

یادداشت

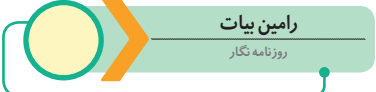


ریال دیجیتال



کشورهای جهان، برای خلق و توسعه یک ارز دیجیتال ملی و دستیابی به یک نظام مبادلاتی ایمن، فراگیر، کارآمد و نوآورانه تحت نظارت بانک‌های مرکزی خود، عزم جدی دارند. در این رابطه پدیده ارز دیجیتال بانک مرکزی ایران موسوم به «ریال دیجیتال» یکی از پروژه‌های نیمه‌متمرکز زنجیره بلوکی در حوزه رمزارزهای ملی محسوب می‌شود که فصلی نو در ساز و کارهای مالی و بانکی بسترساز دیجیتال، کارآمد و توسعه‌آفرین ایران خواهد بود. مهم‌ترین پیامد عملیاتی خلق و انتشار ریال دیجیتال، مکانیسم ضدتخریمی آن به حساب می‌آید. بر این اساس، توسعه ریال دیجیتال می‌تواند گامی بلند در راستای بهره‌مندی از منافع ملی و بین‌المللی پولی و اقتصادی در جهت تقویت ارزش پول ملی باشد. ریال دیجیتال ایران، پول دیجیتال مبتنی بر توکن بانک مرکزی ایران و معادل و هم‌ارزش با اسکناس‌های واحد ریال است. در واقع این فناوری، نسخه الکترونیک وجه نقدی ریال (اسکناس و سکه) به حساب می‌آید که به‌صورت دیجیتال با استفاده از فناوری دفتر کل توزیع‌شده (DLT) منتشر می‌شود. بانک مرکزی با هدف بسترسازی برای توسعه اقتصاد دیجیتال در کشور، اقدام به طراحی و انتشار ریال دیجیتال می‌کند. با توجه به شکل‌گیری مفهوم اقتصاد پلتفرمی در سال‌های اخیر و پیش‌بینی حرکت به سمت اقتصادهای مبتنی بر بلاک‌چین، تصور دنیای فراگیر مبتنی بر توکن در سراسر جهان دور از ذهن نیست. به گونه‌ای که هر موجودیت مالی حقیقی، دارای ماه‌ب‌ازی دیجیتال در شکل توکن بوده و موجودیت‌های مجازی نیز هویتی مبتنی بر توکن خواهند داشت. در چنین فضایی، استفاده از یک ابزار دیجیتال پرداخت مناسب، برای تأمین امکان ارائه خدمات مالی به موجودیت‌های مبتنی بر توکن نیازی اساسی بوده و مفهوم اقتصاد دیجیتال به شکل کامل آن در چنین فضایی محقق خواهد شد. عدم پاسخگویی مناسب

به این نیاز در حوزه دیجیتال، بهره‌گیری از سایر دارایی‌های رمزنگاری شده خصوصی و غیرقابل‌ردیابی را به‌عنوان ابزار پرداخت تشدید کرده و حاکمیت پولی بانک‌های مرکزی را با مخاطره جدی مواجه می‌کند. ریال دیجیتال بانک مرکزی، شکل سوم پول منتشره در تاریخ بانکداری ایران خواهد بود که به‌طور انحصاری توسط بانک مرکزی به‌صورت دیجیتال منتشر شده و بدهی مستقیم این نهاد محسوب می‌شود. همچنین قوانین مربوط به انتشار اسکناس در کشور، بر ریال دیجیتال بانک مرکزی مرتب خواهد بود. در ادامه به برخی از مهم‌ترین مشخصه‌های کلیدی ریال دیجیتال اشاره خواهیم کرد. ریال دیجیتال بانک مرکزی همانند اسکناس و مسکوک، کاربری عمومی دارد، به‌صورت دیجیتال در کیف ریال دیجیتال مشتریان قرار می‌گیرد و به‌صورت هم‌تا به هم‌تا قابل انتقال است. ریال دیجیتال بانک مرکزی به مشتریان بانکی قرار نمی‌گیرد، بلکه در مشاب‌هت با اسکناس بدون نیاز به حساب بانکی در کیف ریال دیجیتال خود مشتریان نگهداری می‌شود. ریال دیجیتال مبتنی بر توکن بوده و در آن از فناوری رمزنگاری دارایی‌های دیجیتال استفاده شده است. امکان تبدیل یک‌به‌یک ریال دیجیتال به دیگر انواع پول رایج کشور از جمله اسکناس وجود دارد. صرف انتقال ریال دیجیتال از یک کیف ریال دیجیتال شخصی به کیف شخصی دیگر (بدون ارائه سایر خدمات) مستلزم پرداخت کارمزد نیست. ریال دیجیتال قابلیت اعمال سقف تراکنش و تعیین مقدار قابل نگهداری در کیف ریال دیجیتال را ندارد. هیچ‌گونه سودی بر ریال دیجیتال پرداخت نمی‌شود. این ریال به‌منظور تسویه مبادلات خرد به کار گرفته می‌شود و در هدف‌گذاری اولیه جهت اجرای آزمایشی برای تسویه میان‌بانک‌ها و اجرای سیاست‌های پولی کاربردی نخواهد داشت. این درحالی است که سیستم‌های پرداخت نوین که با عنوان ارزهای دیجیتال مرسوم و خصوصی و با هدف استفاده در معاملات خرد و کلان به‌وجود آمده‌اند، به دلیل نوسان‌های زیاد بازار و تأثیر هیجان‌های سرمایه‌گذاران این‌نوع رمزارزها، موجب‌ات ایجاد ریسک‌های احتمالی در سیستم‌های پرداخت و ابزار ذخیره ارزش را به‌وجودآورده و قدرت کاربران در مدیریت نقدینگی و انجام تعهدات پرداختی را به‌شدت کاهش می‌دهد. در نتیجه، سبب کاهش اعتماد به سیستم مالی و تسری احتمالی آن در کل نظام اقتصادی یک کشور می‌شود. به همین دلیل، ریال دیجیتال قادر است ضمن تأمین برخی مختصات پول‌های مورد نیاز در بسترهای کسب‌وکاری نوین، از خطرهای احتمالی دارایی‌های رمزنگاری‌شده خصوصی یا ارزهای دیجیتال مرسوم بکاهد.



رامین بیات

روزنامه نگار

گزارش

**خدمات پس از فروش و گارانتی به‌عنوان دو عنصر اساسی در جلب اعتماد مشتریان و حفظ رضایت آن‌ها در خرید محصولات و کالاها نقش محوری دارند.** این دو عامل به‌ویژه در بازارهای رقابتی اهمیت بالایی یافته‌اند، زیرا تنها کیفیت اولیه محصولات برای ایجاد وفاداری مصرف‌کننده کافی نیست. بسیاری از آن‌ها پیش از خرید به این فکر می‌کنند که اگر محصول خریداری‌شده با مشکلی مواجه شود، چه راه‌حلی برای آن وجود خواهد داشت. از سوی دیگر، ضمانت این اطمینان را به خریداران می‌دهد که تولیدکننده یا فروشنده از کیفیت محصول خود مطمئن است و در مدت مشخصی در صورت بروز خرابی یا نقص، مسئولیت آن را برعهده می‌گیرد. این تعهد به کاهش ریسک خرید کمک می‌کند. در واقع وجود پشتیبانی، به نوعی تضمین کیفیت محصول تلقی می‌شود و مشتریان احساس خواهند کرد که نشان تجاری یا فروشگاه به تعهدات خود پایبند است. خدمات پس از فروش نیز در کنار ضمانت نقش بسیار مهمی در راضی نگه‌داشتن مصرف‌کنندگان دارد. این خدمات شامل پشتیبانی فنی، تعمیرات، ارائه قطعات یدکی و پاسخ به سوالات مربوط به محصول است. ارائه خدمات پس از فروش مربوط به محصول است. ارائه خدمات پس از فروش مناسب، تجربه کاربری متقاضی را بهبود می‌بخشد و موجب افزایش رضایت کلی او از خرید را فراهم می‌آورد. بسیاری از آن‌ها، به‌ویژه در خریدهای بزرگ یا تخصصی، به خدمات پس از فروش توجه ویژه‌ای دارند و این خدمات را به‌عنوان معیاری برای انتخاب محصول در نظر می‌گیرند. در نهایت، این دو عامل با ایجاد حس اطمینان و امنیت در مشتری، به حفظ وفاداری آنان به برند یاری می‌رساند و می‌تواند به تبلیغ دهان‌به‌دهان مثبت منجر شود.

مشکلات گارانتی و خدمات پس از فروش در ایران

یکی از اصلی‌ترین مشکلات در زمینه گارانتی در ایران عدم شفافیت و یا عدم رعایت تعهدات از سوی برخی شرکت‌ها و نمایندگی‌هاست. خریداران بارها با شرایطی



راهکارهای بهبود وضعیت خدمات پس از فروش

لازم است که شرکت‌ها اطلاعات دقیق و شفاف‌ی درباره شرایط و ضوابط گارانتی به خریداران ارائه دهند تا از بروز اختلافات جلوگیری شود. نظارت مؤثرتر از سوی نهادهای مسئول و افزایش برخوردهای قانونی با شرکت‌های متخلف، می‌تواند به اصلاح وضعیت کمک کند. راه‌اندازی سامانه‌های برخط بیشتر، برای پیگیری شکایات مشتریان و ایجاد فرآیندهای شفاف‌تر، در ارتقای کیفیت خدمات پس از فروش مؤثر قلمداد می‌شود. آموزش و آگاهی‌رسانی به مصرف‌کنندگان درباره حقوق آن‌ها و نحوه استفاده صحیح از خدمات پس از فروش نقش مهمی در رشد وضعیت کلی موضوع دارد. همچنین برگزاری کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی برای مدیران و کارکنان شرکت‌ها، به‌منظور افزایش آگاهی از اهمیت رضایت مشتری و روش‌های بهبود آن، ضروری است. تشویق شرکت‌ها به ارائه خدمات پس از فروش بهتر و حمایت از تولید ملی و ایجاد شرایط مناسب برای تولید محصولات باکیفیت، کاهش وابستگی به محصولات وارداتی و رشد کیفیت خدمات پس از فروش را در پی دارد.

وضعیت خدمات پس از فروش در صنعت خودرو

صنعت خودرو یکی از مهم‌ترین صنایع در کشورمان به حساب می‌آید و خدمات پس از فروش در این صنعت

مواجه می‌شوند که درخواست آن‌ها برای تعمیر یا تعویض کالا به دلایل مختلف، از جمله استناد به شرایط خاص یا مشکلات ناشی از استفاده نادرست رد می‌شود. یکی دیگر از مشکلات، نبود نظارت مؤثر بر شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات پس از فروش به حساب می‌آید. به‌واسطه ضعف در اجرای قوانین یا فقدان نظارت‌های جدی، برخی از شرکت‌ها به تعهدات خود پایبند نیستند. درنتیجه، مصرف‌کنندگان به مشکلاتی نظیر عدم پذیرش گارانتی، تأخیر در ارائه خدمات و یا تحمیل هزینه‌های اضافی برخورد می‌کنند و از کیفیت پایین خدمات پس از فروش در ایران گلایه دارند. این خدمات ممکن است شامل تأخیر در تعمیرات، عدم وجود قطعات یدکی یا عدم همکاری نمایندگی‌ها با مشتریان باشد. گاهی، سیستم‌های گارانتی به‌صورت جزیره‌ای عمل می‌کنند و ارتباط مناسبی بین شرکت‌ها، نمایندگی‌ها و مراکز خدمات برقرار نیست. همچنین بسیاری از مصرف‌کنندگان به دلیل عدم آگاهی کافی از حقوق خود و اهمیت خدمات پس از فروش، به مشکلات موجود تن می‌دهند. در نهایت، تحریم‌های اقتصادی موجبات آن را فراهم آورده تا دسترسی به قطعات اصلی و تجهیزات مورد نیاز برای تعمیر محصولات با مشکل مواجه شود. این امر به نوبه خود باعث بالا رفتن هزینه‌ها و افزایش زمان تعمیرات می‌شود.

## صندوق‌های املاک و مستغلات

## سرمایه‌گذاری نوین در مسکن با سرمایه‌اندک

برای سرمایه‌گذاران دارند. «رحیمی ادامه داد: «خرید مسکن به سرمایه اولیه زیادی نیاز دارد. به همین دلیل خرید مسکن و بهره‌گرفتن از مزایای این بازار، برای تعداد زیادی از مردم ممکن نیست. این دسته از افراد قادرند با سرمایه‌گذاری در این صندوق‌ها (حتی با سرمایه کم) از کاهش ارزش دارایی خود در برابر تورم جلوگیری کنند.»

به گفته او، صندوق‌های املاک و مستغلات تحت‌نظر سازمان بورس و اوراق بهادار تأسیس می‌شوند و تابع قوانین این سازمان هستند. این صندوق‌ها باید عملکرد خود را به‌صورت منظم، در دسترس سازمان بورس و عموم مردم قرار دهند.

بازدهی صندوق‌های املاک

این کارشناس بازار سهام با اشاره به اینکه طبق قانون، صندوق‌های املاک و مستغلات باید حداقل ۷۰ درصد از دارایی خود را به خرید، فروش و اجاره املاک اختصاص دهند، گفت: «صندوق‌ها باید ۳۰ درصد باقی‌مانده را نیز در سایر ابزارهای سرمایه‌گذاری مانند صندوق‌های درآمد ثابت، سپرده‌های بانکی، اوراق هنی و... سرمایه‌گذاری کنند. به همین علت، بازدهی این صندوق تقریباً مشابه (حتی بالاتر از) بازدهی بازار املاک و مستغلات و بازار مسکن است.»

رحیمی با تأکید بر اینکه بازدهی صندوق‌های مذکور به عوامل متعددی مانند روند بازار مسکن، شرایط اقتصادی جامعه، اجاره بهای املاک و... وابسته است، توضیح داد: «با این حال این صندوق‌ها در حالت کلی سود قابل‌قبولی دارند. باید به این نکته هم توجه کرد که صندوق‌ها به دلیل منابع بالایی که در دست دارند، از قدرت چانه‌زنی بیشتری برخوردارند و این امکان در اختیار آن‌هاست تا املاک مورد نظرشان را با قیمت

بهتری خریداری کنند.»

تأثیر بر بازار مسکن

یکی از مهم‌ترین تأثیرات این صندوق‌ها، افزایش نقدشوندگی در بازار املاک است. برخلاف خرید مستقیم ملک که به زمان و هزینه زیادی نیاز دارد،

چالش‌های عمده خدمات پس از فروش کالاها در کشور

# وضعیت ضمانت کیفیت محصولات مطلوب نیست

از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در این صنعت، مشکلات رایجی مانند کمبود قطعات، افزایش زمان تعمیرات، کیفیت پایین خدمات ارائه شده و... وجود دارد. امیرحسن کاکایی، کارشناس صنعت خودرو در گفت‌وگو با «آتی‌نو» با اشاره به شش چالش در حوزه خدمات پس از فروش صنعت خودرو گفت: «در وهله اول دانش به‌روز در این زمینه در دسترس نیست و به‌روزرسانی تخصصی و فنی صورت نگرفته است. هنوز دیدگاه سنتی و قدیمی برای تعمیر انواع خودرو به کار گرفته می‌شود. به همین خاطر، هزینه تعمیر و نگهداری وسایل نقلیه در ایران بسیار بالاست و استهلاک نیز فزونی یافته است. در وهله دوم نظارت درست، دقیق و اصولی در این زمینه مهیا نیست.»

او افزود: «وجود دو میلیون واحد صنفی تعمیرات خودرو در سراسر کشور، مسئله نظارت بر آن‌ها را بسیار سخت کرده است. از طرفی قطعات تقلبی در صنعت خودرو جولان می‌دهند. به دلیل قیمت پایین‌تر این قطعات و در دسترس بودن آن‌ها، استفاده از لوازم غیراصلی رایج شده که این موضوع تبعات جبران‌ناپذیری را به دنبال دارد.»

این استاد دانشکده مهندسی خودروی دانشگاه علم و صنعت ایران، با اشاره به اینکه چالش چهارم، مرتبط با عدم به کارگیری فناوری‌های نوین است، اضافه کرد: «چه در حوزه عملیاتی خدمات پس از فروش و تعمیرات و چه در قبال نظارت در این حوزه، از فناوری‌های جدید استفاده نمی‌شود. معضل بعدی نیز در مورد استانداردهای حاکم بر تعمیر و نگهداری است. در این رابطه ضعف‌های جدی وجود دارد. اصولاً در ایران برای خودروهایی با عمر بالای ۱۰ سال معیار تعمیر و نگهداری در دسترس نیست. همچنین ما امروز شش میلیون خودروی کاملاً فرسوده داریم، بلکه شفافیت بیشتری در قیمت‌گذاری املاک آن‌ها به‌هیچ وجه واجد شرایط تعریف‌شده نیست. این موضوع یک ضعف بزرگ محسوب می‌شود که مشکلات زیادی را به همراه دارد.»

کاکایی ادامه داد: «دست‌آخر نیز تعدد مجوزهای بهره‌برداری برای تولیدکنندگان و واردکنندگان خودرو، مناصب قابل‌توجهی را به بار آورده است. امروز بیش از ۳۷ شرکت در کشور مجوز تولید خودرو دارند که عدد بسیار بالایی است. تعداد واردکنندگان هم به همین منوال است. این کار نظارت بر روی عملکرد شرکت‌ها در حوزه گارانتی و خدمات پس از فروش را بسیار سخت می‌کند.»

در این زمینه، کارشناسان و فعالان بازار مسکن و مستغلات با چالش‌های متعددی مواجه هستند. از جمله:

واحد‌های صندوق‌های املاک به‌راحتی و در بازار بورس قابل معامله‌اند. این امر، نتنها سرمایه‌گذاران را به‌سوی سرمایه‌گذاری غیرمستقیم در بازار مسکن سوق می‌دهد، بلکه شفافیت بیشتری در قیمت‌گذاری املاک می‌وجود می‌آورد. به این ترتیب، سرمایه‌گذاران قادرند با سرمایه‌ای کمتر و در مدت‌زمان کوتاه‌تر در بازار املاک مشارکت کنند.

از دیگر مزایای صندوق‌های مذکور، می‌توان به تأمین مالی پروژه‌های ساختمانی اشاره کرد. با جمع‌آوری سرمایه از بازار، این صندوق‌ها منابع مالی مورد نیاز برای تکمیل پروژه‌های نیمه‌تمام یا آغاز پروژه‌های جدید را فراهم می‌کنند. این موضوع به توسعه عرضه مسکن و کاهش فشار تقاضا کمک می‌کند. در واقع، صندوق‌های یادشده، به‌عنوان یک ابزار حمایتی از پروژه‌های ساخت‌وساز عمل می‌کنند و به سازندگان امکان می‌دهند بدون نیاز به دریافت وام‌های سنگین بانکی، پروژه‌های خود را به پایان برسانند.

کاهش تورم در بازار مسکن، از دیگر نتایج مثبت فعالیت صندوق‌های املاک به حساب می‌آید. صندوق‌های مورد نظر، با جذب سرمایه‌های خرد، از ورود سرمایه‌های غیرمولد به بازار خرید مستقیم ملک جلوگیری می‌کنند. این کاهش تقاضای سوداگرانه می‌تواند به کنترل قیمت‌ها و جلوگیری از افزایش شدید آن‌ها کمک کند. همچنین، از آنجا که این صندوق‌ها به‌طور معمول بر تنوع دارایی‌ها (تجاری، اداری و مسکونی) تمرکز دارند، نوسانات قیمتی در یک بخش خاص از بازار کاهش یافته و سرمایه‌گذاران با ریسک کمتری مواجه می‌شوند.

شفافیت نیز یکی از ویژگی‌های برجسته صندوق‌های املاک و مستغلات است. این صندوق‌ها تحت نظارت سازمان بورس و اوراق بهادار فعالیت می‌کنند و ملزم به ارائه گزارش‌های مالی شفاف هستند. این نظارت‌های دقیق، از فعالیت‌های سوداگرانه و فساد در بازار ملک جلوگیری کرده و به اعتماد بیشتر سرمایه‌گذاران منجر می‌شود. در نتیجه، بازار املاک و مستغلات از حالت غیرشفاف و ناپایدار خارج شده و به سمت یک بازار شفاف و قابل پیش‌بینی حرکت می‌کند.