی ساختاری و همچنین عدم فرهنگ‌سازی مناسب، فضای مناسبی برای اینشورتک‌ها ایجاد نکرده است؛ از طرف دیگر به دلیل ویژگی‌های کسب‌وکاری مانند مراجعه محدود مشتری به شرکت‌ها، محیط رقابت نیز این فشار را به شرکت‌ها وارد نکرده که با سرعت و جدیت بیشتری

در اینشورتک‌ها سرمایه‌گذاری کنند. در حالی که در فضای بانکی علاوه بر علاقه‌مندی صنعت و حمایتی که خود صنعت بانکی از فین‌تک‌ها می‌کند، فضای کسب‌وکار که شامل مرادوات لحظه‌ای مشتری با بانک سرویس‌دهنده است، این صنعت را ناگزیر می‌کند که حمایت و جدیت بیشتری در این فضا از فین‌تک داشته باشد تا با ارائه محصولات خلاقانه و نوآورانه از بازار رقابت عقب نماند.

۲. اینشورتک‌ها نقش عمده‌ای در افزایش سرعت و کیفیت ارائه خدمات، شفافیت و بهره‌وری عملیات، جلوگیری از تقلب، مراقبت‌های زیست‌محیطی و... خواهند داشت. یکی از مشکلات صنعت بیمه ضریب نفوذ است که اینشورتک‌ها با ارائه خدمات خلاقانه و با ایجاد جذابیت در خدمات ارائه‌شده به مشتریان، می‌توانند در افزایش این ضریب موثر باشند.

۳. بله من فکر می‌کنم در سال ۱۳۹۹ سرمایه‌گذاری بیشتری اتفاق خواهد افتاد، افراد خبره‌تری به سمت این صنعت می‌آیند و در کل بلوغ فناوری و فرهنگ دیجیتالی بیشتری خواهیم داشت.



ایمان جلیلی  
مدیر ار تباطات و بازاریابی شبکه نوآفرینی پلنت

۱. باید توجه کنیم که اینشورتک نه تنها در ایران، بلکه در دنیا مفهوم جدیدی است؛ بنابراین طبیعی است همچنان ناشناختگی های زیادی داشته باشد. در کنار این موضوع، اینشورتک در ایران برای مثال به اندازه نوآوری در صنعت بانکداری رشد نکرده؛ چرا که صنعت بیمه به نسبت صنعت پیچیده تری است و در عین حال همچنان بخش بزرگی از آن توسط یک بدنه سنتی مدیریت می شود. زمان زیادی طول می کشد تا این بدنه سنگین سنتی با کارکردهای نوآوری در بیمه هم راستا شود.

۲. اتفاقی که حضور استارت آپها در بیمه رقم خواهد زد، تمرکز بیشتر روی مشتری و علائق و خواسته های اوست. این تغییر نگاه از درون به بیرون و روی مشتریان نهایی و نیز تولد محصولات جدید بیمه ای با کمک ابزارهای فناوری و تیم های خلاق قطعاً به صنعتی تر شدن بیمه منجر خواهد شد. البته به شرطی که مثل بسیاری از صنایع دیگر، نوآوری را تنها برای نمایش دادن و عکس یادگاری گرفتن با استارت آپها نخواهیم.

۳. بیایید خوش بین باشیم! در حال حاضر شرکت های بیمه نیاز به نوآوری رادار کرده اند. چند شرکت پیشرو وجود دارد که مدتی است در زمین نوآوری بازی می کنند. اولین مرکز نوآوری صنعت بیمه تابستان ۱۳۹۸ افتتاح شد. اینها همه نشانه های تغییر مثبت هستند. اگر این تغییرات (که هنوز کوچک اند) به تولید یکی، دو داستان موفقیت منجر شوند، تعداد بازیگرانی که علاقه مند به حضور در این بازی هستند بیشتر می شود. سال ۱۳۹۹ حتماً یک قدم جلوتر خواهیم رفت، اما قدم ها همچنان کند خواهد بود.



وحید صیامی  
سرپرست شرکت نوین در بیمه سامان

۱. بخشی از عدم موفقیت اینشورتکها وابسته به عدم موفقیت صنعت بیمه در زمینه بهره مندی از مزایا و امکانات تجارت الکترونیکی است؛ موضوع مهم دیگر، عواملی است که حساب ادبیات موجود بدانها محیط کسب و کار می گوئیم که به مقررات دست و پاگیر وضع شده از جانب رگولاتور اشاره دارد. دیگری آمادگی و بلوغ فناوری اطلاعات در صنعت بیمه است، در این زمینه بعید می دانم تحقیق مدونی صورت گرفته باشد؛ ولی هر چهار فاکتور «Technoware»، «Orgaware»، «Humanware»، «Infoware» - که چهار شاخص مهم در دگردیسی سازمانها به سوی نهادینه کردن فناوری اطلاعات به شمار می روند - به صورت شهودی وضعیت بسیار نامناسبی در صنعت بیمه دارند.

۲. چشم اندازی برای اثرگذاری قابل توجه اینشورتک در کوتاه مدت و میان مدت فائل نیستیم؛ ولی در بلندمدت تمام سدها فرو خواهد ریخت. در بلندمدت اثر مرکب یا خاصیت انباشت اثر شگرفی بر جای می گذارد؛ مثلاً صنعت خودروسازی کره و ایران که هر دو با سیاست محدودیت واردات شروع کردند، کره طبق برنامه حمایت را متوقف کرد، ولی ایران نه و اکنون پس از چندین دهه وضعیت این چنین شده است. عدم شفافیت و نگاه غلط به امنیت در بلندمدت در صنعت بیمه موجب انباشت هولناکی از فساد شده که مانع بزرگی بر سر راه هر تغییر و تحولی خواهد بود.

۳. قبلاً هم در مقاله ای گفته بودم که این بدیهی است که افراد راجع به موفقیت های امروز خود حرف می زنند؛ نه دیروز. کل حجم سرمایه گذاری در زمینه فین تکها نسبت به اندازه بازار صنعت نرم افزار از یک سو و هزینه کرد ICT Spending صنایع مالی از سوی دیگر، رقم ناچیزی است. بر این اساس هم شرکت های بیمه و هم تازه واردان باید تا چند سال آینده سرمایه گذاری خود در زمینه فناوری اطلاعات در معنای کلاسیک آن را انجام دهند و تخصیص مقدار قابل توجهی سرمایه به اینشورتکها را بهترین گزینه ممکن نمی دانم.

## پرداخت

- ۱ مهم ترین اتفاق سال ۱۳۹۸ در حوزه پرداخت چه بود و چرا؟
- ۲ رمز دوم پویا در بلندمدت چه تاثیری در حوزه پرداخت خواهد داشت؟
- ۳ مهم ترین چالش حوزه پرداخت در سال ۱۳۹۹ به نظر شما چیست؟

«حذف دستگاه کارت خوان و کارت بانکی در پرداخت»، «تهیه کاغذ مورد نیاز رول های کاغذی چاپگر کارت خوانها»، «نوسانات قیمت ارز»، «مشکلات خرید دستگاه کارت خوان»، «افزایش سهم خواهی از درآمد کارمزدی پی اس پی ها»، «اجباری شدن استفاده از رمز دوم پویا»، «تغییر در آرکان سیاست گذاری و تصمیم گیری حوزه پرداخت الکترونیکی»، «قطعی اینترنت»، «محدودیت سقف انتقال پول از طریق اینترنت» و «گذار فین تک از مرحله اثبات مفهوم به مرحله تثبیت تجاری» از نظر فعالان حوزه پرداخت از جمله مهم ترین اتفاقات هستند که در حوزه پرداخت در سال ۱۳۹۸ افتاده است.



حسین واعظ قمصری  
مدیرعامل شرکت پرداخت الکترونیک سامان

۱. با وجود مشکلاتی از جمله تهیه کاغذ مورد نیاز رول های کاغذی چاپگر کارت خوانها، نوسانات قیمت ارز و مشکلات خرید دستگاه کارت خوان، طراحی نامناسب اکوسیستم پرداخت الکترونیکی کشور و افزایش سهم خواهی غریبه و آشنا از درآمد کارمزدی شرکت های پی اس پی که در سال ۱۳۹۸ با آن مواجه بودیم، مهم ترین اتفاق سال ۱۳۹۸، تصمیم به اجباری شدن استفاده از رمز پویا در تراکنش های بدون حضور کارت بود. نتیجه این سیاست، فعالان حوزه پرداخت الکترونیکی را دچار چالش در تصمیم گیری کرد و موجب شد این شرکتها به سختی بتوانند راهکار مناسب و اقتصادی به مشتریان خود ارائه کنند که تامل جدی در فرایندی منتج به این تصمیم ضروری است. جای بسی تامل است که همزمان با تدارک نهادهای ما برای رمز پویای دوم، شرکت ویزاکارت مشغول معرفی خدمت جدید خود بود؛ Visa Zero Liability Policy تا سال گذشته، ویزا در صورت سوءاستفاده غیر از کارت، اگر دارنده اهمال کاری مسلم نداشت، بخشی از پول از دست رفته را جبران می کرد، ولی تحت سیاست جدید، در هر حالتی، هیچ مسئولیتی متوجه دارنده کارت نبوده و خسارت تماماً جبران می شود.

۲. هر چند این تغییر تا حد زیادی آمار کلاهبرداری های آنلاین را کاهش خواهد داد، اما از سوی دیگر می تواند مسیرهای شکل گرفته در تجارت الکترونیک را دچار اختلال کند و چشم انداز خوش بینانه و مناسبی را در راه این صنعت پیش رویمان نگذارد.

۳. تامین و توزیع صحیح دستگاه کارت خوان، تامین و توزیع رول کاغذی و البته مهم تر از همه این چالشها، ادامه روال فعلی پرداخت کارمزد رقابت ناسالم و روند خطرناکی را در میان فعالان صنعت ایجاد کرده که اگر به این مشکل با دقت توجه نشود، ضرر آن آینده اقتصادی کشور را به خطر می اندازد. به نظر من مشکل دیگر در حوزه هایی به غیر از کارت خوان هم، رشد کیف پول های الکترونیک و نبود دستورالعمل جامع و قانونی در این حوزه است که امیدواریم سیاست گذاران در این حوزه تلاش بیشتری برای تدوین دستورالعملها انجام دهند. در پایان هم آرزوی منم، صنعت به سوی خردمندی پیش رود و همه فعالان در این صنعت یاد بگیرند برای رسیدن به هدف، به سادگی می توانیم از تجربیات دیگر فعالان استفاده کنیم و در اصلاح مسیر گام برداریم.





محمد مهدی صادق  
مدیر عامل شرکت پرداخت الکترونیک سداد

۱. شاید بتوان گفت رمز دوم پویا مهم ترین اتفاق سال ۱۳۹۸ در حوزه پرداخت است. اصلی ترین علتی که در باره ضرورت رمز پویا بیان می شود، کلاهبرداری هایی است که در طول سال های اخیر افزایش پیدا کرده و به این امر منجر شده که برخی دارندگان کارت به روش های مختلف، اطلاعات رمز خود را افشا کنند و در نهایت افرادی هم که قصد سوءاستفاده دارند با استفاده از این اطلاعات، از حساب دارندگان کارت، برداشت غیر مجاز انجام دهند. شخصا اعتقاد دارم یکی از عواملی که باعث شد نیاز به پویا شدن رمز دوم بیشتر شود و لازم باشد بانک مرکزی به سرعت و با شتاب این کار را انجام دهد، موضوع مجاز شدن عملیات کارت به کارت روی اپلیکیشن های پرداخت در حدود دو

سال پیش بود. این اقدام توسط بانک مرکزی خیلی فوری اتفاق افتاد و دستورالعمل مربوط به آن به سرعت از سوی این نهاد تدوین و ابلاغ شد.

۲. با در نظر گرفتن محدودیت ۱۰۰ هزار تومان برای استفاده از رمز پویا، عملا بخشی از کسب و کارهایی که سرعت انجام تراکنش برایشان اهمیت زیادی دارد، از چرخه رمز پویا خارج می شوند و تا حدی فشار وارد شده به کسب و کارهای آنلاین کاهش پیدا می کند. البته امیدوارم در ادامه شاهد این باشیم که این نوع تراکنش ها هم به تراکنش هایی که به رمز پویا و امنیت نیاز دارند، اضافه شوند. رمز پویا در کوتاه مدت ممکن است به کاهش اندکی در تعداد تراکنش های بدون کارت منجر شود، اما در بلندمدت با توجه به اینکه تراکنش های بالای صد هزار تومان حجم بسیاری کمی از تراکنش های آنلاین را در بر می گیرند، انجام تراکنش با چنین مبلغی برای افراد آن قدر ارزش دارد که اندکی زمان صرف کنند. به نظرم تعداد تراکنش ها در بلندمدت کاهش چشم گیری نداشته باشد.

۳. معتقدم موضوع کیف پول و قانون گذاری در خصوص تراکنش های خرد مهم ترین چالش حوزه پرداخت در سال ۱۳۹۹ است.



ابراهیم حسینی نژاد  
کارشناس صنعت پرداخت

۱. تغییر در ارکان سیاست گذاری و تصمیم گیری حوزه پرداخت الکترونیکی که در میان مدت می تواند در مسیر حرکت این صنعت، هم در طراحی و هم در اجرا موثر واقع شود، مهم ترین اتفاق این حوزه در سال ۱۳۹۸ بود. با توجه به شکل منحصر به فرد این کسب و کار در همه جنبه ها؛ از کارمزد و نحوه تسهیم آن، مجوزدهی، شکل گیری بازار و... این تغییر در صورت عدم کنترل تبعات ناشی از آن در میان مدت می تواند به آشفتگی منجر شود که امیدوارم با برنامه ریزی مناسب این تغییرات موجب استحکام واقعی این کسب و کار شود.

۲. رمز دوم پویا در بلندمدت با توجه به آموزش های عمومی مردم احتمالا تاثیر خاصی در کسب و کارها نداشته باشد، البته این اقدام در کنار اصلاح کارمزد می تواند موجب تاثیر بالا در توسعه کسب و کارهای مبتنی بر پرداخت آنلاین خصوصا کیف پول ها شود. در غیر این صورت رمز دوم پویا در بلندمدت تاثیر چندانی در حوزه پرداخت نخواهد داشت.

۳. برای سال های متعددی کارمزد تسهیم کارمزد به عنوان اصلی ترین چالش این حوزه طرح شده است. از منظر بیرونی شاید نتوان تاثیرات این نوع تسهیم کارمزد را مشاهده کرد، ولی با دقت در تراز مالی شرکت ها، جهت گیری بازار و رشد غیر متوازن صنعت پرداخت تاثیر این مقوله را می توان دید. به نظر می رسد با رشد سه برابری نرخ ارز در سال ۱۳۹۷ و تاثیرات تورمی ناشی از آن و تحریم ها در دو سال گذشته که موجب اصلاح شدید صورت های مالی بانک ها شد، اولویت این موضوع تا حدودی پایین آمده. با این حال با توجه به ثابت ماندن کارمزد ارائه خدمات در چهار سال گذشته و انتظار کاهش رشد تعداد تراکنش ها، به نظر می رسد شاهد کاهش سوددهی در این بخش باشیم. اگر چه با همه این توصیفات این حوزه کماکان سوددهی خوبی به نسبت سایر صنایع خواهد داشت.



مرتضی مقدسیان  
پیشکسوت صنعت پرداخت

۱. مهم ترین اتفاق سال ۱۳۹۸ در حوزه پرداخت، حذف دستگاه کارت خوان و کارت بانکی در پرداخت بود؛ به عبارتی پرداخت با موبایل و بارکد کاری است که باید آن را به فال نیک گرفت.

۲. رمز دوم پویا در بلندمدت باعث کاهش خلأکاری با رمز دوم می شود و از طرف دیگر مردم تعداد کمتری از کارت هاییشان را برای خرید اینترنتی به کار می گیرند. همچنین هرکجا به سراغ کانال های دیگر می روند.

۳. مهم ترین چالش حوزه پرداخت در سال ۱۳۹۹ رقابت شرکت ها برای پرداخت بدون کارت و دستگاه کارت خوان است. صدای شکستن استخوان های شرکت های پرداخت را می شنوم. روش های جدید پرداخت باید وارد میدان شوند.



داوود محمدی  
مدیر اداره نظام های پرداخت بانک مرکزی

۱. مهم ترین اتفاق سال ۱۳۹۸ از نظر بنده استقرار زیرساخت رمز دوم پویا در بانک ها و شرکت های پرداخت است که مدت ها بود از سال ۱۳۹۷ شروع شده بود و چند نوبت نیز به تاخیر افتاد. با زحمات تمام بازیگران، نظیر بانک ها و شرکت های پرداخت و تعامل و مدیریت یکپارچه طرح توسط بانک مرکزی، سرانجام رمز دوم پویا اجرایی شد؛ البته چالش هایی در اجرا وجود داشت و برخی مشتریان نیز به زحمت افتادند، اما در پروژه های با ابعاد این چنینی چالش ها و مشکلات طبیعی بود.

۲. رمز دوم پویا قطعاً باعث امنیت بیشتر در حوزه پرداخت های بدون حضور کارت خواهد شد، اما به نظرم این نقطه آغازی برای تغییر رویکرد بانک ها در احراز هویت و توجه جدی به الگوهای رفتاری مشتریان در پرداخت هاست. ضمن اینکه این رویکرد می تواند در ارائه سرویس های بیشتر به مشتری نیز استفاده شود تا صرفاً به اطلاعات ثابت در فرآیند احراز هویت تکیه نکنیم.

۳. سال آینده فشار عرضه و تقاضا در ارائه سرویس های جدید، مدرن، به روز و با خصلت نوآورانه مهم ترین موضوع خواهد بود؛ چرا که هم عرضه کنندگان سرویس و هم مشتریان به عنوان استفاده کنندگان سرویس، متقاضی خدمات جدید، ساده و در عین حال امن هستند.



فرزاد مقدم  
مدیر عامل تسکا

۱. به نظر من برخی از مهم ترین اتفاقات سال ۱۳۹۸ در حوزه پرداخت قطعی اینترنت، محدودیت سقف انتقال پول از طریق اینترنت و استفاده از رمز پویا باشند.

۲. رمز دوم پویا در بلندمدت در حوزه پرداخت باعث افزایش استفاده از پول فیزیکی و کاهش خریدهای خرد اینترنتی خواهد شد که البته فرصت مناسبی برای حضور و ارائه سرویس کیف پول الکترونیکی خواهد بود.

۳. به عقیده من مهم ترین چالش حوزه پرداخت در سال ۱۳۹۹، اصلاح نظام کارمزد خواهد بود که به نظر من یکی از الزامات این اکوسیستم است.



شاهین جوانمردی  
معاون تولید سخت‌افزار فناپ تک

۱. توقف استفاده از رمز دوم ایستا و جایگزینی آن با رمز دوم پویا مهم‌ترین اتفاق سال ۱۳۹۸ در حوزه پرداخت بود که به تغییرات در سهم تراکنش در گاه‌های مختلف منجر خواهد شد.  
۲. با فعال شدن رمز دوم پویا در حوزه پرداخت، احتمالاً با حذف USSD به‌عنوان یک درگاه پرداخت روبه‌رو شویم؛ اما در بلندمدت و آشنایی بیشتر مردم با نحوه استفاده از آن، بخشی از تراکنش‌ها به درگاه‌های فعلی بر خواهند گشت؛ اما در هر صورت به دلیل پیچیدگی‌های ایجاد شده برای کاربران بخشی از تراکنش‌ها به سمت پرداخت از طریق کیف پول خواهند رفت و استفاده از کیف پول‌ها رونق بیشتری خواهد گرفت.  
۳. با توجه به افزایش دامنه تحریم‌ها و مشکلات ناشی از آن در تامین ارز، به نظر می‌رسد یکی از چالش‌های اصلی در سال ۱۳۹۸ تهیه و فراهم کردن تجهیزات جهت توسعه و به‌روزرسانی زیرساخت‌های حوزه پرداخت خواهد بود.



نیما نامداری  
معاون طرح و توسعه شرکت  
تجارت الکترونیکی ارتباط فردا

۱. اتفاق مشخصی که مثبت و تحول‌آفرین باشد، سراغ ندارم، ولی گذار فین‌تک از مرحله اثبات مفهومی (Proof of concept) به مرحله تثبیت تجاری در ایران اتفاق مهمی است. تا سال ۱۳۹۷ اگر می‌خواستیم به مصادیقی از فین‌تک‌های برهم‌زننده وضعیت موجود در ایران اشاره کنیم، دست‌مان خالی بود اما در سال ۱۳۹۸ در حوزه‌هایی نظیر وام‌دهی فربه‌فرد، کیف پول موبایل، احراز هویت، مدیریت مالی شخصی و معاملات آنلاین سهام؛ محصولاتی وجود دارند که از نظر تجاری تثبیت شده‌اند و اکنون حداقل پنج محصول مالی غیربانکی با بیشتر از پنج میلیون کاربر داریم.

۲. رمز پویا راه‌حلی احتمالاً درست برای مسأله‌ای قطعا اشتباه است. ای‌کاش بانک مرکزی سرویس کارت‌به‌کارت آنلاین را کلامنوع می‌کرد که نیازی به این راهکار پردردسر نباشد. رمز دوم پویا باعث می‌شود کیف پول‌های دیجیتال و نیز سرویس‌های پرداخت مبتنی بر حساب مثل پایا رونق پیدا کنند؛ اما چون درآمد برخی شرکت‌های ذی‌نفع کاهش خواهد یافت، ممکن است با مقاومت‌هایی روبه‌رو شود، به همین دلیل نیازمند تدبیر در مدیریت تغییر؛ به‌خصوص از منظر فساد و اعمال نفوذ سیاسی و اقتصادی است.

۳. تورم بالا و رشد منفی اقتصادی به معنای افت قدرت خرید خانواده‌ها و کاهش تراکنش‌هاست. طبعاً هم درآمدهای کارمندی و هم ارزش جذب منابع برای بانک‌ها به‌عنوان دو درآمد اصلی شرکت‌های این صنعت کم خواهد شد. چالش دیگر، سردرگمی در موضوع ریسک و امنیت است. با رواج زندگی دیجیتال، جرائم دیجیتال هم زیاد شده‌اند و بخش مهمی از این جرائم در حوزه مالی رخ می‌دهند. این واقعیتی است که از ماهیت زندگی در عصر دیجیتال ناشی شده، اما متأسفانه نه بانک مرکزی، نه پلیس، نه قوه قضائیه ذهنیت خود را با این شرایط تطبیق نداده‌اند. ناهماهنگی بین این نهادها، کمبود نیروی انسانی متخصص، ضعف بافقد قوانین و ضوابط، درک نادرست از روش‌های پیشگیری و مجازات و موارد متعدد دیگر نشانه‌هایی از این عدم تطبیق هستند.



شهریار خلیلی  
مدیر عامل شرکت به پرداخت ملت

۱. سال ۱۳۹۸ کماکان رقابت شرکت‌های ارائه‌دهنده پرداخت بسیار نفس‌گیر طی شد و برخی ابلاغیه‌ها از سوی شرکت شاپرک مانند سامان‌دهی پایانه‌های فروش خارج از کشور، تغییر و کاهش سقف خرید کارت‌های بانکی، سامان‌دهی تراکنش انتقال وجه در برنامک‌های موبایلی پرداخت‌سازان، رمز پویا و برخورد با سایت‌های شرط‌بندی به اصلاح برخی امور منجر شد. ولی همچنان دغدغه اصلی که هزینه سنگینی به دوش این کسب و کار قرار داده، به دلیل عدم اصلاح نظام کارمزد به قوت خود باقی ماند.

۲. ایجاد رمز پویا بدون حضور جانشین مناسب مانند کیف پول در کوتاه‌مدت منجر به کاهش تراکنش شده و بنابراین در بلندمدت نیز تأثیری در تعداد تراکنش‌ها خواهد داشت. ایجاد بستر مناسب و راهکار جایگزین می‌توانست در راهبرد این تغییر بسیار گره‌گشا باشد. یکپارچگی خدمات مبتنی بر کارت که در حال حاضر در کشور شکل گرفته و فرهنگ‌سازی شده است، نیازمند صرف انرژی جدیدی است تا ابزار جایگزین را بتوان فرهنگ‌سازی کرد که طبیعتاً زمان‌بر و پرهزینه خواهد بود.

۳. با توجه به شرایط اقتصادی و رقابت ناسالم شرکت‌های ارائه‌دهنده پرداخت قطعاً سالی پرچالش پیش روی این صنعت خواهد بود؛ اما اتفاق تحول‌برانگیزی پیش‌بینی نمی‌شود و مانند گذشته ادامه خواهیم داد. ظهور کسب و کارهای آنلاین نوپا بیشتر شده که نیازمند حمایت مالی جهت توسعه خواهند بود که خود یکی از چالش‌های سال ۱۳۹۹ خواهد شد. تهیه زیرساخت‌ها مانند پایانه‌های فروش، شبکه ارتباطی و سخت‌افزار، تامین نیروی انسانی متخصص نرم‌افزاری، سخت‌افزاری و کسب و کاری دشوارتر به نظر می‌رسد. تمامی این موارد توسعه فضای کسب و کار را دشوار خواهد کرد، اما به هر حال امیدوارم سالی همراه با نوآوری که کاهش هزینه‌ها را دربر داشته باشد و در عین حال مردم نیز با سهولت بیشتری خدمات دریافت کنند، پیش رو داشته باشیم.



وحید حاجتی  
مدیر عامل شرکت پرداخت نوین آرین

می‌کند، در ابتدای امر باعث ریزش شدید تراکنش‌ها می‌شود و این موضوعی طبیعی است؛ ولی به‌مرور و با یادگیری کاربران در استفاده از آنها، میزان تراکنش‌ها به قبل بر خواهد گشت. همچنین امکان دارد رگولاتور راه‌های ساده‌تری برای ارسال و دریافت رمز دوم ایجاد کند، ولی در کل به نظر من رمز دوم پویا می‌تواند جلوی برخی تخلفاتی که به مردم ضرر و زیان وارد می‌کند را نخواهد بخشید.

۳. احساس می‌کنم مهم‌ترین چالشی که در حوزه پرداخت در کشور وجود دارد، مربوط به منطبق شدن PSPها با قوانین و متدهای جدید پرداخت مانند کیف پول‌هاست؛ چرا که احساس می‌کنم زمینه برای شیوه‌های جدید پرداخت در حال فراهم شدن است؛ مضاف بر اینکه از طرفی فرایند دیگری در بانک‌ها در حال اتفاق افتادن است و آن هم تحول دیجیتال است و نمی‌توان تحول دیجیتال را خارج از فضای پرداخت در نظر گرفت و طبیعتاً روی همدیگر تأثیر خواهند گذاشت.

۱. مهم‌ترین اتفاق سال ۱۳۹۸ در حوزه پرداخت و در بخش کسب و کار موضوع اجرایی شدن رمز دوم پویا بود. در بخش قانون مهم‌ترین اتفاق مربوط به مسدود کردن دستگاه‌های کارت‌خوان و ترمینال‌های خارج از کشور بود و در بخش فناوری نیز موضوع کیف پول‌ها که در حال پیدا کردن جایگاه خود هستند، مهم‌ترین اتفاقات سال ۱۳۹۸ بودند.  
۲. واقعیت این است که هر اتفاقی که در حوزه پرداخت می‌افتد و رفتار کاربرها را دچار تغییر