

اللَّهُمَّ
الْحَمْدُ

سواد مالی در عصر دیجیتال

ترجمه و تألیف:

محمدرضا سیمپاری

مریم صراف جدی



انتشارات بورس وابسته به شرکت اطلاع‌رسانی و خدمات بورس
دفتر: تهران، خیابان حافظ، نرسیده به جمهوری، بن‌ست ازهری، شماره ۱۰،
تلفن: ۶۴۰۸۴۰۰۰
نمایشگاه و فروشگاه: تهران، میدان ونک، خیابان ملاصدرا، شماره ۲۵
تلفن: ۸۸۶۴۸۱۹۲
www.boursepub.ir
info@boursepub.ir

سواد مالی در عصر دیجیتال

- مترجمان و مولفان: محمدرضا سیمیاری، مریم صراف جدی
- ناشر: انتشارات بورس وابسته به شرکت اطلاع‌رسانی و خدمات بورس
- چاپ اول: بهار ۱۴۰۲
- قیمت: ??? تومان
- شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه
- شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۸۶۸-۷۷-۸
- چاپ و صحافی: ??

همه حقوق محفوظ و متعلق به ناشر است.

--

فهرست مطالب

سخن ناشر	۱
مقدمه مؤلفان	۳
چکیده مدیریتی	۷
پیش‌گفتار	۱۷
هدف و ساختار کتاب	۲۰
منابع و محدودیت‌ها	۲۰
فرآیند	۲۱

فصل ۱. چگونه دیجیتالی شدن جهان مالی را متحول می‌کند؟

۱-۱. تعریف	۲۶
۱-۲. انواع محصول‌های مالی ارائه شده به صورت دیجیتال	۲۸
۱-۳. بازیگران و نقش آن‌ها در ارائه خدمات مالی دیجیتال	۳۵
۱-۴. پیامدهای توسعه فن‌آوری دیجیتال	۳۸
۱-۴-۱. تأثیر انقلاب دیجیتال بر شمول مالی	۴۲
۱-۴-۲. فن‌آوری نیز تحت تأثیر رفتار مصرف‌کننده است	۴۴
۱-۵. چالش‌های طرف عرضه	۴۴
۱-۵-۱. ارتقاء مقررات، نظارت و هدایت بازار ضمن اطمینان از یک چارچوب توانمند	۴۶
۱-۵-۲. دستیابی به طراحی دیجیتال مناسب و پیچیدگی پایین محصول‌ها مالی	۴۹

فصل ۲. اطمینان از حمایت از مصرف‌کننده مالی در عصر دیجیتال

۲-۱. چالش‌ها و راهکارهای حمایت از مصرف‌کننده مالی در امور مالی دیجیتال	۵۷
۲-۱-۱. الزامات افشاء	۵۹
۲-۱-۲. کلاهبرداری و فروش نادرست	۶۴
۲-۱-۳. دسترسی به رسیدگی به شکایت‌ها و سازوکارهای جبران خسارت	۶۶
۲-۲. انطباق چارچوب‌های حمایت از مصرف‌کننده با خدمات مالی دیجیتال	۶۹

ب □ سواد مالی در عصر دیجیتال

فصل ۳. ترویج آموزش مالی در عصر دیجیتال

- ۳-۱. چالش‌های مصرف‌کننده ناشی از پیشرفت فن‌آوری..... ۷۷
- ۳-۱-۱. امکان تشدید سوگیری‌های رفتاری در محیط دیجیتال..... ۷۹
- ۳-۱-۲. جمع‌آوری اطلاعات دیجیتالی مشتریان و سایر ریسک‌ها..... ۸۵
- ۳-۲. نقش سواد مالی در عصر امور مالی دیجیتالی..... ۸۹
- ۳-۲-۱. تأیید چارچوب‌های حمایت از مصرف‌کننده مالی..... ۸۹
- ارتقاء اطلاعات و آگاهی در مورد خدمات مالی دیجیتال..... ۹۰
- افزایش سواد مالی برای استفاده امن‌تر از خدمات مالی دیجیتال..... ۹۲
- تقویت اعتماد مصرف‌کننده به خدمات مالی دیجیتال..... ۹۳
- ۳-۲-۲. نیازهای سواد مالی و دیجیتالی گروه‌های خاص..... ۹۵
- سواد خدمات مالی دیجیتال و آگاهی درباره آن..... ۹۵
- شکاف‌های سواد دیجیتال در بین افراد فقیر و مسن همچنان باقی است..... ۹۹
- بررسی خطرات خاص و سوگیری‌های شخصی..... ۱۰۱
- ۳-۳. واکنش‌های سیاست آموزش مالی به خدمات مالی دیجیتال..... ۱۰۱
- ۳-۳-۱. هدف اکثر ابتکارهای آموزش مالی صرفاً خدمات مالی دیجیتال نیست..... ۱۰۲
- ۳-۳-۲. برخی از برنامه‌های آموزش مالی پوشش‌دهی موضوعات مهم مالی دیجیتال را آغاز کرده‌اند..... ۱۰۴
- ۳-۳-۳. تعداد کمی از برنامه‌های آموزش مالی متمرکز بر خدمات مالی دیجیتال نیازهای گروه‌های آسیب‌پذیر را بررسی می‌کنند..... ۱۰۷

فصل ۴. ساخت ابزارهای دیجیتال به‌عنوان بخشی از آموزش مالی

- تحقق نتایج آموزش مالی از طریق فن‌آوری..... ۱۱۲
- ۴-۱. نقش ذی‌نفعان دولتی، خصوصی و غیرانتفاعی در توسعه ابزارهای دیجیتال..... ۱۱۴
- ۴-۲. کنترل فن‌آوری‌های دیجیتال با آموزش مالی پیشرفته..... ۱۲۰
- ۴-۲-۱. بهبود دسترسی به آموزش مالی..... ۱۲۱
- تأمین و افزایش دسترسی به اطلاعات، آموزش و مشاوره مالی..... ۱۲۱
- دلپذیرسازی آموزش مالی برای همه..... ۱۲۵
- آموزش مالی متناسب با نیازهای فردی..... ۱۲۸
- ۴-۲-۲. تقویت قابلیت‌های اصلی، اطمینان و تجربه با امور مالی..... ۱۳۰
- ۴-۲-۳. ارتقاء مهارت‌های مدیریت پول و خودکنترلی بر امور مالی..... ۱۳۲
- ۴-۲-۴. بررسی سوگیری‌های شخصی مصرف‌کنندگان..... ۱۳۵
- نکات خود کاربردی..... ۱۳۶
- اطلاعات به‌موقع..... ۱۳۷
- ۴-۳. اثرسنجی مسیرهای نوآورانه که به تازگی ارائه شده..... ۱۳۹

فهرست مطالب □ ت

فصل ۵. فن آوری های مالی

۱۴۲.....	۵-۱ تعریف و مفهوم فین تک.....
۱۴۶.....	۵-۲ تکامل فین تک.....
۱۴۷.....	۵-۲-۱ فین تک ۱,۰ (۱۸۶۶-۱۹۸۷).....
۱۵۲.....	۵-۲-۲ فین تک ۲,۰ (۲۰۰۸-۱۹۸۷).....
۱۵۷.....	۵-۲-۳ فین تک ۳,۰ و ۳,۵.....
۱۶۲.....	نهادها و سازمان ها.....
۱۷۳.....	مفاهیم و اصطلاحات.....
۱۷۹.....	منابع.....
۱۸۸.....	پیوست. فهرست مؤسساتی که در پیمایش شرکت کردند.....

سخن ناشر

«طولانی‌ترین راه‌ها با نخستین گام‌ها آغاز می‌شوند»؛ گرچه این سخن درست است، اما در تولید محتوای علمی و انتقال دانش، کسی نخستین گام‌ها را به خاطر ندارد و همچنین در این راه، به درستی نمی‌توان از نقطه آغاز سفر سخن گفت و خط سیر و منزلگاه‌های آن را با نشانه‌هایی معین نمایان ساخت. براین اساس، در حال حاضر نکته شایان توجه یافتن راهکارها و کنشگرانی است که با تولید، نشر و انتقال یافته‌ها و تجربیات افراد صاحب‌نظر، گامی هرچند کوچک، در راستای گسترش و به اشتراک گذاشتن دانش و آگاهی در قالب یک محصول فرهنگی دارند.

با گسترش بازارهای مالی و با توجه به نیاز روزافزون طیف وسیعی از دانشجویان و پژوهشگران رشته‌های مختلف از جمله علم اقتصاد، مدیران، مشاوران سرمایه‌گذاری، سرمایه‌گذاران و نیز علاقمندان به موضوعات بازار سرمایه و همچنین فراگیر شدن این بازار در میان آحاد جامعه، آموزش عمومی و تخصصی در حوزه بازارهای مالی بیش از پیش اهمیت یافته است. در این راستا، انتشارات بورس با هدف گسترش فرهنگ سرمایه‌گذاری در دارایی‌های مالی، توسط شرکت اطلاع‌رسانی و خدمات بورس تاسیس شد. این انتشارات در شهریور ۱۳۹۰ مجوز خود را از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی دریافت کرد و با برداشتن نخستین گام‌های خود و انتشار کتاب‌های حوزه مالی با تأکید بر مباحث بازار سرمایه وارد عرصه تولید و نشر دانش و آگاهی شد.

انتشارات بورس «مرجعیت در انتشار کتاب‌های مالی در سطح کشور و منطقه» را چشم‌انداز خود قرار داده است؛ و براساس نشست‌های متعدد کارشناسی، انتشار کتاب با محوریت‌های حقوق در بازار سرمایه، فناوری اطلاعات در بازار سرمایه، مالی اسلامی و مالی عمومی را در اولویت نخست خود قرار داده است و چندین کتاب را نیز با محوریت‌های حسابداری و حسابرسی در بازار سرمایه، اقتصاد مالی و همچنین موضوعات بین‌رشته‌ای مرتبط با بازار سرمایه را به عنوان اولویت بعدی خود، روانه بازار کرده است.

انتشارات بورس افزون بر چاپ و نشر کتاب‌هایی که از سوی سازمان بورس و اوراق بهادار، پژوهشگران، نگارندگان و برگردانندگان معرفی می‌شوند، اقدام به نشر بولتن‌ها، فصلنامه‌های سازمان بورس و نیز محصولات نرم‌افزاری همچون دی وی دی حاوی متن کتاب، کتاب گویا و فلش کارت نیز کرده است. از جمله دیگر اقدامات این انتشارات، می‌توان به مجموعه «کندو» اشاره کرد؛ مجموعه کندو با رویکرد آموزش، فرهنگ‌سازی و ارتقای سطح سواد و هوش مالی گروه کودک و نوجوان ایجاد شده است.

انتشارات بورس در مدت زمان فعالیت کوتاه خود، موفق به انتشار بیش از ۲۵۰ عنوان شده است. این آثار به زبان فارسی و انگلیسی در حوزه‌های مرجع، تخصصی - دانشگاهی، عمومی و کودک در زمینه دستاوردهای روز بازار سرمایه در ایران و جهان و همچنین آموزش‌های عمومی و تخصصی در حوزه بازار سرمایه مشتمل بر کتب دانشگاهی در حوزه بازار سرمایه، کتب آموزشی با هدف پاسخگویی به نیاز عموم جامعه و انتشار برخی از منابع آزمون‌های بازار سرمایه است.

مقدمه مؤلفان

با سرعت بی‌سابقه تغییر فن‌آوری و گسترش خدمات مالی دیجیتال در سراسر جهان، افزایش آگاهی، دانش، مهارت و به‌طور کلی توانمندی مصرف‌کنندگان محصول‌ها مالی امری ضروری تلقی می‌شود. از طرف دیگر، دولت‌ها نیز با سیاست‌گذاری در جهت تقویت و ارتقاء سواد مالی و دیجیتال تمام اشخاصی که از خدمات مالی دیجیتالی استفاده می‌کنند، می‌توانند اقدامی اساسی در جهت حمایت از مصرف‌کنندگان مالی انجام دهند. آموزش مالی، حمایت مالی از مصرف‌کننده و شمول مالی در سطح جهانی به عنوان عناصر اساسی برای توانمندسازی مالی افراد و در نتیجه، ثبات کلی نظام مالی شناخته شده است. هسته اصلی این کتاب، ترجمه گزارش:

"Ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age"

از شبکه بین‌المللی آموزش مالی (آی.ان.اف.ای)^۱ - وابسته به سازمان همکاری و توسعه اقتصادی (ا.ا.ی.سی.دی)^۲ - است. این گزارش بر اساس مشارکت ۳۸ موسسه دولتی در آفریقا، آسیا، اروپا و آمریکا از طریق یک پیمایش گسترده در مورد پیامدهای دیجیتالی شدن امور مالی برای آموزش مالی و موضوعات مربوط به حمایت از حقوق مصرف‌کننده بحث می‌کند و نمای کلی از خدمات مالی دیجیتال در سراسر جهان را ارائه می‌دهد. همچنین چالش‌ها و فرصت‌های حاصل از انقلاب دیجیتالی امروز برای مصرف‌کنندگان، مشاغل کوچک و به ویژه گروه‌های محروم را بررسی می‌کند. سپس بر لزوم ارتقاء بیشتر حمایت از مصرف‌کننده و

1. International Network on Financial Education (INFE).

2. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD).

چارچوب های آموزش مالی جهت هدفمندتر کردن تأمین مالی دیجیتال تأکید کرده و ابتکارهای سواد مالی و گزینه های سیاست گذاری را شناسایی می کند. ایران عزیز نیز مانند سایر کشورهای جهان، از تحولات فن آوری و دیجیتالی سازی امور مالی و فرصت ها و چالش هایی که اقتضای انقلاب دیجیتال است، دور نمانده و هر روز به تعداد محصول ها و خدمات مالی و کسب و کارهایی که به این فن آوری نوظهور می پیوندند افزوده می شود و این روندی ادامه دار خواهد بود. از طرفی نمی توان نقش این فن آوری را در محرومیت زدایی از مناطقی که به زیرساخت های فیزیکی، شعبه های بانک ها، سایر مؤسسات و مشاغل، دسترسی ندارند انکار کرد. بنابراین به نظر می رسد برای بهره مندی مناسب از این موقعیت نیاز به اقداماتی جهت شناخت هرچه بیش تر فرصت ها و مقابله مناسب و به موقع با چالش ها است تا با ایجاد زیرساخت های امن و قابل اتکا برای ارائه دهندگان و اعتمادسازی مصرف کنندگان به گسترش و پیشبرد این فن آوری در جهتی مناسب و مفید کمک کرد.

این کتاب که شامل مسائل، چالش ها، راه حل ها و اقدامات ۳۸ کشور و اقتصاد جهان در زمینه امور مالی دیجیتال است، فرصت مناسبی جهت استفاده از تجربیات و راه حل های آزموده شده سایر کشورها در اختیار سیاست گذاران، قانون گذاران، تنظیم گران، مؤسسات، بانک ها و سایر ارائه دهندگان و استفاده کنندگان از خدمات مالی دیجیتال قرار می دهد تا با استفاده از آن عملکرد مناسبی در مواجهه با چالش ها و ابتکارهای فن آوری مالی و همچنین ارتقای فرهنگ ارائه و استفاده از محصول ها و خدمات مالی دیجیتال داشته و همگام با تحولات جهانی در جهت شمول مالی دیجیتال گام بردارند.

افزایش سواد مالی عموم مردم، به افزایش عمق بازارهای مالی و همچنین محافظت از ایشان در فضای مالی بویژه در عصر فن آوری های دیجیتال کمک می کند؛ همچنین افزایش دسترسی به خدمات مالی از یک طرف و شمول مالی^۱ را از طرف دیگر به همراه دارد.

در این کتاب سعی شده است با تدوین یک متن ساده، روان و همه فهم و در عین حال علمی، در راستای ارتقاء سطح دانش و فرهنگ عمومی در حوزه مالی قدیمی برداشته شود. همچنین مطالعه این کتاب می تواند به سیاست گذاران و حکمرانان اقتصادی، پولی، مالی و آموزشی - فرهنگی با در نظر گرفتن حال و هوای ابزارها و فن آوری های دیجیتال یاری رساند.

محتوای کتاب در قالب فصل های زیر بیان می شود:

فصل اول: چگونه دیجیتالی شدن جهان مالی را متحول می کند؟

در این فصل، انواع محصول های مالی دیجیتال ارائه شده در دنیا مانند: بانکداری موبایلی و اینترنتی، انواع کارت های اعتباری، پول موبایلی، انواع پرداخت های دیجیتالی و سایر محصول ها و ابزارها معرفی شده، نحوه و میزان استفاده مردم کشورهای مختلف از این امکانات مورد بررسی قرار گرفته است. ارائه دهندگان خدمات مالی دیجیتال، معرفی راه های افزایش شمول مالی، پیامدهای توسعه فن آوری و چالش های عرضه کنندگان و همچنین مصرف کنندگان این خدمات نیز مورد بحث قرار گرفته است.

فصل دوم: اطمینان از حمایت از مصرف کننده در عصر دیجیتال

در فصل دوم، ضمن اشاره به خلاء های ساختاری و قانونی در حوزه خدمات مالی دیجیتال، به تشریح راهکارها و تلاش های بین المللی برای کاهش ریسک مصرف کننده و همچنین اولویت های سیاست گذاری کشورها برای حمایت از مصرف کننده پرداخته شده است.

فصل سوم: ترویج آموزش مالی در عصر دیجیتال

در فصل سوم، بزرگ ترین چالشی که مصرف کننده خدمات مالی دیجیتال، همراه با پیشرفت فن آوری و هر چه بیشتر دیجیتالی شدن امور با آن روبروست، عدم دانش و آگاهی لازم در مقوله مالی و فن آوری عنوان شده است. پیامدهای این عدم آگاهی و راهکارهای به کار گرفته شده توسط کشورها در این حوزه و همچنین خلاء ها و نتایج آن مورد بحث قرار گرفته است.

فصل چهارم: ساخت ابزار دیجیتال به عنوان بخشی از آموزش مالی

در فصل چهارم مواردی تشریح می‌شود که به حرکت به سمت افزایش دسترسی همه افراد و گروه‌ها کمک می‌کند و در نتیجه شمول مالی دیجیتال افزایش یابد، پرداخته شده است.

فصل پنجم: فن‌آوری‌های مالی

در گزارش پایه کتاب، به معرفی و بررسی فن‌آوری‌های مالی (فین‌تک) پرداخته نشده است. از آنجا که در حوزه سواد مالی دیجیتال، فن‌آوری‌های مالی پرکاربرد هستند و جایگاه مهمی دارند، فصلی مجزا به انتهای کتاب اضافه شده و در آن، فن‌آوری‌های مالی تشریح می‌شود.

مطالعه این کتاب به گروه‌های زیر پیشنهاد می‌شود:

- ✓ عموم مردم برای افزایش سواد مالی خود در فضای دیجیتال و خطرات و تورش‌هایی که ایشان را تهدید می‌کند؛
 - ✓ سیاست‌گذاران آموزشی و مالی-اقتصادی برای افزایش سواد مالی و آگاهی عموم مردم و گروه‌های سنی مختلف؛
 - ✓ ارائه‌دهندگان خدمات مالی (نهادهای پولی و مالی شامل بانک‌ها، بورس‌ها، کارگزاری‌ها، سبدگردانی‌ها و...) و مصرف‌کنندگان خدمات مالی (سرمایه‌گذاران، سپرده‌گذاران و...).
- امید است مطالعه این کتاب قدمی هرچند کوچک در جهت افزایش سواد مالی مردم کشورمان و در نتیجه ارتقاء توانمندی ایشان در مدیریت وضعیت معیشتی خود و مواجهه عزتمندانه ایشان با تلاطم‌های اقتصادی باشد.
- از تمام خوانندگان محترم و صاحب‌نظران گرامی درخواست می‌شود نقطه‌نظرات خود، اصلاحیه و تکمله‌هایی را که به نظرشان می‌رسد، از طریق رایانامه زیر با نویسندگان در میان بگذارند:

M14125s@gmail.com

محمد رضا سیمپاری

مریم صراف جدی

۲۵ اردیبهشت ۱۴۰۱