



# حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا

SIIPS 2023

---

# حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا

SIIPS 2023

## تمهيد



دكتور روبرت أشولا،  
الرئيس التنفيذي لدى AfricaNenda

تواصل أفريقيا في المضي قدماً لتطوير الخدمات المالية الرقمية (DFS) مع استمرار الابتكار والتحول التنظيمية في تشكيل المشهد. والمدفوعات الرقمية بصدد إطلاق العنان لثورة تكنولوجية تدعمها الأطراف المعنية في قطاع الخدمات المالية الذين يتعاونون ويتعاونون لتحرير فرص الاقتصاد الاجتماعي المحلي والعاور للحدود لصالح الأفارقة. ومع ذلك، ما زالت الأسر والشركات الصغيرة تعتمد بشكل مفرط على النقد في معظم الأسواق، وخاصة في المعاملات اليومية ذات القيمة المنخفضة.

يسرُّ منظمة AfricaNenda تقديم الطبعة الثانية من تقريرها الرئيسي، حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا (SIIPS) لعام 2023. ويهدف تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2023 إلى تعميق الأفكار والعبر المستفادة بشأن تطوير أنظمة دفع معاملات التجزئة الرقمية الفورية الشاملة في أفريقيا. لاق الإصدار الأول استحساناً كبيراً من الأطراف المعنية بقطاع المدفوعات، ولا يزال يُمثل مصدرًا بالغ الأهمية للمبادرات التي تهدف إلى تعزيز البنية التحتية للمدفوعات في القارة. وسلط التقرير الضوء على الأولويات في مجال المدفوعات الرقمية في أفريقيا ورؤج للمبادرات التعاونية. وتعرض لوحة متابعة معلومات الخارطة والبيانات الواردة في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2022 طريقة سهلة للأطراف المعنية في مجال أنظمة الدفع الفوري لتصوير بيانات نظام الدفع الفوري في كل أنحاء القارة الأفريقية، وذلك على المستويين الإقليمي والقطري. وتستمر الأفكار المستمدة من منجزات هذا التقرير في توجيه القرارات بشأن تعزيز السياسات واللوائح وتطبيق نظام الدفع الفوري الشامل بكفاءة.

يواجه قطاع الخدمات المالية تحديات أخرى. ويبلغ عدد الأفريقيين البالغين الذين لا يزالون مستبعدين مالياً 400 مليون. ويدلُّ هذا الواقع على الحاجة إلى دعم نمو الخدمات المالية الرقمية في القارة من خلال إجراء الاستثمارات في البنية التحتية والتكنولوجيا والمهارات الفنية وإصلاحات السياسات والهيئات التنظيمية التي تهدف إلى ضمان الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية واستخدامها بمسؤولية.

وتعزز منظمة AfricaNenda، من خلال التفويض الممنوح لها، الشمول المالي في أفريقيا عبر نشر أنظمة الدفع الفوري الشاملة (IIPS). وتعتمد منظمة AfricaNenda منهجاً تعاونياً للعمل مع الأطراف المعنية الأخرى داخل منظومة الدفع. حيث أحرز الفيلسوف لوتسو "المعلم الكبير" عندما قال: "كل الأشياء الصعبة لها أصلها في الأشياء السهلة، وكل الأشياء العظيمة تبدأ بالأمر الصّغيرة. كلّ رحلة طويلة تبدأ بخطوة".

ونشكر على وجه الخصوص البنوك المركزية ومشغلي أنظمة الدفع الفوري بغانا وكينيا ومدغشقر وملاوي و موزمبيق ورواندا وجنوب أفريقيا وزامبيا وزمبابوي والجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC)، على تزويدنا بالبيانات بهدف المساعدة على سد فجوة المعلومات.

كما يتوجّه المؤلفون بالشكر إلى المجموعة الموقرة من الأطراف المعنية التي ساهمت في إعداد هذا التقرير وقدمت تعليقاتها وشاركت تجربتها وتعاونت مع فريقنا AfricaNenda و Cenfri في الاستطلاعات والمقابلات داخل البلدان.

وتعرب عن امتناننا الكبير لفريق التحرير العامل معنا، لورا ستارستا وكايت دول من شركة Forge and Refine، لمساهماتهم القيمة. فضلاً عن ذلك، الشكر موصول أيضاً لفريق التصميم التابع إلى Formato Verde لمجهودهم في تعزيز تصميم هذا التقرير، وكذلك لوكالة 3DSworld لمجهودهم البارز في الترجمة.

لم يكن لهذا التقرير أن يُتمّ لولا الدعم السخي المُقدّم من مؤسسة بيل وميليندا غيتس (Bill & Melinda Gates Foundation) ومؤسسة روكفلر فيلانثروبي آدفايزرز (RPA) (Rockefeller Philanthropy Advisors) الراعي المالي لمنظمة AfricaNenda.

## شكر وتقدير

أعدّ هذا التقرير من خلال شراكة تضم منظمة AfricaNenda والبنك الدولي واللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة (UNECA). أجرت وكالة سينفري (Cenfri) البحث الخاص بالتقرير وأجرت شركة Frontier Consulting Services Ltd بحوث المستهلك.

المؤلفون: سايبين مينسه وزكاري كزاز وجاكلين جيما

ويتوجّه الفريق بالشكر للدكتور روبرت أشولا، لما قدّمه من جهود في الإشراف على إعداد التقرير، بالإضافة إلى جميع الزملاء في منظمة AfricaNenda الذين أسهموا في عملية مراجعة التقرير: أكينوال جودلاك، وبيري ديي، وجينابي كاين، وجاميلينو أكوجييتو، وجون ميتيور، وباتريسيا شاريو، وناديا دفير، ونسرين عوينتي، وتودورس بصرات.

يتقدّم المؤلفون بالشكر إلى أعضاء اللجنة التوجيهية لحالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا، والدكتور ماكتار سيك وهيلدا جاكوب موكاتومبولا واللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة (UNECA) وهاريس ناتاراجانوهولتي بانكا وتوماس يان بيفيتو وأندريا موتيلون ونيلما رامتيكي (البنك الدولي) على مساهماتهم القيمة.

ROCKEFELLER  
Philanthropy  
Advisors

BILL & MELINDA  
GATES foundation

### نبذة عن هذا التقرير

بالنسبة لهذا التقرير، جرى فقط تضمين الأنظمة ذات المعاملات والوظائف الجارية اعتباراً من حزيران/يونيو 2023. جُمعت البيانات الواردة في هذا التقرير من الموارد المتاحة للجمهور والبيانات التي شاركتها البنوك المركزية المحددة ومن مشغلي التبدل في أفريقيا في الفترة من كانون الثاني/يناير إلى حزيران/يونيو 2023. ودُعمت بمقابلات مكثفة مع الأطراف المعنية خلال الفترة الزمنية نفسها. وقد أجريت بحوث المستهلك بين شباط/فبراير وأذار/مارس 2023.

حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا لعام 2023 (SIIPS – Africa 2023)، هو الإصدار الثاني من نوعه، وستصدر منه نسخة سنوية. يهدف هذا التقرير إلى إعلام الجهات الفاعلة في القطاعين العام والخاص في أفريقيا وخارجها بالتطورات الجارية في المنظومة الكاملة لأنظمة الدفع الفوري ومدفوعات التجزئة في أفريقيا، بما يغطي تقييم شمول تلك الأنظمة، سواء من ناحية الوظائف (بمعنى هل يُتاح لجميع المستخدمين النهائيين الوصول إليها) أو الحوكمة (لتحديد هل يتمتع جميع مزودي الدفع المرخص لهم بإمكانية وصول عادل وفرص لوضع مدخلات التصميم).

كل الأشياء الصّعبة لها أصلها  
في الأشياء السّهلة، وكل الأشياء  
العظيمة تبدأ بالأمر الصّغيرة. كلّ رحلة  
طويلة تبدأ بخطوة."



**دكتور ميكائيل ويجاند**  
مدير الخدمات المالية المقدمة للفقراء،  
مؤسسة بيل وميليندا جيتس

**يُعد تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) في أفريقيا التقرير الأكثر تفصيلاً وتعمقاً حول أنظمة الدفع الفوري المتاحة في أفريقيا اليوم، وافتخر نحن بصفتنا مؤسسة بيل وميليندا جيتس بدعم هذا التقرير ولجهود مؤسسة AfricaNenda.**

الاجتماعات السنوية للجمعية العامة للأمم المتحدة والبنك الدولي. هذا ونشهد أيضاً المزيد من التعاون بين البلدان التي تخوض تجربتها الخاصة في مجال البنية التحتية العامة الرقمية، كما هو الحال مع الحملة العالمية الجديدة "50 في 5" التي تهدف إلى شروع 50 دولة في تصميم وإطلاق وتوسيع مكون واحد على الأقل من مكونات البنية التحتية العامة الرقمية بطريقة آمنة وشاملة خلال خمس سنوات، ويُعد تنفيذ أنظمة الدفع الفوري ونشرها في البلدان في جميع أنحاء أفريقيا واحداً من أهم وأوضح الطرق للمساعدة في تحقيق هذا الهدف.

فما كان يبدو أنه حلمٌ قبل بضع سنوات، أي انتشار أنظمة الدفع الفوري الشاملة والمتراصة في كل بلد في أفريقيا، قد أصبح الآن قريب المنال. وبدأت آثار هذا التطور تتحقق على الشمول المالي والتحويلات المالية والتجارة والنمو الاقتصادي الشامل على وجه أوسع، ولكن لا يزال أمامنا الكثير لتحقيقه، ويجب علينا التعاون جميعاً من أجل الحفاظ على هذا الزخم المذهل الذي تم تحقيقه، وعليه يقدم تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة 2023 (SIIPS) خارطة طريق واضحة لكيفية تحقيق ذلك.

إن وتيرة التقدم في أنظمة الدفع الفوري (IPS) مذهلة، لا سيما في جميع أنحاء أفريقيا. اعتباراً من عام 2022، نُشر 32 نظام دفع فوري في جميع أنحاء القارة، وهناك 17 دولة في مراحل التطوير المبكرة للأنظمة. ولكن كما يشير إليه التقرير، فإن خدمات أنظمة الدفع الفوري ليست شاملة في الوقت الحالي. ومن أجل تعزيز الشمول المالي بشكل حقيقي، يجب تصميم هذه الأنظمة ونشرها بطريقة تشمل الجميع وتحمي المستهلكين وتعزز المنافسة والابتكار. ويتضمن هذا التقرير إطاراً لتقييم وتوجيه شمولية خدمات أنظمة الدفع الفوري، كما أنه يسلط الضوء على عمليات النشر القطرية والإقليمية النموذجية التي يمكن للبلدان الأخرى الاسترشاد بها في هذا السياق. ويسلط التقرير الضوء أيضاً على الفرصة المهمة المتاحة أمام المنظمات التنموية والخيرية لدعم البلدان في هذه الجهود من خلال المساعدة المالية والتقنية.

وبدأ جزء كبير من العالم في التركيز على القوة المذهلة لأنظمة الدفع الفوري بصفاتها جزءاً أساسياً ومهماً من البنية التحتية العامة الرقمية. ويتجلى ذلك في تركيز دول مجموعة العشرين هذا العام على البنية التحتية العامة الرقمية، بقيادة الهند، وكذلك في المنتديات الدولية الأخرى، بما في ذلك

القارية الحاسمة، مثل التجارة الرقمية في إطار مهام منطقة التجارة الحرة للقارة الأفريقية (AfCFTA)، واستراتيجية التحول الرقمي للاتحاد الأفريقي، وأهداف التنمية المستدامة.

وتُعدُّ هياكل واتفاقيات التعاون القارية ضرورية لإطلاق العنان للمدفوعات العابرة للحدود عبر تنسيق السياسات والتنظيمات. ويؤدي الاتحاد الأفريقي دوراً رئيسياً في رفع مستوى جدول الأعمال مع رؤساء الدول، لدعم الهياكل التي من شأنها تعزيز الاستراتيجيات والبرامج الإقليمية والتعاون بين البنوك المركزية وسلطات حماية البيانات والمجموعات الاقتصادية الإقليمية (RECs)، والاتحادات النقدية، وغيرها.

وتُقدِّرُ منظمة AfricaNenda وشريكها مجموعة البنك الدولي واللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة أهمية الدعم الكبير الذي تلقيناه لإعداد وطرح تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2023. وعلى وجه التحديد، نحن نُقدِّرُ جهود كل الأطراف المعنية التي قامت بتبادل البيانات، في إطار حملة إتاحة البيانات وشفافيتها وتأثيرها على القارة ككل. وهي تشمل البنوك المركزية ومشغلي أنظمة الدفع الفوري في الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC)، وكُلٌّ من غانا ومدغشقر وملاوي وموزمبيق ورواندا وجنوب أفريقيا وزامبيا وزيمبابوي. ومع ذلك، لا تزال هناك ندرة في البيانات والمعلومات المتاحة، وهو ما دفع منظمة AfricaNenda بالتالي إلى الاعتماد على خليط من البيانات والمعلومات المتاحة للجمهور بدلاً من الوصول إليها مباشرة عبر المؤسسات. ونواصل دعوتنا إلى تبادل المزيد من البيانات وتحقيق المزيد من التعاون لتلبية احتياجات البنية التحتية الرقمية العامة في أفريقيا وتعزيز المعاملات العابرة للحدود، لصالح كل الأفارقة.

وستواصل منظمة AfricaNenda العمل مع الحكومات والبنوك المركزية والمجموعات الاقتصادية الإقليمية ووكالات التنمية والقطاع الخاص وكل الأطراف المعنية في قطاع الخدمات المالية الرقمية للحد من العوائق التي تعرقل تحقيق الشمول المالي. وندعو الأطراف المتعاونة لدعم تطوُّر أنظمة الدفع الفوري الشاملة. وسنواصل مجهوداتنا لتوفير التخطيط الحاسم قبل بدء المشروع، ودعم إدارة البرامج لتوسيع مشاريع أنظمة الدفع الفوري الشاملة والدعوة إلى إصلاحات سياسية حاسمة وتعزيز قدرة المؤسسات الأفريقية وخبراء قطاع المدفوعات، فإننا نؤمن برؤيتنا لتحقيق الشمول المالي العام في أفريقيا بحلول عام 2030، ونُدرك الدور الحاسم الذي تلعبه الشركات لبلوغ ذلك.

وقد طوّرت منظمة AfricaNenda الإصدار الافتتاحي لتقرير أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2022 جزئياً من أجل القضاء على الفجوة الكبيرة في البيانات والمعلومات بشأن البنية التحتية التي تدعم مدفوعات معاملات التجزئة الفورية في القارة. وكذلك، وللمرة الأولى، سلّط هذا التقرير الضوء على رافعات للشمولية من شأنها تعزيز وصول المستخدم النهائي إلى الخدمات المالية الرقمية واستخدامها. ونحن نشجع الأطراف المعنية في قطاع المدفوعات الرقمية في أفريقيا على الإسهام في تضييق الفجوة في معلومات أنظمة الدفع الفوري الشاملة في القارة، وذلك من خلال تبادل البيانات واعتماد تقارير دقيقة وإجراء تحليلات مستمرة للبيانات حول أحجام وقيم معاملات مدفوعات التجزئة الفورية. وستضمن هذه المبادرات تمكّن السوق الواسعة من تتبّع التقدم المحرز في الوصول إلى أنظمة الدفع الفوري واستخدامها، بشكل دقيق، وامتلاك الأطراف المعنية — بما فيها صناع القرار والجهات التنظيمية — أفكار ودروس تستند إلى الأدلة من أجل مساعدتها على تحديد الاستراتيجيات الأكثر ملاءمة من حيث التكلفة للوصول إلى الأفراد ذوي الدخل المنخفض.

وتوسّع هذا الإصدار لتقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) في أفريقيا لعام 2023 في الحديث عن الأفكار الافتتاحية حول مشهد حالة أنظمة الدفع الفوري. ونسلّط الضوء في هذا الإصدار على التغييرات الطارئة على توفير أنظمة الدفع الفوري على المستويين القطري والإقليمي، وأنواع أنظمة الدفع الفوري الموجودة، وطريقة اضطلاع كل من البنوك المركزية والقطاع الخاص بأدوار رئيسية. كما يُسلّط هذا التقرير الضوء على تموضع شمولية كل نظام دفع فوري تشغيلي، وهو أمر حاسم إذا وجدت تيّبة توفير طبقة الدفع للبنية التحتية العامة للمجال الرقمي في أفريقيا، وهي أداة تمكين ضرورية لتحقيق اقتصاد رقمي شامل (إلى جانب شبكات الموافقة والهوية الرقمية والتبادل الموثوق به). ويشمل التقرير أيضاً نتائج استبيانات المستخدم النهائي، من المستهلكين والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (MSME)، بخصوص استخدام المدفوعات الرقمية، التي تؤكّد على أهمية جودة العمل، ومدى دعم أنظمة الدفع الفوري حالات الاستخدام والثقة بصفقتها اعتبارات رئيسية لتصميم تلك الأنظمة، لتحفيز الشمولية.

وأخيراً، يعرض تقرير عام 2023 الاعتبارات الحاسمة لتحرير المدفوعات العابرة للحدود عبر تنسيق السياسات واللوائح التنظيمية. ويستطيع هذا الإطار التنسيقي الحد من التعقيدات وتمهيد الطريق أمام مزيد من المنافسة، وهو ما يسفر في نهاية المطاف عن خيارات دفع رقمية عابرة للحدود أرخص وأسرع وأكثر سهولة للعملاء. ومن شأن زيادة توسّع وإمكانية الوصول إلى المدفوعات العابرة للحدود أن تدعم جداول الأعمال

# المحتويات

شكر وتقدير.....	4
تمهيد.....	5
الاختصارات.....	14
مسرد المصطلحات.....	17
الملخص التنفيذي.....	30

100

## الفصل 3

### تطور سلوك عملاء الدفع الرقمي

3.1	الحالة الراهنة لاستخدام المدفوعات الرقمية ... 103
3.2	لا تزال هناك عقبات كبيرة تحد من الوصول إلى المدفوعات الرقمية واستخدامها المبكر واستخدامها المعتاد ..... 113
3.3	ملخص نتائج أبحاث المستهلكين ..... 127
3.4	يمكن أخذ العقبات التي يواجهها المستهلكون في الاعتبار جزئيًا عند تصميم أنظمة الدفع الفوري ..... 130

132

## الفصل 4

### العوائق والفرص المرتبطة بالشمولية في أنظمة الدفع الفوري

4.1	يتطلب نموذج عمل أنظمة الدفع الفوري التوسع من أجل زيادة استخدامها..... 134
4.2	تحتاج أنظمة الدفع الفوري إلى عرض قيمة مقنع لتشجيع مزودي خدمات الدفع (PSP) على المشاركة..... 141
4.3	يتعين على أنظمة الدفع الفوري العمل على زيادة الشمول المالي الرقمي للنساء ..... 146
4.4	يجب على أنظمة الدفع الفوري توسيع حالات استخدام المدفوعات التجارية والحكومية ..... 151
4.5	تستطيع معايير التكنولوجيا تسهيل اعتماد أنظمة الدفع الفوري وفعاليتها ..... 156

52

## الفصل 1

مقدمة

56

## الفصل 2

### مشهد أنظمة الدفع الفوري

2.1	تغيّر مشهد أنظمة الدفع الفوري تغييرًا بسيطًا منذ عام 2022..... 57
2.2	يُصنّف كل نظام دفع فوري حسب أحد الأنواع الأربعة ..... 58
2.3	فجوات التغطية الجغرافية لأنظمة الدفع الفوري مازالت قائمة في 2023 ..... 68
2.4	تعمل أنظمة الدفع الفوري ضمن مجموعة من المعاملات والقنوات وحالات الاستخدام والمشاركين ..... 76
2.5	يمكن للمعايير والتكامل التقني أن يسهلان تحقيق الثقة ..... 92
2.6	لا توفر أغلب أنظمة الدفع الفوري سوى المستوى الأساسي للشمولية ..... 94

200

المراجع

216

## الملحقات

### الملحقات

أ.	المنهجية..... 217
ب.	أصحاب المصلحة الذين طلبت استشارتهم..... 219
ج.	جداول بيانات ترسيم المشهد ..... 220
د.	حل النزاعات في الدفع الفوري ..... 225
هـ.	الاحتياط في أنظمة الدفع..... 228
و.	منهجية بحث العميل ..... 235
ز.	جداول اللائحة التنظيمية عبر الحدود..... 238
ح.	دراسات الحالة ..... 244
	رواندا: eKASH ..... 244
	قصة المنشأ ..... 244
	الحكومة والعمليات..... 246
	الدروس المستفادة المتعلقة بالشمولية..... 251
	زامبيا: NATIONAL FINANCIAL SWITCH ..... 252
	قصة المنشأ ..... 252
	الحكومة والعمليات..... 254
	الدروس المستفادة المتعلقة بالشمولية..... 259
	ملاوي: Natswitch ..... 260
	قصة المنشأ ..... 260
	الحكومة والعمليات..... 262
	الدروس المستفادة المتعلقة بالشمولية..... 267
	قصة المنشأ ..... 268
	الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا:
	GIMACPAY ..... 268
	الحكومة والعمليات..... 270
	الدروس المستفادة المتعلقة بالشمولية..... 274

162

## الفصل 5

### تسليط الضوء على سياسة مدفوعات التجزئة عبر الحدود ومواءمة اللوائح التنظيمية

5.1	ما أهمية المواءمة التنظيمية؟ ..... 162
5.2	ما هي اللوائح التنظيمية التي ينبغي مواءمتها؟ ..... 170
5.3	كيف يمكن مواءمة اللوائح التنظيمية؟ ..... 176
5.4	الملخص..... 184

186

## الفصل 6

### الآفاق المستقبلية

6.1	توجّهات السوق..... 188
6.2	توجّهات الأنظمة ..... 191
6.3	توجّهات المستهلك ..... 194

196

## الفصل 7

الخاتمة

## قائمة الأشكال

32.....	البنية التحتية العامة للمجال الرقمي	الشكل 0.1
33.....	قيم معاملات أنظمة الدفع الفوري المحلية لعام 2022 مقارنة بالدخل القومي الإجمالي (العدد = 21)	الشكل 0.2
37.....	تفصيل أنظمة الدفع الفوري حسب النوع (العدد = 32)	الشكل 0.3
43.....	نطاق شمولية أنظمة الدفع الفوري في عام 2023	الشكل 0.4
44.....	تحليل مختلف البلدان: وتيرة استخدام المعاملات الرقمية	الشكل 0.5
54.....	طبقات البنية التحتية العامة للمجال الرقمي	الشكل 1.1
59.....	تفصيل أنظمة الدفع الفوري حسب النوع (العدد = 32)	الشكل 2.1
64.....	تفصيل ترتيبات التشغيل البيئي لأنظمة الدفع الفوري (العدد = 32)	الشكل 2.2
65.....	تطور نماذج أنظمة الدفع الفوري تدريجيًا (العدد = 32)	الشكل 2.3
77.....	قيم وأحجام المعاملة (العدد = 22)	الشكل 2.4
79.....	قيم معاملات أنظمة الدفع الفوري المحلية لعام 2022 مقارنة بالدخل القومي الإجمالي (العدد = 21)	الشكل 2.5
81.....	القنوات الميسرة حسب نوع نظام الدفع الفوري، إشارات متعددة (العدد = 30)	الشكل 2.6
83.....	الأدوات التي تدعمها أنظمة الدفع الفوري، إشارات متعددة (العدد = 31)	الشكل 2.7
84.....	حالات الاستخدام الممكنة حسب نوع أنظمة الدفع الفوري، إشارات متعددة (العدد = 31)	الشكل 2.8
85.....	سلسلة قيمة نظام الدفع الفوري	الشكل 2.9
88.....	متوسط عدد المشاركين حسب نوع نظام الدفع الفوري (العدد = 28)	الشكل 2.10
94.....	نطاق الشمولية لأنظمة الدفع الفوري	الشكل 2.11
98.....	خريطة أنظمة الدفع الفوري عبر نطاق الشمولية	الشكل 2.12
105.....	تحليل بيانات عبر البلدان - وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية	الشكل 3.1
106.....	متوسط حجم المعاملات الأسبوعية	الشكل 3.2
107.....	وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية لكل مجموعة من المستخدمين الفرديين	الشكل 3.3
107.....	وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية لكل مجموعات المستخدمين من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	الشكل 3.4
108.....	متوسط عدد المعاملات في الأسبوع لمجموعات المستخدمين المختلفة	الشكل 3.5
114.....	العقبات والدوافع القائمة على إطار الوصول والاستخدام المبكر والاستخدام المعتاد	الشكل 3.6
115.....	نسبة غير مستخدم المدفوعات الرقمية أشاروا إلى عقبة الوصول ذات الصلة كأبرز سبب	الشكل 3.7
116.....	نسبة المستجيبين الذين أشاروا أن عقبة الاستخدام المبكر ذات الصلة باعتبارها العقبة الأبرز أمامهم	الشكل 3.8
119.....	نسبة المستجيبين أشاروا إلى العقبة الأبرز أمام كل منهم في استخدام المدفوعات الرقمية	الشكل 3.9
120.....	مثال لرحلة المعاملات في أحد التطبيقات	الشكل 3.10
120.....	مثال لرحلة المعاملات في تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة	الشكل 3.11
125.....	تكاليف المعاملات كعقبة أمام المستخدمين	الشكل 3.12

## قائمة الإطارات

59.....	إطلاق ثلاثة أنظمة جديدة منذ تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2022	الإطار 2.1
63.....	Natswitch في ملاوي منذ حزيران / يونيو 2023	الإطار 2.2
66.....	eKash في رواندا منذ يونيو 2023	الإطار 2.3
70.....	مزودو خدمات الدفع المهيمنون في ظل غياب أنظمة الدفع الفوري المحلية أو الإقليمية	الإطار 2.4
72..	نظام GIMACPAY في منطقة الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC) منذ حزيران/يونيو 2023	الإطار 2.5
74.....	نظام الدفع الفوري الإقليمي لمنطقة السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA)	الإطار 2.6
76.....	أنظمة الدفع الفوري الإقليمية للاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU) قيد التطوير	الإطار 2.7
78.....	مصدر بيانات المعاملات لحجم وقيمة الدفع الفوري	الإطار 2.8
82.....	أنظمة الدفع الفوري المحلية ذات آلية الحيادية تجاه القنوات	الإطار 2.9
84.....	سلاسل القيمة للمدفوعات من الحكومة إلى فرد (G2P) في أنظمة الدفع الفوري	الإطار 2.10
91.....	المبادرات الهادفة إلى نمو منظومة المشاركين	الإطار 2.11
96.....	NFS في زامبيا منذ حزيران/يونيو 2023	الإطار 2.12
102.....	نظرة عامة على منهجية بحث العملاء	الإطار 3.1
117.....	تجربة المستخدم: تأثير الإنصاف المحدود للمستهلك على الثقة في المغرب	الإطار 3.2
120.....	تجربة المستخدم: تسلط التجارب لرحلات المعاملات الضوء على دوافع الاستخدام وعقباته	الإطار 3.3
121.....	تجربة المستخدم: المخاطر والتحديات التي تواجهها المرأة في استخدام المدفوعات الرقمية	الإطار 3.4
123.....	تجربة المستخدم: برامج المدفوعات الرقمية الأساسية للتجار	الإطار 3.5
124.....	تجربة المستخدم: التحديات التي يواجهها الوكلاء في مالوي	الإطار 3.6
126.....	تجربة المستخدم: التوقف عن استخدام المدفوعات الرقمية بسبب تجربة احتيال	الإطار 3.7
127.....	تجربة المستخدم: فوائد خدمة العملاء التي يمكن الوصول إليها وآليات الانتصاف في السنغال	الإطار 3.8
127.....	تشمل العوائق التشغيلية أمام المدفوعات عبر الحدود عدم اتساق معايير المراسلة والمتطلبات الصارمة التي تضعها البنوك المراسلة، وإدارة السيولة المُكلفة وتسيير الصرف الأجنبي المُكلف والمُبهم.	الإطار 5.1
169.....	تعريف المواءمة	الإطار 5.2
170.....	المجتمعات الاقتصادية الإقليمية في أفريقيا	الإطار 5.3
175.....	أمثلة عن إرشادات حماية المستهلك تخص المشاركين في أنظمة الدفع الفوري	الإطار 1.د
225.....	مثال عن أمين المظالم للخدمات البنكية في جنوب أفريقيا (OBSSA)	الإطار 2.د
227.....	أمثلة عن إرشادات تفعيل بطاقة SIM	الإطار 1.هـ
232.....	أمثلة عن آليات مراقبة المنظومة المعتمدة من أنظمة الدفع الفوري	الإطار 2.هـ

## قائمة الجداول

38	متوسط القيمة لكل معاملة حسب نوع نظام الدفع الفوري (بالدولار الأمريكي؛ العدد = 21).....	الجدول 0.1
46	لمحة سريعة عن العوائق والفرص.....	الجدول 0.2
50	لمحة سريعة على التوجهات المرتبطة بالسوق والأنظمة والمستهلكين.....	الجدول 0.3
58	تعريف أنواع أنظمة الدفع الفوري.....	الجدول 2.1
60	التغيرات الرئيسية في البيانات بين تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في عام 2022 وعام 2023.....	الجدول 2.2
67	مشاريع العملات الرقمية للبنوك المركزية في أفريقيا.....	الجدول 2.3
79	متوسط القيمة لكل معاملة حسب نوع نظام الدفع الفوري (بالدولار الأمريكي؛ العدد = 21).....	الجدول 2.4
103	استخدام المدفوعات الرقمية عبر البلدان التي شملتها العينة في عام 2023.....	الجدول 3.1
104	استخدام المدفوعات الرقمية عبر البلدان التي شملتها العينة في عام 2022.....	الجدول 3.2
109	اختلافات مجموعات المستخدمين حول المدفوعات الرقمية - تحليل البلدان.....	الجدول 3.3
110	القنوات الرقمية الأكثر استخدامًا - تحليل البلدان.....	الجدول 3.4
111	حالات استخدام الدفع الأكثر شيوعًا بين المستجيبين الأفراد ومستوى الرقمنة لديهم.....	الجدول 3.5
112	حالات استخدام الدفع الأكثر شيوعًا بين المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المستجيبة ومستوى الرقمنة لديها.....	الجدول 3.6
128	ملخص نتائج أبحاث العملاء.....	الجدول 3.7
164	العوائق التي تواجه مدفوعات التجزئة عبر الحدود لمزودي خدمات الدفع.....	الجدول 5.1
187	التوجهات المرتبطة بالسوق والأنظمة والمستهلكين.....	الجدول 6.1
220	بيانات الجدول.....	الجدول ج1
224	تحقيق مستوى شمول نظام الدفع الفوري.....	الجدول ج2
237	تفصيل منهجية أخذ العينات.....	الجدول و1
238	الهيئات الإقليمية ومجالات تركيز كل منها.....	الجدول ز1
240	الاختلافات الإقليمية في اللوائح التنظيمية الرئيسية.....	الجدول ز2
242	مبادرات المواءمة الإقليمية الجاري تنفيذها حاليًا.....	الجدول ز3

126	نسبة المستخدمين الذين واجهوا عقبات معيّنة.....	الشكل 3.13
163	العوائق التنظيمية في سلسلة قيمة مدفوعات التجزئة عبر الحدود.....	الشكل 5.1
171	مجالات اللوائح التنظيمية التي تستدعي المواءمة.....	الشكل 5.2
177	العناصر الأساسية للمواءمة التنظيمية.....	الشكل 5.3
235	تفصيل الأساليب الكمية والنوعية.....	الشكل و1
236	آلية عمل أخذ العينات عبر أقسام المجموعة.....	الشكل و2
245	الإطار الزمني لنظام eKash.....	الشكل ح.1
246	نظرة عامة عن نموذج نظام eKash.....	الشكل ح.2
247	تدفق معاملات نظام eKash.....	الشكل ح.3
253	الإطار الزمني لنظام التبادل المالي الوطني (NFS) في زامبيا.....	الشكل ح.4
254	نظرة عامة على نموذج نظام التبادل المالي الوطني في زامبيا.....	الشكل ح.5
255	تدفق معاملات النقود الإلكترونية لنظام التبادل المالي الوطني (NFS) في زامبيا.....	الشكل ح.6
258	أحجام وقيم معاملات التبادل المالي الوطني في زامبيا.....	الشكل ح.7
261	الإطار الزمني لنظام Natswitch.....	الشكل ح.8
262	نظرة عامة عن نموذج نظام Natswitch.....	الشكل ح.9
263	تدفق معاملات نظام Natswitch.....	الشكل ح.10
266	أحجام وقيم معاملات نظام Natswitch.....	الشكل ح.11
269	الإطار الزمني لنظام GIMACPAY.....	الشكل ح.12
270	نظرة عامة عن نموذج نظام GIMACPAY.....	الشكل ح.13
271	تدفق معاملات نظام GIMACPAY.....	الشكل ح.14
273	أحجام وقيم معاملات نظام GIMACPAY.....	الشكل ح.15

## قائمة الخرائط

36	يوجد 32 نظام دفع فوري نشطًا على المستويين المحلي والإقليمي في أفريقيا اعتبارًا من حزيران/يونيو 2022... 36	الخريطة 0.1
38	أنظمة الدفع الفوري المحلية قيد التطوير (العدد = 17).....	الخريطة 0.2
40	أنظمة الدفع الفوري الإقليمية المُخطط لها (العدد = 3).....	الخريطة 0.3
68	خريطة 29 نظام دفع فوري محلي نشط في أفريقيا اعتبارًا من حزيران/يونيو 2023.....	الخريطة 2.1
69	خريطة البلدان التي ليس لديها أنظمة دفع فوري محلية (عدد البالغين من السكان).....	الخريطة 2.2
71	خريطة أنظمة الدفع الفوري الإقليمية النشطة في أفريقيا، اعتبارًا من حزيران/يونيو 2022.....	الخريطة 2.3
73	أنظمة الدفع الفوري المحلية قيد التطوير (العدد = 17).....	الخريطة 2.4
74	أنظمة الدفع الفوري الإقليمية قيد التطوير (العدد = 3).....	الخريطة 2.5
75	ملخص وظائف أنظمة الدفع الفوري عبر الحدود.....	الخريطة 2.6

# الاختصارات

NIP	نظام الدفع الفوري فيما بين المصارف في نيجيريا
NSSF	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
OBSSA	أمين المظالم للخدمات المصرفية في جنوب أفريقيا
OMAC	مكتب النقد في أفريقيا الوسطى
P2B	فرد إلى شركة
P2P	فرد إلى فرد
PAN	جمعية المدفوعات في ناميبيا
PAPSS	نظام الدفع والتسوية الأفريقي
PF	تمويل الانتشار
POS	نقطة البيع
PPP	شراكة بين القطاعين العام والخاص
PSD	توجيه خدمات الدفع
PSOC	لجنة الإشراف على نظام المدفوعات
PSP	مزود خدمات الدفع
QR	الاستجابة السريعة
RBM	البنك الاحتياطي في ملاوي
REC	المجتمع الاقتصادي الإقليمي
RIPPS	نظام معالجة المدفوعات المتكامل في رواندا
RNDPS	نظام المدفوعات الرقمية الوطني في رواندا
RSP	مزود خدمات الحوالات
RTC	المقاصة في الوقت الآني
RTGS	نظام التسويات الإجمالية الآنية
RURA	هيئة تنظيم المرافق في رواندا
SADC	الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي
SARB	بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي
SDG	هدف التنمية المستدامة
SEPA	المنطقة الموحدة للمدفوعات باليورو
SIIPS	حالة أنظمة الدفع الفورية الشاملة
SIM	وحدة هوية المشترك
SIMO	Sociedade Interbancaria De Mocambique
SLA	اتفاقية مستوى الخدمة
SMAC	جمعية النقد في أفريقيا الوسطى

GhIPSS	نظام التسوية والدفع بين البنوك في غانا
GIABA	فريق العمل الحكومي الدولي لمكافحة غسل الأموال في غرب أفريقيا
GIMAC	مجموعة المدفوعات الإلكترونية بين البنوك في وسط أفريقيا
GIP	أنظمة الدفع الفوري في غانا - GhIPSS Instant Pay
GNI	الدخل القومي الإجمالي
HDCT	التحويل النقدي للتنمية البشرية
ICT	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
ID	وثيقة الهوية
IDI	مقابلة مناقشة فردية
IGAD	الهيئة الحكومية الدولية المعنية بالتنمية
IIPS	نظام الدفع الفوري الشامل
IMF	صندوق النقد الدولي
IPS	نظام الدفع الفوري
ISO	المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس
KYC	اعرف عميلك
LCSF	إطار تسوية العملة المحلية
LEAP	سبل المعيشة والتقييم المبكر والحماية
MAD	الدرهم المغربي
MAS	السلطة النقدية في سنغافورة
MauCAS	المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس
MFI	مؤسسة التمويل البالغ الصغر
ML	غسيل الأموال
MMI	إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول
MMO	مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول
MNO	مشغل شبكة الهاتف المحمول
MOU	مذكرة تفاهم
MSME	المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة
NFC	تقنية التواصل قريب المدى
NFS	نظام التحويل المالي الوطني
NIBSS	نظام التسوية فيما بين المصارف في نيجيريا

CoS	كلية المشرفين
COSUMAF	لجنة الإشراف على السوق المالية في وسط أفريقيا
CPF	مكافحة تمويل انتشار السلاح
CPMI	لجنة المدفوعات والبنية التحتية للسوق
DEPA	اتفاقية الشراكة الاقتصادية الرقمية
DFS	الخدمات المالية الرقمية
DIAL	تحالف التأثير الرقمي
DNS	تسوية صافية مؤجلة
DPI	البنية التحتية الرقمية العامة
DPO	الدفع المباشر عبر الإنترنت
DRC	جمهورية الكونغو الديمقراطية
EABC	مجلس الأعمال لشرق أفريقيا
EAC	جماعة شرق أفريقيا
ECCAS	الجماعة الاقتصادية لدول وسط أفريقيا
ECOWAS	الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا
EECA	أوروبا الشرقية وآسيا الوسطى
EFT	التحويل الإلكتروني للأموال
e-ID	الهوية الإلكترونية
eKYC	مبدأ اعرف عميلك الإلكتروني
EMV	MasterCard، Europay، و Visa
ERCA	هيئة المنافسة الإقليمية للاتحاد الاقتصادي لدول أفريقيا الغربية
ESAAMLG	مجموعة مكافحة غسل الأموال في شرق أفريقيا والجنوب الأفريقي
EU	الاتحاد الأوروبي
FATF	فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية
FCCG	مجموعة الامتثال للجرائم المالية
FPS	نظام الدفع السريع
FSAP	خطة عمل الخدمات المالية
FSTAP	مشروع المساعدة الفنية للقطاع المالي
G2P	حكومة إلى فرد
GABAC	فرقة العمل المعنية بغسل الأموال في وسط أفريقيا
GDP	الناتج المحلي الإجمالي

AACB	رابطة المصارف المركزية الأفريقية
ADLA	الوكلاء المأذون لهم بالتعامل بالنقد الأجنبي بسلطة محدودة
AfCFTA	منطقة التجارة الحرة للقارة الأفريقية
AFI	تحالف الشمول المالي
AFR	الوصول إلى التمويل في رواندا
AI	الذكاء الاصطناعي
AML	مكافحة غسل الأموال
API	واجهة برمجة التطبيقات
ASEAN	رابطة دول جنوب شرق آسيا
ATM	جهاز الصراف الآلي
AU	الاتحاد الأفريقي
B2B	شركة إلى شركة
BAM	جمعية المصرفيين في ملاوي
BCEAO	المصرف المركزي لدول غرب أفريقيا
BEAC	البنك المركزي لدول وسط إفريقيا
BIS	مصرف التسويات الدولية
BNR	بنك رواندا الوطني
BOG	بنك غانا
BoP	ميزان المدفوعات
BOZ	بنك زامبيا
CBC	مجلس إدارة السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي
CBDC	العملة الرقمية للبنك المركزي
CBN	البنك المركزي النيجيري
CCAF	مركز كامبردج للتمويل البديل
CCBG	لجنة محافظي البنوك المركزية
CDD	العناية الواجبة للتحقق من العملاء
CEMAC	الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا
CFT	مكافحة تمويل الإرهاب
CMA	المنطقة النقدية المشتركة
COBAC	اللجنة المصرفية لأفريقيا المركزية
COMESA	السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي

## مسرد المصطلحات

مصطلح تصنيفي وُضِع لغرض إعداد هذا التقرير. نظام يوفر إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع، وفيه يجري تحويل ومقاصة وتبادل الأدوات ضمن نظام شامل واحد. وتتيح الأنظمة العابرة للنطاقات الوصول للبنوك والمؤسسات غير البنكية وتدعم المعاملات من كلي من الحسابات البنكية والحسابات المالية عبر الهاتف المحمول. ويشمل التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع توفير الإمكانيّة للمستخدمين النهائيين من إجراء معاملات مباشرة بين محافظ الحسابات لدى مزودين مختلفين للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، وبين الحسابات المالية عبر الهاتف المحمول والحسابات البنكية. وبين مختلف الحسابات البنكية. وينطوي النظام الواحد على قواعد مختلفة للمواءمة بين مختلف الأدوات. ويوفّر النظام الواحد إطار الحوكمة وينسّق بين الوظائف التشغيلية بصورة شاملة لمختلف الأدوات (GSMA 2014).



أنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات

أنظمة الدفع الفوري هي أنظمة لمدفوعات التجزئة تتضمن أطرافاً متعددة، وتكون على شكل حلقة مفتوحة، وتتيح عمليات الدفع الفوري رقمياً في الوقت الفعلي تقريباً، كما أنّها متاحة للاستخدام على مدار الساعة خلال اليوم وفي جميع أيام السنة، أو قريباً من ذلك بقدر ما أمكن.



أنظمة الدفع الفوري

مصطلح تصنيفي وُضِع لغرض إعداد هذا التقرير. أنظمة الدفع الفوري التي تعتمد على ترتيب شراكة تشمل البنك المركزي ممثلاً عن مشاركي خدمات أنظمة الدفع الفوري من القطاع الخاص.



أنظمة الدفع الفوري الخاضعة للشراكة بين القطاعين العام والخاص (PPP)

مصطلح تصنيفي وُضِع لغرض إعداد هذا التقرير. أنظمة الدفع الفوري التي تُديرها جمعية مكوّنة بالكامل من مشاركين من القطاع الخاص.



أنظمة الدفع الفوري الخاضعة لجمعيات خاصة

مصطلح تصنيفي وُضِع لغرض إعداد هذا التقرير. تَجَمّع أنظمة الدفع الفوري بالعملة الرقمية للبنك المركزي بين أداة العملة السيادية ونظام تحويل القيمة الذي قد يوفر آلية تحويل قيمة رقمية موحدة بين أنظمة الأدوات التجارية و الأطراف المعنية المؤسسيين والأفراد داخل اقتصاد معيّن.



أنظمة الدفع الفوري بالعملة السيادية

مصطلح تصنيفي وُضِع لغرض إعداد هذا التقرير. أنظمة الدفع الفوري التي تخضع للبنك المركزي.



أنظمة الدفع الفوري التابعة للبنك المركزي

SS7	الإشارة الاجتماعية 7
SSA	أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى
SYGMA	النظام الآلي للمبالغ الكبرى
SYRAD	نظام التسوية الآلية في جيبوتي
SYSTAC	نظام التعويض عن بُعد في وسط أفريقيا
TCIB	معاملات المقاصة على أساس فوري
TF	تمويل الإرهاب
TIPS	نظام الدفع الفوري في تنزانيا
UMA	اتحاد المغرب العربي
UN	الأمم المتحدة
UNECA	اللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة
USA	الولايات المتحدة الأمريكية
\$US	دولار أمريكي
USSD	تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة
VASP	مزود خدمات الأصول الافتراضية
WAEMU	الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا
WAIFEM	معهد غرب أفريقيا لإدارة المالية والاقتصادية
WAMA	الوكالة النقدية لغرب أفريقيا
WAMI	معهد النقد لغرب أفريقيا
WAMZ	المنطقة النقدية لغرب أفريقيا
XAF	فرنك وسط أفريقيا
XOF	فرنك غرب أفريقيا
ZAR	راند جنوب أفريقي
ZECHL	غرفة المقاصة الإلكترونية المحدودة في زامبيا
ZIPIT	تقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري

هو الفرد الذي يراقب النظام باستمرار ويقيم مدى الأمان والكفاءة في تشغيله (BIS 2016). والمشرّف مسؤول عن تقييم ومراقبة النظام وإنفاذ القانون واللوائح لتعزيز المدفوعات الآمنة والفعالة. ويمكن لمشرّف النظام فرض تفويضات السياسة وهو المحكم الرئيسي فيما يخص الإنصاف أو تطبيق قواعد النظام (CGAP 2021).



المشرّف

محاولة خداع شخص ما للكشف عن معلومات (مثل كلمة المرور) يمكن استخدامها لمهاجمة الأنظمة أو الشبكات (NIST 2023).



الهندسة الاجتماعية

حالة تسوية المعاملات بشكلٍ مستمر فور حدوثها (البنك الدولي، 2021b).



التسوية في الوقت الفعلي

معاملات دورية من الشركات لتعويض الموظفين عن العمل الذي قدموه، (مثل كشوف المرتبات والحوافز الأخرى الخاصة بالتعويضات؛ البنك الدولي، 2021b).



الرواتب والأجور

عملة رقمية مضمونة من البنك المركزي. تُمكن هذه الفئات من الأدوات عمليات وخدمات التسوية باستعمال النقود الإلكترونية ومزودي خدمات الدفع الآخرين، بما في ذلك الوصول غير المباشر إلى احتياطات البنك المركزي. وتقع جميع الوظائف الأخرى لهذه الأدوات على عاتق مزودي خدمات النقود الإلكترونية من القطاع الخاص، مع الدعم المناسب من اللوائح التنظيمية ذات الصلة.



النقود الإلكترونية للبنك المركزي

وصول المستهلك لإجراء عملية دفع إلكتروني عبر صفحة الويب وربط الدافع بتفاصيل حساب البنك أو مزود الخدمة المالية.



المتصفح

ظهر معيار المراسلة أيزو 20022 في عام 2004، وأصبح معيار التبادل القياسي للرسائل الإلكترونية، يستخدمه معظم مزودي خدمات الدفع المالية بالإضافة إلى إجراء المعاملات غير المعنية بالدفع (البنك الدولي 2021h).



المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس (أيزو 20022)



أيزو 8583

معيار المراسلة الأكثر شيوعاً بالنسبة لمدفوعات البطاقات، ووُضع معيار أيزو 8583 بواسطة المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس (ISO) في عام 1987 (البنك الدولي، 2021h).



إيصالات المعاملات

الإخطارات المرسلّة إلى المستهلكين عبر الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني أو طُرُق الاتصال الأخرى، والتي تُؤكّد بدء أو إنجاز المعاملة. ولا بد لها أن تتضمّن معلومات حول مزود الخدمات المالية الرقمية (DFSP) والموقع ومقدار المعاملة وتفاصيل التعريف، بالإضافة إلى تفاصيل الطرف المقابل (البنك الدولي، 2021b).



استراق الهوية الرقمية الاحتيالي

نوع من الهجمات الإلكترونية التي تستخدم تقنيات الصوت والهاتف لخداع الأفراد المستهدفين للكشف عن بيانات حساسة لكيانات غير مصرح لها (TechTarget 2023).



استراق الهوية الرقمية

أسلوب مُتبع لمحاولة الحصول على بيانات حساسة، مثل أرقام الحسابات المصرفية، من خلال التماس احتيالي عبر البريد الإلكتروني أو على موقع ويب، حيث يتنكر مرتكب الجريمة في هيئة شركة مشروعة أو شخص حسن السمعة (NIST 2023).



استراق الهوية الرقمية عبر الرسائل النصية القصيرة

هو عبارة عن هجوم هندسة اجتماعية يستخدم رسائل نصية مزيفة على الهاتف المحمول لخداع الأشخاص لتنزيل برامج ضارة أو مشاركة معلومات حساسة أو إرسال أموال إلى مجرمي الإنترنت (IBM 2023).



انتحال الشخصية

تزييف عنوان الإرسال للحصول على دخول غير قانوني إلى نظام آمن (NIST 2023).



آليات الانتصاف

الآليات المعمول بها بالنسبة للمستهلكين الذين يستخدمون أنظمة الدفع الفوري لرفع المظالم وإسماعها وحلّها أو معالجتها (CGAP 2013).

المواءمة والتوافق بين الهيئات التنظيمية في بلدين أو أكثر على مجموعة من الأطر/المعايير التنظيمية، أو إنشاء عمليات وخدمات متشابهة.



المواءمة

هي الشكل الرقمي لالتزام البنك المركزي، مَقوِّمة بوحدة حساب موجودة، وتعمل كوسيط للتبادل ومخزن للقيمة ووسيلة للدفع ويجوز تحويل العملة الرقمية للبنك المركزي إما على أساس نظير إلى نظير أو من خلال وسيط، والوسيط قد يكون إما البنك المركزي أو بنكاً تجارياً أو وكيلًا خارجياً (أب 2018 BIS)



العملة الرقمية للبنك المركزي (CBDC)

الرسالة التي تنشأ كلما صدرت تعليمات بالدفع عبر قنوات التسليم المتنوعة (على سبيل المثال، شبكة الإنترنت)، للالتزام على حساب معاملات العميل من أجل تسديد دفعة إلكترونية لطرف ثالث (PASA, 2022a). وبالتالي، فإنَّ التحويل الإلكتروني للأموال بالائتمان هي أوامر دفع فورية بحكم التعريف.



التحويل الإلكتروني للأموال (EFT) بالائتمان

وسيلة دفع تسمح للمستلم بتحصيل الأموال من حساب معاملات المرسل من دون أن يضطر المرسل إلى التَّدخُّل سوى لتقديم موافقة كتابية إلكترونية من خلال تفويض أمر الخصم (PASA 2022b). التحويل الإلكتروني للأموال بالخصم هو، بحكم التعريف، طريقة لإجراء عمليات السحب الفوري.



التحويل الإلكتروني للأموال (EFT) بالخصم

تعريف المصطلح لغايات إعداد هذا التقرير: التحويلات ذات القيمة الصغيرة بين الشركات، وخاصة الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، ولا يُقصد بها في هذا السياق المدفوعات بالجملة.



المدفوعات من شركة إلى شركة (B2B)

إمكانية ربط الحسابات البنكية بمحافظ الهاتف المحمول والعكس وربط الحسابات البنكية بحسابات بنكية ومحافظ الهاتف المحمول بمحافظ الهاتف المحمول لتحويل القيمة.



التشغيل البيني من الجميع إلى الجميع

نقاط الخدمة الرسمية وغير الرسمية حيث يمكن للعملاء الوصول إلى الخدمات البنكية وغير البنكية، مثل إيداع الأموال وسحبها ودفع ثمن السلع والخدمات (صندوق فينمارك الاستثماري، 2019).



الوكلاء

وهي المعاملات التي تظل ضمن منصة المعالجة الأساسية لمزود خدمة الدفع (PSP)، وفي سجل فرعي داخلي دون إجراء مقاصة أو تسوية بين مؤسسات مالية منفصلة. وهي معاملة داخلية بين حسابات العملاء ضمن مؤسسة مالية واحدة أو ضمن مجموعة خدمات مالية.



المعاملات داخل الكيان الواحد

ترتيب لقابلية التشغيل البيني الشفاف متعدد الأطراف أو من طرف ثالث على الأقل، مع استبعاد أنظمة الحلقة المغلقة وأنظمة التعامل داخل الكيان الواحد (on-us).



الحلقة المفتوحة

المنافع العامة الرقمية هي برمجيات مفتوحة المصدر وبيانات مفتوحة ونماذج الذكاء الاصطناعي المفتوحة والمعايير المفتوحة والمحتوى المفتوح الذي يمثل بالخصوصية وغيرها من القوانين المعمول بها وأفضل الممارسات، ولا يسبب أي ضرر من خلال التصميم، ويساعد في تحقيق أهداف التنمية المستدامة (أهداف التنمية المستدامة، تحالف المنافع العامة الرقمية 2023).



المنافع العامة الرقمية

الحلول والأنظمة الرقمية التي تسهل الوظائف والخدمات الأساسية على مستوى المجتمع مثل:

- تحديد الهوية: قدرة الأشخاص والشركات على التحقق من هويتهم بشكل آمن، بالإضافة إلى خدمات الثقة التكميلية مثل التوقيعات الإلكترونية وبيانات الاعتماد اللامركزية التي يمكن التحقق منها.
- المدفوعات: تحويل الأموال بين الأشخاص والشركات والحكومات.
- تبادل البيانات: تدفق البيانات عبر الحكومة والقطاع الخاص، مع ضمانات لحماية البيانات الشخصية، بما في ذلك موافقة المستهلك (البنك الدولي 2023).



البنية التحتية الرقمية العامة

تشمل المؤسسات التي تقبل في سياق نشاطها التجاري الودائع السائلة (المنقولة) من العملاء، بتحفظ أن يخضع القبول لعقد إيداع، لغرض الوساطة (لضمان الميزانية العمومية للمؤسسة و تطبيق على الاستحواذ على فئات الأصول والأنشطة المختلفة). قد تُسهل المؤسسات التي تقبل الودائع أو لا تُسهل المدفوعات والخدمات المالية الأخرى نيابة عن عملائها.



المؤسسات التي تقبل الودائع

أداة عملة قابلة للتداول إلكترونياً ومطالبة ضد جهة إصدار النقود الإلكترونية المرخص بها، وتُعدم بإيداعات بنكية تجارية أو مطالبة مباشرة لدى بنك تجاري.



النقود الإلكترونية

أداة دفع مرتبطة بتسهيل ائتماني من خلال قناة وشبكة للبطاقة، مع قواعد قبول محددة للمخطط ووظائف محددة وبروتوكولات تعويض للمستهلك من أجل القناة.



بطاقة الائتمان

أداة دفع مرتبطة بحساب إيداع، مثل حساب للإيداع عند الطلب أو حساب توفير أو حساب تحويل. ويمكن استخدام البطاقة لإجراء كل من معاملات الخصم والائتمان بين الحسابات، وكذلك بين البطاقات (PASA 2022b). وعلى الرغم من كونها تمثل أداة سحب فوري من الناحية التقنية، إلا أنَّ موضع التحكُّم يكون غالباً في يد الشخص الذي يُجري عملية الدفع، ما يعني أنه قد تعمل بطاقات الخصم بشكل أساسي كأداة للدفع الفوري.



بطاقة خصم

تطبيق الهاتف المحمول هو خدمة واجهة أمامية بسيطة تسمح بإجراء عمليات الدفع ومعالجتها بين بوابة الدفع للمستخدم (جهاز الهاتف المحمول) وبنك المورِّد أو الوسيط المالي، بما في ذلك الجهات غير البنكية. ويُشَقَّر التطبيق بيانات حامل البطاقة، وتفويض طلبات الدفع، وتأكيد المشتريات، وما إلى ذلك (Slesar 2022).



تطبيق

تعتمد المنفعة العامة لمنتجات وخدمات الدفع الرقمي على عدد الأفراد والشركات والكيانات التي تستخدمها: كلما زاد عدد المستخدمين الذين يستعملون المنتج، زادت القيمة التي يتلقاها كل مستخدم (Giuliani 2022).



تأثيرات الشبكة

تتيح تقنية اتصال لاسلكي قائمة على المعايير وقصيرة المدى (بضع سنتيمترات) تفاعلات بسيطة وأمنة ثنائية الاتجاه بين الأجهزة الإلكترونية، ما يسمح للمستهلكين بإجراء معاملات دون تلامس والوصول إلى المحتوى الرقمي وتوصيل الأجهزة الإلكترونية بلمسة واحدة (BIS, 2020).



تقنية التواصل قريب المدى

جزء من بروتوكولات النظام العالمي للتواصل عبر الهاتف المحمول (GSM) بين الأجهزة والشبكات الخلوية الرقمية من الجيل الثاني. كُثِّفت قناة الاتصالات هذه لاستيعاب المعاملات المالية من خلال تمكين العملاء من إرسال تعليمات محددة إلى مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، جنباً إلى جنب مع رقم التعريف الشخصي الخاص بهم للمصادقة عليه، مع تمكين المزود من إرسال ردود للعملاء وتأكيد المعاملات (الفريق الاستشاري لمساعدة أكثر الناس فقراً، 2015).



تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة

عندما تكون حسابات نوسترو "nostro" مموّلة مسبقاً بواسطة مزوِّدي خدمات الدفع المتصلين. يُخصَّم من هذه الحسابات بعد ذلك عند حدوث معاملات بين أجزاء من المزوِّدين المتصلين (الفريق الاستشاري لمساعدة أكثر الناس فقراً 2021).<sup>1</sup>



التمويل الثنائي المسبق

خدمة يُستخدم فيها الهاتف المحمول للوصول إلى الخدمات المالية، حيث تُخزَّن القيمة افتراضياً في حساب معاملات صادر عن جهة إصدار النقود الإلكترونية.



الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول

الالتزامات التي يدفعها الأفراد إلى الإدارات العامة المركزية والإقليمية والمحلية، مثل تسديد الضرائب أو فواتير المرافق والخدمات العامة (البنك الدولي، 2021b).



الضرائب والرسوم

عمليات تحويل الأموال إلى أفراد العائلة أو الأصدقاء دون إجراء معاملة اقتصادية أساسية، على سبيل المثال، التحويلات، المرسلة من حساب معاملات لشخص إلى آخر (البنك الدولي، 2021b).



التحويلات والحوالات

دفعة من الحكومة إلى حساب معاملات شخص ما، تخص غالباً المدفوعات الاجتماعية، مثل مدفوعات الوئح أو الدعم (GSMA 2021b).



المدفوعات الاجتماعية

بنية إشارات اتصالات تُستخدم عادة لإعداد المكالمات الهاتفية وتفكيكها. وهي تحتوي على مجموعة بروتوكولات قوية تستخدم إشارات خارج النطاق للتواصل بين عناصر شبكة الهاتف العامة، واستبدلت في السنوات الأخيرة ببروتوكول إشارات القطر (Techopedia 2017).



الإشارة الاجتماعية 7 (SS7)

يؤكد تحويل القيمة بشكل فوري (خلال ثواني).



الوقت الفعلي

الأشخاص ذوو الدخل المنخفض والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الموجودة في المناطق الحضرية وشبه الحضرية.



#### شريحة الأسواق الناشئة

شركة تكنولوجيا مالية تهدف إلى استبدال أو تحسين الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية القائمة.



#### شركة التكنولوجيا المالية (Fintech)

يشرع المدفوع في إجراء معاملة (سحب) تحويل الأموال من حساب الدافع (BIS 2016).



#### عمليات السحب الفوري

يشرع الدافع في إجراء معاملة (دفع) تحويل الأموال من حساب ما إلى المدفوع لأمره (BIS 2016).



#### عمليات الدفع الفوري

حركة الأموال بين المؤسسات المالية بين دولتين منفصلتين. غالباً ما تتطلب المعاملة عبر الحدود التي قد تشمل نطاقاً كبيراً من حالات الاستفادة من خدمات الدفع، وسطاء يعملون في سلطات قضائية متعددة (BIS 2021).



#### عبر الحدود

لا يجوز للشخص الذي يُجرى عملية الدفع إلغاء المعاملات في ظروف العمل العادية. قد توجد بعض الاستثناءات في حالات انتصافٍ معيّنة خاصة بالمستهلك (على سبيل المثال، المعاملات الاحتياطية أو الخاطئة).



#### غير قابل للإلغاء

موقع واجهة المتجر الفعلي لمؤسسة مالية معيّنة يمكن للمستهلكين فيه إجراء عمليات الإيداع النقدي والسحب والمدفوعات مقابل السلع والخدمات بدعم من الصراف.



#### فرع



#### تسوية صافية مؤجلة

وهي عملية معالجة التزامات المعاملات التي لم تُسوّى على الفور ولكن في مرحلة لاحقة وفقاً لدورة محددة مسبقاً، إما يومياً أو بوتيرة أعلى (البنك الدولي 2021b).



#### جهاز نقطة البيع (POS)

جهاز متخصص يُستخدم لقبول عمليات الدفع (على سبيل المثال، قارئ بطاقات) في موقع للبيع بالتجزئة، حيث يجري سداد مدفوعات خاصة بالسلع أو الخدمات (GSMA 2021a).



#### جهاز الصراف الآلي

أجهزة اتصالات محوسبة توفر لعملاء المؤسسات المالية إمكانية الوصول لإجراء المعاملات المالية في مكان عام (البنك الدولي 2020 ب).



#### خدمات الجرد والأعمال

التحويلات النقدية بين شركتين. يتراوح حجم المدفوعات من المدفوعات ذات القيمة الكبيرة المرتبطة بالمعاملات الكبيرة داخل مجالٍ معيّن إلى مدفوعات التجزئة بين المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (محور هذا التقرير) — على سبيل المثال، الدفع مقابل إمدادات المخزون التي تقدمها شركة إلى أخرى (البنك الدولي، 2020a).



#### دفع الفواتير

دفعة يقدمها شخص ما من حسابه المصرفي أو حسابه المالي عبر الهاتف المحمول أو غيرها من المتاجر المالية ذات القيمة إلى جهة إصدار الفواتير أو مؤسسة الفوترة عبر منصة دفع رقمية مقابل الخدمات المقدمة (GSMA 2021 أ).



#### رقمي

مصطلح لتعريف أنظمة الدفع الفوري لغرض إعداد هذا التقرير. نظام إلكتروني يتضمن خدمات يمكن الوصول إليها عبر الأجهزة الممكنة رقمياً.



#### رمز الاستجابة السريعة (QR)

نمط مربع الشكل يتكوّن من مجموعة من النقاط البيضاء والسوداء الفريدة، التي تمثل معلومات عن المستلم أو تفاصيل أخرى عن المعاملات. يمكن فحص رموز الاستجابة السريعة بواسطة أي جهاز ذكي أو يمكن إدخالها يدوياً عبر تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) لدعم المعاملات (BTCA 2021).

<p>مصطلح لتعريف أنظمة الدفع الفوري لغرض إعداد هذا التقرير. المعاملات التي تقل قيمتها عن 5 دولار أمريكي.</p>	 <p>مدفوعات منخفضة القيمة</p>
<p>مدفوعات التجزئة المرتبطة بشراء السلع والخدمات من شركة ما، بغض النظر عن حجم تلك الشركة، حيث يكون الطرف الذي يُجرى عملية الدفع فرداً والمدفوع له شركة (البنك الدولي، 2021b).</p>	 <p>مدفوعات التجار</p>
<p>يُعتبر مشغل شبكة للهواتف المحمولة أو كيان دخل في شراكة مع مشغل شبكة للهواتف المحمولة، يقدم خدمات تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول وآلية الدفع رقمية عند نشوء الحاجة، ومخزناً للقيمة يعمل بشكل مستقل عن الشبكة المصرفية التقليدية (صندوق النقد الدولي، 2022b).</p>	 <p>مزود الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول</p>
<p>عندما يكون النظام مملوفاً بشكلٍ خاص من قِبل المشاركين فيه (البنك الدولي، 2021h).</p>	 <p>مملوك للمشاركين</p>
<p>عندما تنقسم ملكية مكّنات النظام بين البنك المركزي والمشاركين من القطاع الخاص (البنك الدولي، 2021f).</p>	 <p>مملوك جزئياً</p>
<p>مسؤول عن الحصول على جميع المزايا والمخاطر المرتبطة بملكية النظام (BIS 2003).</p>	 <p>مالك النظام</p>
<p>البرامج التي تُنزل على بطاقة SIM والتي يمكن استخدامها لحفظ تطبيق الأموال عبر الهاتف المحمول (البنك الدولي، 2011).</p>	 <p>مجموعة أدوات SIM</p>

هيكّل الإذن الخاص بأدوات الدفع التي تنتمي إلى نظام معين للاستخدام في المنصات التي طورتها أنظمة أخرى، بما في ذلك في البلدان المختلفة. تتضمن قابلية التشغيل البيئي متعدد الأطراف موقفاً تُستخدم فيه أدوات دفع تنتمي إلى نظام معيّن في منصاتٍ طوّرتها أنظمة أخرى، بما في ذلك الأنظمة القائمة في بلدان مختلفة. تنطوي قابلية التشغيل البيئي متعدد الأطراف على التعايش بين سماتٍ عديدة يمكن دمجها بطرقٍ مختلفة. تنقسم هذه السمات إلى ثلاثة أبعادٍ عامة: قابلية التشغيل البيئي التقنية والدلالية والتجارية<sup>2</sup> (BIS 2021). تحدّد طبيعة قواعد التشغيل البيئي التجاري ما إذا كان نظام المدفوعات متعدد الأطراف أم لا، ولكنها لا تحدّد عدد المزوّدين أو المنصات أو الأنظمة أو مناطق الاختصاص القضائية.



قابلية التشغيل البيئي متعدد الأطراف<sup>2</sup>

أساس قابلية التشغيل البيئي للمشاركين في أنظمة الدفع الفوري عبر تبادل مركزي أو طبقة مقاصة، ويكون تسهيلها من قِبل طرف ثالث. في بعض البلدان وليس كلها، يكون الطرف الثالث مُجمّعاً (CGAP 2016). وقد يكون الطرف الثالث كياناً خاصاً أو مملوكاً للحكومة. تتحقق قابلية التشغيل البيئي عندما يتصل المزودون بالمفتاح.



قابلية التشغيل البيئي لجهة خارجية

يتوفر النظام للاستخدام على مدار الساعة وطوال أيام السنة باستثناء أوقات الصيانة المقررة أو تعطل النظام.



متاح

يُعد ميزان المدفوعات البيان الإحصائي الذي يلخص المعاملات بين المقيمين وغير المقيمين خلال فترة زمنية معينة. ويوفّر بيان ميزان المدفوعات صورة واضحة للعلاقات الاقتصادية بين مختلف البلدان، ويتكون من ثلاثة مكونات رئيسية: الحسابات الجارية وحسابات رأس المال والحسابات المالية (صندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنتاجية 2022c).



ميزان المدفوعات (BoP)

يخضع مزودو خدمات الدفع المرخص لهم لنفس قواعد النظام، ويرتبطون مباشرة بالبنية التحتية للتبديل.



مشارك مباشر في النظام

المشاركون في سلسلة قيمة الدفع الذين ليس لديهم تكامل فني مع خدمات التبديل المركزي أو التسوية، والذين يشاركون في النظام عبر مزود خدمات دفع متكامل/مشارك مباشر في النظام.



مشارك غير مباشر في النظام

حيث يمتلك البنك المركزي والمشاركون من القطاع الخاص البنية التحتية بشكلٍ مشترك (البنك الدولي، 2021f).



ملكية مشتركة

2 تتضمن قابلية التشغيل البيئي الفني الاتصالات الفنية وتبادل البيانات، بينما تتطلب قابلية التشغيل البيئي الدلالي تفسير البيانات والعمل وفقاً لها باستمرار (BIS 2021). تتضمن إمكانية التشغيل البيئي التجاري الإنفاقيات التجارية التي توفر قواعد وضمانات دائمة لتبادل الأدوات التجارية المختلفة والمخاطر المرتبطة بها بين مختلف الأنظمة والمنصات والمشاركين، بما يشمل ذلك في مناطق اختصاص قضائي مختلفة (البنك الدولي، 2012).

هي الجهة المسؤولة عن التوجيه الاستراتيجي، بما في ذلك أي تفويض واضح بشأن الشمولية (الحوكمة المناصرة للفقراء)، ومساءلة المشاركين في أنظمة الدفع الفوري. وترتبط وظيفة مثل هذه الهيئات بالرقابة على إدارة النظام (CGAP 2021).



هيئة حوكمة النظام

طريقة تواصل البرامج مع بعضها البعض وصُممت لتتوافق مع تنسيقات ومعايير البيانات المنشورة، وهي متاحة على نطاق واسع، ما يسمح للشركات الأخرى بالاندماج بسلاسة في نظام الدفع (CGAP 2022).



واجهة برمجة التطبيقات

مسؤول عن نقل قيمة التسوية بالعملة التجارية أو السيادية بين المشاركين في النظام (CGAP 2021).



وكيل التسوية

هو الطرف المسؤول عن إرسال تعليمات الدفع وحساب أوضاع التسوية والأنشطة التشغيلية الأخرى مثل الإدارة اليومية للأنظمة والمعالجة بما يتوافق مع قواعد النظام وتوجيهات الحوكمة. وتشمل مسؤولياته أيضًا ضمان جودة الخدمة وتخفيف المخاطر التشغيلية والحفاظ على المعايير (CGAP 2021).



مشغّل المنصة

وسيط يُعالج المدفوعات نيابة عن الدافع والمدفوع له.



مزود خدمات الدفع

معرف (كعنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف المحمول) يمكن استخدامه بدلاً من معلومات حساب المعاملات الخاص بالطرف الذي يُجري عملية الدفع أو المدفوع لأمره. ويتيح هذا المعرف للجمهور وقطاع الأعمال إجراء المعاملات بطريقة سلسلة أثناء الشروع في عمليات الدفع (البنك الدولي، 2021e).



معرف الوكيل

عندما يحدد البنك المركزي الإجراءات ويتحكم في البنية التحتية التقنية ذات الصلة (البنك الدولي، 2021f).



مملوكة للجهة التنظيمية

مصطلح تصنيفي وُضع لغرض إعداد هذا التقرير. هو نظام يتيح فقط الوصول للبنوك ويدعم الأدوات المرتبطة بالحسابات المصرفية، بما في ذلك بنوك التمويل متناهي الصغر.



نظام الدفع الفوري البنكي

نظام يوفر الوصول فقط إلى مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ويدعم الأدوات المرتبطة بالحسابات المالية عبر الهاتف المحمول.



نظام الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول

تضم أنظمة الدفع الفوري الشامل (IIPS) معاملات البيع بالتجزئة رقميًا في الوقت الفعلي تقريبًا ومتاحة على مدار 24 ساعة في اليوم، و365 يوم في السنة قدر الإمكان. وتتيح هذه الأنظمة معاملات دفع منخفضة التكلفة وفورية وغير قابلة للإلغاء، وتعتمد على ترتيبات التشغيل البيئي ذي الحلقة المفتوحة والأطراف المتعددة. ويتمتع مزودو خدمات الدفع المرخص لهم بإمكانية الوصول العادل إلى النظام، ويحظى المشاركون بفرض متساوية للإسهام بمدخلات في النظام. ويضطلع البنك المركزي بدور في حوكمة النظام أيضًا. ويحظى المستخدمون النهائيون بإمكانية الوصول إلى مجموعة كاملة من حالات الاستخدام والقنوات، فضلًا عن آليات الانتصاف والشفافية والمناسبة للغرض.



نظام الدفع الفوري الشامل



## الملخص التنفيذي

دفع فوري جديدة على المستوى الإقليمي انطلقت في السنوات الثلاثة الأخيرة، بينما ما زالت تفتقر 27 دولة إلى وظائف الدفع الفوري محلياً في أفريقيا اعتباراً من عام 2023؛ مما يعني أن قرابة نصف سكان أفريقيا لا يمكنهم الاستفادة من أنظمة الدفع الفوري المحلية، وذلك رغم أن الجهات الفاعلة الإقليمية والموجودة في القطاع الخاص تسد الفجوة التي تواجه بعض المقيمين في هذه المناطق.

تؤكد نتائج الدراسة لهذا العام حقيقة مفادها أنه لكي تتحقق الشمولية، ينبغي تمكين مجموعة واسعة من القنوات وأدوات الدفع وحالات الاستخدام عامة للمدفوعات. وفي الوقت الحالي، تُشكل الأدوات المالية الإلكترونية الوسيلة الأكثر شيوعاً في حين تُشكل المدفوعات من فرد إلى فرد (P2P) حالة الاستخدام الرئيسية، بينما تُمثل تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) القناة الأكثر استخداماً. وهنا تجدر الإشارة إلى أنه لم يصل أي نظام دفع فوري إلى مستوى النضج بعد، مثلما كان الحال في العام الماضي؛ وذلك لأن أغلب الأنظمة لم تستوف سوى المستوى الأساسي من معايير الشمولية رغم أن أنظمة الدفع الفوري الخمسة التي تستوفي المعايير نظير "تقدمها" تتجه في طريقها نحو مستوى النضج الكامل. وفي ظل استمرار عدد من العوائق التي تعرقل قبول المدفوعات على نطاق واسع من حيث إمكانية الوصول والاعتماد المبكر والاستخدام المعتاد، فإن التنسيق بخصوص السياسات اللوائح التنظيمية من شأنه أن يساعد في التغلب على البعض منها لتعزيز سلاسة المدفوعات عبر الحدود.

يصدر هذا التقرير بشأن حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) في أفريقيا لعام 2023 عن كل من منظمة AfricaNenda وشركائها والبنك الدولي واللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة (UNECA). وتمثل هذه الوثيقة التقرير السنوي الثاني لتقييم الوضع العامة لأنظمة الدفع الفوري (IPS) ذات الحلقة المفتوحة في أفريقيا بالإضافة إلى تقييم مدى شموليتها. ويجمع التقرير بين نظام فهرسة لأنظمة الدفع الفوري في أفريقيا وأبحاث المستهلكين في خمسة بلدان (الكاميرون وملاوي والمغرب ورواندا والسنغال)، والمرئيات المستمدة من مقابلات الخبراء في مختلف أنحاء القارة، ودراسات الحالة التفصيلية من ملاوي ورواندا وزامبيا والجماعة الاقتصادية والتقنية لوسط أفريقيا (CEMAC)، وذلك بهدف تقديم نظرة عامة على أبرز الاتجاهات والعوائق والفرص المتوفرة بشأن أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا<sup>3</sup>.

ما أهمية دراسة أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا؟ تكمن الأهمية في قدرة أنظمة الدفع الفوري على تشكيل حجر الأساس للبنية التحتية العامة للمجال الرقمي (DPI) التي تحتل مكانة ضرورية لضمان الشمولية في الاقتصاد الرقمي.

خُصّص تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري لعام 2023 إلى ارتفاع عدد أنظمة الدفع الفوري وحجم المعاملات الكلي، إذ يوجد الآن 32 نظاماً نشطاً على المستوى الإقليمي والمحلي من أنظمة الدفع الفوري، ومنها ثلاثة أنظمة

## ما هو نظام الدفع الفوري؟ ومتى يصبح شاملاً؟<sup>4</sup>

**أنظمة الدفع الفوري (IPS)** هي أنظمة مدفوعات تجزئة متعددة الأطراف - ذات حلقة مفتوحة - تتيح عمليات دفع رقمية فورية في الوقت الفعلي للاستخدام على مدار 24 ساعة في اليوم، و365 يوم في السنة قدر الإمكان.

**أنظمة الدفع الفوري الشاملة (IIPS)** تُجرى هذه الأنظمة معاملات التجزئة رقمياً وبصورة آنية تقريباً، وتتوفر على مدار الساعة أو طوال أيام السنة أو ما يقرب من ذلك قدر الإمكان. وتتيح هذه الأنظمة معاملات دفع فورية منخفضة التكلفة والقيمة وغير قابلة للإلغاء، وتعتمد هذه الأنظمة أيضاً على ترتيبات التشغيل البيئي متعدد الأطراف ومفتوح الحلقة. ويتمتع مزودو خدمات الدفع المرخص لهم بإمكانية الوصول العادل إلى النظام، ويحظى المشاركون بفرص متساوية للإسهام بمدخلات في النظام. ويضطلع البنك المركزي بدورٍ في حوكمة النظام أيضاً. ويحظى المستخدمون النهائيون بإمكانية الوصول إلى مجموعة كاملة من حالات الاستخدام والقنوات، فضلاً عن آليات الانتصاف الشفافة والمناسبة للغرض.



<sup>3</sup> نظام GIMACPAY الخاص بمنطقة الجماعة الاقتصادية والتقنية لوسط أفريقيا (CEMAC)، ونظام Natswitch في ملاوي، ونظام eKash في رواندا، ونظام NFS في زامبيا.

<sup>4</sup> تتوافق التعريفات المستخدمة في هذا التقرير من حيث المبدأ مع تعريف لجنة المدفوعات والبنية التحتية للسوق (CPMI)، ولكنها تسعى إلى التأكيد على بعض الجوانب المحددة ذات الصلة من منظور الشمول المالي في عدد من البلدان منخفضة الدخل - لا سيما مدفوعات الحسابات المالية عبر الهاتف المحمول وعمليات الدفع الفوري. وعليه، يتطرق هذا التقرير إلى الحلول أيضاً التي تمكن المستخدمين لدى مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول من إجراء التحويلات واستقبالها في الوقت الفعلي رغم الاعتراف بالقيود المفروضة على هذه الترتيبات في التصنيفات المختلفة لأنظمة الدفع الفوري الشامل (IIPS).

## أثر متنامي مع حجم متزايد

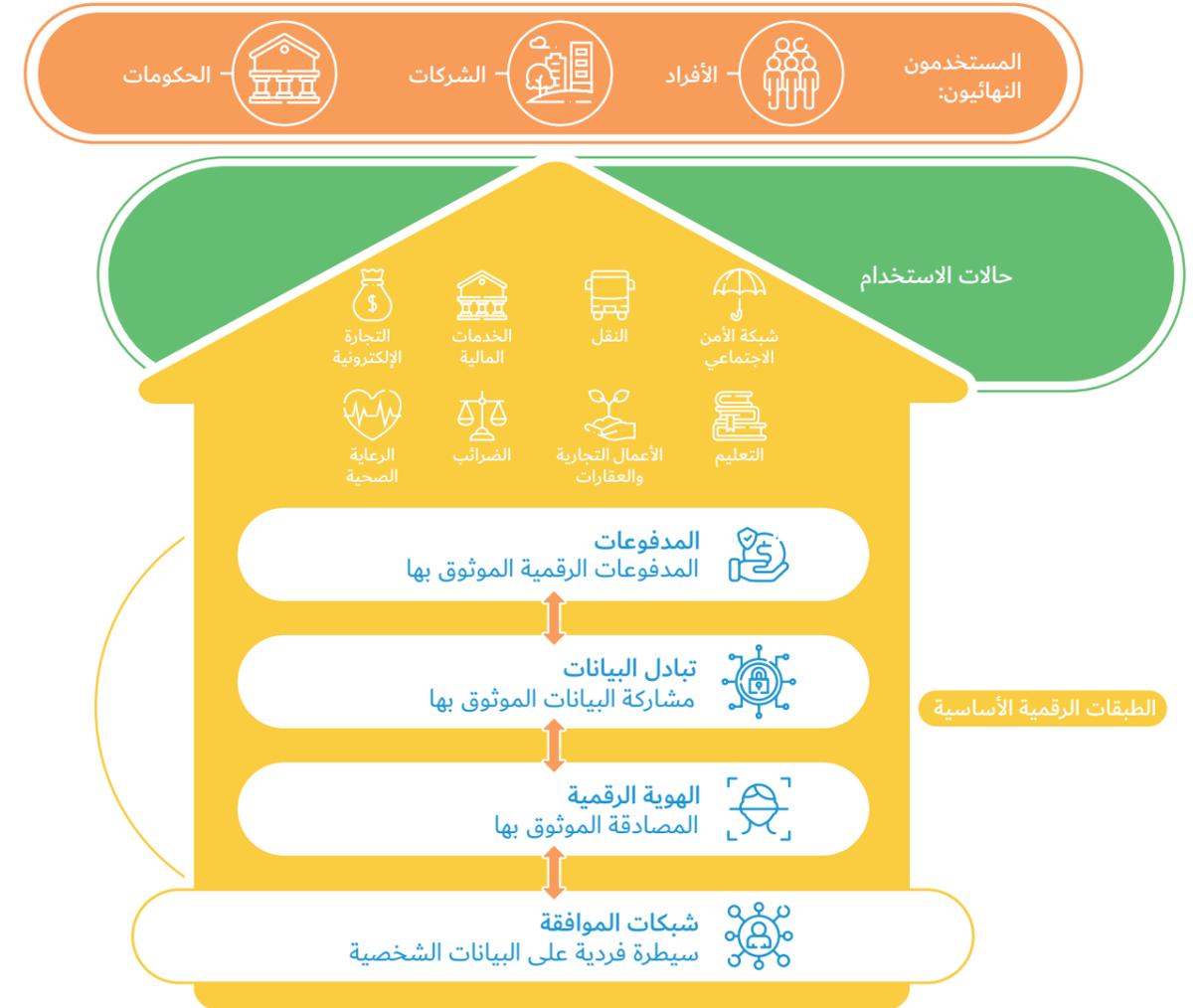
- تعالج أنظمة الدفع الفوري بشكل متزايد مبلغًا كبيرًا بالدولار كنسبة من الدخل القومي الإجمالي (ING؛ الشكل 2.0). وقد بلغت القيمة المعالجة باستعمال أنظمة الدفع الفوري في تسعة بلدان 10% من الدخل القومي الإجمالي أو نسبة أعلى منها؛ بينما بلغت القيمة المعالجة باستعمال أنظمة الدفع الفوري في ثلاثة بلدان ما يزيد على 100% من الدخل القومي الإجمالي في عام 2022: غانا ونيجيريا وأوغندا. وبلغت القيمة المعالجة باستعمال أنظمة الدفع الفوري في تسعة بلدان أقل من 10% من الدخل القومي الإجمالي.
- تحتل أنظمة الدفع الفوري مكانة هامة في تعميق الشمول المالي والرقمي، وتشهد هذه الأنظمة زيادة من حيث معدل استخدامها في أفريقيا:
- في عام 2022، جرت معالجة أكثر من 32 مليار معاملة عبر 32 نظام دفع فوري في أفريقيا بقيمة تقارب 1,2 تريليون دولار<sup>5</sup>.
- شهدت المعاملات المنفذة خلال السنوات الخمس الماضية ارتفاعًا في عددها بمتوسط معدل نمو سنوي 47% في حجم المعاملات و39% في إجمالي قيمة المعاملات.

## تمثل أنظمة الدفع الفوري أساسًا للبنية التحتية العامة للمجال الرقمي في أفريقيا

توفرهما الحكومة أو المُقدِّمين من خلال الشراكة مع القطاع الخاص، وهما يمثلان معًا "المسلكين" اللذين يُهدان الطريق أمام المعاملات والاتصالات الرقمية للأشخاص والشركات والحكومات في مختلف جوانب الاقتصاد (البنك الدولي 2022g، وتحالف التأثير الرقمي (DIAL) 2023، انظر الشكل 0.1). وإذا تحققت شمولية أنظمة الدفع الفوري، فستعزز بدورها مستوى عمليات الدفع في البنية التحتية العامة للمجال الرقمي (DPI) في أفريقيا.

نال مفهوم البنية التحتية العامة للمجال الرقمي (DPI) اهتمامًا بالغًا على مستوى العالم لكونه آلية لضمان الشمولية في الاقتصاد الرقمي. وتشير البنية التحتية العامة للمجال الرقمي (DPI) إلى "حزمة" رقمية تتألف من المدفوعات وتبادل البيانات وتحديد الهوية الرقمية وشبكات الموافقة التي تتيح التفاعلات الرقمية المشتركة. وتتكون البنية التحتية العامة للمجال الرقمي (DPI) من نظام الواجهة الأمامية ونظام الواجهة الخلفية اللذين

### الشكل 0.1 | البنية التحتية العامة للمجال الرقمي



### الشكل 0.2 | قيم معاملات أنظمة الدفع الفوري المحلية لعام 2022 مقارنة بالدخل القومي الإجمالي (العدد = 21)

سنة الإطلاق	قيم المعاملات لعام 2022 مقارنةً بالدخل القومي الإجمالي
2006	المقاصة في الوقت الفعلي (جنوب أفريقيا) 19%
2011	تقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (زيمبابوي) 3%
2011-2021	نظام الدفع الفوري فيما بين المصارف في نيجيريا (نيجيريا) والخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا، وeNaira 186%
2012	SIMO (موزمبيق) 23%
2015	Natswitch (ملاوي) (المعاملات خارج الكيان الواحد) وNatswitch (المعاملات داخل الكيان الواحد) 2.6%
2015-2016	أنظمة الدفع الفوري في غانا - GHPSS Instant Pay، وإمكانية التشغيل البيني لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا (المعاملات خارج الكيان الواحد)، وإمكانية التشغيل البيني لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا (المعاملات داخل الكيان الواحد)* 129%
2016	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر 72%
2016	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا 124%
2016	Tafia Moja (تنزانيا) 89%
2017-2018	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا وPesaLink 93%
2018	NFS (زامبيا) 10%
2019	المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس (موريشيوس) 1%
2021	NamPay (ناميبيا) 0.2%
2021	نظام الدفع الفوري الصومالي 0.1%
2022	شبكة المدفوعات اللحظية (IPN) (مصر) 1%
2022	eKash (رواندا) 0.1%
2022	EthSwitch (إثيوبيا) 0.3%

● أنظمة الدفع العابرة للقطاعات ● أنظمة الدفع الفوري البنكية ● أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية ● أنظمة الدفع الفوري بالعملة السيادية ● أنظمة المعاملات داخل الكيان الواحد

\*Natswitch (ملاوي) وGhana MMI هما نظاما الدفع الفوري الوحيدان اللذان تتوفر بهما المعلومات بشأن بيانات المعاملات داخل الكيان الواحد.

<sup>5</sup> يجدر الذكر أن اختلاف أساليب القياس بين البلدان يؤثر على إمكانية المقارنة ودقة تجميع البيانات الواردة في التقارير. تعمل بعض البلدان على تضمين المعاملات داخل الكيان الواحد (المعاملات الداخلية التي تتم بين أصحاب الحسابات لدى أحد مزودي الخدمات) وهو ما يؤدي إلى زيادة القيمة والحجم مقارنة بالبلدان الأخرى. في حين تعمل بعض البلدان الأخرى على تضمين معاملات إيداع الأموال وسحبها التي تتم عبر الهاتف المحمول وهو ما يؤدي إلى تخفيض القيمة والحجم.



### لمحة موجزة عن الصورة العامة

- يوجد 29 نظامًا نشطًا على المستوى المحلي في 21 بلدًا بالإضافة إلى ثلاثة أنظمة نشطة على المستوى الإقليمي. ولا يوجد بين هذه الأنظمة سوى عدد قليل نسبيًا من أنظمة الدفع الفوري الجديدة، إلا أن هذا الأمر متوقع نظرًا لأن تنفيذ أنظمة الدفع الفوري يستغرق سنوات عدة وغالبًا ما تتطلب هذه الأنظمة مشورة مكثفة مع القطاع و/أو الجهات التنظيمية بالإضافة إلى الخبرات التقنية. وخلال السنة الماضية، تطورت الصورة العامة لأنظمة الدفع الفوري في أفريقيا بالطرق التالية (انظر الخريطة 0.1):
- فقد انطلقت ثلاثة أنظمة جديدة، وهي نظام EthSwitch (إثيوبيا) ونظام Virement Instantané (المغرب) ونظام PayShap (جنوب أفريقيا).
- بالإضافة إلى إعادة تصنيف ثلاثة أنظمة، وهي نظام Meeza Digital (مصر) ونظام MauCAS (موريشيوس) ونظام eKash (رواندا)، إلى أنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات. كما جرى تصنيف نظامي Meeza Digital و eKash في وقت سابق ضمن فئة أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول، بينما اندرج نظام MauCAS ضمن فئة أنظمة الدفع الفوري البنكية في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري (SIIPS) لعام 2022.
- تحظى سبعة بلدان بأنظمة دفع فوري متعددة، وهي تشمل في غانا هذه الأنظمة على إمكانية التشغيل البيئي بين بعضها البعض<sup>6</sup>.

## ما الذي تحتاجه أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا لتصبح البنية التحتية العامة للمجال الرقمي؟

من أجل زيادة وصول أنظمة الدفع الفوري إلى جميع المواطنين في أفريقيا وحتى تُشكّل هذه الأنظمة مستوى فعالاً للمدفوعات في البنية التحتية العامة للمجال الرقمي، يتعين تحسين الأنظمة من حيث الاستدامة وعرض القيمة للعملاء والقيمة المقترحة لمزودي الخدمات والسياسة.

### الاستدامة

- ← زيادة الشفافية والوصول المفتوح إلى قواعد النظام، فضلًا عن إشراك جميع مزودي خدمات الدفع المرخصين لتصميم قواعد النظام.
- ← إعداد التقارير بناءً على معايير القياس الشائعة من حيث حجم المعاملات وقيمتها.
- ← إعداد التصميم بإمكانية التوسع وبهدف تلبية احتياجات السوق مع الحد من التكاليف التي يتحملها المستخدم النهائي مقارنةً بالنقد.

### التمحور حول العميل

- ← نماذج تسعيرية يمكنها منافسة الطريقة النقدية وحلول الحلقة المغلقة الحالية وذلك بهدف تشجيع القبول.
- ← خدمات شاملة للمستخدمين النهائيين، لا سيما من خلال وجود قنوات فعالة لدى الوكلاء وآليات انتصاف فعّالة.

### عرض بقيمة مُقنعة لمزودي الخدمات

- ← استمرار طرح مجموعة من حالات الاستخدام المرتبطة بتوسيع النطاق وتحفيز القيمة بهدف زيادة نقاط الربط بالشبكة والحفاظ على تداول القيمة الرقمية.
- ← التركيز على خدمات القيمة المضافة، ويدخل في ذلك معرّفات الوكيل (Proxy IDs)، والتجهيزات المركزية المرتبطة بالاحتيال والأمن السيبراني، بالإضافة إلى التجهيزات المركزية الإلكترونية المرتبطة ببروتوكول اعرف عميلك (KYC) والعناية الواجبة للتحقق من العملاء (CDD).
- ← تطوير واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة (API) لنشر الخدمات البنكية المفتوحة وتحسين الصورة التنافسية.

### بيئة سياسات ملائمة

- ← التحسين المستمر للمنظومة الداعمة: ترخيص مزودي خدمات الدفع بطريقة منسقة تستند إلى تحليل المخاطر، وتطوير الشبكة، وطرح شبكات الوكلاء بصورة مستدامة، وزيادة انتشار الهواتف الذكية وتوسيع مناطق التغطية لبيانات الهاتف المحمول والوصول إلى البيانات بأسعار ميسورة التكلفة.
- ← بناء إطار تنظيمي قائم على المبادئ لحماية المستهلك وخصوصية البيانات، واللجوء إلى الإشراف القائم على تحليل المخاطر.
- ← التركيز على المواءمة الإقليمية للسياسات واللوائح التنظيمية التي تخص المدفوعات والتحويلات عبر الحدود بهدف تمكين أنظمة الدفع الفوري من تحفيز التجارة الرقمية والحوالات.

- يظل نظام eNaira في نيجيريا النظام الوحيد من فئة أنظمة الدفع الفوري بالعملة السيادية في أفريقيا.

تستحوذ أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول، المستخدمة لإجراء المدفوعات الصغيرة والمتكررة، على النسبة الأكبر في حجم المعاملات. وتمثل المدفوعات منخفضة القيمة والمتكررة التي تُجرى باستعمال هذه الأنظمة 82% من حجم معاملات أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا، وذلك رغم أنها لا تمثل سوى 29% من إجمالي قيم أنظمة الدفع الفوري. كما هو مبين في الجدول 0.1، تتمتع أنظمة الدفع الفوري البنكية بأعلى متوسط لقيم المعاملات - على الرغم من أنها تشهد هبوطًا حادًا، وقد انخفض متوسط حجم المعاملات المنفذة باستعمال أنظمة الدفع الفوري البنكية من 313 دولارًا في عام 2021 إلى 267 دولارًا في عام 2022. وعند مقارنة 17 دولارًا في الأنظمة الخاصة بالهاتف المحمول و142 دولارًا في الأنظمة العابرة للناطقات، يُعد متوسط قيمة المعاملات في الأنظمة البنكية أعلى بكثير رغم أن انخفاضها السريع يشير إلى ترحيب المستخدمين النهائيين بحالات استخدام ذات قيمة أقل. وما زال متوسط القيم المسجلة لأنظمة الهاتف المحمول والأنظمة العابرة للناطقات مستقرة نسبيًا على مر السنوات.

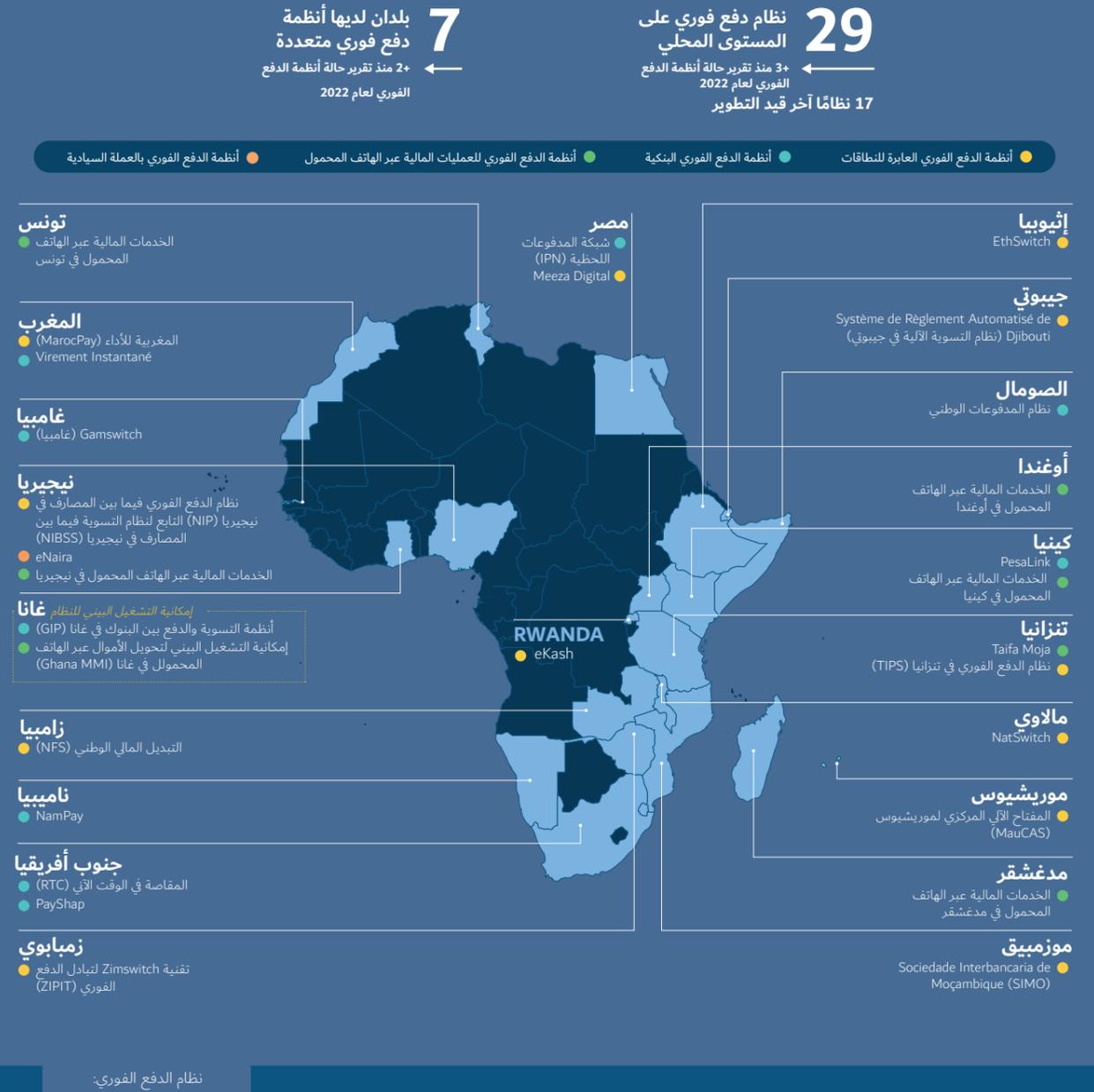
توجد أربعة أنواع منتشرة في القارة من أنظمة الدفع الفوري المحلية والعابرة للحدود وفقًا لأدوات الدفع وترتيبات التشغيل البيئي المعتمدة، وهي: أنظمة الدفع الفوري العابرة للناطقات، وأنظمة الدفع الفوري البنكية، وأنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول، وأنظمة الدفع الفوري بالعملة السيادية. وتمثل أنظمة الدفع الفوري العابرة للناطقات النوع الأكثر انتشارًا، وتليها أنظمة الدفع الفوري البنكية، ومن ثم أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول. (الشكل 0.3)

- يوجد 14 نظام دفع فوري عابرًا للناطقات يوفر إمكانية التشغيل البيئي من حساب إلى حساب عبر البنوك والمؤسسات غير البنكية ويدعم المعاملات على كل من الحسابات البنكية والحسابات المالية عبر الهاتف المحمول.
- توجد 10 أنظمة دفع فوري بنكية لا تدعم سوى الأدوات المرتبطة بالوصول إلى الخدمات البنكية والأدوات المرتبطة بالحساب البنكي.
- توجد سبعة أنظمة دفع فوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول، لا تعمل سوى على الحسابات المالية عبر الهاتف المحمول التي يقدمها مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.

الشكل 0.3 | تفصيل أنظمة الدفع الفوري حسب النوع (العدد = 32)



## الخريطة 0.1 | يوجد 32 نظام دفع فوري نشطًا على المستويين المحلي والإقليمي في أفريقيا اعتبارًا من حزيران/يونيو 2023



## 3 أنظمة دفع فوري على المستوى الإقليمي 3 نظامًا آخر قيد التطوير

### نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) في الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC)

أنغولا وبوتسوانا وجزر القمر وجمهورية الكونغو الديمقراطية وإسواتيني وليسوتو ومدغشقر ومالاوي وموريشيوس وموزمبيق وناميبيا وسيشل وجنوب أفريقيا وتنزانيا وزامبيا وزيمبابوي

### نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS)

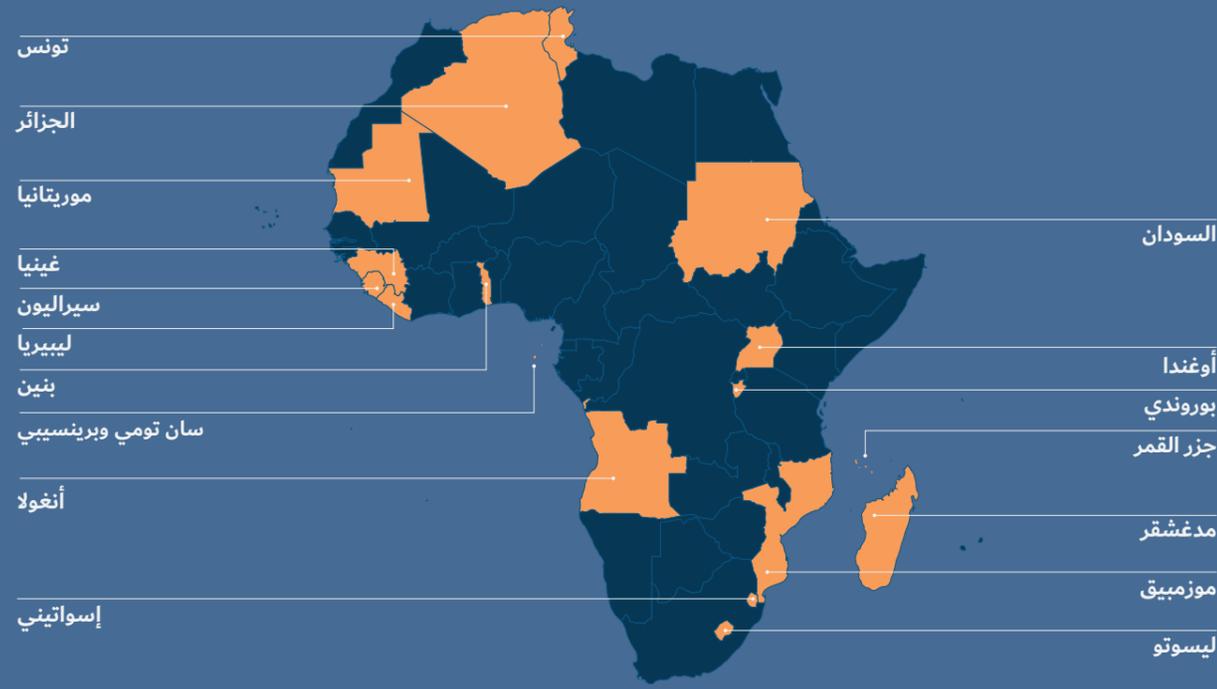
الزائد في المنطقة النقدية لغرب أفريقيا (WAMZ) غامبيا وغانا وغينيا وليبيريا ونيجيريا وسيراليون.

### GIMACPAY في الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC)

الكاميرون وجمهورية أفريقيا الوسطى وتشاد وجمهورية الكونغو وغينيا الاستوائية والغابون.



## الخريطة 0.2 | أنظمة الدفع الفوري المحلية قيد التطوير (العدد = 17)



## الجدول 0.1 متوسط القيمة لكل معاملة حسب نوع نظام الدفع الفوري (بالدولار الأمريكي؛ العدد = 21)

2022	2021	2020	2019	2018	
20	-	-	-	-	نظام الدفع الفوري بالعملة السيادية
17	17	14	22	27	نظام الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول
142	147	142	110	136	نظام الدفع الفوري العابر للتطبيقات
267	313	386	445	653	نظام الدفع الفوري البنكي

في بلدان المنطقة النقدية لغرب أفريقيا، ومعاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) الخاصة بالجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي.

يلوح في الأفق العديد من الأنظمة المحلية الجديدة، وتُظهر الخريطة 0.2 17 نظامًا محليًا قيد التطوير عبر مختلف أنحاء القارة:

تساهم أنظمة الدفع الفوري الإقليمية في توسيع نطاق توافر المدفوعات عبر مختلف أنحاء القارة، وجرى إطلاق ثلاثة أنظمة دفع فوري إقليمية في السنوات الثلاث الماضية: نظام GIMACPAY الذي غالبًا ما يركز على توفير قدرات أنظمة الدفع الفوري على المستوى المحلي والإقليمي لسد الفجوة لبلدان الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC)، ونظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) الذي يعد في المرحلة التجريبية

## خريطة 0.3 | أنظمة الدفع الفوري الإقليمية المُخطط لها (العدد = 3)



## السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي

بوروندي | جزر القمر | جمهورية الكونغو الديمقراطية | جيبوتي | مصر | إسواتيني | إريتريا | إثيوبيا | كينيا | ليبيا | مدغشقر | مالاوي | موريشيوس | رواندا | سيشيل | الصومال | السودان | تنزانيا\* | تونس | أوغندا | زامبيا | زيمبابوي

## جماعة شرق أفريقيا

بوروندي | جمهورية الكونغو الديمقراطية | كينيا | رواندا | جنوب السودان | تنزانيا | أوغندا

## جماعة شرق أفريقيا

بنين | بوركينا فاسو | كوت ديفوار | غينيا بيساو | مالي | النيجر | السنغال | توغو

\*تنزانيا ليست ضمن البلدان الأعضاء في السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي، لكنها ستندمج نظام الدفع الفوري الإقليمي التابع للسوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي.



## ما زال الأداء الوظيفي يتمحور حول الأدوات المالية الإلكترونية وحالات الاستخدام من فرد إلى فرد (P2P) وتقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD)

جاء تقرير "حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2022" ليحدد أن أحد العناصر الأساسية لتحقيق شمولية أنظمة الدفع الفوري (IPS) يتمثل في توفير مجموعة من القنوات والأدوات وحالات الاستخدام لتلبية متطلبات الدفع لدى المستخدمين النهائيين. وتُظهر الصورة في عام 2023 المسار ذاته المحدد في التقرير المذكور، أي بالأحرى مشهد يتألف من العناصر التالية:

**انتشار الأدوات المالية الإلكترونية.** تحظى الأدوات المالية الإلكترونية بدعم من جميع أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول وأنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات، ووضف إلى ذلك أن مجموعة من الأدوات المالية المستخدمة في الأغراض التجارية، مثل التحويل الإلكتروني للأموال (EFT) سواءً بالائتمان أو بالخصم، تحظى بدعم أيضًا من الأنظمة العابرة للنطاقات، بينما تركز أنظمة الدفع الفوري البنكية بصورة أساسية على دعم التحويل الإلكتروني للأموال (EFT) بالائتمان مع استخدام التحويل الإلكتروني للأموال (EFT) بالخصم باعتباره أداة ثانوية.

**حالات الاستخدام من فرد إلى فرد (P2P) هي الحالات الأكثر شيوعاً، وتليها حالات الاستخدام من فرد إلى شركة.** تتيح جميع أنظمة الدفع الفوري عمليات دفع من فرد إلى فرد (P2P) تتسم بالسرعة والسهولة. وتزايد أيضًا حالات الاستخدام من فرد إلى شركة (P2B)، ويحظى كل من نوعي حالات الاستخدام هذه بدعم من ثلاثة أرباع الأنظمة المحلية. وعلى النقيض، لا تحظى المدفوعات من شركة إلى شركة (B2B) بدعم سوى من 31% فقط من أنظمة الدفع الفوري. وهنا تجدر الإشارة إلى أن حالات الاستخدام الحرجة، مثل الخدمات المالية المقدمة من الحكومة إلى فرد (G2P) أو من فرد إلى حكومة (P2B) أو غير ذلك من الخدمات المرتبطة بالقطاع الحكومي، ما زالت غير متوفرة في معظم البلدان الأفريقية؛ ولا تحظى المدفوعات من الحكومة إلى فرد (G2P) بدعم سوى من ستة أنظمة دفع فوري [وتتمثل هذه الأنظمة في نظامين في غانا وهما نظام الدفع الفوري (GIP) وإمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول (MMI)، بالإضافة إلى نظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر، ونظام المغربية للأداء (MarocPay) في المغرب، ونظام الدفع الفوري في نيجيريا، ونظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا] وجدير بالذكر أن نظام الدفع الفوري في نيجيريا والنظامين المتوفرين في غانا تعد الأنظمة الوحيدة التي توفر مجموعة أوسع من حالات الاستخدام.

**تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) ما زالت القناة الأكثر انتشارًا، بينما تأتي التطبيقات في المرتبة التالية.** تحظى تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) بدعم من خمس وسبعون بالمائة من أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا التي يأتي معظمها من فئة أنظمة العمليات المالية عبر الهاتف المحمول والأنظمة العابرة للنطاقات. وتأتي قنوات التطبيقات في المرتبة الثانية من حيث أكثر القنوات انتشارًا بنسبة 72%، ولكنها تتطلب هاتفاً ذكيًا داعمًا لهذه التطبيقات واتصالًا بالإنترنت أيضًا، وهما أمران يشكلان عائقًا أمام غالبية المواطنين الأفارقة. هذا وتوجد قنوات أخرى آخذة في الانتشار مثل رموز الاستجابة السريعة (QR).

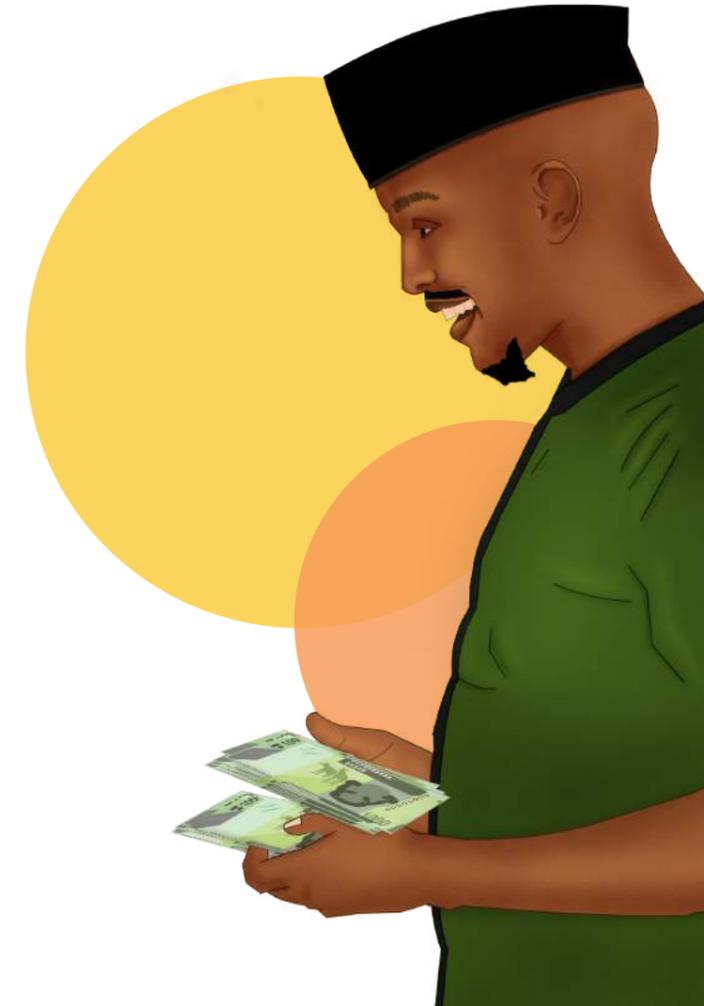
تعتمد القنوات التي يوفرها نظام الدفع الفوري على نوع المشاركين في النظام: يدعم كل من نظام الدفع الفوري البنكي ونظام الدفع الفوري العابر للنطاقات أكبر مجموعة متنوعة من القنوات، بينما تقتصر أنظمة العمليات المالية عبر الهاتف المحمول على مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMO) بصفتهم مشاركين. وهذا ما يفسر انتشار قنوات الوكلاء وقنوات تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) لهذه الأنظمة. وقد استخدم العديد من الأنظمة نهج "الحيادية تجاه القنوات"، وهو ما يعني أن النظام لا يشترط مجموعة محددة من القنوات، لكنه يسمح للمشاركين من مزودي خدمات الدفع (PSP) بتحديد القنوات التي يقدمونها.



لا تزال سبعة بلدان تفتقر إلى الوظائف المحلية الموجودة بالفعل أو المُخطط لها، وهي بوتسوانا، والرأس الأخضر، وجمهورية الكونغو الديمقراطية، وإريتريا، وليبيا، وسيشيل، وجنوب السودان، ولا يوجد لدى هذه البلدان أي وظائف محلية لأنظمة الدفع الفوري حتى الآن أو أنها لم تعلن عن خطط لتطوير هذه الأنظمة حتى تاريخ حزيران/يونيو 2023، وهو الأجل الأقصى لتجميع المعلومات لهذا التقرير. ويوفر ذلك فرصة محتملة لمشاركة البنية التحتية.

كما كان الحال في عام 2022، يُجرى تطوير ثلاثة أنظمة دفع فوري جديدة على المستوى الإقليمي (خريطة 0.3)، وستخدم هذه الأنظمة الإقليمية - بمجرّد تشغيلها بشكل كامل - أكثر من نصف سكان القارة من البالغين.

قد يؤدي التداخل في أنظمة الدفع الفوري الإقليمية المخطط لها إلى تقويض قدرة أنظمة الدفع الفوري الإقليمية على تحقيق التوسع، وذلك كما هو موضح في: وقد أُدرجت بوروندي وكينيا ورواندا وتنزانيا وأوغندا في كل من جماعة شرق أفريقيا (EAC) والسوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA). وتفتقر الجزائر والرأس الأخضر وموريتانيا والمغرب وسان تومي وبرنسيبي إلى أنظمة الدفع الفوري الإقليمية الواقع مقرها في أفريقيا، وذلك على الرغم من وصول خدمة بُني إلى الجزائر وموريتانيا والمغرب وهي عبارة عن نظام دفع عبر الحدود تدعمه البنوك المركزية العربية ويمتد إلى الشرق الأوسط وجنوب آسيا وشمال أفريقيا.





ما الذي يتعين على أنظمة الدفع الفوري تنفيذه لتلبية احتياجات المستخدمين النهائيين ومتطلبات واقعهم؟ يسلط المستهلكون الضوء على العديد من المعوقات التي تعرقل استخدام هذه الأنظمة والمحفزات التي تشجع استخدامها، وتدخل في ذلك التحديات المرتبطة بالوصول وقيود الاستخدام وحدود الاستخدام المعتاد، وتساهم معالجة هذه المعوقات في إنشاء الآثار اللازمة المرتبطة بالشبكة لتحقيق التوسع:

**الوصول:** تتمثل القيود الرئيسية التي أبرزتها أبحاث المستهلكين في ملكية الهاتف والوصول إلى الإنترنت، وهذه القيود لا تندرج تحت سيطرة أنظمة الدفع الفوري. ومع ذلك، يتحكم مزودو خدمات الدفع من المشاركين بشكل كامل في إنشاء شبكات الوكلاء لإتاحة الوصول أمام من لا يمتلكون أجهزة و/أو يفتقرون إلى المعرفة الرقمية. ويمكن لأنظمة الدفع الفوري أن تُشجع وتُعزز شبكات الوكلاء وإمكانية تشغيلها البيئي.

**الاستخدام:** تتمثل العوامل الرئيسية التي تُعيق الاستخدام في انعدام الثقة والقدرة على استخدام الخدمات. وقد تؤدي الحملات التسويقية فضلاً عن التواصل مع الوكلاء إلى تشجيع الاعتماد الرقمي، بما في ذلك للنساء. ومن المرجح أن يعتقد أصحاب الأعمال متناهية الصغر وأصحاب الدخل غير الثابت أن المدفوعات الرقمية محدودة القيمة. ومن شأن شبكات الهاتف المحمول غير الموثوقة وعدم قبول التجار للمدفوعات الرقمية على نطاق واسع وتكاليف المعاملات وواجهات المستخدم المعقدة أن تؤثر على تفاعل المستخدمين المتواصل مع المدفوعات الرقمية. ويؤدي الوكلاء دورًا رئيسيًا في تثقيف المستخدمين ومساعدتهم في إجراء معاملات محددة وإدارة المشكلات التي تواجههم وتقديم الدعم لتحقيق الاتصاف للمستهلك.

ما زالت النساء تواجهن عوائق أكثر من الرجال رغم أن جسامة هذه العوائق تعتمد على السياق.



## تؤكد آراء المستخدمين النهائيين على أهمية الوظائف والثقة لزيادة اعتماد أنظمة الدفع الرقمي

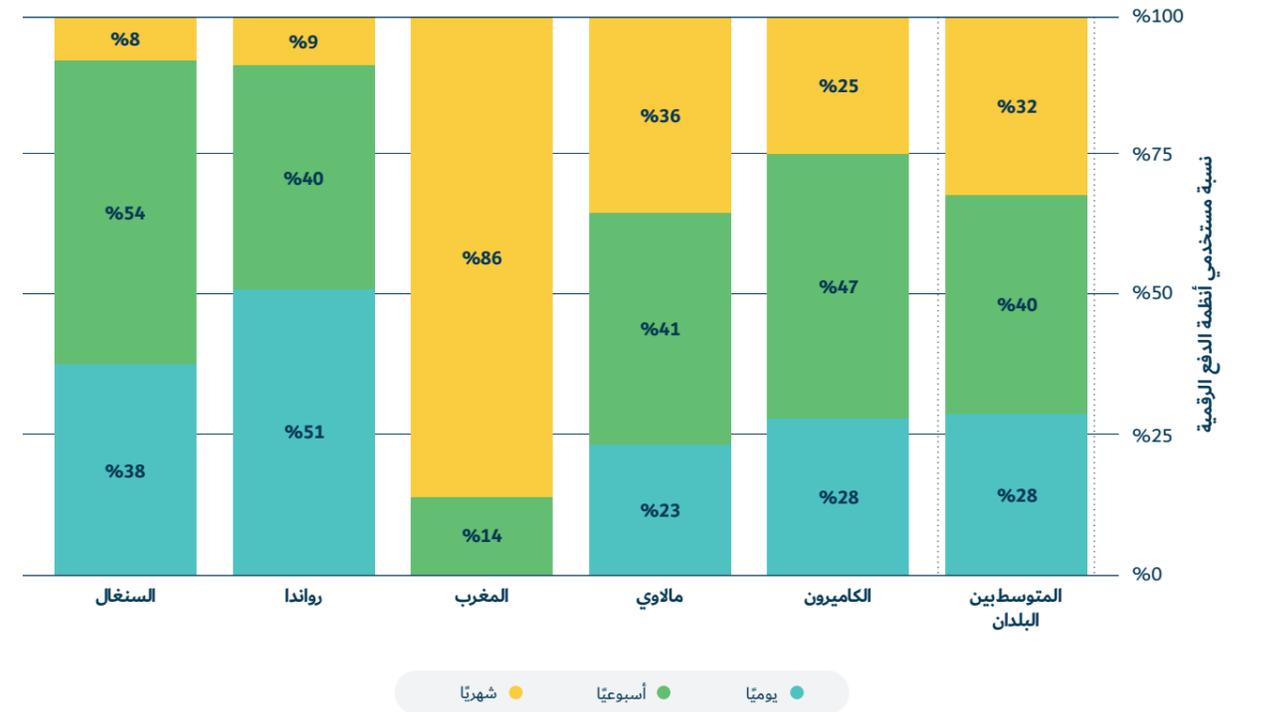
واضحة بين الجنسين فيما يتعلق بالمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (MSMEs): يسجل أصحاب الأعمال من الذكور متوسطًا يزيد على 30 معاملة أسبوعيًا، بينما يسجل أصحاب الأعمال من الإناث 24 معاملة فقط.

يؤثر العمر أيضًا في استخدام المدفوعات الرقمية، لكن يتفاوت مدى التأثير بحسب البلد؛ فقد رحبت نسبة أكبر من المستخدمين الأصغر سنًا ممن في عمر 30 عامًا أو أقل بالمدفوعات الرقمية مقارنةً بالأكبر سنًا منهم، وذلك نظرًا إلى تطلعهم للابتكار ورغبتهم في اغتنام الفرص عبر الهاتف المحمول والتجارة الإلكترونية. وعلى الرغم من هذا، يتمتع كبار السن بفرص أكثر لإجراء المدفوعات الرقمية، وذلك نظرًا إلى ارتفاع التزامات الدخل والمصرفيات، وهو ما يزيد من استخدامهم لهذه المدفوعات بوتيرة أكبر.

يوجد في البلدان المشمولة في العينة لعام 2023 عدد أقل من المستخدمين بشكل عام ولكن عدد أكبر من حيث المستخدمين المتميزين. ومن ضمن البالغين من مستخدمي أنظمة الدفع الرقمية في الكاميرون وملاوي والمغرب ورواندا - البلدان الخمسة التي أجريت فيها استبيانات المستهلكين لهذا التقرير - فإن أكثر من نصف البالغين يستقبلون أو يرسلون مبلغًا ماليًا مرة واحدة في الأسبوع على الأقل. وعلى وجه التحديد، يعمل قرابة 70% من مستخدمي أنظمة الدفع الرقمية الذين شملهم الاستبيان على إجراء معاملة رقمية مرة واحدة في الأسبوع على الأقل، وهو ما يعني أنهم من "المستخدمين المتميزين". (الشكل 0.5).

تُظهر مجموعات المستخدمين المختلفة أنماطًا مختلفة من حيث الاستخدام. وعند النظر إلى حجم المعاملات الأسبوعية، نلاحظ فجوة

الشكل 0.5 | تحليل مختلف البلدان: وتيرة استخدام المعاملات الرقمية



"أغلب النساء لم يرتدن المدارس، لذا لا يمكنهن إجراء معاملة بسهولة باستخدام المنصات الرقمية"

## من العوائق إلى الفرص

لم يتحسن مشهد خدمات أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا حتى الآن إلى المستوى الأمثل الذي يلبي احتياجات المستخدمين النهائيين بشكل شامل أو ينشئ نماذج عمل مستدامة منخفضة التكلفة.

وبحسب ما بينه الجدول 0.2، تشكل العوائق والفرص على خمسة مستويات خطة توسيع نطاق الاعتماد والاستخدام لأنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا.

### الجدول 0.2 | لمحة سريعة عن العوائق والفرص

العوائق	الفرص
<ul style="list-style-type: none"> <li>التنافس مع الأنظمة المملوكة ملكية خاصة أو الأنظمة مغلقة الحلقة، والتداخل بين الأنظمة الإقليمية، مما يؤدي إلى تقسيم السوق ويحول دون الانتشار على نطاق واسع.</li> <li>تأثير انتشار المعاملات التي تتم داخل الكيان الواحد على قابلية توسيع نطاق أنظمة الدفع الفوري المنفذة من خلال ترتيبات التشغيل البيئي لجهة خارجية.</li> <li>ترتيبات التشغيل البيئي دون المستوى الأمثل.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تحقيق الآثار المترتبة بالشبكة من خلال جذب المزيد من المشاركين.</li> <li>توسيع النطاق من خلال المزيد من حالات الاستخدام.</li> <li>تحقيق نماذج عمل مستدامة لخفض التكاليف وزيادة القبول وتحقيق التوسع.</li> <li>مشاركة البنية التحتية لتحقيق الكفاءة.</li> <li>تصنيف بيانات المعاملات داخل الكيان الواحد لأنظمة الدفع الفوري بهدف توفير المزيد من المبررات.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>عدم التأيد من جانب مزودي خدمات الدفع المنتشرين المستثمرين الكبار في بنيتهم التحتية، وذلك بخصوص قيمة التشغيل البيئي مع مزودي خدمات الدفع الأقل انتشارًا.</li> <li>انعدام شفافية قواعد الأنظمة وبيانات الأداء (الأحجام، والقيم).</li> <li>عدم معالجة العوائق التنظيمية الرئيسية التي تقف عقبة أمام مزودي خدمات الدفع سواءً محليًا أو عبر الحدود وتمثل هذه العوائق في: عبء الامتثال، والقيود على صرف العملات الأجنبية، والتحديات التشغيلية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تطوير تصميمات لأنظمة الدفع الفوري من خلال عملية تشاورية يقودها المشاركون.</li> <li>تحقيق الشفافية والوضوح بشأن قواعد النظام وبياناته لتحسين ثقة مزودي خدمات الدفع وكسب تأييدهم، وللمساعدة في تحقيق الامتثال.</li> <li>تأييد رقمنة المدفوعات وتنفيذ التغيير التنظيمي.</li> <li>السماح للمشاركين الجدد باختبار المنتجات في بيئة تسيطر على المخاطر.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>توجد فجوة مستمرة بين الجنسين ترتبط باستخدام المدفوعات الرقمية، بالإضافة إلى فجوات في الوصول إلى الهاتف والإنترنت ووثائق الهوية القانونية.</li> <li>عدم القدرة على تصميم منتج يلبي الاحتياجات الخاصة بالمرأة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إنشاء آليات انتصاف فعالة لمواجهة الاحتيال وزيادة الثقة. إجراء حملات لتوعية المرأة بحقوقها وواجباتها.</li> <li>تحليل البيانات المصنفة بحسب النوع الاجتماعي للارتقاء بتصميم المنتجات والخدمات.</li> <li>الاستفادة من شبكات الوكلاء، لا سيما الوكيلات، بهدف الانضمام وبناء الثقة وتعريف المرأة بالمدفوعات الرقمية.</li> <li>توحيد حالات استخدام المعاملات من حكومة إلى فرد (G2P).</li> <li>اعتماد أنظمة اعرف عميلك الإلكترونية لتقليل عوائق الوصول.</li> </ul>



نماذج عمل أنظمة الدفع الفوري



عرض قيمة أنظمة الدفع الفوري لمزودي خدمات الدفع



شمولية المرأة في المدفوعات الرقمية



العوائق	الفرص
<ul style="list-style-type: none"> <li>تأثير التداول المحدود للقيمة الرقمية على قدرة أنظمة الدفع الفوري على التوسع وخفض التكاليف.</li> <li>تأخر اعتماد المستخدمين لمدفوعات التجار واستمرار الطابع غير الرسمي للتاجر.</li> <li>ترسية العقود من حكومة إلى فرد (G2P) بشكل انتقائي أو عدم تحولها إلى الصيغة الرقمية / لا تزال معتمدة على التوزيع النقدي.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تشجيع المدفوعات من فرد إلى شركة (P2B) التي تكون أقل رسوميًا وموثوقة للتجار والمستخدمين النهائيين من خلال وضع قواعد الأنظمة بشأن التسعير والشفافية؛ ودمج المدفوعات من شركة إلى شركة (B2B) في سلسلة القيمة، مع حوافز المستخدمين النهائيين.</li> <li>رقمنة توزيع المدفوعات من حكومة إلى فرد (G2P)، وانفتاح التوزيع أمام مختلف الجهات الفاعلة.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>لم يعد معيار الأيزو رقم 8385 للمنظمة الدولية لتوحيد المقاييس (ISO) قيد التطبيق، ولكن معيار الأيزو رقم 20022 لا يزال مكلّفًا.</li> <li>الافتقار إلى رموز الاستجابة السريعة (QR) الموحدة.</li> <li>القيود المفروضة على تبادل البيانات تحد من الابتكار.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اعتماد طبقات تكامل واجهة برمجة التطبيقات (API) لتمكين التكامل مع معيار الأيزو رقم 20022.</li> <li>اعتماد رموز الاستجابة السريعة (QR) الموحدة لزيادة الملاءمة.</li> <li>الاسترشاد في استراتيجيات البلد بالخدمات البنكية المفتوحة والتمويل المفتوح بهدف دفع وتيرة التقدم في معايير التكنولوجيا.</li> </ul>



حالات استخدام مدفوعات التجار والحكومات



معايير التكنولوجيا

وأخيراً، سيؤدي الاتحاد الأفريقي دوراً مهماً في رفع مسألة الضرورة الملحة للسياسة ولأجندة مواءمة اللوائح التنظيمية مع رؤساء الدول.

### كيف يمكن تحقيق المواءمة؟

لا يزال الطريق طويلاً في سبيل تحقيق المواءمة في ظل التحديات التي تفرضها الاختلافات في الهياكل القانونية المحلية. ويتطلب ذلك استراتيجيات وبرامج إقليمية استباقية فضلاً عن الأطر التنظيمية النموذجية حيثما كان ذلك مناسباً. وقد توفر الدروس المُستفادة من جميع أنحاء العالم مساعدة للجماعات الاقتصادية الإقليمية (RECs) والبنوك المركزية على تحديد أولويات إجراءات المواءمة. وتشير هذه الدروس إلى ضرورة إجراء دراسة متأنية لتسلسل التغييرات التنظيمية والمبادرات الإقليمية. ويمكن تطوير ثلاثة عناصر رئيسة بشكل متزامن ومتكرر لتحقيق المواءمة الفعالة لمدفوعات التجزئة عبر الحدود:

#### 1. صياغة السياسات على المستويين الإقليمي والمحلي.

تتمثل الركيزة الأساسية الأولى في عمل مسؤولي إعداد السياسات الإقليميين والمحليين على وضع هدف مشترك. مبادئ مشتركة. وتزويد الجهات التنظيمية بصلاحيات التعاون.

#### 2. مواءمة الأطر التنظيمية.

تتمثل الركيزة الأساسية الثانية في المواءمة المحلية للوائح التنظيمية والتوجيهات والقواعد والممارسات والتنفيذ وفقاً للمبادئ الإقليمية، مع اتباع أساليب متوافقة بشكل معقول ضمن حدود قدرة كل بلد على المستوى التقني وقدرتها على تحمل المخاطر. وقد تساهم المنظمات الإنمائية في بناء القدرات ودعم التقنيات.

#### 3. الاتفاقيات الرسمية.

تتمثل الركيزة الأساسية النهائية في إعداد توجيهات خدمات الدفع والاتفاقيات التجارية ليصبح الانضمام إليها في صورة أدوات رسمية بهدف تحقيق نتائج المواءمة على المدى الطويل.

### ما المطلوب لتحقيق المواءمة؟

يتطلب تحقيق المواءمة اتباع آلية عملية تحترم سلطة الجهات التنظيمية داخل كل ولاية قضائية مع توفير مبادئ توجيهية شاملة يتم تحديدها من خلال الاعتراف المتبادل على المستوى الإقليمي.

#### وتوجد العديد من الجوانب التي تستدعي المواءمة فيما يخص اللوائح التنظيمية:

- متطلبات ترخيص مزودي خدمات الدفع، وأنظمة الإشراف.
- إطار إجراءات اعرف عميلك (KYC) والعناية الواجبة للتحقق من العملاء (CDD)، بما في ذلك اعرف عميلك إلكترونياً (eKYC)، وتفسير توجيهات فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية الخاصة بمكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب وإطار تمويل الانتشار.
- أحكام حماية المستهلك المالي بشأن عمليات تقديم الشكاوى، وحل النزاعات، والإفصاح، والشفافية.
- توافر النقد الأجنبي، وأنظمة الإبلاغ.
- خصوصية البيانات ومشاركتها عبر الحدود ومبادئ حماية البيانات بما في ذلك توافق معايير بيانات الدفع وتنسيقاتها.

#### من يتكلف بالمواءمة؟

البنوك المركزية هي الجهات الفاعلة الرئيسية في تحفيز المواءمة. ولتمكينهم من ذلك، يلزم وجود هياكل واتفاقيات للتعاون، لا سيما فيما يخص التزاهة المالية ومواءمة البيانات.

وبالإضافة إلى البنوك المركزية، يمكن لسلطات حماية البيانات أن تؤدي دوراً حيوياً في تسهيل التجارة عبر الحدود من خلال ضمان حماية البيانات أثناء عمليات نقل البيانات الدولية. وتضطلع سلطات السياسات الضريبية والنقدية بأدوار بالغة الأهمية في مواجهة العوائق التي تحول دون الرقابة على الصرف، في حين أن الجماعات الاقتصادية الإقليمية والاتحادات النقدية والمناطق النقدية وما يرتبط بذلك من الهيئات التنفيذية جميعها منطقتة بمهمة تحسين التعاون والتأزر بين الأعضاء، بما في ذلك المدفوعات عبر الحدود.

### إطلاق العنان للمدفوعات عبر الحدود من خلال التنسيق في جوانب السياسات واللوائح التنظيمية

تؤدي أنظمة الدفع الشاملة عبر الحدود في قطاع التجزئة دوراً مهماً في دعم تنفيذ التجارة الرقمية في إطار مهام منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية (AfCFTA).

ويلزم مواءمة أطر السياسات واللوائح التنظيمية لمجابهة العوائق المرتبطة بالحوالات عبر الحدود (التحويلات من فرد إلى فرد P2P)، والمدفوعات التجارية للمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (MSME)، ومن شركة إلى شركة (B2B)، ومدفوعات التجار عبر الحدود (من فرد إلى شركة P2B).

في الوقت الحالي، يواجه المستخدمون النهائيون ومزودو الخدمات في قطاع التجزئة عوائقاً كبيرة أمام المدفوعات عبر الحدود. ويوجد العديد من مزودي الخدمات الحاليين عبئاً مرتفعاً للغاية للامتثال لخدمة المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (MSMEs) والمهاجرين من خلال المدفوعات عبر الحدود. وتُسفر التكلفة العالية واللوائح المعقدة ومتطلبات إعداد التقارير عن إجبار المستخدمين النهائيين إلى استخدام القنوات غير الرسمية لكلٍ من الحوالات والمدفوعات التجارية. وبشكلٍ عام، فإن مدفوعات التجزئة عبر الحدود في القارة مُكلفة ولا يسهل الوصول إليها، وبالتالي لا تزال غير رسمية إلى حدٍ كبير.

#### لماذا ينبغي تحقيق المواءمة؟

أشار مزودو الخدمات إلى أن أهم العوائق التنظيمية أمام تنفيذ المدفوعات الرقمية عبر الحدود تتمثل في ما يلي: عدم وجود إطار منح تراخيص للمدفوعات بما يتناسب مع حجم المخاطر، والعبء التنظيمي المرتفع مع العقوبات الكبيرة مقابل عدم الامتثال، والتباينات بين متطلبات اعرف عميلك (KYC) ومتطلبات العناية الواجبة للتحقق من العملاء (CDD) عبر البلدان المختلفة، ومتطلبات توطيق البيانات، والتعقيدات في النظام الضريبي، وإعداد تقارير ميزان المدفوعات عبر الولايات القضائية المختلفة. وتؤدي هذه العوائق إلى زيادة المخاطر والتكلفة التي يتحملها مزودو الخدمات، وتفرض أيضاً تحديات أمام دخول المبتكرين إلى السوق ممن يرغبون في التركيز على المدفوعات الشاملة عبر الحدود. وستحد مواءمة اللوائح التنظيمية عبر مختلف الولايات القضائية من التعقيد وسييسر قدر أكبر من المنافسة، مما قد يؤدي إلى إتاحة خيارات دفع عبر الحدود برسوم أقل ووتيرة أسرع وسهولة أكثر بالنسبة للمستخدمين النهائيين.





## ما الخطوة التالية؟

والإشراف لتمكين منظومات شاملة على المستويين الوطني والإقليمي من خلال تبني تدابير لدعم الابتكار والمزيد من التنسيق الاستراتيجي بين الجهات التنظيمية المحلية ومواءمة اللوائح التنظيمية على المستوى الإقليمي بشأن أنظمة الدفع عبر الحدود.

ستواصل منظمة AfricaNenda والبنك الدولي واللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة (UNECA) في الدفاع عن تيسير الوصول إلى أنظمة الدفع الفوري أمام الفئات كافة، وستواصل أيضًا مساعدة الجهات التنظيمية والجهات الفاعلة في السوق على المفاضلة بين الخيارات المطروحة أمامهم أثناء السعي لإنشاء أنظمة دفع فوري شاملة لتصبح البنية التحتية العامة للمجال الرقمي في أفريقيا.

يعرض تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) في أفريقيا لعام 2023 التقدم الذي تحرزه القارة في زيادة حجم المعاملات الرقمية الفورية وقيمتها. ويتناول أيضًا الحاجة إلى مزيد من العمل لضمان شمولية أنظمة الدفع الفوري حتى تتمكن من المساهمة بنجاح في نمو البنية التحتية العامة للمجال الرقمي في أفريقيا. وإذ تتطلع إلى المستقبل، يتعين على مسؤولي إعداد السياسات إيجاد الحوافز لتصميم أنظمة الدفع الفوري الشاملة وتوسيع نطاقها ضمن البنية التحتية الحالية للأسواق المالية. وفي هذا الصدد، من المهم بمكان الوصول إلى معلومات موثوقة وقابلة للمقارنة، وبالنسبة لأنظمة الدفع الفوري، من الضروري التأكد من أن تأتي هياكلها تصميمية وحوكمتها بما يدعم تحقيق نتائج شاملة مع ضمان تلبية متطلبات المستهلكين والمشاركين في السوق لتحقيق الشمولية المستدامة. ويتعين على الجهات التنظيمية بدورها دراسة كيفية التنظيم

## الآفاق المستقبلية

البيئي الشامل بين الأنظمة كافة.

من شأن العديد من التوجّهات المرتبطة بالسوق والأنظمة والمستهلكين أن تشكل مشهد التطور الذي تمر به أنظمة الدفع الفوري بالإضافة إلى قدرتها على التوسع في جميع البلدان والمناطق، كما هو موضح في الجدول 0.3:

بدأت سوق المدفوعات الرقمية في أفريقيا عهدًا جديدًا. وعلى الرغم من استقرار مشهد أنظمة الدفع الفوري نسبيًا خلال العام الماضي، ستستمر الديناميات التنافسية والوظائف المرتبطة بالمدفوعات في التطور، وسيبدأ تشغيل أنظمة دفع فوري جديدة مع ظهور أنظمة جديدة أيضًا، وستشهد هذه الأنظمة في بعض البلدان تداخلًا مع الأنظمة الإقليمية. وفي الوقت نفسه، ثمة فرص كبيرة للتعجيل بالمدفوعات الرقمية وإمكانية التشغيل

### الجدول 0.3 | لمحة سريعة على التوجّهات المرتبطة بالسوق والأنظمة والمستهلكين

<ul style="list-style-type: none"> <li>• سيعمل الكلاء على ترسيخ تواجدهم في نقاط متعددة على طول سلسلة قيمة المدفوعات الرقمية.</li> <li>• ستواصل شركات التكنولوجيا المالية إطلاق منتجات مبتكرة وزيادة حصتها في الشبكات/السوق داخل سوق المدفوعات المالية عبر الهاتف المحمول.</li> <li>• تعمل الجهات التنظيمية على مراجعة قوانين المدفوعات والأدوات المالية الإلكترونية بهدف تحسين الابتكار.</li> <li>• ستسمح عمليات طرح الهوية الرقمية باستخدام المزيد من خيارات معرّف الوكيل.</li> <li>• قد تؤدي الأصول الافتراضية لمدفوعات التجزئة عبر الحدود إلى انحراف جهود التوسع عن أنظمة الدفع الفوري.</li> </ul>	 <p>توجّهات السوق</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ما زالت البنوك تؤدي دور المشارك الأساسي في أنظمة الدفع الفوري.</li> <li>• تستمر شركات التكنولوجيا المالية (Fintechs) في تقديم خدمات الواجهة الأمامية والواجهة الخلفية بالشراكة مع مزودي خدمات الدفع الحاليين بدلًا من أن تصبح مشاركة مباشرة في أنظمة الدفع الفوري (IPS).</li> <li>• ظهور التمويل المفتوح بشكل متزايد.</li> <li>• أصبحت العملات الرقمية للبنوك المركزية (CBDCs) بمثابة آليات لامركزية للتسوية الفورية وللتشغيل البيئي، لكن الدعم المطلوب للمساعدة التقنية يزيد على المستوى المعروض.</li> </ul>	 <p>توجّهات الأنظمة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• يتزايد تعرض المستخدمين النهائيين للاحتيال والجرائم الإلكترونية وهم على دراية بذلك.</li> <li>• يتأثر المستخدمون النهائيون بالأسعار بشكل مستمر.</li> <li>• يشهد المستخدمون النهائيون زيادة في استخدامهم لهواتفهم الذكية، إلا أن فرص الوصول إلى البيانات تشهد نموًا بطيئًا.</li> </ul>	 <p>التوجّهات المرتبطة بالمستخدمين النهائيين</p>



## مقدمة

يأتي تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) في أفريقيا لعام 2023 في أفريقيا بهدف تقييم التقدم المُحرَز في تطوير مسارات الدفع في القارة، بالإضافة إلى إبراز الدروس المستفادة في تصميم أنظمة الدفع الفوري الشاملة (IIPS) وتطبيقها.

أفريقيا مقرًا لها وتسمح بإجراء المعاملات الرقمية القائمة على أوامر الدفع في الوقت الفعلي. ويستبعد هذا التصنيف صراحةً أنظمة الدفع الفوري الخاصة أو أنظمة التعامل داخل الكيان الواحد، ويدخل في ذلك معظم أنظمة البطاقات. يُشار أحيانًا إلى أنظمة الدفع الفوري باسم "أنظمة الدفع السريع" (FPS) أو "أنظمة الدفع في الوقت الفعلي" (RTPS).

لكن ما الذي نعنيه بأنظمة الدفع الفوري؟ وما الذي يعنيه تحديدًا أن تكون تلك الأنظمة شاملة؟

يشير مصطلح نظام الدفع الفوري (IPS) المستخدم في هذا التقرير إلى أنظمة الدفع الفوري في قطاع التجزئة مفتوحة الحلقة التي تتخذ من

يُعرّف نظام الدفع الفوري في قطاع التجزئة المُشار إليه في هذا التقرير على النحو التالي:

إتاحة عمليات الدفع الفوري: أن يتيح النظام إجراء معاملات دفع فوري بالائتمان. <sup>7</sup>		الوقت الفعلي: تحويل القيمة بصورة فورية (خلال ثوانٍ).	
عدم قابلية الإلغاء: لا يمكن للدافع التراجع عن المعاملات بشكل عام (باستثناء المعاملات الاحتياطية أو غير الصحيحة).		رقمي: نظام إلكتروني مع سهولة الوصول إلى الخدمات على الأجهزة المدعومة رقميًا.	
إتاحة المدفوعات منخفضة القيمة: عدم فرض حد أدنى لمبلغ المعاملة.		التوافر: يتوفر النظام للاستخدام على مدار الساعة طوال أيام السنة باستثناء أوقات الصيانة المقررة أو تعطل النظام.	
		الحلقة المفتوحة: نظام متعدد الأطراف وقابل للتشغيل البيئي؛ وبالتالي تُستثنى من ذلك الأنظمة مغلقة الحلقة وأنظمة المعاملات التي تتم داخل الكيان الواحد.	

تعالج أنظمة الدفع الفوري الشاملة (IIPS) المدفوعات رقميًا في الوقت الفعلي تقريبًا، وهي متاحة للاستخدام على مدار الساعة وطوال أيام السنة أو ما يقرب من ذلك قدر الإمكان. وتتيح هذه الأنظمة معاملات دفع فورية منخفضة التكلفة والقيمة وغير قابلة للإلغاء، وتعتمد هذه الأنظمة أيضًا على ترتيبات التشغيل البيئي متعدد الأطراف ومفتوح الحلقة، ويحظى مزودو خدمات الدفع المرخصون بفرصة وصول عادل إلى النظام، ويحظى المشاركون في النظام بفرص مساهمة متساوية إلى النظام. ويؤدي البنك المركزي دورًا في حوكمة النظام، ويحظى المستخدمون النهائيون بإمكانية الوصول إلى مجموعة كاملة من حالات الاستخدام والقنوات، فضلًا عن آليات الانتصاف الشفافة والمناسبة للغرض.

ليصبح نظام الدفع الفوري شاملاً، يجب أن يلبي النظام المعايير الطموحة التالية التي تستند إلى عمل منظمة AfricaNenda (2021)، والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) (2021)، والبنك الدولي (2021ب)، ومؤسسة بيل وميليندا غيتس (2019)، وبنك التسويات الدولية (2016).<sup>8</sup>

ويُعد تطوير أنظمة الدفع الفوري وأنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا عاملاً حاسماً في تمكين الشمول المالي والتحول الرقمي والتجارة عبر الحدود. وتشير الاتجاهات بالفعل إلى زيادة في اعتماد المدفوعات الرقمية في أفريقيا، وهو ما يعزّز من استخدام أنظمة الدفع الفوري (IPS).

<sup>7</sup> تُستثنى أنظمة الخصم المباشر القائمة على أوامر الصرف فقط ولا تدعم المعاملات الدفع الفوري بالائتمان كحد أدنى. ويُرجح أن تؤدي تحويلات الخصم المباشر الفورية القائمة على أوامر الصرف دورًا مهمًا في المستقبل، خاصة مع المدفوعات المتكررة من فرد إلى شركة متوقعة وعندما تكون سهولة الاستخدام مطلوبة، لكن هذا النوع من التحويلات غير متوفر على نطاق واسع حاليًا.

<sup>8</sup> انظر الفصل 2 لإنهاء نظرة سريعة على مسرد التعريفات.



## يتناول التقرير الجوانب التالية:

2

يتطرق **الفصل 2** إلى خريطة أنظمة الدفع الفوري المحلية والإقليمية في أفريقيا. ويسلط الفصل الضوء على المكونات الضرورية لكل نظام دفع فوري، مثل نوعه ووظيفته والجهات الفاعلة الرئيسية والتكنولوجيا. ويضع الفصل كل نظام دفع فوري في أفريقيا في مجموعة خاصة بالشمولية.

3

يقدم **الفصل 3** نتائج البحث النوعي والكمي في استخدام المدفوعات بين المستخدمين من الأفراد منخفضي الدخل والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في البلدان الأفريقية الخمسة التالية: الكاميرون وملاوي والمغرب ورواندا والسنغال.

4

يحدد **الفصل 4** العقبات والفرص لتحقيق شمولية نظام الدفع الفوري، ويستكشف تطوير البنية التحتية العامة للمجال الرقمي لجميع أصحاب المصلحة في المنظومة.

5

يقدم **الفصل 5** مناقشة متعمقة حول مدفوعات التجزئة عبر الحدود والعوائق التنظيمية المرتبطة بها. ويشرح الفصل أهمية مواءمة اللوائح التنظيمية والسياسات في القارة، والتقدم المحرز في المواءمة إلى غاية تاريخ إصداره، والدروس المستفادة من جميع أنحاء العالم؛ والتي يمكن لمسؤولي إعداد السياسات الاستناد إليها.

6

يقدم **الفصل 6** الآفاق المستقبلية من ثلاثة جوانب: السوق والنظام والمستهلك.

7

يختتم **الفصل 7** التقرير ويلخص التوصيات بالإجراءات المقترحة اتخاذها.

وتؤدي أيضًا أنظمة الدفع الفوري الشاملة دورًا محوريًا في تطبيق التجارة الرقمية في أفريقيا في إطار مهام منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية (ATFCFA). ويمكن للتجارة الرقمية تعزيز التجارة بين بلدان قارة أفريقيا من خلال توسيع الأسواق الأفريقية أمام التجار في القارة. وسيؤدي تمكين التجار من إرسال المدفوعات أو استلامها بسلاسة إلى تحقيق قيمة كبيرة. ويُعد وجود نظام مالي مزدهر مع أنظمة دفع فوري شاملة في قطاع التجزئة عبر الحدود حافزاً لتطبيق التجارة الرقمية بنجاح.

ويؤدي تحقيق التشغيل البيئي الشامل عبر أنظمة الدفع الفوري دورًا ضروريًا في الشمولية، وتشهد المدفوعات البيئية زيادة داخل القارة. زادت المعاملات من الهاتف المحمول إلى البنك بنسبة 47% في عام 2022 والمعاملات من البنك إلى الهاتف المحمول بنسبة 36% على أساس سنوي، وهو أعلى معدل نمو بين جميع أنواع المعاملات (GSMA 2023a). وتحتل الاتصالات الرقمية الشاملة والبيئية عبر أنظمة الدفع الفوري، والتي تدمج مجموعة متنوعة من أنواع مزودي الخدمات، مكانة ضرورية في أي نظام شامل. ومن شأن وجود شبكة من مختلف الجهات الفاعلة أن يؤدي إلى توفير الخيارات أمام المستخدم النهائي، ما يخفض بدوره من تكاليف المعاملات ويضمن توفر الخدمة على مستوى البلد أو المنطقة. ومن شأن وجود أنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات والتي تربط البنوك بمزودي أنظمة الدفع من غير البنوك لتوفير وظيفة الدفع الفوري محليًا وعبر الحدود أن يحقق أقصى قدر من الكفاءة.

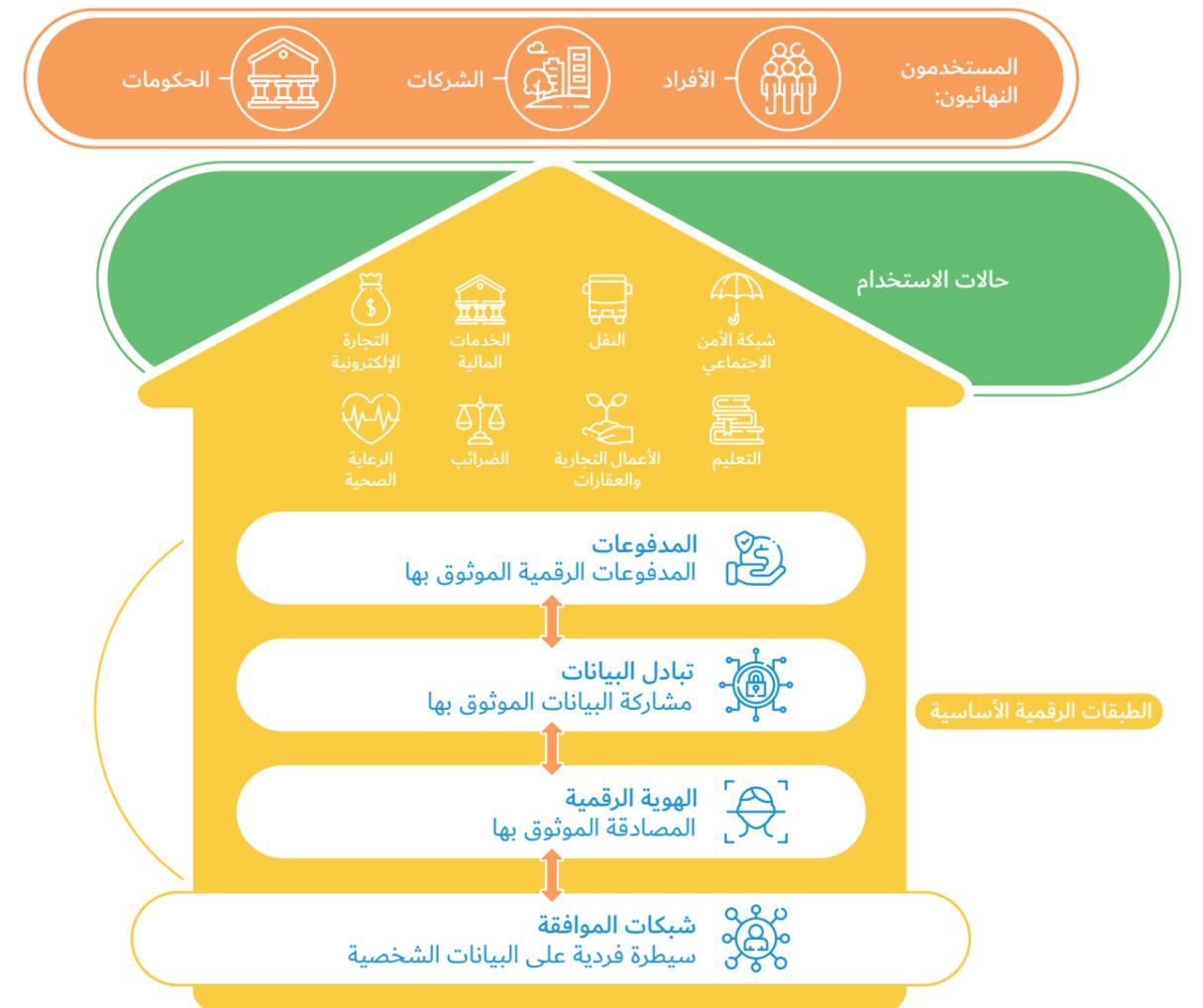
يقدم هذا التقرير نظرة متعمقة على التقدم المحرز في توفير أنظمة الدفع الفوري الشاملة (IIPS) في أفريقيا. وقد أعدّ باتباع نهج بحثي مختلط الأساليب يجمع بين مصادر ومؤلفات من القطاعين الحكومي والخاص لإنشاء قاعدة بيانات شاملة لخريطة أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا؛ وبين البحث النوعي مع أصحاب المصلحة الرئيسيين؛ وكذا الاستبيانات النوعية والكمية للمستهلكين والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (MSME) في خمسة بلدان؛ والبحث المتعمق في القضايا المتعلقة بمواءمة اللوائح التنظيمية عبر الحدود باستخدام المؤلفات والتقارير والمقابلات الموثقة مع أصحاب المصلحة الرئيسيين؛ وأخيرًا دراسات الحالة لأنظمة الدفع الفوري (IPS). وللاطلاع على المزيد من التفاصيل بشأن أساليب البحث، انظر **الملحق "أ"** لإلقاء نظرة عامة، و**الملحق "و"** لتفاصيل بحث المستهلكين، و**الملحق "ج"** لدراسات الحالة الموثقة.

وبالرغم من التقدم المحرز، ما زالت هناك فجوات في الوصول إلى المدفوعات الرقمية. وغالبًا ما تُستبعد المجموعات التي تعاني من نقص الخدمات المالية، على غرار النساء والبالغين صغار السن والبالغين ذوي الدخل المنخفض. وبينما تواصل أفريقيا تحولها نحو الخدمات الرقمية، لا سيما في مدفوعات التجزئة، فإن هناك حاجة متنامية إلى أنظمة الدفع الفوري الشاملة التي توفر الأسس لطبقة المدفوعات في البنية التحتية العامة للمجال الرقمي (IPD، الشكل 1.1). تيسر البنية التحتية الرقمية العامة الخدمات الحكومية والوظائف المجتمعية الضرورية، والتي تكون تأسيسية في الاقتصاد الرقمي (البنك الدولي 2020a) وقد تدعم أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا تقدّم البنية التحتية العامة للمجال الرقمي، ما يمنح الجميع وصولاً إلى المدفوعات الرقمية ويسفر عن مرونة محلية وإقليمية في حالة وقوع الأزمات، وذلك من خلال الرقمنة الفعّالة للمدفوعات من حكومة إلى فرد (P2G) على سبيل المثال.

وقد استخدم 50% تقريبًا من الأفراد البالغين، عبر 40 بلدًا أفريقيًا تتوفر بشأنه المعلومات، المدفوعات الرقمية في عام 2021 بنسبة تتراوح من 5% من البالغين في جنوب السودان إلى 81% في جنوب أفريقيا. وزاد استخدام المدفوعات الرقمية بنسبة 79% في إفريقيا منذ عام 2014 (البنك الدولي 2021c).

كانت الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول محركًا مهمًا للوصول إلى المعاملات الرقمية واستخدامها في أفريقيا جنوب الصحراء (SSA)، التي تضم 154 خدمة من الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول و218 مليون حساب نشط على مدار 30 يومًا من حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول اعتبارًا من عام 2022. وزاد عدد حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بنسبة 15% على أساس سنوي في عام 2022، وزادت قيم وأحجام المعاملات بنسبة 21% في عام 2021 وبنسبة 22% في عام 2022 (النظام العالمي للاتصالات المتنقلة GSMA 2023أ). وترجع نسب النمو هذه إلى بنية تحتية رقمية بشكل متزايد للدفع الفوري، ونمو مزودي الخدمات الرقمية، وزيادة ثقة المستخدمين النهائيين بخدمات المدفوعات عبر الهاتف المحمول.

## الشكل 1.1 | طبقات البنية التحتية العامة للمجال الرقمي



# مشهد أنظمة الدفع الفوري

خلال السنوات الخمسة عشرة الأخيرة، أدت الحاجة إلى خيارات دفع أكثر سرعة وأمنًا وإقناعًا إلى اندفاع هائل نحو اعتماد أنظمة الدفع الفوري (IPS). ويقدم هذا الفصل نظرةً عامة على المشهد الحالي لأنظمة الدفع الفوري (IPS) في أفريقيا. ويتناول بالتفصيل الجوانب المختلفة لأنظمة الدفع الفوري، بما في ذلك أنواعها ونطاقها الجغرافي والوظائف التي تدعمها ومنظومة المشاركين والتقنية التي تقوم عليها. فضلًا عن ذلك، يتطرق هذا الفصل إلى مستوى شمولية أنظمة الدفع الفوري (IPS) في الولايات القضائية المختلفة.

التدخلات التي قد تؤدي إلى التقسيم.

وبما أن الشاغل الأساسي يتمثل في الشمولية، فقد عيّنت منظمة AfricaNenda تصنيفات لتحديد مستوى شمولية أنظمة الدفع الفوري من خلال نطاق يتراوح بين **الأساسي والمتقدم والناضج**. حيث يتطلب الارتقاء إلى النضوج سمات شمولية أكبر من ناحية الوظائف والحوكمة. وبحسب تعريف منظمة AfricaNenda، لم تبلغ غالبية أنظمة الدفع الفوري (IPS) عبر القارة حتى اليوم سوى المستوى الأساسي للشمولية. ويسفر الاستثمار المستمر والمساعدة التقنية في أنظمة الدفع الفوري الموجودة والمخطط لها عن بلوغ شمولية أكبر خلال السنوات القليلة القادمة.

ويتمثل الدرس الرئيسي المستفاد من خلال هذه النظرة العامة في أن توسع أنظمة الدفع الفوري (IPS) في أفريقيا خلال العام الأخير كان متواضعًا. وبالرغم من ظهور ثلاثة أنظمة دفع جديدة عبر الإنترنت، لم يحظ بالتغطية سوى بلد إضافي واحد. وبالتالي، اعتبارًا من عام 2023، لا يتمتع بالوصول إلى أنظمة الدفع الفوري المحلية سوى 50% تقريبًا من المستخدمين النهائيين البالغين في أفريقيا. ورغم مساهمة الأنظمة الإقليمية في سد جزء من الفجوة المرتبطة بالوصول إلى هذه الأنظمة، تظل الكثير من مناطق شمال وغرب أفريقيا خارج التغطية. لكن، ثمة العديد من أنظمة الدفع الفوري المحلية والإقليمية في طور التخطيط حاليًا. وقد تتحقق إمكانية سد الفجوات في التغطية في حال توفر هذه الأنظمة عبر الإنترنت في السنوات القادمة، بل وحتى من الممكن حدوث بعض

وتوفر الأقسام التالية بيانات دقيقة بشأن العناصر الرئيسية لمشهد أنظمة الدفع الفوري.

## 2.1 | تغيّر مشهد أنظمة الدفع الفوري تغيرًا بسيطًا منذ عام 2022

البلدان التي تتمتع بأنظمة الدفع الفوري المحلية بواقع بلد واحد، بدمج إثيوبيا الآن. ويتمشى معدل التغير البطيء منذ عام 2022 مع التوقعات، بما أن أنظمة الدفع الفوري تحتاج سنوات عدة لتنفيذها وتوسعها وتتطلب عادةً مشاورات موسعة مع القطاع و/أو الجهات التنظيمية بالإضافة إلى التحسينات التقنية المتكررة. ويبين الجدول 2.2 التحولات التي طرأت على مشهد أنظمة الدفع الفوري بين عامي 2022 و2023 (تتوفر معلومات مفصلة أكثر في الملحق "ب").

يتسم مشهد أنظمة الدفع الفوري ببعض التغيرات البارزة منذ عام 2022 (انظر الجدول 2.1).<sup>9</sup> فقد انطلقت ثلاثة أنظمة جديدة، وهي نظام EthSwitch (إثيوبيا) ونظام Virement Instantané (المغرب) ونظام PayShap (جنوب أفريقيا) - منذ عام 2022؛ بالإضافة إلى إعادة تصنيف ثلاثة أنظمة، وهي نظام Meeza Digital (مصر) ونظام MauCAS (موريشيوس) ونظام eKash (رواندا)، لتتحول من تصنيف أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول/أنظمة الدفع الفوري البنكية إلى تصنيف أنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات. وعمومًا، زاد عدد

<sup>9</sup> عند إجراء الأبحاث لتقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2022، كوّنت منظمة AfricaNenda قاعدة بيانات شاملة لأنظمة الدفع الفوري، والتي تم تحديثها من أجل هذا التقرير (تتوفر خريطة تفاعلية على الموقع الإلكتروني لمنظمة AfricaNenda). وقاعدة البيانات هذه تُصنّف أنظمة الدفع الفوري وترسم لها خريطة وفق خصائصها، وتبين التحديثات أنظمة الدفع الفوري الجديدة المطلقة والتغيرات في البيانات الواردة في التقارير والبيانات التي تُشارك مباشرة والمعلومات الجديدة أو المراجعة من المجال العام وتعديلات الصرف الأجنبي.



## الشكل 2.1 | تفصيل أنظمة الدفع الفوري حسب النوع (العدد = 32)



## 2.2 | يُصنّف كل نظام دفع فوري حسب أحد الأنواع الأربعة

فضلا عن ذلك، أطلقت شركة EthSwitch (إثيوبيا) نظامًا جديدًا عابرًا للناطقات في عام 2022. ويؤدي إطلاق نظامي دفع بنكي إضافيين في عام 2023 - وهما Virement Instantané (المغرب) و PayShap (جنوب أفريقيا)، إلى جعل أنظمة الدفع الفوري البنكية ثاني الأنواع الشائعة لأنظمة الدفع الفوري (الإطار 2.1). ويظل نظام eNaira (نيجيريا) نظام الدفع الفوري بالعملة السيادية الوحيد، رغم وجود عدة مبادرات لأنظمة العملة الرقمية للبنك المركزي (CBDC) لمدفوعات التجزئة في أرجاء القارة، في مرحلة البحث أو في المرحلة التجريبية.

تمة أربعة أنواع من أنظمة الدفع الفوري في القارة. ويُحدّد نوع نظام الدفع الفوري بالنظر إلى وسائل الدفع التي يدعمها وترتيبات التشغيل البنكي (الجدول 2.2). وتساعدنا قواعد النظام أيضًا على تصنيف أنواع أنظمة الدفع الفوري، رغم كونها غير متوفرة للعموم في أكثر الأحيان<sup>11</sup>.

تعد أغلب أنظمة الدفع الفوري في عام 2023 عابرة للناطقات (الشكل 2.1). ويُصنّف نظامين من بين ثلاثة أنظمة دفع فوري إقليمية (وهي GIMACPAY و TCIB) ضمن فئة الأنظمة العابرة للناطقات، ويندرج نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) ضمن فئة نظام الدفع الفوري البنكي. ومنذ عام 2022، أُعيد تصنيف نظامي دفع فوري للمعاملات المالية عبر الهاتف المحمول إلى فئة الأنظمة العابرة للناطقات، إذ أصبحا الآن يشعلان البنوك. تحولت أنظمة Meeza Digital (مصر) و eKash (رواندا) و MauCAS (موريشيوس)، من نظام دفع فوري بنكي إلى نظام دفع فوري عابر للناطقات.

## الجدول 2.1 | تعريف أنواع أنظمة الدفع الفوري

## أنواع أنظمة الدفع الفوري

## نظام الدفع الفوري العابر للناطقات

نظام يوفر إمكانية التشغيل البنكي من الجميع إلى الجميع، وفيه يجري تحويل ومقاصة وتبادل الأدوات ضمن نظام شامل واحد. وتتيح الأنظمة العابرة للناطقات الوصول للبنوك والمؤسسات غير البنكية وتدعم المعاملات من كل من الحسابات البنكية والحسابات المالية عبر الهاتف المحمول. ويشمل التشغيل البنكي من الجميع إلى الجميع توفير الإمكانات للمستخدمين النهائيين للقيام بمعاملات مباشرة بين محافظ الحسابات لدى مزودين مختلفين للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، وبين الحسابات المالية عبر الهاتف المحمول والحسابات البنكية، وبين مختلف الحسابات البنكية. وينطوي النظام الواحد على قواعد مختلفة للمواءمة بين مختلف الأدوات. ويوفّر النظام الواحد إطار الحوكمة وينسّق بين الوظائف التشغيلية بصورة شاملة لمختلف الأدوات (GSMA 2014).



## نظام الدفع الفوري البنكي

نظام يتيح الوصول للبنوك فقط ويدعم الأدوات المرتبطة بالحسابات البنكية.



## نظام الدفع الفوري للمعاملات المالية عبر الهاتف المحمول

نظام يتيح الوصول إلى مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول فقط ويدعم الأدوات المرتبطة بالحسابات المالية عبر الهاتف المحمول.



## نظام الدفع الفوري بالعملة السيادية

نظام دفع فوري بالعملة الرقمية للبنك المركزي. وتُجمّع أنظمة الدفع الفوري بين أداة العملة السيادية ونظام تحويل القيمة الذي قد يوفر آلية تحويل قيمة رقمية موحدة بين أنظمة الأدوات التجارية و الأطراف المعنية المؤسسيين والأفراد داخل اقتصادٍ معيّن.



## الإطار 2.1 | إطلاق ثلاثة أنظمة جديدة منذ تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2022

← **EthSwitch**. أطلقت شركة EthSwitch مشروع منصة مدفوعات التجزئة في الوقت الفعلي في إثيوبيا خلال عام 2022، بعد تلقي التمويل من أجل تطوير نظام مدفوعات التجزئة في البلد من قبل مرفق الشمول المالي الرقمي لأفريقيا التابع لبنك التنمية الأفريقي ومؤسسة بيل وميليندا غيتس. وبعد نجاح البرنامج التجريبي بين تسعة بنوك ومؤسسة التمويل متناهي الصغر (MFI)، انطلقت خدمة المدفوعات من فرد إلى فرد (P2P) في أكتوبر 2022، التي تمكن البنوك ومؤسسات التمويل متناهي الصغر وجهات إصدار النقود الإلكترونية من تحويل الأموال على نحو فوري بين الحسابات والمحافظ الرقمية من خلال كل من تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة والتطبيقات (EthSwitch 2021). وتتولى شركة EthSwitch تشغيل النظام.

← **PayShap**. أُطلق PayShap في مارس 2023 في جنوب أفريقيا كنظام دفع فوري بنكي (BankservAfrica 2023). ويُدعم حاليًا من أكبر أربع بنوك: Absa) وإف إن بي (FNB) ونيدي بنك (Nedbank) وستاندر بنك (Standard Bank). ويعمل بنك BankservAfrica الذي هو عبارة عن غرفة مقاصة مركزية ومدير النظام الإقليمي لنظام TCIB على إجراء عمليات الدفع في الوقت الفعلي. وقد صُمّم هذا النظام من أجل المدفوعات منخفضة القيمة، مع سقف معاملات لا يتجاوز \$167 (3000 راند جنوب أفريقي)، وسقف يومي لا يتجاوز \$278 (5000 راند جنوب أفريقي). وتأتي هذه المبادرة ضمن رؤية بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي لعام 2025، مع اعتماد BankservAfrica وجمعية المدفوعات في جنوب أفريقيا كمنفذين أساسيين (Business Tech 2022). اشتمل الإطلاق على المدفوعات من فرد إلى فرد (P2P) فقط، أما المدفوعات من فرد إلى شركة (P2B) فهي في مرحلة التطوير (مقابلات الأطراف المعنية 2023، وJumar 2023). وحتى الآن لا توجد خطط عامة لإضافة حالات الاستخدام غير الحالات من فرد إلى فرد (P2P) ومن فرد إلى شركة (P2B)، أو لتوسيع نظام الدفع الفوري ليشمل مشاركين من غير البنوك، من قبيل مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.

← **Virement Instantané**. في حزيران/يونيو 2023، تعاون كل من البنك المركزي المغربي وبنك المغرب وغرفة المقاصة ومجموعة نظام المقاصة الإلكترونية بين البنوك المغربية من أجل إطلاق نظام دفع فوري بنكي وهو نظام Virement Instantané. ويخطط المنفذون إلى توسيع محتمل يشمل جميع بنوك المغرب من أجل الزيادة في سرعة المعاملات وزيادة التوفر وتبسيط المدفوعات. وتوفر الخدمة مدفوعات فورية من فرد إلى فرد (P2P). ويكون التفويض مجانيًا للمستخدمين النهائيين خلال الأشهر الثلاثة الأولى، وبعدها تمتلك البنوك صلاحية تحديد رسوم المعاملة الخاصة بها. لكن تمة سقف يومي لا يتجاوز \$1960 (أي 20000 درهمًا مغربيًا). وساهمت ورش العمل بين البنوك واختبارات إثبات المفهوم في تصميم بنية النظام التي تعتمد معيار الأيزو رقم 20022 (بنك المغرب 2023).

<sup>11</sup> اعتمدت المواقع الإلكترونية الخاصة بأنظمة الدفع الفوري كإحدى أفضل مصادر قواعد الأنظمة من أجل تجميع المعلومات. وللمساعدة على التحليل، يُصنّف نظام الدفع الفوري بأنه نظام عابر للناطقات إذا حدد الموقع الإلكتروني مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول والمشاركين من البنوك بين وفي الوقت نفسه وفر قنوات عادية تعتمد على مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول وعلى البنوك.

الجدول 2.2 | التغييرات الرئيسية في البيانات بين تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في عام 2022 وعام 2023<sup>10</sup>

الوصف	2023	2022	التغيير	نظام الدفع الفوري (البلد/ المنطقة)	السبب
<b>حالات الاستخدام</b>					
يمكن إرسال المدفوعات عبر حسابات الهاتف المحمول في غانا باستخدام نظام Ghana MMI	6	7	إضافة 1	◀ GIP (غانا)*	يمكن إرسال المدفوعات من حكومة إلى فرد (G2P) عبر حسابات الهاتف المحمول في غانا باستخدام نظام Ghana MMI
من حكومة إلى فرد (G2P)			إعادة تصنيف 2	◀ ZIPIT (زيمبابوي) ◀ Natswitch (ملاوي)	أعيد تصنيفها ضمن فئة من حكومة إلى فرد (G2P) التي لا تُمرّر من خلال أنظمة الدفع الفوري
<b>تصنيف نطاق الشمولية</b>					
توفّر جميعها خدمات الدفع من فرد إلى شركة (P2B) (معلومات جديدة متوفرة)؛ ويتمتع نظام Meeza Digital اليوم بوظائف الحد الأدنى للقنوات بما أنه عابر للقطاعات.	15	11	إضافة 6	◀ شبكة المدفوعات اللحظية (IPN) و Meeza Digital (مصر) ◀ نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر ◀ NamPay (ناميبيا) ◀ Taifa Moja و TIPS (تنزانيا)	توفّر جميعها خدمات الدفع من فرد إلى شركة (P2B) (معلومات جديدة متوفرة)؛ ويتمتع نظام Meeza Digital اليوم بوظائف الحد الأدنى للقنوات بما أنه عابر للقطاعات.
لا يوفر نظام Kenya mobile money التشغيل ذات الحلقة المفتوحة بين الأنظمة في المدفوعات من فرد إلى فرد (P2P) حتى الآن، بل فقط للمدفوعات من فرد إلى شركة (P2B)؛ ولا يوفر eKash المدفوعات من فرد إلى شركة (P2B) حتى الآن	7	9	إعادة تصنيف 2	◀ Kenya mobile money ◀ eKash (رواندا)	لا يوفر نظام Kenya mobile money التشغيل ذات الحلقة المفتوحة بين الأنظمة في المدفوعات من فرد إلى فرد (P2P) حتى الآن، بل فقط للمدفوعات من فرد إلى شركة (P2B)؛ ولا يوفر eKash المدفوعات من فرد إلى شركة (P2B) حتى الآن
ثلاثة أنظمة جديدة؛ ونظام دفع فوري مُعاد تصنيفه كما جاء فيما سبق	12	13	إضافة 4	◀ PayShap (جنوب أفريقيا) ◀ Virement Instantané (المغرب) ◀ EthSwitch (إثيوبيا) ◀ Kenya mobile money	ثلاثة أنظمة جديدة؛ ونظام دفع فوري مُعاد تصنيفه كما جاء فيما سبق
إعادة تصنيف إلى المستوى الأساسي كما جاء فيما سبق			إعادة تصنيف 5	◀ شبكة المدفوعات اللحظية (IPN) و Meeza Digital (مصر) ◀ نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر ◀ Taifa Moja و TIPS (تنزانيا)	إعادة تصنيف إلى المستوى الأساسي كما جاء فيما سبق

الوصف	2023	2022	التغيير	نظام الدفع الفوري (البلد/ المنطقة)	السبب
عدد أنظمة الدفع الفوري	32	29	إضافة 3	◀ PayShap (جنوب أفريقيا) ◀ Virement Instantané (المغرب) ◀ EthSwitch (إثيوبيا)	أطلقت منذ تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2022
<b>أنواع أنظمة الدفع الفوري</b>					
العابرة للقطاعات	14	10	إضافة 4	◀ Meeza Digital (مصر) ◀ eKash (رواندا) ◀ MauCAS (موريشيوس) ◀ EthSwitch (إثيوبيا)	متوفرة الآن لدى جميع مزودي خدمات الدفع المرخص لهم؛ تم إطلاق مؤخرًا EthSwitch
البنكية	10	9	إضافة 2	◀ PayShap (جنوب أفريقيا) ◀ Virement Instantané (المغرب)	أطلقت في عام 2023
الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	7	9	إعادة تصنيف نظام واحد إلى فئة أنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات	◀ MauCAS (موريشيوس)	متوفر الآن لدى الأطراف غير البنكية وانتقل إلى فئة الأنظمة العابرة للقطاعات
			إعادة تصنيف نظامين إلى فئة أنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات	◀ Meeza Digital (مصر) ◀ eKash (رواندا)	يتوفر كلاهما الآن لدى البنوك وانتقلا إلى فئة الأنظمة العابرة للقطاعات
<b>بيانات المعاملات</b>					
البيانات المجمعة عن القيم	22 نظام دفع فوري	13 نظام دفع فوري	إضافة 10 نقاط بيانات لقيم أنظمة الدفع الفوري	◀ eKash (رواندا) ◀ NamPay (ناميبيا) ◀ شبكة المدفوعات اللحظية (IPN) (مصر) ◀ نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر ◀ SIMO (موزمبيق) ◀ Tafia Moja (تنزانيا) ◀ ZIPIT (زيمبابوي) ◀ GIMACPAY (الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا - CEMAC) ◀ نظام الدفع الوطني الصومالي ◀ EthSwitch (إثيوبيا)	البيانات المتوفرة للعموم أو المقدمة من قبل البنوك المركزية/مشغلي أنظمة الدفع الفوري
عدم توافر أحدث بيانات القيمة لنظام دفع فوري واحد				◀ Gamswitch (غامبيا)	لا توجد بيانات عن 10 أنظمة دفع فوري: نظام التسوية الآلية في جيبوتي SYRAD (جيبوتي) والمغربية للاداء - MarocPay (المغرب) و Gamswitch (غامبيا) و TIPS (تنزانيا) و Meeza Digital (مصر) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس PayShap (جنوب أفريقيا) و Virement Instantané (المغرب) ونظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) ومعاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB)

<sup>10</sup> على عكس البنية التحتية غير الرقمية، يستمر نظام الدفع الفوري في التطور بعد انطلاقه؛ وبين الجدول التغييرات الحاصلة منذ صدور تقرير عام 2022 على مستوى أسماء الأنظمة والمشاركين والوظائف.



## NATSWITCH (ملاوي)

منظومة من مزودي أنظمة الدفع



**متقدمة:**  
تدعم أكثر حالات الاستخدام والقنوات أهمية وآليات الانتصاف الشفافة للمستخدمين النهائيين وعدم وجود المجموعة الكاملة لحالات الاستخدام



تصنيف الشمولية

**للمستهلكين:**  
خدمات دفع فوري منخفضة التكلفة.



**لمزودي الخدمة:**  
منصة للتشغيل البيئي برسوم منخفضة للمعاملات.



القيمة المقدّمة

المشاركون 11

8 البنوك التجارية

2 مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول

1 مركز مؤسسة التمويل البالغ الصغر

القنوات



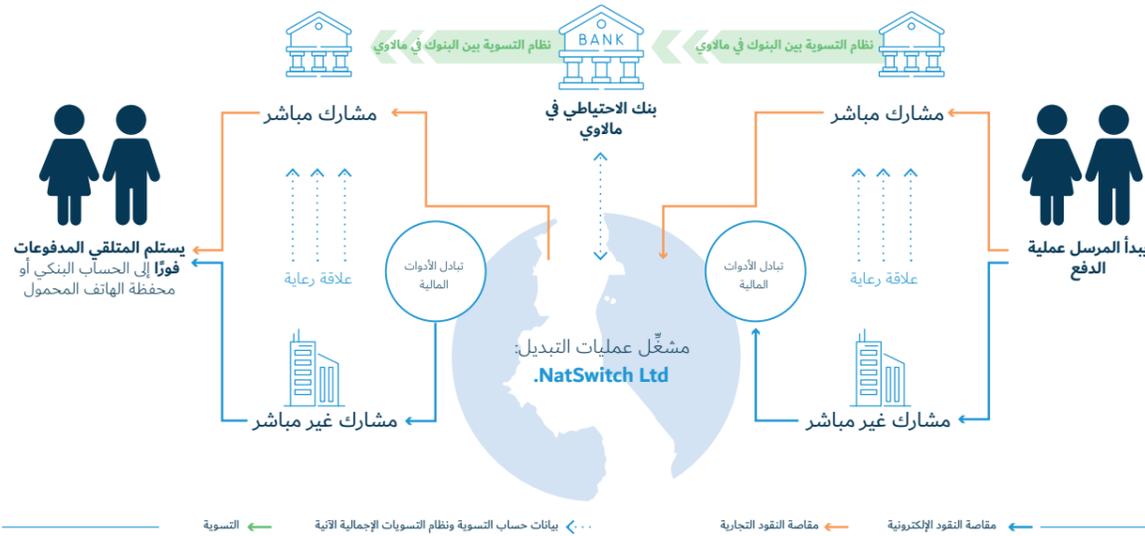
● مدعومة ○ غير مدعومة

حالات الاستخدام



● مدعومة ○ غير مدعومة

### تدفق المعاملات



بلغ معدل النمو السنوي المركب (CAGR) بين عامي 2020 و2022 لأحجام المعاملات وقيمها 61% و9.5% على التوالي.



لها استخدام محوّلات منفصلة للنقود الإلكترونية والأموال البنكية التجارية (بنك المغرب 2020).

لا يمكن تصنيف جميع الأنظمة العابرة للنطاقات بأنها أنظمة تعتمد على هذا النوع من الترتيبات لعدم توفر قواعد الأنظمة أو معلومات شاملة.

يقدم الإطار 2.2 لمحة عن حالات الاستخدام والوظائف وتدفقات المعاملات الخاصة بنظام الدفع الفوري في ملاوي (hctiwstAN). ويحتوي الملحق "ج" على دراسة حالة مفصلة.

وكما ذكرنا سابقًا، يعد نوع ترتيب التشغيل البيئي الجانب الأساسي للتمييز بين أنواع أنظمة الدفع الفوري. وتيسر الأطراف الثالثة أغلب ترتيبات التشغيل البيئي (29 من 32؛ انظر الشكل 2.2). ويمثل الطرف الثالث نقطة تحويل مركزية، على غرار RSwitch لنظام eKash (رواندا) وZimswitch لنظام ZIPIT في زيمبابوي. ويمكن تشغيل ثلاثة من أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول بشكل بيئي من خلال الإدماج المباشر مع نظام آخر (إمكانية التشغيل البيئي متعدد الأطراف) بدل استخدام التحويل المركزي. وتشمل الأنظمة الثلاثة نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر وTaifa Moja في تنزانيا.

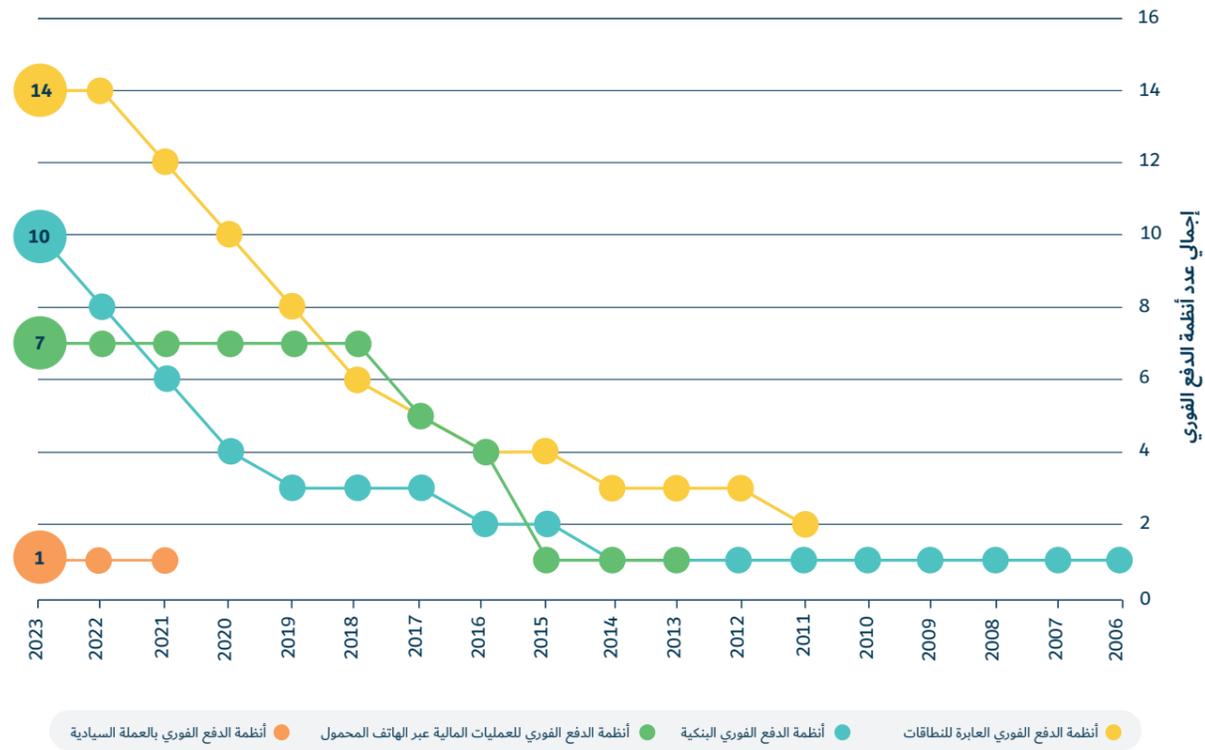
ولكي يُصنّف نظام الدفع الفوري بأنه عابر للنطاقات، يجب أن يمتلك قدرة التحويل بين الأدوات المالية التجارية (من قبيل التحويل الإلكتروني للأموال (EFT) بالخصم، والتحويل الإلكتروني للأموال (EFT) بالائتمان، وأدوات البطاقات المحليّة) والأدوات المالية الإلكترونية<sup>12</sup>. ويستخدم المشغلون واحدًا من نهجين اثنين لبلوغ مستوى نظام الدفع الفوري العابر للنطاقات

ويتمثل النهج الأكثر اعتمادًا في تحويل النقود الإلكترونية إلى الأدوات المالية التجارية، ومن ثم نقلها إلى أدوات مالية تجارية أخرى ومقاصتها معها على نفس المنصة وبين الحسابات المالية التجارية. ثم تُستبدل القيمة مجددًا بالنقود الإلكترونية وتُجرى مقاصة على حساب المستلم، من قبيل حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. وينطبق هذا على نظام Natswitch في ملاوي، الذي يحدد فيه نظام المبادئ التوجيهية التحويل بين الأدوات المالية الإلكترونية والأدوات المالية التجارية (Natswitch Limited 2020؛ انظر الإطار 2.2).

ويعتمد نهج آخر على ترتيب شبيه بالعابر للنطاقات يتطلب التحويل بين الأدوات المالية الإلكترونية والأدوات التجارية وفق قواعد الأنظمة المختلفة. وفي أغلب الحالات، تُجرى المقاصة على الأدوات المالية التجارية، لكن يجري تحويل الأدوات المالية التجارية إلى الأدوات المالية الإلكترونية من أحد طرفي المعاملة خارج النظام وعلى منصات خاصة في أغلب الأحيان. وتستخدم المغربية لأداء MarocPay (المغرب) هذا النوع من الترتيبات، الذي يتيح

<sup>12</sup> يمكن لأدوات البطاقات أن تكون عابرة للحدود، وكذلك بالنسبة للأدوات الصادرة عن مؤسسات غير بنكية في بعض الولايات القضائية. وفي معظم الولايات القضائية في أفريقيا، إن لم نقل جميعها، تعد أدوات البطاقات بمثابة أدوات مالية تجارية تستخدم ضمن الاختصاص القضائي المحلي.

الشكل 2.3 | تطور نماذج أنظمة الدفع الفوري تدريجيًا (العدد = 32)



الشكل 2.2 | تفصيل ترتيبات التشغيل البيئي لأنظمة الدفع الفوري (العدد = 32)



المصدر: منقول بتصرف عن الفريق الاستشاري لمساعدة أكثر الناس فقرًا، 2019

ومنذ عام 2018، عملت حكومات البلدان التي تفتقر إلى نظام دفع فوري لكن لديها جهة فاعلة في مجال الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول على تعزيز أنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات عوضًا عن إعطاء الأولوية لنوع واحد من المزودين. وساهم هذا التوجّه في إطلاق الأنظمة الأربعة العابرة للنطاقات منذ عام 2021. وعلى سبيل المثال، صُمّم نظام eKash في رواندا عام 2022 ليكون نظام دفع فوري عابرًا للنطاقات، رغم الوجود شبه المحكّر لخدمة MoMo التابعة إلى شركة MTN (إطار 2.3: Gilbert، 2022). وتواصل ارتفاع عدد أنظمة الدفع الفوري البنكية: فقد أطلقت ستة أنظمة منذ عام 2020.

يعرض الإطار 2.3 لمحةً عن حالات الاستخدام والوظائف وتدفقات المعاملات الخاصة بنظام الدفع الفوري في رواندا (eKash).

وقد ازداد تركيز السوق في الآونة الأخيرة على أنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات والبنكية بدلًا من أنظمة الدفع الفوري للمعاملات المالية عبر الهاتف المحمول. وضمّت أنظمة الدفع الفوري للمعاملات المالية عبر الهاتف المحمول قبل غالبية الأنظمة البنكية والعابرة للنطاقات؛ وصدر أغلب أنظمة الدفع الفوري للمعاملات المالية عبر الهاتف المحمول هذه بين عامي 2013 و2016. وعادةً ما تأتي هذه الأنظمة لتستجيب لتوجيهات التشغيل البيئي الصادرة عن الجهة التنظيمية، كما هو الحال في أوغندا مثلًا، أو لمبادرات القطاع، كما هو الحال في تنزانيا (الشكل 2.3: CGAP، 2015؛ و Onwuegbuchi، 2017). ولم يُطلق أي نظام دفع فوري للمعاملات المالية عبر الهاتف المحمول منذ عام 2018. ويقف العدد الإجمالي لأنظمة الدفع الفوري للمعاملات المالية عبر الهاتف المحمول عند سبعة أنظمة.



عام 2022 لأجل غير معروف بسبب الظروف الاقتصادية التي يمر بها البلد (Amlanu 2023). وشارك بنك موريشيوس، الذي يُعد أحد المستخدمين من المساعدة التقنية لبلورة العملة الرقمية للبنك المركزي لدى صندوق النقد الدولي، تفاصيل تقدم إجراء البرنامج التجريبي للعملة الرقمية للبنوك المركزية لمدفوعات التجزئة في المستقبل. ويأمل البنك المركزي في إطلاق المشروع التجريبي في أواخر 2023، بعد مرور ثلاث سنوات من مرحلة الاستكشاف (CBDC Tracker 2023). وعلى العكس من ذلك، أعلن البنك المركزي الكيني مؤخرًا أن تنفيذ العملة الرقمية للبنك المركزي لا يعد أولوية بعد المشاورات مع الأطراف المعنية، ولكنه أفاد أنه سيواصل مراقبة تطورات العملة الرقمية للبنك المركزي (البنك المركزي الكيني 2023).

وينصب تركيز التشخيصات والأبحاث الخاصة بالعملة الرقمية للبنك المركزي على العملات الرقمية للبنوك المركزية سواء العامة أو الصناعية المستخدمة كآليات غير مركزية للتسوية في الوقت الفعلي والتشغيل البيئي غير، وليس كآليات تجزئة موجهة للمستهلك. ويتمثل التوجّه المؤقت في إعطاء الأولوية للتشغيل البيئي لحالات الاستخدام غير المركزية بين مزودي خدمات الدفع وبين أنظمة الدفع الفوري. بينما يقلّ التركيز على حالات استخدام التجزئة المباشرة من قبيل محافظ المستهلك والمنظومة (مقابلات الأطراف المعنية 2023).

ويظل نظام eNaira في نيجيريا النظام الوحيد النشط في القارة من فئة أنظمة الدفع الفوري بالعملة السيادية رغم المبادرات المخططة في عديد من البلدان. ولكن ظل نشاط المحافظ لنظام الدفع الفوري ضئيلاً، مما يدل على اعتماد محدود له من قبل المستخدمين النهائيين. ويهدف توسيع نطاق الانتشار ومساعدة المستخدمين النهائيين، فتحت وزارة الشؤون الإنسانية وإدارة الكوارث والتنمية الاجتماعية أربعة ملايين حساباً على محفظة eNaira للمدفوعات المرتبطة بالمساعدة الاجتماعية المخططة في النصف الثاني من عام 2023 (Abdulraheem 2023) وترمي مبادرة الحكومة هذه إلى تعميق الشمول المالي من خلال التداول المخطط لعملة eNaira بين المستخدمين.

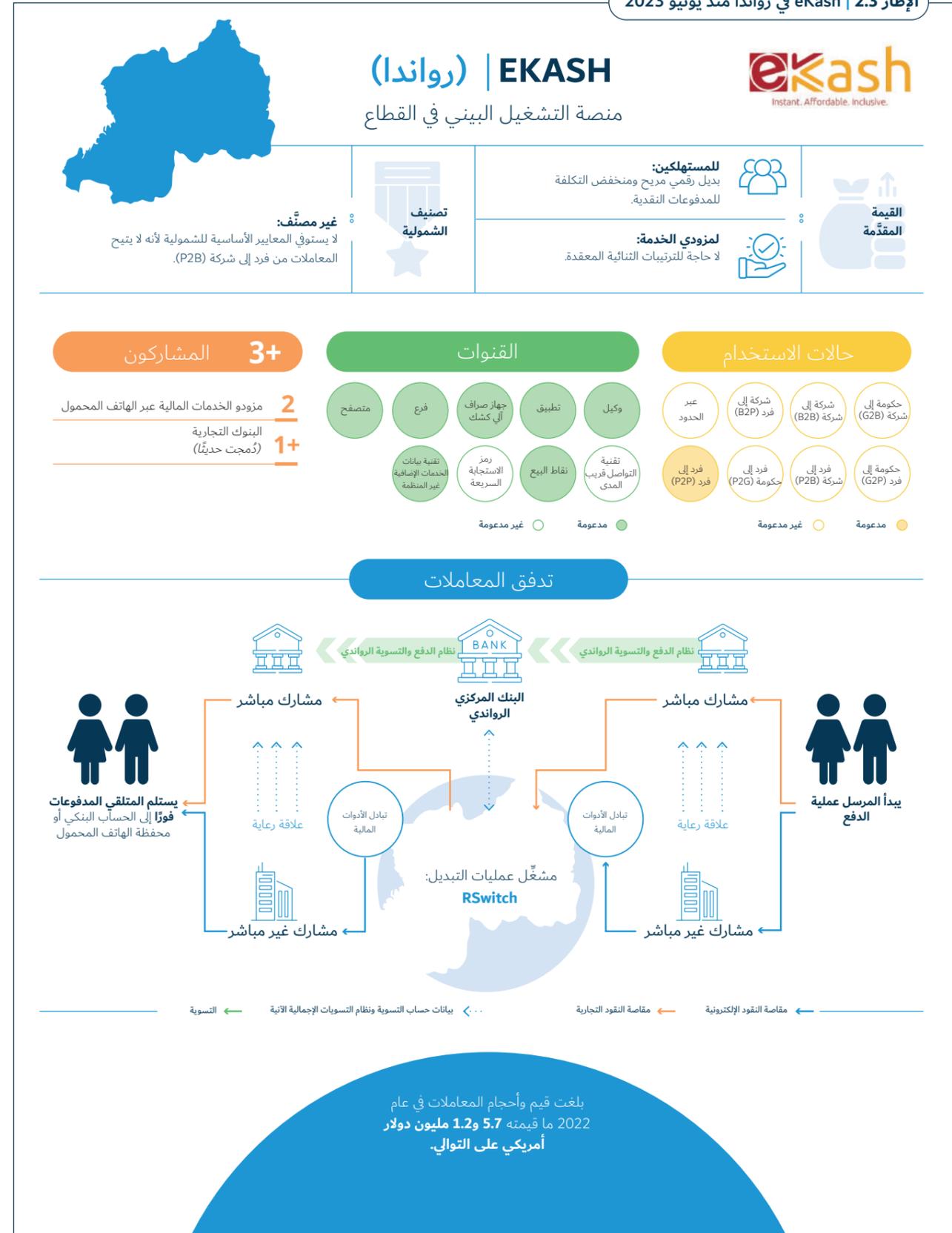
يوجد 17 مشروعًا للعملة الرقمية للبنك المركزي عبر القارة (الجدول 2.3)، لكن هذه المشاريع مازالت في مرحلة البحث وهي تركز بالأساس على إيجاد بديل للنقد (CBDC Tracker 2023). وتمثّل البلدان الأفريقية جزءًا مهمًا من البلدان التي تشارك حاليًا في المساعدة التقنية لبلورة مفهوم العملة الرقمية للبنك المركزي في مرافق صندوق النقد الدولي والبنك الدولي (مقابلات الأطراف المعنية 2023). وتشمل الأمثلة غانا التي أتمت اختبار عملة eCedi الخاصة بها. ويشمل ذلك برنامج قدرة تجريبي متصل وغير متصل بشبكة الإنترنت في قرية منعزلة، لكن تم تأجيل إطلاقه المخططة

### الجدول 2.3 | مشاريع العملات الرقمية للبنوك المركزية في أفريقيا

البلد	الحالة
كوت ديفوار	الأبحاث
مصر	الأبحاث
إسواتيني	الأبحاث
غانا	مشروع تجريبي
كينيا	الأبحاث
مدغشقر	الأبحاث
موريشيوس	الأبحاث
المغرب	الأبحاث
ناميبيا	الأبحاث
نيجيريا	أطلق
رواندا	الأبحاث
جنوب أفريقيا	الأبحاث
تنزانيا	الأبحاث
تونس	الأبحاث
أوغندا	الأبحاث
زامبيا	الأبحاث
زيمبابوي	الأبحاث

المصدر: CBDC Tracker 2023

### الإطار 2.3 | eKash في رواندا منذ يونيو 2023



## 2.3 فجوات التغطية الجغرافية لأنظمة الدفع الفوري مازالت قائمة في 2023

ظهرت ثلاثة أنظمة دفع فوري جديدة عبر الإنترنت خلال السنة الماضية ليرتفع عدد أنظمة الدفع الفوري المحلية النشطة إلى 29 منذ صدور تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2022 (الخريطة 2.1). وأضاف نظام Virement Instantané في المغرب ونظام PayShap في جنوب أفريقيا نظام دفع فوري ثاٍ في كل من البلدين. ومع إطلاق أنظمة الدفع الفوري هذه، يلتحق كل من المغرب وجنوب أفريقيا بركب مصر وغانا وكينيا ونيجيريا وتنزانيا، كبلدان لديها أنظمة دفع فوري متعددة. وأطلق

نظام EthSwitch منذ عام 2022 ليكون أول نظام دفع فوري في إثيوبيا. وعمومًا، لدى 21 بلدًا في أفريقيا اليوم إمكانية الوصول إلى نظام دفع فوري.

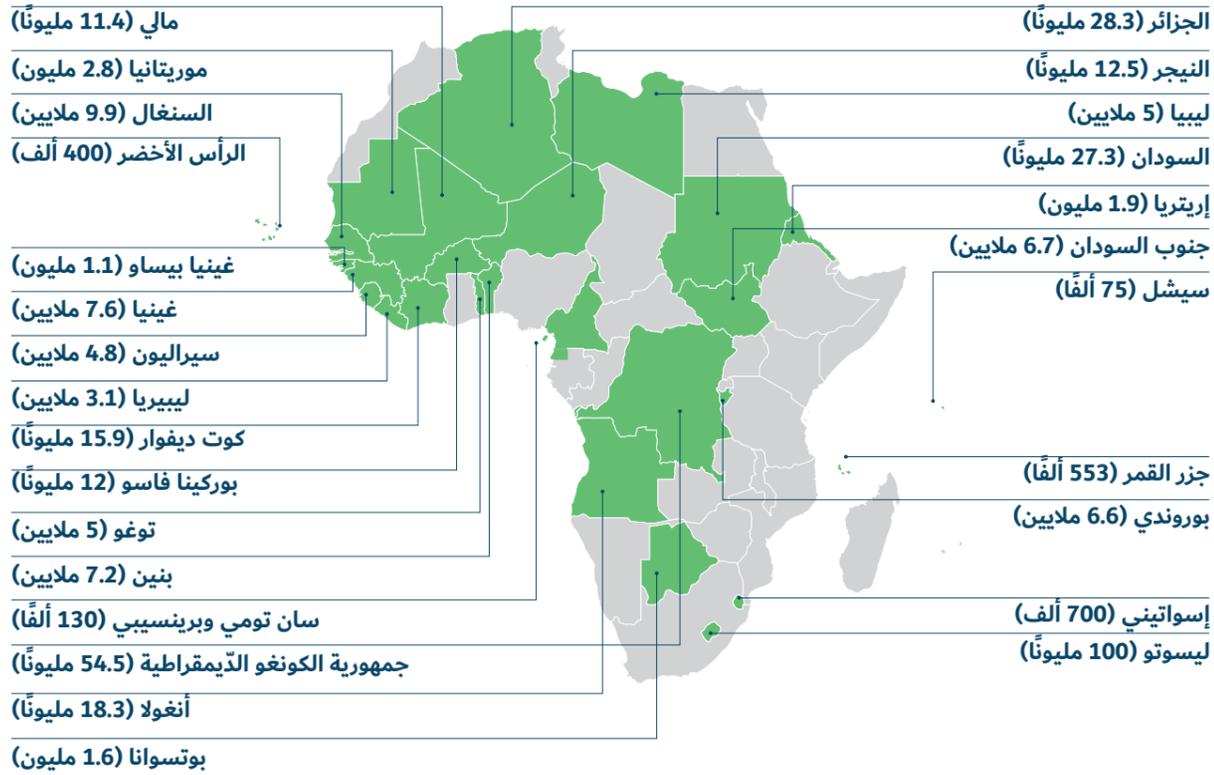
تأتي أنظمة الدفع والتسوية بين البنوك في غانا بتسهيل التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع، لتصبح غانا البلد الوحيد الذي لديه أنظمة متعددة ومجمعة ضمن منظومة عابرة للقطاعات من أجل المستخدمين النهائيين.

السكان البالغين في أفريقيا بوظيفة الدفع الفوري المحلي.

وتعمل المرافق الإقليمية والجهات المعنية من القطاع الخاص على سدّ الفجوة، بالنسبة لكل الذين لا يصلون إلى أنظمة الدفع الفوري المحلية (انظر الإطار 2.4).

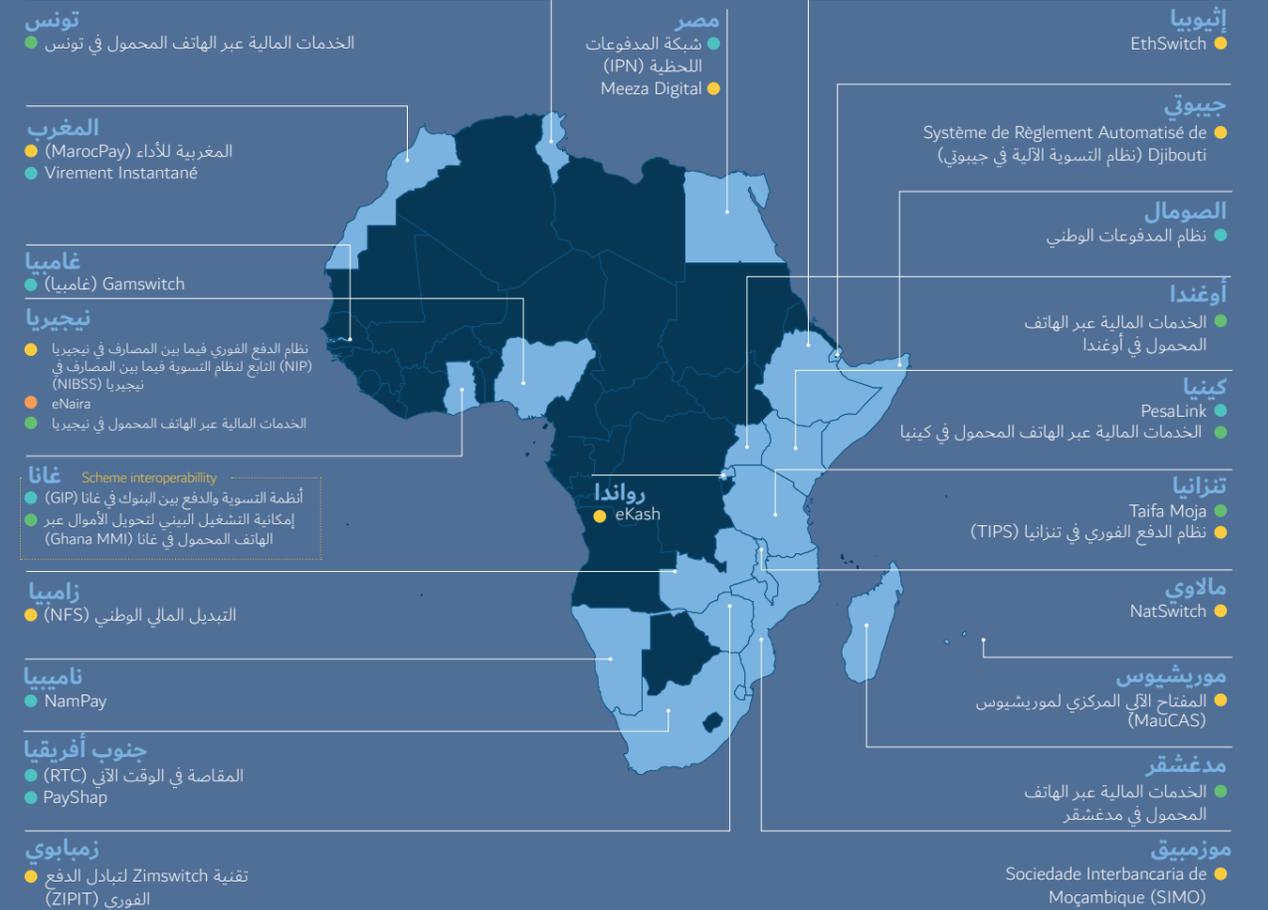
رغم زيادة عدد أنظمة الدفع الفوري، مازال جزء كبير من سكان أفريقيا البالغين يفتقر إلى الوصول إلى أنظمة الدفع الفوري المحلية. وتبقى الفجوات شائعة في شمال وغرب أفريقيا (الخريطة 2.2). ويفتقر 27 بلدًا إلى وظائف الدفع الفوري المحلي، باعتبار أن أنظمة الدفع الفوري الإقليمية (GIMACPAY) في الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا توفر كلاً من وظائف الدفع الإقليمي والمحلي لستة بلدان. وبالتالي، لا يتمتع نحو نصف

### الخريطة 2.2 | خريطة البلدان التي ليس لديها أنظمة دفع فوري محلية (عدد البالغين من السكان)



● البلدان التي تتوفر بها أنظمة دفع فوري محلية ● البلدان التي تتوفر بها أنظمة دفع فوري محلية

### الخريطة 2.1 | خريطة 29 نظام دفع فوري محلياً نشطاً في أفريقيا منذ يونيو 2023

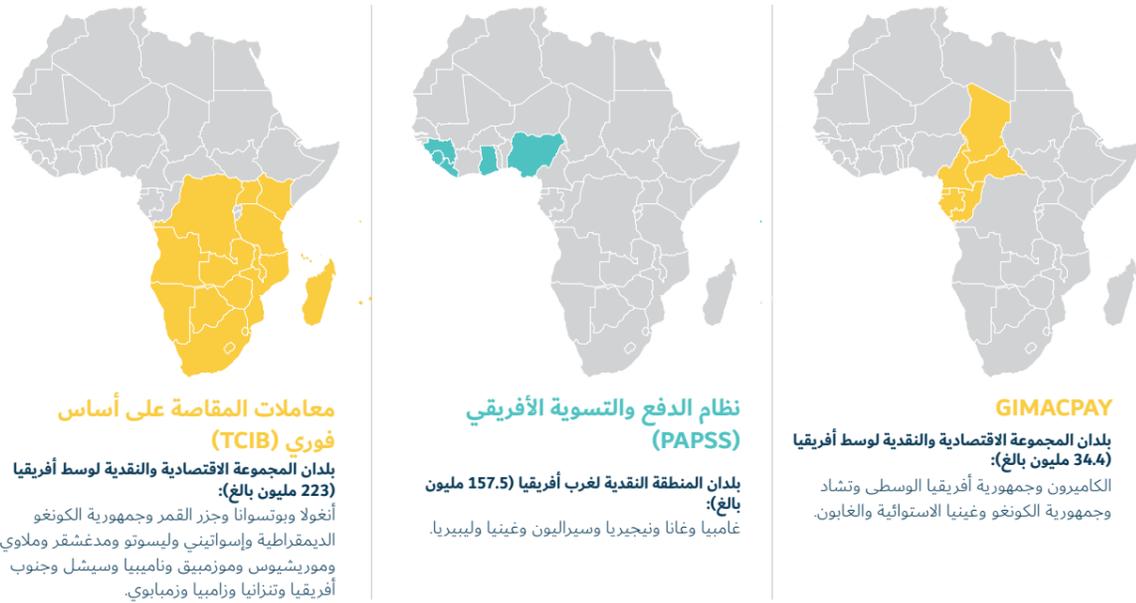


● أنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات ● أنظمة الدفع الفوري البنكية ● أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول ● أنظمة الدفع الفوري بالعملية السيادية

منذ حزيران/يونيو 2022، وستشمل هذه الأنظمة الإقليمية الثلاثة نطاقًا جغرافيًا كافيًا لتوفير وظيفة الدفع الفوري عبر الحدود لأغلب سكان القارة البالغين، حال انتشارها كليًا عبر البلدان الأعضاء واندماج جميع المساهمين (بحسب ما تشير إليه الخريطة 2.3). ويوقّر نظام GIMACPAY وظائف الدفع الإقليمية والمحلية على حد سواء، بفضل تواجده ضمن اتحاد نقدي (انظر الخريطة 2.5).

وإجمالاً، يستطيع نظام الدفع الفوري الإقليمي أن يوفر إمكانية المدفوعات عبر الحدود لأكثر من نصف سكان القارة البالغين. وأطلقت ثلاثة أنظمة دفع فوري إقليمية منذ عام 2020: نظام GIMACPAY في منطقة الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC) عام 2020؛ وأطلقت الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC) نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) في عام 2021؛ وأطلق نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) كمشروع تجريبي في المنطقة النقدية لغرب أفريقيا (WAMZ)

### الخريطة 2.3 | خريطة أنظمة الدفع الفوري الإقليمية النشطة في أفريقيا، اعتبارًا من حزيران/يونيو 2023



● أنظمة الدفع العابرة للنطاقات ● أنظمة الدفع الفوري البنكية ● أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول ● أنظمة الدفع الفوري بالعملة السيادية

\*تنزانيا ليست ضمن البلدان الأعضاء في السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي، لكنها ستدمج نظام الدفع الفوري الإقليمي التابع للسوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي.

يقدم الإطار الوارد في الصفحة 74 لمحةً عن حالات الاستخدام والوظائف وتدفقات المعاملات الخاصة بنظام الدفع الفوري في منطقة الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (GIMACPAY).

### الإطار 2.4 | مزودو خدمات الدفع المهيمنون في ظل غياب أنظمة الدفع الفوري المحلية أو الإقليمية

تشتمل العديد من الأسواق المبتينة في الخريطة 2.2 على مزودي خدمات دفع مهيمنين ويقدمون بعض خدمات الدفع الفوري في نطاق الحيز الجغرافي الخاص بهم. وقد يستخدمون كبديل لنظام الدفع الفوري. والأسواق التي تنطبق عليها هذه الحالة هي بوتسوانا وجمهورية الكونغو الديمقراطية وسيشيل وجنوب السودان.

- ← وفي بوتسوانا، تُعد شركة Orange Money المزود الرائد للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول إذ تمتلك أكثر من نصف حصة السوق (Botswana Communications Regulatory Authority n.d).
- ← وتعد شركة Flash International أكبر مجمّع لشركات التكنولوجيا المالية والمدفوعات في جمهورية الكونغو الديمقراطية، وتخدم أكثر من مليوني مستهلك. تعد شركة M-Pesa التابعة لشركة Safaricom أكبر علامة للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، حيث تستقطب 61% من السوق (Barton 2022).
- ← وفي السيشيل، تعد شركة آيرتيل أفريقيا (Airtel Africa) أكبر مجموعة للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول وتستحوذ على أكثر من نصف السوق (Salter and Hyland 2022).
- ← ويمتلك جنوب السودان سوقًا ثنائي القطب يتكون من MTN وZain (Global Comms Database 2022).
- ← Wave هي شركة أفريقية سريعة النمو في مجال التكنولوجيا المالية، توفر خدمات مالية عبر الهاتف المحمول في السنغال وكوت ديفوار. ويظل نظام الدفع الفوري التابع للبنك المركزي للاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU) في طور النمو (African Business 2023).

وتوجد أيضًا "أنظمة دفع فوري بديلة" عبر الحدود:

- ← وتمثّل شركة MFS Africa بوابةً أفريقية للدفع عبر الهاتف المحمول تربط بين أكثر من 400 مليون محفظة عمليات مالية عبر الهاتف المحمول و200 مليون حساب بنكي عبر 35 بلدًا (Nnamani 2023).
- ← يربط نظام بني (Buna)، في الإمارات العربية المتحدة، بين البنوك في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وأطلق نظام بني وظيفة الدفع الفوري عبر الحدود في مارس 2023. ويهدف إلى توفير وظيفة عبر الحدود قادرة على الوصول إلى 172 مليون أفريقي بالغ.



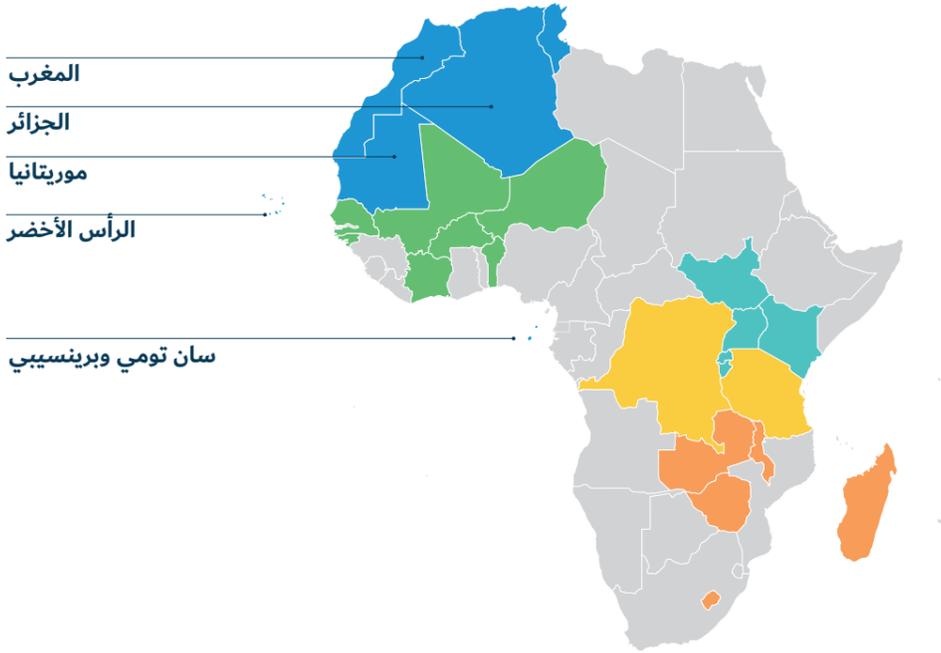


وسيوفر نظام الدفع الفوري للاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU)، بمجرد إنطلاقه، منفعة ضرورية فيما يخص إمكانية التشغيل البيئي للدفع الفوري، وذلك إلى 29% من الأشخاص البالغين في أفريقيا والمقيمين في شرق أفريقيا (انظر الإطار 2.7). سيتداخل نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) مع جميع أنظمة الدفع الفوري الإقليمية في القارة بعد الانتشار كلياً، رغم أن حالات استخدامها المستهدفة لم تحدد بعد. وحسب تاريخ التنفيذ، ستقود هذه التداخلات المشاركين في التزويد بخدمات الدفع (PSP) وأنظمة الدفع الفوري المحلية إلى اختيار أنظمة الدفع الفوري الإقليمية التي يرغبون في الالتحاق بها لإتاحة المعاملات عبر الحدود. وإذا انقسمت السوق بين عدد كبير من المشاركين عبر الحدود، قد لا يصل أي نظام دفع فوري إلى المستوى المطلوب لتحقيق التأثيرات في الشبكة، لكن، قد يفضي ذلك إلى تعزيز السوق كنتيجة طبيعية لبحث أنظمة الدفع الفوري الإقليمية والمحلية المتواصل عن الاستدامة من خلال التوسع.

وإن أثمرت جميع مشاريع أنظمة الدفع الفوري المخطط لها، لن يبقى سوى سبعة بلدان في القارة من دون وظائف أنظمة الدفع الفوري المحلية. وتشمل هذه البلدان بوتسوانا والرأس الأخضر وجمهورية الكونغو الديمقراطية وإريتريا وليبيا وجنوب السودان وسيشيل.

فضلا عن ذلك، ما إن تطلقها السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA)، سوف تظهر بعض التداخلات ضمن وظائف الدفع الفوري عبر الحدود (الخريطة 2.6). ستحصل تسعة بلدان أو 140 مليون شخص بالغ على تغطية عبر الحدود من خلال نظام السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي وأيضاً من خلال وظائف الدفع الفوري عبر الحدود المشمولة في أنظمة معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB)<sup>14</sup>. وبالمثل، سيوفر نظام الدفع الفوري لدى كل من السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي وجماعة شرق أفريقيا (EAC) خدمات إلى 110 مليون شخص بالغ في منطقة شرق أفريقيا<sup>15</sup>. وستكون كل من الجزائر والرأس الأخضر وموريتانيا والمغرب وسان تومي وبرينسيبي الأسواق الوحيدة التي تفتقر إلى وظائف أنظمة الدفع الفوري العابرة للحدود. وتعد الجزائر وموريتانيا والمغرب جزءاً من نظام بنى (Buna) على الرغم من ذلك، وتستفيد كل منها من بعض الفرص عبر الحدود مع بلدان الشرق الأوسط.

### الخريطة 2.6 | ملخص وظائف أنظمة الدفع الفوري عبر الحدود



● وظائف أنظمة الدفع الفوري عبر الحدود قيد التطوير  
● التداخل: معاملات المقاصة على أساس فوري/السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي/معاملات المقاصة على أساس فوري  
● لا تتوفر بها أنظمة دفع فوري عبر الحدود  
● التداخل: السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي/معاملات المقاصة على أساس فوري

### الخريطة 2.5 | أنظمة الدفع الفوري الإقليمية قيد التطوير (العدد = 3)



#### الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا

بنين | بوركينا فاسو | كوت ديفوار | غينيا  
بيساو | مالي | النيجر | السنغال | توغو



#### جماعة شرق أفريقيا

بوروندي | جمهورية الكونغو الديمقراطية | كينيا | رواندا | جنوب السودان | تنزانيا | أوغندا.



#### السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي

بوروندي | جزر القمر | جمهورية الكونغو الديمقراطية | جيبوتي | مصر | إريتريا | إثيوبيا | كينيا | ليبيا | مدغشقر | ملاوي | موريشيوس | رواندا | سيشيل | الصومال | السودان | تنزانيا\* | تونس | أوغندا | زامبيا | زيمبابوي.

\*تنزانيا ليست ضمن البلدان الأعضاء في السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي، لكنها ستدمج نظام الدفع الفوري الإقليمي التابع للسوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي.

### الإطار 2.6 | نظام الدفع الفوري الإقليمي لمنطقة السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA)

← يعمل **مجلس الأعمال** التابع للسوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي على تطوير منصة دفع رقمي متكاملة ومنخفضة التكلفة وقابلة للتشغيل البيئي وترتكز على التجارة منخفضة التكلفة عبر الحدود داخل المنطقة. ونشأ نظام الدفع الفوري الإقليمي هذا من أجل تلبية الحاجة لتحويل منظومة المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المعتمدة على النقد إلى أسواق رقمية وزيادة في أحجام التجزئة الرسمية عبر الحدود. وسوف يتبع نظام الدفع الفوري الإقليمي النموذج العابر للنطاقات ليدعم كلاً من الأدوات المالية الإلكترونية والأدوات المالية للبنوك التجارية، ويسمح بمساهمة أنظمة الدفع الفوري المحلية بشكل مباشر بالإضافة إلى مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول والبنوك. ويهدف هذا النظام إلى دعم حالات الاستخدام من فرد إلى شركة (P2B) ومن شركة إلى شركة (B2B)، وكذلك من فرد إلى فرد (P2P) (COMESA) (Business Council 2022).

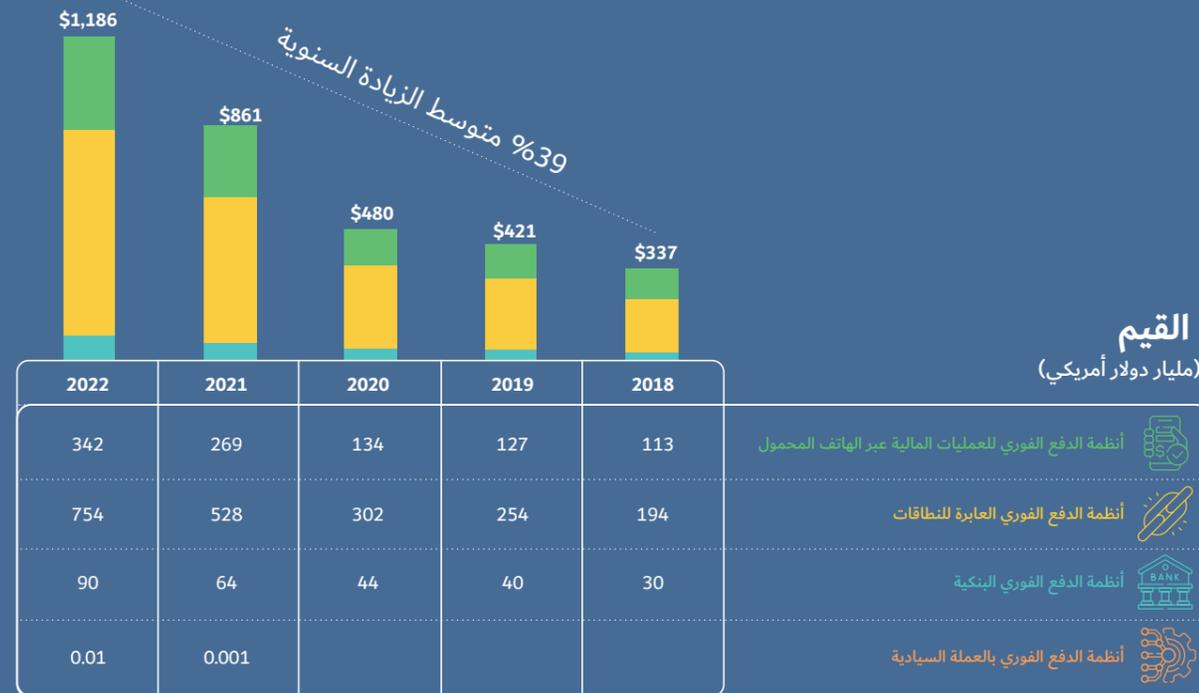
← وتهدف **أنظمة الدفع الفوري** لمنطقة السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA) إلى اتباع ذات النهج التصميمي بالنسبة لنظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) على مستوى الحوكمة ونموذج العمل. ويعمل مجلس الأعمال التابع للسوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي على تصميم قواعد النظام لجعلها تتماشى مع نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) قدر المستطاع، من أجل دعم الإدماج المحتمل للنظامين، كما جاء في مقابلات الأطراف المعنية في عام 2023.



<sup>14</sup> جزر القمر وجمهورية الكونغو الديمقراطية وإسواتيني ومدغشقر وملاوي وموريشيوس وتنزانيا وزامبيا وزيمبابوي

<sup>15</sup> بوروندي وجمهورية الكونغو الديمقراطية وكينيا ورواندا وجنوب السودان وأوغندا وتنزانيا

## الشكل 2.4 | قيم وأحجام المعاملة (العدد = 22)



ملاحظة: تأتي البيانات الواردة في الشكل 2.4 أعلاه من معلومات تدفقات المعاملات المتوفرة للعموم أو من البنك المركزي أو من مشغل النظام التابع لكل بلد. تتوفر بيانات 22 نظام دفع فوري. بينما لم تتوفر بيانات 10 أنظمة دفع فوري. وعليه، قد يقلل ذلك من تقدير أحجام وقيمة المعاملات الفعلية. ولا توجد بيانات بخصوص: SYRAD (جيبوتي) وMeeza Digital (مصر) وGamswitch (غامبيا) والمغربية للأداء (MarocPay) (المغرب) وVirement Instantané (المغرب) وPayShap (جنوب أفريقيا) وTIPS (تنزانيا) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB).

## الإطار 2.7 | أنظمة الدفع الفوري الإقليمية للاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU) قيد التطوير

بدعم من بنك التنمية الأفريقي ومؤسسة بيل وميليندا غيتس، أتم البنك المركزي للاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (BCEAO) مرحلة التصميم وهو بصدد تنفيذ نظام دفع فوري إقليمي عبر الحدود. ويسعى البنك المركزي للاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (BCEAO) إلى تعزيز إمكانية التشغيل البيئي ضمن مزودي خدمات الدفع في المنطقة، وتحفيز التجارة في المنطقة، وزيادة انتشار الدفع الرقمي لدى المستخدمين النهائيين. وستتضمن أنظمة الدفع الفوري توفير وظائف الدفع الفوري المحلية بالإضافة إلى المدفوعات عبر الحدود. وهذه القدرات قابلة للتحقيق بشكل أسهل باعتبار عدم الحاجة للصرف الأجنبي داخل الاتحاد النقدي. وسيولي البنك المركزي للاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (BCEAO) أولوية لحالات الاستخدام من فرد إلى فرد (P2P) ومن فرد إلى شركة (P2B)، ويخطط البنك أيضًا لإصدارات مستقبلية لحالات الاستخدام اللاحقة، وفق مقابلات الأطراف المعنية المجرى عام 2023.



ومن المتوقع إطلاق المشروع التجريبي لنظام الدفع الفوري المشتمل على 16 مشاركًا في أواخر عام 2023.

## 2.4 تعمل أنظمة الدفع الفوري ضمن مجموعة من المعاملات والقنوات وحالات الاستخدام والمشاركين

يعمل نظام الدفع الفوري، المتوفر أصلًا في السوق، كما جاء في الوصف الوارد بموجب هذا القسم، على مستويات متعددة، ويدعم مجموعة من القنوات والأدوات وحالات الاستخدام. وتساهم هذه العناصر في تحقيق شمول الأنظمة للمستخدمين النهائيين.

### 2.4.1 تدفقات المعاملات في تزايد من ناحية الحجم والقيمة

وتدعم أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول العدد الأكبر من المعاملات، في حين تتعامل أنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات مع القيم الأكبر. وشهدت أنظمة الدفع الفوري البنكية أعلى حجم نمو على أساس سنوي منذ 2021 بواقع 66% مقابل 48% بالنسبة لأنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات و32% لأنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول. ويعود الفضل في هذا النمو الإجمالي في الأحجام والقيم إلى الارتفاع المتواصل في عدد الأنظمة العابرة للنطاقات (انظر الإطار 2.8 لمزيد من المعلومات عن بيانات المعاملات).

ارتفع عدد المعاملات التي تم معالجتها خلال السنوات الخمسة الأخيرة على نحو هائل، بمعدل سنوي بلغ 47% (الشكل 2.4)<sup>16</sup>. وساهمت التغييرات الاجتماعية السريعة الناجمة عن جائحة كوفيد 19 في تسريع نمو المعاملات. كما زادت قيمة المعاملات كذلك بنسبة 252% بين عامي 2018 و2022، لتبلغ 1,18 تريليون دولارًا في عام 2022، بالنظر لما شهدته الأنظمة الحالية من زيادة في الاستخدام وأيضًا لظهور أنظمة جديدة<sup>17</sup>.

<sup>16</sup> ومن بين الجوانب المهمة التي تم تحديثها من تقرير 2022 إلى 2023، التأكد من الإشارة إلى الأحجام والقيم بأسعار الصرف الحالية. ولتحقيق ذلك، استخدمت المعلومات الجديدة للبنوك المركزية عند الإمكان ومن ثم تعديلها وفقًا لذلك. وتُؤكِّد أسعار صرف الدولار الأمريكي المعتمدة في 31 مارس 2023 عبر موقع oanda.com. ولم ترد البيانات الخاصة بنظام Gamswitch (غامبيا) في هذا الرسم البياني بسبب عدم توفر إحصاءات 2022.

<sup>17</sup> وتتوفر المعلومات عن الأنظمة التالية التي أطلقت في عام 2020: شبكة المدفوعات اللحظية (IPN) (مصر) وEthsSwitch (إثيوبيا) وNamPay (نامبيا) وeNaira (نيجيريا) وeKash (رواندا) ونظام الدفع الوطني الصومالي.

### الجدول 2.4 | متوسط القيمة لكل معاملة حسب نوع نظام الدفع الفوري (بالدولار الأمريكي؛ العدد = 21)

2022	2021	2020	2019	2018	
20	-	-	-	-	نظام الدفع الفوري بالعملة السيادية
17	17	14	22	27	نظام الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول
142	147	142	110	136	نظام الدفع الفوري العابر للحدود
267	313	386	445	653	نظام الدفع الفوري البنكي

بلدان، تجاوزت قيم المعاملات 100% من الدخل القومي الإجمالي: غانا (129%) ونيجيريا (186%) وأوغندا (124%). وعالجت ستة بلدان أخرى قيمًا تتراوح بين 10% و100% من الدخل القومي الإجمالي، وهي كينيا ومدغشقر وموزمبيق وجنوب السودان وتنزانيا وزامبيا. أما بقية أنظمة الدفع الفوري المحلية الثمانية، التي تتوفر عنها البيانات، فهي مازالت تعالج قيم تقل عن 5% من الدخل القومي الإجمالي المحلي.

تشير قيمة المعاملات بالنسبة إلى الدخل القومي الإجمالي (GNI) إلى مقدار النشاط الاقتصادي الذي يدعمه النظام، والمنفعة التي يوفرها للمستخدم النهائي، ومدى أهمية أنظمة الدفع الفوري لاقتصاد البلد. ويوضح الشكل 2.5 قيم معاملات أنظمة الدفع الفوري مقارنةً بالدخل القومي الإجمالي للبلد ذي الصلة في عام 2022 بالنسبة إلى أنظمة الدفع الفوري التي توفرت بخصوصها البيانات. وتنامت تدفقات القيمة عبر تسعة أنظمة دفع فوري إلى أكثر من 10% من الدخل القومي الإجمالي. وفي ثلاثة

### الشكل 2.5 | قيم معاملات أنظمة الدفع الفوري المحلية لعام 2022 مقارنةً بالدخل القومي الإجمالي (العدد = 21)

سنة الإطلاق	قيم المعاملات لعام 2022 مقارنةً بالدخل القومي الإجمالي
2006	المقاصة في الوقت الفعلي (جنوب أفريقيا) 19%
2011	تقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (زيمبابوي) 3%
2011-2021	نظام الدفع الفوري فيما بين المصارف في نيجيريا (نيجيريا) والخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا، eNaira 186%
2012	SIMO (موزمبيق) 23%
2015	Natswitch (مالاوي) (المعاملات خارج الكيان الواحد) وNatswitch (المعاملات داخل الكيان الواحد) 2.6%
2015-2016	أنظمة الدفع الفوري في غانا - GhIPSS Instant Pay، وإمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا (المعاملات خارج الكيان الواحد)، وإمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا (المعاملات داخل الكيان الواحد)* 129%
2016	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر 72%
2016	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا 124%
2016	Tafia Moja (تنزانيا) 89%
2017-2018	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا وPesalink 93%
2018	NFS (زامبيا) 10%
2019	المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس (موريشيوس) 1%
2021	NamPay (ناميبيا) 0.2%
2021	نظام الدفع الفوري الصومالي >0.1%
2022	شبكة المدفوعات اللحظية (IPN) (مصر) 1%
2022	eKash (رواندا) 0.1%
2022	EthSwitch (إثيوبيا) 0.3%

\* Natswitch (مالاوي) وGhana MMI هما نظاما الدفع الفوري الوحيدين اللذين تتوفر بهما المعلومات بشأن بيانات المعاملات داخل الكيان الواحد. أنظمة الدفع الفوري العابرة للحدود: أنظمة الدفع الفوري البنكية، أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول، أنظمة المعاملات داخل الكيان الواحد.

### الإطار 2.8 | مصدر بيانات المعاملات لحجم وقيمة الدفع الفوري

نشكر على وجه الخصوص البنوك المركزية ومشغلي أنظمة الدفع الفوري (IPS) في غانا وكينيا ومدغشقر وملاوي وموزمبيق ورواندا وجنوب أفريقيا وزامبيا وزيمبابوي ومنطقة الجماعة الاقتصادية والتكدينية لوسط أفريقيا (CEMAC)، وذلك نظير تقديمهم للبيانات بهدف المساعدة على سد الفجوة في المعلومات.

النظام	مصدر البيانات
شبكة المدفوعات اللحظية (IPN) (مصر)	مصدر من البنك المركزي
EthSwitch (إثيوبيا)	مصدر من المشغلين
أنظمة الدفع الفوري في غانا GIP وGhana MMI	مقدمة من البنك المركزي
نظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا وPesalink	مقدمة من البنك المركزي والمشغلين
نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر	مقدمة من البنك المركزي
Natswitch (ملاوي)	مقدمة من المشغل
MauCAS (موريشيوس)	مصدر من البنك المركزي
SIMO (موزمبيق)	مقدمة من البنك المركزي
NamPay (ناميبيا)	مصدر من البنك المركزي
eNaira (نيجيريا)	صندوق النقد الدولي
NIP (نيجيريا) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا	مصدر من البنك المركزي
eKash (رواندا)	مقدمة من البنك المركزي والمشغلين
نظام الدفع الوطني الصومالي	مصدر من البنك المركزي
RTC (جنوب إفريقيا)	مقدمة من المشغل
Tafia Moja (تنزانيا)	مصدر من البنك المركزي
نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا	مصدر من البنك المركزي
NFS (زامبيا)	مقدمة من المشغل
ZIPIT (زيمبابوي)	مقدمة من المشغل
GIMACPAY (الجماعة الاقتصادية والتكدينية لوسط أفريقيا - CEMAC)	مقدمة من المشغل

الدفع الفوري العابرة للحدود (142\$). ورغم الانخفاض الكبير من عام إلى آخر، تواصل أنظمة الدفع الفوري البنكية تحقيق أعلى قيمة لمتوسط المعاملات (انظر الجدول 2.4). وبدل ذلك على تزايد استخدام المستهلكين للحسابات البنكية في المعاملات منخفضة القيمة، وإن لم تكن منخفضة القيمة بقدر الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.<sup>18</sup> وفي المقابل، يواصل متوسط حجم المعاملات على الأنظمة العابرة للحدود في التفاوت دون اتخاذ توجه واضح.<sup>19</sup>

تدعم الأنواع المختلفة لأنظمة الدفع الفوري أهدافًا مختلفة، فعلى سبيل المثال، تعمل أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول على دعم المدفوعات المتكررة ذات القيمة البسيطة. ولذلك، فهي تمثل 82% من أحجام معاملات أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا بالرغم من أنها لا تمثل سوى 29% من إجمالي قيمة أنظمة الدفع الفوري. فمتوسط قيمة معاملات أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول (17\$) ضئيل جدا مقارنة بمتوسط معاملات البنوك (267\$) أو أنظمة

<sup>18</sup> ساهمت التعديلات التي تفسر زيادة البيانات المتوفرة واختلاف سعر الصرف في تغيير متوسط قيمة المعاملات مقارنة بتقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2022.  
<sup>19</sup> ساهمت التعديلات التي تفسر زيادة البيانات المتوفرة واختلاف سعر الصرف في تغيير متوسط قيمة المعاملة مقارنة بتقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2022.

## 2.4.2 أنظمة الدفع الفوري تدعم مجموعة متنوعة من القنوات، لكن تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة هي الشائعة

رموز الاستجابة السريعة (QR). وتتوفر قنوات المساعدة البشرية مثل وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول والخدمات البنكية، وفروع البنوك لدى أكثر من نصف الأنظمة، كقنوات نقاط البيع (POS) وجهاز الصراف الآلي (ATM). ورغم عدم توفر قنوات الدفع من خلال رموز الاستجابة السريعة (QR) بنفس مستوى القنوات الأخرى حتى الآن، إلا أنها تشهد ارتفاعاً حيث يتوفر 11 نظاماً يتيح قنوات الدفع من خلال رموز الاستجابة السريعة (QR)، مقارنةً بثمانية أنظمة في السنة الماضية<sup>21</sup>. ولا تتوفر تقنية التواصل قريب المدى (NFC) سوى عبر نظام MauCAS (موريشيوس) والمقاصة في الوقت الفعلي RTC (جنوب أفريقيا).

تدعم 75 بالمائة من أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا، لا سيما أنواع الأنظمة الأربعة، قنوات تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (الشكل 2.6)<sup>20</sup>. وتحتل قنوات التطبيقات المرتبة الثانية وقنوات المتصفحات المرتبة الثالثة وذلك من ناحية الشيوخ. وتعمل جميع أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول وغالبية الأنظمة البنكية والأنظمة العابرة للقطاعات على دعم قنوات التطبيقات. ولكن، على خلاف قنوات تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD)، يحتاج المستخدمون النهائيون إلى هاتف ذكي والاتصال بشبكة الإنترنت لاستخدام تطبيقات الدفع الرقمي، والمدفوعات من خلال المتصفحات، وأيضاً لمسح

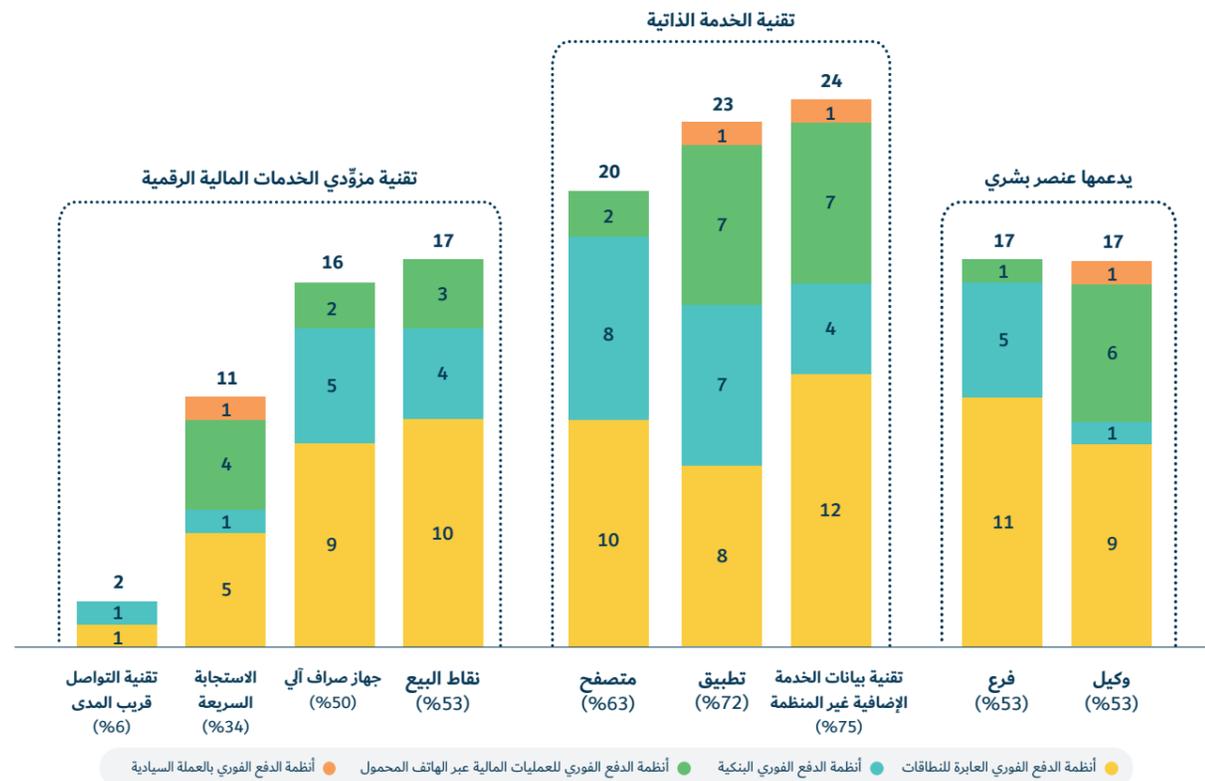
ومن المرجح أن تقدر المعاملات داخل الكيان الواحد بنسبة كبيرة من إجمالي قيمة المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول ضمن منظومة الدفع الرقمي، كما أنها قد تشوّه البيانات المنقولة عن أنظمة الدفع الفوري. ويمكن تفسير النسبة المرتفعة للمعاملات داخل الكيان الواحد بعدة أسباب. أولاً، قد يهيمن مزود خدمات واحد على سوق مدفوعات التجزئة، وهو ما يحدّ من حاجة المستخدمين النهائيين إلى إجراء مدفوعات رقمية إلى المحافظ والحسابات من خلال مزود خدمات دفع آخر. ثانياً، تزيد رسوم إمكانية التشغيل البيئي من التكاليف التي يتحملها المستخدم النهائي، الذي يفضل بالتالي إجراء المعاملة لدى المؤسسة ذاتها مثلاً، من خلال امتلاك عدة محافظ للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول أو امتلاك عدة حسابات بنكية في مؤسسات مختلفة. ويمكن كذلك أن يكون وعي المستخدمين النهائيين محدوداً بخصوص إمكانية إرسال الأموال إلى محافظ أو حسابات عبر مزودين مختلفين من خلال منصة مشتركة.

ويستخدم مشغلو أنظمة الدفع الفوري والبنوك المركزية طرقاً مختلفة لتجميع البيانات، ولا يميز سوى القليل جداً بين المعاملات المحوّلة أو المعاملات داخل وخارج الكيان الواحد. وبالتالي، لا تسمح البيانات المتوفرة بإجراء تقييم دقيق عن أثر ديناميكية المعاملات داخل وخارج الكيان الواحد على عرض قيمة أنظمة الدفع الفوري وإمكانية توسعها. وثمة حاجة إلى مزيد من الشفافية بخصوص توفر بيانات المعاملات الخاصة بأنظمة الدفع الفوري وطريقة حسابها وتجميعها، كما يلزم فهم أكبر للعوامل المحركة لمعاملات المستخدمين النهائيين.

ولكن البيانات توحى بارتباط بين عمر نظام الدفع الفوري ومدى انتشاره، وفي الحقيقة، يمكن توقع الانتشار بشكل أكثر دقة حسب نسبة الأشخاص البالغين في البلد الذين يستخدمون حساباً للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول. وعلى سبيل المثال، يستخدم المستهلكون، في غانا وكينيا، أنظمة العمليات المالية عبر الهاتف المحمول التي تدعم قنوات البيانات المتنقلة، مثل تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) التي تُستخدم أكثر بكثير من الأنظمة البنكية. ويرتبط معدل الاستخدام المرتفع بنسبة الأشخاص البالغين الذي يملكون حسابات للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول: 60% في غانا و69% في كينيا (World Bank 2021c).

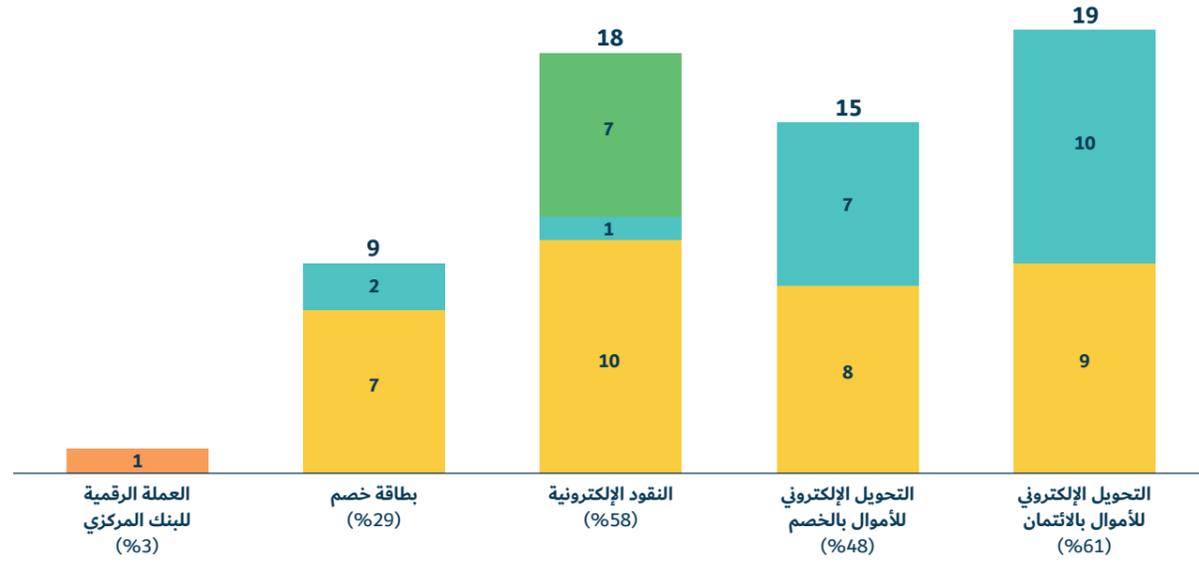
وقد تتأثر أنواع معاملات الدفع وقيمها عبر أنظمة الدفع الفوري أيضاً بديناميكيات السوق الفردي. وعلى سبيل المثال، في الأسواق التي تشهد هيمنةً من المشغلين (سواء البنك أو مزود الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول أو شركة تكنولوجيا مالية)، تتعدّى قيم المعاملات داخل الكيان الواحد قيم أنظمة الدفع الفوري. وتشير المعاملات داخل الكيان الواحد إلى المعاملات بين مستخدمين لمزود خدمات دفع واحد، إذ تُسوى على مستوى مزود الخدمات ذاته أو المؤسسة المالية ذاتها، وذلك على عكس المعاملات خارج الكيان الواحد أو العمليات المحوّلة. وفي غانا، تكون المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول داخل الكيان الواحد ذات قيم عالية بالنسبة للدخل القومي الإجمالي (115%)، مقارنةً بنظام Ghana MMI التي تتم معاملاته خارج الكيان الواحد (2.9%). وبالمثل، قدّرت قيمة المعاملات خارج الكيان الواحد التي أجراها نظام Natswitch في عام 2022 بنسبة 0.6% فقط من إجمالي المعاملات (البنك الاحتياطي في ملاوي 2022).

الشكل 2.6 | القنوات الميسرة حسب نوع نظام الدفع الفوري، إشارات متعددة (العدد = 30)



<sup>20</sup> البيانات غير متوفرة عن نظام التسوية الآلية (SYRAD) في جيبوتي ونظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS).  
<sup>21</sup> نظام GIMACPAY (منطقة الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا) Ghana MMI ونظام الدفع الفوري في غانا GIP، ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا، والمغربية لاداء MarocPay، وMauCAS، وeNairax (نيجيريا)، ونظام الدفع الفوري في نيجيريا NIP (نيجيريا)، وTaifa Mojor، ونظام الدفع الفوري في تنزانيا TIPS (تنزانيا)، ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا.

الشكل 2.7 | الأدوات التي تدعمها أنظمة الدفع الفوري، إشارات متعددة (العدد = 31)



#### 2.4.4 حالات الاستخدام من فرد إلى فرد (P2P) هي الشائعة، وإن كانت حالات الاستخدام من فرد إلى شركة (P2B) ومن شركة إلى شركة (B2B) آخذة في النمو

نظام الدفع الفوري في نيجيريا NIP (مقابلة الأطراف المعنية 2023). وحتى الآن، يعد نظام الدفع الفوري (NIP) في نيجيريا وإمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول (Ghana MMI) في غانا ونظام الدفع الفوري في غانا (GIP) الأنظمة الوحيدة التي تدعم النطاق الأوسع لحالات الاستخدام.

وثمة فجوة شديدة الأهمية في الدعم لحالات الاستخدام التي تتجاوز المدفوعات من فرد إلى فرد (P2P) ومن فرد إلى شركة (P2B)، لا سيما المدفوعات من حكومة إلى فرد (G2P) (الإطار 2.10). ولا توجد سوى ستة أنظمة دفع فوري تدعم حالات الاستخدام من حكومة إلى فرد (G2P). ومن اللافت للانتظار أنه لا يوجد من بينها أي نظام دفع فوري بنكي. ولكن تتمتع المدفوعات من حكومة إلى فرد (G2P) بمكانة حاسمة بالنسبة للمتلقين ولأنظمة الدفع الفوري من أجل تحقيق توسعها، وذلك بالنظر إلى العدد الهائل للأشخاص البالغين الذين يتلقون مدفوعات المساعدات الاجتماعية وتحويل المعاشات التقاعدية أو رواتب القطاع الحكومي. وبالتحديد، في عام 2021، تلقى أكثر من 10% من سكان أفريقيا البالغين تحويلات حكومية (World Bank 2021c). وخلال فترة جائحة كوفيد 19 بالذات، تلقى 117 مليون شخص بالغ على الأقل تحويلات اجتماعية، عبر 33 بلدًا (Kazeem 2020). وتعتمد الأسر الفقيرة على المدفوعات الحكومية كمصدر دخل أسبوعي أو شهري رئيسي (World Bank 2022b). وثمة حاجة إلى إجراء أبحاث إضافية بشأن رابط التكامل بين المدفوعات من حكومة إلى فرد (G2P) وأنظمة الدفع الفوري في أفريقيا.

تدعم جميع أنظمة الدفع الفوري حالة الاستخدام من فرد إلى فرد (P2P)، كما تنتشر حالة الاستخدام من فرد إلى شركة (P2B) لمدفوعات التجار. وتدعم 68% من أنظمة الدفع الفوري كلتا الحالتين (الشكل 2.8). وباستثناء نظام دفع فوري واحد (نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا)، توفر جميع أنظمة الدفع الفوري المحلية نظام حلقة مفتوحة، قابلة للتشغيل البيئي من فرد إلى فرد كخدمة أساسية<sup>24</sup>. وقدمت كينيا إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول للمدفوعات من فرد إلى شركة (P2B) من خلال اندماج متعدد الأطراف، بينما تفتقر مختلف مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بخصوص شروط إمكانية التشغيل البيئي في حالات الاستخدام من فرد إلى فرد (P2P). ويعد الجانب الفوري للمدفوعات من فرد إلى شركة (P2B) مهمًا بالنسبة للتجار الذين يتوقعون أن تُجرى المعاملات الإلكترونية على نحو المعاملات النقدية (CGAP 2019a).

لا توفر سوى أنظمة دفع فوري قليلة حالات استخدام تتجاوز حالات الاستخدام من فرد إلى فرد (P2P) ومن فرد إلى شركة (P2B). وتدعم تسعة أنظمة دفع فوري المدفوعات من شركة إلى شركة (B2B) بشكل واضح، ومن بينها Meeza Digital (مصر) وGhana MMI وGIP وNatswitch و (ملاوي) Virement Instantané (المغرب) وNamPay (ناميبيا) وNIP (نيجيريا) وRTC (جنوب أفريقيا) وNFS (زامبيا). وتعد حالة الاستخدام من شركة إلى شركة (B2B) حالة أساسية أخرى لتجميع النطاق والاحتفاظ بالعملة الرقمية في الاقتصاد. وتدعم أنظمة الدفع الفوري الإقليمية الثلاثة التحويلات من شركة إلى شركة (B2B) عبر الحدود، مثلما هو الحال في

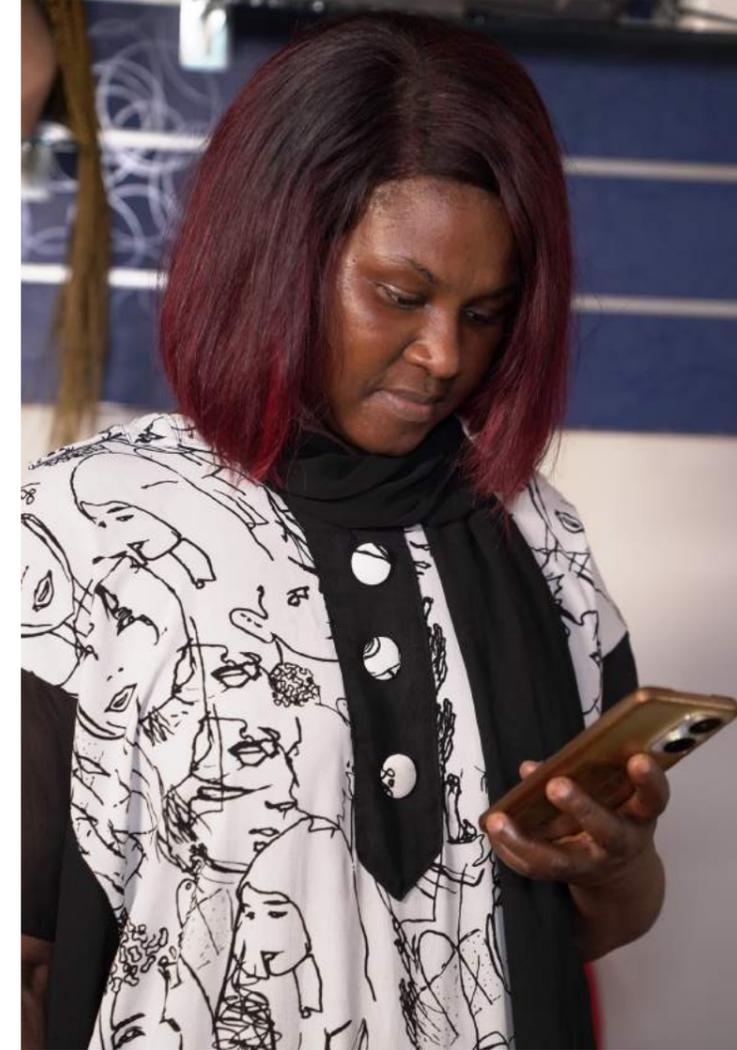
يحدد المشاركون في النظام عادة القنوات التي يدعمها النظام. وعلى سبيل المثال، بما أن أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول تتألف عادةً من مشاركة مزود الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMO)، فمن المرجح أن توفر قنوات كل من الوكلاء وتقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) والتطبيقات. وفي المقابل، تميل أنظمة الدفع الفوري البنكية وأنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات نحو دعم باقة من القنوات واسعة النطاق. وتدعم أنظمة الدفع الفوري عابرة النطاقات قنوات أكثر بفضل الأنواع المتعددة للمشاركين في النظام. كما هو الأمر بالنسبة لأنظمة الدفع الفوري البنكية التي تدعم قنوات أكثر، رغم أنها تحقق ذلك بسهولة بفضل قديم القنوات والأدوات والبنية التحتية ضمن إطار عمل احترافي. ومن المعقول اقتصاديًا أن تستفيد المؤسسات من القنوات والبنية التحتية الموجودة<sup>22</sup>. وتميل أنظمة الدفع الفوري إلى اتباع الحيادية تجاه القنوات، أي أنها تدعم جميع القنوات التي يوفرها المشاركون (الإطار 2.9).

#### 2.4.3 الأدوات المدعومة تتوافق مع نوع نظام الدفع الفوري

تدعم جميع أنظمة العمليات المالية عبر الهاتف المحمول وأنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات الأدوات المالية الإلكترونية (الشكل 2.7).<sup>23</sup> وتدعم أنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات أيضًا مجموعة من الأدوات المالية التجارية، من قبيل التحويلات الإلكترونية للأموال بالائتمان والخصم. وبالتالي، يجوز لأنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات تبادل وتحويل ومقاصة النقود الإلكترونية والأدوات المالية التجارية من بدء الدفع إلى استكماله ضمن قواعد نظام خاصة بها وحوكمة شاملة. وتأتي أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول وأنظمة الدفع الفوري البنكية لتتيح مختلف مزودي الخدمات المالية إمكانية التشغيل البيئي من خلال استخدام أنواع الأدوات ذاتها. وتشغل أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول الأدوات المالية الإلكترونية ذاتها، وتشغل أنظمة الدفع الفوري البنكية أدوات مالية تجارية مماثلة حصرًا، أولها التحويل الإلكتروني للأموال بالائتمان، مع التركيز ثانيًا على التحويل الإلكتروني للأموال بالخصم. وتعمل أنظمة الدفع الفوري بالعملة السيادية على معالجة العملة عبر أداة العملات الرقمية للبنوك المركزية.

#### الإطار 2.9 | أنظمة الدفع الفوري المحلية ذات آلية الحيادية تجاه القنوات

اعتمدت عدة أنظمة آلية الحيادية في اختيار القنوات، حيث إن النظام لا يوفر مجموعة محددة من القنوات بل يتيح للمشاركين من مزودي خدمات الدفع إمكانية تحديد القنوات المراد توفيرها. وتهدف هذه الآلية إلى تمكين المشاركين من تقييم احتياجات المستخدم النهائي وتطوير الواجهات الملائمة. واعتمدت شركة ZECHL المالكة والمشغلة للمحوّل المالي الوطني بزامبيا، هذه الآلية.



22 لم تتبلور القنوات والأدوات المعتمدة على الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول إلا خلال العشرين سنة الأخيرة عندما انتهت شركات الاتصالات إلى أن المستخدمين النهائيين كانوا يرسلون رصيد المكالمات بين بعضهم البعض (Piper 2020). وتعد الأدوات المالية الإلكترونية من العروض الجديدة نسبيًا، ويصعب الابتكار فيما يخص قنواتها، وهو ما يقشر دعم أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول لقنوات أقل نسبيًا من بقية الأنظمة.

23 البيانات غير متوفرة عن نظام التسوية الآلية (SYRAD) في جيبوتي.

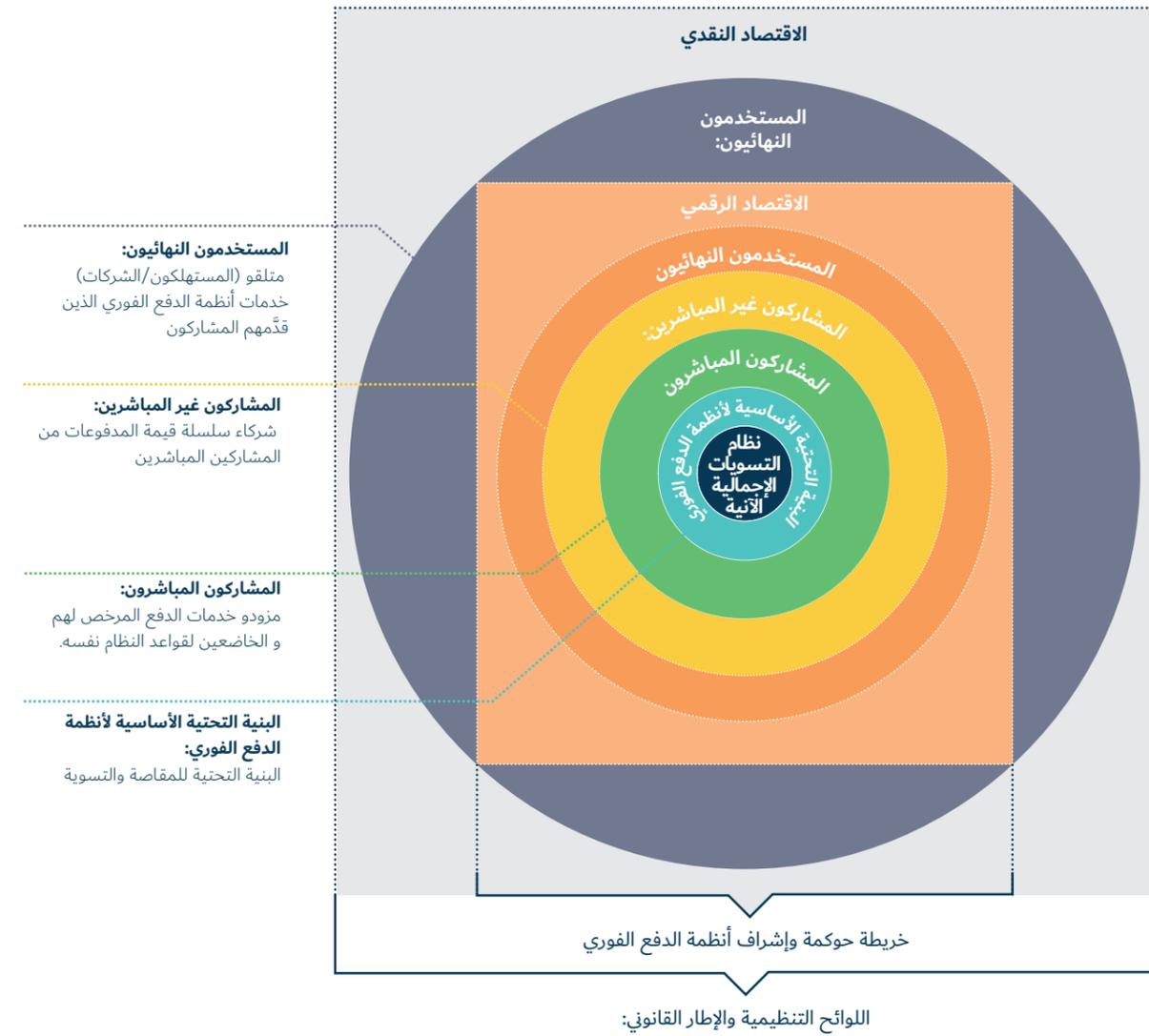
## 2.4.5 الجهات الفاعلة تمتد من البنوك المركزية إلى المستخدمين النهائيين، وتشمل باقةً من المشاركين بشكل مباشر أو غير مباشر

مختلفةً وأحياناً متداخلة على تلبية هذه المتطلبات ضمن سلسلة القيمة لأنظمة الدفع الفوري (الشكل 2.9).

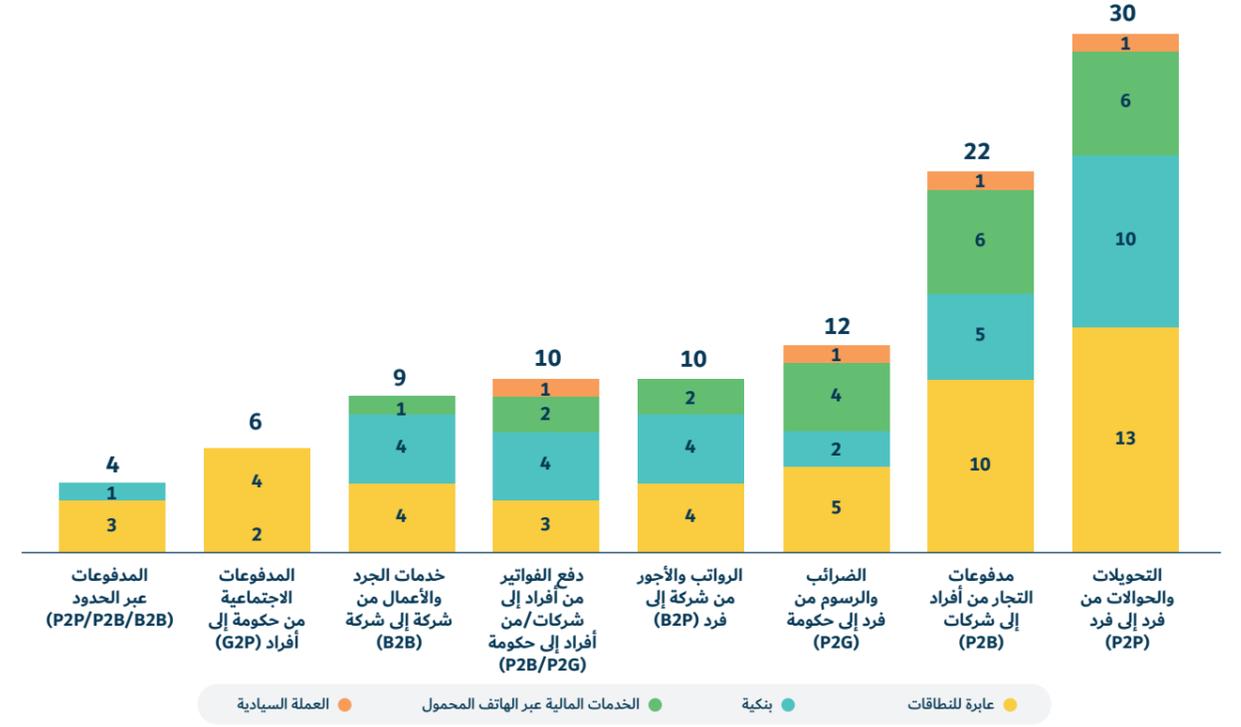
يوضح الشكل مختلف الجهات الفاعلة ضمن سلسلة القيمة لأنظمة الدفع الفوري، والوظائف أو الدور المضطلع به، والكيفية.

وتنطوي سلسلة القيمة لأنظمة الدفع الفوري (IPS) على مستويات عدة من الجهات الفاعلة. ويجب أن يلبي نظام الدفع الفوري بعض المتطلبات حتى يوفر خدمات دفع فوري موثوقة للمستخدمين النهائيين. وتشمل هذه المتطلبات على سبيل المثال الإدارة الفعالة وعمليات التحويل الموثوقة والتسوية السريعة (AfricaNenda 2021; CGAP 2021; World Bank 2021b). تعمل مجموعة من الجهات الفاعلة الرئيسية التي تؤدي أدواراً

الشكل 2.9 | سلسلة قيمة نظام الدفع الفوري



الشكل 2.8 | حالات الاستخدام الممكنة حسب نوع أنظمة الدفع الفوري، إشارات متعددة (العدد = 31)



## الإطار 2.10 | سلاسل القيمة للمدفوعات من الحكومة إلى فرد (G2P) في أنظمة الدفع الفوري

وتسلط الأمثلة التالية الضوء على طرق تيسير أنظمة الدفع الفوري للمدفوعات من الحكومة إلى فرد:

- ← تستخدم حكومة المغرب نظام المغربية للأداء MarocPay (المغرب) لتوزيع الإعانات الدراسية من خلال برنامج تيسير (Hadri 2022)<sup>25</sup>.
- ← الاستفادة من أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا، أي شركة أيرتيل (Airtel) وشركة إم تي إن (MTN) (وزارة النوع الاجتماعي والعمل والتنمية الاجتماعية 2022) لتوزيع مساعدات كوفيد 19 المالية على المدرسين. وقد أرسل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في أوغندا أيضاً المدفوعات لمزودي الخدمات المالية التي اختارها المنتفع بالخدمة \_ ويستوجب إجراء الدفع تقديم المنتفعين طلباً لاختيار المزود المفضل من بين مزودي العمليات المالية عبر الهاتف المحمول في البلاد (Delilah 2022; NSSF 2017).
- ← ويُستخدَم نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر من أجل تحويلات المنح الدراسية والتحويلات النقدية للتنمية البشرية (HDCT) وبرنامج Fivota Cash للأسر المتضررة من الجفاف. ويتلقى حوالي 60% من المنتفعين بالتحويلات النقدية للتنمية البشرية المدفوعات عن طريق حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (الشبكة البنكية العالمية للنساء 2016).
- ← ويستضيف نظام التسوية بين البنوك في نيجيريا (NIBSS) مدفوعات لجميع برامج المبادرات الاجتماعية للحكومة في البلد. ويتحقق من صحتها. ويخطط البنك المركزي النيجيري لتوزيع مدفوعات الإنعاش الاجتماعي باستخدام eNaira ضمن البرنامج الوطني للأمن الاجتماعي - النمو (Tunji 2023). وفي مارس 2023، أنشئ أربعة ملايين حساب على محفظة eNaira من أجل المدفوعات الاجتماعية (Idowu 2023).
- ← ويُسهل نظام الدفع الفوري في غانا (GIP) وإمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا (Ghana MMI) إرسال المدفوعات من الحكومة إلى الأفراد (G2P) إلى الحسابات المقترنة بنظام بطاقة e-zwich البيومترية. ويستطيع متلقي مدفوعات المساعدة الاجتماعية تحويل أمواله إلى محافظ الهاتف المحمول أو الحسابات البنكية في أجهزة الصراف الآلي من خلال النظامين الغانيين (مقابلة الأطراف المعنية، 2023).

## مزود مقاصة وتسوية



يضطلع طرف ثالث، الذي يعد بمثابة جهة التحويل، بوظائف المقاصة والتسوية في 24 نظام دفع فوري. وفي بعض أنظمة الدفع الفوري لبلدان محددة، قد تكون شركات الطرف الثالث مملوكة ملكية خاصة، أو خاضعة لترتيب مشترك بين القطاعين العام والخاص. وعلى سبيل المثال، يُشغّل ZIPIT في زامبابوي من قبل Zimswitch (مملوك للمشاركين)، وGamswitch (ملكية مشتركة) وهي منظمة غامبيا الوطنية لتحويل الدفع. وتوفر هذه المحولات خدمات مقاصة وتوجيه وتسوية وتأكد وتسوية الصافي للمعاملات بين المشاركين في أنظمة الدفع الفوري (الفريق الاستشاري لمساعدة أكثر الناس فقرًا (CGAP 2021)<sup>27</sup> وفي حالات ثلاثة، وهي نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا، ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تنزانيا (Taifa مدغشقر، ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تنزانيا (Moja)، لا يوجد مزود طرف ثالث وعوضاً عن ذلك، تكون المقاصة ثنائية بين مزودي الخدمات المالية. وفي الحالات الخمسة الأخرى، يعمل البنك المركزي على تشغيل النظام على غرار البنك المركزي الجيبوتي (نظام التسوية الآلية في جيبوتي (SYRAD)؛ والبنك المركزي النيجيري (eNaira)، وبنك موريشيوس (MauCAS)، والبنك المركزي الصومالي (نظام الدفع الوطني الصومالي)؛ وبنك تنزانيا (نظام الدفع الوطني في تنزانيا (TIPS).

وفيما يخص أنظمة الدفع الفوري الإقليمية، تحدث المقاصة إما عن طريق محور دفع مركزي يُدمج فيه المشاركون مباشرة (ترتيب المحور)، أو عن طريق طرف محلي للتحويل المالي يرتبط بمحور مركزي (ترتيب مشترك بين طرف التحويل والمحور). ويستخدم اثنان من ثلاثة أنظمة دفع فوري إقليمية - وهما نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) ونظام GIMACPAY - ترتيبات المحور، بينما يتبع نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) الترتيب المشترك بين المحور والمحور.

## المشاركون المباشرون



يتمثل المشاركون المباشرون في مزودي الخدمات المالية الذين وقعوا اتفاقيات مشاركة مع نظام الدفع الفوري والذين يستجيبون لمعايير تحدها قواعد النظام. ومن بين المشاركين المباشرين نجد البنوك التجارية، ومزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMO)، ومؤسسات التمويل البالغ الصغر، وغيرهم من مزودي خدمات الدفع الغير المصرفيين، المرتبطين بأنظمة الدفع الفوري ومستخدمي البنية التحتية الأساسية للمقاصة (CGAP 2021). وقد يشمل المشاركون المباشرون أيضًا مزودي خدمات الدفع الذين يمتلكون حسابات تسوية لدى البنك المركزي، لكن لا يوجد تعريف موحد عبر أنظمة الدفع الفوري.

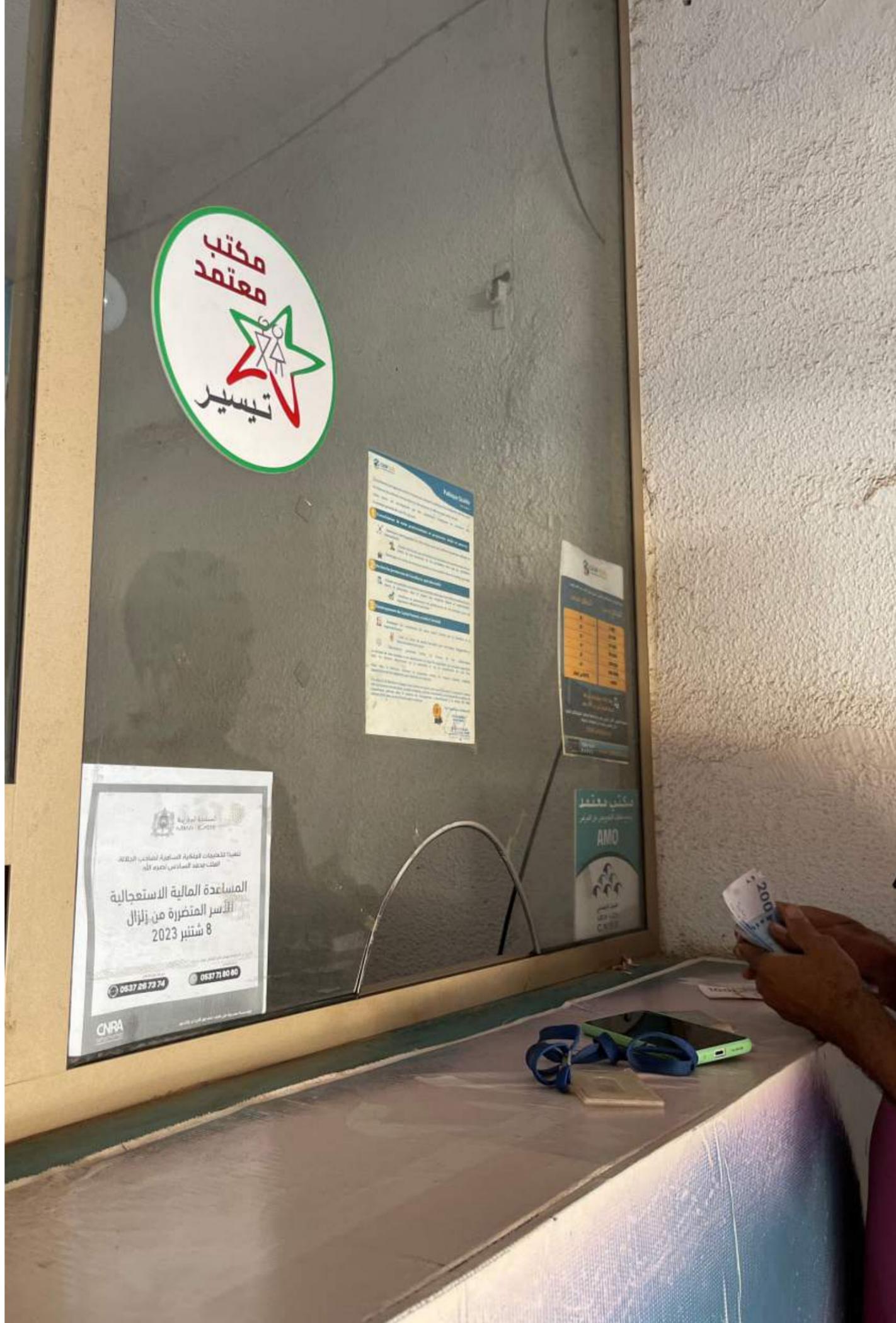
27 تنطوي وظيفة التحويل والتوجيه على جداول التوجيه والحسابات والإدارة البديلة وتحديثات المعاملات وترتيب وظائف مشغلي التحويل أيضًا بإدارة القيم الشاذة والمعاملات الراجعة وتعقب النزاعات وتسويتها.

## مزود نظام التسويات الإجمالية الآتية



نجد في المركز نظام التسويات الإجمالية الآتية (RTGS) الذي يقع بالأساس في البنك المركزي المحلي ويمكن أن تُجرى التسوية على الفور أو على أساس صاف مؤجل أو عن طريق التمويل المسبق للحساب بين مؤسستين أو أكثر. وتتم التسويات الصافية المؤجلة (DNS) عن طريق نظام التسويات الإجمالية الآتية (RTGS) في اليوم نفسه أو في اليوم الموالي (T+1)، وهو النهج المشترك السائد، المعتمد من قبل 23 نظام دفع فوري<sup>26</sup>. وعادة ما تتوفر نافذة تسوية واحدة فقط في اليوم، على غرار نظام Natswitch في ملاوي وNFS في زامبيا. ولكن يؤدي تأجيل التسوية إلى زيادة أرصدة الالتزامات ويستوجب المزيد من رأس المال والسيولة لتأمين العملية. وفي المقابل، يساهم وجود عدة نوافذ للتسوية في التخفيف من تراكم صافي الالتزامات ومن مخاطر التسوية والطرف المقابل داخل النظام. ولهذا السبب، تمتلك بعض أنظمة الدفع الفوري أكثر من نافذة تسوية في اليوم، على غرار نظام الدفع الفوري (GIP) في غانا، ونظام Pesalink في كينيا، ونظام الدفع الفوري (NIP) في نيجيريا، ويملك كل واحد من هذه الأنظمة دورتي تسوية في اليوم؛ بينما يتيح نظام eKash في رواندا تسوية الأموال عدة مرات في اليوم الواحد.

وتضطلع البنوك المركزية بدور وكيل التسوية بما أنها تمتلك الحسابات. وتؤدي عمليات التحويل لدى الطرف الثالث إلى توحيد تعليمات التسوية للمشاركين. يؤدي بنك التصدير والاستيراد الأفريقي (Afreximbank) دور وكيل التسوية لنظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS)، بينما تتولى معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) التسوية عن طريق بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي أو من خلال البنوك الملائمة. وبالنسبة لنظام e-Naira في نيجيريا، تكون التسوية فورية - وبعد ذلك من بين أهم عروض القيمة لأنظمة العملة الرقمية للبنك المركزي. ولكن، تُعتبر إمكانية الانتصاف وتخفيف المخاطر أكثر تعقيدًا في حال التسوية الفورية. وبالنسبة لأربعة أنظمة، وهي نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تنزانيا (Taifa Moja)، يمتلك المشاركون الحسابات الممولة مسبقًا مع حساب آخر يتيح التسوية، وهو ما يؤدي إلى زيادة الثقة والسرعة بين المشاركين. ولكن هذه الطريقة تجرّد أيضًا مبالغ كبيرة من رؤوس الأموال في هذه الحسابات، وقد تصبح إدارتها صعبة مع تنامي مجموعة مزودي خدمات الدفع.



26 لا تتوفر المعلومات عن طريقة التسوية الخاصة بأنظمة Meeza Digital (مصر) والمغربية للأداء (MarocPay) (المغرب) وEthSwitch (إثيوبيا) وSIMO (موزمبيق).



وعلى عكس المكانة المركزية التي تحظى بها البنوك التجارية، يواجه مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول قيوداً تعيقهم عن الوصول إلى هذه الأنظمة المشتركة. وعموماً، فإنهم لا يمثلون سوى متوسط 22% من المشاركين العابرين للنطاقات، ويلزم عليهم الالتزام بمعايير البنوك للتمكن من المشاركة. وتحظى شركة إيرتيل (Airtel) وشركة أم تي إن (MTN) وشركة أورنج موبايل (Orange Mobile) وشركة فوداكوم (Vodacom) بالحضور الأكبر في المنطقة. وتشارك شركة إيرتيل (Airtel) في خمسة من أنظمة الدفع الفوري المحلية، بينما تشارك كل من شركة أورنج موبايل (Orange Mobile) وشركة إم تي إن (MTN) في ثلاثة أنظمة؛ وتتمتع شركة أورنج (Orange) بحضور قوي على وجه الخصوص في شمال وغرب أفريقيا (Orange 2020).

ولا تساهم هذه الشركات حاليًا بشكل مباشر سوى في القليل من أنظمة الدفع الفوري على غرار مؤسسات التمويل متناهي الصغر. GIMACPAY (الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا) ونظام الدفع الفوري في نيجيريا NIP (نيجيريا) ونظام Natswitch (ملاوي) ونظام NFS (زامبيا). تتسم مؤسسات التمويل متناهي الصغر بحضور واسع في المناطق الريفية بفضل نقاط الاتصال العديدة التي يمكن الوصول إليها، وهي مؤسسات مالية مهمة للمستخدمين منخفضي الدخل، إلا أنها لا تستجيب غالبًا لمعايير المشاركة للاندماج في أنظمة الدفع الفوري المحلية، وذلك بسبب عدم كفاية الإطارين القانوني والرقابي (United Nations 2013).

وتهيمن البنوك التجارية على الأنظمة العابرة للنطاقات وتنتجها بأنها الأنظمة المشاركة المباشرة الأولى. وحتى الآن، بلغ متوسط عدد المشاركين العابرة للنطاقات، وخمسة مشاركين في أنظمة الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (الشكل 2.10).<sup>28</sup> وتشكّل البنوك التجارية جميع المشاركين في أنظمة الدفع الفوري البنكية، بالإضافة إلى ثلثي متوسط عدد المشاركين في أنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات. ويعوّل مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول على البنوك التجارية للقيام بدور التسوية في أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول، بما أنهم لا يمتلكون حسابات تسوية لدى البنك المركزي. وباختصار، تعد البنوك ركيزة أساسية لغالبية أنظمة الدفع الفوري في القارة.

ولا يعود هذا الدور المركزي للبنوك لمكانتها كطرف مشارك مباشر فحسب، بل كذلك بفضل احتمالية امتلاك البنوك التجارية لحقوق المساهمة أو مقاعد في مجلس إدارة أنظمة الدفع الفوري، حسب هيكل ملكيتها (كما في NFS في زامبيا؛ انظر الإطار 2.12). وعلى سبيل الذكر، يعد كل من ستاندر بنك جروب (Standard Bank Group) وإيكوبانك (Ecobank) من الجهات الفاعلة الرئيسية من فئة البنوك التجارية عبر أفريقيا، ويساهم Standard Bank Group في خمسة أنظمة بينما يساهم إيكوبانك في ستة أنظمة<sup>29</sup>.

المباشرين. ويتعاون مزودو الخدمات التقنية مع المشاركين المباشرين من أجل توفير خدمات الواجهة الأمامية أو الخلفية. وتمنح شركات التكنولوجيا المالية، مثلًا الفرصة أمام المشاركين المباشرين للتعاون مع مزودي التقنيات الناشئة. وتشمل أمثلة التكنولوجيا المالية الحالية في المنظومة الخاصة بأنظمة الدفع الفوري تقنية فاموكو (Famoco) التي تتيح لبنك غانا توزيع الأجور والمعاشات من خلال نقاط البيع الهجينة التي تشمل المصادقة البيومترية للسكان. فضلًا عن ذلك، أبرم نظام الدفع الفوري الإقليمي GIMACPAY في منطقة الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا مؤخرًا تعاونًا مع مزود الخدمات المالية الرقمية Maviance من أجل توفير مدفوعات التجارة الرقمية عبر الإنترنت وخدمات الوكلاء البنكيين، على سبيل الذكر لا الحصر (GIMAC-AFR، دون تاريخ) - لكن لم تنتشر هذه الخدمات بعد. وفي رواندا، يدعم eKash اندماج طرف ثالث من مزودي خدمة التراكب، من قبيل Pivot Access و mVend (عن Bank of Rwanda<sup>30</sup> 2021). ويوفر مزودون آخرون شركات تكنولوجيا الإنترنت وشركات التسويق والإعلانات، خدمات مخصصة - على سبيل المثال، اشتركت شركة Natswitch في ملاوي مع Mitra Systems لدعم أجهزة الكمبيوتر وشركة Globe Internet Ltd من أجل إدارة شبكات الإنترنت والاتصالات وشركة BPC Banking Technologies Group من أجل تقديم المساعدة التقنية في البنية التحتية الخاصة بالتحويل، وفقًا لما جاء في مقابلات الأطراف المعنية التي أجريت في عام 2023.

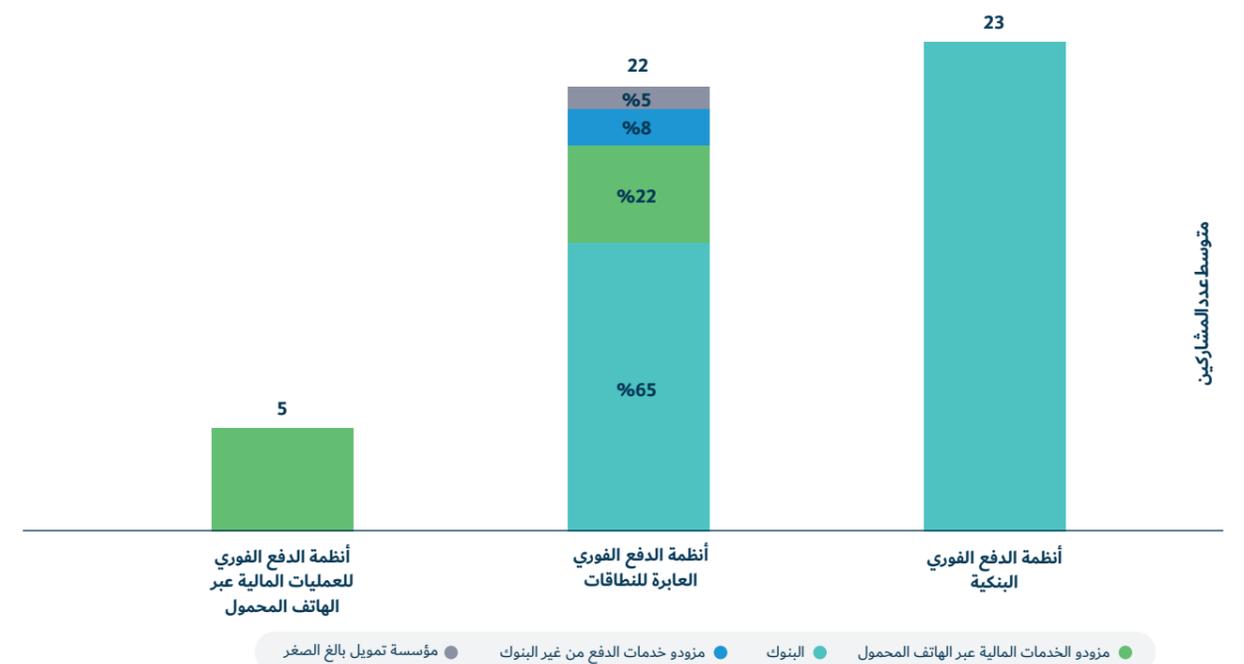
### المشاركون غير المباشرين



يمكن للمشاركين غير المباشرين الاضطلاع بدورين محتملين. أولاً، يمكن أن يؤدي دور مزودي خدمات دفع، يُتاح لهم الوصول إلى أنظمة الدفع الفوري بشكل غير مباشر من أجل توفير خدمات الدفع للمستخدمين النهائيين. وقد تشمل هذه الأنظمة صغار مزودي خدمات الدفع ومزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول وشركات التقنيات المالية ومؤسسات التمويل متناهي الصغر ضمن الأنظمة التي تتيح المشاركة المباشرة للبنوك فقط. ويحتاج المشاركون غير المباشرين عادةً إلى راع مزود لخدمات الدفع مدمج بشكل مباشر وذلك خاصة لعمليات التسوية والمقاصة أيضًا. فمثلًا، يتيح كل من نظام PesaLink في كينيا ونظام الدفع الفوري في غانا (GIP) لمزودي خدمات الدفع، ومزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول وشركات التقنيات المالية والادخار والقروض، الوصول بشكل غير مباشر إلى أنظمة الدفع الفوري البنكية الخاصة بكل منهم. وفي نيجيريا، يمكن لبنوك التمويل متناهي الصغر وشركات التكنولوجيا المالية والوكلاء المتميزين الوصول إلى نظام NIP بشكل غير مباشر.

ويكمن الدور الثاني للمشاركين غير المباشرين في التزويد بالخدمة التقنية، من خلال توفير خدمات أنظمة الدفع الفوري الرئيسية للمشاركين

### الشكل 2.10 | متوسط عدد المشاركين حسب نوع نظام الدفع الفوري (العدد = 28)



28 لا تتوفر معلومات عن نظام التسوية الآلية في جيبوتي SYRAD (جيبوتي) ونظام EthSwitch (إثيوبيا). ولم تشمل هذه الإحصاءات نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) ونظام e-Naira (نيجيريا) باعتبار أنهما نظامان شاذان. ويضم نظام e-Naira في نيجيريا 33 بنكًا مشاركًا إلى حد الآن، بينما يشمل نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) 450 مشاركًا من بينهم 225 بنكًا تجاريًا و200 بنكًا لتمويل متناهي الصغر و7 مزودي عمليات مالية عبر الهاتف المحمول و18 مزودًا غير بنكي لخدمات الدفع.

29 تتوفر هذه المعلومات عن 25 نظامًا.

30 mVend عبارة عن مزود حلول تقنية للبرمجيات والتطبيقات؛ ويعمل Pivot Access على إنشاء وإدارة منصات البرمجيات.



ويتمثل النوع الثاني من الوسطاء الإقليميين في مجمعي المدفوعات، وتوفر شركة MFS Africa، مثلًا منصة تجميع المدفوعات لنظام GIMACPAY ونظام الدفع والتسوية الأفريقي (GIMAC-AFR) PAPSS، دون تاريخ؛ Mwareya & Simango 2022، رابطة البنوك المركزية الأفريقية (2021).

وقد يتمتع مزودو خدمة الدفع والمؤسسات المالية عن الالتحاق بأنظمة الدفع الفوري الإقليمية إن لم يكن ثمة حافز لاندماجها في النظام - يرد تفصيل هذه العقبة لاحقًا في الفصل 4، وقد أطلقت عدة مبادرات، سُلط عليها الضوء في الإطار 2.11، بهدف جذب أكبر عدد من المشاركين وتعزيز عرض القيمة الخاص بالأنظمة.

يظهر نوعان وسيطان من أنظمة الدفع الفوري الإقليمية في أفريقيا وهما: مزودو الخدمات التقنية ومجمعو المدفوعات.

يقدم مزودو الخدمات التقنية باقة من الخدمات لأنظمة الدفع الفوري، بما فيها دمج المشاركين وإدارة النظام وعمليات التحويل وتجميع المعاملات أو الحسابات. ومثلًا، توفر شركة TerraPay خدمات بصفتها الشريك التكنولوجي لنظام GIMACPAY ومعاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB). ويعمل نظام GIMACPAY أيضًا مع شركة SONEMA الفاعلة في مجال تكنولوجيا الإنترنت بهدف توفير التكنولوجيا من أجل إدماج المشاركين؛ أما نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) فهو يستخدم شركتي GluGlobal وTraderoot من أجل توفير خدمات الإدماج ويستفيد نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) من حلّ شركة StoneX القائم على السحابة من أجل العمل كمنصة مراسلة للتسويات.

### الإطار 2.11 | المبادرات الهادفة إلى نمو منظومة المشاركين

تعزز المبادرات الإقليمية عرض القيمة أو أنها تيسر اندماج المشاركين في النظام.

- ← وقد التحق 13 مشاركًا إضافيًا بركب نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) منذ أيار/مايو 2022. وتقدّ بنك BankservAfrica مبادرات لتعزيز جاذبية نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) لدى المشاركين المحتملين من خلال تبسيط قواعد النظام وتقديم العضوية المؤقتة كمرحلة انتقالية قبل التحول إلى عضو تام الوظائف (BankservAfrica 2023). وتعاونت منظمة AfricaNenda مع نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) فيما يخص ورش العمل الخاصة بإنشاء المنظومة، فضلًا عن رفع مستوى الوعي.
- ← سيشتمل نظام الدفع الفوري المخطط له الخاص بالاتحاد الاقتصادي والتقدي لغرب أفريقيا (WAEMU) على مستوى تكامل واجهة برمجة التطبيقات من أجل سهولة أكبر وتكاليف أقل للمشاركين غير الموثقين حسب معيار الأيزو رقم 20022، حسب ما جاء في مقابلة الأطراف المعنية التي أُجريت عام 2022.



يحدد هيكل الحوكمة طريقة تسيير نظام الدفع الفوري ويؤسس المبادئ التوجيهية للمشاركين من أجل التفاعل ضمن بيئة تعاونية (World Bank 2021b). وتماشيا مع هيكل الملكية، يخضع 12 نظامًا لحوكمة جمعيات خاصة تتألف من المشاركين المباشرين في النظام<sup>32</sup>. وتتولى الشراكة بين القطاعين العام والخاص حوكمة 11 نظامًا. فيما يتبع بقية الأنظمة الثمانية ترتيب حوكمة البنك المركزي<sup>33</sup>. ويعتمد نموذج الحوكمة الملائم على عوامل مختلفة، كديناميكيات السوق مثلًا، وجوانب المنافسة وحجم سوق الدفع الرقمي. وقد شهدت الشراكة بين القطاعين العام والخاص (PPP)، على غرار نظام PIX في البرازيل، نجاحًا باهرًا في تحقيق نتائج شاملة، بما أنها تتيح سبل التعاون بين مزودو خدمات الدفع والجهات التنظيمية.

يختلف إشراف الجهة التنظيمية على أنظمة الدفع الفوري عن الحوكمة. وتخضع جميع أنظمة الدفع الفوري المحلية ونظام GIMACPAY في منطقة الجماعة الاقتصادية والتقدي لوسط أفريقيا لتنظيم وإشراف البنوك المركزية التابعة لها. ويختلف الترتيب نسبيًا عن النظامين الإقليميين الآخرين: تشرف لجنة الإشراف على نظام المدفوعات التابعة للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC) على نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB)، بينما يشرف مجلس حوكمة نظام الدفع والتسوية الأفريقي على نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS).

### المستخدمون النهائيون



المستخدمون النهائيون هم العملاء الذين تستهدفهم سلسلة قيمة نظام الدفع الفوري في نهاية المطاف (انظر الفصل 3 بخصوص مناقشات استخدامهم للدفع الفوري). ويتيح كل نظام دفع فوري ومكوناته والجهات الفاعلة فيه مساهمة المستخدمين النهائيين في الاقتصاد الرقمي.

### المالكون والشراكات والجهات التنظيمية



من المهم الحديث عن دور المالكين والحوكمة والإشراف والوساطة في منظومة أنظمة الدفع الفوري، وإن لم يكن هؤلاء مندمجين بنظام في سلسلة قيمة كل مشارك.

ويعد مالك نظام الدفع مسؤولًا عن نجاحه، فهو يحافظ على السيولة ويتحمل الأرباح والخسائر الناجمة عن الأداء. وثمة ثلاثة هيكل ملكية مختلفة ضمن أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا: ملكية البنك المركزي، وينطبق ذلك على 11 نظامًا؛ وملكية المشاركين التي تنطبق على 12 نظامًا، والملكية المشتركة بين المشاركين والجهة التنظيمية والتي تنطبق على سبعة أنظمة<sup>31</sup>.

31 الأنظمة المملوكة للجهة التنظيمية: نظام التسوية الآلية في جيبوتي SYRAD (جيبوتي) ونظام الدفع الفوري في غانا (GIP) ونظام Ghana MMI والمغربية للأداء (MarocPay) (المغرب) وMauCAS (موريشيوس) وeNaira (نيجيريا) ونظام الدفع الوطني الصومالي ونظام الدفع الفوري في تنزانيا TIPS (تنزانيا) ومعاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس.

32 الأنظمة المملوكة للمشاركين: شبكة المدفوعات اللحظية (IPN) (مصر) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر وNamPay (ناميبيا) و Natswitch (ملاوي) وeKash (رواندا) وPayShap والمقاصة في الوقت الفعلي RTC (جنوب أفريقيا) وTaifa Mojaja (تنزانيا) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا وتقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (زيمبابوي) لم تتوفر المعلومات عن ملكية EthSwitch (إثيوبيا) وVirement Instantané (المغرب).

33 نموذج الجمعيات الخاصة: نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا وPesalink (كينيا) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر والمغربية للأداء (MarocPay) (المغرب) وNamPay (ناميبيا) و Natswitch (ملاوي) وeKash (رواندا) وPayShap والمقاصة في الوقت الفعلي RTC (جنوب أفريقيا) وTaifa Mojaja (تنزانيا) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا وتقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (زيمبابوي).

نموذج الشراكة بين القطاعين العام والخاص (GIMACPAY): (PPP) (منطقة الجماعة الاقتصادية والتقدي لوسط أفريقيا) ونظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) وشبكة المدفوعات اللحظية (IPN) (مصر) وGamswitch (غامبيا) ونظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا ونظام SIMO (موزمبيق) ونظام Meeza Digital (مصر) ومعاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) ونظام Virement Instantané (المغرب) ونظام NFS (زامبيا).

نموذج البنك المركزي: نظام التسوية الآلية في جيبوتي SYRAD (جيبوتي) ونظام الدفع الفوري في غانا (GIP) ونظام Ghana MMI وMauCAS (موريشيوس) وeNaira (نيجيريا) ونظام الدفع الوطني الصومالي ونظام الدفع الفوري في تنزانيا TIPS (تنزانيا) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس.

## 2.5 يمكن للمعايير والتكامل التقني أن يسهّلا تحقيق الثقة

تؤثر عدة عوامل تقنيّة على مدى ثقة المشاركين المباشرين وغير المباشرين، وكذلك المستخدمين النهائيين، في أنظمة الدفع الفوري، وتؤثر أيضًا في سهولة اندماج المشاركين فيه. وتشمل هذه العوامل معايير المراسلة التي تحدد طريقة وشكل ومحتوى رسائل الدفع المتبادلة بين المشاركين ومعايير أمن البيانات التي تشمل طرق تحديد هوية المستخدم

### 2.5.1 أنظمة الدفع الفوري ترسي الثقة من خلال معايير المراسلة والأمن، لكنها تحتاج لإحراز تقدم من ناحية الانتصاف

إن استخدلم معيار الأيزو رقم 20022 للمراسلة آخذ في التقدم. وتضمن معايير المراسلة فهم ومعالجة البيانات المرسله بين مختلف الأنظمة، والمؤسسات والبلدان على نحو دقيق وفعال (World Bank 2021d). وتمكنت منظمة AfricaNenda من الحصول على بيانات المعاملات بخصوص 21 نظامًا، من بينها 10 أنظمة دفع فوري محلية تستخدم معيار الأيزو رقم 20022 الخاص بالمراسلة، فضلًا عن نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري (34) (TCIB). بينما تستخدم ستة أنظمة دفع فوري معيار الأيزو رقم 8583<sup>35</sup>. وطوّرت نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) ونظام e-Naira في نيجيريا ونظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS) معايير المراسلة الخاصة بكل منهما. ويخطط نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) ونظام NFS في زامبيا (اللدان يستخدمان حاليًا معيار الأيزو رقم 8583) للانتقال إلى معيار الأيزو رقم 20022 في المستقبل (مقابلات الأطراف المعنية 2023).

وقد يستخدم نظام الدفع الفوري معرّفات الوكيل لتحديد هوية المستخدمين النهائيين، بما أن الأمر يخص أمن المعلومات وتحديد هوية المستخدم. وقد تكون معرّفات الوكيل أكثر أمانًا مقارنة بدعوة المستخدم النهائي إلى إدخال رقم حسابهم، فيستطيع المحتالون استخدام أرقام الحسابات المالية لإجراء عمليات سحب غير مصرح بها. كما أن معرّفات الوكيل ملائمة أكثر، إذ أنها تكون عادةً سهلة التذكر والاستخدام (World Bank 2021e). ولهذا السبب الأخير، تؤدي معرّفات الوكيل إلى تحقيق الشمول. ووفر 16 نظامًا من مجموع الواحد والعشرين نظامًا من الأنظمة التي توفرت عنها المعلومات، معرّفات الوكيل<sup>36</sup>. ومنها يوفر 13 نظامًا أرقام الهاتف المحمول بأنها معرّفات الوكيل<sup>37</sup>. وتشهد رموز الاستجابة السريعة (QR codes) على وجه الخصوص رواجًا لدى الأنظمة التي تدعم

النهائي؛ وإدارة الاحتيال من الأطراف المتعددة. وتعد مسألة الانتصاف في حالة التعرض للاحتيال أو الغش مهمةً أيضًا بالنسبة للمستخدمين النهائيين. وأخيرًا، تحتاج أنظمة الدفع الفوري إلى آليات محكمة للتكامل باستخدام واجهات برمجة التطبيقات أو طرق تقنيّة أخرى، وذلك حتى تنمو محفظة المشاركين المباشرين.

مدفوعات التجار، ومنها مثلًا إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا (Ghana MMI) ونظام الدفع الفوري في غانا (GIP) و GIMACPAY ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا ونظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) وeNaira (نيجيريا) وTaifa Moja (تنزانيا) ومعاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا. وتوفّر هذه الأنظمة أيضًا معرفات الوكيل التي تعتمد رقم الهاتف، أو رقم التحقق البنكي فيما يخص الأنظمة النيجيرية.

وبعيدًا عن أرقام الهواتف ورموز الاستجابة السريعة، طوّرت ثلاثة أنظمة دفع فوري أسماء مستعارة خاصة بأنظمة الدفع الفوري:

← يستخدم **شبكة المدفوعات اللحظية (IPN) (مصر)** عنوان دفع فوري، وهو عنوان مبسّط لرقم حساب المستخدم النهائي (الاسم @InstaPay؛ شبكة المدفوعات اللحظية (IPN) دون تاريخ).

← يتيح نظام **MauCAS (موريشيوس)** استخدام اسم مستعار للدفع عوضًا عن رقم الحساب من أجل تسهيل التحويل. وتتمركز هذه المعرفات الخاصة على مستوى نظام الدفع الفوري.

← يعين نظام **PayShap في جنوب أفريقيا** هوية فردية للمستخدمين النهائيين، تدعى "ShapID"، وتعتمد على رقم هاتف مسجّل لدى البنك؛ وتعتمد الهوية الخاصة بالأعمال على تفاصيل الحساب البنكي، مثل {رقم الهاتف}@{اسم البنك} (PayShap 2023).

إن طوّرت أنظمة الدفع الفوري طرقًا لتمكين المستخدمين النهائيين من إجراء المعاملات على نحو أكثر ملاءمة، إلا أنه لا بد من مواصلة العمل من أجل ضمان توازن بين حماية المستهلك والتاجر داخل أنظمتها. ويعد الانتصاف المناسب بمثابة ميزان يتيح للمستخدمين النهائيين التعبير عن مخاوفهم الوجيهة وتفاذي عمليات الاحتيال في رد المبالغ المدفوعة (انظر **الملحق "ه"** لمزيد من المعلومات عن أنواع التحايل التي يمكن التعرض لها). يجب على أنظمة الدفع الفوري وضع آليات انتصاف لمعالجة المسائل الأساسية بشأن المعاملات دون التأثير على التحويل المالي الأصلي<sup>38</sup>. وحاليًا، تعد هذه الآليات حديثة العهد. ولا تقترح معظم أنظمة الدفع الفوري الانتصاف المباشر للمستخدمين النهائيين، وتفضل الإشراف على حل النزاعات بين المشاركين أو توفير الوساطة (مقابلات الأطراف المعنية، 2023). ويتمثل الاستثناء الوحيد في نظام تقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري ZIPIT (زمبابوي)، الذي يقترح دردشة مخصصة للمستخدمين النهائيين لإيداع شكاويهم. تُحل الشكاوى التي تُدار عبر نظام Zimswitch في غضون 48 ساعةً على مستوى النظام. انظر **الملحق "د"** لمزيد من المعلومات بشأن آليات الانتصاف.

### 2.5.2 تعتمد حوالي نصف أنظمة الدفع الفوري على واجهات برمجة التطبيقات من أجل التكامل التقني والوصول

تتيح واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة وصول المزودين إلى النظام وتوفير خدمات إضافية لمشغلي نظام الدفع الفوري. وتتوفر واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة لدى 15 نظام دفع فوري إلى حد اليوم<sup>39</sup>. ويستطيع المشاركون الوصول إلى نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) من خلال هيكل واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة الخاص به فقط، وهو ما يتيح إدماج المشاركين والمعالجة والمتابعة، فضلًا عن خدمات التراكم من قبيل خدمة تأكيد المدفوع له. وبالنسبة للمؤسسات المالية التي لم تُحدّث بعد إلى معيار الأيزو رقم 20022، من شأن مستوى واجهة التطبيقات أن يوفر تكاملًا مع النظام - وينطبق ذلك على نظام eKash (رواندا). ويعمل نظام PesaLink (كينيا) على تطوير المحوّل الخاص به للسماح للبنوك بالتكامل من خلال واجهات برمجة التطبيقات. ويرتبط تطوّر واجهات برمجة التطبيقات لخدمات التراكم خارج نيجيريا بموقف الجهة التنظيمية إلى حد ما، فيما يخص الخدمات البنكية المفتوحة والخدمات المالية المفتوحة (تم مناقشتها في الفصل 5).



<sup>38</sup> إذا جرت الموافقة على المعاملة عن طريق الاحتيال أو تحت الإكراه فيمكن سحبها شرط أن يتم ذلك قبل مرحلة المعالجة أو التسوية. ومن ناحية المستخدم النهائي أيضًا، قد تحدث مسائل توتيتب خطأ في المعاملة أو قد يرسل المستهلكون أموالاً لرقم خاطئ أو قد يحدث خطأ ما في رمز التاجر للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول. ثم يكتشف المستخدم أنه لا يمكن التراجع عن المعاملة ببساطة دون اتباع الإجراء اللازم و/أو الحصول على موافقة الطرف المتلقي. وتؤثر المعاملات الخاطئة التي لا يمكن التراجع عنها بسهولة سلبيًا على ثقة المستخدم النهائي في المدفوعات الرقمية. وفي المقابل، لو كان من السهل جدًا التراجع عن المعاملات، فقد لا يحتاج التجار إلى استخدام أنظمة الدفع الفوري خوفًا من عمليات التحيل في رد المبالغ المدفوعة ويحصل ذلك عندما يتراجع المستخدم النهائي عن المعاملات بعد مغادرته المحل. رغم أنه قد استلم المشتريات أو قد حصل على الخدمة المطلوبة.

<sup>39</sup> نظام GIMACPAY ونظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) فضلًا عن شبكة المدفوعات اللحظية (IPN) (مصر) وGamswitch (غامبيا) ونظام الدفع الفوري في غانا (GIP) ونظام Ghana MMI ونظام PesaLink (كينيا) ونظام MauCAS (موريشيوس) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا ونظام eKash (رواندا) ونظام المقاصة في الوقت الفعلي RTC (جنوب أفريقيا) ونظام الدفع الفوري في تنزانيا TIPS (تنزانيا) وتقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (زمبابوي) وVirement Instantané (المغرب).

<sup>34</sup> لم تتوفر المعلومات بخصوص نظام التسوية الآلية في جيبيوتي SYRAD (جيبيوتي) وMeeza Digital (مصر) وEthSwitch (إثيوبيا) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر والمغربية للأداء (MarocPay) (المغرب) وSIMO (موزمبيق) وTaifa Moja (تنزانيا) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا.

<sup>35</sup> معيار الأيزو رقم 20022: شبكة المدفوعات اللحظية (IPN) (مصر) وPesaLink (كينيا) وGamswitch (غامبيا) ونظام الدفع الفوري في غانا (GIP) ونظام Ghana MMI ونظام MauCAS (موريشيوس) ونظام Virement Instantané (المغرب) ونظام NamPay (ناميبيا) ونظام eKash (رواندا) ونظام PayShap (جنوب أفريقيا).

معايير الأيزو رقم 8583: نظام GIMACPAY (منطقة الجماعة الاقتصادية والتجارية لوسط أفريقيا) ونظام Natswitch (ملاوي) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا ونظام المقاصة في الوقت الفعلي RTC (جنوب أفريقيا) ونظام NFS (زامبيا) وتقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (زمبابوي).

<sup>36</sup> لا تتوفر المعلومات عن: نظام التسوية الآلية في جيبيوتي SYRAD (جيبيوتي) وMeeza Digital (مصر) وEthSwitch (إثيوبيا) وGamswitch (غامبيا) وSIMO (موزمبيق) وNamPay (ناميبيا) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس.

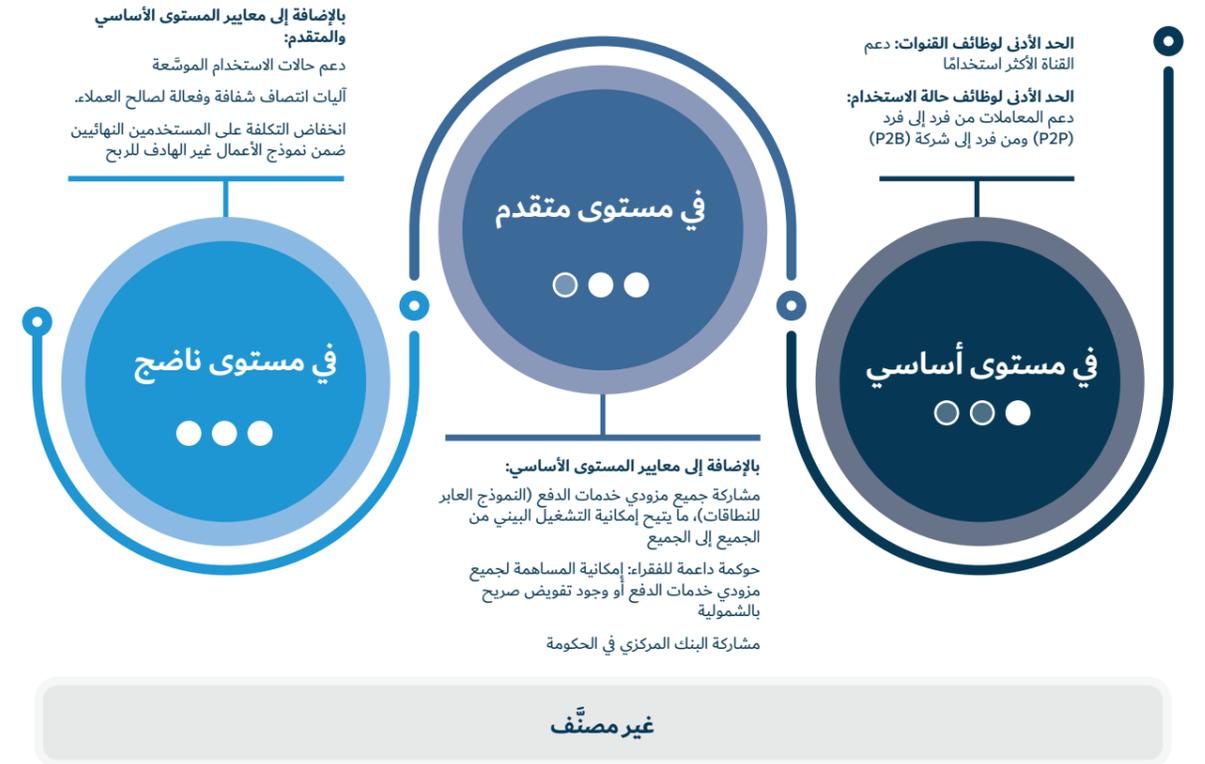
<sup>37</sup> نظام الدفع الفوري في غانا (GIP) وإمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول (Ghana MMI) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا وPesaLink (كينيا) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر والمغربية للأداء (MarocPay) (المغرب) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا ونظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) وTaifa Moja ونظام الدفع الفوري في تنزانيا TIPS (تنزانيا) ومعاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا وNFS (زامبيا).

## 2.6 لا توفر أغلب أنظمة الدفع الفوري سوى المستوى الأساسي للشمولية

استخدامه. ويصنف إطار نطاق الشمولية أنظمة الدفع الفوري إلى أنظمة أساسية أو أنظمة متقدمة أو أنظمة ناضجة (الشكل 2.11).

تستخدم منظمة AfricaNenda السلسلة التالية لتصنيف مدى شمولية كل نظام دفع فوري في أفريقيا. ويرتبط مستوى الشمولية بهيكل حوكمة نظام الدفع الفوري وعمق واتساع القنوات التي تدعمه ووظائفه وحالات

الشكل 2.11 | نطاق الشمولية لأنظمة الدفع الفوري



وتلبي أنظمة الدفع الفوري المصنفة في **المستوى المتقدم** من الشمولية معايير المستوى الأساسي، مع ثلاثة معايير إضافية ترتبط بالحوكمة

**السماح لجميع مزودي خدمات الدفع بما يلي:** أن يقبل النظام البنوك التجارية ومزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول وشركات التكنولوجيا المالية، وغيرها، وأن يدعم نظام الدفع الفوري تصنيفًا حقيقيًا عابرًا للنطاقات، باتباع قواعد النظام التي تتيح التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع، منذ بدء المعاملة وحتى انتهائها - ويمكن ذلك المستخدمين النهائيين من التعامل مع أي مستخدم آخر، بغض النظر عن مكان تواجد حسابه. ومن خلال ذلك، يزيد حجم شبكة المدفوعات الإجمالية. ويمكن لهذه التأثيرات الشبكية الإيجابية أن تزيد من حجم المعاملات، وبالتالي من كفاءة البنية التحتية المشتركة، وهو ما ينجم عنه تراجع في التكاليف.

**المشاركة في حوكمة داعمة للفقراء من خلال:** أن يضع نظام الدفع الفوري أحكامًا تسمح لمزودي خدمات الدفع المرخصين بتقديم مدخلات على مستوى أخذ القرار وتصميم النظام، أو أن يوفر النظام تفويضًا صريحًا بالشمولية.

**إشراك البنك المركزي في الحوكمة:** أن يضمن النهوض بأهداف الشمولية ويؤيد هدف إدماج جميع مزودي خدمات الدفع في النظام. فيعد الإشراف والتنظيم الفعال أمرين ضروريين، لكنهما على نفس القدر من أهمية الحوكمة الشمولية التي تمنع الهيمنة من خلال المصالح التجارية.

تكون أنظمة الدفع الفوري التي بلغت **مستوى النضج** مستجيبةً لمعايير المستوى الأساسي والمتقدم، فضلًا عن ثلاث شروط إضافية مرتبطة بالوظائف والحوكمة:

**تمكين كل حالات الاستخدام:** أن يستطيع المستخدمون النهائيون الوصول إلى مجموعة كاملة من حالات الاستخدام، بما فيها من فرد إلى فرد ومن فرد إلى شركة ومن حوكمة إلى فرد ومن فرد إلى حكومة ومن شركة إلى شركة ومن شركة إلى شركة إلى حكومة ومن حكومة إلى شركة إلى شركة، وذلك من أجل تحقيق منظومة دفع رقمي شاملة تُمكن من تداول السيولة بشكل كلي، كما يحدث في الاقتصاد التناظري. وأن يعزز الترابط بين حالات الاستخدام المنفعة الرقمية للمستخدمين النهائيين ويُجذب ركود رؤوس الأموال. أو أن تتمكن رؤوس الأموال من التدفق بسهولة وفاعلية أكبر بين الأطراف الفاعلة في الاقتصاد.

**توفير الانتصاف:** أن يضع نظام الدفع الفوري معايير للمشاركين من أجل ضمان وجود آلية انتصاف لفائدة المستخدم النهائي، بحيث تتماشى مع قوانين حماية المستهلك وخصوصية البيانات والأمن السيبراني. وأن يراقب نظام الدفع الفوري بفعالية عملية التوفير (من جانب المشاركين) لآليات انتصاف المستخدم النهائي، مما يؤدي إلى التخفيف من المخاطر مثل الاحتيال. وبشكل مثالي، يوقر النظام أيضًا مستوى انتصاف إضافيًا للمستخدمين النهائيين إن تبيّن أن قنوات مزودي الخدمات غير كافية.

**خدمة المستخدمين النهائيين بتكلفة منخفضة:** أن تكون تكلفة معاملة الدفع الرقمي منخفضة قدر الإمكان للمستخدم النهائي، وأن تُجرى ضمن نموذج عمل غير ربحي. وأن يستمر المشاركون في مراقبة تسعيرتهم لتجنب عدم الامتثال لأي من الشروط العامة لنظام التسعير، كشرط الحد الأقصى أو الرسوم الصفرية.

يقدم الإطار 2.12 في الصفحة 98 لمحةً عن حالات الاستخدام والوظائف وتدفعات المعاملات الخاصة بنظام الدفع الفوري الشامل في زامبيا (NFS)، وهو أحد أنظمة الدفع الفوري المتقدمة.

ترتبط أنظمة الدفع الفوري المصنفة في **المستوى الأساسي** للشمولية بمعايير رئيسيين بالنسبة للوظائف الأساسية. وهما معيارين ضروريين لشمول المستخدمين النهائيين في أفريقيا. ولا تخضع أنظمة الدفع الفوري (IPS) للتصنيف إذا لم تكن تستوف المستوى الأساسي من الشمولية، وهو على النحو التالي:

**إتاحة قناة محلية أساسية:** يتيح نظام الدفع الفوري قناة أو قنوات تُستخدم غالبًا من قبل السكان ضمن نطاقه الجغرافي. فعلى سبيل المثال، يدعم النظام معاملات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول من خلال نظام الدفع الفوري في الأسواق التي تكون فيها النقود الإلكترونية القناة المفضلة حاليًا.

**إتاحة حالات الاستخدام من فرد إلى فرد (P2P) ومن فرد إلى شركة (P2B) على الأقل:** يتيح الاستخدام الأول السرعة والأمان بالإضافة إلى تحقيق الانتشار على مستوى المعاملات من فرد إلى فرد. ويوفر الاستخدام الثاني انتشارًا لنموذج عمل فعال ولمنافسة التعاملات بالنقد في مدفوعات التجار.





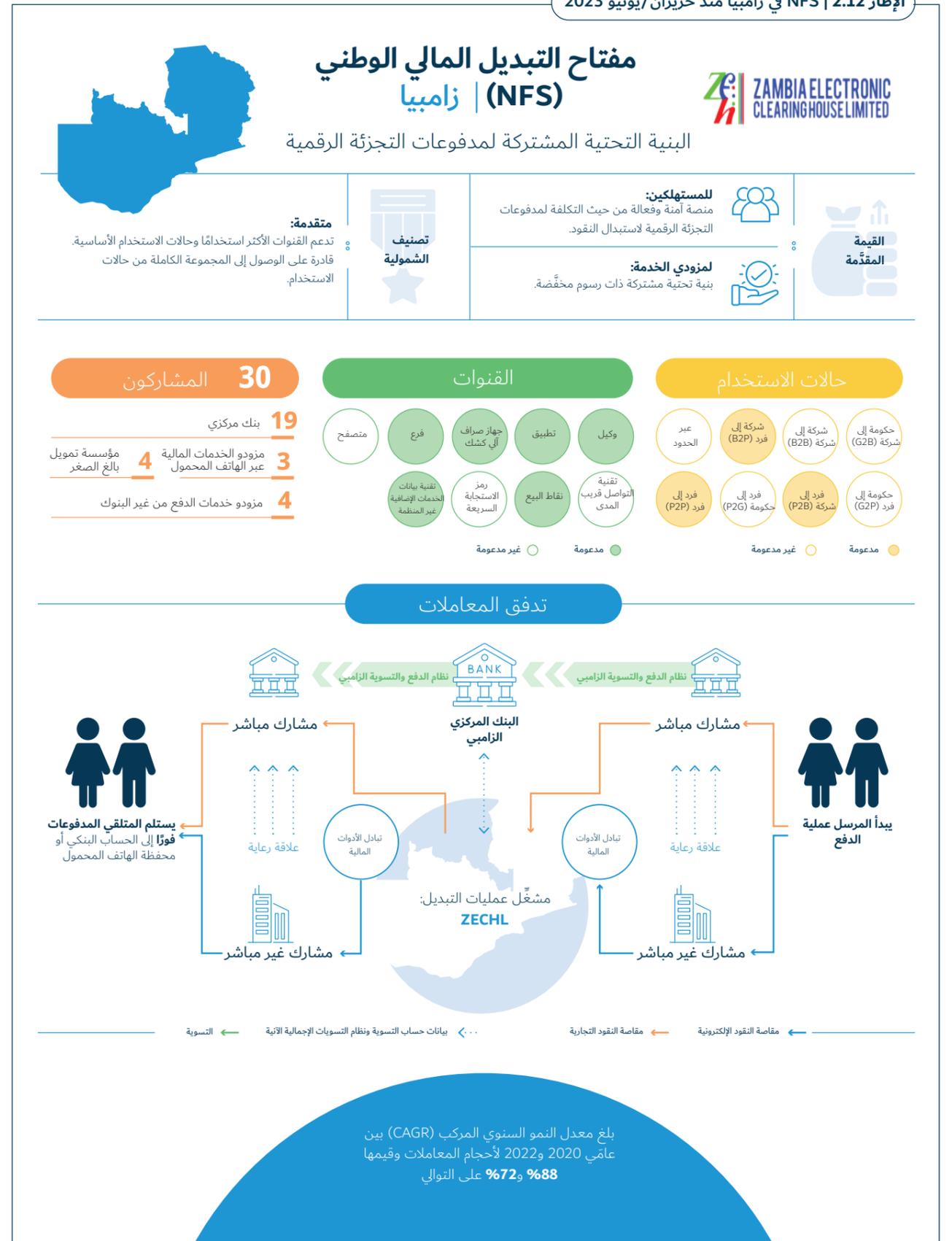
ويبلي 15 نظامًا معايير المستوى الأساسي، بينما تقع خمسة أنظمة دفع فوري ضمن فئة الشمولية المتقدمة. وتغطي أنظمة الدفع الفوري الشاملة هذه تسعة بلدان من خلال ثلاثة أنظمة محلية في غانا وملاوي وزامبيا، ونظام دفع فوري شامل إقليمي واحد يوفر وظائف محلية في ستة بلدان: الكاميرون وجمهورية أفريقيا الوسطى وتشاد وجمهورية الكونغو وغينيا الاستوائية وغابون. وحتى الآن، لا تحظى أفريقيا بنظام دفع فوري في مستوى النضج. من المرجح أن يتغير التوزيع بين مستويات الشمولية المختلفة في السنوات القادمة، نظرًا للتطورات والاندماجات المستمرة داخل أنظمة الدفع الفوري كل على حدة.

وبالنظر إلى مفاهيم الشمولية التي وردت في نطاق الشمولية لمنظمة AfricaNenda للشمول، لا توفر أغلب أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا سوى المستوى الأساسي من الشمولية (الشكل 2.12).<sup>40</sup>

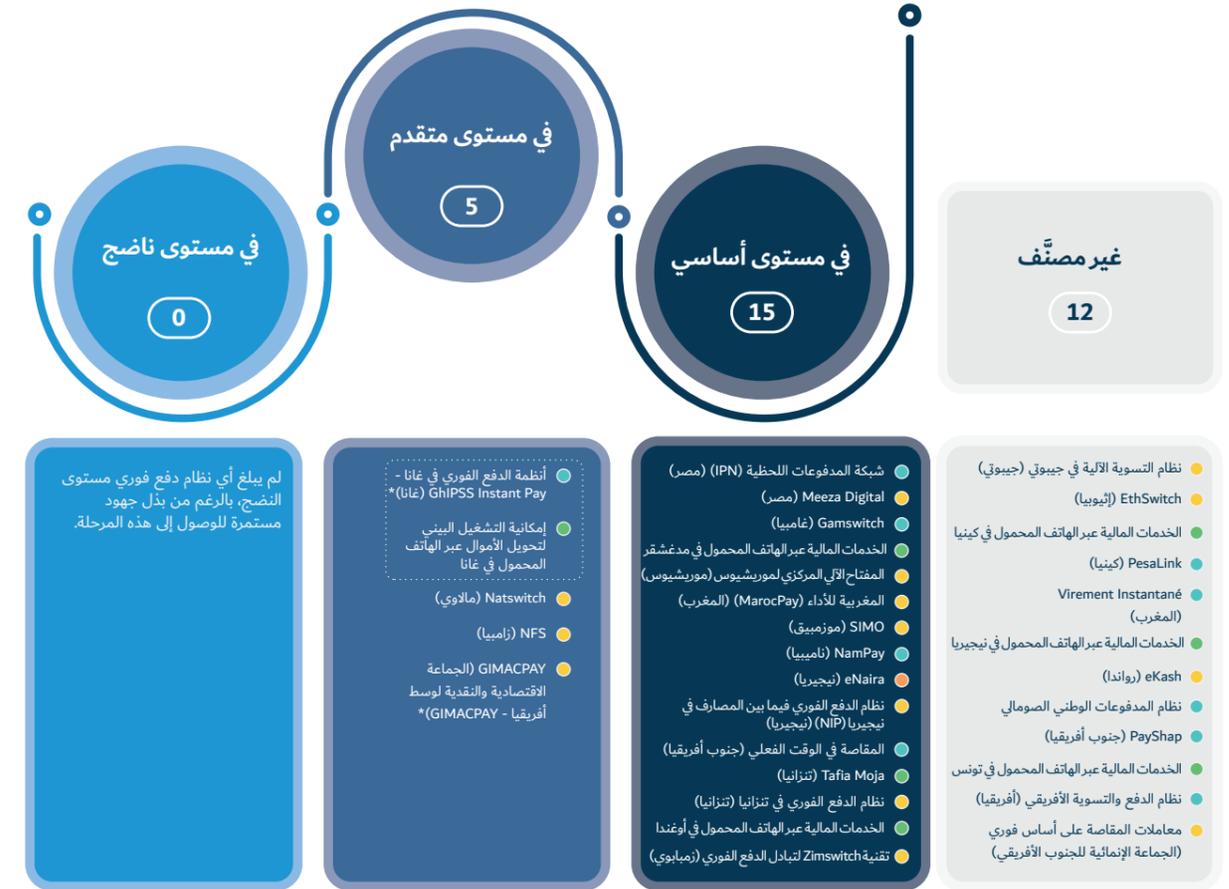
لا يبلي 12 نظام دفع فوري معايير الشمول الأساسية. فلا يدعم سبعة منها أدنى حالات الاستخدام (من فرد إلى فرد ومن فرد إلى شركة)؛ بينما لا يوفر نظام آخر القناة الرقمية المفضلة. أما الأنظمة الأربعة المتبقية، فهي تتيح خدمات من فرد إلى شركة (P2B)، لكنها لا توفر القناة الرقمية المفضلة. وعلى سبيل المثال، يخطط كل من نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) في منطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC) ونظام eKash لإدخال المدفوعات من فرد إلى شركة (P2B)، رغم كونهما غير مصنفين حاليًا. وعند تنفيذ هذه المخططات، سيرفع هذان النظامان من مستوى شموليتهما.

40 لمزيد من المعلومات عن كيفية نجاح أنظمة الدفع الفوري في تحقيق مختلف معايير الشمولية، وفق كل مستوى من مستويات الشمولية، انظر الملحق ج. وتستند تلبية معايير التصنيف على المعلومات المتوفرة في المصادر عبر الإنترنت أو المتوفرة من خلال مقابلات الأطراف المعنية. وقد يسمح الوصول إلى المزيد من المعلومات بإعادة تصنيف شمولية أنظمة الدفع الفوري.

## الإطار 2.12 | NFS في زامبيا منذ حزيران/يونيو 2023



## الشكل 2.12 | خريطة أنظمة الدفع الفوري عبر نطاق الشمولية



تقييم يعتمد على البيانات والمعلومات المتوفرة المجمع إلى غاية حزيران/يونيو 2023. \* يتيح نظام GIMACPAY (الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا) وظائف أنظمة الدفع الفوري المحلية في ستة بلدان: الكاميرون وجمهورية أفريقيا الوسطى وتشاد وجمهورية الكونغو وغينيا الاستوائية وغابون.

● أنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات ● أنظمة الدفع الفوري البنكية ● أنظمة الدفع الفوري للمعاملات المالية عبر الهاتف المحمول ● أنظمة الدفع الفوري بالعملة السيادية ● إمكانية التشغيل البيئي للنظام بين نظامين في غانا

هو نظام تقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (ZIPIT) في زمبابوي. وقد تحزز الأنظمة تقدماً من خلال إدخال معايير الانتصاف المشتركة إلى قواعد النظام والإشراف على المشاركين من مزودي خدمات الدفع لتقدير مدى امتثالهم للوائح حماية المستهلك و/أو خصوصية البيانات. بالإضافة إلى ذلك، يمكنها السير على خطى زمبابوي صاحبة الريادة، من أجل إدخال قناة انتصاف إضافية للمستخدمين النهائيين الذين استنفدوا سبل الانتصاف الخاصة بمؤسساتهم المالية.

وبعد أن عرضنا صورة مفصلة عن مشهد أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا، نمّر في الفصل الثالث إلى مسألة استخدام المدفوعات الرقمية. واتسع حيز بحث المستهلكين الذي أجري في إطار تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2023 بخصوص استخدام أنظمة الدفع الفوري في القارة، إذ شمل مراجعة عميقة لمجموعة جديدة من البلدان وهي: الكاميرون وملاوي والمغرب ورواندا والسنغال. سنبدأ العرض بتقديم نماذج استخدام المدفوعات الرقمية من قبل الأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (MSMEs)، ثم نمّر إلى استكشاف الحواجز التي تعيق اعتماد الدفع الرقمي وتطرق ختاماً إلى آثار بحث المستهلكين على تصميم أنظمة الدفع الفوري.

في المستوى الأساسي، يعد نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) النظام الوحيد الذي يقدم باقةً واسعةً من حالات الاستخدام، لكنه لا يتيح مدخلات متكافئة بين جميع المشاركين في النظام. وإن تغير ذلك، قد يتمكن النظام من تحقيق تصنيف مستوى شمولية أعلى.

أما أنظمة الدفع الفوري الخمسة المصنّفة ضمن الأنظمة المتقدمة، فهي في طريقها إلى تحقيق مستوى شمولية ناضجة. وهي تشمل نظام الدفع الفوري في غانا (GIP) ونظام Ghana MMI ونظام Natswitch (ملاوي) ونظام NFS (زامبيا). وبخصوص نظامي Ghana MMI وGIP في غانا، وإن كانا نظامين منفصلين، فهما مندمجان، ويعملان بالتالي بشكل مشترك كنظام عابر للقطاعات ضمن المستوى المتقدم.

وتدعم منظومة أنظمة الدفع الفوري في غانا مجموعة واسعةً لحالات الاستخدام. لكنها لا تتيح إشراكاً فعلياً على آليات الانتصاف التي يوفرها المشاركون. وتعد آليات الانتصاف الفعالة المتوفرة للمستهلك العامل الأكثر تعقيداً من ناحية التنفيذ، كما هو الأمر بالنسبة للتنقل إلى المستوى الناضج. والنظام الوحيد الذي يقدم للمستخدم النهائي قناة انتصاف منفصلة



## تطوّر سلوك عملاء الدفع الرقمي

يجب أن تقدّم المدفوعات الرقمية الشاملة قيمة واضحة لتلبية احتياجات العملاء وتعزيز الاستخدام المتكرر. ويلخص هذا الفصل مرثيات الأبحاث الأولية المستقاة من مجموعة متنوعة من البلدان لفهم استخدام المدفوعات والدوافع والعقبات التي تواجه الأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. ويمكن أن تقدّم تلك الآفاق مرثيات معقّقة حول تصميم أنظمة الدفع الفوري.



### الفصل مقسّم كما يلي:

1 يستكشف القسم الأول احتياجات وفرص الدفع الأكثر شيوعًا عن طريق فحص استخدام المدفوعات الرقمية لكل بلد ولكل مجموعة مستخدمين

1

2 ويقيّم القسم الثاني الدوافع والعقبات أمام الوصول إلى المدفوعات الرقمية واعتمادها واستخدامها

2

3 يلخص القسم الثالث النتائج الجوهرية لبحث العملاء

3

4 ويختتم القسم الرابع الفصل بالآثار المترتبة على مرثيات بحث العملاء حول تصميم أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا

4

أجرت منظمة AfricaNenda بحث العملاء في خمسة بلدان: الكاميرون وملاوي والمغرب ورواندا والسنغال<sup>41</sup>. وأجرى الباحثون مقابلة مع عينة تتجاوز مئة فرد ومؤسسة متناهية الصغر وصغيرة ومتوسطة في كل بلد لفهم تجاربهم (انظر الإطار 3.1 و **الملحق "أ"** و **الملحق "و"** للمزيد من التفاصيل بشأن المنهجية المتبعة). يأتي بحث هذا العام ليكمل البحث الذي أجري في سبعة بلدان في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2022 باستخدام منهجية مشابهة<sup>42</sup>.

لم تكن العينة تمثيلية على المستوى الوطني، إلا أنها تساعد في تحديد الأنماط والقيود ودوافع الاستخدام لإظهار قيمة المدفوعات الرقمية. ويركز بحثنا بشكل خاص على "قطاع الأسواق الناشئة" والأفراد ذوي الدخل المنخفض والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي يقع مقرها في المناطق الحضرية وشبه الحضرية، والتي تكون جوهرية في توفير المعلومات اللازمة لتصميم أنظمة الدفع الفوري الشاملة. أعدت استراتيجية أخذ العينات لضمان أن يكون 75% تقريبًا من المشاركين مستخدمين حاليين أو سابقين للمدفوعات الرقمية؛ وذلك لتقديم نظرة متعمقة كافية على القيود الحالية المرتبطة بالاستخدام المبكر والمعتاد بخلاف مجرد الوصول<sup>43</sup>.

<sup>41</sup> تعمل منظمة AfricaNenda على مستوى البلدان الأفريقية ووقع الاختيار على البلدان في كل عام على أساس العلاقات الحالية مع منظمة AfricaNenda ويهدف إبراز السياق المختلف للاقتصادات والمناطق الجغرافية المتعددة في أفريقيا: أفريقيا الشرقية والغربية والوسطى والشمالية والجنوبية.

<sup>42</sup> تشمل البلدان التي شاركت في الاستبيان في عام 2022 جمهورية الكونغو الديمقراطية ومصر وغانا وكينيا ونيجيريا وتنزانيا وزامبيا.

<sup>43</sup> يمكن العثور على النسبة الفعلية لمستخدمي المدفوعات الرقمية لكل بلد في العينة في **الملحق "د"**. ويبلغ متوسط النسبة المئوية للأشخاص الذين أجروا أو تلقوا مدفوعات رقمية في البلدان الخمسة التي أجري فيها بحث المستهلكين استنادًا إلى بيانات مؤشر الشمول المالي للبنك الدولي (World Bank 2021c) 64.2%.

## 3.1 الحالة الراهنة لاستخدام المدفوعات الرقمية

### 3.1.1 تُظهر البلدان التي أخذت منها العينة في عام 2023 في المتوسط اعتمادًا منخفضًا نسبيًا للمدفوعات الرقمية، على الرغم من حصة كبيرة من المستخدمين "المتميزين"

للمشور المالي لعام 2021 (World Bank 2021c). ففي البلدان حديثة العهد، يستخدم ما بين 0% و30% من البالغين المدفوعات الرقمية. وفي البلدان الناشئة، يستخدم ما بين 31% و65% من البالغين المدفوعات الرقمية. وفي البلدان الرائدة، يستخدم 66% أو أكثر من السكان المدفوعات الرقمية. وتقع معظم البلدان التي أخذت منها العينات في عام 2023 ضمن الفئة الناشئة (الجدول 3.1).

حسب الباحثون النسبة التي تستخدم المدفوعات الرقمية من العينة بأكملها، ونسبة مستخدمي المدفوعات الرقمية الذين يُعتبرون "مستخدمين متميزين" (أي أنهم يستخدمون المدفوعات الرقمية أسبوعيًا على الأقل)<sup>45</sup>. وصنّفوا البلدان بأنها إما حديثة العهد أو ناشئة أو رائدة في اعتماد المدفوعات الرقمية حسب نسبة المستجيبين في العينة الذين استخدموا المدفوعات الرقمية في العام السابق وفقًا للمؤشر العالمي

#### الجدول 3.1 | استخدام المدفوعات الرقمية عبر البلدان التي شملتها العينة في عام 2023

المجموعة الوليدة	المجموعة الناشئة			
	السنتغال	رواندا	مالاوي	الكاميرون
المغرب				
نسبة البالغين الذين استخدموا المدفوعات الرقمية				
نسبة السكان الذين استخدموا المدفوعات الرقمية خلال الشهر الماضي [المؤشر العالمي للمشور المالي لعام 2021]	53%	39% (بيانات عام 2017) <sup>46</sup>	40%	50%
المستخدمون المتميزون				
نسبة المشاركين في عينة تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة الذين يستخدمون المدفوعات الرقمية أسبوعيًا [منها المدفوعات التي يدعمها الوكلاء]	94%	90%	57%	83%
	94%	98%	77%	76%

المصدر: World Bank 2021c: حسابات المؤلفين

### الإطار 3.1 | نظرة عامة على منهجية بحث العملاء

أجرت منظمة AfricaNenda بحث العملاء في خمسة بلدان: الكاميرون وملاوي والمغرب ورواندا والسنتغال. أجرى الباحثون مقابلات مع عينة تتجاوز مئة فرد ومؤسسة متناهية الصغر وصغيرة ومتوسطة في كل بلد لفهم تجربتهم. تُكمل هذه النتائج بحثًا مشابهًا أُجري في إطار تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2022 في جمهورية الكونغو الديمقراطية ومصر وغانا وكينيا ونيجيريا وتنزانيا وزامبيا).

**نهج مختلط الأساليب.** تستند المرثبات في هذا الفصل إلى بحث العملاء الكمي والنوعي، والذي أُجري في فبراير ومارس 2023. ويقدم الجزء الكمي مرثبات معمقة حول الاستخدام المبكر والمعتاد للمدفوعات الرقمية عبر القارة، وكذا العقبات الجوهرية. ويدمج الجزء النوعي مقابلات متعمقة مع عنصر التسوق الخفي لتخطيط تجربة المستخدم في مجال المدفوعات الرقمية، مراعيًا في ذلك التكاليف ودعم العملاء والآثار المترتبة على الانتصاف في المعاملات.

**بيانات موجزة عن المشاركين في الدراسة: الأسواق الناشئة المكوّنة من العملاء منخفضي الدخل والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة الواقع مقرها في المناطق الحضرية وشبه الحضرية.** تضمّنت العينة الكمية 653 مستجيبًا، بينما تضمّنت العينة النوعية 75 مستجيبًا للمقابلات المتعمقة، فضلًا عن 25 تمرين تسوق خفي. لتوفير المعلومات اللازمة للتصميم الشامل لأنظمة الدفع الفوري، تركّز عينة الدراسة على "قطاع الأسواق الناشئة"، وهو الفئة الرئيسية المستهدفة للمدفوعات الرقمية. ومن ثم، أخذ الباحثون العينة من الأفراد منخفضي الدخل والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في المناطق الحضرية وشبه الحضرية فقط. ومن بين المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، تتضمن الدراسة المؤسسات التي تضطلع بأنشطة وكلاء الخدمات المالية الرقمية. ورُكّزت العينة على مستخدمي المدفوعات الرقمية: أجرى 79% من المستجيبين الكمييين و90% من المستجيبين النوعيين أو تلقوا دفعة رقمية واحدة على الأقل خلال الشهر السابق. أعدت استراتيجية أخذ العينات لضمان أن يكون 75%<sup>44</sup> تقريبًا من المشاركين مستخدمين حاليين أو سابقين للمدفوعات الرقمية؛ وذلك لتقديم نظرة متعمقة كافية على القيود الحالية المرتبطة بالاستخدام المبكر والمعتاد بخلاف مجرد الوصول.

ولا تُعدُّ عينة بحث العملاء تمثيلية على المستوى الوطني، وتتعلق كل استدلالات مستنبطة على أساس كل بلد على حدة بالمستجيبين المتضمّنين في العينة؛ وذلك للمساعدة في تحديد الأنماط والقيود والدوافع في استخدام المدفوعات الرقمية. وتتضمّن العينة مجموعة من المستجيبين من مختلف الأجناس والأعمار ومستويات انتظام الدخل.

انظر الملحق "أ" والملحق "و" للمزيد من التفاصيل بشأن المنهجية المتبعة.



45 تُعزّف المعاملات المدعومة بأنها المعاملات التي تكون نقدية في أول مرحلة - بمعنى أن العميل يجلب النقود إلى وكيل أو أحد موظفي فرع البنك ويبدأ عملية الدفع - ورقمية في المرحلة الوسطى من المؤسسة المرسلّة إلى المؤسسة المستقبلة.

46 المعلومات الحديثة مفقودة لرواندا لأنها لم تشارك في دراسة مؤشر الشمول المالي Findex لعام 2021.

44 يمكن العثور على النسبة الفعلية لمستخدمي المدفوعات الرقمية لكل بلد في العينة في الملحق "د". ويبلغ متوسط النسبة المئوية للأشخاص الذين أجروا أو تلقوا مدفوعات رقمية في البلدان الخمسة التي أُجري فيها بحث المستهلكين استنادًا إلى بيانات مؤشر الشمول المالي للبنك الدولي 42% (World Bank 2021c).

الاستخدام هذه باختلاف البلد (الشكل 3.1). في رواندا، أصبحت المدفوعات الرقمية راسخة في إجراءات مستخدمي المدفوعات الرقمية: يستخدم 51% من المستخدمين الذين شملهم الاستبيان المدفوعات الرقمية يوميًا. وعلى النقيض من ذلك، يجري معظم مستخدمي المدفوعات الرقمية في المغرب عملية دفع واحدة فقط شهريًا. ويشير هذا إلى تفاعل محدود مع المدفوعات الرقمية واستمرار الاعتماد على النقود.

### وتيرة وحجم الاستخدام: مقارنة بين البلدان



في المتوسط، يستخدم معظم المستجيبين في عينة 2023 المدفوعات الرقمية يوميًا أو أسبوعيًا؛ ويجري ما يقرب من 70% من مستخدمي المدفوعات الرقمية الذين شملهم الاستبيان المدفوعات الرقمية مرة واحدة على الأقل في الأسبوع. تختلف أنماط وتيرة

### الشكل 3.1 | تحليل بيانات عبر البلدان - وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية



### الجدول 3.2 | استخدام المدفوعات الرقمية عبر البلدان التي شملتها العينة في عام 2022

المجموعة الوليدة	المجموعة الناشئة			المجموعة الرائدة		
	جمهورية الكونغو الديمقراطية	زامبيا	تنزانيا	كينيا	غانا	
مصر						
نسبة البالغين الذين استخدموا المدفوعات الرقمية						
نسبة السكان الذين استخدموا المدفوعات الرقمية خلال العام الماضي [المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2021]	22%	46%	50%	34%	78%	66%
المستخدمون المتميزون						
نسبة المشاركين في عينة تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة الذين يستخدمون المدفوعات الرقمية أسبوعيًا [منها المدفوعات التي يدعمها الوكلاء]	26%	53%	21%	83%	82%	86%
الأفراد	24%	64%	45%	75%	82%	90%
المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة						

المصادر: World Bank 2021c؛ حسابات المؤلفين

يوجد العديد من الديناميكيات الموجزة التي تعتمد على ما إذا كان البلد يندرج ضمن الفئة الرائدة أو الناشئة أو الحديثة العهد في اعتماد المدفوعات الرقمية. وكانت تلك التحديات الخاصة بالفئة أقل وضوحًا مما كانت عليه في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2022، حيث اندرجت معظم بلدان 2023 ضمن المجموعة الناشئة (AfricaNenda, 2022a):

**الفئة الرائدة:** لا توجد بلدان رائدة في عام 2023 (كينيا وغانا من تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2022). وخضعت مجموعة واسعة من حالات الاستخدام للرقمنة وُجِّرت استخدامها بشكل متكرر من قبل حصة متزايدة من السكان. وتستخدم مجموعة فرعية صغيرة من المستخدمين في البلدان التي شملتها العينة في عام 2023 مجموعة من حالات الاستخدام على أساس متكرر (على سبيل المثال، الكاميرون ورواندا والسنغال).

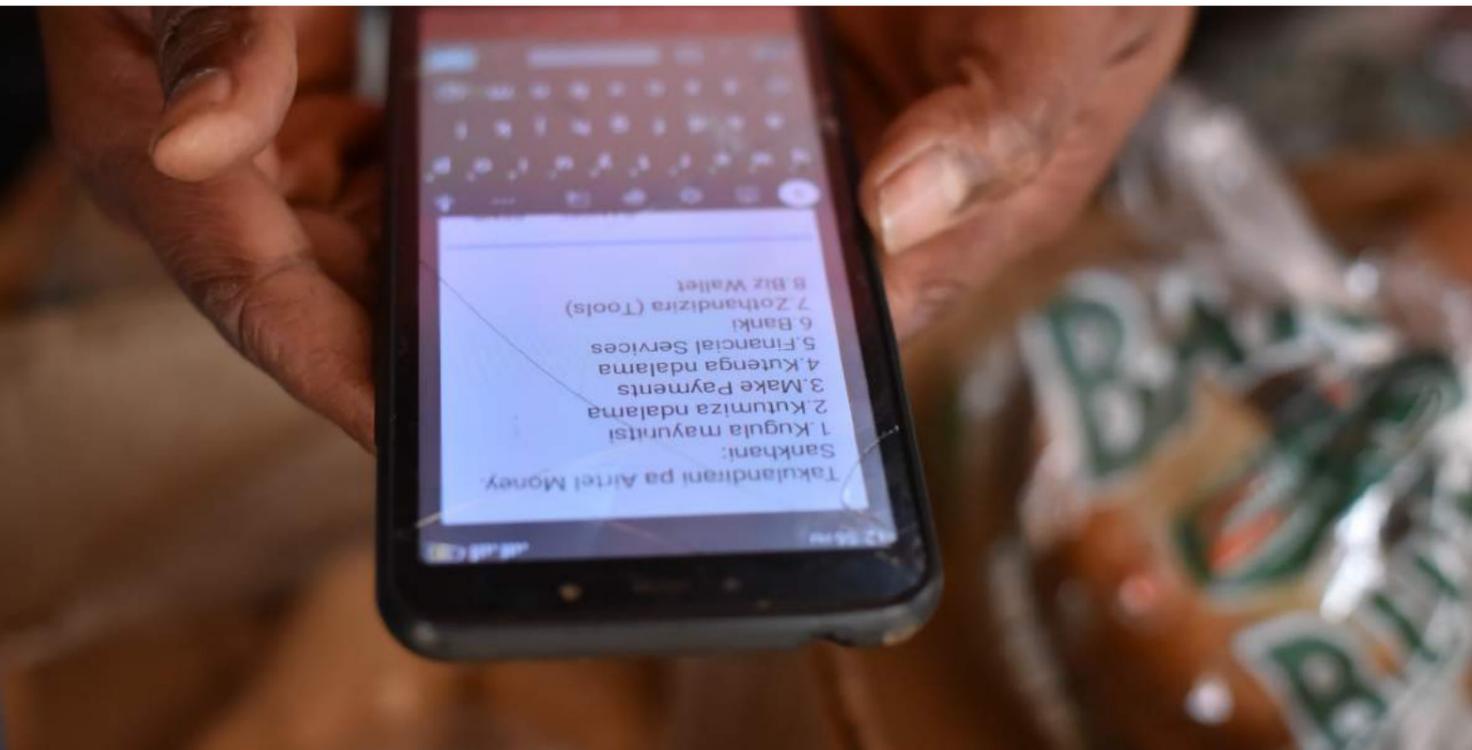
**الفئة الناشئة:** الكاميرون ومالاوي ورواندا والسنغال (نيجيريا وتنزانيا وزامبيا من تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري لعام 2022). ويجري بعض المستخدمين مدفوعات رقمية أو يتلقونها لبعض حالات الاستخدام. لدى الكاميرون ورواندا والسنغال مجموعة صغيرة من المستخدمين الذين يجرون مجموعة متنوعة من المدفوعات الرقمية على أساس متكرر ومع ذلك، فإن أجزاء كبيرة من المستهلكين لم يعتمدوا المدفوعات الرقمية حتى الآن. وواجه المستجيبون من رواندا عقبات في الوصول (عدم القدرة على الوصول إلى الهاتف والإنترنت)، بيد أن عقبات الاستخدام المبكر كانت محدودة. وواجهت الكاميرون ومالاوي عقبات في الوصول والاستخدام المبكر (عدم القدرة على الوصول إلى الإنترنت والهاتف، وانعدام الثقة). وكانت العقبات الرئيسية في السنغال هي الثقة (عقبة الاستخدام المبكر) والافتقار إلى شبكة موثوق بها (عقبة الاستخدام المعتاد).

**الفئة حديثة العهد:** المغرب (جمهورية الكونغو الديمقراطية ومصر، ومن تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري لعام 2022). إن منظومة المدفوعات الرقمية غير ناضجة، وتتسم بمستويات اعتماد منخفضة واستخدام غير منتظم. وعادةً ما تكون عقبات الوصول والاستخدام المبكر كبيرة - إما بسبب عدم الوصول المادي (أي نقاط الوكلاء) وبسبب توفر أدوات المدفوعات الرقمية. وفي المغرب، كانت العقبة الرئيسية هي التأثيرات المحدودة للشبكة، ويلبها انعدام الثقة وعدم فهم كيفية استخدام الأدوات.



من ذلك، تبلغ نسبة المستخدمين المتميزين من مستخدمي المدفوعات الرقمية 94% في الكاميرون و83% في السنغال. إن البلدان التي لديها حصة نسبة كبيرة من المستخدمين المتميزين في مكان ما مع اعتماد منخفض نسبيًا للمدفوعات الرقمية بشكل عام؛ مثل رواندا والسنغال، تسلط الضوء على الفرص المتاحة لتوسيع نطاق الوصول إلى المدفوعات الرقمية ليشمل قطاعات إضافية من السوق.

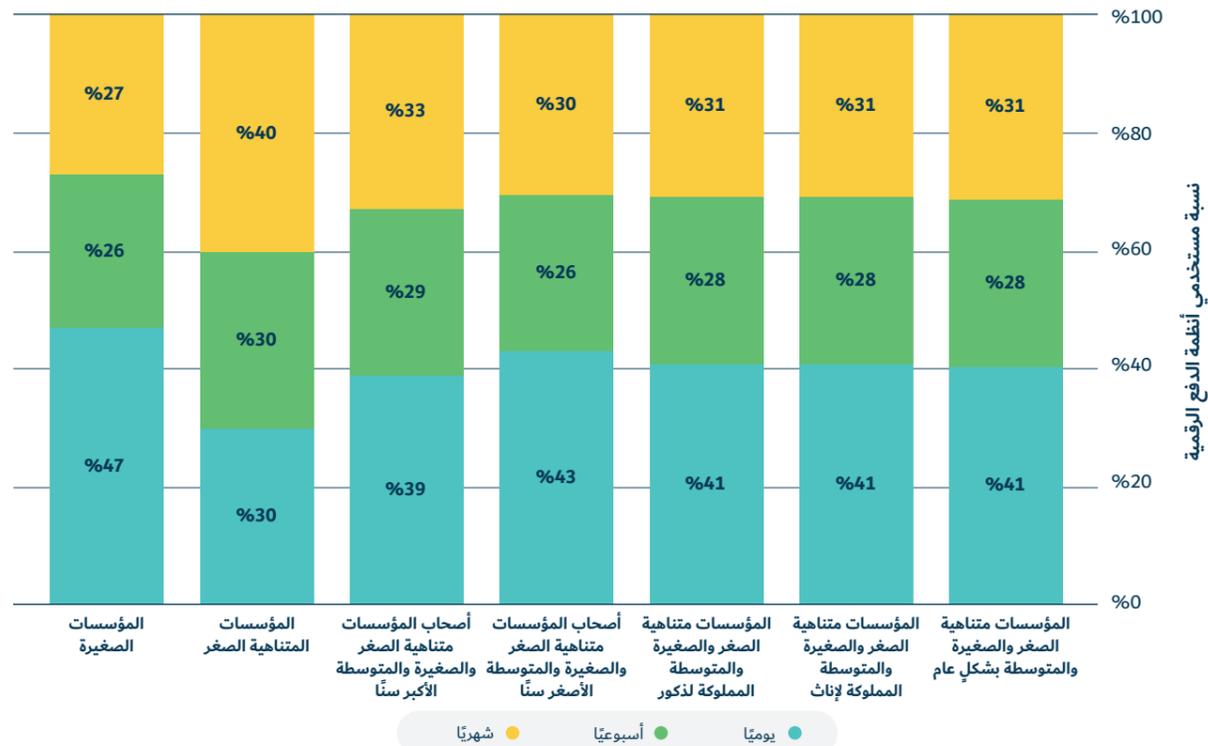
وتوجد اختلافات واسعة في نسبة المستخدمين المتميزين بين البلدان التي تندرج ضمن الفئة الناشئة على أساس اعتماد المدفوعات الرقمية، سواءً في مجموعات العينة لعام 2022 أو عام 2023. ففي تنزانيا، على سبيل المثال، يستخدم نصف العينة المدفوعات الرقمية، علمًا بأن 21% منهم فقط مستخدمون متميزون. وهذا يعني أن الأفراد الذين يستخدمون المدفوعات الرقمية لا يستخدمونها بشكل منتظم، ربما عن طريق إرسال تحويلات مالية أو استلام أموال على أساس غير منتظم. وعلى النقيض



الشكل 3.3 | وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية لكل مجموعة من المستخدمين الفرديين



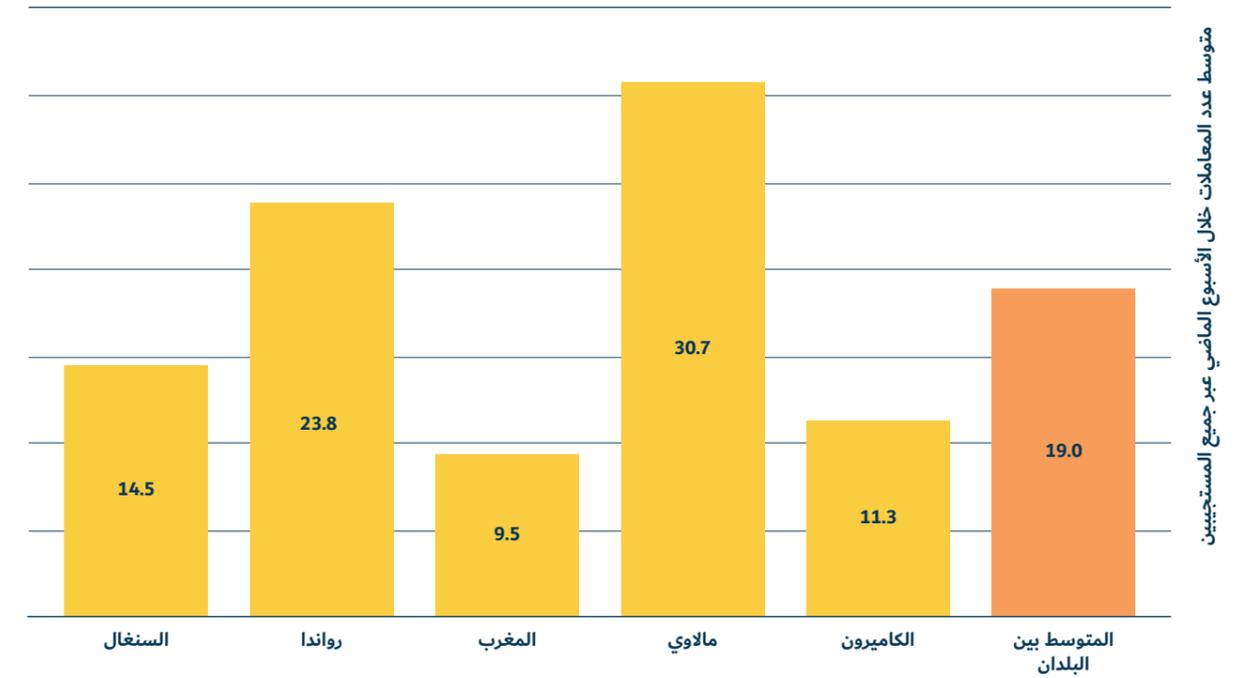
الشكل 3.4 | وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية لكل مجموعات المستخدمين من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة



إجراء الكثير من عمليات الشراء الصغيرة لتلبية احتياجاتهم الفورية، نظرًا إلى دخولهم المحدود للغاية (Cenfri 2015). وفي جميع بلدان العينة، كانت 30% إلى 40% من جميع المعاملات رقمية، باستثناء المغرب، حيث جرت رقمنة 9% فقط من حجم المعاملات.

على الرغم من أن انتشار المدفوعات الرقمية متساو تقريبًا عبر البلدان، فإن أحجام المعاملات الأسبوعية تختلف بشكل كبير. ففي ملاوي، على سبيل المثال، يزيد حجم المعاملات ثلاث مرات عما هو عليه في المغرب (انظر الشكل 3.2). وتشير الأدلة النوعية إلى أن العملاء في ملاوي يميلون إلى

الشكل 3.2 | متوسط حجم المعاملات الأسبوعية



الآخر، يُرجَّح أن تستخدم النساء المدفوعات الرقمية على أساس أسبوعي.

توجد اختلافات أكبر بين الأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، حيث يظهر الأفراد اعتمادًا رقميًا أقل من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، وخاصةً تجار الصغار. يستخدم 17% من الأفراد المستجيبين للاستبيان، في المتوسط، المدفوعات الرقمية يوميًا مقابل 41% من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي شملها الاستبيان (الشكل 3.4). وهذا يتوافق مع النتائج التي توصل إليها تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2022.

#### وتيرة وحجم الاستخدام: مجموعات المستخدمين



تُظهر البيانات مستويات مماثلة من استخدام المدفوعات الرقمية بين البالغين الأصغر سنًا والأكبر سنًا، وبين البالغين الذين لديهم مصادر أكثر أو أقل تواترًا للدخل. وتوجد اختلافات أكبر بين مستخدمي المدفوعات الرقمية من النساء والرجال (الشكل 3.3). على سبيل المثال، كان الرجال الذين شملهم الاستبيان أكثر احتمالية بنسبة 33% من النساء للاستفادة من المدفوعات الرقمية يوميًا. على الجانب

### الجدول 3.3 | اختلافات مجموعات المستخدمين حول المدفوعات الرقمية - تحليل البلدان

المستجيبون من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	المستجيبون الأفراد		جميع المستجيبين		الكاميرون
	حجم المؤسسة	الجنس	تواتر الدخل	النوع	
لا يوجد تباين كبير	النساء يستخدمنها أكثر	أصحاب الدخل الأكثر تواتراً يستخدمونها أكثر	لا يوجد تباين كبير	الأصغر سنًا يستخدمونها أكثر	لا يوجد تباين كبير
الأكثر حجمًا تستخدمها أكثر	النساء يستخدمنها أكثر	لا يوجد تباين كبير	الرجال يستخدمونها أكثر	الأكثر سنًا يستخدمونها أكثر	المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة تستخدمها أكثر
الأكثر حجمًا تستخدمها أكثر	الرجال يستخدمونها أكثر	أصحاب الدخل الأكثر تواتراً يستخدمونها أكثر	لا يوجد تباين كبير	الأصغر سنًا يستخدمونها أكثر	الأفراد يستخدمونها أكثر
لا يوجد تباين كبير	لا يوجد تباين كبير	الرجال يستخدمونها أكثر	الأكثر سنًا يستخدمونها أكثر	لا يوجد تباين كبير	لا يوجد تباين كبير
الأكثر حجمًا تستخدمها أكثر	لا يوجد تباين كبير	النساء يستخدمنها أكثر	لا يوجد تباين كبير	لا يوجد تباين كبير	لا يوجد تباين كبير

دليل درجات الألوان: الفجوة بالنقاط مئوية (pp) بين مجموعتين من المستخدمين من حيث نسبة مستخدمي المدفوعات الرقمية الذين يستخدمون المدفوعات الرقمية مرة واحدة على الأقل في الأسبوع. ملاحظة: جرى توحيد النتائج المرتبطة بالعمر بالنسبة إلى المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والمستجيبين من الأفراد.

أقل من 5 نقاط مئوية 5-9 نقاط مئوية 10-15 نقاط مئوية أكثر من 15 نقطة مئوية

### 3.1.2 تُعد التطبيقات وتقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة ووكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول قنوات الدفع الأكثر استخدامًا

حلّل الباحثون استخدام القنوات الرقمية مقارنة باستخدام النقود ووجدوا أن المستجيبين استخدموا سبع قنوات رقمية عبر بلدان العينة الخمسة: التطبيق وأجهزة الصراف الآلي والوكيل البنكي ووكيل الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول وتقنية التواصل قريب المدى (NFC) ورموز الاستجابة السريعة ومجموعة أدوات SIM وتقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) ومتصفح الويب.

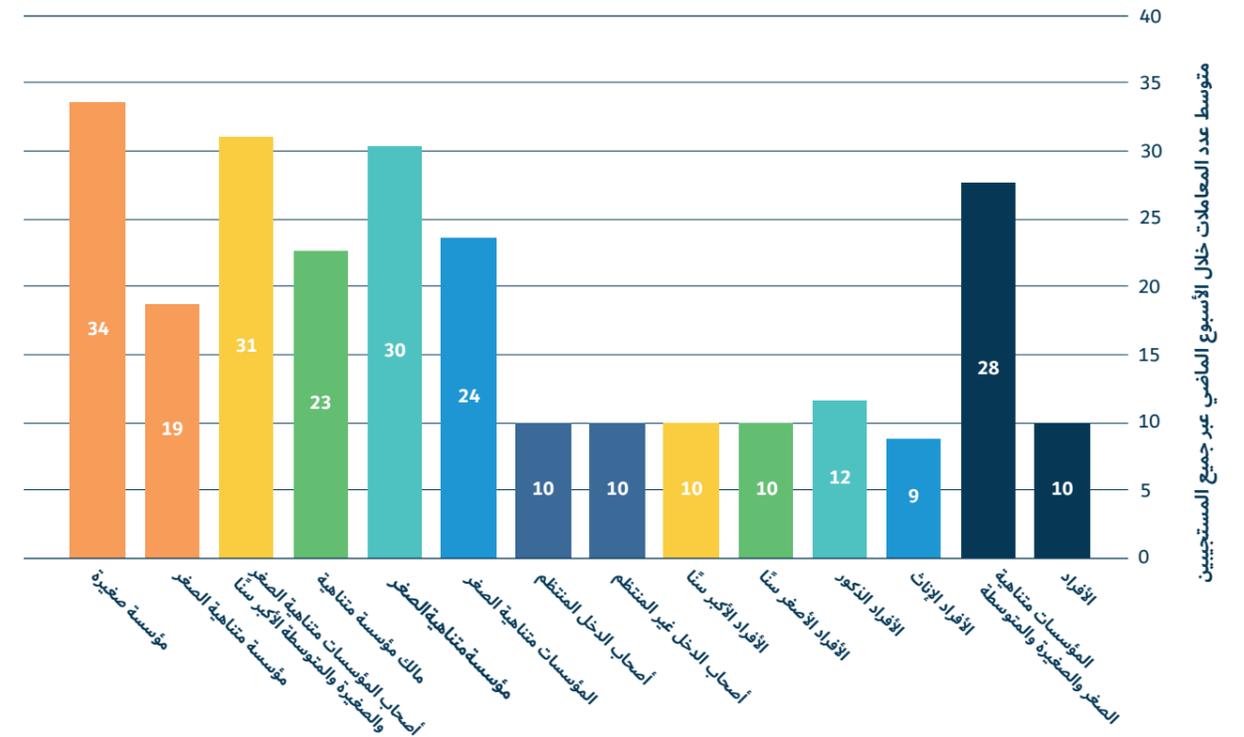
تُعد التطبيقات أكثر انتشارًا بين القنوات الرقمية في المغرب والسنغال، ما يعكس انتشارًا مرتفعًا نسبيًا للهواتف الذكية والإنترنت في هذه البلدان (GSMA 2022؛ ANRT 2017؛ Pew Research Center 2018؛ انظر الجدول 3.4). وتسيطر تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة على مالوي ورواندا (يستخدمها 35% من المستجيبين في مالوي و50% من المستجيبين في رواندا). وفي الكاميرون، يمثّل وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول القناة الرئيسية لنسبة 19% من المستجيبين، وتليها تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة بنسبة 18%. على الرغم من أن القنوات الأخرى أكثر انتشارًا من تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة في ثلاثة من البلدان الخمسة التي شملتها العينة، فإن تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة هي القناة الوحيدة التي وصلت حصتها من المعاملات الرقمية إلى 30% في أي بلد. ويعكس ذلك نسبة الأشخاص في هذه البلدان الذين يمتلكون هاتفًا محمولًا مزودًا بالوظائف الأساسية، مقارنةً باعتماد الهواتف الذكية، ما يزيد من استخدام التطبيقات. ويُعتبر المغرب مجزأً بشكلٍ خاص في استخدام القنوات؛ إذ تمثّل القنوات الثلاثة الأولى فقط 24% من الاستخدام الرئيسي للمستجيبين، مقارنةً بنطاق يتراوح من 35% إلى 56% للقنوات الثلاثة الأولى في البلدان الأخرى.

حيث تتفوق المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة للنساء على نظيراتها المملوكة للرجال في استخدام المدفوعات الرقمية. ويُرجّح أن يستخدم الأفراد الأصغر سنًا والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المدفوعات الرقمية في الكاميرون والمغرب، في حين أن العكس هو الصحيح في مالوي ورواندا. تكشف المقابلات النوعية أن المستجيبين الأصغر سنًا يستخدمون المدفوعات الرقمية بنشاط لأنهم يشعرون بالأمان تجاه التكنولوجيا. وفي المقابل، يُجري المستجيبون الأكبر سنًا الذين يعتمدون المدفوعات الرقمية المزيد من المعاملات بشكلٍ عام؛ ومن ثمّ تكون فرصتهم أكبر للدفع رقميًا.

تخفي المتوسطات المعروضة في الشكل 3.5 الاختلافات الكامنة بين مجموعات المستخدمين داخل البلدان. ويقدم الجدول 3.3 نظرة أكثر دقة على الاختلافات داخل البلد حسب مجموعة المستخدمين. وتشهد الكاميرون والمغرب الاختلافات الأكثر وضوحًا؛ خاصةً فيما يخص الجنس والعمر، في حين أن رواندا والسنغال يشهدان أقل عدد من الاختلافات. وتبدو الفروق بين الجنسين عبر المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة أكثر وضوحًا في المغرب، حيث تبلغ الفجوة 18 نقطة مئوية بين المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة للنساء ونظيراتها المملوكة للرجال. وكان العكس صحيحًا في الكاميرون ومالوي،

تختلف أحجام المعاملات بشكلٍ كبير باختلاف مجموعات المستخدمين (انظر الشكل 3.5). تُجري المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة معاملات أسبوعية أكثر من الأفراد. توجد فجوة كبيرة بين الجنسين في وتيرة المدفوعات الرقمية بين المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة؛ إذ سجل أصحاب الأعمال الذكور الذين شملهم الاستبيان 30 معاملة أسبوعيًا، مقارنةً بمعاملات أصحاب الأعمال الإناث البالغة 24 معاملة أسبوعيًا. يرتبط العمر أيضًا بحجم المعاملات بين أصحاب الأعمال؛ إذ أبلغ أصحاب الأعمال الذين تقل أعمارهم عن 30 عامًا عن حجم منخفض للمعاملات الأسبوعية (23 مقارنةً بمن هم أكبر سنًا، والذين تبلغ أعمارهم 30 عامًا أو أكثر (31).

### الشكل 3.5 | متوسط عدد المعاملات في الأسبوع لمجموعات المستخدمين المختلفة



حيث تتفوق المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة للنساء على نظيراتها المملوكة للرجال في استخدام المدفوعات الرقمية. ويُرجّح أن يستخدم الأفراد الأصغر سنًا والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المدفوعات الرقمية في الكاميرون والمغرب، في حين أن العكس هو الصحيح في مالوي ورواندا. تكشف المقابلات النوعية أن المستجيبين الأصغر سنًا يستخدمون المدفوعات الرقمية بنشاط لأنهم يشعرون بالأمان تجاه التكنولوجيا. وفي المقابل، يُجري المستجيبون الأكبر سنًا الذين يعتمدون المدفوعات الرقمية المزيد من المعاملات بشكلٍ عام؛ ومن ثمّ تكون فرصتهم أكبر للدفع رقميًا.

### الجدول 3.5 | حالات استخدام الدفع الأكثر شيوعًا بين المستجيبين الأفراد ومستوى الرقمنة لديهم

ترتيب حالات الاستخدام الأسبوعية حسب مدى الانتشار بين المستجيبين من الأفراد [النسبة المئوية للمستجيبين لحالة الاستخدام الذين أجروا أو تلقوا دفعة رقمية لحالة الاستخدام]					
	الكاميرون	مالاوي	المغرب	رواندا	السنغال
1	رصيد المكالمات [55%]	رصيد المكالمات [54%]	دفع ثمن السلع المنزلية [53%]	رصيد المكالمات [80%]	إرسال الأموال [60%]
2	إرسال الأموال [59%]	دفع ثمن السلع المنزلية [51%]	رصيد المكالمات [38%]	دفع ثمن السلع المنزلية [74%]	رصيد المكالمات [75%]
3	توفير المال [50%]	مدفوعات فواتير المرافق [38%]	الدفع مقابل الخدمات [11%]	المواصلات [53%]	استلام الأموال [65%]
4	استلام الأموال [59%]	إرسال الأموال [51%]	استلام الرواتب [67%]	استلام الرواتب [70%]	توفير المال [85%]
5	دفع ثمن السلع المنزلية [40%]	توفير المال [44%]	توفير المال* [67%]	توفير المال [77%]	دفع ثمن السلع المنزلية [40%]

حالات الاستخدام حيث قام أكثر من 70 بالمائة من المستجيبين بإجراء معاملة رقمية خلال الأسبوع الماضي.

حالات الاستخدام حيث قام ما بين 40 إلى 70 بالمائة من المستجيبين بإجراء معاملة رقمية خلال الأسبوع الماضي.

حالات الاستخدام حيث قام أقل من 40 بالمائة من المستجيبين بإجراء معاملة رقمية خلال الأسبوع الماضي.

\* حجم العينة أقل من 5 مستجيبين

#### المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة



يوضح الجدول 3.6 إمكانية الواضحة لزيادة رقمنة حالات الاستخدام من شركة إلى شركة (B2B) بالنسبة إلى المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. أصبحت المدفوعات للموظفين مقابل رصيد المكالمات والمواصلات رقمية بشكل جيد، وكذا مدفوعات العملاء. وفي المقابل، تظل المدفوعات بين المؤسسات للموردين ومدفوعات المرافق لشركات القطاع الخاص تعتمد إلى حد كبير على النقد ولا تزال المعاملات المرتبطة بمنتجات القروض أو الادخار تُجرى نقدًا بشكلٍ شائع من قبل المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في جميع الأسواق التي شملتها العينة.

تشير التناقضات الأخرى الموضحة في الجدول 3.5 إلى المجالات التي توفر فرصًا إضافية لتوسيع نطاق المدفوعات الرقمية. على سبيل المثال، في المغرب، أجرى 53% من المستجيبين معاملات رقمية لشراء سلع منزلية، لكن 11% فقط أجروها لدفع ثمن الخدمات، ما يشير إلى أن مدفوعات التجار جاهزة للتوسع مقارنةً بدفع الفواتير. وبالمثل، أصبحت مدفوعات الرواتب رقمية بشكل جيد في رواندا فقط، حيث يتلقى 70% من المستجيبين مدفوعات رواتبهم رقميًا؛ ومن ثم فإن دفع الرواتب يمثل فرصة لتوسيع نطاق رقمنة المدفوعات في العديد من البلدان.

### الجدول 3.4 | القنوات الرقمية الأكثر استخدامًا - تحليل البلدان

البلد	الاستخدام المباشر للنقود [% من المستجيبين يعتبرون هذه القناة الرئيسية لهم]	القناة الرقمية الأكثر استخدامًا [% من المستجيبين الذين يعتبرون أن هذه هي القناة الرئيسية لهم]	ثاني القنوات الرقمية الأكثر استخدامًا [% من المستجيبين يعتبرون هذه القناة الرئيسية لهم]	ثالث القنوات الرقمية الأكثر استخدامًا [% من المستجيبين يعتبرون هذه القناة الرئيسية لهم]
الكاميرون	53%	وكيل الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول [19%]	تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة [18%]	مجموعة أدوات SIM [8%]
مالاوي	52%	تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة [35%]	مجموعة أدوات SIM [6%]	وكيل الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول [4%]
المغرب	69%	التطبيق [11%]	ماكينة الصراف الآلي [7%]	الوكيل البنكي [6%]
رواندا	42%	تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة [50%]	وكيل الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول [4%]	متصفح الويب [2%]
السنغال	62%	التطبيق [29%]	وكيل الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول [4%]	تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة [2%]

فيستخدم المستجيبون الوكلاء لدفع فواتير المرافق، ويستخدمونها في المغرب لاستلام مدفوعات المعاش التقاعدي. وفي الكاميرون، يؤدي الوكلاء دورًا حاسمًا في تسهيل المعاملات الرقمية للنساء وكبار السن؛ أما في رواندا، فيساعد الوكلاء من لا يستطيعون الوصول إلى الأجهزة الرقمية.

على الرغم من الاستخدام المتكرر والمتزايد للمدفوعات الرقمية، يظل الوكلاء مهمين بسبب استمرار انتشار النقود. وينطبق هذا بشكلٍ خاص على السنغال، حيث يستخدم 74% من المستجيبين القنوات الرقمية ذاتية الخدمة والوكلاء مرة واحدة على الأقل في الأسبوع. أما في مالاوي،

#### 3.1.3 حالات الاستخدام

استكشف البحث حالات الاستخدام للأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. بالنسبة إلى الأفراد، كانت حالات استخدام المدفوعات الرقمية الأكثر شيوعًا هي استلام الأموال وتوفير المال وشراء دقائق الهاتف المحمول (رصيد المكالمات). ومع ذلك، تشير النتائج إلى وجود فرص لزيادة استخدام المدفوعات الرقمية لحالات استخدام أخرى، مثل شراء السلع المنزلية ودفع الرواتب. بالنسبة إلى المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، يُعد استخدام المدفوعات الرقمية في شحن رصيد المكالمات والدفع مقابل مواصلات الموظفين أمرًا شائعًا. في حين أن المدفوعات الرقمية أقل شيوعًا لدفع الموردين، وهي فرصة مفتوحة.

#### كيف يستخدم الأفراد المدفوعات الرقمية



أبلغ المستجيبون الأفراد عن استلام الأموال وإرسالها وتوفير المال وشراء رصيد المكالمات باستخدام المدفوعات الرقمية؛ وقد جرى اعتماد حالات الاستخدام هذه على نطاق

يعود الاستخدام النسبي المنخفض للمدفوعات الرقمية في هذه المعاملات جزئيًا إلى حقيقة سلط الفصل الثاني الضوء عليها، وهي أن معظم أنظمة الدفع الفوري تبدأ بحالات استخدام المدفوعات من فرد إلى فرد، ثم تطرح حالات استخدام أخرى لاحقًا. مثل المدفوعات من فرد إلى شركة، ومن شركة إلى فرد، وما إلى ذلك. وتوجد فرص لزيادة رقمنة هذه المدفوعات لصالح التجار والمستخدمين النهائيين.

### الجدول 3.6 | حالات استخدام الدفع الأكثر شيوعًا بين المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المستجيبة ومستوى الرقمنة لديها

ترتيب حالات استخدام المدفوعات حسب نسبة المستجيبين في المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي كانت بحاجة إلى الدفع مرة واحدة على الأقل في الأسبوع [% من المعاملات التي تُجرى رقميًا]					
	الكاميرون	مالاوي	المغرب	رواندا	السنغال
1	استلام مدفوعات العملاء [%50]	استلام مدفوعات العملاء [%83]	استلام مدفوعات العملاء [%71]	استلام مدفوعات العملاء [%95]	استلام مدفوعات العملاء [%77]
2	مدفوعات الموردين [%39]	الدفع لشحن رصيد مكالمات الموظفين [%81]	سداد القروض [%36]	الدفع لشحن رصيد مكالمات الموظفين [%83]	مدفوعات الموردين [%41]
3	الدفع لشحن رصيد مكالمات الموظفين [%100]*	مدفوعات الموردين [%52]	رواتب الموظفين [%60]	سداد القروض [%47]	الدفع لشحن رصيد مكالمات الموظفين [%50]
4	دفع تكاليف المواصلات للموظفين [%100]*	دفع تكاليف المواصلات للموظفين [%83]	حالات الاستخدام الأخرى المذكورة ليست شائعة <sup>48</sup>	توفير الدخل [%64]	دفع تكاليف المواصلات للموظفين [%25]
5	الاحتفاظ بدخل الشركات [%36]	توفير الدخل [%35]		دفع تكاليف المواصلات للموظفين [%100]	مدفوعات فواتير المرافق [%29]

حالات الاستخدام حيث قام أقل من 40 بالمائة من المستجيبين بإجراء معاملة رقمية خلال الأسبوع الماضي. حالات الاستخدام حيث قام ما بين 40 إلى 70 بالمائة من المستجيبين بإجراء معاملة رقمية خلال الأسبوع الماضي. حالات الاستخدام حيث قام أكثر من 70 بالمائة من المستجيبين بإجراء معاملة رقمية خلال الأسبوع الماضي.

ملاحظة: أجرى الباحثون تقييمات لحالات الاستخدام التالية: الاحتفاظ بدخل الشركات ورواتب الموظفين ودفع تكاليف الخدمات الحكومية واستلام الأموال من الحكومة ومدفوعات فواتير المرافق وإرسال الأموال إلى الموظفين مقابل المواصلات وإرسال أموال الموظفين مقابل رصيد مكالمات ومدفوعات الموردين واستلام مدفوعات العملاء وتسوية المدفوعات المتكررة وسداد القروض.

\* حجم العينة أقل من 5 مستجيبين

هذه البلدان عن معاملات رقمية لثلاثة من أنواع المدفوعات الخمسة. وفي المقابل، أجرى أقل من 50% من المستجيبين معاملات رقمية للعديد من حالات استخدام الدفع الشائعة في الكاميرون والمغرب والسنغال.

وتُظهر المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في رواندا ومالاوي أكبر استخدام مبكر لحالات الاستخدام الرئيسية للمدفوعات الرقمية بالنسبة إلى المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة؛ إذ أبلغت أكثر من 80% من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في

## 3.2 لا تزال هناك عقبات كبيرة تحد من الوصول إلى المدفوعات الرقمية واستخدامها المبكر واستخدامها المعتاد

تُظهر البيانات فرصًا واضحة لزيادة الوصول المدفوعات الرقمية واستخدامها الحالي في البلدان التي شملتها العينة. وهذا يطرح الأسئلة التالية: ما الذي يفسر معدلات الاستخدام المبكر المنخفض نسبيًا في البلدان المدروسة، وما الخيارات المتاحة لتعزيز الاستخدام المبكر المدفوعات الرقمية والتقدم نحو استخدامها المعتاد بفعالية؟ ويناقش هذا القسم الدوافع والعقبات التي تؤثر على القرارات المحيطة باستخدام حلول المدفوعات الرقمية والاستخدام المتكرر لها.

### 3.2.1 يُعد الوصول شرطًا أساسيًا لاستخدام المدفوعات الرقمية

يُعد الوصول إلى المدفوعات الرقمية واستخدامها خطوتين مختلفتين؛ ولكل خطوة منهما عقبات ودوافع مرتبطة بها (انظر الشكل 3.6).

**الوصول.** قبل أن يتمكن المستهلكون من استخدام أحد منتجات المدفوعات الرقمية، يجب أن يكون لديهم حساب مالي. ويتطلب ذلك الوصول الفعلي إلى مواقع الوكلاء والبنوك (لفتح حساب لدى خدمة مالية عبر الهاتف المحمول أو مؤسسة مالية على حدٍ سواء) وأي وثائق ضرورية تخص الحساب. وقد تمنع العقبات اللغوية الوصول إلى المؤسسات والأدوات والمعلومات اللازمة لفتح حساب.

**الاستخدام المبكر:** بمجرد التسجيل، يجب أن يكون لدى المستهلك سبب مقنع لاستخدام طريقة دفع رقمية جديدة بدلًا من النقود. ويعتمد قرار استخدام إحدى أدوات المدفوعات الرقمية على التوازن المتصور بين تكاليف الاستخدام وفوائده، وهو ما يعكس التحيزات السلوكية والراحة والتفضيلات. ويُعد بناء الوعي وقدرة المستخدم والثقة من العوامل المهمة التي يلزم تحفيزها بمجرد إزالة قيود الوصول.

**الاستخدام المعتاد:** مع مرور الوقت، وبالتعود، تصبح المدفوعات الرقمية جزءًا لا يتجزأ من الحياة اليومية؛ إذ ينتقل المستهلكون من المعاملات مخصصة الغرض إلى الاستخدام المستمر والمتكرر للمدفوعات الرقمية في مجموعة متنوعة من حالات الاستخدام. ومن بين مجموعة من العوامل التي تؤثر على ما إذا كانت المدفوعات الرقمية تُستخدم بشكلٍ معتاد أم لا، تبرز خمسة عوامل باعتبارها الأكثر أهمية: سهولة الاستخدام وتأثيرات الشبكة والموثوقية والانتصاف والسرعة<sup>49</sup>.



<sup>49</sup> يُعزف تأثير الشبكة بأنه ظاهرة تعتمد فيها فائدة منتجات وخدمات المدفوعات الرقمية للمستخدم على عدد المستخدمين الذين يستخدمونها؛ كلما زاد عدد المستخدمين الذين يستخدمون المنتج، ارتفعت القيمة التي سيحصل عليها كل مستخدم (Giuliani 2022).

<sup>48</sup> في المغرب، أشار المستجيبون من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى أنهم يحدون المعاملات على أساس أسبوعي لثلاث حالات استخدام فقط، وبما يتوافق مع حجم المعاملات المنخفض في المغرب. ويشير البحث النوعي إلى أن السبب في ذلك هو أن المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي شملها الاستبيان في المغرب لا تُجرى عمومًا العديد من المعاملات كما هو الحال في البلدان الأخرى، بما في ذلك المعاملات مع الموردين التي تُجرى بشكل أقل تواترًا. وهذا هو الحال على الأرجح لأن المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في المغرب لديها إيرادات شهرية أعلى من تلك المؤسسات في البلدان الأربعة الأخرى التي خضعت للتحليل، ما يعني أنها قادرة على إجراء معاملات أقل تواترًا وأعلى قيمة.

الشكل 3.7 | نسبة غير مستخدمي المدفوعات الرقمية أشاروا إلى عقبة الوصول ذات الصلة كأبرز سبب



في بحثنا النوعي ما يلي: تلبية حاجة محدّدة للدفع تكون أكثر ملاءمة للمدفوعات الرقمية بدلاً من الدفع النقدي والسلامة والأمن.

يوجد العديد من العوامل الأخرى التي تؤثر على الاستخدام أيضًا، ومن ذلك امتلاك المهارات والقدرة على استخدام أدوات المدفوعات الرقمية، والمخاوف المرتبطة بالخصوصية، والثقة في عملية المعاملات الرقمية (الشكل 3.8).

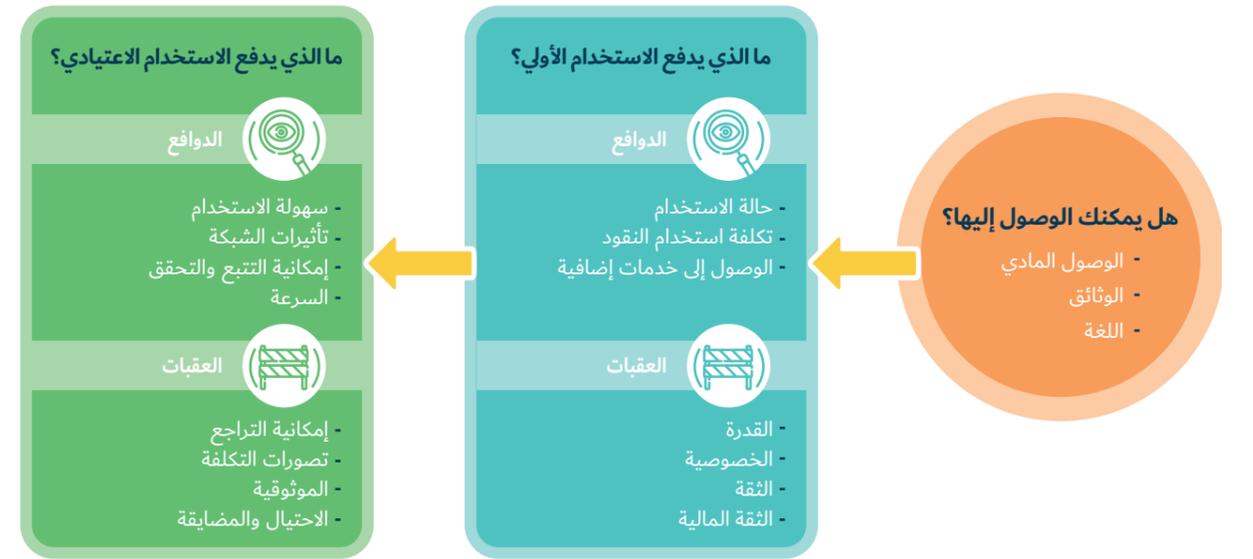
بالنسبة إلى كل من الأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، يمثل الكلاء وسيلة مهمة للوصول إلى المدفوعات الرقمية. وينطبق هذا بشكل خاص على الكاميرون، حيث كان الكلاء فعّالين في زيادة الوعي بالمدفوعات الرقمية والمساعدة في التهيئة وتمكين المعاملات والرد على الاستفسارات (انظر عوامل الاعتماد والاستخدام أدناه). ينظر المستهلكون إلى الكلاء على أنهم الرابط بينهم وبين مزودي الخدمات، وأنهم نقطة الاتصال الرئيسية عندما لا يكونون متأكدين من كيفية إجراء معاملة رقمية أو حل مشكلة تخص المعاملة وهذا أمر جدير بالملاحظة؛ إذ أعرب بعض المستجيبين عن مخاوفهم بشأن إمكانية الوصول إلى الكلاء. ففي مالاوي؛ على سبيل المثال، أفاد 39% من المستجيبين أن الوصول إلى الكلاء يمثل تحديًا. في الواقع، أُكِّد بحث أجراه صندوق النقد الدولي أن هناك 553 وكيلًا نشطًا للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول متاحًا لكل 100 ألف شخص بالغ في مالاوي في عام 2020، وهو عدد أقل بكثير مما هو عليه في السنغال، والتي كان لديها 2,282 وكيلًا نشطًا للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول لكل 100 ألف شخص بالغ اعتبارًا من عام 2021 (صندوق النقد الدولي، 2022).

#### الرغبة في استخدام المدفوعات الرقمية تتطلب الثقة



تتأثر الرغبة في استخدام المدفوعات الرقمية لأول مرة بمجموعة من العوامل. وتضمّنت دوافع الاستخدام الرئيسية المحدّدة

الشكل 3.6 | العقبات والدوافع القائمة على إطار الوصول والاستخدام المبكر والاستخدام المعتاد



وذكر عدم الوصول إلى الهاتف والإنترنت باعتباره العقبة الرئيسية أمام الوصول في معظم البلدان التي شملها الاستبيان. وتؤكد هذه النتيجة الأبحاث السابقة التي تشير إلى أن المعدلات المعتدلة لاعتماد الهواتف الذكية (49%) وتغطية البيانات/الإنترنت (60%) بين البالغين في أفريقيا قد تحد من قدرة المستخدمين النهائيين على استخدام الخدمات التي تتطلب هاتفًا ذكيًا (GSMA 2022). وكان الوصول إلى الهواتف أكثر وضوحًا باعتباره عقبة أمام المستجيبين في رواندا والسنغال. وفي حين أن معدل انتشار الهواتف في السنغال مرتفع نسبيًا، يحدُّ الافتقار إلى الهواتف الذكية من قدرة الأفراد على استخدام التطبيقات ورموز الاستجابة السريعة، وكلاهما شائع في المنظومة السنغالية<sup>50</sup>. ويشكّل انتشار الإنترنت عقبة رئيسية في رواندا ومالاوي والكاميرون. وأبلغ عن عدم إمكانية الوصول إلى الوثائق كعقبة في الكاميرون والمغرب فقط. وأثرت العقبات المرتبطة باللغة أو معرفة القراءة والكتابة على نسبة صغيرة من المستجيبين في الكاميرون ورواندا والسنغال.

#### الوصول إلى الهواتف الذكية والإنترنت يمثل عقبة رئيسية أمام المدفوعات الرقمية



يواجه المستهلكون العديد من القيود التي تحد من قدرتهم على الوصول إلى منتجات المدفوعات الرقمية. تشمل السمات الأساسية لمنظومة الخدمات المالية الرقمية (DFS) على الاتصال بالشبكة وملكية الأجهزة المحمولة وحيازة الوثائق اللازمة والوصول إلى شبكات الكلاء أو الفروع. وكما هو موضح أدناه، لاحظت منظمة AfricaNenda أن الوصول إلى الهواتف والإنترنت يشكل العقبة الرئيسية في البلدان التي جرى استبيانها؛ وبلغت بحثنا أيضًا الانتباه إلى الدور المهم الذي يؤديه الكلاء في تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية (الشكل 3.7).

يجب ألا يقطع الأفراد مسافات طويلة للعثور على وكلاء.

— ذكر، 18-29 سنة، غير مستخدم، مالاوي

أدفع نقدًا لأنه ليس لدي ما يكفي من المال لشراء هاتف.

— ذكر، 18-29 سنة، غير مستخدم، صاحب مؤسسة متناهية الصغر، رواندا

<sup>50</sup> أُبلغ عن نسبة اعتماد الهواتف الذكية من إجمالي الاتصالات بنسبة 48% في عام 2018 (GSMA 2019)

### الإطار 3.2 | تجربة المستخدم: تأثير الإنصاف المحدود للمستهلك على الثقة في المغرب

بالنسبة إلى كريمة، التي تستخدم النقود فقط لشراء السلع لمشروعها الخاص بالملابس النسائية، فإن الثقة لها أهمية قصوى في كيفية إدارة أعمالها: "معظم الموردين الذين أتعامل معهم هم من النساء. [...] أحياناً يعطونني سلعة بالدين، وأسدد ثمنها عندما يكون لدي المال. ونحن نعرف بعضنا بعضاً. وثق ببعضنا بعضاً". وعلى الرغم من استخدام كريمة لمنصات التواصل الاجتماعي لبيع بضائعها للعملاء، لكنها لا تقبل المدفوعات الرقمية لأنها لا تثق بها. "أشعر براحة أكبر عند استخدام الأموال النقدية نظراً إلى وجود العديد من المشكلات الخاصة بطاقتك الائتمان". وكان لديها حساب بنكي؛ ومع ذلك، فقد مرت بسلسلة من التجارب السلبية حيث حُصمت الأموال من حسابها بطريقة احتيالية. "عندما اشتكيت بشأن هذه الخصومات، لم يفعلوا أي شيء، وأخبروني فقط أنهم سيراجعون الأمر مع المقر الرئيسي. [...] لقد فتحت هذا الحساب لاستلام الأموال من عملائي وللحفاظ بأموال أعمالي، لكن هذا لم ينجح". وقد أثر عدم التعويض عن مطالها بشكل كبير على ثقها في الخدمات المالية الرقمية.

توضّح هذه العقبات، أنه يجب أن تقدّم المدفوعات الرقمية عرض قيمة واضحاً يتفوق على النقود لتحفيز الاستخدام المبكر والاستخدام المعتاد. وبالنسبة إلى البعض، تُعتبر المدفوعات الرقمية أكثر فعالية من حيث الوقت والتكلفة، وبالتالي فهي أكثر ملاءمة من الدفع النقدي. على سبيل المثال، أقر المستجيبون الأفراد بفوائد المدفوعات الرقمية من فرد إلى فرد في حالة المسافات البعيدة وكذلك المدفوعات المتكررة. وترى المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة القيمة الواضحة لمدفوعات العملاء الرقمية. في المقابل، لم يُنظر إلى خدمات القيمة المضافة، مثل أدوات التخطيط الائتماني أو المالي على أنها مقنعة لأنها لم تكن متطورة للغاية أو كانت حديثة العهد في أسواقها. وتكمن حالات الاستثناء في المستجيبين من قطاع الأعمال في رواندا، الذين أشاروا إلى فائدة تقسيم المدخرات والحصول على القروض كدوافع رئيسية للاستخدام المبكر والاستخدام المعتاد.

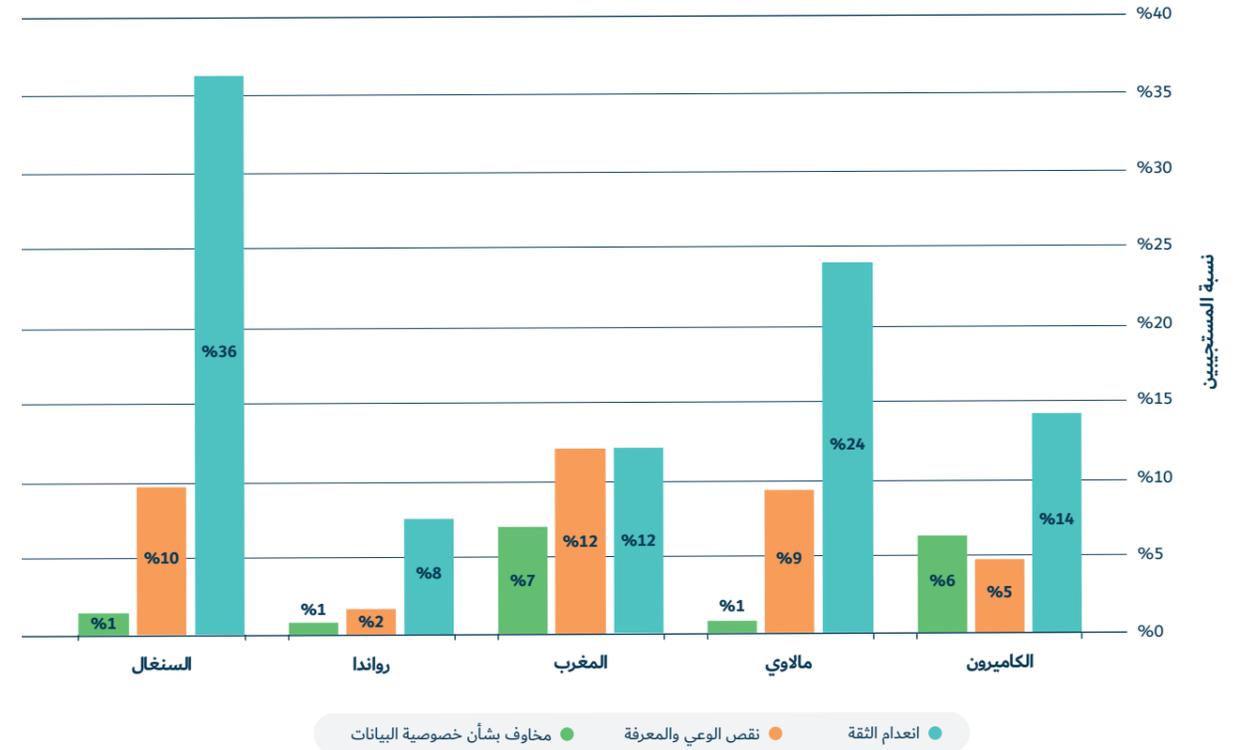
ترتبط القيمة المقترحة للمدفوعات الرقمية بمستوى رقمنة المنظومة، بما في ذلك عدد النقاط الطرفية الجاهزة للرقمية. وقد يجد المستهلكون الذين شرعوا في استخدام المدفوعات الرقمية صعوبة في الحفاظ على عاداتهم غير النقدية إذا كانت شبكتهم الاجتماعية وأعمالهم المحلية تعمل نقدًا بشكل أساسي.

يمكن أن تساعد الأنشطة التسويقية التي يضطلع بها مزودو الخدمات، مثل الحملات التسويقية وخطط المكافآت والحوافز، في زيادة استخدام المدفوعات الرقمية داخل المنظومة ومن ثمّ إطلاق العنان لتأثيرات الشبكة. وتشمل الأمثلة في هذا المجال أنظمة المكافآت القائمة على النقاط التي يحصل عليها المستهلكون من إجراء المعاملات الرقمية، إذ يحصلون على تخفيضات في الرسوم أو هدايا بمجرد حصولهم على نقاط كافية. وقد تؤدي مدفوعات الرواتب الرقمية أيضًا إلى تحفيز الاستخدام المبكر من خلال تعزيز المنظومة الرقمية، ما يدعم تحقيق تأثيرات في الشبكة. ويمكن للمبادرات الحكومية أيضًا تحفيز الاستخدام المبكر. على سبيل المثال، خلال جائحة كوفيد 19، قدّمت الحكومة الرواندية إعفاءات من الرسوم للمدفوعات الرقمية لتحفيز استخدام القنوات الرقمية والمدفوعات غير التلامسية (Rwangombwa 2020). ويغطي الإعفاء من الرسوم رسوم

ربما بسبب ارتفاع نسبة الأمية بين المستجيبين. ويُنظر أيضًا إلى خصوصية البيانات بأنها عقبة في البلدان المشمولة في العينة، لكن باستثناء الكاميرون؛ لأن خصوصية البيانات فيها ليست بالأهمية نفسها كالدول الأخرى.

يُعد انعدام الثقة أهم عقبة أمام الاستخدام في جميع البلدان الخمسة. بالإضافة إلى ذلك، يمثّل نقص الوعي والمعرفة في المغرب والسنغال؛ أي البلدين الذين لديهما أعلى نسبة استخدام لتطبيقات الدفع، عقبة كبيرة. وفي ملاوي، حدّد 9% من المستجيبين تحديات القدرة باعتبارها عقبة رئيسية.

### الشكل 3.8 | نسبة المستجيبين الذين أشاروا أن عقبة الاستخدام المبكر ذات الصلة باعتبارها العقبة الأبرز أمامهم



ينبع انعدام الثقة من التجارب السلبية السابقة ومن عدم ثقة المستجيبين في قدرتهم على إدارة المدفوعات الرقمية. وفي الكاميرون، أدى الاحتمال واسع النطاق إلى انعدام الثقة بين مستخدمي المدفوعات الرقمية وغير مستخدميها. وتؤثر مستويات المعرفة المنخفضة التي تُعدّ مدخلاً أساسياً لقبول المدفوعات الرقمية على التعرض لهذا النوع من المدفوعات، ما يؤدي إلى انعدام ثقة غير المستخدمين في المدفوعات الرقمية وتجربتهم لها. ويخشى المستجيبون من الإثا وكبار السن، على وجه التحديد، من أن يؤدي فهمهم السيئ للمدفوعات الرقمية إلى خطأ أو السرقة.

أما الدوافع الأخرى لانعدام الثقة فهي خاصة بكل بلد. وحيثما تؤدي الشبكات الاجتماعية دورًا ثقافيًا قويًا، كما هو الحال في المغرب، يثق المستجيبون بالتفاعل وجهًا لوجه أكثر من المدفوعات الرقمية عن بُعد. تحد تجارب الاحتمال، خاصة في بيئة تكون فيها الثقة ذات أهمية قصوى، من استخدام المدفوعات الرقمية (انظر الإطار 3.2).

"عندما أدفع ثمن أشياء مثل الموز أو الفاكهة، أدفع نقدًا لأن البائعين ليس لديهم هواتف".

— ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، رواندا

لقد بدأت استخدامها بشكل متكرر في أثناء جائحة كوفيد 19. وقبل ذلك كنت أستخدم النقود".

— ذكر، 30-44 سنة، رواندا

خدمات الدفع والسحب وتحويلات الأموال ومعاملات نقاط البيع لدى التجار. وأدى ذلك إلى زيادة بمقدار 4.5 أضعاف في استخدام المدفوعات الرقمية في رواندا على مدى أربعة أشهر من كانون الثاني/يناير إلى نيسان/أبريل 2020.

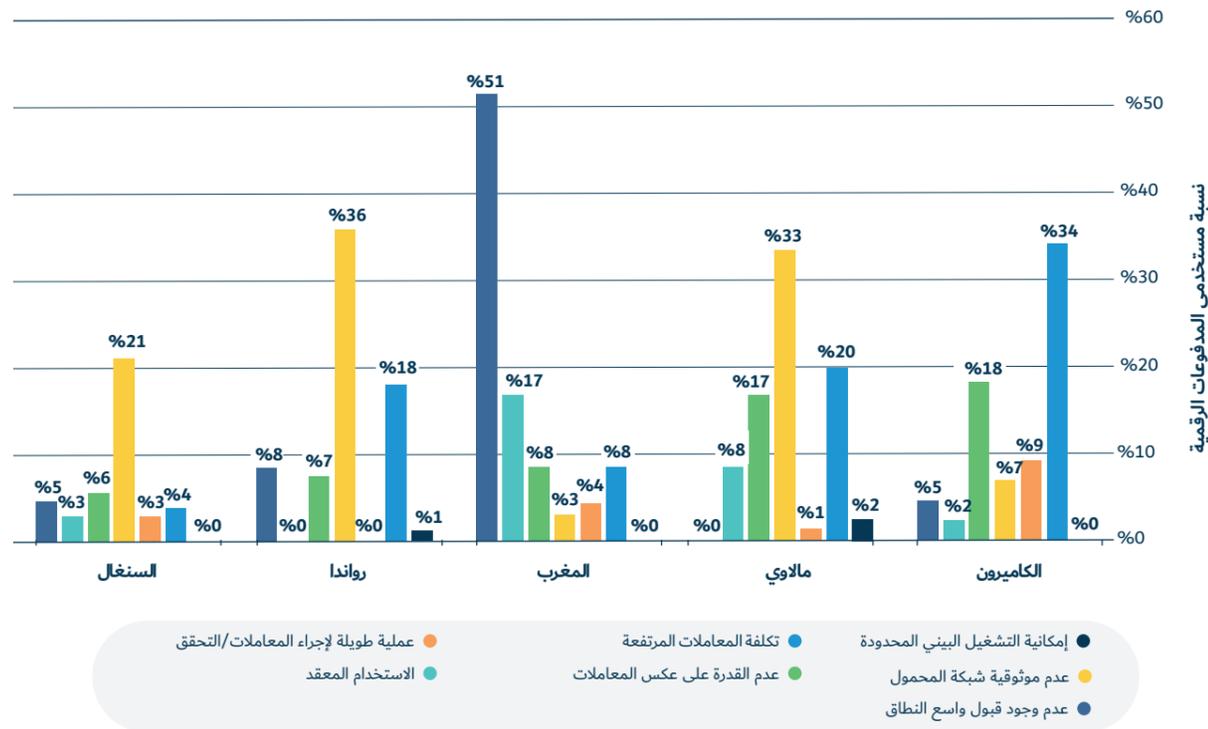
في البداية، كنت خائفة من أن أرتكب خطأ عند استخدامها... وهذا سبب عدم مشاركتي".

— أنثى، 18-29 سنة، مستخدمة، المغرب

القنوات الرقمية، وهو ما يُثني عن الاستخدام الفردي. وينظر المستجيبون في ملاوي إلى العمليات المعقدة ومتعددة الخطوات لبعض المعاملات، مثل دفع رسوم المرافق، على أنها عقبات رئيسية أمام الاستخدام. وبالمثل، يصعب كثيرًا استخدام بعض التطبيقات البنكية في المغرب، ما يؤدي إلى صرف النظر عن استخدامها.

تُثني تكاليف المعاملات المرتفعة وواجهات المستخدم المعقدة أيضًا عن الاستخدام المعتاد للمدفوعات الرقمية. وتشكّل تكاليف المعاملات عقبة كبيرة في الكاميرون ورواندا ومالاوي. وعلى سبيل المثال، تطلب المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المشاركة في الاستبيان في الكاميرون من العملاء تغطية تكاليف المعاملات عند الدفع من خلال

الشكل 3.9 | نسبة المستجيبين أشاروا إلى العقبة الأبرز أمام كل منهم في استخدام المدفوعات الرقمية.



يؤدي الوكلاء دورًا حيويًا في تقديم المدفوعات الرقمية لغير المستخدمين وفي تعزيز الاستخدام المبكر لدى المستهلكين الحاليين للمدفوعات الرقمية. وأفاد المستجيبون في السنغال أن وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ينتقلون من باب إلى باب بغرض الترويج للمدفوعات الرقمية. وبإجراء ذلك، يمكن للوكلاء تسويق المزايا للمستخدمين المحتملين وتوجيه الأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة عبر عملية استكمال المدفوعات الرقمية. وبإجراء ذلك أيضًا، فإنهم يساعدون في تحسين المهارات؛ ومن ثمّ تعزيز راحة المستهلكين في المعاملات.

### منظومات الدفع المحدودة وتكاليف المعاملات المرتفعة وواجهات المستخدم المعقدة كلها عوامل تنشئ عقبات أمام الاستخدام



قيّم البحث كيفية تطوّر المستخدمين النهائيين من استخدام المدفوعات الرقمية في بعض الأحيان إلى استخدامها بشكلٍ معتاد لمجموعة متنوعة من المعاملات. وتُظهر البيانات أنه عندما يصبح المستخدمون أكثر ارتياحًا تجاه المدفوعات الرقمية، يصبح استخدامها أكثر تطورًا، وتتحوّل المعاملات العرضية مثل استلام الرواتب أو إرسال التحويلات المالية إلى المعاملات الأكثر تواترًا مثل المشتريات المنزلية. وفي نهاية المطاف، أصبحت المدفوعات الرقمية أمرًا معتادًا وجزءًا لا يتجزأ من الحياة اليومية.

وتختلف العقبات التي تعيق الاستخدام المعتاد بشكلٍ كبير باختلاف البلدان (الشكل 3.9). وفي المغرب، حيث لا تزال النقود هي وسيلة الدفع الأكثر انتشارًا، يمثّل عدم وجود قبول واسع النطاق للمدفوعات الرقمية عقبة كبيرة. ويمكن للبنية التحتية أيضًا أن تمثّل عقبة. على سبيل المثال، تُعد البنية التحتية للاتصالات ضرورية لمعالجة المعاملات، وتؤثر شبكات الهاتف المحمول غير الموثوق بها سلبًا على تجربة المستخدم بعدة طرق. وأشار مستخدمو المدفوعات الرقمية الذين شملهم الاستبيان في ملاوي ورواندا والسنغال إلى أن شبكات الهاتف المحمول غير الموثوق بها تمثّل تحديًا. ففي ملاوي، يؤدي الافتقار إلى تغطية موثوقة للشبكة إلى تأخير في بدء المعاملات ومعالجتها. وفي الكاميرون والسنغال، يؤدي انقطاع الشبكة إلى تأخير استلام تأكيدات المعاملات المكتملة.

أنا استخدم [هذا التطبيق] لأنه لم يعد هناك ما يدعو للقلق بشأن استلام نقود مزيفة [فواتير]."

— ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، السنغال

كما هو الحال مع الاستخدام الأولي للمدفوعات الرقمية، تُعد الراحة وتوفير الوقت من أكثر الدوافع إلحاحًا للاستخدام المعتاد للمدفوعات الرقمية. وأشار المستجيبون إلى الفوائد الناجمة عن توفير تكاليف المواصلات في التحويلات لمسافات طويلة، وكذا سهولة إجراء المعاملات عن بُعد. يستخدم المستجيبون أيضًا المدفوعات الرقمية لتقليل المخاطر المرتبطة بالنقود، مثل المقدار غير الصحيح للمبلغ المتبقي أو العملات المزيفة أو السرقة، ويقدرّون إمكانية التتبع والرؤية التي تأتي مع استخدام المدفوعات الرقمية (انظر الإطار 3.3 للحصول على صورة تمثيلية لرحلة الدفع الخاصة بالعميل).

لا يعجبنى بطء الشبكة... يمكن أن تستغرق المعاملة وقتًا طويلًا.

— ذكر، 18-29 سنة، مستخدم، رواندا

### الإطار 3.4 | تجربة المستخدم: المخاطر والتحديات التي تواجهها المرأة في استخدام المدفوعات الرقمية

ماري صاحبة عمل في مالوي ويتراوح عمرها بين 30 و44 عامًا. ومصدر دخلها الأساسي هو بيع ملحقات الهواتف والمنتجات الزراعية. وهي قلقة جدًا بشأن الاحتيال، خاصة وأن لديها أحد الأصدقاء ممن وقع ضحية لعملية احتيال. "أرسل العميل حينها رسالة إليها توضح أنها استلمت الأموال وغادر. وعندما تأكدت من رصيدها ووجدت أنها لم تتلق أي أموال، علمت أنها تعرضت للخداع". وترى أن النساء معرضات بشكل خاص للاحتيال، بسبب الأمية والتعرض المحدود للتكنولوجيا. "دائمًا ما تكون النساء عُرضة للصوص والمحتالين. ويمكن لهؤلاء الأشخاص أن يسرقوا منا بسهولة.. أغلب النساء لم يرتدن المدارس، لذا لا يمكنهن إجراء معاملة بسهولة باستخدام المنصات الرقمية."

### 3.2.2 تختلف عوامل التمكين والعقبات التي تحول دون استخدام المدفوعات الرقمية باختلاف المجموعات

تواجه مجموعات المستخدمين المختلفة عقبات مختلفة غالبًا ما تكون خاصة بالسياق عبر الجنس ومستوى الدخل والعمر.

تواجه النساء عقبات خاصة بالجنس تختلف داخل كل بلد. وفي المقابلات، سلطت النساء الضوء على محدودية الاستقلال المالي ونقص المعرفة المالية وانعدام الثقة والمخاوف بشأن الاحتيال المحتمل وخصوصية البيانات كعقبات أمام الاستخدام المعتاد للمدفوعات الرقمية. وكثيرًا ما تدعم العوامل الاجتماعية الاقتصادية والدينية والثقافية هذه القيود. وفي حين أن هذه العقبات متعددة الأوجه قد لا تظهر كعوامل تؤدي إلى وجود فجوة واضحة بين الجنسين في بيانات استخدام المدفوعات الرقمية المتاحة، فإنها تشير إلى أن النساء يواجهن عقبات أكثر من الرجال في استخدام المدفوعات الرقمية.

في المغرب؛ على سبيل المثال، أدى الافتقار إلى مصادر دخل مستقلة إلى الحد من استخدام النساء للمدفوعات الرقمية؛ إذ من المرجح أن يكون الرجال مسؤولين عن نفقات الأسرة. وفي مالوي ورواندا، تمت الإشارة إلى الأمية باعتبارها تحديًا كبيرًا أمام وصول المرأة إلى خدمات المدفوعات الرقمية واستخدامها. ومن الممكن أن تؤدي الأمية إلى تفاقم التحديات المرتبطة بانخفاض الثقة بالنفس ومحدودية التعرض للمدفوعات الرقمية، كما أشار المستجيبون في الكامبيرون ومالوي والسنگال. ونتيجة لذلك، فإن المستجيبات في هذه البلدان أكثر احتمالًا من الرجال للاعتماد على الوكلاء في إجراء المعاملات نيابة عنهن. وأفادت المستجيبات من الكامبيرون والسنگال أنهن يواجهن خطر التعرض للاحتيال والتهديد لخصوصية البيانات، ما يحد من رغبتهم في المشاركة في معاملات المدفوعات الرقمية (الإطار 3.4).

لا ترى الأعمال متناهية الصغرة والأفراد الذين شملهم الاستبيان من ذوي الدخل غير المنتظم فوائد المدفوعات الرقمية بالمقارنة مع الأعمال الأكبر حجمًا وأصحاب الدخل المنتظم. ففي الأسواق التي شملها الاستبيان، فإن المستجيبين الذين لديهم دخل لا يمكن التنبؤ به في كثير من الأحيان، لا يعتبرون أنفسهم مستخدمين محتملين للمدفوعات الرقمية لأنهم يتصورون أن المدفوعات الرقمية مخصصة فقط للموظفين الذين يتقاضون رواتب. وبالمثل، قد يعتقد أصحاب المؤسسات متناهية الصغر التي شملها الاستبيان أن أعمالهم أصغر من أن تحقق مزايا من المدفوعات الرقمية.

### الإطار 3.3 | تجربة المستخدم: تسلط التجارب لرحلات المعاملات الضوء على دوافع الاستخدام وعقباته

يتطلب أحد التطبيقات الشائعة في الكامبيرون خطوات متعددة لإرسال الأموال إلى إحدى جهات الاتصال (الشكل 3.10). يتطلب أحد التطبيقات الرواندية عملية مماثلة متعددة الخطوات لإجراء دفعة للموردين عبر تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (الشكل 3.11). تعتمد رحلات المعاملات على التسوق الخفي.

#### الشكل 3.10 | مثال لرحلة المعاملات في أحد التطبيقات



#### الشكل 3.11 | مثال لرحلة المعاملات في تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة

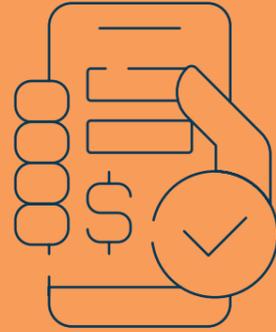


### عملي صغير جدًا على استخدام هذه الأنواع من الطرق [الرقمية]."

— ذكر، 30-44 سنة، إحدى  
المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة  
والمتوسطة، غير مستخدم، مالوي

## الإطار 3.5 | تجربة المستخدم: برامج المدفوعات الرقمية الأساسية للتجار

أوزاموكوندا هي خياطة في رواندا يتراوح عمرها بين 45 و55 عامًا، تستخدم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بشكل متكرر. "[الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول] هي أسهل طريقة للدفع، وهي سريعة، وليست مكلفة، وتساعد في الإدارة. عندما تحتفظ بأموالك في خدمة تحويل الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول... يصبح من الصعب إنفاقها دون سبب معقول." علاوة على ذلك، فإن استخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول مكّنّها من كسب الفائدة على مدخراتها وتعزيز مرونة أعمالها. "عندما أدخر المال مع مزود الخدمة، أتلقى بعد أسبوعين فائدة وفقًا للمبلغ المالي الذي أملكه، ويمكن أن يمنحك مزود الخدمة رصيدًا. عندما تواجه مشكلة غير متوقعة، يمكنه منحك... قرصًا يجب سداده في فترة زمنية معيّنة."



يُعتبر عمل الوكلاء عملاً كثيف الاستخدام للنقود ويواجه تحديات ومخاطر ويمكن أن تحد تحديات التدفق النقدي والضغط التنافسية من الإيرادات. يواجه الوكلاء مخاطر التعامل مع النقود نفسها التي تواجهها المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الأخرى، ومن ذلك استلام عملة مزيفة والسرقة والسطو. بالإضافة إلى ذلك، يتوقع العملاء غالبًا أن يحل الوكلاء المشكلات المرتبطة بالمعاملات. وللتخفيف من هذه المخاطر، يسجل الوكلاء المعاملات بدقة للتحقق منها. تتمثل بعض الطرق لإجراء ذلك في الاحتفاظ بكتيبات سجلات المعاملات المكتوبة بخط اليد أو عن طريق التقاط لقطات شاشة للمعاملات. وفي السنغال، يعلق الوكلاء أعمالهم في وقت مبكر لتقليل الجريمة. ومن ثم، في حين أن دمج خدمات الوكلاء ضمن الشركات يمنح مكافآت، فإنه يجب على الوكلاء المالكين إدارة المخاطر وتخفيفها بشكل فعال كما هو موضح بمزيد من التفصيل في الإطار 3.6.

## الوكلاء يرون أن المدفوعات الرقمية تمثل فرصة للدخل بالنسبة إليهم، لكنها تحمل مخاطرًا



يمكن للمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة أن تكسب إيرادات إضافية إذا أصبحوا وكلاء. أفادت المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي شملها الاستبيان، والتي تشغل أيضًا كوكيل، أنها عينت من قبل مشغلي شبكات الهاتف المحمول أو تعرفت على عمل الوكلاء من خلال معارفها. إن عامل الجذب الرئيسي لأصحاب الأعمال ليصبحوا وكلاء هو المصدر الإضافي للإيرادات الذي يمكن أن ينوّع أعمالهم ويمكّنهم من زيادة إجمالي دخلهم. علاوة على ذلك، تتمتع الشركات بفوائد السيولة من خلال الحصول على التدفقات النقدية والرقمية القائمة على التدفقات الواردة والصادرة.

قد تستكشف المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في البداية المدفوعات الرقمية بناءً على طلب العملاء، ثم تعتمد في نهاية المطاف على أمل زيادة سهولة الدفع وزيادة المبيعات. ويؤدي التواصل الاستباقي للوكلاء مع الشركات وزيادة وعيها بشأن فوائد استخدام المدفوعات الرقمية دوراً حاسماً في تحفيز القبول أيضاً. وأخيراً، تدفع زيادة الأمان وتقليل التعرض لمخاطر النقود المزيفة أصحاب الأعمال أيضاً على التحول إلى المدفوعات الرقمية.

تحفز العوامل الخاصة بكل بلد استخدام التجار للمدفوعات الرقمية. في المغرب ورواندا، تُحفز الأعمال من خلال المكافآت على حالات استخدام المدفوعات الرقمية، مثل مدفوعات شحن رصيد المكالمات. وفي السنغال، تُحفز الأعمال من خلال القدرة على استلام المدفوعات مقابل السلع والخدمات قبل التسليم. وفي الوقت نفسه، تؤكد المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في مالوي والمغرب على إمكانية التتبع من خلال سجلات المعاملات كدافع رئيسي.

وتُشبه العقبات التي تمنع الشركات من استخدام المدفوعات الرقمية تلك التي تواجه العملاء الأفراد، والتي تتراوح بين تأثيرات الشبكة، وعدم توفر عدد كافٍ من الوكلاء والاحتيايل وشبكات الهاتف المحمول غير الموثوق بها.

يختلف تأثير العمر على المدفوعات الرقمية عبر البلدان التي شملتها الدراسة. ويميل المستجيبون الأصغر سنًا إلى اعتماد المدفوعات الرقمية بسبب جاذبية الابتكار والرغبة في المشاركة في المعاملات عبر الهاتف المحمول والتجارة الإلكترونية. وفي المغرب، حث أحد مزودي الخدمات البنكية على اعتماد المدفوعات الرقمية بين المستهلكين الأصغر سنًا من خلال تقديم حسابات بنكية مجانية للمستخدمين الذين تقل أعمارهم عن 30 عامًا، ومع ذلك، فقد يمنع الافتقار إلى الدخل المتكرر وفرص الدفع، مثل الحاجة إلى دفع نفقات الأسرة، الشباب من استخدام المدفوعات الرقمية.

من ناحية أخرى، في حين أن الأفراد الأكبر سنًا يُجرون المزيد من المعاملات ويحققون دخلًا أكبر ولديهم التزامات أكثر بدفع النفقات، فإن العديد منهم يعانون من الأمية الرقمية. أفاد المستجيبون الأكبر سنًا في مالوي ورواندا أنهم ينسون أحيانًا رموز المرور الخاصة بهم ويواجهون صعوبة في التنقل عبر القوائم متعددة المستويات اللازمة لتنفيذ عملية الدفع باستخدام تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة.

## تبنى التجار المدفوعات الرقمية لزيادة الراحة وتقليل التعرض لمخاطر الدفع



يُعد طلب العملاء والتواصل مع الوكلاء ومنع الاحتيايل من بين أهم المحفزات التي تدفع الشركات إلى اعتماد المدفوعات الرقمية.

لقد تعرّفت على المدفوعات الرقمية من خلال عملائي. لقد أثاروا لديّ الرغبة في استخدامها."

— ذكر، 30-44 عامًا، مستخدم، مؤسسة متناهية الصغر، الكاميرون

"يشجعني الخصم بنسبة 10% على فاتورة مزود الخدمة على استخدام [المدفوعات الرقمية]."

— ذكر، 30 - 44 سنة، مؤسسة متناهية الصغر، المغرب

إنه عمل يساعدني على كسب بعض المال بالإضافة إلى مشروع الصغير في مجال مستحضرات التجميل وملحقات الهاتف."

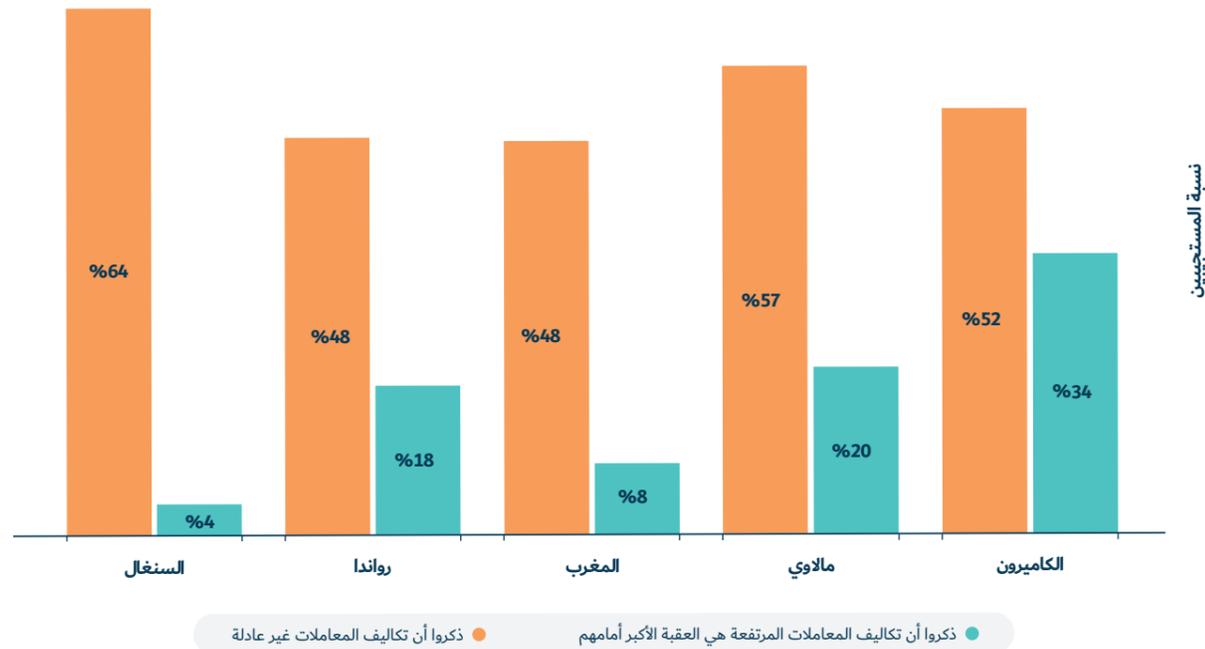
— ذكر، 30-44 سنة، وكيل ومؤسسة متناهية الصغر، السنغال

### 3.2.3 التكاليف المرتفعة المتصورة للمعاملات لا تمنع المستخدمين الذين شملهم الاستبيان من إجراء المعاملات

النسبية للمعاملات الرقمية أو التكاليف الضمنية لاستخدام المدفوعات الرقمية (على سبيل المثال، رسوم السحب اللاحقة). يعرض الشكل 3.12 نسبة المستخدمين الذين يرون أن تكاليف المعاملات غير عادلة، وكذا نسبة مستخدمي المدفوعات الرقمية الذين يعتبرون تكاليف المعاملات أكبر عقبة أمام الاستخدام. ويُظهر الفارق بين الفئتين، والذي يبلغ 37 نقطة مئوية في المتوسط، أنه في حين يرى المستجيبون تكاليف المعاملات غير عادلة، فإنهم لا يتجنبون المدفوعات الرقمية بسببها.

في حين أن تكاليف المعاملات يُنظر إليها على أنها مرتفعة في جميع البلدان، فإن هذه التكاليف المرتفعة لا تمثل دائماً ما يأخذون التكاليف الضمنية في الحسبان. ونتيجة لذلك، أصبح المستخدمون أكثر تحسناً تجاه أي رسوم استخدام للمدفوعات الرقمية. ويصعب على المستخدمين حصر المخاطر المرتبطة بالنقود (أي السرقة والعملة المزيفة)، ومن ثم تكون مختزلة. تؤثر جداول الرسوم الشفافة والبسيطة على تصورات المستهلكين للتكلفة

#### الشكل 3.12 | تكاليف المعاملات كعقبة أمام المستخدمين



### 3.2.4 الاحتيال والافتقار إلى آليات الانتصاف يمثلان عقبة كبيرة

إلى محافظهم عن طريق الخطأ وبعد تلك المكالمات، أبلغ المستهلكون عن خصم أموال من حساباتهم المالية عبر الهاتف المحمول. وفي المغرب، أبلغ المستجيبون عن حدوث سرقات عينية عند أجهزة الصرف الآلي والسرقة العينية للمحافظ، ما يؤثر على مستخدمي البطاقات. أفاد المستجيبون في المغرب والسنغال، وهما البلدان اللذان يتمتعان بأعلى مستويات اعتماد لتطبيقات الدفع، عن أدنى مستوى من الاحتيال.

تتضمن حوادث الاحتيال في المقام الأول رسائل ومكالمات مشبوهة تحاول الحصول على التفاصيل الشخصية للفرد للوصول إلى حساباته. ومن بين مستخدمي المدفوعات الرقمية الذين شملهم الاستبيان، يبدو أن الاحتيال أكثر انتشاراً في الكاميرون ورواندا وأقل انتشاراً في المغرب (الشكل 3.13). بالنسبة إلى المستخدمين في الكاميرون ورواندا، تتضمن حالات الاحتيال الأكثر شيوعاً استلام مكالمات تحاول الوصول إلى رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص بفرد ما أو إبلاغ المستهلكين بأنهم أرسلوا أموالاً

### الإطار 3.6 | تجربة المستخدم: التحديات التي يواجهها الوكلاء في مالاوي

يدير صامويل، الذي يتراوح عمره بين 30 و44 عامًا، محل بقالة ويعمل كوكيل بنكي ووكيل للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول. وباعتباره مؤسسة وكيلة صغيرة، فإنه يبسر مدفوعات الخدمات (مثل مدفوعات الفواتير) للعملاء. ومع ذلك، عندما يعاني مزودو الخدمة من انقطاع الخدمة أو مشكلات فنية، يقدم العملاء الشكاوى إليه بدلاً من تقديمها إلى المزود. "في بعض الأحيان، يمكنك أن تدفع لعميلك تكلفة خدمة تلفاز DSTV، لكنك ستراه يعود مدعياً أن القنوات لا تعمل. أنا مجرد وكيل، لكن شركة الترفيه هي المسؤولة." علاوة على ذلك، يواجه الوكلاء مخاطر إضافية، مثل الاحتيال والسرقة، وينظرون بشكل خاص إلى التحويلات ذات القيمة العالية على أنها محفوفة بالمخاطر. "يمكن للمحتالين أيضاً أن يجلبوا لنا أوراقاً نقدية مزيفة، ويميلون إلى جلب المزيد من المال، مثل 150,000 كواشا مالاوية، واللصوص أيضاً. [...] أتأكد أيضاً من إغلاق محل عملي مبكراً لتجنب اللصوص."

إن الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول هي عمل تجاري يتطلب المال. [...] عندما لا يكون لديك رأس مال، فأنت تضيع وقتك. [...] أكثر ما نعاني منه هو نقص رأس المال."

— ذكر، 18-29 سنة، وكيل ومؤسسة متناهية الصغر ليمبي، الكاميرون



### الإطار 3.8 | تجربة المستخدم: فوائد خدمة العملاء التي يمكن الوصول إليها وآليات الانتصاف في السنغال

كين امرأة تبلغ من العمر 30 إلى 44 سنة تستخدم المدفوعات الرقمية من خلال مزود خدمة لديه آليات انتصاف فعّالة وسريعة تسمح للمستخدمين بتصحيح أخطاء المعاملات: "تقدّم لي خدمة العملاء ترضية مناسبة إذا واجهت مشكلة. على سبيل المثال، ارتكبت مؤخرًا خطأً عند إجراء تحويل مالي، واتصلت بهم واستجابوا بسرعة وأعادوا أموالني على الفور" توفر المراسلة داخل التطبيق المساعدة لكن على تصحيح الأخطاء المطبعية أو معلومات المستفيد. "من الممكن أن ارتكبت خطأً عند استخدام المدفوعات الرقمية، لكن [التطبيق] ينهني إذا لم يسحب المستفيد الأموال".

إن الاحتيال والمعاملات غير المكتملة والأخطاء جميعها عوامل تدفع المستهلكين إلى التماس الانتصاف. في الكاميرون، يُعد الاحتيال هو السبب الرئيسي وراء مطالبة المستجيبين بالانتصاف. وفي ملاوي ورواندا، طلب المستجيبون الانتصاف في المقام الأول بسبب الأخطاء أو الخسائر الناجمة عن انتهاء مهلة المعاملات أو تأخير تأكيد المعاملة الناجم عن التحديات التي تواجهها شبكة الهاتف المحمول. وتتوافق هذه النتيجة مع شبكات الهاتف المحمول غير الموثوق بها التي ذكرها المستجيبون باعتبارها العقبة الرئيسية أمام الاستخدام في تلك البلدان. أما في السنغال، فقد سعى المستجيبون إلى إلغاء المعاملات في أغلب الأحيان بسبب أخطاء في المعاملات.

وتختلف جودة الانتصاف بين البلدان إلى حد كبير. في المغرب والسنغال، يمكن الوصول إلى خدمة العملاء من خلال تطبيقات أو فروع مزودي خدمات الدفع (PSP)، وأشار المستجيبون إلى الحل السريع للمشكلات. في ملاوي ورواندا، يُعتبر الوكلاء نقطة الوصول الأساسية للعملاء لحل مشكلاتهم. ويستغرق حل المشكلات وقتًا أطول. وفي الكاميرون، يبدو الوصول إلى خدمة العملاء أقل سهولة؛ إذ أشار المستجيبون إلى أن الوكلاء غير قادرين أو غير راغبين في المساعدة. ويجب على المستخدمين بدلاً من ذلك زيارة مكتب مشغّل شبكة الهاتف المحمول (MNO) شخصيًا لحل مشكلاتهم.

### الشكل 3.13 | نسبة المستخدمين الذين واجهوا عقبات معيّنة



## 3.3 | ملخص نتائج أبحاث المستهلكين

على الرغم من الاختلافات بين البلدان التي شملتها العينة، كانت هناك بعض الاستنتاجات المشتركة من بيانات مستخدمي المدفوعات الرقمية وهي:

**تواجه البلدان دوافع ونقاط ضعف مشتركة في الاستخدام.** على الرغم من وجود تباينات بين البلدان، تُظهر وجهة النظر الشاملة أن انعدام الثقة هو أهم عقبة أمام المدفوعات الرقمية، وتليه شبكات الهاتف المحمول غير الموثوق بها، وتكاليف المعاملات المرتفعة المتصورة (الجدول 3.7).

**تواجه النساء عوائق إضافية مقارنة بالرجال على الرغم من أن خطورة الأمر تعتمد على البلد.** ويُعد الاستقلال المالي المحدود وعدم كفاية المعرفة المالية وانعدام الثقة في القدرة على استخدام المدفوعات الرقمية والمخاوف بشأن الاحتيال المحتمل وخصوصية البيانات العقبات الرئيسية التي تعرّض الفجوة بين الجنسين في استخدام المدفوعات الرقمية. وفي معظم البلدان، أجرت النساء المعاملات بشكل أقل تواترًا من الرجال، على الرغم من أن التأثير على الاعتماد كان محدودًا. سلّط المستجيبون الضوء على الدور المهم الذي يؤديه الوكلاء كميسرين أساسيين لاستخدام المرأة للمدفوعات الرقمية.



### الإطار 3.7 | تجربة المستخدم: التوقف عن استخدام المدفوعات الرقمية بسبب تجربة احتيال

شارلوت امرأة يتراوح عمرها بين 30 و44 عامًا، وهي صاحبة إحدى المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في الكاميرون، وقد توقفت عن استخدام المدفوعات الرقمية بسبب حوادث الاحتيال السابقة: "كنت أستخدم إحدى الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، لكنني توقفت عن استخدامها. عندما كانت أموالي موجودة في محفظتي المالية عبر الهاتف المحمول، كان المحتالون يتصلون بي ويطلبون تأكيد الرمز الخاص بي. عندما تؤكد الرمز، يسحبون جميع أموالك، لذلك أفضل أن تكون أموالني نقدًا؛ لأنه لا يمكن لأحد أن يسرقها مني". وتضمنت إحدى تجاربها مع الاحتيال محاولات اتصال متعددة القنوات: "وقع مثال آخر عندما أرسلوا لي لأول مرة رسالة يعلمونني فيها بوجود أموال على هاتفي، ثم اتصل بي شخص ما قائلًا إنهم ارتكبوا خطأً بإرسال الأموال إليّ. عند التحقق، وجدت أنه سحب مالي، ولم تبقى لدي أموال في حسابي".

يؤثر توفّر آليات الانتصاف على تأثير الاحتيال على استخدام الدفع. على الرغم من أن معدل حالات الاحتيال يكون أعلى في بعض البلدان، فإن تأثير تجارب الاحتيال يكون أكثر حدة في البلدان التي لديها آليات انتصاف ضعيفة. على سبيل المثال، أشار 47% من المستجيبين في الكاميرون و27% من المستجيبين في السنغال إلى عدم وجود حل للمشكلات التي يواجهونها مع معاملاتهم. ونتيجةً لهذا المستوى المرتفع من الاحتيال، أبلغ مستخدمو المدفوعات الرقمية في الكاميرون عن التخلي عن المدفوعات الرقمية كليًا أو سحب الأموال فورًا بعد المعاملات الرقمية (الإطار 3.7). في المقابل، أفاد أقل من 20% من المستجيبين في رواندا بعدم قدرتهم على حل المشكلات التاجمة عن المعاملات؛ ونتيجةً لذلك، ذكر القليل منهم أي تأثير للاحتيال على سلوك الاستخدام الخاص بهم.



## الجدول 3.7 | ملخص نتائج أبحاث العملاء

حديث العهد	الناشئة				الدوافع وراء سلوك الاستخدام
	المغرب	السنغال	رواندا	مالاوي	
<ul style="list-style-type: none"> <li>انعدام الثقة</li> <li>عدم فهم كيفية الاستخدام</li> <li>عدم وجود قبول واسع النطاق للمدفوعات الرقمية</li> <li>الاستخدام المعقد</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>عدم الوصول إلى الهاتف</li> <li>انعدام الثقة</li> <li>عدم موثوقية شبكة المحمول</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>عدم الوصول إلى الهاتف والإنترنت</li> <li>عدم موثوقية شبكة المحمول</li> <li>التكاليف المرتفعة للمعاملات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>عدم الوصول إلى الهاتف والإنترنت</li> <li>عدم موثوقية شبكة المحمول</li> <li>انعدام الثقة</li> <li>التكاليف المرتفعة للمعاملات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>معدل الاحتيال المرتفع</li> <li>انعدام الثقة</li> <li>التكاليف المرتفعة للمعاملات</li> <li>عدم القدرة على الوصول إلى الإنترنت</li> </ul>	العقبات الرئيسية
<ul style="list-style-type: none"> <li>خدمات مجانية</li> <li>التدريب والتوعية</li> <li>تأثير صاحب العمل</li> <li>المساعدة في التخطيط المالي الشخصي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإعلانات الترويجية التسويقية</li> <li>التواصل مع الوكيل</li> <li>تقليل المخاطر المرتبطة بالنقد</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>سياسة الحكومة خلال أزمة كوفيد 19</li> <li>المكافآت والحوافز للمستخدمين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التواصل مع الوكيل</li> <li>المعاملات طويلة المسافات</li> <li>تأثير صاحب العمل</li> <li>الإعلانات الترويجية التسويقية</li> <li>المعاملات المجانية أو رسوم معاملات أقل قيمة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>العائلة والأصدقاء</li> <li>التواصل مع الوكيل</li> <li>تأثيرات الشبكة</li> <li>الإعلانات الترويجية التسويقية</li> <li>المعاملات المجانية أو رسوم معاملات أقل قيمة</li> </ul>	الدوافع الرئيسية

حديث العهد	الناشئة				المشاهد
	المغرب	السنغال	رواندا	مالاوي	
المنظومة القائمة على التطبيقات للخدمات المالية الرقمية	جهة واحدة تسيطر على مساحة تطبيقات الدفع	سياسة الحكومة لتعزيز استخدام المدفوعات الرقمية	الأحجام الكبيرة للمعاملات	الاختلافات الإقليمية في تفضيلات مزودي الخدمة	خصائص المشهد الفريدة
نظام الدفع الفوري العابر للنطاقات	لا توجد أنظمة دفع فوري	نظام الدفع الفوري العابر للنطاقات	نظام الدفع الفوري العابر للنطاقات	لا توجد أنظمة دفع فوري	نظام الدفع الفوري
30%	53%	39% (بيانات عام 2017)	40%	50%	نسبة السكان الذين استخدموا المدفوعات الرقمية خلال الشهر الماضي [مؤشر الشمول المالي 2021]
14%	94%	93%	67%	80%	نسبة مستخدمي المدفوعات الرقمية الذين يستخدمون المدفوعات الرقمية مرة واحدة على الأقل في الأسبوع [وتدخل في ذلك المعاملات المدعومة]
Airtel Money, TNM, NBS Bank	Wave, Orange Money, Free Money	MTN, Equity Bank Rwanda, Airtel Money, Bank of Kigali	MTN, Equity Bank Rwanda, Airtel Money, Bank of Kigali	MTN & Orange Money	مزودو خدمات الدفع الرئيسيين المستخدمين
تطبيق	تطبيق	تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة	تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة	وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	القناة الرئيسية المستخدمة للمدفوعات
مؤسسة متناهية الصغر وصغيرة ومتوسطة مملوكة لأثني [18 نقطة مئوية]	مؤسسة صغيرة < متناهية الصغر [9 نقاط مئوية]	مؤسسة صغيرة < متناهية الصغر [9 نقاط مئوية]	مؤسسة صغيرة < متناهية الصغر [32 نقطة مئوية]	مالك أكبر سنًا < أصغر سنًا لمؤسسة متناهية الصغر وصغيرة ومتوسطة [17 نقطة مئوية]	أكبر الاختلافات بين مجموعات المستخدمين بناءً على الاستخدام الأسبوعي على الأقل [حجم الفجوة بالنقاط المئوية]
استلام الراتب	توفير المال	شحن رصيد المكالمات	الدفع مقابل الخدمات الحكومية	إرسال أو استلام الأموال	معظم حالات الاستخدام الرقمي للأفراد بشكل عام
استلام مدفوعات العملاء	سداد القروض	أموال المواصلات للموظفين	أموال المواصلات للموظفين/استلام مدفوعات العملاء	المدفوعات المتكررة	معظم حالات الاستخدام الرقمي للمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بشكل عام



## 3.4 يمكن أخذ العقبات التي يواجهها المستهلكون في الاعتبار جزئيًا عند تصميم أنظمة الدفع الفوري

المرئيات المستمدة من أبحاث المستهلكين آثار مهمة على تصميم أنظمة الدفع الفوري أو الشروط المُستَبَقَة للنجاح.

**أنظمة الدفع الفوري مقابل مزودي خدمات الدفع.** يتفاعل المستخدمون النهائيون مباشرةً مع مزود خدمة الدفع (PSP) للوصول إلى المدفوعات الرقمية واستخدامها. نتيجةً لذلك، تعتمد تجربة المستخدم النهائي على الخدمة المقدّمة من مزود خدمات الدفع، وليس على نظام الدفع الفوري. وعلى هذا النحو، إذا صمّم مزود خدمات الدفع خدماتهم بطريقة تؤدي إلى الوصول والاستخدام على نطاقٍ واسع، حتى دون وجود نظام دفع فوري شامل، فإنها ستشجع الاعتماد، وهذه هي الحال في الكاميرون ورواندا والسنغال. بدلاً من ذلك، يمكن لمزودي خدمات الدفع تقويض تأثير أنظمة الدفع الفوري الشامل من خلال عدم كفاية الخدمات المقدّمة.

**الشروط المُستَبَقَة للنجاح.** يظل الوصول إلى الهاتف والإنترنت من العقبات الكبيرة أمام استخدام المدفوعات الرقمية، لكنه خارج عن سيطرة نظام الدفع الفوري والمشاركين المباشرين. وتُعد الاستراتيجيات الرقمية الوطنية أساسية في تحسين تلك النقاط.

الآثار المترتبة على تصميم أنظمة الدفع الفوري:

**الثقة في مزود الخدمة وأهمية الانتصاف.** الثقة أمر بالغ الأهمية في الاستخدام المبكر والمعتاد للمدفوعات الرقمية. ويجب أن تعمل قواعد النظام وعملياته على بناء ثقة المستهلك والحفاظ عليها من خلال تمكين آليات الانتصاف الفعالة وحماية المستهلك. ويجب أن تتلاءم تلك القواعد مع ديناميكيات السوق ويمكن أن تتراوح بين القواعد المبسطة والتحليلات المعقدة والمركزية في الوقت الفعلي.

**قدرة المستهلك ووعيه.** هناك حاجة إلى مبادرات التوزيع والتسويق والتعليم المستهدف لاستقطاب المستهلكين وتمكينهم، خاصةً النساء وكبار السن، وإزالة الغموض عن مخاطر الرقمنة. ويمكن اعتماد مبادرات على مستوى القطاع لتحقيق هذا الهدف بالتعاون بين أنظمة الدفع الفوري والمشاركين.

**شبكات الوكلاء.** تُعد شبكات وكلاء مزودي خدمات الدفع المشاركين أمرًا أساسيًا في تمكين الوصول إلى الأشخاص الذين لا يملكون الأجهزة أو المعرفة الرقمية، وزيادة وعيهم.

**اللغة.** هناك حاجة إلى التواصل بلغات متعددة للوصول بشكلٍ مناسب إلى المستهلكين لبناء القدرات والثقة.

**تُعد تأثيرات الشبكة،** أو مدى قبول أدوات المدفوعات الرقمية على نطاق واسع، دافعًا رئيسيًا للاستخدام. ويجب أن تعمل منظومة البيع بالتجزئة على تمكين وقبول مجموعة واسعة من حالات الاستخدام لزيادة الاستخدام. وتمثّل مدفوعات الموردين من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة فجوة خاصة.

**تُعد الموثوقية وسهولة الاستخدام** من الدوافع الرئيسية أو العقبات التي تحول دون الاستخدام. وتضر القوائم المعقدة لتقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة والمعاملات الفاشلة والتطبيقات التي بها خلل، بشكلٍ خاص بالاستخدام.

**يُنظر إلى الأسعار** على أنها مرتفعة في جميع البلدان. إن خدمات أنظمة الدفع الفوري ومزودي خدمات الدفع المشاركين الذين يحققون الإيرادات من خلال النطاق والحجم بدلاً من تكاليف المعاملات من المرجح أن يحفزوا الاستخدام، نظرًا إلى السوق غير المستغلة للسكان المستعدين ماليًا.

• وتتوافق مبادئ التصميم المقترحة مع مرئيات المستهلكين في العام الماضي. وتشمل عناصر التصميم الإضافية التي يجب مراعاتها في البلدان التي تتمتع بدرجات أكبر من الاستخدام الحاجة إلى خدمات ذات قيمة مضافة لزيادة ترسيخ المدفوعات الرقمية والحد من معاملات السحب النقدي حتى يصبح الاستخدام أكثر نضجًا.

ومن خلال المرئيات المجمعّة من الفصل 2 حول مشهد أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا والنظرة العامة على اعتماد المستخدم النهائي لها في الفصل 3، سيتناول الفصل 4 العوائق والفرص أمام التوسع والاستدامة والشمولية لأنظمة الدفع الفوري في أفريقيا.



يوضح الفصلان الثاني والثالث من التقرير الوضع الراهن لسوق أنظمة الدفع الفوري من خلال تسليط الضوء على مختلف أنظمة الدفع الفوري المتاحة، ومدى انتشارها، والمشاركين في سلسلة القيمة لكل نظام، بالإضافة إلى سلوكيات الدفع لدى المستخدمين النهائيين. وتظهر الصورة العامة انتشارًا متزايدًا لأنظمة الدفع الفوري في أفريقيا، وزيادة كبيرة في معدّل اعتماد المدفوعات الرقمية من قبل المستهلكين وأقل منها لدى التجار، وإن كانت لا تزال ملحوظة.

ومع ذلك، فإن تأثير نظام الدفع الفوري الفردي على شمولية المدفوعات الفورية سيعتمد على ما إذا كان لدى مزودي خدمات الدفع نية للمشاركة وما إذا كان المستخدمون النهائيون (الأفراد والتجار) يعتمدون المدفوعات الرقمية في معظم معاملاتهم. وكلاهما غير مضمون.

ويناقد هذا الفصل العوائق الخمسة التي يتعين على أنظمة الدفع الفوري التغلب عليها من أجل النجاح في تحقيق الشمولية التي تصبو إليها. وتتمثل هذه العوائق في الآتي:

1 تحقيق الانتشار على نطاق واسع وذلك لتحفيز استخدام أنظمة الدفع الفوري

2 تطوير عرض قيمة مقنع لتشجيع المشاركة من جانب مزودي خدمات الدفع

3 زيادة وتعزيز الشمول المالي الرقمي للمرأة

4 توسيع حالات استخدام مدفوعات التجار والحكومة

5 توظيف المعايير التقنية لتسهيل اعتماد أنظمة الدفع الفوري ورفع مستوى كفاءتها

يقدم هذا الفصل لمحة عامة عن هذه العوائق والفرص المرتبطة بها، والتي يمكن لأنظمة الدفع الفوري والأطراف المعنية السعي للاستفادة منها من أجل زيادة شمولية أنظمة الدفع الفوري.

## العوائق والفرص المرتبطة بالشمولية في أنظمة الدفع الفوري



# 4.1 | يتطلب نموذج عمل أنظمة الدفع الفوري التوسع من أجل زيادة استخدامها

يوضح القسم التالي مناقشة تفصيلية للعوائق والفرص التالية ذات الصلة بنماذج عمل أنظمة الدفع الفوري.

## العوائق:

### بالنسبة لأنظمة الدفع الفوري:

- ← عدم انتشار أنظمة الدفع الفوري بسبب قلة الاستخدام.
- ← تجزئة الجمهور بسبب المنافسة مع الأنظمة المملوكة ملكية خاصة (الحلقة المغلقة) والتداخل بين الأنظمة الإقليمية.
- ← قابلية التوسع المحدودة بسبب انتشار أنظمة المعاملات داخل الكيان الواحد.
- ← ترتيبات التشغيل البيئي المكلفة التي لا تفي بالغرض.

### بالنسبة للمستخدمين النهائيين:

- ← ارتفاع رسوم إمكانية التشغيل البيئي.

## الفرص:

### بالنسبة لأنظمة الدفع الفوري:

- ← تأسيس تأثيرات الشبكة وذلك عبر استقطاب مشاركين إضافيين وأطراف ثالثة.
- ← توسيع النطاق من خلال المزيد من حالات الاستخدام.
- ← التشارك في البنية التحتية لإدارة النفقات التشغيلية.
- ← تخفيض رسوم المعاملات من أجل تحفيز القبول.
- ← تصنيف البيانات الواردة من أنظمة المعاملات داخل الكيان الواحد لفهم الآثار المترتبة على نموذج عمل أنظمة الدفع الفوري بشكل أفضل.

### بالنسبة للجهات الفاعلة من القطاع الخاص:

- ← تضمين عروض قيمة محسنة وحالات استخدام إضافية في تصميم النظام.
- ← تطوير خدمات ذات قيمة مضافة لتحسين نموذج العمل.

### بالنسبة للجهات الفاعلة من القطاع العام:

- ← فرض إمكانية التشغيل البيئي عندما يكون القطاع الخاص غير متقدم بما يكفي.
- ← تقييم إمكانية توحيد البنية التحتية مع الشركاء الإقليميين.
- ← دمج المدفوعات الحكومية (حكومة إلى فرد) والتحصيلات (فرد إلى حكومة) في أنظمة الدفع الفوري.

### بالنسبة لشركاء التنمية:

- ← إجراء المزيد من الأبحاث للوصول إلى أفضل تصميم ونماذج عمل لأنظمة الدفع الفوري.
- ← توفير التمويل في المراحل المبكرة من خلال احتياجات الاستثمار في سلسلة قيمة أنظمة الدفع الفوري، بما في ذلك إثبات المفهوم والتطوير والتنفيذ والتوسع.

## 4.1.1 ما العوائق التي يواجهها توسيع نطاق أنظمة الدفع الفوري؟

(تقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري) لم تصل بعد إلى أحجام وقيم مماثلة لتلك الاقتصادات الأكبر، وذلك على الرغم من إطلاقها منذ أكثر من ثلاث سنوات.

وكما أبرز الفصل الثالث، يرى المستخدمون النهائيون في البلدان الخمسة التي شملها الاستبيان في هذا التقرير أن معاملات الدفع الرقمية مكلفة، على الرغم من أن الأغلبية أعربت عن أن هذا لا يعيق الاستخدام<sup>52</sup>. تتخذ بعض شركات أنظمة الدفع الفوري خطوات لمعالجة مشكلة التكلفة. وتسمح خدمة الدفع الإلكتروني PayShap في جنوب أفريقيا للمشاركين فيها بتحديد الأسعار التي يفرضونها على المستخدمين النهائيين. واختار جميع المشاركين في PayShap تقديم الخدمة بتكلفة أقل من نظام المقاصة في الوقت الفعلي (RTC) المنافس. ومع ذلك، لا يوجد سوى نظام واحد قادر على المنافسة نقدًا بسعر 0.05 دولار (1 راند جنوب أفريقي). ويتقاضى الآخرون ما يصل إلى 2.40 دولارًا (45 راند جنوب أفريقي). وسيؤثر هذا على شمول النظام ككل وسيكون ذا وقع سلبي على نموذج العمل على المدى الطويل حيث سيكافح للوصول إلى الانتشار على نطاق كافٍ.

**في المناطق التي أنشئت فيها بالفعل أنظمة مملوكة ملكية خاصة، تحتاج خدمات أنظمة الدفع الفوري إلى عرض قيمة واضح لتحقيق الانتشار على نطاق واسع**



ففي بعض البلدان في أفريقيا، جاءت الأنظمة المملوكة ملكية خاصة قبل دخول أنظمة الدفع الفوري في خدمة الطلب على المدفوعات الرقمية. وأدت هذه الأنظمة المملوكة ملكية خاصة، كنظام Mpesa في كينيا، دورًا حيوياً في تطوير المدفوعات الرقمية. ومع ذلك، يخدم مزودو الأنظمة المملوكة ملكية خاصة قنوات الدفع ذاتها التي تعتمد عليها أنظمة الدفع الفوري الإقليمية الثلاثة في هذه الدراسة (GIMACPAY ونظام الدفع والتسوية الأفريقي PAPSS ومعاملات المقاصة على أساس فوري TCIB) للوصول إلى حجم كبير لدعم القنوات الأقل استخدامًا (مقابلة مع الأطراف المعنية، 2023). وستكافح أنظمة الدفع الفوري الإقليمية للوصول إلى الانتشار على نطاق واسع إذا حاولت دخول هذه الأسواق كمنافسين مباشرين، بدلاً من مزودين تكميليين بعرض فريد ومقنع.

يحتاج أي نموذج عمل مستدام لأنظمة الدفع الفوري إلى تحقيق مستوى معين من التوسع في عدد المعاملات التي يتعامل معها. ووفقاً من خلال التوسع، يمكن لأنظمة الدفع الفوري تقديم رسوم معاملات منخفضة بما يكفي للمستخدمين النهائيين، لزيادة الاستخدام. تُضمن التوقعات الخاصة بالتوسع (الطاقة الاستيعابية) وتعقيد المعاملات في تصميمات أنظمة الدفع الفوري منذ البداية. عندما لا يُستخدم نظام الدفع الفوري النشط بشكل كافٍ، يجب على المشغل فرض رسوم معاملات أعلى على المشاركين (أي مزودي الخدمات المالية) لتغطية تكاليفه التشغيلية. وغالبًا ما ينقل أولئك المزودون تلك التكاليف إلى المستخدمين النهائيين على شكل رسوم. قد يتجه مشغل أنظمة الدفع الفوري أيضًا إلى تحسين تكاليف الإعداد من المشاركين - بما في ذلك بناء النظام وإنشاء الحوكمة وسير العمل وتأهيل المشاركين<sup>51</sup>. وكثيرًا ما تعمل الحكومات المركزية وبنوك التنمية والمناحون على دعم تكاليف الإعداد بهدف تشجيع الاعتماد. ومع ذلك، وللوصول إلى حل وسط وتطبيق نموذج عمل لا يرمي إلى الخسارة، يجب على معظم مشغلي خدمات أنظمة الدفع الفوري تحسين رسوم كافية لتغطية النفقات التشغيلية. وهذا يعني أن الأمر بحاجة إلى تحقيق الانتشار على نطاق واسع. لكن لا يزال هناك عدد من العوائق التي تواجهها أنظمة الدفع الفوري في الوصول إلى نطاق واسع. وتشمل هذه العوائق الأسعار المرتفعة مقارنة بالنقد، وتشمل أيضًا المنافسة بما في ذلك حلول الدفع من القطاع الخاص وخدمات أنظمة الدفع الفوري الإقليمية، وذلك بالإضافة إلى غياب شفافية بيانات الدفع في الأسواق التي يستخدم فيها مزودو خدمات الدفع المسيطرون أنظمة المعاملات داخل الكيان الواحد بشكل موحد غالبًا، وسندرس فيما يلي كل من هذه المسائل.

### التصور بأن معاملات الدفع الرقمية مكلفة



حسب الفصل 2، ارتفع حجم وقيمة المدفوعات الرقمية الفورية في العديد من البلدان في أفريقيا. ويشير هذا الأمر إلى أن خدمات أنظمة الدفع الفوري لديها القدرة على التوسع بشكل كافٍ لخفض التكاليف وتشجيع الاستخدام الشامل وواسع النطاق. وتُظهر بعض البلدان تقدمًا أسرع من غيرها نحو تحقيق هذه الغاية. وتعمل غانا وكينيا ومدغشقر ونيجيريا وأوغندا على معالجة عدد كبير من المعاملات ذات القيمة المرتفعة مقارنة بدخولها القومية الإجمالية، بيد أن الدول الأصغر مثل ملاوي (Natswitch) وزامبيا (ZECHL) وزيمبابوي

<sup>51</sup> غالبًا ما يتم التفاوض عن العمل التأسيسي القوي وهو ما يفسر وجود العديد من الأنظمة غير المتوافقة. إذ أنه عمل مكلف ولكنه يضمن نتائج أكثر ملاءمة للفرص. ويتضمن العمل التأسيسي تشخيصات البحوث، وفهم أهداف السوق والتنمية وضرورات السياسات وتحديد الأهداف الاستراتيجية وبناء إطار الحوكمة والنظام وأخيرًا مواصفات النظام والأدوار والمشتريات. ويجب تصميم إطار الحوكمة مقدمًا وليس أثناء بناء النظام لأنه ينبغي أن يكون هو القوة الدافعة وراء أنظمة الدفع الفوري.

<sup>52</sup> مُثّل مستخدمو المدفوعات الرقمية بشكل زائد في عينة المشاركين في الاستبيان. لذلك، في حين أشار المشاركون إلى أن تكلفة المدفوعات لا تشكل عائقًا أمام الاستخدام، فقد يكون غير المستخدمين الحاليين أو المستخدمين بشكل متقطع للمدفوعات الرقمية أكثر ميلًا إلى اختيار الدفع النقدي بدلًا من المدفوعات الرقمية إذا اعتبرت الرسوم مكلفة جدًا.



السوق أقل بكثير. ونتيجة لذلك، غالبًا ما يكون لدى المستخدمين النهائيين محفظة واحدة أو محفظتان إلكترونيتان عبر الهاتف المحمول يديرها مزودو الخدمة المفضلين لديهم ويجرون معاملتهم مع ذلك المزود (مقابلات مع الأطراف المعنية 2023).

وتقدم غانا مثالا على ذلك: ففي عام 2022، حُوت 2% فقط من مجموع المعاملات عبر الهاتف المحمول من خلال نظام إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا. وهناك وضع مماثل في ملاوي، حيث زادت قيمة المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول بنسبة 42% بين عامي 2021 و2022، لكن ارتفع حجم المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول التي تتم معالجتها من خلال Natswitch من 0.5% إلى 0.6%. ويدل هذا الانفصال على أن وضع السوق بالنسبة لأكثر مزودي الخدمات من القطاع الخاص أصبح أقوى<sup>53</sup>. ويرجع ذلك إلى تقاضي مزودي خدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMOs) رسومًا أقل مقارنةً بتلك التي يتقاضاها نظام Natswitch (البنك الاحتياطي في ملاوي 2023). وهذا ما يؤثر على أنظمة الدفع الفوري لأن المعاملات في أنظمة المعاملات داخل الكيان الواحد (on-us) والتي يعالجها مزود خدمة واحد تحد من احتمال اتساع نطاق أنظمة الدفع الفوري، مما قد يؤدي إلى تكاليف عالية مستدامة في الأسواق التي تهيمن عليها معاملات أنظمة المعاملات داخل الكيان الواحد (on-us) ولذلك يتعين على مالكي ومشغلي أنظمة الدفع الفوري أن يبذلوا قصارى جهدهم في دراسة الجدوى التجارية لدخول بلدان مختلفة. إذا رأى نظام الدفع الفوري فرصة متاحة يمكنه الاستفادة منها، يمكنه استكشاف طرق لتحفيز الأطراف المهيمنة داخل بلد ما للانضمام إلى أنظمة الدفع الفوري.

لا تعتبر أنظمة المعاملات داخل الكيان الواحد التحدي الوحيد الذي يقف أمام توسع أنظمة الدفع الفوري. فيتحدّ بعض مزودي خدمات الدفع أيضًا مع بعضهم البعض بشكل مباشر بتابع مجموعة موحدة من القواعد. وهذا هو الحال بشكل خاص في كينيا (بالنسبة للمعاملات من فرد إلى شركة)، وتنزانيا وأوغندا. ولا يلزم في هذه الترتيبات متعددة الأطراف، وجود محوّل من جهة خارجية لتسهيل إمكانية التشغيل البيئي. فأنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف هي التي تستخدم هذا النموذج؛ وأينما يكون موجودًا، يصبح الانتقال إلى نموذج عابر للنطاقات أشد صعوبة. ومع ذلك، فإن أنظمة الدفع الفوري هذه تحقق تكاليف تشغيلية أقل مقارنةً بنموذج إمكانية التشغيل البيئي لطرف ثالث.

وتعطي هذه الآلية ميزة تنافسية لمزودي الخدمات ممن لديهم مكانة راسخة، وهو ما يحد من فرص الإبداع وتحسين منتجات العملاء وخاصة من قبّل البنوك الجديدة ومؤسسات التمويل متناهي الصغر وشركات التكنولوجيا المالية. تتطلب أنظمة الدفع الفوري متعددة الأطراف أيضًا

• **Visa**. تتوسع الشركات الراسخة مثل Visa بشكل استراتيجي لتولي أجزاء من سلسلة القيمة تتجاوز دورها الأساسي في معالجة الشبكة. في كانون الأول/ديسمبر 2022 أعلنت Visa نيتها باستثمار مليار دولار في أفريقيا بحلول عام 2027 لتحفيز مدفوعات التجزئة الإلكترونية. منذ عام 2018، استثمرت Visa بالفعل بمبالغ كبيرة في التكنولوجيا المالية كمعالج المدفوعات النيجيري Paystack (حاليًا Stripe)، و Flutterwave و Interswitch (نيجيريا)، و JUMO في جنوب أفريقيا، و Bloom، وهو بنك جديد في السودان (TechSafari، 2023).

• **ماستركارد**. تعهدت ماستركارد باستثمارات محتملة تصل إلى 50 مليون دولار في مؤسسات ضمن شبكة Community Pass الخاصة بها. تُعتبر Community Pass منصة رقمية موجودة في خمس بلدان في أفريقيا (كينيا وموريتانيا وموزمبيق وتنزانيا وأوغندا). وتهدف المنصة إلى معالجة تحديات البنية التحتية في المجتمعات الريفية، كالانفصال غير الموثوق وتدي ملكيات الهواتف الذكية ونقص أوراق الاعتماد (Mastercard، 2022).

وتمثل المنافسة بين الأنظمة الإقليمية عائقًا آخر أمام التوسع بالنسبة لأنظمة الدفع الفوري - بالرغم من أنها أقل حدة من أن تتداخل مع القطاع الخاص. هناك تداخل في الأداء الوظيفي بين نظام COMESA المخطط له ومعاملات المقاصة على أساس فوري. لدى PAPS أيضًا طموحات على مستوى القارة بالنسبة لبعض حالات الاستخدام نفسها. سيواجه مزودو خدمات الدفع تحدي اختيار أي الأنظمة التي سينضمون إليها وقد يختارونها على أساس كل معاملة على حدة. ويمكن ترجمة هذا إلى تجزئة كبيرة وعلى نطاق واسع. ومع ذلك، واعتمادًا على رسوم التشغيل البيئي المفروضة، قد تؤدي المنافسة أيضًا إلى تكاليف أقل بالنسبة للمستخدمين النهائيين.

### تؤدي المدفوعات التي تُعالج في أنظمة المعاملات داخل الكيان الواحد (on-us) أو ضمن نظام مغلق يتضمن العديد من مزودي خدمة الدفع إلى الحد من القيمة السوقية لنظام الدفع الفوري



في كل أنحاء أفريقيا، يوجد عدد كبير من المعاملات التي تُعالج في أنظمة المعاملات داخل الكيان الواحد (on-us) ضمن نظام المزود ذاته، مما يحجب الصورة الكاملة لسوق المدفوعات الرقمية. وتتم معاملات الدفع الفوري في كل من غانا وكينيا وملاوي وأوغندا غالبًا من خلال تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول ومن خلال مزود أو مزودين من مزودي الخدمات المهيمنين. وهم يشملون: MTN (غانا) و Safaricom (كينيا) و Airtel و TNM (ملاوي) و MTN و Airtel (أوغندا). وهناك مشغلون آخرون، لكن غالبًا ما تكون حصتهم في

### وتتضمن الأمثلة على الحلول المملوكة ملكية خاصة ما يلي:

• **MFS Africa**. يعمل هذا النظام المملوك ملكية خاصة على توسيع شبكته من مزودي الخدمة عبر تقديم واجهة برمجة التطبيقات (API). ويتولى الإبلاغ الذاتي عن ارتباطاته بأكثر من 400 مليون محفظة إلكترونية عبر الهاتف المحمول و200 مليون حساب بنكي في 35 بلدًا أفريقيًا (MFS Africa 2023). ويتعاون النظام حاليًا مع معظم مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMOs) الرئيسيين في أفريقيا، عمل على دمج MoneyGram و Paypal و Xoom و WorldRemit و Western Union في العديد من القنوات، بما فيها تلك التي تستهدفها أنظمة الدفع الفوري الإقليمية الثلاثة.

• **الدفع المباشر عبر الإنترنت (DPO)**. مع عمليات في أكثر من 20 بلدًا أفريقيًا وروابط بأكثر من 100,000 تاجر، ويوفّر نظام DPO Pay بوابة دفع للشركات لقبول بطاقات الائتمان والخصم وتحويلات الأموال عبر الهاتف المحمول والعملاء عبر الحدود في الوقت الفعلي، وتستهدف خاصة معاملات التجارة الإلكترونية (DPO 2023).

• **Cellulant**. مع تركيزها على مدفوعات التجار المتعاملين بالتجارة الإلكترونية في 35 دولة أفريقية، تُحصّل Cellulant المدفوعات من خلال منصة Tingg الخاصة بها، والتي تسمح للمستخدمين النهائيين بالدفع من خلال تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول أو البطاقات المحلية والدولية أو التحويلات البنكية المباشرة.

• **Zeepay و Thunes و TerraPay**. يربط مزودو شبكات الدفع المتناميون بين مزودي خدمات الدفع بعضهم بعضًا عبر الحدود. وقد تطورا في ظل غياب أنظمة دفع فوري إقليمية، مما أعطى كلاً منهم ميزة الريادة في مناطقهم الجغرافية. فهم يمتلكون بالفعل عمليات تكامل مع مزودي خدمات الدفع وأثبتوا أنفسهم كمزودي خدمات موثوقين. فلكي تنمو أنظمة الدفع الفوري، يتوجب تحديد عرض قيمة مميز في الأسواق التي تخدمها كل من TerraPay و Thunes و Zeepay، بدلاً من تكرار الخدمة المتوفرة بالفعل في السوق.

وعلى نحو مشابه، يتمتع اليوم العديد من مزودي الخدمات من القطاع الخاص بمكانة راسخة في معاملات مدفوعات التجار من فرد إلى شركة

<sup>53</sup> في نهاية المطاف، أُنشئ مركز مهيم في السوق من قبل مزود واحد أو اثنين من مزودي الخدمات من خلال نماذج عمل الاتصالات وضوابط السياسات مع تبعات غير مقصودة في الخدمات المالية، مما أدى إلى خلق المنافسة والابتكار في المجالات المطلوبة لإنشاء منظومة رقمية. ويتبعي لجهات تنظيم المنافسة، جنبًا إلى جنب مع الجهات التنظيمية والرقابية المالية، مراقبة هذه المؤسسات، وخاصة حينما يكون الإبداع مقيدًا بسبب المركز المهيمن المدعوم تنظيميًا في السوق.

تمويلًا مسبقًا من المؤسسات المختلفة، الأمر الذي يؤدي إلى حجز رأس المال. ومع زيادة النشاط على أنظمة الدفع الفوري، قد تصبح الأرصدة التي يحتفظ بها مزودو خدمات الدفع خطرًا على النظام المالي إن لم يُدرها عضو أو أكثر بشكل صحيح<sup>54</sup>.

تُحقق أنظمة الدفع الفوري التي يرتبط المشاركون فيها من خلال ترتيبات إمكانية التشغيل البيئي لطرف ثالث أكبر قيمة في الأسواق التي تمتلك قاعدة عملاء كبيرة وعدة مزودي خدمات. يُعدّ عرض القيمة لأنظمة الدفع الفوري التي يشغلها طرف ثالث أشد وضوحًا بالنسبة للأسواق التي لا يوجد فيها مزودو خدمات دفع مهيمنون (غالبًا الأموال عبر الهاتف

#### 4.1.2 قد تؤدي الحوافز المقدمة لمزودي خدمات الدفع (PSP)، بما في ذلك حالات الاستخدام المتقدمة والتكاليف المنخفضة والتكامل السهل، إلى زيادة التوسع

للوصول إلى الانتشار على نطاق واسع ومن ثم تشغيل نموذج عمل مستدام، يتعين على أنظمة الدفع الفوري جذب أكبر عدد ممكن من مزودي خدمات الدفع في بلد أو منطقة. ويؤدي العمل على نطاق واسع إلى تعزيز الشمول من خلال إتاحة الفرصة لجميع مزودي خدمات الدفع، بما فيهم الوافدون الجدد والشركات الصغيرة، للتنافس على العملاء. وقد يؤدي هذا إلى رفع جودة خدمة الدفع وواجهات المستخدم النهائي والاتصاف.

ويمكن لأنظمة الدفع الفوري الاستمرار في التوسع بعدة طرق:

##### تشجيع اعتماد مزود خدمات الدفع



يجوز لمشغلي أنظمة الدفع الفوري تحفيز مزودي خدمات الدفع للانضمام إلى أنظمتهم عبر إنشاء قواعد نظام مفتوحة وكافية وشفافة والمشاركة المستمرة للأطراف المعنية، ودعم البنك المركزي. في الأسواق التي تفتقر إلى إمكانية التشغيل البيئي، يركز عرض قيمة أنظمة الدفع الفوري لمزودي الخدمات على جودة وأسعار الخدمات التي تقدمها الشركات القائمة. في الأسواق التي أنشأ فيها مزودو الخدمات بالفعل إمكانية التشغيل البيئي، على سبيل المثال من خلال الترتيبات الثنائية، يعتمد نموذج عمل أنظمة الدفع الفوري على ما إذا كان المزود قد قرر الاستفادة منه عبر القنوات القائمة. ترغب الشركات القائمة في حماية حصتها في السوق وتفضل توجيه معاملاتها من خلال الآليات الثنائية بدلًا من عبر المحوّل.

هناك فرصة لأنظمة الدفع الفوري الإقليمية لمتابعة التعاون المربح للجميع مع وجود العديد من أنظمة المملوكة ملكية خاصة الحالية التي تخدم بالفعل احتياجات/قنوات الدفع الرئيسية عبر الحدود وتمكين البنوك

(المحمول) والتي تمتلك قاعدة كبيرة من المستخدمين النهائيين كنيجيريا وجنوب أفريقيا. وتعمل إمكانية التشغيل البيئي في هذه الأسواق على زيادة الخيارات المتاحة للمستخدمين النهائيين وتعميق منظومة المدفوعات.

وعلى النقيض، تنشأ في الأسواق الأصغر حجمًا حيث يهيمن مشغّل شبكة هاتف محمول واحد، حاجة محدودة للمستهلكين والشركات للتعامل مع مختلف مزودي الخدمة. وفي حالة رواندا، قد تحد هذه العوامل من قدرة نظام eKash على التوسع. ومع ذلك، وبدون أي ترتيب لإمكانية التشغيل البيئي، يظهر خطر زيادة التركيز في الحصة السوقية، مما يجعل من الصعب على مزودي خدمات الدفع الجدد دخول السوق.

والمؤسسات غير البنكية من أن تكون جزءًا من أنظمة الدفع الفوري، مما يخلق خيارات أكبر للمستخدمين النهائيين. في حين أن هذه الجهود تتطلب وقتًا واستثمارًا، إلا أنها قد تخلق منظومة رقمية مناسبة للغرض من أنظمة الدفع الفوري تكون متاحة ويستخدمها جميع مزودي خدمات الدفع في المنطقة. وستتيح عملية التشاور الشاملة مع الأطراف المعنية لمشغلي أنظمة الدفع الفوري بتعديل عرض القيمة الخاص بهم للتنافس مع أنظمة تعظيم الربح.

##### دعم حالات الاستخدام خارج نطاق المعاملات من فرد إلى فرد (P2P)



لا يمكن للمعاملات من فرد إلى فرد (P2P) أن تدعم وحدها أنظمة الدفع الفوري، حيث تتضمن هذه المعاملات معاملات إيداع وسحب نقدي متكررة تؤدي إلى إزالة السيولة من النظام. علاوة على ذلك، حتى لو تحققت رقمنة معظم المدفوعات من فرد إلى فرد، فإنها ستظل تمثل حصة محدودة من إجمالي سلسلة قيمة المدفوعات. تُعدّ إضافة المدفوعات من حكومة إلى فرد (G2P)، ومن فرد إلى شركة (P2B)، ومن شركة إلى شركة (B2B) أمرًا أساسيًا لتحقيق الشمولية ومعاملات منخفضة التكلفة، وبما أن هذه المدفوعات متكررة، فهي جزء لا يتجزأ من إحداث تغيير دائم في السلوك. (تُناقش ضرورات التكامل الناجح للمدفوعات التجارية والمدفوعات من الحكومة إلى فرد (G2P) في القسم 4.4). وتحظى هذه الأنواع من المدفوعات أيضًا بتقدير كبير من المستخدمين. وأخيرًا، من المرجح أن تظل القيمة المتبادلة عبر هذه الأنواع من المدفوعات في حسابات رقمية وفي المنظومة الرقمية دون صرفها في صيغة نقد. فيحافظ هذا على تداول المال داخل أنظمة الدفع الفوري وعبر الاقتصاد الرقمي.

ومن خلال تقديم مجموعة كاملة من حالات الاستخدام، يمكن لأنظمة الدفع الفوري التوسع في أفضل مكانة للتنافس مع النقد والانتشار على نطاق واسع. أُطلق نظام PIX في البرازيل في عام 2020، وهو يضم فعليًا أكثر من 700 مؤسسة مالية وهو متاح لاستخدامه من 120 مليون مستخدم نهائي. ويُعزى هذا الانتشار السريع جزئيًا إلى توفير جميع حالات الاستخدام (Sarkisyan 2023).

##### تقديم أسعار منخفضة



من المرجح أن تحقق أنظمة الدفع الفوري (IPS) ومزودو خدمات الدفع المشاركون (PSP) إيرادات من خلال الانتشار والحجم وليس من خلال تكاليف المعاملات الأعلى (التي قد تعيق الاستخدام). ويتميّز نظام PIX في البرازيل بانخفاض تكلفة الاستخدام بالنسبة للتجار (0.22% في المتوسط لكل معاملة) وهو مقدم مجانًا للمستخدمين النهائيين للمعاملات من فرد إلى فرد (P2P). ويُعدّ تقديم حلول دفع منخفضة التكلفة أمرًا ضروريًا لتحويل تفضيلات المستخدم النهائي بعيدًا عن النقد، والذي غالبًا ما ينظر إليه الأفراد والتجار على أنه مجاني الاستخدام لأنهم لا يستطيعون بسهولة تحديد تكاليفه الكامنة (والتي تشمل في الواقع مخاطر الخسارة أو السرقة أو التكاليف ذات الصلة كالانتقال إلى نقاط السحب). وفي الأسواق التي تضم أنظمة مملوكة ملكية خاصة أو تلك التي لديها إمكانية تشغيل بيئي جزئيًا، ينبغي أن تكون رسوم أنظمة الدفع الفوري (IPS) مساوية أو أقل من تلك التي تفرضها الأنظمة الحالية. يجب أن تكون أسعار مزودي خدمات الدفع أيضًا تنافسية لتعزيز الشمول.

##### السعي للحصول على الدعم المالي والتمويل الخيري ورأس المال البيئي لدعم أنظمة الدفع الفوري خلال مراحل البدء والتوسع



يجب أن تتماشى عوامل تصميم أنظمة الدفع الفوري (IPS) مثل نوع النظام (بنكي أو خدمات مالية عبر الهاتف المحمول أو عابر للنطاقات أو سيادي) وترتيبات التشغيل البيئي الخاصة به مع حجم السكان النشطين رقميًا وعدد مزودي خدمات الدفع في السوق والبيئة التنظيمية الأساسية. ويجب أن يكون النظام مستدامًا ذاتيًا ومُمولًا من المشاركين فيه لضمان استمراره.

ومع ذلك، قد تحتاج الأنظمة جيدة التصميم وذات الحجم المناسب إلى رأس مال أولي يمكنها من إطلاق نشاطها والعمل. ويمكن للبنوك المركزية والحكومات، فضلًا عن شركاء التنمية، تآدية دور فعال في دعم صناديق تمويل بدء الأعمال وتقليل عبء التكلفة الواقع على عاتق مزودي خدمات الدفع (PSP) المشاركين وربما على المستخدمين النهائيين. وينبغي أن تشجع هذه الإعانات المالية مزودي خدمات الدفع على المشاركة.

يجب أن تُشكّل الأبحاث والأطر التي أُنشئت في وقت مبكر من عملية التصميم جزءًا أساسيًا من عملية الاستثمار لضمان تعامل منتجات أنظمة الدفع الفوري الناتجة مع واقع السوق. وتتيح إثباتات المفهوم والاختبارات التجريبية لأنظمة الدفع الفوري اختبار نموذج عملها وعرض القيمة وتقديم الدروس الأساسية. وقد تسلّط نتائج هذه التجارب الضوء على التغييرات أو التخصيصات الضرورية وإقناع الأطراف المعنية بتنفيذ النظام.

قد لا يكفي رأس المال المبدئي لإنشاء أنظمة الدفع الفوري (IPS) بصورة كاملة. وقد تكون الرحلة إلى التوسع والانتشار طويلة وتتطلب استثمارات إضافية. ففي زامبيا، أدرك بنك زامبيا الحاجة إلى أن يكون المحوّل منفعة عامة وساعد البنوك في تكاليف البدء والتنفيذ (مقابلات مع الأطراف المعنية 2023). وتعترف هذه الشراكة بين القطاعين العام والخاص بأن الملكية الخاصة للنظام تنطوي على متطلبات استثمارية ضخمة، وتحمل مخاطر كبيرة بالنسبة للمالكين، وغالبًا ما تتطلب تمويلًا طارئًا. ويمكن لأنظمة الدفع الفوري (IPS) المملوكة بشكل مشترك أو جزئي أن تعمل بصفتها مرافق عامة.

##### تشارِك البنية التحتية



تتجاوز القدرة الحالية للعديد من أنظمة الدفع الفوري (IPS) حجم المعاملات المحلية. وبدلًا من بناء أنظمة جديدة مستقلة في كل حالة، قد تكون الآلية البديلة هي الاستفادة من القدرة الفائضة في البنية التحتية الحالية للتحويل في الأنظمة الإقليمية أو المحلية غير المستغلّة. واعتمدت GIMACPAY هذه الآلية التي تصوّرها نظام الدفع الفوري WAEMU والتي تساعد على إبقاء التكاليف منخفضة علمًا أن كل من المنطقتين تُشكلان اتحادات نقدية، وهو ما يجعل هذا التعاون أسهل.

<sup>54</sup> تُموّل هذه الحسابات المشتركة "nostro-vostro" مسبقًا وهي في الأساس الأموال الخاصة بمشغل شبكة هاتف محمول الموجودة في حساب النقود الإلكترونية الخاص بمشغل شبكة هاتف محمول آخر هناك حاجة لوجود إعفاء خاص أو ضمان أو كفالة سائلة لتغطية الأموال أو التعرض العام للمشاركين في النظام لأي واحد من المشاركين الآخرين. ومن الناحية التشغيلية، تصبح إدارة النقد مكثفة مع كل مشارك إضافي. ويمكنها الوصول بسرعة إلى نقطة تتطلب الأمانة، أو إيداع مبالغ متزايدة في منصات منافسة، أو تتطلب تنفيذ منصة ديناميكية لإدارة الضمانات عبر النظام.

## 4.2 تحتاج أنظمة الدفع الفوري إلى عرض قيمة مقنع لتشجيع مزودي خدمات الدفع (PSP) على المشاركة

فيما يلي مناقشة تفصيلية للعوائق والفرص التالية ذات الصلة بمقترح أنظمة الدفع الفوري لمزودي خدمات الدفع.

### الفرص:

#### بالنسبة لأنظمة الدفع الفوري:

- ← احتضان العمليات التي يقودها المشاركون.
- ← تسليط الضوء على قواعد النظام وبياناته لتحسين ثقة مزودي خدمات الدفع وتشجيعهم على المشاركة وللمساعدة على الامتثال.
- ← المصادقة على أجنحة رقمنة الدفع وتنفيذ التحديثات التنظيمية.
- ← السماح للمشاركين الجدد باختبار المنتجات في بيئة تسيطر على المخاطر.

#### بالنسبة للجهات الفاعلة من القطاع الخاص:

- ← تشجيع المشاركة في عمليات التشاور لبيان التحديات التشغيلية.

#### بالنسبة للجهات الفاعلة من القطاع العام:

- ← دعوة كل الأطراف المعنية وضمان الوصول المتساوي لجميع مزودي خدمات الدفع.
- ← اعتماد الإصلاحات الرامية إلى تخفيف العوائق السياسية والتنظيمية (خاصة فيما يخص العناية الواجبة للتحقق من العملاء CDD والترخيص) وتحديات الصرف الأجنبي.
- ← تفويض قدر أكبر من الشفافية في قواعد النظام وإعداد تقارير مفصلة ومصنفة عن البيانات الخاصة بالأحجام والقيم.
- ← تمكين اختبار المفهوم من خلال اللائحة التنظيمية المرتبطة بأطر الابتكار.

#### بالنسبة لشركاء التنمية:

- ← تقييم فعالية تصميم أنظمة الدفع الفوري وعرض القيمة في سياق السوق.

### العوائق:

#### بالنسبة لأنظمة الدفع الفوري:

- ← تعيق نسب الفوائد الحالية الاقتصاد بالنسبة لمزودي خدمات الدفع.
- ← عدم الشفافية في قواعد النظام وأحجامه وقيمه.
- ← عبء الامتثال العالي والقيود المفروضة على الصرف الأجنبي والتحديات التشغيلية.

#### بالنسبة للمستخدمين النهائيين:

- ← عدم وجود إمكانية للتشغيل البيئي الشامل.

### سد الفجوات المعرفية



تستطيع البنوك المركزية ومالكي/مشغلي أنظمة الدفع الفوري فهم ديناميكيات السوق بشكل أفضل عبر البحث عن المزيد من البيانات والمرئيات. وتمثل أنظمة المعاملات داخل الكيان الواحد حصة كبيرة من التوسع المحتمل، خاصة في الأسواق التي تضم لاعبين مهيمنين حاليين، بما أنها مخفية، مما يصعب تطوير خدمات تكميلية. وستحتج الاستدامة في المدفوعات الفورية على أنظمة الدفع الفوري (IPS) أخذ هذه الديناميكيات في الاعتبار عند تطوير عمليات تصميم النظام للتأكد من أنها تتمتع بعرض قيمة فريد وحالة عمل واضحة.

بالنسبة للبلدان السبعة التي تفتقر إلى أنظمة دفع فوري (IPS) محلية نشطة حاليًا أو مخطط لها، توجد فرصة للاستفادة من البنية التحتية المشاركة لتمكين المدفوعات الفورية عبر أنظمة الدفع الفوري المحلية أو الإقليمية المتاحة في البلدان المجاورة<sup>55</sup>. ويُعد هذا الخيار أكثر تعقيدًا في المناطق غير النقدية. فعلى سبيل المثال، تُجرى مناقشات بشأن معاملات المقاصة على أساس فوري مع بعض البلدان الأعضاء في الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي لدعم التحويل المحلي عبر النظام الإقليمي (مقابلات مع الأطراف المعنية 2023). ويمكن للبلدان الصغيرة التي لن تُصدر عددًا كبيرًا من المعاملات الاستفادة من دمج الخدمات المحلية مع القدرات الإقليمية القائمة. وعلاوة على مشاركة قدرة أنظمة الدفع الفوري (IPS)، يجوز تقليل تكاليف التشغيل عبر الاستفادة من البرامج مفتوحة المصدر والخدمات السحابية التي تُدار بكفاءة والخدمات المشتركة الأخرى.

بفضل البيانات التي شاركها بنك غانا والمعلومات المتاحة من خلال البنك الاحتياطي في ملاوي، يُظهر تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS 2023) أنظمة المعاملات داخل الكيان الواحد لكلا البلدين - وهو ما يُعدُّ حدثًا مهمًا في رحلتنا.

<sup>55</sup> بوتسوانا والبرازيل والأخضر وجمهورية الكونغو الديمقراطية وإريتريا وليبيا وجنوب السودان وسيشيل.



## 4.2.2 فرص تحسين عرض القيمة لمزودي خدمات الدفع

يمكن لأنظمة الدفع الفوري (IPS) اتخاذ خطوات لتحسين عرض القيمة الخاص بعدة سبل:

### زيادة الشفافية



قد يؤدي نشر قواعد النظام وزيادة توفر بيانات أنظمة الدفع الفوري (IPS) إلى تحسين ثقة مزودي خدمات الدفع (PSP) ومشاركتهم. وعلى غرار متطلبات الترخيص المتاحة بشكل عام لمزودي خدمات الدفع، تعمل قواعد النظام التي يسهل الوصول إليها على تحسين الشفافية، وفيها تحفز الثقة بين المشاركين المحتملين من مزودي خدمات الدفع.

ويمكن للمشغلين والبنوك المركزية نشر قواعد الأنظمة على مواقعهم الإلكترونية، كما هو الحال مع نظام eKash في رواندا أو نظام الدفع الأسرع (Faster Payment System) في المملكة المتحدة. وبصورة مثالية، ينبغي أن تتضمن قواعد الأنظمة أقسامًا مخصصة لأداء أنظمة الدفع الفوري (على سبيل المثال، مستويات الخدمة). تتمتع نيجيريا (لنظام الدفع الفوري في نيجيريا NIP) وجنوب أفريقيا (لنظام المقاصة في الوقت الفعلي RTC) بلوحات متابعة متوفرة في النطاق العام تحتوي على بيانات أداء أنظمة الدفع الفوري (IPS). وتسمح إتاحة هذه البيانات بزيادة الوعي بأنظمة الدفع الفوري (IPS) وتسهيل توفر النظام بالنسبة لأصحاب المصلحة وشركاء التنمية والمستثمرين. يجب أن تساهم بلدان أخرى في أفريقيا في هذه الخطوة باستخدام معايير القياس المشتركة. وسيؤدي هذا إلى الحصول على مرئيات أفضل وتحليلات للبيانات أكثر ثراءً وهو ما سيؤدي بدوره إلى تحسين المعرفة المشتركة بأنظمة الدفع الفوري الشاملة. ومع توفر معلومات أكثر ذات دقة أكبر، سيتحسن تجهيز الأطراف المعنية في المنظومة للدفاع عن الوصول الشامل إلى الخدمات المالية بالنسبة للفقراء.

### زيادة مدخلات مزودي خدمات الدفع



ينبغي أن توفر أنظمة الدفع الفوري وسيلة لمزودي خدمات الدفع لتقديم ملاحظات حول مبادئ التصميم والقواعد وتدابير تخفيف المخاطر. وتعتبر هذه الملاحظات مفيدة لتصميم أنظمة الدفع الفوري (IPS) لتشجيع مزودي خدمات الدفع (PSP) على المشاركة. ويمكنها أيضًا تعزيز التواصل بين البنوك المركزية والمشغلين و الأطراف المعنية في القطاع.

توضح تجربة إنشاء أنظمة دفع فوري في ملاوي ورواندا وزامبيا قيمة الانخراط في مشاورات مكثفة ومستمرة مع الأطراف المعنية ومبادئ التصميم التي يقودها المشاركون لتلبية احتياجات مزودي خدمات

## 4.2.1 ما العوائق التي يواجهها عرض القيمة المقنع؟

كما ذكرنا في القسم السابق، تتطلب استدامة نموذج عمل أنظمة الدفع الفوري مجموعة أساسية من المشاركين والمستخدمين النهائيين لاعتماد النظام على نطاق كافٍ. ويتوقف عرض قيمة أنظمة الدفع الفوري على فكرة إمكانية التشغيل البيئي باعتبارها ضرورية لتمكين اختيار المستخدم النهائي والشمول كما تُطبق على القنوات والمتلقين، تمامًا كما يتيح النقد الاختيار العالمي. ومع ذلك، لا يعتمد مزودو خدمات الدفع في أفريقيا مفهوم إمكانية التشغيل البيئي عالميًا. وقد لا يستفيد مزودو خدمات الدفع المهيمنون الذين يتمتعون بحصة كبيرة في السوق، وكذلك أولئك الذين يستثمرون بكثافة في البنية التحتية الخاصة بالملكية والتكامل الثنائي المباشر مع الجهات الفاعلة في سلسلة القيمة، من تقاسم مسارات الدفع المشتركة. بالنسبة لمزودي خدمات الدفع الراضين، قد يتطلب الانضمام إلى أنظمة الدفع الفوري استثمارًا مكرّرًا يتجاوز عمليات التكامل الثنائية والترتيبات التجارية القائمة. وحتى في الأسواق التي فرضت إمكانية التشغيل البيئي، قد يستمر مزودو خدمات الدفع في مقاصة المعاملات عبر الترتيبات الثنائية القائمة بدلًا من التحويل المحلي أو الإقليمي (مقابلات مع الأطراف المعنية 2023).

يؤدي الافتقار إلى الشفافية المحيطة بقواعد الأنظمة وأحجام وقيم أنظمة الدفع الفوري (IPS) إلى تفاقم هذا الشعور السائد بالمنافسة بين هذه الأنظمة ومزودي خدمات الدفع (PSP). وأتاحت شركة واحدة فقط (eKash National Bank of Rwanda 2020). ويعيق عدم القدرة على الوصول إلى قواعد النظام مزودي خدمات الدفع الجدد والراضين ويحد من مشاركتهم. وقد يؤدي الغموض حول القواعد وتدابير تخفيف المخاطر وهياكل الرسوم وطرائق الحوكمة إلى خلق إحساس انعدام العدالة وعدم وجود توازن في النفوذ بين مختلف مزودي خدمات الدفع (مقابلات مع الأطراف المعنية 2023). ينبغي أن تظل بعض جوانب النظام مملوكة ملكية خاصة بهدف التخفيف من حدة المخاطر، على سبيل المثال، المواصفات الفنية وقواعد الاحتياط/المخاطر. ومع ذلك، عند القضاء، يجب على أنظمة الدفع الفوري السعي نحو تحقيق الشفافية لتحفيز مشاركة أكبر من قبل مزودي خدمات الدفع (PSP). وهذا يشمل الشفافية بشأن حجم المعاملات ومتوسط القيم. ولا يعمل على نشر هذه البيانات سوى القليل من البنوك المركزية ومشغلو أنظمة الدفع الفوري، مما قد يحد من مشاركة الوافدين الجدد إلى بلد ما أو إلى نظام ما. ويجب على مزودي خدمات الدفع (PSP) إعطاء الأولوية لعمليات التكامل ومن المرجح أن يضعوا تلك التي تتمتع بمزيد من الشفافية في مرتبة أعلى في قائمتهم.

بالإضافة إلى ذلك، يواجه مزودو خدمات الدفع العديد من المتطلبات التنظيمية التي لا تحميهم منها المشاركة في أنظمة الدفع الفوري (تُناقش العوائق التنظيمية في الفصل 5). كما يجوز لأنظمة الدفع الفوري المساعدة في معالجة بعض المتطلبات التنظيمية، كإمكانية التشغيل البيئي أو وجود مسارات رقمية شاملة، إلا أن العديد من البلدان والمناطق لا تزال تعاني من قيود أسواق الدفع الرقمي.

وتشمل بعض القضايا الأكثر إلحاحًا الافتقار إلى:

1 **التراخيص المتناسبة مع المخاطر لمختلف مزودي خدمات الدفع.** ضعف همة مزودي خدمات الدفع غير التقليديين، كشركات التكنولوجيا المالية، في الابتكار عند إخضاعهم لنفس متطلبات الترخيص التي تخضع لها البنوك التي تتلقى الودائع. وقد يُخفف الترخيص المتناسب مع المخاطر من عبء الامتثال بالنسبة لمزودي خدمات الدفع الذين لا يقبلون الودائع (بصورة مناسبة، لأنهم لا يحتفظون بودائع، وبالتالي، فلا ينبغي إخضاعهم لنفس متطلبات رأس المال التي تخضع لها البنوك)، وهو ما يُمكن مشاركتهم في السوق من التاحة الاقتصادية.

2 **لائحة تنظيمية وإرشادات بشأن العناية الواجبة للتحقق من العملاء بما يتناسب مع المخاطر.** عندما يخضع مزودو خدمات الدفع غير البنكيين للوائح البنكية، تصحح متطلبات مبدأ اعرف عميلك ثقيلة بلا داع نظرًا للمسؤولية الائتمانية الأقل لمزودي خدمات الدفع مقارنة بالبنوك. ويُيسر تصنيف العملاء فيما يخص القواعد التي تحكم مبدأ اعرف عميلك (KYC) المشاركة على نطاق أوسع في أسواق المدفوعات الرقمية.

3 **المبادئ والتوجيهات الحديثة والقابلة للتكيف في مجال الأمن السيبراني وحماية البيانات.**

4 **قواعد/لوائح المنافسة بشأن وصول القناة.** مثل شبه احتكار مشغلي شبكات الهواتف المحمولة لتقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD)، والوصول إلى الاتصال الرقمي (تحرير سوق الاتصالات)، وتوفير الخدمات المالية الرقمية، وغيرها من الأمور.

5 **تنسيق السياسات واللوائح التنظيمية والتوجيهات المشتركة لأنظمة الدفع.**

تُعدُّ هذه التحديات محركات رئيسية للتكلفة بالنسبة لمزودي خدمات الدفع. قد لا تقدم أنظمة الدفع الفوري التي لا تعمل بنشاط مع الجهات التنظيمية لمعالجة هذه المشكلات عرضًا ذا قيمة كافية.

على استخدام أدوات متقدمة لرصد الاحتيال. ويتطلب تقديم هذه المربيات وجود مركز تحليلات يمكنه الاستفادة من التكنولوجيات الداعمة، أو التقنيات المصممة لدعم أنشطة الجهة الإشرافية. ويمكن لأنظمة الدفع الفوري أيضًا تعزيز عمليات انتصاف المستخدم النهائي عبر الإشراف الإضافي على حل النزاعات.

- **إدارة المخاطر التنظيمية.** وقد يستفيد مزودو خدمات الدفع الذين يواجهون تكاليف امتثال أعلى ناجمة عن إدراجهم في القائمة الرمادية، مما يعني أنهم يخضعون لتدقيق أكبر من قبل الجهات التنظيمية بسبب أوجه قصور، من التدابير الإضافية المرتبطة بإدارة المخاطر والتخفيف من حدتها والتي توفرها أنظمة الدفع الفوري (IPS) لأعضائها، مما قد يحسن مكانة مزود خدمات الدفع (PSP) لدى شركاء سلسلة القيمة الدولية كالبانوك المراسلة. وقد يساعد الالتزام بالمبادئ القائمة على المخاطر مع توجيهات السلطات مزود خدمات الدفع على ترقية أنظمتهم بما يتماشى مع توصيات فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية (مقابلات الأطراف المعنية 2023).

- **إنشاء منتدى لتقديم المساعدة الفنية للبنوك المركزية ومراكز/وحدات المعلومات المالية ومزود خدمات الدفع (PSP).** تعمل أنظمة الدفع الفوري (IPS) كمورد مركزي عبر سوقها لمجموعة من القدرات التقنية. على سبيل المثال، من خلال تعزيز نماذج تقييم مخاطر مزود خدمات الدفع وتنفيذ المفاهيم كالعناية الواجبة المبسطة. ولا يتحقق هذا إلا في حال كان جميع مزود خدمات الدفع المرخصين مشاركين في أنظمة الدفع الفوري. وقد يساعد وجود مصدر مركزي للمنهجية والمعرفة في أنظمة الدفع الفوري مزود خدمات الدفع على إجراء تقييمات قائمة على المخاطر لمنتجاتهم وقنواتهم وعملائهم (مقابلات الأطراف المعنية 2023).

### مشاركة الخدمات



قد توفر أنظمة الدفع الفوري حلولاً أساسية، كرموز أو تطبيقات تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) الصادرة عن أنظمة الدفع الفوري (IPS)، والتي تعزز الابتكار من خلال منح مزود خدمات الدفع حل التوصيل والتشغيل لتوزيع منتجاتهم. ومن ثم، يتنافس مزودو خدمات الدفع (PSP) على جودة تجربة المستخدم بدلاً من الهيمنة على القناة. وتتمتع هذه الخدمات المشاركة بميزة إنشاء الاعتراف بالعلامة التجارية بين المستخدمين النهائيين. فبرنامج PIX، على سبيل المثال، هو عبارة عن نظام دفع فوري (IPS) ذي علامة تجارية بخدمات منفصلة عن تلك العروض ذات العلامات التجارية التي تقدمها البنوك المشاركة ومزودو خدمات الدفع الآخرين.

### تحسين قواعد النظام



قواعد النظام الشاملة قادرة على توفير مستوى إضافي من الثقة بالمدفوعات الرقمية وإنشاء مجال أكثر تكافؤاً للمشاركين في أنظمة الدفع الفوري. وتستحق برامج التشغيل التالية دمجاً أكثر تفصيلاً في قواعد النظام:

- **مربيات مركزية حول حماية المستهلك وتهديدات الأمن السيبراني.** باستخدام بيانات نمط المعاملات، ستصبح أنظمة الدفع الفوري (IPS) مكتملة لأنظمة مراقبة المعاملات الحالية لمزود خدمات الدفع (PSP). وسيكتسي الوصول إلى هذا النوع من البيانات أهمية خاصة لمزود خدمات المالية عبر الهاتف المحمول ومؤسسات التمويل متناهي الصغر، الذين قد يفتقرون إلى رأس المال والقدرة

في جنوب أفريقيا، زيادة شمولية المدفوعات الرقمية. وعندما تعمل البنوك المركزية على إدارة أنظمة الدفع الفوري (IPS) أو الإشراف عليها، تظهر صلة ثابتة بين التغييرات التنظيمية ومسارات الدفع القابلة للتشغيل البيئي ومهمة الشمول للبنوك المركزية. وتتخذ السلطات العامة خطوات للتغلب على العوائق الهيكلية في ولاياتها القضائية، كعدم توافق التجاري بين الجهات الفاعلة في القطاع الخاص وعدم توافق المهام بين الأطراف المعنية من القطاعين العام والخاص<sup>56</sup>. على الرغم من إعراب مزود خدمات الدفع عن قلقهم بشأن العديد من الحواجز التنظيمية، فإن مشروع أنظمة الدفع الفوري المشترك الذي يقوده القطاع وتؤيده الجهات التنظيمية يمكنه توفير آلية مفيدة للطرفين لتفعيل التغيير التنظيمي والإشراقي.

### تشجيع الابتكار



تمتلك الجهات التنظيمية، في إطار دورها كجهات مُيسِّرة للابتكار، العديد من الأدوات تحت تصرفها لتشجيع تطوير السوق في مدفوعات التجزئة الرقمية. ويشمل ذلك إنشاء مراكز الابتكار، والتي غالباً ما تكون نقاط اتصال مركزية لتقديم الدعم والتوجيه لمزود خدمات المالية المنظمين أو غير المنظمين لمساعدتهم في سبر البيئة القانونية والتنظيمية، دون إشراك اختبار المنتجات أو الخدمات. وتوجد بيئات اختبار تنظيمية تسمح لمزود خدمات المالية بالابتكار واختبار منتجات جديدة في السوق قبل الحصول على الموافقة التنظيمية الكاملة أو الترخيص، ولكن قد تكون إدارتها مكلفة ومعقدة من الناحية اللوجستية. ويجوز للجهات التنظيمية استخدام خطابيات عدم الممانعة والتراخيص المحدودة والمؤقتة. ويستطيع منفذو أنظمة الدفع الفوري وضع أساليب تسمح للجهات الجديدة باختبار المنتجات في بيئة حية دون تعريض السوق لمخاطر كبيرة. ويجوز تحفيز هذا الأمر من خلال التراخيص المتناسبة مع المخاطر. كما يجوز استخدام مرئيات البيانات التي تصدرها معاملات أنظمة الدفع الفوري (IPS) لإنشاء وكلاء قويين للهوية أو أسماء مستعارة، وتخصيص المنتجات الاستهلاكية والتجارية، وتعزيز الخدمات البنكية المفتوحة والتمويل المفتوح.

ومع مدخلات الأطراف المعنية، تستند التوقعات حول حجم وقيمة أنظمة الدفع الفوري (IPS) إلى أبحاث تأسيسية قوية، بما في ذلك تشخيصات جانب الطلب والعرض والمقاييس والعوامل الخاصة بالسياق. وفي حالة بنك رواندا وRSwitch، جَمَعَت أنظمة الدفع الفوري الأطراف المعنية في القطاع بانتظام خلال مرحلة التصميم. وقد بيَّن هذا الأمر لمزود خدمات الدفع (PSP) أهداف النظام وفوائده المحتملة التي سيستفيد منها المشاركون. كما أتاح الفرصة لمزود خدمات الدفع لإثارة المخاوف المرتبطة بالمنافسة. في ملاوي، كانت آلية العمل مشابهة، فبعد التردد الأولي الذي أبدته البنوك التجارية بشأن السماح للمؤسسات غير البنكية بالوصول إلى النظام، قامت شركة Natswitch بتعيين خبراء مستقلين لبيان قيمة إمكانية التشغيل البيئي من خلال التوقعات القائمة على الأدلة والأمثلة العالمية (مقابلة مع الأطراف المعنية، 2023). وأدى الاشتراك والتعاون في التصميم إلى إنشاء أساس قوي لانخراط المشاركين.

### إشراك صُنَاع القرار بشأن إمكانية التشغيل البيئي

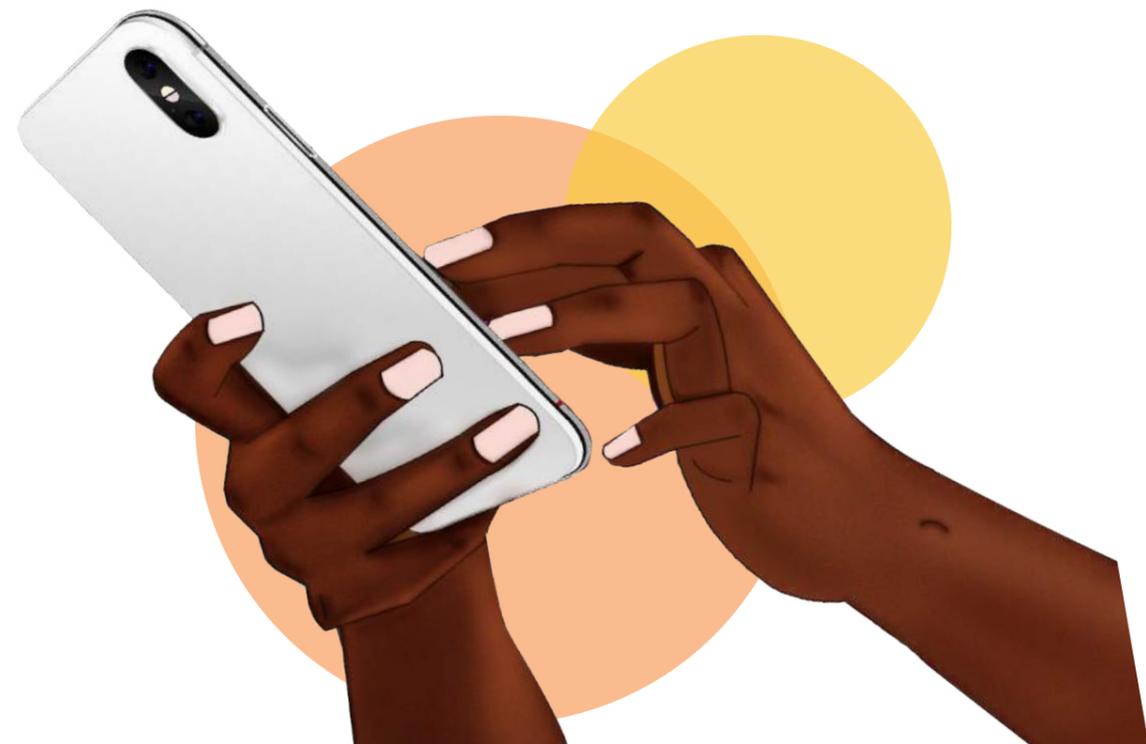


تعد السياسات أداة قوية لقبول أنظمة الدفع الفوري (IPS) في القطاع، فهي توجه جميع الأطراف المعنية في مجال المدفوعات نحو هدف مشترك وإلزامي. وقد يشكل الثبات والاتساق في توجيهات السياسات، بما في ذلك التركيز القوي على الشراكات بين القطاعين العام والخاص، عنصراً أساسياً في النجاح المستقبلي لأي نظام دفع فوري. وكمثال على ذلك، أيدت استراتيجية نظام الدفع الوطني في رواندا 2018-2024 وبقوة التحول إلى مجتمع غير نقدي ووضعت نهجاً تدريجياً، بما في ذلك خطة التنفيذ ومؤشرات الأداء لتتبع التقدم المحرز (National Bank of Rwanda 2018).

### طلب مصادقة الجهة التنظيمية



يشمل الهدف الرئيسي للعديد من خدمات الدفع الرقمية التي أبرزها هذا التقرير - كنظام GIMACPAY الإقليمي وكذلك نظام شبكة المدفوعات اللحظية (IPN) في مصر، ونظام



<sup>56</sup> في جنوب أفريقيا، كانت هناك فجوة رقمية متنامية بين أولئك الذين يعتمدون الخدمات الرقمية وأولئك الذين سحبوا جميع أموالهم من جهاز الصراف الآلي. وتم توجيه المقاصة في الوقت الفعلي (RTO) إلى المعاملات الكبيرة وعملاء إدارة الثروات بفعل التسعير وكوسيلة لعدم تفكيك خطوط المنتجات والإيرادات الحالية. وكما كان متوقعاً، أدت الاستراتيجيات التجارية إلى عدم استغلال المقاصة في الوقت الفعلي (RTO) إلى حد كبير. وبدأت الخزينة الوطنية، وهي صانعة القرارات السياسية الخاصة بالشمول المالي، مناقشات عبر القطاع منذ سنوات مضت وصاغت مفهوم أنظمة الدفع الفوري (IPS) للسوق الشامل باستخدام معرفات الوكيل. وظل هذا المفهوم ضعيفاً لسنوات إلى أن أعيد النظر فيه، نظراً لإقناع البنك المركزي وسواه من الجهات التنظيمية والمشرفين بفعل المحاولات الخاصة بالعديد من أنظمة دفع إلكترونية قادرة على الاستمرار والتي انتهت وأدت إلى تغيير في التفكير الاستراتيجي بشأن خطوط إيرادات التجزئة.



## 4.3 يتعين على أنظمة الدفع الفوري العمل على زيادة الشمول المالي الرقمي للنساء

فيما يلي مناقشة تفصيلية للعوائق والفرص التالية ذات الصلة بشمول الدفع الرقمي للنساء.

### العوائق:

#### بالنسبة لأنظمة الدفع الفوري:

- ← توجد فجوة مستمرة بين الجنسين في استخدام الدفع الرقمي في معظم حالات الاستخدام؛ ويتفاقم هذا الأمر بفعل الفجوات في الوصول إلى الهاتف والإنترنت ووثائق الهوية القانونية.
- ← لم تُعتمد إلى غاية اليوم تصميمات خاصة بالجنس كمعيار في تطوير أنظمة الدفع الفوري.

#### بالنسبة للمستخدمين النهائيين:

- ← لم تُلبى احتياجات المدفوعات الرقمية للنساء بشكل كافٍ.

### الفرص:

#### بالنسبة لأنظمة الدفع الفوري:

- ← العمل مع المشاركين المباشرين وغير المباشرين والجهات التنظيمية لدعم الاحتياجات الخاصة بالجنسين في تصميم نظام الدفع؛ ودعم حوافز الوصول والاستخدام للنساء.
- ← تحليل البيانات المُصنفة حسب النوع الاجتماعي لتحديد فرص تصميم المنتجات والخدمات بما يناسب النساء.
- ← إنشاء آليات انتصاف فعالة لمواجهة الاحتيال وزيادة الثقة.
- ← توحيد حالات استخدام المعاملات من حكومة إلى فرد (G2P).

#### بالنسبة للجهات الفاعلة من القطاع الخاص:

- ← الاستفادة من شبكات الوكلاء، بما في ذلك الوكلاء الإناث، للانضمام وبناء الثقة وتعريف المرأة بأنظمة المدفوعات الرقمية.
- ← اعتماد عمليات مبدأ اعرف عميلك إلكترونياً (eKYC) لتحسين الوصول.
- ← تحسين أنشطة وميزات السوق المستهدفة للنساء، مع الأخذ في الاعتبار انخفاض ملكية الهواتف الذكية ومُعَرَفَات وكيل المناسبة.
- ← تحسين آليات الانتصاف للعمليات.
- ← جمع وتحليل المزيد من بيانات المعاملات المصنفة حسب الجنس.
- ← الاستفادة من التكنولوجيا لتحسين أمن المعلومات الشخصية والسلامة الجسدية للنساء.
- ← وضع استراتيجيات شاملة للجنسين للوصول إلى المزيد من النساء.

#### بالنسبة للجهات الفاعلة من القطاع العام:

- ← إزالة عوائق الوصول التنظيمية عبر إصلاح متطلبات التوثيق الخاصة بمبدأ اعرف عميلك (KYC) والواقفة صراحةً على استعمال مبدأ اعرف عميلك إلكترونياً (eKYC).

### الفرص:

#### بالنسبة للجهات الفاعلة من القطاع العام:

- ← تعزيز المتطلبات والرقابة على آليات الانتصاف.
- ← إنشاء متطلبات الإبلاغ عن البيانات المصنفة حسب الجنس.
- ← إجراء استبيانات تمثيلية على المستوى الوطني، بما في ذلك اعتماد منظور مستهدف يراعي النوع الجنسي للوصول إلى الاستراتيجيات المناسبة للجنسين.
- ← إعداد برامج الدعم لزيادة انتشار الهواتف الذكية واعتمادها.

#### بالنسبة لشركاء التنمية:

- ← البحث عن الفوارق بين الجنسين واحتياجاتهما ونشرها للوصول إلى منتجات وخدمات تناسب القطاعين العام والخاص.
- ← تزويد القطاعين العام والخاص بالمساعدة الفنية حول الاستراتيجيات المستهدفة والتحويلية الخاصة بالجنسين.
- ← دعم استراتيجيات القطاعين العام والخاص بشأن زيادة انتشار الهواتف الذكية واعتمادها.

### 4.3.1 هل بإمكان أنظمة الدفع الفوري معالجة العوائق التي تواجه الشمول المالي للنساء؟

لا تزال الفجوة كبيرة بين الجنسين في مجال المدفوعات الرقمية. وفي بعض البلدان في أفريقيا، اتسع نطاقها في السنوات الأخيرة. وتُسلط بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي الضوء على كون النساء في منطقة أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى ما زلن أقل احتمالاً من الرجال لامتلاك واستخدام حساب لدى مؤسسة مالية أو حساب عمليات مالية عبر الهاتف المحمول. وعلى وجه التحديد، تضاعفت الفجوة بين الجنسين في الحسابات البنكية تقريباً من 7% في عام 2011 إلى 12% في عام 2021 (49% من النساء يمتلكن حساباً في مؤسسة مالية مقابل 61% من الرجال). وتصبح الفجوة أصغر بالنسبة للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول: 30% من النساء يمتلكن حساباً واحداً مقارنةً بما نسبته 36% من الرجال. وتعرّف البلدان منفردةً ديناميكيات مختلفة فيما يخص توسيع أو تضيق الفجوة بين الجنسين في ملكية الحسابات. فعلى سبيل المثال، في كوت ديفوار وموزمبيق، فتح عدد أقل بكثير من النساء حسابات جديدة منذ عام 2017، وهو ما أدى إلى زيادة الفجوة بين الجنسين إلى 27% و22% - من 11% و18% على الترتيب

(World Bank 2021c). في حين أن ملكية الحسابات في غانا والسنگال مرتفعة نسبياً، فإن احتمال حصول النساء على حساب أقل بنسبة 10% و15% من الرجال، على الترتيب (GSMA 2023a). وفي جميع البلدان التي شملتها العينة لأغراض هذا التقرير، يتسم استخدام المدفوعات الرقمية أيضاً بوجود فجوة بين الجنسين. وبالفعل، تُنفذ النساء معاملات رقمية أقل من الرجال (بواقع 15 معاملة أسبوعياً للنساء مقابل 22 معاملة للرجال)<sup>57</sup>.

وسيتوجب التغلب على عدة تحديات لتضييق الفجوات بين الجنسين في الوصول إلى الحسابات والمدفوعات الرقمية، بما في ذلك الافتقار إلى المعرفة المالية والاستقلالية بالنسبة للنساء والأعراف الاجتماعية المُقيّدة والافتقار المنهجي للوصول إلى البنية التحتية الاجتماعية كشبكات الاتصالات والهواتف وبطاقات الهوية التي تصدرها الحكومة، وما إلى ذلك من أمور.

<sup>57</sup> تؤكد رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة GSMA هذه النتيجة في كل من غانا وكينيا والسنگال (GSMA 2023a).

ومن منظور الثقافة المالية، تبدو معرفة المرأة بالشؤون المالية أقل، وفي بعض الحالات، تُعاني النساء من استقلال مالي محدود. ويجعل هذا الافتقار للخبرة والتعرض للنساء أكثر رهبة من الاحتيايل ومن انتهاك خصوصية البيانات. وكما نوقش في الفصل 3، أبلغت مشاركات من الكاميرون والسنغال عن تعرضهن بشكل أكبر للاحتيايل ومخاطر خصوصية البيانات، وهو ما دفع الأفراد الذين أجريت معهم مقابلات إلى التردد في استخدام المدفوعات الرقمية. وفي المغرب، تُشير النساء إلى أن عدم وجود مصادر دخل مستقلة يُعدُّ أحد أسباب انخفاض استخدام الدفع الرقمي.

وقد يفشل مزودو خدمات الدفع في الحد من هذه العوائق أو حتى قد يفاقموها. على سبيل المثال، يعني التحيز الجنسي المتأصل لدى مزودي خدمات الدفع (PSP (بما فيهم شركات التكنولوجيا المالية) والجهات التنظيمية وشبكات الوكلاء وغيرهم من الأطراف المعنية، أنه قد لا تُقدّم المنتجات المناسبة للنساء أو لا يؤخذن في الحسبان عند تطوير التواصل مع السوق. وتنتقل هذه التحيزات إلى الخوارزميات المستخدمة في القطاع المالي لإجراء تحليلات مخاطر الائتمان، على سبيل المثال، إلى جانب تحديد عروض المنتجات، أو تحديد أولويات قنوات التسليم (Singh and Ledgerwood 2023). قد يتعرض أيضًا مزودو خدمات الدفع الذين يرغبون في معالجة هذه القضايا النظامية وتطوير التواصل الذي يركز على المرأة أو عروض المنتجات للرقمنة في هذا الجهد بفعل فجوة المعلومات المنتشرة، حيث تظل البيانات المصنفة حسب الجنس غير متاحة إلى حد كبير على مستوى النظام.

### 4.3.2 الفرص المتاحة لأنظمة الدفع الفوري للجنسين لتشجيع المدفوعات الرقمية الشاملة للجنسين

في حين أن العديد من العوائق الرئيسية التي تعرقل استخدام النساء للمدفوعات الرقمية الفورية تقع خارج نطاق أنظمة الدفع الفوري (IPS)، إلا أن هناك إجراءات تتخذها أنظمة الدفع الفوري والأطراف المعنية الأخرى في السوق للتخفيف من بعض هذه العوائق. وهي تشمل ما يلي:

#### إنشاء آليات انتصاف فعالة لمواجهة الانقطاعات والاحتيايل

ينبغي لأنظمة الدفع الفوري أن تصبح استباقية في مراقبة وإنفاذ آليات الانتصاف عبر القنوات الرقمية ومزودي الخدمات. على الرغم من أن مزودي خدمات الدفع عادةً ما يعملون كخط اتصال أول للمستخدمين النهائيين الذين يسعون إلى الانتصاف، إلا أن أنظمة الدفع الفوري قادرة على توفير قناة انتصاف إضافية بين مزودي خدمات الدفع والبنوك المركزية أو جهات حماية المستهلك. يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات حول الانتصاف في [الملحق "د"](#) ويمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات حول الاحتيايل في [الملحق "ه"](#).

وبالإضافة إلى العوائق التي تسيطر أنظمة الدفع الفوري (IPS) عليها، هناك عوائق نظامية أخرى خارجة عن سيطرتها. وعلى وجه التحديد، غالبًا ما تفتقر النساء إلى إمكانية الوصول إلى الهوائيات المحمولة وشبكات الهاتف المحمول والإنترنت. وحتى في كينيا، وهي الدولة التي تتمتع بأعلى نسبة اعتماد للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، تمتلك 88% فقط من النساء هاتفًا محمولًا - مقارنة بما نسبته 93% من الرجال (GSMA 2023a). وتتمتع منطقة أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى بأكثر الفجوات بين الجنسين في استخدام الإنترنت عبر الهاتف المحمول في العالم، وهو ما أدى إلى افتقار أكثر من 190 مليون امرأة إلى إمكانية الوصول إلى خدمات الإنترنت عبر الهاتف المحمول (فجوة بين الجنسين بنسبة 37%؛ Kwankwa, 2023). وأشارت النساء المشاركات في عينتنا في رواندا وملاوي إلى انخفاض مستويات إتقان القراءة والكتابة باعتبارها تحدّيًا كبيرًا أمام الوصول إلى المدفوعات الرقمية واستخدامها. وأثر انخفاض الثقة بالنفس وانخفاض مستويات التعرض الرقمي على المشاركات في العينة في الكاميرون وملاوي والسنغال. وتواجه النساء اللواتي ترغبن فتح حسابات تحديات إذا لم تملكن وثائق الهوية اللازمة لهذا الغرض. وفي نيجيريا، أكدت 17% من الإناث مقابل 11% من الذكور أن نقص الوثائق عائق أمام فتح حساب تعاملات مالية عبر الهاتف المحمول (GSMA 2023a). وأخيرًا، تؤدي الأعراف الاجتماعية دورًا حاسمًا: حيث أنه في ستة بلدان في أفريقيا، يُحظر على النساء قانونًا فتح حساب بنكي دون موافقة أزواجهن<sup>58</sup> (World Bank 2023a).

في حال انقطاع الخدمة الذي يخلق الحاجة إلى الانتصاف، تضع أنظمة الدفع الفوري (IPS) معاييرًا صارمةً لتحقيق المرونة السببرانية واستمرارية الأعمال لضمان التعافي السريع للخدمات بعد حوادث الانقطاع. وينبغي أن تتضمن سياسات إدارة المخاطر التشغيلية التي تضعها أنظمة الدفع الفوري أيضًا بنود شفافية تُلزم المشاركين بتشارك البيانات الخاصة بالحوادث التشغيلية مع مجموعة المشاركين. وضمن تصميم النظام، قد يُطلب من مزودي خدمات الدفع (PSP) المشاركين إجراء فحوصات أمنية لضمان جداول زمنية لحل النزاعات ومعايير قابلة للمقارنة لجميع المدفوعات في نظام الدفع الفوري. وتُعدُّ سقوف المعاملات المركزية وغيرها من العلامات المستندة إلى قواعد بمثابة تدابير محتملة للحد من تعرض المستخدمين النهائيين للاحتيايل (BIS 2016). قد تتطلب أنظمة الدفع الفوري أيضًا ترقيات للبنية التحتية لتقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) للسماح للمستخدمين النهائيين، وخاصة النساء اللواتي تستخدمن تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة بصورة متكررة، بالتعامل بأمان في إعدادات السرعة العالية (على سبيل المثال، السوق).



### إعادة النظر في اللوائح التنظيمية ذات التأثيرات المختلفة على الجنسين

قد تسفر إزالة التحديات الخاصة بكل بلد المرتبطة بالوصول إلى وثائق الهوية والحسابات المتدرجة عن تمكين أنظمة الدفع الفوري الشاملة، وخاصة للنساء. وتُقيّم البنوك المركزية القواعد التنظيمية لفهم تأثيراتها التفاضلية بين الجنسين وإعادة تعريف تلك القواعد التي تُحد من استقلال المرأة المالي. بالإضافة إلى ذلك، يجب على الاستراتيجيات المحلية والإقليمية التي تأخذ في الحسبان منظور المساواة بين الجنسين عند تصميم أنظمة الدفع، والتي تدعم حوافز المنظومة لزيادة وصول النساء واستخدامهن للمدفوعات الرقمية، العمل كأدوات قوية لمعالجة القيود. من مجموع 20 دولة في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى تمتلك استراتيجيات وطنية للشمول المالي، 19 منها تركز على الشمول المالي للمرأة (World Bank 2023c). ويفتقر العديد منها إلى التفاصيل، بما في ذلك البيانات التي ينبغي تصنيفها حسب الجنس، وطريقة رصد وتقييم الجهات التنظيمية لشمولية الجنسين.

وقد تأثر المنظمات متعددة الأطراف أيضًا على السياسات الموجودة في عدة بلدان. في عام 2020، أطلقت مجموعة السبع شركتها من أجل الشمول المالي الرقمي للمرأة في أفريقيا، التي ضمت خمس مؤسسات للتركيز على بناء أنظمة مالية رقمية مستدامة ومسؤولة وشاملة للجنسين (G7)<sup>59</sup> (2022). ويدمج تعميم مراعاة المنظور الجنساني في جميع مجموعات عمل تحالف الشمول المالي الوعي الجنساني في السياسات (AFI 2020). وحتى الآن، اعترف تحالف الشمول المالي بما مجموعه 32 مؤسسة عضو وذلك لتقدمهم في تعزيز التمويل الشامل للجنسين، بما في ذلك عبر تغييرات في السياسات. وتشمل هذه المؤسسات، 17 بنكًا مركزيًا أفريقيًا<sup>60</sup>. وقد يطبق مصممو ومشرفو ومنظمو أنظمة الدفع الفوري (IPS) الدروس المستفادة من هذه المؤسسات في ولاياتهم القضائية المعنية.

### الاستفادة من البيانات المصنفة حسب الجنس للاسترشاد بها في المنتجات والخدمات



تُعدُّ البيانات المصنفة حسب الجنس بالغة الأهمية لدعم الشمول المالي للمرأة وتمكينها. وتسلط البيانات المصنفة حسب الجنس الضوء على الحقائق المختلفة التي تعيشها المرأة، مما يسمح لمزودي الخدمات بتلبية احتياجات المرأة بشكل أفضل. على سبيل المثال، لقد كان للقوائم المعقدة لتقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة، والمعاملات غير الناجحة، والتطبيقات التي واجهت أعطالًا، تأثير غير متناسب على المدفوعات الرقمية التي ترسلها النساء. وقد يؤدي جمع البيانات المستهدفة والمصنفة حسب الجنس داخل أنظمة الدفع الفوري وخارجها إلى توجيه الاستثمارات نحو تصميم المنتجات التي تتمحور حول الجنس وتحديثات جودة الخدمة.

وتشترب بعض البلدان بالفعل تقديم تقارير مصنفة حسب الجنس ففي مصر، يُلزم تعميم صدر في عام 2018 البنوك بالإبلاغ عن البيانات مصنفة حسب الجنس فيما يخص المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي تملكها أو تديرها النساء. وتُعزى هذه البيانات في مركز بيانات الشمول المالي الذي أنشأه البنك المركزي، والذي يجمع البيانات من المؤسسات المالية باستخدام بطاقة الهوية الوطنية (World Bank 2023c). وتُعاد المرثيات المستخلصة من هذه البيانات إلى السوق.

يمكن لأنظمة الدفع الفوري، وخاصة تلك التي تعمل وفقًا لمعيار الأيزو رقم 20022 أو أنظمة المراسلة المملوكة ملكية خاصة وذات حقول بيانات محسنة، توجيه المشاركين لتسجيل البيانات المصنفة حسب الجنس في الوقت الفعلي أثناء تطبيق خصوصية البيانات ومبادئ حماية البيانات. وبدلًا من ذلك، يمكن لنظام الدفع الفوري (IPS) بالتعاون مع البنك المركزي أن يفرض في قواعد نظامه قيام المشاركين بالإبلاغ عن البيانات المصنفة حسب الجنس على أساس شهري أو ربع سنوي. وقد تكون هذه الآلية الأخيرة أكثر جدوى في الأماكن أو الأنظمة التي تواجه عوائق تقنية في جمع البيانات والإبلاغ.

<sup>59</sup> يعمل مرفق الشمول المالي الرقمي لأفريقيا التابع لبنك التنمية الأفريقي على تحفيز تطوير البنية التحتية والسياسات واللوائح التنظيمية وابتكار المنتجات بما يراعي النوع الجنساني. تعمل مبادرة تحديد الهوية من أجل التنمية التابعة للبنك الدولي على مساعدة البلدان على بناء منظومات شاملة وموثوقة لبطاقات الهوية والتسجيل المدني تؤدي إلى زيادة إمكانية الوصول إلى الخدمات والفرص الاقتصادية ورفع جودتها، وتعزيز إعمال الحقوق، وتمكين الأشخاص بمزيد من التحكم في بياناتهم شخصية. ويعمل برنامج تسريع السياسات في أفريقيا التابع لصندوق الأمم المتحدة لتنمية رأس المال على تسريع السياسات الشاملة للخدمات المالية الرقمية. ويعمل مختبر عبد اللطيف جميل لمكافحة الفقر بتمويل وإنتاج الأدلة ذات الصلة بالسياسات حول تأثيرات أنظمة تحديد الهوية الرقمية والدفع الإلكتروني. قامت مبادرة المسارات الرقمية التي أطلقتها كلية بلقانتيك للدراسات الحكومية التابعة لجامعة أكسفورد بتقييم المنظومات في البلدان من أجل التنمية الرقمية (مجموعة السبع 2022)

<sup>60</sup> البنك المركزي في أنغولا وبيرووندي ومصر وإسواتيني وغانا وليسوتو وإيبيريا وملاوي والمغرب وموزمبيق ونيجيريا ورواندا وسان تومي وبرنسيبي وتنزانيا وأوغندا وزامبيا وزيمبابوي.

<sup>58</sup> الكاميرون وتشاد وغينيا بيساو وغينيا الاستوائية وإسواتيني والنيجر.

## 4.4 يجب على أنظمة الدفع الفوري توسيع حالات استخدام المدفوعات التجارية والحكومية

تُناقشُ العوائق والفرص التالية، ذات الصلة بحالات استخدام المدفوعات التجارية والحكومية، بالتفصيل أدناه.

### الفرص:

#### بالنسبة لأنظمة الدفع الفوري:

- ← تشجيع المدفوعات المعقولة والموثوقة من فرد إلى شركة (P2B) للتجار والمستخدمين النهائيين عبر قواعد الأنظمة المرتبطة بالأسعار والشفافية، ودمج مدفوعات سلسلة القيمة من شركة إلى شركة (B2B) مع حوافز المستخدم النهائي.
- ← فتح التوزيع من حكومة إلى فرد (G2P).

#### بالنسبة للجهات الفاعلة من القطاع الخاص:

- ← تسهيل توزيع المدفوعات من حكومة إلى فرد (G2P)، خاصة في المناطق الريفية.
- ← تلبية مختلف تقنيات قبول المعاملات من فرد إلى شركة (P2B)، والتي تدعمها كل من الهواتف الذكية والهواتف المميزة.
- ← تطوير واعتماد استراتيجيات أسعار مناسبة للتجار والمستخدمين النهائيين لتحفيز اعتماد المدفوعات من فرد إلى شركة (P2B).
- ← تعديل استراتيجيات المعاملات من فرد إلى شركة (P2B) بما يتماشى مع الرؤية طويلة المدى لإمكانية التشغيل البيئي الكاملة واختيار المستهلك.
- ← إطلاق حملات توعية موجهة بشأن المدفوعات من حكومة إلى فرد (G2P) ومن فرد إلى شركة (P2B) لتحفيز الاعتماد.
- ← تطوير المعاملات من شركة إلى شركة (B2B) وحالات الاستخدام الأخرى لتحفيز رقمنة سلسلة القيمة الكاملة.

#### بالنسبة للجهات الفاعلة من القطاع العام:

- ← متابعة تكامل المعاملات من حكومة إلى فرد (G2P) مع أنظمة الدفع الفوري (IPS) بدلاً من المزدودين الفرديين.
- ← رقمنة المدفوعات من الشركات وإليها وداخل القطاع العام من أجل رقمنة سلسلة القيمة الكاملة.
- ← إطلاق حملات توعية حول المدفوعات من حكومة إلى فرد (G2P) ورقمنة المدفوعات التجارية مع القطاع الخاص.
- ← تطوير استراتيجيات للأسعار مع القطاع الخاص وأنظمة الدفع الفوري (IPS) لتحفيز قبول المدفوعات الرقمية من حكومة إلى فرد (G2P) ومن فرد إلى شركة (P2B).

### العوائق:

#### بالنسبة لأنظمة الدفع الفوري:

- ← يحدُّ التداول المحدود للقيمة الرقمية من قدرة أنظمة الدفع الفوري على التوسع وخفض التكاليف.
- ← تأخر اعتماد المستخدم للمدفوعات التجارية واستمر التجار في العمل بشكل غير رسمي.
- ← تُرسى العقود من حكومة إلى فرد (G2P) بشكل انتقائي أو لم يجري رقمنتها.

#### بالنسبة للمستخدمين النهائيين:

- ← تعتبر الحجة التي تدعم الملاءمة أقل إقناعاً لعدم وجود دمج كامل لحالات الاستخدام.

### البحث عن أوجه التآزر بين عوائق الشمول المالي والفجوات الأخرى التي تخص الوصول



لقد أثبتت أن الاقتران بين الوصول إلى الحساب الرقمي ومبادرات الهوية الرقمية يُعدُّ استراتيجية ناجحة لتحسين قبول المدفوعات الرقمية. ففي باكستان، تضاعف تقريباً عدد النساء اللواتي سجلن للحصول على بطاقات الهوية، بعد أن ربطت الحكومة نظام الهوية الخاص بها بنظام مدفوعات اجتماعي (Hendricks 2019). يعمل البنك المركزي للاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (BCEAO) على وضع قاعدة بيانات تحتوي على وكيل فريد لتحديد هوية الحسابات المالية بالنسبة للمستخدمين النهائيين، والذين يتوجب عليهم التسجيل والتحقق من معلومات مستفيديهم عبر واجهة مزود خدمات الدفع الخاصة بهم لإنجاز المعاملات. يتحقق مزود خدمات الدفع من عنوان الدفع في المؤسسة المُستلمة عبر الخدمة المركزية، ومن ثم يقوم نظام الدفع الفوري بتنفيذ الدفع باستخدام معيار أيزو 20022 بعد نجاح التحقق.

### اعتماد شبكات الوكلاء التي تراعي الفوارق بين الجنسين



كما نوقش في الفصل 3، تؤدّي شبكات وكلاء مزودي خدمات الدفع (PSP) دوراً رئيسياً في بناء الوعي حول المدفوعات الرقمية ومساعدة المستخدمين النهائيين في بناء المعرفة والثقة بالنفس التي يحتاجونها لسبر الأنظمة الجديدة. يمكن لمزودي خدمات الدفع زيادة وصول المستخدم النهائي إلى الوكلاء عبر السماح لدرجة أكثر انتشاراً من الوكلاء بأداء الخدمات الأساسية دون الخضوع لمتطلبات العناية الواجبة الشاملة. وتشعر النساء بأمان أكبر مع الوكلاء النساء؛ لذا، يجب على الأطراف المعنية في أنظمة الدفع الفوري تشجيع النساء على المشاركة في دور الوكيل داخل المجتمعات، بما في ذلك المجتمعات الريفية. ويتوجب هذا زيادة استخدام النساء للدفع الفوري، وبالتالي زيادة التوسع لأنظمة الدفع الفوري. (مقابلة الأطراف المعنية 2023).



### بالنسبة لشركاء التنمية:

- ← البحث عن علاقة التكامل بين أنظمة الدفع الفوري والمعاملات من حكومة إلى فرد (G2P-IPS) في أفريقيا، والتحديات التي تواجهها، وأفضل الممارسات، بهدف الوصول إلى أفضل فرص تناسب الشمولية في المنظومة.
- ← إجراء المساعدة الفنية حول التطبيق المناسب للمدفوعات الرقمية من حكومة إلى فرد (G2P).

### 4.4.1 ما العوائق التي تواجه حالات الاستخدام للمدفوعات التجارية والحكومية؟

يعمل نظام الدفع الفوري الشامل على إزالة الاحتكاك وزيادة الملاءمة للمستخدمين النهائيين عبر تمكين القيمة الرقمية من التداول داخل الاقتصاد دون تحويلها إلى نقد. ولا يقصر اقتصاد أنظمة الدفع الفوري على المدفوعات من فرد إلى فرد (P2P)، بل يشمل جميع أنواع المدفوعات، بما فيها من فرد إلى شركة (P2B)، ومن شركة إلى شركة (B2B)، ومن حكومة إلى فرد (G2P). ومع ذلك، وكما أشار الفصل تعطي معظم أنظمة الدفع الفوري (IPS) الأولوية لحالة الاستخدام من فرد إلى فرد (P2P) كنقطة بداية. ومع ذلك، لا تكفي المدفوعات من فرد إلى فرد (P2P) وحدها لتوسيع نطاق أنظمة الدفع الفوري بشكل مستدام. علاوة على ذلك، يخلق التركيز على المدفوعات من فرد إلى فرد (P2P) دون إضافة أنواع دفع أخرى في الوقت المناسب عوائقاً أمام المنظومة، لأنه يتعين على المستخدمين النهائيين سحب أموالهم إن كانوا يريدون إنفاقها لدى التجار أو استخدامها لدفع الفواتير. ويحدث هذا حتى في البلدان التي تتوسع فيها إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية. فعلى سبيل المثال، في ملاوي، التي نجحت في توسيع نطاق انتشار المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول، تشكلت حصة كبيرة من المعاملات المنجزة في عام 2022 عن مبالغ نقدية مودعة/ مسحوبة، وتعبئة رصيد المكالمات، وحوالات من فرد إلى فرد (P2P) (البنك الاحتياطي في ملاوي 2022). وهذا الأمر يحد من قدرة أنظمة الدفع الفوري (IPS) على التوسع وبالتالي خفض التكاليف. كما أنه يمنع تطور تأثيرات الشبكة ودمج غير مزودي خدمات عدم الدفع في منظومة أنظمة الدفع الفوري (كالحكومات). باختصار، يفرض الحجم والملاءمة على أنظمة الدفع الفوري تقديم مجموعة واسعة من حالات الاستخدام، وخاصة المدفوعات التجارية والحكومية. ومع ذلك، فهي تواجه تحديات لتحقيق هذه الغاية.



### المنافسة والتكاليف تعيق الاستخدام المبكر للمدفوعات من فرد إلى شركة واتساع نطاقها

وعلى الرغم من هيمنة المدفوعات من فرد إلى فرد (P2P) كحصة من المعاملات، فإن المدفوعات التجارية آخذة في الارتفاع. ووفقاً للبحث الذي أجري لغايات هذا التقرير، يدعم 20 نظام دفع فوري المدفوعات التجارية من فرد إلى شركة (P2B). ومع ذلك، فبتفاوت قبول واستخدام المدفوعات من فرد إلى شركة (P2B) عن تلك المدفوعات التي تتم من فرد إلى فرد (P2P)، على الرغم من أن المدفوعات التجارية تمثل سوقاً أكبر بكثير يمكن التعامل معها. وكما هو واضح في أبحاث المستهلكين في رواندا (الدولة الأكثر رقمنة بين البلدان الخمسة التي يجري التركيز عليها)، فإن 56% من معاملات رصيد المكالمات، مقابل 34% فقط من المعاملات تخص السلع المنزلية و33% من مدفوعات النقل رقمية<sup>61</sup>.

يُعدُّ انعدام الثقة أحد أسباب تأخر اعتماد المدفوعات من فرد إلى شركة (P2B) مقارنة بالمدفوعات من فرد إلى فرد (P2P). يشعر المستخدمون النهائيون والتجار بالقلق إزاء فشل معاملات الدفع بسبب مشكلات جودة الشبكة. وتتجم هذه المشاكل عن انقطاع الكهرباء أو ضعف اتصالات الشبكة. كما تسهل المنصات الرقمية عمل المحتالين. ويثير كل من هذه المشكلات مخاوفاً مرتبطة بالثقة قد تحفز المستخدمين النهائيين والتجار على اختيار استخدام النقد.

تثير بعض القنوات المخاوف أكثر من غيرها. لم يُصمَّم عنصراً الأمن وإمكانية التوسع اللذان يدعمان قنوات تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) والرسائل النصية القصيرة (SMS) بصورة تلائم الخدمات المالية. ويُحتمل أن تؤدي الزيادة الكبيرة في المعاملات على هذه القنوات التي تدعم شبكة الجيل الثاني إلى زيادة التحميل عليها والتسبب في فشل المعاملات.

قد يكون لدى التجار حافزاً أكبر للتغلب على مشكلات الثقة إذا كانت أنظمة الدفع الفوري (IPS) تمثل الحل الوحيد للمدفوعات الرقمية من فرد إلى شركة (P2B) - ولكن في كثير من الحالات، لا يحدث هذا. وكما تم توضيحه سابقاً في هذا الفصل، تستثمر جمعيات البطاقات العالمية ذات رأس المال الجيد كـماستركارد وVisa، بصورة متزايدة في الحلول الأمامية كالبطاقات الافتراضية في أفريقيا<sup>62</sup>. وإذا اعتمد المستخدمون النهائيون الأفراد طرق الدفع هذه، فسينجذب التجار نحو القيام بنفس الشيء. وقد يتمتع مزودو حلول الحلقة المغلقة الدوليون، بالإضافة إلى مزودي خدمات الدفع المحليين أو الإقليميين المهيمنين، بمزايا العلامة التجارية التي تساعدهم على اختراق السوق وتقديم أسعار منخفضة.

ينبغي لأنظمة الدفع الفوري تقديم قيمة مقترحة جذابة لا تمتلكها غيرها من الجهات الفاعلة في السوق من أجل استكمال عروضهم. فعلى سبيل المثال، قد تُعدُّ أنظمة الدفع الفوري (IPS) بإمكانية التشغيل البيئي وتجنب التجار التكلفة والجهد المبذولين للانضمام إلى أنظمة متعددة والاستثمار في الأجهزة المكررة أو الحلول التشغيلية المعقدة. وقد يؤدي الفشل في الوصول إلى عرض قيمة مقنع من أنظمة الدفع الفوري إلى استمرار تجزئة السوق، وبالتالي، عدم الشمولية في المدفوعات الرقمية من فرد إلى شركة (P2B).

### وتتضمن بعض المشكلات الإضافية التي تكبح قبول المزيد من المدفوعات التجارية ما يلي:

- قد تتراوح رسوم المعاملات للمدفوعات من فرد إلى شركة (P2B) من 0.5% إلى 10% لكل معاملة. وحتى في المناطق الجغرافية التي لديها حد أقصى للمعاملة لمنع الرسوم المبالغ فيها، يمكن للنفقات أن تقضي على هامش الربح للمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. ففي نيجيريا، على سبيل المثال، يبلغ الحد الأقصى 2.15 دولارًا (1,000 نايرة نيجيرية). بالمقارنة مع التكلفة المنخفضة/ عدم وجود تكلفة نقدية، تُعتبر هذه الرسوم مرتفعة.

- بالإضافة إلى الرسوم، قد توجد ضرائب صغيرة على كل معاملة مالية عبر الهاتف المحمول أو المعاملات الرقمية، وهو ما قد يؤدي إلى تآكل أرباح الشركة بسرعة. كما تؤدي تكاليف الاشتراك وبدء التشغيل لأجهزة نقاط البيع إلى زيادة عبء تكلفة المدفوعات الرقمية من فرد إلى شركة (P2B) بالنسبة للتجار. وتُدرج التكاليف الأقل وضوحاً، كرسوم الإيداع النقدي أو السحب النقدي لعدم قبول الدفع الرقمي الأولي، ضمن أمور أخرى، تزيد من تكلفة المدفوعات الرقمية.

- وتسير المدفوعات التجارية جنباً إلى جنب مع المدفوعات من شركة إلى شركة (B2B). قد يسفر نمو الطلب على أنواع الدفع هذه عن خلق زخم لرقمنة المدفوعات على نطاق أوسع، وهو ما قد يخفف تكاليف تطوير حلول الدفع الرقمية من شركة إلى شركة (B2B).

### لا تزال المدفوعات الحكومية غير مستغلة بالنسبة لأنظمة الدفع الفوري



قد تُشكّل المدفوعات من حكومة إلى فرد (G2P)، والتي غالباً ما تكون متكررة وتصل إلى شرائح السكان المهمشين، محرّكاً مهماً لتوسيع نطاق أنظمة الدفع الفوري. وقد تُجسّد بالنسبة لبعض المستفيدين المصدر الرقمي الوحيد للأموال. ووفقاً للمؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2021، فتح ما لا يقل عن 37% من البالغين الذين يتعاملون مع البنوك في الاقتصادات النامية حسابهم الأول لتلقي مدفوعات الأجور سواءً من القطاع الحكومي أو القطاع الخاص (World Bank 2021c). وتسلط هذه النتيجة الضوء على أهمية المدفوعات الرقمية في توسيع نطاق الشمول المالي.

ومع ذلك، توجد ستة أنظمة دفع فوري (IPS) فقط تدمج حالياً المدفوعات من حكومة إلى فرد (G2P) (نظام الدفع الفوري في غانا GIP ونظام إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول MMI في غانا، والمعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر، وMarocPay، ونظام الدفع الفوري في نيجيريا NIP في نيجيريا، والمعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا). وبالرغم من دعم مبادرة من حكومة إلى فرد (G2Px) في لبنك الدولي تحديث برامج المعاملات من حكومة إلى فرد (G2P) في أفريقيا، غير أن معظم تلك البرامج لم يُحوّل إلى نظام رقمي بعد، وتعتمد بدلاً من ذلك على التوزيع القائم على النقد. وعند رقمته، غالباً ما تُصرف حصرياً عبر مزود أو مزودين من مجموع مزودي الخدمات، مما يحد من شبكة التوزيع ويتطلب من المستفيدين سحب الأموال. وينبغي أن تشكل رقمنة المدفوعات الحكومية أولوية لدى أنظمة الدفع الفوري (IPS) جزءاً من تقديم مجموعة شاملة من حالات استخدام المدفوعات لدعم الاقتصاد على نطاق أوسع.

<sup>62</sup> أطلقت TNM Mpamba، وهي مزود خدمات مالية عبر الهاتف المحمول في ملاوي، بطاقة خصم رقمية من ماستركارد تسمى Khadi Mbambande في عام 2021 لزيادة الشمول المالي بين السكان غير المخدومين في البلد. وتربط الحل بمحفظة TNM Mpamba للمعاملات المالية عبر الهاتف المحمول الخاصة بالعمل، ويمكن للعملاء استخدامها لإجراء مدفوعات رقمية داخل المتجر وسحب الأموال وإجراء عمليات شراء عبر الإنترنت دون الحاجة إلى حساب بنكي (Mastercard 2021b; Chingaipe 2021). تظهر الأدلة الأولية إقبالاً كبيراً على نظام Khadi Mbambande، والذي يُتوقع له الآن أن يجلب أكثر من 9 ملايين شخص جديد إلى نظام الدفع. أي ما يقرب من نصف سكان ملاوي (Chingaipe 2021).

<sup>61</sup> على الرغم من التوجه نحو مدفوعات النقل الرقمية فقط في رواندا، إلا أنه لا يزال معظم الناس يدفعون لسائقي الدراجات النارية والحافلات نقدًا (مقابلة مع الأطراف المعنية 2023).

الاستخدام، وهذا ما حدث عندما حوّلت وكالة الضمان الاجتماعي في جنوب أفريقيا، المسؤولة عن المنح الاجتماعية، المدفوعات من نموذج المزود الوحيد إلى نموذج مفتوح ودعت جميع مزودي خدمات الدفع (PSP) في السوق إلى التسجيل لتوزيع الأموال. واستغل بنك TymeBank في جنوب أفريقيا، وهو بنك رقمي فقط، فرصة الاستثمار في تأهيل المستخدمين النهائيين في مكاتب المنح الاجتماعية، وفي بعض الحالات تسهيل تغيير أولئك المستخدمين مزودهم الحاليين<sup>64</sup>. فسجّل TymeBank أكثر من 1.2 مليون مستفيد من المنح في ستة أشهر (Roest and Maponya 2023). وأدى وجود مجموعة أكبر من مزودي خدمات الدفع للاختيار منها إلى ارتفاع معدل رقمنة المدفوعات من حكومة إلى فرد (G2P) في جنوب أفريقيا، وتمكن المستفيدون من تنفيذ مجموعة واسعة من المعاملات الرقمية دون الحاجة إلى سحب المال.

تُعدُّ أنظمة الدفع الفوري المنصة المثالية لمزودي خدمات الدفع الاجتماعي للحصول على تكامل واحد مع الاستمرار في تمكين المستخدمين النهائيين من اختيار المزود. تُعدُّ هذه الخطوة التالية في تطور البرامج من حكومة إلى فرد (CGAP 2018) (G2P). ينبغي أن تكون أنظمة الدفع الفوري قادرة على معالجة الحوالات الجماعية وأن تمتلك آلية تكنولوجية تسمح للوزارات الحكومية بالتكامل بشكل مباشر أو غير مباشر. ويخطط نظام Natswitch في ملاوي للوصول إلى درجة التكامل هذه للعام المقبل لتسهيل المدفوعات الرقمية من حكومة إلى فرد (G2P) وزيادة الحجم عبر بوابة الدفع الإلكتروني (مقابلة الأطراف المعنية 2023).

### التكامل مع سجلات الهوية الرقمية



أدت جائحة كوفيد-19 إلى تسريع وتيرة انتقال الحكومة إلى الصرف الرقمي للمنح الاجتماعية. ويمكن لأنظمة الدفع الفوري (IPS) ومزودي خدمات الدفع (PSP) الاستفادة من هذا الزخم، وتُظهر الأبحاث أن المدفوعات من حكومة إلى فرد (G2P) تُوجَّع بكفاءة أكبر في البلدان التي لديها أنظمة هوية مركزية ورقمية قائمة. وعلى الصعيد العالمي، وصلت البلدان التي تمكنت من استخدام قواعد البيانات الرقمية وتبادل البيانات الموثوقة لتحديد المستفيدين من المنح إلى 51% من سكانها، في المتوسط، في حين أن تلك التي لم تستخدم تلك القواعد وصلت إلى 16% فقط، في المتوسط (World Bank 2022d). ومن المحتمل لأنظمة الدفع الفوري التي تُتيح إنجاز المدفوعات من حكومة إلى فرد (G2P) والارتباط بسجلات المستفيدين المركزية (مع والمشمول<sup>63</sup>).

### توسيع قاعدة مزودي الخدمات لتوزيع المعاملات من حكومة إلى فرد بشكل أكثر كفاءة



من شأن أنظمة الدفع الفوري (IPS) تشجيع الاختيار في توزيع المدفوعات من حكومة إلى فرد (G2P). فقد يسفر تضمين قاعدة أكبر من مزودي الخدمات عن ارتفاع معدلات الرقمنة وتوسيع حالات

## 4.4.2 الشفافية والتكامل يساهمان في زيادة المدفوعات التجارية والحكومية

ومع ذلك، لا يمكن أن يتوقف التواصل والحوافز عند التجار. وأشار البنك الاحتياطي في ملاوي إلى الحاجة إلى بذل جهود أكبر لتحفيز الأفراد على استخدام الأموال عبر الهاتف المحمول لدفع ثمن السلع والخدمات (Reserve Bank of Malawi 2022).

قد يؤدي تمكين المدفوعات من فرد إلى شركة (P2B) إلى تحفيز أنظمة الدفع الفوري نحو الاستدامة، ولكنَّ يتطلب تعزيز منظومة الدفع الرقمي أيضًا رقمنة المدفوعات من شركة إلى شركة (B2B)، في البداية بالنسبة للمعاملات منخفضة القيمة، بحيث يمكن لتلك القيمة التدفق رقميًا عبر المنظومة بأكملها. ويمكن لأنظمة الدفع الفوري (IPS) الاستفادة من الشبكة الحالية لوكلاء إيداع وسحب الأموال من خلال الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول لتشجيع المستخدمين النهائيين من التجار والأفراد على تنفيذ المعاملات رقميًا حيثما أمكن ذلك، حيث يؤدي هؤلاء الوكلاء دورًا في نقل المستخدمين من طريقة دفع إلى أخرى. لاسيما داخل أنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات التي تتمتع بإمكانية التشغيل البيئي، حيث يقلل الانتقال إلى المدفوعات الرقمية من فرد إلى شركة (P2B) ومن شركة إلى شركة (B2B) من المخاطر والتكاليف التشغيلية لسحب الأموال الرقمية لكل من الوكلاء والتجار.

على الرغم من التحديات التي تواجهها أنظمة الدفع الفوري بالنسبة للمدفوعات التجارية والحكومية، إلا أن هناك بعض الأدوات تُستخدم لتحسين مكائنها وزيادة نطاق التوسع. وهي تشمل الأسعار الجذابة والشفافية والتكامل مع سجلات الهوية الرقمية لتسهيل عمليات الدفع الآمنة والمنافسة بين مزودي الخدمات في توزيع المدفوعات من حكومة إلى فرد (G2P). على سبيل المثال:

### زيادة قبول المدفوعات التجارية من خلال الشفافية والأسعار



قد تدعم أنظمة الدفع الفوري قبول المعاملات من فرد إلى شركة (P2B) عبر توثيق الحدود القصوى للأسعار ومتطلبات الشفافية في قواعد الأنظمة. تُعدُّ تكاليف المعاملات المنخفضة، خاصة إذا ما قورنت بالأنظمة مغلقة الحلقة، ذات أهمية خاصة لأنظمة الدفع الفوري (IPS) لجذب شبكة تجار أوسع والمزيد من مزودي الخدمات. في الواقع، تُظهر البيانات الواردة من كينيا ورواندا زيادة في الاعتماد التجاري للمدفوعات الرقمية خلال جائحة كوفيد-19، وذلك عندما طُبِّقت تخفيضات مؤقتة على الرسوم.

<sup>63</sup> توجد حاجة إلى مزيد من البحث حول العلاقة بين تكامل المدفوعات من حكومة إلى فرد وأنظمة الدفع الفوري (G2P-IPS) في أفريقيا، والتحديات التي تواجهها، وأفضل الممارسات، بهدف الوصول إلى أفضل فرص تناسب الشمولية  
<sup>64</sup> لم يستخدم بنك TymeBank نظام دفع فوري لتسهيل معالجة المدفوعات.



## 4.5 تستطيع معايير التكنولوجيا تسهيل اعتماد أنظمة الدفع الفوري وفعاليتها

فيما يلي مناقشة تفصيلية للعوائق والفرص التالية فيما يخص معايير التكنولوجيا.

### العوائق:

#### بالنسبة لأنظمة الدفع الفوري:

- ← أصبح معيار الأيزو رقم 8385 قديمًا ولكن تكلفة معيار الأيزو رقم 20022 لا تزال عالية.
- ← لم تصبح رموز الاستجابة السريعة (QR) موحدة بعد.
- ← القيود المفروضة على تبادل البيانات تحد من الابتكار.

#### بالنسبة للمستخدمين النهائيين:

- ← تجربة المدفوعات المنفصلة غير ملائمة.

### الفرص:

#### بالنسبة لأنظمة الدفع الفوري:

- ← اعتماد مستويات دمج واجهة برمجة التطبيقات (API) لتمكين التكامل مع معيار الأيزو رقم 20022.
- ← تقديم رموز استجابة سريعة موحدة.
- ← تقديم استراتيجيات الدولة الأنسب للرقمنة والخدمات البنكية المفتوحة.

#### بالنسبة للجهات الفاعلة من القطاع الخاص:

- ← تطوير واجهة برمجة التطبيقات علي نحو استباقي لتعزيز التعاون مع الجهات الفاعلة في سلسلة القيمة.
- ← تقديم مدخلات إلى الاستراتيجيات المحلية أو الإقليمية بشأن الخدمات البنكية المفتوحة والتمويل المفتوح.
- ← تطوير وتنفيذ استراتيجيات استشرافية بشأن تبادل البيانات بين المؤسسات.

#### بالنسبة للجهات الفاعلة من القطاع العام:

- ← تطوير آلية محلية أو إقليمية مناسبة للخدمات البنكية المفتوحة والتمويل المفتوح.
- ← تطوير معيار إلزامي محلي أو إقليمي لرموز الاستجابة السريعة.
- ← مراجعة اللوائح التنظيمية والتوجيهات حول مشاركة البيانات عند الحاجة لتحفيز الابتكار.
- ← مشاركة البيانات بأمان مع القطاع الخاص وعبر إدارات القطاع العام.

#### بالنسبة لشركاء التنمية:

- ← دعم انتقال القطاع الخاص إلى معيار الأيزو رقم 20022 عند الاقتضاء.
- ← تقديم المساعدة الفنية لاعتماد معايير كافية لرموز الاستجابة السريعة.
- ← تفعيل الأمثلة العالمية لتبادل البيانات لتعزيز نتائج التنمية.

### 4.5.1 العوائق التي تحول دون تطوير المعايير واعتمادها في مجال المدفوعات الرقمية

تُشجّع المعايير المشاركين المباشرين وغير المباشرين على الاشتراك في أنظمة الدفع الفوري، وهم على ثقة بأن الأنظمة أو عمليات التكامل التي يروجون لها ستفعل إمكانية التشغيل البيئي والتوافق بين أنظمة وأجهزة الدفع المختلفة وستكون لها أهمية طويلة المدى في السوق ككل. ومع ذلك، فقد تكون العملية التي يصبح من خلالها المعيار مقبولاً ومستخدماً على نطاق واسع، عملية غير مباشرة ومعقدة. وحتى عندما تُعتمد المعايير على نطاق واسع من قبل جزء واحد من السوق، فقد يتجنبها جزء آخر علاوة على ذلك، تتباين الحوافز لاعتماد معيار السوق، فقد يرغب اللاعبون المهيمنون في السوق بدلاً من ذلك في الترويج لمقاربتهم على اعتبار أنها المعيار الفعلي للسوق. وتضع هذه الديناميكيات عوائقاً أمام اعتماد المعايير. على سبيل المثال:

#### يؤدي عدم التنسيق في اعتماد معياري الأيزو رقم 20022 والأيزو رقم 8583 إلى حدوث تعقيدات وزيادة النفقات

الأخذ في الحسبان التجزئة المستمرة في سوق المدفوعات بين معياري الأيزو رقم 20022 والأيزو رقم 8583، وهما المعياران الأكثر شيوعاً بين أنظمة الدفع الفوري. ويُعدُّ معيار الأيزو رقم 20022 معياراً قوياً بشكل خاص لأنه يوفر لغة وتركيباً مشتركاً للمعاملات المالية ولأنظمة الدفع الدولية. وانتقلت البنوك الكبيرة بالفعل إلى معيار الأيزو رقم 20022 لتكون متوافقة مع نظيراتها الدولية والأنظمة الدولية، كنظام سويفت. ويُعدُّ معيار أيزو رقم 20022 المعيار الأكثر دعمًا بين أنظمة الدفع الفوري التي تمتلك منظمة AfricaNenda معلومات عنه. ومع ذلك، لم يعتمد مزودو خدمات الدفع المشاركون من غير البنوك معيار الأيزو رقم 20022 على نطاق واسع، ربما بسبب التكاليف، خاصة بالنسبة لمزودي خدمات الدفع الأصغر حجمًا (World Bank 2021h).

وفي المقابل، صُمِّم معيار الأيزو رقم 8583 لعصر ما قبل الإنترنت وهو لا يدعم بسهولة استخدام تقنيات الاتصالات الحديثة. ومع ذلك، طُبِّقت العديد من البنوك المعيار لاستيعاب معالجة البطاقات. ويُعدُّ معيار الأيزو رقم 8583 أيضًا غير من نسبيًا: فهو يحتوي على صيغة رسالة ثابتة

ودعم محدود للتخصيص. وقد يؤدي هذا الأمر إلى صعوبة في إضافة حقول بيانات محسنة والتكيف مع أنواع المدفوعات الجديدة ومتطلبات الأعمال، كالمدفوعات الفورية أو الخدمات البنكية المفتوحة. ويُسفر وجود معايير متعددة ومحددة لها، وهيكل وتصميم لأنظمة الدفع الفوري عن تعقيد الامتثال، وبالتالي، عن رفع التكاليف.

#### افتقار السوق إلى رموز استجابة سريعة موحدة

تعمل رموز الاستجابة السريعة على تبسيط المعاملات عبر السماح للأشخاص بمسح الرمز الشريطي ضوئيًا للدفع، الأمر الذي يؤدي إلى تسريع المعاملات التي تُجرى مباشرة كالماتاجر. ويمكنها أيضًا تسريع تقديم الخدمة. وفي حين أصدرت العديد من البلدان مبادئ توجيهية حول توحيد رموز الاستجابة السريعة، لا تزال معظم أسواق أنظمة الدفع الفوري تنقصها المعايير. ودون وجود معيار محدد، قد لا يتمكن العملاء من مسح رمز الاستجابة السريعة باستخدام تطبيقهم المفضل، مما يؤدي إلى الارتباك وانعدام الثقة في المدفوعات الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، يؤدي عدم وجود رموز استجابة سريعة موحدة إلى الضغط على التجار إما لتسجيل وإدارة عدة رموز استجابة سريعة، أو لتقييد القبول بمزود واحد. وعلاوة على ذلك، يسفر غياب التوحيد عن تقليل الحوافز التي تدفع مزودي خدمات الدفع إلى تقديم رموز استجابة سريعة ديناميكية، والتي تملأ اسم المستلم وقيمة المعاملة مسبقًا، مما يوفر المزيد من الملاءمة.

#### يتحكم أكبر نظام دفع فوري في تركيز البيانات

تمنح البيانات نفوذًا في السوق، خاصة في مجال شرائح العملاء واستهدافهم. ويمكن للجهات الفاعلة في السوق، كالبنوك الكبيرة ومزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول المهيمنين، استخدام بيانات عملائهم الواسعة لتحقيق ميزة تنافسية. ويرفع هذا الأمر تكاليف الدخول بالنسبة للمبتكرين المبتدئين وشركات التكنولوجيا المالية مما يحد من المنافسة وخيارات المستهلك.

## 4.5.2 وجود مزيج من المعايير والحلول سيؤدي إلى تعزيز إمكانية التشغيل البيئي

قد تلجأ أنظمة الدفع الفوري (IPS) إلى استخدام بعض الآليات التالية لتقليل العوائق التي تواجه إمكانية التشغيل البيئي:

### مستويات معاملات واجهة برمجة التطبيقات



تشمل أو تعتمد العديد من الأنظمة على مستويات ترجمة لواجهة برمجة التطبيقات تُمكن المشاركين ذوي الأنظمة القديمة من التكامل مع أنظمة الدفع الفوري (IPS) التي تعمل على معيار الأيزو رقم 20022. على سبيل المثال، لدى نظام eKash (رواندا) مستوى تكامل لواجهة برمجة التطبيقات، بينما يخطط نظام Natswitch (ملاوي) ونظام WAEMU لامتلاك مستوى (بنك رواندا الوطني 2020، مقابلات الأطراف المعنية 2023). وتُحمّل مستويات واجهة برمجة التطبيقات بعض التكاليف على النظام، ولكنها في المقابل تتيح التنفيذ للمشاركين المستعدين، كجمعيات الادخار والقروض ومؤسسات التمويل متناهي الصغر. وتُقدّر هذه الأنواع من الأحكام بأعباء التكلفة التي تفرضها معايير معينة على المشاركين.

### رموز الاستجابة السريعة الموحدة



يُعدّ توحيد رموز الاستجابة السريعة، وهي تقنية بسيطة ومنخفضة التكلفة، مقبولاً على نطاق واسع كوسيلة واحدة لمزيد من الملاءمة وإطلاق العنان للانتشار في المدفوعات من فرد إلى شركة (P2B). وتستخدم التطبيقات المبكرة إلى حد كبير بروتوكولات رموز الاستجابة السريعة الثابتة<sup>65</sup>. ويستخدم معظم التطبيقات نموذج رموز الاستجابة السريعة المشتركة الذي يُستخدم مع معايير EMVCo<sup>66</sup>. وقد أصدرت عدة بلدان معايير محلية لرموز الاستجابة السريعة. وعلى سبيل المثال، كان نظام الدفع والتسوية بين البنوك في غانا أول من أطلق، ونفذ المعيار المحلي لرموز الاستجابة السريعة، وهو رمز الاستجابة السريعة العالمي، بالشراكة مع Hightech Payment Systems. ويمكن للتجار استلام المدفوعات عبر رمز الاستجابة السريعة الثابت أو

يُعدّ التمويل المفتوح مثيراً للاهتمام للوصول إلى بيانات اعرف عميلك (KYC)، لأنه يَسمح للمستخدمين النهائيين بإعطاء الموافقة لمؤسسة مالية للوصول إلى معلومات اعرف عميلك التي تحققت منها مؤسسة مالية أخرى. وهذا يجعل عملية الانضمام أسرع وأكثر ملاءمة وبأسعار معقولة للمستخدمين النهائيين والمؤسسات (Cenfri 2022). ويمكن للمعايير الخاصة بمشاركة البيانات أن تسمح بتطوير مُعرّفات وكيل أو أسماء مستعارة مُحكمة للمستخدمين النهائيين. ولن تتوافق هذه المعايير مع معايير مزود خدمات الدفع (PSP) وتُستخدم عبر نظام الدفع الفوري (IPS). ويمكن إنشاؤها باستخدام تحليل تدفقات المعاملات عند غياب الوثائق الرسمية. وهذا ما يؤدي إلى زيادة الشمول المالي، خاصة بالنسبة للمستخدمين النهائيين الذين لا يملكون وثائقاً رسمية. ومع ذلك، ينبغي أن يُبنى التمويل المفتوح على سياسات مُحكمة لحماية البيانات ولضمان حماية المستهلك. وهنا أيضاً، تكمن الفرصة لمواءمة حماية البيانات الوطنية والإقليمية في جميع أنحاء القارة.

في الفصل 5، نسلط الضوء على مسألة سياسات مدفوعات التجزئة عبر الحدود والمواءمة التنظيمية، والتي تُعتبر ممارسة بالغة الأهمية في تطوير نظام الدفع الفوري الشامل.

الديناميكي. وعمل البنك المركزي النيجيري أيضاً على تطوير المعيار المحلي لرموز الاستجابة السريعة، وهو رمز الاستجابة السريعة في نيجيريا. في عام 2022، أصدر بنك تنزانيا معيار رمز TANQR المحلي الخاص به، استناداً إلى مواصفات رموز الاستجابة السريعة EMVCo لأنظمة الدفع. وفي مايو 2023، أطلق البنك المركزي الكيني المعيار الكيني لرموز الاستجابة السريعة (معيار رموز الاستجابة السريعة - KE).

تضمن معايير رموز الاستجابة السريعة تمكين التجار من معالجة المدفوعات باستخدام رموز الاستجابة السريعة من أي مزود، سواء في المتجر أو عبر الإنترنت. وفي غياب معيار وطني، يستطيع نظام الدفع الفوري إنشاء معيار على مستوى النظام للمشاركين فيه. وهذا يمكن أن يسهل استخدام المدفوعات التجارية من فرد إلى شركة (P2B) من قبل أي مستخدم نهائي لديه أجهزة غير مكلفة. اعتماداً على احتياجات التجار، تتراوح الخيارات من رمز الاستجابة السريعة المطبوع على قطعة من الورق إلى نظام قبول أكثر شمولاً باستخدام رموز الاستجابة السريعة الديناميكية للتجار الذين يستعملون سجلات نقدية متعددة. وإن قدرة رموز الاستجابة السريعة على التوسع من أصغر التجار إلى أكثرهم تطوراً تجعلها خياراً جذاباً لتوسيع منظومة المدفوعات الرقمية.

وتؤدي الحكومات والجهات التنظيمية أيضاً دوراً مهماً لنشر المعايير. فعلى سبيل المثال، من الممكن أن تعمل استراتيجيات البلدان بشأن الخدمات البنكية المفتوحة والتمويل المفتوح (توسيع الوصول المسؤول إلى البيانات المالية لتشجيع الابتكار والمنافسة) على دفع المعايير التكنولوجية فُدمًا ولقد فُدمَ التمويل المفتوح في المملكة المتحدة والاتحاد الأوروبي وأستراليا، من بين دول أخرى. واتخذت كل من نيجيريا وجنوب أفريقيا خطوات نحو الخدمات البنكية المفتوحة عبر التوحيد التنظيمي للوصول من خلال واجهة برمجة التطبيقات. وتدرس رواندا أيضاً الخدمات البنكية المفتوحة بناءً على توجيه خدمات الدفع رقم 2 للاتحاد الأوروبي، والذي يطلب الحصول على موافقة العميل لبدء عملية الدفع وأي استخدام للبيانات الشخصية. تقدم استراتيجية أنظمة الدفع في رواندا 2018-2024 واجهات برمجة التطبيقات في القطاع المالي وتدعم أيضاً تنفيذ المعايير الفنية بحلول عام 2024.

<sup>65</sup> تحتوي رموز الاستجابة السريعة الثابتة على مجموعة محددة أو ثابتة من البيانات التي لا يمكن الكتابة عليها. وتبدأ أنظمة الدفع برموز الاستجابة السريعة عادة برموز استجابة سريعة ثابتة، خاصة في الأسواق الناشئة والتجار الصغار لأنها أقل تكلفة. ويمكن للتجار طباعة ملصق رمز الاستجابة السريعة ويمكن للمستخدمين النهائيين الذين لديهم هواتف مميزة إدخال الرقم المطبوع بجوار ملصق رمز الاستجابة السريعة الخاص بالتاجر يدويًا. وفي المقابل، يمكن تخصيص رموز الاستجابة السريعة الديناميكية وتعديل بياناتها لكل عملية مسح (على سبيل المثال، مبلغ المعاملة وتشفير المعاملة). ويمكن مسح رموز الاستجابة السريعة هذه عند نقطة البيع أو في الهاتف الذكي لبدء تنفيذ عمليات الدفع الفوري. ويُعدّ رمز الاستجابة السريعة الديناميكي أكثر أمانًا، ويمكن تطبيق تقنيات التشفير والطابع الزمنية للتحقق (World Bank 2021g).

<sup>66</sup> يعدّ EMVCo معيارًا عالميًا لمعاملات بطاقات الدفع التي طُوّرت بصورة مشتركة من قبل Europay وMastercard وVisa. ويُصنّف معيار EMV في التسعينيات لتوفير طريقة أكثر أمانًا لمعالجة مدفوعات بطاقات الائتمان والخمس. ومنذ ذلك الحين أصبح هو المعيار السائد للمدفوعات المعتمدة على البطاقات في جميع أنحاء العالم. وجاء معيار EMVCo أيضًا لتطوير مواصفات للمدفوعات باستخدام رموز الاستجابة السريعة فيما يخص الهاتف.

## تسليط الضوء على سياسة مدفوعات التجزئة عبر الحدود ومواءمة اللوائح التنظيمية



ناقش الفصل 4 أربعة عوائق رئيسة تواجهها أنظمة الدفع الفوري في السوق الحالي تحول دون تحقيق الاستدامة والشمولية. وفي هذا الفصل، تسلط منظمة AfricaNenda الضوء على قضية مهمة ترتبط بشكل وثيق بهذه العوائق، وهي المدفوعات عبر الحدود والسياق التنظيمي الذي تعمل فيه.

ويتعمق هذا الفصل في الإجراءات التي قد تتجاوز العوائق التنظيمية عبر الحدود فضلاً عن تمكين التحويلات المالية (التحويلات من فرد إلى فرد (P2P) والمدفوعات التجارية للمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (MSME) (من شركة إلى شركة B2B) ومدفوعات التجار عبر الحدود (من فرد إلى شركة P2B). فهي جوهر مدفوعات التجزئة عبر الحدود. ويعرض الفصل الوضع الحالي للمدفوعات عبر الحدود والتحديات المصاحبة لها والفرص والآلية المتبعة بهدف تحقيق المواءمة التنظيمية التي من شأنها أن تزيد من حجم مدفوعات التجزئة الرقمية. وجرى تضمين نماذج من مناطق أفريقية ودولية إلى جانب الجهات التنظيمية الخاصة بها.

تهدف لوائح وسياسات الدفع إلى حماية استقرار النظام المالي ونزاهته وتحقيق الوضوح في السوق. كما ورد في هذا التقرير حتى الآن، تؤدي كل من اللوائح التنظيمية والجهات التنظيمية دوراً مهماً في صياغة أنظمة الدفع الفوري (IPS) وتشغيلها وإدارتها مما يشكل الأساس لإنجاح أنظمة الدفع وقد تؤدي اللوائح التنظيمية دون قصد إلى حدوث الاحتكاك أو عدم الاتساق، وذلك إذا ما كانت البلدان التي تدخل إليها أو تخرج منها المدفوعات عبر الحدود تعمل بموجب لوائح تنظيمية أخرى. وقد يؤثر تجنب المستخدمين النهائيين من الاستفادة من القنوات الرقمية للمدفوعات عبر الحدود جراء الاحتكاك، سلباً على التجارة والتحويلات المالية، وبالتالي سيتأثر النطاق المحتمل لانتشار أنظمة الدفع الفوري (IPS) الإقليمية.

## 5.1 | ما أهمية المواءمة التنظيمية؟

تمة العديد من المشكلات الحالية المرتبطة بمدفوعات التجزئة عبر الحدود والتي تعيق التقدم، ولكي تساعد أنظمة الدفع الفوري (IPS) في حل هذه المشكلات، يتعين على الأطراف المعنية إستيعاب العوائق التنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر على المشاركين اليوم في أنظمة الدفع الفوري (أي مزودو خدمات الدفع) واتخاذ الخطوات اللازمة لمواءمتها. وتُعدّ المواءمة

### 5.1.1 تحديات مدفوعات التجزئة عبر الحدود

تعمل مدفوعات الجملة عبر مسارات دفع متطورة، بما في ذلك التحويلات الدولية. لكن ذلك لا ينطبق على أغلب مدفوعات التجزئة عبر الحدود في أغلب الممرات الأفريقية. ونتيجةً لذلك، فأغلب المدفوعات عبر الحدود مُكلفة وغير متاحة بالنسبة للعديد من المستخدمين كما أنها غير رسمية إلى حدٍ كبير. ونستكشف كل قضية من هذه القضايا بشكل مفصل أدناه:

#### تظل ممرات التحويلات المالية الرسمية مُكلفة

أعلى منطقة في العالم لإرسال التحويلات هي أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، وهي تحويلات شخصية يرسلها المهاجرون من الخارج، ويبلغ متوسط تكلفتها 7.8% (World Bank 2022a). وتُستعمل هذه التحويلات المالية في الشريان الحيوي للعديد من الأسر في القارة. فبالإضافة لدعم الأسر والمجتمعات، تساهم هذه التدفقات على الحفاظ على العلاقات بين الأفراد المحليين و الأفراد في الشتات، مع المساهمة في تنمية الوطن.

وفي بعض البلدان، تشكل التحويلات الرسمية نسبة كبيرة من الناتج المحلي الإجمالي، فعلى سبيل المثال، في عام 2021، كانت التحويلات المُرسلة إلى غامبيا وجنوب السودان تعادل 28% و25% من الناتج المحلي الإجمالي على الترتيب (World Bank 2021f). وتدعم التحويلات من فرد إلى فرد (P2P) نفقات الأسر اليومية والتعليم والصحة والاستثمار والعقارات والتأمين والمناسبات العائلية والمجتمعية في جميع أنحاء القارة (Gupta and Pallito 2009; Hassan and others 2017). وتضرر التحويلات المالية المُكلفة داخل أفريقيا الأوضاع المالية للأسر على وجه الخصوص، ويرجع ذلك إلى بقاء عدد أكبر من المهاجرين داخل أفريقيا مقارنةً بالمهاجرين الذين يغادرون إلى أجزاء أخرى من العالم: ففي عام 2020، كان يعيش 21 مليون مهاجر أفريقي في القارة، بينما كان يعيش في الخارج أقل من 20 مليوناً (IOM 2022).

التنظيمية أداة سياسية رئيسة يمكن أن تستخدمها الحكومات والجهات التنظيمية لتمكين مزودى الخدمات بهدف خدمة المزيد من الأسواق في القارة، وهو أمر محوري لخارطة طريق مجموعة العشرين لتعزيز المدفوعات عبر الحدود (FSB 2022).

**لا يزال يتعذر الوصول إلى خيارات مدفوعات التجزئة سواءً أكانت من شركة إلى شركة (B2B) أو من فرد إلى شركة (P2B)، بالرغم من أن حجم التجارة الإقليمية أخذ في الارتفاع**

تتيح بعض أنظمة الدفع عبر الحدود خيارات الدفع من شركة إلى شركة (B2B) أو من فرد إلى شركة (P2B). ولا يزال النقد هو القناة المفضلة. على سبيل المثال، يستخدم 80% و75% من التجار عبر الحدود النقد عند شراء السلع أو بيعها على التوالي في منطقة السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (AfricaNenda 2022a). فحوالي 80% من تجار التجزئة عبر الحدود الذين يعملون بين إيسواتيني وموزمبيق وجنوب أفريقيا وزيمبابوي يدفعون مورديهم نقدًا (FinMark Trust 2021c).

وعلى الرغم من هذا، فإن روابط التجارة الإقليمية تزداد قوةً بشكل ثابت. وفي عام 2016، بلغ حجم التجارة داخل المنطقة الأفريقية جنوب الصحراء الكبرى 20% من إجمالي الصادرات مقارنة بنسبة 4% في التسعينيات (IMF 2018b). من المتوقع أن تستمر التجارة داخل المنطقة في الازدياد بدعم من اتفاقية منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية (AfCTA). ومن المُرجح أن تؤدي التجارة الرقمية دورًا محوريًا في تحقيق أهداف منطقة التجارة الحرة القارية الأفريقية، حيث تُعتبر إحدى العوامل المُحفزة لزيادة حجم التجارة داخل أفريقيا من مستواها الحالي البالغ 18% إلى ما يقدر بنحو 50% بحلول عام 2030 (United Nations 2020). سوف تؤدي أنظمة الدفع الفوري الشاملة (IIPS) دورًا رئيسيًا في توفير المسارات الرقمية اللازمة لتمكين التجارة الرقمية داخل أفريقيا.



### معظم المهاجرين والشركات يختارون الطرق غير الرسمية لإرسال الأموال داخل أفريقيا

غالبًا ما تختار المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (MSMEs)، والمهاجرين إرسال الأموال بشكل غير رسمي لتلبية متطلباتهم من أنظمة الدفع عبر الحدود. وتشمل القنوات غير الرسمية الشبكات الاجتماعية (أي الأصدقاء أو العائلة، والاستفادة من مزودى خدمات النقل العام لنقل الأموال أو أنظمة الحوالة (GSMA 2018a)<sup>67</sup>. ويصعب حساب مدفوعات الحوالات غير الرسمية بدقة

### 5.1.2 العوائق التنظيمية أمام التدفقات المالية عبر الحدود

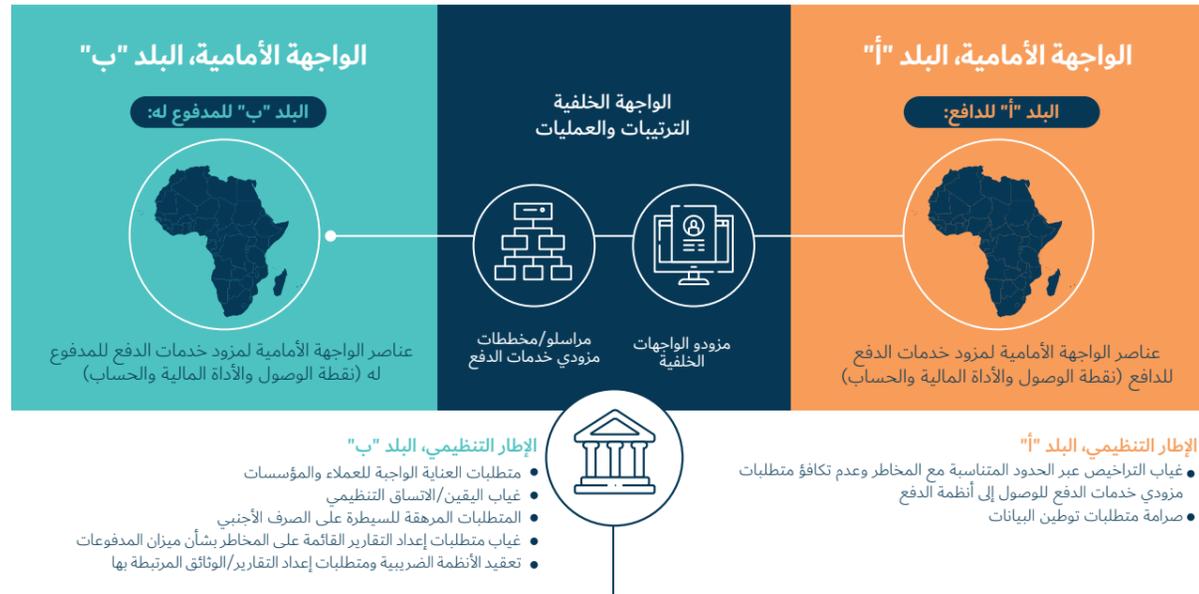
وتنطوي اللوائح التنظيمية الملائمة للعرض على إمكانات كبيرة لخفض عوائق التكلفة العالية وصعوبة الوصول والطابع غير الرسمي. وسلطت المقابلات مع لأطراف المعنية الضوء على أهمية الأنظمة والمتطلبات القانونية والتنظيمية من أجل التكاليف التشغيلية لمزودى الخدمات. وتشمل تكاليف الامتثال متطلبات الترخيص والعناية الواجبة للتحقق من العملاء والمؤسسات فضلًا عن قيود الصرف الأجنبي.

لا يقتصر تعقيد أنظمة المدفوعات عبر الحدود على الولايات القضائية المعنية بإرسال الأموال واستلامها. فتشارك في ذلك قنوات وكيانات

نظرًا للافتقار للبيانات، والمراقبة. كما تتم 70% من التحويلات المالية عبر الحدود بين جنوب أفريقيا، والبلدان الأخرى ضمن الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC) من خلال قنوات غير رسمية. وبالمثل، تشير التقديرات إلى أن 81% من التحويلات المالية التي تدخل أو تخرج من جمهورية الكونغو الديمقراطية غير رسمية (FinMark Trust 2018). قد تكون المدفوعات غير الرسمية عبر الحدود أقل أمانًا بالنسبة لمن يُجري عملية الدفع أو المدفوع له على حدٍ سواء، كما أنها تحايل على الأنظمة الضريبية، ويمكن أن تساهم في غسل الأموال أو تمويل الإرهاب.

مختلفة، مثل أدوات العملة وأسواق التداول والمراسلين ومجهزي/مزودى خدمات الدفع/منصات الدفع وكلاء التسوية. يجب على الجهات الفاعلة التي تعمل في عدة ولايات قضائية الالتزام بجميع المتطلبات التي تضعها كل دولة، مما يخلق حالة من عدم اليقين بشأن القوانين، واللوائح والممارسات التي تُطبق أو التي لها الأسبقية، خاصةً عندما تتعارض القوانين بين الولايات القضائية مع بعضها البعض. وتحدث العوائق التنظيمية على طول سلسلة قيمة مدفوعات التجزئة عبر الحدود (الشكل 5.1).

### الشكل 5.1 | العوائق التنظيمية في سلسلة قيمة مدفوعات التجزئة عبر الحدود



<sup>67</sup> تعد الحوالة طريقة غير رسمية لتحويل الأموال، دون نقل مادي، من خلال شبكة من المتعاملين تعرف باسم دور الحوالة. تتميز الحوالة بسبب العلاقة القائمة على الثقة بين دور الحوالات، والتي غالبًا ما تعتمد على قرى العائلات أو الروابط العرقية (Corporate Finance Institute 2022).

غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار السلاح، ولا تدرك تأثيرها على مستوى الدولة. وقد تؤدي القائمة الرمادية إلى إنهاء العلاقات مع البنوك المراسلة، ولها عواقب أخرى على مستوى الاقتصاد بسبب انخفاض رأس المال الأجنبي. وقد يؤدي هذا إلى تفاقم المشكلات التشغيلية لمزوّدي خدمات الدفع. وتندرج عشرة من أصل 23 بلدًا خاضعًا للمراقبة المتزايدة ضمن القائمة الرمادية في أفريقيا لعام 2023: بوركينا فاسو (منذ 2021) وجمهورية الكونغو الديمقراطية (2022) ومالي (2021) وموزمبيق (2022) ونيجيريا (2023) والسنغال (2021) وجنوب أفريقيا (2023) وجنوب السودان (2021) وتنزانيا (2022) وأوغندا (2020). تعتمد معظم هذه البلدان بشكل كبير على التحولات المالية (FATF-GAFI 2023a).

### المتطلبات المُرهقة لمراقبة الصرف الأجنبي



إن متطلبات مراقبة الصرف الأجنبي صعبة بشكل غير متناسب مع بعض مزوّدي خدمات الدفع. كما أن إنفاذ تدابير مراقبة الصرف الأجنبي، وخاصة بالنسبة للمؤسسات التي لا تقبل الودائع، يعني أن المدفوعات عبر الحدود تحتاج إلى مراجعة مُسبقة من الجهات التنظيمية أو تفويض حكومي قبل التنفيذ، وذلك بناءً على عوامل مثل البلد المُرسَل إليها أو المبلغ المُرسَل. فعلى سبيل المثال، لا يمكن أن تخرج الأموال في الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU) خارج المنطقة دون التداول عبر بنك محلي وتقديم الوثائق الداعمة (Cenfri 2018b). ويجب إجراء العديد من المعاملات من خلال فروع البنوك و/أو تجار الصرف الأجنبي المعتمدين. وقد اتبعت بعض الولايات القضائية أنظمة صارمة لإدارة أسعار الصرف الأجنبي، مما قد ينتج عنه عواقب باهظة الثمن بالنسبة لمزوّدي خدمات الدفع الرسميين عبر الحدود. على سبيل المثال، أدت التدابير الصارمة لمراقبة أسعار الصرف الأجنبي في نيجيريا الناتجة عن انخفاض أسعار النفط وإيرادات الصرف الأجنبي إلى ظهور أسواق صرف أجنبي موازية كبيرة وأثرت بدرجة كبيرة على خدمات الدفع الرسمية عبر الحدود (World Bank 2017a).

### المتطلبات غير المتوافقة فيما يخص العناية الواجبة للتحقق من العملاء



تستخدم بلدان مختلفة في القارة آليّة عمل متنوعة من أجل العناية الواجبة للتحقق من العملاء والمؤسسات. ففي الأسواق الأفريقية، تمثل اللوائح التنظيمية وإرشادات اعرف عميلك (KYC) تحديًا للتنقل من بلد إلى آخر، ولا تتبع بعد بشكل شامل المنهج القائم على المخاطر الذي تُوصي به فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية (FATF). كما أن إرشادات اعرف عميلك إلكترونيًا (eKYC) أقل توافقًا. يُدرج في لوائح 55% في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى و50% في شمال أفريقيا فحسب من البلدان المشمولة في العينة أحكام بشأن قاعدة اعرف عميلك إلكترونيًا (eKYC) (CCAF 2021, CCAF 2022). فداخل البلدان التي لديها أحكام، توجد إرشادات مختلفة حول ما يجب الالتزام به، ومدى أهمية الامتثال، وما الذي يشكل تخفيفًا فعالًا للمخاطر<sup>69</sup>. ونتيجةً لذلك، يتخلف مزوّدو خدمات الدفع (PSP) عن جمع مجموعة من الوثائق لتجنب الغرامات أو تقليل مخاطر فقدان العلاقات مع البنوك المراسلة. ويعد إثبات العنوان ومصدر الدخل وتراخيص الاستيراد والتجارة للمعاملات من شركة إلى شركة (B2B)، والتراخيص التجارية للمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (MSMEs)، من بين أمور أخرى، بمثابة متطلبات لإقضاء العديد من العملاء المحتملين.

لا تؤدي المتطلبات المرهقة الخاصة بالعناية الواجبة للتحقق من العملاء إلى ارتفاع تكاليف التشغيل والحد من فرص الوصول إلى المستخدمين النهائيين فحسب، بل في ظل غياب المنهج القائم على المخاطر، ينصب اهتمام مزوّدي خدمات الدفع على الامتثال بدلًا من مراقبة مخاطر غسل الأموال أو تمويل الإرهاب. في حين تشير مخاطر الامتثال إلى عدم الامتثال للوائح التنظيمية والتشريعات (حيث يؤدي عدم الامتثال إلى دفع الغرامات أو غيرها من الإجراءات التأديبية)، تشمل مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار السلاح مدى قابلية استغلال المنتج أو العميل أو المؤسسة أو القطاع في أنشطة غير مشروعة<sup>70</sup>.

تندرج العديد من البلدان ضمن القائمة الرمادية لفرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية (FATF)، وذلك لأنها لا تُقدّر بفعالية مخاطر مكافحة

يمكن أن تؤدي أوجه التفاوت في اللوائح التنظيمية والعمليات عبر الولايات القضائية إلى زيادة التكاليف وصعوبة الوصول إلى الأسواق و/أو تباطؤ سرعة المعاملات بالنسبة لمزوّدي الخدمات (الجدول 5.1).

### الجدول 5.1 | العوائق التي تواجه مدفوعات التجزئة عبر الحدود لمزوّدي خدمات الدفع

العوائق التنظيمية لمزوّدي خدمات الدفع	التأثير على مزوّدي خدمات الدفع		
	زيادة التكلفة	صعوبة الوصول إلى الأسواق	إبطاء سرعة المعاملات
أ. الافتقار إلى تراخيص مدفوعات عبر الحدود تتناسب مع حجم المخاطر وعدم تكافؤ الفرص في الوصول إلى نظام الدفع			
ب. المتطلبات المتعارضة أو غير المتوافقة فيما يخص العناية الواجبة للتحقق من العملاء			
ج. المتطلبات المرهقة لمراقبة الصرف الأجنبي			
د. المتطلبات الصارمة لتوطين البيانات (يحظر تخزين البيانات السحابية)			
هـ. الافتقار إلى متطلبات مبسطة وملأمة لإعداد التقارير عن ميزان المدفوعات			
و. التفاوت بين الأنظمة الضريبية ومتطلبات إعداد التقارير/الوثائق المرتبطة بها			
ز. الافتقار إلى اليقين/الاتساق التنظيمي			

المصادر: Cenfri 2018، مقابلات معالأطراف المعنية لعام 2023

درجة التأثير على مزوّدي خدمات الدفع

مرتفع متوسط منخفض

بودائع العملاء لا يشكلون نفس الدرجة من المخاطر للنظام المالي، لذلك لا يجب أن تخضع لنفس المتطلبات.

ويمكن أن يؤدي اتباع نهج شامل في التعامل مع التراخيص إلى تعزيز سيطرة المؤسسات البنكية في مجال المدفوعات عبر الحدود، إلى جانب الحد من المنافسة لأن مزوّدي خدمات الدفع غير البنكيين لا يمكنهم تحمل التكاليف الباهظة للامتثال. ويُرجع المراقبون سبب المتطلبات الشاملة إلى نقص الموارد والمهارات، إلا أن اتباع نهج التراخيص التقييدي من شأنه أن يقلل من أهمية المنافسة والإشراف القائم على المخاطر<sup>68</sup>. كما تتبّع الجهات التنظيمية المحلية في مختلف البلدان آليّة ومعايير مختلفة حول متطلبات وصول مزوّدي خدمات الدفع إلى أنظمة الدفع (World Bank 2021a). وينتج عن ذلك عدم تكافؤ الفرص على الساحة بالنسبة لمزوّدي خدمات الدفع (PSPs) غير البنكيين والبنكيين على حدٍ سواء.

تُشكل العوائق التنظيمية المُلحظة في الجدول 5.1 التحديات التالية:

### الافتقار إلى تراخيص مدفوعات عبر الحدود تتناسب مع حجم المخاطر وعدم تكافؤ الفرص في الوصول إلى نظام الدفع



إن التراخيص الممنوحة لمزوّدي خدمات الدفع (PSP)، بغض النظر عما إذا كانت بنوك تستقبل الودائع أو شركات التكنولوجيا المالية التي لا تقبل الودائع، لا تُصنف في كثير من الأحيان وفقًا لما تشكله المؤسسة من مخاطر على النظام المالي. يؤدي الافتقار إلى التراخيص المناسبة إلى فرض متطلبات صعبة على المؤسسات المعنية بالمدفوعات عبر الحدود. في حين تتناسب المتطلبات التحوطية الصارمة مع البنوك الكبيرة ومؤسسات تعبئة الودائع التي تمتلك مصادر إيرادات متعددة وبالغة التعقيد، فإن مزوّدي خدمات الدفع الذين يقدمون منتجات أبسط وليست لهم أدنى صلة

<sup>68</sup> وفي منطقة الهيئة الحكومية الدولية المعنية بالتنمية، يفرض الإطار التنظيمي لمزوّدي خدمات الدفع غير البنكيين التزامات مماثلة كما هو الحال بالنسبة للمؤسسات البنكية - وينطبق هذا الوضع على جيبوتي وأوغندا (UNCDF 2022a). ويسلط المثال الضوء على عدم امتلاك الأنظمة الرقابية الداخلية لنظام ترخيص متميز بالنسبة لمزوّدي خدمات الدفع غير البنكيين والبنكيين على التوالي.

<sup>69</sup> في منطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC)، تختلف المتطلبات حول التوقيت والتحقق من هوية العميل من بلد إلى آخر. ففي أنغولا على سبيل المثال، تسمح قوانين مكافحة غسل الأموال لمزوّدي خدمات الدفع بإكمال التحقق من هوية العميل في أقرب وقت ممكن بعد إنشاء العلاقة. بينما لا تسمح بلدان مثل بوتسوانا وجمهورية الكونغو الديمقراطية وليسوتو باتباع هذه الآلية.

<sup>70</sup> في حين أن عدم الامتثال قد يؤدي إلى دفع غرامات أو إجراءات تأديبية أخرى، إلا أن مخاطر غسل الأموال أو تمويل الإرهاب تشكل تهديدات خطيرة للنظام المالي. والمستخدمين النهائيين، ويختلف هذان النوعان من المخاطر ويجب فهم كل منهما بمناى عن الآخر وقد تكون مخاطر امتثال المؤسسة منخفضة بسبب اتباعها لجميع المتطلبات التنظيمية (لدى المستخدمين المسجلين وثائق تثبت عناوينهم وهويتهم)، وعلى الرغم من ذلك ترتفع بها مخاطر مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار السلاح (AML/CFT/CPF) وذلك إذا ما أدى منهج إدارة المخاطر القائم على القواعد إلى تسهيل عملية تحايل المجرمين على النظام.



في غانا إلى 1.5% ثم 1% في كانون الثاني/يناير 2023 (Ghana Revenue Authority 2023). وفرضت الكاميرون ضريبة على الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بنسبة 0.2% في عام 2022، بينما تكبد الزيمبابويون منذ عام 2018 أعلى ضريبة على تحويل الأموال في أفريقيا، وهي تبلغ (2%)<sup>72</sup>.

يطلب قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية الأمريكي (The US Foreign Account Tax Compliance Act) من المؤسسات المالية الأجنبية الإبلاغ المباشر عن جميع الحسابات التي يملكها المواطنون الأمريكيون وغيرهم من الأفراد المشمولين بالتغطية (أي حاملي بطاقة الإقامة الدائمة) إلى دائرة الإيرادات الداخلية بالولايات المتحدة (IRS). ويتعين أن يسجل مزودو خدمات الدفع (PSP) في دائرة الإيرادات الداخلية بالولايات المتحدة، بغض النظر عما إذا كانوا يتلقون مدفوعات مباشرة من مصادر أمريكية أم لا. ورهناً بحدود وأوضاع معينة، قد يُطلب من مزود خدمات الدفع الإبلاغ عن مبدأ اعرف عميلك (KYC)/إجراءات العناية الواجبة للتحقق من العملاء (CDD)، وبيانات العملاء الخاصة، والأرصدة التفصيلية، ومعلومات المعاملات (SARS 2023). ومن الممكن أن تؤدي هذه الضرائب ومتطلبات الامتثال المرتبطة بها إلى تقويض قدرة مزود خدمات الدفع على التوسع، حيث يضطر المرسلون والمستقبلون للتحويلات على حدٍ سواء إلى التوجه إلى السوق غير الرسمية لتجنب الضرائب القائمة على المعاملات. (Bank 2017b).

### التفاوت بين الأنظمة الضريبية ومتطلبات إعداد التقارير/الوثائق المرتبطة بها



يجب على مزود خدمات الدفع (PSP) عبر الحدود الالتزام بالأنظمة الضريبية المتنوعة في الولايات القضائية المتعددة، والذي يشمل تقديم العديد من المستندات، مما ينتج عنه ارتفاع تكلفة تقديم خدمات المدفوعات عبر الحدود<sup>71</sup>. كما يتمثل أحد العوائق الإضافية في سعي السلطات الضريبية في مختلف الولايات القضائية على نحو متزايد لفرض ضرائب استباقية على المعاملات والعائدات الرقمية العابرة للحدود الوطنية، بما في ذلك إيصال التحويلات لدعم الأسرة، فهي بمثابة دخل خاضع للضريبة بالنسبة للمستلمين. وفي بعض البلدان، يؤدي إجراء المعاملات عبر الحدود إلى محفظة نقدية عبر الهاتف المحمول إلى فرض المزيد من التكاليف الضريبية على المستلم. وتؤكد هذه الضرائب أهمية النقد لأنها لا تنطبق على المعاملات عبر الحدود التي تجرى خارج السوق المالية. ففي أوغندا على سبيل المثال، حُفِضت الضريبة المفروضة على جميع معاملات سحب الأموال عبر الهاتف المحمول لتصل إلى 1%، بما في ذلك التحويلات. وفي عام 2018، انخفضت الضريبة بسرعة لتصل إلى 0.5% بعد معارضة عامة، مع انخفاض بنسبة 24% في قيم المعاملات (UNCDF 2021a). وانخفضت الضريبة الإلكترونية البالغة 1.75% المفروضة على جميع المعاملات الإلكترونية، بما في ذلك التحويلات المالية،

(UNCDF 2022c). ومع ذلك، فقد تكون عملية تقديم تقارير ميزان المدفوعات إلى البنوك المركزية شاقاً لمزود خدمات الدفع، ولكن يرجع ذلك إلى عدم توحيد رموز التحويلات المرتبطة بالمعاملات. ولذلك، يتعين إجراء الدمج اليدوي لرموز التحويلات المختلفة، التي تتضمن سبب التحويل، لمختلف المراقبين.

قد تتسبب قائمة ميزان المدفوعات المُفصلة بشكل مفرط في حدوث أخطاء في البيانات، حيث إن أسباب إرسال التحويل قد تكون مزعجة، وتتعارض مع بعضها البعض. ونتيجةً لذلك، يختار بعض مزود خدمات الدفع رموزاً افتراضية/شاملة، مثل "دعم الأسرة"، التي قد تكون غير دقيقة أو غير صحيحة مما يُخل بدقة بيانات ميزان المدفوعات (IMF 2022a). بالإضافة إلى ذلك، تختلف متطلبات إعداد التقارير عبر الولايات القضائية، مما يجعل أتمتة العمليات أمراً صعباً. وتتطلب بعض المؤسسات الشريكة بيانات مُفصلة عن ميزان المدفوعات، وبعض المؤسسات الأخرى، التي تتلقى مدفوعات نقدية للتحويلات، لن تعتمد أية معاملة قبل إعداد تقرير عن ميزان المدفوعات وتقديم المستندات التجارية الرسمية (مثل سندات الشحن والفواتير). ويؤثر هذا بشكل كبير على مزود خدمات الدفع الأصغر، حيث لا يمتلكون القدرة أو الأموال اللازمة لتبسيط العملية من خلال الأتمتة. وقد تعيق المتطلبات، مثل الفواتير المرتبطة بإقرارات ميزان المدفوعات، المستخدمين النهائيين عن إجراء المعاملات الرسمية.

### المتطلبات الصارمة لتوطين البيانات وحظر تخزين البيانات السحابية



تؤثر متطلبات توطين البيانات الصارمة على عمل مزود خدمات الدفع في مختلف الولايات القضائية. وبالإضافة إلى التكاليف المرتفعة بسبب خوادم البيانات المكررة، فيمكن أن يهدد خادم البيانات المحلي الذي بُنِيَ بشكل سيء أمن البيانات في الولاية القضائية، وذلك مقارنةً بالحوسبة السحابية أو مراكز البيانات المشتركة، التي غالباً ما تأتي بإمكانات أكثر صرامةً لاحتواء المخاطر (Yayboke and others 2021). إن التخزين السحابي بدلاً من التخزين الفعلي في الخوادم داخل حدود الدولة لا زال بإمكانه ضمان جوانب الخصوصية والسيادة على البيانات للعملاء والبلدان، على التوالي. فعلى سبيل المثال، يجب أن يلتزم مزودو خدمات الدفع (PSP) في جنوب أفريقيا بمجموعة متطلبات صارمة للاستفادة من خدمات التوريد إلى الخارج والحوسبة السحابية (South African Reserve Bank 2020).

### الافتقار إلى متطلبات مبسطة وملأمة إعداد التقارير عن ميزان المدفوعات



يعد ميزان المدفوعات (BoP) مصدراً حيوياً للمعلومات لأي بلد، فهو يحدد معلومات حول المؤشرات الاقتصادية المهمة، بما في ذلك التحويلات المالية، للسماح بإجراء المقارنة بين البلدان

<sup>71</sup> سلط مجلس الأعمال التجارية لشرق أفريقيا الضوء على القضايا المهمة بالنسبة لمزود خدمات الدفع، التي تشمل كيفية موازنة الضرائب المحلية في جماعة شرق أفريقيا (East African Business Council 2021).  
<sup>72</sup> ضريبة تحويل الأموال الوسيطة هي ضريبة مباشرة تُفرض عندما تتوسط مؤسسة مالية لتحويل الأموال باستثناء الشيكات. وتشمل حسابات نوسترو (nostro) بالدولار الأمريكي، بالإضافة إلى تحويل الأموال من وكلاء تحويل الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول إلى المستلمين، وبالتالي ستتحملها أنظمة الدفع الفوري عبر الحدود التي تنتهي في حساب بنكي أو في محفظة أموال عبر الهاتف المحمول (KPMG 2022).

### الافتقار إلى اليقين/الاتساق التنظيمي



يؤدي غياب اللوائح التنظيمية والإرشادات الواضحة والمتسقة إلى تفسيرات مختلفة يقدمها مزودو خدمات الدفع والبنوك والمراسلين مما ينتج عنه حدوث التباس حول متطلبات ومعايير الامتثال. وقد يحدث ذلك عندما تبرم الجهات التنظيمية لوائح جديدة دون تقديم إرشادات متناسبة حول كيفية التعامل مع التغييرات. ففي غانا على سبيل المثال، كان قانون مكافحة غسل الأموال لعام 2020 متوافقاً مع المعايير العالمية، لكن التوجيه التنظيمي يستند إلى قانون سابق قديم. وفي جنوب أفريقيا، اختلفت القوانين واللوائح التنظيمية لمكافحة غسل الأموال، وتمويل الإرهاب المتقدمة مع اللوائح التنظيمية للصراف الأجنبي في أرض الواقع، وذلك من طرف الجهات التنظيمية، والمؤسسات الخاضعة للإشراف على حدٍ سواء. وفي نيجيريا، تسبب التغييرات التنظيمية المتكررة في تحديات تشغيلية هائلة.

قد تكون فترات انتظار التراخيص، لا سيما بالنسبة لمزودي خدمات الدفع غير البنكيين، باهظة التكاليف في العديد من البلدان: فقد تصل إلى سبع سنوات، وذلك وفق الأطراف المعنية (مقابلات مع الأطراف المعنية، 2023). وعليه، حتى عندما تكون الأنظمة جاهزة للتنفيذ، يمكن أن تعيقها مشكلات الترخيص.

علاوةً على ذلك، قد يتفاقم عدم اتساق الإدارة عندما يعجز التنظيم عن مواكبة الابتكار. ويحدث هذا، على سبيل المثال، عندما لا تتناسب الخدمات تمامًا مع الإطار التنظيمي الحالي. تؤدي مشاركة العديد من الجهات التنظيمية في إصدار التراخيص (على سبيل المثال، جهة تنظيم المدفوعات والاتصالات) إلى حدوث المزيد من التأخير في عملية التسجيل، كما تؤدي إلى تأخيرات تشغيلية وزيادة التكاليف وتقييد أجزاء كبيرة من سوق المدفوعات عبر الحدود (مقابلات مع الأطراف المعنية، 2023).

بالإضافة إلى القضايا التنظيمية التي تمثل محور هذا الفصل، تفرض العوائق التشغيلية، التي تم التركيز عليها في الإطار 5.1، المزيد من القيود على إمكانية توسع المدفوعات عبر الحدود.

### الإطار 5.1 | تشمل العوائق التشغيلية أمام المدفوعات عبر الحدود عدم اتساق معايير المراسلة والمتطلبات الصارمة التي تضعها البنوك المراسلة، وإدارة السيولة المُكلفة وتسعير الصراف الأجنبي المُكلف والمُبهم.



**عدم اتساق معايير المراسلة** — قد يتكبد مزودو خدمات الدفع (PSPs) تكاليف باهظة عند دمج الرسائل عبر الكيانات والبلدان وترجمتها وفق معايير متفاوتة، مثل الترجمة من معيار الأيزو رقم 20022 إلى معيار الأيزو رقم 8385 أو معايير ملكية خاصة (BIS 2022b). عملية الترقية إلى معيار أيزو 20022 مُعقدة ومُكلفة. قد يزيد التفاوت بين الأطر القياسية للمراسلة المفروضة في الولايات القضائية من تعقيد إمكانية التشغيل البيئي، لا سيما بين البلدان التي لديها قطاعات مالية ناشئة، وتلك التي لديها استثمارات كبيرة في البنية التحتية القائمة، وهي موجودة بدرجات متفاوتة في جماعة شرق أفريقيا (EAC) والجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC). ويتعين على البلدان التي تمتلك برامج كبيرة في مجال التكنولوجيا المالية، بما في ذلك كينيا وموريشيوس ونيجيريا وجنوب أفريقيا، التعامل مع الفجوات بين التراسل المبتكر والمملوك والتراسل القابل للتشغيل البيئي عبر الحدود المُعتمد على معايير الأيزو ISO. ويجري التحقق من صحة التنسيق في مراحل مختلفة على طول السلسلة بين المرسلين والمستلمين. فمجرد عدم صحة عنصر واحد قد يؤدي إلى فشل عملية التحويل. تتطلب التعقيبات الناتجة عن التفاوت بين المعايير دمج المستويات، مما يُضيف نقاط فشل محتملة جديدة، كما إنه صعب ومُكلف من الناحية التشغيلية.

**المتطلبات الصارمة من البنوك المراسلة** — تسدُّ البنوك المراسلة الفجوة التمويلية بين المدفوعات عبر الحدود والمدفوعات المحلية. ومع ذلك، تزداد صعوبة الوصول إليها، لا سيما بالنسبة لمزودي خدمات الدفع في أفريقيا. فمنذ الأزمة المالية العالمية في عام 2008، انسحبت المزيد من البنوك العالمية بشكل انتقائي من البنوك المراسلة. وتتضمن الأسباب التغييرات في المشهد التنظيمي والتنفيذي والعقوبات الاقتصادية والتجارية والمخاوف بشأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار السلاح وزيادة تكاليف الامتثال (IMF 2017). أدى تقلص العلاقات مع البنوك المراسلة إلى استغلال البنوك قوتها السوقية من خلال وضع شروط العلاقات مع مزودي خدمات الدفع من طرف واحد فحسب وفرض متطلبات صارمة فيما يخص إعداد التقارير ورأس المال والعمليات. فعلى سبيل المثال، قد يطلب البنك المراسل تسوية المعاملات بالدولار الأمريكي مما يعقد أكثر المتطلبات التنظيمية الأمريكية خارج الحدود الإقليمية، مثل الرقابة على الصفقات والحسابات من أجل الامتثال لقانون الولايات المتحدة للممارسات الأجنبية الفاسدة، ومكتب مراقبة الممتلكات الأجنبية، وذلك بغض النظر عن بلد المنشأ والاستلام. ويزيد هذا من التكاليف التشغيلية لمزودي خدمات الدفع في ظل الحد من توافر ترتيبات الصراف الأجنبي.

**إدارة السيولة المُكلفة** — تفرض إدارة السيولة تكاليف باهظة على مزودي خدمات الدفع بسبب تكاليف الشراكة والتحديات التاجمة عن ضمانات التدفق النقدي. علاوةً على ذلك، ثمة منافسة على السيولة بين أنظمة الدفع المحلية والأنظمة العابرة للحدود. تنشأ تكاليف السيولة بسبب عدد الحسابات المراسلة التي تتطلب تمويلًا مسبقًا لتسهيل عمليات الدفع الفوري. وينتج عن ذلك سيولة غير منتجة، وهي على الأغلب أكبر الأصول في الميزانية العمومية لمزود خدمات الدفع الجديد (مقابلات مع الأطراف المعنية، 2023). يُعجز هذا الاستخدام العقيم لرأس المال مزودي خدمات الدفع المعنيين بمدفوعات التجزئة عبر الحدود على التنافس مقارنةً بمزودي خدمات الدفع الآخرين. بالإضافة إلى ذلك، فإن تفضيل العديد من المستخدمين النهائيين للنقد يسفر عن رفع تكلفة إدارة السيولة بالنسبة لمزودي خدمات الدفع. ويعتمد نظام التعويم النقدي الموجه الذي يسمح للكلاء ونقاط الوصول الأخرى بإدارة السيولة بشكل فعال على الشركات مع الشركات ذات السيولة النقدية الكبيرة أو مع مجموعة نقاط الوصول الأقرب إلى أجهزة الصراف الآلي أو الفروع التابعة للبنوك.

**تسعير الصراف الأجنبي المُكلف والغامض** — تساهم أسعار صرف العملات بشكل كبير في ارتفاع أسعار التحويلات. وتمثل مدفوعات التجزئة عبر الحدود، لا سيما التحويلات المالية، مصدرًا رئيسًا للعملات الصعبة للاقتصادات الأفريقية. إن الطلب محدود - وكذلك التجارة - بين العملات الأفريقية غير السائلة، ويرجع ذلك جزئيًا إلى أسعار الصرف الثابتة وتدابير مراقبة الصراف الأجنبي التي تؤثر سلبيًا على حجم الطلب (BIS 2019). على الأغلب، يُعتبر انتشار العملات الأجنبية الفعلي أعلى بكثير من سعر الجملة (السعر الرسمي) نظرًا لعدم وجود سوق الصراف الأجنبي يسمح بتداول العملات بأسعار تنافسية. وينتج عن هذا سعر الصراف المزودج للعملات التي تُحوّل إلى العملات الصعبة مثل الدولار الأمريكي، لتُحوّل مجددًا إلى العملة الأصلية. وتضخم المؤسسات الشريكة، التي تتحمل مخاطر العملة المباشرة، الفارق السعري لتحسين متوسط الربحية، خاصةً عندما يكون الصراف الأجنبي هو أساس نموذج أعمالها. كما تفتقر ممارسات تسعير الصراف الأجنبي إلى الشفافية، مما يمنع الشرك وكذلك المستخدم النهائي من استيعاب هامش الربح المُتحصل من الفارق السعري للعملات الأجنبية.



## 5.2 ما هي اللوائح التنظيمية التي ينبغي مواءمتها؟

مزوّد خدمات الدفع عن إتاحة خيارات دفع عبر الحدود أقل في التكلفة وأكثر سرعة وسهولة في الوصول للمستخدمين النهائيين.

وتستفيد المدفوعات عبر الحدود من مواءمة العديد من الأجزاء الرئيسية من اللوائح التنظيمية والتشريعات. يوضح الشكل 5.2 الأطر التنظيمية والتشريعية الرئيسية التي تمثل أساس العوائق التي تواجه مزوّد خدمات الدفع. وبما أن كل دولة لديها هيكل قانوني مختلف، فقد تندرج مجالات التركيز في الشكل 5.2 تحت اللوائح التنظيمية أو التشريعات المختلفة<sup>74</sup>.

وقد تؤدي المواءمة التنظيمية إلى تحقيق مكاسب كبيرة لسلسلة قيمة المدفوعات عبر الحدود بأكملها في أفريقيا. وسيستفيد جميع المشاركين في منظومة المدفوعات من تنسيق القوانين ذات الصلة، والحد من البيئات الرقابية "الرمادية" من خلال المواءمة (انظر الإطار 5.2)، من خلال تشجيع المنافسة وخفض التكاليف وزيادة سرعة المعاملات. وتُعزّز عملية إنشاء أنظمة متوافقة لترخيص مزوّد خدمات الدفع ومتطلبات إعداد تقارير عرض القيمة لكل من مزوّد خدمات الدفع الأصغر حجمًا والمبتكرين ومزوّد خدمات الدفع عبر الحدود<sup>73</sup>. وقد تسفر زيادة المنافسة بين

### الإطار 5.2 | تعريف المواءمة

تُعرّف المواءمة التنظيمية بأنها تنسيق العمليات والخدمات التنظيمية المتفاوتة أو الاعتراف المتبادل بالسياسات والأطر التنظيمية والمعايير (منقول من UNCDF 2022).

تعتمد المواءمة على ثلاثة مبادئ: التعاون والثقة والاعتراف المشترك. ويضمن التعاون عمل الجهات التنظيمية معًا لتعزيز تطوير الممارسات الجيدة أو استخدامها لأرضية مشتركة خاصة باللوائح التنظيمية وسياسات الدفع (OECD 2020). ستساهم الثقة في ستؤمن الجهات التنظيمية أن الأقران سيتصرفون وفق توقعاتهم. تحقق الجهات التنظيمية الاعتراف المشترك بمفهومه الحقيقي عندما تقر الولايات القضائية المعنية بالأطر التنظيمية لبعضها البعض، وتنسق اللوائح التنظيمية المحلية والتوجيهات والعمليات ومتطلبات الترخيص وإعداد التقارير بناءً على التعاون المشترك بما يتماشى مع أهدافهم المشتركة.

<sup>73</sup> فعلى سبيل المثال، أشار 67% من مزوّد خدمات الدفع عبر الحدود في شرق أفريقيا إلى أن وجودهم في ولايات قضائية مختلفة سمح لهم بالانتشار على نطاق أوسع مما أتاح لهم فرصة تقديم منتجات مالية، وهو الأمر الذي لم يكن من الممكن حدوثه في بلد واحد (World Bank 2011).

<sup>74</sup> على سبيل المثال، في منطقة الهيئة الحكومية الدولية المعنية بالتنمية، لا يتوفر في جيبوتي تشريعات قائمة بذاتها لحماية المستهلك أو بدلاً من ذلك، يخصص القانون رقم 6ème/AN/08/28 الحماية، والقمع، والاحتفال، بالإضافة إلى ذلك، توجد جوانب مختلفة لحماية المستهلك في قوانين أخرى حسب الموضوع، في المقابل، ثمة توجيهات محددة لحماية المستهلك المالي في أوغندا، وجنوب السودان (UNCDF 2022a).

### الشكل 5.2 | مجالات اللوائح التنظيمية التي تستدعي المواءمة



المدفوعات والعناية الواجبة والمتطلبات من الوثائق التي يلتزم بها مزودو خدمات الدفع لتسهيل المدفوعات عبر الحدود بشكل أكثر فعالية.

### سهولة إجراء المدفوعات

**قوانين مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار السلاح** - قد يؤدي تنفيذ الآليات القائمة على الأدلة، وتلك المتناسبة مع حجم المخاطر إلى تخفيف عبء الامتثال على المستخدمين النهائيين أصحاب الدخل المنخفض، ومزودو خدمات الدفع الذين يقدمون لهم الخدمات. سيؤدي النهج القائم على المخاطر، والمتوافق مع المخاطر الإقليمية، إلى زيادة فعالية إدارة المخاطر الإقليمية، وذلك لمعالجة متطلبات الامتثال المُرهقة العابرة للحدود القائمة اليوم بشأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار السلاح. تؤدي المواءمة إلى ظهور متطلبات ملائمة للغرض تخص مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار السلاح، بغض النظر عن الولاية القضائية أو الممرات، وذلك يعزز سياسة العناية الواجبة للتحقق من المنتجات عالية المخاطر و/أو المستخدمين النهائيين، مع تخفيف الامتثال المفرط للعناصر الأقل خطورة.

**أطر عمل متوافقة لسياسة اعرف عميلك/إجراءات العناية الواجبة للتحقق من العملاء، لا سيما إطار عمل مبدأ "اعرف عميلك" الإلكترونية (eKYC)** - قد يؤدي ذلك بالنسبة للمستخدمين النهائيين والمؤسسات، إلى الحد من عبء جمع وثائق الهوية والتحقق منها أثناء عمليات الإعداد وإعادة الاعتماد. على سبيل المثال، أقر مجلس الأعمال التجارية التابع للسوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (CBC) في الإطار النموذجي لسياساته بشأن مدفوعات التجزئة الرقمية، بعدم اتساق أو الغياب التام للنهج الملائمة القائمة على المخاطر التي تخص إجراءات اعرف عميلك (KYC) / العناية الواجبة للتحقق من العملاء (CDD)، وذلك في جميع الدول الأعضاء (Comesa Business Council 2021). يجب أن تعمل الأطر المختلفة على تنسيق المتطلبات الخاصة بالوثائق وإثبات الهوية لاستخدامها في سياسة "اعرف عميلك"، والإذن باستخدام بيانات العميل في مبدأ "اعرف عميلك" الإلكترونية (eKYC)، والمراقبة المستمرة المطلوبة للعناية الواجبة للتحقق من العملاء (CDD)، ومعايير العناية الواجبة للتحقق من المؤسسات بين مزودو خدمات الدفع. يكون مزودو خدمات الدفع أكثر استعدادًا للتشغيل البيئي عندما تثق المؤسسات في إجراءات العناية الواجبة للتحقق من العملاء (CDD) وعند تخفيف العبء الذي يفرضه مبدأ "اعرف عميلك" (KYC). ينتج عن المواءمة تحقق متطلبات "اعرف عميلك" (KYC) المناسبة للمستخدمين النهائيين وإجراء عمليات العناية الواجبة للتحقق من العملاء القائمة على المخاطر لمزودو خدمات الدفع، بما يتماشى مع تقييمات المخاطر الوطنية أو الإقليمية.

**أنظمة الصرف الأجنبي** - قد تؤدي المواءمة بين الأنظمة إلى تبسيط عملية إعداد التقارير لمزودو خدمات الدفع ومنحهم إمكانية الوصول إلى الصرف الأجنبي بأسعار تنافسية. تلغي الأنظمة المعقدة التي تنطوي على عمليات يدوية مُسبقة وغير فعالة، بما في ذلك طلب السلطات للإفراج عن المدفوعات، أي ميزة زمنية يتمتع بها نظام الدفع الفوري (IPS) عن العروض غير الرسمية السريعة والقوية، وتزداد التكاليف التشغيلية مع قيام الأطراف المختلفة في سلسلة القيمة بإضافة مستوى آخر من الامتثال والعناية الواجبة للتحقق من الأطراف الثالثة (مقابلات مع الأطراف المعنية ، 2023). ويمكن لهذه الأنظمة أيضًا أن تحدد نوع المزدود المسموح له بالتعامل بالعملة الأجنبية، مما يؤدي إلى أسواق مشوهة حيث تكون أسعار الصرف الأجنبي باهظة الثمن للغاية بالنسبة لشركاء سلسلة القيمة.

بالإضافة إلى ذلك، يتعين، على المدى الطويل، على السلطات تقليص استخدام العملات الصعبة مثل الدولار الأمريكي في التسويات عبر الحدود، وخفض التكلفة والعبء الإداري المصاحبين للعناية الواجبة للتحقق من البنوك المراسلة، وتقليل هوامش الصرف الإضافية والمرهقة على مزودو خدمات الدفع (PSPs)<sup>75</sup>. تعتبر الأعباء الإدارية تلك التي تخص البحث والقرارات المفروضة من هيئات الإيرادات في الولايات المتحدة والاتحاد الأوروبي على مزودو خدمات الدفع باهظة التكلفة، حتى وإن لم تتضمن قاعدة عملائهم مواطنين من الولايات المتحدة أو الاتحاد الأوروبي. وأخيرًا، يتعين على السياسة النقدية أن تعالج نظام تعويم أسعار الصرف الحالي في كل بنك مراسل عن كل زوج عملات من أجل مزودو خدمات الدفع، مما يؤدي إلى نفقات متزايدة.

**قوانين التجارة الخارجية** - تحدد كيف تنطبق الصفقات التجارية المتفاوض عليها على القوانين واللوائح الحالية. يمكن أن تنشأ اتفاقيات التجارة وقانون التجارة الخارجية المرتبط بها معيارًا موحدًا للقبول المتبادل لاستخدام النقود الإلكترونية عبر الحدود. تُساهم مواءمة أطر المدفوعات ذات المستوى الرفيع ومعايير ومبادئ القبول المنصوص عليها بموجب اتفاقيات التجارة الإقليمية والقارية أو المعاهدات المتعددة الأطراف، في تبسيط رموز معاملات ميزان

تُعدُّ البنوك المركزية الجهات الفاعلة الرئيسية في مبادرات مواءمة الدفع عبر الحدود، حيث تضطلع بدور قوي لدفع التنسيق الإقليمي من خلال الإصلاحات التنظيمية. عادةً ما يقع ضمن صلاحياتها ترخيص مزودو خدمات الدفع وأنظمة الإشراف، والسياسة النقدية (التي تؤثر على نظام الصرف الأجنبي)، ومعايير بيانات نظام الدفع وتنسيقها، كما أنها تتمتع عادةً بنسبة من السيطرة على مبدأ اعرف عميلك (KYC) / وإجراءات العناية الواجبة للتحقق من العملاء (CDD)، وأطر مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار السلاح، واللوائح التنظيمية لحماية المستهلك المالي (UNCDF 2021b). وتشمل الكيانات الحكومية المحلية الأخرى ذات الصلة وزارات التجارة والصناعة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات / التقنيات الرقمية. تحكم وكالات مخصصة أو قوانين محددة خصوصية البيانات ومشاركتها وحمايتها بالإضافة إلى قوانين التجارة.

وكما هو مبين في الشكل 5.2، ستستفيد ثمانية مجالات رئيسية في اللوائح التنظيمية من مواءمة الولايات القضائية لتحسين الوصول إلى مدفوعات التجزئة عبر الحدود واستخدامها. **وتتقسم هذه المجالات التنظيمية إلى ثلاث فئات - الوصول إلى السوق وسهولة إجراء عمليات الدفع والعمليات التشغيلية لمزودو خدمات الدفع - على النحو التالي:**

### الوصول إلى الأسواق

#### أنظمة الترخيص والإشراف على مزودو خدمات الدفع

– يمكنها تشجيع الحصول على التراخيص المتناسبة مع حجم المخاطر التي قد تليقها بمتطلبات ماثلة إلى حد كبير بهدف خدمة المستخدمين النهائيين ذوي الدخل المنخفض. ويشمل ذلك تنسيق متطلبات الترخيص لمزودو خدمات الدفع للمشاركة في تحويل المدفوعات عبر الحدود، واعتماد نهج تحوطي وإشرافي قائم على المخاطر لأنواع مختلفة من الكيانات. فعلى سبيل المثال، في جميع بلدان اتحاد المغرب العربي (UMA)، أدت الأساليب المتباينة المتبعة في اللوائح التنظيمية للأموال الإلكترونية في جميع أنحاء المنطقة (CCAF 2021b)، إلى فرض متطلبات صارمة على مزودو خدمات الدفع الأصغر حجمًا، وغير البنكيين. وتؤدي المواءمة إلى زيادة الابتكار في منتجات المدفوعات عبر الحدود، حيث سيتمكن عدد أكبر من مزودو خدمات الدفع من تقديم خدمات المدفوعات عبر الحدود، ولن تقيدهم متطلبات الترخيص الصعبة.

<sup>75</sup> غالبًا ما تفرض البنوك المركزية قواعداً تخص قابلية تداول العملات، تمنع الأشخاص من تحويل الأموال من دول أخرى، والاحتفاظ بحسابات بنكية بالعملة الأجنبية. وهذا يؤثر بشكل مباشر على كيفية تنفيذ السياسة النقدية. تتطلب البنوك المركزية إدارة احتياطات العملة الأجنبية لديها بشكل جيد، خاصة عند شراء منتجات مهمة مثل الوقود. ولهذا السبب، فهي بحاجة إلى الدولارات في كثير من الأحيان من الدول المجاورة.

## الإطار 5.3 | المجتمعات الاقتصادية الإقليمية في أفريقيا

يُشار في هذا التقرير إلى سبع مجموعات اقتصادية إقليمية (RECs) وجماعة اقتصادية إقليمية واحد واتحاد نقدي واحد ومنطقة نقدية واحدة في أفريقيا:

## المجتمعات الاقتصادية الإقليمية:

- ← **اتحاد المغرب العربي (UMA)** تأسس في عام 1989، ويضم في عضويته الجزائر وليبيا وموريتانيا والمغرب وتونس.
- ← البلدان الخمسة عشر الأعضاء في **الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا (ECOWAS)** هي بنين وبوركينا فاسو والرأس الأخضر وكوت ديفوار وغامبيا وغانا وغينيا وغينيا بيساو وليبيريا ومالي والنيجر ونيجيريا والسنغال وسيراليون وتوغو. أنشئت معاهدة الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا (ECOWAS) في عام 1975.
- ← **الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC)** تأسست في عام 1992، وهي تضم أنغولا وبوتسوانا وجزر القمر وجمهورية الكونغو الديمقراطية وإسواتيني وليسوتو ومدغشقر ومالاوي وموريشيوس وموزمبيق وناميبيا وسيشيل وجنوب أفريقيا وتنزانيا وزامبيا وزيمبابوي.
- ← **جماعة شرق أفريقيا (EAC)** هي منظمة حكومية دولية تتألف من سبعة بلدان في منطقة البحيرات الكبرى: بوروندي وجمهورية الكونغو الديمقراطية وكينيا ورواندا وجنوب السودان وتنزانيا وأوغندا. تأسست عام 1967، وتم إحياؤها عام 2000.
- ← **السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA)** هي مجموعة اقتصادية إقليمية تشكلت في عام 1994 مع جزر القمر وجيبوتي ومصر وكينيا وليبيا ومدغشقر وملاوي وموريشيوس ورواندا وسيشيل والصومال والسودان وتونس وزامبيا وزيمبابوي.
- ← **الهيئة الحكومية الدولية المعنية بالتنمية (IGAD)** تأسست عام 1996 وتضم ثمانية بلدان في شرق أفريقيا - جيبوتي وإثيوبيا وكينيا والصومال وجنوب السودان والسودان وأوغندا (إريتريا غير نشطة حالياً).
- ← **الدول الأعضاء في الجماعة الاقتصادية لدول وسط أفريقيا (ECCAS)** هي أنغولا وبوروندي والكاميرون وجمهورية أفريقيا الوسطى وتشاد والكونغو وجمهورية الكونغو الديمقراطية وغينيا الاستوائية وغابون ورواندا وسان تومي وبرينسيبي. تأسست الجماعة الاقتصادية لدول وسط أفريقيا (ECCAS) في عام 1983.

## المناطق والاتحادات النقدية:

- ← المجتمعات الاقتصادية الإقليمية والاتحاد النقدي: **الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC)** هي منظمة دول أنشأتها الكاميرون وجمهورية أفريقيا الوسطى وتشاد وجمهورية الكونغو وغينيا الاستوائية وغابون، تأسست في عام 1994. شكلت الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC) اتحاداً نقدياً، باستخدام فرنك الاتحاد المالي الإفريقي المُستخدم في وسط أفريقيا كعملة مشتركة في عام 1999.
- ← الاتحاد النقدي: في عام 1994، تأسس **الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WEAMU)**، وهو منظمة تتألف بشكل أساسي من ثماني دول غرب أفريقية ناطقة بالفرنسية، تشمل بنين وبوركينا فاسو وكوت ديفوار وغينيا بيساو (غير ناطقة بالفرنسية) ومالي والسنغال وتوغو. تتقاسم الدول الأعضاء في الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WEAMU) عملة مشتركة، وهي فرنك الاتحاد المالي الإفريقي المُستخدم في غرب أفريقيا.
- ← منطقة نقدية (لا توجد عملة مشتركة) تأسست **المنطقة النقدية لغرب أفريقيا (WAMZ)** في عام 2000، وهي مجموعة تتكون من ست دول ضمن الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا (ECOWAS) - غامبيا وغانا وغينيا ونيجيريا وسيراليون - التي أُسست المنظمة معاً في عام 2000، وليبيريا التي انضمت في عام 2010.

البلاد. وبالمثل، يجب على جهات إصدار النقود الإلكترونية الأوغندية الاحتفاظ بمراكز البيانات الأساسية لأنظمة الدفع داخل حدود أوغندا (Kugler 2021).

ومن خلال مواعمة المعايير الإقليمية أو على نطاق القارة، يمكن وضع أحكام واضحة لضمان أن تخزين البيانات السحابية يحمي مبادئ سيادة البيانات الوطنية، وحقوق البيانات الشخصية. يمكن تقييم المخاطر الأمنية بشكل شامل، والتخفيف من حدتها دون تطبيق متطلبات تخزين البيانات المحلية الصارمة للغاية. يمكن أن تُفضي المواعمة إلى نهج مشترك لإيجاد حلول حديثة لتخزين البيانات من أجل تمكين نماذج الأعمال المبتكرة المرتبطة بالمدفوعات عبر الحدود، دون إجبار مزودي خدمات الدفع على بناء بنية تحتية زائدة عن الحاجة.

يعمل الاتحاد الأفريقي والمجموعات الاقتصادية الإقليمية والمناطق النقدية مثل المنطقة النقدية لغرب أفريقيا (WAMZ)، والاتحادات النقدية مثل الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC)، والاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WEAMU)، جنباً إلى جنب مع شركائهم لمواعمة القوانين واللوائح الخاصة بالمدفوعات، بهدف خلق بيئة دفع أكثر سلاسة وكفاءة داخل مناطقهم. يقدم الإطار 5.3 نظرة عامة على المجموعات الاقتصادية الإقليمية والاتحادات النقدية والمناطق النقدية العشرة مجتمعين. وتؤدي هذه المؤسسات الإقليمية دوراً محورياً في مواعمة اللوائح التنظيمية والسياسات التي تخص مدفوعات التجزئة عبر الحدود. يسرد الجدول G.1 في الملحق "ز" مختلف الهيئات التنفيذية المتصلة. يتوجب على المؤسسات الإقليمية تعزيز التعاون والتآزر، لا سيما في مجال المدفوعات عبر الحدود.<sup>76</sup> فهي تجتمع بانتظام مع ممثلي البنوك المركزية لوضع أهداف السياسة الإقليمية التي تنفذها البنوك المركزية على المستوى المحلي. يوضح الجدول G.2 في الملحق "ز" الأبحاث التي تشير إلى التباين في المجالات التنظيمية المذكورة في هذا الفصل، في حين يسرد الجدول G.3 مختلف المبادرات الجارية.

## العمليات التشغيلية لمزودي خدمات الدفع

## معايير نظام الدفع المشتركة أو المتوافقة - توحيد مقاييس

المراسلة والأمن، فهي على سبيل المثال، لا الحصر، عناصر مهمة للمواعمة عبر الحدود حتى لا يضطر مزودو خدمات الدفع إلى الانخراط في تجربة مُكلفة للتكيف مع المعايير المتباينة في مختلف الولايات القضائية. وتؤدي المواعمة إلى خفض التكاليف التشغيلية لمزودي خدمات الدفع بسبب الدمج الأبسط في أنظمة الدفع وشركاء سلسلة القيمة في المدفوعات عبر الحدود. لا يزال نظام سويفت (SWIFT) يؤدي دوراً مهماً بعد مرور ما يقرب من 50 عامًا من نشأته بسبب معيار المراسلة المشترك، وبروتوكول الاتصال الآمن المتوافق مع احتياجات أعضائه، فضلاً عن الحافز المستمر على التجديد وتحقيق الملائمة. يعمل نظام دفع EMV على غرار ذلك. فوجود معيار للمدفوعات في أفريقيا يمكن أن يكون بمثابة الأساس لمدفوعات أكثر فعاليةً عبر الحدود.

## قوانين حماية المستهلك - من خلال مواعمتها، يمكن

للمنظمين تبسيط متطلبات إعداد التقارير والمتطلبات التشغيلية بالنسبة لمزودي خدمات الدفع على المستوى الإقليمي، وضمان التعامل مع النزاعات التي تنشأ بين العملاء بشكل ملائم. ومن أجل التنسيق، ينبغي إعطاء الأولوية لعمليات تقديم الشكاوى وحل النزاعات، فضلاً عن الإفصاح والشفافية. تضمن المواعمة للمستخدمين النهائيين ومزودي خدمات الدفع بأن المعاملات تتمتع بحماية متساوية بغض النظر عن مصدرها.

## اللوائح التنظيمية الخاصة بالبيانات - قد يُخفض تنسيق

الأحكام الخاصة بمتطلبات توطين البيانات واستخدام البيانات المطلوبة للمدفوعات عبر الحدود التكاليف التشغيلية ويخفف حدة التعقيدات بالنسبة لمزودي خدمات الدفع. وتؤدي اللوائح التنظيمية الحالية إلى ظهور متطلبات امتثال معقدة وصعبة، خاصةً عندما يتطلب الأمر نشر الخوادم المحلية. على سبيل المثال، يتعين على جميع البنوك المرخصة في رواندا الاحتفاظ ببياناتها الأولية داخل حدود

<sup>76</sup> على سبيل المثال، جرى إنشاء لجنة إشراف على نظام المدفوعات (PSOC) التابعة للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC) لتحسين التعاون والتنسيق بين البنوك المركزية فيما يتعلق باستراتيجية الدفع عبر الحدود (Committee of Central Bank Governors, 2021). وبالمثل، يكمن الهدف الأساسي لإنشاء الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا (ECOWAS) في تعزيز التعاون والتكامل لإنشاء اتحاد نقدي اقتصادي. مما يعني تحقيق المواعمة في اللوائح والسياسات المرتبطة بالقطاع المالي (Zoma & Wendpanga, 2022).

### الشكل 5.3 | العناصر الأساسية للمواءمة التنظيمية

#### العنصر الأساسي الأول:

صياغة سياسات شاملة  
صياغة سياسات إقليمية ومحلية تتضمن أهدافاً تجعل الجهات  
التنظيمية منوطة بالتعاون.

الوقت اللازم لإكمالها: من سنة إلى ثلاث سنوات

#### العنصر الأساسي الثاني:

مواءمة الأطر التنظيمية مع السياسات  
مواءمة اللوائح التنظيمية والتوجيهات والقواعد والممارسات والتنفيذ  
على المستويين المحلي والإقليمي وفق المبادئ الإقليمية.

الوقت اللازم لإكمالها: من سنتين إلى عشر سنوات

#### العنصر الأساسي الثالث:

ترسيخ الاتفاقيات التجارية  
يمكن للاتفاقيات التجارية أن تحقق نتائج المواءمة على  
المدى الطويل.

الوقت اللازم لإكمالها: من خمس إلى عشر سنوات

### 5.3.1 العنصر الأساسي الأول: صياغة السياسات على المستويين الإقليمي والمحلي

والمشروعات الحالية والقضايا/التغرات الرئيسية في المنطقة التي تستدعي اهتمام صناعات القرار على الصعيد الإقليمي/المحلي (AFI 2021). واستناداً إلى الفجوات المُبينة في التقرير، دعم التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) الجهات التنظيمية وصناعات القرار من الدول الأعضاء لوضع إطار إقليمي يخص مبدأ "اعرف عميلك" الإلكتروني (eKYC)، والهوية الإلكترونية<sup>77</sup>. يوفر الإطار مبادئ توجيهية وأفضل الممارسات لبلدان منطقة أوروبا الشرقية وآسيا الوسطى (EECA) للاستفادة منها (AFI 2021).

إنشاء مخطط/ خارطة طريق إقليمية ذات نقطة  
نهاية للتكامل المالي توفر الوضوح للجهات  
التنظيمية من مختلف الولايات القضائية.

وضعت العديد من المناطق مخططات إقليمية شاملة للتكامل المالي. وتوضح الأمثلة الواردة أدناه كيفية تطوير نهج تنظيمية للتكامل المالي. يعد تأييد جميع الدول الأعضاء ومشاركتهم منذ البداية بادرة مهمة للمخططات الإقليمية.

من الضروري وجود سياسة إقليمية واضحة المعالم لتحديد أهداف للجهات التنظيمية عبر الولايات القضائية من أجل التعاون والتنسيق في مجال الدفع عبر الحدود.

قد ترصد الأبحاث وأنشطة الإصلاح الإقليمية  
ثغرات المواءمة والأولويات المطلوبة لكي تتحقق،  
مما يساعد صناعات القرار على فهم السياق المحلي  
وتوجيه جهودهم.

ويقود هذا البحث منظمات بحثية خارجية، مثل مؤسسة AfricaNenda، أو التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) أو البنك الدولي أو صندوق الأمم المتحدة لتنمية رأس المال (UNCDF)، على سبيل المثال لا الحصر، من أجل تقديم منظور محايد.

وتقدم أبحاث التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) حول مدفوعات التجزئة والتحويلات المالية عبر الحدود في منطقة أوروبا الشرقية وآسيا الوسطى (EECA) نظرة عامة على سياق مدفوعات التجزئة عبر الحدود

المحلية المطلوبة. ومع ذلك، فقد أثبتت منظمات التنمية الخارجية دورها الفعال في هذه العملية أيضاً، حيث جمعت بين الخبرة والحيادية في ظل تباين الأجندات السياسية. تتمتع البنوك المركزية المحلية/الإقليمية المعنية بوضع جيد بصفاتها وكيل تغيير، ومستشاراً للحكومة المركزية في الأوضاع التي تستدعي تنفيذ الإصلاح التشريعي أو التعديلات التشريعية لمواءمة القوانين في جميع أنحاء المنطقة.

وتؤخذ المبادرات في الغالب أجهزة إقليمية بمساعدة منظمات خارجية. وكثيراً ما تضطلع الأجهزة الإقليمية بدورها بفضل المساعدة المالية والتقنية المقدمة من شركاء التنمية، مثل البنك الأفريقي للتنمية (AfDB)، وصندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنتاجية (UNCDF)، والبنك الدولي. وتعد المجموعات الاقتصادية الإقليمية بمثابة منتديات هامة، فهي تحدد الموضوعات لصناع القرار المحليين القادرين على بدء التغييرات التنظيمية

## 5.3 | كيف يمكن مواءمة اللوائح التنظيمية؟

الصحيح إلى تحقيق مواءمة غير ناجحة أو يتعذر الوصول إليها. وقد يساهم إجراء تشخيصات تقييمية في مجال المدفوعات التنظيمية الإقليمية والفجوات القائمة الجهات التنظيمية المحلية على توجيه جهودها.

قد يساهم صناعات القرار والجهات التنظيمية على مستوى العالم في الجهود التي تبذلها البنوك المركزية والجهات التنفيذية في أفريقيا لتحقيق المواءمة. على الرغم من ذلك، يتعين النظر بعناية في تسلسل التغييرات التنظيمية المحلية والمبادرات الإقليمية ونطاق توافرها. فقد يؤدي التسلسل غير

عادةً ما تقتضي مواءمة القوانين واللوائح التنظيمية الخاصة بالدفع المرور بثلاث مراحل متداخلة ومتكررة، كما هو موضح في الشكل 5.3.

**العنصر الأساسي الأول، صياغة السياسات** — تدور حول تطوير السياسة على المستويين الإقليمي والمحلي. توفر السياسة على المستوى الإقليمي خارطة الطريق من خلال تطوير الأهداف والمبادئ المشتركة. قد تستغرق مرحلة صياغة هذه السياسات والأطر مدة تتراوح بين سنة إلى خمس سنوات اعتماداً على عمليات التشاور.

**العنصر الأساسي الثاني، تنسيق الإطار التنظيمي** — يتطلب ذلك تكيف الأهداف الإقليمية مع بيئة السياسات المحلية والأطر التشريعية القائمة. كما تشمل التغيير الفعلي للأطر التنظيمية. وقد تكون هذه العملية متكررة، حيث تؤثر الحقائق المحلية على السياسة الإقليمية المُحددة تحت العنصر الأساسي الأول. ويمكن أن تستغرق الإصلاحات التنظيمية والقانونية التي تشكل أساس الاتفاقيات الإقليمية ما بين سنتين إلى عشر سنوات، حسب مدى تعقيد الموضوع ووضوح العمل المُكلفة به الجهات التنظيمية.

**العنصر الأساسي الثالث، ترسيخ الاتفاقيات التجارية** — يتضمن ذلك إصلاح الاتفاقيات الإقليمية من خلال أنظمة دفع قوية، على سبيل المثال، الاتفاقيات التجارية، وتنفيذ اللوائح التنظيمية، والقوانين المحلية المماثلة. تنطوي على دمج الأهداف التي تدعمها الإصلاحات التنظيمية والسياسية في القطاعات الأخرى التي تؤثر على المدفوعات عبر الحدود. يمكن أن يستغرق التنفيذ الكامل للاتفاقيات التجارية ما بين سنوات وعقود، بناءً على عدد الولايات القضائية، ودقة الاتفاق.

<sup>77</sup> تتكون منطقة أوروبا الشرقية وآسيا الوسطى (EECA) من 22 دولة، وهي ألبانيا وأرمينيا وأذربيجان وبيلاروسيا والبوسنة والهرسك وبلغاريا وجورجيا وكازاخستان وكوسوفو وقيرغيزستان ولاتفيا ومولدوفا والجزيل الأسود وبولندا ورومانيا وروسيا وصربيا وطاجيكستان وتركمانستان وأوكرانيا وأوزبكستان.



الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC) (2009) وبرتوكول التمويل والاستثمار (2016)، الأساس للتعاون الإقليمي بين البنوك المركزية وموامة الأطر القانونية والتشغيلية. وقد أدت هذه الأطر الإقليمية الشاملة إلى توافق القوانين المحلية. اعتمد بنك تنزانيا قانونًا جديدًا للمؤسسات البنكية والمالية في عام 2018، وهو يتضمن أحكام قانون البنك النموذجي للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC)؛ وقد اعتمد البنك الاحتياطي في جنوب أفريقيا أجزاء من قانون البنك النموذجي (Mfunwa and Lubinda 2018).

وبالمثل، قدم المعهد النقدي لغرب أفريقيا (WAMI) في المنطقة النقدية لغرب أفريقيا (WAMZ)، قانونًا بنكيًا نموذجيًا لمزودي خدمات الدفع البنكيين، والشركات المالية القابضة. تعمل البلدان المختلفة حاليًا على مراجعة القانون النموذجي، وإجراء تقييمات بشأن الثغرات المحلية.

تمتلك جماعة شرق أفريقيا (EAC) سياسة نموذجية بشأن المعاملات الإلكترونية وتعتمد إنشاء إطار تمكيني موحد للمنطقة (East African Communications Organization 2017).

للتوصل إلى اعتراف متبادل لترخيص مزودي خدمات الدفع الراغبين في المشاركة في معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB).

### تعتبر القوانين النموذجية الموضوع على المستوى الإقليمي أدلة إرشادية للبلدان المعنية لتقييم الأطر التنظيمية المحلية.



تستند القوانين النموذجية الخاصة بموضوع معين إلى أفضل الممارسات وعادة ما تُصاغ لأول مرة من طرف لجنة إقليمية، ثم تطلب بعد ذلك الحصول على آراء الخبراء العالميين، مثل صندوق النقد الدولي. تُقدم القوانين إلى ممثلي البنك المركزي للإقرار عليها، ثم تُرسل إلى محافظي البنوك المركزية المعنيين عند الانتهاء منها. لا يمكن تنفيذ القوانين النموذجية إلا من خلال تكليفات واضحة للبنوك المركزية والجهات التنظيمية الأخرى لتعزيز مبادئ التعاون والاعتراف المشترك والثقة في الجهات التنظيمية من ولايات قضائية مختلفة.

تمتلك منطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC) بمجموعة من القوانين النموذجية التي توضح حالات التوافق بين الجهات التنظيمية. يضع القانون النموذجي للبنك المركزي الخاص بالجماعة

## 5.3.2 العنصر الأساسي الثاني: تنسيق الأطر التنظيمية

تُعَدُّ الأطر وأهداف السياسات المُحددة في العنصر الأساسي الأول بمثابة دليل يساعد على تنفيذ التغييرات التنظيمية على المستوى المحلي. وفي مختلف المناطق، كان هناك العديد من الدروس المستفادة، مثل:

### المتطلبات التنظيمية المناسبة للترخيص المحلي تضع المعايير الملائمة لمزودي خدمات الدفع عبر الحدود.



بينما كان من الضروري معالجة العديد من المجالات التنظيمية على الصعيد المحلي، إلا أن العائق التشغيلي الرئيس الذي يواجه المدفوعات عبر الحدود، وذلك وفق مراجعة الأدبيات والمقابلات مع الأطراف المعنية، هو الافتقار إلى التراخيص المناسبة بالنسبة لمزودي خدمات الدفع، ببساطة، عندما يخضع المشاركون الجدد المبتكرون، مثل شركات التكنولوجيا المالية التي لا تقبل الودائع، لنفس المعايير التنظيمية التي تخضع لها البنوك المُستقبل للودائع أو غيرها من المنظمات المهمة هيكليًا، فذلك من شأنه أن يثنيهم عن المشاركة في السوق. وفي المقابل، تشجع أطر التراخيص الملائمة دخول جهات فاعلة بديلة، مما يعزز الابتكار ويجعل الأمر أكثر فعالية من حيث التكلفة بالنسبة لمزودي الخدمات، وذلك بهدف خدمة المستهلكين المهمشين سابقًا ذوي الدخل المنخفض. ويعمل

الترخيص متناسب مع حجم المخاطر على خفض التكلفة عن طريق تخفيف عبء الامتثال الواقع على مزودي خدمات الدفع، وبالتالي خفض رسوم المعاملات عبر الحدود بالنسبة للمستخدمين النهائيين. هناك بعض الأمور التي تسبق هذا الأمر.

وعاليًا ما تصبح أطر التراخيص المُعتمدة من جنوب أفريقيا معياراً فعلياً للبنوك المركزية التابعة لولايات قضائية أخرى في الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC). يمنح البنك الاحتياطي لجنوب أفريقيا تراخيص للوكلاء المعتمدين الذين يعملون في الصرف الأجنبي بصلاحيات محدودة (ADLAS) بناءً على التصنيفات المرتبطة بأنواع أنشطة الدفع. ويسمح ترخيص الوكلاء المعتمدين الذين يعملون في النقد الأجنبي بصلاحيات محدودة (ADLA)، الذي تم تنفيذه في عام 2014، للمؤسسات غير البنكية بتقديم خدمات الدفع عبر الحدود، وتشجيع التحويلات المالية، على أساس تصنيفات متطلبات رأس المال. وبعد تطبيق هذا النظام في عام 2014، احتدمت المنافسة وانخفضت الأسعار. وتستهدف خدمات ترخيص الوكلاء المعتمدين الذين يعملون في النقد الأجنبي بصلاحيات محدودة (ADLA) التحويلات المالية منخفضة القيمة، ويتم تسعيرها بشكل أكثر تنافسيةً للمعاملات منخفضة القيمة (IFAD 2022). واعتمدت

في عام 2010، أنشأ المعهد النقدي لغرب أفريقيا (WAMI) مجمعًا من المشرفين (CoS) من أجل المشرفين البنكيين، والمؤسسات غير البنكية بهدف تعزيز التعاون الإشرافي وموامة العمليات. وتجتمع المؤسسات مركزيًا لتعزيز التعاون وتطوير الأطر الإقليمية. يوفر مجمع المشرفين منتدى لتبادل المعلومات وبناء القدرات. وضع المعهد النقدي لغرب أفريقيا (WAMI) خرائط طريق لتنفيذ الرقابة القائمة على المخاطر ولوائح بازل 2 البنكية. وعمل أيضًا على موامة إطاره للتمويل متناهي الصغر، وإنشاء لجان تنظيمية احترازية (West African Monetary Agency 2021).

واستنادًا إلى هدف عام 2025 للتكامل المالي الخاص بخطة رابطة دول جنوب شرق آسيا (ASEAN)، أنشأت الرابطة لجنة العمل المعنية بأنظمة الدفع والتسوية وتحالف المدفوعات الإلكترونية وهي مبادرة شراكة بين القطاعين العام والخاص (World Economic Forum 2020). نتيجة لذلك، تم التوقيع على العديد من اتفاقيات التعاون، بما في ذلك اتفاقية بين السلطات النقدية في سنغافورة وهونغ كونغ لتسهيل إحالات الشركات المبتكرة بين ولايتين قضائيتين ومشاركة المعلومات وتبادل الخبرات لأغراض الابتكار المالي (Dunn and Scanlon 2017).

لجنة محافظي البنوك المركزية (CCBG) هي لجنة من محافظي البنوك المركزية في الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC)<sup>78</sup>. وأدت المجموعة دورًا رئيسيًا في جمع البنوك المركزية المعنية

اعتمدت رابطة دول جنوب شرق آسيا (ASEAN) خطة عمل استراتيجية تحت عنوان "مخطط رابطة دول جنوب شرق آسيا (ASEAN 2025)"، بهدف تحقيق التكامل على مستوى المنطقة في مجالات التجارة والاستثمار والمدفوعات<sup>79</sup>. أعد كل قطاع مشارك في جهود رابطة أمم جنوب شرق آسيا (ASEAN) لتحقيق التكامل خطة عمل استراتيجية (SAP) لتوجيه جهود الرابطة. واعتمد وزراء المالية ومحافظو البنوك المركزية لرابطة دول جنوب شرق آسيا (ASEAN) خطة العمل الاستراتيجية الشاملة في عام 2016<sup>79</sup>. ومنذ ذلك الحين، اتخذت دول رابطة دول جنوب شرق آسيا (ASEAN) مبادرات ثنائية ومتعددة الأطراف لربط مناطقها الداخلية بأنظمة التسويات الإجمالية الآتية، واعتماد تنسيق مراسلة موحد (مثل معيار الأيزو رقم 20022). وربطت سنغافورة وتايواند أنظمة الدفع السريع في أبريل 2021. وفق مقالة نُشرت في مارس 2022 على موقع مُورد المعلومات Centralbanking.com، عالج النظام المتصل 200,000 معاملة عبر الحدود، بقيمة 44 مليون دولار (Central Banking 2022).

### يمكن لمجموعات العمل أو المنتديات الإقليمية التنظيمية إنشاء هدف مشترك، ومعالجة قيود محددة من أجل تنسيق تطوير معايير أنظمة الدفع، والتطرق إلى الموضوعات ذات الاهتمام المشترك.



تسمح المنتديات للجهات التنظيمية بمناقشة أساليب الرقابة الخاصة بمزودي خدمات الدفع المحليين والعابرين للحدود وتعزيز التعلم من الأقران بين الجهات التنظيمية ودفع عجلة تطوير أساليب مشتركة للرقابة.

<sup>78</sup> تتكون دول رابطة دول جنوب شرق آسيا (ASEAN) من عشر دول، وهي بروناي وكمبوديا وإندونيسيا ولاوس وماليزيا وميانمار والفلبين وسنغافورة وتايواند وفيتنام.

<sup>79</sup> تشمل رؤية تكامل القطاع المالي لعام 2025 ثلاثة أهداف استراتيجية - وهي التكامل المالي والشمول المالي والاستقرار المالي - وثلاثة مجالات شاملة - تحرير حساب رأس المال وأنظمة الدفع والتسوية وبناء القدرات يتضمن المخطط تطوير مبادئ توجيهية لإنشاء أنظمة تنظيمية متوامة، كما أدى إلى إطلاق رابطة أمم جنوب شرق آسيا لمبادرة ربط المدفوعات (2019) وإنشاء إطار الشمول المالي (2018).

<sup>80</sup> تعمل لجنة محافظي البنوك المركزية (CCBG) كمنصة لمحافظي البنوك المركزية للتعاون وتنسيق سياساتهم وأنشطتهم الخاصة بالقضايا النقدية والمالية. تشمل الوظائف تعزيز التعاون الإقليمي وتوفير منصة لتبادل المعلومات وتطوير السياسات والاستراتيجيات وتسهيل بناء القدرات والمساعدة التقنية وتمثيل مصالح الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC) في المنتديات الدولية (Committee of Central Bank Governors n.d).

عدد الودائع المراسلة من حوالي 13 وديعة إلى وديعة مراسلة واحدة بالراندي، وأخرى بالدولار الأمريكي، اعتماداً على متطلبات التسوية الخاصة بكل بلد.

### قد تساعد الممارسات/ الأطر الإقليمية في المضي قدماً نحو تبادل العملات والتسويات المحلية.



كما هو موضح في الأقسام السابقة، تساهم إدارة الصرف الأجنبي بدرجة كبيرة في التكاليف المرتبطة بالمدفوعات عبر الحدود. فيقضي تبادل العملات المحلية مباشرةً مع بعضهم البعض، بدلاً من الاعتماد على العملات الأساسية مثل الدولار الأمريكي أو اليورو أو الجنيه الاسترليني، على الوسطاء مرتفعي التكلفة، وقد يُقصر أوقات التحويل، مما يتيح استخدام التحويلات المالية والمدفوعات التجارية شبه الفورية.

- تأسست أطر إقليمية في رابطة دول جنوب شرق آسيا (ASEAN) لتسهيل تسوية العملات المحلية. ويشجع إطار تسوية العملة المحلية (LCSF)، الذي أنشئ في عام 2016 بين إندونيسيا وماليزيا وتايلاند، على استخدام العملات المحلية على نطاق أوسع لتسهيل التجارة والاستثمار في هذه البلدان. تتضمن المبادرة مجموعة من الاتفاقيات الثنائية بين البنوك المركزية لاستخدام عملاتها الخاصة في التسويات عبر الحدود، والتجارة المتبادلة من خلال البنوك التجارية المعتمدة كوكلاء تبادل العملات، وهي تُعرف أيضاً باسم خدمات التسوية لأوامر دفع عملة مقابل عملة. ويسمح الإطار بإجراء المعاملات الثنائية بالعملات المحلية لتقليل الاعتماد المفرط على الدولار الأمريكي (Muhammad 2023; Ito, Hiro, Kawai, and Masahiro 2021). واتسع نطاق التعاون ضمن إطار تسوية العملة الأجنبية (LCSF) ليشمل الصين واليابان (من خلال مذكرات التفاهم). على الرغم من استمرار سيطرة الدولار الأمريكي على التجارة في المنطقة، فقد ارتفع إجمالي المعاملات التجارية من خلال إطار تسوية العملة المحلية باستخدام عملات البات التايلندي والرينغيت الماليزي من 1.4% في عام 2018 إلى 4.1% في عام 2020 (Phoebe 2022). بالإضافة إلى ذلك، شهد ممر التحويلات بين تايلاند وإندونيسيا انخفاضاً في التكلفة بنسبة 7% منذ عام 2016 (World Bank 2022a).

- تسمح معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) بإجراء تسويات للراندي الجنوب أفريقي من خلال نظام التسويات الإجمالية الآنية التابع للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC)، والذي يعتمد على الودائع في البنك الاحتياطي لجنوب أفريقيا. أدى هذا إلى خفض

يوفر جواز السفر للمدفوعات عبر الحدود آلية لخفض تكاليف الامتثال. عند تحقق الاعتراف المتبادل، تقبل الجهات التنظيمية الممارسات التنظيمية لولاية قضائية أخرى. يقر الطرفان على اللوائح التنظيمية للدفع الخاصة بكل منهما على اعتبار أنها تقدم درجة متساوية من الحماية ومتناسبة مع حجم المخاطر. ويجوز تحقيق الاعتراف المتبادل من خلال ترتيبات ثنائية بين جهتين تنظيميتين، أو من خلال ترتيبات متعددة الأطراف مع ثلاثة بلدان أو أكثر. وتسير هذه العملية بسلاسة أكبر عندما تتلاقى الجهات التنظيمية المحلية حول مبادئ دولية محددة على نطاق واسع، مثل مبادئ بازل الأساسية.

داخل الاتحاد الأوروبي (EU)، يجوز لمزود خدمات الدفع المرخصين في إحدى الدول الأعضاء الحصول على "ترخيص جواز سفر" لممارسة الأعمال التجارية في دولة عضو أخرى. ويتمشى هذا مع توجيه خدمة الدفع (PSD2)، استناداً إلى مبدأ الاعتراف المتبادل، والتدابير الاحترازية المتوائمة (European Banking Authority بدون تاريخ). تُخفف متطلبات الإشراف والتنظيم المفروضة على المؤسسات الأقل عرضة للخطر مقارنةً بالمؤسسات الأكبر حجمًا، في الهيكل فوق الوطني لآلية الإشراف الموحدة في البنك المركزي الأوروبي ووفق توجيه خدمة الدفع (European Central Bank)، (PSD2)، (2019). أدى تنفيذ نهج جواز السفر الموحد بموجب قوانين توجيه خدمة الدفع (PSD2) إلى تخفيض الرسوم للمستخدمين النهائيين في جميع أنحاء الاتحاد الأوروبي: انخفضت الرسوم بين الأفراد (P2P) العابرة للحدود بنسبة 5% تقريباً لعملاء البنوك، و2.5% للعملاء غير البنكيين (BIS 2022c).

بلدان أخرى في المنطقة النقدية المشتركة (CMA) إطارًا مماثلًا، وهي إسواتيني وليسوتو وناميبيا والدول المجاورة غير الأعضاء في المنطقة النقدية المشتركة، مثل زيمبابوي (FinMark Trust 2021b). وفي الفترة الممتدة من 2016 إلى 2018، زادت التحويلات الرسمية المُرسلة من جنوب أفريقيا إلى ملاوي بأكثر من 170%. ترجع معظم هذه الزيادة إلى تقديم عدد أكبر من حاملي ترخيص ADLA خدماتهم (FinMark Trust 2021b).

ويشرف بنك غانا على اثنين من مزودي خدمات الدفع من حاملي "الترخيص القياسي"، إلى جانب أربعة من حاملي "الترخيص المتوسط"، وذلك بناءً على متطلبات رأس المال المختلفة (Bank of Ghana 2023). ويقر البنك المركزي نهج الترخيص متعدد المستويات، الذي يصنف تراخيص مزود خدمة الدفع وفق النشاط الذي يشارك فيه مزود خدمات الدفع. ويسمح الترخيص القياسي لمزود خدمات الدفع بالاتصال بمزود خدمات الدفع على المستوى المحسن لتقديم تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول. يتصل مزود خدمات الدفع من حاملي الترخيص المتوسط بمزود خدمات الدفع أصحاب الترخيص المحسن لتوفير تجميع المدفوعات وتجميع الفواتير/التجار، ونشر نقطة الخدمة وتطبيق الدفع عبر الهاتف المحمول وطباعة خدمات أدوات الدفع غير النقدية (Bank of Ghana بدون تاريخ).

وعملت الجهات التنظيمية في الفلبين وماليزيا على تبسيط عمليات الترخيص لمزود خدمات الدفع غير البنكيين من خلال اعتماد متطلبات تنظيمية متناسبة مع حجم المخاطر، وتمثل هذا التبسيط في منح ترخيص فقط لمزود خدمة التحويلات المالية الذين يقدمون عرض قيمة واضح للمستخدمين النهائيين. وشجعت الجهات الفاعلة الصغيرة التي لا تستطيع الامتثال للقواعد المُبسطة لكي تصبح شبكات وكلاء. أدخلت الفلبين منصة ترخيص لمزود خدمات التحويلات المالية، وهي لا تتطلب سوى التسجيل، وإعداد التقارير الأساسية. وانخفضت تكلفة إرسال التحويلات المالية عبر ممر مالييزيا - الفلبين حيث بلغت المقدار الذي حددته الأمم المتحدة البالغ 3%، وذلك بفضل تبسيط الامتثال لمزود خدمات غير البنكية (CGAP, 2019c).

<sup>81</sup> يبلغ عدد الدول الأعضاء في فريق شرق أفريقيا والجنوب الأفريقي المعني بمكافحة غسل الأموال (ESAAMLG) 16 دولة، وهي أنغولا وبوتسوانا وإثيوبيا وكينيا وليسوتو وملاوي وموريشيوس وموزمبيق وناميبيا وسيشيل وجنوب أفريقيا وسوازيلاند وتنزانيا وأوغندا وزامبيا وزيمبابوي. أصبحت رواندا عضوًا رسميًا في الفريق شرق أفريقيا والجنوب الأفريقي المعني بمكافحة غسل الأموال (ESAAMLG). لكنها لم تقم بعد بدورها بشكل كامل كعضو نشط في المنظمة. أعضاء الفريق العمل الحكومي الدولي لمكافحة غسل الأموال في غرب أفريقيا (GIABA) السبعة عشر هم بنين والرأس الأخضر وجزر القمر وكوت ديفوار وغامبيا وغانا وغينيا وغينيا بيساو وإيبيريا ومالي والنيجر ونيجيريا وساو تومي وبرنيسيبى والسنغال وسيراليون وتوغو.



### 5.3.3 العنصر الأساسي الثالث: ترسيخ الاتفاقيات التجارية

والأهداف والسياسات عالية المستوى.

دخلت منطقة التجارة الحرة للقارة الأفريقية (AfCTA) حيز التنفيذ في عام 2019؛ وبدايةً من عام 2023، بلغ عدد الموقعين 54 (African Business 2022). يتمثل الهدف من منطقة التجارة الحرة للقارة الأفريقية (AfCTA) في تعزيز السوق المشتركة في أفريقيا، وتسهيل قيام الأشخاص بأعمال تجارية عبر القارة وداخلها. تعتمد منطقة التجارة الحرة للقارة الأفريقية (AfCTA) على المجموعات الاقتصادية الإقليمية لتسهيل المدفوعات والتكامل التجاري بين أعضاء تلك المنطقة (African Union 2018). ويغطي بروتوكول التجارة الرقمية الخاص في منطقة التجارة الحرة للقارة الأفريقية (AfCTA) إدارة البيانات وتدفيقاتها والمعاملات الإلكترونية. على الرغم من أنه لا يزال الوقت مبكرًا لقياس التأثيرات النهائية لمنطقة التجارة الحرة للقارة الأفريقية (AfCTA) على مدفوعات التجزئة عبر الحدود، فأصبحت العديد من الفوائد واضحة بالفعل اليوم. ويعيد مزودو خدمات الدفع النظر في الاستراتيجيات التي يتبعونها، ويتوسعون في المزيد من البلدان لجني المكاسب من تعزيز منطقة التجارة الحرة للقارة الأفريقية (AfCTA) في مجال التجارة الإلكترونية على المستوى الإقليمي.

أبرمت اتفاقية شراكة الاقتصاد الرقمي (DEPA) بين شيلي ونيوزيلندا وسنغافورة في عام 2020. هذه الاتفاقية هي الأولى من نوعها التي تركز

وعلاوة على أهداف السياسات والمواعمة التنظيمية في المدفوعات، تُعزّز الاتفاقيات خارج قطاع المدفوعات، كما هو الحال في التجارة، أيضًا أهداف المدفوعات. يعتمد وجود الاتفاقيات التجارية على فعالية مسارات الدفع. ولذلك، يتعين التنسيق بين تنظيم المدفوعات والاتفاقيات التجارية بحيث يعزز كل منهما الآخر. وقد يستغرق التنفيذ الكامل لاتفاقيات التجارة الرسمية، لا سيما على المستوى القاري، عقودًا من الزمن، وبالتالي يجب أن تتضمن رؤية بعيدة الأمد تتعلق بتعزيز المبادئ بدلًا من إدخال الإصلاحات المُحددة في المدفوعات.

#### يجوز استخدام الاتفاقيات التجارية لتعزيز مبادئ المواعمة الأساسية



على الرغم من طول الجدول الزمني المُستغرق لإضفاء الطابع الرسمي على الاتفاقيات التجارية، إلا أنها تشكل أدوات رئيسة لتحقيق مواعمة المدفوعات على المدى الطويل. وقد تتضمن الاتفاقيات التجارية مبادئ المواعمة حول الاعتراف المشترك، والثقة والتعاون لتوفير هدف شامل للجهات التنظيمية المحلية. في حين أن الاتفاقيات التجارية لا يمكن أن تشمل متطلبات وفق كل عملية، وتفاصيل إصلاحات الدفع نظرًا للوتيرة السريعة للتقدم التقني، تعمل هذه الاتفاقيات على تعزيز المعايير

حصرًا على التجارة في العصر الرقمي. تتضمن فصلًا كاملًا مخصصًا للمدفوعات الرقمية، مع التركيز على المعايير الدولية. على سبيل المثال، تشجع المادة 2.7 من اتفاقية شراكة الاقتصاد الرقمي (DEPA)، الأطراف على العمل معًا لإنشاء إطار تنظيمي متنسق للمدفوعات. وضمنت اتفاقية شراكة الاقتصاد الرقمي (DEPA) منذ دخولها حيز التنفيذ في عام 2021، أن مزودَي خدمات الدفع في البلدان المعنية اعتمدوا معايير مقبولة دوليًا، مثل معيار الأيزو رقم 20022 (Ministry of Trade and Industry Singapore n.d.; New Zealand Foreign Affairs and Trade 2020; World Economic Forum 2022). تتناول اتفاقية شراكة الاقتصاد الرقمي (DEPA) العديد من العوائق التنظيمية التي تعرقل التجارة الرقمية، مثل متطلبات توطين البيانات والقيود المفروضة على تدفقات البيانات عبر الحدود المُطَبَّقة في أفريقيا أيضًا.

ويُشكّل إطلاق المنطقة الموحّدة للمدفوعات باليورو (SEPA) في الاتحاد الأوروبي، فضلًا عن توجيهات خدمات الدفع (PSD1) و(PSD2)، التي تتحكم في الوصول والأمن وثقة المستهلك، مما يدعم الفعالية الشاملة لنظام المنطقة الموحّدة للمدفوعات باليورو (SEPA)، مثالًا يُحتذى به في أفريقيا. يتمتع الاتحاد الأوروبي بأساس متين ومنتدى داعم لتطوير القانون العام بين المشاركين من الاتحاد الأوروبي. ومع ذلك، استغرقت عملية صياغة وإقرار توجيهات خدمات الدفع (PSD1) و(PSD2) خمس سنوات في المتوسط، ثم عامين آخرين ليكونا جزءًا أساسيًا من القانون الوطني. وتهدف توجيهات خدمات الدفع (PSD3)، التي يجري صياغتها حاليًا، إلى معالجة المشكلات

التي نشأت منذ إطلاق توجيهات خدمات الدفع (PSD2)، بما في ذلك حق الوصول والاعتراف بمزودَي الخدمات المرخصين وتطوير التكنولوجيا.

يبرز مثال المنطقة الموحّدة للمدفوعات باليورو (SEPA) أهمية الإطار الزمني الطويل اللازم، حتى في ظل وجود اتحاد بين الدول على المستويين الوطني والنقدي. كما أنه يسلط الضوء على الطبيعة التكرارية للتوجيهات التي تحفز إمكانية الوصول والاستخدام وتحافظ على أهمية المنصة. على سبيل المثال، تبعًا لتوجيهات خدمات الدفع (PSD2)، يتعين على البنوك الرغبة في المشاركة في المنطقة الموحّدة للمدفوعات باليورو (SEPA) الاعتراف بالحسابات وفتحها للغير من مزودَي خدمات الدفع المرخصين ومشاركة البيانات، بعد الحصول على موافقة العميل. وتسعى توجيهات خدمات الدفع (PSD3) الآن إلى تنظيم الإغلاق التعسفي لتلك الحسابات بعد ذلك، بالإضافة إلى وضع أحكام لمزودَي خدمات الدفع المبتكرين.

أهم درس مُستفاد هو أن أنظمة المدفوعات الشاملة والفعالة عبر الحدود ممكنة إلى حدٍ كبير، إلا أن تطبيقها يتطلب قدرًا كبيرًا من الوقت والجهد. توضح أمثلة على غرار المنطقة الموحّدة للمدفوعات باليورو (SEPA) بشكلٍ متعمق كيفية تقصير مدة دورات صياغة الأطر المشتركة بين البلدان، حيث يمكن تصميمها لتناسب السياق الأفريقي، ربما من خلال توفير توجيه خدمات الدفع في أفريقيا لدعم المبادرات الجارية مثل منطقة التجارة الحرة للقارة الأفريقية (AfCFTA).

## 5.4 | الملخص

تتمثل النقاط الرئيسية لتحقيق المواءمة الفعالة للوائح التنظيمية للمدفوعات عبر الحدود في:

- ارتفاع التحويلات المالية والتجارة ومدفوعات التجار عبر الحدود في القارة ولكن يعرقل تدفقات المدفوعات التكاليف المرتفعة وعدم إمكانية الوصول إلى المنتجات الرسمية والسلوك الراسخ حول الحلول غير الرسمية المتطورة.
- يواجه مزودو خدمات الدفع الذين يقدمون مدفوعات عبر الحدود إجراءات تنظيمية متعددة أثناء الترخيص والعناية الواجبة للتحقق من العملاء وخصوصية البيانات والتخزين والمشاركة والصراف الأجنبي وإعداد التقارير وهي جميعها على الأغلب متنوعة أو حتى متناقضة. يجب أن يتبع المنظمون نهج شاملة وموحدة على المستوى الإقليمي لتعزيز بيئة آمنة ومستقرة للمعاملات عبر الحدود.
- لتخطي هذه العقبات، يجب على الجهات التنظيمية في أي ولاية قضائية أن تكون قادرة على الثقة في قدرات الأقران ونطاق سلطتهم في الولايات القضائية الأجنبية، كما يتوجب اتباع المبادئ التوجيهية العامة للاعتراف المشترك والثقة والتعاون.
- وتحمل المجموعات الاقتصادية الإقليمية والمناطق النقدية والاتحادات النقدية مسؤوليات بالغة الأهمية لتعزيز جهود مواءمة المدفوعات عبر الحدود داخل مناطقها. وهي تجمع ممثلين عن البنوك المركزية وتحدد الأهداف وتوضح الحوافز للتنفيذ على المستوى المحلي، كما تشجع التعاون والتأزر بين الأعضاء. وتحتفظ البنوك المركزية المحلية بالقدرة على تغيير الأنظمة وتكييفها بما يتماشى مع السياسات الإقليمية.

تشكل العناصر الأساسية الثلاثة أساس المواءمة الإقليمية لأنظمة وسياسات الدفع. تعد هذه العناصر الأساسية متكررة، ويمكن أن تعمل بالتوازي:

### السياسات الواضحة على المستويين الإقليمي والمحلي.

فهذا الأمر ضروري لتعزيز التعاون بين المنظمين. ولتحقيق هذا الغرض، يجب اللجوء إلى أدوات مثل تحليلات الثغرات والقوانين النموذجية والمخططات الإقليمية ومجموعات العمل الإقليمية.

### إصلاحات الأطر التنظيمية والقانونية على المستوى المحلي.

يتعين إجراء ذلك بما يتماشى مع الأهداف الإقليمية المحددة. تشمل مجالات الإصلاح أنظمة ترخيص الدفع المتناسبة والإصلاحات التنظيمية لمنظومة اعرف عميلك (KYC) وإجراءات العناية الواجبة للتحقق من العملاء (CDD) ( بما في ذلك مبدأ "اعرف عميلك" الإلكتروني (eKYC))، والتكيف مع قوانين الصرف الأجنبي وغيرها من اللوائح التنظيمية الداعمة، من بين أمور أخرى. قد يساهم بناء القدرات الجهات التنظيمية على تكييف اللوائح التنظيمية والنهج على المستوى المحلي. كما يمكن تحقيق الاعتراف المتبادل من خلال ترتيبات الرقابة التعاونية.

### أدوات شاملة لعدة ولايات قضائية، مثل اتفاقيات التجارة المدعومة بحلول فعالة للمدفوعات.

ومن الممكن أن تؤدي هذه الإجراءات إلى توفير الاستقرار على المدى الطويل، مما يقلل من التعقيد في المدفوعات عبر الحدود. تُعتبر هذه الأدوات أكثر ملاءمة كمبادئ التزام بدلاً من التوجيه التشغيلي التفصيلي. وقد تُكمل المواءمة، من خلال توجيه خدمة الدفع في أفريقيا على المستوى القاري (مثل توجيهات أنظمة الدفع PSD 1 و2 في المنطقة الموحدة للمدفوعات باليورو (SEPA))، الاتفاقيات التجارية مثل منطقة التجارة الحرة للقارة الأفريقية (AfCFTA).

وتسعى منظمة AfricaNenda، من خلال تسليط الضوء على المدفوعات عبر الحدود، وفوائد المواءمة التنظيمية، إلى دراسة العديد من التوجهات التي قد تؤثر على كيفية تطور أنظمة الدفع الفوري الشاملة المتاحة في أفريقيا.

# الآفاق المستقبلية



ركزت الفصول السابقة على الوضع الحالي للمدفوعات الفورية والاستخدام وعوامل التمكين والعوائق والفرص. في هذا الفصل، نركز على التطور نحو المستقبل واستكشاف التوجهات في السوق وفي أنظمة الدفع الفوري وفي سلوك المستهلك. يمكن لأي من هذه العوامل أن تؤثر على تطور مشهد أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا في السنوات القادمة؟ ويلخص الجدول 6.1 التوجهات التي جرى مناقشتها في هذا الفصل.

## الجدول 6.1 | التوجهات المرتبطة بالسوق والأنظمة والمستهلكين

<ul style="list-style-type: none"> <li>• سيعزز الوكلاء مواقعهم بصفتهم جهات التمكين داخل سلسلة قيمة المدفوعات الرقمية.</li> <li>• ستواصل شركات التكنولوجيا المالية إطلاق منتجات مبتكرة وزيادة حصتها في الشبكات/السوق داخل سوق المدفوعات المالية عبر الهاتف المحمول.</li> <li>• وتراجع الجهات التنظيمية قوانين المدفوعات والنقود الإلكترونية بهدف تعزيز الابتكار ودعم آليات حماية المستهلك.</li> <li>• وبصورة متزايدة، سيسمح انتشار الهوية الرقمية بمزيد من خيارات معرف الوكيل.</li> <li>• تنطوي الأصول الافتراضية لمدفوعات التجزئة عبر الحدود على إمكانية تحويل النطاق عن أنظمة الدفع الفوري.</li> </ul>	<p>توجهات السوق</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ما زالت البنوك تؤدي دور المشارك الأساسي في أنظمة الدفع الفوري.</li> <li>• وتستمر شركات التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات الواجهة الأمامية والخلفية بالشراكة مع مزودي خدمات الدفع المعتمدين بدلاً من أن تشارك بشكل مباشر في أنظمة الدفع الفوري.</li> <li>• ظهور التمويل المفتوح بشكل متزايد.</li> <li>• وأصبحت العملات الرقمية للبنك المركزي بمثابة آليات لامركزية للتسوية الفورية وللتشغيل البيئي، لكن الطلب على إنشائها يتجاوز حجم المساعدة التقنية اللازمة للقيام بذلك.</li> </ul>	<p>توجهات الأنظمة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• أصبح المستهلكون على وعي متزايد بمخاطر الاحتيال والجرائم الإلكترونية.</li> <li>• يُبدي المستخدمون النهائيون باستمرار حساسية تجاه الأسعار.</li> <li>• يستخدم المستهلكون بشكل مطرد الهواتف الذكية، إلا أن الوصول إلى البيانات يشهد ارتفاعاً بطيئاً.</li> </ul>	<p>توجهات المستهلك</p>



## 6.1 | توجُّهات السوق

ستستمر توجُّهات السوق التالية في التأثير على مشاركي أنظمة الدفع الفوري، وعلى إمكانية أنظمة الدفع الفوري على التوسع.



### سيُعزِّز الوكلاء مواقعهم بصفتهم جهات التمكين داخل سلسلة قيمة المدفوعات

- يستمر الوكلاء في تشكيل نقطة ربط هامة بين عالم النقد والعالم الرقمي، لا سيما بالنسبة للفئات غير المخدومة ماليًا، ولنسبة 48% من البالغين المستعدين من الخدمات المالية في أفريقيا، أي الذين لا يمتلكون حساب رسمي (البنك الدولي، 2021 ج). وارتفع عدد وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول إلى حوالي 17 مليونًا في عام 2022 بدلاً من 12 مليونًا في عام 2021، بزيادة تبلغ 41% (GSMA 2023a). ويستثمر جميع المزودين البنكيين وغير البنكيين في شبكات الوكلاء للتنافس بصورة أفضل في مجال مدفوعات التجزئة<sup>82</sup>.
- يجري الوكلاء بشكلٍ متزايد أنشطة تتجاوز رصد المكالمات، وخدمات الإيداع والسحب. على الرغم من هذا، توضح دراسة الجدوى صعوبة انتشارهم في الأماكن الريفية والمناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة، حيث يكون الطلب غير مرتفعًا كما هو الحال في المناطق الحضرية. ويشمل الحل المحتمل لهذا التحدي السماح للوكلاء المُصنِّفين، حيث يمكن أن يقدم الوكلاء في المناطق الريفية والحضرية خدمات متنوعة، بتعزيز دراسة جدوى العمليات التشغيلية في المناطق الريفية، وتوسيع شبكات الوكلاء في هذه المناطق.
- سيحقق وجود شبكة أكبر من الوكلاء المتصلين بأنظمة الدفع الفوري من خلال مزودي خدمات الدفع الانتشار للنظام وسيساعد على الاستفادة منه. سهلت بعض البلدان توسع شبكات الوكلاء من خلال فرض إمكانية التشغيل البيئي لوكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. في العديد من البلدان، مثل السنغال وتنزانيا، لا يُسمح بوجود وكيل حصري، وهكذا يتشارك مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول مع الوكلاء. ففي كينيا، ألزم توجيه من هيئة الاتصالات الكينية في عام 2014 بأن يفتح المزود المهيمن في البلد، Safaricom المجال للشبكة الخاصة به من الوكلاء أمام المنافسين. وفي نيجيريا، يمكن أن يقدم الوكلاء خدماتهم للعديد من مزودي خدمات الدفع (بنك التسويات الدولية، 2023).



### ستواصل شركات التكنولوجيا المالية إطلاق منتجات مبتكرة وزيادة حصتها في الشبكات/ السوق في مجال المدفوعات المالية عبر الهاتف المحمول

- تواصل طرق الدفع البديلة الانتشار في جميع أنحاء القارة، والتي تقدمها الجهات الفاعلة من شركات التكنولوجيا المالية وشركات الاتصالات. ويصل عدد شركات التكنولوجيا المالية في أفريقيا إلى ستة من بين الشركات السبعة التي تُقدر قيمتها بمليار دولار (أو الشركات الناشئة أحادية القرن). وتقدم خمس شركات منها - Chippercash (غانا)، وFlutterwave، وInterswitch، وOpay (جميعها نيجيرية)، وWave (السنغال) - خدمات مدفوعات التجزئة الرقمية، سواءً محليًا أو عبر الحدود (FintechNews Africa, 2023).
- ويتعين جذب شركات التكنولوجيا المالية للانضمام لأنظمة الدفع الفوري لضمان تكامل هذه الخدمات والحلول الشائعة مع هذه الأنظمة المركزية، وبالتالي تعزيز الشمولية. وتسعى الشركات ذات الرأس المال المرتفع إلى إطلاق عملياتها في بلدان ذات نسمة أقل، مثل ما تقوم به Wave من خلال التوسع في غامبيا. وتسعى شركات التكنولوجيا المالية الحالية إلى إقامة شركات استراتيجية بهدف المزيد من التوسع. فعلى سبيل المثال، دخلت شركة MFS Africa شراكة مع أكبر بنك في نيجيريا، وهو Access Bank. كما دخلت في شراكة مع Western Union أيضًا. ويتيح الاعتماد المتسارع لتقنيات مثل رموز الاستجابة السريعة (QR) إجراء معاملات أكثر سهولةً بين المستهلك والتاجر، فضلًا عن توفير نماذج أعمال وعروض جديدة<sup>83</sup>.



### تُراجع الجهات التنظيمية قوانين المدفوعات والنقود الإلكترونية بهدف تعزيز الابتكار

- تُنفَّذ الإصلاحات التنظيمية والقانونية في قطاع المدفوعات، بما في ذلك قوانين تحديث المدفوعات والأموال الإلكترونية، وذلك في العديد من الدول الأفريقية. ويتضمن ذلك بلدان الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WEAMU) والمنطقة النقدية لغرب أفريقيا (WAMZ) وأوغندا (مقابلات الجهات المعنية 2023). تتمتع 38 دولة على الأقل في أفريقيا باستراتيجيات الشمول المالي، التي تعطي الأولوية لتقليل الاستخدام النقدي بشكل عام، وتفتح مسارات لزيادة استخدام الخدمات المالية الرقمية (AFI 2022b). وتخفُّص الإصلاحات التنظيمية المُرتقبة التي تهدف إلى ترخيص الجهات الفاعلة غير البنكية وتوسيع شبكات الوكلاء وتمكين استخدام التكنولوجيا في التسجيل، من ضمن أمور أخرى، عوائق الوصول. كما

يمكنها زيادة عدد مزودي الخدمات المرتبطين بمدفوعات التجزئة من خلال تحديث اللوائح التنظيمية بشأن المحافظ المالية والتسجيل الرقمي والتوقيعات الإلكترونية وترخيص الوكلاء وحماية المستهلك والبيانات وتصنيف تراخيص الحساب والدفع التي تشمل شركات التكنولوجيا المالية وتنفيذ نهج قائم على المخاطر.

- وعلى الرغم من التطور البطيء الذي تشهده هذه الإصلاحات مما يعني أنه لن تحدث تغييرات ملموسة إلا على المدى المتوسط، فإن التحديث التدريجي في بيئة اللوائح التنظيمية والسياسات يُرسل إشارات إيجابية لمزودي الخدمات والمستثمرين المحتملين في الأسواق الأفريقية. كما أن هذه الإصلاحات تزيد من فرص المواءمة التنظيمية والسياسية من أجل المدفوعات عبر الحدود، مما سيخلق المزيد من الفرص أمام إمكانية توسع أنظمة الدفع الفوري.

<sup>82</sup> يتمتع نظام فوري (Fawry) في مصر ومبادرة SANEF في نيجيريا بأكثر من 100000 نقطة وصول، ولا تتولى تنفيذها شركات الاتصالات.

<sup>83</sup> أصبحت تطبيقات الهاتف الذكي لمدفوعات التجار متاحة بشكل متزايد، وبخاصة في كينيا، ونيجيريا، وجنوب أفريقيا. وبالنسبة للمدفوعات دون الاتصال بالإنترنت أو عبر الإنترنت، تدمج منصة IPay بطاقات Visa وMasterCard، وكذلك خدمة التحويل M-Pesa، فضلًا عن غيرها من الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (Katana 2021). فإن خدمتي Zapper وSnapScan الموجودتان على ظهر البطاقات البنكية هما تطبيقان للدفع في جنوب أفريقيا، وقد نجحا في كسب قاعدة كبيرة من المستخدمين. من المتوقع أن يصل مستخدمو محفظة الأموال عبر الهاتف المحمول المُقدمة من شركة Paga في نيجيريا إلى 37.6 مليون في عام 2025، لتتجاوز بذلك منافسها KongaPay (Palmpay، MoMoPay، Opay، de Best 2021).

## 6.2 | توجُّهات الأنظمة

تؤثر توجُّهات الأنظمة التالية على تصميم أنظمة الدفع الفوري.

تستمر شركات التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات الواجهة الأمامية والخلفية بدلاً من أن تشارك بشكل مباشر في أنظمة الدفع الفوري



ومن غير المتوقع أن تشارك شركات التكنولوجيا المالية أنظمة الدفع الفوري بشكل مباشر على المدى القريب، يرجع ذلك إلى المتطلبات التي تفرضها عليها البنوك والجهات التنظيمية. وسيظل هذا هو الحال حتى في البلدان التي تُجري إصلاحات تنظيمية لأنشطة التكنولوجيا المالية. وتشارك شركات التكنولوجيا المالية بشكل مباشر في عدد قليل من الأنظمة حالياً، بما في ذلك نظام GIP (غانا) ونظام NFS (زامبيا). على الرغم من أنها تُجري معاملات على المستوى المحلي وعبر الحدود بأحجام وقيم كبيرة في جميع أنحاء القارة، وتسمح شركة Natswitch في ملاوي بالمشاركة المباشرة في مجال التكنولوجيا المالية، على الرغم من عدم دمج أي منها حتى الآن. فإن رأس المال الذي يجب أن تربطه شركة التكنولوجيا المالية في أنظمة الدفع الفوري لأغراض أمنية مرتفع للغاية، مما يجعل تنفيذه صعباً مقارنةً بالخيار الأبسط وهو الدخول في شراكة بنكية.

سيسمح العدد المتزايد من أنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات والبنكية لشركات التكنولوجيا المالية بالابتكار في الواجهة الأمامية لمنتجات الدفع للمشاركين المباشرين. بالإضافة إلى ذلك، قد تُفسح شركات التكنولوجيا المالية المجال لأنظمة الدفع الفوري لتنويع جميع المشاركين من خلال توفير مستويات التكامل وغيرها من الخدمات المشتركة، مثل المطابقة والتوزيع من حكومة إلى فرد (G2P)، وواجهات اعرف عميلك إلكترونياً، ومعرفات الوكيل. ستؤدي المكانة القوية التي تتمتع بها شبكات البطاقات الدولية نظراً لما تقدمه من حلول افتراضية مبتكرة، إلى جانب تركيز نظام سويفت (SWIFT) من جديد على أنظمة الدفع الفوري للبيع بالتجزئة، إلى إتاحة المزيد من الفرص لشركات التكنولوجيا المالية لابتكار الواجهة الأمامية في القطاع البنكي.

ما زالت البنوك تؤدي دور المشارك الأساسي في أنظمة الدفع الفوري



تمثل التجزئة في القطاع البنكي فرصة أمام أنظمة الدفع الفوري لتمكين المشاركين البنكيين من التوسع بطريقة تعاونية وتنافسية في آن واحد، وذلك من خلال مسارات مدفوعات آمنة، وقابلة للتشغيل البيئي. ويمكن للبنوك أن تقدم خدمات للعملاء من ذوي الدخل المنخفض بتكلفة أقل من خلال أنظمة الدفع الفوري، وذلك بإتاحة خدمات القيمة المضافة، مثل الحسابات الادخارية بفائدة أو مستويات أعلى من الائتمان. وبهذه الطريقة، يمكنها تنويع قاعدة عملائها، إلى جانب توفير خدمات القيمة المضافة للعملاء ذوي الدخل المنخفض غير القادرين عادةً على الوصول لهذه الخدمات من خلال مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول أو مؤسسات التمويل متناهية الصغر التي تقدم الخدمات لهم. وهذه القدرة تعطي المشاركين البنكيين الأفضلية في سوق أنظمة الدفع الفوري<sup>85</sup>. سيكون تقديم هذه الخدمات أمراً ثابتاً، حيث أصبحت الفئات المهمشة في الماضي محور اهتمام البنوك اليوم. ويعد هذا رداً جزئياً على شركات التكنولوجيا المالية ومزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول حيث يعرضون محافظ الأموال عبر الهاتف المحمول، وغيرها من المنتجات التي تؤثر على حصة البنوك في السوق المرتبطة بتوفير الحساب ومدفوعات التجزئة عبر القطاعات.

وفي حين تستمر شركات الاتصالات في السيطرة على مدفوعات التجزئة عبر أنظمة الحلقة المغلقة في بعض البلدان، مثل كينيا ورواندا، فقد يؤدي وجود بيئة تنظيمية داعمة و/ أو منظومة تنافسية للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول إلى توفر أنظمة دفع فوري عابرة للقطاعات بمشاركة قوية من البنوك.

يمكن للأصول الافتراضية لمدفوعات التجزئة عبر الحدود تحويل النطاق عن أنظمة الدفع الفوري



على الرغم من صعوبة التنبؤ بمدى تأثير هذه الابتكارات، فمن المتوقع أن تؤثر الأصول الافتراضية، بما في ذلك العملات المستقرة، بشكل ملموس على آفاق مدفوعات التجزئة عبر الحدود في أفريقيا، وذلك بمجرد تطور الأدلة التي تثبت المفهوم، واتضح المواقف التنظيمية للبلدان<sup>84</sup>.

أثبت مزودو خدمات الدفع المرتبطين بمزودي خدمات الأصول الافتراضية (VASP) إمكانية الاستفادة من الأصول الافتراضية كجسر مؤقت بين عمليتين محليتين لإجراء تحويل مالي محلي عبر الحدود في الوقت الفعلي. وتعد شركة Centbee في جنوب أفريقيا مثالاً لذلك.

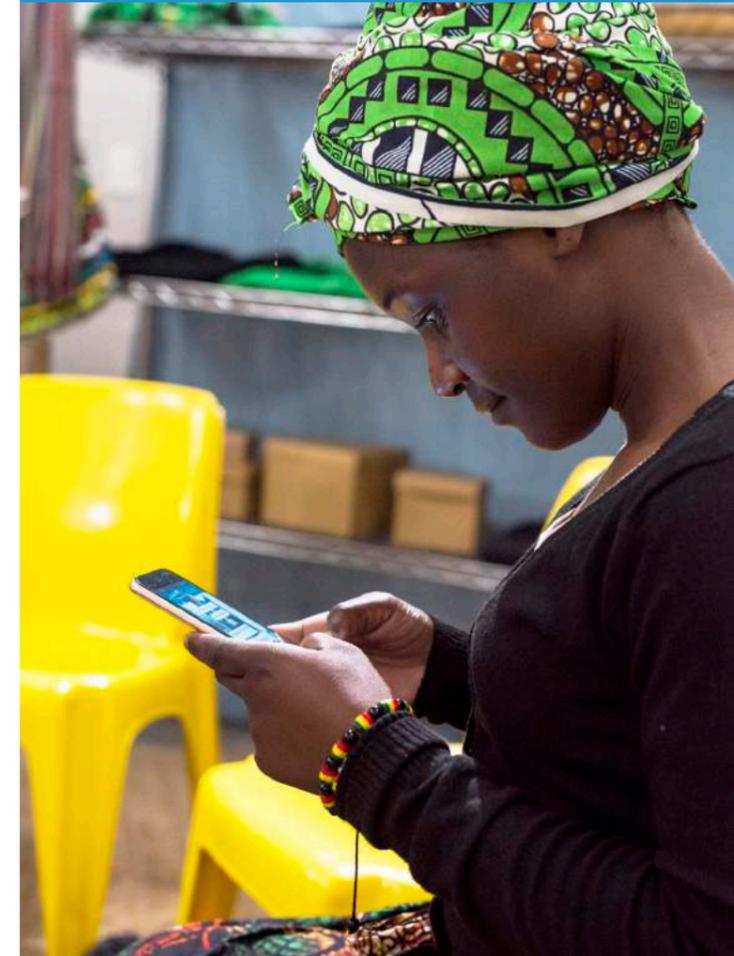
يوجد عدد محدود من الأطر التنظيمية والإشرافية الخاصة بمزودي خدمات الأصول الافتراضية، كما تتفاوت بدرجة كبيرة درجة إضفاء الطابع الرسمي عليها. فمن جهة، تحظر بعض البلدان استخدام الأصول الافتراضية. ومن جهة أخرى، تدرس بلدان أخرى إمكانية منح الترخيص الرسمي. وفي الوقت نفسه، تؤدي العملات المشفرة الخاصة دوراً هاماً في تسهيل المدفوعات غير الرسمية عبر الحدود.

ولا توجد أية بوادر على زيادة حجم الترخيص لمزودي العملات المشفرة الرسميين. ومع ذلك، فإن استخدام العملات المشفرة غير الرسمية أخذ في الارتفاع. وستؤدي أنظمة الدفع الفوري دوراً أفضل من دور أنظمة الأصول الافتراضية عبر الحدود، بما أنها تتمتع بشبكات قائمة من الوكلاء لتسهيل المعاملات المهمة للإيداع والسحب النقدي. وبالتالي، يشير التوجه إلى الحاجة المتزايدة لأن تحدد أنظمة الدفع الفوري ما إذا كان التنافس مع تكنولوجيا العملات المشفرة أو الدمج بينهما هو الحل الأمثل الذي سيتيح لها الانتشار على نطاق واسع.

يُعد إطلاق الهوية الرقمية التي تسمح بمعرفات الوكيل القوية عامل تمكين أساسي في أنظمة الدفع الفوري للبيع بالتجزئة.



أعطت الحكومات المحلية والبنوك المركزية والجمعيات البنكية وأصحاب المصالح المالية الآخرين الأولوية لحلول المرتبطة بنظام اعرف عميلك إلكترونياً (eKYC) باستخدام القياسات الحيوية. أطلقت بلدان مثل غانا (Ghanacard) وجنوب أفريقيا (Smart ID) إطلاق الهوية الرقمية (Research ICT Africa 2021a, Research ICT Africa 2021b). علاوةً على هذا، استخدم مزودو خدمات الدفع، مثل خدمة M-Pesa الصادرة عن شركة Safaricom بتنفيذ خدمة اعرف عميلك إلكترونياً (eKYC) باستخدام بطاقة الهوية، ومعلومات المقاييس الحيوية (Digipay 2023). وفي حين لا تزال هناك مخاوف بشأن خصوصية وشمولية مثل هذه الحلول، إلا أن التكنولوجيا قد أصبحت في متناول الجميع. علماً أن أنظمة الدفع الفوري توفر منصات مركزية للمدفوعات، فإن ربط الهوية بتلك المنصات من شأنه أن يشجع التوسع في القطاع بأكمله. إذا دُعمت أنظمة الهوية الرقمية، من خلال العناية الواجبة المبسطة للتحقق من العملاء، واللوائح التنظيمية الملائمة للتسجيل الرقمي، فإنها قادرة على دفع المستخدمين نحو استخدام المدفوعات الرقمية.



<sup>84</sup> ارتفعت نسبة الاعتماد على الأصول المشفرة في أفريقيا، مدفوعة بالتكاليف المرتفعة وانعدام كفاءة الخدمات المالية التقليدية وارتفاع التضخم وعدم الاستقرار السياسي في بعض البلدان وإمكانية إجراء المعاملات بتكلفة أقل وبفعالية أكبر.

<sup>85</sup> ستظل تشهد المحافظ المالية أعلى مستويات الإقبال، بينما ستواصل الأسواق الرئيسية، مثل مصر وجنوب أفريقيا اعتمادها على البطاقات. تعد تقنية البطاقات متطورة وآمنة، فهي تتيح الحلول غير المتصلة بالإنترنت وخدمات القيمة المضافة مقارنةً بحلول الهاتف المحمول التي لم تحقق هذا حتى الآن، ويرجع ذلك جزئياً إلى القيود التنظيمية.



### أصبحت العملات الرقمية للبنك المركزي (CBDCs) بمثابة آليات لامركزية للتسوية الفورية وللتشغيل البيئي، لكن تحتاج البنوك المركزية إلى المساعدة في هذا الصدد حيث يفوق الطلب عليها حجم المعروض من المساعدة التقنية للقيام بذلك.



برامج المساعدة التقنية التي ينفذها صندوق النقد الدولي والبنك الدولي. ونتيجة لذلك، تجاوز عددهم التوقعات. بينما كان التقدم المُحرز في أفريقيا في مجال تطوير العملات الرقمية للبنوك المركزية بطيئًا، ستكون المشروعات المُستجدة قادرة على التشغيل البيئي مع أنظمة الدفع الفوري مما سيُزيد درجة الترابط بينهما، وبالتالي توسيع نطاق استخدامها، مما سيؤدي إلى الاستفادة من المنظومات الحالية بدلاً من تكرارها أو التنافس معها.

وستستفيد مشروعات أنظمة الدفع الفوري العابرة للناطقات الناشئة من العملات الرقمية للبنك المركزي من خلال عمليات مُبسطة ومخاطر تسوية أقل (بالنسبة لأنظمة الدفع الفوري التي لا يمكن تسويتها في الوقت الفعلي) ومستويات أعلى من إمكانية التشغيل ونهايةً تكلفة أقل للمستهلك مع إتاحة خيارات أفضل. ويشير الاختبار الحالي للوظائف المحلية إلى أنه سيجري التركيز على المزيد من الإمكانيات مع عدم الاتصال بالإنترنت، مع التركيز على العملات الرقمية للبنوك المركزية الاصطناعية<sup>86</sup>. وتتطلع البلدان الأفريقية خارج القارة لتأمل الدروس المستفادة من تجارب اختبار العملات الرقمية للبنوك المركزية للبيع بالتجزئة عبر الحدود (مقابلات أصحاب المصلحة، 2023).

تُعَدّ العملات الرقمية للبنك المركزي أدوات موحدة يمكن قبولها في كل مكان لأنها عملة سيادية. كما أنها تتضمن قناة واحدة، لذا فمخاطرها المحتملة منخفضة للغاية من منظور أنظمة الدفع الفوري. على هذا النحو، توفر العملات الرقمية للبنوك المركزية إمكانية التشغيل البيئي في صورة مبسطة<sup>86</sup>.

تمتّ أنظمة العملات الرقمية للبنوك المركزية في جميع أنحاء القارة حاليًا بمرحلة إثبات صحة المفهوم، لا سيما في البلدان التي تتمتع بخبرة عميقة في تعزيز الاعتماد الرقمي<sup>87</sup>. فمن منظور البنك المركزي، تحتاج إثباتات صحة المفهوم وتجارب الاختبار إلى مهارة كبيرة واستثمار ضخم ومجهود هائل. كما أنها غالبًا ما تكون في حالة تنافس مباشر مع المشروعات الجارية لإبتكار أنظمة دفع فوري دون عملات رقمية للبنوك المركزية. ونتيجة لذلك، لم تطلق أي دولة باستثناء نيجيريا خطة للعملات الرقمية للبنوك المركزية؛ وحتى في نيجيريا، لم يتم الانتهاء من التصميم بعد.

إن عرض قيمة العملات الرقمية للبنوك المركزية الموجهة مباشرةً إلى المستهلك والمنظومة الجديدة الناتجة عن ذلك لن تكون مقنعة على المدى القصير. لكن لا يزال الطلب مرتفعًا من البلدان الأفريقية على

### ظهور التمويل المفتوح بشكل متزايد



تُعَدّ البيانات أداة قوية للابتكار، فهي تساعد أنظمة الدفع الفوري ومزوّدي خدمات الدفع على استيعاب المشاركين والمستخدمين النهائيين وتقديم الخدمات لهم بشكل أفضل، كما أنها تحسن طريقة إدارتهم للمخاطر ونماذج الأعمال الخاصة بهم. شرعت بلدان أخرى في تنفيذ نظام التمويل المفتوح أو تعتمزم تنفيذه، نتيجة لعدم تكافؤ فرص الوصول إلى البيانات بين مزوّدي خدمات الدفع. فقد أطلقت نيجيريا، على سبيل المثال، إطارًا تنظيميًا بنكيًا مفتوحًا لتعزيز الشمول المالي، وتطوير المنافسة والكفاءة في قطاع الخدمات المالية (Central Bank of Nigeria, 2021).

يشمل التمويل المفتوح مشاركة بيانات المستهلك بين مزوّدي خدمات الدفع و/أو مزوّدي الخدمات من أطراف أخرى بموافقة المستهلك. يشمل التمويل المفتوح جميع البيانات المالية، التي تتضمن الرهون العقارية ومعاشات التقاعد والتأمين بالإضافة إلى البيانات البنكية، أما الخدمات البنكية المفتوحة، فهي مجموعة فرعية من التمويل المفتوح وتشمل تبادل البيانات المالية للمعاملات والمدفوعات البنكية (Cenfri 2022). تنطوي خدمة "بدء الدفع" في ظل التمويل المفتوح على إمكانية الحد من سيطرة مزوّدي خدمات الدفع في مجال مدفوعات المستهلك، حيث تتيح لأطراف ثالثة بدء المعاملات نيابةً عن المستخدم النهائي من خلال حساب المستهلك لدى مؤسسة أخرى.



<sup>86</sup> يمكن المشاركين في أنظمة الدفع الفوري من تنفيذ التفاضل والتسوية في الوقت الفعلي بشكل أكثر فعالية مع العديد من مزوّدي خدمات الدفع، دون الحاجة إلى الوصول المباشر أو غير المباشر إلى حساب تقليدي في البنك المركزي. لن يضطر مزوّدو خدمات الدفع إلى تغيير أي من قنوات التوزيع الخاصة بهم أو خدمات واجهة المستخدم النهائي، وهو تحول كبير من تصميم منظومة جديدة لمستهلك العملة الرقمية للبنك المركزي. تمثل هذه الإعدادات ميزة لمزوّدي خدمات الدفع، والمستخدمين النهائيين على حد سواء.

<sup>87</sup> إن أحد الأمثلة البارزة هي الريال الرقمي في البرازيل، إلى جانب تطوير تسوية لامركزية بعملة متعددة عبر الحدود في مشروع مركز الابتكار التابع لبنك التسويات الدولية، الذي يربط سلطة النقد في هونغ كونغ، بنك تايلاند، ومعهد العملات الرقمية التابع لبنك الشعب الصيني، وبنك الإمارات العربية المتحدة المركزي (BIS Innovation Hub Hong Kong Centre).

<sup>88</sup> في نماذج العملات الرقمية للبنك المركزي الاصطناعية، يُصدّر مزوّدو خدمات الدفع في القطاع الخاص التزامات مطابقة مع الأموال في البنك المركزي. انظر المراجع بنك التسويات الدولية 2018 لمزيد من التفاصيل.

### يُبدِي المستخدمون النهائيون باستمرار حساسية تجاه الأسعار



ولا تزال تكاليف المعاملات تشكل عائقًا كبيرًا أمام تنفيذ المعاملات الرقمية واستخدامها بالنسبة للعديد من المستهلكين والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (MSME). ففي ظل تدهور الأوضاع الاقتصادية، سيتوجَّب على أنظمة الدفع الفوري خفض التكاليف لمواصلة وتعزيز الاستخدام والثقة. علماً أن المستهلكين من ذوي الدخل المنخفض يُجري المزيد من المعاملات (وفقاً لأبحاثنا)، فإن مجموع التكاليف، حتى وإن كان سعر المعاملة الواحدة منخفضاً، سيشكل مبلغاً كبيراً يعرقل التحويل الرقمي. قد يساعد تعديل أسعار المعاملات منخفضة القيمة في توسيع نطاق انتشار أنظمة الدفع الفوري وتعزيز تعود المستهلك.

### يؤدِّي الاعتماد على الهواتف الذكية إلى ارتفاع عرض قيمة أنظمة الدفع الفوري



يأتي الاعتماد الحالي على تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة في العديد من الأسواق نتيجة لانخفاض نسبة استخدام الهواتف المحمولة وعدم القدرة على تحمل تكاليف الهواتف الذكية. إلا أن ملكية الهواتف الذكية واستخدامها عبر القارة أخذ في الارتفاع، ومن المتوقع أن ترتفع اتصالات الهواتف الذكية في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى لتصل إلى 87% من إجمالي اتصالات الهاتف المحمول بحلول عام 2030، مقارنة بنسبة 51% في عام 2022 (GSMA 2023b).

وتساعد بعض الحكومات، مثل رواندا، في تسهيل هذا التحول من خلال دعم انتشار الهواتف الذكية في المناطق الريفية وبين الأسر الضعيفة. يُخفف العديد من مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول تكاليف الهواتف الذكية في مختلف المناطق في غرب وشرق أفريقيا. لا يزال يرفض معظم مشغلي شبكة الهاتف المحمول في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى أعلى الأسعار لقاء استخدام بيانات الهاتف المحمول على مستوى العالم (Cable 2022). تميل التطبيقات لأن تكون أكثر سهولة في الاستخدام نظراً لإمكانية تضمين رموز الاستجابة السريعة (QR) أو تقنية التواصل قريب المدى (NFC). كما أنها أكثر أماناً من تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD)، مما يعطي قوة دافعة لأنظمة الدفع الفوري، ومنتجات الدفع المُخصصة. وتدعم التغطية المُحسنة لخدمات شبكات الجيل الثالث والرابع والخامس (3G/4G/5G) الإطلاق الناجح للهواتف الذكية المُستخدمة في منتجات لا تقتصر على تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة فحسب.

ويقدم الفصل التالي ملخص الملاحظات لاختتام تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة لعام 2023.

## 6.3 | توجُّهات المستهلك

تعد توجُّهات المستهلك أمراً حيويًا للتنبؤ بإمكانية توسيع نطاق أنظمة الدفع الفوري والوصول إلى الفئات المحرومة، والمستبعدة ماليًا في السنوات القادمة. تشمل الاتجاهات الرئيسة ما يلي:

### المستهلكون على وعي متزايد بمخاطر الاحتيال والجرائم الإلكترونية



يشعر المستهلكون بخطر تعرضهم للاحتيال على مستويين. يرتبط المستوى الأول بتمتع المستهلك بالقدرات الرقمية والمالية الشخصية أو الافتقار إليها. ويشمل المستوى الثاني درجة مخاطر الأمن السيبراني النظامية. ويزداد انتشار الاحتيال وتطوره مع زيادة استخدام المستهلكين للمدفوعات الرقمية. ويُعد المستخدمون النهائيون الأقل تحكماً في المجال الرقمي الأكثر عرضةً لعمليات الاحتيال والخداع.

كما تُعتبر خدمات تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة، كما يجري تنفيذها اليوم، أكثر خطورةً من القنوات الأخرى، وتستلزم مراقبة إضافية للكشف عن الجرائم الإلكترونية. ويرجع أحد الأسباب إلى أن تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة ليست مشفرة، مما يسمح للمجرمين بتوجيه المدفوعات أو التمكن من تحويل بطاقة SIM عن طريق التلاعب بأوامر الطلب والاستجابة.

ويتمتع المستهلكون بقدرة محدودة على تحمل المخاطر التي تخصّ المدفوعات. سيستبدلون نشاطهم الرقمي بالمعاملات النقدية، وذلك إذا عجز كلٌّ من أنظمة الدفع الفوري، ومزودو خدمات الدفع عن التخفيف من حدة المخاطر السيبرانية ومخاطر الاحتيال. أما فيما يخص الجهات المعنية في أنظمة الدفع الفوري، يؤكد هذا على ضرورة زيادة مراقبة المعاملات ورفع وعي المستخدم النهائي وتعليمه وآليات الانتصاف في الوقت المناسب وبشكل فعال.

## الخاتمة



كما أوضح هذا التقرير، أحرزت أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا تقدماً ملموساً في آخر 12 شهراً. وقد انطلقت ثلاثة أنظمة جديدة منذ العام السابق، وتشهد أيضاً حجم المدفوعات وقيمتها ارتفاعاً مطرداً. وقد وافق الكثير من المشاركين على الدمج مع أنظمة الدفع الفوري في ظل ارتفاع عدد الأنظمة، حيث تتيح المزيد من هذه الأنظمة إمكانية التشغيل البيئي الشامل. وأصبحت البيانات المرتبطة بحجم المدفوعات وقيمتها متاحة على نطاق أوسع، مع بدء تشغيل المزيد من الأنظمة، وقيام المزيد من البنوك المركزية ومشغلي عمليات التحويل بمشاركة بيانات أنظمة الدفع الفوري. وتوفر المزيد من البيانات يعني مزيداً من القدرة على تقييم تطور أنظمة الدفع الفوري (IPS) نحو الشمولية.

والمدفوعات الحكومية، ومدفوعات الأعمال التجارية الصغيرة - وهي جميعها ضرورية لتوسيع نطاق أنظمة الدفع الفوري، ووضع الأسس للبنية التحتية العامة للمجال الرقمي (DPI).

### يركز التصميم على المجموعات غير المخدومة، بما

في ذلك النساء والأعمال الصغيرة. ويُعد تصميم أنظمة الدفع الفوري كإحدى طرق تناول بعض معايير الشمول بحيث تكون قائمة على أهداف مقصودة.



ويشمل ذلك التركيز بشكل أفضل على عوامل التصميم المرتبطة بالنوع والشركات الصغيرة، وذلك في ضوء الفجوات المترسخة في هذه المجموعات. فضلاً عن هذا، يُعدُّ مسار أي نظام دفع فوري على المستويين المحلي والإقليمي مُحدد السياق، فهو يعتمد على التطوير الرقمي في السوق المطروح فيه بقدر اعتماده على المعايير الاجتماعية والثقافية. وبالتالي، إن الجهات المعنية في أنظمة الدفع الفوري التي لها هدف لتحقيق الشمولية يمكنها الاستفادة من المبررات المُستمدة من البيانات المحلية، وآراء المستخدمين لتصميم الأنظمة التي تخدم مجتمعاتهم على أفضل وجه.

تكشف النتائج عن ضرورة بذل المزيد من الجهود لضمان شمولية أنظمة الدفع الفوري، وبالتالي استغلال إمكاناتها كبنية تحتية عامة للمجال الرقمي (DPI). ونرى فرصاً أمام توسيع نطاق شمولية أنظمة الدفع الفوري من خلال توفير المزيد من حالات الاستخدام، والقنوات التي تلبي احتياجات المجموعات غير المخدومة، وذلك لتمكين التجارة عبر الحدود، وتعزيز إمكانية التشغيل داخل الأسواق، ولدمج المباشر مع مزودي الخدمات غير التقليديين مثل شركات التكنولوجيا المالية. على سبيل المثال:

**حالات الاستخدام والقنوات.** لا زالت أنظمة الدفع الفوري (IPS) تقدم مجموعة محدودة من حالات الاستخدام أو إنها لا توفر إمكانية الوصول إلى القنوات التي يفضلها الأشخاص. ومن خلال تسهيل جميع حالات الاستخدام في قطاع التجزئة عبر مجموعة موسعة من القنوات والأدوات المتوفرة بأقل تكلفة، يمكن لأنظمة الدفع الفوري (IPS) دعم تدفقات البيع بالتجزئة التي تشمل التحويلات المالية الشخصية.



وبأخذ هذه الفرص في الحسبان، توجد إجراءات رئيسية يتعين على مختلف الجهات المعنية اتخاذها في ظل الوضع الحالي لأنظمة الدفع الفوري الشاملة، على النحو التالي:

يمكن أن يتيح صناع القرار المزيد من الحوافز لتصميم أنظمة الدفع الفوري الشاملة، بدايةً من تمكين الوصول بشكل أفضل إلى معلومات موثوقة قابلة للمقارنة، على سبيل المثال:

← يُشجّع الوصول إلى قواعد التّظام على التعلّم بالمقارنة، وتثقيف وإشراك مزوّدي خدمات الدفع، والمستثمرين، والجهات التنظيمية على نحو أفضل.

← تعزّز أطر القياس الشاملة والمتسقة والشفافة التي تخصّ الإفصاح عن الحجم والقيمة إمكانية المقارنة وفهم نشاط السوق. ويجب أن تفرق مثل هذه الأطر بين المعاملات داخل كيان واحد والمعاملات المحوّلة. ويمكن أيضًا أن تقدم بيانات مفصّلة حسب النوع حول الاستفادة من أنظمة الدفع الفوري في توجيه قرارات الحوكمة والتصميم.

بالنسبة لأنظمة الدفع الفوري، فمن الضروري التأكيد من أن هياكل التصميم والحوكمة بها تدعم نتائج الشمول. ويتعين تلبية احتياجات المستهلكين، والمشاركين في السوق لتحقيق الشمول المستدام:

← يجب أن يضمن التصميم من أجل التوسع وتلبية احتياجات السوق، بما في ذلك توجّهات التكنولوجيا، الاستدامة، والحد من تأثير التكلفة على المستخدمين النهائيين من خلال تجنب البنية التحتية الزائدة عن الحاجة

← يساهم إشراك جميع مزوّدي خدمات الدفع المرخصين في التصميم واللوائح التنظيمية لأنظمة الدفع الفوري في التشغيل البيئي ويرفع عرض القيمة بالنسبة لمزوّدي خدمات الدفع.

← يمكن تحقيق تجاوز القنوات التي تخص تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة مع مرور الوقت، في ضوء القيود المفروضة عليها، من خلال بحوث الابتكار المسؤولة والشاملة. ويتعين إدارة العواقب غير المقصودة بعناية، مثل الاستبعاد في حالة عدم إتاحة الوصول إلى تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة على المدى المتوسط أو انعدام الثقة إذا تم تقديمه دون ضمانات.

← تطوير نماذج تسعير يمكنها التنافس مع الحلول النقدية، والحلول ذات الحلقة المغلقة من أجل تحفيز اعتمادها من طرف مزوّدي خدمات الدفع والمستخدمين النهائيين، بما في ذلك الأعمال الصغيرة.

← إطلاق مجموعة من حالات الاستخدام لتوسيع النطاق ورفع القيمة، لا سيما التعاملات من فرد إلى فرد (P2P)، ومن شركة إلى شركة (B2B)، ومن حكومة إلى فرد (G2P) بهدف زيادة نقاط الاتصال بالشبكة، واستدامة دورة الأموال الرقمية.

← يساعد تعزيز قنوات وكيلة فعالة وآليات الانتصاف فعالة من خلال المشاركة مع مزوّدي خدمات الدفع المشاركين على بناء الوعي والقدرات والثقة وبخاصة للنساء.

← يؤدي تقديم خدمات القيمة المضافة والبنية التحتية المشتركة إلى تحسين كفاءة أنظمة الدفع الفوري والوصول إلى المستهلك إن استخدام معرّف الوكيل والهوية الرقمية ونظام اعرف عميلك إلكترونيًا والاحتيايل المركزي وخدمات الأمن السيبراني المركزية جميعها أمور تحمل إمكانات هائلة.

يجب أن تدرس الجهات التنظيمية كيفية التنظيم والإشراف لدعم تطور أنظمة الدفع الفوري الشاملة:

← يؤدي الابتكار والتنسيق بين الجهات التنظيمية إلى بناء منظومات مدفوعات وطنية شاملة. وتشمل الأولويات الترخيص القائم على المخاطر، والمتوائم بالنسبة لمزوّدي خدمات الدفع للتحفيز على الابتكار وتقليل الاعتماد على النقد؛ وترقيات الشبكة لزيادة جودة المعاملات الرقمية ورفع الثقة؛ والنشر المستمر لشبكات الوكلاء للوصول للخدمات والتعليم، لا سيما في المناطق الريفية؛ ونشر الهواتف الذكية لزيادة قنوات الوصول، والابتكار في مجال تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة لزيادة التنسيق، وتحسين الأمن.

← يلزم وجود الأطر التنظيمية القائمة على المبادئ لحماية المستهلك وخصوصية البيانات، والتحرك نحو الإشراف القائم على المخاطر، وذلك للحد من المخاطر بفعالية، وحماية المستخدمين النهائيين.

← ثمة حاجة لمواءمة اللوائح التنظيمية للمدفوعات عبر الحدود داخل المناطق لتمكين نقل الأموال بحرية، مع التركيز على الاعتراف المتبادل للهوية، ومتطلبات الترخيص، ومشاركة البيانات الإقليمية.

دمج مزوّدي الخدمات غير التقليديين من خلال عرض

قيمة مقنن. يستطيع المبتكرون غير التقليديين، مثل

شركات التكنولوجيا المالية المساهمة في توسيع نطاق أنظمة الدفع الفوري، مع إنه عامةً يتعذر

وصولهم إليها بشكل مباشر، لكنهم يتصلون من خلال مزود مؤسسة مالية أو أي جهة راعية أخرى. ومع ذلك، فإن شركات التكنولوجيا المالية التي تقدم خدمات دفع رقمية محلية وعبر الحدود، وبخاصة الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، بدأت في اكتساب حصة سوقية. وعادةً، لا تشارك شركات التكنولوجيا المالية بشكل مباشر في أنظمة الدفع الفوري، إلا أنها تجري معاملات كبيرة الحجم والقيم عبر بعض الأسواق الرئيسية، لاسيما في كينيا، ونيجيريا، والسنغال، وجنوب أفريقيا. لذا، يظلمون بدور المساهم المحتمل المغر لتحقيق انتشار أنظمة الدفع الفوري.

فاستنادًا إلى الطابع الرّسميّ وحجم المخاطر التي تمثلها نماذج أعمال هذه الشركات، قد تتوفر بعض الظروف التي تسمح لهم بالمشاركة المباشرة، وتُفيد المشاركة المباشرة أنظمة الدفع الفوري على وجه الخصوص، وذلك في المواقف التي تستغل فيها شركة التكنولوجيا المالية للمدفوعات عبر الحدود نقص أنظمة الدفع الفوري الإقليمية بهدف إنشاء شبكة متعددة المراحل في الحلول ذات الحلقة المغلقة. وتتنافس هذه الأنظمة بشكل مباشر على التوسع مع أنظمة الدفع الفوري القائمة والمُخطط لها، لكن بدلاً من ذلك يمكن أن تقدم عرض قيمة تكميليّ. ولتحفيز الاستخدام، تحتاج أنظمة الدفع الفوري إلى إنشاء عرض قيمة مقبول - لخدمة مصالح قطاع التكنولوجيا المالية المتنامي من جهة ومن أجل تحقق الاستفادة المستخدمين النهائيين. كما أن شركات التكنولوجيا المالية التي تعمل كمزوّدي خدمات تقنية تعطي قيمة لأنظمة الدفع الفوري ذات الحلقة المفتوحة من خلال تزويد خدمات، مثل طبقات تكامل المراسلة.



تمكين التجارة عبر الحدود. إلا أن متطلبات كل دولة

على حدة لا يمكن أن تشكل الاعتبارات الوحيدة.

تؤدي أنظمة الدفع الفوري الشاملة دورًا محوريًا في

التجارة الإقليمية. ويعد استمرار المدفوعات الرقمية

عبر الحدود أمرًا أساسيًا لتمكين التجارة الرقمية داخل أفريقيا وتطويرها.

ومع ذلك، فالتحديات القائمة في مجال المدفوعات الرقمية تضع المزيد

من العوائق أمام حركة التجارة. وتكون هذه العوائق صعبة بشكل خاص

على الشركات الصغيرة والأفراد. وتعتمد التجارة الرقمية على أنظمة الدفع

الفوري للبيع بالتجزئة القابلة للتشغيل البيئي عبر الحدود، والتي تكمل

نظام التسويات الإجمالية الآتية (RTGS)، بدعم من اللوائح التنظيمية

والسياسات التمكينية. وإن توفير توجيه لخدمات الدفع القارية في أفريقيا

على غرار إتوجيهات خدمات الدفع (PSD1) و(PSD2) في الاتحاد الأوروبي،

من شأنه أن يعزز المواءمة ويُكمل الاتفاقيات التجارية مثل منطقة التجارة

الحرّة للقارة الأفريقية (AfCFTA).



إمكانية التشغيل البيئي. يعتمد اختيار طرق

التشغيل البيئي على تطور السوق. وسواءً أكانت

أنظمة الدفع الفوري (IPS) تستفيد من تكامل

الأطراف الثالثة أو التكامل متعدد الأطراف، فإن ذلك

يختلف حسب حجم الاقتصاد المعني والحالة الراهنة لتطوره في مجال

الخدمات المالية الرقمية. وتطوي المفاضلات على التكامل الثنائي لمزوّدي

خدمات الدفع (PSP) في مقابل الاستثمار في التحويل من جهات خارجية

لتوفير إمكانية التشغيل البيئي الشامل. وقد لا يحقق التحويل الانتشار

على نطاق واسع، إذا قام مزوّدو الخدمات المستأثرين بحصة سوقية كبيرة

بإجراء معاملات داخل كيان واحد لحصة كبيرة من مدفوعات السوق.

ويمكن أن يصبح التكامل الثنائي معقدًا ومحفوفًا بالمخاطر في ظل نمو

السوق. وقام المنفذون ببناء سعة تحويل لأنظمة الدفع الفوري بما يكفي

لمشاركة البنية التحتية بين البلدان والمناطق عند الحاجة.



تلتزم منظمة AfricaNenda بمساعدة أصحاب المصلحة المعنيين بأنظمة الدفع الفوري من أجل بناء البنية التحتية العامة للمجال الرقمي (DPI) بهدف تقديم الخدمات لجميع سكان أفريقيا. ويمثّل التقرير السنوي لحالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة أحد الجهود التي نبذلها لنشر المعرفة حول شمولية التمويل من خلال البنية التحتية العامة للمجال الرقمي (DPI). وإننا لنؤمن بشدة في قدرة التشغيل البيئي على الارتقاء بشمولية أنظمة الدفع الرقمي. وإننا مع البنك الدولي واللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة ملتحمسين للمساعدة في تطوير أنظمة الدفع الفوري الشاملة في القارة الأفريقية.





- Business Tech. 2022. "South Africa is introducing a new banking payment system this year." 28 <https://businesstech.co.za/news/banking/600950/south-africa-is-introducing-a-new-banking-payment-system-this-year>
- Cable. 2022. "Worldwide mobile data pricing 2022." <https://www.cable.co.uk/mobiles/worldwide-data-pricing/#comments>
- Cambridge Centre for Alternative Finance. 2021. "Fintech Regulation in the Middle East and North Africa." University of Cambridge
- Cardoza, E. 2022. "Bank of Africa chooses NetGuardians' AI software to reinforce internal and payment fraud prevention." <https://ibsintelligence.com/ibsi-news/bank-of-africa-chooses-netguardians-ai-software-to-reinforce-internal-and-payment-fraud-prevention>
- CBDCTracker. 2023. "Today's Central Bank Digital Currencies Status." <https://cbdctracker.org>
- Cenfri. 2015. "Making Access Possible: Malawi Country Diagnostic Report." Cape Town, South Africa
- CCAF. 2021. "Fintech Regulation in Sub-Saharan Africa." <https://www.jbs.cam.ac.uk/faculty-research/centres/alternative-finance/publications/fintech-regulation-in-sub-saharan-africa>
- CCAF. 2022. "Fintech Regulation in the Middle East and North Africa." <https://www.jbs.cam.ac.uk/faculty-research/centres/alternative-finance/publications/fintech-regulation-in-the-middle-east-and-north-africa/#:~:text=92%25%20of%20the%20sampled%20jurisdictions,a%20specific%20e%2Dmoney%20framework>
- Cenfri. 2018a. "Volume 2. Market barriers to remittances in sub-Saharan Africa (SSA)." Cape Town, South Africa
- Cenfri. 2018b. "Volume 5. Remittances in Côte d'Ivoire." Cape Town, South Africa
- Cenfri. 2022. "Open finance: Prerequisites and considerations for fit-for-context implementation in Africa." Cape Town, South Africa
- BIS. 2016. "Fast payments—Enhancing the speed and availability of retail payments." Basel, Switzerland
- BIS. 2018a. "Central bank digital currencies." Basel, Switzerland
- BIS. 2018b. "Cross-border retail payments." Basel, Switzerland
- BIS. 2019. "Foreign exchange reserves in Africa: benefits, costs and political economy considerations." Basel, Switzerland
- BIS. 2020. "Payment aspects of financial inclusion in the fintech era." Basel, Switzerland
- BIS. 2021. "Interoperability between payment systems across borders." Basel, Switzerland
- BIS. 2022a. "Harmonisation of ISO 20022: partnering with industry for faster, cheaper, and more transparent cross-border payments." Basel, Switzerland
- BIS. 2022b. "Building Regional Payment Areas: The Single Rule Book Approach." Basel, Switzerland
- BIS. 2022c. "ISO 20022 harmonisation requirements for enhancing cross-border payments." Basel, Switzerland
- BIS. 2023. "Mobile payments and interoperability: Insights from the academic literature." <https://www.bis.org/publ/work1092.pdf>
- BMGF. 2019. "Level one project." Seattle
- Botswana Communications Regulatory Authority. n.d. "Mobile Money Subscriptions as at March 2022." <https://www.bocra.org.bw/mobile-money-subscriptions-march-2022>
- BTCA. 2015. "Country Diagnostic: Malawi واشنطن
- BTCA. 2021. "Improving Humanitarian Payments through Digital Innovation." New York
- Business Ghana. 2022. "Use of e-Zwich facilitating LEAP disbursement." 17 <https://www.businessghana.com/site/news/General/258799/Use-of-e-Zwich-facilitating-LEAP-disbursement>
- Bank of Zambia. 2017. "The Banking and Financial Services Act, 2017." Lusaka
- Bank of Zambia. 2019a. "Speech on the launch of the National Financial Switch." [https://www.boz.zm/Speech\\_on\\_the\\_launch\\_of\\_the\\_NFS\\_Final.pdf](https://www.boz.zm/Speech_on_the_launch_of_the_NFS_Final.pdf)
- Bank of Zambia. 2019b. "National Payment Systems in Zambia. Annual Report for the Year 2019." Lusaka
- Bank of Zambia. 2020. "Annual Report." Lusaka
- BankservAfrica 2023. "PayShap (RPP)." <https://www.bankservafrica.com/website/services/rapid-payments-programme>
- Barton, J. 2022. "M-Pesa launches overdraft service in DRC." Developing Telecoms." Nov. 24 <https://developingtelecoms.com/telecom-technology/financial-services/14256-m-pesa-launches-overdraft-service-in-the-drc.html#:~:text=With%20a%20wide%20range%20of,and%20over%206%20million%20customers>
- BEAC. 2016. "Regulation No. 01/CEMAC/UMAC/CM of 11 April" Yaoundé, Cameroon
- CEMAC/UMAC/COBAC."/18/BEAC. 2018. "Reglement No. 04 Yaoundé, Cameroon. [https://www.beac.int/wp-content/uploads/2019/08/CEMAC-UMAC--REGLEMENT-N-04/07/uploads/2019\\_COBAC-du-21-d%C3%A9cembre-2018.pdf](https://www.beac.int/wp-content/uploads/2019/08/CEMAC-UMAC--REGLEMENT-N-04/07/uploads/2019_COBAC-du-21-d%C3%A9cembre-2018.pdf)
- CEMAC/UMAC/CM of 1/18/BEAC. 2019. "Regulation No. 02 March 2019." Yaoundé, Cameroon
- BEAC. 2021. "Rapport Annuel 2021." Yaoundé, Cameroon
- BEAC. 2022. Reform of CEMAC Systems and Means of Payment." Yaoundé, Cameroon. <https://www.beac.int/ganda-paiement/presentation-generale>
- BIS. 2000. "The Payment System in Mauritius." Basel, Switzerland
- BIS. 2003. "A glossary of terms used in payments and settlement systems." Basel, Switzerland
- رابطة المصارف المركزية الأفريقية. 2022. "44<sup>th</sup> Ordinary Meeting of the Assembly of Governors." Dakar
- الاتحاد الأفريقي - اتفاقية منطقة التجارة الحرة للقارة الأفريقية . دون تاريخ "نظام الدفع والتسوية الأفريقي." اطلع عليه في أبريل/نيسان 2023 <https://au-afcfta.org/operational-instruments/papss>
- Augustine, A. 2022. "What will it take to ganda B2B payments in Africa?" techcabal, July 22. <https://techcabal.com/2022/07/22/digitizing-b2b-payments-in-africa/>
- Bank Al-Maghrib. 2020. "التقرير السنوي. بخصوص البنى التحتية للأسواق المالية وأساليب الدفع، مراقبتها والشمول المالي." الرباط، المغرب.
- Bank Al-Maghrib. 2023. "Lancement du virement instantané." <https://www.bkam.ma/Communiqués/Communiqué/2023/Lancement-du-virement-instantane>
- Bank of Ghana. 2023. "List of Licensed PSPs نيسان 2023." <https://www.bog.gov.gh/supervision-regulation/registered-institutions/list-of-licensed-psps>
- Bank of Ghana. n.d. "License categories نيسان 2023." <https://www.bog.gov.gh/fintech-innovation/licence-categories>
- Bank of Mauritius. 2021. "The Bank of Mauritius launches the MauCAS QR code." <https://www.bom.mu/maucasqr/bank-mauritius-launches-maucas-qr-code>
- Bank of Zambia. 2007. "National Payment System Act." Lusaka
- Bank of Zambia. 2012. "National Payment Systems in Zambia. Annual Report for the Year 2012." Lusaka
- Bank of Zambia. 2013. "National Payment Systems: Vision and Strategy 2013–2017." Lusaka
- Bank of Zambia. 2014. "National Payment Systems in Zambia. Annual Report for the Year 2014." Lusaka
- Bank of Zambia. 2015. "National Financial Switch Gazette." Lusaka

- Digital Impact Alliance (DIAL), 2023. "What is good digital public infrastructure?" <https://dial.global/good-dpi>
- Digipay. 2023. "Expanding Financial Inclusion in Rural Africa: How eKYC Can Help Banks Affordably Serve More Customers." <https://www.digipay.guru/blog/how-ekyc-helps-banks-serve-more-customers-in-rural-africa> 9 مايو
- Digital Public Goods Alliance. 2023. "Digital Public Goods." [https://digitalpublicgoods.net/digital-public-goods/#:~:text=Digital%20public%20goods%20are%20\(Open,Sustainable%20Development%20Goals%20\(SDGs](https://digitalpublicgoods.net/digital-public-goods/#:~:text=Digital%20public%20goods%20are%20(Open,Sustainable%20Development%20Goals%20(SDGs)
- DPO. 2023. "About Us" [اطلع عليه في 16 أبريل 2023](https://dpogroup.com/about-us). <https://dpogroup.com/about-us>
- Dunn, Y. and L. Scanlon. 2017. "Hong Kong: Hong Kong and Singapore Agree to Cooperate on Fintech." Mondaq. 30 الأول <https://www.mondaq.com/hongkong/fin-tech/641186/hong-kong-and-singapore-agree-to-cooperate-on-fintech>
- EABC. 2021. "Annual Report 2021." Arusha
- EABC. 2022. "Webinar on Harmonisation of Payment Systems in the EAC." Accessed 2023. <https://eabc-online.com/event/webinar-on-harmonisation-of-payment-systems-in-the-eac>
- East African Communications Organization. 2017. "EAC Model Policy on Electronic Transactions." Kigali"
- Economic Research Forum. 2021. "How Can the Digital Economy Benefit Morocco and All Moroccans?" Cairo
- EPI 2022. "TNM Mpamba teams up with Mastercard to launch virtual payment solution in Malawi" [اطلع عليه في أبريل 2023](https://www.electronicpaymentsinternational.com/news/tnm-mpamba-mastercard-virtual-payment-solution-malawi) <https://www.electronicpaymentsinternational.com/news/tnm-mpamba-mastercard-virtual-payment-solution-malawi>
- ESAAMLG. 2019. "From Arusha to Ezulwini: Looking Back and Looking Ahead." Arusha
- ESAAMLG. 2021. "Follow-up report to assess the continued existence and impact of de-risking in the ESAAMLG region." Arusha
- COMESA Business Council. 2021a. "The Business Case for a Regional Digital Payments Policy for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in COMESA." Lusaka
- COMESA Business Council. 2021b. "The Model Policy Framework on Digital Retail Payments for Micro, Small and Medium-Sized Enterprises in COMESA." Lusaka
- COMESA Business Council. 2022. "Business Model on Operation and Implementation of the Regional Digital Retail Payment Scheme for MSMEs in COMESA." Lusaka
- CCBG. 2021. "SADC Payment System Oversight Committee Report." Johannesburg
- CCBG, n.d. "Committee of Central Bank Governors in SADC." Johannesburg. <https://www.sadcbankers.org/Pages/default.aspx>
- CCMS. 2020. "Central Bank of Nigeria Consumer Complaint Management System." <https://ccmsweb.cbn-appseenv.p.azurewebsites.net>
- Cooper, B. and others. 2018. "Payment systems in sub-Saharan Africa." Cenfri, Cape Town
- Cooper, B. and others. 2019. "Zambia Payments Diagnostic." Cenfri, Cape Town
- Corporate Finance Institute. 2022. "Hawala" [اطلع عليه في 2023](https://corporatefinanceinstitute.com/resources/wealth-management/hawala) <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/wealth-management/hawala>
- De Best, R. 2021. "Users of various mobile payment apps in Nigeria in 2020, with forecasts to 2025." Statista. 28 <https://www.statista.com/statistics/1271383/mobile-wallet-user-forecast-in-nigeria>
- De Koker, L. and others, 2023. "Economic Consequences of Greylisting by the Financial Action Task Force" [اطلع عليه في 19 أبريل 2023](https://www.mdpi.com/2227-81/5/11/9091) <https://www.mdpi.com/2227-81/5/11/9091>
- Delilah, P. 2022. "NSSF savers to get money on phone." <https://www.monitor.com.uganda/news/monitor-12-national/nssf-savers-to-get-money-on-phone-3679606>
- CGAP. 2015a. "How Tanzania Established Mobile Money Interoperability." Washington, DC. <https://www.cgap.org/blog/how-tanzania-established-mobile-money-interoperability>
- CGAP. 2015b. "Promoting Competition in Mobile Payments: The Role of USSD." Washington, DC
- CGAP. 2016. "Digital Finance Interoperability and Financial Inclusion." Washington, DC
- CGAP. 2017. "Fraud in Mobile Financial Services: Protecting Consumers, Providers, and the System." <https://www.cgap.org/sites/default/files/Brief-Fraud-in-Mobile-Financial-Services-April-2017.pdf>
- CGAP 2018. "G2P 3.0 A Future for Government Payments." Washington, DC. <https://thedocs.worldbank.org/en/original/12.30pm/0160022018-doc/263411528847713133.May08PensionsChenConceptandEarlyLearnings.pdf>
- CGAP 2019a. "Cash is King in Merchant Payments." Washington, DC. <https://www.cgap.org/research/publication/cash-is-king-in-merchant-payments>
- CGAP. 2019b. "Interoperability: Why and How Providers Should Pursue it." Washington, DC. <https://www.cgap.org/research/publication/interoperability-why-and-how-providers-should-pursue-it>
- CGAP. 2021. "Building Better Faster: A Guide to Inclusive Instant Payment Systems." Washington, DC
- CGAP 2022. "Introduction to open APIs for digital finance." Washington, DC. <https://www.cgap.org/topics/collections/open-apis>
- Chingaipe, Gladys. 2021. "TNM Mpamba brings Mastercard debit card." Nyasa Times. 26 <https://www.nyasatimes.com/tnm-mpamba-brings-mastercard-debit-card>
- Chiphwanya, Orama. 2016. "Nat Switch incorporates other payment systems." The Nation. 30 <https://mw.nation.com/na-switch-incorporates-other-payment-systems>
- Central Banking. 2022. "Initiative: BoT and MAS's PromptPay-آذار PayNow link." 31 [awards/7941666/initiative-bot-and-mass-promptpay-paynow-link](https://www.centralbanking.com/awards/7941666/initiative-bot-and-mass-promptpay-paynow-link)
- Central Bank of Egypt. 2022. "Instant Payment Network (IPN)." <https://cbe.org.eg/en/payment-systems-and-services/instant-payment-network>
- Central Bank of Kenya. 2018. "Guidelines on cybersecurity for payment service providers." [https://www.centralbank.go.ke/DRAFT-CYBER-SECURITY-/08/wp-content/uploads/2018\\_GUIDELINES-FOR-PSP-AUGUST-2018.pdf](https://www.centralbank.go.ke/DRAFT-CYBER-SECURITY-/08/wp-content/uploads/2018_GUIDELINES-FOR-PSP-AUGUST-2018.pdf)
- Central Bank of Kenya. 2021. "National Payments System." <https://www.centralbank.go.ke/national-payments-system>
- Central Bank of Kenya. 2023. "Issuance of Discussion Paper on Central Bank Digital Currency: Comments From the Public." [https://www.centralbank.go.ke/uploads/press\\_releases/103592893\\_Press%20Release%20-%20Issuance%20of%20Discussion%20Paper%20on%20Central%20Bank%20Digital%20Currency%20-%20Comments%20from%20the%20Public.pdf](https://www.centralbank.go.ke/uploads/press_releases/103592893_Press%20Release%20-%20Issuance%20of%20Discussion%20Paper%20on%20Central%20Bank%20Digital%20Currency%20-%20Comments%20from%20the%20Public.pdf)
- Central Bank of Nigeria. 2013. "Strategies for Fraud Management in Emerging Payment Environment." <https://www.cbn.gov.ng/icps2013/papers/Strategies%20for%20managing%20frauds%20in%20emerging%20payments%20environment.pdf>
- Central Bank of Nigeria. 2018. "Risk-based Cybersecurity Framework and Guidelines for Deposit Money Banks and Payment Service Providers." <https://www.cbn.gov.ng/out/2018/bsd/risk%20based%20cybersecurity%20framework%20final.pdf>
- Central Bank of Nigeria. 2020. "Guideline on Nigerian Payments System Risk and Information Security Management Framework." <https://www.cbn.gov.ng/Documents/PaymentsSystemGuidelines.asp?beginrec=1&endrec=20&keywo.rd=&from=&to>
- Central Bank of Nigeria. 2021. "Regulatory Framework for Open Banking in Nigeria." Abuja

- GSMA. 2014. "A2A Interoperability. Making Mobile Money Schemes Interoperate." London
- GSMA. 2018a. "Mobile money. Competing with informal channels to accelerate the digitisation of remittances." London
- GSMA. 2018b. "SS7 vulnerabilities and attack exposure report." [https://www.gsma.com/membership/wp-content/uploads/2018/07/07/content/uploads/2018/07/SS7\\_Vulnerability\\_2017\\_07/content/uploads/2018/07/A4.ENG\\_0003.03.pdf](https://www.gsma.com/membership/wp-content/uploads/2018/07/07/content/uploads/2018/07/SS7_Vulnerability_2017_07/content/uploads/2018/07/A4.ENG_0003.03.pdf)
- GSMA. 2019. "The Mobile Economy West Africa 2019" اطلع عليه في يونيو 2023 [https://www.gsma.com/mobileeconomy/2023/GSMA\\_MobileEconomy2020\\_03/wp-content/uploads/2020/03/West\\_Africa\\_ENG.pdf](https://www.gsma.com/mobileeconomy/2023/GSMA_MobileEconomy2020_03/wp-content/uploads/2020/03/West_Africa_ENG.pdf)
- GSMA. 2020. "Tracking the journey towards mobile money interoperability." London
- GSMA. 2021a. "State of the Industry Report on Mobile Money 2021." London
- GSMA. 2021b. "The Mobile Economy Sub-Saharan Africa 2021." London
- GSMA. 2022a. "GSMA Mobile Connectivity Index." London. <https://www.mobileconnectivityindex.com/connectivityIndex.html#year=2021>
- GSMA. 2022b. "The Mobile Economy Sub-Saharan Africa 2022." London
- GSMA. 2023a. "State of the Industry Report on Mobile Money." London
- GSMA. 2023b. "The Mobile Economy 2023." London
- Gupta, S., and W.S. Pallito. 2009. "Effect of Remittances on Poverty and Financial Development in Sub-Saharan Africa." World Development: 177.192
- Hadri, S. 2022. "Abdellatif Jouahri: the distribution of government aid as a lever for the development of mobile banking." Le 360Dec. 21 <https://fr.le360.ma/economie/abdellatif-jouahri-la-distribution-des-aides-gouvernementales-comme-levier-de-developpement-du-272562>
- G7. 2022. "G7 Partnership for Women's Digital Financial Inclusion in Africa." Washington, DC
- Geda, A. K. Tafere, and A. Melket. 2011. "Remittance and Remittance Service Providers in Ethiopia." The World Bank: Remittance Markets in Africa. Washington, DC
- Ghana Revenue Authority. 2023. "Electronic Transfer Levy." <https://gra.gov.gh/e-levy>
- GhIPSS. n.d.. "Dept. of Social Welfare Begins Payment of LEAP Beneficiaries Via E-ZWICH." Accra <https://ghipss.net/index.php/media/news-articles/12-blog/investment/115-dept-of-social-welfare-begins-payment-of-leap-beneficiaries-via-e-zwich>
- GIABA. 2020. "Process and procedures for the GIABA second round of AML/CFT mutual evaluations." Lagos
- GIABA. 2021. "Beneficial Ownership Information and Asset Recovery Framework in West Africa." Lagos
- Gilbert, Paula. 2022a. "Major data boom for MTN Ghana." Connecting Africa. [https://www.connectingafrica.com/author.asp?section\\_id=761&doc\\_id=779417](https://www.connectingafrica.com/author.asp?section_id=761&doc_id=779417)
- Gilbert, P. 2022b. "MTN grows market share to almost 65% in Rwanda." Connecting Africa [https://www.connectingafrica.com/author.asp?section\\_id=761&doc\\_id=777351](https://www.connectingafrica.com/author.asp?section_id=761&doc_id=777351)
- Gilbert, P. 2023. "Cost-of-living impacts Africa's remittance market—Western Union. Connecting Africa. 27 [www.connectingafrica.com/author.asp?section\\_id=761&doc\\_id=784046](https://www.connectingafrica.com/author.asp?section_id=761&doc_id=784046)
- GIMAC. 2021. "Meeting between the GIMAC and its participants." Yaounde. <http://gimac-afr.com/rencontre-entre-le-gimac-et-ses-participants>
- GIMAC-AFR. n.d.. "Aggregators." Yaounde <http://gimac-afr.com/agregateurs>
- GlobalCommsDatabase. 2022. "Zain plans to invest USD800m in Sudan in next five years." Comms UpdateDec. 2. <https://zain-plans-to-/02/12/www.commsupdate.com/articles/2022-invest-usd800m-in-sudan-in-next-five-years>
- FinMark Trust and Genesis Analytics. 2019. "Making Access Possible (Map) for MSMEs: Malawi Diagnostic 2019." Johannesburg
- FinMark Trust. 2014. "The Legal and Regulatory Frameworks for Payments in 14 SADC Member States: Master Report." Johannesburg
- FinMark Trust. 2015. "Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism in Certain SADC Countries. Focus Note 5: Risk-based approaches to AML/CFT." Johannesburg
- FinMark Trust. 2018. "Is there any hope of reducing informal cross border remittances - or are informal channels really that bad?" Johannesburg <https://finmark.org.za/knowledge-hub/blog/is-there-any-hope-of-reducing-informal-cross-border-remittances-or-are-informal-channels-really-that-bad?entity=blog>
- FinMark Trust. 2019. "SADC Mobile Money Guidelines." Johannesburg
- FinMark Trust. 2021a. "Remittances Market Assessment." Johannesburg
- FinMark Trust. 2021b. "South Africa to the rest of SADC: Remittance Pricing." Johannesburg
- FinMark Trust. 2021c. "Digitisation of Financial Products for Cross-Border Traders." Johannesburg
- Fintechnews Africa. 2023. "Fintech Dominates Africa Startup Funding and Unicorn Club" اطلع عليه في أبريل 2023 <https://fintechnews.africa/41638/fintechafrica/fintech-dominates-africa-startup-funding-and-unicorn-club>
- Ford, Neil. 2022. "Southern Africa's Top Banks in 2022." African Business. 29 <https://african.business/2022/services/southern-africas-top-banks>
- FSB. 2022. "G20 Roadmap for Enhancing Cross-border Payments: Consolidated progress report for 2022." <https://g20-roadmap-for-enhancing-cross-/10/www.fsb.org/2022-border-payments-consolidated-progress-report-for-2022>
- EthSwitch. 2021. "EthSwitch Enables Digital Wallet, Mobile and Internet Banking Interoperability" <https://ethswitch.com/tag/p2p>
- European Banking Authority. n.d.. "Passporting and supervision of branches" اطلع عليه في أبريل/نيسان 2023 <https://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/passporting-and-supervision-branches>
- European Central Bank. 2019. "Proportionality in banking supervision." Frankfurt. <https://www.bankingsupervision.europa.eu/press/speeches/date/2019/html/ssm.sp190509~7b20eedbe7.en.html>
- European Central Bank. 2021. "Single Euro Payments Area 2023" اطلع عليه في أبريل 2023 <https://www.ecb.europa.eu/paym/integration/retail/sepa/html/index.en.html>
- European Commission. 2022. "High risk third countries and the International context content of anti-money laundering and countering the financing of terrorism" اطلع عليه في 2023 [https://finance.ec.europa.eu/financial-crime/high-risk-third-countries-and-international-context-content-anti-money-laundering-and-countering\\_en](https://finance.ec.europa.eu/financial-crime/high-risk-third-countries-and-international-context-content-anti-money-laundering-and-countering_en)
- FATF. 2023b. "International Standards on Combating Money Laundering and the Financing of Terrorism and Proliferation: The FATF Recommendations." Paris
- FATF. 2023a. "Black and grey lists." Paris <https://www.fatf-gafi.org/en/countries/black-and-grey-lists.html>
- FSB. 2020. "Enhancing Cross-border Payments. Stage 1 report to G20." Technical Background ReportBasel
- FSB, n.d. "Cross-border Payments." Basel <https://www.fsb.org/work-of-the-fsb/financial-innovation-and-structural-change/cross-border-payments>
- FSDZ. 2020. "FinScope 2020 Survey: Topline Findings." Lusaka
- Ferrer, M.-H., C. Perrin, and L. Jacolin. 2023. "Sub-Saharan Africa: the financial gender gap between men and women." World Bank Blogs, Washington, DC <https://blogs.worldbank.org/allaboutfinance/sub-saharan-africa-financial-gender-gap-between-men-and-women>

- Mastercard. 2018. "Tigo Pesa Masterpass QR payments solution goes live in Tanzania." New York <https://newsroom.mastercard.com/mea/press-releases/tigo-pesa-masterpass-qr-payments-solution-goes-live-in-tanzania>
- Mastercard. 2021. "TNM Mpamba and Mastercard empower millions of consumers in Malawi to make in-person and online payments on global platforms, advancing digital financial inclusion." New York <https://newsroom.mastercard.com/mea/press-releases/tnm-mpamba-and-mastercard-empower-millions-of-consumers-in-malawi-to-make-in-person-and-online-payments-on-global-platforms-advancing-digital-financial-inclusion>
- Mastercard. 2022. "With focus on Africa, new DFC and Mastercard collaboration to provide up to \$50 million in potential financing to enable digitization and financial inclusion." <https://www.mastercard.com/news/press/2022/december/with-focus-on-africa-new-dfc-and-mastercard-collaboration-to-provide-up-to-50-million-in-potential-financing-to-enable-digitization-and-financial-inclusion>
- MFS Africa. 2023. "The only currency that matters is access" <https://mfsafrica.com>. اطلع عليه في 16 أبريل 2023.
- Mfunwa, M., and H.Lubinda. 2018. "Central Bank Independence in the Southern African Development Community: Legal Reform Progress and Prospects." Southern African Journal of Policy and Development 4(1).
- Ministry of Gender Labour and Social Development. 2022. "Statement to parliament on cash transfer to teachers in private primary and secondary schools." Government of Uganda, Kampala
- Ministry of Trade and Industry Singapore. n.d. "اتفاقية الشراكة الاقتصادية الرقمية (DEPA)." اطلع عليه في 2023. <https://www.mti.gov.sg/Trade/Digital-Economy-Agreements/The-Digital-Economy-Partnership-Agreement>
- Muhammad, H. 2023. "Indonesia rapidly moves towards local currency settlement framework (LCSF)." Indonesia Business Post.Feb. 20. <https://indonesiabusinesspost.com/lobby/indonesia-rapidly-moves-towards-local-currency-settlement-framework-lcsf>
- Karuhanga, J. 2022. "Rwandan Firm to Extend Pan-African Payment System to Region." All Africa.Jan.19. <https://allafrica.com/stories/202201190719.html#:~:text=From%202018%2C%20the%20Rwanda%20National.system%20is%20operated%20by%20RSwitch>
- Katana, J. 2021. "Top 5 Best Digital Payment Apps in Kenya 2021". اطلع عليه في يناير 2022. <https://www.unilada.co.ke/2020/top-best-digital-payment-/03/https://www.unilada.co.ke/2020/apps-in-kenya.html>
- Kazeem, Y. 2020. "African governments are being forced to develop social welfare programs in an economic crisis." Quartz. June 23. <https://qz.com/africa/1872046/african-countries-offer-cash-relief-covid-19-welfare-programs>
- KPMG. 2022. "Zimbabwe: Tax measures in 2023 budget." <https://www.kpmg.com/us/en/home/insights/2022/tmf-zimbabwe-tax-measures-in-2023-budget.html#:~:text=Effective%20date%201%20January%202023.rate%20to%20increase%20to%2015%25>
- Kugler, K. 2021. "The impact of data localisation laws on trade in Africa." University of the Witwatersrand. Johannesburg
- Kwakwa, V. 2023. "Accelerating Gender Equality".Let's Make Digital Technology Work for All <https://blogs.worldbank.org/african/accelerating-gender-equality-lets-make-digital-technology-work-all#:~:text=Sub%2DSaharan%20Africa%20has%20among.a%2037%25%20gender%20gap>
- Level One Project. 2019. "Practitioner's Guide to Payments Scheme Governance and Financial Inclusion." Bill & Melinda Gates Foundation. Seattle
- Linge, I. 2022. "Morocco dominated the WAEMU banking market in 2021 but ECOBANK was the market leader." Ecofin. Aug. 19. <https://www.ecofinagency.com/public-43793-morocco-dominated-the-waemu--management/1908/banking-market-in-2021-but-ecobank-was-the-market-leader>
- Malakata, M. 2023. "Malawi's central bank debuts new instant money transfer tech." Tweb. 16. <https://itweb.africa/content/Pero3qZ3BB9vQb6m>
- IMF. 2022a. "A Cross-Border Payments, Exchange, and Contracting Platform for the 21st Century." Washington, DC. <https://www.imf.org/en/News/Articles/2022/cross-border-payments-exchange-contracting-platform-21st-century>
- IMF. 2022b. "Financial Access Survey." Washington, DC
- Innovations for Poverty Action. 2021. Kenya Consumer Protection in Digital Finance Survey." <https://poverty-action.org/kenya-consumer-protection-digital-finance-survey-report>
- IPN). n.d. "Q&A." شبكة المدفوعات اللحظية (Instantpay). [https://www.instantpay.org/?page\\_id=348&lang=en](https://www.instantpay.org/?page_id=348&lang=en) International Organization for Migration
- IOM. 2022. "World Migration Report." Geneva
- Ito, Hiro and Masahiro Kawai. 2021. "The Global Monetary System and Use of Regional Currencies in ASEAN+3." Discussion papers 21019, Research Institute of Economy, Trade, and Industry, Tokyo
- ITU. 2018. "National Cybersecurity Strategies Repository. Guide to Developing a National Cybersecurity Strategy." <https://www.itu.int/en/ITU-D/Cybersecurity/Pages/cybersecurity-national-strategies.aspx>
- Jumar, N. 2023. "What is PayShap/the Rapid Payments Program (RPP) in South Africa?" Stitch. Feb.14. <https://stitch.money/blog/what-is-payshap-the-rapid-payments-programme-in-south-africa>
- Kadambe, D. 2017. "At the inaugural financial inclusion indaba and launch of the national strategy for financial inclusion." Reserve Bank of Malawi, Lilongwe
- Kagina, A. 2022. "Rwanda: Low Uptake of Smartphones Hinders Digital Penetration." All Africa. 15. <https://allafrica.com/stories/202203160172.html>
- Kamsu kom, N. 2022. "Cameroon: Gimac Bans Circulation of Proprietary Bank Cards in Cemac Zones." Journal du Cameroun. <https://www.journalducameroun.com/en/cameroon-gimac-bars-circulation-of-proprietary-bank-cards-in-cemac-zones>
- Hassan, G., M. Chowdbury, and S. Shakur. 2017. "Remittances, Human Capital and Poverty: A System Approach." The Journal of Developing Areas: 177.192
- Hendricks, S. 2019. "Digital financial services are cutting out the middleman to equalize opportunity Finance and Development March. <https://www.imf.org/en/how-digital-financial-/03/Publications/fandd/issues/2019/services-are-empowering-women-hendriks>
- IBM. 2023. "What is smishing (SMS phishing)" <https://www.ibm.com/topics/smishing>
- Idowu, B. 2023. "Nigerians Create 4m eNaira Wallets For Q2 Social Intervention Payments." LeadershipMarch. <https://leadership.ng/nigerians-create-4m-enaira-wallets-for-q2-social-intervention-payments>
- IFAD. 2022. "South Africa country diagnostic" [https://remitscope.org/africa/pdfs/SouthAfrica\\_Diagnostic\\_Remitscope\\_Africa\\_EN.pdf](https://remitscope.org/africa/pdfs/SouthAfrica_Diagnostic_Remitscope_Africa_EN.pdf)
- INFO Network. 2018. "Guide to setting up a Financial Services Ombudsman Scheme." [https://www.networkfso.org/resources/Guide-to-setting-up-a-financial-services-ombudsman-scheme\\_INFO-Network\\_March2018.pdf](https://www.networkfso.org/resources/Guide-to-setting-up-a-financial-services-ombudsman-scheme_INFO-Network_March2018.pdf)
- International Finance Corporation. 2021. "Building Resilience Through Digital Financial Services." World Bank, Washington, DC
- IMF. 2008. "International transactions in Remittances. Guide for Compilers and Users"
- IMF. 2017. "Recent Trends in Correspondent Banking Relationships—Further Considerations." Washington, DC
- IMF. 2018a. "Trade and Remittances Within Africa." Washington, DC. [https://www.imf.org/en/Blogs/blog-trade-and-remittances-within-/01/08/Articles/2018\\_africa](https://www.imf.org/en/Blogs/blog-trade-and-remittances-within-/01/08/Articles/2018_africa)
- IMF. 2018b. "Regional Spillovers in Sub-Saharan Africa. Exploring Different Channels." Washington, DC
- IMF. 2019. "Regional Integration in the Maghreb." Washington, DC

- Research ICT Africa. 2021a. "Digital Identity in South Africa." Cape Town.
- Research ICT Africa. 2021b. "Digital Identity in Ghana." Cape Town.
- Reserve Bank of Malawi. 2008. "National Payment System [NPS] Vision Strategy Framework 2009–2013." Lilongwe.
- Reserve Bank of Malawi. 2017. "Payment Systems (Interoperability of Retail Payment Systems) Directive, 2017." Lilongwe.
- Reserve Bank of Malawi. 2022. "NPS Report." Lilongwe.
- Roest, J., and B. Maponya. 2023. "G2P Recipients Are Worth Competing For." CGAP. Washington, DC. <https://www.cgap.org/blog/g2p-recipients-are-worth-competing-for-0>
- Roll, N. 2022. "Francophone Africa's first unicorn is disrupting the region's mobile money market. But can it last?" Rest of World, Sept. 7. <https://restofworld.org/2022/how-wave-is-disrupting-francophone-africas-mobile-money-market>
- Rswitch. n.d. "Home" <https://rswitch.co.rw>
- RURA. 2013. "Regulation No. 013/R/EC-ICT/RURA/2021 Governing Licensing in Electronic 2021/02/of 25 Communication." Kigali.
- Rwangombwa, J. 2020. "Measures to mitigate the economic impact of the COVID 19 pandemic." Kigali.
- SADC Banking Association. 2021. "Presentation on interoperability approach adopted in SADC." Johannesburg.
- Salter, J., and J. Hyland. 2022. "Airtel Seychelles : Telecoms From Paradise." Africa Outlook Magazine, Jan. 26. <https://www.africaoutlookmag.com/company-profiles/1458-airtel-seychelles>
- SARB. n.d. "Regulated Institutions." SARB, Johannesburg. <https://www.resbank.co.za/en/home/what-we-are-doing/prudentialregulation/regulated-institutions>
- PC Tech Magazine. 2018. "National Bank of Kenya Suffered a Breach – Admits Ksh 29 Million Was Stolen." <https://national-bank-of-kenya-suffered-/01/pctechmag.com/2018-a-breach-admits-ksh-29-million-was-stolen/#:~:text=The%20amount%20of%20attempted%20fraud,accounts%20had%20not%20been%20affected>
- Pessarlay, W., 2023. "Mauritius to launch CBDC pilot after 3 years' exploration" <https://coingeek.com/mauritius-to-launch-cbdc-pilot-after-3-years-exploration>
- Pew Research Center. 2018. "Internet Connectivity Seen As Having Positive Impact On Life In Sub-Saharan Africa." Washington, DC. <https://www.pewresearch.org/global/2018-saharan-africa-own-mobile-phones-but-smartphone-adoption-is-modest/#:~:text=For%20example%2C%2034%25%20of%20Senegalese,South%20Africa%2C%20Nigeria%20and%20Kenya>
- Phoebe, M. 2022. "The Future of ASEAN Financial Integration Through the Local Currency Settlement Framework." Modern Diplomacy, June 18. <https://www.modern-diplomacy.com/2022/06/18/the-future-of-asean-financial-integration-through-the-local-currency-settlement-framework>
- Piper, K. 2020. "What Kenya can teach its neighbors — and the US — about improving the lives of the 'unbanked'." Vox, Sept. 11. <https://www.vox.com/future-perfect/21420357/kenya-mobile-banking-unbanked-cellphone-money>
- Proto. 2023. "African Development Bank and Proto to automate financial consumer protection in Ghana, Rwanda, and Zambia." <https://www.proto.cx/news/african-development-bank-and-proto-to-automate-financial-consumer-protection-in-ghana-rwanda-and-zambia>
- Ratha, Dilip. 2021. "Keep remittances flowing to Africa." Brookings, March 15. <https://www.brookings.edu/blog/africa-keep-remittances-flowing-to-africa/15/03/in-focus/2021>
- Republic of Zambia. 2018. "The National Payment System Directives on Electronic Money Issuance, 2018." Lusaka.
- Norton Rose Fulbright. 2019. "Briefing on the new CEMAC currency exchange regulation." Cape Town. <https://www.nortonrosefulbright.com/en-za/knowledge/publications/6627ab6a/briefing-on-the-new-cemac-currency-exchange-regulation>
- National Social Security Fund (NSSF). 2017. "NSSF partners with MTN to enable social security payments using mobile money." Kampala. <https://nssfug.org/static/9366d0a66bc11681cbc69034d08aff8a/db5a063055c09fe04b67b65761b6c46d.pdf>
- Nweze, C. 2021. "Access Bank repositions digital payment to reap AfCFTA gains." The Nation. 27.
- OBSSA. 2019. "Resolving complaints" <https://www.obssa.co.za/resolving-complaints>
- OECD. 2020. "International Regulatory Co-operation." Paris.
- Onwuegbuchi, C. 2017. "Interoperability hobbles mobile money growth 4 years after CBN directive." The Guardian. Dec. 1. <https://www.theguardian.com/technology/2017/dec/01/mobile-money-growth-4-years-after-cbn-directive>
- Orange. 2020. "Financial inclusion: a step forward with Orange Bank Africa." July 20. <https://www.orange.com/en/group/our-activities/mobile-financial-services/financial-inclusion-step-forward-orange-bank-africa>
- PAPSS. 2023. "GCB Completes First PAPSS Client Transaction In Ghana." <https://papss.com/media/gcb-completes-first-papss-client-transaction-in-ghana>
- PASA. 2022a. "Credit Payments" <https://www.pasa.org.za/about-payments/intro-to-payment-streams/credit-payments>
- PASA. 2022b. "Debit Payments" <https://www.pasa.org.za/about-payments/intro-to-payment-streams/debit-payments>
- PayShap. 2023. "Services" <https://www.payshap.co.za/#/services>
- Mwareya, R., and A. Simango. 2022. "MFS Africa sees PAPSS, African payments system, as key to lifting continental trade." The Africa Report. فبراير 2023. <https://www.theafricareport.com/179158/mfs-africa-sees-papss-african-payments-system-as-key-to-lifting-continental-trade>
- Nation. 2022. "Boost for traders as new feature curbs dishonest M-Pesa reversals." <https://nation.africa/kenya/business/boost-for-traders-as-new-feature-curbs-dishonest-m-pesa-reversals-3863232>
- National Bank of Rwanda. 2010a. "No. 03 Law Concerning Payment System." Kigali 2010/02/26.
- National Bank of Rwanda. 2010b. "Regulation of the National Bank of Rwanda 2010/12/of 27 2010/No. 06 Relating to the Oversight of Payment Systems and the Activities of Payment Service Providers." Kigali.
- National Bank of Rwanda 2018. "The National Payments System Framework and Strategy: Vision 2020." Kigali.
- National Bank of Rwanda. 2020. "Business Plan for the Rwanda National Digital Payment System (R-NDPS)." Kigali.
- Natswitch Limited. 2020. "Operating Guidelines for Natswitch Limited." Lilongwe.
- New Zealand Foreign Affairs and Trade. 2020. "Digital Economy Partnership Agreement." Auckland.
- Nigerian Communications Commission. 2022. "Guidelines on SIM replacement." <https://ncc.gov.ng/accessible/documents/1024-guidelines-on-sim-replacement-2022-a/file>
- Nigerian Tribune. 2019. "SIM swap: 113 fraudsters arrested, prosecuted in 2019 — NSCDC" <https://tribuneonline.com/sim-swap-113-fraudsters-arrested-prosecuted-in-2019-%E2%80%95-nscdc>
- NIST. 2023. "Glossary." <https://csrc.nist.gov/glossary>
- Nnamani, C. 2023. "Why MFS Africa is piloting its Western Union remittance play in Madagascar." Tech Cabal. March 3. <https://techcabal.com/2023/03/03/why-mfs-africa-is-piloting-western-union-remittance-in-madagascar>

- West African Monetary Institute (WAMI). 2022. "Proposed harmonized regulatory and prudential framework for banks and financial holding companies in the West Africa Monetary Zone." Accra.
- West African Monetary Agency. 2021. "Harmonization of Banking Regulation and Supervision Frameworks in the ECOWAS Region/Sub-Region: Examining the European Union Harmonization Model for Applicable Lessons." Accra.
- Women's World Banking. 2016. "Human Development Cash Transfer Program 'Nudge Sessions.'" New York.
- World Bank. 2003. "Globalization and National Financial Systems." Washington, DC.
- World Bank. 2011. "Scaling-Up Regional Financial Integration in the East African Community." Washington, DC.
- World Bank. 2012. "Developing a Comprehensive National Payment Strategy." Washington, DC.
- World Bank. 2014. "Global Findex 2014." Washington, DC. <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/187761468179367706/the-global-findex-database-2014-measuring-financial-inclusion-around-the-world>
- World Bank. 2017a. "Nigeria. Bi-Annual Economic Update: Fragile Recovery." Washington, DC.
- World Bank. 2017b. "Why taxing remittances is a bad idea." Washington, DC. <https://blogs.worldbank.org/peoplemove/why-taxing-remittances-bad-idea>
- World Bank. 2018. "Combined Project Information Documents/Integrated Safeguards Datasheet (PID/ISDS)." Washington, DC.
- World Bank 2020a. "Digital financial services." Washington, DC.
- World Bank. 2020b. "TCData360" Washington, DC. [https://tcdata360.worldbank.org/indicators/FB.ATM.TOTL.P5?country=BRA&indicator=1517&viz=line\\_chart&years=2004,2020](https://tcdata360.worldbank.org/indicators/FB.ATM.TOTL.P5?country=BRA&indicator=1517&viz=line_chart&years=2004,2020)
- Threat Hunter Team Symantec. 2019. "West African Financial Institutions Hit by Wave of Attacks." <https://symantec-enterprise-blogs.security.com/blogs/threat-intelligence/african-financial-attacks>
- Tunji, S. 2023. "CBN proposes eNaira for \$800m cash transfer scheme." Punch. 24 April 2023. <https://punchng.com/cbn-proposes-enaira-for-800m-cash-transfer-scheme>
- UNCDF. 2021a. "The Impact of Mobile Money Taxation in Uganda." <https://www.uncdf.org/article/7313/the-impact-of-mobile-money-taxation-in-uganda>
- UNCDF. 2021b. "Assess the Regional Remittance Policy and Regulatory Landscape." UNCDF, Washington, DC.
- UNCDF. 2022a. "Harmonization of Remittance Policies in the Intergovernmental Authority on Development (IGAD) Region." Washington, DC.
- UNCDF 2022b. "Inception Report: Regional Harmonization of Remittances in the ECCAS Region." Washington, DC.
- UNCDF. 2022c. "Migrant Money." Washington, DC.
- United Nations Conference on Trade Development. 2014. "Access to Financial Services in Malawi: Policies and Challenges." Geneva.
- UNCTAD. 2020. "Institutional support for the implementation of the WTO Trade Facilitation Agreement in Central Africa." Geneva. <https://unctad.org/fr/node/34181>
- United Nations. 2013. "Microfinance in Africa. Overview and Suggestions for Action by Stakeholders." New York.
- United Nations. 2016. "Sustainable Development Goals." New York. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/inequality>
- United Nations. 2020. "AfCFTA: Africa readying for free trade come January 2021." New York. <https://www.un.org/africarenewal/magazine/november-december-2020/afcfta-africa-readying-free-trade-come-january-2021>
- South African Banking Risk Information Centre. 2021. "Annual Crime Statistics".
- South African Reserve Bank. 2020. "Exchange Control Circular Johannesburg".2020/No. 10.
- Statista. 2022. "Number of mobile money subscriptions in Tanzania from January 2018 to December 2021 (in millions), by operator." <https://www.statista.com/statistics/1080805/tanzania-mobile-money-subscriptions-by-operator>
- Taylor, D. 2021. "Digitisation, business and payments in the time of COVID." FSD Kenya. 30 April 2021. <https://www.fsdkenya.org/blogs-publications/digitisation-business-and-payments-in-the-time-of-covid>
- Techopedia. 2017. "Signaling System No.7". <https://www.techopedia.com/definition/25119/signaling-system-no7-ss7>
- TechSafari. 2023. "Visa's \$1 billion expansion into Africa." <https://www.techsafari.io/p/visas-1-billion-expansion-africa>
- TechTarget. 2023. "Vishing (voice or VoIP phishing)." <https://www.techtarget.com/searchunifiedcommunications/definition/vishing>
- Telecom Review. 2023. "Algeria's Evolving Telecom Landscape." March 6. <https://www.telecomreviewafrica.com/en/articles/features/3269-algeria-s-evolving-telecom-landscape>
- The Fletcher School. 2014. "Leadership Program for Financial Inclusion." Policy Memoranda. Medford.
- The Fletcher School. 2019. "Leadership Program for Financial Inclusion." Policy Memoranda. Medford.
- The Global Treasurer. 2018. "GIMAC and Terrapay announce real-time payments for Central Africa." July 12. <https://www.gimac-and-terrapay-/12/07/theglobaltreasurer.com/2018-announce-real-time-payments-for-central-africa>
- Thomas, David. 2022. "What you need to know about the African Continental Free Trade Area." African Business, Feb. 10. <https://trade-investment/what-you-need-to-/02/african.business/2022-know-about-the-african-continental-free-trade-area>
- SARB. 2022. "Position paper on faster payments in South Africa." [https://www.resbank.co.za/content/dam/sarb/what-we-do/payments-and-settlements/regulation-oversight/position-papers/Position%20Paper%20no%2001\\_20](https://www.resbank.co.za/content/dam/sarb/what-we-do/payments-and-settlements/regulation-oversight/position-papers/Position%20Paper%20no%2001_20)
- Sarkisyan, S. 2023. "Brazil's PIX payment system teaches us a valuable lesson." The Banker, Feb. 24. <https://www.thebanker.com/Transactions-Technology/Technology/Brazil-s-PIX-payment-system-teaches-us-a-valuable-lesson>
- SARS. 2023. "AEOI (FATCA) US reporting TIN codes." <https://www.sars.gov.za/wp-content/uploads/Docs/AEOI/BDE-RSD-CN-2023-Fatca-TIN-Codes-3.pdf>
- SAS. 2020. "The Escalation of Digital Fraud." <https://www.sas.com/en/whitepapers/escalation-of-digital-fraud-111830.html>
- Singh, N. 2016. "JAPAN ATM SCAM - a sophisticated, coordinated fraud incident." Journal of Internet Banking and Commerce. <https://www.icommercecentral.com/open-access/japan-atm-scam--a-sophisticated-coordinated-fraud-incident.php?aid=80891#:~:text=A%20sum%20of%20South%20African,sophisticated%2C%20coordinated%20fraud%20incident%E2%80%9D>
- Singh, N., J. Ledgerwood. 2023. "INSIGHTS: Addressing gender norms to improve African women's ability to access, use, and benefit from digital financial services." Africa Digital Financial Inclusion Facility. Abidjan. <https://www.adfi.org/blog/insights-addressing-gender-norms-improve-african-womens-ability-access-use-and-benefit-digital#:~:text=To%20achieve%20this%20goal%2C%20ADFI,responsive%20initiatives%20ADFI%20is%20supporting>
- Slesar, M. 2022. "How to Choose and Integrate a Payment Gateway Into a Mobile App." Onix Systems. Ukraine. <https://onix-systems.com/blog/mobile-payment-systems-for-apps>
- Smart Africa. 2022. "e-Payments Blueprint." Kigali.
- SONEMA. 2015. "GIMAC chooses Sonema to interconnect CEMAC member banks." <https://www.sonema.com/en/2015-sonema-to-interconnect-cemac-member-banks>

- Zambia Electronic Clearing House (ZECHL). 2018. "National Financial Switch Operating Rules." Lusaka
- ZECHL. 2020. "National Financial Switch: Electronic Money Payments Rules." Lusaka
- ZECHL. n.d. "Project: National Financial Switch." Lusaka. اطلع عليه في 7 فبراير 2023. <https://www.zechl.co.zm/national-financial-switch-project>
- ZECHL. n.d. "Who We Are." Lusaka. اطلع عليه في 10 فبراير 2023. <https://www.zechl.co.zm/about-us>
- Zoma, V., and M.C.Wendpanga. 2022. "Foundations of the regional integration of the West African Economic and Monetary Union (WAEMU)." *International Journal of Humanities and Social Science Research*: 77.83
- World Bank. 2023b. "Remittance Prices Worldwide." Washington, DC. اطلع عليه في 2023. <https://remittanceprices.worldbank.org/corridor/Tanzania/Uganda>
- World Bank. 2023c. "Emerging Trends in National Financial Inclusion Strategies that Support Women's Entrepreneurship." Washington, DC
- World Bank. 2023d. "مبادرة أفريقيا للاقتصاد الرقمي." Washington, DC. اطلع عليه في 2023. <https://www.worldbank.org/en/programs/all-africa-digital-transformation/country-diagnostics>
- World Economic Forum. 2020. "Connecting Digital Economics: Policy Recommendations for Cross-Border Payments." Geneva
- World Economic Forum. 2022. "Digital economy agreements are a new frontier for trade – here's why." Geneva. اطلع عليه في أبريل 2023. <https://www.weforum.org/agenda/2022/digital-08/economy-agreements-trade>
- Yayboke, E., C. Ramos, and L. Sheppard. 2021. "The Real National Security Concerns over Data Localization." Center for Strategic and International Studies, Washington, DC. اطلع عليه في أبريل 2023. <https://www.csis.org/analysis/real-national-security-concerns-over-data-localization>
- World Bank. 2022a. "An analysis of trends in cost of remittance services. Remittance prices worldwide quarterly." Washington, DC
- World Bank. 2022b. "Identification for Development ID4D and Digitalizing G2P Payments G2Px 2021 Annual Report." Washington, DC
- World Bank. 2022c. "Population." Washington, DC. [https://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.TOTL?most\\_recent\\_value\\_desc=false](https://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.TOTL?most_recent_value_desc=false)
- World Bank. 2022d. "The journey so far: making cross-border remittances work for financial inclusion." Washington, DC
- World Bank. 2022e. "Women, Business and the Law: Entrepreneurship." Washington, DC. اطلع عليه في 16 أبريل 2023. [https://wbl.worldbank.org/en/data/exploretopics/wbl\\_rb](https://wbl.worldbank.org/en/data/exploretopics/wbl_rb)
- World Bank. 2022f. "The Role of Digital in the COVID-19 Social Assistance Response." Washington, DC
- World Bank. 2022g. "A digital stack for transforming service delivery: ID, payments, and data sharing." Identification for Development ID4D and Digitalizing G2P Payments G2Px Practitioner's note. Washington, DC. اطلع عليه في يونيو 2023. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099755004072288910/pdf/P1715920edb5990d60b83e037f756213782.pdf>
- World Bank. 2022h. "Cyber Threats to the Financial Sector in Africa." Washington, DC. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099830405172214598/pdf/P16477000601530760af01093740e385fe8.pdf>
- World Bank. 2023a. "How digital public infrastructure supports empowerment, inclusion, and resilience." Washington, DC. اطلع عليه في 12 أبريل 2023. <https://blogs.worldbank.org/digital-development/how-digital-public-infrastructure-supports-empowerment-inclusion-and-resilience>
- World Bank. 2020c. "West Africa Unique Identification for Regional Integration and Inclusion—Phase 2." Washington, DC. اطلع عليه في 2023. <https://projects.worldbank.org/en/projects-operations/project-detail/P16959>
- World Bank. 2021a. "Cross-Border Fast Payments." Washington, DC
- World Bank. 2021b. "Considerations and Lessons for the Development and Implementation of Fast Payment Systems: Main Report." Washington, DC
- World Bank. 2021c. "The Global Findex Database 2021." Washington, DC
- World Bank. 2021d. "Personal remittances, received (% of GDP)—Sub-Saharan Africa." Washington, DC. اطلع عليه في 2023. <https://data.worldbank.org/indicator/BX.TRE.PWKR.DT.GD.ZS?locations=ZG>
- World Bank. 2021e. "Proxy Identifiers and Databases in Payments." Washington, DC
- World Bank. 2021f. "Governance of Retail Payment Systems: Keeping Pace with Changing Markets." Washington, DC. اطلع عليه في أبريل 2023. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/539601630306074694/pdf/Governance-of-Retail-Payment-Systems-Keeping-Pace-with-Changing-Markets.pdf>
- World Bank. 2021g. "The Use of Quick-Response Codes in Payments." Washington, DC
- World Bank. 2021h. "Messaging Standards in Fast Payment Systems. Part of the World Bank Fast Payments." Washington, DC
- World Bank. 2021i. "Indicator: GDP per capita, PPP (current international \$)." Washington, DC. اطلع عليه في 13 أبريل 2023. <https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.PCAP.PP.CD>

## أ. | المنهجية

أعدَّ هذا التقرير باتباع نهج بحثي مختلط الأساليب وتشمل منهجيات البحث ما يلي:

### أ. ترسيم المشهد الخاص بأنظمة الدفع الفوري في أفريقيا:

أما عن بقية البيانات، فقد اعتمدنا مزيجًا من المعلومات المتاحة للجمهور. ولا تتوفر قواعد النظام للعموم في أغلب الأحيان، كما أن المعلومات المتوفرة عبر الإنترنت شحيحة.

وقد طوّرونا من خلال آلية العمل هذه قاعدة بيانات شاملة، تقدّم تحليلًا تصنيفيًا لأنظمة الدفع الفوري في القارة، مع الأخذ في الحسبان عدّة عوامل على غرار الوظائف والتقنيات ونماذج الحوكمة والشمولية. وقد تم تحديث البيانات إلى غاية تاريخ 1 حزيران/يونيو 2023.

وللتعمق أكثر، أجرينا 18 مقابلةً مع الأطراف المعنية الرئيسية، بين كانون الثاني/يناير ونيسان/أبريل 2023. ومن بينهم خبراء أنظمة الدفع والجهات التنظيمية ومزودي أنظمة الدفع الفوري ومشغلي أنظمة الدفع الفوري ومزوّي خدمات الدفع. وقد مدّتنا هذه المقابلات بمبرّيات ومعلومات ثمينة بشأن التوجّهات والعوائق والفرص ومعلومات أخرى ذات مغزى تتطلبها التحليلات. يعرض [الملحق ب](#) قائمة مقابلات الأطراف المعنية.

اعتمدنا في تصميم خريطة هذا المشهد على مصادر مختلفة، ومنها على سبيل الذكر لا الحصر، البيانات الصادرة عن الحكومة وعن القطاع الخاص، ومنشورات شركاء التنمية. وبالنظر لعدم توفر معلومات موثوقة ومنسجمة بسهولة في أغلب الأحيان، نشكر على وجه الخصوص البنوك المركزية ومشغلي أنظمة الدفع الفوري للجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا وغانا وكينيا ومدغشقر وملاوي وموزمبيق وروندا وجنوب أفريقيا وزامبيا وزمبابوي لتزويدنا بالمعلومات ومساعدتنا على سد فجوة البيانات. وقد توفّرت المعلومات عن الأنظمة التالية: eKash (رواندا)، ونظام التبدّل المالي الوطني (زامبيا) ونظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا وPesalink ونظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر ونظام GhIPSS للدفع الفوري في غانا ونظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في غانا وNatswitch (ملاوي) وSociedade وInterbancaria De Mocambique (الموزمبيق) ونظام المقاصة في الوقت الفعلي (جنوب أفريقيا).

### ب. تحليل متعمق للمواءمة عبر الحدود:

وساهمت المقابلات مع الأطراف المعنية، لا سيما مزودو خدمات الدفع عبر الحدود والهيئات التنظيمية ومنظمات التنمية والهيئات الإقليمية في فهمنا للعوائق والأعمال المنجزة إلى الآن والدروس المستخلصة.

أجريت مراجعة شاملة للمصادر المتوفرة، بما فيها منشورات شركاء التنمية ومنشورات الحكومة والمصادر المتاحة للجمهور من قبل الهيئات الإقليمية وقد تم الاسترشاد بها كلها في صياغة سياسة التجزئة عبر الحدود وفي مبرّيات المواءمة التنظيمية.

## الملحقات



## ب. | الأطراف المعنية الذين تمت استشارتهم

المؤسسة	الاسم
Bitt	ديفيد باهامون عمران خان
Digital Financial	سلفادور شانغ بيتر كاستانيس بول ماكان ليزا سكينر
Enza	هاني فاكي هاميش هوستن
الفريق المعني بمكافحة غسل الأموال في شرق أفريقيا وفي الجنوب الأفريقي (ESAAMLG)	بهوشان جومادار توم ماكليكيو
Financial Sector Deepening Africa	تولوب باداجيد
GIMAC	فالتين موزو
GSMA	ديفين هوليداي ناية جيفري
مستشار مستقل	آندريا بيز آرثر كوزينز جون كيف
MFS Africa	فونمي ديلي-غيوا باتريك غوتمان
Mukuru	كاثرين دينون ستيفين
Natswitch Ltd	جيرترود كادومبو
RSwitch Ltd	آفازاد كاليزا راشيل أوواماهورو
الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي - المصرفيون	ماكسين هلابا
Trade Economics	بول بيكر
صندوق الأمم المتحدة لتنمية رأس المال (UNCDF)	إليامرينجي مانداري ألبرت مكندا بيسمازا موكانكوجا
المعهد النقدي لغرب أفريقيا (WAMI)	آداما دياكييتي كليفتون غاربي إسحاق أوزي مينساه دودا محمد سليمان تال أوغستين أوجونوا عبد الرشيد زبير
Zambia Electronic Clearing House (Limited) (ZECHL)	مورغان شيشالا كابويتا كابويتا فرانسيس لوانغا



## ج. | أبحاث المستهلك

وساعدنا البحث الشامل، كمًّا ونوعًا، في تعميق فهمنا لتجربة المستخدم النهائي.

وجرت هذه الأبحاث في خمسة بلدان: الكاميرون ومالوي والمغرب ورواندا والسنغال. وشملت البالغين من ذوي الدخل المنخفض والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة على حد سواء.

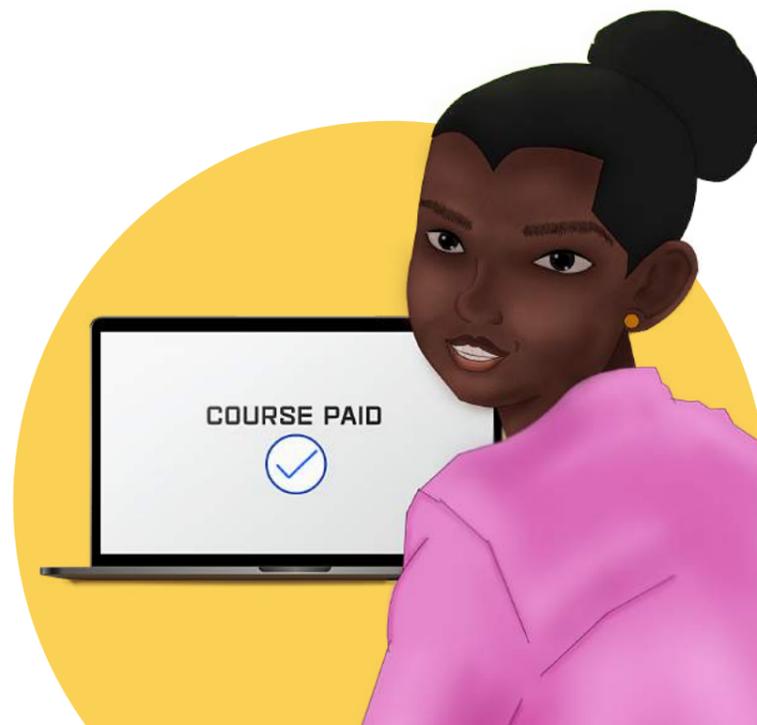
وشملت الأبحاث النوعية 75 مستجيبًا في المقابلات الفردية و25 عميلًا خفيًا. تضمّنت الاستبيانات الكمية 653 مستجيبًا من البلدان التي شملتها الدراسة. جميع الإحصاءات قابلة للمراكملة. ولا تعد العينة تمثيلية على المستوى الوطني، لكنها تركز على تجربة المستهلكين الناشئين من أجل تحديد القيود وموجهات الوصول ومدى اعتماد واستخدام الدفع الرقمي في أفريقيا وتبعات ذلك على تصميم نظام الدفع الفوري الشامل. يقدم الملحقو مرتبات ومعلومات أكثر عن المنهجية.

وأجريت الدراسات لتتماشى مع التصنيفات المعتمدة ضمن منهجية ترسيم المشهد، مع تسليط الضوء على نماذج الحوكمة وتطور النظام.

وأدت المقابلات مع المشاركين في دراسة الحالة دوراً أساسياً في فهم تاريخ النظام وتدفق البيانات والعمليات والقيود وخطط التوسع. وتتوفر جميع دراسات الحالة في الملحق ج.

## د. | دراسات الحالة:

يعرض التقرير أربع دراسات حالة لأنظمة الدفع الفوري، ثلاثة منها محلية وواحدة إقليمية، بغية تقديم فحص مقرب لمختلف قصص المنشأ والمسارات ومكونات التصميم. وتشمل هذه الدراسات نظام eKash (رواندا)، ونظام التبدل المالي الوطني (زامبيا)، و Natswitch (ملاوي)، و GIMACPAY (الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا، إقليم).



## ج. | جداول بيانات المشهد

يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات على

[www.africanenda.org/siips2023](http://www.africanenda.org/siips2023)

### الجدول ج1 | بيانات الجدول

الأطراف الفاعلة الرئيسية				بيانات المعاملات		عدد المشاركين	وصف أنظمة الدفع الفوري				
وكيل التسوية	المشغل	حوكمة النظام	المشرف	المالك	القيم 2022 (بالدولار الأمريكي)		الأحجام 2022	نوع نظام الدفع الفوري	سنة الإطلاق	المنطقة الجغرافية	اسم نظام الدفع الفوري
بنك رواندا الوطني (National Bank of Rwanda)	RSwitch	RSwitch	بنك رواندا الوطني	القطاع	5,776,208	1,157,000	3	عابر للنطاقات	2022	رواندا	eKash
البنك المركزي النيجيري	البنك المركزي النيجيري	البنك المركزي النيجيري	البنك المركزي النيجيري	البنك المركزي النيجيري	15,207,061	747,855	33	العملة السيادية	2021	نيجيريا	eNaira
غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	غير متاح	371,052,431	2,063,534	غير متاح	عابر للنطاقات	2022	إثيوبيا	EthSwitch
البنك المركزي الغامبي	Gamswitch	Gamswitch	البنك المركزي الغامبي	البنك المركزي الغامبي والقطاع	-	-	12	بنك	2020	غامبيا	Gamswitch
BEAC	GIMAC	GIMAC	BEAC	البنك المركزي لدول وسط إفريقيا والبنوك التجارية	657,020,970	10,046,359	91	عابر للنطاقات	2020	الجماعة الاقتصادية والتقنية لوسط أفريقيا	GIMACPAY
البنك المركزي الناميبي	جمعية المدفوعات في ناميبيا	جمعية المدفوعات في ناميبيا	بنك ناميبيا	جمعية المدفوعات في ناميبيا	19,446,749	25,362,000	9	بنك	2021	ناميبيا	NamPay
البنك الاحتياطي في ملاوي	سياق المدفوعات البنكية	جمعية المصرفيين في ملاوي	البنك الاحتياطي في ملاوي	جمعية المصرفيين في ملاوي	311,826,606	11,458,762	11	عابر للنطاقات	2015	ملاوي	Natswitch
بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي	BankservAfrica	BankservAfrica وبنوك تجارية	بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي	BankservAfrica وبنوك تجارية	-	-	4	بنك	2023	جنوب أفريقيا	PayShap
البنك المركزي الكيني	IPSL	IPSL	البنك المركزي الكيني	جمعية المصرفيين الكينية	3,879,324,621	3,850,359	35	بنك	2017	كينيا	PesaLink
البنك المركزي الموزمبيق	SIMO	غير متاح	بنك الموزمبيق	بنك الموزمبيق والشركاء من القطاع	3,477,234,108	60,235,921	22	عابر للنطاقات	2012	موزمبيق	Sociedade Interbancaria De Mocambique (SIMO)
بنك تنزانيا	لا يوجد (اتفاقيات ثنائية بين جهات إصدار التقود الإلكترونية)	لا يوجد (اتفاقيات ثنائية بين جهات إصدار التقود الإلكترونية)	بنك تنزانيا	لا يوجد (اتفاقيات ثنائية)	60,087,968,735	4,195,899,415	6	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	2016	تنزانيا	Taifa Moja
بنك المغرب	مجموعة نظام المقاصة الإلكترونية بين البنوك المغربية (GSIMT)	غير متاح	بنك المغرب	بنك المغرب	-	-	19	بنك	2023	المغرب	Virement Instantané
بنك غانا	GhIPSS	GhIPSS	بنك غانا	بنك غانا	89,891,760,011	5,067,513,712	5	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	2016	غانا	إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا (MMI)
بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي	BankservAfrica	جمعية الدفع في جنوب أفريقيا	بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي	BankservAfrica	78,849,497,513	215,832,611	33	بنك	2006	جنوب أفريقيا	المقاصة في الوقت الآتي (RTC)
بنك المغرب	HPS Switch	مجموعة الأداء عبر الهاتف المحمول بالمغرب (GP2M)	بنك المغرب	بنك المغرب	-	-	23	عابر للنطاقات	2018	المغرب	المغربية للأداء (MarocPay)
بنك موريشيوس	بنك موريشيوس	بنك موريشيوس	بنك موريشيوس	بنك موريشيوس	108,336,838	-	14	عابر للنطاقات	2019	موريشيوس	المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس (MauCAS)
البنك الاحتياطي في زيمبابوي	Zimswitch	Zimswitch	البنك الاحتياطي في زيمبابوي	Zimswitch	828,510,618	25,938,579	27	عابر للنطاقات	2011	زيمبابوي	تقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (ZIPIT)
البنك المركزي المصري	شركة بنوك مصر	شركة بنوك مصر	البنك المركزي المصري	شركة بنوك مصر	2,588,728,675	16,000,000	27	بنك	2022	مصر	شبكة المدفوعات للحظية (IPN)
بنك زامبيا	ZECHL	مجلس إدارة ZECHL	بنك زامبيا	ZECHL	2,088,883,903	61,250,000	30	عابر للنطاقات	2019	زامبيا	مفتاح التبدل المالي الوطني (NFS)
البنك المركزي المصري	شركة بنوك مصر	شركة بنوك مصر	البنك المركزي المصري	شركة بنوك مصر	-	-	8	عابر للنطاقات	2017	مصر	ميزة الرقمية (Meeza Digital)

الأطراف الفاعلة الرئيسية					بيانات المعاملات		عدد المشاركين	وصف أنظمة الدفع الفوري			
وكيل التسوية	المشغل	حوكمة النظام	المشرف	المالك	القيم 2022 (بالدولار الأمريكي)	الأحجام 2022		نوع نظام الدفع الفوري	سنة الإطلاق	المنطقة الجغرافية	اسم نظام الدفع الفوري
بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي؛ البنوك الملائمة	BankservAfrica	لجنة الإشراف على نظام المدفوعات في بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي	لجنة الإشراف على نظام المدفوعات في بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي	لجنة الإشراف على نظام المدفوعات (PSOC) في بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC PSOC)	-	-	26	عابر للنطاقات	2021	SADC	معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB)
بنك غانا	GhIPSS	GhIPSS	بنك غانا	بنك غانا	4,921,361,258	76,483,008	52	بنك	2015	غانا	نظمة التسوية والدفع بين البنوك في غانا أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP)
البنك المركزي الكيني	لا يوجد (اتفاقات ثنائية بين جهات إصدار التقود الإلكترونية)	لا يوجد (اتفاقات ثنائية بين جهات إصدار التقود الإلكترونية)	البنك المركزي الكيني وهيئة الاتصالات في كينيا	لا يوجد (اتفاقات ثنائية)	96,551,482,669	9,932,247,314	3	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	2018	كينيا	نظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا
البنك المركزي المدغشقر	لا يوجد (اتفاقات ثنائية بين جهات إصدار التقود الإلكترونية)	لا يوجد (اتفاقات ثنائية بين جهات إصدار التقود الإلكترونية)	البنك المركزي المدغشقر	لا يوجد (اتفاقات ثنائية بين جهات إصدار التقود الإلكترونية)	10,224,077,794	704,081,198	4	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	2016	مدغشقر	نظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر
البنك المركزي النيجيري	نظام التسوية فيما بين المصارف في نيجيريا	مجلس إدارة NIBSS	البنك المركزي النيجيري	نظام التسوية فيما بين المصارف في نيجيريا	746,565,392,271	5,140,093,000	450	عابر للنطاقات	2011	نيجيريا	نظام التسوية فيما بين المصارف في نيجيريا (NIBSS) نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP)
البنك المركزي النيجيري	NIBSS	NIBSS	البنك المركزي النيجيري ولجنة الاتصالات النيجيرية	نظام التسوية فيما بين المصارف في نيجيريا	42,014,940,067	714,597,976	21	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	2013	نيجيريا	نظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا
مصرف التصدير والاستيراد الأفريقي	مجلس إدارة نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS)	مجلس حوكمة نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS)	مجلس حوكمة نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS)	مجلس حوكمة نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS)	-	-	36	بنك	2022	على مستوى القارة	نظام الدفع والتسوية الأفريقي
البنك المركزي الصومالي	البنك المركزي الصومالي	البنك المركزي الصومالي	البنك المركزي الصومالي	البنك المركزي الصومالي	386,889	213,867	8	بنك	2021	الصومال	نظام المدفوعات الوطني الصومالي
المصرف المركزي الجيبوتي	المصرف المركزي الجيبوتي	المصرف المركزي الجيبوتي	المصرف المركزي الجيبوتي	المصرف المركزي الجيبوتي	-	-	0	عابر للنطاقات	2020	جيبوتي	نظام التسوية الآلية في جيبوتي (SYRAD)
بنك تنزانيا	بنك تنزانيا	بنك تنزانيا	بنك تنزانيا	بنك تنزانيا	-	-	5	عابر للنطاقات	2022	تنزانيا	نظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS)
البنك المركزي التونسي	مدير التبديل عبر الهاتف المحمول	البنك المركزي التونسي	البنك المركزي التونسي	لا يوجد (اتفاقات ثنائية)	-	-	3	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	2018	تونس	نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس
البنك المركزي الأوغندي	Pegasus	لا يوجد (اتفاقات ثنائية بين جهات إصدار التقود الإلكترونية)	بنك أوغندا	لا يوجد (اتفاقات ثنائية)	43,507,845,576	5,230,548,350	7	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	2017	أوغندا	نظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا

## د. حل النزاعات المعنية بالدفع الفوري

أعدت التحليلات الواردة في هذا القسم بالتعاون مع البنك الدولي.

المزود. وبالنسبة للأنظمة العشرة المتبقية، يُتاح سبيل الانتصاف الوحيد من خلال وسائل الحماية العامة للقطاع المالي. وعادةً ما يستلزم ذلك من المستخدمين النهائيين رفع شكوى لدى مزود الخدمة، الذي لديه مهلة محددة لمعالجة المشكلة قبل تصعيدها إلى آليات الانتصاف في القطاع المالي، ويجري ذلك عادةً بإشراك البنك المركزي. يقدم الإطار د.1 مرثبات ومعلومات أكثر بشأن المنهج الذي اتبعته أنظمة الدفع الفوري في غانا وملاوي ونيجيريا لإدماج أحكام الانتصاف ضمن قواعدها.

لم تُدمج آليات الانتصاف المباشرة إلا في نظام دفع فوري واحد. لا تتوفر معلومات عبر الإنترنت عن قنوات الانتصاف إلا بخصوص 16 نظام دفع فوري. وتوفر أربعة أنظمة قناة انتصاف تُعدّ «الحل الأخير»، تتطلب من المستخدمين النهائيين التواصل أولاً مع مزود الخدمة الخاص بهم؛ بينما يطلب نظامان آخران من مزودي الخدمات وضع قنوات انتصاف. وتقتصر تقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري في زمبابوي قناة انتصاف متاحة للمستخدمين النهائيين دون الحاجة إلى محاولة التوصل إلى حل مع

### الإطار د.1 | أمثلة عن إرشادات حماية المستهلك تخص المشاركين في أنظمة الدفع الفوري

البلد	مشغل أنظمة الدفع الفوري	أمثلة عن إرشادات حماية المستهلك تخص المشاركين في أنظمة الدفع الفوري
غانا	أنظمة التسوية والدفع بين البنوك في غانا (GhIPSS)	وفقاً لقواعد النظام، يجب على المشاركين الالتزام بمتطلبات الانتصاف المحددة في الإرشادات الخاصة بآلية انتصاف المستهلك لتحقيق إطار مزودي الخدمات المالية الذي حدده بنك غانا.
ملاوي	Natswitch Ltd	أدخل نظام Natswitch Ltd أحكاماً لإدارة النزاعات على القواعد التشغيلية الخاصة به، كما وُضعت قواعد مفصلة لحل النزاعات تتماشى مع قانون حماية المستهلك في ملاوي (مقابلة الأطراف المعنية، 2023).
نيجيريا	NIBSS	وفقاً لقواعد النظام، يجب على المزودين اتباع آليات الانتصاف الواردة على موقع البنك المركزي النيجيري. ويجب عليهم توفير مركز خدمة للزبائن لمعالجة شكاوي المستهلك. يبلغ المستهلكون النهائيون الشكاوي للمزودين، الذين يعملون على حل المسألة خلال أسبوعين. وإن لم يوجد أي حل، يمكن تصعيدها إلى مكتب حماية المستهلك للانتصاف التابع للبنك المركزي في نيجيريا.

### الجدول ج2 | تحقيق مستوى شمول نظام الدفع الفوري

نظام الدفع الفوري	مستوى الشمول	وظائف الحد الأدنى للقنوات	وظائف الحد الأدنى للاستخدام	يمكن لجميع مزودي خدمات الدفع المرخصين المشاركة (إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع)	حوكمة داعمة للقراء	مشاركة البنك المركزي في الحوكمة	حالات الاستخدام الموسعة	الانتصاف	لا تعتمد الخسارة
غانا: إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول وأنظمة الدفع الفوري في غانا - GhIPSS Instant Pay*	متقدم	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Natswitch (ملاوي)	متقدم	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
نظام التبدل المالي الوطني (NFS) (زامبيا)	متقدم	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
GIMACPAY (الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا)	متقدم	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
شبكة المدفوعات للحظية (IPN) (مصر)	أساسي	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Meeza Digital (مصر)	أساسي	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gamswitch (غامبيا)	أساسي	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
نظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر	أساسي	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس (موريشيوس)	أساسي	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
المغربية للأداء (MarocPay) (المغرب)	أساسي	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SIMO (موزمبيق)	أساسي	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
NamPay (ناميبيا)	أساسي	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
eNaira (نيجيريا)	أساسي	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
NIP (نيجيريا)	أساسي	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
المقاصة في الوقت الآني (جنوب أفريقيا)	أساسي	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tafia Moja (تنزانيا)	أساسي	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
TIPS (تنزانيا)	أساسي	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
نظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا	أساسي	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
تقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (زمبابوي)	أساسي	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SYRAD (جيبوتي)	بدون تصنيف	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kenya mobile money	بدون تصنيف	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PesaLink (كينيا)	بدون تصنيف	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Virement Instantané (المغرب)	بدون تصنيف	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
نظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا	بدون تصنيف	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
eKash (رواندا)	بدون تصنيف	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
EthSwitch	بدون تصنيف	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PayShap (جنوب أفريقيا)	بدون تصنيف	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
نظام المدفوعات الوطني الصومالي	بدون تصنيف	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس	بدون تصنيف	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي)	بدون تصنيف	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PAPSS (على مستوى القارة)	بدون تصنيف	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

\* بعد النظامان في غانا بمثابة نظام واحد مجمع عابر للقطاعات

## يحظى أمين المظالم والهيكل المماثلة بأهمية للاستجابة للمبدأ الدولي من أجل انتصاف حر ومستقل.



وإسواتيني وجنوب أفريقيا. يحدد الإطار د.2 الجوانب الأساسية لهيكل أمين المظالم للخدمات المالية في جنوب أفريقيا. وتعتمد عدة بلدان إضافية على ترتيبات شبيهة بترتيبات أمين المظالم، الذي يعد في أغلب الأحيان إما على شكل أمين البنك أو التأمين أو هيئة تحكيم مع تركيز واسع النطاق ويشمل القطاع المالي كجزء واحد من التفويض الخاص به. في الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي، مثلًا، أسست بلدان كأنغولا وموريشيوس وتنزانيا وزيمبابوي إطارًا معيّنًا لأمين المظالم المالية المستقل. بينما تقوم أغلب البلدان الأخرى باستكشاف أو تطوير هيكل كهذه.

وقد يكون تأسيس أمين المظالم مكلّفًا فضلًا عن ذلك، يؤدي نقص وعي المستهلك وقدراته إلى تقليص الوصول إلى فئة صغيرة ومؤثرة فقط من المستهلكين النهائيين. ويتطلب تأسيس أمين مظالم أو طرف ثالث مشابه لآلية الانتصاف إيلاء اهتمام دقيق بهيكل الحوكمة ونموذج التمويل والهيكل التشغيلي؛ ووضع القوانين لإدخال الهيكل المختار حيز التنفيذ (وعادة ما يستغرق هذا المسعى سنوات متعددة)؛ وخطة لضمان القدرة على الوصول. وبالتالي، تتواصل مسيرة تأسيس طرف ثالث فعال للانتصاف ويمكن الوصول إليه على نطاق واسع في أفريقيا.

ويعدّ أمين المظالم لأنظمة الدفع الفوري والهيكل المماثلة ضروريًا لإرساء المزيد من الثقة لدى المستخدمين النهائيين للمدفوعات الفورية. ونظرًا، ينبغي لنظام الدفع الفوري توفير آليات انتصاف إضافية في غياب أمين المظالم في القطاع المالي.

يُعد وجود طرف ثالث مستقل للانتصاف جزءًا مهمًا لنظام ثنائي الطرف فعّال وقادر على معالجة نظام المستهلك، للاستجابة لمبادئ مجموعة العشرين، و12 شرطًا من أجل «الوصول إلى التعامل الملائم مع الشكاوي ومعالجة الآليات المتوفرة والمعقولة والمستقلة والمنصفة والمسؤولة والملائمة والفعالة». ومن أبرز أشكال الأطراف الثالثة أو البديلة للانتصاف في حل نزاعات الخدمات المالية، عمومًا، هو هيكل أمين المظالم / الفردي (INFO Network 2018). ويوفر هذا الهيكل، حلًا بديلًا للنزاع، مستقلًا وحياديًا ومنصفًا ودون اللّجء إلى المحاكم، من خلال نظام أمين مظالم مالي أو أكثر. وفي ظل غياب آلية حل النزاعات التي تستند إلى طرف ثالث مستقل، تخضع الشكاوي التي لا تُحلّ داخليًا في المؤسسات المالية إلى الجهة التنظيمية المعنية. ويضيف ذلك عبئًا إضافيًا على عاتق الجهات التنظيمية المالية التي تعاني أصلًا من قيود على الموارد. وبموجب القوانين المعتمدة، قد لا تخول الجهات التنظيمية صلاحيات فرض القواعد قانونيًا ومنح التعويضات. وقد يؤدي ذلك في نهاية المطاف إلى حرمان المستهلكين من الانتصاف الفعلي. وبالتالي، يعزز نظام أمين المظالم إمكانية وصول المستهلكين إلى حل النزاع على نحو ميسور. ويجوز لأمين المظالم أن يؤدي دور هيئة تطوعية تضعها الجمعيات المصرفية، أو هيئة نظامية تُؤسس بموجب القانون، أو هيئة هجينة تكون فيها الهيئة التطوعية مترسّخة في القانون، مع إشراف الهيئة التنظيمية.

ويعرف أمين المظالم المالية رواجًا في أفريقيا، لكن الفجوة ما زالت قائمة من ناحية الوصول والفعالية. وما هناك أمناء مظالم تابعين لنظام الشبكة الدولية لخدمات أمناء المظالم المالية إلا في ثلاثة بلدان وهي: بوتسوانا

## تشمل حماية المستهلك عبر أفريقيا نماذج مختلفة لحلّ النزاعات وحماية المستهلك.



اعتمدت ثلاثة نماذج أساسية في السوق لإدارة اللائحة التنظيمية/حماية المستهلك عبر أرجاء القارة الأفريقية: نموذج الوكالة الموحدة والنموذج القطاعي ونموذج قمم المزدوجة (2022 ج AFI).

- في إطار نموذج الوكالة الموحدة، تنصب مسؤوليات الإشراف على حماية المستهلك على عاتق هيئة واحدة والبنك الاحتياطي في ملاوي هو أحد الأمثلة عن ذلك، إذ يملك قسمًا مخصّصًا لحماية المستهلك. وتتيح آلية العمل هذه ميزة الإدارة المركزية للشكوى والإحصائيات.
- ويُعتمد النموذج القطاعي في بلدان مثل كينيا وناميبيا، وهو يُشرك هيئات عدة من القطاع المالي التي تكون مسؤولًا عن الإشراف على كافة جوانب مزودي الخدمة المالية في قطاعات مختلفة، كالبنوك والتأمين (مقابلات الأطراف المعنية، 2023).
- أما نموذج قمم التوأم، الذي نجده في جنوب أفريقيا، فهو يكلف هيئةً واحدةً من خلال تفويض مالي دائم (في هذه الحالة، الهيئة الرقابية ضمن بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي) وهيئة أخرى (بالنسبة لجنوب أفريقيا، هيئة إدارة القطاع المالي)، مع التركيز على الحماية المالية للمستهلك وإدارة السوق.

ولا يوجد بعدُ نموذج لهيئة شاملة لحماية المستهلك تتيح تغطية النشاطات المالية وغير المالية (2022 ج AFI).

## يعرف استعمال المنصات الرقمية للانتصاف من بين مزودي الخدمات المالية نموًا.



ثمة توجه صاعد في المشهد الرقمي المالي في أفريقيا يتمثل في استعمال المنصات الرقمية، مثل بوابات إدارة حل النزاعات وبوابات الدردشة الآلية، من أجل تسجيل الشكاوي بالنسبة للمستهلكين والتبليغ عن مسائل الاحتيال أو المعاملات الخاطئة. وفي إطار تجربة تعاون حديثة، تظافرت جهود بنك التنمية الأفريقي مع نظام Proto، وهو نظام رائد في مجال الذكاء الاصطناعي (AI)، ليجرّب العميل حلولًا للاتصال بمراكز في الأسواق الناشئة يُحدّث فيها بلغات متعددة. وترمي هذه المبادرة إلى نشر الحل الآلي لحماية المستهلك عبر المنظومات المالية الوطنية في أفريقيا. وتطلبت هذه الشراكة العمل الوثيق مع سلطات الإشراف في غانا ورواندا وزامبيا. وانطلق تنفيذ هذا الحل في فيفري 2023، بدءًا ببنك غانا وبنك رواندا الوطني ولجنة المنافسة وحماية المستهلك في زامبيا وبنك زامبيا (Proto 2023). ويتيح هذا النظام الفرصة للمستهلكين النهائيين بالحديث مع بنوكهم، وإطلاق عملية إدارة الشكاوي وعند الاقتضاء، تنفيذ إجراءات تعويض المصاريف بعد إثبات صحة النزاع. علمًا أن المزودين هم أول مُتلقي شكاوي مستخدمي الدفع السريع، تصبح الزيادة في التشغيل الآلي أمرًا بالغ الأهمية لضمان الشفافية والحل السريع. ويسلط ذلك الضوء على أهمية وجود حل مركزي لتعقب الشكاوي، الذي قد يساعد المستهلكين على تعقب وضع الشكاوي التي سجّلوها لدى المؤسسات. وفي نيجيريا على سبيل المثال، يمكن للمستهلكين تتبع الشكاوي في النظام الرسمي لإدارة شكوى المستهلك التابع للبنك المركزي النيجيري، باستخدام الرقم المرجعي/رقم التعقب الذي أرسله إليهم مزود الخدمات المالية الذي تسلّم شكاوهم. (CCMS 2020).

## الإطار د.2 | مثال عن أمين المظالم للخدمات البنكية في جنوب أفريقيا (OBSSA)

في جنوب أفريقيا، تشمل جمعية مصارف جنوب أفريقيا البنوك، ومن بين الموقعين على أمين المظالم للخدمات البنكية (OBSSA)، الذي يوفّر إجراءً مفضّلًا يهدف إلى حل النزاعات على نحو فعال وسريع. ويعالج الإجراء كافة أنواع الدفع، بما فيها عروض أنظمة الدفع السريع بين البنوك. ويُطلب من جميع البنوك الأعضاء إنشاء الأقسام المختصة في حل النزاعات التي تشجّع العملاء على تقديم أي شكوى؛ وفي المقابل، يستلم العملاء إجابة مكتوبة ورقمًا لمتابعة الشكوى. ويتاح للبنك أجل أقصاه 20 يومًا للرد، وفي حال عدم الرد أو الرفض، يمكن تقديم شكوى لدى أمين المظالم للخدمات البنكية وتتبعها على موقع OBSSA أو من خلال مركز الاتصالات. وما إن تقدّم الشكوى الرسمية لدى أمين المظالم للخدمات البنكية، يتحمّل البنك تكاليف الحكم. وبالنسبة لأنظمة الدفع السريع ذات قيمة تجزئة منخفضة على وجه الخصوص، هناك حافز تكلفة قوي للبنوك من أجل حل الشكاوي بسرعة قبل وصولها إلى أمين المظالم (OBSSA). وعادةً ما تختار البنوك النزاعات الخاصة بها مع التركيز على مسائل المشاغل النظامية أو استنادًا إلى المعايير أو القيم التنظيمية (OBSSA 2019).



## هـ. الاحتيال في أنظمة الدفع

أعدت التحليلات الواردة في هذا القسم بالتعاون مع البنك الدولي.

### أنواع الاحتيال

ترتبط أغلب حالات الاحتيال المُبلَّغ عنها بخصوص أنظمة الدفع الفوري بالاحتيال الذي يواجه المستخدم النهائي، وتكون هذا الحالات بسيطة عموماً وتتركز في سرقة أموال المستخدمين النهائيين مباشرةً (البنك الدولي 2022ج). وتشمل أنواع الاحتيال ما يلي:

**الهندسة الاجتماعية:** محاولة خداع شخص لكشف معلومات (مثل كلمة السر) يمكن استخدامها لمهاجمة الأنظمة والشبكات (NIST 2023). وتشمل أنواع هذا الاحتيال:

**استراق الهوية الرقمية:** هي تقنية لمحاولة الحصول على معلومات حساسة، على غرار أرقام الحساب البنكي، من خلال طلب احتيالي عبر البريد الإلكتروني أو على الموقع، حيث يتظاهر فيها الجاني بأنه مؤسسة شرعية أو شخص حسن السمعة (NIST 2023).

**التصيد الإلكتروني الصوتي:** هو نوع من الهجوم الإلكتروني يستخدم الصوت وتقنيات الهاتف المحمول لخداع الأفراد المستهدفين لدفعهم إلى الكشف عن معلومات حساسة لجهات أو كيانات غير مرخصة. (TechTarget 2023).

**استراق الهوية الرقمية عبر الرسائل النصية القصيرة:** هو هجوم اجتماعي يستخدم رسائل نصية وهمية عبر الهاتف المحمول لخداع الأفراد ودفعهم إلى تحميل البرمجيات الخبيثة ومشاركة المعلومات الحساسة أو إرسال الأموال إلى مرتكبي الجرائم الإلكترونية (IBM 2023).

**انتحال الشخصية:** تزوير عنوان إرسال البث للتمكن من الدخول إلى النظام بشكل غير قانوني (NIST 2023): أو نشاطات احتيالية أخرى ترمي إلى الحصول على تفاصيل الحساب الشخصي أو تحويل الأموال (مقابلات الأطراف المعنية، 2023). ويستغل الجناة مخاوف الضحايا وشعورهم بعدم الأمان وهشاشتهم باستخدام أساليب وتقنيات وإجراءات مختلفة عبر الإنترنت. وبينما بقيت طبيعة أنشطة الاحتيال متسقة مع مرور الوقت، إلا أنها تأتي في أغلب الأحيان بشكل جديد لخداع المستخدمين مرارًا وتكرارًا. وتعرض منصات الخدمات المالية والبنكية عبر الهاتف المحمول، في شرق أفريقيا على وجه الخصوص، للاستهداف المتنامي من قبل المحتالين، فقد أفاد 56% من المستخدمين الذين شملهم الاستبيان في كينيا أنهم قد شهدوا محاولات استراق الهوية الرقمية من خلال مكالمات هاتفية أو رسائل نصية قصيرة في عام 2021 (خطة الابتكارات لمكافحة الفقر 2021).

مازالت هشاشة بروتوكول SS7 قائمةً، وقد شملت أنظمة الاتصالات اللاسلكية من الجيل الرابع (4G) على نطاق واسع. كما قد يعرض الافتقار إلى مستويات أمن متينة بروتوكول SS7 للاختراق والتعاون من مشغلي شبكة الهاتف المحمول<sup>89</sup>. ويبدو أن أنظمة الجيل الرابع (4G) تواجه نفس المخاطر رغم أن سبل دفاعها تتمتع بهيكل أفضل. وتهدد الهجمات التي تستهدف بروتوكول SS7 والجيل الرابع مستويات أمن أنظمة الدفع الفوري وهي تحدث بشكل أكثر تواترًا في آسيا وأفريقيا (GSMA 2018 ب) وتحدث الهجمات على بروتوكول SS7 عندما يتعرض الاتصال بمحطة عمل رقمية لدى مشغل شبكة الهاتف المحمول إلى اختراق خارجي أو عندما تُوجَّز إلى أطراف فاعلة ضمن مشغل شبكة الهاتف المحمول. فيتمكّن عندها المحتالون من الوصول إلى العديد من هويات واتصالات وكيل المستهلك لدى مشغلي شبكة الهاتف المحمولة في جميع أرجاء العالم، وهو ما يسمح بالتصنّت أو إعادة توجيه البيانات لبطاقات SIM في عدد من الولايات القضائية. وتعدّ أنظمة الدفع الفوري هشّة على وجه الخصوص حيث يتعذر وضع حد لتدفق عائدات الاحتيال عبر الحسابات المتعددة وأجهزة الصراف الآلي. وقد يعرض هذا النوع من الهجوم المستهلكين إلى خطر عمليات سحب غير مرخصة من الحساب. وغالبًا ما يتهم مزودو الخدمات المالية المستهلكين بالتنازل عن كلمة السر ورقم المعرف الشخصي. ولا يمكن التمييز دائمًا بين هجمات بروتوكول SS7 والأنواع الأخرى من الهجمات، وهي تُدرج ضمن الأنواع الأخرى من عمليات الاحتيال (مقابلات الأطراف المعنية، 2023).

كما يقع وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ضحية الاحتيال أيضًا. تشمل أنواع الاحتيال المرتكبة على الوكلاء فقدان الوكيل للتعميم في حساباته بسبب هجمات الهندسة الاجتماعية أو اختراق أرقام التعريف الشخصية (CGAP 2017).

ويمكن أن تتعرض قنوات الهاتف المحمول في أفريقيا خصوصًا للاستبدال والاستيلاء على وحدة تعريف المشترك (بطاقة SIM). وتعتمد قنوات الهاتف المحمول عادةً على مرحلة الإثبات بعاملين باستخدام الرسائل النصية القصيرة، مما يعرضها لهجمات استبدال بطاقات SIM والاستيلاء عليها. وعلى سبيل المثال، يمكن للمحتالين خداع وكلاء خدمة المستهلك من خلال تزوير بلاغ بضائع جهاز ما وطلب تفعيل بطاقة SIM جديدة باستخدام رقم هاتف الضحية. وبمجرد تفعيل المجرم جهازه باستخدام رقم هاتف الضحية، سيتمكن من تجاوز مرحلة الإثبات بعاملين من خلال الرسالة النصية القصيرة أو اتصال صوتي على ذلك الهاتف. وفي جنوب أفريقيا، بلغ مركز معلومات المخاطر البنكية في جنوب أفريقيا عن زيادة مفاجئة بنسبة 63% في الحوادث المسجلة بين 2020 و2021، من 2686 إلى 4386 حالة (مركز معلومات المخاطر البنكية في جنوب أفريقيا 2021). وفي عام 2019، أطلقت هيئة الأمن والدفاع المدني في نيجيريا خطة لمكافحة الاحتيال باستبدال بطاقة SIM في نيجيريا من خلال توقيف ومتابعة 113 محتالاً على الإنترنت (Nigerian Tribune 2019).

89 بروتوكول SS7 هو تصميم لإرسال إشارات الاتصالات، استخدم في السابق لبدء وإنهاء المكالمات الهاتفية، وهو يحظى بحزمة بروتوكولات متينة تستخدم الإشارات خارج النطاق لتحقيق التواصل بين عناصر شبكة الهاتف العامة المحولة. وفي السنوات الأخيرة، عُوض هذا الأخير ببروتوكول Diameter لإرسال الإشارات (Techopedia 2017).

### إدارة الاحتيال في أنظمة الدفع الفوري



يتطلب إرساء معايير إدارة عمليات الاحتيال في أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا هيئات تنظيمية وقواعد للنظام. ويتحمل المشاركون في أنظمة الدفع الفوري مسؤولية تحليل المخاطر والتخفيف من مخاطر الاحتيال الداخلية ومواطن الضعف المرتبطة بنظام الدفع الفوري وعناصره، مثل الوصول إلى بروتوكولات الحماية والأدوات والقنوات. وتضع اللوائح التي تذكر بها قواعد النظام أو تحدها، مسألةً والتزامات خاصة، وتعزز معايير وقدرات إدارة عمليات الاحتيال. وعلى سبيل المثال، نشر بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي ورقة موقف لمدفوعات أسرع في عام 2022، بينما نشر البنك المركزي النيجيري «إطار إدارة المخاطر ومعلومات الحماية» لنظام الدفع النيجيري في عام 2020 (البنك المركزي النيجيري 2020؛ SARB 2022).

ولمعالجة انتشار الدفع الاحتياطي الإلكتروني في أنظمة الدفع الفوري، نشر كلٌّ من البنك المركزي الكيني والبنك المركزي النيجيري إرشادات بخصوص الأمن السيبراني لمزودي خدمات الدفع (البنك المركزي الكيني 2018؛ البنك المركزي النيجيري 2018). ولكن، في الوقت الذي طورت فيه أغلب البلدان الأفريقية استراتيجيات وطنية للأمن السيبراني، لا يملك إلا القليل منها إرشادات مصممة خصيصًا للمشاركين في أنظمة الدفع الفوري (ITU 2023). ويمكن للوائح أن تسعى أيضًا لمحاربة نوع واحد بالذات من أنواع الاحتيال، على سبيل المثال، من خلال إدخال لوائح أشد صرامة بخصوص تفعيل/إبدال بطاقة SIM (يعرض المزيد في الإطار 1.5). وفي ظل غياب أحكام وإرشادات تنظيمية متناسقة، تظل قواعد النظام ملجأ الأمان، لكنها عادةً ما تكون متوافقة مع المسؤولية التجارية أكثر من حماية المستهلك. وعلى المستوى التنظيمي، تضع قواعد النظام معايير للإجراءات والقواعد والمتطلبات التقنية التي تحكم تنفيذ الدفع. وقد تعالج هذه القواعد متعددة الأطراف أمن أنظمة الدفع الفوري، وإجراءاته وجوانبه التقنية.

ولكن، يعدّ تنفيذ أنظمة مركزية لمراقبة واكتشاف عمليات الاحتيال في أنظمة الدفع الفوري محدودًا. وفي حين اعتمد أغلب مشغلي أنظمة الدفع الفوري آلية عمل لا مركزية في مراقبة الاحتيال، نفذ القليل منهم أنظمةً مركزيّةً أو آليات عمل مختلفة، كما جاء في الوصف اللاحق في الإطار 2. ويعترف أغلب مشغلي أنظمة الدفع الفوري بالحاجة لأنظمة مركزية بالإضافة إلى الإجراءات اللامركزية التي ينفذها المشاركون فرديًا، من أجل تعزيز مراقبة واكتشاف المخاطر بشكل أفضل، والتمكين من المراقبة وتحليل بيانات المعاملات بانتظام، وتيسير التبليغ السريع عن



ويعدّ الاحتيال من خلال استرجاع المصاريف مصدر قلق هام لدى مشغلي أنظمة الدفع الفوري الأفريقية. وتشير عملية الاحتيال باسترجاع المصاريف إلى نزاع المستخدمين النهائيين بشأن معاملات شرعية لضمان إعادة الدفعة أو تجنب دفع قيمة مشتريات أو خدمات قد تمّ الحصول عليها. ويمثّل ذلك تحدّيًا هامًا بالنسبة للتجار، ويؤدي إلى تقييد ثقتهم في خدمات الدفع الرقمي. وإن كان استرجاع المصاريف مهميًا على وجه الخصوص في نظام البطاقة، إلا أن الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول غير محصنة. وعلى سبيل المثال، نتج عن وظيفة «إلغاء الدفع» التي تقترحها M-Pesa في كينيا تكبد التجار خسائر بسبب مطالبة المستخدمين النهائيين باسترجاع أموالهم لمشتريات أو خدمات تم الحصول عليها أصلًا. وللحد من الاحتيال من خلال استرجاع المصاريف، عدّلت شركة Safaricom هذه الميزة لإضافة تأكيد الفرد أو الشركة التي تلقت الدفع (Nation.Africa 2022).

وتسود عمليات الاحتيال التي يواجهها المشاركون في أنظمة الدفع الفوري في الأسواق المالية المتطورة، كما يُبَسَّر من قبل الأشخاص المطلعين. وعمومًا، تعدّ منطقة أفريقيا أقلّ جاذبية للمجرمين الخارجيين الذين يسعون إلى فرص بأعلى نسب من المنافع بأقل تكلفة، وهو ما يؤدي إلى حالات هجوم أقل ضد المشاركين في أنظمة الدفع الفوري (مقابلات الأطراف المعنية، 2023). ومع ذلك، فتستقطب أنظمة الدفع الأكثر تطوّرًا، كتلك التي نجدها في كينيا ونيجيريا وجنوب أفريقيا عددًا هامًا من هذا النوع من المحاولات، من بينها هجمات السرقة الإلكترونية. وترتبط هذه الهجمات بأطراف فاعلة تهدد سلامة شبكات البنوك وتكسب مزايا للوصول إلى أنظمة الدفع بين البنوك، بما يتيح لها إجراء طلبات معاملات احتيال والحصول على مبالغ كبيرة من الأموال. وقد حظت مجموعة إجرامية منظمة استهدفت ستاندر بنك في جنوب أفريقيا في عام 2016 وقامت بسحب أكثر من 19 مليون دولار من أجهزة الصرف الآلي في اليابان باستخدام بطاقات مزيفة (Singh 2016). وفي الوقت ذاته، تكبد البنك الوطني الكيني خسائر لا تقل عن 29 مليون شيلينغ كيني (أي 261,000 دولارًا) بسبب هجوم استهدف شبكته الداخلية (PC Tech Magazine 2018). كما واجهت المؤسسات المالية لغرب أفريقيا أيضًا هجمات إلكترونية ترمي إلى تهديد الشبكات الداخلية وإجراء معاملات احتيالية (Threat, 2019; Hunter Team Symantec).

فضلاً عن ذلك، تُعدّ هجمات الاحتيال الداخلية التي تعتمد على المطلعين على المؤسسات المشاركة في أنظمة الدفع الفوري، تحدّيًا هامًا قد يُفضي إلى خسائر كبيرة. وترتبط هذه الهجمات، التي لا يُبلّغ عنها غالبًا، بموظفين حاليين أو سابقين يستخدمون امتياز الوصول الخاص بهم لاختلاس الأموال. بينما يستخدم المحتالون البرمجيات الخبيثة وتقنيات التصيد الاحتيالي عادةً، لتيسير أنشطة الاحتيال مثل وضع نطاقات خبيثة. وسُجّلت محاولة تهديد الواجهات العمومية للمؤسسات المالية، كما ثبت من خلال الرؤية والمراقبة المستمرة في بيئات أنظمة دفع فورية على غرار زامبيا (مقابلة الأطراف المعنية، 2023).

## الإطار 2.هـ | أمثلة عن آليات مراقبة المنظومة المعتمدة من أنظمة الدفع الفوري

البلد	مشغل أنظمة الدفع الفوري	آلية مراقبة المنظومة المعتمدة من أنظمة الدفع الفوري
 غانا	GhIPSS	يسهّل نظام الدفع الفوري عملية التبديل في الوقت الذي يعهد إلى مزودي الخدمات بمسؤوليات إدارة الاحتيايل. وفي حال اكتشاف عمليات احتيايل، يتيح مزود الخدمات المالية تعقب التحويل غير الشرعي للأموال بين الحسابات، ثم يجري أبحاثاً تستند إلى مطالب المشارك في نظام الدفع الفوري والمعايير المُقدّمة (مقابلة الأطراف المعنية، 2023).
 كينيا	خدمات الدفع المتكاملة المحدودة	يتضمن النظام المركزي المتاح من قبل خدمات الدفع المتكاملة المحدودة قواعد السرعة، بما في ذلك حدود المعاملات التنظيمية وحدود إضافية أدنى يضعها المشاركون بشكل فردي، وتشمل التحسينات المخطط لها تغييراً نحو مراقبة تستند إلى السلوك وتستفيد من التحليلات المتقدمة والذكاء الاصطناعي وتعلّم الآلة (مقابلة الأطراف المعنية، 2023).
 ملاوي	Natswitch Ltd	يعتمد المشاركون في النظام أدوات إدارة الاحتيايل الخاصة بهم من أجل التعامل مع حوادث الاحتيايل، وفيما يخص مزودي الخدمات المالية الذين لا يملكون آليات تبديل خاصة بهم، تُوفّر لهم أداة مراقبة الاحتيايل على مستوى التبديل الوطني لإدارة الاحتيايل (مقابلة الأطراف المعنية، 2023).
 نيجيريا	NIBSS	يساعد إدماج السمات البيومترية لرقم التحقق البنكي مع مراقبة المعاملات على تجنّب توجيه عائدات عمليات الاحتيايل إلى حسابات متواطئة من قبل مجموعات النقابة (البنك المركزي النيجيري 2013).
 جنوب أفريقيا	BankservAfrica	نقذ فريق نظام إدارة النقد المتكامل التابع لبنك BankservAfrica نظام المراقبة الآلية للمعاملات. ويمكن هذا النظام BankservAfrica من امتلاك رؤية شاملة عن المعاملات المالية من خلال مصادر وأشكال مختلفة للبيانات. ويمكن هذا النظام أيضاً من اكتشاف المبكر لأي نشاط غير مألوف أو مشكلات قد تطرأ خلال إجراء معاملات نقدية مرتفعة القيمة (مقابلة الأطراف المعنية، 2023).
 زامبيا	ZECHL	وتخضع كل معاملة تبديل إلى فحص الاحتيايل. وتُرسل الملاحظات الاستشارية إلى المشاركين بخصوص احتمالية حصول عملية احتيايل في المعاملات. رغم إجراء التبديل تحليلاً احتيايل لكل معاملة، فهو لا يمنع المعاملات التي تتضمن ملاحظات استشارية. وعوضاً عن ذلك، فهو يجري فحصاً. ولا توجد حالياً أية معايير خاصة بالقطاع معتمدة على المستوى العالمي بخصوص الإجراءات التي يجب اتخاذها لمعالجة المعاملات المبلّغ عنها. ويتحمّل المشاركون مسؤولية تحديد معايير المخاطر واتخاذ الإجراءات الملائمة استناداً إلى الملاحظات الاستشارية (مقابلة الأطراف المعنية، 2023).
 زيمبابوي	نظام Zimswitch للتقنيات الخاصة المحدودة	على مستوى التبديل، تُراقب الاتجاهات وتبلغ المؤسسات المتأثرة بأية أنماط مثيرة للقلق. وبالنسبة للحالات المعنية بغسل الأموال وتمويل الإرهاب، تُشارك المعلومات المشار إليها مع وحدة الذكاء المالي. تُوكل عملية منح التفويض إلى جهات الإصدار، التي تعقب مؤشرات الخاصة. وباعتبار أن Zimswitch هي مؤسسة غير مالية، فهي مسؤولة عن إصدار تقارير المعاملات المشبوهة، بما يفرضي عن رؤية شاملة عن النشاطات الاحتيايلية للنظام.

فوري واحد فقط، بل كذلك عبر جميع أنظمة الدفع الفوري. فعلى سبيل المثال، يُعد افتقار كينيا إلى قاعدة بيانات مركزية للتبليغ عن المعاملات المشبوهة سبباً في انقسام مشهد الاحتيايل في أنظمة الدفع الفوري بين نظام Pesalink للبنوك ونظام الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول (مقابلة الأطراف المعنية، 2023).

حوادث الاحتيايل المحتملة. ويعيّن المشغلون شركاء لفهم الاحتياجات والتحديات الخاصة بهم في تنفيذ الأنظمة المركزية فهماً أفضل (مقابلة الأطراف المعنية، 2023). تمتلك عدة بلدان (مصر وغانا وكينيا والمغرب ونيجيريا وتنزانيا وجنوب أفريقيا) أكثر من نظام دفع فوري واحد. ويعني ذلك أن الحاجة إلى منصة مركزية في هذه البلدان لا تقتصر على نظام دفع

## الإطار 1.هـ | أمثلة عن إرشادات تفعيل بطاقة SIM

**دراسة حالة زامبيا:** وضعت زامبيا إرشادات تفعيل بطاقة SIM، التي استخدمت فترات انتظار مع تلقي تنبيه عبر رسالة نصية قصيرة بعد التبديل واستوجبت تسجيل أرقام بطاقة SIM جديدة للتطبيقات البنكية على الهاتف المحمول بهدف مكافحة الاحتيايل باستبدال بطاقة SIM. وتفرض إجراءات الحماية المتطورة الآن فترة انتظار تدوم 4 ساعات بعد تبديل بطاقة SIM. يتلقى المستخدمون خلالها تنبيهاً عبر رسالة نصية قصيرة قبل التمكن من الوصول إلى هواتفهم من جديد. كما تعلق خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول لمدة أقصاها 48 ساعة (مقابلة الأطراف المعنية، 2023). وعلى سبيل المثال، تعلق أبسا (ABSA) بشكل مؤقت الحساب البنكي على الهاتف المحمول والمرتببط برقم هاتف عند اكتشاف حصول تبديل لبطاقة SIM. ويظل الحساب معلقاً إلى أن يصادق صاحبه بنفسه على ABSA (ABSA، بدون تاريخ).

**دراسة حالة نيجيريا:** في عام 2022، نصّت لجنة الاتصالات النيجيرية على إجراءات قياسية لاستبدال بطاقة SIM التي سيستخدمها مزودو خدمات الاتصالات. تشرف الإرشادات على استبدال بطاقة SIM في ظل شروط معينة، تنص على احتمالية رفض استبدال بطاقة SIM من قبل مزود خدمة الاتصالات لأسباب منطقية، طالما أعلمت اللجنة خلال 48 ساعة من الرفض. ويجب على المزدوين التبليغ عن بيانات الحالات التي تم رفضها. يتحدد قرار الرفض من خلال إخضاع المشتركين مقدمي الطلب إلى إجراء فحص وتحقق، يُطلب منهم بموجبه الإجابة عن أسئلة حماية تخص تشغيل بطاقة SIM الخاصة بهم. ويتطلب استبدال بطاقة SIM من قبل معرف وكيل شخصي تقديم تصريح كتابي وصورة عن جواز السفر، فضلاً عن رقم التعريف الوطني. ويحتاج استبدال بطاقة SIM للشخص المتوفى نسخة مصادق عليها من شهادة الوفاة. ولا تفعل بطاقة SIM المستبدل إلا بعد التثبت من صلاحية المعلومات التي قدمها المشترك، ولا تُتاح بعد ذلك إلا خدمة محدودة عن طريق بطاقة SIM هذه (لجنة الاتصالات النيجيرية 2022).



## و. منهجية بحث العميل

أُجري البحث الأساسي للعملاء بالتوازي مع البحث في جانب العرض من أجل تحليل سلوك عملاء الدفع المتطور والفوري والشامل بين الأفراد ذوي الدخل المنخفض وعديمي الدخل في أفريقيا.

وأُتاح هذا البحث استكشاف حالات الاستخدام والميزات المرغوبة والاحتياجات غير الملباة وتصوّرات المستهلكين المرتبطة بأدوات الدفع الرقمية (الفورية)، ورشم ملقاً تعريفياً لقطاعات السوق المستهدفة والمستهدفة لتقديم نظرة عامة على العوائق والحوافز التي تخص اعتماد المدفوعات الفورية في أفريقيا.

**النطاق الجغرافي.** لرسم صورة على مستوى القارة، أُجري بحث العملاء في عينة من البلدان عبر المناطق الفرعية الخمس في القارة



**النُظُم المستخدمة.** اعتمد الباحثون آلية عمل مختلطة لاستفادة من الأبحاث الكمية والنوعية، كما هو مبين في الشكل و.1.

### الشكل و.1 | تفصيل الأساليب الكمية والنوعية



الخاصة بالمستخدم النهائي ومستوى الاندماج مع مزودي خدمة الدفع، يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي أيضاً تعقب وتتبع وتعليق المعاملات والحسابات المتضررة ضمن منصات العمليات المؤسسية. وتتسم بعض الأنظمة بقدرتها على استغلال البيانات المنظمة وغير المنظمة، فتسح هذه السمة المهمة لمبادرات القطاع على نطاق واسع فرصة التعامل مع مختلف مصادر البيانات وتخطي حاجر سوء تخزين البيانات في كثير من الأحيان في أفريقيا. حيث تُعد أنظمة الذكاء الاصطناعي قيمة في مرحلة ما بعد تحليلات الاحتيال، فهي تتيح تحديد نماذج الاحتيال وشبكات غسل الأموال والمجموعات المتواطئة، عن دراية أو دون دراية، والقنوات والمنتفعين النهائيين.

ويعد بنك أفريقيا مثلاً عن المزودين الذين استفادوا من الذكاء الاصطناعي للوقاية من الاحتيال في الدفع، فقد اشترك في الآونة الأخيرة مع مؤسسة التكنولوجيا المالية (Netguardian(Cardoza 2022)). كما يخطط مشغلو أنظمة الدفع الفوري، على غرار Integrated Payment Services Limited في كينيا، للاستفادة أيضاً من هذه التقنية مستقبلاً للانتقال من اكتشاف المعاملات المشبوهة باعتماد عتبة الدفع إلى نهج يستند إلى السلوك (مقابلة الأطراف المعنية، 2023). ويعمل المشاركون في أنظمة الدفع الفوري على اكتشاف التقدم المحرز في التعرّف والإثبات على المستهلك عبر أفريقيا، باعتماد أنظمة التعرّف على الصوت التي تبرز كفكرة لافتة للاهتمام تقوم على اكتشاف القلق ومنع الاحتيال. وتُحلّل هذه الأنظمة أنماط وخصائص الصوت الفريدة، وهي ترمي إلى تحديد إشارات القلق خلال التفاعلات مع العميل، ما يسمح بالتدخل في الوقت المناسب.

وباشرت بعض بنوك المنطقة في اعتماد بصمة الوجه البيومترية للتعرف على العملاء والمصادقة عليهم. فعلى سبيل المثال، أطلق Access Bank في نيجيريا نظام FacePay، وهو نظام دفع يعمل ببصمة الوجه البيومترية التي تمكّن العملاء من إثبات هويتهم والترخيص لمعاملات بالتجزئة على نحو ملائم، دون الحاجة لكلمة السر أو بطاقات ملموسة. وبالمثل، تعاون بنك Standard Bank في جنوب أفريقيا مع iiDentifi لإدماج بصمة التعرف على الوجه في تطبيق الهاتف المحمول، على نحو يتيح للعملاء الوصول الآمن إلى حسابهم البنكي عبر الإنترنت باستخدام بصمة الوجه البيومترية. ويرمي هذا التقدم إلى توفير عمليات دفع وتجارب بنكية سريعة وسلسة وأمنة تمنع الاحتيال.

يؤدي مشغلو أنظمة الدفع الفوري دوراً أساسياً في دعم المشاركين من خلال تنفيذ إجراءات على غرار نظام «اعرف عميلك إلكترونياً» e-KYC لمعرفة المستهلك ومشاركة تحليلات عمليات الاحتيال. ويمكن للمشاركين في نظام الدفع الفوري الاستفادة من ممارسات «اعرف عميلك إلكترونياً» للتعرف على العميل، بما يسمح لهم بالتحقق من هوية المرسلين أو المستقبلين قبل إرسال أو تلقي الأموال. ولكن، لم تُنفذ التسهيلات المركزية لنظام «اعرف عميلك إلكترونياً» في أنظمة الدفع الفوري على نحو واسع النطاق، باستثناء في نيجيريا. وفي بلدان مثل كينيا وزامبيا، تنظم الجهات التنظيمية و/أو مشغلو أنظمة الدفع الفوري اجتماعات تشاورية مع مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول والبنوك لمناقشة مواطن الضعف المرتبطة بالاحتيال واكتشاف التدابير التعاونية. وفي غانا، يشمل التواصل المنتظم مع الشركاء برامج التعليم والتدريب لتفادي الاحتيال، حيث يطرح الخبراء في هذا القطاع آراءهم على المشاركين في النظام (مقابلة الأطراف المعنية، 2023).

ويستوجب تفادي الاحتيال تظافر الجهود بين مشغلي نظام الدفع الفوري والمشاركين الذين يتحملون مسؤولية مبادرات توعية المستهلك. وتعتبر الشركات التنظيمية وبرامج التعليم ودورات التدريب والالتزامات الاجتماعية ضرورية لتنمية الوعي والترويج للوقاية من الاحتيال. ويعد هذا التعاون هاماً بالنظر لهيمنة عمليات الاحتيال التي تؤثر على المستخدم النهائي. وفي حين يمثل المشاركون في نظام الدفع الفوري الطرف المسؤول الأول عن قيادة هذه البرامج، إلا أن من شأن التعاون تعزيز فعاليتها. وتقود جمعية المصرفيين في زامبيا حملة سنوية لمكافحة الاحتيال تشمل أنشطة وزيارات لمناطق نائية من أجل توعية الأفراد بشأن مختلف أنظمة الاحتيال. وفي زامبابوي، ينفذ مشغلو أنظمة الدفع الفوري الالتزامات بشأن توعية كلٍّ من المزودين والمستخدمين النهائيين، وتشمل اجتماعات مع التجار ودورات التوعية في نقاط البيع والالتزام مع الكليات والمدارس والبيت الإعلامي عن طريق الإذاعة والتلفزة واللوحات الإعلانية، ويرمي كل ذلك إلى نشر الوعي وتعزيز الشركات لمكافحة الاحتيال.

ويشهد مشغلو أنظمة الدفع الفوري عبر أفريقيا دوراً قوياً للذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في مقاومة الاحتيال واكتشافه والتخفيف منه. ويمكن للأنظمة المركزية للذكاء الاصطناعي التبليغ عن المعاملات الاحتيالية في الوقت الفعلي. وحسب اللوائح التنظيمية المعتمدة وشروط الخدمة

## الجدول 1. و | تفصيل دقيق للعيينة .

البلد	حساب المستجيب		من ناحية الكم		IDI		التسوق الخفي
	دوالا	ليمبي	دوالا	ليمبي	دوالا	ليمبي	ليمبي
الكاميرون	أصحاب الدخل المنعدم/غير الثابت	17	15	2	2	1	-
	أصحاب الدخل الثابت المنخفض	13	17	2	2	1	1
	مؤسسة متناهية الصغر	5	11	2	1	-	1
	مؤسسة صغيرة	15	9	2	2	1	-
	المجموع	102	15	5			
نسبة عينة مستخدمي الدفع الرقمي		%81					
ملاوي	أصحاب الدخل المنعدم/غير الثابت	41	4	1			
	أصحاب الدخل الثابت المنخفض	36	4	2			
	مؤسسة متناهية الصغر	22	3	1			
	مؤسسة صغيرة	57	4	1			
	المجموع	156	15	5			
نسبة عينة مستخدمي الدفع الرقمي		%73					
المغرب	أصحاب الدخل المنعدم/غير الثابت	41	4	1			
	أصحاب الدخل الثابت المنخفض	36	4	2			
	مؤسسة متناهية الصغر	19	3	1			
	مؤسسة صغيرة	28	4	1			
	المجموع	124	15	5			
نسبة عينة مستخدمي الدفع الرقمي		%77					
رواندا	أصحاب الدخل المنعدم/غير الثابت	29	4	1			
	أصحاب الدخل الثابت المنخفض	46	4	2			
	مؤسسة متناهية الصغر	33	3	1			
	مؤسسة صغيرة	17	4	1			
	المجموع	125	15	5			
نسبة عينة مستخدمي الدفع الرقمي		%83					
السنغال	أصحاب الدخل المنعدم/غير الثابت	39	4	1			
	أصحاب الدخل الثابت المنخفض	28	4	2			
	مؤسسة متناهية الصغر	29	3	1			
	مؤسسة صغيرة	44	4	1			
	المجموع	140	15	5			
نسبة من عينة مستخدمي الدفع الرقمي		%81					

نهج أخذ العينات. يسعى الباحثون إلى اكتساب نظرة عامة عن اختلافات اعتماد الدفع الرقمي بين مجموعات مختلفة للمستهلكين، من خلال اعتماد نهج أخذ العينات المبيّن في الشكل و.2.



## الشكل و.2 | آلية عمل أخذ العينات عبر أقسام المجموعة



تفصيل العينة النوعية. يرد التقسيم المفصل للمكون الكمي وأخذ العينات الدقيقة لكل أسلوب متبع في المكون النوعي عبر الأسواق الخمسة في الجدول تشمل المجموع 653 مستجيباً في العينة عبر الأسواق الخمسة. جُمعت البيانات الكمية بين 15 شباط/فبراير 2023 و3 آذار/مارس 2023. وبالنسبة للعناصر النوعية، تضم العينة ما مجموعه 100 شخص تم التواصل معهم عبر المقابلات الفردية ومن خلال التسوق الخفي. جُمعت البيانات النوعية في هذه البلدان الخمسة بين 15 شباط/فبراير 2023 و6 آذار/مارس 2023.



## ز. جداول اللائحة التنظيمية عبر الحدود

في غرب أفريقيا (GIABA) التابع للجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا (ECOWAS). أما بالنسبة للمناطق التي تقع في منطقة اتحاد نقدي، يتولى البنك المركزي مسؤولية مجموعة واسعة من المدفوعات المرتبطة بعدد مسائل على غرار تلك المرتبطة بالاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU) حيث يعمل المصرف المركزي لدول غرب أفريقيا (BCEAO) على منح التراخيص ومراقبة الصرف الأجنبي والرقابة الاحترازية ومعايير نظام الدفع.

تمة هيئات إقليمية مختلفة ومخصصة لمجالات تنظيمية محددة. وغالبًا ما تتحمل اللجنة/الأمانة العامة الإقليمية مسؤولية مجالات تنظيمية متعددة، لاسيما فيما يخص منح التراخيص وحماية المستهلك وأمن البيانات. وفيما يخص مسائل النزاهة المالية، تُمة فرق عمل مخصصة في كل منطقة — على سبيل المثال، مجموعة مكافحة غسل الأموال في شرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (ESAAMLG) ضمن الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي و فريق العمل الحكومي الدولي لمكافحة غسل الأموال

### الجدول ز.1 | الهيئات الإقليمية ومناطق التركيز الخاصة بها على التوالي

الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU)	المنطقة النقدية لغرب أفريقيا (WAMZ)	الجماعة الاقتصادية لدول وسط أفريقيا (ECCAS)	السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA)	مجموعة شرق أفريقيا (EAC)	الهيئة الحكومية الدولية المعنية بالتنمية (IGAD)	الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC)	الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC)	الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا (ECOWAS)	اتحاد المغرب العربي (UMA)	
		GABAC			فريق شرق أفريقيا والجنوب الأفريقي المعني بمكافحة غسل الأموال (ESAAMLG)		فرقة العمل المعنية بغسل الأموال في وسط أفريقيا (GABAC)	GIABA	فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا	النزاهة المالية (مكافحة غسل الأموال، مكافحة تمويل الإرهاب، ومكافحة تمويل انتشار السلاح)
	المعلومات غير متاحة		الأمانة العامة للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (COMESA)	الأمانة العامة للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (EAC)		الأمانة العامة للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC)	لجنة الاتحاد الاقتصادي لدول أفريقيا الغربية (CEMAC)	لجنة الاتحاد الاقتصادي لدول أفريقيا الغربية (ECOWAS)	مجموعة الامتثال لمكافحة الجريمة المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (MENA FCG)	أمن البيانات والأمن السيبراني
	WAMI						BEAC	WAMI	الأمانة العامة للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (UMA)	نظام منح التراخيص والتفويض
		لجنة الاتحاد الاقتصادي لدول أفريقيا الغربية (ECCAS)	لجنة المنافسة للسوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA)	هيئة المنافسة لمجموعة شرق أفريقيا (EAC)	الأمانة العامة للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (IGAD)	الأمانة العامة للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC)	اللجنة المصرفية لوسط أفريقيا (COBAC)	الهيئة الإقليمية للمنافسة التابعة للاتحاد الاقتصادي لدول أفريقيا الغربية (ERCA)	مجموعة الامتثال لمكافحة الجريمة المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (MENA FCG)	حماية المستهلك
	الوكالة النقدية لغرب أفريقيا (WAMA)		الأمانة العامة لمناطق السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA)	مجلس الأعمال التجارية لشرق أفريقيا (EABC)			البنك المركزي لدول وسط أفريقيا	الوكالة النقدية لغرب أفريقيا (WAMA)	الأمانة العامة لمناطق السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (UMA)	مراقبة الصرف الأجنبي والرقابة الاحترازية
	المصرف المركزي لدول غرب أفريقيا (BCEAO)					لجنة الإشراف على نظام المدفوعات (PSOC)، لجنة محافظي البنوك المركزية (CCBG)	اللجنة المصرفية لوسط أفريقيا (COBAC)	محافظ البنوك المركزية التابعة للاتحاد الاقتصادي لدول أفريقيا الغربية (ECOWAS)		معايير نظام الدفع

الاستثماني (صندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنتاجية، 2022 أ؛ صندوق فنمبارك الاستثماني، 2021 أ). ولم تُدرس جماعات أخرى بشكل كلي، فمثلاً، تتسم المعلومات المتاحة عن مناطق الجماعة الاقتصادية لدول وسط أفريقيا أو الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا بشمولية محدودة. وقد تُعتبر العضوية في عدد من الجماعات الاقتصادية الإقليمية عاملاً يزيد من صعوبة تحقيق التكامل الإقليمي.

حددت أغلب الجماعات الاقتصادية الإقليمية المواومة كأساس للتعامل مع الحواجز عبر الحدود. وأجرت عدة جماعات اقتصادية إقليمية دراسات بشكل صريح لفهم التفاوت بين الحواجز التنظيمية للبلدان الأعضاء الخاصة بكل منها، ونذكر منها على سبيل المثال دراسة التشخيصات المُتخذة في الهيئة الحكومية الدولية المعنية بالتنمية (IGAD)، حول اللوائح التنظيمية لدفع الحوالات المالية أو تقرير الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC) بخصوص تقييم سوق الحوالات المالية الذي أجراه صندوق فنمبارك

## الجدول ز.2 | التباين الإقليمي في اللوائح التنظيمية الأساسية

المنطقة النقدية	الاتحاد النقدي	الجماعات الاقتصادية الإقليمية (REC) والاتحاد النقدي	الجماعات الاقتصادية الإقليمية (REC)					الجماعات الاقتصادية الإقليمية (REC)		
			الجنة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا (ECCAS)	السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA)	مجموعة شرق أفريقيا (EAC)	الهيئة الحكومية الدولية المعنية بالتنمية (IGAD)	الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC)	الاتحاد الاقتصادي لدول أفريقيا الغربية (ECOWAS)	اتحاد المغرب العربي (UMA)	
				✓		✓	✓	✓	✓	آليات مختلفة في منح تراخيص النقود الإلكترونية
✓					✓		✓	✓	✓	نقص في المعايير القياسية والشفافية بخصوص منح التراخيص
		✓					✓	✓	✓	نقص في متطلبات رأس المال الملائم للمخاطر بالنسبة لمزودي الخدمات المالية الذين لا يقرضون ولا يقبلون الودائع
								✓	✓	عدم اتساق في إرشادات الوكلاء
				✓		✓	✓	✓	✓	اختلاف الوثائق المطلوبة بين إجراءات العناية الواجبة للتحقق من العملاء والإصلاحات التنظيمية لسياسة اعرف عميلك، وحدود المعاملة
✓				✓		✓	✓	✓	✓	اختلاف تنفيذ وتفسير معايير فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية الدولية (FATF) لمكافحة تمويل الإرهاب، ومكافحة تمويل انتشار السلاح، (مكافحة غسل الأموال،
✓				✓		✓	✓			الاعتماد على بنوك مراسلة في ولايات قضائية تملك العملة الصعبة، أي خارج القارة؛ معايير امتثال بنكية غير ملائمة
				✓				✓		عدم وضوح آليات التعامل مع الشكاوى الخارجية وحل النزاعات
							✓			يؤدي الاعتماد على العملة الصعبة في التسوية إلى ظهور مشكلات أجنبية وغير ملائمة للامتثال
								✓		تفاوت الامتثال والتبليغ
✓		✓						✓		اختلاف معايير المحاسبة، ومتطلبات إعداد التقارير التنظيمية، والحد الأدنى لمتطلبات كفاية رأي المال
						✓				عدم التوافق بين رسوم الأنظمة
				✓				✓		عدم اتساق أطر أمن البيانات وإجراءات إدارة المخاطر
				✓				✓		آليات عمل مختلفة لمتطلبات التدفقات وتخزين البيانات المحلية.
✓				✓				✓		عدم التوحيد في تنفيذ معايير البيانات والمراسلة

✓ اختلاف إقليمي محدد

المصدر: صندوق فنمبارك الاستثماني (2014)، وصندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنتاجية (2022 أ)؛ والمعهد النقدي لغرب إفريقيا (2022)، وصندوق النقد الدولي (2017)، ومجلس الأعمال التجارية لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (2021)، وصندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنتاجية (2022 ب)؛ والإطار المشترك للتقييم القطري (2021 أ)؛ والإطار المشترك للتقييم القطري (2021 ب)؛ وصندوق فنمبارك الاستثماني (2021 أ)؛ والأمانة العامة للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (2021)؛ ومقابلة الأطراف المعنية (2023)

سنة الانطلاق	العمل على مواءمة اللوائح التنظيمية للمدفوعات عبر الحدود	الحالة	المؤسسات الداعمة لمواءمة اللوائح التنظيمية للدفع
2021	مخطط المدفوعات الإلكترونية لتسهيل التجارة الرقمية		سمارت أفريقيا
2020	استراتيجية السوق الرقمية الموحدة في أفريقيا: استراتيجية نقلة رقمية		الاتحاد الأفريقي
2019	مبادرة أفريقيا للاقتصاد الرقمي		البنك الدولي
2023	مراجعة تنظيمية للتجارة الرقمية		اللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة (UNECA)
2022	مشروع إدماج أنظمة الدفع الأفريقية		رابطة المصارف المركزية الأفريقية (AACB)

القارة

● معلومة متاحة للعموم (الوضع مجهول) ● المشروع الحالي ● تقارير التشخيصات المنشورة ● إطار العمل الإقليمي المنشور

مع نمو حجم تدفقات المدفوعات، وتزايد أيضًا الحاجة إلى تشريعات وقوانين أكثر تكاملاً للمدفوعات عبر الحدود. وثمة بعض المبادرات القائمة حاليًا كاستراتيجيات أو برامج إقليمية، بينما جُسد البعض منها إلى برامج و/أو نماذج أطر عمل.

تعمل الجماعات الاقتصادية الإقليمية باعتماد تنسيق تنظيمي عبر الحدود. وهي تؤدي دوراً رئيسياً في أفريقيا على مستوى تعزيز تكامل الاقتصاد الإقليمي عبر البلدان الأعضاء، وعلى نطاق أوسع للجماعة الاقتصادية الأفريقية. واكتسبت هذه التجمعات الاقتصادية الإقليمية أهمية متزايدة.

### الجدول 3. مبادرات المواءمة الإقليمية الجاري تنفيذها حالياً

سنة الانطلاق	العمل على مواءمة اللوائح التنظيمية للمدفوعات عبر الحدود	الوضع	المؤسسات الداعمة لمواءمة اللوائح التنظيمية للمدفوعات
2007	إصلاحات القطاع المالي وتوقعات الاندماج المالي		اتحاد المغرب العربي (UMA) صندوق النقد الدولي
2022	معلومات عن المالك المنتفع وتقييم انتعاش إطار العمل		الاتحاد الاقتصادي لدول أفريقيا الغربية (ECOWAS) فريق العمل الحكومي الدولي لمكافحة غسل الأموال في غرب أفريقيا (GIABA)
2021	مواءمة اللوائح التنظيمية البنكية وأطر عمل الرقابة		المعهد النقدي لغرب أفريقيا (WAMA)
2020	برنامج تكامل التعرّف		البنك الدولي والجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا (ECOWAS)
2023	البيئة التنظيمية للخدمات المالية الرقمية		الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (BEAC) صندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنتاجية (UNCDF) وبنك دول وسط أفريقيا
2021	المدفوعات الإقليمية، التركيز على سياسات الشمولية المالية الخاضعة للتحديث		الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC) اللجنة الفرعية لأنظمة الدفع التابعة للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي، لجنة محافظي البنوك المركزية (CCBG)
1999	تنفيذ توصيات فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية		مجموعة مكافحة غسل الأموال في شرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (ESAAMLG)
2022	مواءمة سياسات الحوالات المالية		الهيئة الحكومية الدولية المعنية بالتنمية (IGAD) صندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنتاجية (UNCDF) والأمانة العامة للهيئة الحكومية الدولية المعنية بالتنمية (IGAD)
2022	مواءمة أنظمة الدفع		مجموعة شرق أفريقيا (EAC) الأمانة العامة لمناطق السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (EAC)
2021	مشروع تطوير القطاع المالي والهيكلية الإقليمية		البنك الدولي والأمانة العامة لمجموعة شرق أفريقيا
2021	سياسة المدفوعات الرقمية للمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة		السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA) مجلس الأعمال التجارية التابع للسوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي
2022	مواءمة سياسات الحوالات المالية		الجنة الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا (ECCAS) صندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنتاجية (UNCDF) ولجنة الجماعة الاقتصادية لدول وسط أفريقيا (ECCAS)
2020	الاندماج الإقليمي عن طريق اتفاقية التيسير التابعة لمنظمة التجارة العالمية		صندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنتاجية (UNCTAD) والأمانة العامة للهيئة الحكومية الدولية المعنية بالتنمية (ECCAS)
2022	مواءمة أطر العمل التنظيمية والاحترافية		المنطقة النقدية لغرب أفريقيا (WAMZ) المعهد النقدي لغرب إفريقيا (WAMI)
2021	استخدام معايير الدفع الدولية وأنظمة منح التراخيص		معهد غرب أفريقيا للإدارة المالية والاقتصادية (WAIFEM)
2022	مواءمة أطر العمل التنظيمية للدفع		الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU) المصرف المركزي لدول غرب أفريقيا (BCEAO)
2023	المساعدة التقنية لمدفوعات الحوالات المالية		صندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنتاجية (UNCDF) والبنك المركزي لدول غرب أفريقيا (BCEAO)



## ح. دراسات الحالة



واكتست موافقة القطاع، من خلال وضع السياسة الوطنية وخطة العمل التي تبعتها، أهمية بارزة للحصول على تأييد الأطراف المعنية. ففي 2018، أفضت مشاورات بين بنك رواندا الوطني وAccess to Finance Rwanda عن مبادرة تصميم نظام رواندا الوطني للدفع الرقمي (RNDPS) الذي يستند إلى تحليلات سياق الدفع في رواندا. وشاركت مختلف الأطراف المعنية عبر قطاع المدفوعات في رواندا في ذلك بخياراتهم خلال أكثر من ثلاثة أشهر، ثم نظم بنك رواندا الوطني ورشة تصميم على مستوى القطاع للوصول إلى اتفاق بخصوص تصميم الميزات الرئيسية لنظام رواندا الوطني للدفع الرقمي (RNDPS). وفي أواخر 2018، أقرت الأطراف المعنية في هذا القطاع على هذا التصميم وخطة العمل (بنك رواندا الوطني 2020).

وتسببت جائحة كوفيد 19 في تأخر تنفيذ نظام رواندا الوطني للدفع الرقمي. ولكن أدت كذلك الجائحة دور محقّر لتحقيق الانتقال من المدفوعات النقدية إلى المدفوعات الرقمية. ثم أطلق على نظام رواندا الوطني للدفع الرقمي اسم eKash بما أنه انتقل من مبادرة حكومية إلى علامة تجارية موجهة للمستهلكين. وفي عام 2021، طرح نظام eKash مشروعًا تجريبيًا تحت المراقبة، بالتعاون مع مشغلي اثنين للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول وهما Airtel Mobile Commerce وRwanda Limited Mobile Money. وقد استُخدم المشروع التجريبي لاختبار أمن وموثوقية البنية التحتية للنظام، التي شهدت تحسّنًا قبل انطلاق نظام eKash في ماي 2022 من خلال المشاركين في الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، ومن أجل معاملات من فرد إلى فرد (P2P). وفي عام 2023، أتمت البنوك التجارية اختبارات تكامل النظام، والتحقّت بالركب لجعله نظام دفع فوري عابر للنطاقات من الجميع إلى الجميع. وسيستكشف نظام eKash إمكانية التكامل مع عمليات التبادل الإقليمية، مثل نظام الدفع قيد التطور التابع للجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا (COMESA)، بمجرد بلوغه الأهداف المنشودة والمتمثلة في خدمة الشعب الرواندي بشكل فعال وشامل.

ويتمثل هدف بنك رواندا الوطني وقطاع المدفوعات في تعزيز إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع لمدفوعات التجزئة من أجل تحسين فعاليتها وتطوير تجربة العميل (بنك رواندا الوطني 2020) وتعد «استراتيجية الدفع» بمثابة حجر أساس تحديث نظام الدفع في رواندا وتنفيذ نظام مدفوعات التجزئة الذي يمكن من التشغيل البيئي.

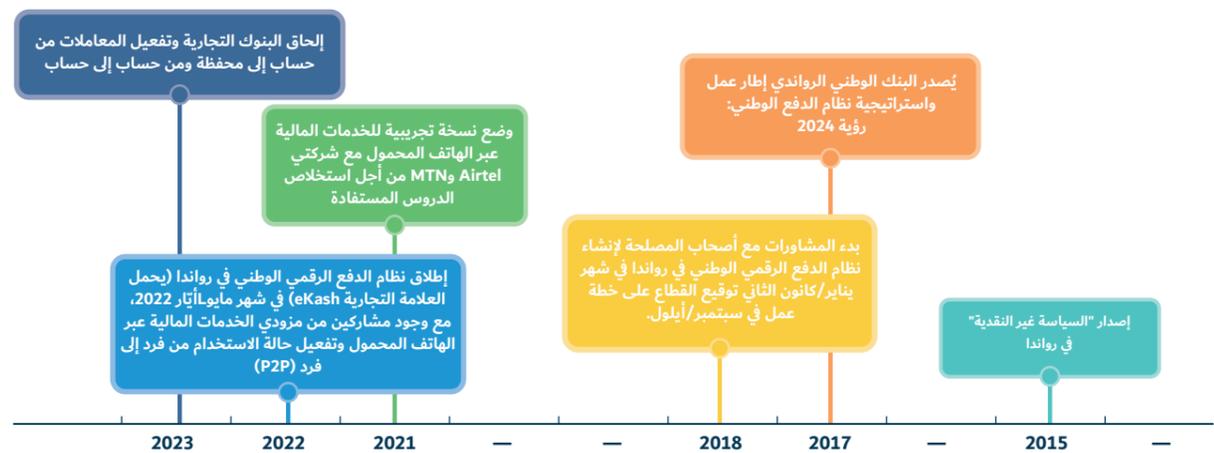
وتجسّدت هذه الرؤية بإطلاق نظام eKash في عام 2022. ويُعد نظام eKash هو نتيجة الشراكة بينالتبديل الوطني (RSwitch) وبنك رواندا الوطني والقطاع الخاص وهو يهدف إلى تعزيز اقتصاد غير نقدي وشمولي من خلال نظام دفع آمن وقوي وفعال ويتّسم بإمكانية التشغيل البيئي، وسأني بالفائدة لمختلف الأطراف المعنية. ويتوقع RSwitch أن يعزز نظام الدفع الفوري تجربة المستخدم النهائي في المدفوعات الرقمية، مع تقليص استخدام النقد. كما سيمكن النظام الحكومة من مراقبة تدفقات المعاملات وأهداف الشمول المالي على نحو أفضل.

### الإطار الزمني لنظام الدفع الفوري



كان لابد من وضع سياسة دفع وطنية من أجل إنشاء مشهد دفع يمكن من التشغيل البيئي. وقد كان كل من بنك رواندا الوطني وحكومة رواندا متحمسين لوضع استراتيجية دفع تُشجّع اقتصادًا غير نقدي فعال يتركز حول أنظمة دفع قوية ومتطورة وشاملة. ويتمثل الجانب المحوري لاستراتيجية بنك رواندا الوطني في تحقيق إمكانية التشغيل البيئي بين مزودي خدمات الدفع، على عكس الترتيبات الثنائية الموجودة. وتهدف هذه السياسة كذلك إلى ضمان الاندماج المالي للسكان من خلال تعزيز مراقبة الوصول إلى الأموال الرقمية واستخدامها.

### الشكل ح.1 | الإطار الزمني لنظام eKash



المصدر: بنك رواندا الوطني 2023

## رواندا: نظام eKASH

### قصة مصدر النظام

#### التحدي



كانت منظومة الدفع في رواندا تتسم سابقًا بمستويات منخفضة من إمكانية التشغيل البيئي لمعاملات مدفوعات التجزئة، وطوّر مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول والبنوك علاقات ثنائية، تتيح بعض التشغيل البيئي إلى حد ما، لكن لم تكن تحويلات مدفوعات التجزئة بين البنوك ممكنة (بنك رواندا الوطني 2018). ولم تلبى الترتيبات الثنائية مستوى معايير نظام الدفع الدولي، كما أنها لم تكن مجهزة جيّدًا حتى تتمكن من التعامل مع السوق الرقمية المتنامية. وعليه، واجه هذا القطاع مخاطر الفشل وعدم الفعالية (بنك رواندا الوطني 2020).

#### إضافة القيمة

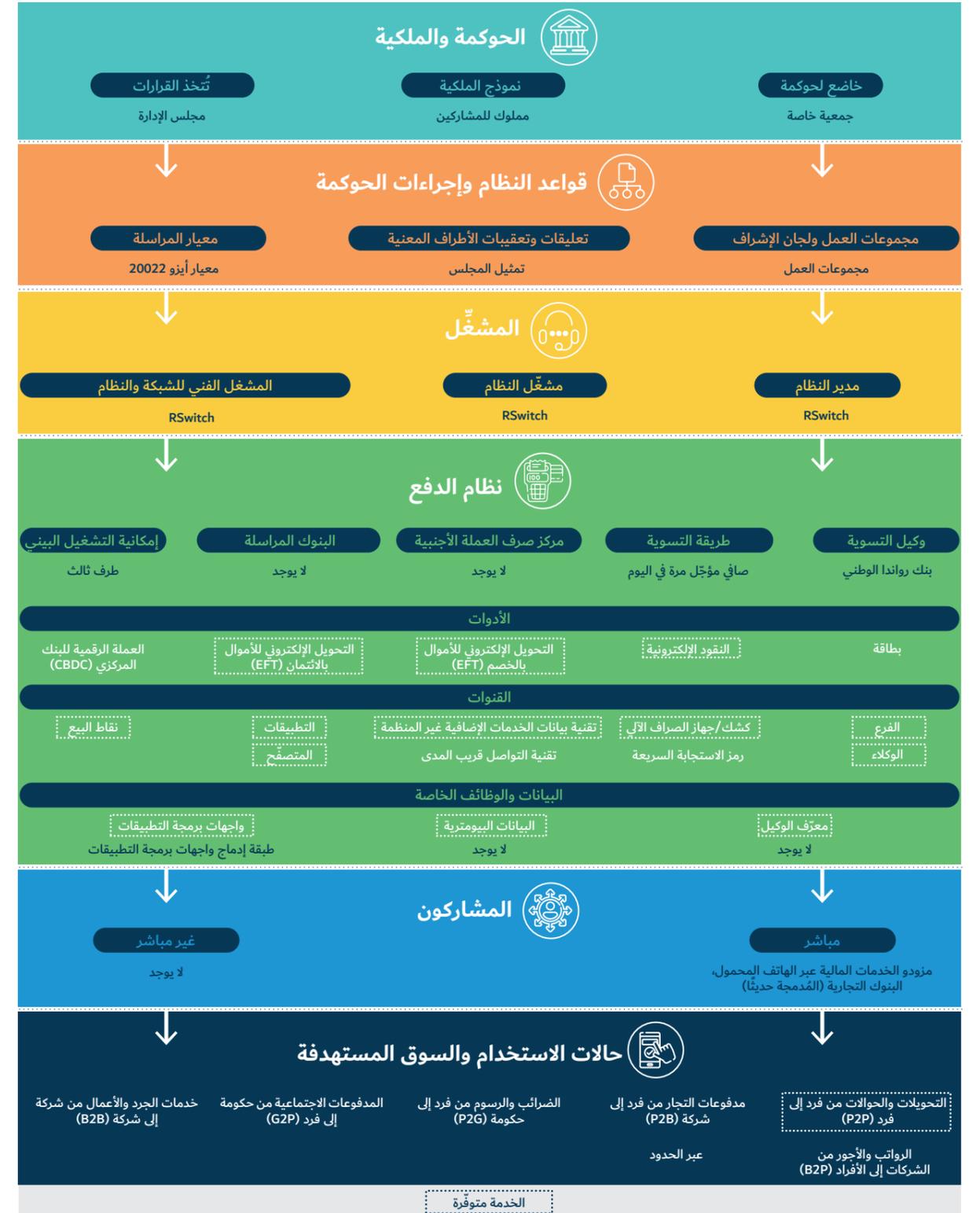


وباعتبار عدم استعمال نصف السكان البالغين للدفع الرقمي، سعى بنك رواندا الوطني إلى تحفيز النصح الحالي نحو المدفوعات الرقمية، مع الابتعاد عن النقد. وقد أفضى ذلك عن إطار عمل لنظام الدفع الوطني واستراتيجية 2018 إلى 2024، المشار إليها بموجب هذا التقرير بمصطلح «استراتيجية الدفع» التي تهدف إلى تحقيق اقتصاد غير نقدي من خلال تعزيز المدفوعات الرقمية.

## الحوكمة والعمليات

« نظرة عامة على نظام الدفع

## الشكل ج.2 | نظرة عامة عن نموذج نظام eKash

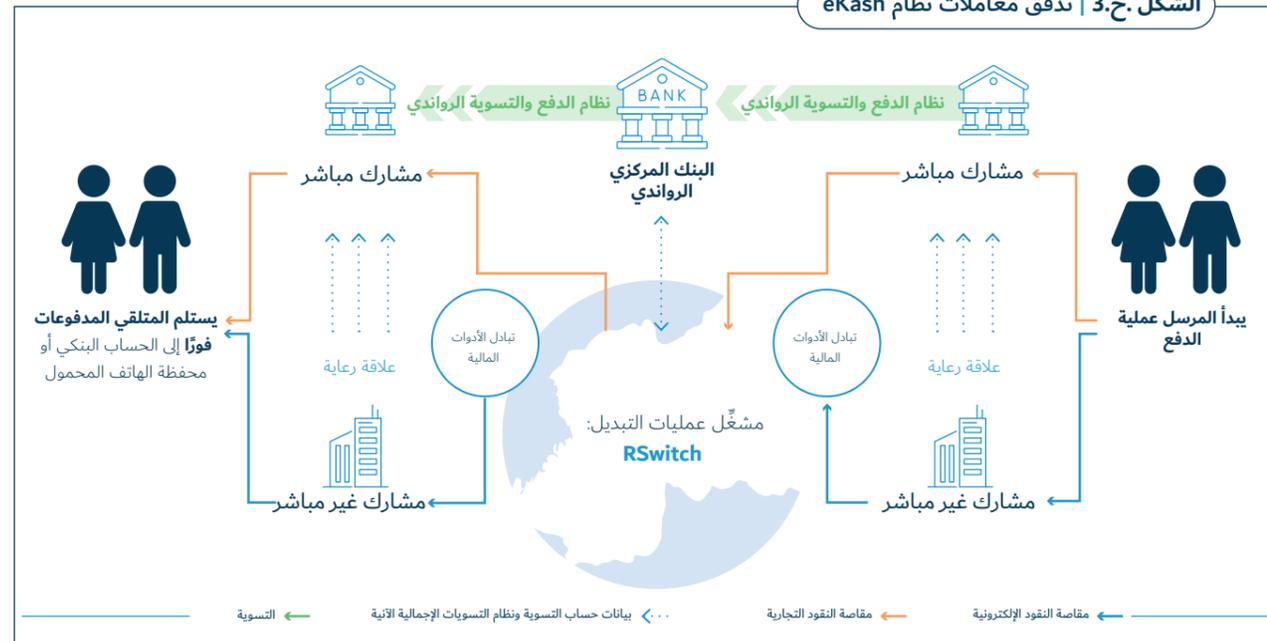


المشاركون غير المباشرين، على غرار مؤسسات التمويل متناهي الصغر، وجميع وسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية التي تصدر النقود الإلكترونية والجمعيات التعاونية للدخار والائتمان ومزودي خدمات الدفع غير المصرفية، فيجب عليهم التسوية من خلال البنوك الراعية التي تحتضن بالضرورة حسابات مموله مسبقاً خاصة بهم. وتُجرى المقاصة من خلال آلية التبدل الوطني وتُرسل مباشرة إلى الحسابات. ويتولى نظام eKash بالتسوية الصافية وتزويد المعلومات للمواقع التي سيتم تسويتها من خلال نظام عمليات الدفع المتكامل في رواندا. ويتولى نظام عمليات الدفع المتكامل في رواندا إجراء عمليات التسوية مرةً في اليوم على الساعة العاشرة صباحاً، لكن يمكن أن تُجرى التسوية أكثر من مرة في اليوم عند الحاجة. ومن بين الأطراف المعنية لنظام eKash، ثمة أولئك الذين رخص لهم بنك رواندا الوطني تزويد خدمات التراكم، مثل شركات التكنولوجيا المالية والوكالات الحكومية (مثلاً منصة Irengo عبر الإنترنت) والمجموعين ومزودي خدمات التجارة الإلكترونية. ويمكن لأطراف المعنية هؤلاء أن يتواصلوا من خلال واجهات برمجة التطبيقات (بنك رواندا الوطني 2020).

صُمم نظام eKash لتحقيق إمكانية التشغيل البيئي الكامل من الجميع إلى الجميع داخل منظومة الدفع الرقمي، وهو متاح لأي مزود خدمات مالية مرخص، بما في ذلك المزودون البنكيون وغير البنكيون (بعبارة أخرى، إنه نظام دفع فوري عابر للنطاقات). ويُشغّل التبدل الوطني من قبل شركة مستقلة على ملك الخواص، وهي RSwitch. وينتج نظام RSwitch ملفات مقاصة ويرسلها إلى بنك رواندا الوطني، الذي يُسوي المعاملات بين المشاركين الذين يملكون حسابات تسوية لدى بنك رواندا. ويبادل نظام RSwitch المعاملات بين أدوات مالية تجارية (التحويل الإلكتروني للأموال بالائتمان وبالخصم) وأدوات النقود الإلكترونية.

ومن بين المشاركين المباشرين، نجد المزودين الذين يتصلون مباشرةً بمشغل النظام. ووحدها البنوك التجارية المشاركة تملك حق الوصول إلى نظام معالجة الدفع المتكامل في رواندا (RIPPS)، ونظام التسوية الإجمالي في رواندا (Karuhunga 2022). ويمتلك كل بنك تجاري مشارك حسابات مموله مسبقاً لدى بنك رواندا الوطني، يشرف عليها مراقبو البنك عن كثب ويبلغون المشاركين المباشرين بضرورة إضافة رصيد من الأموال. أما

## الشكل ج.3 | تدفق معاملات نظام eKash





### نموذج العمل

ومولت منظمة AFR التكاليف الأولية، لاسيما تلك المرتبطة بإنشاء مخطط نظام رواندا الوطني للدفع الرقمي وقواعد النظام. وتحمل نظام RSwitch والقطاع بقية تكاليف بداية العمل. واختارت الجمعية استرداد هذه التكاليف الأولية لتفادي تحميل المستخدمين النهائيين تكاليفاً غير مبررة. وعليه، يُعتبر نظام eKash نظاماً ربحياً يرمي إلى العمل بشكل يمكن استرجاع المصاريف من خلال التحفيز على الفعالية والابتكار. ويحمل النظام المشاركين رسوم التبدل، التي تقدر بنسبة 0.3% من قيمة المعاملة، ولا تتجاوز 0.38 دولاراً (أي 420 فرنك رواندي). توضع الأحكام من أجل تحقيق عائد اسمي للمستثمرين. ويدفع المشاركون أيضاً رسوم التكامل على دفعة واحدة قيمتها 893 دولاراً (أي 1.000.000 فرنك رواندي). وصُمم النظام ليكون ميسور التكلفة بالنسبة للمشاركين، وعلى نحو يضمن أن يكون متاحاً للمستخدمين النهائيين.



### قواعد النظام

يعد نظام eKash نظاماً عابراً للقطاعات، حيث أنه اعتمد نفس القواعد المعتمدة في النقود الإلكترونية وتبديل الأموال التجارية على حد سواء. وتحدد قواعد النظام الالتزامات الاحترازية والأمن وحدود الذمة المالية وطرق التسوية مثل عمليات التسوية المباشرة وغير المباشرة. كما تنص قواعد النظام على أنه يجوز لكل منظمة يرخصها بنك رواندا الوطني أن تؤدي دور المشارك



### المعايير الفنية وحالات الاستخدام

اعتمد نظام RSwitch طريقة منظمة لنشر حالات الاستخدام. فنظام eKash لا يدعم حالياً سوى المدفوعات من فرد إلى فرد (P2P)، وإن كان من الممكن إجراء بعض المعاملات من فرد إلى شركة (P2B) لفائدة المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة من خلال حسابات شخصية لأصحاب العمل. ويخطط نظام RSwitch لتطبيق باقي حالات الاستخدام، وفق الترتيب التالي: مدفوعات التجار من فرد إلى شركة (P2B) والمدفوعات المجمعّة من شركات إلى أفراد (B2P) والمدفوعات الاجتماعية من حكومة إلى فرد (G2P) ومدفوعات خدمات الجرد والأعمال من شركة إلى شركة (B2B) (بنك رواندا الوطني 2020).

ويستخدم هذا النظام معيار أيزو 20022 لتنسيق مراسلة أصلي للتكامل، ويتوقع نظام RSwitch أن يساعد هذا التنسيق على إعداد النظام بشكل أفضل لتكامل مستقبلي مع أنظمة الدفع الإقليمية والدولية. كما يقترح نظام RSwitch تكامل ودمج واجهات برمجة التطبيقات لبيتج للبنوك ومزودي خدمات الدفع إدماج أنظمة تعمل بمعايير مراسلة أخرى. وتمكّن الطبقة الأطراف الفاعلة غير التقليدية، على غرار شركات التكنولوجيا المالية والمجمعين، من المشاركة في النظام على نحو آمن واقتراح خدمات جديدة على المستهلكين (بنك رواندا الوطني 2020). وفي الوقت الذي تدرج فيه المدفوعات من فرد إلى شركة (P2B) في القنوات الحالية، سيجتمع أطراف هذا القطاع لأخذ قرار بشأن إدخال مستوى نظام رمز الاستجابة السريعة.



### الوظائف

يعتمد النظام قنوات عدة وبنوك تجارية وأدوات النقود الإلكترونية (RSwitch)، بدون تاريخ. يُعدّ نظام eKash نظاماً محايداً للقنوات، أي أنه يدعم أي قناة يدعمها المشاركون من مزودي خدمات الدفع. ويعتبر المشاركون من مزودي خدمات الدفع نظام eKash خياراً موجهً للمستهلك ضمن قائمة المدفوعات الخاصة بهم. وتشمل أدوات الدفع التي يدعمها هذا النظام البطاقات والتحويل الإلكتروني للأموال بالائتمان والتحويل الإلكتروني للأموال بالخخص والنقود الإلكترونية. وتشمل قنوات الدفع جهاز الصراف الآلي ونقاط البيع وتقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة وتطبيقات الهاتف المحمول (بنك رواندا الوطني 2020). كما أن هناك محادثات جارية بخصوص دور العملات الرقمية للبنوك المركزية في النظام، لكنها لم تكتمل بعد.



### الحكومة

تبنى نظام eKash هيكل حوكمة ديمقراطي وشمولي لإفساح فرصة التعبير لقطاع الدفع عمومًا. ويُعدّ eKash النظام المملوك للمشاركين يتبع نموذج حوكمة جمعية خاصة. وجميع المؤسسات المالية (كالبنوك ومؤسسات التمويل متناهي الصغر وشركات التكنولوجيا المالية) أعضاء في الجمعية. ويعتمد نظام RSwitch، الذي يُعد مشغّل النظام، النظام المملوك للمشاركين في دور الحكومة. وهو ملكٌ للقطاع الخاص حسب هيكل المساهمين كما أنه مدير النظام. وتعود الاستثمارات لفائدة نظام RSwitch في مطلع جائحة الكوفيد 19 إلى التغييرات التي طرأت على مجلس الإدارة، الذي يضم الآن أعضاءً من المجتمع المدني ومن جمعية المصارف ومن مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول وشركات التكنولوجيا المالية (New Times Rwanda، حزيران/يونيو 2023). ويشكل مجلس الإدارة هيئة الحوكمة، مع تمييز محدود بين النظام والمشغل باعتبار الهيئة التمثيلية. ويؤدي بنك رواندا الوطني دور مراقب غير مصوّت في المجلس. ويتمتع جميع أعضاء المجلس بحقوق متساوية في التصويت، وهم ينتخبون بشكل جماعي الأعضاء الجدد. وتشمل الأطراف الفاعلة التي تملك حق التصويت البنوك التجارية وممثلي مؤسسات التمويل متناهي الصغر وممثلي التكنولوجيا المالية، وممثلاً حكوميًا. ويضمن حضور ممثلي المشاركين في المجلس إيصال صوت القطاع لهيئة الحوكمة.



وعلى الرغم من كون نظام eKash مملوكًا للقطاع الخاص، فإن حكومة رواندا تشارك بشكل ملحوظ في هيكل الحوكمة من خلال الجهات الحكومية مثل وزارة المالية ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وكذلك من

## الدروس المستفادة المتعلقة بالشمولية

متطورة ورقمية لتحقيق رؤية الحكومة. ويمكن لذلك أن يؤدي في النهاية إلى أكبر عدد من المشاركين الذين يستخدمون نظام eKash، وبالتالي إلى شمولية أكبر لأنظمة الدفع الفوري.

صُمم المخطط وقواعد النظام من خلال شمول القطاع والتزام الأطراف المعنية، وهي تضمن مساندة المشاركين في القطاع. وجسّد إنشاء وتنفيذ نظام eKash نتيجة مشاورات واسعة بين القطاع وبنك رواندا الوطني. وأفضى ذلك إلى الوضوح بشأن نوايا النظام، والتعامل مع أية مشاغل تتعلق بالمنافسة والأرباح التي يمكن للمشاركين كسبها من تنفيذ النظام.

ويقود اتخاذ طرف ثالث إلى تكوين أفكار للتأسيس الناجح لهذا النظام. وأدت منظمة AFR دورًا أساسيًا في إنشاء مخطط نظام eKash والتحفيز على عملية تشاور شاملة بين القطاع وبنك رواندا الوطني. وتولت كل من منظمة AFR وبنك روندا الوطني مسؤولية وضع مخطط إمكانية التشغيل البيئي في رواندا الذي وضع أسس تنفيذ نظام eKash. وفي مرحلة وضع المخطط، تمت دعوة القطاع تكرارًا لمشاركة الآراء والموافقة على مسودة المشروع. ويجسد دور منظمة AFR في تطوير المخطط مدى قدرة الأطراف الثالثة المستقلة على المساهمة بفعالية في مشاورات التصميم.

ويضمن نموذج الحوكمة بمستويات، مع مدخلات القطاع من زاوية مغايرة، إيصال أصوات المشاركين. علاوة على ذلك، يمتلك نظام eKash هيكل حوكمة شفاف. وهو يتألف من إدارة تنفيذية ومجموعات العمل ومنتديات لتقديم مدخلات القطاع. وتوفر هذه الطبقات في الحوكمة وسائل تعبير وتمثيل لكل من الجهات التنظيمية والقطاع.

تُقاس الشمولية باستخدام المعايير الواردة في الفصل الثاني، ووفقًا لها، لم يُصنف نظام eKash من حيث الشمولية. هذا راجع إلى عدم دعم المدفوعات من فرد إلى شركة (P2B) حتى الآن، وإن كان يمكن من الوصول إلى القناة الأكثر استعمالاً على نطاق واسع في رواندا (الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول). لكن eKash في طور إضافة وظائف المدفوعات من فرد إلى شركة (P2B). وعلاوة على ذلك، يوجد خطط صريحة بوضوحها مخطط إمكانية التشغيل البيئي الذي يسלט الضوء على المسار الذي سيؤدي إلى نظام دفع فوري يدعم مجموعة كاملة من حالات الاستخدام. وتساهم الخطط الصريحة لإدماج حالات الاستخدام لتحفيز الوعي لدى المشاركين بخصوص توسيع جدول الأعمال وضمان التأييد.

ويتمتع المشاركون بفرص متكافئة لتقديم مدخلات اتخاذ القرار، ويؤدي بنك رواندا الوطني دورًا واضحًا في حوكمة النظام. ولكن يدعم النظام نموذجًا ربحيًا يهدف إلى استرجاع فعال للتكاليف. لا يتم التمييز بوضوح بين النظام وأسهم المشغل والحوكمة ونماذج التسعير الربحي. وبعبارة أخرى، لا يمكن مقارنة النظام بالنموذج الذي لا يعتمد الخسارة. من الصعب التحقق من التساوي في فرص الملكية دون التمييز بين المشغل والنظام.

ولكن، من ناحية الشمولية، يعد نظام eKash نظام الدفع الوحيد الذي ينشر قواعد النظام الخاصة به للجمهور في أفريقيا. وهو يشكّل بالتالي مثالًا تحتذي به الأنظمة الأخرى لتعزيز الشفافية وتمكين المشاركين من تقييم أحكام النظام.

وتسلّط استراتيجية أنظمة الدفع الوطني في رواندا الضوء على الانتقال نحو مجتمع غير نقدي. وترسّخت مبادئ هذه السياسة من خلال قطاع المدفوعات، وأفضت عن مشاركين محتملين يهتمون بتأييد أنظمة دفع

### الأحجام والقيم

منذ انطلاق نظام eKash في أيار/مايو 2022 إلى شهر كانون الأول/ديسمبر من نفس السنة، عالج هذا النظام 1.1 مليون معاملة بقيمة 5.7 مليون دولار (أي 6.4 مليار فرنك رواندي). وتراوح متوسط حجم المعاملات من 4 دولار (أي 4500 فرنك رواندي) في حزيران/يونيو 2022 إلى 5.14 دولار (أي 4000 فرنك رواندي) في أيلول/سبتمبر 2022 (بنك رواندا الوطني 2023). ومازال الوقت مبكرًا لتوقع متوسط المعاملات المستقبلية أو اعتماد مستويات في هذه المرحلة.



### اللائحة

تُعدّ سياسة «رؤية 2025» التي تتبعها حكومة رواندا محرك قانون ولائحة الدفع، وهي تستهدف طبقة الدخل فوق المتوسط بحلول عام 2035، وطبقة الدخل المرتفع بحلول عام 2050. وسيطلب تحقيق تلك الأهداف قطاعًا ماليًا قويًا وشموليًا، ينطوي على نظام دفع آمن وموثوق به وفعال. وتعمل استراتيجية نظام الدفع الوطني في رواندا بين 2018 و2024 («استراتيجية أنظمة الدفع») على إرشاد حكومة رواندا والأطراف المعنية لنظام الدفع نحو تطوير اقتصاد غير نقدي وضمان خدمات مالية للجميع.



ومنذ انطلاقتها، سُنت قوانين خاصة بأنظمة الدفع لإنشاء بيئة محفزة للقدرات، ونجم عنها إطار عمل يشمل وظائف نظام eKash. وتحدّد القوانين واللوائح التنظيمية هيكل ووظائف نظام الدفع ومزودي خدمات الدفع والمشغلين والأدوات وحماية المستهلك والحوكمة عمومًا. ويستند تفويض بنك رواندا الوطني بالإشراف وتنظيم أنظمة الدفع والأنظمة البنكية إلى القانون رقم 061/2021 بتاريخ 14/10/2021 بشأن حوكمة نظام الدفع، واللائحة رقم 06/2010 بتاريخ 27/12/2010 الخاصة ببنك رواندا الوطني والمرتبطة بالإشراف على أنظمة الدفع وأنشطة مزودي خدمات الدفع (بنك رواندا الوطني 2023، و2010 أ و2010 ب). وتشمل هذه القوانين التنظيم والرقابة على الأنشطة الخاصة بالمدفوعات، بما في ذلك منح التراخيص لمشاريع الابتكار التجريبية التي خضعت للرقابة، وثمة أيضًا قوانين ولوائح من بينها القانون المعني بمكافحة غسل الأموال، ومكافحة تمويل الإرهاب لعام 2020 الذي يحدد إجراءات العناية الواجبة للتحقق من العملاء، وقانون الخدمات المالية لحماية المستهلك (2021).



آمنة وفعالة من خلال استراتيجية نظام الدفع الوطنية لعام 2017، التي قادت أهداف بنك زامبيا لتطوير البنية التحتية الوطنية للدفع (بنك زامبيا 2013).

واتبعت المبادرة آلية عمل مكونة من مرحلتين، لإدماج القنوات والأدوات، ولحسب الوقت من أجل إجراء المشاورات والنقاشات على مستوى القطاع. وتضمنت المرحلة الأولى وظائف بطاقات جهاز الصراف الآلي ونقاط البيع؛ أما المرحلة الثانية فهي تخص إدماج النقود الإلكترونية. وانطلق التبدل المالي في عام 2018 من خلال انتشار أجهزة الصراف الآلي. ثم تبعتها نقاط البيع في السنة الموالية، لتمكّن من توجيه المدفوعات المحلية ببطاقات Mastercard و Visa نحو المنصات المحلية. وانطلق التبدل الآلي الوطني بشكل كلي عام 2019. وفي عام 2020، أصبحت لديه وظيفة تبديل النقود الإلكترونية (بنك زامبيا 2019 أ). وأدمج المشاركون غير المصرفيين في عام 2020، لاسيما منهم مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، ومزودو خدمات الدفع ومؤسسات التمويل متناهي الصغر.

وتخطط غرفة المقاصة الإلكترونية في زامبيا (ZECHL) إلى إدخال العميل البنكي ومعايير رمز الاستجابة السريعة والقنوات في حوالي عام 2024. كما تخطط الغرفة إلى إطلاق منصة «اعرف عميلك» المركزية ضمن خدمات التبدل المالي الآلي التي تستخدم وظيفة معرف الوكيل (كأرقام الهاتف المحمول أو رقم التعريف البنكي (BIN) بالإضافة إلى المعلومات الشخصية المحدودة. وانطلق التكامل مع معاملات المقاصة على أساس فوري التابعة للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي، ومن المقرر أيضًا تنفيذ التكامل مع نظام الدفع الفوري في السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي لاحقًا.

### إضافة القيمة



وللتصدي لهيمنة النقد والخدمات المالية المنعزلة، نشر بنك زامبيا استراتيجية وطنية للدفع تهدف إلى إنشاء منصة إلكترونية لمدفوعات التجزئة، تتميز بكونها آمنة وفعالة من ناحية التكلفة (بنك زامبيا 2013). وقد صُمم «مشروع التبدل الوطني» لتعزيز انتقال المستخدم النهائي إلى طرق الدفع الرقمي واحتضان تدفقات الأموال في زامبيا، بما في ذلك العلامات التجارية العالمية للبطاقات Mastercard و Visa. وبفضل البنية التحتية المشتركة لنظام «التبدل المالي الوطني»، يمكن لمزودي خدمات الدفع الاستفادة من انخفاض تكاليف اقتناء البنية التحتية وامتلاك منصة، وبالتالي انخفاض الأعباء التي تُفرض على المستخدم النهائي، وتزايد استخدام قنوات الدفع الرقمي (المركز الأفريقي للتحويل الاقتصادي 2019).

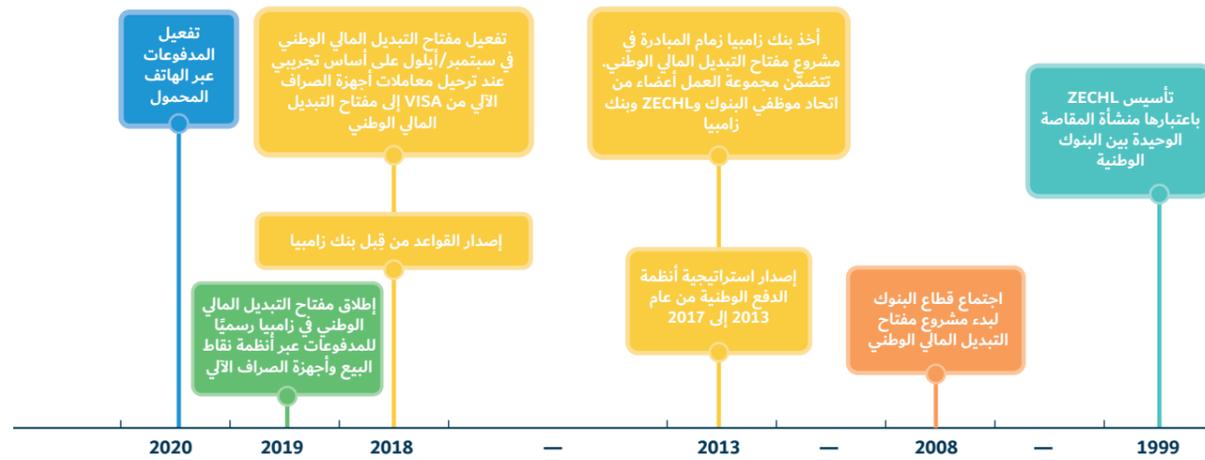
### الجدول الزمني



هي مبادرة بين القطاعين العام والخاص لقيادة تطور النظام. حاول القطاع البنكي إطلاق مبادرة تطوير شبكة خاصة به لإمكانية التشغيل البيئي بين البنوك في عام 2008، بغية تجميع النطاق. ولكن التكاليف المرتفعة التي ترتبط بهذا المشروع، وامتناع مزودي خدمات الدفع غير البنكيين عن المشاركة، دفع بنك زامبيا للأخذ بزمام المشروع في عام 2013. وتعاون بنك زامبيا مع غرفة المقاصة الإلكترونية في زامبيا (ZECHL)، التي تُعتبر كيانًا بملكية مشتركة بين القطاع البنكي وبنك زامبيا، بهدف نشر مشروع «التبدل المالي الوطني» وبالتالي تعزيز نظام عابر للنطاقات قادر على التشغيل البيئي بين جميع مزودي الدفع. وترسخ الحافز لتنفيذ آلية تبديل وطنية



### الشكل ح.4 | الجدول الزمني للتبدل المالي الوطني في زامبيا



المصادر: بنك زامبيا 2020؛ بنك زامبيا 2019 ب؛ بنك زامبيا 2014؛ بنك زامبيا 2012

## زامبيا: التبدل المالي الوطني

### قصة مصدر النظام

#### التحدي



على نحو غير كافي من قبل المستخدمين النهائيين، وتدفق الأموال بسرعة ضئيلة من خلال أنظمة الدفع الوطني. فضلا عن ذلك، حولت جميع المعاملات المحليّة بالبطاقات خارج زامبيا بالأسعار الدولية. وظل الدفع بالنقد سائدًا بينما ظلت مستويات الشمول المالي ضئيلة (غرفة المقاصة الإلكترونية في زامبيا (ZECHL) دون تاريخ). وفي عام 2009، أي قبل انطلاق «مشروع التبدل الوطني»، بلغ عدد السكان البالغين الذين يستطيعون الوصول إلى حساب مالي في زامبيا 36% (البنك الدولي 2014).

اتسمت منظومة الدفع في زامبيا بإمكانية تشغيل بيئي محدودة، مع مزودي خدمات الدفع البنكيين وغير البنكيين، الذين يعتمدون على الاتفاقيات الثنائية، وهو ما أسفر عن منظومة منقسمة. وأخفق المستخدمون النهائيون تكررًا في التحويل الرقمي للأموال بين مزودي خدمات دفع من أنواع مختلفة، وهو ما يؤدي إلى استخدام طرق مدفوعات التجزئة الرقمية





مشارك في النظام مسؤول عن دفع الرسوم التي تُحدها غرفة المقاصة الإلكترونية في زامبيا (ZECHL)، أو يكون مؤهلاً للحصول عليها. (ZECHL، 2018). وتشير هذه الرسوم إلى رسوم التبادل متعددة المستويات المتفق عليها، التي تستند إلى حالات الاستخدام المتعددة للنظام، ومن بينها مزودو خدمات الدفع. ولا يتاح هيكل الرسوم الدقيق للعموم.

#### قواعد النظام

يتضمن النظام مجموعةً من القواعد التي تخص أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع، ومجموعةً أخرى لمدفوعات النقود الإلكترونية. كما ينبغي لمزودي الدفع المعنيين اتباعها إن كانت لديهم تيّم البقاء كأعضاء في النظام.



وللتحاق بالنظام، يجب أن يُعيّن بنك زامبيا كلّ مشارك لتزويد الخدمات المالية وتلبية جميع الأحكام العامة للمشاركة. ويجب على المشاركين أن يمتلكوا حساب تسوية لدى بنك زامبيا، أو أن يبرهنوا على انضمامهم لاتفاقية رعاية تسوية مع بنك تسوية (ZECHL 2018؛ ZECHL 2020). وتتضمن قواعد النظام أيضًا أحكام مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب ومكافحة تمويل انتشار السلاح، الموجهة إلى المشاركين، والتي تشمل التبليغ عن الأنشطة المشبوهة لدى مراكز الذكاء المالي، والالتزام بتحديث التحقق من بيانات العملاء/أصحاب البطاقات، على سبيل الذكر لا الحصر. ويحب على جميع المشاركين الالتزام بتوجيهات بنك زامبيا لمكافحة غسل الأموال وغيرها من اللوائح التنظيمية المعمول بها. (ZECHL 2018؛ ZECHL 2020). فضلًا عن ذلك، تستوجب قواعد النظام على المشاركين الالتزام بمعيار أمن بيانات قطاع بطاقات الدفع (PCI DSS) (بنك زامبيا 2020).

أية برامج مدفوعات اجتماعية من خلال ZECHL حتى الآن. وتتدفق المدفوعات المجمعّة عبر الوكالات المعتمدة على الجهات المانحة من خلال المنصة (من شركة إلى أفراد B2P).

ويدعم النظام حاليًا معايير المراسلة أيزو 8583، وعلى المشاركين التحقق من تطابق واجهاتهم التقنية المستخدمة في نظام التبادل المالي الوطني مع المعايير كما هو مبين في وثيقة مواصفات واجهة النظام. كما أن نظام التبادل المالي الوطني NFS بصدد تقييم فكرة الانتقال إلى معايير المراسلة أيزو 20022، التي ستعتمد على ما سيحدده النظام، ما إذا كان التبادل مجديًا، وذي قيمة مضافة.

#### نموذج العمل

تُعد غرفة المقاصة الإلكترونية في زامبيا (ZECHL) شركة غير ربحية تأسست لتوفير خدمات منخفضة التكلفة لقطاع المدفوعات. وتتأق مداخل نظام التبادل المالي الوطني (NFS) من رسوم الطلب التي تُدفع على دفعة واحدة، ورسوم الاشتراك السنوي والرسوم لكل معاملة التي يتحملها جميعًا المشاركون. وتغطي المداخل المتأتمية من المعاملات حوالي 60% من تكاليف التشغيل، أما بقية التكاليف، أي 40%، فتتكبدها الغرفة. وحاليًا، لا يجمع NPS المداخل الكافية لتغطية نفقاته. وشرعت غرفة المقاصة الإلكترونية في زامبيا (ZECHL) في مراجعة نموذج العمل الحالي بغية جعل التبادل ذاتي الدعم. وتواجه أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع والنقود الإلكترونية الحد الأدنى من رسوم التحويل الثابتة، كما لا تفرض معاملات النقود الإلكترونية رسومًا إلا إذا تجاوز المبلغ حدًا معينًا. (ZECHL، 2020). بالنظر إلى متطلبات عضويتهم وبالتوافق مع قواعد النظام، فإن كل



أو تعديل الرسوم المُتحملة عند استخدام نظام التبادل المالي الوطني. يُشرف بنك زامبيا على نظام التبادل المالي الوطني والتطورات الجديدة في مشهد الدفع من خلال قسم مخصص لأنظمة الدفع (مقابلة الأطراف المعنية، 2023).

#### الوظائف

يدعم هذا النظام النقود الإلكترونية وأدوات الدفع بالبطاقة. يعتمد النظام عمليات الدفع بالبطاقة، ولا يشمل التحويل الإلكتروني للأموال (EFT)، الذي يتوفر من خلال نظام مقاصة مختلف (نظام التحويل الإلكتروني للأموال EFT). وطُرح وظيفة جهاز الصراف الآلي أولًا، ثم تبعها نقاط البيع والنقود الإلكترونية التي تتيح إمكانية التشغيل البيئي. أما بالنسبة لمعاملات المحافظ الإلكترونية، يجوز للمستخدمين استعمال أرقام هواتفهم المحمولة كمعرّف وكيل. وينظّم مزودو خدمات الدفع معرفات وكيل الحسابات. وتخطط غرفة المقاصة الإلكترونية في زامبيا (ZECHL) لإدخال أرقام هويات التعريف الوطنية كشكل ثانوي لمعرف الوكيل. ويعتمد نظام التبادل المالي الوطني قناةً حياديةً، ويحدد المشاركون من مزودي خدمات الدفع القنوات التي يرغبون في اقتراحها على المستخدمين النهائيين.



#### المعايير الفنية وحالات الاستخدام

يعتمد نظام التبادل المالي الوطني (NFS) حاليًا عدة حالات استخدام، من بينها من فرد إلى فرد (P2P) ومن فرد إلى شركة (P2P). وتدعم الوظائف التقنية أيضًا المدفوعات الاجتماعية من حكومة إلى فرد (G2P)، ولكن، لم تُوجّه



#### هيكل الحوكمة



تُشغل غرفة المقاصة الإلكترونية في زامبيا (ZECHL) نظام التبادل المالي الوطني، وهي هيئة غير ربحية ذات ملكية مشتركة بين بنك زامبيا وقطاع البنوك. تأسست غرفة المقاصة الإلكترونية في زامبيا (ZECHL) في عام 1999 كإلالية الأولى والوحيدة للمقاصة الوطنية بين البنوك. ويشرف على هذه المنظمة مجلس الإدارة الذي يتألف من البنوك الأعضاء، الذين يمتلكون مجتمعين 50% من الأسهم. ويتأسس بنك زامبيا نظام التبادل المالي الوطني، وهو يمتلك 50% من الأسهم المتبقية. ولا تمتلك البنوك الأعضاء نفس عدد الأسهم، فكلما كانت البنوك أكبر، وذات أسس قوية، زاد عدد الأسهم التي تمتلكها. ويتأسس بنك زامبيا مجلس الإدارة أين يتمتع كل عضو في هذا المجلس بصوت متساوٍ.

وتراجع غرفة المقاصة الإلكترونية في زامبيا (ZECHL) قواعد النظام وتعديلها في إطار عملية مراجعة تشمل إدارة ومجلس إدارة الغرفة. وإذا توصلت الأطراف المعنية في غرفة المقاصة الإلكترونية في زامبيا (ZECHL) إلى اتفاق، تُوجّه التعديلات إلى جمعية المصرفيين في زامبيا للتدقيق (BAZ). ثم يراجع بنك زامبيا التغييرات ويقر عليها؛ ويجب أن يمضي عليها جميع المشاركين (القواعد العامة لنظام ZECHL، 2022). ولا يتضح ما إذا كان كل مشارك يملك حق النقض (الفيتو) بشأن القواعد في حال رفض التوقيع، أو ما إذا كان الهدف من التوقيع هو الإقرار بالتغييرات، لا الموافقة عليها. في المقابل، تُبأغ المدخلات الصادرة عن الأطراف غير البنكية من خلال ممثلهم في جمعية المدفوعات في زامبيا، التي يشكّل بنك زامبيا عضواً فيها. ومن خلال هذه القناة، تستطيع الأطراف غير البنكية التعبير عن مخاوفها، ويجوز لمحافظ بنك زامبيا التحقق من أن هذه الآراء لها تأثير في السوق. وتستشير غرفة المقاصة الإلكترونية في زامبيا (ZECHL) الأطراف المعنية عند إضافة

## الدروس المستفادة المتعلقة بالشمولية

الوطني نظامًا لا يعتمد الخسارة، وهو ما يتجسد من خلال وظائف شاملة تدعم القنوات الأكثر استخدامًا وحالات الاستخدام الأساسية (من فرد إلى فرد (P2P) ومن فرد إلى شركات (P2B))

يُقاس نظام التبدل المالي الوطني في زامبيا (NFS)، الذي يُعد في مستوى أساسي من الشمولية، بمعايير الشمول الواردة في الفصل الثاني. بالإضافة إلى معايير أنظمة الدفع الفوري الشاملة الأساسية، يعد نظام التبدل المالي

### ظهرت الدروس التالية في تصميم وتطبيق نظام التبدل المالي الوطني (NFS):

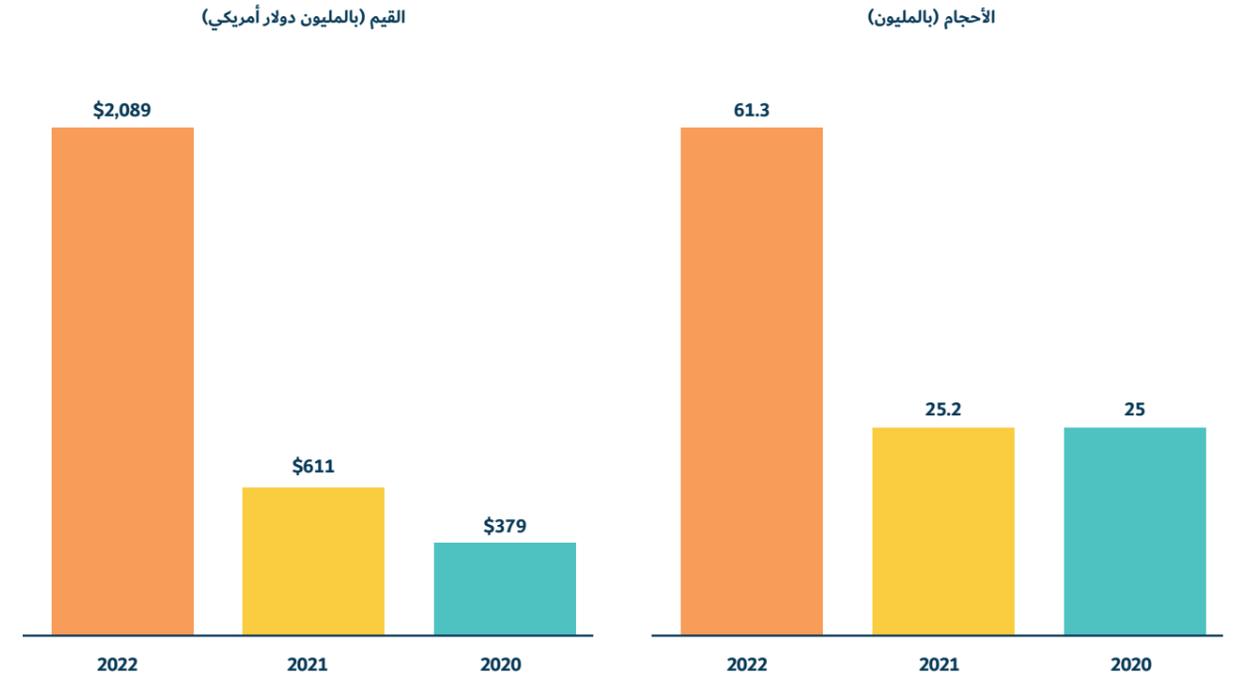
- ← **أفضت المبادرة المشتركة بين القطاعين الخاص والعام عن تنفيذ ناجح وتطور النظام.** في البداية، لم يكن قطاع البنوك قادرًا على استثمار رأس المال الكافي لتنفيذ نظام التبدل المالي الوطني (NFS). ولهذا السبب، أخذ بنك زامبيا بزمَام المشروع وواصل تنفيذه بالتعاون مع قطاع البنوك. وبسلط ذلك الضوء على أهمية التنفيذ المشترك لمشروع يتطلب مشاركة القطاع الخاص، لكنه موجّه لأن يكون لمنفعة العموم بتكاليف منخفضة.
- ← **إثبات صريح للقيمة المضافة الناتجة عن التشغيل البيئي بين قطاع البنوك ومزودي خدمات الدفع غير البنكيين.** عارضت البنوك فكرة التشغيل البيئي مع الأعضاء غير البنكيين المرتقبين، خوفًا من منافسة إضافية وتقلص قوة السوق. لكن أثبت كلٌّ من غرفة المقاصة الإلكترونية في زامبيا (ZECHL) وبنك زامبيا أن التشغيل البيئي العابر للقطاعات قد يؤدي إلى فرص تجارية أفضل لقطاع البنوك، لاسيما من خلال تعميم الوصول إلى المستوى الأساسي من حسابات الإيداع واستقرار قاعدة إيداع التجزئة الحالية. وقادت إمكانية التشغيل البيئي العابر للقطاعات إلى مجموعة كبيرة من طرق الدفع التي تناسب أهداف المستخدمين النهائيين.
- ← **أدت آلية عمل مرحلية لإدماج البنوك إلى تقليص درجة تعقيد إعداداتٍ عديدة ومتزامنة، وهو ما حفّز البنوك المشاركة على الالتحاق.** وانطلق نظام التبدل المالي الوطني (NFS) بقنوات بنكية فقط، ثم توسّع إلى الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بعد سنتين. ومكّنت هذه الآلية المرحلية النظام من تجربة القنوات المخصصة للبنوك بنجاح، وإثبات مزايا التشغيل البيئي على مستوى سوق واسعة. وأدى تحفيز مشاركة مجموعة متنوعة من مزودي خدمات الدفع، والتوسع الهائل في الوصول إلى المستخدمين النهائيين، دورًا في اعتماد نظام التبدل المالي الوطني (NFS).
- ← **تضمن الخطوات المدروسة تبليغ أصوات القطاع وأخذها في الحسبان، لاسيما أصوات المشاركين غير البنكيين.** يتمتع بنك زامبيا وأغلب المشاركين البنكيين بحق التصويت من خلال عضوية المساهمة. أما مزودو خدمات الدفع غير البنكيين، فيجوز لهم التصويت من خلال نظام PAZ. تمكّن آليات الاتصالات وصنع القرار هذه بنك زامبيا من الإشراف الفعّال وضمان حق التعبير لكل القطاع، مما يجعله شموليًا قدر الإمكان.
- ← **تحدي إدماج مزودي خدمات الدفع عبر الحدود على الرغم من هذه البيئة التنظيمية التي تؤدي إلى شمولية المدفوعات،** تمثّل اللوائح التنظيمية بخصوص تحديد موقع البيانات تحديًا أمام إدماج مزودي خدمات الدفع الوافدين والمتواجدين خارج زامبيا.

وبالمثل، تنامت القيم من 379 مليون دولار (أي 8.1 مليار كواشا زامبي) في 2020 إلى 2.1 مليار دولار (أي 44.7 مليار كواشا زامبي) في عام 2022، وبالتالي 242% في عام 2022 فقط. وقد تنامى متوسط حجم المعاملات من 15 دولارًا (أي 325 كواشا زامبي) في عام 2020 إلى 34 دولارًا (أي 729 كواشا زامبي) في عام 2022.

**الأحجام والقيم التي يعالجها نظام المدفوعات**  
تنامى استخدام نظام التبدل المالي الوطني بشكل ملحوظ منذ انطلاقه في عام 2020، مع انحدار حاد في عام 2022. وتزايدت الأحجام من 25 مليونًا في عام 2020 إلى أكثر من 61 مليونًا في 2022، لتحقق بذلك معدلات نمو سنوية تقدر بنسبة 0.8% و14.3% في عامي 2021 و2022 على التوالي.



### الشكل ح.7 | أحجام وقيم معاملات التبدل المالي الوطني في زامبيا



المصدر: مقابلة الأطراف المعنية، 2023

مثل شرط الحد الأدنى لرأس المال أو منع الممارسات غير الآمنة وغير الثابتة بالنسبة للبنوك ومزودي الخدمات المالية. وتحكم توجيهات أنظمة الدفع الوطنية بشأن إصدار النقود الإلكترونية عمليات مشغلي النقود الإلكترونية (بنك زامبيا 2017، جمهورية زامبيا 2018).

وتحظى زامبيا بلوائح تنظيمية عدّة بشأن مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب ومكافحة تمويل انتشار السلاح وهي تشمل قانون 2001 الذي ينص على حظر ومكافحة غسل الأموال وقانون 2007 المعني بمكافحة الإرهاب وقانون 2010 بشأن مركز الذكاء المالي وقانون 2010 بشأن مكافحة الفساد، وغيرها.

**الدائحة**  
قبل إطلاق نظام التبدل المالي الوطني (NFS)، اعتمد بنك زامبيا قانون نظام الدفع الوطني في عام 2007، الذي يخوّل له تنظيم أنظمة الدفع الوطنية ومراقبتها (بنك زامبيا 2007). فضلًا عن ذلك، سعت الاستراتيجية إلى إنشاء نظام دفع من شأنه أن يقلص من تكاليف المعاملات واستخدام النقد (بنك زامبيا 2013). ولقد كان لهذا النظام الفضل في تحقيق رؤية الاستراتيجية الوطنية للدفع التي تعود لسنوات 2013-2017، والدليل على ذلك إصدار بنك رواندا للوائح تنظيمية في عام 2017، تنظّم المؤسسات البنكية وغير البنكية، بما فيها جهات إصدار النقود الإلكترونية. فمثلًا، ينص قانون المصارف والخدمات المالية لعام 2017 على أحكام احترازية وإشرافية.



الرقمية والحالات التشغيلية الخاصة بها. وفي عام 2014، أطلقت شركة Natswitch Ltd (National Switch Ltd) ونظام Natswitch، بتمويل من مشروع المساعدة التقنية في القطاع المالي التابع للبنك الدولي. وانطلق نظام Natswitch في الأصل بإمكانية تشغيل بيئي باعتماد أجهزة الصراف الآلي (2015)، تبعته نقاط البيع في السنة الموالية، كما كانت العضوية في البداية مخصصة للبنوك فحسب.

فقد كان مجتمع المصارف في ملاوي معارصاً لإدراج الأطراف غير البنكية في بداية الأمر. إلا أن هذه المخاوف اختفت بمجرد إثبات نظام Natswitch Ltd والبنك الدولي أن استدامة التبديل تعتمد على مستوى لا يمكن الوصول إليه إلا عند النجاح في استقطاب السوق وعملاء إضافيين يخدمهم المزودون غير البنكيين. وفي نهاية المطاف، أقر قطاع البنوك بذلك.

فضلاً عن ذلك، أصدر البنك الاحتياطي في ملاوي في عام 2017 قانون نظام الدفع الوطني وتوجيهات التشغيل البيئي، التي تخص جميع مزودي خدمات الدفع، وهي تنص على اتصال الجميع بالتبديل، على نحو يضمن التوسع والاستدامة عبر القطاع المالي. وأفضت كل هذه الأحداث إلى إدماج مزودي خدمات الدفع غير البنكيين في عام 2018، ومن بينهم مزودو النقود الإلكترونية، كمشاركين غير مباشرين في النظام. والتحق مركز التمويل متناهي الصغر بنظام Natswitch في عام 2021. ثم بدأت شركة Natswitch بتنفيذ التحويلات الإلكترونية في الوقت الفعلي في عام 2022. وتعمل شركة Natswitch Ltd مع وزارة المالية الملاوية من أجل تنفيذ بوابة إلكترونية ضمن مشروع «الشمولية المالية وتوسع ريادة الأعمال». وتطمح شركة Natswitch Ltd إلى الشروع في اختبار هذه البوابة بحلول نهاية عام 2023، مع إدماج وزارات وفروع ووكالات حكومية. كما تخطط الشركة لإدراج نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) التابع للجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (SADC) بحلول كانون الأول/ديسمبر 2024.

### إضافة القيمة



حفزت الشمولية، المرغوب في تحقيقها على مستوى التشغيل البيئي، البنوك على التشاور مع البنك الاحتياطي في ملاوي من أجل تطوير القطاع المالي وأنظمة الدفع الوطنية في البلاد. وتمثل الهدف الأولي الخاص بابتكارهم المشترك، وهو نظام الدفع الآلي Natswitch، في توفير بنية تحتية لنظام الدفع المشترك من أجل جميع مزودي خدمات الدفع، بحجم كاف يتيح خدمات ضئيلة القيمة للمستخدمين النهائيين (مؤسسة التمويل الدولية 2021). وترمي ميزة الدفع الآلي التي يتسم بها النظام إلى تحسين تجربة العميل وتعزيز تداول الأموال. وعموماً، من المتوقع أن يحفز نظام Natswitch النمو الاقتصادي في ملاوي (البنك الاحتياطي في ملاوي 2022 أ).

### الخط الزمني



شكل القطاع الخاص وإرادته في التشغيل البيئي حافزاً لانطلاقة نظام Natswitch. واجتمعت البنوك بين 2010/2011 لمناقشة الحاجة إلى تعويض الاتفاقيات الثنائية واسعة النطاق بإمكانية التشغيل البيئي. وطوّر البنك الاحتياطي في ملاوي في ذلك الوقت استراتيجيات الشمولية المالية ومدفوعات التجزئة الرقمية. وجاءت المنصة الرقمية ضمن هذه الجهود. يشمل هدفها تيسير التشغيل البيئي بين البنوك والجهات المعنية غير البنكية، كما أطلق البنك الاحتياطي مشروع التشغيل البيئي الذي كان سيقود إلى إنشاء نظام Natswitch، بدعم مالي ومادي من قبل البنك الدولي.

وشكل البنك الاحتياطي في ملاوي لجنة توجيه عند البدء في المشروع، شملت وزارة المالية والبنك الاحتياطي في ملاوي والبنوك. وتمثلت مهمة هذه اللجنة في تقديم التوصيات بخصوص نطاق المشروع وتأمين المنصة



## ملاوي: نظام Natswitch

### قصة مصدر النظام

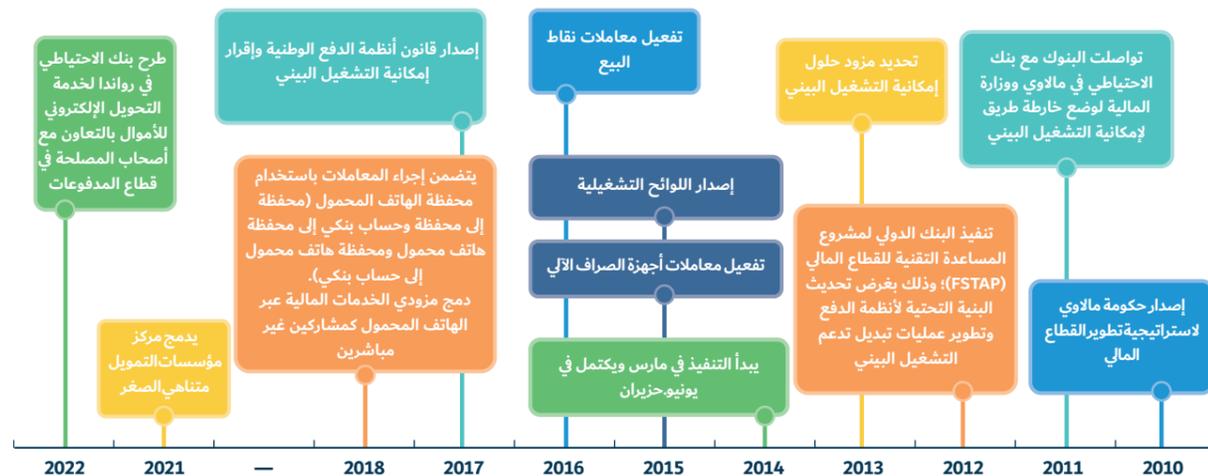
#### التحدي



وكان استخدام البنية التحتية للمدفوعات الإلكترونية في ملاوي ضعيفاً، كما افتقر قطاعا التجزئة والأعمال للوسائل الملائمة لإجراء المدفوعات وتلقيها (البنك الاحتياطي في ملاوي 2008). وشكّل غياب التشغيل البيئي بين مزودي خدمات الدفع وارتفاع تكاليف البنية التحتية وتدني مداخيل الرسوم على المعاملات والحوافز الأولية التي تعيق الوصول إلى مستوى إضافي للمدفوعات الإلكترونية.

في عام 2014، تمّت 75% من المعاملات الملاوية باستخدام النقد، كما أقصي حوالي نصف السكان البالغين على المستوى المالي (مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية 2014). ويتسم سكان ملاوي بقدر محدود على الوصول إلى الخدمات المالية، وتفاقم ذلك بسبب نقص التنسيق بين مبادرات القطاعين العام والخاص التي ترمي إلى دعم الشمولية المالية.

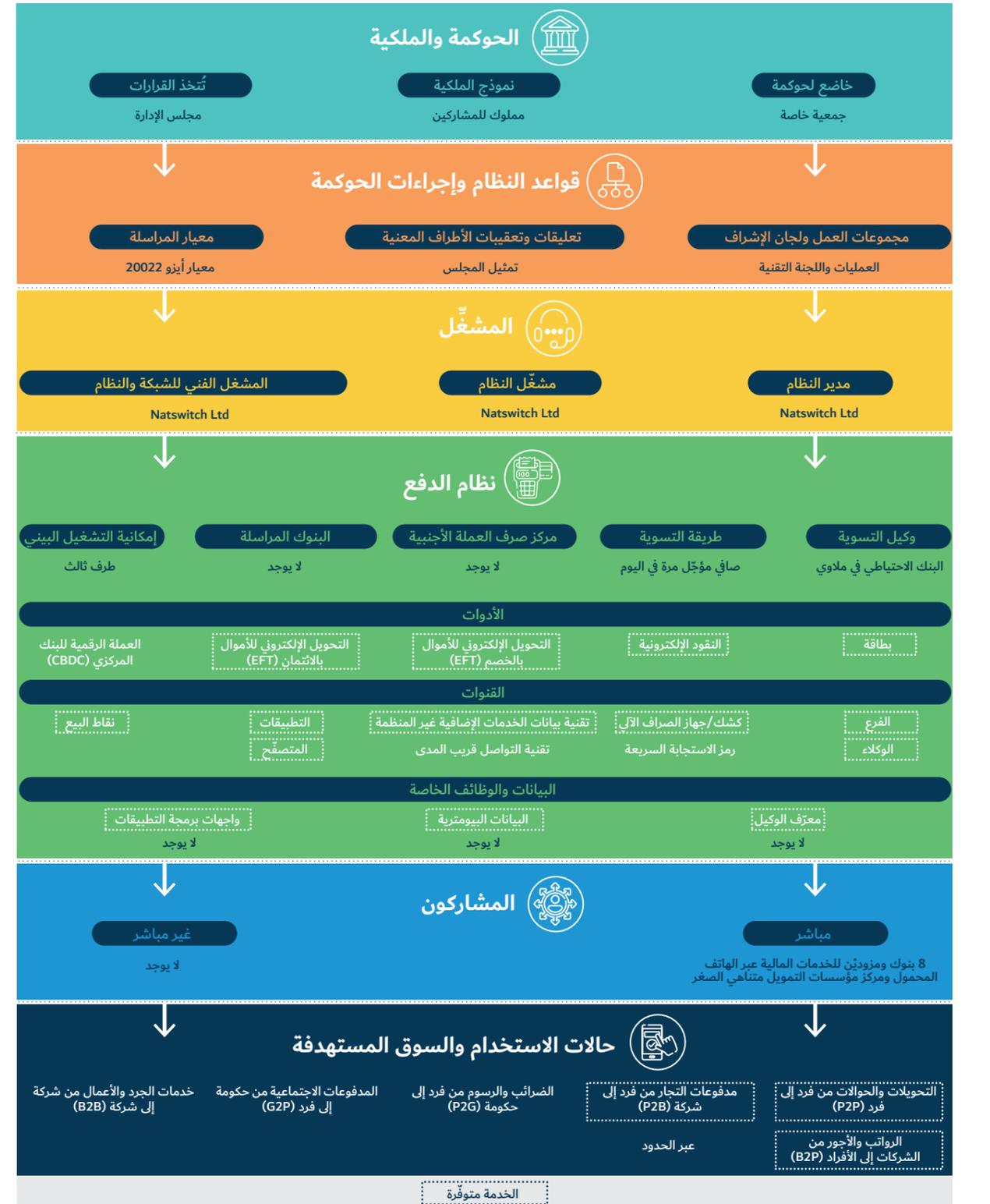
### الشكل ح.8 | الجدول الزمني لنظام Natswitch



## الحوكمة والعمليات

« نظرة عامة على نظام الدفع

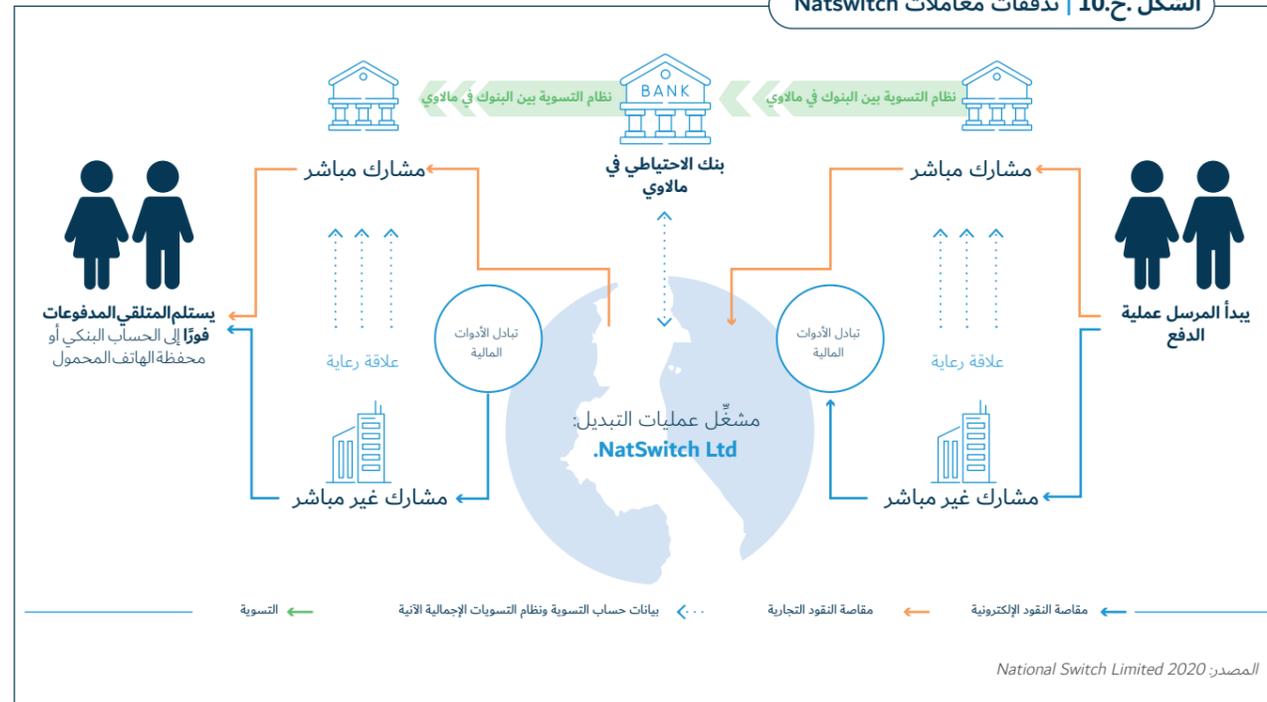
الشكل ح.9 | نظرة عامة على نموذج شركة Natswitch



بين البنوك في ملاوي مباشرةً. وتحتاج المؤسسات المالية غير البنكية إلى رعاية من إحدى البنوك لإجراء معاملات تسوية بالنيابة عنها (Natswitch Limited 2020). ويشمل النظام ثمانية بنوك ومزودو خدمات مالية ومركز مؤسسات التمويل متناهي الصغر، الذي يحتضن 20 تعاونية إقراض وتوفير و19 مؤسسة تمويل متناهي الصغر (مركز مؤسسات التمويل متناهي الصغر 2023). تعهد Natswitch Ltd بمهمة الدعم التقني إلى أطراف خارجية. ويدعم BPC Banking Technologies Group تطبيق التبدل الوطني، بينما تدعم أنظمة Mitra أجهزة الكمبيوتر، وتدعم Globe Internet شبكات الإنترنت والاتصالات.

ويعدّ Natswitch نظام خدمة تبادل مشتركة تسخّر لتحقيق التواصل بين كافة البنوك وغيرها من المؤسسات المالية، بما في ذلك مزودو الخدمات المالية ومؤسسات التمويل متناهي الصغر. وهو يعمل على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع والسنة، مع مدة تشغيل مستهدفة تصل إلى 99.9%، بما يتماشى مع المعايير الدولية لجمعية البطاقات (Natswitch Limited 2020). عند مرحلة التفويض، يُخصم الرصيد (وتمويل) من الدافع (المدفوع له) في الوقت الفعلي. تُنفذ معاملات التسوية بين البنوك يوميًا بين الساعة الثامنة والساعة التاسعة صباحًا، على أساس صاف مؤجل من خلال نظام التحويلات والتسوية بين البنوك في ملاوي (MITASS) لدى البنك الاحتياطي في ملاوي. وتتصل كافة البنوك بنظام التحويلات والتسوية

الشكل ح.10 | تدفقات معاملات Natswitch



بمقاعد في مجلس الإدارة، أما المشاركون، فمنهم الأعضاء ومنهم غير الأعضاء، حسب نصيبهم في الملكية ومساهماتهم في تكاليف إنشاء الخدمة. ويعمل مجلس Natswitch مع لجان متعددة، من ضمنها اللجنة التقنية التي تنشئ فرق عمل للمعالجة المسائل التقنية، ولجنة السياسة التي تنظر في مسائل الحوكمة المرتبطة بالمنظومة الوطنية للتبدل. ولا يملك البنك الاحتياطي في ملاوي القدرة على صنع القرار في نظام Natswitch بشكل مباشر، ولا يتجاوز دوره المراقبة والتنظيم. ويسمح نظام Natswitch لشركات التكنولوجيا المالية بالالتحاق، لكن هذه الأخيرة تحتاج أولاً إلى خطاب عدم الممانعة من قبل بقية الأعضاء المتواجدين. واندماج مركز مؤسسات التمويل متناهي الصغر في Natswitch باعتباره مشاركًا واحدًا يمثل تعاونيات الإقراض والتوفير ومؤسسات التمويل متناهي الصغر المنتمة إليه.

## هيكل الحوكمة

Natswitch، آلية التبدل، هو نظام مملوك لشركة Natswitch Ltd، التي تنظم المشاورات مع المشاركين والبنك الاحتياطي. شركة Natswitch Ltd مملوكة للقطاع الخاص، وهي شركة غير ربحية ذات المسؤولية المحدودة، وهي تحدد قواعد النظام والمعايير التقنية، كما يشارك جميع المساهمون في هذه العملية. وتدير نظام Natswitch شركة Natswitch Ltd وفق اتفاقية محددة وهي اتفاقية مستوى الخدمة، رفقة أعضائه. ومن بين مالكي النظام، نجد كافة البنوك التجارية الثمانية ومزودو الخدمات المالية، ويتمتع كل مساهم بحقوق متساوية في التصويت. ويمثل مجلس Natswitch هيئة الحوكمة، وهو يملك سلطة مطلقة تجاه مشغلي النظام، لكنه يخضع لرقابة البنك الاحتياطي في ملاوي. ويحظى الرؤساء التنفيذيون لجميع البنوك الأعضاء



أمن واندماج حديثة في مستوى المطلوب. ويضطلع مجلس إدارة نظام Natswitch بمسؤولية الموافقة الرسمية على المشاركين الجدد. ويؤدي عدم الامتثال إلى المتطلبات والشروط المبينة في التوجيهات إلى تحمل عقوبة أو غرامة. ووضعت قواعد النظام متطلبات وشروطًا بشأن الأمن، تستند إلى معيار أمن بيانات قطاع بطاقات الدفع (PCI-DSS) ومعايير بطاقات إي إم في (EMV)، وتوجيهات جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك (SWIFT).

وتشمل قواعد النظام أيضًا آليات إدارة النزاعات بين مزودي خدمات الدفع. وتُسجّل النزاعات عن طريق بوابة عبر الإنترنت يجوز لجميع مزودي خدمات الدفع الوصول إليها. وبموجب قوانين أنظمة الدفع، في حالة الفشل في حل نزاع ما عبر بوابة إدارة النزاعات في غضون 72 ساعة، يتحمّل مزود خدمات الدفع المتسبب في النزاع العقوبة. (Natswitch Limited 2020). يتّبع نظام Natswitch إجراءات مصالحة ووساطة وتحكيم في سعيه إلى حل النزاع بين مزودي خدمات الدفع، وفقًا لقانون أنظمة الدفع.

### الأحجام والقيم التي يعالجها نظام المدفوعات

شهدت أحجام معاملات المستخدم النهائي معدل نمو سنوي مركب (CAGR) وصل إلى 51%، بينما بلغ معدل النمو المركب (CAGR) بالنسبة للقيم 53%. (الشكل 64). وبلغ متوسط قيم المعاملات السنوي 17 دولارًا في عام 2020 و27 دولارًا في عام 2022، وهو ما يدل على ارتفاع في اعتماد حالات استخدام معاملات بقيمة أكبر. وعمومًا، لا تتجاوز قيمة المعاملات خارج الكيان الواحد في نظام Natswitch حوالي 20%.

التشغيل والمحافظة على نموذج عمل لا يعتمد الخسائر، يُطلب من جميع المشاركين في نظام Natswitch دفع رسوم التحاق؛ والمشاركون غير الأعضاء هم المشاركون الوحيدون الذين يدفعون رسوم عضوية سنوية (Chiphwanya and Orama 2016). بالإضافة إلى ذلك، يقيّم هذا النظام رسومًا للتبادل على كل المعاملات. ويمكن إرسال جميع هذه الرسوم إلى المنشئ، باستثناء معاملات نقاط البيع. والقيم الدقيقة لهذه المبالغ غير متاحة للجمهور. وعملاً بالأمر التوجيهي بخصوص التشغيل البيئي لأنظمة مدفوعات التجزئة، لا يجوز لمزودي خدمات الدفع تحميل المستخدم النهائي تكاليفًا عند إجراء معاملة في نقاط البيع (البنك الاحتياطي في ملاوي 2017). إذ تُغطى رسوم التبادل عندها من خلال رسوم قبول الدفع التي تحمّلها التاجر. ويجب على مزودي خدمات الدفع استشارة البنك الاحتياطي في ملاوي قبل الزيادة في تكاليف أجهزة الصرف الآلي والتحويل الإلكتروني الفوري للأموال. وثمة تفويض واضح وصريح ضد التواطؤ في الرسوم بين مزودي خدمات الدفع.

### قواعد النظام

أطلقت شركة Natswitch Ltd التوجيهات التشغيلية لآلية التبادل الوطنية في 2015، ثم راجعتها في عام 2020، لحوكمة عمليات منظومة Natswitch والعلاقات التي تربط بين الأعضاء. وتتضمن الإرشادات التزامات الأعضاء والرسوم والأدوار والمسؤوليات التي تقوم عليها آلية التبادل. وليلحمّل مزود خدمات الدفع صفة المشارك في نظام Natswitch، يجب على مقدم الطلب أن يحصل على ترخيص من البنك الاحتياطي في ملاوي، ليشغل بصفة بنك أو مؤسسة مالية، كما يجب عليه امتلاك بنية تحتية تقنية وبرمجيات

إلى شركة (G2B)، ومن شركة إلى حكومة (B2G)، ومن حكومة إلى حكومة (G2G). ويخطط النظام أيضًا إلى تطوير خدمة التجارة الرقمية التي ستسهّل المدفوعات من شركة إلى شركة (B2B)، ومن شركة إلى فرد (B2P)، ومن فرد إلى شركة (P2B). وستصمم البوابة للتأكد من أن الوكالة التي تُنفذ عملية الدفع متعاقدة مع البنك الاحتياطي في ملاوي أو البنوك التجاري التي ستوزع الأموال من خلالها.

وتعتمد آلية التبادل حاليًا معايير المراسلة أيزو 8583، وهناك محادثات جارية بشأن إنشاء مستوى تغيير إتاحة التحول من أيزو 8583 إلى أيزو 20022 (والعكس صحيح). كذلك، يعمل نظام Natswitch على مشروع وظائف الوكيل البنكي من أجل السماح للمستخدمين بإجراء معاملات لإيداع الأموال وسحبها مع إمكانية التشغيل البيئي عبر التبادل.

### نموذج العمل

أُسّس Natswitch كنظام منفعة عامة، وهو يُشغّل على أساس استرجاع المصاريف. وموّل البنك الدولي، من خلال مشروع المساعدة التقنية في القطاع المالي (FSTAP)، تكاليف انطلاقة آلية التبادل الوطنية، من خلال تسهيل قرض قدره 28 مليون دولارًا (28.7 مليار كواشا ملاوية)، يمكن سداده على مدى خمس سنوات. وتمّ توزيع 2.2 مليون دولارًا (أي 2.7 مليار كواشا ملاوية) بهدف اقتناء آلية التبادل الوطنية وتركيبها.

وأكملت جمعية المصرفيين في ملاوي تكاليف تنفيذ نظام Natswitch من خلال الاستثمار في الأسهم (Malakata 2023). وبغية تغطية تكاليف

### الوظائف



يقترح نظام Natswitch معاملات مقاصة فورية منخفضة القيمة من خلال أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع الخاصة بالأنظمة والفروع والمدفوعات على الإنترنت (المتصفح والتطبيقات)، وتقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (البنك الاحتياطي في ملاوي 2022 أ). كما أن هنالك خططًا لإدماج الإرشادات الخاصة بمعايير رمز الاستجابة السريعة ومعرف الوكيل، من خلال مشروع بوابة المدفوعات الإلكترونية، وهو قيد التطور. ومستقبلًا، سيدعم أرقام الهواتف وغيرها من معرفات الوكيل التي يحتفظ بها مزودو خدمات الدفع، وستنتشر من خلال معايير بطاقات الدفع بالخصم، مقترنةً برقم التعريف البنكي المؤسسي (BIN). تتمّ أغلبية المعاملات من خلال رسالة واحدة، ويُستثنى من ذلك معاملات نقاط البيع، التي تُحقق من خلال رسالتين، وأرقام التعريف الشخصية/كلمة السر المرخصة. وبالمثل، يوفر نظام Natswitch مجموعةً من الأدوات، من بينها النقود الإلكترونية والبطاقات والتحويل الإلكتروني للأموال بالائتمان والخصم (EFT) (Natswitch Limited 2020).

### المعايير الفنية وحالات الاستخدام



يدعم نظام Natswitch مجموعة من حالات الاستخدام، ومن بينها مدفوعات التجار (من فرد إلى شركة (P2B)، ومن فرد إلى فرد (P2P)، ومن شركة إلى شركة (B2B)). وهو يخطط إلى تطوير بوابة وطنية للدفع الإلكتروني، ستسهّل التحويلات الاجتماعية ومدفوعات الحكومة (من حكومة إلى فرد (G2P))، بالإضافة إلى المدفوعات من فرد إلى حكومة (P2G)، ومن حكومة

## الدروس المستفادة المتعلقة بالشمولية

من حالات الاستخدام، سيتمكن من تحقيق أهداف الشمولية. فمن خلال إضافة قنوات انتصاف مركزية وشفافة لفائدة المستهلك، وفرص مدخلات متكافئة بالنسبة للمؤسسات غير البنكية، يجوز للمؤسسات المالية تحقيق المزيد من الشمولية.

وفقاً لمعايير الشمولية الموضحة في الفصل الثاني، يُصنّف نظام Natswitch كنظام في مرحلة متقدمة من الشمولية. وعزز هذا النظام وظائف الشمولية لأهم حالات الاستخدام (من فرد إلى فرد (P2P) ومن فرد إلى شركة (P2B))، وهو يلبي شروط شمولية القناة. وبمجرد إطلاق Natswitch لمجموعة أكبر

### فيما يلي الدروس المستفادة من تصميم وتطبيق نظام Natswitch:

← **يضمن إثبات الجدوى التجارية لإمكانية التشغيل البيئي بين المشاركين الحصول على التأييد.** إن تطوير حجة تجارية قوية بمثابة الأداة التي خففت من معارضة قطاع المصارف لفكرة الاندماج مع مشاركين غير بنكيين، وقد كان ذلك مهماً للتمكن من إنشاء نظام عابر للقطاعات.

← **تحدد الجهة التنظيمية المحلية الأطر التنظيمية المواتية من خلال جدول أعمال لرقمنة الدفع.** تواجه مبادرات الدفع التي تقودها الجمعية الخاصة والتي تهدف إلى توفير منتجات اجتماعية تحديات إذا ما افتقرت إلى سبل الإدارة والرقابة المواتية من قبل الهيئات التنظيمية، ومهدت عدة قوانين تخص الدفع أرضية ملائمة لنظام Natswitch، حيث أضفت وضوحاً على القطاع بخصوص المسائل المشروعة قانونياً ضمن عمليات النظام.

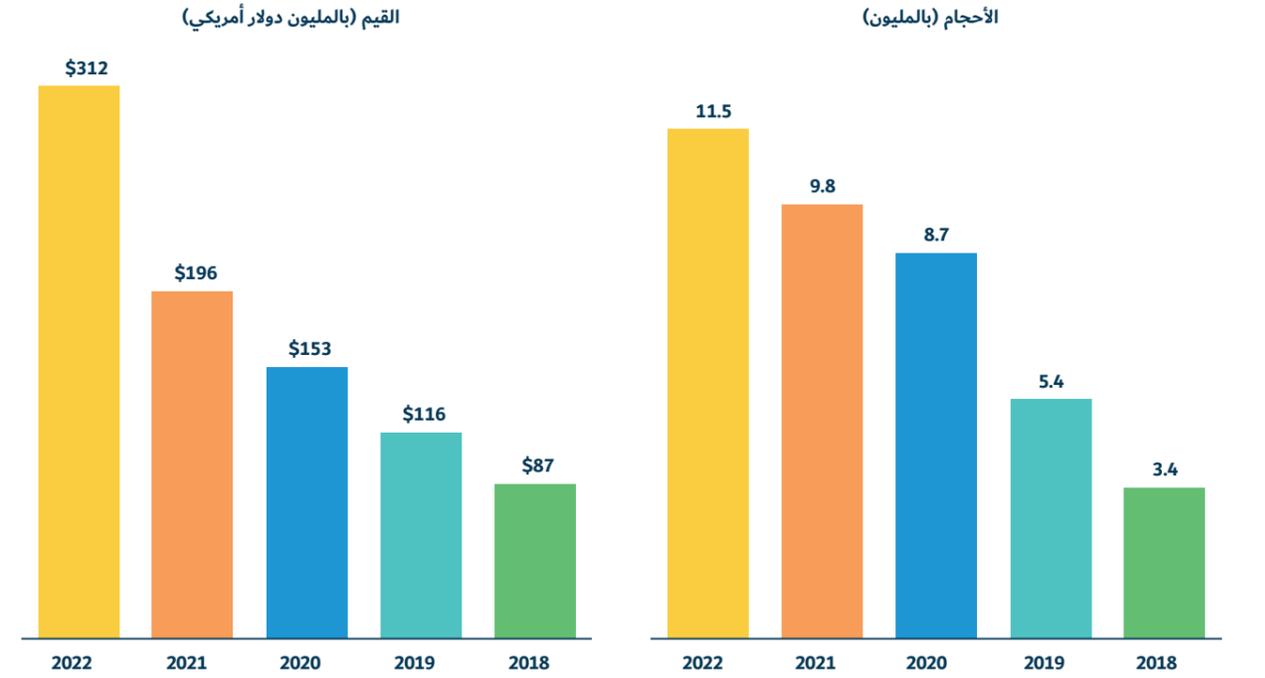
← **يدعم الإطار القانوني توسع نظام الدفع الفوري الذي من شأنه تحقيق الشمول.** تشكل المبادرات التي يقودها البنك المركزي وشركاء التنمية محفزات أساسية للدفع بعملية التنفيذ. فحتى وإن كان نظام Natswitch ممولاً ومُداراً من القطاع الخاص، إلا أنه كان في الأصل تحت قيادة البنك الاحتياطي في ملاوي، ويتمويل من البنك الدولي. وأسس البنك الاحتياطي في ملاوي لجاناً بالتعاون مع الأطراف التجارية الفاعلة حتى يتحقق من تضمين آراء القطاع خلال مرحلة تصميم النظام، ليقود ذلك في نهاية المطاف إلى تأييد أكبر من قبل المشاركين.

← **يتيح إدماج عدة قنوات وأدوات وأنواع مختلفة من المشاركين إمكانية التوسع.** توفر مجموعة من قنوات الدفع التي يدعمها نظام الدفع وتسهلها أنواع مختلفة من المشاركين، للمستخدمين النهائيين خيارات متعددة تلائم إمكانياتهم والسياق الخاص بهم. ويدعم نظام Natswitch قنوات مهمة للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول والعمليات البنكية. دمج ويُرسي المزيد حالات الاستخدام ذات الأحجام الكبير مثل مدفوعات حكومة إلى فرد (G2P) الأساس لنظام تداول القيمة الرقمية، ولن تكتمل الحلقة إلا من خلال المدفوعات من فرد إلى شركة (P2B) ومن شركة إلى شركة (B2B).

← **تضمن إمكانية التشغيل البيئي الإلزامية نجاح اندماج مزودي خدمات الدفع غير البنكيين والبنكيين، لكنها ليست حلاً سحرياً.** قد يعرب المشاركون من البنوك التجارية عن رفضهم السماح بإدماج مزودي خدمات الدفع غير البنكيين في النظام، بحجة مراقبة السوق والخوف من فقدان المزايا التنافسية. ويفضل المبادئ التوجيهية المرتبطة بإمكانية التشغيل البيئي، لم تنجح معارضة القطاع الخاص في إلغاء أهداف النظام الرامية إلى إمكانية التشغيل البيئي. وتعدّ تفويضات إمكانية التشغيل البيئي بمثابة أدوات فعّالة يعتمدها المنظمون لتحقيق أهداف القطاع. لكنها لا تضمن انتشار التبديل، لاسيما في حال وجود مزودي خدمات دفع محليين ومهمين، يؤدون حجماً هائلاً من المعاملات داخل الكيان الواحد. وبالنسبة لنظام Natswitch، ما زال استخدام آلية التبديل دون المستوى المطلوب بسبب توجه غالبية سوق التجزئة المحلي نحو المعاملات داخل الكيان الواحد.

← **مستوى إدماج واجهات برمجة التطبيقات وفق أيزو 20022 يدعم الشمول.** تُمكن الخصائص المدقمة لتقنية إمكانية التشغيل البيئي وجوانب حوكمة معيار أيزو 20022 المحسنة، نظام Natswitch من الانتشار على نطاق أوسع، لكن تكمن الجوانب السلبية في تكلفة ترقية النظام. لذلك، فإن اعتماد مستوى فعال لإدماج برمجة التطبيقات وفق معيار أيزو 20022 سيفضي إلى اتفاق شمولي، إذ أنه لا يتطلب ترقية على مستوى القطاع وهو قادر على دعم المؤسسات الصغيرة التي تركز على قطاعات السوق الهشة.

## الشكل ح.11 | أحجام وقيم معاملات نظام Natswitch



المصدر: البنك الاحتياطي في ملاوي 2023

### اللائحة



قبل إطلاق نظام Natswitch في عام 2001، أقر كل من مجلس المدفوعات الوطني والبنك الاحتياطي في ملاوي وجمعية المصرفيين في ملاوي، على رؤية أنظمة الدفع الوطنية الملاوية وإطار الاستراتيجية. وتمّ تحديث إطار الاستراتيجية لاحقاً في عام 2008، ليحكم بعد ذلك مستقبل تطور أنظمة الدفع حتى عام 2013.

كما نقدّ البنك الاحتياطي في ملاوي أيضاً عدة قوانين ولوائح تنظيمية استهدفت منظومة الدفع والأطراف الفاعلة فيها على التوالي. وهي تشمل

لائحة نظام الدفع الوطني في ملاوي، التي حُررت في عام 2014، ونُشرت في جريدة ملاوي في عام 2015؛ وفي عام 2017، الأمر التوجيهي بخصوص التشغيل البيئي لأنظمة مدفوعات التجزئة، التي تنص على تحقيق الاتصال بين جميع مزودي خدمات الدفع المرخصين لدى Natswitch (البنك الاحتياطي في ملاوي 2017). وثمة لوائح تنظيمية أخرى بارزة تشمل قانون أنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول لعام 2011 وقانون أنظمة الدفع لعام 2016 وتوجيهات 2019 بشأن قواعد النقود الإلكترونية (مؤسسة التمويل الدولية 2021، IFC) ويشمل دعم اللوائح التنظيمية قانون مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب ومكافحة تمويل انتشار السلاح (2006) وقانون المعاملات الإلكترونية والأمن السيبراني.

المحمول ومؤسسات التمويل متناهي الصغر، من أجل تعزيز تطوّر المدفوعات الرقمية المخفضة التكلفة في وسط أفريقيا (SONEMA) وقبل تأسيس GIMAC، قرر بنك دول وسط أفريقيا (BEAC) تطوير نظام الخدمات البنكية الإلكترونية بين البنوك، وهو ما أفضى إلى إصلاحات تنظيمية. فبعد أن كانت الأنشطة تُوكّل في السابق إلى الهيئة المصرفية للخدمات الإلكترونية لوسط أفريقيا والشركة المصرفية للخدمات الإلكترونية لوسط أفريقيا، تم إعادة تنظيمها اليوم تحت كيان واحد، يدعى GIMAC. ويكتمل GIMACPAY الأنظمة المتواجدة أصلاً، أي نظام التسويات الإجمالية الآتية (RTGS) والنظام الآلي للمبالغ الكبرى (SYGMA) وغرفة المقاصة التلقائية (ACH)، ونظام المقاصة الإلكترونية في وسط أفريقيا (SYSTAC).

وطوّرت منظمة GIMAC نظام GIMACPAY. كمنصة إقليمية لإمكانية التشغيل البيئي. وخضع هذا النظام للاختبار لمدة 10 أشهر، من شهر كانون الثاني/يناير 2016 إلى شهر تشرين الأول/أكتوبر 2016، عبر 14 مؤسسة مالية، نُفذت خلالها 100,000 معاملة إلكترونية تبلغ قيمتها 1.7 مليار فرنك وسط أفريقي (أي ما يعادل 2.8 مليون دولار) وقد فوّض بنك دول وسط أفريقيا إمكانية التشغيل البيئي لجميع مزودي خدمات الدفع، ثم أصدر في عام 2018 أمراً توجيهياً ينص على أن GIMAC ستصبح الجهة المكلفة بجسيد رؤية إمكانية التشغيل البيئي. أُطلق نظام GIMACPAY رسمياً في تموز/يوليو 2020. وشارك تسع وعشرون مشاركاً في عملية الاندماج منذ تاريخ الانطلاقة الرسمي. واندماج بقية مزودي خدمات الدفع في المنطقة خلال سنوات لاحقة. وأدخل نظام GIMACPAY قناة رمز الاستجابة السريع تدعى GPAY QR Code، كوسيلة لتعزيز المدفوعات الرقمية في عام 2021، للتعامل مع تدابير كوفيد 19 المتخذة في تلك المنطقة.

### إضافة القيمة



قبل عام 2020، كانت منطقة الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC) تنفتقر إلى منصة موثوقة ومستقرة لتمكين التشغيل البيئي للدفع، من أجل تيسير تحويل الأموال في الوقت الفعلي بين البنوك التجارية مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. وتوفّر التحويل الإلكتروني للأموال (EFT) من خلال هيكليين قديمين، وهما مكتب الخدمات المصرفية الإلكترونية في وسط أفريقيا (OMAC)، الواقع مقره في الكاميرون، ومكتب الخدمات المصرفية الإلكترونية في وسط أفريقيا (SMAC)، الواقع مقره في الغابون، حيث تولّى هاذين الهيكلين نظام الدفع الإلكتروني بين البنوك.

في عام 2020، تأسست المجموعة النقدية بين بنوك وسط أفريقيا (GIMAC) لتعزيز نشاط هاذين النظامين. أطلقت GIMAC نظام الدفع الفوري GIMACPAY بهدف تزويد المستخدمين النهائيين في منطقة الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC) بخيار دفع رقمي منخفض القيمة وفعال، سواءً على مستوى المدفوعات المحلية أو عبر الحدود. وكانت GIMAC تأمل في أن توفّر هذه الخدمة للمستخدمين النهائيين بدلاً عن النقد، وتجمّع في نهاية المطاف مدفوعات التجزئة. ويعزز نظام GIMACPAY مهمة بنك دول وسط أفريقيا (BEAC) المتمثلة في إنشاء مجتمع غير نقدي وتيسير تدفق رؤوس الأموال في المنطقة (وكالة Ecofin 2020)

### الجدول الزمني



تمثل الهدف من تكوين GIMAC في تسهيل الاندماج الإقليمي للدفع بالبطاقات وتحقيق التواصل بين جميع البنوك ومزودي الخدمات المالية عبر الهاتف



## الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا: GIMACPAY

### قصة مصدر النظام

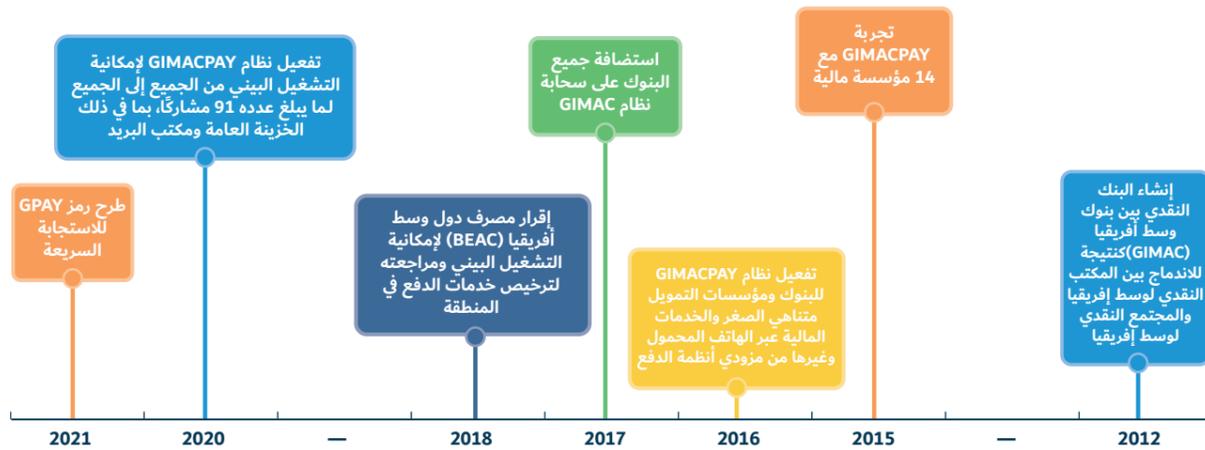


#### التحدي

(2018). علماً أن هذه الجماعة تشكّل اتحاداً نقدياً، فهي تملك عملةً موحدةً، وهي الفرنك الوسط أفريقي، وبنكاً مركزياً إقليمياً موحداً، وهو بنك دول وسط أفريقيا (BEAC). ولكن، يواجه البنك المركزي الإقليمي صعوبات في مراقبة تدفقات رؤوس الأموال ورصد الأعمال المحظورة من غسل للأموال وتمويل للإرهاب في المنطقة، ذلك لأن غالبية معاملات التجزئة، سواءً المحلية والعبارة للحدود، تتم باستخدام النقد. وعلاوة على ذلك، قيّد هذا الاعتماد على النقد نشاط تجار التجزئة بين بلدان هذه المنطقة.

تشمل الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC) كلاً من الكاميرون وجمهورية أفريقيا الوسطى وتشاد وجمهورية الكونغو وغينيا الاستوائية والغابون. يوجد في هذه المنطقة قسم كبير من البالغين المستعدين ماليًا، إذ لم تتجاوز نسبة البالغين من سكان الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا الذين يملكون حساباً ماليًا نسبة 23% في عام 2017 (البنك الدولي

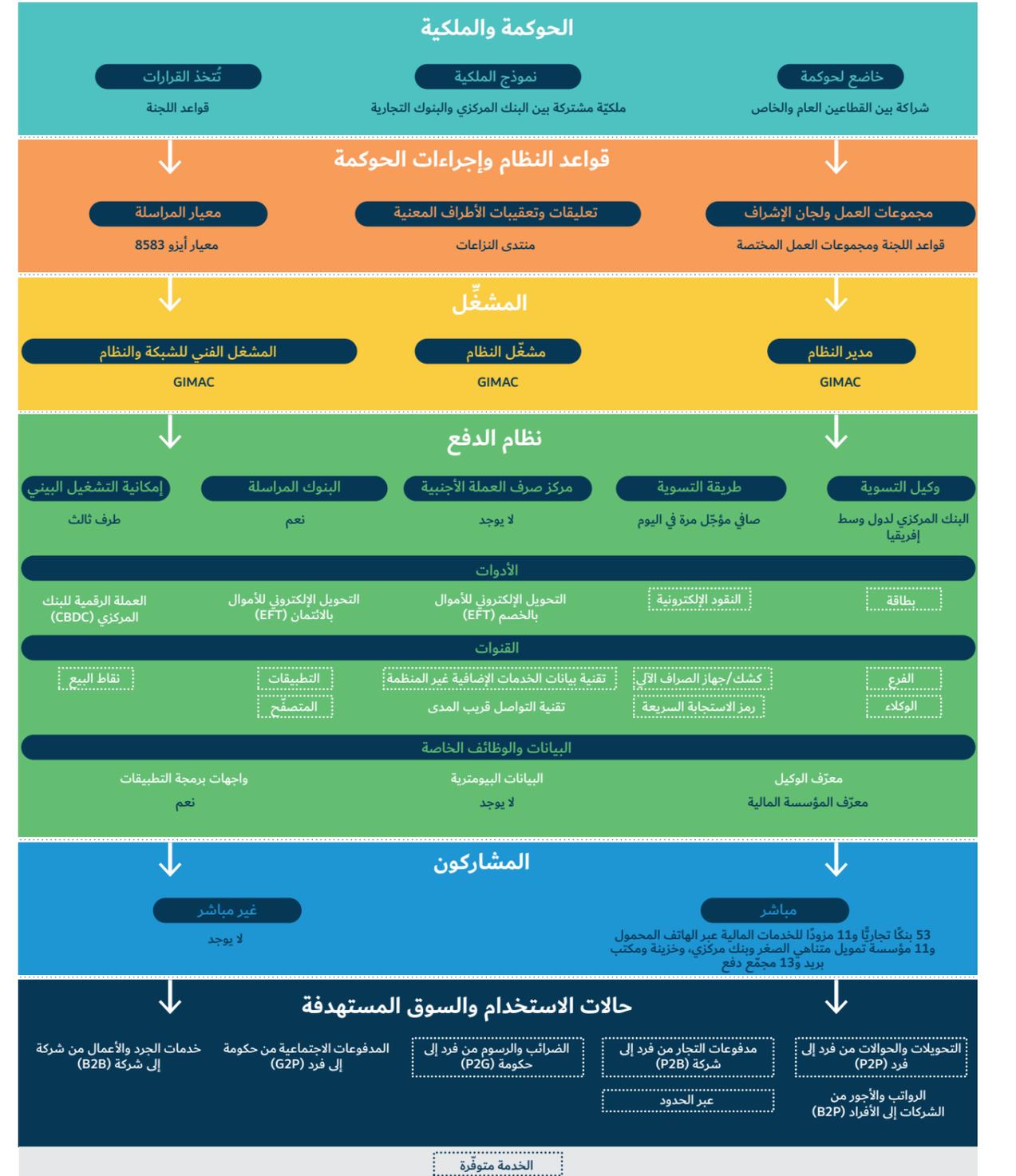
### الشكل ح.12. | الجدول الزمني لنظام GIMACPAY



## الحوكمة والعمليات

« نظرة عامة على نظام الدفع

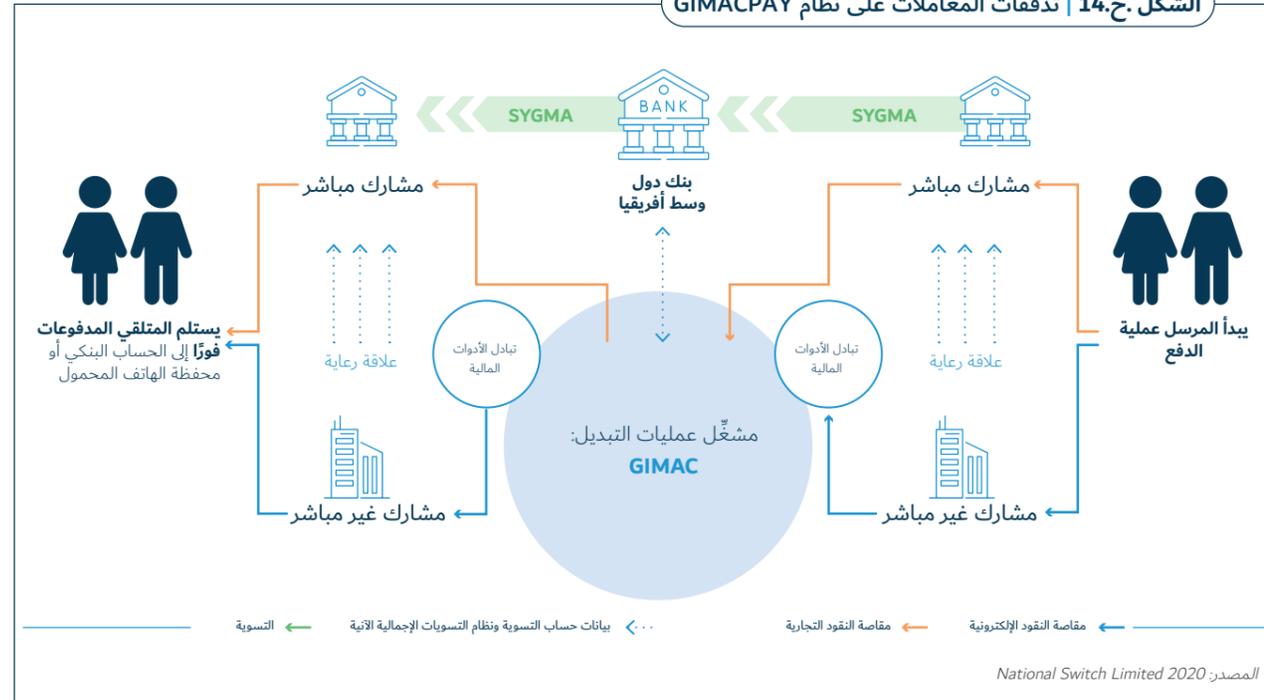
الشكل ح.13 | نظرة عامة عن نموذج نظام GIMACPAY



وخبزينة ومكتب بريد. توّفر البنوك التجارية خدمات تسوية، بينما يحتاج المشاركون غير البنكيين إلى ضامن لإجراء تسوية المعاملات (المشاركون غير المباشرين في النظام). وتتمّ معاملات المقاصة الآتية التي تعتمد العملة المشتركة لمنطقة الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (فرنك وسط أفريقي) ومعاملات التسوية من خلال SYGMA، وهي منصة نظام التسويات الإجمالية الآتية الإقليمية، (وكالة Ecofin، عام 2020)، التي يحتضنها بنك دول وسط أفريقيا. تحدث التسوية مرّة واحدة في اليوم، على الساعة الثانية ظهرًا، على أساس صافي. وبالنظر لنظام العملة الموحدة، يتعامل GIMACPAY مع المعاملات المحلية والعبارة للحدود ضمن نطاق الاتحاد النقدي، بشكل متساوٍ.

GIMACPAY هو نظام دفع إلكتروني بالتجزئة متكامل يسهل دفع التحويلات داخل الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا سواءً على المستوى المحلي أو عبر حدود الاتحاد النقدي. وتتوّفر خدمات الدفع بإمكانية التشغيل البيئي لمزودي خدمات الدفع في ستة بلدان أعضاء في الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا، ويشمل مزودو خدمات الدفع كلاً من البنوك التجارية ومزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ومؤسسات التمويل متناهي الصغر ومجمعي الخدمات والإدارات البريديّة والخزائن الوطنيّة. وحتى الساعة، يضم نظام GIMACPAY 91 مشاركًا، من بينهم 53 بنكاً تجارياً و11 مؤسسة تمويل متناهي الصغر و11 مزوداً للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول و13 مجمع دفع وبنك مركزي

الشكل ح.14 | تدفقات المعاملات على نظام GIMACPAY



ويشمل المشاركون المباشرون البنوك التجارية ومزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ومؤسسات التمويل متناهي الصغر ومجمعي نظام الدفع ومكاتب بريد وبنك دول وسط أفريقيا والخزائن. وحتى الآن، تعد خبزينة الكاميرون الخبزينة الوحيدة المتصلة بالنظام. في عام 2020، أوصت اللجنة الوزارية للجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا باتصال الخزائن بنظام GIMACPAY، حتى تستفيد هذه الأخيرة من مزايا الحلول الآمنة للنفقات والتحويلات (GIMAC 2021). يوقع المشاركون في نظام GIMACPAY اتفاقية العضوية مع GIMAC وبنك دول وسط أفريقيا، وينظم GIMAC اجتماعات بين أعضائه والمشاركين فيه بهدف تجميع الملاحظات والمقترحات بخصوص إدخال تعديلات على قواعد النظام وإصدار إرشادات جديدة. (GIMAC 2021).

## هيكل الحوكمة



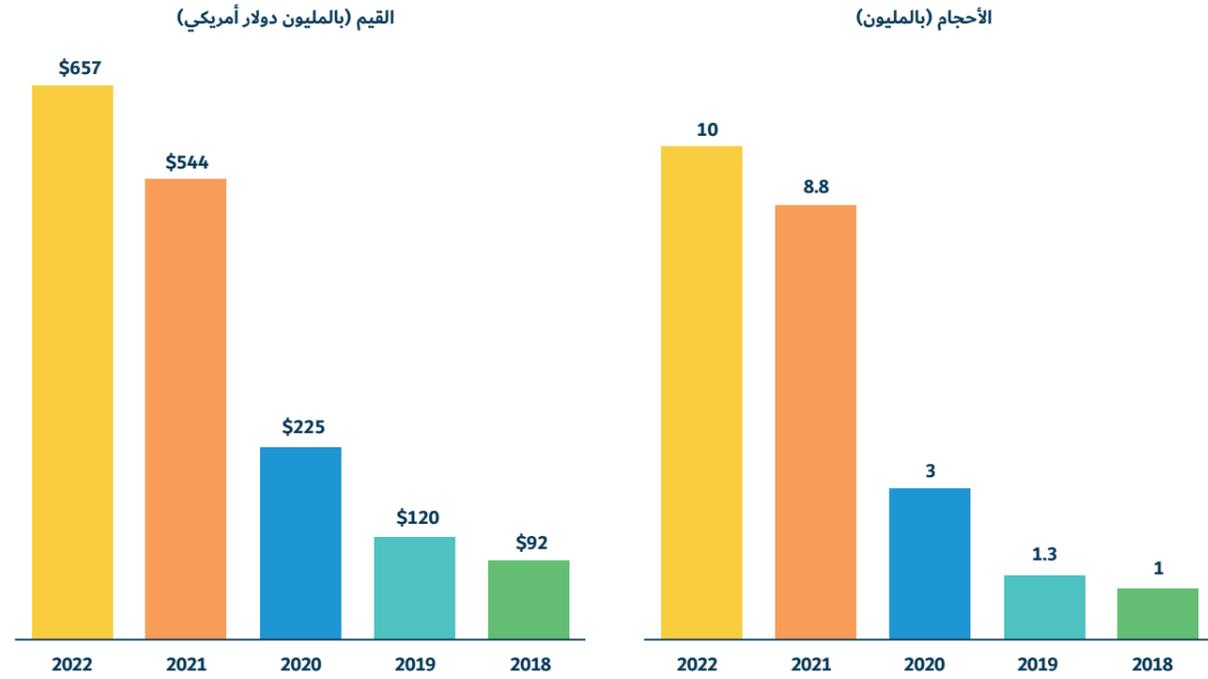
أشست البنوك التجارية وبنك دول وسط أفريقيا (BEAC) نظام GIMACPAY كشركة خاصة مكرّسة للمدفوعات الرقمية، وهو يتبع نموذج الملكية المشتركة، ونموذج الحوكمة القائم على الشراكة بين القطاعين العام والخاص، حيث يمتلك بنك دول وسط أفريقيا 99.2% من الأسهم، بينما تمتلك بقية البنوك الأعضاء بقية الأسهم، أي 0.8%، توزّع بينهم بالتساوي. وساهم بنك دول وسط أفريقيا بأغلبية مبلغ تمويل إنشاء وإطلاق النظام، بالنظر لتردد البنوك التجارية بشأن الاستثمار في مشروع إقليمي آخر بين البنوك في ذلك الوقت، وهو SYSTAC. ويخطط بنك دول وسط أفريقيا لتحويل أغلبية الأسهم إلى أعضاء نظام GIMACPAY مستقبلاً، ولكنه لم يُحدد بعد أي إطار زمني لهذا الأمر وبالإضافة إلى امتلاك بنك دول وسط أفريقيا هذا النظام، فهو أيضاً المشرف عليه، ووكيل التسوية، ويؤدي GIMAC دور نظام الحوكمة والمشغل التقني.

(CAGR) بالنسبة للقيم %93. لكن تراجع متوسط المعاملات السنوي من 75 دولارًا (45,168 فرنك وسط أفريقي) إلى 64 دولارًا (39,444 فرنك وسط أفريقي) في عام 2022، وهو ما يدل على زيادة اعتماد المستخدمين النهائيين على النظام للمعاملات منخفضة القيمة.

**الأحجام والقيم التي يعالجها نظام المدفوعات**  
منذ عام 2018، شهد نظام GIMACPAY نموًا في اعتماده من قبل المستخدمين النهائيين. حيث شهدت الأحجام بين عامي 2018 و2022 معدل نمو سنوي مركب (CAGR) وصل إلى %117، بينما بلغ معدل النمو المركب



### الشكل ح.15 | أحجام وقيم المعاملات على نظام GIMACPAY



المصدر: مقابلة الأطراف المعنية، 2023.

والنقدية لوسط أفريقيا في اللائحة رقم CEMAC/UMAC/CM/01 لعام 2016، ولائحة تبادل العملات ضمن الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا، رقم CEMAC/UMAC/CM/18/n°02 (بنك دول وسط أفريقيا 2016، بنك دول وسط أفريقيا 2019). وفرضت اللائحة الأخيرة معايير أكثر شدة على مستوى تحويل ودفع وتسوية المعاملات الروتينية للشركات (Norton Rose Fulbright 2019).

ونجد في الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا بنكًا مركزيًا إقليميًا وجهة تنظيمية للقطاع المصرفي الإقليمي، بالإضافة إلى اللوائح التنظيمية الخاصة بكل بلد. على الرغم من أن COBAC هي الهيئة التي تتحدد اللوائح التنظيمية الخاصة بالخدمات المالية في المنطقة، إلا أننا نجد لوائح تنظيمية أخرى، كلائحة حماية البيانات وحماية المستهلك، تمت صياغتها وتنفيذها على المستوى المحلي من قبل جهات تنظيمية أخرى. وقد ينجم عن ذلك عدم يقين وتداخل ونزاع بين اللوائح الوطنية داخل المنطقة (الأطراف المعنية، 2023؛ Cooper 2018؛ البنك الدولي 2018).

**اللائحة**  
يلبي بنك دول وسط أفريقيا وظيفة السيادة القانونية لهيكل السوق التنظيمية للمدفوعات، بما فيها الإجراءات التقنية للموافقة والمطالب أو التفويضات، وحلول الدفع. وتطبق اللوائح التنظيمية المصرفية التي وضعها بنك دول وسط أفريقيا على ستة بلدان أعضاء (بنك دول وسط أفريقيا 2021). وثمة أربعة مؤسسات إقليمية تساعد بنك دول وسط أفريقيا- لا سيما الجهة المنظمة لقطاع البنوك الإقليمي (COBAC)، الجهة المنظمة للسوق المالية، وهي لجنة مراقبة السوق المالية لأفريقيا الوسطى (COSUMAF)، وفرق العمل لمكافحة غسل الأموال (GABAC)، ومصرف التنمية لدول وسط أفريقيا. وتتضمن الخطة الاستراتيجية لبنك دول وسط أفريقيا لسنة 2017 و2023 تطوير نظام الدفع الخاص بالجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC)، في إطار سياسات تهدف إلى زيادة نسبة السكان البالغين الذين يملكون حسابًا. (بنك دول وسط أفريقيا 2022). وتتمثل أهم القوانين الخاصة بمكافحة غسل الأموال في منطقة الجماعة الاقتصادية



### نموذج العمل

ساهم بنك دول وسط أفريقيا بنسبة 99,2 بالمائة من رأس المال الأولي، من أجل تأسيس GIMAC، بينما قُسمت الأسهم المتبقية بين البنوك التجارية الأعضاء، حسب حجم كل واحد منها. ولتغطية تكاليف التشغيل، يفرض مزودو الخدمات رسومًا على المستخدمين النهائيين لا تقل قيمتها عن 500 فرنك وسط أفريقي (0.83 دولار) ولا تزيد عن 1000 فرنك وسط أفريقي (1.66 دولار) على كل معاملة. ويستند المبلغ على ما سيدفعه الفرد نظرًا لدفع تكاليف النقل إلى البنك أو إلى جهاز الصراف الآلي (مقابلة الأطراف المعنية، 2023). أما بالنسبة للمعاملات المالية عبر الهاتف المحمول، يجوز تحميل المستخدمين النهائيين تكاليف قسوى لا تتجاوز 2850 فرنك وسط أفريقي (4.73 دولارًا) للمعاملات التي تتراوح قيمتها بين 500 فرنك (0.83 دولارًا) و5,000,000 فرنك (8290 دولارًا). ويضمن GIMAC اتباع نطاق التكاليف من جميع المشاركين في النظام في كل بلد عضو. ويعمل نظام GIMACPAY على أساس استرجاع التكاليف (لا يعتمد الخسارة).



### قواعد النظام

يحدد دليل حوكمة نظام GIMACPAY مستويات التوقُّر ومساعدة المشارك وآجال الردّ وحلّ الحوادث وخطة التصعيد فضلًا عن العقوبات عند تعذر تقديم خدمة ما (GIMAC 2021). والقواعد الخاصة بهذا النظام غير متاحة للجمهور.



### الوظائف

ويدعم النظام حاليًا مجموعةً من القنوات، من بينها التطبيقات، وأجهزة الصراف الآلي والمتصفح ونقاط البيع ورمز الاستجابة السريعة وقنوات تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة. وحاليًا، يعد الهاتف المحمول القناة السائدة في استخدام النظام (الأطراف المعنية، 2023). وبداية من تموز/ يوليو 2022، ألغى تداول جميع البطاقات البنكية الخاصة، وعُوِّضت ببطاقات (GIMAC/Kamsu kom 2022).



### المعايير الفنية وحالات الاستخدام

يشمل نظام GIMACPAY مجموعةً واسعة من حالات الاستخدام لاسيما، من فرد إلى فرد (P2P)، ومن فرد إلى شركة (P2B)، وحالات الاستخدام العابرة للحدود، ومدفوعات الفواتير بالإضافة إلى ذلك، يتيح نظام الدفع الفوري الخدمات الإلكترونية للحكومات، مثل مدفوعات التأمين ومدفوعات الرسوم. وثمة خطط لاحقة لنشر المزيد من حالات الاستخدام مثل حالة الاستخدام من حكومة إلى فرد (G2P)، وهي متوقّرة لكنها لم تُستخدم إلى اليوم. وستُصمّم حالات استخدام أخرى من خلال دراسة للسوق تعمل على تقييم احتياجات السكان (الأطراف المعنية، 2023). وبالنسبة لمعايير المراسلة، يستخدم حاليًا معيار أيزو 8583، لكن سيوفر قريبًا أيضًا بروتوكول أيزو 20022.



منذ عام 2017، احتضنت سحابة GIMAC جميع البنوك التجارية في هذه المنطقة الفرعية. ولطالما كانت الاستضافة السحابية جزءًا من مواصفات هذا النظام. فبالنسبة إلى GIMAC، كان من المهم توفير خيار الاستضافة للبنوك ومزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، من أجل تيسير الاندماج السريع في النظام. حيث سيتمكن مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول الذين لا يمتلكون البنية التحتية اللازمة، من التمتع بالاستضافة على منصة GIMAC.



## الدروس المستفادة المتعلقة بالشمولية

إيجابي قوي على تطوير النظام وتوسع نطاقه، وهو يؤدي دورًا محوريًا على مستوى حوكمة نظام الدفع الفوري. ويمكن لنظام الدفع الفوري هذا أن يرتقي إلى مستوى الشمولية الناضجة من خلال دعم مجموعة حالات الاستخدام الكاملة وتمكين آليات انتصاف حقيقية للمستهلكين.

وفقًا لمعايير الشمولية الموضحة في الفصل الثاني، يُصنف نظام GIMACPAY كنظام بمستوى متقدم من الشمولية. بالإضافة إلى المعايير الأساسية لأنظمة الدفع الفوري الشاملة، يتيح هذا النظام إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع، لينتج الوصول ومدخلات النظام لجميع مزودي خدمات الدفع المرخصين. ويحظى البنك المركزي الإقليمي بأثر

### فيما يلي الدروس المستفادة من تصميم وتطبيق GIMACPAY:

- ← **الأطر التنظيمية التوجيهية أساسية من أجل تحقيق منظومة شاملة لنظام دفع فوري شامل.** فوّض بنك دول وسط أفريقيا إمكانية التشغيل البيئي وطلب من جميع مزودي خدمات الدفع الاتصال بمنصة التبديل مع إمكانية التشغيل البيئي للزيادة من إمكانية وصول المستخدم إلى أقصى حد. فضلًا عن ذلك، تؤدي السياسات التأسيسية دورًا بالغ الأهمية في تشكيل المشهد التنظيمي، على غرار مهمة بنك دول وسط أفريقيا التي ترمي إلى إنشاء مجتمع غير نقدي. ويحدد هذا النوع من السياسات اللوائح التنظيمية التي يجب الامتثال إليها، والتي تعزز الشمولية المالية وحماية المستهلك والابتكار وعمومًا، تعدّ الأطر التنظيمية القوية أساسية لإنشاء منظومة نظام دفع فوري آمنة وموثوقة ويمكن للجميع الوصول إليها.
- ← **انتشار خدمات التراكب والقنوات المتعددة يدعم تعزيز الوصول واعتماد المدفوعات الرقمية.** يعود الفضل في توافر مجموعة واسعة من القنوات إلى حد كبير إلى المنظومة التشاركية واسعة النطاق. وقد أدى ظهور خدمة تراكب رمز الاستجابة السريعة GPay إلى تبسيط معاملات التجار، وهذا بدوره أدى إلى إلغاء الحواجز المسبقة في أجهزة نقاط البيع التي يقبل من خلالها التاجر المدفوعات. كذلك، تدلّ زيادة المعاملات بالتوازي مع الإضافات الجديدة للنظام على أن المستخدمين النهائيين يستخدمون بشكل متزايد هذا النظام للمعاملات الأقلّ قيمةً.
- ← **أدى البنك المركزي دورًا بالغ الأهمية في تأسيس نظام الدفع الفوري هذا.** يملك بنك دول وسط أفريقيا (BEAC) الحصة الأكبر في هذا النظام، حيث أنه ممولّ تطويره. وقد كان هذا الأمر ضروريًا بالنظر إلى المنافسة بين مشاريع المدفوعات آنذاك، التي تسببت في تردد مزودي خدمات الدفع عن المساهمة. خلقت ملكية البنك المركزي للنظام أساسًا ثابتة للمشاركين في نظام الدفع الفوري في جميع أنحاء هذه المنطقة، وأسهمت أيضًا مكانته اليوم كمنفعة عامة للمستخدمين النهائيين.
- ← **يؤدي توفير وظائف الدفع الفوري على المستويين المحلي والإقليمي إلى تعزيز قابلية توسع النظام.** رغم تسميته بنظام الدفع الفوري الإقليمي، إلا أن نظام GIMACPAY يوفر أيضًا وظائف نظام دفع فوري محلية للمستخدمين النهائيين في الدول الأعضاء بالجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا. وهو ما يسدّ فجوةً وظيفيةً هامةً في منطقة أفريقيا الوسطى، ويسمح بتعزيز التوسع، الأمر الذي سيفضي في نهاية المطاف إلى أقل تكاليف ممكنة لكلّ معاملة.



**AfricaNenda**

13<sup>th</sup> Floor, Delta Corner Tower 2  
Chiromo Road, Westlands  
PO Box 1379600800-  
Nairobi, Kenya

[www.africanenda.org](http://www.africanenda.org)   
[info@africanenda.org](mailto:info@africanenda.org)   
[@africanenda](https://www.instagram.com/africanenda)  