



پژوهشکده پولی و بانکی
بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

خلاصه مدیریتی طرح پژوهشی

اعتبار مصرف‌کننده با استفاده از کارت اعتباری: سازوکارهای عملیاتی، قوانین و مقررات

مجری طرح: پژوهشکده پولی و بانکی

طرح‌های پژوهشی سفارشی بانک مرکزی: شماره ۲۱۲

۱- هدف از پژوهش

هدف از انجام طرح بررسی و شناسایی فرصت‌ها و موانع پیش روی استفاده از کارت‌های اعتباری در ایران و ارائه راهکارهای عملیاتی در این خصوص است. در این راستا، برای آسیب‌شناسی و شناخت دلایل عدم کامیابی مقام ناظر در توسعه و پیشبرد این خط کسب‌وکار و عدم استقبال از آن، بررسی پیشینه موضوع و اقدامات انجام‌شده در ایران در مقایسه با بهترین تجارب عملکرد در سایر کشورها در دستور کار بوده است. پس از شناسایی موانع بازدارنده، ارائه راهکارهای غلبه بر این موانع و طراحی الگوی کسب‌وکار مناسب با توجه به الزامات موردنظر مقام ناظر و انگیزه ذی‌نفعان برای مشارکت در پلتفرم کارت اعتباری مدنظر قرار گرفت. در نهایت، نظر به اهمیت نقش زیرساخت‌های اطلاعاتی، فنی، و مقرراتی، پیشنهادهایی نیز در این زمینه ارائه می‌شود.

۲- تبیین اهمیت موضوع

هرچند تاکنون بخشنامه‌های گوناگونی از سوی بانک مرکزی برای معرفی و توسعه کارت اعتباری به بانک‌ها ابلاغ شده، متأسفانه این رویکرد دستوری چندان نتیجه‌بخش نبوده است. نگاهی به آمار پرداخت الکترونیک کشور نشان‌دهنده سهم یک‌درصدی کارت اعتباری از کل کارت‌های صادر شده در شبکه بانکی کشور در پایان سال ۱۳۹۶ است. این در حالی است که، به‌عنوان مثال در انگلستان طبق آمار آوریل ۲۰۱۷ در مورد کارت‌های نقدی و اعتباری، تعداد کل کارت‌های نقدی صادر شده در این کشور ۵۱ میلیون و کارت‌های اعتباری صادر شده ۳۳ میلیون کارت بوده است. به‌عبارت دیگر، کارت‌های اعتباری سهمی حدود ۴۰ درصد از کل کارت‌های صادر شده داشته‌اند. این نسبت برای کشورهای مختلف بین ۲۷ درصد تا ۶۰ درصد متفاوت است. اما در کشور ما، این نسبت کمتر از ۱ درصد است.

تأسف بیشتر آنکه همین سهم ناچیز نیز رو به کاهش است. آمار تعداد و سهم کارت‌های اعتباری از کل کارت‌های بانکی و تراکنش‌های ثبت‌شده طی سال‌های اخیر گواه چنین روند کاهشی است. در اسفند ۱۳۹۵، حدود ۱۰۳ هزار کارت اعتباری دارای تراکنش وجود داشته است که ۰/۱۳ درصد از کل تراکنش‌های کارت‌های بانکی سهم داشته‌اند. بنا بر آمار پایان سال ۱۳۹۶ طی یک سال منتهی به پایان اسفند ۱۳۹۶، از تعداد کارت‌های اعتباری دارای تراکنش حدود ۱۵ هزار و از سهم این کارت‌ها در تراکنش‌ها حدود ۰/۰۵ کاسته شده است.

۳- سؤالات تحقیق

این پژوهش در صدد پاسخ‌گویی به سؤالات زیر است:

- چه روش‌هایی برای تأمین اعتبار مصرف‌کننده وجود دارد؟
- اهمیت و تأثیر کارت اعتباری در تأمین اعتبار مصرف‌کننده چیست؟
- سازوکارهای اجرایی و مقرراتی از منظر ناظران، بانک‌ها، مراجع قضایی، و اجاری قراردادها در پلتفرم کارت اعتباری چگونه است؟
- فرایندهای مرتبط به موضوع کارت اعتباری در اعتبار مصرف‌کننده نظیر قیمت‌گذاری، چگونگی پوشش ریسک و اعتبارسنجی، و... چگونه تبیین می‌شود؟
- الزامات و پیش‌نیازهای لازم در راستای عملیاتی‌شدن طرح کارت اعتباری با توجه به تجربه کشورهای دیگر چیست؟
- ظرفیت‌های اقتصاد ایران برای راه‌اندازی و بهره‌گیری از کارت اعتباری کدام است؟ و چه توانایی‌هایی در نظام پولی و بانکی ایران وجود دارد؟
- با توجه به تجارب جهانی، برندگان و بازندگان این طرح در حوزه عمل کدام کشورها بوده‌اند و دلایل موفقیت و شکست آن‌ها چه بوده است؟



- برای عملیاتی‌شدن موفق طرح کارت اعتباری در مختصات اقتصاد ایران، باید چه زیرساخت‌هایی ایجاد و چه تمهیداتی اتخاذ شود؟

۴- ارائه آسیب‌شناسی از وضع موجود

۴-۱ الگوی کسب‌وکار ناموفق کارت‌های اعتباری و نرخ‌های دستوری

درحالی‌که در بسیاری از کشورها کارت اعتباری از خطوط جذاب کسب‌وکار به‌شمار می‌آید و ازجمله فعالیت‌های سودآور محسوب می‌شود، در ایران با همه فشارها و وعده‌هایی که داده شده است، تاکنون شاهد گرایش چندانی از سمت عرضه‌کنندگان به این خدمت نبوده‌ایم. عدم گرایش فعالان نگاه‌ها را متوجه الگوی کسب‌وکار می‌کند که تعیین‌کننده انگیزش این کارگزاران و فعالان اقتصادی است. الگوی کسب‌وکار کارت اعتباری دارای ذی‌نفعانی مانند پذیرنده، دارنده کارت، بانک صادرکننده، بانک پذیرنده، و شرکت‌هایی است که خدمات فنی و اعتباری ارائه می‌دهند. بانک مرکزی نیز به‌عنوان ناظر مستقیم این حوزه عمل می‌کند و از این‌رو تعیین‌کننده قواعدی است که مستقیم یا غیرمستقیم انگیزش بازیگران را متأثر می‌سازد. براین اساس، اشکال در الگوی کسب‌وکار تا حد زیادی به تصمیم‌های بانک مرکزی مربوط می‌شود.

با توجه به اهمیت رفتار بانک مرکزی، انتظار می‌رود بانک مرکزی در تدوین مقررات مربوط به این کسب‌وکار پیش از هرچیز تلاش کند درک درستی از آن و همچنین عوامل مؤثر در استمرار فعالیت بازیگران و نقش‌آفرینان در پلتفرم کارت اعتباری حاصل نماید. دوم آنکه در طراحی هرگونه مقرراتی پیش از ابلاغ، از تأثیر آن در الگوی کسب‌وکار بانک‌ها اطمینان یابد. متأسفانه در سال‌های گذشته، رفتار بانک مرکزی در حوزه کارت اعتباری متضمن دو اصل فوق نبوده است. نگرش متعارف و حرفه‌ای به کارت اعتباری نگرشی کاملاً متفاوت با وام است. در این نگرش، برخلاف وام که به‌واسطه اخذ وثایق در دسته اعتبارات ایمن قرار می‌گیرد، کارت اعتباری از آنجاکه مستقل از وثیقه‌سپاری است، جزو اعتبارات نایمن قرار می‌گیرد. در حقیقت، الگوی تسهیم ریسک به‌گونه‌ای تنظیم شده است که سهم اعتباردهنده و اعتبارگیرنده از ریسک متعادل‌تر از حالتی است که بانک اعتبارات ایمن همچون وام اعطا می‌کند. اما در عوض، انتظار می‌رود این ریسک بالاتر بازده بیشتری نیز نصیب اعتباردهنده (بانک) کند. این موضوع مستلزم طراحی سازوکار مناسب برای اندازه‌گیری ریسک مربوط به اعطای کارت اعتباری است. کارمزد دریافتی از کارت اعتباری متناسب با ریسکی است که هر مشتری به بانک تحمیل می‌کند.

اجرای این موضوع مستلزم بهره‌مندی بانک‌ها از اولاً اختیار تعیین نرخ و ثانیاً دسترسی کافی به اطلاعات مربوط به رتبه اعتباری هر مشتری است، به‌نحوی که برداشت روشنی از میزان اعتبار وی حاصل شود. ارتباط نرخ سود دریافتی از کارت اعتباری با ریسک مشتریان، ضمن مدیریت ریسک، امکان بهبود سودآوری بانک را از محل انتشار کارت اعتباری نیز به‌همراه خواهد داشت. از سوی دیگر، تناسب بین کارمزد دریافتی از کارت اعتباری و ریسک و رتبه اعتباری مشتری می‌تواند مانع از این شود که برای هر خرید یک تسهیلات جدید برای مشتری ثبت شود، زیرا برحسب ریسک و رتبه اعتباری مشتری، می‌توان یک نرخ کارمزد در نظر گرفت. یکی از ویژگی‌های شاخص کارت اعتباری آن است که این خدمت معمولاً یک خدمت پریسک به‌حساب می‌آید و لذا هزینه‌های اعطای اعتبار در این حوزه بالاتر از سایر خدمات اعتباری محسوب می‌شود.

به‌نظر می‌رسد مقام ناظر چندان توجهی به این ویژگی‌های خاص کارت اعتباری نکرده است. به‌عبارت دیگر، مقام ناظر با مقیدکردن بانک‌ها به نرخ‌های دستوری، عملاً بانک‌ها را به این جهت سوق داده است که به‌جای صدور کارت اعتباری، همان وام‌های بانکی ایمن را با قدری خدمات اضافه شامل کارت بازپرداخت الکترونیکی به همه مشتریان اعم از مشتریان معتبر و غیرمعتبر خود ارائه کنند.

در این الگوی کسب‌وکار، مشتری و پذیرنده سود می‌کنند، ولی بانک صادرکننده و بانک پذیرنده با توجه به هزینه‌های زیادی که صرف بازاریابی کارت اعتباری، هزینه نگهداری سوئیچ، هزینه توزیع و صدور کارت‌های اعتباری و... می‌شود،



درآمد مطلوبی کسب نمی‌کنند. همچنین در این الگو، بانک‌ها قدرت خرید اقشار جامعه را بالا می‌برند و مصرف‌کنندگان راحت‌تر می‌توانند خرید کنند و در نتیجه تقاضا بیشتر می‌شود. اما در این بین، بانک پذیرنده با توجه به هزینه‌هایی که صرف نگهداری و پشتیبانی از زیرساخت‌هایش می‌کند و بانک صادرکننده با توجه به ریسکی که متحمل می‌شود، کارمزدی به‌ازای هر تراکش دریافت نمی‌کنند و این بزرگ‌ترین دلیل و علت برای بی‌میلی شبکه بانکی به کارت‌های اعتباری بر اساس الگوی فعلی است.

اما، این رفتار از طرف بانک مرکزی سبب شده است از نظر بانک‌ها کارت اعتباری به خدمتی در حد نوعی تسهیلات تکلیفی تقلیل یابد. لذا، بانک‌ها خود را با این چالش مواجه می‌بینند که جهت تخصیص اعتبار به کارت‌های اعتباری، چگونه منابع محدود خود را مدیریت کنند. از نظر آن‌ها، چون منابعی که از محل سپرده‌های گران‌قیمت جمع‌آوری شده است، با در نظر گرفتن ذخیره قانونی آن و هزینه‌های مرتبط با جذب و نگهداری، می‌بایست حداقل با ۶ درصد بالاتر در اختیار درخواست‌کننده اعتبار قرار گیرد تا برای بانک حداقل سودآوری را داشته باشد، ترجیح بر آن است تا حد ممکن از ارائه این خدمت پرهیز کنند. بانک‌ها در این فضای پرابهام برای توسعه این خدمت، که در سایر کشورها خدمتی سودآور و جذاب محسوب می‌شود، به کمک و یاری بانک مرکزی برای تأمین منابع آن چشم دوخته‌اند. از آنجاکه بانک مرکزی تأمین چنین منابعی را در دستور کار ندارد، به نظر نمی‌رسد در آینده شاهد توفیقی در زمینه کارت اعتباری با الگوی کسب‌وکار حاضر باشیم.

اگر با توجه به شرایط اقتصادی و افزایش انتظارات تورمی، تصویر تاریک‌تری از کسب‌وکار کارت اعتباری با الگوی حاضر در برابر ما رخ می‌نماید، زیرا با افزایش تورم که نتیجه آن افزایش هزینه تأمین مالی خواهد بود، انتظار می‌رود برای توجیه‌پذیر بودن الگوی کسب‌وکار کارت اعتباری بانک‌ها باید قادر باشند علاوه بر ریسک هر فرد، افزوده‌ای را برای میزان تورم انتظاری را هم برای جبران این خدمت بر نرخ سود بیفزایند. پس احتمال می‌رود این خدمت با چالش‌های جدی‌تری در عرصه توجیه‌پذیری تجاری روبه‌رو باشد.

۴-۲ کاستی‌های موجود در حوزه اعتبارسنجی مشتریان

اگرچه در کشور سامانه‌های اعتبارسنجی مشتریان منسجمی چون «مکنا» یا سامانه مربوط به شرکت مشاوره رتبه‌بندی اعتباری ایران شکل گرفته‌اند و هر دارنده کارت اعتباری در شبکه شتاب زمانی مجاز به انجام تراکش است که کد «مکنا» را از مرکز کنترل و نظارت اعتبار بانک مرکزی (مکنا) دریافت کرده باشد، ضمناً برای هر مشتری که متقاضی دریافت کارت اعتباری است سنجش امتیاز اعتباری از طریق این سامانه‌ها می‌بایست صورت گرفته باشد، هنوز این سامانه‌ها و منابع اطلاعات الکترونیکی موجود تا احراز شرایط کامل برای ارزیابی درست مشتریان و تشخیص دقیق اعتبار مشتریان فاصله دارند.

شرکت مشاوره رتبه‌بندی ایران سامانه منسجم حقیقی را فراهم کرده است. گزارش‌های اعتباری سیستم جامع سنجش اعتبار با توجه به نیازهای استفاده‌کنندگان از گزارش‌ها و عمق اطلاعات موجود در آن طبقه‌بندی می‌شوند. هر یک از انواع گزارش‌های اعتباری یاد شده بخشی از نیازهای متصدیان اعتباردهی را برآورده و اطلاع از جزئیات و اجزای گزارش‌های اعتباری کمک بسزایی در بهره‌گیری از گزارش‌ها می‌کند. در گزارش اعتباری خام، تنها اطلاعات مربوط به تعداد استعلام‌های انجام‌شده از مشتری از بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری مختلف در مقاطع سه، شش، نه، و ۱۲ ماه گذشته آورده می‌شود.

در گزارش پایه نیز علاوه بر موارد فوق، اطلاعات هویتی، آدرس، تماس، و وضعیت کلی معوقات و بدهی‌های وی به نظام بانکی و اعتباری نیز درج می‌شود. در گزارش استاندارد علاوه بر موارد مشروح در گزارش پایه، جزئیات مربوط به هر یک از قراردادهای و سوابق بازپرداخت اقساط تسهیلات اعتباری دریافتی نیز آورده می‌شود. در گزارش کامل که عموماً



مورد استفاده متولی^۱ سیستم سنجش اعتبار قرار می‌گیرد، علاوه بر موارد مشروح در گزارش استاندارد، اطلاعات مربوط به کل سوابق و تغییرات روی داده در آیت‌های اطلاعاتی وی نیز برآورده می‌شود. گزارش اعتباری پیشرفته برای مشتریانی تهیه شده است که علاوه بر دریافت تسهیلات اعتباری، در قراردادهای دیگری نیز نقش ضامن را داشته‌اند و در آن علاوه بر موارد ذکر شده در گزارش‌های پیشین، اطلاعات مربوط به ضامنین قرارداد نیز گنجانده می‌شود.

مکنا و شرکت مشاوره رتبه‌بندی اعتبار ایران اساساً ارزیابی خود را بر پایه تاریخچه اعتباری مشتریان انجام می‌دهند. اگرچه برای کشوری با نظام مالی و بانکی پیشرفته که مشتریان اغلب از خدمات کارت اعتباری در گذشته بهره‌مند بوده‌اند، حجم قابل توجهی از اطلاعات مربوط به رفتار اعتباری مشتریان در گذشته موجود است که با بهره‌گیری از آن اطلاعات دیگر نیازی به استفاده از سایر منابع اطلاعاتی نیست، در مورد ایران صرفاً تکیه بر تاریخچه اعتباری نمی‌تواند تصویر درستی از وضعیت اعتباری مشتریان ارائه کند. در واقع برای کشور ما که در ابتدای راه است، لازم است این اعتبارسنجی‌ها تنها به فهرست اعتبارات اخذ شده یا اقساط معوق محدود نشود و سایر منابع اطلاعاتی را دربر گیرد تا اعتبارسنجی جامعی از وضعیت و رفتار مشتری صورت پذیرد. بدون این ملاحظات، به‌عنوان نمونه، مشتری که پیش از این کارت اعتباری دریافت نکرده باشد - با هر سابقه کار و رفتار بانکی - می‌تواند بالاترین اعتبار ممکن را اخذ کند.

مشکل دیگری که در نظام مالی ما وجود دارد آن است که به دلیل عدم به‌کارگیری مناسب سامانه‌های اعتبارسنجی، مجموعه‌های عظیمی از داده‌ها در سامانه‌های پراکنده وجود دارد که حاوی داده‌های پالایش نشده‌اند. همچنین، از آنجا که پروتکل‌های جامعی برای گردآوری داده‌ها از این منابع داده‌ای تعریف نشده است، متمرکز ساختن سامانه‌های مختلف و بهره‌برداری از داده‌های موجود با دشواری‌های جدی روبه‌رو خواهد بود.

نقطه ضعف دیگر وضعیت موجود آن است که اطلاعات مشتریان با تأخیر زمانی حداقل سه‌ماهه دریافت می‌شود، درحالی‌که در شرکت‌های رتبه‌بندی اعتباری معتبر نظیر شرکت‌های گزارش‌دهی اعتباری موجود در امریکا، این اطلاعات هر ماه از مشتریان بانک‌ها دریافت و در مدت یک تا هفت روز به‌نگام‌رسانی می‌شود. به‌نگام‌رسانی سریع می‌تواند به شناخت سریع‌تر مشتریان مسئله‌دار کمک کند.

از سوی دیگر در شرکت‌های رتبه‌بندی اعتباری، صحت اطلاعات مورد آزمون قرار می‌گیرد و در صورت مسئله‌دار بودن، آن اطلاعات برای اصلاح بازگردانده می‌شوند؛ درحالی‌که در شرکت رتبه‌بندی ایران، صحت اطلاعات دریافتی مورد آزمون قرار نمی‌گیرد. این موضوع می‌تواند نتایج را با تورش مواجه سازد. البته، باید اذعان کرد یکی از انتقادهای بانک‌های کشور به شرکت رتبه‌بندی ایران تورش خروجی هاست. چالش دیگری که در این حوزه می‌توان بیان کرد این است که در شرکت‌های رتبه‌بندی اعتباری معتبر دنیا، از روش‌های محاسباتی برای برآورد احتمال ورشکستگی، توان بازپرداخت تسهیلات، و پیش‌بینی وضعیت آتی مشتریان استفاده می‌شود، درحالی‌که در شرکت رتبه‌بندی اعتباری ایران چنین امکانی در نظر گرفته نشده است. همچنین در تجارب موفق، رتبه اعتباری مشتری در میزان نرخ سود دریافتی اثرگذار است، اما در ایران نرخ سود تسهیلات ثابت است و توسط سیاست‌گذار تعیین می‌شود. این موضوع کارآمدی و اثربخشی رتبه‌بندی اعتباری را کاهش می‌دهد. بنابراین وجود این چالش‌ها باعث شده است بانک‌ها برای ارائه تسهیلات کمتر به این شرکت جهت دریافت رتبه اعتباری مشتریان مراجعه کنند.

خلاً سامانه‌های اعتبارسنجی مشتریان و رفتارشناسی مشتریان سبب شده است بانک‌ها برای حصول اطمینان از بازگشت اعتبارات تخصیص داده‌شده، وثایق و ضمانت‌نامه‌های سنگینی مطالبه کنند و فرایند صدور کارت اعتباری به فرایندی دشوار و پیچیده تبدیل شود. طبیعی است در چنین فضایی نمی‌توان استقبال از این ابزار را انتظار داشت.

¹ admin



۴-۳ الگوی غیرمتعارف کارمزدی برای کارت‌های پرداخت

یکی از مهم‌ترین اصول مقرراتی در فرایند صدور و پردازش کارت اعتباری بهبود الگوی کارمزدی است. در الگوی صحیح کارت اعتباری، در صورتی که مشتری بخشی یا تمام بدهی خود را تا پیش از اتمام دوره تنفس تسویه کند، مؤسسه اعتباری صادرکننده کارت هیچ سودی بابت مبلغ بازپرداخت شده طی دوره تنفس از دارنده کارت دریافت نمی‌کند. لذا، به منظور جلوگیری از متضرر شدن مؤسسه اعتباری به واسطه عدم دریافت سود برای بازپرداختی‌های صورت پذیرفته در دوره تنفس، کارمزدی با عنوان «کارمزد تبادل پیام»^۱، که به صورت سهمی از مبلغ هر تراکنش کارتی از مؤسسه اعتباری پذیرنده به مؤسسه اعتباری صادرکننده پرداخت می‌شود، معرفی شده است. بنابراین، در زمانی که تراکنشی رخ می‌دهد، مؤسسه اعتباری صادرکننده کارت کارمزد تبادل پیام را از مبلغ کالا/خدمت کم می‌کند و مابقی را به مؤسسه اعتباری پذیرنده پرداخت می‌کند. از آن سو، مؤسسه اعتباری پذیرنده نیز «کارمزد بهره‌برداری از کارت اعتباری»^۲ را که کمی بیش از کارمزد تبادل پیام است، از اصل مبلغ کالا/خدمت کسر و مابقی را به پذیرنده پرداخت می‌کند.^۳ لذا با چنین اقدامی، حتی در شرایطی که دارنده کارت کل اعتبار استفاده شده را تا پیش از اتمام دوره تنفس پرداخت کند، هم مؤسسه اعتباری صادرکننده و هم پذیرنده از این پرداخت منتفع خواهند شد؛ فروشگاه پذیرنده نیز قادر به فروش کالا/خدمت خود به مشتری شده است. بنابراین، اصلاح مقررات مربوط به کارمزد در پرداخت‌های کارتی و دریافت سهمی از تراکنش از پذیرندگان فروشگاه‌های به منظور پوشش زیان ناشی از پذیرش شرایط دوره تنفس توسط مؤسسه اعتباری بسیار ضروری و حیاتی است و موجبات توسعه و رونق استفاده از این کارت‌ها را در کشور مهیا می‌سازد.

در حالی که در الگوهای بین‌المللی پرداخت اعتباری، پذیرنده بابت پرداختی که انجام شده است ملزم به پرداخت کارمزد است، زیرا نصب و نگهداری پایانه‌های فروشگاه‌های و بهره‌گیری از زیرساخت شبکه بانکی مستلزم هزینه‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری است، و همچنین از آنجایی که بانک صادرکننده تعهد پوشش ریسک را بر عهده گرفته است و به پذیرنده اطمینان می‌دهد تحت هر شرایطی وجه را به حساب وی واریز می‌کند، یک کارمزد خدمات ضمانتی برای این خدمات دریافت می‌کند. در الگوی کارمزدی نظام پرداخت ایران برای پایانه‌های فروشگاه‌ها، به رغم آنکه بیشترین خدمات را پذیرنده دریافت می‌کند، در ازای این خدمات کارمزدی پرداخت نمی‌کند. از سوی دیگر، شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات پرداخت و بانک‌ها با تعیین جوایز متنوع و متعدد در واقع پذیرندگان را تشویق هم می‌کنند! از دیگر عوارض این الگوی کارمزدی آن است که پدیده نقدکردن کارت‌های اعتباری نیز توسط پذیرنده‌ها رونق بگیرد و دارنده کارت در یک تراکنش صورتی، کل اعتبار ذخیره شده در کارت اعتباری را به پول نقد تبدیل کند. این امر در انگیزه بازیگران برای توسعه نظام پرداخت و همچنین توسعه کارت اعتباری تأثیر نامطلوبی داشته است.

۴-۴ مسائل فقهی

تا پیش از معرفی کارت اعتباری مبتنی بر عقد مرابحه، یکی از مشکلات اصلی بر سر راه توسعه ارائه کارت اعتباری در ایران ناسازگاری بین ابعاد تجاری و فقهی کارت اعتباری بود؛ به این معنی که الگوی معمول کارت اعتباری که در بردارنده منافع و انگیزش‌های تجاری طرف‌های درگیر در پلتفرم کارت اعتباری بود، از نظر فقهی قابل قبول نبود و متقابلاً الگوی کارت اعتباری مبتنی بر عقد قرض الحسنه، که از سوی کارشناسان بانکداری اسلامی پیشنهاد می‌شد، توجیه‌پذیری اقتصادی نداشت.

¹ interchange fee

² merchant discount fee

³ ذکر این نکته ضروری است که در ماده (۳۳) «دستورالعمل اجرایی کارت اعتباری»، امکان دریافت «کارمزد بهره‌برداری از کارت اعتباری» از فروشگاه پذیرنده جزو مطالبات مجاز مؤسسه اعتباری مطرح شده است.



با معرفی عقد مرابحه، شرایط لازم برای تعریف یک الگو با توجه‌پذیری لازم فراهم آمد، اما همچنین مشکلاتی بر سر راه دست‌اندرکاران در جهت سازگاری با اصول شریعت مطرح است. مهم‌ترین موضوع در این زمینه استفاده هم‌زمان از عقود نسبیۀ دفعی و اقساطی در کارت اعتباری مبتنی بر مرابحه است. با پایان دورهٔ تنفس به حکم قرارداد عقد مرابحه نسبیۀ دفعی سررسید کارت فرارسیده و مشتری مستحق اعمال جریمهٔ تأخیر تأدیه است. اما در بازپرداخت بدهی که شامل نرخ سود و جریمهٔ تأخیر تأدیه است، بانک این بار بر اساس عقد مرابحهٔ اقساطی عمل می‌کند. به‌رحال با توجه به دغدغه‌های فقهی و شرعی که در کشورهای اسلامی اهمیت دارد، باید راهکاری منطبق با شریعت و مورد قبول اصول فقهی و الزامات شرعی ارائه شود که درعین حال بتواند مبنای طراحی و پیشنهاد الگویی از کسب‌وکار باشد که شرایط توجیه‌پذیری اقتصادی را نیز دارا باشد و استمرار کسب‌وکار را تضمین کند.

۴-۵- تحریم و دیگر مشکلات اقتصادی

تحریم و دیگر معضلات اقتصادی مشکلاتی را از سمت تقاضا و هم از سمت عرضه متوجه کسب‌وکار کارت اعتباری می‌کند. از نگاه متقاضیان کارت اعتباری، به‌واسطهٔ وضعیت ملتهب اقتصادی و انتظارات شدید تورمی، مشتری تمایل دارد هرچه سریع‌تر منابع موجود خود را به کالای فیزیکی تبدیل و یا به کمک آن دسترسی خود را به وجوه نقد تسهیل کند. این امر با سرشت کارت اعتباری، که نیازمند یک جریان پیوسته و مستمر است، سازگاری ندارد. از طرف عرضه‌کنندگان، همان‌طور که در بالا اشاره شد، به‌دلیل تحریم‌های بین‌المللی، امکان دسترسی بانک‌ها و شرکت‌های خدمات‌دهنده به برخی خدمات معمول در این مسیر بسته می‌شود. همکاری نکردن شرکت‌های بین‌المللی چون ویزا و مسترکارت را برای حضور در بازار ایران، با توجه به تجربهٔ باارزش این شرکت‌ها در زمینهٔ کارت اعتباری، باید برای نظام پرداخت یک عدم مزیت به حساب آورد. از سوی دیگر، بانک‌ها با توجه به بحران نقدینگی و بالا رفتن انتظارات تورمی، کمتر احتمال دارد به درگیر شدن منابع خود در این حوزهٔ کسب‌وکار با توجه به محدودیت‌های موجود رغبت ورزند. بدیهی است انتظار می‌رود در صورتی که این موانع برطرف شوند، استقبال بیشتری از این خدمت صورت گیرد.

۵- بیان متدولوژی و مراحل انجام تحقیق

در این مطالعه پس از معرفی ابزارهای تأمین مالی مصرف‌کننده و نوآوری‌هایی که در این زمینه حاصل شده است، به اهمیت توسعهٔ این ابزارها برای اقتصاد کشور و ارتباط آن با نظام بانکی و اعتباری پرداخته می‌شود. سپس با مروری بر تجارب سایر کشورها، خواهیم دید که توسعهٔ چهارچوب و پلتفرم تأمین مالی مصرف‌کننده با تکیه بر کارت اعتباری شامل چه اجزایی است و چه زیر ساخت‌های فنی، حقوقی، و مقرراتی، این چهارچوب را یاری می‌دهند تا کارایی داشته باشد و به‌عنوان یک کسب‌وکار در صحنهٔ اقتصاد نقش‌آفرینی کند.

در ادامه برای درک شرایط موجود، به تلاش‌هایی که در زمینهٔ توسعهٔ اعتبار مصرف‌کننده در ایران انجام گرفته است خواهیم پرداخت و ضمن ارزیابی ظرفیت‌های موجود برای توسعهٔ اعتبار مصرف‌کننده، به آسیب‌شناسی اقدامات انجام شده و چالش‌های موجود در استقبال گسترده از اعتبار مصرف‌کننده توسط بانک‌ها پرداخته خواهد شد. سپس با تکیه بر برترین تجارب، تلاش خواهد شد با توجه به شرایط موجود، یک پلتفرم و الگوی اجرایی تأمین مالی مصرف‌کننده به کمک کارت‌های اعتباری طراحی و معرفی شود. به‌همراه الگوی مزبور، هر جا به تغییرات نظارتی و مقرراتی و بسترسازی فنی و اطلاعاتی برای غلبه بر چالش‌ها نیاز باشد، راهکارهای عملیاتی به این منظور ارائه شود.

ساختار مطالب در این بررسی شامل بخش‌های زیر است:

در فصل ۱، کلیات، تعاریف، و مفاهیم اولیه در ارتباط با اعتبار مصرف‌کننده ارائه شده است. در این فصل، انواع محصولات اعتباری و ارائه‌دهندگان متنوع محصولات و خدمات اعتباری معرفی شده‌اند و در پایان به کارت اعتباری به‌عنوان نوآوری مالی در این حوزه به‌طور ویژه پرداخته شده است.



در فصل ۲ با تأکید بر آثار اعتبار مصرف‌کننده در اقتصاد داخلی، به بررسی حجم نقدینگی تولید شده از این منظر در اقتصاد و تأثیرات سیکلی اقتصاد بر اعتبار مصرف‌کننده پرداخته شده است. علاوه بر آن، موانع، منافع، و پیامدهای اقتصادی اعتبار مصرف‌کننده در اقتصاد ایران تحلیل شده است.

در فصل ۳، تجارب جهانی استفاده از اعتبار مصرف‌کننده با تأکید بر کارت‌های اعتباری در کشورهایی همچون ترکیه، مالزی، هند، چین، اتحادیه اروپا، کانادا، برزیل، مکزیک، و امریکا بررسی و الگوهای سه‌بخشی و چهاربخشی اعتبار مصرف‌کننده با تأکید بر کارت اعتباری ارائه شده است. علاوه بر این، با توجه به آنکه هدف از مباحث ارائه شده کسب و انباشت دانش در جهت پیاده‌سازی اعتبار مصرف‌کننده در ایران است و نظام بانکی ایران تحت مقررات اسلامی فعالیت می‌کند، بنابراین الگوهای اسلامی در این ارتباط نیز بررسی و ارائه شده است.

در فصل ۴، توجه ویژه‌ای به حوزه ریسک شده است و الگوهای امتیازدهی اعتبار مصرف‌کننده به‌طور مفصل تشریح و ارائه شده‌اند. در این فصل، الگوهای قیمت‌گذاری اعتبار مصرف‌کننده نیز تجزیه و تحلیل شده است. پیاده‌سازی اعتبار مصرف‌کننده به زیرساخت‌های فنی، فقهی و حقوقی، و مقرراتی نیاز دارد که در فصل ۵ به زیرساخت‌های لازم، پیش‌نیازها، و الزامات پیاده‌سازی و آسیب‌شناسی طرح‌های موجود در کشور پرداخته شده و برای پوشش این مباحث با رویکرد کیفی، تجارب داخلی تحلیل و بررسی شده است.

در نهایت در فصل ۶، پیشنهادهای عملی و کاربردی و الگو و چهارچوب‌های عملیاتی در حوزه کارت اعتباری ارائه شده است.

۶- ارائه مهم‌ترین نتایج تحقیق

در این بررسی، چهارچوبی کلی برای پلتفرم کارت اعتباری با تکیه بر تجارب جهانی و وضعیت موجود نظام بانکی کشور طراحی و پیشنهاد شده است. ادعای این پژوهش آن است که با انجام اصلاحاتی در زیرساخت‌های فنی و مقرراتی و تعبیه برخی ارکان نهادی در این پلتفرم، می‌توان به توجیه‌پذیری کسب‌وکار کارت اعتباری امیدوار بود.

برابر تجارب موجود جهانی، بسیار حائز اهمیت است که برای توسعه کسب‌وکار کارت اعتباری، یک متولی مشخص - که در این بررسی با عنوان شرکت توسعه خدمات کارت اعتباری معرفی شده است - با مشارکت بانک‌ها تأسیس شود. همچنین، لازم است بانک مرکزی توسعه کسب‌وکار به‌طور مستقل را هدف خود قرار دهد و هر جا که توسعه کسب‌وکار و استمرار آن بدون مداخله بانک مرکزی ممکن باشد، از مداخله‌جویی غیرضروری اجتناب کند. یکی از مواردی که بانک مرکزی باید در مقررات موجود بازبینی کند واگذاری اختیار اخذ یا عدم اخذ کارمزد از فروشندگان است. با توجه به نقش مهم فروشندگان و بهره‌مندی آن‌ها از منافع این پلتفرم، لازم است این گروه در تأمین هزینه‌های پلتفرم فعالانه مشارکت کنند. در این بررسی، همچنین نشان داده شد برای توجیه‌پذیری ورود بانک‌ها در این پلتفرم با توجه به بالابودن هزینه تأمین مالی، یکی از گزینه‌ها افزایش نرخ کارمزد فروشندگان از ۲ در صد فعلی به ۲/۵ در صد است. گزینه دیگر افزایش هزینه آبنمان است که می‌تواند از مشتریان اخذ شود.

گذشته از اصلاحاتی که در نگرش مقامات ناظر و عرصه مقررات مورد نیاز است، لازم است بستر فنی موجود نیز برای ارائه خدمات به‌صورت کارآمدتر توسعه داده شود. مهم‌ترین تغییری که در این بررسی پیشنهاد شده است، با تکیه بر تجربه کارت اعتباری روپی^۱ در کشور هند، معرفی خدمات پرداخت کرایه برای وسایل حمل‌ونقل عمومی شهری است. برای این منظور همان‌طور که توضیح داده شد، می‌بایست نه‌تنها زیرساخت موجود را مستعد بهره‌گیری از فناوری بی‌سودنی^۲ در کارت اعتباری کرد، همچنین لازم است با مقامات تصمیم‌گیرنده و سیاست‌گذار در حوزه خدمات شهری تعامل نزدیکی صورت پذیرد. یکی از موانعی که در این مسیر احساس می‌شود بهره‌مندی شهرداری از یک مؤسسه اعتباری

¹ RUPAY

² contactless



است که ممکن است سایر بانک‌ها را در عرضه خدمات کارت اعتباری به‌عنوان رقیب بنگرد و بکوشد موقعیت انحصاری خود را در خدمات پرداخت کرایه حفظ کند. چنانچه چنین مانعی بر سر راه توسعه کارت اعتباری رخ نماید، وظیفه بانک مرکزی است که برای رفاه مشتریان مداخله و از شکل‌گیری انحصار در این حوزه جلوگیری کند. همچنین، بانک مرکزی باید برای توسعه سامانه‌های اطلاعاتی و فراهم‌آوردن امکان به‌اشتراک‌گذاری داده‌ها تلاش کند. متأسفانه، درک روشنی از تفکیک داده‌های عمومی و خصوصی وجود ندارد و در بسیاری از موارد داده‌های ارزشمندی که گردآوری می‌شوند، به دلایلی غیرموجه از دسترس عموم خارج می‌شوند و هیچ‌گونه بهره‌ای از آن‌ها برده نمی‌شود. علاوه‌براین، کیفیت داده‌ها به‌دلیل کاستی‌هایی که در سازمان‌ها وجود دارد، در بسیاری موارد پایین است و حتی در صورت به‌اشتراک‌گذاری، قابل‌استفاده نیستند. این در حالی است که نشان داده شد چگونه با بهره‌گیری از داده و تفکیک مشتریان معتبر از غیرمعتبر، می‌توان زیان بانک‌ها را تا ۷۵ درصد کاهش داد.

برای بهره‌گیری از داده علاوه بر دسترسی به داده‌های باکیفیت، باید با استفاده از تازه‌ترین دستاوردهای موجود در عرصه بین‌المللی، به تعبیه سیستم‌های خبره ریزن^۱ پرداخت. سعی شده است این امر برای بانک‌ها، که با چالش دسترسی‌نداشتن به نیروی متخصص و کارآمد در این زمینه روبه‌رو هستند، با معرفی یک مجموعه تخصصی به نام شرکت ریزن هوشمند در این پلتفرم تدبیر شود. در چهارچوب پیشنهادی، هرچند بانک‌ها همچنان خود در پذیرش مشتری و تصمیم‌گیری برای تعیین سقف اعتباری مختار خواهند بود، همگی علاوه بر امتیاز اعتباری، باید خروجی‌های شرکت ریزن هوشمند را نیز درخواست کنند و پیش از تصمیم‌گیری در دست داشته باشند. برای مقامات ناظر، این اطلاعات نقش یک مبنای روشن برای ارزیابی عملکرد بانک در عرصه کارت اعتباری را ایفا خواهد کرد. می‌توان حتی تعرفه خدمات این شرکت را به اثربخشی محاسبات آن منظور کرد. برای این منظور، لازم است مقام ناظر به‌طور پویا و دوره‌ای ارزیابی روشمندی از فعالیت‌های شرکت را در دستور کار خود داشته باشد.

ارزیابی این بررسی نشان می‌دهد در وضعیت موجود، عدم استقبال بانک‌های صادرکننده از کسب‌وکار کارت اعتباری با توجه به عدم توجیه اقتصادی آن قابل‌درک است. اما، این کاهش احتمال نکول و تفکیک مشتریان خوش‌حساب و بدحساب و اختصاص سقف اعتبار پایین‌تر به مشتریان بدحساب تا حد زیادی بهبود یافته است و شرایط را برای جلب مشارکت بانک‌ها در پلتفرم کارت اعتباری فراهم می‌سازد. علاوه‌براین، لازم است با افزایش نرخ هزینه‌های کارمزد فروشندگان و ملزم‌ساختن همه بانک‌ها به اخذ هزینه‌های مزبور، کمک کرد این پلتفرم بتواند ارزش اقتصادی مثبتی را برای همه بازیگران ایجاد کند. هرچند آغازکردن از مقادیر پایین سقف اعتبار از جذابیت کارت اعتباری خواهد کاست، این کاهش جذابیت را می‌توان با معرفی خدمات مختلف از جمله پرداخت هزینه‌های حمل‌ونقل و خدمات شهری به کمک این کارت و همچنین ارائه خدمات تضمین یا تخفیف‌های ویژه جبران کرد. با اعمال این سیاست‌ها، بدون تردید کارت اعتباری به گامی ارزشمند در جهت تأمین مالی مصرف‌کننده و گسترش دسترسی به اعتبار بدل خواهد شد و مورد استقبال قرار خواهد گرفت.

۷- ارائه توصیه‌های سیاستی

راه‌اندازی شرکت توسعه خدمات کارت اعتباری: این شرکت نهاد ناظر بر امور ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت و نقش‌آفرینان در صنعت پرداخت در زمینه کارت اعتباری خواهد بود. استاندارد سازی و ایمن سازی و ارتقای کیفیت خدمات در زمینه کارت اعتباری و توسعه بستر خدمات نوین کارت اعتباری نیز به‌همراه استقرار جامع مدیریت امنیت اطلاعات و ذخیره آن از مهم‌ترین وظایف این نهاد است.

¹ decision support system



- راه اندازی شرکت رایزن هوشمند اعتباری ایران: این شرکت به منظور کمک به بانک‌ها برای ارزیابی مشتریان و تصمیم‌گیری دربارهٔ صلاحیت اخذ کارت، سقف اعتباری و نرخ تسهیلات کارت اعتباری، و همچنین کمک به مقام ناظر برای یکدست کردن روش‌های ارزیابی و فراهم آوردن یک مبنای برای ارزیابی تصمیمات بخش کارت اعتباری بانک‌ها تأسیس شده است و خدمات آن به‌ازای هر کارت صادر شده و بر اساس کیفیت ارزیابی مشتریان تعیین می‌شود.
- باز تعریف چهارچوب عمومی بستر مقرراتی و نظارتی کارت اعتباری: بستر مقرراتی مربوط به کارت اعتباری بر پایهٔ دو اصل باید بازتعریف شود: نخست آنکه در تدوین مقررات ناظر بر کارت اعتباری، بانک مرکزی علاوه بر اینکه وظیفه دارد مقررات نظارتی را در سازگاری و با رعایت کامل قوانین داخلی تدوین کند، همچنین موظف است در تدوین این مقررات اصول و استانداردهای حرفه‌ای را که مقامات ناظر بین‌المللی تدوین و ارائه می‌کنند نیز رعایت کند. اصل دوم آنکه مقررات نظارتی از مقررات کسب و کار تفکیک شود. در این چهارچوب، تدوین مقررات کسب و کار بر عهدهٔ شرکت توسعهٔ خدمات کارت اعتباری خواهد بود.
- اجازهٔ قیمت‌گذاری ریسک و آزادسازی نرخ تسهیلات در کارت اعتباری: بانک مرکزی نه تنها باید به آزادسازی نرخ تسهیلات در کارت اعتباری اقدام ورزد، بلکه همچنین بانک‌ها را ملزم به پیشنهاد نرخ‌های متفاوت به مشتریان با امتیاز اعتباری متفاوت کند. برای این منظور در پلتفرم پیشنهادی، نهادی به‌عنوان شرکت رایزن ارزیابی اعتباری معرفی شده است. با این تدبیر، ضعف بانک‌ها در نیروی انسانی با مهارت کافی جهت انجام این ارزیابی و تمایزبخشی نیز چاره‌اندیشی شده است و بانک می‌تواند ضمن حفظ اختیارات تصمیم‌گیری دربارهٔ پذیرش یا رد و همین‌طور برای تعیین سقف اعتباری و نرخ تسهیلات، مبنایی برای ارزیابی خود در این زمینه داشته باشد که این برای بانک مرکزی نیز می‌تواند مبنایی برای ارزیابی عملکرد بانک‌ها در زمینهٔ اعطای کارت اعتباری باشد.
- تسریع در انجام تعهدات دستگاه‌ها برای به‌اشتراک‌گذاری داده‌ها: در برنامهٔ ششم، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات موظف شد نظام استانداردسازی و تبادل اطلاعات بین‌دستگاهی را با معرفی مرکز ملی تبادل اطلاعات (NIX) ایجاد و استانداردهای فنی را برای ذخیره و تبادل اطلاعات فراهم کند. در این برنامه، تهیهٔ استانداردهای مربوط به تولید اطلاعات به مرکز آمار واگذار شده است. متأسفانه، هنوز تا تحقق اهداف برنامه فاصله داریم و این برای توسعهٔ زیرساخت اطلاعاتی موردنیاز کارت اعتباری یک مشکل جدی به حساب می‌آید.
- توسعهٔ سیستم حلقهٔ باز و خدمات کارت بی‌سودنی: سیستم حلقهٔ باز به‌دلیل مزایای متمایز آن در برابر یک سیستم حلقهٔ بسته بسیار مورد استقبال قرار گرفته است. این سیستم قابلیت همکاری و مقیاس‌پذیری دارد. در این سیستم، مسافران قادر به استفاده از کارت مشابه در سیستم‌های مختلف حمل‌ونقل با استفاده از کارت اعتباری بی‌سودنی خواهند بود. براین اساس، می‌توان یک کارت اعتباری با خدمات بی‌سودنی در سطح ملی برای همهٔ پرداخت‌های خرد تعریف و عرضه کرد.

¹ benchmark



- توسعه سیستم انتقال پیام دوگانه برای خدمات تضمین پرداخت با استفاده از کارت اعتباری برای آنکه بتوان از کارت اعتباری در خدمات تضمین - مثلاً در رزروکردن هتل یا پرواز هواپیما - استفاده کرد، باید این کارت مجهز به سیستم پیغام دوگانه باشد. در این سیستم، عملیات صدور مجوز و تسویه به‌طور جداگانه صورت می‌گیرد. هم‌اکنون، این سیستم حتی برای کارت‌های بدهی نیز به‌کار گرفته می‌شود.