



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

2024 • دراسة حالة

نظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS)

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 2011¹. 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 رئيسية² وتمثلت إحدى أبرز المشكلات في الماضي في توالي القطاع الجهود المرتبطة بقيادة ترتيبات إمكانية التشغيل البيئي بين مزودي الخدمات المالية خلال الأيام الأولى لنشر الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. وكانت القوائم 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 حساب³. واعترافاً 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 ومدفوعات 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 تجريبيين بالإضافة إلى حالات الاستخدام تجريبية، لكن كان إطلاقه الرسمي في عام 2024.

1 للمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع على قاعدة بيانات 2021 Global Findex

2 تأثر إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في تنزانيا، 2016

3 تأثر إمكانية التشغيل البيئي لتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول في تنزانيا، 2016

والأطراف المعنية الأخرى، فضلاً عن التعقيبات 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 مواطن 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) جنباً 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. وشُمل بقية مزودي خدمات الدفع بحلول نهاية عام 2023. وهنا تجدر الإشارة إلى أن المشكلات المعنية

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 مُسبق 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 المرثيات المستخلصة من الدراسة مخططاً تفصيلياً ومدخلات قيمة لاحتياجات العمل والتحديات التي تواجه المستهلكين ومزودي خدمات الدفع

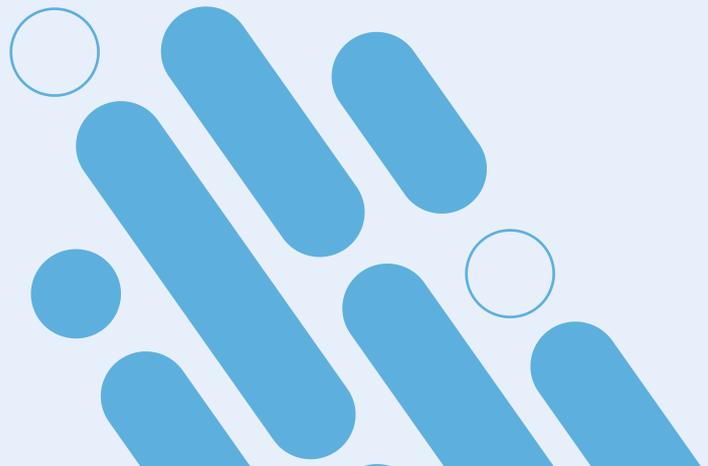
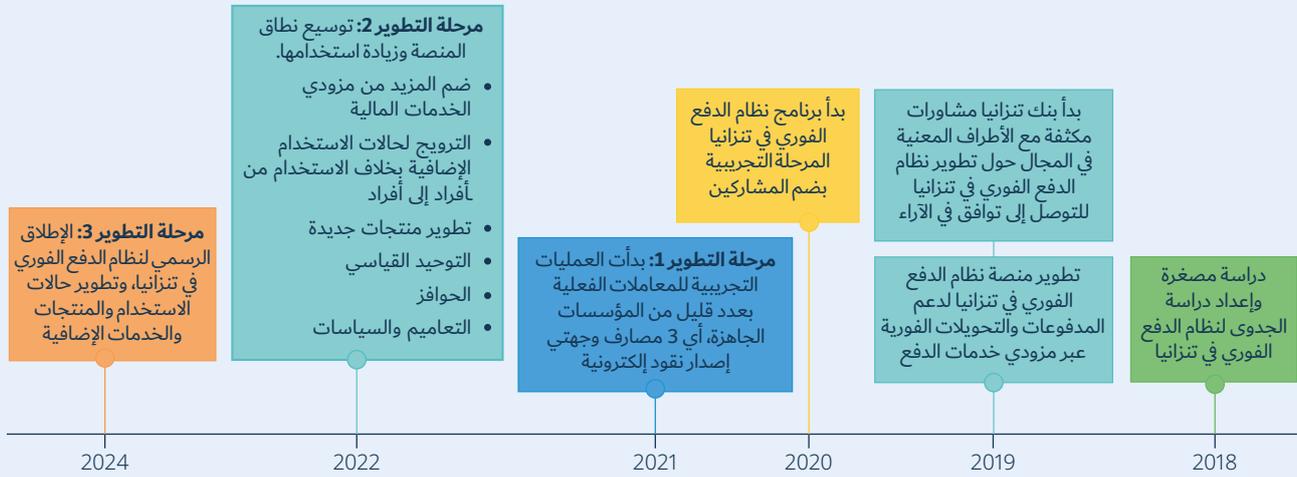


دراسة حالة: نظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS)

وأطلق بنك تنزانيا نظام الدفع الفوري في تنزانيا رسميًا في مارس 2024 خلال المؤتمر الحادي والعشرين للمؤسسات المالية الذي استضافه البنك بالتعاون مع جمعية المصرفيين في تنزانيا. وبعد إطلاق النظام، ستتضمن المرحلة التالية من تنفيذ نظام الدفع الفوري في تنزانيا دمج وظائف وحالات استخدام إضافية، وذلك بهدف توسيع نطاق وصول التنزانيين وشمولهم في المنظومة المالية الرقمية، فضلًا عن إتاحة الفرصة أمام الجميع لإتمام المدفوعات بتكلفة يسيرة وفي الوقت الفعلي. ومن المتوقع أيضًا أن يُربط نظام الدفع الفوري في تنزانيا بأنظمة الدفع الفوري الإقليمية الأخرى لمعالجة المعاملات عبر الحدود. والتوسع في هذا النظام هو عملية مستمرة وفقًا لنهج قائم على مراحل. ويتوقع المشغل تطوير المزيد من حالات الاستخدام لتلبية الاحتياجات الناشئة في قطاع المدفوعات.

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.

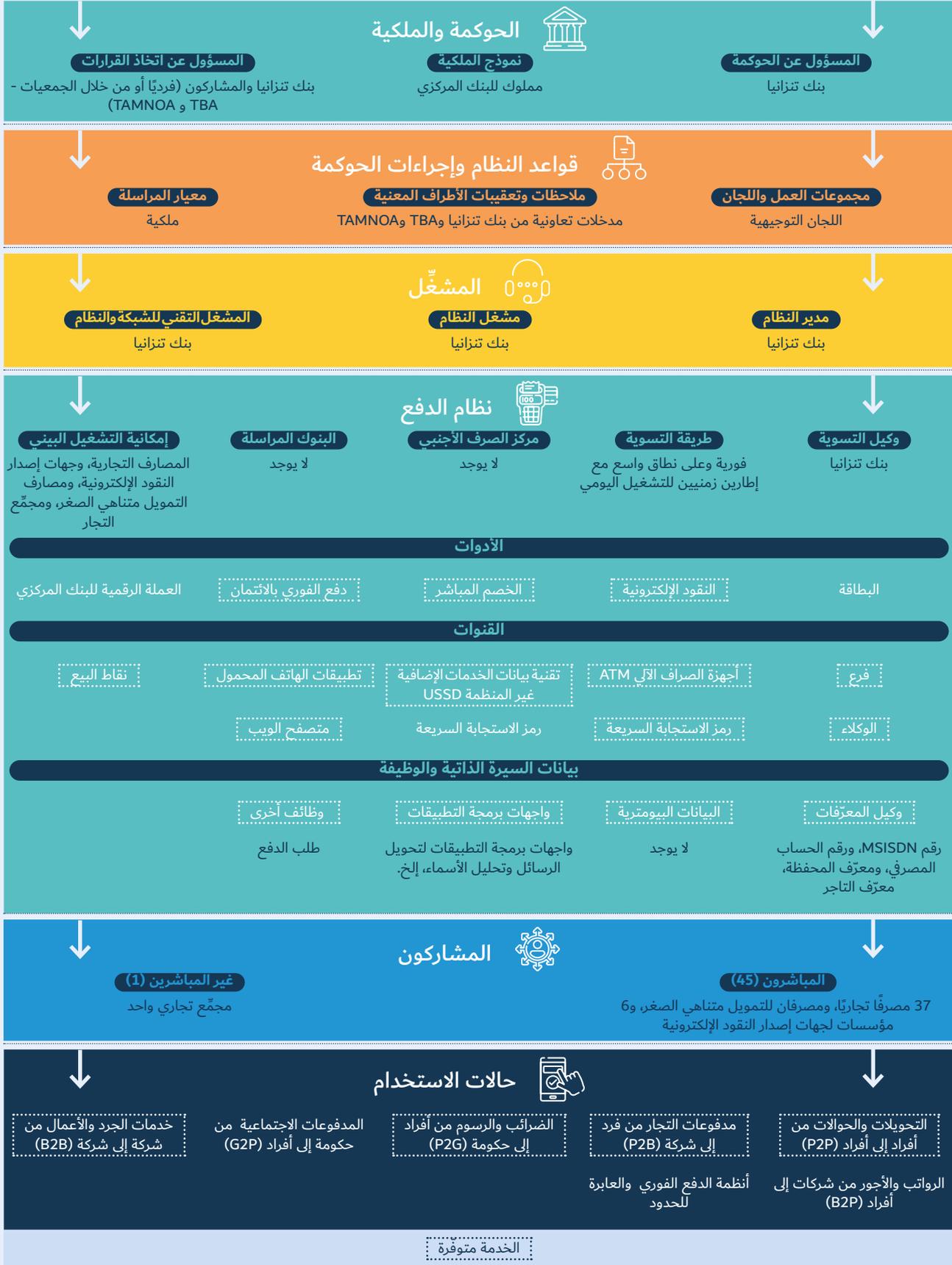
الأطر الزمنية لتطوير نظام الدفع الفوري في تنزانيا



الحكومة والعمليات

نظرة عامة على نظام الدفع

نظرة عامة عن نموذج نظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS)



الوظائف



يتبع نظام الدفع الفوري في تنزانيا آلية الحياضية في اختيار القنوات، حيث يدعم النظام قنوات عديدة قابلة للتشغيل البيئي يستخدمها مزودي خدمات الدفع. وتتضمن هذه القنوات تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة وأجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع وتطبيقات الهاتف المحمول ومتصفح الويب ورموز الاستجابة السريعة. وفي الوقت الحالي، لا يُطلب من المشاركين عرض العلامة التجارية لنظام الدفع الفوري في تنزانيا على قوائمهم أو قنواتهم التي تتعامل مع العملاء مباشرة. ومع ذلك، فإن معيار رمز الاستجابة السريعة الوطني للمدفوعات بالعملة المحلية (رمز الاستجابة السريعة في تنزانيا - TANQR)، باعتباره قناة لمدفوعات التجار، يتطلب وجود العلامة التجارية لنظام الدفع الفوري في تنزانيا على ملصقات الاستجابة السريعة. وتشتمل أدوات الدفع التي يدعمها نظام الدفع الفوري في تنزانيا على النقود الإلكترونية والتحويل الإلكتروني للأموال بالائتمان والتحويل الإلكتروني للأموال بالخصم. وتحتوي منصة نظام الدفع الفوري في تنزانيا أيضًا على وظيفة «طلب الدفع».

ويعتبر نظام الدفع الفوري في تنزانيا منصة مركزية لتحقيق إمكانية التشغيل البيئي، ويعمل النظام على تسهيل دورة معاملات الدفع في الوقت الفعلي بشكل سلس وفعال من خلال دمج العديد من مزودي خدمات الدفع مثل المؤسسات المصرفية وغير المصرفية.

وتبدأ العملية عندما يباشر المرسل طلب الدفع أو تحويل الأموال من خلال أي قناة. ويتم التحقق من صحة تفاصيل المعاملة من جانب مزود خدمات الدفع الخاص بالمرسل لضمان التحقق من الهوية وتوافر الأموال. وتُرسل رسالة المعاملة بطريقة آمنة إلى نظام الدفع الفوري في تنزانيا الذي يتحقق من المعاملة ويوجهها إلى مزود خدمات الدفع الخاص بالمستلم، الذي يعالج بعد ذلك المعاملة، وإضافة المبلغ إلى حساب المستلم أو محفظته في الوقت الفعلي، وإشعار المستلم بالمعاملة المكتملة. وتُرسل رسالة تأكيد مرة أخرى إلى نظام الدفع الفوري في تنزانيا الذي يُسجل المعاملة ويرسل رسالة تأكيد اكتمالها إلى مزود خدمات الدفع الخاص بالمرسل. ويتلقى كل من المرسل والمستلم إشعارات نهائية تؤكد نجاح المعاملة.

ويستخدم نظام الدفع الفوري في تنزانيا، طوال هذه العملية، تدابير أمنية قوية مثل بروتوكولات التشفير والمصادقة، مما يضمن النزاهة والسرية والتنفيذ السريع للمعاملات، مع الاحتفاظ أيضًا بسجلات تفصيلية لأغراض الشفافية والامتثال.

ويستخدم النظام أيضًا أنواعًا مختلفة من الأسماء المستعارة للهوية أو معرفات الوكيل لتوجيه المدفوعات أو التحويلات بكفاءة وأمان. ويتضمن ذلك رقم MSISDN، وهو يتمثل في رقم الهاتف الكامل للجهاز المرتبط بالمعرف التقني الذي يستخدمه مشغلو شبكة الهاتف المحمول، بالإضافة إلى رقم الحساب المصرفي ومعرف المحفظة ومعرف التاجر بالإضافة إلى أنواع أخرى من المعرفات التي يمكن أخذها في الاعتبار. وتعتبر معرفات الوكيل هذه ضرورية لربط المعاملات بالحسابات والمحافظ الصحيحة عبر مختلف المؤسسات المصرفية وغير المصرفية.

يوجد حاليًا 45 مشاركًا مباشرًا في نظام الدفع الفوري في تنزانيا، ومنهم 39 مصرفًا (37 مصرفًا تجاريًا ومصرفان للتمويل متناهي الصغر) وست جهات لإصدار النقود الإلكترونية بالإضافة إلى مُجمّع تجاري واحد كمشارك غير مباشر. وسيعمل نظام الدفع الفوري في تنزانيا على ضم المزيد من الجهات التي تدخل السوق جديدًا، وفقًا لما كلف به البنك المركزي في ما يخص المشاركة. ويستخدم نظام الدفع الفوري في تنزانيا واجهات برمجة التطبيقات (APIs) لتسهيل التكامل السلس مع مزودي خدمات الدفع ومزودي الخدمات التقنية الذين استخدموا المعايير الشائعة في مجالي الاتصالات والمعاملات التي وضعها بنك تنزانيا لنظام الدفع الفوري في تنزانيا. ويتضمن ذلك تنسيق الرسائل وأنواع المعاملات وقواعد التحقق من صحة البيانات.

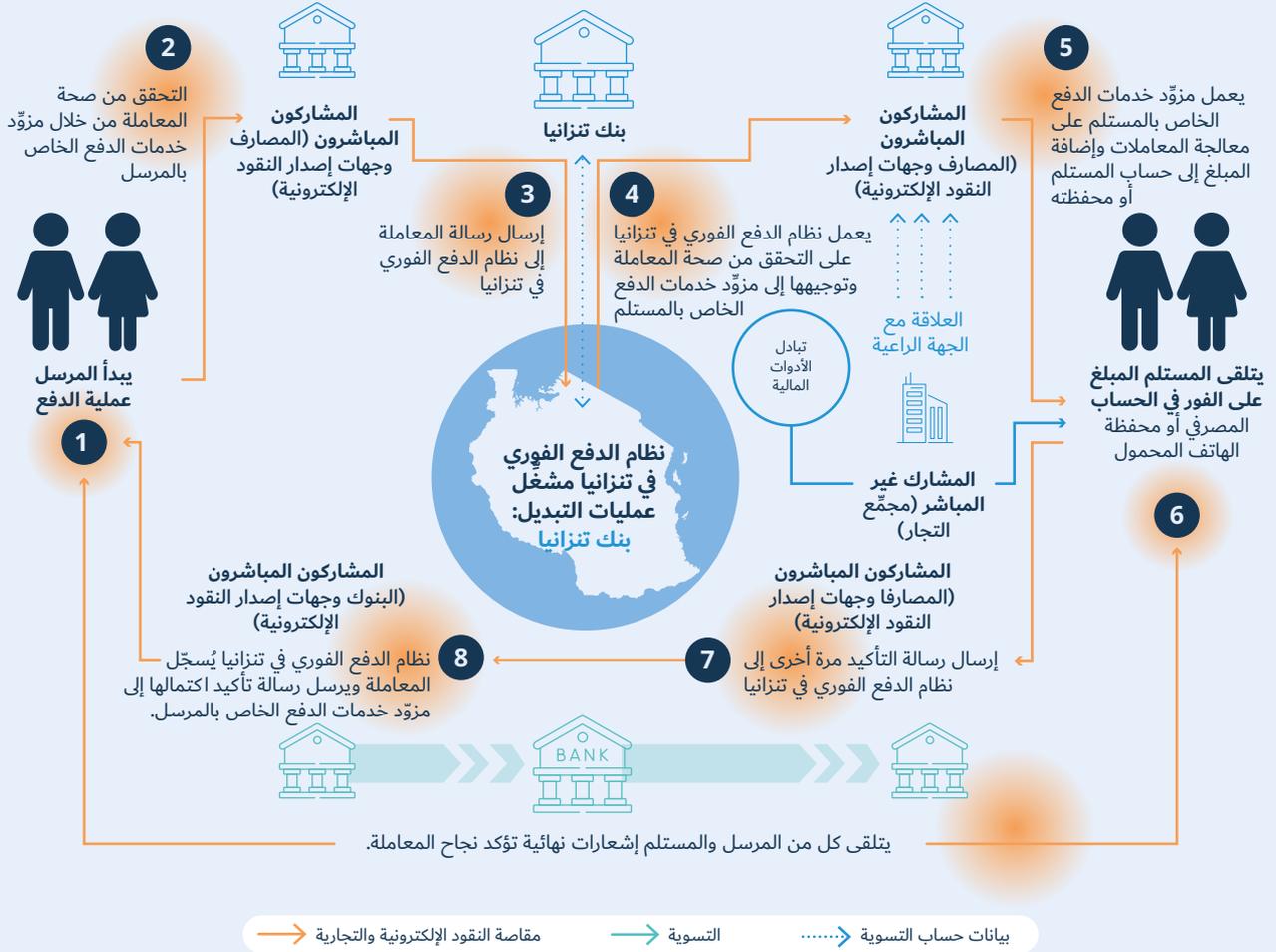
وتتم التسوية في نظام الدفع الفوري في تنزانيا بشكل فوري وعلى أساس إجمالي، ويتم تسهيلها من خلال الحسابات مسبقة التمويل المحتفظ بها في بنك تنزانيا. ويعمل بنك تنزانيا والمشاركون في نظام الدفع الفوري في تنزانيا على مراقبة هذه الحسابات عن كثب مع التنويه في حالة الحاجة إلى ضخ تمويل مسبق إضافي. وهُيئ النظام لتمكين عدة أطر زمنية للتسوية: يوجد حاليًا إطاران زمنيان للتشغيل اليومي.

هيكل الحوكمة



يعمل نظام الدفع الفوري في تنزانيا وفقًا لنهج حوكمة منظم وشامل وشفاف. وعلى الرغم من أن هذا النظام مملوك ومدار بالكامل من بنك تنزانيا، لكن تُتخذ القرارات وفقًا لإطار حوكمة شامل يتضمن العديد من الأطراف المعنية ومبادئ توجيهية واضحة وعمليات منظمة على النحو المبين في قواعد النظام. وتتم عملية اتخاذ القرار بطريقة تعاونية تتضمن المناقشات والمشاورات وبناء التوافق، أو من خلال اتخاذ القرار بالأغلبية.

تدفقات المعاملات على نظام الدفع الفوري في تنزانيا



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.

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.

دراسة حالة: نظام الدفع الفوري في تنزانيا (TIPS)

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 إجماليات المعاملات وعدد المعاملات المكتملة والمبلغات وغير الصالحة. وبشكل منفصل، يتلقى بنك تنزانيا بيانات حجم المعاملات داخل الكيان الواحد وقيمها كل شهر.

نموذج العمل



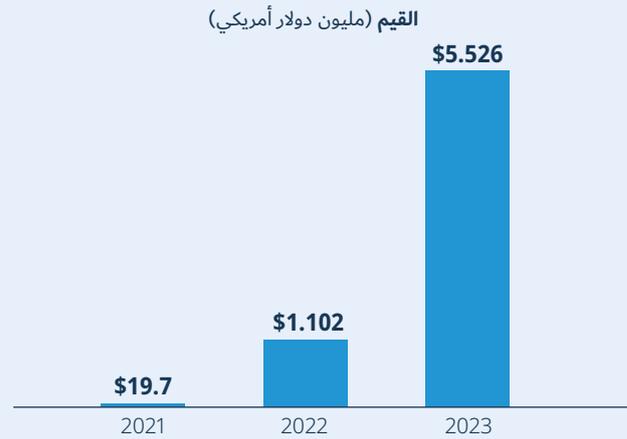
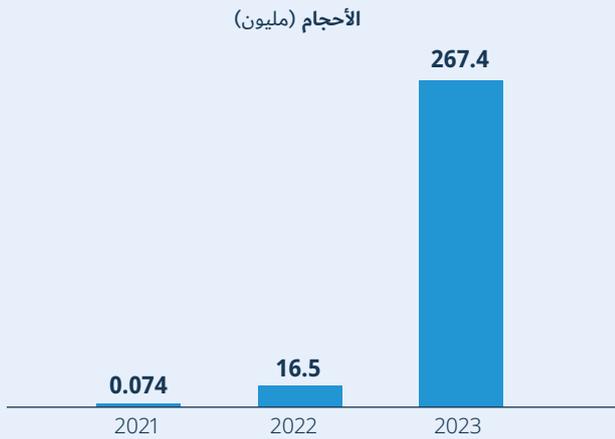
وفرت حكومة تنزانيا التمويل للتنفيذ الناجح لنظام الدفع الفوري في تنزانيا في المقام الأول، بالإضافة إلى مؤسسة تعميق القطاع المالي في تنزانيا ومؤسسة بيل وميليندا غيتس. وطُوّر النظام باعتباره منفعة عامة، وبالتالي يعمل بطريقة تمكّن من استرداد التكاليف على أساس عدم اعتماد الخسارة. ولا يفرض النظام حاليًا أي 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



ويُدمج 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 الاقتصادية⁴، 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 تميمات 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.

الإطار التنظيمي



تُظهر تنزانيا بيئة تنظيمية داعمة تتسم بالعلاقة التعاونية بين بنك تنزانيا ومزوّد 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).



الدروس المستفادة المرتبطة بالشمولية

القرار. ويجب عليه أيضًا التأكد من احتفاظه بالقدرة المثلى لمواصلة دوره المزدوج 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 أفراد 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.

