

ענכוכ | 14.1



سرآغاز

نخستین گزارش رسمی سالانه مجموعه پرداخت الکترونیک سداد را در پایان سالی منتشر می‌کنیم که کسب‌وکارهای اینترنتی و به دنبال آن اقتصاد دیجیتال کشور، روزهای دشوار و پرنشیب و فرازی را در آن تجربه کرده‌اند.

این گزارش که به مدد بخش‌های مختلف مجموعه تهیه و تدوین شده است، نگاهی دقیق به عملکرد شرکت پرداخت الکترونیک سداد در محدوده زمانی **ابتدای دی ۱۴۰۰ تا پایان آذر ۱۴۰۱** دارد. اهمیت اصلی این گزارش مرور عملکرد سداد به عنوان مجموعه‌ای است که در کنار بزرگ‌ترین نهاد بانکی خاورمیانه؛ یعنی بانک ملی ایران، نقش کلیدی در ارائه خدمات و محصولات نوآورانه در حوزه پرداخت الکترونیک ایفا می‌کند.

این گزارش در شش فصل تهیه شده است و به پرسش‌های مخاطبان در زمینه‌های زیر و در بازه زمانی یک‌ساله منتهی به ابتدای دی ۱۴۰۱ پاسخ می‌دهد:

- جایگاه سداد در صنعت پرداخت الکترونیک کشور
- عملکرد محصولات و خدمات پرداخت الکترونیک سداد در سال گذشته
- رویکرد و رفتار کاربران سداد
- پشتیبانی مشتریان و مرکز تماس
- موفقیت سداد در مسئولیت‌های اجتماعی و رویدادها
- چشم‌انداز پرداخت الکترونیک سداد در سال ۱۴۰۲

این گزارش با هدف ایجاد شفافیت در وضعیت عملکرد سالانه این مجموعه تهیه شده است و امید می‌رود مطالعه جزئیات آرایه شده در آن به ایجاد دیدی جامع‌تر از وضعیت محصولات و خدمات موجود و رفتار کاربران در رویارویی با مقوله پرداخت الکترونیک در داخل کشور کمک کند.

با توجه به هم‌زمانی انتشار این گزارش و شروع سال ۱۴۰۲ و سال خرگوش، در این گزارش از نماد خرگوش به نشانه سرعت، چابکی و هوشمندی بهره جسته‌ایم.

با این امید که سال ۱۴۰۲ سالی سرشار از چالاک، گشایش و رونق برای صنعت پرداخت الکترونیک و برای اقتصاد کشور عزیزمان باشد.



به نام خدا

خیال روی تو در هر طریق همره ماست نسیم موی تو پیوند جان آگه ماست
به رغم مدعیانی که منع عشق کنند جمال چهره تو حجت موجه ماست

همراه با مخاطبان برای حرکت بر لبه نوآوری

گسترش دامنه و افزایش کیفیت خدمات پرداخت الکترونیکی کشور، در طول دهه گذشته، این خدمات را به یکی از کلیدی‌ترین و کاربردی‌ترین، خدمات زیرساختی کشور تبدیل کرده است. به‌گونه‌ای که کمتر سیاست و برنامه‌ای را می‌توان سراغ گرفت که طراحان و مجریان، نقش و سهمی راهبردی برای شبکه پرداخت الکترونیکی در آن تعریف نکرده باشند. نشانه‌های این رشد و بلوغ علاوه بر آن‌که در آمار و اعداد گزارش‌های دوره‌ای و سالانه شاپرک و بانک مرکزی نمایان می‌شود، به وضوح در میان مردم کوچه و بازار و تلقی آن‌ها از مفاهیم جدید پرداخت الکترونیک قابل مشاهده است. دیگر کمتر پرداخت یا انتقال وجهی را می‌توان سراغ گرفت که بدون کمک یا مشارکت زیرساخت‌های الکترونیک انجام شود. حتی در تراکنش‌هایی که تا پیش از این به پرداخت‌های نقدی خرد وابسته بودند (حمل‌ونقل درون شهری، نانواپی، فروشگاه‌های کوچک و ...)، پرداخت نقدی به شکل معناداری جای خود را به پرداخت الکترونیک داده است. در چنین شرایطی کاملاً روشن است که نقش شبکه پرداخت الکترونیکی کشور و خدمات ارائه شده توسط این شبکه دیگر از جنس خدماتی با رویکرد تسهیل و تسریع در تبادلات پولی نیست که صرفاً به آسایش کاربران در تعاملات اقتصادی یا امور روزمره کمک می‌کنند؛ بلکه این شبکه اکنون به بازیگری کلیدی در لایه‌ها و حوزه‌های متنوع تبدیل شده که پایداری و ارائه بسیاری از خدمات کلان و ملی، بدون اتکاء به آن ناممکن است.

شرکت پرداخت الکترونیک سداد نیز همگام با این رشد و توسعه، در سال‌های اخیر خود را بیش از همیشه برای ارائه خدمات نوآورانه در پاسخ به نیازهای جدید مخاطبان و کاربران آماده کرده است. چرا که علاوه بر جدی گرفته شدن نقش شبکه پرداخت الکترونیک کشور در تصمیمات و سیاست‌های کلان حاکمیتی، کاربران هم با روزآمدسازی نیازهای خود توقعات تازه‌ای از این شبکه رقم زده‌اند. ورود و ارائه خدمات نوینی چون روش‌های پرداخت اعتباری (الان بخر، بعداً پرداخت کن! یا همان BNPL)، توسعه روش‌های مبتنی بر کیف پول الکترونیک و سایر روش‌های پرداخت نوین، از مصادیق حرکت صنعت براساس نیاز کاربران بوده است. چرا که در صورت مهیا شدن زمینه‌ها و زیرساخت‌های مورد نیاز این روش‌ها می‌توانند علاوه بر آسودگی و تسهیل در فرآیندها، به بالا رفتن قدرت خرید کاربران و در نهایت رشد شاخص‌های اقتصادی کشور کمک کند.

بی‌تردید، افزایش سهم شبکه پرداخت در خدمات زیرساختی کشور، نقش و اثر این شبکه در شکوفایی اقتصاد کشور را بیش از پیش مشخص خواهد کرد و تمام بازیگران این شبکه از بانک‌ها گرفته تا شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات پرداخت و نهادهای حاکمیتی ناظر بر این شرکت‌ها، مسئولیتی بسیار بزرگ در اقتصاد کشور بر عهده خواهند داشت. ایفای درست و مسئولانه این وظایف، نیازمند تغییر برخی رویه‌ها، رویکردها و همچنین پارادایم‌ها در حوزه بانک‌داری و پرداخت الکترونیکی است تا این شبکه بتواند ابزار و شرایط مورد نیاز را برای برآورده کردن توقعات و انتظاراتی که از آن می‌رود، به خدمت گیرد و مسئولیت خود را با تمام قوا و به بهترین شکل به انجام رساند.

سال ۱۴۰۱ با تمام نشیب‌وفرازها برای صنعت پرداخت، سالی آمیخته با دستاوردهای پرافتخار برای مجموعه پرداخت الکترونیک سداد بود که بخش کوچکی از این دستاوردها را در قالب نخستین گزارش سالانه سداد ۱۴۰۱ پیش روی مخاطبان قرار داده‌ایم و امیدواریم این شروع به روندی پسن‌دیده در صنعت جوان و خوش‌آیند پرداخت الکترونیک کشور تبدیل شود. در پایان زمان انتشار این گزارش را که در آستانه بهاری تازه برای مردم این سرزمین است، غنیمت می‌شمرم و در پیشگاه خالق یکتا سالی سرشار از رونق، شکوفایی و برکت را برای میهن عزیز و هم‌وطنان نازنین‌مان آرزو می‌کنم.

حَوْلَ حَالِنَا إِلَى أَحْسَنِ الْحَالِ...

۱	—	—	—	—	—	—	درباره سداد
۳	—	—	—	—	—	—	چاپگاه سداد
۶	—	—	—	—	—	—	پایانه‌های کارتخوان فروشگاهی
۱۳	—	—	—	—	—	—	درگاه پرداخت اینترنتی
۱۹	—	—	—	—	—	—	اپلیکیشن ایوا و USSD
۲۵	—	—	—	—	—	—	پشتیبانی
۳۰	—	—	—	—	—	—	مسئولیت‌های اجتماعی
۳۳	—	—	—	—	—	—	چشم‌انداز

درباره سداد

شرکت پرداخت الکترونیک سداد در سال ۱۳۹۳ از سوی بانک ملی ایران، مأموریت یافت تا به ارائه محصولات و خدمات نوین در زمینه پرداخت الکترونیکی بپردازد و هم‌اکنون عرضه‌کننده محصولات و خدمات پرداخت الکترونیکی در زمینه‌هایی نظیر کارتهخوان (POS)، درگاه پرداخت اینترنتی (IPG)، اپلیکیشن پرداخت (ایوا و پالس) و کد دستوری ۷۳۷ است.

این شرکت در مدت زمانی کوتاه توانسته به دستاوردهای مهمی چون طراحی و اجرای کامل زیرساخت شبکه پرداخت (سوئیچ پذیرندگی و شبکه تجمیع) دست یابد و در مقام یکی از بزرگ‌ترین شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات پرداخت الکترونیکی (PSP) در ایران مشغول به خدمت شود.

شرکت پرداخت الکترونیک سداد مأموریت اصلی خود را توسعه نظام پرداخت الکترونیکی کشور می‌داند و در انجام این مأموریت عمیقاً به ارزش‌های زیر متعهد است:

- ایجاد بستری پایدار و مطمئن برای انتقال الکترونیکی پول و اطلاعات
 - حذف مغایرت از چرخه تراکنش‌ها به‌منظور اجتناب از وقفه در داد و ستد
 - تولید ابزارهای مناسب برای حمایت از کسب‌وکارهای کوچک و متوسط
 - ایجاد زیرساخت‌های تحلیل داده به‌منظور بهره‌مندساختن همه مشتریان از امکانات هوش بازار
 - تمرکز بر تعهدات و مسئولیت‌های اجتماعی، اخلاقی و زیست‌محیطی
 - ایجاد محیط کاری مناسب و مشوق خلاقیت و نوآوری برای کارکنان شرکت
 - انعقاد قرارداد با فروشگاه‌های زنجیره‌ای در راستای حمایت، ترویج و توسعه استفاده از کالای ایرانی برای شکوفایی اقتصاد ملی
- شرکت پرداخت الکترونیک سداد تلاش می‌کند با بهره‌گیری از دانش و فناوری روز دنیا و ایجاد راه‌کارهای خلاق، پاسخ‌گوی نیازهای جامعه در این زمینه باشد. حرکت به سوی دیجیتالی و کاربردی‌تر شدن سرویس‌ها از جمله اهداف سداد به‌ویژه در سال‌های اخیر و هم‌زمان با همه‌گیری کووید ۱۹ بوده است.

پرداخت الکترونیک سداد هم‌اکنون با پردازش ماهانه ۳۰۰ میلیون تراکنش به ارزش ۱۰۴ همت در رتبه سوم بیشترین مبلغ تراکنش الکترونیک در کشور قرار دارد.



۱۳۹۳	تاسیس سداد
۱۳۹۴	تغییر سامانه جامع پذیرندگان به sso mmp
۱۳۹۴	عضویت در انجمن انفورماتیک ایران
۱۳۹۵	رونمایی از اپلیکیشن ایوا
۱۳۹۶	رونمایی از اپلیکیشن پاس
۱۳۹۶	راه‌اندازی سرویج مستقل پذیرندگی
۸۵۸۱	دریافت گواهی‌نامه نظام مدیریت امنیت اطلاعات
۷۵۸۱	راه‌اندازی کیف پول سداد
۷۵۸۱	دریافت مجوز ساخت و تولید نرم افزار
۷۵۸۱	دریافت گواهی‌نامه صلاحیت خدمات انفورماتیک
۷۵۸۱	دریافت گواهی رتبه یک صلاحیت شرکت‌های انفورماتیک
۶۵۸۱	رونمایی از اپلیکیشن نشان بانک
۶۵۸۱	عضویت در انجمن تخصصی مراکز تحقیق و توسعه صنایع و معادن
۶۵۸۱	دریافت تاییده تاسیس شرکت‌های دانش بنیان
۱۴۰۰	شروع اعطای سهام عدالت در اپلیکیشن ایوا
۱۴۰۱	کسب رتبه سوم مبلغ تراکنش در بین شرکت‌های PSP

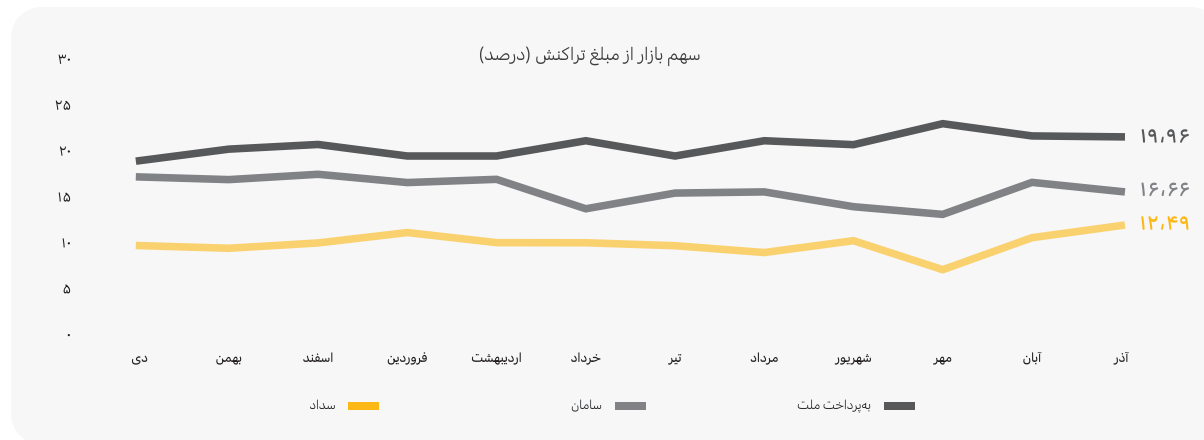
سداد از ابتدا تا کنون

نگاهی به جایگاه سداد در صنعت پرداخت الکترونیک کشور

گزارش منتشر شده شاپرک در آذر ماه ۱۴۰۱ که عملکرد کل صنعت پرداخت الکترونیک کشور را به تفکیک بازیگران و سرویس‌ها ارائه کرده است به خوبی جایگاه و رتبه سداد در این صنعت را مشخص می‌کند. در این بخش از گزارش سالانه سداد، نگاهی کوتاه به برخی از این داده‌ها و شاخص‌ها داشته‌ایم.

سهم بازار سداد از مبلغ کل تراکنش‌های پردازش شده در شبکه پرداخت الکترونیک کشور

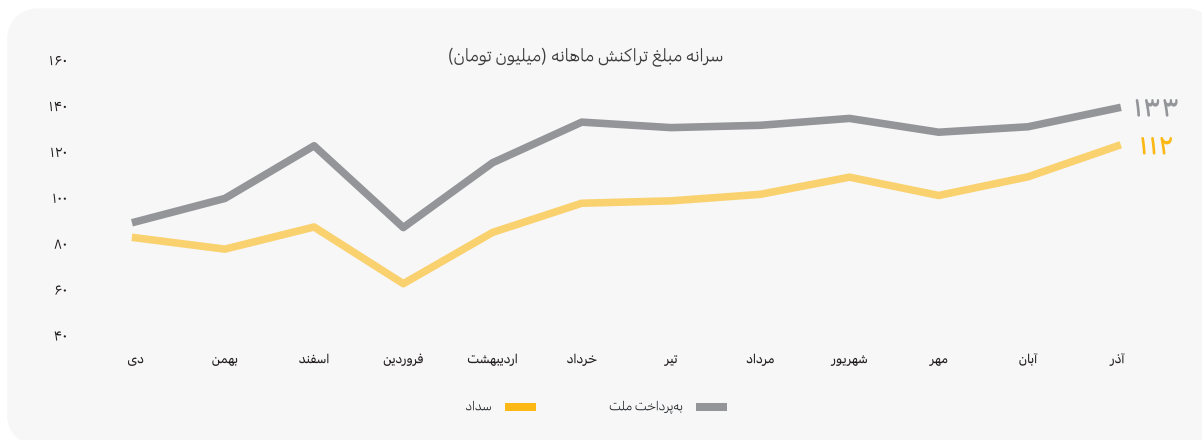
پرداخت الکترونیک سداد، پس از به پرداخت ملت و سامان در جایگاه سوم مبلغ تراکنش‌های پردازش شده در صنعت پرداخت الکترونیک کشور قرار دارد. در هر ماه بیش از ۸۳۳ همت (هزار میلیارد تومان) تراکنش در صنعت پرداخت الکترونیک پردازش می‌شود که از این میزان، ماهانه بیش از ۱۰۴ همت سهم سداد بوده است.



جالب است بدانید از مجموع تراکنش‌های انجام شده، تراکنش‌هایی با مبلغ زیر ۲۰۰ هزار تومان، ۸۲ درصد از کل و تراکنش‌های بالای ۲۰۰ هزار تومان، ۱۸ درصد از کل تراکنش‌ها را تشکیل می‌دهند.

جایگاه دوم سداد در سرانه مبلغ تراکنش ماهانه به ازای هر کارتخوان

مقایسه مبلغ تراکنش ماهانه هر کارتخوان در PSPهای کشور از خلال آمار ارائه شده بانک مرکزی و شاپرک حاکی از آن است که سداد پس از شرکت به پرداخت ملت در رتبه دوم سرانه متوسط مبلغ تراکنش ماهانه قرار دارد. نمودار زیر، سرانه مبلغ تراکنش را از دی ۱۴۰۰ تا پایان آذر ۱۴۰۱ برای دو PSP سداد و به پرداخت نمایش می‌دهد.



جایگاه برتر سداد در نرخ رشد سرانه مبلغ تراکنش به سرانه کل صنعت پرداخت

افزون بر سرانه مبلغ تراکنش‌های ماهانه، سداد براساس آمار اعلام شده از سوی شاپرک، بالاترین نرخ رشد را در مقایسه با تمام PSP‌های صنعت در شاخص «سرانه مبلغ تراکنش به سرانه کل صنعت» به خود اختصاص داده است. گفتنی‌ست که این شاخص مستقل از اثر تورمی و تأثیر مناسبیت‌های فصلی همچون بازگشایی مدارس یا شروع سال جدید، محاسبه می‌شود. بر این اساس، سداد با رشد ماهانه ۵ درصدی در شاخص سرانه مبلغ تراکنش‌ها در مقایسه با کل تراکنش‌های صنعت جایگاه برتر را کسب کرده است و جایگاه دوم با اختلاف (رشد ۱،۷ درصدی) متعلق به شرکت به‌پرداخت ملت است.



پایانه‌های کارتخوان فروشگاهی



پایانه‌های کارتخوان فروشگاه (POS)

کارتخوان فروشگاه به عنوان یکی از متداولترین ابزارهای پرداخت، در انواع ثابت و سیار پاسخگوی نیازهای متنوع کسب‌وکارهای گوناگون است. کسب‌وکارها در انتخاب کارتخوان‌های خود دقت و حساسیت فراوانی به خرج می‌دهند تا کیفیت و امنیت مطلوب و مطابق با قوانین صنعت پرداخت را برای کاربران‌شان تامین کنند.



سرعت پردازش بالا



افزایش دقت و جلوگیری از بروز خطا هنگام ورود مبلغ



روش‌های کارآمد
اتصال به شبکه



تسهیل فرآیندهای
مالی و حسابداری



افزایش فوق العاده
سرعت فرآیند پرداخت



کاربری آسان



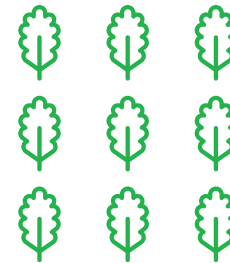
سیستم امنیتی مطمئن



ابعاد مناسب و طراحی ظریف

رکورد پردازش در دستگاه‌های کارتخوان (POS)

۲۸ اسفند ۱۴۰۰، دستگاه‌های کارتخوان سداد با ثبت روزانه ۱۳,۳۱۸,۷۵۳ تراکنش، داغ‌ترین روز سال را سپری کرده‌اند. رسیدهای این تعداد تراکنش در دستگاه‌های کارتخوان با احتساب طول هر قبض ۴ سانتی‌متر در مجموع حدود ۵۳۳ کیلومتر رول کاغذ می‌شود که این عدد معادل فاصله شرقی‌ترین نقطه استان مازندران تا غربی‌ترین نقطه استان گیلان است.





۷۷۱,۹۳۴

تعداد کل پایانه‌های راه‌اندازی شده در سراسر کشور



۲۸۴,۳۰۰,۰۰۰

تعداد تراکنش‌های پردازش شده در هر ماه



۱۱۲ میلیون تومان

سرانه مبلغ تراکنش ماهانه هر کارتخوان



۸۶ همت

مجموع مبالغ تراکنش‌های پردازش شده در هر ماه

هزینه‌های عملیاتی دستگاه‌های کارتخوان

پردازش تراکنش‌های انجام شده در دستگاه‌های کارتخوان با هزینه‌های عملیاتی همراه است که بررسی برخی از این جزئیات می‌تواند برآوردی از وضعیت عملیات پردازش سداد را شفاف کند:

هفتاد و دو هزار تومان

میانگین هزینه پشتیبانی از هر کارتخوان در هر ماه



سیصد و چهار تومان

هزینه پردازش هر تراکنش در پایانه‌های فروشگاه‌های



۱۶.۱۵ درصد از کارتخوان‌ها حداکثر تا ۲۴ ساعت پس از ثبت درخواست، نصب و راه‌اندازی می‌شوند.

پرتراکنش‌ترین پذیرندگان POS سداد، به تفکیک صنف فعالیت

- سوپرمارکت‌ها و فروشگاه‌های محصولات غذایی
- میوه فروشی، برنج فروشی و پخش مواد غذایی
- رستوران، کافی شاپ و تهیه غذا
- دفاتر پلیس +۱۰، پیشخوان دولت، ثبت احوال، شهرداری و سایر خدمات دولتی
- فروشگاه پوشاک و اکسسوری
- قصابی، مرغ و ماهی فروشی، تخم مرغ و فرآورده های پروتئینی
- نانوایی و نان فانتزی
- فست فود، بستنی فروشی و آبمیوه
- شیرینی فروشی، خشکبار، عسل، زعفران، خرما و نبات
- داروخانه



در ساعت ۱۱:۲۹:۱۸

کمتر از یک چشم بر هم زدن

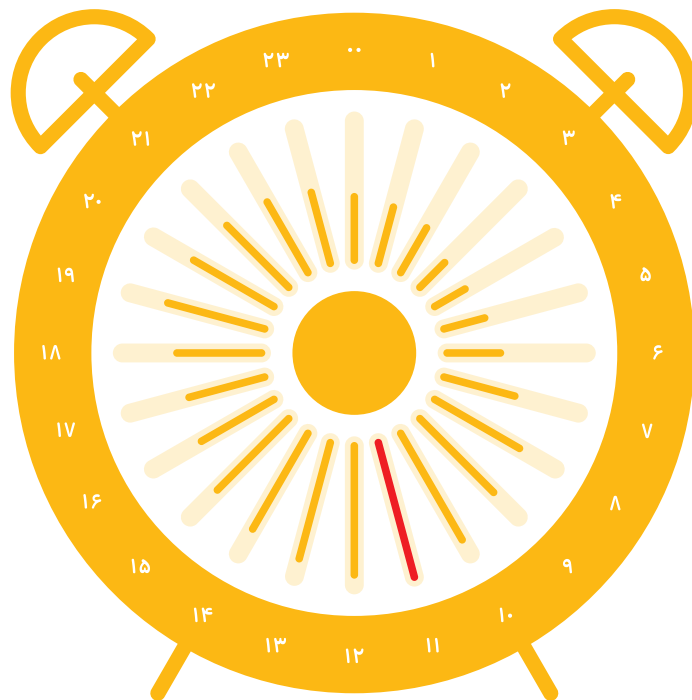
به صورت متوسط عمل پلک زدن حدود ۳۰۰ تا ۴۰۰ میلی‌ثانیه طول می‌کشد و هر فرد تقریباً در هر ۲ تا ۱۰ ثانیه یک بار پلک می‌زند. در تاریخ ۲۶ خرداد سال ۱۴۰۱، تنها در یک ثانیه تعداد ۱۵۵۶ تراکنش در سوئیچ پذیرندگی سداد پردازش شده است.

سداد در جای جای کشور پهناور ایران

پایانه‌های کارتخوان سداد در سراسر کشور، از مرزهای غربی تا کرانه‌های شرقی، تراکنش‌های کاربران را به صورت شبانه‌روزی پردازش می‌کنند. شهر بازرگان با تعداد ۱۷۷ عدد کارتخوان در آذربایجان غربی دورترین نقطه غربی و شهر سراوان با تعداد ۱۷۶۸ عدد کارتخوان در سیستان و بلوچستان دورترین نقطه شرقی کشور است که تحت پشتیبانی شرکت پرداخت الکترونیک سداد قرار دارد.



الگوی استفاده از پایانه‌های فروشگاه‌های سداد در ساعات مختلف شبانه‌روز



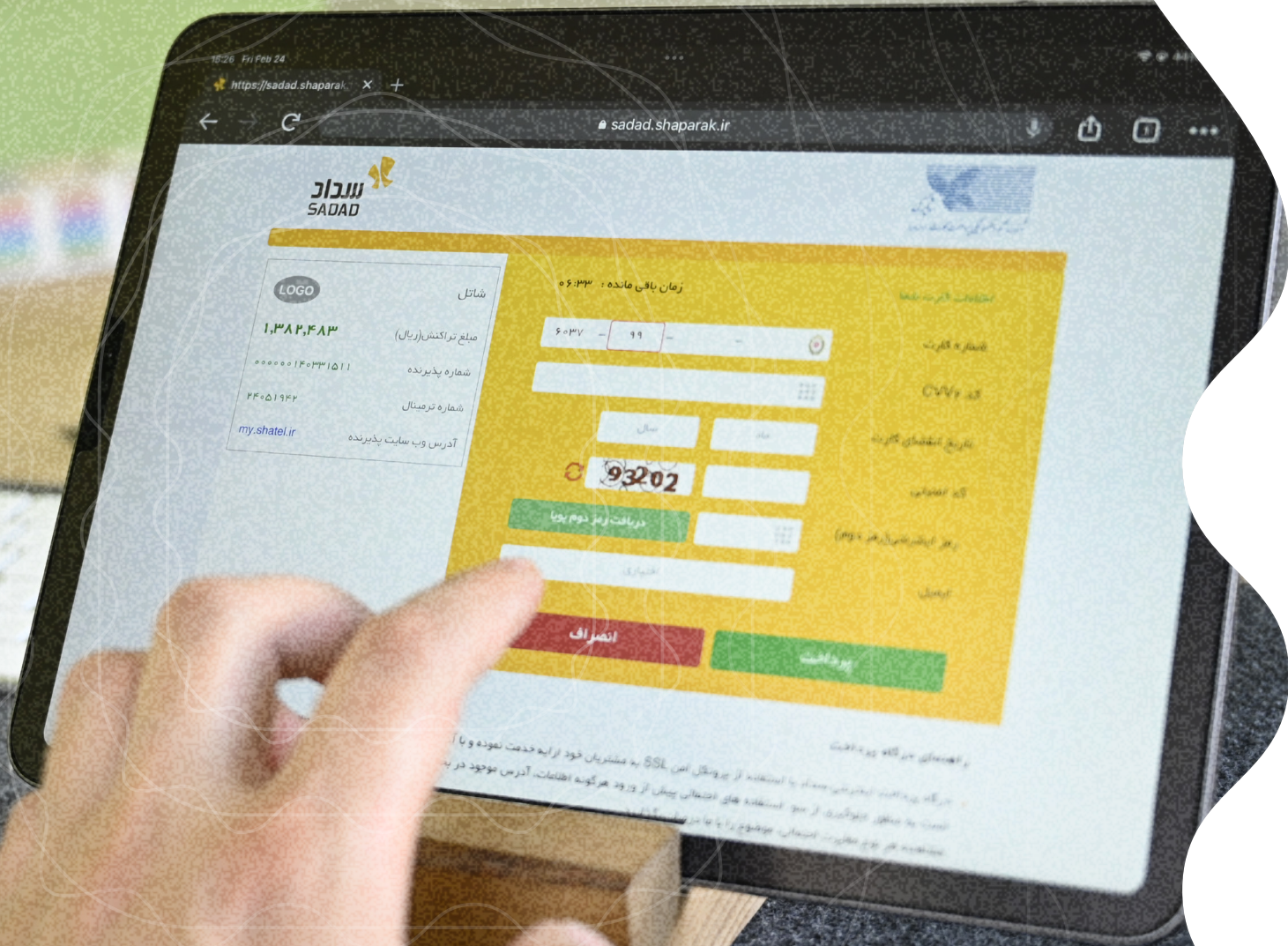
اولین پذیرنده کارخوان‌های سداد

همان‌گونه که پیش از این اشاره شد سداد از سال ۱۳۹۳ با هدف توسعه سرویس‌های پرداخت الکترونیک در کنار بانک ملی ایران، مسئولیت ارائه خدمات را بر عهده دارد. اولین پایانه‌های فروشگاه‌های سداد در سال ۱۳۹۱ راه‌اندازی شدند. تعداد ۷۳ پذیرنده که از ده سال پیش یعنی در تاریخ ۵ آذر ۱۳۹۱، راه‌اندازی شده‌اند*، تا همین امروز مشغول به فعالیت‌اند و از آن تاریخ تا کنون، سداد نزدیک به ۲ میلیون ۳۰۰ هزار پایانه در سراسر کشور راه‌اندازی کرده است. از این تعداد هم‌اکنون نزدیک به ۷۷۲ هزار دستگاه در حال استفاده است.



* این پایانه‌ها پیش از تأسیس پرداخت الکترونیک سداد، تحت پوشش داده‌ورزی سداد بوده‌اند.

درگاه پرداخت اینترنتی



درگاه پرداخت یکی از روش‌های ساده و مؤثر

پرداخت الکترونیکی است. گسترش شبکه اینترنت در سال‌های

اخیر درگاه اینترنتی را به راهی مهم برای انجام دادوستدهای مالی بدل کرده

است. امنیت قابل تأمین روی این بستر ارتباطی و سرعت بالا دو ویژگی اصلی این

روش پرداخت است. در این زمینه سداد دو راهکار به مشتریان خود عرضه کرده است:

• درگاه پرداخت اینترنتی (IPG):

درگاه پرداخت اینترنتی به دارندگان کارت‌های بانکی این امکان را می‌دهد تا بدون مراجعه

حضور، کالا و خدمات مورد نظر خود را از طریق اینترنت خریداری و وجه آن را به صورت آنلاین

پرداخت کنند. درگاه پرداخت اینترنتی سداد با فضایی که در صفحه پرداخت برای کاربران ایجاد

کرده است علاوه بر سرویسی کاربرپسند، با طراحی دقیق جزئیات صفحه همچون جای‌گذاری

مناسب و منطقی اجزا، تجربه کاربری منحصر به فردی را برای کاربران ایجاد کرده و استفاده از

خدمات پرداخت الکترونیک را برای آن‌ها بی‌نهایت ساده و امن کرده است.

• درگاه پرداخت درون برنامه‌ای (In App Payment):

این محصول یک برنامه جانبی و نوعی ابزار توسعه (SDK) است که به اپلیکیشن‌ها متصل می‌شود و

قابلیت پرداخت آنلاین را به فعالیت‌های درون برنامه‌ای آن‌ها می‌افزاید. در این روش کاربر بدون

خروج از اپلیکیشن و ورود به مرورگر، پرداخت را در همان محیط انجام می‌دهد و به این ترتیب امکان

بروز خطای انسانی کاهش می‌یابد. این محصول به صاحبان درگاه پرداخت این امکان را می‌دهد که

در نهایت امنیت، پرداخت‌های درون برنامه‌ای را برای کاربران خود پیاده‌سازی کنند.

درگاه پرداخت اینترنتی (IPG)



اتصال پایدار



سازگاری با تمامی صفحات نمایش
(موبایل، تبلت و رایانه)



موفقیت ۹۹.۹ درصدی تراکنش‌ها



امکان اصلاح اشتباهات کاربر بدون
نیاز به تکرار مراحل قبلی



پلاگین‌های متنوع برای اتصال سایت‌ها و
فروشگاه‌های اینترنتی به درگاه



سرعت آپلود و پردازش
بالا



راه‌اندازی چندین درگاه برای هر
کسب‌وکار



استرداد وجه خرید (Refund)
از دو مسیر شتابی و شاپرکی



امکان پرداخت قبوض از طریق
درگاه



قابلیت تعریف چند شماره شبا
برای هر پذیرنده



قابلیت پرداخت مستمر خریدهای
تکراری یا Recurring Payment



تنظیم زمان بازگشت به سایت
پس از انجام هر تراکنش



پرداخت درون‌برنامه‌ای در
اپلیکیشن‌ها



تخصیص شناسه به هر
پرداخت



ذخیره شماره کارت‌های پرکاربرد
مشتریان



تسهیم آئی میالغ پرداختی مشتریان
بین حساب‌های هر پذیرنده



امکان شخصی‌سازی درگاه
در نسخه درون برنامه‌ای



امکان اعلام مغایرت به
صورت آنلاین



حفظ امنیت پرداخت‌ها مطابق با آخرین استانداردهای بین‌المللی و
دستورالعمل‌های شاپرک (شبکه الکترونیکی پرداخت کارتی)

۵.۰۴ درصد از درگاه‌های پرداخت، حداکثر ۲۴ ساعت پس از ثبت درخواست راه‌اندازی و عملیاتی می‌شوند.



۱۷ همت

میانگین مبلغ تراکنش‌های
پردارش شده در هر ماه



۱۴ میلیون

میانگین تعداد تراکنش‌های
پردارش شده در هر ماه



۹۹٫۹ درصد

درصد موفقیت پرداخت‌ها

گمرک جمهوری اسلامی ایران

ایران خودرو

کارگزاری آگاه

سازمان حج و زیارت

تکنولایف

پذیرندگان برتر سداد بر اساس
مبلغ تراکنش پردارش شده

قبضینو

تپسی

دانشگاه آزاد اسلامی

کافه بازار

گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل

پذیرندگان برتر سداد بر اساس
تعداد تراکنش پردارش شده




پرتراکنش‌ترین کسب‌وکارها در IPG سداد، به تفکیک صنف فعالیت


پرداخت قبض آب، برق و گاز 

استعلام و پرداخت جریمه خودرو 


خدمات حمل و نقل 


دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی 


موبایل فروشی، لوازم جانبی و تعمیرات موبایل 

موسسات خیریه 

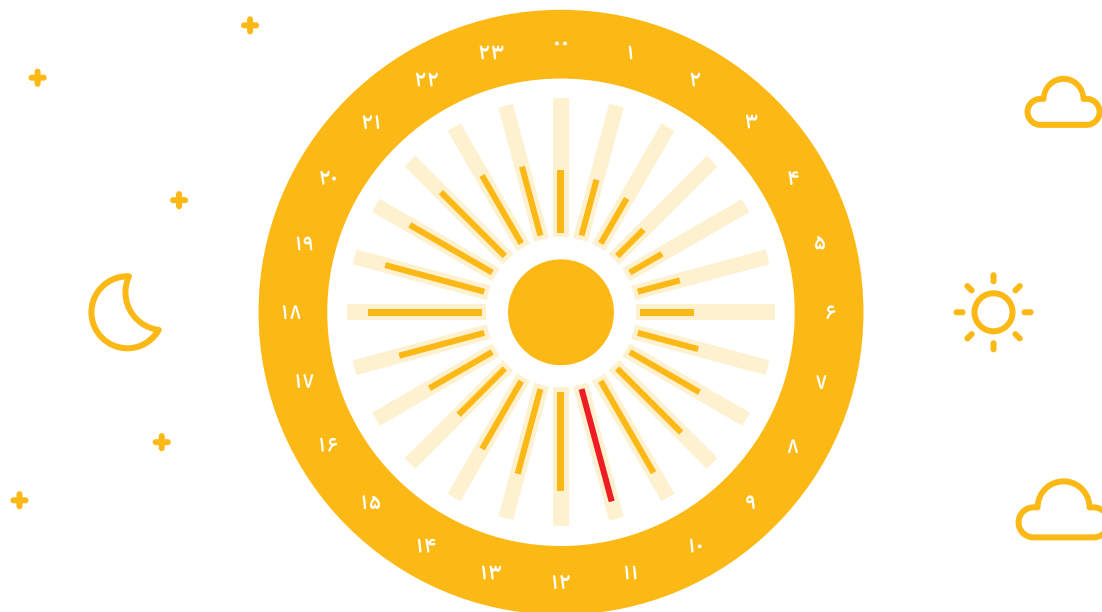
کارگزاری 

باشگاه ورزشی، بدنسازی و بیلبارد 

فروشگاه پوشاک و اکسسوری 

فروشگاه لوازم التحریر و کتاب فروشی 

الگوی ساعات استفاده از IPG



کاربران IPG در روز پانزدهم شهریور ماه هزارو چهارصدویک بیشترین تعداد تراکنش را در درگاه پرداخت سداد رقم زده اند. دلیل افزایش تعداد تراکنشها در این روز، تراکنشهای سازمان حج و زیارت و آغاز ثبت نام دانشگاه آزاد اسلامی بوده است.

تراکنش ۸۱۲،۷۲۱



اپلیکیشن ایوا و USSD





ایوا یک اپلیکیشن پرداخت الکترونیک است که از طریق آن می‌توان به خدمات متنوعی هم‌چون خرید شارژ و بسته‌های اینترنت تلفن همراه، کارت به کارت، دریافت موجودی تمام کارت‌های بانکی، استعلام و پرداخت تمامی قبوض خدماتی (آب، برق، گاز، تلفن همراه، تلفن ثابت) و بسیاری از سرویس‌های دیگر دسترسی پیدا کرد. یکی از مهم‌ترین بخش‌های این اپلیکیشن «نشان بانک» (اولین شعبه دیجیتال بانک ملی ایران) است که با راه‌اندازی آن، کاربران دیگر نیازی به مراجعه حضوری به شعب ندارند و می‌توانند امور بانکی خود را از این طریق انجام دهند.



۲۶۰ میلیارد تومان

مبلغ تراکنش‌های خرید شارژ و بسته اینترنت



۱۹ میلیون

تعداد تراکنش‌های خرید شارژ و بسته اینترنت



دو میلیون

تعداد کاربر فعال



۸ میلیون و ۲۰۰ هزار

تعداد تراکنش‌های پرداخت قبض



۶۰۰ میلیون تومان

مبلغ تراکنش‌های خدمات خودرو



۱۱۶ هزار

تعداد تراکنش‌های خدمات خودرو



۲۱.۲ میلیارد تومان

مبلغ تراکنش‌های مهریانی



۱ میلیون و ۸۰۰ هزار

تعداد تراکنش‌های مهریانی



۵۳۶ میلیارد و ۷۰۰ میلیون تومان

مبلغ تراکنش‌های پرداخت قبض

سهم کارت‌های مقصد در تراکنش‌های کارت به کارت



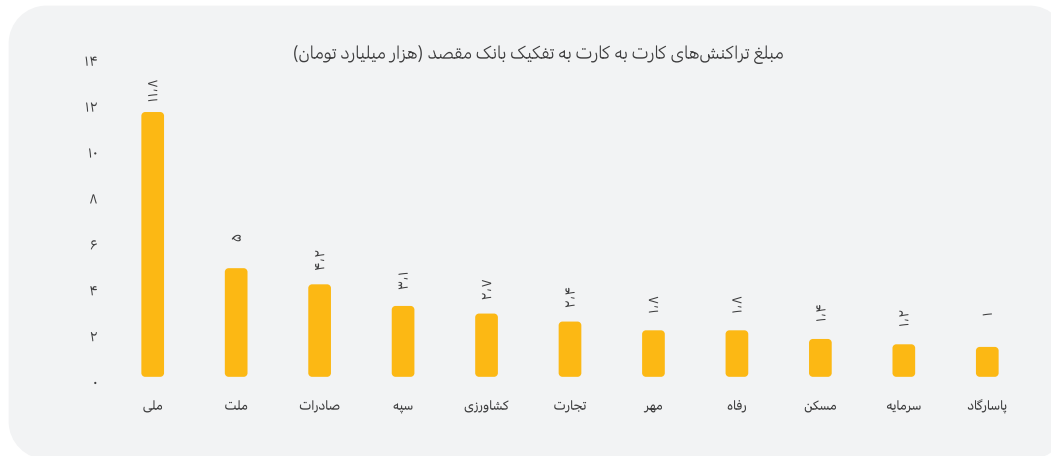
۷۰ میلیون

تعداد تراکنش‌های کارت به کارت



۴۴ همت

مبلغ تراکنش‌های کارت به کارت



نشان بانک

نخستین شعبه دیجیتال بانک ملی ایران، یکی از سرویس‌های مهم اپلیکیشن ایواست، که این امکان را برای کاربران فراهم می‌کند تا در یک فضای دیجیتال، حضور در شعب بانک را تجربه و تمام خدمات مالی و بانکی خود را غیرحضور و به آسانی دریافت و مدیریت کنند. مهم‌ترین خدماتی که از طریق نشان بانک در تمام ساعات شبانه‌روز در اختیار کاربران قرار می‌گیرد:



تسهیلات سهام عدالت

یکی از مهم‌ترین خدماتی که در سال ۱۴۰۱ در نشان بانک به کاربران اعطا شد، تسهیلات با توثیق سهام عدالت بود. به این معنا که کاربران دارای سهام عدالت که بانک ملی را به عنوان کارگزاری خود انتخاب کرده‌اند، می‌توانند با وثیقه قرار دادن سهام عدالت (به روش مستقیم یا غیر مستقیم)، ۵۰ درصد ارزش سهام عدالت خود را به مبلغ حداقل ۱ میلیون و حداکثر ۱۰ میلیون تومان در قالب کارت اعتباری مجازی دریافت کنند.





کدهای دستوری USSD

کد دستوری ۷۳۷، کد اختصاصی شرکت پرداخت الکترونیک سداد است که با شماره‌گیری آن خدمات متنوعی در اختیار کاربران قرار می‌گیرد. این سامانه برای ارتباط از بستر مخابرات استفاده می‌کند و به همین دلیل، همیشه در دسترس است و هزینه یا کارمزدی برای کاربر ندارد. پرداخت انواع قبض، خرید شارژ و بسته‌های اینترنتی خدمات رایجی است که از طریق USSD ارائه می‌شوند. کد دستوری با انواع گوشی‌های هوشمند یا ساده سازگار است. این سامانه با ارسال رسید در قالب پیامک و حذف رسیدهای کاغذی و نیز نقش مؤثری که در کاهش تردهای درون‌شهری دارد، در زمره فناوری‌های سبز قرار دارد.

۱۹۱ هزار تراکنش

تعداد تراکنش‌های ماهانه USSD



۲ میلیارد و ۱۵۰ میلیون تومان

مبلغ تراکنش‌های ماهانه USSD



***112 #**

سازمان هلال احمر 

***14# \ *12# \ *8877#**

کمیته امداد امام خمینی 

***737 *5 #**

کد خرید انواع
بسته اینترنتی

***737 *4 #**

کد کمک به
موسسه‌های
نیکوکاری

***737 *3 #**

کد اعلام بدهی و
پرداخت تمامی
خدمات شهری و
مخابراتی

***737 *2 #**

کد خرید شارژ
تلفن همراه از
تمام اپراتورها

***737 *1 #**

کد دریافت
لینک
دانلود ایوا

***100 #**

شرکت همراه کسب و کارهای هوشمند

***123 #**

سازمان بهزیستی

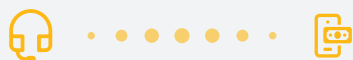


پشتیبانی

پشتیبانی پذیرندگان و کاربران سداد

مرکز پشتیبانی تلفنی کاربران سداد، با ۶۰ خط تلفن در تمام روزهای هفته به صورت ۲۴ ساعته پاسخ‌گوی پذیرندگان، دارندگان کارت و شعب بانک ملی است. این مرکز تماس مجهز به سامانه مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) است. تمام مشکلات گزارش شده به این مرکز تماس در سامانه ارتباط با مشتریان سداد ثبت و برای پاسخ‌گویی به واحدهای مرتبط ارجاع داده می‌شود. موارد گزارش داده شده به مرکز تماس تا زمان حل کامل، پی‌گیری و ثبت می‌شود و در نهایت میزان رضایت کاربران از خدمات ارائه شده مورد سنجش قرار می‌گیرد. خدمات مرکز تماس سداد در سراسر کشور عرضه می‌شود و تمام دفاتر استانی تحت نظارت این مرکز وظایف خود را تا حصول نتیجه نهایی، انجام می‌دهند.

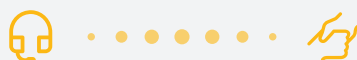
در سال ۱۴۰۱، همکاران مرکز تماس سداد، در مجموع به ۱,۵۰۰,۰۰۰ تماس با موفقیت پاسخ داده‌اند.



کاربران اپلیکیشن ایوا در همین بازه زمانی ۲۴۰ هزار تماس با مرکز پشتیبانی این مجموعه برقرار کرده‌اند.



بیش از یک میلیون و صد هزار تماس مربوط به پذیرندگان پایانه‌های فروشگاهی بوده است.



کاربران برای موضوعات متفرقه نیز نزدیک به ۸۰ هزار تماس با مرکز پشتیبانی سداد برقرار کرده‌اند.



نزدیک به ۱۰۰ هزار تماس مربوط به کاربران درگاه پرداخت الکترونیک (IPG) سداد بوده است.

بیشترین موضوعات تماس تلفنی پذیرندگان با سداد در یک سال گذشته

درخواست پذیرنده برای دریافت اطلاعات شخصی دارنده کارت | انتقال وجه از ایوا | اعلام رمز شارژ خریداری شده از طریق کارتخوان به مشتریان

خطای tamper | دستگاه کارتخوان در وضعیت (در حال ارتباط) باقی می‌ماند | بررسی تراکنش درگاه پرداخت اینترنت

درخواست فعال‌سازی مجدد پایانه پس از تکمیل پرونده مالیاتی

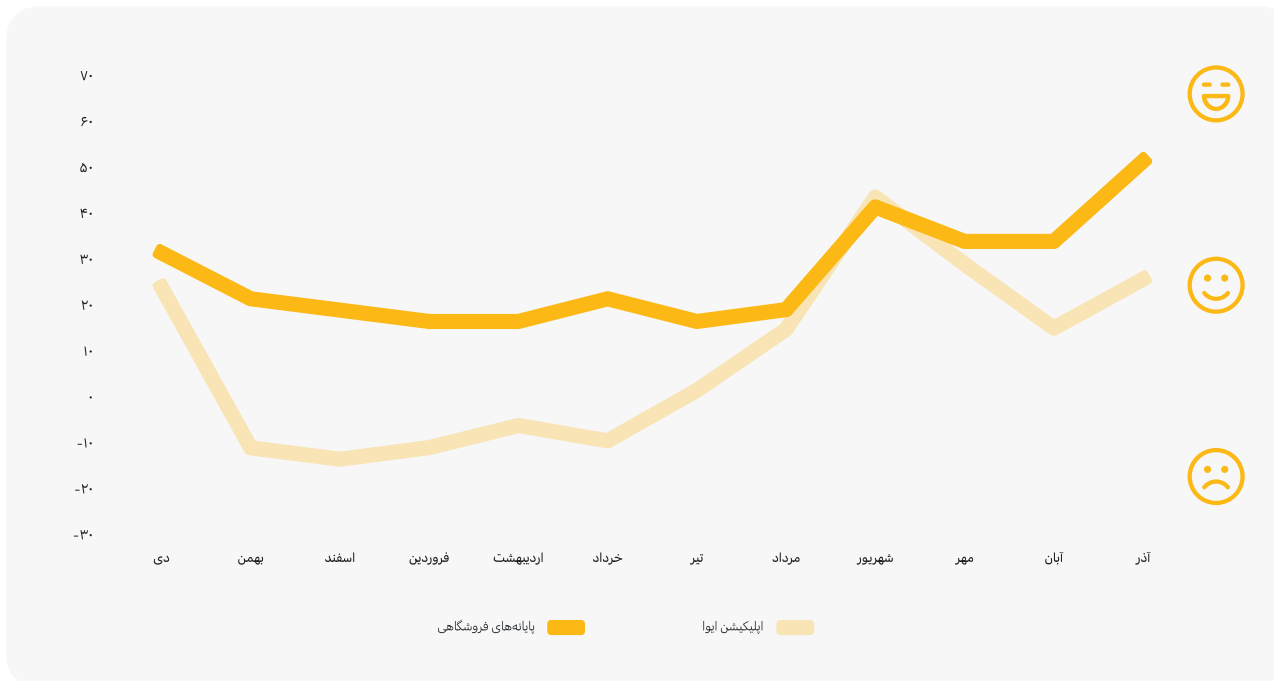
شلوغ‌ترین روز در پاسخ‌گویی تلفنی به مشتریان

مرکز پشتیبانی تلفنی سداد به ترتیب در روزهای ۹ و ۱۰ آبان، بالاترین تعداد پاسخ‌گویی به تماس‌های تلفنی مشتریان را ثبت کرده است، که بیشترین تعداد مربوط به دهم آبان با تعداد ۹،۸۴۰ تماس است.



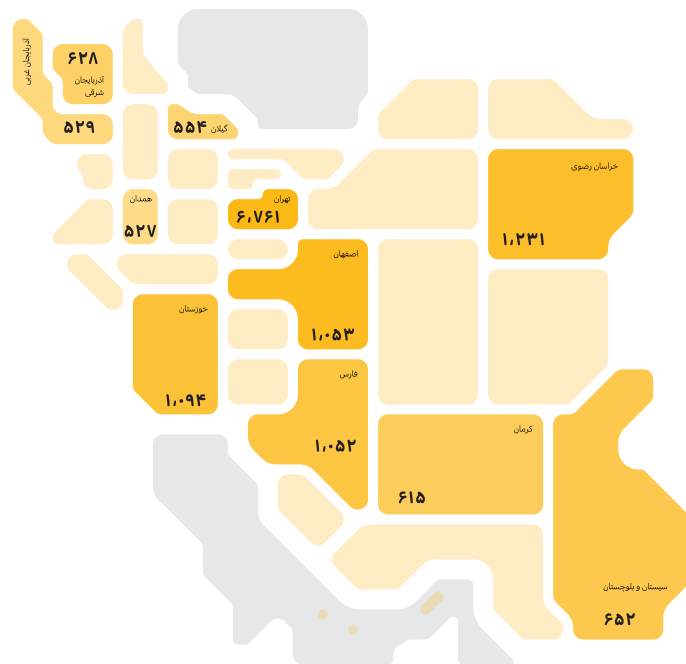
رضایت‌مندی کاربران از سرویس‌های سداد

در سالی که گذشت در ماه‌های مختلف سال نظرسنجی‌های متعددی از کاربران سرویس‌های سداد انجام شد. برآیند رضایت‌مندی کاربران از خدمات سداد در نمودارهای زیر قابل مشاهده است.



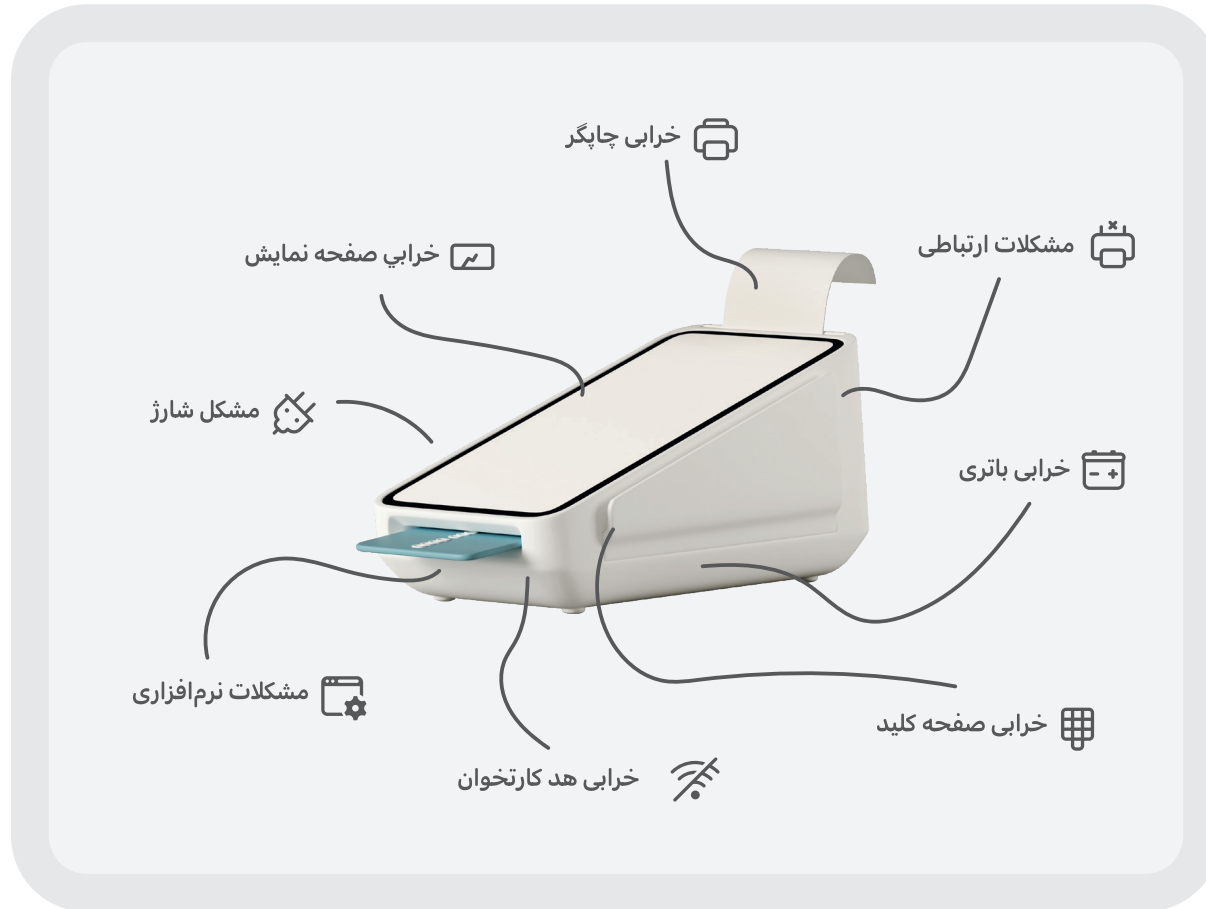
نقشه پراکندگی دفاتر تعمیرات کارتخوان سداد در سراسر کشور

ظرفیت مرکز تعمیرات حدود ۱۵ هزار تعمیر در ماه برآورد می‌شود. حدود ۸۰ درصد از این تعمیرات مربوط به کارتخوان و سایر تعمیرات مربوط به مودم و سایر کالاها بوده است. از بین ۱۱ دفتر تعمیرات که در استان‌های مختلف مشغول به فعالیت هستند، دفتر تعمیرات تهران با متوسط ۶,۷۶۱ تعمیر در ماه بیشترین ظرفیت تعمیر را داراست.



مدل دستگاه	متوسط تعداد کل خرابی	تعداد دستگاه کارتخوان	نرخ خرابی ماهانه به ازای هر هزار دستگاه
Castles	۷	۵۷,۴۷۷	۰,۱۲
Pax	۲۱۷	۲۸۴,۴۲۶	۰,۷۶
Bitel	۳۲۲	۱۱۱,۳۰۳	۲,۸۹
BlueBird	۲,۰۵۴	۲۶۹,۷۹۴	۷,۶۱
کل	۱۰,۴۰۰	۷۲۳,۰۰۰	۳,۶۰

بیشترین دلایل خرابی کارتخوان



مسئولیت‌های اجتماعی





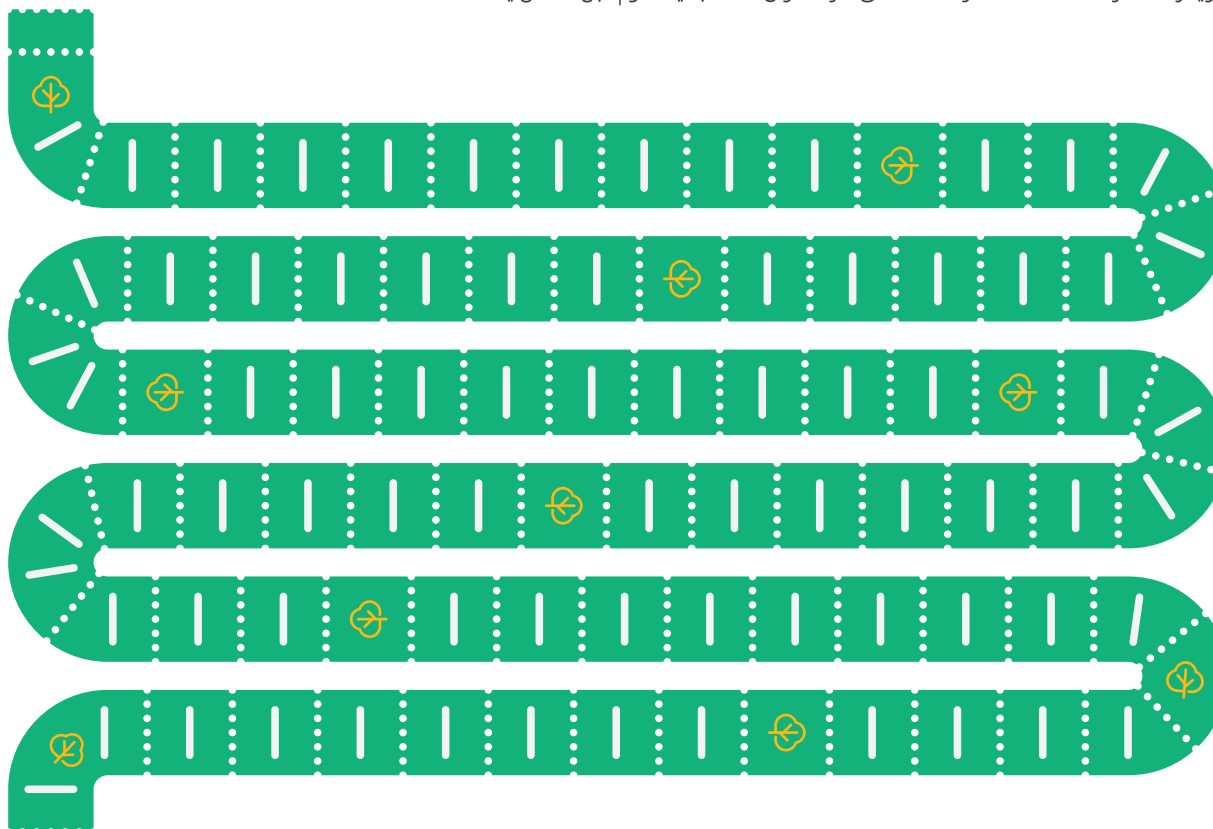
تراکنش‌های مهربانی

در سال ۱۴۰۱، سداد موفق شده است، از طریق کدهای دستوری USSD نزدیک به **۱ میلیون و ۳۵۰ هزار تراکنش به ارزش ۱۷ میلیارد تومان** به نفع سازمان‌های نیکوکاری و مردم‌نهاد کمک‌های مردمی جذب کند. در همین مدت زمان، مردم از طریق اپلیکیشن ایوا و در طرح مهربانی **۱ میلیون و ۸۰۰ هزار تراکنش به ارزش تقریبی ۲۱.۲ میلیارد تومان** به موسسات نیکوکاری کمک کرده‌اند. درآمد و کارمزد سداد روی تمام این تراکنش‌ها صفر است و در کنار آن سالانه مبالغ قابل توجهی برای آبونمان سرشماره‌های مورد استفاده در این طرح‌ها هزینه می‌شود. افتخار سداد، ایجاد راه‌های سریع و کم‌هزینه‌ی جذب مشارکت‌های مردمی در کمک به نیازمندان و موسسات نیکوکاری‌ست.

- | | | | | | |
|------------------------------|---|----------------------------|----------------------------------|------------------------------|--|
| موسسه خیریه
کهریزک | انجمن ام‌اس ایران | خیریه مقابله
با گرسنگی | صندوق ملی
محیط زیست | جمعیت هلال احمر | موسسه خیریه محک |
| موسسه نیکوکاری
مهرآفرین | خیریه مهرگان | بنیاد کودک | بنیاد خیریه توحید | موسسه نیکوکاری
رعد العدیر | آسایشگاه خیریه
معلولین بچه‌های
آسمان |
| انجمن اتیسم ایران | ستاد دبه کشور | انجمن حمایت
از زندانیان | موسسه خیریه
زنجیره امید | کمیته امداد | موسسه خیریه ملائک |
| موسسه خیریه
بهنام دهش پور | موج مهربانی | کانون هموفیلی ایران | بنیاد نیکوکاری
دست‌های مهربان | نیکوکاری مهربانه | بنیاد خیریه شنوایی
بخشی شفاء |
| و... | خیریه حمایت از
بیماران پوستی خاص
خانه ای‌بی | خیریه بنیاد دانش | موسسه خیریه
عترت بوتراپ | خیریه فردای
سبز شریف | موسسه خیریه
کوثر مشیز |

کاهش رول‌های کاغذی دستگاه‌های کارت‌خوان

در سال ۱۴۰۱ با هدف کاهش مصرف رول‌های کاغذی، ابعاد هر یک از رسیدهای کاغذی دستگاه‌های کارت‌خوان به نصف تقلیل یافت. با این رویکرد، مصرف سالانه کاغذ در دستگاه‌های کارت‌خوان سداد به یک دوم قبل کاهش یافته است.



میزان صرفه‌جویی در رول‌های کاغذی

سداد در سال ۱۴۰۱، به میزان **۲۴۶،۰۶۸،۵۹۲ متر** در مصرف رول‌های کاغذی دستگاه‌های کارت‌خوان صرف‌جویی کرده است. این میزان معادل **۳،۶۰۵،۱۵۰ برگ** کاغذ با ابعاد A4 است. با توجه به این‌که از هر درخت به طور متوسط در ساخت **۸،۳۳۵ برگ** کاغذ A4 استفاده می‌شود، این اقدام به تنهایی در تضمین سلامت **۴۲۳ اصله درخت** موثر بوده است.

چشم انداز سداد

سال ۱۴۰۱ در ادامه روند تغییر رویکرد و تغییر استراتژی‌های مدیریتی در مجموعه سداد، سالی همراه با تغییرات رو به رشد برای سداد بوده است. در این سال سهم بازار سداد از نظر مبلغ تراکنش‌های انجام شده در میان PSP‌های کشور با جهشی چشم‌گیر به جایگاه سوم ارتقا پیدا کرد. هم‌اکنون ۱۲،۴۹ درصد از کل ۸۳۳ همت مبلغ تراکنش کل صنعت، توسط درگاه‌های پرداخت اینترنتی و کارتخوان‌های شرکت سداد پردازش می‌شود. سال ۱۴۰۱ همچنین با اتفاق بزرگ دیگری برای سداد همراه بود و پس از تلاش‌های همه‌جانبه و عزم راسخ این شرکت، مقدمات ورود سداد به بازار بورس اوراق بهادار کشور، فراهم شد. در طول دو سال آینده سداد چشم‌انداز کوتاه مدت فعالیت‌های خود را بر اهداف زیر متمرکز خواهد کرد:

- رسیدن به جایگاه نخست سهم بازار از نظر مبلغ تراکنش‌های پرداخت الکترونیک کشور
- توسعه محصولات نرم‌افزاری در حوزه پرداخت همچون کیف پول، اپلیکیشن ایوا و باشگاه مشتریان
- توسعه همکاری با سازمان‌ها و ارگان‌های بزرگ کشور
- ورود هدفمند به بازار بورس اوراق بهادار
- اجرای طرح‌های توسعه‌ای از جمله توسعه و ارتقاء ناوگان کارتخوان و توسعه محصولات جدید
- رشد سود خالص سالیانه شرکت به ۸۰۰ میلیارد تومان

سداد در بازار بورس

در اردیبهشت ۱۴۰۱ با درخواست سداد برای پذیرش در بازار بورس اوراق بهادار موافقت شد و نخستین مرحله از مراحل سه‌گانه ورود به بورس با موفقیت پشت سر گذاشته شد. مرحله درج در فهرست نمادهای بورس نیز تا پایان سال ۱۴۰۱ برای سداد نهایی خواهد شد و به این ترتیب در نیمه اول ۱۴۰۲، مرحله عرضه سهام و انجام معاملات سداد در بورس با تکیه بر توانمندی‌های نیروهای متخصص این مجموعه آغاز خواهد شد.

باشگاه پذیرندگان سداد

یکی از ابزارهایی که سداد برای قدردانی از پذیرندگان وفادار خود، راه اندازی کرده است، باشگاه پذیرندگان سداد است که از طریق اپلیکیشن پالس در دسترس پذیرندگان قرار می‌گیرد. این طرح هم‌اکنون هم در مقیاس آزمایشی در دسترس کاربران قرار دارد و در سال ۱۴۰۲ به بهره‌برداری نهایی خواهد رسید.



طرح پذیرنده ملی

در این طرح پذیرندگان کارت‌خوان‌های سداد که از حساب بانک ملی استفاده کنند می‌توانند، تسهیلات با نرخ‌های ۰ تا ۲۳ درصد تا سقف ۲ میلیارد تومان دریافت کنند. دوره بازپرداخت این تسهیلات هم براساس مدت زمان همکاری پذیرنده با سداد، بین ۱ تا ۳ سال متغیر است. بر این اساس هر چه مبلغ تراکنش‌ها و مانده موجودی حساب متصل به یک کارتخوان بیشتر باشد، پذیرنده می‌تواند تسهیلات بیشتر با نرخ سود پایین‌تر دریافت کند. طرح پذیرنده ملی از دی ۱۴۰۱ فعالیت خود را آغاز کرده است و در سال ۱۴۰۲ برنامه‌های مدونی برای توسعه و رشد این طرح در دستور کار سداد قرار دارد.



کیف پول سازمانی

از سال ۱۳۹۸ که محصول کیف پول راه‌اندازی شده است تا امروز، دو مشتری بزرگ **قبضینو** و **همراه اول**، عمده‌ترین کاربران سازمانی این سرویس را تشکیل می‌دهند و یکی از برنامه‌های متمرکز سداد در سال پیش رو، بهبود و توسعه قابلیت‌های کیف پول الکترونیک و افزایش تعداد پذیرندگان این کیف پول است.



سخن پایانی

آنچه مطالعه کردید، نخستین گزارش عملکرد شرکت پرداخت الکترونیک سداد بود که با نگاهی شفاف و دقیق، فعالیت‌ها و دستاوردهای این مجموعه را از ابتدای دی ماه ۱۴۰۰ تا پایان آذر ماه ۱۴۰۱ مورد مطالعه قرار داده است.

سداد به عنوان یکی از بازیگران اصلی صنعت پرداخت الکترونیک در کشور، خود را بازویی توانمند در کنار بزرگ‌ترین مجموعه بانکی منطقه (بانک ملی ایران) می‌داند که در توسعه و رشد این صنعت نقشی کلیدی و انکارناپذیر برعهده دارد.

سال ۱۴۰۱ سالی سرشار از چالش‌های نفس‌گیر برای همه کسب‌وکارهای فعال در صنعت IT کشور بود. اما با همه‌ی فراز و نشیب‌ها، سداد در این سال، با یاری جستن از توانمندی‌ها و تخصص نیروی کارآزموده و تبدیل کردن تهدیدها به فرصت، موقعیت‌هایی طلایی برای ساخت بسترهای مناسب در ارائه خدمات برتر پدید آورد. جایگاه این شرکت در بازار خدمات پرداخت الکترونیک کشور، در سال ۱۴۰۱ چند پله ارتقا یافت و موقعیت‌های مناسبی برای رشد و بهبود کیفیت خدمات و سرویس‌ها در اختیار این مجموعه قرار گرفت. ما در ادامه راه، خود را ملزم به بهره‌برداری از تمام فرصت‌ها و بسترها برای ارائه شایسته‌ترین خدمات به کاربران‌مان می‌دانیم و امیدواریم به پشتوانه همراهی و اعتماد کاربران در پیمودن این راه دشوار سربلند باشیم.

بی‌تردید مسیر پیش رو مسیری دشوار و پرچالش است که جز با عزم و اراده نیروی توانمند و متخصص سداد و با یاری جستن از الطاف خداوند پیمودن آن میسر نخواهد بود.

همتم بدرقه راه کن ای طایر قدس که دراز است ره مقصد و من نوسفرم

