عصر پرداخت

▪ یکشنبه ۵بهمن ماه ۱۳۹۹ ▪ 24 Jan 2021 ▪ شماره ۴۰ ▪ ۵ صفحه رایگان

محمدرضا نمازی

محمد فرجود

محمدرضا اسکندریون

در میزگرد آنلاین با حضور مدیران شهرداری، PSP ها و شرکت‌های فناوری مطرح شد:

طرح تجاری پرداخت‌های شهری، بلاتکلیف است

✔ امکان دریافت کارمزد توسط کیف پول های فعال در شهر پی وجود دارد

محرومیت‌های شدید برای صادرکنندگان چک برگشتی

نادعلی زاده سخنگوی اجرای قانون چک با اشاره به محرومیت‌هایی درباره صدور چک تاکید کرد: در قانون جدید که مصوب سال ۹۷ مجلس شورای است، محرومیت‌های شدیدی برای صادرکنندگان چک‌های برگشتی در نظر گرفته شد.

آمنه نادعلی زاده گفت: این محرومیت ها شامل عدم افتتاح حساب بانکی جدید یا صدور کارت جدید، عدم گشایش اعتبارات اسنادی و عدم اعطای تسهیلات است.

وی ادامه داد: اقدام سختگیرانه تری که نسبت به صادرکننده چک برگشتی دارد این است که به میزان کسری مبلغ چک برگشتی حساب های فرد صادرکننده چک را مسدود می کند که تا زمان تعیین تکلیف در انسداد باقی می ماند و پس از تعیین تکلیف نسبت به رفع انسداد حساب ها اقدام می کند.

سخنگوی اجرای قانون چک با بیان اینکه قانون جدید چک نگاه سیستمی هم دارد و اقدامات پیشگیرانه را از طریق سامانه صیاد به اجرا می گذارد، افزود: سامانه صیاد در وهله نخست وظیفه دارد به افرادی که فاقد صلاحیت هستند دسته چک ندهد. این افراد شامل صادرکننده چک برگشتی رفع سوءاثر نشده یا افرادی که دارای محکومیت قضایی هستند می شوند. همچنین در وهله دوم صادرکننده چک لازم است که اطلاعات چک را در سامانه صیاد ثبت کند.

نادعلی زاده گفت: این اطلاعات شامل تاریخ، مبلغ و هویت گیرنده چک است؛ بنابراین اگر چکی در سامانه صیاد ثبت نشود اعتبار نخواهد داشت و لازم است که صادرکننده به این موضوع توجه ویژه داشته باشد. همچنین گیرنده چک هم ملزم است متعاقب دریافت فیزیک چک اطلاعات درج شده در آن را با اطلاعاتی که در سامانه صیاد قید شده را تطبیق دهد و مراتب تایید خود را اعلام کند؛ اما اگر اطلاعات با هم همخوانی نداشت گیرنده چک ملزم است با انتخاب یکی از دلایل رد چک، عدم تایید چک را در سامانه اعلام کند.

وی تصریح کرد: گیرنده چک هم باید توجه داشته باشد چکی که در سامانه ثبت نشده است را از صادرکننده دریافت نکند چرا که بانک نسبت به پرداخت وجه آن چک اقدامی نخواهد کرد.

TOSAN TECHNO
Smart Innovation

پیشرو در شکل‌دهی
تجربه خوشایند مردم از جامعه دیجیتال

www.tosantechno.com

در میزگرد آنلاین با حضور مدیران شهرداری، PSP ها و شرکت‌های فناوری مطرح شد:

طرح تجاری پرداخت‌های شهری، بلاتکلیف است

✔ امکان دریافت کارمزد توسط کیف پول های فعال در شهر پی وجود دارد

عبداله افتاده
90ictnews@gmail.com

تاکسی‌ها همیشه یکی از مراکز اصلی تبادل پول نقد بوده‌اند. از سوی دیگر، فراهم کردن پول خرد برای پرداخت کرایه نیز همیشه با چالش‌های خاص خود، هم برای راننده و هم مسافر، همراه بوده است؛ اما در سال‌های اخیر دسترسی مردم به تلفن‌های هوشمند و اینترنت موبایل، افزایش قابل توجهی داشته است. همین موضوع، سبب شده تاکسی‌ها پذیرای روش‌های جدیدی همچون اسکن بارکد برای پرداخت کرایه از سوی مسافران باشند. نکتهٔ جذاب ماجرا این است که چند سالی است این سرویس توسط چند استارتاپ در تاکسی‌های سطح شهر آغاز شده بود که متأسفانه به دلایلی همچون سخت بودن روش استفاده و نبود طرح تجاری درست، در آن زمان، این فناوری با وجود مزایای متعدد و به‌رغم بزرگی ناوگان تاکسیرانی که ظرفیت خوبی محسوب می‌شود، توفیق چندانی نداشت.

در اواخر سال ۹۷ در حوزهٔ پرداخت الکترونیکی کرایه تاکسی مثلث فون‌پی، تومن و ریال شکل گرفت و با کم شدن تعداد بازیگران این بخش، رقابت بر سر جذب راننده جدی‌تر شد و به‌تبع آن، اختلاف‌ها نیز شدت گرفت؛ تا جایی که دامنهٔ این اختلافات به هشدار هم رسید. باوجود فرصت چندبارهٔ شهرداری تهران به استارتاپ‌های فعال این حوزه، متأسفانه به‌دلیل اختلافات جدی در این بخش، نهایتاً شهرداری تهران اقدام به طراحی و آماده‌سازی پلتفرم «شهرپی» یا همان سامانهٔ یکپارچه شهری برای پرداخت‌های خرد کرد.

شهرپی، سامانه‌ای است که به کاربران کمک می‌کند تا به‌جای استفاده از وجه نقد یا دستگاه پوز، با اسکن کیوآرکد مبلغ پرداختی خود را توسط اپلیکیشن‌های پرداختی به مجموعهٔ موردنظر پرداخت کنند. در حال حاضر، فقط پذیرنده‌های تاکسی تهران به این سامانه متصل هستند، اما به‌زودی قرار است میادین تره‌بار، مراکز تفریحی و فروشگاه‌های شهروند و شهرهای دیگر نیز به این ابزارهای پرداختی متصل شوند تا مردم به‌جای استفاده از پول، با موبایل و با استفاده از اپلیکیشن‌های پرداختی، انتقال وجه را انجام دهند.

باوجود راه‌اندازی این سرویس، شنیده می‌شود اکنون برخی شرکت‌های پرداخت الکترونیکی در رقابتی تنگاتنگ به‌منظور جذب مسافران و رانندگان، اقدام به اجرای کمپین‌های تبلیغاتی کرده‌اند که گفته می‌شود حتی قسمتی از آن، برخلاف میل آن‌ها، به‌صورت دستوری و برخی نیز کاملاً آگاهانه، با ارائهٔ جایزه به رانندگان، سعی در توسعهٔ بازاری دارند که هیچ منفعت مالی برای آن‌ها ندارد. اینکه چرا باید شرکت‌های PSP در بازاری که هیچ منافعی برای آن‌ها ندارد هزینه‌های سرسام‌آوری کنند، سؤالی است که برخی پاسخ آن را هزینهٔ نصب اپلیکیشن عنوان می‌کنند و برخی نیز امیدوار به این هستند که با جذب یک کاربر جدید بتوانند سرویس‌هایی همچون پرداخت قبض، فروش شارژ، بیمه و غیره که درآمدی برای آن‌ها به دنبال خواهد داشت، به وی ارائه کنند.

اینکه چرا این سرویس که در ابتدای راه است، باید رایگان باشد؛ آن‌هم در شرایطی که همگان بر اشتباه بودن مدل کارمزدی در حوزهٔ پرداخت الکترونیک کشور در سال‌های گذشته اذعان داشته و دارند، نحوهٔ واگذاری ایستگاه‌های تاکسی به شرکت‌ها، دلایل استفاده نکردن رانندگان از این سرویس، پرداخت شهری و نقش آن در شهر هوشمند، پرداخت‌های خرد، کیف الکترونیکی پول، فناوری‌های contactless و QR code و همکاری یا تداخل رگولاتورها، از موضوعات قابل توجه درزمینهٔ راه‌اندازی و اجرای این سرویس در حوزهٔ پرداخت شهری هستند.

ازاین‌رو، در این میزگرد آنلاین از سلسله نشست‌های تخصصی بانکداری و اقتصاد دیجیتال، با عنوان «فناوری‌های نوین و تحول در پرداخت‌های شهری» که با حضور محمد فرجود؛ مدیرعامل سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران، محمدرضا نمازی؛ مدیرعامل شرکت به‌پرداخت ملت، محمدرضا اسکندریون؛ مدیرعامل شرکت آسان پرداخت و مهمانان روی خط برنامه، امین آقاجانی؛ مدیرعامل شرکت فناوری همراه‌پیدا و عماد ایرانی، مدیر شبکه شاتوت برگزار شد، چالش‌ها و راهکارهای توسعه سامانهٔ یکپارچه شهری برای پرداخت‌های خرد، موردبحث و تبادل‌نظر قرار گرفت. آنچه پیش‌روی شماست، مشروح این گفت‌وگوست.

حامی این میزگرد، شرکت ابرآروان

● در ابتدای میزگرد، بفرمایید نقش پرداخت الکترونیک در شهر هوشمند چیست؟ چه نقشه راهی برای آن ترسیم کرده‌اید و چه اقداماتی را تاکنون در این زمینه انجام داده‌اید؟

فرجود: ابتدا دربارهٔ برنامه «تهران هوشمند» توضیحات مختصری عرض می‌کنم. حدود دو سال و خرده‌ای است که این برنامه شروع شده است. سال ۹۷، بیشتر درگیر برنامه‌ریزی و مطالعات بودیم و عملاً از سال ۹۸، برنامه آغاز شد که فاز اول آن سه سال است و در حال حاضر، نیمهٔ راه هستیم. این برنامه، پنج محور دارد: حمل‌ونقل، نوآوری، خدمات ایمنی و انرژی و محیط‌زیست، تحول دیجیتالی، و خدمات شهروندی. در حوزهٔ خدمات شهروندی، تمرکز بیشتری بر روی مباحث مربوط به پرداخت داشتیم. البته در حوزه‌های دیگر مانند حمل‌ونقل نیز با مباحث پرداخت مواجه بودیم، اما به‌طور کلی در حوزهٔ خدمات شهروندی با «تهران من» و تجمیع سرویس‌های شهروندی، پرداخت، موضوع جدی بود. با شکل‌گیری تهران من، کیف پول شهروندی نیز راه‌اندازی شد و مواردی مانند پرداخت عوارض، طرح ترافیک، طرح کنترل آلودگی، عوارض مربوط به شهرداری و انواع قبوض آن، قبوض خدمات شهری، عوارض خودرو، خلافی و... همگی ماهیت پرداختی داشتند. موضوعاتی مانند اتصال این کیف پول به سایر کیف پول‌ها، مباحث مشارکتی، API و... نیز از ابتدا مطرح بود و پرداخت در حوزهٔ خدمات شهروندی برنامهٔ تهران هوشمند، همیشه به‌عنوان یک رکن جدی، موردتوجه ویژه بوده است. تنوع ابزارهای پرداخت، مشارکت با شرکت‌های فین تک و پرداختی نیز یک موضوع جدی بوده است. ما عوارض خودرو را از سال گذشته با همکاری مجموعه‌های استارتاپی و شرکت‌های پرداختی، API دادیم با مکانیزمی که کارمزد آن‌هم دیده‌شده بود و تجربهٔ موفقی هم برای شهرداری و هم برای شرکت‌ها بود. حدود ۲۰ اپلیکیشن در این حوزه داریم که به‌زودی آن را به تمام عوارض شهرداری تسری می‌دهیم. در حوزهٔ شهری نیز با پروژه‌های مختلفی مواجه بودیم. اولین آن، بارکد مترو بر روی موبایل بود و بعد از آن، اتصال کارت بلیت‌های آفلاین به تهران من و حساب‌های شهروندی بود تا قابلیت شارژ پیدا کنند که این امر، اتفاق افتاد. این‌ها سابقهٔ یکی دوسالهٔ حوزهٔ پرداخت تهران هوشمند است که آخرین آن، پروژهٔ «شهرپی» است.

● الان «شهر پی» در چه مرحله‌ای است؟ فکر می‌کنید مسیر را درست رفته‌اید؟

فرجود: هرچند آماده‌سازی پروژهٔ شهرپی از سال گذشته شروع شد؛ اما از بعد اجرایی، بسیار جدید است. باید ببینیم بازخورد آن چگونه خواهد بود. خوشبختانه تا الان با همکاری شرکت‌های مختلف و اپلیکیشن‌های پرداختی، علی‌رغم چالش‌های موجود، با سرعت مناسبی پیش رفته است. بیشترین تمرکز ما اکنون بر روی توسعهٔ شبکهٔ پذیرندگی است که از تاکسی شروع شده است. از دید ما شهرپی، یک پلتفرم پرداخت شهری است که ممکن است در حوزه‌های مختلف و با ابزارهای مختلفی در پذیرندگی مدنظر قرار گیرد. در گام اول، ابزار بارکد و ورتیکال تاکسی ارائه‌شده که امیدواریم متنوع‌تر شود و بیشتر کاربرد داشته باشد.

● فکر می‌کنم بیشتر از یک ماه از عمر شهرپی، نمی‌گذرد. قبل از آن، استارتاپ‌هایی داشتیم که در این زمینه فعالیت می‌کردند. حدود دو سال فعال بودند اما موفق نشدند. فکر می‌کنم کمتر از یک درصد سهم بازار را از طریق پرداخت با QR کد داشتند. الان سهم بازار شهرپی، در پرداخت‌های تاکسیرانی چقدر است؟

فرجود: آمار دقیق را می‌توانم بگویم دوستان به شما بدهند؛ اما چون شهرپی به‌تازگی راه‌اندازی شده، هنوز روی تعداد تراکنش دغدغه‌ای نداریم. چون ۷۰۰۰ تاکسی اضافه‌شده و آمار تعداد تاکسی ما حدود ۷۰ هزار تاکسی است که البته ممکن است همگی تردد روزانه نداشته باشند. فکر می‌کنم اگر به عدد ۲۰ هزار که هدف ما تا پایان سال برسیم، جدی‌تر می‌توانیم دربارهٔ سهم بازار صحبت کنیم و الان، زود است. در حال حاضر، مهم‌ترین موضوع این است که سیستم شهرپی، درست کار کند. البته تاکنون چندان چالشی نداشتیم و موضوع دیگر اینکه شبکهٔ پذیرندگی را به‌سرعت گسترش دهیم تا مردم بیشتر استفاده کنند.

● برای اینکه بتوانیم به عمق ماجرا ورود کنیم و دیدگاه درستی داشته باشیم، بنده با چند راننده تاکسی صحبت کردم و نظرات آن‌ها را جویا شدم و با یکی از آن‌ها مکالمه‌ای حدود پنج دقیقه انجام دادم. بعد از پخش این مکالمه، برنامه را ادامه می‌دهیم:

● خودتان را معرفی کنید و بفرمایید در کدام خط تاکسیرانی، فعالیت می‌کنید؟ پاسخ: عروجی در خط ۱۱۲.

الان چند وقت است شهرداری تهران با کمک شرکت پرداخت الکترونیک، سرویسی به نام شهر پی را راه‌اندازی کردند که مردم از طریق آن می‌توانند با استفاده از QR کد، هزینهٔ تاکسی را پرداخت کنند. ظاهراً شما از رانندگانی هستید که از این سرویس استفاده نمی‌کنید. دلیل شما چیست؟ پاسخ: چند مورد پیش آمد که پرداخت توسط مسافر انجام می‌شد، اما چیزی به حساب من واریز نمی‌شد. نمی‌دانم مشکل از شبکه بود یا اینترنت یا... اما بعد از دو سه ساعت نشان می‌داد که تراکنش، موفق بوده، ولی بازهم چیزی به حساب من واریز نمی‌شد. به همین خاطر، تمایل نشان ندادم. نمی‌شد با مردم بحث کرد چون می‌گفتند پرداخت کرده‌اند و از حسابشان کسر شده و معتقد بودند مشکل از گوشی بنده، شبکه یا... است.

● بعداً پیگیری کردید که تکلیف پول‌های مردم چه شد و آیا به حساب شما واریز شد یا خیر؟

بله گردش حساب را گرفتم، اما چیزی واریز نشده بود.

● پیگیری از شهرداری یا شماره تماس پشتیبانی به کجا رسید؟

از آن طریق، پیگیری نکردم. با توجه به کم بودن مبلغ، ارزش اینکه از آنجا پیگیری کنم، نداشت.

● با توجه به وضعیت کرونا و در معرض خطر بودن شما، استفاده از این سرویس و نگرفتن پول نقد از مردم، از ابتلا به کرونا جلوگیری می‌کند. چرا پیگیری نکردید؟ واقعاً با توجه به کرونا، پیگیری این موضوع، برای شما ارزشمند نبوده است؟

ارزشمند است، اما اگر دستگاهی مانند آنچه در اتوبوس‌های BRT موجود است وجود داشته باشد، مستقیماً به حساب واریز می‌شود و حالت تراکنشی ندارد که از یک حساب به حساب دیگر واریز شود و در میانهٔ راه، شبکه قطع شود یا موارد دیگر. اگر این‌طور باشد، خوب است.

● پس مهم‌ترین مسئله از سمت شما، عدم اعتماد به پرداخت توسط سرویس‌دهنده و اینکه پول به حساب شما واریز نشود، است؟ پاسخ: بله همین‌طور است.

بسیاری از شرکت‌ها در ایستگاه‌ها با رانندگان صحبت می‌کنند تا از این سرویس استفاده کنند که در وضعیت موجود برای رانندگان نیز بسیار مفید است. در این زمینه برای ترغیب به استفاده از این سرویس چه اقداماتی انجام شده است؟ شنیده‌ام شیلد، جایزه، قرعه‌کشی و... در نظر گرفته شده است. آیا شما اطلاع دارید؟ پاسخ: البته شیلد درست است، اما دربارهٔ جایزه و قرعه‌کشی اطلاع ندارم.

● شنیده‌ام یک‌سری شرکت‌ها، شیلد می‌دهند، اما راننده‌ها از آن استفاده نمی‌کنند. چرا؟ پاسخ: من استفاده می‌کنم.

از شیلد استفاده می‌کنید، اما از این سرویس پرداخت استفاده نمی‌کنید؟ پاسخ: ببینید مشتری از طریق آن بارکد پرداخت می‌کند و می‌گوید پرداخت شد و من هم مجبورم اعتماد کنم.

● پس این‌طور نیست که استفاده نکنید. استفاده می‌کنید اما ناراضی هستید؟

بله. به نظر من اگر چیزی مانند دستگاه‌های پوز باشد که قبلاً بانک‌ها می‌دادند و به خود راننده تعلق داشته باشد، خوب است.

● البته الان با توجه به وضعیت تحریم و قیمت بالای دستگاه پوز، شدنی نیست و به سمت استفاده از QR کد رفته‌اند تا هزینه‌ها را جبران کنند. پس پیشنهاد دادید که مانند BRT سرویسی قرار دهند که با قرار دادن کارت اعتباری بر روی آن، هزینه از مشتری، کسر شود و شما نگرانی نداشته باشید؟ پاسخ: بله. این‌طوری، خیلی خوب است.

● فکر می‌کنم این مصاحبه کوتاه با یکی از رانندگان عزیز که نقطه مرکزی استفاده از این سرویس است و برای توسعهٔ آن، خود رانندگان باید آن را تبلیغ کنند، عمق فاجعه را نشان داد! اینکه مشکلات چیست و رانندگان در چه فضایی کار می‌کنند. جناب نمازی! بفرمایید الان وضعیت موجود چیست؟ با توجه به اینکه شهرداری تهران، پرداخت‌ها را به سمت QR کد تغییر داده، خصوصاً با توجه به حرف‌های این راننده عزیز، چقدر این کار درست است و اگر ایرادی به آن وارد است، دلایل آن چیست؟

نمازی: همان‌طور که مستحضرید شرکت به‌پرداخت در تاکسیرانی استان اصفهان، حدود یک‌سال و نیم در این زمینه تجربه دارد تا مسائل و مشکلات ایجادشده را بتوانیم برطرف کنیم. کاری که در تاکسی‌های تهران انجام شد، فراز و نشیب داشت. تعدد QR کدهای مختلف در تاکسی‌ها و اینکه هر PSP، یک QR کد می‌گذاشت، ازجملهٔ این مشکلات است. مهم‌تر اینکه مشخص نبود متولی طرح پرداخت ناوگان حمل‌ونقل، سازمان تاکسیرانی است یا سازمان فناوری اطلاعات یا نهاد دیگر. بااین‌همه، این‌ها قدم‌های مثبتی است که برداشته شد؛ خصوصاً بحث انحصاری بودن پرداخت توسط یک اپلیکیشن منتفی شد و الان اپلیکیشن‌های مختلف، این امکان را دارند که پرداخت در تاکسی‌ها داشته باشند. ایرادی که در اینجا وجود دارد، بیزینس‌مدل طرح است. مطالعات ما در این زمینه نشان می‌دهد که نقش تمام بازیگران باید مشخص باشد. اگر دغدغهٔ تاکسیرانی یا نیاز مسافری که قرار است پرداخت را با QR انجام دهد و اینکه مانعی برای این نوع پرداخت دارد یا خیر و یا نقش PSP ها در این زمینه مشخص نباشد، این طرح، به‌سختی پیش خواهد رفت و حتماً باید پیشنهادهایی از طرف بازیگران اصلی داشته باشیم تا با گرفتن بازخوردها به سمت پرداخت ابزارهای موبایلی پیش برویم.

● جناب اسکندریون! آقای نمازی به مشکل مدل کسب‌وکاری در این زمینه اشاره کردند. از دیدگاه شما، چرا سرویس پرداخت شهری باید رایگان باشد و شما به‌عنوان یک سرویس‌دهنده، پولی را دریافت نکنید؟ یکی از معضلات بزرگ شرکت‌های PSP در سرویس کارت به کارت، علاوه بر مسائل حقوقی، بار زیاد سخت‌افزاری، شبکه‌ای و نیروی انسانی برای پشتیبانی کردن این حجم از میزان کارت به کارت است که احتمالاً خودتان بر روی اپلیکیشن آپ دارید. در اینجا هم شما کارمزدی دریافت نمی‌کنید و به‌طور رایگان، سرویس می‌دهید. شاید شرکت‌ها در خصوص کارت به کارت در زمان شروع کار، به خاطر جذاب بودن سرویس، از آن به‌عنوان واسطه‌ای استفاده کردند که دانلود اپلیکیشن‌شان را بیشتر کنند؛ اما الان به بهانهٔ کارت به کارت، نمی‌توانید یوزر جدید جذب کنید. این امر، نشان می‌دهد که بازار، اشباع شده و عملاً شما به نقطه‌ای رسیدید که فقط هزینهٔ شبکه‌ای و ماجراهای سخت دیگر را می‌پردازید. شاید پرداخت با QR کد نیز به این سمت برود که شرکت‌های PSP به خاطر جذب یوزر جدید، تبلیغات انجام دهند و جایزه بگذارند تا دانلود توسط کاربران صورت گیرد، اما زمانی که بازار اشباع شود، چون درآمدی ایجاد نمی‌کند، رسماً در سرویس‌دهی، چندان جدی در نظر گرفته نشود و در حین مسیر توسعه، رها شود. لطفاً نظرتان را در این خصوص بفرمایید.

اسکندریون: شما به سرویس کارت به کارت اشاره کردید. در این زمینه وضعیت کارمزد، کاملاً مشخص است. تفاوتی که با سرویس پرداخت از طریق QR کد در تاکسی‌ها دارد، این است که در اینجا وضعیت کارمزد مشخص نیست؛ اما در کارت به کارت، این وضعیت مشخص است؛ هرچند شاید بین ذینفعان به‌درستی تقسیم نشده است. کسانی که در حوزهٔ کارت به کارت از طریق اپلیکیشن‌ها این سرویس را ارائه می‌دهند، ذینفع آن نیستند. بانک‌ها، ذینفع این ماجرا هستند و رقم آن‌هم عدد کوچکی نیست. ما در اپلیکیشن آپ، به‌صورت ماهانه به حدود ۱۰۰ میلیون کارت به کارت رسیده‌ایم. حداقل کارمزدی که می‌تواند داشته باشد، پایین‌ترین حالت آن، وقتی هزینهٔ کارمزد کارت به کارت ۵۰۰ تومان بود، بالغ‌بر ۵۰ میلیارد کارمزد آن می‌شد که در شبکه در حال تقسیم است؛ اما اپلیکیشن‌های پرداختی از آن بی‌نصیب هستند. خودتان هم اشاره کردید ما متحمل هزینه‌های بسیاری برای این سرویس‌ها، از منظر پیاده‌سازی، پشتیبانی و... می‌شویم. تفاوتی که اینجا وجود دارد، این است که کارمزد از روز اول دیده نشده و بنابراین شاید مسیری که شما ترسیم می‌کنید، درست باشد. الان اپلیکیشن‌ها در فضای رقابتی، یوزر و کاربر خود را دارند و تعهدی به وی بابت سرویس در بازار انبوه نیز دارا هستند و باید این سرویس را برای کاربر خودشان ایجاد کنند که رضایت داشته و وی قادر باشد به‌صورت تجمعی سرویس‌های خود را از این اپلیکیشن بگیرد. برخی اپلیکیشن‌ها که یوزر کمتری دارند از این فضا برای جذب کاربر جدید، استفاده می‌کنند و نهایتاً استفاده از این کاربر درخصوص فروش سرویس‌های دیگرشان، که بالطبع شاید کارمزدهای خودش را داشته باشد، صورت گیرد. به نظرم همان‌طور که اشاره شد، باید درخصوص بیزینس مدل آن، به چالش کشیده شود. به‌هرحال سرویس، جدید است. الان همهٔ کارمزد سرویس کارت به کارت را می‌دهند و باوجود افزایش آن، نه کسی اعتراض دارد و نه کسی از روز اول با

آن مشکلی داشته است. شاید بتوان آن فضا را در همین حوزه حاکم کرد و از روز نخست، کارمزد مناسب حتی کم، لحاظ شود؛ چون اگر نباشد، کاربری که سرویس رایگان دریافت می‌کند و بعضاً شرکت‌ها در این رقابت‌ها بخشی از کرایهٔ پرداختی را به کیف پول کاربر برمی‌گردانند. بعد از جا افتادن این سرویس، اعمال کارمزد دشوار است و همانند بحث کارمزد نظام پرداخت در کشور خواهد شد که واقعاً اصلاح آن، به معضل بزرگ تبدیل شده و تلاش‌ها به ثمر نمی‌رسد. شخصاً نظرم این است که دوستان در شهرداری و تاکسیرانی، کمک کنند موضوع کارمزد را در این سرویس داشته باشیم. ما حاضریم تا مدتی این کارمزد را دریافت نکنیم و بابت توسعهٔ شبکه و فرایندسازی در حوزهٔ پرداخت، هزینه کنیم؛ اما عدد کارمزد وجود داشته باشد، چون بعدها ایجاد و اعمال آن، دشوار است و شاید به سرویس‌های رایگانی تبدیل شود که الان جذابیت دارد و وقتی به حالت اشباع برسد عملاً جذابیت خود را از دست بدهد. الان منفعتی که برای شرکت‌های پرداخت دارد، شارژ کیف پول است که کاربر آن را شارژ می‌کند. میانگین پرداخت حدود ۷ تا ۸ هزار تومان در تهران است؛ یعنی با ۱۰۰ هزار تومان می‌توان ۱۰ ــ ۱۲ باز از سرویس تاکسی استفاده کرد و این میزان تراکنش در آن سمت وجود دارد و برای شرکت پرداخت، یک کارمزد تراکنش عادی را به همراه دارد که جذابیت چندانی روی آن وجود ندارد.

● امکان پرداخت آنلاین روی اپلیکیشن‌ها در سرویس QR کد وجود دارد یا حتماً باید از کیف پول آن‌ها باشد؟

اسکندریون: برای کاربر وجود دارد؛ اما چون عدد، ریز است و بخشی از بانک‌ها دربارهٔ تراکنش‌های ریز، چالش دارند و امکان آن را بر روی شبکهٔ پرداخت مسدود کرده‌اند، بنابراین ترجیح کاربران به استفاده از کیف پول است.

● شنیده‌ام برخی بانک‌ها در زمینهٔ همین اعداد خرد که آن را بر روی شبکه پرداخت بسته‌اند، برای اینکه امتیاز خاص به PSP های زیرنظر خودشان بدهند، در اپلیکیشن‌های پرداختی آن PSP ها که سهام صددرصدی یا زیاد دارند، این پرداخت‌های خرد برای آن‌ها باز است و برای شما بسته است؟

اسکندریون: بله شنیده‌های شما کاملاً درست است و بانک‌ها کاملاً این فضا را دارند و موضوع توسعهٔ کسب‌وکارها در زیرمجموعه‌های خود را دنبال می‌کنند. ترجیح بانک‌ها این است که اگر قرار است اتفاقی بیفتد، کارمزدی پرداخت کنند و کسب‌وکاری بزرگ شود، ذیل مجموعهٔ خودشان باشد. برخی موارد این منطق، درست است؛ اما برخی جاها برای ارائهٔ سرویس به عموم جامعه، اپلیکیشن ذیل بانک، کاربر کافی و نفوذ بازار خوبی ندارد. این نوع مسدود کردن، موجب می‌شود به بخشی از جامعه، امکان سرویس‌دهی فراهم نشود. این انحصار، بعضاً به زیان بانک‌ها هم هست. مثلاً کاربر انتخاب می‌کند که با اپلیکیشن بانک کار کند، بعد از انجام تراکنش متوجه می‌شود کارت وی جواب نمی‌دهد و کارت را عوض می‌کند؛ یعنی حساب بانکی را تغییر می‌دهد. شاید در این موارد در لایهٔ بانک، دیتایی وجود ندارد؛ اما در سمت ما کاملاً مشهود است و برخی کاربران به بانک، وفادار نیستند و به سرویس اپلیکیشن وفادارترند. به هر حال انتخابی است که دارند و نمی‌توان به آن خرده گرفت.

● البته فکر می‌کنم در ماجرای نظام پرداخت کارمزد، «خانه از پای بست ویران است» ظاهراً دربارهٔ ماجرای کارت به کارت که سهم کیک آن، بسیار بزرگ شده و بانک‌ها درآمد جذابی را از ناحیه‌ای دارند که خودشان هیچ تلاشی برای آن نکرده‌اند و شرکت‌های PSP و پرداخت‌ساز این تراکنش‌ها را می‌آورند، این پول، خوب مزه کرده است. در هفته‌های گذشته به مدیران PSP عرض کردم که در این زمینه به بانک‌ها نامه بزنید که مثلاً تا هفتهٔ آینده فرصت دارید فلان درصد از کارمزدی که از مردم می‌گیرید به ما هم بدهید. اگر این کار را انجام نمی‌دهید، کل سرویس را همه با هم قطع می‌کنیم. قریب به یقین، بانک‌ها به واسطهٔ از دست ندادن عدد کارمزد، پای میز مذاکره می‌آمدند و ۱+۵ تشکیل می‌شد و احتمالاً به نتیجهٔ خوبی می‌رسیدند؛ اما دوستی گفت بسیاری از این PSP ها، چون بانک‌ها سهامدار آنها هستند، وارد این فضا نمی‌شوند؛ زیرا این درآمد جذاب که بانک دریافت می‌کنند، سهامدار اصلی است و اصلاً مدیر PSP نمی‌تواند وارد چنین پیمانی شود. بعد متوجه شدم حرف کاملاً درستی است و آنچه بنده تصور می‌کردم، اشتباه است! جناب فرجود، شما یک تجربهٔ خوب کسب‌وکاری در ایرانسل در کارنامهٔ خود داشتید و در حوزه‌های بیزنسی نیز کاملاً مسلط هستید و کسب‌وکار را به خوبی لمس می‌کنید. همه می‌دانیم یکی از دلایلی که بانک مرکزی نمی‌تواند دست به ساختار نظام پرداخت کارمزد بدهد، این است که از ابتدا سرویس رایگان داده شده و مردم عادت کردند و الان دست زدن به آن، کار سختی شده است. با اینکه این تجربه را قبلاً داشتیم، چرا در حوزهٔ خدمات پرداخت شهری این اتفاق رخ می‌دهد؟ عدد آن مهم نیست. از آن ۵۰۰۰ تومانی که حداقل دریافتی راننده‌های ۲۰۰۰ تومان در روندهای خطی باشد، اگر ۲۰ تک تومان کارمزد گذاشته شود، واقعاً راننده‌ها به این خاطر ممکن است از آن سرویس استفاده نکنند؟! دلیل شما چیست که به این سمت رفته‌اید؟

فرجود: اول چند نکته عرض کنم. چون شما گفتید عمق فاجعه و از این قبیل موارد، در حالی که مسیر، این‌قدر عجیب نیست. ما باید مقایسه کنیم از کجا وارد این داستان شدیم و شرایط قبلی را نگاه کنیم. اول اینکه در کشور، وضعیت تمام کیف پول‌ها همین است. وقتی در نظام کارمزدی شبکهٔ پوز بانکی، کارمزد می‌دهید اما این طرف کارمزد وجود ندارد، پس همیشه این مشکل برای کیف پول‌ها وجود دارد. دوم اینکه در قضیهٔ تاکسی‌ها، چند اپلیکیشن مجبور بودند برای شبکه پذیرندگی مانند چاپ بارکد، نصب بارکد و تسویه و نیز برای جذب کاربر هزینه کنند. سوم اینکه هر کدام یک کلوزلوپ برای خودشان داشتند و هر کاربری که وارد تاکسی می‌شد، چهار بارکد در آن وجود داشت که وضعیت آن را همه می‌دانیم. از آن مهم‌تر ما دو سال گفتیم اگر ممکن است خودتان استانداردی بگذارید که مردم اذیت نشوند و بتوانند با هر اپلیکیشنی کار کنند؛ اما این کار را نمی‌کردند، به انحصار معتقد بودند و حرف‌های عجیب می‌زدند مانند اینکه ما زودتر آمدیم، فقط ما باشیم!

شرایط این‌گونه بود و تراکنش‌ها همان‌طور که خودتان اشاره کردید، پایین. بنابراین، برای اینکه اتفاق خوبی برای مردم بیفتد و آن‌ها بتوانند ابزاری برای پرداخت‌های شهری‌شان داشته باشند، این تصمیم را گرفتیم. روی اصل موضوع، ما هیچ بحثی نداریم. آقای ایرانی، فکر می‌کنم

> نمازی: مشخص نبود متولی طرح پرداخت ناوگان حمل‌ونقل، سازمان تاکسیرانی است یا سازمان فناوری اطلاعات یا نهاد دیگر. بااین‌همه، این‌ها قدم‌های مثبتی است که برداشته شد؛ خصوصاً بحث انحصاری بودن پرداخت توسط یک اپلیکیشن منتفی شد و الان اپلیکیشن‌های مختلف، این امکان را دارند که پرداخت در تاکسی‌ها داشته باشند. ایرادی که در اینجا وجود دارد، بیزینس‌مدل طرح است. مطالعات ما در این زمینه نشان می‌دهد که نقش تمام بازیگران باید مشخص باشد

خاطرشان هست. ما از سال گذشته این دغدغه را داشتیم و بنده شک ندارم اگر نظام پرداخت و مدل کسب‌وکار در مدل کاربری درست تعریف نشود، دچار مشکل خواهیم شد. باید به مدل کسب‌وکار فکر کرد. سرویس همیشه رایگان، هیچ‌وقت ادامه پیدا نمی‌کند. وقتی در شرایطی هستیم که چالش‌های زیادی در کنار هم قرار گرفته‌اند، تصمیم گرفتیم اول اینکه ریسک بخشی از هزینه را ما تقبل کنیم و خدمت به شهروند خصوصاً در ایام کرونا کار ماست. پس هزینهٔ توسعهٔ شبکهٔ مرچند را کاهش دادیم. دوم اینکه فضا برای ورود اپلیکیشن‌های مختلف باز شد و اینکه مردم محدود به چند اپلیکیشن نباشند. تازه باید شانس می‌آوردند بارکد آن در تاکسی موردنظرشان می‌بود یا خیر و الان چنین چالشی وجود ندارد و کل زیرساخت را سرمایه‌گذاری کردیم. تلاش می‌کنیم تعداد بانک‌ها را بیشتر کنیم. با سه بانک، دو بار در روز تسویه می‌کنیم و با بقیه آخر روز. بنابراین در این مقطع، تصمیم گرفتیم کار را شروع کنیم و با کمک همین دوستان میزگرد، جلو برویم تا مردم عادت کنند. هنوز ابهام، سؤال و... وجود دارد و باید کار پیش برود و رانندگان هم مطمئن شوند پیامک برای آن‌ها ارسال و پول به حساب‌شان واریز می‌شود و اینکه مردم برای پول نقد دچار مشکل نیستند و مواردی نظیر آن. اگر الان می‌خواستیم مسئلهٔ کارمزد را حل کنیم، باید برای آن راهکار لازم را هم پیدا می‌کردیم و حتماً در فکر آن هستیم. در این زمینه، کرایه تاکسی، مصوبه شورای شهر را نیاز دارد و سالانه یک بار رخ می‌دهد و باید دربارهٔ تقسیم هزینه و... فکر کنیم. به نظرم راه‌حل عاقلانه این بود که ابتدا یک‌سری مسائل را حل کنیم و سپس سایر موارد را. ضمن اینکه ما به عنوان یک بیگ‌مرچند، تلاش می‌کنیم کاربردهای این کیف پول‌ها را در حوزهٔ شهری گسترش دهیم؛ از تاکسی تا تره‌بار و مانند آن. بنابراین اگر این کار هم انجام نمی‌شد باز هم سؤال این بود که مدل کسب‌وکار کیف پول، چه باید باشد؟ اگر قرار باشد ۲۰ تومان کارمزد بگذاریم و قرار باشد از طریق بارکد پرداخت‌ها انجام شود، هر کدام از این دو نفر، یعنی مرچند و شهروند بخواهند کارمزد بدهند، اولین چیزی که مقایسه می‌کنند این است که اگر کارت را از جیب در بیاورند و روی پوز بکشند، نه شهروند پول می‌دهد نه مثلاً صاحب کیوسک روزنامه فروشی. در اینجا یک رقیب بزرگ جدی وجود دارد که همه‌چیز آن رایگان است. همین راننده تاکسی که شما مصاحبه کردید و می‌گوید معلوم نیست کرایهٔ پرداخت‌شده از طریق بارکد واریز می‌شود یا خیر، حتی یک ریال کارمزد اضافه بدهد، در این فاز، خطرناک است. البته برای راننده تاکسی‌ها، یک اپ تاکسی دادیم که عملاً یک اپ پیشخوان تاکسی است؛ ما همان اپلیکیشنی که قبلاً نیز یک ورژن ساده‌تر از آن داشتند و کل امور رانندگان از آن طریق انجام می‌شد، تقویت کردیم که غیر از موضوع پرداخت، این اپ را هم ویژهٔ آن‌ها داریم. فکر می‌کنم بعد از مدتی خود رانندگان متوجه می‌شوند که موضوع، بسیار شفاف است و پول آن هم واریز می‌شود. ما هیچ کارمزدی نمی‌گیریم و داریم هزینه می‌کنیم. البته باید در بلندمدت به کارمزد آن فکر کنیم، اما باید گام به گام باشد؛ ضمن اینکه مشکل باید در کلان قضیه هم حل شود. الان شهرداری در بخشی از این موضوع، کمک کرده و فضا تعاملی است. شرکت‌ها هم هزینه می‌کنند. البته فعلاً تراکنش‌ها زیاد نیست؛ اما باید به مدل‌های کارمزد هم فکر کرد. حتی وقتی کارمزد گذاشته شود، وقتی بانک مرکزی برای کیف پول‌ها فکری نکرده، باز هم مشکل وجود دارد. در این زمینه، اینکه چند بانک به صورت یکی در میان، تراکنش‌های خرد را مدنظر قرار نمی‌دهند کفایت نمی‌کند. اگر موضوع کارمزد حل نشود، کیف پول‌ها حتماً دچار مشکل می‌شوند.

● خوشبختانه PSP ها، در این زمینه در تاکسی‌ها، دستگاه پوز نگذاشته‌اند؛ هر چند شنیده‌ام برخی شهرداری‌ها مناقصه دستگاه پوز می‌گذارند تا این قضیه را انجام دهند؛ اما ظاهراً چندان جدی نشده است. چون دستگاه پوز، وجود ندارد عملاً عامل رقابتی هم در تاکسی وجود ندارد که مثلاً بگوییم در کارت به کارت، سرویس رایگان است، آنجا کارت می‌کشد و اینجا حاضر نیست از کیف پولش استفاده کند. بنابراین در حوزهٔ تاکسی‌ها، چون رقیب ندارد، فکر می‌کنم می‌توان روی کیف پول، کارمزد قرار داد. چون یکی از کشمکش‌های رانندگان و مسافران بر سر بقیهٔ پول خرد بوده است. برای فرار از این درگیری‌ها، در کنار ماجرای کرونا که این روزها وضعیت را سخت‌تر کرده است، اگر کمی جلوتر بروید، احتمالاً بتوان کارمزدی را تعیین کرد. درست است؟

فرجود: بله درست است. اصلاً با این تعداد تراکنش محدود، استفاده از پوز با این قیمت، به‌صرفه نیست. کاربرد کیف پول‌ها برای همین است. قرار بود کیف پول، ۸۰ ــ ۹۰ درصد تراکنش خرد را از دوش شبکهٔ بانکی بردارد. انجام یک تراکنش بانکی در شبکهٔ پوز، چندین سوئیچ را درگیر می‌کند. با این حجم هزینه، قطعاً باید در آینده، مدلی برای کارمزد ایجاد شود تا کیف پول‌ها زنده و بزرگ‌تر شوند و بسیاری از بار را بر دوش بگیرند. البته ما فقط به تاکسی‌ها نگاه نمی‌کنیم. نکته این است که ما به فضای بکر ورود نکردیم. قبل از ما اپلیکیشن‌های موجود، هم رایگان بودند، هم کارمزدی از راننده نمی‌گرفتند و هم قرعه‌کشی می‌کردند و مواردی مانند آن. به همین دلیل، برای اینکه پروژه استارت بخورد، ما باید از جایی شروع می‌کردیم. در هر حال، باید این موضوع را مقایسه کنیم با اینکه اگر هیچ کاری اتفاق نمی‌افتاد، باز هم وضعیت همین‌گونه بود. وقتی از طرف رگولاتور اصلی، برای کیف پول‌ها، در هیچ مدل آن کارمزد درست دیده نشده، ریشه به آنجا برمی‌گردد. البته منظور این نیست که شهرداری به آن فکر نکند. ما تعامل خوبی با بانک مرکزی داشتیم. در زمینهٔ استانداردهایی که فکر می‌کردیم ملاحظه داشته باشند و هنوز هم برای کلوزلوپ ابلاغ نشده، همه را رعایت کردیم، اما در آینده تمام بازیگران به اتفاق بانک مرکزی، باید در زمینهٔ کارمزد به یک جمع‌بندی برسند.

● آیا زیرساخت شهرپی، انحصاری است؟ آیا مجموعهٔ دیگری متشکل از یک اکوسیستم پرداخت مانند PSP ها می‌تواند شکل بگیرد؟ آیا شما مجوز ورود می‌دهید؟ چون به هر حال، شهرداری با تاکسیرانی ارتباطات خیلی خوبی دارد. هر چند قبلاً هم که زیرساخت شهرپی نبود، به چند استارتاپ مجوز دادید. الان وضعیت چگونه است و امکان ایجاد فضای رقابتی وجود دارد؟

فرجود: ما رقابت نمی‌خواهیم؛ اصلاً حاضریم همین را هم بدهیم، انجام بدهند. یکی دیگر از مشکلات غیراستاندارد در حوزهٔ پرداخت، تعدد درگاه پرداخت است. فرض این است که در این حوزه دیگر این اتفاقات نیفتد؛ اما اگر مجموعه‌ای علاقه‌مند به سرمایه‌گذاری در این حوزه هستند، خیلی هم خوشحال می‌شویم. ما معتقدیم که کاتالیست شدیم تا این اتفاق بیفتد. اگر چنین مدل کسب‌وکاری باشد که مستقل از شبکه شهرپی برای پذیرنده، منافع ایجاد می‌کند، استقبال می‌کنیم. این امر باید اتفاق بیفتد و اگر گروهی، پذیرنده‌ها را به این شبکه اضافه کنند، بسیار خوب است. به صورت مشارکتی هم این استقبال وجود دارد.

● خوب است که به‌عنوان یک رگولاتور بخشی در شهر، دوست ندارید وارد اجرا شوید و تا همین‌جا هم بر سر اجبار آمده‌اید. پیشنهاد می‌کنم اگر توانستید شرکت یا گروهی را جذب کنید که با وجود رایگان بودن سرویس، حاضر به همکاری باشد، این کار را انجام دهید و شما نقش نظارتی داشته باشید. به نظر می‌رسد درست‌تر همین باشد. به سراغ آقای نمازی برویم. شما در سوابق‌تان، در حوزهٔ مطالعاتی فعالیت خوبی داشته‌اید و تا جایی که یادم هست در زمینهٔ کیف پول کام ویوا که از کیف پول‌های مطرح دنیاست، کار کردید و البته به نتیجه نرسید. لطفاً بفرمایید در فضای بین‌الملل، به واسطهٔ کیف پول‌ها چه اتفاقاتی در حال رخ دادن است؟

نمازی: نقش QR و کیف پول در کشورهای پیشرفته، بسیار پررنگ است و بسیاری از تراکنش‌ها و نیازهای پرداختی با کیف پول انجام می‌شود. بررسی‌های انجام‌شده نشان داد کیف پول در کشورهای دیگر فقط عملیات پرداخت را انجام نمی‌دهد؛ بلکه نیازهای زیادی از مشتریان را برطرف می‌کند و از کیف پول، استفاده‌های دیگری مانند شناسایی مشتریان نیز انجام می‌شود. مشتری می‌تواند کارت ملی خود را داخل کیف پول قرار دهد و توسط کیف پول شناسایی شود یا کارت سوخت را داخل کیف پول قرار دهد و عملیات جایگاه سوخت را با آن انجام دهد. قطعاً اگر روی کیف پول توجه ویژه داشته باشیم، می‌توانیم به کیف پول استاندارد بین‌المللی برسیم که تمام مشتریان ما را به پرداخت‌های موبایلی ترغیب کند. یکی از پایه‌هایی که باید به آن توجه شود این است، آن مشتری که قرار است

> آقاجانی: دربارهٔ کارمزد معتقدم ما نباید از کارمزد بترسیم. مثال عینی اینکه حتی برخی از رانندگان، روی QR ها، شماره کارت بانکی‌شان را چسبانده‌اند! از راننده‌ها دربارهٔ علت این امر سؤال کردیم. می‌گفتند وقتی مسافر حاضر است ۵۰۰ تومان کارمزد کارت به کارت را بدهد و پول هم همان لحظه به حساب واریز می‌شود، چرا باید استفاده از QR را ترغیب کنم؟ بالاخره باید به این سؤالات، پاسخ دهیم. من فکر می‌کنم کارمزد را باید از مسافر بگیریم نه راننده؛ زیرا اگر یک مسافر مثلاً چهار بار در روز از تاکسی استفاده کند، و کارمزد را ۵۰ تومان لحاظ کنیم، هزینه‌اش ۲۰۰ تومان بیشتر می‌شود؛ اما اگر راننده‌ای، ۱۰۰ تا ۲۰۰ مسافر را جابه‌جا کند، ممکن است ۱۰ تا ۲۰ هزار تومان در روز، هزینهٔ آن باشد

عملیات پرداخت را انجام دهد، با چه انگیزه‌ای این کار را انجام دهد. پرداخت‌های تاکسی هم از این قاعده مستثنی نیست. بزرگ‌ترین مشکلی که در زمینهٔ کیف پول در کشور ما وجود دارد، هم پذیرندگی یا یکی کردن کیف پول‌هاست. اگر این قضیه انجام شده بود، آقای فرجود و سایر دوستان راحت‌تر می‌توانستند در این زمینه اقدام کنند. در این رابطه، دستورالعمل بانک مرکزی تدوین شده و امیدواریم در آینده به کیف پول متمرکز برسیم که توسط آن، نه فقط در تاکسی، بلکه در تمام فضاهایی که عملیات پرداخت وجود دارد، مانند ناوگان حمل‌ونقل، مترو، فروشگاه‌ها و... بتوان از این کیف پول استفاده کرد و ریسک رسیدن به مبلغ توسط مرچندها را کاهش داد. انشاالله با شروعی که درخصوص این قضیه در فاوا انجام شد، مسائل و مشکلات برطرف شود؛ اما به هر حال باید سمت‌وسوی آن به طرف پرداخت‌های خرد آفلاین سوق پیدا کند. البته در زمینهٔ زیرساخت‌های فنی آن در کشور آمادگی لازم را نداریم. با این حال، روی آن کار می‌کنیم تا در کمترین زمان، این زیرساخت را داشته باشیم. درباره کام ویوا باید عرض کنم که بزرگ‌ترین کیف پول جهان است و استانداردهای خوبی دارد و احتمالاً سال ۱۴۰۰ آن را در کشور پیاده‌سازی خواهیم کرد.

● یادم هست بحث QR کد با نشان پرداخت آپ شروع شد و عملاً می‌توان گفت آپ، جزء پیشگامان بود. سال گذشته قرار بود به خاطر شیوع کرونا، PSP ها آن را در قالب پرداخت از طریق QR، در سطح شهر و حتی در فروشگاه‌هایی که در آن‌ها دستگاه‌های پوز نیز موجود است، توسعه دهند؛ اما متأسفانه به خاطر برخی رقابت‌ها انجام نشد. مثلاً اینکه اگر تاپ روی آپ تراکنش بزند، آپ می‌تواند مشتری تاپ را قاپ بزند! یا صحبت این بود که یک شرکت در جاهای مختلف هزینه کند و QR کد را بگذارد و آپ تراکنش بزند و چون تراکنش آنلاین بود، بعضاً با عرض پوزش گفته می‌شد حمالی‌اش با ما، پولش مال دیگری! جالب اینکه در حوزهٔ پرداخت شهری، شهرداری یک QR کد واحد قرار داده و تمام PSP ها به این سمت می‌آیند. چرا در آنجا به نتیجه نرسیدید، اما اینجا که تفاوت خارق‌العاده‌ای با آن طرف نداشت، PSP ها به این نتیجه رسیده‌اند که در کنار همدیگر کار کنند؟

اسکندریون: دربارهٔ بحث پرداخت از طریق QR با برند تجاری تله‌پرداخت، چندین سال است که آن را در آسان پرداخت داریم؛ اما بنا به دلایلی، هیچ‌گاه این موضوع، تجاری نشده بود. کرونا یکی از فرصت‌های مناسبی بود که موجب شد به این سمت برویم. آنچه شما ترسیم می‌کنید بحث هم‌پذیرندگی است؛ اما مشکلات دیگر، در سایر حوزه‌ها وجود داشت. تعریف پذیرنده سمت شاپرک کاملاً مشخص است؛ یا حضوری است مانند پوز و یا غیرحضوری مانند IPG. تعریف پذیرندگان که QR به آن‌ها تخصیص داده می‌شد، در قالب پذیرندگان غیرحضوری و IPG بود. اتفاقی که رخ داد این بود که پارسال، شاپرک بحث الزام داشتن نماد اعتماد الکترونیک را برای پذیرندگان اینترنتی که قبلاً هم وجود داشت، مطرح کرد و چک و تیک آن از ۹۸،۱۱،۲۸ انجام شد و امکان تعریف پذیرنده بدون داشتن اینماد وجود نداشت. این امر موجب شد شرکت‌های PSP امکان توسعه را نداشته باشند؛ بنابراین جلوی بحث پذیرندگی گرفته شد، چون ما این QR ها را به یک‌سری فروشگاه‌ها می‌دادیم که در قالب چارچوب وب‌سایت، اینماد و... نبودند.

● فروشگاهی که پنج شش پوز روی پیشخوان آن است و عملاً جواز کسب داشته و توانسته از شما دستگاه پوز بگیرد، چرا باید اینماد داشته باشد؟! فکر می‌کنم سنگ‌اندازی باشد. چرا رگولاتور باید چنین اجباری را بگذارد؟ در آن مقطع، پاسخ شفافی به شما دادند؟

اسکندریون: چون این پذیرنده در قالب پذیرندهٔ اینترنتی ثبت می‌شد، این الزام برای پذیرندگان اینترنتی بود و قطعاً رگولاتور هم به دنبال این نبود که همه فروشگاه‌ها، اینماد بگیرند؛ بلکه یک خلاء قانونی وجود داشت که با تعاریف جدید در حوزهٔ پذیرندگی حل شد. چند روزی است که پیاده‌سازی آن توسط شاپرک انجام شده و بین پذیرندهٔ درگاه اینترنتی و پذیرندهٔ QR تفکیک شد. طی چند روز گذشته این امکان ایجاد شده که PSP ها بتوانند این پذیرندگان را در مسیر خودشان تعریف کنند که نیاز به چک و تیک‌های مربوط به اینماد نباشد و قابل توسعه باشد. پارسال این اتفاق، مانع تداوم کار شد. همزمان با آن، رمز پویا مطرح شد. با رمز دوم، کاربر راحت‌تر از شرایط فعلی می‌توانست تراکنش اینترنتی را انجام دهد؛ اما با ورود رمز پویا، بحث استعلام چه از طریق پیامک چه از طریق اپلیکیشن‌ها، بازی را دوباره سخت‌تر کرد. کاربری که به فروشگاه مراجعه می‌کرد دو گزینه داشت، یکی اینکه کارت را با رعایت شرایط کرونا بر روی پوز بکشد و یک رمز چهار رقمی بزند، دیگر اینکه گوشی متصل به اینترنت را از جیبش بیرون بیاورد، اپلیکیشن را باز و QR را اسکن کند، وارد پرداخت شود و رمز پویا را استعلام و وارد کند که به مراتب، شرایط، سخت‌تر است. یکی از مواردی که آن زمان و در حال حاضر، جلوی توسعه این سرویس را می‌گیرد، سهولت روش موازی با QR کد است. به نظرم PSP ها با توجه به هزینه‌هایی که وجود دارد و کارمزدی که چندین سال است تغییری نداشته، باید به این سمت حرکت کنند. دوستان مطلع هستند طی سال‌های اخیر با توجه به هزینه ــ فایده در حوزهٔ پذیرندگان، اجاره‌های بانکی نیز کاهش پیدا کرده است. الان در شبکه، حدود ۹ میلیون پوز فعال داریم که قاعدتاً باید سه میلیون بک‌آپ آن از طرف شرکت‌های PSP باشد؛ یعنی چیزی حدود ۱۲ میلیون پوز داریم. قیمت این پوزها، با توجه به امکانات آن، بین ۱۰۰ تا ۲۰۰ دلار است. اگر میانگین قیمت، ۱۵۰ دلار باشد، ۱،۸ تا ۲ میلیارد دلار صرفاً ارزش شبکهٔ پوز است که استهلاک پنج ساله دارد و با این حساب، ارزش شبکه حدود ۶۰ هزار میلیارد تومان خواهد بود و اگر خواسته باشیم در پنج سال این مجموعه را مستهلک کنیم، سالانه ۱۲۰۰۰ میلیارد، هزینهٔ پوز این شبکه است. این‌ها فقط بخشی از هزینه‌های این شبکه است و سایر اقلام، همگی وابسته به آن است. هزینهٔ تعمیر، رول، قطعات، آداپتور و... با توجه به وارداتی بودن پوز و ارتباط با قیمت ارز، روز به روز در حال افزایش هستند. به نظرم شبکه باید به این سمت حرکت کند که به‌تدریج پرداخت موبایلی را جایگزین پوز کنیم. واقعاً نمی‌دانم PSP ها در این شرایط چگونه دودوتا چهارتا می‌کنند. وقتی قیمت پوز، چهار پنج میلیون تومان است، با این شرایط کارمزد، اجاره‌بها و... آن را در شبکه وارد می‌کنند که بسیار وضعیت دشواری است. با رفع مشکل تعریف پذیرندگی و مهیا شدن فضا برای توسعه، کار جدی در این حوزه شروع خواهیم کرد. در زمینهٔ تاکسی هم خوشبختانه راه‌حل موازی ندارد و تا امروز، پوز در تاکسی‌ها نصب نشده و بستر برای پرداخت موبایلی فراهم است و چون ارقام خرد است، چالش بین راننده و مسافران در زمینهٔ پول خرد هم با

این نوع پرداخت، مرتفع خواهد شد؛ چرا که الان رانندگان برای تهیهٔ پول خرد، هزینه می‌کنند. در این فضا، بستر مناسبی برای ورود وجود دارد و فرهنگ‌سازی پرداخت موبایلی در ادامهٔ مسیر وجود دارد. آقای فرجود و دوستان هم در حوزه‌های خدماتی ذیل شهرداری از شهروند تا سایر فضاها، پرداخت‌های موبایلی را تسری می‌دهند. اینکه PSP ها به این سمت آمده‌اند، نقطهٔ شروع خوبی بوده و همه نیم‌نگاهی به آن دارند و می‌خواهند از این فرصت استفاده کنند. بحثی که شما داشتید هم‌پذیرندگی بود که قدم بعدی محسوب می‌شود. بعد از اینکه PSP ها بتوانند QR های همدیگر را بخوانند، بحث توسعهٔ شبکهٔ پذیرندگی توسط شهرداری در حال انجام است. در این شرایط، فضا به گونه‌ای نیست که PSP ها نتوانند در شرایط رقابتی با همدیگر، به تصمیم مناسب برسند. یک طرف کار، شهرداری است و همه خیالشان راحت است که در حوزهٔ رقابت با صنعت پرداخت نیست.

● در خصوص بحث هم‌پذیرندگی، فکر می‌کنم اگر خود شاپرک یک QR واحد می‌داد و اطلاعات بدون‌نام می‌شد و هیچ کدام از PSP ها نمی‌توانستند به آن دسترسی داشته باشند، کیف پول به‌راحتی توسط شاپرک قابل حل بود؛ اما متاسفانه مشکل این است که چون دوستان در شرکت‌های زیرمجموعهٔ بانک مرکزی، در عددهای تراکنش‌های آنلاین و دریافت کارمزد، ذینفع هستند، احتمالاً تصورشان این است که هرچه کیف پول دیرتر راه بیفتد و اصلاً توسعه پیدا نکند، بهتر است! اینکه PSP ها در حوزهٔ تاکسیرانی، دستگاه پوز نداشته‌اند، احتمالاً به خاطر ترس از این موضوع بوده که شاید دستگاه پوزشان گم شود و قادر به پیدا کردن راننده هم نباشند. با این حال، در همین اعداد تراکنش‌های خرد، PSP ها در نانوایی‌ها هم دستگاه پوز دارند و چند پوز در نانوایی‌ها موجود است. جالب اینکه از دید یک شرکت PSP، تراکنش مهم است؛ اما از دید بانک، مبلغ. در اینجا بازار نامتوازن وجود دارد که هر طرف را بگیرید، طرف دیگر بیرون می‌زند. در حوزهٔ قیمت دستگاه‌های پوز نیز اشارات درستی کردید، اما شنیده شده همین الان دستگاه‌های پوز دست دوم خارج از رده، به صورت قاچاق وارد کشور و به اشکال دیگر، وارد شبکهٔ پرداخت می‌شود که گویا چندان نظارتی بر روی آن از نظر امنیتی اتفاق نمی‌افتد. البته در برنامهٔ دیگری به این موضوع خواهیم پرداخت. جناب فرجود! الان اتفاقاتی در حوزهٔ تقسیم ایستگاه‌های اصلی تاکسی در مناطق شهر می‌افتد مانند تجریش، ونک، آزادی و... که ایستگاه‌های بزرگ از نظر حجم تاکسی هستند. البته شاید پرسیدن این سؤال از شما به‌عنوان متولی شهرداری درست نباشد، چون متولی تاکسیرانی نیستید؛ اما اگر اطلاعاتی دارید، لطفاً بفرمایید این تقسیم‌بندی ایستگاه‌ها بین شرکت‌های PSP چگونه است؟ الان یک کانتر به‌صورت انحصاری به PSP ها داده می‌شود؟ مثلاً اگر آپ در ایستگاهی قرار گرفت، سایر PSP ها، حق ندارند آنجا باشند و امکانات تبلیغات و کانتر در اختیار آن PSP خاص است. درست است؟ تا جایی که اطلاع دارم آپ و تاپ، بسیار بی‌تاب هستند که بتوانند مشتری و یوزر جدید، در قالب راننده یا مسافر جذب کنند. روش به چه شکل است؟

فرجود: تا جایی که می‌دانم، بحث تقسیم‌بندی نبوده و این پروژه از پایه، مشارکتی پیش رفته است. زمانی که بحث ایستگاه‌ها مطرح شد، تاکسیرانی به تمام مجموعه‌هایی که حضور پیدا کرده بودند، آفر داده بود در هر ایستگاهی که حضور دارند، فضای تبلیغات داده شود و مجموعه‌ها کمک کنند تا مثلاً هدایایی به رانندگان تاکسی داده شود مانند شیلد، پک ضدعفونی و نظایر آن که همهٔ این‌ها تعاملی بود نه اجبار. واقعاً مجموعه‌ها هزینه می‌کنند و بابت کمک‌های آن‌ها متشکریم. فرهنگ‌سازی، آموزش و ایجاد انگیزه برای انجام این پروژه‌ها زمان‌بر است. در کنار این‌ها، تاکسیرانی، فضایی برای معرفی سرویس در اختیار قرار داده که مشترک است و هم ما باید دربارهٔ آن حرف بزنیم و آن را به شهروندان معرفی کنیم و هم راننده‌ها. مدل، تعاملی است و با توافق، هر کدام هر ایستگاهی که مدنظر داشتند، انتخاب کردند تا کار پیش برود.

● یعنی انحصاری برای حضور یک PSP در یک ایستگاه وجود ندارد؟

فرجود: طبیعتاً یک ایستگاه را یک مجموعه انتخاب کرده و ایستگاه دیگر را مجموعه‌ای دیگر. چون باید هزینه کنند، هر کس برای در اختیار قرار دادن ایستگاه دیگر کمک کند، مشکلی نیست. تقسیم‌بندی هم به گونه‌ای نبوده است که انحصار باشد؛ چون کار اولیهٔ میدانی مانند ثبت‌نام، تجهیز و مانند آن باید انجام شود و طی یک دورهٔ زمانی، معرفی سرویس صورت گیرد.

● البته در خصوص هزینه کردن، ظاهراً تاکسیرانی برای شرکت‌های PSP تعیین تکلیف کرده که باید شیلد به راننده داده شود تا وی به استفاده از این سیستم پرداخت، ترغیب شود. از آن طرف، یکی از PSP ها به‌صورت خودجوش برای ترغیب رانندگان، قرعه‌کشی و جایزه گذاشت. سپس تاکسیرانی به سایر PSP ها فشار آورد که آن‌ها هم قرعه‌کشی و جایزه بگذارند؛ یعنی تاکسیرانی عملاً در مدل بیزینسی کسب‌وکار ورود می‌کند و می‌گوید این اقلام را باید بدهید تا ایستگاه را به شما بدهم؛ در صورتی که این کار، اشتباه است چون بیزینس، بهتر می‌فهمد که با چه آفر و روشی می‌تواند راننده را ترغیب کند. مصاحبهٔ ما را با رانندگان شنیدید. دغدغه، چیز دیگری است. رانندگان دنبال دریافت هزینهٔ سرویس هستند. با دورانندهٔ دیگر که صحبت کردم، گفتند دو هفته بعد، پول به حسابش واریز شده و حساب وی هم به بانک پاسارگاد مربوط بود. البته آقای عماد ایرانی را روی خط می‌آورم و دربارهٔ این موضوع، از ایشان سؤال می‌پرسم. آیا در این باره توضیح می‌دهید؟

فرجود: این‌طور نیست! من از دوستان تاکسیرانی هم پرسیدم گفتند اجباری در کار نبوده است. اصلاً ابزاری هم نداریم که الزام کنیم. اصلاً این مدل کسب‌وکار نیست، بلکه یک نوع انگیزش است. هیچ الزامی نیست و دوستان می‌توانند بگویند ما هیچ علاقه‌ای نداریم. یک فضای تعاملی است و PSP ها هم فعلاً دارند در این زمینه هزینه می‌کنند و درآمدزایی از خود سرویس وجود ندارد که موجب رقابت، انحصار و... شود. هر مجموعه‌ای ابراز علاقه کرده، چند ایستگاه به آن مجموعه داده شده تا کمک کنند و ما هم استقبال کردیم.

● وقتی اجبار می‌کنیم که فلان هدیهٔ خاص را بدهید، شاید منافع آن برای کسی است که دارد اجبار می‌کند؛ اما واقعیت این هم نیست چون تاکسیرانی، کارخانهٔ تولید شیلد ندارد که بخواهد آن را بفروشد.

> اسکندریون: در اپلیکیشن آپ، به‌صورت ماهانه به حدود ۱۰۰ میلیون کارت به کارت رسیده‌ایم. حداقل کارمزدی که می‌تواند داشته باشد، پایین‌ترین حالت آن، وقتی هزینهٔ کارمزد کارت به کارت ۵۰۰ تومان بود، بالغ‌بر ۵۰ میلیارد کارمزد آن می‌شد که در شبکه در حال تقسیم است؛ اما اپلیکیشن‌های پرداختی از آن بی‌نصیب هستند

آقای جعفری، مدیرعامل تاپ هم که شنوندهٔ میزگرد هستند، می‌گویند چنین اجباری نیست و این مجموعه نیز با هدف پیاده‌سازی سرویس در این فضا کمک می‌کند. اگر جناب جعفری، توضیحاتی در این زمینه داشته باشند، شنونده خواهیم بود. در حال حاضر، آقای امین آقاجانی، مدیرعامل شرکت فناوری همراه پیدا را روی خط برنامه داریم. همراه کارت، به‌عنوان یکی از اپلیکیشن‌هایی است که طبق آمار گوگل‌پلی و بازار، رده دوم را از نظر تعداد دانلود داراست؛ اما نکتهٔ جالب این است که مدل بیزینسی همراه کارت با تمام PSP ها متفاوت است و در برنامهٔ خندوانه یا جای دیگر تبلیغات سنگین آن را شاهد نبودیم. فقط یک سال و نیم پیش، یک کمپین محیطی که چندان هم گسترده نبود، انجام داد؛ اما الان سهم بازار خوبی دارند. آقای آقاجانی، لطفاً راز گل شب‌بو را برای ما تعریف کنید! در حوزهٔ پرداخت‌های شهری هم همراه کارت، شبیه سایر PSP ها، وارد رقابت نشده است.

آقاجانی: به خاطر محدودیت بودجه‌ای سهامدارمان، به اندازهٔ سایر دوستان، پول برای تبلیغات وسیع نداشتیم و باید به‌گونه‌ای هزینه می‌کردیم که بازگشت هزینه‌ها را مشاهده کنیم. بسیاری از هزینه‌هایی که وجود دارد، این شرایط را ندارد. اتفاقاً ماجرایی که دربارهٔ ایستگاه‌های تاکسی اشاره می‌کنید، برای ما همین شرایط را دارد. اگر این طرح را نقد می‌کنیم، به معنای بد بودن آن نیست و باید به دوستان شهرداری تهران تبریک گفت؛ چون به نتیجه رساندن کار با سازمان‌هایی با تعداد ذینفع متعدد، کار سختی است. در مجموع رویکرد درستی بوده، اما نقدهایی که مطرح می‌کنم به جزییات اجرایی و تاکتیکی آن مربوط است. ما همیشه حسمان این بوده که اگر نجنبیم و ایستگاهی را نگیریم، از قافله عقب می‌مانیم. البته توضیحات آقای فرجود نشان می‌دهد این گونه نیست که خیال ما را راحت می‌کند. اینکه چرا به صورت گسترده وارد این فضا نشدیم، دلیلش این بود که متوجه نبودیم در اختیار دادن این اقلام تبلیغاتی به رانندگان، چه کمکی به بهبود پیشرفت طرح می‌کند. ما حتی قبل از اینکه وارد این بازی شویم، یک‌سری تحقیقات میدانی انجام دادیم و دو مشکل اصلی را در زمینهٔ علت اینکه این طرح هنوز چندان مورداستفاده نیست، شناسایی کردیم. یک مشکل را در مصاحبه با آن راننده، اشاره کردید. واقعاً برای رانندگان شفاف نیست که فرایند گردش پول به چه صورت است و چگونه پول به دست آن‌ها می‌رسد. تحقیقات ما نشان داد که رانندگان صدایشان را بالا می‌بردند و می‌گفتند اگر پول من واریز نشد، باید یقهٔ چه کسی را بگیریم. بنابراین، طرف حساب برای آن‌ها شفاف نیست. از نظر ما طرف حساب، شهرداری تهران یا تاکسیرانی است. بالاخره زمانی که این طرح راه‌اندازی شده، این تقسیم کار صورت گرفته که در گام اول شهرداری یا تاکسیرانی، سراغ مرچند می‌رود و ما موظفیم به واسطهٔ حجم کاربری که پیش از این در اپلیکیشن‌ها وجود داشته، رابطه با مشتری نهایی را تسهیل کنیم که البته تقسیم‌بندی درستی نیز هست. الان که طرح، وارد لایهٔ اجرا شده، راننده‌ها متوجه نیستند اگر به مشکلی بر بخورند، طرف حساب آن‌ها کیست. این امر می‌تواند برای برند اپلیکیشن‌ها نیز مخاطراتی ایجاد کند. مثلاً فرض کنید با یک اپلیکیشن، پرداخت صورت گیرد اما پول به حساب راننده واریز نشود، وی خواهد گفت که از این پس با این اپلیکیشن پرداخت نکنید. البته تأکید می‌کنم این‌ها جزییات است؛ اما از دید ما راننده باید از فرایند پرداخت، اطلاع داشته باشد و بداند مغایرت را با چه نهادی رفع کند. نکتهٔ بعدی، سؤالاتی است که ما از مسافران تاکسی‌ها می‌پرسیدیم. تقریباً هیچ‌کدام نمی‌دانستند تاکسیرانی تهران، QR گذاشته و می‌توانند با اپلیکیشن‌های مختلف کرایه تاکسی را پرداخت کنند و بسیاری از آن‌ها ناخودآگاه به «تومن» اشاره می‌کردند. می‌شود پذیرفت سمت مسافران، فرهنگ‌سازی باید یک گام دیرتر اتفاق بیفتد و این امر، مانع رشد این اکوسیستم نیست؛ اما سمت رانندگان باید به این ظرایف، دقت شود. نکتهٔ ما این بود که هدیه دادن و... هرچند خوب است؛ اما مشکل را حل نمی‌کند. سؤال این بود که چگونه می‌خواهیم این مشکل را حل کنیم؟ بنابراین به صورت گسترده وارد این بازی نشدیم. ایستگاه تجریش را در اختیار ما قرار دادند و منتظریم ببینیم می‌توانیم از آن ایستگاه، خروجی مناسبی داشته باشیم؟ و بعد از آن بر اساس آمار، ارقام و دیتا تصمیم می‌گیریم. اگر توانستیم به رفع مشکل کمک کنیم و اتفاق مثبتی در آن ایستگاه بیفتد، حتماً تلاش خود را به ایستگاه‌های دیگر تسری خواهیم داد. به هر حال این حرکت جمعی است و ما هم باید به عنوان یکی از بازیگران این حوزه، نقش خود را ایفا کنیم تا این فرهنگ شکل بگیرد. دوستان در شهرداری نیز باید این موضوع را جدی‌تر بگیرند. اینکه ما ایستگاه‌ها را در اختیار PSP ها قرار دهیم، مشکل رانندگان را دربارهٔ پرداختشان حل نمی‌کند. البته فکر می‌کنم ارائهٔ اپلیکیشن، برخی از مشکلات آن‌ها را حل می‌کند؛ اما واقعیت این است که بعضی رانندگان، ممکن است با اپلیکیشن‌ها به عنوان ابزار کارشان راحت نباشند. شاید لازم است شهرداری تهران میز کمک یا خدمت در تک‌تک ایستگاه‌ها داشته باشد و به نیازهای رانندگان درخصوص مغایرت‌ها و... پاسخ دهد.

دربارهٔ کارمزد معتقدم ما نباید از کارمزد بترسیم. مثال عینی اینکه حتی برخی از رانندگان، روی QR ها، شماره کارت بانکی‌شان را چسبانده‌اند! از راننده‌ها دربارهٔ علت این امر سؤال کردیم. می‌گفتند وقتی مسافر حاضر است ۵۰۰ تومان کارمزد کارت به کارت را بدهد و پول هم همان لحظه به حساب واریز می‌شود، چرا باید استفاده از QR را ترغیب کنم؟ بالاخره باید به این سؤالات، پاسخ دهیم. من فکر می‌کنم کارمزد را باید از مسافر بگیریم نه راننده؛ زیرا اگر یک مسافر مثلاً چهار بار در روز از تاکسی استفاده کند، و کارمزد را ۵۰ تومان لحاظ کنیم، هزینه‌اش ۲۰۰ تومان بیشتر می‌شود؛ اما اگر راننده‌ای، ۱۰۰ تا ۲۰۰ مسافر را جابه‌جا کند، ممکن است ۱۰ تا ۲۰ هزار تومان در روز، هزینهٔ آن باشد. حتی اگر خود شهرداری تهران می‌خواهد این کار را انجام دهد، به اپلیکیشن‌ها اجازه بدهد این کار را انجام دهند. برای ما شفاف نیست که اگر بر روی این QR ها، مثلاً ۵۰ تومان، کارمزد تعریف کنیم، چون کرایه‌ها سالانه افزایش می‌یابد، این اقدام، نقض قانون از طرف اپلیکیشن‌ها خواهد بود یا خیر؟ دربارهٔ اینکه همراه کارت چه اقداماتی انجام داده، باید عرض کنم ما همیشه مجبور بودیم مبتنی بر اعداد، ارقام و دیتا تصمیمات را پیش ببریم و برخی از هزینه‌هایی که هیچ‌گاه انجام نداده‌ایم به این دلیل بوده که نتوانستیم برای خودمان توجیه درستی داشته باشیم که چرا باید به این سمت برویم. تاکسیرانی هم زیرمجموعهٔ همین رویکرد است. تأکید می‌کنم اگر فکر کنیم هزینه کردن، درست است حتماً این کار را انجام می‌دهیم و ترسی از آن نداریم؛ اما فکر می‌کنم این نوع هزینه کردن در ایستگاه‌ها، در حال حاضر، چندان کمکی به راه‌اندازی چرخهٔ اصلی این کار نمی‌کند. البته راه افتادن چرخهٔ اصلی آن، کار پیچیده‌ای نیست و با چند گام کوچک، این طرح، موفق خواهد بود.

● معلوم است یا اسنپ استفاده می‌کنید یا ماشین شخصی دارید و خیلی از تاکسی استفاده نمی‌کنید! (به مزاح)

آقاجانی: بله واقعیت این است که بنده مسافر تاکسی نیستم! (با خنده) اما فارغ از تاکسی‌ها در زمینهٔ تراکنش‌های خرد، چاره‌ای نیست کارمزد را از کاربر نهایی بگیریم و تراکنش‌های مبلغ بالا اعم از تاکسی یا سایر موارد را از مرچندها دریافت کنیم. فکر می‌کنم درنهایت به این تعادل خواهیم رسید.

● البته نکته‌ای که فرمودید، درست بود. همهٔ ما تجربه استفاده از اسنپ را داریم. رسماً راننده‌ها می‌گویند می‌توانید کارت به کارت کنید و از طریق اپلیکیشن، پرداخت نکنید. بسیاری از مسافران، از جمله بنده این کار را می‌کنند و معتقد نیستند چون باید ۵۰۰ تومان کارمزد بدهند در صورت کارت به کارت، ۵۰۰ تومان از کرایه کسر خواهند کرد.

آقاجانی: بله باید بپذیریم مردم در بسیاری موارد با پرداخت کارمزد، مشکلی ندارند. شاید ما به جای خیلی از مردم می‌ترسیم! فکر می‌کنم حداقل در حوزهٔ تاکسیرانی خصوصاً در شرایط کرونا، انتخاب با مردم است؛ می‌توانند کارت به کارت کنند یا پول نقد بدهند و اگر از سرویس QR استفاده می‌کنند نیز کارمزد دارد و چیز عجیبی نیست.

● البته آقای رضوی که شنوندهٔ برنامه و بسیار دقیق هستند، می‌گویند کارمزد ۶۰۰ تومان است نه ۵۰۰ تومان. بله درست می‌گویند. آقای عماد ایرانی، مدیر شبکه شاتوت نیز در این برنامه ما را همراهی می‌کنند. در خدمت شما هستیم.

فرجود: اگر اجازه بدهید قبل از آقای ایرانی، بنده درباره اظهارات آقای آقاجانی، یک نکته عرض کنم.

● بفرمایید.

فرجود: ارائهٔ بستهٔ آموزشی و فرهنگ‌سازی، نکته درست و مهمی است. این پروژه، فارغ از مباحث فنی، به‌شدت از لحاظ اجرایی، پروژهٔ دشواری است که دلایل مختلفی برای چالشی کردن پروژه وجود دارد. غیر از کمک‌های

> فرجود: فعلاً تراکنش‌ها زیاد نیست؛ اما باید به مدل‌های کارمزد هم فکر کرد. حتی وقتی کارمزد گذاشته شود، وقتی بانک مرکزی برای کیف پول‌ها فکری نکرده، باز هم مشکل وجود دارد. در این زمینه، اینکه چند بانک به صورت یکی در میان، تراکنش‌های خرد را مدنظر قرار نمی‌دهند کفایت نمی‌کند. اگر موضوع کارمزد حل نشود،

مجموعه‌ها و تاکسیرانی اقداماتی درخصوص آموزش انجام می‌دهیم و پشتیبانی‌ها برقرار است. شمارهٔ ۱۳۷، کد ۵ که تهران من است، فعال است و تماس‌های زیادی هم داریم. بسیاری از رانندگان تاکسی تماس می‌گیرند و جویای وضعیت حساب خود هستند دربارهٔ اینکه پول واریز می‌شود یا خیر، هم پیامک می‌زنیم، هم نوتیف با اپ راننده تاکسی را داریم و هم اینکه رانندگان می‌توانند در اپ، حساب خود را چک کنند؛ اما اینکه باید روی آن وقت گذاشت و فرهنگ‌سازی کرد، نکتهٔ درستی است. دربارهٔ بحث کارمزد نیز صحبت‌های شما و دوستان درست است. ما در تعامل بین بازیگران و مردم دخالتی نداریم و دوستان می‌توانند کارمزد بگیرند. اینکه اپلیکیشن بگوید فلان میزان، کرایه است و فلان میزان هم کارمزد، دخالتی نداریم. چون عدد هم ممکن است متفاوت باشد و اگر ما عدد مشخص کنیم، ممکن است مجموعه‌ای بیشتر یا کمتر بگیرد. ضمناً مصوبهٔ شورا، ناظر بر کرایهٔ سفر است نه اینکه اگر کسی سرویس داد و خواست کارمزد بگیرد، مشکل داشته باشد. البته شما اشاره کردید که شاید ملاحظاتی باشد و از طرف دیگر گفتید غالباً این کارمزد را پرداخت می‌کنند. بنابراین، اینکه شفاف به فرد اعلام کنند چقدر کرایه‌اش شده و چقدر کارمزد است، باید جا بیفتد؛ خصوصاً الان که شرایط کرونا وجود دارد، به مرور این قضیه رخ خواهد داد. در حوزهٔ تاکسیرانی، موضوع ما بیشتر فرهنگ‌سازی است و در حالت عادی اگر کسی بخواهد فضای تبلیغاتی را در آن ایستگاه‌ها بگیرد، باید پول بپردازد. تا زمانی که این سرویس به میزان حداقلی از تعداد کاربر و تعداد پذیرنده برسد، این اقدامات، لازم است.

● امیدواریم شرکت‌های PSP دیگر به مسافر و راننده کارمزد ندهند. اگر به‌عنوان یک رگولاتور بخشی حوزهٔ شهری، یک کف و سقف برای کارمزد مشخص کنید تا خود PSP ها، میانگین در نظر بگیرند و مثلاً یک رقم بالا دریافت نکنند، خوب است. چون اپلیکیشن‌هایی که در اختیار افراد است، تغییر آن اپلیکیشن‌ها در حوزهٔ پرداخت، کار ساده‌ای نیست. پول مملکت آن‌قدر بی‌ارزش شده که اگر خرده پول باقی‌مانده باشد، مطالبه نمی‌کنیم. به هر حال، از شما ممنونم. اشارهٔ درستی داشتید.

فرجود: خواهش می‌کنم. فقط اجازه بدهید تصحیح کنم که شماره ۱۳۷، کد ۸ درست است نه کد ۵.

● البته الان راننده تاکسی، مخاطب برنامه ما نیست! اما چون برنامه روی کانال‌های پادکست به صورت آفلاین منتشر می‌شود، شاید آنجا بشنوند. آقای عماد ایرانی، مدیر شبکهٔ شاتوت را روی خط داریم که گویا بستر شهرپی، به کمک آن کار می‌کند. لطفاً در زمینهٔ مصاحبه‌ای که با آن راننده داشتیم، توضیح بفرمایید. همچنین به‌عنوان سرویس‌دهنده زیرساخت این موضوع تا جایی که اطلاع دارم شاتوت سرویس رایگان به کسی نداده، چه خودش سهم برداشته، چه پذیرنده، چه مرچند اصلی. لطفاً بفرمایید چرا برای اولین یا دومین یا چندمین بار، وارد سرویس رایگان شدید؟

ایرانی: دربارهٔ صحبت آن رانندهٔ عزیز یک نکته عرض کنم. البته ایراد را به آن راننده نمی‌گیرم. اینکه گفتند تراکنش در خودروی ایشان زده شد و پول به حسابشان واریز نشده، نشان می‌دهد در راه‌اندازی تاکسی‌ها، چه در شرکت رایان‌شهر زیرنظر شهرداری و چه اپلیکیشن‌های آپ، تاپ و سایر شرکت‌هایی که ایستگاه‌ها را برای نصب در اختیار گرفته‌اند، باید یک بروشور آموزشی برای راننده تهیه شود. شبکهٔ پوز، طی سال‌های سال در کشور جاافتاده و پذیرنده می‌داند وقتی پرینت از دستگاه پوز وی بیرون می‌آید، همان لحظه پول به حسابش واریز نمی‌شود و این مبلغ را باید انتهای روز، بر روی سیکل پایا دریافت کند. باید آموزش داده شود که اگر تراکنش زده می‌شود، در بانک‌های عامل، دو بار در روز و در غیر این صورت، دو بار روی سیکل‌های پایا، به شرطی که تعطیلات نباشد، توسط افراد قابل دریافت است. دربارهٔ سؤالتان درخصوص رایگان بودن، با اینکه مسافر باید این کارمزد را پرداخت کند، مخالفم. تاکسی، فرصتی است که به فرد داده می‌شود تا در شهر از یک محیط کسب‌وکار بهره‌مند شود و بابت آن، مزایایی مانند ورود به طرح ترافیک، حضور در ایستگاه‌های خاص که مسافران همیشگی دارند، داراست تا خدمتی به مسافران برای جابه‌جایی در شهر به عنوان مسئولیت اجتماعی شهرداری و تاکسیرانی ارائه نماید. اینکه کرایهٔ اضافه از مسافر گرفته شود یا حتی در کارمزدهای پرداخت الکترونیک از پذیرنده که همان راننده است، اضافه گرفته شود، هر دو مورد، آسیب‌رسان است. نکتهٔ درست این است که کارمزد را پذیرنده پرداخت کند که همان راننده است. اگر مبلغی که به عنوان کرایه دریافت می‌کند کفاف هزینهٔ زندگی، هزینه لاستیک و... را نمی‌دهد، نکتهٔ دیگری است. اگر خدمت الکترونیک توسط یک راننده ارائه می‌شود و ۱۰۰ مسافر را جابه‌جا می‌کند، کارمزد را هم باید او بدهد. این مسئله، درست است. البته نمی‌خواهم خیلی روی این موضوع وارد شوم. راننده‌ای که ۱۰۰ مسافر را جابه‌جا می‌کند، ۱۰۰ برابر راننده‌ای که یک مسافر را جابه‌جا می‌کند از خدمات شهری مانند بنزینی که به صورت سهمیه بیشتر به وی داده می‌شود، طرح ترافیک، ورود به مناطق ممنوعه، ایستادن در ایستگاه‌ها و... استفاده می‌کند. همین‌طور که سایر هزینه‌های این پذیرنده توسط مردم پرداخت می‌شود، تمام کارمزد الکترونیکی در دنیا نیز توسط مردم داده می‌شود، اما چرا می‌گوییم از پذیرنده دریافت می‌کنیم؟ چون پذیرنده هزینه‌های دیگری هم دارد. مگر کل کرایه‌ای که مثلاً از میدان هفت‌تیر به ونک سوار می‌شوید، چه کسی می‌دهد؟ مسافر! پس کارمزد هم داخل همان هزینه است. دو نرخی کردن آن، یعنی اینکه راننده بگوید اگر با پرداخت الکترونیکی انجام شود، ۵۰ تومان بیشتر باید داده شود و اگر پرداخت نقدی صورت گیرد، ۵۰ تومان کمتر داده شود، بسیار آسیب‌رسان است. دربارهٔ شاتوت باید عرض کنم کار رایگان در این شبکه انجام نشده است. مدل کارمزدی ما این گونه است که کارمزد را ۱۰۰ درصد از پذیرنده می‌گیریم. نرخ آن، متفاوت است. ممکن است ریالی باشد یا درصدی از تراکنش. نرخ توزیع به این شکل است که ۶۵ درصد را نهاد پذیرندگی می‌گیرد که در این پروژه، شهرداری تهران است و وظایفی همچون جمع‌آوری، ثبت‌نام، مدیریت و پاسخگویی به پذیرندگان، نصب بارکد، نصب اپلیکیشن، ارسال نوتیفیکشن و... را برای راننده‌ها دارد که انصافاً سخت‌ترین نقش است. همچنین ۱۰ درصد را شاتوت برمی‌دارد و ۲۵ درصد کارمزد نیز به نهاد صادرکنندگی می‌دهیم. اینکه شما می‌فرمایید نرم‌افزارهای آپ و تاپ که منابع مالی بسیار خوبی از جاهای دیگر دارند، کارمزد یا جایزه بدهند، ما در شاتوت این موضوع را قبول نداریم. اگر نرم‌افزار آپ در حوزهٔ تاکسی کار می‌کند، باید کارمزد بگیرد. ما در مترو و اتوبوس، روزانه ۳ تا ۳٫۵ میلیون تراکنش را تسویه می‌کنیم. در حوزهٔ تاکسی، روزانه ۸ میلیون سفر است. البته با وجود کرونا، شاید یک مقدار کمتر شده؛ اما زمانی که این سرویس از تراکنش‌های فعلی که شاید عدد کمی باشند به ۵۰۰ هزار و سپس چند میلیون برسد، دیگر نرم‌افزارهای صادرکنندگی مانند آپ، تاپ، ریالو، فون‌پی، همراه کارت و... به خاطر هزینه‌های بالا یا کیفیتشان پایین‌تر می‌آید و یا از طرح خارج می‌شوند؛ یعنی مشتری را جذب می‌کنند و در همان قسمت سایر

سرویس‌ها مانند شارژ و قبض، سعی می‌کنند از مشتریان استفاده کنند. در شاتوت، معتقدیم کارمزد باید از پذیرنده اخذ شود که بر اساس توافق بین اعضا آن را تعیین می‌کنیم. در این پروژه، بیش از ۶۶ درصد دوستان در نهاد پذیرندگی و صادرکنندگی، موافقت کردند کارمزد نداشته باشیم و الان در واقع، صفر ریال با همان نسبت ۶۵، ۲۵ و ۱۰ درصد تقسیم می‌شود! به محض اینکه کارمزدی از طرف شورای شهر داده شود، آن را مدل کرده و به همین شکل، توزیع صورت می‌گیرد.

● پس شما با امید به اینکه کارمزدی در آینده توسط هر کسی داده شود، وارد این پروژه شدید. عملاً شاتوت به فرموده و دستور، ورود پیدا نکرده و قرار نیست فی سبیل الله کار کند و دستاوردی نداشته باشد. البته به نظر من باید داشته باشد و بنده مخالف آن نیستم.

ایرانی: واقعاً بحث مالی‌اش نیست. ما اگر بدانیم، کارمزدی وجود ندارد، علاقه‌ای به تداوم پروژه نخواهیم داشت؛ نه به خاطر بحث مالی؛ بلکه نگران هستیم وقتی این پروژه جلوتر برود، عدم پرداخت کارمزد، ایرادات و اشکالاتی ایجاد کند، منجر به کاهش کیفیت سرویس شود و اعتماد مردم از بین برود که با صدها میلیارد تومان نمی‌توان برگرداند. خاطرم هست در یکی از نرم‌افزارهای تاکسی که استفاده می‌کردم، اولین بار که پرداخت انجام دادم، چون اولین بار از آن استفاده می‌کردم، ۵۰۰۰ تومان برای من و ۵۰۰۰ تومان برای راننده واریز کرد. راننده خوشحال شد، اما من ناراحت شدم و گفتم اگر این نرم‌افزار، شش ماه دیگر، این ۵۰۰۰ تومان مسافر یا راننده را قطع کند، اتفاق ناخوشایندی می‌افتد. تعدادی جوان، کسب‌وکاری راه‌اندازی کرده‌اند، فکر می‌کنند الان ۵۰۰۰ تومان آفر می‌دهند و بعداً تبدیل به آپ می‌شوند و ۵۰۰ میلیارد تومان در ماه کسب درآمد می‌کنند. بعد که جلوتر می‌روند، نمی‌توانند این ۵۰۰۰ تومان را بدهند و کسب‌وکارشان به‌هم می‌خورد. کسب‌وکار خودشان از یک طرف و راننده‌ای که عادت کرده اگر قرار است بارکد به تاکسی وی ورود کند، باید شیلد، جایزه، ماسک، دستکش و... بگیرد، از طرف دیگر، آسیب‌زاست. اگر الان در کافه‌بازار، کامنت‌های مربوط به این نرم‌افزار را ملاحظه کنید، نوشته شده اگر دوباره طرح ۵۰۰۰ تومان را فعال کردید به ما پیامک بزنید! در پروژه‌ای که در حال انجام آن هستیم، این ریسک را محتمل می‌دانم اما به هر حال الان دوستان متفاوتی مانند PSP ها، فاوا شهرداری و شهرداری تهران وجود دارند. امیدوارم وقتی جلوتر می‌رویم، مدل استانداردی داشته باشیم که آسیب‌رسان نباشد. بنابراین، بحث مالی نیست. شاید بتوانیم یک سال کارمزد بگذاریم اما هر کارمزدی حاصل شد به فلان سازمان تقدیم کنیم تا برای رانندگان، باشگاه مشتریان یا... راه‌اندازی کند.

● البته در بخش آخر، چندان با شما موافق نیستم. مدل موفق در این زمینه، اسنپ و تپسی بودند که برای جاانداختن خودشان، مبلغ ۱۵۰۰۰ تومان برای یک سفر، کیف پول را شارژ می‌کردند تا مردم ترغیب شوند. یکی از همین مردم، بنده بودم که چون سرویس خوب گرفتم، بدون اینکه اپلیکیشن را حذف کنم، همچنان از سرویس استفاده می‌کنم. آن‌ها آفرهای بیشتری هم می‌دادند که به صورت هرمی، اگر تا میزان ۲۰ سفر معرفی می‌کردید، ۲۰ تا ۱۵۰۰۰ تومان، هزینهٔ سفر نیز دریافت می‌کردید. البته نهادهای سرمایه‌گذار پشت تپسی و اسنپ آن‌قدر وضع‌شان خوب بود و از گرفتن این سرویس مطمئن بودند که نشان می‌دهد این تصمیم، بیزینس‌مدل درستی بود و دچار مشکلات بعدی آن نشدند.

ایرانی: مجموعه پولدار در دنیا هم وجود دارد اما اگر کاری را انجام دهد که منجر به حذف ۲۴۰۰۰ آژانس شود، حتماً نهادهای مقابله با انحصار، وارد می‌شوند. البته نه به خاطر اینکه آن مجموعه از طریق خدمات الکترونیکی، چقدر پول جذب می‌کند و سودآور است، بلکه نگران هستند این خرج کردن‌ها، موجب شود رقابت‌پذیری از بین برود و در صورت از بین رفتن رقابت‌پذیری، سیاست‌گذاری معنا ندارد و محلی می‌شود. بنابراین اسنپ، موفق بود و با این هزینه، آژانس‌ها را نیز حذف کرد و الان طرح ترافیک را نمی‌دهد، معتقد است باید پول به این مجموعه داده شود، کارمزد را از ۱۳ درصد به ۲۰ درصد رسانده و کسی نمی‌تواند مخالفت کند چون رقابتی وجود ندارد. در کنار آن، تپسی هم همگام جلو می‌رود. نمی‌خواهم بگویم کارتل ایجاد شده اما شبه‌کارتل در حال مدیریت شدن است. روزهایی که کرایه‌ها توسط اسنپ افزایش پیدا می‌کند، تپسی هم آن را افزایش می‌دهد؛ مانند رقابتی که ۳۰ سال بین سایپا و ایران‌خودرو وجود دارد. مجموعه‌های پولدار در کشور کم نداریم که پروژه‌هایی مانند اسنپ را انجام دهند. کما اینکه شرکت به‌پرداخت زمانی بر روی پوز، کارت به کارت گذاشت، واریز آنی قرار داد و سرویس عالی بود، اما شاپرک ظاهر شد و جلوی آن را گرفت چون معتقد بود احتمالاً در آینده، مشکلاتی ایجاد می‌کند. در این حوزه، صرفاً خرج کردن بدون رگولاتوری، واقعاً برای برخی مجموعه‌های مالی مانند بانک‌ها و شرکت‌های PSP، سخت نیست اما حتماً باید یک نفر، جلوی آن را بگیرد.

● حرف شما کاملاً منطقی است و من با این دید، به آن نگاه نکرده بودم. همچنین متوجه شدیم شما برخی مواقع از تاکسی استفاده می‌کنید! (به مزاح). مجدداً در خدمت آقای نمازی هستیم. مجموعه به‌پرداخت، برخلاف رویکردهای قبلی در پروژه‌هایی مشابه این موضوع، که همیشه به عنوان یکی از بازیگران اصلی پرداخت، به صورت پررنگ، وارد رقابت با PSP های دیگر می‌شد، در این پروژه، ورود نکرده است. چرا؟

نمازی: آقای آقاجانی به مواردی اشاره کردند که مشخص است پیاده‌سازی این سرویس با توجه به این رویه، مشکلی را حل نمی‌کند و باید تغییر جهت بدهیم. ما نیز به خاطر اینکه تجربه پرداخت در تاکسی‌ها را داشتیم، وارد نشدیم. شیلد، هدیه، در اختیار قرار دادن ایستگاه و... هیچ‌گونه تغییری درخصوص ترغیب مشتری یا مرچند برای استفاده از این سرویس ایجاد نمی‌کند. ما در زمینه هزینه‌هایی که بر روی PSP ها و بانک‌ها هست، از اختیار به سمت اجبار تغییر مسیر می‌دهیم؛ یعنی اجبار داریم پرداخت‌های موبایلی را پیاده‌سازی کنیم و بر اساس آن بتوانیم تراز کارمان را مثبت کنیم اما این اجبار، هیچ‌گاه روی مرچندها نبوده است. پوز مجانی و... به آنها داده می‌شود یا برای مشتریان، هیچ اجباری نیست که از فلان سرویس استفاده کنند. اگر این قضیه را حل نکنیم که مرچند به نوعی ترغیب شود در این خصوص اقداماتی انجام دهد، خوب نیست. اینکه کاربران یا مشتریان ترغیب شوند پرداخت‌ها را به صورت الکترونیکی از طریق کیف پول انجام دهند، به هیچ عنوان، این طرح در این ددلاین پیش نمی‌رود. مشخص است اگر تاکسیرانی و رانندگان تاکسی همراهی نکنند و تجربه گذشته هم آن را نشان می‌دهد، این طرح با شکست مواجه می‌شود. بیزینس‌مدل این قضیه باید بازنگری شود و نقش‌ها باید به درستی تعریف شود. انشاالله هفته آینده، نشستی با آقای فرجود داشته باشیم و با ارائه پیشنهادهایی، روند کار

> ایرانی: اسنپ، موفق شد با هزینه تبلیغاتی زیاد، آژانس‌ها را حذف کرد و الان طرح ترافیک را نمی‌دهد، معتقد است باید پول به این مجموعه داده شود، کارمزد را از ۱۳ درصد به ۲۰ درصد رسانده و کسی نمی‌تواند مخالفت کند چون رقابتی وجود ندارد. در کنار آن، تپسی هم همگام جلو می‌رود. نمی‌خواهم بگویم کارتل ایجاد شده اما شبه‌کارتل در حال مدیریت شدن است. روزهایی که کرایه‌ها توسط اسنپ افزایش پیدا می‌کند، تپسی هم آن را افزایش می‌دهد؛ مانند رقابتی که ۳۰ سال بین سایپا و ایران‌خودرو وجود دارد

را به این سمت پیش ببریم که ضمن بیان تجربیات، ببینیم چگونه می‌توانیم مشتریان را ترغیب کنیم عملیات پرداخت را با کیف پول انجام دهند و مشکلات مرچندها را با توجه به انگیزه‌هایی که برای آن‌ها ایجاد می‌شود، مرتفع کنیم تا این طرح که زحمات بسیاری تا کنون برای آن کشیده شده، به ثمر بنشیند.

● البته فی‌البداهه یاد این طرح افتادم که کارواش‌ها برای اینکه مشتریان را جذب کنند، می‌گویند بعد از شستن پنج ماشین، ششمین خودرو را رایگان شست‌وشو می‌کنیم و با این آفرها سعی می‌کنند مردم را جذب کنند، همانند مدلی که آقای عماد ایرانی دربارهٔ آن ۵۰۰۰ تومان اشاره کردند. البته فکر می‌کنم PSP ها طرحی را مدنظر دارند، مبنی بر اینکه آن نفر سوم که راننده‌ها در ایام کرونا نمی‌توانند سوار کنند، آفرهایی بدهند یا مثلاً کیف پول‌شان را شارژ کنند. شاید این روش هم جذاب باشد. به آقای اسکندریون برمی‌گردیم. درخصوص روند رو به رشد تراکنش‌های این یک‌ماهه که البته زمان کمی هم بوده، اشاره بفرمایید. چالش اصلی در این ماجرا چه بوده است؟

اسکندریون: ابتدا باید حجم بازار این صنعت را ببینیم. خوشبختانه شهرداری فاوا هر اعداد و ارقامی که لازم داریم، در آمارنامه سالانه‌اش منتشر کرده است. بر این اساس، آمار سفرهای درون‌شهری در سال ۹۸، تعداد ۲۰ میلیون سفر بوده که از این تعداد، حدود ۷-۸ میلیون سهم تاکسی‌هاست؛ یعنی ما بازارِ ۷-۸ میلیون تراکنش روزانه را داریم. ۲۶ آبان‌ماه، استارت اولین تراکنش ما زده شده و حدود دو ماه از این موضوع گذشته است. تراکنش‌ها، هیچ جذابیتی ندارد؛ هرچند هنوز ابتدای پروژه است و نمی‌توان انتظار زیادی داشت. اینکه اشاره کردید ما سهم بازار بیشتری داریم، این‌طور نیست و مجموعه پارسیان، پررنگ‌تر از ما حضور داشتند و در تقسیم‌بندی ایستگاه‌ها نیز بیشتر حضور داشتند. در حال حاضر روزانه ۴۰۰-۵۰۰ تراکنش در حال انجام است که به نسبت ۸ میلیون سفر، عددی محسوب نمی‌شود. دربارهٔ اقدامات فعلی باید عرض کنم هیچ اجباری بابت گیفت یا هدیه نیست و بالطبع شرکتی که پیمانکار شهرداری است و کار چسباندن QR ها را انجام می‌دهد، برای اینکه زمان راننده را بگیرد تا آن‌ها را در تاکسی نصب کند، کاتالیزوری لازم دارد. در این شرایط، چه هدیه‌ای بهتر از اینکه متناسب با شرایط جامعه باشد مانند شیلد. دوستان ترجیح‌شان این بود در هر ایستگاهی که شرکت رایان‌شهر حضور دارد و اقدامات تبلیغات و بازاریابی رانندگان را انجام می‌دهد، هر شرکتی که می‌خواهد حضور داشته باشد با خودش اقلام تبلیغاتی بیاورد تا رانندگان راحت‌تر، زمان را در اختیار این تیم‌ها قرار دهند. در تجربیات قبلی، ما نیز حضور جسته گریخته داشته‌ایم. زمانی تعداد QR ها در تاکسی‌ها از هر کدام به سه چهار مورد می‌رسید. این تجربه وجود داشته و برای اینکه راننده در معرض بازاریابی قرار گیرد، کاتالیزوری لازم داشته که شیلد و... بوده است. در حال حاضر رایان‌شهر به سطح پوشش توسعهٔ شبکهٔ پذیرندگی و سطح بالاتری از رانندگان رسیده است و به‌سرعت قصد دارند این کار را انجام دهند، اما آموزش به درستی انجام نشده و راننده به‌عنوان عنصر در این بازی، در جریان بسیاری از مسائل نیست. البته تجربهٔ قبلی از دو سه اپلیکیشن داشته، اما توجیهی درخصوص تسویه نشده و بهتر است فرصتی باشد تا روی آموزش رانندگان کار شود. بررسی میدانی ما نشان داد مانند همین راننده‌ای که شما اشاره کردید، به دنبال چک کردن حساب هستند؛ یعنی رانندگان اصلاً در جریان نیستند و تسویه در سیکل اتفاق می‌افتد. الان برای سه بانک ملی، ملت و شهر، تسویه دو بار در روز اتفاق می‌افتد و سایر بانک‌ها، چهار ساعت زمان لازم دارند. درمجموع، آموزش رانندگان، عنصر اصلی است و کاربر را می‌توان تحریک کرد. اگر راننده اجازه ندهد، می‌تواند برچسب‌ها را جدا کند و دور بریزد یا شماره کارت خود را روی آن بچسباند یا از مسافر خواهش کند پرداخت الکترونیکی انجام ندهد. جایگاه‌هایی که در اختیار شرکت‌هاست می‌تواند چرخشی باشد و همه بتوانند از این امکان استفاده کنند. الان این‌طوری جا می‌افتد که مثلاً اگر از روز اول در ایستگاه سیدخندان هستم، کسانی که تردد می‌کنند، فکر می‌کنند فقط اپلیکیشن آپ این سرویس را می‌دهد. با این حال فکر می‌کنم دوستان در شهرداری، نه فقط فاوا شهرداری، دستشان خیلی برای فرهنگ‌سازی این موضوع باز است. بخشی از بیلبوردهای شهری در جهت فرهنگ‌سازی استفاده می‌شود؛ اما تا امروز مشاهده نکردم شهرداری خودش یا با مشارکت ما این بیلبوردها را در اختیار مجموعه‌ها قرار داده و بودجه‌هایی برای آن تخصیص دهد. ورود اپلیکیشن‌ها به صداوسیما، چند سالی است که سخت شده و چالش‌های زیادی دارد؛ اما شهرداری می‌تواند در حوزهٔ رادیو، که رانندگان از مخاطبان آن هستند، اقدامات مفیدتری انجام دهد، اما این حرکت‌ها را نمی‌بینم. احساس من این است دوستان منتظر توسعهٔ این روند هستند؛ اما خواهش من از آقای فرجود این است که در این زمینه، در سیاست‌گذاری موضوعات، مؤثرتر عمل کنند. علاوه بر اقدامات خوبی که در پیاده‌سازی سرویس‌ها انجام شده، امیدوارم شهرداری در مقایسه با ما اپلیکیشن‌ها، که فضای بسیار محدود هستیم، در زمینهٔ فرهنگ‌سازی سرویس هم در حد خودش ورود کند تا فضا بهبود یابد. اگر زمان مناسبی بود، می‌توانستیم بروشور توزیع کنیم اما الان خود توزیع، مشکل دارد و کسی چیزی قبول نمی‌کند؛ حتی برای پرزنت هم موضوع رعایت فاصله اجتماعی و توضیح دادن دشوار است. ما پروموتر در ایستگاه‌ها تجهیز کردیم، اما این امکان وجود ندارد و خودمان هم ترجیح می‌دهیم به خاطر سلامتی شهروندان و همکاران، اتفاق ناخوشایندی رخ ندهد. تنها چیزی که می‌ماند این است که بنری بالای سر نصب کنیم و در فضای محدود، تبلیغات کنیم. البته آمار و ارقام دقیق‌تر را جناب فرجود و دوستان شهرداری دارند. ما سهم خودمان را می‌دانیم اما تا امروز، اتفاق مثبتی نیفتاده است.

● قبل از اینکه سؤال آخر را از آقای فرجود بپرسم، در لابه‌لای صحبت‌هایی که داشتیم، چند موضوع در کانال گروه مطرح شده که برخی از آن‌ها را ذکر می‌کنم. آقای ارسلان علیزاده از ادارهٔ روش‌های بانک ملی گفته‌اند: مشکل این است که بانک‌ها هم می‌توانند به عنوان راهبر کیف پول در آینده، وارد حوزه پرداخت شهری شوند که البته به خاطر مدل کسب‌وکارشان ترجیح می‌دهند از رسوب منابع، منتفع شوند تا کاهش هزینه‌های مترتب از پرداخت حضوری و کارت به کارت. آقای میلاد جهاندار، مدیرعامل باهمتا نیز گفته‌اند: تفاوت دیدگاهی که بین شهرداری و شرکت‌های سرویس‌دهنده وجود دارد، موجب شده اولویت برای حل مشکلات از سوی دو طرف، متفاوت باشد. برای شهرداری، پروژه، مهم است و اینکه در نهایت گفته شود پروژه، عملیاتی شده، حتی اگر شرکت‌های پرداخت، سرویس رایگان بدهند و بیزینس‌مدل مشخص نباشد. آقای علی رحیمی‌پور، مدیرعامل شرکت TLS هم پرسیده‌اند: سازمان فناوری اطلاعات شهرداری تا چه اندازه به‌دنبال ایجاد اکوسیستم است که بهره‌برداری از کیف پول در آن معنا پیدا کند؟ فکر می‌کنم پاسخ آقای رحیمی‌پور را در صحبت‌های‌مان مطرح کردیم. آقای جعفری، مدیرعامل تاپ نیز اشاره کرده‌اند: اجباری در دادن گیفت نبود. ایشان در حال رانندگی بودند و امکان اینکه روی خط برنامه قرار گیرند، نداشتند. آقای شالباف، مدیرعامل پُل وینو از زیرمجموعه بهسازان فردا هم سؤال کرده‌اند: اگر امکان دارد دربارهٔ قیمت تمام‌شدهٔ یک تراکنش آنلاین مبتنی بر QR کد و توجیه اقتصادی آن، مستقل از نیاز و مقایسه با پوز، امکان پایداری آن نیز موردبحث قرار گیرد. درخصوص این سؤال، هر کدام از دوستان می‌توانند پاسخ دهند.

اسکندریون: اینکه آن را مستقل از پوز ببینیم، چون پوز را در کنار آن داریم، امکان‌پذیر نیست. عدد دقیقی ندارم. این سرویس تنها کارمزدی که برای ما دارد، کارمزد شارژ کیف پول است که به صورت موردی انجام می‌شد و به ازای یک‌بار شارژ، کاربر چندین بار از سرویس استفاده می‌کند. اینجا مدل‌هایش کاملاً متفاوت است. امیدوارم متوجه سؤال، شده باشم.

مشخصاً عدد قیمت تمام‌شده مدنظرشان بود که گفتید متأسفانه هنوز مشخص نشده است. احتمالاً آقای نمازی و آقای ایرانی هم عدد قیمت تمام‌شده تراکنش را ندارند. آخرین سؤال را از آقای فرجود می‌پرسم. البته آقای اسکندریون در لابه‌لای صحبتشان به آن اشاره کردند. الان شهرداری به خاطر مسئولیت اجتماعی حاضر به سرمایه‌گذاری در این پروژه شده و با اینکه هزینه‌ای هم دریافت نمی‌کند، سرویس رایگان می‌دهد تا مردم دچار کرونا نشوند و به چرخهٔ پرداخت شهری به این شکل، کمک کرده باشد. البته سؤالی که مطرح می‌کنم شاید پاسخ‌دهندهٔ

> فرجود: ما در تعامل بین بازیگران و مردم دخالتی نداریم و دوستان می‌توانند کارمزد بگیرند. اینکه اپلیکیشن بگوید فلان میزان، کرایه است و فلان میزان هم کارمزد، دخالتی نداریم. چون عدد هم ممکن است متفاوت باشد و اگر ما عدد مشخص کنیم، ممکن است مجموعه‌ای بیشتر یا کمتر بگیرد. ضمناً مصوبهٔ شورا، ناظر بر کرایهٔ سفر است نه اینکه اگر کسی سرویس داد و خواست کارمزد بگیرد، مشکل داشته باشد

اصلی آن، تاکسیرانی باشد نه شهرداری. جناب فرجود، همان‌طور که آقای اسکندریون گفتند شهرداری، تبلیغات محیطی خوبی در اختیار دارد. خواهش من این است که به عنوان مجری پروژه، این موضوع را از معاونت‌های شهرداری که ارتباطات خوبی هم بین آن‌ها وجود دارد، در قالب مطالبه درخواست کنید تا بیلبوردهایی به‌صورت رایگان یا با هزینهٔ کمتر در اختیار شرکت‌های PSP قرار گیرد. با توجه به اینکه وضعیت درآمدی هیچ‌کدام از شرکت‌ها البته به جز شش PSP اول خوب نیست، در این زمینه کمک کنید تا از طریق ستاد ملی کرونا به صداوسیما برسد و البته ساعت پخش آن نیز با توجه به شغل راننده تاکسی مدنظر قرار گیرد. هرچند رانندگان در طول روز، بیشتر با رادیو سروکار دارند و شب‌ها هم احتمالاً ترجیح می‌دهند فیلم و سریال یا اخبار سیاسی از رسانه‌های خارج از کشور تماشا کنند! به هر حال، اگر موضوع به تبلیغات صداوسیما رسید، به این نکات هم لطفاً توجه شود. اینکه هزینه هم شود، باید توجه کرد پول دور ریخته نشود. می‌توان بیلبورد، BTL، رادیو و حتی از دید بنده، به جای چاپ بروشور برای راننده، یک فایل صوتی ایجاد کرد و با روش انگیزشی در اختیار راننده قرار داد و سناریویی پیاده کرد که اگر استفاده کند، چه اتفاقی برایش می‌افتد، روش استفاده‌اش چیست و اگر مشکل داشت چه باید بکند؟ نیاز است سناریویی نوشته شود و به ساده‌ترین شکل ممکن که رانندگان متوجه ماجرا شوند، پیاده‌سازی کنند. شما چه برنامه‌ای برای این موضوع دارید؟

فرجود: از دوستان بابت نظرات‌ان تشکر می‌کنم. دغدغه‌هایشان بابت اطلاع‌رسانی و فرهنگ‌سازی، کاملاً درست است. این پروژه، سنگین، چندبعدی و مشارکتی است. بانک شهر هم به ما کمک کرده است. همه زیرساخت کیف پول ما، شاتوت نیست. ما بسیاری از بخش‌ها را جدای از آن، در فاوا ایجاد کردیم اما تعامل خوبی با معاونت حمل‌ونقل شهرداری و سازمان تاکسیرانی که اولین فضایی بوده که پروژه را در آنجا انجام دادیم و با سایر شرکت‌ها، برقرار شده است. البته امروز بر روی تاکسی تمرکز شد اما شهرداری، در افق دید ما، گسترده‌تر از تاکسی است و محدود به بارکد هم نیستیم. تمرکز پلتفرم این است که پرداخت‌های شهری را توسعه دهد و فرصت خوبی برای بازیگران اکوسیستم به‌ویژه کیف پول‌هاست. ما تلاش می‌کنیم حتی امکان پرداخت عوارض شهری را روی این پلتفرم قرار دهیم. بنابراین آن را محدود به مورد کاربری اول و بارکد نبینیم. چالش‌های مطرح‌شده هم خیلی جدی است. الان خیلی زود است که دربارهٔ موفقیت یا شکست پروژه صحبت کنیم. این پروژه، جزء برنامه‌های اولویت‌دار تهران هوشمند است. ما بیش از ۶۰ پروژه داریم که به صورت مستمر، پیگیری و به شهردار گزارش می‌شود. بنابراین ما پشت این پروژه هستیم و از آن حمایت می‌کنیم و هر ابزاری که شهرداری بتواند، برای این کار در اختیار قرار می‌دهد. در حوزهٔ اطلاع‌رسانی، منتظر بودیم چند ماه اول سپری شود و پذیرنده‌ها را گسترش دهیم و از سیستم مطلع شویم. پیشنهاد آقای اسکندریون برای انجام کار مشارکتی، بسیار خوب است. آن کار، هم شدنی است و هم ما جدی هستیم از ظرفیت‌های شهری برای این موضوع، استفاده کنیم و اطلاع‌رسانی آن انجام شود. آقای شریفی که معاون خدمات شهروندی ما هستند و مدیریت این پروژه را برعهده دارند، در گروه حضور دارند و از ایشان می‌خواهم این موضوع را پیگیری ویژه کنند. بروشورهای زیادی توسط تاکسیرانی و شرکت‌ها، توزیع شده و ما هم از طریق کال‌سنتر، پاسخگو هستیم. آقای ایرانی هم اشاره کردند، پروژه‌های این‌گونه تا زمانی که در ذهن همه خیس بخورد، زمان‌بر است؛ اما همهٔ این‌ها نافی این نیست که باید روی آموزش بسیار جدی فکر کرد. برای چالش‌های یکی دو ماه گذشته، باید سریعاً برنامه‌ریزی شود و به هر روش ممکن، به راننده‌ها و مردم اطلاع‌رسانی کنیم. طرح این فیدبک‌ها بسیار خوب بود تا بتوانیم مسیر را هموار کنیم و جلسه‌ای هم حتماً با آقای نمازی خواهیم گذاشت. این پروژه، پروژهٔ ملی می‌شود؛ البته ماهیت آن نه خود شهرپی. اگر حوزهٔ شهری برای کیف پول‌ها و پرداختی‌ها آن‌لاک شود، بسیاری از خدمات می‌تواند روی این سرویس قرار گیرد که الان وجود ندارد. در همین زمینه، هفتهٔ پیش، صحبتی با مجموعه‌ای در شهرداری که متولی ساماندهی دستفروشان هستند، داشتیم. بسیاری از این‌ها، ابزار پرداختی و پوز ندارند و اگر هم باشد، شاید برای کسب‌وکار خودشان و PSP ها به‌صرفه نیست. این ابزار می‌تواند این‌ها را هم اضافه کند؛ مانند کسانی که دستفروش هستند و البته الان ساماندهی شده‌اند و بسیاری از آن‌ها رابطهٔ دوطرفه و حمایتی با شهرداری دارند. این مفهوم، باید جا بیفتد و کمک شود که کیف پول‌ها کاربرد پیدا کنند. در بلندمدت هم باید درخصوص مکانیزم مدل کسب‌وکار تعیین تکلیف شود و آن‌ها را هم در دستورکار قرار می‌دهیم و دربارهٔ آیندهٔ آن با دوستان، تبادل‌نظر خواهیم داشت. ما موضوع دیگری هم داریم که بین ۵ تا ۱۰ سال آینده، در حوزهٔ پرداخت شهری به‌ویژه حمل‌ونقل عمومی، مانند مترو و اتوبوس، چه اتفاقاتی قرار است بیفتد که البته موضوع مجزایی است. سال‌هاست پرداخت‌ها در حمل‌ونقل عمومی تهران با کارت صورت می‌گیرد؛ اما باید به مدل‌های جدید هم فکر کرد و اینکه زیرساختی که باید فراهم شود، چه اتفاقاتی باید در آن بیفتد، نیز در کنار پروژه شهرپی، مدنظر است.

● همین الان هم روی دستگاه‌های پوز، QR وجود دارد و اگر مردم بخواهند می‌توانند هم اکنون هم از طریق QR کد پرداخت خود را انجام دهند. دکتر برات قنبری که مثل همیشه ما را از طریق آپارات عصر پرداخت دنبال می‌کنند در پیامی که در گروه عصر پرداخت برای ما ارسال کردند، از نظرات مفید و ارزشمند عزیزان تشکر و اشاره کردند لازم است دوستان برای کاهش هزینه‌ها خصوصاً هزینه‌های ارزی تجهیزات، روی پرداخت‌های موبایلی کار کنند و نیز به منظور گسترش QR کد، بررسی کارشناسی برای سیاست‌گذاری داشته باشند. در پایان، چنانچه برای جمع‌بندی نکاتی مدنظر دارید، در خدمت‌تان هستیم. البته ظاهراً ارتباط آقای نمازی، قطع شده است.

اسکندریون: امیدوارم با تعامل تمامی ذینفعان بتوانیم در این پروژه، همان‌طور که دوستان درخصوص کارمزد اشاره کردند، یک بیزینس‌مدل مناسب ایجاد کنیم که منافع تمامی ذینفعان به درستی در آن دیده شود. همچنین امیدوارم دوستان در شهرداری‌های دیگر نیز از حرکت خوبی که در شهرداری تهران ایجاد شده، استفاده کنند. هنوز در برخی شهرها، رویکرد شهرداری‌ها، توسعه از طریق دستگاه پوز است.

آقاجانی: امیدوارم این پروژه به نتیجه برسد. حرکتی است که پتانسیل این موضوع را دارد و امیدوارم بتوانیم حداقل یک نمونهٔ خوب موفق در حوزهٔ QR ایجاد کنیم که بعدها به بخش‌های دیگر نیز تسری پیدا کند.

ایرانی: امیدوارم شاهد پرداخت‌های موبایلی صحیح باشیم و نتیجه آن، هم خیر و برکت برای مردم داشته باشد و هم برای کسب‌وکارها.