

مردم ایران از خدمات وام و اعتبار چه می‌خواهند؟

حال و هوای وام و اعتبار ایران چگونه است؟



شرکت مشاوره مدیریت ایلیا؛ تهران، تابستان ۱۴۰۱
تمامی اطلاعات و مطالب مندرج در این گزارش حاصل مطالعه، تحلیل و تألیف تیم شرکت مشاوره مدیریت ایلیا است.
مالکیت مادی و معنوی این اثر متعلق به ایلیا بوده و استفاده از مطالب آن تنها با ذکر منبع بلامانع است. لازم به ذکر
است ایلیا هیچ مسئولیتی در قبال استفاده از نتایج این مطالعه ندارد.

مردم ایران از خدمات وام و اعتبار چه می‌خواهند؟

فهرست

شروع ماجرا ...

نتایج مطالعه در چند جمله

۶ صفحه ----- حال و هوای امروز وام و اعتبار ایران

۲۸ صفحه ----- فردای مطلوب وام و اعتبار ایران

۳۴ صفحه ----- آینده‌ی محتمل وام و اعتبار ایران

۴۰ صفحه ----- به امید روزهایی بهتر برای وام و اعتبار ...

۴۱ صفحه ----- پیوست

به نام او

به رسم ادب

از همه بزرگواران و عزیزانی که در تهیه‌ی این گزارش ما را همراهی کرده‌اند، بسیار سپاس‌گزاریم.

از خانم ملیحه اصغرزاده زعفرانی که در مراحل مختلف این کار همراه و هم‌فکر ما بوده‌اند کمال تشکر را داریم.

چرا موضوع وام و اعتبار؟

حدود یک سال و نیم پیش گزارشی منتشر کردیم به نام «مردم ایران از خدمات مالی چه می‌خواهند؟» که در آن گزارش پرسیده بودیم که بزرگ‌ترین چالش مردم ایران در حال حاضر در ارتباط با خدمات مالی چیست؟ و پاسخی که از نظرات مردم به‌دست آورده بودیم با اختلاف «سختی دریافت وام» بود!

در این مدت همیشه این در ذهنمان بود که موضوعی که در پاسخ‌ها مطرح شده دلیلش چیست؟ از چه منظری به نظر مردم این مقوله تا این حد سخت و چالش‌آفرین است؟ مهم‌ترین چالش‌ها کجاست؟ بیشتر مردم برای چه وام می‌گیرند؟ و بسیاری پرسش‌های دیگر. اما اتفاقات یک سال اخیر در صنعت مالی و به‌ویژه وام و اعتبار کشور هم مزید بر علت شد تا عزم‌مان را جزم کنیم، روی این موضوع متمرکز شویم و در نتیجه آن گزارش جدیدی را به نام **مردم ایران از خدمات وام و اعتبار چه می‌خواهند؟** منتشر کنیم.

در این گزارش به این می‌پردازیم که وضعیت فعلی وام و اعتبار در کشورمان برای اشخاص حقیقی به چه صورتی است که در جریان آن متوجه سه گروه متفاوت رفتاری (وام‌نگیرها، وام‌گریزها و کارکشته‌ها!) شدیم و نقطه نظرات آن‌ها را تبیین کردیم. در همین حین متوجه نقش بازیگران جدید لندتکی در فضای ارائه خدمات وام و اعتبار برای مردم هم شدیم که برخلاف جریان کلاسیک، رضایت خیلی خوبی از خدماتشان بین مردم وجود دارد.

بعد از آن بخش دیگری را داریم که در آن به این پرداخته می‌شود که وام و اعتبار مطلوب مردم به چه صورتی است و از ابعاد متفاوتی این موضوع را به تصویر می‌کشیم؛ نگاه و پذیرش افراد جامعه به خدمات جدید و نوآورانه را بررسی می‌کنیم و متوجه تفاوت نظر نسل‌های جوان‌تر با نسل‌های قدیمی‌تر می‌شویم.

در انتها چیزی که براساس داده‌ها و تحلیل‌ها به‌دست آمده این است که ما نیاز به یک گذار از وضع موجود به وضع مطلوب داریم که یکی از مهم‌ترین تحولاتش بازتعریف ایفای نقش بانک‌ها و مؤسسات مالی کلاسیک در حوزه وام و اعتبار است. در خیلی از کشورهای توسعه‌یافته بخش قابل توجهی از جریان مالی زندگی آدم‌ها در فضای وام و اعتبار است، امیدواریم ما هم در کشورمان شاهد روزهایی باشیم که نقش‌آفرینی وام و اعتبار در زندگی مردم مؤثرتر و مفیدتر باشد.

بدیهی است مطالبی که در صفحات آتی ملاحظه می‌شود، حاصل ایده‌ها، تفکرات و تحلیل‌های گروه کوچکی است و قطعاً خالی از ضعف و کاستی نیست. از همین روی مشتاقانه در انتظار هرگونه بازخورد و دیدگاه شما خوانندگان ارجمند خواهیم بود.

وحید شامخی

عضو هیئت مدیره، شرکت مشاوره مدیریت ایلیا

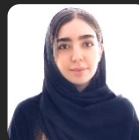
shamekhi@ilia-corporation.com



مهگل ثابت

مشاور، شرکت مشاوره مدیریت ایلیا

sabet@ilia-corporation.com



نتایج مطالعه در چند جمله

اگر بخواهیم نتایج به‌دست آمده در این گزارش را در چند جمله چکیده کنیم، اشاره به ده مورد را ضروری می‌دانیم.

۱

۸۳ درصد از مردم ذهنیت خوبی از شرایط وام و اعتبار در کشور ندارند!

۲

حدود یک سوم از مردم یا تا الان وام نگرفته‌اند یا وام گرفته و بعد پشیمان شده‌اند! همچنین پنجاه درصد از گروه وام‌گیرندگان بین دو تا پنج بار وام گرفته‌اند.

۳

مهم‌ترین چالش‌های مردم ایران در ارتباط با وام، پروسه‌های سخت‌گیرانه دریافت وام، تأمین وثیقه‌های سنگین و ضامن معتبر و نیز مبالغ پایین وام با کارمزد بالا است.

۴

تبلیغات تلویزیونی و بیلبوردها، نقش خاصی در اطلاع‌رسانی وام‌های اعطایی بانک‌ها و مؤسسات مالی ندارند! جستجو به‌هنگام نیاز و باخبر شدن از وام و اعتبار از طریق خانواده و دوستان بیشترین تأثیر در آگاهی‌رسانی را دارد.

۵

تنها حدودی نیمی از وام‌ها توسط بانک‌ها و مؤسسات مالی اعطا می‌شود! بازیگران مالی جدید و قرض‌الحسنه‌های خانوادگی و دوستانه در رتبه‌ی بعدی محل دریافت وام قرار دارند.

۶

حدود چهار و نیم میلیون نفر از مردم ایران تجربه استفاده از وام خرد و یا اعتبار خرد ارائه‌شده توسط بازیگران مالی جدید را داشته‌اند!

۷

میزان رضایت از خدمات بازیگران جدید، بسیار بالاتر از بازیگران کلاسیک است! به‌طور میانگین بیش از ۶۰ درصد دریافت‌کنندگان این خدمات سطح رضایت بالایی از آن‌ها داشته‌اند.

۸

وام مطلوب ایرانی‌ها، بین صد میلیون تومان تا یک میلیارد تومان است. دریافت خدمات غیرحضوری با تسهیل شرایط ضمانت و وثیقه از دیگر معیارهای وام مطلوب جامعه ایران است.

۹

نسل زد، بیشترین اقبال و پذیرش خدمات وام و اعتبار جدید را دارد. سرمایه‌گذاری خرد، جذاب‌ترین گزینه خرج وام‌های تا ده میلیون تومان دو تا سه ماهه برای مردم است.

۱۰

همکاری بانک‌ها و مؤسسات مالی با بازیگران ارائه‌دهنده وام و اعتبار خرد نوظهور و تقسیم حیطه فعالیت (برای مثال از منظر مبلغ)، می‌تواند تجویزی برای آینده صنعت وام و اعتبار ایران باشد.

حال و هوای امروز وام و اعتبار ایران

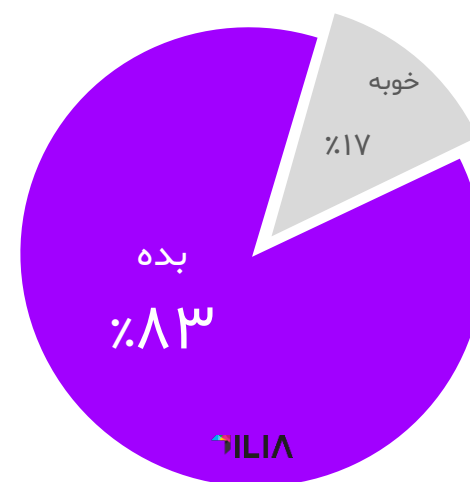




مردم ایران از خدمات وام و اعتبار چه می‌خواهند؟

چرا تجربه مردم کشورمان در ارتباط با موضوع وام تا این اندازه ناخوشایند است؟

وضعیت گرفتن وام در کشور چه جوریه؟

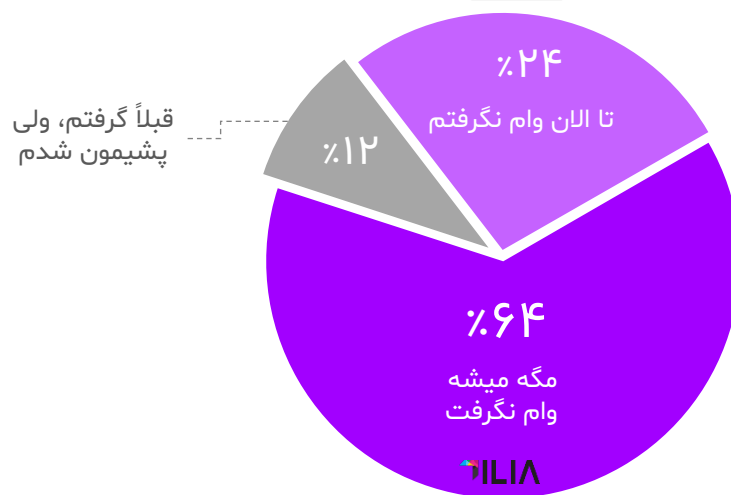


چند گروه رفتاری در ارتباط با وام در کشور داریم؟

با بررسی بیشتر پاسخ‌های به‌دست‌آمده از پرسشنامه متوجه شدیم که حداقل سه گروه رفتاری متفاوت در مواجهه با مقوله وام و اعتبار در کشور وجود دارد. از همین روی برای هر یک از آن‌ها کاراکتری را به‌عنوان نماینده آن گروه در نظر گرفتیم (نماینده آن گروه دارنده‌ی ویژگی‌های رفتاری است که در اکثر افراد آن گروه مشترک بوده است که شاید هر یک از ما و یا از اطرافیان ما باشد). در ادامه نیز برای توصیف وضع موجود و بخش‌هایی از وضع مطلوب وام و اعتبار در کشورمان، از این سه کاراکتر استفاده می‌کنیم.



تا حالا از خدمات اعتباری مثل وام، خرید اقساطی، الان بخر بعداً پرداخت کن و ... استفاده کردی؟



آیدا

وام‌نگیر!

(تا به حال تجربه وام گرفتن نداشته است.)



فرامرز

وام‌گیر!

(تجربه گرفتن وام داشته است اما پشیمان شده است.)



مسعود

کارکشته!

(وام گرفتن بخشی از روال معمول زندگی‌اش است.)



آیدا

وام‌نگیر! (تا به حال تجربه وام گرفتن نداشته است.)



آیدا یک جوان دانشجو است که باتوجه به این‌که هنوز به‌طور جدی کار نمی‌کند و درآمد خاصی ندارد، کسی ضامنش نمی‌شه و از اطرافیان هم شنیده که وام گرفتن خیلی سخته و اصلاً سراغش نره، بهتره! وقتی هم به وام فکر می‌کنه به نظرش میاد آدم حتماً باید وقتی وام بگیره که بتونه زندگیش رو یک تکونی بده!

هزینه ماهانه خودش، فارغ از خانواده حدود ۵ میلیون تومانه.



دانشجوی کارشناسیه.



همراه با والدینش زندگی می‌کنه.



خانمی ۲۱ ساله



چی شده که تا الان هیچ‌وقت وام نگرفتی؟



مهم‌ترین دلایل عدم استفاده از خدمات وام و اعتبار از منظر این گروه چیست؟

پروسه دریافت وام برای آیدا و هم سن و سالاش خیلی سخت و ترسناکه، اونقدری که بی‌خیال سراغ وام رفتن بشن. ضامن شدن هم که دیگه توی نسل اون‌ها یک لطف خیلی ویژه است بهشون!

اما چه بشود این گروه از خدمات وام و اعتبار استفاده می‌کنند؟

آینده‌ای که آیدا برایش داره تلاش می‌کنه با این وام‌های فعلی محقق نمی‌شه و نیاز داره تا به‌گونه‌ای بحث ضمانت را هم برای خودش حل بکنه.

رویای خرید خانه؛ با وام ۴۸۰ میلیونی می‌توان ۱۲ متر خانه در تهران خرید.



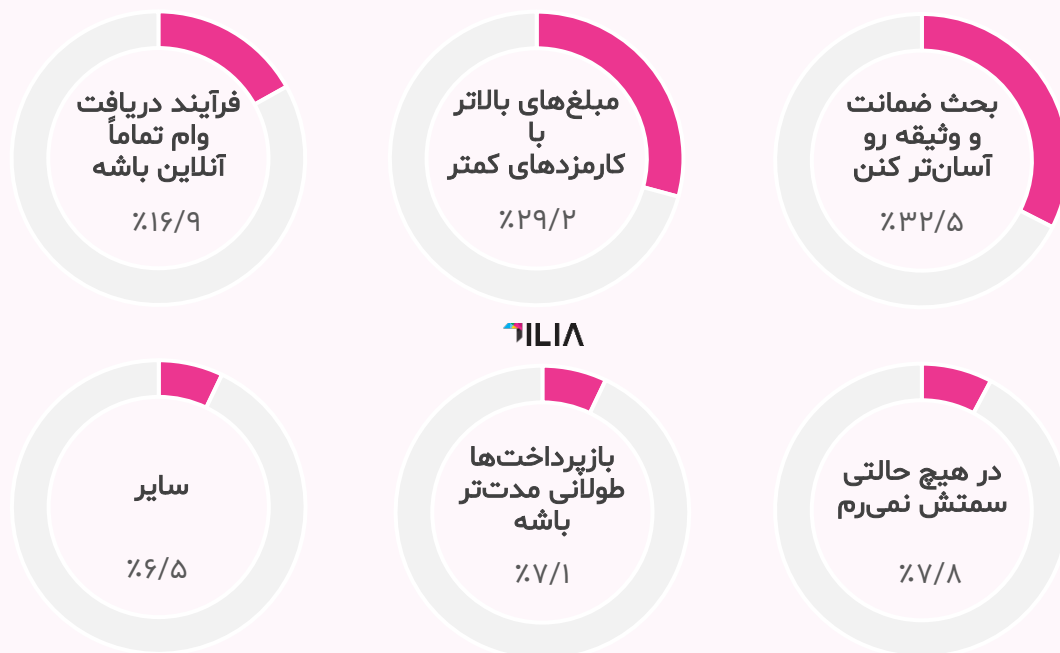
براساس آخرین گزارش بانک مرکزی متوسط قیمت هر متر مربع واحد مسکونی در تهران حدود ۴۰ میلیون تومان است که زوجین با وام مسکن ۴۸۰ میلیونی تومانی می‌توانند ۱۲ متر از یک واحد مسکونی را خریداری کنند؛ وام مذکور (۴۸۰ میلیونی تومانی تازه فارغ حدود ۱۳۰ میلیون هزینه دریافت) تنها کفاف هزینه خرید ۲۴ درصد از یک واحد مسکونی ۵۰ متری و ۲ میلیارد تومانی در تهران را می‌دهد.

* با توجه به افزایش قیمت اوراق تسهیلات مسکن به هر برگه ۱۴۰ هزار تومان، متقاضیان دریافت وام ۴۸۰ میلیونی تومانی مسکن باید ۱۳۴ میلیون تومان برای دریافت این وام هزینه کنند!

برای دریافت وام مسکن فردی تهران تا سقف ۲۸۰ میلیون تومان (شامل ۲۰۰ میلیون تومان وام خرید مسکن و ۸۰ میلیون تومان وام جعاله مسکن) نیز متقاضیان می‌بایست ۷۸ میلیون و ۴۰۰ هزار تومان بابت خرید اوراق تسهیلات مسکن با احتساب هر برگه ۱۴۰ هزار تومان، هزینه کنند. در نهایت هم تنها ۲۰۱ میلیون و ۶۰۰ هزار تومان برای متقاضی باقی می‌ماند که با آن می‌توان ۵ متر از یک مسکن با متوسط قیمت هر متر ۴۰ میلیون تومان خریداری کرد.

بانک مرکزی، ۱۴۰۱

کلاً چی بشه (چه اتفاقی بیفته) تصمیم می‌گیری از خدمات اعتباری استفاده کنی؟



فرامرز

وام‌گریز! (تجربه گرفتن وام داشته است اما پشیمان شده است.)



فرامرز همسر و پدری است که حدود بیست‌وپنج سال سابقه کار دارد و در شرکتی نه چندان بزرگ کارمنده. حدود پانزده سال پیش یکی دو دفعه به اصرار همکارانش وام گرفت اما آنقدر در پروسه و بخش‌های دیگه ماجرا اذیت شد که نتیجه‌اش فراموش کردن امکان گرفتن وام در همه سال‌های بعدش بود.

هزینه ماهانه آقا فرامرز بیش از ۱۵ میلیون تومان.



تحصیلاتش کاردانیه و کارمند یک شرکت.



با همسر و فرزندان زندگی می‌کند.



آقای ۵۴ ساله



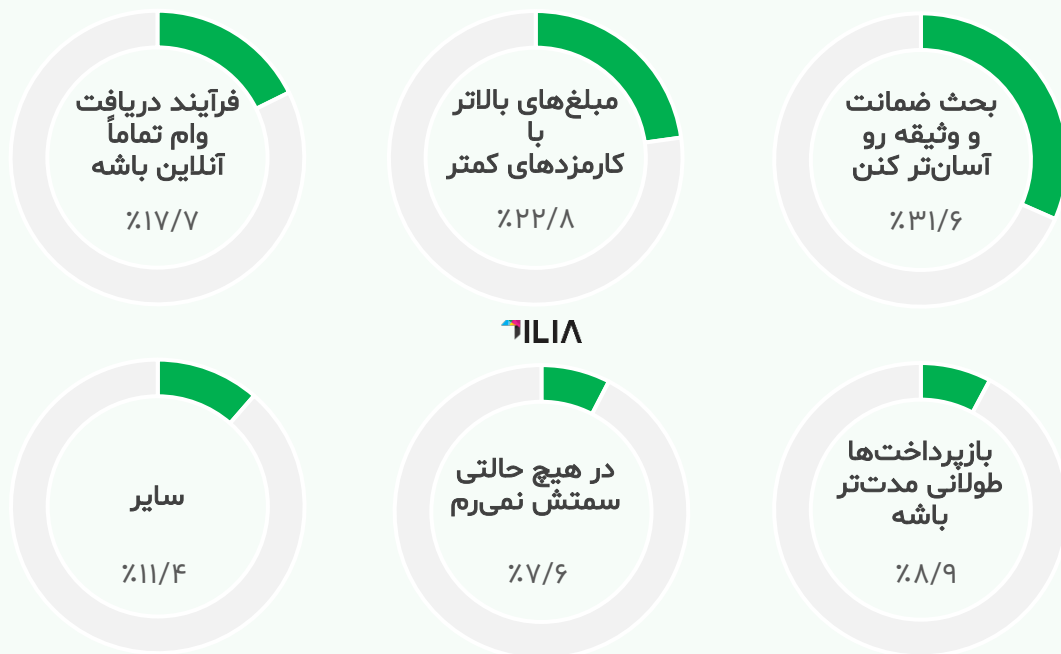
چی شد که از وام گرفتن زده شدی و دیگه وام نگرفتی؟



مهم‌ترین دلایل پشیمان شدن از استفاده از خدمات وام و اعتبار چه بوده است؟

فرامرز باور داره تا وقتی میشه نقدی خرید کرد و زیر قرض نرفت نباید وام بگیره، از پدرشم شنیده بود که تا می‌تونی هیچ وقت وام نگیر. تازه چند دفعه‌ای هم که وام گرفت فرآیندها کلافه‌اش کرد. همین‌طور با این وضع سودهای بانکی احساس خطر و ضرر هم می‌کنه و کلاً بی‌خیال شده.

کلاً چي بشه (چه اتفاقي بيفته) تصميم مي‌گيري مجدداً از خدمات اعتباري استفاده کني؟



اما چه بشود این گروه از خدمات وام و اعتبار مجدداً استفاده می‌کنند؟

فرامرز میگه اگه بخوام دوباره وام بگیرم باید یک مبلغی باشه که بتونم به یک زخمی بزنم! دوست داره که با این همه سال کار، دیگه به اندازه ۱۰۰ میلیون تومان اعتبار داشته باشه و دیگه تو این سن و سال به این و اون رو ننندازه. از طرف دیگه با این وضع ترافیک و مریضی هم مجبور به این بانک و اون بانک رفتن نباشه.



مسعود

کارکشته! (وام گرفتن بخشی از روال معمول زندگی‌اش است.)

مسعود چند سالی که ازدواج کرده و کامپیوتر خونده و توی یک شرکت آی‌تی کار می‌کنه. توی همون اوایل ورودش به بازار کار فهمید که وام گرفتن چیز خوبیه چرا که خیلی وقتا حقوقش کفاف نیازهاشون رو نمیده و همه تلاشش رو کرد که هر زمانی که می‌شه با همه سختی‌ها و زحمته‌هاش وام بگیره. همیشه با همکاراش و دوستاش در مورد امکان وام گرفتن از جاهای مختلف صحبت می‌کنن.

هزینه ماهانه آقا مسعود بیش از ۱۰ میلیون تومانه.



تحصیلاتش کارشناسی ارشد و کارمند یک شرکت.



همراه با همسرش زندگی می‌کنه.



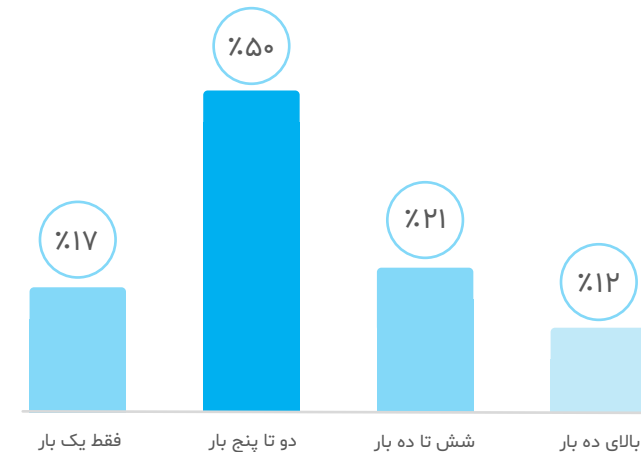
آقایی ۳۵ ساله



این گروه چند بار تا الان وام گرفته‌اند؟

مسعود و دوستاش از وقتی خودشون شروع به کار کردن به فکر گرفتن وام هم افتادن و این‌طوری شد که هر دو سه سالی حداقل یک وام تونستن بگیرن. آمارها هم نشون میده بیشتر افرادی که در حال حاضر از خدمات وام و اعتبار استفاده می‌کنن، بیش از یک‌بار اقدام به دریافت وام کردن.

میزان استفاده از خدمات اعتباری مثل وام، خرید اقساطی،
الان بخر بعداً پرداخت کن و ... چقدره؟



این گروه برای چه مواردی وام و اعتبار می‌گیرند و بزرگ‌ترین نکته مثبتش را چه می‌دانند؟

نسل مسعود به‌خاطر تورم و زندگی در اقتصاد تورمی همیشه پول کم میاره و برای این‌که بتونه قدرت خریدش رو افزایش بده، اگر وام نگیره خیلی وقت‌ها اون چیزایی که می‌خواد رو نمی‌تونه بخره و از زندگی عقب می‌مونه؛ اون سعی داره چیزهایی که در زندگی مشترک می‌خواسته رو با وام گرفتن مداوم به‌همراه همسرش به‌دست بیاره و کیفیت زندگیشون رو بالا ببره.



۱۵٪ همیشه سرمایه‌گذاری کرد.



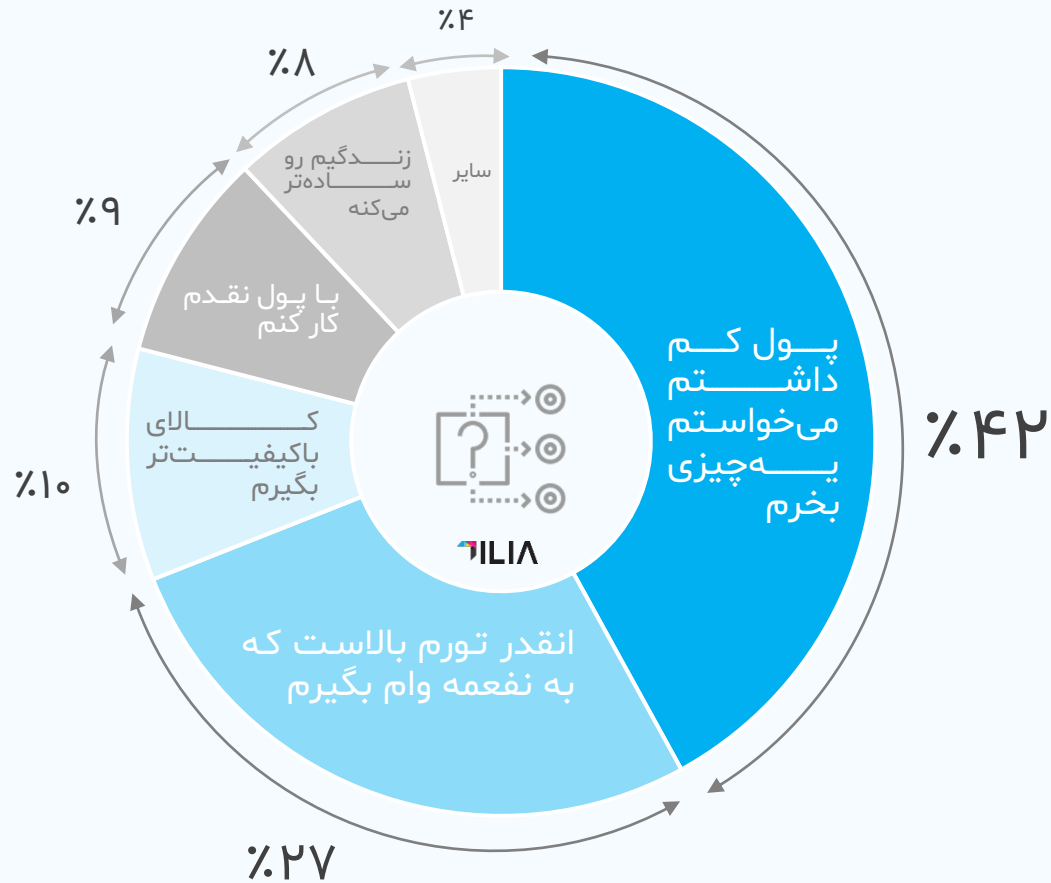
۳۷٪ امکان بهبود کیفیت زندگی با امکان خرید محصولات و خدمات بهتر (مثل خانه و ماشین مناسب‌تر) را بزرگ‌ترین نکته مثبت در خدمات وام و اعتبار می‌دانند.



۴۱٪ گروه کارکنان عقیده دارند با وام و اعتبار نیاز آدم سریع‌تر برطرف میشه (افزایش قدرت خرید)

* ۷ درصد باقیمانده، به مواردی مانند ساده‌سازی تراکنش‌ها و استفاده از خدمات به‌روز اشاره کرده‌اند.

علت استفاده از خدمات اعتباری (وام، اعتبار خرد و ...) چی بوده؟



این گروه در کنار تجربه قابل توجهی که در موضوع وام داشته‌اند، بزرگ‌ترین چالش آن را چه می‌دانند؟

بزرگترین چالش و دغدغه‌ات در ارتباط با دریافت وام و اعتبار چیه؟



قانون حداکثر دو ماه زمان برای دریافت وام ازدواج یا ۲ سال؟



درحالی‌که قوانین حکایت از طی شدن فرآیند دریافت تسهیلات ازدواج تا حداکثر دو ماه دارد، در عمل متقاضیان و دریافت‌کنندگان به طی کردن فرآیند اخذ وام حتی تا دو سال اذعان دارند.

اما شرایط دریافت وام فوری...



علاوه بر این، از دیگر پروسه‌های سنگین دریافت وام می‌توان به وام فوری اشاره کرد که عموماً وامی است که ظرف دو یا سه روز کاری بتوان آن را دریافت کرد؛ طرح‌هایی با نام وام فوری همچنان در شبکه بانکی ارائه می‌شود با این حال برخی از آن‌ها شرایط عجیب و غریبی دارند، مثلاً اینکه لازم است بیش از مبلغی که می‌خواهید وام بگیرید، پول بلوکه کنید!

گروه‌های متفاوت اما دغدغه‌های یکسان

در موضوع وام و اعتبار

بررسی هر سه گروه وام‌گیرها، وام‌گريزها و کارکشته‌ها نشان می‌دهد هرچند واکنش هر گروه به موضوع وام و اعتبار متفاوت است، اما نگرش و دغدغه هر سه گروه در اکثر موارد یکسان می‌باشد؛
سه دغدغه اصلی هر سه گروه به ترتیب اولویت به شرح ذیل است:

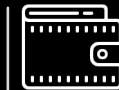
پرونده‌ی سخت‌گیرانه دریافت وام



وثیقه‌های سنگین و ضامن‌های معتبر



مبالغ پایین وام با کارمزد بالا



اصلی‌ترین
چالش‌های
وام و اعتبار

همان‌طور که مشخص است تغییرات رفتار و سبک زندگی مردم از منظر جامعه‌شناختی، تغییرات نهاد خانواده و ارتباطات انسانی در ایران و نیز کاهش سرمایه اجتماعی سبب شده است نگاه جامعه به بحث ضمانت و وثیقه با گذشته متفاوت باشد (عدم علاقه به مطرح کردن موضوع وام با خانواده و اقوام و ...) اما در عمل همچنان از قوانین رو به گذشته استفاده می‌شود.

به‌طورکلی می‌توان گفت در شرایط اقتصادی مساعد، مصرف‌کنندگان با اعتماد بیشتری نسبت به آینده رفتار می‌کنند و از سوی دیگر، در شرایط رکود اقتصادی، مردم به سمت صرفه‌جویی و ذخیره کردن سرمایه و درآمد خود متمایل می‌شوند؛ لذا این شرایط عدم اطمینان اقتصادی بر فرهنگ و جامعه نیز تأثیرگذار خواهد بود.

این گروه چطور از گزینه‌های وام یا اعتبار باخبر می‌شوند؟

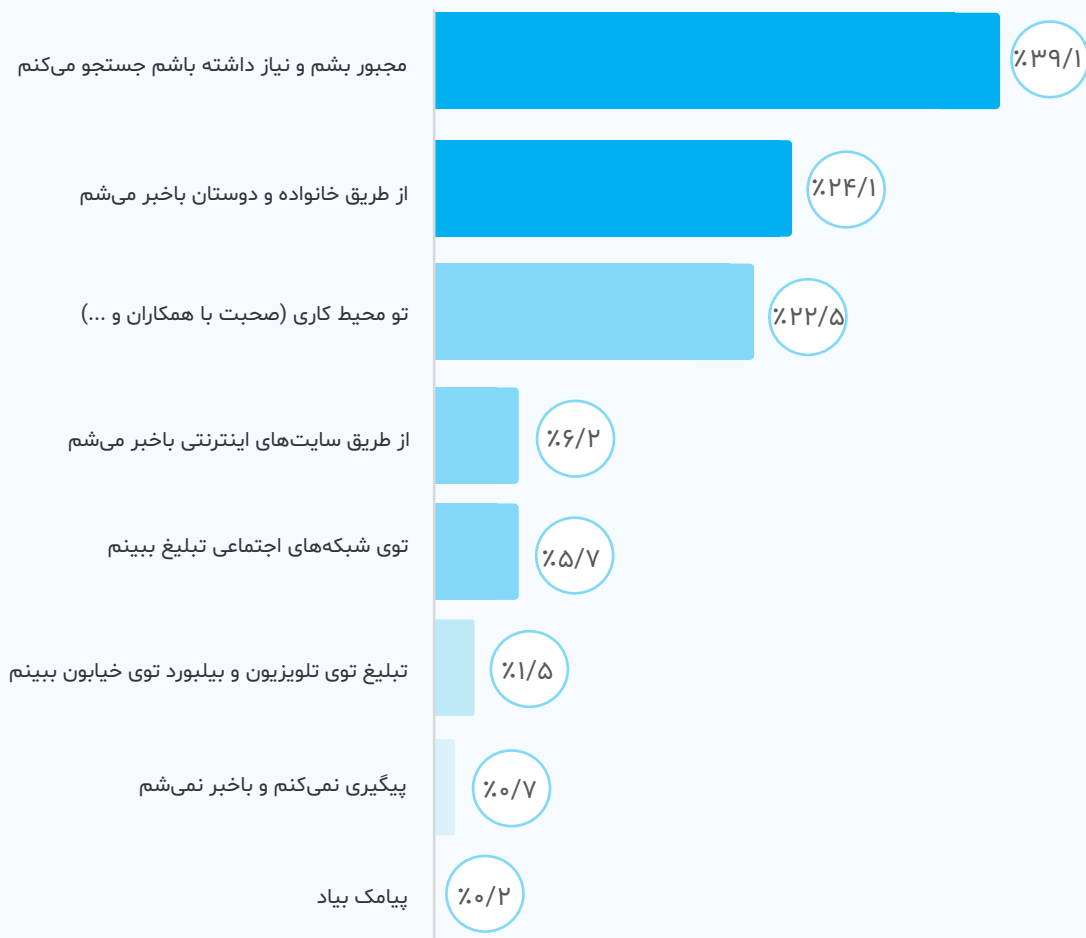
مسعود وقتی که نیاز به وام داشته باشه از زیر سنگ هم شده وام مناسب رو پیدا می‌کنه، مدام با دوستا و همکارا داره صحبت می‌کنه و از خانواده هم که کمک می‌گیره. جالب اینکه برای وام گرفتن اصلاً تبلیغات توی تلویزیون‌ها و بیلبوردهای بانک و مؤسسات مالی نظرشو جلب نکرده و نمی‌کنه.

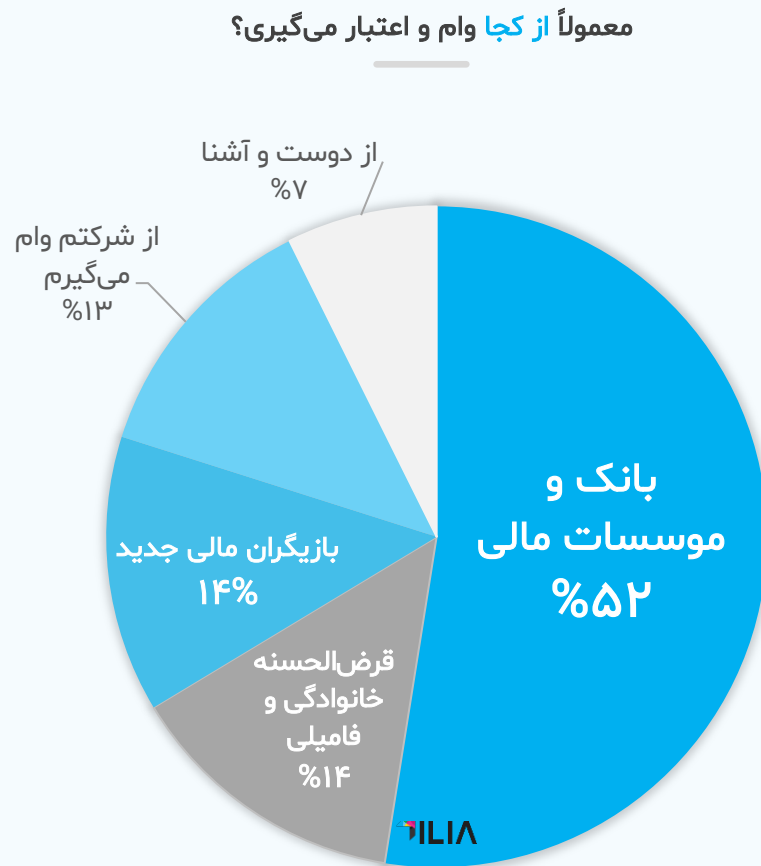
این همه هزینه تبلیغ خدمات وام و اعتبار برای چیست؟

بیش از ۳ هزار میلیارد تومان هزینه تبلیغات بانک‌ها و مؤسسات مالی در چهار سال گذشته بوده است! در حالی‌که براساس نظرسنجی انجام‌شده، مردم کشورمان توجه خاصی به این تبلیغات نمی‌کنند!

صورت‌های مالی بانک‌ها، ۱۳۹۶ تا ۱۴۰۰

معمولاً چطوری از خدمات وام و اعتبار جدید باخبر می‌شی؟





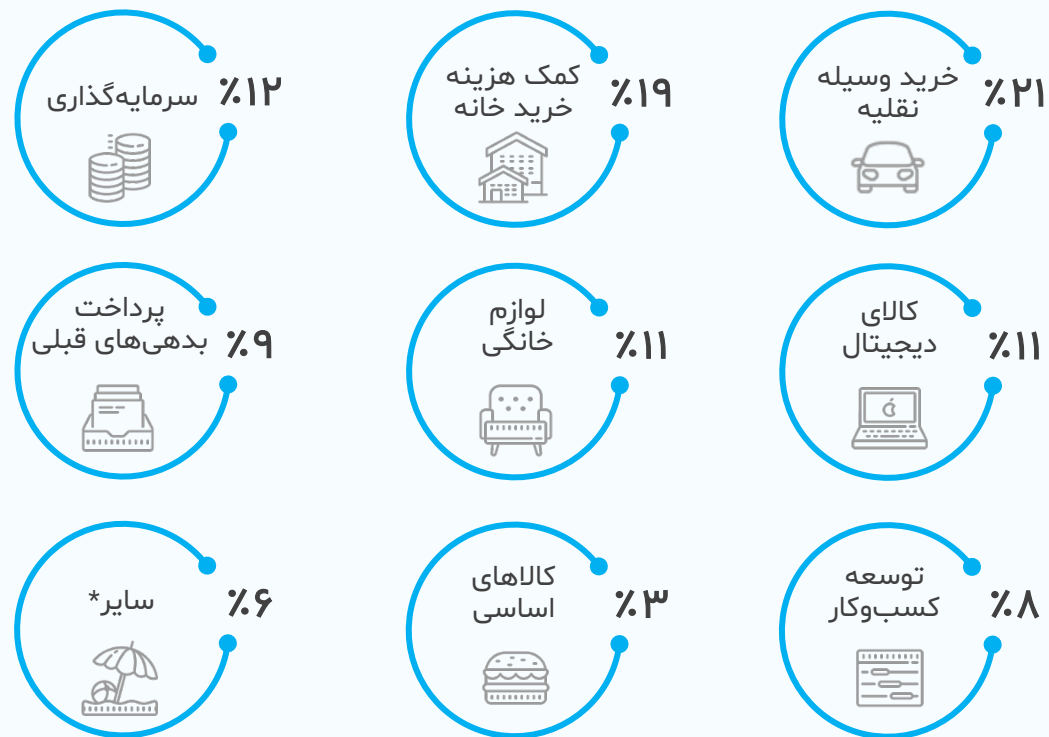
این گروه معمولاً از کجا وام یا اعتبار دریافت می‌کنند؟

یک نکته جالب در نحوه دریافت وام و اعتبار، افزایش سهم بازیگران مالی جدید (لندتک‌ها و ...). این موضوع برای مسعود به این شکل اتفاق افتاد که بعد از این‌که با پسرخاله‌اش گفتگویی در رابطه با نیاز به دریافت وام داشت، پسرخاله‌اش پیشنهاد داد دریافت وام و یا اعتبار خرد از بازیگرای مالی جدید رو هم امتحان کنه که هم به درد مخارج روزمره و هزینه سفر و تفریحش می‌خوره و هم این پروسه دریافت وام رو خیلی سریع‌تر می‌تونه طی کنه.

محل هزینه‌کرد وام یا اعتبار دریافتی این گروه کجاست؟

مسعود و دوستاش به‌خاطر آینده‌هراسی و عدم اطمینانی که دارن تجربه می‌کنن، ترجیح می‌دن وامشون رو صرف کالاهای سرمایه‌ای کنن و جلوی ریسک بالقوه کاهش قدرت خریدشون در آینده رو بگیرن.

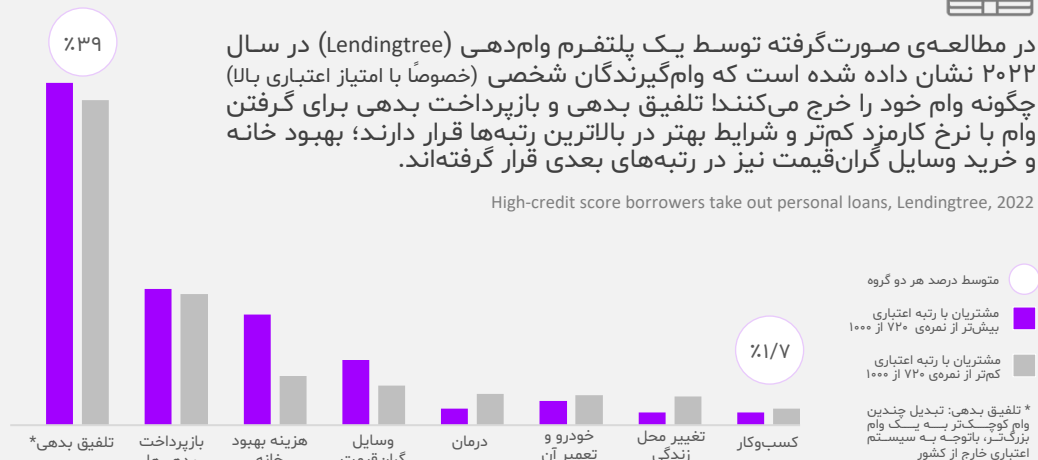
عمدتاً محل هزینه‌کرد اون وام یا اعتبار کجا بوده؟



ILIA

* محل‌های هزینه‌کردی مانند سفر و تفریح، آموزش، درمان، پوشاک و لوازم آرایشی و بهداشتی به‌دلیل عدم فراوانی بالا به‌عنوان سایر درنظر گرفته شده‌اند.

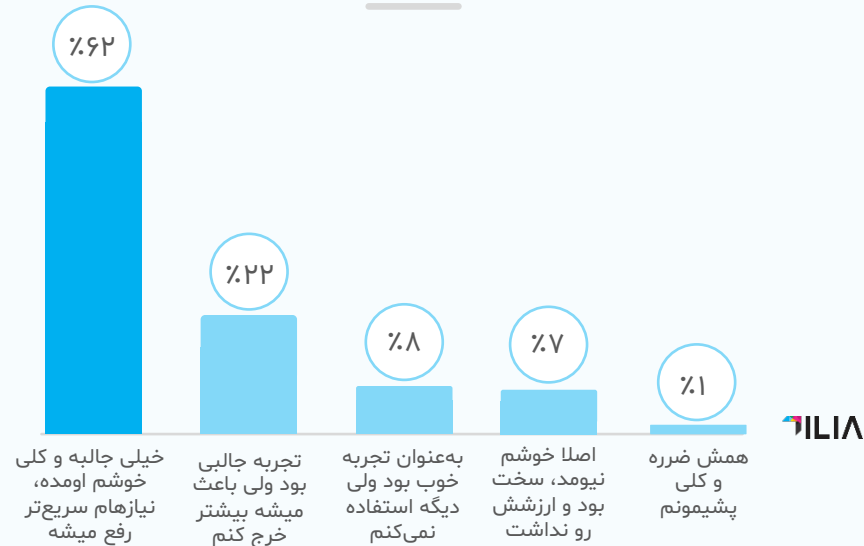
نمونه‌ای از تفاوت نگرش و رفتار اعتباری مردم در خارج از ایران



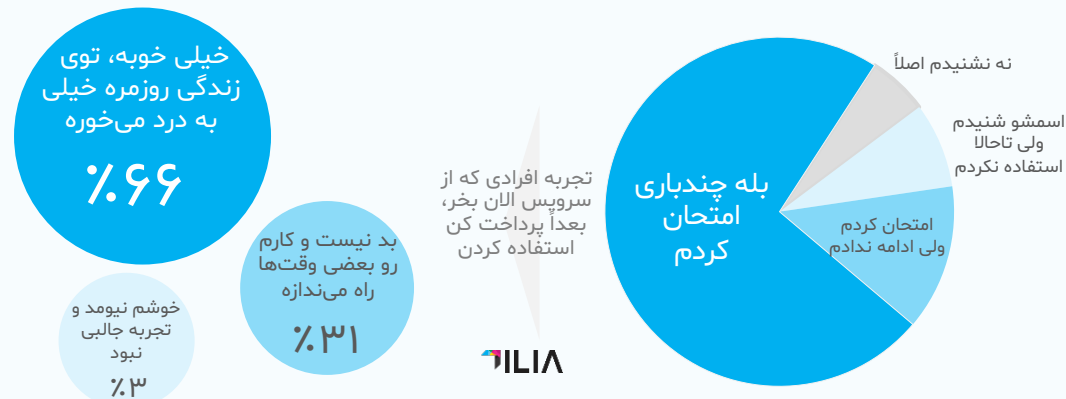
چند نفر از وام و یا اعتبار خرد (الان بخر بعداً پرداخت کن) در ایران استفاده کرده‌اند؟

پسرخاله مسعود (امیر) از همون ابتدا شروع به استفاده از خدمات اعتبار خرد بازیگران مالی جدید کرد و به مسعود هم این پیشنهاد رو داد و مسعود و همسرش هم به‌تازگی با این خدمات آشنا شدن و شروع به استفاده کردن. آمار هم حاکی از اینه که تعداد مشتریان این خدمات و سطح رضایتشون روزبه‌روز داره بیشتر و بهتر می‌شه!

تجربه استفاده‌ها از خرید اعتباری و قسطی از بازیگران مالی جدید چطور بوده؟



تا حالا اعتبار رو در قالب الان بخر و بعداً پرداخت کن (BNPL) دریافت کردی؟

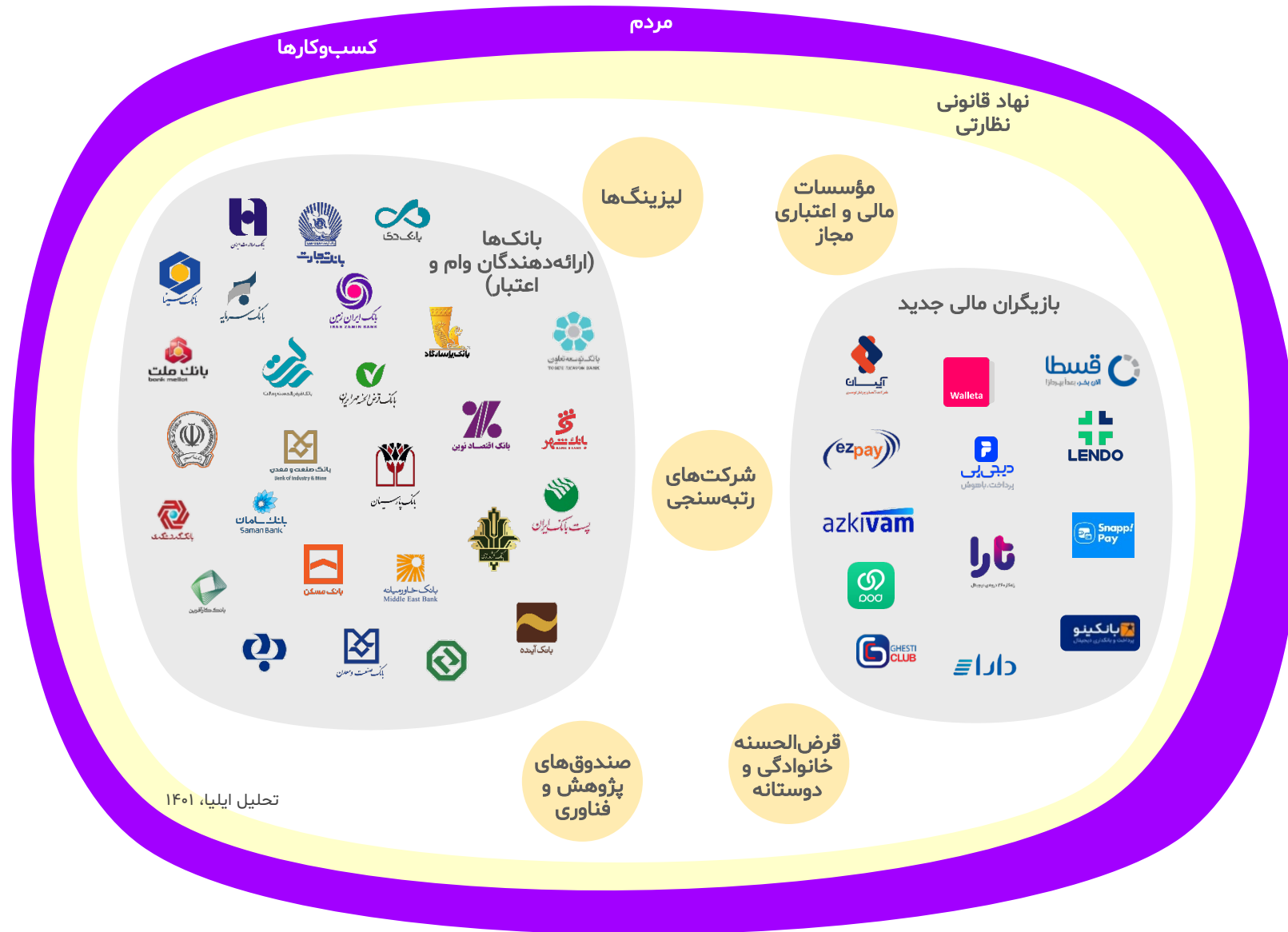


۴/۵ میلیون نفر از خدمات وام و یا اعتبار خرد بازیگران مالی جدید استفاده کرده‌اند.

شواهد پرسشنامه نشان می‌دهد، ۱۴ درصد از ۶۴ درصدی که در جامعه ایران از خدمات وام و اعتبار استفاده می‌کنند، از بازیگران مالی جدید اقدام به دریافت خدمات می‌کنند.

تحلیل ایلیا، ۱۴۰۱

مردم ایران از خدمات وام و اعتبار چه می‌خواهند؟



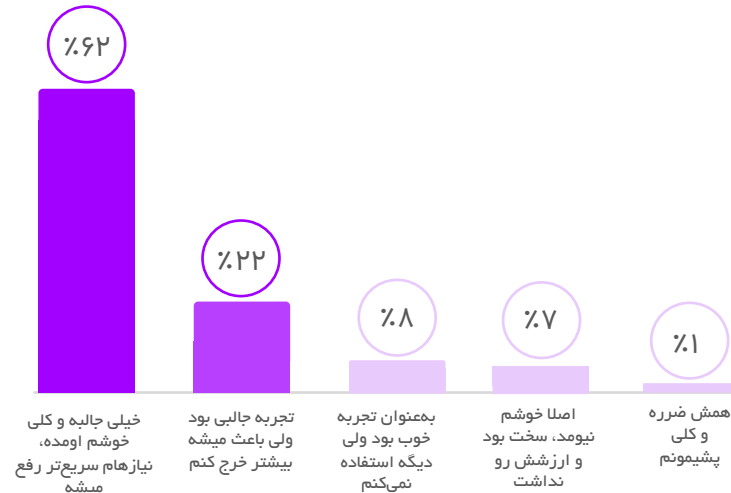
اکوسیستم
فعلی خدمات
وام و اعتبار
در ایران
(با تمرکز بر ارائه دهندگان
خدمات)

چرا میزان رضایت از بازیگران مالی جدید نسبت به وضعیت کلی وام و اعتبار در ایران بالاتر است؟!

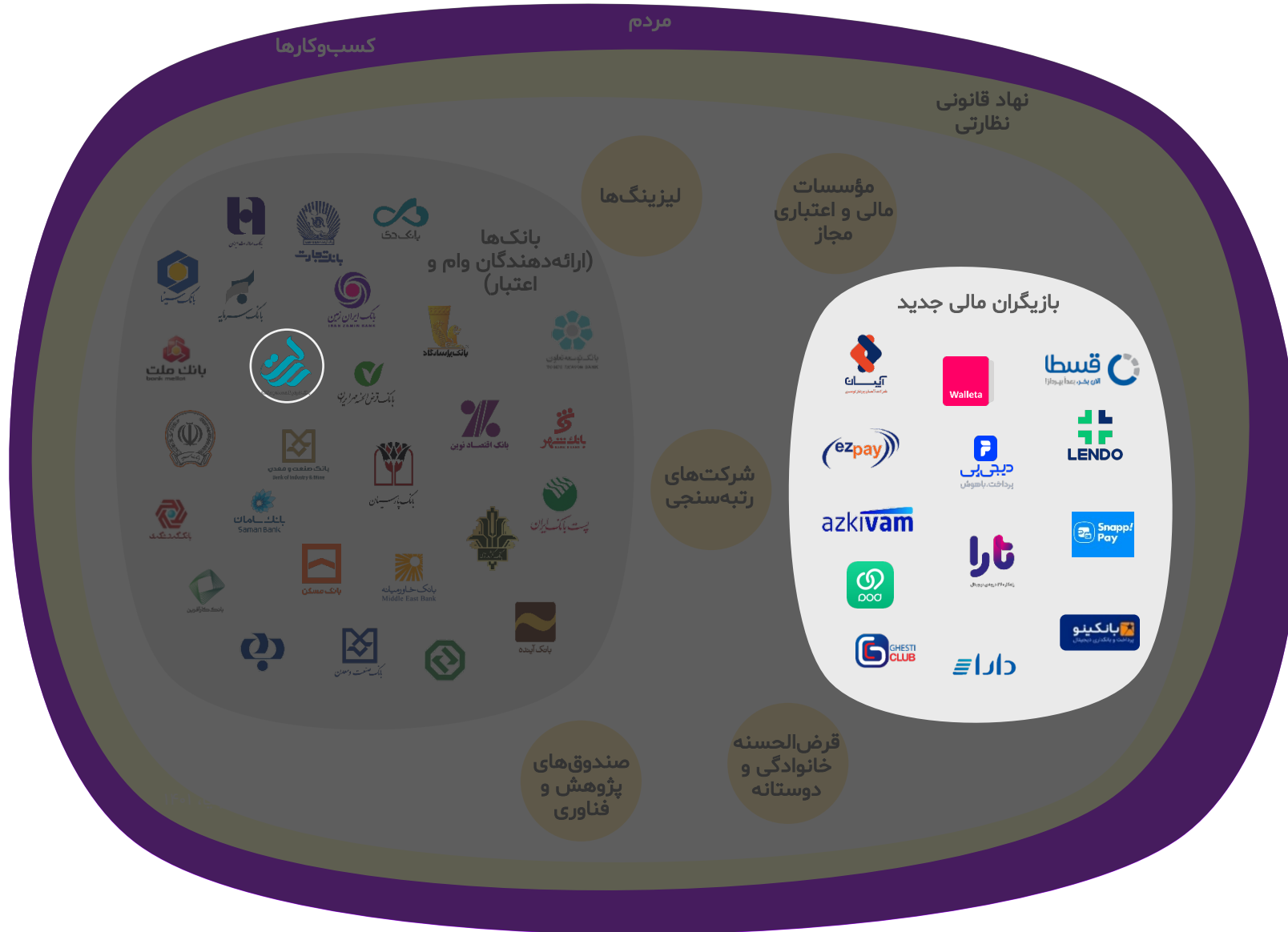
در مقابل

میزان رضایت از وضعیت کلی وام و اعتبار در کشور

میزان رضایت از خدمات بازیگران مالی جدید وام و اعتبار



مردم ایران از خدمات وام و اعتبار چه می‌خواهند؟



بازیگرانی که
توانسته‌اند تا حدی
اصلی‌ترین
چالش‌های
مردم (پروسه دریافت
وام، ضامن و وثیقه) را
تسهیل یا حل
کنند.

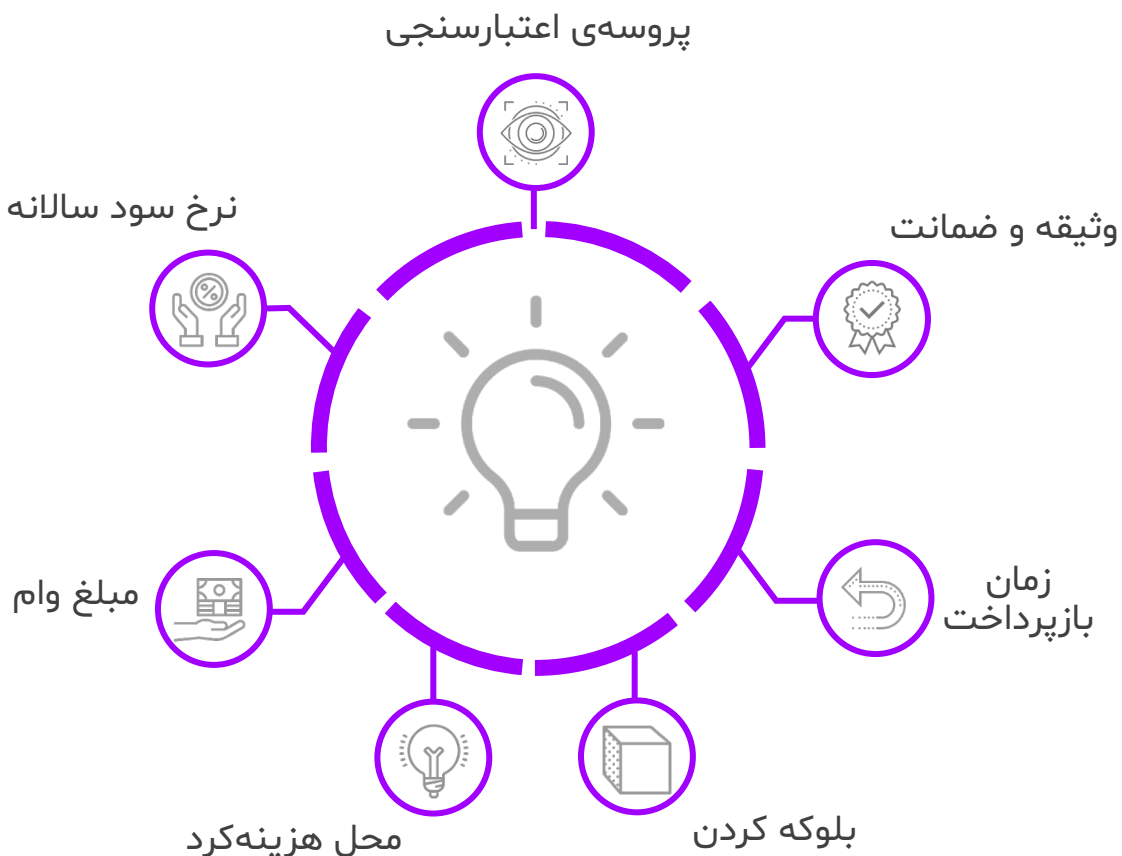
فردای مطلوب وام و اعتبار ایران



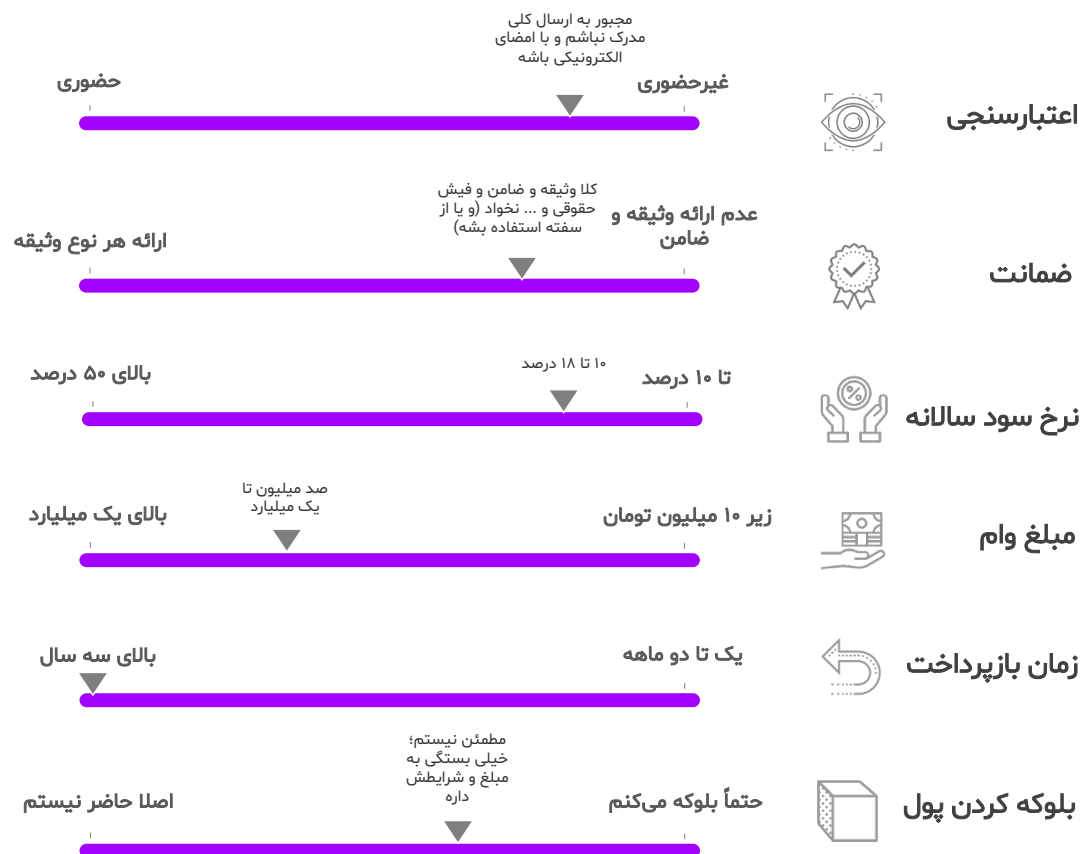
وام مطلوب ایرانی‌ها چگونه وامی است؟

موضوع وام ایده‌ال یا مطلوب را از هفت منظر مورد پرسش قرار دادیم که نتایج آن براساس داده‌های جمع‌آوری‌شده‌ی ما در دو صفحه‌ی بعد تبیین شده است.

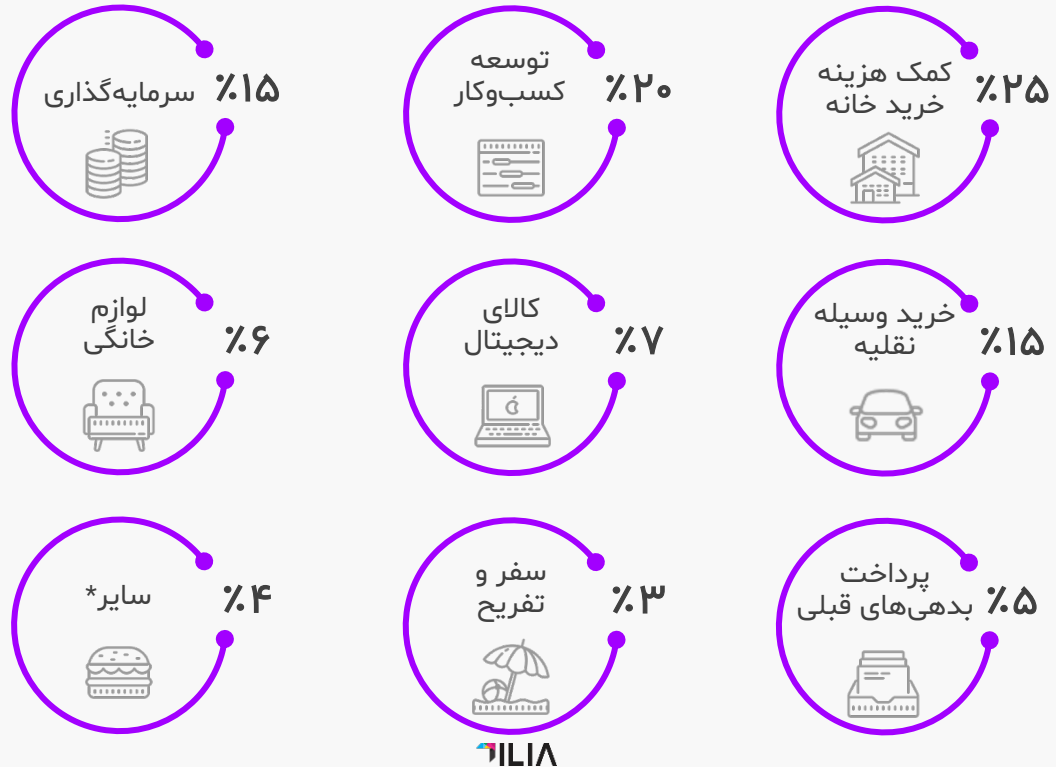
نکته‌ی جالب این‌که درست است که در وضع موجود گروه‌های رفتاری متفاوتی داشتیم و برداشت‌های متفاوتی از موضوع وام در کشور مشاهده شد، اما در ارتباط با وضع مطلوب همه‌ی این گروه‌ها تا حد بسیار زیادی به یک تصویر مشترک اشاره می‌کنند.



وام مطلوب در نگاه ایرانی‌ها



محل هزینه‌کرد مطلوب اون یا اعتبار کجا باشه؟



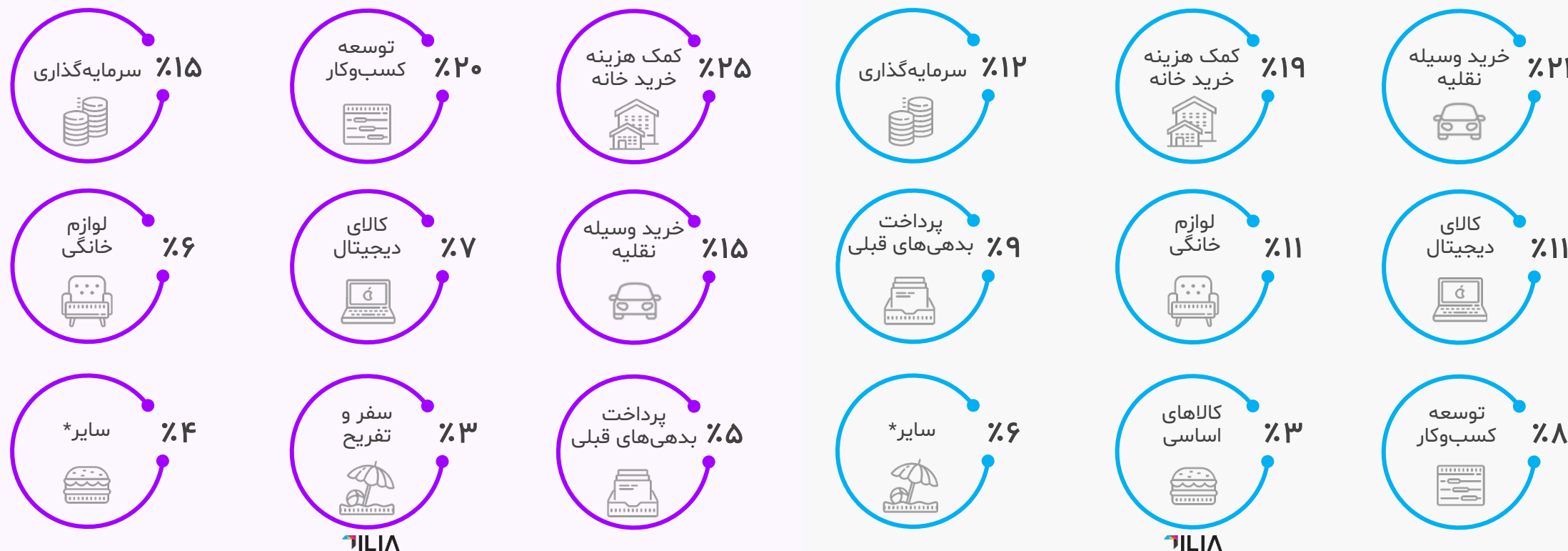
ILIA

محل هزینه‌کرد وام مطلوب

تصویر روبرو محل هزینه‌کرد مطلوب براساس بیشترین انتخاب از میان گزینه‌های موجود را نشان می‌دهد.

* محل‌های هزینه‌کردی مانند خرج روزمره، آموزش، درمان، پوشاک و لوازم آرایشی و بهداشتی به‌دلیل عدم فراوانی بالا به‌عنوان سایر در نظر گرفته شده‌اند.

مقایسه دو نمودار **محل هزینه‌کرد موجود** و **محل هزینه‌کرد مطلوب** نشان می‌دهد باتوجه به اینکه کاربران در وضع مطلوب مبالغ وام رو بالاتر از مبالغ فعلی (موجود) درنظر می‌گیرند، علاقه بیشتری به خریداری کالاهای سرمایه‌ای گران‌تر (مثل خرید خانه) نشان می‌دهند؛ علاوه‌براین با درنظر گرفتن امکان دریافت وام بزرگ‌تر به خروج از فضای کارمندی و شروع و توسعه کسب‌وکار شخصی نیز علاقه نشان می‌دهند.



* محل‌های هزینه‌کردی مانند خرج روزمره، آموزش، درمان، پوشاک و لوازم آرایشی و بهداشتی به‌دلیل عدم فراوانی بالا به‌عنوان سایر درنظر گرفته شده‌اند.

* محل‌های هزینه‌کردی مانند سفر و تفریح، آموزش، درمان، پوشاک و لوازم آرایشی و بهداشتی به‌دلیل عدم فراوانی بالا به‌عنوان سایر درنظر گرفته شده‌اند.



همان‌طور که اشاره کردیم همگرایی بالایی در تصور از وام مطلوب در میان گروه‌های مختلف جامعه وجود دارد، اما وقتی صحبت از پذیرش و استفاده از سرویس‌های جدید و نوآورانه می‌شود رویکرد متفاوتی را در میان **جوان‌ترین نسل** مشمول دریافت خدمات مالی مشاهده می‌کنیم.

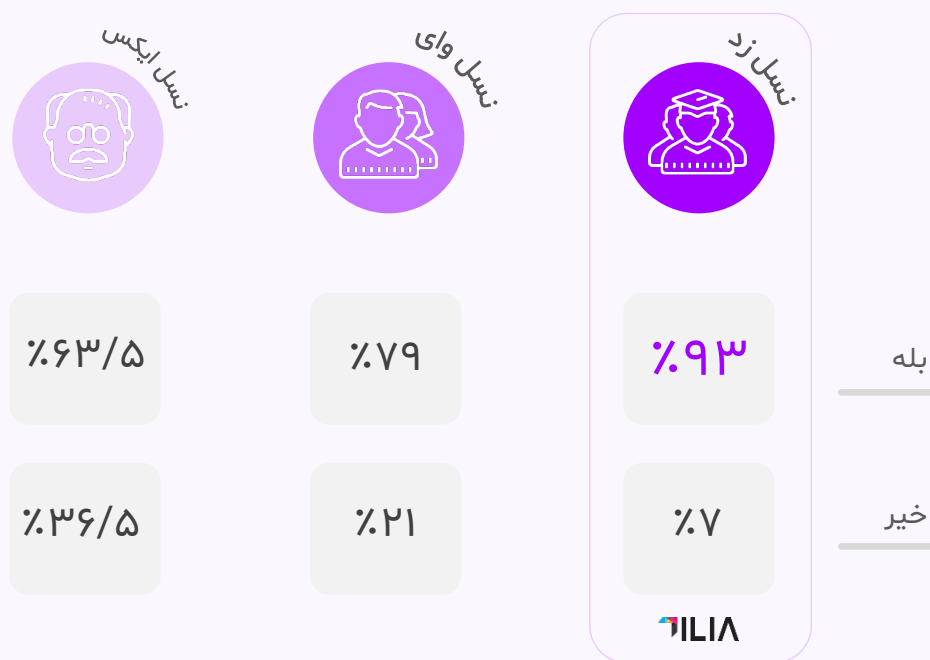
آینده‌ی محتمل وام و اعتبار ایران

۳

الان بخر، بعداً پرداخت کن در جامعه ایران

نسل زد، بیشترین تمایل و تقاضای استفاده از خدمات الان بخر، بعداً پرداخت کن را در ایران دارد.

میزان تمایل به استفاده از خدمات الان بخر، بعداً پرداخت کن
(اعتبار ده میلیون تومانی با بازپرداخت دو الی سه ماهه)



نسل Z: این نسل به‌طور میانگین در سال ۲۰۲۲، ۱۰ تا ۲۵ سال سن دارند.

نسل Y: این نسل به‌طور میانگین در سال ۲۰۲۲، ۲۶ تا ۴۲ سال سن دارند.

نسل X: این نسل به‌طور میانگین در سال ۲۰۲۲، ۴۳ تا ۵۷ سال سن دارند.

ممکن است محدوده سنی تعریف‌شده برای هر نسل در منابع مختلف تفاوت جزئی داشته باشند.



طبق گزارشی که در ژوئن ۲۰۲۲ توسط مکنزی منتشر شده است، اگرچه استفاده از خدمات BNPL در میان مشتریان مسن‌تر نیز در حال رشد است، اما مخاطبان اصلی این گروه عمدتاً جوان‌ها (نسل زد) محسوب می‌شوند. طبق گزارش‌ها، ۳۷ درصد از نسل Z و ۳۰ درصد از نسل هزاره‌ها (نسل Y) کاربر این خدمات هستند؛ درحالی‌که ۱۷ درصد از نسل X و ۶ درصد از مشتریان مسن‌تر (Baby boomers) از این خدمت بهره می‌برند. در این گزارش ادعا می‌شود که اگر ارائه دهندگان BNPL به جذب تعداد زیادی از مصرف کنندگان جوان ادامه دهند و بتوانند با افزایش سن نیز آن‌ها را حفظ کنند، شاهد کاهش حجم کارت اعتباری و تغییر رویکرد خدمات وام و اعتبار خواهیم بود.

Reinventing credit cards: Responses to new lending models in the US, McKinsey, 2022

محل هزینه‌کرد الان بخر، بعداً پرداخت کن در جامعه ایران

ما از مردم پرسیده بودیم که اگر بتوانید تا سقف ده میلیون تومان اعتبار با بازپرداخت دو تا سه ماهه بگیرید با آن چه کار می‌کنید؟ و تعجب‌آور این بود که در وهله‌ی اول همه پاسخ‌دهندگان سرمایه‌گذاری خرد را به‌عنوان محل هزینه‌کرد انتخاب کرده بودند که می‌توان برآورد کرد جامعه‌ی ایران به‌شدت نگران آینده‌ی مالی خود است.

محل هزینه‌کرد BNPL در دنیا با ایران متفاوت می‌باشد و کاربران بیشتر متمایل به استفاده از این اعتبار در روزمره و کالاهای مصرفی هستند.



* به دلیل امکان انتخاب بیش از یک گزینه توسط کاربران مجموع درصدها بالای صد درصد می‌باشد.

Buy Now, Pay Later :Understanding the demand and opportunity behind the hype, Market intelligence report, 2021

محل هزینه‌کرد مطلوب اعتبار خرد



تشابه برهم‌زنندگی صنعت وام و اعتبار دنیا

نئوبانک‌ها در صنعت بانکی و BNPL‌ها در



تشابه برهم‌زنندگی

نئوبانک‌ها در صنعت بانکی و BNPL‌ها در صنعت وام و اعتبار دنیا

داده‌ها و شواهد ما هم مؤید آن است که **جریان الان بخر و بعداً پرداخت کن در کشور ما نیز رو به رشد خواهد بود** و باتوجه به خلأ سرویس‌های اعتباری، **جای خود را به‌خوبی پیدا خواهد کرد!**



در آخر اگر بخواهیم گذار از وضع موجود به وضع مطلوب را توصیف و تجویز کنیم...



و

به امید روزهایی که خدمات وام و اعتبار، به‌گونه‌ای بهتر در زندگی
مردم کشورمان نقش‌آفرین باشد...



پیوست

روش تحقیق

این مطالعه که در ادامه گزارش مردم ایران از خدمات مالی چه می‌خواهند و در پی شناسایی نیازهای جامعه ایران در زمینه خدمات وام و اعتبار شکل گرفته است، به شناسایی رفتارهای اعتباری مردم، چالش‌ها و دغدغه‌های موجود و درنهایت وام و اعتبار مطلوب ایرانی‌ها می‌پردازد.

در مطالعه موجود علاوه بر بررسی کلیات وضعیت وام، به ارائه‌ی تصویری از نگرش‌های مختلف در خصوص دریافت وام (چالش‌ها، محل هزینه‌کرد و ...) و نیز شرایط اعتبار خرد و سرویس الان بخر، بعداً پرداخت کن نیز پرداخته شده است.

سه گام اصلی انجام پژوهش به شرح ذیل است.



مطالعه

بررسی و مطالعه ادبیات موضوع در زمینه رفتارهای اعتباری، دیدگاه‌های پیرامون وام و کارکردهای آن در دنیا، چالش‌ها و محل‌های هزینه‌کرد از جمله اقدامات اولیه بوده است که منجر به شکل‌گیری چهارچوب اصلی پرسشنامه شد.



طراحی و توزیع پرسشنامه

در ادامه به طراحی یک پرسشنامه شامل ۳۲ سوال و در سه بخش با هدف جمع‌آوری اطلاعات برای شناسایی الگوهای رفتاری اعتباری در میان مردم ایران پرداختیم؛ شایان ذکر است باتوجه به پاسخ‌های مخاطب سؤالات پرسشنامه شرطی‌سازی شده است.



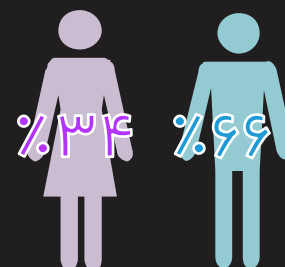
جمع‌بندی و تحلیل ایلپا

اطلاعات احصاءشده از طریق پرسشنامه براساس نگرش و رفتار پاسخ‌دهندگان همچون استفاده هر گروه از خدمات وام و اعتبار موجود و خدمات مطلوب و موردانتظار احتمالی تدوین و ارائه گردید.

پاسخ‌دهندگان پرسشنامه، چه کسانی بودند؟

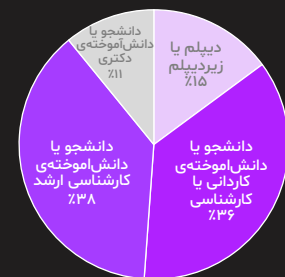
تعداد
پاسخ‌دهندگان

۶۵۳



جنسیت پاسخ‌دهندگان

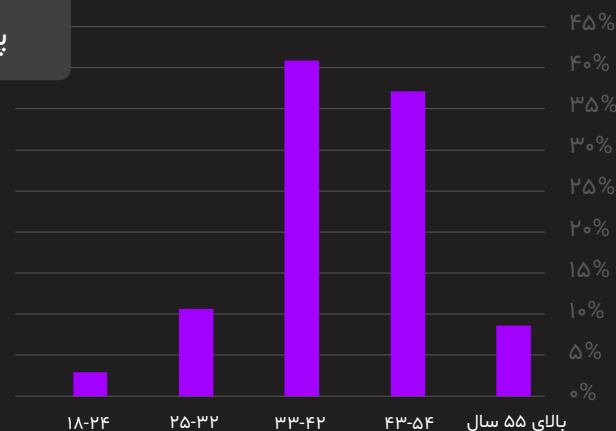
توزیع جنسیتی،
سنی، جغرافیایی و
تحصیلات
پاسخ‌دهندگان



تحصیلات پاسخ‌دهندگان



جغرافیای پاسخ‌دهندگان



سن پاسخ‌دهندگان*

* از آنجایی‌که تمرکز خدمات وام و اعتبار در ایران در حال حاضر عموماً بر افراد بالای ۱۸ سال است، محدوده‌ی سنی زیر ۱۸ سال در نظر گرفته نشده است.



شرکت ایلیا،

مجموعه‌ای پیشرو در عرصه مشاوره مدیریت در ایران

شرکت بین‌المللی مشاوره مدیریت ایلیا از سال ۱۳۸۶ به ارائه خدمات حرفه‌ای پژوهش و مشاوره می‌پردازد. خدمات ایلیا در زمینه طراحی و توسعه کسب‌وکار، مطالعات بازار، طراحی و پیاده‌سازی استراتژی، بهبود عملکرد، تحول دیجیتال، پیاده‌سازی راهکارهای نوآوری، مدیریت سرمایه‌های انسانی و توسعه سازمانی است. پویایی و یادگیری در ایلیا، حاصل درک عمیق از نیاز مشتریان و طراحی راهکارهای متناسب با تأکید بر ارتقای سطح استاندارد خدمات مشاوره مدیریت در کشور است.

بخش صنعت مالی

بخش صنعت مالی شرکت مشاوره مدیریت ایلیا بر نوآوری در صنعت مالی تمرکز دارد که این نوآوری می‌تواند از مسیر تحول دیجیتال، بازطراحی مدل و توسعه کسب‌وکار، طراحی و تدوین استراتژی، نقشه‌راه، آینده‌نگاری و نهادینه‌سازی رویکردهای نوآوری باز تحقق یابد.



www.ilia-corporation.com
office@ilia-corporation.com
+۹۸ ۲۱۸۸۶۵۱۷۲۹

بلوار نلسون ماندلا (جردن)، بن بست پیروز، پلاک ۳، طبقه اول