



پژوهش نامه «فراگیری مالی»
چارچوب مفهومی، تجربیات جهانی
و چالش‌های نظام مالی در ایران

به نام
خالق
هستی

فهرست

تاریخ تحولات بانکداری و فراگیری مالی	۵
فراگیری مالی: تعریف، محدوده و اهمیت	۷
آثار فراگیری مالی بر رفاه و بهبود وضعیت اقتصادی	۹
اندازه‌گیری فراگیری مالی	۱۲
سنجش فراگیری مالی در مقیاس جهانی	۱۷
عوامل اثرگذار بر توسعه و عدم توسعه فراگیری مالی	۲۳
مدل‌های کسب‌وکار بانکی جدید و فراگیری مالی	۲۴
بازیگران جدید در صنعت مالی و تحقق فراگیری مالی	۲۶
فراگیری مالی همسو با درک مشتری	۲۸
انواع نئوبانک	۳۰
ویپاد، ترابانک پاسارگاد	۳۲
شرکت‌های بزرگ تکنولوژی (BigTech) و نقش آنها در توسعه فراگیری مالی	۳۳
شرکت‌های بزرگ مبتنی بر تکنولوژی در ایران	۳۹
رمزارزها و دیفای (مالی غیرمتمرکز)	۳۹
نقش فناوری‌های زیرساختی بانکی در توسعه فراگیری مالی	۴۰
داتین و توسعه فراگیری مالی	۴۴
ارزیابی صنعت مالی ایران و جایگاه اعتبار خرد در آن	۴۶
نظام بانکی: وضعیت کلان و اعطای اعتبار خرد	۴۷
عملکرد لندتک‌ها در توسعه فراگیری مالی	۵۱
ویپاد و توسعه فراگیری مالی	۵۴
جامعه هدف ویپاد	۵۵
مسیر توسعه ویپاد	۵۶
نقطه قوت ویپاد: تسهیلات آنلاین	۶۰
چشم‌انداز پیش رو برای توسعه فراگیری مالی در ایران	۶۲

این پژوهش‌نامه از جانب تیم ارتباطات داتین و برای
عمق‌بخشی به مفهوم فراگیری مالی در اکوسیستم
مالی کشور است.

باور ما این است که دسترسی به خدمات مالی
به‌صورت عادلانه حق هر فردی از جامعه است و
با تعمیق مفهوم فراگیری مالی، می‌توانیم شاهد
افزایش حق دسترسی به خدمات مالی در فرایندی
کاملاً شفاف و ساده شویم. امیدواریم این پژوهش
در راستای توجه به مفهوم فراگیری مالی در نظام
بانکی و مالی کشور به کار گرفته شود.

تاریخ تحولات بانکداری و فراگیری مالی^۱

تاریخ تحولات بانک به‌عنوان یکی از مهم‌ترین و پیچیده‌ترین دستاوردهای نهادی بشر که اثر قابل توجهی در ارتقای سطح زندگی آحاد مردم داشته، تحت تاثیر مفهوم فراگیری مالی به معنای استفاده و دسترسی همه مردم به خدمات مالی است. کارکرد این نهاد در بهبود وضعیت زندگی افراد به‌قدری بوده که دسترسی و استفاده از آن یک امتیاز طبقاتی محسوب می‌شد. به همین خاطر، تغییر قواعد دسترسی که به معنای ارتقای فراگیری مالی است، یکی از محرک‌های مهم در تاریخ تحولات نظام بانکی بوده است.

درک کیمیاگری بانک‌ها نیازمند شناخت درست از کارکرد این نهاد است. بانک‌ها نهادهایی هستند که با ایجاد تعهدات و بدهی از طریق اعتباردهی و از طریق انتقال منابع مالی بین اشخاص و بنگاه‌های مختلف، امکان به‌گردش‌درآوردن منابع مالی را در اقتصاد برای خانوارها و بنگاه‌ها تسهیل می‌کنند. نقش اصلی بانک، تولید اطلاعات در سمت تعهدات و دارایی‌های بانکی است. ویژگی‌های اطلاعاتی اعتبار و وام از جهت سررسید آنها و همچنین ریسک نکول با اطلاعات سمت سپرده‌ها مانند دوره ماندگاری سپرده‌ها متفاوت است. به همین خاطر بانکداری صحیح، مستلزم مدیریت ریسک ناشی از تفاوت بین کیفیت سمت دارایی و تعهدات است.

کارکرد اکثریت بانک‌ها در جهان، در گروه بانکداری خرد^۲ تعریف می‌شود. هدف اصلی بانکداری خرد ارائه خدمات و محصولات مالی به افراد و اشخاص حقیقی است. این خدمات شامل ارائه اعتبار، خدمات پرداخت و کارت‌های اعتباری در انواع مختلف می‌شود. با این حال بانکداری خرد در گذر تاریخ، تحولات زیادی پیدا کرده که فراگیری مالی و فراهم‌کردن دسترسی به خدمات مالی، یکی از محورهای این تحولات بوده است.

تاریخچه بانک‌ها به‌عنوان ارائه‌دهنده خدمات مالی به ۲۰۰۰ سال قبل از میلاد مسیح در معابد بابل بازمی‌گردد که در آنها افراد، خدمات مالی خود را از این نهاد دریافت می‌کردند.^۳ در قرون میانه، نخستین بانک اروپایی در ایتالیا شکل گرفت. بانک BMPS^۴ در ایتالیا که در سال ۱۴۷۲ تاسیس شده، قدیمی‌ترین بانک تجاری و خرد موجود در سطح جهانی شناخته می‌شود. در قرن ۱۹ اگرچه بانکداری توسعه پیدا کرد، اما در این مقطع ارائه خدمات مالی و بانکی تنها به شهروندان ثروتمند صورت می‌گرفت. به همین خاطر بخش مهمی از مردم که فاقد خدمات بانکی بودند، به‌منظور دسترسی به اعتبار، ناچار به قرض‌گیری از اشخاص بودند. از این رو بانک‌ها از همان ابتدا با

1- Financial Inclusion

2- Retail Banking

3- Bromberg, B. (1942). The Origin of Banking: Religious Finance in Babylonia. The Journal of Economic History, 2(1), 77–88

4- Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. (BMPS or MPS)

چالش فراگیری مالی مواجه بودند.

بی‌شک در فقدان اطلاعات در مورد وضعیت وام‌گیرندگان، اتکا به وام‌گیری شخصی منجر به ایجاد بدهی، زیان و کاهش قابل توجه سطح رفاه اقتصادی برای اکثریتی بود که دسترسی به بانک نداشتند.

در اواسط قرن ۱۹ میلادی، با توجه به چالش عدم دسترسی خدمات بانکی برای اکثریت، نخستین بانک‌های مشارکتی^۵ شروع به فعالیت کردند. این بانک‌ها بر مبنای اصل «کمک اعضا به اعضا» شکل گرفتند. این بانک شامل اعضای بود که اگرچه مالکیت جزئی بانک را در اختیار داشتند، با این حال این افراد، مشتری بانک نیز بودند. این شکل از بانکداری باعث گسترش خدمات بانکی و افزایش دسترسی برای گروه‌های بیشتری از مردم شد.^۶

علاوه بر بانکداری مشارکتی از اواخر قرن ۱۸ میلادی و ذیل مباحث مرتبط با روشن‌گری، نوع جدیدی از نهادهای مالی شکل گرفت که نقش آنها تجهیز منابع خرد و استفاده از اصل نرخ سود مرکب^۷ برای پس‌انداز گروه‌های کم‌درآمد بود که از آنها به بانک‌های پس‌انداز^۸ یاد می‌شود. این بانک‌ها به دنبال فراگیری خدمات مالی از طریق پس‌انداز و افزایش نمایی ارزش منابع مازاد از طریق نهاد بانک بودند. این بانک‌ها بر مبنای اصل «کمک به افراد برای کمک به خود»^۹ شکل گرفتند که در آنها به جای پیشینه‌کردن ارزش برای سهامداران به دنبال ارائه ارزش به اکثریت مردم بودند. آنها در سال ۱۷۶۵ در فرانسه شکل گرفتند و در دوره انقلاب فرانسه افزایش قابل توجهی با توجه به مدل خلق ارزش خود پیدا کردند. با این حال قدیمی‌ترین نوع از این نهادهای مالی که همچنان فعالیت می‌کند در سال ۱۷۷۸ در هامبورگ آلمان ایجاد شده است.^{۱۰}

از این رو تحقق فراگیری خدمات مالی چه از منظر اعتبار یا پس‌انداز در بطن تحولات تاریخی بانک قرار داشته است. هرچند همان‌طور که در ادامه توضیح داده می‌شود، وقوع انقلاب دیجیتال، گسترده‌تر شدن زیرساخت‌های اینترنت و دسترسی به خدمات مالی در بسترهای دیجیتال، باعث تغییر مدل کسب‌وکار بانکی و ارائه محصولات مالی در مقیاس جهانی شده است. ذیل انقلاب دیجیتال، دسترسی فیزیکی به عنوان یک مانع مهم برای فراگیری مالی برطرف و داده‌ها و ارزیابی مشتریان بر مبنای رفتار داده‌ای آنها، نحوه اعتبارسنجی و ارائه وام را تغییر داده است.

5- Cooperative Banks

6- Schubert, A. E. R. (2017). Soziale Verantwortung und Nachhaltigkeit im Bankensektor: eine globale Betrachtung in Abhängigkeit von der Institutsgruppen-Zugehörigkeit und dem UN „Human Development Index“ (HDI) (Doctoral dissertation, Technische Universität München).

7- Compound Interest Rate

8- Saving Bank

9- Help for Self-Help

10- Behr, P., & Schmidt, R. H. (2015). The German banking system: Characteristics and challenges (No. 32). SAFE White Paper.

فراگیری مالی: تعریف، محدوده و اهمیت

بر مبنای تعریف پذیرفته‌شده، فراگیری مالی میزان و درصد خانوارها یا بنگاه‌هایی است که خدمات مالی را مورد استفاده قرار می‌دهند.^{۱۱} این خدمات، محصولات بازار پول، شامل پرداخت، پس‌انداز، اعتبار و وام، خدمات بازار سرمایه مانند خرید سهام و خدمات مدیریت ریسک و بیمه مانند انواع بیمه حوادث یا بیمه بازنشستگی است. ایجاد دسترسی به حساب بانکی، نخستین و مهم‌ترین قدم برای توسعه فراگیری مالی است، چراکه با دراختیارداشتن حساب، امکان عملیات پرداخت و دریافت منابع مالی تسهیل می‌شود. با این حال اگرچه داشتن حساب، شرط لازم است اما شرط کافی نیست. پس از افتتاح حساب، حوزه کلیدی برای فراگیری مالی دسترسی به اعتبار است. دراختیارداشتن حساب، به مالکین این امکان را می‌دهد که به‌صورت امن و مقرون‌به‌صرفه اقدام به ذخیره، دریافت و پرداخت منابع مالی، برنامه‌ریزی برای نیاز مالی و پس‌انداز کنند. از این رو بخش مهمی از تاکید در فراگیری مالی، دراختیارداشتن حساب به‌عنوان نقطه شروع تحقق فراگیری مالی است.

استفاده از خدمات مالی، مستلزم آن است که این خدمات اولاً با نیازهای خانوار و بنگاه‌ها تطابق داشته باشد و ثانیاً برای افراد و خانوارها مقرون‌به‌صرفه باشد. به همین خاطر یک تعریف تفصیلی‌تر^{۱۲} از «فراگیری مالی» دسترسی به محصولات و خدمات مالی کاربردی و مقرون‌به‌صرفه است، طوری که این خدمات با نیازهای افراد تطابق داشته باشد و به‌صورت مسئولانه و پایدار در اختیار افراد و بنگاه‌ها قرار بگیرد. در نبود دسترسی به نظام مالی برای دریافت این خدمات، این دسترسی باید توسط خود (از طریق پس‌انداز) یا اطرافیان فرد انجام شود. به‌عنوان نمونه، فرد برای خرید مسکن، به‌جای گرفتن وام یا اوراق رهنی، از طریق پس‌انداز شخصی یا استقراض از خانواده و آشنایان تامین مالی می‌کند. این شرایط اولاً باعث بیش پس‌انداز شده که استفاده کارا از منابع مالی را تحت تاثیر قرار می‌دهد، ثانیاً دسترسی به مسکن، تابع شبکه ارتباطی افراد است و در نبود شبکه ارتباطی مناسب، فرد از امکان خرید آن محروم می‌شود. با توجه به اینکه استفاده از خدمات مالی در هسته تعریف فراگیری مالی است، این مفهوم با دسترسی به خدمات مالی^{۱۳} متفاوت است. دسترسی به خدمات مالی اگرچه شرط لازم برای فراگیری مالی است، با این حال لزوماً دسترسی به خدمات مالی منجر به استفاده از این خدمات نمی‌شود. از این رو شناسایی عدم استفاده از خدمات مالی، مستلزم تفکیک بین دسترسی، عدم دسترسی و استفاده یا عدم استفاده از خدمات مالی است.

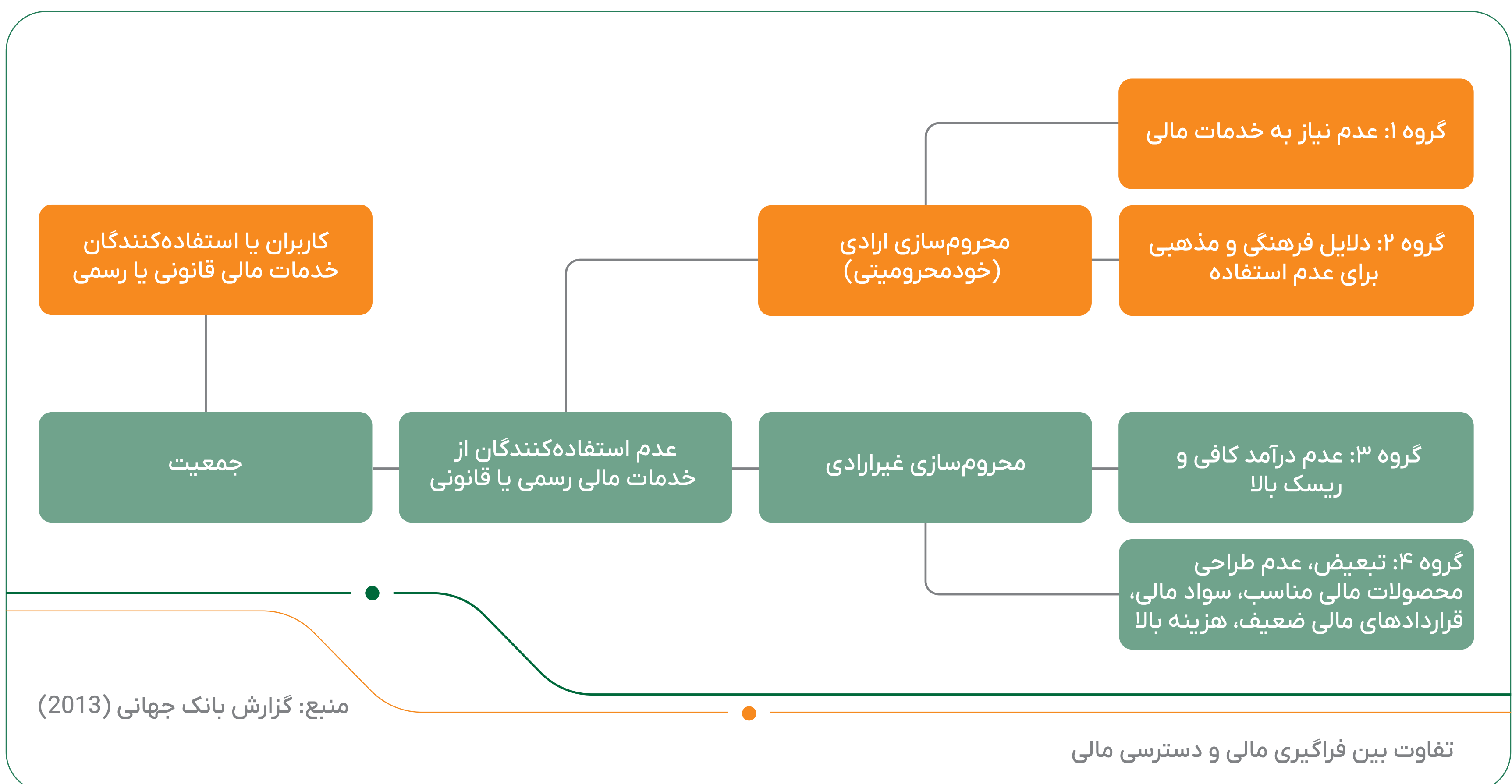
11- World Bank Group. (2013). Global financial development report 2014: Financial inclusion (Vol. 2). World Bank Publications.

۱۲- این تعریف به نقل از بانک جهانی در گزارش Global Financial Inclusion Index 2023 که توسط Principal تهیه شده، ارائه شده است.

13- Financial Services

عدم استفاده از خدمات مالی در عین در دسترس بودن آن می‌تواند دلایل متعددی داشته باشد. به‌طور مثال، افراد علی‌رغم دسترسی به خدمات مالی، به‌دلیل عدم نیاز به این خدمات، از آن استفاده نمی‌کنند. بنابراین، عدم استفاده از این گروه اگرچه باعث می‌شود نرخ استفاده از خدمات مالی کاهش یابد اما معنای آن عدم تحقق فراگیری مالی نیست. به‌علاوه، برخی از افراد به دلایلی مانند عدم اعتماد به نهادهای مالی یا تلقی وجود بهره از خدمات وام‌دهی ممکن است از این خدمات استفاده نکنند. از این رو علاوه بر عدم نیاز، دلایل فرهنگی و مذهبی نیز می‌تواند باعث عدم استفاده از خدمات مالی با وجود در دسترس بودن آن شود.

بنابراین گروه هدف، در ارزیابی فراگیری مالی افرادی هستند که علی‌رغم اراده برای استفاده از خدمات مالی، امکان استفاده از آن را نداشته‌اند. این عدم فراگیری غیرارادی می‌تواند دلایل مختلفی داشته باشد. وضعیت اقتصادی فرد شامل شرایط درآمدی و ریسک بالا یا شرایط دیگر مانند سواد مالی، هزینه بالا، عدم طراحی محصول مالی متناسب با نیاز افراد یا تبعیض دسترسی به خدمات مالی از جمله مصادیق عدم فراگیری غیرارادی هستند.



آثار فراگیری مالی بر رفاه و بهبود وضعیت اقتصادی

خدمات مالی شامل پرداخت، پس‌انداز و اعتبار به‌عنوان سنگ‌بنای توسعه اقتصادی هستند. حساب‌های بانکی به‌صورت عام (شامل حساب در یک بانک تنظیم‌گری‌شده، یک موسسه اعتباری یا حتی کیف پول هوشمند) این امکان را می‌دهد تا مالک حساب به‌صورت امن، اقدام به ذخیره‌سازی، دریافت و پرداخت پول برای نیازهای روزمره کند. به‌علاوه فرد می‌تواند بر مبنای موجودی حساب خود برای امور ضروری برنامه‌ریزی یا اقدام به سرمایه‌گذاری مالی، فیزیکی و سرمایه‌گذاری روی سلامت و آموزش کند. در نبود حساب، مدیریت منابع مالی، خود متکی به منابع نقدی یا سازوکارهای غیررسمی است که امنیت پایین‌تری دارد و حتی می‌تواند گران‌تر باشد.

با وجود اهمیت فراگیری مالی، بررسی تجربه کشورهای مختلف نشان می‌دهد که اثرگذاری مثبت فراگیری مالی لزوماً برای همه کشورها ذیل یک ابزار خاص رخ نمی‌دهد. همچنین بهبود در فراگیری مالی ذیل یک ابزار مالی خاص پدیده‌ای جهان‌شمول نیست و نیازمند در نظر گرفتن وضعیت نظام مالی در هر کشور، گروه‌های هدف و شرایط آنهاست.^{۱۴}

یکی از دلایل بالقوه برای اهمیت فراگیری مالی در بهبود وضعیت اقتصادی، نقش منابع مالی در مواجهه با شوک‌های درآمدی منفی است. دسترسی به انواع بیمه، اعتبار و ابزارهای پس‌انداز باعث می‌شود افراد بتوانند در مواجهه با شوک‌های درآمدی مانند ازدست‌دادن کار، فوت سرپرست خانوار یا بیماری و ازکارافتادگی، سطح مصرف و رفاه خود را حفظ کرده و اثرهای این موارد بر وضعیت افراد حداقل شود.^{۱۵}

به‌عنوان نمونه، یکی از دلایل شکل‌گیری پدیده کودکان کار، وقوع شوک منفی درآمدی به خانوار مانند کاهش درآمد یا ازدست‌دادن سرپرست خانوار است که باعث می‌شود تحصیل کودکان با کارکردن آنها جایگزین شود. این اتفاق، آثار رفاهی بلندمدتی بر وضعیت خانوارها و کودکان دارد.^{۱۶} به‌علاوه، یکی از شواهد مهم در مورد افراد کم‌درآمد، نسبت هزینه‌های بهره‌بالا به درآمد، برای این گروه است. افراد کم‌درآمد به‌دلیل آنکه نمی‌توانند اعتبارسنجی درستی از طریق بانک داشته باشند، تامین مالی خود را از مسیرهای غیررسمی انجام می‌دهند. به همین دلیل، هزینه بهره بالاتری پرداخت می‌کنند. در یک مطالعه صورت‌گرفته در ۱۳ کشور در حال توسعه، تنها حدود شش درصد تامین مالی افراد کم‌درآمد از مسیر نهادهای مالی رسمی صورت می‌گیرد.^{۱۷}

۱۴- به‌عنوان نمونه می‌توان به دسته چک در ایران اشاره کرد. افزایش دسترسی به دسته چک در صورتی که باعث شود فرد دارنده بیشتر از توان خود اقدام به ایجاد بدهی کند و ریسک‌های آن را در نظر نگیرد، می‌تواند منجر به نکول و بدترشدن شرایط رفاهی فرد شود.

15- Jappelli, T., & Pagano, M. (1989). Consumption and capital market imperfections: An international comparison. The American Economic Review, 1088-1105 and Ludvigson, S (1999). Consumption and Credit: A Model of Time-Varying Liquidity Constraints. The Review of Economics and Statistics, 81, 434-447.

16- Beegle, K., Dehejia, R. H., & Gatti, R. (2003). Child labor, income shocks, and access to credit. Income Shocks, and Access to Credit (June 2003).

17- Banerjee, A. V., & Duflo, E. (2010). Giving credit where it is due. Journal of Economic Perspectives, 24(3), 61-80.

از این رو یک سوال مهم برای ارتقای وضعیت مالی افراد کم‌درآمد، تعیین محصول یا خدمت مالی است که بیشترین اثرگذاری را بر بهبود وضعیت این افراد دارد. به‌طور مشخص، این سوال مطرح است که بین دو ابزار پس‌انداز یا اعتبار، کدام می‌تواند به بهبود وضعیت این افراد منجر شود؟ اگر دسترسی افراد کم‌درآمد به وام، منجر به قرض‌گیری بیش از اندازه شود و سهم هزینه بهره‌ای، نسبت به درآمد برای این افراد بالا باشد، وضعیت فرد می‌تواند بدتر شود. در این شرایط، ابزار پس‌انداز می‌تواند گزینه بهتری برای این افراد باشد. از این رو، نحوه انتخاب و طراحی ابزارهای مالی برای اثربخشی فراگیری مالی اهمیت دارد.

در کشور شیلی یکی از نهادهای اعتباردهنده خرد^{۱۸} در همکاری با یک بانک تجاری،^{۱۹} اثر حساب پس‌انداز بر رفتار آنها را در مواجهه با شوک‌های منفی بررسی کرده است. مشتریان اصلی این بانک، عمدتاً کارآفرین‌های معیشتی بودند که خوداشتغالی داشته و در بخش غیررسمی اقتصاد فعالیت می‌کردند. حدود ۹۱ درصد از این افراد را زنان تشکیل می‌دادند. این گروه از افراد به‌دلیل هزینه‌بر بودن افتتاح حساب پس‌انداز، درآمد پایین، هزینه‌های مبادله مانند لزوم مراجعه به بانک برای افتتاح حساب و عدم آگاهی نسبت به مدارک مورد نیاز برای ایجاد حساب، فاقد حساب پس‌انداز بودند. مطالعه صورت‌گرفته^{۲۰} روی سه هزار و ۵۰۰ نفر که به‌صورت رایگان، برای آنها حساب پس‌انداز ایجاد شد، نشان می‌دهد که داشتن حساب پس‌انداز باعث کاهش اتکای این افراد به بدهی و بهبود توانمندی مالی آنها در شرایط ضروری شده است. از این رو مالکیت حساب پس‌انداز نسبت به دسترسی به وام، شرایط بهتری برای این افراد رقم زده است.

از جمله محصولات مالی که از طریق توسعه زیرساخت‌های دیجیتال، فراگیر شده، کیف پول الکترونیکی است. این ابزار از طریق موبایل‌های هوشمند باعث افزایش نرخ مالکیت حساب به‌ویژه در مناطق فاقد شعبه فیزیکی بانک (روستاها و شهرهای کوچک) شده که یکی از نمونه‌های توسعه موفق آن، کشور کنیا بوده است. کشور کنیا تا سال ۲۰۰۷ حدود ۸۵۰ شعبه بانکی داشت، در حالی که خانواده و شبکه اجتماعی افراد، به‌دلیل مهاجرت درون‌کشوری، فاصله جغرافیایی قابل توجهی با یکدیگر دارند. در نبود دسترسی به زیرساخت‌های پرداخت، انتقال پول در این کشور عمدتاً به‌صورت غیررسمی و از طریق فرستادن فیزیکی پول توسط دوستان، آشنایان و رانندگان ماشین صورت می‌گرفت. در این شرایط، انتقال پول، فرایندی زمان‌بر، با ریسک دزدی و همراه با هزینه بود. به‌عنوان نمونه، انتقال وجه در یک فاصله ۲۰۰ کیلومتری نیازمند پرداخت پنج دلار به راننده اتوبوس بود.

18- Fondo Esperanza

19- Banco Credichile

20- Pomeranz, D., & Kast, F. (2024). Savings accounts to borrow less: experimental evidence from Chile. *Journal of Human Resources*, 59(1), 70-108.

در چنین شرایطی در سال ۲۰۰۷ یک ابزار پرداخت با نام M-PESA در این کشور شکل گرفت. این ابزار پرداخت شامل ۲۸ هزار کارگزار در سطح کشور بود که با دریافت وجه نقد، این وجوه را تبدیل به پول الکترونیکی و امکان انتقال آن را از طریق کیف پول، بین حساب‌های مختلف و از طریق پیامک تسهیل کرده است. شکل‌گیری این زیرساخت باعث شد تا در مدت کوتاهی نزدیک ۷۰ درصد از کل جمعیت کنیا به این ابزار مجهز شوند. به‌علاوه با کاهش هزینه مبادله پول نه تنها تعداد دفعات انتقال مبالغ بین خانواده و شبکه اجتماعی افراد افزایش پیدا کرد، که مقدار پول انتقال‌یافته نیز افزایش یافت. نتیجه این اقدام، مدیریت بهتر ریسک‌های مالی برای افراد شد. بررسی صورت‌گرفته در کشور کنیا^{۲۱} نشان می‌دهد در حالی که افراد فاقد این ابزار در مواجهه با شوک منفی اقتصادی، افت ۷ الی ۱۰ درصدی را در مصرف خود تجربه می‌کردند، گروه استفاده‌کننده از این ابزار، مصرف خود را تغییر نمی‌دادند.^{۲۲}

اعتبار خرد یکی دیگر از محصولات مهم در توسعه فراگیری مالی است. یکی از باورهای فراگیر، محدودیت کارآفرینی در افراد کم‌درآمد به دلیل عدم دسترسی به منابع مالی است. به‌علاوه این باور وجود دارد که اعطای اعتبار خرد می‌تواند باعث بهبود در سرمایه‌گذاری ذیل آموزش و سلامت شود. از این رو امید زیادی به کاهش فقر در صورت گسترش اعطای اعتبار خرد وجود دارد. این زمینه باعث شد، در سال ۲۰۰۶ محمد یونس به دلیل توسعه بانک گرامین در بنگلادش با رویکرد اعطای وام خرد، جایزه صلح نوبل را دریافت کند.

در حالی که تصور ابتدایی، شکل‌دادن به یک بازی برد-برد بین بانک اعطاکننده اعتبار خرد و گروه‌های نیازمند بود، به تدریج این تلقی ایجاد شد که مشابه کارت‌های اعتباری، این نهادها به دنبال قراردادن افراد در تله بدهی هستند. برخی از رویدادها از جمله خودکشی افراد به دلیل بدهی قابل توجه به بانک‌های اعتباردهنده خرد، باعث تشدید رویکرد منفی نسبت به این نهادها شد. اختلاف بین محمد یونس با دولت بنگلادش بر سر اداره بانک گرامین، شکل‌گیری جنبش No Pago در آمریکای لاتین و حکم محدودیت فعالیت یکی از نهادهای مالی در هند از جمله نمونه‌های تغییر رویکرد عمومی به این نهاد مالی طی سال‌های گذشته بوده است.

علی‌رغم وجود داده‌های متعدد در عملکرد اعطای اعتبار خرد، نتایج حاصل از اثربخشی آن با چالش‌های متعددی مواجه بوده است. در سال ۲۰۰۵ برای نخستین بار یک آزمایش کنترل تصادفی برای ارزیابی اعطای اعتبار خرد طراحی و در این آزمایش، ۱۰۴ منطقه فقیرنشین در منطقه حیدرآباد هند انتخاب شد. در نیمی از این مناطق به صورت تصادفی یک نهاد اعطای اعتبار خرد (Spandana) اقدام به در اختیار قراردادن

21- Jack, W., & Suri, T. (2014). Risk sharing and transactions costs: Evidence from Kenya's mobile money revolution. *American Economic Review*, 104(1), 183-223.

22- Banerjee, A., Duflo, E., Glennerster, R., & Kinnan, C. (2015). The miracle of microfinance? Evidence from a randomized evaluation. *American economic journal: Applied economics*, 7(1), 22-53.

اعتبار به افراد می‌کند. مدل ارائه وام این نهاد مشابه با بانک گرامین مبتنی بر ارائه وام به یک گروه و ارزیابی اعتبارسنجی بر مبنای بازپرداخت وام توسط تمامی افراد گروه بوده است. میزان وام اعطاشده معادل ۲۰۰ دلار (بر حسب برابری قدرت خرید ۱۰۰۰ دلار) و با نرخ سود ۱۲ درصد بوده که افراد بایستی طی یک بازه ۵۰ هفته‌ای باز پس دهند. در صورت بازپس‌دادن وام توسط تمامی افراد گروه، میزان وام اعطاشده در دور بعدی افزایش ۲۰ درصدی پیدا می‌کرد تا زمانی که سقف وام اعطاشده به ۴۰۰ دلار برسد.

در دو موج، ابتدا ۱۵ تا ۱۸ ماه بعد از استقرار این نهاد مالی در این مناطق و در موج دوم، سه سال بعد، شش هزار و ۸۵۰ خانوار مورد پرسش قرار می‌گیرند تا اثربخشی دسترسی به اعتبار خرد بررسی شود. ارزیابی صورت‌گرفته نشان می‌دهد دسترسی به اعتبار اگرچه سطح مصرف افراد را تغییر نداده اما ترکیب مصرف افراد تغییر پیدا کرده است. به‌طوری که سهم کالاهای بادوام در سبد مصرفی افراد افزایش پیدا کرده است. در واقع دسترسی به اعتبار و امکان خرید کالاهای بادوام باعث شده تا افراد از مصرف کالاهای غیرضروری یا کالاهای وسوسه‌انگیز خودداری کرده و سهم بیشتری از مخارج خود را به کالاهای بادوام اختصاص دهند.^{۲۳}

به‌علاوه، بررسی اثر اعطای اعتبار خرد بر کارآفرین‌شدن نشان می‌دهد که ۱۵ تا ۱۸ ماه بعد از دریافت اعتبار، احتمال کارآفرین‌شدن فردی که هیچ کسب‌وکاری ندارد، تغییری نکرده است. با این حال افرادی که قبلاً کسب‌وکار داشته‌اند اولاً منابع مالی را در توسعه کسب‌وکار موجود استفاده کرده‌اند، ثانیاً بخشی از این افراد، کسب‌وکار دوم را شروع کرده‌اند. در واقع، دسترسی به اعتبار، اگرچه شرط لازم است اما کافی نیست و توسعه فراگیری مالی ذیل اعطای اعتبار بدون وجود جوهره کارآفرینی منجر به افزایش نرخ کارآفرینی نمی‌شود.

اندازه‌گیری فراگیری مالی

به‌دلیل نقش و اهمیت خدمات مالی در بهبود وضعیت خانوارها و بنگاه‌ها، فراگیری مالی و ابعاد آن همواره یکی از موضوعات مورد توجه مراکز دانشگاهی و سیاست‌گذاری بوده است. بعد از بحران ۲۰۰۸-۲۰۰۷ جهانی به‌دلیل اینکه یکی از ریشه‌های مهم این بحران، مسئله تامین مالی خانوار بوده، فراگیری مالی و نحوه تحقق آن از اولویت بالاتری برخوردار شده است.

پیش از طرح‌ریزی یک برنامه مشترک برای مجموعه‌ای از کشورها که در ادامه به آن اشاره خواهد شد، اندازه‌گیری فراگیری مالی توسط نهادهای مختلفی از جمله واحد

23- Banerjee, A., Duflo, E., Glennerster, R., & Kinnan, C. (2015). The miracle of microfinance? Evidence from a randomized evaluation. *American economic journal: Applied economics*, 7(1), 22-53.

تحلیل اکونومیست^{۲۴} صورت می‌گرفت. این نهاد از سال ۲۰۰۷ اقدام به تهیه گزارش‌هایی با موضوع فراگیری مالی کرد.^{۲۵} تمرکز این گزارش‌ها^{۲۶} عوامل اثرگذار بیرونی بر توانمندسازی مالی و بهبود در فراگیری مالی است. نهادهای خصوصی دیگری نیز در سال‌های اخیر، اقدام به اندازه‌گیری فراگیری مالی کرده‌اند.^{۲۷}

در دهه گذشته، کشورهای متعددی اقدام به هدف‌گذاری فراگیری مالی ذیل اهداف کلان کرده‌اند. در سال ۲۰۱۴ بیش از ۵۰ کشور به‌صورت رسمی فراگیری مالی را جزو اهداف رسمی خود قرار دادند. با این حال ارزیابی فراگیری مالی و نحوه رسیدن به اهداف آن، نیازمند اندازه‌گیری است. در اجلاس سال ۲۰۱۱ گروه G۲۰ در کن فرانسه، این گروه بر شکل‌گیری یک کارگروه به‌منظور مشخص‌شدن شاخص‌های فراگیری مالی توافق کردند. در سال‌های پس از آن نیز با درک عمیق‌تر نسبت به ابعاد مختلف فراگیری مالی، شاخص‌های اندازه‌گیری فراگیری مالی به‌روزرسانی شده است.

به‌عنوان نمونه در دوره ریاست چین بر گروه G۲۰ به‌کارگیری، در دسترس بودن و کیفیت خدمات مالی دیجیتال به‌عنوان زیرشاخص‌های فراگیری مالی به شاخص‌های پایه اضافه شد. اندازه‌گیری این شاخص‌ها در پروژه و پایگاه داده‌ای با عنوان «مشارکت جهانی برای فراگیری مالی»^{۲۸} صورت می‌گیرد^{۲۹} که در آن علاوه بر در اختیار قراردادن داده کشورهای مختلف ذیل شاخص‌ها، تحقیقات و نتایج حاصل‌شده ناشی از فراگیری مالی نیز مورد بررسی قرار می‌گیرد. با جمع‌بندی صورت‌گرفته توسط نهادهای مختلف، اندازه‌گیری فراگیری مالی ذیل سه گروه از شاخص‌هاست:^{۳۰}

• دسترسی به خدمات مالی

• به‌کارگیری خدمات مالی

• کیفیت محصولات و نحوه ارائه خدمات مالی^{۳۱}

ذیل این سه بعد، تمامی ابعاد فراگیری مالی مورد سنجش قرار می‌گیرد. از طریق این سه بعد نه تنها فراگیری، که استفاده و اثربخشی محصولات مالی نیز اندازه‌گیری می‌شود. اندازه‌گیری این سه بعد از فراگیری مالی با توجه به عوامل سمت عرضه و تقاضای خدمات مالی صورت می‌گیرد و این خدمات را در دو سطح بنگاه و خانوار مورد ارزیابی قرار می‌دهد. برای هر گروه از شاخص‌ها مجموعه‌ای از زیرشاخص‌ها نیز تعریف شده که بتواند عمق بیشتری از هر شاخص را ارزیابی کند:^{۳۲}

24- Economist Intelligence Unit (EIU)

25- Global Microscope for Financial Inclusion Report

۲۶- گزارش مربوط به تحلیل وضعیت در سال 2021:

https://impact.economist.com/perspectives/sites/default/files/eiu_microscope_2021_06_1.pdf

۲۷- از جمله می‌توان به Principal Financial Group اشاره کرد که از سال 2021 اقدام به تهیه گزارش‌های فراگیری مالی و پایش وضعیت آن در سطح جهانی کرده است.

28- Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI)

29- <https://www.gpfi.org/>

30- GPFI, G20 Financial Inclusion Indicators Report, 2017

31- Service Delivery

۳۲- این جدول بر اساس متدولوژی G20 تهیه شده است. سایر متدولوژی‌ها از جهت ابعاد سه‌گانه یادشده با یکدیگر مشابه هستند. با این حال مصادیق و تمرکز آنها ذیل شاخص‌های مختلف متفاوت است.

شاخص‌ها و زیرشاخص‌ها ^{۳۳}	طبقه‌بندی	شاخص	تواتر اندازه‌گیری
به‌کارگیری خدمات مالی توسط افراد بالغ (افراد بالای ۱۵ سال)			
1A	افراد بالغ با یک حساب	درصد افراد بالغ که یک حساب در یک نهاد رسمی مالی یا فراهم‌کننده خدمات مالی مبتنی بر موبایل دارند.	سه سال یک بار
1B	تعداد حساب	تعداد حساب به‌ازای هر هزار نفر	سالانه
1C		حساب‌های E-Money به‌ازای هر هزار نفر	
1D		تعداد تراکنش صورت‌گرفته توسط موبایل به‌ازای هر هزار نفر	
2A	دریافت اعتبار از موسسات تحت نظارت	درصد جمعیت بالای ۱۵ سال با مانده مثبت وام از یک بانک یا نهادهای مالی رسمی	سه سال یک بار
2B		تعداد وام‌های فعال به‌ازای هر ۱۰۰۰ نفر بالغ	سالانه
3	پرداخت‌های غیرنقد	تعداد پرداخت‌های غیرنقد صورت‌گرفته توسط مصرف‌کننده نهایی به‌ازای هر ۱۰۰۰ نفر بالغ	سالانه
4	استفاده از پرداخت‌های دیجیتال توسط افراد بالغ	درصد افراد بالغ که یک حساب انتقال پول را برای دریافت یا پرداخت ذیل تمامی روش‌های پرداخت دیجیتال (شامل موبایل، خرید آنلاین، تلفن همراه، کارت اعتباری یا پس‌انداز) مورد استفاده قرار می‌دهند.	سه سال یک بار
5	پرداخت با استفاده از تلفن همراه	درصد افراد بالغ که از تلفن همراه برای پرداخت قبوض، خرید آنلاین یا انتقال پول استفاده کرده‌اند.	سه سال یک بار
5A	پرداخت با استفاده از اینترنت	درصد افراد بالغ که پرداخت با اینترنت را برای پرداخت قبوض، خرید آنلاین یا انتقال پول انجام داده‌اند.	سه سال یک بار
5B	پرداخت با استفاده از کارت بانکی	درصد افرادی که از کارت بانکی برای خرید یا پرداخت استفاده می‌کنند.	سه سال یک بار
5C	پرداخت توسط حساب	درصد افرادی که پرداخت‌های انتقالی دولت یا حقوق را از طریق حساب بانکی دریافت می‌کنند.	سه سال یک بار
5D	بسامد زیاد استفاده از حساب	درصد افراد بالای ۱۵ سال که در یک ماه بیش از سه بار تراکنش بانکی شامل برداشت، واریز پول، خرید آنلاین یا دریافت نقدی توسط خود یا شخص ثالث داشته‌اند.	سه سال یک بار
6	نرخ پس‌انداز	درصد افراد بالغ که در بانک یا موسسات مالی رسمی طی یک سال گذشته پس‌انداز داشته‌اند.	سه سال یک بار
7		پس‌انداز برای دوران پیری: درصد افراد بالای ۱۵ سال که در سال گذشته برای دوران پیری پس‌انداز کرده‌اند.	

۳۳- اعداد نشان‌دهنده شاخص و حروف الفبا نشان‌دهنده زیرشاخص‌ها هستند.

شاخص‌ها و زیرشاخص‌ها	طبقه‌بندی	شاخص	تواتر اندازه‌گیری
به‌کارگیری خدمات مالی در سطح شرکتی			
8A	شرکت‌های تحت فراگیری خدمات بانکی	نرخ فراگیری خدمات بانکی برای SMEها بر اساس درصدی از این شرکت‌ها که در یک نهاد مالی رسمی حساب بانکی دارند.	۳-۵ سال
8B		درصد حساب پس‌انداز برای SMEها به‌نسبت کل پس‌انداز بخش شرکتی غیرمالی	سالانه
9A	شرکت‌های با بدهی بانکی یا با دراختیارداشتن خط اعتباری	درصد SMEهایی که بدهی بانکی یا خط اعتباری در اختیار داشته‌اند.	۳-۵ سال
9B		درصد میزان اعتبار یا وام SMEها به‌نسبت کل وام دریافت‌شده توسط بخش شرکتی غیرمالی	سالانه
10	پرداخت دیجیتال به‌غیر از شرکت‌ها	درصد شرکت‌های SME که دریافت یا پرداخت خود رابه‌صورت دیجیتال انجام داده‌اند.	۳-۵ سال
شاخص‌های دسترسی			
11A	ارائه خدمات بانکی	تعداد خودپردازها به‌ازای هر ۱۰۰ هزار نفر	سالانه
11B		تعداد شعب بانکی به‌ازای هر ۱۰۰ هزار نفر	
11C		تعداد ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت اعم از بانکی یا غیربانکی به‌ازای هر ۱۰۰ هزار نفر	
11D		تعداد پایانه‌های پوز به‌ازای هر ۱۰۰ هزار نفر	
11E		درصد تعداد افراد بالای ۱۵ سال با امکان دسترسی به اینترنت خانگی یا موبایل	سه سال یک بار
12	مالکیت کارت بانکی ^{۳۴}	تعداد کارت‌های بانکی به‌ازای هر ۱۰۰ هزار نفر	سالانه
13	ارائه خدمات بانکی توسط شرکت‌ها	درصد بنگاه‌های SME که پایانه POS دارند.	۳-۵ سال
14	اتصال و یکپارچگی شبکه پرداخت	شاخص بین ۱-۰ که در آن یک به معنای ارتباط بین ATMها و پایانه‌های فروشگاهی ^{۳۵} مختلف و صفر به‌معنای جدابودن شبکه ATM از یکدیگر است.	سالانه
شاخص‌های کیفی: سواد مالی و توانمندی			
15	دانش مالی	نمره دانش مالی ناشی از پاسخ به سوالات و مفاهیم پایه‌مالی از جمله: ۱- تورم ۲- نرخ سود ۳- نرخ سود مرکب ۴- توهم پولی ۵- تنوع در سبد سرمایه‌گذاری ۶- اهداف اصلی از بیمه	ادواری
16	رفتار مالی	استفاده از پس‌انداز برای تامین مالی ضروری از طریق درصد افرادی که در پاسخ به سوال زیر، گزینه پس‌انداز را انتخاب کرده باشند: در مواجهه با یک نیاز فوری مالی، ^{۳۶} از چه طریق تامین مالی می‌کنید: ۱- پس‌انداز شخصی ۲- کار بیشتر ۳- قرض‌گرفتن از دوست یا فامیل ۴- فروش دارایی ۵- گرفتن وام از نهادهای مالی شامل بانک ۶- عدم امکان تامین مالی	سه سال یک بار

34- debit card

۳۵- در ایران شبکه شاپرک این اتصال و یکپارچگی را ایجاد کرده است.
۳۶- میزان این نیاز مالی بر اساس سطح درآمد سرانه مشخص می‌شود، به‌عنوان نمونه چهار درصد درآمد سرانه.



شاخص‌ها و زیرشاخص‌ها	طبقه‌بندی	شاخص	تواتر اندازه‌گیری
شاخص‌های کیفی: رفتار بازار و حمایت از مصرف‌کننده			
17	الزام به افشا	شاخص ترکیبی در خصوص الزام به افشا شامل موارد زیر: ۱- میزان کلی نرخ سود پرداخت‌شده برای دسترسی به اعتبار ۲- وجود قالب مشخص برای افشای اطلاعات توسط نهادهای مالی مختلف ۳- الزام به افشای اطلاعات ذیل زبان محلی ۴- الزام به استفاده از واژگان ساده و قابل فهم ۵- وجود فرایند در خصوص حق دادخواهی	سالانه
18	حل اختلاف	شاخص ترکیبی در خصوص وجود سازوکارهای حل اختلاف داخلی و بیرونی شامل: ۱- سازوکارهای حل اختلافات داخلی شامل وجود قانون یا مقرراتی که استانداردهایی را برای نهادهای مالی در خصوص رفع اختلاف ذیل شاخص‌هایی مانند به‌موقع‌بودن، در دسترس‌بودن و اجرای فرایندهای روشن وضع کرده باشند. ۲- وجود فرایند و سازوکارهایی که امکان رجوع به شخص ثالث (شامل بازرسی مالی یا نهادهای نظارتی) را برای استیفای حقوق و حل اختلاف برای مصرف‌کننده فراهم کرده باشد.	سالانه
شاخص‌های کیفی: موانع استفاده و به‌کارگیری			
19A	موانع اعتباری	درصد بنگاه‌های SME که برای آخرین وام خود الزام به ارائه وثیقه را داشته‌اند که انعکاسی از سخت‌بودن دسترسی به اعتبار است.	۳-۵ سال
19B		گرفتن اعتبار: مجموعه محیط تنظیم‌گری و مقررات مالی جهت تسهیل دریافت اعتبار که از طریق مقایسه فاصله کشورها با کشوری با بهترین عملکرد بر اساس شاخصی در مقیاس بین صفر (بیشترین فاصله) تا ۱۰۰ (کمترین فاصله) سنجیده می‌شود.	سالانه

شاخص‌های فراگیری مالی بر اساس استاندارد G 20

همان‌طور که از جدول مشخص است، ارزیابی جامع، دقیق و روشن از وضعیت فراگیری مالی نیازمند در نظر گرفتن شاخص‌ها و زیرشاخص‌های متعددی است. به‌علاوه جمع‌آوری این داده‌ها، به‌روزرسانی آنها و مقایسه با کشورهای مشابه از جمله اقداماتی است که باید به‌منظور ارائه تصویر مناسب و روشن از فراگیری مالی صورت پذیرد. گستره قابل توجه این شاخص‌ها و اهداف متفاوت از اندازه‌گیری آنها باعث شده که نهادهای مختلفی اندازه‌گیری این شاخص‌ها را انجام دهند. به‌عنوان نمونه می‌توان به بانک جهانی، صندوق بین‌المللی پول و موسسه گالوپ اشاره کرد که هر کدام بخشی از شاخص‌ها را اندازه‌گیری می‌کنند. از این رو در اختیار داشتن یک تصویر جامع از تمامی شاخص‌ها و زیرشاخص‌های فراگیری مالی نیازمند ترکیب اطلاعات این نهادهای مختلف است.

یکی از موضوعات مهم در حوزه فراگیری مالی نقش جنسیت در دسترسی به خدمات مالی است. در این بین، این سوال مطرح می‌شود که آیا تبعیض جنسیتی در دسترسی

به خدمات مالی وجود دارد یا خیر؟ ارزیابی این سوال ذیل شاخص‌های مختلف، نیازمند اندازه‌گیری آن شاخص به‌صورت جداگانه برای مرد و زن است. به‌عنوان نمونه در صورتی که تبعیض جنسیتی در میزان دسترسی به وام توسط کسب‌وکارهای کوچک یا مالکیت حساب توسط افراد، مورد سوال باشد، لازم است اندازه‌گیری این شاخص‌ها به‌تفکیک جنسیت زن و مرد انجام شود. بر مبنای این اندازه‌گیری و تحلیل آماری می‌توان قضاوت روشن‌تری در مورد نقش جنسیت در فراگیری مالی پیدا کرد.

ارزیابی اولیه ذیل این شاخص‌ها نشان می‌دهد که در ایران، شاخص‌های دسترسی و بخش مهمی از شاخص‌های به‌کارگیری خدمات مالی در سطح فردی، وضعیت مطلوبی دارد. با این حال شاخص‌های کیفی مانند سواد مالی، موانع استفاده، رفتار بازار، حمایت از مصرف‌کننده و به‌کارگیری خدمات مالی در سطح شرکتی با چالش مواجه هستند.

سنجش فراگیری مالی در مقیاس جهانی

همان‌طور که اشاره شد، نهادهای متعددی طی سال‌های اخیر سنجش فراگیری مالی را در مقیاس جهانی انجام می‌دهند. بخشی از این نهادها متمرکز بر جمع‌آوری داده و بخشی دیگر نیز تحلیل نتایج را بر عهده دارند. یکی از مهم‌ترین نهادهایی که بیشترین پوشش از منظر تعداد کشور برای اندازه‌گیری فراگیری مالی را داشته و به‌صورت مستقیم اقدام به جمع‌آوری داده برای فراگیری مالی می‌کند، بانک جهانی است. این نهاد از سال ۲۰۱۱ اقدام به ایجاد پایگاه داده^{۳۷} سنجش فراگیری مالی کرده است. این پایگاه داده تحت عنوان^{۳۸} The Global Findex اقدام به جمع‌آوری داده‌ها می‌کند و امکان مقایسه بین کشوری را فراهم می‌سازد.

نظرسنجی بانک جهانی مشتمل بر پرسش از ۱۲۸ هزار نفر در ۱۲۳ کشور است که این تعداد کشور ۹۰ درصد جمعیت جهان را شامل می‌شود. این نظرسنجی با همکاری موسسه گالوپ صورت می‌گیرد و در هر کشور، گروه متفاوتی به‌عنوان گروه هدف انتخاب می‌شود. در ایران بر اساس آخرین گزارش تهیه‌شده بانک جهانی، هزار و پنج نفر از گروه درآمد متوسط رو به بالا در نظرسنجی شرکت کرده‌اند.

این گزارش، شاخص‌های فراگیری مالی را در دو سطح دسترسی مالی و استفاده از خدمات مالی شامل پس‌انداز، قرض‌گرفتن و پرداخت‌های دیجیتال در کشورهای مختلف دنیا مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌دهد که در ادامه، ذیل هر یک از این شاخص‌ها عملکرد کشورها مورد بررسی قرار می‌گیرد.

۳۷- این پایگاه داده در آدرس زیر در دسترس است:

<https://databank.worldbank.org/source/global-financial-inclusion>

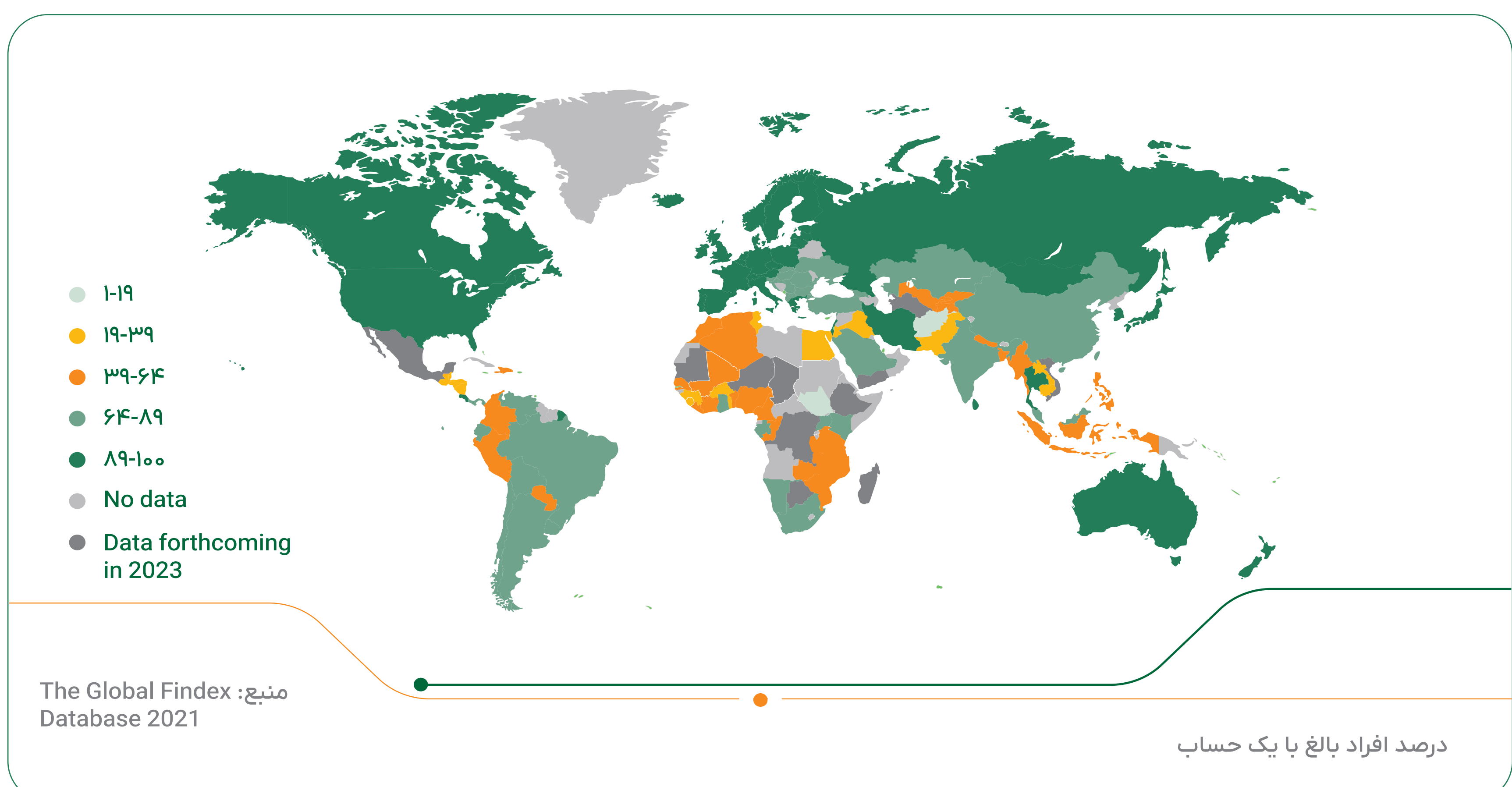
۳۸- مجموعه کاملی از گزارش‌ها و داده‌ها از طریق آدرس زیر در دسترس است:

<http://www.worldbank.org/globalfindex>.

مالکیت حساب

در این قسمت، دسترسی مالی از طریق مالکیت حساب مورد بررسی قرار می‌گیرد. بر اساس گزارش بانک جهانی، در سال ۲۰۲۱، ۷۶ درصد از افراد بالغ، مالک حساب در بانک یا نهاد مالی تنظیم‌گری‌شده مانند موسسات ارائه اعتبار یا فراهم‌کننده خدمات مالی روی تلفن همراه بوده‌اند. این میزان از دسترسی به حساب، رشد قابل توجهی طی دهه پیش از آن داشته است؛ به‌طوری که، در دوره ۱۰ ساله منتهی به ۲۰۲۱ میزان مالکیت حساب، ۵۰ درصد در سطح جهانی رشد کرده و از ۵۱ به ۷۶ درصد رسیده است. با این حال میزان مالکیت حساب در کشورهای در حال توسعه از میانگین جهانی پایین‌تر است. طی سال‌های ۲۰۱۷-۲۰۲۱ میزان مالکیت حساب در این گروه از کشورها با هشت واحد درصد افزایش، از ۶۳ درصد به ۷۱ درصد رسیده، به‌علاوه رشد رخ داده بین گروه بزرگی از کشورها بوده است. در حالی که تا پیش از آن، رشد مالکیت حساب، عمدتاً متمرکز در کشورهای چین و هند بوده و در این مدت، بهبود دسترسی به حساب، در گروه بزرگتری از کشورهای دنیا رخ داده است.

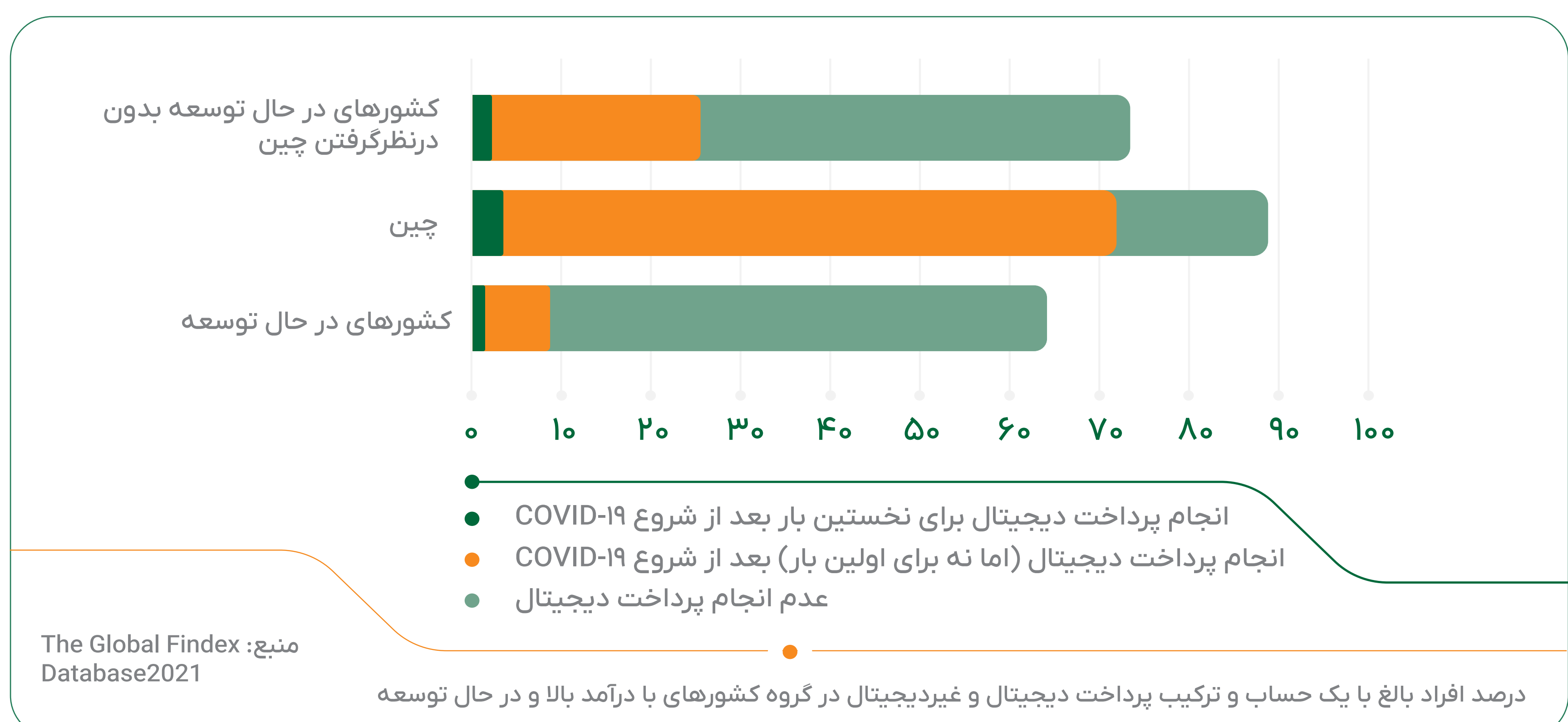
بر مبنای گزارش بانک جهانی، در ایران حدود ۹۰ درصد افراد بالغ، مالکیت حساب دارند که رقم قابل توجهی در مقایسه با کشورهای دنیاست. بر این اساس، ایران از منظر مالکیت حساب در زمره کشورهای با درصد مالکیت بالای حساب بانکی است. به‌طوری که مالکیت حساب در ایران مشابه با کشورها اروپای غربی، آمریکا و کاناداست. لذا به نظر می‌رسد در ایران، مسئله مالکیت حساب، مانع اصلی فراگیری مالی نیست. در ایران ۸۵ درصد زنان و همچنین ۸۷ درصد افراد با درآمدهای پایین، عمدتاً متاثر از پرداخت‌های یارانه‌های دولت و نیازمندی حساب بانکی برای دریافت آن، مالک حساب هستند. بنابراین دو گروهی که در بسیاری از کشورها با چالش مالکیت حساب مواجه هستند، در ایران، نرخ مالکیت بالایی دارند.



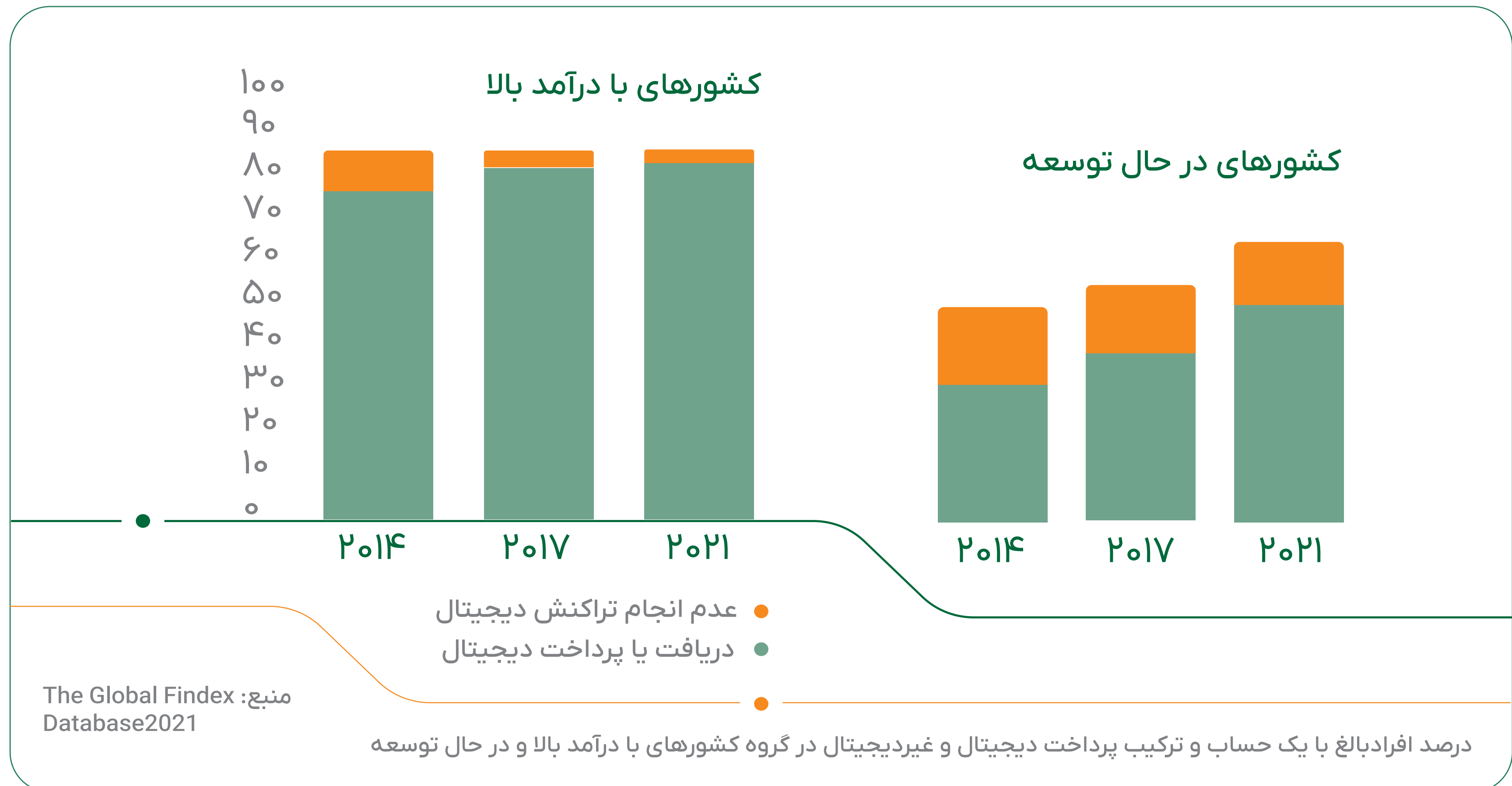
ارزیابی صورت‌گرفته توسط بانک جهانی نشان می‌دهد، در برخی از کشورها از جمله کشورهای جنوب صحرای آفریقا، توسعه تلفن همراه عامل اصلی رشد در دسترسی به حساب بوده است. مالکیت حساب اگرچه بین گروه‌های مختلف یکسان نیست و عواملی مانند جنسیت، تحصیلات و فقر باعث ایجاد شکاف بین مالکیت حساب شده اما در سال‌های اخیر این شکاف نیز محدود شده است. به‌طوری که تفاوت بین مالکیت حساب بین زن و مرد در کشورهای در حال توسعه از ۹ واحد درصد به شش واحد درصد، کاهش پیدا کرده است.

پرداخت‌های دیجیتال

در سال‌های اخیر، خدمات حساب دیجیتال، رشد قابل توجهی داشته است. در حالی که استفاده از دریافت‌های دیجیتال در کشورهای توسعه‌یافته، تقریباً فراگیر و حدود ۹۵ درصد است، در کشورهای در حال توسعه این میزان، از ۳۵ درصد، در سال ۲۰۱۴ به ۵۷ درصد در سال ۲۰۲۱ افزایش یافته است. حدود دوسوم از افرادی که دریافت دیجیتال داشته‌اند، از حساب خود برای مدیریت جریان نقدی استفاده کرده‌اند که برای ۴۰ درصد از آنها کارکرد پس‌انداز داشته است. دریافت منابع مالی ذیل حساب و دریافت سایر خدمات مالی همبستگی دارند. از این رو عملیات پرداخت، یک مسیر مهم برای افزایش سواد مالی و همچنین تبدیل فرایند دسترسی به‌کارگیری خدمات مالی است. توسعه روش‌های دیجیتال در سال‌های اخیر به‌ویژه بعد از بحران کووید-۱۹ افزایش قابل توجهی پیدا کرد. به‌عنوان نمونه در کشورهای در حال توسعه ۱۸ درصد افراد بالغ، پرداخت صورت‌حساب‌های قبوض خود را به‌صورت مستقیم و در بستر دیجیتال انجام می‌دهند. حدود یک‌سوم از این افراد برای نخستین بار بعد از بحران کرونا اقدام به انجام این کار کرده‌اند. به‌علاوه خرید دیجیتال از فروشندگان نیز در دوران کرونا افزایش قابل توجهی پیدا کرد. در چین از ۸۲ درصدی که در سال ۲۰۲۱ خرید دیجیتال داشته‌اند، ۱۱ درصد آنها برای نخستین بار در سال ۲۰۲۱ این کار را انجام داده‌اند.



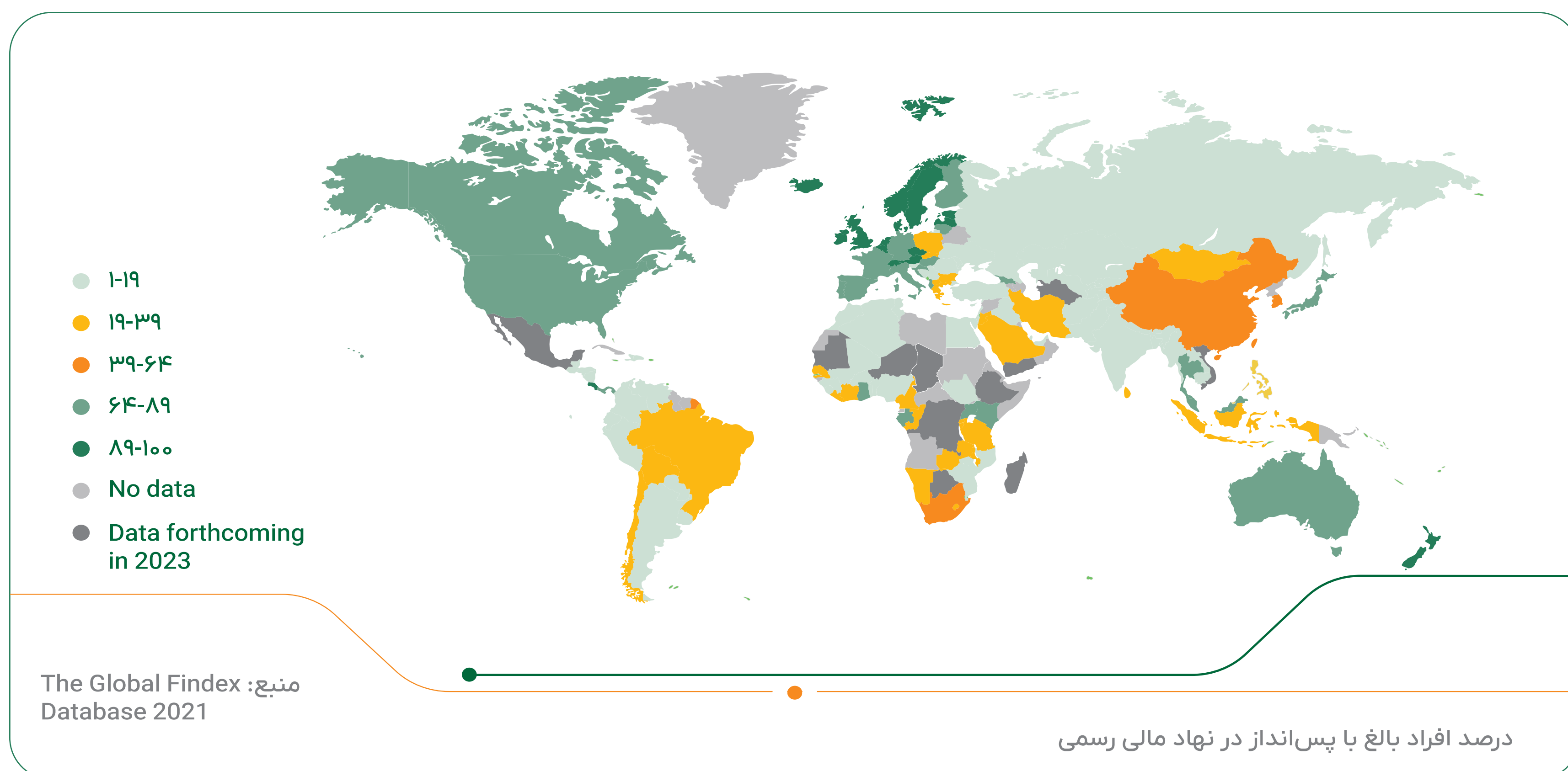
پرداخت‌های دیجیتال به دلیل ایجاد ردپای دیجیتال از افراد، غنای داده‌ای مورد نیاز برای اعتبارسنجی را بهبود داده است.



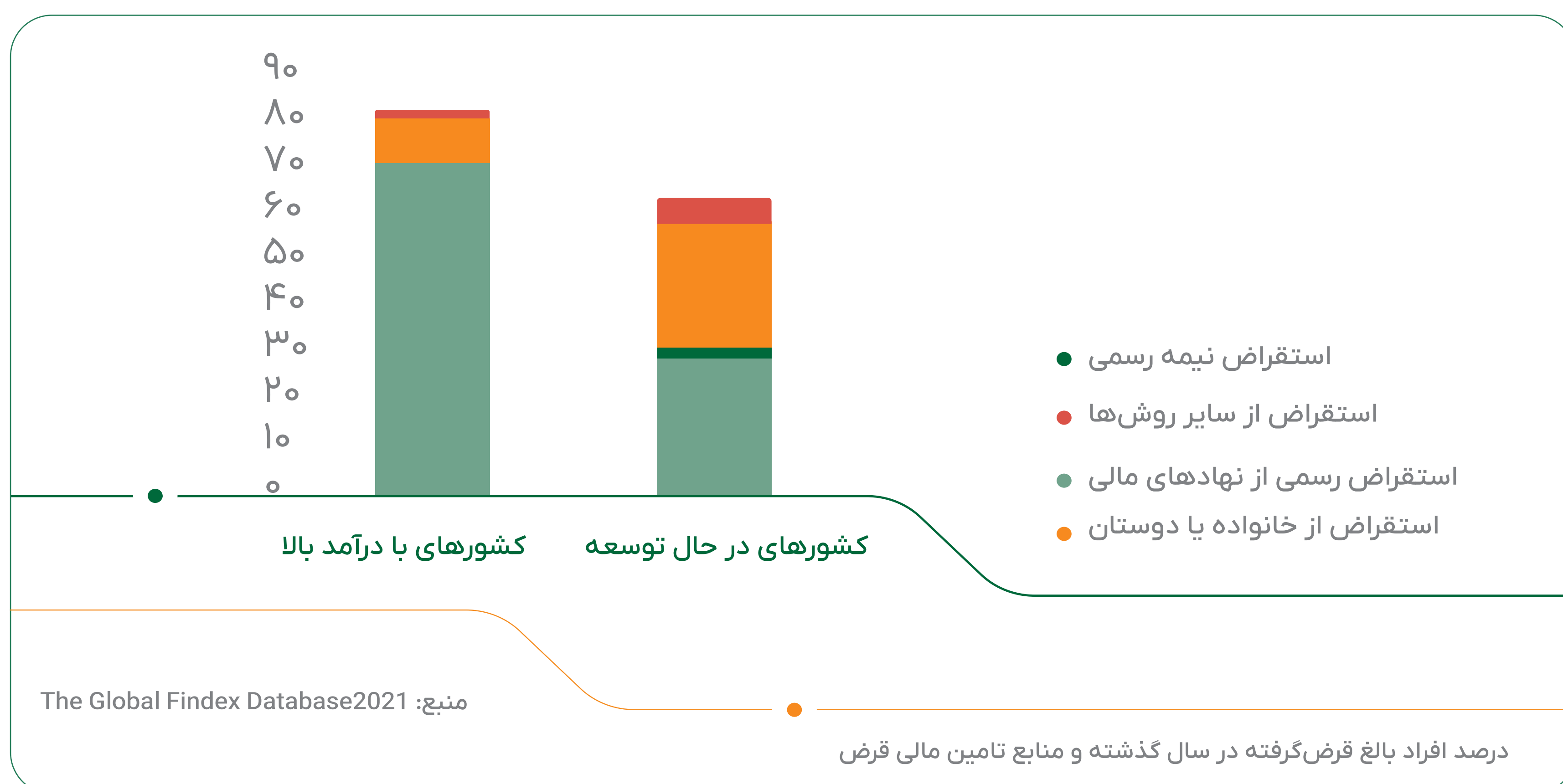
بر مبنای گزارش بانک جهانی، در ایران بر اساس آمارهای در دسترس، حدود ۳۱ درصد از افراد بالغ، خرید آنلاین داشته‌اند، هرچند در مورد شیوه پرداخت آن، اطلاعات روشنی وجود ندارد. با این حال به نظر می‌رسد در ایران نیز مطابق با سایر کشورها در سال‌های اخیر، خریدهای آنلاین و به تبع آن پرداخت‌های آنلاین نیز بهبود قابل توجهی پیدا کرده است. برای بقیه کشورهای در حال توسعه، این میزان حدود ۲۰ درصد است که هشت واحد درصد از آنها برای بار اول خرید آنلاین داشته‌اند.

پس‌انداز و قرض‌دادن

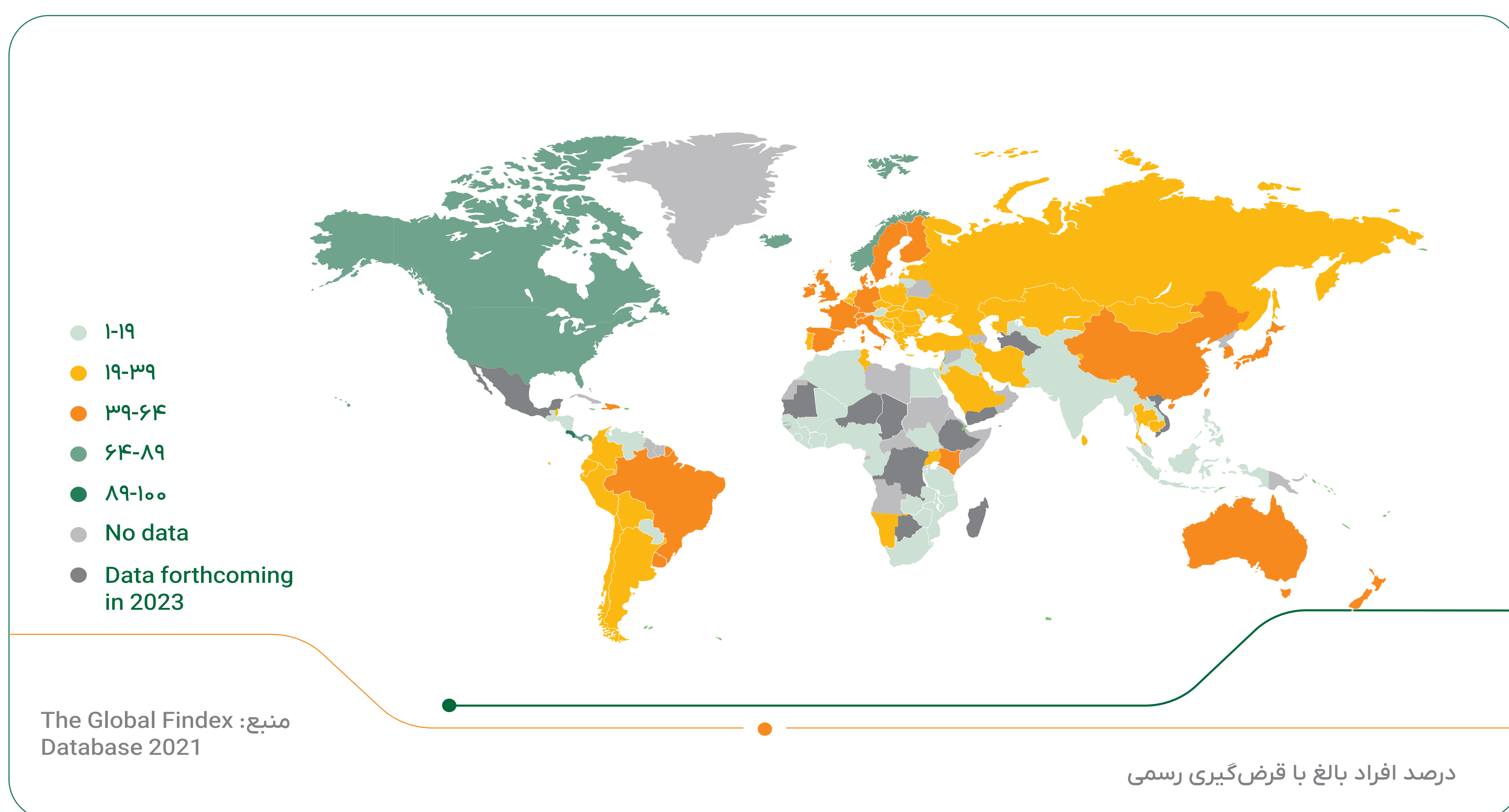
با وجود رشد قابل توجه در مالکیت و به‌کارگیری حساب طی سال‌های اخیر، چالش اصلی برای توسعه فراگیری مالی دسترسی به خدمات مالی بر حسب نیاز است. ایران نیز در زمره کشورهایی با نرخ پس‌انداز پایین است، به‌طوری که نرخ پس‌انداز برای افراد ایرانی در محدوده ۱۹-۳۹ درصد قرار می‌گیرد. با این حال همان‌طور که اشاره شد ترکیب نرخ و فراگیری پس‌انداز و همچنین دسترسی به وام و اعتبار، ذیل ابزارهای مختلف اعم از خانواده یا نهاد مالی، تعیین‌کننده میزان دسترسی به منابع مالی در صورت نیاز یا در مواقع ضروری است.



در کشورهای در حال توسعه و توسعه‌یافته در خصوص منابع تامین مالی و ترکیب آن، اختلاف قابل توجهی وجود دارد. در حالی که قرض‌گیری رسمی از یک بانک یا نهاد مالی رسمی، کارت اعتباری یا کیف پول الکترونیکی مهم‌ترین ابزار قرض‌گیری در کشورهای با درآمد بالاست، در کشورهای در حال توسعه سهم قرض‌گیری رسمی با میزان قرض‌گیری از دوستان و خانواده برابر است.



به‌علاوه توزیع قرض‌گیری رسمی در دنیا پراکندگی قابل توجهی دارد. این پراکندگی برای بسیاری از کشورها مشابه با نقشه پس‌انداز است. در واقع با وجود پایین بودن فراگیری پس‌انداز، امکان قرض‌گرفتن رسمی نیز با دشواری همراه است که این امر باعث ایجاد اختلال در مواجهه با شوک‌های منفی مالی می‌شود.

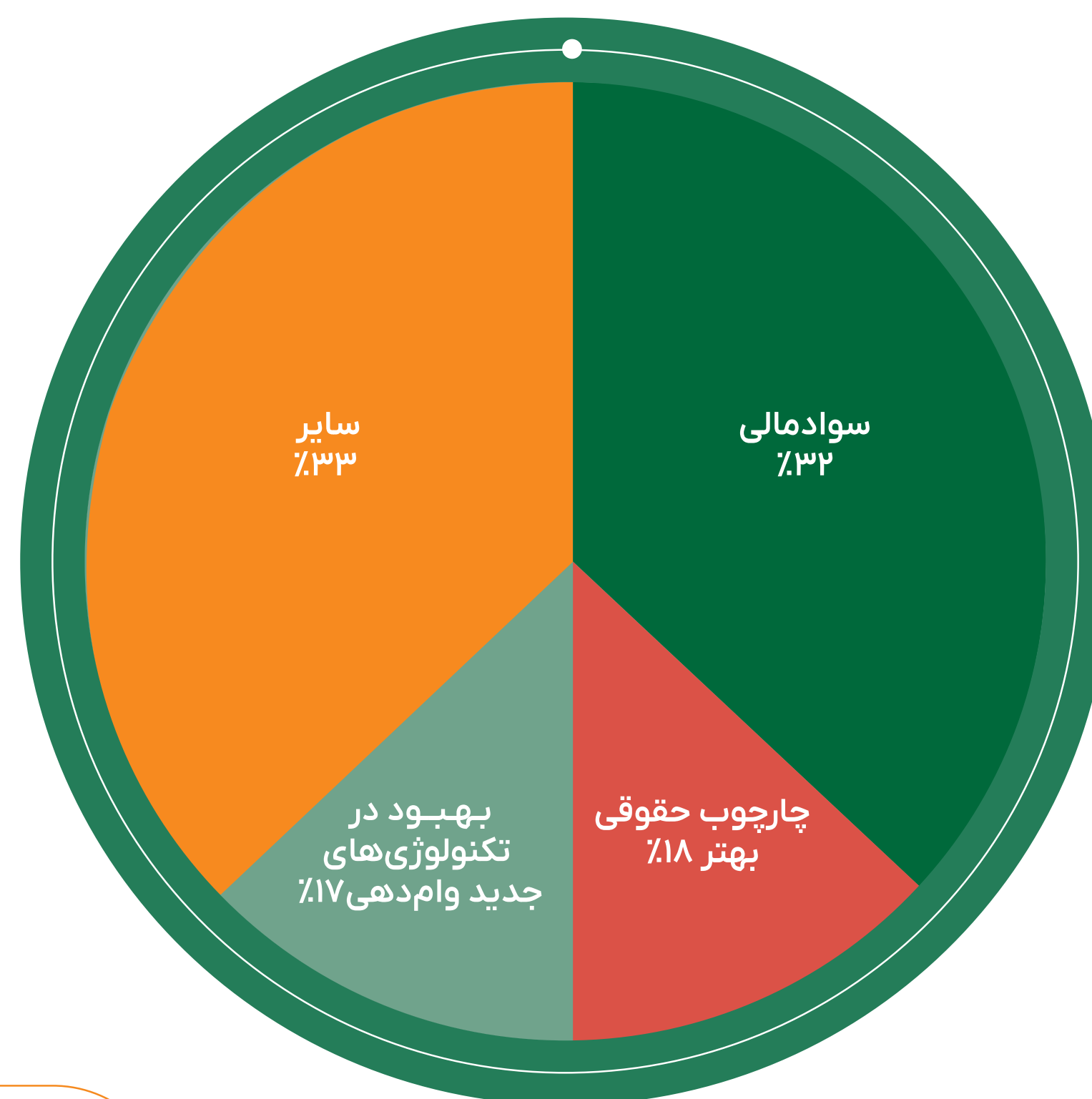


در کشورهای در حال توسعه تنها ۵۵ درصد از افراد بالغ می‌توانند ظرف کمتر از ۳۰ روز در صورت بروز حادثه غیرمترقبه به منابع مالی اضافه و مازاد، دسترسی داشته باشند. برای ۳۰ درصد از افراد بالغ، خانواده و دوستان، نخستین منبع تامین مالی در مواقع بحرانی و ضروری بوده که بیش از نیمی از این افراد باور داشته‌اند دستیابی به منابع مالی با دشواری همراه است. به‌علاوه برای زنان و افراد کم‌درآمد، استفاده از منابع مالی دوستان و خویشاوندان با دشواری بالاتری همراه است. همچنین، بیش از دوسوم از افراد، حداقل در مورد یکی از جنبه‌های مربوط به استرس مالی، نگرانی قابل توجهی داشته‌اند. حدود ۵۰ درصد از افراد بالغ در کشورهای در حال توسعه بسیار نگران مخارج سلامت خود در صورت بروز تصادف یا بیماری جدی هستند که از این میزان، ۳۶ درصد آنها مخارج سلامت را مهم‌ترین نگرانی خود قلمداد کرده‌اند. در برخی دیگر از کشورها، مخارج آموزش، مهم‌ترین نگرانی محسوب می‌شود.

از این رو اگرچه مالکیت حساب، شرط لازم است اما دریافت خدمات مالی علاوه بر مالکیت حساب، نیازمند به‌کارگیری آن است. معنای به‌کارگیری حساب، دریافت منابع مالی از طریق حساب است که امکان دریافت خدماتی مانند پس‌انداز، قرض‌گیری یا مدیریت جریان نقدی را تسهیل می‌کند. در واقع رویداد دریافت منابع مالی، یک تسهیل‌گر مهم برای افزایش به‌کارگیری خدمات مالی است. از این رو به نظر می‌رسد دسترسی به خدمات و محصولات مالی مقرون‌به‌صرفه در تطابق با نیازهای افراد، همچنان در مقیاس جهانی با چالش‌های مختلفی همراه است.

عوامل اثرگذار بر فراگیری مالی و عدم توسعه آن

در یک ارزیابی صورت‌گرفته در سال ۲۰۱۴، چارچوب حقوقی بهتر و توسعه روش‌های وام‌دهی مبتنی بر تکنولوژی، مهم‌ترین عوامل برای توسعه فراگیری مالی بوده‌اند.



منبع: Financial Development Barometer

توزیع نقش عوامل مختلف در توسعه فراگیری مالی

عدم به‌کارگیری خدمات مالی می‌تواند چند منشا داشته باشد.^{۳۹} اگر دسترسی به اعتبار را به‌عنوان مهم‌ترین محصول مالی که در ارتقای وضعیت افراد نقش دارد، در نظر بگیریم، گروه اولی که امکان دسترسی به این خدمت را ندارند، افراد یا کسب‌وکارهایی هستند که درآمد یا سود پایینی دارند یا ریسک در اختیار قراردادن اعتبار به این گروه بالاست. این گروه از افراد در صورت دسترسی به اعتبار می‌توانند ریسک بالایی را برای نظام تامین مالی داشته باشند. به همین خاطر لازم است از طریق سازوکارهای حمایتی مانند پرداخت یارانه توسط دولت حمایت شوند.

با این حال به جز این گروه، سه عامل دیگر باعث می‌شود که افراد، دسترسی به خدمات مالی نداشته باشند. عامل اول، وجود سیاست‌های تبعیض‌آمیز در ارائه خدمات مالی مانند اعتبار است. به‌ویژه در شرایطی که نظام تامین مالی، محدودیت‌های اعتباری یا نرخ سود دستوری دارد، دسترسی به اعتبار با رانت همراه است و به همین دلیل، توزیع رانت، اهمیت بالایی در نحوه دسترسی به اعتبار دارد. در این شرایط، مبنای دراختیارگرفتن اعتبار، میزان دسترسی به منبع توزیع رانت است و اعتبار به‌صورت تبعیض‌آمیز توزیع می‌شود.

39- Thorsten Beck and Asli Demirguc-Kunt, Access to Finance: An Unfinished Agenda, The World Bank Economic Review, 2008

چالش دوم، چارچوب‌های قراردادی و اطلاعاتی مورد نیاز برای ارائه خدمات مالی است. اعتباردهی، نیازمند اعتبارسنجی افراد یا وثیقه‌گذاری است. تعداد قابل توجهی از کشورهای دنیا از جمله ژاپن، هلند و اسپانیا فاقد اعتبارسنجی مناسب هستند و همین امر باعث می‌شود تا اتکا به وجود حداقل درآمد یا وثیقه به‌عنوان مبنای اعتباردهی افزایش یابد. همچنین در کشورهایی که نظام اعتبارسنجی وجود دارد، لزوماً تمامی افراد، واجد اعتبار نیستند.

عامل سوم، نرخ خدمات مالی و تنوع آن است. نبود رقابت، علاوه بر کاهش نوآوری، نرخ خدمات مالی را افزایش می‌دهد که نتیجه آن کاهش دسترسی به خدمات مالی برای افراد است. در حالی که انتظار می‌رود وجود نظام مالی با محوریت دولت مانند بانک‌های دولتی، دسترسی و استفاده از خدمات مالی را افزایش دهد، ارزیابی^{۴۰} صورت‌گرفته برای ۶۲ کشور نشان می‌دهد که بانک‌های دولتی لزوماً منجر به بهبود، در دسترسی به اعتبار نمی‌شوند و وجود رقابت، به‌ویژه حضور بانک‌های خارجی در یک کشور می‌تواند به خدمات بهتر و هزینه‌های دسترسی کمتر منجر شود. از این رو رقابت و توسعه مدل‌های کسب‌وکار بانکی و بهبود به‌کارگیری تکنولوژی، نقش مهمی در برطرف‌شدن موانع توسعه فراگیری مالی دارد.

مدل‌های کسب‌وکار بانکی جدید و توسعه فراگیری مالی

روندهای فناوری از جمله عوامل مهم در تغییر مدل‌های کسب‌وکار بانکی در ایران و جهان هستند که طی دو دهه گذشته باعث تغییرات قابل توجه در نحوه ارائه خدمات بانکی و مالی شده‌اند. محصولات و خدمات ارائه و ساخته‌شده بر مبنای فناوری‌های برهم‌زننده^{۴۱} با نرخ رشد بالا و به‌طور فزاینده‌ای در دست مشتریان نهایی قرار می‌گیرند و رفتار بانک‌ها از نظر راحتی مشتری، شفافیت، قیمت‌گذاری و خدمات به مشتریان در حال تغییر است. این فناوری‌ها رفتارها و انتظارات مشتریان را تغییر می‌دهند و بر مبنای آن، مدل‌های تجاری و عملیاتی بانک‌ها نیز تغییر می‌کند.

در دو دهه گذشته متاثر از بحران مالی در سال ۲۰۰۸-۲۰۰۷، توسعه زیرساخت‌های دیجیتال، تولید داده به‌عنوان یک نهاد جدید و بحران کووید-۱۹، زنجیره ارزش خدمات بانکی و مالی تغییر قابل توجهی پیدا کرده است. بحران مالی ۲۰۰۸-۲۰۰۷ که یکی از دلایل و ریشه‌های آن عدم اعتبارسنجی وام‌های رهنی و تنظیم‌گری نامناسب نهادهای مالی بود، سبب شد تا علاوه بر ایجاد تغییرات قابل توجه در نحوه تنظیم‌گری نهادهای مالی در کشورهای مختلف، بازیگران جدید نیز وارد صنعت مالی شوند. همچنین، در سال‌های گذشته کمیت و کیفیت تولید داده افزایش یافته است.

40- Beck, T., Demirguc-Kunt, A., & Peria, M. S. M. (2007). Reaching out: Access to and use of banking services across countries. Journal of financial economics, 85(1), 234-266.

41- Disruptive

در سال‌های ۲۰۲۰ تا ۲۰۲۴، تولید داده به‌صورت متوسط سالانه حدود ۲۴ درصد رشد کرده است. این میزان از رشد به معنای دوبرابر شدن انباره داده هر سه سال یک بار است. در بحران جهانی کووید-۱۹ به‌دلیل جلوگیری از گسترش ویروس کرونا، بخشی از فعالیت‌ها، جابه‌جایی و حضور فیزیکی برای دریافت خدمات مالی تغییر قابل توجهی پیدا کرد. احراز هویت، پرداخت‌های دیجیتال و ارائه خدمات مالی در بستر دیجیتال، از جمله تغییرات قابل توجه در صنعت مالی طی این دوره بودند.

این شرایط باعث شد، ارائه‌دهندگان خدمات غیربانکی مانند فین‌تک‌ها و شرکت‌های تکنولوژی بزرگ^{۴۲} وارد ارائه خدمات مالی و بانکی در بخش‌های مختلف زنجیره ارزش بانکی شوند. تنظیم‌گری در نحوه دسترسی و به‌اشتراک‌گذاری داده‌ها توسط بانک‌ها و تعریف محصولات مالی و بانکی، این امکان را ایجاد کرده که هزینه ورود به زنجیره ارزش بانکی کاهش پیدا کند و ارائه محصولات و خدمات بدون مجوز بانکی تسهیل شود. این توان فنی باعث شده تا بهبود فرایندها به‌منظور حداقل کردن هدررفت و ایجاد بیشترین ارزش (مدل کسب‌وکار ناب)^{۴۳} و توانایی پاسخ‌دهی به تغییرات محیطی در مدت زمان کوتاه (مدل کسب‌وکار چابک)^{۴۴} از جمله اهداف کسب‌وکاری قرار گیرند.

یکی از برون‌دادهای این تغییرات، نحوه ارائه خدمات بانکی و مالی به مشتریان است که بر مبنای آن می‌توان سه گونه از ارائه‌دهندگان خدمات مالی و بانکی شامل نئوبانک،^{۴۵} بانک‌های چالشگر^{۴۶} و بانک‌های دیجیتال^{۴۷} را شناسایی کرد. نئوبانک‌ها، ارائه‌دهندگان خدمات مالی در بسترهای دیجیتال هستند که می‌توانند حتی بدون مجوزهای بانکی و ذیل شراکت با یک بانک، خدمات مالی را ارائه دهند.

بانک‌های چالشگر، خدمات مالی را در دو بستر آنلاین و فیزیکی ارائه می‌دهند. این گروه از موسسات مالی دارای مجوز بانکی هستند و به همین دلیل، این امکان را دارند که مجموعه کامل‌تری از خدمات مالی را ارائه دهند. همچنین با هدف گرفتن مشتریان شرکتی و خرد، بانک‌های سنتی که امکان دریافت خدمات مالی مناسب را از بانک‌های سنتی ندارند، مدل کسب‌وکار بانک‌های سنتی را به چالش کشیده‌اند. بانک‌های چالشگر، نسخه تکامل‌یافته از نئوبانک‌هایی هستند که توانسته‌اند مجوزهای بانکی را دریافت کنند.

42- Big Tech

43- Lean Business Model

44- Agile Business Model

45- Neo Bank

46- Challenger Bank

47- Digital Bank

تقریباً تمامی بانک‌های چالشگر در ابتدا نئوبانک بوده‌اند و پس از دریافت مجوز بانکی امکان ارائه خدمات در بستر محدود فیزیکی و سبد گسترده‌تر محصولات را یافته‌اند. در کنار این دو مفهوم، بانکداری دیجیتال به ارائه خدمات بانک‌های سنتی در بسترهای دیجیتال اشاره می‌کند.

در مواجهه با این تحولات، برخی از بانک‌های سنتی نه تنها خود را با این روندها تطبیق دادند بلکه از طریق اکتساب فین‌تک‌ها منجر به سرعت‌بخشی به این تحولات شدند. در واقع این شرایط، منجر به یک ارزیابی ۳۶۰ درجه توسط بانک‌ها نسبت به مدل خلق ارزش و نحوه ارائه خدمات شد.

بازیگران جدید در صنعت مالی و توسعه فراگیری مالی

تحول دیجیتال یکی از روندهای مهم کنونی در صنایع مختلف است. تحول دیجیتال به معنای استراتژی و یکپارچگی تکنولوژی‌های دیجیتال در فرایندها، توسعه محصول، عملیات و تجربه مشتری است. صنعت بانکی، پس از صنعت ارتباطات، رسانه و تکنولوژی؛ بالاترین نرخ موفقیت را در تحول دیجیتال داشته است.

انقلاب دیجیتال، باعث تغییر در ترکیب بازیگران در صنعت مالی و همچنین تغییر در زیست‌بوم صنعت مالی شده است. از بین تحولات مختلف شکل‌گیری نئوبانک‌ها، ورود شرکت‌های بزرگ تکنولوژی به صنعت مالی و همچنین شکل‌گیری زیست‌بوم موازی صنعت مالی سنتی به واسطه رمزارزها و ذیل دیفای^{۴۸} معماری جدیدی به صنعت مالی داده است.

البته ورود هر کدام از این بازیگران، مبتنی بر یک چالش در صنعت مالی بوده که اثرات قابل توجهی نه تنها بر نحوه ارائه محصولات که بر توسعه فراگیری مالی داشته است. به‌عنوان نمونه، نئوبانک‌ها محدودیت دسترسی فیزیکی به شعب بانکی را برداشته و طیف متنوع‌تری از خدمات مالی را بدون قوانین دست‌وپاگیر سنتی به مشتریان خود ارائه کرده‌اند.

شرکت‌های بزرگ تکنولوژی به اتکای داده‌های خود، اعتبارسنجی مشتریان که یکی از چالش‌های مهم در دسترسی به اعتبار بوده را برطرف کرده و توانسته‌اند خدمات مالی جدیدی را ارائه کنند. از سوی دیگر، دیفای به‌عنوان معماری مالی مبتنی بر رمزارز، این امکان را ایجاد کرده که اشخاص و شرکت‌ها بتوانند با شرایط خود در این زیست‌بوم، اقدام به انتشار توکن و تامین مالی کنند که از جهات متعددی موانع تنظیم‌گری و محدودیت‌های مالی سنتی را نداشته و منجر به فراگیری خدمات مالی شده است.

همچنین، زیرساخت پرداخت در این اکوسیستم این امکان را ایجاد کرده که دسترسی به نظام پرداخت بین‌المللی به‌ویژه در شرایطی که نظام سنتی پرداخت با اصطکاک‌های مهمی مواجه است، تسهیل شود. در ادامه به هر یک از این بازیگران و نقش آن در توسعه فراگیری مالی پرداخته می‌شود.

فین‌تک‌ها: بانکی و غیربانکی

تکنولوژی‌های مالی^{۴۹} یا به‌اختصار فین‌تک‌ها نقش موثری در نوآوری ارائه محصولات داشته‌اند. فین‌تک‌ها، به مجموعه وسیعی از نوآوری‌های فناوری در بخش مالی اطلاق می‌شود که باعث ارتقا یا تغییر در نحوه ارائه خدمات مالی می‌شوند. این نوآوری‌ها شامل بلاکچین و رمزارزها، تامین مالی جمعی، بیمه، اعتبارسنجی و اعتباردهی، نرم‌افزارهای بودجه‌ریزی، پرداخت‌های الکترونیکی یا مشاوره‌های خودکار مالی^{۵۰} است. این نوآوری‌ها ضمن کاهش هزینه و ریسک، از مسیر توسعه و ارائه گسترده‌تر خدمات مالی باعث توسعه فراگیری مالی شده‌اند.

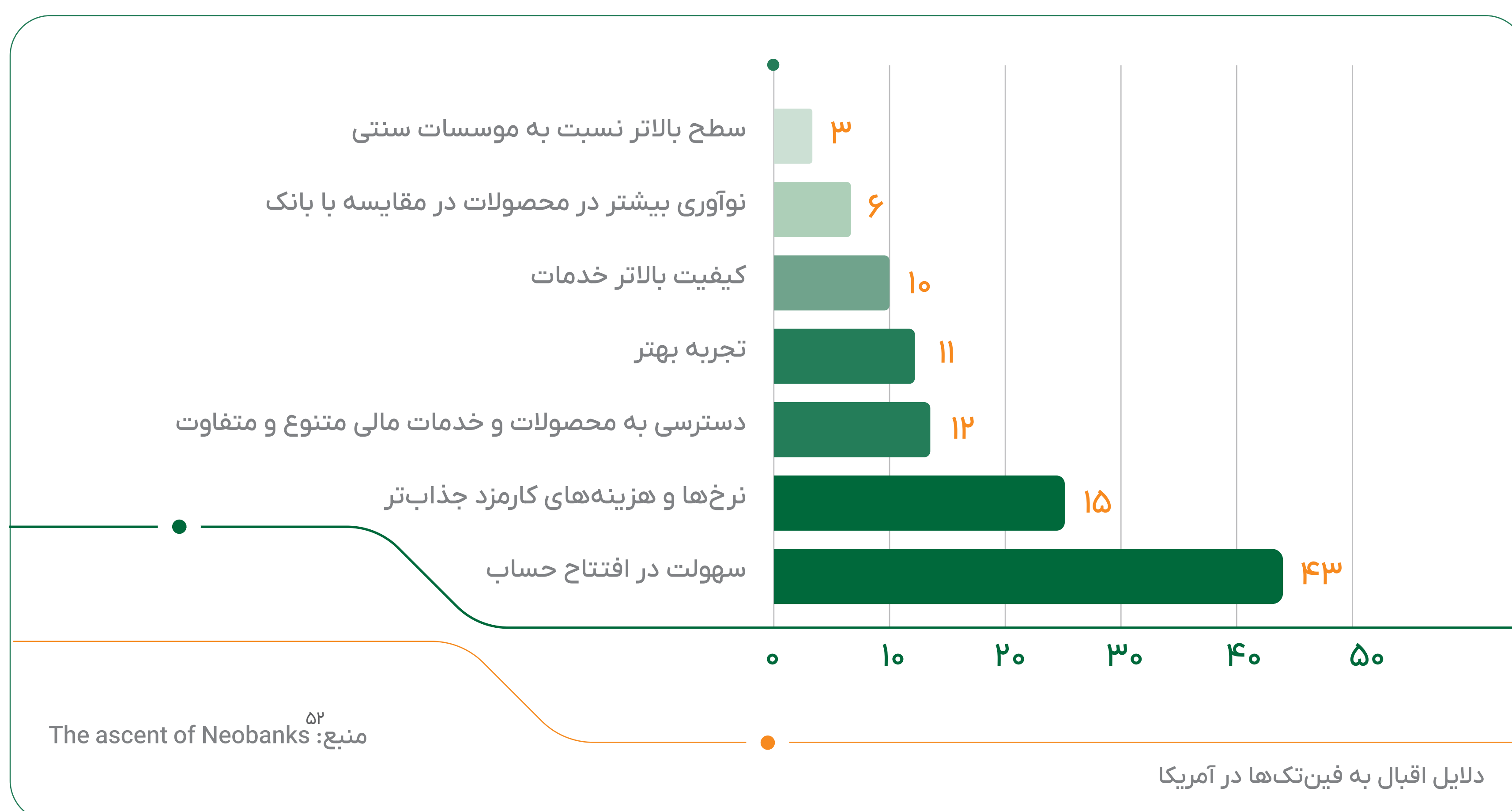
وقوع بحران مالی در سال ۲۰۰۸-۲۰۰۷ و افزایش بی‌اعتمادی به نظام بانکی سنتی، در کنار رشد تلفن‌های هوشمند، محرک‌های مهم برای رشد فین‌تک‌ها طی سال‌های گذشته بوده‌اند. شکل‌گیری دارایی‌های دیجیتال مانند رمزارزها نیز باعث افزایش نوآوری مبتنی بر تکنولوژی‌های دیجیتال در حدود دو دهه گذشته شده است. این محرک‌ها به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه باعث شده نرخ تطبیق فین‌تک‌ها در این کشورها نسبت به کشورهای توسعه‌یافته بالاتر باشد. در حالی که متوسط جهانی نرخ تطبیق فین‌تک ۳۳ درصد بوده، در چین این نرخ ۶۹ و در هند ۵۲ درصد بوده است.^{۵۱} نئوبانک‌ها، نهادهای مالی هستند که خدمات مالی را در بستر آنلاین و دیجیتال ارائه می‌دهند. تمرکز این نهادهای مالی ارائه خدمات اصلی بانک با ارتقای تجربه مشتری است و گروه هدف آنها دو گروه مصرف‌کنندگان و کسب‌وکارهای کوچک و متوسط (SME) هستند.

در یک مطالعه صورت‌گرفته، سه عامل دشواری در افتتاح حساب، کارمزد و هزینه دریافت خدمات و عدم دسترسی به محصولات مالی متنوع، مهم‌ترین چالش‌هایی بودند که باعث استفاده از فین‌تک‌ها برای دریافت خدمات مالی شده‌اند. این عوامل از موانع عدم توسعه فراگیری مالی نیز هستند. نئوبانک‌ها با اهرم‌کردن تکنولوژی، امکان افتتاح غیرحضوری حساب را با استفاد از احراز هویت دیجیتال فراهم و با شناسایی رفتار مشتریان، امکان دریافت خدمات مالی مانند وام و اعتبار را تسهیل کرده‌اند.

49- Financial Technology (FinTech)

50- Robo Advisory

51- UN Policy Brief, Fintech and Digital Finance for Financial Inclusion



فراگیری مالی همسو با درک مشتری

توسعه فراگیری مالی نیازمند درک مناسب از سفر مشتری و نقاط درد آن است. سفر مشتری در صنعت بانکی شامل چند بخش اصلی مثل ایجاد ارتباط با مشتری، ارائه محصولات مالی اصلی، تعمیق ارتباط با مشتری و ارائه خدمات است. در ایجاد ارتباط با مشتری، کمک‌کردن به افتتاح حساب برای مشتری قرار دارد. در حالی که در بانکداری سنتی، ایجاد حساب جدید برای مشتری از طریق حضور فیزیکی صورت می‌گیرد، در نئوبانک، افتتاح حساب می‌تواند به صورت آنلاین و از طریق احراز هویت دیجیتال باشد. ارائه خدمات در بستر آنلاین این امکان را ایجاد می‌کند که هر گوشی هوشمند بتواند کارکرد مشابه با یک شعبه بانک را پیدا کند و دسترسی به خدمات بانکی از محدودیت حضور فیزیکی شعب خارج شود. با توجه به اینکه در طراحی نئوبانک، مسئله مرکزگرایی مشتری^{۵۳} اهمیت بالایی دارد، امکان مدیریت حساب با دریافت خدمات به صورت Self-Service فراهم شده است. همچنین با توجه به دریافت وام به عنوان مهم‌ترین خدمت بانکی، در نئوبانک، فرایند موافقت با اعطای وام، در زمان کوتاه‌تر و بدون مداخله انسان صورت می‌گیرد که باعث می‌شود نظر افراد بر دریافت وام اثرگذار نباشد. از این رو نئوبانک از مسیر تجربه دیجیتال، این امکان را ایجاد کرده که سفر مشتریان با اصطکاک کمتری همراه باشد و با کاهش نقاط درد و بهبود در رضایت، به توسعه فراگیری مالی کمک کند.

52- The ascent of Neobanks: How digital banks are upending the traditional industry? By Redesigning the Financial Services, 2022

53- Customer Centricity

اجزای سفر مشتری در دریافت خدمات بانکی	بانک‌های سنتی	نئوبانک‌ها	اثرگذاری بر فراگیری مالی
ایجاد حساب	• افتتاح حساب از طریق مراجعه حضوری	• افتتاح و احراز هویت در بستر دیجیتال بدون لزوم مراجعه حضوری	• دسترسی به بانک بر اساس دراختیارداشتن گوشی هوشمند به جای دسترسی فیزیکی به شعب
مدیریت حساب	• عدم دسترسی به تمامی اطلاعات بانکی مورد نیاز • لزوم مراجعه در ساعات کاری به شعب بانکی در صورت نیاز • عدم طراحی بر اساس نیاز مشتری و عدم امکان Self-Service بودن	• دسترسی 24*7 به حساب و مدیریت آن به صورت Self-Service	• دسترسی بدون محدودیت زمانی
خدمات پرداخت	• لزوم مراجعه به ATM یا اپلیکیشن‌های بانکی برای انجام خدمات پرداخت • هزینه برای برخی از خدمات پرداخت • تاخیر در اجرای پردازش پرداخت	• امکان ترکیب خدمات پرداخت با بودجه‌ریزی شخصی و تبدیل نئوبانک به دستیار مالی • امکان پرداخت آنی بدون هزینه‌های کارمزدی	• ارتقای سواد مالی افراد از طریق شکل‌گیری دستیارهای مالی
دریافت وام	• زمان‌بر بودن فرایند دریافت اعتبار • اثرگذاری نظر کارمند تسهیلات برای اعطای اعتبار • نیازمند به دراختیارداشتن حداقل گردش حساب، وثایق یا ضامن • لزوم مراجعه فیزیکی به شعب	• دریافت وام بر اساس فرم‌های دیجیتال و زمان انتظار کوتاه • اعتبارسنجی دیجیتال با استفاده از داده‌های سبک زندگی و داده‌های مالی بدون تورش‌داشتن نظرات افراد • عدم محدودیت در ارائه وام طی شبانه‌روز بدون نیاز به مراجعه حضوری، بدون ضامن و وثیقه	• تغییر مدل اعتبارسنجی و فراگیری بالاتر برای دسترسی به اعتبار
پشتیبانی مشتری	• لزوم مراجعه مشتری به شعب برای پشتیبانی از برخی از خدمات • زمان‌بر بودن پشتیبانی • کیفیت پایین ارائه خدمات پشتیبانی	• شخصی‌سازی پشتیبانی مشتری بر اساس دریافت اطلاعات پیش از تماس مشتری برای دریافت خدمات • دسترسی به پشتیبانی مشتری از طریق اپلیکیشن، شبکه‌های اجتماعی و چت	• دریافت خدمات و محصولات مالی متناسب با نیاز مشتریان • تطابق انتظارات مشتریان با خدمات و افزایش استفاده از خدمات مالی

منبع: ۵۴ BCG و مطالعه حاضر

سفر مشتری بانکی، نئوبانک و توسعه فراگیری مالی

حقیقت این است که نئوبانک‌ها بدون واردشدن به پیچیدگی‌های مرتبط با هسته بانک، مدل ارائه محصولات و فعالیت خود را بر اساس مرکزگرایی مشتری قرار داده‌اند. آنها به جای آنکه متمرکز بر ارائه تمامی خدمات و محصولات بانکی باشند، بر ارائه محصولات منتخب مالی متمرکز هستند. این محصولات حاشیه سود بالایی دارند و در بانکداری سنتی تجربه مشتری از آنها خوشایند نیست یا ارائه خدمات کارمزد بالایی دارد. از این رو رویکرد نئوبانک‌ها، بازکردن^{۵۵} بسته خدمات و محصولات مالی و تمرکز بر ارائه محصولات خاص است. افتتاح حساب، ارائه وام خرد بدون وثیقه و ضامن و دسترسی به حقوق پیش از سررسید از جمله خدمات پرکاربرد نئوبانک‌هاست.

54- <https://www.bcg.com/publications/2022/customer-value-and-banking-in-the-digital-age>

55- Unbundling

در آمریکا و در سال ۲۰۲۴، از مجموع ۱۰ بانک با بیشترین تعداد مشتریان، سه نئوبانک با حدود ۲۴ میلیون مشتری و سهم ۴/۴ درصدی در رتبه چهارم مشتریان با حساب جاری قرار دارند. طی سال‌های اخیر، تعداد مشتریان نئوبانک رشد قابل توجهی کرده، به‌طوری که از حدود ۱۴۶ میلیون کاربر در سطح جهانی در سال ۲۰۲۱ انتظار می‌رود به ۳۵۰ میلیون در سال ۲۰۲۶ برسد.

یکی از مهم‌ترین محرک‌های اقبال به نئوبانک‌ها، نسل Z است که عادات مصرفی متفاوتی نسبت به نسل پیش از خود دارند. برای این نسل، دریافت خدمات در زمان واقعی، بدون انتظار و همچنین در بستر آنلاین بدون نیاز به مراجعه فیزیکی، مطلوبیت به‌مراتب بالاتری نسبت به نسل پیش از خود دارد. به‌علاوه برای این نسل، وفاداری به برند کمتر است. آنها محصولات مالی خود را بر اساس محتوای تولیدشده توسط شبکه‌ای از دوستان و همسالانشان در بستر شبکه‌های اجتماعی انتخاب می‌کنند. نئوبانک‌ها به‌دلیل انعطاف در ارائه محصولات و دیجیتالی‌بودن می‌توانند این تقاضای نسل Z را پوشش دهند.

انواع نئوبانک

نئوبانک‌ها را بر اساس نحوه ارتباط آنها با بانک‌ها می‌توان در سه گروه زیر طبقه‌بندی کرد:

انواع نئوبانک‌ها	Full-Stack	Front End	زیرمجموعه بانک سنتی
ویژگی‌ها	دارای مجوز بانکی	عدم دراختیارداشتن مجوز بانکی	عملیات از طریق مجوز در اختیار بانک مادر
	ایجادشده بر مبنای مدل پلتفرم	شراکت با یک بانک بالغ	هویت مجزا از بانک مادر
	دراختیارداشتن بخش مهمی از زنجیره ارزش از ابتدا تا انتهای ارزش (از خدمات هسته تا ارائه محصولات به مشتریان)	کنترل زنجیره ارزش تنها در سمت مشتری	بهره‌مندی از داده‌های مشتریان در اختیار بانک مادر
نمونه‌ها	Revolut, Monzo, Webank	Chime, Vivid	Openbank

گونه‌شناسی نئوبانک‌ها

نئوبانک‌ها را بر اساس نحوه ارتباط آنها با بانک‌ها می‌توان در سه گروه بالا طبقه‌بندی کرد

نئوبانک‌های Full-Stack به‌دلیل آنکه مجوز بانکی را در اختیار دارند، تمامی عملیات بانکی مانند سپرده‌گیری و افتتاح حساب را نیز می‌توانند انجام دهند. این در حالی است که اگر نئوبانکی Front End باشد، به‌دلیل اینکه مجوز بانکی را در اختیار ندارد تنها می‌تواند یک واسط کاربری با مشتریان باشد.



در این نوع، عملاً نئوبانک از طریق گرفتن API از بانک، به ارائه محصولات مالی به مشتریان کمک می‌کند. این شکل جدید از ایجاد بانک به معنای کاهش هزینه ورود برای بازیگران جدید در صنعت، افزایش رقابت و بهبود در نوآوری است که توسعه فراگیری مالی را به دنبال دارد.

در حالی که بسترهای سنتی ارائه خدمات مالی مانند بانک‌ها به اطلاعات محدود با تمرکز بر اطلاعات مالی افراد دسترسی دارند، تلفن‌های هوشمند و سایر ابزارهای مالی این امکان را فراهم کرده‌اند که حجم وسیعی از داده‌های سبک زندگی افراد تولید تا بر اساس آن اعتبارسنجی بهتری از وضعیت مشتریان انجام شود. این اعتبارسنجی می‌تواند مسیر را برای دریافت اعتبار و وام و توسعه فراگیری مالی تسهیل کند. در شرایط جاری برآوردها حاکی از وجود یک بازار ۳۰ تریلیون دلاری برای درخواست به اعتبار پاسخ داده نشده به مشتریان است و برای بیش از ۷۰ درصد از افراد بالغ در سطح جهان، رتبه اعتباری وجود ندارد. یکی از نمونه‌های موفق در توسعه فراگیری مالی، فین‌تک Tala^{۵۶} است.

این فین‌تک بر ارائه وام خرد بین ۵۰-۱۰۰ دلار متمرکز و این امکان را ایجاد کرده تا افراد تنها با استفاده از گوشی هوشمند بدون نیاز به وثیقه و همچنین نیاز به تاریخچه اعتبار^{۵۷} به وام‌های خرد دسترسی پیدا کنند. به این ترتیب، برای بیش از ۸۵ درصد از افراد، دریافت وام از طریق تلفن همراه کمتر از دو دقیقه امکان پذیر شده است. Tala از طریق تجمیع داده‌های مالی و سبک زندگی ذیل ۲۵۰ نقطه داده و بیش از ۲۰۰۰ ورودی داده، نرخ بازگشت اعتبار بالاتری را ثبت کرده است. به عنوان نمونه از داده‌های سبک زندگی که برای ارزیابی اعتبار مشتریان استفاده می‌شود، ترکیب تماس‌های تلفنی افراد است. تعداد و میزان تماس با والدین، تعداد و طول تماس با افراد مختلف، نحوه ثبت اسامی افراد در دفترچه تلفن همراه از جمله داده‌هایی است که برای ارزیابی اعتبار افراد مورد استفاده قرار می‌گیرد. افزایش تعداد تماس در کنار وجود حداقلی از میزان مکالمه، علامت وجود شبکه ارتباطی قوی برای افراد است که در صورت نیاز به بازپرداخت وام، فرد می‌تواند از این شبکه استفاده کند و به همین دلیل ریسک اعتباری پایین‌تری دارد.

از سوی دیگر، دقت به جزئیات ثبت اسامی افراد در تلفن همراه و وجود همزمان اسم و فامیل افراد، یک متغیر ابزاری است که نشان می‌دهد فرد قابلیت اعتماد بالاتری دارد. استفاده از این داده‌ها باعث شده تا با وجود نبود وثیقه، نرخ بازپرداخت وام برای این فین‌تک بالای ۹۰ درصد باشد.

56- <https://d3.harvard.edu/platform-digit/submission/tala-how-data-boosts-access-to-credit-for-low-income-individuals-in-emerging-economies/>

57- Credit history

یکی دیگر از نئوبانک‌های موفق در سطح جهانی Nubank است که فعالیت خود را در برزیل در سال ۲۰۱۳ آغاز کرد. این نئوبانک در سال ۲۰۲۴ بالغ بر ۱۰۰ میلیون مشتری دارد و توانست در سال ۲۰۲۲، وارد بورس نیویورک شود. این نئوبانک در سال ۲۰۲۳، بالغ بر ۸ میلیارد دلار درآمد و یک میلیارد دلار سود ایجاد و در کنار ارائه خدمات مالی مانند وام و پرداخت آنی، امکان خرید و فروش سهام را برای کاربران خود فراهم کرده است. همچنین، طی سال ۲۰۲۳، Nubank وارد زیست‌بوم دیفای شد و توکن رمزارز خود را نیز ایجاد کرد. این نئوبانک در کشور برزیل دارای مجوز بانکی است و یک نئوبانک Full-Stack محسوب می‌شود اما در کشور کلمبیا و مکزیک به‌عنوان یک ارائه‌دهنده خدمات مالی فعالیت می‌کند و به‌دنبال کسب مجوز بانکی مشابه با برزیل است.

ویپاد، ترابانک پاسارگاد

در ایران هم نئوبانک‌هایی داریم که ویپاد یکی از آنهاست. بانک پاسارگاد با هدف توسعه خدمت‌رسانی در تمامی شهرها و روستاهای کشور تصمیم گرفت تا خدمات مالی خود را گسترش دهد. این تصمیم نیز بدون استفاده از فناوری و تکنولوژی امری غیرممکن بود. به همین دلیل ارائه خدمات مالی را از طریق بانکداری دیجیتال پیش گرفت و طرح ترابانک پاسارگاد را تحت عنوان ویپاد در مسیر توسعه فراگیری مالی آغاز کرد. مسئولیت اجرا و توسعه این ترابانک نیز به داتین سپرده شد. در واقع ویپاد، یک نئوبانک یا بانک تمام‌دیجیتال به‌پشتوانه بانک پاسارگاد است که افراد بدون مراجعه حضوری به شعبه‌های بانک پاسارگاد می‌توانند به‌صورت کاملاً آنلاین افتتاح حساب انجام دهند و در محل دلخواه، کارت بانکی دریافت کنند. آنها به‌آسانی، با صرف زمانی کمتر از دو دقیقه و به شکلی کاملاً آنلاین نسبت به افتتاح حساب دیجیتال، اقدام می‌کنند و به تمامی خدمات بانکی دسترسی دارند.

خدمات ویپاد در حوزه‌های زیر ارائه می‌شود:

اعتباردهی: در قسمت اعتباردهی، علاوه بر در نظر گرفتن انواع فاکتورهای بانک مرکزی در بخش امتیازدهی به کاربر، شیوه‌ای مبتنی بر رفتار مالی کاربر در اپلیکیشن ویپاد نیز در نظر گرفته می‌شود.

مدیریت ثروت و دارایی: آنچه مهم است این است که افراد در برابر تورم، امنیت داشته باشند. از این رو، بخشی به «حساب رویش» با ۲۲/۵ درصد سود در ویپاد در اختیار کاربران قرار گرفته است.

دسترسی به بیمه: دسترسی همگانی به یک پلتفرم دیجیتال خرید اعتباری بیمه از جمله مباحث مهمی بود که ویپاد آن را در سبد خدمات خود پوشش داد.

تنوع تسهیلات دهی: دسترسی همگانی به تسهیلات بانکی، تمرکز اصلی ویپاد را به خود اختصاص داده است. ویپاد برای ایجاد تنوع در شیوه‌های دسترسی افراد به اعتبارات و تسهیلات، چهار روش «پلکانی» با عنوان «پشتوانه»، «امتیازی» با عنوان تسهیلات «برآیند»، «روزمزدی» با عنوان «پیش‌درآمد» و با چک الکترونیک با عنوان «پیمان» را برای کاربران خود در نظر گرفته است.

ویپاد در حال حاضر بیش از شش میلیون کاربر دارد و ساکنان ۲۰ هزار شهر و روستا، خدمات مالی از ویپاد، ترابانک پاسارگاد دریافت کرده‌اند. همچنین سه‌ونیم میلیون پرونده تسهیلاتی با بیش از ۳۰ همت تسهیلات خرد بانک پاسارگاد، به‌صورت تمام دیجیتال و بدون ضامن و وثیقه توسط ویپاد در اختیار عموم کاربران قرار گرفته است.

شرکت‌های بزرگ تکنولوژی (BigTech) و نقش آنها در توسعه فراگیری مالی

شرکت‌های بزرگ تکنولوژی مانند متا (فیسبوک)، علی‌بابا، آمازون، آلفابت (گوگل) و تنسنت در مقیاس جهانی، شرکت‌هایی هستند که هسته اصلی فعالیت آنها اگرچه حوزه فناوری اطلاعات است اما با توجه به اهمیت داده در کسب‌وکارشان، طی سال‌های اخیر وارد صنعت مالی شده‌اند و با توجه به گستردگی کاربران، اثر قابل توجهی بر میزان دسترسی خدمات مالی و فراگیری آن داشته‌اند. این پلتفرم‌ها را می‌توان در سه دسته شبکه‌های اجتماعی، پلتفرم‌های فروش الکترونیک^{۵۸} و موتورهای جست‌وجو طبقه‌بندی کرد. از این طریق، این شرکت‌ها انباره بزرگی از داده‌ها را تولید می‌کنند، به همین دلیل با فین‌تک‌ها که فعالیت اصلی آنها به‌کارگیری تکنولوژی در ارائه خدمات مالی است، متفاوت‌اند.

شرکت‌های بزرگ تکنولوژی در صنعت مالی در اکثر نقاط دنیا حضور دارند. جدول زیر، نحوه حضور این شرکت‌ها در کشورهای منتخب را نشان می‌دهد:

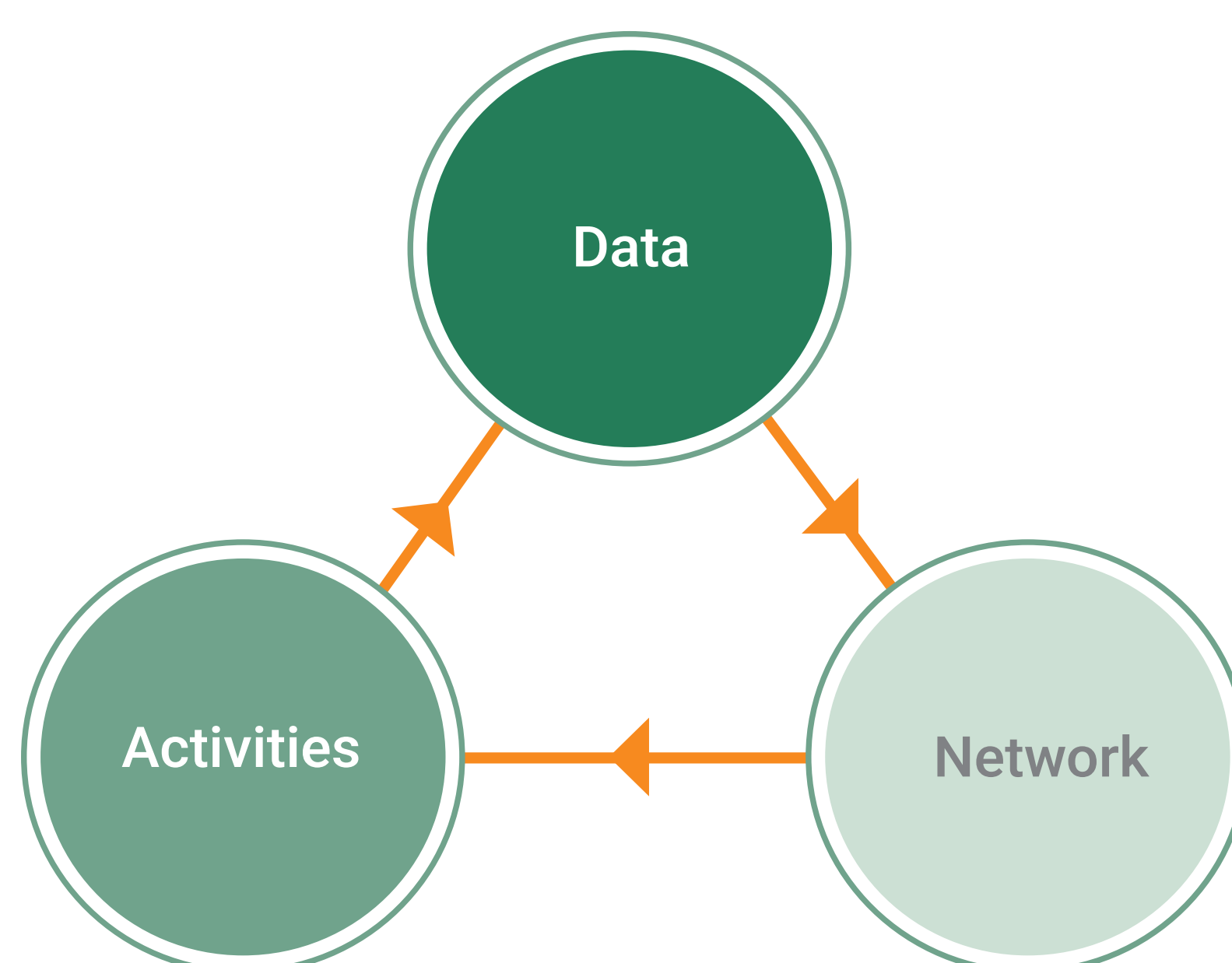
کشور	شرکت‌های بزرگ تکنولوژی	محصولات و خدمات مالی ارائه شده
چین	Ant Group, Webank	پرداخت، اعتبارسنجی، مدیریت ثروت، سپرده و اعتباردهی
مصر	Vodafone, M-Pesa	پرداخت، اعتبارسنجی، اعتبار و پس‌انداز
هند	Phonepe, Alphabet	مدیریت پول، خدمات پرداخت و اعتبارسنجی
آرژانتین، برزیل و مکزیک	Mercado Libre	خدمات پرداخت و اعتبارسنجی
ژاپن	Line, NTT Docomo, Rakuten	کارت اعتباری، پرداخت، شارژ سیم کارت
اندونزی، مالزی و سنگاپور	Go, Jek, Grab	کیف پول، پرداخت و مدیریت سیم کارت
آمریکا	Amazon, Apple, Meta, Alphabet	کیف پول، اعتبارسنجی، کارت اعتباری، پرداخت، وام‌دهی، بیمه و دریافت نقدی
ایران	Snapp, Digikala	پرداخت، اعتبارسنجی و اعتباردهی

شرکت‌های بزرگ تکنولوژی و محصولات مالی ارائه‌شده توسط آنها

این شرکت‌ها عمدتاً پلتفرم‌های آنلاین چندسویه هستند که خلق ارزش را از طریق مدیریت اثر شبکه‌ای^{۵۹} و ارتباط بین طرفین مختلف پلتفرم ایجاد می‌کنند. مدل کسب‌وکار متمایز این شرکت‌ها، متکی بر حلقه «داده- شبکه- فعالیت» است و از آن به حلقه DNA^{۶۰} یاد می‌شود که این سه عنصر باعث تقویت یکدیگر می‌شوند. اثر شبکه‌ای به معنای آن است که مطلوبیت و رضایت کاربران وابسته به تعداد فعالان آنها در این پلتفرم است. به همین دلیل با افزایش تعداد کاربران، اثر شبکه‌ای افزایش پیدا می‌کند و افراد بیشتری جذب پلتفرم می‌شوند. افزایش تعداد کاربران باعث افزایش میزان فعالیت در پلتفرم شده و میزان داده بیشتری روی پلتفرم ایجاد می‌شود. افزایش داده‌ها باعث می‌شود تا از مسیر تحلیل داده‌ها، خدمات موجود روی پلتفرم، بهبود یافته و امکان جذب مشتریان بیشتری فراهم شود. همین امر باعث افزایش میزان اثر شبکه‌ای و تکرار حلقه یادشده می‌شود. خدمات مالی نیز نه تنها از وجود حلقه یادشده بهره‌مند می‌شوند، که باعث بهبود و ارتقای این حلقه، از مسیر ارائه خدمات مالی جدید و اثر شبکه‌ای می‌شوند.

59- Network Effect
60- Data-Network-Activities (DNA)



منبع: BIS2019^{۶۱}

حلقه DNA در شرکت‌های بزرگ تکنولوژی

تفاوت اصلی بین شرکت‌های بزرگ تکنولوژی و بانک‌ها در شکل‌دادن به اثر شبکه‌ای است. بانک‌ها اگرچه تعداد مشتریان قابل توجهی دارند، با این حال به دلیل جدایی فعالیت بانکداری با تجارت، در بسیاری از نظام‌های حقوقی، بانک‌ها تنها به داده‌های پرداخت دسترسی دارند.

به‌علاوه بانک‌ها از منظر تکنولوژی فناوری اطلاعات به میزان کافی انعطاف ندارند و وابستگی به تکنولوژی‌های گذشته امکان شکل‌دادن به کسب‌وکارهای جدید و منعطف را برای آنها دشوار کرده است. شرکت‌های بزرگ تکنولوژی به دلیل اینکه متمرکز بر مدیریت ارتباط بین طرفین پلتفرم هستند، نسبت به بانک‌ها قابلیت به‌مراتب بالاتری برای هرس‌کردن داده‌ها و شکل‌دادن به حلقه «داده- شبکه- فعالیت» دارند. با این حال شرکت‌های بزرگ تکنولوژی به دلیل غنای بیشتر داده‌ای و همچنین تکنولوژی‌های توسعه‌یافته‌تر امکان تعریف محصولات مالی و رقابت با بازیگران سنتی را پیدا کرده‌اند. نوع دقیق هم‌افزایی بین جمع‌آوری داده‌ها و ارائه خدمات مالی بر اساس ماهیت داده جمع‌آوری‌شده متفاوت است. داده‌های جمع‌آوری‌شده از پلتفرم‌های تجارت الکترونیکی، برای مدل‌های اعتبارسنجی به‌ویژه برای اعتبارات مصرفی خانوار و شرکت‌های SME ارزش بالایی دارند. شرکت‌های بزرگ تکنولوژی فعال در حوزه شبکه‌های اجتماعی یا موتورهای جست‌وجو که تعداد کاربران قابل توجهی دارند، می‌توانند اطلاعات خود را به‌منظور شناسایی ترجیحات کاربران برای شرکت‌های ثالث استفاده کنند. به‌طور مشخص، قطعه‌بندی بازار محصولات مالی، نحوه توزیع محصولات، دسترسی به

61- Shin, H. S. (2019, June). Big tech in finance: Opportunities and risks. In Speech on the occasion of the BIS Annual General Meeting in Basel on (Vol. 30).

مشتریان هدف و قیمت‌گذاری آن برای شرکت‌های ثالث اهمیت زیادی دارد. در واقع داده‌های این شرکت‌ها می‌توانند مسیر رسیدن به مشتری مناسب و ارائه محصولات متناسب با ترجیحات آنها را تسهیل کند.

نقطه شروع فعالیت این شرکت‌ها عموماً ورود به خدمات پرداخت است. خدمات پرداخت به دلیل اینکه امکان انتقال مالی بین خریدار و فروشنده را فراهم می‌کند، باعث افزایش اعتماد طرفین مبادله در پلتفرم می‌شود. به همین دلیل، وجود پرداخت در این پلتفرم‌ها منجر به گسترش اثر شبکه‌ای و افزایش فعالیت کاربران روی این پلتفرم‌ها می‌شود. با این حال در اختیار داشتن قابل توجه داده‌های غیرمالی مشتریان این امکان را ایجاد می‌کند که این شرکت‌ها بتوانند درک بهتری نسبت به رفتار مشتریان از جمله حد اعتباری آنها پیدا کرده و بتوانند وارد ارائه سایر خدمات مالی از جمله اعتبارات خرد، بیمه، پس‌انداز و محصولات سرمایه‌گذاری شوند. برخی از این شرکت‌ها خدمات مالی را به صورت مستقیم به مشتریان ارائه می‌کنند. برخی دیگر از این شرکت‌ها نیز واسطه ارتباط بین مشتریان با ارائه‌دهندگان این خدمات اعم از بازیگران سنتی مانند بانک‌ها یا فین‌تک‌ها می‌شوند. میزان اعتبار ارائه‌شده توسط شرکت‌های بزرگ تکنولوژی و فین‌تک‌ها در کشورها و مناطقی که تقاضای پاسخ‌داده‌نشده اعتبار وجود دارد، بالاتر است.^{۶۲}

میزان فعالیت اعتباردهی شرکت‌های بزرگ تکنولوژی با افزایش در تولید ناخالص داخلی سرانه کشورها افزایش پیدا می‌کند، هرچند نرخ افزایش، نزولی^{۶۳} است. به علاوه میزان رقابت در بخش بانکی و حاشیه سود این صنعت، در میزان فعالیت اعتباردهی شرکت‌های بزرگ تکنولوژی موثر است. در کشورهایی که حاشیه سود بانکی (ذیل شاخص لرنر)^{۶۴} بالاتر بوده و رقابت کمتر است، زمین بازی بزرگتری برای شرکت‌های فین‌تک و شرکت‌های بزرگ تکنولوژی فراهم است. در نبود رقابت و وجود انحصار به دلیل حاشیه سود بالاتر، نرخ ورود شرکت‌های بزرگ تکنولوژی و فین‌تک‌ها به صنعت مالی بالاتر است.

به دلیل زمان و هزینه بر بودن فرایندهای اعتبارسنجی در بانک‌ها، این نهاد نیازمند جبران این هزینه‌ها از طریق نرخ سود وام است. دسترسی شرکت‌های بزرگ تکنولوژی به داده‌های با غنای به مراتب بالاتر این امکان را ایجاد می‌کند تا فرایند پایش و نظارت بر رفتار مشتریان و ارزیابی ریسک آنها در زمان کوتاه‌تری انجام شده و در نتیجه کارایی و دسترسی به منابع مالی افزایش پیدا کند. شرکت‌های بزرگ تکنولوژی از مسیر کاهش هزینه‌های مبادلاتی^{۶۵} و هزینه‌های جمع‌آوری اطلاعات این امکان را ایجاد کرده‌اند که

62- Cornelli, G., Frost, J., Gambacorta, L., Rau, P. R., Wardrop, R., & Ziegler, T. (2023). Fintech and big tech credit: Drivers of the growth of digital lending. *Journal of Banking & Finance*, 148, 106742.

63- Claessens, S., Frost, J., Turner, G., & Zhu, F. (2018). Fintech credit markets around the world: size, drivers and policy issues. *BIS Quarterly Review* September.

64- Lerner Index

65- Transaction Cost

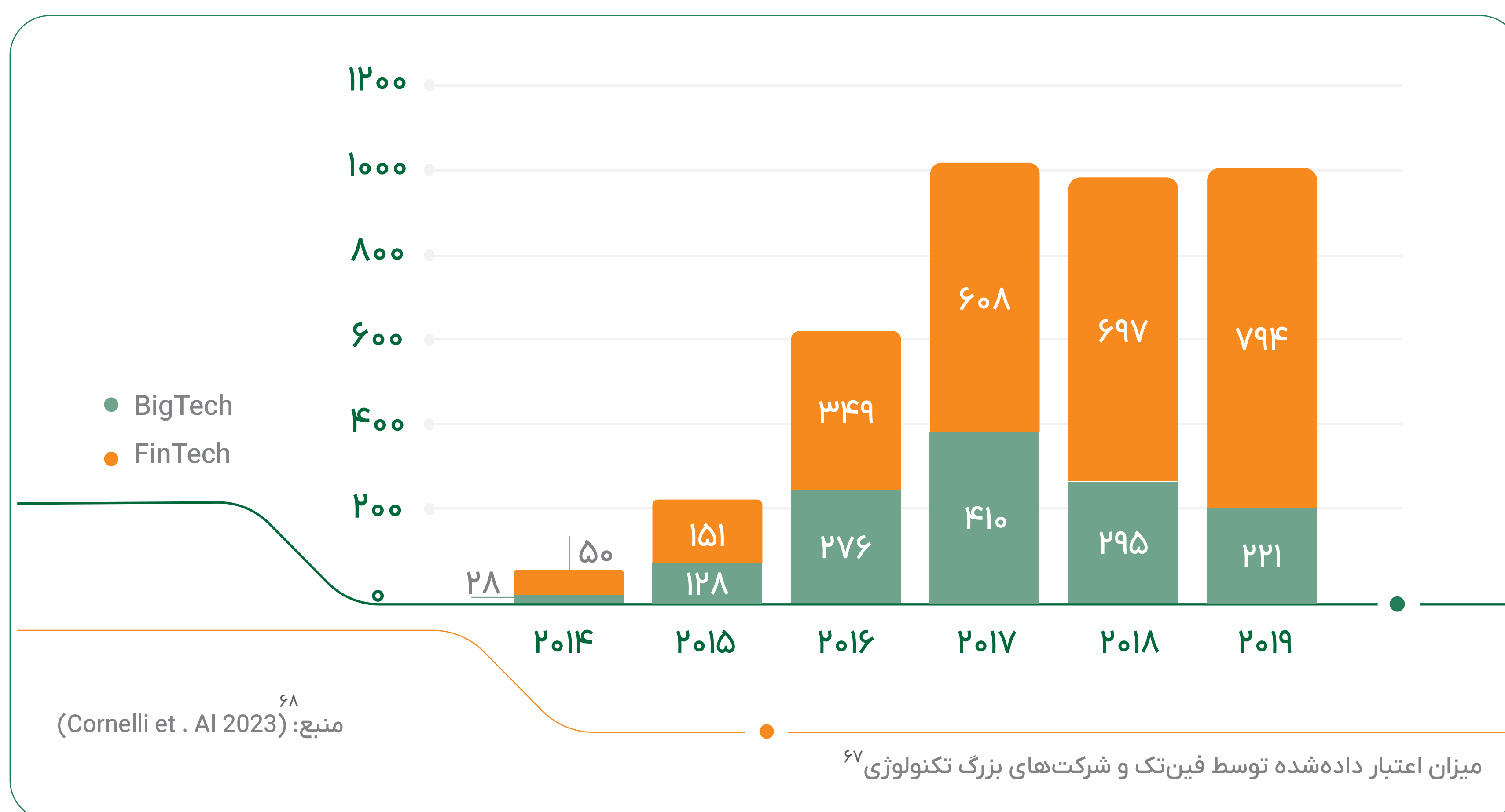
بتوانند اعتبار با نرخ کمتری را به مشتریان ارائه دهند و توسعه فراگیری مالی را نه تنها از منظر دسترسی که از منظر قیمت افزایش دهند.

برای شرکت‌های بزرگ تکنولوژی، فرایند اعطای تسهیلات از طریق تصمیم‌گیری بر مبنای الگوریتم‌های پیش‌بینی‌کننده و یادگیری ماشین است که روی انواع جدیدی از داده‌های مالی و غیرمالی اعمال می‌شود. منشا این داده‌ها، فعالیت افراد روی پلتفرم‌های تجارت الکترونیکی یا شبکه‌های اجتماعی است. شرکت‌های بزرگ تکنولوژی مانند Ant Group یا Mercade Libre، بیش از هزار ورودی داده را به‌ازای هر قرض‌گیرنده مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌دهند. در حالی که بانک‌های سنتی برای در اختیار قراردادن اعتبار، متکی بر قضاوت شخصی مسئول وام‌دادن هستند و به همین دلیل در معرض خطا و تورش انسانی قرار دارند. در حقیقت این سازوکارها احتمال خطا و تورش در شناسایی ریسک مشتریان را کاهش می‌دهد و می‌تواند برای گروه بزرگتری، امکان دسترسی به اعتبار را فراهم کند.

استفاده از تکنیک‌های یادگیری ماشین، این امکان را فراهم می‌کند که فرایند نظارت و ارزیابی ریسک، جامع‌تر و سریع‌تر باشد، به‌طوری که استفاده از داده‌های مختلف این مکان را ایجاد می‌کند که برای اشخاص و شرکت‌های کوچک و متوسط دسترسی به بازار اعتبار تسهیل شود.

به‌عنوان نمونه مطالعه^{۶۶} صورت‌گرفته در خصوص آرژانتین ذیل پلتفرم Mercade Libre نشان می‌دهد که اگر فرایند ارزیابی ریسک اعتباری افراد، مشابه با بانک‌ها و با داده‌های در اختیار آنها بود، ۳۰ درصد از افرادی که از طریق این پلتفرم به اعتبار دسترسی پیدا کرده‌اند، به‌عنوان اشخاص پرریسک ارزیابی می‌شوند و بانک، به آنها اعتبار نمی‌دهد. بنابراین، این شرکت‌ها نقش مهمی در توسعه فراگیری مالی دارند. همچنین، بانک‌ها برای افزایش احتمال بازپرداخت وام و جلوگیری از ریسک نکول، اقدام به گرفتن وثایق از جمله وثیقه ملکی می‌کنند. شرکت‌های بزرگ تکنولوژی اولاً از مسیر تحلیل داده‌ها این امکان را دارند که بتوانند ریسک عدم بازپرداخت مشتری را بهتر ارزیابی کنند. ثانیاً، از طریق ابزارهای دیگر مانند محروم‌کردن شرکت‌ها از به‌کارگیری اکوسیستم پلتفرم یا برداشت از حساب افراد و اشخاصی که روی پلتفرم‌های تجارت الکترونیکی مبادله انجام می‌دهند، نیازی به وثایق برای اعطای اعتبار ندارند. از این رو یک مانع مهم دیگر برای دریافت اعتبار و توسعه فراگیری مالی از طریق این شرکت‌ها برطرف شده است.

66- Frost, J., Gambacorta, L., Huang, Y., Shin, H. S., & Zbinden, P. (2019). BigTech and the changing structure of financial intermediation. *Economic policy*, 34(100), 761-799.



همان‌طور که از نمودار بالا مشخص است، میزان اعتبار داده‌شده توسط شرکت‌های بزرگ تکنولوژی رشدهای بزرگی را تجربه کرده و از سال ۲۰۱۶ از میزان کل اعتبار ارائه‌شده توسط فین‌تک‌ها پیشی گرفته است. از این رو به نظر می‌رسد این بازیگران نقش مهمی را در توانمندسازی خانوارها ایفا کرده و در ادامه، نقش موثری بر توسعه فراگیری مالی دارند. ابعاد بزرگ خدمات مالی ارائه‌شده توسط این شرکت‌ها طی سال‌های اخیر، به‌گونه‌ای است که عملیات مالی این شرکت‌ها ابعاد اقتصاد کلان در کشورهایی مانند چین، اندونزی، کنیا و کره پیدا کرده است. به‌طور مثال در کشور چین، نرخ متوسط رشد میزان اعتبار داده‌شده توسط این شرکت‌های بزرگ تکنولوژی از بانک‌های سنتی بیشتر و طی سال‌های ۲۰۲۱ و ۲۰۲۰، ۳۷ درصد بوده است. این در حالی است که میزان نرخ رشد اعتبار توسط بانک‌های سنتی تنها ۱۳ درصد اعلام شده است.

سهولت در افتتاح و عملیات حساب، راه‌حل‌های انتقال و حواله و روش‌های جایگزین برای ارزیابی اعتبار از جمله ویژگی‌هایی است که برای شرکت‌های خرد و کوچک و مشتریان کم‌بانک یا بدون بانک مانند فریلنسرها و کارمندان گیگ اکونومی جذاب است. شرکت‌های بزرگ تکنولوژی دسترسی این بخش‌ها به خدمات و محصولات مالی را فراهم کرده‌اند که یا به‌ندرت در دسترس بودند یا با کارمزدهای سنگین و توافقات سخت‌گیرانه همراه بودند.

۶۷- اعتبار داده‌شده توسط شرکت‌های بزرگ تکنولوژی شامل شرکت‌های Alibaba, Alphabet, Amazon, Apple, Baidu, Grab, Ka- و Tencent و kao, Mercado Libre, Meta, Rakuten, Samsung بوده است.

68- Cornelli, G., Frost, J., Gambacorta, L., Rau, P. R., Wardrop, R., & Ziegler, T. (2023). Fintech and big tech credit: Drivers of the growth of digital lending. *Journal of Banking & Finance*, 148, 106742.

شرکت‌های بزرگ مبتنی بر تکنولوژی در ایران

در ایران نیز پلتفرم‌های دیجی‌کالا و اسنپ دو نمونه مهم از شرکت‌هایی هستند که در سال‌های اخیر وارد حوزه مالی به‌ویژه پرداخت و اعتبار خرد شده‌اند. با این حال این بازیگران با چالش مقیاس‌پذیری در اعطای اعتبار مواجه هستند. لازمه مقیاس‌پذیری پلتفرم‌ها در این حوزه، گردش اعتبار در داخل پلتفرم یا استفاده از پول بانکی است. برای اتکا به اعتبار داخلی، پلتفرم‌ها نیازمند آن هستند که رابطه بین طرفین پلتفرم یک رابطه چندسویه همراه با شبکه ارتباطی قابل توجه باشد. به‌عنوان نمونه اگر به مصرف‌کننده اعتبار داده می‌شود و مصرف‌کننده اعتبار را صرف خرید یک کالای نهایی می‌کند، فروشنده این کالای نهایی، مجدداً ذیل پلتفرم، این اعتبار را برای تامین خریدها یا پرداخت‌های خود استفاده کند. این باعث می‌شود که عملاً ذیل پلتفرم، یک بازار داخلی مبادله اعتبار شکل بگیرد و بدون آنکه نیازمند تزریق اعتبار بیرونی باشد، در درون پلتفرم، این تبادل اعتبار صورت گیرد.

لازمه دوم برای مقیاس‌پذیری در اختیار داشتن پول بانکی است. در ایران پلتفرم‌ها برای اعطای اعتبار با چالش مقیاس‌پذیری در دسترسی به پول بانکی مواجه هستند. دلیل آن، محدودیت در دسترسی به اعتبار بانکی از یک سو و شبکه ارتباطی محدود اجزای مختلف از سوی دیگر است. این شرایط باعث می‌شود بخشی از اعتبار، ذیل این پلتفرم‌ها، ماهیت کوتاه‌مدت، امکان بازپرداخت تسهیلات و اعطای مجدد آن وجود داشته باشد.

در واقع دوره زمانی کوتاه بازپرداخت تسهیلات، امکان این را فراهم می‌کند تا منابع، ضریب اهرمی از بابت تسهیلات پیدا کنند. به‌عنوان نمونه در صورتی که ۲۰۰ میلیارد تومان به‌صورت سه ماهه داده شود، این ۲۰۰ میلیارد تومان با چهار بار گردش طی سال، ۸۰۰ میلیارد تومان اعتبار خواهد شد. از این رو در مقایسه عملکرد شرکت‌ها لازم است به این تفاوت در دوره زمانی و سررسید اعطای تسهیلات توجه شود.

رمزارها و دیفای (مالی غیرمتمرکز)

دیفای به‌دنبال ایجاد نظم مالی مشابه با نظام مالی سنتی در جهان مبتنی بر دارایی‌های دیجیتال و رمزنگاری است. ویژگی خاص این نظام مالی، غیرمتمرکزبودن، خودکار و باز (هزینه ورود پایین) است. این ویژگی‌ها برای نظام مالی، محصولات و خدمات مالی جدیدی را تعریف می‌کند. از این رو می‌تواند بخشی از چالش‌های نظام تامین مالی سنتی در توسعه فراگیری مالی را جبران کند.

به‌عنوان نمونه در شرایط جاری یکی از چالش‌های مهم در نظام تامین مالی سنتی، محدودیت‌های جغرافیایی در نقل‌وانتقالات مالی به‌دلیل وجود نظام‌های حقوقی و حکمرانی متفاوت برای نظام مالی در کشورهای مختلف است. ذیل دیفای به‌دلیل

وجود یک بستر مشترک پلتفرمی و همچنین وجود قراردادهای هوشمند،^{۶۹} تامین مالی فارغ از چالش‌های نظام تامین مالی سنتی صورت می‌پذیرد. با توجه به اهمیتی که دیفای حداقل از منظر تعریف استانداردهای جدید در نظام تامین مالی دارد، در ادامه به تفاوت‌ها و محصولات دیفای اشاره می‌شود.

یک تفاوت مهم بین دیفای و تامین مالی سنتی آن است که مفهوم اعتماد در نظام تامین مالی نسبت به تامین مالی سنتی، دچار تغییر شده است. ابتدای معاملات بر مبنای شبکه و حذف نقش مربوط به واسطه‌ها و فرایندهای نیازمند تمرکز، ساختار متفاوتی را برای تامین مالی دیفای ایجاد کرده است. در نظام تامین مالی سنتی، تعریف ابزارها و خدمات جدید مالی با محدودیت مواجه است. نهادها و ارائه‌دهندگان خدمات مالی بر فهرست محدود و از پیش مشخص‌شده‌ای از ارائه خدمات متمرکز هستند و از سوی دیگر دسترسی به داده‌ها و اطلاعاتی که بتوان بر مبنای آنها خدمت تعریف کرد، محدود به دسترسی‌هایی است که توسط API ارائه شده است. این در حالی است که ذیل دیفای به دلیل ساختار باز و پروتکل‌های تعریف‌شده آن، امکان نوآوری‌های مالی به صورت نامحدود وجود دارد و ابزارهای مالی جدید و متنوعی را می‌توان تعریف کرد. همچنین، در دیفای این امکان وجود دارد که حکمرانی مبتنی بر افراد مشارکت‌کننده ذیل یک پروتکل باشد. این در حالی است که در یک نظام تامین مالی سنتی، حکمرانی نوعاً توسط سهامداران و همچنین قواعد تنظیم‌گری تعیین می‌شود. در نظام مالی مبتنی بر دیفای، افراد مشارکت‌کننده در یک پروتکل که تامین‌کنندگان منابع مالی هستند، می‌توانند به ازای مشارکت در سپرده‌گذاری دارایی‌های دیجیتال، توکن حکمرانی دریافت کنند و به واسطه این توکن حکمرانی در فرایندهای تصمیم‌گیری ذیل پروتکل مالی نیز فعالیت کنند. در واقع در دیفای این امکان وجود دارد تا سپرده‌گذارانی که قرارداد بدهی با پروتکل دارند، از قدرت تصمیم‌گیری نیز برای پروتکل برخوردار باشند.

نقش فناوری‌های زیرساختی بانکی در توسعه فراگیری مالی

نوآوری در صنعت مالی یکی از پیشران‌های مهم برای تحقق فراگیری مالی است. با این حال یکی از چالش‌های مهم نوآوری، به‌روزرسانی زیرساخت‌های فناوری است که ارائه محصولات مالی را پشتیبانی می‌کند. مفهومی که از آن به عنوان سامانه موروئی^{۷۰} یاد می‌شود به معنای قدیمی بودن زیرساخت‌های فناوری برای تحقق نوآوری است و بدون پشتیبانی زیرساخت‌های فناوری، امکان توسعه فراگیری مالی به سختی ممکن می‌شود.

انعطاف در زیرساخت‌های فناوری یک شرط لازم برای نوآوری در ارائه محصولات جدید است. به‌ویژه که تحولات تکنولوژی دیجیتال فاصله بین ایده تا ارائه محصول را به

میزان قابل توجهی کاهش داده و از سوی دیگر، انتظارات مشتریان در دنیای دیجیتال، در مقایسه با دهه‌های گذشته به دلیل دسترسی و آگاهی از روندها و محصولات جهانی، بر اساس استانداردهای فراگیر جهانی شکل می‌گیرد.

در حوزه بانکی، اجرای عملیات مالی به‌ویژه عملیات بانکی متکی به کربن‌کینگ^{۷۱} به‌عنوان پایگاه داده متمرکز، آنلاین و در لحظه^{۷۲} برای پشتیبانی اجرای عملیات است. در واقع کربن‌کینگ، یک هاب برای پشتیبانی عملیات شعب بانکی است که این امکان را ایجاد می‌کند تا مشتریان بانکی بتوانند بدون محدودیت با مراجعه به هر نقطه، ارائه خدمات بانکی اعم از شعب فیزیکی یا دیجیتال، را دریافت کنند.

از این رو کربن‌کینگ نرم‌افزاری است که تمامی اطلاعات مشتریان را به‌صورت متمرکز ذخیره کرده و شعب یا سایر ارائه‌دهندگان خدمات بانکی با اتصال به این هاب می‌توانند اطلاعات مشتریان را بازیابی کنند.

همچنین، بر مبنای آن، خدمات مالی اعم از ارائه تسهیلات، ایجاد حساب‌های جدید، سپرده‌گذاری یا برداشت و انتقال از حساب را ارائه دهند. از این رو از طریق این معماری پشتیبان، همواره امکان تجربه دریافت خدمات برای مشتریان فراهم می‌شود. در هر زمان که مشتری به دنبال دریافت یک خدمت بانکی مانند انتقال منابع است، یک پیام از طریق نقطه اتصال مشتری به کربن‌کینگ فرستاده می‌شود و با دریافت این پیام و پردازش آن در کربن‌کینگ، درخواست مشتری انجام می‌شود. از این رو اجرای هر درخواست مشتری نیازمند وجود پردازشگر متناسب با آن در کربن‌کینگ است. به‌عنوان نمونه، افتتاح حساب، پردازش اعتبار و اعطای وام، بانکداری تحت موبایل، مدیریت حساب مشتری، انجام تراکنش و انتقال حساب از جمله خدماتی هستند که در کربن‌کینگ تعریف شده و این امکان را ایجاد می‌کند تا درخواست‌های مشتری انجام شود. از این رو تعریف هر محصول جدید در حوزه خدمات بانکی نیازمند پشتیبانی کربن‌کینگ از این محصول است. یکی از مهم‌ترین نوآوری‌های رخداده در صنعت بانکی که با کاهش هزینه‌های ورود و سرمایه‌گذاری مورد نیاز، توسعه ارائه خدمات مالی توسط فین‌تک‌ها را سبب و به این واسطه باعث بهبود قابل توجه در فراگیری مالی شده، API‌های^{۷۳} بانکی است. API‌ها مجموعه‌ای از قواعد، پروتکل‌ها و ابزارهایی هستند که به‌عنوان واسطه انتقال داده‌ها این امکان را ایجاد می‌کنند که یکپارچگی بین اجزای مختلف در اکوسیستم مالی فراهم شود. از این رو، فین‌تک‌ها می‌توانند پلتفرم‌های خود را به کربن‌کینگ‌های بانک، درگاه‌های پرداخت و سایر واسطه‌گران ارائه‌دهندگان خدمات مالی متصل کنند.

نقش API‌ها استاندارد کردن تبادل داده‌ها ذیل روش‌های مختلف است که بر اساس

71- Core Banking

72- Core: Centralized Online Real-Time Environment

73- Application Programming Interfaces

آن می‌توان محصولات مالی مختلفی را تعریف کرد و از این طریق، نوآوری در ارائه محصولات، بهبود در تجربه مشتریان و توسعه فراگیری مالی را سبب شد. از طریق API این امکان ایجاد می‌شود که بدون سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌ها دریافت خدمات ممکن شود و از مسیر کاهش هزینه‌های ورود، بازیگران متعددی امکان حضور، نوآوری و ارائه محصولات مالی که در نهایت منجر به توسعه فراگیری مالی می‌شود را پیدا می‌کنند.

این ابزارها این امکان را ایجاد می‌کنند که ارائه خدمات بانکی بدون نیاز به مجوز بانکی فراهم شود. دو مدل ارتباط بین APIها و بانک‌ها وجود دارد. مدل اول، ذیل بانکداری باز^{۷۴} تعریف می‌شود که بانک‌ها ملزم به ارائه دسترسی به اطلاعات ذیل قوانین و مقررات مشابه با PSD2 هستند.

نوع دوم، ذیل مدل بانکداری به مثابه خدمت (BaaS)^{۷۵} است که بانک‌ها از طریق مشارکت و تغییر در مدل کسب‌وکار خود، دسترسی به اطلاعات مالی یا کارکردهای بانکی را به صورت خدمت، در اختیار سایر بازیگران مالی قرار می‌دهند.

این مدل از کسب‌وکار به معنای تقسیم کار در زنجیره خلق ارزش خدمات مالی، گسترده‌تر شدن نوآوری و توسعه فراگیری مالی است.

بازیگران سنتی در صنعت بانکی، مزیت دسترسی به منابع مالی، برند و اعتماد مشتریان، وجود تعداد قابل توجهی از مشتریان و تطبیق با چارچوب‌های تنظیم‌گری را دارند. با این حال چالش اصلی این بازیگران، عدم انعطاف‌پذیری کافی معماری زیرساخت‌های فناوری برای تطبیق با روندهای ارائه محصولات جدید است. این شرایط باعث می‌شود تا بازیگران برای پیاده‌سازی استراتژی‌های خود در یک بازار رقابتی با مشکل مواجه باشند. با این حال باقی‌ماندن در رقابت، مستلزم آن است که ارائه‌دهندگان خدمات مالی نه تنها خدمات مورد انتظار مشتریان را به آنها بدهند که این خدمات را در زمان مورد انتظار آنها ارائه کنند. این امر مستلزم ایجاد انعطاف در زیرساخت‌های بانکی است.

در شرایط کنونی شرکت‌های مختلف ارائه‌دهنده زیرساخت‌های بانکی، رویکردهای مختلفی را برای تحول در این زیرساخت‌ها در پیش گرفته‌اند. دو رویکرد جدی در ایجاد تحول برای زیرساخت‌های فناوری، مدرن‌سازی زیرساخت‌های کنونی، برون‌سپاری و دریافت خدمت از بازیگران بیرونی است. مدرن‌سازی، بهبود زیرساخت‌های کنونی است اما فرایند مدرن‌سازی زیرساخت‌های فعلی اولاً پروژه‌ای زمان‌بر است، چراکه تطبیق زیرساخت‌های فناوری قدیمی با فناوری‌های جدید امری زمان‌بر و با ریسک اجرایی بالایی مواجه است. رویکرد برون‌سپاری نیز اگرچه ریسک‌های اجرایی را به بیرون منتقل

74- Open Banking

75- Banking as a Service (BaaS)

می‌کند اما وابستگی فناوری بیرونی ایجاد و نحوه یکپارچه‌کردن فناوری‌های جدید را با زیرساخت‌های قدیمی با چالش مواجه می‌کند. از این رو برون‌سپاری، محدود به محصولاتی است که جنبه استراتژیک برای ارائه محصولات مالی ندارد.

بنابراین دو رویکردی که در سال‌های اخیر اقبال بیشتری داشته، بانکداری کرلس^{۷۶} و بانکداری ترکیب‌پذیر^{۷۷} است. بانکداری کرلس و ترکیب‌پذیر از جهت اینکه ترکیبی از اجزای نرم‌افزاری هستند که می‌توانند محصولات مختلف را ایجاد کنند، مشترک هستند. با این حال در بانکداری کرلس این اجزا از پیش تعریف‌شده و ثابت هستند. این در حالی است که سطح ریزدانگی در بانکداری ترکیب‌پذیر بیشتر بوده و این امکان را ایجاد می‌کند که با انعطاف بالا توسعه محصولات مالی به‌صورت نامحدود ممکن باشد.

در واقع بانکداری ترکیب‌پذیر زیرساخت فناوری جهت توسعه محصولات را به‌صورت اجزای لگو درآورده که امکان ترکیب این لگوها و ایجاد محصولات مختلف وجود دارد، در حالی که بانکداری کرلس مشابه با اجزای پیش‌ساخته و از پیش تعیین‌شده است، انعطاف بانکداری ترکیب‌پذیر در ایجاد محصولات مالی مختلف به‌مراتب بیشتر است و پیش‌بینی می‌شود که آینده بانکداری به‌سمت بانکداری ترکیب‌پذیر پیش رود. بانکداری ترکیب‌پذیر و بانکداری کرلس این امکان را ایجاد می‌کند که دریافت زیرساخت‌های فناوری بتواند ذیل پلتفرمی از زیرساخت‌های فناوری ارائه شود. در رویکرد پلتفرمی^{۷۸} به بانکداری، این امکان ایجاد می‌شود که دریافت‌کنندگان این زیرساخت‌ها که شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات مالی اعم از بانک‌ها یا فین‌تک‌ها هستند، از طریق این پلتفرم، زیرساخت فناوری مورد نیاز خود را دریافت کنند و تنها به ارائه این خدمات به مشتریان متمرکز شوند. از این رو این شکل از بانکداری، تحقق مدل SaaS در صنعت بانکداری است که با کاهش هزینه‌های ورود، این امکان را ایجاد می‌کند تا شرکت‌های نوآور در ارائه خدمات مالی به‌عنوان رکن مهم توسعه فراگیری مالی افزایش قابل توجهی پیدا کنند.

جدول زیر خلاصه‌ای از این رویکردها را ارائه می‌دهد. در سال‌های اخیر پیاده‌سازی این رویکردهای جدید نیز در ایران آغاز شده است. در کشورمان سه شرکت داتین، توسن و خدمات انفورماتیک، خدمات کرپن‌کینگ را ارائه می‌کنند که داتین در دو بخش بانکداری کرلس و ترکیب‌پذیر گام‌های اجرایی را برداشته است.

ویژگی‌ها	رویکردهای تحول‌آفرین در ارائه زیرساخت‌های بانکی
مناسب برای سیستم‌هایی با ارزش مستهلک‌نشده بالا ، دربردارنده اجزایی که تقاضای بازار برای آنها وجود دارد و قابلیت سفارشی‌سازی دارند.	مدرن‌سازی زیرساخت‌های قبلی
- مجموعه‌ای از اجزای از پیش تعریف‌شده که منعطف نیستند. با این حال می‌توان از طریق ترکیب آنها با یکدیگر، محصولات مالی متناسب با نیاز مشتریان را تعریف کرد. - در آن امکان شخصی‌سازی محصولات وجود دارد.	بانکداری کرلس
- مجموعه‌ای از اجزای مستقل، منعطف و باز که قابلیت ترکیب لگویی از طریق API باز را دارند. - امکان توسعه محصولات از طریق توسعه اجزای مستقل وجود دارد. - انتخاب زیراجزا بسته به نیاز مشتری دارد و بازیگران مختلف از طریق API می‌توانند با این زیرساخت فناوری، یکپارچه شوند.	بانکداری ترکیب‌پذیر
مناسب برای محصولات غیراستراتژیک مالی که امکان کاهش هزینه و بهبود کارایی از طریق برون‌سپاری آنها وجود دارد.	برون‌سپاری

رویکردهای تحول‌آفرین در زیرساخت‌های بانکی

داتین و توسعه فراگیری مالی

داتین شرکتی نرم‌افزاری است که در مسیر توسعه فراگیری مالی پیش می‌رود و آنچه انجام می‌دهد تامین بسترهای زیرساختی نهادهای مالی و ارائه محصولات مالی فناورانه به مصرف‌کننده است. داتین با درنظرداشتن دو رکن مهم «مقیاس‌پذیری» و «توسعه‌گرایی» در پاسخگویی به نیازهای صنعت مالی و بانکی، بستر زیرساخت نرم‌افزاری را برای انجام عملیات بانکی و بیمه‌ای به هفت بانک کشور و چهار شرکت بیمه‌ای ارائه داده است. همچنین، با به‌کارگیری تکنولوژی سبب شده که این بانک‌ها و شرکت‌های بیمه بتوانند سرویس‌هایی را بر اساس نیازهای مشتریان خود تعریف کنند و به آنها ارائه دهند. شیوه داتین در پاسخ به مسائل صنعت بانک، بیمه و سازمان‌ها، ارائه راهکارهای جامع و فناورانه است. داتین همچنین به‌عنوان مجری و توسعه‌دهنده ویپاد، ترابانک پاسارگاد، با ایجاد بسترهای فناورانه و استفاده از تکنولوژی برای توسعه فناوری صنعت مالی تلاش می‌کند تا دسترسی همیشگی و عادلانه همه افراد جامعه به خدمات مالی را فراهم کند.



راهکارهای صنعت مالی و بانکی داتین با طراحی و توسعه ۴۲ محصول و خدمت

دسترسی به خدمات مالی (بانکی و بیمه‌ای)

تسهیل دسترسی به خدمات مالی	نود و دو میلیون نفر از افراد جامعه از سرویس‌های داتین استفاده می‌کنند.
گسترش حق دسترسی به خدمات بانکی پایه	بیش از ۶۰۰ هزار حساب به‌صورت آنلاین در شهرها و روستاهای فاقد شعبه بانک، افتتاح و احراز هویت آنلاین رخ داده است.
توزیع دسترسی به منابع بانکی	بیش از شش هزار شعبه از سرویس‌های داتین برای ارائه خدمات مالی استفاده می‌کنند.
تسهیل دسترسی به خدمات بانکی	۱۵ هزار دستگاه خودپرداز در کشور به سوئیچ بانکی داتین متصل هستند.
تسهیل دسترسی به خدمات بیمه‌ای	بیش از ۱۲ میلیون بیمه‌نامه توسط نرم‌افزار بیمه‌گری داتین صادر می‌شود.
برقراری تعاملات مالی	پردازش ۳۳ میلیارد تراکنش در سال
دریافت انواع خدمات مالی	پشتیبانی از ۱۰۰ میلیون کارت فعال

دسترسی به خدمات مالی (بانکی و بیمه‌ای)

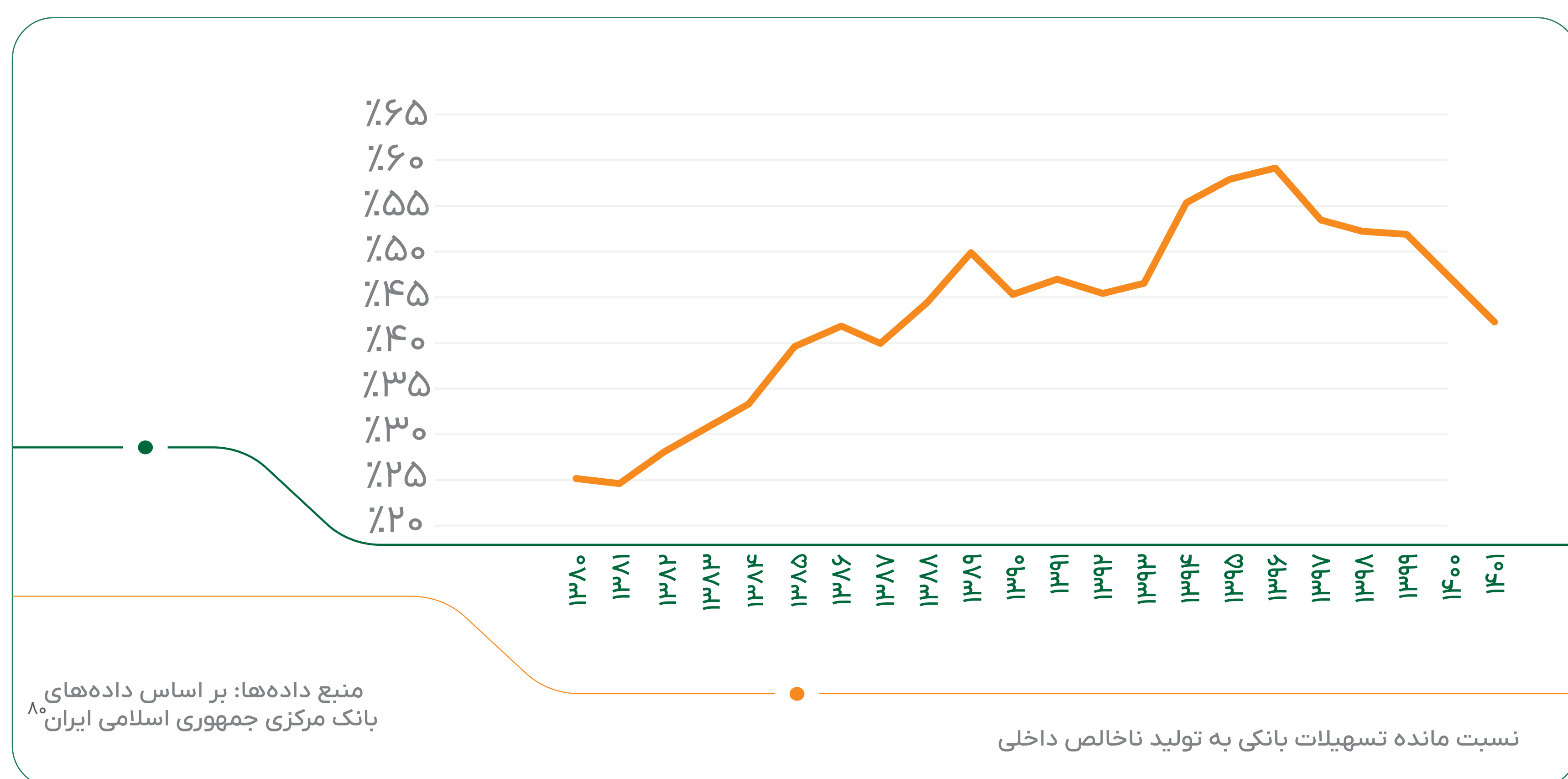
ارزیابی صنعت مالی ایران و جایگاه اعتبار خرد در آن

در این بخش ابتدا وضعیت نظام بانکی ایران در سطح کلان مورد بررسی قرار می‌گیرد، سپس به عملکرد بانک‌ها در اعطای اعتبار خرد پرداخته می‌شود. همان‌طور که اشاره شد یکی از مهم‌ترین وجوه فراگیری مالی، دریافت اعتبار است. ارزیابی‌های مختلف^{۷۹} در ایران نشان می‌دهد که دشواری در دریافت وام، مهم‌ترین چالش دریافت خدمات مالی برای خانوارها در ایران است. همچنین با توجه به اهمیت اعتبار و وام، به عملکرد ویپاد در این حوزه که منجر به توسعه فراگیری مالی شده می‌پردازیم. در انتها نیز به چالش‌ها و مسیر پیش روی مورد نیاز برای توسعه فراگیری مالی در ایران پرداخته می‌شود.

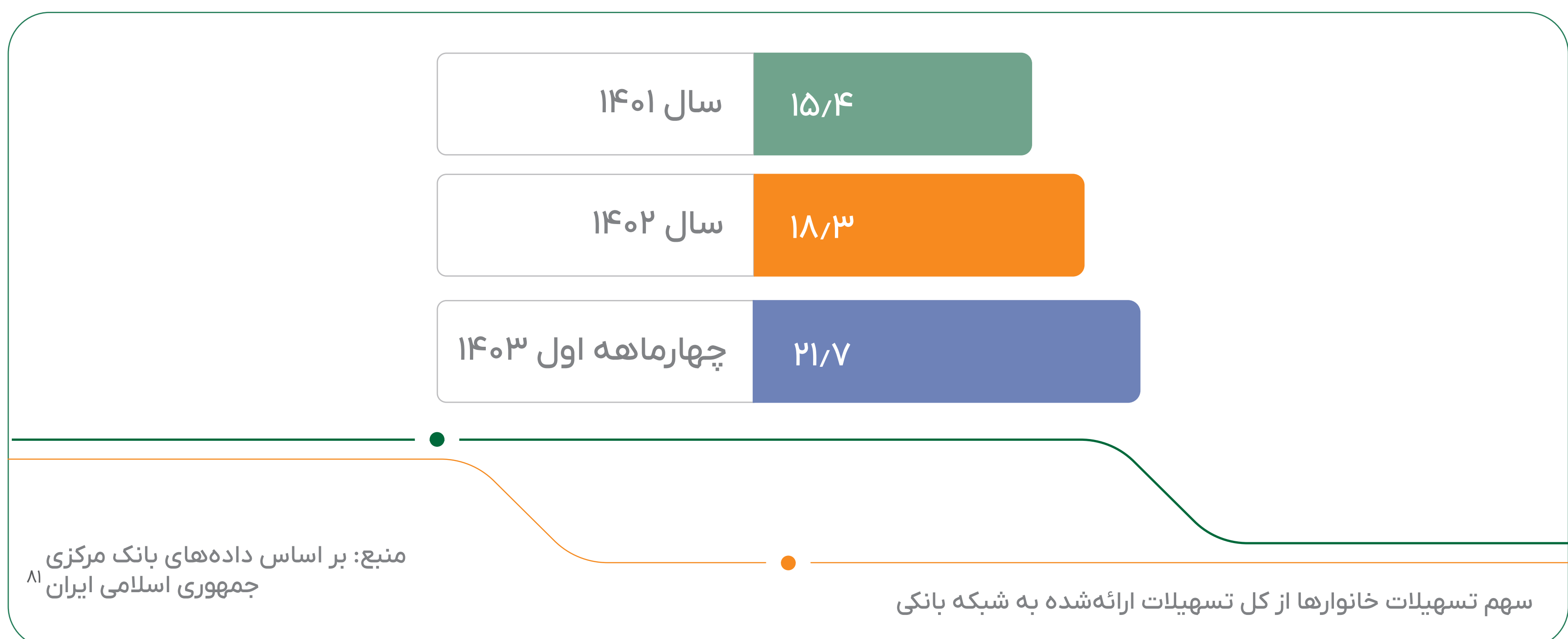
۷۹- برای نمونه، رجوع شود به مطالعه گروه مشاوره ایلیا در سال ۱۳۹۹ با عنوان «مردم ایران از خدمات مالی چه می‌خواهند؟»

نظام بانکی: وضعیت کلان و اعطای اعتبار خرد

در سطح کلان اقتصادی ایران نیز زمانی که میزان اعتبارات پرداخت‌شده بر حسب تولید ناخالص داخلی به‌عنوان یک شاخص کلیدی از میزان اعتبار پرداخت‌شده به کل اقتصاد مورد سنجش قرار می‌گیرد، یک روند نزولی در اقتصاد ایران را حکایت می‌کند. این شاخص نشان می‌دهد که میزان اعتبار بانکی پرداخت‌شده به‌ازای هر واحد از تولید ناخالص داخلی صورت‌گرفته به چه میزان است.

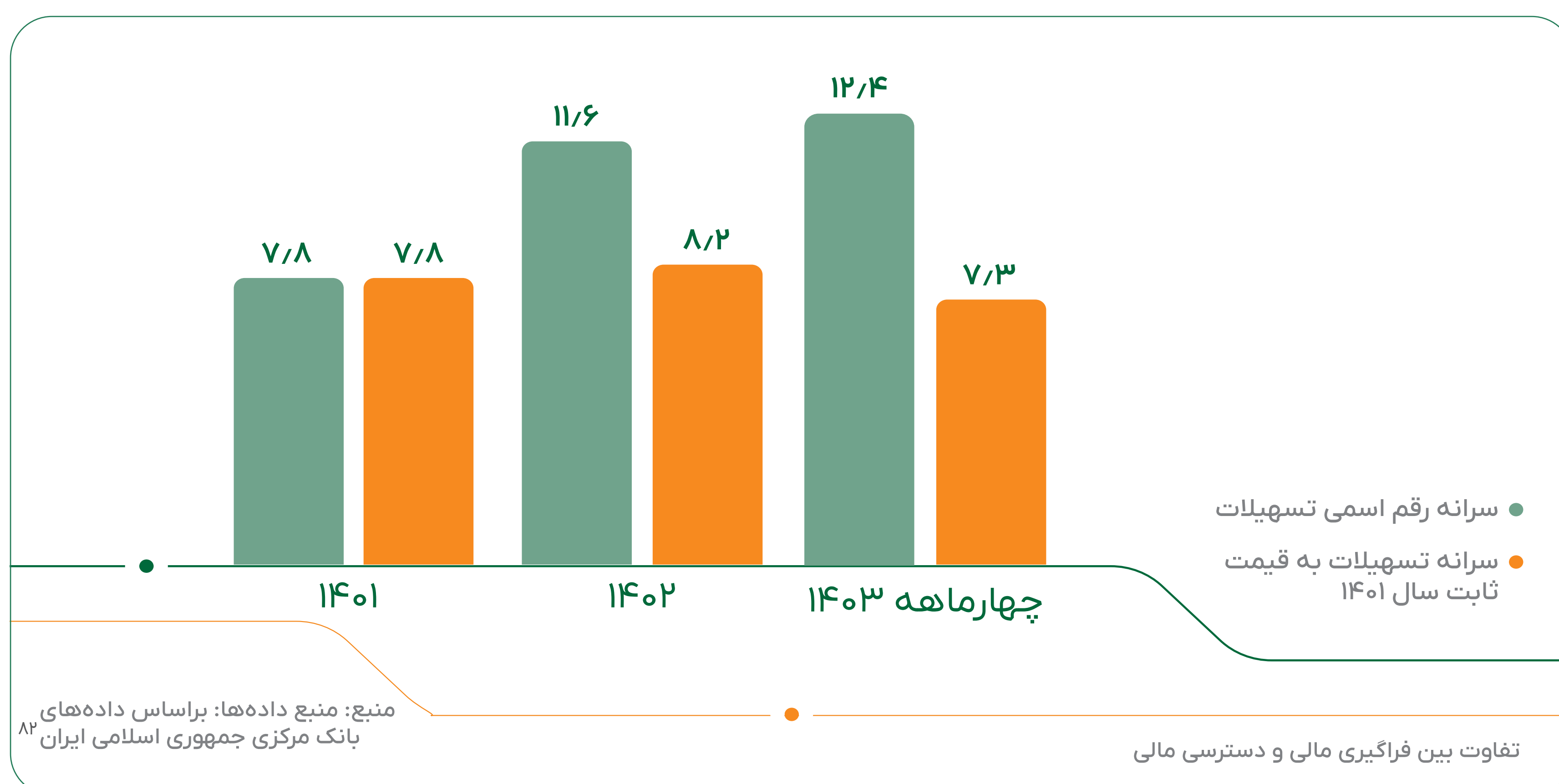


از نیمه دهه ۹۰ شمسی، میزان اعتبارات پرداخت‌شده بر حسب تولید ناخالص داخلی در اقتصاد ایران روندی نزولی داشته که معنای آن کاهش میزان اعتبارات پرداخت‌شده به‌ازای هر واحد از تولید در اقتصاد ایران است. در ایران از سال ۱۴۰۱ بانک مرکزی عملکرد تسهیلات ارائه‌شده را بر حسب اهداف و گروه‌های ذی‌نفع ارائه می‌کند که بر اساس آن می‌توان تصویری از ارائه تسهیلات به خانوارها پیدا کرد. بر این اساس طی این سال‌ها، سهم تسهیلات خانوارها از کل تسهیلات ارائه‌شده توسط شبکه بانکی، روندی افزایشی داشته و از ۱۵/۴ درصد در سال ۱۴۰۰ به ۲۱/۷ درصد در چهار ماهه ابتدایی سال ۱۴۰۳ افزایش پیدا کرده است.



رقم تسهیلات ارائه‌شده به خانوارها، در سال ۱۴۰۰ حدود ۶۸۶ همت، در سال ۱۴۰۲ به میزان هزار و ۳۴ همت و در چهار ماهه ابتدایی سال ۱۴۰۳، ۳۶۷ همت بوده است. این میزان از افزایش در سهم از تسهیلات، در حالی رخ داده که اگر سرانه تسهیلات ارائه‌شده بر حسب جمعیت محاسبه شود، تصویر بهتری از میزان تسهیلات ارائه‌شده می‌توان پیدا کرد.

میزان سرانه تسهیلات اسمی در سال ۱۴۰۱، ۷/۸ میلیون تومان، در سال ۱۴۰۲، ۱۱/۶ میلیون تومان و معادل سالانه تسهیلات ارائه‌شده در سال ۱۴۰۳، ۱۲/۴ میلیون تومان بوده است. این میزان از تسهیلات سرانه به معنای رشد اسمی تسهیلات به میزان ۴۹ درصد در سال ۱۴۰۱ و حدود هشت درصد در سال ۱۴۰۲ است. با وجود رشد در میزان تسهیلات اسمی و با توجه به وجود تورم، رقم رشد تسهیلات، تعدیل می‌شود. متوسط شاخص قیمت مصرف‌کننده در سال ۱۴۰۲ نسبت به سال ۱۴۰۱ حدود ۴۰/۷ درصد و در چهار ماهه ابتدایی سال ۱۴۰۲، نسبت به سال ۱۴۰۱ به حدود ۶۹ درصد افزایش پیدا کرده است. در صورت اعمال تعدیل تورم، میزان رقم تسهیلات واقعی به قیمت ثابت سال ۱۴۰۱ در سال ۱۴۰۲ حدود ۸/۲ میلیون و در چهار ماهه ابتدایی سال ۱۴۰۳ حدود ۷/۳ میلیون تومان می‌شود. در واقع اگرچه تسهیلات پرداخت‌شده رشد اسمی قابل توجهی دارد، با این حال به دلیل تورم، میزان رشد واقعی این تسهیلات محدود می‌شود که به معنای اثرگذاری پایین تسهیلات ارائه‌شده به خانوارهاست. به‌ویژه با توجه به اینکه در شرایط جاری، بانک مرکزی، سیاست کنترل ترازنامه شبکه بانکی را دنبال می‌کند، میزان اسمی رشد تسهیلات خانوار محدود بوده و از این رو اثربخشی این تسهیلات در شرایط تورمی کاهش پیدا می‌کند.

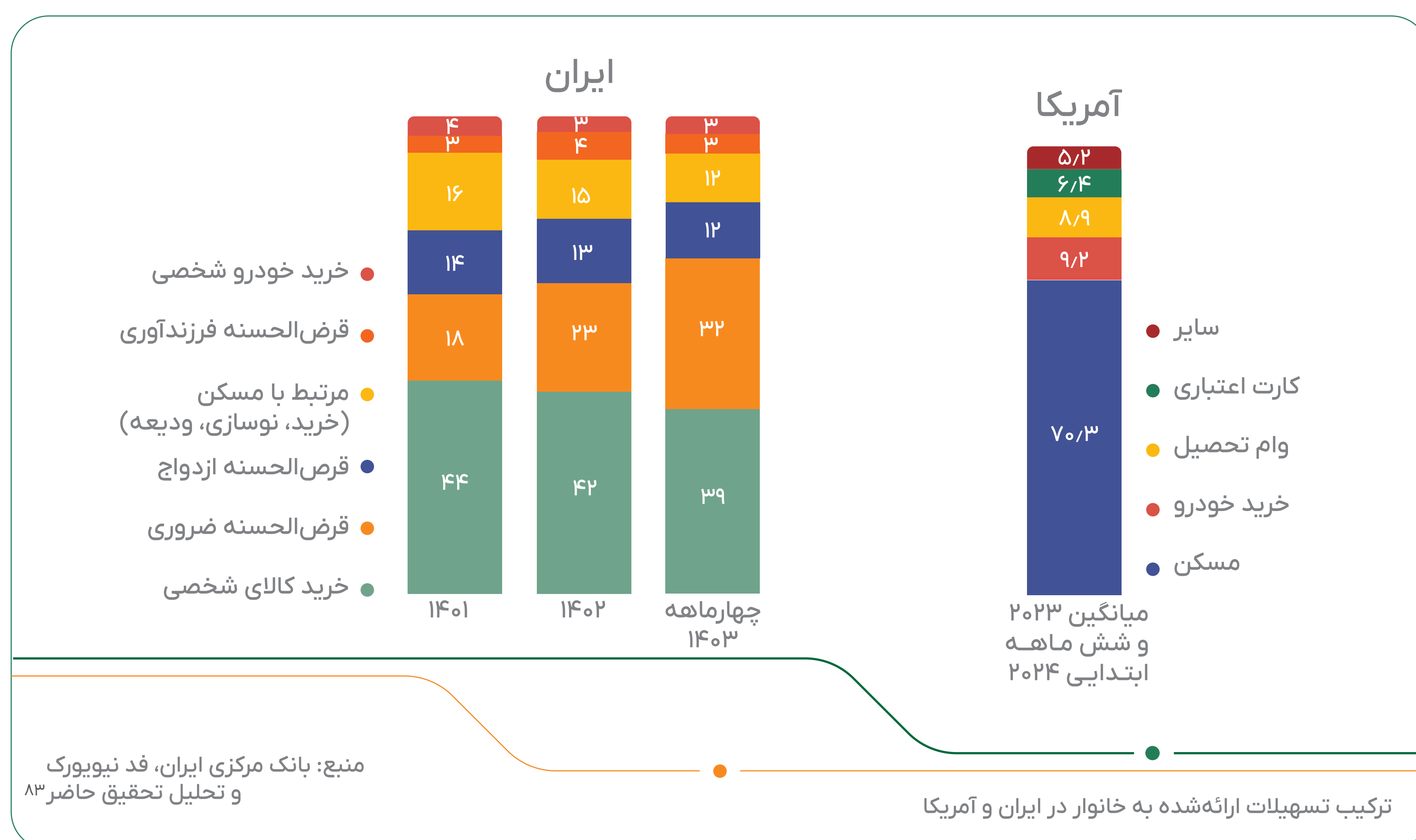


بررسی وام‌های ارائه‌شده به خانوار برحسب اهداف نیز می‌تواند درک بهتری از علت درخواست اعتبار توسط خانوار ایجاد کند.

هرچند بانک مرکزی در دسته‌بندی اهداف، یک طبقه‌بندی روشن را ارائه نکرده است. به‌عنوان نمونه، وام قرض‌الحسنه نوع وام اعطاشده را نشان می‌دهد و نحوه مصرف وام یا علت آن را نشان نمی‌دهد. همچنین، مشخص نیست که وام دریافت‌شده توسط خانوار، لزوماً در محل تعریف‌شده برای آن وام مصرف شود. برای مثال ممکن است به‌عنوان وام تعمیرات یا جعاله مسکن، صرف خرید کالاهای ضروری شود. با این حال بر اساس آمار ارائه‌شده توسط بانک مرکزی، خرید کالاهای شخصی، بیشترین میزان از سهم وام‌های پرداخت‌شده به خانوار را به خود اختصاص داده است. سهم خرید کالای شخصی از کل وام پرداخت‌شده در سال ۱۴۰۱، ۴۴ درصد بوده که در چهار ماهه ابتدایی سال ۱۴۰۳ به ۳۹ درصد کاهش پیدا کرده است. وام‌های مرتبط با مسکن اعم از وام خرید خانه، وام تعمیرات یا ودیعه مسکن در سال ۱۴۰۱ سهم ۱۶ درصدی داشته که در سال ۱۴۰۳ به حدود ۱۲ درصد کاهش پیدا کرده است. وام فرزندآوری و ازدواج نیز تنها به گروه‌های خاص اختصاص پیدا کرده و عمومیت ندارد.

در مقایسه، در آمریکا و در سال ۲۰۲۴، حدود ۷۰ درصد از وام پرداخت‌شده به خانوارها برای وام‌های رهنی مسکن بوده است. از این رو اعتبار برای مسکن، بخشی مهمی از بدهی خانوار و همچنین نقش مهمی در شکل‌گرفتن دارایی برای خانوار را برعهده دارد. این در حالی است که سهم مسکن در وام‌های پرداخت‌شده در ایران، در سال ۱۴۰۲ حدود ۱۵ درصد بوده است. هرچند احتمالاً بخشی از وام ازدواج نیز صرف مسکن شده باشد، با این حال همان‌طور که اشاره شد محل مصرف دریافت وام‌ها در ایران مشخص نیست. از سوی دیگر، کارت اعتباری در آمریکا ۶/۴ درصد از کل میزان وام را به

خود اختصاص می‌دهد. این رقم در ایران قابل توجه و حدود ۴۲ درصد برای سال ۱۴۰۲ است. به‌علاوه احتمالاً بخشی از وام فرزندآوری، ازدواج و ضروری نیز ذیل این سرفصل باید طبقه‌بندی شود. علی‌رغم این تفاوت‌ها در طبقه‌بندی تفاوت قابل توجهی در ترکیب دریافت اعتبار بین ایران و آمریکا به‌عنوان یک کشور توسعه‌یافته وجود دارد. در حالی که به نظر می‌رسد بخش اصلی اعطای اعتبار در آمریکا مربوط به ایجاد دارایی اعم از مسکن یا خودرو برای افراد بوده یا نقش مهمی در تشکیل سرمایه انسانی افراد ذیل آموزش دارد، در ایران بخش مهمی از اعطای اعتبار، جبران درآمد پایین و به‌منظور خرید کالاهای بادوام یا کم‌دوام است. از این رو به نظر می‌رسد توسعه روش‌هایی که بتواند نقش موثرتری در این شکل تامین اعتبار داشته باشد، اهمیت بالایی برای ایران دارد.

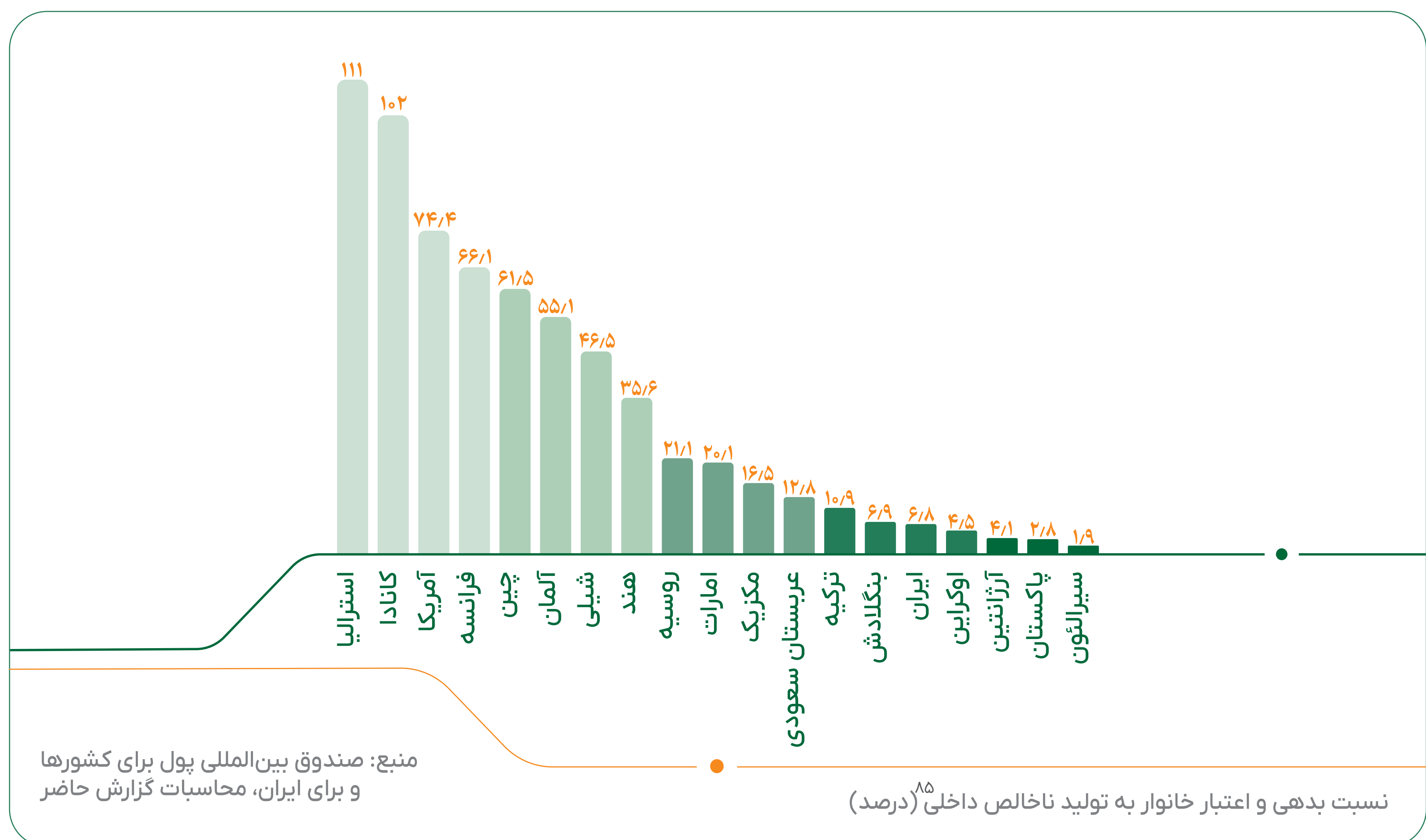


به‌جز ترکیب تسهیلات، سطح میزان تسهیلات و مقایسه نسبی آن با سایر کشورها نیز می‌تواند درک بهتری نسبت به شرایط خانوار ایرانی در دریافت تسهیلات ارائه کند. بررسی وضعیت دریافت تسهیلات توسط خانوارها ذیل شاخص‌های مختلفی صورت می‌گیرد. میزان بدهی کل خانوار به کل تولید ناخالص داخلی یکی از این شاخص‌هاست که بر اساس آن می‌توان تصویری از میزان نسبی دسترسی خانوار به اعتبار، بر حسب اندازه تولید ناخالص داخلی پیدا کرد.^{۸۴}

83- Household Debt and Credit Report - FEDERAL RESERVE BANK of NEW YORK (newyorkfed.org)

84- https://www.imf.org/external/datamapper/HH_LS@GDD/CAN/GBR/USA/DEU/ITA/FRA/JPN/VNM

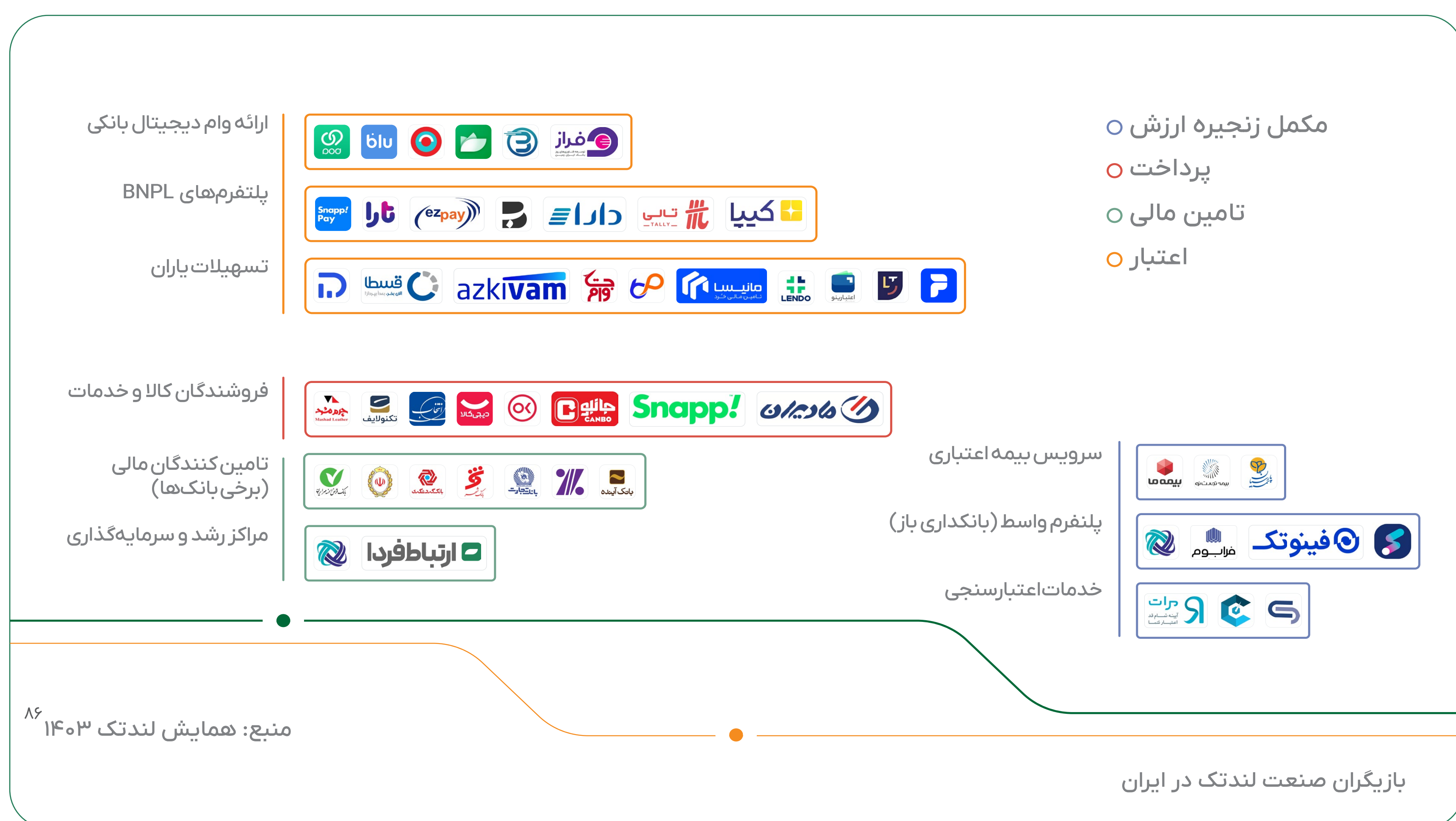
بررسی صورت‌گرفته برای ایران نشان می‌دهد که این شاخص برای ایران حدود هفت درصد در سال ۱۴۰۱ (معادل ۲۰۲۲) است. این در حالی است که برای کشورهای توسعه‌یافته این میزان حتی برای برخی از کشورها از ۱۰۰ درصد نیز بیشتر است. میزان این شاخص برای کشورهای که در همسایگی ایران قرار دارند مانند ترکیه، امارات، عربستان و روسیه نیز بالاتر از ۱۰ درصد است. وضعیت ایران از منظر این شاخص مشابه با کشورهای مانند بنگلادش است. کشورهای مانند اوکراین، آرژانتین، پاکستان و سیرالئون نیز وضعیت بدتری نسبت به ایران دارند. لذا از منظر شاخص‌های کلان و در مقایسه بین کشوری نیز به نظر می‌رسد میزان دسترسی خانوارهای ایرانی به اعتبار، جایگاه مناسبی ندارد.



عملکرد لندتک‌ها در توسعه فراگیری مالی

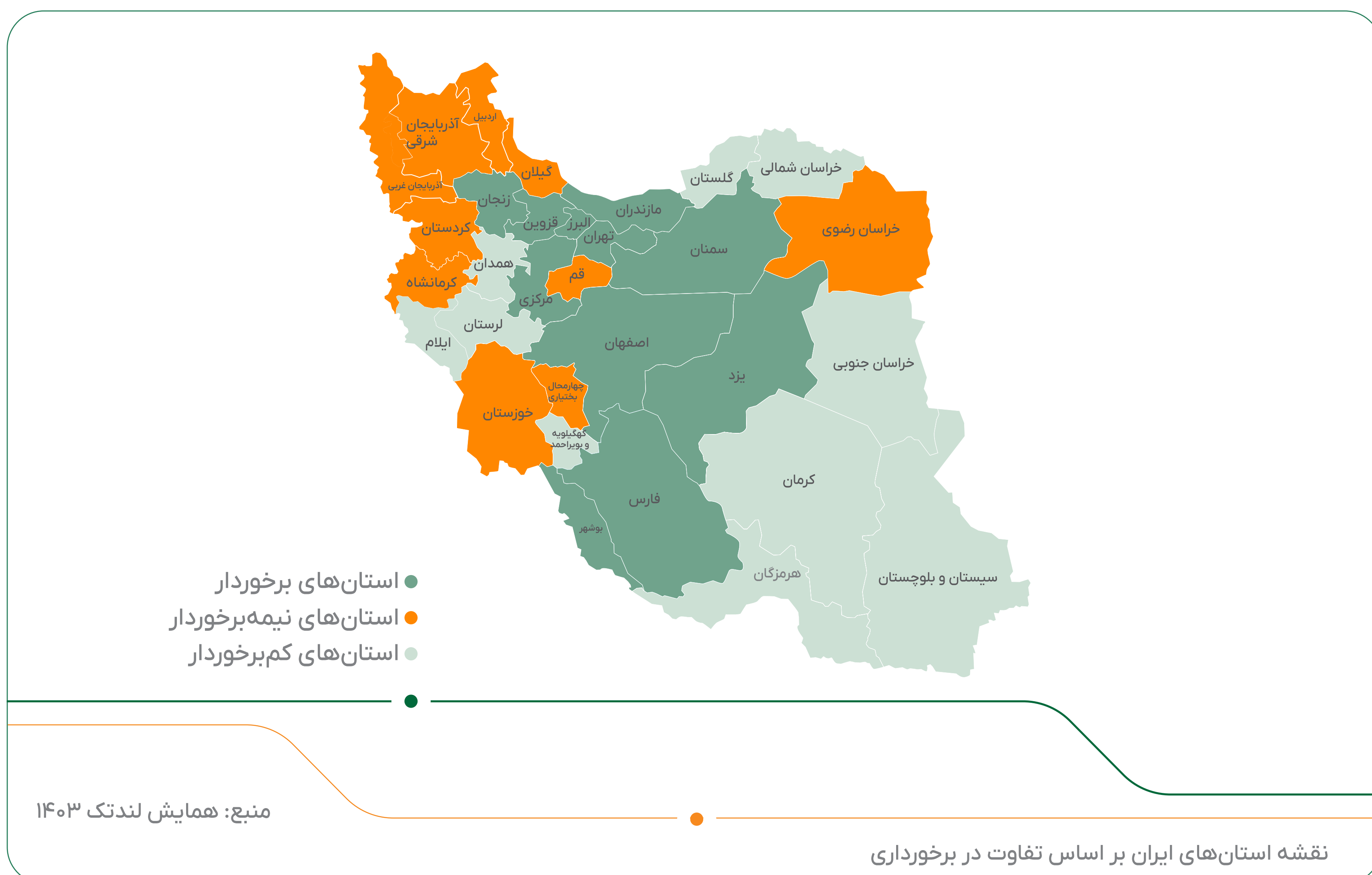
زیست‌بوم لندتک در ایران متشکل از بازیگران متفاوت اعم از نهادهای صنفی، نئوبانک‌ها یا ارائه‌دهندگان وام دیجیتال بانکی، پلتفرم‌های BNPL، تسهیلات‌یاران، فروشندگان کالا و خدمات که سرویس‌های اعتباری و فروش اقساطی ارائه می‌کنند، خدمات اعتبارسنجی و پلتفرم‌های بانکی است که امکان نوآوری در ارائه خدمات را تسهیل کرده‌اند. این بازیگران چهار کارکرد اعطای اعتبار، تامین مالی اعتبار، پرداخت و ارائه خدمات به زنجیره ارزش را بر عهده دارند.

ظهور این بازیگران از اواسط دهه ۹۰ در ایران آغاز شد. در اواخر دهه ۹۰ متاثر از شرایط نامناسب اقتصادی، کاهش قدرت خرید مردم و افزایش تقاضا برای اعتبار، در کنار چالش‌های نظام بانکی و نبود زیرساخت کارت اعتباری در ایران، رشد این بازیگران با محوریت BNPL و نئوبانک‌ها افزایش قابل توجهی پیدا کرد. طی سال‌های اخیر نیز امکان هم‌افزایی بین این بازیگران مختلف مانند همکاری بین ارائه‌دهندگان اعتبار با پلتفرم‌های رمزارز و اعطای اعتبار به اتکای این دارایی‌ها شکل گرفت. در شرایط جاری، بازیگران مختلفی این زیست‌بوم را تشکیل می‌دهند:



میزان تسهیلات، اعطایی توسط لندتک‌ها در ایران در مقایسه با شبکه بانکی قاعدتا پایین‌تر است. با این حال ارزیابی صورت‌گرفته بر مبنای نرخ تسهیلات اعطاشده به درخواست تسهیلات ذیل مناطق مختلف جغرافیایی می‌تواند درک بهتری نسبت به نقش لندتک‌ها در تحقق فراگیری مالی نسبت به بانک‌ها ایجاد کند.

۸۶- بنابر دستورالعمل و تعریف ارائه‌شده توسط بانک مرکزی، تسهیلات‌یارها (معادل لندتک)، شرکتی تجاری است که از طریق ایجاد ارتباط بین موسسه اعتباری، مشتری و تامین‌کننده کالا و خدمات در بستر فضای مجازی، فرایند اعطای تسهیلات به مشتری را تسهیل می‌کند.



ارزیابی نسبت تسهیلات دریافت‌شده به تسهیلات درخواستی ذیل این سه گروه استان نشان می‌دهد که صنعت لندتک نسبت به نظام بانکی توانسته بهبود معناداری در ارائه تسهیلات ایجاد کند. از این رو به نظر می‌رسد فراگیری مالی بالاتری را محقق کرده است. در حالی که نرخ دستیابی به وام در استان‌های کمتر برخوردار، ذیل تسهیلات بانکی ۸/۲ درصد بوده، این نرخ برای صنعت لندتک ۱۲/۳ درصد است. همچنین در استان‌های نیمه برخوردار نیز نرخ دستیابی به وام، ذیل تسهیلات بانکی ۱۵ درصد بوده که این میزان برای صنعت لندتک دو برابر و حدود ۳۰/۵ درصد است.

۱/۵ برابر	۲ برابر	استان‌های برخوردار
استان‌های کم برخوردار	استان‌های نیمه برخوردار	استان‌های برخوردار
درصد تسهیلات اعطایی بانک: ۸/۲٪	درصد تسهیلات اعطایی بانک: ۱۵/۱٪	درصد تسهیلات اعطایی بانک: ۷۶/۷٪
درصد تسهیلات اعطایی از طریق تسهیلات یاران: ۱۲/۳٪	درصد تسهیلات اعطایی از طریق تسهیلات یاران: ۳۰/۵٪	درصد تسهیلات اعطایی از طریق تسهیلات یاران: ۵۷/۲٪

منبع: همایش لندتک ۱۴۰۳

عملکرد بانک و صنعت لندتک در اعطای تسهیلات

از این رو به نظر می‌رسد با در نظر گرفتن ملاک برخورداری، صنعت لندتک توانسته توزیع بهتری از اعطای تسهیلات را در جغرافیای کشور ایجاد کند که به معنای توسعه فراگیری مالی است.

ویپاد و توسعه فراگیری مالی

ویپاد، ترابانک پاسارگاد است که وظیفه طراحی، اجرا و توسعه آن، بر عهده داتین گذاشته شده است. ویپاد در پی آن است تا در هر چهار سطح فراگیری مالی، جامعه را توانمند و بتواند دسترسی به خدمات مالی را ممکن سازد.

پنج ویژگی کلیدی ویپاد

اعتبارسازی برای افراد به صورت آنلاین

ویپاد با بهره‌گیری از فناوری‌های نوین و مدل‌های پیشرفته اعتبارسنجی، امکان ساخت و ارتقای اعتبار مالی برای افراد را به صورت کاملاً آنلاین فراهم کرده است. این فرایند از طریق تحلیل داده‌های رفتاری، تاریخچه مالی و اطلاعات دیجیتال کاربران انجام می‌شود. برخلاف مدل‌های سنتی که بر مبنای وثیقه یا ضامن عمل می‌کنند، ویپاد از الگوریتم‌های یادگیری ماشین و هوش مصنوعی برای ارزیابی دقیق، توان بازپرداخت و ریسک اعتباری کاربران استفاده می‌کند. این ویژگی نه تنها دسترسی به تسهیلات را برای گروه‌های کم‌درآمد تسهیل می‌کند، که باعث کاهش تبعیض و ارتقای عدالت مالی در جامعه می‌شود.

اعطای تسهیلات حداکثر در دو دقیقه

سرعت در ارائه خدمات، یکی از مهم‌ترین نوآوری‌های ویپاد است. با استفاده از سامانه‌های دیجیتال و زیرساخت‌های پیشرفته، فرایند درخواست، بررسی و اعطای تسهیلات در کمتر از دو دقیقه انجام می‌شود. این فرایند مبتنی بر ارزیابی آنی داده‌ها و تصمیم‌گیری لحظه‌ای سیستم‌های خودکار است. حذف رویه‌های سنتی مانند حضور فیزیکی در بانک، امضای اسناد یا ارزیابی دستی پرونده‌ها، باعث افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها شده است. چنین سرعتی در ارائه خدمات، دسترسی به منابع مالی را برای کاربران در مواقع اضطراری تسهیل کرده و تجربه کاربری بی‌نظیری را فراهم می‌کند.

فرایند کاملاً خودکار، در لحظه و بدون دخالت عامل انسانی

ویپاد از فرایندهای کاملاً خودکار برای ارائه خدمات مالی استفاده می‌کند. این رویکرد با بهره‌گیری از فناوری‌های اتوماسیون و هوش مصنوعی، تمامی مراحل درخواست تا اعطای تسهیلات را به صورت دیجیتال مدیریت می‌کند. حذف دخالت عامل انسانی

در این فرایندها باعث کاهش خطاهای احتمالی، جلوگیری از سوگیری‌های انسانی و افزایش شفافیت در تصمیم‌گیری‌ها شده است. این سیستم خودکار، داده‌ها را به‌صورت بلادرنگ تحلیل و بر اساس معیارهای از پیش تعیین‌شده، تصمیمات مالی را اتخاذ می‌کند. نتیجه این نوآوری، کاهش اصطکاک در فرایندهای مالی و ارتقای اعتماد کاربران به سیستم بانکی دیجیتال است.

عدالت‌محور، قاعده‌مند و دسترس‌پذیر از هر نقطه و شبانه‌روزی

ویپاد با تمرکز بر اصول عدالت و شفافیت، خدمات مالی را به‌گونه‌ای طراحی کرده که تمامی کاربران، بدون توجه به موقعیت جغرافیایی یا شرایط اقتصادی، بتوانند از آن بهره‌مند شوند. سیستم قاعده‌مند ویپاد تضمین می‌کند که تمام تصمیم‌گیری‌ها بر اساس معیارهای مشخص و بدون دخالت عامل انسانی انجام شود. دسترسی شبانه‌روزی به خدمات این پلتفرم، نیازهای کاربران را در هر زمان پاسخ می‌دهد و محدودیت‌های زمانی و مکانی را از بین می‌برد. این ویژگی به‌خصوص برای افرادی که در مناطق دورافتاده یا فاقد زیرساخت‌های بانکی سنتی زندگی می‌کنند، یک مزیت بی‌بدیل به شمار می‌آید.

مقیاس‌پذیر

یکی از نقاط قوت کلیدی ویپاد، مقیاس‌پذیری آن است. این پلتفرم با طراحی انعطاف‌پذیر خود قادر است تعداد بالایی از کاربران را در یک زمان مدیریت کرده و خدمات مالی را به‌صورت همزمان ارائه دهد. زیرساخت‌های مبتنی بر فضای ابری، تحلیل کلان‌داده و معماری ماژولار، امکان رشد سریع و انطباق با نیازهای متغیر بازار را فراهم کرده است. این مقیاس‌پذیری به ویپاد اجازه می‌دهد تا خدمات خود را در سطح ملی و حتی فراتر از آن توسعه داده و نقش موثری در افزایش شمول مالی ایفا کند.

جامعه هدف ویپاد

بخشی از جامعه که تاکنون قادر به دریافت خدمات بانکی به‌ویژه وام نبوده‌اند جامعه هدف ویپاد هستند. در واقع بخش unserved جامعه مورد هدف جامعه ویپاد هستند. در جوامع مالی، اصطلاح underbanked یا unserved به گروه‌هایی از افراد یا کسب‌وکارها اشاره دارد که دسترسی محدود یا هیچ‌گونه دسترسی به خدمات بانکی و مالی رسمی ندارند. این گروه‌ها، علی‌رغم تمایل یا نیاز به استفاده از خدمات مالی مانند حساب بانکی، وام یا ابزارهای پرداخت، به دلایلی همچون عدم دسترسی به شعب بانکی، ناکافی بودن اطلاعات مالی یا شرایط اقتصادی و جغرافیایی، از این خدمات محروم مانده‌اند.

- **افراد با دسترسی محدود به خدمات بانکی:** شامل افرادی که به‌طور کامل از خدمات مالی بهره‌مند نشده‌اند یا دسترسی به اعتبارات بانکی ندارند.
- **ساکنین شهرهای کوچک و مناطق روستایی:** ارائه خدمات به این گروه، بدون نیاز به ایجاد شعب فیزیکی، از طریق ابزارهای دیجیتال صورت می‌گیرد.
- **گروه‌های کم‌درآمد و پرریسک:** دسترسی این افراد به تسهیلات خرد، بدون نیاز به وثیقه یا ضامن تسهیل می‌شود.
- **کاربرانی که خدمات بانکی سنتی برای آنها کارآمد نیست:** از مدل‌های نوآورانه برای ارتقای تجربه مشتری و رفع نیازهای مالی افراد استفاده می‌شود.

مسیر توسعه ویپاد

ویپاد از سال ۱۳۹۹ آغاز به کار کرده و ماه‌به‌ماه بر اساس نگاه استراتژیک و همین‌طور توسعه بر پایه فراگیری مالی رشد کرده است.



تاریخ	رویداد
اردیبهشت ۱۴۰۲	اضافه‌شدن امکان تیکتینگ پشتیبانی
شهریور ۱۴۰۲	اضافه‌شدن تسهیلات برآیند
آبان ۱۴۰۲	اضافه‌شدن انتقال وجه پل
اسفند۲۱۴۰	اضافه‌شدن امکان خرید تسهیلاتی بیمه
اسفند۲۱۴۰	اضافه‌شدن امکان خرید ووچر کسب‌وکارهای دیگر در کلاب
فروردین ۱۴۰۳	اضافه‌شدن سرویس پیش‌درآمد
فروردین ۱۴۰۳	انتشار نسخه جدید رابط کاربری اپلیکیشن
خرداد۱۴۰۳	اضافه‌شدن سرویس صندوق‌های سرمایه‌گذاری
تیر ۱۴۰۳	اضافه‌شدن سرویس کرادفاندینگ
شهریور ۱۴۰۳	اضافه‌شدن انتقال وجه ساتنا

شرح خدمات ویپاد، خدماتی که بر توسعه فراگیری مالی اثر می‌گذارد

شرح خدمات ویپاد، خدماتی که بر توسعه فراگیری مالی اثر می‌گذارد:

عنوان	توضیح
انتقال وجه هوشمند	خدمت «انتقال وجه هوشمند» ویپاد به کاربران امکان می‌دهد که به‌راحتی و با استفاده از شماره کارت، شباً، حساب بانکی یا حتی شماره موبایل صاحب حساب ویپاد، وجه خود را منتقل کنند. این سرویس هوشمند بر اساس مبلغ مورد نظر، مناسب‌ترین روش انتقال را پیشنهاد و اطلاعات مربوط به کارمزد و زمان انتقال را نیز در اختیار کاربران قرار می‌دهد.
دریافت رمز کارت و تغییر آن، بدون مراجعه به بانک	این سرویس به کاربران امکان می‌دهد بدون نیاز به مراجعه حضوری به بانک، رمز اول کارت خود را در هر زمان به‌صورت آنلاین تغییر دهند. علاوه بر این، رمز دوم (رمز اینترنتی) کارت بانکی نیز به‌صورت خودکار پس از دریافت و فعال‌سازی آنلاین کارت فعال می‌شود.
مسدودسازی کارت در زمان مفقودی و درخواست کارت المثنی	در صورت مفقودشدن کارت بانکی ویپاد، کاربران می‌توانند در هر ساعت از شبانه‌روز از طریق اپلیکیشن ویپاد، کارت خود را مسدود کنند. پس از مسدودی، امکان ثبت درخواست برای صدور کارت المثنی فراهم شده و کارت جدید در محل دلخواه به کاربر تحویل داده می‌شود.
ارسال کارت هدیه دیجیتال	ویپاد امکان ساخت انواع کارت هدیه دیجیتال را با طرح و متن دلخواه فراهم می‌کند. کاربران می‌توانند این کارت‌ها را به‌صورت فوری طراحی کرده و برای دوستان خود ارسال کنند.
پرداخت قبض	ویپاد امکان پرداخت آنلاین قبض‌های آب، برق، گاز، تلفن همراه و تلفن ثابت را به کاربران خود ارائه می‌دهد. استعلام و پرداخت آنی و آنلاین تمامی قبوض خدماتی در کنار ذخیره‌سازی قبوض برای انجام پرداخت‌های بعدی بدون نیاز به استعلام و امکان فعال‌سازی برداشت خودکار مبلغ قبض از حساب در موعد مقرر، از جمله امکانات پرداخت قبض است.
دریافت گزارش گردش حساب	این سرویس، امکان دریافت گزارش‌های مربوط به واریز و برداشت از حساب را به‌صورت لحظه‌ای و در تمام ساعات شبانه‌روز و روزهای هفته فراهم می‌کند.
دریافت پیامک واریز و برداشت رایگان	این خدمت به کاربران امکان می‌دهد پیامک‌های تمامی تراکنش‌های بانکی خود را به‌صورت لحظه‌ای و کاملاً رایگان دریافت کنند.
انواع خدمات چک	انجام انواع خدمات مرتبط با چک، مانند ثبت، تایید یا رد، انتقال و عودت چک به‌صورت غیرحضوری امکان‌پذیر است.
افتتاح حساب	فرایند افتتاح حساب کاملاً آنلاین و ساده طراحی شده تا کاربران بتوانند بدون نیاز به مراجعه حضوری، حساب بانکی خود را افتتاح کنند. برای آغاز این فرایند، کافی است شماره تلفن همراهی که به نام کاربر ثبت شده وارد و کد فعال‌سازی ارسال‌شده تایید شود. پس از ثبت اطلاعات هویتی، احراز هویت صورت می‌گیرد و از طریق تطبیق با سازمان ثبت‌احوال، صحت اطلاعات بررسی می‌شود.
وصول آنلاین چک صیادی	سرویس خدمات چک، نه تنها وصول که تمامی خدمات مربوط به چک صیادی را شامل می‌شود. این سامانه علاوه بر اطلاعات کامل هویتی، اطلاعات جامعی را در ارتباط با وضعیت حساب و توان مالی شخص صادرکننده چک در اختیار دارد و به بستری برای هویت‌سنجی و اعتبارسنجی دارندگان دسته‌چک تبدیل شده است.
خدمات وصول چک صیادی	این سرویس به کاربران امکان می‌دهد تا بدون نیاز به مراجعه حضوری، به‌صورت آنلاین اقدام به ثبت و پیگیری درخواست‌های مربوط به وصول چک صیادی کنند. در این فرایند، کاربر می‌تواند اطلاعات چک خود را شامل شناسه ۱۶ رقمی صیادی، تصویر پشت و جلوی چک و اصل چک (برای ارائه به بانک پس از ۱۰ روز) ثبت و به‌صورت دیجیتال، روند وصول چک را آغاز کند.
خدمات عملیات چک صیادی	خدمات عملیات چک صیادی امکان مدیریت و انجام تمامی فرایندهای مرتبط با چک‌های صیادی را به‌صورت آنلاین فراهم می‌کند. این خدمات به کاربران اجازه می‌دهد به‌سادگی و بدون نیاز به مراجعه حضوری، اقداماتی نظیر ثبت، تایید یا رد، انتقال و عودت چک صیادی را انجام دهند. ثبت، تایید یا رد، انتقال یا عودت چک با این شیوه ممکن است.
خدمات استعلام چک صیادی	امکان استعلام چک‌های صیادی به کاربران این امکان را می‌دهد که به‌سهولت، وضعیت چک‌های خود را بررسی کنند. این خدمت، شامل استعلام وضعیت وصول چک، بررسی وضعیت چک دریافتی و مشاهده وضعیت چک‌های ثبت‌شده است. برای اطلاع از وصول یا عدم وصول چک‌های صیادی، کاربران می‌توانند شناسه ۱۶ رقمی چک و اطلاعات مربوطه را وارد کرده و گزارش دریافت کنند. همچنین، برای اطمینان از صحت و اصالت چک‌های دریافتی، امکان بررسی جزئیات مالک و مشخصات چک وجود دارد. صادرکنندگان نیز می‌توانند با واردکردن اطلاعات چک‌های ثبت‌شده، از وضعیت آنها مطلع شوند. این خدمات با هدف تسهیل فرایندهای مالی و افزایش شفافیت طراحی شده است.
خرید شبانه‌روزی و صدور در لحظه بیمه شخص ثالث	خرید آنلاین بیمه شخص ثالث به کاربران این امکان را می‌دهد تا در تمام روزهای هفته و به‌صورت ۲۴ ساعته، بیمه‌نامه خود را کاملاً آنلاین و بدون نیاز به ارسال مدارک دریافت کنند. فرایند خرید به‌گونه‌ای طراحی شده که با واردکردن اطلاعاتی مانند شماره پلاک، کد ملی و آدرس پستی، بیمه‌نامه به‌صورت لحظه‌ای صادر شده و برای ذخیره یا چاپ، در دسترس قرار می‌گیرد. این خدمت با ارائه تسهیلات مالی ویژه، فرایند پرداخت هزینه بیمه را ساده‌تر کرده و راحتی بیشتری برای کاربران فراهم می‌کند. همچنین کاربران می‌توانند در هر ساعتی از شبانه‌روز، به‌جز بازه زمانی کوتاه بین ساعت ۲۳:۴۰ تا ۰۰:۱۵، به این سرویس دسترسی داشته باشند و از سرعت و سهولت آن بهره‌مند شوند.

عنوان	توضیح
گزارش‌گیری از گردش حساب	با این ویژگی، می‌توان جزئیات تمامی تراکنش‌ها از جمله واریزها، برداشت‌ها و انتقال وجه‌ها را به‌صورت مرتب و طبقه‌بندی‌شده مشاهده کرد. کاربران می‌توانند گزارش‌ها را بر اساس تاریخ، نوع تراکنش یا مبلغ، فیلتر کنند و به‌راحتی به اطلاعات مالی مورد نیاز خود دسترسی داشته باشند. این قابلیت، ابزاری کاربردی برای مدیریت بهتر امور مالی و نظارت بر حساب‌های شخصی به‌صورت آنلاین است.
استعلام شماره شبا با استفاده از شماره کارت و برعکس	با این سرویس، کاربران می‌توانند به‌راحتی و بدون نیاز به مراجعه به بانک، شماره شبا یا شماره کارت مرتبط را در کمترین زمان ممکن دریافت کنند. این قابلیت به‌ویژه برای انتقال وجه و انجام امور بانکی که نیاز به اطلاعات دقیق حساب دارند، بسیار کارآمد و کاربردی است.
تسهیلات ازدواج	این تسهیلات به متقاضیان امکان می‌دهد بدون نیاز به ارائه ضامن‌های متعدد یا پروسه‌های زمان‌بر بانکی، در کوتاه‌ترین زمان ممکن، وام مورد نیاز خود را دریافت کنند. با توجه به روند کاملاً آنلاین ارائه این خدمت، زوج‌های جوان می‌توانند به‌سادگی و بدون مراجعه حضوری، درخواست خود را ثبت و مراحل دریافت وام را پیگیری کنند.
ضمانت سفر	وپیاد امکان صدور غیرحضوری این ضمانت‌نامه را برای متقاضیان فراهم کرده است. این خدمت با هدف کاهش ریسک و تسهیل مبادلات، به‌صورت دیجیتال ارائه می‌شود و مزایایی مانند سرعت بالا در صدور، حذف هزینه‌های مرتبط با مدارک فیزیکی، تایید هویت و اعتبارسنجی آنی، جلوگیری از جعل و تقلب، قابلیت رهگیری و پیگیری ضمانت‌نامه‌های صادرشده را به‌همراه دارد. برای بهره‌مندی از این خدمت، کاربران باید سطح چهار احراز هویت را در نرم‌افزار وپیاد کسب کنند.
بیمه پاسارگاد	امکان خرید و صدور آنلاین بیمه شخص ثالث در همکاری با بیمه پاسارگاد روی وپیاد تعریف شده است. با استفاده از این سرویس، کاربران می‌توانند در هفت روز هفته و ۲۴ ساعت شبانه‌روز، بدون نیاز به اسکن مدارک، بیمه‌نامه شخص ثالث خود را به‌صورت آنی دریافت کنند. همچنین، وپیاد، تسهیلاتی را برای پرداخت هزینه بیمه ارائه می‌دهد که نیاز به ضامن، چک یا سفته ندارد و فرایند صدور بیمه‌نامه در لحظه انجام می‌شود.
بانکداری ویدئویی	بانکداری ویدئویی خدمتی است که به کاربران امکان می‌دهد بدون نیاز به مراجعه حضوری، از طریق ارتباط تصویری با کارشناسان بانک، خدمات بانکی مورد نیاز خود را دریافت کنند. این سرویس، شامل مشاوره بانکی و احراز هویت ویدئویی است. در بخش مشاوره بانکی، کاربران می‌توانند مسائل و سوالات خود را به‌صورت آنلاین با کارشناسان مطرح کرده و پاسخ‌های اختصاصی دریافت کنند. همچنین، احراز هویت ویدئویی به کاربران اجازه می‌دهد تا بدون حضور فیزیکی در شعبه، هویت خود را تایید کرده و از خدمات بانکی بهره‌مند شوند.
بانکداری مجازی	بانکداری مجازی، خدمات بانکی را به‌صورت آنلاین و بدون نیاز به مراجعه حضوری ارائه می‌دهد. در واقع کاربران می‌توانند به امکاناتی مانند افتتاح حساب، انتقال وجه، پرداخت قبوض، مدیریت مالی و خدمات سرمایه‌گذاری دسترسی پیدا کنند. این خدمات به‌گونه‌ای طراحی شده‌اند که فرایندهای بانکی را سریع‌تر و ساده‌تر کرده و نیازهای کاربران را در هر زمان و مکان برآورده می‌کنند.
خدمات قبض	به کاربران امکان می‌دهد انواع قبوض خود را به‌صورت آنلاین و بدون نیاز به مراجعه حضوری پرداخت کنند. کاربران می‌توانند با واردکردن شناسه قبض و شناسه پرداخت، عملیات پرداخت را انجام دهند. این خدمات شامل قبوض مختلف مانند آب، برق، گاز و تلفن می‌شود و تمام فرایندها به‌صورت ساده و سریع انجام می‌گیرد.
طرح سرمایه‌گذاری سودآور رویش (۲۲/۵ درصد سود قطعی)	طرح «رویش» یک برنامه سرمایه‌گذاری است که در آن کاربران می‌توانند با سپرده‌گذاری از یک میلیون تا یک میلیارد تومان، سود سالانه ۲۲.۵ درصد دریافت کنند. سود این طرح به‌صورت ماهانه واریز شده و امکان برداشت آن وجود دارد. تمامی مراحل مرتبط با این طرح نیز به‌صورت آنلاین انجام می‌شود.

نقطه قوت ویپاد: تسهیلات آنلاین

تسهیلات آنلاین و بدون نیاز به مراجعه حضوری

ویپاد، امکان دریافت تسهیلات را به صورت کاملاً آنلاین و بدون نیاز به حضور فیزیکی در شعبه‌های بانکی فراهم کرده است. کاربران از هر نقطه جغرافیایی و در زمان دلخواه می‌توانند در مدت زمان کوتاهی فرایند درخواست و دریافت تسهیلات را تکمیل کنند.

اثر آن بر توسعه فراگیری مالی

این ویژگی موانع جغرافیایی و زمانی را که برای بسیاری از افراد در مناطق روستایی یا دورافتاده وجود دارد، برطرف می‌کند. همچنین، هزینه‌های مرتبط با مراجعه حضوری، مانند هزینه حمل‌ونقل یا اتلاف زمان، حذف می‌شود. نتیجه این اقدام، افزایش دسترسی به خدمات بانکی برای گروه‌های محروم و کاهش شکاف مالی بین مناطق شهری و روستایی است.

تسهیلات بدون ضامن و وثیقه

فرایند دریافت تسهیلات در ویپاد نیازی به ارائه ضامن، وثیقه، چک یا سفته ندارد. اعطای این تسهیلات بر اساس اعتبارسنجی دقیق و تحلیل رفتار مالی کاربران در شبکه بانکی کشور انجام می‌شود.

اثر آن بر توسعه فراگیری مالی

این رویکرد، موانع سنتی و دست‌وپاگیر مانند الزام به ارائه وثیقه یا پیدا کردن ضامن که بسیاری از افراد کم‌درآمد یا فاقد املاک ارزشمند را از خدمات بانکی محروم کرده، حذف می‌کند. همچنین، استفاده از مدل اعتبارسنجی دیجیتال بر اساس داده‌های مالی کاربران، دسترسی عادلانه‌تری را به تسهیلات برای افراد فراهم می‌کند، حتی اگر این افراد فاقد اموال یا روابط اجتماعی قوی باشند.

تسهیلات فوری، در لحظه و همیشگی

فرایند درخواست و دریافت تسهیلات در ویپاد تنها چند دقیقه طول می‌کشد. به محض درخواست، اعتبارسنجی به صورت آنی انجام می‌شود و در صورت تایید، تسهیلات بلافاصله به حساب کاربر واریز می‌شود.

اثر آن بر توسعه فراگیری مالی

این ویژگی برای افرادی که به منابع مالی فوری در شرایط اضطراری نیاز دارند، حیاتی است. سرعت در ارائه خدمات مالی، نیازهای آنی و غیر قابل پیش‌بینی کاربران را پاسخ

می‌دهد و از گرفتار شدن این افراد در چرخه‌های بدهی غیررسمی یا بهره‌برداری ناعادلانه توسط موسسات مالی غیر رسمی جلوگیری می‌کند. این امر به کاهش استرس مالی و بهبود رفاه اقتصادی کاربران کمک می‌کند و اعتماد عمومی به خدمات مالی دیجیتال را افزایش می‌دهد.

کارمزدهای تسهیلات

کارمزدهای مرتبط با تسهیلات، بخشی از هزینه‌های بهره‌برداری از این خدمات مالی است. کارمزد خدمات دیجیتال یک مبلغ ثابت است که تنها یک بار در زمان دریافت تسهیلات پرداخت می‌شود و با توجه به مبلغ تسهیلات، متغیر است. از سوی دیگر، کارمزد بانکی در مراحل بازپرداخت و به صورت درصدی از مانده بدهی اعمال می‌شود که نرخ آن ۲۳ درصد سالانه است. این مدل شفاف و مشخص، به کاربران امکان می‌دهد تا برنامه‌ریزی دقیق‌تری برای بازپرداخت داشته باشند. کارمزد خدمات دیجیتال تنها یک بار و در زمان دریافت تسهیلات پرداخت می‌شود و به مبلغ وام دریافت‌شده وابسته است. به عنوان مثال، برای تسهیلات یک یا دو میلیون تومانی، این کارمزد ۲۵ هزار تومان است؛ اما برای مبالغ بالاتر (۱۰ میلیون تومان و بیشتر)، حداکثر مبلغ کارمزد، ۱۰۰ هزار تومان تعیین شده است. این ساختار پلکانی به کاربران کمک می‌کند که متناسب با مبلغ دریافتی، هزینه کارمزد مناسبی پرداخت کنند و از شفافیت مالی در فرایند دریافت تسهیلات بهره‌مند شوند. کارمزد بانکی که معادل ۲۳ درصد سالانه محاسبه می‌شود، در هر مرحله از بازپرداخت، به مبلغ باقی‌مانده وام اعمال می‌شود. این نوع کارمزد که در بسیاری از تسهیلات بانکی رایج است، به شفافیت نرخ‌ها و پیش‌بینی‌پذیری هزینه‌های بازپرداخت کمک می‌کند. کاربران می‌توانند با استفاده از ابزارهای آنلاین یا ماشین‌حساب‌های بانکی، میزان دقیق این کارمزد را بر اساس مبلغ تسهیلات و دوره بازپرداخت محاسبه کرده و از تطابق آن با توان مالی خود اطمینان حاصل کنند.

درک دقیق ساختار کارمزدهای تسهیلات، به کاربران امکان می‌دهد تا برنامه‌ریزی مالی مناسبی داشته باشند و از تعهدات مالی غیر قابل مدیریت اجتناب کنند. ویپاد با شفاف‌سازی کامل در زمینه کارمزدهای خدمات دیجیتال و بانکی، کاربران را در مسیر تصمیم‌گیری آگاهانه هدایت می‌کند. این شفافیت، نه تنها اعتماد کاربران را افزایش می‌دهد، که به ایجاد یک تجربه کاربری مثبت و پایدار در استفاده از خدمات مالی دیجیتال کمک می‌کند.

چشم‌انداز پیش رو برای توسعه فراگیری مالی در ایران

در اقتصاد ایران به‌جز چالش‌های متعارف، یک چالش مهم در دسترسی، نرخ سود دستوری در نظام بانکی است. تعیین نرخ سود دستوری توسط دولت باعث می‌شود اولاً تجهیز منابع در شبکه بانکی به‌اندازه کافی صورت نگیرد، همچنین باعث شکل‌گیری مازاد تقاضا یا صف طولانی برای دسترسی به منابع بانکی می‌شود. در این شرایط همواره گروهی از افراد، متقاضی دریافت منابع هستند، با این حال امکان دریافت این منابع را ندارند. به‌علاوه طی سال‌های اخیر، میزان سهم بدهی دولت به شبکه بانکی افزایش قابل توجهی پیدا کرده که باعث شده مانده اعتبار در دسترس، برای سایر بخش‌های اقتصادی کم باشد.

در کنار لزوم اجرای اصلاحات بانکی در ایران، شکل‌گیری بازیگرانی که بتوانند با سهولت و دسترسی بالا خدمات مالی را در اختیار افراد و بنگاه‌ها قرار دهند، یک ضرورت جدی برای شرایط جاری اقتصاد ایران محسوب می‌شود. چالش نظام مالی در ایران برای دسترسی به اعتبار از سه جهت قابل بررسی است. اولین چالش، محدودیت در میزان اعتبار در دسترس است. چالش دوم، مقررات، مانند نرخ سود دستوری و موانع غیرمالی دسترسی به اعتبار مانند وثیقه و چالش سوم نیز عدم اعتبارسنجی مناسب مشتریان است.

در حالی که فناوری، می‌تواند نقش موثری در حل این چالش‌ها و توسعه فراگیری مالی داشته باشد، محیط تنظیم‌گری شرکت‌های فناوری در ایران مبتنی بر قواعد شفاف، روشن و پیش‌بینی‌پذیر نیست که بر مبنای آن بتوان سرمایه‌گذاری در حوزه‌های فناوری‌های مالی و توسعه فراگیری مالی انجام داد. مداخله در نحوه تعیین مدل‌های درآمدی این شرکت‌ها و همچنین جلوگیری از رویکردهایی مانند وام‌دهی P2P از مهم‌ترین موانع توسعه تامین مالی در ایران است. در حالی که سهم لندتک‌ها از کل تامین مالی در ایران، رقم محدودی است، اما ضوابط سخت‌گیرانه و غیرشفاف باعث شده مقیاس‌پذیری لندتک‌ها با چالش مواجه باشد. در این شرایط، توسعه ابزارها و روش‌های تامین مالی مبتنی بر دیفای می‌تواند یک مسیر برای حل مسئله تامین مالی بدون مواجه شدن با چالش‌های تنظیم‌گری باشد.

از سوی دیگر، به نظر می‌رسد علی‌رغم این چالش‌ها طی سال‌های آتی، روش‌های تامین مالی مبتنی بر پس‌انداز نقش موثری در توسعه فراگیری مالی خواهد داشت. این روش‌ها، ضمن بهبود پس‌انداز تامین مالی افراد را نیز بر عهده دارد. در ایران بخشی مهمی از افراد، دارایی‌هایی مانند طلا یا مسکن دارند که قابلیت وثیقه‌گذاری یا فروش خرد برای دریافت اعتبار را ندارد.

از این رو راهکارهای مالی که بتواند به فعال‌سازی این دارایی‌ها کمک کند می‌تواند نقش موثری در توسعه فراگیری مالی ایفا کند. همچنین فین‌تک‌هایی که توسعه رفتار پس‌انداز را منجر شوند و بتوانند نرخ پس‌انداز افراد را بالا ببرند (مانند^{۸۷} SNBL) می‌توانند در بهبود وضعیت مالی و جلوگیری از قرارگرفتن در تله بدهی کمک کنند.