



صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران

معاونت سیاسی

اداره پژوهش‌های سیاسی

گزارش پژوهشی؛

"آینده صنعت مالی، فین تک ها و استراتژی سرمایه گذاری"

معاونت سیاسی  
صدا و سیما

فرآورده‌های خبری و تولیدات پژوهشی در بخش های زیر قابل دسترس است:

- وب سایت خبرگزاری صداوسیما (سرویس پژوهش) <http://www.iribnews.ir>

پژوهشگر: زهره دانشمندی

فهرست مطالب

عنوان

صفحه

۲	کتاب برجه
۲	□ مقدمه
۳	دارایی مالی چیست
۳	نهادهای مالی
۳	معنای خدمات مالی
۴	پیشران های تغییر
۸	آینده صنعت مالی
۱۳	استراتژی های سرمایه گذاری؛ واکنش امپراطور
۱۴	کلام آخر



- صنعت مالی در تمام کشورها بدون استثناء یک صنعت استراتژیک است.
- صنعت مالی از نهادهای مالی تشکیل شده است که به اشخاص حقوقی (شرکتها و سازمانها) و نیز اشخاص حقیقی، خدمات مالی یا خدمات مربوط به دارایی های مالی ارائه می کند.
- ۸ پیرشان کلیدی پیش روی صنعت مالی وجود دارد که به شدت در آینده آن موثر است: اینترنت اشیاء و اشیای هوشمند، کلان داده ها، نسل ۲، گوشی های هوشمند، واقعیت های تعمیم یافته، هوش مصنوعی، زنجیره بلوکی و قراردادهای هوشمند، نسل جدید فناوری های ارتباطی.
- ده سال دیگر تعریف ما از بانک، بیمه، لیزینگ، صرافی، مدیریت دارایی، انتقال پول، دارایی مالی و خدمات مالی تغییر خواهد کرد. شاید ده سال دیگر هر کسی بیمه خودش، بانک خودش و سبدگردانی خودش را داشته باشد.

## □ مقدمه

صنعت مالی در تمام کشورها بدون استثناء یک صنعت استراتژیک است. صنعت مالی از نهادهای مالی تشکیل شده است که به اشخاص حقوقی (شرکتها و سازمانها) و نیز اشخاص حقیقی، خدمات مالی یا خدمات مربوط به دارایی های مالی ارائه می کند.

این صنعت همواره در طول تاریخ از اهمیت استراتژیکی برخوردار بوده و هست. چرا که هیچ کالایی فروخته نمی شود، هیچ کارخانه جدیدی تاسیس نمی شود، هیچ سرمایه گذاری انجام نمی شود و به عبارتی هیچ آجری روی آجر گذاشته نمی شود، مگر اینکه یکی از بانکها، بیمهها، صرافیها، لیزینگها، سبدگردانان، کارگزاران، شرکت های تامین سرمایه یا سایر نهادهای مالی بستر ساز آن باشند. صنعت مالی، یکی از مهم ترین زیرساخت های نرم یک نظام اقتصادی است. اما برای اینکه بتوانیم آینده صنعت مالی را پیش بینی کنیم، باید بدانیم که پیرشان های تغییر این نظام چیست؟ لذا برای بررسی بیشتر موضوع با دکتر مجتبی لشکر بلوکی، عضو هیئت مدیره شرکت سرمایه گذاری خارجی ایران (ایفیک)، مدرس دانشگاه صنعتی شریف در شهريورماه مصاحبه ای انجام دادیم. این پژوهش به شیوه ترکیبی اسنادی و مصاحبه انجام گرفته است.

۱- نویسنده کتاب آینده صنعت مالی، فین تکها و استراتژی سرمایه گذاری

## دارایی مالی چیست؟

دارایی مالی، یک نوع دارایی نامشهود است که به آن دارایی‌های کاغذی هم گفته می‌شود، ارزش این نوع دارایی به پشتوانه یک دارایی دیگر تعیین می‌شود؛ مثلاً دارنده اوراق مشارکت به واسطه مشارکت در پروژه‌ای که اوراق مذکور برای تامین مالی آن پروژه منتشر شده، سود به دست می‌آورد.

## نهادهای مالی

نهادهای مالی، در یک طبقه بندی کلی به دو دسته نهادهای سپرده پذیر (فعال در بازار پول) و غیر سپرده پذیر (فعال در بازار سرمایه و بیمه) طبقه بندی می‌شود. نهادهای سپرده پذیر واسطه‌های مالی هستند که از طریق دریافت کارمزد خدمات مالی و حاشیه حاصل از تفاوت نرخ اعطای وام و پذیرش سپرده، فعالیت می‌کنند؛ نظیر بانک‌های تجاری، موسسات اعتباری و ... اما نهادهای غیر سپرده پذیر از طریق به کارگیری یا ارائه خدمات تخصصی درآمد کسب می‌کنند، نظیر شرکت‌های بیمه، صندوق‌های سرمایه‌گذاری مشترک، شرکت‌های تامین سرمایه (بانک‌های سرمایه‌گذاری) و ... نمونه‌هایی از بازیگران صنعت مالی عبارتند از: بانک‌های تجاری/عمومی، بانک‌های سرمایه‌گذاری، بانک‌های اختصاصی، موسسات پس انداز و وام، شرکت‌های سرمایه‌گذاری، صندوق‌های سرمایه‌گذاری، شرکت‌های بیمه شامل بیمه زندگی و غیرزندگی، دلال یا مشاوران مالی، کارگزاران بورس و اوراق بهادار، حساب‌سازان، صندوق‌های بازنشستگی، شرکت‌های مدیریت ثروت یا دارایی، شرکت‌های سبدگردان، صرافی‌ها، لیزینگ‌ها، شرکت‌های فکتورینگ و فورفیتینگ و ...

## معنای خدمات مالی

- \*تبدیل دارایی‌های مالی (مانند تبدیل پول به گواهی سپرده بلندمدت توسط بانک‌ها)
  - \*مبادله دارایی‌های مالی (مانند تبدیل لیر ترکیه با یوان چین توسط صرافان)
  - \*واسطه‌گری دارایی‌های مالی (مانند اعطای وام از طریق تجمیع سپرده‌ها)
  - \*کمک به ایجاد دارایی‌های مالی برای مشتریان (مانند تولید ثروت توسط شرکت‌های مدیریت دارایی)
  - \*ارائه مشورت درباره سرمایه‌گذاری به دیگر مشارکت کنندگان در بازار (مشاوران سرمایه‌گذاری یا مالی)
  - \*حفظ و نگهداری دارایی‌های مالی (موسسات پس انداز و وام، بیمه‌های بازنشستگی)
  - \*خرید ریسک و ارائه دارایی مالی مرتبط (مانند صدور بیمه نامه)
  - \*تبدیل دارایی‌های فیزیکی به دارایی‌های مالی یا اوراق بهادارسازی دارایی‌ها
  - \*تسهیل فروش دارایی‌های مالی (مانند شرکت‌های مشاوره پذیرش و عرضه)
  - \*انتقال دارایی‌های مالی از یک شخص به شخص دیگر (مانند حواله‌های ارزی صرافان و حواله‌های بانکی) و ...
- آماري که از سوی OECD منتشر شده، نشان می‌دهد ۲۰ درصد از کل تولید ناخالص داخلی کشورهای توسعه یافته در بخش خدمات مالی است و در سال ۲۰۲۰ از منظر مجموع تولید ناخالص داخلی جهان، به بیش از ۱۰۰ تریلیون دلار می‌رسد که اگر بپذیریم بیشترین سهم از تولید ناخالص داخلی جهان را همین کشورهای توسعه یافته دارند؛ آن‌گاه میزان ارزش جهانی بازار خدمات مالی در حدود ۲۰ تریلیون دلار تخمین زده می‌شود.

## پیشران‌های تغییر

با مطالعه منابع مختلف درمی‌یابیم که هشت پیشران کلیدی پیش‌روی صنعت مالی وجود دارد که به شدت در آینده آن موثر است. به عبارت دیگر پیشران‌ها، نیروهای محرکی هستند که باعث حرکت و تغییر متغیرهای مختلف و ایجاد وضعیت‌ها و تعادل‌های جدید می‌شوند. در ادامه به معرفی این هشت پیشران می‌پردازیم:



### ۱- اینترنت اشیاء و اشیاء هوشمند

اینترنت اشیاء، پوشیدنی‌های هوشمند، خانه هوشمند و ماشین متصل به اینترنت، تغییر بزرگی ایجاد خواهند کرد. سنجش وضعیت خانه‌ها، از طریق داده‌های جمع‌آوری شده از سنسورهای هوشمند بهبود می‌یابد. تا سال ۲۰۲۰ حدود ۲۰ میلیارد دستگاه متصل به اینترنت خواهیم داشت و ۳۰۰ میلیارد دلار درآمد در حوزه اینترنت اشیاء! نمونه عملی اینترنت اشیاء و صنعت بیمه: زنگ خانه‌هایی که به اینترنت متصل هستند به کاربران این اجازه را می‌دهد تا از هر کجای دنیا با تلفن همراه خود مراجعین را مشاهده و با آنها صحبت کنند. برخی شرکت‌های بیمه این زنگ‌ها را با ۳۰ درصد تخفیف برای مشتریان خود نصب می‌کنند. شرکت‌های بیمه در آینده برای کاهش میزان خسارت پذیری، بیشتر و بیشتر از اینترنت استفاده خواهند کرد.

### ۲- کلان داده‌ها

۹۰ درصد از داده‌های موجود در جهان نتیجه تولید روزانه ۲/۵ تریلیون بایت داده، فقط طی بیست سال گذشته است. این حجم از داده که معمولاً کلان داده یا داده‌های عظیم نامیده می‌شوند، نتیجه عملکرد عالی کامپیوترها در جمع‌آوری و ذخیره اطلاعات است. هزینه کم این ذخیره‌سازی‌ها نیز، به این معنی است که شرکت‌های مالی بیش از پیش ذخیره سازی انجام می‌دهند و این مسئله حائز اهمیت شده است. کلان داده‌ها را می‌توان به دو دسته ساختار یافته و ساختار نیافته تقسیم کرد. داده‌های ساختار نیافته، اطلاعاتی هستند که سازماندهی نشده و در دسته‌های از پیش تعیین شده قرار نمی‌گیرند. داده‌های جمع‌آوری شده از شبکه‌های اجتماعی از جمله داده‌های ساختار نیافته هستند که موسسات مالی از آنها برای جمع‌آوری اطلاعات در مورد نیازهای مشتریان استفاده می‌کنند. داده‌های ساختار یافته، مرکب از اطلاعاتی هستند که در پایگاه داده سازمان طبقه بندی شده‌اند. این حجم از تولید و توزیع داده‌ها در جهان،

تحلیل‌هایی را برای ما ممکن می‌سازد که تا پیش از این قادر به انجام آن نبوده‌ایم. همچنین تکنولوژی‌های مرتبط با کلان داده‌ها، پاسخ طبیعی است به این انفجار اطلاعات!

در هر حال به دلیل رشد ظرفیت ذخیره رایانه‌ها، معاملات الگوریتمی با کلان داده‌ها متناظر شده‌اند. پردازش خودکار، برنامه‌های رایانه‌ای را قادر می‌سازد که معاملات مالی را با سرعت و تناوبی که فراتر از توان بشری است به انجام برسانند. تجمیع داده‌هایی از قبیل اخبار لحظه‌ای، داده‌های شبکه‌های اجتماعی و داده‌های بورس در یک موتور الگوریتمی واحد می‌تواند منجر به نتایج معاملاتی بهتری شود.

### ۳- نسل Z

نسل جدید مشتریان در راهند! آنها چه کسانی هستند؟ کسانی که در ۲۰ سال گذشته به دنیا آمده‌اند و با اینترنت و موبایل بزرگ و تربیت شده‌اند. آنها مانند آدم‌های ۸۰ سال گذشته نیستند که به دنیای روزنامه، تلویزیون و کافه تعلق داشته باشند. آنها هر سه مورد پیش‌گفته (روزنامه، تلویزیون و کافه) را در موبایل خود دارند. این نسل جدید به تکنولوژی و اینترنت وابسته هستند. دهه هفتادی‌ها و هشتادی‌ها که با نام‌های نسل Z و نسل اینترنت شناخته می‌شوند، نام گروهی از افراد است که از اواسط دهه ۹۰ و بعد از آن زاده شده‌اند که هم زمان با دهه ۷۰ و ۸۰ شمسی است، آنها از نسل قبلی یعنی دهه شصتی‌ها (نسل هزاره) متمایزند. بخش اعظم اعضای نسل Z برای تمام عمر خود از ارتباطات و رسانه‌های دیجیتال استفاده خواهند کرد. نسل Z از وقتی که چشم به جهان گشوده‌اند در اطراف خود به طور گسترده‌ای با فناوری‌های پیشرفته‌ای نظیر شبکه‌های اجتماعی، پیام‌رسان‌های فوری، خدمات پیام کوتاه، ام‌پی‌تری پلیرها، تلفن‌های همراه و یوتیوب مواجه بوده‌اند. به همین دلیل برخی به این نسل نام شهروندان دیجیتال داده‌اند. این نسل فقط ۸ ثانیه فرصت می‌دهد تا کسی یا چیزی روی وب، توجهش را جلب کند. این عدد ۱۵ سال پیش ۱۲ ثانیه بود و رو به کمتر شدن است. نسل Z می‌خواهد اطلاعات با سرعت هر چه تمام‌تر در اختیارش قرار گیرد.

نسل Z می‌خواهد همه چیز آنلاین باشد. حوصله ندارد که به صورت فیزیکی و حضوری به صرافی مراجعه کند. هر آنچه از امور معمول ما انسان‌ها که با فعالیت‌های مالی‌مان در ارتباط است باید آنلاین باشد. آنلاین نمودن تعاملات مالی با انواع نهادهای مالی اعم از بانک، صرافی، بیمه، لیزینگ و کارگزاری‌ها برای آنان معمولی و مطلوب است، هویت و زندگی دیجیتال برای آنان راحت‌تر از زندگی و هویت فیزیکی است. از همین رو است که جابجایی پول در شبکه‌های اجتماعی برای این نسل جذابیت زیادی دارد.

### ۴- گوشی‌های هوشمند

گوشی‌های تلفن همراه، در ابتدا فقط کار ایجاد ارتباط صوتی را انجام می‌دادند. تا اینکه به امکانات آنها روز به روز افزوده شد و امروزه گوشی‌ها، کمترین کاری که می‌توانند بکنند، همان ایجاد ارتباط صوتی است! گوشی‌های هوشمند، گوشی‌های همراهی است که تقریباً کاربردهایی نظیر کامپیوترهای شخصی از جمله اتصال به اینترنت را دارند، با این تفاوت که در جیب کاربران جا می‌شوند و همیشه همراه کاربران هستند. میانگین ضریب نفوذ گوشی هوشمند در سطح جهانی، ۶۰ درصد است که پیش‌بینی می‌شود این ضریب در سال‌های آینده افزایش یابد.

امروز اگر بانکی اپلیکیشن موبایل نداشته باشد، احتمالاً تعداد قابل توجهی از مشتریان را از دست داده است و یا به زودی از دست می‌دهد. روند موبایلی شدن کاری کرده است که هر فرد جامعه شعبه‌ای از بانک خود را در جیبش داشته

باشد و به زودی هیچ نیازی به حضور فیزیکی در بانک نداشته باشد. امروز بانک‌هایی در دنیا شکل گرفته است که هیچ شعبه فیزیکی و حضوری ندارند (بانک فیدور) و این روندی است که هر روز پرننگ‌تر و ملموس‌تر می‌شود.

## ۵- فناوری‌های شناختی و هوش مصنوعی

هوش مصنوعی یکی از شاخه‌های فناوری شناختی است و در جستجوی ساخت رایانه‌هایی است که بتواند کارهایی را انجام دهد که انجام آن توسط انسان نیاز به هوشمندی و شعور دارد. یادگیری، حل مسئله، ادراک و پردازش زبان. هوش مصنوعی به معنی سیستم‌های کامپیوتری است که قادر به انجام وظایفی هستند که در نگاه تاریخی مختص به هوش انسانی بوده‌اند؛ وظایفی مانند تشخیص تصاویر، فهم گفتار، ترجمه زبان‌ها و تصمیم‌گیری. هوش مصنوعی خود زیرمجموعه‌های متعددی دارد: بینایی ماشین (کاربرد در حوزه بازرسی و نظارت خودکار)، روباتیک (انجام کارهایی توسط روبات که برای انسان خطرناک است؛ مانند خنثی‌سازی بمب و مین و بازرسی لاشه کشتی)، سیستم‌های خبره (تصمیم‌گیری در موقعیت‌های پیچیده توسط کامپیوتر)، شبکه عصبی و الگوریتم ژنتیک و یادگیری ماشین (ساخت سیستم‌هایی که مانند هوش طبیعی ما قابلیت یادگیری از داده‌ها، اشتباهات و تجربیات گذشته را تشخیص دهد و یاد گیرد که دسته بندی ایمیل‌های جدید ایجاد کند) هوش مصنوعی در کنار داده‌های عظیم موجب می‌شود تا بتوانیم از طریق استخراج الگوهای خاص، رفتار و قیمت را پیش بینی و در نتیجه تصمیم‌گیری‌های انسانی را تقلید نماید و حتی به روزهایی نزدیک شویم که نسبت به انسان تصمیمات بهتری بگیرد.

**نمونه عملی، هوش مصنوعی و صنعت بانکداری:** بانک آمریکا یک دستیار دیجیتال مبتنی بر هوش مصنوعی پیشرفته ارائه کرده است به نام اریکا که می‌تواند با ۲۵ میلیون مشتری تعامل کند. دستیار صوتی و هوش مصنوعی اریکا به کاربران آمریکایی این امکان را می‌دهد تا با ارسال دستورهای صوتی، پیام متنی یا حرکت دست و صورت به اپلیکیشن بانک آمریکا، کارهای بانکی خود را انجام دهند. از جمله این کارها: جستجوی تراکنش‌های قبلی همچون چک‌های نوشته شده، پاس شده و خرید از فروشگاه؛ دسترسی به اطلاعات پایه همچون شماره کارت، شماره حساب، شماره عابر بانک موردنظر، مشاهده صورت حساب، پرداخت‌های معوقه و اقساط، فعال سازی و مسدود سازی کارت‌های اعتباری و بانکی و ....

## ۶- زنجیره بلوکی یا بلاک چین و قراردادهای هوشمند

همه بلاک چین‌ها را بیت کوین می‌شناسند و گاهی آن را با این رمزارز یکی در نظر می‌گیرند و در صورتی که زنجیره بلوکی یا بلاک چین نوعی از پایگاه اطلاعاتی غیر متمرکز و توزیع شده است که تراکنش‌ها و اطلاعات را در یک زنجیره قرار می‌دهد. سپس هر حلقه جدید (اطلاعات جدید) را با استفاده از امضای رمزنگاری شده به حلقه قبلی زنجیر می‌کند. این اجازه داده می‌شود که حلقه‌های زنجیره توسط هر کسی که دارای مجوز است، تایید گردد. هیچ شخص یا شرکتی بلاک چین نیست و اطلاعات در طول زنجیره‌ای از تعداد بسیار زیادی شخصی ذخیره می‌شود به طوری که هیچ کس نقش واسطه را در آن بازی نمی‌کند. به بیان ساده، اطلاعات در آن توزیع شده و غیرمتمرکز هستند و هیچکس نمی‌تواند آنها را تغییر دهد یا جعل کند؛ با این حال هر کسی می‌تواند از این سیستم استفاده کند و در اداره آن سهمی باشد، زیرا اطلاعات از طریق رمزنگاری محافظت می‌شوند.

بنابراین زنجیره بلوکی نوعی سیستم ثبت اطلاعات است. تفاوتش با سیستم‌های دیگر این است که اطلاعات ذخیره شده در آن، میان همه اعضای شبکه به اشتراک گذاشته می‌شود و این یعنی با استفاده از رمزنگاری امکان حذف و دستکاری

اطلاعات ثبت شده تقریباً غیرممکن است. فیس بوک اطلاعات شما را در سرورهایش ذخیره می‌کند، اما کاربران اجتماعی استیمیت پست‌های خود را در بلاک چین ذخیره می‌کنند. بخشی از کاربران این شبکه، اجازه می‌دهند که از قدرت اضافه کامپیوترشان برای نگهداری این بلاک چین استفاده شود و در عوض ژتون مجازی دریافت می‌کنند. فیس بوک با استفاده از اطلاعات شخصی شما پول در می‌آورد، اما در استیمیت افراد به خاطر نگهداری ایمن بلاک چین جایزه می‌گیرند.

یکی از بهترین کاربردهای زنجیره بلوکی، استفاده از آن در نظام تسویه و پایاپای است. شرکت مشاوره مالی اکسنچر پیش‌بینی کرده است که اگر بانک‌های بزرگ، از فناوری بلاک چین برای رشد کارایی بخش تسویه و پایاپای مبادلات استفاده کنند، می‌توانند باعث ۱۰ میلیارد دلار صرفه جویی شوند. یک مثال خوب در این خصوص، بازسازی بورس اوراق بهادار استرالیا است که حجم زیادی از اطلاعات تسویه بعد از مبادلات سهام را به یک سیستم بلاک چین منتقل کرده است.

## ۷- واقعیت تعمیم یافته

فناوری واقعیت مجازی تجربه قرارگیری کامل در یک محیط مجازی و دیجیتال است و دنیای فیزیکی را کاملاً نادیده می‌گیرد و یا به اصطلاح، جهانی مجازی به موازات جهان واقعی است. در این فناوری با استفاده از عینک‌های مخصوص کاربران می‌توانند در یک محیط مجازی قرار بگیرند و از قابلیت تغییر در محیط پیرامون خود بهره‌برند. تفاوت این طرح با دیدن فیلم سه بعدی در این است که مخاطب در واقعیت مجازی، خود را درون فضا احساس می‌کند ولی در فیلم سه بعدی آن را بیرون از نمایشگر می‌بیند. همیشه ما فقط می‌توانستیم به یک صفحه نگاه کنیم و اگر صورتمان را از روبروی آن صفحه برمی‌گردانیم اشیاء و محیط اطرافمان را مشاهده می‌کردیم. ولی در فناوری واقعیت مجازی، زمانی که هدست واقعیت مجازی را بر روی سرمان قرار داده‌ایم، هنگامی که سر خود را حرکت دهیم بر اساس آن حرکت، تصویر نمایش داده شده نیز تغییر می‌کند؛ گویی که دقیقاً در آن محیط قرار داریم. واقعیت افزوده فناوری‌ای است که در آن تصویر سه بعدی یا اطلاعاتی به صورت متن یا تصویر بر روی تصویر زنده‌ای که از طریق دوربین موبایل یا تبلت در حال نمایش است نشان داده می‌شود. در واقع وجه تمایز بین واقعیت مجازی و واقعیت افزوده این است که در واقعیت مجازی کلیه عناصر درک شده توسط کاربر، ساخته شده توسط کامپیوتر است. اما در واقعیت افزوده بخشی از اطلاعاتی را که کاربر درک می‌کند، در دنیای واقعی وجود دارند و بخشی توسط کامپیوتر ساخته شده‌اند.

موسسه مالی Wells Fargo یک سیستم واقعیت ارزش افزوده راه‌اندازی کرده است که به کاربران اجازه می‌دهد با کارشناسان بانکی در یک فضای تصویرسازی شده مبتنی بر واقعیت آمیخته، به صورت مستقیم تعامل داشته باشند. این اقدام باعث شده است تا بسیاری از مشتریان با خودشان بگویند ای کاش سیستم‌های واقعیت افزوده با شعبه‌های فیزیکی بانک‌ها جایگزین می‌شدند.

<sup>۱</sup> - استیم (Steem) یک پلتفرم مبتنی بر بلاک چین است که بر اساس محتوا و شبکه‌های اجتماعی فعالیت می‌کند و این امکان را فراهم کرده تا تمامی افراد با فعالیت در سیستم پاداش دریافت کنند. ارز دیجیتال استیم که با واحد steem شناخته می‌شود، این امکان را برای تمامی کاربران فراهم کرده است. پروژه استیمیت (Steemit)، تحولی انقلابی در شبکه‌های اجتماعی بوجود آورده و با ایجاد یک بستر اقتصادی اجتماع محور، روبه رشد، فعال و پویا، کاربران را قادر می‌سازد تا با نشر عقاید، دیدگاه‌ها و استعدادهایشان با دیگر افراد، پاداش دریافت کنند.

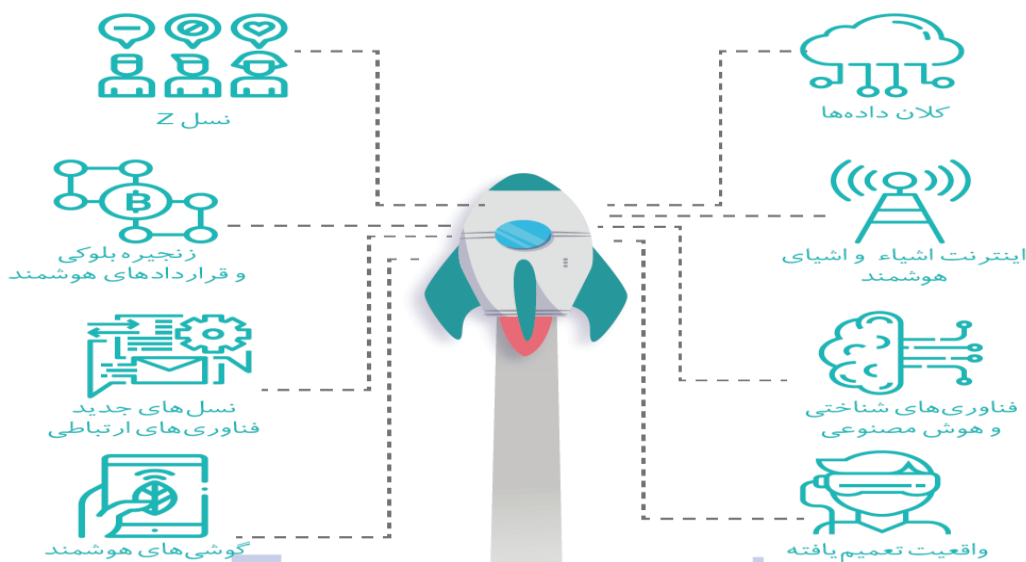


همچنین، مفاهیم بانکی، پس انداز بازنشستگی، همه این موارد اغلب مفاهیم ناملموسی هستند، اما واقعیت مجازی راهی برای کمک به مشتریان است تا بتوانند بعضی از اینها را ملموس تر دریابند. م‌صور سازی مجازی اطلاعات یک ابزار خوب برای تجسم داده‌هاست. اگر بتوانید با یک راهی نشان دهید چگونه ۱۰۰ دلاری که شما امروز ذخیره می‌کنید تبدیل به یک مقدار زیادی پول طی ۲۰ سال آینده می‌شود افراد زیادی از این فرایند استقبال خواهند کرد. م‌صور سازی اطلاعات که در واقع معادل مدرنی برای ارتباطات تصویری است، اطلاعات و داده‌ها را با ساختارهای تجسمی و شماتیک به تصویر می‌کشد. همان طور که نیاز به درک سریع روندهای مالی پیچیده رو به افزایش است و میزان اطلاعات در دسترس بیشتر و بیشتر می‌شود، واقعیت افزوده به پلی میان تحلیل ماشینی اطلاعات و درک انسانی تبدیل می‌شود. سیستم‌های م‌صورسازی اطلاعات مبتنی بر واقعیت افزوده می‌تواند به تحلیلگران برای درک جریان‌های اطلاعات پیچیده کمک و در نتیجه فرآیند تصمیم‌گیری را سریع‌تر و دقیق‌تر کند.

## ۸- نسل‌های جدید فناوری ارتباطی

اگر به تاریخچه این شبکه‌های ارتباطی نگاه دقیق‌تری بیندازیم متوجه می‌شویم که تقریباً بین هر نسل تلفن همراه ۱۰ سال فاصله افتاده است. پس از 4G قرار است شاهد نسل قدرتمند یعنی 5G باشیم که در مراحل فعلی‌اش ۲۰ برابر سریع‌تر از نسل قبلی یعنی 4G است. اگر با سرعت نسل فعلی می‌توانیم تلویزیون را از اینترنت مشاهده کنیم، با ورود نسل 5G، زندگی آنلاین در واقعیت مجازی، نرم افزارهای مبتنی بر واقعیت تعمیم یافته، کنترل بهداشت و سلامت از راه دور، ماشین‌های خودران بسیار راحت‌تر و زنده‌تر از گذشته کار خواهند کرد و دستیابی به ۲۵ میلیارد شیء متصل به اینترنت به راحتی مدیریت خواهد شد.

وقتی فین تک‌های پرداختی دستوری برای تراکنشی را دریافت می‌کنند، این دستور به سروری منتقل می‌شود و پاسخی از آن سرور دریافت می‌شود و در مجموع برای یک تراکنش بانکی حداقل ۲ رفت و برگشت میان دو سرور اتفاق می‌افتد. پس هر چقدر سرعت اینترنت بیشتر باشد، این فاصله کوتاه‌تر و تجربه پرداخت آنی‌تر می‌شود.



## آینده صنعت مالی

بعد از آشنایی با پیشران‌های تغییر یا موتورهایی که آینده ما را می‌سازند، این سؤال پیش می‌آید که روندهای آینده چیست؟ و صنعت مالی به کدام سو خواهد رفت؟ مبتنی بر این ۸ پیشران، صنعت مالی مستعد تغییرات متعددی است. انتظار داریم هفت روند کلیدی در صنعت مالی را شاهد باشیم که در ادامه به آن اشاره خواهد شد:



در جدول زیر تاثیر ۸ پیشران تغییر در ۷ روند را نشان داده‌ایم:

نسب جدید ارتباطات	زنجیره بلوکی	گوشی‌های هوشمند	واقعیت‌تعمیم یافته	اینترنت اشیا	کلان داده‌ها	هوش مصنوعی	نسب Z	شخصی‌سازی انبوه
☆		☆		☆	☆	☆	☆	☆
☆		☆	☆	☆			☆	☆
☆	☆	☆		☆			☆	☆
☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
☆		☆		☆			☆	☆
☆	☆	☆	☆		☆	☆	☆	☆
☆		☆			☆		☆	☆

### ۱- شخصی‌سازی انبوه

همه ما تولید انبوه را می‌شناسیم: تولید کالا یا خدمات استاندارد به مقدار زیاد را تولید انبوه می‌گویند؛ به عنوان مثال در صنعت بیمه، همه یک جور بیمه نامه می‌خرند. بیمه شخص ثالث با مفاد استاندارد، قالب استاندارد، با مسئولیت‌های استاندارد. همه چیز استاندارد شده است. در مقابل تولید انبوه، مفهومی به نام سفارشی سازی یا شخصی سازی وجود دارد که خدمات و یا محصولات عریض می‌کند که کاملاً برای یک فرد/ موقعیت خاص طراحی، تولید و ارائه می‌شود. بر عکس تولید انبوه، این رویکرد زمان‌بر و هزینه‌زاست و منجر به تولید محصولی ویژه با هزینه‌ای بالاتر از تولید انبوه می‌شود. اما با اتکا به پیشران‌هایی که بیان شد، نظیر فناوری ساختی و هوش مصنوعی، کلان داده‌ها، اینترنت اشیا و اشیا هوشمند و نیز گوشی‌های هوشمند، از این پس دیگر امکان سفارشی انبوه به وجود آمده است. در ادامه مثال‌هایی از این رویکرد و روند جدید را مرور می‌کنیم:

مثلا برخی استارت‌آپ‌های بیمه‌ای جدید این امکان را به کاربران می‌دهند تا بدون واسطه، برای هر نوع نیازی بیمه‌نامه‌های مبتنی بر تقاضای کوتاه مدت داشته باشند. بر خلاف بیمه‌نامه‌های سنتی که همه چیز را یکجا پوشش می‌دادند. مشتریان از یک برنامه روی تلفن همراه خود استفاده می‌کنند تا عکس بگیرند، فهرست‌بندی کنند و اشیایی مانند لپ‌تاپ، دوربین و دوچرخه را با ارزش بدانند. و با آن کاربران می‌توانند اموالشان را بیمه کنند. برای مثال بیمه دوچرخه آنها در یک گردش آخر هفته در کوهستان و یا بیمه کردن ساعتی خودرو به جای استفاده سالانه از بیمه‌های سنتی. فقط کافی است تا کاربران پلاک خودرو و مدت زمانی که می‌خواهند آن را بیمه کنند را وارد کنند و یک عکس از جلوی خودرو را بارگذاری کنند و سپس پرداخت آن را انجام دهند.

## ۲- موبایل‌فیکیشن

امروزه تلفن همراه همه چیز است. بیش از نیمی از پا سخ دهندگان و حدود ۸۰ درصد پا سخ دهندگان در چین و کره جنوبی اذعان داشتند که در صورت جاگذاشتن تلفن همراه و کیف پول، بیش از آنکه از جا گذاشتن کیف پول خود دچار ناراحتی و سردرگمی شوند، ناراحت جاگذاشتن تلفن همراه خود هستند. بر اساس این تحقیق مشخص شده که افرادی که به صورت مستمر از اپلیکیشن بانکی تلفن همراه استفاده می‌کنند، ۴۰ درصد کمتر احتمال دارد که بانک خود را عوض کنند. یک سوم بیشتر مشتریان احتمال دارد که استفاده از یک نرم افزار بانکی تلفن همراه را به مراجعه حضوری به شعبه ترجیح دهند؛ مشتریانی که به شعب مراجعه می‌کنند سه برابر بیشتر از بقیه احتمال دارد تا بانک خود را عوض کنند، احتمال اینکه یک مشتری مراجعه کننده به شعبه ناراضی از بانک خارج شود در مقایسه با مشتری استفاده کننده از اپلیکیشن های موبایل بانک، ۲/۳ برابر است. این نتایج حاصل از تحقیق موسسه بین بر روی بیش از ۱۱۴ هزار مشتری بانک در سراسر دنیاست.

آکورنز که یک نرم افزار همراه کالیفرنیا است، برای افرادی ساخته شده که نسبت به سرمایه‌گذاری اضطراب و هراس دارند. آکورنز که در سال ۲۰۱۲ تاسیس شده است، اکنون برای اندروید و آیفون در دسترس است. کاربران آکورنز تمام کارت‌های نقدی، اعتباری و حتی حساب‌های جاری خود را به این نرم افزار همراه متصل می‌کنند. این نرم افزار با استفاده از تغییرات در خرید، از این کارت و حساب‌های جاری برای یک سرمایه‌گذاری کم هزینه در صندوق قابل معامله در بورس استفاده می‌کند. برای مثال اگر کاربر ۱۱/۴۹ دلار برای ناهار پرداخت کند، در حقیقت ۱۲ دلار پرداخت کرده، زیرا آکورنز ۵۱ سنت اضافی را سرمایه‌گذاری می‌کند. کاربران به طور میانگین ماهانه ۳۰ تا ۱۸۰ دلار تنها از این روش سرمایه‌گذاری می‌کنند.

## ۳- اقتصاد اشتراکی

در دوران جدید می‌توان از اینترنت همه وسایل از ماشین چمن‌زنی گرفته تا دوچرخه و کیف مهمانی را به راحتی اجاره داد، اجاره کرد، به اشتراک گذاشت و یا تهاتر کرد. خانه مشارکتی، فضای کاری مشارکتی، مبادله خانه، معاوضه کتاب، معاوضه لباس، به اشتراک گذاشتن پارکینگ مثال‌هایی از این دست هستند. هر چیزی که شما مالکیت آن را بر عهده دارید، در ازای پرداخت مبلغی می‌تواند در اختیار دیگران قرار بگیرد و اقتصاد مشارکتی شامل اشتراک در تولید، توزیع و مصرف کالاها و خدمات می‌شود. کالاها یا خدماتی که دارای مالکیت خصوصی هستند از طریق بازارهای نظیر به نظیر برای مصرف به اشتراک گذاشته می‌شوند یا اجاره داده می‌شوند. در مورد خانه، ماشین، دوچرخه اینها را دیده‌ایم، اما اکنون روند به سمت آن است که تمام دارایی‌ها از جمله زمان، فضا، مهارت‌ها و پول را با هم به اشتراک بگذارند.

مثالی از صنعت تامین سرمایه ( سرمایه‌گذاری جمعی): کسب و کارهای کوچک به جای مراجعه حضوری برای فروش یا هدف قرار دادن بستگان خود برای تامین سرمایه، می‌توانند از جمع‌سپاری به عنوان وسیله‌ای برای تامین سرمایه استفاده کنند. جمع‌سپاری می‌تواند موجب صرفه‌جویی در زمان برای کسب‌وکارها شود و همچنین راه ساده‌تری برای تامین مالی پروژه‌ها به جای دریافت وام‌های سنتی بانکی است.

#### ۴-دنیای بدون...!

ما با دنیای بدون کاغذ، بدون وجه نقد، بدون کارت، بدون شعبه و بی‌مرز روبرو خواهیم بود. اکنون بسیاری از ما دیگر درون کیف خود اسکناس نگه نمی‌داریم و چند کارت بانکی داریم. در آینده از دنیای بدون وجه نقد به دنیای بدون کارت فیزیکی خواهیم رفت. کارت‌های بانکی فیزیکی باعث شدند که ما کمتر و کمتر از پول فیزیکی استفاده کنیم. اکنون کیف‌های پول گوشی‌های هوشمند باعث خواهد شد که ما با کارت‌های فیزیکی نیز خداحافظی کنیم. هر چیز فیزیکی حذف می‌شود و جای خودش را به معادل دیجیتالش می‌دهد.

تامین مالی اغلب مبادلات تجاری در جهان هنوز هم با کاغذ انجام می‌شود. به عنوان مثال، صورت حساب بارنامه‌ها و اعتبارنامه‌ها به وسیله پست و فاکس به اقصی نقاط جهان فرستاده می‌شود. به نظر می‌رسد بسیاری از بانکداران منتظر مدرنیزه شدن این وضعیت هستند. بسیاری معتقدند بلاک چین راه حل روشن این مشکل است چراکه افراد زیادی نیاز دارند که به اطلاعات مشترکی دسترسی داشته باشند. به عنوان مثال اگر بخواهید کالایی را از چین به نقطه‌ای دیگر از جهان انتقال دهید، حدود ۵۰ نفر نیاز دارند تا به این اطلاعات دسترسی داشته باشند. لزوم وجود بلاک چین در حوزه تامین مالی مبادلات تجاری کاملاً مشهود است.

#### ۵-پلتفرم میکیشن

پلتفرم میکیشن یعنی بانکداری باز، بیمه‌گری باز، صرافی باز، لیزینگ باز، سبده‌گردانی باز و کارگزاری باز. یکی از دستاوردهای بزرگ نوآوری‌های جدید، تولد مفهوم جدیدی از بانک‌ها به نام بانکداری باز است. بانکداری باز این اجازه را می‌دهد تا نرم افزارهایی که توسط اشخاص و سازمان‌هایی غیر از بانک و شرکای سنتی آنها تولید شده، بتوانند طی پروتکل ایمن و از پیش تعیین شده با سامانه‌های عملیاتی بانک‌ها، ارتباط و تعامل برقرار کنند. مشتریان بانک به کمک این محصول می‌توانند از طریق نرم افزارهای داخلی خود، انواع خدمات بانکی را به طور خودکار از بانک دریافت کنند.

بانکداری باز مزایای قابل توجهی برای بانک و مشتری به ارمغان می‌آورد و به دلیل دریافت مستقیم اطلاعات از طریق سامانه جامع بانکداری، مغایرت‌های بانکی حذف می‌گردد. سرعت دریافت و پردازش اطلاعات افزایش می‌یابد و در زمان صرفه‌جویی می‌شود. از دیگر مزایای بانکداری باز می‌توان به حذف خطای انسانی به دلیل عدم نیاز به ورود اطلاعات بانکی به صورت دستی، دسترسی به انواع خدمات بانکی در طول شبانه روز، امنیت بالاتر و امکان تایید پرداخت توسط افراد صاحب امضا بدون نیاز به حضور فیزیکی و محدودیت زمانی و مکانی اشاره داشت. همین مفهوم در مورد بیمه‌ها، کارگزاری‌ها، لیزینگ‌ها، صرافی‌ها، سبده‌گردان‌ها و کارگزاری‌ها مصداق دارد و پلتفرم میکیشن یعنی اینکه نهادهای مالی سنتی، یک پلتفرم هستند برای ارائه انواع خدمات و محصولات و سودشان نه ارائه محصولات خودشان بلکه از طریق کارمزد ارائه یکپارچه محصولات و خدمات دیگران است.

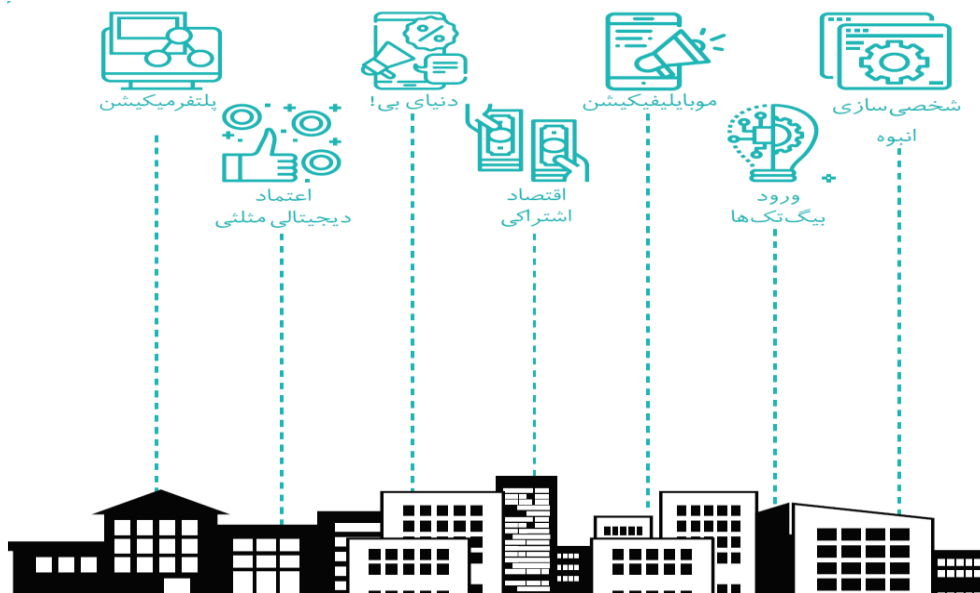
#### ۶-اعتماد دیجیتالی مثلی

به بیان ساده، در یک معامله ما می‌خواهیم بدانیم: آیا تو همان کسی هستی که می‌گویی هستی؟ آیا آن چیزی که ادعایش را می‌کنی درست است؟ آیا ادعای شما منطبق بر توافقات و تعهدات قبلی است؟ اولی با احراز هویت انجام می‌شود. دومی با اعتبارسنجی حل می‌شود و سومی با قراردادهای هو شمند و هوش مصنوعی. بدون شک احراز هویت بیومتریک آینده امنیت دیجیتالی است. اقبال نهادهای مالی به رها کردن رمزهای پیچیده و اتکا به اعضای منحصر به فرد بدن برای احراز هویت هر روز بیشتر می‌شود. با این وجود تکیه صرف به بیومتري ما را آسیب پذیر می‌کند. اثر انگشت می‌تواند جعل شود، صدا تقلید گردد و تشخیص چهره هم همیشه بدون خطا نیست. حتی اسکن عنبیه را هم می‌توان گول زد. احتمالاً احراز هویت چند عامله که مخلوطی از دارایی (تلفن همراه، تبلت و کی کارت)، دانش (رمز، پین آفلاین یا سؤال امنیتی) و ژنتیک (اثر انگشت، چهره و عنبیه) است بهترین احراز هویت خواهد بود.

هم اکنون سامانه weghat در کشور چین به کاربرانش اجازه می‌دهد درخواست وام‌های بیشتر از ۳۰,۰۰۰ دلاری بدهند و ظرف یک دقیقه در مورد آن تصمیم بگیرند، در حالی که کاربران آن می‌توانند بین خودشان هم پول ردو بدل کنند. پیشگامان صنعت امروزی که پیش از همه در این زمینه حرکت می‌کنند، هیچ شکی در مورد پتانسیل‌های بالقوه فناوری‌های نوین خدمات مالی و کمک آن به مدیریت ریسک در سیستم مالی ندارند.

## ۷- ورود بیگ تک‌ها

فناوری مانند گوگل، فیسبوک، مایکروسافت، اپل، آمازون وارد حوزه مالی شده‌اند. استارت آپ‌های فین تکی به دنبال ساختن برند خود برای جذب مشتریان هستند، اما شرکت‌های بزرگ فناوری، برندهای جهانی تثبیت شده و حجم انبوهی از مشتریان خود را دارند، که به آنها اجازه می‌دهد بدون هیچ زحمتی به توسعه مرزهای خود در زمینه‌های مختلف بپردازند. این دو مزیت، در عمل تضمین کننده موفقیت شرکت‌هایی چون آمازون در گسترش خدمات مالی است. در هر صورت با ورود فین تک‌ها و بیگ تک‌ها به عرصه مالی، با قطعیت نمی‌توانیم به این سؤال پاسخ دهیم که حاکمان فردای صنعت مالی چه کسانی هستند؟ به عنوان مثالی علی بابا به عنوان غول بزرگ تجارت در کشور چین، بزرگ‌ترین صندوق سرمایه‌گذاری جهان را گردآوری کرده که در طول ۵ سال اخیر توانسته است بالغ بر ۹۶ میلیارد دلار وام را مدیریت کند و با توسعه آنت فایننشال در کنار نهمین بانک بزرگ ایالات متحده جای گیرد. علی بابا، همچنین با راه اندازی سیستم بانکداری آنلاین مای بانک که بر اساس شبکه‌ای از داده‌های مالی کاربران و مشتریان علی بابا به صورت آنی به آنها اعطای وام می‌کند، گامی بزرگ در راستای خدمات مالی در چین و البته جهان برداشته است. طی سال گذشته، کاربران از سراسر جهان بالغ بر ۱/۷ تریلیون دلار پرداخت را با استفاده از پلتفرم پرداخت آنلاین علی‌پی شرکت علی بابا انجام داده‌اند که به طرز شگفت‌آوری ۵ برابر بیشتر از پرداخت‌های صورت گرفته با استفاده از پلتفرم پی پال بوده است؛ پلتفرمی که خود یکی از سرآمدان عرصه فین تک در تمام دنیاست. بیگ تک‌ها هم در عرصه تجارت الکترونیک ژاپن و در حوزه فناوری آمریکا هم مشهود است.



## استراتژی‌های سرمایه‌گذاری؛ واکنش امپراطور

بسیاری از صنایع مانند خرده فروشی، فروش موسیقی، اجاره فیلم، رزرو سفر، روزنامه‌ها، تاکسی‌ها و هتل‌ها تحت تاثیر انقلاب دیجیتال در طول یک دوره ۱۰ ساله به طور متوسط با کاهش سود ۴۴ درصدی روبرو شده‌اند. صنعت مالی نیز در شرف دگرگونی است. اگر نهادهای مالی سنتی صدای انقلاب را نشوند یا نشنیده بگیرند، شورشیان جدید سرزمین آنان را فتح خواهند کرد. برای موفقیت در آینده باید استراتژی سرمایه‌گذاری شما در دو گام زیر طراحی شود:

### ۱- همگام سازی با روندها

سازمان‌های هوشمند در برابر روندها و روندهای قطعی غیرقابل برگشت مقاومت نمی‌کنند بلکه در زمان مناسب سوار موج تغییرات می‌شوند و خود را با آن روندها همگام می‌کنند.

### ۲- تشکیل مثلث با تمرکز بر قاعده

برای آنکه که در آینده موفق باشیم باید در همگام سازی با روندها، سه راه را طی کنید:

۱- سرمایه‌گذاری داخلی: در این گزینه روی مهارت‌ها، دانش‌ها، نوآوری‌ها و فناوری‌هایی که لازم دارید سرمایه‌گذاری کنید. در نظرسنجی‌ای که از ۵۰۰ نهاد مالی جهان انجام شده است. بهبود تجربه دیجیتالی به عنوان اولویت اول این نهادها مطرح شده است. جالب است که افزایش سرمایه‌گذاری در حوزه نوآوری به عنوان چهارمین اولویت نهادهای مالی در سراسر جهان بوده است. بر این اساس حوزه‌هایی که اغلب بانک‌ها در حال افزایش سرمایه‌گذاری نوآوران در آنها هستند عبارت‌اند از: خدمات/ تجربه مشتریان (۸۴ درصد) و کانال‌ها (۸۲ درصد)، سپس فرایندها (۶۷ درصد) محصولات (۶۳ درصد) و فروش و بازاریابی (۵۶ درصد).

۲- نوآوری باز (خرید دستاوردهای دیگران): در این حالت در داخل سرمایه‌گذاری نمی‌کنید بلکه روی ایده‌هایی که از بیرون سازمان آمده‌اند سرمایه‌گذاری می‌کنید و آنها را درونی می‌کنید. یا آنچه در مدتی شکل گرفته و به نتیجه رسیده است را خرید و جزیی از سازمان شما می‌شود. به عنوان مثال غول مالی سانتاندر دست کم ۱۳ سرمایه‌گذاری بر روی ۱۲ استارت آپ فین تک انجام داده است که بزرگ‌ترین آنها ۱۳۵ میلیون دلار بر روی «کبیج» است و یا یکی از بزرگ‌ترین

سرمایه‌گذاری‌ها روی فین تک به ارزش ۱/۴ میلیارد دلار روی یک استارت آپ هندی بوده که توسط یک شرکت سرمایه گذاری ژاپنی صورت گرفته است.

**۳- شراکت راهبردی:** در این گزینه نه مانند حالت اول خودتان به توانمندی می‌رسید و نه مانند حالت دوم توانمندی دیگری را به درون خود می‌کشید؛ بلکه با دیگری که صاحب توانمندی هستند رابطه شراکت راهبردی ایجاد و از توانمندی آنان استفاده می‌کنید. به عنوان مثال بانک‌ها با دسترس دادن به فین تک‌ها، دارایی‌های دیجیتال خود را به درآمد تبدیل می‌کنند. فین تک‌ها نیز با فراهم آوردن نوآوری و تکنولوژی برای بانک‌ها، تجربه کاربری مشتریان را بهبود می‌بخشد و بانک‌ها می‌توانند ارزش و خدمات جدیدی را به موقع به بازار عرضه کنند و هزینه‌های خود را کاهش دهند و بازگشت سرمایه خود را افزایش دهند. این همکاری هم به بانک‌ها و هم شرکت‌های فین تک کمک می‌کند تا بتوانند تمرکزشان را بر مزیت رقابتی خود داشته باشند و نتیجه بهتری بگیرند. هیچ کدام از اینها بر دیگری برتری ندارند و فقط بسته به شرایط سازمان‌ها و کوچکی، خطرپذیری بالا یا پایین، توان مالی بالا یا پایین و ... و اینکه در قبال روندها چه می‌توانید بکنید، اولویت هر یک برای سازمان‌ها را تغییر می‌دهد.

## کلام آخر

جهان در حال تغییر است به ویژه صنعت مالی آن. ده سال دیگر تعریف ما از بانک، بیمه، لیزینگ، صرافی، مدیریت دارایی، انتقال پول، دارایی مالی، خدمات مالی تغییر خواهد کرد. شاید ده سال دیگر هر کسی بیمه خودش، بانک خودش و سبگردانی خودش را داشته باشد.

شاید بتوان گفت که حضور اینترنت هرگونه مرزبندی را بی‌معنی کرده و همه مردم جهان را به هم ملحق کرده است، پس هر فردی حق دارد از تمام امکانات این جهان بهره‌برد که مبادلات بین‌المللی یکی از این امکانات است که به لطف خدمات صنعت مالی و فین تک امروزه میسر شده است. از طرفی خدمات فین تک باعث شفافیت و دسترس آسان می‌شود؛ به طوری که کاربران بتوانند در هر زمان و مکانی به تاریخچه خدمات مالی خود دسترسی داشته باشند. در کل می‌توان آینده مالی را متعلق به کسب‌وکارهای فین تک دانست که عدم تطابق با آن و نداشتن آشنایی کافی با این حوزه می‌تواند باعث بروز مشکلاتی و حتی کلاه برداری‌های بسیار شد.

در هر حال در ۱۰ سال آینده فین تک جریان اصلی در حوزه مالی خواهد بود. قطع کامل صنایع مالی و بیمه‌ای اتفاق خواهد افتاد و مشتریان برنده خواهند شد. مشتریان تنها با چند کلیک ساده می‌توانند بهترین قیمت بیمه را برای خودرو و خانه خود انتخاب کنند. نرخ سود وام که پیشنهاد می‌شود پایین‌ترین و نرخ سود پس‌انداز بانک بالاترین خواهد بود. دنیایی را تصور کنید که در آن هر مصرف‌کننده دارای دانش بازاری کامل است و سودآوری برای بانک‌ها و شرکت‌های بیمه از بین رفته است. در آینده برد از آن مشتریان است.