



تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) في أفريقيا لعام

2024

تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) في أفريقيا لعام

2024

شكر وتقدير

المؤلفون: سابين مينسه وجاكلين جومه

أعد هذا التقرير من خلال شراكة تضم منظمة AfricaNenda والبنك الدولي واللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة (UNECA). وأجرت وكالة سينفري (Cenfri) وشركة Frontier Consulting Services Ltd الأبحاث المرتبطة بهذا التقرير.

ويتوجه الفريق بالشكر للدكتور روبرت أوكولا، الرئيس التنفيذي لمنظمة AfricaNenda Foundation، لما قدمه من جهود في الإشراف على إعداد التقرير، بالإضافة إلى جميع الزملاء في منظمة AfricaNenda الذين أسهموا في عملية مراجعة التقرير: أكينوال جودلاك وبيري دبي، وفيليسيتا أماغارات وجاميلينو أوكوجيتو وجون مبيورا وباتريسيا شاريو وناديا دفير ونسرين عوييتي فانيسا أوموتوني وتودورس بصرات.

كما يتوجه المؤلفون بالشكر للجنة التوجيهية الخاصة بإعداد تقرير حالة نظم الدفع الفوري الشامل في أفريقيا لعام 2024، والدكتور ماكنتر سيك (اللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة)، وهاريس ناتاراجان وهولتي بانكا ونليما رامتيكي وفريق العمل (البنك الدولي) على مساهماتهم القيمة.

كما يتوجه المؤلفون بالشكر إلى المجموعة الموقرة من الأطراف المعنية التي ساهمت في إعداد هذا التقرير وقدمت تعليقاتها

نبذة عن هذا التقرير

تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا لعام 2024 هو تقرير سنوي رئيسي تصدره منظمة AfricaNenda Foundation. 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 الحكومة (لتحديد هل يتمتع جميع مزودي الدفع المرخص لهم بإمكانية وصول عادل وفرص لوضع مدخلات التصميم). يشمل هذا التقرير

وشاركت تجربتها وتعاونت مع فريقي Cenfri وAfricaNenda لإنجاز الدراسات الاستقصائية والمقابلات داخل البلدان.

ونشكر بشكل خاص البنوك المركزية ومشغلي أنظمة الدفع الفوري في أنغولا ومصر وإثيوبيا وغامبيا وغانا وكينيا وليسوتو ومدغشقر وملاوي وموريشيوس ونيجيريا ورواندا وجنوب أفريقيا وتنزانيا وتونس وأوغندا وزامبيا وزمبابوي والجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا والجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي، على تقديم البيانات للمساعدة في سد الثغرات في المعلومات.

ونعرب عن امتناننا الكبير لفريق التحرير العامل معنا، لورا ستارتا من شركة Forge and Refine، لمساهماتها القيمة. فضلاً عن ذلك، الشكر موصول أيضاً إلى فريق التصميم التابع لشركة Formato Verde لمجهودهم الاستثنائي في تعزيز جودة هذا التقرير وتقديمه، وإلى وكالة 3DS World على جهودها المتميز في الترجمة.

ولم يكن إعداد هذا التقرير ممكناً دون الدعم السخي من مؤسسة بيل وميلندا غيتس.

BILL & MELINDA
GATES foundation

الأنظمة ذات المعاملات والوظائف الجارية اعتباراً من يونيو 2024 فقط. وجمع المؤلفون البيانات الواردة في هذا التقرير مباشرة من البنوك المركزية ومشغلي أنظمة الدفع الفوري من القطاعين العام أو الخاص في أفريقيا ومن المصادر المتاحة للجمهور في الفترة الممتدة من يناير إلى يونيو 2024. وتتضمن النتائج أيضاً معلومات مستقاة من مقابلات شاملة مع الأطراف المعنية أجريت خلال الفترة نفسها. وأجريت بحوث المستهلك بين فبراير ومارس 2024.

www.africanenda.org/siips2024

شكر وتقدير

وساهمت هذه البيانات في إثراء تحليل مشهد أنظمة الدفع الفوري وإتاحة فهم أعمق بشأن أوجه التقدم ونقاط الضعف في مجال الشمولية.

وندعو مزيداً من البنوك المركزية ومشغلي أنظمة الدفع الفوري إلى مشاركة البيانات والمساهمة في زيادة الشفافية وتبادل المعرفة التي تتيح استخدام المدفوعات الرقمية.

وتتضمن القائمة قائمة البنوك المركزية المساهمة ومشغلي أنظمة الدفع الفوري بالترتيب الأبجدي حسب البلد.

نتقدم بخالص الشكر للبنوك المركزية في أنغولا ومصر وغامبيا وغانا وكينيا وليسوتو ومدغشقر وموريشيوس وجنوب أفريقيا وتنزانيا وتونس وأوغندا، ومشغلي أنظمة الدفع الفوري EthSwitch (إثيوبيا) و Gamswitch (غامبيا) و Integrated Payment Systems Ltd. (كينيا) و Natswitch (ملاوي) ونظام التسوية فيما بين المصارف في نيجيريا و Rswitch (رواندا) و BankservAfrica (جنوب أفريقيا) وغرفة المقاصة الإلكترونية المحدودة في زامبيا (ZECHL) و Zimswitch Technologies (PVT) Ltd (زمبابوي) و GIMACPAY (الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا - CEMAC) لتقديمها البيانات اللازمة للمساعدة في سد الثغرات في المعلومات.

النظام	بيانات الحجم والقيمة استناداً إلى البنك المركزي
KWIK (أنغولا)	بنك أنغولا الوطني
شبكة المدفوعات للحظية (مصر) ونظام Meeza Digital	البنك المركزي المصري
Gamswitch (غامبيا)	البنك المركزي الغامبي، Gamswitch
أنظمة الدفع الفوري في غانا GIP و Ghana MMI	بنك غانا
Kenya mobile money (Kenya)	البنك المركزي الكيني
LeSwitch (ليسوتو)	بنك ليسوتو المركزي
نظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر	البنك المركزي لمدغشقر
MauCAS (موريشيوس)	بنك موريشيوس
المقاصة في الوقت الآني (جنوب أفريقيا)	بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي
Taifa Moja و TIPS (تنزانيا)	بنك تنزانيا
المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس	البنك المركزي التونسي
الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا	بنك أوغندا
النظام	بيانات الحجم والقيمة استناداً إلى مشغلي أنظمة الدفع الفوري
EthSwitch (إثيوبيا)	EthSwitch
Gamswitch (The Gambia)	Gamswitch
نظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا و PesaLink	البنك المركزي الكيني وخدمات الدفع المتكاملة المحدودة (IPSL)
Natswitch (ملاوي)	Natswitch
نظام الدفع الفوري فيما بين المصارف في نيجيريا (NIP)	نظام التسوية فيما بين المصارف في نيجيريا (NIBSS)
eKash (رواندا)	RSwitch
PayShap (جنوب أفريقيا)	BankservAfrica
نظام التبدل المالي الوطني (NFS) (زامبيا)	غرفة المقاصة الإلكترونية المحدودة في زامبيا (ZECHL)
نظام ZIPIT (زمبابوي)	Zimswitch
GIMACPAY (الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا - CEMAC)	مجموعة المدفوعات الإلكترونية بين البنوك في وسط أفريقيا (GIMAC)

التمهيد

روبرت أوشولا
الرئيس التنفيذي لمنظمة
AfricaNenda Foundation



وافخر اشد الافتخار بالدور الذي يؤديه تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) في التوعية بأهمية الشمولية في منظومة المدفوعات؛ إذ إن الأنظمة الشاملة لا تقتصر على مجرد إمداد البشر بطرق أكثر أماناً وأيسر استخداماً وأقل تكلفة لتلقي الأموال وإنفاقه، بل تساهم أيضاً في إنشاء منظومة مالية رقمية شاملة بكافة أركانها يمكنها دفع عجلة النمو الاقتصادي نحو الأمام.

ويمثل تقريراً حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة لعامي 2022 و2023 مرجعاً لا غنى عنه، متاحاً للجمهور للاطلاع عليه، ومستقى من المقابلات مع الخبراء والاستبيانات التي أجريت للمستهلكين والبيانات المتاحة على المشاع عن الأنظمة قيد التشغيل داخل القارة وإلى أي مدى تلبى هذه الأنظمة احتياجات المستهلكين النهائيين المالية. وتأتي النسخة الثالثة من التقرير للعام الحالي 2024 لتواصل هذا الأسلوب المتميز ناهيك عن إضافة بيانات الاستبيانات التي جمعت مباشرة من 12 بنكاً مركزيًا و10 مشغلين لأنظمة الدفع الفوري.

ويحدونا الأمل في أن يواصل التقرير، بما يزر به من معلومات معمقة، مسيرته في مساعدة كل من البنوك المركزية ومزودي خدمات الدفع والمدافعين عن الشمول المالي في مساعيهم نحو تسريع خطى تطوير أنظمة الدفع الفوري وتوسيعها حتى يتمكن كل شخص في القارة الأفريقية من الوصول إلى مدفوعات فورية تفيده وتسهل عليه استخدامها بأسعار ميسرة. وأمل أيضاً أن يشجّع هذا التقرير على العمل والتعاون والابتكار ونحن نسعى إلى إيجاد أنظمة مالية أشمل وأعدل للجميع.

إننا في منظمة AfricaNenda نقف داعمين لكل جهد يسعى لتحقيق هذا الهدف.

يواصل التحول الرقمي في أفريقيا مساره في التطور بوتيرة مذهلة، بل من المتوقع أيضاً أن يتسارع هذا التحول بوتيرة أكبر بفضل أنظمة الدفع الفوري الشاملة التي لديها القدرة على إعادة تشكيل المشهد الاقتصادي للقارة. ومما لا شك فيه أن القارة الأفريقية شهدت طوال العقد الماضي زيادة كبيرة في توفر المدفوعات الرقمية؛ فمنذ عام 2012 الذي لم تحظ فيه القارة سوى بنظامين وحيدين للدفع الفوري، شهدت البنية التحتية نموًا ليصبح عدد أنظمة الدفع الفوري حاليًا 31 نظامًا في 26 بلدًا.

ويبدو أننا ما زلنا في بداية الرحلة، رغم هذا التطور، إذ يتعين على البلدان بذل جهود إضافية لتحقيق الإمكانيات الحقيقية لهذه الأنظمة وضمان وصولها إلى الفئات المحرومة لمهمشة أو المستبعدة منها.

وأود في هذا الصدد أن أشير إلى مقولة للفيلسوف أفلاطون، وهي «خزانة المعرفة أنفس من كل الجواهر، ولا شيء يضاهي قيمتها؛ فمن يدعي أنه يسعى جاهداً للحقيقة أو السعادة أو الحكمة أو المعرفة، عليه أن يتخذ الكتب رفيقاً له.» وهذه المقولة تشير إلى ضرورة توثيق المعارف والمعلومات، وذلك هو السبب الرئيسي الذي يدفع منظمة AfricaNenda إلى أن تستثمر في التقرير السنوي لحالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS).

وحتى وقت قريب، ما كانت توجد سوى بيانات قليلة جدًا عن مدى شمولية أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا، أي أننا لم نكن نعلم إن كانت تصل إلى الجميع أم لا، لا سيما وصولها إلى الفئات المهمشة المحرومة مثل النساء والبالغين من أصحاب الدخل المنخفض. وبدون هذه البيانات، سيكون من الصعب تحديد السياسات والاستراتيجيات وبرامج المساعدة التقنية الفعالة في اجتذاب الأشخاص إلى المنظومة الرقمية، وهو أمر تعكف أنظمة الدفع الشاملة (SIIPS) على تغييره.

التمهيد

روجر فورهييس
رئيس قطاع النمو العالمي والفرص
مؤسسة بيل وميليندا غيتس



مفعمة بالحيوية. وتحظى البنية التحتية الرقمية العامة بإمكانات مذهلة للارتقاء بالشمولية المجتمعية من خلال المشاركة واسعة النطاق في الاقتصاد الرقمي، ونعتقد أنها من أكثر الاستراتيجيات التنموية تمييزًا بالمساعدة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

وبشهد العالم اليوم منعطفًا حاسمًا، في وقت تلوح في الأفق فيه فرص واعدة للبنية التحتية الرقمية العامة، إذ جاءت القمة العالمية الأولى للبنية التحتية الرقمية العامة المنعقدة في القاهرة خلال شهر أكتوبر لتسلط الضوء على التقدم المحرز في أنظمة الدفع الشاملة والجهود التي تبذلها منظمة AfricaNenda كنموذج لكيفية تمكّن البلدان من تحقيق خطوات سريعة والتعلم من بعضها، وذلك بعد سلسلة من الإنجازات العالمية البارزة التي حققتها البنية التحتية الرقمية العامة والخدمات المالية الرقمية، لا سيما الميثاق الرقمي العالمي الذي يقر بأن البنية التحتية الرقمية العامة من العوامل المسرّعة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، بالإضافة إلى إطار الضمانات العالمي للبنية التحتية الرقمية العامة الذي يمثل مجموعة من الإرشادات الموجهة للبلدان من أجل التخفيف من حدة المخاطر وتعزيز الثقة والمساواة في تنفيذ البنية التحتية الرقمية العامة. وتجدر الإشارة إلى التأثير الكبير الناجم عن وتيرة التقدم التي أحرزتها حملة «50 في 5» لتشجيع 50 دولة على تصميم عنصر واحد على الأقل من عناصر البنية التحتية الرقمية العامة وإطلاقه وتوسيع نطاقه بطريقة آمنة وشاملة لمختلف الفئات بحلول عام 2028.

وبما أننا نستفيد من المدفوعات باعتبارها الخدمة المالية الأكثر استخدامًا داخل أفريقيا، فإننا نقف إلى جانب منظمة AfricaNenda في دعوة الأطراف المعنية في النظام المالي لضمان إتاحة الفرص أمام الجميع - لا سيما الفئات المهمشة من السكان - من أجل الحصول على حلول دفع مفيدة وبالتالي الانخراط الكلي في النظام المالي. وهنا تجدر الإشارة إلى أن منظمة AfricaNenda تمثل موردًا أساسيًا يتيح للبلدان فرصة الاستفادة من خدماته عند وضع أنظمة رقمية وشاملة للدفع الفوري وتشكل جزءًا أساسيًا من البنية التحتية الرقمية العامة ويمكنها تحقيق فوائد للجميع على المدى الطويل. وإننا نستغل هذه المناسبة لتعبر عن اعتزازنا بدعم جهود هذه المنظمة.

بصفتي مدافعاً عن الشمول المالي منذ أمد بعيد، فأنا أدرك أهمية القصص المقنعة في إقامة الحجج الداعمة لمنح الأشخاص فرصة للحصول على أدوات مالية مؤمنة يمكنهم استخدامها بطريقة آمنة وبتكلفة معقولة، ولكن بالمثل، يجب أن تركز هذه القصص على أدلة وبراهين قوية بهدف دعم عملية اتخاذ القرار.

وتأتي هذه النسخة الثالثة من التقرير السنوي لحالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) في أفريقيا لتعرض على وجه التحديد تقييماً مستنداً إلى أدلة وبراهين قوية ومفصلاً من ذوي الخبرة بشأن التقدم الجدير بالتقدير الذي تحرز به البلدان في توسيع نطاق إتاحة سبل الدفع الرقمي أمام جميع الأفارقة، إذ بلغ عدد أنظمة الدفع الفوري 31 نظامًا قيد التشغيل يتمتع بإمكانات الدفع الرقمي في 26 دولة داخل القارة الأفريقية بما يشمل نحو نصف سكانها، في حين أن 27 دولة أخرى تضع خططًا لوضع أنظمة جديدة أو لتجربتها بالفعل. وإذا نُفذت هذه الأنظمة، فقد تتسنى لنا فرصة تيسير الشمول المالي في مختلف أنحاء قارة أفريقيا بحلول عام 2030.

ونعتبر في مؤسسة بيل وميليندا غيتس هذه الأنظمة بأنها أحد أبرز العوامل التي تمكّن من إحراز تقدم على الصعيدين الاجتماعي والاقتصادي، لا سيما فيما يخص فئتي النساء والفقراء اللتين غالبًا ما تستبعدهما الأنظمة المالية التقليدية. فمن خلال التركيز على أنظمة الدفع الفوري منخفضة التكلفة، تساعد منظمة AfricaNenda في إنشاء البنية التحتية اللازمة للمعاملات الوطنية والعابرة للحدود التي تساهم في تحسين حصول الجميع على الخدمات المالية وخفض تكلفتها، إذ تعمل المنظمة على الجمع بين الجهات الفاعلة في القطاعين العام والخاص لإنشاء منظومة مالية تُمكن من تدفق المدفوعات بسلاسة عبر مختلف أنحاء لقارة.

ولا تقتصر الأنظمة الرقمية الشاملة للدفع الفوري على كونها مجرد أداة مالية فحسب، بل تُعتبر ركيزة البنية التحتية الرقمية العامة. وهنا تجدر الإشارة إلى أن البلدان التي تضع بنية تحتية رقمية عامة تتسم بالأمن والشمولية، والتي تضم عناصرًا أساسية قابلةً للتشغيل البيئي مثل المدفوعات الرقمية والهوية ومشاركة البيانات والموافقة، ستؤدي إلى تأسيس اقتصادات تنافسية

الفهرس

04.....	شكر وتقدير
05.....	شكر وتقدير
06.....	التمهيد
14.....	الاختصارات
16.....	مسرد المصطلحات
26.....	الملخص التنفيذي

الفصل 1

مقدمة

1.1	تمكين المنظومة من خلال اللوائح التنظيمية القائمة على المخاطر	46.....
1.2	السياق الحالي لأنظمة الدفع الفوري في أفريقيا: دور النطاق في الشمولية	50.....
1.3	الاستفادة من التقرير الحالي	53.....

الفصل 2

مشهد أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا

2.1	انتشار أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا	58.....
2.2	أنظمة الدفع الفوري تشهد تحسناً في الأداء بشأن مستويات المعاملات وحالات الاستخدام والأدوات المستخدم	69.....
2.3	العوامل المساعدة مثل نموذج عمل نظام الدفع الفوري والاختيارات التقنية تسهم في تعزيز اعتماد المستخدمين النهائيين لأنظمة الدفع الفوري	79.....
2.4	أنظمة الدفع الفوري تبرز تقدماً، ولكن الفجوات لا تزال قائمة في مسار تعزيز الشمولية	83.....

دراسة حالة: المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس (MauCAS) 91..

الفصل 3

تطور سلوك المستخدم النهائي في استخدام المدفوعات الرقمية

3.1	سياق الدولة	101.....
3.2	العقبات التي تواجه المستخدم النهائي مهمة لتصميم نظام الدفع الفوري	120.....

دراسة حالة: PayShap جنوب أفريقيا 122.....

الفصل 4

التوجهات والفرص الناشئة لزيادة شمولية أنظمة الدفع الفوري

4.1	توجهات السوق والفرص	131.....
4.2	توجهات النظام والفرص	137.....
4.3	التوجهات على مستوى المستهلكين والفرص	142.....

دراسة حالة: (ZIPIT) زمبابوي 144.....

الفصل 5

زيادة انتشار أنظمة الدفع الفوري: إزالة العوائق أمام ترخيص التكنولوجيا المالية

5.1	الدور المرتبط بتمكين الشمولية الذي تؤديه شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات	154.....
5.2	التحديات المرتبطة بترخيص شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات	155.....
5.3	آليات الترخيص أو استيعاب شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات	157.....
5.4	أربعة عوامل تمكينية لتحسين نتائج أنظمة الدفع الفوري الشاملة بترخيص التكنولوجيا المالية	164.....
5.5	الخاتمة	167.....

نظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS) 168.....

الفصل 6

إزالة عوائق إمكانية استخدام المدفوعات عملاً بأحكام اللوائح التنظيمية المعنية بمبدأ "اعرف عميلك إلكترونياً" المراعية للحد من المخاطر

6.1	الحاجة إلى مبدأ اعرف عميلك إلكترونياً	179.....
6.2	الوضع الحالي لمبدأ اعرف عميلك إلكترونياً	181.....
6.3	الفرص الأساسية الناشئة بشأن مبدأ اعرف عميلك إلكترونياً	185.....
6.4	الخاتمة	196.....

الفصل 7

التوصيات والخطوات التالية

7.1	التوصيات الموجهة لمشغلي أنظمة الدفع الفوري	198.....
7.2	التوصيات الموجهة للهيئات التنظيمية لأنظمة الدفع الفوري وصنّاع القرار والهيئات الرقابية	200.....
7.3	التوصيات الموجهة للمشاركين في أنظمة الدفع الفوري	202.....
7.4	التوصيات الموجهة لشركاء التنمية	203.....

المراجع

الملحق

أ.	المنهج	217.....
ب.	الأطراف المعنية التي حدثت استشارتها	220.....
ج.	الدراسة الاستقصائية لتقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة	222.....
د.	نظام الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول	225.....
هـ.	جدول البيانات	226.....

قائمة الأشكال

- الشكل رقم 1.1 | إطار فهم نهج البنية التحتية الرقمية العامة 47
- الشكل رقم 1.2 | البنية التحتية الرقمية العامة والخدمات المالية 48
- الشكل رقم 1.3 | عدد أنظمة الدفع الفوري حسب نموذج إمكانية التشغيل البيئي (العدد = 31) 51
- الشكل رقم 2.1 | عدد أنواع أنظمة الدفع الفوري تدريجيًا (العدد = 31) 63
- الشكل رقم 2.2 | حجم وقيمة المعاملات (العدد = 23) 70
- الشكل رقم 2.3 | قيم معاملات أنظمة الدفع الفوري لعام 2023 مقارنة بالدخل القومي الإجمالي (العدد = 2) 73
- الشكل رقم 2.4 | قنوات الدفع المعدومة حسب نوع أنظمة الدفع الفوري، إشارات متعددة (العدد = 31) 75
- الشكل رقم 2.5 | الأدوات التي تدعمها أنظمة الدفع الفوري، إشارات متعددة (العدد = 31) 76
- الشكل رقم 2.6 | حالات الاستخدام الممكنة حسب نوع أنظمة الدفع الفوري، إشارات متعددة (العدد = 31) 77
- الشكل رقم 2.7 | نطاق شمولية أنظمة الدفع الفوري لعام 2024 83
- الشكل رقم 2.8 | خريطة أنظمة الدفع الفوري على نطاق الشمولية 87
- الشكل رقم 3.1 | العقبات والدوافع المرتبطة بالوصول والاستخدام المبكر والاستخدام المعتاد 108
- الشكل رقم 3.2 | نسبة غير مستخدم المدفوعات الرقمية الذين أشاروا إلى كل عقبة كأبرز سبب 109
- الشكل رقم 3.3 | نسبة المستجيبين الذين أشاروا إلى كل العقبات 110
- الشكل رقم 3.4 | نسبة المستجيبين الذين أشاروا إلى كل الدوافع 112
- الشكل رقم 3.5 | نسبة المستجيبين الذين أشاروا إلى كل عقبة 114
- الشكل رقم 3.6 | نسبة المستجيبين الذين أشاروا إلى كل الدوافع 118
- الشكل رقم 5.1 | تسلسل اتخاذ القرارات التنظيمية لشركات التكنولوجيا المالية 160
- الشكل رقم 6.1 | عملية اعرف عميلك تشمل ثلاث خطوات وتؤدي دور الطرق الإلكترونية 180
- الشكل رقم 1.أ | تفصيل الأساليب الكمية والنوعية 218
- الشكل رقم 2.أ | آلية أخذ العينات عبر فئات المجموعة 219

قائمة الجداول

- الجدول 2.1 | التغييرات الرئيسية في مشهد أنظمة الدفع الفوري بين تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة لعامي 2023 55
- الجدول 2.2 | تعريف أنواع أنظمة الدفع الفوري 61
- الجدول 2.3 | أنظمة الدفع الفوري الوطنية قيد التطوير وحالتها (العدد = 25) 64
- الجدول 2.4 | تداخل وظيفة المدفوعات عبر الحدود 68
- الجدول 2.5 | متوسط القيمة لكل معاملة حسب نوع نظام الدفع الفوري (بالدولار الأمريكي؛ العدد = 23) 72
- الجدول 2.6 | نظرة عامة على ملكية أنظمة الدفع الفوري (IPS) وحوكمتها (دعد الأنظمة = 31) 80
- الجدول 2.7 | التفاصيل الخاصة بفئة "نظام غير مصنّف" 88
- الجدول 2.8 | إطار فهم نهج البنية التحتية الرقمية العامة 89
- الجدول 2.9 | تفاصيل فئة المستوى المتقدم 90
- الجدول 3.1 | الشمول الرقمي والمالي عبر الدول التي أُخذت منها العينة 101
- الجدول 3.2 | تحليل مجموعات المستخدمين داخل كل بلد 103
- الجدول 3.3 | القنوات الرقمية الأكثر استخدامًا — تحليل البلدان 105
- الجدول 3.4 | أبرز حالات الدفع ومستوى التحول الرقمي بين المستجيبين من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة 106
- الجدول 3.5 | أبرز حالات الدفع ومستوى التحول الرقمي بين المستجيبين الأفراد 107
- الجدول 4.1 | ملخص توجهات السوق والفرص 131
- الجدول 4.2 | توجهات النظام والفرص 137
- الجدول 4.3 | حالة مشاريع العملات الرقمية للبنوك المركزية في أفريقيا 139
- الجدول 4.4 | ملخص التوجهات على مستوى المستهلكين والفرص 142
- الجدول 5.1 | العوائق المرتبطة بترخيص شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات 155
- الجدول 5.2 | فئات تراخيص مزودي خدمات الدفع في مختلف البلدان التي تملك نظام دفع فوري قيد التشغيل، والتي تتيحها لشركات التكنولوجيا المالية غير المصرفية 158
- الجدول 5.3 | آليات الترخيص البديلة حسب البلد 163
- الجدول 6.1 | حصر اللوائح المنظمة لعمليات اعرف عميلك إلكترونياً عبر البلدان التي تملك نظام دفع فوري قيد التشغيل 182
- الجدول 6.2 | نظرة عامة عن الامتثال للتوصيات الأساسية المتعلقة بمشاركة المعلومات الصادرة عن فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية 193
- الجدول أ | تفاصيل أخذ العينات 219
- الجدول هـ | تفاصيل أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول 225

قائمة الإطارات

- الإطار 2.1 | لماذا استبعدنا ثلاثة أنظمة من تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2024 57
- الإطار 2.2 | أطلق نظامان جديداً منذ صدور تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2023 58
- الإطار 2.3 | نُهَج إمكانية التشغيل البيئي العابر للناطقات 61
- الإطار 2.4 | حالة أنظمة الدفع الفوري الإقليمية قيد الإعداد 67
- الإطار 2.5 | قائمة البنوك المركزية أو مشغلي أنظمة الدفع الفوري الذين أجابوا عن الدراسة الاستقصائية لتقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة لعام 2024 71
- الإطار 2.6 | حالة نظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا 73
- الإطار 3.1 | تجربة المستخدم: دوافع استخدام المدفوعات الرقمية بين التجار 104
- الإطار 3.2 | تجربة المستخدم: العقبات والتحديات التي تواجهها الشركات المملوكة للنساء بشأن استخدام المدفوعات الرقمية 104
- الإطار 3.3 | يُعد الوصول إلى المدفوعات الرقمية واستخدامها خطوتان مختلفتان؛ ولكل خطوة دوافع وعقبات مرتبطة بها 108
- الإطار 3.4 | تجربة المستخدم: كيف تؤثر المخاوف بشأن خصوصية البيانات على الإقبال الأولي على المدفوعات الرقمية 111
- الإطار 3.5 | تجربة المستخدم: تأثير رقمنة المدفوعات الحكومية 113
- الإطار 3.6 | تجربة المستخدم: آليات التكيف مع ضعف الشبكة في موريشيوس 115
- الإطار 3.7 | تجربة المستخدم: تأثير خدمة العملاء غير الموثوقة على استخدام المدفوعات الرقمية في أوغندا 115
- الإطار 3.8 | تجربة المستخدم: أدى خفض تكاليف المعاملات إلى تسريع وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية في غينيا 117
- الإطار 3.9 | تجربة المستخدم: جوانب مختلفة من الراحة وكيف تشجع استخدام المدفوعات الرقمية في الجزائر 119
- الإطار 5.1 | أمثلة من البلدان عن الاستفادة من آلية الترخيص القائمة على المخاطر 160
- الإطار 5.2 | آلية الانتظار والترقب في نيجيريا 161
- الإطار 5.3 | آلية التجربة والتعلم في جنوب أفريقيا 162
- الإطار 5.4 | أمثلة من البلدان عن الآليات البديلة لتوسيع منظومة التكنولوجيا المالية وإنشاء مسارات لدخول السوق 164
- الإطار 6.1 | عملية اعرف عميلك تشمل ثلاث خطوات وتؤدي دور الطرق الإلكترونية 180
- الإطار 6.2 | موريشيوس تسهّل عملية اعرف عميلك إلكترونياً الشاملة بموجب اللوائح التنظيمية المرنة ومشاركة البيانات بين القطاعين العام والخاص 184
- الإطار 6.3 | حصر اللوائح المنظمة لعمليات اعرف عميلك إلكترونياً عبر البلدان التي تملك نظام دفع فوري قيد التشغيل 186
- الإطار 6.4 | كيف تُجيز البلدان المختلفة بيانات الهوية الإلكترونية 187
- الإطار 6.5 | دور النظام المتكامل لتسجيل السكان في كينيا في تمكين التحقق المبسّط من الهوية 189
- الإطار 6.6 | توجيهات فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية بشأن الهوية الرقمية 190

- الإطار 6.7 | تقييم مخاطر التفاعلات عن بعد: حالة أوغندا 192
- الإطار 6.8 | توصيات فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية بشأن مشاركة المعلومات 193
- الإطار 6.9 | اعتماد مزودي خدمات اعرف عميلك إلكترونياً في جمهورية مصر العربية 195
- الإطار 6.10 | التوحيد لدى الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي 196

قائمة الخرائط

- الخريطة 0.1 | أنظمة الدفع الفوري المحلية النشطة في أفريقيا اعتباراً من 1 يونيو 2024 30
- الخريطة 2.1 | يوجد 28 نظام دفع فوري محلياً نشطاً في 20 دولة في أفريقيا اعتباراً من يونيو 2024 59
- الخريطة 2.2 | خريطة أنظمة الدفع الفوري الإقليمية الثلاثة النشطة في أفريقيا، اعتباراً من يونيو 2024 60
- الخريطة 2.3 | أنظمة الدفع الفوري الإقليمية قيد الإعداد اعتباراً من يونيو 2024 66



الاختصارات

طلب الدفع	RTP	مزدود الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	MMO	Empresa Interbancária de Serviços	EMIS	تحالف الشمول المالي	AFI
نظام الدفع في الوقت الآني	RTPS	مشغل شبكة الهاتف المحمول	MNO	جمعية المدفوعات الإلكترونية في زمبابوي	EPAZ	مكافحة غسل الأموال	AML
الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي	SADC	المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	MSME	الفريق المعني بمكافحة غسل الأموال في شرق أفريقيا وفي الجنوب الأفريقي	ESAAMLG	واجهة برمجة التطبيقات	API
بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي	SARB	روبية موريشية	MUR	فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية	FATF	جهاز الصراف الآلي	ATM
العناية الواجبة المبسطة	SDD	خدمات تحويل الأموال أو القيم	MVTS	هيئة الرقابة المالية	FRA	بين الشركات	B2B
هدف التنمية المستدامة	SDG	تقنية التواصل قريب المدى	NFC	نظام الدفع السريع	FPS	المصرف المركزي لدول غرب أفريقيا	BCEAO
حالة أنظمة الدفع الفورية الشاملة	SIIPS	نظام التحويل المالي الوطني	NFS	لجنة الخدمات المالية	FSC	المصرف المركزي لدول وسط أفريقيا	BEAC
وحدة هوية المشترك	SIM	نظام التسوية فيما بين المصارف في نيجيريا	NIBSS	هيئة سلوك القطاع المالي	FSCA	مصرف التسويات الدولية	BIS
Sociedade Interbancaria De Mocambique	SIMO	نظام الدفع الفوري فيما بين المصارف في نيجيريا	NIP	حكومة إلى فرد	G2P	بنك رواندا الوطني	BNR
أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى	SSA	فرد إلى شركة	P2B	نظام الدفع والتسوية الأفريقي	PAPSS	بنك غانا	BOG
جمعية الاتصالات المالية بين المصارف على مستوى العالم	SWIFT	فرد إلى فرد	P2P	(Payments Association of South Africa)	PASA	بنك موريشيوس	BOM
نظام التسوية الآلية في جيبوتي	SYRAD	نظام الدفع والتسوية الأفريقي	PAPSS	جمعية المدفوعات في جنوب أفريقيا	PCH PG	BankservAfrica	BSA
معاملات المقاصة على أساس فوري	TCIB	المجموعة المعنية بسياسات غرفة مقاصة المدفوعات	PCH PG	تمويل الانتشار	PF	مجلس إدارة السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي	CBC
تمويل الإرهاب	TF	نقطة التفاعل	POI	قانون حماية المعلومات الشخصية	POPI-A	(CBDC) العملة الرقمية للبنك المركزي	CBDC
نظام الدفع الفوري في تنزانيا	TIPS	نقطة البيع	POS	شراكة بين القطاعين العام والخاص	PPP	البنك المركزي المصري	CBE
الأمم المتحدة	UN	لجنة الإشراف على نظام المدفوعات	PSOC	مزود خدمات الدفع	PSP	البنك المركزي الكيني	CBK
اللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة	UNECA	الاستجابة السريعة	QR	مقاربة قائمة على المخاطر	RBA	البنك المركزي النيجيري	CBN
واجهة المدفوعات الموحدة	UPI	مقابلة قائمة على المخاطر	RBA	البنك الاحتياطي في زمبابوي	RBZ	لجنة محافظي البنوك المركزية	CCBG
الولايات المتحدة الأمريكية	US	المجتمع الاقتصادي الإقليمي	REC	نظام المدفوعات الرقمية الوطني في رواندا	RNDPS	العناية الواجبة للتحقق من العملاء	CDD
دولار أمريكي	\$US	برنامج المدفوعات السريعة	RPP	برنامج المدفوعات السريعة	RPP	الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا	CEMAC
تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة	USSD	مزود خدمات الحوالات	RSP	مزود خدمات الحوالات	RSP	مكافحة تمويل الإرهاب	CFT
الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا	WAEMU	المقاصة في الوقت الآني	RTC	نظام التسويات الإجمالية الآنية	RTGS	المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء	CGAP
الوكالة النقدية لغرب أفريقيا	WAMA					السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي	COMESA
المنطقة النقدية لغرب أفريقيا	WAMZ					مكافحة تمويل الانتشار	CPF
راند جنوب أفريقي	ZAR					الخدمات المالية الرقمية	DFS
Zambia Electronic Clearing House Limited	ZECHL					تسوية صافية مؤجلة	DNS
ذهب زمبابوي	ZiG					البنية التحتية الرقمية العامة	DPI
تقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري	ZIPIT					جمهورية الكونغو الديمقراطية	DRC
الدولار الزمبابوي	ZWL					مجلس الأعمال لشرق أفريقيا	EABC
						جماعة شرق أفريقيا	EAC
						شركة بنوك مصر	EBC
						الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا	ECOWAS
						التحويل الإلكتروني للأموال	EFT
						الجنية المصري	EGP
						مبدأ اعرف عميلك الإلكتروني	eKYC

مسرد المصطلحات

مصطلح تصنيفي وُضِع لغرض إعداد هذا التقرير. هو نظام يتيح فقط الوصول للمصارف ويدعم الأدوات المرتبطة بالحسابات المصرفية، بما في ذلك مصارف التمويل متناهي الصغر في نيجيريا.		نظام الدفع الفوري المصرفي
عندما تُموّل حسابات نوسترو "nostro" مسبقاً بواسطة مزود خدمات الدفع المتصلين. يُخصم من هذه الحسابات بعد ذلك عند حدوث معاملات بين أجزاء من المزودين المتصلين (CGAP, 2021). ¹		التمويل الثنائي المسبق
دفعة يقدمها شخص ما من حسابه المصرفي أو حسابه المالي عبر الهاتف المحمول أو غيرها من المتاجر المالية ذات القيمة إلى جهة إصدار الفواتير أو مؤسسة الفوترة عبر منصة دفع رقمية مقابل الخدمات المقدمة (GSMA, 2021a).		دفع الفواتير
لغرض إعداد هذا التقرير، يشير مصطلح الفرع إلى موقع واجهة متجر فعلي خاص بمزود خدمة الدفع، مزود بصراف يتولى عمليات الإيداع النقدي والسحب والمدفوعات مقابل السلع والخدمات.		فرع
لغرض إعداد هذا التقرير، يشير مصطلح المتصفح إلى وصول المستهلك لإجراء عملية دفع إلكتروني عبر صفحة الويب وربط الدافع بتفاصيل حساب المصرف أو مزود الخدمة المالية.		متصفح
تمثل الشكل الرقمي لالتزام البنك المركزي، مقومة بوحدة حساب موجودة، وتعمل كوسيط للتبادل ومخزن للقيمة ووسيلة للدفع، ويجوز تحويل العملة الرقمية للبنك المركزي إما على أساس نظير إلى نظير أو من خلال وسيط، والوسيط قد يكون إما البنك المركزي أو بنكاً تجارياً أو وكيلاً خارجياً (BIS, 2018).		العملة الرقمية للبنك المركزي (CBDC)
أداة دفع مرتبطة بتسهيل ائتماني من خلال قناة وشبكة للبطاقة، مع قواعد قبول محددة ووظائف محددة وبروتوكولات تعويض للمستخدم من أجل القناة.		بطاقة الائتمان
تمثل الرسالة التي تُنشر 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 (PASA, 2022a). وبالتالي، تُشكّل التحويلات الإلكترونية للأموال بالائتمان أوامر دفع فورية بحكم التعريف.		التحويل الإلكتروني للأموال (EFT) بالائتمان

المؤسسات التجارية أو الخدمية التي تقبل باسمها أو بالنيابة عن شبكتها دفع ثمن البضائع أو الخدمات من خلال أداة نقدية رقمية (BIS, 2003).



جهات القبول

الكيان أو الكيانات التي تحتفظ بحسابات الودائع لصالح جهات قبول البطاقات (التجار) والتي تنقل إليها جهات قبول البطاقات البيانات ذات الصلة بالمعاملات. المصرف المشتري هو الكيان المسؤول عن جمع المعلومات التي تخص المعاملات بالإضافة إلى تمكين التسوية مع جهات القبول (BIS, 2003).



مصرف مشتري

نقاط الخدمة الرسمية وغير الرسمية التي تسمح للعملاء بالوصول إلى الخدمات المصرفية وغير المصرفية، مثل إيداع الأموال وسحبها ودفع ثمن السلع والخدمات (FinMark Trust, 2019).



الوكلاء

المؤسسات الخارجية التي تسنح للمشتري فرصة الوصول إلى التجار الصغار. تُقيم هذه المؤسسات الخارجية علاقات مباشرة مع التجار الصغار وهي تتولى العديد من العمليات والخدمات (World Bank, 2022a).



المجمّع

إمكانية ربط الحسابات المصرفية بمحافظ الهاتف المحمول والعكس، وربط الحسابات المصرفية بحسابات مصرفية، ومحافظ الهاتف المحمول بمحافظ الهاتف المحمول لتحويل القيم. وتتضمن إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع التشغيل البيئي من حساب إلى حساب بالإضافة إلى أي أدوات رقمية أخرى أو أدوات قابلة للتداول/الاستبدال.



إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع

لغرض إعداد هذا التقرير، يشير مصطلح تطبيق الهاتف المحمول إلى خدمة واجهة أمامية وسيطة تسمح بإجراء عمليات الدفع ومعالجتها بين بوابة الدفع للمستخدم (جهاز الهاتف المحمول) وبنك المورد أو الوسيط المالي، بما في ذلك الجهات غير المصرفية. ويُشَقّر التطبيق بيانات حامل البطاقة، وتفويض طلبات الدفع، وتأكيدها المشتريات، وما إلى ذلك (Slesar, 2022).



تطبيق

أجهزة اتصالات محوسبة توفر لعملاء المؤسسات المالية إمكانية الوصول لإجراء المعاملات المالية في الأماكن العمومية (World Bank, 2020d).



جهاز الصراف الآلي

تعريف المصطلح لغرض إعداد هذا التقرير: التحويلات ذات القيمة الصغيرة بين الشركات، مثل خدمات الجرد والأعمال، لاسيما الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم، ولا يُقصد بها في هذا السياق المدفوعات بالجملة.



المدفوعات من شركة إلى شركة (B2B)

1 يستند هذا القسم إلى أبحاث المستهلكين التي أجريت في شهري فبراير ومارس 2024 في الجزائر وإثيوبيا وغينيا وموريشيوس وأوغندا، بعينة كمية غير ممثلة تتألف من 100 مستجيب لكل دولة وعينة نوعية تتألف من 20 مستجيب لكل دولة.



المدفوعات العابرة للحدود

عمليات الدفع التي تقع فيها المؤسسات المالية للدافع والمستفيد في ولايات قضائية مختلفة (CPMI, 2016).



أنظمة الدفع الفوري العابرة للناطقات

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



العناية الواجبة للتحقق من العملاء

تتعدّى العناية الواجبة للتحقق من العملاء تحديد هوية العميل والتحقق منه وهي مفهوم منهجي لإدارة المخاطر يُعرف بعناصر مثل إعداد ملفات تعريف مخاطر العملاء وفهم طبيعة وهدف المعاملات والمراقبة المستمرة (CGAP, 2018; FATF, 2023; FATF, 2023).



بطاقة خصم

أداة دفع مرتبطة بحساب إيداع، مثل حساب للإيداع عند الطلب أو حساب توفير أو حساب تحويل. ويجوز استخدام البطاقة لإجراء كل من معاملات الخصم والائتمان بين الحسابات، وكذلك بين البطاقات (PASA, 2022b). وعلى الرغم من كونها تمثل أداة سحب فوري من الناحية التقنية، إلا أنّ موضع التحكّم يكون غالباً في يد الشخص الذي يُجري عملية الدفع، ما يعني أنه قد تعمل بطاقات الخصم بشكل 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 التّدخّل سوى لتقديم موافقة كتابية إلكترونية من خلال تفويض أمر الخصم (PASA, 2022b). التحويل الإلكتروني للأموال بالخصم هو، بحكم التعريف، طريقة لإجراء عمليات السحب الفوري.



تسوية صافية مؤجلة

عملية معالجة التزامات المعاملات التي لم تُسوّى على الفور ولكن في مرحلة لاحقة وفقاً لدورة محددة مسبقاً، إما يومياً أو بوتيرة أعلى (World Bank, 2021a).



المؤسسات التي تقبل الودائع

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



المنافع العامة الرقمية

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



البنية التحتية الرقمية العامة

البنية التحتية الرقمية العامة هي مجموعة من الأنظمة الرقمية المشتركة الآمنة التي تتسم بإمكانية التشغيل البيئي، والمبنية على تقنيات مفتوحة لتوفير الوصول العادل إلى الخدمات العامة و/أو الخاصة على نطاق مجتمعي. (G20, 2023).



مشارك مباشر في نظام الدفع الفوري (IPS)

مزود خدمات الدفع المرخص لهم، والذين يخضعون لنفس قواعد النظام، والذين يرتبطون مباشرة بنظام الدفع الفوري (IPS) ولديهم القدرة على بدء معاملة في النظام.



مبدأ اعرف عميلك الإلكتروني

يشير مبدأ اعرف عميلك الإلكتروني إلى الوسائل الإلكترونية المستخدمة في عملية تحديد هوية العميل من خلال التحقق الرقمي أو الإلكتروني من هوية العميل (BIS, 2020).



شريحة الأسواق الناشئة

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



النقود الإلكترونية

أداة عملة قابلة للتداول إلكترونياً ومخزن قيمة تتضمن مطابطة ضد جهة إصدار النقود الإلكترونية المرخص بها، وهي مضمونة بإيداعات بنكية تجارية سائلة أو مطابطة مباشرة لدى بنك تجاري.



مبدأ اعرف عميلك الإلكتروني الشامل

لغرض إعداد هذا التقرير، يشير مبدأ اعرف عميلك الإلكتروني الشامل إلى الحالة التي يجوز بموجبها إجراء جميع خطوات عملية اعرف عميلك، مما يسمح بالتعرّف على هوية العميل والتحقق منها عن بُعد وبشكل إلكتروني بالكامل.



التكنولوجيا المالية (المدفوعات)

لغرض إعداد هذا التقرير، يشير مفهوم شركة التكنولوجيا المالية للمدفوعات إلى مؤسسة ليست مصرفاً أو مؤسسة تمويل بالغ الصغر أو خدمة بريدية ومع ذلك فهي تقدم خدمات المدفوعات الرقمية القائمة على التكنولوجيا.



نظام الدفع الفوري الشامل

الأنظمة التي تعالج المدفوعات رقمياً في الوقت الفعلي تقريباً، وهي متاحة للاستخدام على مدار الساعة وطوال أيام السنة. وتتيح هذه الأنظمة معاملات دفع منخفضة التكلفة وفورية وغير قابلة للإلغاء وتعتمد على ترتيبات التشغيل البيئي ذي الحلقة المفتوحة والأطراف المتعددة. ويحظى مزود خدمات الدفع المرخصون بفرصة وصول عادل إلى النظام، ويحظى المشاركون في النظام بفرص مساهمة متساوية في النظام. يتمتع البنك المركزي بالقدرة على تشكيل وتحديد الحوكمة. ويحظى المستخدمون النهائيون بإمكانية الوصول إلى مجموعة كاملة من حالات الاستخدام وأدوات الدفع والقنوات، فضلاً عن آليات الانتصاف الشفافة والمناسبة للغرض.²



مشارك غير مباشر في النظام

المشاركون الذين ليس لديهم تكامل فني مع خدمات التبديل المركزي، والذين يشاركون بدلاً من ذلك في النظام عبر مشاركون مباشر في النظام.

2 يتمتع البنك المركزي بالصلاحيات التنظيمية اللازمة وينقذ ترتيبات رقابة فعالة على أساس مستمر لتحديد واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لضمان ملائمة ترتيبات الحوكمة ودعم تحقيق أهداف السياسة العامة. وفي السياقات الخاصة ببعض الدول، قد يتعين على البنك المركزي ممارسة السيطرة على الملكية و/أو أن يكون ممثلاً بشكل مباشر في مجلس الإدارة (على سبيل المثال عن طريق ترشيح موظفي العاملين أو ترشيح عضو خارجي) لتنفيذ ترتيبات الحوكمة المرغوبة بشكل كامل.

<p>خدمة يُستخدم فيها الهاتف المحمول للوصول إلى الخدمات المالية، حيث تُخزّن القيمة افتراضياً في حساب معاملات صادر عن جهة إصدار النقود الإلكترونية.</p>	 <p>الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول</p>	<p>أنظمة الدفع الفوري هي أنظمة لمدفوعات التجزئة تتضمن أطرافاً متعددة، وتكون على شكل حلقة مفتوحة، وتتيح، على الأقل، إجراء عمليات الدفع الفوري رقمياً في الوقت الفعلي تقريباً، كما أنها متاحة للاستخدام على مدار الساعة وطيلة أيام السنة، أو قريباً من ذلك بقدر ما أمكن.</p>	 <p>أنظمة الدفع الفوري</p>
<p>نظام يوفر الوصول فقط إلى مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ويدعم الأدوات المرتبطة بالحسابات المالية عبر الهاتف المحمول. يتمتع هذا النوع من الأنظمة ببعض أشكال قواعد ومعايير النظام المشتركة التي تشكل الأساس لتسوية المعاملات بين عملاء مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول المشاركين. ومع ذلك، قد تستند على بنية تحتية مركزية أو على شكل من أشكال الترتيبات الثنائية والمتعددة الأطراف بين مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول المشاركين.</p>	 <p>نظام الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول</p>	<p>ظهر معيار المراسلة أيزو 2022 في عام 2004، وأصبح معيار التبادل القياسي للرسائل الإلكترونية، ويستخدمه معظم مزودي خدمات الدفع المالية بالإضافة إلى إجراء المعاملات غير المعنية بالدفع (World Bank, 2021).</p>	 <p>المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس (أيزو 2022)</p>
<p>يُعتبر أي مشغل شبكة للهواتف المحمولة أو كيان دخل في شراكة مع مشغل شبكة للهواتف المحمولة، يقدم خدمات تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول وألية الدفع رقمية عند نشوء الحاجة، ومخزناً للقيمة يعمل بشكل مستقل عن الشبكة المصرفية التقليدية (IMF, 2022).</p>	 <p>مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول</p>	<p>التحويلات النقدية بين شركتين. يتراوح حجم المدفوعات من المدفوعات ذات القيمة الكبيرة المرتبطة بالمعاملات الكبيرة داخل مجال معيّن إلى مدفوعات التجزئة بين المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (محور هذا التقرير) — على سبيل المثال، الدفع مقابل إمدادات المخزون التي تقدّمها شركة إلى أخرى (World Bank, 2020b).</p>	 <p>خدمات الجرد والأعمال من شركة إلى شركة (B2B)</p>
<p>هيكل الإذن الخاص بأدوات الدفع التي تنتمي إلى نظام معين للاستخدام في المنصات التي طوّرتها أنظمة أخرى، بما في ذلك في البلدان المختلفة. وتتضمّن قابلية التشغيل البيئي متعدد الأطراف موقفاً تُستخدم فيه أدوات دفع تنتمي إلى نظام معيّن في منصات طوّرتها أنظمة أخرى، بما في ذلك الأنظمة القائمة في بلدان مختلفة. وتنطوي قابلية التشغيل البيئي متعدد الأطراف على التعايش بين سمات عديدة يمكن دمجها بطرق مختلفة. وتنقسم هذه السمات إلى ثلاثة أبعاد عامة: قابلية التشغيل البيئي الفني والدلالي والتجاري (BIS2021)³. تحدّد طبيعة قواعد التشغيل البيئي التجاري سواء أكان نظام المدفوعات متعدد الأطراف أم لا، ولكنها لا تحدّد عدد المزودين أو المنصات أو الأنظمة أو مناطق الاختصاص القضائية.</p>	 <p>قابلية التشغيل البيئي متعدد الأطراف</p>	<p>عملية تحويل لا يجوز للمحول إلغاؤها وهي غير خاضعة للشروط (BIS, 2003).</p>	 <p>غير قابل للإلغاء</p>
<p>تتيح تقنية اتصال لاسلكي قائمة على المعايير وقصيرة المدى (بضع سنتيمترات) تفاعلات بسيطة وآمنة ثنائية الاتجاه بين الأجهزة الإلكترونية، ما يسمح للمستخدمين النهائيين بإجراء معاملات دون تلامس والوصول إلى المحتوى الرقمي وتوصيل الأجهزة الإلكترونية بنقرة واحدة (BIS, 2020b).</p>	 <p>تقنية التواصل قريب المدى</p>	<p>معيار المراسلة الأكثر شيوعاً بالنسبة لمدفوعات البطاقات، وضعت المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس (ISO) معيار أيزو 8583 في عام 1987 (World Bank, 2021).</p>	 <p>معيار أيزو 8583</p>
<p>تعتمد المنفعة العامة لمنتجات وخدمات الدفع الرقمي على عدد الأفراد والشركات والكيانات التي تستخدمها؛ كلما زاد عدد المستخدمين الذين يستعملون المنتج، زادت القيمة التي يتلقاها كل مستخدم (Giuliani, 2022).</p>	 <p>تأثيرات الشبكة</p>	<p>مزود خدمات الدفع الذي يصدر بطاقات الدفع وغيرها من أدوات الدفع المختلفة للدافع، وهو الذي يعالج المدفوعات التي تُجرى باستخدام هذه الأدوات (Paytechlaw, 2024).</p>	 <p>جهة الإصدار</p>
<p>تشمل المعاملات خارج الكيان الواحد المعاملات التي يكون فيها مزودو خدمات الدفع المصدرون والمستحذون مؤسسات مختلفة. وتتطلب هذه المعاملات المعالجة من خلال شبكات خارجية للمقاصة والتسوية (مثل مفتاح التبدل)، لأنها تنطوي على نقل الأموال بين مزودي خدمات الدفع، بدلاً من أن تقتصر على الأنظمة الداخلية لمزود خدمة دفع واحد.</p>	 <p>معاملات خارج الكيان الواحد</p>	<p>يمثّل مبدأ اعرف عميلك جزءاً من عملية العناية الواجبة للتحقق من العملاء. ويشير هذا المصطلح بشكل عام إلى مفهوم الامتثال التجاري ويجوز فهمه على أنه العملية التي تجمع بموجبها المؤسسات المعلومات أو السمات حول عميل محتمل والتأكد من صحة هذه المعلومات باستخدام وثائق أو بيانات أو معلومات موثوقة ومستقلة (CGAP, 2018; Financial Inclusion Global Initiative, 2021).</p>	 <p>اعرف عميلك</p>
<p>تشمل المعاملات التي تظل ضمن منصة المعالجة الأساسية لمزود خدمة الدفع (PSP)، وفي سجل فرعي داخلي دون إجراء مقاصة أو تسوية بين مؤسسات مالية منفصلة. وهذا يعني أنها معاملة داخلية بين حسابات العملاء ضمن مؤسسة مالية واحدة أو ضمن مجموعة خدمات مالية.</p>	 <p>المعاملات داخل الكيان الواحد</p>	<p>مصطلح لتعريف أنظمة الدفع الفوري لغرض إعداد هذا التقرير. المعاملات التي تقل قيمتها عن 5 دولاراً أمريكياً.</p>	 <p>مدفوعات منخفضة القيمة</p>
		<p>مدفوعات التجزئة المرتبطة بشراء السلع والخدمات من شركة ما، بغض النظر عن حجم تلك الشركة، حيث يكون الطرف الذي يُجري عملية الدفع فرداً والمدفوع له شركة (World Bank, 2021a).</p>	 <p>مدفوعات التجار</p>

3 تتضمن قابلية التشغيل البيئي الفني الاتصالات الفنية وتبادل البيانات، بينما تتطلب قابلية التشغيل البيئي الدلال تفسير البيانات والعمل وفقاً لها باستمرار (BIS, 2021). وتتضمن 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 (World Bank, 2012).



واجهة برمجة التطبيقات

تسمح طريقة تواصل البرامج مع بعضها البعض التي صُممت لتتوافق مع تنسيقات ومعايير البيانات المنشورة، والتي هي متاحة على نطاقٍ واسع، للشركات الأخرى بالاندماج بسلاسة في نظام الدفع (CGAP, 2022a).



الحلقة المفتوحة

نظام المدفوعات ذو الحلقة المفتوحة هو نظام يمكن لأي مزود خدمات دفع مرخص له أن يشارك فيه إذا كان يستوفي معايير قواعد النظام. ويتضمن النظام ذو الحلقة المفتوحة إمكانية التشغيل البيئي، وتدرج الترتيبات الثنائية الحصرية والأنظمة ذات الحلقة المغلقة والعمليات داخل الكيان الواحد أو بين المجموعات خارج هذا التعريف.



المشرف

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



مزود خدمات الدفع

وسيط يُعالج المدفوعات نيابة عن الدافع والمدفوع له.



مشغل نظام الدفع

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



إمكانية التشغيل البيئي لمشغل نظام الدفع

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



نقطة التفاعل (POI)

النقطة الأولية في بيئة التاجر (على سبيل المثال نقطة البيع أو آلة البيع أو صفحة الدفع على موقع التاجر أو رمز الاستجابة السريعة على ملصق، وما إلى ذلك) التي يجري فيها تبادل البيانات مع جهاز المستهلك (مثل الهاتف المحمول أو الجهاز القابل للارتداء وغيرهما) أو النقطة التي تُدخل فيها بيانات المستهلك لبدء تحويل ائتماني فوري (ERP, 2020).



جهاز نقطة البيع (POS)

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



معرف الوكيل

معرف (كعنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف المحمول) يجوز استخدامه بدلاً من معلومات حساب المعاملات الخاص بالطرف الذي يُجري عملية الدفع أو المدفوع له. ويتيح هذا المعرف للجمهور وقطاع الأعمال إجراء المعاملات بطريقة سلسلة أثناء الشروع في عمليات الدفع (World Bank, 2021d).



عمليات السحب الفوري

يُشرع المدفوع له في إجراء معاملة (سحب) تحويل الأموال من حساب الدافع (BIS, 2016).



عمليات الدفع الفوري

يُشرع الدافع في إجراء معاملة (دفع) تحويل الأموال من حساب ما إلى المدفوع له (BIS, 2016).



رمز الاستجابة السريعة (QR)

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



المقاصة في الوقت الفعلي

يؤكد تحويل القيمة بشكلٍ فوري (خلال ثوانٍ).



التسوية في الوقت الفعلي

عندما تجري تسوية المعاملات بشكلٍ مستمر فور حدوثها (World Bank, 2021a).



آليات الانتصاف

الآليات المتاحة للمستخدمين النهائيين الذين يستخدمون أنظمة الدفع الفوري لرفع المظالم وإسماها وحلّها أو معالجتها (CGAP, 2013).



المواءمة التنظيمية

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



التحويلات

المدفوعات العابرة للحدود من فرد إلى فرد ذات القيمة المنخفضة نسبياً، والتي عادة ما تكون عبارة عن تحويلات متكررة (BIS, 2022b).



نظام المدفوعات في قطاع التجزئة

نظام تحويل الأموال الذي يتعامل عادةً مع حجم كبير من المدفوعات منخفضة القيمة نسبياً، والتي تأتي على شكل شيكات وتحويلات ائتمانية وخصم مباشر ومعاملات الدفع بالبطاقات (CPMI, 2016).



احتيايل عكسي

يُشرع المستخدم النهائي عن قصد في استرداد المدفوعات أو رد المبالغ المدفوعة لمعاملة هاتف محمول مشروعة أجراها، بقصد استرداد الأموال مع الاحتفاظ بالسلع أو الخدمات التي اشتراها (CPMI, 2016).



المقاربات القائمة على المخاطر لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

يشير هذا النهج القائم على المقاربات القائمة على المخاطر لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار السلاح أنه من المرتقب أن تحدد وتقيم وتفهم السلطات المختصة والمؤسسات المالية مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار السلاح التي تتعرض لها وتتخذ تدابير مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار السلاح فيما يخص هذه المخاطر من أجل التخفيف منها بشكل فعال (FATF, 2023).



الرواتب والأجور

معاملات دورية من الشركات لتعويض الموظفين عن العمل الذي قدموه، (مثل كشوف المرتبات والحوافز الأخرى الخاصة بالتعويضات) (World Bank, 2021a).



وكيل التسوية

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



استراق الهوية الرقمية عبر الرسائل النصية القصيرة

هو عبارة عن هجوم هندسة اجتماعية يستخدم رسائل نصية مزيفة على الهاتف المحمول لخداع الأشخاص لتنزيل برامج ضارة أو مشاركة معلومات حساسة أو إرسال أموال إلى مجرمي الإنترنت (IBM, 2024).



المدفوعات الاجتماعية

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



أنظمة الدفع الفوري بالعملة السيادية

مصطلح تصنيفي وُضع لغرض إعداد هذا التقرير. تَجْمَع أنظمة الدفع الفوري بالعملة الرقمية للبنك المركزي بين أداة العملة السيادية ونظام تحويل القيمة الذي قد يوفر آلية تحويل قيمة رقمية موحدة بين أنظمة الأدوات التجارية والأطراف المعنية المؤسسيين والأفراد داخل اقتصادٍ معيّن.



التبديل

يشير هذا المصطلح إلى تشغيل تكنولوجيا التبديل التي تمكّن من إجراء معاملات آمنة وفعالة. يقوم مشغلو عمليات التبديل بنقل المعاملات بين المشاركين ومطابقتها وتأكيداتها وتسويتها (ويشكّلون بشكل جماعي وظيفة المقاصة)؛ وتقديم التعليمات للتحويل الفوري أو المؤجل للأموال النهائية (بدء التسوية)؛ كما يقومون بأداء وظائف تشغيلية أخرى، بما في ذلك إدارة النزاعات ومراقبة الاحتيال (CGAP, 2021).



هيئة حوكمة النظام

هي الجهة المسؤولة عن التوجيه الاستراتيجي، بما في ذلك أي تفويض واضح بشأن الشمولية (الحوكمة المناصرة للفقراء)، ومساءلة المشاركين في أنظمة الدفع الفوري. وترتبط وظيفة مثل هذه الهيئات بالرقابة على إدارة النظام (Cenfri, 2020).



مالك النظام

مسؤول عن الحصول على جميع المزايا والمخاطر المرتبطة بملكية النظام (BIS, 2003).



الضرائب والرسوم

الالتزامات التي يدفعها الأفراد إلى الإدارات العامة المركزية والإقليمية والمحلية، مثل تسديد الضرائب أو فواتير المرافق والخدمات العامة (World Bank, 2021a).



مبدأ اعرف عميلك التصنيفي

يشكل مبدأ اعرف عميلك التصنيفي شكلاً مبسطاً من العناية الواجبة للتحقق من العملاء (CDD)، تتزايد فيه وظائف الحساب ومتطلبات العناية الواجبة تدريجياً بما يتماشى مع بعضها البعض، مما يعني أنه يُسمح بوظائف أكبر كلما تمت تلبية المزيد من متطلبات مبدأ اعرف عميلك (GSMA, 2019b).



التحويلات والحوالات

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



تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة

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



استراق الهوية الرقمية الاحتمالي

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

مسرد المصطلحات

الجهود المبذولة لإتاحة المدفوعات الرقمية الفورية بشكل أكبر وتسهيل الوصول إليها في أفريقيا بإنشاء بنية الدفع الفوري الشامل التحتية. واستنادًا إلى عديد من المصادر من جانبي الطلب والعرض، نقدم نظرة متعمقة حول أنظمة الدفع الفوري في القطاعين العام والخاص في أفريقيا ونقيّم شمولية هذه الأنظمة، سواءً من حيث الوظائف (إمكانية إتاحتها لجميع المستخدمين النهائيين) أم الحوكمة (حصول جميع مزودي خدمات الدفع المرخص لهم على فرص منصفة للوصول وتقديم المدخلات المرتبطة بالتصميم).

ولغرض إعداد هذا التقرير، أخذنا في الحسبان الأنظمة ذات المعاملات والوظائف التي كانت نشطة اعتبارًا من يونيو 2024 فقط، وفقًا للبيانات التي جمعت بين يناير ويونيو 2024 مباشرة من البنوك المركزية ومن مشغلي أنظمة الدفع الفوري للقطاع العام أو أنظمة الدفع الفوري الخاضعة للشراكة بين القطاعين العام والخاص ومن الموارد المتاحة للجمهور. وتشمل النتائج أيضًا تحليلات مستمدة من مقابلات واسعة النطاق مع الأطراف المعنية ومن أبحاث المستخدم النهائي التي أجريت بين فبراير ومارس 2024 في كل من الجزائر وإثيوبيا وغينيا وموريشيوس وأوغندا. وختامًا، يتضمن التقرير دراسات حالة مفصلة من موريشيوس وجنوب أفريقيا وتنزانيا وزمبابوي. ⁴ وتقدم هذه المصادر نظرة عامة على التوجهات الرئيسية والعقبات التي تعيق شمولية أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا والفرص المتاحة لها.

يضمن أحد أهم جوانب امتلاك الحسابات في قدرتها على إتاحة الفرصة للأفراد لاستلام المدفوعات الرقمية وإرسالها، الأمر الذي أثبتت فعاليته في تحقيق فوائد اقتصادية كبيرة، إذ تزيد قدرة الفرد الذي يملك حسابًا على إدارة شؤونه المالية بأمان وبسر، لا سيما عند انخفاض دخله بصفة غير متوقعة، وذلك بفضل امتلاكه وسيلة آمنة للاحتفاظ بالدخل وتوفيره عليها وكذلك لتلقي الدعم المالي من شبكة الأصدقاء والعائلة مهما ابتعدت منطقتهم الجغرافية (Jack & Suri 2014; Riley 2018).

وحتى تُعم فوائد المدفوعات الرقمية على الجميع في أفريقيا، يلزم حدوث توسع هائل في حصة البالغين الذين يمكنهم الحصول عليها واستخدامها؛ فلا يمكن أن تقتصر المدفوعات الرقمية على الأفراد الذين يملكون حسابات مصرفية في القارة فحسب، والبالغة نسبتهم 55%، بل يجب أن تتاح لغير المشمولين أيضًا، البالغة نسبتهم 45% وهم أكثر من 400 مليون بالغ في القارة. وهنا تجدر الإشارة إلى أن أحد الأسباب وراء اقتصر هذه المدفوعات على نسبة معينة يتمثل في أن بنية المدفوعات التحتية في القارة لم تصل إلى مستوى الشمول الكامل حتى الآن، سواء من حيث التغطية الجغرافية أو إمكانية الإتاحة والقدرة على تحمل التكاليف.

وعملت منظمة AfricaNenda في التقرير السنوي الثالث بشأن حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا لعام 2024، على تحليل



ما نظام الدفع الفوري ومتى يصبح شاملًا؟⁵

تُعتبر أنظمة الدفع الفوري (IPS) أنظمة مدفوعات في قطاع التجزئة، ذات حلقة مفتوحة، تتيح إجراء معاملات دفع رقمية منخفضة القيمة وغير قابلة للإلغاء في الوقت الفعلي للاستخدام على مدار الساعة وطوال أيام السنة أو ما يقرب من ذلك قدر الإمكان. ويُعتبر مصطلح أنظمة الدفع الفوري (IPS) مرادفًا لمصطلح أنظمة الدفع السريع.

تعالج أنظمة الدفع الفوري الشاملة (IIPS) المدفوعات رقميًا في الوقت الفعلي تقريبًا، وتكون متاحة للاستخدام على مدار الساعة وطوال أيام السنة أو ما يقرب من ذلك قدر الإمكان. وتتيح هذه الأنظمة معاملات دفع منخفضة التكلفة وفورية وغير قابلة للإلغاء وتعتمد على ترتيبات التشغيل البيئي ذي الحلقة المفتوحة والأطراف المتعددة. ويحظى مزودو خدمات الدفع المرخصون بفرصة وصول عادل إلى النظام، ويحظى المشاركون في النظام بفرص مساهمة متساوية في النظام. ويحظى البنك المركزي بالقدرة على تشكيل الحوكمة وتحديثها.⁶

للاطلاع على وصف كامل لنطاق الشمولية والمعايير التي تُشكل مختلف مستوياتها، يرجى الاطلاع على الصفحات 36 و 37 من هذا الملخص التنفيذي.



الملخص التنفيذي

4 نظام المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس (MauCAS) في موريشيوس، ونظام PayShap في جنوب أفريقيا، ونظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS)، ونظام ZIPIT في زمبابوي.

5 تتوافق التعريفات المستخدمة في هذا التقرير من حيث المبدأ مع التعريف الوارد في تقرير المدفوعات السريعة الصادر عن لجنة المدفوعات والبنية التحتية للسوق لعام 2016: «يمكن تعريف المدفوعات السريعة بأنها المدفوعات التي تُقل بموجها رسالة الدفع وتوفر الأموال النهائية للمستخدم في وقت قريب من وقت قريب من مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع قدر الإمكان.» ويسعى تعريف أنظمة الدفع الفوري (IPS) في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) إلى التأكيد على بعض الجوانب المحددة ذات الصلة من منظور الشمول المالي في كثير من البلدان منخفضة الدخل، ولا سيما حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول وعمليات الدفع الفوري. وعليه، يتطرق هذا التقرير إلى الحلول التي تتيح للمستخدمين لدى مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول فرصة إجراء التحويلات واستقبالها في الوقت الفعلي رغم الاعتراف بالقيود المفروضة على هذه الترتيبات في التصنيفات المختلفة لنظام الدفع الفوري الشامل (IIPS). ويمكن أن تشمل أنظمة الدفع السريع أيضًا على المعاملات الفورية.

6 يتمتع البنك المركزي بالصلاحيات التنظيمية اللازمة ويعمل على تنفيذ ترتيبات إشرافية فعالة على أساس مستمر لتحديد الإجراءات التصحيحية اللازمة واعتمادها لضمان ملائمة ترتيبات الحوكمة بالإضافة إلى دعم تحقيق أهداف السياسة العامة. وفي سياقات بعض البلدان، قد يتعين على البنك المركزي ممارسة السيطرة على الملكية و/أو أن يكون مُمثلًا بشكل مباشر في مجلس الإدارة (على سبيل المثال بتعيين موظفي العاملين أو تعيين عضو خارجي) بهدف تحقيق ترتيبات الحوكمة المستهدفة بشكل كامل.

تطوّر مشهد أنظمة الدفع الفوري

تطوّر مشهد أنظمة الدفع الفوري (IPS) في أفريقيا خلال العام الماضي ليشمل 28 نظام دفع فوري محليًا وثلاثة أنظمة دفع فوري إقليمية، ليصبح العدد الإجمالي للأنظمة النشطة والعاملة 31 نظامًا (انظر الخريطة 0.1):

الإطار 0.1 | التغييرات المسجلة منذ تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري لعام 2023:

- في الفترة الممتدة بين يوليو 2023 ويونيو 2024، أُطلق نظامان جديداً هما: نظام KWik في أنغولا ونظام LeSwitch في ليسوتو.
- سُحبت ثلاثة أنظمة أُدرجت من قبل في مشاهد أنظمة الدفع الفوري (IPS) لعامي 2022 و2023 بعد أن أظهرت الأبحاث لعام 2024 أنها لا تفي بالمتطلبات التعريفية للإدراج. وتتمثل هذه الأنظمة الثلاث في نظام التسوية الآلية في جيبوتي SYRAD (جيبوتي) الذي لا يعمل بصفة شاملة، ونظام NamPay (ناميبيا)، وهو غير متاح على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع وطوال العام، بالإضافة إلى شبكة الدفع الفوري الصومالية التي تخضع حاليًا للتحديث ولكنها لم تكن تعمل بصفة شاملة.
- تمت إعادة تصنيف نظامين في جمهورية مصر العربية - هما شبكة المدفوعات اللحظية (IPN) من نظام مصرفي إلى نظام دفع فوري عابر للحدود، وشبكة ميزة من نظام دفع فوري عابر للحدود إلى نظام خدمات مالية عبر الهاتف المحمول.

وتسمح أنظمة الدفع الفوري العابرة للحدود بضم كل من المشاركين المصرفيين وغير المصرفيين، بينما تسمح أنظمة الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بمشاركة مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول فحسب.

وعلى وجه التحديد، لا تزال معظم أنظمة الدفع الفوري (IPS) لا تدعم مجموعة واسعة من حالات الاستخدام (مثل الاستخدام من فرد إلى فرد (P2P)، ومن فرد إلى شركة (P2B)، ومن شركة إلى شركة (B2B)، ومن حكومة إلى فرد (G2P)، وما إلى ذلك) عبر مجموعة متنوعة من أنواع المشاركين، كما أنها لا تتيح حتى الآن خيارات انتصاف فعالة للمستخدمين النهائيين. ومن ثم، لا تزال الحاجة ماسة لتطوّر أنظمة الدفع الفوري (IPS) لتصبح أنظمة دفع فوري شاملة (IIPS) إن كانت تسعى إلى توسيع نطاق الشمول المالي في أفريقيا بشكل فعال.

ويمكن لأنظمة الدفع الفوري الشاملة (IIPS) أن تتطوّر وتصبح بمثابة **البنية التحتية الرقمية العامة الرئيسية (DPI)** في أفريقيا بإتاحة.

ما البنية التحتية الرقمية العامة؟

البنية التحتية الرقمية هي مفهوم أقرته في الآونة الأخيرة مجموعة العشرين (G20) لتوحيد الجهود ذات الصلة ببناء البنية التحتية للعصر الرقمي. وهي تُعرّف على أنها "مجموعة من الأنظمة الرقمية المشتركة الآمنة التي تتسم بإمكانية التشغيل البيني المبنية على تقنيات مفتوحة، لإتاحة الحصول العادل على الخدمات العامة و/أو الخاصة على نطاق مجتمعي" (UNDP, 2023b).

وفي السياق المالي، توضح الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي التابعة لمجموعة العشرين (GPII) التعريف على النحو التالي: "... يجب تفسير 'النظام' على نطاق واسع ليشمل البروتوكولات والأطر وترتيبات الحكومة التي تعتمد عليها الأطراف المعنية في السوق وتستخدمها لتوفير المنتجات والخدمات لعملائها. ومن الناحية المفاهيمية، يمكن اعتبار البنية التحتية الرقمية مجموعة أساسية من الأنظمة التأسيسية التي تتيح الاستخدام المكثف وتوفير الخدمات الرقمية عبر مجموعة من التفاعلات والجهات الفاعلة الاقتصادية والاجتماعية. وقد يختلف أساس البنية التحتية الرقمية باختلاف سياق البلد، ولكنه يشمل بشكل عام الهوية الرقمية والمدفوعات الرقمية وتبادل البيانات في القطاع المالي" (GPII, 2023).

ويؤكد هذا التقرير من جديد هذه النتائج، ويشير أيضًا إلى أن سهولة الوصول وتنوع حالات الاستخدام عاملان يدفعان المستخدمين النهائيين إلى تبني هذه الأنظمة بشكل أكبر. ويسلط الإصدار الحالي الضوء على دور الإصلاحات التنظيمية المعنية بإجراءات مبدأ اعرف عميلك الإلكتروني (eKYC) وترخيص شركات التكنولوجيا المالية في مساعدة أنظمة الدفع الفوري (IPS) على التطوّر لتصبح أنظمة دفع فوري شاملة (IIPS).

توضح الصفحات التالية مدى تطور مشهد أنظمة الدفع الفوري (IPS) في أفريقيا في العام الماضي، بما في ذلك نسبة التقدم المحرز في نطاق الشمولية بأسره. وسلّطت التقارير السابقة التي تناولت حالة أنظمة الدفع الفورية الشاملة (SIIPS) الضوء على أهمية ابتكارات السوق التي يقدمها المشاركون في أنظمة الدفع الفورية (IPS) المصرفية وغير المصرفية، للوصول إلى الفئات المحرومة من الخدمات وتزويدها بخدمات دفع جديرة بالثقة.



الخريطة 0.1 | أنظمة الدفع الفوري المحلية النشطة في أفريقيا اعتبارًا من 1 يونيو 2024

28

نظام دفع فوري على المستوى المحلي
(تشمل 20 دولة) • نظامان أُطلقا منذ عام 2023
← أنظمة دفع فوري قيد التطوير في 31 دولة أخرى

7

دول لديها أنظمة دفع فوري متعددة
← لا توجد أي تغييرات مسجلة منذ تقرير حالة
أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2023



من بين الأنظمة النشطة البالغ عددها 31 نظامًا حاليًا، يوجد 14 نظام دفع فوري عابرًا للقطاعات. وهذا يعني أن هذه الأنظمة تتيح معالجة المدفوعات وتسويتها باستخدام إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع بين مختلف أنواع مزودي خدمات الدفع (PSPs)، مثل إمكانية المعالجة والتسوية بين المصارف ومزودي

الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. وبالإضافة إلى ذلك، تندرج سبعة أنظمة دفع فوري (IPS) ضمن فئة أنظمة الدفع الفوري المصرفية وتسعة منها ضمن فئة أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول. ولا يزال نظام eNaira في نيجيريا النظام الوحيد من فئة الدفع الفوري بالعملة السيادية في أفريقيا.

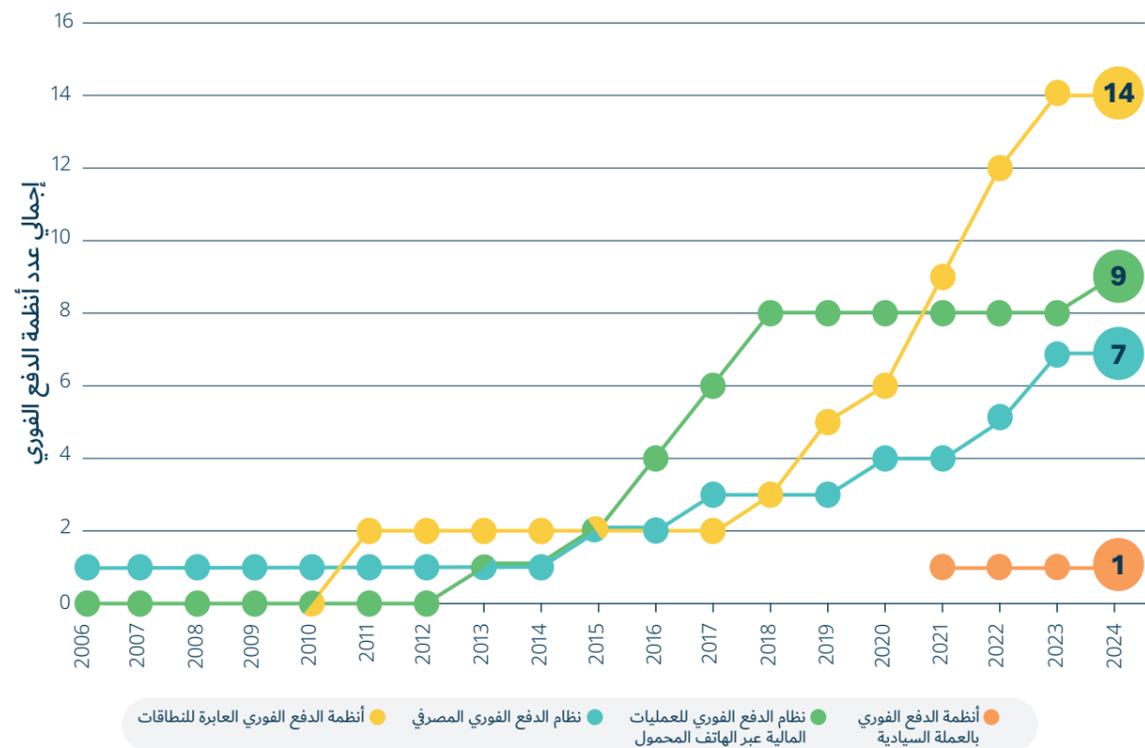
الإطار 0.2 | تغيّر في أنظمة الدفع الفورية السائدة

تُصنّف جميع أنظمة الدفع الفوري (IPS) في أفريقيا ضمن أربعة "أنواع" هي: أنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات وأنظمة الدفع الفوري المصرفية وأنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول وأنظمة الدفع الفوري بالعملة السيادية. ويستند نوع نظام الدفع الفوري إلى ترتيبات التشغيل البيئي الخاصة به التي تحدّد جزئيًا مزودي خدمات الدفع الذين يسمح لهم بالمشاركة: فنظام الدفع الفوري المصرفي يدعم المصارف فقط، بينما يدعم نظام الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMOs) فقط، في حين يقدم نظام الدفع الفوري العابر للقطاعات الدعم إلى طائفة من المشاركين. ويجمع نظام الدفع الفوري بالعملة السيادية بين أداة العملة الرقمية للبنك المركزي ونظام تحويل القيمة الذي قد يتيح آلية تحويل قيمة رقمية موحّدة بين أنظمة الأدوات التجارية والأطراف المعنية المؤسسية والأفراد داخل اقتصاد معيّن.

لقد تحول التوازن في مشهد أنظمة الدفع الفوري (IPS) الأفريقية منذ عام 2010 من الأنظمة القائمة على المصارف إلى أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول ثم إلى أنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات (انظر الشكل 0.1):

- أُطلقت تسعة أنظمة دفع فوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول خلال الفترة المتراوحة بين 2012 و 2018.
- اكتسبت أنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات شعبية متزايدة، مع إطلاق ثمانية أنظمة جديدة منذ عام 2020.

الشكل 0.1 | أنواع أنظمة الدفع الفوري (IPS) بمرور الزمن (العدد = 31)



أنظمة دفع فوري على المستوى الإقليمي

← 4 أنظمة دفع فوري
أخرى قيد التطوير

3

GIMACPAY
دول الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا: الكاميرون وجمهورية أفريقيا الوسطى وتشاد وجمهورية الكونغو وغينيا الاستوائية والغالون

معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB)
دول الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي: أنغولا وبوتسوانا وجزر القمر وجمهورية الكونغو الديمقراطية وإسواتيني وليسوتو ومدغشقر وملاوي وموريشيوس وموزمبيق وناميبيا وسيشيل وجنوب أفريقيا وتنزانيا وزامبيا وزيمبابوي

نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS)

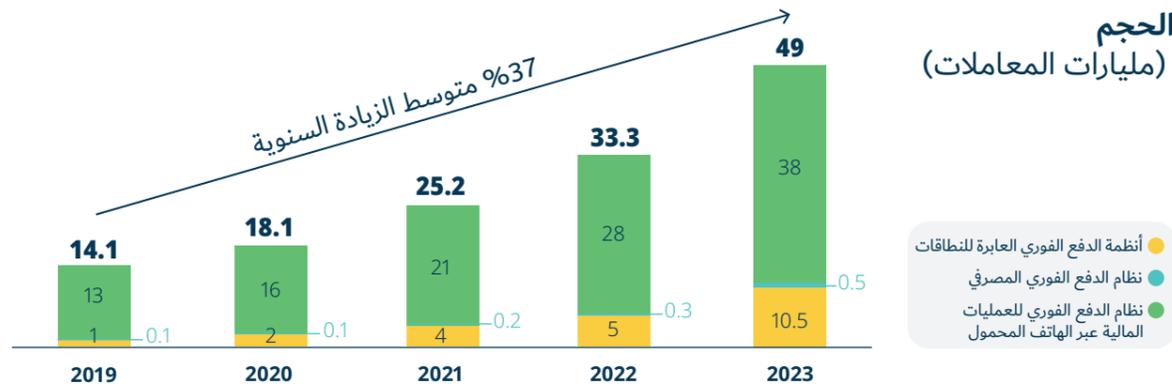
الدول الرائدة في المنطقة النقدية لغرب أفريقيا: غامبيا وغانا ونيجيريا وسيراليون وغينيا وليبيريا

الوصول إلى آفاق جديدة من حيث أحجام المعاملات والقيم

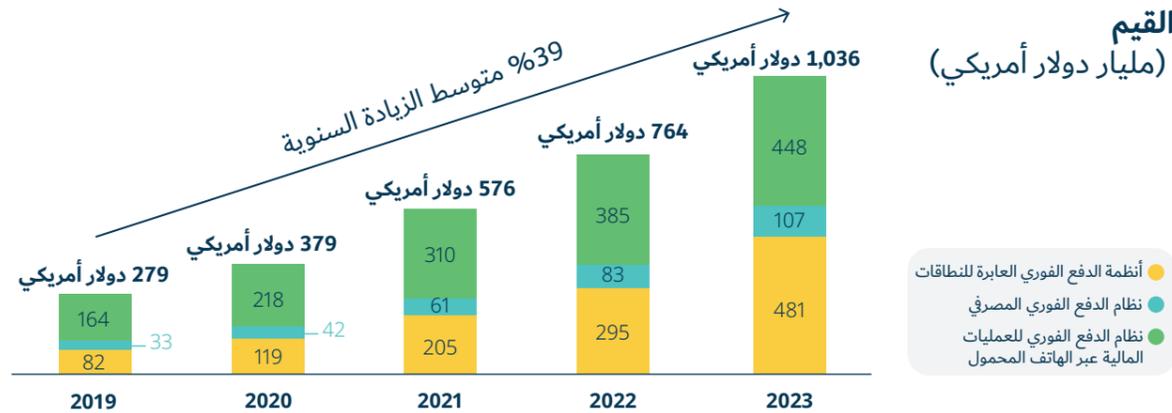
وكانت المعاملات خارج الكيان الواحد (Not-on-us)، وهي مؤشر لقيم المعاملات القابلة للتشغيل البيئي، تساوي نسبة 10% أو أكثر من الدخل القومي الإجمالي في خمس دول في عام 2023. وعند النظر إلى أحجام المعاملات في إجمالي الأنظمة، نلاحظ أن أنظمة الدفع الفوري في بلدين (كينيا وأوغندا) عالجت قيمًا تعادل أكثر من 100% من الدخل القومي الإجمالي.

في عام 2023، عالجت أنظمة الدفع الفوري النشطة في أفريقيا 49 مليار معاملة، وهو أعلى حجم معاملات حتى الآن. وزادت القيمة المتداولة بمعدل نمو سنوي متوسط بلغ 39% خلال الفترة المتراوحة بين عامي 2019 و2023 لتصل إلى أكثر من تريليون دولار أمريكي في عام 2023 (انظر الشكل 0.2).

الشكل 0.2 | قيم المعاملات وأحجامها (العدد = 23)*



* تُستلم أي بيانات في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2024 من نظام LeSwitch (ليسوتو - النظام الجديد)، وMarocPay (المغرب)، وVirement Instantané (المغرب)، وSIMO (موزمبيق)، وeNaira (نيجيريا)، والخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا، ونظام الدفع والتسوية الأفريقي (على مستوى القارة)، ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) التابع للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC).



* تُستلم أي بيانات في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2024 من نظام LeSwitch (ليسوتو - النظام الجديد)، وMarocPay (المغرب)، وVirement Instantané (المغرب)، وSIMO (موزمبيق)، وeNaira (نيجيريا)، والخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا، ونظام الدفع والتسوية الأفريقي (على مستوى القارة)، ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) التابع للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC).

قد يكون تقدير أحجام المعاملات وقيمتها أقل مما هي عليه فعليًا. وأسُمدت البيانات في الشكل 2.0 من مدخلات الدراسات الاستقصائية المكتوبة التي قدمتها البنوك المركزية أو مشغلو أنظمة الدفع الفوري. وعمومًا، استُلمت 23 دراسة استقصائية. بينما لم تتوفر بيانات ثمانية أنظمة دفع فوري. ولم يُطلق نظام LeSwitch (ليسوتو) رسميًا حتى عام 2024. ولم يقدم نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) التابع للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي بيانات عن الأحجام والقيم في إجابته على الدراسة الاستقصائية. ولم تسلم البنوك المركزية ومشغلو أنظمة الدفع الفوري لستة أنظمة إضافية ردودها على الدراسات الاستقصائية، مما أدى إلى غياب القيم الخاصة بالأنظمة التالية: MarocPay (المغرب) وVirement Instantané (المغرب) (كلاهما بنك المغرب) ونظام SIMO (موزمبيق) (بنك موزمبيق) ونظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا، eNaira (نيجيريا) (كلاهما البنك المركزي النيجيري) ونظام الدفع والتسوية الأفريقي PAPSS التابع للبنك الأفريقي للتصدير (أفريمكبانك). ونظرًا إلى أن eNaira هو نظام الدفع الفوري بالعملة السيادية الوحيد وبما أن بياناته غير متوفرة، فقد استُغني عن هذه الفئة في عملية التحليل.

ومن المتوقع أن تتوسع السوق مع ظهور أنظمة الدفع الفوري الجديدة قيد التطوير، إذ تعكف 31 دولة في جميع أنحاء القارة على إنشاء أنظمة دفع فوري جديدة، ولا تملك 27 دولة من هذه الدول أنظمة دفع فوري حاليًا، وتسعى أربع دول من هذه الدول إلى ترقية قدرات أنظمة الدفع الفوري الحالية. وتشمل الدول البالغ عددها 31 دولة التي تستعد لاكتساب قدرات أنظمة الدفع الفوري الدول الثماني في منطقة الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU) التي ستطور قدرات التشغيل البيئي المحلي بمجرد الإطلاق الكامل لنظام إقليمي قيد التجربة حاليًا.

وتشمل المبادرات الإقليمية الأخرى مبادرة تضم جميع الأعضاء الخمسة عشر في الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا (ECOWAS) - ومن المقرر أن يرتبط نظام WAEMU معها. وكان هناك عددٌ من مبادرات أنظمة الدفع الفوري الإقليمية الجاري تنفيذها منذ عدة سنوات في منطقة السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA) وفي جماعة شرق أفريقيا (EAC)، على الرغم من أن هذه الأنظمة لم تُشغل بعد.

وإذا نُقذت جميع مشاريع أنظمة الدفع الفورية المحلية والإقليمية المخطط لها، فستتقر إريتريا فقط إلى وظائف نظام الدفع الفوري المحلية.

وتحتل سبع دول (مصر وغانا وكينيا والمغرب ونيجيريا وجنوب أفريقيا وتنزانيا) بأنظمة دفع فوري (IPS) متعدّدة ونشطة. ولا تزال غانا الدولة الوحيدة التي لديها أنظمة محلية تتسم بإمكانية التشغيل البيئي المتبادل بينها. ومع ذلك، حدث تقدم ملحوظ نحو التشغيل البيئي بين الأنظمة. ودعمت الهيئات التنظيمية في مصر وكينيا وتنزانيا وأوغندا الدعوة إلى التشغيل البيئي بتعديل اللوائح التنظيمية. وفي كينيا، توجد خطط لدمج أنظمة الدفع الفوري المصرفية وأنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول بطريقة أكثر سلاسة، في حين أضاف نظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS)، جميع مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بحسابهم مشاركين مباشرين في النظام، متبعًا في ذلك نهجًا فريدًا.

بالإضافة إلى الأنظمة المحلية النشطة، توجد ثلاثة أنظمة إقليمية نشطة؛ ولم يتغير هذا العدد منذ عام 2022. وتمثل الأنظمة الإقليمية في نظام GIMACPAY في منطقة الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC)⁷، ونظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS)⁸، ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB)⁹ الخاص بالجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC). ومن بين هذه الأنظمة، يوجد نظاما دفع فوري عابرا للناطقات (GIMACPAY وTCIB) ونظام دفع فوري مصري واحد (PAPSS).



7 يغطي نظام GIMACPAY ست دول هي: الكاميرون وجمهورية أفريقيا الوسطى وتشاد وجمهورية الكونغو وغينيا الاستوائية وغابون.

8 أطلق نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) في الدول المشاركة في المرحلة التجريبية في المنطقة النقدية لغرب أفريقيا (WAMZ): غامبيا وغانا ونيجيريا وسيراليون وغينيا وليبيريا. وانضمت جيبوتي إلى النظام، وهناك المزيد من البلدان التي تنتظر الانضمام أيضًا، ولكن لم يتضح بعد إن كانت معالجة المعاملات بالتجزئة في الوقت الحالي قد بدأت.

9 يعمل نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) حاليًا في مسار واحد يربط بين ناميبيا وزمبابوي ولكن من المقرر أن يتوسع إلى بقية دول الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC): أنغولا وبوتسوانا وجزر القمر وجمهورية الكونغو الديمقراطية وإسواتيني وليسوتو ومدغشقر وملاوي وموريشيوس وموزامبيق وسيشيل وجنوب أفريقيا وتنزانيا وزامبيا.

تحسين الأداء عبر القنوات والأدوات وحالات الاستخدام

أصبحت أنظمة الدفع الفوري (IPS) أكثر شمولاً مع ازدياد تنوع القنوات والأدوات وحالات الاستخدام التي تدعمها، فزادت قدرتها على تلبية متطلبات الدفع للمستخدمين النهائيين. وتظهر الصورة في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2024 ديناميكيات مماثلة إلى حد كبير لتلك التي لوحظت في تقارير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) للعامين 2022 و2023.

القنوات القائمة على الهاتف المحمول هي الأكثر شعبية.

لقد تجاوزت تطبيقات الهاتف المحمول منذ عام 2023 تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) باعتبارها القناة الأكثر دعمًا على نطاق واسع، والقناة المدعومة مما لا يقل عن 30 نظام دفع فوري. ويتماشى هذا الأمر مع التحول العام نحو تقنيات الهواتف الذكية التي من شأنها أن تتيح تجربة مستخدم أكثر ملاءمة وتمكن من الاستعانة بمزوّد الخدمات التكنولوجية التابعين لجهات خارجية، بما في ذلك شركات التكنولوجيا المالية. ومع ذلك، فقد يسفر التركيز على الهواتف الذكية عن إحداث فجوة في الشمولية الرقمية بين الأفراد الذين يمتلكون الهواتف الذكية ومن لا يزالون يستخدمون الهواتف البسيطة.

بعد قنوات التطبيقات، تدعم أكبر حصة من أنظمة الدفع الفوري قنوات أخرى ذاتية البدء، وهي المتصفحات (يدعمها 24 نظامًا) وتقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) (يدعمها 23 نظامًا). ولا تتطلب القناة الأخيرة هاتفًا ذكيًا ولكنها مصحوبة بمخاوف أمنية بسبب نقص تشفير الرسائل.

تأتي القنوات المدعومة من جانب الإنسان (من خلال وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية) في المرتبة التالية من حيث الدعم واسع النطاق، فهي متاحة في 21 نظام دفع فوري (وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول) و 20 نظام دفع فوري (فروع المصارف). ورغم أن تكلفة صيانة هذه القنوات عالية، لكنها ضرورية في الأسواق التي يقل فيها الوعي بالمدفوعات الرقمية، أو بالنسبة للسكان ذوي المستويات المنخفضة من المعرفة المالية.

تعد القنوات التي تعتمد على تكنولوجيا مزوّد الخدمات المالية الرقمية، لاسيما رموز الاستجابة السريعة (QR) ونقاط البيع (POS) وأجهزة الصراف الآلي (ATMs) وتقنية التواصل قريب المدى (NFC) القنوات الأقل دعمًا، على الرغم من ازدياد أنظمة

الدفع الفوري وعيا بإمكاناتها - حيث يدعم 17 نظام دفع فوري رموز الاستجابة السريعة، و15 نظامًا نقاط البيع، و14 نظامًا أجهزة الصراف الآلي، وتدعم سبعة أنظمة أخرى تقنية التواصل قريب المدى، وساعدها في ذلك تطوير تقنية الدفع باستعمال الهاتف كوسيلة دفع، على سبيل الذكر لا الحصر.

لا تزال الأدوات المالية الإلكترونية الأكثر شيوعًا، يليها التحويل الإلكتروني للأموال (EFT).

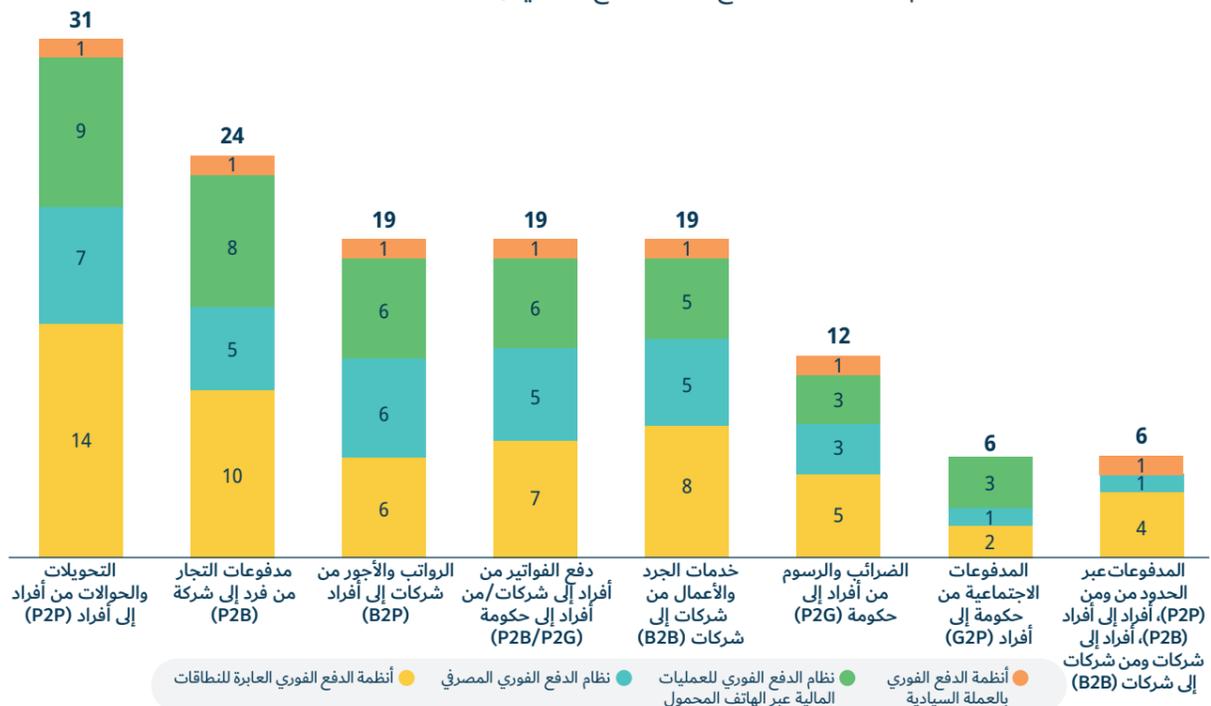
يدعم عشرون نظام دفع فوري (IPS) الأدوات المالية الإلكترونية،¹⁰ ويليه 18 نظامًا يدعمون التحويل الإلكتروني للأموال بالائتمان،¹¹ (EFT) ويدعم 12 نظامًا التحويل الإلكتروني للأموال بالخصم،¹² IPN و 10 أنظمة دفع فوري (IPS) بطاقات الخصم،¹³ ويدعم نظام واحد العملة الرقمية للبنك المركزي (CBDC) (وهو نظام eNaira).

حالات الاستخدام من فرد إلى فرد (P2P) هي الأكثر شيوعًا، وحالات الاستخدام من فرد إلى شركة (P2B)

ومن فرد إلى حكومة (P2G) آخذة في النمو (انظر الشكل 0.3). وتدعم جميع أنظمة الدفع الفوري البالغ عددها 31 نظامًا احتياجات المستخدم النهائي لحالات الاستخدام السريعة والمرحة من فرد إلى فرد (P2P). وهنا تجدر الإشارة إلى أن عدد الأنظمة التي تدعم حالات الاستخدام من فرد إلى شركة (P2B) آخذ في الازدياد، وبلغ حاليًا 24 نظامًا. وتعد حالة الاستخدام من فرد إلى شركة (P2B) عنصرًا أساسيًا في أنظمة الدفع الفوري الشاملة بصفقتها إحدى أهم محركات نمو أنظمة الدفع الفوري. ومع ذلك، قد لا يرى المستخدمون النهائيون من الأفراد أو التجار في حالة الاستخدام هذه عرض قيمة قوي مقارنة بالنقد، لاسيما في البلدان ذات أسواق المدفوعات الرقمية الناشئة التي تعتمد اعتمادًا محدودًا على التجارة الإلكترونية. وقد يساهم جعل المعاملات من فرد إلى شركة (P2B) سهلة الاستخدام وسريعة قدر الإمكان في اعتمادها من الأفراد والتجار.

وعلاوة على المدفوعات من فرد إلى فرد (P2P) ومن فرد إلى شركة (P2B)، يعمل أصحاب العمل في القطاع الخاص على رقمنة مدفوعات الأجور والرواتب، وهو أمر يستطيع نظام الدفع الفوري في الدولة تحقيقه. ويدعم تسعة عشر نظامًا دفع الفواتير (من أفراد إلى شركات (P2B) / من أفراد إلى حكومة (P2G)). ومع ذلك، لا تدعم سوى ستة أنظمة دفع فوري المدفوعات من الحكومة إلى الفرد¹⁴ (G2P). وظيفة الدفع الفوري عبر الحدود غير شائعة، حيث تعرضها ستة أنظمة دفع فوري (IPS) فقط.¹⁵

الشكل 0.3 | حالات الاستخدام الممكنة حسب نوع أنظمة الدفع الفوري، إشارات متعددة (العدد = 31)



لا تزال المصارف ومزوّدو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMO) يمثلون المشاركين المباشرين في أنظمة الدفع المباشر؛ وتشارك شركات التكنولوجيا المالية في الغالب بشكل غير مباشر

وحاليًا، اعتمدت جميع البلدان التي تملك نظام دفع فوري نشط في أفريقيا نهجًا معينًا لتنظيم عمل شركات التكنولوجيا المالية في ولاياتها القضائية بناءً على الأنشطة المحددة التي تشارك فيها هذه الشركات. وقد تطبق الهيئات التنظيمية الترخيص المباشر، أو الترخيص غير المباشر (على سبيل المثال، من خلال الشراكات مع المؤسسات المالية المرخص لها)، أو الأدوات البديلة مثل بيئات الاختبار التنظيمية، أو مزيجًا تكميليًا من هذه النهج. ومع ذلك، لا تزال مشاركة شركات التكنولوجيا المالية (بخلاف مزوّد الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول) محدودة ما لم تتعاون مع المشاركين المباشرين لتقديم خدمات الواجهة الأمامية أو الخلفية وذلك بسبب العوائق التي تواجه إصلاحات الترخيص. وتوجد حاليًا 10 أنظمة من مجموع 31 نظامًا لديها مزوّدو خدمات دفع غير مصرفيين من غير مزوّد الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول التي يقودها مشغلو شبكات الهاتف المحمول: نظام شبكة المدفوعات اللحظية (IPN) وشبكة ميزة (مصر) ونظام EthSwitch (إثيوبيا) ونظام GIP (غانا) وMauCAS (موريشيوس) وMarocPay (المغرب) وeNaira (نيجيريا) وNFS (زامبيا) وZIPIT (زامبيا) وGIMACPAY (الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا).

يشهد نطاق المشاركة في أنظمة الدفع الفوري توسعًا، وشكّلت المصارف أبرز المشاركين المباشرين في أنظمة الدفع الفوري المصرفية حتى الآن، وهي لا تزال تحظى بتمثيل جيد. ويمثل مزوّدو الخدمات المالية عبر الهاتف المشاركين الأساسيين في أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول. ومع تطور أنظمة الدفع الفوري العابرة للقطاعات، يتوسع نطاق المشاركين ليشمل بشكل أكثر انتظامًا المصارف ومزوّدو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ومؤسسات التمويل متناهي الصغر، وغيرها من مزوّدو خدمات الدفع غير المصرفيين. وتوجد في الوقت الحالي أربع أنظمة دفع فوري تضم الفئات الأربعة المذكورة، وهي: نظام الدفع الفوري في نيجيريا NIP (نيجيريا) ونظام NFS (زامبيا) ونظام ZIPIT (زامبيا) وGIMACPAY (الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا).

وتجدر الإشارة إلى أن نظام GIMACPAY يضم 105 مشاركين، بما في ذلك 53 مصرفًا و11 مزوّدًا للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول و27 مزوّد خدمات دفع غير مصرفي و14 مؤسسة تمويل متناهي الصغر. ولا تزال شركات التكنولوجيا المالية تواجه من جانبها عقبات في الانضمام كمشاركين مباشرين¹⁶ وتحدد قواعد نظام الدفع الفوري شروط المشاركة فيه، ولكن الأطر التنظيمية، لاسيما نهج ترخيص مزوّدو خدمات الدفع (PSP)، هي النهج الذي يحدد في نهاية المطاف أنواع المؤسسات التي يمكن أن تتأهل كمشاركين مباشرين أو غير مباشرين في النظام.

16 لغرض إعداد هذا التقرير، يشير مصطلح «شركات التكنولوجيا المالية للمدفوعات» إلى الشركات التي تقدم خدمات دفع رقمية مدعومة بالتكنولوجيا ولكنها لا تدرج ضمن فئة المصارف أو مؤسسات التمويل متناهي الصغر أو الخدمات البريدية. ويتناول الفصل 5 هذا الموضوع بمزيد من التفاصيل.

10 KWIK وIPN وشبكة ميزة EthSwitch وMMI في غانا ونظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا وNatswitch وMauCAS وMarocPay وSIMO ونظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا وTaifag وMoja وTIPS ونظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس ونظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا وNFS ونظام GIMACPAY.

11 IPN وEthSwitch وGanswitch وGIP وGhana MMI وGIP وPesalink وNatswitch وMauCAS وVirement Instantané وSIMO ونظام الدفع الفوري فيما بين المصارف في نيجيريا (NIP) ونظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا وeKash وRTCS وTIPS وGIMACPAY وTCIB وPAPSS.

12 IPN وشبكة ميزة EthSwitch وGanswitch وGIP وPesalink وMauCAS وVirement Instantané ونظام الدفع الفوري فيما بين المصارف في نيجيريا (NIP) ونظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا وGIMACPAY وTCIB وPAPSS.

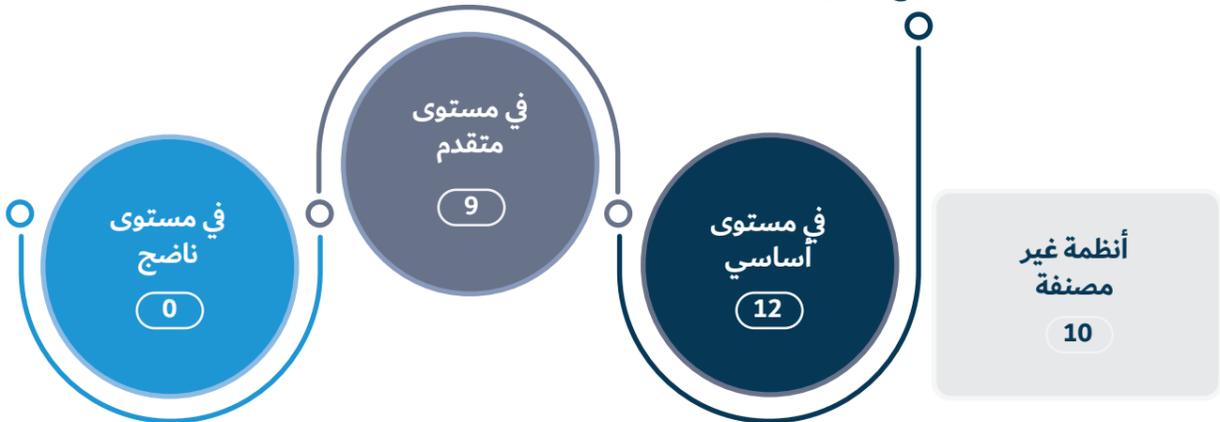
13 نظام IPN، وشبكة ميزة EthSwitch وNatswitch وSIMO ونظام الدفع الفوري فيما بين المصارف في نيجيريا (NIP) ونظام التحويل المالي الوطني (NFS) وZIPIT وGIMACPAY.

14 إمكانية التشغيل البيني لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول (Ghana MMI) ونظام التسوية والدفع بين البنوك في غانا (GIP) ونظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر وMarocPay ونظام الدفع الفوري فيما بين المصارف في نيجيريا (NIP) ونظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا.

15 الأنظمة الإقليمية GIMACPAY وPAPSS وTCIB بالإضافة إلى شبكة المدفوعات اللحظية (IPN) ونظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر وMauCAS ونظام الدفع الفوري فيما بين المصارف في نيجيريا (NIP).



الشكل 0.4 | خريطة أنظمة الدفع الفوري على نطاق الشمولية



بالإضافة إلى معايير المستوى الأساسي والمتقدم:

- دعم حالات الاستخدام الموسعة
- معايير ومراقبة لتوفير آليات انتصاف المستهلكين بما يتجاوز المتطلبات الإشرافية.
- تكلفة منخفضة على المستخدمين
- التهايين في إطار نموذج أعمال لا يعتمد الخسارة

بالإضافة إلى معايير المستوى الأساسي:

- مشاركة جميع مزودي خدمات الدفع (النموذج العابر للقطاعات) في أنظمة الدفع الفوري، يتيح إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع
- حوكمة داعمة للقراء: أن تكون مدخلات تصميم النظام وقراراته مُمكنة لجميع المشاركين أو أن يوجد تكليف صريح بالشمولية
- تضمين البنك المركزي في الحوكمة

- الحد الأدنى لوظائف القنوات: دعم القناة الأكثر استخدامًا

- الحد الأدنى لوظائف حالة الاستخدام: دعم المعاملات (مدفوعات التجار) من أفراد إلى أفراد (P2P) ومن أفراد إلى شركات (P2B).

بيئة سياسية وتنظيمية مُمكنة

- تمكين اللوائح التنظيمية من أجل الارتقاء بالبنية التحتية الرقمية العامة: الخدمات المصرفية المفتوحة، وبيانات الهوية الرقمية، والخصوصية، والأمن السيبراني.

- نظام تراخيص المدفوعات القائمة على المخاطر لتشجيع الابتكار في مجال المدفوعات، بالاعتماد على النشاط والتركيز على النتائج بدلاً من المدخلات.

- متطلبات العناية الواجبة للتحقق من العملاء القائمة على المخاطر للسماح بعمليات اعرف عميلك المناسبة للغرض.

- إطار عمل حماية المستهلك المالي المبني على النتائج.

- سياسة مدفوعات رقمية وخارطة طريق لتوجيه التطوير طويل الأجل للمدفوعات الرقمية في قطاع التجزئة.

- فرض إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع و/أو نشرها في المبادئ التوجيهية.

- نظام متدرج لتراخيص المدفوعات للسماح بمجموعة من خدمات الدفع (بما في ذلك المدفوعات عبر الحدود).

- لوائح وإرشادات اعرف عميلك إلكترونياً تمكّن من إجراء خطوات التسجيل في النظام والتحقق من الصحة بشكل رقمي كلياً.

- قانون حماية المستهلك المالي بما في ذلك حق المستهلك في الانتصاف.

- استراتيجية وطنية للشمول المالي و/أو خطة تنمية وطنية تُعطي الأولوية للشمول المالي.

- ترخيص مدفوعات يسمح للمؤسسات غير المصرفية بإصدار النقود الإلكترونية.

- تنظيم عمل الوكيل المصرفي/ ترخيص وكيل الدفع لتوسيع نطاق الوصول للمستخدمين النهائيين.

- متطلبات متدرجة للعناية الواجبة للتحقق من العملاء للسماح بالعناية الواجبة المبسطة للعملاء الأقل عرضة للمخاطر.

لم يبلغ أي نظام دفع فوري مستوى النضج الذي يُطمح إليه، بالرغم من بذل جهود مستمرة للوصول إلى ذلك المستوى

● أنظمة الدفع الفوري في غانا (غانا)*

● إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا:

- Natswitch (ملاوي)
- المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس
- NIP (نيجيريا)
- TIPS (تنزانيا)
- NFS (زامبيا)
- ZIPIT (زيمبابوي)
- GIMACPAY (الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا - CEMAC)

● الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا

● الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر

● الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا

● المقاصة في الوقت الآلي (جنوب أفريقيا)

● Taifa Moja (تنزانيا)

● الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا

● ميزة ديجيتال (مصر)

● EthSwitch (إثيوبيا)

● Gamswitch (غامبيا)

● المغربية للأداء (MarocPay) (المغرب)

● SIMO (موزمبيق)

● eNaira (نيجيريا)

نحو المستوى المتقدم

● KWIK (أنغولا)

● شبكة المدفوعات اللحظية (مصر)

● PesaLink (كينيا)

● LeSwitch (ليسوتو)

● Virement Instantané (المغرب)

● eKash (رواندا)

● PayShap (جنوب أفريقيا)

● المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس

● نظام الدفع والتسوية الأفريقي (المنطقة النقدية لغرب أفريقيا)

● TCIB (الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي)

* يحقق نظاما غانا معاً مستوى متقدماً

أحرزت أنظمة دفع فوري أخرى تقدماً في مجال الشمولية، ولكن الفجوات لا تزال قائمة

بإنشاء مجموعات العمل والمنتديات. وعلى هذا النحو، تعترف هذه الأنظمة بحصة المؤسسات غير المصرفية المتزايدة في أسواق المدفوعات الرقمية الخاصة بها.

لم يصل أي من أنظمة الدفع الفوري إلى مستوى **النضج** حتى الآن، ويعني ذلك أنه لا يوجد نظام يلبي المعايير المذكورة أعلاه بالإضافة إلى تمكين جميع حالات الاستخدام ووضع المعايير لضمان حق الانتصاف للمستخدم النهائي والعمل وفقاً لمبادئ استرجاع التكاليف (لا يعتمد الخسارة)، بحيث تكون رسوم معاملات المستخدم النهائي منخفضة قدر الإمكان. ويتمتع نظام الدفع الفوري فيما بين المصارف في نيجيريا (NIP) حالياً بأعلى احتمالية لبلوغ مستوى النضج في الشمولية في الأجل القريب، إذ أنه تمكن من تضمين جميع حالات الاستخدام، وإن كان لا يتيح قنوات انتصاف إضافية للمستخدمين النهائيين. ويُعد الانتصاف المعيار الأكثر تعقيداً من حيث التنفيذ، لأنه يتطلب موارد إضافية ومراقبة ومشاركة مستمرة من المشاركين. وحتى الآن، يوفر نظام eNaira قناة مباشرة لتسوية نزاعات العملاء في النظام.

ولم تُصنّف عشرة أنظمة دفع فوري لأنها لا تفي بمعايير الشمولية الأساسية، ويرجع ذلك في المقام الأول إلى عجزها عن توفير خدمات من الفرد إلى الشركة (P2B)¹⁸.

ويعبر هذا الانتشار عبر نطاق الشمولية عن التقدم المحرز منذ عام 2023، حين لم يتم وقتها تصنيف 12 نظام دفع فوري، وبلغ 15 نظاماً المستوى الأساسي، بينما حققت خمسة أنظمة فقط المستوى المتقدم.

يتيح لنا تجميع الخصائص المختلفة لأنظمة الدفع الفوري في أفريقيا فرصة مطابقتها مع نطاق الشمولية لأنظمة الدفع الفوري. ويتضمن هذا النطاق مستويات شمولية أساسية ومتقدمة وناضجة، تتحدد استناداً إلى المدى الذي توفر فيه أنظمة الدفع الفوري وظائف معينة وتفي بمعايير معينها (انظر الشكل 0.4 للاطلاع على التعريفات والخرائط الكاملة). ويُظهر نطاق الشمولية في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2024 ما يلي:

يلبي اثنا عشر نظام دفع فوري معايير **المستوى الأساسي** من الشمولية، مما يعني أن هذه الأنظمة تمكن القناة (القنوات) الأكثر استخداماً من قبل السكان، وتتيح على الأقل حالات الاستخدام من فرد إلى فرد (P2P) ومن فرد إلى شركة (P2B). وتجدر الإشارة إلى أن أنظمة الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول تقع جميعها في أدنى مستويات نطاق الشمولية على الرغم من انتشارها الواسع في السوق. ويعزى ذلك إلى أنها لا تتيح إمكانية التشغيل البيئي العابرة للنطاقات، بالإضافة إلى أن أصولها المنحدرة من قطاع الاتصالات تبين غالباً أن البنك المركزي لا يشارك في الحوكمة.

وصلت تسعة أنظمة دفع فوري تغطي 13 دولة¹⁷ إلى **مستوى متقدم** من الشمولية، لأنها تفي بالمعايير الأساسية، بالإضافة إلى (أ) أنها تتيح لجميع مزودي خدمات الدفع المرخص لهم استخدام النظام، (ب) وتشارك في حوكمة داعمة للفقراء باتخاذ القرارات المشتركة، (ج) وتدمج البنك المركزي في الحوكمة. وحققت هذه الأنظمة إنجازات واسعة النطاق لإسماع صوت للمشاركين غير المصرفيين في عملية صنع القرار وذلك

17 أفضل مخطط نظام GIMAC الإقليمي الذي يمتد الشمولية في ستة بلدان.

18 نظام KWIK ونظام شبكة المدفوعات اللحظية (IPN) (مصر) ونظام PesaLink ونظام LeSwitch ونظام Virement Instantané ونظام eKash ونظام PayShap ونظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس ونظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB).

تؤكد آراء المستخدم النهائي على الحاجة إلى الموثوقية والملاءمة للمضي قدما في استخدام المدفوعات المعتادة

أظهرت أبحاث المستخدم النهائي التي أُجريت في سياق إعداد تقارير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا (SIIPS) لعامي 2022 و2023 أن عدم امتلاك هاتف محمول وعدم الوصول إلى الإنترنت يمثلان عقبة رئيسية أمام الوصول إلى المدفوعات الرقمية، بيد أن وظائف أنظمة الدفع الفوري وموثوقيتها قد تساهم في بناء الثقة وتعزيز الاستخدام المعتاد للمدفوعات الرقمية.

وركزت عينة الدراسة هذا العام على فئة الأفراد ذوي الدخل المنخفض والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (MSMEs) التي لا يقدم لها عادةً مزودو خدمات الدفع خدمات كافية، ولكنها تقع في المناطق الحضرية وشبه الحضرية المشمولة بخدمات الدفع ويمكن أن تستفيد من التوسع في استخدام المدفوعات الرقمية. وقد أُجريت الأبحاث في الجزائر وإثيوبيا وغينيا وموريشيوس وأوغندا.

وأظهرت الأبحاث التي تخص المستخدمين النهائيين لعام 2024 توجهات مماثلة لتوجهات عام 2023 في عينة الدول حينها وهي الكاميرون وملاوي والمغرب ورواندا والسنغال. ويجري غالبية المستخدمين الأفراد ضمن العينة الذين يستخدمون المدفوعات الرقمية عمليات دفع رقمية مرة واحدة على الأقل في الأسبوع. ويستخدم ربع مستخدمي المدفوعات الرقمية الذين شملتهم الدراسة الاستقصائية في غينيا وأوغندا المدفوعات الرقمية يوميا. ويحقق المستخدمون من فئة المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مستويات عالية من الاستخدام اليومي في غينيا، بينما تُظهر المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والأفراد في أوغندا مستويات استخدام يومية مماثلة. وكانت الجزائر الدولة الوحيدة التي يستخدم فيها ما يقرب من نصف العينة المدفوعات الرقمية أقل من مرة واحدة في الأسبوع من بين الدول المشاركة في الدراسة الاستقصائية.

ويؤثر كلٌّ من نوع الجنس والعمر ومشاركة القوى العاملة في معدلات استخدام المدفوعات الرقمية، فعلى سبيل المثال، أفادت المستجيبات من الإناث بأن قلة المعرفة وتدني مستويات الدخل بالإضافة إلى محدودية الاستقلال المالي تشكل كلها عقبات تعرقل استخدامهن المدفوعات الرقمية. ويؤثر السن أيضًا في أنماط الاستخدام، حيث يستخدم المستجيبون الذين تقل أعمارهم عن 30 عامًا المدفوعات الرقمية بشكل متكرر وتستخدم طريقة استلام المستخدمين الدخل أهمية كبيرة أيضًا. ويستخدم المستجيبون من أصحاب الدخل غير المنتظم في جميع الدول التي شملتها عينة الدراسة الاستقصائية المدفوعات الرقمية بوتيرة أقل ممن لديهم دخل منتظم.

وسلط المشاركون الضوء على العديد من العقبات التي تحد من معدلات الاستخدام الحالية وعلى العوامل التي قد تساعد في زيادتها. وتشمل هذه العقبات ما يلي:

الوصول: تشمل أهم العوائق التي تعرقل استخدام العينة التي شملتها الدراسة المدفوعات الرقمية الافتقار إلى حساب معاملات أو إلى وكيل أو فرع؛ وعدم امتلاك الوثائق (مثل بطاقة الهوية)¹⁹ لفتح حساب أو بدء معاملة؛ وارتفاع تكاليف الخدمات المالية المنتظرة؛ وعدم امتلاك الهاتف المحمول و/أو الوصول إلى الإنترنت؛ إذ يشير بعض المشاركين في الدراسة بوجه خاص إلى شبكات الهاتف المحمول غير الموثوقة؛ وارتفاع نسبة الأمية، بما في ذلك الأمية الرقمية، التي تصعب قراءة التعليمات والتنقل بين واجهات المستخدم.

الاستخدام المبكر: يُعد الاستخدام المبكر الأكثر شيوعًا لدى المستجيبين الذين يتلقون دخلهم مباشرة في حساب، أو الذين تستخدم عائلاتهم وأصدقائهم المدفوعات الرقمية، أو الذين يفضل عملاؤهم تلقي الأموال رقميًا في حالة الشركات الصغيرة. ويحتاج المستخدمون النهائيون الذين لا يستخدمون المدفوعات الرقمية على الرغم من امتلاكهم حسابات ووسائل لدفع رسوم المعاملات إلى سبب مقنع لتغيير سلوكهم والابتعاد عن النقد.

وهنا تجدر الإشارة إلى خمس عقبات رئيسية تعرقل التحول إلى الاستخدام المبكر وهي: (أ) مخاوف بشأن خصوصية البيانات و(ب) انتفاء الحاجة و(ج) انعدام الثقة و(د) التكاليف المرتفعة مقارنة بالنقد، و(هـ) قلة المعرفة بالمدفوعات الرقمية.

الاستخدام المعتاد: تُعد الملاءمة العامل الرئيسي الذي يحفز المستخدمين المبكرين على التحول إلى مستخدمين معتادين. ويُقدّر هؤلاء الأفراد وأصحاب الشركات الصغيرة إمكانية الوصول إلى المدفوعات الرقمية من أي مكان والوقت الذي توفره لهم والحماية من السرقة. ومع ذلك، لا تزال هناك عقبات تعرقل انتقال المستخدمين النهائيين من الاستخدام المبكر، أو الاستخدام عند الحاجة، إلى الاستخدام المعتاد.

ومن بين أهم هذه العقبات نجد ما يلي: (أ) شبكات الهاتف المحمول غير الموثوقة التي تعيق تجربة المستخدم؛ و(ب) صعوبة تصحيح المعاملات أو عكسها إن وقع خطأ أو حدث احتيال؛ و(ج) محدودية قبول المدفوعات الرقمية. ويؤدي عدم توفر المساعدة المستمرة من مزود الخدمة إلى تفاقم المشكلة الثانية، لاسيما بالنسبة للمستخدمين الذين يفتقرون إلى الثقة المالية أو الرقمية، ومن ثم يخشون ارتكاب الأخطاء. وعلاوة على ذلك، لا تزال عمليات الاحتيال والنصب تسبب في تدني الثقة ويتفاقم ذلك بسبب رداءة خدمة العملاء وضعف سبل الاتصاف، فضلا عن أن تكاليف المعاملات قد تشكل أيضا عائقًا في بعض البلدان.

“يجب أن تُقدر قيمة الوقت الذي تقضيه في إدارة أعمالك أو الوقت الذي تقضيه للذهاب إلى المصرف لمجرد توفير الأموال التي تدفعها مقابل المعاملة التي تجريها.”

ذكر، مستخدم مدفوعات رقمية، إثيوبيا

التوجهات والفرص الرئيسية لتعزيز الشمولية

إجراءات اعرف عميلك إلكترونياً (eKYC) وشركات التكنولوجيا المالية.

تتميز أنظمة الدفع الفوري في القارة بتسارع وتيرة إطلاقها على الصعيد المحلي وتأخرها نسبيًا على المستوى الإقليمي مع إعطاء الأولوية لحللول الهاتف المحمول.

بالنسبة للمستخدمين النهائيين من الأفراد، من المحتمل أن يظل الاستخدام المعتاد محدودًا، باستثناء من يتلقون المدفوعات الرقمية بانتظام، بما في ذلك المدفوعات الحكومية، أو مدفوعات أجور القطاع الخاص، أو المدفوعات الرقمية للسلع الزراعية. وينبغي أن يظل مزودو خدمات الدفع (PSP) وأنظمة الدفع الفوري على دراية بتوجهات لمستخدمين وينبغي لهم الاسترشاد بها في أعمالهم.

ستؤثر عدّة توجهات رئيسية، خلال السنوات القادمة، على تطوّر مشهد أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا، فكل منها سيأتي بفرص فريدة لضمان الشمولية والاستخدام المعتاد. وتؤثر هذه التوجهات في السوق والأنظمة والمستخدم النهائي (انظر الجدول 0.1):

تحدّد ظروف السوق البيئة التي تعمل فيها أنظمة الدفع الفوري والأطراف المعنية. وتشمل هذه الظروف البنية التحتية للإنترنت وانتشار الهواتف الذكية. ومن المرجح أن تؤثر ثلاث توجهات رئيسية بشكل كبير في بيئة السوق في السنوات القادمة:

1. الدور الأساسي لمفهوم البنية التحتية الرقمية العامة.
2. رقمنة المدفوعات المحلية.
3. الأطر التنظيمية الرئيسية المعنية بتراخيص

“لقد اكتشفت الأمر عندما كان الناس يستخدمونه، كنت أسمعهم يتحدثون عن المزود 1، وهكذا بدأت في استخدامه أيضًا.”

أثى، مستخدمة مدفوعات رقمية، غينيا

“لن توافق العائلات على هذه الحرية وهذه التكنولوجيا.”

أثى، غير مستخدمة للمدفوعات الرقمية، الجزائر

* إشعار توضيحي: يعرّف هذا البيان عن وجهة نظر المتحدثة ولا ينبغي تفسيره على أنه رأي العينة الجزائرية بأكملها أو رأي منظمة AfricaNenda Foundation

الجدول 0.1 | الفرص والتوجهات الأساسية

التوجهات على مستوى السوق	ما أهميتها؟	الفرص السانحة لتحقيق مزيد من الشمولية في أنظمة الدفع الفوري
1. يتيح مفهوم البنية التحتية الرقمية العامة (DPI) مناقشة نظام الدفع الفوري بشكل أكثر وضوحًا	تحتل البنية التحتية الرقمية العامة (DPI) بأهمية كبيرة في المناقشات العالمية نظرًا لكونها ركيزة أساسية للتحوّل الرقمي.	• الاستفادة من الدعم الذي تحظى به البنية التحتية الرقمية العامة (DPI) لإبراز أهمية أنظمة الدفع الفوري بصفتها عاملاً شاملاً ومستدامًا للبنية التحتية العامة الرقمية، وهو أمر يتيح لأنظمة الدفع الفوري فرصة الحصول على الدعم لوضع الاستراتيجيات وتطوير القدرات، فضلًا عن أنه يتيح منصة للتعاون مع الأطراف المعنية الأخرى في المنظومة - مثل الأطراف التي تعمل على تعزيز الهوية الرقمية وتبادل البيانات - للاتفاق على معايير تشمل الاقتصاد الرقمي.
2. تعتمد أنظمة الدفع الفوري والشمول المالي على البنية التحتية الرقمية الوطنية الناضجة	يؤدي انقطاع تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) أو الأخطاء في الشبكة إلى إضعاف ثقة المستخدمين، حتى وإن لم يكن مرؤود الخدمات مسؤولين عن ذلك. وبناءً على ذلك، تتطلب زيادة ثقة المستخدم النهائي الوصول إلى شبكات الهاتف المحمول الموثوقة والاتصال بالإنترنت، وهذا بدوره يعني الحصول على خدمة ذات جودة. وإن تعذر ذلك، ستواجه البلدان صعوبات لزيادة شمولية أنظمة الدفع الفوري.	• ضبط خدمات الدفع الرقمي وتعديله للاستفادة من مكاسب التحول الرقمي من خلال نشر الخيارات الحديثة لقبول المدفوعات وتحويلها. • المشاركة في وضع خطط لترقية البنية التحتية في المناطق التي لا تدعم فيها المنظومة الحالية بعد الانتقال إلى تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) وإيجاد حلول مؤقتة مثل المدفوعات غير المتصلة بالإنترنت أو تقنية التواصل قريب المدى (NFC). • زيادة الثقة من خلال تعزيز الشفافية حول حالة الدفع وقنوات الانتصاف الكافية.
3. سوف تظل ابتكارات أنظمة الدفع الفوري مقيدة بالتنظيم والاستخدام غير الكافي للبيانات لإبلاغ عمليات أنظمة الدفع الفوري	لا تزال أفريقيا تشهد زيادة في عدد حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، وسيظل الهاتف المحمول مركز تطورات أنظمة الدفع الفوري الحديثة. وسيتم التركيز بشكل متزايد على التطبيقات المحمولة واستخدام أرقام الهاتف المحمول كمعزّفات وكيل أو اسم مستعار.	• مناصرة عمليات الإصلاح التنظيمي وعرض مساهمات في عمليات الإصلاح التنظيمي لضمان مراعاة واقع الأطراف المعنية في قطاع أنظمة الدفع الفوري. • إضفاء المركزية على عمليات اعرف عميلك (KYC) داخل أنظمة الدفع الفوري لتحسين عمليات العناية الواجبة للتحقق من العملاء للمشاركين في أنظمة الدفع الفوري. وستتيح هذه المركزية البيانات لجميع المشاركين لأغراض آلية اعرف عميلك (KYC)، وتضمن آليات موافقة المستخدم النهائي. • وضع نهج متسق لجمع البيانات لإتاحة الحصول على البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات ذات الصلة بحوكمة أنظمة الدفع الفوري، والميزات المطلوبة وتحليل مخاطر المعاملات الخاصة بإدراج المشاركين والمستخدمين النهائيين، وما إلى ذلك.
التوجهات على مستوى الأنظمة	ما أهميتها؟	الفرص السانحة لتحقيق مزيد من الشمولية في أنظمة الدفع الفوري
1. لا تزال العقبات أمام الاستخدام المعتاد قائمة	لا تزال مخاوف الاحتيايل وخصوصية البيانات والتكلفة تشكل عقبات مستمرة في السنوات الثلاث الماضية في جميع البلدان التي أخذت العينات منها.	• مكافحة الاحتيايل وتحسين ميزات الأمان ودمج قنوات الانتصاف السريع. • التخفيف من حدة مخاطر إساءة استخدام البيانات بالاستعانة بإطار قوي لحوكمة البيانات على مستوى أنظمة الدفع الفوري. • مراجعة استراتيجيات التسعير في ضوء النقاشات الدائرة حول البنية التحتية الرقمية العامة والشمولية.
2. أصبح تلقي الدخل المنتظم مباشرة في الحساب حافزًا رئيسيًا لاستخدام الدفع الفوري	أظهر المؤشر العالمي للشمول المالي وأبحاث المستخدم النهائي في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا (SIIPS) أهمية تلقي الدخل من خلال القنوات الرقمية في تحفيز تبني الدفع الفوري.	• تضمين حالات الاستخدام من حكومة إلى فرد (G2P) في أنظمة الدفع الفوري نظرًا للاعتماد الكبير على المساعدات الاجتماعية في القارة. • يمكن أن تساعد معلومات اعرف عميلك (KYC) المركزية على مستوى أنظمة الدفع الفوري في تأكيد الاستفادة.
التوجهات على مستوى الأنظمة	ما أهميتها؟	الفرص السانحة لتحقيق مزيد من الشمولية في أنظمة الدفع الفوري
1. تواجه أنظمة الدفع الفوري الإقليمية تأخيرات في الإطلاق	تُعد أنظمة الدفع الفورية الإقليمية أكثر تعقيدًا من ناحية الإعداد مقارنة بأنظمة الدفع الفوري المحلية. ولا تزال الأنظمة النشطة حاليًا تواجه تحديات. وقد يستغرق الأمر أكثر من عقد من الزمان لتصبح جميع أنظمة الدفع الفوري الإقليمية نشطة ولتحقيق معدلات الاستخدام المستدامة. وفي الوقت الراهن، تعمل حلول القطاع الخاص وحلول الحلقات المغلقة والحلول العابرة للحدود على سد الفجوات.	• إعداد أنظمة الدفع الفوري المحلية للتكامل الإقليمي والتركيز على حل تحديات الصرف الأجنبي ومشاركة البيانات والتعاون، ومن ثم تمهيد الطريق نحو نشر أنظمة الدفع الفوري الإقليمية بشكل أسرع. • صياغة عرض القيمة لأنظمة الدفع الفوري الإقليمية، لينظر إليها على أنها أنظمة دفع فوري محلية أيضًا إن لم يوجد نظام محلي من هذا القبيل، ولتوفير إمكانية التشغيل البيئي لجميع مرؤود الخدمات والمستخدمين النهائيين لكل من الوظائف المحلية والعبارة للحدود، أو وضع عرض قيمة يبرز أن هذه الأنظمة هي الحل المناسب للعوائق الرئيسية المرتبطة بالتحويلات والمدفوعات التجارية في سياق عبر الحدود، مثل عدم كفاءة صرف العملات الأجنبية. ²⁰

21 على سبيل المثال ما يخص خدمات التحقق من مبدأ "اعرف عميلك" وهياكل رسوم التشغيل البيئي.

22 بما في ذلك رموز الاستجابة السريعة والتطبيقات التي تحتوي على ميزات مثل طلب الدفع ورسالة تحقق تتضمن تفاصيل حساب المستلم قبل إتمام المعاملة.

تمكين المنظومة من خلال اللوائح التنظيمية القائمة على المخاطر

تتمثل إحدى التوجهات الرئيسية التي تساعد في جعل السوق أكثر شمولاً في اللوائح التنظيمية بشأن ترخيص التكنولوجيا المالية وترسيخ مبدأ اعرف عميلك إلكترونياً (eKYC).

وتوفّر شركات التكنولوجيا المالية للمدفوعات ذات نماذج الأعمال الأحدث قدرات مبتكرة وتبنى قنوات قد يكون من السهل على الفئات الموجودة في المناطق النائية والفئات المحرومة استخدامها. ومع ذلك، غالباً ما لا يستطيع المشاركون في سوق المدفوعات الانضمام إلى أنظمة الدفع الفوري، إما لأنهم يواجهون صعوبات في الحصول على الترخيص، أو يُنظر إليهم على أنهم يزيدون من المخاطر. وتعمل الجهات التنظيمية التي تسعى إلى زيادة الشمولية في أسواق المدفوعات على النظر في مناهج الترخيص المتناسبة مع حجم المخاطر والتي من شأنها إدارة المخاطر الحقيقية التي تشكلها التكنولوجيا المالية بفعالية. وبالاقتران مع أساليب الترخيص البديلة، مثل أساليب الاختبار والتعلم أو الجهات المُيسرة للابتكار، يمكن أن يساعد الترخيص المناسب مع حجم المخاطر في تعزيز أهداف الشمول المالي، لاسيما إن شجعت الجهات التنظيمية مشاركة التكنولوجيا المالية وخففت تكلفة الامتثال بتقديم التوجيه ومراجعة عملية الترخيص وتوسيعها والاستفادة من تكنولوجيا الرقابة وجعل الشمولية جزءاً لا ينفصم عن بيئات الاختبار التنظيمية أو مراكز الابتكار.

وعلى غرار الترخيص لمزودي خدمات الدفع غير المصرفيين، يمكن أن يؤثر النهج التنظيمي لمبدأ اعرف عميلك (KYC) تأثيراً كبيراً في قدرة مزودي خدمات الدفع على استيعاب العملاء بشكل شامل وتهيئتهم لاستخدام المدفوعات الرقمية. ونظراً إلى أن أنظمة الدفع الفوري معرضة لمخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار السلاح (ML/TF/PF)، تسعى البلدان الأفريقية التي تملك نظام دفع فوري نشطاً إلى تنفيذ التوصيات المقدمة من فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية (FATF)، وهي الهيئة العالمية المعنية بوضع معايير إدارة مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار السلاح (FATF, 2023). ويجب على مزودي خدمات الدفع بموجب اللوائح المحلية تنفيذ تدابير «اعرف عميلك» (KYC) - ويشير مصطلحاً اعرف عميلك (KYC) واعرف عميلك إلكترونياً

(eKYC) إلى عملية جمع معلومات عن الهوية والتحقق منها قبل السماح للعملاء بتمويل حساب أو إجراء مدفوعات. ولا يؤدي اتباع الأساليب الصارمة في التعامل مع مبدأ اعرف عميلك (KYC) إلى جانب اعتماد مزودي خدمات الدفع اعتماداً شديداً على العمليات الورقية والبيدوية إلى استبعاد الأشخاص فحسب، بل وإلى تحقيق نتائج غير فعالة للتخفيف من حدة المخاطر، فضلاً عن أنه يسفر عن ارتفاع تكاليف الامتثال والعمليات المرهقة للعملاء (FATF, 2021). ويحل مبدأ اعرف عميلك إلكترونياً (eKYC) محل هذا النهج اليدوي ويقدم بدائل تتيح استخدام التوثيق والتحقق الإلكترونيين.

وخلص التحليل الوارد بموجب هذا التقرير لممارسات اعرف عميلك (KYC) في البلدان الأفريقية من خلال نظام دفع فوري نشط إلى أن لدى جميع البلدان عناصر ممكنة لمبدأ اعرف عميلك إلكترونياً (eKYC)، فعلى سبيل المثال، تتيح معظم البلدان التفاعلات عن بُعد، على الرغم من أن العديد منها تُصنّف مثل هذه التفاعلات على أنها عالية المخاطر. وتتيح ثمان دول (مصر وكينيا وموريشيوس ونيجيريا ورواندا وجنوب أفريقيا وتونس وزمبابوي) عمليات اعرف عميلك إلكترونياً (eKYC) الشاملة، مما يعني أنه يمكن استيفاء الخطوات الثلاث لعملية اعرف عميلك (KYC) إلكترونياً (على سبيل المثال، يقدم العميل بيانات الاعتماد، ويتحقق مزودو خدمات الدفع من صحة بيانات الاعتماد، ثم يؤكد

وبالنسبة للدول المتبقية، تتمثل الفجوة الأكبر في استخدام (أو عدم استخدام) بيانات الاعتماد الإلكترونية، وهي إما غير مسموح بها أو أن نقصا يشوب الإرشادات حول كيفية استخدامها. وقد يسفر نقص الإرشادات عن حالة من عدم اليقين بين مزودي خدمات الدفع عن كيفية الامتثال للقانون، مما يؤدي إلى اتباع نهج أكثر صرامة وأقل شمولاً (Cenfri, 2018b). ويقدم هذا التقرير ست توصيات للانتقال إلى مبدأ اعرف عميلك إلكترونياً (eKYC) وتحسين المشاركة والاعتماد على الممارسات الإلكترونية بوضع إرشادات تنظيمية واضحة وتعديل الأطر التنظيمية الحالية بالتشاور الوثيق مع جميع الأطراف المعنية بنظام الدفع والهوية الوطنية.

الآفاق المستقبلية

يعرض تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا (SIIPS) لعام 2024 التقدم الذي تحرزه القارة في زيادة إتاحة معاملات المدفوعات الرقمية واستخدامها من خلال أنظمة الدفع الفوري (IPS). ويشير التقرير إلى تحسّن أداء عدد أكبر من الأنظمة في تصنيف الشمولية، وإلى اقتراب الوصول إلى مستوى النضج. ولكي تصبح أنظمة الدفع الفوري شاملة حقاً، يتعين زيادة الوظائف وتذليل العقبات المرتبطة بالثقة والقدرة على تحمل التكاليف وإمكانية الوصول، بالإضافة إلى تزويد المستخدمين النهائيين بأليات انتصاف أكثر جدوى.

ويتطلّب تحقيق المزيد من التقدم من كل مجموعة من الأطراف المعنية في أنظمة الدفع الفوري ضرورات واضحة على النحو التالي:

مشغلو أنظمة الدفع الفوري: دمج آليات انتصاف المستخدم وتوفير وظائف شاملة من خلال حالات الاستخدام والتقنيات والأدوات التي يدعمونها. والسعي لتبني نموذج أعمال لا يعتمد الخسائر أو نموذج أعمال استرداد التكاليف في أنظمة الدفع الفوري على نحو يوفر عرض قيمة لمزودي خدمات الدفع دون المساس بهدف الشمولية المتمثل في إنشاء بنية تحتية على نطاق المجتمع. ومشاركة الخبرات مع مجتمع التنمية الأوسع نطاقاً - بما في ذلك الأطراف المعنية الأخرى في البنية التحتية الرقمية العامة (DPI) - وحث الجهات التنظيمية وصنّاع السياسات على المشاركة في النقاشات حول البنية التحتية الرقمية العامة (DPI).

المشاركون في أنظمة الدفع الفوري: إجراء التحديات التكنولوجية اللازمة لتصميم أنظمة الدفع الفوري بما يتماشى مع أهداف الشمولية والمشاركة بنشاط في النقاشات حول البنية التحتية الرقمية العامة (DPI) والدعوة إلى إنشاء بنية تحتية مشتركة تتسم بإمكانية التشغيل البيئي.

الجهات التنظيمية والرقابية وصانعو سياسات أنظمة الدفع الفوري: صياغة استراتيجية لقيادة النقاشات المحلية والإقليمية حول أنظمة الدفع الفوري بصفتها جزءاً من البنية التحتية الرقمية العامة (DPI)، وجعل مشاريع أنظمة الدفع الفوري تحقق نتائج مثالية من ناحية الشمولية. وتطوير إصلاحات البنية التحتية وتنفيذها وطرح لوائح تنظيمية مواتية للابتكار، بما في ذلك لتسهيل ترخيص التكنولوجيا المالية المتناسبة مع حجم المخاطر.

شركاء التطوير: يؤدي شركاء التطوير دوراً رئيسياً في تسهيل جهود الأطراف المعنية في أنظمة الدفع الفوري ودعمها، بسبل من بينها توفير أدلة قائمة على البيانات ليتم الاسترشاد بها في صنّاع السياسات، وذلك بمساعدة الأطراف المعنية في تصميم نموذج العمل الأمثل لأنظمة الدفع الفوري، والتنسيق بشأن مختلف جهود البنية التحتية الرقمية العامة (DPI) الجارية والمعتمّز بذلها في البلد أو المنطقة.



وتتعهد منظمة AfricaNenda بمساعدة جميع أصحاب المصلحة في أنظمة الدفع الفوري وأنظمة الدفع الفوري الشاملة. ونحن من المؤيدين المتحمسين لإمكانية التشغيل البيئي لتسريع الشمولية في أنظمة الدفع الرقمي. ونحن على أتم الاستعداد لتقديم المزيد من الدعم للأطراف المعنية في منظومة أنظمة الدفع الفوري، بالتعاون مع البنك الدولي واللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة.

لم تصل إلى مستوى الشمولية الكاملة حتى الآن. ويستحق الثناء حقًا كل من مزودي خدمات الدفع، مثل البنوك، ومزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ومزودي الخدمات غير المصرفيين، مثل شركات التقنية المالية، وذلك لتوليهم زمام المبادرة في بناء بنية المدفوعات الرقمية التحتية الحالية في القارة، بما في ذلك شبكات البطاقات والهواتف المحمولة، وقنوات الدفع الرقمية، مثل التطبيقات، وتقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) للمدفوعات الرقمية غير الذكية. ولم تخلُ المبادرة من مساهمة شبكات الدفع الخاصة أيضًا، مثل ماستركارد وفيزا وأونافريك، مما جعل هذه الخدمات تصل فعلاً إلى ملايين من سكان القارة الأفريقية.

ورغم ما سبق ذكره، لا تصل هذه الخدمات إلى الجميع، سواءً من حيث التغطية الجغرافية أو إمكانية الوصول والقدرة على تحمل التكاليف. فعلى سبيل المثال، لم تتعد نسبة الأفراد الذين أجروا مدفوعات رقمية من خلال التجار 16% في منطقة جنوب الصحراء الكبرى في أفريقيا بينما لم تتجاوز نسبة من دفع فاتورة المرافق العامة باستخدام الهاتف المحمول 11% وذلك اعتبارًا من عام 2021 (Demirgüç-Kunt, et al., 2022). وعليه، ينبغي بذل جهود أكبر لإنشاء خدمات شاملة.

ويسلط هذا التقرير الضوء على الجهود المبدولة لزيادة شمولية المدفوعات الرقمية الفورية داخل قارة أفريقيا بتطوير بنية المدفوعات الفورية التحتية بحيث تكون شاملة لمختلف الفئات. ومن خلال الجمع بين الرؤى الخاصة بجانب العرض والطلب، نهدف إلى إبراز الدروس المستفادة في مضمات تصميم هذه الأنظمة وتنفيذها بالإضافة إلى رفع مستوى الوعي بالعوائق التي تعرقل زيادة الشمولية والفرص المتاحة لها. وإننا - بادئ ذي بدء - نعمل على وضع المدفوعات الفورية الشاملة في سياق دولي أوسع فيما يخص البنية التحتية الرقمية العامة، وذلك نظرًا إلى زيادة التركيز على هذا المفهوم وتأييده على مستوى مجموعة العشرين.

توجد في العالم أمثلة وفيرة على سبُل التمكين من تحقيق الشمول المالي - لا سيما للفئات المهمشة في العادة - باستخدام التقنيات الرقمية، ففي أفريقيا وحدها، أدت تقنية الهاتف المحمول خلال ما يزيد قليلاً عن عشر سنوات إلى زيادة ضخمة في حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، مما ساعد المنطقة على مضاعفة حصة البالغين المشمولين ماليًا بشكل رسمي إلى نسبة 55% اعتبارًا من عام 2021 (Demirgüç-Kunt, et al., 2022).

ومن أقوى مميزات امتلاك الحساب أنه يؤهل الأشخاص لتلقي المدفوعات الرقمية وإرسالها، وهذه الميزة أثبتت أنها تحقق فوائد اقتصادية كبيرة، إذ أن الفرد الذي لديه حساب تزيد قدرته على إدارة شؤونه المالية بأمان ويسر - لا سيما عند انخفاض دخله بصفة غير متوقعة - وذلك بامتلاكه وسيلة آمنة للاحتفاظ بالدخل وتوفيره عليها وكذلك لاستقبال الدعم المالي من شبكة الأصدقاء والعائلة مهما ابتعدت منطقتهم الجغرافية (Jack & Suri 2014; Riley 2018). وقد يُشكّل المستقبل الواعد لاستخدام المدفوعات الرقمية عاملاً أساسيًا أيضًا يشجّع المستخدمين النهائيين على فتح حساب، وذلك نظرًا إلى أن 39% من البالغين في الاقتصادات النامية فتحو حساباتهم لأول مرة لتلقي مدفوعات من الحكومة (أجر، أو معاش تقاعدي، أو مدفوعات اجتماعية) أو أجر من القطاع الخاص (Demirgüç-Kunt, et al., 2022).

وحتى تُعمّ فوائد المدفوعات الرقمية على الجميع في أفريقيا، يلزم حدوث توسع هائل في حصة البالغين الذين يمكنهم الوصول إليها واستخدامها، فلا يمكن أن تقتصر المدفوعات الرقمية على المشمولين ماليًا في القارة فحسب والبالغة نسبتهم 55%، بل يجب أن تُتاح لغير المشمولين أيضًا البالغة نسبتهم 45% وهم أكثر من 400 مليون بالغ في القارة.

وهنا تجدر الإشارة إلى أن أحد الأسباب وراء اقتصر هذه المدفوعات على نسبة معينة يتمثل في أن البنية التحتية للمدفوعات في القارة



1

مقدمة



1.1 تمكين المنظومة من خلال اللوائح التنظيمية القائمة على المخاطر

المعتمدة على التقنيات الرقمية (G20, 2023). ويُعرّف هذا المفهوم بأنه مجموعة من الأنظمة الرقمية المشتركة الآمنة التي تتسم بإمكانية التشغيل البيئي، والمبنية على تقنيات مفتوحة لتوفير الحصول العادل على الخدمات العامة و/أو الخاصة على نطاق مجتمعي (G20, 2023).

تتيح البنية التحتية الرقمية العامة فرصة لزيادة الشمول المالي بإتاحة المدفوعات الرقمية على نطاق واسع حتى يسهل على الجميع الوصول إليها. ويهدف مفهوم البنية التحتية الرقمية العامة الذي أقرته مؤخرًا مجموعة العشرين إلى توحيد الجهود العامة لبناء البنية التحتية الرقمية الوطنية التي تحتاجها الاقتصادات الحديثة

وبناءً على هذا التعريف، يجب أن تتسم البنية التحتية الرقمية العامة بأربع خصائص هي:

النطاق المجتمعي
عدم الاقتصار على منطقة جغرافية أو فئة سكانية محددة ضمن حدودها الوطنية.

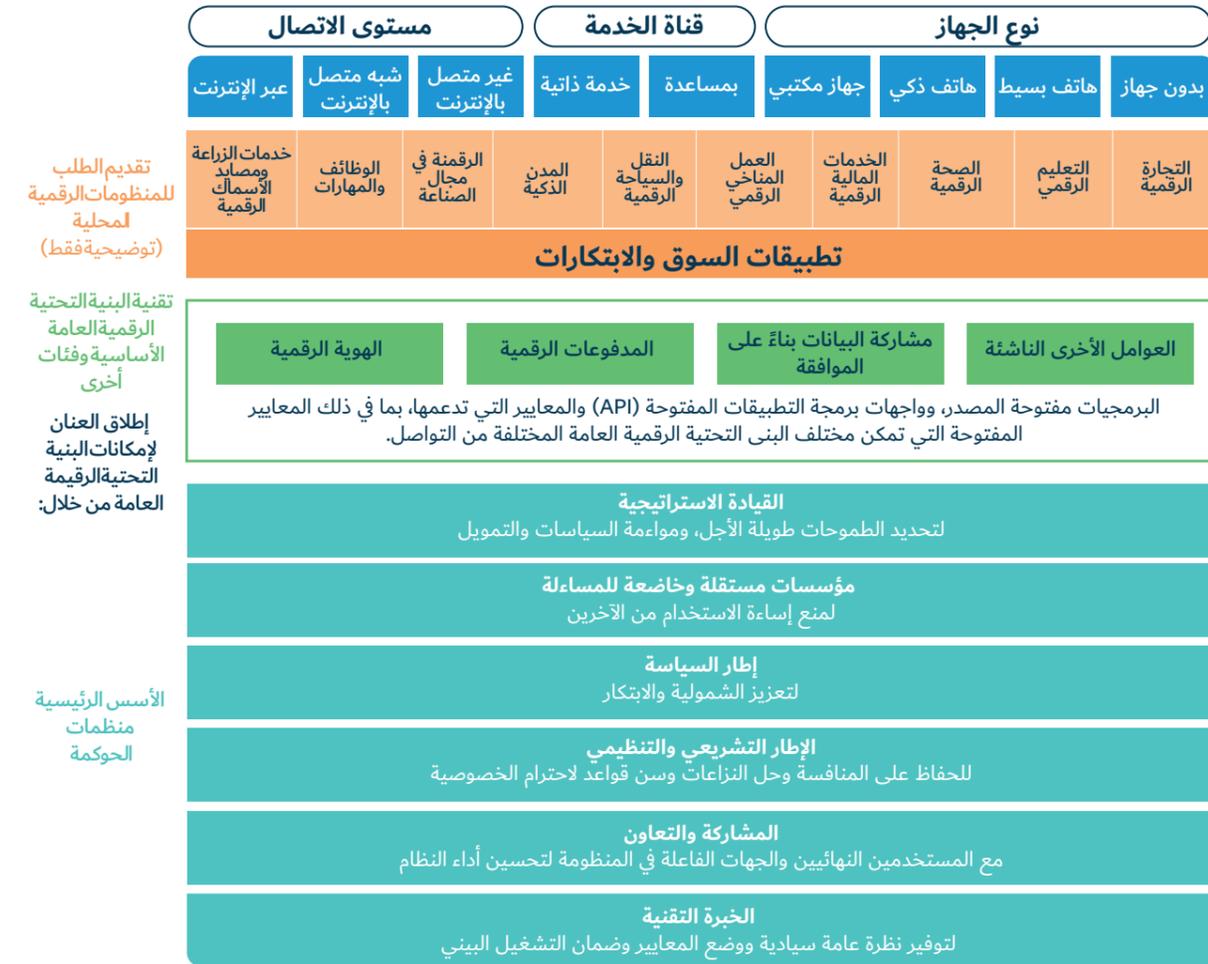
قواعد ولوائح تمكينية قوية
العمل وفقًا لأطر حوكمة موحدة ومتناسقة لحماية الأشخاص وتفاذي إساءة الاستخدام.

إمكانية التشغيل البيئي
توفير البنية التحتية الأساسية لمجموعة متنوعة من حالات الاستخدام التي يتم تمكينها باستخدام مجموعة متنوعة من الأدوات المعتمدة والتقنيات ومزودي الخدمات.

المعايير المفتوحة
إتاحة الوصول لأي شخص للاستفادة منها والتكامل معها.

وتتناول هذه الخصائص الوظائف الأساسية الثلاثة التي تهدف البنية التحتية الرقمية العامة إلى تقديمها وهي: الهوية الرقمية والمدفوعات الرقمية ومشاركة البيانات بناءً على الموافقة (الشكل رقم 1.1).

الشكل رقم 1.1 | إطار فهم نهج البنية التحتية الرقمية العامة



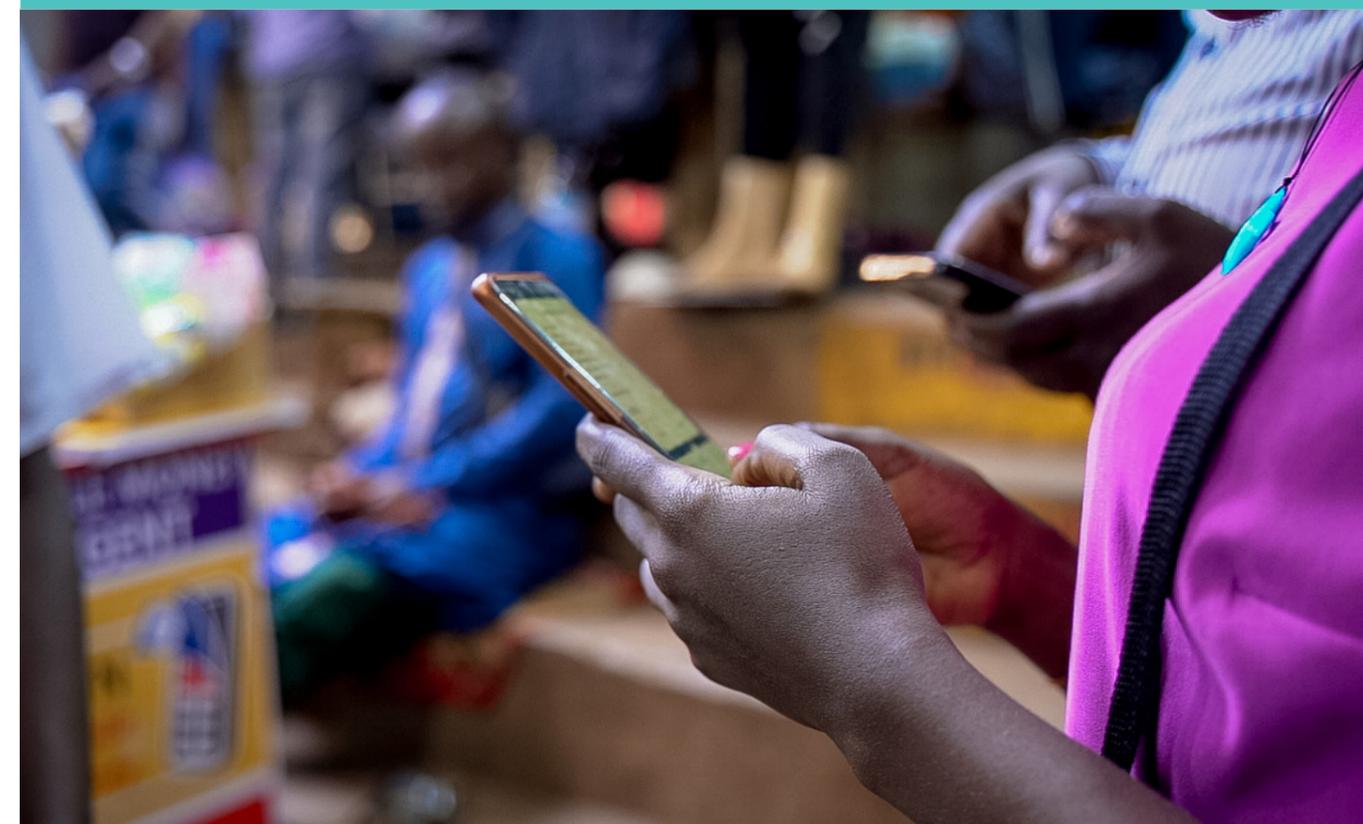
المصدر: منقول بتصرف عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، 2023a

من الخدمات المالية وجود هواتف ذكية بأسعار ميسورة. وهنا تجدر الإشارة إلى أن كفاءة البنية التحتية الرقمية العامة وفعاليتها تتأثران بمدى توفر البنية التحتية المالية، مثل أنظمة التسويات الإجمالية الآتية وإعداد التقارير الائتمانية وسجلات الضمانات، وبذلك تعتمد على البنى التحتية القوية لقطاعي تقنية المعلومات والاتصالات. وبالإضافة إلى ذلك، يتعين على الجهات العاملة في القطاع المالي أن تكون لديها أنظمة مصرفية أساسية قوية.

وفي الختام، تشكل السياسات القانونية والتنظيمية القوية عنصرًا جوهريًا في مجال استخدام البنية التحتية الرقمية العامة على نطاق واسع بهدف زيادة الشمول المالي. ولا يزال بإمكان القوانين واللوائح التي لا تستهدف تصميم البنية التحتية الرقمية العامة أو تشغيلها على وجه التحديد التأثير في تفاعلها مع المنظومة المالية للمجال الرقمي وفي دورها في الشمول المالي. وفي إطار اللوائح التنظيمية الخاصة بالقطاع المالي مثل التراخيص للجهات غير المصرفية والوصول إلى أنظمة الدفع، فضلًا عن السياسات الأوسع نطاقًا مثل الأمن السيبراني وحماية البيانات وتدابير الشمولية لفئات مثل أصحاب الإعاقات وكبار السن.

وعندما تُستخدم البنى التحتية الرقمية العامة لتقديم الخدمات المالية، فإنها تتفاعل مع المنظومة المالية الرقمية داخل الولاية القضائية عبر ثلاثة محاور رئيسية هي: (أ) ترتيبات قوية ومستدامة للحكومة والتنسيق، و(ب) بنية تحتية رقمية وخدمات مساعدة قوية وواسعة النطاق، و(ج) أطر تنظيمية سليمة وقابلة للتنفيذ (الشكل رقم 1.2). وتؤثر هذه العناصر في خصائص البنية التحتية الرقمية العامة والسياسات واللوائح التنظيمية المعنية بحكومتها. ويُشكّل وجود ظروف تمكينية في الأسواق مع التنسيق الديناميكي بالإضافة إلى توافر بيئات العمل عاملاً من العوامل التي لا غنى عنها لمبادرات البنية التحتية الرقمية العامة ونجاحها.

وتتأثر عروض الخدمات المرتبطة بالبنية التحتية الرقمية العامة وكذلك الإقبال عليها بوجود الخدمات المساعدة، مثل الاتصال وبنية السوق المالية التحتية، ويلزم أيضًا الوصول إلى الكهرباء وشبكات الهاتف المحمول والإنترنت عالي السرعة حتى يتسنى انتشار الخدمات المالية الرقمية وإتاحة الحصول على الخدمات المدعومة بالبنية التحتية الرقمية العامة. ومن الضروري أيضًا لكثير



الشكل رقم 1.2 | البنية التحتية الرقمية العامة والخدمات المالية



المصدر: إعداد المؤلفين (توصية مجموعة العشرين بشأن السياسات الرامية إلى زيادة الشمول المالي وتحقيق مكاسب في الإنتاجية من خلال البنية التحتية الرقمية العامة).

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



أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا طبقة المدفوعات بالنسبة إلى البنية التحتية الرقمية العامة.

ولتحقيق هذا الهدف، تضع مبادئ البنية التحتية الرقمية العامة تقييم شمولية أنظمة الدفع الفوري في صميم هذا التقرير. وفي هذا الإصدار، تعتمد منظمة AfricaNenda على نتائج تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة لعامي 2022 و2023 لتقييم مدى استيفاء أنظمة الدفع الفوري الحالية معايير البنية التحتية الرقمية العامة وحجم العمل الذي لا يزال يتعين على المعنيين بأنظمة الدفع الفوري انجازه.

وفي هذا الصدد، توجد أخبار مبشرة، فقد أحرز كثير من أنظمة الدفع الفوري تقدماً نحو تحقيق مزيد من الشمولية مقارنة بالسنوات السابقة، لكن هذا التقدم جاء متدرجاً نظراً إلى العدد الكبير من السمات التي تحدد شمولية نظام الدفع الفوري. وتشمل هذه السمات تمكين جميع حالات استخدام المدفوعات (بما في ذلك عبر الحدود) وسهّل الانتصاف الإضافية للمستخدم النهائي، والتشغيل وفقاً لنموذج استرداد التكلفة/عدم الخسارة. وستُعرض هذه التفاصيل في الفصل 2.

ويتمثل دور المدفوعات الرقمية داخل البنية التحتية الرقمية العامة في التمكين من «تحويل الأموال بسهولة وسرعة بين الأشخاص والشركات والحكومات» (UNDP, 2023c). وعلى النحو الذي سيتناوله الفصل 2، شهد عدد أنظمة الدفع الفوري نمواً كبيراً خلال العقد الماضي، ومن المتوقع أن يتضاعف هذا العدد خلال العقد المقبل أيضاً. وهذا التقدم جدير أن يُشاد به، لكن هذه الأنظمة لا تشكل حتى الآن جزءاً من الجهود الرسمية المرتبطة بالبنية التحتية الرقمية العامة في البلدان التي تتخذ منها مقراً لها، وذلك لأن معظم مبادرات البنية التحتية الرقمية العامة الناشئة في أفريقيا تركز أولاً على أنظمة تحديد الهوية. ورغم ذلك، يمكن للمعنيين بأنظمة الدفع الفوري التأثير في تطور البنية التحتية الرقمية العامة وجعل أنظمتهم في وضع يتيح لهم المشاركة في طبقة المدفوعات الخاصة بها، وذلك بالمشاركة على مستوى الأطراف لتمثيل أولويات النظام المالي والدفاع عنها عند تطوير البنية التحتية الرقمية العامة. وبناءً على ذلك، يهدف التقرير الحالي إلى تقديم لمحة عن الحالة الراهنة لأنظمة الدفع الفوري في أفريقيا والدعوة إلى زيادة الشمولية والتنسيق حسب الأولويات، سعياً لتحقيق الهدف المتمثل في أن توفر

الخاصة، أو أنظمة التعامل داخل الكيان الواحد، ويندرج في ذلك معظم أنظمة البطاقات.

ولكي يصبح نظام الدفع الفوري شاملاً، يجب أن يلبي النظام المعايير الطموحة التالية التي تستند إلى عمل منظمة AfricaNenda (2021)، والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (2021)، والبنك الدولي (2021)، ومؤسسة بيل وميليندا غيتس (2019)، ومصرف التسويات الدولية (2016).

ويركز هذا التقرير على وظيفة المدفوعات في البنية التحتية الرقمية العامة، وبذلك يشير مصطلح أنظمة الدفع الفوري (IPS) على النحو المستخدم في هذا التقرير إلى أنظمة الدفع الفوري في قطاع التجزئة في أفريقيا.

أنظمة الدفع الفوري (IPS) هو مصطلح مرادف لمصطلح «أنظمة الدفع السريع» (FPS) أو «أنظمة الدفع في الوقت الآني» (RTPS). وتوفر أنظمة الدفع الفوري خدمات الدفع ذات الحلقة المفتوحة وتتيح إجراء المعاملات الرقمية القائمة على أوامر الدفع في الوقت الفعلي. ويستبعد هذا التصنيف صراحةً أنظمة الدفع الفوري

تعالج أنظمة الدفع الفوري الشاملة (IIPS) المدفوعات رقمياً في الوقت الفعلي تقريباً، وتكون متاحة للاستخدام على مدار الساعة وطوال أيام السنة أو ما يقرب من ذلك قدر الإمكان.²³ وهي تتيح إجراء معاملات فورية منخفضة القيمة وقليلة التكلفة وغير قابلة للإلغاء استناداً إلى اتفاقات التشغيل البيئي متعدد الأطراف ذي الحلقة المفتوحة. ويحظى مزودو خدمات الدفع المرخصون بفرصة وصول عادل إلى النظام، ويحظى المشاركون في النظام بفرص مساهمة متساوية فيه. ويتمتع البنك المركزي بالقدرة على تشكيل الحوكمة.²⁴ ويحظى المستخدمون النهائيون بإمكانية الوصول إلى مجموعة كاملة من حالات الاستخدام والقنوات، فضلاً عن آليات الانتصاف الشفافة والمناسبة للغرض.

للاطلاع على وصف كامل لنطاق الشمولية والمعايير التي تُشكل مختلف مستوياتها، يرجى الرجوع إلى تقييم الشمولية في الفصل 2.4.

23 تتوافق التعريفات المستخدمة في هذا التقرير مع حيث المبدأ مع التعريف الوارد في تقرير المدفوعات السريعة الصادر عن لجنة المدفوعات والبنية التحتية للسوق الصادر عام 2016: «يمكن تعريف المدفوعات السريعة بأنها المدفوعات التي يتم نقل رسالة الدفع وتوافر الأموال النهائية للمستخدم في الوقت الفعلي أو في وقت قريب من الوقت الفعلي أو على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع (7/24) قدر الإمكان.» وسعى تعريف أنظمة الدفع الفوري (IPS) في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) إلى التأكيد على بعض الجوانب المحددة ذات الصلة من منظور الشمول المالي في كثير من البلدان منخفضة الدخل، ولا سيما حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول وعمليات الدفع الفوري. وعليه، يتطرق هذا التعريف إلى الحلول التي تسمح للمستخدمين لدى مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول فرصة إجراء التحويلات واستقبالها في الوقت الفعلي رغم الاعتراف بالقيود المفروضة على هذه الترتيبات في التصنيفات المختلفة لنظام الدفع الفوري الشامل (IIPS).

24 يتمتع البنك المركزي بالصلاحيات التنظيمية اللازمة ويعمل على تنفيذ ترتيبات إشرافية فعالة على أساس مستمر لتحديد الإجراءات التصحيحية اللازمة واعتمادها لضمان ملاءمة ترتيبات الحوكمة بالإضافة إلى دعم تحقيق أهداف السياسة العامة. وفي السياقات الخاصة ببعض الدول، قد يتعين على البنك المركزي ممارسة السيطرة على الملكية و/أو أن يكون ممثلاً بشكل مباشر في مجلس الإدارة (على سبيل المثال عن طريق ترشيح موظفيه العاملين أو ترشيح عضو خارجي) لتنفيذ ترتيبات الحوكمة المرغوبة بشكل كامل.

1.2 السياق الحالي لأنظمة الدفع الفوري في أفريقيا: دور النطاق في الشمولية

قبل أن تتعمق في مشهد المدفوعات الفورية في أفريقيا، من المهم أن نفهم السياق العام لأنظمة الدفع الفوري. وكما ذكرنا آنفاً، ستطرح هذه الأنظمة في سوق تضم فعلاً فاعلة من القطاع الخاص عملت على بناء حلول دفع لحالات استخدام محددة، أو لفئة محددة من المستخدمين النهائيين. وهنا تجدر الإشارة إلى أن أنظمة الدفع الفوري تهدف إلى توسيع هذه

المكاسب لجعل المدفوعات الرقمية أكثر شمولية، لكن تأثيرها واستدامتها يستندان جزئياً إلى قدرتها على الاستحواذ على حصة من السوق حتى تتمكن من تقديم القيمة. ويعتمد تحقيق ذلك على بعض العوامل المرتبطة بالبيئة، لا سيما الجهات الفاعلة وعوامل التمكين من الشمولية والعوائق التي تتعامل معها الأنظمة (لا سيما اللوائح التنظيمية) وكذلك مساراتها نحو النمو.

الجهات الفاعلة المرتبطة بأنظمة الدفع الفوري في سلسلة القيمة

تشتمل سلسلة القيمة لأنظمة الدفع الفوري على مجموعة متنوعة من الأطراف المعنية التي تؤدي أدواراً مختلفة في النظام، مثل الإدارة الفعالة وعمليات التبديل الموثوقة والتسوية الفورية والاستخدام. وتشتمل الجهات الفاعلة الأكثر شيوعاً على الآتي:

مالكو أنظمة الدفع الفوري وجهات الحوكمة:

يتولى مالك نظام الدفع المسؤولية عن نجاحه، فهو يحافظ على سيولته ويحصل على أرباحه ويتحمل خسائره. وتوجد ثلاثة هياكل ملكية مختلفة بين أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا هي: ملكية من البنك المركزي وملكيتها من المشاركين، بالإضافة إلى الملكية المشتركة بين كل من المشاركين والبنك المركزي.

وبغض النظر عن الملكية، يُحدد هيكل حوكمة أنظمة الدفع الفوري كيفية تشغيل النظام ويضع المبادئ التوجيهية للمشاركين. وفي أفريقيا، يخضع عدد من أنظمة الدفع الفوري في حوكمتها إلى جمعيات خاصة تتألف من المشاركين المباشرين في النظام؛ وتخضع بعض الأنظمة في حوكمتها إلى البنك المركزي؛ بينما يخضع الجزء المتبقي في حوكمته إلى شركات القطاعين العام والخاص وذلك بين المشاركين من القطاع الخاص والبنك المركزي.

وتنفصل الرقابة التنظيمية أيضاً عن الحوكمة والملكية، وتؤثر الرقابة التنظيمية بشكل كبير في كل من الحوكمة والملكية، وذلك لأن اللوائح التنظيمية تضع الحدود لنطاق عمل أنظمة الدفع الفوري. وتخضع جميع أنظمة الدفع الفوري المحلية في تنظيمها إلى البنوك المركزية المعنية.

المشغّلون: بالنسبة إلى كثير من أنظمة الدفع الفوري المحلية، يعمل مشغّل نظام الدفع على مقاصة المعاملات وتسويتها، بما في ذلك المقاصة والتوجيه والتسوية والتأكيد وتسوية الصافي للمعاملات بين المشاركين في أنظمة الدفع الفوري.

عوامل تمكين الشمولية والعوائق التي تقف عقبة أمام تحقيقها داخل نظام الدفع الفوري

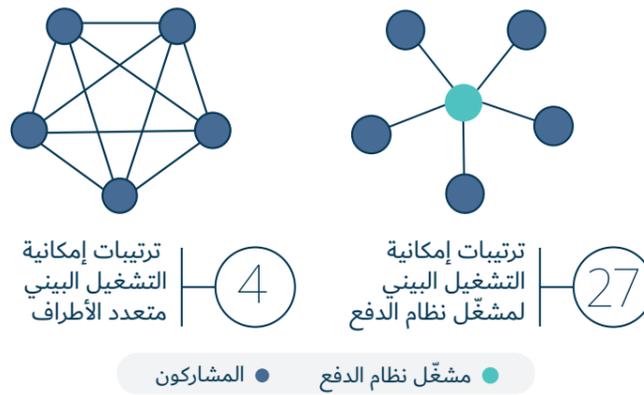
نظام الدفع، أو المحوّل المركزي، على الربط بين المشاركين في نظام الدفع الفوري (الشكل 1.3)، مما يتيح تكاملاً سهلاً لمزودي خدمات الدفع الذين يختلف معيار المراسلة المستخدم لديهم، أو تختلف الأسواق المستهدفة التي يخدمونها. وأما النموذج الثاني، فيحقق إمكانية التشغيل البيئي من خلال الروابط التقنية المباشرة بين جميع المشاركين، وهذه الطريقة تتطلب ارتباطات ثنائية. وتصيح هذه الشبكة من التكاملات الثنائية أكثر تعقيداً عندما ينمو عدد المشاركين، وذلك رغم أنها منطقية أكثر من إنشاء محوّل مركزي باهظ التكلفة في بلدان لديها أسواق صغيرة يمكن خدمتها ويقل فيها عدد مزودي خدمات الدفع نسبياً. وحتى يندرج النظام ضمن تعريف نظام الدفع الفوري الوارد في هذا التقرير، يجب أن يكون لدى جميع مزودي خدمات الدفع المرتبطين ثنائياً مستوى لقواعد مشتركة ومتعددة الأطراف للنظام تنطبق على جميع المشاركين، ويضمن هذا الشرط أن تكون المشاركة بأسلوب الحلقة المفتوحة، مما يعني السماح لأي مزود خدمات دفع يدخل السوق جديداً ويلبي قواعد النظام بأن يصبح مشاركاً في نظام الدفع الفوري. والأنظمة الأربعة متعددة الأطراف في أنظمة الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كل من كينيا ومدغشقر وأوغندا (ترد مناقشتها بمزيد من التفصيل في الإطار 2.6)، ونظام Taifa Moja في تنزانيا. وفي كل من هذه الأسواق، يشترط البنك المركزي إمكانية التشغيل البيئي بين مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول وتكون له سلطة الإشراف على احترام قواعد النظام المتفق عليها بين المشاركين.

تعد إمكانية التشغيل البيئي معياراً لا غنى عنه حتى تندرج الأنظمة في فئة الأنظمة الشاملة، وهذه الخاصية - عند الحديث عن نظام الدفع الفوري - تعني أن يسمح النظام لجميع مزودي خدمات الدفع المرخصين بالمشاركة، بل ويسهل عليهم ذلك بضمهم للنظام بطريقة سلسة وفعالة، بالإضافة إلى المساهمة في قواعد النظام. وتتيح إمكانية التشغيل البيئي فرصاً أكبر للتوسع وذلك حتى تُعم فائدة النظام على الجميع. ومن حيث المبدأ، قد توجد عوائق عند التطبيق على أرض الواقع.

وتشمل هذه العوائق اللوائح التنظيمية ومتطلبات التراخيص التي لا تتماشى مع واقع السوق في الوقت الحالي، فيصبح من الصعب على مزودي خدمات الدفع غير التقليديين المشاركة في البيئة الحالية. وقد تواجه أنظمة الدفع الفوري التي تعمل بموجب لوائح تقييدية صعبة في اجتذاب مشاركين جدد غير تقليديين، فتواجه من ثم صعوبة في تحقيق مستوى النطاق اللازم في أعداد المعاملات وقيمها التي تمر عبر النظام. ويرجى الرجوع إلى الفصل 4 للاطلاع على مناقشة تفصيلية حول الاتجاهات في البيئة التنظيمية.

وقد تشكل عوائق التكامل التقني أيضاً تحديات أمام دمج مزودي خدمات الدفع الأصغر حجماً أو من يعملون باستخدام تقنية قديمة. وتتفاعل أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا فيما بينها في العادة من خلال نموذجين. وأكثر النماذج شيوعاً هو نموذج ترتيب إمكانية التشغيل البيئي لمشغلي نظام الدفع الذي يعمل فيه مشغّل

الشكل رقم 1.3 | عدد أنظمة الدفع الفوري حسب نموذج إمكانية التشغيل البيئي (العدد = 31)



المشاركون المباشرين: يتمثل المشاركون المباشرين في مزودي خدمات الدفع الذين وقعوا اتفاقيات مع نظام الدفع الفوري ويستجيبون لمعايير تحددها قواعد النظام. واعتماداً على نوع نظام الدفع الفوري، قد يشمل المشاركون المباشرين المصارف التجارية ومزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ومؤسسات التمويل متناهي الصغر وغيرهم من مزودي خدمات الدفع غير المصرفيين الذين يستخدمون البنية التحتية الأساسية للمقاصة الخاصة بنظام الدفع الفوري.

المشاركون غير المباشرين: هم الشركاء ضمن سلسلة قيمة المدفوعات للمشاركين المباشرين، ويمكنهم أداء دورين محتملين هما، أولاً، قد يشملون مزودي خدمات الدفع غير المصرفيين الذين يتمتعون بوصول إلى نظام الدفع الفوري عبر شراكة مع مشارك مباشر عادة ما يكون مصرفاً تجارياً. ثانياً، قد يقدم المشاركون غير المباشرين خدمة تقنية مرتبطة بالواجهة الأمامية أو الخلفية إلى شبكة نظام الدفع الفوري.

المستخدمون النهائيون: المستخدمون النهائيون هم العملاء للمشاركين في أنظمة الدفع الفوري. وهم العملاء المستهدفون لأنظمة الدفع الفوري والمستفيدون الرئيسيون من شمولية هذه الأنظمة.

العوامل التنافسية المُحرّكة لتأثير أنظمة الدفع الفوري ونطاقها

تعمل كثير من أنظمة الدفع الفوري وفقاً لنموذج استرداد التكلفة، أو عدم الخسارة، لإبقاء الرسوم التي يتحملها المستخدم النهائي في مستوى منخفض قدر الإمكان، ولكن رغم ذلك، يحتاج نظام الدفع الفوري الذي يتبع نموذج عدم الخسارة إلى نطاق له قدر معين من أجل تغطية نفقاته الأساسية والعمل بطريقة مستدامة. وتوجد تحديات مرتبطة بنطاق النظام من جانبي الطلب والعرض في منظومة عمل أنظمة الدفع الفوري.

ومن جانب الطلب، يحتاج المستخدمون النهائيون إلى حساب للمعاملات بحسابه متطلباً أساسياً لاستخدام المدفوعات الرقمية. وإذا كان معدل الشمول المالي في بلد ما منخفضاً، فقد تواجه أنظمة الدفع الفوري في هذا البلد صعوبة على المدى المتوسط في تجميع أعداد كافية من المعاملات - وقد تطبق هذه الحالة على الاقتصادات العشرين في منطقة أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى التي ما زالت معدلات الوصول إلى حسابات المعاملات فيها عند مستوى أقل من 50% اعتباراً من عام 2022 (Demirguc-Kunt, et al., 2022). وحتى أنظمة الدفع الفوري في البلدان التي تتمتع بمعدلات أعلى من حيث الشمول المالي قد تواجه صعوبات إن هي لم تُمكن التشغيل البيئي مع مزودي الخدمات الجدد غير المصرفيين الذين يتعاملون مع عدد كبير من المعاملات. وتأتي المرثبات المرتبطة بالمستخدمين النهائيين في الفصل 3 لتسلط الضوء على العوائق التي تعرقل استخدام المدفوعات الرقمية بالإضافة إلى الحلول المقترحة للتغلب عليها، مما يعزز النتائج المستخلصة من تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعامي 2022 و2023.

أما فيما يخص جانب العرض، فتوجد قوى محركية عديدة تؤدي دوراً أيضاً في أفريقيا وتؤثر في نطاق أنظمة الدفع الفوري. ويتمثل أحد التحديات في ضم مزودي خدمات الدفع الحاليين ممن يتمتعون بنطاق المستخدم النهائي إلى شبكة المشاركين في أنظمة الدفع الفوري. وتُظهر الأبحاث أن المستخدمين النهائيين يستعملون المدفوعات الفورية على نطاق أوسع في الأسواق التي يشارك فيها مزودو خدمات الدفع غير المصرفيين وتكون فيها حالات الاستخدام مرقمنة قدر الإمكان ويشارك فيها البنك المركزي في حوكمة أنظمة الدفع الفوري، بل وفي ملكيتها (BIS, 2024). وعلى وجه التحديد، يذكر مصرف التسويات الدولية ما يلي: «تنشتر المدفوعات السريعة بدرجة أكبر عندما يكون نظام الدفع السريع مملوكاً للبنك

المركزي وعندما تشارك المؤسسات غير المصرفية وعندما يزيد عدد حالات الاستخدام والارتباطات عبر الحدود». ويشمل نطاق الشمولية الوارد في الفصل 2 النتيجة ذاتها وهي أن: البلدان التي استوفت هذه المعايير بصورة أو بأخرى تتقدم على نظيراتها.

ورغم ما سبق ذكره، قد تواجه أنظمة الدفع الفوري صعوبات في إقناع عدد كافي من المشاركين من مزودي خدمات الدفع بالاشتراك، خاصة إن كانوا قد استثمروا فعلاً بشكل كبير في البدائل ذات الملكية الخاصة أو ذات الحلقة المغلقة. وبدون هؤلاء المشاركين، قد يكون عدد المعاملات والقيم التي تمر عبر أنظمة الدفع الفوري منخفضاً انخفاضاً شديداً لا تتمكن معها هذه الأنظمة من العمل بشكل مستدام، وهو وضع قد يترتب عليه إما أن تفرض هذه الأنظمة رسوماً أعلى يتكبدتها المستخدم النهائي الذي قد يتوجه نتيجة لذلك نحو التعامل نقداً كوسيلة بديلة، أو أن تمتنع الأنظمة عن فرض حدود للرسوم على مزودي خدمات الدفع، مما يؤدي إلى النتيجة ذاتها. وفي كلتا الحالتين، تؤثر شبكة مزودي خدمات الدفع القوية والمتنوعة داخل نظام الدفع الفوري في النطاق - ومن ثم في التسعير - من خلال تمكين مجموعة أكبر من حالات الاستخدام والقنوات وأدوات الدفع، بالإضافة إلى مجموعة متنوعة من أساليب التسويق للوصول إلى مجموعات العملاء المستهدفة. وتتباين العناصر التي تُشجّع مزودي خدمات الدفع تبايناً شديداً بحسب السوق، ولكنها تؤدي دوراً في كل بلد به نظام دفع فوري.

والعامل الأخير الذي يتعين علينا أن ندرك تأثيره في النطاق هو المنافسة بين أنظمة الدفع المختلفة في بلد أو منطقة ما. وبحسب ما ورد سابقاً، شهد قطاع أنظمة الدفع الفوري نمواً بوجه عام ومن المتوقع أن يستمر في النمو خلال العقد المقبل. وتوجد في كثير من البلدان أنظمة دفع فوري متعددة تشهد مشاركة متداخلة من مزودي خدمات الدفع، وهو وضع قد يؤدي إلى تقسيم نطاق المعاملات إلى أجزاء. أضف إلى ذلك أن بعض أنظمة الدفع الفوري التي تدخل السوق حديثاً هي أنظمة إقليمية تقدم خدمات قد تتداخل مع الخدمات التي تقدمها الأنظمة المحلية. ورغم أن المنافسة بين الأنظمة المحلية والإقليمية ليست واضحة حتى الآن، لكنها تمثل عاملاً مهماً ينبغي أخذه في الحسبان؛ ففي الفصل 4 على وجه الخصوص، نسلط الضوء على العوائق التنظيمية التي تقف عقبة أمام نمو أنظمة الدفع الفوري بالإضافة إلى مدى مساهمة المواءمة التنظيمية في هذا الشأن.

1.3 الاستفادة من التقرير الحالي

وترد محتويات تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2024 على النحو التالي:

2 يقدم الفصل 2 المشهد العام المتعلق بجانب العرض لأنظمة الدفع الفوري المحلية والإقليمية في أفريقيا. ويسلط هذا الفصل الضوء على المكونات الأساسية لكل نظام، بما في ذلك نوعه وقنواته وحالات استخدامه والتقنية المُمكنة له، بالإضافة إلى وضع كل نظام على نطاق الشمولية.

3 يقدم الفصل 3 النتائج الخاصة بجانب الطلب المستخلصة من بحوث المستخدمين النهائيين الكمية والنوعية التي تركز على استخدام المدفوعات بين الأفراد ذوي الدخل المنخفض والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في خمسة بلدان أفريقية هي: الجزائر وإثيوبيا وغينيا وموريشيوس وأوغندا.

4 يحدد الفصل 4 الاتجاهات والفرص المرتبطة بتحقيق شمولية أنظمة الدفع الفوري على صعيد كل من السوق والنظام والمستخدمين النهائيين.

5 يسلط الفصل 5 الضوء على آلية تنظيم التقنية المالية التي تتبعها البلدان/المناطق داخل قارة أفريقيا التي توجد بها أنظمة دفع فوري نشطة، وذلك لأن شركات التقنية المالية تؤدي دوراً رئيسياً في توسيع نطاق المدفوعات الرقمية.

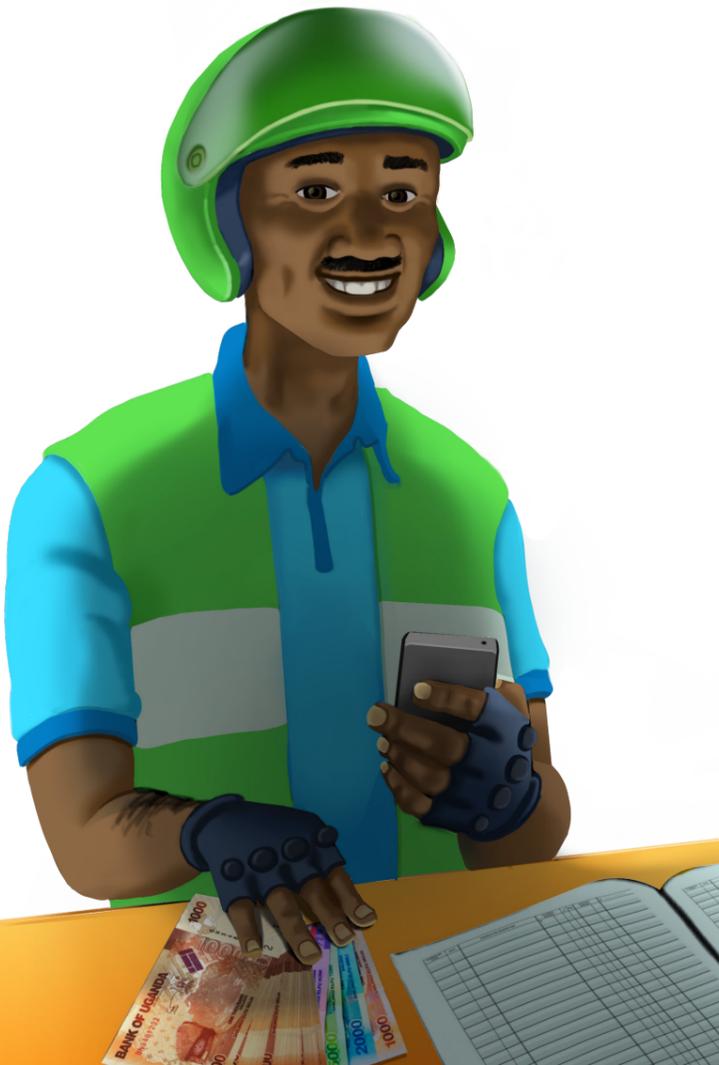
6 يقدم الفصل 6 نظرة عامة عن القدر الذي تساهم به البلدان/المناطق داخل قارة أفريقيا التي تحظى بأنظمة دفع فوري نشطة في تمكين مبدأ اعرف عميلك إلكترونياً (eKYC) من خلال اللوائح التنظيمية.

7 يقدم الفصل 7 توصيات بالإجراءات المقترحة اتخاذها.

وتتخلل هذه الفصول أربع دراسات حالة لأنظمة الدفع الفوري النشطة في القارة وهي: نظام المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس (MauCAS) في موريشيوس، ونظام PayShap في جنوب أفريقيا، ونظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS)، ونظام ZIPIT في زيمبابوي. ويتقدم نظرة عامة عن وضع هذه الأنظمة وتطورها وتصميمها وحوكمتها وخصائصها التقنية، نهدف إلى مساعدة الآخرين على التعلم وتجميع أفضل الممارسات لمبادراتهم الخاصة.

ترسم مستجدات أنظمة الدفع الفوري التي نشاركها في الفصول التالية صورة لقطاع يسير في طريقه نحو العصرية، وتوجد أمثلة كثيرة على تصميم وحوكمة أنظمة دفع فوري شاملة تشير إلى إحراز تقدم نحو الوصول إلى بنية تحتية رقمية عامة. وعلى سبيل المثال، شهدت السنوات القليلة الماضية زيادة ملحوظة في عدد الأنظمة التي حققت إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع بربط جميع مزودي خدمات الدفع المرخصين في نظام دفع فوري واحد. أضف إلى ذلك أن الحوكمة من جانب البنوك المركزية أيضاً أخذت في الارتفاع، وحققت أنظمة كثيرة زيادة في عدد حالات الاستخدام التي تدعمها، مما ساهم في إحداث نمو - كبير في بعض الحالات - في أعداد المعاملات وقيمتها.

ومن خلال تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS)، تواصل منظمة AfricaNenda تقييم هذه التطورات والاستفادة منها في إطار جهودنا الرامية إلى تعزيز الشمولية بعمقنا المباشر مع الأطراف المعنية في أنظمة الدفع الفوري، ومع البلدان والمناطق التي تسعى إلى تنفيذ مشاريع البنية التحتية الرقمية العامة.



العربية ممثلين في شبكة المدفوعات اللحظية من نظام مصرفي إلى نظام عابر للنطاقات، ونظام Meeza Digital من نظام عابر للنطاقات إلى نظام للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.

ولكن الإضافات وإعادة التصنيف ليست هي التغييرات الوحيدة الجديدة بالذكر. وعملت الأنظمة النشطة خلال العام الماضي جاهدة على تطوير عروضها وبناء شبكة من المشاركين من مزودي خدمات الدفع (PSP). وبالنسبة لبعض الأنظمة، تمثلت النتيجة في زيادة في الشمولية كما يتبين من نطاق الشمولية لمنظمة AfricaNenda المُدرج في هذا الفصل. والأهم من ذلك أن أربعة أنظمة ارتقت من مستوى «نظام أساسي» من الشمولية إلى مستوى «نظام متقدم».

ويُلخص الجدول 2.1 التغييرات التي حدثت في مشهد أنظمة الدفع الفوري من 2023 إلى 2024 (للمزيد من المعلومات بشأن الأنظمة، يُرجى الاطلاع على الملحق د).

ويصف هذا الفصل مشهد أنظمة الدفع الفوري، عارضاً الأنظمة التي تعمل حالياً وأماكن تشغيلها، بالإضافة إلى الأنظمة التي تُعد قيد التطوير. وبع ذلك سنعرض نظرة عامة تخص حجم المعاملات المعالجة وقيمتها باستعمال عملية نظام الدفع الفوري النشط، بالإضافة إلى القنوات والأدوات وحالات الاستخدام والقيمة المضافة التي يقدمها النظام. ويُختتم الفصل بعرض معايير شمولية نظام الدفع الفوري (IPS) لمنظمة AfricaNenda في عام 2024، بالإضافة إلى التصنيف الحالي لجميع الأنظمة في القارة.

يقدم هذا الفصل نظرة عامة عن المشهد الحالي لأنظمة الدفع الفوري (IPS) في أفريقيا. وتستند النتائج إلى دراسة استقصائية شملت مشغلي البنوك المركزية وأنظمة الدفع الفوري، بالإضافة إلى مقابلات أجريت مع مجموعة من الأطراف المعنية والخبراء (انظر قائمة كل المشاركين في المقابلات في الملحق ب). وأعد هذا المشهد وفق نهج بحثي، على خلاف تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعامي 2022 و2023، اللذين اعتمدا على المصادر المتاحة للجمهور. وتولت منظمة AfricaNenda مهمة إجراء الدراسة الاستقصائية لجعل البيانات أكثر دقة وتعزيز مشاركة المشغلين. ويمكن الاطلاع على نموذج الدراسة الاستقصائية في الملحق ج.

وتُظهر النتائج الخاصة بمشهد أنظمة الدفع الفوري أن الفترة الممتدة من يوليو 2023 إلى يونيو 2024، شهدت إطلاق نظامين جديدين، يتمثلان في نظام KWIK في أنغولا ونظام LeSwitch في ليسوتو (انظر الجدول 2.1).²⁶ واستبعدت منظمة AfricaNenda أيضاً ثلاثة أنظمة سبق إدراجها في مشهد أنظمة الدفع الفوري لعامي 2022 و2023، استناداً إلى المعلومات المتاحة للجمهور، ولكن تبين من بحث هذا العام أنها لم تستوف بقدر كافٍ شروط التعريف اللازمة لإدراجها. وتتمثل هذه الأنظمة في نظام SYRAD (جيبوتي)، وNamPay (ناميبيا)، وشبكة الدفع الفوري للصومال (وللمزيد من المعلومات انظر الإطار 2.1). ونتيجة لهذه التغييرات، انخفض عدد الدول التي تخدمها أنظمة الدفع الفوري المحلية بفارق دولة واحدة. وأعيد تصنيف نظامين في جمهورية مصر

يوضح الجدول 2.1 | التغييرات الرئيسية في مشهد أنظمة الدفع الفوري بين تقديري حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة لعامي 2023 و 2024²⁷

وصف	2024	2023	يتغير	سبب
أسماء أنظمة الدفع الفوري	-	-	تغيير اسم نظام واحد	تغير الاسم من InstaPay إلى شبكة المدفوعات اللحظية (مصر). يُعتبر نظام InstaPay إحدى الواجهات التي يتفاعل معها المستخدم النهائي، بينما شبكة المدفوعات اللحظية (IPN) هو اسم نظام الدفع الفوري.
عدد أنظمة الدفع الفوري	31	32	إضافة نظامين	أطلق نظام Kwanza Instantâneo (KWIK) (أنغولا) في عام 2023، وأطلق نظام LeSwitch (ليسوتو) في عام 2024.
عدد البلدان التي تتوفر لديها وظيفة نظام الدفع الفوري المحلي	26	27	استبعاد 3 أنظمة	لا يشتمل كل من نظام التسوية في جيبوتي (SYRAD) ونظام المدفوعات الوطني الصومالي على وظيفة نظام الدفع الفوري النشط حتى الآن. NamPay (ناميبيا) غير متاح على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع. للمزيد من المعلومات، انظر الإطار 2.1.
			إضافة بلدان	إضافة أنغولا وليسوتو بسبب الأنظمة الجديدة التي أُطلقت.
			استبعاد 3 بلدان	استبعاد: جيبوتي وناميبيا والصومال بسبب عدم استيفاء الأنظمة المعايير.
				في عام 2024، أُحصيت بصفة عامة 20 دولة تمتلك نظامها الخاص للدفع الفوري، وست دول تتشارك في نظام واحد لعمليات الدفع الفوري المحلي بالإضافة إلى العمليات عبر الحدود (وهي الكاميرون وجمهورية أفريقيا الوسطى وتشاد وجمهورية الكونغو وغينيا الاستوائية وغابون).

26 خلال إعداد البحوث الخاصة بسلسلة SIIPS، أنشأت منظمة AfricaNenda قاعدة بيانات شاملة لأنظمة الدفع الفوري التي جرى تحديثها لإعداد هذا التقرير (تتوفر خريطة تفاعلية على موقع منظمة AfricaNenda). تصنف قاعدة البيانات وتضع خرائط لمصادر القدرة التنافسية الدولية على أساس خصائصها. وتشمل التحديثات أنظمة الدفع الفوري الجديدة التي أُطلقت، والتغييرات التي طرأت على البيانات المبلغ عنها، والبيانات التي جرت مشاركتها مباشرة، والمعلومات الجديدة أو المنقحة في المجال العام، وتعديلات أسعار الصرف.

27 على عكس البنية التحتية المادية، يستمر تطور أنظمة الدفع الفوري بعد إطلاقها، وبين الجدول التغييرات التي طرأت على أسماء الأنظمة والمشاركين والوظائف التي حدثت منذ إصدار تقرير عام 2023.



مشهد أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا

وصف	2024	2023	يتغير	سبب
تصنيف نطاق الشمولية				
نظام EthSwitch (إثيوبيا)؛ ونظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا؛ ونظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا الذي يفي بجميع المعايير الأساسية، ولم يعد أي من هذه الأنظمة مصنفاً ضمن فئة "نظام غير مصنف".			✓ إضافة 3 أنظمة	
أعيد تصنيف شبكة المدفوعات اللحظية (مصر) إلى فئة "نظام غير مصنف" وأعيد تصنيف المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس، ونظام NIP (نيجيريا) ونظام TIPS (تنزانيا) ونظام ZIPIT (زمبابوي) إلى فئة "نظام متقدم".	12	15	← تغيير تصنيف 5 أنظمة	نظام أساسي
استُبعد نظام NamPay من مشهد أنظمة الدفع الفوري النشطة.			✗ استبعاد نظام واحد	
المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس ونظام NIP (نيجيريا) ونظام TIPS (تنزانيا) ونظام ZIPIT (زمبابوي)، كلها تستوفي جميع معايير مستوى "نظام متقدم"، بناءً على بيانات الدراسة الاستقصائية.	9	5	✓ إضافة 4 أنظمة	نظام متقدم

الإطار 2.1 | لماذا استبعدنا ثلاثة أنظمة من تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2024

تبين لنا أثناء تحديث تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2024 أن ثلاثة أنظمة كانت مدرجة في السابق وهي لا تفي بالمعايير التعريفية المحددة في عملية التقييم السنوية. ونتيجة لذلك، استُبعدت هذه الأنظمة من التحليل هذا العام وأعيد تصنيفها ضمن قائمة الأنظمة التي لا تزال قيد التطوير.

نظام التسوية الآلي في جيبوتي (SYRAD): أُدرج نظام التسوية الآلي في جيبوتي (SYRAD) في تقاريرنا السابقة ضمن الأنظمة قيد التشغيل، لكن المستجدات الأخيرة تشير إلى أن خدمة الدفع الفوري لم تُطلق بعد على الرغم من حصول جيبوتي على تمويل لتبديل المدفوعات. وعليه، لا يفي نظام جيبوتي بالشروط اللازمة لإدراجه في عملية تقييم المشهد الحالي، فأعيد تصنيفه ضمن قائمة الأنظمة قيد التطوير (الجدول 2.3).

NamPay (ناميبيا): تبين أن نظام NamPay غير مشغل على مدار اليوم وطوال أيام السنة على النحو الذي تشترطه معاييرنا للإدراج. فتنص معاييرنا الموضحة بالتفصيل في المقدمة على ضرورة إتاحة الأنظمة المؤهلة طوال الوقت لضمان إجراء المعاملات المالية باستمرار وموثوقية. واستُبعد نظام NamPay من تقرير السنة الجارية، نظرًا لعدم تشغيله طوال اليوم. وأعلنت ناميبيا إطلاق نظام دفع فوري جديد بحلول عام 2025.

نظام المدفوعات الوطني الصومالي: يخضع نظام المدفوعات الوطني الصومالي إلى تحديث كبير، على غرار نظام التسوية الآلية في جيبوتي. وعلى الرغم من الجهود المبذولة، لم تُشغل وظيفة الدفع الفوري الضرورية لإدراج النظام في الدراسة الاستقصائية حتى الآن. ولهذا السبب، أعيد تصنيف نظام المدفوعات الوطني الصومالي ضمن فئة "نظام قيد التطوير".

وإننا نعتذر عن أي إزعاج تسببه هذه التغييرات ونؤكد التزامنا بتوفير أدق المعلومات وأحدثها عن أنظمة الدفع الفوري التي تفي بالشروط المذكورة في تعريفنا، في جميع أرجاء القارة الأفريقية. وسنحسّن هذه التعديلات جودة تحليلنا وتزيد من موثوقيته، مما سيسهم في اتخاذ قرارات سديدة وإجراء مناقشات مستنيرة.



وصف	2024	2023	يتغير	سبب
أنواع أنظمة الدفع الفوري				
أطلق نظام Kwik في عام 2023 تتيح شبكة المدفوعات اللحظية (مصر) إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع على الرغم من مشاركة المصارف فقط بشكل مباشر. وتشارك فيها الكيانات غير المصرفية بصورة غير مباشرة. وأعيد تصنيفها من نظام مصرفي إلى نظام عابر للنطاقات.	14	14	✓ إضافة نظامين	عابر للنطاقات
لا يتضمن SYRAD وظيفة الدفع الفوري النشط. للمزيد من المعلومات، انظر الإطار 2.1. لا يوفر نظام Meeza Digital (مصر) إمكانية التشغيل البيئي من محفظة إلى حساب مصرفي، وأعيد تصنيفه كنظام دفع فوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول.			✗ استبعاد نظامين	
لا يتضمن نظام المدفوعات الوطني الصومالي حتى الآن وظيفة نظام الدفع الفوري النشط، أما نظام NamPay (ناميبيا) فهو غير متاح على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع. للمزيد من المعلومات، انظر الإطار 2.1. أعيد تصنيف شبكة المدفوعات اللحظية (مصر) كنظام عابر للنطاقات لأنها تتيح إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع.	7	10	✗ استبعاد 3 أنظمة	مصارف
أطلق نظام LeSwitch في عام 2024. ويمكن الوصول إلى Meeza Digital (مصر) عبر مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول وعبر المصارف، لكنه لا يتيح سوى إمكانية التشغيل البيئي من محفظة إلى محفظة أما المعاملات من محفظة إلى حساب مصرفي فهي غير متاحة. وأعيد تصنيفه من نظام عابر للنطاقات إلى نظام للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.	9	7	✓ إضافة نظامين	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول
	1	1	لا يوجد تغيير	العملة السيادية
بيانات المعاملات				
Gamswitch (غامبيا)؛ Meeza Digital (مصر)؛ PayShap (جنوب أفريقيا)؛ TIPS (تنزانيا)؛ المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس.			✓ إضافة 5 أنظمة	
SIMO (موزمبيق)؛ eNaira (نيجيريا)؛ الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا؛ NamPay (ناميبيا). وتم تضمينها في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة لعام 2023 ولكن لا تتوفر بيانات بشأنها هذا العام ولهذا السبب استُبعدت من التحليل.	23	22	✗ استبعاد 4 أنظمة	البيانات المجمعة عن القيم
جمعت بيانات أنظمة الدفع الفوري المذكورة أدناه من الدراسات الاستقصائية المجمع من البنك المركزي ومشغلي أنظمة الدفع الفوري وليس من المصادر المتاحة للجمهور. ولم تُستلم الدراسة الاستقصائية الخاصة بستة أنظمة للدفع الفوري، وهي تشمل: MarocPay (المغرب)؛ Virement Instantané (المغرب)؛ SIMO (الموزمبيق)؛ eNaira (نيجيريا)؛ والخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا؛ PAPS (على مستوى القارة). ولم يقدم نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) بيانات الحجم والقيمة أما نظام LeSwitch فهو نظام جديد لا يتضمن بيانات معاملات لعام 2023.				
ولهذا السبب، لا توجد بيانات ثمانية أنظمة من مجموع 31 نظام دفع فوري، وهي: نظام LeSwitch (ليسوتو) ونظام MarocPay (المغرب) ونظام Virement Instantané (المغرب) ونظام SIMO (موزمبيق) ونظام eNaira (نيجيريا) والخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا ونظام PAPS (على مستوى القارة) ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) التابع للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC).				
تصنيف نطاق الشمولية				
أُضيف كل من نظام Kwik (أنغولا) و LeSwitch (ليسوتو). وتغير تصنيف شبكة المدفوعات اللحظية (مصر) من مستوى "نظام أساسي" إلى مستوى "نظام غير مصنف" نظرًا لعدم تفعيل مدفوعات التجار من أفراد إلى شركات.			✓ إضافة 3 أنظمة	
نظام EthSwitch (إثيوبيا)؛ ونظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا؛ ونظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا الذي يفي بجميع المعايير الأساسية (وهو القناة المفضلة بالنسبة لنيجيريا؛ والمدفوعات من أفراد إلى أفراد ومن أفراد إلى شركات بالنسبة لإثيوبيا وكينيا)، وكل من هذه الأنظمة أعيد تصنيفه إلى المستوى "نظام أساسي".	10	12	← تغيير تصنيف 3 أنظمة	نظام غير مصنف
استُبعد نظام التسوية الآلية في جيبوتي (SYRAD) ونظام المدفوعات الوطني الصومالي من مشهد أنظمة الدفع الفوري النشطة.			✗ استبعاد نظامين	

المبادرات المحلية لأنظمة الدفع الفوري (IPS) تولى اهتمامًا متزايدًا للتشغيل البيئي العابر للناطقات

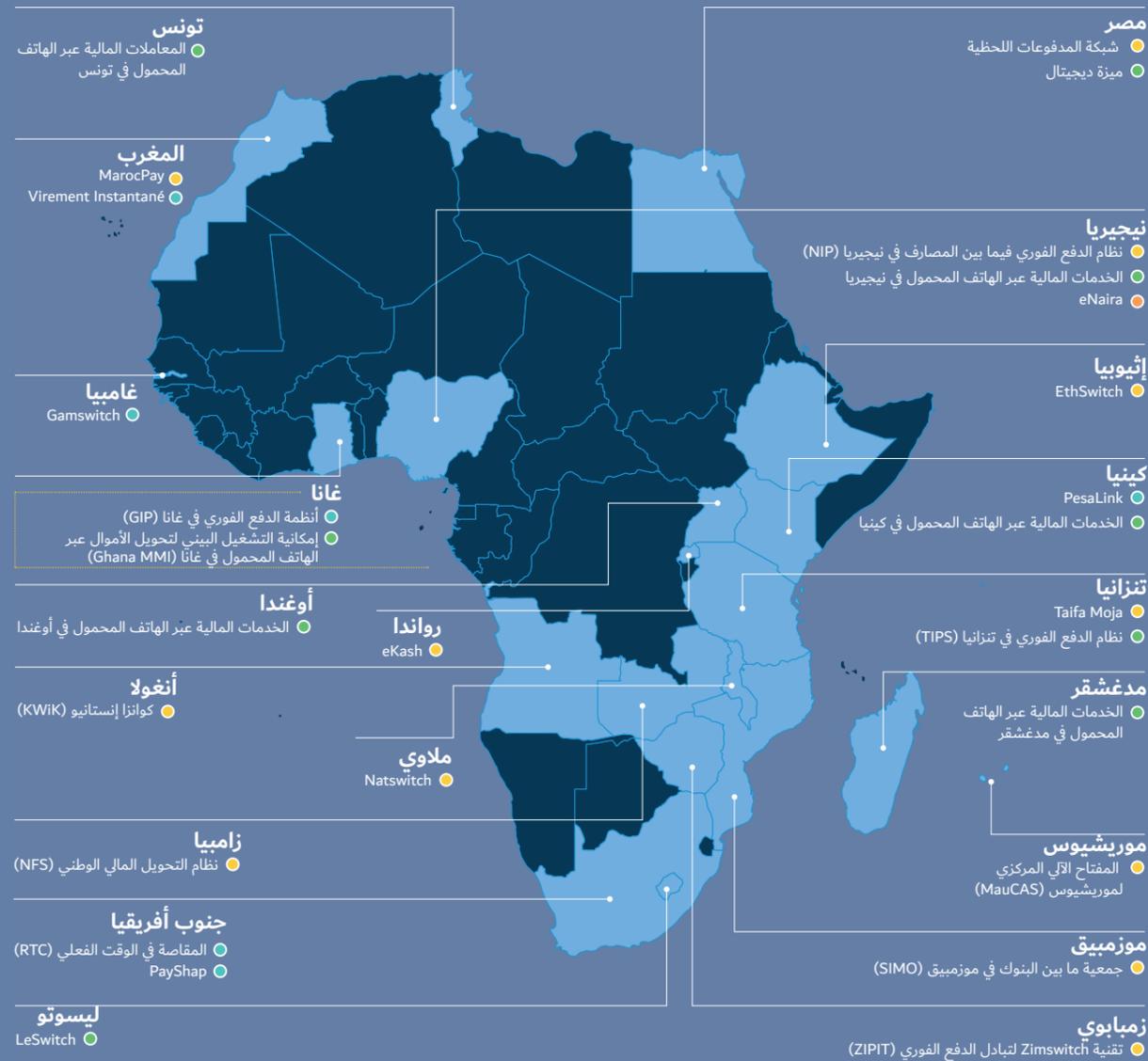
يوجد 28 نظامًا نشطًا في 20 دولة أفريقية (الخريطة 2.1). ويوجد أيضًا ثلاثة أنظمة إقليمية نشطة، ولم يتغير هذا الرقم منذ عام 2023 (الخريطة 2.2). وعليه، يصل العدد الإجمالي لأنظمة الدفع الفوري النشطة في القارة إلى 31 نظامًا.

2.1 انتشار أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا

بسبب إعادة تصنيفها، إذ استُبعدت الأنظمة التي كانت تُعرّف سابقًا بأنها أنظمة للدفع الفوري في جيبوتي وناميبيا والصومال من قائمة الأنظمة النشطة لمنظمة AfricaNenda لأنها لا تفي بمعاييرنا التعريفية، وذلك بناءً على المعلومات التي قدمها مشغلو الأنظمة.

أطلق نظام (KWiK Kwanza Instantâneo) في أنغولا في عام 2023 ونظام LeSwitch في ليسوتو في عام 2024، وبذلك أصبح العدد الإجمالي لأنظمة الدفع الفوري المحلية النشطة في أفريقيا حاليًا 28 نظامًا (الإطار 2.2). وانخفض عدد الأنظمة بعد أن أحصي 29 نظامًا في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة لعام 2023

الخريطة 2.1 | يوجد 28 نظام دفع فوري محليًا نشطًا في 20 دولة في أفريقيا اعتبارًا من يونيو 2024



الإطار 2.2 | أطلق نظامان جديان منذ صدور تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2023

أنغولا: أطلق Empresa Interbancária de Serviços وبنك أنغولا النظام الأنغولي الجديد (KWiK Kwanza Instantâneo) في يوليو 2023. وجاء هذا النظام نتيجة برنامج استمر لمدة عامين، نُفذ بمساعدة تقنية من البنك الدولي، بهدف تعزيز الشمول المالي في أنغولا. وتعود ملكية النظام لبنك أنغولا وهو المسؤول عن الإشراف والحوكمة بينما يضطلع نظام Empresa Interbancária de Serviços بمهمة تشغيل النظام. ويتيح نظام (KWiK Kwanza Instantâneo) التحويلات الفورية العابرة للناطقات بين حسابات المصارف ومحافظ الهاتف المحمول. وهو يضم حاليًا 10 مصارف مشاركة نشطة وجهة إصدار واحدة للنقود الإلكترونية، مما يتيح التحويلات من أفراد إلى أفراد (P2P) عبر عدة قنوات، مثل تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) ووكلاء النقود الإلكترونية والتطبيقات والمتصفحات. ويُخطط لإدخال المدفوعات من أفراد إلى شركات (P2B) من خلال رمز الاستجابة السريعة وقنوات نقاط البيع (POS).

ليسوتو: أطلق البنك المركزي في ليسوتو، بالتعاون مع القطاع، نظام LeSwitch في أواخر مارس 2024. وتطور النظام بفضل جهود مشتركة بمساهمات قطاع المصارف وشركات التكنولوجيا المالية والسلطات التنظيمية. وهو ثمره عمل دؤوب يهدف إلى تحقيق تكافؤ الفرص بين المصارف والمشاركين الجدد وتحقيق إمكانية التشغيل البيئي وتوفير قدرة التبديل المحلي بدلاً من التوجه عبر جنوب أفريقيا. ونظرًا لتزايد استخدام الخدمات المالية عبر الهواتف المحمولة، أصبحت أيضًا الحاجة ماسة لإتاحة إمكانية التشغيل البيئي بين المشغلين. وسيُشرع في تشغيل النظام تدريجيًا، فحاليًا، يتيح النظام إجراء عمليات الدفع الفوري بين مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ويُرتقب إطلاق مدفوعات البطاقات في المرحلة التالية. ويتيح نظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول إجراء التحويلات من أفراد إلى أفراد (P2P) بين مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMOs) مثل M-PESA و My Chaperone و Khetsi و Wallet. ويطمح نظام LeSwitch إلى أن يصبح نظامًا عابرًا للناطقات في المستقبل القريب بدمج المصارف ومزودي خدمات الدفع غير المصرفيين.

المصادر: (Ver Angola 2023) بنك ليسوتو المركزي (Leihlo la Basotho 2024) الدراسة الاستقصائية للأطراف المعنية (2024).

● أنظمة الدفع الفوري بالعملة السيادية
● أنظمة الدفع الفوري للمعاملات المالية عبر الهاتف المحمول
● نظام الدفع الفوري المصرفي
● أنظمة الدفع الفوري العابرة للناطقات

الخريطة 2.2 | خريطة أنظمة الدفع الفوري الإقليمية الثلاثة النشطة في أفريقيا، اعتبارًا من يونيو 2024



GIMACPAY

دول الجماعة الاقتصادية والتكيفية لوسط أفريقيا: الكاميرون وجمهورية أفريقيا الوسطى وتشاد وجمهورية الكونغو وغينيا الاستوائية والغالون

نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPS)

الدول الرائدة في المنطقة النقدية لغرب أفريقيا: غامبيا وغانا ونيجيريا وسيراليون وغينيا وليبيريا

معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB)

دول الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي: أنغولا وبوتسوانا وجزر القمر وجمهورية الكونغو الديمقراطية وإسواتيني وليسوتو ومدغشقر وملاوي وموريشيوس وموزمبيق وناميبيا وسيشيل وجنوب أفريقيا وتنزانيا وزامبيا وزمبابوي

الجدول 2.2 | تعريف أنواع أنظمة الدفع الفوري

أنواع أنظمة الدفع الفوري

نظام الدفع الفوري العابر للنطاقات

نظام يتيح إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع في نظام واحد متكامل، بحيث يوفر خدمات التحويل والمقاصة وتبادل الأدوات المالية لصالح المصارف والكيانات غير المصرفية وفيما بينها، بالإضافة إلى أنواع حساباتهم وأدوات العملات الخاضعة للوائح التنظيمية. وتشمل إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع توفير الإمكانيات للمستخدمين النهائيين لإجراء معاملات مباشرة بين محافظ الحسابات لدى مزودين مختلفين للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول وبين الحسابات المالية عبر الهاتف المحمول والحسابات المصرفية وبين مختلف الحسابات المصرفية. ويوفر النظام الواحد إطار الحوكمة وينسق بين الوظائف التشغيلية بصورة شاملة للأدوات.



نظام الدفع الفوري المصرفي

نظام يتيح الوصول إلى المصارف فقط ويدعم الأدوات المرتبطة بالحسابات المصرفية.



نظام الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول

نظام يتيح الوصول إلى مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول فقط ويدعم الأدوات المرتبطة بالحسابات المالية عبر الهاتف المحمول. ويتمتع هذا النوع من الأنظمة ببعض أشكال قواعد النظام ومعاييرها المشتركة التي تشكل الأساس لتسوية المعاملات بين عملاء مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول المشاركين. ومع ذلك، قد تستند هذه الأنظمة إلى بنية تحتية مركزية، أو شكل من أشكال الترتيبات ثنائية الأطراف ومتعددة الأطراف بين مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول المشاركين (للمزيد من التفاصيل انظر الملحق ه).



نظام الدفع الفوري بالعملة السيادية

نظام دفع فوري بالعملة الرقمية للبنك المركزي يجمع بين أداة العملة السيادية ونظام تحويل القيمة الذي قد يتيح آلية تحويل قيمة رقمية موحدة بين أنظمة الأدوات التجارية والأطراف المعنية المؤسسية والأفراد داخل اقتصاد معين.



بين ناميبيا وزمبابوي مع مزودين اثنين للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMOs)؛ وثمة تسعة بلدان أخرى في طور الانضمام (TCIB, 2024). ويجرب النظام حاليًا 21 مصرفًا و36 كيانًا غير مصرفي (TCIB, 2024). وبايجاز، تمتلك 28 دولة قدرات نظام الدفع الفوري عبر الحدود من خلال الأنظمة الإقليمية الثلاثة.

وتندرج جميع أنظمة الدفع الفوري (IPS) في أفريقيا ضمن أحد «الأنواع» الأربعة التالية: أنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات، وأنظمة الدفع الفوري المصرفية، وأنظمة الدفع الفوري للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، وأنظمة الدفع الفوري بالعملة السيادية. ويُصنف نظام الدفع الفوري (IPS) ضمن «نوع» معين بناءً على ترتيباته للتشغيل البيئي التي تحدد ضمن ميزات أخرى مزودي خدمات الدفع (PSPs) المسموح لهم بالمشاركة (انظر الجدول 2.2). وُصِّفَ 14 نظامًا من بين الأنظمة النشطة البالغ عددها 31 نظامًا ضمن فئة الأنظمة العابرة للنطاقات، مما يعني أنها تتيح معالجة المدفوعات ومقاصتها بإمكانية التشغيل البيئي بين مختلف مزودي خدمات الدفع حتى وإن كان أحد مزودي خدمات الدفع مصرفًا والآخر مزودًا للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، على سبيل المثال. وتقدم الأنظمة العابرة للنطاقات أيضًا نوعًا من أنواع التشغيل البيئي بين أدوات الدفع، مثل التحويلات الإلكترونية للأموال بالخصم (EFT) والخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (انظر الإطار 2.3).

تشارك ست دول (الكاميرون وجمهورية أفريقيا الوسطى وتشاد وجمهورية الكونغو وغينيا الاستوائية وغابون) في نظام واحد (GIMACPAY) لاتتمائها إلى الجماعة الاقتصادية والتكيفية لوسط أفريقيا (CEMAC). ويوفر نظام GIMACPAY خدمات الدفع الفوري الوطني وعبر الحدود، وبذلك، يصل عدد الدول التي تمتلك قدرات لأنظمة الدفع الفوري الوطنية إلى 26 دولة.

وبالإضافة إلى نظام GIMACPAY في منطقة الجماعة الاقتصادية والتكيفية لوسط أفريقيا (CEMAC)، ثمة نظامان إقليميان آخران للدفع الفوري عبر الحدود نشطان حاليًا وهما: نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPS) ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) التابع للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC) (الخريطة 2.2). ولم يُفَعَّل النظامان PAPS و TCIB خدماتهما بالكامل لجميع الدول الأعضاء، ولا يزال الدمج متأخرًا مقارنة بالجدول الزمني المحدد (المقابلات مع الأطراف المعنية، 2024). ومع ذلك، أحرز كل من النظامين تقدمًا ملموسًا من حيث زيادة عدد المشاركين المسجلين الذين ينتظرون الدمج الفني. ويعمل نظام PAPS حاليًا في 60 مصرفًا عبر سبع دول، وثمة ست دول إضافية في طور الانضمام. وينظر النظام في إمكانية دمج شركات التكنولوجيا المالية في المنصة بمثابة مشاركين غير مباشرين (Proshare News, 2024; PAPS, 2024). ويعمل نظام معاملات المقاصة على أساس فوري حاليًا في مسار واحد

الإطار 2.3 | نُهج إمكانية التشغيل البيئي العابر للنطاقات

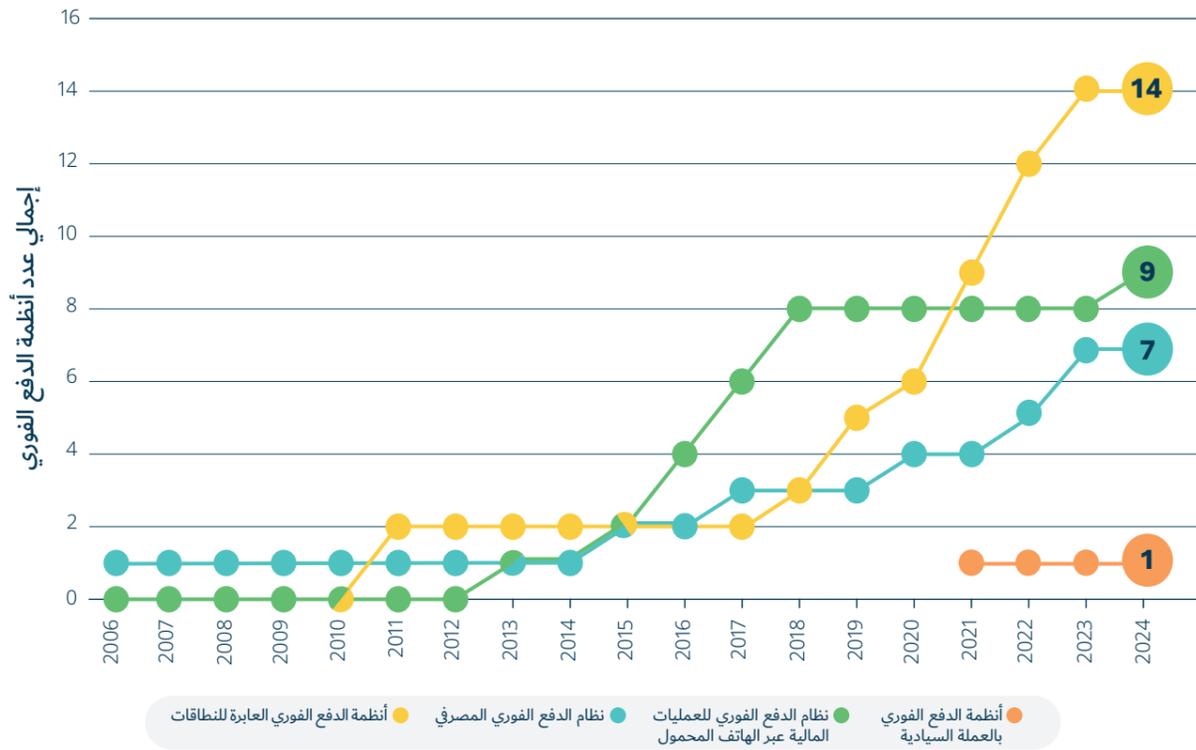
تتبع أنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات في أفريقيا نهجًا من النُهج الثلاثة التالية لإتاحة إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع. وأكثر هذه النُهج شيوعًا نهج يعتمد على ترتيب شبيه بالنهج العابر للنطاقات ويتطلب التبديل بين الأدوات المالية الإلكترونية والأدوات التجارية وفق قواعد الأنظمة المختلفة²⁸، وأما فيما يخص المعاملات التي تشمل النقود الإلكترونية، تُحوَّل هذه النقود إلى أدوات مالية تجارية ثم تُجرى مقاصتها مع الأدوات المالية التجارية الأخرى على المنصة ذاتها، ثم تُحوَّل القيمة مجددًا بالنقود الإلكترونية وتُجرى المقاصة على حساب المستلم. وعادةً، تشارك المصارف التجارية مشاركة مباشرة في هذه الأنظمة، بينما تشارك الكيانات غير المصرفية بصفة غير مباشرة من خلال ترتيبات الرعاية المصرفية.

وثمة نهج آخر تتبعه أحدث الأنظمة العابرة للنطاقات يتمثل في توفير القدرة على إجراء التبديل بين الأدوات المالية التجارية والأدوات المالية الإلكترونية. ويحدد النظام في هذه الحالة، قواعد مختلفة لتبادل هذه الأدوات المالية. ويُعد هذا النهج أكثر صعوبة في الإعداد، ولكنه يتيح الفرصة للكيانات غير المصرفية للمشاركة مباشرة في عملية المقاصة.

واتخذت غانا نهجًا ثالثًا يتمثل في دمج نظامي (نظام الدفع الفوري المصرفي وهو نظام التسوية والدفع بين المصارف في غانا GhIPSS) ونظام إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا (MMI)) من خلال منصة مركزية تُمكن التشغيل البيئي العابر للنطاقات. وبدلًا من المشاركة المباشرة وغير المباشرة، يشارك مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMOs) والمصارف بشكل مباشر في أنظمتهم الخاصة ويرتبطون ببعضهم البعض من خلال نقطة تبديل مركزية واحدة.

²⁸ الأداة التجارية هي شكل من أشكال النقود المصرفية التجارية التي تنشأ عن طريق النظام المصرفي الجزئي بصفتها التزامًا يقع على عاتق مصرف تجاري خاضع للتنظيم الاحترازي. وهي أداة قابلة للتداول وقابلة للاستبدال والمعايرة بوحدة الحساب الوطنية ولكنها ليست مناقصة قانونية. وعادةً ما تكون الأداة التجارية جزءًا من العرض النقدي M1 باستثناء M0 (أوراق البنك المركزي والعملات المعدنية). ويجري تبادلها بين المصارف عبر البنوك المركزية بالتساوي على أساس إشراف احترازي موحد أو على أساس الضمانات. وهي تختلف عن الأدوات المالية الأخرى بسبب قابليتها للاستبدال وقبولها على قدم المساواة بين المؤسسات. النقود الإلكترونية هي أداة مالية أنشئت بموجب التشريعات والتنظيمات. وهي مقيدة في تطبيقاتها ويشترط في معظم الحالات أن تكون مضمونة بضمان 1:1 مع ودائع ضمان الأموال التجارية. يمكن أن تكون النقود الإلكترونية التي تصدرها مخططات البنوك التجارية أداة تجارية من الناحية التقنية، اعتمادًا على كيفية تنظيمها. النقود التجارية غير قابلة للتبادل أو الاستبدال مع النقود الإلكترونية بالمساواة بسبب الطبيعة والمخاطر المختلفة للغاية المرتبطة بكل أداة ومن ثم التقييمات المختلفة في الوقت المناسب، ولكن يمكن تبادلها بموجب اتفاقية تجارية تضمن القيم المتبادلة بالمساواة.

الشكل رقم 2.1 | عدد أنواع أنظمة الدفع الفوري تدرجيًا (العدد = 31)



ثمة سبع دول (مصر وغانا وكينيا والمغرب ونيجيريا وجنوب أفريقيا وتنزانيا) تملك أنظمة دفع فوري متعددة قيد التشغيل مصنفة ضمن أنواع مختلفة. واعتمدت هذه الأنظمة المختلفة لأن الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ما فتئت تزداد خلال السنوات العشر الماضية، مما زاد الضغط الذي يمارسه المستخدمون النهائيون لتمكين التشغيل البيئي بين مختلف مزودي خدمات الدفع وأدوات الدفع. وأطلقت تسع أنظمة دفع فوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول في أفريقيا بين عامي 2012 و2018 (انظر الشكل 2.1). ولكن منذ ذلك الوقت، أكد المزيد من الدول على أهمية إمكانية التشغيل البيئي، ففي أنغولا وملاي وجمهورية أفريقيا الوسطى وفي منطقة الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC)، فعلى سبيل المثال، أصدرت الهيئات التنظيمية لوائح تنظيمية أو توجيهات تنص على إمكانية التشغيل البيئي بين مزودي الخدمات (BEAC, 2018; Reserve Bank of Malawi, 2017; National Bank of Angola, 2022; Reserve Bank of Malawi, 2017). وتزامناً مع ذلك، زادت شعبية الأنظمة العابرة للحدود، فمنذ عام 2020، أطلقت تسعة أنظمة جديدة عابرة للحدود، أي ما يعادل حاليًا نحو نصف إجمالي أنظمة الدفع الفوري المتوفرة في القارة. (BEAC, 2018; Reserve Bank of Malawi, 2017; National Bank of Angola, 2022; Reserve Bank of Malawi, 2017).

أما عن أنظمة الدفع الفوري بالعملة السيادية، فما زال نظام eNaira في نيجيريا النظام الوحيد من نوعه في القارة. ولا توجد عملة رقمية أخرى للبنوك المركزية (CBDC) قيد التشغيل، وإن

كانت هناك عدة اختبارات تجريبية للحدود قيد الإنجاز، وبدلاً من ذلك، ركزت معظم الدول على تنفيذ مشاريع أنظمة الدفع الوطنية الحالية أو ترقيتها، مما جعل مشاريع العملات الرقمية للبنوك المركزية (CBDC) تتنافس على الموارد، لا سيما من الناحية التنظيمية (المقابلات مع الأطراف المعنية، 2024). وتبدو غانا الأكثر تقدماً في تجربة عملتها الرقمية للبنك المركزي (CBDC)، ولكن لا يوجد أي تحديث رسمي بشأن نتائج التجربة أو إن كان إطلاق العملة الرقمية وشيكًا.

وفي هذا الصدد، أطلقت زيمبابوي أحدث عملة في العالم في أبريل 2024، تتمثل في الذهب الزيمبابوي (ZiG)، وهي وحدة حساب تعتمد على سلة مركبة من احتياطات العملة التي تشمل العملات الأجنبية والمعادن الثمينة (ولا سيما الذهب). أما الرمز الرقمي المدعوم بالذهب (GBDT) الموجود حاليًا في زيمبابوي والذي يُسمى ZiG، فسُيطلق عليه الآن اسم GBDC، وسيكون عملة موازية (Reserve Bank of Zimbabwe, 2024). ونظرًا إلى إصدار البنك المركزي كلا الرمزتين ZiG وGBDC، أصبحا من الناحية الفنية نوعان من العملة الرقمية للبنك المركزي (CBDC)، ولكن ليس واضحًا إن كانا سيُطبقان كأوراق مالية مؤسسية، أو كأدوات بالجملة، أو كخيار للعملة الرقمية للبنك المركزي للتجزئة. وعلى أي حال، فإن العملة الرقمية للبنك المركزي (CBDC) التي لا تمتلك شبكة لنظام الدفع الفوري، أو نظام تبادل، ليست مؤهلة لتكون نظامًا للدفع الفوري بالعملة السيادية في التقرير الحالي. وسنمعن النظر في حالة مشاريع العملات الرقمية للبنوك المركزية (CBDC) في الفصل الرابع.

تعمل الدول السبع التي تملك أكثر من نظام دفع فوري واحد على إيجاد طريقة لتشغيل أنظمتها المكررة مع بعضها البعض.²⁹ ولئن كانت غانا هي الدولة الوحيدة التي تربط بين نظاميها من خلال نقطة تبديل مركزية، فثمة خطط قيد الإعداد في كينيا لدمج أنظمة المصارف والخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بطريقة أكثر سلاسة (المقابلات مع الأطراف المعنية، 2024). أما نظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS) الذي يُعد نظامًا عابرًا للحدود، فقد اتخذ نهجًا مختلفًا، إذ نجح في إضافة جميع مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMOs) بصفتهم مشاركين مباشرين. وبذلك، تكون الترتيبات الثنائية التي أنشئت في نظام الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول «Taifa Moja» في تنزانيا ترتيبات قديمة لم تعد صالحة للاستخدام، على الأقل من الناحية النظرية. وإذا استمر نظام «Taifa Moja» في العمل بالتوازي مع نظام TIPS، أي إذا استمر مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMOs) في الاعتماد على تكاملهم الثنائي، فقد يواجه نظام TIPS مشكلات في توسيع نطاقه، وجدير بالذكر أن تنزانيا ونظامها للدفع الفوري TIPS قَدَّما، من خلال تعاملهما مع هذا التحدي، دروسًا قيمة للدول الأخرى التي تمتلك نظامًا للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول وتعمل على تطوير نظام عابر للحدود، وأفلح نظام LeSwitch في ليسوتو في الربط بين مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، لكنه يطمح في أن يصبح نظامًا عابرًا للحدود يربط بين جميع المصارف والجهات غير المصرفية.

ويواجه كثير من الأنظمة التَّشْطَّة تحديات مستمرة في العمل مع أنظمة الدفع الخاصة الموجودة حاليًا. ويجب إقناع مزودي خدمات الدفع المهتمين بالتخلي عن الشراكات الثنائية أو ترتيبات التسعير الوقائي والانضمام كمشاركين في نظام الدفع الفوري الوطني العام، أو الخاضع للشراكة بين القطاعين العام والخاص. وقد يبدو ذلك صعبًا للغاية في البلدان التي استثمر فيها مزودو خدمات الدفع في ترتيبات معالجة المدفوعات الثنائية مع مزودين آخرين للخدمات، قبل إنشاء نظام الدفع الفوري.

ويولي مزودو خدمات الدفع الاهتمام بحماية الوصول إلى قواعد بيانات عملائهم ويودون الاستفادة منه بمثابة ميزة تنافسية. وقد يؤدي نظام الدفع الفوري العابر للحدود المستدام إلى إضعاف القدرة على تقييد الوصول إلى العملاء، فيُعد الوصول عنصرًا أساسيًا لتحقيق تأثيرات الشبكة. وينبغي أن تُقدم أنظمة الدفع الفوري عرض قيمة مقنع لمزودي خدمات الدفع، لإقناعهم بأن الأرباح تفوق الخسائر.

وينبغي تسليط الضوء على جنوب أفريقيا لمعرفة كيفية تطور هذه الديناميات، فحاليًا، يمكن للمشاركين المصرفيين فقط تقديم خدمات الدفع الفوري عبر كل من نظامي الدفع في البلد. ولكن يُحطَّط لإضافة أول المشاركين غير المصرفيين إلى نظام PayShap في وقت لاحق خلال عام 2024 (المقابلات مع الأطراف المعنية، 2024). وسيُسفر هذا التغيير عن مزيد من المنافسة في مجال الدفع، وقد تعارضه المصارف الحالية.

²⁹ تتمثل هذه البلدان في: مصر وغانا وكينيا والمغرب ونيجيريا وجنوب أفريقيا وتنزانيا.

البلد	الحالة	الإطار الزمني
كينيا	يدرس البنك المركزي الكيني مشروع إنشاء آلية تبديل وطنية تتيح إمكانية التشغيل البيئي بين مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول والمصارف في إطار استراتيجية نظام الدفع الوطني 2022-2025 (Central Bank of Kenya, 2022).	متوسط الأجل
ليبيريا	دخلت آلية تحويل الدفع الإلكتروني الوطنية حيز التنفيذ بتمويل من كل من البنك العالمي وبنك التنمية الأفريقي. (World Bank, 2023a; African Development Bank, 2023b).	متوسط الأجل
ليبيا	لا يزال مصرف ليبيا المركزي في المراحل الأولى من إعداد نظام للدفع الفوري (Central Bank of Libya, 2023).	متوسط الأجل
مدغشقر	وُقِّع العقد مع المُوَرِّد بشأن إنشاء آلية تحويل الدفع الوطنية. (L'Express de Madagascar, 2024).	قصير الأجل
موريتانيا	مناقشات الأطراف المعنية	متوسط الأجل
موزمبيق	مناقشات الأطراف المعنية	متوسط الأجل
ناميبيا	أطلقت مشروع إنشاء نظام للدفع الفوري (Bank of Namibia, 2024).	قصير الأجل
سان تومي وبرينسيبي	مناقشات الأطراف المعنية	متوسط الأجل
سيشيل	النظر في إنشاء منصة للمدفوعات الرقمية في إطار خطة تحديث نظام الدفع الوطني (Central Bank of Seychelles, 2021).	متوسط الأجل
سيراليون	شُرع في المرحلة الأولى من تشغيل آلية تبديل الدفع الوطنية في عام 2023، وستشمل المرحلة الثانية المدفوعات الفورية (World Bank, 2023b).	قصير الأجل
الصومال	أنشأ نظام دفع وطني بتشغيل مكونين هما نظام التسويات الإجمالية الآتية (RTGS) وغرفة المقاصة التلقائية (ACH). وتنفذ حاليًا خدمة الدفع الفوري، ومن المتوقع أن تدخل حيز التشغيل قبل نهاية العام (مناقشات الأطراف المعنية).	قصير الأجل
جمهورية جنوب السودان	يُجرى العمل على إثبات مفهوم لبنية تحتية وطنية ومدفوعات التجزئة مع إمكانية التشغيل البيئي ومنخفضة التكلفة (AfricaNenda, 2023a).	متوسط الأجل
السودان	مناقشات الأطراف المعنية	متوسط الأجل
توغو	بصدد النظر في تنفيذ مشروع منصة تتيح إمكانية التشغيل البيئي الإقليمي وترتبط بين المصارف ومزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، وذلك في إطار خطة التنمية الوطنية (مناقشات الأطراف المعنية).	متوسط الأجل
أوغندا	تخطط لتنفيذ آلية تبديل وطنية لتسهيل إمكانية التشغيل البيئي بين المصارف والكيانات غير المصرفية. وهي بصدد إتمام مرحلة الشراء مع مزود نظام الدفع الفوري (Bank of Uganda, 2023).	متوسط الأجل

أنظمة الدفع الفوري قيد التطوير قد تعزز بسرعة من قدرة المدفوعات في أفريقيا.

المعلومات، انظر الإطار 2.3). وتعمل واحد وعشرون دولة على إعداد أنظمة محلية جديدة (بما في ذلك دولتان من دول الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا)، وتمتلك أربع دول تمتلك فعلا أنظمة دفع فوري، أو لديها أنظمة جديدة، أو هي بصدد تحسين مستوى أنظمتها الحالية.

وإن أثمرت جميع مشاريع أنظمة الدفع الفوري المخطط لها، فستكون إريتريا البلد الوحيد على مستوى القارة الذي يفترق إلى وظائف أنظمة الدفع الفوري الوطنية. ولئن كانت جميع الدول تمر بمراحل تطوير مختلفة، وفي ظل توفر مستويات متفاوتة من المعلومات العامة، فإن الاتجاه العام يميل نحو تعزيز قدرات أنظمة الدفع الفوري المحلية.

على الرغم من وجود فجوات في تغطية أنظمة الدفع الفوري (IPS) حتى يوليو 2024، توجد اليوم 25 دولة عبر القارة الأفريقية بصدد تحسين مستوى أنظمتها أو تطوير نظام جديد (انظر الجدول 2.3). ومن المقرر أن تعزز هذه المشاريع قدرة أنظمة الدفع الفوري المحلية لتشمل 27 دولة إضافية لا تمتلك حاليًا نظامًا نشطًا للدفع الفوري.

ويعمل الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU) على إعداد نظام دفع فوري إقليمي سيتضمن إمكانية التشغيل البيئي الوطنية في الدول الثماني الأعضاء في الاتحاد وهي: بنن وبوركينا فاسو وكوت ديفوار وغينيا-بيساو ومالي والنيجر والسنغال وتوغو. وهذا النظام في طور التجريب حاليًا (للمزيد من

الجدول 2.3 | أنظمة الدفع الفوري الوطنية قيد التطوير وحالتها (العدد = 25)

البلد	الحالة	الإطار الزمني
الجزائر	عين بنك الجزائر مشغل تبديل لإنشاء نظام مدفوعات عبر الهاتف المحمول قابل للتشغيل البيئي في الجزائر، بهدف ربط حلول الدفع عبر الهاتف المحمول لجميع المصارف. وعملية إطلاق النظام وشيكة (Mechti, 2023).	قصير الأجل ³⁰
بنن	مناقشات الأطراف المعنية	متوسط الأجل
بوتسوانا	آلية التبديل الوطنية لمدفوعات التجزئة في طور إعداد خطة المشروع (World Bank, 2022c).	متوسط الأجل
بوروندي	تعتبر آلية التبديل قيد التشغيل فيما يخص التشغيل البيئي عبر الصراف الآلي (ATM)، ومن المتوقع أن تشمل التحويلات الفورية وإمكانية التشغيل البيئي من حساب إلى حساب (Bi-Switch, 2023).	قصير الأجل
الرأس الأخضر	عقدت شراكة لتعزيز نظام الدفع بإنشاء آلية تحويل وطنية باستخدام البنية التحتية الرقمية العامة (DPI) (AfricaNenda, 2023a).	متوسط الأجل
جزر القمر	تنفيذ المدفوعات الفورية في إطار عملية توسيع نطاق نظام الدفع الوطني (NPS) (World Bank, 2020a).	متوسط الأجل
جمهورية الكونغو الديمقراطية	مناقشات الأطراف المعنية	متوسط الأجل
جيبوتي	تم تأمين الأموال اللازمة لإنشاء آلية تحويل الدفع الوطنية (صندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنتاجية، 2023a).	متوسط الأجل
إسواتيني	يُجرى حاليًا إنجاز مشروع آلية تبديل الدفع الوطنية، بحيث تسهم في تيسير المقاصة القريبة من الوقت الفعلي والتبديل الوطني لمعاملات بطاقات الدفع ونقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي. تم اختيار المُوَرِّد. ستكون القدرة على إجراء الدفع الفوري هي أول خدمة تُطلق (Central Bank of Eswatini, 2023).	قصير الأجل
غينيا	يُجرى حاليًا تجريب آلية تحويل الدفع الوطنية، بحيث تُدمج المؤسسات المالية (Central Bank of the Republic of Guinea, 2023; AfricaNenda, 2023a).	قصير الأجل

³⁰ صُنفت الدول التي أعربت عن استعدادها لإطلاق نظام الدفع الفوري في غضون عام على أنها دول قصيرة الأجل. وعندما يُتَوَقَّع الإطلاق بعد أكثر من عام، تُصنّف الدول ضمن فئة متوسط الأجل.

الإطار 2.4 | حالة أنظمة الدفع الفوري الإقليمية قيد الإعداد

تعمل **السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA)** على إعداد نظام للمدفوعات الفورية في قطاع التجزئة ضمن برنامجها للشمول المالي الرقمي. وستُعالج المدفوعات عبر غرفة المقاصة التابعة للسوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA). ولا يزال تنفيذ النظام قيد الدراسة، بالتركيز على الوظائف ونماذج التسوية والمواصفات التقنية وإطار الحوكمة. ويُعتزم أن يدخل النظام حيز التشغيل خلال العام المقبل. وتتعاون السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA) أيضًا، في إطار عملية تصميم النظام، مع أنظمة إقليمية أخرى مثل نظام بنى (Buna) ونظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) لضمان إمكانية الربط بين الأنظمة الإقليمية في المستقبل (Comesa Business Council, 2024; COMESA, 2023).

وتعمل **جماعة شرق أفريقيا (EAC)** حاليًا على إعداد نظام للمدفوعات الفورية في قطاع التجزئة، فقد صدر تكليف بإعداد دراسة في عام 2024 لوضع خطة رئيسية لبنية النظام. وكانت عملية إدراج أنظمة المدفوعات والتسوية في المنطقة على أوسع نطاق قيد التنفيذ لأكثر من عشر سنوات، بتمويل من بنك التنمية الأفريقي والبنك الدولي ومؤسسة بيل وميليندا غيتس. وأتمت فعلاً أربع دول من جماعة شرق أفريقيا (EAC) عملية الربط بين أنظمة التسوية الإجمالية الآتية (RTGS) عبر نظام المدفوعات لشرق أفريقيا، وتمثل البلدان الأربع في كينيا وتنزانيا وأوغندا ورواندا. (African Development Bank, 2023a).

وفوضت **الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا (ECOWAS)** الوكالة النقدية لغرب أفريقيا (WAMA) بإنشاء نظام إقليمي للدفع والتسوية (يشمل نظامًا للمدفوعات الفورية في قطاع التجزئة)، في إطار تنفيذ خارطة الطريق لبرنامج العملة الموحدة للجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا (ECOWAS). وهي تهدف إلى التنسيق والربط بين المبادرات الحالية لأنظمة الدفع في المنطقة، ولا سيّما النظام الإقليمي الجاري تنفيذه في الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU)، (الذي يُعد جماعة فرعية إقليمية من الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا (ECOWAS)). وتلقت الوكالة النقدية لغرب أفريقيا (WAMA)، لتنفيذ هذا المشروع، تمويلًا من بنك التنمية الأفريقي وهي تعمل الآن على توظيف استشاري لتقديم المساعدة الفنية (AFDB, 2024).

ويعمل **الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU)** على إعداد نظام المدفوعات الفورية بإمكانية التشغيل البيئي بين المصارف ومزودي الخدمات غير المصرفيين، وقد ظل هذا النظام قيد الإعداد لسنوات عديدة، وهو على وشك الانطلاق الرسمي، إذ أعلن المصرف المركزي لدول غرب أفريقيا (BCEAO) على موقعه الإلكتروني أن عملية تجريب النظام بدأت في يوليو 2024 (BCEAO, 2024b). وفضلاً عن ذلك، نشر المصرف المركزي لدول غرب أفريقيا (BCEAO) في الآونة الأخيرة تعليمات جديدة تنص على الشروط التي يجب على المصارف والكيانات غير المصرفية الالتزام بها لتقديم خدماتها في منطقة الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (BCEAO) (WAEMU) الفورية العابرة للحدود، سيجي نظام الدفع الفوري بإمكانية التشغيل البيئي للمدفوعات المحلية في الدول الثماني الأعضاء.

وينبغي التذكير بأن كثيرًا من الدول أعضاء في مجتمعات اقتصادية إقليمية متعددة (REC) مثل السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA) وجماعة شرق أفريقيا (EAC) والجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC) وصندوق النقد العربي (الذي يمتلك نظام بنى (Buna)، الذي يُعتبر نظام الدفع الفوري عبر الحدود لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا). وقد يُسفر هذا الوضع عن تشتت الجهود وتكرارها (انظر الجدول 2.4 للاطلاع على ملخص التداخلات)، فعلى سبيل المثال، تشارك كل من جزر القمر وجمهورية الكونغو الديمقراطية والصومال وتنزانيا في ثلاث مبادرات قيد التنفيذ.

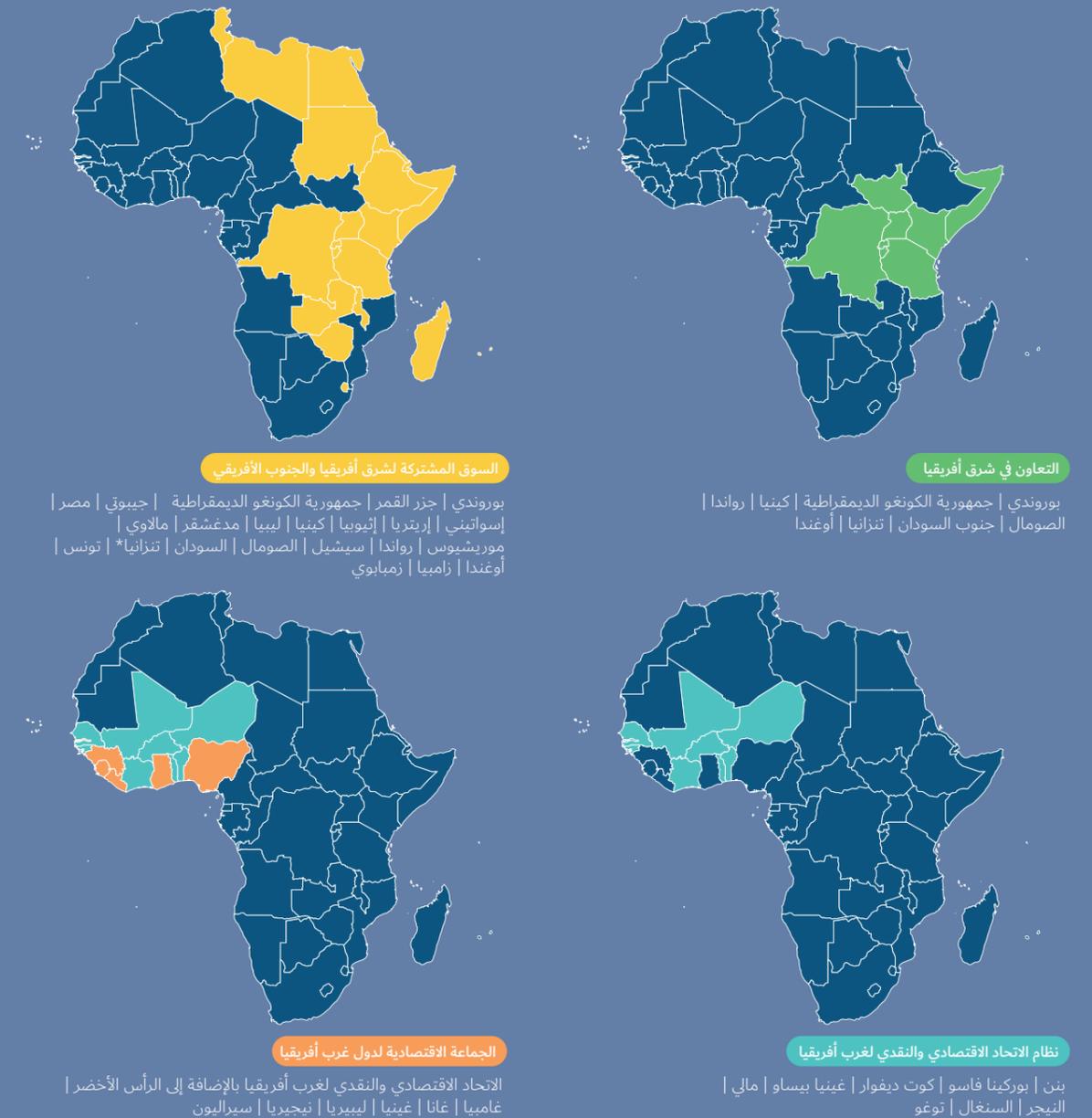
وثمة خمس دول سٌحرم من وظائف أنظمة الدفع الفوري عبر الحدود، بمجرد تفعيل الأنظمة الإقليمية المخطط لها، وهي الجزائر والرأس الأخضر وموريتانيا والمغرب وسان تومي وبرينسيبي. وتعد الجزائر وموريتانيا والمغرب جزءًا من نظام بنى (Buna) على الرغم من ذلك، وتستفيد كل منها من بعض الفرص عبر الحدود مع بلدان الشرق الأوسط.

وثمة الكثير من التداخل في الوظيفة العابرة للحدود قيد التطوير في أنظمة الدفع الفوري الإقليمية النشطة التي هي قيد التخطيط، ولا سيّما في شرق أفريقيا. وكما ذكر آنفًا، سيعمل نظام الدفع الفوري لمنطقة الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU) بمثابة نظام دفع محلي وعبر الحدود في آن واحد. ولأن المنطقة تُعد مجموعة إقليمية فرعية داخل الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا (ECOWAS)، سيرتبط نظام منطقة الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU) أيضًا بنظام الجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا (ECOWAS)، غير أن تداخله مع المبادرات الإقليمية الأخرى محدود باستثناء نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS). وتوجد في شرق أفريقيا مشاريع متعددة قيد الإعداد، تتداخل فيما بينها. ويُعد كلا الارتفاع المستمر لتكاليف التحويلات والتجارة عبر الحدود، بالإضافة إلى القواعد التنظيمية الحالية التي تُلزم مزودي خدمات الدفع بطلب تراخيص خاصة بمناطق عبور محددة، من العوامل الرئيسية التي أفضت إلى إنشاء نظامي السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA) وجماعة شرق أفريقيا (EAC) (مقابلات الأطراف المعنية، 2024).

الأنظمة الأربعة المذكورة لعدة سنوات. وتشير التوقعات إلى إطلاق نظام الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU) أولًا؛ ثم نظام السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA)، بينما لا يزال نظام جماعة شرق أفريقيا (EAC) والجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا (ECOWAS) في المرحلة النظرية (انظر الإطار 2.4).

وتوجد ثلاثة أنظمة دفع فوري إقليمية أخرى قيد الإعداد، بالإضافة إلى نظام الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU). وتمثل هذه الأنظمة في نظام الدفع الفوري للسوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA)، وجماعة شرق أفريقيا (EAC)، والجماعة الاقتصادية لدول غرب أفريقيا (ECOWAS) (انظر الخريطة 2.3). وتواصلت المناقشات بشأن

الخريطة 2.3 | أنظمة الدفع الفوري الإقليمية قيد الإعداد اعتبارًا من يونيو 2024



* لا تُعد تنزانيا من البلدان الأعضاء في السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي، لكنها ستمدح نظام الدفع الفوري الإقليمي التابع للسوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي.

الجدول 2.4 | تداخل وظيفة المدفوعات عبر الحدود

البلد	العضوية في المجتمع الاقتصادي الإقليمي		
	السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي	التعاون في شرق أفريقيا	الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي
بوروندي	×	×	-
جزر القمر	×	-	×
جمهورية الكونغو الديمقراطية	×	×	-
إسواتيني	×	-	×
كينيا	×	×	-
مدغشقر	×	-	×
ملاوي	×	-	×
موريشيوس	×	-	×
رواندا	×	×	-
سيشيل	×	-	×
الصومال	×	×	-
تنزانيا	*×	×	×
أوغندا	×	×	-
زامبيا	×	-	×
زمبابوي	×	-	×

* لا تُعد تنزانيا من البلدان الأعضاء في السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي، لكنها انضمت إلى المناقشات بشأن نظام الدفع الفوري الإقليمي.

2.2 أنظمة الدفع الفوري تشهد تحسناً في الأداء بشأن مستويات المعاملات وحالات الاستخدام والأدوات المستخدم

وتستند المعلومات الخاصة بالقنوات والأدوات وحالات الاستخدام المقدمة في الأقسام التالية إلى البيانات التي قدمها مشغلو أنظمة الدفع الفوري، أو البنوك المركزية، أو كلاهما معاً، في إطار الدراسة الاستقصائية، وعُزّزت المعلومات بالبحث المكتبي في الحالات التي لم تكن فيها معلومات الدراسة الاستقصائية متاحة.

على الرغم من ارتفاع عدد أنظمة الدفع الفوري في القارة ارتفاعاً طفيفاً مقارنة بالعام الماضي، لا تزال أنظمة الدفع الفوري قيد التشغيل تعمل على تطوير آليات عملها لتلبية احتياجات المستخدم النهائي. وتبين هذه التطورات نسبةً في زيادة حجم المعاملات وقيمتها، بالإضافة إلى تطور القنوات وحالات الاستخدام.

تدفقات المعاملات تواصل النمو سواءً من حيث الحجم أو القيمة

أعلى معدلات النمو في حجم المعاملات في فترة العامين 2022-2023 (بالترتيب التنازلي)، وأطلقت جميع هذه الأنظمة بعد عام 2020، باستثناء نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس ونظام MauCas (موريشيوس). وشهدت أنظمة Natswitch (ملاوي) وZIPIT (زمبابوي) مستويات عالية من حيث القيمة، وإن كانت الزيادة في قيمتهما تُعزى أساساً إلى ارتفاع معدل التضخم على الصعيد المحلي، لا إلى زيادة فعلية في الطلب. انظر الإطار 2.4 للاطلاع على بيانات المعاملات بالتفصيل.

سُجّلت زيادة في حجم المعاملات المُعالجة وقيمتها، على مدار السنوات الخمس الماضية، بمعدل نمو سنوي متوسط قدره 37% و39% على التوالي (انظر الشكل 2.2).³¹

وازداد حجم المعاملات في عام 2023: فبلغ عدد المعاملات التي عالجه نظام الدفع الفوري في عام 2023، 49 مليار معاملة، وهو أكبر حجم سنوي سُجّل حتى الآن، أي بزيادة قدرها 47% مقارنة بعام 2022. وتبين هذه الزيادة رسوخ استخدام أنظمة الدفع الفوري في العديد من البلدان، بما في ذلك مصر وغانا وكينيا ونيجيريا وأوغندا.

وبلغ إجمالي القيمة السنوية لنظام الدفع الفوري أكثر من تريليون دولار أمريكي. وزادت قيم معاملات نظام الدفع الفوري في الفترة الممتدة من 2020 إلى 2023، بنسبة 273%.³² وشهدت أنظمة TIPS (تنزانيا) وشبكة المدفوعات اللحظية (مصر) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس ونظام EthSwitch (إثيوبيا) ونظام eKash (رواندا)، ونظام MauCAS (موريشيوس)

وتدعم أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول أكبر عدد من المعاملات، بينما تتعامل أنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات مع أكبر القيم. وشهدت أنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات نموًا في القيم بنسبة 63% في فترة العامين من 2022 و2023، تليها أنظمة المصارف التي زادت قيمها بنسبة 28%. وعلى سبيل المقارنة، شهدت أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول نموًا بنسبة 16% فقط من حيث القيمة.

31 كان التعبير عن القيم وفقاً لأسعار الصرف لعام 2024 من الجوانب المهمة في تحديث التقرير من عام 2023 إلى عام 2024. فقد استُخدم سعر الصرف ذاته لإحدى الدول لجميع السنوات، مما أدى إلى اختلافات في القيم مقارنة بالتقارير السابقة لحالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS)، وذلك بسبب تقلب العملات مقابل الدولار الأمريكي في عام 2024. ومن أمثلة ذلك أن إجمالي القيمة لعام 2022 الوارد في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2023 بلغ نحو 1.2 تريليون دولار أمريكي، واستناداً إلى سعر الصرف الحالي، فإن تلك القيمة أقل من ذلك، فهي تبلغ 764 مليار دولار أمريكي. وحُدثت أسعار الصرف الفورية في 30 أبريل 2024 من خلال موقع www.oanda.com. وشهدت بعض الدول، ومنها مصر وملاوي ونيجيريا وزمبابوي، انخفاضاً حاداً في قيمة عملاتها، مما أثر تأثيراً شديداً في إجمالي قيمة المعاملات عند التعبير عنها بالدولار الأمريكي. ومع ذلك، يبقى الحجم النسبي للنمو مستقرًا من سنة إلى أخرى.

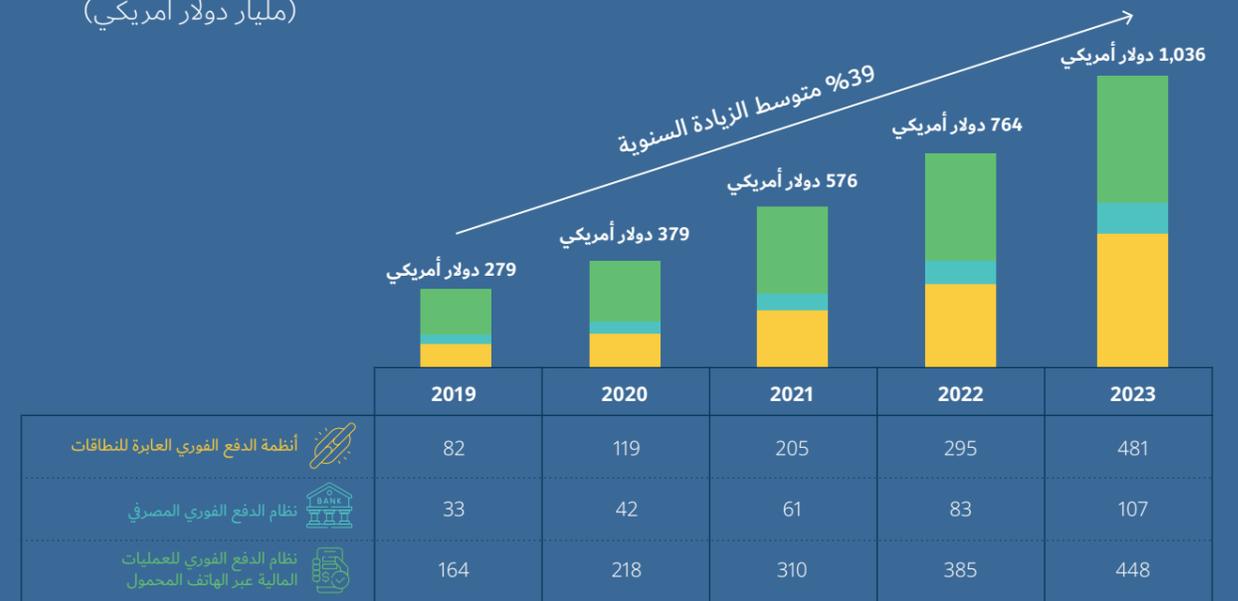
32 تتوفر المعلومات عن الأنظمة التالية التي أُطلقت في عام 2019: شبكة المدفوعات اللحظية (مصر) ونظام EthSwitch (إثيوبيا) ونظام Gamswitch (غامبيا) ونظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر ونظام eNaira (نيجيريا) ونظام eKash (رواندا) ونظام PayShap (جنوب أفريقيا) ونظام TIPS (تنزانيا) ونظام التبدل المالي الوطني NFS (زامبيا) ونظام GIMACPAY في الجماعة الاقتصادية والتكيفية لوسط أفريقيا.



الشكل 2.2 | حجم وقيمة المعاملات (العدد = 23)*

الحجم
(مليارات المعاملات)

* لم تُستلم أي بيانات في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2024 من نظام LeSwitch (ليسوتو - النظام الجديد)، MarocPay (المغرب)، Virement Instantané (المغرب)، SIMO (موزمبيق)، eNaira (نيجيريا)، والخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا، ونظام الدفع والتسوية الأفريقي (على مستوى القارة)، ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) التابع للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC).

القيم
(مليار دولار أمريكي)

* لم تُستلم أي بيانات في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2024 من نظام LeSwitch (ليسوتو - النظام الجديد)، MarocPay (المغرب)، Virement Instantané (المغرب)، SIMO (موزمبيق)، eNaira (نيجيريا)، والخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا، ونظام الدفع والتسوية الأفريقي (على مستوى القارة)، ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) التابع للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC).

ملاحظة: قد يكون تقدير أحجام المعاملات وقيمها أقل مما هي عليه فعليًا. واستُمدت البيانات في الشكل 2.2 من مدخلات الدراسات الاستقصائية المكتوبة التي قدمتها البنوك المركزية أو مشغلو أنظمة الدفع الفوري أو كلاهما (انظر الإطار 2.5). وعمومًا، استُلمت 23 دراسة استقصائية. بينما لم تتوفر بيانات ثمانية أنظمة دفع فوري. ولم يُطلق نظام LeSwitch (ليسوتو) رسميًا حتى عام 2024. ولم يقدم نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) التابع للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي بيانات عن الأحجام والقيم في إجابته على الدراسة الاستقصائية. ولم تسلم البنوك المركزية ومشغلو أنظمة الدفع الفوري لستة أنظمة إضافية ردودها على الدراسات الاستقصائية، مما أدى إلى غياب القيم الخاصة بالأنظمة التالية: MarocPay (المغرب) وVirement Instantané (المغرب) وكلاهما بنك المغرب) ونظام SIMO (موزمبيق) (بنك موزمبيق) ونظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا، eNaira (نيجيريا) وكلاهما البنك المركزي النيجيري) ونظام الدفع والتسوية الأفريقي PAPSS التابع للبنك الأفريقي للاستيراد والتصدير (Afrimexbank). واعتمد على البحث المكتبي للحصول على المعلومات بشأن هذه الأنظمة. ونظرًا إلى أن eNaira يمثل نظام الدفع الفوري بالعملة السيادية الوحيد وبما أن بياناته غير متوفرة، فقد استُغني عن هذه الفئة في عملية التحليل.

الجدول 2.5 | قائمة البنوك المركزية أو مشغلي أنظمة الدفع الفوري الذين أجابوا عن الدراسة الاستقصائية لتقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة لعام 2024

نعتبر عن جزيل شكرنا للبنوك المركزية ومشغلي أنظمة الدفع الفوري الواردة أسماؤهم في الجدول التالي، على تقديم بيانات أحجام أنظمة الدفع الفوري وقيمها من خلال ردودهم المكتوبة على الدراسة الاستقصائية، الأمر الذي ساهم في سد الفجوات في المعلومات. ورتبت القائمة ترتيبًا زمنيًا حسب وقت استلام الرد.

النظام	بيانات الحجم والقيمة استنادًا إلى البنك المركزي
KWiK (أنغولا)	بنك أنغولا الوطني
شبكة المدفوعات اللحظية (مصر) ونظام Meeza Digital	البنك المركزي المصري
Gamswitch (غامبيا)	البنك المركزي الغامبي، Gamswitch
أنظمة الدفع الفوري في غانا GIP وGhana MMI	بنك غانا
Kenya mobile money (كينيا)	البنك المركزي الكيني
LeSwitch (ليسوتو)	بنك ليسوتو المركزي
نظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر	البنك المركزي لمدغشقر
MauCAS (موريشيوس)	بنك موريشيوس
المقاصة في الوقت الآني (جنوب أفريقيا)	بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي
Taifa Moja وTIPS (تنزانيا)	بنك تنزانيا
المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس	البنك المركزي التونسي
الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا	بنك أوغندا
النظام	بيانات الحجم والقيمة استنادًا إلى مشغلي أنظمة الدفع الفوري
EthSwitch (إثيوبيا)	EthSwitch
Gamswitch (The Gambia)	Gamswitch
نظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا PesaLink	البنك المركزي الكيني وخدمات الدفع المتكاملة المحدودة (IPSL)
Natswitch (ملاوي)	Natswitch
نظام الدفع الفوري فيما بين المصارف في نيجيريا (NIP)	نظام التسوية فيما بين المصارف في نيجيريا (NIBSS)
eKash (رواندا)	RSwitch
PayShap (جنوب أفريقيا)	BankservAfrica
نظام التبدل المالي الوطني (NFS) (زامبيا)	غرفة المقاصة الإلكترونية المحدودة في زامبيا (ZECHL)
ZIPIT (زمبابوي)	Zimswitch
GIMACPAY (الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا - CEMAC)	مجموعة المدفوعات الإلكترونية بين البنوك في وسط أفريقيا (GIMAC)

ويشير هذا الاتجاه إلى أن أنظمة الدفع الفوري العابرة للناطقات تعالج بشكل متزايد مدفوعات منخفضة القيمة وكثيرة التكرار. ويظل متوسط قيمة المعاملات المصرفية هو الأعلى بقيمة 237 دولارًا أمريكيًا، مما يشير إلى أن التحويلات الفورية بين الحسابات المصرفية لا تُستخدم بكثرة للمعاملات منخفضة القيمة و/أو تحدث بوتيرة أقل مقارنة بالتحويلات باستخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول أو العابرة للناطقات. ومع ذلك، يشير الانخفاض من 638 دولارًا أمريكيًا في عام 2019 إلى 237 دولارًا أمريكيًا في عام 2023 إلى اتجاه نزولي قوي في متوسط القيمة المعالجة عبر الأنظمة المصرفية.

وتشير بيانات العام الجاري إلى استمرار الاتجاه الملاحظ في السنوات الماضية، بانخفاض متوسط القيمة لكل معاملة عبر أنظمة الدفع الفوري العابرة للناطقات وأنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول (انظر الجدول 2.5).³³ ويبلغ متوسط قيمة المعاملة الواحدة في أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول نحو 12 دولارًا أمريكيًا، وهو أمر يعبر عن استخدام المدفوعات الرقمية بواسطة الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في المشتريات اليومية. ومع ذلك، تُعالج الأنظمة العابرة للناطقات معاملات أصغر حجمًا في المتوسط (46 دولارًا أمريكيًا) مما كانت عليه في عام 2022.³⁴

33 لا تتوفر بيانات بشأن eNaira (نيجيريا)، ولهذا السبب تعذر تقييم نوع العملة السيادية. ساهمت التعديلات التي تُفصح بزيادة البيانات المتوفرة واختلاف سعر الصرف في تغيير متوسط قيمة المعاملة مقارنة بتقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2023. وعالجت الأنظمة العابرة للناطقات كبيرة الحجم عددًا كبيرًا من المعاملات الجديدة، الأمر الذي أثر في متوسط قيمة المعاملات.

34 تأخذت أحدث بيانات الدخل القومي الإجمالي للبنك الدولي، بالدولار الأمريكي الحالي، ويعود معظمها إلى عام 2022.

الجدول 2.5 | متوسط القيمة لكل معاملة لكل نوع من أنواع أنظمة الدفع الفوري (بالدولار الأمريكي؛ العدد = 23)

2023	2022	2021	2020	2019	
46	56	58	58	71	أنظمة الدفع الفوري العابرة للناطقات
237	282	353	474	638	نظام الدفع الفوري المصرفي
12	14	15	14	13	نظام الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول

تشير قيمة المعاملات بالنسبة إلى الدخل القومي الإجمالي (GNI) إلى مقدار النشاط الاقتصادي الذي يدعمه نظام الدفع الفوري، والمنفعة التي يوفرها للمستخدمين النهائيين، ومدى ترسخه في الاقتصاد الوطني أو الإقليمي.

ومن بين 23 نظام دفع فوري تتوفر بيانات عنها، قدمت خمسة أنظمة تفاصيل عن المعاملات المُحوّلة (أو «خارج الكيان الواحد») مقابل المعاملات «داخل الكيان الواحد». وتتمثل هذه الأنظمة الخمسة في: نظام Pesalink (كينيا) ونظام Natswitch (ملوي) ونظام Taifa Moja (تنزانيا) ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس ونظام GIMACPAY التابع للجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC). ولا يسعنا إلا أن نشكر مشغلي أنظمة الدفع والبنوك المركزية على تقديم هذه الرؤية التفصيلية للمعاملات. وتشير المعاملات خارج الكيان الواحد إلى المدفوعات بين عملاء مزودين مختلفين لخدمات الدفع، بدلاً من المعاملات بين عميلين للمزود ذاته (فبالنسبة لهذه الفئة الأخيرة، يُسوي مزود الخدمة المعاملة «داخل النظام» ضمن نظامه الخلفي الخاص). وتتيح الرؤية المفصلة تقييم مدى أهمية إمكانية التشغيل البيئي في نظام معين مقارنةً بهيمنة مزود خدمة دفع أو اثنين فقط.

ويوضح الشكل 2.3 قيم معاملات أنظمة الدفع الفوري بالنسبة إلى الدخل القومي الوطني الإجمالي للبلدان المعنية بهذه الأنظمة أو بالنسبة إلى متوسط الدخل القومي الإجمالي في المنطقة (في حالة نظام GIMACPAY) في عام 2023.³⁵ وتُظهر بيانات الأنظمة الخمسة التي قدمت تفاصيل عن المعاملات داخل الكيان الواحد مقابل خارج الكيان الواحد أن معظم المدفوعات الفورية تبقى لدى مزود خدمة الدفع ذاته بدلاً من الانتقال إلى حساب مؤسسة أخرى. فمثلاً، عالجت ملوي مدفوعات فورية تعادل 6% من الدخل القومي الإجمالي في عام 2023، منها نسبة 0.1% فقط عبر نظام Natswitch. وسجلت الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC) حصة قدرها 1% من المعاملات خارج الكيان الواحد و5% من المعاملات داخل الكيان الواحد. وأما فيما يخص نظام Taifa Moja في تنزانيا، فقد حوّلت 67% من قيمة المعاملات بين حسابات مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ذاتهم، بينما بلغت نسبة المدفوعات البيئية 13% فقط.

وتبيّن حصة المعاملات خارج الكيان الواحد المنخفضة نسبياً في هذه البلدان وجود عوائق للتشغيل البيئي (مثل رسوم التشغيل البيئي

الشكل 2.3 | قيم معاملات أنظمة الدفع الفوري لعام 2023 مقارنةً بالدخل القومي الإجمالي (العدد = 23)

سنة الإطلاق	قيم المعاملات بالنسبة إلى الدخل القومي الإجمالي
2006-2023	23.1% (معاملات خارج الكيان الواحد PayShap (جنوب أفريقيا) المقاصة في الوقت الآتي (جنوب أفريقيا)
2011	1% (معاملات خارج الكيان الواحد ZIPIT (زمبابوي)
2011	98% (معاملات خارج الكيان الواحد NIP (نيجيريا)
2015	6.1% (معاملات داخل وخارج الكيان الواحد Natswitch (ملوي)
2015-2016	15% (معاملات خارج الكيان الواحد أنظمة الدفع الفوري في غانا GIP و
2016	97% الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر
2016-2021	87% (معاملات داخل وخارج الكيان الواحد Taifa Moja و)معاملات داخل وخارج الكيان الواحد TIPS (تنزانيا)
2017-2021	10% (معاملات خارج الكيان الواحد IPN Meeza Digital
2017-2018	262% (معاملات خارج الكيان الواحد Pesalink الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا (المجموع؛ التقسيم غير متاح) (كينيا) الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا (المجموع؛ التقسيم غير متاح)
2018	<0.1% (معاملات خارج الكيان الواحد المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس
2019	10% (معاملات خارج الكيان الواحد NFS (زامبيا)
2019	4% (معاملات خارج الكيان الواحد المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس
2020	3% (معاملات خارج الكيان الواحد Gamswitch (غامبيا)
2020	6% (معاملات داخل وخارج الكيان الواحد GIMACPAY (CEMAC)
2022	<0.1% (معاملات خارج الكيان الواحد eKash (رواندا)
2023	3% (معاملات خارج الكيان الواحد EthSwitch (إثيوبيا)
2023	<0.1% (معاملات خارج الكيان الواحد KWIK (أنغولا)

المعاملات داخل الكيان الواحد (ملاوي) وMMI غانا هما النظامان الوحيدان اللذان تتوفر فيهما معلومات عن بيانات المعاملات التي تُجرى داخل الكيان الواحد

Natswitch (ملوي) وMMI غانا هما النظامان الوحيدان اللذان تتوفر فيهما معلومات عن بيانات المعاملات التي تُجرى داخل الكيان الواحد

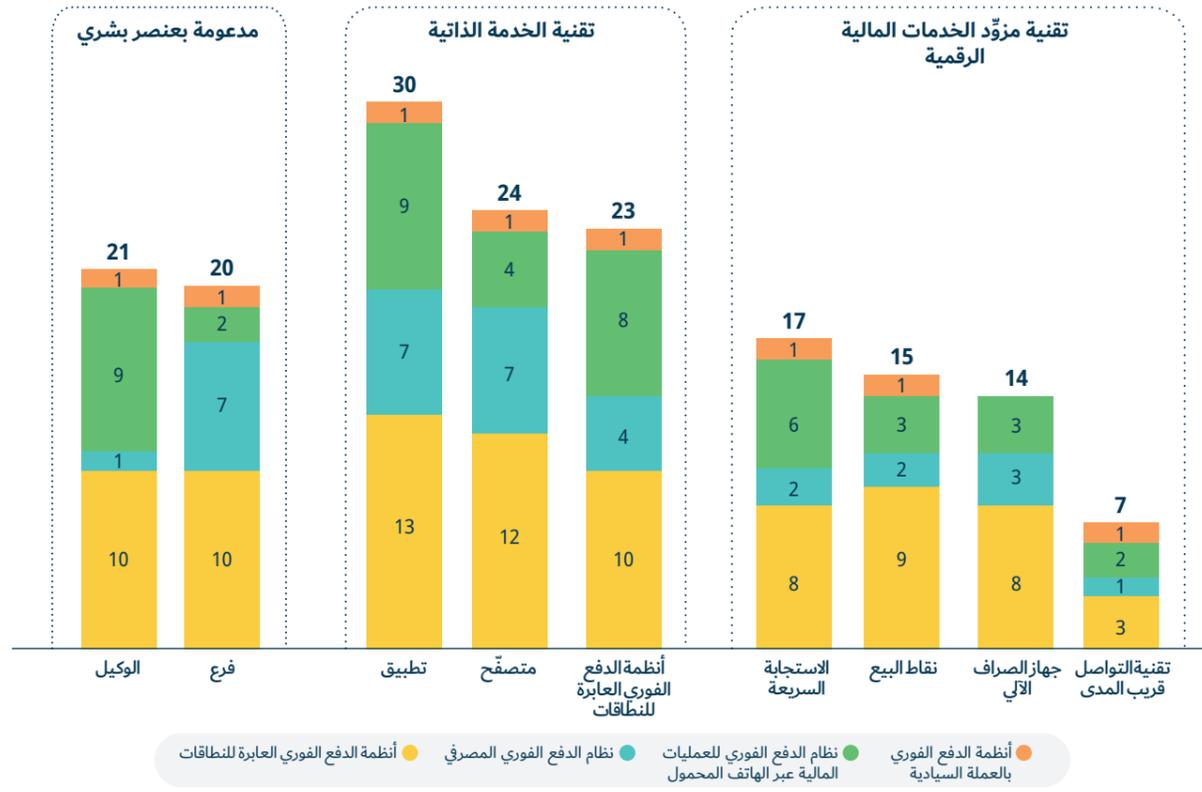
الإطار 2.6 | حالة نظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا

تُحقق كينيا إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول من أفراد إلى أفراد (P2P) بطريقة مختلفة عن الدول الأخرى. فمثلاً، لا تربط مدغشقر وتنزانيا وأوغندا بين أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول من خلال آلية مركزية. وبدلاً من ذلك، يتكامل مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ثنائياً بناءً على القواعد نفسها للتكامل متعدد الأطراف. وتعمل البنوك المركزية المعنية على مراقبة احترام هذه القواعد.

وتجري الأمور في كينيا على خلاف ذلك، فيتفاوض مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول على عقود فردية فيما بينهم، مما يعني أن الترتيبات التجارية واتفاقيات التسعير قد تختلف، بين الاتصال بين «سفاريكوم» و«إيرتل» والاندماج بين «تيلكوم» و«إيرتل». وتخضع مدفوعات التجار من أفراد إلى شركات (P2B) في كينيا إلى قواعد التشغيل البيئي نفسها التي اعتمدها البنك المركزي. ويجعل هذا الاختلاف نظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا نظاماً مفتوحاً (إذ يفرض البنك المركزي الكيني التشغيل البيئي)، ولكنه لا يطبق شروط التشغيل البيئي نفسها على كل اتصال. وقد يؤدي ذلك إلى اختلافات في التسعير بين مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في إطار المعاملات من أفراد إلى أفراد (P2P).

³⁵ أعلن نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) كذلك عن توقيع مذكرة تفاهم مع نظام بُنى (Buna) لبناء بوابة دفع تربط بين أفريقيا والمنطقة العربية، على الرغم من أن الوضع بشأن هذا التكامل ليس معروفاً في الوقت الراهن.

الشكل 2.4 | قنوات الدفع المدعومة حسب نوع أنظمة الدفع الفوري، إشارات متعددة (العدد = 31)



الإضافية غير المنظمة أقل أمانًا مقارنة بالتطبيقات نظرًا إلى معايير الرسائل غير المؤمنة. وتحتاج أنظمة الدفع الفوري ومزودو خدمات الدفع إلى البحث عن حلول أمان أفضل فيما يخص تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة لحماية المستخدمين النهائيين من الاحتيال بطريقة توازن بين متطلبات تجربة المستخدم.

ولا تزال رموز الاستجابة السريعة وقنوات تقنية التواصل قريب المدى غير منتشرة مثل التطبيقات والمتصفحات وقنوات تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة الرقمية، على الرغم من اعتراف أنظمة الدفع الفوري ومزود خدمات الدفع بشكل متزايد بقدرتهم على توفير تجربة مستخدم سلسة. وتتوفر مدفوعات تقنية التواصل قريب المدى في الغالب في الأنظمة التي تتيح استخدام بطاقات الدفع، كما هو الحال في نيجيريا وجنوب أفريقيا وتونس. فضلاً عن ذلك، وقر التقدم المُحرز في تكنولوجيا «اللمس على الهاتف» تجربة مستخدم أكثر سلاسة، ومن المتوقع أن يزيد الاعتماد على هذه التقنية.

وفي الختام، تتصل القنوات التي تعتمد على المساعدة البشرية، أي الوكلاء أو الفروع، بإجمالي 21 و20 نظام دفع فوري على التوالي. وتؤدي هذه القنوات دورًا حاسمًا في حالة الأشخاص الذين يرغبون في استخدام المدفوعات الفورية ولكنهم يحتاجون إلى مساعدة بشرية. وتتميز هذه القنوات بارتفاع تكلفة الصيانة، بيد أنها لا غنى عنها في الأسواق التي تفتقر إلى الدراية في مجال المدفوعات الرقمية، أو لدى الفئات ذات مستويات الثقة المالية المنخفضة. وللتذكير، لا يستطيع نحو ثلث مالكي حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول استخدام حساباتهم دون الاستعانة بأحد أفراد الأسرة أو بوكيل (Demirgüç-Kunt, et al., 2022).

ويبين الدعم الواسع للتطبيقات تحولًا نحو تقنيات الهواتف الذكية التي من شأنها أن تقدم تجربة مستخدم أكثر تخصيصًا، ويمكن الاستعانة بمزود الخدمات التكنولوجية الخارجية، بما في ذلك شركات التكنولوجيا المالية. ومع ذلك، لا يزال العديد من المستخدمين النهائيين في أفريقيا يعتمدون على الهواتف غير الذكية، أو الهواتف ذات الميزات المحدودة، مع وجود تفاوت بين مختلف المناطق، ففي أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، أجريت 51% فقط من اتصالات الهاتف المحمول بالهواتف الذكية في عام 2023، مقارنة بنسبة 82% في شمال أفريقيا. وتُسجّل كلتا المنطقتين انخفاضًا في اعتماد الهواتف الذكية مقارنة بالمعدل العالمي الذي يبلغ نسبة 88% (GSMA, 2023b; GSMA, 2023c). وعلى الرغم من أن 23 نظام دفع فوري يدعم حلول الدفع عبر تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة، اختارت بعض هذه الأنظمة في الأغلب ألا تدعم قنوات تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة، بناءً على افتراض مفاده أن الهواتف الذكية منتشرة بشكل كافٍ ومن المتوقع أن تزداد انتشارًا. ويندرج في عداد هذه الأنظمة شبكة المدفوعات اللحظية في مصر والمفتاح الآلي المركزي لموريشيوس ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس. وتستهدف هذه الأنظمة الأشخاص الذين يملكون حسابات مصرفية ويبحثون عن مزيد من الرفاه، بيد أنها إذ تفعل ذلك تخاطر بتجاهل المستخدمين الذين يعتمدون على قنوات تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة. وأشارت التقديرات في عام 2018 إلى أن 90% من معاملات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في منطقة أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، تمت بواسطة تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (GSMA, 2019). ومع ذلك، تعتبر معاملات تقنية بيانات الخدمات



أنظمة الدفع الفوري ومقدار الطلب على إمكانية التشغيل البيئي (مقابلات الأطراف المعنية، 2024). وينبغي على الأطراف المعنية بأنظمة الدفع الفوري والجهات الفاعلة التي تدعمها تشجيع الإبلاغ المنتظم عن المعاملات المفصلة داخل الكيان الواحد وخارج الكيان الواحد، ومجمل أرقام الدفع الفوري وديناميات اعتماد المستخدم النهائي (ويُفضل أن يتحقق ذلك في ظل تطبيق معايير المساواة بين الجنسين والعدالة الاجتماعية والاقتصادية).

وتجدر الإشارة إلى أن شفافية البيانات والتفاصيل الدقيقة التي تكشف عن الديناميات بين معاملات الدفع الفوري داخل الكيان الواحد والمعاملات خارج الكيان الواحد تتيح معلومات مهمة لفهم مدى استدامة نموذج عمل نظام الدفع الفوري والديناميات التنافسية فيه. وحاليًا، تختلف أساليب جمع البيانات ومستوى شفافيةها بين الجهات التنظيمية ومشغلي أنظمة الدفع الفوري في مختلف البلدان. ولا يمتلك المشاركون دائمًا رؤى واضحة عن أداء

التطبيقات وحلول المتصفحات هي أكثر القنوات المتاحة هيمنة، تليها تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD)

هذه الحالات، لا يدري المستخدم النهائي أنه يتعامل عبر آلية التبديل. وتُبقى بعض أنظمة الدفع الفوري علامتها التجارية ومنصتها في الواجهة، الأمر الذي يؤثر في خيارات القنوات.

فعلى سبيل المثال، أطلقت شبكة المدفوعات اللحظية في مصر تطبيق «InstaPay»، الذي يسمح للمستخدمين النهائيين بربط حسابات معاملات متعددة واستخدام «InstaPay» كحل مركزي لإجراء عمليات الدفع. ويُحفظ للسماح للمشاركين في هذا النظام بإطلاق واجهاتهم المحمولة الخاصة مستقبلًا (للمزيد من التفاصيل، انظر دراسة حالة شبكة المدفوعات اللحظية). وتضع بعض أنظمة الدفع الفوري الأخرى اسم النظام في صميم حملات التوعية، سعيًا إلى زيادة الإقبال على المدفوعات الرقمية. فمثلًا، تستخدم أنظمة المغربية للأداء (MarocPay) (المغرب) وeKash (رواندا) و PayShap (جنوب أفريقيا) وZIPIT (زيمبابوي) علامات تجارية بارزة في منشوراتها على الإنترنت وحملاتها التسويقية لتعزيز الوعي والثقة لدى المستخدمين النهائيين.

تُعد تطبيقات الهواتف المحمولة، أو اختصارًا التطبيقات، أكثر القنوات انتشارًا في القارة، إذ يدعمها ما لا يقل عن 30 نظام دفع فوري (وفي حالة نظام SIMO في موزمبيق، لم يتسنى تحديد مدى التوفر) (الشكل 2.4). أما قنوات الخدمة الذاتية الأخرى، بما في ذلك الخدمة عبر المتصفح (الخدمات المصرفية عبر الإنترنت) أو تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD)، فتحتل المرتبة الثانية بين أكثر الوسائل انتشارًا المتاحة للمستخدمين النهائيين للانتفاع بخدمات أنظمة الدفع الفوري. وتجدر الإشارة إلى أن تقنيات الخدمة الذاتية هي أكثر القنوات المُفعّلة انتشارًا.

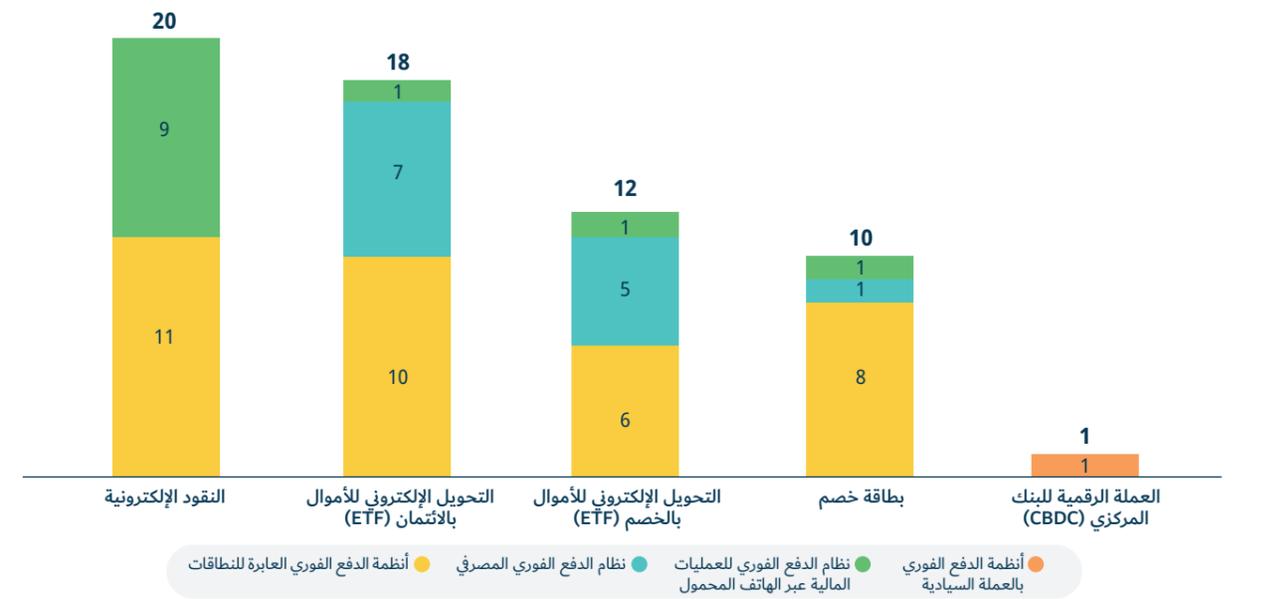
وتترك بعض أنظمة الدفع الفوري القرار لمزود خدمات الدفع المشاركين لتحديد القنوات التي يتيحها النظام، بحيث يتمكن المستخدم النهائي في هذه الحالات من الوصول إلى النظام عبر التطبيق المصرفي أو تطبيق الهاتف المحمول الذي تملكه مؤسسته المالية. وينطبق هذا على كل من نظام Virement Instantané في المغرب ونظام NIP في نيجيريا ونظام RTC في جنوب أفريقيا. وفي

النقود الإلكترونية وأدوات التحويل الإلكتروني للأموال عبر الائتمان هي الأكثر شيوعًا

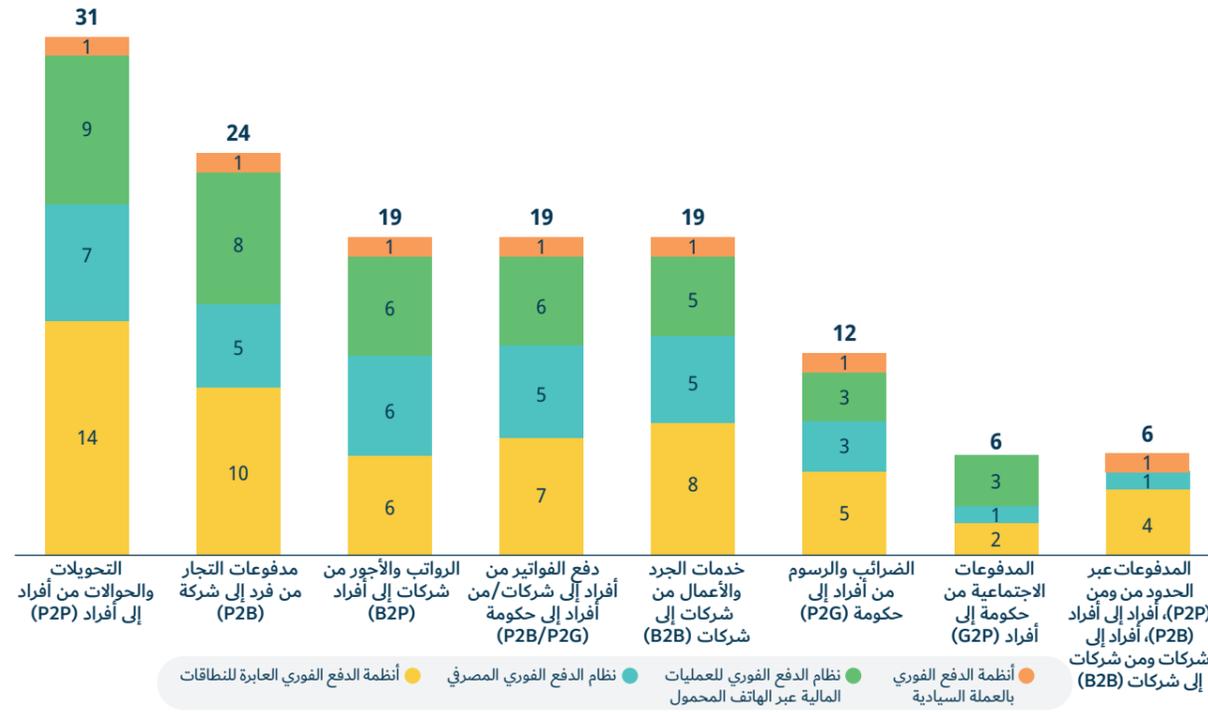
(الشكل 2.5). وتقدم الأنظمة العابرة للقطاعات أكبر تشكيلة من الأدوات ولديها القدرة على تبادل الأدوات المالية التجارية، مثل التحويل الإلكتروني للأموال بالائتمان أو بالخصم والبطاقات مقابل النقود الإلكترونية والعكس صحيح. أما العملة الرقمية للبنك المركزي (CBDC)، فهي أداة منفصلة تُستخدم حاليًا فقط في نظام eNaira في نيجيريا.

يمكن أن تكون أنظمة الدفع الفوري على اختلاف أنواعها محدودة بالنظر إلى أدوات الدفع التي تدعمها. فعلى سبيل المثال، تعالج الأنظمة التي تعتمد على الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول معاملات النقود الإلكترونية فقط، بينما تمنح الأنظمة المصرفية الأولية لأدوات معينة لكل المشاركين، ولا سيّما التحويل الإلكتروني للأموال بالائتمان أو بالخصم (EFT)

الشكل 2.5 | الأدوات التي تدعمها أنظمة الدفع الفوري، إشارات متعددة (العدد = 31)



الشكل 2.6 | حالات الاستخدام الممكنة حسب نوع أنظمة الدفع الفوري، إشارات متعددة (العدد = 31)



(نيجيريا) بالإضافة إلى الأنظمة الإقليمية الثلاثة (GIMACPAY، و TCIB، و PAPSS). وكان نظام المفتاح الآلي لموريشيوس أول نظام أتاح هذه الخدمة عبر واجهة المدفوعات الموحدة الهندية لتمكين الأشخاص من كلا البلدين من التعامل بعملات بعضهم البعض. وتم تفعيل خدمة المدفوعات العابرة للحدود في نظام الدفع النيجيري NIP عن طريق التكامل مع نظام الدفع والتسوية الأفريقي PAPSS، غير أن حجم المعاملات وقنوات الدفع المفعلة ليست معروفة.³⁶ ويمكن لشركات تحويل الأموال إنهاء الحوالات في محافظ eNaira، وذلك وفقًا لمرسوم صادر عن البنك المركزي النيجيري. (Ledger Insights, 2023). وفي السياق نفسه، تنظر شبكة المدفوعات اللحظية في مصر في خياراتها بشأن التكامل عبر الحدود، سواء من خلال الربط مع نظام بُنى (Buna)، أو عبر التكامل الشائلي مع أنظمة الدفع الفوري في الأردن والسعودية (مقابلات الأطراف المعنية، 2024). وتوجد المزيد من المعلومات في دراسات الحالة الخاصة بشبكة المدفوعات اللحظية (مصر) والمفتاح الآلي لموريشيوس.

لم تحظ المدفوعات من الحكومة إلى الأفراد (G2P) بدعم واسع، فثمة ستة أنظمة دفع فوري فقط تدعم هذا النوع من المدفوعات، وسُجل الرقم نفسه في العام الماضي. وتتمثل هذه الأنظمة في نظامي الدفع في غانا وأنظمة كل من مدغشقر والمغرب ونظام الدفع الفوري في نيجيريا، بالإضافة إلى أنظمة أوغندا. وقد يساعد اتمكين المدفوعات بالجملة من الحكومة إلى الأفراد أنظمة الدفع الفوري كثيرًا على توسيع نطاقها، بفضل عدد البالغين المرتفع الذين يتلقون مساعدات اجتماعية، أو أجور حكومية، أو معاشات. وعادة ما تُجرى هذه المدفوعات على أساس شهري، متيحة بذلك مصدرًا ثابتًا لحجم المعاملات لأنظمة الدفع الفوري. وفي مضمار التصدي للأزمات، قد تُنقذ المدفوعات الفورية من الحكومة إلى الأفراد حياة المستخدمين النهائيين. وعندما يحتاج المواطنون إلى مساعدة مالية عاجلة وواسعة النطاق، يمكن لأنظمة الدفع الفوري أن تقدم أكبر شبكة من المستخدمين المتصلين، ولا سيّما إذا كان النظام عابرًا للقطاعات.

وتقدم ستة أنظمة لخدمات الدفع الفوري وظيفة عبر الحدود وهي: نظام MauCAS (موريشيوس) ونظام eNaira ونظام NIP

حالات الاستخدام من أفراد إلى أفراد هي الأكثر شيوعًا بينما تزداد باستمرار حالات الاستخدام من الأفراد إلى الشركات ومن الشركات إلى الشركات إلى الأفراد.

أن تيسير استخدام المعاملات التجارية من أفراد إلى شركات وزيادة سرعتها قدر الإمكان قد يساعد في تسهيل الانتقال إلى الحلول الرقمية. وتحقيقًا لهذه الغاية، يشهد استخدام رموز الاستجابة السريعة لمدفوعات التجار ارتفاعًا ملحوظًا، كما هو الحال في موريشيوس وجنوب أفريقيا، فالرموز القصيرة للتجار الخاصة بمعاملات تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة المتوفرة على سبيل المثال في كينيا وزمبابوي، قد تقصر الوقت المستغرق وتقلل المعاملات الخاطئة في نقاط البيع. وفضلاً عن المدفوعات من أفراد إلى أفراد ومن شركات إلى شركات، أصبحت مدفوعات الرواتب والأجور من الشركات إلى الأفراد ممكنة في 19 نظامًا. وثمة كذلك 19 نظامًا يدعم مدفوعات الفواتير والمدفوعات من شركات إلى شركات.

مكنت جميع أنظمة الدفع الفوري التي يبلغ عددها 31 نظامًا التحويلات المالية من أفراد إلى أفراد (P2P)، وهي عادةً ما تكون أول حالة استخدام تطلقها الأنظمة (الشكل 2.6). وتليها مدفوعات التجار من أفراد إلى شركات (P2B)، والتي يدعمها 24 نظامًا. وتؤدي حالة استخدام مدفوعات التجار دورًا رئيسيًا في تحقيق نظام دفع فوري شامل، فهي من أهم العوامل التي تُحفز على توسيع نطاق أنظمة الدفع الفوري. ومع ذلك، قد لا يلاحظ المستخدم النهائي دائمًا القيمة المقدمة مقارنة بالنقد، خاصة في البلدان التي تشهد أسواق مدفوعات رقمية ناشئة واعتمادًا محدودًا على التجارة الإلكترونية. وسيستغرق الأمر وقتًا في حالة المستخدمين النهائيين الذين اعتادوا على إجراء المعاملات نقدًا في المتاجر قبل أن يغيروا سلوكهم ويعتمدوا الحلول الرقمية. بيد

³⁶ أعلن نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) كذلك عن توقيع مذكرة تفاهم مع نظام بُنى (Buna) لبناء بوابة دفع تربط بين أفريقيا والمنطقة العربية، على الرغم من أن الوضع بشأن هذا التكامل ليس معروفًا في الوقت الراهن.

المصارف أكثر المشاركين المباشرين في نظام الدفع الفوري شيوعًا، بينما لا تزال شركات التكنولوجيا المالية ممثلة في الغالب من خلال المشاركة غير المباشرة

المحمول، وهو وضع تتجلى فيه البيئة التنافسية الأكبر في القطاع المصرفي في معظم البلدان الأفريقية؛ إذ يصل عدد المشاركين إلى 37 مشاركًا في نظام Pesalink (كينيا) و24 مشاركًا في نظام GIP (غانا) و19 مشاركًا في نظام Virement Instantané (المغرب).

وتتص قواعد نظام الدفع الفوري على شروط المشاركة، ولكن يظل الإطار التنظيمي هو الإطار الذي يُحدد طريقة منح التراخيص لمزودي خدمات الدفع وينص على أنواع المؤسسات المؤهلة لتندرج ضمن قائمة المشاركين المباشرين أو غير المباشرين في النظام. ويُشرف مشغلو أنظمة الدفع الفوري على التنفيذ الفني للخدمة ومراقبة نشاط المشاركين، بينما تتأكد الجهات التنظيمية من اتباع مزودي خدمات الدفع إجراءات التخفيف من المخاطر اللازمة (ترد دراسة مختلف طرق منح التراخيص لمزودي خدمات الدفع بالمزيد من التفصيل في الفصل 5). وتؤثر مجموعة قواعد النظام وإطار الترخيص العام تأثيرًا بالغًا في تصميم نظام الدفع الفوري وترتيبات التشغيل البيئي، فمثلًا، هل يتطلب النظام مقاصة الرعاية من المصارف لمزودي خدمات الدفع غير المصرفيين؟

ولا تزال مشاركة شركات التكنولوجيا المالية الأخرى محدودة بخلاف مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. فحاليًا، ثمة 11 نظامًا فقط من أصل 31 تضم مزودي خدمات الدفع غير المصرفيين لا يندرجون في عداد مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول الذين يُشرف عليهم مشغل لشبكة الهاتف المحمول. وتتمثل هذه الأنظمة في نظام GIP (غانا) وشبكة المدفوعات اللحظية (مصر) ونظام Meeza Digital (مصر) ونظام EthSwitch (إثيوبيا) والمفتاح الآلي المركزي لموريشيوس ونظام MarocPay (المغرب) ونظام ENaira (نيجيريا) ونظام NIP (نيجيريا) ونظام NFS (زامبيا) ونظام ZIPIT (زمبابوي) ونظام GIMACPAY التابع للجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC).

تدعم الأنظمة العابرة للقطاعات أكبر فئة من المشاركين، بما في ذلك المصارف ومزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ومؤسسات التمويل متناهي الصغر (MFI)، وغيرها من مزودي خدمات الدفع غير المصرفيين. وتضم أنظمة NIP (نيجيريا) و NFS (زامبيا) وZIPIT (زمبابوي) وGIMACPAY التابع للجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC) الفئات الأربع من المشاركين. ويضم نظام GIMACPAY 105 مشاركين منهم 53 مصرفًا و11 مزود خدمات مالية عبر الهاتف المحمول و27 مزود خدمات دفع غير مصرفين و14 مؤسسة تمويل متناهي الصغر. وتضم أنظمة الدفع الفوري الأخرى العابرة للقطاعات عددًا أقل من المشاركين من المصارف، يتمثل في ثمانية مشاركين في نظام Natswitch (ملاوي) ونظام MarocPay (المغرب) ونظام eKash (رواندا)، و28 مشاركًا في نظام NIP (نيجيريا)، و35 مشاركًا في نظام EthSwitch (إثيوبيا)، و37 مشاركًا في نظام TIPS (تنزانيا). وعادةً ما يشارك عدد يتراوح بين واحد وستة مزودي خدمات مالية عبر الهاتف المحمول في نظام عابر للقطاعات.

وتعتمد أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول بصفة رئيسية على مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. ويختلف عدد المشاركين من مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول من نظام لآخر إذ يبلغ عددهم 31 مشاركًا في نظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا و29 مشاركًا في نظام Meeza Digital في مصر، و14 مشاركًا في أوغندا وثلاثة مشاركين في مدغشقر. واعتمدت مصر ونيجيريا نموذجًا للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول تُشرف عليه المصارف وتمتلك فيه العديد من المصارف تراخيص للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.

وعادةً ما يتجاوز عدد المشاركين في أنظمة المصارف عدد المشاركين في أنظمة مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف

2.3 العوامل المساعدة مثل نموذج عمل نظام الدفع الفوري والاختيارات التقنية تسهم في تعزيز اعتماد المستخدمين النهائيين لأنظمة الدفع الفوري

التقنية مثل المعايير التي تسمح لمزودي خدمات الدفع بالاندماج بسهولة وبتكلفة منخفضة مع النظام، والآليات المتطورة لتسجيل المستخدمين والتعرف على مستلمي المدفوعات. وحتى في الحالات التي لا يتفاعل فيها النظام نفسه مع العميل بصفة مباشرة، تشكل هذه العوامل الأسس التي تُمكن المشاركين من تقديم خدمات دفع فوري ميسورة التكلفة وسهلة الاستخدام لعملائهم، مما يعزز الثقة في المنظومة.

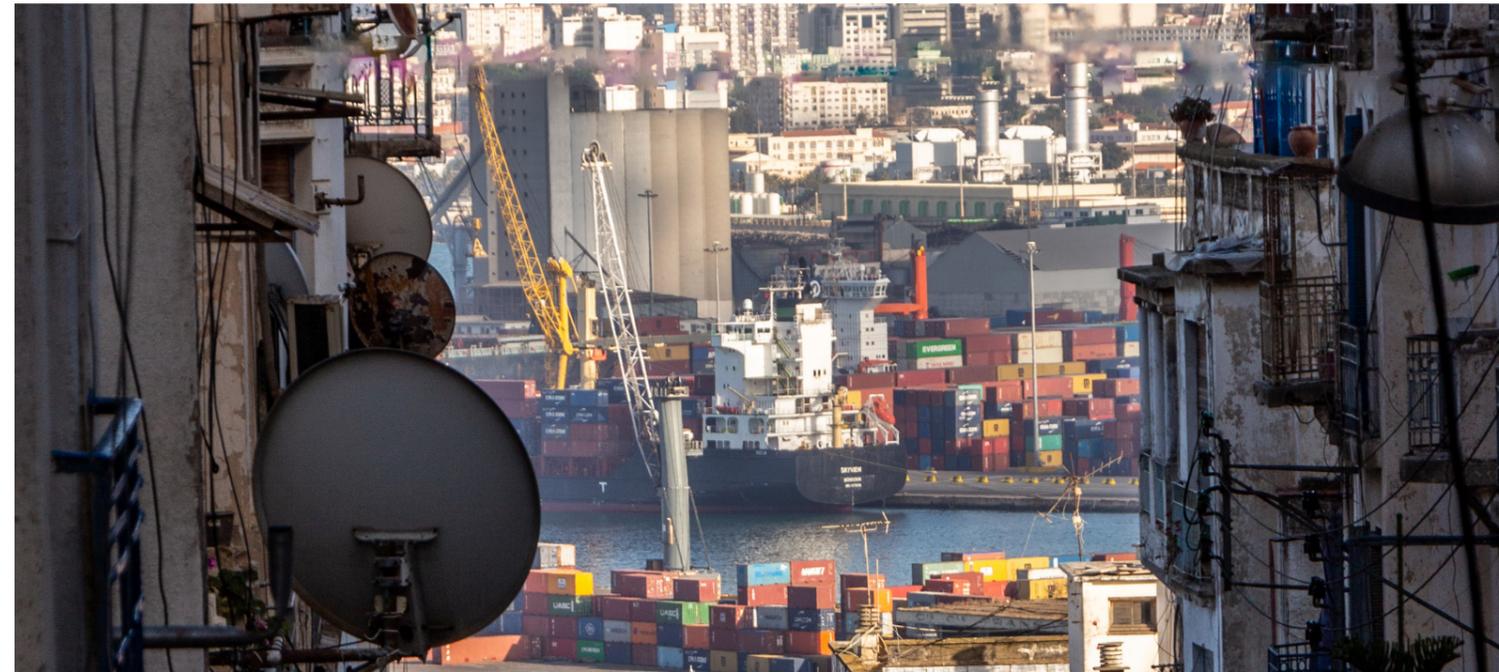
تشكل القنوات وحالات الاستخدام ونماذج المشاركة التي يتيحها نظام الدفع الفوري القاعدة الأساسية للخدمات والمنتجات التي قد يُقدمها مزودو خدمات الدفع للمستخدمين النهائيين. وتؤثر عوامل إضافية على المشاركين ومن ثم على المستخدمين النهائيين في استخدام أنظمة الدفع الفوري. وتشمل هذه العوامل هيكل الحوكمة والملكية، ونموذج العمل وما ينجم عنه من جداول الرسوم التي يعتمد عليها نظام الدفع الفوري، والعوامل

ملكية أنظمة الدفع الفوري وحوكمتها موزعتان بين البنوك المركزية والقطاع، ولكن الشركات بين القطاعين العام والخاص تشهد تزايدًا

أو الخدمات المالية. وتعد الشراكة بين القطاعين العام والخاص الشراكة السائدة في مجال حوكمة الأنظمة العابرة للقطاعات، إذ تخضع ثمانية أنظمة دفع فوري عابرة للقطاعات للحوكمة من خلال الشراكة بين القطاعين العام والخاص. وتخضع عشرة أنظمة دفع فوري للحوكمة من خلال جمعية خاصة بمشاركة محدودة من البنك المركزي. ويُعد هذا النموذج الذي تتبناه غالبية أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول. وأخيرًا، يضطلع البنك المركزي بحوكمة ثمانية أنظمة دفع فوري، بما في ذلك KWiK (أنغولا)، وشبكة المدفوعات اللحظية ونظام Meeza Digital (مصر)، ونظام MMI ونظام GIP (غانا)، والمفتاح الآلي المركزي لموريشيوس، ونظام eNaira (نيجيريا)، ونظام TIPS (تنزانيا).

هناك توزيع متساوٍ تقريبًا بين الأنظمة التي تملكها البنوك المركزية (11 نظامًا)، وتلك التي يملكها المشاركون (10 أنظمة)، والأنظمة المملوكة بصفة مشتركة (10 أنظمة) (للمزيد من التفاصيل انظر الجدول 2.6). ويمتلك المشاركون معظم أنظمة الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. بينما تكون معظم الأنظمة العابرة للقطاعات إما مملوكة ملكية مشتركة، أو مملوكة للبنوك المركزية (ستة أنظمة وسبعة أنظمة على التوالي) أكثر من أنظمة الدفع الفوري الأخرى.

ويعبر تصنيف الحوكمة كذلك عن هذه الدينامية؛ إذ يخضع 13 نظامًا من مجموع 31 نظامًا للحوكمة من خلال الشراكة بين القطاعين العام والخاص، وبين البنوك المركزية وقطاع المدفوعات



جداول الرسوم تختلف حسب المشاركين في نظام الدفع الفوري IPS والمستخدمين النهائيين وتؤثر في مستوى الإقبال

وتعلاوة على تمويل النماذج الأولية، يحتاج نموذج عمل نظام الدفع الفوري إلى استرداد التكاليف التشغيلية، فقد اعتمد اثنا عشر نظام دفع فوري نموذج عمل غير ربحي أو يهدف لاسترداد التكاليف،³⁷ أما الأنظمة الأخرى البالغ عددها 19 نظامًا، فيبدو أنها تسعى إلى تحقيق الربح. وهنا تجدر الإشارة إلى أن جعل نظام الدفع الفوري مستدامًا ماليًا بالتوازي ويضمن تكون معاملات الدفع الفوري ميسورة التكلفة للمستخدم النهائي يستلزمان تحقيق توازن دقيق. ولهذا السبب، يعد نموذج التسعير موضوعًا حساسًا لدى العديد من القائمين على أنظمة الدفع الفوري، إذ يأخذ المشاركون المحتملون مصالحهم التجارية في الحسبان عند تقييم مسألة الانضمام إلى النظام (مقابلات الأطراف المعنية، 2024). وإذا كانت رسوم المشاركة والتشغيل البيئي مرتفعة جدًا، فسيقلل ذلك من إقبال مزودي خدمات الدفع على الانضمام إليه.

يتطلب إنشاء نظام دفع فوري جديد، أو تحسين مستوى خدماته القائمة، تحمل تكاليف عديدة. وفي هذا الصدد، استفادت العديد من أنظمة الدفع الفوري من دعم شركاء التنمية لتمويل عملية إنشائها، فعلى سبيل المثال، تلقى البنك الأفريقي للتصدير والاستيراد (Afreximbank) دعمًا ماليًا من البنك الأفريقي للتنمية لإنشاء نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS)، وتلقى نظام (EthSwitch) في إثيوبيا دعمًا من مؤسسة بيل وميليندا غيتس. وبالإضافة إلى ذلك، يُقدّم البنك الدولي بدوره تمويلًا مثل تمويله لنظام (Natswitch) في ملاوي ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) لصالح الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC)، حيث تُقدم تمويلًا بالتعاون مع مؤسسة بيل وميليندا غيتس. وفي حالات أخرى، ساهمت المؤسسات المالية المشاركة في تمويل إنشاء هذه الأنظمة، وغالبًا ما تحقّق ذلك بدعم من البنوك المركزية، ومن أمثلة ذلك: نظام (KWiK) في أنغولا والمفتاح الآلي المركزي لموريشيوس ونظامي (PayShap) و (RTC) في جنوب أفريقيا و(NFS) في زامبيا، ونظام (ZIPIT) في زيمبابوي.



³⁷ نظام (KWiK) أنغولا، نظام (MMI) في غانا، نظام (LeSwitch) في ليسوتو، نظام (Natswitch) في ملاوي، المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس، نظام (NIP) في نيجيريا، نظام (TIPS) في تنزانيا، نظام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس، ونظام (NFS) في زامبيا، ونظام (GIMACPAY) في الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا، ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) التابع للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC).

الشكل 2.6 | نظرة عامة على ملكية أنظمة الدفع الفوري (IPS) وحوكمتها (عدد الأنظمة = 31)

نموذج الملكية	اسم النظام	نوع نظام الدفع الفوري	الدولة/المنطقة	تصنيف الحوكمة
مملوكة للجهة التنظيمية	KWiK	عابر للنطاقات	أنغولا	البنك المركزي
	شبكة المدفوعات اللحظية IPN	عابر للنطاقات	مصر	البنك المركزي
	Meeza Digital	عابر للنطاقات	مصر	البنك المركزي
	إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا	عابر للنطاقات	غانا	البنك المركزي
	أنظمة الدفع الفوري في غانا	مصرف	غانا	البنك المركزي
	LeSwitch	عابر للنطاقات	ليسوتو	شراكة بين القطاعين العام والخاص
	المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس	عابر للنطاقات	موريشيوس	البنك المركزي
	MarocPay	عابر للنطاقات	المغرب	جمعية خاصة
	eNaira	العملة السيادية	نيجيريا	البنك المركزي
	نظام الدفع الفوري في تنزانيا - TIPS	عابر للنطاقات	تنزانيا	البنك المركزي
ملكية مشتركة	TCIB	عابر للنطاقات	SADC	شراكة بين القطاعين العام والخاص
	EthSwitch	عابر للنطاقات	إثيوبيا	شراكة بين القطاعين العام والخاص
	Gamswitch	مصرف	غامبيا	شراكة بين القطاعين العام والخاص
	Virement Instantané	مصرف	المغرب	شراكة بين القطاعين العام والخاص
	SIMO	مصرف	موزمبيق	شراكة بين القطاعين العام والخاص
	نظام الدفع الفوري فيما بين المصارف في نيجيريا - NIP	عابر للنطاقات	نيجيريا	شراكة بين القطاعين العام والخاص
	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا	عابر للنطاقات	نيجيريا	شراكة بين القطاعين العام والخاص
	نظام التبادل المالي الوطني	عابر للنطاقات	زامبيا	شراكة بين القطاعين العام والخاص
	تقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري	عابر للنطاقات	زيمبابوي	شراكة بين القطاعين العام والخاص
	GIMACPAY	عابر للنطاقات	CEMAC	شراكة بين القطاعين العام والخاص
مملوك للمشاركين	PAPSS	مصرف	WAMZ	شراكة بين القطاعين العام والخاص
	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا	عابر للنطاقات	كينيا	جمعية خاصة
	PesaLink	مصرف	كينيا	جمعية خاصة
	نظام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر	عابر للنطاقات	مدغشقر	جمعية خاصة
	Natswitch	عابر للنطاقات	ملاوي	جمعية خاصة
	eKash	عابر للنطاقات	رواندا	جمعية خاصة
	PayShap	مصرف	جنوب أفريقيا	جمعية خاصة
	المقاصة في الوقت الآني	مصرف	جنوب أفريقيا	جمعية خاصة
	Taifa Moja	عابر للنطاقات	تنزانيا	جمعية خاصة
	المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس	عابر للنطاقات	تونس	شراكة بين القطاعين العام والخاص
الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا	عابر للنطاقات	أوغندا	جمعية خاصة	

معايير التكنولوجيا تعزز الثقة

تعد معايير أنظمة الدفع الفوري المعنية بالرسائل وواجهات برمجة التطبيقات (API)، وغيرها من التقنيات مثل رموز الاستجابة السريعة (QR) ضرورية لضمان الحد من الاحتيال بفعالية وتأمين حماية كافية للمستخدمين. ويؤثر نظام الدفع الفوري، من خلال هذه المعايير، في مستوى الثقة لدى المستخدمين النهائيين، فتنعكس آثار خيارات التنفيذ التي يعتمد عليها على ميزات الأمان التي تظهر في قنوات الدفع المختلفة التي يتيحها مزودو خدمات الدفع للمستخدمين النهائيين.

وتشمل معايير الرسائل الشائعة في أنظمة الدفع معيار أيزو 8583 وأيزو 20022. وتحدد هذه المعايير طريقة الرسائل التي يتبادلها المشتركون عبر نظام الدفع الفوري وشكلها ومحتواها، فكلما زادت درجة تعقيد المعيار، زاد حجم المعلومات التي يمكن نقلها في معاملة الدفع، فعلى سبيل المثال، يتضمن معيار أيزو 20022 مجالات أكثر من معيار أيزو 8583، مما يسمح بتحديد هوية كل من المرسل والمتلقي، بالإضافة إلى مزودي خدمات الدفع الذين استعان بهم كل طرف. واعتمد كذلك معيار عالمي يتضمن مجموعة عمل للمدفوعات في الوقت الفعلي. ويعتمد اثنا عشر نظام دفع فوري معيار أيزو 20022 وهي: نظام KWiK في أنغولا ونظام EthSwitch في إثيوبيا ونظام Gamswitch في غامبيا ونظام PesaLink في كينيا ونظام LeSwitch في ليسوتو والمفتاح الآلي المركزي لموريشيوس ونظام Virement Instantané في المغرب ونظام eKash في رواندا ونظام PayShap في جنوب أفريقيا ونظام المعاملات المالية عبر الهاتف

المحمول في تونس، بالإضافة إلى نظام الدفع والتسوية الأفريقي PAPSS ونظام TCIB لمعاملات المقاصة على أساس فوري في الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي SADC. ومن ناحية أخرى، وضعت شبكة المدفوعات اللحظية (IPN) ونظام Meeza Digital في مصر ونظاما الدفع الفوري في غانا، ونظام (eNaira) ونظام الدفع الفوري في نيجيريا (NIP)، ونظام الدفع الفوري (TIPS) في تنزانيا معايير حصرية.

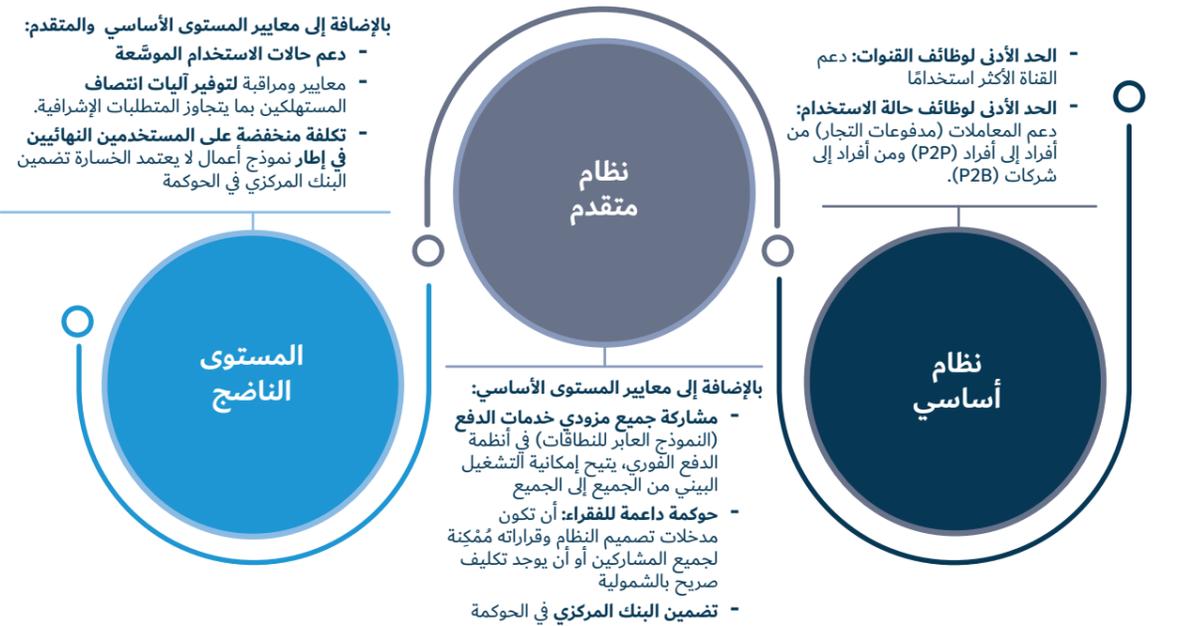
وتتيح واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة وصول المزودين إلى النظام وتوفير خدمات إضافية لمشغلي نظام الدفع الفوري. وهي تُستخدم حاليًا في 25 نظام دفع فوري، فعلى سبيل المثال، تسمح هذه الواجهات لمزودي خدمات الدفع غير المصرفيين بالاندماج مع نظام الدفع الفوري، مما يسهل إرسال الرسائل عبر المعيار المركزي المعتمد. ويتيح نظام KWiK في أنغولا، ونظام PesaLink في كينيا، ونظام eKash في رواندا، ونظام TCIB لمعاملات المقاصة على أساس فوري في الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي SADC للمشاركين إمكانية الاتصال عبر واجهات برمجة التطبيقات على هذا النحو. ويمكن للمشاركين استخدام نظام الدفع الفوري في نيجيريا حصرًا عبر بنية واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة، مما يتيح انضمام المشاركين ومعالجة المعاملات ومراقبتها. وبالإضافة إلى ذلك، تستخدم أنظمة الدفع الفوري أيضًا واجهات برمجة التطبيقات (API) لتوفير خدمات إضافية، مثل تأكيد هوية المستفيد، على غرار نظام EthSwitch في إثيوبيا، ونظامي الدفع الفوري في غانا، ونظام PayShap في جنوب أفريقيا ونظام الدفع الفوري TIPS في تنزانيا.

2.4 أنظمة الدفع الفوري تحرز تقدما، ولكن الفجوات لا تزال قائمة في مسار تعزيز الشمولية

وتجدر الإشارة إلى أن الهدف المتمثل في تحقيق الشمولية ليس مسؤولية أو إنجاز طرف واحد في نظام الدفع الفوري، بل هو مسؤولية مشتركة، حيث تؤدي مختلف الأطراف أدوارًا مختلفة، فعلى سبيل المثال، يقدم مضممو ومشغلو نظام الدفع الفوري، و/أو المشاركون فيه أداء المنصة الوظيفي والمنتجات بمستويات مختلفة من النطاق. وتحدد قواعد نظام الدفع الفوري التي يُستحسن أن توضع من خلال عملية شاملة تشمل البنك المركزي والمشغل والمشاركين في قطاع المدفوعات، معايير التصميم وتوجه الأطراف المعنية نحو تحقيق أهداف الشمولية.

إن التأثير المشترك للعوامل التي تطرقنا إليها حتى الآن في هذا الفصل، بما في ذلك الحوكمة والبنية وإمكانية التشغيل البيئي وحجم القنوات وتنوعها والوظائف وحالات الاستخدام، كلها عوامل تؤثر كثيرًا في مستوى الشمولية الذي يمكن أن يبلغه نظام الدفع الفوري. وبناءً على المعلومات التي توفرها أنظمة الدفع الفوري، صُنفت منظمة AfricaNenda كل نظام دفع فوري (IPS) وفق نطاق الشمولية، إذ يصنف النطاق أنظمة الدفع الفوري (IPS) على أنها تتمتع إما بشمولية **أساسية** أو **متقدمة** أو **ناضجة** (انظر الشكل 7.2 | نطاق شمولية أنظمة الدفع الفوري لدى منظمة AfricaNenda لعام 2024).

الشكل 2.7 | نطاق شمولية أنظمة الدفع الفوري لعام 2024 لمنظمة AfricaNenda



أنظمة الدفع الفوري تتيح استخدام الأسماء المستعارة لتعزيز راحة بال المستخدمين النهائيين

يتذكر كل من المرسلين والمتلقين أرقام الهواتف بسهولة أكثر من حفظهم أرقام الحسابات المصرفية.

وتشمل أشكال أخرى من المُعرّفات رموز الاستجابة السريعة (التي تستخدم بصفة خاصة في مدفوعات التجار) ورموز التجار القصيرة لاستخدامها في المعاملات التي تُجرى عبر تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD). وتتوفر رموز الاستجابة السريعة لتحديد هوية المستخدمين في 14 نظام دفع فوري. ويمكن استخدام عناوين البريد الإلكتروني أو الأسماء المستعارة في بعض الأنظمة مثل نظام KWiK (أنغولا) ونظام TIPS (تنزانيا)، ونظام الدفع والتسوية الأفريقي PAPSS ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري TCIB.

تعد الأسماء المستعارة أو المُعرّفات البديلة هويات رقمية تُمكن المستخدمين النهائيين من تحديد هوية الطرف الذي يتلقى المعاملة دون الحاجة إلى معرفة بيانات الحساب المصرفي للشخص أو الشركة، وتُعد أرقام الهواتف المحمولة إحدى أكثر المُعرّفات شيوعًا، إذ يعمل بها 24 نظام دفع فوري. وتتيح شبكة المدفوعات اللحظية (IPN) في مصر للمستخدمين أيضًا اختيار الطرف المتلقي مباشرة من دليل الهاتف المحمول، ولكن هذه الطريقة تتطلب من المتلقي تسجيل رقم شريحة اشتراكه (SIM) لدى مزود خدمات الدفع قبل أن يتمكن من تلقي المدفوعات. وبذلك، تؤدي أرقام الهواتف المحمولة دور مُعرّفات لمحافظة الهاتف المحمول، وهي طريقة سهلة وملامحة للمستخدمين، إذ

بيئة سياسية وتنظيمية مُمكنة

- تمكين اللوائح التنظيمية للارتقاء بالبنية التحتية الرقمية العامة: الخدمات المصرفية المفتوحة وبيانات الهوية الرقمية والخصوصية والأمن السيبراني
- نظام تراخيص المدفوعات القائمة على المخاطر لتشجيع الابتكار في المدفوعات، بالاعتماد على النشاط والتركيز على النتائج بدلًا من المدخلات
- متطلبات العناية الواجبة للتحقق من العملاء القائمة على المخاطر لإتاحة عمليات اعرف عميلك المناسبة للعرض
- إطار عمل حماية المستهلك المالي المبني على النتائج

- سياسة مدفوعات رقمية وخرطة طريق لتوجيه التطوير طويل الأجل للمدفوعات الرقمية في قطاع التجزئة
- فرض إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع و/أو الترويج لها في المبادئ التوجيهية
- نظام متدرج لتراخيص المدفوعات لإتاحة مجموعة من خدمات الدفع (بما في ذلك المدفوعات عبر الحدود)
- لوائح وإرشادات اعرف عميلك إلكترونيًا تمكّن من إجراء خطوات التسجيل في النظام والتحقق من الصحة بشكل رقمي كليًا
- قانون حماية المستهلك المالي بما في ذلك حق المستهلك في الانتصاف

- استراتيجية وطنية للشمول المالي و/أو خطة تنمية وطنية تُعطي الأولوية للشمول المالي
- ترخيص مدفوعات يسمح للمؤسسات غير المصرفية بإصدار النقود الإلكترونية
- تنظيم عمل الوكيل المصرفي / ترخيص وكيل الدفع لتوسيع نطاق الوصول للمستخدمين النهائيين
- متطلبات متدرجة للعناية الواجبة للتحقق من العملاء من أجل السماح بالعناية الواجبة المبسطة للعملاء الأقل عرضة للمخاطر

وأحرز نظام الدفع الفوري **تقدمًا**، إذا استوفى المعايير الثلاثة التالية المعنية بالحوكمة، بالإضافة إلى المعايير الأساسية:

السماح لجميع مزودي خدمات الدفع المرخص لهم، بما في ذلك المصارف التجارية ومزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMO) ومؤسسات التمويل متناهي الصغر (MFI) وشركات التكنولوجيا المالية (Fintech). وبذلك، يُيسر نظام الدفع الفوري المعاملات العابرة للقطاعات، ممكّنًا المستخدمين النهائيين من إجراء المعاملات مع أي مستخدم آخر، بغض النظر عن المؤسسة المالية التي يملكون حسابات فيها، فتزداد بذلك راحة بال المستخدمين النهائيين. ويمكن تصميم نظام الدفع الفوري والقواعد الداعمة له إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع، فيزداد حجم شبكة الدفع ككل. ويمكن لهذه التأثيرات الشبكية الإيجابية أن تزيد من حجم المعاملات، فتتعرّض كفاءة البنية التحتية وتخفض التكاليف.

المشاركة في الحوكمة الداعمة للفقراء باتخاذ القرارات المشتركة: وضع نظام الدفع الفوري أحكامًا وإجراءات تسمح لكل المشاركين في النظام بتقديم مدخلات عند عملية أخذ القرار وتصميم النظام، ولديه أيضًا تفويض واضح للشمولية بموجب الأحكام المنصوص عليها في قواعد النظام. ويهيئ توفر إجراء رسمي يسمح بطلب المساهمة من جميع الأطراف المعنية في تصميم النظام وقواعده، وليس فقط من عدد معين من مزودي الخدمات المهيمنين، بيئة متكافئة ويعمل على تعزيز التعاون في القطاع، فيتضح بذلك الفارق بين الفضاء التنافسي والتعاوني، وتمتتع هيمنة الكيانات الكبرى على السوق.

إشراك البنك المركزي في الحوكمة: يتعاون نظام الدفع الفوري تعاونًا فعالًا مع البنك المركزي باعتباره الجهة التنظيمية والإشرافية. وتنص قواعد النظام على كيفية مشاركة البنك المركزي في تصميم النظام وعمليات الحوكمة.³⁹ وقد يتضمن ذلك الملكية المباشرة والتشغيل لصالح البنك المركزي، كما يمكن لكل من القطاعين العام والخاص المساهمة في عملية اتخاذ القرارات، بصرف النظر عن نموذج الملكية والتشغيل، وذلك من خلال لجان أو مجموعات عمل. ويتيح إشراك السلطة التنظيمية كذلك في المناقشات بين المشغلين والمشاركين في نظام الدفع الفوري وجود حلقة ردود فعل مستمرة بشأن الإصلاحات الضرورية في مجال السياسات أو القوانين. ويمكن للبنك المركزي، بدوره، أن يعمل على تحقيق أهداف الشمولية المحددة في سياساته مستخدمًا في ذلك تصميم النظام وقواعده، ومتجنبًا هيمنة المصالح التجارية عليه. ويمكن للبنك المركزي أيضًا أن يقود جهود تمكين التشغيل البيئي بين جميع مزودي خدمات الدفع، خاصة في الأسواق التي تكون فيها المنافسة بين مزودي هذه الخدمات محدودة.



³⁹ يجوز اعتبار أنظمة الدفع الفوري جزءًا من البنية التحتية العامة، ولهذا السبب، يعد تصميم الأنظمة أمرًا مهمًا بالنسبة للبنوك المركزية والسياسات العامة. وبما أن نظام الدفع الفوري يمكن أن يوفر إما القطاع الخاص أو القطاع العام، فقد يؤدي التعاون بين الطرفين دورًا فعالًا لتحقيق التوازن بين الأهداف المشتركة في تقديم النظام. وقد تبدي الأنظمة المملوكة للمصارف الكبيرة استعدادًا أقل لإتاحة الوصول إلى المصارف الأصغر حجمًا أو إلى مقدمي الخدمات الخاصة غير المصرفية. وعلاوة على ذلك، قد يكون لدى مزودي الخدمات من القطاع الخاص دوافع لفرض رسوم عالية أو تكاليف مشاركة مقدمة لاسترداد استثماراتهم في النهاية، وقد تؤدي الرسوم المرتفعة إلى تقليل المشاركة، خاصة بالنسبة لمزودي خدمات الدفع الذين يخدمون العملاء ذوي الدخل المنخفض. وقد تملك الجهات الفاعلة تفضيلات واضحة لجعل سوق مدفوعات التجزئة أكثر انفتاحًا وشمولية وتنافسية. ومن ناحية أخرى، قد يواجه النظام الذي تمتلكه وتديره البنوك المركزية بالكامل مشكلات في الإقبال والقبول من مزودي خدمات الدفع الخواص. ونتيجة لذلك، قد يتيح وجود نظام دفع فوري يحظى بدعم واسع ويعتمد على نهج تعاوني في الحوكمة تُتاح فيه المساهمة من القطاعين العام والخاص سويةً أساسًا جيدًا للشمولية على الرغم من اعتماد هيكل الملكية والتشغيل المناسب على السوق المحددة. ومن الناحية التجريبية، وجدت الأبحاث أيضًا أن انتشار المدفوعات الفورية يزداد عندما يكون النظام مملوكًا للقطاع العام، ويُعزى ذلك إلى مشاركة أوسع ورسم أقل.

جهات إصدار النقود الإلكترونية غير المصرفية واللوائح التنظيمية والإرشادات الخاصة بآلية اعرف عميلك (eKYC) (للمزيد من التفاصيل، انظر الفصل 6) وقانون الحماية المالية للمستهلك الذي يتضمن إرشادات واضحة حول آلية انتصاف المستخدمين النهائيين.

وأما بالنسبة لفئة الأنظمة التّاضجة، فتتضمن اللوائح التنظيمية القائمة على النتائج، إذ تعتمد مشاريع البنية التحتية التامة الشاملة التي تتضمن الهوية والمدفوعات الرقمية وتبادل البيانات، على بيئة تنظيمية تمكينية ترمي إلى توفير العوامل الأساسية، مثل الخدمات المصرفية المفتوحة أو التمويل المفتوح، ومشاركة بيانات آلية «اعرف عميلك»، وتدابير الأمن السيبراني الفعالة. وقد يحفز نظام الترخيص القائم على المخاطر (بدلاً من نظام متعدد المستويات) الذي ينظم وفقًا للنشاط بدلاً من الكيان، على مزيد من الابتكار في مجال المدفوعات. وبالإضافة إلى ذلك، تتيح العناية الواجبة للتحقق من العملاء القائمة على المخاطر تخفيف هذه المخاطر دون إخضاع المستخدمين النهائيين ذوي المخاطر المنخفضة لشروط غير متناسبة لآلية «اعرف عميلك». وفي الختام، يضمن إطار الحماية المالية للمستهلك القائم على النتائج، التركيز على العميل ويتيح نظامًا يعامل العملاء معاملة عادلة. (مستمد من أعمال الفريق الاستشاري لمساعدة أكثر الناس فقرًا لعام 2018) (CGAP) وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي (2023c).

تتطلع الجهات التنظيمية والمشرفة وصنّاع القرارات في كل بلد ومنطقة بدور تمكيني أيضًا، إذ يعملون على توفير البيئة السياسية والتنظيمية التي يخضع لها عمل المشغلين ومزودي خدمات الدفع. وتماشياً مع معايير الشمولية الأساسية والمتقدمة والناضجة، سجلنا أيضًا إحراز تقدم في وضع السياسات واللوائح التنظيمية التي تمكن من بلوغ الشمولية.

وتشمل الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، على المستوى الأساسي، (على سبيل المثال، الإطار الوطني للشمول المالي في تنزانيا للفترة الممتدة من 2023 إلى 2028)؛ نظام منح التراخيص الذي يتيح مشاركة جهات إصدار النقود الإلكترونية وجهات أخرى غير مصرفية (للمزيد من المعلومات، انظر الفصل 5)؛ ووكالة مخصصة للتنظيم المصرفي؛ ومتطلبات العناية الواجبة متعددة المستويات للتحقق من العملاء حسب مستوياتهم بناءً على مبالغ المعاملات وقبوعها؛ حيث تُوجد هذه اللوائح التنظيمية مجتمعة أساسًا متينًا.

وتشمل العوامل الممكنة المعنية بالفئة «المتقدمة» وضع سياسة وخارطة طريق للمدفوعات الرقمية، مثل خارطة طريق المدفوعات الرقمية لبنك جنوب أفريقيا الاحتياطي التي تشير بصورة خاصة إلى أنظمة الدفع الفوري وإمكانية التشغيل البيئي الإيجابي ونظام ترخيص المدفوعات متعدد المستويات ليشمل أطرافًا أخرى غير

شرح نطاق الشمولية لمنظمة AfricaNenda

يشمل **المستوى الأساسي** من الشمولية معايير رئيسيين يَحُصّن أداء النظام الوظيفي. وهذان المعياران ضروريان لتحقيق شمول جميع المستخدمين النهائيين في أفريقيا (فلا تُصنّف أنظمة الدفع الفوري إذا فشلت في استيفاء المعيارين في هذا المستوى الأساسي من الشمولية). وهما:

إتاحة القناة المحلية الأساسية: يتيح نظام الدفع الفوري وسيلة الدفع أو وسائل الدفع الأكثر استخدامًا لدى السكان في منطقتهم الجغرافية.³⁸ فعلى سبيل المثال، يسهل نظام الدفع الفوري معاملات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في الأسواق التي تشهد إقبالاً أعلى على هذه الخدمات المالية مقارنة باستخدام الحسابات المصرفية، ضامناً بذلك خدمة النظام لأكبر فئة ممكنة من المستخدمين النهائيين، بدلاً من التركيز فقط على الفئة الأكثر ربحية.

إتاحة حالات الاستخدام (مدفوعات التجار) من أفراد إلى أفراد (P2P) ومن أفراد إلى شركات (P2B) على الأقل: تُعد هذه الحالات الحد الأدنى المطلوب لأنها تمثل عرض قيمة واضح للمستخدمين النهائيين. وتعد المعاملات من أفراد إلى أفراد (P2P)، ولا سيما منها المدفوعات الوطنية بين مناطق تفصلها مسافات طويلة، ضرورة لإقبال المستخدمين على المدفوعات الرقمية في الفترة الأولى من إطلاق النظام، فقد تكون المدفوعات النقدية مكلفة وغير ملائمة بسبب تكاليف النقل والمخاوف بشأن السلامة. ويوفر نظام الدفع الفوري (P2P)، بديلاً أكثر مواءمة بتمكين المعاملات الرقمية من أفراد إلى أفراد. وتشمل المدفوعات الرقمية من أفراد إلى شركات (P2B) دفع الفواتير والمدفوعات التجارية، وهي ضرورية لانتقال الاقتصاد نحو نماذج أقل اعتماداً على النقود. وتعمل المعاملات التجارية الرقمية الفورية على تعزيز اعتماد التجارة الإلكترونية وتقليل الحاجة إلى النقود في المتاجر، كما أنها تعد المحرك الرئيسي لحجم المعاملات في نظام الدفع الفوري، مساهمة بذلك مساهمة مباشرة في وضع نموذج عمل مستدام للنظام.

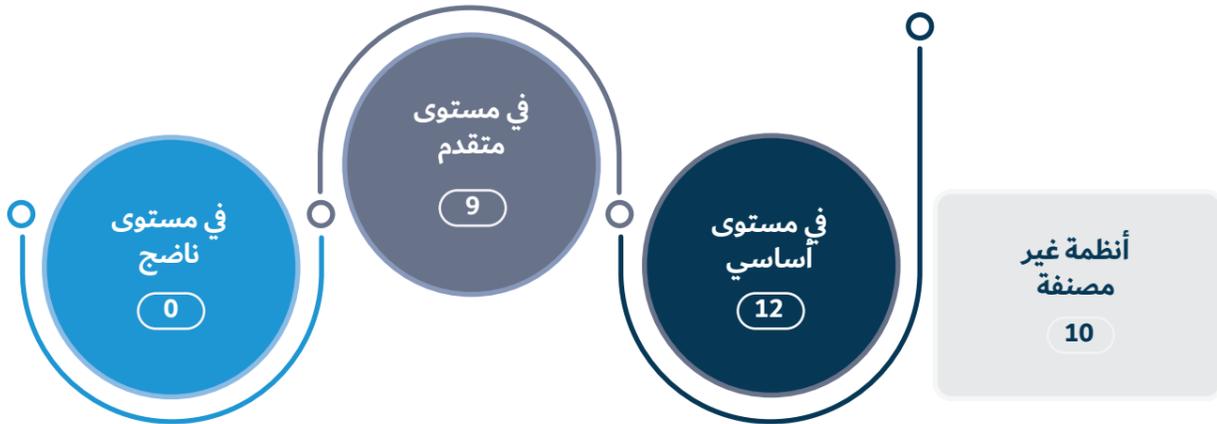
³⁸ تُحدّد القناة المحلية الرئيسية بناءً على إن كان البلد يشهد انتشاراً واسعاً للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول أو الخدمات المصرفية، وفقاً لبيانات Findex حول ملكية الحسابات.

لا تزال معظم أنظمة الدفع الفوري (IPS) تصنف في مستوى أساسي من الشمولية، ولكن بعضها أحرز تقدماً.

في وسط أفريقيا (GIMAC) الإقليمي الذي يعزز الشمولية في ست دول. ولم يبلغ أي نظام مستوى النضج حتى الآن. ويتضمن المستويان الأساسي والمتقدم أنظمة يمكنها بلوغ المستوى التالي إذا استوفت معيارين إضافيين (ويختلف هذان المعياران حسب النظام).

بناءً على تعريف الشمولية ضمن النطاق، صُنّف اثنا عشر نظام دفع فوري في مستوى أساسي من الشمولية، بينما صُنّف تسعة منها في مستوى متقدم (الشكل 2.8).⁴⁰ وتشمل الأنظمة التسعة المتقدمة 13 دولة في القارة بفضل نظام مجموعة المدفوعات الإلكترونية بين البنوك

الشكل 2.8 | خريطة أنظمة الدفع الفوري على نطاق الشمولية



مستوى متقدم (9)	مستوى أساسي (12)	أنظمة غير مصنفة (10)
<p>بالإضافة إلى معايير المستوى الأساسي والمتقدم:</p> <ul style="list-style-type: none"> - دعم حالات الاستخدام الموسعة - معايير ومراقبة لتوفير آليات انتصاف المستهلكين بما يتجاوز المتطلبات الإشرافية. - تكلفة منخفضة على المستخدمين النهائيين في إطار نموذج أعمال لا يعتمد الخسارة 	<p>بالإضافة إلى معايير المستوى الأساسي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - مشاركة جميع مزودي خدمات الدفع (النموذج العابر للنطاقات) في أنظمة الدفع الفوري، يتيح إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع - حوكمة داعمة للفقراء: أن تكون مدخلات تصميم النظام وقراراته مُمكنة لجميع المشاركين أو أن يوجد تكليف صريح بالشمولية - تضمين البنك المركزي في الحوكمة 	<p>الحد الأدنى لوظائف القنوات: دعم القناة الأكثر استخدامًا</p> <ul style="list-style-type: none"> - الحد الأدنى لوظائف حالة الاستخدام: دعم المعاملات (مدفوعات التجار) من أفراد إلى أفراد (P2P) ومن أفراد إلى شركات (P2B).
<ul style="list-style-type: none"> ● أنظمة الدفع الفوري في غانا (غانا)* ● إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا ● Natswitch (ملاوي) ● المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس ● NIP (نيجيريا) ● TIPS (تنزانيا) ● NFS (زامبيا) ● ZIPIT (زيمبابوي) ● GIMACPAY (الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا - CEMAC) 	<ul style="list-style-type: none"> ● الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا ● الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر ● الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا ● المقاصة في الوقت الآلي (جنوب أفريقيا) ● Taifa Moja (تنزانيا) ● الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا ● ميزة ديجيتال (مصر) ● EthSwitch (إثيوبيا) ● Gamswitch (غامبيا) ● المغربية للأداء (MarocPay) (المغرب) ● SIMO (موزمبيق) ● eNaira (نيجيريا) <p>نحو المستوى المتقدم ←</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● KWIK (أنغولا) ● شبكة المدفوعات اللحظية (مصر) ● PesaLink (كينيا) ● LeSwitch (ليسوتو) ● Virement Instantané (المغرب) ● eKash (رواندا) ● PayShap (جنوب أفريقيا) ● المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس ● نظام الدفع والتسوية الأفريقي (المنطقة النقدية لغرب أفريقيا) ● TCIB (الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي)

● أنظمة الدفع الفوري بالعملة السيادية ● أنظمة الدفع الفوري العابرة للنطاقات ● نظام الدفع الفوري للمحامل ● نظام الدفع الفوري المصرفي

*يحقق نظاما غانا معاً مستوى متقدماً.

وتستوفي أنظمة الدفع الفوري التي بلغت **مستوى النضج** معايير المستوى الأساسي والمستوى المتقدم، فضلاً عن ثلاث شروط إضافية مرتبطة بالوظائف والحوكمة:

تمكين كل حالات الاستخدام: يتيح نظام الدفع الفوري الوصول إلى مجموعة كاملة من حالات الاستخدام، من بينهما المعاملات من أفراد إلى أفراد ومن أفراد إلى شركات ومن حكومة إلى أفراد ومن حكومة إلى شركات ومن شركات إلى شركات ومن دفع رقمي شاملة تُمكن من تداول السيولة بشكل كلي، عبر القنوات الرقمية. وتُعزز القدرة على تنفيذ المعاملات لكل حالات استخدام الفائدة الرقمية للمستخدمين النهائيين، وتسمح بتدفق رأس المال بشكل أكثر سهولة وكفاءة بين الفاعلين في الاقتصاد.

توفير آليات انتصاف إضافية: وضع نظام الدفع الفوري معايير للمشاركةين تكفل وجود آلية انتصاف لفائدة المستخدم النهائي تتماشى مع قوانين حماية المستهلك وخصوصية البيانات والأمن السيبراني. ويعمل نظام الدفع الفوري على مراقبة كيفية إتاحة آليات الانتصاف للمشاركين ومدى فعالية تلك الآليات، مما يخفف من المخاطر التي يتعرض لها المستخدمون النهائيون نتيجة الاحتيال، أو وجود أخطاء في تسجيل المعاملات. وتتص قواعد النظام أيضاً على وجود خيارات انتصاف على مستوى النظام وتحدد الشروط التي تسمح باستخدامها، على نحو يجعل المستخدمين يثقون في المدفوعات الرقمية بإتاحة قناة إضافية لحل النزاعات إن تبين أن وسائل مزودي الخدمة غير كافية.

خدمة المستخدمين النهائيين بتكلفة منخفضة: يعمل نظام الدفع الفوري وفقاً لمبادئ استرداد التكلفة أو عدم تحقيق خسائر، بحيث تكون رسوم معاملات المستخدم النهائي منخفضة بقدر الإمكان. وتستمر الأطراف المعنية بالنظام في مراقبة تسعيرات المشاركين وعدم الامتثال للشروط العامة لنظام التسعير، كشرط الحد الأقصى أو الرسوم الصفرية.



⁴⁰ يعتمد تحقيق معايير التصنيف على المعلومات المتاحة من خلال دراسات استقصائية أجرتها البنوك المركزية أو المشغولون والمصادر الإلكترونية والمقابلات مع الأطراف المعنية. وقد يسمح الوصول إلى المزيد من المعلومات بإعادة تصنيف شمولية أنظمة الدفع الفوري.



ولابد من إعداد المزيد من الأبحاث للتوصل إلى أفضل الممارسات في هذا المجال. وعلى الرغم من ذلك، تبقى مسألة الانتصاف عنصرًا مهمًا في بلوغ الشمولية، فالثقة ومخاوف الاحتيايل يندرجان في عداد العوائق الرئيسية التي تحد من إقبال المستخدمين النهائيين من الأفراد على أنظمة الدفع الفوري (يمكن الاطلاع على المزيد من التفاصيل في الفصل 3 حول أبحاث المستهلكين).

لا تتصاف عبر نظام المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس. وقد تستغرق عملية رفع الشكاوى عبر أمين المظالم وقتًا طويلًا. ولذلك، يعمل بنك موريشيوس حاليًا على استكشاف استراتيجيات لحل هذه المشكلة.

وتتمثل الخلاصة العامة في نهاية المطاف في أن عمليات معالجة شكاوى المستخدمين لا تزال في مراحلها الأولى في معظم الأنظمة.

الجدول 2.9 | تفاصيل فئة المستوى المتقدم

لا يعتمد الخسائر	مستوى ناضج		مستوى متقدم			مستوى أساسي		
	الانتصاف	محالات الاستخدام الموسعة	مشاركة البنك المركزي في الحوكمة	حوكمة داعمة للقراء (مساهمة جميع المشاركين)	يمكن لجميع مزودي خدمات الدفع المرخصين المشاركة (عابر للقطاعات)	وظائف حالات الحد الأدنى من الاستخدام من أفراد إلى أفراد	وظائف الحد الأدنى للقنوات	
×	-	-	×	×	×	×	×	إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا
×	-	-	×	×	×	×	×	GIP (غانا)
×	-	-	×	×	×	×	×	Natswitch (ملاووي)
×	-	-	×	×	×	×	×	المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس
×	-	×	×	×	×	×	×	NIP (نيجيريا)
×	-	-	×	×	×	×	×	TIPS (تنزانيا)
×	-	-	×	×	×	×	×	NFS (زامبيا)
-	-	-	×	×	×	×	×	ZIPIT (زمبابوي)
×	-	-	×	×	×	×	×	GIMACPAY (الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا - CEMAC)

الفوري في تحقيق مكاسب قصيرة الأجل في مجال الشمولية من خلال التركيز على تمكين المستخدم النهائي من الاستفادة من آليات الانتصاف وتوفير حالات استخدام إضافية. أما على مستوى المنظومة، فيعتبر الطلب المتزايد من العملاء على الاطمئنان والاستخدام السلس عاملاً إضافيًا يدفع نحو الاستمرار في تعزيز إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع عبر القارة، وهو أمر من شأنه أن يسهم أيضًا في تعزيز الشمولية.

ونسنتعرض في الفصل التالي حالة سوق المدفوعات الفورية الشاملة من منظور المستخدم النهائي من خلال أبحاث حول المستخدمين النهائيين، إذ تكشف النتائج المتحصل عليها من خمس دول عن أنماط متكاملة في كيفية حصول المستخدمين النهائيين على خدمات الدفع والأسباب التي تحفز على الاستخدام أو تعيقه.

ومقارنة بعام 2023، عندما لم يُصنّف 12 نظامًا من أنظمة الدفع الفوري ولم يبلغ مستوى التقدم في الشمولية سوى خمسة أنظمة، تُبيّن تصنيفات هذا العام أن عددًا أكبر من الأنظمة حققت شمولية متقدمة، فقد بلغ عددها حاليًا تسعة أنظمة، إذ ارتقت أنظمة MauCAS (موريشيوس) وNIP (نيجيريا) وTIPS (تنزانيا) وZIPIT (زمبابوي) إلى المستوى المتقدم. وقدمت الأنظمة الأربعة معلومات تفيد بأن مزودي خدمات الدفع غير المصرفيين يملكون قنوات للمشاركة في صنع القرار، من خلال مجموعات عمل. وبذلك، أصبحت هذه الأنظمة الآن تفي بمعيار الحوكمة الداعمة للفقراء.

وأصبحت الأطراف المعنية بأنظمة الدفع الفوري تزداد دراية يومًا بعد يوم بالسبل التي تشجع بها الشمولية المشاركين على اعتماد النظام، مما يزيد من استفادة المستخدم النهائي. وستفوح أنظمة الدفع

دراسة حالة | المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس (MauCAS)

قصة مصدر النظام

التحدي



اعتمدت جمهورية موريشيوس استراتيجية لتعزيز رقمنة اقتصادها. ورغم امتلاك ما يزيد عن 90% من الأشخاص البالغين في البلد حسابات مالية، ما زال الاقتصاد قائمًا في المقام الأول على التعاملات النقدية (Bank of Mauritius, 2024). وفضلاً عن ذلك، لم تكن إمكانية التشغيل البيئي متوفرة لدى مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، قبل عام 2017، مما أدى إلى شعور المستخدمين بالتشتت. وعليه أصبح إدراج المدفوعات عبر الهاتف المحمول والمدفوعات المصرفية ضرورة حتمية لتعزيز إمكانية الاستفادة من المعاملات وتسهيلها، سعياً إلى تحفيز الاعتماد على المدفوعات الرقمية.

إضافة القيمة



يتوافق هدف بنك موريشيوس مع استراتيجية هذا البلد التي تكمن في إنشاء منظومة قوية وآمنة وفعالة للمدفوعات الرقمية لتكوين ركيزة للتحوّل الرقمي للاقتصاد. وتهدف سياسة بنك موريشيوس كذلك إلى تزويد المستخدمين بوسائل دفع منخفضة التكلفة وسريعة الاستخدام ومتاحة للجميع وشفافة.

وسعيًا لتحقيق ذلك، سُرع في إطلاق نظام المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس (MauCAS)، في عام 2017. ويهدف هذا المشروع إلى توفير خيار آخر لمعالجة مدفوعات البطاقات، نظراً إلى ارتفاع معدلات الخصم الدولية للتجار. وبعد بروز مطالب تؤيد إنشاء نظام يسمح بتيسير التشغيل البيئي عبر الهاتف المحمول، وسّع بنك موريشيوس نطاق المشروع ليتطور من الدفع بالبطاقات إلى تطبيق نظام دفع سريع يتمثل في نظام الدفع الفوري MauCAS.

وبدء تشغيل الجزئين اللذين يتألف منهما نظام MauCAS في أغسطس 2019. ويجمع نظام MauCAS بين التحويل الإلكتروني للأموال بالائتمان والتحويل الإلكتروني للأموال بالخصم بالإضافة إلى النقود الإلكترونية، في نظام واحد عابر للنطاقات يتيح إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع بين المصارف ومزودي خدمات الدفع من غير المصارف. ويهدف النظام إلى خفض تكاليف الدفع الرقمي (ولا سيما للتجار)، والتشجيع على

المنافسة، وتوسيع نطاق رقمنة الاقتصاد من خلال الحكومة الإلكترونية والانتقال إلى استخدام الخدمات الإلكترونية.

الإطار الزمني لنظام الدفع الفوري



أصدر بنك موريشيوس، في عام 2013، المبادئ التوجيهية بشأن الخدمات المصرفية وأنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول لوضع إطار للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ولأنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول في موريشيوس. وازداد الاعتماد على أنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول بشكل تدريجي، خلال السنوات الأخيرة، لكنه لم يصل إلى مستوى بالغ الأهمية، إذ يعتمد كل مزود خدمات نموذجاً منعزلاً بسبب انعدام إمكانية التشغيل البيئي بين المشغلين.

وأصدرت جمهورية موريشيوس، في عام 2019 قانون أنظمة الدفع الوطنية لعام 2018 لتوفير قوانين تشمل أنظمة الدفع لتهيئة بيئة آمنة وسليمة للمدفوعات. ويهيئ هذا الإطار أيضاً بيئة ملائمة لدمج مزودي خدمات الدفع من غير المصارف في منظومة المدفوعات ويشجع على الابتكار داخل هذه المنظومة وبتيح تشغيل نظام MauCAS. وسُنّ قانون أنظمة الدفع الوطنية لتحديث نظام الخدمات المصرفية لتجارة التجزئة في موريشيوس بوضع إطار مناسب للمدفوعات الرقمية (Bowmans, 2021).

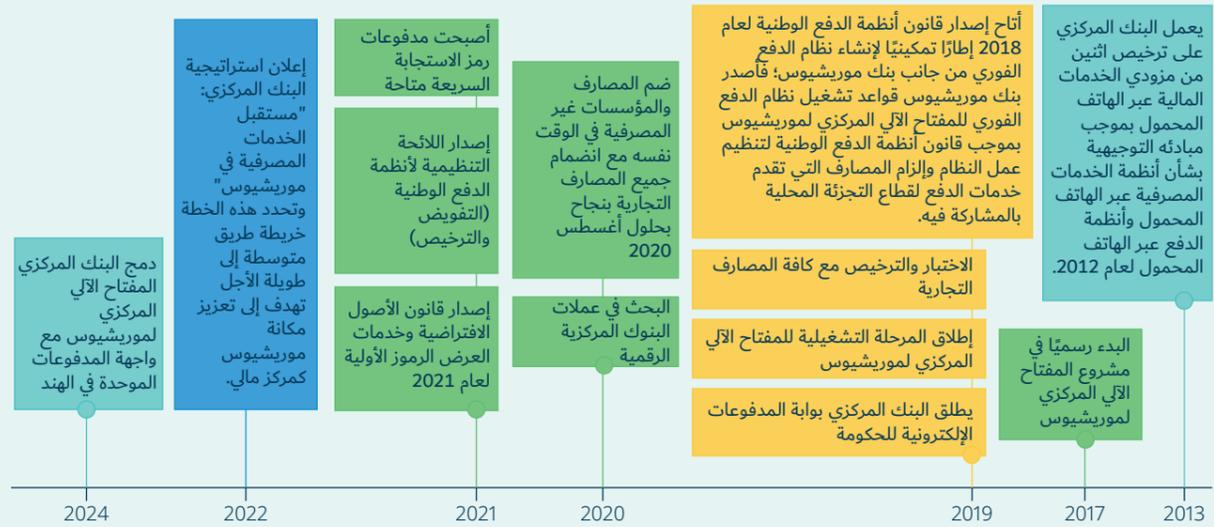
وأصدر البنك المركزي في عام 2018 طلب تقديم عروض لاختيار مزود للحلول التقنية بغية وضع إجراءات ونظام الدفع الفوري. وأجريت الاختبارات والاعتماد مع جميع المصارف التجارية في أوائل عام 2019 وأطلق النظام في أغسطس 2019. وكان النظام يشمل في بادئ الأمر عمليات الدفع بالبطاقات والدفع الفوري. وضم نظام MauCAS المصارف والكيانات من غير المصارف في آن واحد، وأكملت هذه العملية بحلول أغسطس 2020. وبعد إطلاق النظام، أنشأ بنك موريشيوس بوابة دفع للخدمات الحكومية، بما يتماشى مع استراتيجية الحكومة للتحوّل الرقمي. وأدت حملات التسويق والتوعية الوطنية المتواصلة بما في ذلك الحملات عبر وسائل الإعلام المطبوعة، دوراً حيوياً في استراتيجية بدء تشغيل نظام MauCAS؛ إذ ساهمت هذه الجهود مساهمة محورية في بناء الثقة. واشتهرت علامة MauCAS اليوم في موريشيوس وهي تساهم في تيسير التحوّل الرقمي في هذا البلد.

وأدرج بنك موريشيوس، في سبتمبر 2021، المدفوعات عبر رمز الاستجابة السريعة من خلال رمز الاستجابة السريعة الخاص بنظام MauCAS، الذي يدعمه البنك المركزي بناءً على معايير منظمة EMVCo الدولية.⁴¹ وصُمم رمز الاستجابة السريعة ل يتيح إمكانية التشغيل البيئي الشاملة ولإجراء عمليات الدفع مهما كان موقع التاجر باستخدام أي من تطبيقات الهاتف المحمول. وعززت رموز الاستجابة السريعة انتشار نظام MauCAS واعتماده، لا سيّما لدى التجار الصغار. وأدى رمز الاستجابة السريعة دوراً فعالاً في رقمنة المدفوعات والخدمات الحكومية.

ومع ازدياد انتشار النقود الإلكترونية والمدفوعات الرقمية بشكل كبير، عمل بنك موريشيوس على إعطاء تعليمات أكثر وضوحاً لمزودي خدمات الدفع المحتملين، ويشمل ذلك توضيح إجراءات منح التصاريح الخاصة بأنظمة الدفع والتراخيص لمزودي خدمات الدفع (Bowmans, 2021). ووُضعت لوائح أنظمة الدفع الوطنية (الخاصة بمنح التصاريح والتراخيص) لعام 2021، لتحقيق هذه الغاية.

وأصدر البنك المركزي والمؤسسات المالية في عام 2022 استراتيجية بنك موريشيوس: مستقبل القطاع المصرفي في موريشيوس. وتوفر هذه الخطة الاستراتيجية خارطة طريق لجعل موريشيوس مركزاً ماليًا دوليًا رائدًا. وتتضمن الخطة معلومات

الإطار الزمني لنظام الدفع الفوري MauCAS



المصدر: بنك موريشيوس، 2024.

عن وضع استراتيجية متطورة للأمن السيبراني وإصدار عملة رقمية للبنك المركزي (CBDC) تتمثل في الروبية الرقمية (Bank of Mauritius, 2024; Chuttoo, 2023).

وتتمثلت أحدث الإضافات لعام 2024 في دمج نظام MauCAS في واجهة المدفوعات الموحدة الهندية، بحيث يستطيع المسافرون الذين يتنقلون بين البلدين استخدام مدفوعات رمز الاستجابة السريعة لنظام MauCAS. وبفضل هذه المستجبات انتفت الحاجة إلى عملة خارجية لإجراء العمليات. وأعد بنك موريشيوس دراسات للسوق بشأن الاتفاقية الثنائية مع الهند، استناداً إلى توجيهات خدمات الدفع الصادرة عن الاتحاد الأوروبي، وتعد هذه الاتفاقية ركيزة أساسية لاستراتيجية تطوير حلول عمليات الدفع عبر الحدود. ويواصل بنك موريشيوس أيضاً مناقشاته بشأن التكامل الإقليمي مع السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA) ومع نظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) في الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC) على سبيل المثال.

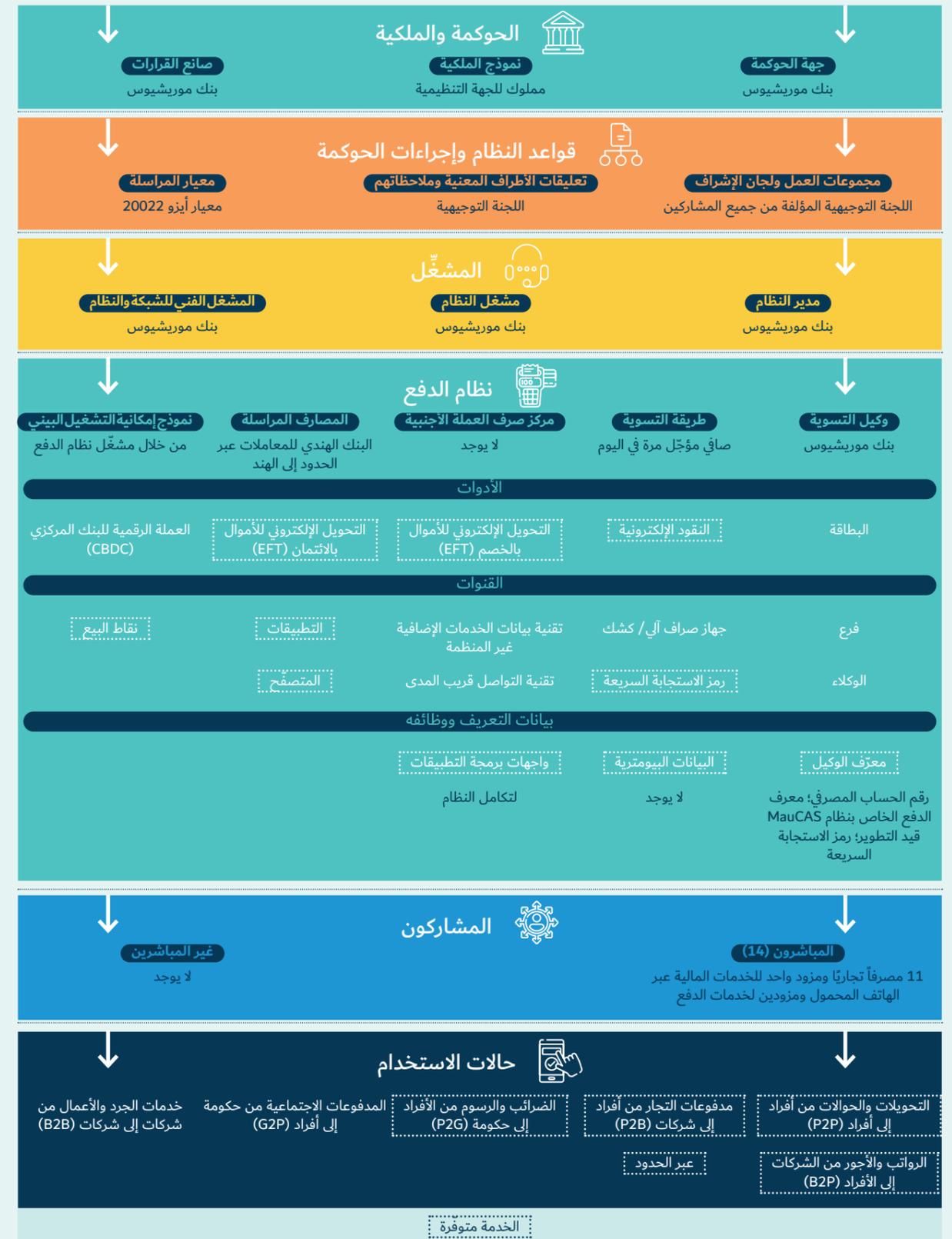
ويرصد بنك موريشيوس العدد الإجمالي للمستخدمين وأحجام المعاملات والتداولات النقدية، ولكنه يواجه صعوبات في جمع بيانات شاملة عن المدفوعات النقدية للتجار. وعندما تُتاح بيانات أوضح، سيقم البنك إمكانية تحقيق الأهداف المحددة في استراتيجيته لتقليل من المعاملات النقدية.

⁴¹ تضمن مواصفات نظام إي إم في (EMV (Europay, Mastercard, and Visa أن تُصمّم منتجات الدفع لتعمل بسهولة وأمان عبر جميع المنصات. وتُعد هذه المعايير مهمة لتحقيق مستوى الأمان والموثوقية الذي يتوقعه التجار والشركات والمستهلكون في كل أنحاء العالم خلال معاملاتهم المالية (EMVCo, 2024).

الحوكمة والعمليات

نظرة عامة على نظام الدفع

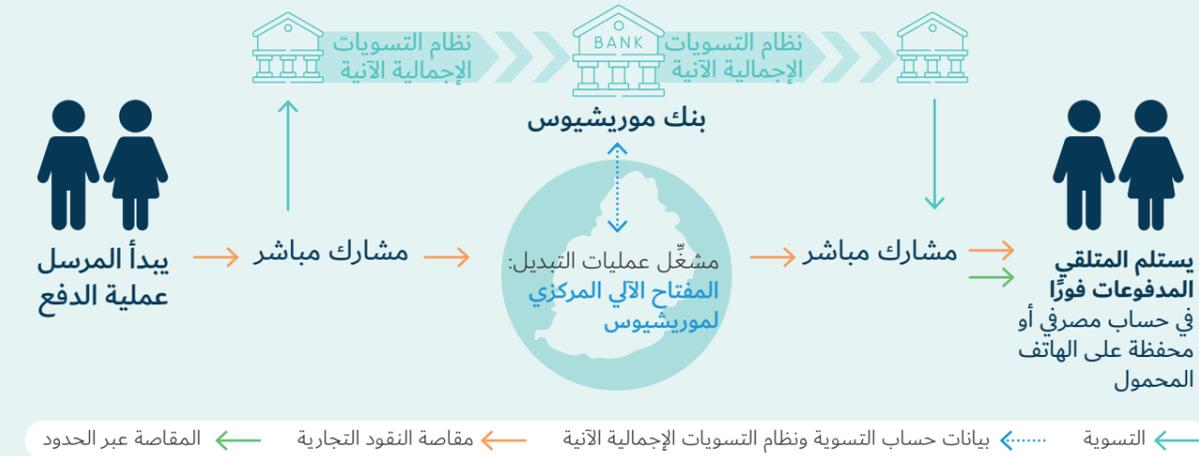
نظرة عامة على نموذج MauCAS



يربط نظام الدفع الفوري العابر للنطاقات MauCAS الذي يشغله بنك موريشيوس، بصورة مباشرة بين جميع مزودي خدمات الدفع المرخصين والمصارف لإجراء عمليات المقاصة. وهو يضم حاليًا 14 مشاركًا وهناك مشاركون آخرون سينضمون إلى النظام. وجميع

البنوك التجارية ملزمة بالانضمام إلى نظام MauCAS. ويمتلك كل مزودي خدمات الدفع المرخصين حساب تسوية مباشر على نظام التسويات الإجمالية الآتية لبنك موريشيوس، مما يعني أن جميع عمليات التسوية تُحسم بأموال البنك المركزي.

تدفقات المعاملات لنظام MauCAS



فريق تكنولوجيا المعلومات في بنك موريشيوس الإشراف على إدارة البنية التحتية، وتتولى اللجنة المصرفية التي يرأسها محافظ بنك موريشيوس وتشمل الرؤساء التنفيذيين لجميع البنوك التجارية، مناقشة التطورات الرئيسية، وعليه، تقوم الحوكمة على منهج التعاونية، فيجوز لجميع المشاركين الاندماج مباشرة في النظام وتقديم مدخلاتهم لاتخاذ القرارات.

الوظائف

يتيح نظام MauCAS إجراء المعاملات عبر المتصفحات والتطبيقات ورموز الاستجابة السريعة ونقاط البيع. ولا يحتوي النظام على تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD)، حيث يركز نظام الدفع الفوري على الهواتف الذكية كأداة رئيسية لإجراء عملية الدفع. وعلى الرغم من ارتفاع نسبة الأسر التي تمتلك هواتف ذكية وتبلغ نسبتها 81.4% (Stats Mauritius, 2021)، فقد يُشكل استبعاد تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) عقبة أمام تحقيق الشمولية. وكل من رموز الاستجابة السريعة الثابتة والديناميكية، التي تعتمد على المعايير الدولية أيزو (ISO) متاحة في السوق. ويجوز للمستخدمين النهائيين إجراء تحويلات مالية سواء باستخدام رقم الحساب أو رمز الاستجابة السريعة. وتعتبر المعاملات من حساب مصرفي إلى آخر أكثر المعاملات شيوعًا، تليها المدفوعات عبر رموز الاستجابة السريعة. ويعمل بنك موريشيوس على إدراج الأسماء المستعارة لإجراء المدفوعات في نظام الدفع الفوري، بُغية تحسين تجربة العملاء.

يعمل نظام MauCAS على تسوية المعاملات على أساس صافٍ مؤجل عبر نظام التسويات الإجمالية الآتية (RTGS). وتتم تسوية المعاملات مرة واحدة يوميًا، وتُحسم العمليات التي تطرأ خلال عطلات نهاية الأسبوع والعطلات الرسمية في يوم العمل الموالي. ويُطلب من كل مشارك الاحتفاظ بحساب تسوية على نظام التسويات الإجمالية الآتية، من أجل تبسيط العمليات وتفاذي الاعتماد على مصرف راع.

وأبرم بنك موريشيوس، في إطار عمليات الدفع عبر الحدود إلى الهند، اتفاقية ربط شبكي مع شركة المدفوعات الوطنية الهندية (NPCI) لدمج نظام الدفع الفوري MauCAS في واجهة المدفوعات الموحدة (UPI). وتُحسم عمليات التسوية بالروبية الهندية (INR)، كما يُعيّن بنك تسوية يملك فروعًا في موريشيوس لتيسير هذه العمليات. وتتم عمليات التسوية المحلية بالروبية الموريشيوسية (MUR).

الحوكمة

يحتضن بنك موريشيوس بالملكية الكاملة لنظام MauCAS ويتولى إدارته بصفته مشغلًا للنظام ومديرًا له ومشرّفًا عليه. وبناءً على ذلك، تملك الجهة التنظيمية نظام الدفع الفوري الذي يعمل وفق نموذج حوكمة البنك المركزي. وتشمل اللجنة التوجيهية التابعة لنظام MauCAS التي يرأسها رئيس أنظمة الدفع في بنك موريشيوس، ممثلين عن جميع المشاركين في نظام الدفع الفوري. ويضطلع الفريق الفني لأنظمة الدفع بإدارة العمليات اليومية، بينما يتولى

ونظراً لإدراك بنك موريشيوس أن تجربة المستخدمين الرقمية لن تكتمل دون التسجيل الرقمي، أنشأ منصة تربط بين الكيانات المرخصة وقواعد بيانات الحكومة والخدمات العامة لتسهيل عملية التحقق الشاملة من هوية العملاء «اعرف عميلك». وينفرد بنك موريشيوس بهذه الخدمة على صعيد القارة الأفريقية وقد تستفيد الأطراف المعنية بأنظمة الدفع الفوري من هذه التجربة. ومع أن مشروع المنصة الموحدة منفصل عن نظام MauCAS، لكنه سيربط بين جميع المشاركين لتسهيل التحقق من هوية العملاء الرقمية.

ويتعمد بنك موريشيوس الاستفادة من البيئة التنظيمية التجريبية، للسماح للمشاركين باختبار ميزات الخدمات المصرفية المفتوحة ومن ثم وضع اللمسات الأخيرة على إطار العمل الخاص بالخدمات المصرفية المفتوحة الذي يُجرى إعداده حالياً. ويهدف هذا النهج إلى تعزيز ثقة المشاركين في الخدمات المصرفية المفتوحة، بالإضافة إلى توفير إمكانية تحديد المخاطر والتخفيف من تأثيرها.

المعايير الفنية وحالات الاستخدام

يعتمد نظام MauCAS فيما يخص رسائل المدفوعات على معيار أيزو 20022. وتدمج واجهة برمجة التطبيقات (API) المشاركين الذين لم يعتمدوا بعد هذا المعيار. وتُعد الجاهزية الفنية شرطاً أساسياً للمشاركة، حيث يساعد بنك موريشيوس في الاندماج دون تقديم أي دعم مالي.

ويتيح نظام الدفع الفوري حالياً جميع حالات الاستخدام باستثناء المدفوعات من حكومة إلى فرد (G2P) ومن شركة إلى شركة (B2B). وتشمل المدفوعات من فرد إلى حكومة (P2G) الضرائب ورسوم التراخيص والعقوبات والغرامات القضائية والمدفوعات الجمركية. وبالإضافة إلى ذلك، يخطط نظام MauCAS لتضمين المدفوعات للهيئات الحكومية الأخرى ومزودي خدمات المرافق في المستقبل. وعلى الرغم من عدم إتاحة المدفوعات من حكومة إلى فرد (G2P) بعد، فإنها تدرج ضمن خارطة الطريق التي وضعها نظام الدفع الفوري.

نموذج العمل

مؤل بنك موريشيوس نظام الدفع الفوري بالكامل وهو يُشغله على أساس غير ربحي، فوفقاً لهدف البنك المتمثل في تعزيز التحول الرقمي للمدفعات في موريشيوس، لا يفرض البنك أي رسوم على المشاركين في نظام الدفع الفوري لمعالجة المدفوعات. ويُعفى المشاركون حالياً من الرسوم بينما يدفع المستخدمون النهائيون رسوماً رمزية. ولا يتحكم بنك موريشيوس في رسوم المشاركة للمستخدم النهائي بصورة مباشرة، لكنه يراقبها مراقبة فعالة حرصاً على الإنصاف والشفافية. وسعيًا إلى منع التعسف في فرض الرسوم، أنشأ بنك موريشيوس رسوم التبادل بين المشاركين والتجار التي تبلغ 0.2% و 0.3% من قيمة المعاملة، على ألا تتعدى الرسوم مبلغ 0.39 دولارًا أمريكيًا (17 روبية موريشية) و0.57 دولارًا أمريكيًا (25 روبية موريشية) على التوالي. وابتداءً من يونيو 2024، ألغى نظام MauCAS الرسوم الناجمة عن عمليات التحويل من حساب إلى حساب لنظام الدفع الفوري، لتشجيع

أحجام وقيم المعاملات المسجلة في نظام MauCAS



المصدر: موريشيوس، 2024

ويستخدم نظام MauCAS بيانات المعاملات حصريًا لتحقيق أهدافه. وتُلزم قواعد تشغيل نظام الدفع الفوري MauCAS المصارف التي تقدم خدمات مدفوعات التجزئة بالمشاركة في هذا النظام. ولئن كان قانون أنظمة الدفع الوطنية ينص على تهيئة بيئة مواتية للمشاركين الجدد، فإنه يتضمن أيضًا أحكامًا تنص على حماية مصالح المستهلكين (Bank of Mauritius, 2020).

اللائحة التنظيمية

تنظم القواعد التشغيلية لنظام الدفع الفوري MauCAS ونظام الدفع بالبطاقات العمليات في نظام MauCAS، الصادرة بموجب قانون أنظمة الدفع الوطنية الذي دخل حيز التنفيذ ابتداءً من عام 2019، لضمان سرية المعاملات.

قواعد النظام

تحدد قواعد النظام التي وضعها بنك موريشيوس المبادئ التوجيهية التشغيلية وشروط الامتثال. وتُعدّ قواعد نظام MauCAS متاحة لجميع المشاركين، فهي تضع الإطار العام لنظام الدفع الفوري، بحيث تُعنى بأنواع المشاركين وكيفية إدارتهم، بما في ذلك شروط قبول الانضمام وتعليقه وإلغائه. وتتص قواعد النظام أيضًا على إجراءات الحوكمة والسرية والامتثال والتعديل. وتتناول الوثيقة بالتفصيل معالجة المعاملات وعمليات الحساب والنظام وضوابط الأمان وجدول الرسوم. وتتضمن كذلك الأحكام المعنية بإدارة النزاعات واستمرارية الأعمال واستكمال المدفوعات، بالتركيز على الأمان والامتثال للقوانين. ونظرًا للدور الأساسي الذي تؤديه حماية المستهلك والثقة في أنظمة الدفع في النظام المالي وإقبال المستخدمين عليه، يولي بنك موريشيوس اهتمامًا كبيرًا لهذه العوامل. وتتص قواعد تشغيل نظام الدفع الفوري MauCAS على ضرورة الحفاظ على سرية المعاملات التامة بينه وبين المشاركين فيه. وتخص هذه القواعد أيضًا إدارة المنازعات الخاصة بالمعاملات الموجهة من خلال نظام الدفع الفوري.

وقبل إصدار تراخيص مزودي خدمات الدفع، يطلب بنك موريشيوس من المشاركين إنشاء آلية انتصاف تخص المستخدمين النهائيين وتوضح إجراءات حل النزاعات وتتيح مصفوفة التصعيد. ويرصد بنك موريشيوس عن كثب - في إطار المهام الرقابية التي يضطلع بها - الشكاوى التي يقدمها المستخدمون ويتخذ الإجراءات المناسبة، عند الاقتضاء. ويجوز للعملاء المتضررين اللجوء إلى أمين المظالم بشأن الخدمات المالية.

الحجم والقيمة اللتان يعالجهما نظام الدفع

راقب بنك موريشيوس خلال السنوات الأربع الماضية (2020-2023)، حجم المعاملات التي عالجهما نظام الدفع وقيمتها، مميّزًا بين المعاملات التي تُجرى في كنف المصرف الواحد وتلك التي يجريها مزود خدمات الدفع، والمعاملات خارج نطاق المصرف التي تضطلع بها مصارف مختلفة وتوجّه من خلال نظام الدفع الفوري؛ وأكثر هذه المعاملات شيوعًا هي المعاملات داخل المصرف الواحد.

وشهد نظام MauCAS زيادة ضخمة في حجم المعاملات السنوية وقيمتها منذ أول عام كامل من العمليات في عام 2020. (الشكل 1.4). وتجدد الإشارة إلى أنه خلال الفترة الممتدة من 2022 إلى 2023، سجّلت طفرة كبيرة في النشاط، تُعزى إلى ازدياد اعتماد المدفوعات الرقمية. ويبلغ متوسط حجم المعاملات المسجلة في نظام MauCAS نحو 80 دولارًا أمريكيًا.



الدروس المستخلصة المرتبطة بالشمولية

وفقًا لمعايير الشمولية لمنظمة AfricaNenda الموضحة في الفصل الثاني، حقق نظام MauCAS مستوى متقدمًا في مجال الشمولية، ويركز النظام على الوظائف الأساسية، مثل المعاملات من أفراد إلى أفراد ومن أفراد إلى شركات. ويلبي النظام متطلبات الشمولية ويضم جميع مزودي خدمات الدفع المرخص لهم الذين يشاركون في نظام الدفع الفوري وفي عمليات اتخاذ القرار. وتُتيح ريادة البنك المركزي الفعالة إمكانية الاندماج السلس والتحديث المتزامن للأطر التنظيمية.

وتطلعًا إلى المستقبل، يتعين على البنك المركزي أن يحتفظ بالقدرة الكافية لإدارة مختلف المهام التي يؤديها لصالح أنظمة الدفع الفوري. ولا بد أيضًا من الاستمرار في إدماج المشاركين في عملية تقديم المدخلات لضمان مواصلتهم تقديم الدعم للنظام.

ويمكن أن يتوسع نظام MauCAS ليشمل جميع حالات الاستخدام للوصول إلى حالة الشمولية الناضجة. وأثبتت تدفقات الدخل الرقمية المنتظمة دورها الحاسم في زيادة الإقبال على المدفوعات الرقمية.

واستُخلصت العديد من الدروس المستفادة أثناء تصميم نظام MauCAS وتشغيله:

- **إلزام المصارف بالمشاركة يزيد من سرعة التنفيذ:** ساعدت ريادة البنك المركزي الفعالة على إطلاق النظام بسرعة أكبر وذلك بإلزام المصارف بالمشاركة. ومن الممكن تقديم المزيد من الدعم الفني لغير المصارف لإتمام عملية التأهيل سريعًا.
- **التكامل عبر الحدود يعزز الأثر:** أفضى دمج نظام MauCAS مع واجهة المدفوعات الموحدة الهندية إلى توسيع نطاق النظام وتعزيز أهميته، مما يتيح فرصًا جديدة لإجراء المعاملات عبر الحدود. ولا يقتصر دور هذا التكامل على تعزيز الملاءمة بالنسبة للعملاء فحسب، بل ويسهم أيضًا في دفع عجلة النمو والتوسع داخل النظام، فتزداد استدامته وأهميته في السوق بشكل عام.
- **توزيع رموز الاستجابة السريعة يزيد الإقبال على النظام ويعود بمنافع على المستخدمين النهائيين:** يبسط توزيع رموز الاستجابة السريعة الموحدة لعمليات الدفع للعملاء، ولا سيما التجار الصغار. ويعزز نظام MauCAS تجربة العملاء بشكل عام، بتقديم خيار دفع أكثر ملاءمة وبأسعار معقولة، فيزداد بذلك الإقبال والاستخدام على نحو يسهم في تطور النظام واستدامته.
- **حملات التوعية ضرورية لتعزيز الثقة:** تؤدي حملات التوعية الوطنية وجهود التسويق المستمرة دورًا حاسمًا في زيادة الإقبال على نظام MauCAS واستخدامه. وبتثقيف الأطراف المعنية وزيادة الوعي بفوائد نظام الدفع الفوري، تسهم هذه الحملات في تعزيز القبول والمشاركة على نطاق واسع وتساعد في بناء منظومة داعمة تضمن استدامة النظام في الأجل الطويل.
- **الإعفاء من الرسوم ومنع التعسف في فرضها يؤديان دورًا حاسمًا في تعزيز الإقبال على النظام:** تشجع جهود نظام MauCAS الرامية إلى تخفيض الرسوم قدر المستطاع على الإقبال على المدفوعات الرقمية بالإضافة إلى ضمان شروط منصفة لجميع المشاركين والمستخدمين النهائيين في آن واحد. وتسهم هذه الجهود في تطور النظام ليصبح بنية تحتية رقمية عامة للمدفوعات.
- **تفويضات مزودي خدمات الدفع تؤدي دورًا محوريًا في ضمان حماية المستخدم النهائي:** يطلب بنك موريشيوس من المشاركين إنشاء آلية انتصاف تخص المستخدمين النهائيين وتوضح إجراءات حل النزاعات وتوفر مصفوفة للتصعيد، وذلك قبل إصدار تراخيص مزودي خدمات الدفع. وتسهم هذه التدابير التنظيمية في إعداد نموذج واعد لأفضل الممارسات التي قد تتبعها أنظمة أخرى.

3

تطور سلوك المستخدم النهائي في استخدام المدفوعات الرقمية

3.1 | سياق الدولة

وتُظهر البلدان التي شملتها الدراسة الاستقصائية تباينًا في درجات شمول المدفوعات الرقمية. وصنف الباحثون البلدان على أنها إما حديثة العهد، أو ناشئة، أو رائدة من حيث اعتماد المدفوعات الرقمية بناءً على نسبة سكانها الذين يستخدمون هذه المدفوعات، وذلك وفقًا لمؤشر الشمول المالي العالمي لعام 2021 (انظر الجدول 3.1).⁴²

نظرًا إلى اعتماد المدفوعات الفورية على البنية التحتية الأساسية بين القطاعين العام والخاص، مثل شبكات الكهرباء والاتصالات، فمن الطبيعي أن يؤثر مستوى التحول الرقمي في أي بلد في مدى سهولة وصول المستخدم النهائي إلى المدفوعات الرقمية واستخدامها. وتُمثل مستويات الشمول المالي والرقمي مؤشرات للنتائج وشروطًا مسبقة لاستخدام المدفوعات الرقمية، لأنها تجسد أوضاع السوق التي تدعم قدرة المستخدمين النهائيين على استخدام المدفوعات الرقمية.

الجدول 3.1 | الشمول الرقمي والمالي عبر الدول التي أُخذت منها العينة

المجموعة حديثة العهد		المجموعة الناشئة		المجموعة الرائدة	
إثيوبيا	غينيا	الجزائر	أوغندا	موريشيوس	
الشمول المالي					
					نسبة السكان الذين استخدموا المدفوعات الرقمية خلال العام الماضي [مؤشر الشمول المالي 2021]
28%	26%	63%	34%	80%	
					معدل انتشار الحسابات المالية
30%	46%	66%	44%	91%	نسبة السكان البالغين الذين يمتلكون حسابًا رسميًا [مؤشر الشمول المالي 2021]
547.4 (2021)	139	2392	-	852	عدد منافذ وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول المسجلين لكل 1,000 كم ² [صندوق النقد الدولي 2022]
2.7	12.1	2.3	5.3	14.6	عدد فروع المصارف التجارية لكل 100,000 بالغ [صندوق النقد الدولي، 2022]
الشمول الرقمي					
					تغطية شبكة الهاتف المحمول
29% (2021)	33%	31%	86%	99%	نسبة السكان في نطاق إشارة الهاتف المحمول بتقنية 4G / LTE على الأقل [الاتحاد الدولي للاتصالات، 2022]
					معدل انتشار الإنترنت
34%	19%	10% (2021)	71%	76%	نسبة السكان الذين يستخدمون الإنترنت من أي مكان خلال الأشهر الثلاثة الماضية [الاتحاد الدولي للاتصالات، 2022]
					معدل انتشار الهواتف المحمولة
77% (2018)	58% (2016)	49% (2021)	88% (2018)	83% (2020)	نسبة السكان الذين يمتلكون هاتفًا محمولًا (خلويًا) أو هاتفًا ذكيًا مزودًا بشريحة SIM نشطة واحدة على الأقل للاستخدام الشخصي [الاتحاد الدولي للاتصالات]
					معدل انتشار الهواتف الذكية (الاتحاد الدولي للاتصالات)
15% (رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة، 2021)	43% (رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة، 2021)	16% (رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة، 2021)	29% (رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة، 2018)	59% (الاتحاد الدولي للاتصالات، 2020)	نسبة الأفراد الذين يستخدمون هاتفًا ذكيًا مزودًا بشريحة SIM نشطة واحدة على الأقل للاستخدام الشخصي [الاتحاد الدولي للاتصالات]
					معدل استخدام الهواتف الذكية (رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة)
					نسبة اتصالات الهاتف المحمول (باستثناء قنية إنترنت الأشياء الخلوية المرخصة) التي تتم عبر الهاتف الذكي [رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة]

⁴² يستخدم 30% أو أقل من سكان البلدان حديثة العهد المدفوعات الرقمية، وفي البلدان الناشئة، يستخدم ما بين 31% و55% من البالغين المدفوعات الرقمية، وفي البلدان الرائدة، يستخدم 66% أو أكثر من السكان المدفوعات الرقمية.

بل يمكن تفسيرها على أنها مسارات اتجاهية داخل البلدان التي شملتها الدراسة.

ويبرز الارتباط كدافع أساسي لاستخدام المدفوعات الرقمية بين جميع المستجيبين في البلدان التي شملتها العينة، ويجد المستخدمون أن المدفوعات الرقمية سهلة الاستخدام وسريعة، وهي تقتصد الوقت والمال، وعلاوة على ذلك، يؤدي تلقي الأموال رقميًا إلى إنشاء سجل للمعاملات، فتصبح إدارة الشؤون المالية أفضل.

وعلى الرغم من هذه المزايا الواضحة، يظل ضعف موثوقية شبكة الهاتف المحمول عائقًا كبيرًا أمام مستخدمي المدفوعات الرقمية، فهو يحول دون الوصول إلى منصات الدفع الرقمي أو يعرقل إلى حد كبير تجربة المستخدم. وبالإضافة إلى ذلك، أعرب المستجيبون عن مخاوفهم المرتبطة بخصوصية البيانات والصعوبة التي يواجهونها عند تصحيح المعاملات غير الصحيحة أو إلغائها وعدم قبول المدفوعات الرقمية على الصعيد العالمي.

وبناءً على هذا الملخص، يعرض هذا الفصل نظرة عامة عن التحول الرقمي والشمول المالي الرقمي في البلدان المدروسة هذا العام، تليها بيانات دراسة المستخدم النهائي في كل بلد ورؤى حول محركات المدفوعات الرقمية والعقبات التي تعيق استخدامها، ويختتم الفصل بأفكار تتناول كيفية الاستفادة من رؤى المستخدم النهائي لتصميم نظام الدفع الفوري أو تقديم حلول لمزودي خدمات الدفع.

لاستكمال مشهد العرض ولفهم تجارب المستخدمين النهائيين في مجال المدفوعات الرقمية على نحو أفضل، أجرت منظمة AfricaNenda بحث العملاء في خمسة بلدان هي: الجزائر وإثيوبيا وغينيا وموريشيوس وأوغندا. وتأتي هذه النتائج من استطلاعات رأي أجريت مع أكثر من مئة فرد ومؤسسة متناهية الصغر وصغيرة ومتوسطة في كل بلد، فضلًا عن مقابلات فردية متعمقة مع مجموعة أخرى من المستجيبين، وأجريت جميعها بين شهري مارس وفبراير من عام 2024. ويأتي بحث هذا العام ليكمل البحث الذي أجري في سبعة بلدان في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعامي 2022 و2023 باستخدام منهجية مشابهة، كما هو موضح في الملحق أ.

وركزت عينة الدراسة على «الأسواق الناشئة» المكونة من الأفراد ذوي الدخل المنخفض والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي لا تحظى بالخدمات من مزودي خدمات الدفع، ولكنهم يعيشون في المناطق الحضرية وشبه الحضرية التي تتوفر فيها خدمات الدفع. وفي هذه الفئة، أعطت العينة الأولوية لمستخدمي معاملات الدفع الرقمي لفهم العوائق التي تواجه المستخدم المبكر والمعتاد التي تتعدى مجرد الوصول البسيط، إذ تتخطى هذه العوائق المسائل المرتبطة بتصميم نظام الدفع الفوري (انظر الملحق أ لمعرفة المزيد من التفاصيل بشأن العينة المتبعة). وبما أن العينة تمثل نسبة كبيرة من فئة سكانية معينة، فإن نتائج أبحاث المستخدم النهائي لا تعبر عن الأوضاع الوطنية،



دراسة سياق الدول الآتية:

• **الجزائر:** تُصنّف الجزائر على أنها دولة ناشئة وتُظهر مستويات منخفضة نسبيًا من المدفوعات الرقمية والشمول المالي، على الرغم من المستويات العالية من الشمول الرقمي (انظر الجدول 3.1). ويتمتع السوق المالي في الجزائر بمزود خدمة مهيمن يقدم تطبيقات البطاقات والمدفوعات. وأدى هذا إلى انتشار المدفوعات الرقمية واستخدامها، فتُعد نقاط البيع قنوات الدفع الرقمي الأكثر شيوعًا. وعلاوة على ذلك، يحصل الطلاب على منح دراسية جامعية عبر الحسابات المصرفية، وهو أمر يحفز استخدام المدفوعات الرقمية (Ministry of National Education, 2024). ولكنه يحول دون أن يتعود المستجيبون على استخدام المدفوعات الرقمية بالإضافة إلى محدودية الخيارات المتاحة لمزودي المدفوعات الرقمية لاستخدام المدفوعات الرقمية بصورة أكبر.

• **إثيوبيا:** تعتبر إثيوبيا حديثة العهد في اعتماد المدفوعات الرقمية، وهي شبيهة بالجزائر من حيث هيمنة المصارف على مشهد الدفع الرقمي. ويتمتع هذا البلد بمعدل انتشار مرتفع نسبيًا لأجهزة الصراف الآلي بمعدل 9.6 جهاز لكل 100,000 شخص بالغ. (GSMA, 2023a). وعلى الرغم من أن انتشار الهواتف الذكية فيها يسجل ثاني أعلى معدل بين البلدان التي شملتها الدراسة الاستقصائية في عام 2024 بعد موريشيوس، تُعد معدلات انتشار الإنترنت وتغطية شبكة الهاتف المحمول فيها منخفضة نسبيًا. وجعلت الحكومة في إثيوبيا استخدام المدفوعات الرقمية إلزاميًا لدفع ثمن الوقود في أديس أبابا ودعمت المعاملات غير النقدية لسداد الضرائب وسداد فواتير المرافق. (GSMA, 2023a). ويحفز هذا الوضع الاستخدام الأولي للمدفوعات الرقمية. وعلاوة على ذلك، تحفز الصفوف الطويلة في الوكالات المصرفية وفي أجهزة الصراف الآلي المستخدمين النهائيين على اللجوء إلى المدفوعات الرقمية. ومع ذلك، غالبًا ما يؤدي اعتماد هذا البلد اعتمادًا شديدًا على مزود شبكة هاتف محمول واحد إلى ازدحام الشبكة.

• **غينيا:** تُعد المدفوعات الرقمية وانتشار الحسابات المصرفية ومستويات الشمول الرقمي منخفضة في غينيا انخفاضًا أدى إلى تصنيفها كدولة حديثة العهد في مجال المدفوعات الرقمية. وعلى الرغم من هذا السياق الصعب، يعمل مشغلو شبكات الهاتف المحمول على تحفيز استخدام المدفوعات الرقمية بين الأفراد الذين يمكنهم الوصول إليها. وتُهيمن قنوات تقنية

بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) لدى المستجيبين. وخفض مزود المدفوعات الرئيسي Orange Money تكاليف المعاملات وأتاح خدمة العملاء على نطاق واسع (UNCDF, 2023b). ومع ذلك، يُشكل الاحتياطي والنصب تحديان كبيران يواجهان المستخدمين ويمنعان غير المستخدمين من اعتماد المدفوعات الرقمية.

• **موريشيوس:** تصنف موريشيوس على أنها دولة رائدة، وتُعد مستويات الشمول الرقمي والمالي المرتفعة مؤشرًا إيجابيًا على استخدام المدفوعات الرقمية. وكانت المصارف تقود استخدام المدفوعات الرقمية حتى الآن، مستعينة في ذلك بزيادة معدلات انتشار الحسابات المصرفية وأجهزة الصراف الآلي وأجهزة نقاط البيع في هذا البلد. وشكل برنامج علاوات الأطفال جزئيًا حافزًا لانتشار الحسابات المصرفية المرتفع في موريشيوس بتمكينه المستخدمين من تلقي التحويلات من حساب مصرفي بمجرد بلوغهم سن الثامنة عشرة (Mauritius Revenue Authority, 2023). ومع ذلك، تظل العقبات قائمة، فعلى سبيل المثال، أفادت التقارير بأن التجار يترددون عند الدفع في استعمال البطاقات للمعاملات منخفضة القيمة بسبب العمولات المفروضة على المدفوعات. ونتيجةً لتلك العقبة، تبرز التطبيقات كقناة دفع مفضلة. وتعمل التطبيقات على حل صعوبات إمكانية التشغيل البيئي في المعاملات بين المصارف بتقديم معاملات أقل تكلفةً وتمكين المستخدمين من إدارة حسابات مصرفية متعددة على منصة واحدة.

• **أوغندا:** تُصنّف أوغندا على أنها دولة ناشئة، وتتميز بأعلى معدل انتشار لوكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، إلى جانب كونها تمثل ثاني أعلى معدلات للمدفوعات الرقمية وانتشار الحسابات المصرفية بعد موريشيوس. وعلى الرغم من ذلك، تعاني هذه الدولة من انخفاض معدلات الشمول الرقمي. ويحتل مشغلو شبكات الهاتف الجوال مكانة رائدة في تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية في هذا البلد، مع بروز تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة كقناة مهيمنة. وبعد انتشار الوكلاء وارتفاع عدد المعاملات عبر الحدود من المحركات الأساسية لاستخدام المدفوعات الرقمية بين الأفراد الذين شملتهم الدراسة الاستقصائية. ومع ذلك، أعرب المستجيبون عن صعوبة تحمل رسوم المعاملات بالإضافة إلى ارتفاع رسوم السحب النقدي. وقد تأثر السحب النقدي جزئيًا بفرض الحكومة ضريبة بنسبة 0.5% على عمليات السحب النقدي. (UNCDF, 2021).

أنماط استخدام المدفوعات الرقمية

على الرغم من تباين مستويات الشمول في المدفوعات الرقمية، تكشف الدراسة عن ارتفاع نسبة مستخدمي المدفوعات الرقمية الذين يلجؤون إليها أسبوعيًا على الأقل في جميع البلدان باستثناء الجزائر. وبعبارةٍ أخرى، يستخدم الأفراد الذين اعتمدوا المدفوعات الرقمية هذه المدفوعات بشكل متكرر. ويستخدم ربع مستخدمي المدفوعات الرقمية الذين شملتهم الدراسة الاستقصائية في غينيا وأوغندا المدفوعات الرقمية كل يوم. وفي غينيا، تزيد المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مستويات الاستخدام اليومي، بينما تُسجل هذه الشركات والأفراد في أوغندا مستويات استخدام يومية مماثلة. وتُعد الجزائر البلد الوحيد الذي شملته الدراسة الاستقصائية وتبين منها أن قرابة نصف الأفراد الذين شملتهم الدراسة يستخدمون المدفوعات الرقمية بوتيرة أقل من مرة واحدة في الأسبوع.

الجدول 3.2 | تحليل مجموعات المستخدمين داخل كل بلد

المستجيبون من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة		المستجيبون من الأفراد		كل المستجيبين		
النوع الاجتماعي	حجم الشركة	تواتر الدخل	النوع الاجتماعي	السن	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مقابل الأفراد	
لا يوجد تباين كبير	يستخدمها الرجال أكثر	لا يوجد تباين كبير	لا يوجد تباين كبير	يستخدمها الأصغر سنًا أكثر	يستخدمها الأصغر سنًا أكثر	الجزائر
تستخدمها المؤسسات الكبيرة أكثر	لا يوجد تباين كبير	يستخدمها أصحاب الدخل المستقر أكثر	لا يوجد تباين كبير	لا يوجد تباين كبير	تستخدمها المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة أكثر	إثيوبيا
لا يوجد تباين كبير	يستخدمها الرجال أكثر	يستخدمها أصحاب الدخل المستقر أكثر	تستخدمها النساء أكثر	يستخدمها الأكبر سنًا أكثر	يستخدمها الأصغر سنًا أكثر	غينيا
لا يوجد تباين كبير	لا يوجد تباين كبير	يستخدمها أصحاب الدخل المستقر أكثر	لا يوجد تباين كبير	يستخدمها الأصغر سنًا أكثر	لا يوجد تباين كبير	موريشيوس
لا يوجد تباين كبير	يستخدمها الرجال أكثر	يستخدمها أصحاب الدخل المستقر أكثر	يستخدمها الرجال أكثر	يستخدمها الأصغر سنًا أكثر	لا يوجد تباين كبير	أوغندا

● أكثر من 15 نقاط مئوية ● 10 إلى 15 نقاط مئوية ● 5 إلى 9 نقاط مئوية

دليل درجات الألوان: الفجوة في النقاط المئوية بين مجموعتين من المستخدمين من حيث نسبة المستخدمين الذين يستخدمون المدفوعات الرقمية مرة واحدة على الأقل في الأسبوع *تشير فئة "الأصغر سنًا" إلى المستجيبين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و29 عامًا

“اكتشفت المدفوعات الرقمية عندما كنت أقف في الصف أثناء إيداع الأموال في أحد المصارف. اقترب مني موظف المصرف وأخبرني أنه يجب على استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول رقميًا لتوفير الوقت، وشرعت بعدها في استخدامها”

ذكر، مستخدم، عميل، إثيوبيا

الإطار 3.1 | تجربة المستخدم: دوافع استخدام المدفوعات الرقمية بين التجار

سلاماويت هي صاحبة شركة صغيرة ووكيلة، وهي ترى أن المدفوعات الرقمية طريقة آمنة لإجراء معاملات تتعلق بمبالغ كبيرة. "لا يمكنك حمل مبلغ كبير من المال نقدًا. من الواضح أن اللجوء إلى تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول أفضل بكثير من حمل خمسمائة ألف بير إثيوبي، على سبيل المثال".

المدفوعات الرقمية مريحة أيضًا لأنها توفر وقت العملاء. "وفيما يخص توفير الوقت، إذا توجهت إلى {المزود 4}، فسيكون صف الانتظار الطويل محببًا. وبفضل طرق الدفع الرقمي، لن تضيق وقتك. وإذا كنت تبغ سلعًا، فلن يغير العميل رأيه، لأن طريقة الدفع فورية. ولكن إذا سمحت للعملاء بالذهاب إلى المصرف لسحب الأموال والعودة للدفع، فقد يغيرون رأيهم ويذهبون دون شراء السلع".

الرقمية. وتظهر الفوارق بين الجنسين في المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بشكل أكثر وضوحًا بين المستجيبات في الجزائر، إذ ترى النساء أنفسهن في وضع غير مؤاتٍ في استخدام المدفوعات الرقمية بسبب معايير المجتمع وعدم الاستقلال المالي (انظر الإطار 3.2). وبين المستجيبين الأفراد، تظهر الفوارق بين الجنسين بشكل أكثر وضوحًا في أوغندا، إذ تمنع تكاليف المعاملات المتوقعة النساء من الدفع رقميًا.

وعلى الرغم من أن معظم البلدان أظهرت معدلات استخدام مماثلة بين الرجال والنساء، يؤدي النوع الاجتماعي دورًا في مدى معرفة الناس بالمدفوعات الرقمية واعتمادهم لها، فعلى سبيل المثال، أعربت المستجيبات عن صعوبة استخدام المدفوعات الرقمية بالنسبة لهن مقارنة بالرجال. ويرجع ذلك إلى انخفاض مستويات الإلمام بالقراءة والكتابة وانخفاض الدخل وعدم الاستقلال المالي، وهي عوامل تثنيهن عن استخدام المدفوعات

الإطار 3.2 | تجربة المستخدم: العقبات والتحديات التي تواجهها الشركات المملوكة للنساء بشأن استخدام المدفوعات الرقمية

سهام، التي تدير مؤسسة متناهية الصغر لخياطة وكي الملابس، تستخدم النقد فقط في معاملاتها التجارية. وهي تعتقد أن النساء ممنوعات من استخدام المدفوعات الرقمية بسبب الطبيعة الذكورية لمجتمعهن. "لن توافق العائلات على هذا النوع من الحرية وهذه التكنولوجيا". وتؤكد أن المجتمع لا يسمح في بعض الأحيان للنساء بإجراء المعاملات بحرية باستخدام طرق الدفع الرقمي. "هذا راجع إلى منح المرأة الجزائرية قدرًا معينًا من الحرية غير المقبولة وفق عقلية بعض الأسر الجزائرية".

وهي تعترف بأن الرجال يتحكمون بشكل أكبر في الشؤون المالية مقارنة بالنساء: "في مجتمعاتنا، يتحكم الرجل (في الشؤون المالية)... لذا سيتولى الرجال (المدفوعات الرقمية) بشكل أفضل من النساء. وحتى إن كانت المرأة عازبة، يمكنها استخدام بطاقة الائتمان إلى أن تُخطب لرجل؛ ثم يتولى هو السيطرة عليها".

بيان تبييه: يعبر هذا التصريح عن وجهة نظر* المتحدث ولا ينبغي تفسيره على أنه رأي العينة الجزائرية بأكملها أو رأي منظمة AfricaNenda Foundation.

قنوات الدفع

تعتبر التطبيقات قنوات الدفع الأكثر هيمنة لدى المستخدمين الذين شملتهم الدراسة الاستقصائية في كل من إثيوبيا وموريشيوس، إذ بلغ معدل انتشار الهواتف الذكية مستوى أعلى مقارنةً بالدول الأخرى (انظر الجدول 3.3). وتُعد تطبيقات الخدمات المصرفية والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول مريحة إلى حد كبير مقارنةً بالطرق التقليدية، مثل أجهزة الصراف الآلي والبطاقات، وهي ميزة تجعلها خيارًا مفضلًا لإجراء المعاملات. وعلاوةً على ذلك، يجذب المستخدمون بشكل متزايد نحو هذه الحلول القائمة على الهاتف المحمول، لأنها تحقق درجة أعلى من الموثوقية والأداء مقارنةً بأعطال أجهزة نقاط البيع المحتملة.

وتظل نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي القنوات الرئيسية بين المستخدمين في الجزائر، ويرجع ذلك على الأرجح إلى ترويج المزدود المهيمن لها، على نحو ما ورد ذكره في النظرة العامة على الجزائر. ومع ذلك، أفاد المستجيبون أنهم يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بشكل متزايد لتجنب الانتظار في الصفوف الطويلة أمام أجهزة الصراف الآلي. ومن ناحية أخرى، يستخدم المستجيبون في غينيا وأوغندا بشكل أساسي تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD). وفي هذه البلدان، تستفيد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من قناة تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) للوصول إلى الأفراد الذين يتعذر عليهم الوصول إلى الإنترنت أو الهاتف الذكي.

ويؤثر العمر أيضًا في معدلات استخدام الدفع الرقمي. وإجمالًا، يستخدم المستجيبون الذين تقل أعمارهم عن 30 عامًا المدفوعات الرقمية بشكل أكثر تكرارًا من الأفراد الأكبر سنًا. وأدت السياسة التي تتبعها حكومتنا الجزائر وموريشيوس في دفع المنح الجامعية وعلاوات الأطفال في الحسابات المصرفية إلى تحفيز اعتماد المدفوعات الرقمية لدى الشباب. وفي أغلب البلدان، يُنظر إلى الأجيال الأكبر سنًا (50 عامًا وما فوق) على أنها الأكثر عرضةً للاستبعاد من المدفوعات الرقمية بسبب انخفاض مستوى الإلمام بالقراءة والكتابة وضعف الوعي وقلة التعرض للمهارات الرقمية.

ويُعد انتظام الدخل عاملًا مهمًا أيضًا، فأصحاب الدخل غير المنتظمة الذين شملتهم الدراسة الاستقصائية في إثيوبيا وغينيا وأوغندا يستخدمون المدفوعات الرقمية بشكل أقل مقارنةً بأصحاب الدخل الأكثر انتظامًا. ويعزى ذلك إلى أن أصحاب الدخل غير المنتظمة يعتقدون أن دخلهم المنخفض يعيق قدرتهم على استخدام المدفوعات الرقمية أو يقلل من الحاجة إلى هذه الخدمات.

وبالرغم من ذلك، يستخدم أصحاب الدخل غير المنتظمة في موريشيوس المدفوعات الرقمية أكثر من نظرائهم. ويرجع هذا على الأرجح إلى أن موريشيوس تتمتع بمعدلات أعلى لشمول المدفوعات الرقمية ومستويات دخل أعلى بشكل عام، الأمر الذي يتيح حتى لأصحاب الدخل غير المنتظمة الاستفادة من المدفوعات الرقمية بانتظام، وهم غالبًا ما يجرون معاملات أصغر حجمًا ولكنها أكثر تكرارًا.

الجدول 3.3 | القنوات الرقمية الأكثر استخدامًا⁴³ — تحليل البلدان

البلد	القناة الأكثر استخدامًا	ثاني أكثر قناة استخدامًا	ثالث أكثر قناة استخدامًا
الجزائر	نقاط البيع	جهاز الصراف الآلي	تطبيق
إثيوبيا	تطبيق	تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة	جهاز الصراف الآلي
غينيا	تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة	تطبيق	جهاز الصراف الآلي
موريشيوس	تطبيق	نقاط البيع	تقنية التواصل قريب المدى
أوغندا	تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة	تطبيق	جهاز الصراف الآلي

قناة الدفع الرقمية الأساسية لنحو 25 إلى 49% من المستجيبين
قناة الدفع الرقمية الأساسية لأقل من 25% من المستجيبين
قناة الدفع الرقمية الأساسية لأكثر من 75% من المستجيبين
قناة الدفع الرقمية الأساسية لنحو 50 إلى 75% من المستجيبين

⁴³ تشمل قناة التطبيق المعاملات التي تتم عبر تطبيق دون استخدام الاتصال القريب من المجال (NFC) أو رمز الاستجابة السريعة (QR).



السرقه. ومع ذلك، استفاد ما بين 40% و70% فقط من الشركات في الجزائر وإثيوبيا وموريشيوس من فوائد الادخار الرقمي في الشهر الذي سبق الدراسة الاستقصائية، مما يشير إلى وجود المزيد من الفرص لتعميق الرقمنة.

المستجيبون الأفراد

في غينيا وأوغندا، استخدم أكثر من 70% من المستجيبين من فئة الأفراد المدفوعات الرقمية في الشهر الذي سبق الدراسة الاستقصائية في أكثر حالات الاستخدام شيوعًا، ومن بينها شحن رصيد البطاقة وتوفير المال (انظر الجدول 3.5). ويؤدي ارتفاع معدلات الاستخدام هذه في غينيا إلى ازدياد معدلات الاستخدام في هذا البلد ازديادا يعزى إلى القدرة على تحمل تكاليف المدفوعات الرقمية بالإضافة إلى خدمة العملاء السريعة الاستجابة. ويُشكل توافر شبكات الكلاء على نطاق واسع في أوغندا واعتماد المدفوعات الرقمية عاملا تمكين في هذا البلد. وفي المقابل، يستخدم جزء أصغر من المستجيبين الأفراد في الجزائر وإثيوبيا وموريشيوس، المدفوعات الرقمية لتلبية احتياجاتهم اليومية.

يستخدم أغلب المستجيبين من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المدفوعات الرقمية لدفع رواتب موظفيهم أو الدفع مقابل المواصلات أو شحن رصيد المكالمات. وتقل مدفوعات رواتب الموظفين في إثيوبيا وغينيا، إذ تُدفع الرواتب بناءً على إكمال المهمة.

ويرتفع مستوى التحول الرقمي لمدفوعات الموردين بشكل متزايد في جميع البلدان، بسبب مطالبة الموردين بالمدفوعات الرقمية والتجارة الإلكترونية. ومع ذلك، لا تزال المعاملات النقدية شائعة، ويتجلى ذلك في إحصاء نسبة تتراوح بين 40% و70% فقط من المشاركين في الجزائر وإثيوبيا وغينيا وموريشيوس قاموا بسداد مدفوعات الموردين رقميًا في الشهر الذي سبق الدراسة الاستقصائية.

ويأتي توفير دخل الأعمال ضمن المراكز الخمسة الأولى لجميع البلدان. وتكمن جاذبيته في تمكين المستجيبين من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة من إدارة شؤونهم المالية والتخطيط لها بشكل أفضل. ويقلل الادخار الرقمي من خطر

حالات الدفع

المستجيبون من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في جميع البلدان التي شملتها العينة، باستثناء أوغندا، يُعد تلقي مدفوعات العملاء أعلى حالة دفع رقمي؛ إذ يستخدم المستجيبون من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بشكل أساسي الوسائل الرقمية لإجراء هذه الأنواع من المعاملات بين الأفراد والشركات؛ بينما تصدرت أوغندا المرتبة الثانية (انظر الجدول 3.4). وغالبًا ما يلجأ أصحاب الأعمال إلى اعتماد المدفوعات الرقمية في المقام الأول لتلبية لرغبة عملائهم في الدفع رقميًا، بالإضافة إلى رغبتهم في تقليل مخاطر التعامل النقدي.

“اقتراح العملاء هذه الطريقة لأن بعضهم يعيشون في أماكن بعيدة ولا يمكنهم الدفع نقدًا.”

أنثى، مستخدمة، عميلة، الجزائر

الجدول 3.5 | أبرز حالات الدفع ومستوى التحول الرقمي بين المستجيبين الأفراد

العدد	الجزائر	إثيوبيا	غينيا	موريشيوس	أوغندا
1	دفع ثمن اللوازم المنزلية	شحن رصيد المكالمات	شحن رصيد المكالمات	تكاليف الحافلات أو الوقود	شحن رصيد المكالمات
2	تلقي الأجر	دفع ثمن اللوازم المنزلية	دفع ثمن اللوازم المنزلية	شحن رصيد المكالمات	توفير المال
3	توفير المال	تكاليف الحافلات أو الوقود	توفير المال	دفع ثمن اللوازم المنزلية	تلقي الأموال من العائلة والأصدقاء
4	شحن رصيد المكالمات	تلقي الأجر	إرسال الأموال إلى العائلة والأصدقاء	تلقي الأجر	تكاليف الحافلات أو الوقود
5	إرسال الأموال إلى العائلة والأصدقاء	إرسال الأموال إلى العائلة والأصدقاء	تلقي الأجر	توفير المال	دفع ثمن اللوازم المنزلية

تصنيف أكثر حالات الاستخدام شيوعًا ضمن الأفراد

الجدول 3.4 | أبرز حالات الدفع ومستوى التحول الرقمي بين المستجيبين من المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

العدد	الجزائر	إثيوبيا	غينيا	موريشيوس	أوغندا
1	استلام مدفوعات العملاء	استلام مدفوعات العملاء	استلام مدفوعات العملاء	استلام مدفوعات العملاء	الادخار من دخل المؤسسات
2	مدفوعات الموردين	الادخار من دخل المؤسسات	مدفوعات الموردين	مدفوعات الموردين	استلام مدفوعات العملاء
3	الادخار من دخل المؤسسات	الادخار من دخل المؤسسات	مدفوعات الموردين	الادخار من دخل المؤسسات	مدفوعات الموردين
4	دفع رواتب الموظفين	سداد القروض	شحن رصيد المكالمات	شحن رصيد المكالمات	شحن رصيد المكالمات
5	دفع تكاليف المواصلات للموظفين	شحن رصيد المكالمات للموظفين	سداد القروض	دفع رواتب الموظفين	دفع رواتب الموظفين

تصنيف أكثر حالات الاستخدام شيوعًا ضمن المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

حالات الاستخدام التي أجرى فيها أكثر من 70% من المستجيبين معاملة رقمية خلال الشهر الماضي

حالات الاستخدام التي أجرى فيها نحو 40% من المستجيبين معاملة رقمية خلال الشهر الماضي

حالات الاستخدام التي أجرى فيها أقل من 40% من المستجيبين معاملة رقمية خلال الشهر الماضي

ويعد شحن رصيد البطاقة واستلام الأموال وإرسالها إلى أفراد العائلة والأصدقاء حالات الاستخدام التالية الأكثر تطورًا رقميًا. ومع ذلك، لم يعتمد المستجيبون في إثيوبيا وموريشيوس وأوغندا الدفع رقميًا لقاء التنقل بالمواصلات أو شراء السلع المنزلية. ويحتمل أن يشكل ميل الأفراد الذين يتقاضون رواتبهم يوميًا أو أسبوعيًا نقدًا إلى استخدام النقد لأغراض التسوق الشخصية نظرًا إلى توفر أموالهم على شكل نقدي إحدى العقبات. ويشير هذا الحال إلى أن رقمنة المدفوعات بين الشركات والأفراد (B2P) من شأنها أن تزيد رقمنة المدفوعات بين الأفراد والشركات (P2B)، إذ يميل المستخدمون الذين يتلقون مدفوعات رقمية إلى إجراء المدفوعات رقميًا.

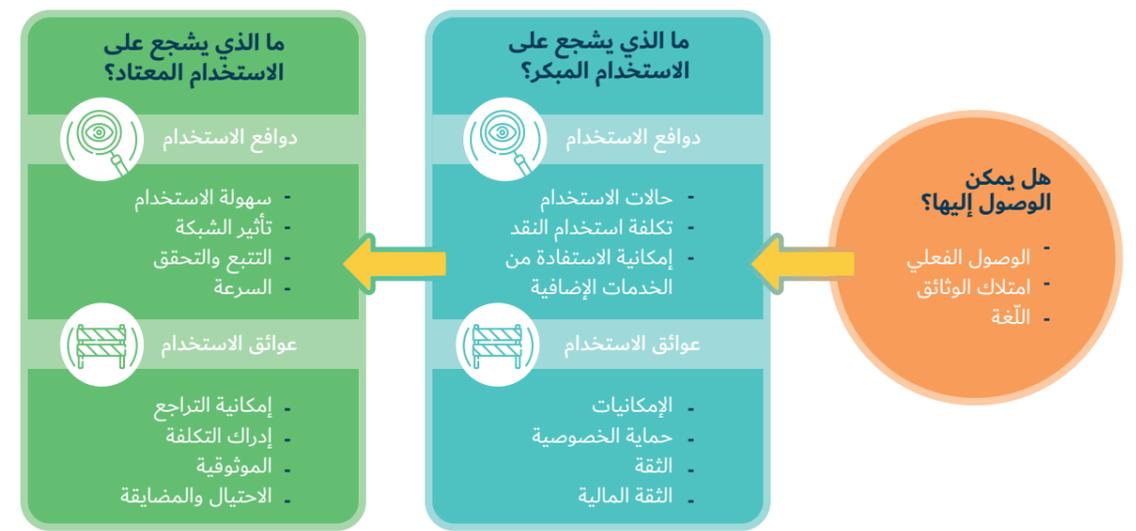
ويعد الادخار حالة استخدام شائعة لدى فئة المستجيبين الأفراد في الجزائر وغينيا وموريشيوس وأوغندا، ففي جميع هذه البلدان تشيع حالة الاستخدام هذه، باستثناء موريشيوس. ويتمشى هذا الحال مع نتائج مؤشر الشمول المالي العالمي لعام 2021 التي تبين أن 32% من الأوغنديين يدخرون المال باستخدام الأموال عبر الهاتف المحمول، وتعد هذه النسبة من أعلى النسب في أفريقيا (Demirguc-Kunt, et al., 2022). وأوضح المستجيبون أن توفير المال رقميًا يقلل من فرص الخسارة بسبب سرقة الأموال، أو إساءة استخدام النقد بسبب الإنفاق غير المخطط له.

عوامل التمكين والعقبات أمام اعتماد المدفوعات الرقمية

تُظهر بيانات الاستخدام فرصًا واضحة لزيادة الوصول إلى المدفوعات الرقمية واستخدامها المستمر في البلدان التي شملتها العينة. وللاستفادة من هذه الاحتمالات، يحتاج صناع القرار ومقدمو الخدمات المالية والمؤيدون إلى فهم الدوافع والعقبات التي تحد من الوصول والاستخدام المبكر والاستخدام المعتاد (انظر الإطار 3.3).

الإطار 3.3 | يُعد الوصول إلى المدفوعات الرقمية واستخدامها خطوتان مختلفتان؛ ولكل خطوة دوافع وعقبات مرتبطة بها

الشكل 3.1 | العقبات والدوافع المرتبطة بالوصول والاستخدام المبكر والاستخدام المعتاد



الوصول: قبل أن يتمكن المستخدمون النهائيون من استخدام منتجات الدفع الرقمي، يجب أن يملكوا حساب معاملات أو يستطيعون الوصول فعلاً إلى مواقع الوكلاء أو المصارف وأي مستندات ضرورية. وقد تمنع العقبات اللغوية والمالية الوصول إلى المؤسسات والأدوات والمعلومات اللازمة لفتح حساب.

الاستخدام المبكر: بمجرد التسجيل، يجب أن يكون لدى المستهلك سبب مقنع لاستخدام طريقة دفع رقمية جديدة بدلاً من النقود. ويعتمد قرار استخدام إحدى أدوات المدفوعات الرقمية على التوازن المتوقع بين تكاليف الاستخدام وفوائده، وهو أمر تتجلى فيه التحيزات السلوكية والراحة والمنظومة الأوسع والتفضيلات. ويُعد بناء الوعي وقدرة المستخدم والثقة من العوامل المهمة التي يمكن أن تحفز الاستخدام المبكر.

الاستخدام المعتاد: مع مرور الوقت وبالتعود، تصبح المدفوعات الرقمية جزءًا أساسيًا من الحياة اليومية؛ إذ ينتقل المستخدمون النهائيون من المعاملات الاستثنائية إلى الاستخدام المستمر والمتكرر للمدفوعات الرقمية في مجموعة متنوعة من حالات الاستخدام. ومن بين مجموعة العوامل التي تؤثر في اعتماد المستخدمين النهائيين على المدفوعات الرقمية بشكل معتاد أم لا، تبرز خمسة عوامل تكتسي أهمية أكبر هي: سهولة الاستخدام وتأثيرات الشبكة والموثوقية والأنتصاف والسرعة.

يُعد الوصول شرطًا أساسيًا لاستخدام المدفوعات الرقمية

يعتمد الوصول إلى المدفوعات الرقمية على الاتصال بالشبكة، فضلًا عن عدد الحسابات وعدد فروع المصارف ووكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول الذين يخدمون السكان. وتؤدي المستويات الأفضل من الشمول الرقمي والمالي بشكل طبيعي إلى زيادة إمكانية الوصول إلى المدفوعات الرقمية. والعكس صحيح أيضًا.

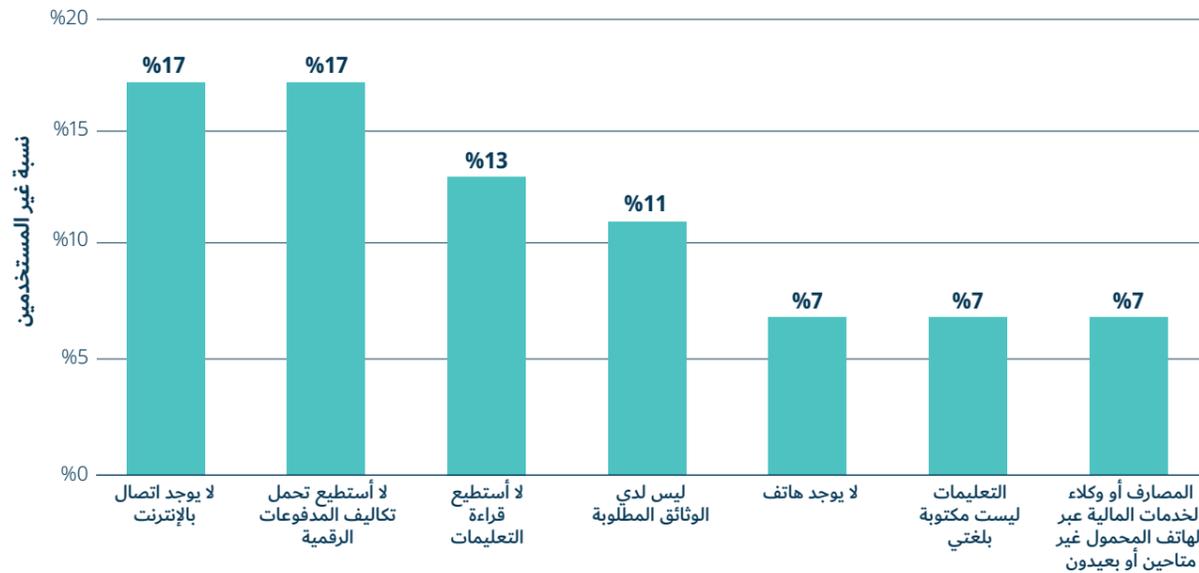
ويُشكل الافتقار التام أو الوصول المحدود إلى الإنترنت عقبة كبيرة تعرقل وصول غير المستخدمين الذين شملتهم الدراسة الاستقصائية، لا سيما في أوغندا (انظر الشكل 3.2). ففي المواقع التي يتطلب فيها استخدام المدفوعات الرقمية اتصالًا بالإنترنت،

يواجه المستخدمون صعوبات في الوصول إلى الخدمة أو يظلون معزولين تمامًا عندما لا يتوفر الاتصال بالإنترنت، إذ تُشكل عدم إمكانية الوصول إلى الهاتف المحمول عقبة في إثيوبيا على وجه الخصوص، وتعد التطبيقات قناة الدفع الرقمي الأساسية. ونتيجة لذلك، يدرك غير المستخدمين أنهم بحاجة إلى هاتف ذكي لإجراء أي معاملات رقمية.

وبصرف النظر عن هذه العقبات القائمة أمام تحقق الشمول الرقمي، يعاني المستخدمون من تكاليف المعاملات، لا سيما في إثيوبيا وأوغندا. وبالإضافة إلى ذلك، يجد بعض المستخدمين في إثيوبيا وموريشيوس صعوبة في قراءة التعليمات، فلا يتمكنون من التنقل عبر واجهات المستخدم.

الشكل 3.2 | نسبة غير مستخدمي المدفوعات الرقمية الذين أشاروا إلى كل عقبة كأبرز سبب

عوائق استعمال المدفوعات الرقمية عبر البلدان التي حددها غير المستخدمين



أبرز 3 عوائق لكل دولة

الجزائر	إثيوبيا	غينيا	موريشيوس	أوغندا
1. التعليمات ليست محررة بلغتي	1. لا يوجد هاتف	1. لا يوجد اتصال بالإنترنت/لا أستطيع قراءة التعليمات	1. لا أستطيع قراءة التعليمات	1. لا يوجد اتصال بالإنترنت
2. لا أستطيع تحمل تكاليف المدفوعات الرقمية	2. لا أستطيع قراءة التعليمات	2. ليس لدي الوثائق المطلوبة/التعليمات ليست مكتوبة بلغتي/المصارف أو وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول غير متاحين أو بعيدون/لا أستطيع تحمل تكاليف المدفوعات الرقمية	2. ليس لدي الوثائق المطلوبة	2. لا أستطيع تحمل تكاليف المدفوعات الرقمية
3. لا يوجد اتصال بالإنترنت/لا يوجد هاتف	3. لا أستطيع تحمل تكاليف المدفوعات الرقمية		3. لا يوجد اتصال بالإنترنت	3. ليس لدي الوثائق المطلوبة

الاستخدام المبكر

عقبات الاستخدام المبكر

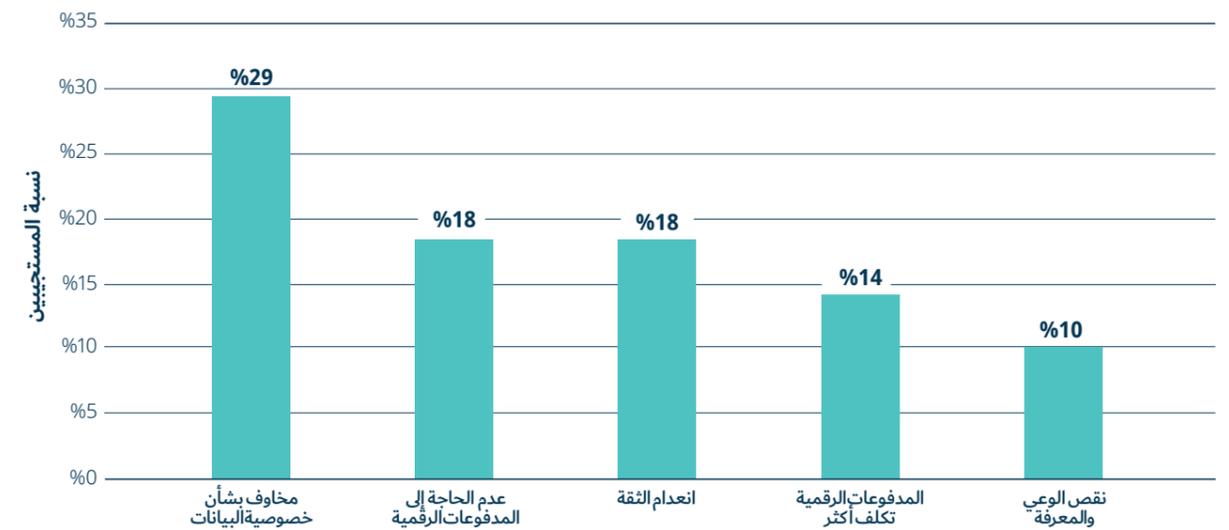
وتوجد خمس عقبات رئيسية تحول دون أن يعتمد المستخدمون النهائيون المدفوعات الرقمية. وفي جميع البلدان، باستثناء إثيوبيا، تتردد نسبة كبيرة من المستجيبين في تشارك بياناتها الشخصية مع مزود خدمات الدفع بسبب مخاوف تتعلق بخصوصية البيانات تمنعهم من التسجيل في خدمات الدفع الرقمي (انظر الشكل 3.3). ففي غينيا، يتخوف المستجيبون من مراقبة الحكومة لمعاملاتهم، فضلاً عن وصول المحتالين إلى بياناتهم. ويخشى أصحاب الأعمال في موريشيوس من تشديد التدقيق الضريبي الحكومي (انظر الإطار 3.4)، بينما سمع المستجيبون في الجزائر وأوغندا عن حوادث احتيال ونصب سابقة، مما دفعهم إلى الاعتقاد بأن معلوماتهم لن تكون في مأمن عندما يتشاركونها مع مزود خدمات الدفع.

“تميل تطبيقات الهاتف المحمول القائمة على الإنترنت إلى طلب معلومات سرية أو معلومات شخصية من المستخدم، مما يثير شعوراً أو خوفاً لدى الأشخاص من سرقة أموالهم أو الوصول إلى حساباتهم.”

ذكر، غير مستخدم، مستهلك من الأفراد، أوغندا

الشكل 3.3 | نسبة المستجيبين الذين أشاروا إلى كل العقبات

عوائق استخدام المدفوعات الرقمية عبر البلدان التي حددها المستجيبون



أبرز 3 عوائق لكل دولة

الجزائر	إثيوبيا	غينيا	موريشيوس	أوغندا
1. عدم الحاجة إلى المدفوعات الرقمية	1. عدم الحاجة إلى المدفوعات الرقمية	1. مخاوف بشأن خصوصية البيانات	1. مخاوف بشأن خصوصية البيانات	1. المدفوعات الرقمية تكلف أكثر
2. مخاوف بشأن خصوصية البيانات	2. نقص الوعي والمعرفة	2. انعدام الثقة	2. انعدام الثقة	2. انعدام الثقة
3. انعدام الثقة	3. المدفوعات الرقمية تكلف أكثر	3. عدم الحاجة إلى المدفوعات الرقمية	3. عدم الحاجة إلى المدفوعات الرقمية	3. مخاوف بشأن خصوصية البيانات

الإطار 3.4 | تجربة المستخدم: كيف تؤثر المخاوف بشأن خصوصية البيانات على الإقبال الأولي على المدفوعات الرقمية

سام (اسم مستعار) جزر في موريشيوس، ويتعامل بشكل أساسي نقدًا في المعاملات الخاصة بعمله. وفي رأيه، تفضل الشركات مثل شركته النقد لأنها تخشى التدقيق الضريبي. “هم لا يريدون التسجيل رسميًا وإظهار مقدار الأموال التي يكسبونها. فبمجرد التسجيل في هيئة الإيرادات في موريشيوس (MRA)، سيحصلون على هذه الأموال الإضافية - وهذا هو السبب في أننا لا نسجل. وأرفض العمل بك ذلك لتجني هيئة الإيرادات في موريشيوس أموالاً أكثر مني”

في موريشيوس، أدى التعود على استخدام النقد إلى الشعور بالثقة والموثوقية، ومن ثم انتفت الرغبة في التحول إلى خيارات الدفع الرقمي.

وفي الجزائر وإثيوبيا، لا يشعر المستجيبون بالحاجة إلى التحول إلى المدفوعات الرقمية، وهو موقف قد يرجع إلى أن أصحاب العمل والحكومة وحتى العملاء ما زالوا يفضلون استخدام النقد في معظم المعاملات.

“أفضل أن أطلب إتمام الدفع نقدًا كما تعودت وأشعر بأمان أكبر في الاحتفاظ بالأموال معي بدلاً من إيداعه في حسابي المصرفي.”

ذكر، غير مستخدم، مستهلك فردي، موريشيوس

“أنا لست بحاجة إلى المدفوعات الرقمية في الوقت الحالي. أعني أن وظيفتي لا تتطلب مني أن يكون لدي حساب.”

ذكر، غير مستخدم، عميل، الجزائر

ولا يثق المستجيبون في موريشيوس وأوغندا في المدفوعات الرقمية على الأغلب. وفي أوغندا، يشعر المستجيبون بالقلق بشأن تأمين أموالهم بسبب التعرض لحوادث الاحتيال والنصب.

“هناك خطر آخر يتمثل في الاحتيال الرقمي. يمكن لأي شخص أخذ المال بطريقة لا يمكنك فهمها أو تفسيرها.”

ذكر، مستخدم، فرد، أوغندا



الإطار 3.5 | تجربة المستخدم: تأثير رقمنة المدفوعات الحكومية

فرضت حكومة إثيوبيا في عام 2023 استخدام تطبيق Telebirr أو CBE لدفع ثمن الوقود في أديس أبابا (GSMA, 2023a). وبالنسبة لمدفوعات الضرائب وسداد فواتير المرافق، تعمل السلطات مع الشركاء الاستراتيجيين بشكل مشترك على توعية الجمهور بضرورة اعتماد خيارات المدفوعات الرقمية مع الحفاظ على خيار التحويلات المصرفية. (National Bank of Ethiopia, 2021).

إيدن، معلمة في روضة الأطفال في أديس أبابا. وهي تتلقى راتبها عبر الحساب المصرفي. وقالت إنه عندما فرضت الحكومة لأول مرة على المستخدمين النهائيين دفع ثمن الوقود من خلال {المزود رقم 3}، زارت مكتب المزود حتى يتمكن أمين الصندوق من إرشادها لكيفية استخدام التطبيق. وهي تستخدمه الآن لحالات استخدام أخرى مثل سداد فواتير المياه والكهرباء وشبكة الاتصال اللاسلكي وتلقي الأموال من زوجها.

“عندما أصبح من الضروري استخدام {المزود رقم 3} لشحن الوقود، بدأت في استخدام تطبيق {المزود رقم 3}.”

الحكومة المدفوعات الرقمية على أنواع محددة من المعاملات دافعًا قويًا لاستخدام المدفوعات الرقمية مبدئيًا (انظر الإطار 3.5).

“أتلقى راتبي في المصرف ثم أحوله إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لأنني في أغلب الأحيان أستخدم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول و{المزود رقم 3}.”

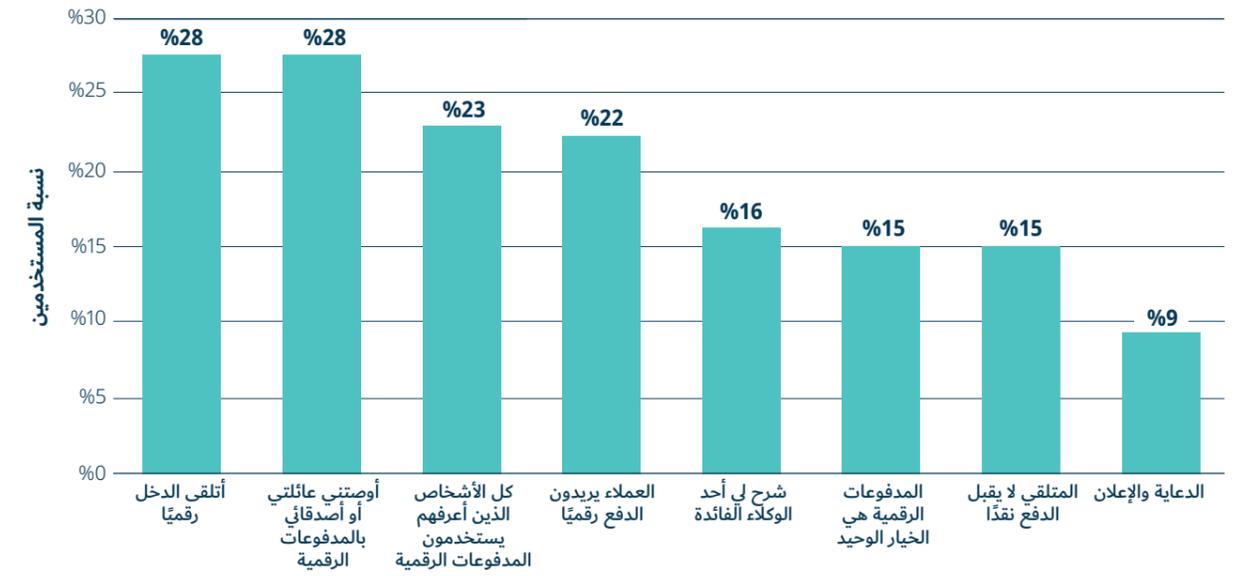
أثنى، مستخدمة، فرد، إثيوبيا

عوامل تمكين الاستخدام المبكر

وتتمثل مواجهة العقبات في مجموعة من عوامل التمكين التي تحفز الاستخدام المبكر للمدفوعات الرقمية. فبالنسبة للمستجيبين في الجزائر وإثيوبيا وموريشيوس وأوغندا، يُشجّع تلقي الدخل مباشرةً في حساب مصرفي على استخدام المدفوعات الرقمية، لأن أرباحهم تكون موجودة فعلاً في شكل رقمي (انظر الشكل 3.4). وفي إثيوبيا، يعد تلقي الدخل رقميًا من صاحب العمل دافعًا رئيسيًا. أما في الجزائر وموريشيوس، فتعد التحويلات الاجتماعية والمنح الحكومية أكثر شيوعًا.

يكون لدى أصحاب الأعمال حافز على اعتماد المدفوعات الرقمية عندما يرغب العملاء في الدفع رقميًا. وينطبق هذا الأمر في الجزائر وأوغندا بوجه خاص. وعلاوةً على ذلك، يمكن أن يشكل فرض

الشكل 3.4 | نسبة المستجيبين الذين أشاروا إلى كل الدوافع



أفضل 3 دوافع لكل دولة				
أوغندا	موريشيوس	غينيا	إثيوبيا	الجزائر
1. أتلقى مدفوعات الدخل رقميًا	1. أتلقى الدخل رقميًا	1. كل الأشخاص الذين أعرفهم يستخدمون المدفوعات الرقمية	1. أوصتني عائلتي أو أصدقاؤني بالمدفوعات الرقمية	1. أتلقى مدفوعات الدخل رقميًا
2. أتلقى الدخل رقميًا	2. العملاء يريدون الدفع رقميًا	2. شرح لي أحد الوكلاء الفوائد	2. شرح لي أحد الوكلاء الفائزة/أتلقى مدفوعات الدخل رقميًا	2. المتلقي لا يقبل الدفع نقدًا/العملاء يريدون الدفع رقميًا
3. المدفوعات الرقمية هي الخيار الوحيد	3. كل الأشخاص الذين أعرفهم يستخدمون المدفوعات الرقمية	3. أوصتني عائلتي أو أصدقاؤني بالمدفوعات الرقمية		

وأثرت التوصيات التي ترد في الشبكات الاجتماعية على المستجيبين لاستخدام المدفوعات الرقمية لأول مرة. ويثق المستخدمون النهائيون في توصيات الأشخاص في شبكتهم الاجتماعية، وخاصة عندما يشارك هؤلاء الأصدقاء أو أفراد العائلة تجارب استخدام إيجابية ينشأ عنها تصور إيجابي حيال المدفوعات الرقمية.

“اكتشفت ذلك عندما كان الناس يستخدمونه، كنت أسمعهم يتحدثون عن {المزود رقم 3}، لذلك بدأت في استخدامه أيضًا.”

أثنى، مستخدمة، مستهلكة فرد، غينيا



الاستخدام المعتاد

عقبات الاستخدام المعتاد

و غالبًا ما يتطلب تحول المستخدمين من الاستخدام المبكر أو الاستثنائي للمدفوعات الرقمية إلى الاستخدام المعتاد إلى تخطيهم مجموعة كبيرة من العقبات مثل تلك التي واجهوها عند اتخاذ قرار بتجربة المدفوعات الرقمية في المقام الأول. وتشمل هذه العقبات شبكات الهاتف المحمول غير الموثوقة التي تعطل تجارب المستخدمين. وبعد هذا العائق أبرز العقبات التي تواجه الاستخدام المعتاد في حالة المستخدمين في إثيوبيا وغينيا وموريشيوس وأوغندا - بالإضافة إلى صعوبة تصحيح المعاملات أو إلغاؤها عند حدوث خطأ أو احتيال، والقبول المحدود للمدفوعات الرقمية، من بين أمور أخرى (انظر الشكل 3.5).

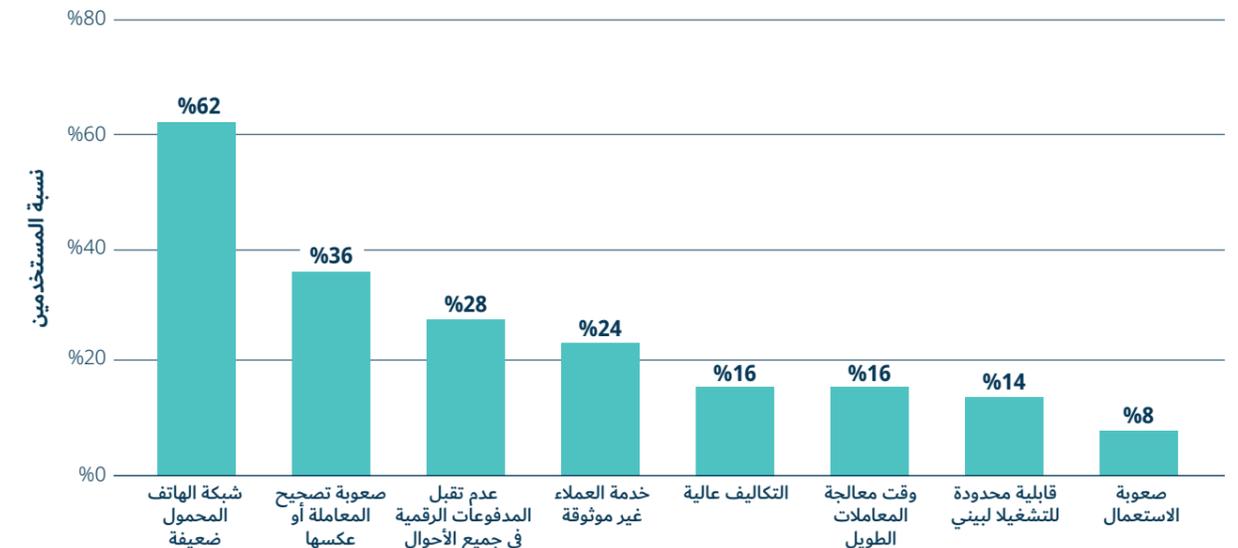
وفي حالة انقطاع الشبكة، يلجأ المستخدمون إلى استخدام النقود أو طلب دعم العملاء أو تطوير آليات أخرى للتكيف (انظر الإطار 3.6).

“ذات مرة، عندما كنت مع زوجي، حاولنا الدفع باستخدام خيار الدفع الرقمي، لكن الأمر لم يتحقق لأن ق الوصول إلى الشبكة لم يكن متاحًا”

أنتي، مستخدمة، عميلة، الجزائر

الشكل 3.5 | نسبة المستخدمين الذين أشاروا إلى كل عقبة

عوائق استخدام المدفوعات الرقمية عبر البلدان التي حددها المستخدمون



أبرز 3 عوائق لكل دولة

أوغندا	موريشيوس	غينيا	إثيوبيا	الجزائر
1. شبكة الهاتف المحمول ضعيفة	1. شبكة الهاتف المحمول ضعيفة	1. شبكة الهاتف المحمول ضعيفة	1. شبكة الهاتف المحمول ضعيفة	1. صعوبة تصحيح المعاملة أو عكسها
2. خدمة العملاء غير موثوقة	2. عدم تقبل المدفوعات الرقمية في جميع الأحوال	2. التكاليف عالية	2. صعوبة تصحيح المعاملة أو عكسها	2. عدم قبول المدفوعات الرقمية دائمًا
3. صعوبة تصحيح المعاملة أو عكسها	3. صعوبة تصحيح المعاملة أو عكسها	3. عدم تقبل المدفوعات الرقمية في جميع الأحوال	3. عدم قبول المدفوعات الرقمية دائمًا	3. شبكة الهاتف المحمول ضعيفة

الإطار 3.6 | تجربة المستخدم: آليات التكيف مع ضعف الشبكة في موريشيوس

يبيع أكشاي أجهزة إلكترونية مثل ملحقات الهاتف المحمول وألعاب الفيديو. وقدم ممثلو المصرف له تطبيق الدفع الرقمي {المزود 1} عندما ذهب لفتح حساب مصرفي. وبالنسبة له، تعد المدفوعات الرقمية طريقة بسيطة وسهلة ومريحة لتلقي المدفوعات من العملاء. ومع ذلك، يمثل انعدام اتصال موثوق بشبكة الإنترنت تحديًا كبيرًا يواجهه العملاء عند إجراء المدفوعات، ويمنعهم من إكمال الدفع عبر البطاقات (نقاط البيع) وطرق المسح الضوئي للدفع. وللأعطال تأثير خاص في مدى استخدام العملاء للمدفوعات الرقمية.

وللتغلب على هذا، ركب أكشاي شبكة الاتصال اللاسلكي في مقر عمله. ويمكن للعملاء الآن الوصول إلى شبكة الاتصال اللاسلكي بدلًا من الاعتماد على شبكة الهاتف المحمول، وإجراء معاملات دفع رقمي من خلال تطبيق {مزود رقم 1}. “فكرت في شبكة الاتصال اللاسلكي، ولهذا السبب ركبت الشبكة حتى يتمكن العملاء من الحصول على اتصال أفضل بالإنترنت عند إجراء المدفوعات من خلال تطبيق {مزود رقم 1}.”

وقد يؤدي تعطل الشبكة إلى إلغاء المعاملات، وهي حالة تعرض لها جميع المستخدمين في الدراسة الاستقصائية تقريبًا. وعندما تنقطع الشبكة فجأة أثناء المعاملة، لا يتلقى المستخدمون رسائل تأكيد. وعندما يفترض المستخدم فشل عملية الدفع، فقد يحاول تكرار إجراء معاملة الدفع ليجد أنه دفع مرتين ويجب عليه إلغاء المعاملة الثانية. وتختلف سهولة القيام بذلك من بلد إلى آخر، فعلى سبيل المثال، تمكن جميع المشاركين تقريبًا في غينيا من حل مشكلات معاملاتهم، وذلك بفضل دعم العملاء المتاح والسريع الاستجابة. ومن ناحية أخرى، أفلح أقل من نصف المستخدمين في إيجاد حل للمعاملات الخاطئة في البلدان الأخرى التي شملتها الدراسة الاستقصائية. ويواجه المستخدمون في موريشيوس وأوغندا على وجه الخصوص صعوبة في الحصول على مساعدة مستمرة (انظر الإطار 3.7). وبناءً على هذه التجارب السابقة، قد يفتقر الأفراد إلى الثقة في خدمات الدفع، فيترددون في استخدامها بشكل معتاد.

وبما أن الكثير من المستخدمين الذين شملتهم الدراسة الاستقصائية أعربوا عن قلقهم من ارتكاب أخطاء عند استخدام المدفوعات الرقمية، فإن غياب المساعدة المستمرة من مقدمي الخدمة يعزز هذه المخاوف.

الإطار 3.7 | تجربة المستخدم: تأثير خدمة العملاء غير الموثوقة على استخدام المدفوعات الرقمية في أوغندا

يزاول موساسيزي عملاً مستقلاً في أوغندا. وهو يستمتع باستخدام المدفوعات الرقمية، لأنها تتيح طريقة آمنة لحفظ النقود. ومع ذلك، يؤكد أن دعم العملاء بطيء في الاستجابة عندما يواجه أخطاء في المعاملات. “لقد أرسلت المال بالخطأ إلى شخص آخر. وعندما اتصلت (بخدمة العملاء)، لم يساعدوني أبدًا، واستغرق الأمر ما يقرب من أسبوعين لاسترجاع أموالي إلى حسابي” ويحاول موساسيزي الاتصال بخدمة العملاء بطرق أخرى ليعبر عن قلقه، مثل إرسال البريد الإلكتروني. وهذه الطريقة لا تفلح دائمًا أيضًا. “في المرة الأخيرة، عندما أرسلت المال إلى رقم خاطئ وحاولت الاتصال بهذا الرقم (بخدمة العملاء)...أرسلت رسائل بريد إلكتروني، لكنهم لم يساعدوني ولم أتلق أي رد.”

بخلاف القضايا المعنية بالشبكة التي تستدعي إلغاء المعاملات، قد تتطلب عمليات الاحتيال والنصب التدخل مما يؤدي إلى إضعاف الثقة في المدفوعات الرقمية.

“الأمر معقد بعض الشيء بالنسبة لي، أخشى أن أرسل أموالاً إلى الرقم الخطأ أو شيء من هذا القبيل”

أنتي، مستخدمة، فرد، الجزائر

“في وقت سابق، عندما كنت أحتفظ بأموالي في هاتفي، كان المحتالون يتصلون بي، ولهذا السبب أحب أن تكون أموالني نقدًا لأنه لا يمكن لأحد سرقتها مني.”
أنثى، غير مستخدمة، عميلة، غينيا

تنتشر عمليات الاحتيال في غينيا وأوغندا على وجه الخصوص، إذ تعرض لها أكثر من نصف المستجيبين. إن الافتقار إلى دعم العملاء في أوغندا بالإضافة إلى ارتفاع معدلات الاحتيال يجعل المستخدمين عرضة لعواقبه، مما يؤدي إلى تفاقم مشكلات الثقة ويسفر في نهاية المطاف عن إبعادهم عن استخدام المدفوعات الرقمية كخيار افتراضي.

وبالنظر إلى العقبات التي تتجاوز مشكلات الشبكة ودعم العملاء، أشار المستجيبون أيضًا إلى أن طريقة الدفع الرقمي المفضلة لديهم ليست مقبولة دائمًا في كل مكان. وظهرت هذه العقبة في الجزائر وموريشيوس. ولا يشجع الاعتماد المحدود على المدفوعات الرقمية في منظومة ما المستخدمين النهائيين على الاعتماد على هذه الأساليب ويؤدي إلى لجوئهم إلى استخدام النقد.

“ليس لدي خيار؛ يجب أن أدفع نقدًا في متاجر معينة.”
أنثى، مستخدمة، فرد، الجزائر

ويمكن أن تشكل تكاليف المعاملات أيضًا عائقًا في بعض البلدان. وتختلف التصورات حول تكلفة المدفوعات الرقمية مقارنةً بتباين قيمتها بين البلدان. ويتلقى المستخدمون عادةً معلومات عن تكلفة المعاملات من مخططات الأسعار أو رسائل التأكيد التي يقدمها مزود الخدمة. وبناءً على هذه المعلومات، يجري المستخدمون حسابًا ذهنيًا لمعرفة تكلفة استخدام المدفوعات الرقمية ومقارنتها بما سيدخرونه، على سبيل المثال، هل وفرت لهم المعاملة الرقمية تكلفة الحافلة التي كانوا سيدفعون ثمنها نقدًا؟ ويرى المستجيبون في الجزائر وإثيوبيا وغينيا عمومًا أن تكاليف المعاملات قابلة للإدارة وأن تكاليف المدفوعات الرقمية مجدية نظرًا إلى التوفير الإجمالي في التكاليف.

“العملية المصرفية التي يجب إجراؤها هي حساب قيمة الوقت المستغرق لإدارة عملي أو الذهاب إلى المصرف لكي توفر المال الذي تدفعه لقاء إجراء المعاملة.”
ذكر، مستخدم، عميل، إثيوبيا

على سبيل المثال، تسمح المدفوعات الرقمية للمستخدمين بشحن البضائع إليهم بدلًا من الاضطرار إلى استلامها شخصيًا، مما يجعل المدفوعات الرقمية أرخص من النقد.

“... [لدفعة سلعة قيمتها 400,000 فرنك، تبلغ تكلفة الشحن 5,000 فرنك، إذا كنت ستسافر إلى المدينة، فعليك أن تراعي تكلفة المواصلات والازدحام المروري الذي سيتعبك، لذلك أفضل الإرسال رقميًا بدلًا من الذهاب إلى المورد].”
ذكر، مستخدم، عميل، غينيا

وفي غينيا، تغيرت التصورات عن تكاليف المعاملات بعد أن خفضها مزود الخدمة الرئيسي. وأدى هذا الإجراء إلى تسريع وتيرة انتشار المدفوعات الرقمية واستخدامها في غينيا (انظر الإطار 3.8). ومع ذلك، قال المستخدمون في موريشيوس وأوغندا إنهم يجدون التكاليف مرتفعة ارتفاعًا شديدًا يؤدي إلى استبعادهم عن استخدام المدفوعات الرقمية. وفي أوغندا، يجد المستخدمون رسوم السحب مرتفعة ارتفاعًا يؤثر في استخدامهم للمدفوعات الرقمية لأنهم يحتاجون إلى صرف النقود. وفي حين يرى المستجيبون في موريشيوس أن تحويلات الأموال من المصرف إلى الهاتف المحمول ميسورة التكلفة، يُنظر إلى التحويلات بين المصارف والمدفوعات بالبطاقات على أنها مكلفة.

“عندما أدفع ثمن السجائر باستعمال البطاقة، يترتب علي دفع 15 أو 20 روبية بالإضافة إلى سعر السجائر، وعندما أسدد فاتورة الغاز يجب أن يكون الحد الأدنى 300 روبية حتى أتمكن من الدفع بالبطاقة.”
ذكر، مستخدم، فرد، موريشيوس

الإطار 3.8 | تجربة المستخدم: أدى خفض تكاليف المعاملات إلى تسريع وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية في غينيا

خفض المزود الرئيسي في غينيا رسوم المعاملات، إذ أفاد العديد من المستجيبين أنه جعل المدفوعات الرقمية ميسورة التكلفة وأفضى ذلك إلى خلق نظرة إيجابية عن المزود.



“{المزود 5} كان يفرض علينا رسومًا عالية التكلفة. في الماضي، عندما كنا نريد إيداع مبلغ ما، كان علينا إضافة الكثير من الرسوم حتى يتمكن الأشخاص من استلام المبلغ الإجمالي، ولكن، خُفِّضت رسوم المعاملات، وهذا جيد بالنسبة لنا.”
ذكر، مستخدم، فرد، غينيا

“في الماضي، كان الأمر صعبًا، ومن ثم لم تكن التكاليف ميسورة، ولكن مع مرور الوقت قرر {المزود 5} تخفيض الرسوم، وأصبحت اليوم ميسورة في رأبي.”
ذكر، مستخدم، فرد، غينيا

“أعتقد أنهم خفضوا التكلفة. المدفوعات الرقمية مهمة لأنها تساعدك على تجنب الإنفاق الزائد، وهذه هي ميزة الاحتفاظ بالأموال في هاتفك بدلًا من المنزل. من قبل، كانت التكلفة مرتفعة للغاية، ولكنها الآن أصبحت ميسورة. إنها أكثر توفيرًا ونفعا لأنها تسمح لنا بتوفير الأموال وإجراء المعاملات.”
ذكر، مستخدم، عميل، غينيا



الإطار 3.9 | تجربة المستخدم: جوانب مختلفة من الراحة وكيف تشجع استخدام المدفوعات الرقمية في الجزائر

فوضيل مالك مؤسسة متناهية الصغر في الجزائر. وهو يؤكد أنه يستخدم المدفوعات الرقمية لأنها ملائمة وتمكنه من توفير الوقت ودفع ثمن المستلزمات الأساسية، مثل فواتير المستشفى عندما لا يكون النقد متوفرًا. "مرضت والدي ذات يوم، لذلك أخذتها إلى المستشفى وبسبب الاندفاع لم أحمل نقودًا معي. عندما وصلت إلى هناك، استخدمت بطاقتي."

وهو يستخدم المدفوعات الرقمية أيضًا لإجراء عمليات شراء عبر الإنترنت من المتاجر الدولية، مما يساعده على التوفير؛ إذ إن المشتريات المحلية غالبًا ما تكلف أكثر، "نحن بحاجة إلى المدفوعات الرقمية لشراء السلع من المواقع الدولية مثل موقع Alibaba، إذ اشترت سماعة بلوتوث كان سعرها في السوق المحلية ثلاثة أضعاف السعر الذي دفعته. أجد نفسي أوفر أموالًا."

في الجزائر وغينيا وأوغندا، يستخدم المستجيبون المدفوعات الرقمية لأنها تساعد على الادخار الشخصي، ويرجع ذلك جزئيًا إلى مساعدتهم على التخلي عن الإنفاق الاندفاعي. وهي تمكن أيضًا من الوصول بسهولة إلى سجل معاملاتهم.

وتُعد سرعة المدفوعات الرقمية ثاني أكثر العوامل المذكورة لتحفيز الاستخدام المعتاد وأكّد المستجيبون في إثيوبيا وغينيا وموريشيوس على أن الأساليب الرقمية تمكنهم من الدفع على الفور وتأكيد فوري، وهو أمر يبث الثقة والارتياح.

توفر لهم الوقت والمال. وبالنسبة للمستجيبين في الجزائر، تمثل القدرة على إجراء عمليات شراء سريعة وسهلة، وتجنب حمل النقود، ودفع الفواتير عن بُعد، عوامل تحفز المستخدمين على استخدام المدفوعات الرقمية على نطاق أوسع (انظر الإطار 3.9).

"إنه يسمح لك بإنجاز مدفوعات مختلفة بشكل ملائم عبر الهاتف من منزلك."

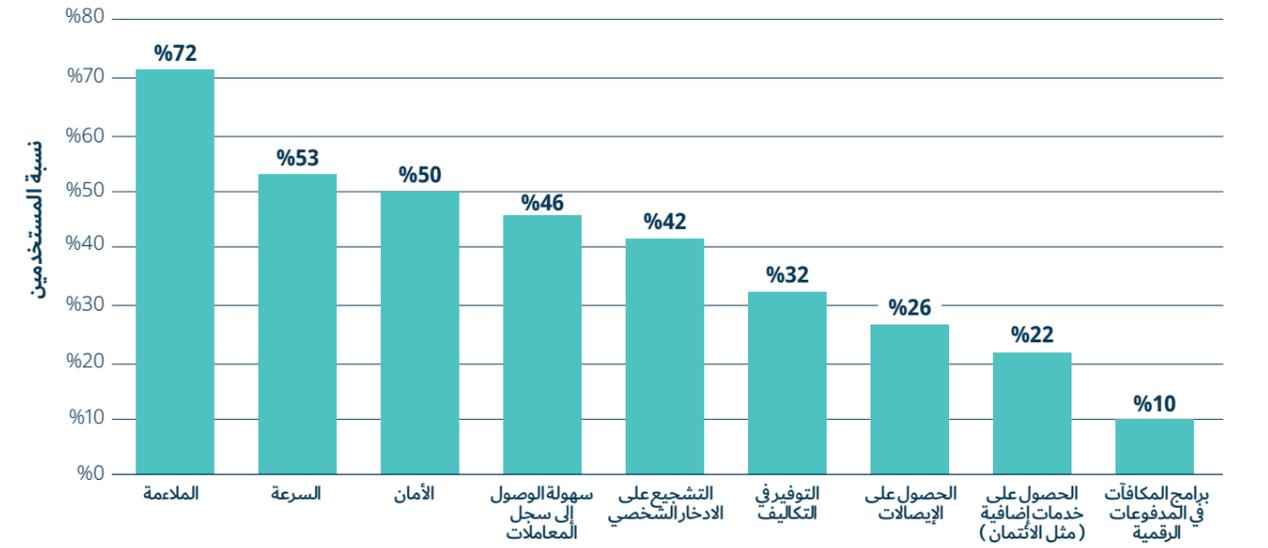
أنتي، مستخدمة، فرد، إثيوبيا

عوامل تمكين الاستخدام المعتاد وعلى الرغم من العقبات التي تعرقل الاستخدام المعتاد، لا تزال هناك عوامل تمكين مهمة لتحفيز الأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة على اعتماد المدفوعات الرقمية كخيار افتراضي. وتعتبر الملاءمة العامل الأكثر أهمية في جميع البلدان الذي يربطه المستخدمون عادةً بتوفير الوقت والتكاليف (انظر الشكل 6.3). ففي إثيوبيا وموريشيوس، يعرب المستخدمون عن تقديرهم لإمكانية الوصول إلى المدفوعات الرقمية من أي مكان، مما يجنبهم متاعب الصفوف الطويلة في فروع المصارف وأجهزة الصراف الآلي.

وفي أوغندا وغينيا، يجد المستخدمون أنه من الملائم استخدام المدفوعات الرقمية لإجراء معاملات عبر مسافات طويلة، فهي

الشكل 3.6 | نسبة المستجيبين الذين أشاروا إلى كل الدوافع

دوافع استخدام المدفوعات الرقمية عبر البلدان التي حددها المستخدمون



"أضع أموالي في حسابي المصرفي بمجرد حصولي على أجر لتجنب إنفاقها. وكلما احتجت إلى شراء أي شيء، أستخدم التطبيق أو أسحب بعض النقود وأشتري ما أريد"

ذكر، مستخدم، عميل، الجزائر

"أود أن أطلق على المدفوعات الرقمية اسم القطار السريع، لأنها وسيلة دفع سريعة وجيدة"

ذكر، مستخدم، فرد، الجزائر

"السرعة هي سبب اختياري للمدفوعات الرقمية. {المزود 10} سريع للغاية، يمكنك الحصول على تأكيد فوري وهذا أمر يعجبني"

ذكر، مستخدم، عميل، إثيوبيا

يستخدم المستجيبون أيضًا المدفوعات الرقمية لتجنب السرقة. ويعتبر المستخدمون الذين شملتهم الدراسة الاستقصائية في إثيوبيا وغينيا وموريشيوس وأوغندا المدفوعات الرقمية طريقة أكثر أمانًا لإجراء المعاملات مقارنةً بالنقد.

"من حيث السلامة، أفضل استخدام خيار الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لإجراء معاملات المدفوعات بدلًا من حمل النقود"

ذكر، غير مستخدم، عميل، إثيوبيا



أفضل 3 دوافع لكل دولة				
أوغندا	موريشيوس	غينيا	إثيوبيا	الجزائر
1. الملاءمة	1. الملاءمة	1. الملاءمة	1. الملاءمة	1. الملاءمة
2. الأمان	2. الأمان	2. التشجيع على الادخار الشخصي	2. السرعة	2. سهولة الوصول إلى سجل المعاملات
3. السرعة/ التشجيع على الادخار الشخصي	3. السرعة	3. السرعة	3. الأمان	3. السرعة/الأمان

3.2 | العقبات التي تواجه المستخدم النهائي مهمة لتصميم نظام الدفع الفوري

تنطوي الآراء البحثية ذات الصلة بالمستخدم النهائي على انعكاسات مهمة لتصميم أنظمة الدفع الفوري الشاملة والشروط الأساسية لنجاحها. وتنطبق هذه الانعكاسات على منظومة الدفع الرقمي والحكومة التي تمكّن عمليات أنظمة الدفع الفوري الشاملة، وتنطبق أيضًا على مشغلي أنظمة الدفع الفوري وعلى المشاركين وفقًا لما يلي:

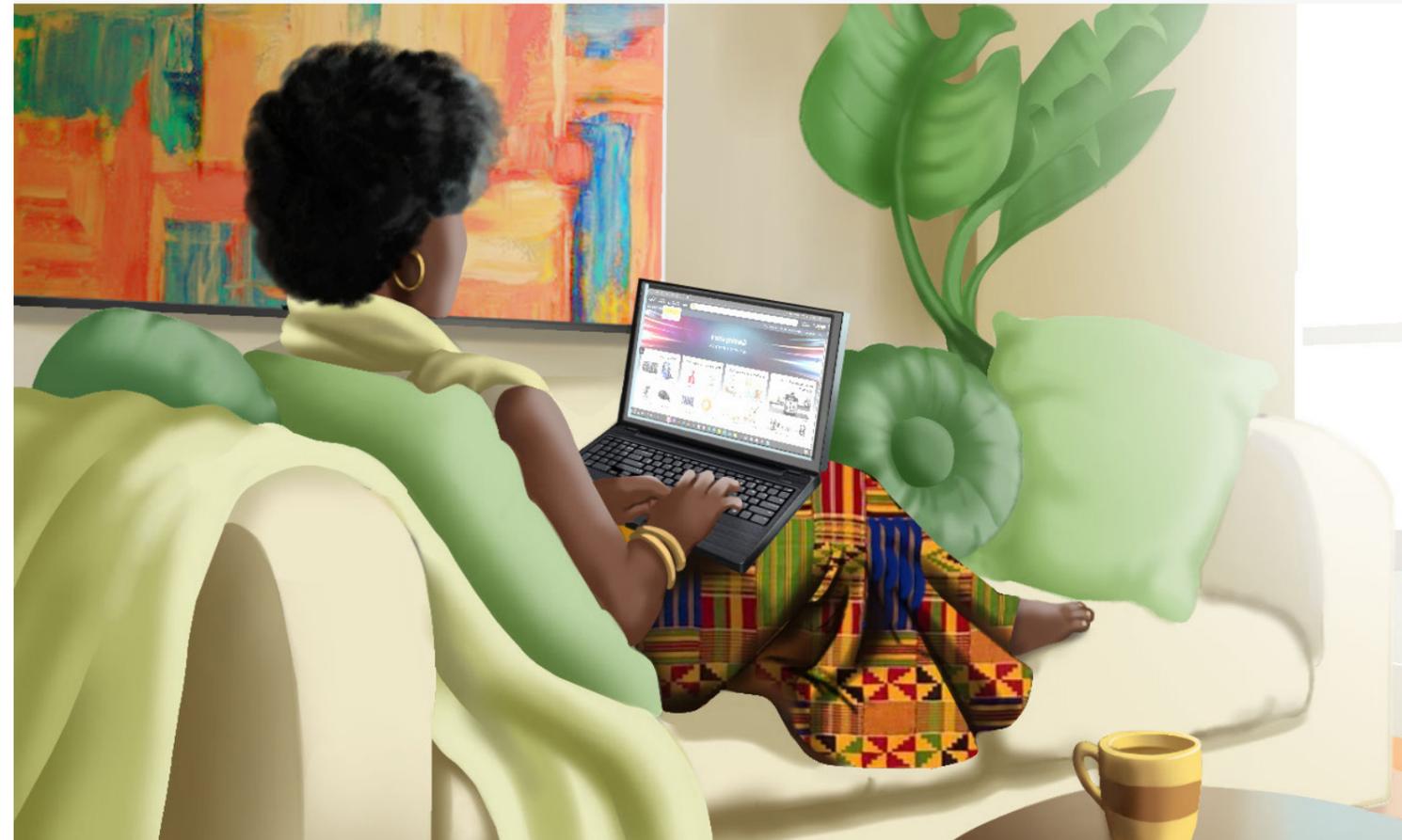
الانعكاسات على منظومة الدفع

تقع عدة عقبات أساسية تعرقل الوصول إلى المدفوعات الرقمية والاستخدام المبكر والاستخدام المعتاد خارج نطاق سيطرة مشغلي أنظمة الدفع الفورية، لأنها تعتمد على البنية التحتية الأساسية مثل شبكات الاتصالات، أو على عوامل التمكين التنظيمية. ومع ذلك، يجب أن تُشكّل هذه القضايا جزءًا من المناقشة التي تتناول تمكين أنظمة الدفع الفوري. ومن أهمها:

السياسات الحكومية: قد تؤدي الحكومات دورًا حاسمًا في تعزيز اعتماد المدفوعات الرقمية بفرض المدفوعات الرقمية محددة، ورقمنة التحويلات الاجتماعية والمنح فضلًا عن رواتب الحكومة ومدفوعات الموردين.



البنية التحتية: سلّط المستخدمون النهائيون الضوء على شبكات الهاتف المحمول غير الموثوقة باعتبارها عقبة رئيسية تحول دون الوصول إلى المدفوعات الرقمية وتجربة المستخدم في الإصدارات الثلاث لأبحاث المستخدم النهائي في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS). وتُعد الاستراتيجيات الرقمية الوطنية أساسية لتحسين موثوقية شبكة الهواتف المحمولة.



المؤشرات لمزوّدي أنظمة الدفع الفوري الشاملة

للمشغلين تحديد مبادئ خدمة العملاء ومعاييرها ضمن قواعد مخطط أنظمة الدفع الفوري لتحديد التوقعات بشأن كيفية تقديم الجهات المشاركة الدعم الفعال وسرعته وتبديد مخاوف المستخدم.

حالات الاستخدام: يمثل تلقي الدخل رقميًا، بما في ذلك من خلال المدفوعات الحكومية للأفراد، حافزًا أساسيًا للمستخدمين النهائيين، إذ تمكنهم هذه المدفوعات الرقمية تلقائيًا من حفظ أموالهم في حساباتهم. واستجابةً لذلك، ينبغي لأنظمة الدفع الفوري إعطاء الأولوية لتمكين مدفوعات الأجور الحكومية للأفراد ومدفوعات الشركات للأفراد، التي تُعتبر تدفقات دفع متكررة كبيرة الحجم وتُحدّد في إطار أوجه الدفع الخاصة بالشمول المالي (PAFI) كدافع رئيسي لاعتماد المدفوعات الرقمية (البنك الدولي، 2017). ويشكّل دفع ثمن السلع والخدمات جزءًا أساسيًا من حياة المستخدمين النهائيين اليومية، مما يجعل مدفوعات التجار والمدفوعات بين الشركات حالات استخدام ذات أولوية قصوى، بالإضافة إلى مدفوعات من الحكومة إلى الأفراد ومن الشركات إلى الأفراد. ويزيد تنويع حالات استخدام أنظمة الدفع الفوري من ارتياح العملاء، إذ يتيح لهم إجراء المزيد من معاملاتهم بصورة رقمية.

يمكن دمج الانعكاسات التي تقع ضمن سلطة مشغلي أنظمة الدفع الفوري الشاملة والاستفادة منها عند تصميم المخطط منذ البداية للأنظمة الجديدة أو تطويرها للأنظمة الحية كأولوية للشمول. وتشمل هذه الانعكاسات:

خصوصية البيانات والثقة: ظهرت أهمية خصوصية البيانات في إصدار هذا العام من أبحاث المستخدم النهائي، وفي تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة لعام 2022 (SIIPS) - إذ برزت هذه الأهمية لتستعرض مخاوف المستخدم النهائي بشأن الوكلاء الذين يعالجون هذه البيانات. وتشير هذه المشكلات إلى الأهمية التي يوليها المستخدمون إلى خصوصية البيانات والثقة. ويجب تحديد تدابير حماية البيانات الواضحة والشاملة، بالإضافة إلى متطلبات التواصل الشفاف مع المستخدم النهائي حول كيفية استخدام بياناته، ضمن قواعد المخطط وتنفيذها من مزوّد خدمات الدفع.

خدمة العملاء والانتصاف: أعرب المستخدمون في الإصدارات الثلاثة الأخيرة من أبحاث المستخدم النهائي عن مخاوفهم بشأن الأخطاء والاحتيايل. وعلى الرغم من أن خدمة العملاء والانتصاف هي مسؤولية مزوّد الخدمة الرئيسي، يمكن

مؤشرات المشاركين في أنظمة الدفع الفوري الشاملة

المالية الرقمية ميسورة التكلفة لتسهيل الانتقال إلى المدفوعات الرقمية في الأسواق التي يهيمن عليها النقد.

الملاءمة: يمكن أن تُشكّل الملاءمة دافعًا رئيسيًا عندما يقارن المستخدمون النهائيون بين الوقت والتكاليف اللازمة لإجراء معاملة رقمية بالنقد أو المعاملات المصرفية أو التحويلات المالية المُكلفة لمسافات طويلة. وسيؤدي تصميم واجهات مستخدم سهلة الاستخدام وتطبيقات متعددة الاستخدامات تليبي حالات الاستخدام المتنوعة، بالإضافة إلى الاستفادة من رموز الاستجابة السريعة والأسماء المستعارة وغيرها من الخدمات، على غرار طلب الدفع إلى تعزيز الملاءمة العامة للمدفوعات الرقمية.

يؤدي مزوّدو خدمات الدفع دورًا بارزًا في تقديم حلول المدفوعات الرقمية لتلبية احتياجات المستخدمين النهائيين ويشمل ذلك من لا يحصلون عادةً على الخدمات الكافية، وذلك بتذليل العقبات ومراعاة عوامل التمكين التالية:

التسعير: التكاليف مهمة. يوضح مثال غينيا في بحث هذا العام - وحسبما أوضح مثال رواندا في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2023 أن رسوم المعاملات المنخفضة تؤثر في التعجيل باستخدام المدفوعات الرقمية. ونتيجةً لذلك، ينبغي للمؤسسات المشاركة أن تسعى إلى إيجاد طرق للحفاظ على تكاليف منخفضة ومتاحة لمجموعة واسعة من المستخدمين النهائيين. ويجب أن تكون الخدمات

قصة مصدر النظام

التحدي



على الرغم من ارتفاع نسبة الأفراد الذين يملكون حسابات مالية، فإن استخدام النقد لا يزال شائعًا في اقتصاد جنوب أفريقيا. فقد أجريت نقدًا ما يقارب ثمانية من كل عشرة معاملات تجزئة، قبل جائحة كوفيد-19 (BankservAfrica, 2024). ولتشجيع الانتقال من المعاملات النقدية إلى المعاملات الرقمية، يقترح إطار عمل واستراتيجية نظام الدفع الوطني لرؤية 2025 الذي أصدره بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي (SARB) في عام 2018، إنشاء «بنية مرنة لنظام الدفع تُمكن جميع الأطراف المعنية من تلبية طلبات المستخدمين النهائيين المتغيرة باستمرار، وتجعل أنظمة الدفع منصات للابتكار المستقبلي.» وبذلك وُضع إطار مفاهيمي لنظام الدفع الفوري المنبثق من برنامج المدفوعات السريعة (RPP)، وتمت المصادقة عليه بموجب الوثيقة التوجيهية لبنك جنوب أفريقيا الاحتياطي (SARB) بشأن أسرع المدفوعات، الصادرة في عام 2022.

ويُعد نظام PayShap، الذي أُطلق في مارس 2023، المرحلة الأولى من هذه البنية الحديثة لنظام الدفع. وهو يهدف إلى تيسير الوصول إلى منتجات الدفع وتعزيز الشمول المالي ب تمكين الفئات المحرومة من الخدمات المصرفية من الوصول إلى الحلول الرقمية لتلبية احتياجاتها المالية. كما أنه يرمي إلى تسهيل إدماج الفئات غير المتعاملة مع المصارف في نظام الدفع بطريقة آمنة وموثوقة.

إضافة القيمة

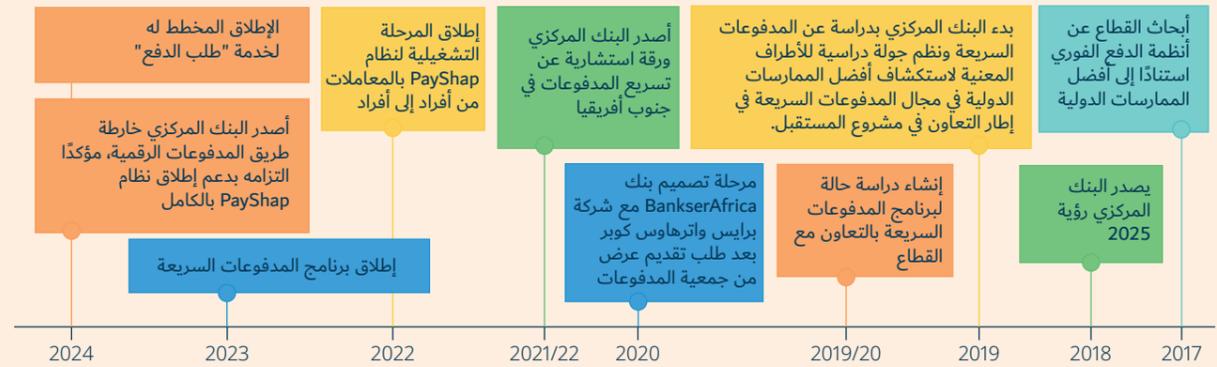


يجدر بالذكر أن نظام PayShap هو ثاني نظام دفع في الوقت الفعلي أُطلق في جنوب أفريقيا. وبذلك ينضم نظام PayShap إلى نظام «المقاصة في الوقت الفعلي» (RTC)، وهو نظام تحويل الأموال الإلكتروني الفوري الذي تستخدمه المصارف في جنوب أفريقيا، أنشأ في عام 2006. ويعمل نظام PayShap عبر أداة الدفع بالائتمان، ومن المحتمل أن يشمل ميزة طلب الدفع، قبل نهاية عام 2024. وتكمن فائدته في سهولة الاستخدام والطابع الفوري وإمكانية التشغيل البيئي.

وتيسيرًا للخدمات، يتيح PayShap إجراء المعاملات عبر أرقام الهاتف المحمول (ShapID) بدلاً من أرقام الحسابات المصرفية (كما يستطيع المشاركون استخدام رقم الحساب إن كانوا يفضلون ذلك). وفضلاً عن ذلك، يعمل نظام الدفع الفوري على وضع اللمسات الأخيرة على ميزة طلب الدفع. ويُجري النظام عمليات التسوية على الفور.

ونظام PayShap متاح حالياً في عشرة مصارف تجارية وهو يتيح إمكانية التشغيل فيما بينها. وبناءً على ذلك، يُعتبر النظام نظام دفع فوري بنكي. وتتمثل الخطة النهائية في انتظار التعديلات التنظيمية للسماح لغير المصارف في نظام الدفع الوطني بالمشاركة المباشرة في تمكين التشغيل البيئي الشامل بين جميع مقدمي خدمات الدفع المرخص لهم في البلاد، بمن ذلك مزودو خدمات الدفع من غير المصارف، مثل مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.

الإطار الزمني لنظام الدفع الفوري PayShap



المصدر: BankservAfrica, 2024



دراسة حالة | PayShap جنوب أفريقيا

وفي عام 2017، أعدت جمعية المدفوعات في جنوب أفريقيا (PASA)، ومشغل مقاصة خدمات الدفع BankservAfrica (BSA)، والمصارف التجارية وبنك جنوب أفريقيا الاحتياطي (SARB) دراسة تناولت إتاحة المدفوعات السريعة في البلاد. وأنجزت الأطراف المعنية دراسة لفهم أفضل الممارسات الدولية التي تخص نظام الدفع الفوري في إطار المشروع المشترك «مشروع المستقبل». وأصدر بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي، في عام 2018، رؤيته لعام 2025.

وأصدر البنك في يونيو 2020، وثيقة التشاور المعنونة مدفوعات أسرع في جنوب أفريقيا وثلاثها وثيقة توجيهية في عام 2022. وسلطت كلتا الوثيقتين الضوء على الفجوات الوظيفية في نظام «المقاصة في الوقت الفعلي» (RTC) واقتُرحت تدابير لتعزيز اعتماد بنية تحتية للمدفوعات تكون أسرع ومؤهلة لمستقبل النظام وذلك بغية تحديث نظام الدفع الوطني لتحسين الخدمات التي يقدمها للمستهلكين والشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (MSMEs).

وعُيِّنت شركة الاستشارات الإدارية «PWC»، في عام 2021، مكتباً مستقلاً لإدارة المشروع (IPMO) للإشراف عليه، بما في ذلك إعداد مرحلة تصميم نظام الدفع الفوري. وعُيِّنت جمعية المدفوعات في جنوب أفريقيا، بصفتها هيئة إدارية لنظام الدفع، للجنة الخاصة للمشروع (SPC) لتكون لجنة توجيهية لبرنامج المدفوعات السريعة (RPP). وانضم كل من BankservAfrica ومشغل نظام غرفة المقاصة للمدفوعات (PSO) والمصارف وجمعية المدفوعات في جنوب أفريقيا (PASA) وبنك جنوب أفريقيا الاحتياطي (SARB) إلى اللجنة الخاصة، مما يضمن تنسيقاً فعالاً وانسجاماً من أجل تقديم منتج يملك الحد الأدنى من مقومات الاستدامة. وأشرف بنك أفريقيا الاحتياطي على نظام الدفع الفوري بما يتماشى مع أهداف الرؤية لعام 2025 وأعد الإطار التنظيمي الذي يُسترشد به خلال عملية الانضمام.

وأطلق القطاع برنامج المدفوعات السريعة (RPP) في عام 2022. وأتاحت جهود العمل المشترك بين الأطراف المعنية إجراء مناقشات معمقة لإيجاد حلول للقضايا المرتبطة بمتطلبات الحلول ووضع القواعد وتخفيف حدة المخاطر وتحقيق التوافق مع الأهداف الوطنية، وذلك في سياق يشهد تبايناً في المصالح. واعتماداً على برنامج المدفوعات السريعة، أطلق نظام PayShap أخيراً في مارس 2023.

واعتباراً من مايو 2024، أصبح نظام PayShap يدعم المعاملات من أفراد إلى أفراد (P2P) وبعض المعاملات من أفراد إلى تجار (P2M)، إذا كان هؤلاء التجار يتعاملون بحسابات مصرفية شخصية. أما مدفوعات التجار من أفراد إلى شركات (P2B)، فهي في طور التخطيط. ولم ينضم أي مشاركين غير مصرفيين إلى المخطط، وهو أمر يرجع نسبياً إلى الموقف الحذر الذي يتبعه بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي (SARB) وقطاع المدفوعات بشأن السماح لمزودي الخدمات المالية غير المصرفيين بالوصول المباشر إلى نظام المقاصة. ومع ذلك، لا تزال الإصلاحات التنظيمية جارية للسماح للمشاركين غير المصرفيين بذلك، فقد أطلق BankservAfrica بصفته المشغل للعديد من الحملات التسويقية لفائدة نظام PayShap وهو يشجع أيضاً المشاركين في نظام الدفع الفوري على تسويق المنتج والعلامة التجارية لمستخدميه النهائيين. ويُعد إنجاز المشاركين عملية التسويق ضرورياً لتسليط الضوء على نظام PayShap وتعزيز مصداقيته على نحو يُفضي إلى زيادة الإقبال عليه وتوسيع قاعدة مستخدميه.

وزيادة على ميزة ShapID التي تمكّن من إجراء عمليات الدفع باستخدام أرقام الهواتف المحمولة للاستعاضة عن الحسابات المصرفية، يقترح نظام PayShap ميزة أخرى أساسية تتمثل في ميزة «طلب الدفع» (RTP)، التي ستتمكن الأفراد والتجار من إطلاق المعاملات وطلب الدفع، بدلاً من انتظار جهات الدفع لإتمام عمليات الدفع. وقد تُعزز هذه الميزة راحة المستخدم إلى حد كبير وتقلل الأخطاء خلال عملية الدفع. ومن المقرر أن تصبح ميزة «طلب الدفع» (RTP) متاحة في السداسي الثاني من عام 2024. ويتوقع أن تسهم هذه الميزة في زيادة الإقبال على نظام PayShap، وتمكينه من تحقيق هدفه المتمثل في الوصول إلى مليار معاملة و680 000 شركة متناهية الصغر وصغيرة ومتوسطة للمستخدمين النهائيين بحلول عام 2027 (BankservAfrica, 2024). وحتى شهر مايو 2024، كان الإقبال على النظام لا يزال في مراحله الأولية. ويجمع بنك BankservAfrica (BSA) البيانات المصنفة حسب المستخدمين الجدد أو المستخدمين المتكررين، ووفقاً إلى خصائص المستخدمين الديموغرافية، وذلك لتحسين عرض القيمة التي يقدمها لعملائه.

وتشمل خطط التوسع الأخرى دمج المشاركين غير المصرفيين في النظام. ويخطط نظام PayShap أيضاً لتمكين استخدام رموز الاستجابة السريعة للبدء في عمليات الدفع، بهدف تعزيز الإقبال على النظام، وذلك لحالات الاستخدام المهمة مثل المدفوعات من أفراد إلى شركات (P2B) ويُنتظر كذلك في إمكانية ربط نظام PayShap بمخطط الدفع للجماعة الإنمائية الإقليمية للجنوب الأفريقي (SADC) ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) العابر للقطاعات، على الرغم من انعدام خطة التنفيذ حتى الآن.

الحوكمة والعمليات

نظرة عامة على نظام الدفع

نظرة عامة على نموذج نظام PayShap



وكيل التسوية بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي	طريقة التسوية المبلغ الإجمالي المؤجل سبع مرات يومياً	مركز صرف العملة الأجنبية لا يوجد	المصارف المراسلة لا يوجد	نموذج إمكانية التشغيل البيئي من خلال مشغل نظام الدفع
البطاقة	التقود الإلكترونية	أوامر الصرف	الدفع بالائتمان	العملة الرقمية للبنك المركزي (CBDC)
القنوات	البيانات الوظيفية الخاصة	معرّف الوكيل	البيانات الوظيفية الخاصة	رقم الهاتف المحمول (ShapID)، رقم الحساب المصرفي

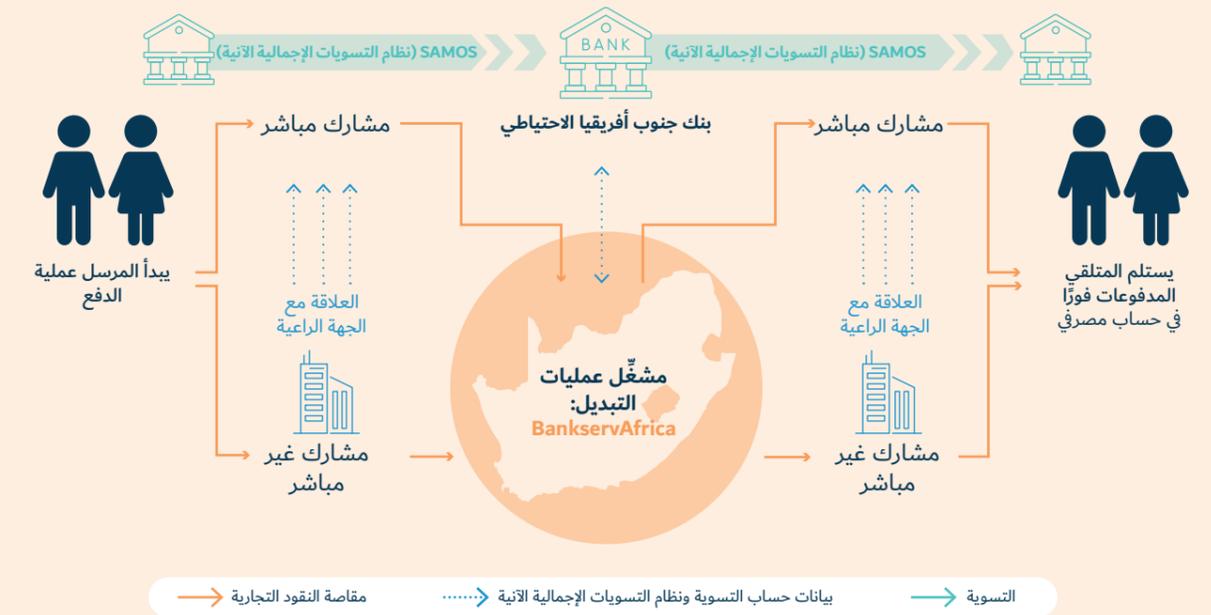
مباشر 10 مصارف تجارية	المشاركون لا يوجد
--------------------------	----------------------

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

الخدمة متوفرة

ويضم النظام PayShap حاليًا 10 مصارف تجارية، إلا أنه يطمح إلى أن يصبح نظامًا عابرًا للنطاقات (انظر الشكل 1.3). ولم يضم النظام مشاركين غير مباشرين إلى غاية مايو 2024، على الرغم من أن مزودي خدمات الدفع غير المصرفيين يمكنهم أن يصبحوا مشاركين غير مباشرين بموجب اتفاقية رعاية مع مصرف تجاري شريك.

تدفقات المعاملات على نظام PayShap



ويتيح نظام PayShap تنفيذ معاملات الدفع بالائتمان بواسطة معيار أيزو 20022. وتؤدي واجهات برمجة التطبيقات (APIs) دورًا في تسهيل تبادل البيانات بين الكيانات المختلفة.

الحكومة

يوظف بنك BankservAfrica إدارة نظام الدفع الفوري، بصفته مدير النظام ومشغله. وبينما تملك البنوك التجارية بنك BankservAfrica، يملك المشاركون نظام PayShap ويشرف عليه القطاع. وهو يعمل وفقًا لنموذج الحوكمة الخاص بالجمعيات الخاصة، وتمنح جمعية المدفوعات في جنوب أفريقيا (PASA) الترخيص لمشغل نظام غرفة المقاصة للمدفوعات (PSO) بناءً على طلب من بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي (SARB) بموجب قانون أنظمة الدفع الوطنية (NPS Act)؛ وتشارك جمعية المدفوعات في جنوب أفريقيا (PASA) مشاركة طفيفة فقط في حوكمة النظام. ويتولى مجلس إدارة BankservAfrica، اتخاذ القرارات، بينما تؤثر مجموعة المشاركين في غرفة مقاصة الدفع (PCH PG) في قرارات المقاصة والتسوية ضمن الإطار التنظيمي الحالي. ويتولى مجلس حوكمة نظام PayShap مسؤولية اتخاذ القرارات الخاصة بالنظام التي

وتتم جميع المعاملات في نظام PayShap باستخدام الأدوات المالية التجارية. ويوظف BankservAfrica بتشغيل نظام الدفع الفوري، الذي يُعتبر ملكية البنوك التجارية، وأنشأ BankservAfrica البنية التحتية الأساسية للمدفوعات بين المصارف في جنوب أفريقيا وشغّلها منذ عام 1972. وهو يشغل أيضًا نظامي «المقاصة في الوقت الفعلي» و«معاملات المقاصة على أساس فوري».

ويستهدف PayShap المعاملات التي تقل عن 3 000 راند جنوب أفريقي (ZAR)، أي ما يعادل تقريبًا 183 دولارًا أمريكيًا. ووضعت الشركة ميزات وخدمات المقاصة من خلال البنية السحابية وتم التسويات في مباني المقر في المواقع الرئيسية والثانوية، فكل منها مزود بأجهزة احتياطية وخطوط اتصال آمنة متصلة بنظام SAMOS التابع لبنك جنوب أفريقيا الاحتياطي، وهو نظام التسويات الإجمالية الآتية (RTGS) لجنوب أفريقيا. وهناك سبع فرص للتسوية خلال اليوم. وتستغرق معالجة المعاملات 10 ثوانٍ على الأكثر. ولا يحتفظ بنك BankservAfrica بحسابات ممولة مسبقًا، لكن يُحتفظ بحسابات الاحتياطات والتسويات لكل مشارك لدى البنك المركزي لتلبية متطلبات التسويات الحالية وفق نظام التسويات الإجمالية الآتية (RTGS) في البنك المركزي.

تجاوز هذا النطاق. ويعقد BankservAfrica حاليًا، جلسات فصلية مع الجهة التنظيمية.

وتعد جمعية المدفوعات في جنوب أفريقيا (PASA) الوديع الرئيسي لقواعد المقاصة، فهي تشرف على قواعد المقاصة وعلى تأسيس مجموعة المشاركين في غرفة مقاصة الدفع (PCH PG)، وعلى معايير المشاركة في نظام PayShap. وتتميز قواعد الأنظمة التي يشرف عليها القطاع بالقدرة على تعزيز عرض القيمة التي يقدمها النظام للمشاركين. وبما أن المشاركة المباشرة تقتصر حتى الآن على المصارف، فمزودو خدمات الدفع غير المصرفيين أقل تفاعلًا، وهو أمر قد يؤثر في شمولية النظام.

وقد تساعد مشاركة جميع مزودي خدمات الدفع المرخصين لنظام PayShap مشاركة أوسع نطاقًا في تحقيق أهداف الشمول المالي لبنك جنوب أفريقيا الاحتياطي (SARB). ويُركز نظام PayShap جهوده على استقطاب قاعدة أوسع من المشاركين بتقديم منتج مقنع وتحديد حالات الاستخدام المناسبة. ولا يمكن للكيانات غير المصرفية المشاركة إلا كمتعاملين غير مباشرين بسبب القيود التنظيمية الحالية، ما لم يُقرر تعيينهم. وما انفكت المصارف تزداد اهتمامًا بتسهيل مشاركة الكيانات غير المصرفية مشاركة ستعزز النمو في منظومة PayShap (BSA، 2024).

الوظائف

يُعتبر نظام PayShap أداة دفع بالائتمان، ويتوقع المشغل تفعيل خدمة «طلب الدفع» (RTP) خلال السنة التقويمية 2024. وصُممت وظائف نظام PayShap لتكون متاحة على الهواتف الذكية. ولا توجد أي قيود مفروضة على القنوات التي يمكن للمصارف تقديمها بشرط أن تدعم معيار الرسائل المقبول، بما في ذلك تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة.

وتُستخدم أرقام الهواتف المحمولة كمرّكز وكيل أساسي، أو معرف ShapID. ويحتاج المستخدمون النهائيون إلى ShapID لاستلام المدفوعات، لكن لا يُعد هذا المرّكز ضروريًا عند إجراء عملية الدفع. ويمكن للأفراد ربط عدة حسابات مصرفية بمرّكز ShapID الخاص بهم، بحيث يظهر كل حساب على النحو التالي: «رقم الهاتف المحمول@اسم المصرف». كما يمكن للمستخدمين النهائيين الذين يملكون حساباً واحداً فقط مرتبط بمرّكز ShapID الخاص بهم استلام المدفوعات باستخدام رقم هاتفهم المحمول فقط. واختار أكثر من 2.5 مليون مستخدم استخدام مرّكز ShapID، فانتفت بذلك الحاجة إلى تفاصيل حساب المستفيد المصرفي (Gavaza, 2024). ويُنظر في إمكانية إضافة معرفات أخرى إلى نظام PayShap، مستقبلاً، مثل عناوين البريد الإلكتروني أو أرقام الهوية.

وتتوفر كذلك وظيفة إرسال المدفوعات إلى أرقام الحسابات. وتتضمن هذه الطريقة نظام تحقق من المستفيد يعرض للمرسل ملخصًا لتفاصيل المعاملة التي يجب عليه تأكيدها. وتهدف هذه الطريقة إلى تقليل الأخطاء.

ومن المتوقع أن يساهم تعزيز قدرات النظام بوظائف تشمل «طلب الدفع» (RTP) ورموز الاستجابة السريعة في زيادة الطلب وتعزيز القيمة المقدمة للمستخدم النهائي. ورسخ استخدام رموز الاستجابة السريعة بالفعل في جنوب أفريقيا فيما يخص مدفوعات التجار باستخدام البطاقات (BSA، 2024). وستتيح وظيفة «طلب الدفع» (RTP) حالات استخدام إضافية وتوسع نطاق الاستفادة من نظام PayShap في المعاملات اليومية وتسهل هذه الوظيفة المعاملات لدى التجار، مما يتيح لمزودي الخدمات، مثل السباكين أو الكهربائيين، طلب الدفع من العملاء مقابل الخدمات التي يقدمونها. وتُركز هذه الوظائف على المستخدمين وتزيد من الرفاه وتقلل من معدل الأخطاء في الوقت ذاته.

المعايير الفنية وحالات الاستخدام

يتيح نظام PayShap إمكانية التشغيل البيئي بوضع معايير لنسق الرسائل والقواعد الفنية ومواصفات المنتج، بحيث تخضع كلها للرصد ضمن المنظومة. واعتمد النظام تنسيق الرسائل وفق معيار أيزو 20022، الذي يتيح للمصارف تضمين المزيد من البيانات في تعليمات الدفع، مما يسهل الامتثال لشروط فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية (FATF).⁴⁴

ويعمل بنك BankservAfrica على إدراج حالات استخدام أخرى زيادة على المعاملات من أفراد إلى أفراد (P2P)، وسيبدأ بالمعاملات من شركات إلى شركات (B2B) ومعاملات التجار. ويمكن للتجار استخدام مرّكز ShapID الخاص بهم لاستلام المدفوعات، الأمر الذي يستحدث حالة استخدام ذات قيمة منخفضة من أفراد إلى شركات (P2B) في الممارسة العملية، مع أن المعاملة ما لا تزال تُصنف كمعاملة من أفراد إلى أفراد (P2P). وسيُتبع على المشغل إدخال تحسينات على النظام لدعم المزيد من حالات الاستخدام وتلبية الاحتياجات الاجتماعية، وهو أمر يتطلب إجراء مناقشات مع الأطراف المعنية. ولدى جنوب أفريقيا برنامجًا كبيرًا للمساعدة الاجتماعية من الحكومة إلى الأفراد (G2P) تشرف عليه وكالة الضمان الاجتماعي فيها. وتُرسل المدفوعات من الحكومة إلى الأفراد إلى الحسابات المصرفية ولا تُعالج بواسطة PayShap. وقد يزيد توجيهها عبر نظام الدفع الفوري من استخدام المدفوعات الفورية عن المعتاد ويضيف للنظام حجمًا أكبر من المعاملات.

نموذج العمل

مؤل BankservAfrica نظام PayShap بفضل قرض المساهمين. وأدمجت عملية استرداد التكاليف في نموذج أعمال BankservAfrica؛ فلا يستخدم النظام آلية مستقلة لاسترداد التكاليف. ويعمل BankservAfrica على أساس التشارك في عمليات النظام ويعود قرار تشغيل النظام على أساس ربحي أو غير ربحي إلى المشاركين. ويحدد المشاركون الرسوم التي يتحملها المستخدمون النهائيون ولا يُفرض رسم موحد على جميع المشاركين. ونتيجة لذلك، شهدت الأشهر الأولى لتشغيل PayShap اختلافات ملحوظة في الأسعار بين المصارف، إذ

⁴⁴ تنص التوصية رقم 16 لفرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية على مشاركة معلومات المرسل والمستلم في التحويلات المصرفية لأغراض مكافحة غسل الأموال (فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية، 2023).

الدروس المستفادة المرتبطة بالشمولية

ونظرًا لتأثير المشاركين المصرفيين في استخدام نظام PayShap، قد لا يحقق نظام الدفع الفوري التسعيرة المثالية. وما لم تتدخل الجهات التنظيمية لتحفيز على توفير خدمة التشغيل البيئي الشامل بتكلفة منخفضة للمستخدم النهائي، ستظل العوائق قائمة أمام تحقيق الشمولية. وبالمقابل، قد يدفع استكشاف حالات استخدام جديدة مثل مدفوعات المنح الاجتماعية من الحكومة إلى أفراد واعتماد نموذج أعمال غير ربحي، نظام PayShap نحو تحقيق كل أهدافه.

وفقًا لمقياس الشمولية لمنظمة AfricaNenda الموضح في الفصل 2، لم يُصنّف نظام PayShap لأن المدفوعات من أفراد إلى شركات (P2B) لم تدخل حيز التنفيذ بعد. وبمجرد أن يتيح هذا النظام إجراء معاملات التجار، سيحقق مستوى أساسيًا من الشمولية. ولتحقيق مستوى متقدم، يجب أن يوسع نطاق المشاركة ليشمل الكيانات غير المصرفية المرخص لها، وأن ينفذ إمكانية التشغيل البيئي العابر للنطاقات. ولابد أيضًا من إدماج المشاركين غير المصرفيين في عملية اتخاذ القرار، وتعزيز مشاركة البنك المركزي على مستوى الحكومة، على سبيل المثال بمجرد فرض دمج مزودي خدمات الدفع غير المصرفيين، من الممكن تحقيق نتائج الشمولية المرجوة.

وأثناء تصميم نظام PayShap وتشغيله، استُخلصت العديد من الدروس ذات الفائدة العظيمة:

- **تنسيق القطاع يقود إلى النجاح:** ساهم تأسيس لجنة خاصة تضم الهيئات التنظيمية وقادة القطاع في ضمان التنسيق والتعاون بين المشاركين المصرفيين.
- **الاستفادة من تسويق المشاركين للنظام يعزز الإقبال على استخدامه:** يسفر تشجيع المشاركين على تسويق نظام PayShap بفعالية للمستخدمين النهائيين باستخدام قنوات متنوعة عن تعزيز الإقبال على النظام وتوسيع نطاق استخدامه. ويزداد بروز PayShap وموثوقيته بفضل جهود المشاركين في التسويق له، فتزداد معدلات الإقبال عليه ويوسع قاعدة مستخدميه.
- **تأكيد تفاصيل عملية الدفع يعزز الثقة:** يُعد التحقق من تفاصيل حساب المستلم قبل الحصول على إذن الدفع ميزة مهمة تعزز الثقة وتقلل من احتمال ارتكاب العملاء أخطاءً في المعاملات.

نطاق المصرف تكون أسهل نسبيًا. ولذلك، يطلب النظام دوريًا بيانات المعاملات داخل المصرف من المشاركين، لكنها لا تُبلّغ في التقارير. وفي عامه الأول، بين مارس 2023 ومارس 2024، عالج نظام الدفع الفوري أكثر من 18 مليون معاملة بقيمة تجاوزت 588 مليون دولارًا أمريكيًا (11 مليار راند جنوب أفريقي)، فتحقق بذلك متوسط حجم معاملات يقارب 32 دولارًا أمريكيًا (BankservAfrica, 2024)، وهو حجم معاملة يُعد مباشرًا، لأنه يشير إلى أن النظام يُستخدم للعمليات الأصغر حجمًا وهي من الناحية النظرية أكثر تكرارًا. وساهم نظام PayShap بنسبة 0.1% من الدخل القومي الإجمالي في عام 2023، وهي نسبة تدل على أن الإقبال على استخدام نظام PayShap لا يزال محدودًا، ولا سيّما بالمقارنة مع نظام «المقاصة في الوقت الفعلي» (RTC) الذي تصل نسبته إلى 23%. ومن المحتمل أن تحدث منافسة بين هذين النظامين، فكلاهما تعرضه المصارف. ونظرًا لأقدمية نظام «المقاصة في الوقت الفعلي» (RTC) وبما أنه يفرض رسومًا مرتفعة على المستخدمين النهائيين، فقد يثني ذلك المصارف عن الترويج لنظام PayShap. ويبرز هذا الأمر في استراتيجيات التسعير الأولية التي تستخدمها بعض المصارف، إذ ساهم نظام PayShap بنسبة 0.1% من الدخل القومي الإجمالي في عام 2023 وهي نسبة تدل على أن الإقبال على استخدام نظام PayShap لا يزال محدودًا.

اللوائح التنظيمية

ويجب على المشاركين في النظام الالتزام بعدد من اللوائح التي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي: قانون أنظمة الدفع الوطنية وقانون البنوك وقرينة العمل المعنية بالإجراءات المالية (FATF) ومكافحة غسل الأموال (AML) و قانون حماية البيانات الشخصية (POPIA) وحماية المستهلك قانون. وحاليًا، تقتصر مشاركة الجهات غير المصرفية في PayShap على عدد محدود من المصارف. ويعيد بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي (SARB) تقييم الإطار التنظيمي لتمكين الكيانات غير المصرفية من المشاركة والانخراط في أنظمة الدفع الوطنية (NPS) دون عقد شراكات مع المصارف. ويعمل النظام دون الحاجة إلى الترخيص، على الرغم من أن التعديلات التنظيمية المستقبلية قد تستوجب طلب ترخيص بموجب قانون أنظمة الدفع الوطني (NPS).

فرضت بعضها رسوم معاملات أعلى من خدمة «المقاصة في الوقت الفعلي» (RTC) الحالية، بينما اختارت مصارف أخرى جعل مدفوعات PayShap مجانية بالنسبة للصفقات التي لا تتجاوز حجمًا معينًا. ومع مرور الوقت، تقاربت الأسعار لأن ارتفاع التكاليف التي يتحملها المستخدمون النهائيون حدت من الإقبال على النظام. وقدمت معظم المصارف مدفوعات PayShap مجانًا إلى غاية عام 2024، لتبلغ حوالي 5.35 دولارًا أمريكيًا (100 راند جنوب أفريقي)، وبعد ذلك قُدمت نماذج تسعير متعددة حسب تقدير المشاركين.⁴⁵

قواعد النظام

تحدد قواعد النظام عادة المبادئ التوجيهية التشغيلية وشروط الامتثال. وتُشارك قواعد نظام PayShap حاليًا على أساس مبدأ الحاجة إلى المعرفة فقط، وهي ليست متاحة لعامة الناس. ولم تُذكر آليات انتصاف المستخدم النهائي صراحة في قواعد النظام. وبذلك، تدرج المعاملة العادلة للمستخدمين النهائيين ضمن الأطر التنظيمية الحالية. ويتضمن موقع BankservAfrica ووسائل التواصل الاجتماعي و «أدلة كيفية الاستخدام» محاولات لتوعية المستخدمين النهائيين بحقوقهم وعمليات حل النزاعات. ويتفاعل المشاركون بصورة رئيسية مع عملاتهم، على الرغم من وجود بعض التفاعلات العرضية بين مشغل النظام والمستخدمين النهائيين، استجابةً للشكاوى عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو غير ذلك من الاتصالات المباشرة.

الحجم والقيمة اللتان يعالجهما نظام الدفع

يقدم BankservAfrica التقارير الشهرية من خلال مجموعة المشاركين في غرفة مقاصة الدفع (PCH PG) في إطار اجتماعات جمعية المدفوعات في جنوب أفريقيا وفي إطار مجلس الحكومة، فتجمع هذه التقارير البيانات في الوقت الفعلي، بحيث يُعد المصرف التقارير عن بيانات الحجم والمعاملات يوميًا وشهريًا. عند الاقتضاء. ويجمع النظام كلاً من بيانات المعاملات داخل المصرف والمعاملات الخارجة عن نطاق المصرف؛ وبالنظر إلى مهام BankservAfrica الأخرى، بصفتها غرفة المقاصة في جنوب أفريقيا، يتّضح أن جمع بيانات المعاملات الخارجة عن

⁴⁵ تم استخدام سعر صرف قدره 18.7 راند زامبي لكل دولار أمريكي، وفقًا لموقع (30 www.oanda.com أبريل 2024).



وتندرج هذه التوجهات في ثلاث فئات عامة هي:

- ترتبط التوجهات على مستوى السوق بالبيئة التي تعمل فيها كل من أنظمة الدفع الفوري والأطراف المعنية.
- وتشير التوجهات على صعيد النظام إلى التوجهات الناشئة عن شبكة نظام الدفع الفوري نفسها.
- وتُبيّن التوجهات على مستوى المستهلكين السلوكيات والاحتياجات الخاصة بهم.

وبالإضافة إلى النتائج المستخلصة من المشهد العام والمستخدمين النهائيين، تتيح هذه التوجهات رؤى أوسع نطاقاً مستخلصة من مقابلات رئيسية أجريت مع عدد من المستجيبين بالإضافة إلى المنشورات المعنية بالمدفوعات الفورية.

تناولت الفصول السابقة مشهد أنظمة الدفع الفوري من جانب العرض بالإضافة إلى مرثيات المستخدمين النهائيين المعنية بالطلب، وتسلط هذه الفصول في مجملها الضوء على ثلاثة عوائق ملموسة أمام شمولية أنظمة الدفع الفوري في مجال المدفوعات. وعلى وجه التحديد، يؤدي عدم وجود آليات قوية لانتصاف المستخدمين النهائيين إلى تفاقم مخاوفهم بشأن الثقة في المدفوعات الرقمية بينما يؤدي عدم اتساق الدعم لحالات الاستخدام الشائعة إلى الاعتقاد بأنهم لن يحصلوا على أي قيمة منها. ولكن هاتان المشكلتان ليستا الوحيدتان اللتان تؤثران في الشمولية في مجال المدفوعات الرقمية، إذ أن التوجهات الأكبر تؤدي دوراً مهماً على مستويات السوق والأنظمة وسلوك المستهلكين.

ونضع في هذا الفصل أنظمة الدفع الفوري وآراء المستخدمين النهائيين في سياق يشتمل على عدة توجهات أوسع نطاقاً تؤثر في شمولية أنظمة الدفع الفوري بالإضافة إلى أبرز الفرص لمعالجتها.

4.1 | توجهات السوق والفرص

الجدول 4.1 | ملخص توجهات السوق والفرص

التوجه	الفرصة
تساهم البنية التحتية الرقمية العامة في تشكيل النقاشات حول أنظمة الدفع الفوري بشكل أكثر وضوحاً.	يجوز لمشغلي أنظمة الدفع الفوري الاستفادة من هذا الزخم لترسيخ مكانة أنظمتهم لتصبح منفعة عامة شاملة ومستدامة.
يعتمد التأثير المرتبط بكل من أنظمة الدفع الفوري والشمول المالي على مستوى النضج في التحول الرقمي للبنية التحتية الوطنية.	يجوز لأنظمة الدفع الفوري إعطاء الأولوية للحلول المرتبطة بالبنية التحتية في حالة عدم استقرار الشبكات ويمكنها أيضاً المشاركة في إنشاء خطط التحديث.
سيظل الابتكار في أنظمة الدفع الفوري مقيداً باللوائح التنظيمية وعدم الاستخدام الكافي للبيانات في توجيه عمليات هذه الأنظمة.	الحث على وضع لوائح تنظيمية تشجع الابتكار.

4

التوجهات والفرص الناشئة لزيادة شمولية أنظمة الدفع الفوري

التوجه 1 | يساهم مفهوم البنية التحتية الرقمية العامة في تشكيل النقاشات حول أنظمة الدفع الفوري بشكل أكثر وضوحًا

ظهر مفهوم البنية التحتية الرقمية العامة أول ما ظهر في الخطابات العامة منذ عدة سنوات على إثر الابتكارات الناجحة مثل تطوير واجهة المدفوعات الموحدة في الهند. ومنذ ذلك الحين، اكتسبت البنية التحتية الرقمية العامة اهتمامًا متزايدًا في المنتديات رفيعة المستوى، مثل مجموعة العشرين والجمعية العامة للأمم المتحدة (World Economic Forum, 2024). وفي أغسطس 2023، اعتمد البيان الصادر عن قادة مجموعة العشرين خلال القمة المنعقدة في نيودلهي التعريف الرسمي للبنية التحتية الرقمية العامة التالي: «البنية التحتية الرقمية العامة هي مجموعة من الأنظمة الرقمية المشتركة الآمنة التي تتسم بإمكانية التشغيل البيئي، والمبنية على تقنيات مفتوحة لإتاحة الحصول العادل على الخدمات العامة و/أو الخاصة على نطاق مجتمعي».

واختارت منظمة الأمم المتحدة البنية التحتية الرقمية العامة باعتبارها واحدة من المبادرات الاثنى عشر عالية التأثير وذات القدرة على تسريع خطى تحقيق أهداف التنمية المستدامة، مما حقّر 100 دولة على الالتزام بها (UNDP, 2023b). ويُنظر إلى هذه البنية على أنها حجر الأساس للتحويل الرقمي على المستوى الوطني. ورغم أن العناصر الثلاثة التي تتكون منها البنية التحتية الرقمية العامة والمتمثلة في أنظمة الدفع الفوري والهوية الرقمية وتبادل البيانات لا تشكل مفاهيمًا جديدة، فإن جاذبية هذه البنية تكمن في آليتها الشاملة والمترابطة تجاه العناصر الثلاثة.

وتتمتع البنية التحتية الرقمية العامة المصممة تصميمًا جيدًا بإمكانية تسريع نمو الناتج المحلي الإجمالي للبلدان ذات الدخل المنخفض والمتوسط، إذ تشير تقديرات الأمم المتحدة إلى أن هذه البلدان التي تنفذ البنية التحتية الرقمية العامة قد تحقق زيادة إضافية تتراوح من 1% إلى 1.5% من الناتج المحلي الإجمالي السنوي بحلول عام 2030، مقارنة بمسارها الحالي. وسيحدث النمو المتوقع في الناتج المحلي الإجمالي بفضل التحسّن في الوصول الرقمي إلى المدفوعات وكذلك في الهوية الرقمية (Dalberg, 2023a).

ورغم ذلك، لا يراعي التقدير السابق تأثير النمو المركب المحتمل الذي قد تشهده الاقتصادات الأكثر كفاءة وشمولية خلال أجل يتراوح من المتوسط إلى الطويل، وذلك إذا توفر لديها البيئة السياسية والتنظيمية اللازمة (ILO, 2023). وبشكل عام، تتفشى الإمكانيات التي تحظى بها البنية التحتية الرقمية العامة لدرجة أنها تؤثر بقدر أو بأخر في مسار العديد من التوجهات الأخرى الواردة في هذا الفصل.

وفيما يلي أمثلة على المبادرات رفيعة المستوى المرتبطة بالبنية التحتية الرقمية العامة:

حملة «50 في 5»، هي حملة تأييده تقودها البلدان بهدف مساعدة 50 بلدًا في تصميم نطاق العناصر التي تتكون منها البنية التحتية الرقمية العامة وإطلاقها وتوسيعها بحلول عام

2028. ويساهم في هذه الحملة مؤسسة بيل وميليندا غيتس ومركز البنية التحتية الرقمية العامة وصندوق كو ديفيلوب وتحالف المنافع العامة الرقمية وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي (50in5, 2024). واستفاد 11 بلدًا من هذه الحملة، منها أربعة بلدان أفريقية (إثيوبيا والسنغال وسيراليون وتوغو).

ومبادرة ضمانات البنية التحتية الرقمية العامة. أطلقت الأمم المتحدة ست مجموعات عمل في عام 2024 تتألف من 43 عضوًا مكلّفًا بإعداد ر إطار ضمانات البنية التحتية الرقمية العامة (فريق تطوير البنية التحتية الرقمية العامة)، لتمكين البلدان من تسريع وتيرة تقدمها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة بتنفيذ هذه البنية تنفيذًا آمنًا. ومن خلال الالتزامات داخل البلدان، يهدف الأعضاء إلى وضع إطار ضمانات للبنية التحتية الرقمية العامة وإنشاء مركز موارد مصاحب لها. ويضم أعضاء المبادرة خبراء عالميين من القطاعين العام والخاص وممثلين من منظمة AfricaNenda ومؤسسة بيل وميليندا غيتس والمصارف الإنمائية الإقليمية والاتحاد الدولي للاتصالات والبنك الدولي والهيئات التابعة للأمم المتحدة.

الملخص والدليل الإرشادي الصادر عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بهدف مساعدة البلدان في عمليات تنفيذ البنية التحتية الرقمية العامة كل على حدة من خلال أطر التقييم ومراجع أفضل الممارسات (UNDP, 2023b).

الفرصة

توجد فرص كثيرة للاستفادة من النقاش الدائر حول البنية التحتية الرقمية العامة ولتوجيه مسارها بوضع إطار لأنظمة الدفع الفوري باعتباره عاملاً تمكينيًا لطبقة المدفوعات في هذه البنية. ومن الناحية العملية، قد يؤدي الربط مع مجتمع البنية التحتية الرقمية العامة إلى تحسين التنسيق الاستراتيجي الذي يكتسي أهمية كبيرة في تصميم أنظمة الدفع الفوري، وإلى تكثيف الدعم في مجال القدرات والاستفادة من مصادر التمويل المحتملة.

وفيما يخص أفريقيا على وجه الخصوص، بادرت 22 دولة أفريقية على الأقل مسارها المرتبط بالبنية التحتية الرقمية العامة، التي كان معظمها في مجال الهوية الرقمية. وبما أن لدى العديد من هذه البلدان نظام دفع فوري قيد التشغيل أو التطوير، تسنح الفرصة للاستفادة من الدعم المتاح في إطار حركة البنية التحتية الرقمية العامة لتجميع الموارد وقيادة جهود التنسيق مع العنصر المكوّن لنظام الدفع الفوري. وتجدر الإشارة هنا إلى وجود رابط قوي من نوع خاص بين أنظمة الهوية الرقمية وأنظمة الدفع ووجود سابقة للتأثير الإيجابي الناتج عن البرامج التي تدمج بين الهوية الوطنية والشمول المالي - على سبيل المثال في الهند مع برنامج AadhaarID (Carrière-Swallow, et al., 2021). أضف إلى ذلك أن الاستراتيجية المشتركة التي تراعي التوصيات الصادرة عن مجموعة العشرين

وتشكل فرضية ترسيخ هذا النظام باعتباره منفعة عامة والخطوات التي تتخذها لتحويل المدفوعات الرقمية الفورية المؤمنة ومنخفضة التكلفة إلى حقيقة واقعة جوهر هذه الفرصة بالنسبة للأطراف المعنية بنظام الدفع الفوري.

الإطار الزمني للتحقيق:

الأجل القصير (3-1 سنوات).



شروط النجاح المُستَبة:

يتعين على الجهات التنظيمية وصناع السياسات في القطاع المالي، بصفتها حُماة النظام المالي، أن يكونوا جزءًا من فريق تطوير البنية التحتية الرقمية العامة. ولتعظيم الفرصة والنتائج، يتعين على الأطراف المعنية من قطاعات حوكمة البيانات والهوية والدفع أن تتبع استراتيجية عمل مشتركة.



التوجه 2 | يعتمد التأثير المرتبط بكل من أنظمة الدفع الفوري والشمول المالي على مستوى النضج في التحويل الرقمي للبنية التحتية الوطنية

تُعْتَبَر إتاحة الكهرباء للجميع والوصول إلى شبكات الاتصالات من العناصر الأساسية لتمكين الاقتصاد الرقمي. ومن ثم فكلاهما لا غنى عنه لمشغلي أنظمة الدفع الفوري لإتاحة البنية التحتية المشتركة والموثوقة للمشاركين الذين يعتمدون عليها لتقديم تجربة إيجابية للمستخدمين النهائيين من خلال القنوات المدعومة بالتقنية. فبدون بنية تحتية موثوقة، ستواجه أنظمة الدفع الفوري صعوبة في تحقيق النطاق والاستدامة. ويرجع ذلك إلى أن المستخدمين النهائيين في إطار تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) وما أظهره المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2021 - يقل إقبالهم على إجراء المعاملات الرقمية إذا اعتبروا أن الحلول غير موثوقة، حتى وإن كانت المشكلات ناجمة عن انقطاع الشبكة أو عن مشاكل تقنية أخرى. وقد تشكل البنية التحتية الرقمية غير الموثوقة عائقًا، لا سيما في بلدان أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى التي لا يصل الإنترنت فيها سوى إلى أقل من نصف البالغين رغم أن 81% منهم لديهم هاتف محمول (Demircug-Kunt, et al., 2022). ويعاني سكان المناطق الريفية على وجه الخصوص من ضعف تغطية شبكات الهاتف المحمول وانعدام الكهرباء اللازمة لتشغيل الهواتف المحمولة أو أبراج شبكتها (Klapper, 2024).

وَأُجْرِبَتْ أيضًا استثمارات كبيرة في نشر شبكات الجيل الخامس في 14 دولة أفريقية (بوتسوانا ومصر وغابون وغانا وكينيا وموريشيوس وملوي ونيجيريا وسيشيل وجنوب أفريقيا وتنزانيا وتوغو وزامبيا وزمبابوي)، لكن الخدمة تقتصر في معظمها على المراكز الحضرية وتواجه تأخيرات في طرحها، ومن المتوقع، بحلول عام 2025، أن تُشكل تقنية الجيل الخامس 4% من إجمالي الاتصالات في المنطقة. وفي المقابل، لا يُتاح لنحو 70% من سكان القارة الأفريقية سوى الوصول إلى شبكات الجيل الثاني أو الثالث (Omniotele, 2023). ولا يمكن لهذه الشبكات في الغالب سوى دعم المعاملات التي تستخدم تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظم (USSD) وذلك بسبب بطء سرعة الإنترنت.

وَيُدْرِك المجتمع الأفريقي هذه المشكلات ويعمل جاهدًا على معالجتها، وتوجد فعلا استراتيجية على مستوى القارة مرتبطة بالتحويل الرقمي تسمى إستراتيجية التحويل الرقمي لأفريقيا

بالإضافة إلى بناء سوق رقمية موحدة بحلول عام 2030 بما يتماشى مع منطقة التجارة الحرة للقارة الأفريقية (AfCFTA)، تشمل أهدافها بحلول عام 2023 على أن تكون جميع الشعوب الأفريقية «...ممكنة رقميًا وقادرة على الوصول بأمان إلى ما لا يقل عن (6 ميجا بايت/ثانية) في جميع الأوقات أينما كانوا يعيشون في القارة بسعر معقول لا يزيد عن (1 سنت أمريكي لكل ميجا بايت) من خلال جهاز ذكي يتم تصنيعه في القارة بسعر لا يزيد عن (100 دولار أمريكي) ذلك بهدف الاستفادة من جميع الخدمات الإلكترونية الأساسية والمحتوى الذي يتم تطوير واستضافة 30% منه على الأقل في أفريقيا» (African Union, 2020).

⁴⁷ بالإضافة إلى بناء سوق رقمية موحدة بحلول عام 2030 بما يتماشى مع منطقة التجارة الحرة للقارة الأفريقية (AfCFTA)، تشمل أهدافها بحلول عام 2023 على أن تكون جميع الشعوب الأفريقية «...ممكنة رقميًا وقادرة على الوصول بأمان إلى ما لا يقل عن (6 ميجا بايت/ثانية) في جميع الأوقات أينما كانوا يعيشون في القارة بسعر معقول لا يزيد عن (1 سنت أمريكي لكل ميجا بايت) من خلال جهاز ذكي يتم تصنيعه في القارة بسعر لا يزيد عن (100 دولار أمريكي) ذلك بهدف الاستفادة من جميع الخدمات الإلكترونية الأساسية والمحتوى الذي يتم تطوير واستضافة 30% منه على الأقل في أفريقيا» (African Union, 2020).

ويستدعي الوقت الحالي المسارعة إلى بذل مزيد من هذه الجهود لأن الخدمات والتقنيات المالية الرقمية أصبحت جزءاً أساسياً من تجربة المستخدمين النهائيين في القطاع المالي، وهو وضع يجعل نجاح جهود الشمول المالي رقمياً يرتبط لا محالة بنضج البنية التحتية الرقمية وموثوقيتها في البلد. وتجدر الإشارة في هذا المقام إلى أن أبحاث المستخدمين النهائيين في إطار تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) على مدى السنوات الثلاث الماضية تتيح رؤى واقعية عن السبل التي يؤثر بها الاتصال في استخدام المدفوعات الرقمية لجميع المستخدمين النهائيين، حتى الموجودين منهم في المناطق الحضرية، فعلى سبيل المثال، تعد معدلات انتشار الإنترنت وتغطية شبكات الهاتف المحمول في إثيوبيا منخفضة نسبياً، وغالباً ما يؤدي اعتماد إثيوبيا على مزود شبكة هاتف محمول رئيسي وحيد إلى ازدحام على الشبكة ومن ثم فشل إتمام المعاملات. وعلى نحو مماثل، سلط المشاركون من الكاميرون وملاوي ورواندا الضوء على عدم الوصول إلى الإنترنت باعتباره عائقاً رئيسياً أمام استخدام المدفوعات الرقمية وذلك في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2023. وأعرب المشاركون من نيجيريا وتنزانيا وزامبيا (تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة لعام 2022)، وغينيا وموريشيوس وأوغندا (تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة لعام 2024)، والسنگال (تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة لعام 2023) عن استيائهم الشديد من عدم موثوقية شبكات الهاتف المحمول. وأشار المشاركون من جمهورية الكونغو الديمقراطية في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2022 إلى أن عدم انتظام إمدادات الكهرباء يؤدي إلى تعطل الشبكة.

أضف على ذلك أن مشكلة عدم المساواة بين الجنسين في مجال القدرة على الوصول إلى الهاتف النقال ما زالت قائمة، ففي منطقة أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، يملك 86% من الرجال هاتفاً محمولاً مقابل 77% من النساء اللواتي يملكن هاتفاً محمولاً (Demirguc-Kunt, et al., 2022).

الفرصة

في إطار المساعي التي تبذلها البلدان أو المناطق لتطوير بنيتها التحتية الرقمية، تسنح الفرصة للأطراف المعنية بأنظمة الدفع الفوري لتطوير خدمات المدفوعات الرقمية على نحو يمكنها من الاستفادة من تقنيات الرقمنة الأكثر تقدماً. ومن الأمثلة على ذلك تنفيذ خيارات حديثة لقبول المدفوعات وتحويلها، وهو أمر قد بدأ تنفيذه فعلاً في الأسواق التي تتمتع بشبكات أكثر استقراراً، فعلى سبيل المثال، تشهد جنوب أفريقيا مكاسب سريعة في مجال رمز الاستجابة السريعة الديناميكي وخدمات طلب الدفع. وتمثل خدمة المسح الضوئي للدفع (Scan to Pay) المدعومة من شركة Ukhesh أكبر منظومة تستخدم تقنية الاستجابة السريعة في هذا البلد، حيث يستفيد من الخدمة أكثر من 500,000 بائعاً وأكثر

من 100 مزود خدمات دفع (Selibas, 2023). وأطلقت إثيوبيا في الآونة الأخيرة معياراً للمدفوعات التي تُجرى باستخدام رمز الاستجابة السريعة وانضمت إلى صفوف بلدان مثل غانا وكينيا وموريشيوس ونيجيريا أصدرت أيضاً معاييراً وطنية (Shega, 2024). وتستطيع أنظمة الدفع الفوري التأكد من إعطاء الأولوية للمجتمعات التي تعاني من نقص الخدمات حالياً بالتنسيق مع مزودي خدمات الدفع للتوافق على خرائط التنفيذ مع التحديثات المعروفة في توفير الكهرباء أو الاتصالات.

وفي الأجل القريب، وفي ظل غياب أي تحديثات كبيرة في البنية التحتية، ينبغي على أنظمة الدفع الفوري والمشاركين فيها أن يدعموا خيارات الحلول البديلة. ويشمل ذلك المدفوعات غير المتصلة بالإنترنت أو الملصقات التي تستخدم تقنية التواصل قريب المدى (NFC)، ويمكن للمستخدمين النهائيين لصقها على الهواتف الأساسية.⁴⁸ ويمكن للبلدان التي لديها فعلاً مستوى معقول من الاتصالات والبنية التحتية بما يدعم النطاق العريض (على سبيل المثال، تقنية خطوط الاشتراك الرقمية غير المتماثلة (ADSL) والألياف وغيرها من تقنيات الاتصالات غير المحمولة) أن تعمل على تحسين حالات الاستخدام من فرد إلى شركة (P2B) بشكل مستقل عن شبكات الهاتف المحمول بالاستفادة من الأجهزة المدعومة بالإنترنت التي تدعم وحدات نقل البيانات التي تستخدم تقنية التواصل قريب المدى والملصقات التي تستخدم التقنية ذاتها وكذلك البطاقات غير التلامسية عبر شبكات خطوط الثابتة.

ويجب أن تكون التطبيقات التي تتطلب مستويات اتصال منخفضة، بالإضافة إلى خيارات تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD)، متاحة أيضاً لتلبية احتياجات السكان الذين يمتلكون هواتف ذكية أو الذين لا يستطيعون تحمل تكاليف باقات البيانات. وتجدر الإشارة هنا إلى أن توشي الشفافية إزاء حالة المدفوعات (خاصةً عندما توجد مشكلة في الاتصال في منتصف المعاملة) وقنوات الانتصاف المناسبة من شأنهما زيادة ثقة المستخدمين النهائيين.

الإطار الزمني للتحقيق:

أجل طويل لتحديثات البنية التحتية (أكثر من 3 سنوات)، وأجل قصير للحلول البديلة (1-3 سنوات).

شروط النجاح المُستَـقَـة:

سيطلب توفير مصادر الكهرباء التي يمكن الاعتماد عليها، والإنترنت (بما في ذلك مراكز البيانات)، وكذلك البنية التحتية لشبكات الهاتف المحمول ضخ استثمارات كبيرة مُقدِّماً في إطار خطة التحول الرقمي الشاملة.



التوجه 3 | ستظل شمولية أنظمة الدفع الفوري مقيدة باللوائح التنظيمية وعدم الاستخدام الكافي للبيانات في توجيه عمليات هذه الأنظمة

أجزاء من قواعد اعرف عميلك إلكترونيًا، يوجد نقص ملحوظ في الإرشادات التي تُصدرها الجهات التنظيمية عن كيفية تفسير القوانين (يرجى الرجوع إلى الفصل 6 للاطلاع على مزيد من التفاصيل)، وهو وضع قد يجعل مزودي خدمات الدفع يتوجهون إلى الامتثال المستند إلى القواعد، على سبيل المثال بالإصرار على التحقق من الهوية وجهاً لوجه (المقابلات مع الأطراف المعنية، 2024).

ويتفاقم هذا التحدي بسبب البلدان الأفريقية التي أضافتها فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية إلى القائمة الرمادية في عام 2024، مما يرفع العدد الإجمالي للبلدان التي تعاني من أوجه قصور مرتبطة بمكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب ومكافحة تمويل انتشار الأسلحة إلى 11 دولة⁵⁰ وقد تُطبق البلدان المدرجة في القائمة الرمادية آلية أكثر صرامة وتحفظًا، فقد تكون أقل فعالية على نحو يخالف البديهة، وهو أمر من شأنه أن يعيق الابتكار في مجال المدفوعات القائمة على المخاطر ويزيد المخاطر التي تهدد النظام المالي. يرجى الرجوع إلى الفصل 6 لاستكشاف اللوائح التنظيمية لقواعد اعرف عميلك إلكترونيًا في البلدان التي لديها أنظمة دفع فوري قيد التشغيل.

الفرصة

تتاح فرص كثيرة للبلدان والمناطق لتحديث سياساتها التنظيمية استناداً إلى تشخيصات البلدان وتقييم احتياجاتها، فضلاً عن الاعتبارات الناشئة المرتبطة بالبنية التحتية الرقمية العامة. ويوفر تحالف الشمول المالي للبلدان مجموعة من الوثائق التوجيهية الخاصة باللوائح التنظيمية والخدمات المالية الرقمية، بما يشمل الآتي:

- 2023: إرشادات لإعداد الإستراتيجيات الوطنية للتقنية المالية
- 2022: إرشادات عملية لمسؤولي إعداد السياسات لدمج الخدمات المالية الرقمية في السياسات الوطنية للشمول المالي
- 2021: إطار السياسات بشأن تنظيم المصارف الرقمية وترخيصها والإشراف عليها
- 2020: النزاهة المالية الشاملة: مجموعة أدوات لصناع السياسات
- 2019: الأمن السيبراني من أجل الشمول المالي: إطار العمل ودليل المخاطر

وأصدرت فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية أيضاً إرشادات ودراسات حالة بشأن الحلول المرتبطة بالهوية الرقمية وقواعد اعرف عميلك إلكترونيًا.

تشكل القوانين واللوائح التنظيمية والتوجيهات التنظيمية منتجات وخدمات الدفع الفوري المتاحة في السوق، ورغم أن بلداناً مختلفة في أفريقيا أصدرت مؤخراً تحديثات لأطرها التنظيمية،⁴⁹ فإن أغلبها لا يستطيع استيعاب كل الابتكارات ذات الصلة بأنظمة الدفع الفوري. وتتراوح الأمثلة المرتبطة بين انعدام أطر تنظيمية لمزودي خدمات الدفع غير المصرفيين في جمهورية الكونغو الديمقراطية والصومال والافتقار إلى لوائح تنظيمية على مستوى القارة لاستخدام الأصول الافتراضية في المدفوعات. ولا توجد لوائح تنظيمية منشورة للتمويل المفتوح و/أو الخدمات المصرفية المفتوحة سوى في نيجيريا، وذلك رغم أن كل من مصر وغانا وكينيا والمغرب وناميبيا ورواندا وجنوب أفريقيا وزامبيا تبذل جهوداً حثيئةً لتحديد آلياتها التنظيمية (Cenfri, 2024).

وتشتمل الأطر القانونية والتنظيمية ذات الصلة بأنظمة الدفع الفوري على قوانين أنظمة الدفع الوطنية وقوانين الخدمات المصرفية، وأطر ترخيص مزودي خدمات الدفع (بما في ذلك لوائح تنظيم النقود الإلكترونية التي قد تندرج تحت جهة تنظيمية مختلفة)، واللوائح التنظيمية للوكلاء وقوانين غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب ومكافحة تمويل انتشار الأسلحة وقوانين الأمن السيبراني وأمن المعلومات وقوانين حماية المستهلك والبيانات واللوائح التنظيمية التي تنطبق على التدفقات العابرة للحدود، مثل القيود المفروضة على تدفقات رأس المال إلى الخارج وتقليل الصرف الأجنبي، وكذلك اللوائح التنظيمية المترتبة بالتجارة وميزان المدفوعات، وبسبب العدد الهائل من القوانين واللوائح التنظيمية المرتبطة بالمدفوعات، والتي غالباً ما لا تشرك البنك المركزي وحده، بل هيئة تنظيم الاتصالات أيضاً، يصعب تحقيق الابتكارات في مجال المدفوعات. وهذا هو الحال بشكل خاص إذا كان نشاط المدفوعات المقترح يقع خارج نطاق الفئات الحالية للمدفوعات الخاضعة للتنظيم.

وكشف تقييم اللوائح التنظيمية للتقنية المالية في البلدان التي لديها نظام دفع فوري قيد التشغيل حسب ما يعرضه الفصل 5 أن لدى العديد من البلدان فئات ترخيص قديمة تمنع شركات التقنية المالية من المشاركة في السوق، ونتيجة لذلك يكون لدى أنظمة الدفع الفوري عدد أقل من المشاركين الذين يقدمون حلولاً مبتكرة (يرجى الرجوع إلى الفصل 5 للاطلاع على مزيد من التفاصيل).

وتسفر اللوائح التنظيمية الخاصة بقواعد آلية اعرف عميلك والعناية الواجبة للتحقق من العملاء دون قصد عن المزيد من العقبات التي تحول دون تحقيق الشمولية. وبشكل توفر بيانات الهوية الرقمية ووجود لوائح تنظيمية تتيح (أو لا تتيح) مبدأ اعرف عميلك إلكترونيًا والعمليات لدى مزودي خدمات الدفع. ورغم أن معظم البلدان التي لديها أنظمة دفع فوري قيد التشغيل تضع أحكاماً تخص على الأقل

49 بما في ذلك تعليمات مزودي خدمات الدفع لعام 2024 الصادرة عن البنك المركزي للاتحاد الاقتصادي والتقدي لغرب أفريقيا، وقانون أنظمة وخدمات الدفع في غانا لعام 2019، وقانون البنك المركزي الكيني (المعدل) لعام 2021، وقانون أنظمة الدفع الوطنية في أوغندا لعام 2020.

50 البلدان المدرجة في القائمة الرمادية من قارة أفريقيا: بوركينا فاسو والكاميرون وجمهورية الكونغو الديمقراطية وكينيا وموزمبيق وناميبيا ونيجيريا والسنگال وجنوب أفريقيا وجنوب السودان وتنزانيا.

48 تعتمد تقنية التواصل قريب المدى على المجالات الراديوية الكهرومغناطيسية، بينما تستخدم بروتوكول ربط شبكي لا سلكي قصير المدى وتقنية الاتصال اللاسلكي عمليات الإرسال الراديوية للاتصالات.

4.2 | توجهات النظام والفرص

الجدول 4.2 | ملخص توجهات السوق والفرص

التوجه	الفرصة المرتبطة بشمولية أنظمة الدفع الفوري
تواجه أنظمة الدفع الفوري الإقليمية تأخيرات في طرحها للاستخدام.	تجهيز أنظمة الدفع الفوري لتحقيق التكامل الإقليمي والتركيز على مواجهة التحديات المرتبطة بالصراف الأجنبي وتبادل البيانات والتعاون.
زيادة كبيرة في القدرات الاستيعابية للدفع الفوري.	تحسين نموذج العمل من خلال إعداد التصميم المناسب لأنظمة الدفع الفوري بالإضافة إلى وضع استراتيجية تسجيل المشاركين.
أنظمة الدفع الفوري تعطي الأولوية للدفع عبر الهاتف المحمول.	تثبيت خدمات التحقق من الهوية، وتوفير الحماية الكافية للمستهلكين.

التوجه 1 | تواجه أنظمة الدفع الفوري الإقليمية تأخيرات في طرحها للاستخدام

إذا كان إنشاء نظام دفع فوري محلي معقدًا، فإن إنشاء نظام دفع فوري إقليمي سيكون أكثر تعقيدًا. لذا يتعين على مشغلي أنظمة الدفع الفوري الإقليمية مراعاة الأولويات واللوائح التنظيمية من بلدان متعددة، بما في ذلك القواعد التي تخص مشاركة البيانات عبر الحدود والتسوية وقواعد اعرف عميلك والعناية الواجبة للتحقق من العملاء وتراخيص المشاركين. وتجدر الإشارة في هذا المقام إلى أن تصميمات أنظمة الدفع الفوري وقوانينها ولوائحها التنظيمية ومعاييرها تختلف أيضًا، وبعضها يواجه تقلبات من الناحية التشغيلية. وهذا التعقيد هو السبب في أن الأنظمة الإقليمية الثلاثة قيد التطوير التي تشمل منصة المدفوعات الرقمية بالتجزئة في السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA) ومشروع التشغيل البيئي للاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU) ومشروع التشغيل البيئي لجماعة شرق أفريقيا (EAC)، ما زالت تواجه تأخيرات (المقابلات مع الأطراف المعنية، 2024).

وتواجه هذه الأنظمة، حتى تلك التي قيد التشغيل، تأخيرات مستمرة، فكل من نظام الدفع والتسوية الأفريقي (PAPSS) ونظام معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB) في الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي (SADC) قيد التشغيل من الناحية التقنية منذ عام 2021 ولكنهما ما زالا يعملان جزئيًا فقط في بيئة تشغيل خاضعة للرقابة، وما زالا يعالجان معاملات محدودة في بيئة التشغيل.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن نظام GIMACPAY في الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (CEMAC) (وهي اتحاد نقدي أيضًا ومن ثم ليس لديها مشاكل في النقد الأجنبي يتعين حلها) كان الأسرع في تنفيذ نظام دفع فوري إقليمي حتى الآن. ووُضعت أسسه في عام 2012 ليتم إطلاقه على سبيل التجربة في عام 2016 وإطلاقه رسميًا في عام 2020 (AfricaNenda, 2023b).

وتوجد أيضًا فرصة لتلبية الاحتياجات التنظيمية والإشرافية المعنية بمكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب ومكافحة تمويل انتشار الأسلحة من خلال إدراج خدمات التحقق من الهوية في أنظمة الدفع الفوري. ويجوز لأنظمة الدفع الفوري - باعتبارها خدمة مركزية - استضافة مرافق قواعد اعرف عميلك إلكترونيًا وبيانات اعرف عميلك بالإضافة إلى إتاحتها للمشاركين في الشبكة. وبطريقة أخرى، يجوز لأنظمة الدفع الفوري أن تتيح الاتصال بقاعدة بيانات عامة بغرض التحقق، على غرار ما يُجرى تطويره في موريشيوس.⁵¹ ويجب العمل بعناية على دراسة البنية المعمارية للبيانات وإدارتها، بما في ذلك مستوى المعلومات وآليات موافقة المستخدم النهائي وتخزين البيانات ووصول المشاركين وآليات الحماية، من بين عناصر أخرى. ويتعين على أنظمة الدفع الفوري أن تتكفل بحماية البيانات وخصوصية بيانات العملاء. ويمكن تحقيق ذلك باعتماد آلية عمل «الخصوصية من البداية عند التصميم»، واستخدام إجراءات إزالة إخفاء الهوية، والتشفير وغير ذلك من التدابير المرتبطة بأمن البيانات، فضلًا عن طلب موافقة المستخدم النهائي لمعالجة هذه البيانات

وظل مشروع التشغيل البيئي للاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU) قيد الإنشاء لأكثر من عقد من الزمان، ولكنه يواجه تعقيدًا أقل نسبيًا نظرًا إلى الاستخدام المشترك للفرنك غرب الأفريقي بين البلدان الأعضاء الثمانية، بالإضافة إلى وجود بنك مركزي واحد على نقيض البنوك المتعددة كما هو الحال في مشاريع جماعة شرق أفريقيا (EAC) والسوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي (COMESA) (المقابلات مع الأطراف المعنية، 2024). ورغم أن المشروع يتوقع إطلاقه في الأجل القريب ورغم أنه يمر بمرحلة تجريبية حاليًا، فإن التأخير يسلب الضوء على الحاجة إلى المثابرة في إنجاز هذا المشروع الطموح، حتى بين البلدان التي تتشارك في عملة واحدة. أما بالنسبة إلى السوق المشتركة لشرق أفريقيا والجنوب الأفريقي، فقد أعلن مجلس أعمالها أن المنصة التي بدأ تطويرها قبل خمس سنوات سيتم إطلاقها في أواخر عام 2024 (COMESA)

واستخدامها بشكل أكبر. وتستطيع أنظمة الدفع الفوري أن تدعم حماية الخصوصية، على سبيل المثال، باستخدام ابتكارات الذكاء الاصطناعي، مثل البيانات الاصطناعية، أو عبر روابط بيانات مؤمنة مدعومة بمحركات مناسبة لإدارة الموافقات (على سبيل المثال، تعتمد على البيانات الحيوية) (Mondato, 2023).⁵²

وتندرج عمليتا جمع البيانات الإشرافية وإعداد التقارير عنها أيضًا في إطار هذا التوجه. وتُعتبر الأطراف المعنية بأنظمة الدفع الفوري من المزودين الرئيسيين للبيانات ذات الصلة بالجهات الإشرافية، بما في ذلك بيانات المعاملات المصنفة حسب النوع الاجتماعي والمنطقة الجغرافية. وهي توفر، على هذا النحو، رابطًا حيويًا بين البيانات عالية الجودة واللوائح التنظيمية المستندة إلى الأدلة والبراهين. وتوجد فرصة كبيرة لتنظيم عمليتي جمع البيانات واستخدامها وتوحيدها. وفي هذا السياق، أصدر تحالف الشمول المالي دليلًا للآليات المتبعة في جمع البيانات استنادًا إلى منظومة العمل في عام 2024.

الإطار الزمني للتحقيق:

الأجل الطويل (أكثر من 3 سنوات).



شروط النجاح المُستبقة:

يتعين على الجهات التنظيمية أن تتبع آلية عمل استشارية فيما يتصل بالإصلاح التنظيمي.



51 في موريشيوس، يتولى بنك موريشيوس إنشاء جسر بين الحاصلين على التراخيص وقواعد البيانات الحكومية بهدف التحقق من صحة بيانات اعرف عميلك إلكترونيًا. وتم تناول آلية اعرف عميلك إلكترونيًا في موريشيوس بمزيد من التفصيل في دراسة الحالة المرتبطة بنظام MauCAS بالإضافة إلى الدراسة التفصيلية لقواعد اعرف عميلك إلكترونيًا (الفصل 6).

52 البيانات الاصطناعية هي معلومات نشأت بشكل اصطناعي كبديل للبيانات الحقيقية، وأُنشئت باستخدام الخوارزميات وتُستخدم للتحقق من صحة النماذج الرياضية وتدريب نماذج تعلم الآلة (TechTarget, 2023a). وتستفيد النماذج اللغوية الكبيرة من البيانات الاصطناعية لتدريب الشبكات العصبية.



التوجه 2 | زيادة كبيرة في القدرات الاستيعابية للدفع الفوري

وأخيراً، تستكشف البنوك المركزية أيضاً إمكانية التشغيل البيئي المحلي من خلال آليات مثل العملات الرقمية للبنوك المركزية. وفي حين لم يتم إصدار أي نظام دفع فوري بالعمل الرقمية للبنك المركزي في قطاع البيع بالتجزئة داخل القارة منذ صدور نظام eNaira في نيجيريا، يسعى 70% من البنوك المركزية في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى سعياً حثيثاً لاستكشاف هذه الفرصة. وأظهر استبيان أجراه صندوق النقد الدولي مؤخرًا لدى 30 بنكًا مركزيًا في منطقة أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى أن 23 بنكًا شارك فعلاً أو سيشترك في أبحاث أو تجارب أو أعمال تطوير تخص تنفيذ عملة رقمية للبنك المركزي (IMF, 2024). وبينما تتوقع معظم البنوك المركزية إصدار عملة رقمية لها في غضون أربع إلى ست سنوات فقط، يوجد خطر مرتبط بقيود القدرة و/أو تجزئة الموارد، وخاصة في البلدان التي تعمل أيضاً على تحديث البنية التحتية للمدفوعات المحلية (IMF, 2024). وتوجد أدلة على أن 25 بلداً (سته بلدان منها تتشارك في عملة فرنك وسط أفريقيا وتستكشف إعداد عملة رقمية للبنوك المركزية كدولة واحدة) تستكشف عملة رقمية لبنكها المركزي أو تجربها أو أطلقتها (الجدول 4.1) (CBDCracker.org, 2024).

الجدول 4.3 | حالة مشاريع العملات الرقمية للبنوك المركزية في أفريقيا

البلد/المنطقة	سنة الإعلان	الحالة
الجزائر	2022	الأبحاث
بوتسوانا	2022	الأبحاث
الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (سته بلدان)	2022	الأبحاث
كوت ديفوار	2022	الأبحاث
مصر	2018	الأبحاث
إثيوبيا	2024	الأبحاث
غانا	2021	المرحلة التجريبية
مدغشقر	2021	الأبحاث
موريتانيا	2023	الأبحاث
المغرب	2019	الأبحاث
ناميبيا	2021	الأبحاث
نيجيريا	2021	تم الإطلاق
رواندا	2019	الأبحاث
جنوب أفريقيا	2019	الأبحاث
السودان	2022	الأبحاث
تنزانيا	2021	الأبحاث
تونس	2021	الأبحاث
أوغندا	2022	الأبحاث
زامبيا	2022	الأبحاث
زيمبابوي	2021	الأبحاث

المصدر: CBDCracker.org, 2024

من المتوقع أن يتضاعف عدد أنظمة الدفع الفوري المحلية في القارة تقريباً، حيث تخطط 31 دولة لتبني نظام جديد أو تحديث بنيتها التحتية الحالية في مجال المدفوعات. وتتباين المشاريع من حيث مراحل التطوير التي تمر بها حالياً، فقد واجه بعضها تأخيرات مثلما واجهته المبادرات الإقليمية. ومع ذلك، فمن الواضح أن القارة ستشهد زيادة في القدرة على المقاصة الفورية في السنوات القادمة - وهو ما قد يمثل أضعاف الطلب الفعلي على الدفع.

وعلى سبيل المثال، أشارت ليسوتو، التي يبلغ عدد سكانها 2.5 مليون نسمة وتعتبر أحدث بلد يطلق نظامه الخاص للدفع الفوري، إلى اعتماده سابقاً على جنوب أفريقيا كدافع لتطوير نظامها الخاص. ويقدم نظام LeSwitch خياراً لتسوية المعاملات محلياً في البنك المركزي في ليسوتو، بدلاً من توجيهها عبر أنظمة الشبكة الدولية أو المغلقة (Central Bank of Lesotho, 2024). وهذا مجرد مثال واحد لبلد ليس لديه سوق مستهدفة كبيرة من حيث عدد المستخدمين النهائيين، لكنه يستثمر في نظام الدفع الفوري المحلي.

ورغم ما سبق ذكره، ينشأ التحدي حين تكون تكاليف إنشاء أنظمة الدفع الفوري وتشغيلها أعلى مما يمكن للنظام استرداده من خلال رسوم المعاملات و/أو المشاركين. وإذا انتقلت التكاليف في نهاية المطاف إلى المستخدمين النهائيين، فقد لا يرون قيمة كبيرة في المدفوعات الرقمية مقارنة بالنقد، مما يؤدي إلى استخدام أقل للخدمة على إثر حلقة التعليقات السلبية.

وبالإضافة إلى التوسع في تطوير أنظمة الدفع الفوري الجديدة ذات الحلقة المفتوحة، تتزايد أيضاً خيارات الأنظمة ذات الحلقة المغلقة في كثير من البلدان، كما هو مذكور في توجه السوق بشأن التأخيرات في التنفيذ على المستوى الإقليمي. وتواصل الأطراف المعنية في هذا المجال المضي قدماً في الحلول الثنائية التي تتنافس على النطاق مع أنظمة الدفع الفوري، وخاصة عبر البطاقات. وفيما يلي أمثلة على الصفقات الأخيرة:

- استثمار شركة **Mastercard** بقيمة 200 مليون دولار أمريكي (حصة أقلية بنسبة 3.8%) في خدمة MoMo التابعة لشركة (MTN (Ekhat, 2024) والشراكة اللاحقة لتوفير بطاقات افتراضية في 13 سوقاً أفريقية (بنين والكاميرون وكوت ديفوار وإسواتيني وغانا وليبيريا ونيجيريا وجمهورية الكونغو وجمهورية غينيا ورواندا وجنوب أفريقيا وأوغندا وزامبيا) (MTN, 2024).

- أعلنت شركة **Mastercard** ومصرف **Awash**، وهو مصرف تجاري في إثيوبيا، عن إطلاق بطاقة مسبقة الدفع وخدمة بوابة المدفوعات. ويجوز للعملاء إجراء المعاملات سواءً من خلال البطاقات التلامسية وغير التلامسية في أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع، بما في ذلك التجارة الإلكترونية (Mutisi, 2024).

- وقعت شركة **Visa** وشركة **Safaricom** اتفاقية شراكة لتوفير بطاقات افتراضية في كينيا في عام 2022 (Vodacom, 2022).

الفرصة

يُعتبر ربط أنظمة الدفع الفوري الشاملة المحلية مع بعضها البعض بمنصة مركزية أحد الأساليب الأكثر عملية لبناء قدرات الدفع الإقليمية والعابرة للحدود، وذلك بدلاً من ربط جميع مزودي خدمات الدفع في المنطقة ربطاً مباشراً بشبكة أنظمة الدفع الفوري الإقليمية. وفي نموذج طرف التحويل والمحور، توجد إمكانية لربط جميع المحاور الإقليمية لتحقيق التشغيل البيئي الشامل على مستوى القارة. وتتمثل الفرصة المتاحة للأطراف المعنية بأنظمة الدفع الفوري في إعداد أنظمة الدفع الفوري المحلية الخاصة بها من أجل تحقيق التكامل الإقليمي - على سبيل المثال، بمعالجة قضايا التناغم التنظيمي والمعايير التقنية على مستوى البلد حتى في الوقت الذي يكون فيه نظام الدفع الفوري الإقليمي قيد التطوير. ويتطلب ذلك مشاركة في المناقشات داخل المجتمعات الاقتصادية الإقليمية.

ويتيح التنافس مع أنظمة الدفع الفوري الخاصة أو ذات الحلقة المغلقة على المشاركين فرصة لهذه الأنظمة لإجراء دراسة متأنية لنماذج أعمالها وعوامل تميزها سواء للأنظمة المحلية أو العابرة للحدود. ومن ناحية أخرى، يجوز للأنظمة الإقليمية أن تعمل بمثابة أنظمة دفع فوري محلية، كما هو الحال في نظام GIMACPAY ونظام WAEMU المخطط له. وفي هذه البيئات، تستطيع البلدان التي ليس لديها نظام دفع فوري قيد التشغيل أن تستفيد من قدرة المقاصة الإقليمية لتحقيق الكفاءة في السوق المحلية. أما في حالة أنظمة الدفع الفوري المحلية وأنظمة الدفع الفوري الإقليمية التي تفكر في الدمج المباشر للمشاركين، فيتعين وجود قيمة مقترحة واضحة لمزودي خدمات الدفع، بحيث يكون لديهم حوافز أقل للانضمام إلى أنظمة الدفع الفوري الخاصة أو استخدام روابطهم الحالية بالشبكات مغلقة الحلقة. ويمكن للأطراف التنظيمية أن تساعد في هذا الصدد بفرض التشغيل البيئي، سواء من منظور إقليمي أو محلي، فعلى سبيل المثال، تفرض أنغولا وزيمبابوي والجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا التكامل مع طرف التحويل الوطني ضمن إطار ترخيص مزودي خدمات الدفع.⁵³

وبهدف زيادة القيمة المقترحة لمزودي خدمات الدفع المشاركين في المدفوعات عبر الحدود، تتاح فرص رئيسية لكل من مزودي خدمات التحويلات المالية والمدفوعات التجارية والجهات المنظمة لهم، لتقليل التكاليف المعنية بالصراف الأجنبي والتسوية وتبادل البيانات عبر الحدود والتعاون التنظيمي بين الولايات القضائية (المقابلات مع الأطراف المعنية، 2024).⁵⁴ وستعمل الأطراف المعنية بأنظمة الدفع الفوري الإقليمية والمهتمة بحل هذه التحديات على كسب التأييد لعلها.

الإطار الزمني للتحقيق

الأجل المتوسط إلى الطويل بالنسبة لأنظمة الدفع الفوري قيد التطوير (3 سنوات أو أكثر).

شروط النجاح المُسبقة:

إقبال مزودي خدمات الدفع على أنظمة الدفع الفوري الإقليمية، والمزيد من التعاون بين الجهات المنظمة للمدفوعات عبر الحدود.



وبناءً على سجل أنظمة الدفع الفوري، تستغرق الأنظمة الإقليمية، سواء تلك التي تنتمي أو لا تنتمي إلى اتحاد نقدي، أكثر من عقد من الزمان للوصول إلى بيئة التشغيل الفعلي وتحقيق أرقام واعدة من حيث استخدامها. وبناءً على هذا التقدير، تتطلب المشاريع الإقليمية قيد التنفيذ سنوات قبل أن تصل إلى المكانة والنطاق الكافيين للتنافس مع العديد من الحلول ذات الملكية الخاصة وذات الحلقة المغلقة في القارة.

وفي الوقت نفسه، نجحت الحلول الخاصة في استقطاب الطلب على المدفوعات عبر الحدود، وخاصة التحويلات المالية، في المسارات داخل أفريقيا من خلال مجموعة من صفقات الشراكة الجديدة في عامي 2023 و2024، بما في ذلك الآتي:

- أبرمت خدمة **MoMo** التابعة لشركة **MTN** شراكة مع شركة **Orange** و**Tigo** و**M-PESA** و**Airtel** لإضافة 25 مساراً جديداً للمحافظ الإلكترونية عبر 10 بلدان أفريقية لتحسين روابط التحويلات المالية بين جنوب أفريقيا وجمهورية الكونغو الديمقراطية وإثيوبيا وغانا وكينيا ومدغشقر وموزمبيق وملاوي والسنغال وسيراليون وتنزانيا، (Ndlovu, 2024).
- وقعت شركة **Onafriq** وشركة **M-PESA** اتفاقية تحويل أموال دولية تربط متلقي التحويلات المالية الإثيوبيين بمبلغ 500 مليون محفظة أموال على الهاتف المحمول تابعة لشركة **Onafriq** و200 مليون حساب مصرفي في 40 سوقاً أفريقية (Ekhat, 2024).
- وقعت شركة **Access Holdings** النيجيرية شراكة مع شركتي **Coronation Group** و**M-PESA** بهدف توفير مسار للتحويلات المالية من المصرف إلى المحفظة ومن المحفظة إلى المصرف بين شرق وغرب أفريقيا. وتعطي الشراكة الأولوية للتحويلات المالية بين غانا وكينيا ونيجيريا وتنزانيا قبل التوسع إلى أربعة أسواق أخرى. وبالمجمل، سيتم ربط أكثر من 60 مليون عميل وخمسة ملايين شركة (Eleanya, 2024).

وتعمل هذه الحلول الخاصة ضمن الأطر التنظيمية للبلدان المرسل والمستقبل، وتحصل أيضاً على تراخيص خاصة بالمسارات بدلاً من الحصول على خيار توسيع الخدمات في المنطقة بأكملها. ورغم أن هذه العملية شاقة، لكن يمكن للبلدان نشر حلولها بشكل أسرع مما لو اضطروا إلى انتظار دخولهم في نظام الدفع الفوري الإقليمي. وتشكل كثير من شركات التجميع، مثل **Mastercard** و**Onafriq** و**Visa** و**Thunes** و**Terrapay**، شبكات أنظمة الدفع الفوري ذات الحلقة المغلقة التي توفر اتصالات مع العديد من مزودي خدمات الدفع. ومع ذلك، لا يزال المستخدم النهائي يواجه تكاليف أعلى بكثير من مستهدف تكلفة المعاملات في أهداف التنمية المستدامة الذي يتراوح بين 3% و5% من المبلغ المرسل. وتخدم هذه التكاملات الثنائية أو المتعددة الأطراف المشاركين ذاتهم مثل أنظمة الدفع الفوري الإقليمية قيد التشغيل أو التطوير. ولدى كل مزودي خدمات الدفع الذين ينضمون إلى هذه التكاملات حاجة أقل ومن ثم حافزاً أضعف للانضمام إلى أنظمة الدفع الفوري الإقليمية.

53 في أنغولا، صدرت تعليمات تُلزم جميع الجهات المصدرة للنقد الإلكترونية بالانضمام إلى نظام KWIK في غضون 60 يوماً من تاريخ الحصول على الترخيص (National Bank of Angola, 2022). وفي زيمبابوي، تتطلب اللوائح التنظيمية من جميع مزودي الخدمات الاتصال بطرف التحويل الوطني لتمكين التشغيل البيئي (Reserve Bank of Zimbabwe, 2020). وفي دول الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا، يشترط بنك دول وسط أفريقيا أن تكون جميع أنظمة الدفع أو المنصات أو المحافظ أو البطاقات قابلة للتشغيل البيئي مع جميع الأدوات الأخرى من نفس الطبيعة في منطقة الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا (BEAC, 2018).

54 يشكل سعر الصرف محركاً رئيسياً للربح بالنسبة لمزودي خدمات التحويلات المالية، وإذا أسفر الوصول إلى مجتمعات المصرف الأجنبي أو الحل التكنولوجي في شكل عملات اصطناعية عن خفض التكاليف المرتبطة بإدارة الصرف الأجنبي، فهذا يعني وجود عذر أقل لفرض رسوم إضافية على المستخدمين النهائيين من خلال فروق الأسعار الكبيرة في أسعار الصرف الأجنبي.

التوجه 3 | أنظمة الدفع الفوري تعطي الأولوية للدفع عبر الهاتف المحمول

على انتحال الهوية سرقة الهوية (بما في ذلك سرقة وثائق الهوية وسرقة البيانات الحيوية) وانتحال الهوية المزيفة (بما في ذلك الهويات غير الموجودة في الواقع والهويات الاصطناعية). وتشتمل الهندسة الاجتماعية على انتحال المحتالين شخصية فرد موثوق به أو معروف، والاحتتيال عبر الرسائل النصية القصيرة، والاحتتيال عبر المكالمات الصوتية، والاحتتيال عبر الإنترنت، والاحتتيال العكسي.⁵⁶ وفي عملية تبديل شريحة SIM، يستولي المحتال على هوية حامل شريحة SIM بإصدار أمر إلى مزود الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بنقل رقم الهاتف المحمول إلى بطاقة SIM أخرى. وأصدرت رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة دليلاً شاملاً عن أنواع الاحتتيال في مجال الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول وتدابير التخفيف من حدتها في عام 2024. وتسمح آلية اعرف عميلك المركزية في نظام الدفع الفوري، المدعومة بإدارة الموافقة المناسبة، بإجراء فحوصات إضافية فيما يخص العناية الواجبة للتحقق من العملاء وذلك إذا لم تكن عملية تسجيل شريحة SIM قوية بما يكفي لتطبيق قواعد اعرف عميلك إلكترونياً. واعتمدت شبكة الدفع الفوري في مصر تدابير إضافية مرتبطة بأعرف عميلك، على سبيل المثال، حيث يجب على العملاء زيارة فرع المصرف لتسجيل رقم شريحة SIM الخاصة بهم بالإضافة إلى رقم الهاتف المحمول الخاص بهم ليتمكنوا من إجراء المعاملات عبر أرقام هواتفهم.

ويجب على الأطراف المعنية بنظام الدفع الفوري أيضاً أن يراعوا الوقائع المحيطة بشعبية تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة. ورغم أن تمكين قناة تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة يمكن أن يزيد من المخاطر على نظام الدفع الفوري نظراً إلى قناته غير المشفرة من الجيل الثاني، لكن لديها القدرة على الوصول إلى عدد أكبر من الأشخاص. وفي حين يتزايد انتشار الهواتف الذكية بسرعة، فإن 49% من اتصالات الهاتف المحمول كانت لا تزال تتم عبر الهواتف البسيطة / التقليدية في عام 2022 (GSMA, 2023c). وتظل الهواتف الذكية باهظة الثمن بالنسبة للكثيرين (GSMA, 2023c). ومن ثم، ما زالت توجد سوق غير مستغلة لتمكين قنوات تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة في البلدان التي لا تقدمها.

الإطار الزمني للتحقيق:
الأجل القصير (1 - 3 سنوات).



شروط النجاح المُستبقة:

عملية قوية لأعرف عميلك من أجل تسجيل شرائح SIM.



ما زالت أفريقيا تحتل مكانة رائدة عالمياً في اعتماد الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، إذ أن القارة تتمتع بمجموع 169 خدمة مالية عبر الهاتف المحمول وشهدت زيادة بنسبة 19 نقطة مئوية في حسابات الهاتف المحمول المسجلة بين عامي 2023 و2024. ويأتي أكثر من 70% من النمو العالمي في الحسابات المسجلة من منطقة أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى (GSMA, 2024b). ويشكل استخدام الهاتف المحمول أيضاً حافزاً لتطوير أنظمة الدفع الفوري في جميع أنحاء القارة، كما هو موضح في الفصل 2. وبدلاً من البطاقات أو الأجهزة اللوحية أو أجهزة الكمبيوتر المحمولة، فإن التطبيقات ورموز الاستجابة السريعة للهواتف المحمولة هي القناة السائدة لكل من المعاملات من شخص إلى شخص وكذلك مدفوعات التجار (يقدم 30 نظام دفع فوري تطبيقات بينما يقدم 17 تطبيقاً رموز الاستجابة السريعة). وتحظى التطبيقات أيضاً بشعبية متزايدة بين المستخدمين النهائيين في البلدان التي يتزايد فيها استخدام الهواتف الذكية، كما هو موضح في الفصل 3. وعلاوة على ذلك، تمثل أرقام الهواتف المحمولة الصورة الأكثر شيوعاً لمعرفة هوية الوكيل أو الاسم المستعار (يسمح 17 نظام دفع فوري للمستخدمين النهائيين بإجراء المدفوعات باستخدام أرقام الهواتف المحمولة لتحديد هوية المتلقي).

الفرصة

تتمثل الفرصة المتاحة أمام أنظمة الدفع الفوري في طرح تقنية هاتف محمول يسهل استخدامها، بما في ذلك رموز الاستجابة السريعة والتطبيقات التي تحتوي على ميزات مثل طلب الدفع - وهي أولوية، على سبيل المثال، في تطبيق PayShap (جنوب أفريقيا) وفي شبكة الدفع الفوري IPN (مصر) - ورسالة التحقق التي تحتوي على تفاصيل حساب المتلقي قبل اكتمال المعاملة (متوفرة بالفعل في بعض أنظمة الدفع الفوري، على سبيل المثال نظام MauCAS (موريشيوس)). ويجوز للمشاركين في أنظمة الدفع الفوري الذين دمجوا الحلول من منصات المراسلة الشائعة، مثل واتساب و WhatsApp في نظام حالة ZIPIT (زمبابوي)، أن يجعلوا تجربة المستخدم النهائي أكثر سلاسة ويقبلوا الحاجة إلى تطبيق مستقل. ويمكن لمعايير رمز الاستجابة السريعة الوطنية أن تعمل على زيادة قابلية التشغيل البيئي وتدابير السلامة. وتجوز الاستفادة من التقنيات الجديدة، مثل الدفع عبر الملصقات على الهاتف من خلال الأجهزة المزودة بتقنية التواصل قريب المدى من أجل تحسين تجربة المستخدم.

وبالتزامن مع زيادة الوظائف، توجد فرصة لتطوير أمن الهواتف المحمولة وعملياتها عبر نظام الدفع الفوري، ففي استبيان حديث أجرته رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة GSMA، أشار متخصصون من 34 دولة من أفريقيا وآسيا وأميركا اللاتينية إلى أن المخاوف الأكثر إلحاحاً تتمثل في انتحال الهوية، والهندسة الاجتماعية، ومبادلة شرائح SIM (GSMA, 2024a). ومن الأمثلة

وثمة خيار آخر يكمن في عمل الجهات الفاعلة في القطاع التي لديها اهتمام بهذا الشأن على تصميم نظام الدفع الفوري. وبمجرد ربط هذه الجهات، فقد تصبح قادرة على التنافس مع جهات فاعلة مهيمنة خارج النظام، مما يشكل حافزاً للجهة الفاعلة المهيمنة للانضمام إلى نظام الدفع الفوري.

وفي حالة استكشاف العملة الرقمية للبنك المركزي، توجد فرصة أمام الأطراف المعنية بأنظمة الدفع الفوري للاستفادة من نتائج دراسات الجدوى لتعديل الخدمات المتاحة عبر نظامها، فعلى سبيل المثال، يشير استبيان صندوق النقد الدولي إلى أن البنوك المركزية في منطقة أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى كانت لديها حوافز لاستكشاف العملة الرقمية للبنك المركزي بسبب الحاجة إلى كفاءة الدفع المحلي (إلى جانب الشمول المالي). ويمكن للبنوك المركزية تحقيق أهداف الكفاءة هذه مستعينة في ذلك بنظام دفع فوري مستدام يتمتع بانتشار واسع بفضل مزودي خدمات الدفع.

الإطار الزمني للتحقيق:

الأجل القصير (1 - 3 سنوات).



شروط النجاح المُستبقة:

رغبة مشغل/مالك نظام الدفع الفوري في تعديل نموذج العمل واستراتيجية إشراك المشاركين؛ ورغبة الجهة التنظيمية لتأدية دور في حوكمة النظام.



الفرصة

يتمثل تأثير هذا التوجه في أن الحلول الفورية المختلفة داخل البلدان قد تنتهي إلى التنافس مع بعضها بعضاً لتحقيق نطاق أوسع. ويتطلب نجاح النظام في ترسيخ مكانته كطرف من نظام المدفوعات الخاص بالبنية التحتية الرقمية العامة في بلده أن يكون لديه نموذج عمل مقنع بالإضافة إلى التوسع في شبكة المشاركين الخاصة به. ويجوز للأطراف المعنية بأنظمة الدفع الفوري الاستفادة من هدف الالتزام للبنية التحتية الرقمية العامة لتحسين القيمة المقترحة للنظام. ويتطلب اجتذاب مزودي خدمات الدفع المهيمنين كمشاركين وجود نظام دفع فوري يعالج الاحتياجات غير المُلباة في السوق. وقد تُعنى هذه الاحتياجات بخدمات التحقق من هوية العميل على سبيل المثال، أو الهياكل الأفضل لرسوم التبادل/التشغيل البيئي، أو احتمالية الوصول إلى شبكة مزودي خدمات دفع لها مستوى أكبر بكثير.

وتؤدي التدخلات التنظيمية دوراً أيضاً كما هو الحال في مصر وموريشيوس وزمبابوي، حيث ألزم البنك المركزي البنوك، أو مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، أو كليهما بالانضمام إلى نظام الدفع الفوري المحلي ليصبحا قادرين على التشغيل المتبادل. وعلى الرغم من أن هذا النهج قد يمهد الساحة لجميع مزودي خدمات الدفع ويساعد في الاقتراب من تحقيق بنية تحتية رقمية عامة، فمن المحتمل أن ينضم مزودو خدمات الدفع المهيمنين إلى النظام على الورق مع الاستمرار في استخدام نهج المعالجة المفضل لديهم بشكل مستتر. ومن ثم يتعين على الجهة التنظيمية أن توازن بين العواقب المقصودة وغير المقصودة لاستخدام الوسائل التنظيمية لتحقيق التشغيل البيئي.

56 مصطلح الهندسة الاجتماعية هو مصطلح شامل لمحاولة الاحتيال على شخص ما للكشف عن معلومات (على سبيل المثال، كلمة مرور) يمكن استخدامها لمهاجمة الأنظمة أو الشبكات (NIST, 2023). ويمكن أن يكون ذلك على سبيل المثال عبر الرسائل النصية القصيرة (أو الصوتية/الهاتفية) أو التصيد الاحتمالي عبر المكالمات الهاتفية). هناك نوع آخر من الاحتيال يتمثل في الاحتفال العكسي، حيث يتعمد المستهلك الشروع في إلغاء الدفع أو استرداد المبالغ المدفوعة للمعاملات مشروعة تمت عبر الهاتف المحمول بقصد استرداد الأموال مع الاحتفاظ بالسلع أو الخدمات المشتراة (GSMA, 2024).

4.3 | التوجهات على مستوى المستهلكين والفرص

الجدول 4.4 | ملخص التوجهات على مستوى المستهلكين والفرص

التوجه	الفرصة المرتبطة بشمولية أنظمة الدفع الفوري هي...
ما زالت العوائق قائمة أمام الوصول إلى الاستخدام المعتاد للمدفوعات.	تحسين نموذج عمل نظام الدفع الفوري وموارده وخصائصه الأمنية.
أصبح الدخل الرقمي المتكرر بمثابة المحفز الرئيسي لاستخدام الدفع الفوري.	دمج حالات الاستخدام التي توفر تدفقات منتظمة (من الحكومة إلى الأفراد).

وشهدت رواندا ارتفاعًا في المعاملات بعد أن أتاحت التحويلات بدون رسوم من خلال الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (Cenfri, 2023b). وفي ضوء المناقشات حول البنية التحتية الرقمية العامة والشمولية، تستطيع الأطراف المعنية بأنظمة الدفع الفوري اغتنام الفرصة لمراجعة استراتيجياتها التسعيرية لتقليل الرسوم التي تُفرض على المستخدم النهائي إلى أقل قدر ممكن.

الإطار الزمني للتحقيق:

الأجل القصير (1 - 3 سنوات).



شروط النجاح المُستَبة:

الفهم الجيد للعوائق الخاصة بكل بلد أو منطقة التي تحول دون اعتماد المستهلكين المدفوعات الرقمية.



ويجوز أن توفر التطورات في مجال اكتشاف الاحتيال في الوقت الفعلي، مثل مشروع Tazama مفتوح المصدر، مزيدًا من الأمن.

وأصبحت مواجهة المخاوف المرتبطة بخصوصية البيانات أكثر صعوبة في ضوء الاعتقاد السائد بميزة عدم الكشف عن الهوية باستخدام النقد، لكن إطار حوكمة البيانات المسؤول والقوي لأنظمة الدفع الفوري والذي يجذب يستنير باستراتيجيات إقليمية أو وطنية عن حماية البيانات والأمن السيبراني، قد يخفف من مخاطر إساءة استخدام البيانات الفعلية. وحتى الآن، لا توجد سوى 37 دولة أفريقية لديها تشريعات لحماية البيانات الشخصية (Africa Data Protection, 2022).

وفي مضممار تسعير الدفع الفوري، توجد فرصة لتقييم الآثار الناتجة عن تطبيق رسوم صفرية على المعاملات فيما يخص الإقبال على المدفوعات الرقمية في بلد أو منطقة ما، فقد شهدت كثير من البلدان قوة المدفوعات الرقمية المجانية خلال فترة انتشار جائحة كورونا.

التوجه 1 | ما زالت العوائق قائمة أمام الوصول إلى الاستخدام المعتاد للمدفوعات الرقمية

سلط الفصل 3 الضوء على العوائق الرئيسية التي تحول دون اعتماد المستخدم النهائي لمدفوعات الرقمية. وقد ظلت هذه العوائق ثابتة إلى حد كبير طوال السنوات الثلاث الماضية في جميع البلدان التي شملتها العينة. ومن بين العوائق الأكثر ثباتًا الاحتيال وخصوصية البيانات والتكلفة.

وشهدت عمليات الاحتيال ارتفاعًا بمعدل غير متناسب مع معدل النمو في المعاملات عبر الهاتف المحمول، فعلى سبيل المثال، بين عامي 2019 و2020، ارتفعت نسبة المعاملات الاحتيالية عبر تطبيقات الهاتف المحمول على مستوى العالم بنسبة 83% بينما زادت نسبة المعاملات عبر تطبيقات الهاتف المحمول بنسبة 38% فقط (Outseer, 2021). ويتعرض المستخدمون النهائيون لأنظمة الدفع الفوري الأقل إلمامًا بالجوانب المالية للخطر بشكل خاص - على سبيل المثال، النساء اللاتي يعشن في البيئات الريفية (CGAP, 2022b). ولئن كانت الوقاية هي أكثر الطرق فعالية من حيث التكلفة بالنسبة للأطراف المعنية بأنظمة الدفع الفوري لحماية المستخدمين، فإن الانتصاف السريع أمر حيوي لاستعادة الثقة وحماية أموال المستخدم النهائي، إن حدث احتيال.

الفرصة

ويشير موضوع خصوصية البيانات أيضًا قلقًا متزايدًا بين المستخدمين النهائيين، وعلى نحو ما سلط عليه الفصل 3 الضوء، فإن المستخدمين النهائيين يخشون مراقبة أشطتهم المالية، سواء من جانب السلطات الضريبية، أو غيرها من سلطات القطاع العام. وعلاوة على ذلك، يعتقد المستخدمون النهائيون أن أنظمة الدفع الفوري ومزودي خدمات الدفع يتمتعون برؤية كاملة لتفاصيل المعاملات، مما يعزز تفضيلهم لإمكانية عدم الكشف عن الهوية باستخدام النقد. أما في حالة إساءة استخدام بيانات العملاء، فقد يواجه المستخدمون النهائيون مضايقات (خاصة النساء) من الوكلاء وكذلك عبر مكالمات التصيد، أو هجمات الهندسة الاجتماعية.

التوجه 2 | أصبح الدخل الرقمي المتكرر بمثابة المحفز الرئيسي لاستخدام الدفع الفوري

دفع فوري. ولئن كانت بعض البلدان قد رقمنت عملية الدفع الحكومي بإقامة علاقة مع بنك تجاري أو بعض أنظمة الحلقة المغلقة الأخرى، فإن الشبكة المحدودة أو التوزيع الحصري من جانب عدد محدود من مزودي خدمات الدفع قد يدفع الناس لسحب الأموال بدلًا من الاحتفاظ بها في حساباتهم وإجراء المعاملات رقميًا. وقد تساعد معلومات اعرف عميلك المركزية على مستوى نظام الدفع الفوري في تأكيد المستفيد.

الإطار الزمني للتحقيق:

الأجل القصير إلى المتوسط، اعتمادًا على المستوى الحالي لرقمنة المعاملات مع الحكومة إلى الأفراد (1 - 3 سنوات أو أكثر من 3 سنوات).



شروط النجاح المُستَبة:

وجود برنامج للمعاملات من الحكومة إلى الأفراد في البلد أو المنطقة.



تشير البيانات المستمدة من تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2024 والمؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2021 إلى أن تلقي الأموال بانتظام مباشرة في الحساب يمثل عاملاً مهماً لكل من الشمول المالي واستخدام المدفوعات الرقمية، فعلى سبيل المثال، يجد المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2021 أن 39% من البالغين في الاقتصادات النامية فتحو أول حساب معاملات لهم لدى مصرف أو مؤسسة مالية تقليدية أخرى بهدف تلقي مدفوعات من الحكومة (سواء أكانت رواتب أو إعانات اجتماعية) أو من صاحب عمل في القطاع الخاص (Demircug, 2022). ويوجد المؤشر العالمي للشمول المالي أيضًا أن أكثر من 90% من أصحاب الحسابات يجرون أيضًا مدفوعات رقمية بمجرد تلقيهم مدفوعات رقمية. وتجدر الإشارة في هذا المقام إلى أن المشاركين في البلدان المشمولة ببحوث المستخدمين النهائيين ضمن تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) طوال السنوات الثلاث الماضية يسلطون الضوء أيضًا على ميزة استقبال الأجور على الوسائل الرقمية وكيف أنها تُشجع على استخدام المدفوعات الرقمية أيضًا دون الحاجة إلى صرفها نقدًا.

الفرصة

ولأن العديد من الأشخاص في القارة يعتمدون على مدفوعات الإعانات الاجتماعية باعتبارها الصورة الرئيسية للدخل، تتاح الفرصة للأطراف المعنية بأنظمة الدفع الفوري لرقمنة حالات الاستخدام من الحكومة إلى الأفراد (G2P). وتمثل الرواتب والأجور من القطاعين الخاص والعام شكلاً آخر من أشكال الدخل المنتظم (الشهري أو نصف الشهري)، وكذلك التحويلات المالية المحلية والعبارة للحدود بالنسبة لكثير من الناس. ورغم ذلك، لم يُمكن حالة الاستخدام من حكومة إلى الأفراد سوى ستة أنظمة

قصة مصدر النظام

إضافة القيمة



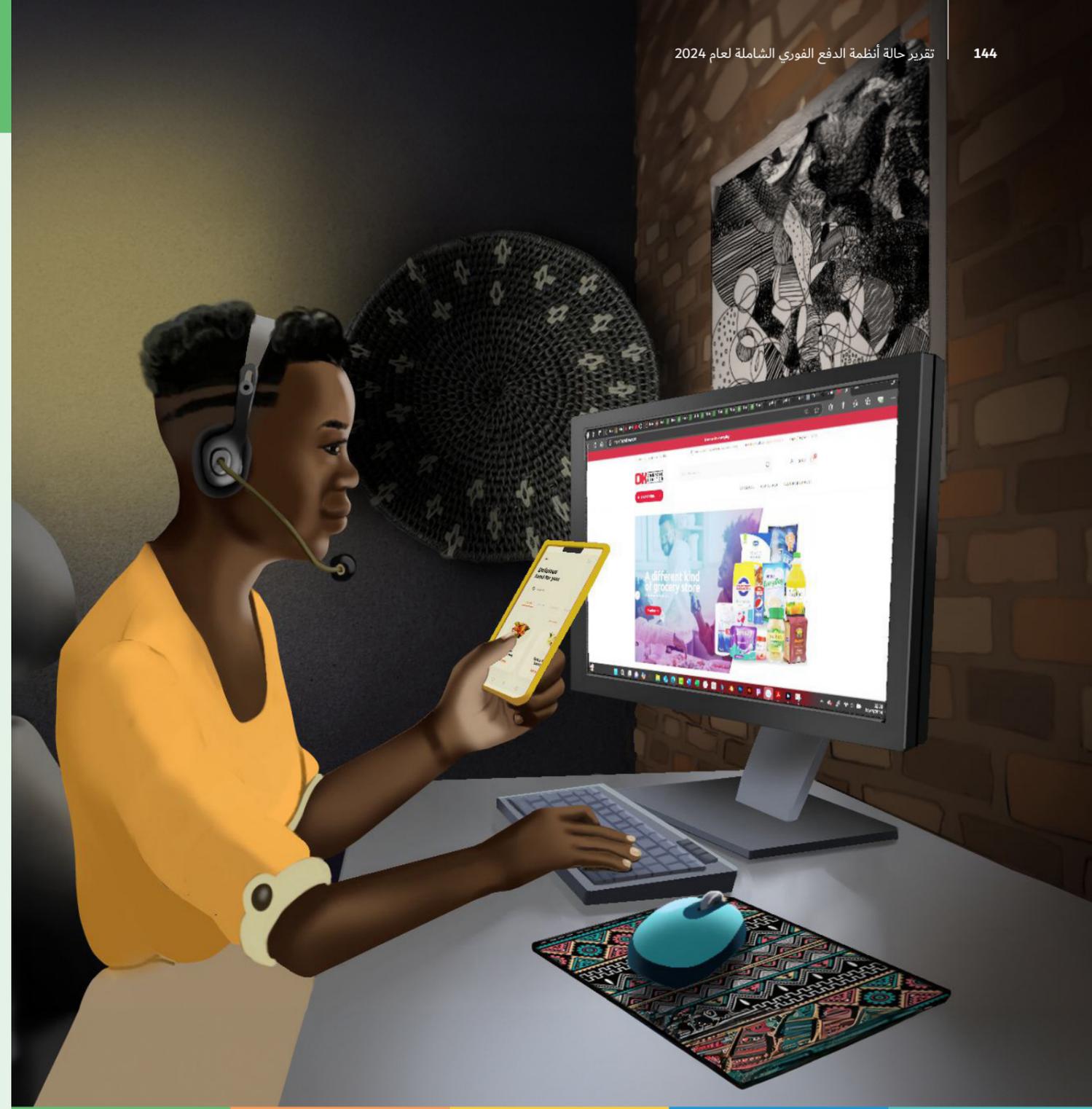
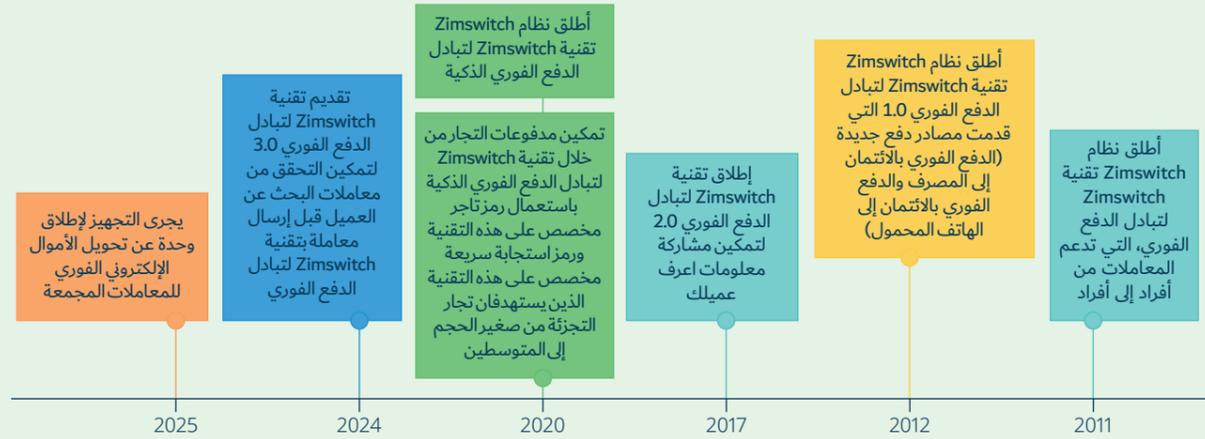
تعاونت في عام 2011 كل من جمعية المدفوعات الإلكترونية في زمبابوي (EPAZ) والبنك الاحتياطي في زمبابوي (RBZ) مع الأطراف المعنية في قطاع الصناعة للعمل على تطوير تقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (ZIPIT). ومثلت هذه التقنية ثاني نظام للدفع الفوري اعتمد في القارة، إذ أُطلق في العام نفسه الذي أُطلق فيه نظام التسوية فيما بين المصارف في نيجيريا (NIBSS) ولم يسبقه في هذا المجال سوى نظام المقاصة في الوقت الفعلي في جنوب إفريقيا (الذي أُطلق في عام 2006). وبسهل نظام ZIPIT عمليات تحويل الأموال بالائتمان بين المصارف في الوقت الفعلي التي تُجرى بين مقدمي خدمات الدفع ضمن شبكة Zimswitch، بما في ذلك المصارف ومزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMOs). ويتيح نظام ZIPIT العابر للقطاعات إجراء المعاملات بين الحسابات المصرفية ومحافظ الهاتف المحمول. وشكّل تعميم الخدمات المالية، من خلال تأمين راحة المستخدم النهائي وسهولة الاستخدام، مبدأً أساسياً في تصميم تقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (ZIPIT). ويتضمن النظام دعماً للتحويلات عبر التطبيق والمدفوعات التي تُجرى عبر الهاتف المحمول بواسطة خصائص يتوفر عليها هذا الأخير.

التحدي



شهدت جمهورية زمبابوي في عام 2010، ندرة حادة في السيولة النقدية أدت إلى ضرورة إيجاد حل لتسهيل تداول القيم الرقمية في الوقت الفعلي كبديل للعملة النقدية. ولا تتيح منظومة المدفوعات في زمبابوي إلا المعاملات غير النقدية عبر أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع والشيكات، وتستغرق معاملات الشيكات ما يصل إلى سبعة أيام. وقد تستغرق التحويلات عبر نظام التسويات الإجمالية الآنية (RTGS) أيضاً عدة أيام ليتم إيداعها في حسابات المستفيدين. فكان البلد بحاجة إلى حل مبتكر، لاسيما وأن الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول لم تُدرج آنذاك في زمبابوي.

الإطار الزمني لنظام ZIPIT



دراسة حالة

ZIPIT (زمبابوي)

أطلق نظام Zimswitch، في عام 2011، تقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (ZIPIT) بالتعاون مع البنك الاحتياطي في زمبابوي (RBZ) وجمعية المدفوعات الإلكترونية (EPAZ)، والمصارف التجارية في زمبابوي. وقاد نظام ZIPIT والمشاركون فيه، على مر السنين، حملات توعية واسعة النطاق موجهة للمستخدمين النهائيين، بدعم من البنك المركزي، بغية تسريع وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية الضعيفة في البداية. وانضمت المصارف الزمبابوية إلى نظام ZIPIT تدريجيًا، وانضم نظام EcoCash، الذي يُعدّ أشهر خدمة مالية عبر الهاتف المحمول في البلد، في وقت لاحق. وبشارك حاليًا 17 مصرفًا تجاريًا في النظام وخمس مؤسسات تمويل متناهي الصغر متلقية للودائع (DMFs) وستة مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMOS) ومزود واحد لخدمات الدفع (PSP).

ومكّن نظام ZIPIT 1.0 من إجراء المعاملات من أفراد إلى أفراد (P2P)، وهو الاستخدام الذي يُعتبر أكثر الاستخدامات شيوعًا حتى الآن. وتُتاح الخدمة أيضًا عبر تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) أو تطبيق واتساب أو خيار متاح في تطبيقات الخدمات المصرفية المتاحة على الهواتف المحمولة. وأتاح نظام ZIPIT على مر السنين تحويل الدولارات الأمريكية المحتفظ بها في الحسابات المصرفية، بالإضافة إلى إجراء المعاملات بالعملة المحلية، وهي الدولار الزمبابوي (ZWL)، الذي استُبدل بالذهب الزمبابوي (ZWG) اعتبارًا من أبريل 2024. وأضيف مشاركون آخرون، مثل نظام EcoCash، في نظام التحكم مفتوح الحلقة بناءً على تفويض يلزم جميع مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول المرخص لهم بالمشاركة في النظام الوطني. وأعد هذا المنتج أساسًا لاستهداف الشركات الصغيرة والمتوسطة لكنه

يُمكن العملاء من شراء سلع التجار باستخدام هواتفهم المحمولة عبر إدخال رمز التاجر بدلاً من استخدام أجهزة نقاط البيع (POS).

وأتاح نظام ZIPIT 2.0 تحميل رسائل الدفع ببيانات اعرف عميلك، بما في ذلك رقم الهوية، أو رقم الحساب، أو رقم الهاتف المحمول. وأدرج نظام ZIPIT Smart بدوره معاملات التجار، من أفراد إلى شركات (P2B)، ومعاملات باستخدام رموز الاستجابة السريعة. ويستطيع المستخدمون النهائيون أيضًا استخدام رمز تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) الخاص بالتجار والمرتببط بحساب التاجر المصرفي لإجراء معاملات في إطار تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة أو عبر التطبيقات.

وتمثل الهدف من إطلاق نظام ZIPIT 3.0 في بداية عام 2024 في تعزيز إقبال المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة على استخدام النظام، فهو يتضمن خاصية التحقق من المعاملات قبل إتمام الدفع، لتقليل عدد المعاملات الخاطئة. وواجه نظام ZIPIT عدة عراقيل وعقبات في مجال تسهيل عمليات الدفع للتجار والمدفوعات بين الشركات (B2B) بسبب غياب البيانات الكاملة للمدفوعات من طرف إلى طرف من التجار والعملاء.

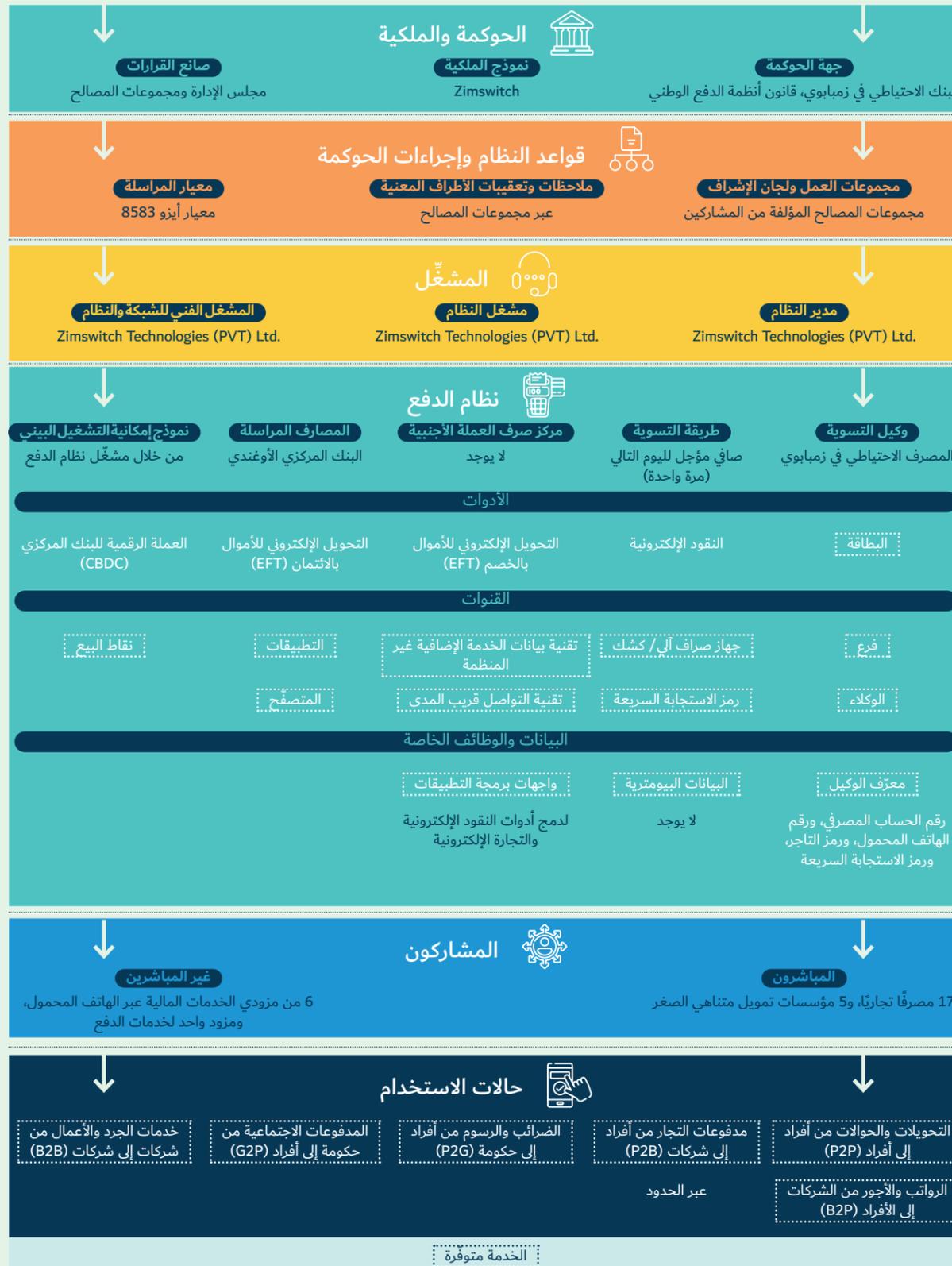
وثمة خطط لإطلاق خدمة التحويل الإلكتروني الفوري للأموال (EFT) الخاص بالمعاملات المجمعّة، التي تتم حاليًا عبر نظام ZEEPAY، وهو نظام تابع لنظام Zimswitch لتحويل المدفوعات المجمعّة.

وتشمل مؤشرات الأداء الرئيسية لنظام ZIPIT عدد المشاركين ونمو حجم المعاملات وقيمها وحصّة السوق في المدفوعات المنجزة عبر الهاتف المحمول.

الحوكمة والعمليات

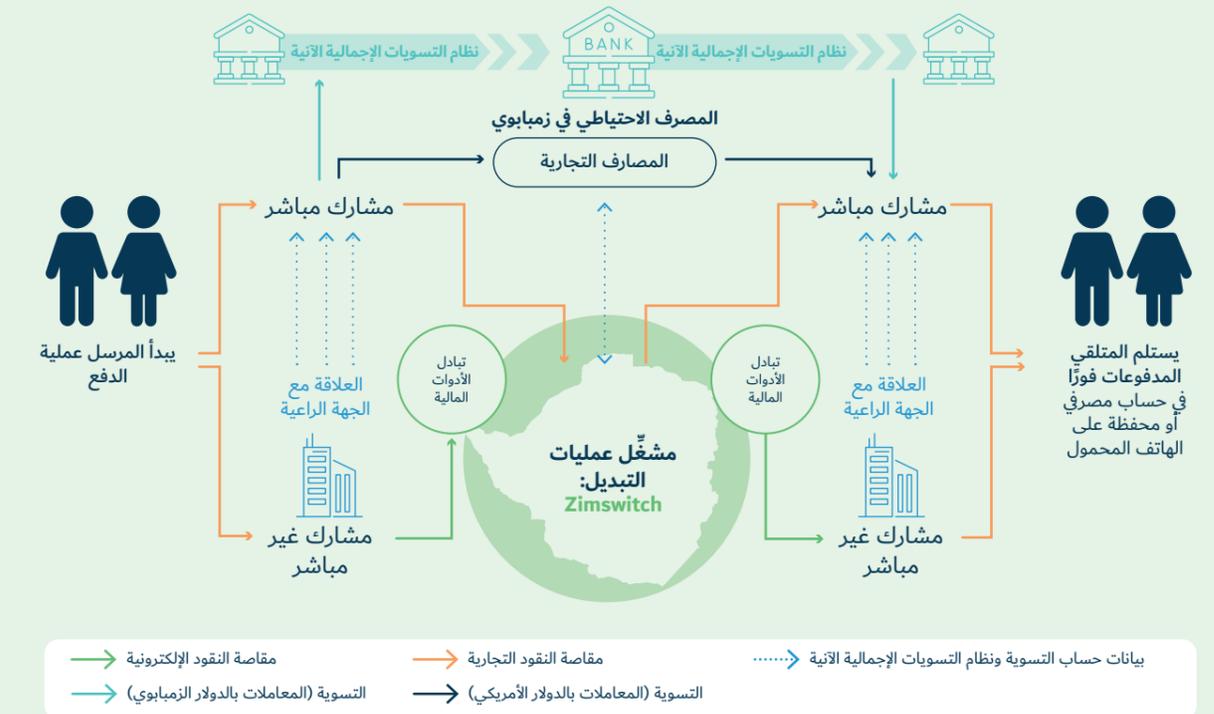
نظرة عامة على نظام الدفع

نظرة عامة على نموذج ZIPIT



يستطيع أي مزود خدمة دفع مرخص له (PSP) استخدام نظام ZIPIT، بصفته نظامًا عابرًا للقطاعات، بما في ذلك المصارف التجارية ومؤسسات التمويل متناهي الصغر ومزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، وغيرهم من مزودي خدمات الدفع غير المصرفيين (الشكل 1.3). ويُتيح نظام ZIPIT خدمة التحويل الإلكتروني للأموال (EFT) بين المصارف باستخدام البطاقات إلى أي حساب مصرفي أو محفظة تحتفظ بها إحدى المؤسسات

تدفقات المعاملات على نظام ZIPIT



المالية على المنصة. ويستهدف النظام كلاً من العملاء الذين يملكون حسابات مصرفية كاملة أو وفق صيغة («اعرف عميلك KYC Lite») وأصحاب محافظ الهاتف المحمول. ويمكن إجراء المعاملات بالدولار الأمريكي أو بالدولار الزمبابوي (ZWL) عبر هذا النظام. وتضطلع الشركة الخاصة ذات المسؤولية المحدودة Zimswitch Technologies التي تأسست في عام 1994 بتشغيل نظام الدفع الفوري.

الحوكمة

يُعتبر نظام ZIPIT حلاً طوره نظام Zimswitch الذي يحوز ملكيته بالكامل. وتخضع جميع الحلول التي يقدمها نظام Zimswitch، بما في ذلك نظام ZIPIT، لقانون أنظمة الدفع الوطني. وفي عام 2020، استحوذ البنك الاحتياطي في زمبابوي على حصة تبلغ 15% من نظام Zimswitch للمساعدة في تعزيز إمكانية التشغيل البيئي. وبذلك، يكون نظام

ZIPIT ملكية مشتركة ويعتمد نموذجًا للحكومة يقوم على شراكة بين القطاعين العام والخاص.

ويُشرف مجلس إدارة على نظام Zimswitch وتعتمده إدارة أنظمة الدفع الوطنية التابعة للبنك الاحتياطي في زمبابوي، من أجل تقديم خدمات المقاصة في البلد. ويضطلع مجلس إدارة شركة Zimswitch باتخاذ القرارات الخاصة بنظام ZIPIT تحت الإشراف التنظيمي للبنك المركزي. وتؤثر عدة أطراف معنية في عملية اتخاذ القرار، من بينها البنك الاحتياطي في زمبابوي (RBZ) والمشاركون في نظام ZIPIT، وغيرهم من مجموعات المصالح.

ويتدخل البنك الاحتياطي في زمبابوي (RBZ)، بصفته جهة التنظيم، في مسار إدارة نظام Zimswitch وعملياتها، ويشمل ذلك التعيينات الرئيسية في الشركة واعتماد المنتجات والتسعير، بينما يساهم المشاركون - الممثلون ضمن إطار جمعيات صناعية مثل جمعية المدفوعات الإلكترونية في زمبابوي وجمعية المصرفيين في زمبابوي ولجنة العمليات بين المصارف وجمعية مزودي خدمات الدفع في زمبابوي - في تحديد المتطلبات وقواعد تشغيل نظام الدفع الفوري التي تشمل القيود والتسعير وقواعد تحديد المسؤولية. وتضطلع مجموعات المصالح الأخرى، مثل جمعية تجار التجزئة في زمبابوي واتحاد التجار في زمبابوي ومجلس المستهلكين في زمبابوي، بدور في صنع القرار. وفي نهاية المطاف، يضمن النهج التعاوني لاتخاذ القرار أن يؤدي المشاركون دورًا في تصميم نظام الدفع الفوري، وهو عامل مهم لتعزيز الشمولية.

الوظائف

ييسر نظام ZIPIT المعاملات عبر جميع القنوات، ومن بينها المنصات المتاحة عبر الإنترنت وتطبيقات الهواتف المحمولة (بما في ذلك عبر تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة) ونقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي. ويختار مزودو خدمات الدفع القنوات التي يتيحونها لعملائهم، بينما تظل المعاملات عبر تقنية التواصل قريب المدى (NFC) محدودة في نظام ZIPIT.

وتُجرى تسوية المعاملات باستخدام أدوات الدفع عبر البطاقات، مع إدراج واجهة برمجة تطبيقات (API) مخصصة للمدفوعات الإلكترونية، إذ تُرسل معلومات معاملة المرسل عبر هذه الواجهة إلى المصرف الشريك، حيث تُحول إلى معلومات موافقة لمعيار المراسلة ISO 8583 الذي يعتمده نظام ZIPIT. وبعد ذلك، تُحدّد هوية مزودي خدمات الدفع في رسائل المقاصة باستخدام أرقام تعريف البنوك (BINs). وتُستخدم واجهة أخرى لبرمجة التطبيقات (API) لتوفير معاملات التجارة الإلكترونية.

وتتضمن معرفات الوكيل، أو الأسماء المستعارة، رقم الحساب المصرفي للمستخدم النهائي ورقم الهاتف المحمول ورمز الاستجابة السريعة لتطبيقات الهواتف المحمولة ورموز التجار للمدفوعات التي تُجرى عبر تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة. وتُتاح إمكانية استخدام رموز الاستجابة السريعة في مجموعة معاملات ZIPIT Smart؛ ورغم تسجيل بعض المعاملات، يظل اللجوء إلى مثل هذه المعاملات محدودًا حتى الآن. ولذلك، تُعقد نقاشات مستمرة في السوق حول إمكانية التشغيل المتبادل لرموز الاستجابة

السريعة بتوحيد معاييرها، نظرًا لأن العديد من المتعاملين يقدمون خدمات الدفع بواسطة رموز الاستجابة السريعة.

ويتميز نظام ZIPIT عن غيره من الأنظمة الموجودة في السوق بالقدرة على إجراء المعاملات بالعملتين أي الدولار الأمريكي (USD) والدولار الزمبابوي (ZWL)، وهي ميزة قد تشجع الزمبابويين على الاحتفاظ بمبالغ بالدولار في الحسابات المصرفية بدلاً من الاحتفاظ بها نقدًا. وحددت الجهات التنظيمية لنظام ZIPIT الحد الأقصى للمعاملة الواحدة بمبلغ 500 دولار أمريكي وبمجموع أقصاه 1 000 دولار أمريكي شهريًا.

المعايير الفنية وحالات الاستخدام

يعمل نظام ZIPIT وفق معيار مراسلة الدفع المسبق أيزو 8583، ولا ينوي النظام حاليًا الترقية إلى معيار أيزو 20022. وعلى الرغم من ذلك، يُجرى العمل على إتاحة حل للتحويل الإلكتروني للأموال عبر غرفة مقاصة تعتمد معيار أيزو 20022. ومكنت الحلول البديلة التي تعمل وفق معيار أيزو 8583، من زيادة حجم المعلومات الخاصة ببيانات الهوية المتضمنة في رسالة الدفع دون الحاجة إلى تحديث المعيار.

وبالإضافة إلى المدفوعات من أفراد إلى أفراد (P2P) وفواتير ومدفوعات التجار من أفراد إلى شركات (P2B)، يُسهل نظام ZIPIT أيضًا المدفوعات من شركات إلى شركات (B2B) ودفع الرواتب والضرائب والرسوم. وتُبدل حاليًا جهود إعداد نظام المدفوعات من الحكومة إلى الأفراد (G2P) في الوقت الفعلي، على نحو يتسق مع الهدف الاستراتيجي الأكبر للمنظمة المتمثل في تعزيز الشمول المالي. وتُجرى حاليًا المدفوعات من الحكومة إلى الأفراد (G2P) عبر قناة مختلفة باستخدام نظام ZEEPAY، وهي تستغرق نحو 10 دقائق للوصول إلى حساب المستفيد. ولكن ستصبح هذه التحويلات من الحكومة إلى الأفراد (G2P) شبه فورية بمجرد دمجها مع نظام ZIPIT. وتجدر الإشارة إلى أن هذا النظام لا يتيح حاليًا إمكانية إجراء المعاملات عبر الحدود.

نموذج العمل

تكفلت شركة Zimswitch بتمويل النموذج الأولي لنظام الدفع الفوري بدعم من شريك تقني يمتلك حاليًا حصة تبلغ 25%، وساهم البنك المركزي أيضًا في توفير التمويل اللازم، وساعدت كذلك رسوم التحويل في تغطية نفقات النظام التشغيلية، وذلك وفق نموذج ربحي. وفضلاً عن ذلك، تختلف الرسوم المفروضة على المستخدمين النهائيين وفقًا لما تفرضه المصارف على عملائها، فلا يوجد جدول رسوم موحد. ويفرض نظام Zimswitch رسومًا بنسبة 1% على المصارف، بينما تتراوح نسبة الرسوم التي تفرضها المصارف على العملاء بين 1% و 3%، وذلك بناءً على نماذج التسعير الخاصة بها وميزاتها التنافسية. وتستثنى من ذلك الضريبة الحكومية المقدرة بنسبة 2% (Zimswitch, 2024). وتُراجع القيود المفروضة على المعاملات بانتظام، سعياً لتخفيف حدة تأثير معدلات التضخم على نحو يتيح استمرار استفادة المستخدمين من مختلف الفئات الاقتصادية من خدمات النظام.



قواعد النظام

قواعد نظام ZIPIT غير متاحة للجمهور. ويعد الامتثال لقوانين مكافحة غسل الأموال (AML) وتمويل الإرهاب (CFT) وتمويل انتشار الأسلحة (CPF) إلزاميًا لجميع المشاركين. ويشمل ذلك تبني نهج يقوم على تقييم المخاطر إزاء الامتثال، ويستند إلى التشريعات والتوجيهات التنظيمية، غير أنه لم يتم حتى الآن تبني هذا النهج على نطاق واسع عبر القارة، مما يجعل جمهورية زمبابوي متفوقة في هذا المجال.

وبالإضافة إلى ذلك، وضع نظام Zimswitch نهجًا للرد عن الاستفسارات وحل النزاعات ضمن قواعد النظام، مدعومة بنظام مخصص لمتابعة استفسارات المستخدمين النهائيين والرد عليها وحل النزاعات. وتطبق قواعد حل النزاعات وسياساتها على كل عضو، حيث توجه عمليات الرد على الاستفسارات عبر سلسلة القيمة بأكملها، ويشمل ذلك التجار والمستخدمين النهائيين. ويتمثل النهج في أن يطرح المرسل الاستفسار على مصرفه، ثم يسجله على منصة Zimswitch ثم تحل المشكلة بين المرسل والمصرف الذي استلم الاستفسار. ويتطلب نظام ZIPIT الإجابة على الاستفسار في غضون 48 ساعة. وبعد ذلك، يتدخل نظام ZIPIT كوسيط إن لم يتوصل الطرفان إلى تسوية. وتطبق هذه العملية أيضًا عند حدوث أخطاء في تسجيل المعاملات الخاصة بالخدمات المالية المقدمة عبر الهاتف المحمول. بيد أنه تجدر الإشارة إلى أن نظام ZIPIT لا يتيح حتى الآن وسيلة إضافية للمستخدمين النهائيين للاستفادة من آليات الانتصاف خارج نطاق مزودي خدمات الدفع، رغم أن المراقبة المركزية تمثل خطوة في الاتجاه الصحيح.

المعاملات المسجلة في نظام ZIPIT



المصدر: Zimswitch, 2024

الحجم والقيمة اللتان يعالجهما نظام الدفع



لا يجمع نظام Zimswitch البيانات عن المعاملات الداخلية من نظام الدفع الفوري، الأمر الذي يؤدي إلى التركيز على المدفوعات التي تتم داخليًا ضمن مزود معين لخدمة الدفع (الشكل 1.4). ويُعدُّ نظام Zimswitch تقارير مفصلة يرسلها إلى البنك الاحتياطي في زمبابوي (RBZ). وبالإضافة إلى ذلك، فهي توفر يوميًا معلومات عن الأداء.

وسجّل نظام ZIPIT - كما هو مبين في الشكل 1.4 - نموًا قويًا في أحجام المعاملات بين عامي 2020 و2022، ويرتبط هذا النمو جزئيًا بزيادة الإقبال على المعاملات الرقمية بعد جائحة كوفيد-19. وانخفضت أحجام المعاملات خلال العام الماضي من 27.5 مليون إلى 13.3 مليون معاملة، بينما زادت قيمة المعاملات في الفترة نفسها من 56 مليون دولار أمريكي (340 مليار دولار زمبابوي) إلى 305 ملايين دولار أمريكي (1.9 تريليونات دولار زمبابوي).⁵⁷ وكان هذا الارتفاع في القيمة مدفوعًا بأكمله بتضخم العملة الزمبابوية (ZWL). وفي واقع الأمر، سُجل انخفاض في قيم المعاملات الفعلية (Zimswitch, 2024). وأدت التقلبات الحادة التي شهدتها العملة خلال العام الماضي إلى تردد الناس في استخدام النظام المالي الرسمي. وعالج نظام ZIPIT ما يعادل 1% من الدخل القومي الإجمالي في عام 2023، وهي نسبة تشير إلى وجود فرصة كبيرة للتوسع في مجال المدفوعات الرقمية في هذا البلد.

يُشكل تعدد العملات المستخدمة في المعاملات التجارية في زمبابوي عقبة أمام اعتماد المدفوعات الرقمية، إذ يعاني المستهلكون من فقدان الثقة العميق في قطاع الخدمات المالية الرسمية بسبب ارتفاع معدلات التضخم. أضف إلى ذلك أن العملة المحلية الزمبابوية (ZWL) تُستخدم في نحو 20% فقط من مجموع المعاملات، في حين يهيمن الدولار الأمريكي عليها منذ اعتماده في هذا البلد في عام 2009. واستخدمت الشركات العملة المحلية الزمبابوية (ZWL) في الغالب لصرف العملة (Dzoma, 2024). وفي أبريل 2024، طرح البنك الاحتياطي في زمبابوي (RBZ) عملته السادسة منذ عام 2008، وهي عملة الذهب الزمبابوي (ZWG)، بهدف مواجهة التضخم ونقص السيولة، وهو أمر جعل جميع مزودي خدمات الدفع خارج الخدمة لمدة أسبوع تقريبًا، مما تسبب في اضطراب النظام الرقمي. وإن لم تُقدم الجهة التنظيمية توجيهات واضحة وإجراءات لتخفيف المخاطر، فقد تزعزع مثل هذه الأحداث ثقة المستهلكين في صلابة نظام الدفع الفوري.

اللوائح التنظيمية



تشمل القوانين واللوائح التنظيمية الرئيسية الموجهة للمشاركين في النظام، قانون المصارف الذي ينظم عمل المؤسسات المالية على المنصة وقانون أنظمة الدفع الوطنية الذي ينظم عمل مزودي خدمات الدفع بما في ذلك نظام Zimswitch ومزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMOs). وبالإضافة إلى ذلك، تنص اللوائح التنظيمية للمصارف

لعام 2020 الخاصة بنقل الأموال والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وإمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول) على دمج مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (MMOs) في نظام الدفع الوطني (NPS) لضمان إمكانية التشغيل البيئي.

وتنطبق كذلك تشريعات العقوبات ومكافحة غسل الأموال (AML) وتمويل الإرهاب (CFT) وتمويل انتشار الأسلحة (CPF) بما في ذلك قانون غسل الأموال وعائدات الجريمة وقانون تشجيع استخدام المصارف وقانون مكافحة الإرهاب الأجنبي والدولي. وبشير المشغل إلى وجود قيود تنظيمية مثل الحدود التقيدية على المعاملات التي يفرضها المشرع لمعالجة قضايا التداول غير القانوني للعملات الأجنبية الذي ينتشر في السوق ويجعل المنتج عرضة لسوء الاستخدام. وعلى صعيد آخر، لا توجد لوائح تنظيمية تنص على تمويل مفتوح أو أصول افتراضية في زمبابوي حاليًا، ولكن يُجرى العمل على تطوير رمز الاستجابة السريعة الوطني.

⁵⁷ استُخدم سعر صرف يبلغ 6,104.7 راند جنوب أفريقي لكل دولار أمريكي استنادًا إلى Zimswitch. ونظرًا للتقلبات التي يشهدها الدولار الزمبابوي، فهو لا يشمل سعر صرف رسمي على موقع www.oanda.com وقد تم استبدال هذه العملة بعملة الذهب الزمبابوي (ZWG).



الدروس المستخلصة المرتبطة بالشمولية

وفي إطار السعي لبلوغ الشمولية التامة، يجب على نظام ZIPIT توسيع حالات استخدامه، خاصةً من خلال إدراج المدفوعات من الحكومة إلى الأفراد (G2P). وبالإضافة إلى مراقبة النزاعات، يمكن للقائمين على نظام ZIPIT النظر في إتاحة سبل إضافية للاتصاف لزيادة الثقة لدى المستخدمين النهائيين. وختاماً، سيضمن نموذج العمل القائم على عدم الخسارة أو استرداد التكاليف ألا تعيق الرسوم الإضافية اعتماد المستخدمين النهائيين. وأما من حيث البيئة التنظيمية، فقد أصدرت زمبابوي قانوناً مصرفياً محدثاً مناسباً لهذا الغرض، وهي تتبنى نهجاً قائماً على تقييم المخاطر لمكافحة غسل الأموال (AML)، وتمويل الإرهاب (CFT)، وتمويل انتشار الأسلحة (CPF).

وفقاً لمعايير الشمولية لمنظمة AfricaNenda الموضحة في الفصل الثاني، حقق نظام ZIPIT مستويات متقدمة من الشمولية، فهو يسهل الأداء الوظيفي الشامل لحالات استخدام رئيسية مثل المعاملات من أفراد إلى أفراد (P2P) والمعاملات من الأفراد إلى الشركات (P2B)، وهو يتيح للمستخدمين النهائيين قنوات لإجراء المعاملات المفضلة لديهم. ويتيح النظام ميزة إمكانية التشغيل البيني من الجميع إلى الجميع عبر نموذج عابر للنطاقات ويشترك البنك المركزي في هيكل الحوكمة. وختاماً، يتمتع جميع المشاركين في نظام ZIPIT بفرصة متساوية للمساهمة في اتخاذ القرارات الأساسية.

وخلال تصميم نظام ZIPIT وتشغيله، استُخلصت دروس عديدة هي:

- رموز التجار تسهم في تسهيل المدفوعات من الأفراد إلى الشركات (P2B) وتقليل الأخطاء: أدرج نظام ZIPIT Smart رموز التجار المرتبطة بحساباتهم على نحو يمكّنهم من إجراء المعاملات من أفراد إلى شركات (P2B) على نحو أكثر سلاسة ويقلل من الأخطاء. وتعد رموز الاستجابة السريعة ملائمة بشكل أكبر، ولكن استخدامها لا يزال محدوداً، وفي هذا يكمن التحدي التالي الذي يجب على نظام ZIPIT استكشافه.
- تأسيس عملية مخصصة لحل النزاعات يعزز الثقة: في حال عدم حل النزاع، يقدم نظام ZIPIT قناة إضافية لفائدة المستخدمين النهائيين. وتشمل عملية الحل النموذجية تقديم المُرسَل استفساراً من خلال مصرفه الذي يسجله على منصة Zimswitch ويسهم في حل النزاع بين المصارف المعنية. وإن لم يتم التوصل إلى تسوية خلال 48 ساعة، يتدخل نظام ZIPIT بصفته وسيطاً لحل النزاع. ومن ثم، تزداد الأنظمة على غرار نظام ZIPIT ثقة ومصداقية بفضل تطبيق قواعد واضحة وقابلة للتنفيذ لمعالجة النزاعات على مستوى المشاركين.
- تعدد العملات يعزز الرقمنة: يتيح نظام ZIPIT إجراء المعاملات بالدولار الأمريكي والعملات الزمبابوية (ZWL و ZWG) دون الحاجة للتحويل. وبناءً على ذلك، يمكن أن تقدم هذه الميزات للمستخدمين النهائيين المزيد من الخيارات وتقلل من حجم العملة المحتفظ بها نقدًا في بلد يعاني من التضخم المرتفع وفقدان الثقة في مزودي خدمات الدفع.

5

زيادة انتشار أنظمة الدفع الفوري:
إزالة العوائق أمام ترخيص
التكنولوجيا المالية

سلطنا الضوء في مختلف أقسام هذا التقرير، على الطرق التي تؤثر بها المنظومة المالية الأوسع لبلد معين أو منطقة معينة في شمولية أنظمة الدفع الفوري، إذ تمثل البيئة التنظيمية عاملاً من العوامل القوية التي تحرك المنظومة. فعلى سبيل المثال، تناول الفصل الذي عرض المشهد العام مدى مساهمة مشاركة البنوك المركزية وتكليفات التشغيل البيئي في تحقيق شمولية أكثر نضجاً للعديد من أنظمة الدفع الفوري حتى وصلت إلى المستوى المتقدم على نطاق الشمولية لمنظمة AfricaNenda. ويتمثل

أحد الموضوعات التنظيمية الأخرى الذي يؤثر تأثيراً كبيراً في شمولية أنظمة الدفع الفوري ونموها في ممارسات الترخيص لمزودي خدمات الدفع غير المصرفيين. ويتناول هذا الفصل على وجه التحديد الوضع الراهن لترخيص التكنولوجيا المالية في البلدان التي تملك نظام دفع فوري، ويبحث أيضاً التغييرات التي قد تمكّن من زيادة مشاركة الجهات الفاعلة في مجال التكنولوجيا المالية، مما يؤدي إلى حصاد فوائد الشمولية.

5.1 الدور المرتبط بتمكين الشمولية الذي تؤديه شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات

جرت العادة أن عدداً صغيراً من مزودي الخدمات - أي المصارف في الغالب - هو من يتحكم في سلسلة القيمة الخاصة بالمدفوعات داخل كل بلد، لكن أظهرت الآونة الأخيرة فئة جديدة من مزودي خدمات الدفع في ظل الابتكار الذي تشهده سلسلة القيمة الخاصة بالمدفوعات في مختلف أنحاءها (Forbes, 2016)، وقد أدى هذا التغيير إلى زيادة التنوع والتنافسية في مجال المدفوعات بالإضافة إلى تداعيات هذه الزيادة على نظام الدفع الفوري، فيتعايش مزودو الخدمات التقليديين مثل المصارف وغيرها من المؤسسات التي تقبل الودائع في الوقت الحالي - وتتعاون حتى - مع جهات متخصصة، مثل مشغلي تحويل الأموال ومُصدري النقود الإلكترونية ومجمعي المدفوعات ومزودي بوابات الدفع (World Bank, 2016). وبذلك، مثلت شركات التكنولوجيا المالية التي تقدم حلول الدفع المحرك الرئيسي لهذا الاتجاه.⁵⁸

وتتمثل إحدى السمات التي تميز التنوع الحالي بقطاع المدفوعات في تعددية الوظائف التي تتولاها شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات، إذ باستطاعتهم الاستفادة من التكنولوجيا لتقديم حلول مالية مبتكرة تساهم في زيادة تيسير الأسعار أو توفير سبل راحة البال، أو زيادة التنوع، أو رفع مستوى الأمان أو الشفافية أو زيادة إمكانية الحصول على الخدمات المالية (CFA Institute, 2023). ولكنهم قد يحققون ذلك في أجزاء مختلفة داخل سلسلة القيمة. ويسفر إدراجهم كمشاركين في أنظمة الدفع الفوري عن مساعدة المشغلين في التوسع وتعميق الشمول المالي. على سبيل المثال:

تعد شركة **M-PESA (كينيا)** من أكثر الأمثلة شهرة لشركات التكنولوجيا المالية التي تعمل على توسيع نطاق المدفوعات، ونظراً لكون هذا النظام أحد الحلول الأولى للاستفادة من المعدلات المرتفعة لانتشار الهواتف المحمولة داخل كينيا لتطويع الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول

وعلى الرغم من تواجد شركات التكنولوجيا المالية الأفريقية في السوق وسجلها الحافل في إيجاد طرق للوصول إلى الفئات المستبعدة، فنادرًا ما تصنف بأنها مشارك مباشر في أنظمة الدفع الفوري. وتوجد 10 أنظمة فقط من مجموع 31 نظام دفع فوري تضم مشاركين غير مصرفيين باستثناء مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.⁵⁹ وغالبًا ما تواجه شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات التي تستخدم نماذج عمل أحدث - لا سيما تلك التي لا تقتصر خدماتها على النقود الإلكترونية - تحديات في الانضمام إلى أنظمة الدفع الفوري، إما لأنها تواجه صعوبات بالغة في الحصول على الترخيص أو بسبب النظر إليها على أنها تشكل مخاطر متزايدة في مجالات الاستقرار المالي والنزاهة وحماية المستهلك.

وينبغي للنظام - ليندرج ضمن فئة أنظمة الدفع الفوري الشاملة - أن يهدف إلى خدمة أكبر فئة ممكنة من المستخدمين النهائيين، بدلاً من التركيز فقط على أكثر الفئات ربحية. وهذا أمر يصعب تحقيقه دون التماس المساعدة من مزودي الخدمات الجدد والمبتكرين - لا سيما شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات - المتفرغين لخدمة فئات المستخدمين النهائيين المهمشة في العادة. وبالتالي، يتعين على صناع القرار ومشغلي أنظمة الدفع الفوري أن يستوعبوا العوائق التي تواجه في الوقت الحالي، شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات عند دخول الأسواق والحصول على الترخيص، وكلاهما شرطان أساسيان للمشاركة في أنظمة الدفع الفوري. وعلى نحو مماثل، يتعين على

الجهات التنظيمية أن تفهم آلية التنظيم أو الترخيص التي ستؤهلهم للإدارة الفعالة للمخاطر التي تفرضها شركات التكنولوجيا المالية، مثل المخاطر التي يتعرض لها المستهلكون والاحتياط وعدم كفاية القدرة على التوسع والموثوقية (لا سيما من حيث احتمالية التسبب في تعطل النظام)، وذلك من دون إعاقة عجلة الابتكار.

وبعرض هذا التحليل التفصيلي التحديات المرتبطة باللوائح التنظيمية وآليات العمل المتبعة في الوقت الراهن والفرص المتاحة لتمكين شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات من المشاركة في أنظمة الدفع الفوري بالتوازي مع مواصلة إدارة المخاطر.

5.2 التحديات المرتبطة بترخيص شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات

تواجه شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات عوائقاً في مختلف مراحل عملية الترخيص. ويوضح

الجدول 5.1 التحديات البارزة التي تواجه هذه الشركات في أفريقيا بحسب ما أبرزته الأبحاث والمقابلات مع المستجيبين الرئيسيين.

الجدول 5.1 | العوائق المرتبطة بترخيص شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات

نوع العائق	المرحلة في عملية الترخيص التي يظهر فيها العائق		
	تقديم الطلب	المعالجة والموافقة	بعد الموافقة
محدودية قيمة الترخيص	×	-	×
عدم اليقين بشأن اللوائح التنظيمية	×	×	×
صعوبة العمليات وطول مدتها وارتفاع تكلفتها	×	×	-
محدودية دعم الابتكار	×	×	-

محدودية قيمة الترخيص: تُؤكد شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات التي تتبع نماذج عمل جديدة أو بديلة أنها تواجه عوائقاً في مراحل تقديم الطلب والموافقة عليه لأن فئات الترخيص الحالية لا تنطبق على منتجاتها وخدماتها. وحتى لو كانت التراخيص الحالية تلبى بعض احتياجاتها، فقد تفرض قيوداً بشأن النطاق الذي يمكن لحامل الترخيص العمل فيه ومن يمكنه خدمتهم، وقد يؤدي هذا الوضع إلى العزوف عن تقديم الطلب، وبالتالي تنتهي عملية تقديم الطلب قبل أن تعمل الجهة التنظيمية على معالجته أو حتى ترفضه في مرحلة المعالجة. ومن التحديات الشائعة الأخرى - في مرحلة ما بعد الموافقة - عدم إمكانية نقل الترخيص، مما يعني أنه من الصعب تقديم طلب التشغيل في ولاية قضائية أخرى وأن الترخيص يشمل نشاطاً واحداً في ولاية قضائية واحدة. وبدلاً من ذلك، يتعين على شركات التكنولوجيا المالية

المتخصصة في مجال المدفوعات إعادة تقديم الطلب. وتؤدي تكاليف تقديم طلب للحصول على ترخيص آخر - لا سيما في الأسواق الأصغر - إلى إعاقة التوسع.

عدم اليقين بشأن اللوائح التنظيمية: تواجه شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات صعوبات في التعامل مع الأطر التنظيمية المعقدة التي قد تكون في كثير من الأحيان غير واضحة لفئات الترخيص واللوائح التي تنطبق عليها والجهات التنظيمية المختصة بالإشراف على مجال عملها. فبعد تقديم الطلب، قد تجهل شركات التكنولوجيا المالية حالة طلبها خلال فترة معالجته. وعلاوة على ذلك، لا تتلقى شركات التكنولوجيا المالية أي تفسير عندما يُطلب منها تقديم معلومات إضافية، ولا توجد شفافية عن السبب الذي أدى إلى الرفض. وقد تواجه

58 لفرض إعداد هذا التقرير، يشير مصطلح «شركات التكنولوجيا المالية للدفعات» إلى الشركات التي تقدم خدمات دفع رقمية مدعومة بالتكنولوجيا ولكنها لا تدرج ضمن فئة المصارف أو مؤسسات التمويل بالغ الصغر أو الخدمات البريدية.

59 تشمل أنظمة الدفع الفوري العشرة التي تضم مشاركين غير مصرفيين لسوا من مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول الأنظمة التالية: EthSwitch (إثيوبيا)، وGIP (غانا)، وIPN وMeeza Digital (جمهورية مصر العربية)، وMauCAS (موريشيوس)، وMarocPay (المغرب)، وeNaira (نيجيريا)، وNFS (زامبيا)، وZIPIT (زيمبابوي)، بالإضافة إلى GIMACPAY (الجماعة الاقتصادية والتقنية لوسط أفريقيا).

5.3 آليات الترخيص أو استيعاب شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات

هذه الشركات المباشر، مع تنوع الآليات المتبعة في هذا الشأن؛ و(2) الاستفادة من الآليات البديلة لدعم تطوير شركات التكنولوجيا المالية إلى الحد الذي يتيح ترخيصها. وقد تستخدم الجهات التنظيمية كلا الآليتين بطريقة متكاملة داخل الولاية القضائية ذاتها.

في جميع البلدان الأفريقية التي تملك نظام دفع فوري قيد التشغيل، اعتمدت الجهات التنظيمية عدة طرق لتنظيم شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات، وفقًا لنوع نشاط التكنولوجيا المالية. وتشمل الآليتان السائدتان: (1) الترخيص

آليات الترخيص المباشر

خدمات الدفع تطوير وتشغيل نماذج عمل متخصصة ومبتكرة بموجب تراخيص قائمة على النشاط وتكون أكثر تخصصًا، ولكنها أقل إرهابًا.

وعلى مدى العقدين الماضيين، اتخذت البلدان الأفريقية التي تملك أنظمة دفع فوري خطوات تتماشى مع هذا الاتجاه لإنشاء مجموعة أوسع من التراخيص لا تقتصر على مجرد الآليات التقليدية للترخيص المؤسسي. وأتاح هذا التحول لمزودي خدمات الدفع المشاركة المباشرة في نظام الدفع دون الحاجة إلى الحصول على ترخيص مصرفي أو ترخيص مؤسسي مماثل. ويوضح الجدول 5.2 قائمة نامية تضم التراخيص المرتبطة بالدفع المتاحة في البلدان الأفريقية التي تملك نظام دفع فوري، بالإضافة إلى التراخيص المؤسسية التقليدية المطلوبة لتقديم خدمات الدفع مثل الخدمات المصرفية. من شأن فئات ترخيص النقود الإلكترونية، والتحويلات المالية، والجهات المُصدرة/المُتلقية، وجهات التجميع، ونقاط التفاعل (POI)، وجهات تشغيل/تحويل أنظمة الدفع أن تفتح المجال أمام شركات التكنولوجيا المالية غير المصرفية لتقديم خدمات المدفوعات، مما يتيح لأنظمة الدفع الفوري باستقطاب شبكة متنوعة من المشاركين بخلاف مزودي خدمات الدفع التقليديين.

جرت العادة على أن تخضع خدمات الدفع للتنظيم بموجب **ترخيص مؤسسي** بحيث تصدر الجهة التنظيمية الترخيص لمؤسسة للمشاركة في مجموعة محددة مسبقًا من الأنشطة أو الخدمات. ولا يمكن إلا لفئات محددة من الجهات الخاضعة للتنظيم - مثل المصارف وجهات التحويل وغرف المقاصة ومؤسسات التمويل متناهي الصغر أو المصارف البريكية - الحصول على تراخيص مؤسسية، وكانت متطلبات الامتثال (للتخفيف من حدة المخاطر) لكل منها متناسبة مع مستوى المخاطر المؤسسية التي يشكلها كل منها على التوالي. وهذا ما أدى إلى إنشاء عوائق أمام دمج المؤسسات الأصغر أو البديلة في سلسلة قيمة المدفوعات التي توفر وظائف أكثر تخصصًا في مجال المدفوعات وتنطوي على مخاطر أقل.

وفي ظل تطور الصناعة وتغير تصورات المخاطر، قدمت الجهات التنظيمية **تراخيصًا قائمة على النشاط** (يشار إليها أيضًا باسم التراخيص القائمة على الوظيفة).⁶² وتعتمد الآلية القائمة على النشاط على مبدأ «أن النشاط الواحد مخاطره واحدة ويخضع للوائح تنظيمية واحدة»، فتتيح هذه الآلية وضع قواعد تنظيمية تنطبق على أنشطة دفع محددة، بغض النظر عن نوع المؤسسة التي تنفذها (BIS, 2022a). وبتركيز على النشاط، يمكن لمزودي

خدماتها بحيث لا تحتاج إلى ترخيص للعمل أو قد تختار العمل بدون ترخيص. وتحد هذه الخيارات من قدرة الشركات المالية على الانضمام إلى نظام دفع فوري، وبالتالي من الابتكار في منظومة أنظمة الدفع الفوري. ويوجد خطر إضافي يتمثل في انضمام شركات التكنولوجيا المالية التي تخصص في مجال المدفوعات وتتمتع بقدرات تكنولوجية متقدمة إلى السوق غير الرسمية، مما يؤدي إلى تعزيز الأنظمة غير الرسمية التي تتنافس مع مزودي الخدمات الحاصلين على الترخيص وتعريض العملاء لمخاطر جسيمة.

وبدلاً من ذلك، قد تتمكن شركات التكنولوجيا المالية من التغلب على عوائق الترخيص من خلال التعاون مع مشاركون حالي في أنظمة الدفع الفوري. وقد تكون هذه الآلية أكثر فعالية من حيث التكلفة مقارنة بطلب الحصول على ترخيص وتكثيف العمل حتى يتناسب مع متطلبات الترخيص. وتسمح هذه الآلية أيضًا لشركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات بالاستفادة من الوضع التنظيمي لمزود خدمات الدفع الشريك، مما يوفر الوصول إلى قاعدة عملاء الحالية لدى الشريك. ومع ذلك، لا يناسب مسار الشراكة كل شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات، لأنه يتطلب منها في كثير من الأحيان تكثيف منتجاتها وخدماتها لتناسب مدى تقبل الشريك للمخاطر واحتياجاته. وأضف إلى ذلك أن الشراكة لا تخدم بالضرورة أهداف الابتكار والشمولية الخاصة بأنظمة الدفع الفوري، لأنها تحد من وصول التكنولوجيا المالية إلى عملاء هذا الشريك وتحد من الابتكارات التي يمكن أن تقدمها للعملاء الذين يختارهم الشريك.

ولضمان حصول شركات التكنولوجيا المالية والمؤسسات المالية غير المصرفية الأخرى على خيارات معقولة للتنافس والمساهمة في ابتكار وسائل الدفع، تحتاج البلدان إلى آلية تنظيمية وأدوات ترخيص مواتية للابتكار. وفي مجال المدفوعات، فإن نظام الترخيص الصديق للابتكار من شأنه أن يسمح لشركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات بالعمل على المدى الطويل في السوق والتوسع والانضمام إلى نظام الدفع الفوري. ولتحقيق هذه الغاية، تحتاج الجهات التنظيمية إلى آلية عمل قادرة على التكيف مع الطبيعة المتطورة بسرعة لنماذج عمل شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات وأنشطتها ومخاطرها - آلية تستوعب في الوقت نفسه شركات التكنولوجيا المالية ذات الهياكل البسيطة والرشيقة.⁶⁰ وبناءً على ذلك، تتمثل الآلية التنظيمية الضرورية في عمل الجهات التنظيمية في تحديد حدة المخاطر التي تشكلها شركات التكنولوجيا المالية والأدوار التي تؤديها، والاستفادة من عملية الترخيص لضمان أن تتمتع شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات بالتدابير المناسبة للتخفيف من حدة المخاطر وأن تتناسب أنشطتها مع أغراض أنظمة الدفع الفوري.⁶¹

الطلبات التي تصل إلى مرحلة ما بعد الموافقة أيضًا تحديات ناجمة عن التقلبات في اللوائح التنظيمية. فعلى سبيل المثال، أدت المناقشات الجارية بشأن تقنية سلسلة الكتل والأصول المشفرة إلى اتخاذ قرارات غير متسقة أو معاكسة بسبب حالة عدم اليقين التي تشوب السياسات. وهنا تجدر الإشارة إلى أن شركات التكنولوجيا المالية العاملة في هذه المجالات فقدت تراخيصها أو اضطرت إلى تغيير منتجاتها/خدماتها لتظل قادرة على العمل أو فقدت نشاطها بسبب انخفاض ثقة المستخدم النهائي.

صعوبة العمليات وطول مدتها وارتفاع تكلفتها: تشمل العوامل التي تتسبب في وجود عقبات تعيق الحصول على الترخيص العمليات اليدوية وغير المريحة وفترات الانتظار الطويلة (سواء من حيث الفترة اللازمة لتقديم الطلب أو فترة انتظار الحصول على نتيجة)، بالإضافة إلى تكلفة تقديم الطلب والتكلفة/الموارد اللازمة للحفاظ على سير العمل خلال فترة انتظار الحصول على الترخيص، فضلاً عن العمليات المتكررة (طلب إعادة تقديم أدلة، أو تقديم وثائق أو أدلة إضافية). ففي مرحلة تقديم الطلب على وجه التحديد، تسلط شركات التكنولوجيا المالية الضوء على العوائق الناجمة عن متطلبات رأس المال المرتفعة والحاجة إلى التوثيق الورقي والتفاعلات التي تتطلب الحضور الشخصي ومتطلبات التواجد الفعلي داخل الولاية القضائية. وقد تؤدي هذه العوامل إلى عزوف الشركات عن دخول السوق أو إجبارها على الانسحاب منه.

محدودية دعم الابتكار: رغم وجود مكاتب الابتكار ومسرعات التكنولوجيا المالية في عديد من الولايات القضائية، لا تتمتع كل هذه المؤسسات بالتهيئات اللازمة لدعم شركات التكنولوجيا المالية خلال مشوارها للحصول على الترخيص. وبالتالي، تواجه شركات التكنولوجيا المالية الخاصة بالدفع احتمالات أكبر في التراجع عن تقديم الطلبات والحصول على الرفض، لا سيما بسبب النواقص وعدم الدقة، على سبيل المثال تقديم طلب ترخيص خاطئ أو تقديم طلب ترخيص بوظائف غير صحيحة أو عدم وجود الوثائق اللازمة لهياكل الحوكمة التي تدعم طلبها. ولاحظت الجمعيات أن الجهات التنظيمية تفضل في بعض الأحيان أن تتواصل معها شركات التكنولوجيا المالية تواصلًا مباشرًا، وهي حالة قد تحد بشكل غير مقصود من الدعم الذي يمكن أن تقدمه الجمعيات.

وللتغلب على هذه التحديات، قد تتخلى شركة التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات عن أعمالها أو تبيعها أو تعدل

62 شهد الإطار العام للمدفوعات تطورًا بمرور الوقت بسبب عدد لا يحصى من العوامل بما في ذلك التوجهات الجديدة التي أصدرتها فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية، والدروس المستنتجة من البيئات التجريبية وغيرها من آليات الترخيص البديلة، بالإضافة إلى الاعتبارات الجديدة مثل الشمولية، والتصورات المتغيرة للمخاطر.

60 لا ينبغي الاستهانة بالمخاطر ذات الصلة في الإمكانات الواعدة التي يوفرها الابتكار والشمولية. ولذلك، هناك حدٌ لإمكانية تبسيط الآليات التنظيمية وعمليات الترخيص لشركات التكنولوجيا المالية.

61 تشمل هذه المخاطر تلك المرتبطة بالنزاهة المالية (مثل غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار الأسلحة والاحتيايل) وحماية المستهلك والمستثمر والتحكيم التنظيمي، والسيولة.

الجدول 5.2 | فئات تراخيص مزودي خدمات الدفع في مختلف البلدان التي تملك نظام دفع فوري قيد التشغيل، والتي تتيحها لشركات التكنولوجيا المالية غير المصرفية⁶³

فئات التراخيص لوظائف الدفع بخلاف الخدمات المصرفية	النقود الإلكترونية	التحويلات	الوكيل	الجهة المُصدرة/ المُتلقية	جهة التجميع/ المكتب أو الموزع بالجملة	نقطة التفاعل (POI)	مشغلو أنظمة الدفع/وكلاء التحويل/التسوية
أنغولا	×	×	×	×	×	-	×
جمهورية مصر العربية	×	×	×	×	×	-	×
إثيوبيا	×	×	×	×	×	-	×
غامبيا	×	×	×	×	-	-	×
غانا	×	×	×	×	×	×	×
كينيا	×	×	×	×	-	-	×
مدغشقر	×	×	×	×	-	-	-
ملاوي	×	×	×	×	×	-	×
موريشيوس	×	×	×	×	×	×	×
المغرب	×	×	×	×	×	-	×
موزمبيق	×	×	×	×	×	-	×
نيجيريا	×	×	×	×	×	×	×
رواندا	×	×	×	×	×	×	×
جنوب أفريقيا	×	×	×	×	×	-	×
تنزانيا	×	×	×	×	×	×	×
تونس	×	×	×	×	×	-	×
أوغندا	×	×	×	×	×	-	×
زامبيا	×	×	×	×	×	-	×
زمبابوي	×	×	×	×	×	-	×
الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا	×	×	×	×	×	-	×

ولا يكمن الحل في الابتعاد عن الآلية الأكثر مرونة القائمة على النشاط، بل في تطبيقها بمنظور قائم على المخاطر، مما يمكّن الجهات التنظيمية من إدارة المخاطر في قطاع المدفوعات دون إعاقة الابتكار أو تقييد الشمولية. ولتحقيق هذه الغاية، تتحول بعض الجهات المنظمة للقطاع المالي من آلية الامتثال القائمة على القواعد - التي تركز بموجبها اللوائح التنظيمية على المدخلات والامتثال الشكلي - نحو اتباع آلية قائمة على المخاطر (تعرف أيضًا باسم الآلية القائمة على المبادئ) تركز على النتائج وإدارة المخاطر (FATF, 2014).

يتسم هذا النهج الأخير بطابع أكثر تقييدًا لمقدمي طلبات الترخيص الذين لديهم نماذج عمل لا تتناسب تمامًا مع الإطار المحدد. وقد تؤدي الاختلافات بين الولايات القضائية أيضًا إلى تعقيد قدرة شركات التكنولوجيا المالية على العمل في بلدان مختلفة - وهو ما يمثل دليلًا إضافيًا على أهمية الموازنة التنظيمية للمساعدة في حصول جميع فئات السكان على خدمات الدفع. وحتى في السياق المحلي، فقد يؤدي تصنيف الأنشطة تصنيفًا ضيقًا للغاية إلى تجزئة الإطار التنظيمي، بل وقد يعطل عجلة الابتكار.

تتسم الآلية القائمة على المخاطر بالآتي:

تعزيز التخفيف من حدة المخاطر: يمكن للجهات التنظيمية حصر المخاطر التي يفرضها كل دور من أدوار المدفوعات ومن ثم مراقبتها وتقييمها على نحو أفضل وتطبيق الموارد والاستراتيجيات المناسبة للتخفيف من حدتها إلى مستويات مقبولة (CGAP, 2020b)، وأضف إلى ذلك أن الآلية القائمة على المخاطر تمكّن الجهات التنظيمية من التمييز بين المخاطر الحقيقية والمخاطر التي ما زالت نظرية أو غير مهمة.

تبسيط عملية الترخيص: من خلال تحسين فهم المخاطر الحقيقية لنشاط دفع معين، ستتمكن الجهات التنظيمية من تحديد متطلبات الترخيص المناسبة معها. وستتمثل المحصلة الفعلية في توفير عملية ترخيص أسهل تتطلب كثافة عمالية أقل بالنسبة لشركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات منخفضة المخاطر، مما يوجّه انتباه الجهات التنظيمية نحو أنشطة الدفع الأكثر خطورة، التي ستستفيد أيضًا من إتمام المراجعات بوتيرة أسرع.

تعزيز الشمولية: سيمهد تبسيط عملية الترخيص الطريق أمام مزودي الخدمات المبتكرين لدخول السوق مع التركيز على الوظائف الصغيرة في سلسلة قيمة المدفوعات أو فئات محددة من السكان، مما قد يؤدي إلى زيادة النطاق والشمولية.

المشاركة المتوازنة: ستؤدي الآلية المتناسبة أيضًا إلى ردع شركات التكنولوجيا المالية التي لا تستطيع تلبية متطلبات الترخيص ذات الصلة وتشجيعها على الشراكة مع مزودي خدمات الدفع المرخصين، مما سييسر المشاركة المباشرة في أنظمة الدفع الفوري لشركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات التي يمكنها توسيع نطاق النظام توسيعًا ملموسًا والحفاظ على نزاهته، مع انضمام الشركات الأقل ملاءمة إلى المشاركين الحاليين أو تقديم خدمات لا تندرج ضمن سلسلة القيمة لأنظمة الدفع الفوري.

وللرصد الدقيق والفعال وتقييم المخاطر. وعلى نحو مماثل، قد لا تكون لديها القدرة على التعرف على - أو حتى التفرقة بين - المخاطر الموجودة في نماذج العمل وأنواع مزودي الخدمات الأحدث. ويتفاقم هذا الوضع بسبب الافتقار إلى مجموعة واحدة من المبادئ العالمية لإدارة المخاطر (CGAP, 2020b).

ورغم هذه الفوائد، تواجه آلية الترخيص القائمة على المخاطر تحديات عدة. وقد يتعسر - على سبيل المثال - على الجهات التنظيمية إرساء الثقافة والعقلية المؤسسية اللازمة للإشراف القائم على المخاطر، لا سيما في غياب برامج التدريب والتطوير. وقد تفتقر الجهات التنظيمية أيضًا إلى البيانات والأنظمة اللازمة

مزودي خدمات الدفع. وتشمل هذه البلدان أنغولا ومصر وإثيوبيا وغانا وموريشيوس ونيجيريا وأوغندا وزامبيا.⁶⁴

وعلى الرغم من أن التراخيص القائمة على النشاط ساعدت في زيادة الشمول المالي داخل أفريقيا، إلا أن الاختلافات المستمرة في كيفية تعريف الجهات التنظيمية لأنشطة الدفع والمتطلبات التي تحددها قد تحد من إمكانات شمولها. وكشفت مراجعة أطر المدفوعات التنظيمية في البلدان التي تملك نظام دفع فوري عن وجود آليات ترخيص مختلفة لأدوار الدفع المماثلة. فعلى سبيل المثال، تصنّف غانا ورواندا مستويات الترخيص حسب الخدمات المسموح بها، في حين تجري إثيوبيا التصنيف على أساس الدور في سلسلة قيمة المدفوعات، مثل مشغلي أجهزة الصراف الآلي أو مشغلي نقاط البيع أو مشغلي بوابات الدفع الإلكترونية. وقد

أدى التوجه نحو التراخيص القائمة على النشاط إلى تمكين شركات التكنولوجيا المالية من دخول الأسواق بعروض مستهدفة، ومن أبرز الأمثلة على ذلك شركة M-PESA. ففي كينيا، تقدم هذه الشركة الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بموجب ترخيص يعتمد على نشاط إصدار النقود الإلكترونية الذي له متطلبات أقل صرامة مقارنة بترخيص المصارف، إذ تلبى المصارف مجموعة أوسع من الأنشطة. ويحظى الترخيص القائم على النشاط بالقدرة على زيادة أنواع قنوات الدفع والوظائف والخدمات المتاحة للمستخدمين النهائيين، وبالتالي يساعد على توسيع نطاق المدفوعات الفورية. ونظرًا لفوائد الترخيص المرتبطة بتنوع سلسلة القيمة الخاصة بالمدفوعات، عملت العديد من البلدان الأفريقية منذ عام 2019 على مراجعة لوائح المدفوعات الخاصة بها لتمكين آلية عمل أكثر شمولية لترخيص

63 استخدمت المصادر التالية لتجميع الجدول أعلاه من أجل التحقق من صحة أنشطة الدفع المشمولة داخل كل بلد. (MC&A, 2021). (Banco Nacional De Angola). (Associação Angolana de Bancos, n.d.). (4M Legal & Tax, 2023). (Lawyers Hub Cameroon, 2022). (Eldib and Co, 2020). (PaySky, 2021). (PaySky, 2021). (البنك المركزي المصري, 2023). (International Bar Association, 2024). (البنك الوطني الإثيوبي, 2023). (EthSwitch, 2024). (البنك المركزي في غامبيا, 2011). (الصندوق الدولي للتنمية الزراعية, 2024). (بنك غانا, 2024). (Koriat Law). (Ghana Interbank payment and settlement systems limited, 2024). (Africa Business Communities, 2021). (GSMA, 2014). (2022). (البنك المركزي الكيني, 2023). (Pesapal, 2024). (DPO Pay). (بنك موريشيوس, بدون تاريخ). (حكومة ملاوي, 2017). (Mondaq, 2022). (بنك موريشيوس, بدون تاريخ). (Bowmans, 2021). (بنك موريشيوس, بدون تاريخ). (Mauritius Africa Fintech Hub). (MIPS, 2024). (بنك موريشيوس, بدون تاريخ). (بنك موريشيوس, بدون تاريخ). (Club of Mozambique, 2022). (360Mozambique, 2024). (DAI Global, 2018). (Central Bank of Nigeria, 2020). (Central Bank). (بنك المغرب, 2024). (Central Bank). (Banco de Moçambique, n.d.). (Central Bank of Nigeria, 2020). (Central Bank). (بنك نيجيريا, 2014). (Laws.Africa, 2018). (National Bank of Rwanda, n. d.). (PPM Attorneys, 2019). (Eternity Law, 2022). (Global Compliance News, 2021). (Bowmans, 2022). (The Citizen, 2022). (بنك تنزانيا, 2022). (Mobile World Live, 2018). (البنك المركزي التونسي, 2014). (منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية, 2023). (Moira Mukaka Legal). (بنك زامبيا, 2017). (مراجعة مكتبة لوائح النقود الإلكترونية للبنوك المركزية في دول أنظمة الدفع الفوري (AfricaNenda, 2023c). (Practitioners, 2023).

64 تم تحديد هذه القائمة من البلدان من خلال مراجعة تواريخ اللوائح التنظيمية ذات الصلة في جميع بلدان أنظمة الدفع الفوري.

توضيحًا مفيدًا للآليات التنظيمية البديلة التي بدأت معظم بلدان أفريقيا التي تملك نظام دفع فوري في استخدامها استجابةً لمعالجة الأنشطة التي لا يتناولها الإطار التنظيمي الموجود فعلاً ولكنها لا تزال تتطلب إجراءً تنظيميًا.

عند بحث الاستجابات التنظيمية لمخاطر الأنشطة الجديدة، ينبغي للدول الأفريقية التي تملك نظام دفع فوري أن تراعي طبيعة نشاط شركة التكنولوجيا المالية والعوامل الخاصة بكل بلد مثل حالة سوق المدفوعات والقيود المرتبطة بالقدرات وإطارها الحالي لتنظيم القطاع المالي. ويتيح تسلسل اتخاذ القرارات أيضًا

آليات الترخيص البديلة

آلية الانتظار والترقب

تعمل الجهات التنظيمية، في آلية الانتظار والترقب، على مراقبة الابتكار قبل أن تتدخل، وعادة ما تعتمد هذه الآلية إذا وجدت غموضًا تنظيميًا في نشاط شركة التكنولوجيا المالية أو نموذج عملها، إذ تتيح آلية الانتظار والترقب للجهات التنظيمية ميزة تفادي التسرع نحو إنشاء عملية تشريعية طويلة ما لم يوجد ضرورة لها. ويتمثل الخلل الذي يشوب هذه الآلية في تطلب الانتظار مراقبة دقيقة، فقد يشكل الابتكار غير المقيد خطرًا على حماية المستهلك والاستقرار المالي. وتشكل هذه الآلية حلًا مؤقتًا لا حلًا نهائيًا (World Bank, 2020c).

بالإضافة إلى آليات الترخيص الموصوفة، تستفيد الجهات التنظيمية من آلية بديلة واحدة أو أكثر للإشراف على شركات التكنولوجيا المالية الجديدة والناشئة في مجال المدفوعات. وتمثل الآليات البديلة الثلاثة الأكثر شيوعًا في البلدان الأفريقية التي تملك نظام دفع فوري في آلية الانتظار والترقب، وآلية التجربة والتعلم، وآلية تسهيل الابتكار، وذلك على النحو التالي:

الإطار 5.2 | آلية الانتظار والترقب في نيجيريا

استخدم البنك المركزي النيجيري آلية الانتظار والترقب فيما يخص الأصول الافتراضية (العملات المشفرة) قبل إعداد اللوائح الرسمية. فبين عامي 2017 و2020، عمل البنك المركزي النيجيري على مراقبة مزودي خدمات الأصول الافتراضية عن كثب. وأصدر البنك حينها عدة إرشادات إرشادية للجمهور، بما في ذلك إشعار بشأن المخاطر الكامنة المرتبطة بالتعامل في العملات المشفرة. وبحلول عام 2021، لاحظ البنك المركزي النيجيري أن الأصول الافتراضية تشكل مخاطرة كبيرة وهي متقلبة للغاية. ونتيجة لها الاستنتاج، حظر على المصارف والمؤسسات المالية غير المصرفية وغيرها من الجهات المالية فتح حسابات لمزودي خدمات الأصول الافتراضية. وبمرور الوقت، تطور المشهد المحيط بمزودي خدمات الأصول الافتراضية كما تطورت الاتجاهات العالمية والآليات المتبعة للتخفيف من حدة المخاطر. وبناءً على المعرفة الجديدة، وضع البنك المركزي النيجيري لوائح مناسبة تنص على طريقة فتح حسابات للعملات المشفرة للمصارف والمؤسسات المصرفية، وتتيح خدمات التسوية، وتسهيل تدفقات النقد الأجنبي للشركات التي تتعامل بالأصول الافتراضية (African Business, 2024).

آلية التجربة والتعلم

تتيح آلية التجربة والتعلم للجهات التنظيمية الاستفادة من آليات الترخيص المؤقت، مثل خطاب عدم الممانعة، للتكنولوجيات ونماذج العمل الجديدة. وتقتصر التراخيص المؤقتة على بيئة خاضعة للرقابة، على سبيل المثال، من خلال بيئة تجريبية، فقد عملت معظم الجهات التنظيمية التي تملك نظام دفع فوري على إنشاء بيئة تجريبية للوائح التنظيمية، مما يتيح للمبتكرين فرصة اختبار منتجاتهم دون الحاجة إلى الامتثال الكامل للوائح التنظيمية. كما تتيح هذه البيئات التجريبية للجهات التنظيمية فرصة التعرف على حدة المخاطر والتأثيرات المحتملة التي تشكلها منتجاتها على السوق والمستخدمين النهائيين (Cenfri, 2021).

وتطبق بلدان مختلفة بيئات تجريبية بقواعدها وبنياتها التي تتناسب مع أهدافها التنظيمية واحتياجات أسواقها المحددة. ويمكن أيضًا استخدام البيئات التجريبية كأداة للشمول المالي. فعلى سبيل المثال، عمل البنك المركزي المصري على تصميم معايير الأهلية الخاصة بالبيئة التجريبية الخاصة به لتتناسب مع المنتجات أو الخدمات التي تدعم الشمول المالي (IMF, 2023).

وتكتسي آلية التجربة والتعلم طابعًا مرئيًا إذ تسمح للجهات التنظيمية منح تراخيص مقيدة أو إعفاءات جزئية على نطاق صغير، بالتوازي مع إتاحة الرقابة. وتؤدي هذه الطبيعة إلى إنشاء بيئة تعليمية فاعلة تنتج بيانات وأدلة كافية تسمح للجهات

الإطار 5.1 | أمثلة من البلدان عن الاستفادة من آلية الترخيص القائمة على المخاطر

غانا: وفقًا لقانون أنظمة وخدمات الدفع لعام 2019، يوجد في غانا حاليًا ست فئات لتراخيص شركات التكنولوجيا المالية هي: الجهات المعنية بإصدار النقود الإلكترونية، ومزودو خدمات الدفع المقسمون إلى ثلاث مستويات ترخيص (المستوى القياسي والمستوى المتوسط والمستوى المحسن)، وأنظمة مزودي خدمات الدفع، ومزودو خدمات الدفع والتكنولوجيا المالية (AFI, 2023). ومنذ صدور القانون، أصدر بنك غانا 46 ترخيصًا، معظمها ضمن فئة "المستوى المحسن لمزودي خدمات الدفع" (Bank of Ghana, 2024). وهذه الآلية المقسمة أتاحت لبنك غانا ربط المخاطر بكل دور من أدوار الدفع، وتعيين فئة لها، وتخصيص موارد متناسبة لها. وتسمح كل من فئات التراخيص وآلية التقسيم إلى مستويات لمزودي خدمات الدفع الأصغر حجمًا بالتوسع وطلب الحصول على تراخيص لتقديم مجموعة أوسع من الأنشطة (Bank of Ghana, 2024).

رواندا: عمل البنك المركزي الرواندي على تعديل اللوائح التنظيمية التي تحكم عمل مزودي خدمات الدفع لتشمل تراخيص مخصصة وعملية مبسطة لتعديل التراخيص (National Bank of Rwanda, 2023)، ويسمح هذا التعديل للمرخص لهم بإضافة خدمات دفع محددة أو إلزالتها بموافقة البنك المركزي (Kayisanabo, 2023).

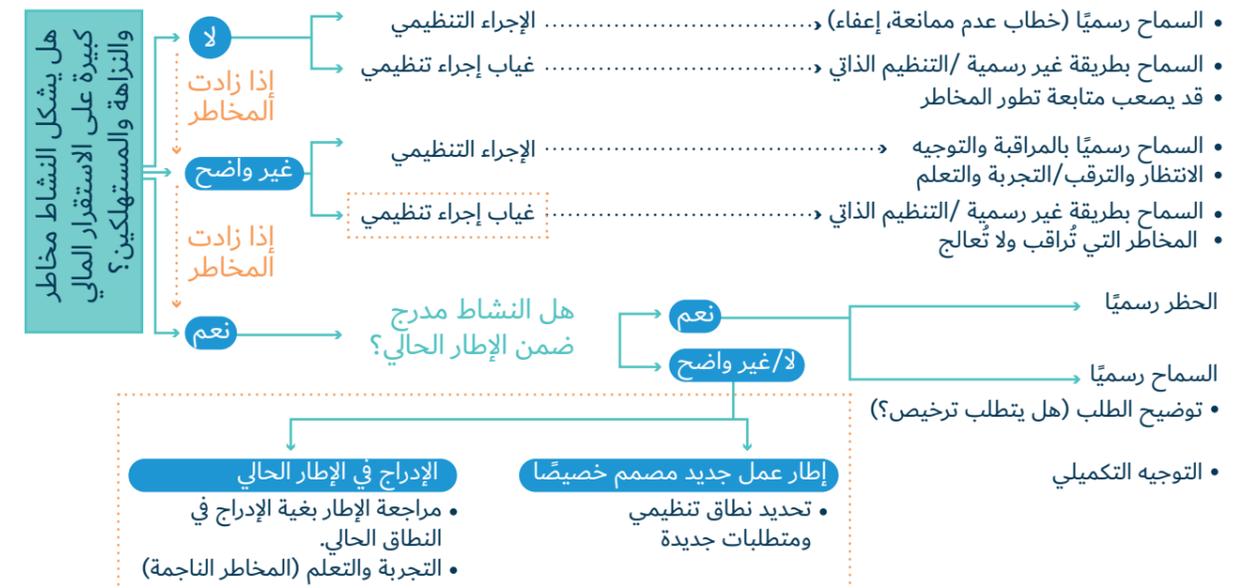
كينيا: للتغلب على التحديات المرتبطة بالتعرف على نماذج عمل التكنولوجيا المالية المتطورة والتوفيق بين المتطلبات التنظيمية المتنافسة والمتضاربة، يستعد البنك المركزي الكيني لوضع جميع الخدمات المالية الرقمية تحت السلطة التنظيمية للبنك المركزي الكيني (مشروع قانون المجلس الوطني رقم 21)، ما يمثل أول آلية شاملة في أفريقيا لتنظيم كل من تقديم الخدمات المالية الرقمية وعمليات الإشراف عليها وترخيصها (Bowmans, 2021a). وستسمح هذه الآلية للبنك المركزي الكيني بتقييم حدة المخاطر المرتبطة بكل نشاط دفع عبر القطاعات المختلفة بشكل شامل وتطوير فئات تراخيص مناسبة للغرض.



ويتيح تسلسل اتخاذ القرارات التنظيمية لشركات التكنولوجيا المالية الذي وضعه البنك الدولي المبين أدناه توضيحًا مفيدًا لتوجيه عملية اتخاذ القرارات في البلدان الأفريقية التي تملك نظام

دفع فوري عند التعامل مع الأنشطة التي تشكل مخاطرة كبيرة على الاستقرار المالي والنزاهة والمستهلكين على النحو الموضح في الشكل 5.1 أدناه:

الشكل 5.1 | تسلسل اتخاذ القرارات التنظيمية لشركات التكنولوجيا المالية



مشكلات النطاق و/أو التفويض المرتبطة بالتكنولوجيا المالية اللازم معالجتها

ولا تتحقق الفائدة في السوق من هذه الجهات المُيسرة إلا إذا حدثت إدارتها بفعالية وإذا كان لديها عدد كافٍ من المشاركين في السوق، مما يجعل لها طابعًا كثيف الموارد يتأثر بالسياق. ومن ثم، تتناسب هذه الجهات بدرجة أكبر مع أكثر أسواق التكنولوجيا المالية تطورًا التي تميل فيها مراكز الابتكار إلى تحقيق مشاركة أوسع من جهات متعددة (IMF, 2023).

وبشكل عام، تستخدم معظم البلدان الأفريقية التي تملك نظام دفع فوري آلية بديلة واحدة على الأقل لدعم تطوير شركات التكنولوجيا المالية باعتبارها آلية تكميلية لآلية الترخيص التابعة لها، وفي حين أنشأت بعض البلدان جهات مُيسرة للابتكار، لا تزال البيئة التجريبية تمثل الآلية الأكثر انتشارًا. ويوضح الجدول 5.3 أدناه أمثلة عبر مختلف البلدان التي تملك نظام دفع فوري:

آلية تسهيل الابتكار

تتمثل الآلية الثالثة في الاستفادة من الجهات المُيسرة للابتكار - مثل مكاتب الابتكار والمراكز والمسرعات - لإنشاء نقطة مركزية للاتصال بالجهات التنظيمية من أجل دعم شركات التكنولوجيا المالية الراغبة في تنفيذ تقنيات الدفع المبتكرة والتفاعل معها (IMF, 2023). وتعمل الجهات المُيسرة للابتكار على تمكين ترتيبات الشراكة والتعاون بين المبتكرين والسلطات الحكومية لتسريع النمو والابتكار في التقنيات المشتركة وتطوير الحلول السوقية للتحديات التي تواجه القطاع المالي. وتتيح هذه الآلية للجهات التنظيمية الإلمام بمنتجات التكنولوجيا المالية ومفاهيمها وشركاتها، حتى تتمكن من تنظيمها والإشراف عليها بطريقة أكثر فعالية (World Bank, 2020c).

الجدول 5.3 | آليات الترخيص البديلة حسب البلد⁶⁵

البلدان التي تملك نظام دفع فوري	مثال
أنغولا	بيئة اللوائح التنظيمية التجريبية، بنك أنغولا الوطني
جمهورية مصر العربية	مختبر تطبيقات التكنولوجيا المالية التنظيمية، البنك المركزي المصري
إثيوبيا	مختبر التمويل المبتكر، البنك الوطني الإثيوبي
غانا	البيئة التجريبية للابتكار والتنظيم، بنك غانا
كينيا	بيئة التكنولوجيا المالية التجريبية تحت إشراف هيئة أسواق رأس المال الكينية
مدغشقر	مركز Habaka - Malagasy هو مركز ابتكار تكنولوجي يدعم مجتمعًا من رواد الأعمال والمطورين والمبتكرين
ملاوي	تحدي التكنولوجيا المالية في ملاوي
موريشيوس	بيئة اللوائح التنظيمية التجريبية التي تركز على الشمول المالي، ومجلس التنمية الاقتصادية في موريشيوس
المغرب	بيئة اللوائح التنظيمية التجريبية، بنك المغرب
موزمبيق	بيئة اللوائح التنظيمية التجريبية، البنك المركزي في موزمبيق ومؤسسة تعميق القطاع المالي في موزمبيق
نيجيريا	بيئة القطاع المالي التجريبية، البنك المركزي النيجيري ونظام التسوية بين البنوك في نيجيريا
رواندا	بيئة اللوائح التنظيمية التجريبية، البنك الوطني الرواندي
جنوب أفريقيا	بيئة اللوائح التنظيمية التجريبية، مجموعة العمل المشتركة بين الجهات الحكومية المعنية بالتكنولوجيا المالية
تنزانيا	بيئة اللوائح التنظيمية التجريبية للتكنولوجيا المالية، بنك تنزانيا
غامبيا	لا يوجد إلى غاية اليوم
تونس	البيئة التجريبية، البنك المركزي التونسي
أوغندا	بيئة اللوائح التنظيمية التجريبية، بنك أوغندا
زامبيا	• بيئة اللوائح التنظيمية التجريبية، بنك زامبيا؛ • مسرع الابتكار Fintech4U (صندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنتاجية بالتعاون مع BongoHive)
زمبابوي	بيئة اللوائح التنظيمية التجريبية، بنك الاحتياطي في زمبابوي

ورغم هذه المزايا، غالبًا ما تواجه الجهات التنظيمية صعوبة في جمع القدرات والموارد اللازمة لتوفير الرقابة المطلوبة، فيصعب التمييز بين أنشطة الأعمال في كثير من الأحيان ضمان المساواة في المعاملة بين المشاركين، بالإضافة إلى أن خطر توفير المراقبة غير الكافية مرتفع للغاية (لأنه قد يؤدي إلى فرض مخاطر على المستخدمين النهائيين أو تقييد الابتكار). وتم تصميم آلية التجربة والتعلم لتكون بمثابة تدبير مؤقت أو حجر الأساس نحو الترخيص الكامل (World Bank, 2020c).

التنظيمية بفهم المخاطر ومراقبة كيفية تطور السوق، مما يتيح لها إعداد استراتيجية تنظيمية مستهدفة تتناسب على نحو أفضل مع المنتج ونموذج العمل والمخاطر التي يفرضها. وفي النهاية، تؤدي هذه الآلية إلى تحسين قدرة الجهات التنظيمية ودعم التواصل المفتوح والفاعل بين الجهات التنظيمية والمبتكرين، والسماح باستيعاب المزيد من شركات التكنولوجيا المالية الأكثر تطورًا في مجال المدفوعات.

الإطار 5.3 | آلية التجربة والتعلم في جنوب أفريقيا

اعتمدت مجموعة العمل المشتركة بين الجهات الحكومية المعنية بالتكنولوجيا المالية في جنوب أفريقيا آلية تجربة وتعلم مختلفة، فقد أطلقت بيئتها التجريبية للوائح التنظيمية في إطار مبادرة مشتركة وتضمنت مشاركة من الخزانة الوطنية ومركز الاستخبارات المالية وهيئة تنظيم القطاع المالي وهيئة التنظيم الوطنية للائتمان وبنك الاحتياطي لجنوب أفريقيا ودائرة الضرائب في جنوب أفريقيا ولجنة المنافسة. وتمثل الهدف من هذه البيئة التجريبية في استكشاف سبل تقييم الجهات التنظيمية حدة المخاطر والفرص الناشئة في السوق بطريقة أكثر استباقية. وبالتوازي مع ذلك، أدت هذه البيئة إلى إنشاء وحدة التوجيه التنظيمي لمساعدة المبتكرين في السوق على حل مسائل محددة تخص إطار السياسات والمتطلبات التنظيمية (IMF, 2023).



تقديم التوجيه بشأن العملية التنظيمية

قد يؤدي عدم اليقين التنظيمي وقصور الدعم والعمليات المرهقة إلى عزوف شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات عن الحصول على الترخيص، خاصة إذا لم يكن لدى فريقها القيادي خبرة في مجال اللوائح التنظيمية. ورغم رفض الجهات التنظيمية تنظيم كل تقنية أو نشاط جديد، فإنها تستطيع الاستفادة من الأدوات لتوجيه الجهات الفاعلة في السوق وإنشاء الوضوح. على سبيل المثال:

نشر السياسات التوجيهية ذات الصلة: يمكن للسياسات التوجيهية أن تساعد في تجهيز شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات لعملية الترخيص بتحديد الهيئة التنظيمية التي تشرف على نشاط معين وتحديد الاتجاه التنظيمي، ومن ثم توجيه أنشطة التكنولوجيا المالية وضمان عمل هذه الشركات وفقاً للمبادئ الأساسية (Cenfri، 2021)، فعلى سبيل المثال، تحدد سياسة التكنولوجيا المالية في رواندا (2022-2027) الأهداف الاستراتيجية الوطنية المعنية بالتكنولوجيا المالية وتشير إلى أن الجهات التنظيمية المالية في رواندا منفتحة على الابتكار وراغبة في المشاركة (MINICT، 2024). وتسلسل استراتيجية الشمول المالي في جنوب أفريقيا الضوء على التكنولوجيا المالية كمصدر للابتكار التكنولوجي الذي يتيح الشمول المالي. وتوضح الاستراتيجية أيضاً سبل دعم الجهات التنظيمية للتكنولوجيا المالية في إطار تمكين قاعدة متنوعة من المزودين وشبكة التوزيع (FSCA، 2020). وفي سياق أنظمة الدفع الفوري، تتيح هذه السياسات التوجيهية معلومات واضحة لشركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات حتى تتمكن من التطور بطريقة تمثل اللوائح المطلوبة للمشاركة.

تفعيل العوامل المُمكنة للمنظومة: قد تؤدي مكاتب الابتكار دور الوسيط الرئيسي بتعزيز التواصل الشفاف بين الجهة التنظيمية والسوق والعمل باعتبارها مرجعاً للمبتكرين لطرح الأسئلة وفهم العملية والحصول على تحديثات عن طلب الترخيص الخاص بهم، فعلى سبيل المثال، تعمل هيئة تنظيم القطاع المالي في جنوب أفريقيا على تشجيع شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات على المشاركة قبل التقدم بطلب الترخيص (مقابلات الأطراف المعنية، 2024). ويمكن لمكاتب الابتكار أيضاً المساعدة في ضمان مساهمة شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات في تحقيق الأهداف الوطنية، فعلى سبيل المثال، يُسند إلى مكتب ابتكار التكنولوجيا المالية في غانا تكليف مرتبط بالشمول المالي، وطلب المكتب من طالبي ترخيص التكنولوجيا المالية تعديل منتجاتهم لتعزيز الشمول المالي أو تقليل احتمالية الاستبعاد المالي (على سبيل المثال، عن طريق إتاحة المنتج/الخدمة على الأجهزة الأقل حداثة، مثل الهواتف البسيطة) (AFI، 2023).

ضمان إتاحة قنوات تواصل وتنسيق قوية مع جمعيات القطاع: تتمتع جمعيات التكنولوجيا المالية بالقدرة على سد فجوة التواصل والتنسيق ومساعدة شركات التكنولوجيا المالية في الاستعداد لعملية الترخيص، ويمكن تحقيق هذا بنشر الوثائق التنظيمية (الأدلة الإرشادية والسياسات ووثائق الأسئلة والأجوبة والملخصات التعريفية العامة بالعمليات)، وتوفير مساحة مشتركة لشركات التكنولوجيا المالية لتبادل الأفكار وتطويرها، وتنظيم المنتديات بين الجهة التنظيمية وشركات التكنولوجيا المالية.

الجدول 5.4 | أمثلة من البلدان عن الآليات البديلة لتوسيع منظومة التكنولوجيا المالية وإنشاء مسارات لدخول السوق

أنشأت ملاوي تحدياً في مجال التكنولوجيا المالية: يُشكل تحدي ملاوي في مجال التكنولوجيا المالية مبادرة رائدة يقودها صندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنتاجية بالتعاون مع بنك الاحتياطي في ملاوي وبدعم من شركاء متعددين لتعزيز الشمول المالي في ملاوي. ويتمثل الهدف في تحفيز تطوير الحلول المالية الرقمية المبتكرة والمساعدة في توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية واستخدامها في المجتمعات المحرومة، لا سيما صغار المزارعين والنساء والشباب والفئات المهمشة (UNCDF، 2024).

أطلقت زامبيا مسرعاً للابتكار. بالشراكة مع مركز BongoHive (مركز الابتكار)، يعمل صندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنتاجية في زامبيا على تنفيذ برنامج FINTECH4U بهدف إبراز إمكانات الخدمات المالية الرقمية ودعم نمو الاقتصاد الرقمي من خلال زيادة النفاذ إلى الخدمات المالية لجميع الزامبيين. ويهدف البرنامج إلى مساعدة 10 شركات صغيرة ومتوسطة في مجال التكنولوجيا المالية على استيفاء متطلبات اللوائح التنظيمية والتراخيص والامتثال التي تفرضها الجهات التنظيمية ذات الصلة. وتشمل هذه الجهات بنك زامبيا، وهيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زامبيا، وهيئة سوق الأوراق المالية (UNDP، 2020).

تستفيد أنغولا وإثيوبيا من الشراكات الرسمية لإنشاء البيئات التجريبية: يستفيد بنك أنغولا الوطني من شراكته مع شركة Beta-i، التي تُعد شركة استشارية في مجال الابتكار، لإنشاء أول بيئة تنظيمية للتكنولوجيا المالية في البلد. ويشمل أحد أهداف هذه الشراكة زيادة الشمول المالي من خلال التكنولوجيا. وبحلول عام 2020، دعم المشروع فعلاً 20 شركة ناشئة أنغولية (Fintech Futures، 2020). وعلى نحو مماثل، أبرم البنك الوطني الإثيوبي شراكة مع مختبر التمويل المبتكر وهيئة أسواق رأس المال الإثيوبية. وتهدف البيئة التجريبية الناتجة إلى مساعدة الجهات التنظيمية في تحديد المتطلبات التنظيمية المناسبة لتعزيز الابتكار، ومساعدة الشركات في فهم الالتزامات التنظيمية، ومن ثم تسريع دخولها إلى السوق (RegTech Africa، 2024).



5.4 | أربعة عوامل تمكينية لتحسين نتائج أنظمة الدفع الفوري الشاملة بترخيص التكنولوجيا المالية

- يُسفر الجمع بين الترخيص متناسب مع المخاطر والآليات البديلة عن تحقيق أهداف الشمول المالي، ولكن مهما كانت الآلية المتبعة، فإن الجهات التنظيمية قادرة على جعلها أكثر فعالية في تشجيع مشاركة شركات التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الامتثال من خلال العمل على العوامل الأربعة التالية:
- تقديم التوجيه بشأن العملية التنظيمية.
- مراجعة عملية الترخيص وتوسيع نطاقها.
- الاستفادة من تكنولوجيا الإشراف.
- دمج الشمول المالي كجزء أصيل من معايير البيئة التنظيمية أو مركز الابتكار.



مراجعة فئات الترخيص وتوسيعها

قد تتطور آليات الترخيص بالطرق التالية لضمان شموليتها قدر الإمكان:

الإشراف الأولي: في المراحل الأولية، لا تتطلب جميع أنشطة التكنولوجيا المالية الحصول على ترخيص ويمكن تنظيمها بإقامة شركات التكنولوجيا المالية مع الشركات المرخص لها. وتستطيع شركات التكنولوجيا المالية أيضًا أن تبدأ عملياتها بموجب خطابات عدم الممانعة خلال مرحلتي التجربة والمراقبة اللتين تمثلان نقطتي انطلاق مهمتين لمجالات جديدة من الابتكار، مثل ما توضحه شركة M-PESA في كينيا.

تحديث فئات الترخيص بعد تجربة النشاط بفعالية في السوق: لا تحتاج شركات التكنولوجيا المالية بالضرورة إلى ترخيص قائم على كيان محدد (أي ترخيص شركة تكنولوجيا مالية)، لكن يمكنها تحديث فئات الترخيص و/أو إضافتها استنادًا إلى الأنشطة الجديدة التي حدثت تجربتها بصورة شاملة.

استخدام فئات الترخيص لاستيعاب الأنشطة المتطورة عندما تبتكر شركات التكنولوجيا المالية بالجمع بين أنشطة متعددة قائمة في عرض جديد، لا يطلب من الجهات التنظيمية إنشاء نوع ترخيص جديد، بل إتاحة ترخيص يشمل مجموعة من الأنشطة الحالية، يجوز تطويرها بمرور الوقت. وفي الواقع، تعمل بعض الجهات التنظيمية على استحداث أنظمة

ترخيص مرنة وسلسة. فعلى سبيل المثال، تمكنت غانا من إنشاء تدرج سلس في التراخيص و/أو الإضافات (انظر الإطار 1). واتخذت رواندا طريقة مماثلة فيما يخص اللائحة المنظمة لمزودي خدمات الدفع لعام 2023. وتتضمن المراجعات تراخيص مخصصة وعملية مبسطة لتعديلها (National Bank of Rwanda, 2023).

الاستفادة من الآلية القائمة على المخاطر لتوجيه عملية الترخيص (بما في ذلك التقسيم إلى مستويات): يسنح اتباع آلية قائمة على حدة المخاطر في الترخيص للجهات التنظيمية فرصة تحديد حدة المخاطر وتقييمها من الناحية العملية على نحو أفضل، وإعداد استراتيجيات مناسبة للتخفيف من حدة المخاطر، وتطبيق حصة متناسبة من الموارد حسب مستوى المخاطر، والسماح لنماذج العمل الجديدة بدخول السوق بدرجة مناسبة من الإشراف.

وضع الركائز الأساسية لإمكانية نقل الترخيص: رغم اهتمام شركات التكنولوجيا المالية المتزايدة بإمكانية نقل ترخيص التكنولوجيا المالية (أو قابلية نقل الترخيص)، تجعل المخاطر والمخاوف الحالية بشأن الجهات التنظيمية الأمر غير واقعي (مقابلات الأطراف المعنية، 2024). ومع ذلك، يوجد زخم متزايد لتوحيد القواعد التنظيمية ومعايير الترخيص داخل المناطق لتمكين مزودي خدمات الدفع من التوسع عبر الحدود دون الحاجة إلى شريك مصرفي في السوق المستهدفة.

دمج الشمول المالي كجزء أصيل من معايير البيئة التنظيمية أو مركز الابتكار

هذه الفئات في عينات التجربة. ويمكن للبيئات التجريبية والجهات المُيسرة مراعاة متطلبات الثقافة المالية للمنتجات أو الخدمات الجديدة ووضع الضمانات اللازمة لضمان حماية المستخدم النهائي (بنك التسويات الدولية، 2020).

وفي نهاية المطاف، يمكن للجهات التنظيمية التي تعتمد آلية البيئة التجريبية أو آلية التسهيل أن تحدد معايير الأهلية لتوفير الوصول التفضيلي إلى المنتجات أو نماذج العمل التي تستهدف المستخدمين النهائيين الذين لا يستفيدون من الخدمات أو لا يحصلون على الخدمات بالقدر الكافي، بالإضافة إلى الإلزام بتضمين

5.5 الخاتمة

التحديات التي تمنع شركات التكنولوجيا المالية من الحصول على الترخيص، يمكن للجهات التنظيمية دعم شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات وقطاع المدفوعات بوجه أعم دعمًا آمنًا في تقديم الخدمات التي تعزز الشمول المالي.

يؤدي إشراك شركات التكنولوجيا المالية المتخصصة في مجال المدفوعات، باعتبارها جهات مشاركة في نظام الدفع الفوري، إلى توسيع نطاق المدفوعات الفورية والشمول المالي أيضًا، وتعزز مشاركة هذه الشركات في البلدان التي لديها لا تملك آليات تنظيم وترخيص تلائمها، وتطوير آلية خاصة بكل بلد لمعالجة



الاستفادة من تكنولوجيا الإشراف

ومن ثم تبسيط عملية الترخيص وتسريعها. وعلى سبيل المثال، يسمح نظام المراقبة المالية المتكامل للجهة التنظيمية في غانا بجمع البيانات الاحترازية بشكل مركزي وإدارة التراخيص والتصاريح للجهات الخاضعة للإشراف (AFI, 2022).

لتخفيف عبء المهام الإشرافية وتحسين عملية المراقبة والتعلم وتحرير القدرات من القيود، ينبغي للجهات التنظيمية المالية دراسة التكنولوجيا الإشرافية، فقد تؤدي رقمنة عملية الإشراف وأتمتة المهام المتكررة القياسية إلى تفريغ الموارد المختصة بالإشراف بما يسفر عن توفير الوقت لتقديم دعم أكثر تقدمًا،

قصة مصدر النظام

التحدي



أحدثت الخدمات المالية الرقمية تحولاً كبيراً في مشهد الخدمات المالية في تنزانيا على مدار العقد الماضي وأدت دوراً حاسماً في تسريع الشمول المالي. واعتباراً من عام 2021، بلغت نسبة الأفراد البالغين في تنزانيا الذين يمتلكون حساباً مالياً 52%، مقارنة بنسبة 17% في عام 2011.⁶⁶ وترجع هذه الزيادة إلى اعتماد واسع النطاق لخدمات الأموال عبر الهاتف المحمول وزيادة إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية للكلاء. وتتيح هذه الخدمات للمستخدمين حفظ الأموال وإرسالها واستلامها من خلال محافظهم المحمولة، وكان لهذه الخدمات أثر بالغ في زيادة انتشار الخدمات المالية الرسمية في المناطق الريفية في تنزانيا.

وعلى الرغم من النجاحات، واجهت المنظومة للخدمات المالية الرقمية في تنزانيا عدة تحديات رئيسية.⁶⁷ وتمثلت إحدى أبرز المشكلات في الماضي في تولي القطاع الجهود المرتبطة بقيادة ترتيبات إمكانية التشغيل البيئي بين مزودي الخدمات المالية خلال الأيام الأولى لنشر الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. وكانت القسائم خارج الشبكة هي الآلية الأساسية لإرسال الأموال بين مزودي الخدمات قبل إطلاق إمكانية التشغيل البيئي من حساب إلى حساب في عام 2014. ويتلقى مستلمو الدفع الرقمي الذين يخدمهم مزود مختلف عن المرسل إشعاراً عبر الرسائل القصيرة لصرف الأموال باستخدام رمز القسيمة. ويمكن إخراج الأموال بعد ذلك من النظام على أن يدفع مزود الخدمة للوكيل عمولة سحب نقدي. وأدت هذه الترتيبات إلى استراتيجيات تسعير مجزأة وتكاليف تشغيلية إضافية لمزودي الخدمات المالية عبر

الهاتف المحمول، مما أدى إلى تكاليف معاملات مرتفعة عند إرسال المدفوعات بين مزودي خدمات الدفع المختلفين.

وجاءت هذه الترتيبات المكلفة للتشغيل البيئي نتيجة لمفاوضات مكلفة، وقد تشكل عائقاً أمام الجهات الصغيرة التي لا تتمتع بقوة تفاوضية كبيرة. وهنا تجدر الإشارة إلى أنه غالباً ما تُفضل إمكانية التشغيل البيئي الثنائي للجهات الأكبر حجماً والأكثر رسوخاً، مما يخلق نظاماً غير متكافئ ويعيق المنافسة، إذ يسعى مزودو الخدمات الصغار إلى التفاوض المكافئ، الأمر الذي كان من شأنه أن يعيق الابتكار ويبطئ نمو السوق. وأدى الاعتماد على كثير من الاتفاقيات الثنائية إلى خلق عراقيل تشغيلية وأوجه عدم كفاءة، حيث تستند كل اتفاقية إلى معايير وبروتوكولات مختلفة. وأسفر غياب التوحيد هذا عن تعسير توسيع نطاق خدمات مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بكفاءة ودمج أنظمة جديدة أو ترقية.

وفي عام 2014، برزت مجموعة جديدة من المعايير التي تحكم المدفوعات من أفراد إلى أفراد عبر الشبكات عززت الجهود الرامية إلى تحقيق إمكانية التشغيل البيئي من حساب إلى حساب.⁶⁸ واعتراضاً بالحاجة إلى منظومة مدفوعات أكثر تكاملاً وكفاءة، فرض بنك تنزانيا إمكانية التشغيل البيئي في عام 2015، وشرع في عام 2018، في تطوير نظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS)، المتمثل في بنية تحتية وطنية لمدفوعات التجزئة تسنح فرصة إجراء معاملات منخفضة القيمة بصورة فورية أو في الوقت الفعلي عبر مزودي خدمات الدفع المختلفين. وهنا تجدر الإشارة إلى إطلاق نظام الدفع الفوري في تنزانيا في عام 2021 بالاستعانة بمزودي خدمات دفع تجريبين بالإضافة إلى حالات الاستخدام تجريبية، لكن كان إطلاقه الرسمي في عام 2024.

دراسة حالة | نظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS)

66 للمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع على قاعدة بيانات Global Findex 2021

67 تأثير إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في تنزانيا، 2016

68 تأثير إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في تنزانيا، 2016



القيمة المقترحة

يتضمن نظام الدفع الفوري في تنزانيا وظائف تقنية متنوعة لضمان إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع من أجل إجراء معاملات دفع آمنة وفعالة في الوقت الفعلي. وتهدف هذه الوظائف إلى دعم مجموعة واسعة من حالات الاستخدام وزيادة إمكانية التشغيل البيئي وضمان قوة منظومة الدفع. ويهدف النظام ذاته إلى تسريع استخدام الخدمات المالية الرقمية وتقليل تكاليف المعاملات للمستخدمين النهائيين من الأفراد والشركات. وعلاوة على ذلك، يوفر النظام فرصة لمزودي الخدمات المالية المصرفيين وغير المصرفيين (جهات إصدار النقود الإلكترونية) للاتصال مباشرة بنظام الدفع لمعالجة طلبات الدفع على الفور. وتتضمن القيمة المقترحة للمشاركين تحسين إمكانية التشغيل البيئي والتوافر في مختلف الأماكن، والقدرة والمرونة لدعم حالات الاستخدام الإضافية، ومعالجة المدفوعات بطريقة أكثر كفاءة وبتكلفة منخفضة، والاستفادة من الخدمات والبنية التحتية المشتركة، وزيادة المعاملات عبر الشبكة، وتحسين إدارة السيولة والمدخرات بفضل تقليل رأس المال العامل مسبق التمويل، وتحسين كفاءة عمليات التسوية.

الإطار الزمني



ارتكز تطوير نظام الدفع الفوري في تنزانيا على رؤية استراتيجية لإنشاء نظام دفع آمن وشامل يمكنه دعم الشمول المالي. وفي عام 2018، أجرى بنك تنزانيا بالتعاون مع الأطراف المعنية في المجال دراسة مصغرة لتحديد الجدوى لتطوير نظام الدفع الفوري. وقدمت المرئيات المستخلصة من الدراسة مخططًا تفصيليًا ومدخلات قيمة لاحتياجات العمل والتحديات التي تواجه المستهلكين ومزودي خدمات الدفع

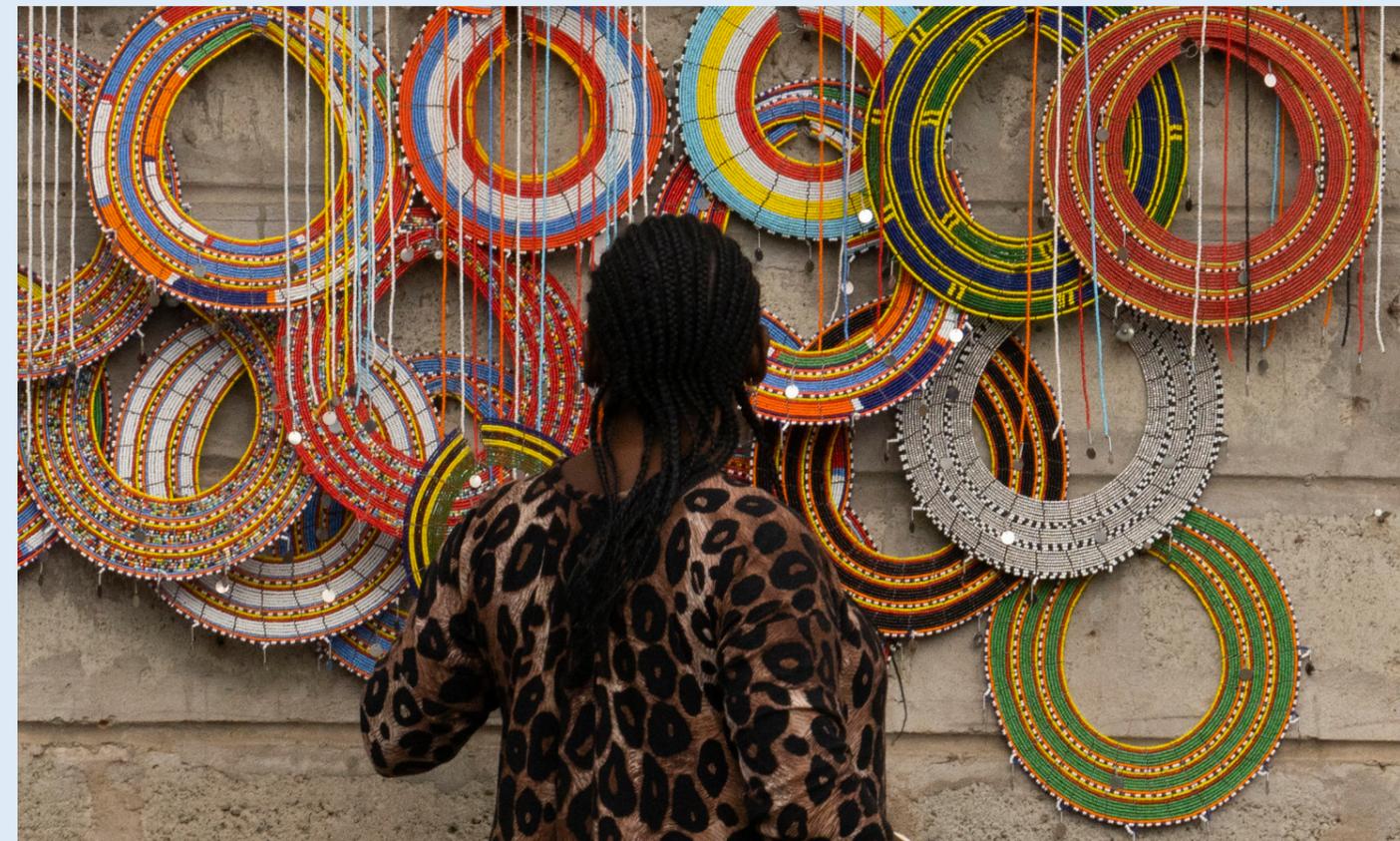
والأطراف المعنية الأخرى، فضلاً عن التعقيدات والفوائد المترتبة على تنفيذ هذا النظام في تنزانيا. وحدد هذا التقرير الاحتياجات والدعم المطلوب لإنشاء نظام دفع فوري قوي بناءً على مدخلات من جميع الأطراف المعنية، بما في ذلك المصارف وجهات إصدار النقود الإلكترونية والعملاء والحكومة.

وفي عام 2019، بدأ بنك تنزانيا مشاورات مكثفة مع الأطراف المعنية في المجال مثل المصارف ومزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول وجهات التكنولوجيا المالية وجمعية المصرفيين في تنزانيا لجمع الأفكار وبناء التوافق. وشجع البنك على تكوين شراكات بين القطاعين العام والخاص للاستفادة من مواطني القوة والخبرات لدى مختلف الأطراف المعنية في المنظومة المالية. وقاد بنك تنزانيا هذه المبادرة بالتعاون مع الجهات الحكومية الأخرى لتطوير نظام الدفع بالتجزئة في الوقت الفعلي (نظام الدفع الفوري في تنزانيا) جنبًا إلى جنب مع مجموعة متنوعة من مزودي الخدمات المالية (كل من المصارف وجهات إصدار النقود الإلكترونية). وأعقب هذا التمرين مرحلة تصميم شاملة ركزت على إنشاء بنية تقنية قوية يمكنها دعم المعالجة في الوقت الفعلي وتوفير إمكانية التشغيل البيئي واحترام معايير الأمان العالية.

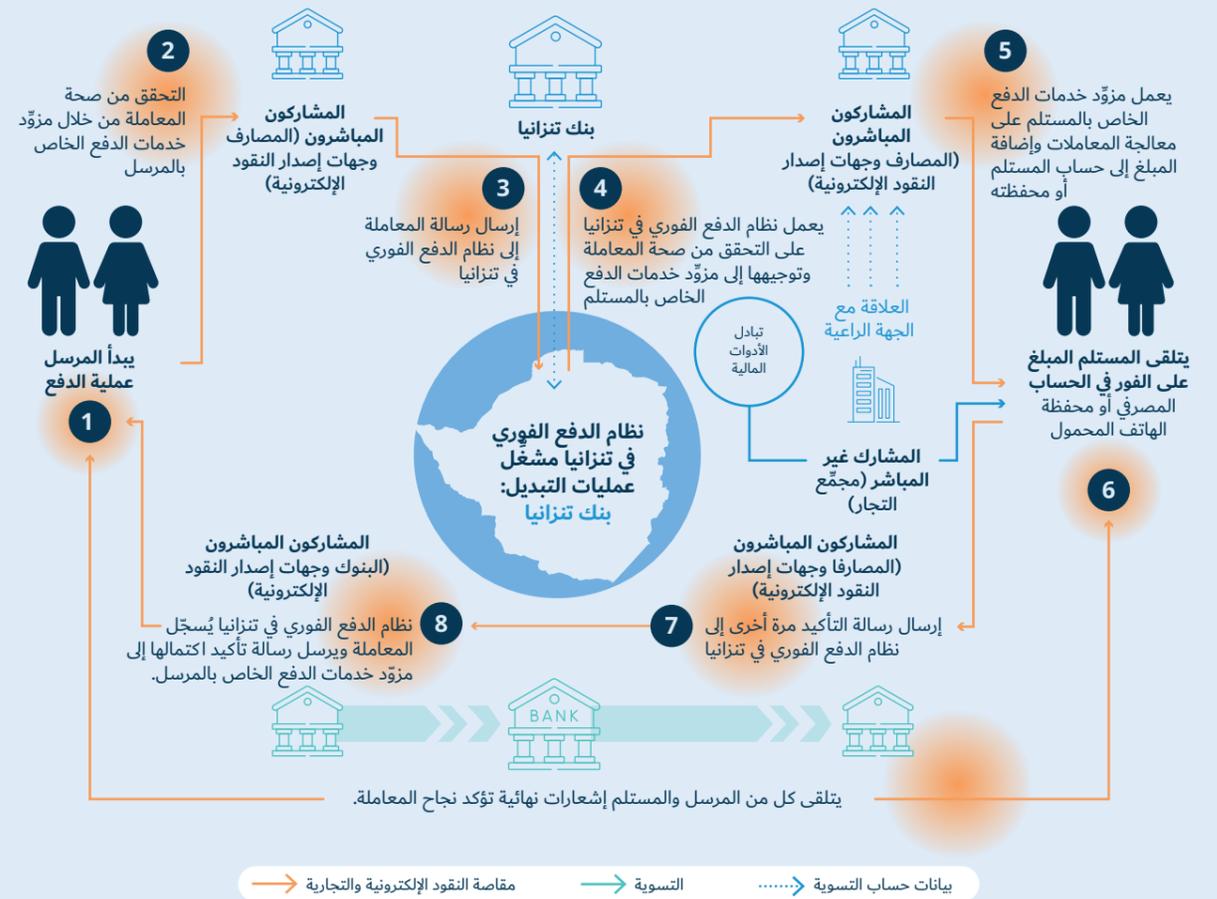
وفي عام 2020، بدأت المرحلة التجريبية وبدأ ضم المشاركين. وشارك مزودو خدمات الدفع التجريبيون بناءً على جاهزيتهم المؤسسية واستعدادهم التقني. واشتملت العملية أولاً على ضم ثلاثة مصارف وجهتي إصدار نقود إلكترونية؛ والتحق بهؤلاء الأطراف بقية الجهات المرخص لها المؤهلة في مرحلة التوسع بعد المرحلة التجريبية، وبدأت المعاملات الفعلية في عام 2021 مع خمسة من مزودي خدمات الدفع التجريبيين. وشمل بقية مزودي خدمات الدفع بحلول نهاية عام 2023. وهنا تجدر الإشارة إلى أن المشكلات المعنية

بالجاهزية المؤسسية والتقنية جلبت بعض التحديات، حيث كان مطلوبًا من مزودي خدمات الدفع ترقية منصات الدفع الخاصة بهم، الأمر الذي يتطلب موارد مالية وتقنية. وتضمنت عملية ضم هؤلاء المزودين مشاركة مستمرة بين الأطراف المعنية، وشهد الجدول الزمني للمشروع تعديلات عديدة لمواكبة مراحل الإنجاز الرئيسية. وشملت التحديات الأخرى القرارات الخاصة بالنماذج التجارية لحالات الاستخدام المختلفة. وتطلبت هذه التحديات مناقشات مستمرة بين المشاركين والمشغل للتوصل إلى توافق في الآراء بشأن المعايير ونماذج العمل وأسعار التبادل. وأدى بنك تنزانيا، باعتباره المالك والمشغل لنظام الدفع الفوري في تنزانيا، دورًا حاسمًا في قيادة الارتباطات الجارية والمشاركة بين المجموعات الاستشارية لمزودي خدمات الدفع من أجل التخفيف من حدة المخاطر الناشئة.

الأطر الزمنية لتطوير نظام الدفع الفوري في تنزانيا



تدفقات المعاملات على نظام الدفع الفوري في تنزانيا



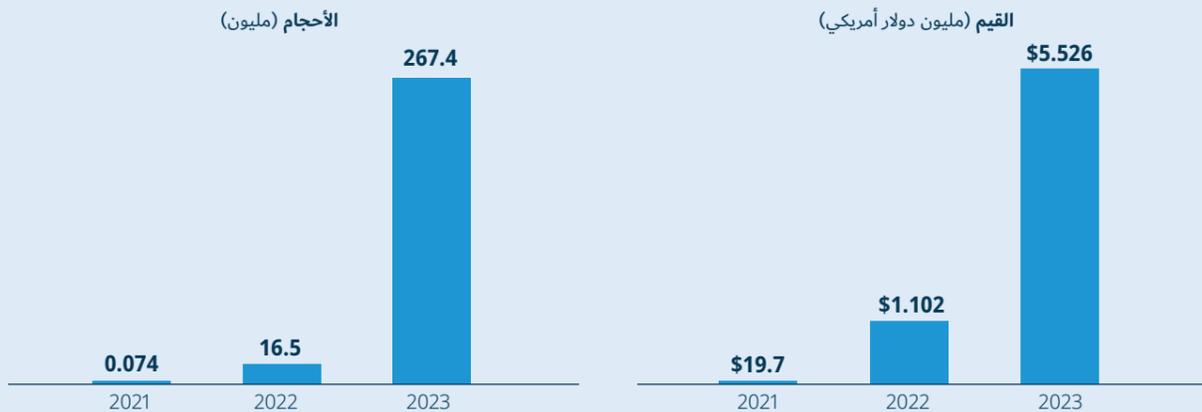
نموذج العمل

وفرت حكومة تنزانيا التمويل للتنفيذ الناجح لنظام الدفع الفوري في تنزانيا في المقام الأول، بالإضافة إلى مؤسسة تعميق القطاع المالي في تنزانيا ومؤسسة بيل وميليندا غيتس. وطوّرت النظام باعتباره منفعة عامة، وبالتالي يعمل بطريقة تمكّن من استرداد التكاليف على أساس عدم اعتماد الخسارة. ولا يفرض النظام حاليًا أي رسوم على المشاركين، بهدف السماح لهم بالعمل لفترة أولية ومن ثم استرداد تكاليف التنفيذ التقني.

قواعد النظام

وضع نظام الدفع الفوري في تنزانيا قواعد شاملة تحدد الإجراءات والمبادئ التوجيهية للعمل داخل نظام الدفع الفوري، تشمل تعريفات واضحة للأدوار والمسؤوليات وصلاحيات اتخاذ القرار. وأدرج نظام الدفع الفوري في تنزانيا عملية العناية الواجبة للتحقق من العملاء القائمة على المخاطر والشاملة لمزودي خدمات الدفع المشاركين. ويشكل ذلك جزءًا من قواعد النظام ويضمن الامتثال للوائح التنظيمية الوطنية والدولية لمكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب، بالتوازي مع تعزيز الشمول المالي. ويعمل بنك تنزانيا، بصفته مشغل النظام، على ضمان استيفاء المشاركين لمعايير الأهلية. وتتوفر قواعد النظام للمشاركين ولغير المشاركين أيضًا عند الطلب.

قيم وأحجام معاملات نظام الدفع الفوري في تنزانيا



ويتبع نظام الدفع الفوري في تنزانيا آليات لمراقبة عمليات انتصاف المستهلكين وتوفير سبل الانتصاف، مما يضمن قدرة المستخدمين النهائيين على حل المشكلات بشكل فعال. وتحدد قواعد النظام المسؤوليات والإجراءات للتعامل مع النزاعات بين مزودي خدمات الدفع. ويُطلب من المشاركين الالتزام بمتطلبات «اعرف عميلك» لعملائهم ويتحملون المسؤولية عن الرد على أي استفسارات للمستهلكين. ويساعد مزودو خدمات الدفع أيضًا على زيادة وعي المستهلكين بينما يوفر بنك تنزانيا خدمات مكتب المساعدة لمزودي خدمات الدفع لمعالجة الاستفسارات بالإضافة إلى مكتب شكاوى المستهلكين لمعالجة الشكاوى.

الأحجام والقيم التي يعالجها نظام المدفوعات

في عام 2023، عمل نظام الدفع الفوري في تنزانيا على معالجة أكثر من 267 مليون معاملة بلغت قيمتها 5,526,147,640 دولارًا أمريكيًا (أكثر من 14 تريليون شلن تنزاني)، وهو ما يبين نموًا كبيرًا في عدد المعاملات منذ إنشاء النظام في عام 2021، إذ عالج ما يزيد قليلاً على 74,000 معاملة تبلغ قيمتها نحو 19,793,140 دولارًا أمريكيًا (أكثر من 51 مليار شلن تنزاني). وحاليًا، تتم المعالجة اليومية لبيانات أحجام المعاملات خارج الكيان الواحد وقيمها المسجلة في نظام الدفع الفوري في تنزانيا، ويتم تقسيمها حسب كل مشارك كل يوم، مما يسلط الضوء بشكل أكبر على إجمالية المعاملات وعدد المعاملات المكتملة والملغاة وغير الصالحة. وبشكل منفصل، يتلقى بنك تنزانيا بيانات حجم المعاملات داخل الكيان الواحد وقيمها كل شهر.

المعايير الفنية وحالات الاستخدام

يعمل نظام الدفع الفوري في تنزانيا باستخدام معيار مراسلة خاص لتبادل البيانات الإلكترونية بين المؤسسات المالية، وهنا تجدر الإشارة إلى توطين معيار المراسلة الذي حدده بنك تنزانيا كما أنه يتطلب استخدامًا على نطاق واسع من جانب منظومة الدفع بأكمله ليحقق نجاحًا. ويتعامل نظام الدفع الفوري في تنزانيا مع مجموعة من واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة لتقديم وظائف متنوعة لمزودي خدمات الدفع مثل تحليل الأسماء والتحويلات وعكس التحويل والتسوية والاستعلامات، والمراسلة، والوظائف الإدارية الأخرى.

واختار نظام الدفع الفوري في تنزانيا تطبيق حالات استخدام دفع مختلفة باتباع عدة مراحل، حيث تدعم المرحلة الأولية حالات الاستخدام من أفراد إلى أفراد (P2P)، ومن أفراد إلى شركات (P2B)، ومن شركات إلى شركات (B2B)، على أن تستخدم المرحلة اللاحقة حالة الاستخدام من أفراد إلى حكومة (P2G). وفي المرحلة التالية، يعتزم نظام الدفع الفوري في تنزانيا تطبيق حالة الاستخدام من حكومة إلى أفراد (G2P) وتفعيل وظيفة عبر الحدود.



الإطار التنظيمي

تُظهر تنزانيا بيئة تنظيمية داعمة تتسم بالعلاقة التعاونية بين بنك تنزانيا ومزودي خدمات الدفع داخل المنظومة، وتعتبر هذه البيئة من أبرز العوامل التي مكّنت من إطلاق الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في تنزانيا. والتزم بنك تنزانيا، على مر السنين، بتيسير الابتكار بالتعاون مع الأطراف المعنية الأخرى لزيادة وصول الخدمات المالية للفئات المهمشة. وفي هذا الصدد، تسترشد الدولة بالإطار الوطني للشمول المالي الذي يُنفذ في إطار المجلس الوطني للشمول المالي؛ الإطار الوطني للشمول المالي 2023 - 2028 هو الإصدار الثالث (NFIF3).

ويدعم قانون أنظمة الدفع الوطنية لعام 2015 تنظيم المدفوعات الرقمية والإشراف عليها بهدف توفير نظام مالي سليم يشمل أنظمة المدفوعات والمقاصة والتسوية التي تساعد على التنمية الاقتصادية⁶⁹. وعلاوة على ذلك، يشرف بنك تنزانيا على نظام المدفوعات بالصلاحيات المخولة بموجب قانون بنك تنزانيا لعام 2006. ويتضمن الإطار القانوني ضمن هذا الاختصاص لائحة أنظمة الدفع (النقود الإلكترونية) لعام 2015، ولائحة أنظمة الدفع (الترخيص والموافقة) لعام 2015. بالإضافة إلى ذلك، يصدر بنك تنزانيا تعميمات مثل «فتح القنوات الرقمية من خلال منصة نظام الدفع الفوري في تنزانيا 2023»، وإرشادات مثل «دليل تجربة العميل لمدفوعات التجار 2023»، وذلك لضمان وضوح عمليات أنظمة الدفع والتشجيع على الامتثال. وتشارك الأطراف المعنية الأخرى في صياغة قوانين أنظمة الدفع ولوائحها التنظيمية.

الدروس المستفادة المرتبطة بالشمولية

القرار. ويجب عليه أيضًا التأكد من احتفاظه بالقدرة المثلى لمواصلة دوره المزود كمالك وكمشغل للنظام.

وبغرض التقدم نحو مستوى النضج من حيث الشمولية، يمكن لنظام الدفع الفوري في تنزانيا تفعيل حالات استخدام إضافية، وخاصة المدفوعات من حكومة إلى أفراد. ويمكن أن تُشكل حالة الاستخدام أداة قوية لزيادة استخدام المدفوعات الرقمية وتحسين الشمول المالي في تنزانيا. وتساعد عمليات الصرف الأكثر كفاءة وشفافية وأمانًا على دمج السكان المهمشين الذين لا تصلهم الخدمات في النظام المالي ورفع مستوى الوعي الرقمي والمالي. وتوضح أمثلة مثل مدفوعات الإغاثة في إطار صندوق العمل الاجتماعي التنزاني، وتوزيعات المعاشات التقاعدية الرقمية في إطار صناديق التقاعد، والمنح الدراسية لقطاع التعليم مدى الفائدة التي ستعود على الاقتصاد بوجه أعم من جراء استخدام المدفوعات من حكومة إلى أفراد ومدى مساهمتها في تحقيق أهداف الشمول المالي في تنزانيا.

وفقًا لنطاق الشمولية لأنظمة الدفع الفوري الخاص بمنظمة AfricaNenda لعام 2024، حقق نظام الدفع الفوري في تنزانيا تقدمًا في مستوى الشمولية. ويدعم النظام حالات استخدام أساسية من أفراد إلى أفراد ومن شركات إلى شركات بالإضافة إلى حالات الاستخدام من شركات إلى شركات، ويلبي النظام متطلبات القنوات الشاملة، ويضم جميع مزودي خدمات الدفع المصرفيين وغير المصرفيين المرخص لهم باعتبارهم مشاركين، حيث يوفر كل منهم مدخلات في عملية اتخاذ القرار إما بشكل مباشر أو من خلال الجمعيات المختلفة. ويُظهر نظام الدفع الفوري في تنزانيا القيادة القوية التي يمارسها بنك تنزانيا، الذي يدعم إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع والآليات التعاونية لتحسين البيئة التنظيمية.

وفي ظل تقدم نظام الدفع الفوري في تنزانيا في مراحل تنفيذه، يتعين على بنك تنزانيا إنشاء حوافز للمشاركين والتأييد لدعم تطبيق حالات الاستخدام الإضافية والتعاون المستمر في اتخاذ

فيما يلي الاستنتاجات المرتبطة بالشمولية المستفادة من نظام الدفع الفوري في تنزانيا:

- **التنفيذ التدريجي لنظام الدفع الفوري يحقق قيمة أكبر من التنفيذ الضخم على مرة واحدة:** كان التنفيذ التدريجي لنظام الدفع الفوري في تنزانيا ضروريًا لدعم استعداد المؤسسات المالية للانضمام إلى النظام، وأتاحت هذه الآلية وقتًا لبناء القدرات واختبار النظام وإجراء تقييمات التوافق وتنفيذ تدابير الامتثال. وحسّن مزودو خدمات الدفع من فعاليتهم التشغيلية وما زالوا مستمرين في تحسين مشاركة عملائهم وزيادة الثقة في حلول الدفع الرقمية. وتساهم هذه الآلية المرحلية في النهاية في استخدام نظام الدفع الفوري في تنزانيا بطريقة ناجحة، مما يوفر منظومة مالية أكثر مرونة وشمولية في تنزانيا.
- **التعاون هو الأساس:** أدى التعاون بين بنك تنزانيا والمشاركين المختلفين دورًا أساسيًا في تحسين إمكانية التشغيل البيئي واتخاذ القرارات التدريجية اللازمة لتنفيذ نظام الدفع الفوري في تنزانيا بنجاح. ومن خلال الاستفادة من نقاط القوة المتبادلة بين الأطراف المعنية عن طريق مشاركة الخبرات والمعارف والمعلومات، ووضع معايير مشتركة، وإنشاء هيكل حوكمة شاملة، تم إنشاء آلية تعاونية تساهم في تحسين الخدمات المقدمة وزيادة ثقة المستهلك.
- **يعتمد نطاق نظام الدفع الفوري على ثقة المستهلك:** تتحقق ثقة المستهلك والنمو في أعداد المعاملات من خلال رفع مستوى الوعي العام، وخفض تكلفة المدفوعات الإلكترونية، وضمان وجود منصة متاحة على الدوام لزيادة قبول المدفوعات الإلكترونية واستخدامها. ويشارك بنك تنزانيا في كثير من المعارض الاستهلاكية لعرض خدمات نظام الدفع الخاص به. وتوجد أيضًا حملات في وسائل الإعلام الورقية والإلكترونية تسلط الضوء على دور بنك تنزانيا في تنفيذ نظام الدفع الفوري في تنزانيا ومزاياه، وذلك بهدف بناء مزيد من الثقة بين المستخدمين النهائيين.



دفع فوري وتحديد التغييرات التنظيمية التي من شأنها أن تُمكن تطبيق عمليات اعرف عميلك إلكترونياً مع الحفاظ على سلامة النظام المالي. وفي ظل تقدم نظام الدفع الفوري في تنزانيا في مراحل تنفيذها، يتعين على بنك تنزانيا إنشاء حوافز للمشاركين والتأييد لدعم تطبيق حالات الاستخدام الإضافية والتعاون المستمر في اتخاذ.

على غرار الترخيص الممنوح لمزودي خدمات الدفع غير المصرفيين، يؤثر النهج التنظيمي لمبدأ اعرف عميلك تأثيراً كبيراً في قدرة مزود خدمات الدفع على تأهيل العملاء وتهيئتهم لاستخدام المدفوعات الرقمية. ويعرض هذا الفصل نظرة متعمقة عن الآليات التنظيمية المرتبطة بعمليات اعرف عميلك إلكترونياً في البلدان التي تملك نظام

6.1 الحاجة إلى مبدأ اعرف عميلك إلكترونياً

عمليات اعرف عميلك التي تعتبر غير متناسبة مع مستوى المخاطر التي تنطوي عليها هذه العمليات. ونتيجة لذلك، عادة ما يتطلب مبدأ اعرف عميلك من المستخدم النهائي تقديم وثائق محددة مثل وثيقة الهوية الوطنية ووثائق أخرى مثل كشوف الرواتب أو فواتير المرافق للتحقق من الهوية. وتؤدي هذه المتطلبات إلى حرمان الأشخاص الذين لا يملكون الوثائق المطلوبة من الاستفادة من خدمات الدفع (AFI, 2019; Cenfri, 2018c; AFI, 2019). وتُعد هذه المشكلة شائعة في منطقة أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، إذ يشير 37% من البالغين غير المتعاملين مع المصارف إلى أن عدم امتلاكهم الوثائق سبب من الأسباب التي تحرمهم من امتلاك حساب لدى مؤسسة مالية، بينما يشير 30% من البالغين إلى أن هذا الأمر يمثل عائقاً أمام فتح حساب مالي عبر الهاتف المحمول (Demirguc-Kunt, et al., 2022).

وتُعتبر آليات العمل الصارمة والمتشددة المتبعة في إجراءات اعرف عميلك والعناية الواجبة للتحقق من العملاء، والاعتماد القوي من جانب مزودي خدمات الدفع على العمليات الورقية والبيدوية، عاملين يؤديان إلى استبعاد الأشخاص، ويُسفران عن نتائج غير فعالة فيما يخص التخفيف من حدة المخاطر وتكاليف امتثال عالية وعمليات مرهقة للعملاء (FATF, 2021). وقد تؤدي تكاليف الامتثال المرتفعة إلى عزوف المصارف عن تقديم خيارات منخفضة التكلفة للمعاملات الشائعة ذات القيمة المنخفضة مثل تحويلات الأموال (Cenfri, 2020). ويتمتع مزودو خدمات الدفع غير المصرفيين الذين يعطون أولوية إلى الخدمات الرقمية بفرصة تخفيض تكاليف عمليات اعرف عميلك وتبسيط إجراءات العناية الواجبة للتحقق من العملاء والوصول إلى الفئات المعزولة كلياً أو جزئياً بجعل استخدام التكنولوجيا في صميم نموذج عملها وفتح المجال أمام تسجيل العملاء عن بعد والعمليات الرقمية لتقييم المخاطر. ولكن، وفقاً لما ورد في الفصل الخامس، غالباً ما تحتاج المؤسسات غير المصرفية إلى الشراكة مع المصارف لإجراء المدفوعات بسبب افتقارها إلى التراخيص المناسبة مع المخاطر، وهو أمر يجعلها خاضعة لمستوى الامتثال نفسه على الرغم من أن مستوى مخاطر أنشطتها أقل أهمية (Cenfri, 2018c). ويُسفر هذا الوضع عن حرمان مزودي خدمات الدفع غير المصرفيين من المشاركة في نظام الدفع الفوري أو يؤدي إلى تكاليف مفرطة ومتطلبات اعرف عميلك غير مناسبة للمستخدمين النهائيين وغير متناسبة مع المخاطر التي يشكّلونها. ويمكن لعمليات

أنظمة الدفع الفوري معرضة لمخاطر مرتبطة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار الأسلحة. وتسعى البلدان الأفريقية التي تملك نظام دفع فوري قيد التشغيل إلى تقوية أنظمتها المالية بتنفيذ التوصيات التي قدمتها فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية التي تُعد الهيئة العالمية المعنية بوضع معايير إدارة الحد من مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار الأسلحة (FATF, 2023). ويُلزم مزودو خدمات الدفع بموجب اللوائح المحلية بتنفيذ مبدأ اعرف عميلك والعناية الواجبة للتحقق من العملاء لتقييم مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار الأسلحة قبل تقديم خدمات الدفع والتخفيف من حدة هذه المخاطر.

وغالباً ما يُستخدم مصطلح «اعرف عميلك» و«العناية الواجبة للتحقق من العملاء» بشكل قابل للتبديل، لكنهما يشيران إلى آليتين مختلفتين. وعلى الرغم من انعدام تعريف موحد لمصطلح اعرف عميلك، فإنه يشير بوجه عام إلى مفهوم الامتثال التجاري المتعلق بكيفية جمع المؤسسات لمعلومات أو سمات حول عميل محتمل والتحقق من صحة هذه المعلومات بجمع وثائق أو بيانات أو معلومات مستقاة من مصادر مستقلة وموثوقة. وفي هذا الفصل، يشير مصطلح اعرف عميلك واعرف عميلك إلكترونياً إلى عملية تسجيل معلومات الهوية والتحقق منها قبل السماح للعملاء بتمويل حساب أو إجراء مدفوعات. وتُطبق العملية نفسها بالمصطلحين ذاتيهما على من لديهم حسابات ويجرون معاملات متكررة وعلى غيرهم ممن يجرون معاملة استثنائية.

ومن ناحية أخرى، لا يقتصر مصطلح العناية الواجبة للتحقق من العملاء على مجرد تحديد هوية العملاء والتحقق منها، بل هو مفهوم منهجي لإدارة المخاطر يُعرّف بالافتقار مع عناصر مثل إعداد ملفات مخاطر العملاء وفهم طبيعة المعاملات وهدفها والمراقبة المستمرة (CGAP, 2018; Financial Inclusion Global Initiative, 2021).

ويشكل تنفيذ العمليات القائمة على الحد من مخاطر العناية الواجبة للتحقق من العملاء جزءاً أساسياً من معايير فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية، ولكن بلداناً كثيرة لا تزال تواجه صعوبات عند تنفيذ التوصيات ذات الصلة بفعالية النظام، وهو أمر يؤدي - في السياق المحلي - إلى وضع متطلبات صارمة ومتشددة بشأن



6

إزالة عوائق إمكانية استخدام المدفوعات عملاً بأحكام اللوائح التنظيمية المعنية بمبدأ «اعرف عميلك إلكترونياً» المراعية للحد من المخاطر

اعرف عميلك إلكترونياً التغلب على بعض هذه التحديات الناجمة عن عمليات اعرف عميلك بالاستغناء عن العمليات الورقية واليدوية التي تتطلب الحضور الشخصي لتحل محلها البدائل الإلكترونية الموثوقة للتحقق من هوية المستخدم النهائي وتمكين التفاعلات عن بعد.⁷⁰ وبذلك، يقل احتمال أن يرتكب مزودو خدمات الدفع أخطاء بشرية ويصبح الوقت اللازم قصيراً والتكلفة

منخفضة. أضاف إلى ذلك أن القدرة على المقارنة بين عدد متزايد من نقاط البيانات عبر مصادر متعددة تتيح قوة ودقة عاليتين مقارنة بالعمليات الورقية. وقد يرى المستخدمون النهائيون انخفاضاً في العوائق المعرفية وتيسيراً أكبر في أسعار الخدمات وتحسناً في سهولة الوصول بفضل التفاعلات عن بعد، واعتماداً أقل على الوثائق المتعددة (انظر الإطار 6.1).⁷¹

الإطار 6.1 | عملية اعرف عميلك تشمل ثلاث خطوات وتؤدي دور الطرق الإلكترونية

يمكن تقسيم عملية اعرف عميلك إلى ثلاث خطوات رئيسية هي: مشاركة السمات وتوفير بيانات الهوية والتحقق من بيانات الهوية. ويوضح الشكل 1 أمثلة عن مبدأ اعرف عميلك إلكترونياً عبر جميع الخطوات مقارنةً بالوسائل التقليدية (غير الإلكترونية) لتحديد الهوية، بالإضافة إلى الفوائد التي قد تقدمها هذه العملية.

الإطار 6.1 | عملية اعرف عميلك تشمل ثلاث خطوات وتؤدي دور الطرق الإلكترونية

الخطوة 1: يشارك العميل سمات الهوية (على سبيل المثال، الاسم وتاريخ الميلاد والعنوان)	الخطوة 2: يعمل مزود خدمات الدفع على التحقق من سمات الهوية مقارنةً ببيانات الهوية المقدمة من جانب العميل	الخطوة 3: يعمل مزود خدمات الدفع على التحقق من صحة بيانات الهوية
غير إلكتروني	• استمارة ورقية • مشاركة التفاصيل شفهيًا	• فحص أوراق الهوية بصريًا وعينيًا
إلكتروني	• استمارة تملأ بياناتها إلكترونياً • استمارة تملأ بياناتها تلقائياً من قاعدة بيانات /منطقة مقروءة آلياً/ رمز استجابة سريعة/قراءة شريحة (إذا تعلق الأمر ببنية مفتاح العام التحتية/التشفير، فهذا يشمل الخطوة 3)	• نسخة إلكترونية من بيانات هوية ورقية البيانات البيومترية • بيانات هوية إلكترونية دون أي وثيقة ورقية • كشف الاحتيال • التحقق من الصحة باستعمال الفيديو • التحقق من صحة المواد المرمرزة • تحديد كون صاحب الهوية على قيد الحياة
هدف مبدأ اعرف عميلك إلكترونياً الأساسي	• تحسين دقة البيانات • تحسين راحة العملاء • إتاحة التفاعل عن بعد • التغلب على العوائق التي تخص القراءة والكتابة	• زيادة القوة • إتاحة التفاعل عن بعد

يمكن التفاعل مع العملاء حضورياً أو عن بعد. يساهم خيار التفاعل عن بعد مع العملاء في تحسين إمكانية استعمال الخدمات المالية.

لمشتركي الهاتف المحمول باستخدام تفاصيل تسجيلهم لفتح الحسابات بالحد الأدنى من متطلبات اعرف عميلك أثناء الجائحة (CGAP, 2020a). وفي الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (WAEMU)، قدم البنك المركزي لدول غرب أفريقيا (BCEAO) إرشادات جديدة مكنت من التسجيل عن بعد لأول مرة، متيحة للعملاء فتح حسابات من المستوى 1 عبر الرسائل النصية القصيرة بتقنية الخدمات الإضافية غير المنظمة أو عبر المكالمات الهاتفية، بالإضافة إلى حسابات من المستوى 2 عبر التفاعلات الصوتية أو التفاعلات عبر الهواتف الذكية (Kazzaz, 2020).⁷³

وعلى الرغم من هذه المراحل التي قطعها الجهات التنظيمية نحو تسهيل عملية اعرف عميلك إلكترونياً، ما زالت هناك فجوات كبيرة في التوجيهات التنظيمية تثني مزودي خدمات الدفع عن الاستغناء عن العمليات الورقية التي تتطلب الحضور الشخصي. وفي الوقت الحالي، يميل كثير من مزودي خدمات الدفع إلى التحفظ بطريقة مفرطة حيال اللوائح التنظيمية والامتثال لها، بسبب عدم اليقين التنظيمي، وذلك بدلاً من خوض غمار التجربة بالاستفادة من التكنولوجيا في عمليات اعرف عميلك لديهم (CGAP, 2024).

ونظراً لهذه التطورات، يهدف هذا الفصل إلى تقييم وضع اللوائح التنظيمية الحالي المرتبطة بمبدأ اعرف عميلك إلكترونياً في البلدان التي تملك نظام دفع فوري قيد التشغيل، ومن ثم تحديد الفجوات ووضع توصيات حول كيفية التغلب عليها.

6.2 | الوضع الحالي لمبدأ اعرف عميلك إلكترونياً

ولكي تُطبَّق عملية اعرف عميلك إلكترونياً بصورة شاملة في بلد ما، يتعين أن تتيح اللوائح التنظيمية المرتبطة بإرسال سمات العميل وبيانات هويته والتحقق من صحتها العمليات الإلكترونية على نحو صريح، أو أن تكون مرنة بما يكفي لاستيعابها. وينبغي أيضاً توافر إمكانية إجراء كل هذه الخطوات عن بعد.

ويوضح التحليل أن بلدانا عديدة تتجه نحو تمكين مبدأ اعرف عميلك إلكترونياً، رغم تواصل التحديات التي تواجه تنفيذ هذه العملية بصورة شاملة بالنسبة لبعض البلدان. وعملت البلدان

وتمتد فوائد عملية اعرف عميلك إلكترونياً إلى المدفوعات عبر الحدود، أي أنها تنطوي على أطراف ولايات قضائية متعددة. وعادةً ما يُطلب من كل مزود خدمات دفع مشارك في معاملة عبر الحدود تنفيذ مبدأ اعرف عميلك وإجراء فحوصات العقوبات بشكل مستقل، وهي متطلبات تُسفر عن تكرار الإجراءات وفترات معالجة طويلة وتكاليف عالية (World Bank, 2021c; BIS, 2022b). ويجوز لمزودي خدمات الدفع في المناطق أو بين البلدان التي أبرمت اتفاقيات مشاركة بيانات، الاستفادة من بيانات الهوية التي جمعتها مؤسسة أخرى وتحققت منها فعلاً لإثبات الهوية عن بعد (Cenfri, 2020).⁷² وتؤدي هذه الطريقة إلى إزالة الإجراءات المكررة وفتح الباب أمام إجراء معاملات عبر الحدود بوتيرة أسرع وبتكلفة أقل.

ويجب وضع أطر لوائح تنظيمية مرنة وتوجيهات واضحة لتمكين القطاع الخاص من التحول إلى استخدام عملية اعرف عميلك إلكترونياً. وتجدر الإشارة هنا إلى ازدياد إدراك الجهات التنظيمية الفرص التي يتيحها اعرف عميلك إلكترونياً في تقوية سلامة أنظمة الدفع المالية والوصول إلى الفئات السكانية المستبعدة من الخدمات، أو الفئات المحرومة منها، مثل النساء والشركات المتناهية الصغر والمهاجرين والنازحين لسبب قسري. وأدت جائحة كوفيد-19 إلى تسريع الطلب على التفاعلات بدون تلامس، فازداد بذلك إدراك الجهات التنظيمية الحاجة إلى عمليات اعرف عميلك إلكترونياً وإلى عملها على بحث وتنفيذ الأحكام التنظيمية لاستخدام عمليات اعرف عميلك إلكترونياً (CCAF, 2020; Arab Monetary Fund, 2022)، ففي غانا على سبيل المثال، سُمح

عملت منظمة AfricaNenda على تقييم البلدان التي تملك نظام دفع فوري لمعرفة إن كانت تتيح الطرق الإلكترونية سواءً في أي خطوة أو في جميع الخطوات في إطار مبدأ اعرف عميلك النمطية المتبعة عند تسجيل العملاء أو فيما يخص المعاملات غير المتكررة. يتولى المستخدم النهائي مشاركة سمات الهوية، بينما يعمل مزودو خدمات الدفع على التحقق من صحة سمات الهوية بمراجعة بيانات الهوية التي يُقدمها المستخدمون النهائيون ومن ثم التحقق من صحة هذه البيانات (انظر الشكل 6.1).⁷⁴ وعلاوة على ذلك، تُقيم الأحكام المعنية بالتفاعلات عن بعد مع العملاء.

72 يُعرّف إثبات الهوية بأنه عملية مستمرة لأنظمة الهوية الرقمية التي تُنفذ بموجبها إجراءات تحديد الهوية والتحقق منها تنفيذاً مستمراً طوال عمر الحساب. ويشتمل ذلك على استخدام البيانات التكميلية التي جُمعت أثناء مرحلة المصادقة، مثل بيانات المعاملات وبيانات عنوان بروتوكول الإنترنت (IP) ونظام تحديد المواقع العالمي (GPS)، لتحسين ملف الهوية وتطويره بطريقة متسقة. ويعد إثبات الهوية أمراً ضرورياً لضمان الحفاظ على تحديث ملف الهوية ودقته، مما يتيح تنفيذ الضوابط المناسبة المرتبطة بمكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب، وفقاً لمبادئ آلية العمل المستندة إلى المخاطر.

73 في إطار آلية اعرف عميلك متدرجة المستويات، عادة ما تتبع البلدان ثلاثة أنواع من الحسابات: المستوى الأدنى وهو حساب أساسي لا يشترط لفتحه سوى الامتثال للحد الأدنى من المتطلبات لكن يفرض عليه حدود للمعاملات؛ أما المستوى الثاني، فيوفر حدوداً أعلى ويشترط متطلبات أكبر لكنها أقل من الإجراءات الكاملة المرتبطة بالعناية الواجبة للتحقق من العملاء؛ وأما المستوى الثالث، فيشتمل على الإجراءات الكاملة المرتبطة بالعناية الواجبة للتحقق من العملاء وحدوده أعلى بكثير وإجراءات فتح الحسابات فيه أكثر صرامة. وتجدر الإشارة هنا إلى أن الحدود والمتطلبات قد تختلفان من بلد إلى آخر (CGAP, 2019).

74 تشتمل عملية فتح الحساب على تسجيل العملاء لتأسيس حساب يمكنهم من تنفيذ المعاملات المالية أو تلقيها. وتتنوع هذه الحسابات بين الحسابات المصرفية وحسابات الدفع، مثل حساب الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. وبالنسبة للمعاملات غير المتكررة، يبدأ العملاء علاقة عمل مع مزود خدمة الدفع ذي الصلة. ويتضمن ذلك تحديد الهوية والتحقق منها بصورة شاملة بالنسبة للأفراد المشاركين في المعاملات غير المتكررة الذين لم يُدرجوا من قبل لدى مزود خدمات الدفع. وتحدث هذه المعاملات عادةً في سيناريوهات مثل التحويلات المالية التي يستخدم فيها الأفراد خدمات الدفع دون ارتباط مسبق بمزود خدمات الدفع.

70 يستخدم هذا التقرير التعريف الذي وضعه بنك التسويات الدولية (BIS) لمفهوم "اعرف عميلك إلكترونياً": "الوسائل الإلكترونية لإجراء عمليات تحديد هوية العميل، مما يتيح التحقق من هوية العميل رقمياً أو عبر الإنترنت" (بنك التسويات الدولية، 2020). ويمتد ذلك ليشمل نطاق التحقق من الهوية عن بُعد ويشمل استخدام الوسائل الإلكترونية في التعاملات الشخصية وعن بُعد مع العملاء.

71 يمكن أن تتخطى عملية "اعرف عميلك إلكترونياً" بعض هذه التحديات ذات الصلة بمبدأ "اعرف عميلك" باستبدال العمليات الورقية واليدوية والشخصية ببدائل إلكترونية موثوقة للتحقق من هوية المستخدم النهائي وتمكين التفاعلات عن بُعد.

البلد	صورة تقديم السمات	نوع بيانات الهوية	التحقق من بيانات الهوية	التفاعل مع العملاء عن بعد	مبدأ اعرف عميلك متدرج المستويات
تفعيل عناصر من عملية اعرف عميلك إلكترونياً					
موزمبيق	لا توجد أحكام خاصة	حضورياً فقط	حضورياً فقط	مسموح به (خطورة عالية)	لا
تنزانيا ⁷⁷	لا توجد أحكام خاصة	حضورياً فقط	حضورياً فقط	مسموح به	نعم
أوغندا	لا توجد أحكام خاصة	حضورياً فقط	حضورياً فقط	مسموح به	نعم
زامبيا	لا توجد أحكام خاصة	حضورياً فقط	مسموح بالوسائل الإلكترونية	مسموح به	Yes
CEMAC	لا توجد أحكام خاصة	حضورياً فقط	مرن	مسموح به (خطورة عالية)	No

من مضي الكثير من البلدان قدما نحو اعتماد إطار تنظيمي متدرج، قد يتردد بعض مزودي خدمات الدفع في استخدام عملية اعرف عميلك إلكترونياً. وتجدر الإشارة هنا إلى أن مزودي خدمات الدفع الذين يتبعون طرقاً تقليدية بدرجة أكبر قد يترددون في الاستفادة من اللوائح التنظيمية المرنة أضف إلى ذلك أن تنفيذ التحقق الإلكتروني من هوية العملاء قد يتعسر إذا كانت بنية الهوية الرقمية التحتية في البلد منعدمة أو غير موثوق بها - ما يمثل سبباً آخر يجعل تطوير البنية التحتية الرقمية العامة أمراً مهماً للغاية. ومن ناحية أخرى، قد يُنفذ مزودو خدمات الدفع الذين يقبلون على المخاطرة بدرجة أكبر عملية التسجيل عن بعد، أو عناصر أخرى من عملية اعرف عميلك إلكترونياً حتى في عند انعدام لوائح صريحة تُنظم هذه العملية. وفي بعض الحالات، تصدر الجهات التنظيمية استثناءات رسمية، أو غير رسمية لمزودي خدمات الدفع (مثل خطاب عدم الممانعة) «إلى حين صدور» اللوائح التنظيمية، فقد أصدر البنك المركزي النيجيري هذا الاستثناء لمزودي الخدمات لتنفيذ عملية إثبات الهوية عن بعد على الرغم من أن الإطار التنظيمي ما زال يتطلب الحضور الشخصي. وأصدر البنك المركزي المصري استثناءات لصالح المصارف لإجراء عملية اعرف عميلك إلكترونياً بواسطة مزود الخدمة، إذ ما زالت اللوائح التنظيمية لعملية اعرف عميلك إلكترونياً للمصارف قيد الإعداد، في حين لا تشمل اللوائح التنظيمية الحالية سوى المؤسسات غير المصرفية (مقابلات الأطراف المعنية، 2024). وبناءً على ذلك، ينبغي تعميق التحليل والفرص المتاحة المفصلة أدناه بإجراء تحليل إضافي للعناصر الأخرى ضمن منظومة اعرف عميلك إلكترونياً.

بمجرد دمج العملاء وإقامة علاقة دائمة مع مزود الخدمة، يجوز لمزودي خدمات الدفع - وفقاً لتوصيات فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية - الاستناد إلى اعتمادات مبدأ اعرف عميلك الحالية والسماح بالتفاعلات عن بعد ما لم تنشأ شكوك بشأن صحة معلومات الهوية (فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية، 2023).⁷⁸ وتلتزم معظم البلدان التي لديها نظام دفع فوري قيد التشغيل بهذه التوصية. ونتيجة لذلك، فقد لا يتعين على مزودي خدمات الدفع بالضرورة الحفاظ على إجراءات اعرف عميلك الحضورية بمجرد إنشاء علاقة عمل مع العميل، حتى في الولايات القضائية التي تتطلب الاتصال الشخصي أثناء عملية التسجيل، ففي جمهورية مصر العربية على سبيل المثال، لا يُسمح بتطبيق عملية اعرف عميلك إلكترونياً بصورة شاملة سوى للمؤسسات غير المصرفية، بينما يجوز للمصارف تحديث بيانات العملاء ومعلوماتهم باستعمال الوسائل الإلكترونية عندما تكون مخاطر العملاء منخفضة (Central Bank of Egypt, 2020; Financial Regulatory Authority, 2023). وتفتح هذه الطريقة المجال أمام التفاعلات الإلكترونية، أو التفاعلات عن بعد مع العملاء الحاليين، بما في ذلك عندما يتقدم عميل - سبق التحقق من هويته - بطلب للحصول على منتجات جديدة، أو يبدأ معاملات جديدة، وأظهر مزودو خدمات الدفع، في الممارسة العملية، استعداداً أكبر للاستفادة من الوسائل الإلكترونية أثناء عملية العناية الواجبة للتحقق من العملاء المستمرة، بدلاً من مرحلة تسجيل العملاء الأولية (مقابلات الأطراف المعنية، 2024).

ويتطلب فهم مبدأ اعرف عميلك إلكترونياً أكثر من مجرد تقييم الأحكام التنظيمية؛ فهو مسألة ذات أبعاد متعددة. وعلى الرغم

المقترنة بالتوجهات الشاملة لمقدمي الخدمات وتطوير البنية التحتية في تيسير مبدأ اعرف عميلك إلكترونياً.

وبالنسبة للدول المتبقية، تتمثل الفجوة الأكبر في استخدام (أو عدم استخدام) بيانات الاعتماد الإلكترونية، وهي إما غير مسموح بها، أو أن الإرشادات حول كيفية استخدامها يشوبها نقص. وقد يؤدي هذا النقص إلى إثارة حالة من عدم اليقين بين مزودي خدمات الدفع حيال كيفية الامتثال للقانون (Cenfri, 2018b).

الجدول 6.1 | حصر اللوائح المنظمة لعمليات اعرف عميلك إلكترونياً عبر البلدان التي تملك نظام دفع فوري قيد التشغيل

البلد	صورة تقديم السمات	نوع بيانات الهوية	التحقق من بيانات الهوية	التفاعل مع العملاء عن بعد	مبدأ اعرف عميلك متدرج المستويات
تفعيل مبدأ اعرف عميلك إلكترونياً بصورة شاملة					
جمهورية مصر العربية ⁷⁵	مسموح بالوسائل الإلكترونية	مسموح بالوسائل الإلكترونية*	مسموح بالوسائل الإلكترونية*	مسموح به*	نعم*
كينيا	لا توجد أحكام خاصة	مسموح بالوسائل الإلكترونية	مسموح بالوسائل الإلكترونية	مسموح به	لا
موريشيوس	لا توجد أحكام خاصة	مسموح بالوسائل الإلكترونية	مسموح بالوسائل الإلكترونية	مسموح به	لا
نيجيريا	مسموح بالوسائل الإلكترونية	مسموح بالوسائل الإلكترونية	مسموح بالوسائل الإلكترونية	مسموح به (خطورة عالية)	نعم
رواندا ⁷⁶	مسموح بالوسائل الإلكترونية**	مرن	مسموح بالوسائل الإلكترونية**	مسموح به	نعم
جنوب أفريقيا	لا توجد أحكام خاصة	مسموح بالوسائل الإلكترونية	مسموح بالوسائل الإلكترونية	مسموح به	لا
تونس	مسموح بالوسائل الإلكترونية	مسموح بالوسائل الإلكترونية	مسموح بالوسائل الإلكترونية	مسموح به	نعم
زمبابوي	لا توجد أحكام خاصة	مسموح بالوسائل الإلكترونية	مرن	مسموح به (خطورة عالية)	لا
تفعيل عناصر من عملية اعرف عميلك إلكترونياً					
أنغولا	لا توجد أحكام خاصة	حضورياً فقط	حضورياً فقط	مسموح به (خطورة عالية)	لا
إثيوبيا	لا توجد أحكام خاصة	حضورياً فقط	مرن	مسموح به (خطورة عالية)	نعم
غانا	لا توجد أحكام خاصة	حضورياً فقط	مسموح بالوسائل الإلكترونية	مسموح به (خطورة عالية)	نعم
غامبيا	لا توجد أحكام خاصة	حضورياً فقط	مرن	مسموح به (خطورة عالية)	لا
ليسوتو	لا توجد أحكام خاصة	مسموح بالوسائل الإلكترونية	مرن	لا توجد أحكام خاصة	نعم
مدغشقر	لا توجد أحكام خاصة	حضورياً فقط	حضورياً فقط	مسموح به	لا
ملاوي	لا توجد أحكام خاصة	مسموح بالوسائل الإلكترونية	حضورياً فقط	غير مسموح به	لا
المغرب	لا توجد أحكام خاصة	مرن	مرن	مسموح به (خطورة عالية)	لا

* ينطبق فقط على المؤسسات غير المصرفية. ** ينطبق فقط على جهات إصدار النقود الإلكترونية.

75 على الرغم من انعدام أحكام "اعرف عميلك إلكترونياً" لدى البنك المركزي المصري، في الوقت الحالي، فإن بعض المصارف والمؤسسات المالية غير المصرفية طبقت صورة "مبسطة" من عملية اعرف عميلك إلكترونياً بتنفيذ كافة العمليات إلكترونياً باستثناء توقيع الوثائق - لأنه ما زال على العملاء التوقيع حضورياً، أو بواسطة وكيل (مقابلات الأطراف المعنية، 2024). ومع ذلك، أصدرت الهيئة العامة للرقابة المالية المعنية بتنظيم عمل المؤسسات غير المصرفية إرشادات موسعة بشأن تحديد الهوية رقمياً في عام 2023، وهو وضع فتح المجال أمام مبدأ اعرف عميلك إلكترونياً بصورة شاملة للمؤسسات غير المصرفية، وبموجب هذه اللوائح التنظيمية، يجوز لمقدمي خدمات اعرف عميلك إلكترونياً أن يحصلوا على اعتماد لتقديم خدمات تحديد الهوية والتحقق منها لصالح مؤسسات غير مصرفية. وبما أن المصارف العادية غير معنية بهذه اللوائح، فهي لا تزال بحاجة إلى الحصول على التوقيع بالحضور على الرغم من إصدار البنك المركزي المصري استثناءات لبعض الحالات. ويعمل البنك المركزي المصري حالياً على إعداد لائحة تنظيمية لعملية اعرف عميلك إلكترونياً والهوية المالية الرقمية (مقابلات الأطراف المعنية، 2024).

76 أصدر بنك رواندا الوطني لوائح تنظيمية جديدة للنقود الإلكترونية في عام 2022، تتيح تسجيل العملاء إلكترونياً مع التحقق من الهوية بقاعدة بيانات الوكالة الوطنية لتحديد الهوية. وتفتح هذه اللوائح المجال أمام تنفيذ عملية اعرف عميلك إلكترونياً (eKYC) بصورة شاملة للجهات المصدرة للنقود الإلكترونية) بنك رواندا الوطني، 2022) وتجدر الإشارة هنا إلى أن اللوائح التنظيمية المطبقة على المصارف لا تتضمن الإشارة الصريحة ذاتها إلى عملية اعرف عميلك إلكترونياً فيما يخص خطوتي التحقق وتقديم السمات، ولكنها تتخذ نهجاً أكثر مرونة يشير إلى «وثائق أو بيانات أو معلومات من مصادر مستقلة وموثوقة» وتسمح بالتفاعل الذي لا يحدث وجهاً لوجه مما يفتح أيضاً المجال أمام تنفيذ عملية اعرف عميلك إلكترونياً بصورة شاملة (بنك رواندا الوطني، 2022).

77 تقدم تنزانيا عملية اعرف عميلك إلكترونياً بصورة شاملة لمعاملات النقود الإلكترونية من المستوى 1، إذا كان لدى الفرد رقم هاتف مسجل وحساب خدمات مالية غير الهاتف المحمول (بنك تنزانيا، 2015).

78 تشير التوصية رقم 10 لفرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية إلى ضرورة تنفيذ مزودي خدمات الدفع إجراءات العناية الواجبة للتحقق من العملاء تجاه العملاء الحاليين على أساس الأهمية والمخاطر دون الحاجة إلى تكرار تحديد الهوية والتحقق منها في كل معاملة.

6.3 | الفرص الأساسية الناشئة بشأن مبدأ اعرف عميلك إلكترونيًا

على ذلك، يُؤدى التنسيق المتناغم بين البلدان دوراً أساسياً في مجال المدفوعات عبر الحدود لتجنب التكرار المكلف لعملية العناية الواجبة للتحقق من العملاء.

وفيما يلي الإجراءات الضرورية لتعزيز عملية اعرف عميلك إلكترونيًا باعتبارها عاملاً تمكينياً لنظام الدفع الفوري الشامل في مختلف أنحاء القارة، تشملها يلي:

سيكتسي التوسع الإضافي في خدمة "اعرف عميلك الإلكتروني" أهمية بالغة لإتاحة المزيد من خدمات الحوكمة المؤسسية الشاملة عبر القارة، بما في ذلك في السياق العابر للحدود. ومن شأن تعزيز اليقين القانوني والتشجيع على اتباع ممارسات اعرف عميلك إلكترونيًا بالسياسات الوطنية والإقليمية أن يساعدا في دفع عجلة هذا التوسع ليشمل برامج الهوية الرقمية وبرامج اعرف عميلك إلكترونيًا (Perlman & Gurung, 2019). وعلاوة

تنفيذ أطر العناية الواجبة للتحقق من العملاء المتناسبة مع المخاطر

التناج. ويكمن السبب من وراء ذلك في مراعاة آليات العمل المتدرجة مجموعة محدودة من العوامل المتغيرة المرتبطة بالمخاطر، عند التطبيق، وهي قد لا تكون مبنية على عملية تقييم مخاطر شاملة. ومن ثم، يميل تنفيذ الآليات المتدرجة إلى الاعتماد على المخاطر المرتبطة بالمنتج (على سبيل المثال، حدود المعاملات)، لا على المخاطر المرتبطة بالعميل. وبناء على ذلك، توجد مخاوف تكمن في الخلط بين مخاطر الامتثال ومخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار الأسلحة.

وعلاوة على ما سبق ذكره، غالباً ما تظل آليات العمل المتدرجة متمركزة حول المدخلات، إذ تفرض إجراءات محددة لتوفير الوثائق والتحقق من صحتها لاسيما بالنسبة للحسابات ذات المستويات الأعلى. ولا تزال الولايات القضائية تميل إلى اشتراط وثائق مثل فواتير المرافق ومفردات المراتب لإثبات عنوان الإقامة، وهو عامل قد يعيق الحصول على النظام، لا سيما بالنسبة للمهاجرين (مقابلات الأطراف المعنية، 2024)، وذلك على الرغم من أن توصيات فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية تقف على الحياد إزاء الطرق المستخدمة للتحقق من هوية العملاء. وقد تتطلب بعض عمليات التحقق الإلكترونية من العملاء، مثل أجهزة قراءة البيانات البيومترية أو البطاقات، دفع تكاليف تنفيذ عالية، لاسيما بالنسبة للمؤسسات غير المصرفية، أو مزودي خدمات الدفع الأصغر حجماً. وعندما تُنفذ إجراءات اعرف عميلك إلكترونيًا على أساس «عدم وجود مخاطر»، قد يكون هذا التنفيذ مكلفاً، بل غالباً ما لا يُعتبر فعالاً بسبب عدم تخصيص الموارد والوقت للجوانب ذات المخاطر الأعلى (FATF, 2021).

التوصية

وينبغي للجهات التنظيمية أن تسعى إلى تنفيذ آلية عمل مستندة إلى المخاطر لتحقيق قدر أكبر من المرونة في أطرها التنظيمية، لاسيما التحول نحو عمليات العناية الواجبة للتحقق من العملاء المستندة إلى النتائج بالنسبة للمصارف والمؤسسات غير المصرفية (انظر الإطار 6.3). وسيطلب هذا التحول عمليات تجريبية شاملة لتقييم المخاطر

تقدم فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية توصيات للمؤسسات باستخدام آلية عمل مستندة إلى الحد من المخاطر لتحديد هوية العملاء والتحقق منها - وهذا يعني ضرورة أن تتناسب الطريقة المتبعة حيال مخاطر الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار الأسلحة التي قد تنشأ عن مجموعة العملاء، أو المنتج المالي، أو القناة المستخدمة، أو المناطق الجغرافية المعنية. وتجدر الإشارة هنا إلى أن المخاطر التي تشكلها فئات محددة قد تقل أو تزيد اعتماداً على عوامل متغيرة، مثل الغرض من إنشاء الحساب ووتيرة المعاملات محل التنفيذ وحجمها. وبموجب آلية العمل المستندة إلى الحد من المخاطر، يجوز لمزودي خدمات الدفع أن يستخدموا إجراءات العناية الواجبة المبسطة لفئات العملاء، أو المنتجات، أو قطاعات السوق التي تم تقييمها بأنها أقل خطورة (FATF, 2023). ويتمثل شكل من أشكال تحديد الهوية الشخصية في نهج متدرج، تزداد بموجبه متطلبات اعرف عميلك بما يتناسب مع مستوى المخاطر ذات الصلة بوظيفة الحساب، مثل حد المعاملات أو المعاملات عبر الحدود. وتواجه المستويات الأدنى التي تتضمن حدوداً أقل للمعاملات متطلبات أقل صرامة (GSMA, 2019b). وتسمح بعض البلدان بالتسجيل عن بعد في حالة الحسابات المتدرجة في المستوى الأدنى، كمثال لكيفية تطبيق هذا المفهوم (CGAP, 2019). وتعتمد عشر بلدان من بين البلدان المعنية بالدراسة أحكاماً متدرجة بشأن عملية اعرف عميلك في لوائحها التنظيمية، وهي عادة ما تدخل في سياق حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. ومع ذلك، يتعين على مؤسسات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كثير من الأحيان إقامة شراكات مع المصارف للحصول على نظام الدفع الفوري، ونتيجة لذلك، فهي قد تظل خاضعة لمتطلبات إضافية. وتوجد مشكلات مماثلة مع المصارف المحلية التي قد تحتاج إلى الامتثال لمتطلبات المصارف المراسلة.

وقد يؤدي اعتماد آلية عمل متدرجة المستويات إلى التخفيف من حواجز الحصول على النظام في الأجل القريب، ولكن ينبغي النظر إليها بحسبانها خطوة على الطريق نحو اعتماد نموذج معتمد على

الإطار 6.2 | موريشيوس تسهّل عملية اعرف عميلك إلكترونيًا الشاملة بموجب اللوائح التنظيمية المرنة ومشاركة البيانات بين القطاعين العام والخاص

تعمل موريشيوس على تطوير عملية اعرف عميلك إلكترونيًا بتحديث اللوائح التنظيمية وتطوير البنية التحتية بما يتفق مع استراتيجية التحول الرقمي (2018-2022)، وتؤكد هذه الاستراتيجية على "مبدأ عدم التكرار"، إذ لا تتطلب من المواطنين تقديم الوثائق سوى مرة واحدة فقط. وتسهل منصة InfoHighway التابعة للحكومة عملية مشاركة البيانات بشكل آمن بين الجهات الحكومية، مما يقلل الحاجة إلى تكرار الوثائق (MITCI, 2018). ورغم أن هذه المنصة نشأت في الأصل للخدمات الحكومية خصيصاً، لكن بنك موريشيوس المركزي يعمل حالياً على توقيع اتفاقيات مع السلطات لتوسيع نطاقها للاستخدام في القطاع المالي بهدف إنشاء منظومة مركزية لعملية اعرف عميلك باستخدام بيانات منصة (Central Bank of Mauritius, 2022) ويسمح هذا الإطار التنظيمي، بموجب لائحة المعلومات المالية ومكافحة غسل الأموال الصادرة عن بنك موريشيوس (2018) بعملية اعرف عميلك إلكترونيًا الشاملة من خلال آلية عمل قائمة على الحد من المخاطر وتعزيز النتائج، وذلك عند تحديد هوية العملاء والتحقق منها، وتتضمن هذه اللائحة إشارة صريحة إلى العمليات الإلكترونية، بما في ذلك:

نوع تقديم السمات: يتعين على المؤسسات المالية جمع سمات مثل الاسم وتاريخ الميلاد والجنسية والعنوان، ولكن لا توجد قائمة محددة للوثائق اللازمة، أو طريقة محددة لتقديمها، مما يُسفر عن وجود إجراءات مرنة.

نوع بيانات الهوية: لا توجد بيانات هوية محددة بموجب اللائحة التنظيمية لتأكيد سمات العميل. ووفقاً للفقرة (1) من المادة 3 من اللائحة التنظيمية، يتعين على المؤسسات "تحديد هوية عملائها سواء أكانوا دائمين أم مؤقتين والتحقق من هوية عملائها باستخدام وثائق أو بيانات أو معلومات من مصادر مستقلة وموثوقة، ومنها، على سبيل المثال لا الحصر - وحيثما توفرت - وسائل تحديد الهوية الإلكترونية أو أي عملية أخرى لتحديد الهوية بطريقة مؤمنة أو عن بعد أو إلكترونية قد تحددها الجهة التنظيمية أو الإشرافية ذات الصلة".

نوع التحقق: تتناول الأحكام المنصوص عليها في الفقرة (1) من المادة 3 كلاً من تحديد الهوية والتحقق منها. ويتضمن دليل مكافحة غسل الأموال أيضاً قسمًا يعرض كيفية إجراء التحقق الإلكتروني بما يتماشى مع آلية العمل المستندة إلى المخاطر. ويوصى هذا الدليل باستخدام أكثر من مصدر تأكدي واحد لمطابقة البيانات والتحقق من صحتها، ويذكر أيضاً استخدام أنظمة الكمبيوتر للتحقق من الصور واستخدام معلومات بيومترية مختلفة و/أو ربط المعلومات الجغرافية للمكان بالوسائط (FSC Mauritius, 2022).

نوع التفاعل: يُسمح بالعمليات عن بعد لتحديد الهوية بموجب الفقرة (1) من المادة 3. ولا تُصنف التعاملات التي لا تحدث وجهًا لوجه تلقائياً بأنها حالة تنطوي على مخاطر عالية أو حالة تتطلب عناية واجبة محسنة في لائحة مكافحة غسل الأموال، ولكن يجب على المؤسسات المالية أن تنظر في المخاطر المُلازمة لها بما يتماشى مع آلية العمل المستندة إلى المخاطر. ولا توجد حاجة إلى تطبيق العناية الواجبة المحسنة إلا إذا تعذر تحديد هوية العميل أو كان هناك شك في صحة الوثائق المقدمة (FSC Mauritius, 2022).



على المستويين الوطني والمؤسسي، بدلاً من تقييم المخاطر الذي يعتمد اعتماداً كبيراً على التخمين، مما يمهد الطريق لمنتجات مصنفة حسب المخاطر وإجراءات مبسطة تتوافق مع السياق الحقيقي للمؤسسة. وتجدر الإشارة هنا إلى أن توصيات فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية تؤيد عملية العناية الواجبة للتحقق من العملاء التي تركز على النتائج باستخدام «وثائق أو بيانات أو معلومات مستقاة من مصادر مستقلة وموثوقة» من أجل تحديد هوية العملاء والتحقق منها (FATF, 2023). وقد استُخدمت هذه التوصية فعلاً في بعض الولايات القضائية، مثل جنوب أفريقيا، إذ تتيح عملية العناية الواجبة للتحقق من العملاء التي تركز على النتائج لمزودي خدمات الدفع تقديم

خدمات أفضل للأفراد الذين يفتقرون إلى وثائق هوية تقليدية، مثل المهاجرين والنساء وسكان المناطق الريفية، وتسمح هذه العملية أيضاً لمزودي خدمات الدفع بتنفيذ إجراءات تحقق فعالة من حيث التكلفة. وعندما تخضع المصارف والمؤسسات غير المصرفية لجهات تنظيمية وإشرافية مختلفة، يجب مواءمة الممارسات التنظيمية والإشرافية، ففي حالة جنوب أفريقيا على سبيل المثال، تخضع التحويلات المالية وعمليات الصرف الأجنبي لجهة تنظيمية مختلفة. وتجدر الإشارة هنا إلى أن مشاركة جهات تنظيمية متعددة قد تؤدي إلى صعوبات في تنفيذ آلية العمل المستندة إلى المخاطر في جميع المؤسسات بسبب انعدام التنسيق والتعاون الفعالين.

ولكن صياغة اللوائح التنظيمية م بمراعاة التفاعلات الحضرورية وبيانات الهوية الورقية، تؤدي إلى حالة من عدم اليقين بين مزودي خدمات الدفع بشأن السماح باستخدام بيانات الهوية الإلكترونية، أو باستخدام بيانات الهوية الورقية المقدمة إلكترونياً.

التوصية

من شأن المواصفات الواضحة بخصوص التقديم الإلكتروني لمعلومات العملاء وبيانات الهوية أن تعزز اليقين بشأن اللوائح التنظيمية لمزودي خدمات الدفع (FATF, 2020). ويتعين على الجهات التنظيمية نشر توجيهات توضح ما هو مسموح به بشأن تقديم السمات الإلكترونية أو استخدام بيانات الهوية الإلكترونية أو

التمثيلات الإلكترونية لبيانات الهوية الورقية (انظر الإطار 6.4). ويتسم كل نهج من النهج الأربعة الموضحة في الإطار 6.4 بمزايا وعيوب، فعلى سبيل المثال، لا يزال النظام في نيجيريا يتطلب التسجيل المسبق، ولكنه يتيح، بمجرد التسجيل، طريقة تحديد هوية عامة مشفوعة بقواعد استخدام واضحة. وبالمقارنة، تُتيح الأحكام في موريشيوس وتونس وزمبابوي مزيداً من المرونة، وهو أمر قد يتيح قدرًا أكبر من الشمولية، بالإضافة إلى القدرة على التكيف إن حدثت تغييرات في السوق. ومع ذلك، قد يؤدي الإفراط في المرونة إلى إثارة حالة من عدم اليقين بين مزودي خدمات الدفع بشأن كيفية الامتثال للقانون (Cenfri, 2018b). وتستطيع الجهات التنظيمية التغلب على هذا النوع من عدم اليقين بالتواصل المتكرر مع مزودي خدمات الدفع لتوضيح آليات عملها.

الإطار 6.3 | حصر اللوائح المنظمة لعمليات اعرف عميلك إلكترونياً عبر البلدان التي تملك نظام دفع فوري قيد التشغيل

بعد أن اعتمدت فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية آلية العمل المستندة إلى المخاطر في عام 2010، بدأ مركز المعلومات المالية في جنوب أفريقيا في تنفيذ آلية عمل مستندة إلى النتائج بالنسبة للمؤسسات المالية في عام 2017 وذلك بموجب المذكرة التوجيهية رقم 7. وتتناول هذه المذكرة إجراءات العناية الواجبة للتحقق من العملاء، مبرزة أهمية الحصول على معلومات العميل والتحقق منها باستخدام مصادر خارجية موثوقة بما يتناسب مع مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب المُقيمة. (Financial Intelligence Centre, 2017). ورغم تشجيع المرونة، توصي المذكرة باستخدام قواعد البيانات الحكومية لإجراء عملية التحقق من الهوية الأساسي. (Financial Intelligence Centre, 2017). وتنص المذكرة على أن آلية العمل المستندة إلى الحد من المخاطر "تمنح المؤسسات المسؤولة المرونة اللازمة لاستخدام مجموعة من الآليات لتحديد هويات عملائها والتحقق منها، متيحة بذلك فرصاً للمؤسسات المسؤولة لاستكشاف طرق أكثر ابتكاراً لتقديم الخدمات المالية لمجموعة أوسع من العملاء وضم القطاعات التي كانت مستبعدة في السابق إلى الاقتصاد الرسمي"، وهو وضع يعزز الآثار الإيجابية الناتجة عن الشمول المالي. ونتيجة لذلك، لا توجد طرق محددة لتحديد الهوية والتحقق منها في جنوب أفريقيا، ولكن، المؤسسات قد تستخدم النتائج المستمدة من تقييم المخاطر لتحديد مستوى العناية الواجبة المطبقة على العميل ونوعه. وتعتمد طرق التحقق على طبيعة المعلومات المقدمة ومدى اعتماد المؤسسة على التحقق من صحة هوية العميل للتخفيف من مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب. وإذا كانت مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب مقيمة بأنها في مستوى أقل، تُطبق إجراءات مبسطة، وهذا يعني أن: "درجة وتيرة و/أو شدة الضوابط المستخدمة ستكون أخف نسبياً" (Financial Intelligence Centre, 2017).

وعلى الرغم مما سبق، تسلط حالة جنوب أفريقيا الضوء أيضاً على الحاجة إلى توحيد آليات العمل بين الجهات التنظيمية المختلفة داخل البلد الواحد. وتؤثر اللوائح المنظمة للتحويلات المالية، مثل لوائح مراقبة الصرف في جنوب أفريقيا، في متطلبات العناية الواجبة للتحقق من العملاء. وبخلاف المذكرة التوجيهية 7 المستندة إلى النتائج، تستند لوائح مراقبة الصرف إلى القواعد لأنها تحدد طرق تحديد الهوية التي يجب على المؤسسات المالية استخدامها لإجراءات العناية الواجبة للتحقق من العملاء اعتماداً على فئة العميل.

السماح ببيانات الهوية الإلكترونية والتقديم الإلكتروني للسمات

التحدي

على النحو المبين في الجدول 6.1، لا يزال ما يقرب من نصف الولايات القضائية يعتمد على بيانات الهوية الورقية في الخطوة الأولى من عملية اعرف عميلك مع عدم السماح بالتقديم الإلكتروني للسمات، إذ تتيح إحدى عشرة دولة (مصر وكينيا وليسوتو وملاوي وموريشيوس والمغرب ونيجيريا ورواندا وجنوب أفريقيا وتونس وزمبابوي) المرونة أو استخدام بيانات الهوية الإلكترونية، بما في ذلك البيانات البيومترية والنسخ الرقمية من بيانات الهوية الورقية.

وبالإضافة إلى نوع بيانات الهوية، تفتقر طريقة تقديم بيانات الهوية إلى الوضوح. وتجدر الإشارة إلى أن التقدم في التكنولوجيا يتيح لمزودي خدمات الدفع الحصول على سمات الهوية إلكترونياً. ومع ذلك لم يسمح صراحة، من بين الولايات القضائية المشمولة في هذا التحليل، بالتقديم الإلكتروني للسمات سوى مصر ونيجيريا ورواندا وتونس.⁷⁹ ونشرت فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية توجيهات بشأن استخدام أنظمة الهوية الرقمية لتحديد هوية العملاء والتحقق منها بما يتماشى مع متطلبات العناية الواجبة للتحقق من العملاء الواردة في التوصية رقم 10 (FATF, 2020)،

الإطار 6.4 | كيف تُجيز البلدان المختلفة بيانات الهوية الإلكترونية

- فيما يخص تحديد الهوية وبيانات الهوية الرقمية، تستخدم كثير من البلدان مجموعة مختلف من الطرق للتحقق من هوية الأفراد
- أصدرت **مصر** توجيهاً يتضمن السمات المحددة التي تشكل الهوية الرقمية، بما في ذلك البيانات البيومترية (مثل التعرف على الوجه وبصمات الأصابع)، ومعرفات الموقع الجغرافي، وأرقام الهواتف المحمولة، وبطاقات الهوية (التي يمكن تقديمها عبر صور البث المباشر ومن ثم مقارنتها بالخصائص البيومترية). ويوجد مستوى أساسي من السمات المطلوبة لإنشاء هوية رقمية أساسية، ومع تزايد المخاطر، يمكن تعزيز هذه الهوية الرقمية بالاحتفاظ بتوقيع رقمي معتمد وحساب مدفوعات، على سبيل لمثال.
- وتتيح **كينيا وملاوي** استخدام البيانات البيومترية لتحديد الهوية، وتشمل جنوب أفريقيا أيضاً إذناً صريحاً باستخدام البيانات البيومترية، ضمن آلية أوسع نطاقاً مستندة إلى المخاطر والنتائج، يتيح للمؤسسات تحديد هوية عملائها بالطريقة التي تراها مناسبة.
- وتعتمد **نيجيريا** على نظام رقم التحقق المصرفي الذي يربط حسابات الأفراد المصرفية بمعرف فريد مكون من 11 رقمًا مرتبًا أيضاً ببياناتهم البيومترية ومعلوماتهم الشخصية. وبمجرد تسجيل أي مواطن في النظام، يمكن تحديد هويته والتحقق منها بصورة شاملة لجميع المصارف والمؤسسات المالية.
- ويتعين على مؤسسات دول **ليسوتو وزمبابوي** تحديد هوية العملاء بوثيقة هوية، ولكن يُسمح بأن تكون هذه الوثيقة في نسخة إلكترونية.
- وتسمح **موريشيوس وتونس** باستخدام وسائل وعمليات إلكترونية آمنة لتحديد الهوية (على الرغم من عدم تحديد العملية الفعلية). وفي تونس، تقتصر هذه الطريقة على الحسابات من المستويين 1 و2 فقط.

79 في نيجيريا، تنص اللائحة التنظيمية على ما يلي: «يمكن إرسال سمات العملاء إما إلكترونياً أو تقديمها في فروع البنك أو مكتب الكويل» (البنك المركزي النيجيري، 2023). وفي تونس، تنص لائحة اعرف عميلك المتدرجة المستويات على إدخال البيانات الشخصية عن بعد في نماذج تحديد الهوية للحسابات من المستويين 1 و2 (البنك المركزي التونسي، 2018). وأصدرت الهيئة العامة للرقابة المالية في مصر توجيهاً خاصاً بالهوية الرقمية ينص على توجيهات موسعة بشأن كيفية تحديد هوية العملاء والتحقق منها تحققاً كاملاً عبر الإنترنت، ويتضمن ذلك الوثائق الرقمية والعقود والتوقيعات، وعلى سبيل المثال، قد تُرسل الوثائق على شكل صور يتم التحقق منها باستخدام تقنية التعرف ومن ثم ربطها بقواعد البيانات باستخدام واجهات برمجة التطبيقات (Financial Regulatory Authority, 2023). وفي رواندا، يمكن ملء النماذج إلكترونياً ولكن هذه الإمكانية تقتصر على الجهات المصدرة للنقود الإلكترونية وحدها (بنك رواندا الوطني، 2022).

تمكين التحقق الإلكتروني وإنشاء بنية تحتية للهوية الرقمية موثوق فيها ومتكاملة

التحدي

ما زالت العمليات اليدوية مستمرة في بعض البلدان، ومن بين البلدان والمناطق التي حدث تقييمها، توجد وسائل مرنة للتحقق من الهوية لدى خمس بلدان (إثيوبيا وغامبيا وليسوتو والمغرب وزمبابوي) بالإضافة إلى الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا، بينما توجد تصاريح، أو تكليفات صريحة، بالتحقق الإلكتروني في تسع بلدان (مصر وغانا وكينيا وموريشيوس ونيجيريا ورواندا وجنوب أفريقيا وتونس وزامبيا). وتعتمد البلدان الستة الأخرى (أنغولا ومدغشقر وملايو وموزامبيق وتنزانيا وأوغندا) على التحقق الورقي من بيانات هوية العملاء. ويتضمن ذلك عمل وكيل مزود خدمات الدفع على تقييم الوثائق حضورًا، على سبيل المثال عن طريق النظر إلى الصورة ومسك الوثيقة لتقرير صحتها. وهذا أمر مكلف ويحتمل إلى حد كبير أن تقع فيه أخطاء بشرية (Cenfri, 2020).

ومن شأن قواعد بيانات المواطنين وأنظمة الهوية الرقمية أن تتيح لمزودي خدمات الدفع استخدام التكنولوجيا للتحقق من الهويات في قاعدة البيانات، فتنتفي بذلك الحاجة إلى الوثائق الورقية (Demirguc-Kunt, et al., 2022). ويعمل عدد متزايد من البلدان الأفريقية على إنشاء أنظمة الهوية الرقمية في إطار جهودها لتطوير البنية التحتية الرقمية العامة (CGAP, 2019). وحتى في غياب الهوية الرقمية الكاملة، يمكن للحكومات التي لديها سجلات السكان الرقمية أن تسمح لمزودي خدمات الدفع بالتحقق من بطاقة الهوية الورقية بمقارنتها بقاعدة بيانات، ففي كينيا على سبيل المثال، أصبح التحقق من بطاقات الهوية الوطنية إلزاميًا في إطار النظام المتكامل لتسجيل السكان. وتوجد خطط لإنشاء نظام هوية رقمية على النحو الموضح بمزيد من التفصيل في الإطار 6.5.

وعلى الرغم من انتشار التحقق الإلكتروني بواسطة قواعد البيانات الحكومية وبنية الهوية الرقمية التحتية انتشارًا متزايدًا، لا تزال هناك عوائق تحول دون استعمال النظام واستخدامه بفعالية. ولا

تُصمم قواعد البيانات الحكومية وأنظمة الهوية الرقمية دائمًا بغرض استخدامها في منظومة أوسع، ومن ثم فهي ليست متاحة دائمًا لمزودي خدمات الدفع، فعلى سبيل المثال، انصب التركيز في كثير من مبادرات الهوية الرقمية الحالية في القارة على الحصول على الخدمات العامة في المقام الأول، ولكن تركيز هذه المبادرات لم يمتد بعد إلى القطاع المالي. وفي كل الأحوال، قد تقتصر بنية الهوية التحتية على المصارف، باستثناء الجهات الفاعلة غير المصرفية، مثل شركات التقنية المالية. وفي الختام، ما زالت هناك مشكلات رئيسية ناشئة عن موثوقية هذه الأنظمة، لا سيما مزودي خدمات الدفع المتكاملين الذين يواجهون فترات تعطل متكررة (مقابلات الأطراف المعنية، 2024).



الإطار 6.5 | دور النظام المتكامل لتسجيل السكان في كينيا في تمكين التحقق المبسط من الهوية

يُعتبر النظام المتكامل لتسجيل السكان قاعدة بيانات مركزية في كينيا يديرها مكتب التسجيل الوطني التابع لوزارة الداخلية والتنسيق في الحكومة الوطنية. ويعمل هذا النظام على تخزين بيانات المواطنين والمقيمين الديموغرافية، مما يساعد الجهات من القطاعين الحكومي والخاص، مثل المصارف ومزودي الخدمات المالية ومشغلي الاتصالات، في التحقق من هويات العملاء.

المعلومات الرئيسية المخزنة في النظام المتكامل لتسجيل السكان:

- يحتوي النظام على بيانات ديموغرافية عن المواطنين والمقيمين في كينيا.
- ويستقبل النظام البيانات من خمسة أنظمة هوية، من بينها السجل المدني وخدمات الهجرة ومكاتب الائتمان.
- ويستضيف النظام البيانات البيومترية لنحو 31 مليون نسمة.

الدور المرتبط بالتحقق من العملاء: يتعين على جميع مزودي خدمات الدفع في كينيا التحقق من العملاء مقارنة بالنظام المتكامل لتسجيل السكان من أجل التأكد من وجودهم وصحة أرقامهم، ويؤدي هذا التحقق إلى تبسيط عملية تحديد الهوية، إذ لا تتطلب المعاملات اللاحقة سوى رقم الهوية لأن المعلومات الأخرى ذات الصلة تسترجع وتستكمل بصورة آلية.

تطبيقات النظام المتكامل العملية لتسجيل السكان

- يدمج النظام البيانات من قواعد بيانات مختلفة، وهو أمر يضمن التحديثات في الوقت الفعلي تقريبًا.
 - ويدعم النظام ما يقرب من 42 مليون نسمة، يُعرف كل منهم برقم تعريف شخصي فريد مكون من 14 رقمًا.
 - ويستخدم النظام إجراءات أمنية مثل جدران الحماية وقيود ولوج المستخدمين.
 - ويعالج النظام ما يقرب من 1.5 مليون استفسارًا يخص الهوية يوميًا، لاسيما الاستفسارات المرتبطة بالقطاع المالي.
- وتعمل كينيا أيضًا على تنفيذ نظام هوية رقمية يُطلق عليه النظام الوطني المتكامل لإدارة الهوية، وهو نظام معتمد بموجب التشريعات، وسيعمل هذا النظام على تحسين عمليات إدارة الهوية والتحقق منها بشكل أكبر.

المصدر: Cenfri, 2023c

التوصية

المالية بشأن الهوية الرقمية في هذا المسعى (انظر الإطار 6.6). وينبغي تحسين الأطر التنظيمية التمكينية ببنية الهوية التحتية الوطنية. ويمكن لشركاء التنمية أن يدعموا تطوير بنية الهوية التحتية الوطنية في إطار الجهود الأوسع نطاقًا لتطوير البنية التحتية الرقمية العامة. وعند إنشاء أنظمة الهوية أو تحسينها، ينبغي مراعاة حالات الاستخدام في القطاع المالي والتكامل بين المصارف والمؤسسات غير المصرفية.

يمكن للجهات التنظيمية أن تسمح لمزودي خدمات الدفع باستخدام عمليات التحقق الإلكترونية مع إتاحة المرونة في اختيار الطرق المتبعة بما يتماشى مع آلية العمل المستندة إلى المخاطر في البلد. وإتاحة الوضوح التنظيمي، ينبغي إصدار توجيهات تتناول ما قد تنطوي عليه هذه الطرق، لا سيما في حالة انعدام قواعد بيانات حكومية أو أنظمة هوية رقمية. ويمكن للجهات التنظيمية الاستفادة من توجيهات فرقة العمل المعنية بالإجراءات

الإطار 6.6 | توجيهات فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية بشأن الهوية الرقمية

نشرت فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية توجيهات بشأن الهوية الرقمية في عام 2020 لمساعدة الجهات الحكومية في تكوين فهم أكثر وضوحًا لكيفية عمل أنظمة الهوية الرقمية وتوضيح سبل استخدامها بموجب المعايير العالمية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. وتعتبر هذه التوجيهات مهمة لصانعي السياسات والجهات التنظيمية والإشرافية، فضلًا عن الأطراف المعنية من القطاع الخاص والمنظمات الدولية والمنظمات غير الحكومية.

وتركز هذه التوجيهات على تطبيق التوصية رقم 10 من توصيات فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية بشأن العناية الواجبة للتحقق من العملاء بشأن استخدام أنظمة الهوية الرقمية لتحديد الهوية/التحقق منها عند فتح الحسابات والتحويلات العرضية (10أ)، وتبحث هذه التوجيهات أيضًا في إمكانية استخدام الهوية الرقمية لدعم العناية الواجبة المستمرة (10د). وعلاوة على ذلك، تتناول هذه التوجيهات أيضًا تطبيق التوصية رقم 17 (الاعتماد على الأطراف الثالثة) فيما يخص الحالات التي توفر فيها جهات خاضعة للتنظيم أنظمة هوية رقمية لإجراء تحديد هوية العملاء/التحقق منها لجهات أخرى خاضعة للتنظيم.

ما نظام الهوية الرقمية؟

تُعد أنظمة الهوية الرقمية أنظمة تستخدم الوسائل الإلكترونية لتأكيد هوية الفرد الرسمية وإثباتها عبر الإنترنت (رقميًا) و/أو في بيئات حضورية بمستويات تأكيد مختلفة. وقد تستخدم هذه الأنظمة التكنولوجيا الرقمية بطرق مختلفة مثل قواعد البيانات الإلكترونية، وبيانات الهوية الرقمية والبيانات البيومترية وواجهات برمجة التطبيقات الرقمية.

ما العناصر الرئيسية لنظام الهوية الرقمية؟

تتضمن أنظمة الهوية الرقمية عنصرين أساسيين وعنصرًا ثالثًا اختياريًا حسب ما هو موضح أدناه، وقد تتولى جهات مختلفة المسؤولية عن عناصر فرعية مختلفة، بما في ذلك الجهات الحكومية والجهات التابعة للقطاع الخاص.

- إثبات الهوية والتسجيل (مع الحصول على بيانات الهوية/الربط الأولي) (عنصر أساسي)
- إدارة دورة حياة المصادقة والهوية (عنصر أساسي)
- آليات إمكانية النقل والتشغيل البيئي (عنصر اختياري)

قد تُجرى عملية إثبات الهوية والتسجيل إما رقميًا، أو ورقيًا، أو وجهًا لوجه (حضوريًا)، أو بطريقة أخرى غير وجه لوجه (عن بعد)، ولكن، تحدث المصادقة للحصول على بيانات الهوية/الربط، والقدرة على النقل/التحالف من الخطوات بطريقة رقمية.

الهوية الرقمية فيما يخص متطلبات العناية الواجبة للتحقق من العملاء

يتصل العنصر الأول اتصالًا مباشرًا بالتوصية رقم 10 لفرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية بشأن تحديد الهوية/التحقق منها، والإجابة عن سؤال "من أنت؟". وفي الأساس، يتضمن هذا العنصر جمع أدلة الهوية وفحصها والتحقق منها لإنشاء حساب هوية ويربط الهوية الفريدة بالمصادقات التي يمتلكها العميل ويتحكم فيها.

وتُعتبر التوصية رقم 10 توصية محايدة من المنظور التكنولوجي ولا تفرض قيودًا على شكل الأدلة (الورقية/الرقمية) المستخدمة لتحديد الهوية، لكن فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية تقدم توجيهات عن كيفية تنفيذ ذلك باستخدام نظام الهوية الرقمية. ويشتمل تدفق إثبات الهوية في العنصر الأول لتنفيذ العناية الواجبة للتحقق من العملاء على ثلاثة إجراءات رئيسية هي:

- **الجمع:** جمع السمات والأدلة إما حضوريًا، أو عبر الإنترنت (على سبيل المثال، ملاء الاستمارة عبر الإنترنت أو إرسال صورة شخصية أو تحميل صور للوثائق).
- **الفحص:** الفحص الرقمي، أو الورقي، للتأكد من أن السمات أصلية (وليس مزيفة، أو مزورة).
- **التحقق:** التأكد من أن الهوية المفحوصة تتعلق بالفرد المعني (على سبيل المثال بالحلول البيومترية مثل التعرف على الوجه أو تحديد مدى وجود الفرد على قيد الحياة من عدمه).

التفاعلات عن بعد

تشير التوجيهات إلى أن أنظمة الهوية الرقمية الموثوقة والمستقلة يمكن أن تساهم في الشمول المالي، وتمكين الفئات المحرومة كليًا أو جزئيًا من إثبات هويتها في مجموعة أوسع من الظروف، بما في ذلك عن بعد. وتنص أيضًا على أن تحديد هوية العملاء عن بعد والمعاملات التي تعتمد على أنظمة هوية رقمية موثوقة ومستقلة مع إجراءات مناسبة للتخفيف من حدة المخاطر قد تشكل مستوى قياسيًا من المخاطر بل وقد تكون أقل خطورة⁸⁰.

للاطلاع على إرشادات ومعلومات أكثر تفصيلاً حول أنظمة الهوية الرقمية، يرجى الاطلاع على توجيهات فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية بشأن الهوية الرقمية.

التخلي عن تصنيف التفاعلات عن بعد بأنها عالية المخاطر

المشكلة

تُعد التفاعلات عن بُعد مباحة في كل مكان باستثناء ملاوي، ولكن معظم البلدان تصنفها بأنها عالية المخاطر، وتتطلب من ثم عناية واجبة محسنة فعلى سبيل المثال، قد يُطلب من المستخدمين النهائيين تقديم نسخ موثقة من مستندات الهوية الورقية⁸⁰ وتتعارض هذه الممارسات مع المذكرة التوجيهية بشأن الهوية الرقمية الصادرة عن فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية، إذ تشير هذه المذكرة إلى أن المخاطر المُلازمة للتفاعلات التي لا تتم وجهًا لوجه قد تكون قياسية أو حتى منخفضة عند استخدام أنظمة الهوية الرقمية. وفي الواقع، قد تكون التكنولوجيا المستخدمة لتحديد صحة وثائق الهوية أكثر دقة من التقييمات البشرية.

التوصيات

ينبغي للجهات التنظيمية أن توضح أن التفاعلات عن بعد لا تنطوي دائمًا على مخاطر عالية فقد تكون مخاطرها قياسية أو منخفضة عند اتخاذ إجراءات مناسبة لتحديد الهوية، بما يتماشى مع توجيهات فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية، فعلى سبيل المثال، تدرج أوغندا هذه المواصفات في إرشاداتها الخاصة بتقييم المخاطر (انظر الإطار 6.7). وتجدر الإشارة هنا إلى أن توضيح مستويات المخاطر والسياقات سيمكّن مزودي خدمات الدفع من خدمة مجموعة أوسع من الأفراد، لا سيما من يعيشون في المناطق النائية.



80 في ليسوتو، لم تُحدد أي أحكام معنية بالتفاعلات التي لا تتم وجهًا لوجه، ويجب التحقق من الهوية باستخدام وثائق أو بيانات أو معلومات من مصادر مستقلة وموثوقة. وعلى هذا النحو، تُفَسَّر عملية تحديد الهوية بأنها عملية مرنة وتخضع لتقدير كل مؤسسة، لا سيما فيما يخص تنفيذ عملية اعرف عميلك إلكترونيًا (البنك المركزي في ليسوتو، 2019).

المعروف أيضًا أن المصارف الدولية تنسحب من المناطق ذات المخاطر العالية التي لا تعتبر مربحة بما يكفي لتبرير تكلفة الامتثال. وتُعرف هذه الممارسة باسم إزالة المخاطر، ومن الممكن أن تكمن النتيجة غير المتعمدة في استبعاد من يعيشون في هذه المناطق من الخدمات المالية، وتُشكل الموازنة بين الحفاظ على سلامة النظام المصرفي وضمان الشمول المالي تحديًا مستمرًا لصناع القرار (CGAP, 2024).

وعلاوة على ما سبق ذكره، يؤدي عدم الامتثال لمعايير فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية إلى مخاطر ملازمة له، بما في ذلك الإدراج في القائمة الرمادية، وهو أمر يؤثر في قدرة المؤسسة على تكوين الشراكات اللازمة لتمكين المدفوعات عبر الحدود، لأن المؤسسات الشريكة قد تتردد بشأن الشراكة مع الأطراف المقابلة الموجودة في البلدان المدرجة في القائمة الرمادية، أو لا يُسمح لها بذلك (مقابلات الأطراف المعنية، 2024). ومن

الإطار 6.7 | تقييم مخاطر التفاعلات عن بعد: حالة أوغندا

يقدم بنك أوغندا للمؤسسات المالية إرشادات لتقييم المخاطر تُراعى فيها عوامل مختلفة، مثل قناة التسليم ومخاطر التوزيع.

ومن الملاحظ أن التفاعلات التي لا تتم وجهًا لوجه تنطوي على مخاطر ملازمة لها نظرًا إلى أنها تنطوي على عدم الكشف عن الهوية، ولكن أوغندا لا تصنف التفاعلات عن بعد بصورة آلية على أنها ذات مخاطر عالية. وبدلاً من ذلك، تشير الإرشادات إلى أن التفاعلات عن بعد قد تنطوي على مستوى متوسط أو حتى منخفض من المخاطر إذا أُجريت باستخدام "هوية رقمية موثوقة ومستقلة وحلول مبتكرة مسؤولة أخرى". وبالإضافة إلى ذلك، تشير الإرشادات إلى عوامل مخاطر أقل مثل "المنتجات أو الخدمات المالية التي تقدم خدمات محددة ومحدودة بشكل مناسب لأنواع معينة من العملاء من أجل زيادة النفاذ تحقيقًا لأغراض الشمول المالي".

وتوفر هذه الإرشادات وضوحًا تنظيميًا يمكن المؤسسات المالية من خدمة الفئات المستبعدة ماليًا عن طريق التفاعل عن بعد. ولا تحدد الإرشادات منهجية موحدة يجب استخدامها، متيحة بذلك للمؤسسات المرونة اللازمة لتنفيذ طرق تحديد الهوية عن بعد التي تتناسب مع السياقات المحلي والتطورات التكنولوجية.

نشر ممارسات فعالة لمشاركة البيانات

التحدي

المالية. وترتبط الكثير من هذه التوصيات بالمدفوعات عبر الحدود، إما بشكل مباشر، أو غير مباشر. فعلى سبيل المثال، تحدد التوصية رقم 16 بشأن التحويلات المصرفية المعلومات التي ينبغي تضمينها في رسائل المدفوعات، المعروفة أيضًا باسم «قاعدة السفر».

ورغم تزايد العمل في البلدان على دمج توصيات فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية في أطرها التنظيمية، لا تزال التحديات قائمة (انظر الإطار 6.8 الجدول). فعلى سبيل المثال، قد لا تتوافق مشاركة البيانات دائمًا مع قوانين حماية البيانات الوطنية،⁸¹ وقد تواجه قيودًا مرتبطة بالبنية التحتية. وفي سيناريوهات عبر الحدود، قد يتعين على مزودي خدمات الدفع إجراء عمليات موسعة للعناية الواجبة على المستوى المؤسسي قبل مشاركة بيانات العملاء. وقد يؤدي هذا إلى تقييم قدرتهم على الاستفادة من عمليات العناية الواجبة للتحقق من العملاء لدى شركائهم، حتى عندما يكون هذا «الشريك» في نفس المجموعة المالية: ولا تعلوا السياسات داخل المجموعات على تعارض القوانين الوطنية، ومن ثم قد تصعب مشاركة بيانات العملاء عبر الحدود حتى مع فرع من الشركة نفسها في ولاية قضائية أخرى. أضف إلى ذلك أن اختلاف متطلبات العناية الواجبة بين البلدان قد يؤدي أيضًا إلى تحديات للشراكات عبر الحدود (مقابلات الأطراف المعنية 2024).

من شأن استخدام التكنولوجيا والحلول الرقمية في عملية العناية الواجبة للتحقق من العملاء أن يساهم في زيادة الفعالية عند السماح بعمليات مشاركة المعلومات وتجميع البيانات، مع تنفيذ هذه العمليات أيضًا (FATF, 2021). وتسمح مشاركة البيانات أيضًا بإجراء مدفوعات عبر الحدود بمزيد من الكفاءة والفعالية. وتجدر الإشارة هنا إلى أن التكرار المتأصل في آليات العمل الحالية المرتبطة بالمدفوعات عبر الحدود - على نحو ما نوقش في هذا الفصل سابقًا - لا يقتصر على مجرد الإضافة إلى تكاليف الامتثال بل يساهم أيضًا في إطالة الأثر الزمنية لمعالجة المدفوعات (BIS, 2022b). وتؤدي مشاركة البيانات بفعالية، إما بموجب اتفاقيات الاعتماد مع أطراف ثالثة أو نظام مالي مفتوح، إلى التغلب على هذه التكرارات ويمكن من تنفيذ عملية اعرف عميلك إلكترونيًا. أضف إلى ذلك أن آلية مشاركة البيانات قد تفتح الباب أيضًا أمام مشاركين جدد في منظومة المدفوعات، مثل مزودي الخدمات الذين يستوفون عمليات العناية الواجبة للتحقق من العملاء (على سبيل المثال، برمجيات التعرف على الوجه أو الكشف عن الاحتيال) (FATF, 2020).

ومما سبق ذكره، يتبين أن مشاركة المعلومات يشكل أساس أي إطار عمل فعال لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار الأسلحة، بالإضافة إلى أنها مشمولة في 30 توصية من التوصيات الأربعين التي أصدرتها فرقة العمل المعنية بالإجراءات

الإطار 6.8 | توصيات فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية بشأن مشاركة المعلومات

أدمجت متطلبات مشاركة المعلومات الصادرة عن فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية في المذكرة التوجيهية (FATF, 2017)، وتشمل متطلبات مرتبطة بالعوامل التالية:

1. أنواع المعلومات التي ينبغي مشاركتها.
 2. أنواع المعلومات التي يتعين على السلطات المختصة إتاحتها للعامة والظروف التي ينبغي فيها مشاركة هذه المعلومات.
 3. تدابير الحماية والضمانات التي ينبغي تطبيقها على مشاركة المعلومات وتبادلها.
- الجدول يوضح الجدول 6.2 بعض حالات مشاركة المعلومات ذات الصلة في سياق عملية اعرف عميلك إلكترونيًا، ووضع اللوائح التنظيمية العام في الولايات القضائية التي شملها التقييم، والآثار المترتبة على عملية اعرف عميلك إلكترونيًا.

الجدول 6.2 | نظرة عامة عن الامتثال للتوصيات الأساسية المتعلقة بمشاركة المعلومات الصادرة عن فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية

توصية فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية	الجانب المرتبط بمشاركة المعلومات	وضع اللوائح التنظيمية العام	الآثار المترتبة على تنفيذ عملية اعرف عميلك إلكترونيًا
18. الضوابط الداخلية، والفروع والشركات التابعة الأجنبية	ضمن نفس المجموعة المالية، عند تنفيذ برامج مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل الأسلحة على مستوى المجموعة.	الامتثال يتباين: تفتقر بعض الولايات القضائية إلى تفويضات لبرامج مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار الأسلحة على مستوى المجموعة في جميع الفروع/الشركات التابعة، وضمان التزام الفروع/الشركات التابعة الأجنبية بإجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار الأسلحة بما يتفق مع معايير البلد الأم.	قد يؤدي الافتقار إلى عمليات منسقة عبر الولايات القضائية إلى معايير غير متسقة داخل المجموعات فيما يخص تحديد هوية العملاء والتحقق منها وتقييم المخاطر. وقد يؤدي ذلك إلى إعاقة الاعتماد على عملية اعرف عميلك إلكترونيًا التي أجراها فرع أو شركة تابعة أجنبية، مما يؤدي إلى تكرار الجهود.
14. خدمات تحويل الأموال أو القيم	بين مزودي خدمات تحويل الأموال أو القيم، والسلطات (خاصة عند استخدام الوكلاء)، وبين المزود والوكيل.	مستوى إلى حد كبير: ما زالت بعض الولايات القضائية تفتقر إلى الأحكام اللازمة لإدراج الوكلاء في برامج مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار الأسلحة والحفاظ على قائمة متاحة للسلطات.	ويمكن لشبكة الوكلاء الفعالة أن تؤدي إلى توسيع نطاق الخدمات وتقليل تكاليف عمليات اعرف عميلك. وقد يؤدي عدم امتثال الوكلاء لأطر مكافحة غسل الأموال إلى تطبيق غير متسق لعمليات اعرف عميلك. وقد يسفر انعدام سجل للوكلاء إلى تعقيد عملية دمج الوكلاء في أنظمة اعرف عميلك إلكترونيًا مثل قواعد البيانات الحكومية للهوية.

81 قد يحدث هذا بسبب تعارض القوانين أو اللوائح الوطنية أو تعارض القوانين واللوائح التنظيمية بين الولايات القضائية. وعلى سبيل المثال، قد تتطلب قوانين توطير البيانات أن تظل البيانات الشخصية والهوية، ولا سيما البيانات الخاصة بالمواطنين، في نطاق ولايتها القضائية، ولكن لا تراعى هذه القوانين متطلبات فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية لتحديد الهوية والتحقق منها. وبناءً على ذلك، قد لا يكون بمقدور مزودي خدمات الدفع استخدام نسخة من هوية متلقي التحويلات المالية أو بياناته الشخصية عبر الحدود دون الحصول على موافقة مسبقة. وفي الوقت نفسه، لا تستطيع المؤسسة المتلقية الاتصال بالمتلقي أو إخطاره دون الحصول على بياناته، وعلى نحو مماثل، سيتعين على مزود خدمة الدفع المتلقي تحديد هوية المرسل في السجلات الرسمية أو البيانات من مصدر رسمي، لكنه لن يكون قادرًا على القيام بذلك إذا كان مزود خدمة الدفع المرسل مخطوًا من إرسال تلك المعلومات بين الولايات القضائية. وقد تشكل قيود مشاركة البيانات أيضًا عائقًا يحول دون متابعة المعاملات بين المؤسسات، إذ لا توجد موافقة مستنيرة أو استثناء قانوني لتقديم البيانات الشخصية (مقابلات الأطراف المعنية، 2024).

الإطار 6.9 | اعتماد مزودي خدمات اعرف عميلك إلكترونيًا في جمهورية مصر العربية

في عام 2022، أصدرت الهيئة العامة للرقابة المالية في جمهورية مصر العربية قانون التكنولوجيا المالية، وفي عام 2023 تبعته قرارات تتعلق باستخدام مزودي الخدمات التكنولوجية والهوية الرقمية.

ونصت هذه اللوائح التنظيمية على إنشاء "سجل مقدمي خدمات التعهيد" لمزودي الخدمات التكنولوجية الذين يمكن استخدامهم في تعهيد الخدمات. ويمكن لمزودي الخدمات التقدم بطلب الاعتماد إذا التزموا بمتطلبات معينة تعنى بجوانب مثل أمن البيانات. وإذا حصلوا على الاعتماد، يصبحون جزءًا من سجل مقدمي خدمات التعهيد ويغدون مؤهلين لتقديم خدمات مثل تحديد الهوية والتحقق منها نيابة عن المؤسسات غير المصرفية. وفي الوقت الحاضر، توجد ثلاث مؤسسات حصلت على الاعتماد وتقدم اثنتان منها خدمات تحديد الهوية.

وبالتزامن مع ذلك، صدرت تعليمات تضع الخطوط العريضة للهوية الرقمية والعقود والسجلات. وتتيح هذه اللوائح الوضوح التنظيمي بشأن استخدام البيانات البيومترية والمعرفات الرقمية الأخرى، بالإضافة إلى التوقيع الرقمي للوثائق.

المصادر: التميمي وشركاه، (2024) هيئة الرقابة المالية (2024)

توحيد التوجيهات الإقليمية بشأن عملية اعرف عميلك إلكترونيًا لضمان اتساق متطلبات النظام عبر مختلف الولايات القضائية

التوصية

ينبغي للجهات الإقليمية أن تقدم توجيهات إقليمية بشأن كيفية تفسير لوائحها المحلية المرتبطة بعملية اعرف عميلك في سياق عملية اعرف عميلك إلكترونيًا، ويمكنها أيضًا العمل على توحيد آليات العمل والممارسات التنظيمية والإشرافية، وهو أمر من شأنه أن يقلل من التحكيم التنظيمي وييسر ويقلل التكلفة لمزودي خدمات الدفع مقابل الامتثال لمتطلبات اعرف عميلك الإلكترونية في سياق الدفع عبر الحدود، فتزداد سرعة المعاملات عبر الحدود. ويتيح التوحيد أيضًا فرصة للمشاركين عبر الحدود للتكامل مع الأنظمة الوطنية، مثل قواعد بيانات الهوية. فعلى سبيل المثال، بدأت الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي عملية توحيد لوائح مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب داخل المنطقة، كما هو موضح بمزيد من التفصيل في الإطار 6.10.

التحدي

يجب على مزودي خدمات الدفع أن يراعوا الاختلافات في لوائح اعرف عميلك بين البلدان. وكما هو موضح في الجدول 6.1، تختلف متطلبات اعرف عميلك بين البلدان، فعندما يرغب العملاء في إجراء معاملات عبر حدود بلدين بمتطلبات مختلفة، يتعين على مزودي خدمات الدفع الامتثال للوائح كل من البلد الأصلي والبلد المستقبل، في حين تسمح التوصية رقم 16 لفرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية للدول باعتماد حد أدنى للتحويلات المصرفية لا يلزم دونه التحقق من المستفيد والعميل. وتسمح بعض البلدان أيضًا بتخفيض متطلبات اعرف عميلك لعمليات التحويل بإطارها الخاص بعملية اعرف عميلك متدرجة المستويات. فعلى سبيل المثال، تسمح تنزانيا بالتحويلات عبر الحدود ذات القيمة المنخفضة مع متطلبات مخفضة لعملية اعرف عميلك. وفي المقابل، تشترط نيجيريا متطلبات كاملة لعملية «اعرف عميلك» للتحويلات عبر الحدود بغض النظر عن حجمها. وعلاوة على ذلك، تملك بعض البلدان أنظمة تحديد هوية وطنية موثوقة، بينما قد تعتمد بلدان أخرى مجموعة متنوعة من وثائق الهوية للمعاملات ذات القيمة المنخفضة (AFI, 2014). وتؤدي القواعد التنظيمية المختلفة إلى حدوث تأخيرات وزيادة تكلفة الامتثال.

83 ففي تنزانيا، لا يوجد اختلاف في آلية اعرف عميلك المتدرجة المستويات بين المعاملات المحلية والدولية، مما يعني تطبيق المرونة نفسها في تحديد المستويات الأدنى على التحويلات عبر الحدود (بنك تنزانيا، 2015).

84 ففي نيجيريا، لا تستعمل الحسابات من المستوى 1 والمستوى 2 سوى للتحويلات في نيجيريا، بينما تتطلب التحويلات الدولية إجراءات كاملة وفقًا للمستوى 3 فيما يخص العناية الواجبة للتحقق من العملاء (البنك المركزي النيجيري، 2013).



التوصيات

يمكن للجهات التنظيمية الضغوط من أجل استيفاء متطلبات مشاركة المعلومات، وفقًا لتوصيات فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية وتقديم توجيهات تنظيمية تراعي قوانين حماية البيانات الحالية وتضمن السلامة المالية الشاملة، وبالإضافة إلى التشجيع على اتباع آلية عمل تعاونية في تنفيذ عملية العناية الواجبة للتحقق من العملاء بما يمكّن مزودي خدمات الدفع من الاعتماد على غيرهم من مزودي خدمات الدفع أو مزودي الخدمات الخاضعين للتنظيم فيما يتعلق بعملية اعرف عميلك إلكترونيًا. وذلك من خلال - على سبيل المثال - آليات موافقة المستخدمين لترتيبات مشاركة البيانات بين القطاعين العام والخاص، أو باعتماد مزودي الخدمات كما تبرزه حالة جمهورية مصر العربية (انظر الإطار 6.9). ويؤدي هذا الاعتماد إلى تخفيف العبء المرتبط بالعناية الواجبة المؤسسية الذي يقع على عاتق مزودي خدمات الدفع عند الشراكة مع مزودي الخدمات.

82 تنظر فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية في إدخال تعديلات على التوصية رقم 16، وتعمل حاليًا على تقييم هذه التعديلات المقترحة في ضوء التعليقات التي تلقتها خلال عملية التشاور العام. ومن شأن هذه التعديلات أن تؤثر في المعايير الخاصة بمشاركة البيانات بين المؤسسات عبر الحدود (فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية، 2024). (وقد أثارت الأضرار المعنية مخاوفًا بشأن احتمال حدوث عواقب غير مقصودة فيما يخص الإدماج المالي للعملاء ذوي الدخل المنخفض في المراجعات المقترحة (CGAP, 2024).

توصية فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية	الجانب المرتبط بمشاركة المعلومات	وضع اللوائح التنظيمية العام	الأثار المترتبة على تنفيذ عملية اعرف عميلك إلكترونيًا
17. الاعتماد على أطراف ثالثة	بين المؤسسات، عند الاعتماد على أطراف ثالثة (مزودي خدمات الدفع الآخرين) فيما يتعلق بتنفيذ العناية الواجبة للتحقق من العملاء.	الامتثال يتباين: توجد فجوات في الحالات التي يمكن فيها لمزودي خدمات الدفع الاعتماد على أطراف ثالثة (على سبيل المثال أطراف ثالثة داخل المجموعة نفسها)، والوصول في الوقت المناسب إلى بيانات تحديد الهوية، ومستويات المخاطر في بلدان الطرف الثالث.	وقد يؤدي عدم اليقين التنظيمي بالقدرة على الاعتماد على مزودي خدمات الدفع الآخرين إلى تكرار غير ضروري لعمليات اعرف عميلك وتكاليف العناية الواجبة الباهظة على المستوى المؤسسي. وقد يؤثر عدم مشاركة البيانات في الوقت المناسب على السرعة والكفاءة في سياق المدفوعات.
16. التحويلات المصرفية ⁸²	بين المؤسسات، عند معالجة التحويلات المصرفية.	الامتثال يتباين: تعد مشاركة المعلومات الأساسية للتحويلات المصرفية شرطًا أساسيًا لنظام سويفت، ولكن هناك أوجه قصور في بعض البلدان بشأن أدوار الوسطاء ومزودي خدمات تحويل الأموال والتزاماتهم أو القيم من أجل الامتثال لمتطلبات مشاركة المعلومات الواردة في التوصية رقم 16.	وقد يحدث تكرار في الجهود نتيجة للفجوات التنظيمية في الأدوار والالتزامات المعنية بمشاركة المعلومات خلال التحويلات المصرفية، على سبيل المثال عند استخدام الوسطاء أو مزودي خدمات تحويل الأموال أو القيم. وعندما تكون الأدوار غير واضحة، قد يكرر مزودو خدمات الدفع عملية اعرف عميلك بدلاً من الاعتماد على عملية اعرف عميلك التي أجرتها مؤسسات أخرى فيما يخص تحديد الهوية عن بعد.

الإطار 6.10 | التوحيد لدى الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي

تشهد منطقة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي مستوى كبيرًا من الهجرة والتجارة عبر الحدود، مما يؤدي إلى طلب كبير على المدفوعات والتحويلات المالية الفعالة عبر الحدود، وتوثر الاختلافات في اللوائح الإقليمية وتقييمات المخاطر في كفاءة المعاملات وتكاليفها. وإقرارًا بهذا الأثر، تهدف الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي إلى توحيد قواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وإنشاء لوائح إقليمية للعناية الواجبة للتحقق من العملاء وبدء بروتوكول معلومات مشترك لدمج أنظمة الهوية الوطنية. وتسعى البلدان الأعضاء في نهاية المطاف إلى إنشاء سجل مركزي لعملية اعرف عميلك إلكترونيًا يسهل للمؤسسات المالية الحصول عليه في مختلف أنحاء المنطقة.

وتُعد مبادرة الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي مثالًا على الجهد التعاوني متعدد البلدان نحو تحقيق هدف مشترك، ويتطلب هذا المسعى تعاونًا واسع النطاق، لا سيما على مستوى البنوك المركزية، مع دعم من لجنة محافظي البنوك المركزية في الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي. وتؤدي الجان الفرعية، مثل اللجنة الفرعية لأنظمة الدفع التي تضم رؤساء المدفوعات من البنوك المركزية المختلفة، دوراً مهماً أيضًا يكمن في معالجة مشكلات أنظمة الدفع، لا سيما توحيد الممارسات المرتبطة بمكافحة غسل الأموال واعرف عميلك. وعلاوة على ذلك، تعمل اللجان الفرعية المعنية بالرقابة المصرفية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأسواق المالية على ضمان الحصول على مدخلات من جميع الأطراف المعنية. ويتمثل أحد جوانب عمل هذه الأطراف الرئيسية في توحيد ممارسات مكافحة غسل الأموال واعرف عميلك في وضع إطار عمل على مستوى الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي يخصص عملية اعرف عميلك ومشاركة الهوية والمعلومات. وسيشكل هذا الجانب خط الأساس لوضع سجل متكامل لعملية اعرف عميلك إلكترونيًا للبلدان الأعضاء في الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي.

وتتطوي هذه الجهود على آمال كبيرة لتحسين الشمول المالي والسلامة المالية في المنطقة، إذ يمكن للمواطن الأجنبي، بعد تنفيذه، التوجه إلى أحد فروع مزود خدمات الدفع في البلد المضيف للتحقق من هويته بمقارنة البيانات بسجل السكان الوطني في موطنه. ورغم ذلك، يطرح تنفيذ هذا الهدف العديد من التحديات. فعلى سبيل المثال، ما زالت الكثير من البلدان الأعضاء في الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي تستخدم عمليات يدوية لتسجيل المواطنين. وحتى في حالة وجود أنظمة رقمية، يتطلب ربطها استثمارات تكنولوجية في شبكات افتراضية خاصة وواجهات برمجة تطبيقات. ولمعالجة هذه التحديات وتقييم الجدوى، عملت الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي ومؤسسة FinMark Trust على اختبار اتصال بين جنوب أفريقيا وليسوتو أظهر نتائج واعدة. وتهدف هذه التجربة التي تدعم استراتيجية الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي للشمول المالي والوصول إلى التمويل 2023-2028، إلى التوسع حاليًا لتشمل أعضاء آخرين. وستعطي الأولوية في البداية لمن يملكون سجلات رقمية، ولكنهم يستكشفون أيضًا إمكانات ضم من لديهم عمليات يدوية أيضًا. وتحت الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي في الوقت نفسه الدول الأعضاء على التحول من العمليات اليدوية إلى العمليات الرقمية.

المصدر: مقابلات الأطراف المعنية (2024)



6.4 | الخاتمة

تؤثر العمليات الصارمة فيما يخص العناية الواجبة للتحقق من العملاء وآليات العمل المتبعة في ممارسات اعرف عميلك في شمولية أنظمة الدفع، سواء من جانب المؤسسات التي تستطيع تحمل تكاليف المشاركة أو العملاء الذين تخدمهم هذه المؤسسات. وقد يؤدي التمكين من استخدام الوسائل الإلكترونية في عملية تحديد الهوية إلى تخفيض تكلفة الامتثال وتحسين السلامة وزيادة إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية.

ورغم ذلك، يظهر تقييم القواعد المتبعة حاليًا في البلدان التي لديها نظام دفع فوري مفعّل مشهدًا متباينًا للوائح المنظمة لعمليات اعرف عميلك إلكترونيًا، إذ تتيح جميع البلدان بعض عناصر عملية اعرف عميلك إلكترونيًا في إطار عمل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ولكن فجوات كثيرة لا تزال قائمة، ويوجد أيضًا عدم وضوح بشأن الاستخدام المسموح به للوسائل الإلكترونية. أضف إلى ذلك أن بعض الأحكام - مثل الميل إلى تصنيف التفاعلات عن بعد على أنها عالية المخاطر

دون وجود دعم تجريبي - تثني مزودي خدمات الدفع عن تنفيذ عمليات اعرف عميلك إلكترونيًا. وتهدف التوصيات الست الموضحة في الفصل الحالي إلى تضييق الفجوات الرئيسية في قدرات اعرف عميلك إلكترونيًا من أجل دفع عجلة التحول سعياً لتحقيق الشمول.

ولتحقيق أفضل قدر من التأييد والمشاركة، يتعين على الجهات التنظيمية تطوير التوجيهات التنظيمية وتعديل الأطر التنظيمية الحالية بالتشاور الوثيق مع جميع الأطراف المعنية بأنظمة الدفع والهوية الوطنية، لا سيما المصارف ومزودي خدمات الدفع غير المصرفيين ومشغلي الأنظمة. وفي ظل التطور الذي تشهده توصيات فرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية بمرور الوقت من أجل الحفاظ على ارتباطها ببيئة أنظمة الدفع المتغيرة، ينبغي لشركاء التنمية وصناع القرار والجهات التنظيمية ومشغلي أنظمة الدفع الفوري أن يشاركون في تشكيل هذه التعديلات لتجنب العواقب غير المقصودة التي قد تعرقل جهود الشمولية.

7 | التوصيات والخطوات التالية

توضّح البيانات ووجهات النظر التي تطرقت إليها الفصول السابقة التطورات الواعدة في مجال شمولية الدفع التي شهدناها في العام الماضي. وتشمل هذه التطورات أنظمة جديدة ونموًا من ناحية الحجم والقيمة ودمج المشاركين وتوافر حالات الاستخدام التي يرتفع الطلب عليها. وتوفر هذه العوامل وعوامل أخرى مساعدة للأنظمة على تحقيق التقدّم في تصنيف الشمولية، والاقتراب من تحقيق حالة النضج فيه.

وعلى الرغم من هذه التطورات، توجد عقبات كبيرة تواجه المستخدم النهائي ترتبط بالثقة والقدرة على تحمّل التكاليف وإمكانية الوصول، وتعرقل زيادة مستويات اعتماد أنظمة الدفع الفوري. وتشمل هذه العقبات إطلاق أنظمة الدفع الفوري (IPS) دون توفير دعم لتقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD)، التي تُعد من القنوات الشائعة؛ وارتفاع حالات الاحتيال عبر الهاتف المحمول، بما يؤثر سلبيًا في ثقة المستهلك، خاصة في غياب آليات الانتصاف السهلة والسريعة للمستخدم النهائي؛ ومخاوف المستخدم النهائي بشأن الخصوصية ومراقبة الحكومة، وتصورات المستخدم النهائي بشأن رسوم المعاملات المرتفعة.

ويهدّد الاعتماد البطيء للمستخدمين النهائيين استدامة أنظمة الدفع الفوري المحلية والأنظمة العابرة للحدود، التي تعمل

حاليًا على تطوير نطاق معاملات أكبر، وتتنافس أحيانًا عن غير قصد مع بعضها، ومع مزوّدي حلول الدفع الحاليين في القطاع الخاص، ومع الاقتصاد النقدي. وبالنسبة للمشغلين الحاليين، قد لا تكون القيمة التجارية للمشاركة في نظام الدفع الفوري واضحة دائمًا. كما يصعب على مزوّدي خدمات الدفع (PSP) الجدد جلب الابتكار وتوسيع الشمولية إذا كانت النهج التنظيمية لترخيص مزوّدي خدمات الدفع في جميع أنحاء القارة لا تزال مُقيّدة بشكل مفرط.

وفي ظل سعي مزيد من البلدان إلى موازنة جهودها في التحديث الرقمي مع حركة البنية التحتية العامة الرقمية (DPI)، تُسحّح فرصة للقطاع المالي لتعزيز الأطر التنظيمية المواتية للابتكار وفرض إمكانية التشغيل البيئي على مستويات مختلفة (الحسابات والأدوات والأنظمة والمشاركين، على سبيل المثال لا الحصر) بحجة أنها تحقق فوائد للمجتمع.

وتجسد هذه الديناميكيات الفرص العديدة التي يمكن لمجموعات الأطراف المعنية المختلفة اغتنامها لإتاحة المدفوعات الفورية الشاملة على نطاق أوسع في جميع أنحاء القارة. وتمثل النقاط التالية بعض التوصيات التي نرى أنها تنطوي على إمكانات كبيرة لإحراز تأثير في الأجل القصير والمدى المتوسط.

7.1 | التوصيات الموجهة لمشغلي أنظمة الدفع الفوري

يملك مشغلو أنظمة الدفع الفوري الحل فيما يخص ميزات تصميم أنظمة الدفع الفوري وقواعد الأنظمة ودمج المشاركين. ومن شأن الإجراءات التي تتخذها هذه المجموعة من الأطراف المعنية أن توجه أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا نحو شمولية

تنفيذ حالات استخدام وقنوات تتسم بالشمولية

تتيح حالات الاستخدام والقنوات والأدوات التي تتسم بالشمولية للمستخدمين النهائيين سببًا مقنعًا لاعتماد المدفوعات الرقمية. وتُساعد التغطية الشاملة لحالات الاستخدام والقنوات والأدوات على جعل المدفوعات الفورية الحل المفضل عبر مجموعة متنوعة من احتياجات الدفع، فتساعد من ثم على بناء سلوك المستخدم. وعندما يلبي نظام الدفع الفوري احتياجات الكثرة بدلاً من احتياجات القلّة، يزيد ذلك من الإمكانات لتحقيق الشمولية وللوصول إلى نطاق مستدام في النظام. ويمكن لأنظمة الدفع الفوري اتخاذ العديد من الإجراءات المحددة التي تخص هذه التوصية.

وأُعدت أبحاث المستخدم النهائي التي أُجريت في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة لعام 2024 (SIIPS) طريقة جعل مدفوعات الأجور/المرتبات والمعاملات من حكومة إلى أفراد (G2P) عواملاً محفّزة لاعتماد المدفوعات الرقمية للأطراف الذين عادة ما تُدفع رواتبهم نقدًا.

ويجب أن تدعم أنظمة الدفع الفوري أيضًا القنوات التي يمكن للمستخدمين النهائيين استخدامها ويرغبون في استخدامها. ويشمل ذلك القنوات التي تدعم الهواتف البسيطة، مثل قنوات

تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) والمعاملات غير المتصلة بالإنترنت. وعلى الرغم من انتشار الهواتف الذكية انتشارًا واسع النطاق، فإن عددًا كبيرًا من الأفارقة لم يحدّثوا هواتفهم بعد. وقد تؤدي زيادة الانقسام الرقمي إلى الحد من فرص وصول الأشخاص الذين لا يمتلكون هواتف ذكية إلى المدفوعات الرقمية. كما يتمتع مشغلو أنظمة الدفع الفوري بنظرة مركزية لأنماط الاستخدام تمنحهم منظورًا عن كيفية تصميم خطط طرح شبكات الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول/وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول لتوسيع نطاق الوصول إلى البنية التحتية للمدفوعات.

تصميم نموذج عمل مستدام واستراتيجية لدمج المشاركين

لإبقاء التكاليف منخفضة لكل من مزوّدي خدمات الدفع (PSP) والمشاركين والمستخدمين النهائيين، يتعين على أنظمة الدفع الفوري أن تعتمد نموذج عمل لا يعتمد الخسارة، أو ينبغي إعادة استثمار العائدات في النظام من خلال نموذج ربحي، حتى يتمكن مشغل نظام الدفع الفوري من تقديم عرض قيمة مقنع دون المساومة على مبدأ البنية التحتية الرقمية العامة (DPI) باعتباره منفعة عامة.

إن جمع البيانات الخاصة بالحجم والقيمة (سواءً أكانت معاملات داخل الكيان الواحد أم خارجه) ونشر بيانات أداء أنظمة الدفع الفوري التي تسلط الضوء على فوائد إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع، من شأنهما أن يساعدا في إظهار قوّة البنية التحتية الرقمية العامة (DPI). وينبغي على الدول أيضًا تقييم مدى قدرة أنظمة الدفع الفوري عبر الحدود الإقليمية على توفير قدرات محلية لمنع التداخلات الوظيفية وزيادة قدرة نظام الدفع الفوري على تحقيق التوسّع ومن ثم خفض تكاليف المعاملات.

أما على المستوى الكلي، فيسعى مزيد من البلدان إلى الاستثمار في العملة الرقمية للبنك المركزي (CBDC)، بما في ذلك تقييمات الجدوى. وهذا ما قد يدفع مشغلي أنظمة الدفع الفوري إلى مراجعة الهدف الاستراتيجي للمشروع لتحديد إن كان من الممكن تحقيق الغايات نفسها بترقية وظائف أنظمة الدفع الفوري و/أو تصميم التفاعل المناسب بين الأنظمة المتنافسة المحتملة لتجنب التقسيم.

ولضمان توافق خرائط الطريق الخاصة بحالات الاستخدام والتقنيات والأدوات مع الطلب، يجب على مشغلي أنظمة الدفع الفوري جمع البيانات ومشاركة الدروس المستخلصة مع شبكة أطراف معنية أوسع داخل القارة وخارجها.

ويمكن لهيكل التسعير المرن أن يجذب المشاركين المحتملين في أنظمة الدفع الفوري. وينطبق ذلك أيضًا على الميزات التشغيلية الإضافية التي قد تُوفّر لهم المال. فعلى سبيل المثال، نظرًا إلى المتطلبات واسعة النطاق والصارمة لتنفيذ العناية الواجبة للتحقق من العملاء، يمكن لمشغلي أنظمة الدفع الفوري النظر في إنشاء مرفق خاص لمبدأ اعرف عميلك الإلكتروني (eKYC) مدعوم بألية موافقة المستخدم المناسبة للتحقق من الهوية على مستوى نظام الدفع الفوري.

ويمكن لأنظمة الدفع الفوري عبر الحدود حل التحديات الناجمة عن صرف العملات الأجنبية وتبادل البيانات وآليات التعاون بين مجموعات الأطراف المعنية المختلفة. وعندما تكون الإصلاحات التنظيمية قيد التنفيذ، لا سيما بشأن ترخيص مزوّدي خدمات الدفع (PSP)، وحماية البيانات والمستهلك، والمقاصة/التسوية، نجد أن مشغلي أنظمة الدفع الفوري يتمتعون بوضع فريد يتيح لهم مشاركة وجهات النظر مع الهيئات التنظيمية، خاصة إذا اعتمد نهج البنية التحتية الرقمية العامة (DPI) على مستوى الدولة أو المنطقة.

توسيع نطاق آليات انتصاف المستخدمين النهائيين

بشكل أكبر على مراقبة حالات الانتصاف، وربما طرح قنوات انتصاف إضافية على مستوى المشغل لتعزيز الثقة وزيادة التمركز حول العميل. نظرًا إلى أهمية خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول وشعبيتها، ينبغي توفير خدمة انتصاف سريعة بشكل خاص في الحالات التي تنطوي على معاملات مالية عبر الهاتف المحمول. وعلاوة على ذلك، نظرًا إلى ارتفاع حالات الاحتيال في المعاملات الفورية، يمكن لمشغلي أنظمة الدفع الفوري إنشاء بنية تحتية مشتركة للأمن السيبراني وآليات إضافية للكشف عن الاحتيال.

يذكر المستخدمون النهائيون نقص آليات الانتصاف كأحد العوامل المساهمة التي تعرقل استخدام المدفوعات الرقمية بشكل معتاد. ويمكن لمشغلي أنظمة الدفع الفوري المساعدة في التغلب على حاجز الثقة بجعل قنوات الانتصاف المناسبة والمتاحة للمستخدم النهائي شرطًا أساسيًا للمشاركة في نظام الدفع الفوري. ويمكن لقواعد النظام أن تحدد الحد الأدنى من المتطلبات، على غرار حل شكاوى العملاء في غضون يوم عمل واحد وتحديد آليات التصعيد. وبخلاف قواعد النظام، يمكن لمشغلي أنظمة الدفع الفوري التركيز

وضع لوائح تنظيمية مواتية للابتكار

قد يشكّل إنشاء مكتب للابتكار في البنك المركزي مؤشراً قوياً للسوق يؤكد التزام الجهة التنظيمية بالابتكار. ويمكن لهذا المكتب تنسيق الجهود التي تبذلها أجهزة البنك المركزي المختلفة.

وتمثل مراجعة متطلبات وعمليات ترخيص مزودي خدمات الدفع (PSP) أحد المجالات المهمة التي يمكن أن يُشرف عليها المكتب.. حيث يُعَوّل بشكل كبير على اللوائح التنظيمية والتوجيهات القائمتين على النشاط لا على الكيان من أجل تمكين الأطر التنظيمية من مواكبة المتطلبات المستقبلية. ويمكن أن تتضمن عمليات الإصلاح التنظيمي مدخلات من مشغلي أنظمة الدفع الفوري ومزودي خدمات الدفع لضمان التخفيف من حدة مخاطر الدفع بشكل كافٍ دون عرقلة آليات العمل المبتكرة.

ومن الاعتبارات التنظيمية الأخرى ذات الأولوية، نذكر إن كان ينبغي فرض إمكانية التشغيل البيئي بين مزودي خدمات الدفع،

سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي (عبر الحدود)، أو اشتراط تنفيذ أنواع معينة من معاملات الدفع من خلال نظام الدفع الفوري، مثل المعاملات من حكومة إلى أفراد (G2P) ومن أفراد إلى حكومة (P2G). ونظرًا إلى أن المدفوعات عبر الحدود لا تزال مكلفة ومعقدة، يمكن للهيئات التنظيمية النظر في المناهج القائمة على المخاطر، مثل جواز استخدام التراخيص عبر الحدود (license passporing)، لتسهيل توسع مزودي خدمات الدفع (PSP) في أسواق جديدة. ويمكن للهيئات التنظيمية في المنطقة نفسها وفي قنوات الدفع عالية الحجم تحديد فرص أخرى معًا.

ويمكن أن تشكّل المشاريع الإضافية مثل واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة (API) ومعايير رمز الاستجابة السريعة (QR) وأنظمة التمويل المفتوحة أساسًا لاقتصاد متوافق مع البنية التحتية الرقمية العامة (DPI). كما يمكن للجهات الرقابية استكشاف واعتماد حلول التكنولوجيا الداعمة (SupTech) لتبسيط إجراءات الرقابة.

7.2 التوصيات الموجهة للهيئات التنظيمية لأنظمة الدفع الفوري وصنّاع القرار والهيئات الرقابية

في استدامة أنظمة الدفع الفوري وشموليتها. وتبرز هنا ثلاث توصيات أساسية بشأن اعتماد البنية التحتية الرقمية العامة (DPI) واللوائح التنظيمية الملائمة للابتكار والبنية التحتية الأساسية.

تحدّد الجهات الفاعلة في القطاع العام مثل الهيئات التنظيمية وصنّاع القرار والهيئات الرقابية البيئة التنظيمية والسياسية لأنظمة الدفع الفوري والمشاركين فيها. وهذه الجهات الفاعلة، باعتبارها مجموعة رئيسية من الأطراف المعنية، تؤثر تأثيراً بالغاً

تحسين الاتصال وتوفير البنية التحتية

تؤدي شبكات الهاتف المحمول دورًا رئيسيًا في المنظومة. ونظرًا إلى التحديات المستمرة بشأن جودة الشبكة ومهلة التشغيل، قد تعطي الجهات الفاعلة في القطاع العام الأولوية لتحديث شبكات الهاتف المحمول والبنية التحتية الداعمة. ويشمل هذا التحدي الانتقال المسؤول من شبكات الجيل الثاني والثالث إلى شبكات الجيل الرابع والخامس، وسد الفجوة بين الأداء في المناطق الحضرية والريفية، والأداء في أوقات الذروة وخارجها.

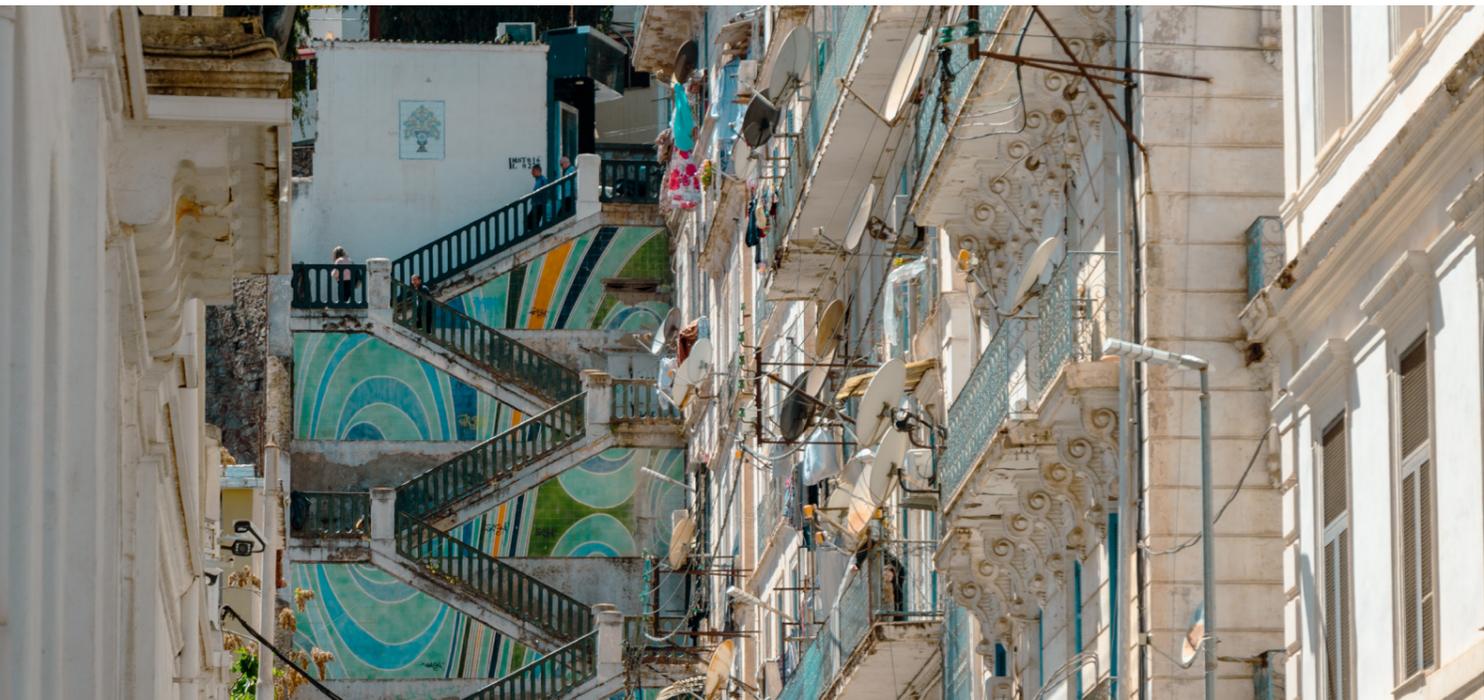
ويمكن للأطراف المعنية بالقطاع العام النظر في توفير مصادر بديلة للطاقة على نطاق أوسع في الحالات التي يُمثل فيها الوصول إلى الكهرباء شرطًا أساسيًا لنشر المزيد من خدمات الدفع الرقمية (على سبيل المثال، الدفع للتجار من خلال أجهزة نقاط البيع). وتماشياً مع مبادئ البنية التحتية الرقمية العامة (DPI)، تتولى الوزارات مسؤولية وضع خطط التوسيع والتحديث لضمان إمكانية وصول الجميع إلى البنية التحتية العامة.

تأييد ودعم استراتيجية وطنية/إقليمية للبنية التحتية الرقمية العامة

وينبغي أن يُشرك القطاع العام الأطراف المعنية بأنظمة الدفع الفوري في النقاشات الرئيسية والقرارات التي تخص التصميم، مع الحرص على التزام العروض الخاصة بمبادئ الشمولية الكاملة وإمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع بتكلفة منخفضة. وقد يُسهّم تبادل الدروس المستخلصة وأفضل الممارسات مع الأطراف الدولية في تطوير أكثر فعالية للبنية التحتية الرقمية العامة (DPI).

وينبغي الاسترشاد أيضًا بالبيانات في تطوير البنية التحتية الرقمية العامة (DPI). وقد يوفر تبادل البيانات الخاصة بأنظمة الدفع الفوري شفافية مثل الأحجام والقيم (المصنفة حسب تدفقات المعاملات داخل الكيان الواحد وخارجه) مزيدًا من الوضوح بشأن العرض والطلب والنطاق، وزيادة ثقة المشاركين في أنظمة الدفع الفوري.

وظهرت أنظمة الهوية الرقمية باعتبارها محور التركيز الأساسي لمشاريع البنية التحتية الرقمية العامة (DPI) الأفريقية حتى الآن. ومع ذلك، يُعد تحقيق التحول الرقمي الشامل أكثر احتمالية مع وجود رؤية للبنية التحتية الرقمية العامة (DPI) تشمل جميع العناصر، بما في ذلك المدفوعات ومشاركة البيانات. ولتحقيق هذه الغاية الشاملة، يمكن للهيئات في القطاع العام التي تشرف على القطاع المالي طرح رؤية والاجتماع مع الأطراف الفاعلة في المنظومة بطريقة منظمة لضمان أن مبادرات البنية التحتية الرقمية العامة تراعي العوامل الممكنة للشمول المالي. كما يمكن لهذه الهيئات المساعدة في وضع خريطة طريق تتضمن الإصلاحات التنظيمية والسياسية المالية الضرورية، بما يتماشى مع النهج القائم على المخاطر الذي جرت مناقشته في التحليل المتعمق لتنظيم التكنولوجيا المالية.



7.3 التوصيات الموجهة للمشاركين في أنظمة الدفع الفوري

يُصمم المشاركون في أنظمة الدفع الفوري منتجات وخدمات تستخدم القدرة الفورية لهذه الأنظمة، فهم يشكلون همزة الوصل بين نظام الدفع الفوري والمستخدمين النهائيين للمدفوعات الفورية الرقمية. ويعتمد نجاح أي مشروع مرتبط بأنظمة الدفع الفوري على مدى نجاح المشاركين والمستخدمين النهائيين في

اعتماده. وتركز ثلاث توصيات رئيسية في هذا السياق على تعزيز اعتماد منتجات وخدمات المدفوعات سهلة الاستخدام والحد من الاحتيايل والمشاركة بفعالية ونشاط في تشكيل مشاريع البنية التحتية الرقمية العامة (DPI) وأنظمة الدفع الفوري.

توفير طرق دفع ومنتجات وخدمات سهلة الاستخدام

يحدد المشاركون في أنظمة الدفع الفوري الأدوات التي يجب عليهم توفيرها، الأمر الذي يؤكد أهمية فهم دوافع المستخدم النهائي وسلوكياته. ويُعدّ جمع البيانات عن تفضيلات الدفع لدى المستهلكين والشركات الصغيرة أمرًا أساسيًا لتحديد حالات الاستخدام والأدوات والقنوات التي يجب على هؤلاء المشاركين توفيرها - إما بشكل مستقل أو من خلال الشراكات مع المشاركين غير المباشرين الذين يركزون على خدمات أو جماهير أخرى.

وتُعد إتاحة حلول الدفع دون اتصال بالإنترنت باستخدام الهواتف البسيطة أو التقليدية، وإضافة ضمانات أمنية مناسبة لمعالجة نقص تشفير تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) من بين الأمثلة التي تقدم العروض سهلة الاستخدام. ويمكن لاستراتيجيات الشراكة مع وكلاء الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول / الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول أيضًا

التخفيف من الاحتيايل في عمليات الدفع عبر الهاتف المحمول

يتعين على مزودي خدمات الدفع تكييف عملياتهم لمواجهة الانتشار المتزايد للاحتيايل عبر الهواتف المحمولة. وقد يساعد البقاء على اطلاع بأحدث تقنيات الاحتيايل ومشاركة الآراء مع شبكة أنظمة الدفع الفوري الأوسع نطاقًا مزودًا خدمات الدفع الآخرين في التخفيف من مخاطر الاحتيايل. كما يمكن أن تؤدي الأطر القائمة على المخاطر لإجراءات اعرف عميلك (KYC) والمدفوعات إلى تعزيز القدرة على اكتشاف الاحتيايل.

التركيز على المناطق المحرومة من الخدمة في بلد/منطقة ما لتعزيز وعي المستهلكين/الشركات الصغيرة واعتماد الخدمات المالية الرقمية. وعلاوة على ذلك، يمكن للحلول التي تتطلب قدرًا قليلًا من البيانات والكهرباء أن توفر الخدمات بطريقة أقل تكلفة، مع مراعاة القيود الناجمة عن جودة الشبكة.

ويجب على كل مشارك أيضًا أن يكون على يقين من أن المستخدمين النهائيين من الأفراد والشركات الصغيرة يولون اهتمامًا كبيرًا للسعر. إذ تؤدي إعادة النظر في هيكل التسعير واستكشاف الكفاءات التشغيلية لتقليل أسعار المستخدم النهائي، ويؤدي ذلك إلى تحفيز اعتماد المدفوعات الرقمية، لا سيما لإجراء المعاملات الصغيرة. وتجدر الإشارة أيضًا إلى أن المدفوعات الرقمية قد تشكل نقطة انطلاق لاستخدام الخدمات المالية الرقمية على نطاق أوسع، كما أنها تتيح لمزودي خدمات الدفع فرصًا لبيع منتجات أخرى.

ويجب على المشاركين أيضًا تقديم المساعدة السريعة للمستخدمين النهائيين في حالة الاحتيايل. وقد يسفر تعزيز أوقات الاستجابة على استفسارات العملاء وتحسينها عن توطيد العلاقات بين النظام والعملاء.

تحديد شكل مشاريع أنظمة الدفع الفوري والبنية التحتية الرقمية العامة من خلال المشاركة الفعّالة والنشطة

يُعدّ التشاور مع الأطراف المعنية أمرًا أساسيًا لضمان تلبية مبادرات أنظمة الدفع الفوري والبنية التحتية الرقمية العامة في بلد أو منطقة ما لاحتياجات السوق ومزودي خدمات الدفع المشاركين فيها. وتتيح عملية التشاور فرصة لمزودي خدمات الدفع لإيصال أصواتهم والمساهمة في توفير السلع والخدمات العامة المناسبة. وينطبق الأمر ذاته على عمليات الإصلاح التنظيمي المعنية بالمدفوعات، مثل متطلبات ترخيص التكنولوجيا المالية أو جوازات الترخيص للمدفوعات عبر الحدود. وينبغي لمزودي خدمات الدفع المشاركة بنشاط في هذه العمليات التشاورية، بسبل من بينها الالتحاق بالجمعيات والرابطات الصناعية التي مثلهم.

وتوجد سوابق واضحة للتأثير الإيجابي الناجم عن اعتماد التعاون في إنشاء البنية التحتية للمدفوعات وتشغيلها. حيث أدت إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع إلى زيادة استخدام المدفوعات الرقمية في العديد من البلدان، بما في ذلك البرازيل والهند وتنازانيا. ويمكن لمزودي خدمات الدفع المتخوفين من

تؤدي كيانات التنمية الاقتصادية والمؤسسات متعددة الأطراف والمنظمات الخيرية مثل منظمة AfricaNenda والبنك الدولي وصندوق النقد الدولي واللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة ومؤسسة بيل وميليندا غيتس وجهات أخرى دورًا رئيسيًا في دعم مجموعات الأطراف المعنية التي تتطلع إلى تمكين الشمول المالي من خلال المدفوعات الرقمية. وتُفيد آراؤهم العالمية أو الإقليمية وأطر التقييم والأدوات الفنية الأطراف الفاعلة في منظومة أنظمة الدفع الفوري. ويؤدي مجتمع التنمية أدواراً مهمة للدفع بتحقيق الشمولية في أنظمة الدفع

إجراء التقييمات

يمكن لشركاء التنمية مساعدة البلدان/المناطق في تقييم الاحتياجات والجدوى حول العناصر المختلفة للبنية التحتية الرقمية العامة، بما في ذلك اللوائح التنظيمية والبنية التحتية. ويمكن لتقييم الاحتياجات على وجه التحديد أن يساهم في مساعدة البلدان في تصميم نماذج عمل مناسبة لأغراض أنظمة الدفع الفوري، بما في ذلك تطوير استراتيجية قوية لدمج المشاركين

تأثير إمكانية التشغيل البيئي في وضعهم التنافسي أن ينظروا إلى هذه الأمثلة الإيجابية التي نجحت في خلق المزيد من الطلب لا إنقاصه. بالإضافة إلى ذلك، يُفضل أن يتنافس مزودو خدمات الدفع بتزويد السوق بمنتجات وخدمات عالية الجودة، بدلا من تقييد وصول المزودين الآخرين إلى الشبكة. وبعبارة أخرى، يجب على مزودي خدمات الدفع الانضمام إلى نظام الدفع الفوري الذي يتمتع بأوسع نطاق وأعلى إمكانات للتوسع، للمساعدة في تحفيز السوق الأوسع للمنتجات والخدمات الشاملة، مع خدمة جمهورهم الأساسي.

وتعد بيانات مزودي خدمات الدفع موردًا مهمًا للتعاون، حيث يمكن أن يساعد تبادل الآراء حول سلوكيات المستخدم النهائي بشأن المدفوعات الفورية (مقسمة حسب الجنس والمنطقة الجغرافية حيثما أمكن) في تحديد فوائد أنظمة الدفع الفوري وتحديد الفجوات الوظيفية. ويمكن للبيانات أيضًا أن تكون مفيدة في تحديد هيكل تسعير أنظمة الدفع الفورية والحدود وقواعد الحوكمة.

7.4 التوصيات الموجهة لشركاء التنمية

الفوري تشمل البحث الدقيق وتقييم الاحتياجات ونشر المعرفة (على سبيل المثال، مثل مشروع FASTT التابع للبنك الدولي حول الممارسات الجيدة) وبناء القدرات وعقد الفعاليات (مثل أسبوع المدفوعات، وفعاليات إطلاق تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) السنوي وما إلى ذلك) والمشاركة في هيئات وضع المعايير وتمويل مشاريع منظومة أنظمة الدفع الفوري المهمة والوساطة بين الأطراف المعنية بأنظمة الدفع الفوري. ويمكن لشركاء التنمية المساهمة بشكل خاص من خلال الأنشطة التالية:

تأخذ في الحسبان ديناميكيات السوق. وعلاوة على ذلك، يمكن لتقييم التأثير التنظيمي أن يساهم في الدعوة إلى إجراء الإصلاحات في ترخيص المدفوعات.

ويمكن لشركاء التنمية الاستفادة من نتائج التقييم أيضًا للمساعدة في التنسيق بين الأطراف الفاعلة العامة والخاصة في



الرقمية العامة، واستكشاف العملة الرقمية للبنك المركزي (CBDC) أمرًا ملحقًا بشكل خاص لضمان توافر الموارد ومنع التقسيم. ومن شأن التوافق الجيد بين الممولين والكيانات الداعمة أن يعود بالفائدة على الأطراف المعنية بأنظمة الدفع الفوري.

الاقتصاد أثناء بذلهم الجهود الحالية والمخطط لها للبنية التحتية الرقمية العامة. ويشمل هذا الأمر تنسيق الأطراف فيما بينها لتجنب تكرار الجهود أو الرسائل المربكة. ويُعد التوافق بشأن الأهداف والأنشطة المحيطة بمشاريع تحديث المدفوعات الرقمية (خاصة في مجال نظام الدفع الوطني)، ومناقشات البنية التحتية

تمويل ودعم المشاريع ذات الأهمية في المنظومة

من المخاطر ذات الصلة أن يعزز المعرفة في هذا القطاع. ويتطلب التوزيع المناسب لنقاط الوصول، مثل الوكلاء، إجراء الأبحاث، يستطيع شركاء التنمية تنفيذها. ويمكن أن يُترجم تحليل البيانات إلى مساعدة فنية وبناء القدرات للأطراف المعنية بأنظمة الدفع الفوري، مما سيؤدي إلى وضع سياسات قائمة على الأدلة، تركز على الفئات المحرومة.

بناءً على تقييم الاحتياجات وطلبات الدعم المعلنة، يمكن لشركاء التنمية تمويل المشاريع المهمة للمنظومة التي تدعم شمولية أنظمة الدفع الفوري. فعلى سبيل المثال، يمكن لطرح شبكات الهاتف المحمول القوية وتوفير الكهرباء، بما في ذلك البحث في الأولويات الجغرافية، أن يخفف من مخاطر الفجوة الرقمية المتزايدة. ويمكن للبحث في حلول الدفع التي تتطلب قدرًا قليلًا من البيانات والكهرباء، وحلول الهاتف المحمول، وآليات التخفيف

الوساطة بين الأطراف الفاعلة في منظومة أنظمة الدفع الفوري

فرض الضرائب على معاملات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول يضر بمدى اعتمادها واستعمالها. وعليه، يمكن لشركاء التنمية تسليط الضوء على حقائق مثل هذه، مع الدعوة إلى صياغة استراتيجيات وطنية / إقليمية مشتركة لتمكين وضع خطط متسقة لأنظمة الدفع الفوري/البنية التحتية الرقمية العامة.

ويُمثل النضج المستمر للبنية التحتية للمدفوعات الرقمية في أفريقيا أمرًا واعدًا، ولكن لا يزال هناك الكثير مما ينبغي فعله لإنشاء الأسس اللازمة لسوق فعّالة وبأسعار معقولة وشاملة للجميع. وتؤدي كل مجموعة من الأطراف المعنية دورًا رئيسيًا في إنشاء المنظومة وتقديم الخدمات التي تساهم في تحسين الرفاه المالي لكل أفريقي في القارة.

وتلتزم منظمة AfricaNenda بالتعاون مع شركائها في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا (SIIPS) لعام 2024 مع البنك الدولي واللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة، بمساعدة الأطراف المعنية بأنظمة الدفع الفوري من أجل إنشاء طبقة المدفوعات في البنية التحتية الرقمية العامة لخدمة جميع سكان أفريقيا.

تبرز حاليًا منصات أنظمة الدفع الفوري والبنية التحتية الرقمية العامة في الأسواق التي تشمل حلول دفع قائمة وشراكات وأنظمة مغلقة الحلقة. ونظرًا لأن شركاء التنمية أطرافًا فاعلة مستقلة، فهي تستطيع أن تؤدي دور الوساطة في النقاشات المحلية أو الإقليمية التي تشمل أطرافًا معنية مختلفة ذات أهداف متعارضة. ويُعتبر إيجاد توازن بين الحاجة إلى توسيع نطاق البنية التحتية الحديثة للمدفوعات العامة والمصالح التجارية لمزودي خدمات الدفع الذين لديهم بالفعل استثمارات في البنية التحتية والشراكات للمدفوعات مغلقة الحلقة أمرًا بالغ الأهمية، في الأجل القريب. ويمكن لشركاء التنمية ضمان استناد هذه النقاشات إلى الأدلة، بما في ذلك بيانات الاستخدام، وتحليلات الخبراء، ودراسات الحالة ذات الصلة.

وتتسم إمكانية التشغيل البيئي من الجميع إلى الجميع بالقدرة على زيادة اعتماد المدفوعات الرقمية. ويمكن أن تساهم زيادة الوعي والتحديات المستمر لافتراضات حول تأثير إمكانية التشغيل البني مفتوح الحلقة على المنافسة في تغيير السلوكيات بمرور الوقت. ويمكن لشركاء التنمية أيضًا المشاركة في الدعوة مع الجهات الفاعلة في القطاع العام. فعلى سبيل المثال، ثبت أن

المراجع

- 360Mozambique, 2024. Bank of Mozambique Revises National Payment System Law. هينوي يف هيلع علماً. <https://360mozambique.com/economy/bank-of-mozambique-revises-national-payment-system-law/>
- 4M Legal & Tax, 2023. Fintech Regulation in the CEMAC Zone. هينوي يف هيلع علماً. <https://4mlegaltax.com/fintech-fintech-regulation-in-the-cemac-zone/#:~:text=Under%20the%202018%20CEMAC%20regulation,medium%20or%20technical%20process%20employed>
- 50in5, 2024. Implementing Digital Public Infrastructure, Safely and Inclusively. هينوي يف هيلع علماً. <https://50in5.net>
- 2024 Multinational - Technical Assistance for Harmonization of Existing Payments System Infrastructure Across ECOWAS. هينوي يف هيلع علماً. <https://www.afdb.org/en/documents/multinational-technical-assistance-harmonization-existing-payments-system-infrastructure-across-ecowas>
- 2024 Mobile Financial Services - Mobile Enabled Cross-border Payments. دنليات، كوتناب، يلاملا لومشلا لجأ نم فلاحتلا
- 2019 Policy Model for Digital Identity and Electronic Know Your Customer (eKYC). ايزيلام، روبملا لوك
- 2022 Regulatory and Supervisory Technologies for Financial Inclusion. ايزيلام، روبملا لوك
- 2023 The Supervision of FinTech in the Africa Region: A Case Study of Ghana. ايزيلام، روبملا لوك
- Africa Business Communities, 2021. IFC, Orange Money partner to advance digital financial services in Madagascar. هينوي يف هيلع علماً. <https://africabusinesscommunities.com/tech/tech-news/ifc-orange-money-partner-to-advance-digital-financial-services-in-madagascar/>
- Africa Data Protection, 2022. About Africa Data Protection. هينوي يف هيلع علماً. <https://www.africadataprotection.org/en/#:~:text=One%20of%20the%20main%20threats,educate%20people%20about%20cyber%20risks>
- African Business, 2024. 'Resistance is Futile': Why Nigeria Rolled Back Crypto restrictions. هينوي يف هيلع علماً. <https://african.business/2024/01/finance-services/resistance-is-futile-why-nigeria-rolled-back-crypto-restrictions>
- ايقيرفاً قرش يف نواعتلا. 2023a. يقيرفاً ةيمنتلا كنب -Payments and Settlement Systems Integration Project (EAC - PSSIP) - IPR April 2023. يف هيلع علماً. هينوي <https://www.afdb.org/en/documents/multinational-eac-payments-and-settlement-systems-integration-project-eac-pSSIP-ipr-april-2023>
- 2023b. Liberia Payments Infrastructure and Systems Upgrade: Project Appraisal Report. هينوي يف هيلع علماً. https://www.afdb.org/sites/default/files/documents/projects-and-operations/liberia_-_payments_infrastructure_and_systems_upgrade_-_project_appraisal_report.pdf
2020. The Digital Transformation Strategy for Africa 2020-2030. ايبويثا، اباأ سيدا. ايقيرفاً داخالا
- AfricaNenda, 2021. ايقيرفاً يف يروفلا عفدلا ةمظناً ةلاح. اينيك، بيورين، ةبليقتسما قافالو زرحملا مدقتلا
- AfricaNenda, 2023a. اينيك، بيورين. يونسلا ريرقتلا
- AfricaNenda, 2023b. عفدلا ةمظناً ةلاح ريرقت - ةلاح ةسارد. ماظن ةلاح ةسارد - 2023 ماعل (SIIPS) ةلماشلا يروفلا اينيك، بيورين
- AfricaNenda, 2023c. (SIIPS) ةلماشلا يروفلا عفدلا ةمظناً ةلاح. ايقيرفاً يف اينيك، بيورين
- Al Tamimi & Co, 2024. Finally, the Fintech Law has Entered into Force by The Issuance of The Long-awaited Fintech Executive Decisions. هينوي يف هيلع علماً. <https://www.tamimi.com/news/finally-the-fintech-law-has-entered-into-force-by-the-issuance-of-the-long-awaited-fintech-executive-decisions/>
2022. Digital Identity eKYC and Remote Onboarding in Arab Countries. بيرةلا دقتلا قودنص
- Associação Angolana de Bancos, 2024. خروم ريغ، Angolan Payment System. هينوي يف هيلع علماً. <https://www.abanc.ao/en/financial-system/angolan-payment-system/>
- Banco de Moçambique, 2024. خروم ريغ، Regional Payment Systems. هينوي يف هيلع علماً. <https://www.bancomoc.mz/en/areas-of-expertise/payment-systems-cooperation-with-the-market/>
- Banco Nacional De Angola, 2020. Law No. 40-20, Payment System of Angola.
- يف هيلع علماً. عادأ لئاسوو ةمظناً. 2024. برغملا كنب هينوي <https://www.bkam.ma/en/Systems-and-means-of-payment/Financial-markets-infrastructure-and-monitoring/Overview#:~:text=In%20Morocco%2C%20the%20payment%20systems,and%20the%20securities%20central%20depository>
2021. List of Approved Electronic Money Issuers and Payment Service Providers. يف هيلع علماً. <https://www.bog.gov.gh/wp-content/uploads/2021/04/BOG-Approved-List-of-Electronic-Money-Issuers-and-Payment-Service-Providers.pdf>
2023. Licensing Categories. يف هيلع علماً. <https://www.bog.gov.gh/fintech-innovation/licence-categories/>
2024. هينوي https://www.bom.mu/paymentsystems1/licensing/Application_Auth_a_system.pdf
2018. Instruction 001/GR/2018. ايقيرفاً برغ لودل يزكرملا فرصملا
2021. Digital Payments & Remittances Kenya. <https://bfaglobal.com/wp-content/uploads/2021/06/1.-Digital-Payments-Remittances-Kenya-FINAL.pdf>
2022. Highlights Emerging from Tanzania. <https://bfaglobal.com/wp-content/uploads/2022/08/Highlights-emerging-from-Tanzania.pdf>
2019. The Level One Project: Practitioner's Guide to Payments Scheme Governance and Financial Inclusion, Seattle. ستيف انديليمو ليب ةسسؤم
2003. A Glossary of Terms Used in Payments and Settlement Systems. ارسيسوس، لزاب. ةيلودلا تاويستلا فرصم
2016. Fast Payments—Enhancing the Speed and Availability of Retail Payments, Basel, Switzerland. ةيلودلا تاويستلا فرصم
2018. The Financial Intelligence and Anti-Money Laundering Regulation. سويسيروم كنب
2020. ةسسؤم اهتضمن تترتلا ربع ةودن، سويسيروم كنب يتلا تايدحتلاو صرفلا فاشكتسال 2020 ويولي 30 يف MAFH دعب ام ةلحرم يف سويسيروم يف ةيلاملا ايجولونكتلا هجاوت "ةيمقرلا تاعوفدملا لبقتسم" يلغ زيكرتلا عم، 19-ديفوك ةحئاج هينوي يف هيلع علماً. <https://mauritiustech.org/blog/opportunities-challenges-fintech-post-covid-mauritius-future-digital-payments/>
2024. ايقيرفاً برغ لودل يزكرملا فرصملا
2024. Bank of Namibia Launches the Instant Payment Project to Enhance Financial Inclusion. <https://www.bon.com.na/CMSTemplates/Bon/Files/bon.com.na/fd/fdda5f65-65c6-44ae-8e4c-6821622cdf9f.pdf>
- 2015 The National Payments System Act. اينايزنت كنب <https://www.bot.go.tz/Publications/NPS/GN-THE%20ELECTRONIC%20MONEY%20REGULATIONS%202015.pdf>
- 2024 Payment Systems Initiatives. اينايزنت كنب هيلع علماً. <https://www.bot.go.tz/PaymentSystem/Initiatives>
2023. Bidding Document for Procurement of a Bank of Uganda National Payments Switch (BNPS). <https://emma-assets.s3.amazonaws.com/0m7eb/3afe41543161dac4273856e288bb3ee8/rfp.pdf>
2024. ماظن ةلاح ةسارد لوح ةلباقم. BankservAfrica, 2024. PayShap.
2022. يونسلا ريرقتلا. ايقيرفاً برغ لودل يزكرملا فرصملا راكاد
- 2024a. Instruction N°001-01-2024 Relative Aux Services De Paiement Dans L'union Monetaire Ouest Africaine.

2019. Risk Based Customer Due Diligence - Regulatory Approach. نطنشاو. ءارقفلا ءءاسمل ءبراشتسالا ءءومجملا ءيكرمألا ءءحتملا تاياولا ، ءمصاعلا
- 2020a. Rapid Account Opening in a Pandemic. علقأ هيلع علقأ. ءارقفلا ءءاسمل ءبراشتسالا ءءومجملا 2024: <https://www.cgap.org/research/covid-19-briefing/rapid-account-opening-in-pandemic> هينوي
- 2020b. Risk-Based Supervision Is Key to Financial Inclusion in 2020 & Beyond. علقأ هيلع علقأ. ءارقفلا ءءاسمل ءبراشتسالا ءءومجملا 2024: <https://www.cgap.org/blog/risk-based-supervision-is-key-to-financial-inclusion-in-2020-beyond> هينوي
2021. Building Better Faster: A Guide to Inclusive Instant Payment Systems, Washington نطنشاو ءءمصاعلا تاياولا ، ءءحتملا تاياولا ، ءمصاعلا نطنشاو ءءومجملا ءيكرمألا
- 2022a. Introduction to Open APIs for Digital Finance. علقأ هيلع علقأ. ءارقفلا ءءاسمل ءبراشتسالا ءءومجملا 2024: https://www.cgap.org/topics/collections/_open-apis هينوي
- 2022b. The Evolution of the Nature and Scale of DFS Consumer Risks. ءارقفلا ءءاسمل ءبراشتسالا ءءومجملا ءيكرمألا ءءحتملا تاياولا ، ءمصاعلا نطنشاو
2024. FATF's Proposed Rules for Payments: Balancing Integrity and Inclusion? علقأ هيلع علقأ. ءارقفلا ءءاسمل ءبراشتسالا ءءومجملا 2024: https://www.cgap.org/blog/fatfs-proposed-rules-for-payments-balancing-integrity-and-inclusion?utm_source=LinkedIn&utm_medium=email&utm_campaign=May2024 هينوي
- Chuttoo, J., 2023. Financial Inclusion Through Fintech: How Mauritius Can Play an Even Greater Role for Africa. علقأ هيلع علقأ. ءارقفلا ءءاسمل ءبراشتسالا ءءومجملا 2024: <https://www.mondaq.com/fin-tech/1373068/financial-inclusion-through-fintech-how-mauritius-can-play-an-even-greater-role-for-africa> هينوي
- Club of Mozambique, 2022. Electronic Money Gains Ground with Interconnection of Systems – AIM Report. علقأ هيلع علقأ. ءارقفلا ءءاسمل ءبراشتسالا ءءومجملا 2024: <https://clubofmozambique.com/news/mozambique-electronic-money-gains-ground-with-interconnection-of-systems-aim-report-220637/> هينوي
- COMESA, 2023. Progress Report on the Implementation of the Regional Payment and Settlement System (REPS). ايمماز ، اكاسول
- بونجلو ايقيرفأ قرشل ءكرتشملا قوسلل عباتلا ءبراجتلا لامعألا سلجم 2024. COMESA Digital Retail Payments Platform
2014. Guidelines on International Money Transfer Services in Nigeria. اجوبأ ، ايريجين
2020. Circular to Payment Service Banks. اجوبأ ، ايريجين
2021. Mobile Money Guidelines. اجوبأ ، ايريجين
2023. Customer Due Diligence Regulation. اجوبأ ، ايريجين
2021. In Vision Newsletter: ءعبطلا ، يزكرملا ليشيس كنب ىلأ. [https://www.cbs.sc/Downloads/Newsletters/2021/CBS%20-%20In%20Vision%20eNewsletter%20\(First%20Edition\)%202021.pdf](https://www.cbs.sc/Downloads/Newsletters/2021/CBS%20-%20In%20Vision%20eNewsletter%20(First%20Edition)%202021.pdf)
2011. Regulation for the Provision of Mobile Money Services. ايمماغ ، لوجنا
2023. Connexion au Switch National de Paiement. LinkedIn. https://www.linkedin.com/posts/banque-centrale-de-la-r%C3%A9publique-de-guin%C3%A9e_bcr-guim-switch-activity-7119726617261678593-Z91e/?originalSubdomain=fr
2014. Systems of payment. علقأ هيلع علقأ. ءارقفلا ءءاسمل ءبراشتسالا ءءومجملا 2024: <https://www.bct.gov.tn/bct/siteprod/page.jsp?id=96&la=AN> هينوي
- سنوتلا يزكرملا كنبلا روشنم. 2018. <https://www.bct.gov.tn/bct/siteprod/page.jsp?id=96&la=AN> 2018-61 ءءء
2014. Designated Payment System Institutions. علقأ هيلع علقأ. ءارقفلا ءءاسمل ءبراشتسالا ءءومجملا 2024: <https://www.boz.zm/designated-payment-system-institutions.htm> هينوي
- CFA Institute, 2023. How Fintech is Driving Financial Inclusion. علقأ هيلع علقأ. ءارقفلا ءءاسمل ءبراشتسالا ءءومجملا 2024: <https://www.cfainstitute.org/en/professional-insights-stories/how-fintech-is-driving-financial-inclusion> هينوي
2013. Making Recourse Work for Base-of-the-Pyramid Financial Consumers, Washington D.C, USA. ءارقفلا ءءاسمل ءبراشتسالا ءءومجملا
2015. Promoting Competition in Mobile Payments: The Role of USSD. ءيكرمألا ءءحتملا تاياولا ، ءمصاعلا نطنشاو
2016. Digital Finance Interoperability and Financial Inclusion، نطنشاو ءيكرمألا ءءحتملا تاياولا ، ءمصاعلا
2018. KYC Utilities and Beyond: Solutions for an AML/CFT Paradox? Accessed June 2024. <http://www.cgap.org/blog/kyc-utilities-and-beyond-solutions-amlcft-paradox>
- Cenfri, 2021. Regulating For Innovation Toolkit. بيك ايقيرفأ بونج ، نوات
- Cenfri, 2023a. An Assessment of Customer Due Diligence and Identity Regulatory Frameworks. نوات بيك ايقيرفأ بونج
- Cenfri, 2023b. Time for a Bold Move? The Case for Renewed Zero-rating of Low-value Mobile Money Fees in Rwanda. <https://cenfri.org/articles/time-for-a-bold-move-the-case-for-renewed-zero-rating-of-low-value-mobile-money-fees-in-rwanda/>
- Cenfri, 2023c. Customer Due Diligence and Identity Regulatory Frameworks: Innovation Opportunities for Enhanced Remittance Access. نوات بيك ايقيرفأ بونج
- Cenfri, 2024. Open Finance: Emerging Evidence from Africa. نوات بيك ايقيرفأ بونج
- ءالمعب - ءبجاولا ءيانعلا تاءارجا. 2020. بيرصملا يزكرملا كنبلا لومحملا فتاهلا مادختساب عفءلا ءمدخ
- هيلع علقأ. بنطولا تاءوفءملا ماظن. 2023. بيرصملا يزكرملا كنبلا 2024: <https://www.cbe.org.eg/en/payment-systems-and-services> هينوي
- IPN. ماظن ءلاح ءسارد لوح ءلباقم. 2024. بيرصملا يزكرملا كنبلا
- لماكتملا يونسلا ريرقتلا. 2023. بينيتاوسلا يزكرملا كنبلا 2022/2023. بينيتاوسلا ، نابابم
- ماع نم ءينطولا عفءلا ءمظناً ءيجيتارتسا. بينيكللا يزكرملا كنبلا اينيك ، بيورين 2025 ىلأ 2022
- هيلع علقأ. بنطولا تاءوفءملا ماظن. 2023. بينيكللا يزكرملا كنبلا 2024: <https://www.centralbank.go.ke/national-payments-system/> هينوي
2019. Money Laundering and Proceeds of Crime Regulation. وتوسيل ، وريسام
2024. Address by the Governor of the Central Bank of Lesotho. https://www.centralbank.org.ls/images/Public_Awareness/Speeches/LESWITCH_Launch_Speeches.pdf
2023. "Financial Services That Keep Pace with the Requirements of the Digital Economy and Enhance Financial Inclusion, and to Complement the..." Twitter. <https://twitter.com/CentralBankOfLy/status/1627385678622347266>
- روب. 2022. يونسلا ريرقتلا. 2022. يزكرملا سويشيريوم كنب سويشيريوم ، سيول
2013. Introduction of Three Tiered Know Your Customer (KYC) requirements. اجوبأ ، ايريجين
- 2021b. National Payment Systems regulations – key features. علقأ هيلع علقأ. <https://bowmanslaw.com/insights/mauritius-national-payment-systems-regulations-key-features/>
2022. The National Payment Systems (Electronic Money Transaction Levy) Regulations. علقأ هيلع علقأ. <https://bowmanslaw.com/insights/tanzania-the-national-payment-systems-electronic-money-transaction-levy-regulations-2022/>
- Better than Cash Alliance (BTCA), 2021. Improving Humanitarian Payments Through Digital Innovation. علقأ هيلع علقأ. <https://www.betterthancash.org/explore-resources/improving-humanitarian-payments-through-digital-innovation-challenges-and-opportunities>
- Buckley, R., Greenacre, J. & Malady, L., 2015. The Regulation of Mobile Money in Malawi. Washington University Global Studies Law Review 14:435
- Carta MZ, 2023. New payments platform from SIMO network marked by constant "bugs" [Portuguese]. علقأ هيلع علقأ. <https://cartamz.com/index.php/economia-e-negocios/item/15611-nova-plataforma-de-pagamentos-da-simo-rede-marcada-por-constantes-bugs> هينوي
- Carrière-Swallow, Y., Haksar, V. & Patnam, M., 2021. Stacking up Financial Inclusion Gains in India. علقأ هيلع علقأ. <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2021/07/india-stack-financial-access-and-digital-inclusion.htm> هينوي
- CBDTracker.org, 2024. Today's Central Bank Digital Currencies Status. علقأ هيلع علقأ. <https://cbdctracker.org/> هينوي
- CCAF, 2020. The Global Covid-19 FinTech Regulatory Rapid Assessment Study. World Bank Group and the University of Cambridge
- Cenfri, 2018a. Remittances in Uganda. Exploring Barriers to Remittances in Sub-Saharan Africa Series Volume 3: نوات بيك ايقيرفأ بونج
- Cenfri, 2018b. Inclusive Financial Integrity. نوات بيك ايقيرفأ بونج
- Cenfri, 2018c. Market Barriers to Remittances in Sub-Saharan Africa. Exploring Barriers to Remittances in Sub-Saharan Africa Series Volume 2. نوات بيك ايقيرفأ بونج
- Cenfri, 2020. Identity Proofing for COVID-19 Recovery: Guidance for Regulators, FSPs and Market Facilitators. نوات بيك ايقيرفأ بونج

- for the Mobile Money Sector. ندنل، دحتملا ةكلمملا، ندنل.
2020. Tracking the Journey Towards Mobile Money Interoperability، ندنل، دحتملا ةكلمملا.
- 2021a. State of the Industry Report on Mobile Money 2021، ندنل، دحتملا ةكلمملا.
- 2021b. The Mobile Economy Sub-Saharan Africa. ندنل، دحتملا ةكلمملا.
- 2023a. Mobile Money in Ethiopia: What We Learnt from our Expert Roundtable. هيلع علظا 2024: <https://www.gsma.com/solutions-and-impact/connectivity-for-good/mobile-for-development/blog/mobile-money-in-ethiopia-what-we-learnt-from-our-expert-roundtable/>
- 2023b. The Mobile Economy Middle East & North Africa 2023. ندنل، دحتملا ةكلمملا.
- 2023c. The Mobile Economy Sub-Saharan Africa 2023. ندنل، دحتملا ةكلمملا.
- 2024a. Mobile Money Fraud Typologies and Mitigation Strategies. ندنل، دحتملا ةكلمملا.
- 2024b. State of the Industry Report on Mobile Money 2024. ندنل، دحتملا ةكلمملا.
2024. What is Smishing (SMS Phishing)? هيلع علظا 2024: <https://www.ibm.com/topics/smishing>
2024. Expanding Digital Remittances and Microfinance Products Towards Financial Inclusion in the Gambia. ايلاطيا، امور.
2023. Platform Work in Developing Economies: Can Digitalisation Drive Structural Transformation? SCIS Working Paper No.63. فينج، ارسيسوس.
2022. Financial Assets Survey، يلودلا دقنلا قودنص ةيكيرمألا ةدحتملا تايالولا، ةمصاعلا.
2023. Institutional Arrangements for FinTech Regulation: Supervisory Monitoring. IMF Fintech Notes 2023/004. ةمصاعلا نطنشاو، ةيكيرمألا ةدحتملا تايالولا، ةمصاعلا.
2024. Central Bank Digital Currency and Other Digital Payments in Sub-Saharan Africa: A Regional Survey. IMF Fintech Notes 2024/001.
- International Bar Association, 2024. The Egyptian Central Bank Regulates Payment Service Providers. علظا هيلع علظا 2024: <https://www.ibanet.org/>
- Forbes, 2016. A Look at Traditional Versus Emerging Payments. هيلع علظا 2024: <https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2016/06/29/a-look-at-traditional-versus-emerging-payments/?sh=24512cfa41e2>
- Financial Regulatory Authority (FRA), 2024. Decree no. 141/2023. Registering Companies Providing Outsourcing Services in the Fields of Financial Technology to Practice Non-banking Financial Activities [Arabic]
- Financial Sector Conduct Authority (FSCA), 2022. ايقيرفأ بونج، ايروتيرب. Financial Inclusion Strategy.
2023. G20 New Delhi Leaders' Declaration. دنهلا، بهلدوين.
- Gavaza, M., 2024. MTN Finds a Way to Join PayShap. هيلع علظا 2024: <http://www.businesslive.co.za/bd/companies/telecoms-and-technology/2024-04-25-mtn-finds-a-way-to-join-payshap/>
- GhIPSS, 2024. Newsletter and Video. هيلع علظا 2024: <https://www.ghipss.net/>
- Giuliani, G., 2022. Network Effects in Finance. هيلع علظا 2024: <https://fintechruminations.substack.com/p/network-effects-in-finance>
- Global Compliance News, 2021. ايقيرفأ بونج: Regulation of Payment Services for Card Transactions. هيلع علظا 2024: <https://www.globalcompliancenes.com/2021/08/15/south-africa-regulation-of-payment-services-for-card-transactions020821/>
- Global Legal Insights, 2023. Egypt Fintech Laws and Regulations 2023. هيلع علظا 2024: <https://www.globallegalinsights.com/practice-areas/fintech-laws-and-regulations/egypt/>
2017. Malawi Payment Systems Act. بيوالملا ةموكح
- GPFI, 2023. G20 Policy Recommendations for Advancing Financial Inclusion and Productivity Gains Through Digital Public Infrastructure. نطنشاو، يلودلا كنبلا ةعومجم ةيكيرمألا ةدحتملا تايالولا، ةمصاعلا.
2014. A2A Interoperability. Making Mobile Money Schemes Interoperate. ندنل، دحتملا ةكلمملا.
- 2019a. State of the Industry Report on Mobile Money 2018. ندنل، دحتملا ةكلمملا.
- 2019b. Overcoming the Know Your Customer Hurdle: Innovative Solutions
- ERPB, 2020. Interim report of the ERPB Working Group on a Framework for Interoperability of Instant Payments at the Point of Interaction. ERPB Meeting 6 July 2020.
- Eternity Law, 2022. System Operator License in South Africa. هيلع علظا 2024: <https://www.eternitylaw.com/news/system-operator-license-in-south-africa/>
- EthSwitch, 2024. ةيسيترا ةحفصلا. هيلع علظا 2024: <https://ethswitch.com/>
- FastPay, 2024. What Services Do a Bacs Approved Bureau Offer? هيلع علظا 2024: <https://fastpayltd.co.uk/blog/what-services-do-a-bacs-approved-bureau-offer/>
- FATF, 2014. Guidance for a Risk-based Approach: The Banking Sector. اسنرف، سيراب.
2017. Consolidated FATF Standards on Information Sharing. اسنرف، سيراب.
2020. Guidance on Digital Identity. اسنرف، سيراب.
2021. Opportunities and Challenges of New Technologies for AML/CFT. اسنرف، سيراب.
2023. International Standards on Combating Money Laundering and the Financing of Terrorism & Proliferation: The FATF Recommendations. اسنرف، سيراب.
- Financial Inclusion Global Initiative, 2021. e-KYC Use Cases in Digital Financial Services. فينج، ارسيسوس.
- Financial Intelligence Centre, 2017. Guidance Note 7: On the Implementation of Various Aspects of the Financial Intelligence Act, 2001.
40. مقر موسرمللا 2023، رصم يف ةيلاملا باقرلل ةماعلا ةئيهلا
- Financial Services Commission Mauritius, 2022. Anti Money Laundering and Combatting the Financing of Terrorism Handbook.
- FinExtra, 2021. اينيكا: Open Banking and Financial Services Transformation. هيلع علظا 2024: <https://www.finextra.com/blogposting/21165/kenya-open-banking-and-financial-services-transformation>
- FinMark Trust, 2019. SADC Mobile Money Guidelines. ايقيرفأ بونج، غربسناهوچ
- Fintech Futures, 2020. Angolan National Bank and Beta-i create fintech regulatory sandbox. هيلع علظا 2024: <https://www.fintechfutures.com/2020/09/angolan-national-bank-and-beta-i-create-fintech-regulatory-sandbox/>
- Takes Shape in Eswatini. هيلع علظا 2024: <https://comesabusinesscouncil.org/comesa-digital-retail-payments-platform-takes-shape-in-eswatini/>
2008. Progress made on Madagascar Payment and Settlement System. https://www.sadcbankers.org/subcommittees/PaySystem/media/Documents/Newsletters/Vulindlela_Sep2008/Madagascar.pdf
- CPMI, 2016. CPMI Glossary. هيلع علظا 2024: <https://www.bis.org/cpmi/publ/d00b.htm>
- DAI Global, 2018. Financial Sector Deepening Mozambique: The Regulatory Sandbox Startups. علظا هيلع علظا 2024: <https://dai-global-digital.com/financial-sector-deepening-mozambique-the-regulatory-sandbox-start-ups.html>
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D. & Ansar, S., 2022. The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19. World Bank Publications. ةيكيرمألا ةدحتملا تايالولا، ةمصاعلا نطنشاو.
- Digital Public Goods Alliance, 2023. Digital Public Goods. هيلع علظا 2024: <https://digitalpublicgoods.net/digital-public-goods/>
- Development Partners International (DPI), 2024. MNT Halan – Financial Inclusion. هيلع علظا 2024: https://www.dpi-llp.com/case_studies/case-study-9-impact-theme/
- DPO Pay, 2024. Home page. هيلع علظا 2024: <https://dpogroup.com/online-payments/malawi/>
- Dzoma, G., 2024. Here are the RBZ's ZiG withdrawal limits. هيلع علظا 2024: <https://zimpricecheck.com/news/here-are-the-rbzs-zig-withdrawal-limits/>
- Ekhatior, O., 2024. Onafriq and M-PESA Sign Deal to Enhance Ethiopia's Remittance Flow. هيلع علظا 2024: <https://techpoint.africa/2024/03/20/onafriq-mpesa-sign-deal-ethiopia/>
- Eldib and Co, 2020. E-payment Regulations in Egypt. هيلع علظا 2024: <https://eldib.com/e-payment-regulations-in-egypt/>
- Eleanya, F., 2024. Access Holdings, Coronation Group Ink Deal with M-Pesa to tackle Regional Remittance. هيلع علظا 2024: <https://techcabal.com/2024/03/25/access-holdings-coronation-group-inks-deal-with-m-pesa-to-tackle-regional-remittance/>
- EMVCo, 2024. What are EMV® Specifications? هيلع علظا 2024: <https://www.emvco.com/what-are-emv-specifications/>

OMFIF, 2024. M-PESA Success Shows Importance of Competition in Payments. هيلع علّقا 2024: <https://www.omfif.org/2024/03/m-pesa-success-shows-importance-of-competition-in-payments/#:~:text=The%20Central%20Bank%20of%20Kenya%20comprising%2025m%20mobile%20money%20users.>

Omnitele, 2023. Exploring Mobile Network Progress in Africa. هيلع علّقا 2024: <https://omnitele.com/news/exploring-mobile-network-progress-in-africa>

Open Bank Project, 2023. Regulatory Sandboxes in Africa. هيلع علّقا 2024: <https://www.openbankproject.com/blog/regulatory-sandboxes-in-africa/>

Outseer, 2021. Outseer Fraud & Payments Report Q2 2021.

PAPSS, 2022. PAPSS Announces Collaboration with BUNA to Build a Payment Gateway between Africa and the Arab region. هيلع علّقا 2024: <https://papss.com/media/papss-announces-collaboration-with-buna-to-build-a-payment-gateway-between-africa-and-the-arab-region/>

PAPSS, 2024. List of Live Commercial Banks. هيلع علّقا 2024: https://papss.com/wp-content/uploads/2024/03/PAPSS-LIST-OF-LIVE-COMMERCIAL-BANKS_27032024.pdf

PASA, 2022a. Credit Payments. هيلع علّقا 2024: <https://pasa.org.za/about-payments/intro-to-payment-systems/credit-payments/>

PASA, 2022b. Debit Payments. هيلع علّقا 2024: <https://pasa.org.za/about-payments/intro-to-payment-systems/debit-payments/>

PayCly, 2024. هيلع علّقا 2024: <https://paycly.com/payment-gateway-providers-ethiopia.php>

PayCly, 2024. Payment Gateway Providers in Morocco. هيلع علّقا 2024: <https://paycly.com/payment-gateway-providers-morocco.php>

PaySky, 2021. هيلع علّقا 2024: <https://paysky.io/upg/>

Perlman, L & Gurung, N., 2019. Focus Note: The Use of eKYC for Customer Identity and Verification and AML. SSRN Electronic Journal.

Pesapal, 2024. هيلع علّقا 2024: <https://www.pesapal.com/mw/business/online>

Mondato, 2023. Synthetic Data will Transform FinTech AI as We Know It. هيلع علّقا 2024: <https://blog.mondato.com/synthetic-data-will-transform-fintech-ai-as-we-know-it/>

MTN, 2024. Mastercard and MTN Group Fintech Partner to Drive Acceleration of Mobile Money Ecosystem in Africa Across 13 Markets. هيلع علّقا 2024: <https://www.mtn.com/mastercard-and-mtn-group-fintech-partner-to-drive-acceleration-of-mobile-money-ecosystem-in-africa-across-13-markets/>

Mutisi, T., 2024. Mastercard and Awash Bank Announce Collaboration to Introduce Improved Payment Solutions in Ethiopia. هيلع علّقا 2024: https://innovation-village.com/mastercard-and-awash-bank-announce-collaboration-to-introduce-improved-payment-solutions-in-ethiopia/#google_vignette

بنطولا الوغناً كنب، 2022. Instruction No. 14-2022 of December 14.

بنطولا ايبويثا كنب، 2021. National Digital Payments Strategy 2021-2024، ابابأ سيدأ.

بنطولا ايبويثا كنب، 2023. The National Bank of Ethiopia has Issued a Revised Directive for Mobile Money Providers to Promote Safety, Competition and Innovation. هيلع علّقا 2024: https://nbe.gov.et/nbe_news/the-national-bank-of-ethiopia-has-issued-a-revised-directive-for-mobile-money-providers-to-promote-safety-competition-and-innovation/

بنطولا ادناور كنب، 2022. Regulation Governing E-money Issuers.

بنطولا ادناور كنب، 2023. Regulations Governing Payment Service Providers.

NDIC, 2024. List of Mobile Money operators. هيلع علّقا 2024: <https://ndic.gov.ng/list-of-insured-institutions/list-of-mobile-money-operators/>

Ndlovu, N., 2024. MTN MoMo Expands its Africa Remittance Network. هيلع علّقا 2024: <https://techcentral.co.za/mtn-momo-expands-africa-remittance/242941/>

NIST, 2023. Social Engineering. هيلع علّقا 2024: https://csrc.nist.gov/glossary/term/social_engineering

بنطولا ناديملا يف ةيمنتلاو نواعتلا ةمظنم Competition Market Study of Tunisia's Retail Banking Sector. اسنرف، سيراب.

Mauritius Revenue Authority, 2023. CSG Child Allowance - Rs 2,000 Monthly: هيلع علّقا 2024: <https://www.mra.mu/index.php/eservices1/financial-assistance/csg-child-allowance>

Mburu, P., 2023. How Kenyans are Beating High Money Transfer Fees. هيلع علّقا 2024: <https://nation.africa/kenya/business/how-kenyans-are-beating-high-money-transfer-fees-4342242>

MC&A, 2021. Understanding the new Payments System Legal Framework. هيلع علّقا 2024: https://legalmca.com/en_GB/2021/01/21/angola-understanding-the-new-payments-system-legal-framework/

Mechti, L., 2023. Paiement Electronique : Le Switch Mobile Présenté à la Communauté Bancaire. هيلع علّقا 2024: <https://www.horizons.dz/?p=15682>

MINICT, 2024. Rwanda Fintech Policy 2022–2027.

Ministry of National Education, 2024. Electronic Payment Services. هيلع علّقا 2024: <https://www.education.gov.dz/>

MIPS, 2024. A Payment Orchestrator. هيلع علّقا 2024: <https://www.mips.mu/>

MITCI, 2018. Digital Government Transformation Strategy. سويشيريوم، سيول روب.

MNT-Halan, 2024. هيلع علّقا 2024: <https://mnt-halan.com/>

Mobile World Live, 2018. Tunisia Operators Make Mobile Money Interoperable. هيلع علّقا 2024: <https://www.mobileworldlive.com/money/news-money/tunisia-operators-make-mobile-money-interoperable/>

Moira Mukaka Legal Practitioners, 2023. Regulation of Fintech in Zambia – A Legal Guide. هيلع علّقا 2024: <https://www.moiramukuka.com/regulation-of-fintech-in-zambia-a-legal-guide/>

Moko, C., 2024. La BCEAO définit les Conditions et Modalités de Fourniture de Services de Paiement au Sein de l'UMOA. هيلع علّقا 2024: <https://www.agenceecofin.com/finance/0602-115903-la-bceao-definit-les-conditions-et-modalites-de-fourniture-de-services-de-paiement-au-sein-de-l-umoa>

Mondaq, 2022. Banking Regulation Comparative Guide. هيلع علّقا 2024: <https://www.mondaq.com/finance-and-banking/1085608/banking-regulation-comparative-guide>

[article/6FC3317B-4F9C-4DFC-BDF1-80CF98B68B21](https://www.mondaq.com/finance-and-banking/1085608/banking-regulation-comparative-guide)

Kampala Associated Advocates, 2020. An Overview of the National Payment Systems Act, 2020. ادنغوا، الابمك.

Kayisanabo, S., 2023. Navigating Rwanda's new Regulation Governing Payment Service providers: What you must know. LinkedIn Post. <https://www.linkedin.com/pulse/navigating-rwandas-new-regulation-governing-payment-what-kayisanabo/>

Kazzaz, Z., 2020. Emergency Disbursements During COVID-19: Regulatory Tools for Rapid Account Opening and Oversight. Glenbrook Partners White Paper.

Klapper, L., 2024. How Digital Payments can Benefit Entrepreneurs. هيلع علّقا 2024: <https://wol.iza.org/articles/how-digital-payments-can-benefit-entrepreneurs/long>

Koriat Law, 2022. How to set Up a Payment Service Providers (PSP) Company in Ghana. هيلع علّقا 2024: <https://koriatlaw.com/how-to-set-up-payment-service-providers-psp-licence-in-ghana/>

Lawack, V, 2023. Fintech Law and Regulation: An African Perspective. Juta & Co.

Lawyers Hub Cameroon, 2022. The Growth of Fintech in Cameroon. هيلع علّقا 2024: <https://lawyershubcameroon.com/regulatory-framework-governing-fintech/>

Ledger Insights, 2023. Central Bank of Nigeria approves CBDC use for Remittances. هيلع علّقا 2024: <https://www.ledgerinsights.com/nigeria-cbdc-enair-remittances/>

Leihlo la Basotho, 2024. Banka e Kholo e Thakhola Tefo ea Hang-hang [Central Bank Launches Instant Payment]. هيلع علّقا 2024: <https://leihlolabasotho.co.ls/banka-e-kholo-e-thakhola-tefo-ea-hang-hang/>

L'Express de Madagascar, 2024. Inclusion Financiere - La Mise en Place du Switch National de Paiement s'active. هيلع علّقا 2024: <https://www.lexpress.mg/2024/02/inclusion-financiere-la-mise-en-place.html>

Marocpay, 2024. Qui sommes nous? هيلع علّقا 2024: <https://marocpay.ma/qui-sommes-nous/>

Mauritius Africa Fintech Hub, n.d. The Future of Digital Payments in Post-COVID Mauritius. هيلع علّقا 2024: <https://mauritiustech.org/blog/opportunities-challenges-fintech-post-covid-mauritius-future-digital-payments/>

- تايالولا، ةمصاعلا نطنشاو. 2022a. Regulatory Aspects of Intermediaries in Electronic Payment acceptance. ةيكيرمألا ةدحتملا
- 2022b. Regulation and Supervision of Fintech: Considerations for EMDE Policymakers. ةمصاعلا نطنشاو. ةيكيرمألا ةدحتملا تايالولا
- 2022c. Financial Sector Assessment Program : Technical Note - Financial Inclusion and Digital Financial Services. ةمصاعلا نطنشاو. ةيكيرمألا ةدحتملا تايالولا
- 2023a. Liberia Investment, Finance and Trade Project (P171997): Implementation Status & Results Report. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099061423194541649/pdf/P17199700d66820aa09e0704e424515e001.pdf>
- 2023b. Sierra Leone Taps Fast Payment Systems to Promote Fast Progress with Financial Inclusion. علقًا هينوي يف هيلع علقًا <https://www.worldbank.org/en/news/feature/2023/07/13/sierra-leone-taps-fast-payment-systems-to-promote-fast-progress-with-financial-inclusion>
2024. GNI (Current US\$). Databank. <https://data.worldbank.org/indicator/NY.GNP.MKTP.CD>
- ايقيرفأب ينعملا يملاعلا يداستقلاا ىدتملا علقًا. What We Can Expect for Digital Public Infrastructure in 2024. علقًا هينوي يف هيلع eforum.org/agenda/2024/02/dpi-digital-public-infrastructure/
2024. Fees. علقًا هينوي يف هيلع علقًا <https://www.zimswitch.co.zw/fees>
2012. Developing a Comprehensive National Payment Strategy, Washington D.C. USA
2016. Fintech and the Future of Finance: Glossary. <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/11ea23266a1f65d9a08cbe0e9b072c89-0430012022/original/Fintech-and-the-Future-of-Finance-Glossary.pdf>
- 2020a. Comoros Payment System Regulatory Framework.
- 2020b. Digital Financial Services، نطنشاو. ةيكيرمألا ةدحتملا تايالولا، ةمصاعلا
- 2020c. How Regulators Respond to FinTech Evaluating the Different Approaches—Sandboxes and Beyond. Fintech Note No.5. ةدحتملا تايالولا، ةمصاعلا نطنشاو. ةيكيرمألا
- 2024: هينوي يف هيلع علقًا. TCdata360. https://tcdata360.worldbank.org/indicators/FB.ATM.TOTL.P5?country=BRA&indicator=1517&viz=line_chart&years=2004,2020
- 2021a. Considerations and Lessons for the Development and Implementation of Fast Payment Systems: ةدحتملا تايالولا، ةمصاعلا نطنشاو، بسپئرلا نوناقل: ةيكيرمألا
- 2021b. Governance of Retail Payment Systems: Keeping Pace with Changing Markets. نطنشاو. ةيكيرمألا ةدحتملا تايالولا، ةمصاعلا
- 2021c. Messaging Standards in Fast Payment Systems. Part of the World Bank Fast Payments، نطنشاو. ةيكيرمألا ةدحتملا تايالولا، ةمصاعلا
- 2021d. Proxy Identifiers and Databases in Payments، ةمصاعلا نطنشاو. ةيكيرمألا
- يف هيلع علقًا. TechTarget, 2023a. Synthetic Data. 2024: <https://www.techtarget.com/searchcio/definition/synthetic-data>
- 2023b. Vishing (Voice or VoIP Phishing). TechTarget, 2023b. Vishing (Voice or VoIP Phishing). 2024: <https://www.techtarget.com/searchunifiedcommunications/definition/vishing>
2022. New Bank of Tanzania Payment System Set for February Roll-out. يف هيلع علقًا. 2024: https://www.thecitizen.co.tz/tanzania/news/business/new-bank-of-tanzania-payment-system-set-for-february-roll-out-3673110#google_vignette
2021. The Impact of Mobile Money Taxation in Uganda. اناغ، اركأ. ةيجاتنإلا عيراشممل ةدحتملا ممألا قودنص
- 2023a. Regional Harmonization of Remittance Policies in the Intergovernmental Authority on Development (IGAD): Djibouti Policy Diagnostic Report.
- 2023b. A Bank to Wallet Service to Simplify Transactions for Young People in Guinea. علقًا هينوي يف هيلع علقًا <https://www.uncdf.org/article/8116/un-service-bank-to-wallet-pour-simplifier-les-transactions-pour-les-jeunes-en-guine>
2024. The Malawi Fintech Challenge. علقًا هينوي يف هيلع علقًا <https://www.uncdf.org/article/8667/malawi-fintech-challenge>
2020. Partnership Strategy Consultant - Zambia FinTech 4U-Accelerator. علقًا هينوي يف هيلع علقًا https://jobs.undp.org/cj_view_job.cfm?cur_lang=sp&cur_job_id=91949
- 2023a. Accelerating the SDGs Through Digital Public Infrastructure: A Compendium of The Potential of Digital Public Infrastructure. ةيكيرمألا ةدحتملا تايالولا، كرويوين
- 2023b. G20 Digital Ministers Recognize Digital Public Infrastructure as an Accelerator of the SDGs. <https://www.undp.org/india/press-releases/g20-digital-ministers-recognize-digital-public-infrastructure-accelerator-sdgs>
2023. KWik: Instant Transfer Tool has Already Been Launched. علقًا هينوي يف هيلع علقًا <https://www.verangola.net/va/en/072023/BankingInsurance/36464/Kwik-instant-transfer-tool-has-already-been-launched.htm>
2022. M-PESA Goes Global with New Virtual Visa Card. علقًا هينوي يف هيلع علقًا <https://www.vodafone.com/news/services/mpesa-goes-global-with-new-virtual-visa-card>
2019. A Broad Overview of South Africa's Position on Digital Payments. يف هيلع علقًا. 2024: <https://www.ppmattorneys.co.za/broad-overview-south-africas-position-on-digital-payments/>
2024. Ethiopia Unveils Regulatory Sandbox to Boost Financial Innovation. يف هيلع علقًا. 2024: <https://regtechafrica.com/ethiopia-unveils-regulatory-sandbox-to-boost-financial-innovation/>
2017. Payment Systems Directive. يوالم، يوغنوليل
2017. Guidelines for Retail Payment Systems and Instruments. يوبابمز، بيراره
2020. Banking (Money Transmission, Mobile Banking and Mobile Money Interoperability) Regulations. يوبابمز، بيراره
2024. Monetary Policy Statement. يوبابمز، بيراره
2023. Everything You Need to Know About QR code Payments – Ukheshe. علقًا هينوي يف هيلع علقًا <https://paymentsafrika.com/everything-you-need-to-know-about-qr-code-payments-ukheshe/#:~:text=Scan%20to%20Pay%20powered%20by,as%20well%20as%20six%20acquirers.>
2024. USD Transfers with ZIPIT are Back, Too Bad we Don't Have Nostro accounts. يف هيلع علقًا <https://www.techzim.co.zw/2023/08/USD-transfer-with-zipit-are-back-too-bad-we-dont-have-nostro-accounts/>
2024. Ethiopia Launches National QR Code Standard. علقًا هينوي يف هيلع علقًا <https://shega.co/post/ethiopia-launches-national-qr-code-standard/#:~:text=As%20part%20of%20the%20nation's,first%20Ethiopian%20Digital%20Payments%20Conference.>
2022. How to Choose and Integrate a Payment Gateway into a Mobile App. يف هيلع علقًا. 2024: <https://onix-systems.com/blog/mobile-payment-systems-for-apps>
2021. Information and Communication Technologies (ICT) Statistics - 2020. يف هيلع علقًا. 2024: https://statsmauritius.govmu.org/Documents/Statistics/ESI/2021/EI1596/ICT_Yr20_130721.pdf
2024. Our Growing Network in SADC. علقًا هينوي يف <https://www.tcib.africa/home>



الملحق

أ المنهج

أعد هذا التقرير باتباع نهج بحثي قائم على أساليب متعددة. وتشمل نهج البحث ما يلي:

تصوير مشهد أنظمة الدفع الفوري في أفريقيا

لرسم خريطة المشهد، استفدنا من مصادر مختلفة، بما في ذلك بيانات من مصادر حكومية ومصادر من القطاع الخاص ومراجع من شركاء التنمية. ونظرًا لقلّة البيانات الموثوقة والمتسقة المتاحة في أغلب الأحيان، أرسلنا أيضًا دراسة استقصائية إلى مشغل كل نظام أو بنك مركزي، لمعاينة الأنظمة بأقصى قدر ممكن من الدقة ورصد أي تغييرات ذات صلة من السنوات السابقة. ويمكن الاطلاع على الدراسة الاستقصائية في المرفق ج. ونشكر بشكل خاص البنوك المركزية ومشغلي أنظمة الدفع الفوري في أنغولا ومصر وإثيوبيا وغامبيا وغانا وكينيا وليسوتو ومدغشقر وملاوي وموريشيوس ونيجيريا ورواندا وجنوب أفريقيا وتنزانيا وتونس وأوغندا وزامبيا وزمبابوي والجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا والجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي، على تقديم البيانات للمساعدة في سد الثغرات في المعلومات. وجمعنا معلومات عن النظم التالية: eKash (رواندا)، EthSwitch (إثيوبيا)، GIMACPAY (الجماعة الاقتصادية والنقدية لوسط أفريقيا)، GIP وGhana MMI (غانا)، Gamswitch (غامبيا)، شبكة المدفوعات اللحظية وشبكة ميزة الرقمية (مصر)، الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا و PesaLink (كينيا)، KWIK (أنغولا)،

وباستخدام هذا المنهج، أنشأنا قاعدة بيانات شاملة تتضمن تحليلًا نمطيًا لمخططات الحوكمة الدولية في أفريقيا، مع الأخذ في الحسبان عوامل مختلفة مثل الوظائف والتكنولوجيا ونماذج الحوكمة والشمولية. هذه البيانات محدثة إلى غاية 1 يونيو 2024.

وأجري بحث المستهلكين الأساسي بالتزامن مع بحث شمل العرض لتحليل سلوك الدفع الفوري والشامل المتطور بين الأفراد ذوي الدخل المنخفض ومنعدي الدخل والمشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في أفريقيا.

واستكشفت بحوث المستهلكين الأولية حالات الاستخدام والميزات المرغوبة والاحتياجات التي لم تُلبَّ وتصورات المستخدمين النهائيين بشأن المدفوعات الرقمية (الفورية) ووضعت لمحة عامة عن قطاعات السوق المستهدفة المشمولة مقارنةً بالقطاعات المستعدة لتقديم نظرة عامة على الدوافع والعوائق المرتبطة باعتماد المدفوعات الرقمية الفورية في أفريقيا.

أبحاث المستهلكين

ساعدت الأبحاث النوعية والكمية المكثفة في تعزيز فهمنا لتجربة المستخدم النهائي. أجرى هذا البحث في خمسة بلدان هي: الجزائر وإثيوبيا وغينيا وموريشيوس، وأوغندا. وشملت هذه الدراسة البالغين أصحاب الدخل المنخفض والشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. وشمل البحث النوعي 100 مستجيب لإجراء مقابلات فردية. وشملت الدراسات الاستقصائية الكمية 530 مستجيبًا في جميع البلدان التي شملتها العينة. وتعتبر كل الأرقام إجمالية. ولا تمثل هذه العينة عينة تمثيلية على المستوى الوطني، بل تركز على تجربة المستخدمين النهائيين الناشئين لتحديد القيود التي تعيق الوصول والاستخدام الأولي والاستخدام المعتاد للمدفوعات الرقمية في أفريقيا والدوافع التي تدفع إليها والآثار المترتبة على تصميم نظام الدفع الفوري الشامل.

الشكل 2. ألية أخذ العينات عبر فئات المجموعة

أصحاب الدخل غير المنتظم	أصحاب الدخل المنتظم	أصحاب الشركات متناهية الصغر*	أصحاب الشركات الصغيرة*
تشمل هذه الفئة أصحاب الدخل المنخفض وغير المنتظم الأشخاص الفقراء في المناطق الحضرية الذين يعيشون على الكفاف بسبب الافتقار إلى عمل منتظم ودخل ثابت، والعاملين بصفة متقطعة/عمل مؤقت، والأشخاص الذين يعتمدون على المنح العائلية/المجتمعية أو الاجتماعية.	يمثل أصحاب الدخل المنخفض والمنتظم الفئة الأقل دخلاً والأكثر تواتراً في السوق الشامل لذوي الدخل المنخفض الذين يكسبون دخلاً ثابتاً (أجراً) أو راتباً، في القطاع الرسمي أو غير الرسمي.	التجار/الباعة الأفراد مثل الباعة المتجولين، وبائعي الفاكهة والخضروات، والإسكافيين، وتجار الحرف اليدوية الأخرى	التجار الذين يشغلون محلات تجارية صغيرة وثابتة أو متاجر / مقدمي خدمات (معظمها غير رسمية)، بالإضافة إلى صغار المزارعين وأصحاب المشاريع التجارية الزراعية الصغيرة.
%28	%32	%20	%20

التعريف

نسبة العينة (الدراسة الاستقصائية)

تمثل نسبة 74% من إجمالي العينة في الدراسة الاستقصائية الكمية من مستخدمي المدفوعات الرقمية (أفراد وشركات) و68% من إجمالي العينة في عناصر البحث النوعي من مستخدمي المدفوعات الرقمية (أفراد وشركات).
ضمن كل مجموعة من المجموعات الأربع، جرى ضمان تغطية كافية للنساء والشباب. وتمثل الشركات التي شملتها العينة مزيجاً من الأنشطة التجارية المختلفة.

* طبق حد معدل الدوران الشهري الأقصى الخاص بكل بلد على حدة

الشكل أ | تفاصيل أخذ العينات

البلد	لمحة عن المستجيبين	الكمية	مقابلات متعمقة
الجزائر	منعدمو الدخل/أصحاب الدخل غير منتظم	26	5
	أصحاب دخل منخفض منتظم	34	5
	أصحاب شركات متناهية الصغر	17	5
	أصحاب شركات صغيرة	23	5
	المجموع	100	20
	نسبة العينة التي تستخدم المدفوعات الرقمية	69%	70%
إثيوبيا	منعدمو الدخل/أصحاب الدخل غير منتظم	33	5
	أصحاب دخل منخفض منتظم	32	5
	أصحاب شركات متناهية الصغر	29	5
	أصحاب شركات صغيرة	23	5
	المجموع	117	20
	نسبة العينة التي تستخدم المدفوعات الرقمية	74%	70%
غينيا	منعدمو الدخل/أصحاب الدخل غير منتظم	28	5
	أصحاب دخل منخفض منتظم	35	5
	أصحاب شركات متناهية الصغر	22	5
	أصحاب شركات صغيرة	20	5
	المجموع	105	20
	نسبة العينة التي تستخدم المدفوعات الرقمية	72%	80%

النطاق الجغرافي. لتوضيح المشهد في كل القارة، شمل بحث المستهلكين الأولي عينة من البلدان الواقعة في مناطق مختلفة من أفريقيا.

الأساليب المستخدمة. استخدم الباحثون منهجاً قائماً على أساليب متعددة اعتمد على أساليب البحث الكمية والنوعية (انظر الشكل أ 1).

العينات للحصول على نظرة متعمقة بشأن تفاصيل اعتماد الدفع الرقمي لدى مجموعات المستهلكين المختلفة، اتبع الباحثون نهج أخذ العينات الموضح في الشكل أ 2.

تفاصيل أخذ العينات. ترد في الجدول A.1 تفاصيل المكون الكمي والعيّنات الدقيقة لكل أسلوب للعنصر النوعي في الأسواق الخمسة. وشملت العينة 530 مستجيباً في البلدان الخمسة التي شملتها. وجمعت البيانات الكمية في الفترة الممتدة من 11 فبراير 2024 إلى 7 مارس 2024. أما بالنسبة للعنصر النوعي، فشملت العينة 100 مستجيب أجروا مقابلات متعمقة. وجمعت البيانات النوعية في هذه البلدان الخمسة، في الفترة الممتدة من 7 فبراير 2024 إلى 28 فبراير 2024.

الشكل 1. | تفصيل الأساليب الكمية والنوعية

أهداف الأداة	الدراسة الاستقصائية	مقابلات متعمقة
<ul style="list-style-type: none"> فهم مدى استخدام المستهلكين قياس مدى تواتر استخدام المدفوعات الرقمية وسمات المعاملات تصنيف أدوات الدفع الأكثر استخداماً تحديد العوائق الأساسية 	<ul style="list-style-type: none"> عدد الأفراد = 60 عدد الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة = 40 	<ul style="list-style-type: none"> تحديد خصائص حالات الاستخدام وسلوكيات الدفع تحديد مفاهيم المستهلكين بشأن أنظمة الدفع الفوري الشاملة باستخدام أطر الاستخدام والاعتماد تأطير تجربة المستهلك
حجم العينة المستهدف لكل بلد	<ul style="list-style-type: none"> عدد الأفراد = 60 عدد الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة = 40 	<ul style="list-style-type: none"> عدد الأفراد = 10 عدد الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة = 10 (يجب أن يكون أحدهم وكيلًا أيضاً)

مسار العمل الميداني

- أجري العمل الميداني في الجزائر وإثيوبيا وغينيا وموريشيوس وأوغندا
- تجميع البيانات الكمية: 11 فبراير - 7 مارس 2024
- تجميع البيانات النوعية: 7 فبراير - 28 فبراير 2024

المنظمة	الاسم
الجمعية المصرية للتكنولوجيا المالية	نهى شاکر
الفريق المعني بمكافحة غسل الأموال في شرق أفريقيا وفي الجنوب الأفريقي	بوشان جومادار تيريفاني نونديو فانيفولا أوتيانفو
FinMark Trust	دامولا أوولاد نيكولا شومان
هيئة سلوك القطاع المالي	كيث سايلليكا نولوازي هلوف
Financial Sector Deepening Somalia	فاتاح محمد جبريل أدان محمد خضرة يوسف محمد عبد القادر
Gozem Money/Moneex	فلوران أوغوتشورو
مستشارة مستقلة	فيفيان لاواك
مستشارة مستقلة	ميرسي بوكو
Nigeria Fintech Association	الدكتور باباتوند أوغونبروش أوبريما
لجنة محافظي البنوك المركزية لدى الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي	كياموجيتسوي رانخوميز مافيس ماتلهوانا موسى بالوي
SmileID	مارك ستروب
صندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنتاجية	ألبيرت ماكندا إيليامرينجي منداري موكانكونغا أنجل بيسامازا
Valify	إبراهيم عيد
Wave	ساينابو سار
Yoco	كيم دانسي مارسيلو شيمر
Zimswitch	شارلوم تسيغا إيتاي تسورو ميكائيل شاوروكا باردون ماغايا شارون ماريرا تابيوا شيرومبو يولندا سونغويمي زابرون شيلاكالاكا

البلد	لمحة عن المستجيبين	الكمية	مقابلات متعمقة
موريشيوس	منعدمو الدخل/أصحاب الدخل غير منتظم	30	5
	أصحاب دخل منخفض منتظم	33	5
	أصحاب شركات متناهية الصغر	20	5
	أصحاب شركات صغيرة	20	5
	المجموع	103	20
أوغندا	نسبة العينة التي تستخدم المدفوعات الرقمية	77%	70%
	منعدمو الدخل/أصحاب الدخل غير منتظم	30	5
	أصحاب دخل منخفض منتظم	34	5
	أصحاب شركات متناهية الصغر	18	5
	أصحاب شركات صغيرة	22	5
المجموع	104	20	
	نسبة العينة التي تستخدم المدفوعات الرقمية	72%	75%

ب. الأطراف المعنية التي حدثت استشارتها

المنظمة	الاسم
in-5 Campaign-50	جوناثان لويد
تحالف الشمول المالي	أديمي أوموتسو
بنك غانا	كلارانس بلاي دانييل كوايينا أجيبي-نياركو كوامي أغيابونغ أوبونغ
بنك موريشيوس	آرنو بازيرك باشا خمراج هوري تيلوتما غوبين جوري
BankservAfrica	آنتون فان دير ميروي ريان فيزاجي ساريل ميبورغ شيرغاران نايدو سينديسوا تشابالالا سولي بيلينغان ويندي دو بريز
Cambridge Centre for Alternative Finance	دانا سلمان جيل لاغوس شيمين ستانلي موتيندا
البنك المركزي المصري	إيهاب نصر حسين حبيب مينا النجار محمد عبد الرحمن سلمى خالد

ج. الدراسة الاستقصائية لتقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة

استبيان تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة لعام 2024

يرجى إدخال المعلومات المطلوبة أدناه باللون الأصفر. ويرجى أيضًا مشاركة قواعد النظام الخاص بك والتقارير الإضافية التي تساعدنا على فهم النظام بشكل أفضل. وإذا كان لدى بلدك أكثر من نظام واحد، يرجى إضافة النظام الثاني في الصفحة التالية.

7. الأدوات التي يتيحها النظام (ضع علامة للإجابة بنعم)				
التحويل الإلكتروني للأموال (EFT) بالائتمان	التحويل الإلكتروني للأموال (EFT) بالخصم	النقود الإلكترونية	البطاقة	CBDC

8. القنوات التي يتيحها النظام (ضع علامة للإجابة بنعم)								
USSD	الوكيل (التقود الإلكترونية)	الوكيل (مصرفي)	تطبيق	متصفح	تقنية التواصل قريب المدى	رمز الاستجابة السريعة	نقاط البيع	جهاز الصراف الآلي

9. معيار المراسلة الذي يتيحها النظام (ضع علامة للإجابة بنعم)		
معيار أيزو 8583	معيار أيزو 20022	ملكية

10. الأسماء المستعارة/مُعَرَّفَات وكيل التي يتيحها النظام (ضع علامة للإجابة بنعم)					
رقم الحساب المصرفي	رقم الهاتف المحمول	رمز الاستجابة السريعة	البريد الإلكتروني	أصدر النظام هوية خاصة بهم	وظائف أخرى (يرجى تقديم التفاصيل)

11. هل نموذج العمل في النظام يُشغّل على أساس غير ربحي/لا يعتمد الخسارة؟		
نعم	لا	ما هي هياكل التسعير الخاصة بالمشاركين؟

12. هل تحدد قواعد النظام متطلبات إضافية لمتطلبات انتصاف المستهلكين في النظام بالإضافة إلى متطلبات ترخيص الدفع؟		
نعم	لا	يُرجى توضيح ذلك إذا كانت الإجابة بنعم:

13. هل يستخدم النظام أي واجهة برمجة التطبيقات (API)؟		
نعم	لا	إذا كانت الإجابة بنعم، يُرجى تحديد الوظائف المعنية:

14. ما مصدر تمويل بداية تشغيل النظام وما هي تكلفة إنشاء النظام؟	
---	--

15. هل يمكنك توضيح هيكل حوكمة النظام؟ من هو... النظام؟				
مالك	مشرف	مشغّل	وكيل التسوية	من المسؤول عن حوكمة النظام؟

اسم نظام الدفع:

1. قيم نظام الدفع الفوري السنوي بالعملة المحلية				
2019	2020	2021	2022	2023

2. أحجام نظام الدفع الفوري السنوية				
2019	2020	2021	2022	2023

3. توزيع قيم المعاملات التي تمر عبر النظام سنويًا بين قيم المعاملات التي تتم داخل الكيان الواحد وخارجه									
2019		2020		2021		2022		2023	
المعاملات داخل الكيان الواحد	المعاملات التي لا تُجرى داخل الكيان الواحد	المعاملات داخل الكيان الواحد	المعاملات التي لا تُجرى داخل الكيان الواحد	المعاملات داخل الكيان الواحد	المعاملات التي لا تُجرى داخل الكيان الواحد	المعاملات داخل الكيان الواحد	المعاملات التي لا تُجرى داخل الكيان الواحد	المعاملات داخل الكيان الواحد	المعاملات التي لا تُجرى داخل الكيان الواحد

4. عدد المشاركين المباشرين في النظام (للمقاصة)				
المصارف التجارية	جهات إصدار النقود الإلكترونية	منظمات التمويل المتناهي الصغر	مصادر أخرى (مقدمو خدمات الدفع، شركات التكنولوجيا المالية، إلخ.)	مكتب البريد

5. عند الاقتضاء: عدد المشاركين غير المباشرين (للمقاصة)	
نوع مزود الدفع	عدد الكيانات

6. حالات الاستخدام التي يتيحها النظام المطبقة تطبيقها كليًا (ضع علامة للإجابة بنعم)							
أفراد إلى شركات (P2P)	أفراد إلى شركات (مدفوعات التجار)	أفراد إلى شركات/من أفراد إلى حكومة (دفع الفواتير)	أفراد إلى حكومة (دفع الضرائب والرسوم)	بين الشركات (B2B)	حكومة إلى أفراد (المدفوعات الاجتماعية)	شركات إلى أفراد (المرتببات والأجور)	المعاملات عبر الحدود (P2P/P2B/B2B)

د. نظام الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول

للمعاملات المالية عبر الهاتف المحمول إذا استوفت المعايير التالية:

- تضع الأحكام التنظيمية أساساً لإمكانية التشغيل البيئي بين مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (يتحقق عمومًا بفتح حسابات مصرفية مشتركة نوسترو «nostro» وفوسترو «vostro»)،
- ويوجد مخطط مشترك يعمل بموجبه مزودو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول،
- ويغطي المخطط الجوانب الأساسية ذات الصلة بإمكانية التشغيل البيئي بين مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول - على سبيل المثال، قواعد التشغيل البيئي وتسوية المعاملات والمتطلبات التشغيلية.

ويُلخص الجدول (هـ) خصوصيات أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول الحالية القائمة على قواعد المخطط المشترك ومعاييره، وكيفية تضمينها للميزات المذكورة أعلاه.

الجدول هـ | تفاصيل أنظمة الدفع الفوري للعمليات المالية عبر الهاتف المحمول

الوظائف
<p>كينيا: بالمقارنة مع البلدان الأخرى، لا توجد قواعد متعددة الأطراف للمعاملات من الأفراد إلى الأفراد تشمل جميع مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول لأغراض التشغيل البيئي. وبلا عن ذلك، تتفاوض مؤسسات الأموال الإلكترونية على عقود فردية فيما بينها، مما يعني أن الاتفاقيات التجارية واتفاقيات التسعير قد تختلف، بين الاتصال بين "سفاريكوم" و"إيرتل" والاندماج بين "تيلكوم" و"إيرتل". وتخضع مدفوعات التجار من أفراد إلى شركات (P2B) إلى القواعد نفسها التي اعتمدها البنك المركزي. ونتيجة لذلك، على الرغم من فرض البنك المركزي الكيني إمكانية التشغيل البيئي، لا تطبق إمكانية التشغيل البيئي بالشروط نفسها بين كل ثنائي من مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (على سبيل المثال، قد توجد اختلافات في أسعار التحويلات من الأفراد إلى الأفراد).</p> <p>مدغشقر: تنص اللوائح التنظيمية على قابلية التشغيل البيئي، ويلزم مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول الثلاثة (Orange Money و MVola و Airtel Money) بعقد اتفاقيات ثنائية لإتاحة التحويلات المتبادلة. وتستند هذه الاتفاقيات إلى قواعد مشتركة متعددة الأطراف لجميع المشاركين. ويستند المبدأ على فتح حسابات باسم كل من المؤسسات في كل مؤسسة من مؤسسات الأموال الإلكترونية. ونظراً لانعدام بنية تحتية مركزية، سيتطلب دمج مشاركين جديد إلى قطاع النقود الإلكترونية إبرام ثلاث اتفاقيات ثنائية جديدة مع الجهات الفاعلة الحالية.</p> <p>تنزانيا: في تنزانيا، أتاح ثلاثة من مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول (Zantel و Airtel و Tigo) إمكانية إجراء معاملات من الأفراد إلى الأفراد القابلة للتشغيل البيئي في عام 2014، بناءً على تصريح من بنك تنزانيا. وانضمت Vodacom لاحقاً إلى الاتفاقية. ويتألف النظام من مزيج من قواعد عامة تنطبق على جميع المشاركين، بالإضافة إلى اتفاقيات ثنائية خاصة بجوانب محددة مثل التسعير. وتحدد القواعد نموذج "المتلقي هو الذي يدفع التكاليف" بشفافية كاملة للمستخدم النهائي، ويحظر التمييز في الأسعار بين المعاملات التي تُجرى داخل الكيان الواحد والمعاملات ليست داخل الكيان الواحد. وتُجرى التسوية بواسطة حسابات ممولة مسبقاً. ولكن، نظراً لتأييد الهيئة التنظيمية الآن لنظام الدفع الفوري الجديد: TIPS، الذي يسهل المعاملات العابرة للناطقات ويضم جميع مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، ستنتهي صلاحية الاتفاقيات الثنائية نظرياً (الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول، 2020؛ BFA Global، 2022). ومازال الوقت مبكراً جداً لتأكيد نجاح نظام TIPS في استبدال الاتفاقيات الثنائية القائمة.</p> <p>أوغندا: أصدر بنك أوغندا في عام 2017، توجيهات تنص على ضرورة تحقيق الترابط بين مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في غضون بضعة أشهر، إلا أن البنك المركزي لم يوفر الوسائل التقنية للربط البيئي ولم يفرضها. وبدلاً من ذلك، أسست شركتا MTN و Airtel الرائدتان في السوق إمكانية التشغيل البيئي عبر شركة تجميع (Pegasus). واستفاد هذا الحل أيضاً من الاتصالات القائمة بين مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول وشركة Pegasus لحالات استخدام أخرى، مثل دفع الفواتير. وفي عام 2019، أبرم مزودا الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول الأكبر حجماً اتفاقية ثنائية مباشرة باستخدام واجهات برمجة التطبيقات مع الحفاظ على الاتفاقيات مع مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول الأصغر حجماً بواسطة Pegasus. ويُحدد المشاركون نموذج عمل المعاملات عبر الشبكة بناءً على اتفاقية ثنائية وتصادق عليه الجهة المنظمة. ووافق الفاعلون الرئيسيون على نسبة 0.6% يدفعها المتلقي مقابل تبادل المعلومات (الجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول، 2020).</p>

16. هل تتاح الفرصة لجميع المشاركين في النظام للمشاركة في عملية صنع القرار؟

نعم لا إذا كانت الإجابة بنعم، يُرجى تحديد الآلية التي تتيح ذلك (مجموعات العمل، إجراءات التصويت، وغيرها):

17. هل يجوز لجميع مقدمي خدمات الدفع المرخص لهم أن يصبحوا مشاركين مباشرين في النظام (للمقاصة)؟

نعم لا إذا كانت الإجابة لا، يُرجى تحديد الكيانات التي لا تجوز لها المشاركة:

18. هل هناك حد أدنى لقيمة المعاملات التي يمكن معالجتها بواسطة النظام؟

نعم لا إذا كانت الإجابة بنعم، يُرجى تحديد المبلغ بالعملة المحلية

19. ما هو هيكل النظام المؤسسي؟ (يرجى وضع علامة للإجابة بنعم) —

شركة خاصة ذات مسؤولية محدودة	شركة عامة مساهمة	شركة مساهمة	مجموعة المصالح العامة	شركات أخرى (يرجى التحديد)

هـ. جدول البيانات⁸⁵

اسم نظام الدفع الفوري	وصف نظام الدفع الفوري			عدد المشاركين	بيانات المعاملات		اسم نظام الدفع الفوري	الجهات الفاعلة الرئيسية					
	النطاق الجغرافي	سنة الإطلاق	نوع نظام الدفع الفوري		أحجام عام 2023	قيم عام 2023 (بالدولار الأمريكي)		المالك	المشرف	حوكمة النظام	المشغل	وكيل التسوية	المورد
كوانزا إنستانتانو (KWIK)	أنغولا	2023	عابر للنطاقات	11	5,983	301,007	Kwanza Instantâneo (KWIK)	بنك أنغولا الوطني	بنك أنغولا الوطني	بنك أنغولا الوطني	Empresa Interbancária de Serviços (EMIS)	بنك أنغولا الوطني	غير متوفر
GIMACPAY	CEMAC	2020	عابر للنطاقات	105	12,035,288	983,219,448	GIMACPAY	مصرف دول وسط أفريقي والتسوية التجارية	مصرف دول وسط أفريقي	مصرف دول وسط أفريقي	مجموعة المدفوعات الإلكترونية بين البنوك في وسط أفريقيا	مصرف دول وسط أفريقيا	غير متوفر
نظام الدفع والتسوية الأفريقي*	على مستوى القارة	2022	المصرف	54	غير متوفر	غير متوفر	نظام الدفع والتسوية الأفريقي*	مجلس حوكمة نظام الدفع والتسوية الأفريقي	مجلس حوكمة نظام الدفع والتسوية الأفريقي	مجلس حوكمة نظام الدفع والتسوية الأفريقي	مجلس إدارة نظام الدفع والتسوية الأفريقي	بنك التصدير والاستيراد الأفريقي	غير متوفر
شبكة المدفوعات اللحظية	مصر	2022	عابر للنطاقات	36	423,500,000	17,895,003,422	شبكة المدفوعات اللحظية	بنك المركزي المصري	بنك المركزي المصري	بنك المركزي المصري	شركة بنوك مصر	بنك المركزي المصري	غير متوفر
ميزة ديجيتال	مصر	2017	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	112	1,023,600,000	26,739,948,973	ميزة ديجيتال	بنك المركزي المصري	بنك المركزي المصري	بنك المركزي المصري	شركة بنوك مصر	بنك المركزي المصري	غير متوفر
EthSwitch	إثيوبيا	2023	عابر للنطاقات	35	28,792,887	3,402,804,612	EthSwitch	البنك الوطني الإثيوبي	البنك الوطني الإثيوبي	البنك الوطني الإثيوبي	EthSwitch	البنك الوطني الإثيوبي	غير متوفر
إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا (MMI)	غانا	2015	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	6	171,299,882	2,387,719,079	إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا (MMI)	بنك غانا	بنك غانا	بنك غانا	أنظمة التسوية والدفع بين البنوك في غانا (مملوكة لبنك غانا)	بنك غانا	غير متوفر
أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP)	غانا	2015	المصرف	50	115,368,700	8,847,821,923	أنظمة الدفع الفوري في غانا (GIP)	بنك غانا	بنك غانا	بنك غانا	أنظمة التسوية والدفع بين البنوك في غانا (مملوكة لبنك غانا)	بنك غانا	غير متوفر
الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا	كينيا	2018	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	3	24,205,305,824	285,396,247,314	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا	بنك المركزي الكيني	بنك المركزي الكيني	بنك المركزي الكيني	لا يوجد (اتفاقيات ثنائية)	بنك المركزي الكيني	غير متوفر
PesaLink	كينيا	2017	المصرف	37	6,034,787	6,259,222,223	PesaLink	بنك المركزي الكيني	بنك المركزي الكيني	بنك المركزي الكيني	بنك المركزي الكيني	بنك المركزي الكيني	غير متوفر
LeSwitch	ليسوتو	2024	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	5	0	0	LeSwitch	بنك ليسوتو المركزي	بنك ليسوتو المركزي	بنك ليسوتو المركزي	بنك ليسوتو المركزي	بنك ليسوتو المركزي	غير متوفر
الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر	مدغشقر	2016	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	3	946,443,373	12,598,079,557	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في مدغشقر	بنك المركزي في مدغشقر	بنك المركزي في مدغشقر	بنك المركزي في مدغشقر	لا يوجد (اتفاقيات ثنائية)	بنك المركزي في مدغشقر	غير متوفر
Natswitch	ملاوي	2022	عابر للنطاقات	54	11,652,498	931,490,669	Natswitch	البنك الاحتياطي في ملاوي	البنك الاحتياطي في ملاوي	البنك الاحتياطي في ملاوي	Natswitch	البنك الاحتياطي في ملاوي	BPC (Smartvista)
المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس (MauCAS)	موريشيوس	2019	عابر للنطاقات	14	6,630,914	532,280,041	المفتاح الآلي المركزي لموريشيوس (MauCAS)	بنك موريشيوس	بنك موريشيوس	بنك موريشيوس	بنك موريشيوس	بنك موريشيوس	CMA Small Payments Systems AB
*MarocPay	المغرب	2018	عابر للنطاقات	23	0	غير متوفر	*MarocPay	المغرب	المغرب	المغرب	مجموعة نظام المقاصة الإلكترونية بين البنوك المغربية (GSIMT)	بنك المغرب	غير متوفر
*Virement Instantané	المغرب	2023	المصرف	19	غير متوفر	غير متوفر	*Virement Instantané	المغرب	المغرب	المغرب	GSIMT	بنك المغرب	غير متوفر
جمعية ما بين البنوك في موزمبيق (SIMO)*	موزمبيق	2021	عابر للنطاقات	19	غير متوفر	غير متوفر	جمعية ما بين البنوك في موزمبيق (SIMO)*	بنك موزمبيق والقطاع	بنك موزمبيق والقطاع	بنك موزمبيق	SIMO	بنك المركزي الموزمبيقي	غير متوفر

85 تعتمد جداول البيانات على بيانات الدراسة الاستقصائية من مشغلي الأنظمة أو البنوك المركزية المعنية. ولم تقدم الأنظمة التي تحمل علامة * رداً على الاستبيان. وبالتالي اعتمدت المعلومات الخاصة بهذه الأنظمة على معلومات من السنوات السابقة والمصادر العامة. مصادر الأنظمة التي لم تقدم رداً على الدراسة الاستقصائية: البنك المركزي النيجيري، 2021؛ Cartamz، 2023؛ PAPSS، 2024؛ Marocpay، 2024؛ NDIC.

اسم نظام الدفع الفوري	وصف نظام الدفع الفوري			عدد المشاركين	بيانات المعاملات		اسم نظام الدفع الفوري	الجهات الفاعلة الرئيسية					
	النطاق الجغرافي	سنة الإطلاق	نوع نظام الدفع الفوري		أحجام عام 2023	قيم عام 2023 (بالدولار الأمريكي)		المالك	المشرف	حوكمة النظام	المشغل	وكيل التسوية	المورد
*eNaira	نيجيريا	2021	العملة السيادية	41	غير متوفر	غير متوفر	*eNaira	البنك المركزي النيجيري	البنك المركزي النيجيري	البنك المركزي النيجيري	البنك المركزي النيجيري	البنك المركزي النيجيري	غير متوفر
نظام الدفع الفوري فيما بين المصارف في نيجيريا (NIP)	نيجيريا	2011	عابر للنطاقات	315	9,669,335,889	449,072,284,461	نظام الدفع الفوري فيما بين المصارف في نيجيريا (NIP)	البنك المركزي النيجيري	البنك المركزي النيجيري	NIBSS	NIBSS	البنك المركزي النيجيري	غير متوفر
الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا*	نيجيريا	2013	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	31	غير متوفر	غير متوفر	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في نيجيريا*	البنك المركزي النيجيري وهيئة الاتصالات النيجيرية	البنك المركزي النيجيري	نظام التسوية فيما بين المصارف في نيجيريا	نظام التسوية فيما بين المصارف في نيجيريا	البنك المركزي النيجيري	غير متوفر
eKash	رواندا	2022	عابر للنطاقات	13	6,005,553	16,868,590	eKash	بنك رواندا الوطني	بنك رواندا الوطني	RSwitch	RSwitch	بنك رواندا الوطني	غير متوفر
معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB)	SADC	2021	عابر للنطاقات	2	غير متوفر	غير متوفر	معاملات المقاصة على أساس فوري (TCIB)	اللجنة الإشرافية على نظام المدفوعات في بلدان الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي	CCBG	هيئة إدارة أنظمة الدفع (PSMB)	BankservAfrica	الجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي - نظام التسويات الإجمالية الآتية (بنك الاحتياطي لجنوب أفريقيا)	غير متوفر
PayShap	جنوب أفريقيا	2023	المصرف	10	18,000,000	588,096,918	PayShap	بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي	BankservAfrica	BankservAfrica و PASA	BankservAfrica	بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي	Tata Consultancy Services
المقاصة في الوقت الفعلي (RTC)	جنوب أفريقيا	2006	المصرف	17	309,304,447	91,008,465,929	المقاصة في الوقت الفعلي (RTC)	بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي	BankservAfrica	PASA	BankservAfrica	بنك جنوب أفريقيا الاحتياطي	غير متوفر
Taifa Moja	تنزانيا	2016	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	6	5,061,198,600	59,980,446,882	Taifa Moja	بنك تنزانيا	بنك تنزانيا	لا يوجد (اتفاقيات ثنائية)	لا يوجد (اتفاقيات ثنائية)	بنك تنزانيا	غير متوفر
نظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS)	تنزانيا	2021	عابر للنطاقات	46	267,474,830	5,526,147,640	نظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS)	بنك تنزانيا	بنك تنزانيا	بنك تنزانيا	بنك تنزانيا	بنك تنزانيا	Mojaloop
Gamswitch	غامبيا	2020	المصرف	12	1,471,000	65,611,730	Gamswitch	البنك المركزي الغامبي	البنك المركزي الغامبي	Gamswitch	Gamswitch	البنك المركزي الغامبي	غير متوفر
المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس	تونس	2018	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	15	191,000	15,397,242	المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في تونس	البنك المركزي التونسي	نقديات تونس	نقديات تونس (SMT)	نقديات تونس	البنك المركزي التونسي	غير متوفر
الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا	أوغندا	2017	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول	14	6,360,000,000	60,396,953,004	الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في أوغندا	بنك أوغندا	لا يوجد (اتفاقيات ثنائية)	لا يوجد (اتفاقيات ثنائية)	بيجاسوس/الاتفاقيات الثنائية	البنك المركزي الأوغندي	غير متوفر
نظام التحويل المالي الوطني (NFS)	زامبيا	2019	عابر للنطاقات	30	99,102,490	2,830,236,060	نظام التحويل المالي الوطني (NFS)	البنوك الأعضاء وبنك زامبيا	ZECHL	ZECHL	ZECHL	بنك زامبيا	غير متوفر
تقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (ZIPIT)	زيمبابوي	2011	عابر للنطاقات	29	13,314,298	304,999,657	تقنية Zimswitch لتبادل الدفع الفوري (ZIPIT)	البنك الاحتياطي في زيمبابوي	Zimswitch	Zimswitch	Zimswitch	البنك الاحتياطي في زيمبابوي	غير متوفر

