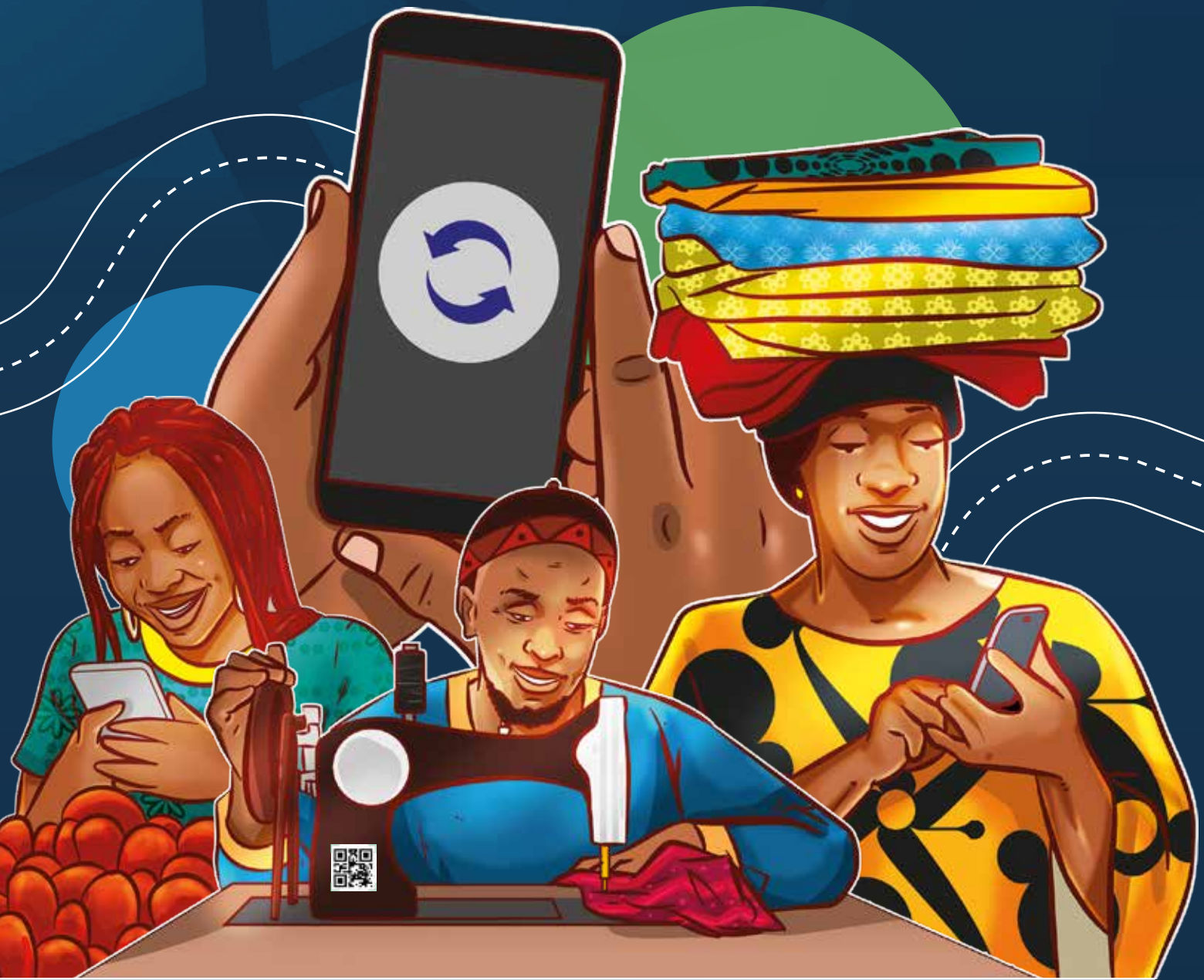


# حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة

في أفريقيا

SIIPS 2022



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

كما يتوجّه المؤلفون بالشكر إلى المجموعة الموقرة من أصحاب المصلحة الذين ساهموا في إعداد هذا التقرير وقدموا تعليقاتهم وشاركوا تجاربهم وتعاونوا مع فريقَي AfricaNenda و Cenfri في الاستطلاعات والمقابلات داخل البلدان.

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

**ROCKEFELLER**  
Philanthropy  
Advisors

**BILL & MELINDA**  
**GATES** foundation

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

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

**المؤلفون التابعون لمؤسسة Cenfri:** أنتونيا إيسر وأندرو بارتريدج وفيرا نيوجياور وماثيو فيريرا وباري كوبر وميا توم وصوفي جبيرز وساشا لونس وكريستين هو غارد وكغوتسو موفولانسي وكريستوفر أوجما. بدعم من أولابيناكا ديفيد-ويست.

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

الرسوم التوضيحية: كلود كواديو

## نُبذة عن هذا التقرير

تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا لعام 2022 (SIIPS – Africa 2022)، هو الإصدار الأول من نوعه، وستصدر منه نسخة سنوية بعد ذلك كل عام. يهدف هذا التقرير إلى إعلام الجهات الفاعلة في القطاعين العام والخاص في أفريقيا وخارجها بالتطورات 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.

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

## تمهيد

د. روبرت أوتشولا  
الرئيس التنفيذي  
AfricaNenda



إن توفير طريقة للأفراد تضاهي مستوى الراحة الذي يوفره التعامل بالنقد يساعدهم على التحلي عن الاعتماد على التعامل بالعملة المادية. ومع ذلك، يتطلب هذا الجهد نوعاً من التنسيق لرقمنة تدفق الأموال عبر المنظومة ككل، من البائع الذي يبيع الموز في الشارع بين المازة إلى دفع فواتير الكهرباء أو الإيجار — بما يجعل التعاون الصناعي حجر الزاوية في استراتيجية AfricaNenda.

وبما أن القارة الأفريقية تتوجّه نحو الاقتصاد الرقمي المدفوع بالتكامل الإقليمي والقاري في آن واحد، لا بدّ من إرساء مستوى جديد من الانفتاح والشفافية على المستوى المحلي. وكما أن التلقيح بين الأنواع النباتية يحسّن صحة المنتجات الزراعية، وبدوره تبادل المعلومات قد يؤدي إلى تحسين نتائج الشمول المالي. تتضمن القارة في جميع أنحاء عددًا لا يحصى من القصاص غير المروية عن ابتكارات أنشأتها الحكومات والكيانات التجارية للتغلب على الحواجز التي تعيق طرح الخدمات المالية الرقمية. وأخيراً، بدأت العديد من البلدان رحلاتها الخاصة في الطريق نحو الاستفادة من خدمات الدفع الفوري. سوف تستفيد هذه البلدان بشكل كبير من دعوة الأقران لاكتشاف الحلول المحفزة للتنمية جماعياً.

علمنا موجهً بشكل خاص إلى الأفراد المعرضين للخطر، ولا سيّما النساء والفقراء. وبدلاً من التفكير في الميل الأخير، فإننا نركز أيضاً على حل المشكلات للخطوة الأخيرة. فالهياكل الحالية التي تمنع السكان من الوصول إلى خدمات الدفع الرقمي واعتمادها والاستفادة منها، تنشأ عنها تكاليف اقتصادية حقيقية بسبب فقدان الإنتاجية وتكدّ نفقات السفر لإجراء معاملة. وهذه التكاليف تتضخّم مع اتساع نطاق النظام المالي، ما يؤدي إلى تخفيض معدّل الادخار الرقمي وتجويع أسواق الائتمان.

نتصور مستقبلاً لا تعتمد فيه أفريقيا على التعامل بالعملة النقدية، حيث يمكن للأفراد الاعتماد على الوسائل الرقمية لتسديد الدفعات واستلام المدفوعات أيّ كان الغرض من ذلك التعامل وأياً كان موقعه. نشارك هذه الرؤية أيضاً مع نظرائنا في مجموعة البنك الدولي واللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة (شركاؤنا في هذا التقرير)، ونسعى لتحديد أفضل السبل لتوزيع الموارد وتعزيز تطوير الخدمات المالية.

ما بعد خط الأساس، يشكّل هذا التقرير دعوة للعمل. واعتراضاً بالتقدم المحرز حتى الآن، تبدو الرحلة طويلة حتى بلوغ الشمول المالي الكامل، والمسار متاح حالياً لن يكون كافياً. إننا في AfricaNenda، نوّمن إيماناً راسخاً بإمكانات الأفارقة في إنكفاء التحول داخل القارة. وسيطلب الأمر المعرفة الجماعية لدى الحكومات وكيانات التنمية وشركاء القطاع الخاص من أجل تعزيز النهج المبتكرة والحلول الدائمة.

شهدت القارة تحولاً ديناميكياً على مدى العقدَيْن الماضيين، وهي فترة أطاحت بالنمو البطيء الذي طغى خلال فترة الثمانينيات وحتى العقد الأول من القرن الحادي والعشرين. وأدى التلاقي السريع الخطى للتغيرات على المستويات السياسية والاجتماعية والاقتصادية إلى إيجاد شعور قوي بالتفاؤل وبتوقعات إيجابية بالفعل. تبدو عبارة "حلول أفريقية للمشاكل الأفريقية" صحيحة، وهي عبارة صاغها الخبير الاقتصادي والسياسي البارز جورج أيبتي، علماً أنّها مدفوعة إلى حدّ كبير من قبل الشركاء الذين دعموا أجندة تنامي القارة.

بينما تغلبت معظم البلدان الأفريقية على أكثر القضايا الناشئة من جراء التفاعلات الحاصلة وجهاً لوجه مع جائحة كوفيد-19، ارتفع خط الأساس بالنسبة للتفاعلات الرقمية. وأدى الاعتماد المتزايد على التقنيات الرقمية والارتياح للتعامل من خلاله إلى زيادة الطلب على الأتمتة في جميع قطاعات الاقتصاد، وخاصةً مع عمليات الدفع. وبدلاً من السماح بالتراجع نحو هيمنة التعاملات النقدية، نريد تسريع ذلك الزخم الذي تشهده الخدمات المالية.

بسبب ندرة المعلومات المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية، انخفضت كثيراً قدرة الكيانات الخاصة على تقييم عوائد الاستثمارات، وكذلك قدرة الحكومات على الاضطلاع بصنع السياسات القائمة على الأدلة. وقد بدأ إطلاق تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا في سد هذه الفجوة، حيث يوفر مصدراً موثقاً للمعلومات بهدف تقييم التقدم. سيستمرّ تقريرنا السنوي الأساسي في التوسّع عبر تواتر إصداراته بدايةً من الإصدار الأوّل، وسيواصل التكيّف في ظل تطوّر حلول الخدمات المالية الرقمية.

بينما نشهد اليوم بعض النجاحات، إلا أنّ أفريقيا تشمل حالياً ما يقرب من 30 نظاماً من أنظمة الدفع الفوري، لا تزال معظمها موجهة نحو مجموعة محدودة من المؤسسات المالية ويعتمد على معاملات باهظة الثمن. فالاقتصادات التي تهيمن عليها التعاملات النقدية تشهد فرصة تجارية واجتماعية كبيرة غير مستغلة من قبل مقدمي الخدمات المالية لتوسيع نطاق وصول عملائهم إلى الخدمات التي يقدمونها، وبالتالي توسيع نطاق ميزانياتهم العمومية. فعند تقديم حلول تُلبي احتياجات الأشخاص أينما كانوا، جسدياً وعقلياً، ينتقل الأفراد إلى الاستفادة من الخدمات المالية الرسمية بغض النظر عن مستوى الدخل. وحين تصل الخدمات المالية الرقمية إلى معدّل الانتشار المرجو، فهذا يعني أنّها قادرة على مساعدة السكان في تنمية بلدانهم بشكل كبير.

إنّ وجود أكثر من 350 مليون أفريقي مستبعدين ماليًا\*، بالإضافة إلى وجود عدد كبير من المحرومين من الخدمات المالية هو دليل ملموس على أنّ المنتجات والأنظمة الحالية لا تناسب احتياجاتهم. ونحن نرى أنّ الوصول إلى أنظمة الدفع وحسابات المعاملات عبر معاملات الدفع الفوري هو الخطوة الأولى نحو تحقيق الشمول والتمكين الذاتي.

\* من بين الاقتصادات الأفريقية التي شملها الاستطلاع في جولة المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2021.



# المحتويات

viii	الاختصارات
x	مسرد المصطلحات
xvi	ملخص تنفيذي

## 01 مقدمة 1

03	1.1 المنهجية
----	--------------

## 05 المشهد الخاص بأنظمة الدفع الفوري 2

06	2.1 أنواع أنظمة الدفع الفوري
10	2.2 جغرافيا أنظمة الدفع الفوري
14	2.3 الوظائف
16	2.3.1 تدفقات المعاملات
18	2.3.2 القنوات
19	2.3.3 الأدوات
20	2.3.4 حالات الاستخدام
21	2.3.5 الأطراف الفاعلة الرئيسية
24	2.4 الحوكمة
29	2.5 الجوانب الفنية
31	2.6 الشمول

## 34 تطوّر سلوك عملاء الدفع الرقمي 3

36	3.1 الحالة الراهنة لاستخدام أدوات الدفع الرقمية
36	3.1.1 استخدام أدوات الدفع الرقمية: عرض عبر البلدان
38	3.1.2 آراء مجموعة المستخدمين
42	3.2 العوامل المؤثرة في الوصول إلى أدوات الدفع الرقمية وقبولها واستخدامها
44	3.2.1 الوصول
45	3.2.2 الاعتماد
47	3.2.3 الاستخدام
52	3.3 ملخص نتائج أبحاث المستهلك
55	3.4 الآثار المترتبة على تصميم أنظمة الدفع الفوري

## 56 العوائق والفرص المتاحة من أجل شمول أنظمة الدفع الفوري 4

## 5 عرض القيمة المحدود بالنسبة للمشاركين والمستخدمين النهائيين ذوي الدخل المنخفض: 57

71	5.1 أنظمة الدفع الفوري الجاري تطويرها
73	5.2 الاتجاهات الناشئة
74	5.2.1 توجّهات النظام
76	5.2.2 توجّهات السوق
77	5.2.3 توجّهات المستخدمين النهائيين

## 6 الخلاصة 79

## 82 الملحق

83	أ دراسات الحالة الإفرادية
83	أ أنظمة التسوية والدفع بين البنوك في غانا للدفع الفوري
83	قصة المنشأ
85	الحوكمة والعمليات
88	اللائحة
88	دروس عن الشمول
90	ب نظام التسوية بين البنوك في نيجيريا للدفع الفوري
90	قصة المنشأ
91	الحوكمة والعمليات
94	اللائحة
95	دروس عن الشمول
96	ج PesaLink
96	قصة المنشأ
100	اللائحة
101	دروس عن الشمول
102	د معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB)
102	قصة المنشأ
106	اللائحة
107	دروس عن الشمول
108	ب أصحاب المصلحة الذين طلبت استشارتهم
110	ج جداول بيانات ترسيم المشهد
113	د منهجية بحث المستهلك



## قائمة الجداول

XXV	توجّهات أنظمة الدفع الفوري الرئيسية لأفريقيا.....	جدول 1
06	تعريف أنواع أنظمة الدفع الفوري وقابلية التشغيل البيئي.....	جدول 2
14	تعريفات الوظائف.....	جدول 3
17	متوسط القيمة لكل معاملة حسب نوع نظام الدفع الفوري ، (ع=14).....	جدول 4
21	تعريفات الأطراف الفاعلة.....	جدول 5
24	أنماط الحوكمة.....	جدول 6
25	خريطة حوكمة أنظمة الدفع الفوري.....	جدول 7
29	تعريفات الجانب التقني.....	جدول 8
36	استخدام أدوات الدفع الرقمي عبر البلدان المشمولة في العينة.....	جدول 9
40	أعلى 5 حالات استخدام للأفراد وأكثر حالة استخدام رقمية.....	جدول 10
41	أهم 5 حالات استخدام لعمليات الدفع بالنسبة للمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة وأكثر حالات الاستخدام رقمية.....	جدول 11
53	استخدام أدوات الدفع الرقمي عبر البلدان المشمولة في العينة.....	جدول 12
57	العوائق والفرص المرتبطة بعرض القيمة بالنسبة للمشاركين.....	جدول 13
61	العوائق والفرص المرتبطة بالعوامل المؤثرة على التكلفة.....	جدول 14
69	العوائق والفرص المرتبطة بالمخاطر والاحتيايل.....	جدول 16
73	نظرة عامة على الاتجاهات.....	جدول 17
112	تحقيق مستوى شمول نظام الدفع الفوري.....	جدول 19
115	البلد وطريقة تكوين العينة النوعية.....	جدول 20
116	تكوين العينة الكمية.....	جدول 21

## قائمة الإطارات

xxii	تصنيف أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا من خلال تقييم مستوى الشمول.....	الإطار 1
09	نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) اعتباراً من حزيران/يونيو 2022 (دراسة الحالة متاحة بالكامل في الصفحة 90).....	الإطار 2
11	نظام الدفع الفوري في غانا (GIP) اعتباراً من حزيران/يونيو 2022 (دراسة الحالة متاحة بالكامل في الصفحة 83).....	الإطار 3
12	نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) في بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي اعتباراً من حزيران/يونيو 2022 (دراسة الحالة متاحة بالكامل في الصفحة 102).....	الإطار 4
13	نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) — في جميع أنحاء القارة، مدفوعات فورية على مستوى القارة وعبر الحدود.....	الإطار 5
16	معلومات مفقودة عن قيم وأحجام عمليات الدفع.....	الإطار 6
19	GIMACPAY — أول نظام للدفع الفوري الإقليمي في أفريقيا، ويوفر إمكانية التشغيل البيئي عبر القنوات.....	الإطار 7
22	وكلاء التسوية في أنظمة الدفع الفوري متعدد البلدان.....	الإطار 8
26	جاهزية السوق.....	الإطار 9
26	حوكمة الجمعيات الخاصة في أنظمة الدفع الفوري.....	الإطار 10
27	نظام PesaLink في كينيا، اعتباراً من حزيران/يونيو 2022 (دراسة الحالة متاحة بالكامل في الصفحة 96).....	الإطار 11
27	حوكمة أنظمة الدفع الفوري الإقليمية.....	الإطار 12
35	نظرة عامة على منهجية بحث المستهلك.....	الإطار 13
59	تفويض تكامل النظام مقابل النهج الذي يفوقه السوق.....	الإطار 14
60	مخاطر وقيود تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD).....	الإطار 15
63	التعقيدات المرتبطة بدمج المزيد من حالات الاستخدام بالإضافة إلى عمليات الدفع من أفراد إلى أفراد.....	الإطار 16
64	التبديل بين النهج الخاصة بمعايير المراسلة المختلفة.....	الإطار 17
67	عوائق التي تقيد مشاركة شركات التكنولوجيا المالية (fintechs) ومؤسسات التمويل البالغ الصغر في أنظمة الدفع الفوري.....	الإطار 18

## قائمة الأشكال

xviii	مشهد لأنظمة الدفع الفوري المحلية والإقليمية في أفريقيا	شكل 1
xix	أنواع أنظمة الدفع الفوري وتعريفها	شكل 2
xxiii	الطريق نحو استخدام وسائل الدفع الرقمي باستمرار	شكل 3
07	تفصيل أنظمة الدفع الفوري المحلية حسب النوع (ع=26)	شكل 4
08	نمو خدمات أنظمة الدفع الفوري المحلية في أفريقيا حسب النوع (ع=26)	شكل 5
10	خريطة أنظمة الدفع الفوري المحلية النشطة في أفريقيا اعتباراً من حزيران/يونيو 2022	شكل 6
11	خريطة أنظمة الدفع الفوري الإقليمية النشطة في أفريقيا، اعتباراً من حزيران/يونيو 2022	شكل 7
13	عدد أنظمة الدفع الفوري لكل منطقة (ع=26)	شكل 8
16	أحجام وقيم معاملات أنظمة الدفع الفوري (ع=14)	شكل 9
17	2021 قيم المعاملات الجارية في أنظمة الدفع الفوري بالنسبة إلى الدخل القومي الإجمالي، (ع=12)	شكل 10
18	القنوات التي تسهلها أنظمة الدفع الفوري المحلية، إشارات متعددة (ع=25)	شكل 11
20	الأدوات التي تدعمها أنظمة الدفع الفوري المحلية، إشارات متعددة (ع=25)	شكل 12
21	حالات الاستخدام الممكنة حسب نوع أنظمة الدفع الفوري، إشارات متعددة (ع=23)	شكل 13
28	هيكل الملكية حسب نمط الحوكمة (ع=26)	شكل 14
31	تصنيف مستويات الشمول	شكل 15
33	خريطة الشمول	شكل 16
37	خريطة مجموعات الدول المستخدمة لوسائل الدفع الرقمية عبر أفريقيا	شكل 17
38	عمق استخدام أدوات الدفع الرقمي عبر مجموعات مختلفة من المستخدمين	شكل 18
42	المسار نحو استخدام وسائل الدفع الرقمي باستمرار	شكل 19
71	أنظمة الدفع الفوري المحلية قيد التطوير	شكل 20
72	أنظمة الدفع الفوري الإقليمية قيد التطوير	شكل 21
84	الخط الزمني لنظام الدفع الفوري في غانا (GIP)	شكل 22
85	رؤية تامة للنظام في غانا	شكل 23
86	نظرة عامة على نموذج أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP)	شكل 24
88	حجم وقيم المعاملات التي تجري من خلال أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP)	شكل 25
90	الخط الزمني لنظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP)	شكل 26
92	نظرة عامة على نموذج نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP)	شكل 27
94	أحجام معاملات نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) وقيمها	شكل 28
96	الخط الزمني لنظام PesaLink	شكل 29
98	نظرة عامة على نموذج نظام PesaLink	شكل 30
100	أحجام وقيم PesaLink	شكل 31
103	الخطوط الزمنية لنظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB)	شكل 32
104	نظرة عامة على نموذج TCIB	شكل 33
113	تفصيل الأساليب الكمية والنوعية	شكل 34
114	نهج أخذ العينات عبر قطاعات المجموعة الشرائح	شكل 35

## الاختصارات

جماعة شرق أفريقيا	EAC
التحويل الإلكتروني للأموال	EFT
جهة إصدار النقود الإلكترونية	EMI
مناقشة جماعية مركزة	FGD
الصراف الأجنبي	Forex
نظام الدفع السريع	FPS
تعميق القطاع المالي في كينيا	FSDK
تعميق القطاع المالي في تنزانيا	FSDT
مزود الخدمات المالية	FSP
حكومة إلى فرد	G2P
سيدي غاني	GHS
أنظمة التسوية والدفع بين البنوك في غانا	GhIPSS
أنظمة الدفع الفوري في غانا	GIP
الدخل القومي الإجمالي	GNI
هوية	ID
مقابلة مناقشة فردية	IDI
نظام الدفع الفوري الشامل	IIPS
نظام الدفع الفوري	IPS
Integrated Payment System Limited	IPSL
المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس	ISO
تكنولوجيا المعلومات	IT
جمعية المصرفيين الكينية	KBA
شلن كيني	KES
اعرف عميلك	KYC
المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس	MauCAS
بنك التمويل البالغ الصغر	MFB
مؤسسة التمويل البالغ الصغر	MFI
الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	MFS
إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول	MMI
مزود الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	MMO

رابطة المصارف المركزية الأفريقية	AACB
غرفة المقاصة التلقائية	ACH
مصرف التصدير والاستيراد الأفريقي	Afreximbank
مكافحة غسل الأموال	AML
واجهة برمجة التطبيقات	API
جهاز الصراف الآلي	ATM
خدمات الحوسبة السحابية	AWS
شركة إلى شركة	B2B
شركة إلى فرد	B2P
BankservAfrica	BA
المصرف المركزي للاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا	BCEAO
ميزان المدفوعات	BoP
بنك تنزانيا	BoT
رقم التحقق المصرفي	BVN
العملة الرقمية للبنك المركزي	العملة الرقمية للبنك المركزي
البنك المركزي الكيني	CBK
البنك المركزي النيجيري	CBN
لجنة محافظي البنوك المركزية	CCBG
العناية الواجبة للتحقق من العملاء	CDD
الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا	CEMAC
الرئيس التنفيذي	CEO
مكافحة تمويل الإرهاب	CFT
السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي	COMESA
لجنة المدفوعات والبنية التحتية للسوق	CPMI
مزود الخدمات المالية الرقمية	DFSP
تسوية صافية مؤجلة	DNS
جمهورية الكونغو الديمقراطية	DRC



نظام الدفع في الوقت الفعلي	<b>RTPS</b>
الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي	<b>SADC</b>
Sociedade Interbancaria de Mocambique	<b>SIMO</b>
أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى	<b>SSA</b>
نظام التسوية الآلية في جيبوتي	<b>SYRAD</b>
معاملات المقاصة على أساس فوري	<b>TCIB</b>
نظام الدفع الفوري في تنزانيا	<b>TIPS</b>
دولار أمريكي	<b>USD</b>
تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة	<b>USSD</b>
الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا	<b>WAEMU</b>
المنطقة النقدية لغرب أفريقيا	<b>WAMZ</b>
راند جنوب أفريقي	<b>ZAR</b>
Zambia Electronic Clearing House Limited	<b>ZECHL</b>
تقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري	<b>ZIPIT</b>

مشغل شبكة الهاتف المحمول	<b>MNO</b>
المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة	<b>MSME</b>
تقنية التواصل قريب المدى	<b>NFC</b>
نيرة نيجيرية	<b>NGN</b>
نظام التسوية بين البنوك في نيجيريا	<b>NIBSS</b>
نظام الدفع الفوري في نيجيريا	<b>NIP</b>
نظام الدفع الوطني	<b>NPS</b>
الاستجابة السريعة الجديدة	<b>NQR</b>
كلمة المرور لمرة واحدة	<b>OTP</b>
التحويل الائتماني الأصلي	<b>OCT</b>
فرد إلى شركة	<b>P2B</b>
فرد إلى حكومة	<b>P2G</b>
فرد إلى فرد	<b>P2P</b>
نظام الدفع والتسوية الأفريقي	<b>PAPSS</b>
تمويل الانتشار	<b>PF</b>
مزود خدمة بدء الدفع	<b>PISP</b>
نقطة البيع	<b>POS</b>
شراكة القطاعين العام والخاص	<b>PPP</b>
لجنة الإشراف على نظام المدفوعات	<b>PSOC</b>
مزود خدمات الدفع	<b>PSP</b>
الاستجابة السريعة	<b>QR</b>
مشغل عمليات المقاصة والتسوية الإقليمي	<b>RCSO</b>
التعريف بموجات الراديو	<b>RFID</b>
المقاصة في الوقت الفعلي	<b>RTC</b>
نظام التسويات الإجمالية الآنية	<b>RTGS</b>
طلب الدفع	<b>RTP</b>

## مسرد المصطلحات

الوكلاء	نقاط الخدمة الرسمية وغير الرسمية حيث يمكن للعملاء الوصول إلى جهات إصدار النقود الإلكترونية أو البنوك أو خدمات تحويل الأموال عبر الهواتف المحمولة مثل إيداع الأموال وسحبها ودفع ثمن السلع والخدمات.
التطبيقات	تطبيق الهاتف المحمول هو خدمة واجهة أمامية بسيطة تسمح بإجراء عمليات الدفع ومعالجتها بين بوابة الدفع للمستخدم (جهاز الهاتف المحمول) وبنك المورد أو الوسيط المالي، بما في ذلك الجهات غير المصرفية. يقوم التطبيق بتشفير بيانات حامل البطاقة، وتفويض طلبات الدفع، وتأكيد المشتريات، وما إلى ذلك..
ATM	أجهزة اتصالات محوسبة توفر لعملاء المؤسسات المالية إمكانية الوصول لإجراء المعاملات المالية في مكان عام.
مناح	نظام مناح للاستخدام على مدار 24 ساعة في اليوم، 365 يوماً في السنة، باستثناء توقيات الصيانة المخطط لها أو في أوقات تعطل النظام.
نظام الدفع الفوري البنكي	مصطلح تصنيفي وُضع لغرض إعداد هذا التقرير. هو نظام يتيح فقط الوصول للبنوك ويدعم الأدوات المرتبطة بالحسابات المصرفية. يشمل بنوك التمويل البالغ الصغر في نيجيريا.
قابلية التشغيل البيئي الثنائي	يكون لدى المشاركين روابط مباشرة بين بعضهم البعض. وعادةً ما تجري تصفية المعاملات بين الكيانات المرتبطة وتسويتها من خلال حسابات ممولة مسبقاً يحتفظ بها مزودو خدمات الدفع مع بعضهم البعض. قد يكون إنشاء إمكانية التشغيل البيئي الثنائي مجدياً من حيث التكلفة ويكون بمثابة خطوة مؤقتة نحو نهج أكثر مركزية. ومع ذلك، ينتج عن العديد من الاتصالات الثنائية عمليات معقدة، إلى جانب مخاطر تتعلق باستمرارية المخطط، حيث يجب الحفاظ على ترتيبات التشغيل البيئي المتعددة بصورة مستقلة. من الناحية المثالية، ينبغي تحديد العتبات الرئيسية مقدماً من حيث عدد المشاركين وحجم المعاملات، بهدف الانتقال في الوقت المناسب إلى قابلية التشغيل البيئي متعدد الأطراف.
التمويل الثنائي المسبق	عندما تكون حسابات نوسترو "nostro" ممولة مسبقاً بواسطة مزود خدمات الدفع المتصلين. يُخصم من هذه الحسابات بعد ذلك عند حدوث معاملات بين أجزاء من المزودين المتصلين <sup>1</sup> .
دفع الفواتير من أفراد إلى شركات / من أفراد إلى حكومة (P2B / P2G)	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.
فرع	موقع واجهة المتجر الفعلي لمؤسسة مالية معيّنة يمكن للمستهلكين من خلاله إجراء عمليات الإيداع النقدي والسحب والمدفوعات مقابل السلع والخدمات بدعم من الصراف.
المتصفح	وصول المستهلك لإجراء عملية دفع إلكتروني عبر صفحة الويب، وربط الدافع بتفاصيل حساب البنك أو مزود الخدمة المالية.

<sup>1</sup> حسابات نوسترو "Nostro" هي حسابات مملوكة لمؤسسة مالية معيّنة ولكنها موجودة لدى مؤسسة أخرى، وقد تكون تلك المؤسسة المالية بنكاً أو مزوداً للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول أو مزود آخر لخدمات الدفع بحسابات قيمة مخزنة.

العملة الرقمية للبنك المركزي (CBDC)	هي الشكل الرقمي لالتزام البنك المركزي مَقومة بوحدة حساب موجودة، وتعمل كوسيط للتبادل، ومخزن للقيمة، وسيلة للدفع. يمكن تحويل العملة الرقمية للبنك المركزي إما على أساس نظير إلى نظير أو من خلال وسيط، والوسيط قد يكون إما البنك المركزي أو بنك تجاري أو وكيل خارجي.
أنظمة الدفع الفوري التابعة للبنك المركزي	مصطلح تصنيفي وُضع لغرض إعداد هذا التقرير. أنظمة الدفع الفوري التي تخضع للبنك المركزي.
بطاقة الائتمان	أداة دفع مرتبطة بتسهيل ائتماني من خلال قناة وشبكة للبطاقة، مع قواعد قبول محددة للمخطط ووظائف محددة وبروتوكولات تعويض للمستهلك من أجل القناة.
التحويل الإلكتروني للأموال (EFT) بالائتمان	الرسالة التي تنشأ كلما صدرت تعليمات بالدفع عبر قنوات التسليم المتنوعة (على سبيل المثال، شبكة الإنترنت)، للائتمان على حساب معاملات العميل من أجل تسديد دفعة إلكترونية لطرف ثالث. وبالتالي، فإنَّ التحويل الإلكتروني للأموال بالائتمان هي أوامر دفع فورية بحكم التعريف.
عبر الحدود	حركة الأموال بين المؤسسات المالية داخل 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.
أنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات	مصطلح تصنيفي وُضع لغرض إعداد هذا التقرير. نظام يتيح الوصول للعمليات البنكية وغير البنكية ويدعم المعاملات من كل من الحسابات المصرفية والحسابات المالية عبر الهاتف المحمول.
بطاقة خصم	أداة دفع مرتبطة بحساب إيداع، مثل حساب للإيداع عند الطلب أو حساب توفير أو حساب تحويل. ويمكن استخدامها لإجراء كل من معاملات الخصم والائتمان بين الحسابات، وكذلك بين البطاقات. وعلى الرغم من كونها تمثل أداة سحب فوري من الناحية التقنية، إلا أنَّ موضع التحكم يكون غالباً في يد الشخص الذي يُجري عملية الدفع، ما يعني أنَّ بطاقات الخصم يمكن قد تعمل بشكلٍ أساسي كأداة للدفع الفوري.
التحويل الإلكتروني للأموال (EFT) بالخصم	وسيلة دفع تسمح للمستلم بتحصيل الأموال من حساب معاملات المرسل من دون أن يضطر المرسل إلى فعل أي شيء سوى تقديم موافقة كتابية إلكترونية من خلال تفويض أمر الخصم. التحويل الإلكتروني للأموال بالخصم هو، بحكم التعريف، طريقة لإجراء عمليات السحب الفوري.
التسويات الصافية المؤجلة (DNS)	معالجة التزامات المعاملات التي لم تُسَوَّى على الفور ولكن في مرحلة لاحقة وفقاً لدورة محددة مسبقاً، إما يومياً أو بوتيرة أعلى.
رقمي	مصطلح لتعريف أنظمة الدفع الفوري لغرض إعداد هذا التقرير. نظام إلكتروني، يتاح من خلاله الوصول إلى الخدمات عبر الأجهزة الممكنة رقمياً.
النقود الإلكترونية	أداة عملة قابلة للتداول إلكترونياً ومطالبة ضد جهة إصدار النقود الإلكترونية المرخصة، وتكون مدعومة بإيداعات بنكية تجارية أو مطالبة مباشرة لدى بنك تجاري.
جهة إصدار النقود الإلكترونية (EMI)	مؤسسة مالية (بنكية أو غير بنكية) يُسمح لها بإصدار نقود إلكترونية أو تقديم خدمات دفع أو عرض تخزين الأموال.



شركة التكنولوجيا المالية تهدف إلى استبدال أو تحسين الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية القائمة.	شركة التكنولوجيا المالية (Fintech)
أنظمة دفع ذات حلقة مفتوحة تتيح إرسال رسائل دفع رقمية فورية غير قابلة للإلغاء ومنخفضة القيمة من خلال مجموعة من الإجراءات والقواعد والمعايير التقنية. وتكون الأموال النهائية متاحة للطرف المدفوع له في الوقت الفعلي تقريباً وعلى مدار 24 ساعة في اليوم، وسبعة أيام في الأسبوع (7/24) قدر الإمكان. قد يشمل المخطط المنفرد في نظام الدفع الفوري الشامل على واحد أو أكثر من الأنظمة التي يشارك فيها مقدمو خدمات الدفع المرخصون من خلال ترتيبات قابلية التشغيل البيئي متعدد الأطراف والحلقة المفتوحة. يتمتع مقدمو خدمات الدفع المرخص لهم بإمكانية الوصول العادل إلى النظام، ويتمتع المشاركون بفرص متساوية لوضع مدخلات النظام. يضطلع البنك المركزي بدور في حوكمة النظام لضمان تحقيق نتائج لصالح الفقراء. ويمكن للمستخدمين النهائيين الوصول إلى مجموعة كاملة من حالات الاستخدام والقنوات، فضلاً عن آليات الانتصاف الشفافة والمناسبة للغرض، وتكون المعاملات منخفضة التكلفة.	IIPS
حيثما يكون النظام مملوكاً للمساهمين الذين ليسوا بالضرورة من مستخدمي النظام.	مؤسسة مستقلة
التحويلات النقدية بين كيانين تجاريين. يتراوح حجم المدفوعات من المدفوعات ذات القيمة الكبيرة المرتبطة بالمعاملات الكبيرة داخل الصناعة إلى مدفوعات التجزئة بين الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة (محور هذا التقرير) — على سبيل المثال، الدفع مقابل إمدادات المخزون المقدمة من شركة إلى أخرى.	خدمات الجرد والأعمال من شركات إلى شركات (B2B)
أنظمة دفع ذات حلقة مفتوحة تتيح إرسال رسائل دفع رقمية فورية غير قابلة للإلغاء ومنخفضة القيمة من خلال مجموعة من الإجراءات والقواعد والمعايير التقنية. وتكون الأموال النهائية متاحة للطرف المدفوع له في الوقت الفعلي تقريباً وعلى مدار 24 ساعة في اليوم، وسبعة أيام في الأسبوع (7/24) قدر الإمكان. قد يشمل مخطط أنظمة الدفع الفوري واحداً أو أكثر من الأنظمة التي يشارك فيها مزودو خدمة الدفع المرخص لهم من خلال ترتيبات قابلية التشغيل البيئي متعدد الأطراف والحلقة المفتوحة.	نظام الدفع الفوري
لا يمكن للشخص الذي يجري عملية الدفع إلغاء المعاملات في ظروف العمل العادية. قد توجد بعض الاستثناءات في حالات انتصافٍ معينة خاصة بالمستهلك (على سبيل المثال، المعاملات الاحتمالية أو الخاطئة).	غير قابل للإلغاء
ظهر معيار المراسلة أيزو 20022 في عام 2004، وأصبح هو معيار التبادل القياسي للرسائل الإلكترونية بين المؤسسات المالية لمشاركة المعلومات بشأن معاملات الدفع وغير معاملات الدفع.	أيزو 20022
معيار المراسلة الأكثر شيوعاً بالنسبة لمدفوعات البطاقات، وقد وُضع بواسطة المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس (ISO) في عام 1987.	أيزو 8583
حيث يمتلك البنك المركزي والمشاركون من القطاع الخاص البنية التحتية بشكلٍ مشترك.	ملكية مشتركة
مصطلح لتعريف أنظمة الدفع الفوري لغرض إعداد هذا التقرير. المعاملات التي تقل عن 5 دولارات أمريكية.	مدفوعات منخفضة القيمة
مدفوعات التجزئة المرتبطة بشراء السلع والخدمات من شركة، بغض النظر عن حجم تلك الشركة، حيث يكون الطرف الذي يجري عملية الدفع فرداً والمدفوع له شركة.	مدفوعات التجار من أفراد إلى شركات (P2B)
خدمة واجهة أمامية وسيطة تسمح بإجراء عمليات الدفع ومعالجتها بين جهاز الهاتف المحمول الخاص بالمستخدم من ناحية وبنك أو وسيط مالي أو طرف آخر غير مصرفي من ناحية أخرى. يقوم التطبيق بتشفير بيانات حامل البطاقة، وتفويض طلبات الدفع، وتأكيد المشتريات، وما إلى ذلك..	تطبيق الهاتف المحمول

خدمة يُستخدم فيها الهاتف المحمول للوصول إلى الخدمات المالية، حيث تُخزّن القيمة افتراضياً في حساب معاملات صادر عن جهة إصدار النقود الإلكترونية.	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول
مصطلح تصنيفي وُضع لغرض إعداد هذا التقرير. نظام يوفر الوصول فقط إلى مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ويدعم الأدوات المرتبطة بالحسابات المالية عبر الهاتف المحمول.	أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول
مشغل شبكة للهواتف المحمولة، أو كيان دخل في شراكة مع مشغل شبكة للهواتف المحمولة، يقدم خدمات تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول، ووسيلة تبادل رقمية مدفوعة أولاً بأول، ومخزناً للقيمة يعمل بشكل مستقل عن الشبكة المصرفية التقليدية.	مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول
هيكل الإذن الخاص بأدوات الدفع التي تنتمي إلى مخطط معين للاستخدام في المنصات التي طورتها مخططات أخرى، بما في ذلك في البلدان المختلفة. تنطوي قابلية التشغيل البيئي متعدد الأطراف على التعايش بين سماتٍ عديدة يمكن دمجها بطرق مختلفة. تنقسم هذه السمات إلى ثلاثة أبعادٍ عامة: قابلية التشغيل البيئي التقنية والدلالية والتجارية <sup>3</sup> . تحدد طبيعة قواعد التشغيل البيئي التجاري ما إذا كان نظام المدفوعات متعدد الأطراف من أم لا، ولا تحدد بالضرورة عدد المزودين أو المنصات أو الأنظمة أو مناطق الاختصاص القضائية.	قابلية التشغيل البيئي متعدد الأطراف:
تقنية اتصال لاسلكي قائمة على المعايير وقصيرة المدى (أي نطاق من بضع سنتيمترات) تتيح تفاعلات بسيطة وأمنة ثنائية الاتجاه بين الأجهزة الإلكترونية، ما يسمح للمستهلكين بإجراء معاملات بدون تلامس والوصول إلى المحتوى الرقمي وتوصيل الأجهزة الإلكترونية بلمسة واحدة (BIS, 2020).	تقنية التواصل قريب المدى
طريقة تواصل البرامج فيما بينها وقد صُممت لتتوافق مع تنسيقات ومعايير البيانات المنشورة، وهي متاحة على نطاقٍ واسع، ما يسمح للشركات الأخرى بالاندماج بسلاسة في نظام الدفع.	واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة
ترتيب لقابلية التشغيل البيئي الشفاف متعدد الأطراف أو من طرف ثالث على الأقل، مع استبعاد أنظمة الحلقة المغلقة وأنظمة التعامل داخل الكيان الواحد (on-us).	الحلقة المفتوحة
ميزة لأمان المصادقة ثنائية العوامل: عندما يحاول المستخدم الوصول إلى خدمة محمية بواسطة مصادقة ثنائية العوامل، فإنه سيقدّم كلمة مرور لمرة واحدة كتأكيد على هويته. غالباً ما تكون كلمة المرور لمرة واحدة (OTP) في أنظمة الدفع عبارة عن رمز رقمي.	كلمة المرور لمرة واحدة (OTP)
يراقب النظام باستمرار وقيم مدى الأمان والكفاءة في تشغيله. ويكون المشرف مسؤولاً عن تقييم ومراقبة النظام وإنفاذ القانون واللوائح لتعزيز المدفوعات الآمنة والفعالة.	المشرف
حيث يكون النظام مملوكاً بشكلٍ خاص من قِبَل المشاركين فيه.	مملوك للمشاركين

ب تتضمن قابلية التشغيل البيئي الفنى الاتصالات الفنية وتبادل البيانات، بينما تتطلب قابلية التشغيل البيئي الدلالي تفسير البيانات والعمل وفقاً لها باستمرار. تتضمن إمكانية التشغيل البيئي التجاري الاتفاقيات 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.

مملوك جزئياً	حيث تنقسم ملكية مكونات النظام بين البنك المركزي والمشاركين من القطاع الخاص.
نظام الدفع	مجموعة من الأدوات والإجراءات وأنظمة تحويل الأموال بين الحسابات التي تتيح تداول الأموال.
مشغل المنصة	الطرف المسؤول عن إرسال تعليمات الدفع وحساب أوضاع التسوية والأنشطة التشغيلية الأخرى مثل ضمان جودة الخدمة وتخفيف المخاطر التشغيلية والحفاظ على المعايير.
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.
أنظمة الدفع الفوري الخاضعة لجمعيات خاصة	مصطلح تصنيفي وُضع لغرض إعداد هذا التقرير. أنظمة الدفع الفوري التي تُدار من قِبَل جمعية مكونة بالكامل من مشاركين من القطاع الخاص.
معرّف الوكيل	معرّف (كعنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف المحمول) يمكن استخدامه بدلاً من معلومات حساب المعاملات الخاص بالطرف الذي يُجري عملية الدفع أو المدفوع لأمره. ويتيح هذا المعرّف للجمهور وقطاع الأعمال إجراء المعاملات بطريقة سلسلة أثناء الشروع في عمليات الدفع.
أنظمة الدفع الفوري الخاضعة للشراكة بين القطاعين العام والخاص (PPP)	مصطلح تصنيفي وُضع لغرض إعداد هذا التقرير. أنظمة الدفع الفوري التي تعتمد على ترتيب شراكة يتألف من البنك المركزي وتمثل من قِبَل مشاركي خدمات أنظمة الدفع الفوري من القطاع الخاص.
عمليات السحب الفوري	يبدأ المدفوع لأمره معاملة (سحب) تحويل الأموال من حساب الدافع.
عمليات الدفع الفوري	يبدأ الدافع معاملة (دفع) تحويل الأموال من حساب ما إلى المدفوع لأمره.
رمز الاستجابة السريعة (QR)	نمط مربع الشكل يتكوّن من مجموعة من النقاط البيضاء والسوداء الفريدة، والتي تمثل معلومات عن المستلم أو تفاصيل أخرى تتعلق بالمعاملة. يمكن فحص رموز الاستجابة السريعة بواسطة أي جهاز ذكي أو يمكن إدخالها يدوياً عبر تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) لدعم المعاملات.
معايير رمز الاستجابة السريعة	مواصفات رموز الاستجابة السريعة الشائعة التي حدّدها المنظمون أو البنوك المركزية أو مجالس الدفع للتغلب على القيود اللوجستية عند دعم رموز الاستجابة السريعة المتعددة.
الوقت الفعلي	حيث يجري تأكيد تحويل القيمة بشكل فوري (خلال ثوانٍ).
نظام التسويات الإجمالية الآتية	التسوية المستمرة (في الوقت الفعلي) للأموال أو تحويلات الأوراق المالية بشكل فردي على أساس كل طلب على جدة (بدون مقاصة).
آليات الانتصاف	الآليات المعمول بها بالنسبة للمستهلكين الذين يستخدمون أنظمة الدفع الفوري لرفع المظالم وإسماعها وحلّها أو معالجتها.
مملوكة للجهة التنظيمية	حيث يحدد البنك المركزي الإجراءات ويتحكم في البنية التحتية التقنية ذات الصلة.
الرواتب والأجور من الشركات إلى الأفراد (B2P)	معاملات دورية من الشركات لتعويض الموظفين عن العمل الذي قاموا به (على سبيل المثال، كشوف المرتبات والحوافز الأخرى المتعلقة بالتعويضات).
المشاركين في النظام	مزودو الخدمة الذين يتيحون لعملائهم الوصول إلى أنظمة الدفع الفوري واستخدامها مباشرة من خلال مزود الخدمة.
هيئة حوكمة النظام	الجهة المسؤولة عن إدارة النظام العام، وكتابة القواعد، والتوجيه الاستراتيجي، بما يشمل أي تفويض ضمني صريح (إدارة داعمة للقرءاء).
وكيل التسوية	المسؤول عن نقل الأموال النهائية بين المشاركين في النظام.



مدفوعات الاجتماعية من حكومة إلى أفراد (G2P)	دفعة من الحكومة إلى حساب معاملات شخص ما، تتعلق غالباً بالمدفوعات الاجتماعية، مثل مدفوعات المِنَح أو الدعم.
أنظمة الدفع الفوري بالعملية السيادية	مصطلح تصنيفي وُضِع لغرض إعداد هذا التقرير. تَجْمَع أنظمة الدفع الفوري بالعملية الرقمية للبنك المركزي (CBDC) بين أداة العملة السيادية ونظام تحويل القيمة الذي يمكن أن يوفر آلية تحويل قيمة رقمية موحدة بين أنظمة الأدوات التجارية وأصحاب المصلحة المؤسسيين والأفراد داخل اقتصادٍ معيّن.
الضرائب والرسوم من الأفراد إلى حكومة (P2G)	الالتزامات التي يدفعها الأفراد إلى الإدارات العامة المركزية والإقليمية والمحلية، مثل تسديد الضرائب أو فواتير المرافق والخدمات العامة.
قابلية التشغيل البيئي لجهة خارجية	أساس قابلية التشغيل البيئي للمشاركين في أنظمة الدفع الفوري عبر تبديل مركزي أو طبقة مقاصة، ويكون تسهيلها من قبل طرف ثالث. في بعض البلدان وليس كلها، يكون الطرف الثالث مُجمَعاً. ويمكن أن يكون الطرف الثالث كياناً خاصاً أو مملوكاً للحكومة. تتحقق قابلية التشغيل البيئي عندما يتصل المزودون بما يلي.
شركة التكنولوجيا المالية (Techfin)	شركة تقنية تقدم في العادة حلولاً برمجية لا تتعلق بالتمويل في الأساس، وتسعى حالياً إلى إطلاق خدمات مالية.
حساب المعاملات	أي حساب يحتفظ بأموال المستهلك، يقدمه مصرف أو مؤسسة مالية غير مصرفية مرخصة، وقادر على إرسال المدفوعات واستلامها.
إيصالات المعاملات	الإخطارات المرسلة إلى المستهلكين، عبر الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني أو طُرُق الاتصال الأخرى، والتي تؤكد بدء أو إنجاز المعاملة. ولا بد لها أن تتضمن معلومات حول مزود الخدمات المالية الرقمية (DFSP) والموقع ومقدار المعاملة وتفاصيل التعريف، بالإضافة إلى تفاصيل الطرف المقابل.
التحويلات والحوالات من أفراد إلى أفراد (P2P)	عمليات تحويل الأموال إلى أفراد العائلة أو الأصدقاء من دون إجراء معاملة اقتصادية أساسية، على سبيل المثال، التحويلات، المرسلة من حساب معاملات لشخص إلى آخر (البنك الدولي، 2021 أ).
تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD)	جزء من بروتوكولات النظام العالمي للتواصل عبر الهاتف المحمول (GSM) بين الأجهزة والشبكات الخلوية الرقمية من الجيل الثاني. جرى تكييف 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، مع تمكين المزود من إرسال ردود للعملاء وتأكيد المعاملات (الفريق الاستشاري لمساعدة أكثر الناس فقراً، 2015).

# ملخص تنفيذي



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

الاقتصادي على مستوى القاعدة الشعبية في قارة أفريقيا، وأكثر من ذلك بالنسبة للفئات الضعيفة المتداخلة مثل النساء وسكان الريف والفقراء.

يشهد التحول إلى معاملات التجزئة الرقمية تقدماً كبيراً بالفعل، لكن تغيير سلوك المستخدم النهائي تجاه الوسائل الرقمية يستغرق وقتاً 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 نطاق واسع وعلى الفور بحيث تتميز بسهولة استخدامها وتكلفتها المقبولة، ولا بد من نشرها على نطاق واسع كي تحقق الأثر 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.

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 كالأدخار والتأمين والائتمان، والتي لا يزال مستوى استخدامها منخفضاً في أفريقيا. وهذا يعني أن زيادة الإقبال على خدمات مدفوعات التجزئة سيساعد بصورة فورية على سد فجوة الشمول المالي في نطاقها الأوسع بالبلدان الأفريقية. علاوة على ذلك، فإن القدرة على إجراء المعاملات وتبادل القيمة تمثل أساساً جوهرياً لحياة الناس الاقتصادية واليومية. وبالتالي، فمن خلال تيسير إجراء معاملات يومية أكثر أماناً وأقل تكلفة، تشكل أنظمة الدفع الفوري الشاملة آلية قوية للتمكين

### ما هو نظام الدفع الفوري ومتى يصبح شاملاً؟<sup>2</sup>

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 أنها 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 البيئي ذي الحلقة المفتوحة والأطراف المتعددة. يتمتع مقدمو خدمات الدفع المرخص لهم بإمكانية الوصول العادل إلى النظام، ويحظى المشاركون بفرص متساوية في مدخلات النظام. كما أن البنك المركزي يضطلع بدور خاص في حوكمة النظام أيضاً. ويمكن للمستخدمين النهائيين الوصول إلى مجموعة كاملة من حالات الاستخدام والقنوات، فضلاً عن آليات الائتلاف الشفافة والمناسبة للغرض.



### ما هو المطلوب فعلاً لبناء أنظمة دفع فورية شاملة؟

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 المستمدة من مقابلات الخبراء، ودراسات الحالة التفصيلية لاستنتاج الاتجاهات والعوائق والفرص الرئيسية لأنظمة الدفع الفوري في أفريقيا.

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

نُشر هذا التقرير من قِبل منظمة AfricaNenda وشركائها، والبنك الدولي واللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة، كأول تقرير من سلسلة تقارير سنوية تهدف

1 يُظهر أحدث استطلاع لقاعدة بيانات الشمول المالي في العالم أن 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 المستخدمة في هذا التقرير مع تعريف لجنة المدفوعات والبنية التحتية للسوق (CPMI) ولكنها تسمى إلى التأكيد على بعض الجوانب المحددة ذات الصلة في سياق الشمول المالي في عدد من البلدان المنخفضة الدخل - لا سيما مدفوعات الحساب المالي المرتبط بالهاتف المحمول وأوامر الدفع الفوري. في ضوء ذلك، ينظر هذا التعريف في الحول التي تمكن مستخدمي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول من إجراء واستقبال التحويلات في الوقت الفعلي، على اختلاف الجهات التي تزودهم بتلك الخدمات. وهذا على الرغم من الاعتراف بالقيود المفروضة على هذه الترتيبات في التصنيفات المختلفة لأنظمة الدفع الفوري والشاملة.

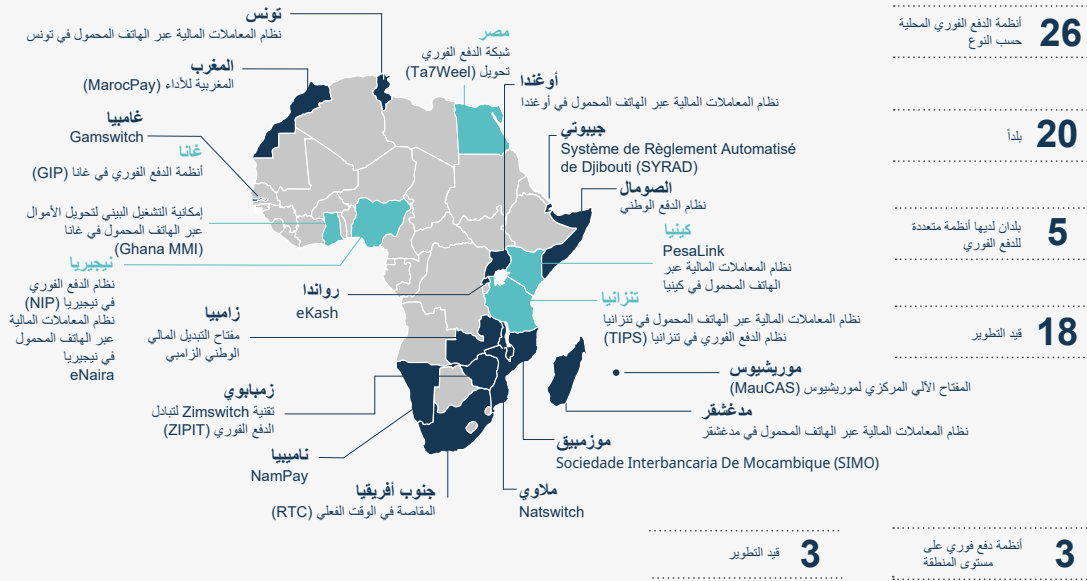


## الصعود السريع

أدت الحاجة إلى مدفوعات موثوقة وفعالة إلى نمو كبير في أنظمة الدفع الفوري عبر أفريقيا، وذلك مع ظهور اثنين من أنظمة الدفع الفوري في المتوسط سنوياً خلال العقد الماضي: (شكل 1)<sup>3</sup>

### شكل 1. مشهد لأنظمة الدفع الفوري المحلية والإقليمية في أفريقيا

#### خريطة أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا



نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) في عموم أفريقيا  
كل البلدان



نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SDC)  
أنغولا | بوتسوانا | جزر القمر | جمهورية الكونغو الديمقراطية | إيسواتيني | ليسوتو | مدغشقر | ملاوي | موريشيوس | موزمبيق | ناميبيا | سيشيل | تنزانيا | زامبيا | زيمبابوي



GIMACPAY الخاص بمنطقة الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC)  
الكاميرون | تشاد | جمهورية أفريقيا الوسطى | غينيا الاستوائية | الغابون

حظي المشهد المتنامي لتوفير هذه الخدمات بجانبية كبيرة بين المستخدمين:

#### الاتجاهات الرئيسية

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

3 يظهر تتسوق المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول (أي اسم الدولة متبوعاً بـ"المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول") في الرسم البياني ما هي البلدان التي تتمتع بإمكانية التشغيل البيئي المتعدد الأطراف للمعاملات المالية عبر الهاتف المحمول والتي تعمل بدون اسم تجاري مستقل. وقد تكون أنظمة الدفع الفوري التي تجري من خلالها المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول على غرار تلك الأنظمة غير مرئية للمستخدمين النهائيين، بحسب النظر عن الفترة على التعامل عبر العديد من مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.

4 من بين عينة المستخدمين النهائيين المشمولة في بحث المستهلكين الذي أجري من أجل هذه الدراسة. يجري المستجيبون من المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة معاملات رقمية بوتيرة أكبر مقارنة بالآفراد، كما يبدو استخدام المعاملات الرقمية أكثر شيوعاً بين المستخدمين الأصغر سناً وذوي الدخل المتوسط.

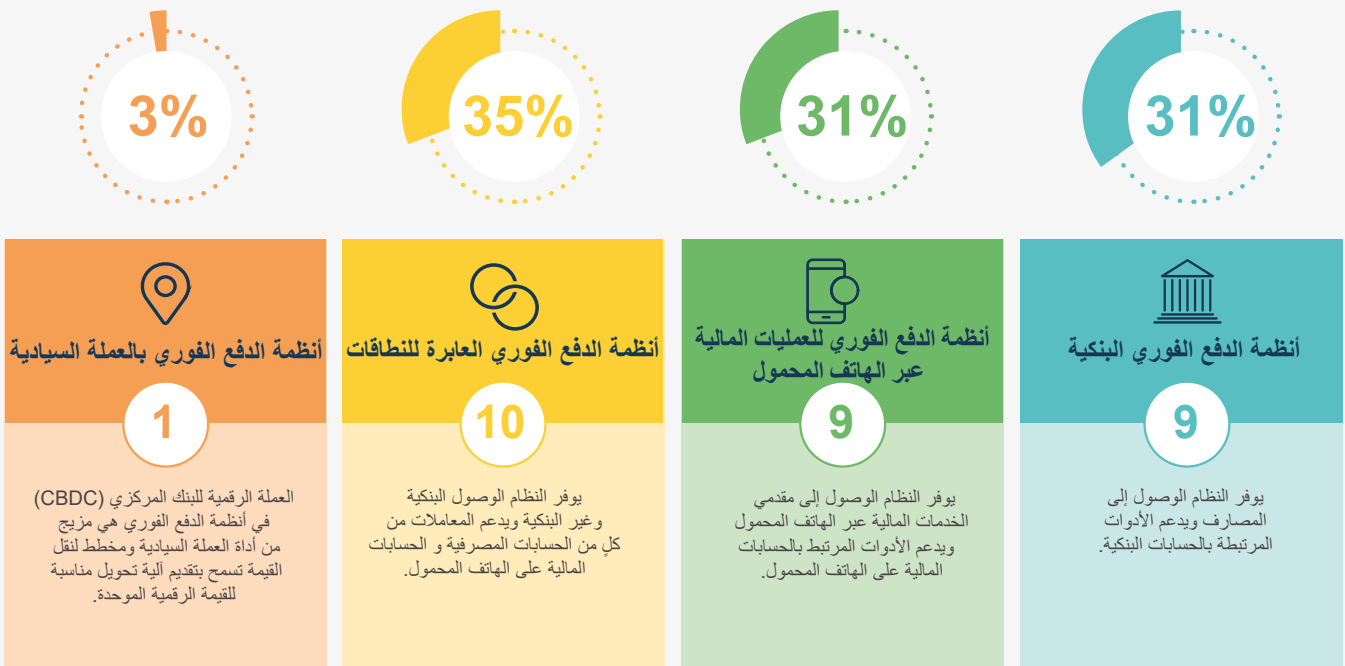
5 في عينة المستخدمين النهائيين الذين شملهم الاستطلاع والذي أجري من أجل هذه الدراسة، لا توجد فجوة بين الجنسين على مستوى الأفراد، ولكن احتمالية إجراء النساء المستجيبات في المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة معاملات رقمية منتظمة تبدو أقل من الرجال المستجيبين من المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة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

## أربعة أنواع رئيسية من أنظمة الدفع الفوري

الحسابات المصرفية ومحافظ الهاتف المحمول، واستوعبت الأنظمة المنعزلة بحيث تشكل الآن العدد الأكبر للأنظمة (إجمالي عشرة أنظمة دفع فورية). وهناك أيضاً حالة واحدة لنظام العملة السيادية:

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 للقطاعات التي تتيح التحويل الفوري بين

شكل 2. أنواع أنظمة الدفع الفوري وتعريفها



مباشر مع بعضها البعض (أي من خلال إمكانية التشغيل البيئي المتعدد الأطراف). علماً بأنه يجري إنشاء جميع أنظمة الدفع الفوري البنكية وأنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات من خلال ترتيبات التشغيل البيئي لجهة ثالثة.

من بين الأنظمة التسعة المحددة من أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول، هناك أربعة أنظمة يمكن تشغيلها بشكلٍ بيئي من خلال طرف ثالث (على سبيل المثال، مفتاح أو طبقة مفاصة)، بينما تتكامل الأنظمة الخمسة المتبقية بشكلٍ

## نطاق واسع من الوظائف

إن الأداء الوظيفي لأنظمة الدفع الفوري يحدد مدى تلبية احتياجات الدفع للمستخدمين النهائيين: القنوات والأدوات وحالات 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 أن أقل من نصف اتصالات الهاتف المحمول (48%) في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى تجري عبر الهواتف الذكية وأن 28% فقط من السكان لديهم القدرة على الاتصال بشبكة الإنترنت عبر الهاتف المحمول، فإن تقنية مثل "USSD" التي لا تتطلب أياً منهما، تكون حيوية في أجل تحقيق الشمول. وتجدر الإشارة إلى أنه في حين ستظل تقنية "USSD" قناة مهمة في المستقبل المنظور، إلا أن تكاليفها في العديد من البلدان باهظة بالنسبة للمستخدمين النهائيين، وتستدعي مزيداً من الاهتمام. تركز أنظمة البنوك بشكل أساسي على وظائف المتصفح (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 للطاقت 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 بشكل كبير من خلال أنظمة الدفع الفوري العابرة للطاقت وأنظمة الدفع الفوري المخصصة للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول، بينما تركز البنوك بشكل كبير على التحويلات الإلكترونية للأموال بالائتمان (credit EFTs)، نظراً لكونها منخفضة التكلفة وتنطوي على مخاطر أقل وتتمتع بسهولة الاندماج في الأنظمة المصرفية الأساسية. غالباً ما تتوفر أدوات السحب مثل بطاقات الخصم والتحويلات المالية الإلكترونية بالخصم (debit EFTs) كأدوات ثانوية، توفرها بصورة أساسية البنوك وأنظمة الدفع الفوري العابرة للطاقت.



**جرى تمكين حالات الاستخدام بين الأفراد (P2P) على نطاق واسع، ثم تبعها حالات الاستخدام بين الأفراد والشركات (P2B).** يدعم اثنان وسبعون بالمائة (72%) من أنظمة الدفع الفوري المدفوعات بين الأفراد (P2P) وبين الأفراد والشركات (P2B). وتعد المدفوعات بين الأفراد (P2P) هي الأسهل من حيث يُسر الإجراءات، من منظور تقني. أما مدفوعات التجار فتكون حساسة من ناحية الوقت، وتعتمد على الثقة بشكل خاص، وبالتالي فإن الوظيفة الفورية تتيح عرضاً مقنعاً للقيمة. اختارت جميع أنظمة الدفع الفوري إتاحة حالات الاستخدام بشكل تدريجي بدلاً من دمج جميع الاستخدامات منذ البداية: تتوفر حتى الآن ثلاثة أنظمة فقط تنتج 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 البيئي 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 نطاق أوسع من العمليات من خلال النظام والعمل كدافع لاستخدام الخدمات لأول مرة. ومع ذلك، هناك سبعة أنظمة دفع فورية فقط تدمج حالياً المدفوعات من الحكومة إلى الأفراد (G2P).



## تطوّر مشهد الجهات الفاعلة

في جميع أنحاء القارة، تُعدّ البنوك ومزوّدو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMO) جهات رئيسية مشاركة 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 أنّ 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: كمشاركة مباشرة أو كمقدّمة للخدمات تابعة لجهات ثالثة أو مجعّين.

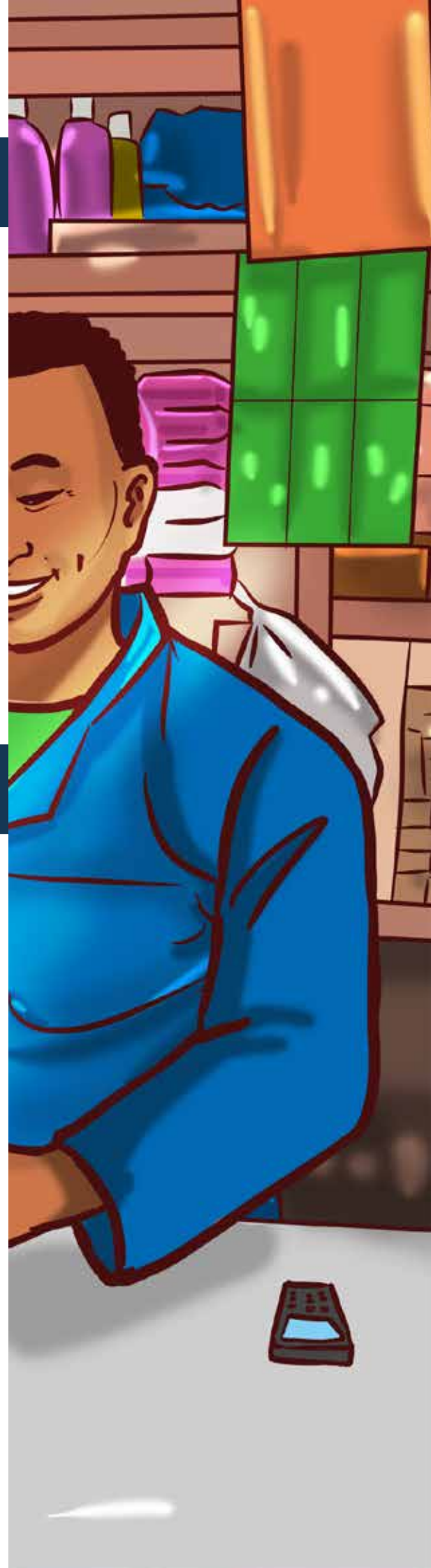
وأخيراً، أثبت عددٌ قليل من أصحاب المصلحة الآخرين في القطاع الخاص تأثيرهم في تطوير أنظمة الدفع الفوري عبر القارة، ولا سيّما BankservAfrica، مشغل عمليات التحويل وغرفة مقاصة لنظام المقاصة في الوقت الفعلي (RTC) في جنوب أفريقيا وأنظمة الدفع الفوري الإقليمية التي تخدم منطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي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

## الحوكمة وارتكازها إلى حدٍ 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 بشكل مباشر أو من خلال شراكة بين القطاعين العام والخاص (PPP). وعادة ما توفر البنوك المركزية نظام التسوية.

في جميع هذه الأنظمة، تقع مسؤولية صنع القرار إلى حدٍ 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 القطاعين 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 القطاعين العام والخاص (PPP)، يخضع اثنا عشر نظاماً من أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا لجمعية خاصة.





## مواصفات تقنية متنوعة

المدفوعات الفورية من خلال إتاحة الوصول إلى حالات الاستخدام المختلفة والخدمات ذات القيمة المضافة. كذلك، وضعت 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 معرفات الوكيل المستخدمة شيوعاً.

معياري أيزو ISO 20022 و ISO 8583 هما أكثر معايير المراسلة انتشاراً عبر أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا، ويُستخدم كل من هذين المعيارين 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

## هل خدمات أنظمة الدفع الفوري الأفريقية شاملة حقاً؟

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 التوسع. وعند تقييمها بالنظر إلى مستوى الشمول، جرى تصنيف خمسة أنظمة دفع فورية فقط على أنها تتجه نحو الشمول الناضج، لكن لم يُنظر إليها جميعاً على أنها قد حققت الشمول الكامل حتى الآن (الإطار 1).

تستوفي العديد من أنظمة الدفع الفوري بعض معايير الشمول، ولكن لم يصل أي نظام منها إلى مستوى الشمول الناضج حتى الآن. بينما يبدو أن ظهور أنظمة الدفع الفوري يشكّل إنجازاً كبيراً، إلا أن تحليل مشهد أنظمة الدفع الفوري يُظهر قيوداً كبيرة تتعلق بتحقيق الشمول. إذ لا يتيح جميع أنظمة الدفع الفوري إمكانية الوصول إلى القنوات الأكثر طلباً؛ ومعظمها لا يتيح حتى الآن قابلية التشغيل البيئي العابرة للنطاقات من أجل توفير أكبر عدد من الاختيارات للمستخدم النهائي، ولا تسمح غالبيتها لغير البنوك بالمشاركة في القرارات. يقدم العديد من هذه الأنظمة

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>• تجنّب تمكين المعاملات من الأفراد إلى الشركات أو</li> <li>• لا تقدم القنوات الأكثر استخداماً</li> </ul>	<b>13</b> نظاماً للدفع الفوري غير مصنّفة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• يمكنك تمكين القناة الأكثر استخداماً في الوقت الحالي</li> <li>• تمكين حالات الاستخدام من الأفراد إلى الشركات ومن فرد إلى فرد</li> </ul>	<b>11</b> نظاماً للدفع الفوري مستوى أساسي من الشمول
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تمكين التشغيل البيئي بين جميع القنوات (السماح بجميع مزودي خدمات الدفع (PSP) المرخص لهم</li> <li>• السماح بالمدخلات في صنع القرار والتصميم من قبل جميع مزودي خدمات الدفع (PSP) المرخص لهم</li> <li>• إشراك البنك المركزي كجزء من إطار الحوكمة</li> </ul>	<b>5</b> أنظمة للدفع الفوري مستوى متقدم من الشمول
<p>الحالة المستهدفة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تتحقق إذا تكاملت حالات استخدام جميع خدمات الدفع</li> <li>• توضع أحكام تنص على آليات انتصاف شفافة وفعالة للمستخدمين ويتم إنفاذها</li> <li>• تحديد تكاليف منخفضة قدر الإمكان لمعاملات الدفع الرقمي بالنسبة للمستخدمين النهائيين (ضمن نموذج أعمال غير ربحي)</li> </ul>	<b>5</b> أنظمة للدفع الفوري في طور الانتقال إلى مستوى ناضج من الشمول *مجموعة الأنظمة القائمة في غانا، ونظام GIMACPAY في بلدان الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا، ونظام Natswitch في مالawi، ونظام TCIB في بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي، ونظام ZEHL في زامبيا

## آراء المستخدمين النهائيين تؤكد التحديات الوظيفية أمام تحقيق الشمول المطلوب

الأموال وتلقيها بين الأصدقاء والعائلة. أما المدفوعات من المستهلكين إلى التجار فتجري بصورة غير رقمية: يجري 44% فقط من المستجيبين الأفراد عمليات دفع بين الأفراد والشركات (P2B) بصورة رقمية. يسلط البحث النوعي الضوء على العوامل التي تعزز من مستوى إتاحة الوصول إلى المدفوعات الرقمية والإقبال الأولي عليها واستخدامها على نحو مستمر (شكل 3):

نقاط الضعف الوظيفية تضعف الثقة. الافتقار إلى الشمول يعني أنّ 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 أنّ العديد من المستخدمين النهائيين يلجؤون إلى المدفوعات الرقمية في حالات استخدام محدودة فحسب، كإرسال

### شكل 3. الطريق نحو استخدام وسائل الدفع الرقمي باستمرار

لماذا تستخدم/أو لماذا لا تستخدم هذا النظام؟		لماذا لم تعتمد/ أو لماذا اعتمدت استخدام النظام للمرة الأولى؟		هل يمكنك الوصول إليه؟
العوائق	الحوافز	العوائق	الحوافز	
<ul style="list-style-type: none"> <li>إمكانية الإلغاء</li> <li>تصورات التكلفة</li> <li>الموثوقية</li> <li>الاحتيايل والتحرش</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>سهولة الاستخدام</li> <li>التأثيرات الشبكية</li> <li>إمكانية التتبع والتحقق</li> <li>السرعة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>القدرة</li> <li>الخصوصية</li> <li>الثقة</li> <li>الثقافة والسلوك</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>حالة الاستخدام</li> <li>تكلفة استخدام النقود</li> <li>الوصول إلى خدمات إضافية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الوصول المادي</li> <li>الوثائق</li> <li>اللغة</li> </ul>

نظراً إلى أنّ المعاملات النقدية غالباً ما لا تشمل رسوماً مرفقة ضمناً أو يُنظر إليها على أنّها مجانية، يكون المستهلكون حساسين للغاية من ناحية فرض رسوم على المعاملات، وقد أشاروا إليها باستمرار على أنّها 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 أنّ انقطاعها يؤدي إلى فشل المعاملات أو تأخيرها وتحويل المكوّن الفوري في تصميم أنظمة الدفع الفوري. علاوةً على ذلك، يشعر مستخدمو أنظمة الدفع الرقمي بالقلق إزاء قدرتهم على استرجاع المبلغ المدفوع في معاملة 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، ولكنّه لن يشير [إلى المبلغ المدفوع للطرف الآخر] لذلك من الأفضل أن تدفعوا المال نقداً

— أحد المستجيبين من مجموعة التركيز في غامبيا

## العوائق الرئيسية للمشمول

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 أنّ 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، يتقيد المستخدمون النهائيون عند استخدام النظام لأول مرة وعند إجراء العمليات الأولى للاستفادة من أنظمة المدفوعات الرقمية.

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

### 2 محركات التكلفة التي تفوّض الأعمال وحالة الاستخدام:

تؤدي البنية التحتية والقيود الرقمية في معظم البلدان، إلى جانب الإلزام المحدود لدى المستهلكين، إلى تقديم الخدمة بتكلفة مرتفعة. وهذا الأمر يحد من الوصول إليها ويضع كلفة تقديمها على عاتق مقدمي الخدمات، ما يتطلب النهوض بالتسليم المستدام. ومع ذلك، فإنّ ازدواجية البنية التحتية بين مختلف مقدمي الخدمات يقسم نطاق الوصول إلى أجزاء متباعدة. وهذا يرفع التكاليف المرتبطة بكل معاملة. لوحظ توسع حالات الاستخدام تدريجياً في مشهد أنظمة الدفع الفوري، وهو يحد من نطاق الانتشار ويعني تقييد القيمة المقترحة للمستخدمين النهائيين. وتلك العناصر يحرّكها جمل 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. علاوة على ذلك، يكون لدى بعض أنظمة الدفع الفوري نماذج فوركس معقدة ذات توجّه تجاري غير مناسبة لمعاملات أنظمة الدفع الفوري وأوقات الاستجابة.

- النتيجة للمستخدمين النهائيين: إنّ تعدّد 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:

وضعت أطر حوكمة النظام لدعم المشاركة من جانب جهات فاعلة كبرى في صنع القرار، ولا سيّما البنوك. وهذا يؤدي إلى عدم تكافؤ الفرص في ساحة اللعب. وقد يأتي ذلك نتيجة لنظام ترخيص مزوّدي خدمات الدفع (PSP) الذي يحد 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 يجر الإشراف على إجراءات التقاضي الخاصة بالمؤسسات المالية، فلا يُرجّح أن يستخدم الأفراد أنظمة الدفع الفوري بشكل عام.

- النتيجة للمستخدمين النهائيين: إنّ عدم تكافؤ الفرص على الساحة من شأنه أن يغذي عدم الثقة في أدوات الدفع الرقمية، ما يعيق

الإقبال على هذه الخدمات واستخدامها. كما أنّ عمليات الإعداد غير المثسّقة 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:

تتميّز أنظمة الدفع الفوري بطبيعة رقمية وفورية، ما يجعلها عرضة للجرائم الإلكترونية المالية والاحتيال، لا سيّما عبر قنوات الهاتف المحمول.

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

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

- التغلب 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 تقييم 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 بشكل مناسب، يمكن تقليل مكّنات التكلفة الرئيسية من أجل فتح الأبواب للتوسع.
- التغلب على العقبات التنظيمية: اتخاذ موقف حوكمة مؤيد للقراء حيث يتمتع جميع مزوّدي 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 بطريقة فعالة من حيث التكلفة سيضمن ألا تقف العوائق التنظيمية حاجزاً أمام المنافسة والابتكار.
- التخفيف من تهديدات الأمن السيبراني: يمثل تزايد مخاطر الاحتيال والجرائم الإلكترونية فرصة لتصميم النظام، بحيث يشهد تكثيفاً لآليات حماية المستهلك واستخدام أدوات إضافية، مثل إيصالات المعاملات، من أجل تعزيز وعي المستهلك وحمايته من العناصر السيئة.

## التوجهات

نطاق الشمول (جدول 1). ولكي تنجح أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا في تحسين شمولها، يجب مراعاة هذه الاتجاهات في مرحلتي التصميم والتنفيذ.

في ظل تطوّر 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

### جدول 1. توجهات أنظمة الدفع الفوري الرئيسية لأفريقيا

التوجه	
<ul style="list-style-type: none"> <li>زيادة أنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات</li> <li>تمكين قبول البائع</li> <li>انخراط المشاركين في مرحلة التصميم</li> <li>استخدام البرمجيات المفتوحة المصدر</li> <li>الانتقال نحو واجهة برمجة التطبيقات المفتوحة (API) والحوسبة السحابية</li> <li>الانتقال إلى معيار المراسلة أيزو 20022</li> <li>ظهور التحويلات الائتمانية الأصلية (OCTs) في شبكات البطاقات</li> </ul>	توجهات النظام
<ul style="list-style-type: none"> <li>تقنيات الدفع التي تُعنى براحة المستخدم</li> <li>زيادة مخاطر الاحتيال والجرائم الإلكترونية</li> <li>دخول السوق عبر منصات التواصل الاجتماعي</li> <li>زيادة انتشار شبكات الجيل الثالث والجيل الرابع والجيل الخامس، ما يؤثر على وظائف USSD</li> <li>الاستفادة من البيانات من خلال التتقيب عنها</li> </ul>	توجهات السوق
<ul style="list-style-type: none"> <li>زيادة التنفق في القيمة والأحجام عبر أنظمة الدفع الفوري تعكس إقبال المستهلكين عليها</li> <li>زيادة المخاوف بشأن أمن المستهلك وأهمية حمايته</li> <li>زيادة الاعتماد على الهاتف الذكي</li> </ul>	توجهات المستخدمين النهائيين
<ul style="list-style-type: none"> <li>استكشاف العملات الرقمية للبنوك المركزية لمدفوعات التجزئة (retail CBDC) والتواجد المحتمل مع أنظمة الدفع الفوري الحالية للبنوك المركزية (CBDC)</li> </ul>	توجهات العملات الرقمية للبنوك المركزية (CBDC)



## الطريق إلى الأمام

كبيرة لزيادة قدرات أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا. ويوضح هذا التقرير أن زيادة عدد أنظمة الدفع الفوري المُشغلة 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 القطاعين 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، تتطلب هذه الأنظمة حوكمة شاملة بالإضافة إلى توفير أداء وظيفي شامل:

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 تلبّي احتياجات المستخدم النهائي. تُبذل جهود

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

الأداء الوظيفي الشامل يتضمّن 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 يتطلب أيضاً إعادة تقييم لاستخدام البنية التحتية: من خلال النظر في أنظمة الدفع الفوري ضمن السياق الأوسع للتحوّل الرقمي على مستوى السوق، ويمكن لأصحاب المصلحة الاستفادة من البنية التحتية القائمة، والتي غالباً ما تكون غير مُستغلة، 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 واللجنة 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 قدر 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.



1

CAKE AND MORE



مشاركة البنية التحتية للمدفوعات بين عدد أكبر من المشاركين بناءً على قواعد شفافة. تعمل المجموعة الكاملة من مزودي خدمات الدفع (PSPs) — بما في ذلك البنوك ومشغلي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMO) وجهات إصدار النقود الإلكترونية (EMIs) و مؤسسات التمويل البالغ الصغر (MFIs) وشركات التكنولوجيا المالية (fintechs) — على تطوير حلول لتمكين تبادل المدفوعات في الوقت الفعلي، وبخاصة للتحرك نحو الاقتصادات ذات الاعتماد الخفيف على استعمال النقد أو الاقتصادات غير النقدية. إن أنظمة الدفع الشاملة ضرورية من أجل تحقيق إمكانات هذا الابتكار لجني ثمار التنمية.

**يجب أن تكون أنظمة الدفع الفوري الناشئة شاملة حتى لا تكون غريبة عن السياق.** هناك أربعة وخمسون بالمائة (54%) من السكان البالغين في أفريقيا ما زالوا يفضلون الدفع نقداً. فالتعامل النقدي هو تعامل فوري، ولا يتطلب أجهزة إلكترونية، وقد ينظر إليه المستهلكون على أنه مجاني أو أقل تكلفة بالحد الأدنى. ومع ذلك، هناك بعض العيوب التي تشوب التعاملات النقدية، لا سيما لناعية السلامة، فضلاً عن سلبيات أخرى، واستمرت الزيادة في التحول إلى المدفوعات الرقمية: إذ أجرى ما يقرب من 41% من البالغين في أفريقيا ممن لديهم حسابات معاملات عملية دفع رقمية في عام 2021، مقارنةً بنسبة 27% في عام 2017. يمكن لأنظمة الدفع الفوري تعزيز شمول نظام الدفع الرقمي إذا كان بإمكان مزودي خدمات الدفع استخدام وسيلة الدفع لتقديم منتجات وخدمات دفع رقمية مناسبة للغرض للجميع، بما في ذلك المستهلكين ذوي الدخل المنخفض، بتكلفة منخفضة مع توفير التدابير المناسبة لحماية المستهلك.

ظلت الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في صدارة مدفوعات التجزئة الرقمية في أفريقيا لأكثر من عقد من الزمان. وقد كانت أفريقيا رائدة في تمكين مدفوعات التجزئة الرقمية عبر الهواتف المحمولة. نشأت الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا في عام 2007 وهي مثال رئيسي على أداة الدفع الرقمية المتوفرة على الفور، والتي تلبي احتياجات الدفع لأطراف بعيدة لكل من المستهلكين ذوي الدخل المرتفع والمستهلكين ذوي الدخل المنخفض. كانت القدرة على إجراء عمليات الدفع واستلامها عبر محافظ الهاتف المحمول، وخاصة التحويلات بين طرفين تفصلهما مسافات طويلة، هي المحرك الرئيسي للشمول المالي. في عام 2021، كان 33% من السكان البالغين في أفريقيا يمتلكون حساباً مالياً عبر الهاتف المحمول، وهو ما يمثل ارتفاعاً من نسبة 23% التي تحققت في عام 2017. فمن خلال الوصول إلى الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، أدرك المستهلكون فوائد استخدام أدوات الدفع الرقمية الفورية.

تطلبت التنمية الاقتصادية والرقمنة التحول إلى أنظمة مدفوعات التجزئة الفورية الأكثر انفتاحاً والتي قد تتيح مجموعة واسعة النطاق من حالات الاستخدام. كانت أنظمة الدفع المنعزلة والمغلقة غير كافية لدعم احتياجات التنمية الأفريقية بالنظر إلى المشهد المتغير لأدوات الدفع الرقمية والأنواع الجديدة من خدمات الدفع وجهات توفيرها. أصبح المستخدمون النهائيون لخدمات الدفع الرقمي في أفريقيا يعتمدون أكثر فأكثر على الأجهزة الرقمية وقنوات الدفع غير التقليدية. واستجابةً لذلك، تعمل البلدان والمناطق على ترقية أنظمة مدفوعات التجزئة الخاصة بها لتمكين أنظمة الدفع الفوري (IPS) ذات الحلقة المفتوحة، أي الأنظمة التي تتيح

### يمكن تعريف نظام الدفع الفوري لمدفوعات التجزئة على النحو التالي، لغرض هذا التقرير:

- **الوقت الفعلي:** حيث يجري تأكيد تحويل القيمة بشكل فوري (خلال ثوان).
- **رقمي:** النظام الإلكتروني، ويتيح من خلاله الوصول إلى الخدمات عبر الأجهزة الممكنة رقمياً.
- **متاح:** النظام متاح للاستخدام على مدار 24 ساعة في اليوم، 365 يوماً في السنة، فيما عدا توقيات الصيانة المخطط لها أو في أوقات تعطل النظام.
- **الحلقة المفتوحة:** ترتيب لقابلية التشغيل البيئي الشفاف متعدد الأطراف أو من طرف ثالث على الأقل، مع استبعاد أنظمة الحلقة المغلقة وأنظمة التعامل داخل الكيان الواحد (on-us).
- **يمكن عمليات الدفع الفوري:** يتيح النظام معاملات الدفع الفوري بالائتمان.<sup>6</sup>
- **غير قابل للإلغاء:** لا يمكن للشخص الذي يجري عملية الدفع إلغاء المعاملات في ظروف العمل العادية. قد توجد بعض الاستثناءات في حالات انتصاف معينة خاصة بالمستهلك (على سبيل المثال، المعاملات الاحتياطية أو الخاطئة).
- **يمكن عمليات الدفع منخفضة القيمة:** لا يوجد حد أدنى لمبلغ المعاملة.

6. تُستثنى أنظمة السحب فقط التي لا تدعم معاملات الدفع بالائتمان بالحد الأدنى. ومن المحتمل أن تؤدي عمليات السحب الفوري بالخصم دوراً مهماً، خاصة بالنسبة للمدفوعات المتكررة من شخص إلى شركة مع شركات موفوق بها، وحيث تكون سهولة إجراء التعاملات مكلفة في المستقبل، لكنها غير متاحة حالياً على نطاق واسع. لذلك، هي ليست محل تركيز في تقرير هذا العام.

أنظمة الدفع الفوري التي تعتمد على التعامل من خلال حسابات داخل كيان واحد (on-us)، بما يشمل معظم الأنظمة التي تعتمد على البطاقات. 7 يشار إلى أنظمة الدفع الفوري أيضاً باسم "أنظمة الدفع الأسرع" (FPS) أو "أنظمة الدفع في الوقت الفعلي" (RTPS)، وبالتالي يمكن استخدام هذه المصطلحات بالتبادل.

**تعريف طموح لأنظمة الدفع الفوري الشاملة.** لتقييم مدى شمول الأنظمة المحددة، اعتمدنا المعيار التالي لأنظمة الدفع الفوري الشاملة (IIPS) بالاعتماد أساساً على أعمال مؤسسة AfricaNenda والفريق الاستشاري لمساعدة أكثر الناس فقراً (CGAP) والبنك الدولي ومشروع (Level One Project) و<sup>8</sup>:BIS

ما هي حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا حالياً؟ حتى الآن، لا تتوفر سوى معلومات محدودة عن تطورات حالة أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا ومدى شمولها للمنظومة الكاملة، لا سيما بالنسبة إلى المستخدمين ذوي الدخل المنخفض والذين لا دخل لهم. والغرض من التقرير هو رسم المشهد الحالي وتقييم مدى شمول أنظمة الدفع الفوري ذات الحلقة المفتوحة لمدفوعات التجزئة.

**تعريف أنظمة الدفع الفوري والشاملة لغرض هذا التقرير.** يشير مصطلح أنظمة الدفع الفوري "IPS" المستخدم في هذا التقرير إلى أنظمة الدفع الفوري لمدفوعات التجزئة الموجودة في أفريقيا والتي تتميز بنظام الحلقة المفتوحة وتتيح إجراء معاملات الدفع الرقمية في الوقت الفعلي. بناءً عليه، يستبعد هذا التصنيف صراحةً

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 القيمة، بتكلفة منخفضة وفورية و غير قابلة للإلغاء، وتعتمد على ترتيبات التشغيل البيئي ذي الحلقة المفتوحة والأطراف المتعددة. يتمتع مقدمو الدفع المرخص لهم بإمكانية الوصول العادل إلى النظام، ويتمتع المشاركون بفرص متساوية في مدخلات النظام. كما أنّ البنك المركزي يضطلع بدور خاص في حوكمة النظام أيضاً. ويمكن للمستخدمين النهائيين الوصول إلى مجموعة كاملة من حالات الاستخدام والقنوات، فضلاً عن آليات الانتصاف الشفافة والمناسبة للغرض.

## 1.1 المنهجية

اعتمد التقرير نهجاً بحثياً متعدد الأساليب لإعداد هذا التقرير، على النحو المبين أدناه:

- أُجريت أكثر من 25 مقابلة مع مصادر رئيسية مطلّعة (بما في ذلك خبراء نظام الدفع والمنظمين ومقدمي خدمات أنظمة الدفع الفوري ومشغلي أنظمة الدفع الفوري ومزودي خدمات الدفع) بين نيسان/أبريل وتموز/يوليو 2022، حيث أبلغوا عن الاتجاهات الرئيسية والعوائق والفرص والأنماط والرؤى من أجل التحليل.

- ترسيم المشهد الخاص بأنظمة الدفع الفوري في أفريقيا:
  - راجعنا بيانات الأبحاث المُخَوَّسَة التي تغطي بيانات من أنظمة الدفع الفوري، ومن مصادر حكومية ومن القطاع الخاص، بالإضافة إلى المواد المكتوبة من شركاء التنمية، لتكوين صورة عن أنظمة الدفع الفوري.
  - جرى تطوير قاعدة بيانات مفصّلة لرسم خريطة أنظمة الدفع الفوري في القارة وفقاً لأنماط الوظائف والتكنولوجيا ونماذج الحوكمة والشمول.

7 تعمل الأنظمة الأخرى الشبيهة بأنظمة الدفع مثل MFS Africa على ربط العديد من المستخدمين النهائيين على المستوى الإقليمي، وتلعب دوراً مهماً في النظام البيئي لمدفوعات التجزئة الرقمية. وبالمثل، يكتب نظام "Wave" في بلدان غرب أفريقيا الناطقة بالفرنسية موطى قدم قوي في أفريقيا. ومع ذلك، تقع هذه الأنظمة حالياً خارج نطاق التعريف الأساسي لأنظمة الحلقة المفتوحة ولم يشملها تقييم هذا العام.

8 انظر الفصل 2 للإطلاع على تحليل لمصطلحات التعريف.

## • بحث المستهلك:

- بحث نوعي وكمي مكثف داخل البلدان لفهم وجهات نظر المستخدمين النهائيين بشأن أدوات الدفع الرقمية، بما في ذلك قيود ومحركات الوصول والاعتماد والاستخدام.
- غطى البحث النوعي والكمي كلاً من الأفراد البالغين ذوي الدخل المنخفض والشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم (MSMEs)، عبر سبعة بلدان جرى اختيارها لإنشاء عينة تمثيلية من أفريقيا وهي: جمهورية الكونغو الديمقراطية ومصر وغانا وكينيا ونيجيريا وتنزانيا وزامبيا.<sup>9</sup>
- تضمنت الاستطلاعات الكمية 1200 مستجيب من البلدان التي شملتها الدراسة. تتألف عينة البحث النوعي من 200 مستجيب لمقابلات نقاشية فردية وتجارب و50 مناقشة جماعية مركزة (FGDs) مع أربعة إلى ستة مستجيبين في كل منها (توجد تفاصيل موضحة للعينات على أساس البلدان في الملحق ب).

## • دراسات الحالة:

- جرى إعداد أربع دراسات حالة بغرض إلقاء نظرة فاحصة على أنظمة الدفع الفوري. وشملت الدراسات ثلاثة أنظمة محلية ونظام واحد إقليمي: PesaLink في كينيا، نظام التسوية بين البنوك في نيجيريا (NIBSS)، نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP)، وأنظمة التسوية والدفع بين البنوك في غانا (GhIPSS) وأنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP)، ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) ببلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC). يمكن الاطلاع على دراسات الحالة المذكورة في الملحق أ.
- الأنماط المعتمدة في أسلوب رسم المشهد كانت شبيهة في استخدامها لأساس جمع المعلومات الخاصة بدراسة الحالة. وكان التركيز ينصب على نماذج الحوكمة وتطوير الأنظمة.
- استُخدمت المقابلات مع المشاركين في دراسة الحالة لتشكيل فهم تفصيلي بشأن تاريخ النظام وتدفق البيانات والعمليات والقيود والخطط المستقبلية.

## مخطط التقرير.

## وَضِعَ باقِي التَّقْرِيرِ عَلَى النِّحْوِ التَّالِي:

- يقدم **الفصل 2** أدلة خاصة بمشهد أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا على المستويين المحلي والإقليمي، على التوالي. كما يسلط الضوء أيضاً على العناصر الأساسية لكل نظام من أنظمة الدفع الفوري (بما في ذلك الأنماط المتعلقة بوظائفه وإدارته وتقنيته)، ويقم كذلك مستوى الشمول بالنسبة لكل نظام من أنظمة الدفع الفوري.
- يستكشف **الفصل 3** الأفكار الرئيسية المستمدة من البحث النوعي والكمي للمستخدمين الأفراد ذوي الدخل المنخفض والمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، على التوالي، في سبعة بلدان أفريقية.
- يحدد **الفصل 4** العوائق الرئيسية أمام الشمولية وفرص تحسين شمولية تصميم أنظمة الدفع الفوري لأصحاب المصلحة الرئيسيين في النظام البيئي.
- يحدد **الفصل 5** الاتجاهات من ناحية النظام ومن ناحية السوق والطلب في قطاع أنظمة الدفع الفوري.
- يختتم **الفصل 6** التقرير ويستعرض موجزاً للدعوة إلى التحرك.
- يقدم **الملحق أ** نظرة عامة مفصلة عن دراسات الحالة الأربعة.



# المشهد الخاص بأنظمة الدفع الفوري

# 2



## 2.1 أنواع أنظمة الدفع الفوري

ويمكن تقسيمها إلى أربع فئات مختلفة، كما هو موضح في (جدول 2). يُعدُّ نوع أدوات الدفع التي يدعمها النظام وطريقة تحقيق قابلية التشغيل البيئي من الفروق الرئيسية للتحليل.

حددنا أربعة أنواع لأنظمة الدفع الفوري على أساس أدوات الدفع المدعومة وكذلك ترتيبات التشغيل البيئي. تتنوع خدمات أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا

### جدول 2. تعريف أنواع أنظمة الدفع الفوري وقابلية التشغيل البيئي

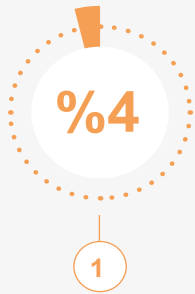
أنواع أنظمة الدفع الفوري	
أنظمة الدفع الفوري البنكية	هو نظام يتيح فقط الوصول للبنوك ويدعم الأدوات المرتبطة بالحسابات المصرفية. يشمل بنوك التمويل البالغ الصغر في نيجيريا.
أنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات	نظام يتيح الوصول إلى العمليات البنكية وغير البنكية ويدعم المعاملات من كل من الحسابات المصرفية والحسابات المالية عبر الهاتف المحمول.
أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول	نظام يوفر الوصول فقط إلى مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ويدعم الأدوات المرتبطة بالحسابات المالية عبر الهاتف المحمول.
نظام الدفع الفوري بالعملة السيادية	مصطلح تصنيفي وُضع لغرض إعداد هذا التقرير. تجمع أنظمة الدفع الفوري بالعملة الرقمية للبنك المركزي (CBDC) بين أداة العملة السيادية ونظام تحويل القيمة الذي يوفر آلية تحويل قيمة موحدة بين أنظمة الأدوات التجارية وأصحاب المصلحة المؤسسيين والأفراد داخل اقتصادٍ معيّن.
ترتيبات التشغيل البيئي	
قابلية التشغيل البيئي الثنائي	يكون لدى المشاركين روابط مباشرة بين بعضهم البعض. وعادةً ما تجري تصفية المعاملات بين الكيانات المرتبطة وتسويتها من خلال حسابات ممولة مسبقاً يحتفظ بها مزودو خدمات الدفع مع بعضهم البعض. قد يكون إنشاء إمكانية التشغيل البيئي الثنائي مجدياً من حيث التكلفة ويكون بمثابة خطوة مؤقتة نحو نهج أكثر مركزية. ومع ذلك، ينتج عن العديد من الاتصالات الثنائية عمليات معقدة، إلى جانب مخاطر تتعلق باستمرارية المخطط، حيث يجب الحفاظ على ترتيبات التشغيل البيئي المتعدد بصورة مستقلة. من الناحية المثالية، ينبغي تحديد العتبات الرئيسية مقدماً من حيث عدد المشاركين وحجم المعاملات، بهدف الانتقال في الوقت المناسب إلى قابلية التشغيل البيئي متعدد الأطراف.
قابلية التشغيل البيئي متعدد الأطراف:	هيكل الإذن الخاص بأدوات الدفع التي تنتمي إلى مخطط معين للاستخدام في المنصات التي طورتها مخططات أخرى، بما في ذلك في البلدان المختلفة. تتضمن قابلية التشغيل البيئي متعدد الأطراف موقفاً يمكن فيه استخدام 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>10</sup> . تحدّد طبيعة قواعد التشغيل البيئي التجاري ما إذا كان نظام المدفوعات متعدد الأطراف أم لا، ولكنها لا تحدّد عدد المزودين أو المنصات أو الأنظمة أو المناطق الاختصاص القضائية.
قابلية التشغيل البيئي لجهة خارجية	أساس قابلية التشغيل البيئي للمشاركين في أنظمة الدفع الفوري عبر تبديل مركزي أو طبقة مفاصة، ويكون تسهيلها من قبل طرف ثالث. في بعض البلدان وليس كلها، يكون الطرف الثالث مُجمَعاً. ويمكن أن يكون الطرف الثالث كياناً خاصاً أو مملوكاً للحكومة. تتحقق قابلية التشغيل البيئي عندما يتصل المزودون بالمفتاح.

10 تتضمن قابلية التشغيل البيئي الفني الاتصالات الفنية وتبادل البيانات، بينما تتطلب قابلية التشغيل البيئي الدلالي تفسير البيانات والعمل وفقاً لها باستمرار. تتضمن إمكانية التشغيل البيئي التجاري الاتفاقيات 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.

مجموعة أكبر من المستخدمين النهائيين. تتواجد في أفريقيا ثمانية أنظمة عابرة للنطاقات من بين هذه الأنظمة للدفع الفوري. فيما يشارك مزودو خدمات الدفع غير البنكيين الآخرين، مثل شركات التكنولوجيا المالية ومؤسسات التمويل البالغ الصغر، بشكلٍ غير مباشر في تسعة أنظمة للدفع الفوري. وهناك نظام واحد للدفع الفوري بالعملة السيادية، وهو eNaira في نيجيريا. يمكن لهذا النوع من الأنظمة أن يوفر تطوراً إضافياً في كفاءة عمليات الدفع الفوري، حيث لا تقتصر فقط على قابلية التشغيل البيئي في القنوات التي تعتمد على العملة الرقمية للبنك المركزي، بل توفر أيضاً أداة سيادية موحدة يمكنها الربط بين جميع قنوات الدفع، مع تنفيذ العمليات على مستوى السوق. ويجري حالياً تحديد ما إذا كان نظام العملة الرقمية للبنك المركزي (CBDC) لمدفوعات التجزئة سيحقق الفوائد المرجوة في البرامج التجريبية التي تعتمد على العملة الرقمية للبنك المركزي في جميع أنحاء العالم، بما في ذلك في نيجيريا.

حدّد التقرير ستة وعشرين (26) نظاماً من أنظمة الدفع الفوري المحلية، منها ثمانية أنظمة عابرة للنطاقات لتمكين قابلية التشغيل البيئي الفوري بين البنوك والهواتف المحمولة. يصنّف (شكل 4) أنظمة الدفع الفوري النشطة المحدد اعتباراً من حزيران/يونيو 2022. أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول هي النوع الأكثر شيوعاً، إذ يوجد تسعة أنظمة من هذا النوع تسهّل التشغيل البيئي ذي الحلقة المفتوحة بين مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMO). وعلى غرار أنظمة الدفع الفوري الثمانية الخاصة بالبنوك فقط، تعتبر أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول تطويراً لأنظمة الحلقة المغلقة. فكلاهما يتمتع بإمكانية توسّع محدودة مع تطوّر قنوات الدفع ومقدمي الخدمات. يمكن للقدرة على إرسال الأموال بين أنواع مختلفة من مقدمي الخدمات والقنوات، على سبيل المثال، من الحسابات المصرفية إلى حسابات الهاتف المحمول والعكس بالعكس، أن تسرّع من نطاق الانتشار وتلبّي احتياجات

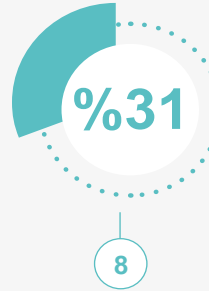
#### شكل 4. تفصيل أنظمة الدفع الفوري المحلية حسب النوع (ع=26)



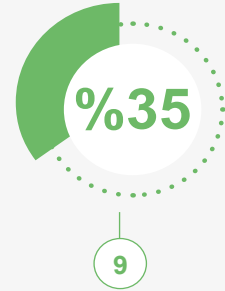
أنظمة الدفع الفوري بالعملة السيادية



أنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات



أنظمة الدفع الفوري البنكية



أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول

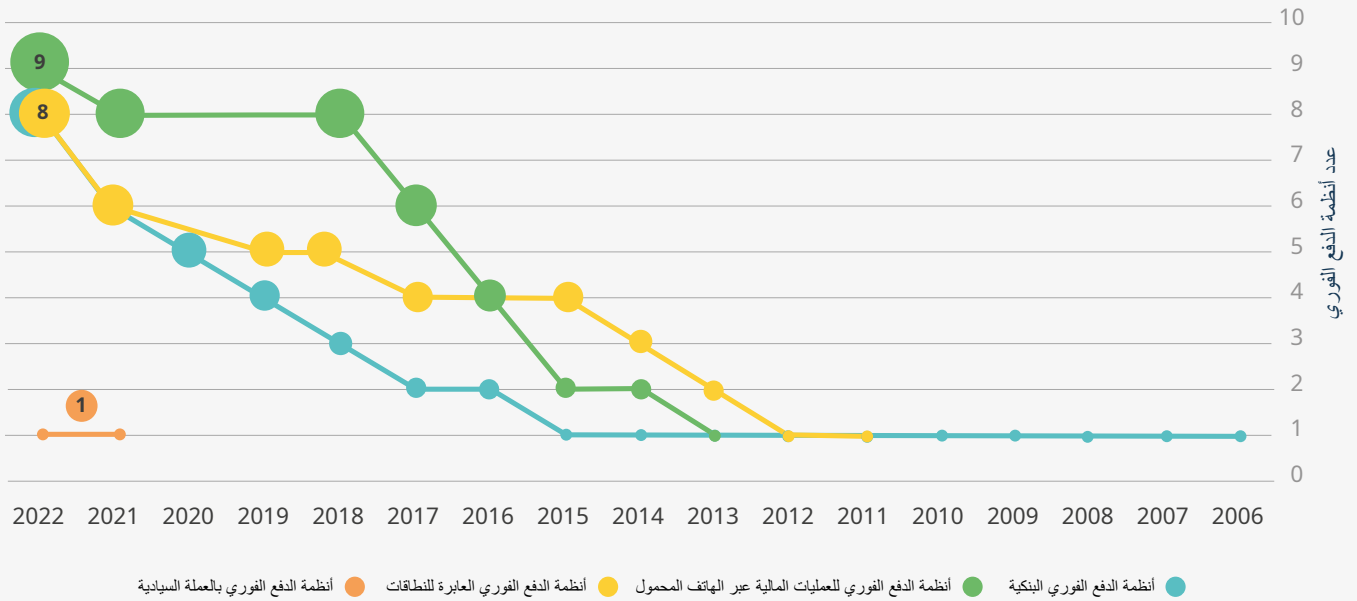


بها نظامان اثنان أو أكثر من أنظمة تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول، كما أنّ زيادة الحاجة إلى المنافسة في مجال توفير الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول أدت إلى زيادة انتشار أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول. ومؤخراً، يجري تحديث الأنظمة البنكية التي كانت ذات حلقة مغلقة سابقاً وبحيث يزداد انفتاحها على جميع البنوك في السوق بشكل متزايد. وبالإضافة إلى تحسين تجربة العملاء، من المرجح أن تكون الزيادة في الأنظمة البنكية، ولا سيما اعتباراً من عام 2017، بمثابة استجابة لنجاح الأنظمة التي تتمتع بقابلية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول والتقدم التكنولوجي الذي تشهده خدمات الدفع الفوري. الأنظمة أيضاً ليست ثابتة. منذ إطلاق النظام في نيجيريا كنظام بنكي، تطوّر إلى نظام ناجح للدفع الفوري العابر للنطاقات، وهو نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP). تتوفر كذلك نظرة عامة أخرى على نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) في (الإطار 2) والملحق أ.ب. تسلط الزيادة المستمرة في الأنظمة العابرة للنطاقات في بعض الأسواق الضوء على الاتجاه المتزايد نحو التكامل من أجل الانتشار من خلال مزودي خدمات الدفع المختلفين. وقد أدى المنظمون دوراً رئيسياً في ضمان وجود سوق تنافسي يقدم قيمة للمستهلكين، على سبيل المثال، اتخذ بنك تنزانيا قراراً بفرض إمكانية التشغيل البيئي في نظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS) لتعزيز المنافسة في السوق. ومع ذلك، لا يزال العدد يتزايد بالنسبة إلى أنظمة الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول والأنظمة البنكية فقط، ما يوضح القيود الموجودة التي تحول دون تحقيق التشغيل البيئي الشامل للمدفوعات.

تعدّ ترتيبات التشغيل البيئي متعدد الأطراف أمراً شائعاً في الأسواق التي تسود فيها الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. من بين الأنظمة التسعة المحددة من أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول، هناك أربعة أنظمة يمكن تشغيلها بشكل بيئي من خلال طرف ثالث (على سبيل المثال، مفتاح أو طبقة مفاصة)، بينما تتكامل الأنظمة الخمسة المتبقية بشكل مباشر مع بعضها البعض<sup>11</sup>. تشمل الأطراف الثالثة، على سبيل المثال، Zimswitch في زيمبابوي و R-Switch في رواندا. تنشأ جميع أنظمة الدفع الفوري البنكية وأنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات من خلال ترتيبات التشغيل البيئي لطرف ثالث، على سبيل المثال من خلال كيانات مثل BankservAfrica.

نمت أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا في المتوسط بأكثر من نظامين جديدين سنوياً خلال العقد الماضي، مع التركيز مؤخراً على إمكانية التشغيل البيئي العابر للنطاقات. لا تعدّ أنظمة الدفع الفوري ظاهرة جديدة في أفريقيا: إذ أنشئ نظام المفاصة في الوقت الفعلي (RTC) في جنوب أفريقيا مبكراً عام 2006، كما هو موضح في (شكل 5). ارتفع إجمالي عدد أنظمة الدفع الفوري في المتوسط بمعدل 2.4 نظاماً كل عام خلال السنوات العشر الماضية. وقد شهدت أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول نمواً كبيراً من عام 2015 إلى 2018. أدى تعاضد الحاجة إلى جعل تجربة العملاء أكثر سلاسة في الأسواق التي يعمل

شكل 5. نمو خدمات أنظمة الدفع الفوري المحلية في أفريقيا حسب النوع (ع=26)



11 إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا (Ghana MMI)، نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا، نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس، نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا تعمل بشكل بيئي من خلال طرف ثالث. يمتلك نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر، و نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تنزانيا، ونظام تحويل Ta7Weel (مصر)، ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا، ونظام eKash (رواندا) ترتيبات إمكانية التشغيل البيئي متعدد الأطراف.



## الإطار 2. نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) اعتباراً من حزيران/يونيو 2022 (دراسة الحالة الكاملة متاحة في الصفحة 96)

## نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP)

نظام بيئي متكامل لعمليات الدفع الفوري



تأسس عام 2011

اسمى: يهدف معظم حالات الاستخدام ويقدم قنوات كثيرة للدفع، ولكن هيكل الحكومة لا يسمح بمشاركة الجميع في صنع القرارات

ترتيب مستوى الشمول

للمستهلكين: عمليات دفع رقمية وسيرة وفورية ومنخفضة التكلفة  
لمقدمي الخدمة: لا حاجة إلى ترتيبات ثنائية معقدة مع الوصول إلى عروض الخدمات الإضافية

مقترح القيمة

بلغ معدل النمو السنوي المركب (CAGR) بين عامي 2019 و2021 للأحجام والقيم 61% و74% على التوالي.

## المشاركون

- 1 مصرف مركزي (مباشر)
- 25 البنوك التجارية (مباشر)
- 7 مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (مباشر)
- 200+ بنوك التمويل البالغ الصغر (مباشر)، شركات التكنولوجيا المالية والركلاء الفائقين (غير مباشرين)

230+

## القنوات

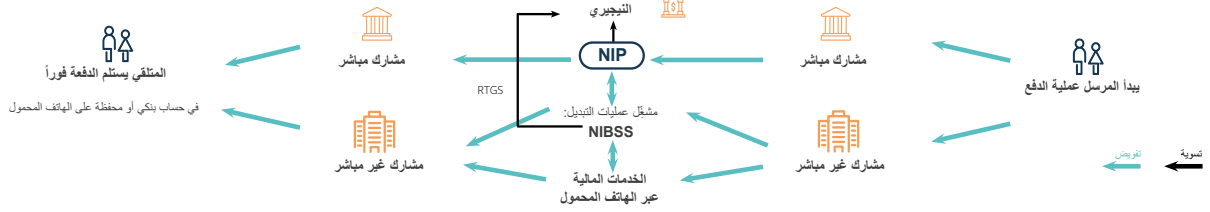


## حالات الاستخدام



غير مدفوع  مدفوع

## تدفق المعاملات



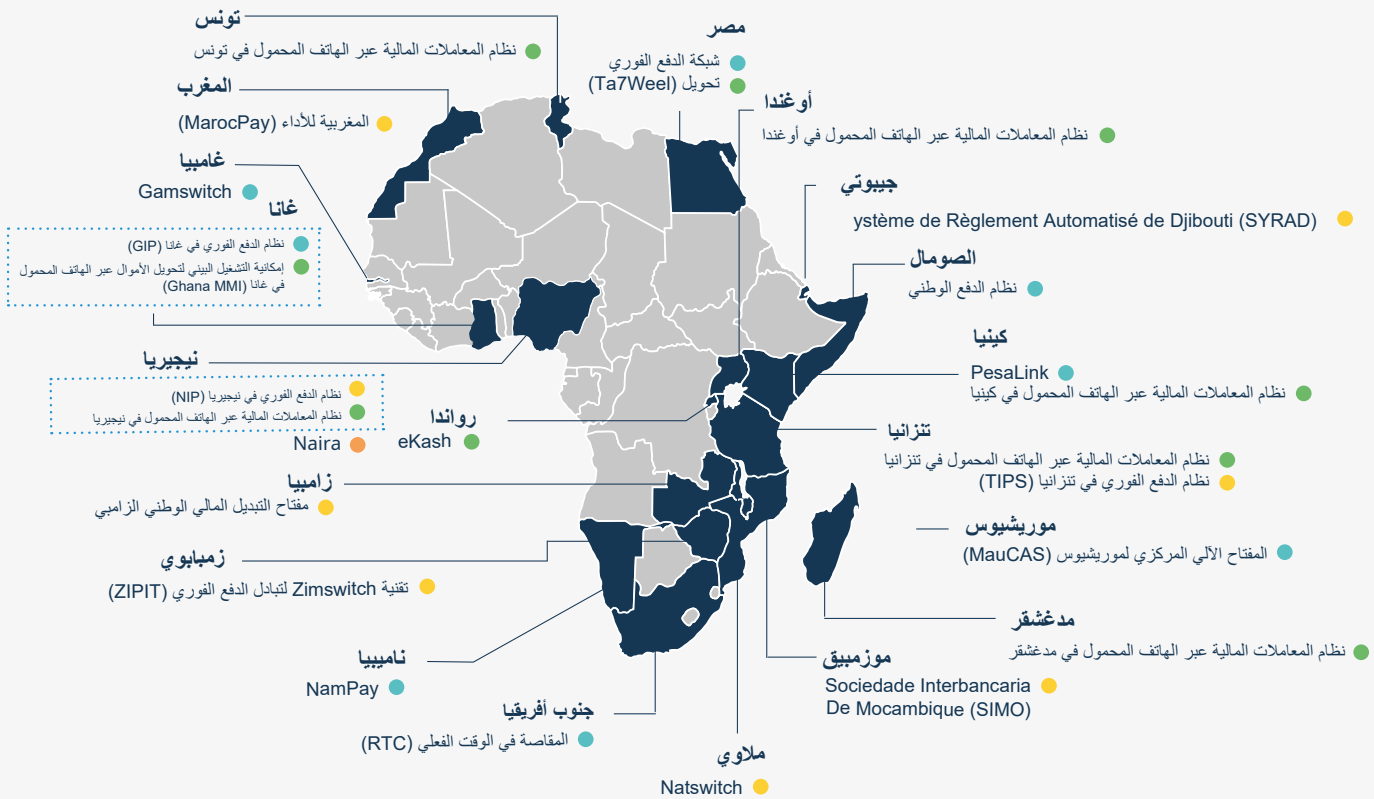


## 2.2 جغرافيا أنظمة الدفع الفوري

عبر الهاتف المحمول (أي اسم الدولة متبوعاً بـ"العمليات المالية عبر الهاتف المحمول") في (شكل 6) الرسم البياني البلدان التي تتمتع بإمكانية التشغيل البيئي 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 مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.

تظهر أنظمة الدفع الفوري المحلية في 20 بلداً؛ وهناك خمسة بلدان لديها عدة أنظمة للدفع الفوري. على النحو الموضح في (شكل 6)، هناك خمس دول تعتمد عدة أنظمة للدفع الفوري، وهي نيجيريا (3) وغانا (2) ومصر (2) وكينيا (2) وتنزانيا (2). وقد اختار البنك المركزي الغاني تمكين التشغيل البيئي بين أنظمتها المختلفة بدلاً من إنشاء نظام مركزي جديد انظر (الإطار.3). تسمح نيجيريا أيضاً بإمكانية التشغيل البيئي بين أنظمتها. ويمكن الاطلاع على مزيد من الرؤى حول أنظمة الدفع الفوري في نيجيريا وغانا في الملحق A. يُظهر تنسيق العمليات المالية

شكل 6. خريطة أنظمة الدفع الفوري المحلية النشطة في أفريقيا اعتباراً من حزيران/يونيو 2022



● أنظمة الدفع الفوري البنكية ● أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول ● أنظمة الدفع الفوري العابرة للحدود ● أنظمة الدفع الفوري بالعملية السيادية ● إمكانية التشغيل البيئي للنظام

## الإطار 3. نظام الدفع الفوري في غانا (GIP) اعتباراً من حزيران/يونيو 2022 (دراسة الحالة متاحة بالكامل في الصفحة 89)

## نظام الدفع الفوري في غانا (GIP)

استكمال مثلث الشمول المالي



متقدّم: يدعم القنوات الأكثر استخداماً وحالات الاستخدام الأساسية.  
إمكانية تحقيق الحوكمة الشاملة مع مزيد من الملكية وسلطة اتخاذ القرار من قبل المشاركين.

ترتيب  
مستوى الشمول

المستهلكين: يوفر بديلاً مناسباً وسهلاً ومنخفض التكلفة للعمليات النقدية.

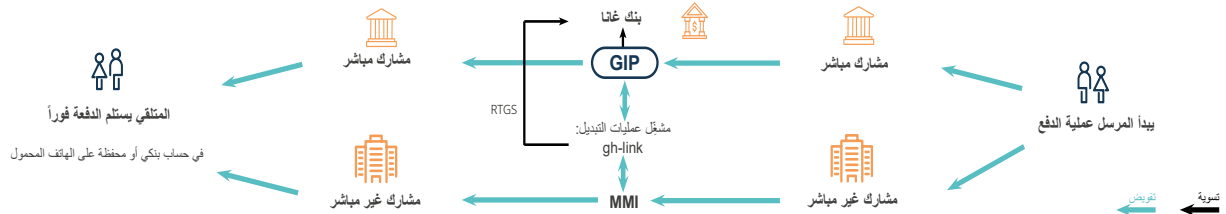
مقترح  
القيمة

بسبب ظهور جائحة كوفيد-19  
يفسح تعزيز الأشكال الرقمية  
للمدفوعات، معدل النمو السنوي  
المركب بين عامي 2019 و2021  
بالنسبة للأحجام والقيم كانت  
240% و141% على التوالي.



53

## تدفق المعاملات



فوري (TCIB) في عام 2021 ويغطي بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC) انظر (الإطار 4). تسمح قواعد نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) بدخول مقدمي الخدمات من غير البنوك. نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) هو نظام يعمل عبر البنوك فقط اعتباراً من حزيران/يونيو 2022. كانت انطلاقة نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) في عام 2022 ويهدف إلى توسيع نطاق الوصول عبر القارة الأفريقية انظر (الإطار 5).

ثلاثة أنظمة حديثة متعددة البلدان: نظامان عابران للنطاقات يعملان وواحد للبنك فقط. يسلط الضوء على الأنظمة الإقليمية النشطة في أفريقيا، والتي أنشئت جميعاً خلال العامين الماضيين. تم إطلاق نظام الدفع الفوري "جيماكبي" (GIMACPAY) في منطقة الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC) في عام 2020. يعرض الإطار 7 مزيداً من التفاصيل بشأن نظام الدفع هذا. كانت انطلاقة نظام معاملات المقاصة على أساس

## شكل 7. خريطة أنظمة الدفع الفوري الإقليمية النشطة في أفريقيا، اعتباراً من حزيران/يونيو 2022



نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) في عموم أفريقيا

كل البلدان



نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SDC)

أنغولا | بوتسوانا | جزر القمر | جمهورية الكونغو الديمقراطية  
إسواتيني | ليسوتو | مدغشقر  
ملاوي | موريشيوس | موزمبيق  
ناميبيا | تنزانيا  
زامبيا | زيمبابوي



GIMACPAY الخاص بمنطقة الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC)

الكاميرون | تشاد | جمهورية أفريقيا الوسطى  
غينيا الاستوائية | الغابون  
جمهورية الكونغو

## الإطار 4. نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) في بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي اعتباراً من حزيران/يونيو 2022 (دراسة الحالة متاحة بالكامل في الصفحة 108)

### معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) | الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي

تعاون متعدد البلدان من أجل الشمول



تأسس عام 2021

ليس مصنفًا ولكنه واحد بشكل ملحوظ. يتمتع بحوكمة شاملة، لكنه لا يوفر العمليات من الأفراد إلى الشركات (P2B).

ترتيب مستوى الشمول

لمقضي الخدمة: يحسن إجراء الدفع عبر الحدود، ويوجد متطلبات الامتثال، ويزيل الحاجة إلى الترتيبات الثنائية المعقدة.

مقترح القيمة

لا توجد قيم وأحجام متاحة حتى الآن بسبب حداثة عهد قنوات التكامل الخاصة بالمشاركين.

#### المشاركون

1 بنك  
1 مزود خدمات الدفع  
12 البلدان الأعضاء

#### القنوات

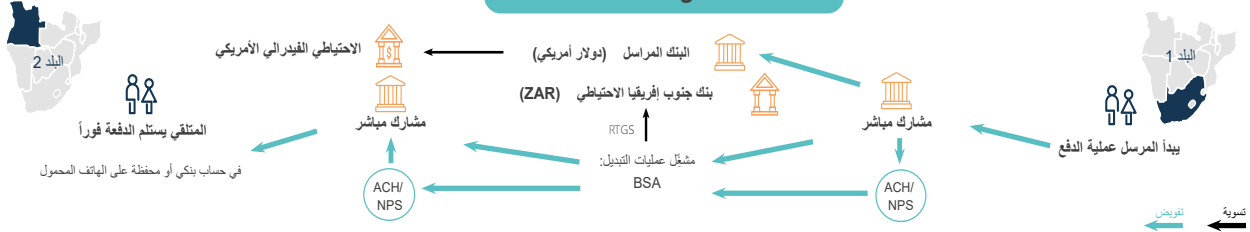


#### حالات الاستخدام

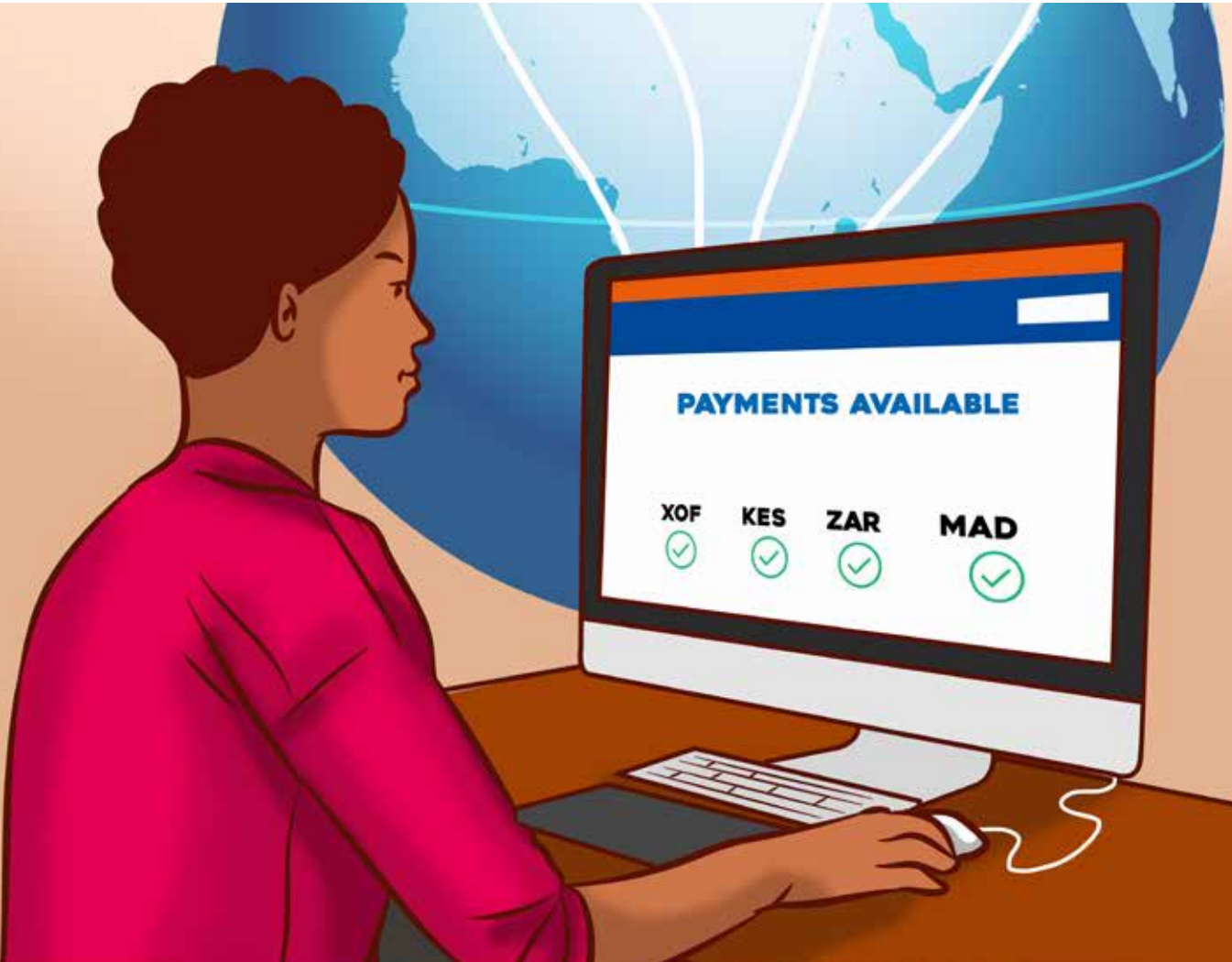


مدعوم  غير مدعوم

#### تدفق المعاملات



تسوية  تقييد



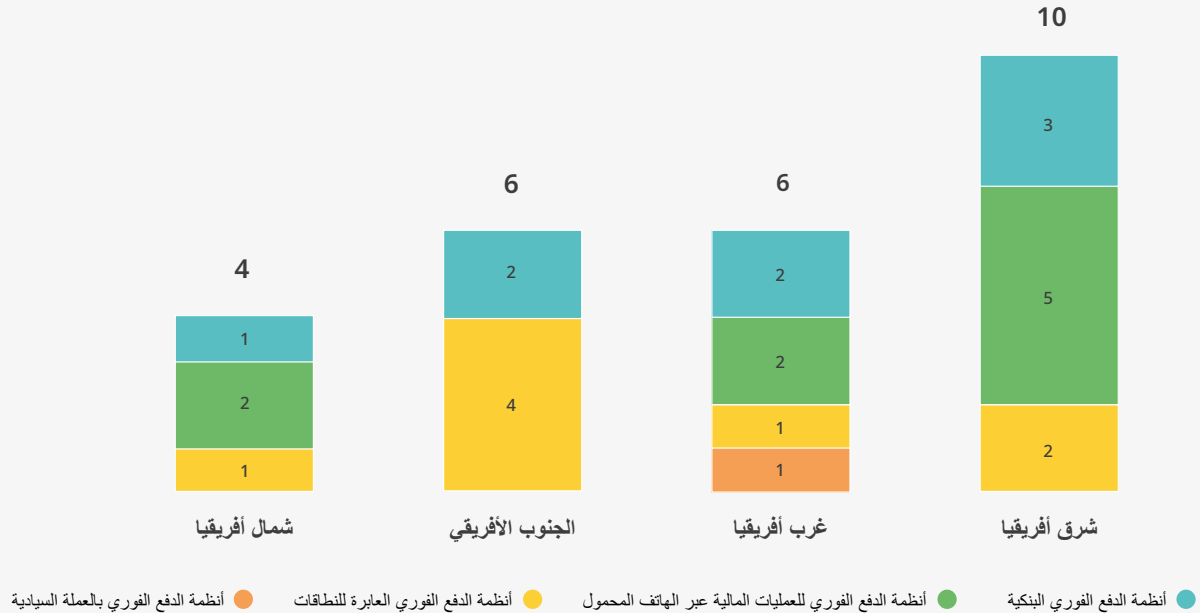
## الإطار 5. نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) — في جميع أنحاء القارة، مدفوعات فورية على مستوى القارة وعبر الحدود

جرى إطلاق تجربة أولية لنظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) في عام 2021 في الدول الست التي تشكل المنطقة النقدية لغرب أفريقيا (WAMZ): غامبيا وغانا وغينيا وليبيريا ونيجيريا وسيراليون. وبعد الانتهاء بنجاح من البرنامج التجريبي، بدأ نظام الدفع والتسوية الأفريقي بالانتشار تجارياً في كانون الثاني/يناير 2022 مع التطلع لتشغيله في نهاية المطاف في جميع أنحاء أفريقيا. يهدف نظام الدفع والتسوية الأفريقي إلى تقديم حلول عبر الحدود للتحويلات والحوالات والمدفوعات التجارية وكذلك المعاملات بين الشركات. وهناك ستة بنوك مركزية و36 بنكاً تجارياً موجوداً على النظام اعتباراً من حزيران/يونيو 2022.

في ثلاثة بلدان فقط (غامبيا وغانا ونيجيريا)<sup>14</sup> يخطط البنك المركزي للاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU)، المصرف المركزي للاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا<sup>16,15</sup> (BCEAO)، لإطلاق نظام دفع فوري إقليمي متعدد النطاقات، على النحو الموضح بمزيد من التفصيل أدناه، بحيث يكون لديه القدرة على التحويل محلياً وكذلك إقليمياً. تشمل منطقتا شمال ووسط أفريقيا على أقل عدد من أنظمة الدفع الفوري الوطنية، ولم تُعلن بلدان شمال أفريقيا عن خطط لنظام إقليمي، كما أن هناك أيضاً عدد أقل من الخطط المنشورة لاعتماد أنظمة الدفع الفوري المحلية مقارنة بالمناطق الأخرى. لا يوجد في وسط أفريقيا حالياً أي أنظمة محلية للدفع الفوري؛ ومع ذلك، تتوفر حلول دفع خاصة بجهات معينة، مثل منصة الدفع الخاصة بـ Flash international، والتي تتوفر حالياً في جمهورية الكونغو الديمقراطية وفي كونغو برازافيل، بالإضافة إلى كوت ديفوار في غرب أفريقيا.

يوجد في شرق وغرب أفريقيا العدد الأكبر من أنظمة الدفع الفوري، فيما تعاني بلدان شمال أفريقيا من نقص في الخدمات. يوجد في شرق أفريقيا عشرة من 26 نظاماً من أنظمة الدفع الفوري الوطنية (38%)، وهي منتشرة في ثمانية بلدان. وهناك ما يقرب من 60% من بلدان المنطقة لديها أنظمة الدفع الفوري الخاصة بها.<sup>12</sup> كما هو موضح في (شكل 8)، فإن 70% من هذه الأنظمة تدعم المعاملات المالية عبر الهواتف المحمولة، ونصف تلك الأنظمة هي أنظمة لإجراء العمليات المالية عبر الهاتف المحمول فقط. على النقيض من ذلك، فإن جنوب أفريقيا<sup>13</sup> ليس لديها سوى أنظمة الدفع الفوري البنكية وأنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات، ما يعكس مستوى القبول المتدني والمتأخر لإجراء العمليات المالية عبر الهاتف المحمول مقارنةً بشرق أفريقيا. ومع ستة أنظمة للدفع الفوري، تحتل منطقة غرب أفريقيا المرتبة الثانية من حيث عدد من الأنظمة (بشكل مشترك مع بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC))؛ ومع ذلك، تنتشر تلك الأنظمة

## شكل 8. عدد أنظمة الدفع الفوري لكل منطقة (ع=26)



12 شرق أفريقيا: بوروندي وجزر القمر وجيبوتي وإريتريا وأثيوبيا وكينيا ومدغشقر وموريشيوس ورواندا وسيشيل والصومال وجنوب السودان والسودان وتنزانيا وأوغندا.

13 الجنوب الأفريقي: أنغولا وبوتسوانا وإسواتيني وليسوتو وملاوي وموزمبيق وناميبيا وجنوب أفريقيا وزامبيا وزيمبابوي.

14 الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا: بنن وبوركينا فاسو وكابو فيردي وكوت ديفوار وغامبيا وغانا وغينيا وغينيا بيساو وليبيريا ومالي والنيجر ونيجيريا والسنغال وسيراليون وتوغو.

15 شمال أفريقيا: الجزائر ومصر وليبيا وموريتانيا والمغرب وتونس والصحراء الغربية.

16 وسط أفريقيا: الكاميرون وجمهورية أفريقيا الوسطى وتشاد وجمهورية الكونغو وجمهورية الكونغو الديمقراطية وغينيا الاستوائية والغالون وسان تومي وبرينسيبي.

## 2.3 | الوظائف

خلال إجراء أبحاث المستهلكين في أسواق محددة لتصوّر تصميم أنظمة الدفع الفوري. يقدّم هذا الفصل نظرةً عامةً عن الاستخدام الحالي لأنظمة الدفع الفوري المحددة كمؤشرٍ وكيل للوصول إلى السوق الخاص بها قبل تقييم المجالات الوظيفية الرئيسية الثلاث — القنوات والأدوات وحالات الاستخدام.

تحدد وظائف أنظمة الدفع الفوري إلى أي مدى تُلبي احتياجات الدفع للمستخدمين النهائيين: إذ تحدّد القنوات والأدوات وحالات الاستخدام مدى شمول أنظمة الدفع الفوري. ويوضح (جدول 3) التعريفات المختلفة عبر هذه الوظائف الأساسية الثلاث. يبحث الفصل 3 بشكلٍ أعمق في احتياجات المستخدمين النهائيين من

### جدول 3. تعريفات الوظائف

القنوات	
الموكلاء	نقاط الخدمة الرسمية وغير الرسمية حيث يمكن للعملاء الوصول إلى جهات إصدار النقود الإلكترونية أو البنوك أو خدمات تحويل الأموال عبر الهواتف المحمولة مثل إيداع الأموال وسحبها ودفع ثمن السلع والخدمات (صندوق فينمارك الاستئماني، 2019)
جهاز الصراف الآلي (ATM)	أجهزة اتصالات محوسبة توفر لعملاء المؤسسات المالية إمكانية الوصول لإجراء المعاملات المالية في مكان عام.
فرع البنك	هو المكان الذي تجري فيه عمليات الإيداع والسحب النقدي والدفع مقابل السلع والخدمات حيث يستفيد العميل من موقع واجهة البنك من خلال صراف البنك.
المتصفح	وصول المستهلك لإجراء عملية دفع إلكتروني عبر صفحة الويب، وربط الدافع بتفاصيل حساب البنك أو مزود الخدمة المالية.
تطبيق الهاتف المحمول	خدمة واجهة أمامية بسيطة تسمح بإجراء عمليات الدفع ومعالجتها بين جهاز الهاتف المحمول الخاص بالمستخدم من ناحية وبنك أو وسيط مالي أو طرف آخر غير مصرفي من ناحية أخرى. يقوم التطبيق بتشفير بيانات حامل البطاقة، وتفويض طلبات الدفع، وتأكيد المشتريات، وما إلى ذلك..
تقنية التواصل قريب المدى	تقنية اتصال لاسلكي قائمة على المعايير وقصيرة المدى (أي نطاق من بضع سنتيمترات) تتيح تفاعلات بسيطة وآمنة ثنائية الاتجاه بين الأجهزة الإلكترونية، ما يسمح للمستهلكين بإجراء معاملات بدون تلامس والوصول إلى المحتوى الرقمي وتوصيل الأجهزة الإلكترونية بلمسة واحدة.
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.
تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD)	جزء من بروتوكولات النظام العالمي للتواصل عبر الهاتف المحمول (GSM) بين الأجهزة والشبكات الخلوية الرقمية من الجيل الثاني. جرى تكييف 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، مع تمكين المزود من إرسال ردود للعملاء وتأكيد المعاملات (الفريق الاستشاري لمساعدة أكثر الناس فقراً، 2015).
رمز الاستجابة السريعة (QR)	نمط مربع الشكل يتكوّن من مجموعة من النقاط البيضاء والسوداء الفريدة، والتي تمثل معلومات عن المستلم أو تفاصيل أخرى عن المعاملة. يمكن فحص رموز الاستجابة السريعة بواسطة أي جهاز ذكي أو يمكن إدخالها يدوياً عبر تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) لدعم المعاملات.
الأدوات	
العملة الرقمية للبنك المركزي (CBDC)	هي الشكل الرقمي لالتزام البنك المركزي، مقيّمة بوحدة حساب موجودة، وتعمل كوسيط للتبادل، ومخزن للقيمة، ووسيلة للدفع. يمكن تحويل العملة الرقمية للبنك المركزي إما على أساس نظير إلى نظير أو من خلال وسيط، والوسيط قد يكون إما البنك المركزي أو بنك تجاري أو وكيل خارجي.
بطاقة الائتمان	أداة دفع مرتبطة بتسهيل ائتماني من خلال قناة وشبكة للبطاقة، مع قواعد قبول محددة للمخطط ووظائف محددة وبروتوكولات تعويض للمستهلك من أجل القناة.



الأدوات	
الرسالة التي تنشأ كلما صدرت تعليمات بالدفع عبر قنوات التسليم المتنوعة (على سبيل المثال، شبكة الإنترنت)، للانتماء على حساب معاملات العميل من أجل تسديد دفعة إلكترونية لطرف ثالث. وبالتالي، فإنَّ التحويل الإلكتروني للأموال بالانتماء هي أوامر دفع فورية بحكم التعريف.	التحويل الإلكتروني للأموال (EFT)
أداة دفع مرتبطة بحساب إيداع، مثل حساب للإيداع عند الطلب أو حساب توفير أو حساب تحويل. ويمكن استخدامها لإجراء كل من معاملات الخصم والانتماء بين الحسابات، وكذلك بين البطاقات. وعلى الرغم من كونها تمثل أداة سحب فوري من الناحية التقنية، إلا أنَّ موضع التحكم يكون غالباً في يد الشخص الذي يُجري عملية الدفع، ما يعني أنَّ بطاقات الخصم يمكن أن تعمل بشكل أساسي كأداة للدفع الفوري.	بطاقة خصم
وسيلة دفع تسمح للمستلم بتحويل الأموال من حساب معاملات المرسل من دون أن يضطر المرسل إلى فعل أي شيء سوى تقديم موافقة كتابية إلكترونية من خلال تفويض أمر الخصم. التحويل الإلكتروني للأموال بالخصم هو، بحكم التعريف، طريقة لإجراء عمليات السحب الفوري.	التحويل الإلكتروني للأموال بالخصم (EFT)
أداة عملة قابلة للتداول إلكترونياً ومطالبة ضد جهة إصدار النقود الإلكترونية المرخصة، وتكون مدعومة بإيداعات بنكية تجارية أو مطالبة مباشرة لدى بنك تجاري.	النقود الإلكترونية
حالات الاستخدام	
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.	دفع الفواتير من أفراد إلى شركات / من أفراد إلى حكومة (P2B / P2G)
التحويلات النقدية بين كيائين تجاريين. يتراوح حجم المدفوعات من المدفوعات ذات القيمة الكبيرة المرتبطة بالمعاملات الكبيرة داخل مجال معيَّن 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، 2021 ج).	خدمات الجرد والأعمال من شركات إلى شركات (B2B)
مدفوعات التجزئة المرتبطة بشراء السلع والخدمات من شركة، بغض النظر عن حجم تلك الشركة، حيث يكون الطرف الذي يُجري عملية الدفع فرداً والمدفوع له شركة.	مدفوعات التجار من أفراد إلى شركات (P2B)
معاملات دورية من الشركات لتعويض الموظفين عن العمل الذي قاموا به (على سبيل المثال، كشوف المرتبات والحوافز الأخرى المتعلقة بالتعويضات).	الرواتب والأجور من الشركات إلى الأفراد (B2P)
دفعة من الحكومة إلى حساب معاملات شخص ما، تتعلق غالباً بالمدفوعات الاجتماعية، مثل مدفوعات المنح أو الدعم.	المدفوعات الاجتماعية من حكومة إلى أفراد (G2P)
الالتزامات التي يدفعها الأفراد إلى الإدارات العامة المركزية والإقليمية والمحلية، مثل تسديد الضرائب أو فواتير المرافق والخدمات العامة.	الضرائب والرسوم من الأفراد إلى حكومة (P2G)
عمليات تحويل الأموال إلى أفراد العائلة أو الأصدقاء من دون إجراء معاملة اقتصادية أساسية، على سبيل المثال، التحويلات، المرسله من حساب معاملات لشخص إلى آخر (البنك الدولي، 2021 أ).	التحويلات والحوالات من أفراد إلى أفراد (P2P)

### 2.3.1 تدفقات المعاملات

عبر الهاتف المحمول. ومع ذلك، كان النمو أسرع في خدمات أنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات، والتي نمت بمعدل 75% سنوياً، مقارنة بنسبة 47% لأنظمة الدفع الفوري البنكية و39% لأنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول. ارتفعت القيمة الإجمالية للمعاملات بنسبة 40% سنوياً على مدى السنوات الثلاث الماضية لتصل إلى قيمة إجمالية قدرها 931 مليار دولار أمريكي في عام 2021، نتيجة للنمو المشترك للأنظمة الحالية وإطلاق أنظمة الدفع الفوري الجديدة كل عام.

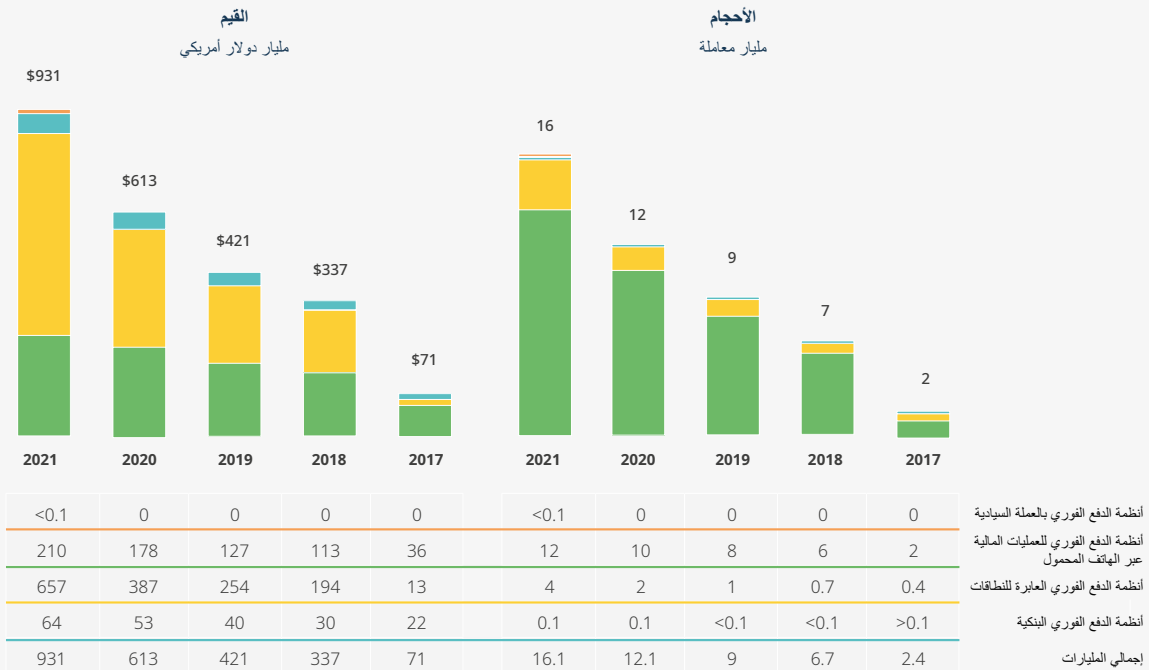
معالجة ما يقرب من 16 مليار معاملة من خلال أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا في عام 2021، بإجمالي يتجاوز 930 مليار دولار أمريكي. في عام 2021، تمت معالجة أكثر من 16 مليار معاملة عبر أنظمة الدفع الفوري المحددة في أفريقيا. لم تكن البيانات متاحة بالنسبة لجميع أنظمة الدفع الفوري، وبالتالي قد تقلل المعلومات المجمعة من إجمالي تدفقات المعاملات (انظر الإطار 6) للاطلاع على تفاصيل حول المعاملات المفقودة).<sup>17</sup> في (شكل 9)، يزداد هذا الرقم بسرعة، بمتوسط معدل نمو سنوي يبلغ 32% خلال السنوات الثلاث الماضية. تُحسب معظم أحجام المعاملات (82%) من خلال المعاملات المالية

#### الإطار 6. معلومات مفقودة عن قيم وأحجام عمليات الدفع

بالنسبة لأنظمة الدفع الفوري السبع (المدرجة أدناه)، لم تكن هناك معلومات متاحة للعموم عن تدفقات المعاملات. ولإرساء اليقين في المعاملات داخل سوق الخدمات المالية الرقمية، تعتبر الشفافية بشأن أداء أنظمة الدفع الفوري أمراً بالغ الأهمية. وعليه، لا بد من إعطاء الأولوية للإفصاح عن المعلومات الخاصة بهذه الأنظمة من الآن فصاعداً:

- Gamswitch (غامبيا)
- نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر
- NamPay (ناميبيا)
- Sociedade Interbancaria De Mocambique (SIMO, Mozambique)
- Ta7Weel (مصر)
- نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس
- تقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (ZIPIT)، زمبابوي

#### شكل 9. أحجام وقيم معاملات أنظمة الدفع الفوري (ع = 14)



17 التقديرات الداخلية لأنظمة الدفع الفوري بدون بيانات منشورة، تصل في مجموعها إلى >0.4 مليار معاملة، بقيمة تقديرية مرتبطة بها قدرها 14 مليار دولار أمريكي. وعلى الرغم من أن هذا القدر ليس ضئيلاً في حد ذاته، إلا أنه سيعد الإجمالي الأفريقي بنسبة >2% فقط.

منخفضة القيمة عند مقارنتها مع أنظمة الدفع الفوري العابرة للناطقات وأنظمة الدفع الفوري البنكية، كما هو موضح في (جدول 4). تتمتع أنظمة الدفع الفوري البنكية بأعلى متوسط قيمة لكل معاملة، وهي مدفوعة خاصةً بالقيم العالية لعمليات المقاصة في الوقت الفعلي في جنوب أفريقيا ونظام PesaLink في كينيا. ومع ذلك، فقد انخفض هذا المتوسط بشكلٍ حاد خلال السنوات الخمس الماضية، حتى من حيث القيمة الاسمية.

يلجأ المستخدمون أكثر فأكثر إلى أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول من أجل تسديد مدفوعات منخفضة القيمة وبوتيرة عالية. في حين تبدو أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول هي الأكثر شيوعاً في أفريقيا، فإن حصتها من حجم المعاملات أكبر بكثير من حصتها في أرقام المنظومة (82% مقابل 31%). يفضل المستخدمون الاستعانة بأنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول من أجل تسديد مدفوعاتٍ

#### جدول 4. متوسط القيمة لكل معاملة حسب نوع نظام الدفع الفوري (ع=14)

متوسط قيمة المعاملة (بالدولار الأمريكي)

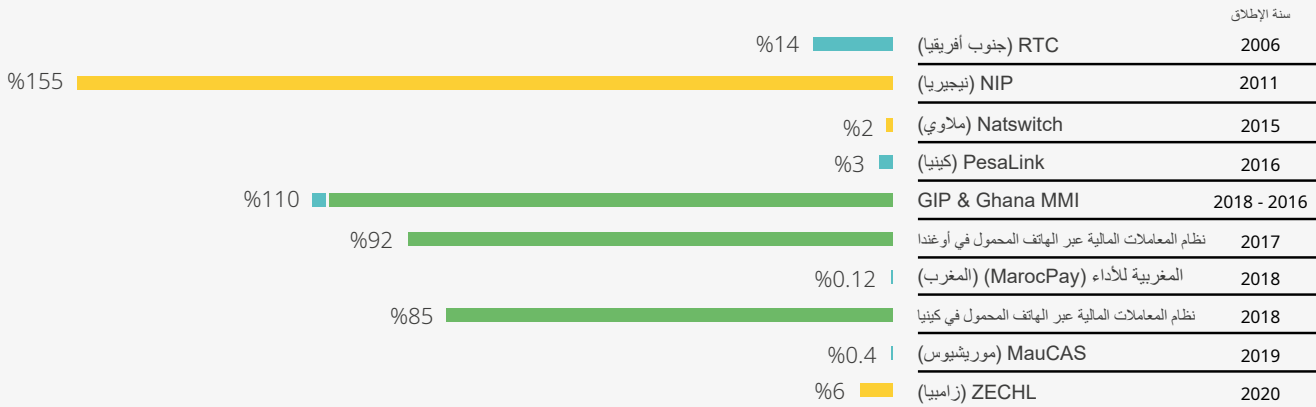
2021	2020	2019	2018	2017	
418	410	445	586	653	أنظمة الدفع الفوري البنكية
73	71	110	126	34	أنظمة الدفع الفوري عبر النطاقات
23	24	22	27	43	أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول

معاملات دفع على مستويات أعلى بكثير من الدخل القومي الإجمالي للبلد. والواضح أن أنظمة تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول، وبخاصة تلك التي تدعم قنوات البيانات المتنقلة، مثل تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD)، تُستخدم أكثر بكثير من الأنظمة البنكية مثل نظام المقاصة في الوقت الفعلي (RTC) في جنوب أفريقيا، و PesaLink في كينيا، و GIP في غانا — المرتبطة مع عدد محافظ نقدية عبر الهاتف المحمول أكبر بكثير منها مع الحسابات المصرفية. بالإضافة إلى ذلك، فإن عمر أنظمة الدفع الفوري ليس مؤشراً موثقاً لقابلية الانتشار على نطاق واسع.

أربعة أنظمة لديها تدفق قيمة كبير. 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 للاقتصاد الوطني. ويوضح (شكل 1) قيم معاملات أنظمة الدفع الفوري بالنسبة إلى الدخل القومي الإجمالي للبلد ذي الصلة في عام 2021 بالنسبة إلى أنظمة الدفع الفوري تلك التي كانت البيانات متاحة بشأنها. ويوضح أن أنظمة تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا وكينيا وأوغندا قد حققت استخداماً واسع النطاق، نظراً لقيم الدفعات الكبيرة بشكلٍ إجمالي<sup>18</sup>. بالإضافة إلى ذلك، فقد حقق نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) (نظام دفع فوري العابر للنطاقات)

#### شكل 10. 2021 قيم المعاملات الجارية في أنظمة الدفع الفوري بالنسبة إلى الدخل القومي الإجمالي (ع=12)

قيمة المعاملات بالنسبة إلى الدخل القومي الإجمالي لعام 2021



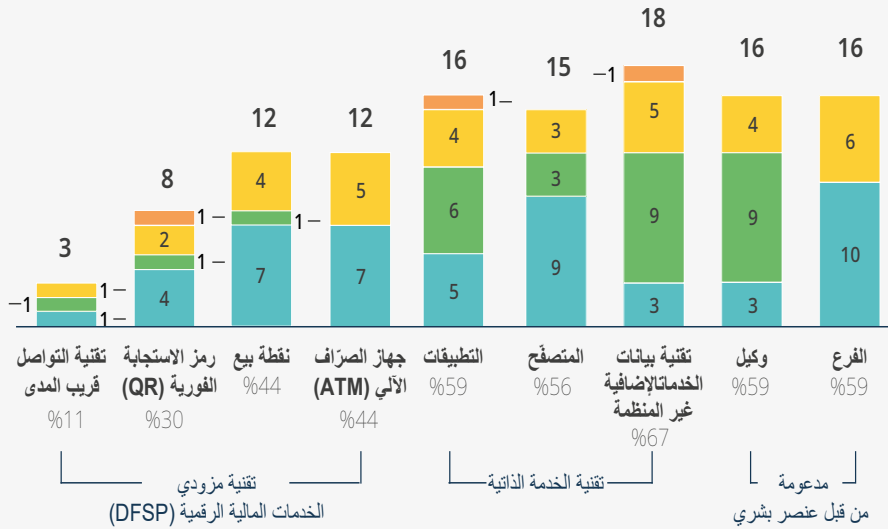
18 البلدان غير المدرجة هي التي تمتلك أنظمة إقليمية للدفع الفوري تكون فيها القيم غير قابلة للمقارنة بالنسبة لمستويات الدخل القومي الإجمالي، بالإضافة إلى تسعة أنظمة للدفع الفوري بدأت نشاطها بعد كانون الثاني/يناير 2021 ولم يكن لديها عام كامل من أحجام المعاملات.

## 2.3.2 القنوات

تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة قد تكون باهظة بالنسبة للمستخدمين النهائيين، الأمر الذي يتطلب اهتمام أنظمة الدفع الفوري ومقدمي خدمات الدفع والبنوك المركزية. وغالباً ما يجري دعم التكلفة من قبل مشغلي شبكات الهاتف المحمول من أجل مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMO) التابعين لهم. تركز أنظمة البنوك بشكل أساسي على وظائف المتصفح (خدمة المعاملات الإلكترونية المصرفية) وجهاز الصراف الآلي (ATM) وآلات نقاط البيع (POS)، مع عددٍ متزايد من التطبيقات وحلول رموز الاستجابة السريعة. كما يجري تقديم خدمات الدفع عبر التطبيقات أكثر فاكثراً ضمن أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول، بما يتماشى مع تزايد استخدام الهواتف الذكية في جميع أنحاء القارة. تسمح جميع أنظمة الدفع الفوري تقريباً بإجراء المعاملات عبر وكيل أو فرع مادي بدلاً من استئجارها جهازاً رقمياً (بمساعدة بشرية)، كما هو موضح في (شكل 11). ومع ذلك، لا يزال تواجه الوكيل والشبكات الفرعية خاصة في المناطق الريفية محدوداً في معظم البلدان الأفريقية، ما يحُد من إمكانية الوصول للمستخدمين النهائيين في المناطق الريفية: وقد ذكر 20% من البالغين في أفريقيا أنهم لا يمتلكون حساباً مالياً عبر الهاتف المحمول بسبب المسافة البعيدة عن أقرب وكيل. هناك أيضاً دعم لتقنية الخدمة الذاتية (تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة، وحلول المتصفحات، والتطبيقات) على نطاقٍ واسع. لكن التقنيات التي يوفرها مزودو الخدمات المالية الرقمية (DFSPs)، مثل جهاز الصراف الآلي ونقاط البيع ورموز الاستجابة السريعة وتقنية التواصل قريب المدى، تعدُّ أقل توفراً نسبياً للمستهلكين.<sup>19</sup>

تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) هي القناة الأبرز، لكنّها غير متوفرة لدى جميع أنظمة الدفع الفوري. في حين تُعدُّ تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) باعتبارها القناة الأبرز بين أنظمة الدفع الفوري، مدعومةً بنسبة 67% من أنظمة الدفع الفوري المحلية في أفريقيا، إلا أنَّ القليل من أنظمة الدفع الفوري البنكية يقدم خيارات الدفع باستخدام تلك التقنية. توفر تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) ميزة إمكانية الوصول إليها حتى على الهواتف المحمولة، وقد ثبت أنها فعالة في زيادة شعبية المعاملات الرقمية. وهذا مهم بشكلٍ خاص في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى حيث يجري أقل من نصف (48%) اتصالات الهواتف المحمولة من خلال الهواتف الذكية وتتصل نسبة 28% فقط من السكان بشبكة الإنترنت عبر الهاتف المحمول. تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة هي عبارة عن قناة يستخدمها المستخدم النهائي عادةً للتواصل مع مزود الخدمة من أجل الشروع في معاملة دفع، على سبيل المثال: مزود الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. وإذا لم يكن تُتاح إمكانية الوصول إلى أنظمة الدفع الفوري لمزود الخدمة، فلن يتمكن المستخدم النهائي من الاستفادة من خدمات الدفع بتقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة في الوقت الفعلي عبر أنظمة الدفع الفوري. لا توجد أمثلة لأنظمة الدفع الفوري مُدرجة في الترسيم الحالي للمشهد والتي من شأنها أن تتيح للمشاركين وصولاً مباشراً إلى تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة، على سبيل المثال، من خلال بوابة تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة المركزية التي تسهلها أنظمة الدفع الفوري. وتجدر الإشارة إلى أنَّ تكلفة استخدام

شكل 11. القنوات التي تسهلها أنظمة الدفع الفوري المحلية، إشارات متعددة (ع=25)



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

النهائيين. تقدم الأنظمة الإقليمية عادةً مجموعة واسعة من القنوات. أُطلق أول نظام للدفع الفوري الإقليمي في القارة، وهو نظام GIMACPAY، في منطقة الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC) في عام 2020، وكان أول نظام إقليمي نشط عبر النطاقات، يتطلع إلى دعم جميع القنوات (انظر الإطار 7 لمزيد من المعلومات).

توفر أنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات نطاقاً أوسع من القنوات. تدعم أنظمة الدفع الفوري المحلية العابرة للنطاقات أكبر عدد من القنوات بمتوسط 5.7 قناة، مقارنةً بأنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر البنك أو عبر الهاتف المحمول، والتي تدعم في المتوسط 4.3 و3.3 قناة على التوالي. وهذا يبرز كيف أنّ أنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات توفر مجموعةً واسعةً من الخيارات للمستخدمين

### الإطار 7. GIMACPAY — أول نظام للدفع الفوري الإقليمي في أفريقيا، ويوفر إمكانية التشغيل البيئي عبر القنوات

انطلق نظام GIMACPAY في عام 2020، وهو نظام دفع فوري عابر للنطاقات في وسط أفريقيا، متاح في ستة بلدان من بلدان منطقة الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC): الكاميرون وجمهورية أفريقيا الوسطى وتشاد وغينيا الاستوائية والغيابون وجمهورية الكونغو لا يمتلك أي بلد في منطقة الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا نظاماً وطنياً للدفع الفوري، وبالتالي فإنّ التكامل الإقليمي وقدرة التبدل بين القنوات والأدوات المختلفة يفي بالحاجة ذات الصلة ولا يعرّض النظام لمخاطر ازدواجية البنية التحتية أو تجزئة نطاق الانتشار (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022).

أنشئ نظام GIMACPAY برؤيةٍ تهدف إلى تعزيز الشمول المالي في منطقة الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا ولضمان توافق النظام مع احتياجات الأفراد. وقد سبق التصميم تحليلٌ شامل لاحتياجات سكان كل بلد. وخلال الأشهر الثمانية الأولى، عالج نظام GIMACPAY ما يقرب من مليوني معاملة بقيمة إجمالية تجاوزت 50 مليون دولار أمريكي (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022).

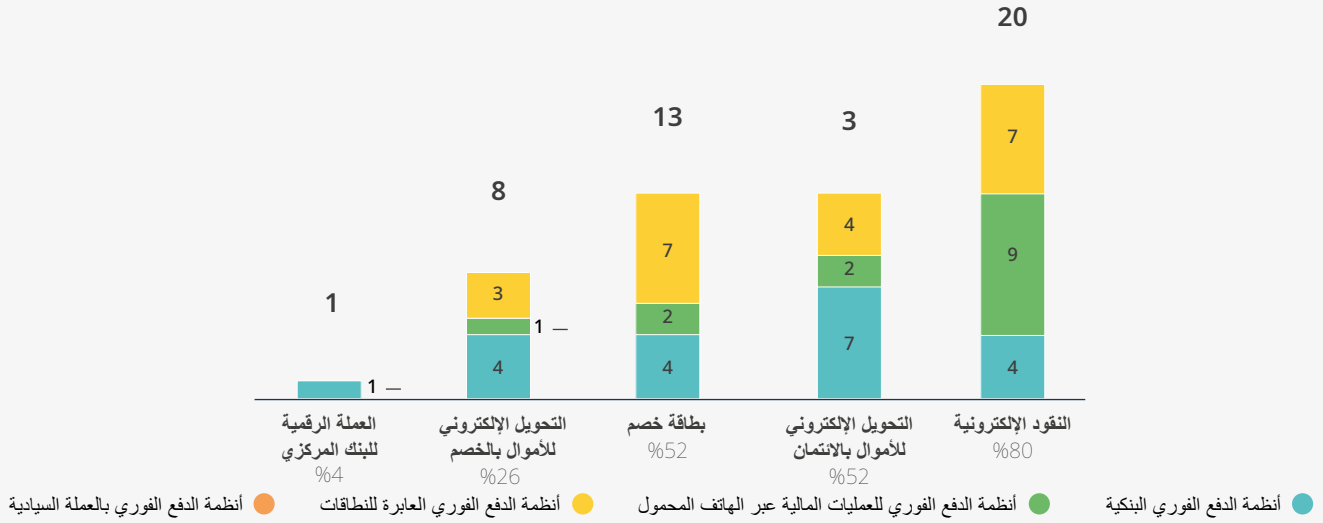
### 2.3.3 الأدوات

الأصغر ذات التكنولوجيا القديمة أو التي لديها أنظمة معقدة بشكلٍ كبير لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول أو حتى مملوكة لها وخاصةً بها. ومع ذلك، قد توفر منصات البطاقات فرص تكاملٍ كبيرة بين أدوات النقود الإلكترونية والبطاقات، وكذلك التحويل الإلكتروني للأموال إذا أُتيح استخدامها ضمن منصةٍ واحدة. ويوضح أنّ أدوات النقود الإلكترونية مدعومة إلى حدٍ كبير بواسطة أنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات وأنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول، بينما تركز البنوك بشكلٍ كبير على تحويل الأموال الإلكتروني بالائتمان كأداةٍ رئيسية. 20 غالباً ما تتوفر أدوات السحب مثل بطاقات الخصم والتحويلات المالية الإلكترونية بالخصم (debit EFTs) كأدواتٍ ثانوية، تُوفّرُها بصورةٍ أساسية البنوك وأنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات. تمثل أداة العملة الرقمية للبنك المركزي نظاماً خاصاً بذاتها وأداة تمكّن الربط المباشر بين كل من القنوات والأدوات حيث يعمل كل مزود للخدمة على مواصفات العملة الرقمية ذاتها، ويمكنه بالتالي استخدام الأداة السيادية الوحيدة ضمن قناة العملة الرقمية للبنك المركزي أو بين الأدوات والقنوات.

أدوات النقود الإلكترونية الأكثر شيوعاً، مع تركيز البنوك على التحويلات الإلكترونية للأموال بالائتمان. التحويلات الائتمانية (عن طريق التحويلات الإلكترونية للأموال) والنقود الإلكترونية (المعاملات المالية عبر الهواتف المحمولة) هي عبارة عن مدفوعات تتيح للمستخدم التحكم الكامل وبالتالي تعتبر أكثر شمولاً مقارنةً بعمليات السحب الفوري (شكل 12). تتضمن أدوات التحويل الإلكتروني للأموال بالائتمان مخاطر أقل وتكلفة أقل ويسهل دمجها في الأنظمة المصرفية الأساسية الحالية. ويمكن أن تستند العديد من أنظمة تحويل الأموال عبر الهواتف المحمولة إلى المنصات التي تعتمد البطاقات بسبب توفر وظائف الوكيل والمعالجة الفورية. كما يمكن لأنظمة البطاقات تقسيم معالجة المعاملات بين تسوية فورية (تفويض) إلى ملف رصيد، ثم معالجة المعاملات بالجملة إلى دفاتر الأستاذ المساعد لحساب المستهلك. وتوفر البطاقات تكاليف ثابتة أعلى بسبب وظائف البطاقة المعقدة التي لم تستخدمها أنظمة النقود الإلكترونية بعد. وقد يكون التكامل في أنظمة البطاقات مكلفاً أيضاً حيث لا تحتوي الأنظمة الأساسية على دفاتر الأستاذ المساعد في الوقت الفعلي. ويؤثر هذا بشكلٍ خاص على المؤسسات



## شكل 12. الأدوات التي تدعمها أنظمة الدفع الفوري المحلية، إشارات متعددة (ع=25)



## 2.3.4 حالات الاستخدام

الهاتف المحمول في غانا (Ghana MMI) والمغربية للأداء (MarocPay) في المغرب ونظام التسوية بين البنوك في نيجيريا (NIBSS) قد أتاحت عمليات الدفع من شركة إلى فرد (B2P) ومن فرد إلى حكومة (P2G) ومن حكومة إلى أفراد (G2P) فضلاً عن عمليات الدفع من أفراد إلى أفراد (P2P) ومن أفراد إلى شركات (P2B). بشكل عام، اختارت جميع أنظمة الدفع الفوري الأفريقية إتاحة حالات الاستخدام بشكل تدريجي بدلاً من دمجها جميعاً من البداية: يُعدُّ نظام (PIX) في البرازيل، وهو أحد أنظمة الدفع الفوري التي تتمتع بمعدل انتشار واستخدام سريعين، مثالاً على أنظمة الدفع الفوري التي طُرحت ببقية متكاملة تشمل جميع حالات الاستخدام في وقت الانطلاق.

عدد قليل من أنظمة الدفع الفوري يدعم عمليات الدفع من حكومة إلى فرد (G2P). هناك سبعة أنظمة دفع فورية فقط تنتج حالياً عمليات الدفع من الحكومة إلى الأفراد (G2P).<sup>22</sup> وهذه العمليات تتسبب في تحقيق معدل انتشار أكبر عبر النظام، كما تعمل كمحفزات لكل من عمليات الوصول الأولي والاستخدام المستدام للمدفوعات الرقمية.

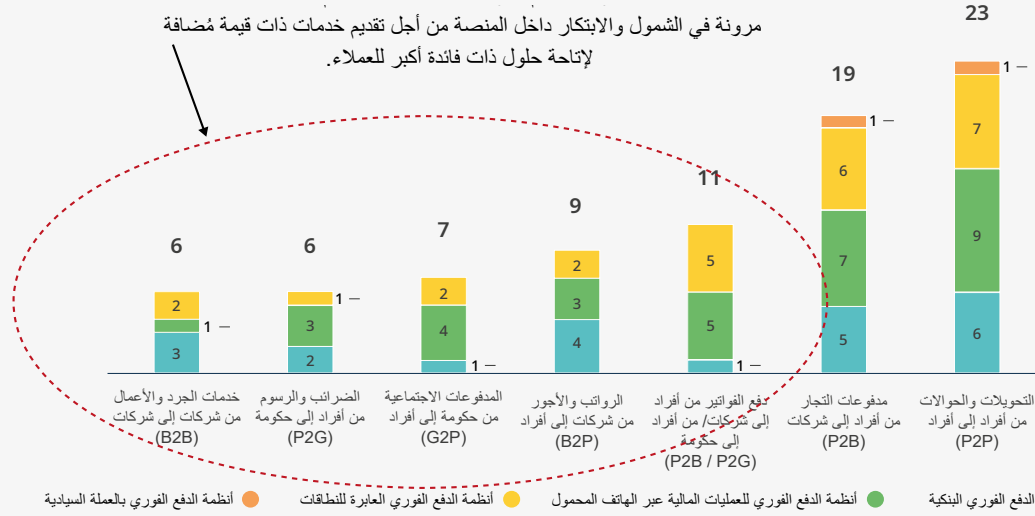
تُظهر حالات الاستخدام كيف يمكن للمستهلكين استخدام أنظمة الدفع الفوري لتلبية احتياجات الدفع الخاصة بهم. لذلك تشكل حالات الاستخدام اعتباراً مهماً عند النظر للتأكد من مدى شمول أنظمة الدفع الفوري المختلفة. يوفر بحث المستهلك في الفصل 3 مزيداً من التعمق في فهم احتياجات الدفع للمستهلكين ذوي الدخل المنخفض بشكل خاص في أسواقٍ محدّدة.

حالات الاستخدام من أفراد إلى أفراد (P2P) هي الأكثر شيوعاً، تليها من أفراد إلى شركات (P2B). يعرض (شكل 13) تفاصيل حالات الاستخدام التي يقدمها كل نظام من أنظمة الدفع الفوري. يدعم اثنان وسبعون (72%) من أنظمة الدفع الفوري المدفوعات من أفراد إلى أفراد (P2P) ومن أفراد إلى شركة (P2B).<sup>21</sup> تعتبر عمليات الدفع من فرد إلى فرد هي الأسهل من منظور تقني، أما دفعات التاجر فتكون حساسة تجاه مسألة الوقت بشكل خاص وتعتمد على الثقة، أي أنّ الفائدة كبيرة خاصة بالنسبة إلى كلا الطرفين، التاجر والمستخدم النهائي، في عمليات الدفع الفوري من فرد إلى فرد ومن فرد إلى شركة كبيرة. وقد ناقشنا هذا الأمر بمزيد من التفصيل في الفصل 3. في المقابل، فقط 10% من أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP) ونظام إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر

21 وبالنسبة لأنظمة الدفع الفوري المحلية الثلاث، فلم تتوفر معلومات عن حالات الاستخدام: شبكة الدفع الفوري (مصر) ونظام المدفوعات الوطني الصومالي ونظام SYRAD في جيبوتي.

22 أنظمة التسوية والدفع بين البنوك في غانا للدفع الفوري (GIP) (غانا)، نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر، نظام إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا (Ghana MMI)، نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا، المغربية للأداء (MarocPay) (المغرب)، نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا، وتقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (ZIPIT) (زيمبابوي).

## شكل 13. حالات الاستخدام الممكنة حسب نوع أنظمة الدفع الفوري، إشارات متعددة (ع=23)



## 2.3.5 الأطراف الفاعلة الرئيسية

ويمكن للمشاركين في النظام أن يوظفوا مجموعة من الأدوار الواسعة النطاق، ويمكن أيضاً مشاركة الجهات الفاعلة الموضحة أدناه.

يحدد جدول 5 الأطراف الفاعلة الرئيسية في العادة في أنظمة الدفع الفوري. تُعدُّ الرقابة الواضحة والحوكمة الفعالة وعمليات التبديل الموثوقة والتسوية في حينها من الشروط الأساسية كي تحقق أنظمة الدفع الفوري الانتشار الواسع.

## جدول 5. تعريفات الأطراف الفاعلة

الأطراف الفاعلة الرئيسية	
المشرف	يراقب النظام باستمرار ويقيّم مدى الأمان والكفاءة في تشغيله. ويكون المشرف مسؤولاً عن تقييم ومراقبة النظام وإنفاذ القانون واللوائح لتعزيز المدفوعات الآمنة والفعالة.
هيئة حوكمة النظام	الجهة المسؤولة عن إدارة النظام العام، وكتابة القواعد، والتوجيه الاستراتيجي، بما يشمل أي تفويض ضمنى صريح (إدارة داعمة للفقراء).
مشغل المنصة	الطرف المسؤول عن إرسال تعليمات الدفع وحساب أوضاع التسوية والأنشطة التشغيلية الأخرى مثل ضمان جودة الخدمة وتخفيف المخاطر التشغيلية والحفاظ على المعايير.
وكيل التسوية	المسؤول عن نقل الأموال النهائية بين المشاركين في النظام.
مالك النظام	مسؤول عن، ومستحق للحصول على، جميع المزايا والمخاطر المرتبطة بملكية النظام.
المشاركون في النظام	مزودو الخدمة الذين يمكن لعملائهم الوصول إلى أنظمة الدفع الفوري واستخدامها مباشرةً من خلال مزود الخدمة.

لكن هنا يبرز استثنائين هما: نظام المقاصة في الوقت الفعلي (RTC) في جنوب أفريقيا والمغربية للاداء (MarocPay) في المغرب حيث تؤدي شركة تابعة للقطاع الخاص دور حوكمة النظام، بينما يتولى دور المشغل شركة تكنولوجيا خاصة<sup>24</sup>. ولتحقيق الكفاءة التشغيلية والتكامل الفعال، يبدو الأسلم منطقياً الاضطلاع بجانبتي الحوكمة والتشغيل لأنظمة الدفع الفوري. ومع ذلك، تعتمد الفاعلية على قدرة الكيان وخبرته التقنية لأداء كلا الدورين، من أجل تلبية احتياجات المشاركين والمستخدمين النهائيين في آن معاً. وفي الحالات التي يكون فيها البنك المركزي أو كيان مركزي آخر مضغوطاً بالفعل من حيث الموارد و/أو القدرات، يمكن النظر في تقسيم الأدوار لتسريع التكامل.

**البنوك المركزية توفر وظيفة التسوية في العادة.** ترتبط وظيفة التسوية بآثار كبيرة على كفاءة أنظمة الدفع الفوري، فضلاً عن المخاطر المالية المرتبطة بالنظام. ويؤدي البنك المركزي دور وكيل التسوية في 21 نظاماً من أنظمة الدفع الفوري المحلية (81%). إن التسوية في أموال البنك المركزي تقلل كثيراً من احتمال تفاقم أو تركيز المخاطر المرتبطة بالتسويات في البنوك التجارية أو في أشكال الأموال الأخرى. بالنسبة للمؤسسات الثماني المتبقية، فتجري التسوية في أربع منها عبر العلاقات الثنائية أو المتعددة الأطراف، وتتم تسوية الالتزامات مباشرة باستخدام ودائع السيولة الممولة مسبقاً داخل دفاتر الأستاذ المساعد لكل منها. تعمل أنظمة الدفع الفوري الإقليمية النشطة في أفريقيا من خلال نموذج مقاصة فردي مركزي؛ ومع ذلك، فإنها تختلف قليلاً فيما بينها فيما يتعلق بطريقة الإجراء (راجع الإطار 8).

**تشرف البنوك المركزية على جميع أنظمة الدفع الفوري تقريباً في أفريقيا.** ففي 24 نظام من أصل 26 نظاماً محلياً للدفع الفوري، يؤدي المنظم (وهو البنك المركزي) دور المشرف نظراً لأهمية أنظمة الدفع في تحقيق الاستقرار المالي لاقتصاد معين. وتضطلع البنوك المركزية بدور قوي بشكل خاص في جيبوتي وغامبيا وغانا وموريشيوس والصومال وتنزانيا وتونس. ففي جميع هذه البلدان، يلعب البنك المركزي دور المشرف على النظام والرائد لحكومته ومشغله ووكيل التسوية فيه. وقد كشفت المقابلات مع العديد من أصحاب المصلحة الرئيسيين المشاركين في إنشاء بعض هذه الأنظمة عن الإقرار بفائدة إشراك المشاركين في قيادة النظام؛ ومع ذلك، هناك مخاوف بشأن صعوبة ضمان توافق النظام مع الأهداف الاجتماعية والاقتصادية للبلدان من دون وجود جهة تنظيمية قوية. يخضع النظامان المتبقيان لاتفاقيات متعددة الأطراف بدون مشرف<sup>23</sup>. لكن بدون إشراف مباشر على النظام من قبل منظم، لا يملك المشاركون جهة رقابة واضحة، وتعتمد تسوية المنازعات على السياسة الوطنية والمعايير الدولية والأطر القانونية وليس على توفر القدرة على حلها داخل هياكل نظام الدفع.

**عادةً ما يؤدي الكيان نفسه دور راند الحوكمة والمشغل للنظام.** يمكن للبنك المركزي أن يلعب دور الجهة المضطلة بحوكمة النظام وتشغيله، أو قد يجري تكليف شركة خاصة أو جمعية خاصة أو شراكة بين القطاعين العام والخاص أو منظمة غير ربحية بهذا الدور. في 22 نظاماً من أنظمة الدفع الفوري التي تتوفر بشأنها هذه المعلومات، تجري حوكمة النظام وتشغيل عملياته من قبل الكيان ذاته.

## الإطار 8. وكلاء التسوية في أنظمة الدفع الفوري متعدد البلدان

في ظل نموذج المقاصة الفردي المركزي، يوجد بنك تسوية إقليمي واحد ومنصة مقاصة واحدة. وهذا هو الإصدار الأكثر شيوعاً لأنظمة الدفع الإقليمية حول العالم.

- بالنسبة لنظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) في منطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي، يؤدي بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي دور بنك التسوية الإقليمي. وهذا النظام يعتمد على منصة مقاصة إقليمية واحدة؛ ومع ذلك، تسمح قواعد نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) بعمليات تكامل إضافية لمنصات المقاصة، على غرار المنصة الموحدة للمدفوعات باليورو (SEPA).
- بالنسبة إلى نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS)، فإن وكيل التسوية الرئيسي هو مصرف التصدير والاستيراد الأفريقي (Afreximbank)، وهو بنك تمويل تجاري يعمل بعد ذلك مع وكلاء التسوية في كل دولة عضو، ووكلاء التسوية هي البنوك المركزية الوطنية.
- تمتلك البلدان في منطقة الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا بنكاً مركزياً مشتركاً هو مصرف دول وسط أفريقيا (BEAC)، وهو وكيل التسوية لنظام GIMACPAY.

23 نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا.

24 يجري تشغيل نظام المقاصة في الوقت الفعلي (RTC) في جنوب أفريقيا من قبل BankservAfrica، في حين تتولى جمعية المدفوعات في جنوب أفريقيا دور حوكمة النظام. تتولى HPS Switch دور المشغل فيما تتولى (تجمع للمصالح الاقتصادية) اتحاد يتكون على أساس عقد التكوين) دور هيئة حوكمة نظام المغربية للاداء (MarocPay) (المغرب).

شركات التكنولوجيا المالية (Fintechs) قادرة على أن تكون لاعباً رئيسياً في أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا، ويزداد بروزها بل وتؤدي العديد من الأدوار المختلفة في تقديم خدمات أنظمة الدفع الفوري. على الرغم من قدرتها على تقديم حلول مبتكرة ميسورة التكلفة للمستهلكين ذوي الدخل المنخفض، إلا أن شركات التكنولوجيا المالية (fintechs) (على سبيل المثال، الكيانات غير المصرفية وغير المشغلة لشبكات الهاتف المحمول) غير قادرة في كثير من الحالات على المشاركة مباشرة في أنظمة الدفع الفوري بسبب عدم قدرتها على الحصول على التراخيص. وهناك ستة فقط من أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا تسمح صراحةً بالمشاركة المباشرة في من قبل شركات التكنولوجيا المالية (fintechs).<sup>26</sup> لكن إذا كان الوصول إلى أنظمة الدفع الفوري متاحاً بشكل أكبر لشركات التكنولوجيا المالية (fintechs)، فقد تصبح لاعبة رئيسية في جميع أنحاء أفريقيا، حيث يحقق بعضها بالفعل تواجداً واسع النطاق في جميع أنحاء القارة. تستكشف شركات التكنولوجيا المالية (fintechs) استخدام الوسائل التكنولوجية، على سبيل المثال، لاستهداف الأفراد الذين يعانون من نقص في الخدمات وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة لتكملة أدوات الدفع الرقمية، مثل الائتمان البالغ الصغر. وعلى الرغم من استكشاف هذه الخدمات وتقديمها بشكل متزايد بواسطة مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في أنحاء القارة، إلا أنه في كثير من الحالات كانت شركات التكنولوجيا المالية (fintechs) هي أول من طوّر هذا الابتكار. وأدى استبعاد مشغلي شبكات الهاتف المحمول من أنظمة الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) إلى خلق مساحة لشركات التكنولوجيا المالية (fintechs) لتوفير حلول تلبي احتياجات عمليات الدفع المقدمة عادةً من خلال الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. أدى ذلك إلى ازدهار قطاع التكنولوجيا المالية مع اتساع نطاق الشركات الناشئة وزيادة قدرتها على توسيع عملياتها عبر حدود نيجيريا. أحد الأمثلة على ذلك هو شركة Flutterwave، التي طرحت خدماتها في اثنتي عشرة دولة في أفريقيا. من بين هذه البلدان، هناك عشر دول لديها أنظمة دفع فوري محلية؛ ومع ذلك، لا تشارك شركة Flutterwave سوى في أربعة بلدان بسبب منع بقية البلدان مشاركة شركات التكنولوجيا المالية (fintechs) في أنظمة الدفع.<sup>27</sup> هناك دروس قيمة من شركة Flutterwave ورواد التكنولوجيا المالية المماثلة، مثل شركة Wave وشركة MFS Africa وشركة Moov Money، وهي تشير إلى إمكانات شركات التكنولوجيا المالية (fintechs) للمساهمة في كفاءة الخدمات المالية بشكل عام.

شركات القطاع الخاص تؤدي أدواراً رئيسية في عمليات أنظمة الدفع الفوري عبر القارة. تؤدي شركات التكنولوجيا المالية (fintechs) أدواراً أخرى في أنظمة الدفع الفوري، حيث تتجاوز دورها كمجرد مشاركة في النظام. ففي بعض البلدان، تعمل شركات التكنولوجيا المالية (fintechs) كعامل تجميع لنظام الدفع. في غانا، تؤدي شركة Nsano، إحدى شركات التكنولوجيا المالية (fintech)، دوراً مجمعاً لأنظمة الدفع الفوري في العمليات المالية عبر الهاتف المحمول. وهناك أيضاً شركة Pegasus في أوغندا التي تؤدي دور المجمع في النظام. أما غرف المقاصة الإلكترونية فتعدّ هي الأخرى لاعباً مهماً في أنظمة الدفع الفوري، حيث تؤدي دور مشغل التبدل في أنظمة الدفع الفوري مثل نظام المقاصة في الوقت الفعلي (RTC) في جنوب أفريقيا، ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) في بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (كلاهما يعملان عبر ZECHL و BankservAfrica) في زامبيا.

يشارك كل من بنك ستاندرد تشارترد (Standard Chartered)، وإيكوبانك (Ecobank)، وستاندرد بنك جروب (Standard Bank Group)، وبنك أبسا (Absa Bank) في معظم أنظمة الدفع الفوري التي تتيح أدوات الدفع البنكية. كانت أنظمة الدفع الفوري الأولى عبارة عن أنظمة دفع فوري بنكية، وتقوم البنوك بوظائف أساسية في الأنظمة المالية تتجاوز دورها في تسهيل المدفوعات. يتراوح عدد البنوك التي لوحظت مشاركتها في كل نظام من أنظمة الدفع الفوري من ثمانية كحد أدنى (NamPay في ناميبيا) إلى 31 بنكاً كحد أقصى (PesaLink في كينيا). وهناك العديد من البنوك متعددة الجنسيات التي تعمل عبر مناطق اختصاص قضائي لدول مختلفة، وبالتالي فهي مشاركة في العديد من أنظمة الدفع الفوري المحلية. يقع المقر الرئيسي لبنك ستاندرد تشارترد في المملكة المتحدة، ولديه عمليات في 16 بلداً أفريقياً وهو مشارك في 75% من الدول البالغ عددها 15 والتي تعتمد إما أنظمة الدفع الفوري البنكية أو أنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات. يُعدّ بنك إيكوبانك الأكثر تواجداً في جميع أنحاء أفريقيا، يقع مقره الرئيسي في توغو ويعمل في 36 بلداً (65% من بلدان القارة). يتواجد إيكوبانك في 60% من الدول البالغ عددها 15 التي تعتمد إما أنظمة الدفع الفوري البنكية أو أنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات القائمة حالياً. يقع المقر الرئيسي لبنك ستاندرد بنك جروب وبنك أبسا (المعروف سابقاً باسم باركليز) في جنوب أفريقيا، ويتواجدان في 20 و12 دولة على التوالي، ويحققان أيضاً وجوداً بنسبة 60% في البلدان التي تعتمد أنظمة الدفع الفوري البنكية أو أنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات. إنّ البلدان الخمسة — غانا وكينيا وجنوب أفريقيا وتنزانيا وزامبيا — التي تعتمد أنظمة الدفع الفوري البنكية أو أنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات، تتواجد فيها جميع البنوك الأربعة المذكورة أعلاه؛ وثلاثة بلدان فقط — جيبوتي والمغرب والصومال — لا يتواجد فيها أي بنك من هذه البنوك.

توفر أيرتيل (Airtel) أنظمة الدفع الفوري أكثر من أي مشغل آخر للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول. على الرغم من وجود ما يصل إلى 21 مزود للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، كما لوحظ في نظام الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا، فإنّ متوسط عدد المشاركين في مزود الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMO) في نظام الدفع الفوري الواحد هو ثلاثة مشاركين. يندرج معظم مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ضمن أربعة مشغلين شاملين لشبكات الهاتف المحمول: فودافون (Vodafone) وإم تي إن (MTN) وأيرتيل (Airtel) وأورانج (Orange). تشتهر شركة فودافون في هذا المجال بسبب نجاحها الرائد في تقديم خدمة M-Pesa في كينيا عبر فرعها Safaricom. طرحت شركة أورانج خدمات تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في 17 دولة في جميع أنحاء القارة، ما يمنحها أكبر نسبة تواجد من حيث البلدان العاملة. ومع ذلك، فإنّ أيرتيل هي التي تشارك في أكبر عدد من أنظمة الدفع الفوري، حيث يظهر المزود في سبعة أنظمة من أصل 17 نظاماً للدفع الفوري مع مشاركين في دفع الأموال عبر الهاتف المحمول (41%). تشارك كل من فودافون وإم تي إن في ستة أنظمة للدفع الفوري (35%). أما شركة أورانج، فعلى الرغم من تواجدها الأكبر في أماكن تقديم خدمات تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول، إلا أنّها حظيت بأقل نسبة مشاركة في أنظمة الدفع الفوري عبر مقدمي الخدمات الأربعة (24%). تعمل مجموعة من أربعة مزودين للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في سبعة بلدان.<sup>28</sup> وحدهما جيبوتي وزامبابوي لا تشاركان في أنظمة الدفع الفوري.

25 مصر (فودافون، أورانج، غانا (فودافون، إم تي إن)، مدغشقر (أورانج، إيرتل)؛ نيجيريا (إم تي إن، أيرتل)؛ رواندا (إم تي إن، أيرتل)؛ تنزانيا (فودافون، أيرتل)؛ أوغندا (إم تي إن، أيرتل).

26 أنظمة الدفع الفوري المحلية: PesaLink (كينيا)، وشبكة الدفع الفوري (مصر)، ونظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS) (تنزانيا)، وNatswitch (ملاوي)؛ الإقليمية: نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) (منطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي)، نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) (على مستوى أفريقيا).

27 شركة Flutterwave هي أحد المشاركين في نظام PesaLink (كينيا) ونظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS) (تنزانيا) وNatswitch (ملاوي) وشبكة الدفع الفوري (مصر).

FSD Africa مع نظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS)، والبنك الدولي مع Natswitch في ملاوي، ومؤسسة التمويل الدولية مع أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول في تنزانيا.

منظمات التنمية تؤدي دوراً تنسيقياً مهماً. يشارك العديد من اللاعبين المترابطين في توفير خدمات الدفع الفوري. ولضمان التنفيذ الفعال، يكون التنسيق مهماً بشكلٍ خاص خلال مرحلة تطوير النظام، وهي مساحة ثابتة لمنظمات التطوير. ومن الأمثلة على الأماكن التي جرى فيها ذلك مؤسسة بيل وميليندا غيتس و

## 2.4 | الحوكمة

حوكمة شاملة بسلطة اتخاذ القرار النهائي، وتكون مسؤولة أمام المنظم عن عمليات المخطط الشاملة وإدارة المخاطر. ويحدد جدول 6 خمسة أنواع من حوكمة أنظمة الدفع الفوري، بالإضافة إلى طُرُق التسوية الثلاثة المختلفة.

تحدّد حوكمة النظام طريقة تنفيذ جميع العمليات داخل أنظمة الدفع الفوري، وتضع القواعد لمساحة تعاونية بين المشاركين. تحدد الترتيبات المؤسسية، كتاب القواعد، مَعْلَمَات التفاعل بين المشاركين في النظام. ويمكن تفويض عملية صنع القرار في مجال أنظمة الدفع الفوري إلى هياكل مختلفة، ولكن تضطلع عادةً هيئة

### جدول 6. أنماط الحوكمة

أنماط الحوكمة	
أنظمة الدفع الفوري التابعة للبنك المركزي	نظام دفع فوري يحكمه البنك المركزي.
أنظمة الدفع الفوري الخاضعة للشراكة بين القطاعين العام والخاص (PPP)	أنظمة دفع فوري تحكمها ترتيبات شراكة تتألف من البنك المركزي وتمثّل من قِبَل المشاركين في أنظمة الدفع الفوري من القطاع الخاص.
أنظمة الدفع الفوري الخاضعة لجمعيات خاصة	أنظمة دفع فوري تحكمها جمعية مكونة بالكامل من مشاركين من القطاع الخاص.
هياكل الملكية	
مؤسسة مستقلة	حيثما يكون النظام مملوكاً للمساهمين الذين ليسوا بالضرورة من مستخدمي النظام.
ملكية مشتركة	حيث يمتلك البنك المركزي والمشاركون من القطاع الخاص البنية التحتية بشكلٍ مشترك.
مملوك للمشاركين	حيث يكون النظام مملوكاً بشكلٍ خاص من قِبَل المشاركين فيه.
مملوك جزئياً	حيث تنقسم ملكية مكونات النظام بين البنك المركزي والمشاركين من القطاع الخاص.
مملوكة للجهة التنظيمية	حيث يحدد البنك المركزي الإجراءات ويتحكم في البنية التحتية التقنية ذات الصلة.



ووسائل الدفع (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022). وهناك العديد من الأمثلة في جميع أنحاء القارة حيث جرى إنشاء مجموعات عمل وتقييمات بشأن جاهزية السوق لإشراك المشاركين في قواعد وعمليات النظام. ومع ذلك، في غالبية أنظمة الدفع الفوري المحكومة من قِبل البنوك المركزية فقط، لا تتوفر قناة ثابتة تتيح للمشاركين المشاركة في صنع القرار. فمن بين ثمانية أنظمة للدفع الفوري المحكومة من البنوك المركزية، وحده نظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS) يتبنى إجراءً واضحاً لتلقي مدخلات المشاركين بشأن القرارات. من الأهمية بمكان ملاحظة أن نماذج الحوكمة قد تتغير مع تطوُّر أنظمة الدفع الفوري. على سبيل المثال، نظام الدفع الفوري في غانا (GIP) حالياً يحكمه البنك المركزي؛ ومع ذلك، هناك خطة واضحة لإدخال المشاركين في هيكل حوكمته.

تؤدي البنوك المركزية دوراً بارزاً في الحوكمة، ومع ذلك فإن نجاح النظام يعتمد على مشاركة متنوّعة من المشاركين. أكثر من ربع (28%) من جميع أنظمة الدفع الفوري المحددة (المحلية والإقليمية) يحكمها البنك المركزي، كما هو موضح في جدول 7. وهناك نسبة 31% أخرى من أنظمة الدفع الفوري محكومة من خلال شراكات بين القطاعين العام والخاص. ومن خلال مشاركتها في 60% من جميع أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا، تضطلع البنوك المركزية بدورٍ قوي، فلا يقتصر دورها على التنظيم والإشراف في العديد من البلدان فحسب، بل تكون لها زيادة نشطة أيضاً فيما يتعلق بالقرارات التشغيلية لأنظمة الدفع الفوري.<sup>28</sup> تميل هذه الاستباقية إلى مواءمة الأنظمة مع أهداف الشمول، ما يخلق مجالاً متكافئاً بين المشاركين للتنافس على المنتجات والخدمات بدلاً من التنافس على البنية التحتية

## جدول 7. خريطة حوكمة أنظمة الدفع الفوري

12 أنظمة الدفع الفوري الخاضعة لجمعيات خاصة	9 أنظمة الدفع الفوري الخاضعة للشراكة بين القطاعين العام والخاص	8 أنظمة الدفع الفوري التابعة للبنك المركزي
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pesalink (كينيا)</li> <li>● RTC (جنوب أفريقيا)</li> <li>● NamPay (ناميبيا)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gamswitch (غامبيا)</li> <li>● شبكة الدفع الفوري (مصر)</li> <li>● PAPSS (إقليمي - أفريقيا)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● GIP (غانا)</li> <li>● MauCAS (موريشيوس)</li> <li>● نظام المدفوعات الوطني الصومالي</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر</li> <li>● نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تنزانيا</li> <li>● نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا</li> <li>● نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا</li> <li>● eKash (رواندا)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا</li> <li>● Ta7Weel (مصر)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول (MMI) غانا</li> <li>● نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ZIPIT (زيمبابوي)</li> <li>● SIMO (موزمبيق)</li> <li>● المغربية للأداء (MarocPay) (المغرب)</li> <li>● Natswitch (ملاوي)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● NIP (Nigeria)</li> <li>● ZEHL (زامبيا)</li> <li>● GIMACPAY (إقليمي - الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا)</li> <li>● TCIB (إقليمي - الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● SYRAD (جيبوتي)</li> <li>● TIPS (تنزانيا)</li> <li>● eNaira (نيجيريا)</li> </ul>

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

28 الاستثناءات التي لا تخضع فيها أنظمة الدفع الفوري للبنك المركزي هي Pesalink (كينيا) ونظام المقاصة في الوقت الفعلي (RTC) (جنوب أفريقيا) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر وتقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (ZIPIT) (زيمبابوي) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تنزانيا ونظام NamPay (ناميبيا) و Natswitch (ملاوي).

## الإطار 9. جاهزية السوق

يمكن قياس جاهزية السوق وفقاً لحجم السوق القابل للمعالجة، بما يشمل حجم السوق واستخدام أدوات الدفع الرقمية بين الجمهور. يمكن أن تتخذ هذه التقييمات أشكالاً متنوعة. وقد شملت بعض الأمثلة المذكورة في المكالمات مع أصحاب المصلحة ما يلي:

- تدخلات بتيسير من البنك المركزي لدول غرب أفريقيا (BCEAO)، والتي تضمنت تقييماً لجاهزية السوق أجرته الشركة الاستشارية برايس ووترهاوس كوبرز؛
- دراسة متعمقة أطلقتها شبكة GIMAC لتحديد احتياجات الدفع الخاصة بالعملاء من أجل وضع تصميم مناسب لنظام GIMACPAY؛
- تطوير نموذج مالي من قبل جمعية المصرفيين الكينية (KBA) وتعميق القطاع المالي في كينيا (FSDK) لقياس تأثير خدمة PesaLink على عائدات المنتجات الحالية للبنوك الأعضاء؛
- فترة اختبار مباشر خاضعة للرقابة من قبل BankservAfrica ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) مع بنكين في عام 2021 لاختبار استجابة السوق.

المصدر: مقابلة أصحاب المصلحة، 2022

القوة بين البنوك والأطراف غير المصرفية، ما يعيق إمكانية التشغيل البيئي وشمول الأنظمة الاستثناء الوحيد هو نظام Natswitch في ملاوي، والذي يمنح حصّة متساوية للبنوك المشاركة و مزوّدي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. ولأنّ أنظمة الجمعيات الخاصة محكومة تماماً من قبل القطاع الخاص، قد تكون تلك الأنظمة مدفوعة بتعظيم الأرباح بدلاً من تحقيق أهداف الشمول. وتجدر الإشارة إلى أنّه لتجنّب النتائج التجارية البحتة، اختارت أنظمة الدفع الفوري الإقليمية الثلاثة نموذجاً للحكومة والملكية بالشراكة بين القطاعين العام والخاص، مع الاستفادة من مدخلات المشاركين في القواعد والاعتماد على قيادة البنوك المركزية الوطنية المعنية لدعم وتشجيع المشاركة في النظام. و يبرز الإطار 12 الإعدادات الثلاثة المختلفة.

يضمن نموذج الجمعيات الخاصة مشاركة المشاركين في صنع القرار ولكنه يستبعد حالياً جميع مزوّدي خدمات الدفع غير المصرفيين. يوفر نموذج الشراكة بين القطاعين العام والخاص (PPP) نهجاً أكثر توازناً لإنشاء ساحة عمل متكافئة من خلال توفير فرص متساوية لتتيح مشاركة المدخلات من قبل جميع مزوّدي خدمات الدفع (PSPs) لوضع أهداف مشتركة. ومع ذلك، ففي جميع النماذج التسعة للشراكة بين القطاعين العام والخاص التي جرى تحديدها، تُبنى الشراكة بين البنك المركزي والبنوك التجارية فقط، مع استبعاد مزوّدي خدمات الدفع غير المصرفيين فيما يتعلّق باتخاذ القرار، حتى عندما تكون أنظمة الدفع الفوري عبارة عن أنظمة دفع فوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول. لوحظ أيضاً وضع مماثل بالنسبة للجمعية الخاصة، حيث نتجته تمثيل الجمعية نحو القطاع المصرفي ويديرها. ويوضح الإطار 10 ثلاثة نهج بارزة في هذا النموذج، بينما يتعمق الإطار 11 في هيكل نظام PesaLink. قد يؤدي هذا الإعداد إلى زيادة تعقيد فروع

## الإطار 10. حوكمة الجمعيات الخاصة في أنظمة الدفع الفوري

على الرغم من وجود تداعيات مختلفة من حيث حقوق الجمعية وقدراتها، ففي جميع الحالات الثلاث يجري التحكم في الجمعية من قبل المشاركين:

- نظام PesaLink في كينيا، وتقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (ZIPIT) في زمبابوي، و SIMO في موزمبيق تخضع للحكومة من قبل جمعية تعدّ نفسها كياناً من القطاع الخاص، يتكوّن من بنوك تجارية مشاركة.
- بالنسبة لنظام المقاصة في الوقت الفعلي (RTC) في جنوب أفريقيا، و NamPay في ناميبيا، والمغربية للأداء (MarocPay) في المغرب، فقد أنشئ كيانٌ مملوك للدولة يتمتع بحقوق والتزامات قانونية كاملة، ولكنه أيضاً يخضع للإدارة بالكامل من قبل مشاركين من القطاع الخاص.
- تخضع جميع أنظمة الدفع الفوري الخمسة للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول التي تدرج تحت نموذج حوكمة الجمعيات الخاصة لإدارة جمعية مكوّنة من المشاركين في النظام، وجميعهم من مزوّدي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. وعلى الرغم من وجود تداعيات مختلفة من حيث حقوق الجمعية وقدراتها، ففي جميع الحالات الثلاث يجري التحكم في الجمعية من قبل المشاركين.

## الإطار 11. نظام PESALINK في كينيا، اعتباراً من حزيران/يونيو 2022 (دراسة الحالة متاحة بالكامل في الصفحة 96)

## PesaLink في كينيا

منصة الوقت الفعلي للقطاع المصرفي



تأسس عام 2017

غير مصنفة: لا يدعم مدفوعات الأفراد إلى الشركات (P2B) أو الوصول إلى المستحقة على نطاق واسع. يوفر فرصاً متكافئة في الفجوات للمشاركين في صنع القرار، لكنه يقتصر على دور حوكمة واضح للبنك المركزي وتكليف أصحاب الفداء.

ترتيب مستوى الشمول

لمستهلكين: بديل منخفض التكلفة لخدمة M-Pesa من أجل عملاء البنوك  
لمقدمي الخدمة: المنافسة بين البنوك وخدمة M-Pesa

مقترح القيمة

بلغ معدل النمو السنوي المركب (CAGR) بين عامي 2019 و2021 للأحجام والقيم 74% و61%، على التوالي.

## المشاركون

- 1 مصرف مركزي (مباشر)
- 31 البنوك (مباشر) **37+**
- 50+ بنوك التمويل البالغ الصغر، مزودو خدمات الدفع، مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، شركات التكنولوجيا المالية (fintechs)، المؤسسات التعاونية للاتمان والادخار (SACCO)

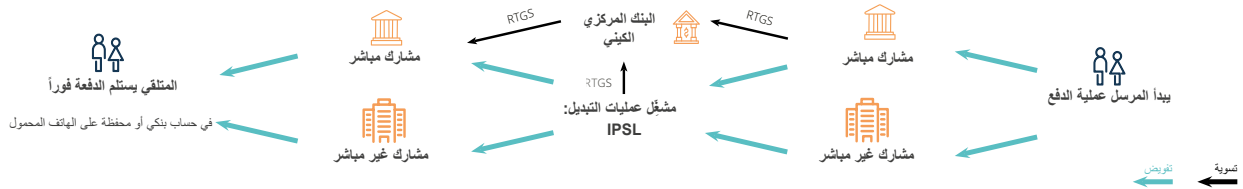
## القنوات



## حالات الاستخدام



## تدفق المعاملات



## الإطار 12. حوكمة أنظمة الدفع الفوري الإقليمية

الهيئات الإدارية التي تتخذ القرارات بشأن أنظمة الدفع الفوري الإقليمية المحددة في أفريقيا مختلفة هيكلية، ومع ذلك، فإنها في جميع الحالات، تتميز بضم كل من مكونات القطاعين العام والخاص.

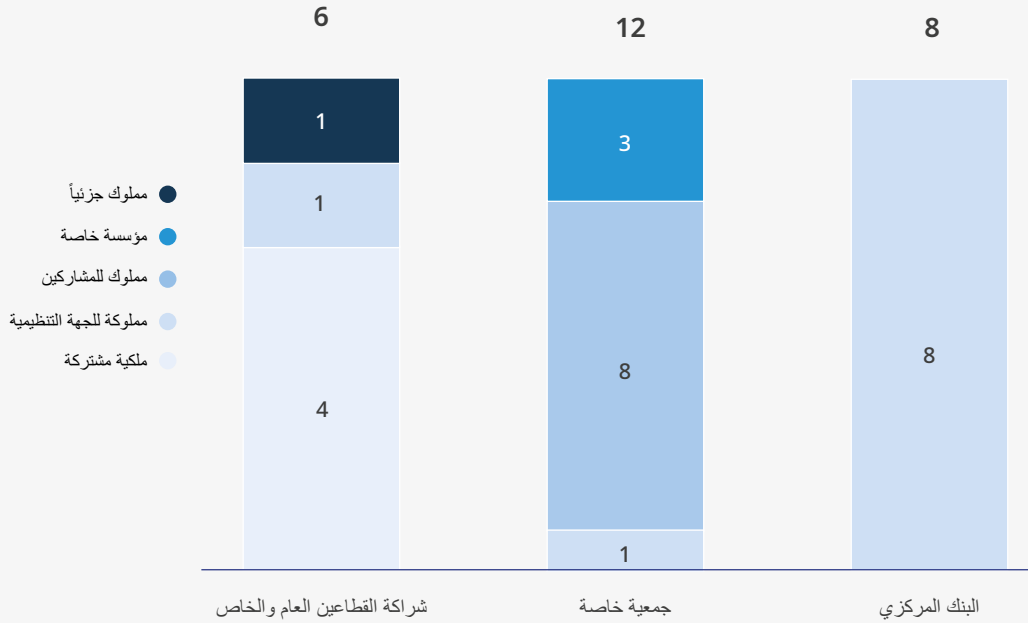
- يخضع نظام GIMACPAY لإدارة GIMAC، والتي تعرف على أنها مجموعة مصالح اقتصادية تتكون من البنك المركزي الإقليمي والخزانات العامة الوطنية والبنوك العاملة في المنطقة (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022).
- يخضع نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) للحكومة من قبل لجنة القواعد، وهي تتكون من مشاركين في الصناعة، ولجنة محافظي البنوك المركزية لمنطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي، والمشغل (BA BankservAfrica).
- يخضع نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) لمجلس حوكمة نظام الدفع والتسوية الأفريقي، الذي يتألف من ممثلين من البنوك المركزية الأعضاء، ورابطة المصارف المركزية الأفريقية (AACB)، ومصرف التصدير والاستيراد الأفريقي (Afreximbank)<sup>29</sup> ومصرف التنمية الأفريقي والاتحاد الأفريقي.

وقد لوحظ مزيج من ترتيبات الملكية المختلفة عبر أنظمة الدفع الفوري. إذ أن جميع أنظمة الدفع الفوري التي تخضع لحكومة البنك المركزي مملوكة للبنك المركزي، ولكن مع مزيج من ترتيبات الملكية بموجب أنماط الحوكمة الأخرى. جميع أنظمة الدفع الفوري التي تخضع لحكومة البنك المركزي مملوكة أيضاً للبنك المركزي، كما هو موضح في. تتمتع معظم أنظمة الدفع الفوري المحكومة بواسطة شراكة بين القطاعين العام والخاص بترتيب ملكية مشتركة، أما باقي الأنظمة فليديها ترتيبات ملكية جزئية أو تكون مملوكة للبنك المركزي.<sup>29</sup>

الملكية تنطوي على المسؤولية عن المخاطر والأرباح — وهي أمر معقد بالنسبة للبعض. تستلزم الملكية أن تكون مسؤولة عن النظام، وأن تضمن السيولة وتحقيق الاستفادة أو الخسارة في نهاية المطاف نتيجة أداء النظام. وفي حين أنه يُفضل الاحتفاظ بملكية نظام الدفع وحوكمة النظام على أساس تجاري صرف لتعزيز الاستقلالية، فإن هذا غالباً ما يكون غير ممكن في الأسواق الناشئة، ما يعني أن الملكية والحوكمة والوظائف الأخرى يجري تجميعها في كثير من الأحيان داخل الكيانات نفسها.

29 مصرف التصدير والاستيراد الأفريقي (Afreximbank) هو مؤسسة تمويل تجارية متعددة الأطراف تهدف للربح وتعمل في جميع أنحاء أفريقيا حيث تتطلع إلى تحفيز نمو التجارة. يتمتع المصرف ببيكل إداري واسع النطاق مع توجهات متعددة وأربعة مستويات من أصحاب المصلحة. يشمل المستوى "أ" الحكومات الأفريقية والبنوك المركزية والمؤسسات الإقليمية والمؤسسات دون الإقليمية، بينما يشمل المستوى "ب" المستثمرين الأفرقة من القطاع الخاص والمؤسسات المالية، ويشمل المستوى "ج" المؤسسات المالية غير الأفريقية ووكالات اتمان المصدات والمستثمرين من القطاع الخاص، وقد تشمل الفئة "د" أي شخص آخر يفي بمتطلبات رأس المال البالغة 5 مليارات دولار أمريكي (Afreximbank, 2022).

## شكل 14. هيكل الملكية حسب نمط الحوكمة (ع=26)



البدائل هو توفير حقوق تصويت متساوية لكل منظمة، كما هو الحال بالنسبة لنظام NamPay في ناميبيا، و Natswitch في ملاوي، وأنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول في تنزانيا. يوفر هذا مجالاً متكافئاً حيث يكون للأطراف الصغار والوافدين الجُدد مدخلات مباشرة بشأن كيفية تشغيل النظام.

في نهاية المطاف، يعتمد الاختيار الأمثل لهيكل التصويت على الأهداف الرئيسية لنظام الدفع، ولا سيما الأهمية النسبية للقدرة التنافسية للصناعة مقابل النمو الشامل، فضلاً عن معايير الأهلية للنظام وضوابط الترخيص المعمول بها.

**تتوفر معلومات محدودة عن نماذج تمويل أنظمة الدفع الفوري.** تعتبر استراتيجيات التمويل من الاعتبارات الأساسية لأنظمة الدفع الفوري، وتتأثر بعوامل مثل مالك النظام وطبيعة المشاركين وأولويات الجهة التنظيمية. يحدّد نموذج الإيرادات وحيادية الربح بالنسبة للنظام ما إذا كان النظام يفرض رسوماً للاشتراك، أو رسوماً سنوية، أو رسوماً لإجراء المعاملات. تؤثر هذه الرسوم على سعر استخدام النظام وبالتالي على إحاحته بتكاليف مقبولة وإمكانية وصول بعض المستهلكين إليه. تتاح القليل من المعلومات للجمهور بشأن نماذج التمويل المعتمدة. يقدم الملحق A رؤى حول نماذج التمويل الخاصة بأنظمة الدفع الفوري الأربعة المشمولة بدراسة الحالة، ويكشف عن مجموعة متنوعة من النُهج:

- تعمل أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP) ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) في منطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي على نموذج صارم لاسترداد التكاليف.
- يعمل نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) في نيجيريا على نموذج استرداد التكلفة ولكن مع ربحية معتدلة للمساهمين.
- يعمل نظام Pesalink في كينيا على أساس ربحي.

تُظهر حقوق التصويت موازين قوى مختلفة موجودة داخل أنظمة الدفع الفوري، حيث يشكل المشاركون جزءاً من هيئة الحوكمة الرئيسية. تختلف أهمية حقوق التصويت عبر أنماط الحوكمة المختلفة:

- **نموذج حوكمة البنك المركزي:** تُتخذ القرارات داخل هيكل البنك المركزي من دون الحاجة إلى توافق الآراء بين مختلف الأطراف الحاكمة (على سبيل المثال، نظام الدفع الفوري في غانا (GIP)).
- **نموذج الشراكة بين القطاعين العام والخاص:** يمكن أن تحدّد حقوق التصويت مستوى تأثير البنك المركزي بالنسبة لكيانات القطاع الخاص المشاركة في هيكل الحوكمة. في حالات مثل نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) في نيجيريا، يمتلك البنك المركزي حصة الأغلبية في الهيئة الحاكمة للشراكة بين القطاعين العام والخاص، وبالتالي يتمتع بنفوذ قوي في اتخاذ القرار بشأن نظام الدفع. في المقابل، أظهر ZECHL (زامبيا) توجّهاً نحو الاستقلال. وبينما يرأس البنك المركزي منتدى الصناعة حيث تُتخذ القرارات، فإنه يتلقى التمثيل ذاته مثل كل مشارك في عمليات التصويت. جميع أنظمة الدفع الفوري الإقليمية الثلاثة هي محكومة بشراكة ما بين القطاعين العام والخاص.
- **نموذج الجمعية الخاصة:** تضطلع بالحوكمة مجموعة من الأطراف من القطاع الخاص، وتحدّد طبيعة حقوق التصويت توازن القوة النسبي بين مقدمي الخدمات المختلفين. بالنسبة إلى نظام المقاصة في الوقت الفعلي (RTC) في جنوب أفريقيا، يصوّت المشاركون بالتناسب مع تدفقات معاملاتهم؛ وبالنسبة إلى Gamswitch، تتناسب حقوق التصويت مع مبالغ الاستثمار والمساهمات المرتبطة بها في Gamswitch. في كلتا هاتين الحاليتين، يتمتع الأطراف الأكبر (والأكثر تعرّضاً للمخاطر أيضاً) لارتفاع قيمة الأسهم في النظام) بسلطة أكبر في عمليات صنع القرار. أحد

## 2.5 الجوانب الفنية

التطبيقات المفتوحة (APIs) وتوافر معرفات الوكيل عبر أنظمة الدفع الفوري تمكن درجة أعلى من الابتكار من منظور يتعلق بالمنتج وسهولة الاستفادة به من قبل المستخدم النهائي. تضمن القواعد المتعلقة باليات الانتصاف إمكانية أن يثق المستهلكون في أن قضاياهم ستُسمع وتُحل. تؤثر نماذج التسوية على درجة ثقة مقدمي الخدمة في النظام والمخاطر التي يتعرض لها النظام المالي.

يحدّد جدول 8 التعريفات المختلفة للمواصفات الفنية التي قد تؤثر على شمول النظام. ويحدّد اختيار معايير أمان الرسائل والبيانات السهولة النسبية للتكامل مع نظام آخر من منظور مزوّد الخدمات، كما يؤثر في النهاية على ثقة المستخدم النهائي في منظومة الدفع الرقمي كاملة. تحدّد معايير المراسلة طريقة وشكل ومحتوى رسائل الدفع المُرسلة بين المشاركين في النظام. يمكن لواجهات برمجة

### جدول 8. تعريفات الجانب التقني

معايير المراسلة	
أيزو 8583	معيّار المراسلة الأكثر شيوعاً بالنسبة لمدفوعات البطاقات، وقد وُضع معيار أيزو 8583 بواسطة المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس (ISO) في عام 1987.
أيزو 20022	ظهر معيار المراسلة أيزو 20022 في عام 2004، وأصبح معيار التبادل القياسي للرسائل الإلكترونية، ويستخدمه معظم مزودي خدمات الدفع المالية بالإضافة إلى إجراء المعاملات غير المتعلقة بالدفع.
الوصول التقني	
واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة	طريقة تواصل البرامج فيما بينها وقد صُمّمت لتتوافق مع تنسيقات ومعايير البيانات المنشورة، وهي متاحة على نطاق واسع، ما يسمح للشركات الأخرى بالاندماج بسلاسة في نظام الدفع.
معرف الوكيل	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 سلسة أثناء الشروع في عمليات الدفع.
معايير رمز الاستجابة السريعة	مواصفات الاستجابة السريعة الشائعة التي حددها المنظمون أو البنوك المركزية أو مجالس الدفع لاستخدامها عبر القنوات من أجل التغلب على القيود اللوجستية عند دعم رموز الاستجابة السريعة المتعددة.
نماذج التسوية بين المشاركين في النظام	
التمويل الثنائي المسبق	عندما تكون حسابات نوسترو "nostro" ممولة مسبقاً بواسطة مزوّد خدمات الدفع المتصلين. يُخصم من هذه الحسابات بعد ذلك عند حدوث معاملات بين أجزاء من المزوّدين المتصلين. <sup>30</sup>
التسويات الصافية الموجلة (DNS)	معالجة التزامات المعاملات التي لم تُسوّى على الفور ولكن في مرحلة لاحقة وفقاً لدورة محددة مسبقاً، إما يومياً أو بوتيرة أعلى.
نظام التسويات الإجمالية الآنية	عندما تجري تسوية المعاملات بشكل مستمر فور حدوثها.

30 حسابات نوسترو "Nostro" هي حسابات مملوكة لمؤسسة مالية معيّنة ولكنها موجودة لدى مؤسسة أخرى، وقد تكون تلك المؤسسة المالية بنكاً أو مزوّداً للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول أو مزوّد آخر لخدمات الدفع بحسابات قيمة مخزنة.



**المفاضلة بين السيولة والمخاطر في التسوية.** يؤثر اختيار نموذج التسوية، وخاصةً مواصفاته التفصيلية، بشكل مباشر على الكفاءة، وقد ينتج آثاراً مادية على متطلبات السيولة من جانب المشاركين، بالإضافة إلى استمرارية عمل أنظمة الدفع الفوري. وحيثما توفرت المعلومات، ظهر أن أربعة أنظمة للدفع الفوري في أفريقيا تستقر عبر نظام التسويات الصافية المؤجلة (DNS)، وخمسة أنظمة تجري التسوية في الوقت الفعلي، وخمسة من خلال التمويل الثنائي. لا يتطلب نموذج التسويات الصافية المؤجلة تسوية مستمرة، وبالتالي لا حاجة إلى تكرار تدفقات المعاملات الفردية داخل نظام العملة السيادية. يتطلب التنفيذ الفعال لعملية التسويات الصافية المؤجلة تدابير مناسبة لإدارة المخاطر، من أجل ضمان ألا يؤدي تراكم مراكز المدينة إلى تعريض الطرف المقابل لمخاطر مادية أو تعريض النظام بأكمله لمخاطر نظامية في حالة فشل أحد الأطراف. ويمكن التخفيف من هذه المخاطر من خلال فتح نوافذ التسوية خلال اليوم، فهي تحقق التوازن بين التحديات التشغيلية من أجل تنفيذ التسويات بوتيرة أكبر وتذليل المخاطر في الطرف المقابل التي تتعرض لها القيمة الخاصة بأي مشارك. يمكن تخفيف المخاطر بشكل أكبر من خلال تقييد الأوراق المالية بما يتماشى مع حدود التسوية اليومية القصوى المتوقعة. ويمكن لسيولة التسوية الثابتة أو مراكز الأوراق المالية أو حدود التعرض لكل نافذة تسوية أن تخاطر بالتعليق المؤقت لمشارك ما في نظام الدفع الفوري داخل نافذة تسوية ما في حال خرقها. كما يمكن أن تعرض عمليات التسوية المستمرة، التي لم تصمم بشكل مثالي لأنظمة الدفع الفوري، نظام التسوية ومشاركي أنظمة الدفع الفوري - ذوي قدرات محدودة - للمخاطر التشغيلية نظراً لتوفرها على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع وبسبب أحجام المعاملات الضخمة. أنظمة الوقت الفعلي، المنفصلة عن أنظمة التسويات الإجمالية الآنية (RTGS) المحلية، تستطيع تسوية المعاملات باستمرار بالعملة السيادية من خلال السيولة المحمية (حساب التسوية) أو آليات الأوراق المالية. يمكن لهذه الأنواع من الأنظمة التغلب على بعض المخاطر الكامنة في أنظمة التسويات الصافية المؤجلة وبعدها من توقعات السيولة الخاصة بأنظمة الدفع الفوري أقل من الممكن من خلال التحديث الديناميكي للسيولة أو الأوراق المالية المحمية. ومع ذلك، يمكن أن تمثل أنظمة التسويات الصافية المؤجلة ذات نوافذ التسوية المناسبة، وإدارة الأوراق المالية الديناميكية، آلية فعالة لتحقيق التوازن بين مخاطر السيولة ومخاطر الطرف المقابل، بالإضافة إلى إدارة المخاطر التشغيلية الفعالة خارج ساعات العمل المالية الأساسية.

**أيزو 2022 وأيزو 8583 هما أكثر معايير المراسلة شيوعاً من بين أنظمة الدفع الفوري.** عند تحديد طريقة لإرسال رسائل الدفع بين المشاركين في النظام، تحدد معايير المراسلة مستوى كفاءة النظام. المعلومات الخاصة بمعايير المراسلة متاحة فقط لعدد 13 نظاماً للدفع الفوري. سبعة أنظمة للدفع الفوري مبنية على معيار أيزو 2022، خمسة منها قائمة على أساس معيار أيزو 8583، ونظام واحد يستخدم معايير الملكية. خمسة من أنظمة الدفع الفوري المحلية (45%) تتبع معيار المراسلة أيزو 2022، أربعة منها هي أنظمة دفع فوري بنكية، ونظام واحد هو نظام دفع فوري عابر للقطاعات. نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) ونظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS)، وأنظمة الدفع الفوري الإقليمية، تستخدم أيضاً معيار أيزو 2022. تم تفويض معيار أيزو 2022 في بعض الولايات القضائية، ما أدى إلى إنشاء دافع تنظيمي للتغيير، مع ظهور التأثير الأكبر على المؤسسات ذات القدرات المنخفضة التي أصبح يتعين عليها إما ترقية أنظمتها المصرفية الأساسية القديمة، أو الانتقال إلى أنظمة الاستعانة بمصادر خارجية، أو تنفيذ بوابات ترجمة تتبع معيار أيزو 2022، أو دمج العمليات مع مؤسسات أخرى. في حين أن المعيار أيزو 2022 هو أحدث معايير المراسلة التي وضعتها المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس، فقد جرى تطويره في عام 2004، قبل إنشاء أي نظام من أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا. وهذا يعني أن معيار أيزو 2022 بعيد بشكل عام عن التطورات الأخيرة التي طالت أنظمة الدفع والتكنولوجيا والبنية التحتية المستخدمة. من بين الأنظمة المحلية الخمسة للدفع الفوري (45%) التي تتبع معيار أيزو 8583، هناك ثلاثة منها من نوع أنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات، وواحد من أنظمة الدفع الفوري البنكية، وواحد من أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول. يعتبر نظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS)، وهو نظام دفع فوري عابر للقطاعات يشمل مجموعة واسعة من الأطراف، المثال الوحيد الذي يرصد معايير التراسل المملوك. وقد تناولنا بالنقاش المفاضلات بين معايير أيزو ومعايير التراسل المملوك في الفصل 4.

**استخدام واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة ورموز الاستجابة السريعة يفعل الابتكار.** ثمانية من اثني عشر نظاماً للدفع الفوري، حيث تتوفر هذه المعلومات، تقدم واجهات برمجة تطبيقات مفتوحة، في حين أن أربعة منها لا تقدم هذه الواجهات بشكل صريح.<sup>31</sup> من بين 19 نظاماً للدفع الفوري، حيث كانت المعلومات متاحة، تبنت معايير الاستجابة السريعة في تسعة أنظمة، فيما لم تتضمن عشرة أنظمة منها تلك المعايير صراحةً.<sup>32</sup>

الاستفادة من أرقام الهاتف المحمول في معظم الأحيان كشكل من أشكال معرف الوكيل. هناك 10 أنظمة دفع فوري محلية يجري فيها تحديد هويات الوكيل صراحةً من خلال النظام، وثلاثة أنظمة دفع فوري لا تسمح بذلك صراحةً. كان أكثر أنواع المعرفات شيوعاً هو رقم الهاتف المحمول، والذي حدّدته سبعة أنظمة من بين الأنظمة العشرة.<sup>33</sup> تضمنت المعرفات الأخرى عناوين البريد الإلكتروني (2)، وأسماء المستخدمين (2)، والقياسات الحيوية (1).

31 أنظمة الدفع الفوري التي تحتوي على أشكال من واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة: Pesalink (كينيا) ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) (منطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي)، ونظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) (على مستوى أفريقيا)، وMauCAS (موريشيوس)، وشبكة الدفع الفوري (مصر)، وإمكانية التشغيل البيني لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا (Ghana MMI)، ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا، وGamswitch (غامبيا). أنظمة الدفع الفوري التي لا تحتوي على واجهات برمجة تطبيقات مفتوحة: نظام المقاصة في الوقت الفعلي (RTC) (جنوب أفريقيا) وتقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (ZIPIT) (زيمبابوي) وeNaira (نيجيريا) وNatswitch (ملاوي).

32 أنظمة الدفع الفوري التي تتضمن معايير رمز الاستجابة السريعة: نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) (نيجيريا)، أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP) (غانا)، MauCAS (موريشيوس)، شبكة الدفع الفوري (مصر)، إمكانية التشغيل البيني لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا (GIMACPAY)، وجماعة الاقتصادية والتقنية لوسط أفريقيا، تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في تونس، Gamswitch (غامبيا)، eNaira. أنظمة الدفع الفوري التي لا تحتوي على معايير الاستجابة السريعة: Pesalink (كينيا)، نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) (على مستوى أفريقيا)، نظام المقاصة في الوقت الفعلي (RTC) (جنوب أفريقيا)، نظام الدفع الوطني الصومالي، ZECHL (زامبيا)، تقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (ZIPIT) (زيمبابوي)، نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا، NamPay (ناميبيا)، نظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS) (تنزانيا)، وSIMO (موزمبيق).

33 أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP) وغانا (Pesalink) (كينيا) ونظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) (على مستوى أفريقيا) وMauCAS (موريشيوس) والمغربية للأداء (MarocPay) (المغرب) ونظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS) (تنزانيا) وSIMO (موزمبيق).

مفتوحة للمستهلكين من دون الحاجة إلى محاولة الحل أولاً مع مزود الخدمة. بالنسبة للأنظمة التسعة المتبقية، يُتاح سبيل الانتصاف الوحيد من خلال وسائل الحماية العامة للقطاع المالي. وعادةً ما يشمل هذا النهج الأخير المستهلكين الذين يحتاجون إلى تسجيل شكوى لدى مزود الخدمة، الذي يكون لديه عندئذ عدد محدود من الأيام لمعالجة المشكلة قبل تصعيدها إلى آليات الانتصاف الواسعة في القطاع المالي، ويجري ذلك عادةً عن طريق البنك المركزي. وإن إنشاء قنوات الانتصاف داخل أنظمة الدفع الفوري قد يساعد في ضمان جعل القنوات مناسبة للمستهلكين ويساهم في بناء الثقة في النظام إذا ما جرى حل المشكلات بكفاءة وفاعلية.

إجراءات الانتصاف، هي مكون هام من مكونات أنظمة الدفع الفوري في أسواق الدخل المنخفض، وتتوفر بشأنها معلومات محدودة للغاية. يعتبر الانتصاف من العوامل الداخلة في صميم الحماية المالية للمستهلك، وهو مهم تحديداً بالنسبة إلى المستهلكين ذوي الدخل المنخفض. لم تكن المعلومات المتعلقة بقنوات الانتصاف المتوفرة متاحة دائماً ولكن جرى الحصول عليها لعدد 16 خدمة محلية (52%). من بين هذه الأنظمة، توفر سبعة (44%) قنوات انتصاف خاصة بالنظام. من بين الأنظمة السبعة هذه، تقدم ثلاثة أنظمة قناة انتصاف باعتبارها "نقطة الاتصال الأخيرة"، ما يتطلب من المستهلكين الاتصال أولاً بمزود الخدمة. وهناك قناتان للانتصاف يجب إعدادهما من قبل مزود الخدمة، وقناتان توفران قناة انتصاف

## 2.6 الشمول

فردية منخفضة. وهذا يشير إلى أن معظم الأنظمة في أفريقيا لا تزال غير مستغلة بالقدر الكافي. تؤدي مجموعة من العوامل دوراً في هذا الاستخدام الناقص، بما في ذلك حداثة عهد الأنظمة، والطرح الجزئي لحالات الاستخدام حتى الآن، وقلة الوثوقية في الشبكة والكهرباء، والعوائق التي تحول دون اعتماد المستخدم النهائي وفقاً لما تناولهنا بمزيد من التفصيل في الفصل 3، وهياكل التسعير، فضلاً عن عدد من الأمور الأخرى. وفي حين أن عمر الأنظمة لا يكفي معدل الانتشار، فهناك 17 نظاماً من أنظمة الدفع الفوري يقل عمرها عن أربع سنوات، ولا يزال طرحها للوظائف الجديدة ودمج المشاركين مستمراً. لذلك من المتوقع أن يزداد استخدام الأنظمة بشكل كبير في السنوات القادمة، مع إجراء التعديلات المناسبة عليها. يقدم هذا الفصل تصنيفاً لشمول جميع أنظمة الدفع الفوري الحالية في أفريقيا وفقاً لثلاثة مستويات موضحة في شكل 15.

نتيح لنا الرؤى من الفصول السابقة استخلاص الاستنتاجات الأولى بشأن حالة شمول أنظمة الدفع الفوري الفردية في أفريقيا حالياً. يضع هذا الفصل في الاعتبار مستويات الشمول بناءً على تصميم النظام لكل من أنظمة الدفع الفوري. ومن منظور المستخدم النهائي، فإن أوضح مؤشر هو اتساع وعمق الاستخدام المستدام لأنظمة الدفع الفوري. كما هو موضح في قسم الوظائف سابقاً في هذا الفصل، تُظهر أربعة أنظمة فقط تدفقات كبيرة للمعاملات بالنسبة إلى حجم الاقتصاد، مع قيم المعاملات المُقاسة التي تزيد عن 75% من الدخل القومي الإجمالي: نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا، ونظام تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في كينيا، وإمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا (Ghana MMI)، ونظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP). ومن بين الأنظمة المتبقية، يتمتع نظامان فقط بتدفقات معاملات تصل إلى أكثر من 10% من الدخل القومي الإجمالي، بينما تسجل معظم الأنظمة الأخرى أرقاماً

### شكل 15. تصنيف مستويات الشمول



يمكن الوصول إلى مستوى الشمول الناضج لأنظمة الدفع الفوري التي تتجاوز النطاق الكامل لكل من الوظائف الشاملة والحوكمة والتي تفي أيضاً بالشروط الثلاثة التالية:

- دمج النطاق الكامل لحالات استخدام عمليات الدفع بالإضافة إلى العمليات من أفراد إلى أفراد (P2P) ومن أفراد إلى شركات (P2B)، بما في ذلك من حكومة إلى أفراد (G2P) ومن أفراد إلى حكومة (P2G) ومن شركات إلى شركات (B2B) ومن شركات إلى أفراد (B2P) ومن شركات إلى حكومة (B2G) ومن حكومة إلى شركات (G2B)، لإنشاء نظام دفع رقمي شامل يتيح تداول السيولة في الاقتصاد الأوسع نطاقاً. يهدف الربط بين حالات الاستخدام إلى تعزيز الاستفادة الرقمية بالنسبة إلى مجموعة من المستخدمين النهائيين، ولا يحدث الربط إلا عندما لا تؤدي خيارات حالات الاستخدام المتاحة إلى حالات ركود في السيولة بل تساعد في تجميع وتدقيق رأس المال بين طبقات الاقتصاد.
- وضعت أنظمة الدفع الفوري أحكاماً وفرضت آليات انتصاف المستهلك الشفافة والفعالة، وذلك بما يتماشى مع أو بالإضافة إلى قوانين حماية المستهلك وخصوصية البيانات أو قوانين الأمن السيبراني التي تخفف من أثر المخاطر التي يتعرض لها المستخدمون النهائيون في جوانب الاحتيال وإساءة الاستخدام من خلال النظام.
- تكلفه معاملة الدفع الرقمي للمستخدم النهائي منخفضة قدر الإمكان ضمن نموذج أعمال غير هادف للربح. يراقب المشاركون الأسعار بالنسبة للمستخدم النهائي باستمرار، وتُجرى مراجعات في حالات عدم الامتثال أو التسعير المفرط.

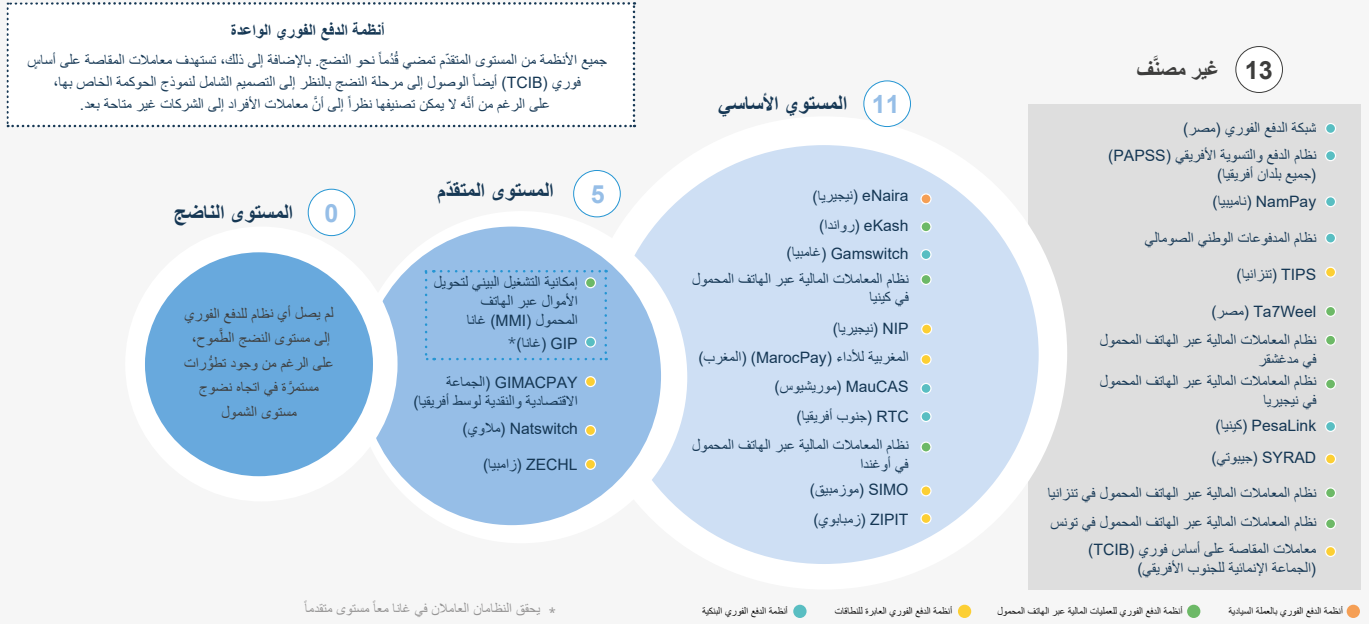
تتكشف صورة شمولية معقدة، تتضمن العديد من أنظمة الدفع الفوري التي تفي بالمعايير الأساسية وبعض الأنظمة المتقدمة. يوضح خريطة تبين حالة كل نظام من أنظمة الدفع الفوري وفق المستويات الخاصة به. ويوفر شكل 16 في الملحق جدول 19 مزيداً من التفاصيل من خلال إظهار عرض كامل لكيفية أداء كل من أنظمة الدفع الفوري مقابل المعايير الثمانية التي تغطي المستويات الثلاثة. يوجد حالياً 13 نظاماً للدفع الفوري، ولكن هذه الأنظمة لا تفي بالمعايير الأساسية للوظائف الشاملة لأنها لم تعتمد بعد على إضافة وظيفة المعاملات من فرد إلى شركة (P2B). وهذا هو الحال بالنسبة لأحد عشر نظاماً لم يجر تصنيفها؛ من بينها أربعة أنظمة لا توفر القناة الرقمية المفضلة. يعمل النظامان المتبقيان على تمكين خدمات الدفع من فرد إلى شركة (P2B)، ومع ذلك فإنهما لا يزودان المستخدمين النهائيين بالقنوات الرقمية المفضلة لهم. يوجد أحد عشر نظاماً في المستوى الأساسي، فيما تفي خمسة أنظمة بالمعايير المتقدمة. من المرجح أن يتغير التوزيع بين مستويات الشمول المختلفة بشكل كبير في السنوات القادمة، نظراً للتطورات والتكامل المستمر داخل أنظمة الدفع الفوري الفردية.

ثلاثة مستويات تختلف حسب عمق مؤشرات الشمول. تفي أنظمة الدفع الفوري على مستوى الشمول الأساسي بالحد الأدنى من مجموعة الوظائف الحيوية لشمول المستخدمين النهائيين ذوي الدخل المنخفض.

- وتمكن أنظمة الدفع الفوري القنوات الأكثر استخداماً حالياً من قبل السكان الموجودين في مناطقها الجغرافية، على سبيل المثال، يجري دعم المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول من خلال أنظمة الدفع الفوري في الأسواق التي يكون فيها خيار هذه الخدمات تحديداً هو المفضل حالياً.
- بالإضافة إلى ذلك، تمكن أنظمة الدفع الفوري بالحد الأدنى حالات استخدام من أفراد إلى شركات (P2B) ومن أفراد إلى أفراد (P2P)، حيث توفر الحالة الأولى مستوى الانتشار المطلوب من أجل نموذج أعمال فعال وتفي بالاحتياجات الأكثر إلحاحاً لمنافسة التعاملات بالنقد في مدفوعات التجار، بينما توفر الحالة الثانية السرعة والأمان بالإضافة إلى تحقيق الانتشار على مستوى المعاملات من فرد إلى فرد.
- ومن أجل تحقيق الشمول لنظام دفع فوري في مستوى الشمول المتقدم، بالإضافة إلى توفير الوظائف الشاملة على المستوى الأساسي، يحتوي تصميم النظام على مبادئ الحوكمة الشاملة الثلاثة التالية:

- تتيح أنظمة الدفع الفوري إمكانية التشغيل البيئي بين جميع القنوات من خلال السماح لجميع مزودي خدمات الدفع المرخصين بالوصول إلى النظام (أي أنها تمتلك نموذج تشغيل عابر للنطاقات).
- وضعت أنظمة الدفع الفوري أحكاماً تسمح لمزودي خدمات الدفع المرخصين تقديم مدخلات تفيد في صنع القرار وتصميم النظام، أو تعطي مزودي خدمات المرخصين تفويضاً صريحاً بالشمولية (الحوكمة الداعمة للفقراء).
- بالإضافة إلى ذلك، يعتبر البنك المركزي جزءاً من إطار الحوكمة، وذلك لضمان الارتقاء بأهداف الشمول ودعم استخدام النظام والاندماج فيه من قبل جميع مقدمي خدمات الدفع. يُعد الإشراف والتنظيم الفعال أمراً بالغ الأهمية، ولكن التركيز المنصب بشكل خاص على ضمان أن تكون حوكمة النظام شاملة يعتبر أمراً حيوياً لمنع هيمنة المصالح التجارية.

## شكل 16. خريطة الشمول



وتجدر الإشارة إلى أن نظام غانا يتكوّن من نظامين اثنين من أنظمة الدفع الفوري، ونظام بطاقة إضافي يسمى e-zwich الذي يلي معايير المستوى المتقدم عند دمجها — ما يبرز إمكانية دمج الأنظمة الحالية لتحقيق الشمول. لا يقدم نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) في منطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي حالياً وظيفة إجراء المدفوعات من فرد إلى شركة (P2B) ولكنه يتمتع بترتيبات رائدة للحوكمة الشاملة. نظام غانا هو الوحيد من بين الأنظمة الخمسة التي تدعم بالفعل المدفوعات من حكومة إلى فرد (G2P)؛ ومع ذلك، فهو على غرار الأنظمة الأربعة الأخرى في هذه القائمة، لا يدعم كلياً جميع حالات الاستخدام الموسعة الأخرى. ونظراً لمحدودية المعلومات المتاحة للجمهور من أجل الانتصاف الفعال للمستهلك والشفافية بشأن أسعار المستخدم النهائي أو تقييمها بالإضافة إلى عمليات طرح حالات الاستخدام بصورة غير كاملة، سيكون من الضروري الإفصاح عن المزيد لتقييم مؤشرات الشمول المختلفة.

تُظهر خمسة أنظمة من أنظمة الدفع الفوري تطورات واعدة نحو الشمول الناشج، على الرغم من أنها تقع في منطقة دون الحد الأدنى. في الوقت الحالي، لا توجد أنظمة دفع فوري ناضجة تماماً من حيث الشمول، ويرجع ذلك في الغالب إلى حداثة عهدها نسبياً وبسبب أوجه القصور فيما يتعلق بالحوكمة الشاملة.<sup>34</sup> تفتقر معظم الأنظمة إلى فرصة متساوية وصرحة لتتيح لجميع مزوّدي خدمات الدفع إضافة المدخلات في تصميم النظام أو اتخاذ القرارات فيه، أو لا توفر إمكانية التشغيل البيئي العابر للسلطات. وهذا يعيق قدرة النظام على التوسع وتلبية احتياجات المستخدمين النهائيين. يُعدّ التعاون في تصميم النظام والقواعد، مع الوصول العادل إلى أسس البنية التحتية، أمراً ضرورياً في تحفيز الابتكار والمنافسة نحو تحقيق نتائج شاملة. هناك أيضاً خمسة أنظمة تُظهر تقدماً كبيراً نحو مستوى النضج: نظام GIMACPAY الإقليمي ببلدان الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا ونظام غانا ونظام Natswitch في ملاوي ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) في منطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (ZECHL (زامبيا).



# تطوّر سلوك عملاء الدفع الرقمي

3





إلى الاستخدام المستمر والمكرر (عمق الاستخدام). ينتقل الفصل بعد ذلك إلى تقييم احتياجات الدفع الأكثر تكراراً من أجل إظهار الفجوات أو الفرص المتاحة لاعتماد الدفع الرقمي – إذ لا تزال احتياجات الدفع اليومية مثل شراء البقالة أو الدفع مقابل الانتقالات تعتمد على النقد إلى حدٍ كبير. بعد ذلك، ينظر الفصل في العوامل التي تؤثر على أو تحفز الوصول إلى المدفوعات الرقمية واعتمادها واستخدامها، وذلك لاستخلاص نتيجة بشأن آثار أبحاث المستهلك على تصميم أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا.

في جميع البلدان التي تناولتها الدراسة، ظهرت عوائق تحول دون الوصول إلى الأنظمة منها الافتقار إلى الاتصال بالشبكة، ومحدودية الوثائق، والحوجز اللغوية. وقد كان اعتماد أدوات الدفع الرقمية مدفوعاً بالحاجة إلى إجراء عمليات دفع محددة رقمياً ولدواعٍ متعلقةً بالسلامة، لكن لا تزال بعض التحديات قائمة – منها مخاوف الخصوصية والأعراف الاجتماعية السائدة التي ترسخ استخدام النقد وانخفاض مستويات الثقة في استخدام الخدمات المالية الرقمية (DFS). أخيراً، تتأثر درجة الاستخدام بانتشار تأثيرات الشبكة والتكاليف الحقيقية والمتصورة وإمكانية تنبُّع المدفوعات الرقمية وسرعتها.

لفهم حالة شمول أنظمة الدفع الفوري في جميع أنحاء أفريقيا فعلاً وللتعرُّف على تصميمها والمستخدمين النهائيين لها؛ يجب سماع وجهات النظر. كيف يرى المستخدمون النهائيون تفاعلهم مع المدفوعات الرقمية؟ وما الذي سيجعلهم يدمجون المدفوعات الرقمية في حياتهم اليومية؟ وكيف يمكن أن تدعم أنظمة الدفع الفوري استخدام أدوات الدفع الرقمية بشكل أفضل؟<sup>35</sup> يقدم هذا القسم رؤى عبر البلدان من أبحاث المستهلكين في عينة من سبعة بلدان (جمهورية الكونغو الديمقراطية ومصر وغانا وكينيا ونيجيريا وتنزانيا وزامبيا) بهدف التعرُّف على كيفية تصميم أنظمة الدفع الفوري لتلبية احتياجات المستخدمين النهائيين بشكل أفضل.<sup>36</sup> تجدر الإشارة إلى أنَّ العينة ليست ممثلة على المستوى الوطني، لذلك لا يمكن استقراء النتائج على إجمالي عدد الأفراد والمشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في البلدان السبعة المشمولة بالدراسة.

يرسم هذا الفصل أولاً خريطة استخدام المدفوعات الرقمية في بلدان الدراسة بشكلٍ إجماليٍّ وعبر مجموعات مستخدمين محددة. وتشير النتائج إلى زيادة عدد الأشخاص الذين يمتلكون محافظ أو حسابات رقمية (مدى اتساع نطاق الوصول). وبينما كان هناك قبول كبير لاعتماد أدوات الدفع الرقمية، كان الأمر يفتقر غالباً

### الإطار 13. نظرة عامة على منهجية بحث المستهلك

**تهج الأساليب المختلطة.** تستند الرؤى الواردة في هذا الفصل إلى كل من أساليب البحث الكمية والنوعية للمستهلكين، والتي أجريت في جمهورية الكونغو الديمقراطية ومصر وغانا وكينيا ونيجيريا وتنزانيا وزامبيا بين نيسان/أبريل 2022 وحزيران/يونيو 2022. يوفر المكوّن الكمي رؤى حول اعتماد واستخدام أدوات الدفع الرقمية في جميع أنحاء القارة. بينما يجمع المكوّن النوعي بين المقابلات المتعمقة (IDIs) ومناقشات الجماعة المركزة (FGDs) والنظر بعمق لاستخلاص رؤى دقيقة بشأن السلوك والتصورات المتعلقة بالدوافع الرئيسية لقبول أنظمة الدفع الرقمي واستخدامها. يمكن الاطلاع على المنهجية التفصيلية في الملحق D.

**مجتمع الدراسة:** معظمهم من المستهلكين الحضريين ذوي الدخل المنخفض والشركات المتناهية الصغر والصغيرة. تغطي العينة الكمية ما مجموعه 1200 مستجيباً، وتتألف العينة النوعية من 200 مستجيب للمقابلات المتعمقة والانطباعات العميقة و50 مستجيباً للمناقشات الجماعية المركزة مع أربعة إلى ستة مستجيبين في كل منها (يمكن الاطلاع على تقسيمات مفصلة لعينات البلدان في الملحق D). نظراً لكون هذا التقرير يهدف إلى الوصول إلى التصميم الشامل لأنظمة الدفع الفوري، فقد اختيرت العينة للتركيز على أصحاب الدخل المنخفض والمشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. وقد ركزت العينة على المستجيبين في المناطق الحضرية ومستخدمي أنظمة الدفع الرقمي – تم تعيين 75% من المكوّن الكمي و90% من المكوّن النوعي لتضمينها في الدراسة (و جرى تحديدهم على أساس إجراء دفعة رسمية واحدة على الأقل إما بالسداد أو الاستلام خلال الشهر الماضي). وعليه، فإن عينة بحث المستهلك ليست ممثلة على المستوى الوطني، وأي استنتاجات تجري على أساس كل بلد على حدة تتعلق بالمستجيبين الذين أخذت العينات من بينهم.

35 لأغراض هذا الفصل، يشير مصطلح "المستهلكين" إلى مستخدمي أدوات الدفع الرقمية من الأفراد والشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.

36 وبذلك، فإنه يضيف إلى المواد المتعلقة بالرؤى عبر البلدان حول استخدام أدوات الدفع الرقمية في أفريقيا. بحثت العديد من الدراسات في المكونات السلوكية لقبول أنظمة الدفع الرقمي في بلدان أفريقية محددة. ومع ذلك، فقد تناول عدد قليل من الدراسات مقارنات متعمقة بين البلدان. ومن الأمثلة البارزة على ذلك دراسات المؤسسات IFC وBFA وCaribou Digital.

37 لم يكن عدد المستجيبين البالغ عددهم 1200 في سبعة أسواق مختلفة كبيراً بما يكفي للتوصل إلى استنتاجاتٍ تمثيلية على المستوى الوطني. ولأغراض المقارنة، تضمّن تقرير قاعدة بيانات الشمول المالي في العالم (Findex) الخاص بالبنك الدولي (2022) عينة من 1,000 مستجيب من كل بلد.

## 3.1 الحالة الراهنة لاستخدام أدوات الدفع الرقمية

### 3.1.1 استخدام أدوات الدفع الرقمية: عرض عبر البلدان

المالية الرقمية. في المتوسط، أشار 66% من المستجيبين إلى أنهم أجروا معاملة عبر الوسائل الرقمية في الأيام السبعة الماضية، ولكن مع تباين كبير عبر البلدان، كما هو موضح في السطر الثاني من جدول 9. ونظراً إلى أن تأثيرات الشبكة تساهم في انتشار الأنظمة، ترتبط المعدلات المرتفعة لامتلاك حساب (الاتساع) بزيادة عمق الاستخدام، مع تقدّم كبير في كلا المقياسين لتنزانيا وزامبيا ونيجيريا وجمهورية الكونغو الديمقراطية ومصر.

الأدوات القائمة على المعاملات المالية عبر الهواتف المحمولة تهيمن على مشهد معاملات الدفع الرقمية. يشير أيضاً إلى أنواع أدوات الدفع الرقمية التي يتعامل معها أفراد العينة في أغلب الأحيان. باستثناء نيجيريا، تعتبر العمليات المالية عبر الهاتف المحمول وسيلة الدفع الرقمية الأكثر استخداماً لكل من الأفراد والشركات.<sup>39</sup> كينيا هي الاستثناء، حيث تُستخدم التطبيقات في الغالب لإجراء المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول.

اعتماد المدفوعات الرقمية على نطاق واسع في بعض البلدان. وفقاً لآخر استطلاع لقاعدة بيانات الشمول المالي في العالم (Findex)، أجرى 56% من الأشخاص في أفريقيا أو تلقوا مدفوعات رقمية في عام 2021، ارتفاعاً من 33% في عام 2017 ومن بين البلدان التي شملتها العينة،<sup>38</sup> جاءت كينيا في الصدارة، حيث يستخدم 78% من سكانها أدوات الدفع الرقمية، تليها غانا بنسبة 66%. ومع ذلك، في بعض البلدان مثل نيجيريا وجمهورية الكونغو الديمقراطية ومصر، لا تزال الغالبية العظمى من السكان لا تستخدم أدوات الدفع الرقمية. يشير السطر الأول من الجدول 9 إلى نتائج مؤشر Findex بشأن اتساع نطاق الاستخدام عبر بلدان العينة.

يجب التوسّع في عمق الاستخدام أكثر فأكثر. في حين أن تضمين المزيد من الأفراد والشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة يُعدّ أمراً بالغ الأهمية لتحقيق أنظمة دفع رقمية شاملة، فإنّ ترسيخ استخدام وسائل الدفع الرقمية في المعاملات اليومية يُعدّ خطوة مهمة نحو تطوير النظام البيئي الأوسع للخدمات

#### جدول 9. استخدام أدوات الدفع الرقمي عبر البلدان المشمولة في العينة

المجموعة حديثة العهد		المجموعة الناشئة			المجموعة الرائدة		نطاق انتشار الاستخدام
مصر	جمهورية الكونغو الديمقراطية	نيجيريا	زامبيا	تنزانيا	غانا	كينيا	
20%	22%	34%	46%	50%	66%	78%	نسبة السكان الذين يستخدمون عمليات الدفع الرقمي على مدار الشهر الماضي [قاعدة بيانات الشمول المالي التابعة للبنك الدولي، 2021]
15%	14%	22%	28%	21%	19%	29%	نسبة مستخدمي أدوات الدفع الرقمية الذي يستخدمون تلك الأدوات على الأقل مرة أسبوعياً
العمليات المالية عبر الهاتف المحمول [USSD]		البنك [USSD/تطبيق]	العمليات المالية عبر الهاتف المحمول [وكيل]	العمليات المالية عبر الهاتف المحمول [USSD]	العمليات المالية عبر الهاتف المحمول [USSD]		1.
مزود خدمات الدفع [تطبيق/USSD]	العمليات المالية عبر الهاتف المحمول [وكيل]	بطاقة [نقطة بيع/متصفح]	العمليات المالية عبر الهاتف المحمول [USSD]	العمليات المالية عبر الهاتف المحمول [وكيل]	العمليات المالية عبر الهاتف المحمول [وكيل]	البنك [تطبيق/USSD]	2.
بطاقة [نقطة بيع/متصفح]	بنك [وكيل/فرع]	العمليات المالية عبر الهاتف المحمول [USSD]	بنك [وكيل/فرع]	بنك [وكيل/فرع]	البنك [تطبيق/USSD]	بنك [وكيل/فرع]	3.
تصنيف الأدوات بناءً على نسبة المستخدمين الذين يستخدمونها							

كان لا بد من استخدام المصطلحات البسيطة على المستهلك في العمل الميداني مما يعني أنه لم يكن من الممكن التمييز بشكل أكثر وضوحاً بين الأدوات. تُختصر أسماء الأدوات إلى – الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول: نظام النقود الإلكترونية التجاري؛ البنك: التحويل الإلكتروني للأموال بالخصم/الاتساع بين البنوك، البطاقة: بطاقة الخصم. وعندما يكون هناك علامة "M" بين الأدوات، فهذا يعني أنه لا توجد معلومات متاحة من أبحاث المستهلكين حول القناة الأكثر شيوعاً.

● مدمج في أنظمة الدفع الفوري ● غير مدمج في أنظمة الدفع الفوري

38 نظراً إلى أن بحث المستهلك الذي أجري لغرض هذه الدراسة لا يقدم صورة ممثلة عن الاستخدام في جميع أنحاء أفريقيا، فقد راجعنا استطلاع Findex العالمي الخاصة بالبنك الدولي لتحديد المستوى العام لاستخدام وسائل الدفع الرقمية. لا يتضمن استطلاع Findex بيانات عن أنغولا وبوروندي وجزر القمر وجيبوتي وإريتريا وإسواتيني وإرتريا وغانا وبنما وكوت ديفوار وليبيا وسان تومي وبرينسيبي والسنغال وسيتشيل والصومال وأرض الصومال والصحراء الغربية. علماً أن العديد من هذه البلدان تتواجد على قائمة الأمم المتحدة للبلدان الأقل نمواً ومن المرجح أن تخفّض من معدل الشمول المالي على مستوى القارة.

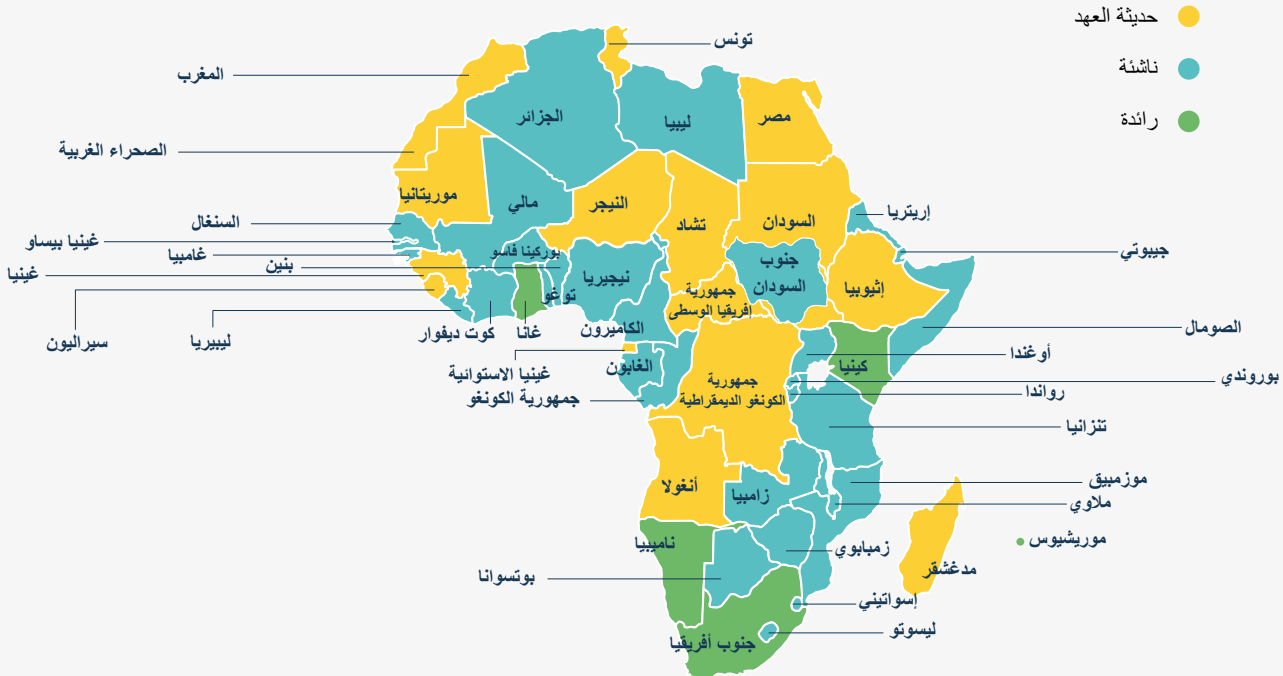
39 في حين أن العمليات المالية عبر الهاتف المحمول هي أداة الدفع المستخدمة بشكل أساسي في مصر، إلا أن الاستخدام متأخر مقارنة بالأسواق الأخرى، حيث أشار ما يزيد قليلاً عن ربع المستجيبين إلى استخدام تلك الخاصة. في سياق مصر، يكتب مقدمو خدمات الدفع من الأطراف الثالثة زحماً متزايداً، ما يؤكد على أهمية ضمان إمكانية اندماجهم بسهولة مع شبكة الدفع الفوري التي أطلقت مؤخراً في مصر.

- تظهر ثلاث مجموعات من البلدان. كما هو موضح أيضاً في جدول 9، تظهر ثلاث مجموعات من البلدان بناءً على اعتماد وسائل الدفع الرقمي واستخدامها:
  - المجموعة الرائدة كينيا وغانا. يستخدم عدد متزايد من الأشخاص أدوات الدفع الرقمي في حياتهم اليومية، مع تبني ابتكارات للدفع عبر مجموعة من حالات الاستخدام. في كينيا، يميل مستخدمو الدفع الرقمي أكثر فاكثراً إلى استخدام التطبيقات لإجراء المعاملات الرقمية بدلاً من تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة.
  - المجموعة الناشئة تنزانيا وزامبيا ونيجيريا. يستخدم نصف السكان أو أقل من نصف السكان فقط أدوات الدفع الرقمي. من بين المستخدمين، هناك نسبة كبيرة لا تستخدم المدفوعات الرقمية مرة واحدة على الأقل في الأسبوع في زامبيا وتنزانيا، بينما في نيجيريا، تمكّن مستخدمو أدوات الدفع الرقمية من دمج هذه الأدوات في حياتهم اليومية. تفقد العمليات المالية عبر الهاتف المحمول الاستخدام في تنزانيا وزامبيا، بينما تهيمن التطبيقات والبطاقات المصرفية في نيجيريا.
- المجموعة حديثة العهد مصر وجمهورية الكونغو الديمقراطية. في هذه الأسواق، لا يزال قبول وسائل الدفع الرقمية واستخدامها بصورة منتظمة أمراً حديث العهد. وتعدُّ الأداة الرئيسية لتسهيل عمليات الدفع الرقمية هي العمليات المالية عبر الهاتف المحمول.
- تتوفر المزيد من المنظورات على مستوى الدولة في نهاية هذا الفصل.

شكل 17 يوفر نظرة شاملة لاستخدام أدوات الدفع الرقمية في جميع أنحاء أفريقيا من خلال استقراء المجموعات الثلاث التي ظهرت من عينات البلدان السبعة إلى البلدان ذات الملفات المماثلة من استطلاع قاعدة بيانات الشمول المالي في العالم (Findex)<sup>40</sup>. تُظهر الخريطة أنه يمكن النظر إلى خمسة بلدان فقط على أنها مصنّفة ضمن المجموعة الرائدة، وجميعها في منطقة أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى (جنوب أفريقيا وموريشيوس وكينيا وناميبيا وغانا)، وأنّ دول وسط أفريقيا بشكلٍ خاص تميل إلى استخدام أدوات الدفع الرقمية حديثة العهد في الغالب.<sup>41</sup>

شكل 17. خريطة مجموعات الدول المستخدمة لوسائل الدفع الرقمية عبر أفريقيا

#### المجموعات الرائدة والناشئة وحديثة العهد في أفريقيا



40 تجدر الإشارة إلى أنّ هذا تمثيل مبسط لا يأخذ في الحسبان الفروق الدقيقة بين الدول والأقاليم.

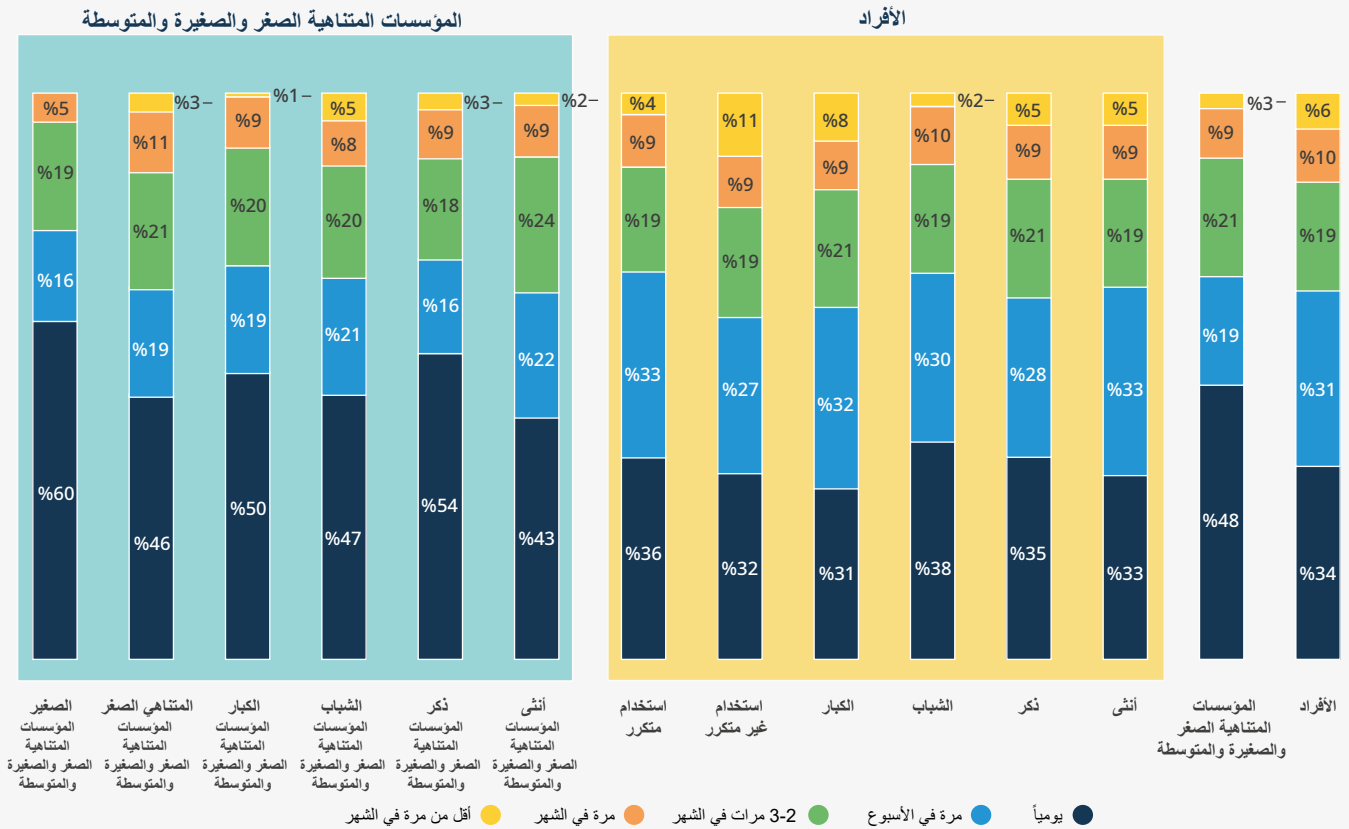
41 الطريقة المبتدئة لقياس العتبات المحددة للمجموعة هي النظر في النسبة المئوية للأفراد الذين يستخدمون أدوات الدفع الرقمية داخل تلك البلد. تنقسم المجموعات إلى ثلاث فئات يجري قياس الاستخدام فيها بنسبة 0% إلى 30% للمجموعة "حديثة العهد"، وبين 31% و65% للمجموعة "الناشئة"، و66% فما فوق للمجموعات "الرائدة".

## 3.1.2 آراء مجموعة المستخدمين

المستخدمين بناءً على البيانات التي جُمعت للعينة التي تَضَمَّت البلدان السبعة. ولكل مجموعة، يوضح الرسم البياني نسبة المستجيبين في تلك المجموعة الذين يستخدمون المعاملات الرقمية في فترات زمنية مختلفة:

تمتلك مجموعات المستخدمين المختلفة احتياجات مختلفة ودرجات استخدام متباينة. بعيداً عن المنظور المتعلق بالبلد، تمكَّن البحث من تقسيم المستهلكين عبر بلدان العينة إلى مجموعات مختلفة من المستخدمين لفهم أين تكمن أكبر الاحتياجات أو نقاط النقص أو الفرص. ويحدد شكل 18 الشرائح المختلفة للمستخدمين ويقارن عمق استخدام وسائل الدفع الرقمية بين مجموعات

شكل 18. عمق استخدام أدوات الدفع الرقمي عبر مجموعات مختلفة من المستخدمين



استخدام المدفوعات الرقمية أكثر شيوعاً بين المستخدمين الشباب. يُرجح أن يكون المستجيبون الأصغر سناً في المتوسط مستخدمين لأدوات الدفع الرقمية بشكل متكرر. وأكبر فجوة بين المستهلكين الأكبر سناً والمستهلكين الشباب موجودة في زامبيا، حيث يستخدم 13% فقط من المستجيبين الأكبر سناً تلك الخدمات في حين يستخدمها 47% من المستجيبين الشباب على أساس يومي. بشكل إجمالي، لا يبدو أن العمر يؤثر على وتيرة استخدام أدوات الدفع الرقمية للمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي شملتها العينة؛ ومع ذلك، هناك بعض الاختلافات الواضحة بين الأجيال على مستوى البلد — لا سيّما في مصر، حيث يستخدم مالكو المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الشباب أدوات

الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة تُجري معاملات دفع رقمية أكثر من الأفراد. تستخدم نسبة أكبر من المستجيبين من المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة أدوات الدفع الرقمية على أساس يومي مقارنة بالأفراد في جميع بلدان العينة. ويتجلى هذا الاتجاه بشكل خاص في تنزانيا، حيث يستخدم 31% من المشاركين في المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المدفوعات الرقمية على أساس يومي، في حين أن 9% فقط من المستجيبين الأفراد يفعلون ذلك. يمكن ملاحظة وجود اختلاف حاد مماثل في نيجيريا،<sup>42</sup> حيث يستخدم 56% من المشاركين في المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مقابل 29% من الأفراد المستجيبين المدفوعات الرقمية يومياً.<sup>43</sup>

42 المستخدمين الشباب هم الذين تقل أعمارهم عن 30 عاماً؛ أصحاب الدخل المتكرر هم أولئك الذين يتلقون دخلهم على أساس منتظم، وقد تم تطبيق حد قاطع شهري قدره 1,000 دولار أمريكي للتمييز بين المؤسسات المتناهية الصغر والمؤسسات الصغيرة. أصحاب الدخل المتكرر هم أولئك الذين يتقاضون رواتبهم شهرياً أو أسبوعياً أو يومياً، وأصحاب الدخل غير المنتظم هم أولئك الذين يتقاضون رواتبهم فقط عندما يحصلون على عمل للقيام به وأولئك الذين لا يحصلون على دخل. الأفراد الشباب هم الذين تتراوح أعمارهم بين 18-29 عاماً ويشير مصطلح المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة للشباب إلى المؤسسات من هذا النوع المملوكة لفراد شاب. الأفراد الشباب هم الذين تتراوح أعمارهم بين 18-29 عاماً ويشير مصطلح المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة للشباب إلى المؤسسات من هذا النوع المملوكة لفراد شاب. الأفراد الأكبر سناً هم البالغين 30 عاماً فما فوق.

43 بالنسبة لقسم أبحاث المستهلك، يشير مصطلح المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة ببساطة إلى الشركات والمشاريع من هذا النوع، علماً بأنه لم يجر تضمين أي أعمال متوسطة الحجم في عينة المسح.

في حين أنه قد لا يكون هناك دليل كمي قاطع للمستهلكين على وجه التحديد، إلا أن هناك دوافع سلوكية مختلفة، كما سنتناوله بالنقاش في القسم التالي. المؤسسات المتناهية الصغر تستخدم أدوات الدفع الرقمية بصورة أقل من المؤسسات الصغيرة. ضمن عينة المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، يُرجَّح أن تستخدم المؤسسات الصغيرة المدفوعات الرقمية على أساس يومي (60%) بصورة أكبر من المؤسسات المتناهية الصغر (46%). وقد لوحظت أقوى الاختلافات في تنزانيا وزامبيا، حيث تبلغ الفجوة 20 نقطة مئوية و15 نقطة مئوية على التوالي.



يكسب بعض الأشخاص مبالغ ضئيلة جداً. يتوقع جامع القمامة أن يجمع... أربعمائة شلن... فإذا أرسلت له المال من خلال خدمة M-Pesa، لن يحصل على 400 بسبب تكاليف المعاملة.

— إحدى المستجيبات في كينيا

الدفع الرقمي بشكل أكبر مقارنةً بمالكي هذا النوع من المشاريع من كبار السن – إذ يستخدم 50% من المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الشابة أدوات الدفع الرقمية مرة واحدة على الأقل في الأسبوع مقارنةً بـ13% من المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الشباب المملوكة لكبار السن.

اتساق دخل المستهلك ينعكس بتأثير مختلف على استخدام أدوات الدفع الرقمي بين البلدان. المستجيبون الذين لديهم تدفقات دخل ثابتة (أي الذين يمثلون أيضاً الأشخاص الأكثر ثراءً نسبياً) أدوات الدفع الرقمية على أساس يومي وأسبوعي. وهذا هو الحال في غانا وكينيا ونيجيريا وتنزانيا. يتضح هذا الأمر بصورة أكبر في غانا، حيث يستخدم 64% من أصحاب الدخل المتكرر أدوات الدفع الرقمية يومياً مقابل 34% من المستجيبين من ذوي الدخل غير المتكرر. ومع ذلك، في زامبيا ومصر، يستخدم المستجيبون من أصحاب الدخل المتكرر أدوات الدفع الرقمية بوتيرة أكبر من أولئك الذين يتلقون دخلهم بانتظام. يستمر وجود فجوة بين الجنسين بالنسبة للمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. لا توجد فجوة واضحة بين الجنسين في البيانات الكمية للاستخدام الفردي عبر الأسواق السبعة. 44 ومع ذلك، فبالنسبة للمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، يستخدم الذكور أدوات الدفع الرقمية يومياً بنسبة أكبر من الإناث، والسبب الرئيسي يرجع إلى حدٍ كبير للفجوة بين الجنسين في استخدام تلك الأدوات من قِبل المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في زامبيا (فجوة من 40 نقطة مئوية) وفي جمهورية الكونغو الديمقراطية (فجوة من 27 نقطة مئوية).





### 3.1.3 عمليات الدفع تتطلب رؤية ثاقبة

بعد النظر إلى المشهد العام لأدوات الدفع الرقمية والفروق الدقيقة عبر مجموعات المستخدمين، يتحوّل النقاش إلى احتياجات الدفع الرئيسية للأفراد والشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في البلدان التي شملتها الدراسة، ويتناول النقاش مدى تحوّل احتياجات الدفع أو حالات الاستخدام ذات الصلة إلى الصيغة الرقمية بالفعل.

#### الأفراد

يوضح جدول 10 حالات استخدام عمليات الدفع الأكثر شيوعاً بين المستخدمين في كل بلد ومدى تحوّل حالات الاستخدام تلك إلى صورة رقمية.

لكل بلد، يُشار إلى أفضل خمس حالات استخدام لعمليات الدفع، مع وضع تظليل بلونٍ أغمق للإشارة إلى نسبة أعلى من المستخدمين الذين يستخدمون أدوات الدفع الرقمية لحالة الاستخدام ذات الصلة. ومن خلال التفصيل الوارد أدناه، يُعدُّ إرسال الأموال واستلامها أكثر حالات الاستخدام رقمية. لا تزال هناك إمكانات كبيرة لرقمنة حالات استخدام عمليات الدفع من الأفراد إلى الشركات (P2B)، مثل دفع ثمن السلع أو الخدمات المنزلية ومدفوعات الانتقالات.

#### جدول 10. أعلى 5 أنواع استخدام للأفراد والنوع الأكثر رقمية من بينها

مستوى الأفراد		مستوى الرقمنة					مراجع جيداً	
مستوى الأفراد		مصر	جمهورية الكونغو الديمقراطية	نيجيريا	زامبيا	تنزانيا	غانا	كينيا
ترتيب أفضل 5 أنواع لعمليات الدفع استناداً إلى النسبة المئوية للأفراد المستخدمين الذين يحتاجون إلى الدفع مرة واحدة على الأقل أسبوعياً	1	وقت الاتصال	وقت الاتصال	وقت الاتصال	وقت الاتصال	وقت الاتصال	وقت الاتصال	وقت الاتصال
	2	السلع المنزلية	السلع المنزلية	السلع المنزلية	السلع المنزلية	السلع المنزلية	السلع المنزلية	السلع المنزلية
	3	إرسال الأموال	إرسال الأموال	إرسال الأموال	إرسال الأموال	إرسال الأموال	إرسال الأموال	إرسال الأموال
	4	استلام دخل	استلام دخل	استلام دخل	استلام دخل	استلام دخل	استلام دخل	استلام دخل
	5	استلام دخل	استلام دخل	استلام دخل	استلام دخل	استلام دخل	استلام دخل	استلام دخل
معظم أنواع عمليات الدفع الرقمية بشكل عام		دفع مقابل الخدمات الحكومية	دفع مقابل الخدمات الحكومية	دفع مقابل الخدمات الحكومية	دفع مقابل الخدمات الحكومية	دفع مقابل الخدمات الحكومية	دفع مقابل الخدمات الحكومية	دفع مقابل الخدمات الحكومية

من احتياجات الدفع التي تُذكر بشكل متكرر والتي لم تحوّل إلى صورة رقمية بعد عبر نسبة كبيرة من العينة. على وجه الخصوص، لا تزال النسبة المئوية للأفراد الذين يقومون بالتسوق المنزلي عبر الوسائل الرقمية (26%) منخفضة نسبياً مقارنة بنسبة الأشخاص الذين يستخدمون أدوات الدفع الرقمية على نطاق أوسع. حتى في كينيا، وفي ظل وجود نظام بيئي ناضج جداً لإجراء المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول، فإن عمليات الدفع من فرد إلى شركة (P2B) لا تزال متخلفة عن الركب، حيث يستخدم 34% فقط من المستخدمين الأفراد المدفوعات الرقمية لحالة الاستخدام المذكورة.

معاملات التحويلات من فرد إلى فرد (P2P) لمسافات طويلة تقود قاطرة رقمية عمليات الدفع. تبين لدى دراسة عينة الأفراد أنّ أهم الحاجة إلى دفع الأموال رقمياً تتمثل في إرسال واستقبال الحوالات، علماً أنّ 83% من المستخدمين يرسلون الأموال إلى العائلة والأصدقاء رقمياً فيما يتلقى 80% منهم الأموال من العائلة والأصدقاء رقمياً. كما سيناقش الفصل 3.2.2، تُعدُّ المسافة محركاً مهماً للقيمة التي توفرها المدفوعات الرقمية مقارنةً بالنقد.

الفرص غير المستغلة لرقمنة مدفوعات التسوق المنزلي والانتقالات من فرد إلى شركة (P2B). يوضح أنّ التسوق المنزلي ومدفوعات الانتقالات اليومية هما اثنان



## إذا كان الشخص الذي أريد دفع المال له بعيداً عني، فأنا أدفع فقط من خلال خدمة M-Pesa.

— مستجيب من مجموعة النقاش المركزية في كينيا

استكشاف الاتجاه في هذا التقرير، فإن الدخل الرقمي يعزز المنظومة الرقمية ويدعم التأثيرات الشبكية للمدفوعات الرقمية.

المرجح أن يؤدي استلام الدخل رقمياً إلى زيادة رقمنة عمليات الدفع اليومية. عمليات الدفع من أفراد إلى أفراد (P2P) هي أكثر حالات الاستخدام التي تحوّلت إلى الرقمنة بالنسبة إلى مستخدمي أدوات الدفع الرقمية بشكل متكرر (أولئك الذين يستخدمون أدوات الدفع الرقمية مرة واحدة على الأقل في الأسبوع) وكذلك بالنسبة إلى مستخدمي تلك الأدوات بشكل غير متكرر (أولئك الذين يستخدمون أدوات الدفع الرقمية أقل من مرة واحدة في الأسبوع)، ولكن هاتين المجموعتين تختلفان من حيث حالات استخدام أدوات الدفع الرقمية الإضافية. بالنسبة إلى المستخدمين بشكل متكرر، يعتبر استلام الرواتب والمدفوعات الحكومية حالات مرتبطة جداً بأدوات الدفع الرقمية: إذ يتلقى 68% من مستخدمي الأدوات بشكل متكرر دخلهم في صورة رقمية، ويتلقى 64% من مستخدمي الأدوات الرقمية بشكل متكرر مدفوعات حكومية رقمية. بالنسبة لمستخدمي أدوات الدفع الرقمية بصورة غير متكررة، من ناحية أخرى، فإن مدفوعات الاتصالات تُعدُّ حالة استخدام رئيسية للدفع الرقمي جنباً إلى جنب مع تسوية الفواتير والمرافق المتكررة (59% و 47% و 46% على التوالي لكل حالة من حالات الاستخدام الثلاث). وفي حين لم يجر

### جدول 11. أهم 5 حالات استخدام لعمليات الدفع بالنسبة للمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة وأكثر حالات الاستخدام رقمية

مستوى الرقمنة		مستوى المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة						
مرتفع جداً		منخفض جداً						
مصر	جمهورية الكونغو الديمقراطية	نيجيريا	زامبيا	تنزانيا	غانا	كينيا		
استلام مدفوعات العملاء	استلام مدفوعات العملاء	استلام مدفوعات العملاء	استلام مدفوعات العملاء	استلام مدفوعات العملاء	استلام مدفوعات العملاء	استلام مدفوعات العملاء	1	ترتيب أفضل 5 أنواع لعمليات الدفع بناءً على النسبة المئوية المئوية للمستجيبين من المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الذين يحتاجون إلى إجراء عمليات دفع لمرة واحدة على الأقل في الأسبوع
إرسال باقات الاتصال للموظفين	مدفوعات المورد	مدفوعات المورد	مدفوعات المورد	مدفوعات المورد	مدفوعات المورد	مدفوعات المورد	2	
إرسال باقات الاتصال للموظفين	إرسال أموال للموظفين من أجل الانتقالات	إرسال أموال للموظفين من أجل الانتقالات	إرسال أموال للموظفين من أجل الانتقالات	مدفوعات المرافق	إرسال أموال للموظفين من أجل الانتقالات	إرسال باقات الاتصال للموظفين	3	
مدفوعات المورد	إرسال باقات الاتصال للموظفين	إرسال باقات الاتصال للموظفين	إرسال باقات الاتصال للموظفين	إرسال باقات الاتصال للموظفين	إرسال باقات الاتصال للموظفين	إرسال أموال للموظفين من أجل الانتقالات	4	
سداد القروض	مدفوعات المرافق	مدفوعات المرافق	استلام الأموال	سداد القروض	مدفوعات المرافق	مدفوعات المرافق	5	
إرسال باقات الاتصال للموظفين	إرسال باقات الاتصال للموظفين	إرسال باقات اتصال للموظفين، إرسال أموال للموظفين من أجل الانتقالات، رد القروض	دفع مقابل المرافق	دفع مقابل الخدمات الحكومية للشركة	إرسال باقات الاتصال للموظفين	سداد القروض		معظم أنواع عمليات الدفع الرقمية بشكل عام

## المؤسسات الصغيرة والمتناهية الصغر

سجل معاملات موثوق. وعند النظر إلى حالات استخدام الدفع الأقل تكراراً، نجد أن عمليات سداد القروض والدفع مقابل الخدمات الحكومية هي أكثر حالات الاستخدام رقمية.

لا يزال تلقي مدفوعات العملاء يمثل حالة استخدام متاحة بشكل منقوص. يعتبر تلقي المدفوعات من العملاء هو الحاجة الأكثر شيوعاً للدفع بين المستجيبين بالنسبة للمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، حيث أشار 70% من المستجيبين في المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى أن هذا يمثل حالة استخدام متكررة. ومع ذلك، فقد أشار أقل من 50% من المستجيبين في المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى أنهم تلقوا مدفوعات رقمية من أحد المستهلكين خلال الأسبوع الماضي. وهذا يعكس ما توصلت إليه العينة المختارة من الأفراد بأن مدفوعات السلع والخدمات المنزلية تعتمد إلى حد كبير على المعاملات النقدية. في غانا ونيجيريا، يعتبر تلقي مدفوعات العملاء رقمياً منتشراً بين المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة — حيث أشار ما يزيد قليلاً عن 90% من المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في كل بلد إلى رقمنة حالة الاستخدام هذه.

يعرض الصورة المقارنة لعينة المؤسسات الصغيرة والمتناهية الصغر. ومجدداً، يُشار إلى حالات الاستخدام الخمسة الأولى لأدوات الدفع ومدى رقمنة كل منها في كل بلد، جنباً إلى جنب مع حالة الاستخدام الأكثر تحوُّلاً إلى الرقمنة بشكل عام:

غالباً ما تمثل مدفوعات الاتصالات للموظفين ومدفوعات الموردين حالات استخدام أدوات الدفع رقمية الرائدة لدى المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.<sup>45</sup> مدفوعات الاتصالات الرقمية مطلوبة بشكل متكرر، وهي سهلة التنفيذ ومدمجة جيداً في قنوات الهاتف المحمول. وهذا هو الحال بشكل خاص بالنسبة لمستخدمي الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي تستخدم أدوات الدفع الرقمية بشكل غير متكرر، وتعتبر مدفوعات اتصالات الموظفين ثاني أهم حالة استخدام للدفع الرقمي لديها، حيث يقوم 68% من المستجيبين بإجراء هذه المدفوعات رقمياً. تعتبر مدفوعات الموردين حالة أخرى من حالات استخدام أدوات الدفع الرقمية التي تحدث بشكل متكرر، وغالباً ما تكون رقمية (إذ أن 76% من المستجيبين يُجرون هذه المدفوعات رقمياً). تؤدي عمليات الدفع الرقمية من قبل الموردين إلى الحد من تكاليف إدارة النقود، وتمكين تتبع المدفوعات، وإنشاء

## 3.2 العوامل المؤثرة في الوصول إلى أدوات الدفع الرقمية وقبولها واستخدامها

للمستهلكين والشركات الصغيرة بشأن تبني حلول الدفع الرقمية، ثم قرارهم بالاستمرار في أو تكثيف استخدامهم لأدوات الدفع الرقمية مع مرور الوقت. يمكن أن يؤدي فهم دوافع الاستخدام الأولي والمستمر إلى تحديد قيود الاستخدام وفرص تعميق درجة شمول عمليات الدفع.

مسار من ثلاث خطوات للاستخدام المستدام: شكل 19 يشير إلى ثلاث خطوات رئيسية نحو استخدام أدوات الدفع الرقمية بشكل مستدام والمحددات الرئيسية لكل منها كما تم استكشافها من خلال البحث النوعي:

على الرغم من القبول الواسع النطاق لأدوات الدفع الرقمية في بلدان العينة، لا تزال هناك فرصة كبيرة لتوسيع مجموعة المستخدمين الأفراد والمستخدمين من المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي تجري تجاري مدفوعات رقمية متكررة، وكذلك لتوسيع مجموعة احتياجات الدفع التي تغطيها حلول الدفع الرقمية. ما الذي يفسر هذه الصورة، وما الذي يمكن فعله لتحفيز استخدام أكثر تواتراً وتنوعاً لأدوات الدفع الرقمية؟

يعتمد الجزء المتبقي من هذا الفصل على الرؤى المستمدة من البحث النوعي للمستهلك من أجل إظهار العوامل المختلفة التي تؤدي دوراً في القرار الأولي

## شكل 19. المسار نحو استخدام وسائل الدفع الرقمي باستمرار

لماذا تستخدم/أو لماذا لا تستخدم هذا النظام؟		لماذا لم تعتمد/ أو لماذا اعتمدت استخدام النظام للمرة الأولى؟		هل يمكنك الوصول إليه؟
العوائق	الحوافز	العوائق	الحوافز	
<ul style="list-style-type: none"> <li>إمكانية الإلغاء</li> <li>تصورات التكلفة</li> <li>الموثوقية</li> <li>الاحتيال والتحرش</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>سهولة الاستخدام</li> <li>التأثيرات الشبكية</li> <li>إمكانية التتبع والتحقق</li> <li>السرعة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>القدرة</li> <li>الخصوصية</li> <li>الثقة</li> <li>الثقافة والسلوك</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>حالة الاستخدام</li> <li>تكلفة استخدام النقود</li> <li>الوصول إلى خدمات إضافية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الوصول المادي</li> <li>الوثائق</li> <li>اللغة</li> </ul>

45 تشير "مدفوعات اتصالات الموظفين" إلى دفع المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة رسوم الاتصالات لموظفيها المتواجدين في المتاجر أو لطاقم العمل من أجل التواصل. على سبيل المثال، قد يحتاج الموظف المتواجد بالمحجر إلى الاتصال بمورد لطلب إعادة التعبئة أو حتى الاتصال بالمالك للإبلاغ عن شيء ما، ومن ثم فإنه من المعتاد أن تسهل بعض المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مدفوعات الاتصالات للعاملين لديها.

- **الوصول:** نقطة دخول المستخدم هي الخط الأساسي لقدرة المستهلك على فتح منتجات الدفع الرقمية التي تقدمها المؤسسات المالية الرسمية (Alliance for Financial Inclusion, 2019). هذا يعني أنه يمكن للفرد أو الشركة تلبية متطلبات التسجيل الضرورية والتنقل بينها، وأن الحسابات مرتبطة بالبنية الأساسية اللازمة لإجراء أدوات الدفع الرقمية. هذا يعني أيضاً أن المستخدم لا يواجه عوائق في الوصول المادي ولا تمنعه اللغة من التسجيل.
- **الاعتماد:** لا يزال يتعين على الفرد أن يقرّر إكمال عملية فتح الحساب أو التسجيل في الخدمة، وبمجرد التسجيل، يمكنه البدء في استخدامها (قد يستفيد بعض المستخدمين من حساباتهم فقط لعمليات السحب النقدي).<sup>46</sup> يجب أن تكون هناك حاجة واضحة لإجراء عمليات الدفع وعرض القيمة لبدء اعتماد أدوات الدفع الرقمية فيما يتعلق بالتعاملات النقدية، وذلك مع قرار اعتماد أداة دفع رقمية معينة اعتماداً على التوازن بين التكاليف المتصورة مقابل الفوائد.
- **المتصورة لاستخدامها، بما في ذلك التحيزات والتفضيلات السلوكية.** علاوة على ذلك، فإن الوعي وقدرة المستخدم والثقة تُعدّ أموراً ضرورية من أجل الاستعداد لاعتماد الخدمة.
- **الاستخدام:** لكي تصبح أدوات الدفع الرقمية جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية، يجب استخدامها باستمرار وبشكل متكرر من قِبَل الأفراد والشركات. ومن بين مجموعة العوامل التي تؤثر على استخدام أدوات الدفع الرقمية بشكل معتاد، تبرز ثلاثة محددات من البحث النوعي: تأثيرات الشبكة، والموثوقية، والسرعة.
- **أهمية السياق في رسم المسار.** يطبق الجزء المتبقي من هذا القسم إطار العمل الموضح في كعدسة تحليلية لفهم العناصر التي تساعد المستهلكين والمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة على التقدم نحو الاستخدام. توضح رحلات المستخدم الموضحة في الإطاريين وأدناه الاختلافات في النتائج والتصورات، اعتماداً على جوانب مثل أداة الدفع المحددة وسياق البلد والخصائص الفردية.

## تجربة المستخدم 1:

### العوامل الدافعة لاستخدام أداة الدفع الرقمية لسيدة تملك مؤسسة ما

في متجر أبيلوساي للبيع بالتجزئة، توفر أدوات الدفع الرقمية انضباطاً في الإنفاق — "إذا أعطاني عملائي نقوداً، فقد أنفق المال الذي أتقاضاه... لذلك أفضل دفع الأموال في حسابي المصرفي لدى بنك WEMA". علاوة على ذلك، تساعد أدوات الدفع الرقمية أبيلوساي في الاحتفاظ بسجل دقيق لمعاملاتها السابقة. وعدم اضطرارها إلى الاحتفاظ بالإيصالات وترتيبها يدوياً قد يوفر عليها الوقت — "يمكنني تتبع مدفوعاتي ودخلي من خلال كشوف الحساب". أخيراً، وجدت أنّ طبيعة الاستلام الفوري للمدفوعات مفيدة: "وهناك ميزة أخرى هي أنني أستطيع الدفع لأي بنك ويمكنني استلام المبلغ على الفور".

## تجربة المستخدم 2:

### دوافع استخدام أدوات الدفع الرقمي للمستخدمين من الإناث

بالنسبة إلى جيسيكيا، التكلفة الحقيقية والمتصورة للمعاملات تحيّد في النهاية مزود الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول الذي ستختار استخدام خدماته: "يقدم Equitel خدمة رخيصة الثمن، وعندما يكون لديّ أموال في MPesa، أحول الأموال من M-Pesa إلى Equitel". إنها تقدر الأمان في أدوات الدفع الرقمية — "أحب استخدام الوسائل غير النقدية لأنني لن أضطر حينئذٍ لحمل النقود معي... عندما تكون أموالك في الحساب، فهي بأمان". أشارت جيسيكيا أيضاً إلى أنّ أدوات الدفع الرقمية يجب أن تكون شفافة وتوفر التحقق من المستلم قبل إجراء الدفع. وهذا سبب آخر لاختيارها مزود المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول: "عندما أقوم بالدفع لـ MPesa إلى رقم ما [باستخدام Equitel]، لا يرسلون إليك تأكيداً بالاسم. تأكيد [معلومات المستفيد] يأتي فقط كرسالة بعد المعاملة".

"تغطية الشبكة هي أمر مقلق. يجب أن تضمن شبكة Equitel دامتاً تغطية كاملة لأنّ المعاملة لا تجري بدون تغطية من الشبكة. إذا لم تكن تتوفر تغطية الشبكة، فلن تتمكن من تنفيذ تلك المعاملة."

## 3.2.1 الوصول



إذا كنت تريد إرسال أموال أو تلقيها وليس لديك حساب، فيمكنك الانتقال إلى الأشخاص في نقاط البيع واستخدام حساباتهم الخاصة لإجراء التحويلات. لذلك، اعتقد أن كل شخص لديه إمكانية الوصول إلى أدوات الدفع الفوري بفضل موظفي نقاط البيع.

— أحد المستجيبين في نيجيريا

مالي عبر الهاتف المحمول، وصرّح 13% من الأفراد المحرومين من الخدمة أنهم لا يمتلكون بطاقة هوية. هذا ما أكدته البحث النوعي للمستهلك. أشار المستجيبون الشباب في كينيا إلى أن الافتقار إلى وثائق إثباتية وطنية لتسجيل بطاقة SIM أدى إلى تعقيد وصولهم إلى أدوات الدفع القائمة على المعاملات النقدية عبر الهواتف المحمولة. ومجدداً، توجد فجوة بين الجنسين، حيث تزيد احتمالية حرمان النساء في أفريقيا عن الرجال بنسبة تسع نقاط مئوية، فضلاً عن عدم حيازتهن لبطاقة هوية.

يواجه مستخدمو أدوات الدفع الرقمية المحتملون العديد من القيود التي تحد من قدرتهم على الوصول إلى منتجات الدفع الرقمية المتاحة. عادةً ما تكون حواجز الوصول ثنائية، حيث يكون الأفراد والشركات إما قادرين على الوصول إلى أدوات الدفع الرقمية أو لا. تشمل الميزات الأساسية للنظام البيئي للخدمات المالية الرقمية إمكانية الاتصال بالشبكة، وملكية الأجهزة المحمولة، وامتلاك الوثائق اللازمة، والقدرة على الوصول إلى شبكات الوكيل أو الفروع. يؤكد البحث النوعي أهمية هذه العوامل:

- الوصول المادي إلى الوكلاء أو الأجهزة أو البنية التحتية. بالنسبة لمعظم المستهلكين، تُعدُّ الهواتف المحمولة أو الخدمات النقدية المتنقلة أو وكلاء البنوك وفروع البنوك الفعلية هي بوابة الوصول إلى أدوات الدفع الرقمية. ونظراً لأهمية معاملات الإيداع والسحب النقدي (CICO)، فإنَّ عدم إمكانية الوصول إلى الوكلاء يخلق حاجزاً للوصول إلى أدوات الدفع الرقمية.
- كما أنَّ الافتقار إلى ملكية الفرد لهاتف محمول يُعدُّ كذلك عائقاً كبيراً أمام الوصول، خاصة في المناطق الريفية. وهناك فارق كبير بين الجنسين في امتلاك هاتف محمول — 75% من النساء مقابل 88% من الرجال في منطقة أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى لديهم هاتف محمول. تغطية شبكة موثوقة بنفس القدر من الأهمية.
- الوثائق: صرّح 24% من البالغين المحرومين من الخدمات في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى بعدم وجود الوثائق اللازمة كعائق أمام فتح حساب





## 3.2.2 الاعتماد

- المدفوعات المتكررة. يُظهر البحث النوعي أنّ أدوات الدفع الرقمية مناسبة أيضاً عند إجراء مدفوعات متكررة مثل الرسوم المدرسية ودفع تكاليف المرافق.



لقد بدأت في استخدام هذه الخدمة منذ أربع سنوات لأنها سهلة وتكلفتها أقل من الذهاب إلى مكتب الشركة لتسديد الدفعات.

— إحدى المستجيبات في زامبيا

- المدفوعات من الأفراد إلى الحكومة (P2G). المنظومة الذي تقودها الحكومة والتي تدفع باتجاه تسهيل المدفوعات الرقمية من الأفراد إلى الحكومة قد تساهم مساهمة رئيسية في اعتماد استخدام تلك الخدمات. على سبيل المثال، ساعدت التوجيهات السياسية والمبادرات التي تدعم استخدام أدوات الدفع الرقمية لإجراء عمليات الدفع للمؤسسات ذات الصلة بالحكومة على توسيع الاعتماد على استخدامها من قبل المستهلكين في زامبيا. كما هو موضح في الاقتباس أدناه، لاحظ المستجيبون أنّ هذه التفويضات الحكومية تدفعهم إلى الاعتماد على استخدام أدوات الدفع الرقمية.



لقد توقفوا عن قبول النقود في المدرسة. عليك الذهاب إلى البنك وإجراء المعاملة وستظهر في المدرسة

— أحد المستجيبين في مجموعة النقاش المركزة في زامبيا

يتأثر استعداد الأفراد والمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة لاعتماد أدوات الدفع الرقمية لأوّل مرة بمجموعة من العوامل. وقد أبرز البحث النوعي أنّ الميل إلى اعتماد تلك الوسائل يعود إلى بعض احتياجات الدفع التي تناسبها وسائل الدفع الرقمية أكثر من التعامل بالنقد، وذلك إلى جانب السلامة والأمن. ومع ذلك، يُعدّ الاعتماد على تلك الوسائل قراراً معقداً لأنّه يتأثر أيضاً بعدة عوامل أخرى: امتلاك المهارات والقدرة على استخدام أدوات الدفع الرقمية، والمخاوف المتعلقة بالخصوصية، وقدرة أدوات الدفع الرقمية لفتح الوصول إلى أنواع أخرى من الخدمات، والمفاهيم الاجتماعية السائدة المتعلقة باستخدام النقد وانخفاض مستويات الثقة في استخدام الخدمات المالية الرقمية. فيما يلي، ننظر في دوافع اعتماد الاستخدام الرئيسية الناشئة عن البحث النوعي بدورها.

**حالة الاستخدام:** الدافع الأول للاعتماد على تلك الأدوات هو وجود فائدة واضحة ولموسة يتوقعها المستخدم المحتمل من استخدام أدوات الدفع الرقمية. بالنسبة لاحتياجات الدفع هذه، يُعدّ التوفير في الوقت والتكاليف عند إجراء هذه المدفوعات رقمياً محرّكاً قوياً يدفع الناس إلى اعتمادها واستخدامها. وأكثر احتياجات الدفع التي يُستشهد بها والتي يُنظر إلى أدوات الدفع الرقمية على أنها مريحة ومفيدة بالنسبة لها هي:

- **تحويل الأموال على مسافات طويلة.** أدوات الدفع الرقمية هي وسيلة مريحة وموفرة للوقت لإرسال الأموال إلى المستفيدين البعيدين لمسافة كبيرة — على الصعيد المحلي وعبر الحدود. يُعدّ إجراء التحويلات النقدية لمسافات طويلة أمراً مكلفاً وبطيئاً، وغالباً ما يتطلب مساعدة وسيط خارجي معرض للمخاطر عند تسليم الأموال. وهذا مناسب أيضاً للأنشطة التجارية التي تبيع السلع والخدمات عبر شبكة الإنترنت والتي تخدم العملاء في جميع أنحاء البلاد.



هناك عملاء وصلوا إلى أماكن بعيدة حتى مويالي. لا يمكنني السفر لكل المسافة وإيصال المنتجات إلى عناوينهم كي أحصل على المال. أنا فقط أرسل المنتجات، وبمجرد أن يستلمها العميل، يرسل لي الأموال.

— إحدى المستجيبات في كينيا



يمكن أن أرسل أموالاً إلى شخص وهو لا يعرف كيف يسحب الأموال. أقول له حينئذ أن يذهب إلى الوكيل، وسوف أتحدث إلى الوكيل، وسيسحب الوكيل [المال]

- إحدى المستجيبات في تنزانيا

- الوصول إلى خدمات إضافية. يمكن أن يؤدي الوصول إلى الخدمات الإضافية إلى الاستخدام لأول مرة وأيضاً إلى تحفيز الاستخدام المستمر. وقد أشار عدد من المستجيبين في جميع الأسواق إلى إمكانية الوصول إلى خدمات الائتمان باعتبارها واحدة من أكثر الخدمات ذات القيمة المضافة المرغوبة لكل من الأفراد والشركات.



بدأت في استخدام M-Pesa عندما رأيت أصدقائي يحصلون على قروض.

— أحد المستجيبين في مجموعة النقاش المركزة في كينيا

لوحظت أيضاً ميزات إضافية ذات قيمة مضافة تشمل القدرة على إيداع الأموال في حسابات توفير محددة الأجل (بمعدلات فائدة محددة)، وأدوات لتخطيط وإدارة الشؤون المالية الشخصية ودخل الأعمال، والقدرة على فصل الأموال الشخصية عن الأموال التجارية (على النحو الموضح في). لا يزال الوعي محدود بمنتجات الائحة الرقمية بين السكان ذوي الدخل المنخفض، وتتطلب العديد من الحسابات حداً أدنى من الأرصدة لإنتاج فائدة.

- **مخاطر استخدام النقد.** نظراً لعدم وجود رسوم استخدام صريحة للتعامل النقدي، فإنَّ التكاليف الضمنية لهذا النوع من التعامل تصبح ذات صلة لتحفيز اعتماد معاملات الدفع الرقمية. يشير البحث النوعي إلى أنَّ المخاطرة والخوف من خسارة الأموال من خلال السرقة والعملة المزيفة وغيرها من الوسائل الاحتمالية هي مساهم رئيسي في قبول طُرُق الدفع الرقمية واعتماد استخدامها بين المستجيبين. وقد زاد التركيز على هذا الدافع مع وجود احتمالية ارتكاب جريمة.

علاوةً على ذلك، خلال بداية جائحة كوفيد-19، جرى الحث على عدم التعامل بالنقد بسبب المخاطر الصحية. ومن ثم، غيّر المستهلكون سلوكهم تجاه أدوات الدفع الرقمية.



خلال جائحة كوفيد-19، لم يرغب الناس في استخدام النقود. لم أكن أرغب أيضاً في لمس النقود... قبل الجائحة كنا نستخدم النقود، ولكن مع ظهورها، انتقلنا إلى استخدام نظام M-Pesa.

— أحد المستجيبين في كينيا

- **القدرة:** يشير البحث النوعي إلى أنَّ المستخدمين ذوي الدخل المنخفض اعتادوا استخدام النقود وقد يصعب عليهم استخدام أدوات الدفع الرقمي في البداية. وعندما يواجهون صعوبات في إجراء مدفوعات رقمية أو لا يفهمون عناصر الواجهة، فغالباً ما يكون الوكلاء أوّل منفذ اتصالٍ لهم. وبالتالي، تؤثر جودة خدمة العملاء التي يقدمها الوكلاء على استعداد المستهلكين لاعتماد أدوات الدفع الرقمية.

## تجربة المستخدم 3:

### منتج دفع مع خدمات ذات قيمة مضافة

كريس هو أحد مستخدمي خدمة M-Pesa وصاحب متجر للبيع بالتجزئة. يسرُّه أن M-Pesa يمنحه الوصول إلى خدمات إضافية. فهو يسهّل مدفوعات العملاء عبر خدمة Pochi la Biashara لتعزيز عملياته التجارية، ويضمن أيضاً عدم إنفاق الأموال التي يحصلها على أي شيء آخر سوى المدفوعات المتعلقة بالأعمال التجارية. Pochi La Biashara هو منتج تقدمه شركة Safaricom، يسمح لأصحاب الأعمال مثل سيمون بتلقي وفصل أموال الأعمال عن الأموال الشخصية في محفظة M-Pesa الخاصة بهم. علاوة على ذلك، لا يمكن للعملاء استرداد المدفوعات التي جرت معالجتها باستخدام Pochi La Biashara.

وقد وجد أيضاً أن خدمة Mshwari المدمجة في واجهة خدمة M-Pesa مفيدة. يوفر Mshwari الوصول إلى حساب التوفير والقدرة على الحصول على حدٍ انتمائي. "يمكنني إرسال الأموال من حساب خدمة M-Pesa الخاص بي إلى Mshwari وسحب المدخرات من Mshwari إلى حساب M-Pesa. يمكنني أيضاً إقفال مدخراتي لفترةٍ محددة واكتساب فائدة منه مثل حساب الوديعة الثابتة".

تتمثل مخاوف كريس الرئيسية فيما يتعلق بأدوات الدفع الرقمية من خلال خدمة M-Pesa في ضعف قوة شبكة Safaricom وحالات التباطؤ. وعلى الرغم من أنه يستخدم خدمات متعددة، إلا أنه وجد أن تجربة مستخدم التطبيق معقدة وتتطلب الكثير من الخطوات لإنجاز عمليات الدفع.

تدني مستوى الثقة. برزت مسألة الثقة في البحث النوعي باعتبارها مسألة تتقاطع مع جميع مؤشرات الاعتماد الأخرى. فالثقة هي مزيج من عدة تجارب، بما في ذلك تصورات الكفاءة، وسلامة القطاع المالي، ومدى ملاءمة القناة لاحتياجات المستخدمين، بالإضافة إلى المحفزات من البيئة الخارجية. في جمهورية الكونغو الديمقراطية، أدت الأزمة المصرفية في عام 2018 إلى عدم ثقة المؤسسات وإحجام المستهلكين الدائم عن تبني أدوات الدفع الرقمية خوفاً من خسارة الأموال. تتأثر الثقة أيضاً بشدة بتجربة الآخرين، لذا تؤثر حوادث الاحتيال والمضايقة بشكلٍ سلبي أيضاً على اعتماد استخدام تلك الأدوات (جرت مناقشة هذه النقطة بمزيد من التفصيل في قسم الاستخدام).

اللغة. يمكن أن يكون عدم توفر الخدمة باللغة المحلية عقبة أخرى تمنع الأفراد والمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة من الوصول إلى حلول الدفع الرقمية. ومع ذلك، فقد أثرت هذه المشكلة فقط في تنزانيا، حيث لا تتوفر بعض التطبيقات المصرفية وحلول الدفع الرقمية باللغة السواحيلية.

عدم توفر خصوصية البيانات. تتطلب المعاملات الرقمية مشاركة البيانات الشخصية، ما قد يؤدي إلى مخاطر الاحتيال. تأتي المخاوف المتعلقة بالخصوصية على رأس الهموم التي تقلق المستجيبين، ويشعر بعضهم بعدم الارتياح إزاء هذا الموضوع.

المفاهيم الثقافية. قد تؤثر الأعراف الثقافية السائدة بشكلٍ مباشر على موقف الأشخاص تجاه وسائل الدفع الرقمية. لذلك تعطي بعض المجتمعات الأولية للمعاملات النقدية. على سبيل المثال، أشار المستجيبون إلى أن المجموعة العرقية الصومالية في كينيا تفضل إجراء المعاملات نقداً للتعبير عن الاحترام والشفافية بين الأطراف. ومع ذلك، يُنظر إلى اعتماد حلول الدفع الرقمية باعتباره ترقية اجتماعية واقتصادية في بعض البلدان. ففي مصر، يتطلع بعض المستهلكين إلى امتلاك بطاقات انتمان.

### 3.2.3 الاستخدام

بصورة متكررة، بما في ذلك لدفع فواتير الخدمات العامة مثل الكهرباء والمياه، ولشراء سلع ذات قيمة مرتفعة. وأخيراً، فبمجرد ترسيخ الاستخدام، تصبح أدوات الدفع الرقمية مرافقة للحياة اليومية، مع تحوّل مدفوعات النقل ومشتريات البقالة إلى الصورة الرقمية.

يوضح مثال دراسة الحالة في تجربة المستخدم 4 ما هي متطلبات الاستخدام المنتظم للاحقة موائمة العمل بين جميع الجوانب وكيف قد تتدنى المكاسب في مجالٍ ما بسبب حدوث بعض الإخفاقات في مجالٍ آخر.

يسلط البحث النوعي الضوء على العديد من العوامل التي تؤثر على مدى استمرار الأفراد والشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في استخدام أدوات الدفع الرقمية بعد اعتمادها لأول مرة، بما في ذلك سهولة الاستخدام، وتأثيرات الشبكة، والموثوقية، والسرعة، وقد جرت مناقشة كل عنصر من هذه العناصر في ما يلي. كذلك، يُظهر البحث تعقيدات متزايدة في الاستخدام بمرور الوقت. فعندما بدأوا باستخدام أدوات الدفع الرقمية، كان المستجيبون يفضلون استخدامها لمعاملات غير متكررة، بما في ذلك لاستلام الرواتب والأجور أو إرسال التحويلات إلى أفراد الأسرة. ولكن عندما اعتاد المستخدمون على استخدامها، تحوّلوا إلى استخدامها

## تجربة المستخدم 4:

### عوامل النظام البيئي اللازمة لتمكين الاستخدام المنتظم

يستخدم حكيماً خدمات تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول لأنها سهلة الاستخدام، خاصةً لتسديد فواتير المرافق والخدمات العامة: "تشكل الكهرباء أسهل عملية دفع. تجري العملية بصورة مباشرة ومفتوحة. عندما تفتح التطبيق، يرشدك بالضبط إلى ما يجب فعله." تتيح له الواجهة أيضاً استخدام لغته الأم: "التطبيق متوفر باللغة السواحيلية وأنا سواحيلي، لذا فهي ميزة جديدة [رائعة]."

وعلى الرغم من ذلك، قد يؤثر ضعف الاتصال على هذه الفوائد لأنه يوقف المعاملة: "ما يزعجني هو عند مواجهة مشكلة في الاتصال بشبكة الإنترنت، تعجز حينئذٍ عن الحصول على الكهرباء... اشتريت الكهرباء سابقاً بقيمة 500 شلناً تنزانياً، وصدقتي حتى هذه المساعدة في حديثي إليك، لم أحصل عليها. لقد حاولت البحث عن إيصال الدفع، لكنني لم أستطع استرداد المبلغ الذي دفعته".



عندما يأتي الشخص ويقول إنني أريد الدفع نقداً، أستلم النقود وحسب.

— أحد المستخدمين في غانا

**الموثوقية.** تُعدُّ البنية التحتية الموثوقة عنصراً أساسياً لمعالجة المعاملات روتينياً وتأكيد إتمام المعاملة. وعلى النحو الموضح في تجربة المستخدم 4 أعلاه، يلفت المستخدمون النظر باستمرار إلى أنّ وجود شبكة محدودة أو تغطية غير موثوق بها للشبكة يشكل عائقاً كبيراً عند محاولة إجراء معاملة دفع رقمية، لأنها تؤدي إلى وضع المعاملات في قائمة الانتظار أو قد تفضي إلى فشلها. أعرب العديد من المستخدمين عن استياء كبير في هذا الصدد.

**سهولة الاستخدام.** واجه العديد من المستخدمين حلول دفع رقمية تشمل على خطوات غير ضرورية وواجهات مستخدم معقدة. في كينيا، أشار بعض المستخدمين إلى أنّ الخدمات متاحة بتصميم معقد، ما يتطلب اتباع خطوات عديدة قبل بدء المعاملة، وهذا الأمر أثنى الكثيرين عن استخدامها. وبالمثل، تُرسل تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) رموزاً تتطلب وجود أكثر من شاشة أمام المستخدم كي يتمكن من نقل الأرقام لإجراء المعاملة، ولا يُتاح المجال فعلاً للتصحيح عند نقل الرمز بطريقة خاطئة.

**التأثيرات الشبكية.** يتأثر المستخدمون بشدة بمستوى الاعتماد على المدفوعات الرقمية عبر المنظومة ككل، وبناءً عليه، يقررون الدفع إما نقداً أو باستخدام الأدوات الرقمية. والسبب هو أنّ قيمة المدفوعات الرقمية ترتفع بالنسبة إلى المستخدمين كلما ازداد عدد المستخدمين الذين يضمنون إلى الشبكة وكلما ازداد عدد التجار الذين يقبلون بهذه المدفوعات الرقمية. ويصعب على المستهلكين الذين يعتمدون طُرق الدفع الرقمية أن يحافظوا على عادات غير نقدية في الأسواق التي يعتمد فيها التجار على المدفوعات النقدية بشكلٍ أساسي. وقد أعرب التجار عن شكاوى مماثلة بشأن العملاء غير الراغبين أو غير القادرين على الدفع رقمياً.



يمكنك المحاولة حتى خمس مرات ويظل النظام يخبرك أن المعاملة قد فشلت، ومع ذلك، يُرسل المبلغ المالي خمس مرات إلى الطرف الآخر.

— مستجيب من إحدى المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في تنزانيا



## تجربة المستخدم 5:

### آثار توفر الشبكة على اختيار منتج الدفع الرقمي

يُعدُّ الاتصال بالشبكة مهماً لأنَّ المستخدمين يختارون منتج الدفع الرقمي الخاص بهم هم بناءً على توفر الشبكة لديهم. وهذا قد مهَّد الطريق لبعض الابتكارات مثل منصة Korba في غانا التي تمنح المستخدمين خيارات إضافية غير مزوَّدي الشبكات الحاليين. Korba هو نظام أساسي قابل للتشغيل البيئي يتيح حركة الأموال عبر أنظمة أساسية متعددة، بما في ذلك جميع شبكات الهاتف المحمول والبنوك. يتيح نظام Korba أيضاً للمستخدمين شراء باقات الاتصال والبيانات لأي شبكة من اختيارهم. ويمكن الوصول إلى خدمات نظام Korba عبر تطبيق Korba للهاتف المحمول. يجد المستخدمون أنهم غير ملزمين بالتقيّد بشبكة واحدة: "أفضل استخدام Korba على فودافون كي أتجنب مشاكل الشبكة. تبدو شبكة فودافون مزدهمة في معظم الأحيان خلال الليل، لذلك أفضل ألا أشتري منها حزم البيانات. توفر شبكة إم تي إن أيضاً عروضاً لباقات البيانات الليلية أرخص من النهارية، لأنَّ معظم الناس يفَضُّون شراء باقات البيانات وتصفح الشبكة في هذا الوقت، ما يسبب ازدحاماً في الشبكة، لذلك أفضل استخدام Korba رغم أنَّ تكلفته أعلى قليلاً لأنه يُعدُّ طرفاً ثالثاً."

غير الموثوق بها في حدوث تأخيرات وانقطاعات زمنية، ما يجعل المستخدمين غير واثقين بسرعة الخدمة. وتبدو السرعة مهمة خاصةً في حالات استخدام عمليات الدفع من الأفراد إلى الشركات (P2B) التي تتطلب التحويل والتحقق الفوريين من أجل السماح للعميل بالمغادرة بعد شراء السلع.

وتصبح أدوات الدفع الرقمية أكثر ملاءمة عندما يعتبر المستخدمون أنَّها سريعة بالفعل، على النحو الموضح في تجربة المستخدم 6.

في بعض الحالات، لا يمانع المستجيبون دفع المزيد من المال لحل المشاكل في الشبكة — عبر الاستفادة من منصات الطرف الثالث لإجراء معاملات الدفع الرقمي، على النحو الموضح في تجربة المستخدم 5.

السرعة. باستثناء التحويل لمتلقي موجود على مسافة بعيدة، يرى المستجيبون عموماً أنَّ التحويلات النقدية فورية. وعندما يحدث تأخير في إتمام المعاملات، تكون أدوات الدفع الرقمية عاجزة عن تنفيذ الطبيعة الفورية للتعامل النقدي، ما يؤدي إلى تكوين انطباعات سلبية لدى مستخدمي أدوات الدفع الرقمية. وحتى عندما تكون المقاصة فورية، قد يتسبب الاتصال البطيء بشبكة الإنترنت أو تغطية الشبكة

## تجربة المستخدم 6:

### أدوات الدفع الرقمية سريعة وملائمة للمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

يقدر نابتالي مكاسب السرعة والكفاءة المرتبطة باستخدام أدوات الدفع الرقمية، لا سيَّما عندما يتلقَى راتبه. "قبل أن أفتح حساباً مصرفياً، كان عملائي يدفعون لي نقداً ثم أذهب إلى وكيل الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول لإيداع النقود في محفظة Airtel Money الخاصة بي. الآن أستخدم حسابي لدى شركة FNB لتلقي الأموال وإدخال الأموال في حساب Airtel Money. أستخدم هذا الخيار لأنه سهل وسريع. أدخر أموالي على Airtel Money لأنني مشغول، وليس لدي وقت للتنقل كثيراً في الذهاب إلى البنك لإيداع مدخراتي."

ويعتبر نابتالي أنَّ القدرة على تحويل الأموال بسلاسة بين الحسابات المصرفية وحسابات الهاتف المحمول مهمة أيضاً: "لا تُفرض أي رسوم عندما تستخدم هاتفك المحمول لتحويل الأموال من حسابك المصرفي إلى محفظتك الإلكترونية (Airtel Money). فيمكنك تحويل الأموال من البنك إلى هاتفك مجاناً، لذا يمكنني الاستفادة من الخدمة من دون أن أقلق بشأن الرسوم."



**عدالة التسعير.** في كينيا، تعتبر الرسوم المترافقة مع المعاملات عالية التكلفة بسبب عدم وجود منافسة. وقد أعرب المستهلكون عن شعورهم بالاستغلال لأنهم لا يعتمدون إلا على مزود وحيد. علاوةً على ذلك، تتأثر نظرة المستهلكين إلى الرسوم المترافقة مع المعاملات الرقمية أو التكاليف الضمنية لاستخدام أدوات الدفع الرقمية (مثل رسوم السحب) وقد يعتبرونها مرتفعة اعتماداً على مدى الشفافية والبساطة في هياكل التسعير والرسوم. يخشى المستهلكون تكبُّد رسوم كبيرة أو عدم قدرتهم على تحمُّل الرسوم عندما يستعصي عليهم فهم هياكلها. على سبيل المثال، قد تؤدي الرسوم القيمة التي تتطلب من المستخدمين حساب القيمة المطلقة المدفوعة بناءً على قيمة المعاملة الجارية، إلى أن تكون التكاليف المتوقعة أعلى من التكاليف الفعلية.<sup>50</sup>



**يجب أن يخفضوا رسوم السحب التي تختلف بين اليوم والآخر. والأهم من هذا كله، يجب أن يجعلوها ملائمة.**

— إحدى المستجيبات في جمهورية الكونغو الديمقراطية

**الاحتيال والمضايقة.** يدرك المستجيبون في جميع الأسواق أن عمليات احتيال قد تحدث، وقد تعرّضوا لها شخصياً أو تعرّض لها أحد معارفهم. علاوةً على ذلك، يلجأ إلى الخدمات المالية الرقمية مستخدمين من ذوي الدخل المنخفض ومستخدمين يتعرّفون على الخدمة لأول مرة، وهم غالباً ما يفتقرون إلى الوعي بشأن الاستخدام المسؤول للخدمات المالية. يتزايد عدد الجرائم التي تجري في الفضاء السيبراني من خلال الهندسات الاجتماعية وعمليات التصيد الإلكتروني، ما يقلق المستخدمين إزاء الأمان في تسديد مدفوعاتهم الرقمية.



**أدوات الدفع الرقمية جيدة... لكن المشكلة تكمن في المجرمين السارحين في الفضاء السيبراني. يقوم بعض الأشخاص باختراق حسابات المستخدمين. لقد سمعت أن أحد أصدقائي... حيث تعرّض حسابه للاختراق، لذلك يحتاج [مزودو شبكات الهواتف المحمولة] إلى معالجة هذا الجانب.**

— أحد المستجيبين في مجموعة النقاش المركزة في زامبيا<sup>51</sup>

**قابلية التتبع.** بالنسبة للشركات، توفر أدوات الدفع الرقمية طريقة سهلة للاطلاع على سجل المعاملات، وتساعد على تتبع المبيعات ومراقبة الموارد المالية. علاوةً على ذلك، يقدر مستخدمو الدفع الرقمي تلقي إيصالٍ للمعاملة كدليل على الدفع. يُنظر إلى استخدام الأدوات المصرفية، على وجه الخصوص، على أنها تقدم دليلاً لا جدال فيه على الدفع عند الحاجة. ويجري ذلك عادةً لأنّ البنوك اكتسبت سمعةً جيدة في العديد من الأسواق لناحية موثوقيتها وجدارتها بالثقة.



**يمكنك إرسال الأموال وسيتم حفظ المبالغ في سجلك. ويمكنك الحصول على كل هذه التفاصيل عن طريق طلب كشف حسابك المصرفي.**

— إحدى المستجيبات من نيجيريا

**تصورات التكلفة** يتأثر سلوك المستخدمين بإدراكهم لوجود رسوم مفروضة على عمليات تحويل الأموال أكثر من دفعهم تلك الرسوم فعلياً. فالتعامل النقدي يُعتبر تعاملًا مجانيًا ذلك أنّ التكاليف الضمنية نادراً ما تؤخذ في الحسبان، لذلك يبدي المستخدمون حساسية معيّنة تجاه أي رسوم تترافق مع استخدام أدوات الدفع الرقمية. في جميع البلدان التي شملتها العينة، تُعتبر تكاليف المعاملات عائقاً رئيسياً أمام استخدام أدوات الدفع الرقمية. غالباً ما يفضل المستخدمون التعامل بالنقد، خاصةً عند تحويل مبالغ صغيرة لكي يتفادوا الرسوم المفروضة على المعاملات الجارية عبر أدوات الدفع الرقمية. وينطبق هذا عادةً على المؤسسات المتناهية الصغر، التي غالباً ما تتعامل بمبالغ مالية صغيرة، وقد أظهر البحث النوعي أنّها قد تمتنع عن استخدام أدوات الدفع الرقمية التي تفرض رسوماً مرتفعة نسبياً على المعاملات. كذلك، فرضت بعض البلدان ضرائب على أدوات الدفع الرقمية، مثل الضريبة على المعاملات الإلكترونية التي ظهرت مؤخراً في غانا، وهذه الضريبة تحدّ أيضاً من استخدام أدوات الدفع الرقمية رغم أنّ المستهلكين كانوا في السابق يفضلون تسديد مدفوعاتهم عبر الهاتف المحمول.



**قبل ظهور الضريبة على المعاملات الإلكترونية، كنا نفضل خدمة Momo.**

— إحدى المستجيبات في غانا

تأكيد معلومات المستلم وقابلية الإلغاء. يحذر المستجيبون من ارتكاب أي خطأ عند تسديد المدفوعات للمستفيدين لأنهم لا يستطيعون في ما بعد من تصحيحها أو يُضطرون إلى اللجوء لإجراءات معقدة لإلغاء المعاملة. على سبيل المثال، إن تسديد المدفوعات من خلال أدوات دفع الأموال عبر الهاتف المحمول التي تعتمد على تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة، قد يعرض المستخدمين للوقوع في أخطاء نظراً إلى الإجراءات المعقدة والمتعددة الخطوات، والتي قد تؤدي إلى حدوث أخطاء وإرسال المدفوعات إلى المستلم الخطأ في ما بعد.

عند إجراء معاملات رقمية من خلال الوكلاء، يشعر المستخدمون بالقلق لأن الوكلاء يستطيعون الوصول إلى المعلومات الشخصية الحساسة مثل الاسم الكامل ورقم الهاتف وتفاصيل الهوية، ما يعرض المستخدم لخطر الاحتيال والمضايقة. تشعر المستجيبات بشكل خاص بأنهن عرضة للتحرش، ما قد يدفعهن للامتناع عن أدوات الدفع الرقمية هذه.



كنت أحاول شراء سلعة ما من أحد المتاجر ودفعت السعر المطلوب، ولكن لسوء الحظ أدخلت رقماً خاطئاً. حاولنا الاتصال بالبنك لإلغاء المعاملة، لكنهم قالوا إن إلغاء المعاملة غير ممكن إلا إذا أعاد "المستلم بالخطأ" الأموال... ولم أسترجع أموالى مطلقاً حتى يومنا هذا.

— أحد المستجيبين في مجموعة النقاش المركزية في كينيا<sup>53</sup>



تمتلك والدتي حساباً للأموال المتقلبة، سألتها وكيل الهاتف المحمول عما إذا كان يمكنه "تهنيته". عندما تلقت الأموال التي كنا قد أرسلناها لها سابقاً. طلب [وكيل العمليات المالية عبر الهاتف المحمول] من والدتي الرمز الخاص بها وسحب كل شيء.

— أحد المستجيبين في مجموعة النقاش المركزية في جمهورية الكونغو الديمقراطية<sup>52</sup>

أظهر البحث النوعي أن التحقق الفوري من تفاصيل المستلم والموافقة على صحة المعلومات في المعاملة هي دوافع مهمة لنجاحها. علاوة على ذلك، يتوقع مستخدمو أدوات الدفع الرقمية أن يتمكنوا من معالجة الأخطاء الواردة في معاملاتهم في الوقت المناسب وإلغاءها على الفور. وتؤدي عمليات الإلغاء تأثيراً عكسياً على التجار — إذ يترددون في قبول أدوات الدفع الرقمية ما لم توفر فرصة إلغاء المعاملة، لأنها لا تترك أمامهم الحق في الانتصاف.



52 النوع الاجتماعي غير متوفر.

53 النوع الاجتماعي غير متوفر.

### 3.3 ملخص نتائج أبحاث المستهلك

سياق البلد مهم. تظهر بعض الاتجاهات المشتركة في البحث، ولكن من المهمة أن تُربط بالفروق الدقيقة والديناميكيات الفُطرية المتميزة.

**المجموعة الرائدة: كينيا وغانا.** تمت رقمنة مجموعة واسعة من حالات الاستخدام، ولكن يمكن أيضاً رقمنة حالات الاستخدام الرئيسية، لا سيما على مستوى المستخدمين المنفردين، مثل مدفوعات وسائل النقل وعمليات الدفع من الأفراد إلى الشركات (P2B). في كينيا، يبدو الاستخدام المتكرر لأدوات الدفع الرقمي شاملاً نسبياً، بينما لوحظت فجوة كبيرة على مستوى الاستخدام في غانا لا سيما بين أصحاب الدخل المتكرر وغير المتكرر.

وضمن المجموعة الرائدة، كان الاعتماد على أدوات الدفع الرقمي مدفوعاً بالرغبة في الوصول إلى خدمات إضافية. يستخدم معظم المستهلكين أدوات الدفع الرقمي كنقطة دخول للوصول إلى خدمات مالية رقمية أكثر تطوراً، مثل الائتمان قصير الأجل ومنتجات الادخار ذات الفائدة. علاوة على ذلك، فإن وجود تغطية شاملة للشبكة وتغطية من قبل الوكلاء هو الأساس الذي يدفع المستخدمين إلى الاستعانة بعمليات الدفع الرقمي في حياتهم اليومية. ومع ذلك، ثمة عوامل أخرى تثنى هذه المجموعة عن استخدام أدوات الدفع الرقمي أكثر فأكثر، مثل الضريبة الإلكترونية التي تفرضها غانا وبعض المخاوف المتعلقة بخصوصية البيانات والاحتيال.

**المجموعة الناشئة: نيجيريا وتنزانيا وزامبيا.** في حين تمكن مستخدمو أدوات الدفع الرقمي في نيجيريا من دمج تلك الأدوات في حياتهم اليومية، لم تتجح نسبة كبيرة من السكان في الاعتماد على أدوات الدفع الرقمية بعد. من الضروري أن يجري توسيع وتعميق الاستخدام في تنزانيا وزامبيا. وعلى غرار النموذجين الكيني والغانى، فإن أصحاب الدخل غير المنتظم في تنزانيا لا يستخدمون أدوات الدفع الرقمية بشكل متكرر مثل أولئك الذين يكسبون دخلاً أكثر انتظاماً. وتشهد زامبيا فجوة حادة في الاستخدام المتكرر بين المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة للإناث والمملوكة للذكور، أما في نيجيريا فتستخدم المؤسسات المتناهية الصغر أدوات الدفع الرقمية بوتيرة أقل من الشركات الصغيرة. ويصعب الاعتماد على أدوات الدفع الرقمي أيضاً بسبب عدم توفر التكنولوجيا بكثرة وبسبب قلة الوعي بأدوات الدفع الرقمية. وتشكل قلة الموثوقية في الشبكة عائقاً رئيسياً للاستخدام عبر البلدان في هذه المجموعة.

**المجموعة الوليدة: جمهورية الكونغو الديمقراطية ومصر.** البلدان في المجموعة الوليدة لا تزال في نقطة البداية لاعتماد أدوات الدفع الرقمية واستخدامها، حيث اعتمد جزء صغير فقط من السكان أدوات الدفع الرقمية واعتمدها أيضاً مجموعة أصغر من المستخدمين الذين يُجرون عمليات

تظهر صور مماثلة عبر البلدان تمثل سلوك الاستخدام. يجمع جدول 12 بين الرؤى الكمية والنوعية لكل بلد في نظرة عامة موجزة. وعلى الرغم من وجود اختلافات بين بلدان محددة وعبر مجموعات المستخدمين، يرسم الجدول الموجز صورة شاملة ومتسقة: صورة تظهر فيها الحاجة لزيادة الاعتماد الأولي على أدوات الدفع الرقمية واستخدامها بصورة متكررة ومستمرة، عبر سلسلة واسعة من حالات الاستخدام. في حين أصبحت بعض احتياجات الدفع رقمية بالفعل (لا سيما التحويل لمستلم موجود على مسافة بعيدة ومشتريات باقات الاتصال)، لا تزال بعض الاحتياجات الأخرى داخل البلدان المشمولة بالعينة غير مستغلة، ولا سيما مدفوعات التجار.<sup>54</sup>

**تواجه المجموعات دوافع الاستخدام الشائعة ونقاط الضعف.** يظهر البحث أن أدوات الدفع الرقمية مريحة جداً بالنسبة إلى المستهلكين لأنها توفر عليهم الوقت والتكاليف، خاصة في ما يتعلق بتحويل الأموال لمستلمين موجودين على مسافة بعيدة وكذلك المدفوعات المتكررة. وإن الوصول إلى خدمات إضافية الذي يتيح للمستخدمين الفصل في أموالهم والوصول إلى رصيد الائتمان أو الادخار بشكل حافزاً كبيراً للأفراد والشركات للاعتماد على أدوات الدفع الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، وخاصة عند تحويل مبالغ كبيرة، يشعر المستخدمون بالارتياح لأنهم يستطيعون الحصول على إيصالات المعاملات بسهولة. ومع ذلك، قد يخفض التأثير الإيجابي لهذه الدوافع الرئيسية بسبب نقاط الضعف التي يواجهها المستخدمون. فنظراً إلى أن المعاملات النقدية غالباً ما لا تشمل رسوماً صريحة، يبدو المستخدمون حساسين للغاية لناحية الرسوم المفروضة على المعاملات، وقد أشاروا إليها باستمرار باعتبارها عائقاً رئيسياً أمام استخدامهم أدوات الدفع الرقمية. ويمرّ العملاء بتجارب سلبية نتيجة انقطاع الشبكة، ما يثني الأفراد والمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة عن استخدام أدوات الدفع الرقمية، ويؤدي إلى فشل المعاملات أو تأخيرها، ما يضعف عنصر التحويل الآني في تصميم أنظمة الدفع الفوري. علاوة على ذلك، يشعر المستخدمون بالقلق إزاء قدرتهم على إلغاء المعاملات التي أجروها عن طريق الخطأ باستعمال، و يصابون بالاستياء عندما يكون النظام غير داعم لحالات الاستخدام الرئيسية التي يريدون الاستفادة منها.

**تتأثر النساء بشكل غير متناسب بعوائق الوصول وسلوك الوكيل الاستغلالي.** لوحظت فجوة بين الجنسين في وتيرة استخدام أدوات الدفع الرقمية بالنسبة إلى الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة فحسب. ومع ذلك، يبقى الوصول عبر المجموعات إلى أدوات الدفع الرقمية أصعب بكثير بالنسبة إلى النساء مقارنة بالرجال بسبب عدم توفر الوثائق وعدم وصولهن إلى جهاز خاص أو عدم امتلاكه. علاوة على ذلك، لم تتم مراعاة احتياجات النساء عند تصميم هذه المنتجات الرقمية التي تتطلب إدخال رقم الهاتف بدلاً من الاسم المستعار، ما يعرض النساء للاحتيال والاستغلال من قبل الوكلاء ويثنيهن عن استخدام أدوات الدفع الرقمية.

54 تجدر الإشارة إلى أن هذه النتائج هي نتائج توضيحية فحسب، لأن عينات أبحاث المستهلك لم تكن ممثلة على المستوى الوطني.

واستخدامها مقارنةً بأصحاب الأعمال من كبار السن. تتعلق إحدى العراقيل الشائعة التي تمنع الجمهور من الاعتماد على أدوات الدفع الرقمية في هذه المجموعة بالقضايا الاجتماعية والثقافية المتجذرة بعمق. ففي جمهورية الكونغو الديمقراطية، تسبب إفلاس المؤسسات المالية بعدم ثقة دائمة بالعديد من الخدمات المالية الرسمية، أما في مصر فالثقافة السائدة تشجع على التعاملات النقدية.

الدفع الرقمية بانتظام على الرغم من وجود شبكة وكلاء شاملة في جمهورية الكونغو الديمقراطية ومجموعة من منتجات الدفع المتاحة في مصر. تسجل جمهورية الكونغو الديمقراطية فجوة كبيرة بين الجنسين بالنسبة للمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. وفي مصر، يبدي أصحاب الأعمال في سن الشباب استعداداً أكبر لاعتماد أدوات الدفع الرقمية

## جدول 12. استخدام أدوات الدفع الرقمي عبر البلدان المشمولة في العينة

حديث العهد		ناشئة			رائدة		المشهد	سلوك الاستخدام
مصر	جمهورية الكونغو الديمقراطية	نيجيريا	زامبيا	تنزانيا	غانا	كينيا		
مجموعة متنوعة من استخدامات الدفع المتاحة	إفلاس BIAC (2018) يؤثر على ثقة المستهلك	يعدُّ مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول من الداخلين الجدد إلى السوق	التشريع الحكومي داعم لإجراء عمليات الدفع الإلكترونية	أطراف متعددون يقدمون الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	تبنت المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة استخدام العمليات المالية عبر الهاتف المحمول أكثر من الأفراد	طرف واحد يهيمن على الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (M-Pesa)	خصائص المشهد الفريدة	
			الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	بنكي وللعمليات المالية عبر الهاتف المحمول	بنكي وللعمليات المالية عبر الهاتف المحمول	نظام الدفع الفوري	
15	14	29	28	21	19	29	نسبة مستخدمي أدوات الدفع الرقمي الذين يستخدمون تلك الأدوات على الأقل مرة أسبوعياً	
فوري، Paymob، ميزة، Tpay، فودافون كاش، اتصالات كاش، بطاقة فيزا	Vodacom Money، Orange، Money، Airtel، Money، Africel، Money	Sure Padi، EazyMoney، U-Mo، Firstmonie، Airtel Money، Momo	Airtel Money، MTN Mobile، Money، Zamtel، Mobile Money، Zazu، Zoona،	Vodacom، Mpesa، Tigo، Pesa، Ezy، Pesa، Airtel، Money	Vodafone cash، MTN Mobile، Money، Airtel، Money، Tigo، Money	M-Pesa، Airtel، Money، Equitel، T-Kash	مزود (مزودو) خدمات الدفع الرئيسيون المستخدمون	
العمليات المالية عبر الهاتف المحمول [USSD]	العمليات المالية عبر الهاتف المحمول [USSD]	البنك [USSD] تطبيق	العمليات المالية عبر الهاتف المحمول [USSD]	العمليات المالية عبر الهاتف المحمول [وكيل]	العمليات المالية عبر الهاتف المحمول [USSD]	العمليات المالية عبر الهاتف المحمول [USSD]	وسيلة الدفع الرئيسية [القناة]	
المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الجديدة < المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة القديمة (%16)	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الذكور-الإناث (%13)	ذوي الاستخدام المتكرر < غير المتكرر (%6)	الذكور < الإناث (%34)	< أفراد أكبر سناً (%15)	الذكور < الإناث (%11)	الشباب < الأفراد الأكبر سناً (فرق بنسبة %15)	مجموعة المستخدمين [حجم الفجوة]	
شراء باقات الاتصال	استلام الأموال		إرسال الأموال	استلام الأموال		استلام الأموال	أكثر حالات الاستخدام رقمية بالنسبة للصناعة.	
الدفع للموردين	أخبار دخل الشركة	الدفع للموظفين	إرسال باقات الاتصال للموظفين	الدفع للموردين		إرسال باقات الاتصال للموظفين	أكثر حالات الاستخدام رقمية بالنسبة للمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	

حديث العهد		ناشئة			رائدة		العوائق الرئيسية	دوافع سلوكيات الاستخدام
مصر	جمهورية الكونغو الديمقراطية	نيجيريا	زامبيا	تنزانيا	غانا	كينيا		
<b>الاعتماد:</b> توفر وسائل متنوعة للدفع وقيمة طموحة للمدفوعات غير النقدية	<b>الوصول</b> شبكة شاملة للوكلاء	<b>الوصول</b> توجد فروع للبنوك في جميع أنحاء البلاد الاعتماد: موثوقية البنوك	<b>الاعتماد:</b> مساعي الحكومة لتحفيز اعتماد المدفوعات الرقمية وتسهيل سداد المدفوعات الخاصة بالمرافق	<b>الاعتماد:</b> القدرة على إجراء الأعمال التجارية عبر الإنترنت وتجنب الاحتيال المرتبط بمخاطر العملة المزيفة	<b>الاعتماد:</b> الحصول على ائتمان قصير الأجل ومزايا السلامة من خلال عدم استخدام النقد	<b>الوصول</b> الوصول: تغطية واسعة للشبكة وشبكة الوكلاء	المحركات الأساسية	
	<b>الاعتماد:</b> الأمان النسبي للمدفوعات الرقمية، حيث أن النقد عُرضة للاحتيال	<b>الاستخدام:</b> تُنظر إلى التغييرات التي تجريها البنوك في المعاملات على أنها منتجات دفع رقمية ميسورة التكلفة ومُعَدّة بشكل جيد	<b>الاستخدام:</b> سهولة استخدام رموز الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	<b>الاستخدام:</b> المكافآت القائمة على الاستخدام وإمكانية التتبع	<b>الاستخدام:</b> المكافآت والعلاوات الناتجة عن استخدام المدفوعات الرقمية	<b>الاعتماد:</b> القدرة على الوصول إلى منتجات الادخار والائتمان		
<b>الاعتماد:</b> إن النقد يمثل قيمة اجتماعية (على سبيل المثال، إبرام الصفقات)	<b>الوصول</b> ضعف تغطية الشبكة الاعتماد: المسائل المتعلقة بالثقة بسبب إفلاس BICA	<b>الاعتماد:</b> انخفاض مستوى وعي المستهلك بمحافظ الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	<b>الاعتماد</b> معلومات مضللة للمستهلكين والتعرض المنخفض للتكنولوجيا	<b>الوصول</b> محدودية انتشار وكلاء تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول تساهم في الحد من القدرة على السحب النقدي وتزيد من الحواجز اللغوية الاعتماد: تراجع التعرُّض للتكنولوجيا	<b>الاستخدام</b> الضريبة الإلكترونية المفروضة على معاملات الدفع الرقمي ووقت توقف الشبكة	<b>الوصول:</b> عدم توفر وثائق التسجيل الوطنية، وخاصة بين الشباب الاعتماد: مخاوف حول خصوصية البيانات	العوائق الرئيسية	
<b>الاستخدام:</b> صعوبة في إضافة رصيد لمحافظ الهواتف المحمولة بسبب تعذر الوصول إلى الوكلاء	<b>الاستخدام</b> يؤدي عدم انتظام إمدادات الطاقة الكهربائية إلى تعطل الشبكة وظهور وكلاء غير منظمين	<b>الاستخدام</b> شبكات غير مستقرة بسبب عدم انتظام الإمداد لا يثق بها وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	<b>الاستخدام</b> لا تضمن عملية الإلغاء حصول المستهلك على جميع الأموال، فذلك لأن الاحتيال عملية شائعة ويؤدي حدوث انقطاع في الشبكة إلى إسقاط المعاملات	<b>الاستخدام:</b> صعوبة عكس المعاملات وفشل شبكة الهاتف المحمول وارتفاع تكلفة المعاملات	<b>الاستخدام:</b> ملاحظة ارتفاع الرسوم المفروضة على المعاملات والتعرُّض للاحتيال			



## 3.4 الآثار المترتبة على تصميم أنظمة الدفع الفوري

- تجاوز وظائف الدفع لتقديم ميزات وخدمات إضافية تضيف قيمة للمستهلكين
- أخذ الأعراف الثقافية الخاصة بالسياق بعين الاعتبار

في النهاية، وفي حين أن تصميم النظام والمشاركة والحوكمة تعدُّ عناصر مهمة لضمان أنظمة دفع شاملة وفورية، إلا أنها تشكل جزءاً واحداً فقط من الصورة. ولبناء منظومة دفع رقمي تهدف إلى توسيع الشبكة ونطاق استخدامها، يجب الاهتمام بالتوازي بالعناصر "الأنعم": كيف تخاطب الخصائص المتاحة واقع العملاء واحتياجاتهم، بالإضافة إلى كيفية تشجيع المستخدمين نظراً إلى آرائهم ومخاوفهم الراسخة المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية.

تؤثر آراء المستهلكين على تصميم النظام.

### آثار تصميم مخطط أنظمة الدفع الفوري:

- إتاحة حالات الاستخدام والقنوات التي يريدها المستهلكون — بدءاً بالمدفوعات من أفراد إلى أفراد (P2P) ومن أفراد إلى شركات (P2B) ومن الحكومة إلى الأفراد (G2P)
- توفير إيصالات رقمية للمستهلكين لتعزيز الثقة وإمكانية التتبع
- شمول مقدمي خدمات الدفع الموثوق بهم كمشاركين
- تشجيع سياسة "اعرف عميلك" القائمة على تحديد المخاطر، التي تفيدي في تجاوز العقوبات المتعلقة بالتوثيق
- النظر في سرعة إلغاء المعاملات، أو النظر في الاستفادة من التكنولوجيا قدر المستطاع من أجل تقليل احتمال حدوث خطأ من جانب المستهلك أو التقليل من احتمال وقوعه عند بدء المعاملة
- حماية البيانات الشخصية مع تنظيم صارم لسلوك الوكيل وطريقة تعامله مع البيانات الشخصية
- ضمان أن تكون المعاملات فورية فعلاً متى استدعت حالات الاستخدام ذلك: من حيث المقاصة، والوصول إلى الأموال، وتأكيدات المعاملات — ما يتطلب موازنة تقنية لنظام الدفع وشبكة الهاتف المحمول وتقليل أوقات التعطيل أو التوقف قدر الإمكان.

### اعتبارات للمشاركين في أنظمة الدفع الفوري الشاملة:

- ضمان نقاط وصول شاملة وبنية تحتية موثوقة للشبكة كأساس للوصول.
- توفير خدمة للعملاء يسهل الوصول إليها وسريعة الاستجابة، تنتج حلاً سريعاً لمشاكل العملاء مثل الوقوع ضحية عمليات احتيال أو الخطأ في إجراء المعاملات
- وجود هياكل تسعير شفافة وبسيطة تُقرُّ بأنَّ المستهلكين يتخذون قراراتهم على أساس تقدير الأسعار، مع اعتبار النقود أساساً للمنافسة
- مباشرة حملات اتصال هادفة تسلط الضوء على الدوافع الرئيسية لاستخدام أدوات الدفع الرقمية في السياق المتعلق بالمستهلكين
- تشجيع سهولة الاستخدام والبساطة كميزات رئيسية لتصميم المنتج، مع الاستفادة أيضاً من هذه المبادئ لتعليم المستخدم المستهدف



# العوائق والفرص المتاحة من أجل شمول أنظمة الدفع الفوري

4



السابقة مع أصحاب المصلحة الرئيسيين. تلخص الجداول في هذا القسم أكثر العوائق والفرص بروزاً فيما يتعلق بأربعة تحديات، هي عرض القيمة المحدود بالنسبة للمشاركين والسوق الخاص بذوي الدخل المنخفض، ومحفزات التكلفة التي تقوّض الأعمال وحالات الاستخدام، والعقبات التنظيمية التي تؤثر على المنافسة والابتكار، والمخاطر وعمليات الاحتياط المرتبطة بأنظمة الدفع الفوري. وتجري مناقشة كل تحدٍ من هذه التحديات في ما يلي.

يمكن تحويل العوائق الحالية التي تحدُّ من وصول خدمات الدفع الإلكتروني إلى السكان المحرومين من الخدمات إلى مصدرٍ ذاتي للدعم. 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. يناقش هذا الفصل العوائق الأكثر إلحاحاً التي تواجه أنظمة الدفع الفوري في طريقها نحو تحقيق الشمول كما يبيِّن الفرص المتاحة لإعادة التنظيم. ويستند الفصل الحالي إلى الرؤى والمشاورات الواردة في الفصول

عرض القيمة المحدود بالنسبة للمشاركين  
والمستخدمين النهائيين ذوي الدخل المنخفض:

### جدول 13. العوائق والفرص المرتبطة بعرض القيمة بالنسبة للمشاركين

العوائق		
للمستخدمين النهائيين	لأنظمة الدفع الفوري	
قدرة محدودة لدى المستخدم النهائي على الاستفادة من خدمات الدفع الرقمية تقيد القبول	محدودية التكامل وقابلية الاستخدام في القناة تؤثر على القبول والاستخدام	أطراف أكبر غير راغبين في الاندماج
قوى تنافسية تمنع إدماج المشاركين		
الفرص		
لأنظمة الدفع الفوري		
لتقييم مدى توافر الوكلاء أو المواقع المادية من أجل تيسير الاستخدام الرقمي وبناء الثقة لدى المستخدم النهائي	لدمج متطلبات الشمول في قواعد النظام (وظائف وحوكمة شاملة كلياً، وآليات انتصاف، وتوفير التكاليف على المستهلكين)	لوضع رؤية واضحة من خلال النماذج الرائدة: إطلاع المشاركين في السوق على عرض القيمة بالنسبة إلى السوق والمنظومة على المدى القصير والطويل
لدعم أصحاب المصلحة		
لشركاء التنمية:	للأطراف الرئيسية من القطاع العام:	للأطراف الرئيسية من القطاع الخاص:
<ul style="list-style-type: none"> <li>لإجراء البحوث وتوفير التمويل التحفيزي من أجل تصميم أنظمة الدفع الفوري والمنتجات المبتكرة ونماذج الأعمال؛</li> <li>لتطوير نماذج فعالة لصرف العملات الأجنبية من أجل تسهيل إجراء معاملات أنظمة الدفع الفوري عبر الحدود</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>لتفويض جهة رائدة بتصميم نظام للدفع الفوري، والإشراف على تكامله وتطبيقه؛</li> <li>لدعم النهوض بالبنية التحتية لشبكة المحمول؛</li> <li>لزيادة الوعي العام بأدوات الدفع الرقمية؛</li> <li>لفرض قابلية التشغيل البيئي عندما يكون القطاع الخاص غير متقدم بما يكفي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>للابتكار من أجل تأمين معاملات تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة أو بدائلها التي تلبى متطلبات المستهلك؛</li> <li>لتبني رؤية طويلة الأجل للعائد من استثمارات المدفوعات الرقمية</li> </ul>



شبكات الهاتف المحمول تقييد الوصول إلى قنوات تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) عن طريق رفض الوصول إلى رموز تلك التقنية، بما يحُد من قدرة مزودي الخدمات المالية الرقمية الآخرين على إتاحة خدمات النقود الإلكترونية بغير مشغلي شبكات الهواتف المحمولة. وفي حالات اضطلاع الجهة التنظيمية بتضييق الخناق على هذا السلوك، لوحظ أنَّ مشغلي شبكات الهواتف المحمولة إما يقودون خدمات تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) إلى التدهور، أو يعطلون معاملات النقود الإلكترونية المصرفية، أو يسعرون تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة بأضعاف التكلفة في القطاع بالكامل، بما يتيح تقديم الدعم المتبادل لمزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بشكل فعال . من ناحية أخرى، ربما تترك البنوك أنَّ مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول وشركات التكنولوجيا المالية (fintechs) هي أكثر خطورة بسبب اختلاف إجراءات العناية الواجبة للتحقق من العملاء. ويسلط الإطار 14 الضوء على نهجين مختلفين لتحفيز الانضمام للنظام، كما يسلط الضوء في النهاية على ضرورة تضمين المنظم كجزء من حوكمة النظام لضمان أن يظل الشمول هدفاً رئيسياً لأنظمة الدفع الفوري.

**التردد بين شاغلي الوظائف بشأن المشاركة.** يعتمد استعداد الأطراف الكبرى في السوق أو شاغلي الوظائف الأساسية للانضمام إلى نظام معيَّن على مقدار الاستثمارات التي قدّموها فعلاً في أنظمة الملكية أو في الاستفادة من الاتفاقيات القائمة. وفي كثير من الحالات، يتحمل مقدمو الخدمات فعلاً تكلفة أنظمة الحلقة المغلقة أو التكاليف الثنائي. قد يترددون بعد ذلك في الانضمام إلى نظام إضافي، ما يضعف سوقهم عبر إضافة مزيد من المشاركين وربما تفكيك البنية التحتية الحالية. في حال وجود ترتيبات قديمة، قد لا تبدو الحجة التجارية البحتة للانضمام إلى نظام جديد كافية بالنسبة لمقدمي الخدمة الذين يمتلكون أكبر حصة من المستهلكين في السوق بالفعل ويهتمون بتفكيك خطوط أعمالهم الحالية.

**وجود قوى تنافسية تمنع تكامل المشاركين.** تتمتع الأطراف الرئيسية الكبرى وشاغلو الوظائف بميزات تنافسية، منها نطاق الانتشار الحالي ووسائل الدفع الحالية على سبيل المثال. وقد يخشى شاغلو الوظائف الاندماج مع أنظمة الدفع الفوري أو فتح البنية التحتية لأطراف آخرين بسبب تصوُّرهم للمنافسة، أو مخاوف الاحتيال أو الحدّ من نماذج الأعمال الجديدة "المنافسة" لمزودي الخدمات المالية الرقمية (DFSP) والمخاطر الكامنة فيها . على سبيل المثال، يمكن لمشغلي



## الإطار 14. تفويض تكامل النظام مقابل النهج الذي يقوده السوق

إذا جرى التفويض بالمشاركة في أنظمة الدفع الفوري من دون التشاور الشامل مع جميع مزودي الخدمات المالية الرقمية (DFSPs)، فقد بنصمُ شاغلو الوظائف والأطراف الرئيسية الكبرى إلى النظام "صُورياً" بينما يواصلون استخدام أنظمتهم القديمة، ما يمنع النظام من تحقيق الانتشار واسع النطاق (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022). رغم ذلك، إذا سُمح للقطاع الخاص بإنشاء نظام خاص به، فقد لا تُتاح فرصة متساوية لجميع أنواع مقدمي الخدمات، حتى أن بعض مقدمي الخدمات قد يفضلون عدم الانضمام لأن أنظمتهم القديمة لا تزال موجودة، ما يقوّض استفادة المستخدمين النهائيين من النظام بشكل عام.

### الفرصة:

تساعد الرؤية الواضحة للنظام في الأجلين البعيد والقريب التي تشمل نطاق الانتشار والتوقعات المالية، في إظهار عرض القيمة المرتبطة بالمشاركة في السوق وفي المنظومة ككل، ولا سيما عندما تتواجد أنظمة الدفع الفوري في مراحل سابقة لمرحلة نضج السوق، حيث تكون حوافز مزود الخدمات المالية الرقمية (DFSP) والقدرة على تطبيق نظام جديد للدفع الفوري محدودة. ولا بد تتضمن الرؤية ترسيماً للحدود بين المساحة التعاونية في البنية التحتية للمدفوعات والفضاء التنافسي المتعلق بالمنتجات والخدمات. ومن خلال المشاورات المستمرة مع أصحاب المصلحة، يمكن نشر الرؤية وتحديثها بانتظام لتحديد الاتجاهات بوضوح حول كيفية تطوّر النظام. يستفيد كل نظام من جهة رائدة — جهة منظمة، أو طرف ثالث، أو قطاع خاص حسب السياق — مع توفر القدرة والتفويض المطلوبين لتحفيز عملية الانضمام من خلال المفاوضات. وقد نجحت عمليات الطرح، لا سيما مع استشارة مقدمي الخدمة باستمرار وإشراكهم في مناقشات التصميم. توفر منتديات المستخدمين فرصةً لتبني لرائد النظام توجيه المشاركين في خلال أي تغيير يطال الإجراءات، كما توفر منصة لتقديم المدخلات في القطاع. يتم تمكين المستخدم المستهدف بالتعبير عن رأيه، فيما يسهل راند النظام عملية التفاوض والتوجيه. ويجب إعداد أنظمة الدفع الفوري بطريقة تتجنب تركيز القوة في بعض الأطراف أو التجمعات. بالإضافة إلى ذلك، يتعين على المنظمين إما من خلال دورهم كزوّاد للنظام بأنفسهم أو من خلال حصولهم على تعقيبات متتالية من تلك التقييمات، تحديد نهج قابلة التشغيل البيئي للنظام الذي يستخدم الحوافز بشكل مناسب ويحدّ من التهديد بالتفويض أو العقوبات، على النحو الموضح في نهج "إمكانية التشغيل البيئي المُدار".

ذكية عبر قنوات تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) بسبب إلمامهم بالقناة والقيود المفروضة على اتصال الشبكة والتكلفة، كما هو مذكور في الفصل 2. ولأسباب جرى توضيحها بمزيد من التفصيل في الإطار 15، على الرغم من استخدام تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) على نطاقٍ واسع، إلا أن قابلية توسّعها محدودة، وهي ليست قناة مناسبة للغرض. تنتشر مخاوف الاحتيال وأمن البيانات بشكل متزايد بين المستخدمين النهائيين كما هو موضح في الفصل 3. يؤدي تباطؤ شبكات البيانات في أفريقيا وانتشار حالات تعطل الشبكة الصوتية إلى عدم الموثوقية في تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) وتقنيات الدفع الأكثر حداثة. وفي حالة انتهاء مهلة الاتصال، يفشل المستخدم في إتمام المعاملة ويشعر حينئذٍ بعدم اليقين وعدم الثقة بالنظام. يبدو الشمول مقيّداً بالنسبة للعديد من أنظمة الدفع الفوري لأنّ قنوات الوصول المتاحة في السوق الكلي لم تشهد أي ابتكارٍ جوهري، وتلك القنوات المستخدمة حالياً ليست مناسبة للغرض وتفتقر إلى إمكانية التوسّع الحقيقية والشبكات المقابلة لدعمها.

محدودية قنوات الوصول للمستهلكين، وفجوات البنية التحتية الأساسية تؤدي إلى تفاقم التحديات. تؤدي مخاطر تصميم أنظمة الدفع الفوري من دون مراعاة احتياجات المستخدمين النهائيين ذوي الدخل المنخفض في النهاية إلى نظام محدود النطاق. ويؤثر مدى تغطية شبكة الهاتف المحمول وجودتها بشكل مباشر على تجربة الدفع الفوري. في حين أن البلدان والمناطق التي تتواجد فيها أنظمة الدفع الفوري تتمتع بتغطية واسعة النطاق لشبكة الجيل الثاني (2G)، ما يمكن تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) بشكلٍ فعال، إذ يتمتع العديد منها بشبكات الجيل الثالث (3G) والجيل الرابع (4G) والجيل الخامس (5G) بتغطية محدودة وغير موزعة بشكلٍ متكافئ، ما يحدّ من التوسّع في حلول أنظمة الدفع الفوري للهواتف الذكية الأكثر أماناً<sup>55</sup>. يتفاقم هذا الأمر بسبب الوصول غير الموثوق به لخدمات الكهرباء وانقطاع التيار الكهربائي المنتشر عبر بلدان أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، حيث يتراوح متوسط المدة السنوية لانقطاع التيار الكهربائي في أي مكان بين 200 ساعة و 4600 ساعة في بعض البلدان<sup>56</sup>. بالإضافة إلى ذلك، غالباً ما يتعامل المستخدمون النهائيون الذين لديهم هواتف

55 تجاوزت تغطية شبكة الجيل الثاني (2G) 90% لجميع البلدان، باستثناء جمهورية الكونغو الديمقراطية ومدغشقر وموزمبيق. متوسط التغطية لشبكات الجيل الثالث (3G) والجيل الرابع (4G) أقل بنسبة 89% و 77% على التوالي. تؤمن تغطية شبكة الجيل الرابع (4G) في كل من جمهورية الكونغو الديمقراطية وتنزانيا وموزمبيق لأقل من 50%.

56 تجاوزت تغطية شبكة الجيل الثاني (2G) 90% لجميع البلدان، باستثناء جمهورية الكونغو الديمقراطية ومدغشقر وموزمبيق. متوسط التغطية لشبكات الجيل الثالث (3G) والجيل الرابع (4G) أقل بنسبة 89% و 77% على التوالي. تؤمن تغطية شبكة الجيل الرابع (4G) في كل من جمهورية الكونغو الديمقراطية وتنزانيا وموزمبيق لأقل من 50%.



## الإطار 15. مخاطر وقيود تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD)

على الرغم من التحديات العديدة التي تواجه تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة، كالتكاليف المرتفعة المرتبطة بها والقيود المفروضة على حجم المعاملات التي يمكن معالجتها، تبقى القناة شائعة الاستخدام وتتمتع ببساطة كبيرة بالنسبة لسوق المستخدمين النهائيين، وما من دافع لإنهائها تدريجياً. ولكن هذه التقنية لا تتمتع بمستوى أمانٍ متقدّم، وهي عرضة لعمليات الاحتيال بسبب قدراتها الدفاعية الضعيفة ضد البرامح الضارة، كما أنّ رسائلها غير مشفرة. ينتشر غسل الأموال وتمويل الإرهاب في العمليات التي تجري من خلال هذه التقنية، وحدث ذلك بسبب الإجراءات غير الموثوق بها على مستوى العناية الواجبة بالعملاء، وعن نقاط الضعف في أنظمة تحديد الأموال عبر الهاتف المحمول. وقد يفرض هذا الواقع بعض التحديات أمام البنوك التي قد تتمتع بقدره صغيرة على تحمّل المخاطر. وقد تُلقت هذه التقنية الدعم بشكلٍ رئيسي من المؤسسات المالية غير المصرفية، ولا تزال تتلقى الدعم منها. لكن البنوك تخشى المخاطر التشغيلية والأمنية الكامنة في تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة. علاوة على ذلك، هناك حالات عديدة عبر القارة حيث تقيد شركات تشغيل شبكات الهواتف المحمولة وصول البنوك إلى هذه التقنية بسبب الخلافات السائدة حول الرسوم أو لأسباب تنافسية، ما يحدّ من رفع القيود عن هذه القناة.

قبول أدوات الدفع الرقمي بين المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة . لذلك، قد تُعدّ الوسائل المُتاحة لتعليم العملاء ودعمهم من قِبَل مزوّدي الخدمات المالية الرقمية (DFSPs) وشبكات الوكلاء الخاصة بهم، شرطاً مسبقاً ضرورياً لتعزيز قدرة المستخدم النهائي، على النحو الموضح في الفصل 3. وبالتالي، يعتمد النجاح في طرح واستخدام أنظمة الدفع الفوري على قدرات المستخدمين النهائيين المستهدفين في اعتماد خدمات الدفع الرقمية الفورية واستخدامها.

القدرات المحدودة المتاحة للمستخدمين النهائيين تقيد قبولهم. إذا لم يتعرّف المستخدمون النهائيون على وسائل الدفع الرقمية وإذا لم يتعرّضوا لها، قد يظنّون أنّ أدوات الدفع الرقمية معقدة للغاية مقارنةً بالمعاملات النقدية. ويعتمد هذا الأمر على اللغة التي تُقدّم بها الخدمات. ويُعدّ الإلمام بالقراءة والكتابة مثلاً عاملاً مؤثراً في تحديد ما إذا كان تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول مقبولاً كبديل للتعامل النقدي بين مالكي الهواتف المحمولة الجُدّد أو لا . بالإضافة إلى ذلك، كانت المساعدة والتدريب على كيفية إجراء المعاملات الرقمية أمراً ضرورياً لتوسيع

## الفرصة:

يجب تطوير أنظمة الدفع الفوري بما يلبي احتياجات المستخدمين النهائيين. في المستقبل المنظور، ينبغي دمج حلول تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) والتقنيات المشابهة لها في أنظمة الدفع الفوري للوصول إلى غالبية السكان في أفريقيا. والأبحاث التي تتناول سلوك المستخدمين النهائيين والعوائق التي تحول دون استخدام النظام من شأنها أن تساعد أصحاب المصلحة في تصميم النظام وتنفيذه. كذلك، تساهم حملات التوعية المنسّقة والموثوقة في معالجة المعلومات الخاطئة التي تتكوّن لدى المستهلكين حول أدوات الدفع الرقمية والوصول إلى المعلومات. بالإضافة إلى ذلك، يجب بذل المزيد من الجهود للابتكار بهدف تأمين معاملات تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) و/ أو يجب أن تدعم أنظمة الدفع الفوري البدائل بالنسبة لمستخدمي الهواتف الذكية ممّن يستخدمون حالياً هذه التقنية التي تلبّي متطلبات المستهلك، كالعديد من بطاقات الهاتف وعمليات التحويل عبر تقنية البلوتوث (Bluetooth).<sup>57, 58</sup> وبما أنّ الحلول المختلفة ستواصل الاستفادة من شبكات الهواتف المحمولة من أجل الاتصال، فلا بد من ترقية البنية التحتية باستمرار لتحسين سرعة تلك الشبكات وموثوقيتها. أخيراً، لكي يصبح نظام الدفع الفوري أكثر شمولاً، ينبغي على كل من المشاركين في النظام ومشغليه تقييم مدى توفّر الوكلاء أو المواقع المادية لسد الفجوة الحاصلة على مستوى الاستخدام الرقمي، وذلك لأنّ الواجهة البشرية مهمة لبناء الثقة في المعاملات الرقمية.

57 تشمل العمليات من البطاقة إلى الهاتف حلول SoftPOS التجارية، حيث يستطيع التاجر تحويل هاتفه المحمول إلى نقطة بيع تقبل الدفع بالبطاقة.

58 تُستخدم عمليات التحويل عبر تقنية البلوتوث (Bluetooth) لتسكين التجار من قبول المدفوعات من هاتف إلى آخر على الهواتف الذكية بصورة منخفضة التكلفة. ولا داعي للاتصال بشبكة الإنترنت من أجل معالجة هذه المدفوعات (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022).

## محركات التكلفة التي تقوّض الأعمال وحالة الاستخدام:

## جدول 14. العوائق والفرص المرتبطة بالعوامل المؤثرة على التكلفة

العوائق		
للمستخدمين النهائيين	لأنظمة الدفع الفوري	
تتأثر معدلات قبول الأنظمة بعدم تمكين البنية التحتية الخاصة بالمستخدمين النهائيين وانخفاض مستويات الإلمام بالقراءة والكتابة	تعدّ النماذج المعقدة ذات التوجّه التجاري لصرف العملات الأجنبية غير مناسبة لمعاملات أنظمة الدفع الفوري وأوقات الاستجابة	تعدّ معايير المراسلة المطلوبة مُكلفة عند تنفيذها والمحافظة عليها، كما أنّها تحدّ من نطاق الانتشار بسبب ارتفاع الطلب على النظام وزيادة قيود المعالجة
الفرص		
لأنظمة الدفع الفوري		
لدمج وصيانة بوابات التكامل المناسبة من أجل تمكين الترجمة الفعالة لمجالات المعيار أيزو ISO 20022 ومعايير البيانات الخاصة بالمشاركين، والتي تهدف بشكلٍ خاص إلى قبول المعاملات الصغيرة الجماعية بشكلٍ قابلٍ للاستمرار		لإعتماد التسلسل المناسب لطرح حالة الاستخدام والرسائل القياسية بناءً على احتياجات السوق المُستهدفة من أنظمة الدفع الفوري والسوق القابل للتوجيه
لدعم أصحاب المصلحة		
لشركاء التنمية:	للأطراف الرئيسية من القطاع العام:	للأطراف الرئيسية من القطاع الخاص:
<ul style="list-style-type: none"> <li>لدعم إطلاق الهواتف الذكية ومحو الأمية الرقمية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>للاجتماع وللاضطلاع بدور استباقي في المناقشات مع مزوّدي الخدمات المالية الرقمية بشأن قواعد النظام القابلة للتنفيذ؛</li> <li>للدفاع عن مبادئ الشمول؛ ولدعم انتشار الهاتف الذكي وخفض تكاليف البيانات؛</li> <li>لتقييم فوائد التمويل الحكومي طويل الأجل لأنظمة الدفع الفوري؛ ولتطوير نماذج العملات الأجنبية الفعالة من أجل تسهيل معاملات أنظمة الدفع الفوري عبر الحدود؛</li> <li>للتشاور مع أصحاب المصلحة في القطاع أثناء عملية صنع السياسة الضريبية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>لتسريع عمليات التحديث التقنية المطلوبة وتكامل حالات الاستخدام؛</li> <li>للاستفادة من واجهات برمجة التطبيقات؛ ولتقليل استخدام البيانات في التطبيقات</li> </ul>

ترتفع تكاليف المعاملات نتيجة التوزيع غير المتكافئ للبنية التحتية الممكنة للمستخدمين النهائيين. تُفرض قيود صارمة على توافر الكهرباء والبنية التحتية للشبكات في جميع أنحاء القارة ويبدو الاعتماد عليها محدوداً، لا سيما في المناطق الريفية. في عام 2019، لم يحصل إلا 43% فقط من سكان أفريقيا على كهرباء آمنة وموثوقة كمعدّل وسطي، ولكن الواقع يبدو أكثر مرارة في المناطق النائية. وكما هو مذكور في الفصل 3، تتفقد خدمات الدفع في قدرتها للوصول إلى جزء كبير من السوق بسبب الفجوات القائمة في الوصول إلى الكهرباء، بالاقتران مع الصعوبات التي يواجهها المستخدمون النهائيون لناحية تغطية الشبكة وحيازة الهواتف المحمولة. تؤدي قدرة الوصول المحدودة من جانب المستخدمين النهائيين إلى فرض بعض التكاليف المرتبطة بتسليم الخدمة على مقدمي الخدمات، وتُضاف هذه التكاليف في نهاية المطاف إلى قاعدة نفقات التطوير، وتُمرّر هذه النفقات في بعض الحالات إلى المستخدمين النهائيين.

ازدواجية البنية التحتية تؤثر على نطاق الانتشار والاستدامة المالية. لن يتحقق نطاق الانتشار المستدام النسبة للعديد من أنظمة الدفع الفوري بسبب تكاليف الإنشاء والصيانة، خاصةً عندما لا يقدم مزودو الخدمات حالات الاستخدام والانضمام والتكامل التام. ويُعدّ تحقيق الانتشار على نطاق واسع عاملاً حاسماً من أجل تقليل تكاليف المعاملات. تتأثر الاستدامة المالية للنظام بعدم القدرة على إبقاء تكاليف المعاملات منخفضة، حيث يُبدي المستخدمون النهائيون حساسية تجاه الأسعار، وقد يلجأون حينئذٍ إلى الدفع نقدًا. الازدواجية المحتملة في البنية التحتية، كما هو الحال في نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) ونظام (eNaira) وكذلك على المستوى الإقليمي في شرق أفريقيا بشكل عام، وحيث يتعدّد التشغيل البيئي لأنظمة الدفع الفوري داخل بلد واحد (على سبيل المثال، مصر وكينيا وتنزانيا)، تؤدي إلى تتقلّل المستخدمين النهائيين بين الأنظمة – وانزعاجهم من الاحتفاظ بحسابات متعددة في أنظمة مختلفة وعدم قدرتهم على استخدام الوظائف الرئيسية أنظمة الدفع الفوري.

## الفرصة:

وإن إجراء تقييم دقيق في خلال مرحلة تصميم البنية التحتية القائمة محلياً في المنطقة أو في البلدان المجاورة، من شأنه أن يبرز المجالات المحتملة لتكامل البنية التحتية. وهذا الأمر سيحول دون بناء أنظمة تتنافس مباشرة فيما بينها ضمن نطاق معيّن، بدلاً من وجود أنظمة تقدّم قيماً مختلفة للمستخدمين. يساهم تحليل سياقات السوق أيضاً في تحديد حالات الاستخدام التي تُعدّ جزءاً أساسياً من مساعدة المستخدمين النهائيين على قبول التقنيات الأساسية بشكلٍ أكبر. عندما يضمّ البلد الواحد عدة أنظمة محلية بالفعل، فقد يكمن الحل الفعال حينئذٍ في تمكين التشغيل البيئي بدلاً من إنشاء نظام جديد.

الخدمات المالية الرقمية (DFSPs): ففي أوغندا، على سبيل المثال، انخفضت قيم المعاملات من أفراد إلى أفراد (P2P) بنسبة 50% قبل إلغاء الضريبة. وانخفاض التدفقات النقدية يدفع بمزودّي الخدمات المالية الرقمية إلى زيادة الرسوم المفروضة على المستخدمين النهائيين، وخاصةً المستخدمين المهمشين وذوي الدخل المنخفض، ويحدّ من قبول خدمات الدفع الرقمية واستخدامها. على سبيل المثال، وكما يتضح من أبحاث المستهلكين، انخفض الإقبال على استخدام العمليات المالية عبر الهاتف المحمول في غانا بعد تطبيق الضريبة الإلكترونية.

تفرض المعاملات الرقمية زيادةً في التكاليف التي يواجهها المشاركون في أنظمة الدفع الفوري، وتُمرّر هذه التكاليف إلى المستخدمين النهائيين. ركّزت البلدان الأفريقية على فرض ضريبة تتناسب مع المبلغ الأساسي الذي يجري تحويله في المعاملة، إلى جانب ضرائب محددة تُحسب من إجمالي إيرادات الأموال الجارية عبر الهاتف المحمول وضرائب مباشرة تُحسب للمبلغ الجاري تحويله في المعاملة.<sup>59</sup> تؤدي الضرائب المفروضة على العمليات المالية الجارية عبر الهاتف المحمول إلى خفض نماذج الأعمال والربحية والخطط الاستثمارية لمزودي

59 في بعض البلدان في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، منها كينيا وجمهورية الكونغو الديمقراطية وملاوي وزمبابوي، تُطوَّق رسوم المعاملات الرقمية بالتساوي على جميع مقدمي الخدمات المالية، بما في ذلك البنوك ومزودّي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. وقد فرضت بلدان أخرى، منها أوغندا وكوت ديفوار وغانا، ضرائب على المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول واستلقت منها البنوك. وتُعدّ بنن والكاميرون وتنزانيا من البلدان التي طبّقت رسوم المعاملات الرقمية (GSMA, 2020a; ITCD, 2022).

## الفرصة:

ينبغي على المنظمين إجراء مشاورات مع أصحاب المصلحة (بما في ذلك مشغلي الهاتف المحمول، والمجتمع المدني، والمنظمات الدولية، والتكنولوجيا الداخليين) وعقد جلسات عمل تعاونية للتوصل إلى سياسة معينة، والتأكد من التوصل إلى توافق في الآراء بشأن النوع والحجم المناسبين لضريبة المعاملات الرقمية. يجب أن توضح المشاورات أيضاً ما إذا كانت الضريبة تُطبَّق بالتساوي على جميع الأنظمة في القطاع، وما إذا كان يجري التعامل مع المخاوف المتعلقة بالإلصاف بشكل مناسب. ويمكن لواقعي السياسات استعراض الآثار الناجمة عن الضرائب المفروضة بما يتوافق مع أسس العمل في القطاع، وتعديل هذه الضرائب عبر تحديد قيمتها بمبلغ ثابت ومناسب، أو يمكن بدلاً من ذلك النظر في التهجُّج الضريبية المفروضة على إيرادات القطاع من دون التأثير سلباً على المستخدمين النهائيين.

قد يؤدي الانتشار التدريجي لحالات الاستخدام إلى الحد من نطاقها ومن عرض القيمة بالنسبة للمستخدمين النهائيين. ويُعدُّ الانتشار التدريجي لحالات الاستخدام أمراً شائعاً عبر جميع أنظمة الدفع الفوري الأفريقية نظراً للاختلافات الموجودة في مواصفات التكامل التقني.<sup>60</sup> وغالبية أنظمة الدفع الفوري تسهِّل تحويل المدفوعات من أفراد إلى أفراد فحسب، وفي بعض الحالات من أفراد إلى شركات. وهذا يجعل السوق متعطشاً إلى أشكالٍ أخرى من المعاملات، كتحويل الأموال من شركات إلى شركات، أو عمليات الدفع بالجملة، أو تسديد فواتير المرافق والخدمات العامة، ما يحدُّ من استدامة نموذج الأعمال على المدى القصير، ويحافظ على ارتفاع التكلفة بالنسبة للمستخدم النهائي. تعمل الأنظمة التي تمكِّن مجموعةٍ أوسع من حالات الاستخدام الأكبر حجماً، كالمدفوعات بالجملة من الحكومات إلى الأفراد، على تحسين عرض القيمة المقدم إلى المستخدمين النهائيين في أنظمة الدفع الفوري، لأنها تُنشئ منظومة ومنفعة أعمق لأدوات الدفع الرقمية.

فأنظمة الدفع الفوري التي تدعم المنظومة بكاملها هي أنظمة مزودة بألية صلبة لصرف القيمة في النظام (من خلال المدفوعات الحكومية والدفع بالجملة) من أجل تسهيل تداول الأموال بطريقةٍ توفر منفعة للمستخدم (من خلال المدفوعات من أفراد إلى أفراد ومدفوعات التجار)، ولتجميع رأس المال من أجل إعادة إدخاله في النظام، كالمدفوعات من شركات إلى شركات ومن شركات إلى أفراد (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022). كشفت رؤى المستهلكين أنه بالإضافة إلى تحويل الأموال من أفراد إلى أفراد، فإنَّ دفع الفواتير (بتحويل الأموال غالباً من أفراد إلى حكومات) ومشتريات باقات الاتصال بالإضافة إلى مدفوعات التجار تُعدُّ فرصاً دفع رقمية قابلة للاستخدام بوتيرة عالية. بالنسبة للشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة على وجه الخصوص، تُعدُّ المدفوعات التي تُحوَّل من شركات إلى شركات ومن أفراد إلى شركات معاملات ذات قيمة. ويسلط الإطار 16 الضوء على الصعوبة في عمليات الانتشار الكامل لحالات الاستخدام.

### الإطار 16. التعقيدات المرتبطة بدمج المزيد من حالات الاستخدام بالإضافة إلى عمليات الدفع من أفراد إلى أفراد

ليس بالسهل تضمين جميع حالات الاستخدام في النظام، ورغم أنَّ اختيار حالات الاستخدام بشكلٍ مناسب هو خطوة مهمة جداً للنجاح في التوسُّع، إلا أنَّ تكامل حالات الاستخدام المتعددة يزيد من تكاليف التشغيل الأولية. إنَّ تحويل المدفوعات من أفراد إلى شركات يتطلَّب نطاقاً ترددياً كافياً وعدداً كافياً من البوابات لتلبية السرعة الفائقة للمعاملات، كما أنَّه يتطلَّب استحواداً كبيراً من التجار لتحقيق انتشارٍ واسع النطاق. وإنَّ دمج المدفوعات التي تحوِّلها الحكومات إلى الأفراد يتطلَّب رقمنة تلك المعاملات في المقام الأول، وقد تأخرت بلدان كثيرة في أفريقيا عن إجراء هذا النشاط. ويُعدُّ دمج مجموعة من حالات الاستخدام غير المستقلة منذ البداية دمجاً مفيداً لتحفيز الانتشار في وقتٍ مبكر، ولكنَّه يفرض مزيداً من المتطلبات على النظام والمشاركين معاً، ما قد يؤخر موعد الإطلاق الأولي.

## الفرصة:

ما من نهج سحري لإنجاح التكامل في حالات الاستخدام وطرحها بالكامل، بل تعتمد الاستراتيجية المثلى على السياق الاقتصادي والمنظومة الرقمية الحالية. وينبغي طرح حالات الاستخدام بتسلسلٍ مناسب يعكس احتياجات السوق ويلبيها، مع وضع خطط شفافة وقابلة للتنفيذ من أجل إضافة جميع حالات الاستخدام تدريجياً في غضون سنواتٍ قليلة بعد إطلاق النظام. لذلك، لا بد من إجراء تحليل السوق المحلية بعمق من أجل تقييم حالات الاستخدام التي تحتاج إليها. ولا بد من النظر في الترابط بين حالات الاستخدام واعتماد إحداها على الأخرى داخل الاقتصاد، من أجل زيادة عدد المعاملات وتوسيع نطاق الانتشار عبر النظام. وقد يساعد تخطيط السيناريوهات في اتخاذ القرار لاختيار أحد الاحتمالين: إما إطلاق جميع حالات الاستخدام معاً مع تمديد الفترة الزمنية المرتبطة بأعمال التخطيط والتكامل، وإما بناء حالات الاستخدام تدريجياً على مدى فترة زمنية مطوّلة مع فرض قيودٍ على الإيرادات في السنوات الأولى، والعمل للحفاظ على مشاركة مزودي الخدمات المالية الرقمية.

البيانات والمعالجة الداخلية، وخاصةً مؤسسات التمويل الصغيرة ومزودي خدمات الدفع. بفضل التكنولوجيا الحالية، ثمة مستوى مثالي لكفاءة المعالجة مع معيار أيزو ISO 20022. وأعمال المعالجة التي تُضاف بسبب الأحجام المتزايدة، إلى جانب تعقيدات البوابة المتعددة، تؤثر بشكلٍ غير متناسب على سعة المعالجة ووقت المعالجة والاستقرار وتكاليف معالجة الوحدة في النهاية. ويستكشف المشغلون الحلول للتعويض عن هذا التأثير، مثل إزالة أجزاء من رسالة معاملة أيزو ISO 20022 في الوقت الفعلي، ثم إعادة تكوين الرسالة في عمليات مجمعة، على غرار المعاملات القائمة على البطاقة. وبينما يجري تحديث الأرصدة على الفور، ستتاح تفاصيل المعاملات للمستخدمين النهائيين وخدمهم في وقتٍ لاحق. مع ذلك، تتوفر بدائل أخرى لمعيار أيزو ISO 20022، ولكن هذه البدائل أيضاً مقيدة ببعض العوائق الخاصة بها كما يظهر من خلال الإطار 17.

قد تكون معايير المراسلة المطلوبة باهظة التكلفة بالنسبة لمقدمي الخدمات. إن اختيار معايير المراسلة قد يزيد من تكاليف التكامل والصيانة المفروضة على مزودي الخدمة المشاركين في المنظومة. وتوفر المعايير العالمية، مثل معيار أيزو ISO 20022 للدفع بالمراسلة، فرصاً لمزيد من التشغيل البيئي ضمن الأنظمة. ومع ذلك، يتطلب الانتقال إلى معيار أيزو ISO 20022 من أنظمة الخلفية القديمة تعديلاً معقداً في وسائل تكنولوجيا المعلومات والعمليات. في أفريقيا، لم يكن من السهل على مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMOs) تلبية معيار أيزو ISO 20022 بصورة سريعة لأن العديد من المراسلات لم تكن مرتبطة بالمعاملات المالية عبر الهاتف المحمول. وقد يصبح اعتماد معيار أيزو ISO 20022 خطوة مرهقة لا سيما في المؤسسات الكثيرة التي لا زالت تعتمد على الأنظمة الأساسية القديمة ذات معايير متنوعة للمعاملات المالية وقواعد

### الإطار 17. التبديل بين النهج الخاصة بمعايير المراسلة المختلفة

تُعدّ معايير أيزو ISO 20022 على نطاقٍ واسع من قبل أنظمة الدفع الفوري في جميع أنحاء العالم، وتعتبر "الأساس للتشغيل البيئي العالمي" لأنها تسمح بتوحيد الأجهزة. وإذا ما طُبقت هذه المعايير بشكلٍ صحيح في النظام، فهي قد تشكل محركاً لتوسيع نطاقه. وهذا لأنّ أنساق الأدوات موحدة، ما يعني أنّ المعالجة تطل الحقل نفسها، وبالتالي لا يُضطرُّ النظام إلى التعامل مع مسألة التكامل غير المتوافق المعقدة التي تستغرق وقتاً طويلاً. ويستغرق مشروع بناء التكامل وفق معيار أيزو ISO 20022 سنواتٍ عدّة، خاصةً عندما يشتمل على تحديث الأنظمة القديمة، كما أنّه يمثل تحدياً زمنياً لطرح أنظمة الدفع الفوري. وفي حين يُعدّ معيار أيزو ISO 20022 معياراً آمناً ومتعدد الاستخدامات، إلا أنّه قد يكون مكلفاً وغير فعال بالنسبة لمقدمي الخدمات المصرفيين وغير المصرفيين المعتمدين أصلاً على أنظمة قديمة واسعة النطاق. من ناحيةٍ أخرى، يمكن تخصيص معايير الملكية بدرجةٍ عالية — وتمكينها بالتالي من تلبية المتطلبات المتخصصة — كما ويمكنها الاستفادة من الموارد المتاحة لنظام الدفع. أما الجانب السلبي فيتمثل في صعوبة دمجها على نطاقٍ واسع، وبسبب طبيعتها المحلية، يجب أن تُعتمد على نطاقٍ واسع في القطاع من أجل ضمان إمكانية التشغيل البيئي ونجاح النظام. ومع ذلك، تُتاح بعض التقنيات على غرار مجموعات تطوير البرامج (SDKs) ومحركات الترجمة، التي تساعد مزودي الخدمات المالية الرقمية على دمج المواصفات التقنية المطلوبة والعناصر اللازمة من دون الحاجة إلى معايير رسائل ثقيلة مثل معيار أيزو ISO 20022. هذا يعني أنّ البيانات المهمة هي وحدها التي تُنقل بأنساقٍ مختلفة، ويُعاد بناؤها لتعكس المعاملات وفق معيار أيزو ISO 20022. ويمكن للمتريجين أن يساهموا بفعالية في جعل الرسائل مفهومة بالنسبة لكلا الطرفين. لكن محاور الترجمة تستلزم معايير أخف فيما يتعلق بعرض النطاق الترددي وسرعة المعالجة. ما قد يرفع درجة قابلية التشغيل البيئي في النظام، إذ لا يُلزم مزودو الخدمات المنضمون حديثاً إلى النظام بالالتزام بمعايير المراسلة المعقدة. ومع ذلك، قد تخفق محاور الترجمة عندما تكون البيانات غير كاملة، أو في حالات عدم التوافق بين المرسل أو المُرسَل إليه، أو في حالات أخرى من عدم التوافق.



## الفرصة:

يحدد تقييم السوق إلى أي مدى يتم اعتماد معايير أيزو ISO 20022 بالفعل و/أو يختبر مدى رغبة المشاركين باعتمادها، لا سيما في الحالات القائمة عادةً على معايير البيانات المسجلة الملكية أو التكنولوجيا القديمة. لتحقيق الاستفادة القصوى من معايير أيزو ISO 20022 من أجل توسيع الانتشار، لا بد من إشراك مجموعة من أصحاب المصلحة العالمين في القطاع، بدءاً من مؤسسات التمويل الصغيرة ووصولاً إلى البنوك الرائدة. عندما تتطلب أنظمة الدفع الفوري تطبيق معايير أيزو ISO 20022، قد يكون من الضروري وجود بوابة تكامل من أجل تقديم خدمة الترجمة. وينبغي أن يضمن مزودو الخدمات من بنوك وجهات غير مصرفية اعتمادهم معايير بيانات مكافئة ومتوافقة لكي يتمكنوا من استخدام خدمة الترجمة بشكل فعال. وقد تُعد خدمات الترجمة أو حُرْم تطوير البرامج خدمةً مشتركةً لأنظمة الدفع الفوري.

**النهج المتبع في تبادل العملات يزيد من التكاليف ويؤثر على المخاطر.** تتعرض أنظمة الدفع الفوري متعددة العملات لمخاطر كبيرة بسبب توقيت التداول الفوري بالعملات الأجنبية وإجراءات التسوية المرتبطة بها. ولا تُعد الأنظمة التجارية مثالية لتسديد المدفوعات الفورية، حيث يجب تبديل العملات بشكل منتظم وشبه فوري من أجل ضمان موقف السيولة. وإذا لم تُعتمد عملة مشتركة في أنظمة الدفع الفوري الإقليمية أو القارية، تنشأ بعض المخاطر الإضافية المتعلقة بتسوية المعاملة.

إن عدم اليقين المحيط بالعملات المتقلبة، والحاجة إلى التمويل المسبق لعمليات تبادل العملات بغرض تمكين معاملات الدفع الفورية يزيد من التكاليف المفروضة على الوسطاء والمشاركين.<sup>61</sup> بالإضافة إلى ذلك، ومن أجل تمكين تسوية المدفوعات عبر الحدود، يجب أن يوفر المشاركون التمويل المسبق، وهذا يربط رأس مال مزود الخدمات المالية الرقمية ويزيد من التكاليف التشغيلية. وعموماً تُمرّر هذه التكاليف المتزايدة إلى المستخدم النهائي.

## الفرصة:

يستخدم نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) مصرف التصدير والاستيراد الأفريقي (Afreximbank) كوكيل التسوية الرئيسي، الذي يوفر ضمانات التسوية لنظام الدفع وتسهيلات السحب على المكشوف لجميع وكلاء التسوية. وتكون التسوية بين البنوك بالدولار الأمريكي مع ترتيب المعاوضة متعددة الأطراف بين البنوك المركزية. ومن خلال توفير تسهيلات بسعر ثابت، حيث يُنَبِّت سعر الصرف ليوم واحد أو حتى قيمة معينة، يسمح مصرف التصدير والاستيراد الأفريقي (Afreximbank) للمؤسسات التي تجري معالجة نظامية أن تجري التسوية بشكل ثابت. إن سوق العملات الأجنبية الذي يتميّز باكتشاف الأسعار التجارية غير التفضيلية يساهم في خفض تكلفة تحويل العملات الأجنبية بالنسبة للمشاركين في النظام، ويطبّق ذلك حالياً في نظام "بونا" (Buna)، وهو نظام الدفع عبر الحدود في الوقت الفعلي ضمن المنطقة العربية.

**عدم استفادة المستخدمين النهائيين من وفورات التكاليف دائماً.** لا يُترجم انخفاض التكاليف بالنسبة لمزود الخدمات في أنظمة الدفع الفوري بشكلٍ تلقائي إلى أسعار معقولة بالنسبة للمستهلكين النهائيين. وقد كشفت آراء المستهلكين عن مدى حساسية المستخدمين النهائيين تجاه الأسعار. ومع ذلك، نادراً ما تحدد الأنظمة قيمة الأسعار بالنسبة للمستخدم النهائي. وطالما أن المشاركين لا يزوّن الفائدة من أهداف الشمول في إعادة توجيه وفورات التكلفة

لكي يستفيد منها المستخدمون النهائيون، فقد تبدو الأسعار مرتفعة للغاية بالنسبة إلى المستهلكين. بالإضافة إلى ذلك، فإن ارتفاع الرسوم المرتبطة بالمعاملات الرقمية قد يؤدي إلى نقلها للمستخدمين النهائيين أيضاً. وغالباً ما لا تُعلن قواعد النظام بصراحة كيف تكون الولايات المناصرة للفقراء والخدمات المنخفضة التكلفة ضرورية لشمول الأنظمة واستدامتها.

61 على سبيل المثال، يُجري نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) في منطقة الجماعة الإيمانية للجنوب الأفريقي عمليات المقاصة بالعملية المحلية المكافئة ثم يُجري التسوية بالرائد الجنوب أفريقي (ZAR) في بلدان المنطقة النقدية المشتركة (CMA)، وبلدان الجنوب أفريقي أو بالدولار الأمريكي في بلدان الجماعة الإيمانية للجنوب الأفريقي الأخرى.

## الفرصة:

يجب أن تركز قواعد النظام على أهداف الشمول، بحيث يطلع المشاركون إلى أهداف الشمول عند تحديد التكاليف التي يتحملها المستخدم النهائي وفي خلال عمليات الانتصاف. ويتحقق ذلك عبر اعتماد إجراءات تشغيلية مع الالتزام بالحد الأقصى لسعر المدفوعات و/أو الإفصاح العام عن الأسعار للمشاركين. بالإضافة إلى ذلك، يصبح المستخدمون النهائيون أقل حساسية تجاه التكلفة عندما يكون الوصول إلى المنتجات أسهل وعندما يتناسب مع احتياجات معيَّنة. وينبغي للمشاركون الجارية في القطاع وبين المشاركين من مزودي الخدمات المالية الرقمية، إلى جانب تحديات السوق، تحديث السياسة العامة برسوم المعاملات الرقمية المناسبة التي لا تضر بالمستخدمين النهائيين على نحو غير متناسب. ويستطيع النظام عبر تطبيق تلك الإدارة المؤيدة للفقراء أن يقيّم بانتظام مجالات تقصير النظام في تلبية احتياجات المستخدمين النهائيين. ويمكن لعملية المراقبة والتقييم المضمّنة في تصميم النظام أن تتيح تقييم قبول المستخدم النهائي، ومستوى حساسيته تجاه الأسعار، والقنوات المفضلة لديه، واحتياجاته البارزة المتعلقة بحالات الاستخدام. كذلك، يمكن استخدام بعض الأدوات مثل مجموعة أدوات Goldilocks التابعة لمؤسسة ابتكارات من أجل مكافحة الفقر (Innovations for Poverty Action) مع نماذج المراقبة والتقييم، وتخصيصها بشكل مناسب لهذا الغرض. ومن خلال فهم أوجه القصور في تطبيق النظام، يمكن لإطار المراقبة والتقييم أن يساعد الأنظمة في إجراء التحسينات اللازمة، ما يضمن في النهاية تحقيق الآثار المرجوة في نظام الدفع الرقمي.

العوائق التنظيمية تؤثر على المنافسة والابتكار وتؤخر التنفيذ:

### جدول 15. العوائق والفرص ذات الصلة بالعقبات التنظيمية

العوائق		لأنظمة الدفع الفوري		
للمستخدمين النهائيين		لأنظمة الدفع الفوري		
عدم الاتساق في عمليات الإعداد يؤثر على اعتماد هذه الأنظمة	عدم الثقة في أدوات الدفع الرقمية يقوض القبول والاستخدام	محدودية الرقابة على حق المستخدم النهائي في الانتصاف تؤدي إلى نقص الشفافية وزيادة انعدام الثقة	عدم وجود متطلبات منسقة، وعدم تنفيذ عمليات العناية الواجبة بالعملاء التي تعيق التكامل والمنافسة	ساحة عمل غير متكافئة تميل نحو أطراف رئيسية أكبر: تخلق عقبة أمام المنافسة
الفرص				
لأنظمة الدفع الفوري				
• تزويد جميع مزودي الخدمات المالية الرقمية المرخصين بفرص متساوية للمساهمة في قواعد وقرارات النظام من أجل تعزيز الحوكمة الداعمة للفقراء				
لدعم أصحاب المصلحة				
• لشركاء التنمية: مساعدة القطاع الخاص والهيئات التنظيمية في تنفيذ نهج قائم على المخاطر لمكافحة غسل الأموال/ مكافحة تمويل الإرهاب/تمويل انتشار أسلحة الدمار الشامل ومبادئ التنسيق.	• للأطراف الرئيسية من القطاع العام: تطوير تشريعات مزودي الخدمات المالية الرقمية التي تشجع على الابتكار والمنافسة؛ إنشاء أو تحديث تشريعات حماية المستهلك والأمن السيبراني وحماية البيانات؛ اعتماد مبادئ مشتركة، وتنسيق مكافحة غسل الأموال، ومكافحة تمويل الإرهاب وتمويل انتشار أسلحة الدمار الشامل؛ النظر في الموارد المحلية و/ أو الإقليمية التي تركز على عمليات العناية الواجبة بالعملاء.	• للأطراف الرئيسية من القطاع الخاص: الاعتراف بالنقد باعتباره محل المنافسة الحقيقي، والعمل على قدم المساواة مع مقدمي الخدمات الآخرين (البنية التحتية التعاونية، والمنتجات والخدمات التنافسية)؛ تخفيف المخاطر بشكل جذري؛ تنفيذ متطلبات التكلفة والانتصاف بشفافية؛ معالجة عمليات الاحتيال بسرعة		

لشركات التكنولوجيا المالية (fintechs)، على سبيل المثال، توسيع نطاق الوصول إلى المستخدمين النهائيين ذوي الدخل المنخفض وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل من خلال منتجات جديدة، وذلك بالنظر إلى دعمهم من قبل مستثمري سوق رأس المال (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022). ومع ذلك، تختار بعض أنظمة الدفع الفوري عدم تضمين بعض المشاركين غير المصرفيين (راجع الإطار 18).

ساحة عمل غير متكافئة تخنق المنافسة وتحد من الخيارات المتاحة أمام المستهلك. غالباً ما يؤثر شاغلو الوظائف بشكل كبير على قواعد النظام، ما يحد من فرصة دخول البنوك الجديدة الناشئة، ومزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، ومؤسسات التمويل البالغ الصغر، وشركات التكنولوجيا المالية (fintechs). ويؤدي استبعاد الأطراف غير المصرفية من النظام ومن المساهمة في مدخلات قواعد النظام إلى تقييد المنافسة، ما ينتج عنه تقليل الابتكار ووجود خدمات دفع غير ملائمة للغرض. يمكن

### الإطار 18. عوائق التي تقيد مشاركة شركات التكنولوجيا المالية (fintechs) ومؤسسات التمويل البالغ الصغر في أنظمة الدفع الفوري

قد لا يتماشى التركيز الأساسي لشركات التكنولوجيا المالية (fintechs) ومؤسسات التمويل البالغ الصغر مع تركيز البنوك التقليدية المشاركة، حيث قد تنشأ بعض المخاطر التشغيلية والائتمانية لتحل محل التركيز على الابتكار التكنولوجي وتوفير الائتمان. من وجهة نظر الأطراف الرئيسية المحافظة، فإن الأطراف الصغرى غير المصرفية تفتقر في كثير من الأحيان إلى الموارد اللازمة لإدارة المخاطر التشغيلية وانتصاف المستهلكين. بالإضافة إلى ذلك، تميل شركات التكنولوجيا المالية (fintechs)، في السياق الأفريقي، إلى توسيع الشمول حتى يشمل الفئات ذات الدخل المنخفض. تثير قاعدة العملاء الجديدة مخاوف بين المنظمين والمشاركين التقليديين المحافظين، الذين يمكن اعتبارهم أصحاب حسابات محفوفة بالمخاطر. وقد تشكل شركات التكنولوجيا المالية (fintechs) خطراً جديداً يهدد حماية المستهلك عندما لا تُمارَس الرقابة التنظيمية بصورة كافية. لا تزال مؤسسات التمويل البالغ الصغر تعتمد على النقد الكثيف، وغالباً ما لا تمتثل لمعايير التقارير الدولية، ما يخلق حاجزاً أمام إدراجها كجهات مشاركة في النظام. وقد تجد شركات التكنولوجيا المالية (fintechs) ومؤسسات التمويل البالغ الصغر أيضاً أن الاندماج في النظام مكلف، وذلك إذا ما أخذنا بعين الاعتبار أن لديها خلفية محدودة وتستدعي تكاليفاً تقنياً مكثفاً.

### الفرصة:

يجب أن تقوم المؤسسات غير المصرفية المزودة للخدمات المالية الرقمية بتقديم مدخلات مباشرة في قواعد النظام. بالإضافة إلى ذلك، يجب دمج هذه المؤسسات في اللجان، وتقديم حلقات التغذية الراجعة عبر مناقشات مجموعات المستخدمين ومجموعات التركيز. علاوة على ذلك، في الحالات التي لا تتمتع فيها المؤسسات غير المصرفية المزودة للخدمات بالقدرة التقنية على الاندماج في أنظمة الدفع الفوري، يجب أن يسمح لها النظام بالمشاركة غير المباشرة، مع القواعد التي تحكم الرعاية وعدم التمييز في حركة المعاملات. وهذا يضمن تعاون الأطراف الرئيسية الكبرى والشركات القائمة مع المؤسسات الناشئة المبتكرة.

أجل تقديم الشكاوى، وبالتالي يتحمل المستخدمون تكلفة اتصال مرتفعة عندما يُضطرون للانتظار في تلك المكالمات التي يُجرونها عبر الهاتف المحمول. بالإضافة إلى ذلك، تبدو المعلومات مقيّدة بسبب الشفافية المحدودة من قبل مقدمي الخدمات. كما يقلق المستهلكون بشأن الرسوم المخفية وعمليات الانتصاف غير الشفافة، ما يعيق اعتمادهم لطرق الدفع الفوري. وفي الوقت نفسه، لا يرغب التجار في إلغاء المعاملات بعد تقديم سلعة أو خدمة ما (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022).

الرقابة المحدودة على حق المستخدم النهائي في الانتصاف تضعف الشفافية وتزيد من انعدام الثقة. المؤسسات المشاركة في أنظمة الدفع الفوري هي في النهاية من تحدد أحكام الانتصاف بالنسبة للمستخدمين النهائيين. إذ تصبح منتجات الدفع أقل جاذبية بالنسبة للمستخدمين عندما تكون سبل الانتصاف غير واضحة أو عندما تكون صعبة في الممارسة العملية. بالإضافة إلى ذلك، غالباً ما يكون الانتصاف عبارة عن عملية تستغرق وقتاً طويلاً وتتطوي على تكلفة مرتفعة بالنسبة للمستخدمين النهائيين — على سبيل المثال، لا يوفر العديد من مزودي الخدمات المالية الرقمية خطأً يمكن الاتصال به مجاناً عبر الهاتف المحمول من

## الفرصة:

لا بد من الاهتمام بوضع قواعد واضحة للنظام بشأن قضايا حماية المستهلك. فالشفافية والوضوح بشأن كيفية الوصول إلى آليات الانتصاف الفعالة يسمح ببناء ثقة المستخدمين النهائيين بالنظام. ولا ينبغي أن يتكبد المستخدمون النهائيون أي رسوم إضافية، باستثناء الوقت، مقابل الوصول إلى آليات الانتصاف، وحتى الوقت التي تستغرقه هذه العملية يجب نقله إلى الحد الأدنى. وقد تنصُّ قواعد النظام على متطلبات إضافية متعلقة بشفافية إجراءات الانتصاف، وقد تشمل على الاستجابة القصوى أو الحل أو أوقات الاستجابة. والأداء الوظيفي للنظام قد يحدُّ من الأخطاء المحتملة، عبر الطلب من المرسل التأكيد على اسم المرسل إليه قبل إنهاء المعاملة، بالإضافة إلى إرسال تأكيد فوري بشأن إتمام المعاملة بنجاح. وفي البلدان التي تمنح الهيئة التنظيمية المالية قدرة فائضة ومسارات تسمح بتقديم خدمات مباشرة إلى المواطنين، يُتاح الخيار لتوفير آليات تسوية المنازعات. ولا يفيد هذا الخيار إلا عند تنفيذه بشكلٍ شامل، وباستخدام الطُّرق المناسبة لمعالجة النزاعات. وتساهم هذه الأمور أيضاً في بناء الثقة، حيث يكون الأفراد قد استفادوا جميع سُبل الشكوى على مستوى المؤسسة، ولكن لا يزال لديهم سبيل الانتصاف الأعلى. مع ذلك، يجب اللجوء إلى التدخل الحكومي في عملية النزاع باعتباره الملاذ الأخير، مع إعطاء الأولوية للشفافية في علاقة مزوَّدي الخدمات المالية الرقمية بالعملاء.

غالباً ما تُفرض متطلبات العناية الواجبة بالعملاء (CDD) بشكلٍ أكثر صرامةً على الحسابات المصرفية التجارية مقارنةً بتلك التي تُفرض على مزوَّدي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. وإنَّ عدم وجود نهج موحد وعملي لمواجهة مخاطر العناية الواجبة بالعملاء قد يؤدي إلى استبعاد الجهات الفاعلة الصغرى غير المصرفية و/أو الفئات المهمشة ذات الدخل المنخفض كالأفراد الذين لا يمتلكون الوثائق المطلوبة (مثل بطاقة الهوية الوطنية الصادرة عن الحكومة) من أجل تلبية المتطلبات اللازمة، وقد لا يكون بمقدورهم تغطية التكاليف المرتبطة بفتح الحساب حضورياً. والتناغم بين إجراءات العناية الواجبة بالعملاء (CDD) فيما يتعلق بالمخاطر والأطر التنظيمية المحلية (أي النهج القائم على المخاطر الذي يسمح بتدابير مبسطة لسياستي "اعرف عميلك" (KYC) و"اعرف عميلك إلكترونياً" (eKYC) تتحقق القدرة على تقليل التكاليف وتبسيط العمليات، بما يسمح لمقدمي الخدمات بخدمة أسواق متعددة بمزيد من الكفاءة، وتعزيز الامتثال التنظيمي، وتحسين الرقابة.

تختلف متطلبات العناية الواجبة بالعملاء عبر الولايات القضائية وبين المشاركين، كما هو موضح في الملحق أ بشأن دراسة حالة إفرادية لنظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) في بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي، ولا يجري الاعتراف بالمخاطر بشكل متبادل عبر البلدان. على سبيل المثال، تشتمل العينة المأخوذة من أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى على نسبة 55% فقط من أصل 20 ولاية قضائية، حيث تسمح بشكلٍ من أشكال سياسة "اعرف عميلك إلكترونياً" في صورتها الرقمية (eKYC) أو وضعت إرشادات محددة بشأن هذه السياسة ضمن إطار عمل سياسة "اعرف عميلك" (KYC) الخاص بها، مقابل 10% من الولايات القضائية التي تحظر هذه السياسة بشكلٍ صريح. بالإضافة إلى ذلك، لا تمتلك العديد من البلدان قاعدة بيانات المعرفات الآلية التي تسهّل سياسة "اعرف عميلك إلكترونياً" ويطلب بعضها المعلومات بشأن العنوان الدائم للعمل بالإضافة إلى تفاصيل من بطاقة الهوية الوطنية. علاوة على ذلك، لا تطبّق مستويات العناية الواجبة بالعملاء على قدم المساواة في جميع أنحاء السوق:

## الفرصة:

إنَّ مناقشات المائدة المستديرة والمجموعات العاملة التي تجمع بين الجهات المشاركة المحتملة أو الدول الإقليمية الأعضاء في أنظمة الدفع الفوري، تفيد في تحديد مسارات المواءمة بين إجراءات العناية الواجبة بالعملاء بغية تعزيز قابلية التشغيل البيئي مع مراعاة مصالح المستهلكين النهائيين. على سبيل المثال، قد يكون من الضروري أن يُنظر من منظور إقليمي في الموافقة المتبادلة بين مختلف البلدان على الأحكام المتغيرة حسب كل بلد فيما يتعلق بالعناية الواجبة بالعملاء، طالما يجري الالتزام بالمعايير المتفق عليها. أما من منظورٍ محلي، فيجب على مزوَّدي الخدمات المالية الرقمية النظر في تعزيز الدمج وفق نهجٍ حقيقي قائم على المخاطر. وإنَّ دراسة الأمثلة عن أفضل الممارسات، على الصعيدين المحلي والدولي، تساعد في توجيه المحادثات حول متطلبات العناية الواجبة بالعملاء التي تُعدُّ ملائمة للمخاطر والتي تعزز الشمول وتوسيع النطاق وتزيد من فعالية تدابير مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار أسلحة الدمار الشامل. تأخذ أنظمة الدفع الفوري بعين الاعتبار مركزية موارد العناية الواجبة بالعملاء، بما يسمح للعديد من الأطراف الاستفادة من سجلات العناية الواجبة التي تفي بجميع المتطلبات التنظيمية ذات الصلة.

## المخاطر والاحتيال من الأمور الشائعة بالنسبة لعمليات الدفع الفوري الرقمية

### جدول 16. العوائق والفرص المرتبطة بالمخاطر والاحتيال

العوائق	
للمستخدمين النهائيين	لأنظمة الدفع الفوري
عدم الثقة في أدوات الدفع الرقمية بقوض القبول والاستخدام	تزايد المخاطر المتعلقة بالجرائم المالية والاحتيال ذات الطبيعة الرقمية والفورية في أنظمة الدفع الفوري
الفرص	
لأنظمة الدفع الفوري	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• لاعتماد إجراءات حماية المستهلك من أجل معالجة عمليات الخداع أو الجرائم الرقمية، ولدمج اليات الحماية من الاحتيال في الوقت الفعلي.</li> </ul>	
لدعم أصحاب المصلحة	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• لشركاء التنمية:</li> <li>• دعم تطوير أنظمة حماية المستهلك الرقمية والابتكار؛</li> <li>• الابتكار لمعالجة القضايا الأمنية المرتبطة بتقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة أو دعم تحفيز القنوات البديلة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• للأطراف الرئيسية من القطاع العام:</li> <li>• مواومة مبادئ حماية المستهلك للجرائم الإلكترونية وحماية البيانات؛</li> <li>• المطالبة بالمراقبة المستمرة والإبلاغ عن مؤشرات أداء الأمان الرئيسية</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• للأطراف الرئيسية من القطاع الخاص:</li> <li>• تصميم منتجات وأنظمة تهدف إلى الحد من مخاطر الاحتيال؛</li> <li>• توعية المستهلكين بالعمليات التي تشكل احتيالياً ولتوفير تدابير وقائية واضحة؛</li> <li>• دمج بعض الأدوات مثل إصدار إيصال استلام المبلغ وكلمات المرور لمرة واحدة (OTPs)</li> </ul>

على النحو الموضح في الفصل 3، عندما يتعرّض المستخدمون النهائيون للاحتيال والنشاط الإجرامي من خلال أدوات الدفع الرقمية، فإنهم يفضلون بعد ذلك عدم استخدامها وقبولها، ما قد يعيق قابلية التوسع في أي نظام من أنظمة الدفع الفوري.

تعرّض أنظمة الدفع الرقمية الفورية لمخاطر الاحتيال والمخاطر الأمنية، ما يحول دون قبول المستخدم النهائي بها. مع نمو المعاملات الرقمية والفورية، عمد المجرمون إلى نقل أنشطتهم لتجري في الفضاء الرقمي: وتتمثل أهم المخاوف الأمنية في خرق البيانات والتصيد الاحتيالي والاستيلاء على الحسابات والهندسة الاجتماعية. ونظراً لسرعة أنظمة الدفع الفوري وعملياتها غير القابلة للإلغاء، يجري سحب الأموال المكتسبة عن طريق الاحتيال قبل اكتشاف أي نشاط مشبوه.

### الفرصة:

يجب أن تنصّ قواعد النظام على التدابير الضرورية لضبط سلوك العمل وعلى أنظمة حماية المستهلك التي يجب أن ينفذها مزودو الخدمات المالية الرقمية من أجل حماية النظام من الاحتيال والمخاطر الأمنية. وهذا يشمل مثلاً وسائل الحماية من عمليات الاحتيال في الوقت الفعلي، واكتشافها بشكل مباشر في النظام كي لا تدفع المؤسسات الصغرى التي تقدم الخدمات المالية الرقمية إلى الامتناع أو التراجع عن المشاركة. ومع ذلك، يجب إجراء هذا التحقق بسرعة وبشكل تلقائي كي لا يشعر المستخدم النهائي أنّ العملية أصبحت بطيئة. ويساعد تثقيب العملاء في إنشاء خط أساس للمستخدمين بهدف فهم الفعل الذي قد ينطوي على سلوك احتيالي، وكيفية منعه والإبلاغ عنه، وما هي الالتزامات التي قد تنشأ عن ذلك. وتعدّ الأدوات الإضافية، كإيصالات استلام الأموال وكلمات السر لمرة واحدة، ضرورية للتأكد من أن المستهلكين على دراية بحالة معاملاتهم. ويمكن للبنك المركزي أن يضمن الالتزام بمبادئ حماية المستهلك، ولوائح الأمن السيبراني، وآليات حل النزاعات الفعالة التي يمكن الوصول إليها، ومتطلبات حماية البيانات، على أن تُستكمل بمواظبة أنظمة الدفع الفوري على الرصد والإبلاغ المستمرين بشأن مؤشرات أداء عمليات الاحتيال والأمن.



# الآفاق المستقبلية

5

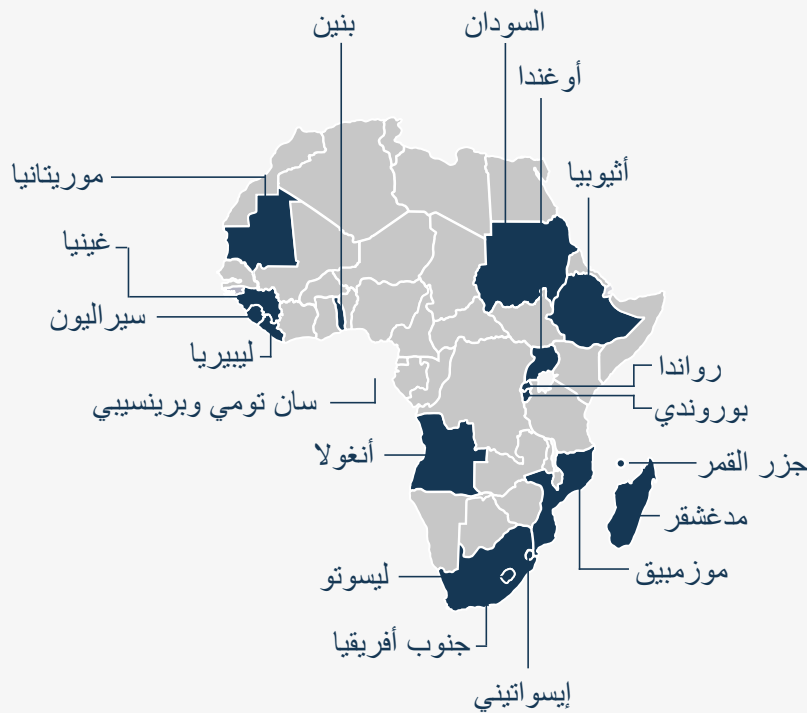


## 5.1 أنظمة الدفع الفوري الجاري تطويرها

المنخفضة القيمة بين البلدان، ولكن أنظمة الدفع الفوري المخطط لإطلاقها كفيلة بسد الفجوة الكبيرة على هذا المستوى. يجري تطوير أنظمة السوق المشتركة لشرق والجنوب الأفريقي (COMESA) وأنظمة جماعة شرق أفريقيا (EAC) اعتماداً على بنية الأنظمة الخاصة بها، ومع ذلك، من المحتمل أن تحدث تداخلاً كبيراً فيما بينها وقد يحدث تعارض بين الأنظمة الإقليمية والأنظمة المحلية العاملة أو المخطط لإطلاقها. ومن بين الدول الأعضاء التسعة عشر التي تشكل السوق المشتركة لشرق والجنوب الأفريقي (COMESA)، هناك 14 دولة لديها بالفعل أنظمة محلية للدفع الفوري (67%)، وهو أعلى تركيز لجميع المجتمعات الاقتصادية الإقليمية في أفريقيا.<sup>63</sup>

ستزداد قدرة أنظمة الدفع الفوري المحلية والإقليمية بشكل كبير في السنوات القادمة، مع احتمال توسع البنية التحتية بشكلٍ مفرطٍ في أفريقيا. وكما يظهر في شكل 20، تعمل 18 دولة على تطوير أنظمة محلية للدفع الفوري، معظمها في جنوب وشرق وغرب أفريقيا. ويجري أيضاً تطوير ثلاثة أنظمة إقليمية، وتظهر في . سوف تُشمل ثمانية بلدان في نظام الدفع عبر البنك المركزي للاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU) التابع للمصرف المركزي للاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (BCEAO)، علماً أن أيّاً منها لا يمتلك نظاماً محلياً نشيطاً للدفع الفوري، ووحدها بنن تعمل حالياً على تطوير نظام محلي خاص بها.<sup>62</sup> على الرغم من أن منطقة الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU) تمتلك نظام مقاصة إقليمي مؤتمت بين البنوك، إلا أن المنطقة تعاني من غياب الخدمات

شكل 20. أنظمة الدفع الفوري المحلية قيد التطوير



62 WAEMU بنن، بوركينا فاسو، كوت ديفوار، غينيا بيساو، مالي، النيجر، السنغال، توغو

63 السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA): بوروندي، وجزر القمر، وجمهورية الكونغو الديمقراطية، وجيبوتي، ومصر، وإريتريا، وإسواتيني، وإثيوبيا، وكينيا، وليبيا، ومدغشقر، وملاوي، وموريشيوس، ورواندا، وسيشيل، والصومال، والسودان، وتونس، وأوغندا، وزامبيا، وزمبابوي.

## شكل 21. أنظمة الدفع الفوري الإقليمية قيد التطوير



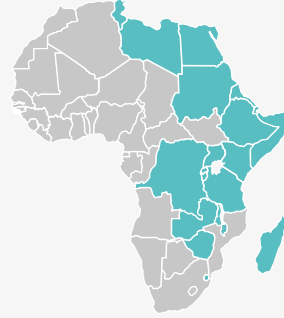
## WAEMU

بنن | بوركينا فاسو  
كوت ديفوار | السنغال  
غينيا بيساو | مالي  
النيجر | توجو



## EAC

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



## COMESA

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



## 5.2 | الاتجاهات الناشئة

النهائين، وتؤثر في النهاية على تقدُّم مستوى الشمول بالنسبة لأنظمة الدفع الفوري. ولكي تنجح أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا في تحسين شمولها، يجب مراعاة هذه الاتجاهات في مرحلتَي التصميم والتنفيذ. النظرة العامة على الاتجاهات في الجدول 17 تقسم الاتجاهات المختلفة إلى المستويات الثلاثة.

يتبلور مشهد أدوات الدفع الرقمية الفورية حسب النظام والسوق واتجاهات المستخدم النهائي. تنشأ اتجاهات رئيسية ستبلور المنظومة الخاصة بأنظمة الدفع الفوري جنباً إلى جنب مع سوق المدفوعات الأوسع نطاقاً على مدار السنوات الخمس المقبلة. وهذه الاتجاهات موجودة على مستوى النظام والسوق والمستخدمين

### جدول 17. نظرة عامة على الاتجاهات

التوجُّه	
توجُّهات النظام	<ul style="list-style-type: none"> <li>زيادة أنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات</li> <li>تكامل مدفوعات التاجر</li> <li>انخراط المشاركين في مرحلة التصميم</li> <li>استخدام البرمجيات المفتوحة المصدر</li> <li>الانتقال نحو واجهة برمجة التطبيقات المفتوحة (API) والحوسبة السحابية</li> <li>الانتقال إلى معيار المراسلة أيزو 20022</li> <li>ظهور التحويلات الائتمانية الأصلية (OCTs) في شبكات البطاقات</li> </ul>
توجُّهات السوق	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقنيات الدفع التي تُعنى براحة المستخدم</li> <li>زيادة مخاطر الاحتيال والجرائم الإلكترونية</li> <li>دخول السوق عبر منصات التواصل الاجتماعي</li> <li>زيادة انتشار شبكات الجيل الثالث والجيل الرابع والجيل الخامس، ما يؤثر على وظائف USSD</li> <li>الاستفادة من البيانات من خلال التتقيب عنها</li> </ul>
توجُّهات المستخدم النهائي	<ul style="list-style-type: none"> <li>زيادة التدفق في القيمة والأحجام عبر أنظمة الدفع الفوري تعكس إقبال المستهلكين عليها</li> <li>زيادة المخاوف بشأن أمن المستهلك وأهمية حمايته</li> <li>زيادة الاعتماد على الهاتف الذكي</li> </ul>
توجُّهات العملات الرقمية للبنوك المركزية (CBDC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>استكشاف العملات الرقمية للبنوك المركزية لمدفوعات التجزئة (retail CBDC) والتواجد المحتمل مع أنظمة الدفع الفوري الحالية</li> </ul>



## 5.2.1 توجُّهات النظام

نعم لاستخدام البرمجيات مفتوحة المصدر، ولكنّها لا تشكّل حلاً سحرياً للتشغيل البيئي. من خلال تكنولوجيا دفتر الأستاذ الموزع والتحقق من صحة التشفير، تقلل البرامج مفتوحة المصدر من التكاليف التي ينطوي عليها استخدام النظام. ومع ذلك، لا تخلو البرامج مفتوحة المصدر من التحديات، ويجب نشرها مع مراعاة قطاع المدفوعات الفورية: مواصفات المعايير من طرف إلى طرف، ومعالجة الاعتماد على موثوقية النظام، وأمن الشركاء المنفذين المؤسساتيين، والحاجة إلى دعم مخاطر الاحتيال وإدارة المنازعات. يجب أيضاً مراعاة مخاوف أصحاب الأنظمة الأكثر تجنباً للمخاطرة عند اعتماد أنظمة الدفع الفوري مفتوحة المصدر.

**الانتقال إلى واجهة برمجة التطبيقات المفتوحة (API) والحوسبة السحابية** من خلال دمج واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة والحوسبة السحابية، يمكن التطلع إلى تحقيق المزايا من أنظمة الدفع الفوري. تتيح واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة إمكانية التشغيل البيئي بين المشاركين من مزودي الخدمات المالية الرقمية، بدون الحاجة إلى تغيير البنية التحتية التقنية الأساسية بتكلفة عالية. بالإضافة إلى ذلك، فإن اعتماد واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة ينشئ مزيداً من المرونة في عملية المقاصة، حيث لم تعد النماذج التقليدية لإنشاء ملف المعاملة على دفعات تتناسب مع طبيعة الوقت الفعلي لأنظمة الدفع الفوري. من بين 29 نظاماً من أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا، المعروف أنّ ثمانية أنظمة تستخدم واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة.<sup>64</sup> في نيجيريا، يمكن لمزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول الاتصال عبر واجهات برمجة التطبيقات بالمحوّل المركزي الوطني، الذي يديره نظام التسوية بين البنوك في نيجيريا (NIBSS)، من أجل تسديد المدفوعات في الوقت الفعلي. وتعتمد بعض أنظمة الدفع الفوري إلى الاختبار و/أو الضغط من أجل توفير إطار تنظيمي للوصول إلى واجهة برمجة التطبيقات المفتوحة بغرض السماح لشركات التكنولوجيا المالية (fintechs) بالانضمام إلى أنظمة الدفع الفوري (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022). كما كانت البنية مفتوحة، أنشأت مزيداً من الفرص لتحفيز الشمول المالي بين المجتمعات التي تعاني تقليدياً من نقص الخدمات، وذلك من خلال توفير منتجات مخصصة.

ويؤدي تكليف مصادر خارجية بترتيبات البنية التحتية الخاصة إلى تقليل رأس المال المطلوب مقدّماً، كما يتيح ذلك إنشاء الأنظمة وتحقيق الانتشار بشكل أسرع. يستخدم تايم بنك (TymeBank)، وهو مشارك رقمي جديد في القطاع المصرفي بجنوب أفريقيا وستاندرد بنك (Standard Bank) في جنوب أفريقيا، الخدمات السحابية من أمازون ويب سيرفيسيز (AWS). كما دخلت ستة بنوك أفريقية

الحضور الناشئ لأنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات في أفريقيا. لا يزال السماح لشركات التكنولوجيا المالية (fintechs) كمشاركين مباشرين في الأنظمة العابرة للقطاعات غير شائع، لكن من المتوقع أن يزداد، لا سيما في البلدان التي تخضع فيها أنظمة ترخيص مزودي الخدمات المالية للمراجعة، حيث أصبحت أطر إدارة المخاطر أكثر قوة في شركات التكنولوجيا المالية.<sup>64</sup>

**مدفوعات التجار تزداد أهمية بالنسبة لأنظمة الدفع الفوري.** يزداد التركيز على مدفوعات التجار والحد من التكاليف التي يواجهها التجار من أجل توسيع المشاركة في النظام واستخدامه. وقد عمدت أنظمة عديدة من أنظمة الدفع الفوري المثبتة إلى دمج حالات استخدام المعاملات من الأفراد إلى الشركات، وبعضها يخطط لهذه الخطوة. وقد يؤدي دمج التجار في النظام إلى توسيع نطاق انتشاره لأنه يلبي حاجة أساسية لدى المستخدمين النهائيين، وهو أمر بالغ الأهمية لترسيخ المنظومة الرقمية. والقبول المتزايد للمدفوعات التي تتم على شكل رموز الاستجابة السريعة (QR Code)، وتقنية النقر للدفع (tap-to-pay) بواسطة تقنية التواصل قريب المدى (NFC)، واستخدام أرقام الهواتف كـمعرفات للوكيل (Proxy ID)، هي أمور تساعد التجار والمستخدمين على اعتماد الأنظمة. ومع ذلك، لا بد من إيجاد حلول أكثر سلاسة بالنسبة للمستخدمين النهائيين من غير حاملي الهواتف الذكية، بحيث تكون حلول آمنة ومنخفضة التكلفة لضمان قدرة جميع الأفارقة على الاستفادة من المدفوعات الرقمية من الأفراد إلى الشركات. كما أنّ تطوّر القدرة على استخدام أشكال مختلفة من القياسات الحيوية تشكّل فرصاً لتقديم معرفات الوكيل التي يمكن لجميع المستهلكين الوصول إليها.

**ينخرط المشاركون أكثر فأكثر في تصميم أنظمة الدفع الفوري.** ثمة وعي متزايد بضرورة مساهمة المشاركين المحتملين في النظام بمدخلات متساوية. وتتوفر أمثلة عديدة للمجموعات العاملة التي أنشئت في الولايات القضائية والمناطق المعنية من أجل مناقشة مجموعة من الموضوعات القابلة للتطبيق — مثل القواعد العامة للمخطط ونماذج الأعمال والأمن. أنشأ نظام المصرف المركزي للاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (BCEAO) الذي يجري تطويره حالياً سلسلة مناقشات جميع بين أصحاب المصلحة والمجموعات العاملة في مرحلة التصميم الحالية. وقد أرسى نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) مشاركة مزودي الخدمات المحتملين في مرحلة التصميم، من أجل ضمانات انضمامهم إلى النظام فيما بعد. وتعدّ زيادة المشاركين وتوسيع نظام الدفع خطوة أساسية باتجاه الحوكمة الشاملة، وبالتالي نحو تحقيق شمول أنظمة الدفع الفوري.

64 نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) (نيجيريا) وZE CHL (زامبيا) وSYRAD (جيبوتي) وتقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (ZIPIT) (زيمبابوي) ونظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS) (تنزانيا) وSIMO (موزمبيق) وGIMACPAY (الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا) وNats itch (ملوي).

65 PesaLink (كينيا)، نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) (منطقة الجماعة الإيمانية للجنوب الأفريقي)، نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) (على مستوى أفريقيا)، MauCAUS (موريشيوس)، شبكة الدفع الفوري (مصر)، إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا (Ghana MMI)، نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا، ونظام Gamswitch (غامبيا).



تزايد استخدام التحويلات الائتمانية الأصلية (OCT)، أو التحويل الإلكتروني للأموال بالائتمان عبر الدفع بالبطاقة. بدأت شركات التكنولوجيا المالية (fintechs) ومزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ومراكز الدفع الرقمية مؤخراً في دمج التحويلات الائتمانية الأصلية ضمن عروض الدفع الرقمية الخاصة بها.<sup>67</sup> في عام 2022، دخلت شركة فيزا (Visa) في شراكة مع سافاريكوم (Safaricom) لإطلاق بطاقات افتراضية لقاعدة عملاء M-Pesa الكبيرة والمتنامية. بالإضافة إلى ذلك، تخطط MFS Africa، وهي أكبر بوابة مدفوعات رقمية في أفريقيا، لتوسيع نطاق عروضها إلى التحويلات الائتمانية الأصلية التي تتصل بحسابات الأموال عبر الهاتف المحمول للعملاء. وتهدف إتاحة هذه الخاصية للمستخدمين النهائيين إلى تيسير التعامل مع التجار العالميين عبر شبكات البطاقات القائمة. تسمح التحويلات الائتمانية الأصلية للمستخدمين النهائيين بدفع الأموال إلى بطاقة المستلم والعكس صحيح في الوقت الفعلي، ولديها القدرة على زيادة قبول أنظمة الدفع الفوري والوصول إليها، وذلك من خلال التكامل مع الشبكات والأدوات والقنوات الإضافية.

استخدام موسّع لأنظمة الدفع المغلقة أو الأنظمة الشبيهة بأنظمة الدفع. تؤدي الأنظمة ذات الحلقة المغلقة أو التناثنية القائمة على البطاقة على غرار فيزا (Visa) وماستر كارد (Mastercard)، بالإضافة إلى الكيانات التي تركز في الغالب على الهاتف المحمول، ومنها MFS Africa و Flash DR، دوراً حاسماً في البنية التحتية لمدفوعات التجزئة في أفريقيا. إذ أنها تخدم سوقاً كبيراً، عبر مناطق جغرافية معيّنة، وشرائح محددة للمستخدمين النهائيين، وحالات استخدام متعددة (على سبيل المثال، التحويلات و/ أو المدفوعات القائمة على التجارة). وباعتبارها جهات تتمتع برأس مالٍ غني في القارة، فإنها تواصل ابتكاراتها وتعمل لتوسيع نطاق وصولها، وقد يؤدي التفاعل مع هذه الأنظمة المسجلة الملكية وأنظمة الدفع الفوري المحلية والإقليمية إلى آثارٍ على نطاق الأنظمة وشمولها والمنافسة فيما بينها.

أخرى في شراكة مع شركة IBM لحلول السحابة المختلطة لدمج عمليات المكاتب الأمامية والخلفية وتحديث عمليات تكنولوجيا المعلومات.<sup>66</sup> والانتقال إلى الحوسبة السحابية قد يساعد مزود الخدمات المالية الرقمية على تحقيق التوازن بين معالجة عمليات الدفع بصورةٍ أسرع، والإدارة المتعمدة لجمع البيانات، واستخدامها، والحد من عمليات الاحتيال. لكن يجب أن يضمن مزود الخدمات المالية الرقمية أن بيانات العميل ستبقى آمنة ومتوافقة مع متطلبات أمن البيانات الإقليمية و/أو القضائية، وأن يضمن مع مشغل أنظمة الدفع الفوري أمن البيانات التي تخضع للمعالجة.

الانتقال إلى معيار المراسلة أيزو 20022 من بين 11 نظاماً من أنظمة الدفع الفوري الحالية حيث كانت المعلومات متاحة، اعتمدت خمسة منها معيار المراسلة أيزو 20022. وهذا يتماشى مع الاتجاه العالمي نحو تطبيق المعيار أيزو 20022 كمعيار عالمي لتبادل الرسائل الإلكترونية بين مزودي الخدمات المالية الرقمية. يرجع هذا التنبؤ الواسع لمعيار أيزو 20022 إلى توحيد المراسلة وإمكانية التشغيل البيئي وتوافر حقول بيانات عالية الجودة. ومع ذلك، تتمثل التحديات في دمج معايير المراسلة أيزو 20022: التكلفة الكبيرة المتضمنة واكتساب الإجماع بين المشاركين في نظام الدفع، كما يتضح في النقاش الوارد في الفصل 4.

66 تشمل البنوك المشاركة مع شركة أي بي إم (IBM) البنوك الأفريقية على غرار إيكوبانك وبنيد بنك (Nedbank) والتجاري وفا بنك (Attijariwafa Bank) والمصرف المتحد لأفريقيا (United Bank for Africa Plc) والبنوك المحلية على غرار بنك كينيا التعاوني (Co-operative Bank of Kenya) وبنك (Banco Mais in Mozambique).

67 التحويلات الائتمانية الأصلية هي وسيلة دفع تتيح تحويل الأموال مباشرة إلى الحساب الخاص بالمستلم ف بالطرف الآخر من المعاملة. وخلافاً لمعاملات الشراء التي تخضع من حساب حامل البطاقة، فإن التحويلات الائتمانية الأصلية تضيف المبالغ إلى حساب حامل البطاقة.

## 5.2.2 توجُّهات السوق

ازدياد مخاطر الاحتيال بالنسبة للمشاركين والمستخدمين في أنظمة الدفع الفوري. في السنوات الأخيرة، شهدت أفريقيا زيادة في حالات الاحتيال من خلال نظام الدفع الرقمي. وقد أبلغ المستخدمون النهائيون في كينيا ونيجيريا عن زيادة مرتبطة في أحجام عمليات الاحتيال، لا سيما من خلال قنوات الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر شبكة الإنترنت، ما يدل على وجود اتجاه أكبر في هذا المسار. وعلى النحو المذكور في الفصل 3، أفاد ما يقرب من 20% من المستخدمين النهائيين عبر عينة الدراسة أن الاحتيال ومخاطر الأمان تمثل تحدياً يقرنونه بأدوات الدفع الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، كما هو منصوص عليه في النتائج النوعية، أشار المستخدمون النهائيون إلى أنهم تعرَّضوا شخصياً أو تعرَّض أحد معارفهم لعملية احتيال مرتبطة برسائل التأكيد المزيفة وإلغاء المعاملات. ستؤدي الزيادة في عمليات الاحتيال في المدفوعات الفورية إلى دفع مخططات أنظمة الدفع الفوري ومزودي الخدمات المالية الرقمية إلى إعادة تقييم استراتيجيات الاحتيال الخاصة بهم بغية الحفاظ على ثقة العملاء أو المخاطرة بزيادة الضغط التنظيمي. وتعد الاتجاهات نحو واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة على مستوى النظام، وإدارة عمليات الاحتيال المركزية، والحوسبة السحابية، واستخدام الأدوات الآمنة، على غرار التحويلات الائتمانية الأصلية (OCTs)، من بين الحلول المتاحة لمكافحة مخاطر الاحتيال.

**دخول شركات التكنولوجيا المالية (Techfins) إلى مساحة الدفع الفوري مع إمكانية الوصول إلى المجموعات التي تعاني من نقص الخدمات.** تشهد القارة اندماجاً مستداماً لمنصات التواصل الاجتماعي مع نمو تطبيق واتساب (WhatsApp) وتطبيقات المراسلة الأخرى التي تُستخدم في أغراض تجارية: يعد كل من WhatsApp و Facebook Messenger أهم تطبيقين للاتصالات الرقمية في أفريقيا. تستثمر هذه الأنظمة الأساسية بنشاط وتجري مناقشات مع موفري الخدمات المالية لتمكين عمليات الدفع في أفريقيا. وقد أطلقت نسخة من Money Message، WhatsApp Pay، في جنوب أفريقيا في نيسان/أبريل 2021، ويجري توفيرها بالتعاون مع نيد بنك (Nedbank) و ماستر كارد (Mastercard) ويوكيشي (Ukheshe). يُعد دمج مقدمي الخدمات الدفع المختلفين اتجاهاً ملحوظاً على مستوى النظام يوفر إمكانية دعم ظهور التقنيين في نظام الدفع الفوري.

القبول بتقنيات الدفع الجديدة يشكل أساساً لبناء أنظمة ملائمة. تعمل حلول الدفع الملائمة للمستهلك على تحسين تجربة المستخدم النهائي؛ وقد نشأت هذه الحلول بالاقتران مع تركيز النظام ككل على دمج مدفوعات التجار. يجري دمج رموز الاستجابة السريعة (QR code) بشكل متزايد كجزء من حالات استخدام مدفوعات التجار لتبسيط إجراء المعاملة. وقد ضمَّ نظام GhQR في غانا أكثر من 500,000 تاجر. بينما يُطلب من المُشترى مسح رموز الاستجابة السريعة ضوئياً أو عرضها على هاتف ذكي أو إدخالها يدوياً كرمز أبجدي رقمي على هاتف عادي، لا يُطلب من المستلم (التاجر مثلاً) حيازة جهاز نقطة بيع مكلف بل يمكنه التحقق من صحة استلام الأموال عبر هاتف محمول قياسي أو رابط لتطبيق الويب الخاص بموفر الخدمة.<sup>68</sup> تبرز خدمات طلب الدفع (RTP) بالمثل في المجال الخاص بأنظمة الدفع الفوري.<sup>69</sup> وتزيل خدمات طلب الدفع الحاجة إلى إدخال التفاصيل المتعلقة بحساب المستلم والمبلغ الذي سيُدفع. ومع ذلك، تعتمد هاتان التقنيتان على قدرات الجهاز، وتتمتعان في الوقت الحالي بقدرة محدودة على العمل مع الهواتف العادية. الواضح أنه يجري دمج الأدوات التي تتيح تجربة أفضل للعملاء فيما يتعلق بالمدفوعات الفورية، ولكن يجب مراعاة التقنيات التي يمكن استخدامها جنباً إلى جنب مع الأجهزة ذات التقنية المنخفضة، على غرار علامات تقنية التواصل قريب المدى والتدخلات الأخرى التي تستخدم تقنية التعريف بموجات الراديو (RFID).<sup>70</sup> توفر إم تي إن لعملاء خدمات تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في بنن وليبيريا ورواندا وسم تقنية التواصل قريب المدى لتسهيل عمليات الشراء من الأفراد إلى الشركات عبر خدمة تسمى MTN MoMoPay. يرتبط وسم تقنية التواصل قريب المدى بمحفظة الهاتف المحمول الخاصة بالعميل، بما يعكس إجراءات بطاقة الخصم أو الائتمان بدون تلامس. بعد بدء الدفع عن طريق الاتصال الوثيق بين نقطة تفاعل إم تي إن وعلامة تقنية التواصل قريب المدى، يجري التحقق من صحة الدفع ومعالجته. يمكن استخدام هذه الحلول على الأجهزة منخفضة التقنية وحتى عندما يتعدَّد على المستخدم الاتصال بشبكة الإنترنت أو عند فساد البيانات.

68 تكون رموز الاستجابة السريعة في صورة أبجدية رقمية وتُستخدم في واجهة تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة — على غرار ميزة (GhQR) الخاصة بأنظمة التسوية والدفع بين البنوك في غانا (GhIPSS)، التي تتيح للهواتف العادية إنجاز المدفوعات عبر تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة؛ ومع ذلك، فهي صعبة الاستخدام كما أنها عرضة للخطأ البشري.

69 تسمح تقنية طلب الدفع للتجار بالمطالبة رقمياً ببدء الدفع بواسطة المستهلك، وهذا يقلل المسؤولية تجاه المستهلك ويقال كذلك أخطاء العملاء علاوة على ذلك، توفر خدمات طلب الدفع (RTP) الفرصة لتضمين خدمات أخرى ذات قيمة مضافة إلى جانب معاملة الدفع، كالمواعيد النهائية للدفع أو خيارات الدفع الثابتة (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022).

70 لا تعتمد علامات تقنية التواصل قريب المدى (NFC) على نشاط الشبكة كما أنها مدعومة من قبل الهواتف ذات التقنية المنخفضة. لا تعتمد تقنية التعريف بموجات الراديو (RFID) وتقنية التواصل قريب المدى (NFC) على تغطية شبكة الإنترنت، وتستخدمان الحقل الكهرومغناطيسي لتحديد وقراءة العلامات المرفقة بأجهزة الدفع. - تدعم الهواتف ذات التقنية المنخفضة المدفوعات من خلال تقنية التواصل قريب المدى (NFC) إذا كانت مزودة بشريحة تتيح الاتصال بتلك التقنية.

71 MoMoPay هي خدمة دفع عبر الهاتف المحمول جرى تطويرها بواسطة MTN و YOUTAP. يمكن لجهاز YOUTAP دعم منتجات مشغلي شبكات الهواتف المحمولة الأخرى وتسهيلات الخدمات التقنية، بما في ذلك قدرة المستخدمين على إجراء المدفوعات وتلقي تغيير بسيط مرة أخرى في محافظ الأموال عبر الهاتف المحمول للعملاء.

### 5.2.3 توجُّهات المستخدمين النهائيين

زيادة المخاوف بشأن أمن المستهلك وأهمية حمايته. أشارت مقابلات المستهلك إلى مخاوف بشأن خصوصية المعلومات الشخصية، ودرابنتهم بشأن أنواع جديدة من عمليات الاحتيال، وجودة الخدمة غير الكافية، كما هو مذكور في الفصل 3. وتأتي أدوات الدفع الرقمية الفورية مصحوبة بمخاطر متفائمة للمستهلكين، فيما تظهر مخاطر جديدة باستمرار، خاصة بالنسبة للفئات السكانية المعرضة للخطر. بالإضافة إلى ذلك، تزداد تعقيدات حماية المستهلك مع دمج المزيد من المشاركين. وإذا لم يكن التعامل معهم بشكل مناسب، فسوف تشكل هذه المخاطر والجوانب السلبية لعمليات الدفع الرقمية الفورية تحديات أمام المستهلكين أو المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في استخدام أدوات الدفع الرقمية. وجدت أبحاث المستهلكين التي أجريت في سبعة بلدان أن ما يقرب من 20% من المستهلكين و23% من المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة ذكروا الاحتيال والسلامة على أنهما تحديات تواجههم عند استخدام أدوات الدفع الرقمية. تزداد أهمية الحماية المتطورة للمستهلك خلال الخدمات المالية الرقمية الفورية، ولكنها تحتاج أيضاً إلى السماح بالابتكار في تصميم المنتجات وتسليمها.

تزايد استخدام الهواتف الذكية. اعتباراً من عام 2021، كانت هناك نسبة 44% من إجمالي اتصالات الهاتف المحمول في أفريقيا تجري عبر هاتف ذكي، ومن المتوقع أن ترتفع إلى 68% بحلول عام 2025.

ترقيات الاتصال جارية، لكنها تحتاج إلى الهواتف الذكية (الأكثر تطوراً). يتواصل الانتقال إلى تغطية شبكة إنترنت أفضل في قارة أفريقيا بوتيرة مدروسة. وقد زادت التغطية في القارة خلال السنوات الأخيرة، مع انتشار كبير لشبكات الجيل الثالث والرابع، خاصة في غرب أفريقيا وشرق أفريقيا. أما في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، فمن المتوقع أن يزداد إجمالي عدد الأفراد المتصلين بشبكات الجيل الثالث والجيل الرابع بنسبة 58% و27% على التوالي من 2017 إلى 2025. أطلقت شركتا فوداكوم وإم تي إن شبكات الجيل الخامس وخدماتها الأولى في جنوب أفريقيا. وبالمثل، أعلنت العديد من شركات الاتصالات الوطنية عزمها على تقديم خدمات شبكات الجيل الخامس إلى القارة، وتتجه الأنظار حالياً صوب التجارب الخاصة بشبكات الجيل الخامس. على الرغم من أن شبكات الجيل الرابع والجيل الخامس يتيحان اتصالات ومدفوعات أسرع، فإن هذا يتطلب هواتف ذكية متطورة. جدير بالذكر أن العديد من الأفارقة يعتمدون على شبكات الجيل الثاني التي تمكّن تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة من إجراء مدفوعات عبر الهواتف العادية. وسيواجه السكان ذوو الدخل المنخفض مشكلة التخلف عن الركب إذا حلت البنية التحتية للجيل الثالث والرابع والجيل الخامس محل أبراج شبكات الجيل الثاني دون زيادة استخدام الهواتف الذكية لديهم بوتيرة مماثلة.

تحقيق استفادة أكبر من البيانات من خلال التنقيب عنها يتزايد الوصول إلى كميات أكبر من البيانات المجمعّة أو الصناعية أو القطاعية مع رقمنة خدمات الدفع وتقبّل المستخدم النهائي لعمليات الدفع الرقمية. يُستخدم إجراء التنقيب عن البيانات بشكل متزايد من قبل تكتلات البنوك الأفريقية الكبرى، والبنوك المحلية الكبيرة، وشركات التكنولوجيا المالية (fintechs) لفهم مخاطر المستهلك، وسلوك المستهلك، وإمكانات الأرباح. كما يمكن أيضاً استخدام البيانات الضخمة لمجموعة من المخاطر الأخرى غير المالية، بما في ذلك الاحتيال وفاعلية مكافحة غسل الأموال/ تمويل الإرهاب/ تمويل الانتشار. على سبيل المثال، يشارك BankservAfrica في جنوب أفريقيا في الاتجاهات الاقتصادية والتنبؤ، وهذا نتيجة قدرتها على الوصول إلى جميع بيانات المخاطر والمعاملات من البنوك الشريكة لها. وبالمثل، تمتلك جميع البنوك الكبرى في جنوب أفريقيا وحدات لتحليل البيانات وتستخدم البيانات كأصل استراتيجي لتطوير ابتكارات المنتجات. لا يقتصر استخراج البيانات الضخمة والبيانات على الصناعة المصرفية: أفادت تقارير بأن M-Pesa تستفيد من البيانات الضخمة كمؤشر على الكسب المحتمل، وبالتالي فهي بديل عن الضمان لـ M-Shwari، منتجها الائتماني. كانت شركات التكنولوجيا المالية (Fintechs) في أفريقيا ضرورية أيضاً لمساعدة مزودي الخدمات المالية الرقمية الأكبر حجماً على الاستفادة من بياناتهم من أجل اتخاذ قرارات أفضل. ومع ذلك، فإن استخراج البيانات الضخمة والبيانات لا يخلو من المحاذير. ففي حالة عدم تحديد قوانين خصوصية البيانات بشكل جيد، يصبح من غير الواضح ما هي البيانات التي يمكن لمزودي الخدمات المالية الرقمية (DFSPs) استخدامها والغرض الذي يمكن لهم استخدامها من أجله. بالإضافة إلى ذلك، تمكّن البيانات الضخمة مزودي الخدمات المالية الرقمية من تصفية المستهلكين، والمناطق الجغرافية، وسلاسل القيمة الاقتصادية وفقاً لسمات المخاطر الرئيسية، مما يؤدي إلى تشويه شكل التوزيع بين المؤسسات المالية المتبقية، وربما ترك المؤسسات الصغيرة مع محافظ محفوفة بالمخاطر.



أدوات الدفع الرقمية، حيث إنها قادرة فقط على دعم عدد قليل من التطبيقات، المحجوزة بشكل عام من قبل المستهلكين لوسائل التواصل الاجتماعي والتواصل. لا تزال الهواتف العادية تحظى بموطئ قدم في الأسواق الأفريقية بسبب التكاليف الباهظة لبيانات الهاتف المحمول وتغطية الشبكة غير الموثوقة.<sup>72</sup>

يدعم ذلك توفر أجهزة نظام تشغيل خفيفة الوزن وأرخص كلفة، فضلاً عن زيادة خطط تمويل الهواتف الذكية. أدى الارتفاع في استخدام الهواتف الذكية إلى تحفيز الطلب والاستفادة من أدوات الدفع الرقمية الفورية. وعلى الرغم من ذلك، تفتقر الهواتف الذكية منخفضة التكلفة حالياً إلى قوة المعالجة أو القدرة على دفع استخدام

#### 5.2.4 الاتجاه نحو العملة الرقمية للبنك المركزي<sup>72</sup>

مع دور رأس المال السيادي في الاقتصاد، فإنها تعمل على تغطية الحالات التي تكون فيها الأدوات التجارية غير قابل للاستخدام.<sup>73</sup> تعتبر المعاملة بالعملة الرقمية للبنك المركزي فورية دون الحاجة إلى عمليات تسوية أو بنية تحتية للتسوية وقد لا تعتمد حتى على تبديل البنية التحتية. علاوة على ذلك، في بعض الحالات، يمكن التعامل بها في وضع عدم الاتصال. كانت نيجيريا أول من أطلق نظام العملة الرقمية للبنك المركزي للبيع بالتجزئة، eNaira، على الرغم من أنه لا يُعرف سوى القليل عن الوظائف المحددة التي طبقت، ومدى نجاحها، ومدى اعتماد مزودي الخدمات المالية الرقمية والمستخدم النهائي لها حتى الآن. كذلك، أعلن برنامج e-Cedi في غانا عن إطلاقه التجريبي خلال الأشهر المقبلة. وهناك 14 دولة أفريقية أخرى تدرس استخدام العملة الرقمية للبنك المركزي وهي في مرحلة إثبات المفهوم أو مرحلة البحث.<sup>74</sup> ستكون أنظمة الدفع الفوري التي تتفاعل مع أداة العملة الرقمية للبنك المركزي أو تستخدمها في وضع جيد للاستفادة من السمات التقنية (بما في ذلك الوظائف غير المتصلة بشبكة الإنترنت) وتقليل التعقيد المتأصل في العملة الرقمية للبنك المركزي.

زيادة اهتمام البنوك المركزية في أفريقيا بالعملة الرقمية للبنوك المركزية في عمليات التجزئة. يجري إنشاء العملة الرقمية للبنك المركزي ودعمها وتنظيمها من قبل سلطة نقدية وطنية. تعمل أيضاً كنظام دفع فوري بحد ذاته اعتماداً على كيفية تكوين وتنفيذ أنظمة تقنية الكتل المتسلسلة (blockchain) الداعمة أو المركزية أو اللامركزية الأخرى. لذلك، هناك إمكانية لاستخدام العملة الرقمية للبنك المركزي إما لتعزيز أو لاستبدال أنظمة الدفع الفوري. ويقترح المنظمون الأفارقة أن الحافز طويل الأجل الذي يدعم سيناريوهات استخدام العملة الرقمية للبنك المركزي الخاصة بهم هو المشاركة الأعمق وتحقيق الشمول في جميع أنحاء الاقتصاد (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022). ومن خلال طريقة تحقيق ذلك يمكن مباشرة تحديد جدوى أي أنظمة للدفع الفوري في نفس منطقة الولاية القضائية. أحد المبادئ الرئيسية لنظام العملة الرقمية للبنك المركزي من قبل مجموعة السبعة (G7) هو أن العملة الرقمية للبنك المركزي لا يُقصد بها التنافس على الأدوات التجارية، وبدلاً من ذلك، وتماشياً

72 تمثل الهواتف العادية 45% من حجم سوق الاتصالات في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، وتدعم نسبة كبيرة من الهواتف الذكية شبكة الجيل الثالث فقط (GSMA, 2021a).

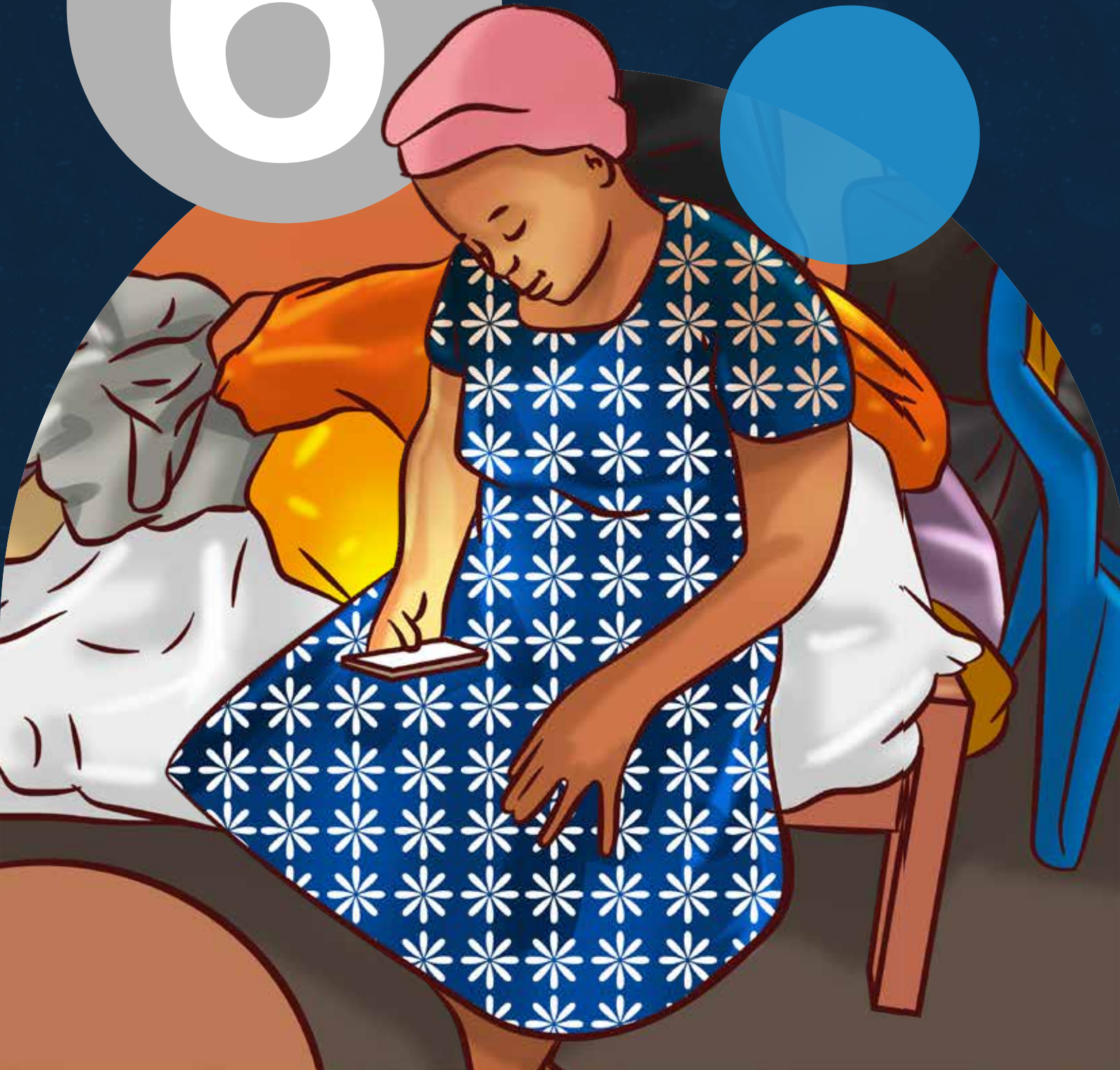
73 يرمز G7 إلى "مجموعة الدول السبع" الصناعية، بما في ذلك إيطاليا وفرنسا واليابان والمملكة المتحدة والولايات المتحدة وألمانيا وكندا، والتي تمتلك تأثيراً كبيراً على التجارة العالمية والنظام المالي الدولي.

74 المغرب (مرحلة البحث)، تونس e-Dinar (مرحلة البحث)، مصر CBDC (مرحلة البحث)، غانا e-cedi (مرحلة التجريبية)، جنوب أفريقيا CBDC (المرحلة التجريبية)، ناميبيا CBDC (مرحلة البحث)، زيمبابوي CBDC (مرحلة البحث)، زامبيا CBDC (مرحلة البحث)، تنزانيا CBDC (مرحلة البحث)، أوغندا CBDC (مرحلة البحث)، موزمبيق CBDC (مرحلة البحث)، موريشوس CBDC (مرحلة البحث)، إسواتيني E-lilangeni (مرحلة البحث)، وكينيا CBDC (مرحلة البحث).



# الخلاصة

6





أصحاب المصلحة في أفريقيا وخارجها. لذلك، نحتاج إلى مزيد من الشفافية والمعلومات التي يمكن الوصول إليها حول أداء النظام (على سبيل المثال، أحجام المعاملات وقيمها)، وإجراءات انتصاف المستهلك، وقواعد النظام، وترتيبات الحركة بهدف إثراء التصاميم الشاملة والتطبيقات وخطط أنظمة الدفع الفوري الأفريقية. ستشمل التقارير اللاحقة حول حالة أنظمة الدفع الفوري والشاملة في أفريقيا (SIIPS Africa) مزيداً من التعمق في دراسة أنظمة الدفع الفوري المختارة، وتقييم نماذج التسعير، والتكامل بين أنظمة الدفع الفوري الإقليمية والمحلية، وظهور التحويلات الائتمانية الأصلية، فضلاً عن الحلول المبتكرة منخفضة التقنية، إلى جانب أمور أخرى. تتطلب هذه الموضوعات رؤية أعمق لبيانات وأداء أنظمة الدفع الفوري الأفريقية لمدفوعات التجزئة، ويقدم مشغلو أنظمة الدفع الفوري وكذلك المالكين والمشاركين دعوة مفتوحة لتبادل المزيد من الأفكار حول الأداء والحوكمة والوظائف وإجراءات انتصاف المستهلك بغرض تعظيم نمو أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا.

### الاستفادة من التقدم الواضح لتقديم نظام دفع رقمي شامل

من حيث الشمول، هناك ممارسات جيدة في جميع أنحاء القارة يمكن للمنفذين الاستفادة منها، ومع ذلك لم يصل أي نظام إلى الشمول الكامل. تظهر الحوكمة الشاملة والوظائف الشاملة كمحركات رئيسية لنطاق المعاملات المستدام واعتماد المستخدم النهائي لمخطط شامل يصل إلى القطاعات منخفضة الدخل. ثمة اعتراف متزايد بأهمية الوصول العادل لجميع مزودي خدمات الدفع المرخصين إلى البنية التحتية للمدفوعات المشتركة، والمساهمة في كتب قواعد النظام واتخاذ القرارات. وغالباً ما تلعب البنوك المركزية دوراً قيادياً في حوكمة الأنظمة لضمان عدم هيمنة المصالح التجارية على نظام بعينه. ومن حيث الوظائف، يتزايد التركيز لدمج مدفوعات التجار، كحالة استخدام رئيسية لتسهيل من المعاملات في الوقت الفعلي. تمتلك أربعة أنظمة فقط في أفريقيا حالياً نطاق انتشار كاف لاعتبارها أنظمة ذات استخدام واسع الانتشار. وبدون نطاق الانتشار الكافي، تظل التكلفة التي يتحملها المستخدم النهائي مرتفعة للغاية، حيث لا يمكن تشغيل الأنظمة على نماذج تسعير تعتمد الخسارة. والنتيجة هي وجود منظومة رقمية جزئية للمدفوعات لا يمثل منافساً جاداً للمعاملات النقدية بعد.

يوفر الاستخدام المتزايد لمعيار أيزو 20022 والتكنولوجيا مفتوحة المصدر والمعايير الخاصة في أنظمة الدفع للمشاركين مزيداً من المرونة في تكامل المنصات والابتكار من أجل خدمات ذات قيمة مضافة لتقديم حلول أكثر جدوى للعملاء، وكذلك لاختيار قنوات الدفع وتقديم خيارات أفضل وبأسعار معقولة للمستخدمين النهائيين.

تسير أنظمة مدفوعات التجزئة الفورية والشاملة في أفريقيا على مسار سريع التطور. وقد ظهر بالمشهد 29 نظاماً نشطاً (26 محلياً وثلاثة إقليمية)، مع وجود 21 نظاماً إضافياً (18 نظاماً محلياً وثلاثة إقليمية) قيد التطوير. تسلط هذه الديناميكيات الضوء على الزخم الكبير والتركيز على البنية التحتية لعمليات الدفع الرقمية عبر المؤسسات العامة والخاصة. وأكثر من 60% من أنظمة الدفع الفوري القائمة نقل أعمارها عن خمس سنوات ولا تزال في طور التوسع. ومع ذلك، لا تزال عمليات طرح أنظمة الدفع الفوري تعاني من التأخير، وكان ذلك في الأونة الأخيرة بسبب جائحة كوفيد-19 وغير ذلك بسبب العديد من العقبات: تحديات بيع الأطراف الرئيسية المحتملين ومقترح القيمة، وتأخر ترخيص المشاركين من قبل البنوك المركزية، والترقيات المطلوبة لأنظمة المشاركين النهائية. فيما يلي العديد من التوصيات والاعتبارات المهمة لمختلف أصحاب المصلحة المشاركين في نشر أنظمة مدفوعات التجزئة الفورية والشاملة في أفريقيا.

### بحث إضافي شامل حول نشر ونطاق انتشار أنظمة مدفوعات التجزئة الفورية والشاملة، لتحديد آثارها على الشمول المالي في أفريقيا

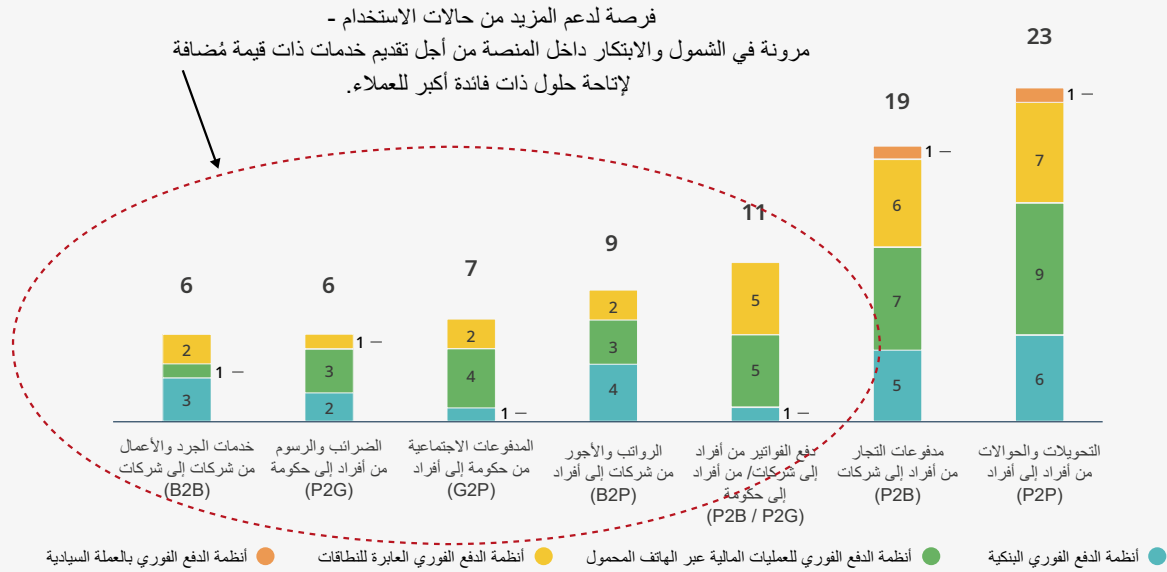
توفر مجموعة الأدلة الماثلة في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة والبحوث التي أجراها أصحاب المصلحة الآخرين في هذا المجال أساساً لفهم إمكانات هذا العدد الكبير من أنظمة الدفع الفوري وارتباطاتها للوصول إلى الاستدامة والشمول المالي الكامل. هناك فرصة لتقييم التواجد المشترك لأنظمة الدفع الفوري الشاملة المحلية والإقليمية، وعلى وجه الخصوص، طريقة تأثير التطوير المستمر لتلك الأنظمة على المستويين المحلي والإقليمي على قدرتها على أن تكون مجدية مالياً على المدى الطويل، وأن توفر وصولاً ومنخفض التكلفة إلى الفقراء، وتتماشى مع التطورات المهمة الأخرى كتنفيذ منطقة أفريقية قارية للتجارة الحرة.

يسلط هذا التقرير الضوء بالإضافة إلى ذلك على الدور المتطور والمهم للبنوك المركزية في أفريقيا في توفير التوجيه والإرشاد لنشر وتحديد نطاق انتشار أنظمة الدفع الفوري الشاملة. وستعمل الأبحاث المكثفة الإضافية على إثبات عمق أكبر لأدوار البنوك المركزية والمشاركين في أنظمة المدفوعات لتحسين أنظمة المدفوعات ورصد وتقييم تأثيرها على الشمول المالي.

### تتبع التقدم المحرز وأداء أنظمة الدفع الفوري الشاملة لاستخلاص الدروس التي يستفيد منها جميع أصحاب المصلحة في أفريقيا وخارجها

بعد تتبع التقدم المحرز من قبل، والأداء الذي قدمته، أنظمة الدفع الفوري التي جرى تحليلها والأنظمة القادمة مستقبلاً أمراً أساسياً لاستخلاص الدروس لجميع

## بصرف النظر عن حالات الاستخدام بين الأفراد (P2P) ومن الأفراد إلى الشركات (P2B)، لا تدعم أنظمة الدفع الفوري أي حالات استخدام أخرى على نطاق واسع.



### معالجة التحديات الرئيسية التي يواجهها أصحاب المصلحة بشأن الالتزام والقدرة على توسيع نطاق انتشار أنظمة الدفع الفوري الشاملة

في نهاية المطاف، لزيادة ثقة المستخدمين النهائيين ومراعاة الرقمنة المتنامية في جميع أنحاء القارة، يجب أن يكون الشمول مركزياً لتصميم النظام وتمكينه من قبل قادة الحكومة. كذلك، لا بد من تعزيز حماية المستهلك، بما يشمل إجراءات انتصاف المستهلك، والحد من عمليات الاحتيال، والشفافية، وهي أمور ذات أهمية قصوى في إنشاء مسارات وصول للمستفيدين مالياً.

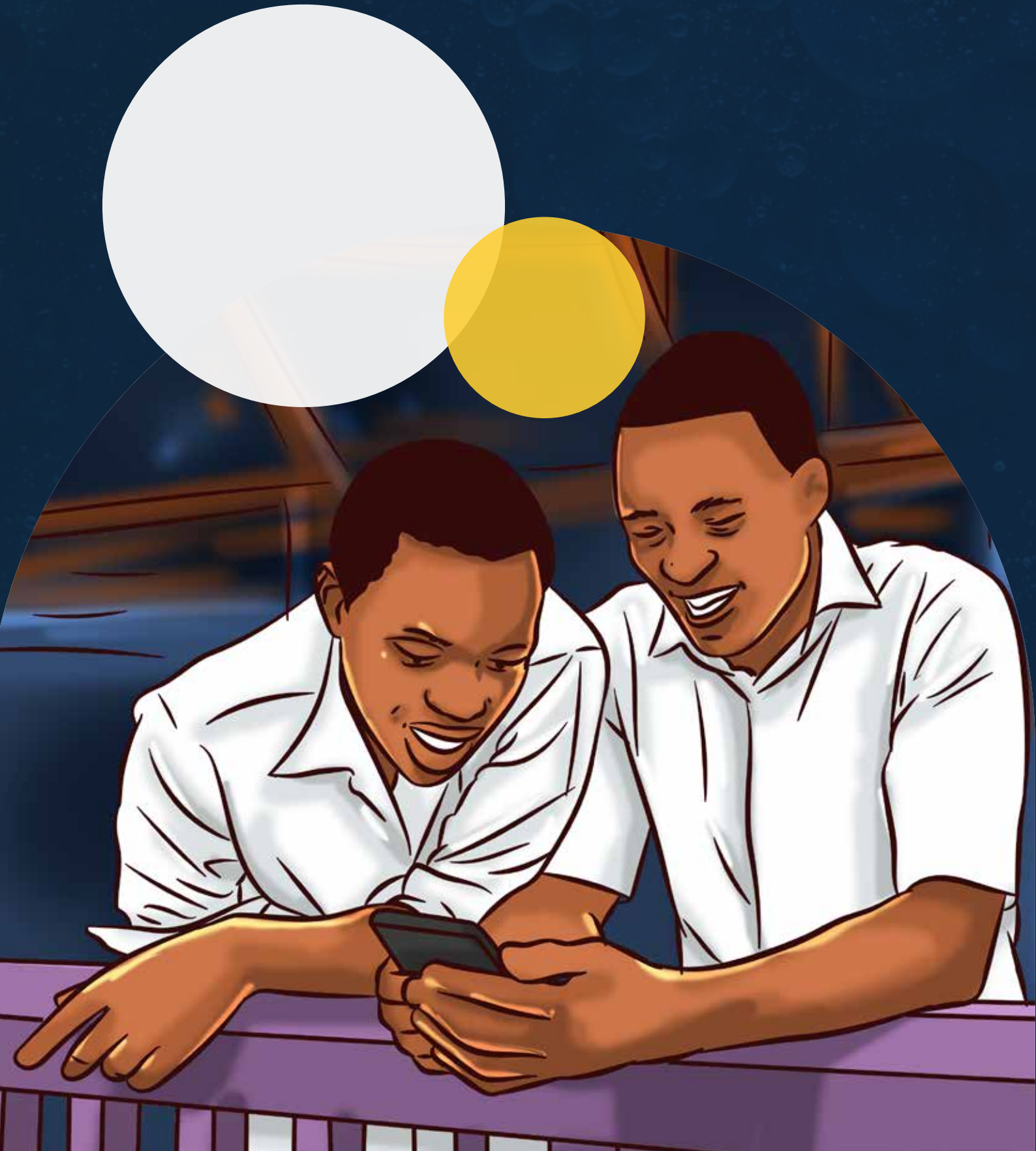
يجب أن يلتزم أصحاب المصلحة في هذه الصناعة بتحفيز المسيرة نحو امتلاك أنظمة دفع فورية وشاملة في أفريقيا، وذلك لإتاحة أدوات الدفع الرقمية الفورية في المتناول وجعلها مفيدة للجميع. هناك فرص أيضاً في تقديم المساعدة التقنية، بما في ذلك التركيز على تصميم مشاريع أنظمة الدفع الفوري الشاملة، وتعزيز قدرة المؤسسات الأفريقية وخبراء المدفوعات وغيرهم من أصحاب المصلحة الرئيسيين لدعم تطوير ونمو أنظمة الدفع الفورية والشاملة. يرحب مؤلفو هذا التقرير بجميع الجهود المبذولة في هذا الصدد من قبل جميع أصحاب المصلحة، لتحقيق الشمول المالي الشامل في أفريقيا، وبالتالي المساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية للقارة من خلال التخفيف من حدة الفقر وعدم المساواة وخلق فرص عمل للشباب الأفريقي المتزايد لدعم أجندة عام 2063 للاتحاد الأفريقي.

### التعاون بين أصحاب المصلحة في أدوات الدفع الرقمي لتبسيط تطوير البنية التحتية

يعتمد الدافع الفعال لتحفيز انضمام أصحاب المصلحة إلى أنظمة الدفع الفوري على خطة نشر واضحة للخدمات المقدمة، بقيادة نموذج قادر على دمج المصالح بفاعلية من القطاعين العام والخاص. وقد ظهرت مسارات لسيناريوهات موثوقة ومدروسة جيداً للتوسع، بما يتضمن منظومة لحالات الاستخدام التي تحظى بمقترح قيمة مقنع بالنسبة للمستهلك يتجاوز عمليات الدفع من أفراد إلى أفراد، باعتبارها جانباً حاسماً. أما الأنظمة التي تدمج أكبر عدد ممكن من القنوات والأدوات فتزيد من فائدة المستخدمين النهائيين فيما يتعلق بأنظمة الدفع الحالية.

يجب النظر في مسألة الاستفادة من البنية التحتية الحالية خاصة حيث توجد أنظمة كبيرة غير مستغلة محلياً أو داخل الإقليم الذي تتواجد فيه. ويجب أن يكون اختيار سعة أنظمة الدفع الفوري، والتطبيق الكامل لحالة الاستخدام، ومعايير التكنولوجيا مناسبة للغرض بغية تحقيق طموحات نموذج الأعمال التي لا تعتمد الخسارة. هناك حاجة لزيادة الإقبال على الهواتف المحمولة المتطورة في المناطق التي تعاني من نقص الخدمات للسماح لجميع المستخدمين النهائيين بالوصول إلى أنظمة الدفع الفوري المتاحة، وهناك فرصة كبيرة للأطراف الرئيسية من القطاع الخاص، جنباً إلى جنب مع الجهود الحكومية، لترقية وتحسين البنية الأساسية لشبكة الهواتف المحمولة.

# الملحق



## دراسات الحالة الإفرادية

## أ. أنظمة التسوية والدفع بين البنوك في غانا للدفع الفوري

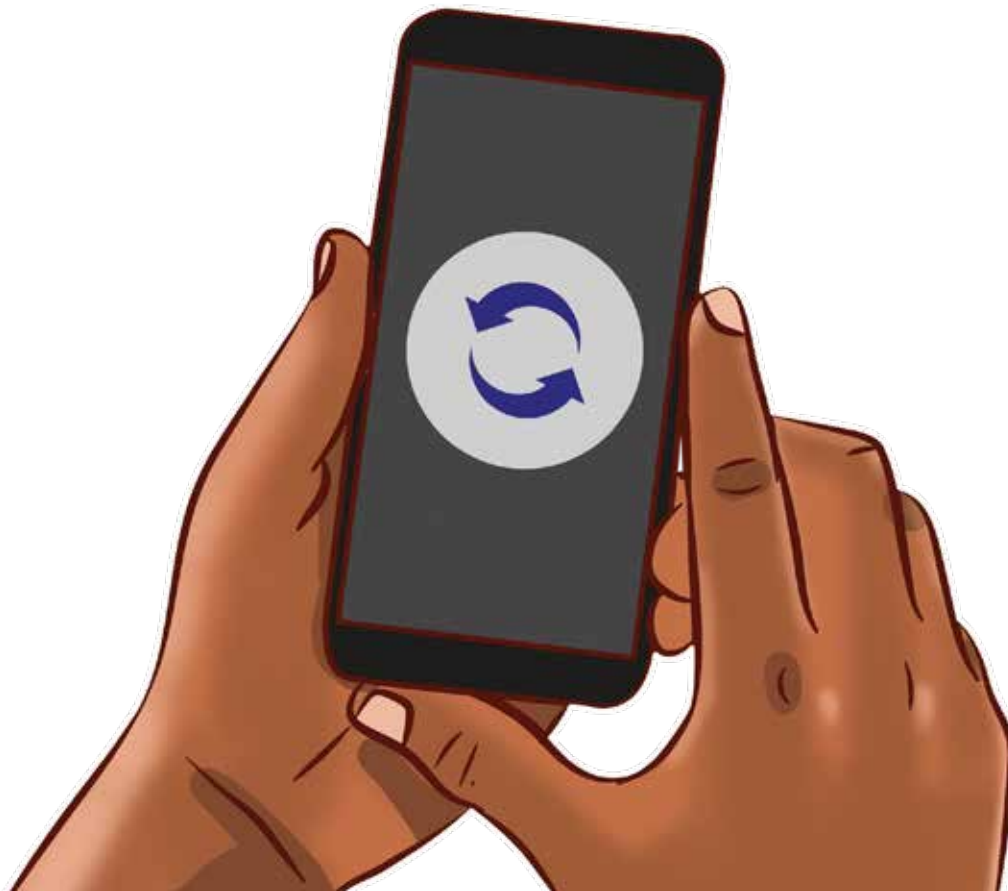
## قصة المنشأ

## إضافة القيمة

تسريع الدفع في الوقت الفعلي لتحفيز الشمول والنمو الاقتصادي. استجابة لهذه المشكلات، سعى بنك غانا إلى متابعة سلسلة من الإصلاحات لتعزيز الشمول المالي وأجندة "التخفيف من النقد" (cash-lite) في غانا. كان أحد المبادئ الأساسية لهذه الإصلاحات هو التطوير المقترح لنظام الدفع. ففي حين سعى البنك المركزي في البداية إلى إشراك القطاع المصرفي، كافح البنك المركزي للحصول على نسبة انضمام كبيرة من قبل هذه المؤسسات (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022). بناء عليه، عمد البنك المركزي في عام 2007 إلى تمكين نظام الدفع والتسوية بين البنوك في غانا (GhIPSS)، وهي شركة تابعة مملوكة بالكامل لبنك غانا، مع تفويضها لتطوير وإدارة البنية التحتية القابلة للتشغيل المتبادل لإجراء عمليات الدفع في غانا. وكجزء من هذا التفويض، واستجابة للشهية المتزايدة لمدفوعات التجزئة الأسرع داخل غانا، قادت شركة GhIPSS تطوير وإطلاق أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP).

## التحدي

الشمول المالي والاعتماد النقدي واعتباره تحدياً في غانا. تاريخياً، اتسمت غانا بمستويات منخفضة من الشمول المالي. في عام 2011، كان 29% فقط من السكان يمتلكون حساباً مصرفياً في مؤسسة مالية رسمية أو لدى مزود للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، وبلغت تغطية الفروع المصرفية 4.8 فرعاً لكل 100,000 شخص بالغ في غانا. وفي عام 2005، حدد بنك غانا (BoG) القيود الرئيسية التي يجب معالجتها لتحسين الشمول. كان القيد الأول هو أن الخدمات المصرفية تعتبر حصرية نسبياً ولا يمكن الوصول إليها: إذ كانت معظم البنوك متواجدة فقط في ثلاث مناطق من أصل 16 منطقة داخل غانا، ولم تكن الخدمات المصرفية متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، وكانت المدفوعات الإلكترونية متاحة فقط في المناطق التي تتوفر بها الإمدادات الكهربائية المستقرة (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022). ثانياً، اعتمد الاقتصاد الغاني بشكل كبير على النقد كوسيلة للتبادل. وأدى هذا الاعتماد إلى نتائج غير مرغوب فيها للاقتصاد الغاني، بما في ذلك فقدان مسارات التدقيق، والتكاليف المرتفعة، وزيادة مخاطر السرقة (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022).



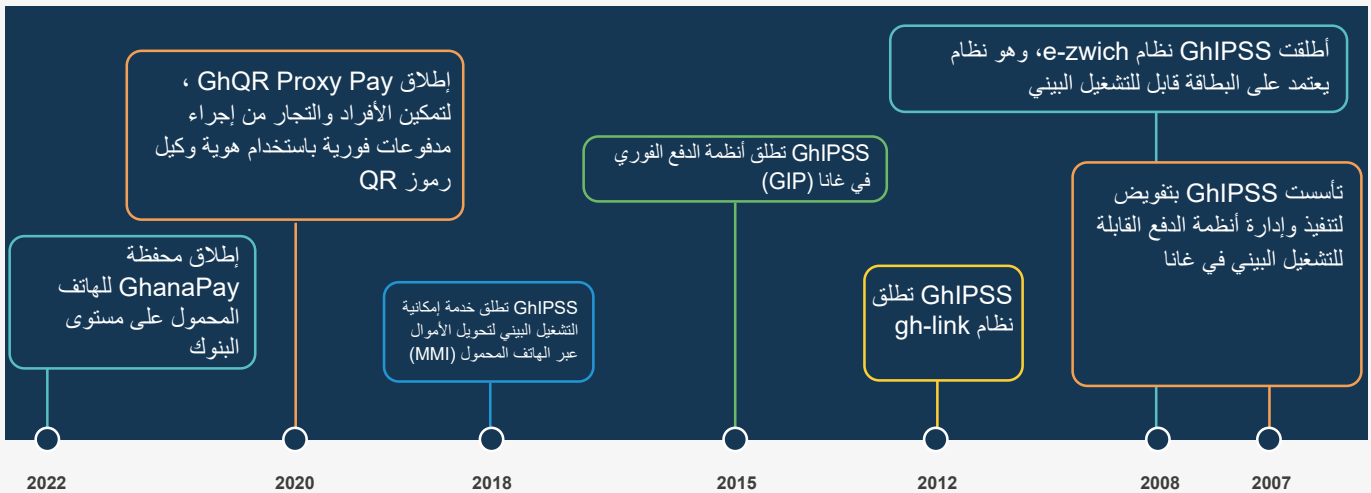


## الخط الزمني

في آب/أغسطس 2015، وبالإستفادة من البنية التحتية الحالية لنظام gh-link، أطلقت GhIPSS خدمة الدفع في الوقت الفعلي المسماة بأنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP). وتتيح هذه المنصة إجراء المقاصة الفورية للمعاملات منخفضة القيمة بين البنوك. وبالتوازي مع ذلك، أطلقت GhIPSS خدمة إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول (MMI) التي تسهل المعاملات الفورية بين جميع مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. تتصل خدمة (MMI) بأنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP)، مما يتيح إمكانية التشغيل البيئي بين المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول والحسابات المصرفية أيضاً. في عام 2020، استفادت GhIPSS مرة أخرى من منصة أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP) لتقديم حل رمز الاستجابة السريعة الشامل (GhQR) في غانا وخدمة Proxy Pay. يتيح GhQR إمكانية التشغيل البيئي في مواقع التجار من خلال السماح للشركات بتلقي مدفوعات من مصادر تمويل مختلفة للعملاء دون الحاجة إلى نقطة بيع باهظة الثمن. وتسمح خدمة Proxy Pay للشركات والأفراد بربط معرفات الوكيل بحساباتهم المصرفية. أدى الانضمام المحدود من المؤسسات المالية في بداية الخدمة إلى إبطاء الإجراء الأولي للانضمام؛ ومع ذلك، فقد نما النظام منذ ذلك الحين ليشمل جميع البنوك البالغ عددها 23، و25 من مقدمي خدمات الدفع (شركات التكنولوجيا المالية (fintechs) ومزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول) وأربع شركات للادخار والقروض.

البناء بوتيرة ثابتة لتحسين الوظائف. كانت أول منصة رقمية جرى إنشاؤها هي حل البطاقة الذكية e-zwich في عام 2008. و e-zwich هي بطاقة ممكنة بيومترياً بحيث تمكن المستخدمين من إجراء الخدمات المصرفية مع أي بنك آخر بدعم e-zwich عبر جهاز الصراف الآلي. في آب/أغسطس 2009، نفذت GhIPSS رقمته البنية التحتية للمقاصة المعروفة باسم Check Codeline Clearing with Check Truncation والتي عادت دورة مقاصة الشيكات على الصعيد الوطني، مما قلص الزمن المطلوب للعمليات من 3-10 أيام إلى 24 ساعة فقط. في حزيران/يونيو 2011، عززت GhIPSS من عروض خدماتها للبنوك بشأن البنية التحتية للمقاصة من خلال إضافة خدمات غرفة المقاصة الآلية (ACH). وجرى تسريع التسوية الكامنة وراء الائتمان المباشر لتحويل الأموال الإلكتروني من حساب إلى حساب بين البنوك والخصم المباشر للمجموعات بين البنوك من نافذة تحتاج إلى 24 ساعة إلى نافذة شبه فورية في مدة أقصاها 15 دقيقة. في عام 2012، أطلقت GhIPSS نظام gh-link، وهو نظام التحويل والمعالجة بين البنوك في غانا، والذي يربط بين المؤسسات المالية وأنظمة مقدمي خدمات الدفع من الأطراف الثالثة. و gh-link هو نظام دفع إلكتروني محلي يعتمد على بطاقة الصراف الآلي المحلية مع قنوات معينة كجهاز الصراف الآلي ونقاط البيع والمتصفح.

## شكل 22. الخط الزمني لأنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP)





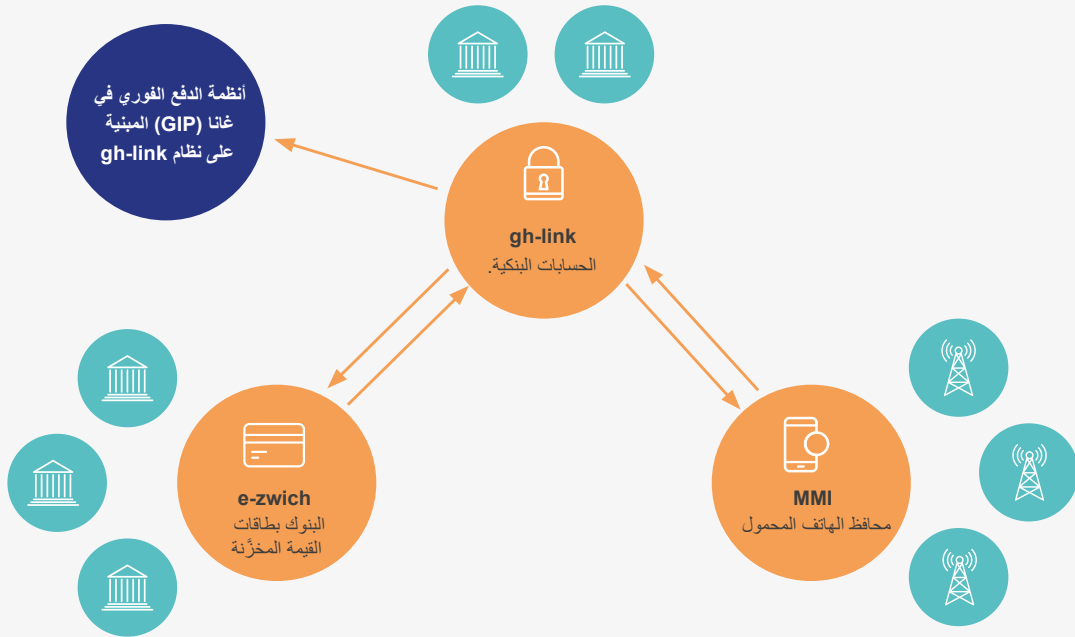
## الحكومة والعمليات

### نظرة عامة على نظام الدفع

الأنظمة الثلاثة المستقلة، أنشأت GhIPSS منظومة للتشغيل البيئي بين جميع القنوات والأنظمة الأساسية، مع كون gh-link القطعة المركزية، حيث إنها المفتاح الأساسي الذي يربط المدفوعات الإلكترونية بالقطاع المصرفي.

منظومة من ثلاثة مستويات للمدفوعات الفورية في غانا. نظام التشغيل البيئي للمدفوعات في غانا، الذي أطلقت عليه GhIPSS اسم "مثلث الشمول المالي"، يتألف من ثلاثة أنظمة قابلة للتشغيل البيئي فيما بينها بشكل مستقل (نظام MMI، ومنصة بطاقة e-zwich البيومترية، ونظام gh-link). ومن خلال ربط هذه

### شكل 23. رؤية تامة للنظام في غانا



تجري مقاصة المعاملات بين مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول باستخدام مفتاح تحويل MMI. وتتعامل حسابات الثقة المعكوسة التي يحتفظ بها مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول تعامل البنك إلى البنك عبر خدمة gh-link. بعد ذلك تجري تسوية المعاملات من خلال نظام التسوية الإجمالي في الوقت الفعلي (RTGS) إذا لم تكن الحسابات موجودة في البنك نفسه.

يشمل نظام التشغيل البيئي الواسع هذا حالياً جميع المؤسسات المالية البالغ عددها 53، حيث تشارك البنوك بشكل مباشر بينما تشارك جهات إصدار النقود الإلكترونية (EMIs) ومقدمو خدمات الدفع (PSP) وشركات الادخار والقروض من خلال بنك راعي. وعليه، توجد إمكانية للتشغيل البيئي الكامل بين جميع المؤسسات المالية المرخصة على مستوى الأنظمة في غانا كما هو موضح أعلاه.

## شكل 24. نظرة عامة على نموذج أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP)

الحكومة والملكية		
تتخذ القرارات بواسطة	نموذج الملكية	مملوك بواسطة
مجلس إدارة	مملوك من قبل البنك المركزي	GhIPSS

قواعد النظام وإجراءات الحكومة		
معايير المراسلة	تطبيقات وتعليقات أصحاب المصلحة	المجموعات ولجان العمل
خدمة عبر الويب أيزو 8583	المنتديات المخصصة للتعبير والمشاركة	لا يوجد

الأدوار		
المشغل الفني للشبكة والنظام	مشغل النظام	مدير النظام
GhIPSS	GhIPSS	GhIPSS

نظام الدفع				
قابلية التشغيل البيئي	محور صرف عملة أجنبية	محور صرف عملة أجنبية	أسلوب التسوية	وكيل التسوية
طرف ثالث	لا يوجد	لا يوجد	صافي مؤجل مرتين يومياً	بنك غانا
الأدوات				
العملة الرقمية للبنك المركزي	التحويلات بالائتمان (التحويل الإلكتروني للأموال)	التحويلات بالخصم (التحويل الإلكتروني للأموال)	النقد الإلكترونية	بطاقة
القنوات				
نقطة بيع	التطبيقات	تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة	جهاز الصراف الآلي/كاشك	فرع
	المتصفح	تقنية التواصل قريب المدى	رمز الاستجابة السريعة	وكيل
بيانات ووظائف جغرافية حيوية				
واجهات برمجة التطبيقات	القياسات الحيوية	وكيل الهوية		
نعم- التحقق من الاسم	نعم - تتمتع e-zwich بقدرات بيومترية	نعم - أرقام الهواتف المحمولة ورموز الاستجابة السريعة		

المشاركون	
غير مباشر	مباشر
7 مزودين للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMO)، و18 شركة تكنولوجيا مالية (finetchs)، و4 شركات ادخار وقروض	البنك المركزي، 23 مصرفاً

حالات الاستخدام والسوق المستهدف		
القنوات		
المدفوعات الاجتماعية من حكومة إلى أفراد (G2P)	الضرائب والرسوم من الأفراد إلى حكومة (P2G)	مدفوعات التجار من أفراد إلى شركات (P2B)
عبر الحدود		الرواتب والأجور من الشركات إلى الأفراد (B2P)
		خدمات الجرد والأعمال من شركات إلى شركات (B2B)

## هيكل الحوكمة

الويب ومعيار أيزو 8583. الأهم من ذلك، هو أنه لكون أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP) تعد جزءاً من "مثلث الشمول المالي" في غانا، فإنها تتصل بشبكات التشغيل البيئي للعمليات المالية والبطاقات عبر الأجهزة المحمولة، مما يوفر إمكانية التشغيل البيئي الكامل عبر القنوات والأدوات.

### نموذج العمل

أُنشئت أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP) كنشاط لاسترداد التكاليف. تفرض البنوك رسوماً بنسبة 1% على المستهلكين على جميع المعاملات، مع تحويل 30% من هذه الرسوم إلى GhIPSS وتحفظ المؤسسة المالية المرسلة بـ70% المتبقية. يتقاضى مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول رسوماً بنسبة 2% على جميع المعاملات. طرق تقاسم التكلفة مع أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP) غير واضحة.

### قواعد النظام

تتطلب قواعد النظام الامتثال لمختلف هيئات التشريع واللوائح. يحتاج المشاركون في النظام إلى ترخيص من بنك غانا للعمل، والذي قد يُلغى أو يُعلّق إذا تبين أن أحد المشاركين يخالف قواعد البرنامج. يجب على المشاركين أيضاً الالتزام بمتطلبات وقت التشغيل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، بما في ذلك وقت استجابة مدته 40 ثانية للمؤسسات المستقبلية (مقابلات أصحاب المصلحة، 2022). يُطلب من المشاركين أيضاً الالتزام بإطار الامتثال المحدد في قانون أنظمة الدفع والخدمات لعام 2019، والذي ينص على العديد من عمليات التحكم في المخاطر، ومكافحة غسل الأموال (AML)، ومكافحة تمويل الإرهاب (CFT)، ومتطلبات العناية الواجبة للتحقق من العملاء (CDD). علاوة على ذلك، يجب على المشاركين الالتزام بمتطلبات الانتصاف المحددة في الإرشادات الخاصة بألية انتصاف المستهلك لتحقيق إطار مزودي الخدمات المالية الذي حدده بنك غانا.

### الكميات والقيم التي يعالجها نظام المدفوعات

النمو السريع في الاستخدام منذ عام 2019. كما هو موضح في شكل 25، على الرغم من بطء النظام في استيعاب أحجام وقيم المعاملات من 2017 إلى 2019، فقد أظهرت أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP) زيادة كبيرة في كلا المقياسين من عام 2019 فصاعداً. وفي أعقاب جائحة كوفيد-19 وتماشياً مع سياسة الخدمات المالية الرقمية 2020، نشر بنك غانا تدابير تهدف إلى تعزيز الأشكال الرقمية للمدفوعات التي تمسك بها طوال عام 2020؛ وتضمنت هذه المتطلبات أبسط، والحد الأدنى من متطلبات سياسة اعرف عميلك (KYC) لحسابات الأموال عبر الأجهزة المحمولة وزيادة حدود المعاملات<sup>75</sup>. انخفض متوسط حجم المعاملة سنوياً من 253 دولاراً أمريكياً (1,998 سيدي غاني) في عام 2019 إلى 105 دولار أمريكي (829 سيدي غاني) في عام 2021، مما يشير إلى أن المستخدمين النهائيين ينتقلون بمعاملات أصغر حجماً إلى أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP).<sup>76</sup>

البناء بهدف إقامة هيكل ملكية وحوكمة أكثر شمولاً. تُدار القرارات المتعلقة بأنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP) من قبل مجلس إدارة GhIPSS، الذي يتألف من تسعة أعضاء، ورئيس هو محافظ بنك غانا. يجري تمثيل البنوك في هذا المجلس من خلال مقعد يشغله رئيس جمعية المصرفيين في غانا. ويكمن الجزء الأكبر من سلطة اتخاذ القرار بشأن البنية التحتية لنظام الدفع حالياً داخل البنك المركزي. في بداية ظهور GhIPSS، تصور بنك غانا أن الملكية تشمل حصة للمشاركين؛ ومع ذلك، فقد كانت الفائدة من البنوك محدودة في البداية. ومع تنامي اعتماد المؤسسات المالية على المحول المركزي، ازداد اهتمام المشاركين أيضاً بحصة الملكية. بناء عليه، تعمل GhIPSS حالياً على وضع خطة لإصدار أسهم للمشاركين (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022). النموذج المفضل لهيكل الملكية الجديد هو أن تكون البنوك من المساهمين الذي يملكون الأغلبية. يخطط البنك المركزي لمنح المشاركين المصرفيين تمثيلاً أكبر على مستوى مجلس الإدارة بهدف تعميق مشاركتهم في عملية صنع القرار وتحفيز تطوير المنتجات والخدمات المبتكرة للجمهور. وسيحتفظ البنك المركزي بحصة صغيرة في GhIPSS، بما يسمح له بضمان استمرار تقديم نظام الدفع باعتباره منفعة عامة وأنه يدعم أهداف الشمول المالي.

### الوظائف

دعم قبول النظام بتسهيل إجراء التعاملات من خلاله. تشمل الميزات التمكينية للاستخدام المتكرر للنظام توفراً على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، فضلاً عن وجود عدة قنوات وأدوات دفع قابلة للتشغيل البيئي. ويمكن الوصول إلى أنظمة التسوية والدفع بين البنوك في غانا (GhIPSS) من خلال القنوات المادية والرقمية: الفروع وأجهزة الصراف الآلي والوكلاء ومتصفح الويب والتطبيقات وتقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة. أدى إطلاق نظام GhQR، الذي يسمح باستخدام رموز الاستجابة السريعة كوسيلة للدفع، إلى توسيع نطاق الوصول إلى أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP) وتبسيط معاملات التاجر من أفراد إلى شركات (P2B) دون الحاجة إلى حضور المستخدم على أجهزة أو برامج إضافية. أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP) هي أنظمة التسوية والدفع بين البنوك في غانا (GhIPSS) مدمجة ويمكن استخدامها لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول وإجراء التحويلات المصرفية.

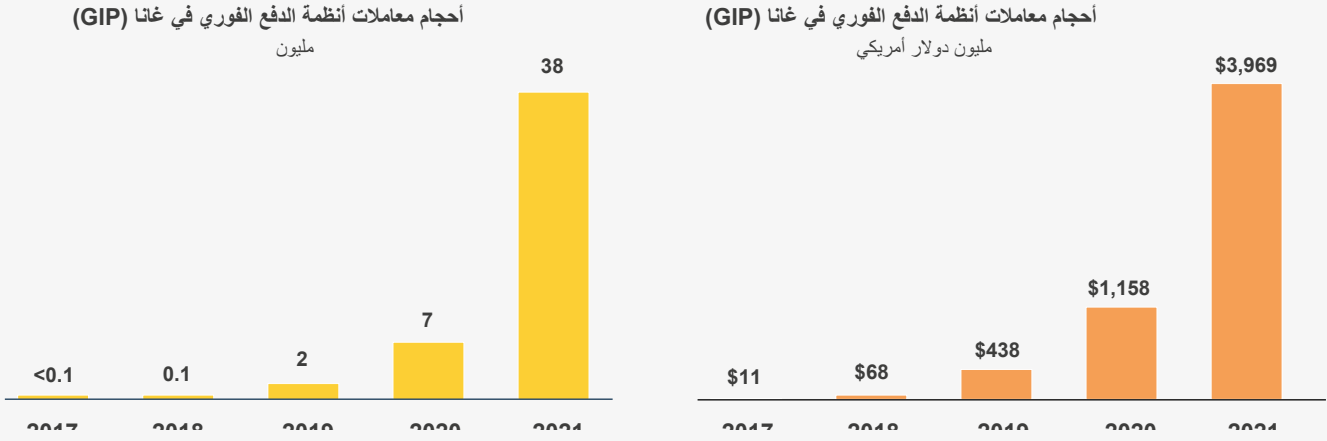
### المعايير الفنية وحالات الاستخدام

يمكن الوصول إليها عبر جميع القنوات والأدوات. تلبية الدفع الفوري في غانا (GIP) حالات الاستخدام المختلفة، بما في ذلك من أفراد إلى أفراد (P2P) ومن أفراد إلى حكومات (P2G) ومن حكومات إلى أفراد (G2P) ومن شركات إلى شركات (B2B) ومن أفراد إلى شركات (P2B) ومن شركات إلى أفراد (B2P). هناك نافذتان للتسوية (12:00 صباحاً و12:00 ظهراً). مدة المعالجة 40 ثانية بحد أقصى؛ ولكن، من الناحية العملية، تتطلب المعاملة ما بين خمس إلى عشر ثوان. تُرسل الرسائل باستخدام خدمة الويب بالكامل أو مزيج بين خدمة

75. سح بنك غانا لشركات تشغيل شبكات الهواتف المحمولة باستخدام تفاصيل تسجيل بطاقة SIM الحالية للعملاء الداخليين لمحاظ الهاتف المحمول الأساسية.

76. جرى تحويل السيدي الغاني إلى الدولار الأمريكي باستخدام سعر صرف 7.9 GHS = USD 1 اعتباراً من 7 حزيران/يونيو 2022

## شكل 25. حجم وقيم المعاملات التي تجري من خلال أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP)



المصدر: بنك غانا، 2020؛ نظام الدفع والتسوية بين البنوك في غانا، 2021 ب

## اللائحة

جهات إصدار النقود الإلكترونية (EMIG)، وقانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (2020)، والتي أدخلت مفهوم العناية الواجبة للتحقق من العملاء الرقميين (CDD). يتناول قانون خدمات ونظام المدفوعات لعام 2019 بشكل شامل مشاركة مقدمي الخدمات المتنوعين على غرار شركات التكنولوجيا المالية (fintechs) وجهات إصدار النقود الإلكترونية (EMI).

شهد نظام المدفوعات في غانا تحولاً كبيراً على مدار العقد الماضي، حيث سعت الدولة إلى التحول من نظام الدفع النقدي إلى نظام أدوات الدفع الرقمية (بنك غانا، 2022). اتخذ قانون أنظمة الدفع لعام 2003 (القانون رقم 662) أولى الخطوات نحو الرقمنة، حيث وفر الأساس القانوني لرقمنة المدفوعات بين البنوك. ومنذ ذلك الحين، جرى تطوير العديد من لوائح التمكين المهمة، على غرار إرشادات الخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية (2008)، وإرشادات

## دروس عن الشمول

تمكنت البنوك المصدرة أيضاً من تحديد الخط الزمني للتنفيذ حتى الاستلام والعكس بالعكس. وقد أدى ذلك إلى ضعف الخدمة بالنسبة للعملاء، حيث إن العديد من المؤسسات المالية الداخلية تمتلك وظائف جزئية، ولا يمكنها سوى إرسال أو تلقي الأموال الفورية، على الرغم من مشاركتها في أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP). وهذا يسلط الضوء على أهمية جعل كل من إمكانيات الإنشاء والاستلام لدى المشارك إلزامية كي يصبح مشاركاً مباشراً في النظام، مع وضوح وقت مقاصة المعاملات وتوافر الأموال للعملاء.

يمكن لنموذج "المحور إلى المحور" (Hub-to-hub) أن يحسن نطاق انتشار الانضمام إلى الصناعة ويخفض التكاليف. يتمثل أحد القرارات الرئيسية التي يواجهها مشغلو نظام الدفع في تحديد نموذج التشغيل البيئي الذي يتعين اتباعه. إذ يتطلب نموذج المحور إلى المحور، كطبقة تبديل بين نماذج التبديل المحوري في غانا، ثلاثة جوانب من البنية التحتية للمدفوعات مع استثمار مسبق أكبر. ومع ذلك، ونظراً للمدى التكميلي لكل

تقدم مستوى الشمول. يُقاس بمعايير الشمول في الفصل، تتمتع التركيبة الغائبة المكونة من ثلاثة أنظمة محلية (مثل الشمول) بمستوى متقدم من الشمول. بالإضافة إلى معايير أنظمة الدفع الفوري الشاملة الأساسية، فهي تتمتع بوظائف شاملة تدعم القنوات الأكثر استخداماً وحالات الاستخدام الأساسية (P2P و P2B). ومن خلال التحديثات التي أجرتها على نموذجها للسماح بمزيد من الملكية من قبل المشاركين وتعزيز سلطة اتخاذ القرارات من جانب البنوك والشركات غير المصرفية التي تقدم خدمات الدفع، ستتمكن أيضاً هذه الأنظمة من تحقيق حوكمة شاملة.

ظهرت الدروس التالية في تصميم وتطبيق أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP):

- وضوح القواعد يعد أمراً مهماً لضمان عدم المساس بتجربة العميل. في البداية، كان بإمكان البنوك الأعضاء الانضمام إلى أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP) إذا سمحت بإصدار معاملة الدفع أو الإيصال أو كليهما. كما

علاوة على ذلك، فإن تطوير خدمة التراكم GhQR - التي تسمح للعملاء بالدفع باستخدام رموز الاستجابة السريعة سمح للتجار بقبول المدفوعات وتلقي أرباحهم في الوقت الفعلي دون الحاجة إلى استثمارات مسبقة في أجهزة نقاط البيع. يخطط بنك غانا لتزويد المشاركين بحصة ملكية ومقاعد مجلس إدارة في الكيان بهدف تحسين مستوى اعتماد استخدام مختلف المنتجات والخدمات.

• **هيكل الملكية محرك مهم للشمول.** حالياً، يقع الكيان المسؤول عن الإشراف على نظام الدفع الفوري - GhIPSS - في بنك غانا. وهذا يمنح بنك غانا القدرة على حماية طبيعة الصالح العام للنظام وضمان بقائه شاملاً قدر الإمكان.

مكون، والمشاركين العديدين، والجدوى المستقلة، فقد كان طريقاً فعالاً. علاوة على ذلك، من الأسهل نسبياً التوسع، حيث يمكن للمشاركين التفاوض بشكل مشترك حول إمكانية التشغيل البيئي، بدلاً من الاعتماد على اتفاقيات التشغيل البيئي المستقلة.<sup>77</sup> وفي حالة غانا، كان نموذج المحور إلى المحور مناسباً للمشاركين في الصناعة وزاد من معدلات الانضمام حيث ألغى الحاجة إلى ترتيبات مختلفة بين الأطراف تستلزم متطلبات ومعايير فنية مختلفة. واستطاع هذا النموذج التوسع بسرعة بسبب الدعم من البنك المركزي وتكامل القنوات وطرق الدفع المختلفة.

• **خدمات التراكم المتعددة وعروض القنوات تحسّن من معدلات الوصول والاعتماد.** في السنوات التي أعقبت إطلاق أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP)، وسّعت GhIPSS تدريجياً القنوات التي يمكن استخدامها للوصول إلى التحويلات بين البنوك عبر وسائل الدفع الخاصة بأنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP). وقد أدى ذلك إلى توسيع نطاق الوصول إلى المستهلكين بشكل كبير وزيادة اعتماد المدفوعات الفورية في غانا.





## ب. نظام التسوية بين البنوك في نيجيريا للدفع الفوري

### قصة المنشأ

الشمول المالي، وخفض تكاليف المعاملات، فضلاً عن توفير خدمات مالية مناسبة لكل من سكان المناطق الحضرية والريفية.

#### الخط الزمني

**الإطلاق المحدود والمشاركة الواسعة في السوق.** واجه NIBSS تحدياً مبكراً في الحصول على القبول من البنوك للانضمام إلى النظام. وقد حدث الإطلاق الأولي في أيلول/سبتمبر 2011 وكان مقصوراً على بنكين تجاريين صغيرين. سرعان ما أصبح الوصول إلى أنظمة الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) ميزة تنافسية لتلك البنوك، وجرى تحفيز البنوك الكبرى للانضمام. خلال العام التالي، نما النظام ليشمل جميع البنوك التجارية البالغ عددها 22 بنكاً، وجميع بنوك التمويل البالغ الصغر العشرين وجميع مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول الستة في نيجيريا. بالإضافة إلى ذلك، خلال تلك الفترة، أيد البنك المركزي الخطة بشدة، لكنه امتنع عن إصدار تفويض تنظيمي (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022).

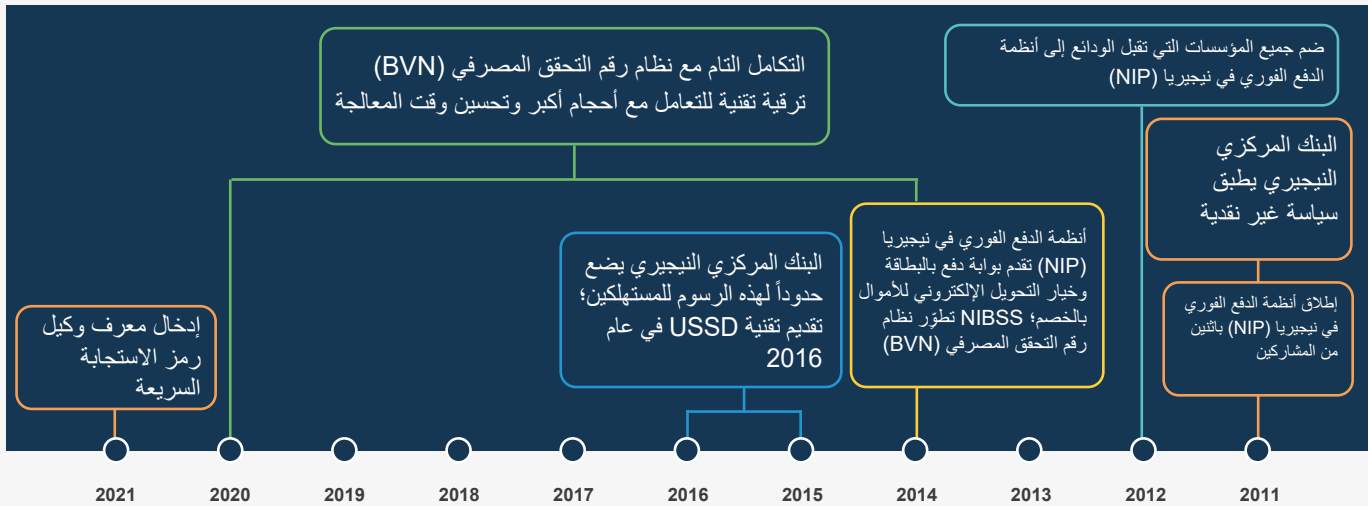
#### التحدي

**الاعتماد الكبير على النقد.** في عام 2011، أطلق البنك المركزي النيجيري "السياسة غير النقدية" - المصممة للحد من الجوانب السلبية للسيطرة النقدية على الاقتصاد، بما في ذلك زيادة مخاطر الفساد والسرقة المسلحة وعدم الكفاءة. شرع البنك المركزي النيجيري في إيجاد بديل مناسب يعكس خصائص النقد (فوري، وعالمي، ومتوفر بسهولة) مع تجنب العيوب أيضاً.

#### عرض القيمة

**دفع النمو الاقتصادي الشامل من خلال المدفوعات الفورية.** في عام 2011، أطلق نظام التسوية بين البنوك النيجيري (NIBSS) أنظمة الدفع الفوري في نيجيريا (NIP)، وهو نظام مدفوعات بين البنوك في الوقت الفعلي مصمم لتسهيل أحجام كبيرة من معاملات التجزئة<sup>78</sup> كان NIBSS يأمل أن تعزز هذه الخدمة النمو الاقتصادي من خلال توفير خدمات دفع أسرع، وتقليل العوائق التقليدية في طريق

### شكل 26. الخط الزمني لأنظمة الدفع الفوري في نيجيريا (NIP)



78 يتمثل الدور الرئيسي لنظام NIBSS في تطوير وصيانة بنية تحتية فعالة ومبتكرة لنظام المدفوعات في نيجيريا. وهذا يشمل على سبيل المثال، إدارة مفتاح نيجيريا المركزي وبالتالي تسهيل المعاملات بين البنوك القابلة للتشغيل البيني. تشمل الخدمات الأخرى خدمات تحصيل الإيرادات (على سبيل المثال: e-BillsPay)، وخدمات البيانات والهوية، وتطوير البنية التحتية والقواعد المبتكرة للمدفوعات، من بين أمور أخرى.

غير المنظمة. حدث تكامل بين محافظ الهاتف المحمول في عام 2018، وإضافة وظيفة رمز الاستجابة السريعة في عام 2021 عبر النظام الأساسي الجديد للاستجابة السريعة (NQR). زادت نوافذ التسوية أربع مرات في اليوم في عام 2021. وكل سنتين إلى ثلاث سنوات، كان نظام NIBSS يرقّي النظام ويطلب من البنوك تلبية المعايير الجديدة. يراقب NIBSS بشكل منتظم متوسط وقت معالجة المدفوعات لكل بنك ويُنشئ قائمة شهرية موحدة لتصنيف أداء المشاركين، حيث تجري مشاركتها مع كل بنك. حالياً، يبلغ الحد الأقصى لوقت المعاملة 45 ثانية، على الرغم من أن معالجة معظم المعاملات تجري في غضون 10 ثوانٍ أو أقل.

أهمية النهج التدريجي للتطوير التقني: عند الإطلاق، دعمت أنظمة الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) فقط التحويل الإلكتروني للأموال بالائتمان (credit EFT) فورياً. وأصبح الآن قابلاً للتشغيل البيئي مع محافظ الهاتف المحمول وشبكات البطاقات ويرتبط بهويات الوكيل المختلفة للتيسير على العملاء. في عام 2014، قُدمت خدمة التحويل الإلكتروني للأموال بالخصم (debit EFT) وطُوّر نظام NIBSS معرف القطاع المالي القائم على القياسات الحيوية المسمى برقم التحقق المصرفي (BVN) لمعالجة مخاوف الاحتيال المحتملة. في عام 2015، درى تضمين إمكانية التشغيل البيئي للبطاقات من خلال بوابات الدفع. وتبع ذلك زيادة في عدد دورات التسوية من دورة إلى اثنتين في عام 2016 وإدخال وظائف تقنية بيانات الخدمات الإضافية

## الحوكمة والعمليات

### نظرة عامة على نظام الدفع

شبكات الهاتف المحمول، في حين أن المشاركين غير المباشرين هم وكلاء متميزون، ومزود خدمات الدفع، وشركات التكنولوجيا المالية (fintechs) . تكون تسوية المعاملات على دفعات على أساس صافي مؤجل، أربع مرات في اليوم عبر منصة NIBSS. ويُجري المشاركون غير المباشرين التسوية عن طريق البنوك الراعية لهم. يوفر الشكل التالي تمثيلاً مصوراً لنظام PesaLink.

ضمان إمكانية التشغيل البيئي بين جميع الأطراف الرئيسية عبر نموذج Hub-switch. يدير نظام NIBSS محور معالجة مركزي - المفتاح المركزي النيجيري - والذي يتصل مباشرة بجميع البنوك التجارية وبنوك التمويل البالغ الصغر ومزود خدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا. يتكون المشاركون المباشرين من البنوك وبنوك التمويل البالغ الصغر (MFBS) ومشغلي



## شكل 27. نظرة عامة على نموذج أنظمة الدفع الفوري في نيجيريا (NIP)

## الحكومة والملكية

تتخذ القرارات بواسطة	نموذج الملكية	مملوك بواسطة
مجلس إدارة	مملوك للمشاركين	NIBSS

## قواعد النظام وإجراءات الحكومة

معايير المراسلة	تعليقات وتعليقات أصحاب المصلحة	المجموعات ولجان العمل
تطوير تنسيق الرسائل المعتمدة على واجهة برمجة التطبيقات (XML) داخلياً	منتديات مخصصة لهذا المجال	منتدى القواعد

## الأدوار

المشغل الفني للشبكة والنظام	مشغل النظام	مدير النظام
NIBSS	NIBSS	NIBSS

## نظام الدفع

قابلية التشغيل البيئي	البنوك المراسلة	محور صرف عملة أجنبية	أسلوب التسوية	وكيل التسوية
طرف ثالث	لا يوجد	لا يوجد	الصافي المؤجل (4 مرات يومياً)	البنك المركزي النيجيري
الأدوات				
CBDC	(التحويل الإلكتروني للأموال)	(التحويل الإلكتروني للأموال)	التقود الإلكترونية	بطاقة
القنوات				
نقطة بيع	تطبيق	تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة	جهاز الصراف الآلي/كاشك	فرع
	المتصفح	تقنية التواصل قريب المدى	رمز الاستجابة السريعة	وكيل
بيانات ووظائف جغرافية حيوية				
	واجهات برمجة التطبيقات	القياسات الحيوية	وكيل الهوية	
	نعم	نعم-رقم تحقق مصرفي (BVN)	الهاتف المحمول ورمز الاستجابة السريعة والقياسات الحيوية	

## المشاركين

غير مباشر	مباشر
7 مشغلين للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، 18 شركة تكنولوجيا مالية (fintechs)، أكثر من 200 بنك للتمويل بالغ الصغر، شركات التكنولوجيا المالية (fintechs) والوكلاء الفائقين	البنك المركزي، 25 بنك تجاري

## حالات الاستخدام والسوق المستهدف

القنوات			
التحويلات والحالات من أفراد إلى أفراد (P2P)	مدفوعات التجار من أفراد إلى شركات (P2B)	الضرائب والرسوم من الأفراد إلى حكومة (P2G)	المدفوعات الاجتماعية من حكومة إلى أفراد (G2P)
خدمات الجرد والأعمال من شركات إلى شركات (B2B)	الرواتب والأجور من الشركات إلى الأفراد (B2P)	عبر الحدود	

### المعايير الفنية وحالات الاستخدام

دعم حالات الاستخدام من خلال مكونات نظام متميزة. يعتمد نظام الدفع الفوري (NIP) على معايير المراسلة المطورة داخلياً، ومع ذلك، يخطط نظام NIBSS للترقية لتطبيق معيار أيزو 20022 (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022). عند تصميمه في البداية، كان النظام يدعم فقط التحويل الإلكتروني للأموال فوراً من أفراد إلى أفراد ومن أفراد إلى شركات؛ ومع ذلك، فبمرور الوقت، نما ليلبي عدداً لا يحصى من القنوات وحالات الاستخدام الأخرى، بما في ذلك من شركات إلى أفراد ومن أفراد إلى حكومات ومن شركات إلى شركات ومن حكومات إلى أفراد إلى شركات عبر نظام NIBSS eBillPay - وهو عبارة عن منصة تحصيل ائتمان فورية عبر الإنترنت تستفيد من منصة نظام الدفع الفوري (NIP). بالنسبة للمدفوعات المصغرة من أفراد إلى شركات، أطلق نظام NIBSS بدعم من CBN mCash، مما يسمح للعملاء بإجراء مدفوعات فورية للتجار الذين يستفيدون من نظام الدفع الفوري (NIP). تجري مقاصة المعاملات على أساس مؤجل، وتكون التسوية أربع مرات في اليوم (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022). زادت نوافذ التسوية في عام 2016 من مرة في اليوم إلى مرتين في اليوم للحد من مخاطر التسوية. في تموز/يوليو 2021، زادت إلى أربع مرات في اليوم لزيادة تحسين كفاءة معالجة عمليات الدفع.

### نموذج العمل

تحديد رسوم المستهلك من خلال البنوك، مع تشغيل نظام الدفع الفوري (NIP) على أساس التكلفة الزائدة. أنشئ النظام داخلياً بواسطة فريق من المطورين ولم يتلق أي تمويل من مانحين. وعليه، بات البناء المسبق لنظام NIBSS محدوداً عن قصد مع وجود خطط لتحسينه وترقيته لاحقاً. يدفع المشاركون رسوماً إلى نظام NIBSS لكل معاملة تخضع للمعالجة، ويُسمح لهم بتمرير هذه التكلفة إلى عملائهم حتى الحد المحدد. بناء عليه، يكون تمويل النظام من خلال معدل الاستخدام المرتفع، فيما يقيد البنك المركزي النيجيري أسعار المستهلك<sup>80</sup>. يعمل نظام NIBSS نفسه على نموذج استرداد التكلفة مع إضافة ربح معتدل لمساهمي.

### قواعد النظام

قواعد النظام تتضمن الامتثال للعديد من هيئات التنظيم. بدلاً من إنشاء قواعد على مستوى النظام، يعتمد نظام الدفع الفوري (NIP) على اللوائح المالية الوطنية التفصيلية التي تغطي حقوق ومسؤوليات الكيانات المرسله والمستقبلة، والمبادئ التوجيهية بشأن تسوية المنازعات، وأطر الامتثال، ومتطلبات "اعرف عميلك"، وما إلى ذلك. يُسمح لمقدمي خدمة الدفع الفوري فقط بفرض رسوم وفقاً لدليل البنك المركزي النيجيري المعتمد للرسوم المصرفية. تتطلب قواعد النظام من مقدمي الخدمات المالية اتباع آليات الانتصاف المقررة للمستهلك والمتاحة على الموقع الإلكتروني للبنك المركزي النيجيري. يلتزم مقدمو الخدمات المالية بوجود مكتب مساعدة للتعامل مع جميع شكاوى المستهلكين. وعلى المستهلكين المتأثرين إبلاغ

حكومة وتشغيل معظم جوانب نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) عبر نظام NIBSS. NIBSS هو المالك والمشغل ومدير النظام. البنك المركزي النيجيري (CBN) هو وكيل التسوية. وعليه، يكون نظام NIBSS هو المسؤول عن وضع قواعد النظام والمعايير الفنية، وإدارة التكنولوجيا التي تمكن إجراء المعاملات الآمنة والفعالة. تتحدد قواعد البرنامج من قبل مجلس إدارة NIBSS، الذي يجتمع على أساس مخصص. رئيس مجلس الإدارة هو نائب محافظ البنك المركزي النيجيري للسياسة المالية والنقدية. هناك ثمانية أعضاء إضافيين في مجلس الإدارة يتألفون من أربعة مديري إداريين من البنوك الكبرى في نيجيريا، وأربعة من البنوك الأخرى على أساس التناوب. تقع مسؤولية صنع القرار إلى حد كبير على عاتق رئيس مجلس الإدارة. وتوجد منتديات أخرى يُستفاد منها من أجل تطوير نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP). على سبيل المثال، تتعقد لجنة رؤساء الصناعة المصرفية الإلكترونية (CeBIH) لمناقشة القضايا الرئيسية في مشهد المدفوعات في نيجيريا بما في ذلك في نظام الدفع الفوري (NIP)، وتجري مناقشة هذه القضايا بشكل أكبر في اجتماعات مجلس إدارة نظام الدفع الفوري (NIP). علاوة على ذلك، في وقت مبكر من تطوير نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP)، عقد نظام NIBSS منتديات على أساس منتظم مع لاعبين في الصناعة (على سبيل المثال، البنوك، مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، وبنوك التمويل البالغة الصغر) للحصول على تعليقات حول التقدم المحرز في نظام الدفع الفوري (NIP). لا تزال المنتديات تعقد على أساس مخصص لجمع مدخلات الصناعة. عادة ما يجري التقرير بشأن تسوية المنازعات من خلال النظام؛ ومع ذلك، قد تُحال النزاعات التي يُصدَّق عليها من قبل البنك المركزي النيجيري الناشئة بين الأنظمة أو غيرها من خلال مدير إدارة نظام المدفوعات في البنك المركزي النيجيري أو لجنة تنسيق مبادرة الدفع.

### الوظائف

تطوير وظائف متقدمة وطرحها. نظام الدفع الفوري (NIP) متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، مما يسمح بإجراء المعاملات عبر قنوات مختلفة، كما يدعم معظم حالات الاستخدام. تتوفر معرفات الوكيل عبر رقم تحقق مصرفي (BVN) في نيجيريا، وهو معرف فريد للعميل يستخدم مع تفاصيل الحساب المصرفي لكل معاملة تخضع للمعالجة عبر نظام NIBSS<sup>79</sup>. يمكن للعملاء التعامل مع أجهزة الصراف الآلي وإدخال بصمة الإبهام الخاصة بهم، مما يسمح لهم بإرسال مدفوعات و/أو إجراء سحب من جهاز الصراف الآلي، مما يوفر راحة استثنائية ويمنع عمليات الاحتيال. قدم نظام NIBSS أيضاً منصة الاستجابة السريعة الجديدة (NQR) في عام 2021، والتي تسهل مدفوعات باستخدام رموز الاستجابة السريعة المستندة إلى الحساب في الوقت الفعلي لحالات الاستخدام من أفراد إلى أفراد (P2P) ومن أفراد إلى شركات (P2B). صُمم النظام الأساسي ليكون منخفض التكلفة بالنسبة للتجار، مما يسمح للمستهلكين بالدفع مقابل عنصر ما عن طريق مسح رمز الاستجابة السريعة الذي جرى إنشاؤه بواسطة البائع والذي يمكن مسحه ضوئياً باستخدام تطبيق مصرفي للعميل، وهو متوافق مع EMV.

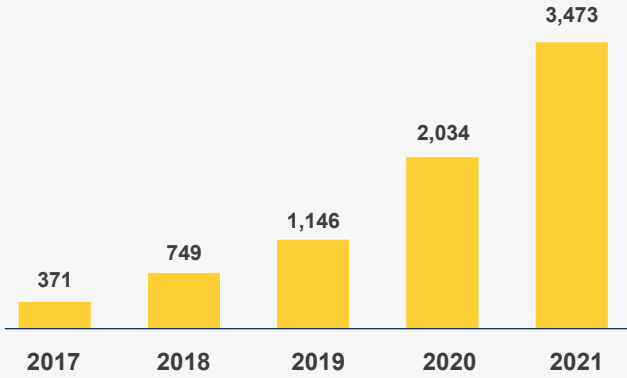
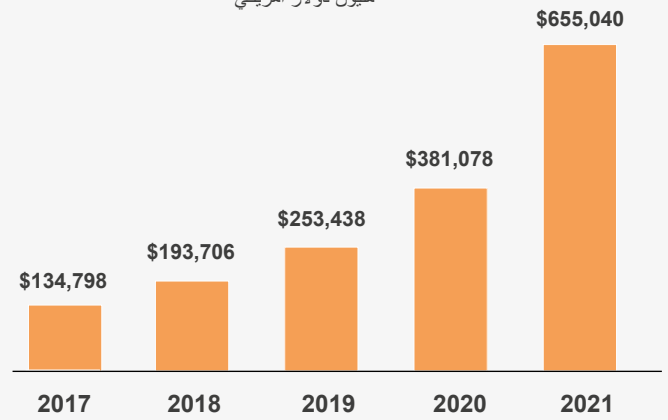
79 BVN هو نظام تحديد للهوية يتكون من رقم فريد مكون من 11 رقماً يُصدره البنك المركزي النيجيري للحد من المعاملات المصرفية غير القانونية في نيجيريا. يجري إصدار BVN لكل فرد عند فتح حسابه المصرفي الأول، وسيكون لكل حساب بنكي يفتحه بعد ذلك (بغض النظر عن المؤسسة) نفس رقم BVN المرتبط به. يحمي رمز BVN من عمليات الاحتيال ويمكن المصادقة المستندة إلى المقاييس الحيوية للمدفوعات والخدمات الرقمية.

80 فيما يلي حدود السعر المحددة التي وضعها البنك المركزي الكندي: أقل من 5,000 نيرة نيجيرية (12 دولاراً أمريكياً) = 10 نيرة نيجيرية (0.02 دولار أمريكي)؛ 5,001 نيرة نيجيرية - 50,000 نيرة نيجيرية (120-12 دولاراً أمريكياً) = 25 نيرة نيجيرية (0.06 دولار أمريكي)؛ فوق 50,000 نيرة نيجيرية (120 دولاراً أمريكياً) = 50 نيرة نيجيرية (0.12 دولار أمريكي). جرى تحويل النيرة النيجيرية إلى الدولار الأمريكي باستخدام سعر صرف 1 دولار أمريكي = 416.67 نيرة نيجيرية اعتباراً من 3 آب/أغسطس 2022.

**الكميات والقيم التي يعالجها نظام المدفوعات**

نما استخدام نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) بشكل كبير منذ إنشائه. وقد زادت أحجام المعاملات من 371 مليون في عام 2017 إلى 3.4 مليار في عام 2021. كما ارتفعت القيم من 135 مليار دولار أمريكي في عام 2017 إلى 655 مليار دولار أمريكي في عام 2021. وانخفض متوسط حجم المعاملة من 363 دولاراً أمريكياً (151,251 نيرة نيجيرية) في عام 2017 إلى 188 دولاراً أمريكياً (78,334 نيرة نيجيرية) في عام 2021. قد تكون جائحة كوفيد-19 عاملاً رئيسياً في زيادة استخدام أدوات الدفع الرقمية.

الشكوى أولاً إلى مزود الخدمات المالية، ومن ثم يكلف مزودي الخدمات المالية بحل المشكلة في غضون أسبوعين. في حال عدم حل المشكلة بعد مضي هذا المدة، يمكن للمستهلكين توجيه شكاواهم إلى مكتب حماية المستهلك لدى البنك المركزي النيجيري للفصل فيها والانتصاف من خلاله.

**شكل 28. أحجام معاملات نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) وقيمتها****أحجام معاملات نظام الدفع الفوري (NIP)**  
مليون**قيم معاملات نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP)**  
مليون دولار أمريكي

المصدر: NIBSS, 2022

**اللائحة**

وإطار إدارة أمن المعلومات النيجيري. لضمان أن يظل نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) جذاباً للعملاء من منظور السعر، يؤدي البنك المركزي النيجيري دوراً نشطاً في تنظيم تسعير الخدمات التي تستخدم نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) - عبر المنشورات الدورية - على سبيل المثال - لوضع قيود على الرسوم المفروضة على المستهلكين باستخدام نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP). تشمل اللوائح والسياسات الرئيسية التي دعمت النظام ما يلي:

- سياسة التخفيف من النقد لعام 2011، التي قادت المبادرة حول التحويل الإلكتروني للأموال
- منشور بشأن مراجعة نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) وخيارات الدفع الإلكتروني الأخرى ذات الميزات المماثلة - 2014
- لائحة خدمة التحويل الإلكتروني للأموال فوراً في نيجيريا - 2018

المنظومة التنظيمية للمدفوعات في نيجيريا راسخة. بينما ركزت التشريعات الأولية على إرساء الأسس لنظام مدفوعات فعال (قانون إدارة نظام الدفع لعام 2009 مثلاً) وخلق الثقة في النظام، جرى توجيه الإضافات الأخيرة نحو الشمول المالي والابتكار. واسترشاداً بالاستراتيجية الوطنية للشمول المالي (NFIS)، أصدر البنك المركزي إرشادات حول خدمات تحويل الأموال الإلكترونية الفورية (بين البنوك) في عام 2015، إرشادات لترخيص وتنظيم بنوك خدمات الدفع في 2018، مخاطر نظام المدفوعات النيجيري وإطار إدارة أمن المعلومات في عام 2019، بالإضافة إلى المبادئ التوجيهية للخدمات المصرفية للتمويل البالغ الصغر والوكيل المصرفي والمبادئ التوجيهية الشاملة لسياسة اعرف عميلك (KYC). كانت هذه جوانب أساسية في إيجاد بيئة مواتية لنظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP). على سبيل المثال، يحتاج المشاركون في برنامج نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) إلى ترخيص لاستخدام النظام ويجب عليهم الامتثال لللائحة الخاصة بخدمات تحويل الأموال الإلكترونية الفورية في نيجيريا. يجب كذلك الالتزام ببروتوكولات إدارة المخاطر، حيث يُحال مقدمي الخدمة إلى مخاطر نظام المدفوعات النيجيري



## دروس عن الشمول

**المستوى الأساسي للشمول.** يُقاس بمعايير الشمول الواردة في الفصل 2.6، ويمتلك نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) بمستوى أساسي من الشمول. يسمح نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) بالوظائف الشاملة نظراً لأنه يخدم معظم حالات الاستخدام لأي نظام محلي في هذه الدراسة كما يخدم جميع قنوات الدفع التي يستخدمها المستهلكون. ومع ذلك، لا يسمح هيكل الحوكمة الحالي باتخاذ قرارات شاملة حيث يُسمح للبنوك فقط بتقديم المدخلات. إن التركيز على النتائج المؤيدة للفقراء وشمول جميع مزودي خدمات الدفع المرخص لهم في عملية صنع القرار من شأنه أن يزيد من تصنيف مستوى الشمول.

وقد حُدِّدت الدوافع التالية للشمول من أجل برنامج أنظمة الدفع الفوري في نيجيريا (NIP):

- **نظام مناسب للغرض في جميع الأوقات مضمون من خلال نهج التطوير التدريجي.** جرى تطوير نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) داخلياً وكان له في البداية وظائف محدودة حيث تكامل معه بنكان. قَيِّد هذا النهج من الاستثمار الأولي المطلوب لتطوير النظام. وحين أصبح عرض القيمة واضحاً، انضم المزيد من المشاركين، مما أدى بسرعة إلى التوسع. طُوِّر نظام NIBSS من أدواته وطلب من المشاركين ترقية أنظمتهم وفقاً لذلك. وقد سمحت الترقّيات وتكرار الترقّيات على النظام ببقائه رشيقاً والتكيف مع احتياجات السوق. كان تطوير النظام داخلياً أمراً أساسياً لضمان توفر المهارات والمعرفة اللازمة لتنفيذ تلك التحسينات.
- **تعزيز الأداء السلس للنظام: مهم للثقة والاستدامة.** تطلب الظهور الأول لنظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP) مقاصة المعاملات في غضون 50 ثانية، ومع ذلك لم يتمكن جميع مقدمي الخدمة من الامتثال، مما أثر على تجربة العميل. يخلق مقدم الخدمة ضعيف الأداء أثراً على السمعة لجميع

البنوك المرتبطة بأنظمة الدفع الفوري. ولتحسين أداء النظام ولضمان تجربة موثوقة وسلسة للمستهلكين، اختصر NIBSS متطلبات وقت المقاصة. يستخدم نظام NIBSS التقارير المصنفة الشهرية حول متوسط وقت معالجة المعاملات والمتغيرات الأخرى لتحفيز البنوك وتحسين جودة تقديم الخدمات. ويهدف هذا إلى تشجيع البنوك على المنافسة والوفاء بالمعايير الجديدة، وخلق منافسة صحية لرفع مستوى الجاهزية والأداء (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022).

• **البنية التحتية الضمنية للهوية الرقمية مفيدة للنظام بشكل كبير.** نظام BVN النيجيري هو نظام متقدم للهوية الرقمية يجري تمكينه من خلال المقاييس الحيوية. يتيح وجود معرف القطاع المالي التأسيسي طرق المصادقة التي تفتح طرقاً جديدة للتفاعل مع النظام. تتيح القدرة على التحقق من شخص ما دون تقديم أي مستند مادي (من خلال بصمة الإصبع ورقم BVN وحده) الوصول السهل إلى طرق الدفع المختلفة، بما في ذلك القدرة على إرسال الأموال وسحبها من أجهزة الصراف الآلي على الفور.

• **شفافية الرسوم وعدالتها تعد محركاً مهماً لاعتماد النظام.** تحدد البنوك الرسوم الأصلية لخدمات التحويل الإلكتروني للأموال فورياً المفروضة على العملاء، مع شفافية ضئيلة بشأن الأسعار. أدى هذا إلى شكوى العملاء من التلاعب في الأسعار. ورداً على ذلك، أصدر البنك المركزي النيجيري لائحة تحدد رسوم العملاء بين 10 نيرة نيجيرية و50 نيرة نيجيرية، اعتماداً على حجم المعاملة. أدى هذا إلى زيادة ثقة المستهلك والحد من الفروق في الأسعار التي يفرضها مقدمو الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، يشجع السعر المنخفض استخدام الخدمة من قبل السكان ذوي الدخل المنخفض الأكثر حساسية للرسوم. وكان هذا جانباً مهماً في الحفاظ على النظام شاملاً.

## ج. PesaLink

### قصة المنشأ

المصرفية. لذلك، وضعت جمعية المصرفيين الكينية (KBA) استراتيجية لنظام دفع من شأنه أن يدمج أدوات الدفع الرقمية، ويقلل من تكلفة المعاملات، وبالتالي يعزز الشمول المالي.

#### الخط الزمني

انضمام أصحاب المصلحة وأهميته البالغة لتطوير النظام. طُوّر نظام Integrated Payments Services شركة PesaLink بواسطة شركة (IPSL Limited)، وهي شركة تأسست في عام 2015. كانت التصور بخصوص هذا النظام حاضراً بين عامي 2013 و2015 حيث وضعه مجلس جمعية المصرفيين الكينية (KBA). واختارت جمعية المصرفيين الكينية (KBA) الحصول على مفتاح جديد لمشاركة البنية التحتية بين البنوك الأعضاء، وخفض التكاليف، وتحسين الكفاءة. استخدم النظام معيار المراسلة أيزو 8583، المستخدم بالفعل من قبل البنوك لمعالجة البطاقات. وخفضت مشاركة البنية التحتية التكلفة الأولية لتطوير النظام. يقدم شكل 29 نظرة عامة على الجدول الزمني لتطوير نظام PesaLink.

#### التحدي

عدم وجود حل للدفع في الوقت الفعلي للمدفوعات الصغيرة القيمة في القطاع المصرفي. يُعرف نظام المدفوعات الكيني بدوره في تطوير الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول كنظام دفع متزايد الأهمية عبر M Pesa. ومع ذلك، ظلت المعاملات داخل النظام المصرفي للأفراد مقيدة. إذ كانت عملية إجراء الدفعات بين محافظ الهاتف المحمول والحسابات المصرفية غير يسيرة بالنسبة للمستخدمين. علاوة على ذلك، كانت معالجة التحويلات الإلكترونية للأموال من بنك إلى بنك تجري من خلال غرفة المقاصة الآلية، والتي كانت تستند إلى المقاصة المجمعّة والتسوية.

#### عرض القيمة

نظام مصرفي للدفع الفوري يقلل من تكلفة المعاملات ويعزز الشمول المالي. بسبب ضغوط السوق، كانت لدى البنوك رغبة في إنشاء حل خاص بها لإجراء عمليات الدفع من شأنه أن يوفر مدفوعات فورية في الوقت الفعلي بين الحسابات

### شكل 29. الخط الزمني لنظام PesaLink



المفتاح الجديد من القيام بذلك بسهولة بمجرد استعدادها للتحويل (مقابلات أصحاب المصلحة، 2022). يمكن النظام الجديد البنوك بشكل مباشر، وشركات التكنولوجيا المالية (fintechs)، ومزود خدمات بدء الدفع (PISPs)، ومزود خدمات الدفع، ومشغلي شبكات الهاتف المحمول (MNOs) بشكل غير مباشر من خلال حساباتهم الاستثمارية المحفوظة في البنوك، من بدء عمليات الدفع في الوقت الفعلي لدى أطراف الصناعة المصرفية وفقاً لمعيار مشترك. كما يمكن من إطلاق حالات استخدام جديدة (على سبيل المثال، طلب الدفع والخصم المباشر)، ويساعد على تحسين كفاءة النظام من خلال زيادة معدلات نجاح المعاملات، على سبيل المثال، والتأكد من تنفيذ أفضل ممارسات اعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال باعتبارها نتيجة للبيانات الأوفر التي توفرت من خلال معيار المراسلة الجديد. سيتضمن معيار الإبلاغ الجديد أيضاً بيانات مصنفة حسب النوع الاجتماعي وسيتمكن مزود الخدمة من إرفاق البيانات المستندة إلى الموقع بالمعاملات. هذه الإضافات لديها القدرة على إنتاج رؤى يمكن الاستفادة منها بواسطة شركة IPSL ومقدمي الخدمات الفرديين لتحديد الفجوات في الاستخدام وتصميم منتجات أكثر ملاءمة (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022).

التكامل الفني مع جميع البنوك وتشكيله تحدياً بالنسبة للنظام. مع الحصول على المفتاح الجديد، كان على كل بنك ضمان أن تدعم أنظمتها القديمة المعاملات في الوقت الفعلي. وقد أثارت البنوك الصغيرة مخاوفها من أن البنوك الأكبر ذات البنية التحتية الأكثر حداثة ستحتضن بميزة تنافسية وستمتص قاعدة عملائها إذا طُبّق النظام. لذلك، طوّرت جمعية المصرفيين الكينية (KBA) نموذجاً مالياً، بدعم من أطراف ثالثة (خاصةً FSD Kenya)، لقيس تأثير النظام على إيرادات المنتجات الحالية للبنوك الأعضاء كي يحظى النظام بانضمام البنوك الكينية، بالإضافة إلى وضع دراسة جدوى لنظام جديد. بعد تطوير دراسة الجدوى، وافقت البنوك الأعضاء في الجمعية على النظام، مما سمح بإطلاقه في عام 2017. ولمزيد من تحديث النظام، عملت IPSL مع شريكها التقني، TietoEVRY، وهي شركة برمجيات لتكنولوجيا المعلومات، لتحويل النظام إلى نظام الحلقة المفتوحة من أجل البنوك واستناداً إلى معيار أيزو 20022. عمل نظام PesaLink أيضاً مع XMLdation، والتي وفرت مخططاً للرسائل، يُعرف أيضاً باسم المحوّل، والذي من شأنه أن يمكن البنوك التي تعتمد معيار أيزو 8583 من التعامل مع البنوك التي تعتمد معيار أيزو 20022. مكن هذا الجسر البنوك التي لم تكن على

## الحوكمة والعمليات

### نظرة عامة على نظام الدفع

الدفع، بما في ذلك شركات التكنولوجيا المالية (fintechs) وشركات تشغيل شبكات الهواتف المحمولة أعضاء غير مباشرين، وبالتالي تتطلب رعاية من البنوك المشاركة لتسوية المعاملات نيابة عنهم. نظراً لحجم المعاملات المرتفع نسبياً، فمن المحتمل أن النظام لم يُستخدم بعد من قبل الأفراد ذوي الدخل المنخفض على نطاق واسع. يوفر الشكل التالي تمثيلاً مصوراً لنظام PesaLink.

عمليات دفع فورية سهلة لعملاء البنوك. IPSL هي مشغل مركز المعالجة المركزي لنظام PesaLink، والذي يربط بين المشاركين. تجري تسوية المعاملات مرتين في اليوم على أساس صافي عبر نظام التسويات الإجمالية الأنية في البنك المركزي. البنوك أعضاء مباشرون في البرنامج وأعضاء في جمعية المصرفيين الكينية (KBA). تعتبر بنوك التمويل البالغ الصغر ومجمعي خدمات

## شكل 30. نظرة عامة على نموذج نظام PesaLink

## الحكومة والملكية

تتخذ القرارات بواسطة	نموذج الملكية	مملوك بواسطة
إدارة تنفيذية	مؤسسة مستقلة	جمعية المصرفيين الكينية

## قواعد النظام وإجراءات الحكومة

معايير المراسلة	تعليمات وتعقيبات أصحاب المصلحة	المجموعات ولجان العمل
أيزو 20022	منتديات واجتماعات مخصصة	لجنة استئناف

## الأدوار

المشغل الفني للشبكة والنظام	مشغل النظام	مدير النظام
IPSL	IPSL	IPSL

## نظام الدفع

قابلية التشغيل البيئي	البنوك المراسلة	محور صرف عملة أجنبية	أسلوب التسوية	وكيل التسوية
طرف ثالث	لا يوجد	لا يوجد	صافي مؤجل (مرتان يومياً)	البنك المركزي الكيني
الأدوات				
العملة الرقمية للبنك المركزي	التحويلات بالائتمان (التحويل الإلكتروني للأموال)	التحويل بالخصم (التحويل الإلكتروني للأموال)	النقد الإلكتروني	بطاقة
الفتوات				
نقطة بيع	التطبيقات	تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة	جهاز الصراف الآلي/كشك	فرع
	المتصفح	تقنية التواصل قريب المدى	رمز الاستجابة السريعة	الوكلاء
بيانات ووظائف جغرافية حيوية				
	واجهات برمجة التطبيقات	القياسات الحيوية	وكيل الهوية	
	نعم - واجهات برمجة التطبيقات محدودة الغرض	لا يوجد	نعم - رقم الهاتف المحمول	

## المشاركون

غير مباشر	مباشر
عدد غير معروف من بنوك التمويل الأصغر (MFBs) ومزودي خدمات الدفع (PSPs) ومزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMO) وشركات التكنولوجيا المالية (fintechs) والمؤسسات التعاونية للائتمان والإدخار (SACCO)	البنك المركزي، 31 بنك عضو من البنوك التابعة لجمعية المصرفيين الكينيين

## حالات الاستخدام والسوق المستهدف

الفتوات		
التحويلات والحوالات من أفراد إلى أفراد (P2P)	مدفوعات التجار من أفراد إلى شركات (P2B)	الضرائب والرسوم من الأفراد إلى حكومة (P2G)
خدمات الجرد والأعمال من شركات إلى شركات (B2B)	الرواتب والأجور من الشركات إلى الأفراد (B2P)	عبر الحدود

## هيكل الحوكمة

الهاتف المحمول بالفعل. كذلك، نظراً لأن الوصول إلى النظام مقيد على غير البنوك ولا يمكن لغير البنوك الانضمام إليه إلا بشكل غير مباشر، فإنه يصنّف على أنه نظام دفع فوري بنكي وليس نظام دفع فوري عابر للنطاقات. وهذا يخلق خطوة أولى نحو التشغيل البيئي الكامل في المنظومة المالية حيث توجد إمكانية التشغيل البيئي الكامل بين محافظ الهاتف المحمول بالفعل.

### المعايير الفنية وحالات الاستخدام

**التطوير والتعديل الإضافي يشير إلى وجود الدافع نحو تحقيق مزيد من الشمول والابتكار في مجال المدفوعات.** يسهل نظام PesaLink حالياً إجراء عمليات الدفع من أفراد إلى أفراد (P2P). أما تسهيل دفع الفواتير ومدفوعات التجار فلا تزال قيد التطوير. يعمل النظام على تطوير الدعم لمجموعة فرعية من المدفوعات من الحكومات إلى الأفراد (G2P) من خلال إتاحة حل M-Akiba، والذي يهدف إلى تمكين الأفراد من الاستثمار في الأوراق المالية الحكومية وتلقيها عبر هواتفهم المحمولة. سيجري أيضاً تسهيل المدفوعات من أفراد إلى حكومات من خلال منصة eCitizen للكينيين للدفع مقابل الخدمات الحكومية كتجديد رخصة القيادة وطلبات جوازات السفر وخدمات تسجيل الأعمال. يخطط النظام أيضاً لمعالجة مدفوعات الرواتب والأجور من قبل الشركات التي يمكنها أيضاً دفع الرواتب عن طريق المدفوعات الجماعية. يدعم نظام PesaLink حالياً واجهات برمجة التطبيقات ذات الأغراض المحدودة، والتي تستخدمها الجهات من غير البنوك للاتصال بمحور PesaLink. تمت ترقية المحول للعمل وفق معيار أيزو 20022 في عام 2021.

### نموذج العمل

وضع إعداد للتسعير لتسهيل المنافسة بين البنوك. نظام PesaLink مملوك بالكامل للبنوك من خلال جمعية المصرفيين الكينية (KBA). ساهمت جميع البنوك الأعضاء بأموال استثمارية لتأسيس البرنامج ودفع رسوم الانضمام إلى PesaLink (مقابلات أصحاب المصلحة، 2022). تحدد البنوك رسوم المستخدم النهائي بناءً على موافقة البنك المركزي الكيني. كما يدفعون أيضاً رسوماً ربع سنوية إلى PesaLink، حيث يدفعون 1 دولار أمريكي (11.6 شلن كيني) لكل معاملة تخضع للمعالجة عبر النظام.<sup>81</sup>

### قواعد النظام

**قواعد النظام واتباعها اللوائح والمعايير الداخلية والمحلية.** أطلقت شركة IPSL قواعد النظام الخاص بها في عام 2022. توفر القواعد أيضاً إرشادات بشأن التزامات الأعضاء بالإضافة إلى الأدوار والمسؤوليات داخل النظام. كما توفر القواعد أيضاً إطار عمل الحوكمة ونموذج التشغيل وتدفعات المعاملات والعقوبات في حالة عدم الامتثال. ويتعين على المشاركين الالتزام بالمعايير التي وضعتها شركة IPSL ولا بد وأن يخضعوا "عملية اختبار صارمة".<sup>82</sup> يُطلب من المشاركين الخضوع لتدقيق خارجي قبل اندماجهم الكامل في النظام.

**نظام يديره ويملكه البنك مع إمكانية تضمين عدد أكبر من الأطراف الرئيسية.** يعد النظام شركة مستقلة، نظراً لمليتها من قبل جمعية المصرفيين الكينية (IPSL، 2022) (KBA) هيئة اتخاذ القرار في البرنامج هي الإدارة التنفيذية لشركة IPSL، والتي تتكون من ممثلين من البنوك الأعضاء والمشاركين المستقلين. البنوك أعضاء مباشرون في النظام وأعضاء في جمعية المصرفيين الكينية (KBA)، في حين أن بنوك التمويل البالغ الصغر وشركات تشغيل شبكات الهواتف المحمولة ومجمعي خدمات الدفع، بما في ذلك شركات التكنولوجيا المالية (fintechs)، هم أعضاء غير مباشرون ويتطلبون رعاية من البنوك المشاركة لتسوية المعاملات نيابة عنها في نظام التسويات الإجمالية الآتية.

### الوظائف

**إمكانية الوصول إلى النظام: نظام موجّه نحو حاملي المحافظ المالية المصرفية، وكذلك حاملي المحافظ المالية عبر الهاتف المحمول.** PesaLink هو نظام دفع في الوقت الفعلي عبر شبكة الإنترنت يتوفر على مدار 24 ساعة في اليوم، وعلى مدار 365 يوماً في السنة. يدعم نظام الدفع تطبيقات الهاتف المحمول وكذلك القنوات التقليدية (ومنها الفروع المادية والوكلاء وأجهزة الصراف الآلي). يمكن استخدامه أيضاً عبر تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة. ترتبط Airtel و T-Kash بشكل غير مباشر بالمحور، مما يؤدي من الناحية الفنية إلى إنشاء قابلية التشغيل البيئي بين محافظ الهاتف المحمول والحسابات المصرفية المتصلة بنظام PesaLink (مقابلات أصحاب المصلحة، 2022). يعالج نظام PesaLink حالياً المعاملات البنكية فقط. تعتمد المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول من وإلى محافظ Airtel و T-Kash على وظائف التسوية في نظام PesaLink عبر حسابات الاستئمان الخاصة بشركات تشغيل شبكات الهواتف المحمولة، ونظراً لأن المشاركة المباشرة محظورة على غير البنوك، يصنّف النظام على أنه نظام دفع فوري بنكي وليس نظام دفع فوري عابر للنطاقات.

**إمكانية الوصول إلى النظام: نظام موجّه نحو حاملي المحافظ المالية المصرفية، وكذلك حاملي المحافظ المالية عبر الهاتف المحمول.** PesaLink هو نظام دفع في الوقت الفعلي عبر شبكة الإنترنت يتوفر على مدار 24 ساعة في اليوم، وعلى مدار 365 يوماً في السنة. يدعم نظام الدفع تطبيقات الهاتف المحمول وكذلك القنوات التقليدية (ومنها الفروع المادية والوكلاء وأجهزة الصراف الآلي). يمكن استخدامه أيضاً عبر تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة. ترتبط Airtel و T-Kash بشكل غير مباشر بالمحور، مما يؤدي من الناحية الفنية إلى إنشاء قابلية التشغيل البيئي بين محافظ الهاتف المحمول والحسابات المصرفية المتصلة بنظام PesaLink (مقابلات أصحاب المصلحة، 2022). يعالج نظام PesaLink حالياً المعاملات المصرفية فقط ولكنه يمكنه تسهيل المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول من وإلى محافظ Airtel و T-Kash من خلال علاقة حساب الاستئمان لشركائه من البنوك في الوقت الفعلي. وهذا يخلق خطوة أولى نحو التشغيل البيئي الكامل في المنظومة المالية حيث توجد إمكانية التشغيل البيئي الكامل بين محافظ

81 تم تحويل الشلن الكيني إلى الدولار الأمريكي باستخدام سعر صرف 1 دولار أمريكي = 116.45 شلن كيني اعتباراً من 22 أيار/مايو 2022.

82 تقيم عملية الاختبار التكنولوجي والبنية التحتية للشبكة.

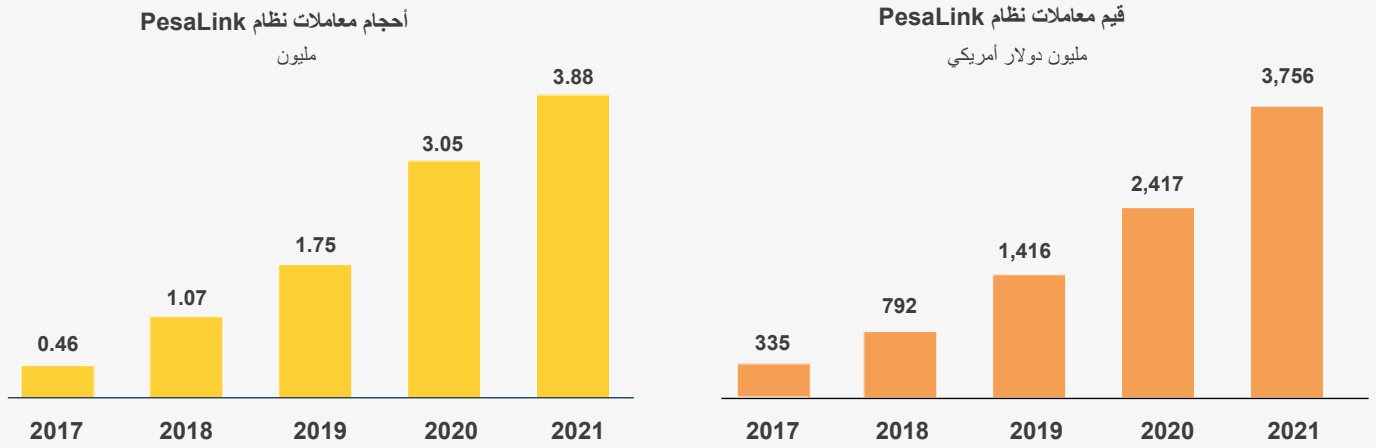


### الكميات والقيم التي يعالجها نظام المدفوعات

توضح الأرقام التالية أنه منذ عام 2019، شهد نظام PesaLink إقبالاً متزايداً من قبل المستخدمين النهائيين. إذ نمت القيم بنسبة 165% بين عامي 2019 و2021، بينما نمت أحجام المعاملات بنسبة 122% خلال الفترة نفسها. انخفض متوسط حجم المعاملات السنوي بشكل طفيف من 807 دولاراً أمريكياً (93,975 شلن كيني) في عام 2019 إلى 792 دولاراً أمريكياً (792 شلن كيني) في عام 2021. ومع ذلك، ارتفع متوسط حجم المعاملات السنوي في عام 2021 إلى 969 دولاراً أمريكياً (112,840 شلن كيني). أسباب الزيادة في متوسط حجم المعاملة غير معروفة.

ويتعين على جميع المشاركين الالتزام بقانون حماية البيانات لعام 2019. يتعين على البنوك، التي هي أمينة على بيانات العملاء، التأكد من وضع تدابير السلامة لحماية بيانات العملاء من المخاطر المحتملة. علاوة على ذلك، يتعين على البنوك الالتزام بإرشادات الأمن السيبراني للبلاد بموجب قانون المدفوعات الوطني لعام 2011 واتباع متطلبات الأمن السيبراني ذات الصلة للمشاركة في النظام. كذلك، هناك حد أدنى من المتطلبات للأمان والبنية التحتية للتكنولوجيا تطبقها شركة IPSL اعتباراً من عام 2019، والتي تتضمن معايير صارمة فيما يتعلق بالشبكة والأنظمة المصرفية الأساسية والبنية التحتية التكنولوجية.

### شكل 31. أحجام وقيم PesaLink



المصدر: البنك الدولي 2021

### اللائحة

والتي تشمل تعزيز "نظام مدفوعات آمن وسريع وفعال وتعاوني" من شأنه تعزيز الشمول المالي والابتكار. أدت الحالة المتقدمة نسبياً للبيئة التنظيمية، نظراً لمرور أكثر من 10 سنوات على استخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، إلى الحد من عدم اليقين في تطوير أنظمة الدفع الفوري الجديد. في الأونة الأخيرة، في عام 2022، أطلق البنك المركزي الكيني أيضاً استراتيجية نظام دفع مدتها خمس سنوات، ويعد PesaLink محركاً رئيسياً للبنوك واللاعبين الآخرين لتنفيذ الاستراتيجية.

اللائحة الحالية قدمت إطاراً قانونياً قوياً لنظام الدفع. قبل الإطلاق، كان لدى الحكومة الكينية بالفعل العديد من القوانين واللوائح المحدثة بخصوص نظام الدفع. يستند الإطار القانوني لنظام الدفع إلى قانون أنظمة الدفع الوطنية لعام 2011، وقانون البنك المركزي الكيني لعام 1966، وقانون البنك لعام 1995، ولوائح خدمة الدفع الوطنية لعام 2014، وقانون عوائد الجريمة ومكافحة غسل الأموال لعام 2009. علاوة على ذلك، أطلق البنك المركزي الكيني الاستراتيجية الوطنية للمدفوعات في عام 2022. يتماشى النظام مع أهداف الاستراتيجية ورؤيتها،

## دروس عن الشمول

ميسري العمليات داخل السوق، لا سيّما عندما يكون المنظّمون مشاركون بدرجة قليلة.

### الاستفادة من البنية التحتية الحالية وتقاسمها وأهميته البالغة لتقليل

التكلفة. أصبح نجاح نظام PesaLink ممكناً عبر الاستفادة من البنية التحتية الحالية المستخدمة من قبل البنوك. وعلى الرغم من أن البنوك كانت لا تزال مطالبة بتحديث أنظمتها القديمة لتسهيل المقاصة في الوقت الفعلي لمعاملات التجزئة بين البنوك، إلا أن خيارات التصميم سمحت لشركة IPSL بتقليل التكاليف وتسريع عملية الانضمام من قبل البنوك الأعضاء.

### المدفوعات بقيادة المشاركين بإمكانها تحفيز المشاركة من خلال توفير

ميزة تنافسية. منذ إطلاق نظام PesaLink، جرت ترقية النظام إلى معيار جديد للرسائل من شأنه تسهيل حالات الاستخدام الجديدة والسماح للمشاركين غير المباشرين بالاتصال بالنظام. وكما تمت مناقشته أعلاه، فإن ذلك يدعم قابلية التشغيل البيئي بين الأنظمة المختلفة ولكنه لا يقدم نفس المزايا لمقدمي الخدمات غير المصرفيين التي ينبغي أن يقدمها نظام رئيسي مشترك ذي وصول مباشر لجميع مقدمي خدمات الدفع المرخص لهم. وهو يسعى في نهاية الأمر إلى تحقيق قابلية التشغيل البيئي مع نظام PesaLink الذي لا يعتمد على البنوك ويطور أيضاً واجهات برمجة تطبيقات مفتوحة تدعم ميزات جديدة منها ميزة طلب الدفع. تسمح الميزات المحسنة للمؤسسات المشاركة بتقديم خدمات ذات قيمة مضافة إضافية لعملائها لتحفيز المشاركة.

### الإطار التنظيمي الراسخ يوفر توجيهاً واضحاً ويقينياً بشأن ما يمكن

تنفيذه. كانت معظم القوانين واللوائح ذات الصلة بنظام PesaLink سارية قبل إطلاق نظام الدفع. وهذا ما أتاح للقطاع المصرفي أن يمتلك رؤية أكثر وضوحاً فيما يتعلق بالأمور المباحة في النظام. يتعين على المنظمين توفير الاستقرار وإنشاء مبادئ توجيهية جديدة من خلال عملية متعددة المستأجرين لتسهيل نمو الحلول المبتكرة لتعميق الشمول المالي.

النظام غير مصنف من حيث الشمول. يُقاس وفقاً لمعايير الشمول الواردة في الفصل 2.6، ولم يُصنّف نظام PesaLink حتى الآن من حيث الشمول لأنه لا يدعم المدفوعات من أفراد إلى شركات حالياً ولا يوفر وصولاً مباشراً إلى القناة الأكثر استخداماً في كينيا (العمليات المالية عبر الهاتف المحمول). يتمتع المشاركون بفرص متساوية في المشاركة في صنع القرار. ومع ذلك، يعالج النظام الجزء المصرفي من المعاملات بين الحسابات الاستثمارية، وكذلك بين الحسابات الاستثمارية لمشغلي شبكات الهاتف المحمول والقناة البنكية. لا يوجد دور حوكمة واضح للبنك المركزي الكيني يتجاوز الإشراف على النظام، ولا يتضمن تفويضاً مؤيداً للفقراء.

### جرى تحديد دوافع الشمول التالية من أجل نظام PesaLink:

- المشاورات المنتظمة والخطط القوية لإشراك أصحاب المصلحة واعتبارها من الأمور الحيوية لتحفيز الانضمام من أجل نجاح نظام الدفع. كانت بداية نظام PesaLink معتمدة على البنوك، وكانت مساهمة المنظم في حدها الأدنى في الترويج لإنشاء واعتماد النظام. عقد مجلس إدارة شركة IPSL وكذلك FSD كينيا ورش عمل مع جميع البنوك الأعضاء في الجمعية لتوضيح نوايا النظام. وتناولوا فيها مخاوف البنوك الأعضاء التي شعرت بالتهديد من قبل البنوك الكبرى فيما يتعلق بإطلاق النظام من شركة IPSL. وعلى الرغم من أهمية الانضمام للصناعة دائماً، إلا أنه يعد أمراً حيوياً بشكل خاص إذا لم تكن هناك مشاركة إلزامية وفي الحالات التي يكون فيها المنظم مشارك بالحد الأدنى من المشاركة.
- شركاء التنمية قادرون على الاضطلاع بدور رئيسي في الانطلاق الناجح للأنظمة وتطويرها. أدت FSD Kenya دوراً مهماً ساهم في التأسيس للنظام بشكل ناجح، إذ أجرت دراسة الجدوى الأولية قبل عام 2015 لتحديد ما إذا كان نظام PesaLink قابلاً للتطبيق من عدمه. بعد ذلك، أعدت FSD Kenya دراسة الجدوى وعقدت ورش عمل مع جميع البنوك البالغ عددها 43 بنكاً لإنهاء التصميم. وكان دورها في تطوير النظام يبرز تأثير

## د. معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB)

### قصة المنشأ

#### التحدي

التكلفة العالية المرتبطة بالتحويلات عبر الحدود بسبب قلة المنافسة. في حين أن بعض البلدان داخل منطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC) لديها نظام خدمات مالية راسخ مع نظام مدفوعات داخل المنطقة مغلق الحلقة، فإن التكاليف المرتفعة والسرعة المنخفضة والوصول المحدود والشفافية المحدودة تؤثر على عمليات الدفع عبر الحدود. في منطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي، ترجع هذه المسائل في المقام الأول إلى التكاليف التنظيمية للامتثال والتكاليف المرتبطة بالحفاظ على العلاقات الثنائية المعقدة. ويتأثر ذلك كذلك بعدم وجود منافسة واسعة النطاق في النظام المالي الرسمي، الذي يمؤل من خلال خدمات مالية تجارية راسخة وفعالة ويساهم في وجود عائق نقطة السعر الكبيرة بالنسبة للمستخدم النهائي العادي في بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي.

#### عرض القيمة

نظام إقليمي للدفع الفوري لتقليل التكاليف وتبسيط عملية الدفع. لتحسين عملية الدفع عبر الحدود، وتوحيد متطلبات الامتثال، والتخلص من الحاجة إلى الترتيبات الثنائية المعقدة عبر الحدود، وخلق المزيد من المنافسة في النظام المالي الرسمي، أنشأت بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB). يوفر نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) الفرصة لكل من المؤسسات المالية المصرفية وغير المصرفية للاتصال بشكل مباشر وغير مباشر بنظام المدفوعات لمعالجة طلبات المدفوعات الإقليمية على الفور. علاوة على ذلك، يهدف النظام إلى تقليل التعقيدات وطبقات تحويل العملات المتعددة الموجودة عادةً في الترتيبات عبر الحدود من خلال معالجة جميع المعاملات عبر نظام التسويات الإجمالية الأنية (RTGS) الخاص ببلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC) بالراندا الجنوب أفريقي (ZAR).

#### الخط الزمني

طوّرت لجنة الإشراف على نظام المدفوعات (PSOC) في منطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي ورابطة المصرفيين في منطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي نظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS) بدعم فني من BankservAfrica (BSA).

كان تحفيز هذا المفهوم في البداية في عام 2015 من قبل لجنة محافظي البنوك المركزية (CCBG)، الذين وافقوا على تطوير نظام دفع عبر الحدود لإنشاء رفيق لإجراء عمليات التجزئة لنظام التسويات الإجمالية الأنية (RTGS) بمنطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي.<sup>83</sup> وقد جرى التفويض بالتطوير إلى لجنة الإشراف على نظام المدفوعات لمنطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي داخل جمعية المصرفيين. ثم اختير BankservAfrica من قبل لجنة محافظي البنوك المركزية لتسهيل تشغيل النظام وقيادة التنفيذ.

في تشرين الثاني/نوفمبر 2021، كانت انطلاقة النظام وهو يعمل حالياً بإجمالي مشاركين اثنين و12 عضواً اعتباراً من 7 حزيران/يونيو 2022.<sup>84</sup> كانت فحوة الخمس سنوات بين المفهوم والتشغيل ترجع إلى الشروط المسبقة للتنفيذ، وهي التغييرات في البيئة التنظيمية وتطوير قواعد النظام. وقد شدد المشاركون المحتملون والمنظمون على أهمية الانتهاء من هذه الجوانب حتى يشعروا بالارتياح لقرار الانضمام. أنهت BankservAfrica كتاب قواعد منطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (قواعد النظام) في عام 2021.

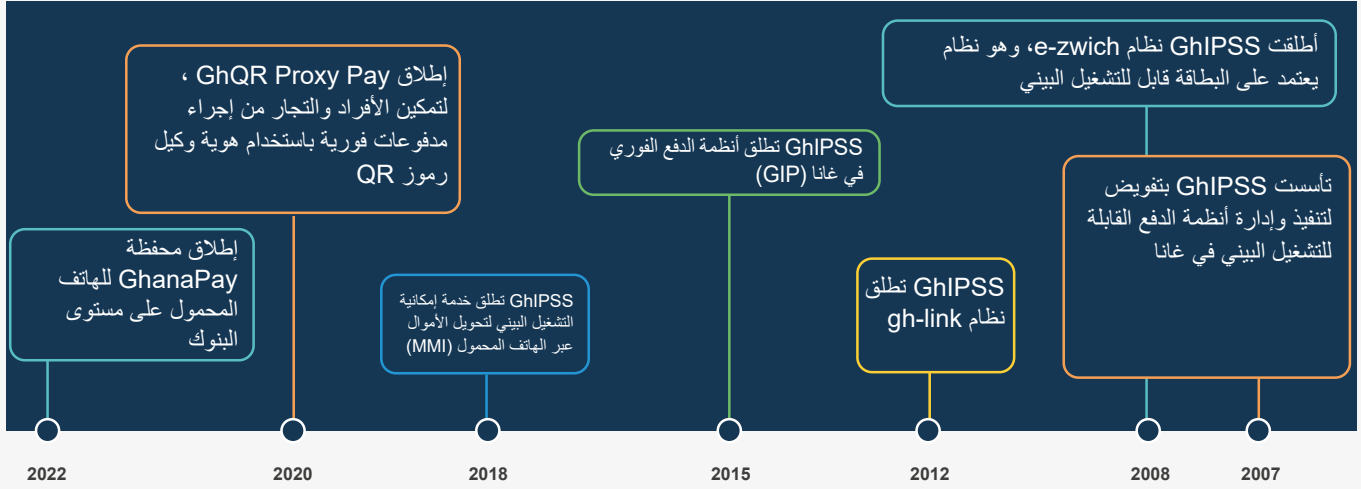
في تموز/يوليو 2021، دخل اثنان من المشاركون (ZB Bank في زيمبابوي و Virtual Technology Service في ناميبيا) في فترة تجريبية، تعتبر "نشاط خاضع للتحكم" لنظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) لتشجيع المزيد من الاهتمام بين المشاركين.<sup>85</sup> وقد سمحت الفترة التجريبية لبلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي باختبار النظام وتصحيح أي مشاكل محتملة قبل تاريخ إطلاق النظام بشكل كامل. على وجه التحديد، استُخدم النظام لاختبار الدعم التنظيمي على المستوى المحلي من حيث معايير الوصول، فضلاً عن قدرة الأطراف الرئيسية في السوق على الامتثال للقواعد والمعايير، وأجرت BSA اختباراً لمعرفة ما إذا كان هناك أي ثغرات في العرض (من حيث الحد الأدنى من المنتج القابل للتطبيق أو عرض القيمة) لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى أي تحسينات مهمة و/ أو تغييرات في العمليات قبل طرح النظام. نتيجة لهذه العملية، تمكنت BSA من تقييم معظم العناصر المذكورة أعلاه، ودعم المشاركين للامتثال للعمليات والمعايير، وتحديد التحسينات الرئيسية التي يجب إجراؤها على بنيت النظام (النظام التأسيسي، وكتيب القواعد، والإطار القانوني، وإطار التشغيل التنظيمي، إلخ.) (مقابلات أصحاب المصلحة، 2022).

83 نظام التسويات الإجمالية الأنية الخاص ببلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC RTGS)، المعروف سابقاً باسم SIRESS، هو نظام لإجراء التسويات الإجمالية الأنية عبر الحدود في دول منطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي والذي بدأ العمل به في تموز/يوليو 2013 مع المدفوعات عالية القيمة. بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي هو مشغل النظام، ويعيّن من قبل البنوك المركزية الأعضاء المشاركين في الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي. البنوك المركزية والمؤسسات المالية، والتي تشمل البنوك المرخصة وغير المصرفية في منطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي، هم المشاركون في نظام SADC RTGS. في الوقت الحالي، يؤدي النظام عمليات تسوية المدفوعات بعملة الراند الجنوب أفريقي، ويُنظر كذلك في استخدام عملات إضافية.

84 أولئك الأعضاء هم أنغولا وبوتسوانا وجمهورية الكونغو الديمقراطية وليسوتو وملاوي وموزمبيق وناميبيا و جنوب أفريقيا وإسواتيني وتنزانيا وزامبيا وزيمبابوي.

85 Virtual Technology Services هي مزود مرخص لخدمات الدفعي. ناميبيا.

## شكل 32. الخطوط الزمنية لنظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB)



## الحكومة والعمليات

## نظرة عامة على نظام الدفع

الذين يرسلون مبلغ الدفع نيابة عن المرسل. هناك ثلاثة شركاء تقنيين إضافيين في المنصة: Terrapay و Traderoot و Terrapay. GluGlobal هي شريك المنتج وبناع لمنصة المقاصة. Traderoot و GluGlobal هما مكاملان معتمدان - يقدمان خدمات التكامل للمشاركين المحتملين الذين ليس لديهم قدرة داخلية للتكامل في المحوّل.

نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) هو نظام حصري للمدفوعات عبر الحدود يستند إلى محور معالجة مركزي قادر على الاتصال مباشرة بالأطراف البنكية وغير البنكية عبر بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC) وغرف المقاصة المحلية في كل بلد. يمكن توجيه المدفوعات مباشرة إلى BSA، أو من خلال وسطاء (على سبيل المثال، مشغل عمليات المقاصة والتسوية الإقليمي (RCSO)، أو الطرف المتكامل، أو غرف المقاصة التلقائية المحلية (ACHs)



## شكل 33. نظرة عامة على نموذج TCIB

## الحوكمة والملكية

تتخذ القرارات بواسطة	نموذج الملكية	مملوك بواسطة
منتدى مشاركي نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB)	جمعية	لجنة الإشراف على نظام المدفوعات (PSOC) عبر مذكرة تفاهم مع محافظي البنوك المركزية (CCBG)

## قواعد النظام وإجراءات الحوكمة

معيار المراسلة	تطبيقات وتعليقات أصحاب المصلحة	المجموعات ولجان العمل
ISO 20022	مسؤول النظام ووظائف التسويق	لجنة القواعد، ومنتدى المنازعات، ومجموعات العمل المتخصصة

## الأدوار

المشغل الفني للشبكة والنظام	مشغل النظام	مدير النظام
BankservAfrica	BankservAfrica	BankservAfrica

## نظام الدفع

قابلية التشغيل البيئي	البنوك المراسلة	محور صرف عملة أجنبية	أسلوب التسوية	وكيل التسوية
طرف ثالث	نعم	لا يوجد	الصالفي الموجل (عدة مرات يوميا)	نظام التسويات الإجمالية الآتية الخاص ببلدان الجماعة الإقتصادية للجنوب الأفريقي (SADC RTGS) من أجل الرائد الجنوب أفريقي، الترتيبات الثنائية لغير الرائد الجنوب أفريقي
الأدوات				
العملة الرقمية للبنك المركزي	التحويلات بالائتمان (التحويل الإلكتروني للأموال)	التحويل بالخصم (التحويل الإلكتروني للأموال)	النقود الإلكترونية	بطاقة
القنوات				
نقطة بيع	التطبيقات	تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة	جهاز الصراف الآلي/كشك	فرع
	المتصفح	تقنية التواصل قريب المدى	رمز الاستجابة السريعة	الوكلاء
بيانات ووظائف جغرافية حيوية				
	واجهات برمجة التطبيقات	القياسات الحيوية	وكيل الهوية	
	لا يوجد	لا يوجد	نعم - رقم الهاتف المحمول ورموز الاستجابة السريعة	

## المشاركون

غير مباشر	مباشر
لا يوجد	بنك واحد ومزود واحد لخدمات الدفع، و12 دولة عضو

## حالات الاستخدام والسوق المستهدف

القنوات		
التحويلات والحوالات من أفراد إلى أفراد (P2P)	مدفوعات التجار من أفراد إلى شركات (P2B)	الضرائب والرسوم من الأفراد إلى حكومة (P2G)
خدمات الجرد والأعمال من شركات إلى شركات (B2B)	الرواتب والأجور من الشركات إلى الأفراد (B2P)	المدفوعات الاجتماعية من حكومة إلى أفراد (G2P)
	عبر الحدود	



## هيكل الحوكمة

في جنوب أفريقيا. يخلق هذا الإعداد ظروفاً للوصول بشكل أسهل وأقل تكلفة إلى العملات الأجنبية لغرض إجراء المعاملات عبر الحدود، على عكس الترتيبات المعقدة خارج مخطط نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB)، والتي غالباً ما تتضمن ترتيبات ثنائية معقدة من العملات الأجنبية، وقد تستغرق أياماً للمعالجة. تسهل خيارات التسوية بالجملة أيضاً تحركات العملات الأجنبية الجماعية للمعاملات ذات القيمة الصغيرة.

### المعايير الفنية وحالات الاستخدام

**إنشاء منظومة شاملة للمدفوعات، بدءاً من عمليات الدفع من أفراد إلى أفراد (P2P) ومن أفراد إلى شركات (P2B).** يلبى نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) حالة الاستخدام من أفراد إلى أفراد (P2P) عبر قنوات مختلفة. وحالياً، يعمل على دمج المعاملات من أفراد إلى شركات (P2B)، مع خطط لتوفير جميع حالات الاستخدام الإضافية في المستقبل. ستكون حالة الاستخدام أفراد إلى شركات (P2B) مكوناً رئيسياً يقود المنظومة الشاملة للمدفوعات الفورية عبر الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي، من خلال تحفيز عمليات شراء وبيع البضائع عبر معاملات غير نقدية. تعمل TCIB باستخدام معيار أيزو 20222 وتنفيذ من البنية التحتية للبنوك الأعضاء في المعاملات التي لا تجري بدون الرائد الأفريقي. وكما ذكرنا، يمكن للمشاركين اختيار من يتصلون به والخدمات التي يشاركون فيها عبر نظام إدارة البيانات الرئيسية، والذي يحدد العلاقة لكل مشارك ويؤثر على التنفيذ الفني.

### نموذج العمل

**الاستفادة من البنية التحتية المشتركة لتحقيق أسعار شاملة.** تلقت TCIB تمويلاً من مؤسسة بيل ومليندا غيتس والبنك الدولي لتحمل تكاليف بدء التشغيل وبناء نموذج تجاري. خصصت حالة العمل الأصلية للخدمة نقطة التعادل في السنة الرابعة، مع الحصول على تمويل للبنية التحتية المركزية والعمليات خلال العامين الأولين. وعلى الرغم من إعادة هيكلة مسار النمو الأصلي بناءً على معدل الاعتماد المخفض بسبب بدء التشغيل بشكل أبطأ مما كان متوقعاً، لا يزال نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) يهدف إلى أن يكون قادراً على تغطية التكاليف في العام الثالث، مع الحد الأدنى من الزيادة في الرسوم المقترحة. وجرى تخصيص مزيد من التمويل للسنة الثالثة، لتغطية فجوات الميزانية وإعادة استثمار رأس المال في تطوير النظام. يعمل النظام على أساس استرداد التكلفة. وهناك رسوم للمشاركين والأعضاء:<sup>86</sup>

**الشمول من خلال مشاركة الأعضاء واتخاذ القرار التعاوني.** TCIB هي منظمة غير ربحية يقودها القطاع الخاص (بقيادة الأعضاء والسوق) وتخضع لنموذج "الدستور" الديمقراطي، والذي يحدد صلاحيات والتزامات النظام لتنظيم المشاركين وتكاملهم وإدارتهم ومراقبتهم - ولتطوير قواعد النظام. علاوة على ذلك، تستضيف TCIB منتدى المشاركين بتمثيل من مدير النظام (BSA) والمالك (PSOC) والمشاركين. المنتدى يناقش قواعد النظام، والعمليات، والحوكمة، أو غيرها من القضايا ذات الصلة. يتمتع الأعضاء بحقوق التصويت المباشر في لجنة القواعد من خلال تمثيلهم في منتدى المشاركين في TCIB، مما يضمن سماع أصواتهم ومراعاتها عند إدارة النظام؛ ومع ذلك، فإن مدير النظام لديه حق النقض. وهم ممثلون أيضاً في لجنة تسوية المنازعات ولديهم حقوق التصويت في أي مجموعات عمل مخصصة تنبثق عن منتدى المشاركين. SADC PSOC هو مراقب لا يملك حق التصويت عبر هذه المنتديات والمجموعات.

**التعاون من أجل الكفاءة وتحقيق الانتشار بعد أولوية.** يشمل المشاركون في TCIB البنوك وغير البنوك. ومع ذلك، تركز BSA حالياً على توسيع القنوات والأدوات المتنقلة وغير التقليدية لتحسين الوظائف والاستخدام والانتشار. يسهل النظام التشغيل البيئي بين الشركاء من خلال العلاقات المتعددة الأطراف؛ ومع ذلك، يمكن للمشاركين اختيار المؤسسات التي يرغبون في الاتصال بها اعتماداً على مدى تقبلهم للمخاطر، من بين عوامل أخرى (مقابلة أصحاب المصلحة، 2022). وهذا يقلل من الحواجز التي تحول دون الانضمام إلى نظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS) ولكنه يديم الترتيبات الحصرية بين مشاركين محددين.

### الوظائف

يوفر نظام معاملات المقاصة على أساس فوري مقاصة فورية للمعاملات منخفضة القيمة داخل وبين البلدان في منطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي. ويدعم النظام حالياً تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة والتطبيقات والوكلاء وقنوات نقاط البيع، مع استراتيجية لتغطية جميع القنوات بالنسبة لبلدان المنطقة النقدية المشتركة (CMA)، حيث تكون تسوية المعاملات بعملة الرائد الجنوب أفريقي ومن ثم تحول المعاملة إلى الرائد الجنوب أفريقي، ثم تسوى بهذه العملة ثم تحوّل إلى عملة الاستلام، وكل ذلك بسعر صرف ثابت.<sup>86</sup> لدى بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي المتبقية خيار بديل لإرسال المعاملات بالدولار الأمريكي، حيث تجري تسويتها عن طريق مراسلي الولايات المتحدة.<sup>87</sup> أي مشارك يختار التسوية بالرائد الجنوب أفريقي، يجب أن يكون لديه حسابات

86 تتكون بلدان المنطقة النقدية المشتركة من جنوب أفريقيا وليسوتو وناميبيا و إسواتيني الرائد الجنوب أفريقي هو عطاء قانوني مقبول عبر المنطقة النقدية المشتركة؛ ومع ذلك، يمكن لكل دولة داخل المنطقة النقدية المشتركة أن تصدر عملتها الخاصة والمربوطة بالرائد الجنوب أفريقي بسعر ثابت. ولكن لا يمكن استخدامها إلا في بلد الإصدار.

87 تشمل بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي المتبقية أنجولا، وبوتسوانا، جزر القمر، وجمهورية الكونغو الديمقراطية، ومدغشقر، وملاوي، وموريشيوس، وموزمبيق، وسيشيل، وتنزانيا، وزامبيا، وزيمبابوي.

88 تكون العضوية على مستوى إدارة المؤسسة، وتستند المشاركة إلى التكامل في مفتاح التحويل لإجراء المعاملات.

رسوم العضوية السنوية:	رسوم المشاركة السنوية:	رسوم التحويل:
500 دولار أمريكي (8,869 راند جنوب أفريقي) سنوياً <sup>89</sup>	2,500 دولار أمريكي (44,345 راند جنوب أفريقي) سنوياً	0.10 دولار أمريكي (1.77 راند جنوب أفريقي) لكل معاملة تمت معالجتها

### قواعد النظام

قواعد النظام تتطلب الالتزام باللوائح والمعايير المحلية. تسترشد أنظمة الدفع في بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي بكتاب قواعد نظام الدفع لدى بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (Beige Book) الذي يغطي نموذج التشغيل والقواعد والمتطلبات التنظيمية لأنظمة الدفع، والتي تشمل أيضاً أنظمة التسويات الإجمالية الآنية SADC RTGS. يشار إلى نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) في هذا الكتاب، كما أن لدى نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) كتاب قواعد مستقل خاص به، وواجب على المشاركين اتباعه أيضاً.

### الكميات والقيم التي يعالجها نظام المدفوعات

بالنظر إلى الإطلاق التجاري الأخير للنظام، فإن أحجام نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) في تشرين الثاني/نوفمبر 2021 تعتبر منخفضة. وستجري فهرسة الأحجام والقيم في تقارير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة اللاحقة.

### اللائحة

التي تشكل عوائق أمام عمليات دفع فعالة عبر الحدود. على سبيل المثال، أدت لجنة محافظي البنوك المركزية (CCBG) دوراً مهماً في تنسيق تنظيم الأموال الإلكترونية عبر بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC) من خلال المشاركة في المبادرات الإقليمية. توجد دورة تعزيز إيجابية بين المنظمات، مع التعاون فيما بينهم لضمان أن تعمل وظائف النظام بفاعلية لقيادة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي نحو تكامل أكبر. على سبيل المثال، تشمل الأنشطة الأخيرة مواءمة رموز ميزان المدفوعات (BoP) للنظام والمداولات المتضمنة عبر الهيئات التنظيمية.

المشاركة في نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) تتطلب من الأعضاء الالتزام بالبيئة التنظيمية لبلدهم. نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) هو نظام دفع إقليمي، له لوائح ذات صلة تنشأ في بلد إقامة كل مشارك. نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) نفسه مسؤول أمام لجنة محافظي البنوك المركزية (CCBG)، وتتوافق القواعد المنصوص عليها في كتاب القواعد مع أفضل الممارسات. ومع ذلك، يلعب نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) دوراً في تشكيل تطوير ومواءمة التنظيم على المستوى الإقليمي، من خلال تسليط الضوء على القضايا التنظيمية أو الصدمات عبر البلدان

## دروس عن الشمول

فوري (TCIB) يتعلق بهذه البيئات التنظيمية المختلفة. وفي حين أن العملية مكلفة وتستغرق وقتاً طويلاً، فإن تحديد مجالات التنسيق التنظيمي سيكون له تأثير كبير على تطوير اقتصاد رقمي أفريقي متكامل. سيحتاج مزودو الخدمات المالية الرقمية (DFSPs) والجهات التنظيمية إلى التعاون لتحديد الأساليب المحسنة لتقييم المخاطر، حتى لا يُستبعد السكان أو مزودو الخدمات المالية الرقمية (DFSPs) في مناطق جغرافية معينة من المشاركة الكاملة في نظام إقليمي.

التعاون بشأن مفتاح البنية التحتية القائمة من أجل الشمول. استطاع نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) تقليل تكاليف التشغيل والمشاركة بسبب اهتمامه بالبنية التحتية المشتركة. يساهم المشاركون ببعض وظائفهم في النظام (على سبيل المثال، تبادل العملات والقدرة على التسوية)، مما يلغي الحاجة إلى نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) لإعادة إنشاء هذه الهياكل. وبما أن المشاركين قد وضعوا بالفعل ترتيباتهم الخاصة لتسهيل المدفوعات عبر الحدود، فإن نظام المدفوعات الإقليمي يحتاج إلى تقديم بديل ذي قيمة أعلى. وتعدُّ مشاركة البنية التحتية بين الأطراف الرئيسية أمراً حيوياً لتحقيق ذلك.<sup>90</sup>

**تكافؤ الفرص بالنسبة للجهات الفاعلة الصغرى يبشر بالخير فيما يتعلق بالشمول، لكن لا تزال الأطراف الرئيسية الكبرى هي المفتاح.** يوفر نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) إمكانية إجراء الاتصالات على مستوى المنطقة من دون استثمار المزدودين في البنية التحتية، ما يتيح للاعبين الصغار المشاركة وتقديم خدمات منسقة للمستهلكين. وفي الوقت نفسه، تعتمد فاعلية النظام ومدى وصوله وإمكانياته أيضاً على مدى مشاركة الجهات الفاعلة الرئيسية، لا سيما في توفير الخدمات والبنية التحتية. يساعد كل من المشاركين الكبار والصغار على تحقيق انتشار النظام: فالأطراف الكبرى تساعد من خلال جلب قاعدة عملاء رقمية بمستوى عالٍ (متعاملين بصورة متكررة) أما الأطراف الصغرى فتساعد عبر الوصول بشكلٍ أكبر إلى السكان ذوي الدخل المنخفض (زيادة التمكين الاقتصادي).

النظام غير مصنّف من حيث مستوى الشمول ولكنه واعد بشكل كبير. وفقاً لمعايير الشمول الواردة في الفصل 2.6، لم يجز تصنيف نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) بعد ضمن تصنيف الشمول نظراً لأنه لا يقدم المدفوعات من أفراد إلى شركات (P2B) في هذه المرحلة المبكرة. يتمتع نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) بنموذج حوكمة شامل من خلال منتديات أصحاب المصلحة، والتي تضم المشاركين، ومدير البرنامج، بالإضافة إلى الجهة التنظيمية في الدولة المشاركة المعنية. مع زيادة التوسع في نطاق انتشار النظام والتوسع في حالات استخدامه، سيكون النظام أقرب إلى نموذج الشمول الناضج.

وقد برزت دروس الشمول التالية بخصوص نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB):

- **مقترح قيمة واضح مع لزوم إشراك أصحاب المصلحة لتحفيز المشاركة.** لكي يكون نظام الدفع شاملاً، يجب أن يقدم تحسناً تجارياً حقيقياً على الميزانية أو جهود التعامل. ويتيح نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) ذلك عن طريق تبسيط الإجراءات الاقتصادية الكامنة وراء عمليات الدفع عبر الحدود. تُنشر رسوم كل معاملة خارجياً، مما يضغط على مزودي الخدمات المالية لإبقاء التكاليف منخفضة بالنسبة للمستهلكين. علاوة على ذلك، فإن وظيفة نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) المبسطة في تبادل العملات تجعل المعاملات ذات القيمة المنخفضة قابلة للتطبيق، حيث يتضاءل عبء الرسوم النسبية في مقابل رسوم المعالجة لكل معاملة ويتضاءل فرق أسعار صرف العملة الأجنبية.
- **عمليات الانضمام والتصديق التنظيمية وطبيعتها كشرط مسبق للنجاح.** قد يكون من الصعب تطبيق استخدام أنظمة الدفع عبر الحدود لأنها تتطلب قبولاً وتأييداً لها من جميع الجهات التنظيمية المعنية. وفي نظام متعدد الأطراف، كان هذا يتطلب وقتاً وطاقة والتزاماً كبيراً. يؤثر مستوى القبول في كل بلد على مشاركة المؤسسات المحلية. وكما هو الحال مع معظم المبادرات الإقليمية، فإن التحدي أمام نظام معاملات المقاصة على أساس

90 على الرغم من أن هذا يتيح إمكانية استفادة الأطراف الرئيسية الكبار من نطاق الانتشار الخاص بهم بسبب بنيتهم التحتية الموجودة مسبقاً التي يلتزمون بها، إلا أنه من المهم أن يستفيد الأطراف الصغار من المكونات المختلفة أيضاً من خلال عدم التمييز في حركة المعاملات حتى لا يكونوا محرومين من الناحية الهيكلية، مما يؤدي إلى الاعتماد طويل الأجل على اللاعبين الأكبر حجماً.

## ب أصحاب المصلحة الذين طلبت استشارتهم

مقابلات مع مصادر المعلومات الرئيسية:

الاسم	المؤسسة
• فالنتين ميوزو • فريدي أومجا	<b>GIMACPAY</b>
• إليزابيث ماكويري	<b>Glenbrook Partners</b>
• آرثر كوزينز	مستشار مستقل
• إنوسنت إفرايم	مستشار مستقل
• كريستابل أونيكوي	مستشار مستقل - مدير تنفيذي راند سابقاً لتطوير الأعمال في .NIBSS Plc
• سيون أوبي • بلوني أويونج	<b>Integrated Payment Systems Ltd (IPSL)</b>
• ماكابونجوي جامبوشي	<b>Lipa Payments</b>
• وارن كارو	<b>ModusBox</b>
• جيرترود كادومبو	<b>Natswitch</b>
• ميلر أبيل	مؤسسة بيل وميليندا غيتس
• بريان لو سار	المعهد الوطني لأنظمة الدفع <b>National Payment (Systems Institute)</b>
• بريمير أويوه • امينو ماينا	<b>Nigeria Inter-Bank Settlement System Plc (NIBSS)</b>
• جون ستالي	<b>WIZZIT</b>
• سيريل نيانسانزا • مايكل شاروكا • واندرفول موبازفيريبو	<b>Zimswitch</b>

الاسم	المؤسسة
• سانتوش راو	<b>ACI Worldwide</b>
• لوسي م.شارلز شبيدي • وليام منغ سنغ	بنك تنزانيا
• روهلينج هيرست • ساريل مبيرج • ديل موريس • مغو صادقي	<b>BankservAfrica</b>
• شيرلي ميورو	<b>BFA Global</b>
• جوزيان امانالاريفو • سيرج رامانثيريرا	البنك المركزي في مدغشقر
• ميريام تمبو كاميكوزا • مورين مولينجا • ابراهام الأوتولي • جيمي كوفاراس • جاك دومينجو • أكابويوا كالموكوا • ماريا كاتيبا • ويزي صيام	بنك زامبيا
• فاتو دينج جوي • كواسي أيبكو ساتشيفي • سامبا سير كا • سيدو سال • احمد ال	البنك المركزي للاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (BCEAO)
• تشارلز نيهاموس	<b>Circle Payments</b>
• وليام كوك	<b>Consultative Group to Assist the Poor</b>
• جوليت مورو	تعميق القطاع المالي في كينيا
• جوناثان جوهانسن	فلاش انترناشيونال
• ارشي هيس • يونس أنكومة • أكوسوا بلاي • كواكو تيتي	<b>Ghana Interbank Payment and Settlement Systems Limited (GhiPSS)</b>

## المراجعون لتقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة:

الاسم	المؤسسة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• بيري دبي</li> <li>• نادية دافير</li> <li>• جاميلينو أكوچيتو</li> <li>• جيري ليموجو</li> <li>• مايكل ميوثيا</li> <li>• نيكولاس مونجو</li> <li>• جون مورتوريا</li> <li>• فانيسا أوموتوني</li> </ul>	<b>AfricaNenda</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• هولتي بانكا</li> <li>• إيساكو إندو</li> <li>• ميمونة جوي</li> <li>• هاريس ناتراجان</li> <li>• نيلما رامتي</li> <li>• كارلوس ليوناردو فيسنتي</li> <li>• أليس زانزا</li> <li>• سيفغريد زونل</li> </ul>	<b>البنك الدولي</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• هيلدا جاكوب</li> <li>• ماكتار سيك</li> </ul>	<b>اللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ديفيد لوبينسكي</li> </ul>	<b>أخرى</b>



## جدول بيانات ترسيم المشهد

## جدول الخصائص الرئيسية لكل نظام دفع فوري

تصنيف الحوكمة	وصف أنظمة الدفع الفوري			
	اسم نظام الدفع الفوري	المنطقة الجغرافية	السنة	نوع نظام الدفع الفوري
جمعية خاصة	المقاصة في الوقت الفعلي (RTC)	جنوب أفريقيا	2006	بنك
شراكة بين القطاعين العام والخاص	نظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP)	نيجيريا	2011	عابر للقطاعات
شراكة بين القطاعين العام والخاص	نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا	نيجيريا	2013	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول
جمعية خاصة	تقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (ZIPIT)	زمبابوي	2013	عابر للقطاعات
جمعية خاصة	Sociedade Interbancaria De Mocambique (SIMO)	موزمبيق	2014	عابر للقطاعات
كتاب القواعد	نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تنزانيا	تنزانيا	2014	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول
جمعية خاصة	Natswitch	ملاوي	2015	عابر للقطاعات
البنك المركزي	إمكانية التشغيل البنكي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا (Ghana MMI)	غانا	2016	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول
كتاب القواعد	نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر	مدغشقر	2016	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول
جمعية خاصة	PesaLink	كينيا	2016	بنك
شراكة بين القطاعين العام والخاص	تحويل (Ta7Weel)	مصر	2017	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول
مجمّع شركات تكنولوجيا مالية (Fintech aggregator)	نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا	أوغندا	2017	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول
البنك المركزي	أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP)	غانا	2018	بنك
كتاب القواعد	نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا	كينيا	2018	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول
جمعية خاصة	المغربية للأداء (MarocPay)	المغرب	2018	عابر للقطاعات
البنك المركزي	نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس	تونس	2018	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول
البنك المركزي	المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس (MauCAS)	موريشيوس	2019	بنك
شراكة بين القطاعين العام والخاص	Gamswitch	غامبيا	2020	بنك
إقليمي	GIMACPAY	CEMAC	2020	عابر للقطاعات
شراكة بين القطاعين العام والخاص	Zambia Electronic Clearing House Limited (ZECHL)	زامبيا	2020	عابر للقطاعات
البنك المركزي	eNaira	نيجيريا	2021	العملة السيادية
جمعية خاصة	NamPay	ناميبيا	2021	بنك
إقليمي	معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB)	الجنوب الأفريقي (الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي)	2021	عابر للقطاعات
شراكة بين القطاعين العام والخاص	شبكة الدفع الفوري (مصر)	مصر	2022	بنك
كتاب القواعد	eKash	رواندا	2022	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول
إقليمي	نظام الدفع والتسوية الأفريقي	أفريقيا	2022	بنك
البنك المركزي	نظام المدفوعات الوطني الصومالي	الصومال	2022	بنك
البنك المركزي	Système de Règlement Automatisé de Djibouti (SYRAD)	جيبوتي	2022	عابر للقطاعات
البنك المركزي	نظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS)	تنزانيا	2022	عابر للقطاعات

الأطراف الفاعلة الرئيسية			
المشرف	حوكمة النظام	المشغل	وكيل التسوية
بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي	جمعية المدفوعات في جنوب أفريقيا (Payments Association of South Africa)	BankservAfrica	بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي
البنك المركزي النيجيري	NIBSS		البنك المركزي النيجيري
البنك المركزي النيجيري			
البنك الاحتياطي في زيمبابوي	ZimSwitch		البنك الاحتياطي في زيمبابوي
Banco de Moçambique	Interbancos		Banco de Moçambique
بنك تنزانيا	لا يوجد (اتفاقات ثنائية)		
البنك الاحتياطي في ملاوي	Nat Switch	BPC Banking Technologies	البنك الاحتياطي في ملاوي
بنك غانا	GhIPSS		بنك غانا
لا يوجد	لا يوجد (اتفاقات ثنائية بين جهات إصدار النقود الإلكترونية)		
البنك المركزي الكيني	جمعية المصرفيين الكينية		البنك المركزي الكيني
البنك المركزي الكيني	شركة بنوك مصر		البنك المركزي الكيني
بنك أوغندا	Pegasus		غرفة الاتصالات الأوغندية
بنك غانا	GhIPSS		بنك غانا
البنك المركزي الكيني	لا يوجد (اتفاقات ثنائية)		
بنك المغرب	Economic Interest Grouping (EIG)	HPS Switch	بنك المغرب
البنك المركزي التونسي			
بنك موريشيوس			
البنك المركزي الغامبي			
مصرف دول وسط أفريقيا		GIMAC	
بنك زامبيا		ZECHL	بنك زامبيا
البنك المركزي النيجيري			
بنك ناميبيا		Payments Association of Namibia (PAN)	بنك ناميبيا
اللجنة الإشرافية على نظام المدفوعات في بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي		لجنة محافظي البنوك المركزية	BankservAfrica
البنك المركزي الكيني	شركة بنوك مصر		البنك المركزي الكيني
بنك رواندا الوطني	R-Switch		بنك رواندا الوطني
لمجلس حوكمة نظام الدفع والتسوية الأفريقي			مصرف التصدير والاستيراد الأفريقي
البنك المركزي الصومالي			
المصرف المركزي الجيبوتي			
بنك تنزانيا			

## جدول 19. تحقيق مستوى شمول نظام الدفع الفوري

لا تعتمد الخسارة	الانتصاف	حالات الاستخدام الموسعة	مشاركة البنك المركزي في الحوكمة	حوكمة داعمة للقراء	مشاركة مزودي خدمات الدفع (PSP)	وظائف الحد الأدنى لحالات الاستخدام	وظائف الحد الأدنى للفتحات	مستوى الشمول	نظام الدفع الفوري
			✓	✓	✓	✓	✓	متقدم / واحد	نظام غانا: Ghana MMI و GIP
	✓		✓	✓	✓		✓	متقدم / واحد	GIMACPAY (إقليمي - الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا)
	✓			✓	✓	✓	✓	متقدم / واحد	Natswitch (ملاوي)
	✓		✓	✓	✓	✓	✓	متقدم / واحد	ZECHL (زامبيا)
✓			✓	✓	✓		✓	غير مصنف/ واحد	TCIB (إقليمي — الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا)
			✓	✓		✓	✓	أساسي	eKash (رواندا)
	✓		✓			✓	✓	أساسي	eNaira (نيجيريا)
				✓		✓	✓	أساسي	Gamswitch (غامبيا)
				✓		✓	✓	أساسي	نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا
					✓	✓	✓	أساسي	المغربية للاداء (MarocPay) (المغرب)
			✓			✓	✓	أساسي	MauCAS (موريشيوس)
			✓			✓	✓	أساسي	NIP (نيجيريا)
				✓		✓	✓	أساسي	RTC (جنوب أفريقيا)
	✓				✓	✓	✓	أساسي	SIMO (موزمبيق)
				✓		✓	✓	أساسي	نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا
	✓			✓	✓	✓	✓	أساسي	ZIPIT (زمبابوي)
	✓		✓	✓			✓	غير مصنف	شبكة الدفع الفوري (مصر)
				✓			✓	غير مصنف	نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر
				✓			✓	غير مصنف	NamPay (ناميبيا)
			✓					غير مصنف	نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا
			✓		✓			غير مصنف	PAPSS (إقليمي — أفريقيا)
	✓				✓			غير مصنف	PesaLink (كينيا)
			✓	✓				غير مصنف	نظام المدفوعات الوطني الصومالي
			✓		✓		✓	غير مصنف	SYRAD (جيبوتي)
			✓	✓		✓		غير مصنف	Ta7Weel (مصر)
				✓			✓	غير مصنف	نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تنزانيا
			✓	✓	✓		✓	غير مصنف	TIPS (تنزانيا)
	✓		✓			✓		غير مصنف	نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس

\*يعتبر النظامان في غانا نظاماً مجتمعاً واحداً نظراً لمتلث الشمول الذي جرى إنشاؤه (راجع دراسة الحالة حول أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP) في الملحق أ). تحقيق مستوى شمول نظام الدفع الفوري

## د منهجية بحث المستهلك

- أُجري بحث المستهلك الأساسي بالتوازي مع البحث في جانب العرض من أجل تحليل سلوك عملاء الدفع المتطور والفوري والشامل بين الأفراد ذوي الدخل المنخفض وعديمي الدخل في أفريقيا.
- وأتاح هذا البحث استكشاف حالات الاستخدام، والميزات المرغوبة، والاحتياجات غير الملباة، وتصوّرات المستهلكين فيما يتعلق بأدوات الدفع الرقمية (الفورية)، ورسم ملفاً تعريفياً لقطاعات السوق المستهدفة المضمنة مقابل المستبعدة لتقديم نظرة عامة على العوائق والحوافز المتعلقة لاعتماد المدفوعات الفورية في أفريقيا.
- **النطاق الجغرافي.** لرسم صورة على مستوى القارة، أُجري بحث المستهلك في عينة من البلدان عبر المناطق الفرعية الخمس في القارة:
- البلدان التجريبية التي ترسّخت فيها أنظمة الدفع الفوري: كينيا وغانا ونيجيريا وتنزانيا وزامبيا
- البلدان التجريبية التي لم تنتشر فيها أنظمة الدفع الفوري بعد، ولكن حيث تتوفر تغطية كافية للهواتف المحمولة والشمول المالي لجعل هذه الخدمة قابلة للتطبيق: جمهورية الكونغو الديمقراطية ومصر
- **الطرق المستخدمة.** يستخدم البحث منهجاً مختلطاً يعزز كلاً من البحث الكمي والنوعي – وهذا مسجّل في شكل 34.

### شكل 34. تفصيل الأساليب الكمية والنوعية

البحث النوعي:		البحث الكمي:	
تحديد الدوافع الرئيسية لتحويل سلوك المستهلك نحو أنظمة الدفع الفوري الشاملة		تحديد اتجاهات سلوك العملاء	
 <p><b>الانطباعات</b></p>	 <p><b>مقابلات متعمقة</b></p>	 <p><b>المناقشات الجماعية المركزية</b></p>	 <p><b>المسح الكمي</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الفهم المتعمق لرحلة العميل وتجربة المستخدم</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• اكتساب فهم متعمق للواقع الاجتماعي والاقتصادي والأسري للشخص/الشركة</li> <li>• فهم الأسباب الفردية لسلوك العميل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد الأنماط الرئيسية لاتخاذ القرارات</li> <li>• تحديد الاتجاهات الرئيسية من حيث سلوك المستهلك</li> <li>• استكشاف التصورات العامة بشكل عفوي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقييم أنماط ومحددات الدفع الرقمي بشكل عام، والمدفوعات الفورية بشكل خاص</li> <li>• السماح بالمقارنة بين البلدان وتحديد خط الأساس الذي يمكن بناء بيانات السلاسل الزمنية وفقاً له</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 لكينيا ونيجيريا وغانا</li> <li>• 5 لمصر وتنزانيا وجمهورية الكونغو الديمقراطية وزامبيا</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 36 مقابلة متعمقة لكينيا</li> <li>• 27 مقابلة متعمقة لنيجيريا وغانا</li> <li>• 15 مقابلة متعمقة لمصر وتنزانيا وجمهورية الكونغو الديمقراطية وزامبيا</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 لكينيا ونيجيريا وغانا</li> <li>• 5 لمصر وتنزانيا وجمهورية الكونغو الديمقراطية وزامبيا</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 250 لكينيا ونيجيريا وغانا</li> <li>• 100 لتنزانيا وزامبيا وجمهورية الكونغو الديمقراطية</li> <li>• 150 لمصر</li> </ul>

نهج أخذ العينات. لتطوير رؤى حول الفروق الدقيقة من حيث اعتماد أدوات الدفع الرقمية عبر مجموعات مختلفة من المستهلكين، وقد اعتمد نهج أخذ العينات الموضح في شكل 35.

### شكل 35. نهج أخذ العينات عبر قطاعات المجموعة الشرائح

20%



الشركات الصغيرة\*

مزودي المتاجر/الخدمات الصغار  
(في الغالب غير الرسميين)،  
وكذلك المزارعين أصحاب الحيازات  
الصغيرة والشركات الزراعية الصغيرة.\*

20%



أصحاب المشاريع  
المتناهية الصغر\*

التجار الأفراد مثل وكلاء باقات  
الاتصالات أو الباعة في  
الشوارع/السوق

30%



ذوي الدخل المنخفض  
ولكنه دخل متكرر

ذوي الدخل المنخفض ولكنه دخل متكرر  
هم السوق الشامل ذوي الدخل المنخفض  
بشكل طفيف، ممن يحصلون على دخل  
ثابت (أجور) أو راتب في القطاع  
الرسمي أو غير الرسمي.

30%



ذوي الدخل المنخفض  
وذوي الدخل غير المتكرر

يشمل ذوي الدخل المنخفض وذوي الدخل  
غير المتكرر المزارعين الذين يعيشون  
على حد الكفاف ويوفرون بالكاد  
"قمة عيشهم"، وعمال الوظائف/المهام  
المتقطعة، والأشخاص الذين يعتمدون على  
الأخرين في الأسرة/المجتمع و/أو على  
المنح الاجتماعية.

في كل مجموعة من المجموعات  
الأربع، كان يجري التأكد من التغطية  
الكافية لعنصري المرأة والشباب.



من العينة الإجمالية لمكونات البحث  
النوعي هم من مستخدمي أدوات الدفع  
الرقمية (أفراد وشركات).  
90%

من العينة الإجمالية للمسح الكمي  
هم من مستخدمي أدوات الدفع  
الرقمية (أفراد وشركات).  
75%

\*كان الحد الأقصى للإيرادات الشهرية المطبق هو 1,000 دولار أمريكي.



وأجريت 50 مناقشة جماعية مركزة مع أربعة إلى ستة مستجيبين في كل منها. جُمعت البيانات النوعية في هذه البلدان السبعة بين 9 و28 أيار/مايو 2022.

**تفصيل العينة النوعية.** يتوفر التفصيل الدقيق بشأن العينات المأخوذة لكل طريقة من الطُرُق بالنسبة إلى المكوّن النوعي عبر الأسواق السبعة في. تشكلت العينة من 200 مستجيب في المجموع خلال مقابلات النقاش الفردية وأخذ الانطباعات،

### جدول 20. البلد وطريقة تكوين العينة النوعية

الانطباعات/ الملاحظات	مقابلات متعمقة	المناقشات الجماعية المركزة	الموقع	
10	36	10	نيروبي	كينيا
10	27	10	لاغوس	نيجيريا
10	27	10	أكرا	غانا
5	15	5	القاهرة	مصر
5	15	5	كينشاسا	جمهورية الكونغو الديمقراطية
5	15	5	دار السلام	تنزانيا
5	15	5	لوساكا	زامبيا

**تفصيل العينة الكمية.** يتوفر تفصيل بشأن أخذ العينات للمكون الكمي عبر الأسواق السبعة في جدول 21. في المجموع 1200 مستجيب في العينة عبر الأسواق السبعة. جُمعت البيانات الكمية بين 22 نيسان/أبريل 2022 و18 أيار/مايو 2022.

## جدول 21. تكوين العينة الكمية

نوع المستجيبين	المجموع	نحور	إناث	سنة 18-29	سنة 30-45	سنة 45-55	دخل غير متكرر / مؤسسات متناهية الصغر	دخل متكرر / مؤسسات صغرى
الأفراد	130	65	65	52	52	26	65	65
المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	120	60	60	48	48	24	60	60
الأفراد	130	65	65	52	52	26	65	65
المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	120	60	60	48	48	24	60	60
الأفراد	130	65	65	52	52	26	65	65
المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	120	60	60	48	48	24	60	60
الأفراد	60	30	30	24	21	15	30	30
المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	40	20	20	16	14	10	20	20
الأفراد	60	30	30	24	21	15	30	30
المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	40	20	20	16	14	10	20	20
الأفراد	60	30	30	24	21	15	30	30
المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	40	20	20	16	14	10	20	20
الأفراد	60	30	30	24	21	15	30	30
المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	40	20	20	16	14	10	20	20

# المراجع



- BFA Global. (2022). *Optimizing interoperability: Lessons from instant payment systems across 12 jurisdictions*. BFA Global.
- BIS. (2003). *A glossary of terms used in payments and settlement systems*. Basel: Bank for International Settlements.
- BIS. (2014). *Non-banks in retail payments*. Basel: Bank for International Settlements [BIS].
- BIS. (2016). *Fast Payments—Enhancing the Speed and Availability of Retail Payments*. Basel: Bank for International Settlements.
- BIS. (2018a). *Central bank digital currencies*. Basel: Bank for International Settlements [BIS].
- BIS. (2018b). *Cross-border retail payments*. Basel: Bank for International Settlements [BIS].
- BIS. (2020). *Payment aspects of financial inclusion in the fintech era*. Basel: Bank for International Settlements [BIS].
- BIS. (2021). *Interoperability between payment systems across borders*. Basel: Bank for International Settlementment [BIS].
- BIS. (2022). *Improving access to payment systems for cross-border payments: best practices for self-assessments*. Basel: Bank for International Settlements [BIS].
- Boateng, K. (2018). Ghana's Progress on Reaching Out to the Unbanked Through Financial Inclusion. *International Journal of Management Studies*.
- Boeteng, K. (2020). The Impact of Digital Banking on the Profitability of Deposit Money Banks: Evidence from Ghana. *SSRN*.
- Brookings Institution. (2019). *Taxing mobile phone transactions in Africa. Lessons from Kenya*. Washington, DC: Brookings Institution.
- BTCA. (2021). *Improving Humanitarian Payments through Digital Innovation*. New York: Better Than Cash Alliance [BTCA].
- Caribou Digital. (2021). *Payment system design and the financial inclusion gender gap*. Retrieved from [https://www.leveloneproject.org/wp-content/uploads/2021/01/Payment\\_System\\_Design\\_and\\_the\\_Financial\\_Inclusion\\_Gender\\_Gap.pdf](https://www.leveloneproject.org/wp-content/uploads/2021/01/Payment_System_Design_and_the_Financial_Inclusion_Gender_Gap.pdf)
- CBDC tracker. (2022). *Today's Central Bank Digital Currencies Status*. Retrieved July 6, 2022, from <https://cbdctracker.org/>
- Absa. (2022). *Why PAPSS is A Game-Changer for African Business*. Retrieved from Absa: <https://cib.absa.africa/home/insights-and-events/why-papss-is-a-game-changer-for-african-business/>
- Accenture. (2021). *Europe's Journey to ISO 20022*. Accenture.
- Adepetun, A. (2021). *Telecom operators withdraw USSD service from banks over N42b debt*. Retrieved from The Guardian: <https://guardian.ng/news/telecoms-operators-withdraw-ussd-service-from-banks-over-n42b-debt/>
- Adjo, M. (2022). *Fintech vs mobile money operators: Who is winning the battle in Africa ?* Retrieved from WeareTech.Africa: <https://www.wearetech.africa/en/fils-uk/news/finance/fintech-vs-mobile-money-operators-who-is-winning-the-battle-in-africa>
- Afreximbank. (2022). *Afreximbank: About us*. Retrieved from <https://www.afreximbank.com/our-bank/about-us/>
- AfricaNenda. (2021). *The State of Instant Payments in Africa: Progress and Prospects*. Nairobi: AfricaNenda.
- Aggarwal, S., Valentin, Brailoysakya, V., & Robinson, J. (2020). Cashing In (and Out): Experimental Evidence on the Effects of Mobile Money in Malawi. *Poverty Action lab*.
- Augustine, A. (2022). *Why demand for faster digital payment channels is increasing in Africa*. Retrieved from Stitch Money: <https://stitch.money/blogs/why-demand-for-faster-digital-payment-channels-is-increasing-in-africa/>
- Babalola, A. (2022). *Nigeria not ripe for cashless economy?* Retrieved from Vanguard News: <https://www.vanguardngr.com/2022/01/nigeria-not-ripe-for-cashless-economy/#:~:text=According%20to%20the%20CBN%2C%20the,inefficiency%20as%20well%20as%20corruption.>
- Bank of Ghana. (2020a). *Monetary Policy Committee. Press Release*. Retrieved from BoG: <https://www.bog.gov.gh/wp-content/uploads/2020/03/MPC-Press-Release-March-2020-3.pdf>
- Bank of Ghana. (2020b). *Payment Systems Oversight. Annual Report, 2020*. Accra: BoG.
- BankServAfrica. (2022). *BETI dips further in July*. Retrieved from BankServAfrica: <https://www.bankservafrica.com/blog/post/beti-dips-further-in-july>
- BFA Global. (2020). *Inclusion and your bottom line*. Retrieved from <https://bfaglobal.com/wp-content/uploads/2020/12/Inclusion-and-your-bottom-line-Report.pdf>

- Cybersource. (2022). *Original Credit Transaction Reports for Acquirers*. Retrieved July 29, 2022, from [https://developer.cybersource.com/library/documentation/dev\\_guides/reporting\\_and\\_reconciliation/Reporting\\_User/html/oxy-ex-1/topics/orig\\_Credit\\_Txn\\_Reports\\_for\\_Acquirers.html](https://developer.cybersource.com/library/documentation/dev_guides/reporting_and_reconciliation/Reporting_User/html/oxy-ex-1/topics/orig_Credit_Txn_Reports_for_Acquirers.html)
- Dalberg Advisors. (2021). *Inclusive Instant Payment Systems (IIPS) Project Planning Tool. A User Guide*. Washington: Dalberg Advisors.
- Dean, M. (2018, March 19). *Can big data shape financial services in East Africa?* Retrieved from Finance Digital Africa: <https://www.financedigitalafrica.org/2018/03/19/can-big-data-shape-financial-services-in-east-africa/>
- Ecobank. (2022). *One Market: Endless Opportunities; Ecobank Groups Annual Report 2021*. Lome: Ecobank.
- Financial Inclusion Global Initiative. (2021). *Security testing for USSD and STK based on Digital Financial Services applications*. Retrieved from <https://figi.itu.int/wp-content/uploads/2021/04/Security-testing-for-USSD-and-STK-based-Digital-Financial-Services-applications-1.pdf>
- FinMark Trust. (2019). *SADC Mobile Money Guidelines*. Johannesburg: FinMark Trust. Retrieved 2022
- FSD Kenya. (2015). *Effective data mining and analysis for SME banking*. Nairobi: Financial Sector Deepening Kenya [FSDK].
- G7. (2021). *Public Policy Principles for Retail Central Bank Digital Currencies (CBDC)*. Retrieved from GOV.UK: <https://www.gov.uk/government/publications/g7-public-policy-principles-for-retail-central-bank-digital-currencies-and-g7-finance-ministers-and-central-bank-governors-statement-on-central-bank#:~:text=Details-,The%20G7%20has%20today%20published%20a%20set%2>
- Genesis. (2019). *Cloud Banking in Africa. The Regulatory Opportunity*. Johannesburg: Genesis.
- Genesis Analytics. (2017). *30 Kenyan banks adopt innovative payments infrastructure*. Retrieved June 21, 2022, from <https://www.genesis-analytics.com/projects/30-kenyan-banks-adopt-innovative-payments-infrastructure>
- GhIPSS. (2021a). *INTERBANK TRANSACTIONS SHOW STEADY DRIVE TO CASHLESS AGENDA*. Retrieved July 5, 2022, from <https://ghipss.net/index.php/component/content/article/12-blog/investment/298-interbank-transactions-show-steady-drive-to-cashless-agenda?Itemid=243>
- CCAF. (2021). *FinTech Regulation in Sub-Saharan Africa*. Cambridge: Cambridge Centre for Alternative Finance at the University of Cambridge Judge Business School.
- Central Bank of Nigeria. (2019). *Guide to Charges by Banks, Other Financial and Non-Bank Financial Institutions*. Central Bank of Nigeria. Retrieved from Central Bank of Nigeria: <https://www.cbn.gov.ng/out/2019/ccd/guide%20to%20charges%20by%20banks%20other%20financial%20and%20non-financial%20institutions%20eff%20jan%201%202020.pdf>
- CGAP. (2012a). *Interoperability and the pathways towards inclusive retail payments in Pakistan*. Washington, D.C.: CGAP.
- CGAP. (2012b). *Supervising Nonbank E-Money Issuers*. Retrieved from CGAP: <https://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Brief-Supervising-Nonbank-Emoney-Issuers-Jul-2012.pdf>
- CGAP. (2013). *Making Recourse Work for Base-of-the-Pyramid Financial Consumers*. Washington DC: Consultative Group to Assist the Poor [CGAP].
- CGAP. (2014). *Mobile Payments Infrastructure Access and Its Regulation: USSD*. CGAP.
- CGAP. (2015). *Promoting Competition in Mobile Payments: The Role of USSD*. Washington DC: Consultative Group to Assist the Poor [CGAP].
- CGAP. (2016a). *Digital Finance Interoperability and Financial Inclusion*. Washington DC: Consultative Groups to Assist the Poor [CGAP].
- CGAP. (2016b). *Improving Recourse Systems in Digital Financial Services*. Retrieved from Consultive Group to Assist the Poor [CGAP]: <https://www.cgap.org/blog/improving-recourse-systems-digital-financial-services>
- CGAP. (2021). *Building Better Faster: A Guide to Inclusive Instant Payment Systems*. Washington DC: Consultative Group to Assist the Poor [CGAP].
- CGAP. (2022). *Introduction to open APIs for digital finance*. Retrieved from <https://www.cgap.org/topics/collections/open-apis>
- Chalwe-Mulenga, M., Duflos, E., & Gerhard, C. (2022). *The Evolution of the Nature and Scale of DFS Consumer Risks. A Review of Evidence*. Retrieved from CGAP: [https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/2022\\_02\\_Slide\\_Deck\\_DFS\\_Consumer\\_Risks.pdf](https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/2022_02_Slide_Deck_DFS_Consumer_Risks.pdf)

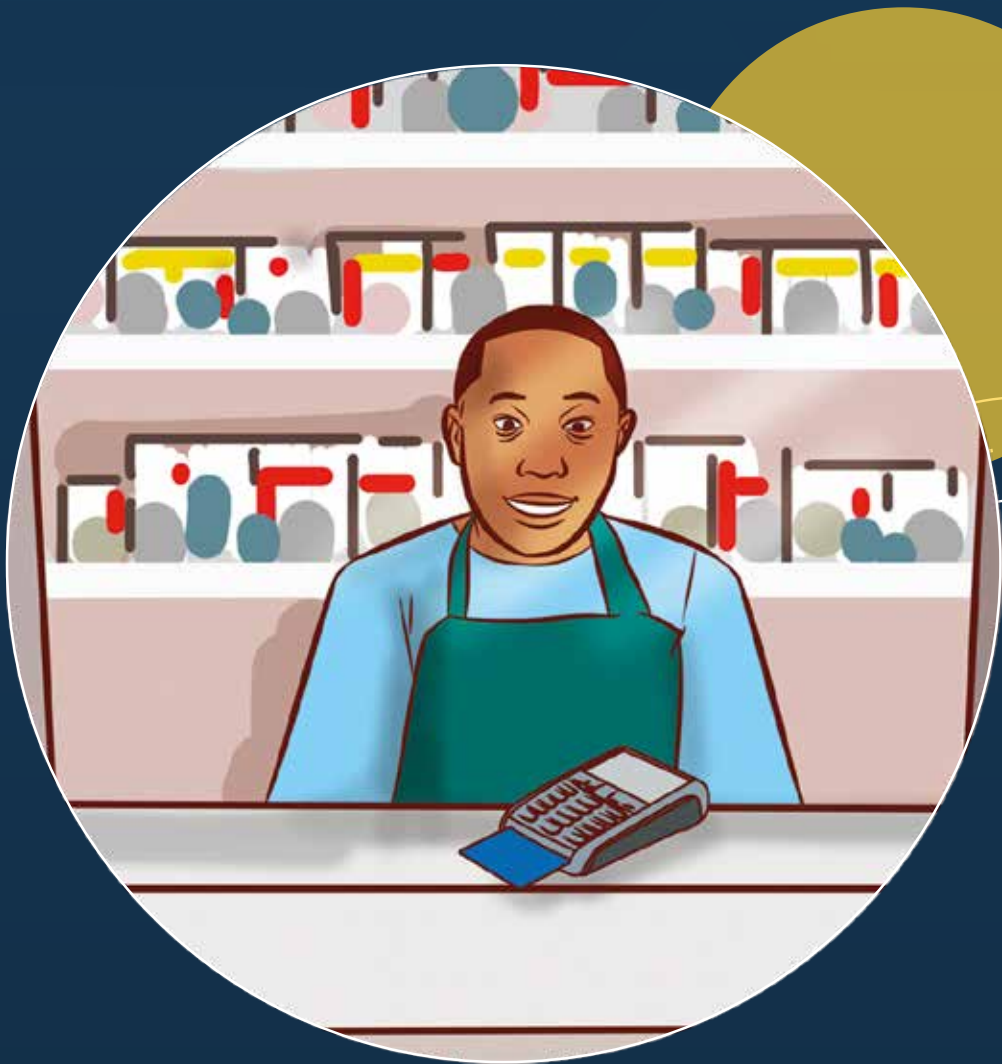


- IMF. (2022). *Behind the Scenes of Central Bank Digital Currency: Emerging Trends, Insights, and Policy Lessons*. Washington DC: International Monetary Fund [IMF], Fintech Note 2022/004.
- IMF. (2022). *Financial Access Surveys*. Washington DC: International Monetary Fund.
- Interpol. (2020). *Mobile money and organized crime in Africa*. Interpol.
- IPA. (2022). *Goldilocks Toolkit*. Retrieved from Poverty Action: <https://www.poverty-action.org/right-fit-evidence/resources/toolkit>
- IPA. (2022). *Inclusive Instant Payment Systems*. Innovations for Poverty Action [IPA].
- IPSL. (2022). *Our Services*. Retrieved June 27, 2022, from <https://ipsi.co.ke/services>
- ITCD. (2022). *Should Governments Tax Digital Financial Services? A Research Agenda to Understand Sector-Specific Taxes on DFS*. Brighton: Institute of Development Studies.
- Joy, V. (2022). *MFS Africa To Acquire US-based Firm Global Technology Partners*. Retrieved July 28, 2022, from <https://www.digitaltimes.africa/mfs-africa-to-acquire-us-based-firm-global-technology-partners/>
- Khusoko. (2022). *Kenya Upgrades its Real-Time Payments Infrastructure: Pesalink*. Retrieved June 21, 2022, from <https://khusoko.com/2022/01/06/kenya-upgrades-its-real-time-payments-infrastructure-pesalink/>
- Koihi, B. (2017). *MTN Benin and Youtap launch MoMoPay tap and pay solution for mobile money customers*. Retrieved from Africa Business Communities: <https://africabusinesscommunities.com/news/mtn-benin-and-youtap-launch-momopay-tap-and-pay-solution-for-mobile-money-customers/>
- Level One Project. (2019a). *Level One Project Guide 2019*. Seattle: Bill & Melinda Gates Foundation.
- Level One Project. (2019b). *Practitioner's Guide to Payments Scheme Governance and Financial Inclusion*. Seattle: Bill & Melinda Gates Foundation.
- Level One Project. (2022). *Multi-Country Integration of Domestic RTRP Systems*. Seattle: Bill & Melinda Gates Foundation.
- GhIPSS. (2021b). *ALMOST 42,000 MERCHANTS OFFER GHQR IN ACCRA AND KUMASI*. Retrieved June 28, 2022, from <https://ghipss.net/index.php/media/news-articles/12-blog/investment/289-almost-42-000-merchants-offer-ghqr-in-accra-and-kumasi>
- GhIPSS. (2022). *GhIPSS Update. Volume: 11*. Retrieved from GhIPSS: <https://www.ghipss.net/phocadownload/newsletter/External-Newsletter-Vol11.pdf>
- GMS. (n.d.). *OTP (One-Time PIN) Code*. Retrieved from GSM-Worldwide: <https://www.gms-worldwide.com/glossary/otp-one-time-pin-code/>
- GSMA. (2014). *Beyond vouchers: Meeting growing demand for off-net P2P transfers*. London: GSMA.
- GSMA. (2020a). *The causes and consequences of mobile money taxation. An examination of mobile money transaction taxes in sub-Saharan Africa*. London: GSMA.
- GSMA. (2020b). *The Mobile Economy in Sub-Saharan Africa 2020*. London: Global System for Mobile Communications [GSMA]. Retrieved from GSMA: [https://www.gsma.com/mobileeconomy/wp-content/uploads/2020/09/GSMA-MobileEconomy2020\\_SSA\\_Eng.pdf](https://www.gsma.com/mobileeconomy/wp-content/uploads/2020/09/GSMA-MobileEconomy2020_SSA_Eng.pdf)
- GSMA. (2021a). *State of the Industry Report on Mobile Money 2021*. London: Global System for Mobile Communications [GSMA].
- GSMA. (2021b). *The Mobile Money Regulatory Index 2021*. London: GSMA.
- GSMA. (2021c). *The Mobile Economy Sub-Saharan Africa 2021*. London: Global System for Mobile Communications [GSMA].
- GSMA. (2022a). *GSMA Mobile Connectivity Index*. Retrieved July 4, 2022, from <https://www.mobileconnectivityindex.com/>
- GSMA. (2022b). *The Mobile Economy Middle East & North Africa*. London: GSMA.
- IFC. (2018). *Digital Access: The Future of Financial Inclusion in Africa*.
- IMF. (2018). *Fintech, Inclusive Growth and Cyber Risks: A Focus on the MENAP and CCA Regions*. Washington DC: International Monetary Fund [IMF].
- IMF. (2019). *FinTech in Sub-Saharan African Countries. A Game Changer?* Washington, D.C.: International Monetary Fund [IMF].

- PASA. (2022b). *Debit Payments*. Retrieved July 4, 2022, from <https://www.pasa.org.za/about-payments/intro-to-payment-streams/debit-payments>
- Payments Afrika. (2021, June). *TechFin: The New Challenge of the Banking World*. Retrieved from Payments Afrika: <https://paymentsafrika.com/fss-techfin-the-new-challenge-of-the-banking-world/>
- PWC. (2020). *Central KYC (C-KYC)*. Retrieved July 1, 2022, from <https://www.pwc.com/mu/en/assets/pdf/ckyc-pwc-mu.pdf>
- PWC. (2022). *Major Banks Analysis. March 2022*. Johannesburg: PWC South Africa.
- Roessler, P., Carroll, P., Myamba, F., Jahari, C., Kilama, B., & Nielson, D. (2021). *The Economic Impact of Mobile Phone Ownership: Results from a Randomized Control Trial in Tanzania*. Centre for the Study of African Economies.
- SADC PSOC. (2021). *SADC Payment System Oversight Committee Report*. Pretoria: SADC PSOC.
- Slesar, M. (2022). *How to Choose and Integrate a Payment Gateway Into a Mobile App*. Retrieved July 4, 2022, from <https://onix-systems.com/blog/mobile-payment-systems-for-apps>
- Standard Chartered. (2022). *Our Locations: Africa*. Retrieved from <https://www.sc.com/en/our-locations/#africa>: <https://www.sc.com/en/our-locations/#africa>
- Statista. (2018). *Average duration of electricity outages per year in Africa as of 2018, by select country*. Retrieved from Statista: <https://www.statista.com/statistics/617570/average-monthly-electricity-outage-africa-by-select-country/>
- Statista. (2022). *Social media penetration in Africa 2022, by region*. Retrieved from Statista.com: <https://www.statista.com/statistics/1190628/social-media-penetration-in-africa-by-region/#:~:text=In%20Northern%20Africa%2C%2056%20percent,the%20lowest%20regional%20share%20worldwide>
- Su, D. (2021). *The Macroeconomics of TechFin*. SSRN.
- Tech point Africa. (2019). *Social media for financial inclusion*. Retrieved 28 June, 2022, from <https://techpoint.africa/2019/06/27/social-media-for-financial-inclusion>
- Marcopolis. (2018). *Ghana Report*. Retrieved from Marcopolis: <https://marcopolis.net/migrate-ghana-to-an-electronic-payment-society-archie-hesse-shares-ghipss-vision.htm>
- Mastercard. (2021). *Customers can now pay small businesses via WhatsApp*. Retrieved from Mastercard: <https://newsroom.mastercard.com/mea/press-releases/customers-can-now-pay-small-businesses-via-whatsapp/>
- Monzon, L. (2021). *6 Major African Banks Turn to IBM for Hybrid Cloud & AI*. Retrieved from IT News Africa: <https://www.itnewsafrika.com/2021/09/6-major-african-banks-turn-to-ibm-for-hybrid-cloud-ai/>
- Myriad Connect. (2018). *Kenya Fraud Report: Digital & Mobile financial transaction fraud 2018*. Zurich: Myriad Connect.
- Ndung'u, N. (2017). *M-Pesa - a success story of digital inclusion*. Blavatnik School of Government.
- NIBSS. (2021a). *NIBSS*. Retrieved from NIBSS.
- NIBSS. (2021b). *NIBSS Insight. Fraud in the Nigerian Financial Services*. Retrieved July 6, 2022, from <https://nibss-plc.com.ng/media/PDFs/post/NIBSS%20Insights%20Fraud.pdf>
- NIBSS. (2022). *Industry statistics*. Retrieved July 5, 2022, from <https://nibss-plc.com.ng/dashboard/istat/nibss-instant-0>
- Njanja, A. (2022). *Visa and Kenya's Safaricom launch virtual card to support global digital payments via M-Pesa*. Retrieved July 28, 2022, from <https://techcrunch.com/2022/06/02/visa-and-kenyas-safaricom-launch-virtual-card-to-support-global-digital-payments-via-m-pesa/>
- North, D. (1990). *Institutions, Institutional Change and Economic Performance*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Oluwole, V. (2021). *Nigeria has the most developed real-time payments scheme in Africa - new research reveals*. Retrieved from Business Insider Africa: <https://africa.businessinsider.com/local/markets/nigeria-has-the-most-developed-real-time-payments-scheme-in-africa-new-research/jref289>
- Ostrom, E. (2005). *Understanding Institutional Diversity*. Princeton: Princeton University Press.
- PASA. (2022a). *Credit Payments*. Retrieved July 4, 2022, from <https://www.pasa.org.za/about-payments/intro-to-payment-streams/credit-payments>

- World Bank. (2021b). *Governance of Retail Payment Systems. Keeping Pace with Changing Markets*. Washington: World Bank.
- World Bank. (2021c). *Interoperability in Fast Payment Systems. Part of the World Bank Fast Payments Toolkit*. Washington DC: World Bank Group.
- World Bank. (2021d). *Messaging Standards in Fast Payment Systems*. Washington DC: World Bank.
- World Bank. (2021d). *Messaging Standards in Fast Payment Systems. Part of the World Bank Fast Payments*. Washington DC: World Bank.
- World Bank. (2021d). *Messaging standards in fast payments. Part of the World Bank Fast Payment*. Washington, D.C.: World Bank Group.
- World Bank. (2021e). *Proxy Identifiers and Databases in Payments*. Washington: World Bank.
- World Bank. (2021f). *Risks in Fast Payment Systems and Implications for National Payments Systems Oversight*. Washington DC: World Bank.
- World Bank. (2021g). *The Use of Quick-Response Codes in Payments*. Washington: World Bank.
- World Bank. (2021h). *World Bank Fast Payments Toolkit Case Study: Kenya*. Washington DC: World Bank.
- World Bank Findex. (2022). *The Global Findex Database 2021*. Retrieved June 30, 2022, from <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex/interactive-executive-summary-visualization#>
- World Bank Findex. (2022). *The Global Findex Database 2021*. Retrieved June 30, 2022, from <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex/interactive-executive-summary-visualization#>
- World Economic Forum. (2018). *This is the most popular messaging app in Africa*. Retrieved from World Economic Forum: <https://www.weforum.org/agenda/2018/02/why-whatsapp-is-the-most-popular-messaging-app-in-africa/>
- World Economic Forum. (2022). *Defining and Measuring Payment Interoperability*.
- Ukheshe Technologies. (2022). *Tap on glass. Fintech Payment Solutions*.
- Usman, Z., & Csanadi, A. (2022). *Latest Milestone for the African Continental Free Trade Area: The Pan-African Payment and Settlement System*. Retrieved 06 24, 2022, from <https://carnegieendowment.org/2022/02/07/latest-milestone-for-african-continental-free-trade-area-pan-african-payment-and-settlement-system-pub-86376>
- van Ommen, A., Zhang, F., Andolina, M., & Groza, V. (2022). *THE INDUSTRY CHALLENGE TOWARDS ISO 20022 AS A GLOBAL PAYMENTS STANDARD*. Retrieved from Compact: <https://www.compact.nl/en/articles/the-industry-challenge-towards-iso-20022-as-a-global-payments-standard/>
- van Zyl, L. (n.d.). *South Africa's experience of regional currency areas and the use of foreign currencies*. Retrieved from Bank for International Settlements: <https://www.bis.org/publ/bppdf/bispap17o.pdf>
- Vodacom. (2021). *How Is Vodacom Affected By Load Shedding?* Retrieved from Vodacom: <https://now.vodacom.co.za/article/how-is-vodacom-affected-by-load-shedding>
- Webster, J. (2019). *What Does the G7 Stand For?* Retrieved from Time: <https://time.com/5657375/what-is-g7/>
- World Bank. (2012). *Developing a Comprehensive National Payment Strategy*. Washington DC: World Bank.
- World Bank. (2017). *Good Practices for Financial Consumer Protection*. Washington DC: World Bank Group.
- World Bank. (2018). *Payment Systems Worldwide. A snapshot. Summary outcomes of the Fourth Global Payment Systems Survey*. Washington DC: World Bank.
- World Bank. (2019). *Electricity Access in Sub-Saharan Africa. Uptake, Reliability, and Complementary Factors for Economic Impact*. Washington, D.C.: World Bank.
- World Bank. (2020a). *TCdata360*. Retrieved July 4, 2022, from [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)
- World Bank. (2020b). *World Bank Fast Payments Toolkit - Case Study: Nigeria*. Washington, D.C.: World Bank.
- World Bank. (2021a). *Considerations and Lessons for the Development and Implementation of Fast Payment Systems: Main Report*. Washington DC: World Bank.





**AfricaNenda**

13<sup>th</sup> Floor, Delta Corner Tower 2  
Chiromo Road, Westlands  
PO Box 13796-00800  
Nairobi, Kenya

[www.africanenda.org](http://www.africanenda.org) 

[info@africanenda.org](mailto:info@africanenda.org) 

[@africanenda](https://www.instagram.com/africanenda)   

أكتوبر 2022

© AfricaNenda - 2022 حقوق الطبع والنشر محفوظة