

محتوای آموزشی: پایانه فروشگاهی

معرفی محصول (تشریح ویژگی ها) :

دستگاهی است که در مراکز فروش کالا و خدمات نصب می شود تا در هنگام خرید و فروش کالا به جای استفاده خریدار از وجه نقد، مبلغ مورد توافق به صورت الکترونیک از حساب کارت خریدار برداشت و به حساب فروشنده (پذیرنده کارت) واریز گردد. این سخت افزار در دو نوع با سیم و بی سیم ارائه می گردد .

❖ قابلیت های عمومی :

- خرید کالا و خدمات
- دریافت موجودی کارت
- پرداخت قبوض
- خرید شارژ تلفن های همراه
- نمایش و چاپ مجدد تراکنش ها

اداره مدیریت کانال های غیر حضوری، سالانه براساس اطلاعات عملکرد اصناف اقدام به معرفی کسب و کارهای دارای پتانسیل و منطبق بر شاخص های هدفگذاری نموده و به منظور بازاریابی هدفمند، اقدام به معرفی آن به مناطق و شعب سراسر کشور می نماید .

❖ تعاریف

ابزار پذیرش :

دستگاهی فیزیکی یا سامانه ای الکترونیکی که میتوان با استفاده از ابزار پرداخت نسبت به انجام عملیات دریافت، پرداخت و یا انتقال وجه اقدام کرد.

ابزار پرداخت :

انواع کارت های فیزیکی یا مجازی و یا هر روش و ابزاری که مؤسسه اعتباری در اختیار دارنده آن قرار می دهد و برای وی امکان دریافت، پرداخت و یا انتقال وجه را به شخص دیگر فراهم می سازد.

بانک صادر کننده (Issuer Bank) :

بانکی است که کارت بانکی را طبق مقررات و ضوابط بانک مرکزی برای مشتریان خود صادر می کند.

بانک پذیرنده (Acquiring Bank) :

بانکی است که حساب پذیرنده به منظور واریز وجوه مربوط به داد و ستدهای کارت های بانکی نزد آن مفتوح است.

پذیرنده (Merchant):

شخص حقیقی یا حقوقی است که با پذیرش کارت بانکی و با استفاده از ابزار پذیرش نسبت به فروش کالا یا ارائه خدمات به دارندگان کارت اقدام می‌نماید.

کارت بانکی: نوعی ابزار پرداخت است که بانک بر اساس مقررات برای مشتریان خود صادر می‌کند. فی الواقع هر نوع کارت پلاستیکی اعم از مغناطیسی یا هوشمند، شناسه‌های الکترونیکی، بیومتریکی و یا دیگر ابزارهای مشابه، که استفاده از آن بعد از شناسایی و تایید منجر به نقل و انتقال وجه، برداشت و یا بدهکار شدن یک حساب بانکی شده و یا به هر شکل دیگری قدرت خرید و پرداخت را در اختیار دارنده آن قرار می‌دهد.

دارنده کارت (Card Holder):

شخصی حقیقی است که کارت بانکی توسط بانک به نام وی صادر شده باشد.

سوئیچ:

واسطه‌ای مشتمل بر مجموعه‌ای از سخت افزار، نرم افزار و پایگاه داده که پیام‌های مربوط به تراکنشها را بین ابزارهای پذیرش و مقصد پردازش تبادل می‌کند.

شاپرک:

شبکه الکترونیکی پرداخت کارت یا شاپرک، شبکه‌ای است که به منظور ساماندهی نظام پرداخت الکترونیک کشور ایجاد شده و کلیه تراکنشهای حاصل از ابزار پذیرش توسط این شبکه نظارت و کنترل میشود و به طور کلی نظارت بر عملکرد فنی و اجرایی و انجام عملیات تسویه را بر عهده دارد.

شرکت شاپرک به عنوان تنها نهاد ناظر بر امور مربوط به ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت با الگوی کسب و کار مشخص می‌باشد.

شرکت ارائه دهنده خدمات پرداخت (PSP):

شخصیت حقوقی است که در قالب شرکت سهامی به ثبت رسیده و بر اساس مجوزی که از بانک مرکزی ج.ا.ا. و شاپرک دریافت مینماید و بر طبق مقررات ناظر بر شرکت‌های ارائه دهنده خدمات پرداخت، و الزامات و دستورالعمل‌های ابلاغی شاپرک فعالیت می‌نماید. در حال حاضر ۱۲ شرکت ارائه دهنده خدمات پرداخت از بانک مرکزی مجوز فعالیت دریافت کرده اند.

شتاب:

به سوئیچ ملی اطلاق می‌گردد که امکان تبادل اطلاعات مربوط به تراکنش‌های بین بانکی را فراهم می‌نماید.

نهاب :

(نظام هویت سنجی اطلاعات بانکی) کلیه مشتریان بانک ها باید دارای شناسه هویت الکترونیکی بانکی و کد شهاب باشند. تمام اطلاعات بانکی اعم از حساب ها، تسهیلات و ابزارهای هر مشتری را شامل می شود. و سازمان ثبت اسناد، ثبت احوال، شرکت پست، اپراتور های ثابت و همراه موظفند امکان استعمال سیستمی اطلاعات را برای بانک مرکزی مهیا نمایند .

❖ انواع پایانه فروش :

پایانه فروش باسیم Dialup :

این دستگاهها که جزو رایج ترین نوع POS میباشند ، با استفاده از یک مودم داخلی و یک رشته خط تلفن با مرکز سوئیچ کارت ارتباط برقرار می نمایند .
پایانه های فروشگاهی به منظور انجام تراکنشها و تبادل پیامهای تراکنشی از بستر تلفن ثابت و زیرساخت مربوطه بهره می جوید. سرعت انجام تراکنشها در این نوع پایانه ها به دلیل بستر ارتباطی نسبت به سایر انواع رایج کمتر است.
بازار هدف:

از این نوع پایانه در فروشگاههایی استفاده میشود که سرعت انجام تراکنش از اهمیت زیادی برخوردار نمی باشد.

پایانه فروش بی سیم GPRS :

دستگاه پایانه فروش بی سیم یا سیار، دستگاههای کارتخوانی است که با استفاده از خدمات سامانه تلفن همراه به شبکه بانکی متصل شده و تراکنش را با استفاده از سرویسهای بستر GPRS انجام می دهد .
بدلیل گران بودن این نوع دستگاه نسبت به دستگاه باسیم و براساس قرارداد منعقد شده با شرکت های psp در طرف قرارداد ، به منظور حفظ منافع شرکت، بانک از مشتری مبلغی به عنوان ودیعه اخذ می نمایند .
بازار هدف :

مشتریانی که پرداخت و تحویل در محل و یا توزیع و پخش سیار دارند
ویژگی ها :

قابل حمل بودن دستگاه

عدم محدودیت مکانی و وسعت جغرافیایی کارکرد

قابلیت استفاده از باتری شارژی با عمر بالا

پایانه فروش اینترنتی LAN :

نوعی از پایانه های فروش است که قادر به ارسال و دریافت اطلاعات از طریق بستر شبکه اینترنت و با سرعت تراکنش بسیار بالا است و عملیات ارسال و دریافت پیامهای تراکنشی را از این بستر انجام می دهد. به همین دلیل انجام تراکنشها در این نوع پایانه ها نسبت به سایر انواع کارتخوان سریعتر می باشد. لذا از این نوع کارتخوان در فروشگاه هایی استفاده می شود که سرعت انجام تراکنش از اهمیت زیادی برخوردار می باشد.

بازار هدف :

کلیه اصناف مخصوصا اصناف و فروشندگان بزرگ ، هایپر مارکت ها ، بیمارستانها، داروخانه ها که دارای تراکنش بالا بوده و سرعت انجام تراکنش دارای اهمیت است. این محصول به عنوان راهکاری در مراکز تجاری پرتراکنش و سایر بنگاههای اقتصادی از این دست استفاده نموده و توانسته سهم به سزایی از این بازار را به خود اختصاص دهد.

ویژگی ها :

سرعت بالا در تراکنش (کمتر از ۲ ثانیه)

انجام تراکنش با استفاده از بستر اینترنت

کاهش تراکنش های ناموفق بدلیل ثبات ارتباطی

POS Printer:

از مزایای پرداخت الکترونیکی می توان به حذف مراجعات به شعب بانکها، تسریع و تسهیل، امنیت در امر انتقال وجوه و ... اشاره نمود. اما موارد فوق در برخی از ارگانها، مراکز ارایه خدمات و کسب و کارها مستلزم ایجاد بستری کاربردی می باشد. به همین منظور ابزار POS Printer در قالب یک بسته نرم افزار کاربردی قابل اتصال به پایانه های فروش بر اساس نیاز گروه کثیری از مراکز دولتی و بنگاههای تجاری تولید شده است که اعتبار فیش (رسید) بانکی در چرخه اسناد این مراکز پر اهمیت تلقی می شود. به بیان ساده تر سازمان ارایه دهنده خدمات برای ثبت و مدیریت اطلاعات تراکنشهای پایانه فروش ابزاری خواهد داشت تا خدمات ترکیبی مانند سرویس چند حسابی، پرداختهای شناسه دار، تولید گزارشات و ... را بکار گیرد.

بازار هدف :

ارگانها و سازمان های دولتی و شهرداری ها

LAN PC POS & PC POS:

اغلب اصناف و کسبه به منظور نظارت بر موجودی کالا و میزان فروش و... از نرم افزارهای حسابداری موجود در بازار استفاده می کنند. یکی از قابلیت های این قبیل نرم افزارها امکان برقراری ارتباط با ابزارهای پذیرش بوده که بدین منظور با استفاده از رابط کابری که توسط شرکت های psp تولید شده ، امکان ارسال اطلاعاتی از سوی نرم افزار به پایانه، همچون قیمت فاکتور و ... و بالعکس از پایانه به نرم افزار همچون تایید یا عدم تایید پرداخت، تاریخ و ساعت پرداخت و شماره کارت وجود خواهد داشت. این امر باعث ایجاد سهولت و همچنین افزایش سرعت در فرایند انجام تراکنش و کاهش خطای کاربری در ورود مبلغ تراکنش نیز می گردد .

بازار هدف :

- بیمارستان ها
- دانشگاهها

- مراکز تجاری
- اتحادیه اصناف
- شرکت های بزرگ
- ادارات و سازمانهای خدماتی
- شهرداری ها و ...

کاربرد :

- فروشگاههایی که دارای صندوقهای متعدد جهت دریافت وجوه هستند
- فروشگاههایی که برای فروش کالا/ خدمات، توسط نرم افزار حسابداری اقدام به صدور فاکتور می کنند
- فروشگاههایی که اجناس آنها دارای قیمت های غیر رند است
- مراکزی که درصدهای مختلف تخفیف را روی فاکتورهای مشتریان اعمال می کنند

ویژگی ها :

- کاهش اشتباه در هنگام وارد کردن مبلغ توسط اپراتور یا مشتری
- انطباق کامل با نیازهای دارندگان حساب های دولتی به دلیل عدم امکان وقوع خطا
- امکان گزارشگیری و اطمینان از صحت تراکنش های انجام شده از طریق پایانه های فروش یا نرم افزارهای حسابداری و فروش

MPOS:

نسخه جدید کارتخوان فروشگاههای سیار است که بوسیله تلفن های هوشمند یا تبلت شخصی پذیرنده (دارای سیستم عامل اندروید نسخه ۴ و بالاتر)، امکان انجام تراکنش های بانکی را ایجاد می کند. این دستگاه با هدف تسهیل فرآیند پرداخت در کسب و کارهای سیار و ارتقاء امنیت در پرداخت های شاپرکی به کار گرفته می شود. درحقیقت پردازشگر اصلی عملیات پرداخت این نوع پایانه های فروشگاههای سیار، تلفن هوشمند یا تبلت شخصی پذیرنده (مشتری) می باشد. با توجه به نمایش مبلغ خرید بصورت سیستمی در دستگاه MPOS، این امکان برای مشتریان فراهم می گردد تا صرفاً با کشیدن کارت بر روی دستگاه مزبور و ورود رمز کارت، نسبت به تکمیل فرآیند پرداخت وجوه اقدام نمایند.

بازار هدف :

- مشتریانی که تراکنش محدود و سیار دارند

ویژگی ها :

- قابل حمل بودن دستگاه
- عدم محدودیت مکانی و وسعت جغرافیایی کارکرد

اندروید پوز :

یک ابزار پذیرش شاپرکی مجهز به سیستم عامل اندروید بوده و قابلیت ثبت سفارشات به صورت آنلاین به ویژه در حوزه پخش و توزیع را دارا می باشد و از خصوصیات دیگر آن می توان به قابلیت حمل ساده، متمرکز بودن کارت خوان، چاپگر رسید بانکی و بارکدخوان در یک دستگاه اشاره نمود.

بدلیل گران بودن این نوع دستگاه نسبت به سایر دستگاه ها و براساس قرارداد منعقدۀ با شرکت های psp طرف قرارداد ، به منظور حفظ منافع شرکت، بانک از مشتری مبلغی به عنوان ودیعه اخذ می نمایند .

همچنین به منظور ارائه این دستگاه به مشتری، نیازمند تکمیل فرم ارزیابی و هزینه فایده مشتری توسط شعبه و ارسال آن به اداره مدیریت کانال های غیر حضوری به منظور بررسی توان و ظرفیت مالی مشتری و ایجاد سهمیه برای شعبه مربوطه می باشد .

بازار هدف :

- شرکت های تولید، پخش و توزیع
- رستوران های بزرگ

ویژگی ها :

- قابل حمل بودن دستگاه
- دارا بودن صفحه لمسی
- دارا بودن دوربین (اسکن بارکد)
- دارا بودن سیستم عامل اندروید
- امکان نصب نرم افزارهای حسابداری جهت اتصال به سرور اصلی

❖ خدمات ویژه :

پرداخت شناسه دار :

شناسایی واریز کنندگان
شناسایی ترمینال های متعدد و نقاط فروش
جلوگیری از مغایرت در مبالغ واریزی (شرکتهای بیمه ، دانشگاهها ، اتحادیه اصناف ، شرکت های گاز و آب و برق و ...)

چند حسابی :

امکان تعریف حساب های متفاوت بر روی یک دستگاه میسر می باشد.

با توجه به مدل کسب و کار برخی مشتریان و دارار بودن حساب های متعدد بمنظور وصول وجوه از محل ارائه خدمات و فروش کالا ، امکان معرفی حساب های متعدد جهت واریز تراکنش ها مهیا می باشد .
از جمله دانشگاه ها و بیمارستان ها که دارای حساب های مختلف به منظور واریز وجوه دارند .

تسهیم :

بمنظور برآورده نمودن نیاز مشتریان، امکان معرفی حساب های متعدد و تعیین درصدی از مبلغ تراکنش به منظور واریز به حساب های معرفی شده امکان پذیر می باشد .
از جمله مراکز درمانی و کلینیک ها که دارای مدیران متعدد با سهم مشخص می باشند .

نکته : لازم بذکر است خدمات ویژه از طریق ارسال درخواست به مدیریت های شعب و اداره مدیریت کانال های غیر حضوری قابل ارائه می باشد .

❖ نحوه واریز ، تسویه و گزارش دهی تراکنش ها :

انواع روش های واریز تراکنش :

امکان واریز تراکنش ها به سه روش ذیل وجود دارد :

سرجمع بر اساس حساب

سرجمع براساس ترمینال

واریز به ازای هر تراکنش (ریز تراکنش)

نکته : ارائه این خدمت از طریق ارسال مکاتبه به اداره تحول فناوری اطلاعات و با درج شماره حساب و شماره ترمینال و کد پذیرندگی مشتری امکان پذیر می باشد .

تسویه تراکنش های شاپرکی ipg , pos :

براساس قوانین شاپرک، تسویه وجوه تراکنش های شاپرکی یکبار در روز و از بستر پایا که در ابتدای روز کاری (ساعت ۳,۴۵ صبح) در ایام تعطیل در ساعت ۱۴ انجام می گردد

گزارش دهی تراکنش ها :

- صورتحساب حضوری در شعب
- اینترنت بانک
- همراه بانک
- بانکداری فرا

- وب سرویس
 - ایمیل
 - اپلیکشین های پرداخت همچون تاپ ، پات لایف و ...
- نکته : در تمامی سرویس های فوق امکان اخذ گزارش شاپرک وجود دارد .

❖ نحوه ارائه خدمت :

سامانه مدیریت پذیرندگان (آفرینش) :

- ثبت درخواست متقاضیان
- پیگیری نصب
- تغییر شماره حساب
- جمع آوری و انصراف
- پشتیبانی اضطراری EM
- سهمیه بندی
- گزارشات

لازم بذکر است مستند آموزش سامانه در بخش فایل های ضروری و راهنما و همچنین به پیوست این فایل می باشد .

شرایط عمومی و اختصاصی استفاده کنندگان از محصول / خدمت:

دارا بودن کد مالیاتی ، مجوزات کسبی ، کد پستی معتبر ، ارائه درخواست کتبی ، همخوانی کد ملی و شماره موبایل درخواست کننده

مزیت های محصول / خدمت :

پذیرش تمام کارت های شبکه شتاب
ارائه خدمت در تمام ساعات شبانه روز
تسویه روزانه با پذیرندگان براساس سیکل شاپرک

نقاط قوت محصول / خدمت (در مقایسه با محصولات مشابه):

امکان بهره مندی از طرح های تشویقی مرتبط با اصناف
تنوع در ارائه خدمات ارزش افزوده شرکت های psp

امکان نصب و راه اندازی ابزار آکبند برای اصناف برتر
امکان نصب و راه اندازی ابزارهای اندرویدی
امکان ارائه خدمات سلف سرویس پرداخت شاپرکی با ابزار cashless
ارائه خدمات بانکی متنوع
امکان ارائه گزارش تراکنش از طریق موبایل بانک ، ایمیل و وب سرویس
امکان ارائه خدمت از طریق شرکت های قراردادی و همچنین دارای مجوز

نقاط ضعف محصول / خدمت (در مقایسه با محصولات مشابه):

براساس قوانین شاپرک سقف مبلغ تراکنش در شبکه شاپرک به ازای هر کد ملی ۲ میلیارد ریال روزانه می باشد .
همچنین به دلیل وجود سخت افزار پایانه فروش و موضوعاتی از جمله نصب و راه اندازی و پشتیبانی و ارتقا نرم افزار و سخت افزار دستگاه ، هزینه های عملیاتی نسبتاً بالای برای نظام پرداخت و بانکی دارد .

نحوه استفاده از محصول / خدمت:

آموزش نحوه استفاده از دستگاه حین نصب ابزار توسط تکنیسین شرکت های psp ارائه می شود

مزایای حاصل از فروش محصول / خدمت برای شعبه و بانک:

- ورود مبالغ حاصل از فروش مشتریان
- افزایش منابع ارزان قیمت
- فروش محصولات مکمل بانکی
- افزایش تعاملات مشتریان در صورت برقراری ارتباط موثر
- شناخته بودن محصول در بین اقشار مردم و کسبه

شاخص های عملکردی پایانه فروشگاهی :

- تعداد تراکنش
- مبلغ تراکنش
- کارمزد پرداختی تراکنش سهم بانک
- کارمزد پرداختی سهم شرکت
- اجاره ماهانه دستگاه
- هزینه های دستگاه

- میانگین حساب متصل به پایانه
- درآمد حاصل از میانگین منابع
- سود و زیان

❖ نحوه محاسبه هزینه فایده پایانه فروشگاهی :

- ❖ درآمد پایانه های فروش از محل رسوب منابع مشتری حاصل می گردد.
- ❖ هزینه پایانه فروش شامل اجاره ماهانه براساس قرارداد و کارمزد تراکنش براساس قوانین شاپرک می باشد .
- ❖ سود یا زیان هر دستگاه از تفاضل درآمد و هزینه فوق حاصل می گردد .
- ❖ شایان ذکر است تمام محاسبات فوق در سامانه مدیریت پذیرندگان به ازای هر دستگاه بصورت ماهانه محاسبه و قایل بهره برداری می باشد .

اجاره ماهانه :

براساس قراردادهای منعقد شده با شرکت های PSP مبلغ اجاره ماهانه ابزارها مشخص می شود که با توجه به تغییر و یا تمدید قرارداد های مذکور مبلغ اجاره پرداختی ماهانه در دست بازنگری می باشد . با اینحال مبلغ دقیق اجاره پرداختی به ازای هر ترمینال و قرارداد منعقد شده با هر شرکت PSP در سامانه مشخص گردیده است .

کارمزد تراکنش پرداختی سهم بانک :

براساس سیاست های کارمزدی بانک مرکزی و شرکت شاپرک، مقرر گردید بابت هر تراکنش که از سوئیچ شاپرک پردازش گردد، ۵ ده هزارم مبلغ تراکنش تا سقف ۱۶۰,۰۰۰ ریال از بانک پذیرنده اخذ و به متولیان امر (شاپرک ، شتاب ، PSP) پرداخت می گردد .

کارمزد تراکنش پرداختی سهم پذیرنده :

با توجه به تغییر نظام کارمزدی در خرداد ۱۴۰۲، به ازای هر تراکنش انجام شده بر روی پایانه های فروشگاهی ۲ ده هزارم مبلغ تراکنش تا سقف ۴۰,۰۰۰ ریال از پذیرندگان کسر و به متولیان امر (شاپرک ، شتاب ، PSP) پرداخت می شود . این کارمزد برای ۵ صنف به شرح ذیل معاف بوده و توسط بانک پذیرنده تراکنش، پرداخت می شود .

- ۱) سوپرمارکت ها و فروشگاههای محصولات غذایی
- ۲) نانوایی ها
- ۳) جایگاههای سوخت اتوماتیک
- ۴) فروشندگان سوخت
- ۵) ایستگاه خدماتی

طبقه بندی پایانه ها با رویکرد مبلغ محور :

نام گروه	رنج مبلغ تراکنش
غیر فعال صفر تراکنش	صفر
غیر فعال شاپرکی	یک تا ۱۲۰ میلیون ریال
غیر فعال بانکی	۱۲۰ تا ۲۰۰ میلیون ریال
کم کارکرد	۲۰۰ تا ۹۰۰ میلیون ریال
کارآمد	۹۰۰ تا ۱۵۰۰ میلیون ریال
ارزشمند	۱۵۰۰ میلیون ریال به بالا

ویژگی های شعب ارائه دهنده محصول / خدمت :

تمامی شعب بانک تجارت با دسترسی به سامانه مدیریت پذیرندگان آماده ارائه خدمت می باشد

نکات کلیدی و حائز اهمیت در فروش محصول / خدمت :

شناسایی کسب و کارهای دارای پتانسیل براساس گزارشات سالانه بانک و مناطق
شناسایی شاخص های عملکردی سالانه بانک که توسط اداره مدیریت کانالهای غیر حضوری
شناسایی نحوه هزینه فایده پذیرندگان و آشنایی با مدل کارمزدی و جریان درآمدی آن
شناسایی کارکرد ابزارها و خدمات ارزش افزوده و ارائه راهکار پرداخت متناسب با کسب و کار
تعاملات موثر و فعال با نمایندگان شرکت های ارائه دهنده خدمات پرداخت

مراکز پاسخگوئی به سوالات احتمالی مشتریان :

ارتباط با مشتریان شرکت های psp :

شرکت کارت اعتباری ایران کیش شماره تلفن ۱۶۸۸

تجارت الکترونیک پارسیان شماره تلفن ۲۳۱۸

تکنولوژی های آتی :

با توجه به تغییرات تکنولوژی و تاثیر آن بر ابزارها منجر به تغییر در شیوه های پرداخت میشود . از جمله الزام بانک مرکزی به شرکت های psp و بانک ها در اجرای پروژه کهریا و استفاده از گوشی همراه در انجام تراکنش های حضوری پایانه های فروشگاهی که در این روش موبایل شخص خریدار، جایگزین کارت های پلاستیکی در هنگام پرداخت وجه کالا و خدمات می شود . اطلاع از این قبیل تغییرات و کمک به فرهنگ سازی و پذیرش آن توسط مشتریان از اهمیت ویژه ای برخوردار می باشد .

بولتن ماهانه شاپرک :

اطلاع از فعالیت رقبا و تغییرات در نحوه ارائه خدمات به مشتریان و همچنین مقایسه سهم بانک های رقیب در استان و جایگاه بانک، از پیش نیازهای اساسی در رقابت پذیری بانک می باشد . این مهم در گزارشات ماهانه بانک مرکزی سایت www.cbi.ir بخش نظام های پرداخت - آمارهای عملکردی و همچنین در گزارش بولتن شاپرک در سایت www.shaparak.ir نیز ارائه می گردد و اداره کانالهای غیر حضوری تلاش دارد که این اطلاعات را در سامانه مدیریت پذیرندگان در آینده نزدیک منتقل نموده و در اختیار مدیریت های شعب قرار دهد . در این راستا شعب می توانند با اشرافی که بر بازار و رقبا داشته، نسبت به شناسایی تغییرات ایجاد شده مطلع شده و موضوع را به اطلاع ارکان تصمیم گیرنده در بانک منتقل نمایند .