حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا

SIIPS 2022

ملخص تنفيذي

AfricaNenda
تسريع أنظمة الدفع الشاملة

ECA

مجموعة البنك الدولي

أُعِدَّ هذا التقرير من خلال شراكة تضم AfricaNenda والبنك الدولي واللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة (UNECA). وأُجري البحث بواسطة وكالة سينفري (Cenfri).

المؤلفون التابعون لمؤسسة AfricaNenda: سابين مينسه (نائب المدير التنفيذي، الشراكة وبناء القدرات)، زكاري قزاز (مستشار خاص)، جاكلين جمعة (الخبيرة التقنية لأدوات الدفع الرقمية الشاملة). يتوجه الفريق بالشكر للدكتور روبرت أوتشولا، الرئيس التنفيذي في AfricaNenda، لما قدَّمه من جهدٍ في الإشراف على إعداد هذا التقرير.

المؤلفون التابعون لمؤسسة Cenfri: أنتونيا إيسر وأندرو بارتريدج وفيرا نيوجباور وماثيو فيريرا وباري كوبر وميا ثوم وصوفي جيبرز وساشا لونش وكريستين هوغارد وكغوتسو موفولاتسي وكريستوفر أوجما. بدعمٍ من أولابينكا ديفيد-ويست.

أُجرِيَ بحث المستهلك بواسطة شركة Frontier Consulting Services Ltd، في كينيا

الرسوم التوضيحية: كلود كواديو

يتقدَّم المؤلفون بالشكر إلى اللجنة التوجيهية لحالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في إفريقيا، ماكتار سيك وهيلدا جاكوب مواكاتومبولا (اللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة)، وهولتي بانكا، وأليس زانزا، وهاريش ناتاراجان، ونيليما رامتيكي (البنك الدولي) على مساهماتهم القيّمة.

كما يتوجَّه المؤلفون بالشكر إلى المجموعة الموقرة من أصحاب المصلحة الذين ساهموا في إعداد هذا التقرير وقدَّموا تعليقاتهم وشاركوا تجربتهم وتعاونوا مع فريقَي AfricaNenda وCenfri في الاستطلاعات والمقابلات داخل البلدان.

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

نبذة عن هذا التقرير

تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا لعام 2022 (SIIPS – Africa 2022)، هو الإصدار الأوَّل من نوعه، وستصدر منه نسخة سنوية بعد ذلك كل عام. يهدف هذا التقرير إلى إعلام الجهات الفاعلة في القطاعَين العام والخاص في أفريقيا وخارجها بالتطوُّرات الجارية في المنظومة الكاملة لأنظمة الدفع الفوري لمدفوعات 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). بالنسبة لهذا التقرير، جرى فقط تضمين الأنظمة ذات المعاملات والوظائف الجارية اعتباراً من حزيران/يونيو 2022.

جُمِعت البيانات الواردة في هذا التقرير من الموارد المتاحة للجمهور من آذار/مارس إلى تموز/يوليو 2022، وذُعِّمت بمقابلات مكثفة مع أصحاب المصلحة خلال الفترة نفسها. وقد أُجريَت بحوث المستهلك بين أيار/مايو وحزيران/يونيو 2022.

أنظمة الدفع الفوري الشاملة لمدفوعات التجزئة هي بمثابة عنصر أساسي من عناصر تحقيق الشمول المالي في قارّة أفريقيا.

تلعب أنظمة الدفع الفوري الشاملة لمدفوعات التجزئة دوراً محورياً في إتاحة الوصول الشامل إلى الخدمات المالية لجميع المواطنين الأفارقة. كان صعود المعاملات التي تجري باستخدام الهاتف المحمول محركاً رئيسياً لتحقيق المكاسب الكبيرة المتعلقة باتساع نطاق وصول قطاع الخدمات المالية في السنوات الأخيرة (قاعدة بيانات الشمول المالي التابعة للبنك الدولي، 2022). وكذلك، توفر خدمات الدفع السبيل والمدخل نحو إتاحة الخدمات المالية الرسمية الأخرى كالادّخار والتأمين والائتمان، والتي لا يزال مستوى استخدامها منخفضاً في أفريقيا. وهذا يعني أنَّ زيادة الإقبال على خدمات مدفوعات التجزئة سيساعد بصورةٍ فورية على سدّ فجوة الشمول المالي في نطاقها الأوسع بالبلدان الأفريقية. علاوةً على ذلك، فإنَّ القدرة على إجراء المعاملات وتبادل القيمة تمثل أساساً جوهرياً لحياة الناس الاقتصادية واليومية. وبالتالي، فمن خلال تيسير إجراء معاملات يومية أكثر أماناً وأقل تكلفة، تشكّل أنظمة الدفع الفوري الشاملة آلية قوية للتمكين الاقتصادي على مستوى القاعدة الشعبية في قارّة أفريقيا، وأكثر من ذلك بالنسبة للفئات الضعيفة المتداخلة مثل النساء وسكان الريف والفقراء.

يشهد التحوُّل إلى معاملات التجزئة الرقمية تقدُّماً كبيراً بالفعل، لكن تغيير سلوك المستخدم النهائي تجاه الوسائل الرقمية يستغرق وقتاً.[1] لكي تصبح المعاملات الرقمية أساساً لتبادل القيمة يومياً، لا بد لها أن توفر عرضاً مقنعاً للقيمة فيما يتعلق بجميع احتياجات المعاملات. وللإيفاء بذلك، يجب إتاحة تلك المعاملات على نطاقٍ واسع وعلى الفور بحيث تتميَّز بسهولة استخدامها وتكلفتها المقبولة، ولا بد من نشرها على نطاقٍ واسع كي تحقق الآثار المرجوة من التعاملات الشبكية. يجب أيضاً أن يكون إجراء المعاملة سريع وموثوق به على غرار المعاملات النقدية. وباختصار، لتعزيز الوصول الشامل إلى الخدمات المالية الرسمية، يجب أن تكون أنظمة الدفع **فورية وشاملة**.

ما هو نظام الدفع الفوري ومتى يصبح شاملاً؟[2]

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 أنَّها متاحة للاستخدام على مدار الساعة خلال اليوم وفي جميع أيام السنة، أو قريباً من ذلك بقدر ما أمكن.

تعالج أنظمة الدفع الفوري الشاملة معاملات مدفوعات التجزئة رقمياً في الوقت الفعلي تقريباً، وتُتاح للاستخدام على مدار الساعة خلال اليوم وفي جميع أيام السنة، أو قريباً من ذلك بقدر ما أمكن. وتتيح هذه الأنظمة معاملات دفع منخفضة التكلفة وفورية وغير قابلة للإلغاء، وتعتمد على ترتيبات التشغيل البيني ذي الحلقة المفتوحة والأطراف المتعددة. يتمتع مقدّمو خدمات الدفع المرخَّص لهم بإمكانية الوصول العادل إلى النظام، ويحظى المشاركون بفرصٍ متساوية في مدخلات النظام. كما أنَّ البنك المركزي يضطلع بدورٍ خاص في حوكمة النظام أيضاً. ويمكن للمستخدمين النهائيين الوصول إلى مجموعة كاملة من حالات الاستخدام والقنوات، فضلاً عن آليات الانتصاف الشفافة والمناسبة للغرض.

ما هو المطلوب فعلاً لبناء أنظمة دفع فورية شاملة؟

توفرت حتى الآن معلومات محدودة عن حالة أنظمة الدفع الفوري، وبالتبعية أيضاً أُتيحت معلومات محدودة عن حالة أنظمة الدفع الفورية والشاملة في أفريقيا، وعن مدى شمولها، لا سيَّما بالنسبة إلى المستخدمين النهائيين ذوي الدخل المنخفض والذين لا دخل لهم.

نُشِر هذا التقرير من قِبل منظمة AfricaNenda وشركائها، والبنك الدولي واللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة، كأوَّل تقرير من سلسلة تقارير سنوية تهدف إلى تقييم المشهد وتقييم شمول أنظمة الدفع الفوري ذات الحلقة المفتوحة في أفريقيا. وهو يجمع بين نظام فهرسة موجود على حاسوب مكتبي لأنظمة الدفع الفوري في أفريقيا وأبحاث المستهلكين في سبعة بلدان، والرؤى المُستمدَّة من مقابلات الخبراء، ودراسات الحالة التفصيلية لاستنتاج الاتجاهات والعوائق والفرص الرئيسية لأنظمة الدفع الفوري في أفريقيا.

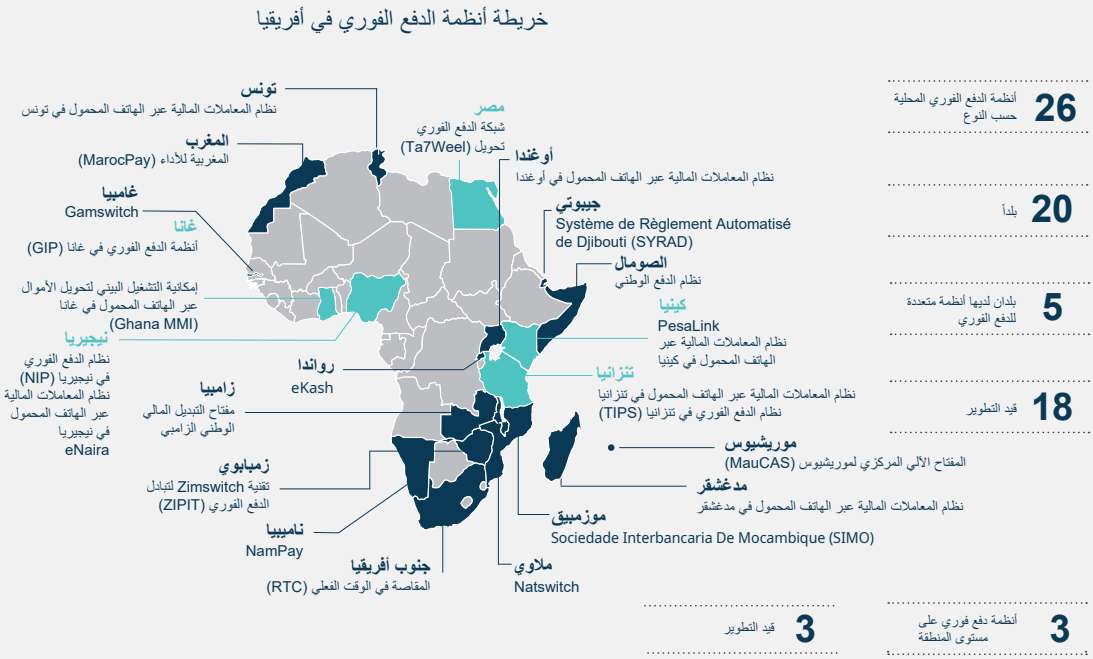
1 يُظهر أحدث استطلاع لقاعدة بيانات الشمول المالي في العالم أنَّ 46% من جميع البالغين الأفارقة الذين لديهم حسابات معاملات قد أجروا أو تلقوا معاملة دفع رقمية واحدة على الأقل في عام 2021، مقارنة بـ33% في عام 2017 (World Bank Findex, 2022).

2 تتوافق التعريفات المُستخدَمة في هذا التقرير من حيث المبدأ مع تعريف لجنة المدفوعات والبنية التحتية للسوق (CPMI) ولكنَّها تسعى إلى التأكيد على بعض الجوانب المحددة ذات الصلة في سياق الشمول المالي في عددٍ من البلدان المنخفضة الدخل – لا سيَّما مدفوعات الحساب المالي المرتبط بالهاتف المحمول وأوامر الدفع الفوري. في ضوء ذلك، ينظر هذا التعريف في الحلول التي تمكّن مستخدمي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول من إجراء واستقبال التحويلات في الوقت الفعلي، على اختلاف الجهات التي تزوّدهم بتلك الخدمات. وهذا على الرغم من الاعتراف بالقيود المفروضة على هذه الترتيبات في التصنيفات المختلفة لأنظمة الدفع الفوري والشاملة.

الصعود السريع

أدَّت الحاجة إلى مدفوعاتٍ موثوقة وفعّالة إلى نموٍّ كبير في أنظمة الدفع الفوري عبر أفريقيا، وذلك مع ظهور اثنين من أنظمة الدفع الفوري في المتوسط سنوياً خلال العقد الماضي: (شكل 1)[1]

شكل 1. مشهد لأنظمة الدفع الفوري المحلية والإقليمية في أفريقيا



حظي المشهد المتنامي لتوفير هذه الخدمات بجاذبيةٍ كبيرة بين المستخدمين:

الاتجاهات الرئيسية

- تمَّت معالجة ما يقرب من 16 مليار معاملة في عام 2021 بقيمة إجمالية تزيد عن 930 مليار دولار أمريكي
- 32% متوسط نمو سنوي في إجمالي حجم المعاملات منذ عام 2018؛ 40% زيادة سنوية في متوسط القيمة الإجمالية
- يعمد اثنان من كل ثلاثة مستخدمين إلى إجراء معاملات رقمية أسبوعياً[4]
- تحقق النساء وصولاً مماثلاً لهذا النوع من المعاملات، على الرغم من مواجهتهن لقبولٍ أكبر[5]

1 يُظهر تنسيق العمليات المالية عبر الهاتف المحمول (أي اسم الدولة متبوعاً بـ"العمليات المالية عبر الهاتف المحمول") في الرسم البياني ما هي البلدان التي تتمتع بإمكانية التشغيل البيني المتعدد الأطراف للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول والتي تعمل بدون اسم تجاري مستقل. وقد تكون أنظمة الدفع الفوري التي تجري من خلالها العمليات المالية عبر الهاتف المحمول على غرار تلك الأنظمة غير مرئية للمستخدمين النهائيين، بصرف النظر عن القدرة على التعامل عبر العديد من مزوّدي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.

2 من بين عيّنة المستخدمين النهائيين المشمولة في بحث المستهلكين الذي أُجري من أجل هذه الدراسة. يجري المستجيبون من المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة معاملات رقمية بوتيرةٍ أكبر مقارنةً بالأفراد، كما يبدو استخدام المعاملات الرقمية أكثر شيوعاً بين المستخدمين الأصغر سناً وذوي الدخل المتوقع.

3 في عينة المستخدمين النهائيين الذين شملهم الاستطلاع والذي أُجري من أجل هذه الدراسة، لا توجد فجوة بين الجنسين على مستوى الأفراد، ولكن احتمالية إجراء النساء المستجيبات في المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة لمعاملات رقمية منتظمة تبدو أقل من الرجال المستجيبين من المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.

أربعة أنواع رئيسية من أنظمة الدفع الفوري

يمكن تقسيم أنظمة الدفع الفوري الموضحة البالغ عددها 29 (منها 26 نظاماً محلياً وثلاثة إقليمية) إلى أربعة أنواع (شكل 2). وقد كانت خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول وأنظمة الدفع الفوري الخاصة بالبنوك فقط هي المهيمنة في السابق. ومع ذلك، فقد اشتركت الأنظمة العابرة للنطاقات التي تتيح التحويل الفوري بين الحسابات المصرفية ومحافظ الهاتف المحمول، واستوعبت الأنظمة المنعزلة بحيث تشكل الآن العدد الأكبر الأنظمة (إجمالي عشرة أنظمة دفع فورية). وهناك أيضاً حالة واحدة لنظام العملة السيادية:

شكل 2. أنواع أنظمة الدفع الفوري وتعريفها

من بين الأنظمة التسعة المحددة من أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول، هناك أربعة أنظمة يمكن تشغيلها بشكلٍ بيني من خلال طرف ثالث (على سبيل المثال، مفتاح أو طبقة مقاصة)، بينما تتكامل الأنظمة الخمسة المتبقية بشكلٍ مباشر مع بعضها البعض (أي من خلال إمكانية التشغيل البيني المتعدد الأطراف). علماً بأنَّه يجري إنشاء جميع أنظمة الدفع الفوري البنكية وأنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات من خلال ترتيبات التشغيل البيني لجهة ثالثة.

نطاق واسع من الوظائف

إنَّ الأداء الوظيفي لأنظمة الدفع الفوري يحدد مدى تلبية احتياجات الدفع للمستخدِمين النهائيين: **القنوات** و**الأدوات** و**حالات الاستخدام** تحدد مدى شمول أنظمة الدفع الفوري.

تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) هي القناة الأبرز، لكن هناك غيرها يكتسب قوة جذب. في كل من الأنظمة المحلية والإقليمية، تعتبر تقنية "USSD" هي القناة الأبرز، والتي توفرها 62% من أنظمة الدفع الفوري. ونظراً إلى أنَّ أقل من نصف اتصالات الهاتف المحمول (48%) في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى تجري عبر الهواتف الذكية وأنَّ 28% فقط من السكان لديهم القدرة على الاتصال بشبكة الإنترنت عبر الهاتف المحمول ، فإنَّ تقنية مثل "USSD" التي لا تتطلب أياً منهما، تكون حيوية من أجل تحقيق الشمول. وتجدر الإشارة إلى أنَّه في حين ستظل تقنية "USSD" قناة مهمة في المستقبل المنظور، إلا أنَّ تكاليفها في العديد من البلدان باهظة بالنسبة للمستخدمين النهائيين، وتستدعي مزيداً من الاهتمام. تركّز أنظمة البنوك بشكلٍ أساسي على وظائف المتصفّح (خدمة المعاملات الإلكترونية المصرفية) وأجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع، مع زيادة عدد التطبيقات وحلول رمز الاستجابة السريعة. توفر أنظمة الدفع الفوري عبر الهاتف المحمول مزيداً من التطبيقات لخدمات الدفع. بالإضافة إلى ذلك، هناك ما يقرب من 60% من أنظمة الدفع الفوري التي تقدم قنوات فرعية أو وكيلة. وتدعم أنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات أكبر عدد من القنوات، إذ تدعم في المتوسط 5.7 قناة، مقارنةً بمتوسط قدره 4.6 قناة تدعمها أنظمة الدفع الفوري القائمة على البنوك و3.3 قناة تدعمها أنظمة الدفع الفوري القائمة على العمليات المالية عبر الهاتف المحمول.

الأدوات المالية الإلكترونية هي الأكثر شيوعاً؛ وتركز البنوك على التحويل الإلكتروني للأموال بالائتمان (credit EFT). يجري دعم الأدوات المالية الإلكترونية بشكلٍ كبير من خلال أنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات وأنظمة الدفع الفوري المخصصة للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول، بينما تركز البنوك بشكلٍ كبير على التحويلات الإلكترونية للأموال بالائتمان (credit EFTs)، نظراً لكونها منخفضة التكلفة وتنطوي على مخاطر أقل وتتمتَّع بسهولة الاندماج في الأنظمة المصرفية الأساسية. غالباً ما تتوفر أدوات السحب مثل بطاقات الخصم والتحويلات المالية الإلكترونية بالخصم (debit EFTs) كأدواتٍ ثانوية، توفّرها بصورةٍ أساسية البنوك وأنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات.

جرى تمكين حالات الاستخدام بين الأفراد (P2P) على نطاقٍ واسع، ثم تبعتها حالات الاستخدام بين الأفراد والشركات (P2B). يدعم اثنان وسبعون بالمائة (72%) من أنظمة الدفع الفوري المدفوعات بين الأفراد (P2P) وبين الأفراد والشركات (P2B). وتُعدُّ المدفوعات بين الأفراد (P2P) هي الأسهل من حيث يُسر الإجراء، من منظورٍ تقني. أما مدفوعات التجار فتكون حساسة من ناحية الوقت، وتعتمد على الثقة بشكلٍ خاص، وبالتالي فإنَّ الوظيفة الفورية تتيح عرضاً مقنعاً للقيمة. اختارت جميع أنظمة الدفع الفوري إتاحة حالات الاستخدام بشكلٍ تدريجي بدلاً من دمج جميع الاستخدامات منذ البداية: تتوفر حتى الآن ثلاثة أنظمة فقط تتيح عمليات خدمات تحويل الأموال من شركة إلى أفراد (B2P) ومن أفراد إلى حكومة (P2G) ومن حكومة إلى أفراد (G2P)، بالإضافة إلى عمليات الدفع من أفراد إلى أفراد (P2P) ومن أفراد إلى شركة (P2P)، وهذه الأنظمة هي نظام الدفع الفوري (GIP) في نظام التسوية والدفع بين البنوك في غانا (GhIPSS) ضمن إمكانية التشغيل البيني لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا (MMI)، والمغربية للأداء (MarocPay) في المغرب، ونظام الدفع الفوري (NIP) ضمن نظام التسوية بين البنوك في نيجيريا (NIBSS). تمتلك المدفوعات من الحكومة إلى الأفراد (G2P) المجال لتحريك نطاقٍ أوسع من العمليات من خلال النظام والعمل كدافعٍ لاستخدام الخدمات لأوّل مرة. ومع ذلك، هناك سبعة أنظمة دفع الفورية فقط تدمج حالياً المدفوعات من الحكومة إلى الأفراد (G2P).

تطوُّر مشهد الجهات الفاعلة

في جميع أنحاء القارة، تُعدُّ **البنوك ومزوّدو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول** (MMO) مشاركين رئيسيين في أنظمة الدفع الفوري: ومن المشاركين في معظم أنظمة الدفع الفوري التي تتيح أدوات الدفع البنكية بنك ستاندرد تشارترد (Standard Chartered)، وإيكوبانك (Ecobank)، وستاندرد بنك جروب (Standard Bank Group)، وبنك أبسا (Absa Bank) (المعروف سابقاً باسم باركليز (Barclays))، في حين أنَّ معظم مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول يندرجون تحت أربعة مشغلين لشبكات الهاتف المحمول: فودافون (Vodafone) وإم تي إن (MTN) وأيرتيل (Airtel) وأورانج (Orange). ومن بين هؤلاء، تبرز "أيرتيل" كمزوّد للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول الذي يظهر في معظم أنظمة الدفع الفوري. كما تتزايد أيضاً شهرة **شركات التكنولوجيا المالية**: كمشاركين مباشرين أو مقدّمي خدمات تابعين لجهات ثالثة أو مجمّعين.

وأخيراً، أثبت عددٌ قليل من أصحاب المصلحة الآخرين في القطاع الخاص تأثيرهم في تطوير أنظمة الدفع الفوري عبر القارة، ولا سيَّما **BankservAfrica**، مشغل عمليات التحويل وغرفة مقاصة لنظام المقاصة في الوقت الفعلي (RTC) في جنوب أفريقيا وأنظمة الدفع الفوري الإقليمية التي تخدم منطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC)، ومعاملات التسوية على أساس فوري (TCIB).

الحوكمة وارتكازها إلى حدٍّ كبير على البنوك المركزية والبنوك التجارية

تحدد حوكمة النظام طريقة تنفيذ جميع العمليات داخل أنظمة الدفع الفوري، وتضع القواعد لمساحة تعاونية بين المشاركين، وهي مهمة من أجل الدفع نحو تحقيق الشمول. في المشهد الأفريقي الخاص بأنظمة الدفع الفوري، عادةً ما يضطلع كيان واحد بتنفيذ حوكمة النظام ووضع قواعد المشغل.

تُشرف **البنوك المركزية** على معظم أنظمة الدفع الفوري: 60% من خدمات أنظمة الدفع الفوري محكومة إمّا من البنك المركزي بشكلٍ مباشر أو من خلال **شراكة بين القطاعَين العام والخاص** (PPP). وعادة ما توفر البنوك المركزية نظام التسوية.

في جميع هذه الأنظمة، **تقع مسؤولية صنع القرار إلى حدٍّ كبير على عاتق البنوك المركزية والبنوك التجارية.** فمن بين أنظمة الدفع الفوري العشرة التي يديرها البنك المركزي، وحده نظام TIPS في تنزانيا يمتلك عملية واضحة لدمج مدخلات المشاركين في القرارات، بينما في جميع النماذج التسعة المحددة للشراكة بين القطاعَين العام والخاص، تنحصر الشراكة بين البنك المركزي والبنوك التجارية فقط، وبالتالي يُستبعد المشاركون من غير البنوك. وبعيداً عن أنظمة الدفع الفوري المعتمدة على البنك المركزي وتلك المعتمدة على الشراكات بين القطاعَين العام والخاص (PPP)، يخضع اثنا عشر نظاماً من أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا **لجمعية خاصة**.

مواصفات تقنية متنوعة

معيارا أيزو ISO 20022 و ISO 8583 هما أكثر معايير المراسلة انتشاراً عبر أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا، ويُستخدَم كل من هذَين المعيارَين في خمسة أنظمة من أصل الأنظمة الإحدى عشر حيث تتوفر المعلومات. يستخدم نظام TIPS في تنزانيا معيار الملكية. ويجري تمكين واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة في تسعة أنظمة دفع فورية على الأقل. وهذا الأمر يعزز مستوى شمول المدفوعات الفورية من خلال إتاحة الوصول إلى حالات الاستخدام المختلفة والخدمات ذات القيمة المضافة. كذلك، وُضعت معايير الاستجابة السريعة (QR) في تسعة أنظمة دفع فورية. وتحدد عشرة أنظمة دفع فورية متاحة على المستوى المحلي هويات الوكيل بشكلٍ صريح. وفيها، تُعدُّ أرقام الهواتف المحمولة أكثر معرّفات الوكيل المستخدمة شيوعاً.

هل خدمات أنظمة الدفع الفوري الأفريقية شاملة حقاً؟

تستوفي العديد من أنظمة الدفع الفوري بعض معايير الشمول، ولكن لم يصل أي نظام منها إلى مستوى الشمول الناضج حتى الآن. بينما يبدو أنَّ ظهور أنظمة الدفع الفوري يشكّل إنجازاً كبيراً، إلا أنَّ تحليل مشهد أنظمة الدفع الفوري يُظهر قيوداً كبيرة تتعلق بتحقيق الشمول. إذ لا تتيح جميع أنظمة الدفع الفوري إمكانية الوصول إلى القنوات الأكثر طلباً؛ ومعظمها لا يتيح حتى الآن قابلية التشغيل البيني العابرة للنطاقات من أجل توفير أكبر عدد من الاختيارات للمستخدم النهائي، ولا تسمح غالبيتها لغير البنوك بالمشاركة في القرارات. يقدم العديد من هذه الأنظمة أيضاً حالات استخدام محدودة فحسب، وقلة منها فقط استطاعت دمج المدفوعات من الشركات إلى الأفراد (B2P) ومن الأفراد إلى الحكومة (P2G) ومن الحكومة إلى الأفراد (G2P). وهذه القيود تفرض بعض التحديات على قدرة أنظمة الدفع الفوري على التوسُّع. وعند تقييمها بالنظر إلى مستوى الشمول، جرى تصنيف خمسة أنظمة دفع فورية فقط على أنَّها تتجه نحو الشمول الناضج، لكن لم يُنظر إليها جميعاً على أنَّها قد حققت الشمول الكامل حتى الآن (الإطار 1).

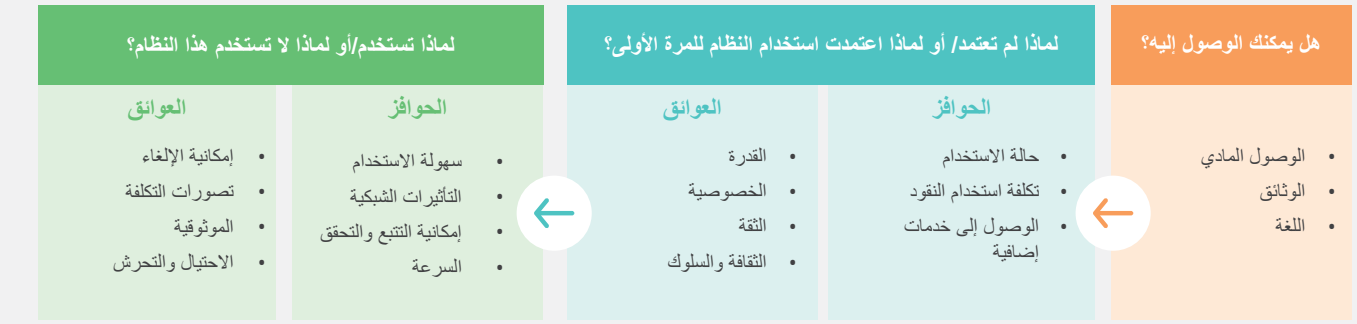
الإطار 1. تصنيف أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا من خلال تقييم مستوى الشمول

13 نظاماً للدفع الفوري غير مصنَّفة	• تجنُّب تمكين المعاملات من الأفراد إلى الشركات أو • لا تقدم القنوات الأكثر استخداماً
11 نظاماً للدفع الفوري مستوى أساسي من الشمول	• يمكنك تمكين القناة الأكثر استخداماً في الوقت الحالي • تمكين حالات الاستخدام من الأفراد إلى الشركات ومن فرد إلى فرد
5 أنظمة للدفع الفوري مستوى متقدم من الشمول	• تمكين التشغيل البيني بين جميع القنوات (السماح بجميع مزوّدي خدمات الدفع (PSP) المرخَّص لهم • السماح بالمدخلات في صنع القرار والتصميم من قبل جميع مزوّدي خدمات الدفع (PSP) المرخَّص لهم • إشراك البنك المركزي كجزء من إطار الحوكمة
5 أنظمة للدفع الفوري في طور الانتقال إلى مستوى ناضج من الشمول *مجموعة الأنظمة القائمة في غانا، ونظام GIMACPAY في بلدان الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقي، ونظام Natswitch في مالاوي، ونظام TCIB في بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي، ونظام ZECHL في زامبيا	الحالة المستهدفة: • تتحقق إذا تكاملت حالات استخدام جميع خدمات الدفع • توضع أحكام تنص على آليات انتصاف شفافة وفعالة للمستخدمين ويتم إنفاذها • تحديد تكاليف منخفضة قدر الإمكان لمعاملات الدفع الرقمي بالنسبة للمستخدمين النهائيين (ضمن نموذج أعمال غير ربحي)

آراء المستخدمين النهائيين تؤكد التحديات الوظيفية أمام تحقيق الشمول المطلوب

نقاط الضعف الوظيفية تضعف الثقة. الافتقار إلى الشمول يعني أنَّ الاستفادة من النظام هي دون المستوى الأمثل. وعلى الرغم من تزايد الاعتماد على أدوات الدفع الرقمية، تشير أبحاث المستهلكين في كينيا ونيجيريا وغانا وتنزانيا وزامبيا وجمهورية الكونغو الديمقراطية ومصر إلى أنَّ العديد من المستخدمين النهائيين يلجؤون إلى المدفوعات الرقمية في حالات استخدامٍ محدودة فحسب، كإرسال الأموال وتلقيها بين الأصدقاء والعائلة. أما المدفوعات من المستهلكين إلى التجار فتجري بصورةٍ غير رقمية: يجري 44% فقط من المستجيبين الأفراد عمليات دفع بين الأفراد والشركات (P2B) بصورةٍ رقمية. يسلط البحث النوعي الضوء على العوامل التي تعزز من مستوى **إتاحة الوصول** إلى **المدفوعات الرقمية** و**الإقبال الأوَّلي** عليها واستخدامها على نحوٍ مستمر (شكل 3):

شكل 3. الطريق نحو استخدام وسائل الدفع الرقمي باستمرار



نظراً إلى أنَّ المعاملات النقدية غالباً ما لا تشمل رسوماً مرفقة ضمنياً أو يُنظر إليها على أنَّها مجانية، يكون المستهلكون حساسين للغاية من ناحية فرض رسوم على المعاملات، وقد أشاروا إليها باستمرار على أنَّها عائق رئيسي أمام استخدام أدوات الدفع الرقمية. كذلك، ينتج عن انقطاع الشبكة تجارب سلبية للعملاء، ما يثني الأفراد والمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة عن استخدام أدوات الدفع الرقمية. إذ أنَّ انقطاعها يؤدي إلى فشل المعاملات أو تأخيرها وتقويض المكوّن الفوري في تصميم أنظمة الدفع الفوري. علاوةً على ذلك، يشعر مستخدمو أنظمة الدفع الرقمي بالقلق إزاء قدرتهم على استرجاع المبلغ المدفوع في معاملةٍ أجروها على استعجال عن طريق الخطأ، ويشعرون بالاستياء عندما تخفق الأنظمة في دعم حالات الاستخدام الرئيسية التي يقدرونها.

> ***يمكنكم أحياناً أن تدفعوا المال باستخدام هاتفكم، ولكنَّه لن يشير [إلى المبلغ المدفوع للطرف الآخر] لذلك من الأفضل أن تدفعوا المال نقداً***
>
> *— أحد المستجيبين من مجموعة التركيز في غامبيا*

العوائق الرئيسية للشمول

هذه التحديات هي نتيجة أربعة عوائق أساسية تقف في طريق شمولية أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا:

1 القيمة المقترحة محدودة للمشاركين والمستخدمين النهائيين ذوي الدخل المنخفض:

غالباً ما يكون أصحاب المصلحة الأكبر حجماً غير راغبين في الاندماج، كما أنَّ القوى المتنافسة تمنع اندماج اللاعبين الجدد والأصغر حجماً. وهذا ينتج عنه حالة محدودة لاستخدام وتكامل القناة الملحوظ عبر مشهد أنظمة الدفع الفوري. بسبب عمليات الدفع المعقدة، يتقيَّد المستخدمون النهائيون عند استخدام النظام لأوَّل مرة وعند إجراء العمليات الأولى للاستفادة من أنظمة المدفوعات الرقمية.

- **النتيجة للمستخدمين النهائيين:** تبدو الخيارات محدودة أمام المستخدمين، ما يقيّد الإقبال على الأنظمة واستخدامها.

2 محركات التكلفة التي تقوِّض الأعمال وحالة الاستخدام:

تؤدي البنية التحتية والقيود الرقمية في معظم البلدان، إلى جانب الإلمام المحدود لدى المستهلكين، إلى تقديم الخدمة بتكلفة مرتفعة. وهذا الأمر يحدُّ من الوصول إليها ويضع كلفة تقديمها على عاتق مقدّمي الخدمات، ما يتطلَّب النهوض بالتسليم المستدام. ومع ذلك، فإنَّ ازدواجية البنية التحتية بين مختلف مقدمي الخدمات يقسم نطاق الوصول إلى أجزاء متباعدة. وهذا يرفع التكاليف المرتبطة بكل معاملة. لوحظ توسُّع حالات الاستخدام تدريجياً في مشهد أنظمة الدفع الفوري، وهو يحدُّ من نطاق الانتشار ويعني تقويض القيمة المقترحة للمستخدمين النهائيين. وتلك العناصر يحركها حِمل المعالجة والتباين في معايير وحقول البيانات التي تنشأ عن معايير المراسلة المطلوبة، وكذلك رسوم المعاملات الرقمية التي قد تضعف نماذج الأعمال الخاصة بمزوّدي الخدمات المالية الرقمية. علاوةً على ذلك، يكون لدى بعض أنظمة الدفع الفوري نماذج فوركس معقدة ذات توجُّه تجاري غير مناسبة لمعاملات أنظمة الدفع الفوري وأوقات الاستجابة.

- **النتيجة للمستخدمين النهائيين:** إنَّ تعدُّد العناصر المكوّنة للتكلفة يؤدي إلى ارتفاع رسوم المعاملات بالنسبة للمستخدمين النهائيين، ما يؤثر على مستوى مشاركة المستخدم النهائي.

3 العوائق التنظيمية تؤثر على المنافسة والابتكار وتؤخر التنفيذ:

وُضِعت أُطُر حوكمة النظام لدعم المشاركة من جانب جهات فاعلة كبرى في صنع القرار، ولا سيَّما البنوك. وهذا يؤدي إلى عدم تكافؤ الفرص في ساحة اللعب. وقد يأتي ذلك نتيجةً لنظام ترخيص مزوّدي خدمات الدفع (PSP) الذي يحدُّ من الوصول إلى البنية التحتية لخدمات الدفع بالنسبة للمشاركين الجدد. وهناك حاجز تنظيمي ثانٍ بين متطلبات العناية الواجبة للتحقق من العملاء، ويختلف تنفيذ هذه المتطلبات عبر الولايات القضائية وبين المشاركين. أخيراً، إذا لم يجرِ الإشراف على إجراءات التقاضي الخاصة بالمؤسسات المالية، فلا يُرجَّح أن يستخدم الأفراد أنظمة الدفع الفوري بشكلٍ عام.

- **النتيجة للمستخدمين النهائيين:** إنَّ عدم تكافؤ الفرص على الساحة من شأنه أن يغذي عدم الثقة في أدوات الدفع الرقمية، ما يعيق الإقبال على هذه الخدمات واستخدامها. كما أنَّ عمليات الإعداد غير المتَّسقة تؤثر على سهولة الاستخدام. ووجود آليات انتصاف غير واضحة أو صعبة أو مكلفة خلال التنقل في الخدمة يضعف ثقة المستخدم.

4 مخاطر الاحتيال والجرائم الإلكترونية:

تتميَّز أنظمة الدفع الفوري بطبيعة رقمية وفورية، ما يجعلها عرضةً للجرائم الإلكترونية المالية والاحتيال، لا سيَّما عبر قنوات الهاتف المحمول.

- **النتيجة للمستخدمين النهائيين:** تؤدي مخاطر الاحتيال والأمن المُتصوَّرة إلى انحلال ثقة المستخدم النهائي في أنظمة الدفع الفوري، ما يعيق الاعتماد عليها واستخدامها.

الوصول إلى قدرٍ أكبر من الشمولية يعني تحويل الحواجز إلى فرص. إذا لم يجرِ تذليل تلك الحواجز، فهي ستكبر أكثر فأكثر. وإنَّ استبعاد عدد كبير من السكان يضعف قدرة النظام على التوسُّع والاستدامة وتحقيق المنفعة العامة. كما أنَّ تجزئة المنظومة الرقمية يؤدي إلى ارتفاع التكاليف والرسوم، ما يعيق الإقبال على النظام بين الفئات السكانية الضعيفة. ومع ذلك، إذا تمَّت معالجة تلك الحواجز، فقد يتحوَّل كل حاجز إلى فرصة حقيقية لتوسيع نطاق الوصول والشمولية:

- **التغلُّب على عرض القيمة المحدود:** تمثل تحديات عرض القيمة فرصة أمام أصحاب المصلحة في أنظمة الدفع الفوري للتعبير عن رؤية تُظهر عرض القيمة في السوق والمنظومة، وللتشاور مع مزوّدي الخدمات المالية الرقمية وإشراكهم في دفع مستويات قبول النظام. وكجزء من هذه الرؤية، يجب التركيز على حالات الاستخدام والقنوات التي تتوافق مع قدرات المستهلكين وتفضيلاتهم.
- **الإبقاء على تكاليف منخفضة لإجراء المعاملات:** عبر إجراء تقييمٍ نقدي للبنية التحتية القائمة الخاصة بالدفع والمعايير المعتمدة، ومن خلال تحليل سياقات السوق لفهم ما هو المطلوب لدمج حالات الاستخدام المتوافقة مع احتياجات المستخدم النهائي بشكلٍ مناسب، يمكن تقليل مكوّنات التكلفة الرئيسية من أجل فتح الأبواب للتوسع.

- **التغلب على العقبات التنظيمية:** اتخاذ موقف حوكمة مؤيد للفقراء حيث يتمتع جميع مزودي الخدمات المالية الرقمية بفرصة متساوية لوضع المدخلات في قواعد وقرارات النظام، وتعزيز الدمج بين المشاركين بناءً على نهج العناية الواجبة للتحقق من العملاء على أساس المخاطر، والوضوح مع المستخدمين النهائيين بشأن كيفية الوصول إلى آليات الانتصاف بطريقةٍ فعالة من حيث التكلفة سيضمن ألا تقف العوائق التنظيمية حاجزاً أمام المنافسة والابتكار.
- **التخفيف من تهديدات الأمن السيبراني:** يمثل تزايد مخاطر الاحتيال والجرائم الإلكترونية فرصةً لتصميم النظام، بحيث يشهد تكثيفاً لآليات حماية المستهلك واستخدام أدوات إضافية، مثل إيصالات المعاملات، من أجل تعزيز وعي المستهلك وحمايته من العناصر السيئة.

التوجُّهات

في ظل تطوُّر التقنيات الأساسية واحتياجات المستخدم، تظهر الحاجة إلى معرفة الاتجاهات الناشئة التي ستشكل المنظومة الكاملة لأنظمة الدفع الفوري. قد تساهم بعض الاتجاهات الناشئة على مستوى النظام والسوق والمستخدم النهائي في تشكيل المنظومة الأفريقية الكاملة لأنظمة الدفع الفوري في السنوات القادمة وتحديد نطاق الشمول (جدول 1). ولكي تنجح أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا في تحسين شمولها، يجب مراعاة هذه الاتجاهات في مرحلتَي التصميم والتنفيذ.

جدول 1. توجُّهات أنظمة الدفع الفوري الرئيسية لأفريقيا

	التوجُّه
توجُّهات النظام	• زيادة أنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات • تمكين قبول البائع • انخراط المشاركين في مرحلة التصميم • استخدام البرمجيات المفتوحة المصدر • الانتقال نحو واجهة برمجة التطبيقات المفتوحة (API) والحوسبة السحابية • الانتقال إلى معيار المراسلة أيزو 20022 • ظهور التحويلات الائتمانية الأصلية (OCTs) في شبكات البطاقات
توجُّهات السوق	• تقنيات الدفع التي تُعنى براحة المستخدم • زيادة مخاطر الاحتيال والجرائم الإلكترونية • دخول السوق عبر منصات التواصل الاجتماعي • زيادة انتشار شبكات الجيل الثالث والجيل الرابع والجيل الخامس، ما يؤثر على وظائف USSD • الاستفادة من البيانات من خلال التنقيب عنها
توجُّهات المستخدمين النهائيين	• زيادة التدفق في القيمة والأحجام عبر أنظمة الدفع الفوري تعكس إقبال المستهلكين عليها • زيادة المخاوف بشأن أمن المستهلك وأهمية حمايته • زيادة الاعتماد على الهاتف الذكي
توجُّهات العملات الرقمية (CBDC) للبنوك المركزية	• استكشاف العملات الرقمية للبنوك المركزية لمدفوعات التجزئة (retail CBDC) والتواجد المحتمل مع أنظمة الدفع الفوري الحالية

الطريق إلى الأمام

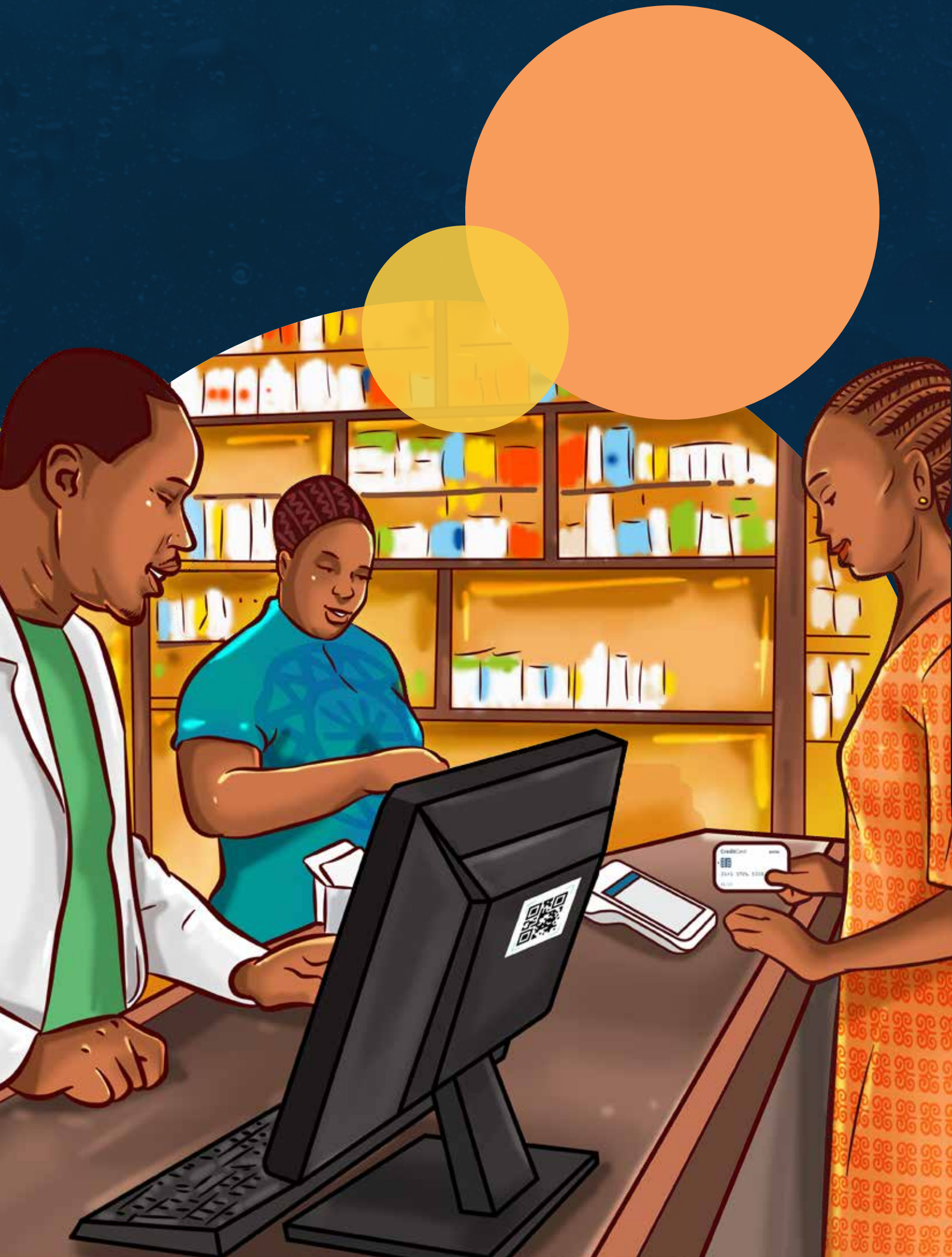
الأساس موجود. تمتلك أنظمة الدفع الفوري بالفعل موطئ قدمٍ في أفريقيا. وقد بذلت أنظمة الدفع الفوري جهوداً كبيرة لتوسيع نطاق وصولها إلى السكان ذوي الدخل المنخفض. ومع ذلك، مزيد من العمل مطلوب. ومن أجل تحويل الطريقة التي يتعامل بها المواطنون الأفارقة والمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة فعلاً نحو تلبية احتياجاتهم اليومية، ثمة حاجة إلى اتخاذ خطوات مدروسة لجعل مشهد أنظمة الدفع الفوري أكثر شمولاً.

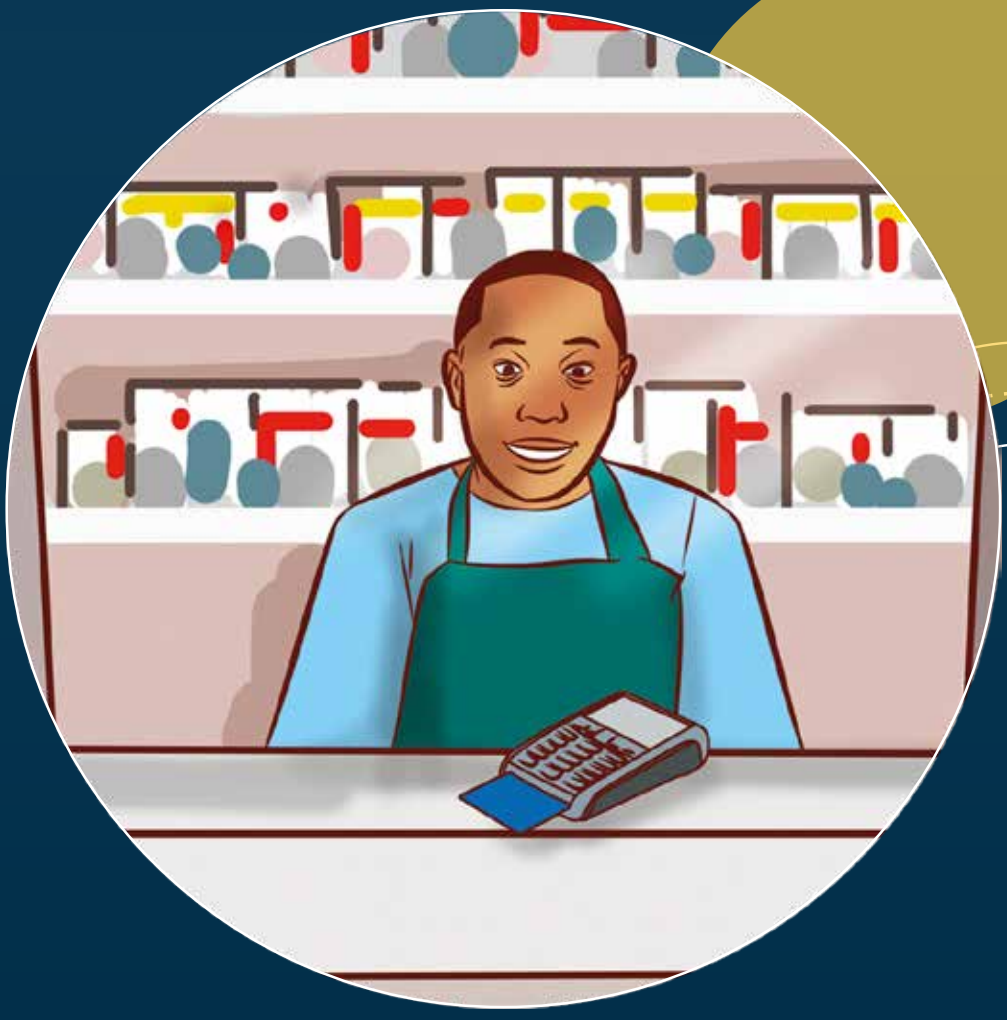
لسد فجوات الشمول، يجب أن يجري التعاون بين جميع أصحاب المصلحة في نظام الدفع من أجل تصميم أنظمة تلبي احتياجات المستخدم النهائي. تُبذَل جهود كبيرة لزيادة قدرات أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا. ويوضح هذا التقرير أنَّ زيادة عدد أنظمة الدفع الفوري المُشغَّلة في أفريقيا يجب أن تؤدي إلى توسيع وصول السكان ذوي الدخل المنخفض إليها لكي تكون مستدامة على نطاقٍ واسع وفي الأجل الطويل. والتحديات الكبيرة التي تعترض طريقنا تستدعي بذل جهودٍ إضافية في التعاون بين أصحاب المصلحة من القطاعَين العام والخاص من أجل ضمان تحقيق الشمول الأمثل. ولكي تُنشر هذه الأنظمة على نطاقٍ مستدام وتحفّز المستخدم النهائي ذي دخلٍ منخفض للاعتماد عليها في السوق ككل، تتطلَّب هذه الأنظمة حوكمة شاملة بالإضافة إلى توفير أداء وظيفي شامل:

الحوكمة الشاملة تتيح وصولاً مفتوحاً لجميع مزوّدي خدمات الدفع المرخصين إلى البنية التحتية للدفع المشترك وتدعو جميع الأطراف للمساهمة في كتابة قواعد الأنظمة واتخاذ القرارات. يعتمد الدافع الفعّال لتحفيز انضمام أصحاب المصلحة إلى أنظمة الدفع الفوري على خطة نشرٍ واضحة للخدمات المُقدَّمة، بقيادة نموذج قادر على دمج المصالح بفعالية من القطاعَين العام والخاص. ولضمان عدم هيمنة المصالح التجارية، تبقى البنوك المركزية مضطلعة بدورٍ رائدٍ في حوكمة الأنظمة.

الأداء الوظيفي الشامل يتضمَّن تصميمات معيَّنة لتوفير عرض قيمة مقنعة لجميع حالات الاستخدام المرتبطة بالمستخدمين النهائيين ضمن منظومة المدفوعات الرقمية. يجب أن يكون اختيار سعة أنظمة الدفع الفوري، والتطبيق الكامل لحالة الاستخدام، ومعايير التكنولوجيا مناسباً للغرض من أجل تحقيق نموذج أعمال مستدام وتجربة مستخدم نهائي سلسة تناسب الجميع. وهذا يتطلَّب أيضاً إعادة تقييم لاستخدام البنية التحتية: من خلال النظر في أنظمة الدفع الفوري ضمن السياق الأوسع للتحوُّل الرقمي على مستوى السوق، ويمكن لأصحاب المصلحة الاستفادة من البنية التحتية القائمة، والتي غالباً ما تكون غير مُستغلَّة، لتسريع عملية التنفيذ وتقييم المكان الذي يكون من المناسب فيه إيقاف تشغيل البنية التحتية المكررة التي تعمل على تجزئة النطاق وزيادة التكاليف لكل وحدة.

ستواصل منظمة **AfricaNenda** بالتعاون مع **البنك الدولي** و**اللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة** المشاركة في جدول الأعمال الخاص بجعل المعاملات الرقمية الفورية في المتناول وإتاحة الاستفادة منها للجميع. في جدول الأعمال الحالي، هناك حاجة إلى قدرٍ أكبر من شفافية البيانات بين الجهات الفاعلة الحالية، وذلك للسماح بتتبُّع مستوى التقدم والأداء بفعالية في مشهد أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا وإبلاغ جدول الأعمال التعاوني بغرض تحقيق مزيد من الشمول.





AfricaNenda
13th Floor, Delta Corner Tower 2
Chiromo Road, Westlands
PO Box 13796-00800
Nairobi, Kenya

www.africanenda.org
info@africanenda.org
@africanenda

أكتوبر 2022
© AfricaNenda - 2022 حقوق الطبع والنشر محفوظة