



بررسی تحلیلی اکوسیستم نقل و انتقالات ارزی در ایران: چالش ها و راه حل

ملیکا فرد

دانشجوی دکترا مدیریت کارآفرینی بین الملل
m.fard۶۹۹@gmail.com

سروش صفوی

کارشناس ارشد مهندسی صنایع
Soroush.safavi.s@gmail.com

چکیده:

کشور ایران سرزمینی رو به رشد است و استفاده از فناوری های نوین در حوزه های گوناگون می تواند به این رشد و توسعه کمک شایانی کند. با توجه به چشم انداز ملی ۱۴۰۴ در خصوص زمینه سازی بهبود کیفیت زندگی از طریق نوآوری ها و فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی، ارائه راهکارهایی جامع و قابل استفاده در حوزه دیجیتال به منظور پرکردن شکاف الکترونیکی با برداشتن گامهای اساسی در این حوزه، لازم و ضروری می باشد. مجمع جهانی اقتصاد در جدید ترین گزارش خود ایران را به عنوان ارزان ترین و مقرون به صرفه ترین مقصدگردشگری جهان معرفی کرده است که این موضوع فرصتی مناسب جهت ارزآوری را فراهم می نماید. از سوی دیگر افزایش رو به رشد مهاجرت از ایران و افزایش تعداد دانشجویانی که خارج از ایران در حال تحصیل می باشند ضرورت وجود بستری مناسب جهت نقل و انتقال پول به صورت حواله های ارزی را ایجاد می نماید. بنابراین با بررسی میزان ارز خروجی - ورودی در سه حوزه مذکور، نیاز به راهکاری نوآورانه و منطبق با فناوری روز جهت نقل و انتقال پول به صورت حواله ارزی از منبعی مطمئن و با سرعتی بیش از پیش، احساس گردید. در این پژوهش با بررسی تحلیلی مراحل کار و عملکردهای موجود در نقل و انتقال حوالجات ارزی، بازیگران کلیدی در این عرصه شناسایی می شوند سپس، وضعیت نقل و انتقال حوالجات ارزی در جهان و ایران بررسی می شود و در نهایت با در نظر گرفتن شاخص هایی مانند ضریب نفوذ ۱۳۰ درصدی تلفن همراه در بین ایرانیان، سرویسی به نام "ارزان" مبتنی بر مکانیزم **mobile virtual account** پیشنهاد می گردد. بدین ترتیب با بکارگیری این راهکار، نه تنها ایران به جرگه کشورهای پیشرو در زمینه ارائه خدمات الکترونیکی در سه حوزه مذکور می پیوندد، بلکه می تواند با ایجاد بستری امن از این طریق، درآمدهای ارزی فراوانی را نیز کسب نماید.

واژگان کلیدی: نقل و انتقال حوالجات ارزی، Remittance.MTO.RSP.mobile virtual account.



مقدمه

نقل و انتقال پول و ارز بین دو یا چند کشور از مشکلات همیشگی افرادی مانند دانشجویان، کارگران و بازرگانان که در کشور مبدا و مقصد دائما در حال رفت و آمد هستند، بوده است. حواله یا امکان نقل و انتقالات ارزی یک راه حل برای آن است. حواله ارزی در حال حاضر نقش اساسی و بزرگی را در اقتصاد بسیاری از کشورها ایفا کرده و کمک زیادی به رشد اقتصادی می کند و دومین و مهم ترین منبع مالی برای کشورهای توسعه یافته است، حواله یک پدیده جدید در جهان نیست و بخشی از زندگی بشر می باشد. برخی از کشورهای اروپایی مانند اسپانیا، ایتالیا و ایرلند به شدت وابسته به حواله های دریافتی از مهاجران در قرن های نوزدهم و بیستم بوده اند. در سپتامبر سال ۲۰۰۸، بانک جهانی نخستین پایگاه داده برای نرخ حواله را ایجاد کرد. این پایگاه داده، اطلاعات برای ارسال و دریافت حواله در ۲۰۰ کشور در سرتا سر جهان ایجاد نموده است. این کشورها به منظور انتقال پول از سرویسی به نام سرویس Remittance (حواله ارزی) استفاده می نمایند. این سرویس به معنای انتقال پول از حساب یک شخص در یک کشور به حساب شخص دیگر در کشور دیگر با سقف معین می باشد. مکانیزم های مختلفی برای این نوع نقل و انتقال وجود دارد که پس از انجام بررسی های مقایسه ای و بررسی مزایا و محدودیت های آنها، مکانیزم مناسب انتخاب و خدمات (محصولات) بر اساس مکانیزم انتخابی، تعریف می گردد.

طرح مساله:

سرزمین ایران به دلیل دارا بودن ارزش های خاص اقتصادی، سیاسی و همچنین موقعیت جغرافیایی سیاسی خاص از دیرباز مورد توجه و علاقه جهانیان بوده است. مجمع جهانی اقتصاد در جدیدترین گزارش خود، ایران را به عنوان ارزان ترین و مقرون به صرفه ترین مقصد گردشگری جهان معرفی کرده است، همچنین با توجه به افزایش رو به رشد مهاجرت از ایران و وجود مهاجران از کشورهای دیگر و افزایش تعداد دانشجویانی که خارج از ایران در حال تحصیل می باشند و بررسی میزان انتقال ارز خروجی - ورودی، نیاز به نقل و انتقال پول به صورت حواله های ارزی از منبعی مطمئن و با سرعت بیش از پیش احساس می گردد. بدین ترتیب می توان نتیجه گرفت که ساخت و توسعه خدمتی جهت ارسال وجه به همراه خدمات ارزش افزوده، می تواند مورد توجه قشر عظیمی از جامعه مهاجران، دانشجویان و توریست ها قرار گیرد.

راهکار پیشنهادی:

راهکار پیشنهادی سرویس به نام ارزآن^۱ (Arz on) است که این سرویس توان ارائه خدمات متنوعی را دارا می باشد، حال در مرحله اول به بررسی و ارزیابی زنجیره ارزش سرویس نقل و انتقال ارزی می پردازیم سپس به بررسی و تحلیل مکانیزم های قابل ارائه بر روی این سرویس خواهیم پرداخت تا از بین آنها مناسب ترین مکانیزم را برگزینیم.

بررسی و ارزیابی زنجیره ارزش سرویس نقل و انتقال حواله ارزی

در این بخش ابتدا زنجیره ارزش ارائه دهندگان سرویس و بازیگران کلیدی این سرویس را مورد بررسی قرار می دهیم، سپس به بررسی کلی ویژگیهای عناصر کلیدی ذکر شده و انگیزه های اقتصادی آنها می پردازیم و در نهایت در قسمت ارزیابی بازار با توجه به

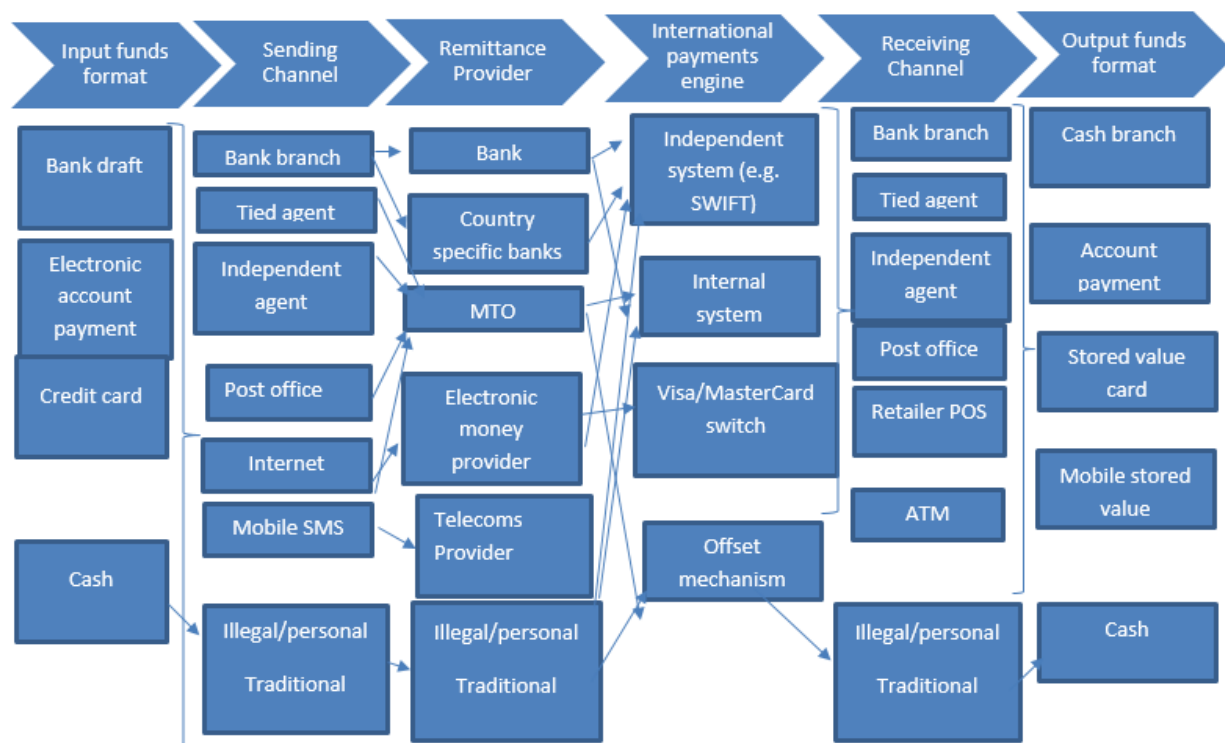
^۱ کلمه ارزآن مخفف ارز آنلاین است که یادآور پرداخت سریع، آنلاین و ارزان (کارمزد پایین تر نسبت به سایر روشهای انتقال ارز) می باشد.



بررسی های آماری وضعیت سرویس Remittance در جهان و ایران، بازار هدف و مکانیزم مناسب مشتریان این سرویس در ایران را برمی گزینیم.

زنجیره ارزش ارائه دهندگان خدمات حواله ارزی (Remittance)

همان طور که در شکل زیر مشاهده می شود، در انجام این نقل و انتقالات بازیگران کلیدی وجود دارند که هرکدام نقش مهمی را در این نقل و انتقال انجام می دهند. در ذیل به طور مختصر به تعریف و بررسی این عناصر کلیدی به منظور انتخاب و تشخیص مکانیزم پیاده سازی در فاز نخست می پردازیم



شکل ۱: زنجیره ارزش ارائه دهندگان حوالجات ارزی

بازیگران کلیدی در نقل و انتقال حوالجات ارزی (Key Player involved in Remittance) ارسال کننده و دریافت کننده^۲:

ارسال کنندگان در واقع اشخاص حقیقی و یا حقوقی هستند که وجه نقد را توسط ارائه دهندگان خدمات ارزی (RSP) یا نمایندگان آنها ارسال می نمایند. دریافت کنندگان وجه نیز اشخاصی هستند که وجه را از طریق RSP یا نمایندگان آنها دریافت می نمایند.

^۲ Sender & Receiver



ارائه دهندگان خدمات حوالجات ارزی (RSP) ^۳

شرکتهایی هستند که عمل نقل و انتقال وجه را به عنوان کسب و کار انجام می دهند. بنابراین برطبق تعریف بالا شامل افرادی که به طور فیزیکی وجه را منتقل می کنند، نمی باشد. در واقع RSP به عنوان زیرمجموعه از ارائه دهندگان خدمات مالی (Payment Service Provider) است و در عمل خدمات مالی دیگری به غیر از انتقال حوالجات ارزی را نیز انجام می دهند. به طور معمول دو RSP درگیر این نقل و انتقال هستند، یکی در کشور ارسال کننده و دیگری در کشور دریافت کننده. هر دو RSPها از platform یکسانی برای ارائه سرویس استفاده می نمایند.

نمایندگان ارائه دهندگان خدمات حوالجات ارزی ^۴

برخی از RSPها ممکن است نمایندگانی را جهت دریافت و پرداخت وجه داشته باشند که این نمایندگان ممکن است شعبه ای از RSP باشند یا به صورت جداگانه قرارداد داشته باشند.

عملیات انتقال پول (MTO) ^۵

هدف اصلی MTO، نقل و انتقال پول از یک مکان به مکان دیگر است. Western Union یکی از برجسته ترین بازارهای نقل و انتقال حواله ارز (Remittance)، در این زمینه می باشد که در تعداد زیادی از کشورهای جهان شعبه دارد. این MTO علاوه بر نقل و انتقال پول به صورت Paper Money و Cash Based Electronic از بازه گسترده ای از سرویس های جدید به صورت آنلاین استفاده می نماید. این سرویس به عنوان "Western Union Money Transfer"، شناخته می شود و قادر به ارسال پول به صورت آنلاین فقط با استفاده از کارت های Visa و MasterCard می باشد. Money Gram دومین و بزرگترین MTO در جهان است که بر اساس Home Delivery و ATM در حوزه پرداخت عمل می نماید. از دیگر MTOها Credit Union است که عملکرد درست و شفاف را در این زمینه دارا می باشد و از جمله مزایای آن دسترسی به مناطقی است که توسط بانک تحت پوشش نمی باشد و مناسب برای دهکهای پایین در کشورهای در حال توسعه می باشد. بهترین ابتکار عمل Credit Union ایجاد شبکه ای با نام Inrnet (International Remittance Network) جهت پاسخ به نیاز روز افزون اعضای آن برای نقل و انتقال می باشد. شایان ذکر است از سال ۲۰۱۲ این اتحادیه عضو جدیدی را نپذیرفته است.

نحوه انتخاب ارائه دهنده خدمات (Service Provide Remittancer)

تحقیقات انجام شده نشان می دهد که نحوه انتخاب Service Provider توسط ارسال کننده بر اساس معیارهای ذیل می باشد: سرعت نقل و انتقال، تعداد مناطق قابل ارائه خدمات، مدت زمان عملکرد، اعتماد به سرویس، امنیت ارسال، حفظ حریم خصوصی، دسترسی سریع به سرویس، مجاورت با آژانس ارسال کننده، توصیه خانواده و دوستان.

انگیزه اقتصادی ارسال کننده ها:

ارسال کننده حوالجات ارزی (Remittance)، بسته به مقصد ارسال و ویژگیهای دریافت کننده، انگیزه های متفاوتی را برای ارسال دارند. عواملی مانند ارسال وجه توسط مهاجران جهت کمک به خانواده جهت بهبود وضعیت معیشت یا بالعکس، ارسال وجه توسط خانواده ها برای دانشجویان مهاجر و... از جمله انگیزه های موجود می باشند. در ذیل برخی از این موارد ذکر شده است (kaijage, ۲۰۰۸) و (Bela, ۲۰۱۰): هزینه های اضطراری (Emergency Expenses)، تامین مالی کسب و

^۳ Remittance Service Providers

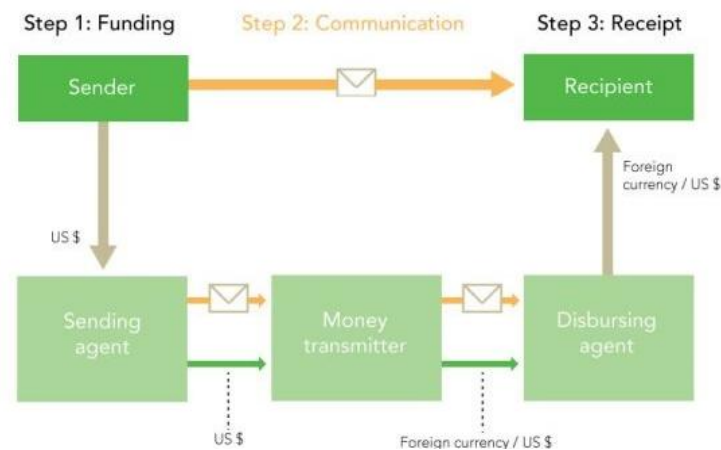
^۴ Agent of Remittance Service Providers

^۵ Money Transfer Operations



کار (Business Financing)، سرمایه‌گذاری دارایی (Asset Investment)، توسعه و تامین پروژه های مالی (Development Project Financing)، کمک های خیریه (Charity).

مراحل کار و مکانیزم (Process & Mechanism):



شکل ۲. مراحل کار و مکانیزم (Process & Mechanism)

به طور کلی این سرویس دارای پنج شاخص می باشد: دریافت (Capturing)، پیام (Messaging)، تامین نقدینگی (Liquidity Provision)، پرداخت (Disbursement)، واریز (تسویه) (Settlement).

روال کلی این سرویس به این صورت است که ارسال کننده وجه (Sender) وجهی را که می‌خواهد انتقال دهد به ارائه دهنده خدمات حوالجات ارزی RSP (Remittance Service Provider) یا نمایندگان آنها ارسال می نماید و معمولا برای این کار از سیستم های پرداخت بومی استفاده می کنند و به طور معمول، نیازمند تهیه اطلاعات خاص برای تکمیل کردن مراحل نقل و انتقال است. پرداخت ها نیز از طریق مکانیزم های مختلفی انجام می پذیرد. برای دریافت کننده وجه نیز (اطلاعاتی مانند مشخصات هویتی و...) و تعیین نوع نقل و انتقال مهم می باشد. همچنین Security Password یا کدی که ارسال کننده توسط آن از صحت مراحل دریافت، توسط دریافت کننده مطمئن گردد نیز مورد نیاز است. این کد انتقال توسط RSP به ارسال کننده داده می‌شود تا اطمینان یابد وجه توسط دریافت کننده، دریافت گردیده است. محل دریافت وجه می‌تواند فیزیکی باشد (شعبه های RSP یا صرافی های طرف قرارداد) یا مجازی (سایتهای اینترنت یا اپراتورهای موبایل).

درواقع قسمت اصلی این سیستم مربوط به دریافت وجه می باشد که بسته به امکانات زیرساخت و نوع نقل و انتقال کشور دریافت کننده متفاوت می‌باشد. در هر صورت هویت دریافت کننده کاملا باید شفاف باشد. دریافت کننده می‌تواند با نشان دادن اسناد هویتی یا کد انتقال یا کلمه عبور یا ترکیبی از موارد ذکر شده تشخیص داده شود. اگر دریافت کننده حساب کاربری در RSP داشته باشد نیاز به انجام مراحل تطبیقی برای دریافت وجه نمی‌باشد.

این سرویس بسته به ابزار و امکانات به کار گرفته شده دارای مکانیزم‌های مختلفی می‌باشد برخی از این مکانیزم ها به شرح ذیل می‌باشد:



- انتقال بر اساس کارت (Card-Based Transfer)
- انتقال حساب به حساب (Account-to-Account Transfer)
- انتقال بر اساس حساب مجازی موبایل (Mobile Virtual Account Transfer)
- انتقال آنلاین فرد-فرد (Person-to-Person online Transfer)
- نقد شونگی بر اساس انتقال الکترونیکی (Cashed-Based Electronic Transfer)

بنابراین در مرحله اول این مکانیزم‌ها را با هم مقایسه می‌کنیم و در مرحله دوم مزایا و محدودیت‌های روشهای انتقال را مورد بررسی قرار خواهیم داد:

مرحله اول:

جدول ۱. مقایسه‌ای مکانیزم‌های نقل و انتقال حواله ارزی (Remittance)

Cashed-Based Electronic	Person to Person	Mobile Virtual Account	Account-to-Account	Card-Based	شاخص‌ها
NO	YES	NO	YES	YES	ارسال کننده باید حساب بانکی داشته باشد
NO	YES	NO	YES	NO	دریافت کننده باید حساب بانکی داشته باشد
NO	YES	YES	NO	YES	تنها برای کشورهای معین
-	+	+	-	+	هزینه
+	+	+	0	-	دسترسی
+	+	+	-	+	سهولت و سرعت

+ / خوب - / ضعیف 0 / وسط

همان‌طور که در جدول مقایسه‌ای دیده می‌شود هر کدام از مکانیزم‌های ویژه‌های خاص خود را دارا می‌باشند. نتیجه‌ای که از بررسی شاخص‌های در نظر گرفته شده (هزینه، دسترسی، سرعت) به دست می‌آید حاکی از آن است که از بین روشهای بیان شده، (با توجه به زیر ساخت موجود) روش Mobile Virtual Account دارای هزینه کمتر، دسترسی راحت‌تر و سرعت نقل و انتقال بالاتر می‌باشد.

مرحله دوم:

در این مرحله به مقایسه ویژگیها و مزایا، محدودیت‌های روشهای انتقال در دو بخش مشتریان و ارائه دهندگان خدمات مالی در Financial Service Provider (FSP) می‌پردازیم.



جدول ۲. مقایسه مزایا و محدودیت های مکانیزم های انتقال

	Customers (مشتریان)	ارائه دهندگان خدمات مالی	Restrictions to Access محدودیت های پذیرش توسط FSP
Cashed-Based Electronic	Delivery به صورت بلادرنگ حساب بانکی نیاز ندارد هزینه بالا تعداد بالای Access point	شبکه گسترده ای از نماینده ها وجود دارد نیاز به قدرت نفوذ در شاخص های اقتصادی	بسته به قوانین محلی گاهی اوقات نماینده ها محدود به بانک می شوند
Person to Person	نصب و راه اندازی (setup) و استفاده بسیار آسان و ایمن است نیاز به اینترنت ارزان دارد ارسال کننده به حساب بانکی و Credit Card نیاز دارد برای دریافت نیاز به POS, ATM, حساب بانکی است	حجم بالای تراکنش مورد نیاز است ممکن است دلیل تاثیرات شبکه به سختی launch انجام شود	محدودیت های رگولاتوری در بعضی از کشورها
Mobile Virtual Account	نصب و راه اندازی (setup) و استفاده آسان و ایمن است نیاز به موبایل دارد ارزان حساب بانکی نیاز ندارد	هزینه پایین نیروی انسانی نیازمند تجهیزات شبکه و زیر ساخت نگهداری شبکه مورد نیاز است	محدودیت های رگولاتوری در بعضی از کورها
Account-to-Account	سریعتر از ارسال کاغذی (paper base) نیاز به حساب بانکی برای ارسال و دریافت دارد ارزانتر از cash-base	هزینه نیروی انسانی کمتری را دارد نسبت به روش کاغذی نیاز به تجهیزات شبکه و زیر ساخت دارد که هزینه آن نسبت به Cash-Base کمتر است	توسط تعداد زیادی از FSP ها مورد پذیرش است شاخه ای از کسب و کار FSP است
Card-Based	ارسال در همان لحظه صورت می گیرد برای ارسال نیاز به حساب بانکی یا credit card دارد برای دریافت نیاز به ATM یا POS وجود دارد	احراز هویت مشتریان مهم است هزینه نیروی انسانی بعد از نصب و راه اندازی اولیه پایین می آید	نمایندگان ارسال و دریافت (Agent) باید با اتحادیه کارت ها (Card Association) قرارداد داشته باشند محدودیت رگولاتوری در بعضی از کشورها

در این مرحله نیز با در نظر گرفتن مزایا و محدودیت های ذکر شده و همچنین زیرساخت موجود در ایران، به این نتیجه می
رسیم که مکانیزم Mobile Virtual Account، مناسب ترین مکانیزم موجود در حال حاضر می باشد.

بنابراین سرویس "ارزان" با توجه به مکانیزم Mobile Virtual Account و اینترنت قابل پیاده سازی است.

طریقه انتقال حواله ارزی از طریق سرویس ارزان با شبکه مجازی تلفن همراه (Mobile Virtual Account):

انتقال پول به واسطه تلفن های همراه، راه حلی نوآورانه است که با روش سنتی Cash Based Electronic درهم تنیده شده
است. این روش بوسیله حساب مجازی توصیف می گردد که بر اساس ارزش پولی (Monetary value) تعریف شده و قادر به
ذخیره سازی آن می باشد. این حسابها همچنین به شماره اختصاصی مشترکین تلفن همراه، متصل می باشد. حساب مجازی در
صورت تمایل مشترک می تواند به حساب بانکی یا شماره کارت بانکی اتصال داشته باشد. نقل و انتقال بین این حسابها به طور
معمول توسط اپراتورها انجام می شوند و دریافت و پرداخت (Capturing-Disbursement) توسط MTO ها یا نمایندگان آنها
صورت می پذیرد به طور مثال روال عملیاتی سرویس به شرح ذیل می باشد:



ارسال کننده، وجه را نزد نماینده ارسال (Agent Sender) سپرده‌گذاری می‌نماید. نماینده ارسال و دریافت کننده (Receiver) هر دو تلفن همراه دارند که حساب مجازی و توانایی انتقال پول در آنها فعال است. به محض جمع آوری پول، نماینده ارسال به وسیله پیام متنی سیستم انتقال اپراتور را جهت ارسال مقادیر جمع شده به حساب مجازی و دریافت کننده (توسط شماره تلفن همراه تشخیص داده و شناسایی می‌گردد) آگاه می‌سازد. تقریباً بلافاصله پیام متنی توسط اپراتور به دریافت کننده، جهت دریافت پول ارسال می‌شود.

دریافت کننده، چند گزینه انتخاب برای دریافت پول دارد، در صورتیکه کارت بانکی متصل به حساب مجازی دارند می‌توانند از طریق ATM یا شعب بانکی پول را به صورت نقد دریافت نمایند، از طرف دیگر می‌توانند به نمایندگان دریافت کننده (AgentReceiver) مستقر در محلهای اعلام شده مراجعه نمایند. این نمایندگان هم دارای شماره تلفن همراهی هستند که حساب مجازی در آن فعال است و از این طریق نقل و انتقال را انجام می‌دهند. حساب مجازی نمایندگان ارسال و دریافت به حسابهای بانکی متصل است، به طوریکه این نمایندگان را قادر می‌سازد تا این نقل و انتقالات را مدیریت نمایند.

بازیگران کلیدی سرویس ارز آن در ایران:



شکل ۳. بازیگران کلیدی سرویس ارز آن در ایران



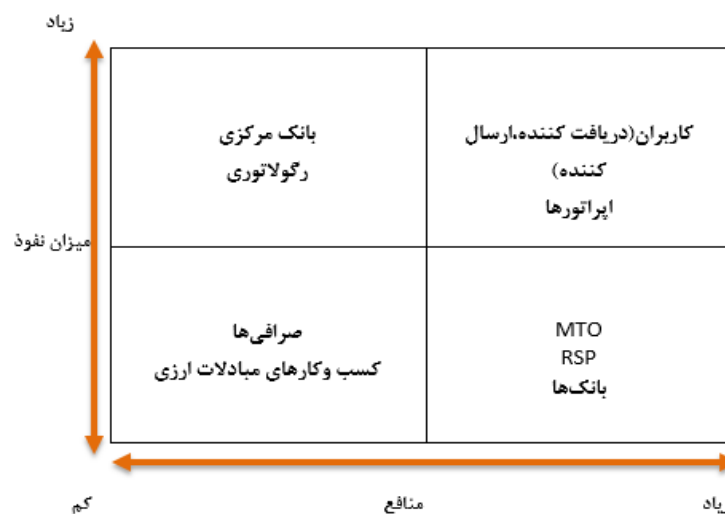
تحلیل ذینفعان

در این بخش در مرحله اول، ذینفعان شناسایی می شوند و در مرحله دوم به اولویت بندی ذینفعان می پردازیم



شکل . ذینفعان

در مرحله بعد طبقه بندی ذینفعان بر اساس میزان نفوذ(قدرت) و منافعشان صورت می گیرد. محور میزان نفوذ، نشان دهنده میزان تاثیرگذاری و نفوذ هر یک از دست اندرکاران بر فعالیتهای پروژه است. محور منافع، نشان دهنده میزان تاثیرپذیری ای است که هر یک از این ذینفعان میتواند از پروژه داشته باشد.



شکل ۵. تحلیل میزان نفوذ--تاثیرپذیری ذینفعان



قدرت بالا، منافع بالا: این ذینفعان کسانی هستند که باید بیشترین تلاش را برای راضی نگه داشتن، اطلاع رسانی و تعامل با آنها به کاربرد. کاربران که از این سرویس استفاده می نمایند (ارسال کننده ها، دریافت کننده ها) علاوه بر بازیگران کلیدی، به عنوان یکی از ذینفعان اصلی نیز دیده می شوند. آنها علاوه بر داشتن منافع بالا بدلیل کمتر بودن کارمزد نسبت به روشهای سنتی، دارای قدرت بالایی در بقا سرویس می باشند. همچنین اپراتورها به دلیل نوع مکانیزم و برداشتن کارمزد در این جرگه قرار می گیرند.

قدرت بالا، منافع پایین: ذینفعانی هستند که به اندازه ای که رضایتشان جلب می شود باید با آنها در تعامل بود؛ این ذینفعان باید از مزایای کلی و جذاب پروژه باخبر شوند تا در زمان لازم به حمایت از پروژه بپردازند. بانک مرکزی بدلیل وضع قوانین بانکی و نقل و انتقال حوالجات دارای سطح بالایی از نفوذ در پروژه می باشد، رگولاتوری (سازمان تنظیم مقررات رادیویی) نیز به دلیل سیاست نرخ گذاری بر کلیه خدمات در بخش های مختلف ارتباطی در چارچوب قوانین و مقررات کشور، تدوین و اعمال مقررات ارتباطی کشور و نظارت بر حسن اجرای آن دارای قدرت نفوذ بالایی در اجرا یا عدم اجرا پروژه می باشد.

قدرت پایین، منافع بالا: MTO و RSP در حال حاضر دارای قدرت (میزان نفوذ) اندکی بر روی پروژه می باشند اما در صورت افزایش تقاضا جهت این سرویس و وارد بازار شدن آنها از منافع آن بهره مند می شوند (آماده بودن بازار، رشد سریع تر و...). بانک ها نیز به طور غیر مستقیم از منافع ناشی از افزایش تراکنش ها بهره مند می شوند هرچند دارای قدرت نفوذ بالایی در سرویس نمی باشند.

قدرت پایین، منافع پایین: صرافی ها و کسب و کارهای بین المللی نیز هرچند جز ذینفعان محسوب می گردند اما دارای منافع پایینی هستند در کسب و کارهای بین المللی به دلیل آنکه استفاده از این سرویس تا سقف ۱۰۰۰ دلار می باشد، منافع بالایی را ندارند و صرافی ها نیز به دلیل بالاتر بودن کارمزد نسبت به سرویس جدید و وجود سقف معین، در این دسته قرار می گیرند.

بررسی و ارزیابی بازار در ایران:

در این بخش با توجه به بررسی های انجام شده در خصوص بازیگران کلیدی، ذینفعان و شاخصهای اصلی انتخاب RSP ها توسط آنها، به تعیین جامعه هدف در دو بخش (افراد و کشورها) می پردازیم و در نهایت جامعه هدف را اولویت بندی می نماییم.

جامعه هدف در ایران :

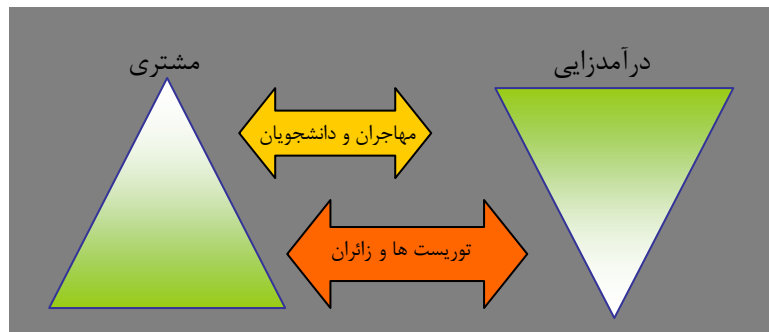
همان طور که در دسته بندی مشتریان اشاره شد، جامعه هدف این سرویس مهاجران، توریست ها، دانشجویان و زائران می باشد. جدول شماره ۱ آمار جامعه هدف را در سال ۲۰۱۵-۲۰۱۴ نشان می دهد^۱ (مرتضوی، ۱۳۹۳)

جدول ۳. جامعه هدف سرویس

	مهاجران	توریست ها	زائران	دانشجویان
۲۰۱۴-۲۰۱۵	۵,۰۰۰,۰۰۰	۱۱,۰۰۰,۰۰۰	۷,۰۰۰,۰۰۰	۱۲۰,۰۰۰



با در نظر گرفتن این موضوع که مهاجران و دانشجویان بازه زمانی بیشتری در خارج از کشور می‌باشند (حداقل ۲ سال) و توریست‌ها و زائران بازه زمانی بسیار کوتاه‌تری در خارج یا داخل کشور هستند بنابراین در دسته بندی کلی، مهاجران و دانشجویان در یک دسته و توریست‌ها و زائران را در دسته‌بندی جداگانه‌ای قرار می‌دهیم. رابطه بین مشتری و درآمد در این کسب و کار با توجه به محصول و دیدگاه مدیریت، در شکل شماره ۵ قابل نمایش است:



شکل ۶. مدل ارتباط مشتری و درآمد

با توجه به شکل ۵، در این کسب‌وکار هر چه بازه زمانی که مشتریان از سرویس استفاده می‌نمایند طولانی‌تر باشد از نظر درآمدزایی بهتر خواهد بود زیرا هر چند ممکن است به نظر آید تعداد پیام‌های ارسالی در بخش پایین هرم مشتری بیشتر است، اما هزینه‌های فروش، پشتیبانی و مدیریت مشتری در بالای هرم کمتر خواهد بود زیرا تعداد مشتریان و خواسته‌های آنها مشخص‌تر و محدودتر می‌باشد. با توجه به این توضیح بازار به دو بخش تقسیم می‌شود:

۱. بخش اول: که در این گروه مهاجران و دانشجویان قرار دارند که از خدمات سرویس به منظور تامین هزینه های زندگی، شهریه، افزایش کیفیت زندگی و مواردی از این قبیل استفاده می‌کنند. مخاطبان در این بخش از بازار از تلفن همراه و یا اینترنت بطور گسترده‌ای استفاده می‌نمایند و وجود رابطه مستقیم دوطرفه با مخاطبین بسیار مهم می‌باشد.

۲. بخش دوم: این بخش از بازار توریست‌ها و زائران هستند که به طور محدود و در بازه زمانی کوتاه‌تری از اینگونه خدمات استفاده می‌کنند ولی تعداد بالاتری دارند.

جدول ۴. الویت بندی جامعه هدف

درجه	جمع کل	اهمیت دسترسی آسان و سریع به سرویس	بازه زمانی نیاز به ارسال	آشنایی و میزان استفاده از تلفن همراه	آشنایی و میزان استفاده از اینترنت	معیار جامعه هدف
A	۱۷	۵	۵	۴	۳	مهاجران
B	۱۶	۴	۴	۴	۴	دانشجویان
C	۱۳	۴	۳	۴	۲	زائران
D	۱۲	۴	۲	۳	۳	توریست‌ها



همان طور که در جدول ۴ مشاهده می گردد، اولویت اول و دوم به مهاجران و دانشجویان، اولویت های بعدی به ترتیب به زائران و توریست ها اختصاص پیدا می کند. در مرحله بعد به بررسی میزان حوالجات ارزی در جهان و ایران می پردازیم تا کشورهای بازار هدف و مکانیزم مناسب جامعه هدف را مورد ارزیابی قرار دهیم.

بررسی وضعیت سرویس حواله ارز (Remittance) در جهان (آمار بانک جهانی ۲۰۱۴):

بررسی ها نشان می دهد که هند با ۷۰ میلیارد دلار (نزدیک به ۴٪ GDP هند) پیشتاز است. برنامه ریزی گسترده هند برای اعزام کارگران با مهارت، فقط طی ۵ سال گذشته این رقم را ۲۰ میلیارد دلار افزایش داده است. اکنون ۱۳ میلیون کارگر مهاجر یکی از اصلی ترین شیوه های درآمدی این کشور می باشند.

در رتبه بعدی چین با ۶۰ میلیارد دلار، فیلیپین، فرانسه، مکزیک، نیجریه، مصر، آلمان و پاکستان هم در رده های سوم تا دهم هستند. جدول زیر Remittance ورودی به ۱۵ کشور اول دنیا طی سالهای ۲۰۱۳-۲۰۰۹ است (بانک جهانی، ۲۰۱۴).

جدول ۵. روند وضعیت سرویس حواله در جهان (ارقام به میلیارد دلار)

ردیف	حوالجات ارزی ورودی	۲۰۰۹	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲	۲۰۱۳
۱	هند	۴۹,۲	۵۳,۵	۶۲,۵	۶۸,۸	۷۰
۲	چین	۴۱,۶	۵۲,۵	۶۱,۶	۵۸	۵۹,۵
۳	فیلیپین	۲۰	۲۱,۶	۲۳,۱	۲۴,۶	۲۶,۷
۴	فرانسه	۱۶,۱	۱۹,۵	۲۲,۶	۲۲,۱	۲۳,۳
۵	مکزیک	۲۲,۱	۲۲,۱	۲۳,۶	۲۳,۴	۲۳
۶	نیجریه	۱۸,۴	۱۹,۸	۲۰,۶	۲۰,۶	۲۰,۹
۷	مصر	۷,۲	۱۲,۵	۱۴,۳	۱۹,۲	۱۷,۸
۸	آلمان	۱۲,۳	۱۲,۸	۱۴,۵	۱۵,۱	۱۵,۲
۹	پاکستان	۸,۷	۹,۷	۱۲,۳	۱۴	۱۴,۶
۱۰	بنگلادش	۱۰,۷	۱۱,۳	۱۳	۱۴,۲	۱۳,۹
۱۱	بلژیک	۱۰,۴	۱۰,۳	۱۱	۱۰,۲	۱۱,۱
۱۲	ویتنام	۶	۸,۳	۸,۶	۱۰	۱۱
۱۳	اکراین	۵,۹	۶,۵	۷,۸	۸,۵	۹,۷
۱۴	اسپانیا	۹	۹,۱	۹,۹	۹,۷	۹,۶
۱۵	اندوزی	۶,۸	۶,۹	۶,۹	۷,۲	۷,۶

اهمیت پول مهاجرین به قدری است که اقتصاد بسیاری از کشورهای فقیر و در ابتدای توسعه بر پایه نقل و انتقال حواله ارزی ورودی (Incoming Remittance) است.



جدول ۶. بیشترین دریافت کننده های حوالات در جهان (آمار بانک جهانی، ۲۰۱۴)

۱	تاجیکستان	۴۲,۱٪	۱۱	لبنان	۱۷٪
۲	قرقیزستان	۳۱,۵٪	۱۲	هندوراس	۱۶,۹٪
۳	نپال	۲۸,۸٪	۱۳	السالوادور	۱۶,۴٪
۴	مولداوی	۲۴,۹٪	۱۴	کوزوو	۱۶,۱٪
۵	لسوتو	۲۴,۴٪	۱۵	جامایکا	۱۵٪
۶	ساموآ	۲۳,۸٪			
۷	هائیتی	۲۱,۲٪			
۸	ارمنستان	۲۱٪			
۹	گامبیا	۱۹,۸٪			
۱۰	لیبریا	۱۸,۵٪			

جدول شماره ۳ نام کشورهایی است که Remittance ورودی آنها بیشترین درصد از کل بودجه ناخالص داخلی کشورشان را تشکیل می دهد، رتبه اول و هشتم متعلق است به دو کشور همسایه ایران تاجیکستان و ارمنستان است

بررسی وضعیت حواله ارزی (Remittance) در ایران:

حواله ارزی ورودی ایران علیرغم برخوردار بودن از طیف چند میلیونی مهاجرین متخصص سالانه به ۱,۳۷ میلیارد دلار می رسد که پس از کشورهایی نظیر قرقیزستان، تاجیکستان، اردن و نپال در رده ۶۴ دنیا قرار دارد. مصر با داشتن جمعیتی حدود ایران طی ۵ سال گذشته حواله ارزی ورودی خود را ۲,۵ برابر کرده و به ۱۸ میلیارد دلار رسانده است که معادل با ۶۰٪ فروش نفت خام ایران در سال گذشته است (بانک جهانی، ۲۰۱۴).

مهاجرت کارگران و کارشناسان ماهر در ایران سابقه ای ۶۰ ساله دارد. روندی که از دهه ۴۰ و ۵۰ با کویت و کشورهای حاشیه خلیج فارس آغاز و در دهه ۶۰ به ژاپن و طی دو دهه اخیر به کانادا و استرالیا ختم شده است. ایران که در ابتدای دهه ۷۰ بیش از ۲,۷٪ درصد تولید ناخالص داخلی اش از محل حواله ارزی ورودی تامین می شد اکنون تنها ۰,۳۳٪ GDP خود را از این محل تامین می نماید. در این میان مهاجرین ساکن در آمریکا با ارسال ۳۸۰ میلیون دلار و قطر با ۱۸۵ میلیون دلار کشورهای اول و دوم هستند.



نخستین کنگره بین المللی
چالش های الکترونیکی ۲۰۱۶-تهران
1st Tehran eChallenges
International Congress 2016

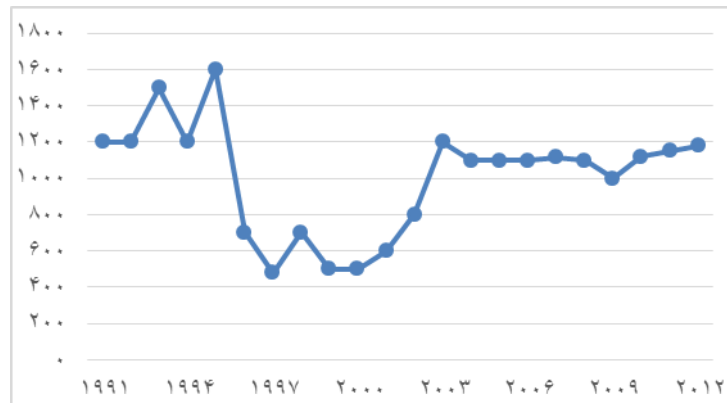
۱۳۹۵ مهرماه ۲۶ و ۲۷ / 17-18 October 2016

جدول ۷. میزان حواله ارزی ورودی به ایران (ارقام به میلیارد دلار)

ردیف	حوالات ارزی ورودی ایران	۲۰۱۰	۲۰۱۱	۲۰۱۲
۱	ایالات متحده آمریکا	۳۲۶	۳۶۶	۳۷۹
۲	قطر	۱۵۴	۱۷۷	۱۸۳
۳	کانادا	۹۶	۱۰۷	۱۱۱
۴	کویت	۹۳	۱۰۴	۱۰۸
۵	آلمان	۸۰	۹۰	۹۳
۶	رژیم اشغالگر قدس	۶۴	۷۲	۷۵
۷	انگلیس	۵۵	۶۲	۶۴
۸	سوئد	۵۴	۶۱	۶۳
۹	امارات متحده عربی	۳۷	۴۲	۴۳
۱۰	بحرین	۲۸	۳۱	۳۳
۱۱	استرالیا	۲۶	۲۹	۳۰
۱۲	فرانسه	۲۲	۲۵	۲۶
۱۳	هلند	۲۲	۲۵	۲۶
۱۴	نروژ	۱۵	۱۷	۱۸
۱۵	دانمارک	۱۴	۱۵	۱۶
۱۶	ارمنستان	۱۴	۱۵	۱۶
۱۷	اتریش	۱۳	۱۵	۱۶
۱۸	ترکیه	۱۱	۱۳	۱۳
۱۹	ایتالیا	۸	۹	۹
۲۰	عراق	۷	۷	۸
۲۱	سوئیس	۶	۶	۶
۲۲	بلژیک	۵	۵	۵
۲۳	اسپانیا	۵	۵	۵
۲۴	ژاپن	۵	۵	۵
۲۵	یونان	۴	۴	۴
۲۶	فنلاند	۴	۴	۴
۲۷	نیوزلند	۳	۳	۳
۲۸	هند	۱	۱	۲
۲۹	قزاقستان	۱	۱	۱
۳۰	فلیپین	۱	۱	۱
۳۱	قبرس	۱	۱	۱
۳۲	ایرلند	۱	۱	۱
۳۳	اردن	۱	۱	۱
۳۴	لوکزامبورگ	۱	۱	۱
جمع کل		۱,۱۸۱	۱۳۲۲	۱۳۳۰



کانادا، کویت و آلمان در رتبه های بعدی هستند و رژیم اشغالگر قدس با ۷۵ میلیون دلار در سال در رتبه ششم است. از این رقم ۳۶٪ از آمریکای شمالی، ۲۷٪ از اروپا، ۲۶٪ از کشورهای حاشیه خلیج فارس، ۵،۵٪ رژیم اشغالگر قدس، ۲،۳٪ استرالیا و نیوزیلند و ۲٪ سایر کشورهای آسیایی هستند. از ژاپن که زمانی ۶۰٪ حواله ارزی ورودی ایران را تشکیل می داد دیگر خبری نیست.



شکل ۷. نمودار میزان حواله ارزی ورودی به ایران

در مقابل حواله ارزی خروجی از ایران طبق آمار بانک جهانی حدود ۴۲۵ میلیون دلار است که ۶۹٪ به افغانستان، ۱۹٪ عراق و ۹٪ به پاکستان می رود (البته عمده پول کارگرهای افغان توسط شرکتهای واسط به شکل کالا و سوخت از ایران خارج می شود که رقمی در حدود یک تا ۱،۵ میلیارد دلار است)

بررسی ویژگیهای مصرف کنندگان سرویس حوالجات ارزی در ایران:

همان طور که می دانیم روند صعودی مهاجرت ایرانیان به کانادا، استرالیا و اروپا از اواخر دهه ۹۰ شروع شد و در آغاز قرن ۲۱ سیر صعودی گرفت. بررسی ها حاکی از آن است که حدود ۴ میلیون مهاجر عمدتاً متخصص در اروپا و آمریکا و استرالیا هستند. رقم حدود ۸۰۰ میلیون دلار نقل و انتقالات آنها حاکی از آن است که بطور متوسط هر مهاجر، ۲۰۰ دلار در سال ارسال می نماید که رقم ناچیزی است و بیشتر در حد کمک و هدیه به خانواده هایشان در ایران می باشد. همچنین طبق آخرین آمار بانک جهانی، آمار پول ارسالی از کشور آمریکا و کانادا طی ۲۰ سال اخیر فقط ۵۰٪ رشد داشته است، (حدود ۲۰۰ میلیون دلار) علیرغم اینکه جمعیت مهاجرین طی ۱۵-۲۰ سال اخیر بیش از ۲،۵ برابر شده است. این آمار نشان می دهد که مهاجرین سالهای اخیر، علیرغم اینکه همچنان پیوندهای محکمی با ایران دارند و بطور مرتب کالا برایشان ارسال می گردد اما چندان تمایلی به ارسال بخشی از درآمدشان به ایران ندارند. از طرف دیگر علیرغم سیل مهاجرت متخصصان ایرانی به کانادا، استرالیا و نظیر آن طی سالهای اخیر، ما نتوانسته ایم بستری برای جذب بخشی از درآمد سالانه آنها در کشور فراهم کنیم و ایران طی این سالها تاکنون نتیجه مطلوبی جهت جذب سرمایه این مهاجران نداشته است. این موضوع می تواند چهار دلیل عمده به شرح ذیل داشته باشد:

۱. عدم وجود بستری قابل اعتماد جهت ارسال وجه به طور مستمر، بستری که قادر به ارائه سرویسی باشد در هر زمان و مکان در دسترس و سرعت نقل و انتقال در آن بالا باشد، همچنین قادر به تامین امنیت و حفظ حریم خصوصی باشد و از همه مهم تر، از مکانیزم تکنولوژی های نوین در آن استفاده شده باشد.



۲. گسترده نبودن شبکه حمایتی در دسترس در مکان‌های جغرافیایی کلیدی (منظور کشورهایی که بیشترین رشد مهاجرت را در سالهای اخیر داشته اند).

۳. عدم وجود محرکهای لازم جهت ارسال وجه جهت سرمایه گذاری در ایران علیرغم اینکه هر نوع سرمایه گذاری در ایران چه در بورس، ملک یا سایر بازارها بازدهی بسیار مناسبی داشته است.

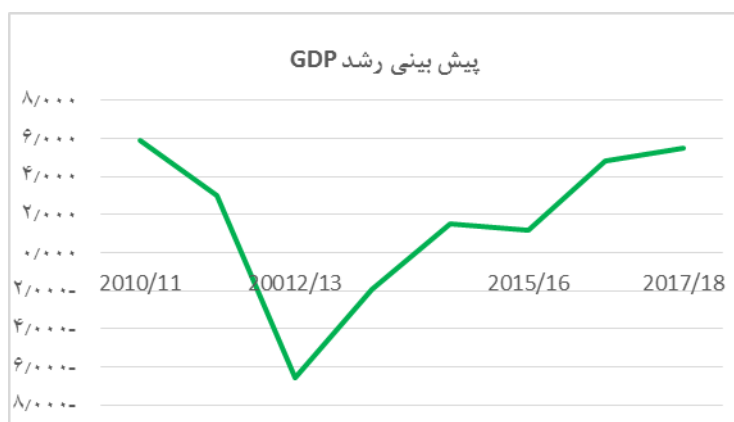
۴. متأسفانه حتی در مراکز دانشگاهی و تحقیقاتی هم این موضوع بطور شایسته مورد بررسی قرار نگرفته است. با جستجو در منابع موجود به کمتر مقاله‌ای چه در خارج و چه در داخل برمیخوریم که در مورد انتقال حواله ارزی (Remittance) و ایران سخن گفته باشد و در نقطه مقابل به مطالب بسیار گران بهایی از گزارش‌های پژوهشی، پایان نامه‌ها و ... مواجه می‌شویم که درباره هند و چین باشد و این نشان‌دهنده عزم جدی این کشورها روی موضوع است، تا سهم عمده تری از این بازار ۲۲۰ میلیون نفری توسط چین و هند و سایر کشورهای پیشرو جذب شود. هند و چین فقط طی ۵ سال گذشته نزدیک به ۲۰ میلیارد دلار رقم Remittance ورودی را افزایش داده اند.

کشورهای بازار هدف:

همان طور که در بخش بررسی وضعیت حواله ارزی در ایران دیدیم، بالاترین میزان حواله ارزی ورودی از کشور آمریکا و کشور قطر به ترتیب با ۳۸۰ و ۱۸۵ میلیون دلار می‌باشد. بررسی‌ها نشان می‌دهد علیرغم وجود تحریم‌ها در سالهای اخیر میزان حواله ارزی ورودی در بین ۱۰ کشور نخست جدول دارای رشد بوده است. به نظر می‌رسد با توجه به بهبود شرایط (رفع تحریم‌ها) و پیش بینی بانک جهانی از میزان رشد GDP، پیش بینی می‌شود که میزان حواله ارزی ورودی نیز به کشور افزایش یابد. بنابراین با دسته بندی کشورهای براساس شاخص‌های زیر، کشورهای بازار هدف را انتخاب می‌نماییم. شاخص‌ها:

۱. رشد قابل قبول در میزان ارسال حواله ارزی ۲. ارسال توریست به ایران ۳. منطقه جغرافیایی (منطقه خاورمیانه، همسایه های ایران در اولویت می‌باشند).

جدول ۸. مقایسه ای کشورها بر اساس شاخصهای ذکر شده (کشورهای منتخب جز ۱۰ کشور اول ارسال حواله ارزی به ایران طی ۵ سال گذشته می‌باشند).



شکل ۸. پیش بینی میزان رشد GDP در ایران

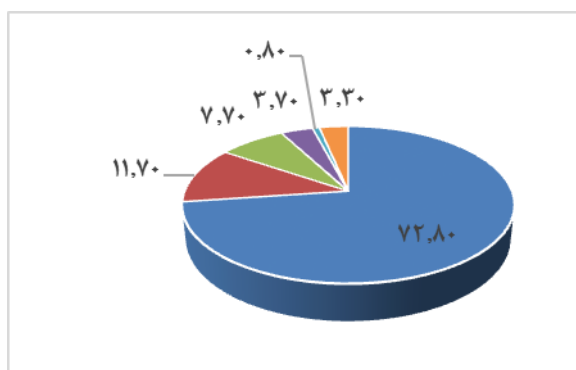
شاخص ۱	شاخص ۲	شاخص ۳	کشور
*	*	*	ایالات متحده آمریکا
*	*	*	قطر
*	*	*	کانادا
*	*	*	کویت
*	*	*	آلمان
*	*	*	انگلیس
*	*	*	سوئیس
*	*	*	امارات متحده عربی
*	*	*	بحرین
*	*	*	استرالیا
*	*	*	فرانسه



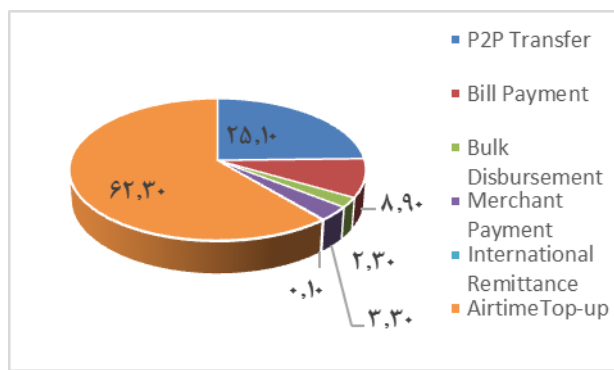
بنابراین می توان نتیجه گرفت در حال حاضر اولویت در منطقه خاورمیانه با چهار کشور قطر، کویت، امارات متحده عربی و بحرین و در قاره ی اروپا (آلمان، انگلیس، فرانسه) و در نهایت ایالات متحده آمریکا به عنوان اولین کشور، با بالاترین میزان رشد در منطقه به عنوان اولویت نخست انتخاب می گردد. همچنین کشورهای افغانستان، عراق و پاکستان با داشتن بالاترین حواله ارزی خروجی در رتبه های بعدی قرار می گیرند..

مقایسه رشد سرویس های بین المللی انتقال حوالجات ارزی در مقایسه با سایر روشهای پرداخت (Claire Pénicaud and Arunjay Katakam, ۲۰۱۳):

نمودارهای ۹ و ۱۰ مقایسه میزان رشد سرویسهای بین المللی انتقال حوالجات ارزی را در مقایسه با سایر روشهای پرداخت موبایلی غیر بانکی در ماه دسامبر ۲۰۱۴ را نشان می دهد. همان طور که مشاهده می گردد میزان این رشد در طول یک ماه، از ۰,۱ درصد



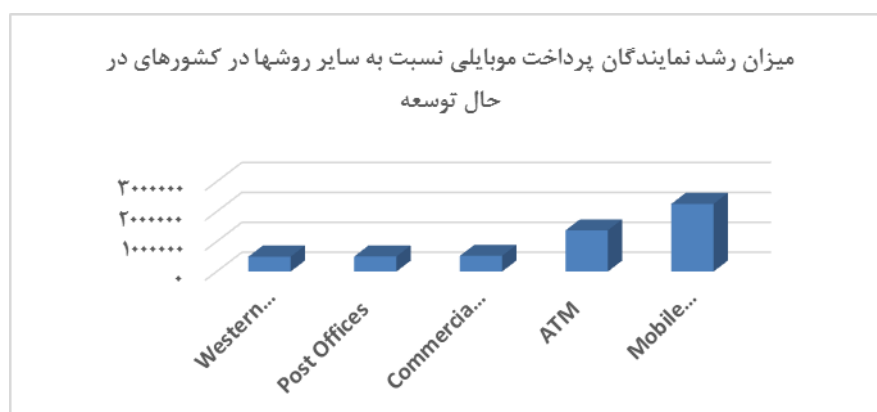
شکل ۱۰



شکل ۹

به ۰,۸ رسیده است که نشان دهنده رشد سریع این سرویس در جهان می باشد. بنابراین می توان نتیجه گرفت با توجه به رشد سریع این سرویس در جهان، پتانسیل بالایی برای این رشد در ایران موجود می باشد.

همچنین با توجه به نمودار زیر و بررسی میزان رشد نمایندگان پرداخت موبایلی (Mobile Money Agent) در سال ۲۰۱۴ در کشورهای در حال توسعه، می توان به راحتی پیش بینی نمود، این کسب و کار دارای رشد بالایی به ویژه در منطقه خاورمیانه می باشد.



شکل ۱۱



تحلیل شرایط و استراتژی

تحلیل SWOT

برای تعیین استراتژی‌های بقای این کسب‌وکار از تحلیل SWOT استفاده می‌کنیم و نقاط قوت، ضعف، تهدیدها و فرصت‌هایی را که ارائه دهنده‌گان این سرویس با عنوان ارائه دهنده‌گان تکنولوژی‌های جدید (New Technology Provider) با آن مواجه هستند را مورد بررسی قرار می‌دهیم.

استراتژی

- شناساندن سرویس ارزان به بازار از طریق ارتباط مستقیم با مشتریان.
- ارائه محصولات و خدمات متنوع به همراه ارزش افزوده به جهت پاسخگویی به نیازهای مختلف بازار.
- همگام سازی توان و کیفیت خدمات و محصولات متناسب با رشد سریع بازار.

جدول ۹. تحلیل SWOT

نقاط قوت	نقاط ضعف
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه ویژگی‌های نوآورانه با استفاده از تکنولوژی استفاده شده مانند انتقال در لحظه و دسترسی ۲۴ ساعته به سرویس. • انجام بیشتر مراحل کار به صورت اتوماتیک. • قابلیت دسترسی سریع و آسان به این سرویس با توجه به اجرای آن بر روی تلفن همراه • پایین تر بودن هزینه انتقال پول با توجه به مکانیزم موبایلی 	<ul style="list-style-type: none"> • این سرویس‌ها که از تکنولوژی‌های جدید استفاده می‌کنند، اغلب ناشناخته اند. • داری محدودیت‌های تراکنشی هستند. • محدودیت نواحی تحت پوشش برای دریافت کننده‌ها که منجر به از دست دادن مشتریان با پتانسیل در سایر نواحی می‌شود. • اغلب با قوانین دست و پاگیر رگولاتوری مواجه می‌شوند که خلاف روح نوآوری می‌باشد
فرصت‌ها	تهدیدها
<ul style="list-style-type: none"> • گسترش روزافزون استفاده کنندگان خدمات تلفن همراه. • تمایل و علاقه‌مندی مشتریان هدف به استفاده از این سرویس به-دلیل سهولت دسترسی و سرعت . • نبود عرضه‌کنندگان این سرویس در داخل کشور در زمان حاضر. 	<ul style="list-style-type: none"> • ضعف سیستم پیام کوتاه مخابرات در ارسال به موقع پیام در هنگام بالا بودن ترافیک. • قطع لینک مخابراتی. • وارد شدن رقبای جدی دیگر به بازار. • کاهش حاشیه سود به دلیل مشکلات در انتقال حوالجات ارزی، فنی، سیاسی • پشتیبانی ضعیف از سرویس. • مدیریت نقدینگی. • جرایم رایانه ای (هک شدن سرویس).

تحلیل ریسک:

جهت تحلیل ریسک، در مرحله اول عوامل ریسک مشخص نموده، در مرحله دوم از طریق احتمال وقوع و شدت اثر آن، ارزیابی انجام شده و سپس اولویت بندی می‌گردد. در نهایت روشهای پیشگیری و اصلاح آن پیشنهاد می‌شود.



مدیریت ریسک	ارزیابی			عوامل ریسک		ردیف
	RPN	شدت اثر	احتمال وقوع	توضیحات	ریسک	
روشهای پیشگیری و اصلاح						
با توجه به محیطی بودن ریسک آمادگی لازم برای تغییر سرویس مطابق با قوانین بانکی جدید	۱A	۱	A	بانک مرکزی بعنوان سیاست گذار اصلی نظام پولی و بانکی، با تصمیمات غیر قابل پیش بینی اثر قابل توجهی بر روی کل سرویس دارد	تصمیمات لحظه‌ای بانک مرکزی	۱
قرار دادن مفاد قوی در قرارداد جهت پشتیبانی و پاسخگویی در زمانهای بحرانی	۲C	۲	C	عدم پشتیبانی و ارائه سرویس به خصوص در زمانهای بحرانی	عدم ارائه سرویس مناسب از سمت شرکت RSP	۲
با توجه به محیطی بودن ریسک آمادگی لازم برای پشتیبانی در زمان قطع سرویس	۲B	۲	B	قطع لینک ارتباطی در زمانهای پرتراکش یا عادی	اخلال در عملکرد اپراتورها	۳
پیش بینی سیستم امنیتی قوی	۲D	۲	D	هک شدن سرویس بدلیل پایین بودن میزان امنیت	سرقت هویت - Identity theft	۴
برقراری سیستم ارتباطی و پشتیبانی قوی بین ارائه دهندگان خدمات	۱C	۱	C	قطع شدن لینک ارتباطی نمایندگان ارائه دهنده خدمات در کشورهای مختلف	مشکلات ارتباطی بین ارائه دهندگان خدمات	۵
پشتیبانی ۲۴ ساعت	۱C	۱	C	منجر به نارضایتی مشتری و لطمه به اعتبار ارائه دهندگان سرویس می‌شود	از دسترس خارج شدن سرویس	۶
برنامه ریزی صحیح، نیروی کارشناسی قوی	۲D	۲	D	منجر به نارضایتی و ریزش مشتریان می‌شود	عدم مدیریت صحیح در سرویس	۷
تیم متخصص و نظارت صحیح بر روی سرویس	۱D	۱	D	نارضایتی مشتری از دست دادن اعتبار و سهم بازار	عدم تست و مانیتورینگ قبل و در زمان اجرا	۸
قراردادن مقرراتی جهت استفاده صحیح از اطلاعات توسط ارائه دهندگان سرویس	۲E	۲	E	منجر به سلب اعتماد مشتری می‌شود	استفاده نادرست از اطلاعات مشتری توسط ارائه دهنده خدمات	۹
برنامه زمان بندی جهت به روزرسانی	۳D	۳	D	منجر به گرایش مشتریان به سمت رقبا می‌گردد	تاخیر در به روزرسانی سرویس	۱۰
پشتیبانی ۲۴ ساعته از شبکه	۲C	۲	C	هرگونه تاخیر در نقل و انتقال منجر به نارضایتی مشتریان و سلب اعتماد می‌گردد	تاخیر در پاسخ دهی توسط شبکه	۱۱
پیش بینی محل‌های قابل دسترس و اعلام به مشتری	۳C	۳	C	عدم سرویس دهی اپراتورها در بعضی از نقاط	ناکافی بودن نقاط دسترسی که منجر میشود مشتری سرویس را ترک نماید	۱۲
تامین وجه نقد در نمایندگیهای پرداخت	۲D	۲	D	در زمان دریافت، نماینده پرداخت وجه نقد نداشته باشد	نبود مبلغ نقدی جهت پرداخت به دریافت کننده	۱۳



شدت اثر ریسک با توجه به جدول ۷ طبقه بندی و رتبه بندی شده است:

جدول ۱۰. شدت اثر ریسک

شدت اثر ریسک		
شرح	رتبه	طبقه
آسیب های وارده به سیستم جبران ناپذیر است یا جبران آن بسیار سخت خواهد بود	۱	فاجعه بار
آسیب های وارده به سیستم شدید است	۲	بحرانی
آسیب های وارده به سیستم کوچک است	۳	مرزی
آسیب های وارده به سیستم خیلی کوچک است	۴	جزئی

احتمال وقوع ریسک مطابق جدول ۸ رتبه بندی شده است

جدول ۱۱. احتمال وقوع

توضیحات	رتبه	احتمال وقوع
بطور مکرر اتفاق می افتد	A	مکرر
در طول عمر یک سیستم (فرایند) چندین بار رخ می دهد	B	محتمل
گاهگاهی در طول عمر سیستم (فرایند) رخ می دهد	C	گاه به گاه
احتمال وقوع آن در طول عمر سیستم (فرایند) خیلی کم است	D	خیلی کم
احتمال وقوع آن در طول عمر سیستم (فرایند) آنقدر پایین است که می توان آن را در حد صفر فرض کرد	E	غیر محتمل

حال با توجه به جدول ۹ ریسک های موجود را اولویت بندی می نماییم:

جدول ۱۲. اولویت بندی ریسک

جزئی ۴	مرزی ۳	بحرانی ۲	فاجعه ۱	
۴A	۳A	۲A	۱A	مکرر (A)
۴B	۳B	۲B	۱B	محتمل (B)
۴C	۳C	۲C	۱C	گاه به گاه (C)
۴D	۳D	۲D	۱D	خیلی کم (D)
۴E	۳E	۲E	۱E	غیر محتمل (E)

آبی/اولویت ۳

سبز/اولویت ۲

قرمز/اولویت ۱



اولویت	شماره ردیف در ماتریس تحلیل ریسک
۱	۱،۶،۷
۲	۲،۳،۴،۵،۸،۹،۱۱،۱۲،۱۵،۱۶،۱۷
۳	۱۰،۱۳،۱۴

آینده سرویس:

با توجه به آمار و موارد ذکر شده بالا و در صورت فراهم نمودن بستر مناسب و ارائه سرویسی با ویژگیهای ذکر شده و شبکه حمایتی از این سرویس در نقاط کلیدی و تغییراتی در سیاستهای سرمایه گذاری (با توجه به رفع تحریمها) می توان دورنمای خوبی از یک بازار پرکشش برای ارائه خدمات Remittance در نظر گرفت. در نهایت با توجه به جدول مقایسه ای مکانیزم ها و بررسی مزایا و محدودیت های این روشها به علاوه در نظر گرفتن زیرساخت و امکانات موجود در ایران و همچنین در نظر گرفتن شاخص هایی مانند ضریب نفوذ ۱۳۰ درصدی تلفن همراه و ضریب نفوذ بانکی در بین ایرانیان استفاده از مکانیزم Mobile Virtual Account مناسب تر از سایر مکانیزم ها می باشد. بدین ترتیب با به کارگیری این راهکار، نه تنها ایران به جرقه کشورهای پیشرو در زمینه ارائه خدمات دیجیتال در سه حوزه گردشگری، مهاجران و دانشجویان خارج از کشور می پیوندد، بلکه می تواند با ایجاد بستری امن از این طریق، درآمدهای ارزی فراوانی را نیز کسب نماید.



نخستین کنگره بین المللی
چالش های الکترونیکی ۲۰۱۶-تهران
1st Tehran eChallenges
International Congress 2016
17-18 October 2016 / ۲۶ و ۲۷ مهرماه ۱۳۹۵

منابع:

مرتضوی ، محمد ، ۱۳۹۳ ، آمار دانشجویان در حال تحصیل خارج از کشور ، خبرگزاری مهر.

A Technical Guide to Remittances, The Credit Union Experience, world council of credit unions, inc, (۲۰۰۴).

[Http://data.worldbank.org/indicator/BX.TRF.PWKR.CD.DT](http://data.worldbank.org/indicator/BX.TRF.PWKR.CD.DT)

Migration and Remittances Factbook. World bank group, (۲۰۱۶, Third edition).

Claire Pénicaud & Arunjay Katakam, Mobile Financial Services for the Unbanked, State of the Industry, GSMA (۲۰۱۳).

Statistical Yearbook for Asia and the Pacific, ۲۰۱۴, (Iran (Islamic Republic of) Country profiles)

Bela, S., ۲۰۱۰, Motivation of Remittances and Diaspora Philanthropy (Empirical Studies of Remittances in Rural Bangladesh, and the Potential for Philanthropy among the US-Bangladeshi Diaspora), (۲۰۱۰).

Kaijage, J.N., ۲۰۰۸, The Impacts of International Remittances on Receiving Countries at the Micro and Macro Level and Policy Options for Increasing Remittance Effectiveness: Reviewing the literature, Maastricht University, (۲۰۰۸).