

عصر پرداخت

یکشنبه ۲ آذر ۱۳۹۹ ■ 22 nov 2020 ■ شماره ۳۲ ■ ۴ صفحه رایگان

جزئیات لزوم ثبت چک در سامانه صیاد

مدیر اداره نظام های پرداخت بانک مرکزی گفت: در قانون آنچه حکم شده این است که تمام چک هایی که از اول آذر ماه صادر می شود باید در سامانه صیاد ثبت شوند. داوود محمدبیگی با اشاره به آغاز فرایند ساماندهی چکها در بانک مرکزی از سال ۹۳ گفت: قانون جدید چک در سال ۹۷ ابلاغ شد که ویژگی آن سیستمی محور و سامانه محور شدن و حذف چکهای کاغذی و رفتن به سمت چکهای الکترونیکی بود و همچنین ساماندهی چکهای کاغذی. مدیر اداره نظام های پرداخت بانک مرکزی با اشاره به لزوم آماده شدن زیرساختها و آماده سازی بانکها و مردم گفت: زیرساختهای اصلی فراهم شده و بانکها و مؤسسات در حال ایجاد درگاههای خودشان هستند. محمدبیگی با بیان این که در قانون جدید دسترسی مردم به سامانهها فراهم خواهد شد افزود: در قانون آنچه حکم شده این است که تمام چکهایی که از اول آذر ماه صادر می شود باید در سامانه صیاد ثبت شوند.

او توضیح داد: کاری که مردم باید انجام دهند این است که به محض صدور چک، اطلاعات چک را در سامانه صیاد ثبت کنند، ذینفع چک یا گیرنده چک، مبلغ و تاریخ چک، و بعد از ثبت اطلاعات چک، می توانند چک را به ذینفع تحویل دهند و چنانچه اطلاعات چک ثبت نشود چک هیچ اعتباری نخواهد داشت. محمدبیگی گفت: ذینفع یا گیرنده چک هم باید از ثبت اطلاعات چک اطمینان حاصل کند و ثبت نهایی چک را تایید کند. مدیر اداره نظام های پرداخت بانک مرکزی افزود: تا وقتی که گیرنده اطلاعات چک را تایید نهایی نکرده امکان اصلاح و تغییر ذینفع وجود دارد، اما بعد از تایید نهایی چک، دیگر امکان تغییر وجود ندارد. او با اشاره به اهمیت ابزار چک در بازار و تجارت و حجم گسترده استفاده از چک گفت: قطعاً و حتماً اجرای قانون جدید با تدبیر و گام به گام و مرحله به مرحله باید باشد تا مشکلی برای مردم پیش نیاید و مردم باید نحوه استفاده از سامانه را یاد بگیرند. مدیر اداره نظام های پرداخت بانک مرکزی گفت: چک الکترونیکی کاملاً نظیر چک کاغذی دیده شده و محدودیتها و احکامشان کاملاً یکپارچه و یکسان است مثلاً چنانچه چک الکترونیک برگشت بخورد صادرکننده چک هیچ خدمت بانکی نمی تواند بگیرد. محمدبیگی با بیان این که امضای الکترونیک بسیار مهم است گفت: امضای الکترونیک بر اساس قوانین فعلی وجود دارد و استفاده می شود، اما فراگیر نشده او گفت: مباحث چک الکترونیک را باید به نحوی طراحی و اجرا کرد که مشتری به راحتی به آن اقبال نشان دهد. مدیر اداره نظام های پرداخت بانک مرکزی همچنین با بیان این که چک الکترونیک به زودی در سبد خدمات بانکها قرار می گیرد گفت: استفاده از چک الکترونیک اختیاری است و الزامی نیست که حتماً مردم از چک الکترونیک به جای چک کاغذی استفاده کنند.



رستم شاه گشتاسبی



عبدالحمید منصوری

در میزگرد آنلاین با حضور مدیران بانکی مطرح شد:

محاسبه کارمزد باید بر اساس قیمت تمام شده انجام شود

✓ قیمت تمام شده شتاب و شاپرک باید مشخص شود

با کدپرداز به راحتی پرداز



تجارت الکترونیک پارسپان (تاپ)



صاحبان محترم کسب و کار، لطفاً جهت دریافت
برچسب "کدپرداز" به وبسایت code-pardaz.ir
مراجعه و یا با شماره ۰۲۱-۲۳۱۸ تماس بگیرید.

نصب تاپ از طریق www.top.ir ارتباط با مشتریان ۰۲۱-۲۳۱۸



TOSAN TECHNO
Smart Innovation

پیشرو در شکل دهی

تجربه خوشایند مردم از جامعه دیجیتال



www.tosantechno.com

در میزگرد آنلاین با حضور مدیران بانکی مطرح شد:

محاسبه کارمزد باید بر اساس قیمت تمام شده انجام شود

✓ قیمت تمام شده شتاب و شاپرک باید مشخص شود

توجه دارد. پس چگونه ممکن است ما برای همه افراد کارمزد یکسان داشته باشیم؟ بنابراین قیمت تمام شده برای هر مشتری می تواند متفاوت باشد.

منصوری: وقتی مشتری، محور شخصی می شود، قیمت تمام شده، سود حاصل از مشتری است. وقتی در بانک بودم، مشتریانی داشتیم که گردش مالی بالایی داشتند و در هیات عامل تصویب کرده بودیم درآمدهایی که از محل خدمات و کارمزدها بود، حتی دسته چک، بخشیده نشود. اگر قرار بود به مشتریان تریلاردی، هزینه دسته چک که آن موقع ۱۰ هزار تومان بود یا مانند آن را ببخشیم، هیات عامل باید مصوبه می داد و این کار را انجام می دادیم. وقتی مبنای کار بر قیمت تمام شده باشد، به این موضوع که آقای اینالویی مطرح کردند، می رسم. هر تراکنشی قیمت تمام شده متفاوتی دارد. با این حال، هرچند اینها اصل قضیه است اما ما هنوز در الفبای موضوع هستیم. هنوز مبنای بانک ها برای درآمدزایی، جذب سپرده است. بخشنامه می گوید بابت خدمات می توانید هزینه تان را دریافت کنید. در سیستم بانکی، برخی توجیهات و دلایل وجود دارد. مثلا سود حاصل از تسهیلات، درآمد مشاع محسوب می شود. ما چون سودهایی که بابت درآمد به مشتری می دهیم، علی الحساب است، سر سال باید صیغه علی الحسابی را به صیغه قطعی تبدیل کنیم. درآمد مشاع، مربوط به سهامدار است. سپرده گذار به دنبال سود علی الحساب است. یادم هست یک بانک خصوصی، در یک سال، با محاسبه قیمت تمام شده، سه درصد سود به مردم داد اما بانکداری الکترونیک نمی تواند سود بدهد چون در این فضا، تراز منفی است. اگر ریشه اینها درست نشود، به نتیجه نمی رسیم. اصلا فرض کنید از امروز بانک ها قیمت تمام شده را محاسبه کردند و همه بانک ها هم مختار باشند که کارمزد متفاوت دریافت کنند. در این حالت مشتری، حق انتخاب دارد و بر اساس دلپذیری سرویس، سراغ بانک می رود.

وقتی آیین نامه اجازه نمی دهد که بیشتر از قیمت تمام شده، دریافت کنیم، باید از ریشه، اصلاحات را انجام دهیم و اصلاحیه قانونی برای این ماده بگذاریم. قوانین بانکداری، متناسب با امکانات و ابزار روز باید تغییر کند. یکی از اعضای هیات مدیره روزی به بنده گفت که می خواهم سود و زیان روزانه شعبه را داشته باشم. عرض کردم باید مدل های استهلاک را تغییر دهیم و می توانم درخصوص قیمت تمام شده پیش بینی خودم را مطرح کنم اما هنوز آیین نامه ای نداریم که استهلاک روزانه را مشخص نمایم. وقتی در مسیر تحول دیجیتال حرکت می کنیم، نمی توانیم با آیین نامه و قوانین دهه ها پیش موضوع را پیاده سازی کنیم. اگر ریشه ها را حل کنیم، سایر مسائل حل می شود.

◀ **آقای چارلنگی که در گروه حضور دارند، معتقدند این مشکلات تعرفه ها و کارمزدها را می توان با رتبه بندی در باشگاه مشتریان حل کرد. جناب منصوری! نظر شما چیست؟**

منصوری: اگر فلسفه محاسبه کارمزد توسط بانک ها را قبول کنیم، صددرصد مقداری از آن در باشگاه مشتریان حل می شود. در باشگاه مشتریان، معمولا طبقه بندی مشتری را داریم و کارمزدها را بر اساس این طبقه بندی، مدنظر قرار می دهیم اما موضوعی که آقای اینالویی گفتند، فراتر از این موضوع است. با بیگ دیتا و هوش تجاری در کسب و کار و... باشگاه مشتریان هوشمند داریم که در طبقه VIP هم کارمزد متفاوتی دارد. اصل موضوع این است که بپذیریم محاسبه کارمزد توسط بانک انجام شود. مثلا مشتریانی که روزی ۱۰۰۰ پایا به حساب های دیگر دارد، عدد کمی نیست و بانک ها، هزینه را به مشتری برمی گردانند.

◀ **جناب گشتاسبی! در پاسخ قبلی، درباره مقایسه هزینه و سود صحبت کردید. بانک ملت، یکی از پیشگامان ارائه خدمات الکترونیکی در کشور است. سوال این است که با شرایط کنونی، آیا بانکداری الکترونیک می تواند افزایش درآمدهای بانکی را در پی داشته باشد و اگر به**



مثلا سندیکایی بر اساس ارائه نوع خدمت و دلپذیری مشتری نرخ کارمزد را تعیین کند. مثال می زنم، نرخ بنزین از جنوبی ترین تا شمالی ترین نقطه کشور، یکسان است در حالی که از نقطه پالایش تا توزیع، هزینه حمل، متفاوت است. این مدل کارمزدی به خاطر بافت اقتصادی کشور است. اگر قرار باشد راه حل بدهیم باید به اقتصاد بزرگ دولت محور، راهکار بدهیم. قیمت رستوران ها برای یک غذای مشخص، با توجه به نوع سرویس، دلپذیری برای مشتری و... متفاوت است اما درباره نرخ کارمزد، بانک ها همگی منتظرند بانک مرکزی، بخشنامه بدهد و اجرا شود. تازه، برخی مواقع بانک مرکزی، ابلاغ کرده و بانک ها کارمزد را بخشیده اند و بانک مرکزی هم نتوانسته نظارت را دقیق تر کند. این موضوع فقط در بانک ها نیست و ما در تمام صنایع این نگاه بالاسری را می بینیم و به آن عادت کرده ایم. همان طور که عرض کردم ابتدای فعالیت بانکداری الکترونیک، کارمزد گرفته می شد و برخی اصناف از مرچند، پنج درصد کارمزد می گرفتند و صورت حساب را دو ماه بعد پرداخت

منصوری: یادم هست یک بانک خصوصی، در یک سال، با محاسبه قیمت تمام شده، سه درصد سود به مردم داد اما بانکداری الکترونیک نمی تواند سود بدهد چون در این فضا، تراز منفی است. اگر ریشه اینها درست نشود، به نتیجه نمی رسیم. اصلا فرض کنید از امروز بانک ها قیمت تمام شده را محاسبه کردند و همه بانک ها هم مختار باشند که کارمزد متفاوت دریافت کنند. در این حالت مشتری، حق انتخاب دارد و بر اساس دلپذیری سرویس، سراغ بانک می رود

می کردند. بنابراین به اقتضای کسب و کار، می توان قیمت تمام شده و کارمزد را مدیریت کرد. در دنیا هم این مدل وجود دارد. مثلا یک مرچند با ویزاکارت، دو درصد می گیرد و با مسترکارت، دو و نیم درصد. چون قیمت تمام شده آنها متفاوت است. آیا در ایران با این مکانیزم ها، این اقدام امکان پذیر است؟ بعید است. هیات مدیره بانک ها باید باور کنند که مسوول درآمد بانک هستند و باید هزینه ها را متناسب با سرویس ها اخذ کنند. بنده شخصا با ابلاغ بخشنامه بانک مرکزی در این زمینه مخالفم اما اگر واقع نگر باشیم، غیر از این موضوع در کشور ما اجرایی است؟ مکانیزم ما همین است. نان هم قیمت یکسان دارد اما نانوايان با توجه به خواسته مشتری، نان کنجدي و سبزیجات و... را مطرح می کنند و با این مکانیزم، پول بیشتری می گیرند.

◀ **آقای اینالویی معاون فناوری اطلاعات بانک ایران زمین هم که شنونده میزگرد هستند، اشاره کردند که بانکداری دیجیتال به شخصی سازی سرویس برای تک تک مشتریان**

می شود که انتظار بر این است کارمزدی که برای این خدمت توسط رگولاتور معرفی شده، هزینه ها را پوشش دهد. طبق صحبت شما مبنی بر اینکه بانک ها، بیش از آنچه هزینه می کنند، دریافت نکنند، حداقل انتظار این است که کارمزد ایجاد شده و سمت مشتری، انجام شود تا پوششی هزینه ها را بدهد. در اینجا سرمایه گذاری این گونه مشخص می شود که اگر روی سرویسی انجام شد، با این هزینه ها و درآمدها، این سرویس، زیان ده است یا خیر. با توضیحاتی که عرض کردم و افزایش کارمزدهایی که اخیرا بانک مرکزی ابلاغ کرده، حداقل در بانک ملت، می توانم عرض کنم که هزینه - درآمد، تراز مثبتی نداشته است. سرمایه گذاری روی بانکداری دیجیتال با این وضعیت، پاسخ مثبت نمی دهد و خوش بازده نیست. با این حال، بانک ها، مسوولیت اجتماعی و مباحثی مانند رقابت و نوآوری دارند و تلاش می کنند تبدیل به بانک دیجیتال شوند. البته بانک دیجیتال و بانکداری دیجیتال، بحث متفاوتی است که میزگرد جداگانه ای می طلبد. بانکداری دیجیتال، به دنبال تجربه متمایز برای مشتری است و بالطبع، بانک ها، سرمایه گذاری می کنند و بابت آن هزینه می دهند و فعلا سودآوری هم نخواهند داشت اما به عنوان یک سرویس نوین و خدمت باید به آن توجه کرد چون یک وظیفه و رسالت بر دوش بانک هاست.

◀ **در پاسخ تان به این نکته در ماده ۲۰ قانون عملیات بانکی بدون ربا که می گوید بانک ها عملا در حوزه کارمزد نمی توانند بیشتر از هزینه تمام شده دریافت کنند؛ یعنی بانک ها مجاز به دریافت سود نیستند و فقط باید هزینه های خود را جبران کنند، اشاره نکردید. چرا به سمت اصلاح این قانون حرکت نمی کنید؟**

گشتاسبی: در صحبت هایم عرض کردم تراز منفی است یعنی با زیان مواجه هستیم. قیمت تمام شده تراکنش در بانک ها با کارمزدی که بابت آن دیده می شود، اگر قیمت سربه سر درنظر بگیریم، می توانیم بگوییم سرمایه گذاری کردیم، سرمایه برگشته اما سودی در آن دیده نشده و نگاه سودآوری هم به آن نداریم اما فعلا با این شرایط، نگاه سربه سری هم وجود ندارد و بانک های بزرگ، با تراکنش های بیشتر و هزینه های بیشتر، ممکن است زیان بیشتر و بانک های کوچک، زیان کمتر ثبت کنند. احتمالا رگولاتور روی آن کار می کند. در سال ۹۷، این موضوع، بازنگری و قیمت تمام شده بانک ها اخذ شد، و با این نگاه یک الگوی کارمزد دیده شد اما عرض بنده این است قیمت تمام شده بانک ها، در سال ۹۹، با کارمزدهای ابلاغ شده، نگاه سربه سر ندارد.

◀ **حتما شما هم موافق دریافت کارمزد از پذیرنده ها و مردم هستید اما نکته مهم این است که این کارمزد باید بر اساس یک قیمت تمام شده محاسبه شود که به گفته آقای گشتاسبی، بانک به بانک متفاوت است. با این شرایط، لحاظ کردن تعرفه ثابت برای شبکه بانکی، توسط رگولاتور منطقی است؟**

منصوری: مردم به خاطر دریافت سرویس، کارمزد را به راحتی پرداخت می کنند؛ مشروط بر اینکه سرویس برای آنها، دلپذیر باشد. متاسفانه ما در اینجا چندان شاهد فعالیت بخش خصوصی نیستیم که

می شود. اینکه آیا در همه بانک ها باید یکسان باشد یا خیر، با توجه به اینکه قیمت تمام شده در هر موسسه ای متفاوت است، بنابراین تفاوت نرخ داریم و رقابت بیشتر می شود و بانک دیگری کارمزد بالاتری خواهد داشت که بر تعداد مشتریان، موثر است.

◀ **در شهر یورماه سال ۶۲، قانون عملیات بانکی بدون ربا در مجلس به ریاست آیت الله هاشمی رفسنجانی، تصویب شد. بند ۴ ماده ۲۰ این قانون به صراحت اعلام می کند: تعیین انواع و میزان حداقل و حداکثر خدمات بانکی، مشروط بر اینکه بیش از هزینه کار انجام شده نباشد، مجاز است. این امر یعنی بانک ها نباید سودی بابت خدماتی که به مشتریان ارائه می دهند، از آنها دریافت کنند. آیا با این رویکرد قانونی که هنوز اصلاح نشده و با کارمزد خدمات بانکداری الکترونیکی، در وضعیت کنونی، امکان سرمایه گذاری در این بخش و حرکت به سمت بانکداری دیجیتال از نظر شما وجود دارد؟**

گشتاسبی: موردی که اشاره کردید، بحث هزینه یا قیمت تمام شده در آن وجود داشت. برای اینکه وارد

گشتاسبی: طبق محاسبات انجام شده در سال گذشته، هزینه هر تراکنش داخل کریپتینگ، سرویس ها و سرورها، حدود ۵۰ تومان است. در این رابطه ابزارها، هزینه های متفاوت دارند. اینترنت ارزان تر، موبایل گران تر از اینترنت و خودپرداز، گران تر از بقیه است، پایانه و شعبه مابین اینهاست. کارمزدهایی که در حال حاضر ابلاغ شده، پوشش هزینه های بانک ها را بابت ارائه زیرساخت های آنها نمی دهد

این موضوع در بانک ها شویم، باید یک سری عوامل را کنار هم بچینیم. زمانی که صحبت از خدمات الکترونیک می شود، برای انجام آن، اقداماتی صورت گرفته است مانند ایجاد سایت ها، برخی بانک ها دو سایت بحران و یک آپ دارند. نرم افزارهای متعدد نوشته شده و سخت افزارهای بسیاری خریداری شده است. برای ایجاد سایت، نیروی انسانی، امنیت، هزینه های جانبی و... وجود دارد که همه اینها در جهت تلاش برای ارائه سرویس نوین به مشتری است. اینها همه مربوط به داخل بانک است. برای اینکه بتوان سرویس را در بیرون به مشتری ارائه دهیم، ابزارهایی نیاز دارد که هزینه آن باید جداگانه دیده شود مانند سرویس کارت به کارت و نیاز آنها به خودپرداز، پایانه های داخل شعب که برای آنها سخت افزار خریداری شده و پایانه های فروشگاهی که با وجود فعالیت PSPها، سربار آن روی بانک است که اینها بخشی از این ابزارها هستند و هزینه هر کدام از آنها در بانک ها متفاوت است؛ تراکنش های بانک ها هم همین طور. با این شرایط، قیمت تمام شده برای یک تراکنش حاصل



عبداله افشاره

90ictnews@gmail.com

طبق اعلام بانک مرکزی، بخشنامه تغییرات اعمال شده در کارمزد خدمات بانکی به بانک ها ابلاغ شده و از اول آذر ماه اجرا می شود. کارمزد خدمات بانکی یکی از راه های تامین مالی برای بانک هاست که به آن هزینه های اسمی برای تنظیم و نگهداری حساب های مختلف و خدمات معاملات جزئی برای مشتریان خرده فروشی و تجاری گفته می شود که بر اساس میزان هزینه تمام شده خدمت بانکی محاسبه می شوند. در حالی که بانک ها مدتی است به دنبال افزایش کارمزد خدمات بانکی بودند، اکنون بخشنامه افزایش کارمزد خدمات بانکی ابلاغ شده و با آغاز آذرماه، این افزایش تعرفه، اجرا می شود.

نکته حائز اهمیت اینکه پیش از این، بانک مرکزی دستوری مبنی بر دریافت خدمات الکترونیکی بانک چون پایا و ساتنا ابلاغ نکرده بود و کارمزد خدمات بانکی شامل حال این دو خدمت الکترونیکی نمی شد، اما حالا طبق مصوبه ای که از آذر ماه اجرا می شود، کارمزد انتقال وجه بین بانکی پایا، یک صدم مبلغ تراکنش با کف ۲۰۰ تومان و تا سقف ۲۵۰۰ تومان خواهد بود. همچنین کارمزد انتقال وجه بین بانکی ساتنا نیز دوصدم درصد مبلغ تراکنش تا سقف ۲۵ هزار تومان تعیین شده است.

فارغ از تغییر و تعیین تعرفه های جدید در این ابلاغیه، موضوع مهمی که به عنوان یک مطالبه عمومی می توان از آن نام برد، چگونگی تعیین تعرفه است. از آنجا که تعرفه گذاری ارتباط مستقیمی با قیمت تمام شده سرویس ها دارد، اکنون سوال اصلی این است که بانک مرکزی بر اساس چه فرمولی، تعرفه گذاری می کند؟ آیا تعرفه فعلی به اندازه هزینه های بانک هاست؟ و مهم تر از همه اینکه بانک مرکزی در خصوص شرکت های زیرمجموعه خود همچون شرکت خدمات و شاپرک براساس قیمت تمام شده عمل می کند یا خیر؟

از این رو در این میزگرد آنلاین از سلسله نشست های تخصصی بانکداری و اقتصاد دیجیتال که با عنوان «قیمت تمام شده سرویس های بانکی و نظام کارمزدی» با حضور عبدالحمید منصوری، رئیس هیات مدیره شرکت TLS و رستم شاه گشتاسبی، رئیس اداره کل زیرساخت بانک ملت برگزار شد، چالش ها و راهکارهای نظام پرداخت کارمزد، موردبحث و تبادل نظر قرار گرفت. محصل این گفت وگو، پیش روی شماست.

حامی این میزگرد، شرکت فناوری اطلاعات انصار

منصوری: بالاخره از زمانی که بانکداری الکترونیک در سیستم بانکی شروع شد، بسیاری از افراد تنظیمات و استقرار آن را بر اساس اخذ کارمزد می دانستند و بانک مرکزی هم چند بار بخشنامه هایی را در این زمینه ارائه کرده که برخی دوستان آن را رعایت نمی کنند. تفاوت عمده ای بین سیستم بانکداری ما و سایر کشورها وجود دارد. ما بیشتر بر جذب منابع و فروش تسهیلات متمرکز هستیم و روی ارائه خدمات و کارمزد، چندان تمرکز نداریم. هر بانکی برای اینکه سهم بازار از منابع کشوری داشته باشد، حاضر است تبلیغات کند و هزینه را ببخشد. البته این موضوع هم ایرادی ندارد اما تا امروز موفق نبوده است. مایه خرسندی است که بانک مرکزی، دستورالعملی داده که بر روی برخی سرویس هایی که کارمزد نداشت، کارمزد را لحاظ کرده و بانک ها می توانند آن را اخذ کنند. فکر نمی کنم مشتریان بانک با پرداخت هزینه یک سرویس مشکلی داشته باشند چون سهولت در خدمات دریافت می کنند. در آغاز سیستم بانکداری الکترونیک، کارمزدها گرفته می شد و بعد از مدت زمانی، حذف کارمزد توسط بانک ها انجام شد. بنابراین این بخشنامه را به فال نیک می گیریم. اگر قرار باشد هزینه های سرویس را مشخص کنیم، روش هایی مانند قیمت تمام شده وجود دارد که در سیستم بانکی هم مطرح است. بر این مبنا، مبلغ سرویس مشخص

مطرح است. مثلا مشتری چندین بار موبایل بانک یا اینترنت بانک را چک می کند تا مانده حساب را ببیند، در همین زمینه چون پیامک هایی برای مشتری درباره ورود وی به موبایل بانک یا اینترنت بانک و... صادر می شود، هزینه هایی را به بانک تحمیل می کند. اگر تراکنش را سمت کربنکینگ بگیریم، باید محاسبات عادلانه انجام شود. اگر در کل تراکنش های کربنکینگ مثلا ۵۰ تومان برای هر تراکنش باشد و نسبتی از آن را در قالب تراکنش های داخل بانک بدون کارمزد یا تراکنش های غیر مالی لحاظ کنیم، به عددی مثلا ۳۵ تومان برای تولید تراکنش می رسیم. بابت ایجاد محتوا نیز با توجه به نرم افزار، پتل و... حدود ۱۵ تومان هزینه توسط بانک انجام می شود و حدود ۱۰ - ۱۱ تومان هم هزینه ارسال توسط اپراتور است. در مجموع، به مبلغ ۶۰ تا ۷۰ تومان برای هر پیامک به مشتری می رسیم. اکنون بانک مرکزی با فرمولی این موضوع را برای پرداخت توسط مشتری، تعیین کرده است. البته بانک مرکزی، دو راه حل را در نظر گرفته تا بانک ها بین آنها انتخاب کنند. یک راه گرفتن آبونمان و راه دیگر، گرفتن کارمزد بابت تراکنش است. همین آبونمان در بانک های مختلف، متفاوت است. اگر آبونمان داده شود، پیامک را ارسال می کنند و در غیر این صورت خیر. در بانک ملت، موضوع، متفاوت است و تراکنش را به کمتر و بیشتر از ۳۰ هزار تومان تقسیم کردیم. بالای ۳۰ هزار تومان را بدون آبونمان هم پیامک برداشت می دهیم اما برای زیر ۳۰ هزار تومان، آبونمان می گیریم. برای واریز هم همین طور. اگر مشتری نیاز به پیامک دارد، بابت آن آبونمان را بدهد. در کشورهای پیشرفته، برای جبران خدمت، ابتدا قیمت تمام شده را محاسبه می کنند. در آمریکا، سازمانی به نام اداره حسابرسی دولتی وجود دارد که در آن، بالاترین قیمت تمام شده به همراه حاشیه سود، محاسبه و کارمزد تعیین می شود. البته حاشیه سود آنها بسیار پایین است چون مانند ما نرخ تورم بالا نیست. در ایران هم تقریبا همین فرمول را دارند. ما می توانیم به صنف دیگر هم اشاره کنیم مانند اپراتورهای تلفن همراه، شرکت های خدمات اینترنت، پلیس + ۱۰، دفاتر دولت الکترونیک که بابت سرویس های خود کارمزد دریافت می کنند و حتما بر مبنای قیمت تمام شده، حاشیه سود تعیین کردند. در آنجا این بحث ها چندان مطرح نیست اما برای بانک ها حساسیت این موضوعات، بیشتر است. با توجه به هزینه ها، باید سرویس های خوب و مطمئن داده شود و چون موضوعات مالی است، و پشت سر آن مرکز تماس و اداراتی وجود دارد که اختلافات مالی مشتریان را برطرف می کنند و... همه اینها هزینه بر است و این کارمزدها، پوشش هزینه ها را نمی دهد. منصوری: ما جزء کسانی بودیم که اولین کار را در حوزه پیامک در سیستم بانکی پیاده کردیم تا مشتری، از وضعیت حساب بانکی مطلع باشد. اگر خودش این عملیات بانکی را انجام داده باشد که مشکلی ندارد اما اگر غیر از خود فرد، این اتفاق، رخ

روشن تر می شود. شاید نیاز به ابلاغیه مجدد یا توضیح بیشتر درباره مکانیزم اجرایی آن باشد. بنابراین نگران نباشید! بانک ها برای اخذ این مبالغ یا عدم اخذ آن، راه های خود را پیدا می کنند. اگر نظام هوشمند داشته باشیم، باید مکانیزم هوشمند هم داشته باشیم اما زیر ساخت های آن در کشور وجود ندارد. از آذرماه به بعد، باید مثلا سه ماه فرصت بدهیم تا ببینیم بانک های با این ابلاغیه چگونه برخورد می کنند و در جلسه مجزا، درباره بازخورد آنها گفت و گو کنیم.

«جناب گشتاسبی! ضمن پاسخ به سوال بالا، لطفا درباره ساختار کارمزد خدمات بانکی در کشورهای پیشرفته توضیح بفرمایید که بر چه مبنایی تعریف می شود؟ پرداخت کننده اصلی و دریافت کننده مبلغ در مدل های بین المللی چگونه است؟»

گشتاسبی: چندین سال است مدل های مختلف کارمزدی به بانک مرکزی پیشنهاد می شود که امیدواریم با مطالعه و تدقیق، یک مدل کارمزدی خوب داخل شبکه پرداخت ایجاد شود تا آنکه سرویس می دهد کارمزد بگیرد و آنکه سرویس می گیرد، کارمزد بدهد. در حال حاضر، سرویس گیرنده، رایگان سرویس می گیرد و سرویس دهنده، هزینه سرویس را هم پرداخت می کند

گشتاسبی: آقای منصوری توضیح دادند اما برای توضیح تکمیلی باید عرض کنم برای ارسال پیامک به مشتری، سه قسمت در بانک داریم. یک قسمت در داخل بانک و انجام تراکنش در کربنکینگ، قسمت دوم تولید محتوای پیامک و قسمت سوم ارسال پیامک توسط اپراتور موبایل است. هر کدام از این قسمت ها، هزینه های خاص خود را دارد. بانک مرکزی هم با همین پروتکل کارمزد را تعیین کرده و بابت هر سه قسمت که عرض کردم، محاسباتی انجام داده است. آنچه سمت بانک است، تراکنش های مالی و غیر مالی است. زمانی برای موضوع مانده گیری کارت روی پوز فروشگاهی در خودپرداز، کارمزدی وجود نداشت و مردم از هر خودپرداز چند بار مانده می گرفتند و نمی دانستند که برای این کار، چه هزینه هایی به شبکه بانکی تحمیل می شود. وقتی بحث کارمزد بر روی مانده گیری مطرح شد، این امر، حدود ۶۰ تا ۷۰ درصد کاهش یافت. همین موضوع، درباره تراکنش های غیرحضوری بر روی ابزارهای بانکی هم

گشتاسبی: با این توضیحات شما، موضوع میزگردهای بعدی تان هم مشخص شد.

«البته در این زمینه، میزگرد و گزارش رسانه ای زیاد داشتیم اما ظاهرا گوش ها، سنگین تر شده است. برگردیم به جناب منصوری. در ابلاغ افزایش تعرفه جدید از سمت بانک مرکزی، دوستان بانک مرکزی قبل از ابلاغ به مدیران بانکی گفتند برای افزایش تعرفه، فضا سازی و مصاحبه کنید. مقداری کار رسانه ای انجام شد اما همزمان با این ابلاغیه، ظاهرا در برخی قسمت ها، بندهای مربوط به آن مانند بند ۸ که مربوط به پیامک اطلاع رسانی است، اشتباه است. در بند ۸ بانک مرکزی با تعرفه گذاری که انجام داده، ۳۰ تومان بابت فرایند تراکنش در کربنکینگ در نظر گرفته و ۳۰ تومان برای تبدیل تراکنش به محتوای قابل ارسال و رساندن به پتل پیامک. همچنین هزینه پیامک را هم برعهده مشتری گذاشته است. به عبارت ساده اگر یک بانک تمام این سرویس ها را به درخواست مشتری به وی بدهد، از آذرماه به بعد، مشتری باید برای هر تراکنش درون بانکی اعم از واریز و برداشت و در صورت دریافت پیامکی که خودش درخواست بدهد، مبلغ ۷۰ تومان به بانک پرداخت کند! و اگر پیامک، دو پیامک محسوب شود، این عدد افزایش می یابد. گویا بانک ها اگر بخواهند الان می توانند این مبلغ را دریافت کنند. اتفاقی که رخ می دهد، ابهام ایجاد می کند. البته امیدوارم مدیران بانک مرکزی این موضوع را باز کنند. به نظر شما، اینکه این بخش زیرفصل پیامک اطلاع رسانی قرار گرفته، درست است؟ و آیا این عدد، با توجه به هزینه تمام شده بانک ها، منطقی است؟

منصوری: ابلاغیه ای که طرف آن مشتری باشد، باید خیلی دقیق برنامه ریزی شود. تجربه شخصی را عرض می کنم. در سال های گذشته، در محاسبات سود بانکی، افرادی داشتیم که تفاوت سود، ۱۰ تا یک تومان بود اما مشتری معترض بود که باید آن را بدهید. برخی مشتریان حساس، ناظر این عملیات هستند. طبق عرف، ابلاغ آیین نامه هایی که کارمزدی و طرف آن، مشتری است، باید صراحت داشته باشد. پس نظر شما در این مورد، کاملا درست است. اینکه قیمت آن مناسب است یا خیر، نمی توان به وضوح مشخص کرد چون ما هنوز مدل محاسبه قیمت تمام شده مدون رسمی در بانکداری الکترونیک نداریم. برخی بانک هایی داریم که سرفصل های فناوری در شعبه است. سیستم مالی ما بیشتر مرکز هزینه ای است در حالی که باید سیستم ABC باشد. در آینده ما قیمت تمام شده پویا را خواهیم داشت. اینکه عدد درست است یا غلط باید کارشناسی شود و در هر بانک، متفاوت است. حتما بانک مرکزی، اطلاعاتی از بانک ها گرفته اند و بر این مبنای محاسبه شده است. اگر با بانک مرکزی صحبت کنید، موضوع

هنوز NFC روی پوزهای فروشگاههای راه اندازی نشده است. احراز هویت دیجیتال هم به همین صورت است و زمزمه های آن را هم می شنوم. رگولاتور می گوید برای این موضوع، مقررات تدوین می کند و سایرین متناسب با آن عمل کنند چون خارج از آن، مورد تایید رگولاتور نیست. هرچند بانک ها همپای بانک مرکزی، برای ایجاد سرویس جدید، کار گروه تشکیل دادند که تصمیم جمعی گرفته اند اما درباره احراز هویت، هنوز کارگروهی ایجاد نشده است. اگر بحث احراز هویت به طور کامل مطرح شود، برخی موارد از شعبه خارج خواهد شد. الان کسی بخواهد وام بگیرد، حتما باید به شعبه مراجعه کند. بنابراین قوانین و مقررات باید اصلاح شود و همپای خدمات غیرحضوری، این قوانین نیز به روز شوند تا شعب بانک ها، خلوت تر و کمتر شود. هرچند در این صورت ممکن است از کارمزدها

منصوری: ابلاغیه ای که طرف آن مشتری باشد، باید خیلی دقیق برنامه ریزی شود. تجربه شخصی را عرض می کنم. در سال های گذشته، در محاسبات سود بانکی، افرادی داشتیم که تفاوت سود، ۱۰ تا یک تومانی بود اما مشتری معترض بود که باید آن را بدهید. برخی مشتریان حساس، ناظر این عملیات هستند. طبق عرف، ابلاغ آیین نامه هایی که کارمزدی و طرف آن، مشتری است، باید صراحت داشته باشد

منتفع نشوند اما برای آنها فوایدی دارد که بسیار جذاب خواهد بود.

«جناب گشتاسبی! البته فرمایش شما را اصلاح کنم. ما یک کارگروه در بانک مرکزی با حضور آقای محرمیان درخصوص احراز هویت با KYC داریم که رئیس آن، آقای دکتر ترک تبریزی هستند. قرار بود در مرداد یا شهریور، طبق اظهارات آقای تبریزی، قانون احراز هویت ابلاغ شود که هنوز نشده و چرایی آن را نمی دانم. واقعیت این است که اینکه رگولاتور، در جزء به جزء سرویس های بانکی، حتی در اجرا هم نظر می دهد، جای سوال است. وقتی رگولاتور، به بانک مجوز داده و ضمانت گرفته، باید بر اساس مجوز، تنها نظارت و در صورت لزوم جریمه یا حتی تعلیق کند نه اینکه در اجرا ورود نماید مانند همان NFC که اشاره کردید. چرا رگولاتور باید درباره اینکه بانک یا شرکت پرداخت، با چه روشی قرار است سرویس را به مردم ارائه دهد، ورود می کند؟

فرمایش شما، این ناترازی وجود دارد، علت آن را بیشتر بررسی نمایید.

گشتاسبی: طبق محاسبات انجام شده در سال گذشته، هزینه هر تراکنش داخل کربنکینگ، سرویس ها و سرورها، حدود ۵۰ تومان است. در این رابطه ابزارها، هزینه های متفاوت دارند. اینترنت ارزان تر، موبایل گران تر از اینترنت و خودپرداز، گران تر از بقیه است، پایانه و شعبه مابین اینهاست. کارمزدهایی که در حال حاضر ابلاغ شده، پوشش هزینه های بانک ها را بابت ارائه زیرساخت های آنها نمی دهد. بانک ها بابت پایداری سرویس به مشتریان، متعهد هستند و برای تضمین آن، دو یا چند سایت راه اندازی می کنند و همسان سازی دیتاها را انجام می دهند تا اگر مشکلی برای یکی پیش آمد، مشتری آسیب نبیند. هزینه ارتباط بین سایت ها به طور همزمان، هزینه لایسنس های نرم افزار و سخت افزار خارجی به دلار، بالاست. برای اطمینان بیشتر، سایت بحران را در خارج از تهران، ایجاد می کنیم تا دیتاها را از دو سایت قبلی به سایت بحران منتقل نماییم که اگر برای آن سایت ها، اتفاقی افتاد، مشتریان از سایت بحران، سرویس دریافت کنند. این سایت بحران، هزینه های زیادی دارد. اگر بحث سودآوری بود، گفته می شد این ها سرمایه گذاری است و بانک از آن منتفع می شود اما این گونه نیست. حالا اگر بگوییم هزینه تمام شده را در کارمزد بگیریم و سود نداشته باشیم، سربه سر می شود. با این حال موضوعات تئوری هم داریم. مثلا اگر سروری خریداری کنیم و با استفاده از آن به نقطه سربه سر برسیم، بعد از چند سال، اگر قصد توسعه داشته باشیم و سرور جدید خریداری کنیم، هزینه آن بسیار افزایش می یابد. در اینجا، دوباره به خاطر افزایش هزینه باید مدل کارمزدی را تغییر دهیم. بنابراین اینکه بگوییم بانکداری الکترونیک با نگرش کارمزدی موجب افزایش درآمدهای بانکی شده، درست نیست. وجهه دیگر بانکداری الکترونیک، ایجاد خدمات غیرحضوری است. این امر، مراجعه افراد به شعب را کاهش می دهد. خلوت تر شدن شعبه، موجب کاهش هزینه استهلاک شعبه، هزینه اجاره و هزینه نیروی انسانی می شود یا این وجود، هنوز شعب ما خلوت نیست. اگر واقعا خدمات الکترونیک را غیرحضوری تعریف کنیم، در همین ایام کرونا، نباید کسی در شعبه ها حضور داشته باشد. بنابراین بانک ها هم مانند سایر اصناف، باید چند هفته تعطیل باشند و شعب، خلوت و بسته باشد و خدمات کاملا غیرحضوری ارائه شود اما هنوز این اتفاق نیفتاده است.

« البته در این موضوع، خود بانک ها، مقصر هستند و تبلیغات کمی درباره خدمات غیرحضوری و الکترونیک انجام می شود.

گشتاسبی: چندان بحث تبلیغات مطرح نیست بلکه باید به قوانین و مقررات برگردیم. اینکه چرا شعب ما کاهش پیدا نکرده اند و افراد در بانک حضور می یابند. اگر قوانین اجازه دهد و شعب صرفا الکترونیک شوند، تجهیزات جدیدی مانند دستگاه CRS، VTM و پایانه های مکانیزه باید داده و گفته شود یک شعبه مکانیزه وجود دارد که بدون نیروی انسانی، شبانه روزی باز است و می توان از خدمات اینترنتی و موبایلی استفاده کرد. یک سری مشکلات در حوزه قوانین و مقررات در بعد حقوقی وجود دارد. مثلا سامانه احراز هویت غیرحضوری هنوز یک سامانه تاییدشده در نظام بانکی نیست. وقتی سجام مطرح شد، افراد می توانستند احراز هویت غیرحضوری انجام دهند اما برای این موضوع، توسط بانک مرکزی، قوانین و مقرراتی تدوین نشده است. مشتری برای افتتاح حساب، همچنان مجبور است به شعبه بیاید.

منصوری: جناب گشتاسبی! چرا در بحث احراز هویت غیرحضوری، منتظر بانک مرکزی یا نهاد دیگری هستیم؟ مگر خود بانک نمی تواند این آیین نامه را مصوب و در بانک، جاری نماید و مسوولیت احراز هویت را بپذیرد؟ آیا در حال حاضر بانک مرکزی، مسوولیت احراز هویت که با فرم مراجعه به مشتری صورت می گیرد و ممکن است تقلبی در آن انجام شود، می پذیرد؟! خیر! بانک مرکزی می گوید بانک درخصوص کپی برابر اصل، کوتاهی کرده است.

گشتاسبی: احراز هویت غیرحضوری، اتفاق جدیدی است و امسال به خاطر کرونا، داغ شد. بله یک بانک می تواند مسوولیت ریسک را بپذیرد و اقدام کند. مثال می زنم. اگر احراز هویت، مباحث حقوقی دارد، NFC که این مشکل را نداشت. با این سرویس، می توانستیم کارت را روی موبایل بگذاریم و مشتری بدون کارت بتواند از روی موبایل، پرداخت را انجام دهد. با اینکه طرح، موفق بود اما یک سری ضوابط و مقررات، جلوی کار را گرفت. چون رگولاتور معتقد بود باید مقرراتی را تدوین کند و متناسب با آن NFC پیش برود اما آن قدر تدوین مقررات سخت شد که



داده باشد، ملاحظاتی روی حساب‌های فرد داریم. مثلا اگر فردی می گفت کارتش گم شده، ما کارت را block می کردیم و اجازه تراکنش را به نمی دادیم. البته بعضا شوخی هایی هم صورت می گرفت مثلا فردی شماره کارت نفر دیگری را بلد بود و می گفت مشکل دارد و ما احراز هویت نداشتیم، آن کارت را مسدود می کردیم و اجازه تراکنش نمی دادیم. به خاطر ضریب امنیتی و هشدار به مشتری، این کار را انجام دادیم و هزینه‌ها را هم پذیرفتیم. در زمینه گرفتن خط مخابراتی برای شعبه، رفتار مخابرات با ما، مانند رفتارش با مشتری خانگی است. کلی چانه زنی کردیم. درباره پیامک‌ها هم همین‌طور. اپراتور با ما، مانند یک سیم کارت خانگی، برخورد می‌کند-وقتی می گوئیم با توجه به میلیون‌ها پیامک برای تراکنش به مشتری، برخورد تعرفه‌ای حرفه‌ای با بانک‌ها محاسبه شود و مثلا تخفیف ۳۰ درصدی قائل شوند، این اقدامات صورت نمی گیرد. بنابراین سیستم بانکی برای افزایش ضریب امنیت و ارتقای اطمینان خاطر مشتری، یک سری هزینه‌ها را تقبل می کند. به مشتریان خاص، سرویس‌های خاص تری می دهد.

❖ **بر اساس اطلاعات دریافتی بنده، گویا بانک مرکزی، بر اساس جدول هزینه تمام‌شده که سال ۹۷ بانک‌ها به بانک مرکزی دادند، اقدام به اصلاح تعرفه‌های موجود کرده است. برخی موارد مانند پایا و ساتنا هم که تعرفه وجود نداشته، تعرفه‌گذاری شده است. فکر می کنید با توجه به تغییر نرخ ارز و تورم موجود که از دو سال پیش تا کنون قابل قیاس نیست، این تعرفه‌گذاری با مبنای سال ۹۷، منطقی است؟ و سوال دیگر اینکه با توجه اینکه شما پیشکسوت حوزه بانکی هستید، لطفا صراحتا بفرمایید آن میزان که بانک مرکزی، خط کش می گذارد که تعرفه‌ای تعیین کند تا بانک‌ها بر اساس هزینه تمام‌شده، تعرفه‌ها را دریافت کنند، آیا در شتاب و شاپرک هم بر اساس قیمت تمام‌شده، تعرفه به شرکت خدمات انفورماتیک و شاپرک پرداخت می‌شود؟ تا حالا ندیده‌ام قیمت تمام شده محاسبه شده باشد.**

منصوری: قیمت تمام‌شده در سیستم‌های مالی معمولا، یک‌ساله است و بعد از آن تجدیدنظر می‌شود. بالاخره زمانی برای محاسبه لازم است. امسال مجمع بانک ملت، اجازه نداد سود حاصل از تسعیر ارز را که عمده سود بانک ملت، امسال از محل طلب ارزی اش وصول شده بود و نرخ دارایی ارزی‌اش هم متفاوت شده بود البته به نرخ کنونی ارز نرسیده بود. چون نرخ ارز شناور است، مجمع اجازه توزیع سود نداد. با توجه به گذشت دو سال از موضوع، اینکه دوباره از بانک‌ها، نرخ قیمت تمام‌شده را بگیریم، باز هم باید دوباره تجدیدنظر شود مگر اینکه به سیستم پویای هوشمند کارمزد لحظه‌ای برسیم که مدینه فاضله ماست. این بخشنامه، مربوط به بانک‌هاست. درباره شرکت‌های خدمات تحت پوشش بانک مرکزی هم باید عرض کنم چه کسی قیمت تمام‌شده شاپرک و شتاب را می‌داند؟! البته دوستان بانک مرکزی که سهامدار حاکمیتی آن هستند، می‌دانند اما به صورت عمومی، به عنوان یک فعال بانکی، اطلاعاتی در دست نیست. شرکت خدمات، مشتری خرد و رودرو ندارد. البته بنده شنیده‌ام رقم خیلی بالاست. زمانی که سیستم هزینه تراکنش شتاب، اولین بار برای خودپردازها تنظیم شد، به گونه‌ای بود که این کسب وکار، هزینه روی دوش بانک مرکزی نگذارد و هزینه‌های خود را پوشش دهد. آن موقع فقط سه بانک، عضو شتاب بودند که بعد از اضافه شدن بانک‌های سامان و پارسیان، تبدیل به پنج بانک شد تا هزینه سالانه شتاب را با میبیم تراکنش‌های آن زمان پوشش دهد. امروز که نظام پرداخت، تراکنش‌های میلیاردی دارد، باید تجدیدنظر صورت گیرد و انصاف وجود داشته باشد. ما نمی توانیم در این زمینه دخالت کنیم و حتی نظر بدهیم چون سهامدار دارد. البته بانک‌ها می‌توانند تقاضای شفافیت هزینه‌ها را داشته باشند تا بررسی شود و هزینه‌ها به تعادل برسد.

❖ **البته اینکه بانک‌ها بخواهند درخواست بدهند شاید چندان عملی نباشد. با توجه به اینکه شاهد هستیم بانک‌ها بعضا از طرف بانک مرکزی تحت فشار قرار می گیرند چون هیات عامل، هیات مدیره و مدیرعامل بانک‌ها، به گونه‌ای به تاییدیه بانک مرکزی وابسته است. با این حال، وقتی بانک مرکزی، داعیه حمایت از صنعت بانکی را دارد، دعوای کارمزد را بر روی خریدهای حضوری دستگاه‌های کارت‌خوان شاهد هستیم. البته بانک مرکزی دوره‌ای ورود کرد تا اصلاحات را انجام دهد و مدل کارمزدی اصلاح شود اما درست نشد الان هم که پیگیری**

می کنیم، می گویند در برابر اصناف نمی توانیم اقدام اساسی انجام دهیم و باید گام به گام پیش برویم. به فرض اینکه بگوییم اصناف زورشان زیاد است و بانک مرکزی نمی تواند در این زمینه، اقدام ویژه‌ای صورت دهد اما قاعدتا این کار را درباره شتاب و شاپرک که در اختیار خودش است، می تواند انجام دهد. چرا بانک مرکزی در این زمینه، اقدامی نمی کند؟ آیا نهادهای نظارتی دیگر می توانند ورود کنند و بانک مرکزی را مجبور نمایند که شرکت خدمات و شاپرک، قیمت تمام‌شده را اعلام و بر اساس آن تعرفه دریافت کنند نه اینکه تعرفه‌ای که ۱۰ سال پیش برای ۲۰۰ هزار تراکنش لحاظ شده بود، الان برای دو میلیارد تراکنش نیز همان تعرفه مدنظر باشد. همه فعالان بانکی می گویند گران است اما معلوم نیست چرا صدایی در صنعت بانکی وجود ندارد که تعرفه به سمت منطقی شدن پیش برود.

منصوری: شاید در این موارد، دینفعی وجود داشته باشد که معترض شود. مثلا تابلویی در فروشگاه‌ها وجود داشت که در آن شماره تلفنی ذکر شده بود که در صورت گرانفروشی، قابل پیگیری بود یا طرح شبنم که قیمت کالاهای وارداتی را مشخص می کرد و بازرس وجود داشت که افراد معترض، صدای خودشان را برسانند. برای شاپرک، ابزاری نداریم و فقط بانک‌ها هستند. بانک‌ها هم فقط می‌دانند مثلا این ۵۰ تومان، سهم شاپرک و شتاب است. اینکه

			
منصوری: کارمزد ما سقف دارد و باید قیمت تمام شده راهبر هم مشخص شود، و به نظر من عدد ۲۰ درصد باید متناوب باشد. راهبر حداقلی را برای تراکنش نیاز دارد. تراکنش با توجه به زیر ساخت می تواند پلکانی یا تصاعدی تعریف شود. زیرساخت، وقتی به حجم مشخصی برسد، نیاز به سرمایه‌گذاری مجدد پیدا می کند. بنابراین هرچه تصاعدی، محاسبه شود، معقول تر است. در مجموع درصد ثابت برای تعیین کارمزد، درست نیست و باید بر اساس حجم تراکنش صورت گیرد			

بانک‌ها اعتراض نمی کنند، خودش یک بحث است. امسال دولت بر درآمد بانکداری الکترونیک، بودجه‌ای در سال ۹۹ تخصیص داد. اینجاست که دارایی می تواند ورود کند یا سازمان برنامه و بودجه می تواند کنکاش نماید. در آینده، شاید ارزیابی بهتری صورت گیرد و یا اینکه بانک‌ها متحد شوند و با رئیس کل بانک مرکزی صحبت کنند. مثال بزنم. روزی گفتند بانک‌ها نباید شرکت آی تی داشته باشند و فقط بانکداری کنند. یک نفر گفت خود بانک مرکزی که چند شرکت آی تی دارد و انحصاری هم هست! اول خودتان واگذار کنید! بعد از انقلاب، اکثر شرکت‌های فناوری خصوصی وجود داشتند مانند داده پردازی یا آی‌بی‌ام سابق که متعلق به سازمان برنامه و بودجه شد و ایزایران که به سازمان دفاع واگذار شد و ایران ارقام. در زمان آقای زنجانی، رئیس سازمان برنامه و بودجه وقت، بحث خصوصی سازی شرکت‌ها مطرح شد و موضوع به هیات دولت رفت. به سازمان برنامه و بودجه گفته شد چرا از خودتان شروع نمی کنید؟ اولین شرکتی که خصوصی شد، داده پردازی بود که ۳۰ درصد آن واگذار گردید.

❖ **بنابراین شما هم معتقدید بزرگ خصوصی سازی، زمانی در شرکت ملی انفورماتیک و زیرمجموعه آن، به صدا در می آید و باید به سمت خصوصی شدن آنها برویم.**

منصوری: نمی‌شود که واحد نظارتی، خودش کار عملیاتی انجام دهد. این، یک اصل است. اگر شاپرک، فقط ۱۰ دقیقه با مشکل، مواجه شود، می‌دانید چه اتفاقی در کشور می‌افتد؟ تمام سیستم پرداخت ما، به هوا می‌رود.

❖ **کدام بخش از کارمزدهای خدمات بانکداری الکترونیک نیازمند به‌روزرسانی است که در دستورالعمل جدید به آن توجهی نشده است؟**
گشتاسبی: درباره نظام کارمزدی که ابلاغ شده و قرار است از آذرماه اجرایی شود، توجه بانک مرکزی بر روی خدمات حضوری در شعب بود. درخصوص خدمات غیرحضوری، تقریبا همان مدل قبلی است فقط افزایش ۲۰ درصدی بر روی کارمزدها مطرح شده است. در حالی که اگر هزینه‌های بانک‌ها را بین

سال‌های ۹۵ تا ۹۹ ملاحظه کنید، در خرید تجهیزات، نیروی انسانی، دستمزد و... بیش از ۱۰۰ درصد افزایش داشته است. نکته‌ای که در نظام کارمزد دیده نشده، اما شدیداً بانک‌ها را با مشکل مواجه کرده، کارمزدهای شبکه پرداخت است. از سال ۹۱ در زمینه شبکه پرداخت صحبت شده است. کارمزد قبض و شارژ ۱۵۰ تومانی از طرف بانک صادرکننده کارت پرداخت می‌شود. همچنین یک‌سری شرکت‌های فروش شارژ و PSP وجود دارند؛ خصوصا شرکت‌های فروش شارژ که کارمزد ۳ تا ۴ درصدی می‌گیرند و برای آنها جذاب است. بنابراین مشتری را ترغیب می‌کند شارژهای کوچک‌تر و بیشتری خریداری کند. بانک‌ها نیز مجبور می‌شوند برای جلوگیری از شارژهای خرد، مبلغ را محدود کنند مثلا پایین‌تر از ۵۰۰۰ تومان، شارژ خریداری نشود یا روی تعداد آن، تمرکز می‌کنند مثلا روزانه بیشتر از ۳ یا ۵ شارژ قابل خریداری نیست و یا بیشتر از ۵ قبض نمی‌توان پرداخت کرد. با این کار، سعی می‌کنند هزینه‌های سربار و مضاعف را کنترل کنند. همچنین موضوع خرید در پایانه‌های فروشگاه‌های وجود دارد. سهم زیادی از تراکنش‌های غیرحضوری به خرید پایانه‌های فروشگاه‌های برمی‌گردد. در بانک‌های بزرگ و پرتراکنش، عدد بالایی می‌شود. یک درصد مبلغ تراکنش تا سقف ۲۵۰ تومان را درنظر بگیریم. با توجه به شرایط تورم تراکنش زیر ۲۵ یا ۳۰ هزار تومان نداریم و رقم افزایش پیدا کرده است. بانک‌ها، کارمزد کامل را پرداخت می‌کنند. کارمزد شبکه پرداخت و فشاری که از این طریق روی بانک‌ها می‌آید باید مدنظر قرار گیرد. اگر به صورت‌های مالی بانک‌ها ورود کنید، می‌بینید که تراکنش‌ها خرد شده و بانک‌ها باید آن را ساپورت کنند بنابراین سالانه ۲۵ تا ۳۰ درصد افزایش تراکنش نسبت به سال قبل وجود دارد.

❖ **در حال حاضر شنیده شده بانک مرکزی ۲۰ درصد از کارمزد پایا و ساتنا را برای شرکت خدمات به عنوان راهبر درنظر گرفته نظر شما در این رابطه چیست؟**

منصوری: کارمزد ما سقف دارد و باید قیمت تمام‌شده راهبر هم مشخص شود، و به نظرم این عدد ۲۰ درصد باید متناوب باشد. راهبر حداقلی را برای تراکنش نیاز دارد. تراکنش با توجه به زیرساخت می‌تواند پلکانی یا تصاعدی تعریف شود. زیرساخت، وقتی به حجم مشخصی برسد، نیاز به سرمایه‌گذاری مجدد پیدا می‌کند. بنابراین هرچه تصاعدی، محاسبه شود، معقول‌تر است. در مجموع درصد ثابت برای تعیین کارمزد، درست نیست و باید بر اساس حجم تراکنش صورت گیرد.

گشتاسبی: اگر اجازه بدهید بنده صحبت قبلی را کامل کنم. در حال حاضر، کارمزد شبکه پرداخت توسط بانک‌ها داده می‌شود. در قسمت خرید، توسط بانکی که حساب پذیرنده داخل آن است و در قسمت قبض و شارژ نیز توسط بانک صادرکننده کارت انجام می‌شود. کارمزدها به شرکت‌های PSP می‌رسد و این شرکت‌ها نیز کارمزدها را دریافت می‌کنند و این کارمزدها هزینه‌های تومری ایجاد می‌کند. الان جشنواره‌های فروش شارژ و پرداخت قبض از طریق ستاره مربع‌ها در حال انجام است. پول قرعه‌کشی ۲۰۶ و مانند آن از همین کارمزدهاست! این امر، هم تراکنش‌های خرد ایجاد می‌کند و هم تعداد تراکنش‌ها را افزایش می‌دهد که برای سرویس دادن به آنها، باید زیرساخت‌هایی ایجاد شود. بانک‌ها از دو طرف تحت فشار هستند و هزینه‌های آنها افزایش می‌یابد. اگر به صورت‌های مالی شاپرک بر روی تراکنش‌های مختلف توجه کنید و یک ضرب و تقسیم ساده انجام دهید، مشخص می‌شود که هر بانک، بابت شبکه پرداخت، چقدر کارمزد پرداخت می‌کند. با این حال، چندین سال است مدل‌های مختلف کارمزدی به بانک مرکزی پیشنهاد می‌شود که امیدواریم با مطالعه و تدقیق، یک مدل کارمزدی خوب داخل شبکه پرداخت ایجاد شود تا آنکه سرویس می‌دهد کارمزد بگیرد و آنکه سرویس می‌گیرد، کارمزد بدهد. در حال حاضر، سرویس گیرنده، رایگان سرویس می‌گیرد و سرویس دهنده، هزینه سرویس را هم پرداخت می‌کند.

❖ **شنیده‌ام طرحی توسط بانک‌ها در حال پیگیری است که اختیار داشته باشند تا پشت حساب‌های دستگاه–های پوز که عملا از نظر ریالی برای آنها درآمدی ندارد و رسوب پول نیز جذاب نیست، اجازه ندهند پوز قرار گیرد و عملا قرار است این اتفاق در کل شبکه بانکی رخ دهد. در دعوای اصناف و بانک‌ها، کلیدواژه اصناف این است که ما داریم برای شما پول می‌آوریم و باید پول هم بدهید چرا به عنوان کارمزد می‌خواهید پول بگیرید!ظاهرا اقرار است**

بانک‌ها، روش معکوس استفاده کنند آنجا که اصناف پول می‌آورند، به آنها کارمزد می‌دهند اما آنجایی که پولی آورده نمی‌شود، بانک‌ها اصلا سرویس ارائه نکنند. اگر پذیرنده دستگاه کارت‌خوان سرویس نگیرد و کل شبکه بانکی یکپارچه عمل کنند، مجبور است هزینه کارمزد را پرداخت کند. کسی مخالف دریافت کارمزد توسط پذیرنده نیست. آیا شما در جریان این طرح هستید؟

گشتاسبی: اگر یک سر طیف، تراکنش و سر دیگر آن مانده باشد، پذیرنده‌ها به چهار دسته تقسیم می‌شوند: پرتراکنش پرمانده، پرتراکنش کم مانده، کم تراکنش پرمانده و کم تراکنش کم مانده. اینها هر کدام سود و زیان خود را برای بانک دارند. اینکه اصناف در مقابل دادن کارمزد مقاومت می‌کنند، به این علت است که معتقدند ما پول مان را در بانک نگه می‌داریم و بانک از رسوب آن، منتفع می‌شود، چرا باید کارمزد بدهیم. این حرف، وقتی درست است که آن پول در بانک، ماندگار باشد اما بیشتر اصناف درآمدشان را بابت هزینه سوددهی بعدی‌شان صرف می‌کنند مثلا یک سوپرمارکت یک روز کار می‌کند و پول به حسابش واریز می‌شود اما فردا برای خریدهای بعدی، همه پول را خارج می‌کند و بانک، نقش بارانداز دارد! بنابراین اینها برای بانک، منفعت رسوب پول را ندارد. مدل پیشنهادشده به بانک مرکزی درخصوص پایبندی تمام بانک‌ها این است که مشتریانی که این‌گونه سرویس دریافت می‌کنند و پول را در بانک

			
گشتاسبی: الان رگولاتور می‌گوید بانک‌ها باید سرویس‌های مناسب بدهند اما هزینه‌ها را خود بانک مرکزی تعیین می‌کند! متأسفانه وضعیت، این‌گونه می‌شود. درباره اینکه ضمانت اجرا دارد یا خیر، باید عرض کنم بستر این گردش کارمزدها را رگولاتور ایجاد کرده مانند شتاب، شاپرک، ساتنا، پایا و... بنابراین وقتی فرمول کارمزدی می‌دهد کارمزد را در همان سیستم از بانک‌ها می‌گیرد چون خودش مدیریت می‌کند. بنابراین کارمزدی که بانک مرکزی به عنوان رگولاتور ابلاغ و اجرا می‌کند، ضمانت اجرایش این است که داخل سیستم خودش دریافت می‌کند			

نگه نمی‌دارند، بانک‌ها یا حساب‌های آنها را پشت پوز نگذارند و یا اگر این کار را انجام می‌دهند، با یک کارمزد منطقی از مشتری، این اقدام صورت گیرد؛ یعنی اگر مشتری مثلا ۴۸ ساعت پول را در بانک نگه می‌دارد و بانک از آن منتفع می‌شود، کارمزد نمی‌گیرد اما در غیر این صورت، به خاطر گردش مالی، مشتری باید کارمزد خودش را بدهد. البته این موارد هنوز باید چکش کاری شود. اگر کارمزد در اداره نظام‌های پرداخت بانک مرکزی مصوب شد و به هیات عامل بانک مرکزی رسید باید در شورای پول و اعتبار نیز تصویب و بعد از آن، ابلاغ شود. فکر می‌کنم هنوز از خوان اول هم عبور نکرده است.

❖ **رگولاتوری اعلام کرده بانک‌ها می‌توانند ۳۰ درصد پایین‌تر از تعرفه فعلی اقدام به ارائه خدمات نمایند. آیا ضمانت اجرایی برای این موضوع وجود دارد؟ چون گفته می‌شود PSP ها، حتی کارمزد خودشان را به پذیرنده می‌بخشند و رگولاتور هم اقدامی نمی‌کند. با این روش، رقابتی بین بانک‌ها شکل می‌گیرد؟ سوال دیگر اینکه برخی معتقدند رگولاتور نباید به قیمت‌گذاری خدمت ورود کند و عرضه و تقاضا در بازار رقابتی می‌تواند به راحتی توازن را برقرار کند. نظر شما چیست؟**

گشتاسبی: در زمینه بخشیدن کارمزد توسط PSP ها و نظایر آن، شاید میزگرد اختصاصی دیگری با حضور سایر متخصصان نیاز باشد اما بنده فکر می‌کنم در رقابت بین بانک‌ها، کارمزد صرفا نباید یک شاخص رقابتی باشد. برای شرکت‌های PSP هم همین نظر را دارم. چیزی که رقابت را باید بین بانک‌ها و سرویس‌دهنده‌ها رقم زند، مدل سرویس است. برخی مواقع به سرویس و هزینه آن نگاه می‌کنیم که ارزان‌تر باشد اما سرویس خوبی دریافت نمی‌کنیم. بعد هزینه بیشتری می‌دهیم تا سرویس بهتری دریافت کنیم. در همین حالت، رقابت ایجاد می‌شود. در بانک‌ها هم همین‌طور است. بانک‌هایی که خدمات و نوآوری مناسبی به مشتری می‌دهند و اصطلاحا ۲۴*۷٪ در حال سرویس‌دهی هستند،

هزینه بیشتری می‌دهند. بنابراین مشتری هم باید هزینه خوب بدهد. الان رگولاتور می‌گوید بانک‌ها باید سرویس‌های مناسب بدهند اما هزینه‌ها را خود بانک مرکزی تعیین می‌کند! متأسفانه وضعیت، این‌گونه می‌شود. درباره اینکه ضمانت اجرا دارد یا خیر، باید عرض کنم بستر این گردش کارمزدها را رگولاتور ایجاد کرده مانند شتاب، شاپرک، ساتنا، پایا و... بنابراین وقتی فرمول کارمزدی می‌دهد کارمزد را در همان سیستم از بانک‌ها می‌گیرد چون خودش مدیریت می‌کند. بنابراین کارمزدی که بانک مرکزی به عنوان رگولاتور ابلاغ و اجرا می‌کند، ضمانت اجرایش این است که داخل سیستم خودش دریافت می‌کند. البته یک‌سری کارمزدها در داخل بانک اتفاق می‌افتد که با توجه به مقررات اعمال می‌شود و در مورد آنها، بانک‌ها مختارند با توجه به مصوبات داخلی و چارچوب مشخص شده توسط بانک مرکزی، کارمزد را دریافت کنند. در مجموع باید این موضوع جا بیفتد که سرویس خوب، کارمزد خوب به همراه دارد. درخصوص اینکه رگولاتور باید وارد قیمت‌گذاری شود یا خیر، نظر شخصی بنده این است که نباید ورود کند اما با شرایط جدیدی که وجود دارد و سرویس دیده نمی‌شود و هزینه تمام‌شده بانک‌ها با درآمد‌ها فاصله دارد، رگولاتور، محدوده کف و سقف قیمت با توجه به بزرگی یا کوچکی بودن بانک و میزان تراکنش مشخص کرده است. در فرهنگ عامه مردم، در نظام بانکی، این موضوع هنوز جا نیفتاده که باید برای اخذ خدمات، کارمزد بدهند اما در سایر صنایع جا افتاده است. از نظر مردم، بانک، موجودیتی فرض می‌شود که نباید به آن کارمزد داد! درست است مردم به خدمات بانک‌ها توجه می‌کنند اما الگویی که خدمت و کارمزد را با هم متناسب کند و مردم بر مبنای آن بانک را انتخاب کنند، هنوز وجود ندارد. اگر روی این الگو، فرهنگ‌سازی شود، عرضه و تقاضا، توازن را ایجاد می‌کند و مردم بر اساس خدمات و کارمزد، می‌توانند بانک‌شان را انتخاب کنند.

❖ **به عنوان آخرین سوال، راهکار پیشنهادی شما برای خروج از وضعیت موجود و اصلاح نظام پرداخت کارمزد چیست؟ به تعبیر دیگر، رگولاتور با کمترین خونریزی! چه اقدامی انجام دهد تا هم ساختار کارمزد حل شود و هم مردم، منتفع و هم بانک‌ها از این وضعیت خارج شوند؟**
منصوری: با کار مجانی، نه سرویس‌دهنده و نه سرویس‌گیرنده، انتظارات لازم را نخواهند داشت. عمده تراکنش پرداخت ما از تراکنش‌های خرید حضوری دستگاه‌های کارتخوان است که دریافت نمی‌کنیم. نکته دیگر اینکه رابطه مرجند با بانک باید مانند مدل بین‌المللی باشد. زمانی مرجندها مربوط به PSP‌ها بودند و پول‌ها به حساب PSP واریز می‌شد و با تعامل با بانک، کارها را انجام می‌داد. با ورود شاپرک، پرداخت به مرجندها توسط این شرکت انجام می‌شود نه PSP‌ها. به همین دلیل پایا گسترش پیدا کرد. باید طبق مدل بین‌المللی، مرجندها را از بانک‌ها مستقل کنیم. اگر این کار را انجام دهیم، بسیاری از مشکلات قابل حل است و ممکن است بتوانیم از مرجند هم کارمزد بگیریم. سیستم بانکی، سوپسید زیادی در نظام پرداخت می‌دهد و حتما باید آن را اصلاح کنیم. بدیهی است تا زمانی که رگولاتوری از درآمد‌های کارمزد، سهم دارد، نباید این کارمزد را ببخشد و وظیفه دارد آن را دو برابر کند! و در برابر کاهش درآمد، مقاومت می‌کند.

گشتاسبی: برای اصلاح نظام کارمزد باید اصلاح فرهنگی در زمینه پرداخت بهای خدمات بانکی با توجه به جذابیت خدمت داشته باشیم. البته رگولاتور یعنی بانک مرکزی باید قوانین و مقراتی را تدوین کند که بانک‌ها از محل درآمد کارمزدی‌شان منتفع شوند تا کاهش بهای تمام‌شده پول در بانک را شاهد باشیم و نرخ تسهیلات، پایین بیاید زیرا این امر به کاهش تورم و رضایت اقتصادی مردم کمک می‌کند. در حال حاضر آنچه بانک‌ها را زنده نگه می‌دارد، منابع و مصارف آنهاست. اگر مردم، کارمزد می‌دهند منفعت–هایی را به مرور زمان در اقتصاد و جامعه می‌بینند. بسیاری از بانک‌های خصوصی ما، سهامی عام و در بورس هستند، سهامدار دارند و نگاه‌شان به سودآوری بانک‌هاست و بر مبنای آن، سهام بانک‌ها را خریداری می‌کنند که در زمان مجامع، تقسیم سود مناسبی داشته باشند. اگر سرویس، کارمزد خوبی دریافت کند و هزینه‌های بانک‌ها را جبران نماید، درآمد بانک‌ها افزایش خواهد یافت و منافع دیگری، غیر از سرویس‌های بانکی، شامل سهامداران بورسی بانک‌ها خواهد شد. این امر، مزیتی است که در صنوف دیگر کمتر دیده می‌شود و اگر روی این موضوع از نظر اجتماعی، رگولاتوری و... به خوبی کار شود، بسیار صنعت جذابی خواهد بود.