

گزارش پایداری به پرداخت ملت

۱۴۰۴



گزارش پایداری به پرداخت ملت

فهرست گزارش پایداری ۱۴۰۴

فصل اول:

معرفی به پرداخت ملت

۳

فصل دوم:

نگاهی گذرا به صنعت پرداخت در ایران

۱۷

فصل سوم:

معرفی برند

۳۳

فصل چهارم:

بیست سالگی به پرداخت ملت

۵۱

فصل پنجم:

سال ۱۴۰۴ در یک نگاه

۶۵

فصل ششم:

دوازده روز پایداری

۷۷

فصل هفتم:

محصولات و خدمات

۸۹

فصل هشتم:

تجربه مشتری و خدمات پشتیبانی

۹۹

فصل نهم:

نوآوری و فناوری

۱۰۵

فصل ۱

معرفی به پرداخت ملت

The first season

تاریخچه به پرداخت ملت

شرکت به پرداخت ملت در سال ۱۳۸۴ با مجوز رسمی بانک مرکزی فعالیت خود را به عنوان یک ارائه دهنده خدمات پرداخت الکترونیک آغاز کرد. مأموریت اولیه شرکت، ایجاد و پشتیبانی از شبکه پایانه های فروش و دیگر ابزارهای پرداخت جهت توسعه نظام پرداخت الکترونیک کشور بود. در ابتدا به پرداخت ملت به عنوان یکی از زیرمجموعه های بانک ملت شناخته شد و به تدریج سهم قابل توجهی از تراکنش های کشوری را به خود اختصاص داد.

با تشکیل شبکه الکترونیکی پرداخت کارت (شاپرک)، شرکت به پرداخت ملت مجوزهای لازم برای ادامه را از این نهاد دریافت کرد و در ادامه در سال ۱۳۹۶ با مجوز سازمان بورس اوراق بهادار به یک شرکت سهامی عام تبدیل شد و پس از آن، زیرساخت های فنی و خدمات شرکت توسعه یافت تا پوشش فعالیت وسیع تری در ارائه خدمات پرداخت بانکی داشته باشد.





پیام هیئت مدیره

سال گذشته در شرایطی سپری شد که صنعت پرداخت کشور با چالش‌های اقتصادی، محدودیت‌های مقرراتی و تحولات شتابان فناوری مواجه بود. با این وجود، به پرداخت ملت با اتکا به راهبردهای دقیق، سرمایه‌گذاری مستمر در فناوری و تمرکز بر خلق ارزش برای مشتریان و سهامداران، بار دیگر توانست عملکردی درخشان و رو به رشد را به ثبت رسانده و جایگاه خود را به عنوان برترین شرکت PSP کشور تثبیت کند.

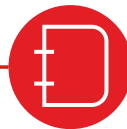
رشد سهم بازار، توسعه گسترده شبکه پذیرندگی، ارتقای راهکارهای پرداخت هوشمند و تقویت زیرساخت‌های عملیاتی، تنها بخشی از دستاوردهایی است که به پرداخت ملت را در مسیر رهبری صنعت پرداخت کشور پیش‌تاز نگه داشته است. این موفقیت‌ها نتیجه اعتماد میلیون‌ها کاربر، همراهی مشتریان و تلاش بی‌وقفه سرمایه انسانی متخصص و متعهد شرکت است.

امروز به پرداخت ملت با سرمایه‌گذاری هدفمند در حوزه‌های راهبردی نظیر تحلیل کلان داده، امنیت سایبری، هوش مصنوعی و هوشمندسازی فرآیندها، بیش از هر زمان دیگری برای پاسخگویی به نیازهای آینده و ایفای نقشی اثرگذار در تحول دیجیتال کشور آماده است.

در سال پیش رو نیز با تمرکز بر ارتقای تجربه مشتریان، توسعه خدمات داده محور، ارائه راهکارهای نوآورانه و گسترش همکاری‌های داخلی و بین‌المللی، افق‌های تازه‌ای را در صنعت پرداخت کشور ترسیم خواهیم کرد و مسیر رشد پایدار و ارزش آفرینی را با قدرت ادامه خواهیم داد.

به پرداخت ملت امروز فراتر از یک ارائه دهنده خدمات پرداخت، شریکی راهبردی برای کسب و کارها و یکی از مهم‌ترین پیشران‌های تحول دیجیتال در اکوسیستم مالی کشور است. ما متعهدیم با تکیه بر نوآوری، انضباط مالی و سرمایه انسانی توانمند، در گزارش بعدی نیز از دستاوردهای نوین، موفقیت‌های بزرگ‌تر و گام‌های مؤثرتر خود در مسیر خلق ارزش برای تمامی ذی‌نفعان سخن بگوییم.





مرور سال ۱۴۰۴ و جایگاه به‌پرداخت ملت

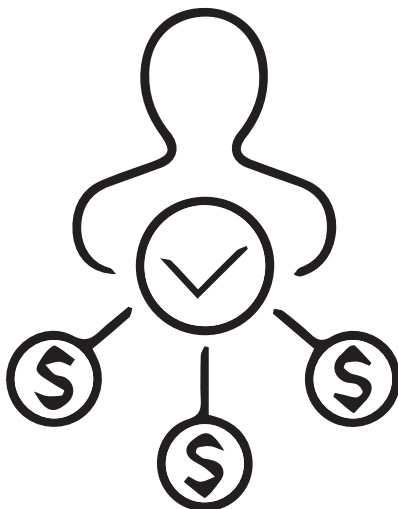
در نظام بانکی و پرداخت الکترونیک ایران

سال ۱۴۰۴ برای شرکت به پرداخت ملت، دوره‌ای همراه با تثبیت عملکرد و تقویت حضور مؤثر در بازار پرداخت الکترونیک کشور بود. در این سال، شرکت توانست دامنه فعالیت خود را در ابزارهای اصلی پذیرش پرداخت، حفظ کرده و ضمن توسعه بیشتر، سهم قابل توجهی از مبلغ تراکنش‌های شبکه پرداخت را به خود اختصاص دهد.

کسب این جایگاه، نتیجه رویکردی مبتنی بر مدیریت منسجم، تصمیم‌گیری مبتنی بر داده و تمرکز بر نیازهای شبکه بانکی، پذیرندگان و کاربران نهایی بوده و حفظ پایداری عملیاتی در کنار توسعه تدریجی خدمات، امکان پاسخگویی مؤثر به الزامات متغیر بازار را فراهم کرده است. در همین چارچوب، تعامل سازنده با بازیگران نوآور و فین‌تک‌های فعال در اکوسیستم پرداخت، به عنوان یکی از محورهای توسعه شرکت دنبال شد. این رویکرد، ضمن تقویت همکاری‌های بین بخشی، به تقویت اعتبار و برند شرکت در صنعت پرداخت الکترونیک کشور کمک کرد.

● گزارش پیش رو شامل اطلاعات و آمار سال مالی در بازه زمانی ابتدای دی ماه ۱۴۰۳ تا پایان آذر ماه ۱۴۰۴ است.





قدردانی از سهام داران

پذیرندگان، مشتریان و کارکنان

هیئت مدیره شرکت به پرداخت ملت ضمن قدردانی، مراتب تشکر خود را از تمامی ذی نفعان شرکت اعلام کرده و اذعان دارد بی تردید، بدون اعتماد پایدار پذیرندگان، حمایت مستمر بانک معظم ملت و سایر سهامداران، همراهی مشتریان و تلاش و تعهد کارکنان متخصص دستیابی به نتایج حاصل شده امکان پذیر نبوده است. هر یک از این گروه‌ها نقشی مؤثر در تداوم ارائه خدمات، توسعه شبکه و بهبود کیفیت تجربه کاربران ایفا کرده‌اند. هیئت مدیره این همراهی و مشارکت را سرمایه‌ای ارزشمند برای امروز و پشتوانه‌ای قابل اتکا برای مسیر توسعه و برنامه‌های آتی شرکت می‌داند.





رویکردهای آتی

نگاه هیئت مدیره به سال‌های پیش رو بر پایه تجربه سال‌های گذشته و تحولات صنعت پرداخت شکل گرفته و بر سه محور اصلی توسعه پایدار، نوآوری فناورانه و افزایش سهم بازار استوار است. بر این اساس، رویکردهای آتی به پرداخت ملت شامل موارد زیر است:

۱ گسترش خدمات پرداخت هوشمند

بهره‌گیری هدفمند از هوش مصنوعی برای پیش‌بینی نیاز کاربران، بهینه‌سازی مسیر پرداخت و ارائه راهکارهای شخصی سازی شده.

۲ ارتقای تجربه کاربری و خدمات مشتریان

توسعه کانال‌های دیجیتال، بهبود فرآیندهای پشتیبانی و کاهش زمان انجام تراکنش‌ها.

۳ همکاری گسترده با فین‌تک‌ها و استارت‌آپ‌ها

ایجاد اکوسیستم یکپارچه پرداخت دیجیتال با مشارکت شرکت‌های نوآور برای ارائه خدمات مالی نوین.





تقویت زیرساخت‌های فناورانه

۴

افزایش ظرفیت پردازش تراکنش‌ها، ارتقای امنیت و پایداری شبکه و به کارگیری فناوری‌های نو ظهور در مدیریت داده‌ها.

گسترش حضور در بازارهای نوظهور

۵

توسعه ابزارها و خدمات متناسب با نیاز مشاغل کوچک و متوسط و حوزه‌های نوین تجارت الکترونیک.

توسعه پایدار

۶

تمرکز بر آموزش دیجیتال و ترویج فرهنگ استفاده از خدمات پرداخت الکترونیک با هدف ایجاد اثرگذاری اجتماعی مثبت و توسعه اقتصادی فراگیر.

با اجرای این رویکردها، به پرداخت ملت ضمن حفظ جایگاه حرفه‌ای خود در صنعت پرداخت، مسیر رشد و تعالی مستمر را در سال‌های آتی دنبال خواهد کرد.





بیست سال در یک نگاه

شرکت به پرداخت ملت در بیستمین سال فعالیت خود، با اتکا به تجربه عملیاتی، سرمایه انسانی متخصص و چارچوب‌های فنی و نظارتی حاکم بر شبکه پرداخت کشور، فعالیت‌های خود را در حوزه ارائه خدمات پرداخت الکترونیک ادامه داده است.

در طول این سال‌ها، تمرکز مجموعه بر توسعه امن، پایدار و کارآمد زیرساخت‌های پرداخت، ارتقای کیفیت خدمت‌رسانی به پذیرندگان و کاربران نهایی و انطباق مستمر با الزامات مقرراتی بوده است.

گزارش حاضر، با هدف ارائه تصویری شفاف از عملکرد شرکت در دوره مالی مورد گزارش، اهم اقدامات، دستاوردها و شاخص‌های عملیاتی را در حوزه‌های مختلف تشریح می‌کند. محتوای این گزارش در چارچوب مقررات و ضوابط نهادهای ناظر تهیه شده و تلاش دارد، ضمن انعکاس عملکرد اقتصادی شرکت، ابعاد فنی، عملیاتی و اقتصادی مجموعه را نیز تبیین کند. در ادامه، مروری اجمالی بر مهم‌ترین مقاطع و نقاط عطف بیست سال فعالیت شرکت به پرداخت ملت خواهیم داشت.



- نصب و راه اندازی سوئیچ بانکی

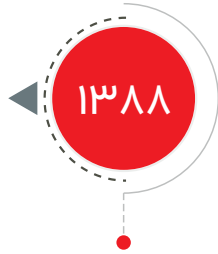
- تشکیل واحد مانیتورینگ شبکه و راه اندازی سامانه های پایش تراکنش

- اجرای واریز آتی و جوه و آغاز پرداخت کارمزد PSP توسط بانک ها

- راه اندازی سوئیچ بومی NGFS

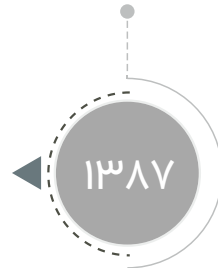
- گسترش فعالیت های شرکت با تمرکز بر پردازش تراکنش های کارت و غیر حضوری بانک ملت

- قرارگیری در جمع شرکت های مجاز PSP و توسعه شبکه POS



- ارائه خدمات بانکی از طریق خودپردازها و پایانه های کش لس

- راه اندازی سوئیچ بانکی در کنار سوئیچ پرداخت NGFS



- استقرار پایانه های پرداخت بهای سوخت در جایگاه های سوخت کشور

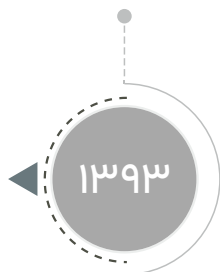


- ثبت رسمی شرکت به پرداخت ملت

- اخذ مجوز رسمی از بانک مرکزی

- راه اندازی زیرساخت شبکه پایانه های فروش و ابزارهای پرداخت

-افزایش قابل توجه مدل های جدید POS و سیستم های سوئیچ یا ظرفیت بالاتر
-افزایش بیش از ۴۰٪ حجم تراکنش ها

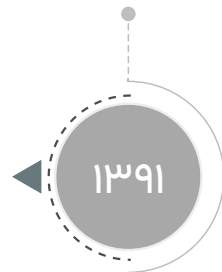


-تکمیل اتصال گسترده پایانه ها به شبکه شاپرک
و استاندارد سازی تراکنش ها

-توسعه اولیه خدمات پرداخت موبایلی و USSD

-تقویت سامانه های تسویه و مانیتورینگ تراکنش

-گسترش رسمی خدمات پرداخت
(نصب پشتیبانی پایانه ها و ارائه
درگاه پرداخت اینترنتی)



-راه اندازی سامانه پاسخ صوتی تعاملی (IVR)

-پیاده سازی پرداخت مبتنی بر کد دستوری موبایل

-تجهیز جایگاه های سوخت به پایانه های پرداخت
الکترونیکی

-اخذ مجوز فعالیت از شاپرک و تداوم ارائه
خدمات PSP منطبق با الزامات شاپرک



- توسعه و بهره برداری رسمی از
اپلیکیشن سکه

- رونمایی از سرویس پرداخت موبایلی
مبتنی بر فناوری NFC

- ثبت رکورد پردازش تراکنش در یک ماه
(بیش از ۴۶۶ میلیون)

- کسب جایزه «دکتر نوربخش» برای
نوآوری در خدمات دیجیتال



- مشارکت با شهرداری ها در توسعه
خدمات پرداخت الکترونیک و توسعه
اپلیکیشن خدمات شهری

- عرضه اولیه ۵٪ از سهام شرکت در بورس
اوراق بهادار تهران با نماد «پرداخت»
- به دست آوردن رتبه بزرگ ترین PSP کشور
- کسب عنوان شرکت دانش بنیان

- عرضه اپلیکیشن کیف پول
موبایلی «سکه» به عنوان نخستین
گام در فضای فین تک

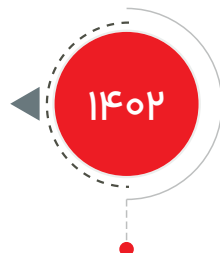
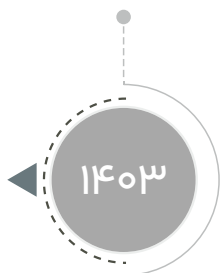
-تداوم و تثبیت در کسب بالاترین سهم مبلغی بازار تراکنش ها در شبکه پرداخت کشور

-انتخاب به پرداخت ملت به عنوان برزند محبوب حوزه کارت خوان فروشگاه های

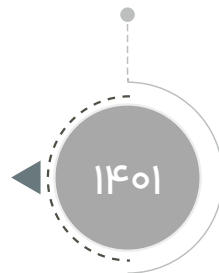
-معرفی سرویس پرداخت مبتنی بر ریال دیجیتال

-کسب رتبه اول سهم مبلغی تراکنش های کشور بنا به گزارش های شاپرک

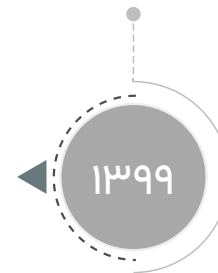
-رونمایی از راهکار پرداخت غیرتماسی مبتنی بر QR با عنوان «نما پرداخت»



-کسب رتبه ۱۷۳ در بین ۵۰۰ شرکت برتر ایران



-ثبت رشد معنادار درآمدهای عملیاتی





-تجميع خدمات مركز تماس با شماره سراسري ۳۰۹۰۰

-راه اندازی سامانه هوشمند رصد هوشمند ابزارهای مشکوک (رهام) در راستای قانون مبارزه با پولشویی

- دریافت گواهینامه بین المللی ISO/IEC ۲۷۰۰۱:۲۰۲۲ در حوزه مدیریت امنیت اطلاعات (ISMS)

- ورود به حوزه خدمات شهری مبتنی بر اینترنت اشیا (پارکینگ هوشمند و مدیریت تفکیک زباله)

فصل ۲

نگاهی گذرا به صنعت پرداخت در ایران

The second season

تصویر کلی صنعت پرداخت در ایران

صنعت پرداخت الکترونیک در ایران طی سال‌های اخیر به یکی از ارکان اصلی زیرساخت اقتصادی کشور تبدیل شده است. امروزه بخش قابل توجهی از پرداخت‌های روزمره از طریق شبکه‌های گسترده از ابزارهای پرداخت انجام می‌شود که بر پایه کارت‌های بانکی، پایانه‌های فروشگاهی و خدمات غیرحضوری شکل گرفته و نقش مهمی در تسهیل مبادلات مالی ایفا می‌کند.

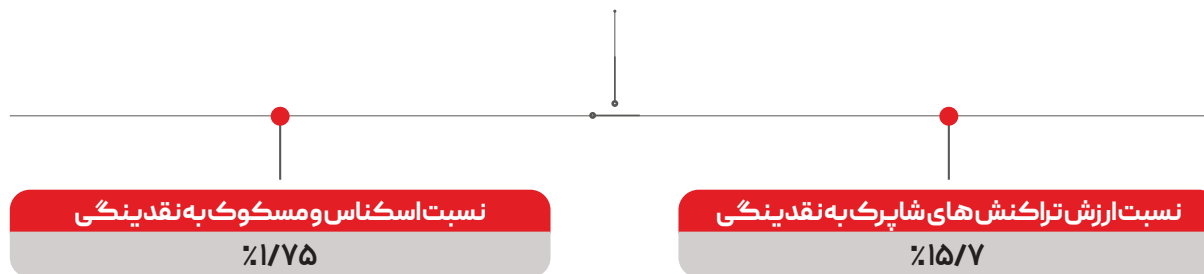
در این میان، پرداخت‌های کارتی همچنان سهم غالب پرداخت‌های خرد را به خود اختصاص داده‌اند و کارت‌خوان‌های فروشگاهی پرکاربردترین ابزار پرداخت به شمار می‌روند و در کنار آن، پرداخت‌های اینترنتی و موبایلی نیز به تدریج جایگاه تثبیت شده‌ای یافته‌اند و پاسخگوی نیازهای متنوع کاربران در فضای دیجیتال شده‌اند.

همزمان با گسترش کمی، توجه به پایداری، امنیت و کیفیت خدمات نیز به یکی از محورهای اصلی توسعه این صنعت تبدیل شده است. چارچوب‌های نظارتی و الزامات فنی، مسیر رشد صنعت پرداخت را به سمت شبکه‌ای پایدار، قابل اتکا و منطبق با نیازهای جدید کاربران هدایت کرده‌اند.

در ادامه این مسیر، صنعت پرداخت ایران به تدریج به سمت راهکارهای نوین و تجربه‌های ساده‌تر حرکت می‌کند؛ مسیری که حفظ کارایی زیرساخت موجود را در کنار پاسخگویی به تحولات فناوری و انتظارات کاربران دنبال می‌کند.

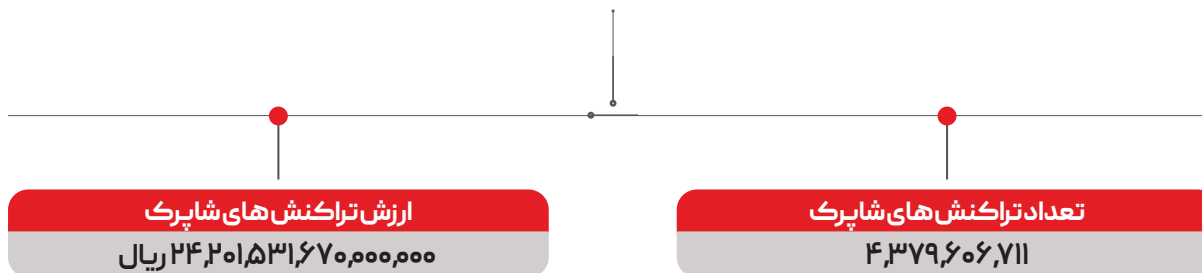


جایگاه شاپرک در اقتصاد ملی در سال ۱۴۰۴



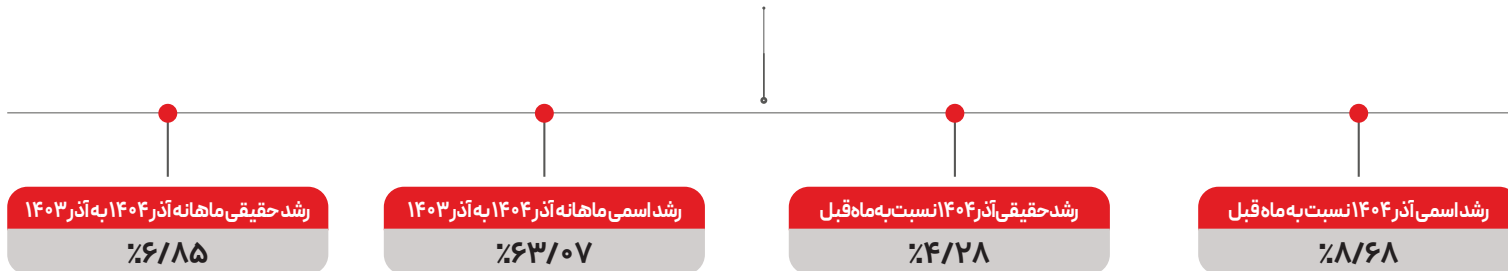


شاخص‌های عملکردی شاپرک در آذر ۱۴۰۴



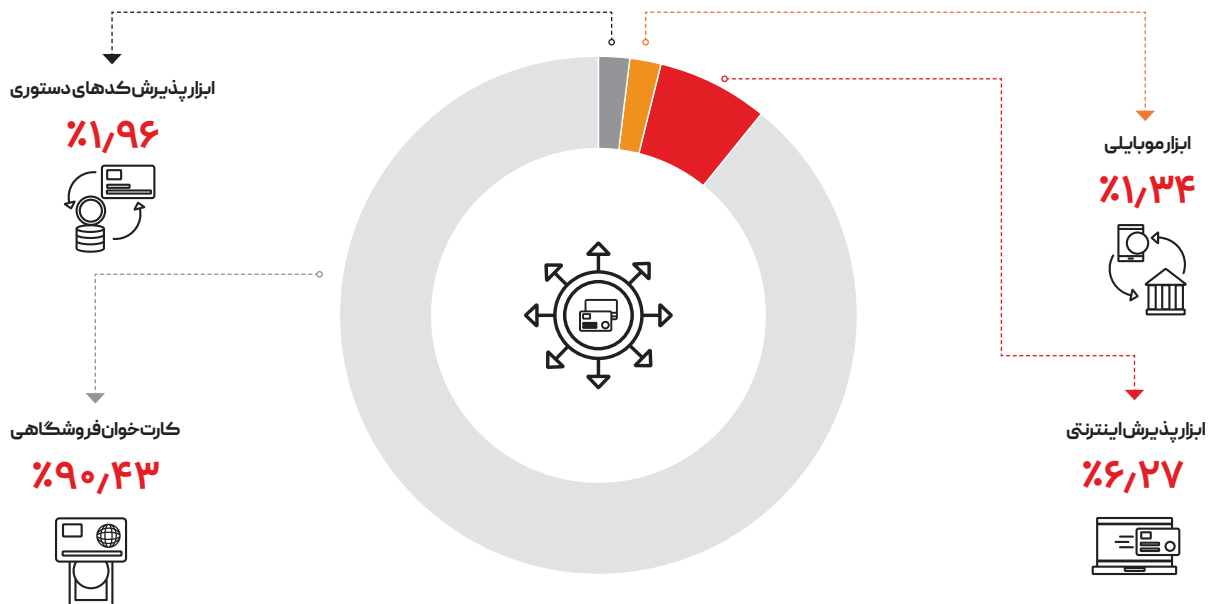


رشد اسمی و حقیقی ارزش تراکنش‌ها



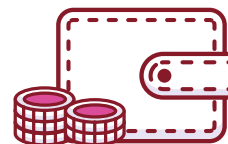
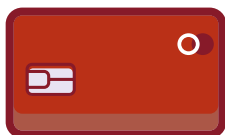
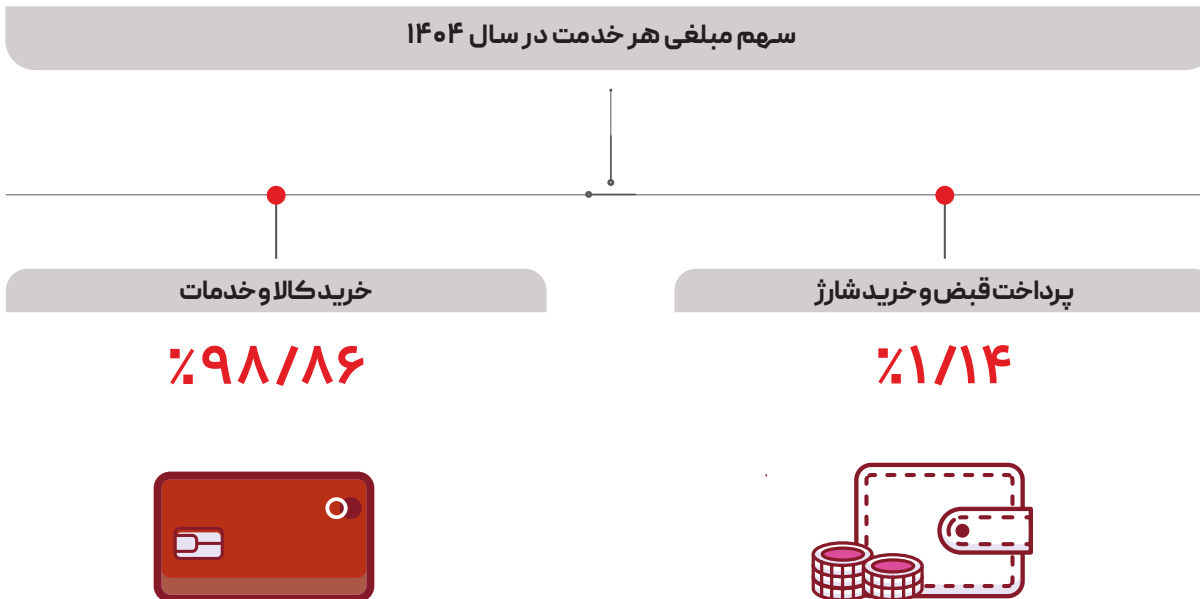


سهم ابزارهای پذیرش از تعداد تراکنش در سال ۱۴۰۴



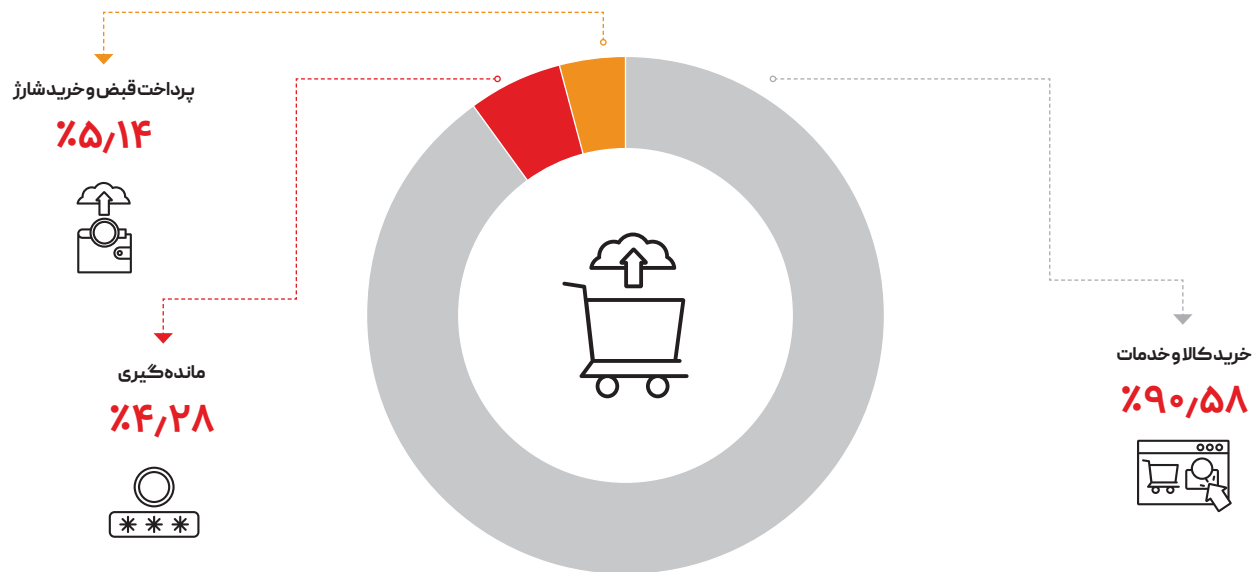


سهام مبلغی هر خدمت در سال ۱۴۰۴





سهم تعدادی هر خدمت در سال ۱۴۰۴



ابزارهای پرداخت حضوری و غیرحضوری

ابزارهای پرداخت در صنعت پرداخت الکترونیک به دو دسته حضوری و غیرحضوری تقسیم می‌شوند که هر یک متناسب با نوع تعامل مشتری و پذیرنده، کاربرد متفاوتی دارند. ابزارهای پرداخت حضوری، به‌ویژه کارت‌خوان‌های فروشگاهی، همچنان نقش اصلی را در پرداخت‌های روزمره ایفا می‌کنند و به دلیل سادگی، سرعت و پوشش گسترده، پرکاربردترین شیوه پرداخت در بسیاری از کسب‌وکارها به شمار می‌روند.

در مقابل، ابزارهای پرداخت غیرحضوری شامل دستگاه‌های اینترنتی و پرداخت‌های موبایلی هستند که امکان انجام تراکنش را بدون نیاز به حضور فیزیکی فراهم می‌کنند. این ابزارها با گسترش خدمات آنلاین و تغییر الگوی مصرف کاربران، طی سال‌های اخیر رشد قابل توجهی داشته‌اند و بخش مهمی از پرداخت‌های مرتبط با تجارت الکترونیک و خدمات دیجیتال را پوشش می‌دهند. هم‌زمانی استفاده از ابزارهای حضوری و غیرحضوری، شبکه پرداخت کشور را به ساختاری متوازن و منعطف تبدیل کرده است؛ ساختاری که می‌تواند هم پاسخ‌گوی نیازهای پرداخت حضوری باشد و هم الزامات پرداخت‌های غیرحضوری را پوشش دهد.

ابزارهای پرداخت حضوری و غیر حضوری



سرانه تعداد تراکنش‌های هر ابزار پذیرش
به ازای افراد بالای ۱۸ سال کشور در سال ۱۴۰۴



ابزار پذیرش اینترنتی

۴,۴۴

ابزار پذیرش کدهای دستوری

۱,۳۹

ابزار موبایلی

۰,۹۴۶

کل ابزارها

۷۰,۸۴

کارت خوان فروشگاه‌های

۶۴,۰۶



کیفیت انجام خدمات پرداخت

کیفیت انجام خدمات پرداخت، در ساده‌ترین تعریف، به این برمی‌گردد که یک تراکنش تا چه اندازه سریع، بی‌دردسر و بدون وقفه به نتیجه می‌رسد. برای کاربر نهایی، کیفیت یعنی پرداخت انجام شود، پول کم شود و رسید دریافت شود؛ بدون خطا، بدون تکرار و بدون نگرانی. از منظر فنی، این کیفیت با شاخص‌هایی مانند نسبت تراکنش‌های موفق به کل تراکنش‌ها، میزان خطاهای رخ داده در فرآیند پرداخت و تعداد تراکنش‌های ناتمام سنجیده می‌شود. هرچه سهم تراکنش‌های موفق بالاتر باشد، نشان‌دهنده پایداری بیشتر سامانه‌ها و آمادگی شبکه برای پاسخ‌گویی به حجم تراکنش‌هاست.

در مقابل، تراکنش‌های نا موفق یا نا تمام معمولاً زمانی رخ می‌دهند که فرآیند پرداخت در یکی از مراحل خود متوقف شود؛ برای مثال به دلیل اختلال ارتباطی، قطع ارتباط با بانک صادرکننده یا انصراف کاربر پیش از تکمیل پرداخت و یا خطاهای کاربری نظیر ورود رمز نا درست، پایش مستمر این موارد و کاهش آن‌ها، نقش مهمی در حفظ تجربه مثبت کاربران و افزایش اعتماد به خدمات پرداخت دارد.

به همین دلیل، کیفیت انجام خدمات پرداخت صرفاً یک شاخص فنی نیست، بلکه بازتاب مستقیمی از تجربه روزمره کاربران و میزان اتکاپذیری شبکه پرداخت در شرایط مختلف عملیاتی محسوب می‌شود.



سهم تراکنش‌های موفق



درصد تراکنش‌های موفق شاپرک به کل تراکنش‌ها **%۹۹,۹۵**

درصد تراکنش‌های موفق به کل تراکنش‌ها **%۹۹,۴۳**

تراکنش‌های ناتمام



درصد تراکنش‌های معوق از کل تراکنش‌ها **%۰,۰۰۷**





سهم خطاهای رخ داده شده در تراکنش‌ها



خطای شاپرکی **۰,۶۵%**

خطای پذیرندگی **۰,۱۸%**

خطای صادرکنندگی **۶,۶۲%**

خطای کاربری **۹۱,۹۳%**



روندهای جهانی آینده



۱. رشد کیف پول‌های دیجیتال

کیف پول‌های دیجیتال از یک گزینه جانی به یک ضرورت تبدیل شده‌اند. پشتیبانی از روش‌هایی مثل Apple Pay، Google Pay و PayPal برای کاهش رها شدن سبد خرید و بهبود تجربه کاربری حیاتی است، به‌ویژه با توجه به استفاده گسترده نسل‌های جوان از پرداخت موبایلی.

۲. افزایش محبوبیت پرداخت‌های درون برنامه‌ای

پرداخت درون برنامه‌ای به دلیل تجربه یکپارچه و بدون وقفه، به شدت رشد کرده است. تغییرات حقوقی اخیر نیز امکان استفاده از مسیرهای پرداخت جایگزین را فراهم کرده و به کاهش هزینه‌ها و افزایش رضایت کاربران کمک می‌کند.

۳. الان بخر، بعداً پرداخت کن (BNPL)

یکی از سریع‌ترین روندهای رشد پرداخت است که به‌ویژه برای نسل‌های جوان و مصرف‌کنندگان حساس به بدهی جذابیت دارد و به کسب‌وکارها کمک می‌کند موانع قیمتی خرید را کاهش دهند.



۴. پرداخت‌های بدون اپراتور

کیوسک‌های سلف‌سرویس، سلف‌چک‌اوت و دستگاه‌های خودکار به بخش ثابت تجربه خرید تبدیل شده‌اند. این روند محدود به نسل جوان نیست و تقاضا برای تجربه‌های سریع و بدون اصطکاک را نشان می‌دهد.

۵. پرداخت با موبایل به عنوان پایانه فروش

امکان پذیرش پرداخت با موبایل یا تبلت را بدون نیاز به سخت‌افزار گران‌قیمت فراهم می‌کند و به کاهش هزینه‌ها، افزایش سرعت پرداخت و انعطاف‌پذیری کسب‌وکارها منجر می‌شود.

۶. گسترش تجارت مبتنی بر عامل‌های هوش مصنوعی

عامل‌های هوش مصنوعی به تدریج مدیریت تراکنش‌ها را به نمایندگی از کاربران و کسب‌وکارها بر عهده می‌گیرند. در کنار این رشد، تمرکز اصلی صنعت بر ایجاد چارچوب‌های امنیتی، احراز هویت عامل‌ها، کاهش تقلب و ثبت نیت کاربر است، زیرا اعتماد عنصر غیر قابل اتوماسیون این مدل است.

۷. اتصال رمز ارزها به اقتصاد واقعی

با شفاف‌تر شدن مقررات، به ویژه در حوزه استیبل کوین‌ها، استفاده عملی از رمز ارزها در پرداخت، انتقال پول و تسویه‌های فرامرزی تسهیل می‌شود. این روند، فاصله میان اقتصاد رمز ارزی و نظام مالی سنتی را کاهش می‌دهد.

۸. شخصی سازی پرداخت‌ها، مزایا و مدیریت ریسک

پرداخت و بانکداری بیش از پیش با رفتار و اهداف مالی افراد تطبیق پیدا می‌کند. با تحلیل داده‌های حجیم تراکنش‌ها، پیشنهادهای هدفمندتر، ابزارهای کنترلی هوشمند و ارزیابی دقیق‌تر اعتبار، به ویژه برای کسب و کارهای کوچک، امکان پذیر می‌شود.

۹. فراگیر شدن اقتصاد آنی و بدون اصطکاک

پرداخت‌های بایومتریک، خرید یک کلیک، تسویه‌های آنی و بهبود پرداخت‌های فرامرزی، اقتصاد را به سمت سرعت، نقدشوندگی و دسترسی جهانی سوق می‌دهند و تجربه‌ای ساده‌تر، سریع‌تر و امن‌تر برای کاربران و کسب و کارها ایجاد می‌کنند.

۱۰. دیجیتالی شدن پرداخت‌های B2B

کسب و کارها نیز به سرعت به سمت پرداخت‌های دیجیتال و تعبیه شده حرکت می‌کنند. این تحول باعث چابکی بیشتر، دسترسی به داده‌های بهتر و ساده‌سازی فرآیند پرداخت در تعاملات B2B و B2C شده است.



فصل ۳

معرفی برند

The third season



فلسفه وجودی:

«ارائه خدمات پرداخت الکترونیک امن، راحت و در دسترس»



مأموریت:

«مأموریت شرکت به پرداخت ملت، خلق ارزش پایدار برای پذیرندگان، مشتریان و شرکای تجاری از طریق ارائه راهکارهای نوآورانه پرداخت و خدمات مالی، توسعه پلتفرم‌های یکپارچه و باز مالی، ارتقای مستمر پایداری و امنیت زیرساخت‌ها و توانمندسازی اکوسیستم مالی دیجیتال با رویکرد مشتری مداری، داده محور و مشارکتی در سطح ملی است.»



جایگاه به پرداخت ملت در صنعت پرداخت

در میان بازیگران فعال صنعت پرداخت الکترونیک کشور، شرکت به پرداخت ملت طی سال‌های گذشته جایگاهی تثبیت شده و اثرگذار به دست آورده است. حضور مستمر در لایه‌های مختلف شبکه پرداخت، سبد گسترده از محصولات و ابزارها و اتکا به زیرساختی امن و پایدار، موجب شده این شرکت به عنوان رکن اصلی و اثرگذار در صنعت پرداخت کشور نقش آفرینی کند. این جایگاه نه حاصل یک مقطع کوتاه، بلکه نتیجه تداوم فعالیت، انطباق با الزامات فنی و پاسخ‌گویی به نیازهای متغیر شبکه بانکی و پذیرندگان در طول زمان بوده است.

عملکرد به پرداخت ملت در شاخص‌های کلیدی صنعت پرداخت، تصویری روشن از وزن و سهم این شرکت در شبکه پرداخت کشور ارائه می‌دهد. گستردگی شبکه پذیرش، حجم بالای تراکنش‌ها و سطح پایداری خدمات، این امکان را فراهم کرده است که جایگاه شرکت به صورت کمی و قابل مقایسه با سایر بازیگران این صنعت ارزیابی شود. آمار و نمودارهای ارائه شده در ادامه، نمایی شفاف از موقعیت به پرداخت ملت در صنعت پرداخت ایران و نسبت آن با سایر فعالان این حوزه را نشان می‌دهد.

جایگاه به پرداخت بر اساس مبلغ تراکنش در پایان سال مالی ۱۴۰۴

مبلغ تراکنش 



۲۳٪

به پرداخت ملت

رتبه دوم ۲۰/۶۷٪

رتبه سوم ۱۳/۹۶٪

رتبه چهارم ۹/۴۷٪

رتبه پنجم ۷/۷۹٪

رتبه ششم ۶/۲۹٪

رتبه هفتم ۵/۹۷٪

رتبه هشتم ۵/۶۲٪

رتبه نهم ۴/۵۲٪

رتبه دهم ۱/۶۴٪

رتبه یازدهم ۰/۹۹٪

رتبه دوازدهم ۰/۰۹٪

جایگاه به پرداخت بر اساس تعداد تراکنش در پایان سال مالی ۱۴۰۴

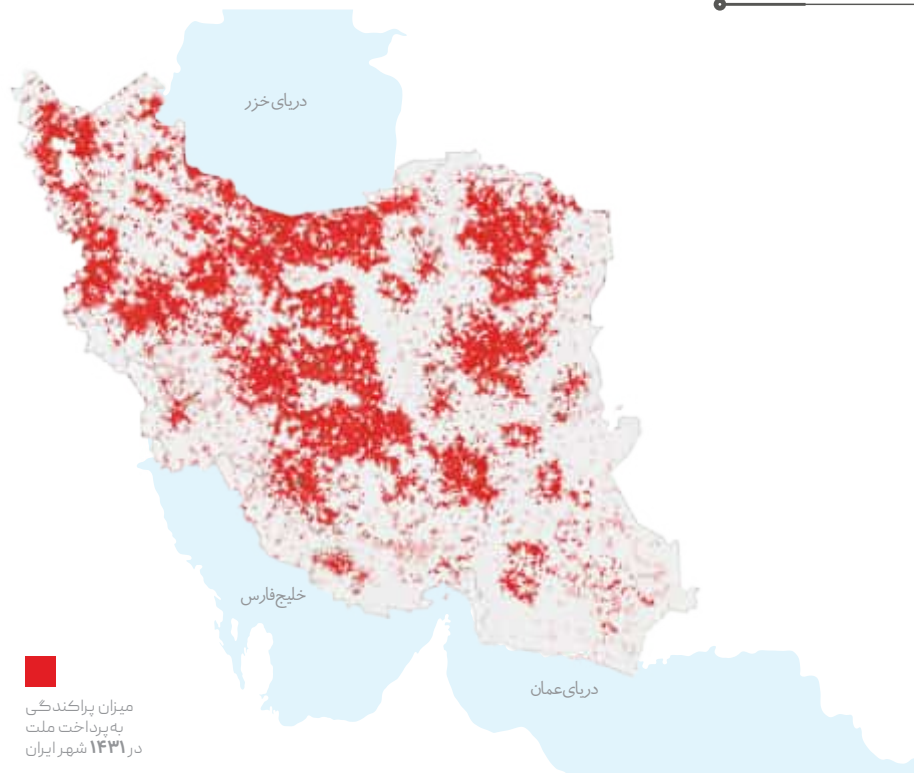
تعداد تراکنش

به پرداخت ملت **۲۰/۷۷٪**

رتبه دوم	۲۰/۴۲٪
رتبه سوم	۱۲/۰۶٪
رتبه چهارم	۹/۹۰٪
رتبه پنجم	۸/۲۳٪
رتبه ششم	۷/۶۵٪
رتبه هفتم	۵/۳۱٪
رتبه هشتم	۵/۰۵٪
رتبه نهم	۵/۰۲٪
رتبه دهم	۳/۵۴٪
رتبه یازدهم	۱/۹۴٪
رتبه دوازدهم	۰/۱۲٪



شهرهای فعال



حضور فعال در

۱۴۳۱ شهر

استانهای برتر از نظر تعداد پذیرندگان فروشگاهی



تهران



خراسان رضوی



آذربایجان شرقی



اصفهان



فارس



مازندران





تعداد پذیرندگان | ۱,۰۹۵,۹۷۳

تعداد پایانه هادر هر یک از ابزارها



پایانه های کارت خوان فروشگاهها

۱,۴۳۴,۶۵۰



پایانه های درگاه اینترنتی

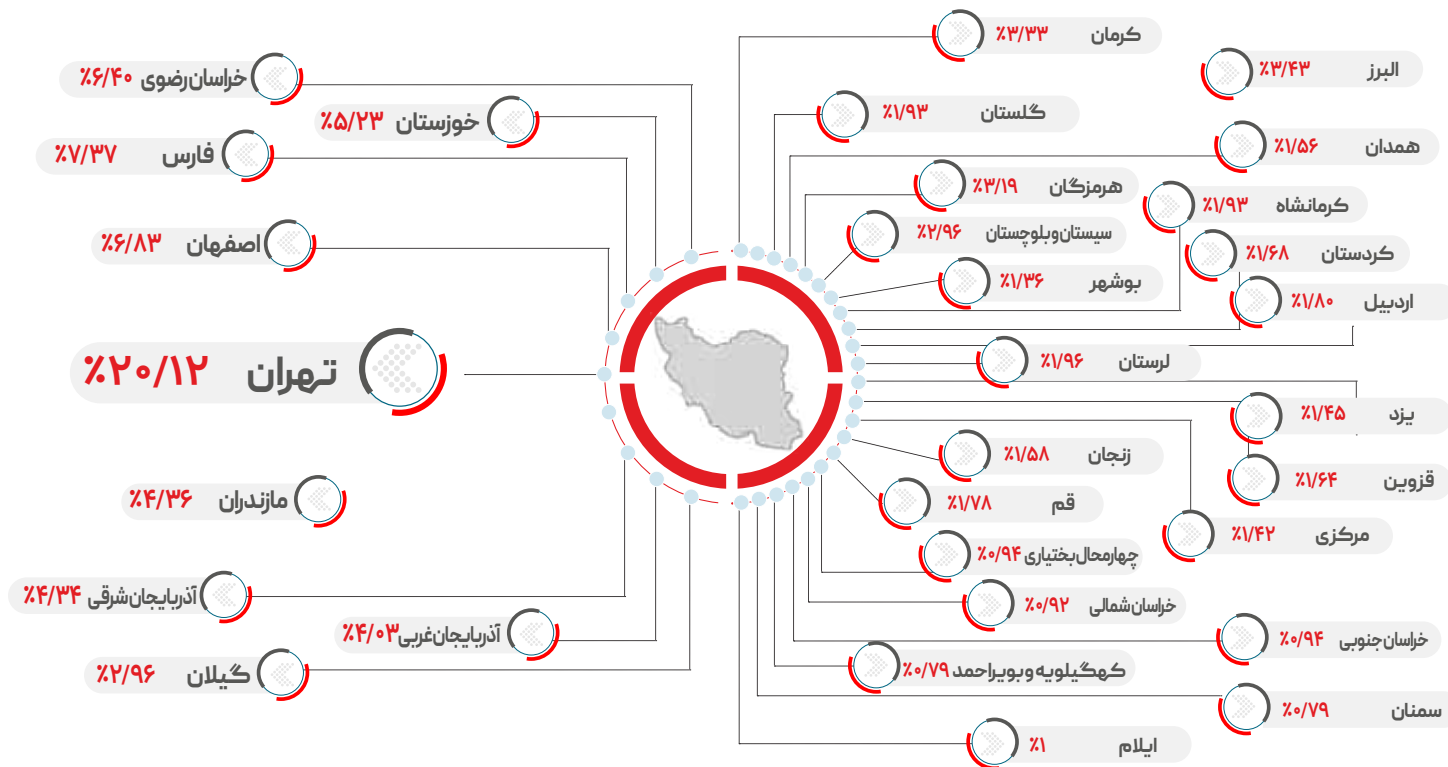
۶۸,۷۷۹



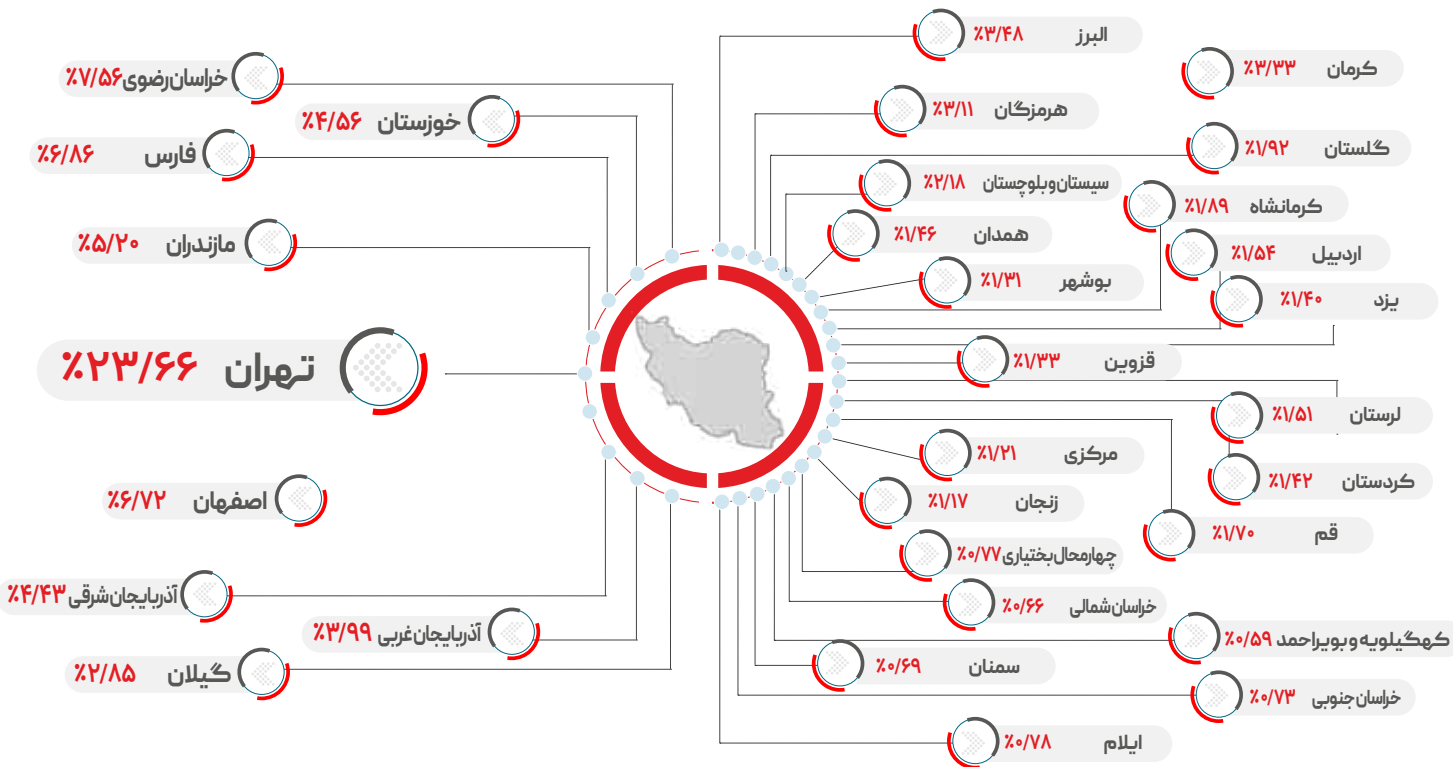
پایانه های موبایلی

۴۲۸

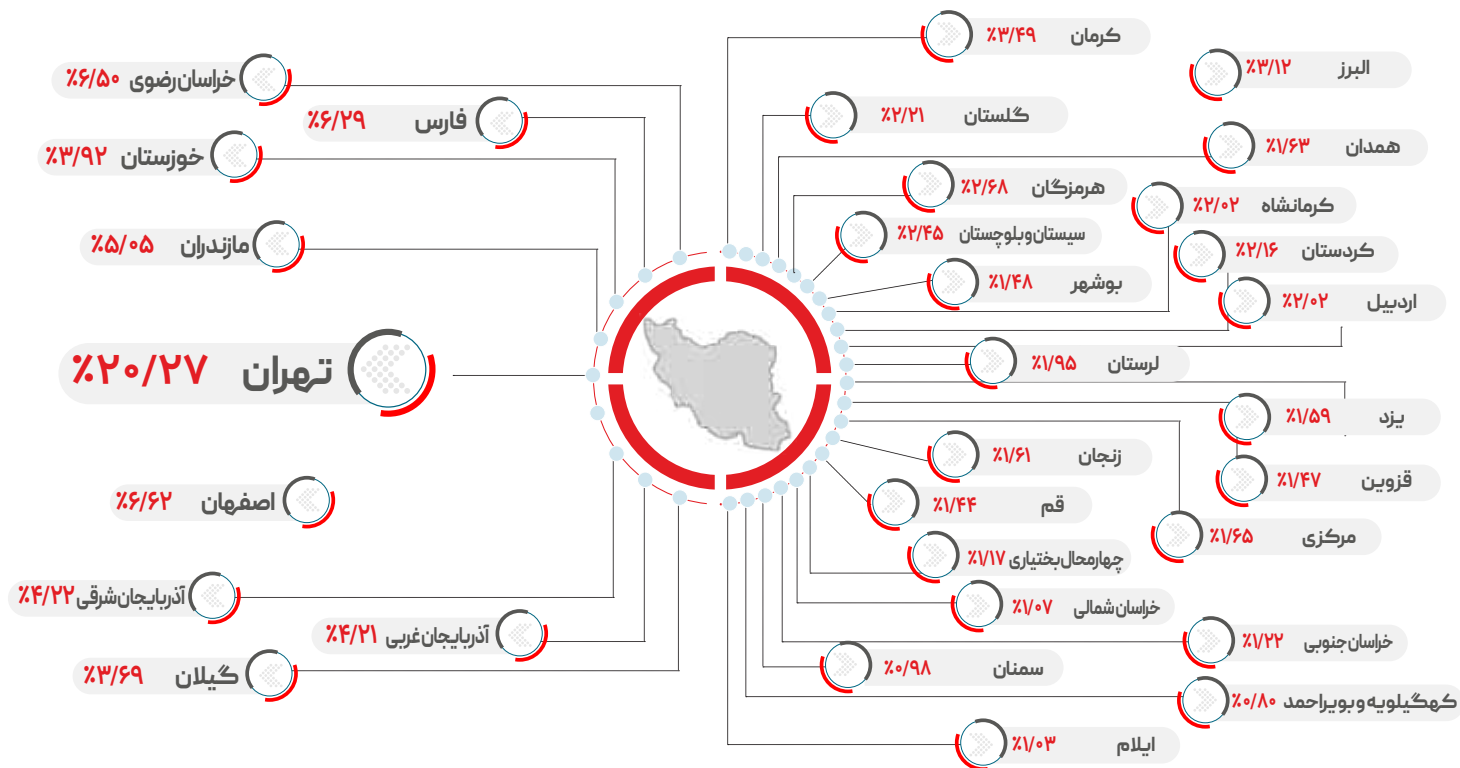
پراکندگی تعداد تراکنش بر اساس کل تعداد تراکنش به پرداخت ملت (کارت خوان فروشگاه‌ها)



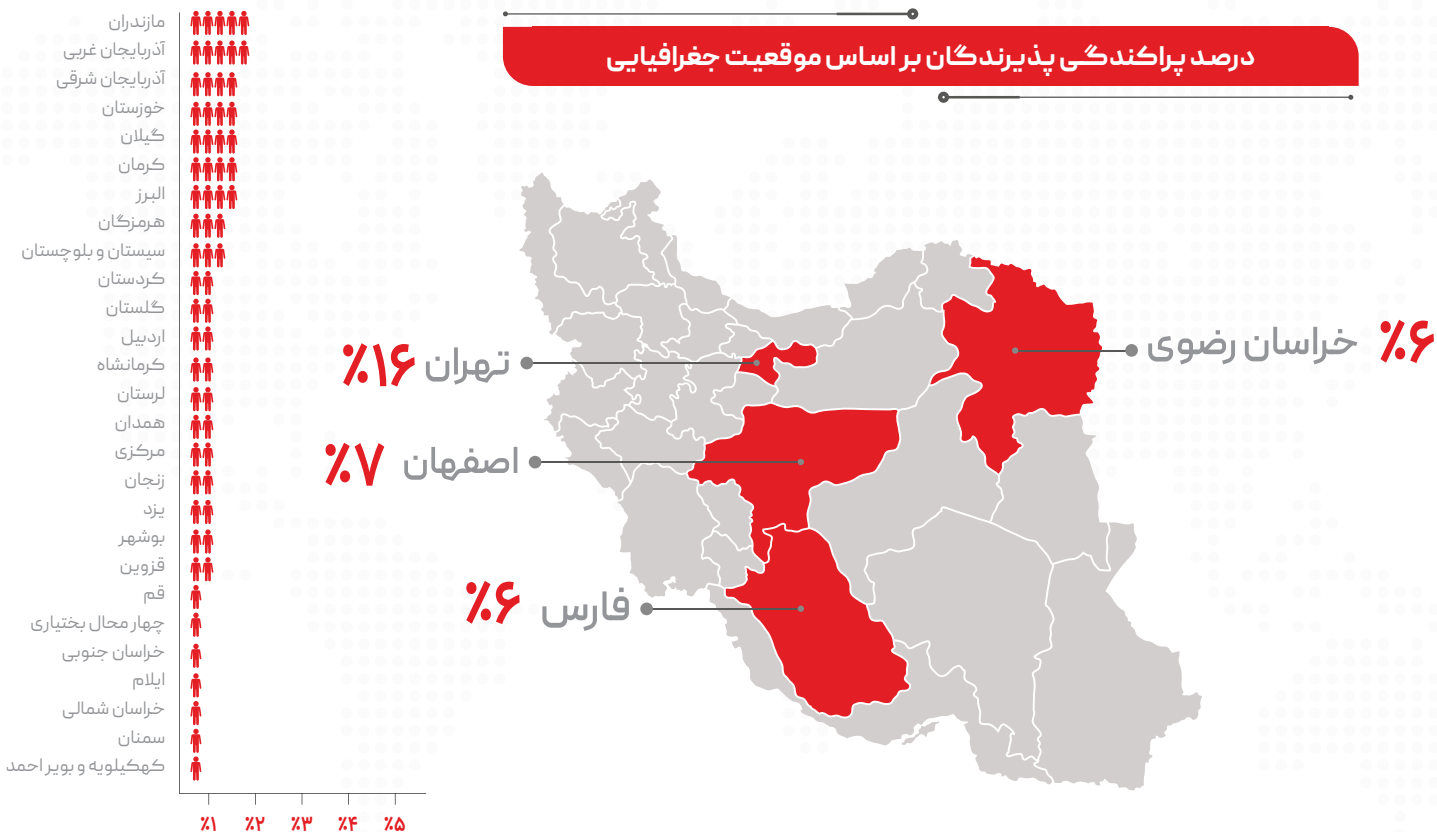
پراکندگی مبلغ تراکنش بر اساس کل مبلغ به پرداخت ملت (کارت خوان فروشگاه)

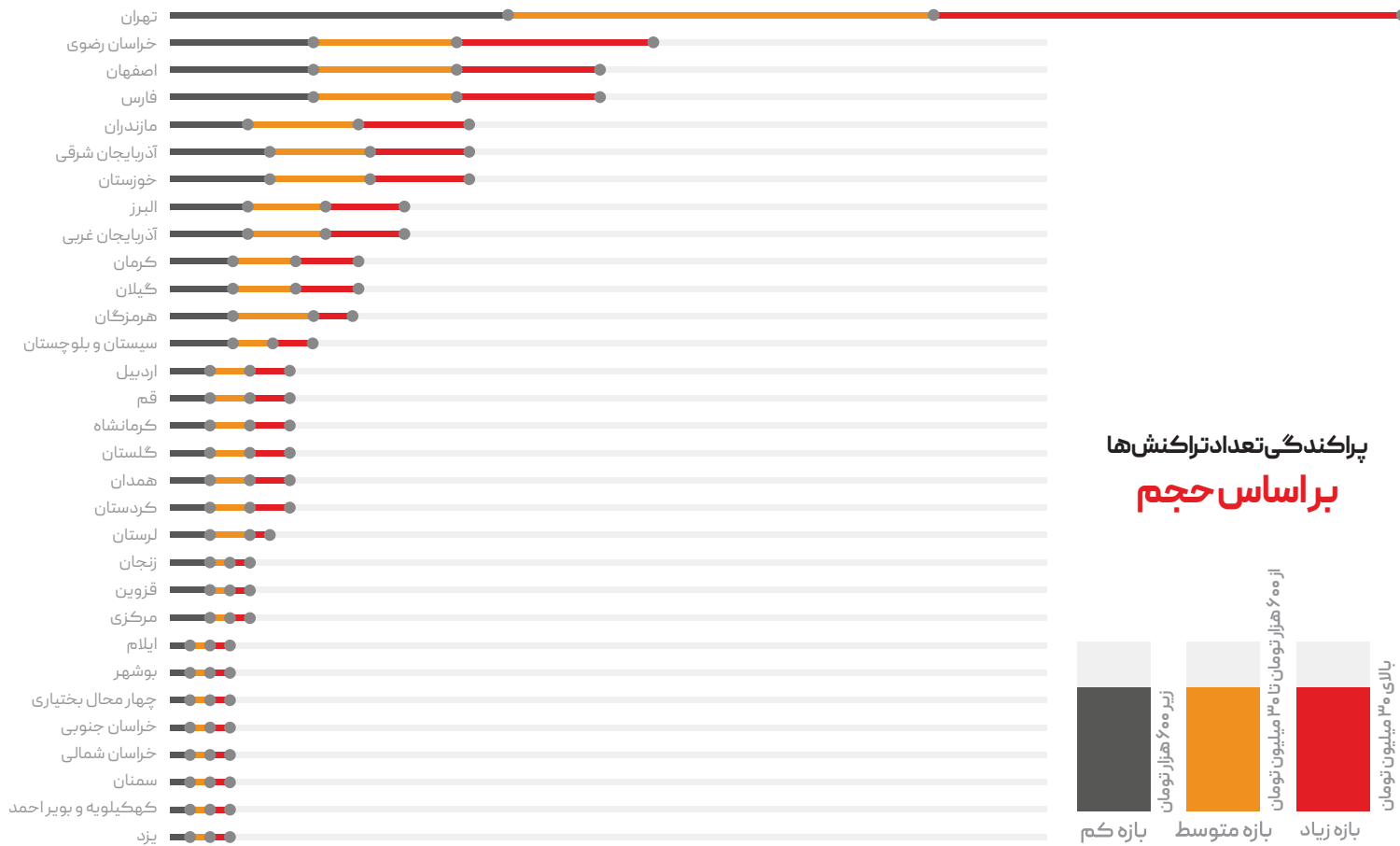


پراکندگی تعداد ابزار بر اساس کل تعداد ابزار به پرداخت ملت (کارت خوان فروشگاه)



درصد پراکندگی پذیرندگان بر اساس موقعیت جغرافیایی

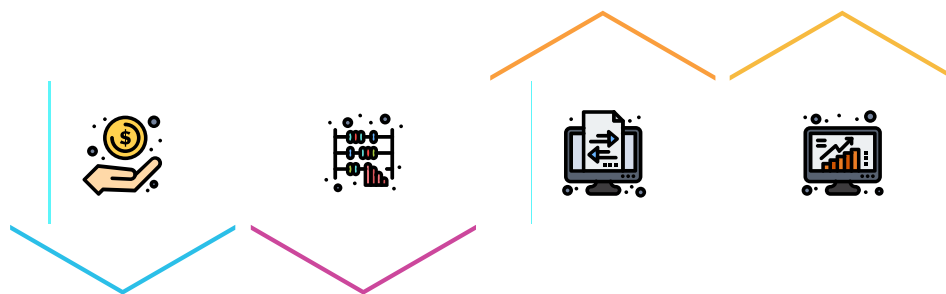




تعداد کل تراکنش‌ها

۱۰,۵۱۰,۶۸۰,۲۹۰

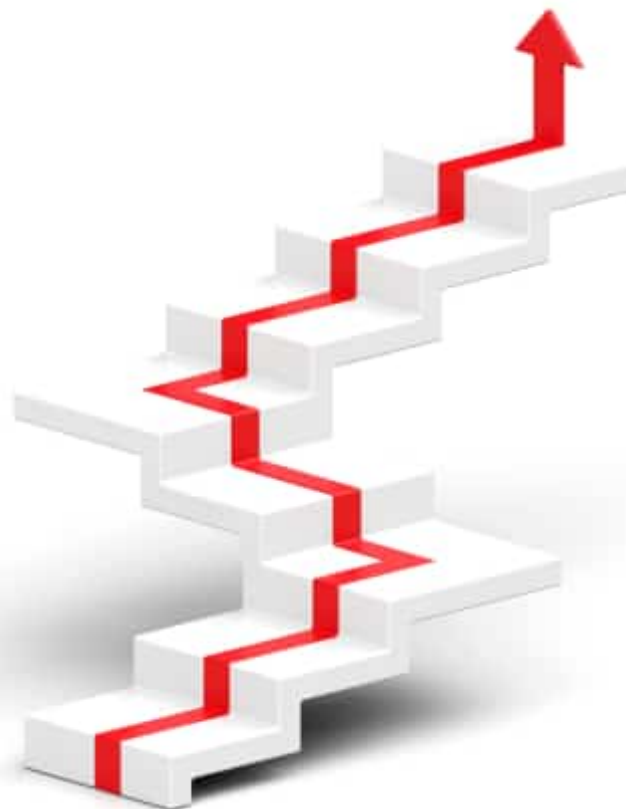
در سال مالی ۱۴۰۴

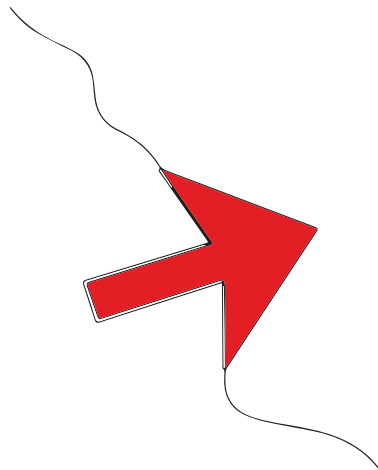


بیشترین تعداد تراکنش در یک ماه

شهریور ۱۴۰۴

تعداد ۹۵۳,۹۰۱,۱۹۳



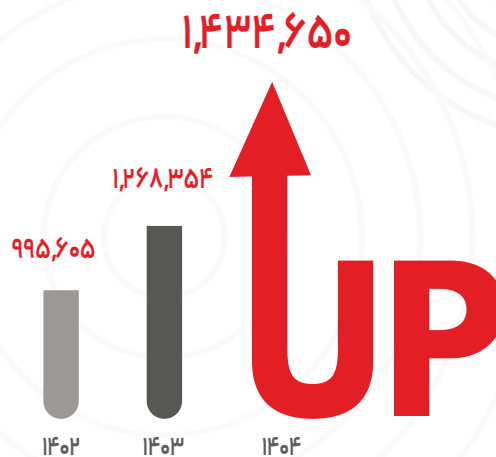


بیشترین رکورد تراکنش روزانه

۲۹ اسفند ۱۴۰۳ بیشترین تعداد تراکنش

۳۸,۶۶۹,۳۴۷

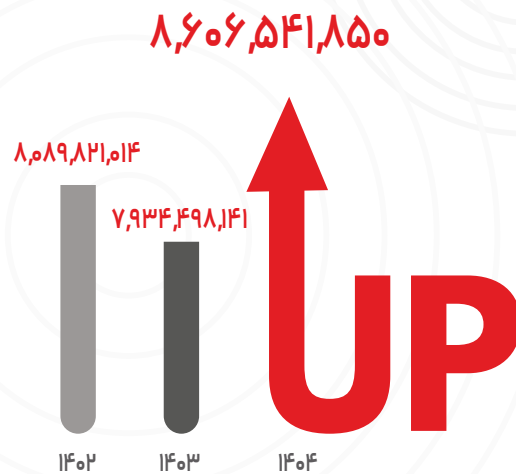
تعداد پایانه‌های فروشگاهی



تعداد درج شده هر سال براساس سال مالی در نظر گرفته شده است.



تعداد تراکنش پایانه‌های فروشگاهی



تعداد درج شده هر سال براساس سال مالی در نظر گرفته شده است.



فصل ۴

بیست سالگی به پرداخت ملت

The fourth season



تاریخچه و رشد

در طول ۲۰ سال فعالیت به پرداخت ملت، بیش از ۸۸ میلیارد تراکنش در شبکه پرداخت پردازش شده است. حجمی که انجام آن با نرخ یک تراکنش در هر دقیقه، به ۱۶۷,۴۲۸ سال زمان نیاز دارد.

۸۸ میلیارد تراکنش در ۲۰ سال

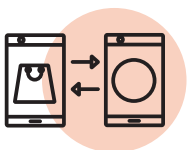
هر دقیقه یک تراکنش ۱۶۷,۴۲۸ سال

متوسط سالانه ۴/۴ میلیارد تراکنش در یک سال

تراکنش در ساعت ۵۱۰,۰۰۰ تراکنش در دقیقه ۸,۵۰۰ تراکنش در ثانیه ۱۴۱

سهم هر ابزار از مجموع تراکنش‌ها

شبکه پرداخت به پرداخت ملت در مجموع ابزارهای پرداخت، به طور متوسط سالانه میزبان حدود ۴/۴ میلیارد تراکنش بوده است. نحوه توزیع این تراکنش‌ها نشان می‌دهد، کارت‌خوان‌های فروشگاه‌های همچنان نقش اصلی را در شبکه پرداخت ایفا می‌کنند. در عین حال پرداخت‌های اینترنتی و موبایلی نیز به تدریج سهم بیشتری از جریان تراکنش‌ها را به خود اختصاص داده‌اند.



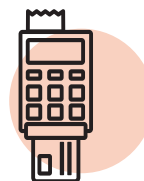
درگاه‌های موبایلی

۴۵,۰۰۰,۰۰۰



درگاه‌های اینترنتی

۲۵۵,۰۰۰,۰۰۰



دستگاه‌های کارت‌خوان فروشگاه‌های

۴,۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰



رکوردها و نقاط عطف بیشترین تراکنش روزانه در تاریخ شرکت

بیشترین تعداد تراکنش پایانه فروشگاهی
در تاریخ ۱۴۰۳/۱۲/۲۹

۱

۳۰,۲۹۸,۴۲۲

بیشترین تعداد تراکنش پایانه اینترنتی
در تاریخ ۱۴۰۴/۱۰/۰۱

۲

۵,۳۶۶,۲۷۲



بیشترین تعداد تراکنش پایانه پرداخت بهای سوخت
در تاریخ ۱۴۰۱/۱۲/۲۸

۳

۲,۴۵۵,۹۳۶

تعداد تراکنش فروشگاهی از
سال ۱۴۰۰ تا کنون

۴

۳۲,۳۵۳,۰۳۳,۶۶۴

تعداد تراکنش اینترنتی از
سال ۱۴۰۰ تا کنون



۴,۰۹۶,۷۱۶,۸۱۹

تعداد تراکنش پایانه پرداخت بهای سوخت از
سال ۱۴۰۰ تا کنون



۴,۴۵۴,۳۵۰,۲۸۵

تعداد تراکنش موبایلی از
سال ۱۴۰۰ تا کنون



۲,۳۹۷,۵۳۲,۷۰۱



BEHPARDAKHT MELLAT

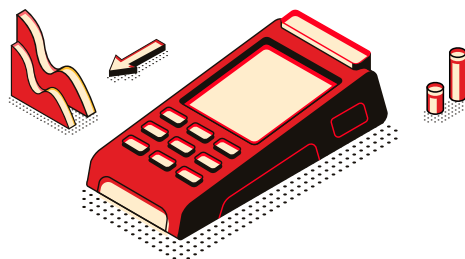


کارت خوان های فروشگاهی پرکاربردترین ابزار پرداخت

در میان ابزارهای مختلف پرداخت، کارت خوان های فروشگاهی بیشترین سهم استفاده را به خود اختصاص داده اند و به طور متوسط سالانه

۴,۱۰۰,۰۰۰,۰۰۰

تراکنش از این مسیر پردازش شده است





BEHPARDAKHT MELLAT



در بازه ۲۰ ساله

۹۸٫۸٪

تراکنش های به پرداخت ملت
موفق بوده است





گردش مالی شبکه به پرداخت ملت بالغ بر ۱۹۹ هزار هزار میلیارد ریال بوده است و این رقم بر مبنای متوسط جمعیت کشور در این دوره معادل ۲ میلیارد و ۴۶۰ میلیون ریال محاسبه می‌شود.

مبلغ کل تراکنش‌ها در ۲۰ سال

۱۹۹,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال



میانگین جمعیت ۲۰ ساله = حدود ۸۱ میلیون نفر



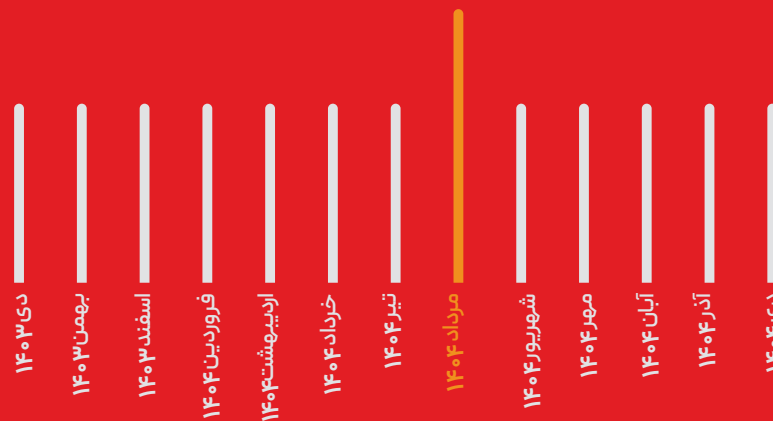
میانگین خرید هر ایرانی طی ۲۰ سال از پایانه‌های به پرداخت ملت

۲,۴۶۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال

در میان تراکنش های ثبت شده در یک سال اخیر، بیشترین مبلغ مربوط به پایانه های فروشگاهی بوده که در مرداد ۱۴۰۴ به ثبت رسیده است و مبلغ این تراکنش برابر با ۹۲ میلیارد ریال بوده است.

۹۲,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال

بیشترین مبلغ ثبت شده یک تراکنش در یک سال اخیر





تعداد پایانه فروشگاهی فعال

نمودار ارائه شده، روند تعداد پایانه های نصب شده را در بازه های زمانی مختلف نشان می دهد.





مقایسه مبلغ و تعداد تراکنش طی یک دهه

از دی ۱۳۹۲ تا آذر ۱۳۹۳	از دی ۱۴۰۳ تا آذر ۱۴۰۴	شرح
۳۴,۲۵۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۳,۲۱۹,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	مبلغ کارت خوان فروشگاهی
۷,۴۹۵,۴۸۰,۰۳۴	۱,۴۲۱,۴۱۷,۳۹۹	تعداد تراکنش کارت خوان فروشگاهی
۱۴,۹۰۱,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	۲۶۹,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	مبلغ اینترنتی
۱,۳۹۴,۹۸۷,۶۴۵	۶۹,۹۵۷,۸۳۷	تعداد تراکنش اینترنتی
۴۸۶,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰	-	مبلغ پایانه پرداخت بهای سوخت
۷۵۲,۷۰۲,۷۲۰	-	تعداد تراکنش پایانه پرداخت بهای سوخت

- مبالغ به ریال می باشند
- برای درک بهتر اعداد رند شده اند

فصل ۵

سال ۱۴۰۴ دریک نگاه

The fifth season

رشد سالانه تعداد و مبلغ تراکنش در سال مالی ۱۴۰۴



رشد سالانه تعداد تراکنش
در بازه زمانی آذر ۱۴۰۴ نسبت به دی ۱۴۰۳

۱۱۸,۵۹۹,۴۴۵

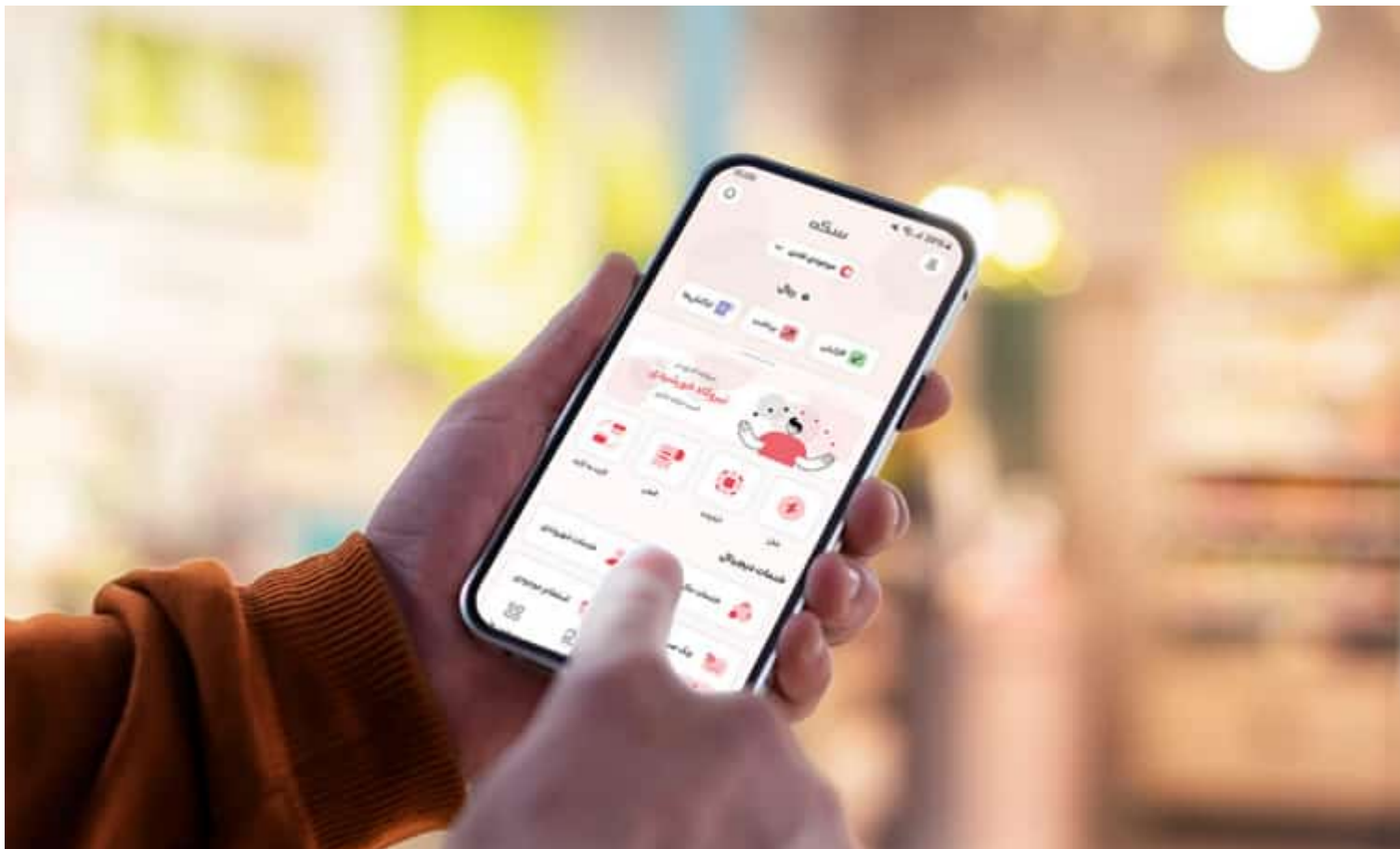


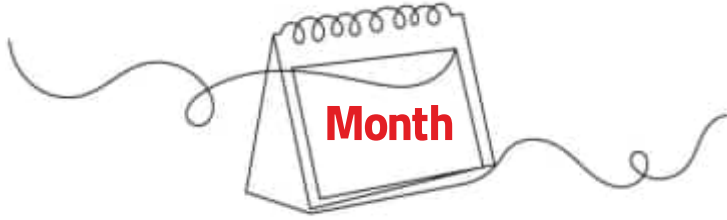
رشد سالانه مبلغ تراکنش

در بازه زمانی آذر ۱۴۰۴ نسبت به دی ۱۴۰۳

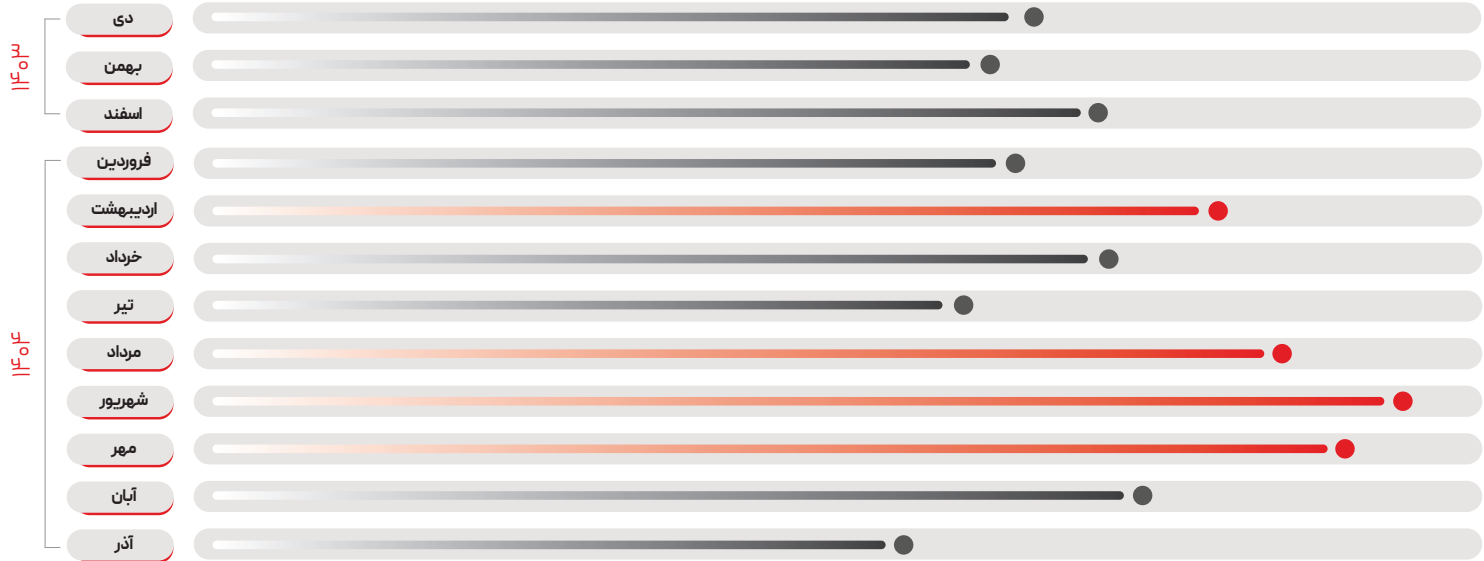
۲,۳۹۹,۷۴۹,۹۹۷,۰۰۰ ریال





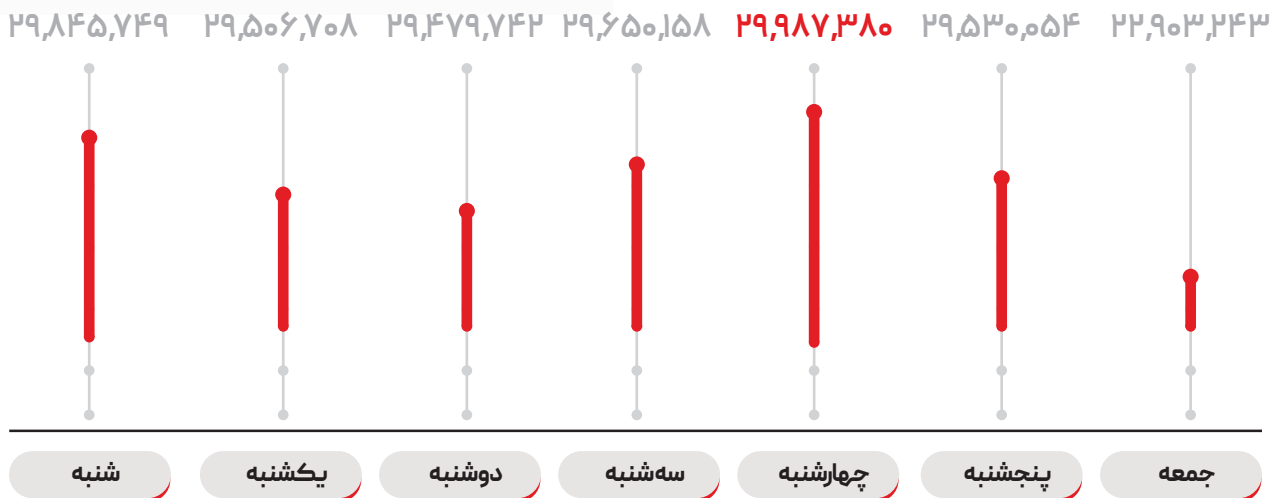


پر تراکنش ترین ماه های سال





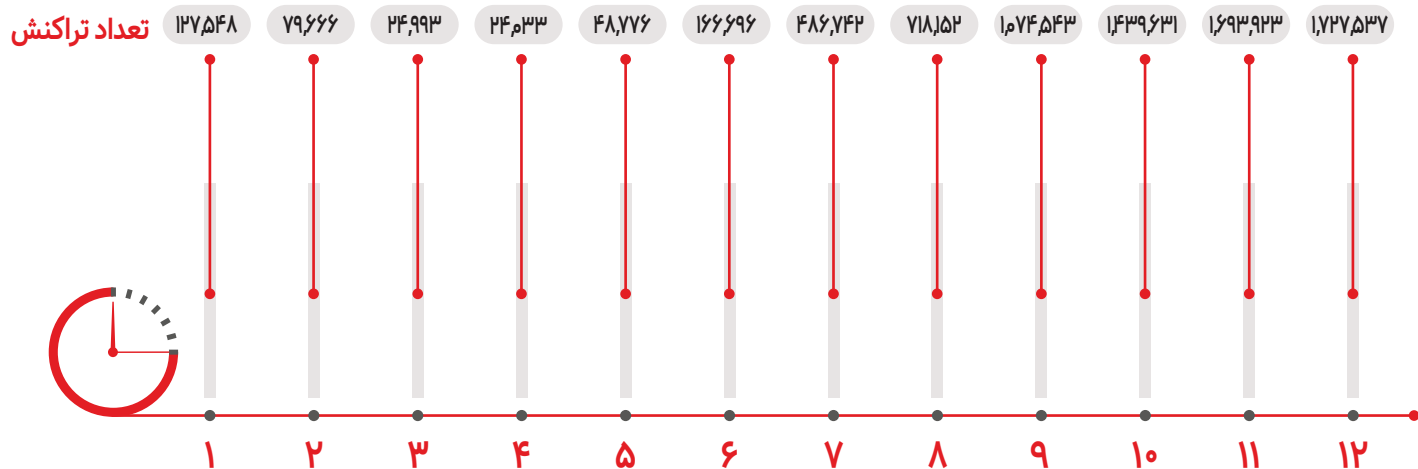
پرتراکنش‌ترین روزهای هفته



میانگین تعداد تراکنش در طی ۲۴ ساعت



میانگین تعداد تراکنش در طی ۲۴ ساعت



رکوردهایی که شهرها ثبت کرده اند



پنج شهر برتر براساس **مبلغ تراکنش** (دی ماه ۱۴۰۳ تا آذرماه ۱۴۰۴)

۵,۴۹۷,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال

تهران

۱,۶۵۶,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال

مشهد

۱,۳۶۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال

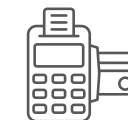
شیراز

۱,۲۵۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال

اصفهان

۹۸۸,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال

کرج



کارت خوان

برای درک بهتر اعداد رند شده اند



پنج شهر برتر براساس تعداد تراکنش (دی ماه ۱۴۰۳ تا آذر ماه ۱۴۰۴)

۹۳۶,۴۲,۱۳۰

تهران

۳۱۸,۴۰,۲۱۹

مشهد

۲۴۹,۶۵۳,۸۵۰

اصفهان

۲۳۳,۰۸۹,۷۸۳

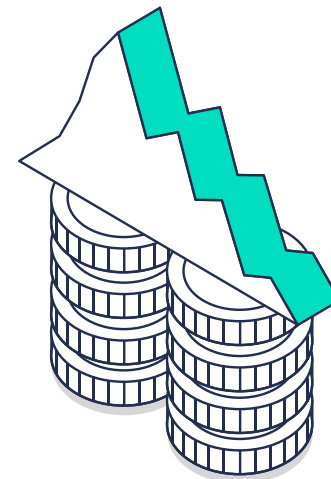
شیراز

۲۱۵,۵۵۶,۵۳۱

کرج

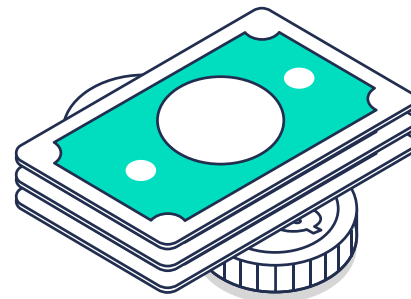
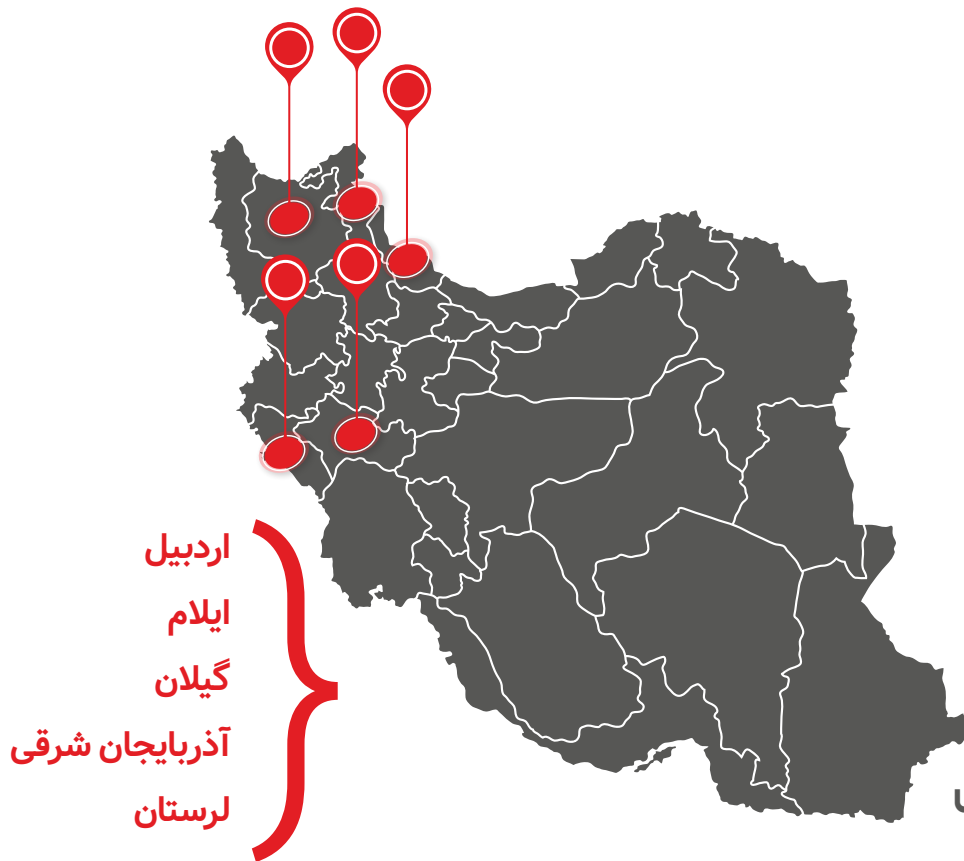


کارت خوان



۵ استان برتر از لحاظ
بیشترین حجم مبلغ تراکنش





۵ استان برتر از لحاظ
تغییر سهم بازار مبلغ تراکنش



فصل ۶

دوازده روز پایداری

The sixth season



BEHPARDAKHT MELLAT



سامانه‌های شرکت به پرداخت ملت در تمام ۱۲ روز پایداری، به صورت پیوسته فعال بوده و بدون ثبت قطعی سرویس با سطح دسترسی

۹۹/۹۹٪

به ارائه خدمات ادامه داده است



عملکرد پایدار شبکه بدون قطعی 

پایداری کامل خدمات در جنگ ۱۲ روزه 



متوسط روزانه تعداد و مبلغ تراکنش در هر یک از ابزارها از تاریخ ۲۳ خرداد تا ۳ تیر



پایانه اینترنتی

تعداد: ۲,۶۹۵,۹۵۶

مبلغ: ۳۲,۵۲۳,۶۵۰ میلیون ریال

تلفن همراه

تعداد: ۱,۲۷۴,۵۷۶

مبلغ: ۳۰۲,۸۶۰ میلیون ریال



پایانه فروشگاهی

تعداد: ۲۰,۸۱۹,۴۸۸

مبلغ: ۸۰,۰۴۳,۷۳۰ میلیون ریال

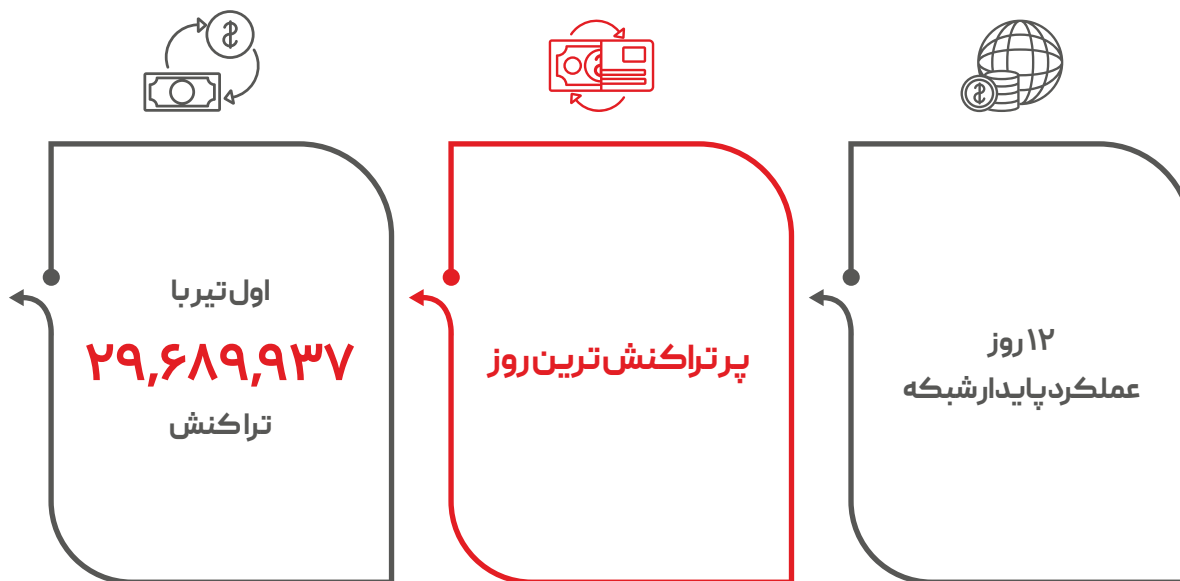
پایانه پرداخت بهای سوخت

تعداد: ۲,۳۸۱,۲۴۶

مبلغ: ۱,۲۸۷,۷۸۰ میلیون ریال



پایداری بی وقفه شبکه و ثبت رکورد تراکنش





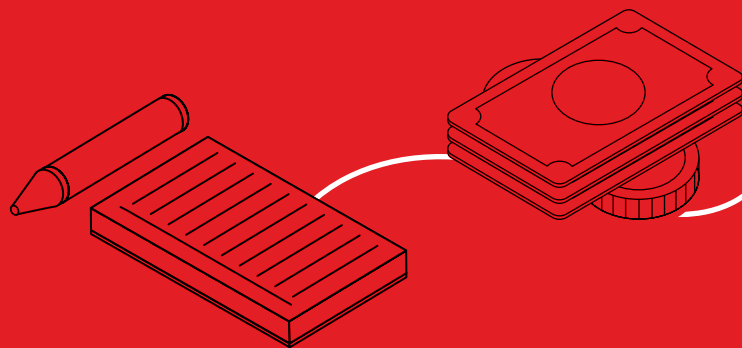
BEHPARDAKHT MELLAT

استان‌هایی که بیشترین

تعداد

تراکنش را ثبت کرده‌اند

در بازه ۱۲ روزه پایداری، با بررسی شبکه و توزیع جغرافیایی تراکنش‌ها، نشان می‌دهد در برخی استانها، تعداد تراکنش‌های ثبت شده در ابزارهای پرداخت بیشتر از سایر مناطق بوده است. اطلاعات ارائه شده صرفاً با تمرکز نسبی استفاده از ابزارها در این دوره زمانی مشخص است.



تعداد تراکنش کارت خوان های فروشگاه های



تهران ۲۸,۳۸۴,۱۷۹

اصفهان ۱۸,۹۷۹,۰۸۹

فارس ۱۷,۰۸۶,۳۱۰



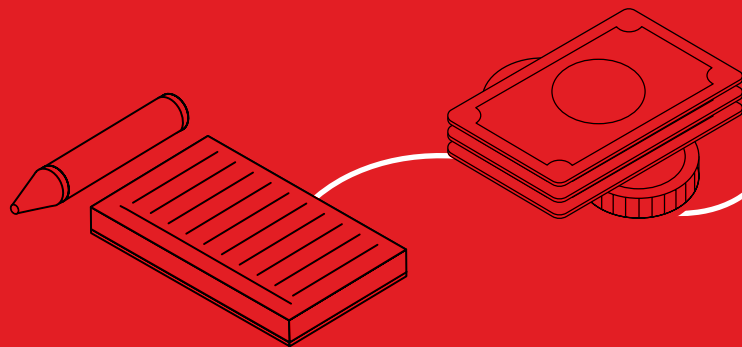
استان‌هایی که بیشترین

مبالغ

تراکنش را ثبت کرده‌اند



در دوره پایداری ۱۲ روزه، استان‌هایی بیشترین سهم از مبالغ تراکنش شده را در ابزارهای پرداخت‌های اینترنتی، کارت‌خوان‌های فروشگاه‌های و پایانه‌های بهای سوخت به خود اختصاص دادند که تفاوت‌ها بیانگر مسیر عبور مبالغ تراکنشی در سطح کشور طی این مقطع زمانی است و نشان‌دهنده جریان ریالی تراکنش‌ها در این سه ابزار به صورت مختلف است.



مبلغ تراکنش کارت خوان های فروشگاه های



ریال ۱۱۲,۸۱۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تهران

ریال ۸۴,۳۵۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ خراسان رضوی

ریال ۷۷,۶۷۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ اصفهان



مبلغ تراکنش پایانه های اینترنتی

ریال ۱۳۴,۲۶۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تهران

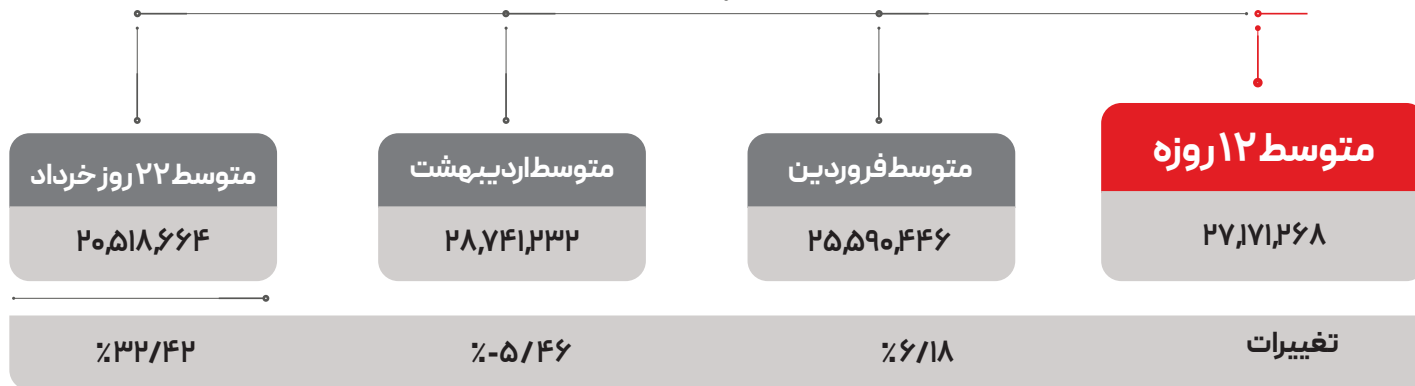
ریال ۲,۸۹,۶۸۰,۰۰۰,۰۰۰ گیلان

ریال ۱,۹۴۱,۴۱۰,۰۰۰,۰۰۰ اصفهان



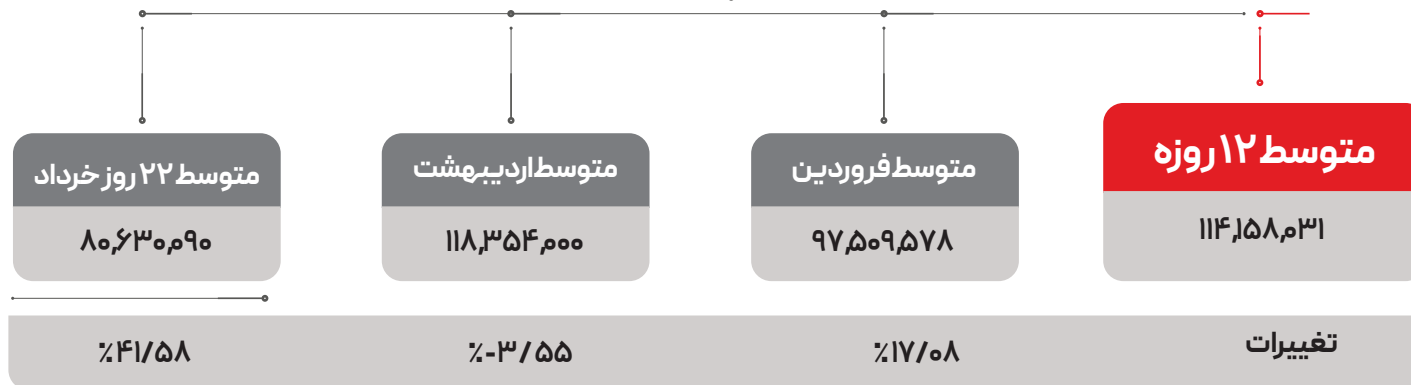
مقایسه میانگین تعداد و مبلغ تراکنش ها در جنگ ۱۲ روزه

تعداد تراکنش





مبلغ تراکنش



فصل ٧

محصولات و خدمات

The seventh season

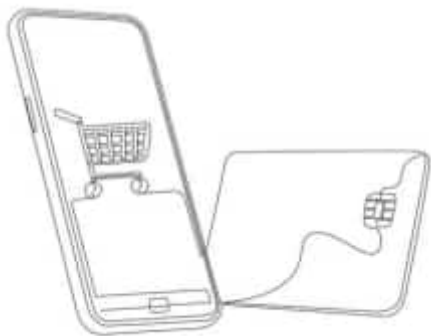
خدمات و محصولات شرکت به پرداخت ملت

با افزایش ضریب نفوذ اینترنت و همه گیر شدن دستگاه های تلفن همراه به ویژه گوشی های هوشمند و ظهور نسل Z، شرکت به پرداخت ملت بیشترین تلاش خود را برای ارائه خدمات امن، پایدار و متنوع بر بسترهای متفاوت ارتباطی نموده است. همچنین با ظهور شرکت های Fintech و همچنین توسعه شتابدهنده ها و رشد Startup ها، نیازهای جدید در حوزه خدمات مالی، بانکی و پرداخت ایجاد شده است و به پرداخت سعی نموده تا به عنوان بزرگترین اکوسیستم پرداخت کشور نقش خود را در پشتیبانی از کارآفرینان ایفا نماید.

به طور کلی می توان خدمات پرداخت را به دو دسته کلی، انجام تراکنش صرفا با وجود لاشه فیزیکی کارت – Card Present یا CP - و انجام تراکنش بدون احتیاج به لاشه فیزیکی کارت – Card Not Present یا CNP – تقسیم نمود:

الف - خدمات CP

در این نوع از خدمات مشتری قادر خواهد بود با در اختیار داشتن فیزیک کارت خود و در کنار دستگاه پذیرنده کارت نسبت به انجام تراکنش خود – با استفاده از رمز اول اقدام نماید.



ب - خدمات CNP

در این نوع سرویس ها، مشتری بدون نیاز به حضور فیزیک کارت و صرفا با استفاده از اطلاعات کارت شامل شماره کارت، رمز دوم، CVV2 و تاریخ اعتبار آن قادر خواهد بود تراکنش های مدنظر خود را مطابق با قوانین ابلاغی شرکت شاپرک و بانک مرکزی به انجام برساند.

پایانه های فروشگاهی POS



یکی از رایج ترین دستگاه هایی که در سراسر جهان از آن به عنوان تسهیل کننده امر پرداخت استفاده می شود، پایانه های فروشگاهی است. - این پایانه های با نام اختصاری P.O.S یا Point of Sales شناخته می شوند.

به پرداخت ملت با در اختیار داشتن بیش از یک میلیون پایانه های فروشگاهي از برندهای محبوب و معتبر نظیر PAX ، Ingenico ، Verifone و AMP در شبکه خود بهره می برد ، همچنین امکان ارائه خدمات به گستره وسیعی از برندهای موجود در بازار معتبر را داراست.

بیشترین حجم پایانه های فروشگاهي، پایانه هایی با سیستم عامل Linux میباشد و صرفاً عمل اصلی پرداخت یعنی خرید، مانده گیری، پرداخت قبض و خرید شارژ را انجام میدهند.

این دستگاه ها قادر هستند در نهایت اطلاعات محدودی را با سایر شرکای راهکاری - نظیر راهکارهای صندوق فروشگاهي - برای تسهیل در حوزه پرداخت تبادل نمایند.

پایانه های فروشگاهی هوشمند POS 2.0



با پیشرفت تکنولوژی و توسعه زیرساخت های ارتباطی و ظهور گوشی های هوشمند و همه گیر شدن استفاده از Application های مبتنی بر سیستم عامل های نظیر Android و همچنین ایجاد سرویس های مبتنی بر موقعیت مکانی - قدرت گرفته از Google Services - نسل جدیدی از پایانه های فروشگاهی به بازار ارائه شده است که قابلیت کار با سیستم عامل های یاد شده در بالا و گوشی های هوشمند را داراست.

این گروه از پایانه های فروشگاهی مفهوم جدیدی در حوزه پرداخت تحت عنوان Point of Service یا POS 2.0 ایجاد نمودند. در حقیقت مشتریان در این بخش از P.O.S صرفا بابت ۴ عمل اصلی پرداخت استفاده نمیکنند و قادر خواهند بود گستره وسیع تری از خدمات را دریافت نمایند.

شرکت به پرداخت نیز با درک این نیاز جدید اقدام به توسعه زیرساخت های لازم برای پشتیبانی از کسب و کارهای فعال در این حوزه نموده است.



پایانه پرداخت بهای سوخت



شرکت به پرداخت ملت در راستای توسعه روش‌های نوین پرداخت الکترونیکی، اقدام به تجهیز جایگاه‌های سوخت به پایانه پرداخت بهای سوخت نموده است. این دستگاه در نزدیکی محل سوختگیری نصب بوده و امکان پرداخت الکترونیکی بهای سوخت را برای تمامی مشتریان بانکهای عضو شتاب در جایگاه‌های سراسر کشور فراهم نموده است.

به جرات می‌توان گفت که پروژه کارت هوشمند سوخت، بزرگترین پروژه خدمات پرداختی در کشور است که ابعاد ملی دارد. از این رو و با توجه به شرایط خاص موجود در جایگاه‌های سوخت نیاز به دستگاه‌هایی ایمن برای انجام تراکنش‌ها ضروری بوده است. لکن شرکت به پرداخت با نگاه به دانش بومی و با تکیه به متخصصان جوان خود اقدام‌های لازم برای طراحی و تولید دستگاه‌های سخت افزاری Pay Station نموده و همچنین راهکار جامع آن را نیز توسعه داده است. به واقع پروژه سوخت تنها پروژه عملیاتی در کشور می‌باشد که از کارت هوشمند - Smart Card - و EMV به صورت عملیاتی پشتیبانی می‌نماید.

کیوسک (پایانه غیر نقدی)

شرکت به پرداخت ملت در راستای ارائه خدمات جدید، اقدام به تجهیز دستگاه الکترونیکی کیوسک (Cashless) نموده است. این دستگاه با تجهیز و بهره‌گیری از ابزارهای متعدد اعم از کارتخوان، بارکدخوان، چاپگر و صفحه نمایش لمسی با اتصال به شبکه بانک ملت توانایی ارائه تمامی خدمات مورد نیاز مشتریان (به غیر از امکان برداشت وجه نقد) را دارا می‌باشد.

خدمات دارنده کارت:

- سرویس مانده کارت
- سرویس انتقال وجه
- تغییر رمز کارت
- پرداخت قبوض
- خرید شارژ اعتباری
- سرویس کمک‌های مردمی
- اعلام صورتحساب



پایانه خودپرداز

با توجه به اینکه شرکت به پرداخت ملت به عنوان بازوی توسعه‌ای بانک ملت در حوزه خدمات و محصولات بانکی و پرداخت مشغول به فعالیت می‌باشد، دستگاه‌های خودپرداز و خود دریافت بانک را نیز مدیریت می‌نماید و به واقع قادر است از طریق شبکه بانک معظم ملت، نسبت به ارائه خدمات خاص منظره به شرکای استراتژیک خود اقدام نماید. شرکت به پرداخت ملت در حوزه دستگاه‌های خودپرداز، دستاوردهای بسیار مطلوبی کسب نموده است که از آن جمله می‌توان به مکان‌سنجی، نصب، راه‌اندازی، پشتیبانی و نگهداری دستگاه‌های خودپرداز خارج از شعبه با سرعت، امنیت و اعتماد بالا اشاره نمود.

خدمات دارنده کارت:

- پرداخت اقساط
- مانده کارت
- برداشت وجه
- انتقال وجه
- کمک‌های مردمی
- پرداخت قبوض
- تغییر رمز کارت
- خرید شارژ اعتباری



درگاه پرداخت اینترنتی - IPG



پرداخت اینترنتی نوعی پرداخت الکترونیکی است که از طریق آن دارندگان کلیه کارت‌های بانکی عضو شتاب می‌توانند با استفاده از مشخصات کارت بانکی خود شامل شماره کارت، رمز دوم، تاریخ انقضاء و کد اعتبارسنجی (CVV2) نسبت به خرید کالا یا خدمات بصورت الکترونیکی از طریق درگاه‌های پرداخت اینترنتی اقدام نمایند.

شرکت به پرداخت ملت پوشش دهنده بیش از ۱۵,۰۰۰ پایانه پرداخت اینترنتی با امنیت و سرعت بالا در سراسر کشور می‌باشد.

ویژگی سرویس پایانه پرداخت اینترنتی:

- امکان واریز وجوه تراکنش‌های موفق انجام شده به صورت ریز یا سرجمع
- امکان ارائه سرویس استعلام لحظه‌ای تراکنش‌ها
- امکان دریافت گزارش‌های متنوع مالی
- واریز همزمان مبلغ خرید به چند حساب بصورت (درصدی)
- ارائه خدمات آنلاین پشتیبانی فنی به پذیرنده
- ارائه اطلاعات مربوط به تراکنش‌های صورت پذیرفته از طریق وب سرویس

سکه (سامانه کیف همراه)



شرکت به پرداخت ملت در راستای گسترش ابزارهای نوین پرداخت الکترونیکی و امکان دسترسی آسان و سریع به خدمات پرداخت غیر حضوری، سامانه کیف همراه را با نام تجاری (سکه) با قابلیت پرداخت از طریق NFC طراحی و در اختیار مشتریان محترم قرار داده است، تا امکان دریافت خدمات پرداخت الکترونیکی در تمامی لحظات فراهم گردد.

این برنامه کاربردی که هم از سیستم عامل Android و iOS پشتیبانی میکند تاکنون بیش از ۷ میلیون دانلود داشته است و بیش از ۱۰۰ سرویس یکتا را به مشتریان ارائه میدهد.

سرویس‌های برنامه موبایلی سکه:

- پرداخت
- پرداخت قبض خدماتی
- خرید شارژ
- پرداخت جریمه خودرو
- انتقال وجه کارت به کارت
- شارژ اینترنت
- پرداخت قبض موبایل
- نیکوکاری
- قبض موبایل
- پرداخت تامین اجتماعی
- ده گردش کارت ملت
- بازپرداخت تسهیلات
- جریمه خودرو
- خدمات بیمه ای
- گردشگری

سامانه جامع پذیرندگان

سامانه «به پرداخت من» با ارائه قابلیت‌های جدید، امکان درخواست غیرحضوری پایانه‌های فروشگاهی را برای صاحبان کسب و کار فراهم کرد. این اقدام که با هدف تسهیل و تسریع فرآیندهای اداری و خدمت‌رسانی به مشتریان صورت گرفته به فعالان اقتصادی اجازه می‌دهد تا به سادگی و بدون نیاز به مراجعه حضوری، نسبت به ثبت درخواست خود برای دریافت پایانه فروشگاهی اقدام کنند. مشتریان گرامی می‌توانند با مراجعه به آدرس my.behpardakht.com، از این قابلیت بهره‌مند شده و فرآیند دریافت پایانه فروشگاهی خود را به صورت آنلاین و در کمترین زمان ممکن طی کنند. این نوآوری، صرفه‌جویی قابل توجهی در وقت و هزینه را برای فعالان اقتصادی به همراه خواهد داشت و دسترسی به خدمات مورد نیاز را آسان‌تر می‌کند.



به پرداخت من، راهکار آسان و امن:

- ثبت درخواست غیرحضوری درگاه پرداخت اینترنتی (IPG)
- ثبت درخواست غیرحضوری کارتخوان فروشگاهی (POS)
- پیگیری نصب و تغییرات
- سایر خدمات پذیرندگان



فصل ۸

تجربه مشتری و خدمات پشتیبانی

The eighth season

تجربه مشتری و خدمات پشتیبانی

در صنعت پرداخت الکترونیک، تجربه مشتری نقطه‌ای است که فناوری و فرآیندهای پیچیده، به تعامل انسانی می‌رسند. جایی که کیفیت خدمات تنها با سرعت و امنیت تراکنش‌ها سنجیده نمی‌شود، بلکه در نحوه پاسخ‌گویی، همراهی و حل مسئله برای پذیرندگان معنا پیدا می‌کند. تجربه‌ای که گاه در یک تماس کوتاه شکل می‌گیرد و گاه در همراهی مستمر یک تیم پشتیبانی در طول سال‌ها ادامه می‌یابد.

به پرداخت ملت در مسیر فعالیت خود، با طیفی متنوع از پذیرندگان همراه بوده است؛ از کسب و کارهایی که نخستین پایانه خود را فعال کرده‌اند تا پذیرندگانی که بیش از یک دهه در شبکه پرداخت کشور حضور داشته‌اند. این گستردگی و تنوع، مسئولیتی جدی برای حفظ کیفیت تجربه مشتری در مقیاس ملی ایجاد کرده است؛ مسئولیتی که تنها با اتکا به زیرساخت فنی محقق نمی‌شود و نیازمند حضور مؤثر سرمایه انسانی در خط مقدم ارتباط با مشتری است. در این فصل، نقش پشتیبانان میدانی و مرکز تماس به عنوان اصلی‌ترین نقطه تماس با مشتری برجسته می‌شود؛ همکارانی که با پوشش سراسری و پاسخ‌گویی به موقع، پایداری خدمت را در شرایط مختلف تضمین کرده‌اند.

روایت‌های این بخش نشان می‌دهد که چگونه ترکیب نیروی انسانی متخصص، فرآیندهای استاندارد و استفاده هدفمند از داده‌ها، تجربه‌ای قابل اتکا برای پذیرندگان ایجاد کرده است. تجربه‌ای که فراتر از اعداد و شاخص‌ها، در اعتماد شکل‌گرفته میان مشتریان و شبکه پرداخت به پرداخت ملت ریشه دارد.



مرکز تماس، همیشه در دسترس

شماره مرکز ارتباط با مشتریان

۳۰۹۰۰

بدون نیاز به پیش شماره و از تلفن ثابت و موبایل

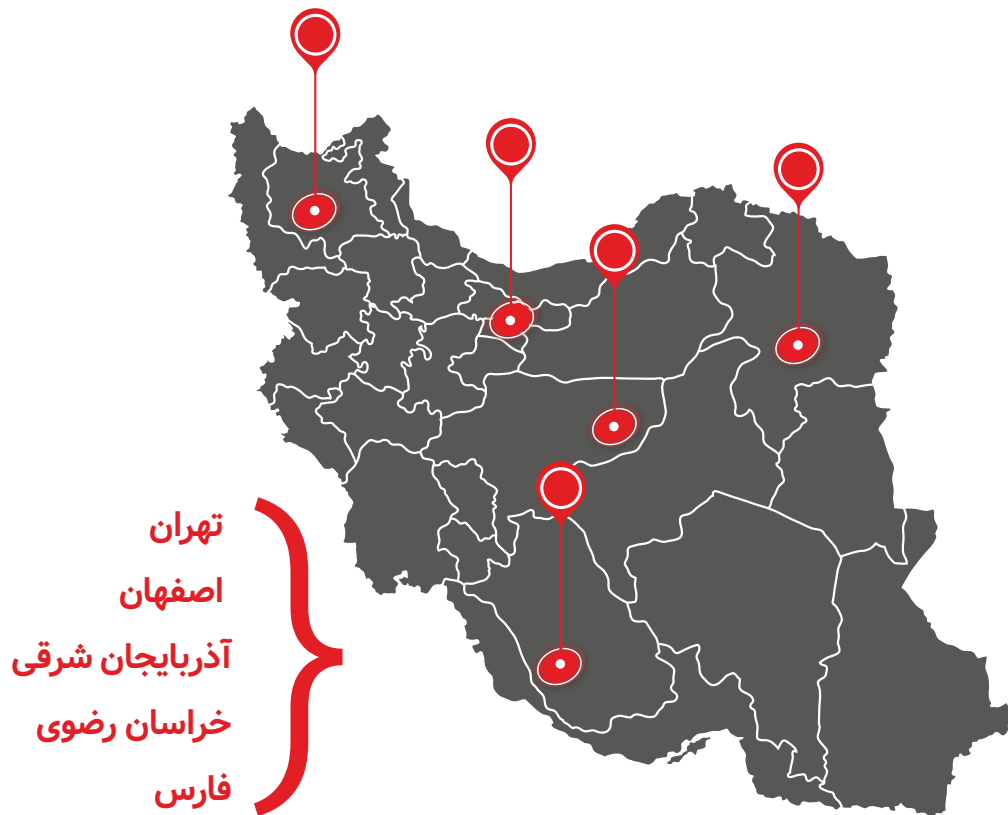
مشاوره، پشتیبانی و پاسخگویی سریع و شبانه روزی

۲۴ ساعته و هفت روز هفته



درصد پراکندگی حضور پشتیبان‌ها در مراکز استان‌ها

مرکز استان	درصد پشتیبان	مرکز استان	درصد پشتیبان	مرکز استان	درصد پشتیبان	مرکز استان	درصد پشتیبان
تهران	۱۷٪	چهارمحال و بختیاری	۱٪	فارس	۶٪	گیلان	۴٪
البرز	۴٪	خراسان جنوبی	۱٪	قزوین	۱٪	لرستان	۲٪
اردبیل	۲٪	خراسان رضوی	۶٪	قم	۲٪	مازندران	۴٪
اصفهان	۶٪	خراسان شمالی	۲٪	کردستان	۲٪	مرکزی	۲٪
ایلام	۱٪	خوزستان	۵٪	کرمان	۴٪	هرمزگان	۲٪
آذربایجان شرقی	۶٪	زنجان	۲٪	کرمانشاه	۲٪	همدان	۲٪
آذربایجان غربی	۴٪	سمنان	۱٪	کهگیلویه و بویراحمد	۱٪	یزد	۲٪
بوشهر	۲٪	سیستان و بلوچستان	۲٪	گلستان	۲٪		



۵ استان برتر از لحاظ
بیشترین تعداد پشتیبان



فصل ۹

نوآوری و فناوری

The ninth season



میرپی

«میرپی» نام اپلیکیشن پرداخت موبایلی کشور روسیه است. این اپلیکیشن با ابزاری که بازوی فنی بانک مرکزی ایران در اختیارشان قرار داده است، قابلیت کار با پایانه‌های فروشگاه‌های مجهز به سرویس کهریا را دارد. گردشگران و صاحبان کسب‌وکار روسی با مراجعه به مراکز فروشگاه‌های تعیین شده و استفاده از گوشی‌های اندرویدی می‌توانند اقدام به خرید کنند.

با بهره‌برداری از شبکه شتاب ایران و میر روسیه آن دسته از پذیرندگان شبکه پرداخت ایران که قابلیت کهریایی مبتنی بر NFC را روی پایانه‌های فروشگاه‌های خود دارند از امکان پذیرش تراکنش‌های کارت بانکی مسافران روسی با استفاده از برنامه موبایلی اندرویدی «میرپی» برخوردار خواهند شد؛ این تراکنش‌های خرید از طریق شبکه پرداخت «شاپرک» و «شتاب» به سمت شبکه پرداخت «میر» روسیه ارسال می‌شود.

هم‌اکنون در شبکه پرداخت ایران، امکان پرداخت به روش کهریایی (NFC) با قابلیت‌هایی همچون خریدهای خرد بدون نیاز به رمز اول کارت وجود دارد. در اتصال دو شبکه «شتاب» و «میر» به یکدیگر، این ویژگی در پرداخت‌های اپلیکیشن «میرپی» نیز فراهم شده است.

با این امکان، دارنده کارت روسی نیز می‌تواند به روال استانداردهای روز دنیا، با استفاده از اپلیکیشن «میرپی» روی پایانه‌های فروشگاه‌های «شاپرک» تراکنش خرد را بدون ورود رمز اصلی کارت انجام دهد و برای انجام تراکنش‌های با مبالغ بالا نیازمند رمز اصلی است.





کهربا

پایانه‌های فروشگاه‌های شرکت به پرداخت ملت به جدیدترین سرویس پرداخت دیجیتال کشور، «کهربا» (کارت هوشمند همراه بانکی)، مجهز شده اند و مشتریان می‌توانند تنها با استفاده از تلفن همراه خود، بدون نیاز به کارت بانکی، پرداخت‌های خود را انجام دهند.

این خدمت نوآورانه با هدف تسهیل در پرداخت الکترونیک، ارتقای امنیت تراکنش‌ها و افزایش سطح سلامت عمومی، ارائه شده است. کاربران می‌توانند با نصب اپلیکیشن پشتیبانی‌کننده از سرویس «کهربا» بر روی تلفن‌های هوشمند خود و ذخیره اطلاعات کارت بانکی، تنها با نزدیک کردن گوشی به دستگاه‌های کارت‌خوان مجهز به فناوری NFC (Near field communication) پرداخت خود را انجام دهند، همچنین جهت انجام خرید با مبالغ پایین (کمتر از ۲ میلیون ریال) تا سقف ۵ تراکنش در روز نیازی به ورود رمز کاربر نمی‌باشد.

از مزایای کلیدی این طرح می‌توان به جلوگیری از کپی‌برداری اطلاعات کارت بانکی، کاهش هزینه‌ها و تعویض کارت و کاهش خطر سرقت یا مفقود شدن کارت بانکی اشاره کرد.

برای بهره‌مندی از این فناوری مدرن، کفایت کاربران اپلیکیشن موبایلی پشتیبانی‌کننده سرویس کهربا را دانلود و اطلاعات کارت‌های خود را ثبت کنند.

رهام

شرکت به‌پرداخت‌ملت به‌عنوان بزرگ‌ترین PSP کشور و خاورمیانه در راستای رعایت الزامات و قوانین بانک مرکزی و شرکت شاپرک در حوزه مبارزه با پولشویی و تقلب و در جهت ارتقاء امنیت، جلوگیری از سوءاستفاده سیستماتیک از پایانه‌ها و اتخاذ تصمیم درست مبتنی بر داده در لحظه سامانه رهام (رصد هوشمند ابزارهای مشکوک) را رونمایی نموده است.

سامانه رهام که با چهار هدف اصلی پیشگیری از تقلب‌های تراکنشی، جلوگیری از سوءاستفاده سیستماتیک از پایانه‌ها، تحلیل دقیق رفتار صنوف و تصمیم‌گیری مبتنی بر داده در لحظه راه اندازی و مورد بهره‌برداری قرار گرفته است سامانه‌ای برای کشف و مدیریت بلادرنگ تقلب است.

این سامانه با استفاده از قوانین آماری و الگوریتم‌های داده‌کاوی، الگوهای رفتاری پایانه‌ها را تحلیل کرده و موارد مشکوک را شناسایی و امتیازدهی می‌کند.

گفتنی است به‌پرداخت‌ملت به‌عنوان یک شرکت دانش بنیان با بهره‌گیری از توانمندی داخلی این سامانه را راه اندازی نموده که این امر می‌تواند آمار پولشویی و قمار را در درگاه‌های به‌پرداخت‌ملت به میزان قابل توجهی کاهش دهد، لازم به ذکر است سامانه رهام در این زمینه از شرکت شاپرک طی سه سال متوالی امتیاز ۱۰۰ از ۱۰۰ را کسب نموده است.





شبکه پرداخت مجموعه با بهره گیری از تنوع ابزارها و پوشش سراسری، امکان ارائه خدمات پرداخت در بسترهای مختلف حضوری، غیر حضوری و تخصصی را فراهم کرده است. در پایان دوره مالی، تعداد پایانه های فعال مجموعه به تفکیک ابزار به این شرح است:



۱۱,۹۱۶

وجود ۱۱,۹۱۶ پایانه فعال بهای سوخت نشان دهنده حضور موثر مجموعه در حوزه پرداخت های تخصصی و زیرساختی کشور است



۴۲۸

تعداد ۴۲۸ پایانه فعال پرداخت موبایلی بیانگر تمرکز مجموعه بر توسعه کانال های نوین و پاسخگویی به نیازهای پرداخت مبتنی بر ابزارهای هوشمند است



۶۸,۷۷۹

در پایان این دوره، ۶۸,۷۷۹ درگاه پرداخت اینترنتی فعال در شبکه قرار داشته که بستر اصلی ارائه خدمات پرداخت به پذیرندگان آنلاین و توسعه تجارت الکترونیک را تشکیل می دهد



۱,۴۳۴,۶۵۰

تعداد ۱,۴۳۴,۶۵۰ پایانه فعال کارت خوان فروشگاه، این ابزار را به گسترده ترین کانال پرداخت حضوری مجموعه تبدیل کرده و نقش محوری آن را در پوشش تراکنش های روزمره شبکه نشان می دهد





به پرداخت ملت
Behpardakht Mellat

www.behpardakht.ir