

الإصدار الأول لتقرير مرصد

"التقنيات المالية الحديثة في الدول العربية"

التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة
(Fintech Electronic Retail Payment)

صندوق النقد العربي

يونيو 2020

تقديم

تنامي في الآونة الأخيرة دور التقنيات المالية الحديثة (Financial Technology (Fintech)) في تقديم الخدمات المالية وزيادة مستويات الشمول المالي في عدد من الدول العربية في ظل ما تقدمه من حلول واعدة تُمكن العديد من الفئات غير المخدومة مالياً وعلى رأسها الشباب والمرأة والمشاريع الصغيرة والمتوسطة وسكان المناطق النائية من النفاذ السلس بتكلفة ميسرة إلى الخدمات المالية.

يحرص صندوق النقد العربي في سياق استراتيجيته للفترة (2020-2025) على تبني العديد من المبادرات الهادفة إلى تطوير قطاع التقنيات المالية الحديثة بهدف مساندة جهود السلطات الإشرافية في توفير البيئة الحاضنة لمثل هذه التقنيات وتفعيل دورها في تطوير وخفض كلفة تقديم الخدمات المالية وزيادة فرص الأفراد والمشاريع للنفاذ إلى الخدمات المالية. في هذا السياق، أنشأ صندوق النقد العربي مجموعة العمل الإقليمية للتقنيات المالية الحديثة في عام 2018 لصياغة المبادئ التوجيهية الإرشادية، والسياسات ذات الصلة، والقيام بأنشطة تستهدف دعم التحول الرقمي في مجال الخدمات المالية في الدول العربية.

من جانب آخر، وفي ظل حرص صندوق النقد العربي على أن تواكب إسهاماته البحثية اهتمامات دوله الأعضاء، ارتأى الصندوق أهمية إصدار دورية بحثية سنوية جديدة بعنوان "مرصد التقنيات المالية الحديثة في الدول العربية"، بهدف رصد أبرز النماذج الناجحة في مجال التقنيات المالية الحديثة القابلة للتوسع والتطبيق في الدول العربية. سوف يتم من خلال هذه الدورية انتقاء بعض تجارب التقنيات المالية المميزة بالنسبة للدول الأعضاء وإلقاء المزيد من الضوء عليها بهدف المساهمة في تبادل الخبرات بما يدعم عملية صنع القرار ويساهم في التطوير المستمر لهذه التقنيات بما يخدم الاحتياجات الماسة للدول العربية.

يأمل صندوق النقد العربي في أن يُمثل التقرير إضافةً جديدةً للجهود البحثية التي يقوم بها لخدمة دوله الأعضاء، الأمر الذي يطمح الصندوق من خلاله إلى المساهمة في تعزيز القرار الاقتصادي في البلدان العربية ودعم مسيرتها باتجاه تحقيق النمو الشامل والمستدام.

والله ولي التوفيق،،،

عبد الرحمن بن عبد الله الحميدي
المدير العام رئيس مجلس الإدارة
صندوق النقد العربي

المحتويات

2	تقديم
5	ملخص تنفيذي
10	أولاً: البنية التحتية الداعمة لحلول لتقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة
10	1. عناصر البنية التحتية الداعمة لتقنيات الدفع الإلكتروني بالتجزئة
11	2. اتسام نظم الدفع الإلكتروني بقابلية التشغيل البيئي (Interoperability)
13	ثانياً: الأطر المحفزة للتقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني ودور السلطات الإشرافية
13	1. الخطط والاستراتيجيات الوطنية المُحفزة للدفع الإلكتروني
16	2. الأطر القانونية الداعمة لحلول التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة
18	3. السياسات الحكومية الهادفة إلى تشجيع الدفع الإلكتروني بالتجزئة
20	4. عناصر الإطار الرقابي الموضوع من قبل السلطة الإشرافية
22	5. شروط الترخيص للشركات الجديدة في مجال التقنيات المالية لحلول الدفع الإلكتروني بالتجزئة
23	6. التدابير والحوافز الهادفة إلى تشجيع نشاط شركات التقنيات المالية في مجال حلول الدفع بالتجزئة
26	7. التحديات الراهنة التي تواجه شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة
27	8. الجهود المستقبلية في مجال الدفع الرقمي بالتجزئة في الدول العربية
28	ثالثاً: نشاط شركات الدفع الإلكتروني بالتجزئة في الدول العربية
31	رابعاً: مؤشرات نجاح شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة
33	خامساً: أمن وحماية نظم الدفع الإلكتروني بالتجزئة
34	1. ضمان أمن وسلامة نظم الدفع الإلكتروني والتحوط ضد الهجمات السيبرانية
36	2. التحوط ضد مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب
37	سادساً: حوكمة شركات الدفع الإلكتروني
37	1. نشر نتائج الأعمال
38	2. مراجعة القوائم المالية
38	3. الالتزام بقواعد الإفصاح
39	4. العلاقات مع المستثمرين
40	سابعاً: التجارب العربية الناجحة في مجال شركات التقنيات المالية العاملة في قطاع خدمات الدفع الإلكتروني بالتجزئة
40	1. البحرين: تجربة شركة "بنفت (BENEFIT)"
41	2. السعودية: تجربة شركة "STCPay"
42	3. مصر: تجربة شركة "فوري"
43	4. المغرب: تجربة شركة "وفا كاش"
43	5. سورية: تجربة "المصرف العقاري"
44	ثامناً: الخلاصة والتوصيات
48	قائمة المصادر

قائمة الرسوم البيانية:

- شكل رقم (1) : التدابير والحوافز الهادفة إلى تشجيع نشاط شركات التقنيات المالية في مجال حلول الدفع بالتجزئة 25
- شكل رقم (2) : التحديات التي تواجه شركات الدفع الإلكتروني 26
- شكل رقم (3) : عدد شركات التقنيات المالية المرخصة في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة (2019) 28
- شكل رقم (4) : عدد معاملات الدفع الإلكتروني السنوية في بعض الدول العربية (2019) 29
- شكل رقم (5) : عدد المنافذ التي تدعم الدفع الإلكتروني والمحافظ الرقمية (2019) 30
- شكل رقم (6) : شركة "بنفت": مؤشرات الأداء (2019) 39
- شكل رقم (7) : شركة "فوري": مؤشرات الأداء (2019) 41

قائمة الجداول:

- جدول رقم (1) : قابلية التشغيل البيئي لأنظمة الدفع الإلكتروني 13
- جدول رقم (2) : الأطر القانونية الداعمة لأنظمة الدفع الإلكتروني 17
- جدول رقم (3) : السياسات المحفزة لأنظمة الدفع الإلكتروني 19

ملخص تنفيذي

شهدت سوق التقنيات المالية الحديثة (Financial Technology (Fintech)) نمواً بارزاً في السنوات الأخيرة، حيث ارتفع إجمالي الاستثمارات في التقنيات المالية على مستوى العالم من 19 مليار دولار عام 2013، إلى ما يقرب من 130 مليار دولار خلال النصف الأول من عام 2019⁽¹⁾. تشمل هذه التقنيات عدداً من الحلول المتطورة التي تساهم في التغلب على التحديات التي تواجه التوسع في تقديم الخدمات المالية.

يُصنف مجلس الاستقرار المالي التقنيات المالية الحديثة في خمس مجموعات رئيسية بما يشمل: 1. خدمات المدفوعات والمقاصة والتسوية، 2. خدمات الإيداع والاقتراض وحشد التمويل، 3. خدمات التأمين، 4. خدمات إدارة الاستثمار، و 5. خدمات دعم السوق.

هناك العديد من الفرص لاستفادة المؤسسات المالية من استخدامات التقنيات المالية، رغم التقدم الذي تم إحرازه في هذا القطاع على مدار العقود الماضية، لا تزال الوظائف المرتبطة بتنفيذ وإبرام وحفظ المعاملات تتطلب إجراءات طويلة ومعقدة وغير فعالة في معظم الأنشطة المالية. من جانب آخر، تعمل الكثير من الدول على التقنيات المالية لزيادة مستويات الشمول المالي لنحو ملياري نسمة من الأشخاص غير المخدومين مالياً⁽²⁾.

تُشير التقارير الدولية إلى أن تركيز المستثمرين قد انصب مؤخراً على بعض التقنيات المالية الناشئة القابلة للاستدامة ومن بينها تقنيات الدفع الإلكتروني (Electronic Payments)، والبلوك تشين (Blockchain)، وحلول التقنيات المالية في مجال الامتثال للمتطلبات الرقابية (Regtech)، والتأمين (Insurtech)، وإدارة الثروات والعقارات (Wealthtech and Proptech)⁽³⁾.

يحرص صندوق النقد العربي على تبني العديد من المبادرات الهادفة إلى تطوير القطاع المالي، حيث يبذل الصندوق جهوداً متنوعة ومكثفة لمتابعة التطورات على صعيد التقنيات المالية وتأثيرها على الخدمات المالية والاستقرار المالي في المنطقة العربية. إضافة إلى ذلك، أنشأ صندوق النقد العربي مجموعة العمل الإقليمية للتقنيات المالية الحديثة في عام 2018 لصياغة المبادئ التوجيهية والسياسات ذات الصلة والقيام بأنشطة مناسبة تهدف إلى تعزيز التحول الرقمي في مجال الخدمات المالية في الدول العربية. تشمل المهمة الرئيسية للمجموعة، من بين أمور أخرى، دعم الإطار التنظيمي وتوفير البيئة المواتية لتطوير التقنيات المالية الحديثة في الدول العربية، ودعم الابتكارات، وتعزيز القدرات الرقابية والإشرافية في هذا المجال.

بناءً على ما سبق، وفي إطار اهتمام صندوق النقد العربي في سياق استراتيجيته الجديدة للفترة (2020-2025) بدور التقنيات المالية في تطوير القطاع المالي، سعى الصندوق إلى إصدار دورية بحثية جديدة سنوية بعنوان **"مركز التقنيات المالية في الدول العربية"**، تهتم برصد أبرز النماذج الناجحة في مجال التقنيات المالية والقابلة للتوسع والتطبيق في الدول العربية من واقع استبيان يتم استيفائه من قبل السلطات الرقابية في الدول العربية، وبحيث يتم في كل دورية التركيز على أحد مجالات التقنية المالية (مثل تقنيات الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة، تقنيات الدفع الرقمي في قطاع الجملة، منصات التمويل الجماعي، خدمات التأمين، خدمات الاستثمار، وغيرها من التقنيات المالية البارزة)، بما يسمح بالتركيز على جوانب ومقومات نجاح كل تجربة من هذه التجارب، وعلى مؤشرات قياس أثرها في زيادة كفاءة الخدمات المالية ودعم الشمول المالي.

¹ Pulse of the fintech 2018, Global analysis of fintech, and KPMG International and "Global Fintech Fundraising Fell in First Half of 2019, with Decline in China Offsetting Gains in the US and Europe, Accenture Analysis Finds," Accenture; <https://newsroom.accenture.com/news/global-fintech-fundraising-fell-in-first-half-of-2019-with-decline-in-china-offsetting-gains-in-the-us-and-europe-accenture-analysis-finds.htm>.

² Baruri P. "Blockchain Powered Financial Inclusion".

³ The Pulse of Fintech 2019, KPMG; <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2019/07/pulse-of-fintech-h1-2019.pdf>

تم اختيار **التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة (Fintech Electronic Retail Payments)** لتكون محور اهتمام العدد الأول من المصد لعام 2020. يأتي ذلك في ضوء ارتفاع حجم سوق الدفع الإلكتروني إلى ما يصل إلى 3.6 تريليون دولار في عام 2018 بما يمثل أكبر مجال من مجالات التقنيات المالية على مستوى العالم، وتعتبر الصين السوق الأبرز في مجال الدفع الرقمي مستأثرة بنحو 1.3 تريليون دولار من السوق العالمي⁽⁴⁾.

تدفع العديد من العوامل الاتجاه نحو المزيد من الاعتماد على تقنيات الدفع الإلكتروني سواءً لكونها تعتبر أكثر كفاءة من حيث اختصار الوقت والجهد والكلفة وسهولة الاستخدام، ومستويات الإتاحة الأوسع والأكثر شمولاً بما يعني مستويات أكبر من الشمول المالي، أو في ضوء التوجه العالمي الجديد نحو الاعتماد المتزايد على نظم الدفع اللائقلمسية (Contactless Payment System) التي باتت أكثر أماناً في أعقاب انتشار فيروس كورونا المستجد. من جانب آخر، تُمكن تقنيات الدفع الإلكتروني من التقليل التدريجي من الاعتماد على التعاملات النقدية وهو ما يساعد على مكافحة التهريب الضريبي والفساد، ودمج الاقتصاد الموازي في المنظومة الرسمية. علاوة على ما سبق، يساعد انتشار أنظمة الدفع الإلكتروني على سرعة إنجاز المعاملات بما يدعم بيئة الأعمال.

عالمياً، خطت العديد من الدول خطوات خلال السنوات الماضية نحو اعتماد تقنيات الدفع الإلكتروني، ففي السويد، على سبيل المثال انخفضت نسبة التعاملات النقدية إلى نحو 1.3 في المائة فقط من الناتج المحلي الإجمالي، ولم يقتصر الأمر على الدول المتقدمة، وإنما خطت كذلك عدد من الدول النامية وعلى رأسها الصين خطوات متقدمة في هذا المضمار ما أسفر عن ارتفاع نسبة المدفوعات غير النقدية لتشكّل 840 في المائة من الناتج المحلي الإجمالي للصين، فيما لم تتعدى نسبة التعاملات النقدية نحو 9 في المائة من الناتج المحلي الإجمالي لهذه الدولة⁵. على مستوى الدول العربية، انتشرت في الآونة الأخيرة حلول التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة، وظهرت العديد من الشركات التي توفر هذه الخدمات لشرائح واسعة من المستخدمين من الأفراد والشركات مستفيدة من عدد من العوامل من بينها تطور بنية نظم الدفع الوطنية، والانتشار واسع النطاق لاستخدام الإنترنت، والتزايد المستمر في استخدام الهواتف الذكية في المنطقة العربية. كما استفادت هذه الشركات من سعي السلطات الإشرافية إلى توفير الأطر القانونية والرقابية الداعمة لأنشطة هذه الشركات.

في ضوء ما سبق، يستهدف هذا التقرير إلقاء الضوء على تجارب الدول العربية في مجال تشجيع شركات التقنيات المالية العاملة في مجال الدفع الإلكتروني بهدف تبادل الخبرات وإبراز التجارب الناجحة في هذا السياق، استناداً إلى استبيان أعده صندوق النقد العربي لهذا الغرض وتم استيفائه من قبل ثلاثة عشرة دولة عربية⁶.

يتكون هذا التقرير من ثمانية أجزاء إضافة إلى الملخص التنفيذي للتقرير، حيث يُلقى الجزء الأول من التقرير الضوء على البنية التحتية الداعمة لحلول التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة، فيما يتطرق الجزء الثاني إلى الأطر المُحفزة للتقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني ودور السلطات الإشرافية. ويتناول الجزء الثالث من التقرير نشاط شركات الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة في بعض الدول العربية، ويلقي الجزء الرابع من التقرير الضوء على بعض مؤشرات نجاح هذه الشركات سواءً من حيث قدرتها على زيادة كفاءة نظم الدفع أو من حيث مساهمتها في زيادة مستويات الشمول المالي. في المقابل، تُخصّص الجزأين الخامس والسادس من هذا التقرير إلى جهود السلطات الإشرافية العربية لضمان أمن وحماية نظم الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة، وإلزام هذه الشركات بمعايير الحوكمة اللازمة لضمان شفافية ونزاهة

⁴ Statista, (2019). "Digital Payments report 2019".

⁵ Bis, (2020). "Banknotes and coins in circulation".

⁶ بما يشمل كل من الأردن والإمارات والبحرين والجزائر والسعودية وسورية والعراق والكويت ولبنان وليبيا ومصر والمغرب وموريتانيا.

التعاملات. في حين تطرق الجزء السابع من التقرير إلى بعض التجارب العربية الناجحة في مجال التقنيات المالية الحديثة في الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة من واقع تقييم السلطات الإشرافية استناداً إلى عدد من المؤشرات ذات الصلة. في الجزء الثامن يشير التقرير إلى الخلاصة وبعض التوصيات على صعيد السياسات.

فمن حيث **البنية التحتية الداعمة لحلول التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة**، شهد نشاط شركات التقنيات المالية في عدد من الدول العربية نمواً ملحوظاً في السنوات الأخيرة مدعوماً بالتطور الكبير المُسجل على صعيد قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، وتوفر شبكات الاتصال المتطورة وهو ما ساعد على تحقيق قفزة في معدلات استخدام الأفراد والشركات لشبكات الإنترنت. كما ساهمت الزيادة الكبيرة في أعداد مستخدمي الهواتف الذكية في الإسراع بتبني تطبيقات الدفع الإلكتروني في الدول العربية. كما عزز من توفر هذه التطبيقات، سعي السلطات الإشرافية إلى تطوير أنظمة الدفع والمقاصة، وسن التشريعات اللازمة لتشجيع نمو أنظمة الدفع الإلكتروني، لا سيما فيما يتعلق باعتماد التوقيع الإلكتروني والأمن السيبراني وحماية البيانات، إضافة إلى وجود النظام الآلي للتسويات الإجمالية كما هو الحال في عدد من الدول العربية من بينها البحرين التي تستفيد كذلك من وجود شبكة البحرين الإلكترونية الوطنية للمعاملات المالية.

تعتبر **قابلية التشغيل البيني للأنظمة (Interoperability)** سواءً على مستوى القطاع المصرفي أو على مستوى مزودي الخدمات المالية من خارج القطاع من أهم عوامل البنية التحتية المالية التي تساهم في زيادة مستويات الشمول المالي الرقمي. في هذا الإطار، تتسم نظم الدفع الإلكتروني في كل من الأردن والإمارات والبحرين ومصر والكويت والجزائر ولبنان والعراق والسعودية وسورية وليبيا والمغرب، بقابلية التشغيل البيني (Interoperability) على مستوى القطاع المصرفي. من جهة أخرى، تتسم نظم الدفع الإلكتروني في كل من الأردن والإمارات والبحرين ومصر والكويت ولبنان والعراق والجزائر والسعودية وسورية والمغرب، بقابلية التشغيل البيني ما بين القطاع المصرفي ومزودي الخدمات المالية من خارج القطاع. أما فيما يتعلق بقابلية التشغيل البيني لأنظمة الدفع ما بين مزودي الخدمات المالية من خارج القطاع المصرفي، بعضهم البعض، فهي متوفرة في كل من: الأردن والإمارات والبحرين ومصر والكويت والعراق والسعودية والمغرب.

فيما يتعلق **بالأطر المحفزة للتقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني ودور السلطات الإشرافية**، اتجهت الدول العربية في السنوات الأخيرة إلى تبني استراتيجيات للتحويل الرقمي وفق رؤية شاملة تتضمن من بين مستهدفاتها إتاحة الخدمات المالية إلكترونياً، وتقديم الخدمات الحكومية عبر منظومة الدفع الرقمي، وتشجيع دور شركات التقنيات المالية. استلزم ذلك سن القوانين الداعمة وعلى رأسها قوانين الدفع الإلكتروني، والأطر الرقابية الكفيلة بتشجيع نشاط هذه الشركات ومراقبة المخاطر التي قد ترتبط بها.

أما فيما يتعلق **بالسياسات الحكومية الهادفة إلى تشجيع نظم الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة**، تحرص الحكومات العربية على تشجيع عمليات الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة من خلال تشجيع الأفراد والشركات على استخدام منصات الدفع الرقمي في عمليات الشراء وسداد المدفوعات الحكومية ووضع مستهدفات رقمية للزيادة التدريجية لنسبة المعاملات الرقمية وإلغاء التعامل النقدي في الاقتصادات المحلية وفق أطر قانونية وتنظيمية داعمة.

من حيث **عناصر الإطار الرقابي الموضوع من قبل السلطات الإشرافية**، تتبنى الدول العربية التي شهدت نمواً ملحوظاً في أنشطة الدفع الإلكتروني إطاراً رقابياً ينظم عمل شركات الدفع الإلكتروني وفقاً لما تنص عليه الأطر القانونية المنظمة لعمل هذه الشركات. تتمثل أهم عناصر الإطار الرقابي في الحرص على توافق عمليات شركات الدفع الإلكتروني بالتجزئة مع أفضل المعايير والممارسات الدولية وكذلك مع الأطر المنظمة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وحوكمة الشركات ومتطلبات الأمن السيبراني، وغيرها من الأنظمة والضوابط التي تنص عليها السلطات الإشرافية. للتأكد من اتساق عمليات الدفع الإلكتروني مع هذه الضوابط والمعايير، تقوم السلطات الإشرافية بعمليات رقابة مكتبية، إضافة إلى رقابة ميدانية على مزاولي النشاط ووكلائهم، على أساس تقييم النشاط وفق منهجية قياس درجة ومستوى المخاطر (Risk-based approach).

من حيث شروط ترخيص شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة، تقوم السلطات الوطنية في الدول العربية بمنح الترخيص للشركات الجديدة وفق مجموعة من الشروط ومتطلبات الترخيص بغرض تنظيم مزاولة النشاط.

فيما يتعلق **بالتدابير والحوافز الهادفة إلى تشجيع نشاط شركات التقنيات المالية في مجال حلول الدفع بالتجزئة**، تحرص السلطات الرقابية على تبني تدابير وحوافز تستهدف تشجيع نشاط شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة وذلك من خلال استقطاب الشركات التي تتبنى أفكار مبتكرة في هذا المجال للعمل وفق بيانات رقابية اختبارية توفر البيئة الحاضنة لنمو أنشطة مثل هذه الشركات وتقديم الدعم اللازم لها. من جانب آخر، لجأت بعض الدول العربية إلى تبني مبادرات قومية للتقنيات المالية يتمثل أحد أهم عناصرها في تحفيز نشاط شركات الدفع الإلكتروني. كما يحرص بعضها على تبني إطار رقابي تناسبي يلائم طبيعة عمل هذه الشركات وعلى منحها حوافز أخرى من بينها على سبيل المثال خفض ضريبة المبيعات على المدفوعات الإلكترونية، وخفض الرسوم والعمولات على معاملات الدفع الرقمي، وإلزام المصارف والشركات بنشر أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع، ووضع تعليمات تحد من عمليات السحب والدفع النقدي لتعزيز دور شركات التقنيات المالية في مجال حلول الدفع بالتجزئة.

أما على **صعيد التحديات الراهنة التي تواجه شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة**، فرغم الجهود المبذولة من قبل السلطات الإشرافية لتحفيز نشاط هذه الشركات، إلا أنها تواجه تحديات يتمثل أبرزها في عدم توفر نظم أعرف عميلك الإلكترونية، والحاجة إلى تطوير البيئة التشريعية وتسهيل عملية إصدار التراخيص بما يتواءم مع نشاط هذه الشركات، إضافة إلى انخفاض مستويات التثقيف المالي في بعض الدول العربية، والحاجة إلى تعزيز قدرات هذه الشركات في مواجهة مخاطر الهجمات السيبرانية التي تهدد خدمات الدفع الرقمي، علاوة على استمرار الاعتماد المتزايد على النقد في بعض الدول العربية، والتحديات الأخرى المرتبطة بصعوبة النفاذ إلى التمويل، وصعوبة الوصول للسوق كما هو الحال في سورية، والتوافق مع الأطر التنظيمية والرقابية، وتأمين الحلول التقنية الملائمة.

بناءً على ما سبق، تتمثل **أبرز الجهود المستقبلية لتشجيع نشاط شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الرقمي بالتجزئة في الدول العربية**، في سعي السلطات الإشرافية في الدول العربية إلى تكثيف جهودها الحالية والمستقبلية لتشجيع شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة، ذلك من خلال تطوير التشريعات لتشجيع نشاط هذه الشركات والنظر في إمكانية وجود تشريع إقليمي موحد منظم لعملها والعمل على تشجيع الأفراد على استخدام المدفوعات الرقمية، ودعم مستويات الأمن السيبراني، والاطلاع على التجارب الدولية والعربية الناجحة في مجال الدفع الإلكتروني واستمرار تقديم الدعم لهذه الشركات من خلال البيانات الرقابية الاختبارية. إضافة إلى تطوير نظم أعرف عميلك الإلكترونية واتجاه بعض الدول العربية إلى إنشاء شركة قابضة للاستثمار في مجالات البنية التحتية لخدمات التقنيات المالية، وصناديق لدعم الابتكارات بهدف تمويل شركات التقنيات المالية الناشئة. وتنفيذ المشاريع الوطنية للدفع الإلكتروني، وتطوير البيئة التنظيمية والرقابية والقانونية.

اهتم التقرير برصد **نشاط شركات التقنيات المالية العاملة في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة في الدول العربية** استناداً إلى الاستبيان المخصص لهذا الغرض والذي أشار إلى أن نشاط شركات الدفع الإلكتروني بالتجزئة في الدول العربية قد شهد نمواً ملموساً خلال السنوات الماضية. فمن بين الدول العربية التي استوفت الاستبيان، بلغ عدد شركات التقنيات المالية العاملة في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة في تسع دول عربية (الأردن والإمارات والبحرين والسعودية وسورية والعراق ولبنان وليبيا والمغرب) نحو 82 شركة، ذلك إضافة إلى 19 بنكاً في الجزائر تقدم خدمات الدفع الإلكتروني. يتوزع الجانب الأكبر من شركات التقنيات المالية في كل من الأردن والبحرين وسورية والعراق ولبنان، التي تستحوذ على 81 في المائة من شركات التقنيات المالية المُرخصة في هذه الدول في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة.

أشار المسح إلى أن إجمالي عدد المعاملات السنوية التي نفذت من خلال خدمات الدفع الإلكتروني لقطاع التجزئة في الدول العربية المتوفرة عنها بيانات⁷ قد وصل إلى 141 مليون معاملة خلال عام 2019. يبلغ إجمالي عدد المنافذ التي تقدم خدمات الدفع الإلكتروني في ثمان دول عربية (البحرين والجزائر وسورية العراق ولبنان وليبيا ومصر والمغرب) نحو 178 ألف منفذاً. تأتي مصر في المرتبة الأولى بنحو 130 ألف منفذ لتقديم الخدمة. كما ينتشر استخدام المحافظ الرقمية لشركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة في عدد من هذه الدول بما يعزز آليات الدفع الإلكتروني، حيث يتوفر في مصر نحو 15.3 مليون محفظة رقمية، ونحو 4 ملايين محفظة في البحرين، ومليون محفظة في السعودية.

هناك عدد من المؤشرات التي يمكن الرجوع إليها لقياس **مستوى نجاح شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة** من بينها مدى نجاحها في زيادة كفاءة المعاملات المالية من خلال خفض الوقت والكلفة، ومدى قدرتها على دعم مستويات الشمول المالي من خلال زيادة نسب نفاذ الأفراد والمشروعات للخدمات المالية، علاوة على دورها في تعزيز التحول الرقمي في مجال الخدمات المالية (زيادة نسبة المدفوعات الإلكترونية إلى إجمالي المدفوعات).

نظراً لأهمية خدمات الدفع الإلكتروني والدور المحوري الذي تقوم به على صعيد توسيع نطاق الخدمات المالية ودخول لاعبين جدد إلى القطاع المالي، واتساع نطاق المستفيدين من العملاء من الأفراد والشركات وما يستتبعه ذلك من تدفق سريع للأموال والمدفوعات، تحرص السلطات الإشرافية العربية على ضمان التأكد من **أمن وسلامة نظم الدفع الإلكتروني**، وإخضاعها إلى معايير رقابية تضمن الأمن السيبراني وحماية البيانات والحيلولة دون استخدام أي من هذه النظم في عمليات غسل الأموال أو تمويل الإرهاب. بناءً عليه، ركزت السلطات الإشرافية العربية على تبني كافة التدابير التنظيمية والرقابية الملزمة في هذا السياق بما يتوافق مع أحدث المعايير الدولية. كما تحرص السلطات الإشرافية العربية على تبني تدابير تضمن **حوكمة شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة** بما يعزز من مستويات الشفافية والنزاهة ويضمن سلامة أداء هذه الشركات وقيامها بالدور الاقتصادي والمالي المناط بها.

اهتم الاستبيان الذي أجراه صندوق النقد العربي برصد **أبرز التجارب العربية الناجحة على صعيد شركات التقنيات المالية العاملة في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة** وفق مرئيات السلطات الإشرافية لبعض النماذج الناجحة لهذه الشركات التي تمكنت من تحقيق نجاحات ملموسة في الأونة الأخيرة على صعيد التوسع في تقديم خدمات الدفع الإلكتروني وزيادة مستويات كفاءة هذه الخدمات وإتاحتها لشرائح واسعة من المستفيدين، بما يعزز الشمول المالي. بناءً عليه، رصد التقرير تجارب لخمس شركات عربية ناجحة في هذا المجال بما يشمل كل من: البحرين (شركة "بنفت")، والسعودية (شركة "STCPay")، وسورية (المصرف العقاري)، ومصر (شركة "فوري")، والمغرب (شركة "وفا كاش").

تتمثل أهم عوامل نجاح هذه الشركات في امتلاك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ كم هائل من معاملات الدفع الرقمي دون المساس بجودة المعاملات، وكذلك قدرتها على تقديم خدمات متنوعة للدفع الرقمي تتماشى مع احتياجات العملاء من خلال شبكة منتشرة من منافذ تقديم الخدمة، تمكنها من الوصول لشريحة واسعة من العملاء، علاوة على دعم السلطات الرقابية لهذه الشركات من خلال توفير الأطر المساندة لعمل أنظمة الدفع الرقمي. كما نجح بعضها، سعياً لمواكبة التطورات الجديدة في مجال تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، في إطلاق مجموعة من الخدمات البنكية الإلكترونية، بما يشمل خدمة الصراف الآلي، وخدمة بنك الإنترنت، وخدمة نقاط البيع، وبطاقات الائتمان العالمية، وخدمة الرسائل البنكية، علاوة على خدمة توطين الرواتب، ودفع الفواتير، وخدمة المجيب الآلي.

⁷ بما يشمل كل من: الأردن والبحرين والجزائر والسعودية والعراق وليبيا. من جانب آخر بلغ عدد المعاملات السنوية في كل من المغرب وسورية حوالي 394، و 250 مليون معاملة على التوالي بما يشمل (Card transactions).

أولاً: البنية التحتية الداعمة لحلول التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة

يستلزم نشاط شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة توفر مجموعة من عناصر البنية التحتية الداعمة لهذه الحلول وذلك بما يشمل توفر بنية تحتية متطورة لشبكات الاتصالات وأنظمة متقدمة للمدفوعات الوطنية، علاوة على اعتماد قابلية التشغيل البيني ما بين الأنظمة المالية (Interoperability)، وإطار قانوني مُمكّن لأنظمة الدفع الإلكتروني وداعم للأمن السيبراني وقادر على حماية الخصوصية وسرية البيانات وفق أفضل الممارسات الدولية. في هذا الجزء من التقرير يتم التطرق إلى عناصر البنية التحتية الداعمة لتقنيات الدفع الإلكتروني بالتجزئة.

1. عناصر البنية التحتية الداعمة لتقنيات الدفع الإلكتروني بالتجزئة

شهد نشاط شركات التقنيات المالية في عدد من الدول العربية نمواً ملحوظاً في السنوات الأخيرة مدعوماً بالتطور الكبير المُسجل على صعيد قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، وتوفر شبكات الاتصال المتطورة وهو ما ساعد على تحقيق قفزة في معدلات استخدام الأفراد والشركات لشبكات الإنترنت. كما ساهمت الزيادة الكبيرة في أعداد مستخدمي الهواتف الذكية في الإسراع بتبني تطبيقات الدفع الإلكتروني في الدول العربية. كما عزز من توفر هذه التطبيقات سعي السلطات الإشرافية إلى تطوير أنظمة الدفع والمقاصة، وسن التشريعات اللازمة لتشجيع نمو أنظمة الدفع الإلكتروني لا سيما فيما يتعلق باعتماد التوقيع الإلكتروني والأمن السيبراني وحماية البيانات، ذلك على النحو التالي.

في الأردن، هناك عدد من عناصر البنية التحتية الداعمة لانتشار حلول التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني. فعلى الصعيد التقني، تتمثل أبرز هذه العناصر في تطور شبكات الاتصالات، ووجود بنية تحتية متقدمة لأنظمة الدفع الإلكتروني على المستوى الوطني (National Payment Systems Infrastructure)، مرتبطة ببعضها البعض. كما تستفيد تقنيات الدفع الرقمي في المملكة من البيئة القانونية الداعمة ممثلة في قبول أنظمة الدفع الإلكتروني للتوقيع الإلكتروني، وإقرار قانون الجرائم الإلكترونية، وقانون الأمن السيبراني. علاوة على وجود التعليمات والسياسات اللازمة لتنظيم عمل الشركات العاملة في هذا المجال، وهو ما ساعد على تعدد أنظمة وأدوات وقنوات الدفع المستخدمة في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة.

في الإمارات، يعتبر تقدم البنية التحتية لقطاع الاتصالات وانتشار أجهزة الهواتف الذكية، وسهولة وسرعة النفاذ إلى شبكة الإنترنت، وتوفر الحوسبة السحابية، ووجود هيئات دعم الشركات الناشئة من أبرز العوامل الداعمة لشركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني.

أما في البحرين، فتتمثل عناصر البنية التحتية الداعمة في تبني النظام الآني للتسويات الإجمالية (Real Time Gross Settlement system (RTGS)، إضافة إلى تواجد شبكة متخصصة في الدفع الرقمي ممثلة في شبكة البحرين الإلكترونية الوطنية للمعاملات المالية (بنفت)، التي توفر بوابة للدفع الرقمي. علاوة على توفر برنامج المحفظة الوطنية الإلكترونية للهواتف الذكية المعروفة باسم (BenefitPay) التي تُمكن من تنفيذ عمليات الدفع الرقمي في قطاع التجزئة بشكل آمن وسريع من دون الحاجة إلى حمل أوراق نقدية أو بطاقات ائتمانية.

في الجزائر، يُشار إلى توفر عدد من مقومات البنية التحتية الداعمة لتقنيات الدفع الإلكتروني من بينها إنشاء هيئة ضبط النقد الآلي (الإلكتروني)، واعتماد بنك الجزائر للآليات والمعايير المتعلقة ببطاقات الدفع الإلكتروني، وإنشاء هيئة للمقاصة ببنك الجزائر، إضافة إلى اعتماد البنوك على آليات الدفع الرقمي. يُشار إلى أنه على الرغم من وجود عدد من شركات التقنيات المالية في الجزائر، إلا أن نشاطها يقتصر على تصميم حلول وبرامج لفائدة المؤسسات المصرفية وبرىد الجزائر من أجل توفير خدمات رقمية لعملائهم، فيما لا يُسمح لهذه الشركات وفق الإطار القانوني والتنظيمي المعمول به حالياً العمل في مجال الدفع الإلكتروني.

تضمنت أبرز عناصر البنية التحتية الداعمة لحلول التقنيات المالية في السعودية، في وجود مشغل مدفوعات وطني تحت مظلة مؤسسة النقد العربي السعودي يعمل في ظل وجود الأنظمة والتعليمات الملائمة لتطوير مثل هذه التقنيات. في سورية، تتمثل عناصر البنية التحتية في توفر شبكة الإنترنت وتطبيقاتها، ونقاط البيع، والهاتف المحمول وتطبيقاته. أما في العراق، فتتمثل البنية التحتية للدفع الإلكتروني بالتجزئة في المقسم الوطني، واعتماد قابلية التشغيل البيئي للأنظمة المالية.

في الكويت، توفر شركة الخدمات المصرفية الآلية المشتركة (كي نت) البنية التحتية لشركات التقنيات المالية للحصول على خدمات الدفع الإلكتروني للمنتجات والخدمات المقدمة مثل بوابة الدفع الإلكتروني. في المقابل، في لبنان، تتميز عناصر البنية التحتية الداعمة لانتشار حلول التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة، في وجود نظام مقاصة تعاملات الدفع بالتجزئة، بما في ذلك مقاصة الشيكات والتحويلات الصغيرة ما دون العشرين ألف دولار، وتحصيل الفواتير إضافة إلى مقاصة بطاقات الدفع، وتأمين بوابة دفع آمنة لمعاملات الانترنت الإلكترونية عبر البطاقات الائتمانية، إضافة إلى عدد من تطبيقات الدفع الفوري بواسطة الهاتف النقال للتحويل بين الأفراد والدفع ما بين التجار ضمن مبالغ محددة.

في مصر، تقوم شركة بنوك مصر بتوفير البنية الأساسية لنظم المدفوعات الإلكترونية على سبيل المثال شبكة بطاقات الخصم والصرف الآلية "123"، وغرفة المقاصة الآلية للمدفوعات "EG-ACH"، وشبكة المدفوعات عبر الهاتف المحمول. في المغرب، تتمثل أبرز عناصر البنية التحتية الداعمة في الاعتماد على قابلية التشغيل البيئي في نظم الدفع الإلكتروني، وإنشاء نظام للدفع باستخدام الهواتف النقالة (Switch mobile). أما في موريتانيا، فتقتصر عناصر البنية التحتية على التجمع المصرفي للتقنيات والمعاملات الإلكترونية.

2. اتسام نظم الدفع الإلكتروني بقابلية التشغيل البيئي (Interoperability)

تعتبر قابلية التشغيل البيئي للأنظمة (Interoperability) سواءً على مستوى القطاع المصرفي أو على مستوى مزودي الخدمات المالية من خارج القطاع من أهم عوامل البنية التحتية المالية التي تساهم في زيادة الشمول المالي الرقمي. تعرف قابلية التشغيل البيئي للأنظمة بحسب الاتحاد الدولي للاتصالات -أحد المنظمات الدولية المُنبتة عن منظومة الأمم المتحدة- بكونها تمثل "القدرة على التحويل الإلكتروني للأموال ما بين حسابات العملاء في المصارف المختلفة بعضها البعض من جهة، وبينها وبين المحافظ الإلكترونية لشركات الهاتف النقال من جهة أخرى. مع دخول البنوك الآن عصر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، فإن قابلية التشغيل البيئي بين الحسابات المصرفية ومحافظ الهاتف المحمول منتشرة على نطاق واسع في عدد من الدول العربية، في حين لا يزال يتعين على الكثير من الدول بذل المزيد من الجهود على صعيد تشجيع قابلية التشغيل البيئي ما بين المحافظ الإلكترونية لمزودي الخدمات المالية من خارج القطاع المصرفي⁸. تساعد قابلية التشغيل البيئي بشكل كبير على انتشار استخدام تطبيقات الدفع الإلكتروني بسهولة ما بين الأفراد والشركات وتساعد على زيادة مستويات المنافسة ما بين مزودي الخدمة وحرصهم المستمر على تطوير الخدمات المُقدمة للعملاء.

في هذا الإطار، تتسم نظم الدفع الإلكتروني في كل من الأردن والإمارات والبحرين ومصر والكويت والجزائر ولبنان والعراق والسعودية وسورية وليبيا والمغرب، بقابلية التشغيل البيئي (Interoperability) على مستوى القطاع المصرفي. من جهة أخرى، تتسم نظم الدفع الإلكتروني في كل من الأردن والإمارات والبحرين ومصر والكويت ولبنان والعراق والجزائر والسعودية وسورية والمغرب بقابلية التشغيل البيئي ما بين القطاع المصرفي ومزودي الخدمات المالية من خارج هذا القطاع.

⁸ International Telecom Union, (2016). "Digital financial services: Regulating for Financial Inclusion— An ICT Perspective", Telecommunication Development Sector.

فيما يتعلق بقابلية التشغيل البيئي ما بين مزودي الخدمات المالية من خارج القطاع المصرفي، فهي متوفرة في كل من: الأردن والإمارات والبحرين ومصر والكويت والعراق والسعودية والمغرب.

تلعب السلطات الإشرافية دوراً مهماً في تحفيز مزودي الخدمات المالية على اعتماد قابلية التشغيل البيئي، ففي الأردن والإمارات ومصر ولبنان والعراق والجزائر وسورية والمغرب، يُلزم البنك المركزي والجهات التنظيمية الأخرى (أجهزة تنظيم الاتصالات) مزودي الخدمات المالية باعتماد قابلية التشغيل البيئي للأنظمة في مراحل التأسيس لتقديم الخدمة. يُشار في هذا الصدد إلى أن الأردن تعتبر أول دولة عربية تتبنى إطاراً قانونياً منذ عام 2016 يُلزم مزودي الخدمات المالية باعتماد قابلية التشغيل البيئي منذ اليوم الأول لبدء عملها (9). أما في البحرين والكويت وليبيا وموريتانيا، فلا يُلزم البنك المركزي والجهات التنظيمية الأخرى (أجهزة تنظيم الاتصالات) مزودي الخدمات المالية باعتماد قابلية التشغيل البيئي للأنظمة في مراحل التأسيس لتقديم الخدمة.

وإذا كانت بعض الدول العربية تعتمد قابلية التشغيل البيئي ما بين أنظمة الدفع الإلكتروني على مستوى الدولة، فإن عدد قليل منها يتسم بقابلية التشغيل البيئي على مستوى الدفع الرقمي عبر الحدود بما يشمل كل من الأردن والإمارات ومصر والكويت. فيما لا تتسم نظم الدفع الإلكتروني بقابلية التشغيل البيئي على مستوى التعاملات عبر الحدود في باقي الدول.

يتم تنظيم قابلية التشغيل البيئي لأنظمة الدفع الإلكتروني بالتجزئة من خلال ثلاث آليات بما يشمل الاتفاقيات متعددة الأطراف فيما بين ثلاثة أو أكثر من مقدمي الخدمات، والاتفاقيات الثنائية المتفق عليها بين مقدمي الخدمات، وحلول الطرف الثالث التي تربط بين مقدمي الخدمات.

على مستوى الدول العربية، تتمثل الترتيبات المؤسسية التي تنظم قابلية التشغيل البيئي في الأردن والسعودية في الاتفاقيات الثنائية المتفق عليها ما بين مقدمي الخدمة. أما في الكويت، وفيما يتعلق بأنظمة الدفع الرقمي بالتجزئة، فهناك عدد من الترتيبات المؤسسية التي تحكم قابلية التشغيل البيئي للأنظمة المنتشرة، نذكر منها الاتفاقيات متعددة الأطراف تجمع بين ثلاثة أو أكثر من مقدمي الخدمات، والاتفاقيات الثنائية، إضافة إلى حلول الطرف الثالث التي تربط بين مقدمي الخدمات. بينما يتم تنظيم قابلية التشغيل البيئي في مصر وليبيا والمغرب من خلال حلول الطرف الثالث التي تربط بين مقدمي الخدمات. وفي الجزائر، تشمل الترتيبات المؤسسية التي تحكم قابلية التشغيل البيئي كل من الاتفاقيات متعددة الأطراف فيما بين ثلاثة أو أكثر من مقدمي الخدمات، والاتفاقيات الثنائية. أما في سورية، فتتمثل الترتيبات المؤسسية التي تحكم قابلية التشغيل البيئي في اتفاقيات ثنائية متفق عليها بين مقدمي الخدمات، وحلول الطرف الثالث التي تربط بين مقدمي الخدمات.

⁹ AFI, (2016). "H.E Dr. Ziad Fariz: Strategic Directive for Financial and Social Stability", Oct.

جدول رقم (1) قابلية التشغيل البيني لأنظمة الدفع الإلكتروني

الترتيبات المؤسسية لقابلية التشغيل البيني	توفر قابلية التشغيل البيني على مستوى				الدولة
	التعاملات عبر الحدود	مزودو الخدمات المالية خارج القطاع المصرفي	البنوك ومزودو الخدمات المالية الأخرى	القطاع المصرفي	
- الاتفاقيات الثنائية ما بين مزودي الخدمة.	✓	✓	✓	✓	الأردن
	✓	✓	✓	✓	الإمارات
		✓	✓	✓	البحرين
- الاتفاقيات متعددة الأطراف. - الاتفاقيات الثنائية ما بين مزودي الخدمة.			✓	✓	الجزائر
- الاتفاقيات الثنائية ما بين مزودي الخدمة.		✓	✓	✓	السعودية
- الاتفاقيات الثنائية ما بين مزودي الخدمة. - حلول الطرف الثالث.		✓	✓	✓	سورية
		✓	✓	✓	العراق
- الاتفاقيات متعددة الأطراف. - الاتفاقيات الثنائية ما بين مزودي الخدمة. - حلول الطرف الثالث.	✓	✓	✓	✓	الكويت
			✓	✓	لبنان
- حلول الطرف الثالث.				✓	ليبيا
- حلول الطرف الثالث.	✓	✓	✓	✓	مصر
- حلول الطرف الثالث.		✓	✓	✓	المغرب

المصدر: صندوق النقد العربي (2020). "استبيان الإصدار الأول من مرصد التقنيات المالية: شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة".

ثانياً: الأطر المحفزة للتقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني ودور السلطات الإشرافية

اتجهت الدول العربية في السنوات الأخيرة إلى تبني استراتيجيات للشمول المالي الرقمي وللدفع الإلكتروني وفق رؤى شاملة تستهدف إتاحة الخدمات المالية إلكترونياً، وتقديم الخدمات الحكومية عبر منظومة الدفع الرقمي، وتشجيع دور شركات التقنيات المالية. استلزم ذلك سن القوانين الداعمة وعلى رأسها قوانين الدفع الإلكتروني. واكب ذلك سعي من السلطات الإشرافية إلى إصدار الأطر الرقابية اللازمة لتحقيق هذه المستهدفات على النحو التالي.

1. الخطط والاستراتيجيات الوطنية المحفزة للدفع الإلكتروني

تتبنى غالبية الدول العربية خطط واستراتيجيات وطنية للدفع الرقمي، إضافة إلى المبادرات التي تطلقها السلطات الوطنية في الدول الأعضاء لدعم التحولات الرقمية، حيث تتشابه مستهدفات هذه الاستراتيجيات فيما بين الدول في بعض من أجزائها أو جلها مثل الشمول المالي الرقمي، لكن ربما تتباين في طبيعة المبادرات الرقمية المتضمنة أو المدى الزمني للخطط الاستراتيجية.

على سبيل المثال، تستهدف الخطط الاستراتيجية الداعمة لحلول الدفع الإلكتروني في الإمارات تعزيز الإمكانيات التقنية لمواكبة التطور السريع في قطاع الخدمات المالية، وإنشاء بنية تحتية على أعلى مستوى بما يتوافق مع أفضل التجارب العالمية لتزويد خدمات مبتكرة وتحسين رضا المستخدمين، وشمولية الخدمات المالية لجميع طبقات المجتمع، وضمان الاستقرار وسلامة النظام المالي، إضافة إلى ضمان توافق النظام المالي مع المقاييس العالمية للبنية التحتية للخدمات المالية.

في البحرين تعمل الهيئات الحكومية في إطار "رؤية البحرين 2030" على عدد من الجوانب المُعززة للدفع الإلكتروني من بينها:

- تقديم خدمات رقمية شاملة كافة شرائح المجتمع (دون التخلي عن أحد) مع التركيز بشكل خاص على مواءمة الخدمات مع الاحتياجات المحددة للمواطنين.
 - توجيه الجهود إلى تشجيع وجذب الأفراد لاستخدام القنوات الرقمية التي يختارونها، وسعي الحكومة إلى توفير آلية رقمية لمساعدة الأفراد الذين لا يستطيعون الوصول إلى الخدمات الرقمية بشكل مستقل.
 - النظر في إعادة تصميم الخدمات العامة مع التركيز على التوصيل الرقمي للخدمة، وتصميم الخدمات العامة الجديدة على أساس "الاعتماد على الرقمنة" والتركيز على رقمنة سلسلة الأنشطة بأكملها لتوفير أكبر قدر ممكن من الفائدة للأفراد.
 - تبسيط تجربة الدفع الإلكتروني للأفراد والشركات من خلال اقتصار عدد مرات تسجيل بيانات التعامل مع الجهات الحكومية في مرة واحدة فقط.
 - تطوير آلية عمل تجعل تقديم الخدمات الرقمية موجهة للجميع (دون التخلي عن أحد) مع التركيز بشكل خاص على الاستراتيجيات من أجل مواءمة الخدمات مع الاحتياجات المحددة للمواطنين.
 - تصميم الخدمات العامة الجديدة على أساس "الاعتماد على الرقمنة" والتركيز على رقمنة سلسلة الأنشطة بأكملها حيث توفر أكبر قدر من الفائدة للأفراد.
 - النظر في إعادة بناء الخدمات العامة مع التركيز على التوصيل الرقمي للخدمة.
 - تمكين المواطنين والشركات من تقديم بيانات مختلفة إلى جهة حكومية مرة واحدة فقط.
 - الاستفادة من التقنيات المتقدمة لإجراء تنبؤات أكثر دقة وقرارات أكثر ذكاءً من خلال تحليل كمية البيانات الضخمة.
 - دمج البيانات الحكومية وتوفيرها للعامة لإتاحة مزيد من الشفافية والمشاركة المجتمعية.
- أما في الكويت، فتنحصر أهم الأهداف الاستراتيجية الرقمية في تمكين جميع المتعاملين مع الحكومة من الحصول على خدمات الدفع الإلكتروني من خلال قنوات متعددة من أي مكان، وفي أي وقت وبطريقة آمنة وبكفاءة عالية وبالتعاون مع القطاع الخاص، وتحسين طرق الدفع والتحويل والتدرج في إلغاء الدفع النقدي، وتسهيل وتيسير دفع المواطنين والمقيمين والشركات لمستحقات الدولة.
- في الجزائر، تشتمل أهداف الاستراتيجية الرقمية تطوير وسائل الدفع الإلكتروني للحد من الدفع أو التسديد عن طريق الأوراق النقدية، إضافة إلى تعميم نقاط الدفع الإلكتروني، والعمل مستقبلاً على الحد من عمليات السحب النقدي وزيادة عمليات السداد الإلكتروني عوضاً عنها، وتوسيع الشمول المالي من خلال التسهيلات التي أقرها البنك المركزي لفتح الحسابات المصرفية والبريدية للأشخاص.

في السعودية، قدمت المملكة عدداً من المبادرات ذات الصلة بالاقتصاد الرقمي وذلك في إطار "رؤية المملكة العربية السعودية 2030"¹⁰. من ناحية أخرى، تدعم مؤسسة النقد العربي السعودي برنامج تطوير القطاع المالي من خلال مبادرة انفتاح الخدمات المالية لجهات فاعلة ومزودين جدد للخدمات المالية مثل شركات التقنيات المالية الحديثة لتعزيز تطوير منظومة الابتكار في الخدمات المالية، وتشجيع ريادة الأعمال، وخلق فرص العمل وتعزيز المنافسة في القطاع الخاص لدفع الابتكار وجودة الخدمة. إضافة إلى ما سبق تستهدف الرؤية تحويل المجتمع إلى مجتمع غير نقدي ودعم الشمول المالي الرقمي، وتحقيق الأهداف الرئيسية لاستراتيجية المدفوعات الوطنية فيما يتعلق بالتنظيم والرقابة، وضمان الالتزام بالمعايير وأفضل الممارسات العالمية في مجال المدفوعات.

في سورية، تم اعتماد الحسابات المصرفية في التعاملات المالية اليومية للمواطن، مع إلزامية قبول وسائل الدفع الإلكتروني المصرفي، إضافة إلى الإلغاء التدريجي للتداول النقدي التقليدي.

في لبنان، تستهدف استراتيجية مصرف لبنان للشمول المالي تعزيز وسائل الأمان في الدفع الإلكتروني مما يؤدي إلى تمكين أكبر شريحة في المجتمع بما فيهم الشباب، وذوي الدخل المحدود، وذوي الاحتياجات الخاصة من الحصول على الخدمات المالية بأنواعها المختلفة. إضافة إلى تطوير أنظمة الدفع وصولاً إلى تشجيع المصارف على الانتشار، وزيادة عدد نقاط الدفع، وتوطين رواتب القطاع العام في المصارف، وتسهيل الدفع بالبطاقات الإلكترونية.

كما يجري العمل على دراسة "إطلاق عملة رقميه صادرة عن البنك المركزي" كأحد المستهدفات الاستراتيجية الرقمية للدولة، كذلك تعمل الدولة على وضع استراتيجية للدفع الإلكتروني بالتعاون مع مؤسسات دولية معنية بهذا المجال بهدف تخفيف استعمال العملة الورقية والتوجه أكثر نحو وسائل الدفع الإلكترونية الآمنة والسريعة. بالإضافة إلى ذلك، تعمل الحكومة على متابعة تنفيذ الاستراتيجية الشاملة للتحويل الرقمي والحكومة الإلكترونية والبرنامج التنفيذي لهما حيث تتيح للمواطن الحصول على الخدمات والمعاملات من إدارات الدولة والدفع إلكترونياً.

في مصر، تم تبني العديد من المبادرات الهادفة إلى دعم الشمول المالي الرقمي من خلال تشجيع دور التقنيات المالية الحديثة والتحول إلى أنظمة الدفع الإلكتروني بما يضمن أمان وسهولة الوصول للخدمات المالية. في هذا السياق، تبنى البنك المركزي المصري في شهر مايو من عام 2020، مبادرة ضخمة للسداد الإلكتروني، في إطار الإجراءات الاحترازية لمواجهة فيروس كورونا المستجد وتعظيم مساهمة القطاع المصرفي في تنفيذ خطط الدولة للتعامل مع التداعيات المحتملة للفيروس. تأتي المبادرة في إطار أهمية إتاحة جميع الخدمات المالية للمواطنين بصورة عادلة وأمنة وسهلة وبتكلفة مناسبة، وفي ضوء التحديات التي تواجه القبول الإلكتروني في مصر، على رأسها الحاجة إلى زيادة أعداد نقاط البيع، والاعتماد بصورة أكبر على رمز الاستجابة السريعة والتوزيع الجغرافي لنقاط القبول الإلكتروني، ووضع برامج لزيادة الوعي بأهمية التحصيل الإلكتروني. تعتمد المبادرة على عدد من المحاور الهامة، أهمها نشر وتنشيط نقاط البيع الإلكترونية (POS) من خلال البنوك القابلة (Acquirer Banks) الحاصلة على ترخيص القبول الإلكتروني عبر نقاط البيع الإلكترونية، حيث سيقوم البنك المركزي المصري في إطار المبادرة الجديدة بتمويل نشر مائة ألف نقطة بيع إلكترونية جديدة، يتم توزيعها جغرافياً في كافة المحافظات وتفعيلها بداية من تاريخ المبادرة وحتى نهاية ديسمبر 2020⁽¹¹⁾.

في المغرب، تستهدف الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي تطوير وسائل الدفع الإلكتروني عبر الهواتف النقالة وتشجيع المدفوعات الإلكترونية للخدمات الحكومية ومعاملات الأفراد والشركات.

¹⁰ السعودية، "وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات".

¹¹ البنك المركزي المصري، (2020). "مبادرة البنك المركزي المصري للسداد الإلكتروني"، مايو.

في موريتانيا، تتمثل أهم مستهدفات استراتيجية الدفع الرقمي في دعم تطوير تقنيات الدفع الرقمي وانتشارها، والعمل على ضمان تنافسية وجودة الخدمة، ووجود قابلية التشغيل البيئي للأنظمة، إضافة إلى دعم إدماج التقنيات الحديثة في النظام المصرفي.

2. الأطر القانونية الداعمة لحلول التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة

يتطلب تنفيذ واستخدام وسائل الدفع الرقمي في الدول العربية توفر الأطر القانونية بما يضمن الحصول على بيئة ملائمة للاستفادة من خدمات الدفع الإلكتروني. في هذا الإطار، سعت بعض الدول العربية مثل البحرين والجزائر ولبنان ومصر إلى سن قوانين لدعم حلول التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة، في المقابل، ورغم عدم توفر قوانين خاصة منظمة للدفع الإلكتروني في بعض الدول العربية الأخرى إلا أنها سعت إلى سن بعض الأطر التنظيمية الداعمة والمنظمة لنشاط الشركات العاملة في هذا المجال.

في البحرين، هناك عدد من القوانين التي تنظم عمليات الدفع الرقمي في قطاع التجزئة مثل، قانون رقم 55 لسنة 2018 بشأن السجلات الإلكترونية القابلة للتداول، وقانون رقم 54 لسنة 2018 بشأن الخطابات والمعاملات الإلكترونية، وقانون رقم 28 لسنة 2002 بشأن المعاملات الإلكترونية.

أما في الجزائر، فقد تضمن الإطار القانوني الداعم لحلول التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة كل من "قانون المالية لسنة 2020" الذي نص على ضرورة أن يقوم التجار بتوفير أدوات الدفع الإلكتروني ووضعها تحت تصرف المستهلكين، وذلك في مدة أقصاها 31 ديسمبر 2020. كذلك هناك نظام النقد الآلي (الإلكتروني) الذي يتضمن إجراءات تنظم نشاط الفاعلين في مجال النقد الإلكتروني.

إضافة إلى ذلك، تشير المادة (27) من قانون التجارة الإلكترونية الصادر عام 2018 إلى إمكانية أن يتم دفع قيمة المعاملات التجارية من خلال منصات دفع مخصصة لذلك حصرياً من طرف البنوك المعتمدة من قبل بنك الجزائر وبنك الجزائر، متصلة بمحطات الدفع الإلكتروني المختلفة عبر شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية. وإلزام كل متعامل اقتصادي وتجار التجزئة بتوفير وسائل الدفع الإلكتروني للعملاء لتسديد ثمن مشترياتهم باستعمال حسابهم البنكي أو البريدي. كما تنص المادة 28 من القانون نفسه على وجوب تأمين موقع الإنترنت الخاص بالموارد الإلكتروني بمنصة الدفع بواسطة نظام التصديق الإلكتروني. كما تنص المادة 29 على خضوع منصات الدفع الإلكتروني لرقابة بنك الجزائر لضمان استجابتها لمتطلبات التشغيل البيئي وسرية البيانات وسلامتها وأمن تبادل المعلومات طبقاً للأحكام.

في سورية، تتمثل أبرز عناصر الإطار القانوني الداعم لحلول التقنيات المالية في توطيد العمل بالدفع الإلكتروني لدى المؤسسات المالية، واعتماد الحساب المصرفي في كافة حلول خدمات الدفع الإلكتروني.

تم في الكويت، صدور قانون المعاملات الإلكترونية رقم 20 لسنة 2014 والذي نظم إجراءات الحصول على التوقيع الإلكتروني وكذلك اعتماد المستندات الرقمية، كما أوكل مهمة الإشراف والرقابة على أعمال الدفع الإلكتروني للأموال لبنك الكويت المركزي وإصدار التعليمات اللازمة في هذا الشأن.

كما أصدر بنك الكويت المركزي تعليمات تنظيم أعمال الدفع الإلكتروني للأموال في سبتمبر من عام 2018، والتي سمحت لشركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بممارسة أنشطتها تحت رقابة بنك الكويت المركزي بعد استيفاء المتطلبات الرقابية والتراخيص اللازمة.

في لبنان، تم خلال 2018 إصدار قانون رقم (81) الخاص بالمعاملات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني، بما يساهم في نشاط وسائل الدفع الرقمية. استناداً إلى كون مصرف لبنان يعتبر المسؤول عن الإشراف على شركات الدفع الإلكتروني، فقد أنشأ المصرف لجنة معنية بإصدار التعاميم اللازمة لتطوير وتنظيم قطاع التقنيات المالية بالاستناد أيضاً إلى قانون النقد والتسليف وقانون المعاملات الإلكترونية الأخير المشار إليه. إضافة إلى ما سبق، قام مصرف لبنان بإصدار تعميم للبنوك التجارية في عام 2013 ينظم عمليات الدفع

بالتجزئة (BDL-CLEAR)، وتعميم آخر يسمح بالقيام بالعمليات المصرفية أو المالية بواسطة الأجهزة الإلكترونية الجوال أو الثابتة، وتعميم ثالث موجه أيضاً إلى المؤسسات المالية والمؤسسات التي تقدم العمليات المالية والمصرفية بالوسائل الإلكترونية. تساهم هذه الإجراءات التنظيمية في تخفيف استعمال الأوراق النقدية في ظل وجود وسائل دفع إلكترونية سريعة وأمنة وتستوفي المعايير اللازمة.

أما في مصر، فتتمثل أبرز عناصر الإطار القانوني الداعم لحلول التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة، في قانون تنظيم استخدام وسائل الدفع غير النقدي الصادر في عام 2019 الذي ينص على:

- إلزام الجهات الحكومية بسداد المستحقات المالية للعاملين بها بوسائل الدفع غير النقدي. وإلزام الشخصيات الاعتبارية الخاصة بمختلف أنواعها بسداد مستحقات العاملين بوسائل الدفع غير النقدي.
- إلزام جميع الجهات السابق الإشارة إليها بسداد مستحقات الموردين والمقاولين ومقدمي الخدمات وغيرهم من المتعاقدين معها بوسائل الدفع غير النقدي.
- إلزام كافة الجهات التي تقدم خدمات عامة للجمهور أو تدير مرافق عامة، بأن تتيح للمتعاملين معها وسائل قبول للدفع غير النقدي في جميع منافذ تحصيل مقابل الخدمة دون تكلفة إضافية.

إضافة إلى ذلك، تم تعديل قانون البنك المركزي والبنوك رقم 88 لعام 2003 ليضم باب مخصص لنظم الدفع، يتيح للبنك المركزي مد مظلة الرقابية على شركات الدفع الإلكتروني والجهات غير المصرفية التي تقوم بتقديم خدمات الدفع. كما تم أيضاً وضع إطاراً قانونياً لاستخدام التقنيات المالية مثل العملات الرقمية أو المشفرة مما يتيح للبنك المركزي زيادة قدرته الرقابية والتنظيمية على التعامل مع هذه الأدوات، وأيضاً دعم الأفكار الخاصة بالتقنيات الرقمية، وتنظيمها وتوفير بيئة اختبارية لتحفيز هذه الأفكار والحلول المبتكرة مما يتيح الفرصة للبنك المركزي لإصدار موافقات مبدئية للتشغيل التجريبي لمثل هذه المنتجات تمهيداً لوضع قواعد لتنظيمها بعد التأكد من سلامتها وآليات مراقبتها.

كما يتم في المغرب تنظيم عمل شركات الدفع الإلكتروني من خلال القانون المصرفي الذي يشتمل على عدد من الأحكام القانونية والتنظيمية التي تحكم المؤسسات التي تصدر وسائل الدفع الإلكترونية.

في المقابل، ورغم عدم توفر قوانين خاصة منظمة للدفع الإلكتروني في بعض الدول العربية الأخرى، إلا أنها سعت إلى سن بعض الأطر التنظيمية الداعمة والمنظمة لحلول الدفع الإلكتروني بالتجزئة.

ففي الأردن، تتمثل عناصر الإطار القانوني الداعم لحلول التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة فيما يلي:

1. الشروط والمتطلبات التي تضمنها تعميم صادر من البنك المركزي ينظم تعامل شركات الصرافة كوكلاء لمقدمي خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال وكوكلاء لمقدمي خدمات عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً.
2. تحديد الشروط والمتطلبات التي تتضمنها كتب الموافقات الصادرة لشركات الصرافة لقبول بطاقات الدفع الإلكتروني من العملاء من العملات الأجنبية ومقابل الحوالات.
3. السماح للشركات المالية غير المصرفية وشركات الصرافة بممارسة نشاط التحويل الإلكتروني للأموال.
4. السماح للشركات العالمية بممارسة أنشطتها داخل المملكة من خلال فرع شركة أجنبية أو من خلال حصولها على الاعتماد اللازم من البنك المركزي.

كما تم في السعودية، وضع إطار نظامي شامل لتنظيم كافة الجوانب المتعلقة بنظم المدفوعات والخدمات ذات الصلة. بحيث تُمنح مؤسسة النقد العربي السعودي صلاحية الترخيص والإشراف والرقابة على نظم المدفوعات

ومقدمي الخدمات وصلاحيه وضع القواعد المنظمة للسلوكيات والكفاية المالية لنظم المدفوعات ومقدمي الخدمات المتعلقة بالمدفوعات.

وفي العراق، يجري العمل حالياً بنظام خدمات الدفع الإلكتروني رقم 3 لسنة 2014 لحين إصدار قانون المدفوعات، إضافة إلى إصدار ضوابط وتعليمات لتنظيم العمل بهذا الإطار.

في ليبيا، يدعم الإطار القانوني الحالي حلول التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة من خلال اللوائح والضوابط التشغيلية الصادرة من البنك المركزي لمقدمي الخدمة. ويعتبر مصرف ليبيا المركزي الجهة التنظيمية المسؤولة عن الإشراف على شركات الدفع الإلكتروني.

جدول رقم (2) الأطر القانونية الداعمة لأنظمة الدفع الإلكتروني

الدولة	الإطار القانوني
البحرين	- قانون رقم 28 لسنة 2002 بشأن المعاملات الإلكترونية.
الجزائر	- قانون التجارة الإلكترونية الصادر عام 2018. - قانون المالية لسنة 2020.
لبنان	- قانون رقم (81) الخاص بالمعاملات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني.
مصر	- قانون تنظيم استخدام وسائل الدفع غير النقدي. - تعديل قانون البنك المركزي والبنوك رقم 88 لعام 2003.
العراق	- نظام خدمات الدفع الإلكتروني رقم 3 لسنة 2014.
المغرب	- القانون المصرفي الذي يشتمل على عدد من الأحكام القانونية والتنظيمية التي تحكم المؤسسات التي تصدر وسائل الدفع الإلكترونية.

المصدر: صندوق النقد العربي (2020). "استبيان الإصدار الأول من مرصد التقنيات المالية: شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة".

3. السياسات الحكومية الهادفة إلى تشجيع الدفع الإلكتروني بالتجزئة

تحرص الحكومات العربية على تشجيع عمليات الدفع الرقمي لتجارة التجزئة من خلال إصدار سياسات داعمة لهذا القطاع، وعادة ما تستهدف هذه السياسات تشجيع الأفراد والشركات على استخدام منصات الدفع الرقمي في عمليات الشراء وسداد المدفوعات الحكومية ووضع مستهدفات رقمية للزيادة التدريجية لنسبة المعاملات الرقمية في الاقتصادات المحلية وفق أطر قانونية وتنظيمية داعمة.

تتبنى البحرين مجموعة من السياسات الهادفة إلى تعزيز قطاع التجزئة بعمليات الدفع الرقمي وذلك في إطار الأطر القانونية والرؤى الاستراتيجية للمملكة لعام 2030، واستراتيجية التنمية الوطنية لمجلس التنمية الاقتصادية، ورؤية ورسالة مصرف البحرين المركزي، والقوانين والتشريعات التي وضعها مصرف البحرين المركزي. في هذا الإطار، تم إصدار توجيهات رقابية خاصة بمقدمي خدمات الدفع (payment services providers)، التي تمكنهم من توفير عدد من الخدمات مثل خدمة محفظة الدفع الإلكترونية بما يساهم في تعزيز الشمول المالي. كذلك تم ضمن مشروع حماية الأجور (wage protection scheme) وبالتعاون مع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، إلزام أصحاب العمل سداد الأجور عبر التحويلات الرقمية وفق قرار وزير العمل والتنمية الاجتماعية رقم (68) لسنة 2019.

في الجزائر، يتم تقديم عدد من المزايا مثل إلغاء الرسوم ومصاريف استخدام العملاء للبطاقات الائتمانية وتخفيض تسعيرة الخدمات التي تُفرض على التجار بواقع 10 دنانير عن كل المشتريات التي تصل قيمتها إلى 5000 دينار جزائري وتدفع إلكترونياً. كذلك، تم حث البنوك ومكاتب البريد على توفير بطاقات الدفع الإلكتروني لفائدة العملاء بدون تكاليف من خلال طلبات إلكترونية على شبكة الإنترنت بسهولة ودون قيود.

إضافة إلى الاتجاه السائد لدى السلطات الجزائرية بتشجيع الدفع الإلكتروني لاسيما عن بعد وتوسيع نطاقه ليكون في متناول كل مواطن. كما عملت السلطات الجزائرية على تشجيع البنوك على زيادة أعداد الحسابات وربط استخدام بطاقات الدفع بوجود حسابات للعملاء لدى البنوك. كما تم إنشاء شركة تساهم فيها كل البنوك العاملة في الجزائر لتيسير تعاملات الدفع الإلكتروني سواءً كان ذلك عبر الإنترنت، أو عن طريق استعمال نقاط الدفع الإلكتروني.

في السعودية، يعتبر برنامج تطوير القطاع المالي من أهم برامج رؤية المملكة العربية السعودية 2030، ويتضمن البرنامج عدد من المبادرات لتشجيع التقنيات المالية الحديثة، وزيادة حصة المعاملات غير النقدية من 16 في المائة عام 2016 إلى 28 في المائة بحلول العام 2020، وتنمية الاقتصاد الرقمي والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين. تعتبر مؤسسة النقد العربي السعودي الجهة التنظيمية المسؤولة عن شركات الدفع الإلكتروني حيث تقوم بالرقابة والتنظيم لقطاع المدفوعات في المملكة ومنح التراخيص وإصدار السياسات والقواعد اللازمة والإشراف عليها وتقديم خدمات للجهات الفاعلة الابتكارية غير المصرفية وغيرها من الخدمات الأخرى عن طرق منصات رقمية لتحقيق الالتزام وحوكمتها لضمان سلامة واستقرار القطاع الرقمي والخدمات المقدمة فيه وتطبيق أفضل الممارسات الدولية لتعزيز وتنمية قطاع نظم المدفوعات.

في سورية، تتضمن سياسات الحكومة الهادفة إلى تشجيع الدفع الإلكتروني بالتجزئة في خفض نسب العمولات وجهة التحمل، وتسهيلات الدفع والضريبة، إضافة إلى تخفيض تكاليف توريد الخدمات. علاوة على توطین العمل بالدفع الإلكتروني لدى المؤسسات المالية، واعتماد الحساب المصرفي في كافة حلول خدمات الدفع الإلكتروني.

في العراق، تعمل الحكومة على تشجيع الدفع الإلكتروني بالتجزئة من خلال توطین الرواتب، والتحصيل الضريبي الإلكتروني للجهات المفوترة. كما يُشرف البنك المركزي العراقي على شركات الدفع الإلكتروني بالتجزئة، إضافة إلى وجود مكتب مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب لضمان سلامة هذه التعاملات.

أما في الكويت، فتعمل الحكومة على تشجيع استخدام أدوات التحول الرقمي والابتكار في إطار رؤية "كويت جديدة 2035"، الهادفة إلى تحويل دولة الكويت إلى مركز تجاري ومالي إقليمي، بالإضافة إلى حرص السلطات الكويتية على تحويل الخدمات الحكومية إلى منصات رقمية، حيث يمثل البنك المركزي الكويتي الجهة التنظيمية المسؤولة عن الإشراف على شركات الدفع الإلكتروني.

في نفس السياق، تشجع الحكومة اللبنانية، الدفع الإلكتروني بالتجزئة من خلال التحصيل الضريبي الإلكتروني. كذلك تعمل السلطات الوطنية في لبنان على دعم عملية التحول الرقمي في الدولة، حيث يقوم مصرف لبنان بالتعاون مع وزارة المالية والوزارات الأخرى ذات الصلة لإطلاق نظام دفع إلكتروني وطني باسم (Paygov) في منتصف عام 2020 للمدفوعات الحكومية الإلكترونية بشكل آمن وسريع باستخدام الحسابات الإلكترونية لهذه الجهات لدى مصرف لبنان.

في مصر، تتمثل أبرز السياسات الحكومية الهادفة إلى تشجيع الدفع الإلكتروني بالتجزئة، في إلزام المواطنين بدفع مستحقات الجهات الحكومية عن طريق الدفع الإلكتروني للتعاملات التي تزيد قيمتها عن 500 جنيه مصري، وتوفير نقاط الدفع الإلكتروني في جميع منافذ الجهات الحكومية. إضافة إلى دراسة وضع سياسات تحفيزية لتجار التجزئة لتشجيعهم على التعامل بالدفع الإلكتروني واستخدام الحسابات المصرفية من خلال مشروع قانون جديد ينص على أن البنك المركزي هو الجهة الوحيدة المنوط بها عمليات الإشراف على شركات الدفع الإلكتروني، ولحين إجازة مشروع القانون الجديد، تتولى البنوك عملية الإشراف على شركات الدفع الإلكتروني. كذلك يتم في المغرب، تقديم حوافز ضريبية للدفع الإلكتروني عبر الهواتف النقالة. أما في موريتانيا، فتلتزم المراكز الخدمية الحكومية بتوفير الخدمة عبر الإنترنت بهدف تشجيع المعاملات الإلكترونية.

جدول رقم (3) السياسات المحفزة لأنظمة الدفع الإلكتروني

الدولة	السياسات المحفزة
البحرين	- توجيهات رقابية خاصة بمقدمي خدمات الدفع (payment services providers) لتوفير خدمات دفع إلكترونية مثل خدمة محفظة الدفع الإلكترونية التي تساهم في تعزيز الشمول المالي. - إلزام الشركات ضمن مشروع حماية الأجور بالسداد الإلكتروني للمرتبات.
الجزائر	- إلغاء رسوم استخدام البطاقات الائتمانية. - تخفيض تسعيرة الخدمات التي تُفرض على التجار بواقع 10 دنانير عن كل المشتريات التي تصل قيمتها إلى 5000 دينار جزائري وتدفع إلكترونياً. - حث البنوك ومكاتب البريد على توفير بطاقات الدفع الإلكتروني بدون تكاليف. - تشجيع البنوك على زيادة أعداد الحسابات وربط استخدام بطاقات الدفع بوجود حسابات للعملاء لدى البنوك. - إنشاء شركة تساهم فيها كل البنوك العاملة في الجزائر لتيسير تعاملات الدفع الإلكتروني. - تطبيق نظام المدفوعات الوطني "مدى" لخدمة نقاط البيع في إطار استراتيجية نظم المدفوعات.
السعودية	- تخفيض نسب العمولات. - تسهيلات ضريبية. - تخفيض تكاليف توريد الخدمات.
العراق	- الدفع الإلكتروني للرواتب، والتحويل الضريبي الإلكتروني للجهات المفوترة. - تشجيع استخدام أدوات التحول الرقمي والابتكار في إطار رؤية دولة الكويت 2035.
الكويت	- إلزام المواطنين بدفع مستحقات الجهات الحكومية عن طريق الدفع الإلكتروني للتعاملات التي تزيد قيمتها عن 500 جنيه مصري. - توفير نقاط الدفع الإلكتروني في جميع منافذ الجهات الحكومية.
مصر	- إلزام المراكز الخدمية الحكومية بتوفير الخدمة عبر الإنترنت بهدف تشجيع المعاملات الإلكترونية.
موريتانيا	- إلزام المراكز الخدمية الحكومية بتوفير الخدمة عبر الإنترنت بهدف تشجيع المعاملات الإلكترونية.

المصدر: صندوق النقد العربي (2020). "استبيان الإصدار الأول من مرصد التقنيات المالية: شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة".

4. عناصر الإطار الرقابي الموضوع من قبل السلطة الإشرافية

تتبنى الدول العربية التي شهدت نمواً ملحوظاً في أنشطة الدفع الإلكتروني إطاراً رقابياً ينظم عمل شركات الدفع الإلكتروني، تمارسه السلطات الإشرافية وفقاً لما تنص عليه الأطر القانونية المنظمة لعمل هذه الشركات. تتمثل أهم عناصر الإطار الرقابي في الحرص على توافق عمليات شركات الدفع الإلكتروني بالتجزئة مع أفضل المعايير والممارسات الدولية وكذلك مع الأطر المنظمة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وحوكمة الشركات ومتطلبات الأمن السيبراني، وغيرها من الأنظمة والضوابط التي تنص عليها السلطات الإشرافية. للتأكد من اتساق عمليات الدفع الإلكتروني مع هذه الضوابط والمعايير تقوم السلطات الإشرافية بعمليات رقابة مكتبية وميدانية على النحو التالي.

في الأردن، تقوم السلطة الإشرافية بالرقابة على شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني من خلال إطار للإشراف والرقابة على نظام المدفوعات الوطنية.

في البحرين، تخضع تعاملات الدفع الإلكتروني للإطار الرقابي لكل من مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وحوكمة الشركات، والأنظمة والضوابط الداخلية، وإطار عقود العملاء، ومعايير المصادقة والاتصالات، والامتثال للقواعد التي تنص عليها شركات المدفوعات الدولية، وكذلك معايير الأمان الخاصة ببيانات صناعة بطاقات الدفع (PCI-DSS)، ومتطلبات الأمن السيبراني.

أما في الجزائر، فيتضمن الإطار الرقابي الموضوع من قبل السلطة الإشرافية فيما ينص عليه قانون الصرف والنقد، وميثاق النقد الآلي (الإلكتروني)، والمعايير البنكية للتشغيل الآلي لوسائل الدفع الإلكتروني لبنك الجزائر، إضافة إلى مجموعة النصوص التنظيمية والإجرائية لهيئة ضبط النقد الآلي، وتعميم بنك الجزائر رقم 05/04 لسنة 2004، بحيث تضطلع كل من المديرية العامة للشبكات وأنظمة الدفع بصلاحيات الرقابة على الجهات الفاعلة في نظام الدفع الإلكتروني. حيث تقوم الهيئة بفرض الرقابة اللاحقة على الأنشطة المتعلقة بالدفع الإلكتروني.

في السعودية، يستهدف الإطار الرقابي لمؤسسة النقد العربي السعودي ضمان تنظيم ورقابة عادلة ومتناسقة على شركات الدفع الإلكتروني وفقاً لأفضل الممارسات الدولية، وتطوير وإصدار السياسات الخاصة بقطاع المدفوعات الرقمية وأنظمة ولوائح منح التراخيص، وإعداد الإجراءات والمتطلبات المتعلقة بالتراخيص والموافقات على الأنشطة والمنتجات في قطاع الدفع الإلكتروني، وتطبيق إجراءات حوكمة شركات الدفع الإلكتروني، ودراسة طلبات التعيينات للمناصب القيادية، والتأكد من توافق الإطار التنظيمي والرقابي لقطاع الدفع الإلكتروني مع المعايير التي وضعتها الهيئات واللجان الدولية ذات العلاقة. إضافة إلى تنفيذ عمليات الإشراف المكتبي على قطاع الدفع الإلكتروني بموجب ما ورد في أدلة الإجراءات والإشراف على أساس المخاطر، وتنفيذ عمليات الفحص الميداني لقطاع المدفوعات ومتابعة نتائج وتوصيات كل عملية فحص.

في سورية، تتمثل عناصر الإطار الرقابي في توطين حلول خدمات الدفع الإلكتروني لدى المؤسسات المالية، واعتماد الحساب المصري في كافة حلول الدفع الإلكتروني.

بينما تتمثل عناصر الإطار الرقابي في العراق في هيئات تفتيشية تقوم بزيارات ميدانية، ورقابة مكتبية على شركات الدفع الإلكتروني، إضافة إلى رقابة ميدانية على أنظمة الدفع للمزودين المرخصين من قبل البنك المركزي.

الكويت، تقوم السلطة الإشرافية بالرقابة على شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني من خلال الإشراف المكتبي متمثلاً في إلزام الشركات التي ترغب في ممارسة نشاط أعمال نظم الدفع والتسوية الإلكترونية بالقيود لدى بنك الكويت المركزي، حيث يتم ذلك عن طريق استيفاء التراخيص والمتطلبات الرقابية اللازمة قبل البدء بممارسة النشاط. ومن ثم يتم متابعة أعمال تلك الشركات من خلال التقارير الدورية وأعمال الرقابة الميدانية المتمثلة في التفتيش الميداني على مزاوли النشاط ووكلائهم على أساس تقييم النشاط وفق منهجية قياس درجة ومستوى المخاطر (Risk-based approach)، وذلك في إطار تعليمات الدفع.

في لبنان، تتم الرقابة مباشرة عبر فريق متخصص في مصرف لبنان ولجنة الرقابة على المصارف وهناك تعاون وتواصل دائم مع المصارف وشركات التقنية العاملة في هذا المجال. كما أصدر مصرف لبنان تعاميم لتنظيم العمليات المالية والمصرفية بالوسائل الإلكترونية وبطاقات الدفع. شدد المصرف في هذه التعاميم على توفر عناصر السرعة والأمان والسرية المصرفية وفرض على كل من يزاول تقديم العمليات المصرفية بالوسائل الإلكترونية التقيد بصوره مطلقه بمبادئ النزاهة والشفافية واتباع الإجراءات التي تؤمن أعلى درجات الأمان لهذه التعاملات.

تتمثل أبرز عناصر الإطار الرقابي الموضوع من قبل السلطة الإشرافية في مصر، في مراجعة التقارير الدورية الخاصة بشركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني، ويعتبر البنك المركزي مسؤولاً بصفة مباشرة على الرقابة على تلك الشركات، إضافة إلى إمكانية قيام البنك المركزي بحملات تفتيش دورية وفقاً لحاجة العمل.

في المغرب، تخضع شركات الدفع الإلكتروني إلى رقابة البنك المركزي الذي يقوم بدور تنظيم والإشراف ومراقبة المدفوعات الإلكترونية. يُخضع بنك المغرب شركات الدفع الإلكتروني للعديد من المتطلبات الرقابية بما يشمل متطلبات رأس المال ومعايير لضمان حماية أموال العملاء وأمن وسلامة نظم المعلومات وحماية

البيانات الشخصية ومتطلبات محددة لنظام أعرف عميلك ومواصفات لشبكة الوكلاء ولنظم الدفع، ومعايير لمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب مع فرض حد أقصى للمعاملات الإلكترونية بواقع 8000 يورو بحسب توصية مجموعة العمل المالي.

أما في **موريتانيا**، فيعتبر البنك المركزي هو الجهة التنظيمية المسؤولة عن الإشراف على شركات الدفع الإلكتروني كمنظم ومراقب.

5. شروط الترخيص للشركات الجديدة في مجال التقنيات المالية لحلول الدفع الإلكتروني بالتجزئة

تصدر السلطات الوطنية في الدول العربية المعنية بمنح التراخيص للشركات الجديدة في مجال التقنيات المالية لحلول الدفع الإلكتروني بالتجزئة، مجموعة من الشروط بغرض تنظيم مزاولة النشاط.

بالنسبة **للأردن**، تتمثل شروط الترخيص للشركات الجديدة في ضرورة أن يكون مزود الخدمة شركة مساهمة عامة أو خاصة، قادرة على تلبية المتطلبات التنظيمية مثل رأس المال والضمانات إضافة إلى تلبية المتطلبات الفنية والتقنية وغيرها المحددة بموجب أحكام نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال رقم 111 لسنة 2017، والتعليمات الصادرة بمقتضاه.

في **الإمارات**، تتضمن الشروط، عدم أحقية موفر خدمات الدفع امتلاك أكثر من ترخيص واحد. كما يجب على أي مؤسسة تنوي توفير خدمات دفع رقمي أن تقوم أولاً بتقديم طلب إلى المصرف المركزي للحصول على ترخيص موفر خدمات دفع (لنتم الموافقة عليه)، بهدف التحقق من أهليتها للحصول على الترخيص واستيفاء متطلباته. كذلك يجب أن يكون الطلب مصحوباً باستمارة الطلب والمستندات الداعمة، وأن يكون الطلب ملتزماً بكافة متطلبات الترخيص المنصوص عليها في الإطار الرقابي للقيم المخزنة ونظم الدفع الإلكتروني، وأن يكون مقدم الطلب مؤسسة في الدولة، بما في ذلك المناطق الحرة (باستثناء المناطق الحرة المالية في الدولة). يتعين على مقدم الطلب تقديم الأدلة التي تثبت قدرته على تقديم خدمات الدفع الرقمي، وذلك من خلال شهادات مرجعية من طرف ثالث، والتدليل على خبرته ذات الصلة بالدفع الرقمي داخل أو خارج الدولة. كما يجب على مقدم الطلب أن يقدم ما من شأنه أن يقنع المصرف المركزي بأن لدى المديرين والأشخاص الذين يتولون مسؤولية إدارة المؤسسة، المهارات اللازمة، والمعارف الكافية المختصة بخدمات الدفع الرقمي.

في **البحرين**، تشتمل شروط الترخيص التي تمنحها السلطات الإشرافية في المملكة، توفر خطة عمل الشركة، والبرنامج الخاص بعمليات الشركة، ومتطلبات الحوكمة وآليات الرقابة الداخلية، ومتطلبات استمرارية العمل، وآليات الرقابة الداخلية للامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وإجراءات مراقبة ومعالجة ومتابعة الحوادث الخاصة بالأمن السيبراني وشكاوى العملاء المتعلقة بذلك، ووثائق سياسة الأمن السيبراني، ومتطلبات الحد الأدنى لرأس المال.

في **الجزائر**، يتعين على المستثمرين في هذا المجال طلب اعتماد لدى بنك الجزائر، ذلك تطبيقاً لأحكام قانون النقد والقرض (Money and Credit Law)، كما تقتصر ممارسة نشاط النقد الآلي على البنوك الفاعلة في الساحة المالية تحت إشراف هيئة ضبط النقد الآلي.

فيما يتعلق بشروط ترخيص الشركات الجديدة في **السعودية**، فتشمل نموذج طلب الترخيص المقرر من مؤسسة النقد العربي السعودي بعد استكمال مصحوباً بالمستندات والوثائق اللازمة التي تحددها المؤسسة، والجدارة الائتمانية لمقدم الطلب مصدرة من جهة مقبولة لدى المؤسسة. إضافة إلى خطة عمل الشركة التي تشتمل الآتي:

- ملخص لاستراتيجية الشركة والقيمة التقديرية.
- وصف نموذج التشغيل لكل خدمة مدفوعات مطلوب الترخيص بتقديمها.

- المخاطر الرئيسية التي تؤثر على مقدم الطلب والسوق الذي يعمل فيه.
 - سياسة الإشراف المبني على المخاطر لتحديد حدود تعاملات الدفع للعملاء وأي حدود لإجمالي النقود الإلكترونية، إن وجدت.
 - خطة مالية لمدة خمس سنوات، تتضمن قائمة الدخل، وتوقعات الميزانية العمومية، وكذلك التوقعات التي تثبت أنها ستفي بمتطلبات رأس المال المستمرة ذات الصلة.
 - قائمة بأسماء الأعضاء المؤسسين، تتضمن عدد الأسهم لكل عضو مؤسس ونسبته من إجمالي حقوق الملكية وحقوق التصويت المرتبطة بها.
 - تقديم ما يثبت بأن مقدم طلب الترخيص يلبي الحد الأدنى من متطلبات رأس المال.
 - تعهد مقدم الطلب بالالتزام بمتطلبات القواعد وغيرها من التعليمات المعمول بها الصادرة عن المؤسسة.
 - الخطة الخاصة بالبنية التحتية لتقنية المعلومات وتصميم النظام، بما في ذلك التطبيقات والأنظمة ومراكز البيانات والخوادم والشبكات والعمليات التي يتعين على مقدم الطلب وكل من وكلائه، إن أمكن استخدامها.
- في سورية، تتمثل شروط الترخيص للشركات الجديدة في اشتراط أن يكون المؤسسين للشركات الجديدة من حاملي الجنسية السورية حصراً، وألا يقل رأس المال عن 250 مليون ليرة سورية، إضافة إلى إلزام النشاط بالتعاون مع مؤسسة مالية مصرفية، وعدم السماح بعمليات نقدية (Cash-in & Cash-out).
- في العراق، تتمثل شروط الترخيص للشركات الجديدة في استيفاء الشروط اللازمة من حيث رأس المال، وخطاب ضمان بنسبة 15 في المائة من رأس المال، وتوفير الموقع المناسب للعمل، ومركز البيانات، إضافة إلى استيفاء الشروط الفنية للعمل. في الكويت، تتمثل شروط الترخيص في استيفاء رأس المال المطلوب والتراخيص التجارية اللازمة بالإضافة إلى المتطلبات الرقابية الواردة في تعليمات تنظيم أعمال الدفع الإلكتروني للأموال الصادرة عن بنك الكويت المركزي في سبتمبر 2018. من جهته، أصدر مصرف لبنان خلال عام 2000 التعميم رقم (69) الموجه إلى المؤسسات المالية وتلك التي تزاوّل نشاط تقديم العمليات المالية والمصرفية بالوسائل الإلكترونية (قرار أساسي 7548) يحدد في المادة الخامسة منه شروط الترخيص للشركات الجديدة. في ليبيا، لا بد من وجود البنى التحتية لاستضافة النظم، وتقديم ما يفيد بخضوع النظام المطور لتقييم طرف ثالث.
- في مصر، يتم منح الترخيص حالياً للبنوك للعمل مع الشركات في مجال التقنيات المالية، ووضع ضمانات مالية وفقاً لطبيعة عمل الشركة لدى البنك المرخص له، وإصدار قواعد ونظم عمل مختلفة وفقاً لطبيعة عمل الشركة، إضافة إلى ضرورة توافق الشركة مع قواعد تأمين بيانات بطاقات الدفع (PCI DSS)، وتوافق نظم العمل مع قواعد التشغيل البيني لنظم الدفع (Interoperability).
- في المغرب، تنص شروط الترخيص من قبل بنك المغرب على وفاء شركات الدفع الإلكتروني بحد أدنى لمتطلبات رأس المال تبلغ 9 مليون درهم مغربي لمؤسسات الدفع المعتمدة حصرياً لتقديم عمليات تحويل الأموال، و10 مليون درهم للشركات التي تقدم خدمات دفع أخرى.

6. التدابير والحوافز الهادفة إلى تشجيع نشاط شركات التقنيات المالية في مجال حلول الدفع بالتجزئة

تحرص السلطات الرقابية على تبني تدابير وحوافز تستهدف تشجيع نشاط شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة وذلك من خلال استقطاب الشركات التي تتبنى أفكار مبتكرة في هذا المجال للعمل وفق بيانات رقابية اختبارية توفر البيئة الحاضنة لنمو أنشطة مثل هذه الشركات وتقديم الدعم اللازم لها. من جانب آخر لجأت بعض الدول العربية إلى تبني مبادرات قومية للتقنيات المالية يتمثل أحد أهم عناصرها في تحفيز نشاط شركات الدفع الإلكتروني. كما يحرص بعضها كذلك على تبني إطار رقابي تناسبي يلائم طبيعة عمل هذه الشركات وعلى منحها حوافز أخرى من بينها على سبيل المثال خفض ضريبة المبيعات على

المدفوعات الإلكترونية وخفض الرسوم والعمولات على معاملات الدفع الرقمي، وإلزام المصارف والشركات بنشر أجهزة الصراف الآلي ووحدات نقاط البيع، ووضع تعليمات تحد من عمليات السحب والدفع النقدي لتعزيز دور شركات التقنيات المالية في مجال حلول الدفع بالتجزئة.

في البحرين، تتمحور مسؤولية المصرف المركزي في توفير وتطوير البنية التحتية اللازمة لتفعيل عمليات الدفع الإلكتروني بالإضافة إلى وضع الأنظمة الرقابية لدعم الابتكار في قطاع المدفوعات. بالإضافة إلى تنظيم البيئة الرقابية الاختبارية التي تمثل مساحة افتراضية لكل من المؤسسات المالية المرخصة من مصرف البحرين المركزي والشركات الأخرى لاختبار حلولها المبتكرة القائمة على التقنيات المالية أو القطاع المالي بشكل عام. وكذلك تشجيع هذه الشركات من خلال تطبيق القواعد التناسبية بما في ذلك الحد الأدنى لمتطلبات رأس المال، لشركات التقنيات المالية.

تم إصدار توجيهات رقابية خاصة بمقدمي خدمات الدفع (payment services providers) والتي تمكنهم من توفير عدد من الخدمات مثل خدمة محفظة الدفع الإلكترونية والتي تساهم في تعزيز الشمول المالي. كما أصدر المصرف في يوليو 2019 ضمن مشروع حماية الأجور (wage protection scheme) وبالتعاون مع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية وتعزيز الشمول المالي، تعميماً إلى بنوك التجزئة ومزودي خدمات الدفع للشروع في جميع التدابير اللازمة لضمان الاستعداد للإفصاح عن المعلومات المتعلقة بنظام حماية الأجور.

في الجزائر، يتم منح حوافز ضريبية وغير ضريبية للاستثمارات الموجهة لدعم أنشطة التجارة الإلكترونية. كما يتم العمل على توفير البيئة الداعمة لنشاط هذه الشركات من خلال الحاضنات التقنية. كذلك، من بين الحوافز التي سنتها السلطات الجزائرية تخفيض ضريبة القيمة المضافة على المدفوعات الإلكترونية إلى 9 في المائة خلافاً لبقية المعاملات المطبق عليها نسبة 19 في المائة. من جهة أخرى، يشجع مصرف لبنان من خلال سياسته، شركات التقنيات المالية في مجال حلول الدفع بالتجزئة بالعديد من الآليات. من جانب آخر، تتبنى الجزائر، عدد من التدابير لتعزيز دور شركات التقنيات المالية في مجال حلول الدفع بالتجزئة، بما يشمل وضع آليات للشاركة بين البنوك وشركات التقنيات المالية لاستخدام التقنيات الحديثة في ميدان الدفع الإلكتروني بالتجزئة، وتقديم خدمات جديدة من شأنها رفع مستويات الشمول المالي، إضافة إلى إنشاء مختبر في الميدان المالي "FINLAB" لتشجيع إنشاء الشركات المتخصصة في الدفع الإلكتروني. وتنظيم ندوات لتشجيع استعمال الخدمات المالية الجديدة.

- تقدم السلطات الإشرافية في السعودية عدد من الحوافز لتشجيع شركات الدفع الرقمي بما يشمل كل من:
- وجود بيئة تجريبية اختبارية (Sandbox) تهدف إلى جذب الشركات المحلية والعالمية المتخصصة في مجال التقنية المالية التي تسعى إلى استخدام التقنية الحالية أو الجديدة بطريقة مبتكرة لتقديم منتجات أو خدمات مالية جديدة في السوق السعودية، أو لتحسين إجراءات العمل.
 - تبني مبادرة "فنتك" السعودية التي أطلقتها مؤسسة النقد العربي السعودية في أبريل 2018 كخطوة تحفيزية لتطوير مجال التقنية المالية وتعزيز دوره في التنمية الاجتماعية والاقتصادية الوطنية.
 - وضع إطار ترخيص متعدد المستويات لمختلف أنواع مزودي خدمات الدفع، استناداً إلى الحجم والأنشطة والخدمات المقدمة، مع مراعاة ملفات المخاطر الكامنة لديهم وفق فئات ترخيص منفصلة. تنقسم فئات التراخيص إلى شركات صغيرة (Micro) وشركات كبيرة (Macro) استناداً إلى حجم هذه الشركات لتشجيع الابتكار وتطوير الأعمال الجديدة.

علاوة على ما سبق، تتبنى السعودية عدد من التدابير بما يشمل عدم اشتراط رسوم مالية أو إيداع مبالغ مالية لفتح الحسابات المصرفية، وإتاحة فتح الحسابات المصرفية إلكترونياً دون الحاجة إلى زيارة فروع البنك، وإتاحة الحصول على الخدمات والمنتجات المالية من خلال وكلاء المصارف.

في سورية، تقدم السلطات الإشرافية عدد من الحوافز المتمثلة في مرونة تحديد نسب العمولات، وامتلاك شبكات التحصيل، إضافة إلى الترويج بالعلامة التجارية للشركة، والعمل مع أكثر من مؤسسة مالية مصرفية.

في هذا الصدد، تم تبني عدد من التدابير لتعزيز دور شركات التقنيات المالية في مجال حلول الدفع بالتجزئة، بما يشمل إلزامية اعتماد الحساب المصرفي في التعاملات المالية الكبيرة والصغيرة لكافة القطاعات والنشاطات المرخصة.

يتبنى العراق، عدد من التدابير لتعزيز دور شركات التقنيات المالية وزيادة مستويات الشمول المالي من خلال إلزام المصارف والشركات بنشر أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع، وتقليل العمولات المفروضة على استخدام نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي، ووضع تعليمات تحد من عمليات السحب والدفع النقدي لتعزيز دور شركات التقنيات المالية في مجال حلول الدفع بالتجزئة.

في الكويت، يقوم بنك الكويت المركزي بتوفير البيئة الرقابية التجريبية التي تهدف إلى تبني الابتكار وتشجيعه في مجال التقنيات المالية الحديثة. كما يتم تشجيع نشاط شركات التقنيات المالية في مجال حلول الدفع بالتجزئة من خلال تخفيف بعض المتطلبات الرقابية الواجب استيفائها مع تحديد السقف الأعلى للمعاملات والعمليات التي تتم عبر تلك الشركات، ذلك لتجنب أي مخالفات لمتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. علاوة على تقديم المشورة الفنية والرقابية اللازمة. إضافة إلى إعطاء الأولوية لمن يجتاز اختبارات البيئة الرقابية التجريبية للقيود في سجل بنك الكويت المركزي. كما يوفر الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة حاضنات أعمال توفر بيئة ملائمة لتجربة المنتجات والخدمات وتدعم أصحاب المشاريع لتقديم خدمات ومنتجات مبتكرة وتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية في دولة الكويت.

تقدم السلطات الإشرافية في مصر عدد من الحوافز لتشجيع نشاط شركات التقنيات المالية في مجال حلول الدفع بالتجزئة، حيث ينص القانون الجديد على إمكانية منحها إعفاءات فيما يتعلق بمتطلبات الترخيص للشركات الناشئة، وإنشاء المختبر التنظيمي لتطبيقات التقنيات المالية (Regulatory Sandbox)، ذلك لمساعدة الشركات الناشئة في تقديم أنشطتها في بيئة رقابية حاضنة، وتحديد أهم متطلبات وتحديات السوق المصري (Problem Statement) ونشرها على منصة التقنيات المالية، إضافة إلى رعاية العديد من مسابقات التقنيات المالية (Innovation challenges). كما تتبنى مصر تدابير لتعزيز دور شركات التقنيات المالية في مجال حلول الدفع بالتجزئة في زيادة مستويات الشمول المالي، ذلك بما يشمل إنشاء منصة التقنيات المالية (FinTech Egypt)، لربط كافة أطراف منظومة التقنيات المالية وتسهيل التواصل معهم.

أما في المغرب، فيتم تقديم استثناءات على عناصر تحديد هوية حاملي حسابات الدفع وتبسيط إجراءات اليقظة فيما يتعلق بتحديد هوية العميل مع الأخذ في الاعتبار طبيعة نشاط مؤسسات الدفع.

شكل رقم (1)

التدابير والحوافز الهادفة إلى تشجيع نشاط شركات التقنيات المالية في مجال حلول الدفع بالتجزئة



السعودية ومصر والكويت

- خفض الرسوم والعمولات على معاملات الدفع الرقمي.
- إلزام المصارف والشركات بنشر الصراف الآلي ونقاط البيع.
- وضع تعليمات تخص السحب النقدي لتعزيز دور شركات التقنيات المالية في مجال حلول الدفع بالتجزئة.



السعودية ومصر والكويت

- تبني بيئات اختبارية رقابية.
- تبني مبادرات لدعم التقنيات المالية.
- إطار رقابي تناسي لشركات الدفع الإلكتروني.
- تخفيف المتطلبات الرقابية.



السعودية ومصر والكويت

- حوافز ضريبية وغير ضريبية للاستثمارات في مجال الدفع الإلكتروني.
- تخفيض ضريبة المبيعات على عمليات الدفع الرقمي إلى 9 % مقارنة ب 19 % لباقي التعاملات.
- مختبر في الميدان المالي "FINLAB" تشجيع شركات الناشئة



السعودية ومصر والكويت

- توفير البنية التحتية الداعمة والأطر الرقابية.
- تشجيع الشركات للعمل في إطار البيئة الرقابية الاختبارية.

المصدر: صندوق النقد العربي (2020). "استبيان الإصدار الأول من مرصد التقنيات المالية: شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة".

7. التحديات الراهنة التي تواجه شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة

رغم الجهود المبذولة لتشجيع شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة، تواجه الشركات العاملة في القطاع تحديات يتمثل أبرزها في عدم توفر نظم أعرف عميلك الإلكترونية، والحاجة إلى تطوير البيئة التشريعية وتسهيل عملية إصدار التراخيص بما يتلاءم مع نشاط هذه الشركات، إضافة إلى انخفاض مستويات التثقيف المالي في بعض الدول العربية، والحاجة إلى تعزيز قدرات هذه الشركات على مواجهة مخاطر الهجمات السيبرانية التي تهدد خدمات الدفع الرقمي، علاوة على استمرار الاعتماد المتزايد على النقد، والتحديات الأخرى المرتبطة بصعوبة النفاذ إلى التمويل في بعض الدول العربية، الشكل رقم (2).

في الأردن، تواجه الشركات تحدي يتعلق بالحاجة إلى تعزيز الخبرات والقدرات في مجال أمن المعلومات والهجمات الإلكترونية التي تستهدف خدمات الدفع الإلكتروني. في هذا الصدد، تعمل السلطات الإشرافية على قياس جاهزية البنية التحتية لشركات التقنيات المالية في مواجهة مخاطر أمن المعلومات والأمن السيبراني والهجمات التي تستهدف خدمات الدفع الإلكتروني. في الإمارات، تتمثل أبرز التحديات في الحاجة إلى التعرف على العميل بشكل مادي ووثائق مادية (ورقية)، وأنظمة ومتطلبات الترخيص (متطلبات رأس المال ونسبة الملكية)، وعدم وجود تنظيم شمولي في المنطقة (مثل منطقة اليورو).

تواجه البحرين تحديات تتمثل في المخاطر المرتبطة بالهجمات السيبرانية واختراق الخصوصية، وصعوبة فهم بعض فئات المجتمع لاستخدام تطبيقات الدفع الإلكتروني. في الجزائر، تتمثل التحديات الراهنة في تباطؤ وتيرة استعمال التقنيات الحديثة في ميدان الدفع الإلكتروني، وعدم الثقة في وسائل الدفع الجديدة لدى البعض، وعدم وجود تأمين للبنوك حالياً في حالة حدوث عمليات احتيال عن طريق الدفع الإلكتروني، إضافة إلى تحدي تطوير النقد الآلي.

في السعودية، تتمثل أبرز التحديات في حصر مخاطر تقنية المعلومات والأمن السيبراني، واستقطاب الكفاءات البشرية. وفي سورية، تتمثل أهم التحديات في إمكانية الوصول للسوق، والتوافق مع الأطر التنظيمية والرقابية، إضافة إلى تأمين الحلول التقنية الملائمة. أما في العراق، فيتمثل أهم التحديات الراهنة في ثقافة المجتمع المعتمدة على استخدام النقد بدلاً من أدوات الدفع الإلكتروني. في الكويت، تتمثل التحديات في وجود بعض التشريعات التي تحتاج إلى تطوير لتسهيل عمل تلك الشركات، مثل متطلبات اعرف عميلك الإلكترونية (eKYC).

في لبنان، يكمن التحدي في التطور التقني السريع وضرورة توفير الأمان في المدفوعات الإلكترونية ومنع إساءة استعمالها لغايات غير قانونية. وهناك تحدي آخر يتمثل في ضرورة سرعة الاستجابة لظروف السوق والتنبؤ بمتطلباته واتخاذ قرارات أفضل وبصوره أسرع وإدخال تحسينات سريعة على العمليات التشغيلية.

بينما تواجه شركات التقنيات المالية في ليبيا تحدي تنفيذ ووضع سياسة لقابلية التشغيل البيئي للأنظمة المالية. أما في مصر، فتواجه شركات التقنيات المالية عدد من التحديات الراهنة في مجال حلول الدفع بالتجزئة تتمثل في الحاجة إلى زيادة مستويات التثقيف المالي وتوعية العملاء، ووجود البنية التحتية لخدمات الدفع الإلكترونية، وتوفير التمويل خاصة في المراحل الأولى للشركة، إضافة إلى الحاجة إلى تسهيل عملية الحصول على التراخيص اللازمة. في المغرب، تمثل التحديات في كون بعض المتطلبات التنظيمية تشكل عبئاً ثقيلاً على التقنيات المالية الحديثة التي لا تملك بطبيعتها مصادر التمويل الكافية بما في ذلك الحد الأدنى لمتطلبات رأس المال والامتثال للشروط التنظيمية، علاوة على تحديات تتعلق بالضرائب المفروضة عليه.

في موريتانيا، تتمثل التحديات التي تواجه شركات التقنيات المالية في ضعف انتشار شبكة الإنترنت على المستوى الوطني، وتقبل المستخدمين للنقد الإلكتروني في مجتمع معتمد على النقود الورقية، إضافة إلى غياب القوانين المنظمة.

شكل رقم (2)
التحديات التي تواجه شركات الدفع الإلكتروني



المصدر: صندوق النقد العربي (2020). "استبيان الإصدار الأول من مرصد التقنيات المالية: شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة".

8. الجهود المستقبلية في مجال الدفع الرقمي بالتجزئة في الدول العربية

في ضوء ما سبق استعراضه من تحديات، تسعى السلطات الإشرافية في الدول العربية إلى تكثيف جهودها الحالية والمستقبلية لتشجيع شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة وذلك من خلال تطوير التشريعات لتشجيع نشاط هذه الشركات والنظر في إمكانية وجود تشريع إقليمي موحد منظم لعملها والعمل على تشجيع الأفراد على استخدام المدفوعات الرقمية، ودعم مستويات الأمن السيبراني، والاطلاع على التجارب الدولية والعربية الناجحة في مجال الدفع الإلكتروني واستمرار تقديم الدعم لهذه الشركات من خلال البيئات الرقابية الاختبارية. إضافة إلى تطوير نظم أعرف عميلك الإلكترونية وإنشاء شركة قابضة للاستثمار في مجالات البنية التحتية لخدمات التقنيات المالية، وصندوق دعم الابتكارات بهدف تمويل شركات التقنيات المالية الناشئة.

في الإمارات، سوف يجري العمل على تطوير التشريعات لتشجيع نشاط الشركات الناشئة في مجال الدفع الرقمي، إضافة إلى العمل على تطوير تشريع إقليمي لتشجيع نشاط هذه الشركات (على مستوى دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية أو الدول العربية)، وإنشاء بيئة عمل تجريبية لمنح الشركات فرصة لبدء وتجربة مزاولة النشاط.

في البحرين، يتم تحديث التوجيهات الرقابية باستمرار في ظل التطور التقني السريع، والأمن الإلكتروني، إضافة إلى تقديم دورات وورش عمل تدريبية لتمكين شركات التقنيات المالية في مجال حلول الدفع بالتجزئة من مواجهة التحديات.

أما الجهود المستقبلية التي تقوم بها السلطات الإشرافية في الجزائر، فتشمل تشجيع الأشخاص على استخدام طرق الدفع الجديدة من خلال حملات توعوية، ووجوب الدفع الإلكتروني لبعض المشتريات مثل السلع الاستهلاكية المعمرة، إضافة إلى التقليل والتقليص من إمكانيات الدفع نقداً والعمل على تحسين التنظيمات الصادرة عن بنك الجزائر، بما يناسب تطور النقد الآلي.

في سبيل مواجهة التحديات الراهنة، تعمل السلطات الإشرافية في **السعودية** على التطوير المستمر للأطر والتعليمات التنظيمية لحوكمة الأمن السيبراني، وتدريب الكوادر الوطنية حديثي التخرج في مجال الأمن السيبراني للقطاع المالي، والتطوير المستمر في البيئة التجريبية المنظمة لتمكين شركات التقنيات المالية من مواكبة التطور العالمي في الإبداع والابتكار، إضافة إلى تسهيل وصول شركات التقنيات المالية لأفضل الخبراء في المجال وتطوير الكفاءات.

في **سورية**، تتمثل الجهود المستقبلية لتمكين شركات التقنيات المالية في مجال حلول الدفع بالتجزئة في تنفيذ المشاريع الوطنية للدفع الإلكتروني، وتطوير البيئة التنظيمية والرقابية والقانونية.

في **لبنان**، تعمل السلطات الإشرافية على إصدار التعاميم اللازمة، إضافة إلى الاطلاع على التجارب الدولية والعربية التي استطاعت أن تحدث ثورة رقمية في مجال الدفع الإلكتروني والتعاون في هذا المجال. في **الكويت**، جاري العمل حالياً على إعداد تعليمات أعرف عميلك الإلكترونية (eKYC)، إضافة إلى دراسة إمكانية إصدار تعليمات منصات التمويل الجماعي.

في **مصر**، قامت السلطات الإشرافية بعدد من الجهود لتمكين شركات التقنيات المالية في مجال حلول الدفع بالتجزئة من مواجهة التحديات السابق الإشارة إليها، تضمنت هذه الجهود ما يلي:

- القيام بحملات للتوعية بخدمات التقنيات المالية، والعمل على تدريس المناهج المرتبطة بها في الجامعات.
- إنشاء شركة قابضة للاستثمار في مجالات البنية التحتية لخدمات التقنيات المالية.
- إنشاء صندوق دعم الابتكارات بهدف تمويل شركات التقنيات المالية الناشئة.
- إنشاء لجنة المدفوعات عبر الهاتف المحمول (Mobile Payment Committee) برئاسة البنك المركزي وعضوية الجهات الرقابية ذات الصلة بهدف تيسير إصدار تراخيص شركات الدفع الإلكترونية.
- إنشاء لجنة التقنيات المالية (FinTech Committee) برئاسة البنك المركزي وعضوية الجهات الرقابية ذات الصلة بهدف تيسير وإصدار تراخيص شركات التقنيات المالية.
- إنشاء مركز التقنيات المالية، الذي يعمل بمثابة بيئة حاضنة لكافة شركات التقنيات المالية في مصر (FinTech Hub).

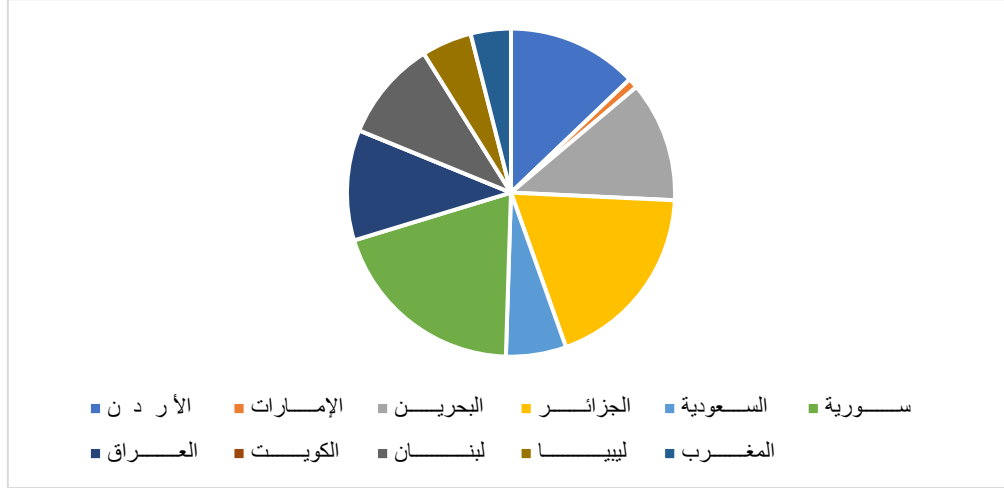
في **المغرب**، تدرس السلطات الإشرافية تطبيق إطار قانوني وتنظيمي يناسب طبيعة هذه الشركات ويوازن ما بين المكاسب المرتبطة بأنشطتها والمخاطر المقابلة، وكذلك اقتراح إطار ضريبي داعم لنمو هذه الشركات.

في **موريتانيا**، تعمل السلطات الإشرافية على سن قوانين منظمة جاري العمل عليها حالياً وسيتم إصدارها قريباً، كما سيتم إطلاق الموزع الوطني لخدمات الدفع عن بعد في الأشهر القادمة، والبيئة التجريبية التنظيمية لشركات التقنيات المالية الحديثة (Fintech).

ثالثاً: نشاط شركات الدفع الإلكتروني بالتجزئة في الدول العربية

شهد نشاط شركات الدفع الإلكتروني بالتجزئة في الدول العربية نمواً ملموساً خلال السنوات الماضية. فمن بين الدول العربية التي استوفت الاستبيان، بلغ عدد شركات التقنيات المالية العاملة في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة في تسع دول عربية، بما يشمل كل من الأردن والإمارات والبحرين والسعودية وسورية والعراق ولبنان وليبيا والمغرب نحو 82 شركة ذلك إضافة إلى 19 بنكاً في الجزائر، تقدم خدمات الدفع الإلكتروني. يتوزع الجانب الأكبر من شركات التقنيات المالية في كل من الأردن والبحرين وسورية والعراق ولبنان بما يمثل نحو 81 في المائة من شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة المرخصة في هذه الدول، الشكل رقم (3).

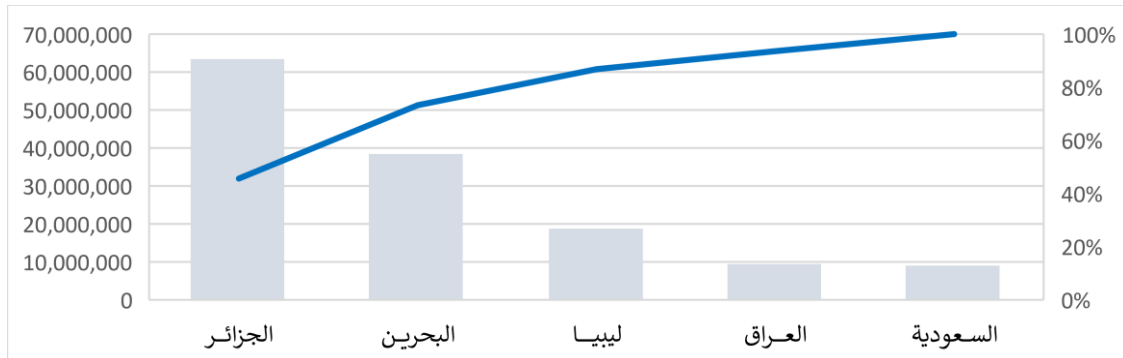
شكل رقم (3)
عدد شركات التقنيات المالية المرخصة في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة (2019)



المصدر: صندوق النقد العربي (2020). "استبيان الإصدار الأول من مرصد التقنيات المالية: شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة".

يُشير المسح الذي أجري على الدول العربية، إلى أن إجمالي عدد المعاملات السنوية التي نفذت من خلال شركات التقنيات المالية العاملة في مجال الدفع الإلكتروني لقطاع التجزئة في الدول العربية المتوفرة عنها بيانات¹² قد وصل إلى 141 مليون معاملة خلال عام 2019. سجلت الجزائر أكبر عدد من معاملات الدفع الإلكتروني السنوية بما يقرب من 63.4 مليون معاملة، تلتها البحرين بنحو 38.4 مليون معاملة، ثم ليبيا بنحو 18.8 مليون معاملة، والعراق والسعودية بنحو 9.4 و 9 مليون معاملة سنوياً، ثم الأردن بنحو 1.6 مليون معاملة، الشكل رقم (4). ووفقاً للمسح الذي أجري على الدول العربية، فقد وصلت قيمة المعاملات اليومية لخدمات شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة في السعودية إلى نحو 31 مليون ريال سعودي، وما يُقدر بنحو 551 مليون دينار في البحرين. فيما بلغت عدد المعاملات السنوية في كل من المغرب، وسورية حوالي 394، و 250 مليون معاملة على التوالي ذلك بما يشمل Card transactions.

شكل رقم (4)
عدد معاملات الدفع الإلكتروني السنوية في بعض الدول العربية (2019)



المصدر: صندوق النقد العربي (2020). "استبيان الإصدار الأول من مرصد التقنيات المالية: شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة".

¹² بما يشمل كل من: الأردن والبحرين والجزائر والسعودية والعراق وليبيا. من جانب آخر بلغ عدد المعاملات السنوية في كل من المغرب وسورية حوالي 394، و 250 مليون معاملة على التوالي بما يشمل Card transactions).

تتمثل أهم الخدمات التي تقدمها شركات الدفع الإلكتروني لقطاع التجزئة في كل من مصر ولبنان والإمارات والكويت والجزائر وليبيا وسورية، في الخدمات التالية:

- دفع الفواتير.
- رسوم الخدمات الحكومية.
- التحويلات داخل حدود الدولة.
- التجارة الإلكترونية.
- دعم التعاملات البنكية.
- الوكالة البنكية لبعض الخدمات.
- أنظمة تحويل وحماية الرواتب.

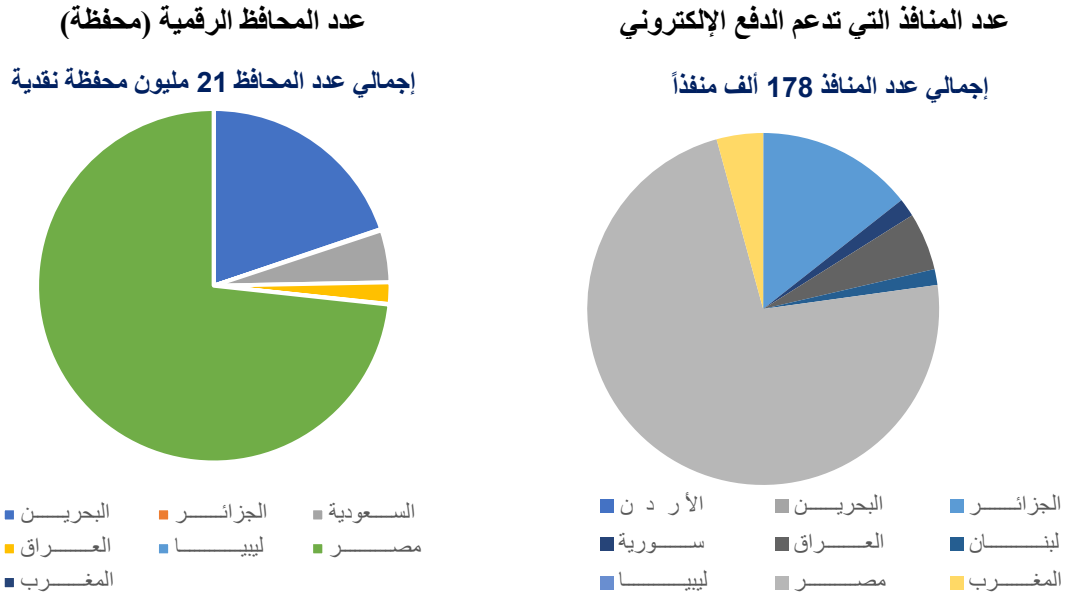
في الأردن، تقدم شركات الدفع الإلكتروني عدد من الخدمات منها دفع الفواتير، رسوم الخدمات الحكومية، التحويلات المالية داخل حدود الدولة، إضافة إلى التجارة الإلكترونية، ودعم التعاملات البنكية. يتم تقديم خدمات الدفع الإلكتروني من خلال أجهزة الصراف الآلي، والمحافظ الرقمية، والبنوك. في العراق، تشمل الخدمات المقدمة من شركات الدفع الإلكتروني كل من: خدمة دفع الفواتير، ورسوم الخدمات الحكومية، والتحويلات المالية عبر الحدود، والتجارة الإلكترونية، إضافة إلى دعم التعاملات البنكية. أما في السعودية، والبحرين، فتتمثل في دفع الفواتير، ورسوم الخدمات الحكومية، والتحويلات داخل حدود الدولة، وعبر الحدود، التجارة الإلكترونية، ودعم التعاملات البنكية. في المغرب يتم تقديم خدمات دفع الفواتير، ورسوم الخدمات الحكومية، والتحويلات المالية داخل حدود الدولة، والتجارة الإلكترونية، إضافة إلى نشاط اكتساب الدفع الإلكتروني¹³. تقتصر الخدمات المقدمة في موريتانيا من قبل شركات الدفع الإلكتروني على التجارة الإلكترونية، ودعم التعاملات البنكية.

تتشابه الدول من حيث القنوات التي يتم من خلالها تقديم خدمات الدفع الإلكتروني بالتجزئة مثلما هو الحال في الإمارات ومصر والكويت ولبنان والجزائر، حيث تشمل هذه القنوات كل من أجهزة الصراف الآلي، والمحافظ الرقمية، والمنافذ التجارية، والبنوك، والدفع عبر الإنترنت، إضافة إلى الشيكات في الإمارات.

في العراق، يضاف إلى القنوات السابقة كذلك وحدات نقاط البيع. أما السعودية والمغرب، فتشمل كل ما سبق باستثناء مكاتب البريد. وفي ليبيا، تقتصر قنوات الدفع الإلكتروني على المحافظ الرقمية، والبنوك، والدفع عبر الإنترنت. أما في موريتانيا، فتشمل أجهزة الصراف الآلي، المنافذ التجارية، والبنوك، والدفع عبر الإنترنت. يبلغ إجمالي عدد المنافذ التي تقدم خدمات الدفع الإلكتروني في تسع دول عربية، تشمل كل من الأردن والبحرين والجزائر وسورية والعراق ولبنان وليبيا ومصر والمغرب نحو 178 ألف منفذاً. تأتي مصر في المرتبة الأولى بنحو 130 ألف منفذاً. كما ينتشر استخدام المحافظ الرقمية التي توفرها شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في هذه الدول، حيث يبلغ عدد المحافظ الرقمية المتوفرة بها نحو 21 مليون محفظة رقمية تنصدرها مصر بنحو 15.3 مليون محفظة رقمية، فيما يبلغ عدد المحافظ الرقمية في البحرين نحو 4 ملايين محفظة، ومليون محفظة في السعودية، الشكل رقم (5).

¹³ عامل يقوم بدور الوسيط بين الدافع ومورد البضائع والخدمات.

شكل رقم (5)
عدد المنافذ التي تدعم الدفع الإلكتروني والمحافظ الرقمية التي توفرها شركات التقنيات المالية العاملة في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة (2019)



المصدر: صندوق النقد العربي (2020). "استبيان الإصدار الأول من مرصد التقنيات المالية: شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة".

رابعاً: مؤشرات نجاح شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة

هناك عدد من المؤشرات التي يمكن الرجوع إليها لقياس مستوى نجاح شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة من بينها مدى نجاحها في زيادة كفاءة المعاملات المالية من خلال خفض الوقت والكلفة، ومدى قدرتها على دعم مستويات الشمول المالي من خلال زيادة نسب نفاذ الأفراد والمشروعات للخدمات المالية، علاوة على دورها في تعزيز التحول الرقمي في مجال الخدمات المالية (زيادة نسبة المدفوعات الإلكترونية إلى إجمالي المدفوعات).

في الأردن، ساهمت شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة في زيادة كفاءة المعاملات المالية من خلال خفض الوقت والكلفة عبر إتاحة قنوات الدفع الإلكترونية المتاحة للأفراد والشركات. كما ساعدت على دعم مستويات الشمول المالي من خلال منح الموافقات الخاصة لشركات الصرافة بالعمل كوكلاء لمقدمي خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال وكوكلاء لمقدمي عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً، شريطة تقييدها بعدد من الشروط والمتطلبات، وقبول بطاقات الدفع الإلكتروني من عملاء شركات الصرافة مقابل العمليات المتعلقة بالعملاء الأجنبية والحوالات. علاوة على السماح لإحدى شركات الصرافة بتقديم خدمات التحويل المالي لعملاء إحدى شركات الدفع الإلكتروني بواسطة الهاتف النقال المرخصة. إضافة إلى تعزيز التحول الرقمي في مجال الخدمات المالية (زيادة نسبة التعاملات الإلكترونية)، حيث حصلت بعض شركات الصرافة على ترخيص للعمل كـ "مدير ومشغل نظام دفع إلكتروني" وفقاً لأحكام نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال والتشريعات الصادرة بمقتضاه.

كجزء من مبادرات مصرف البحرين المركزي المستمرة نحو التحول الرقمي المالي والتطورات في الخدمات المالية الرقمية والعمل مع شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة، شهدت مستويات الشمول المالي تحسناً ملحوظاً في المملكة. ففي نهاية عام 2018، كان هناك 29 مصرف تجزئة و173 فرعاً،

ونحو 32 جهاز صراف آلي لكل 100 ألف من الأفراد مع حوالي 1.9 مليون حساب مصرفي في بلد يبلغ عدد سكانه 1.5 مليون نسمة. وقد ارتفع عدد الحسابات المصرفية على مدار الأعوام الستة الماضية من 1.4 مليون حساب في عام 2012 إلى 1.9 مليون حساب في عام 2018، بزيادة تقدر بنحو 36.2 في المائة. ومع الدعم المُقدم لشركات التقنيات المالية من المتوقع زيادة أكبر في مستويات الشمول المالي. فلدَى مصرف البحرين المركزي إطار البيئة الرقابية التجريبية الذي يضم حالياً 37 شركة تعمل جميعها من أجل تقديم الخدمات المالية سواءً كان ذلك من خلال العمليات المصرفية المفتوحة أو التمويل الجماعي أو العملات / الأصول المشفرة أو المصارف الرقمية. مع تبني هذه التقنيات، سيؤدي ذلك إلى معاملات مالية أكثر بساطة وسرعة.

لتعزيز التحول الرقمي في مجال الخدمات المالية في المملكة، تم إطلاق عدد من المحافظ الرقمية التي تتيح للمستخدمين إجراء عمليات الدفع الفوري عبر الهواتف الذكية، وكذلك الدفع إلكترونياً عبر بطاقات الخصم والائتمان. ازداد حجم وقيمة المعاملات من خلال المحافظ الرقمية تدريجياً خلال العام الماضي، حيث ارتفع حجم المعاملات من خلال المحافظ الرقمية بحوالي 600 في المائة من 1.1 مليون معاملة في عام 2018 إلى 7.9 مليون معاملة في عام 2019. كما زادت قيمة المعاملات من خلال المحافظ الرقمية بأكثر من 1300 في المائة من 28.9 مليون دينار بحريني في عام 2018 إلى 409.4 مليون دينار بحريني في عام 2019.

كما اتخذت مملكة البحرين خطوة مهمة تماشياً مع الاتجاه العالمي المتمثل في تقديم أنظمة تحويل الأموال إلكترونياً (EFTS) التي أتاحت تحويل الأموال إلكترونياً داخل البحرين بثلاثة خيارات: فوري، فوري بلس، وفواتير. وتهدف أنظمة التحويل الإلكتروني إلى تقليل الاعتماد على الدفع بالعملة الورقية وتقديم خيارات سهلة الاستخدام. في المجمل ساهمت كافة هذه السياسات في رفع نسبة المدفوعات الإلكترونية لتشكّل نحو 93 في المائة من إجمالي المدفوعات.

تتمثل مؤشرات نجاح التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة في الجزائر في ارتفاع عدد البطاقات البنكية، وآليات الدفع عن طريق الإنترنت إضافة إلى عدد الموزعات الآلية ومحطات الدفع الإلكتروني. في الوضع الراهن، تعد كلفة المعاملات المالية عبر التقنيات المالية الحديثة نحو عشرة دینارات جزائرية عن كل عملية شراء تقدر بخمسة آلاف دينار جزائري، إلا أن الدولة تعفي المشتري من أداء هذه الكلفة لتحفيز الدفع الإلكتروني. أما من حيث الوقت المستغرق، فإن هذه العمليات تقدم فوراً ما عدا دفع الضرائب الذي قد يستغرق حوالي 3 أيام بسبب نظام المقاصة بين البنوك. على صعيد دعم مستويات الشمول المالي، فتشمل مؤشرات النجاح ارتفاع عدد المعاملات المالية الإلكترونية من سنة لأخرى والارتفاع المستمر لمستعملي الدفع الإلكتروني. أما فيما يتعلق بتعزيز التحول الرقمي في مجال الخدمات المالية (زيادة نسبة التعاملات الإلكترونية)، فقد شهد عدد التعاملات ارتفاعاً مستمراً مع تنامي امكانيات الدفع الإلكتروني، والارتفاع الملموس لعدد المواقع التجارية النشطة عبر الإنترنت.

في السعودية، حرصت الدولة مؤخراً على تسهيل دخول المؤسسات المبتكرة كشركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة للتوسع في قنوات التسليم ذات التكلفة المناسبة بما يمكن من زيادة وجود مقدمي الخدمات المالية بتكلفة مناسبة، مع تقديم مزايا للعملاء الذين يستخدمون هذه الطرق، مما ينتج عنه زيادة في نفاذ الأفراد للخدمات المالية وتحقيق الشمول المالي. من خلال حلول كالهوية الرقمية، وسجلات الأصول، والعقود الذكية، إذ يمكن أن تُستخدم تلك الآليات في مقابلة متطلبات قواعد اعرف عميلك. من جانب آخر ساهمت شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة في تعزيز التحول الرقمي في مجال الخدمات المالية حيث أرست دعائم بنية أساسية لتقنية المعلومات مفتوحة وقابلة للتطوير والتوسع بما يساعد على مواكبة التغير السريع في متطلبات المستهلكين وقطاع الأعمال المرتبطة بالخدمات المصرفية عبر الأجهزة الذكية وتحقيق تنافسية في مجال خدمات الدفع لخدمة المستهلكين وتعزيز الشمول المالي مما سينعكس إيجابياً على تسريع المعاملات التجارية والمساهمة في تحقيق مبادرة التوجه نحو مجتمع غير نقدي.

يُشار في هذا الصدد إلى إعلان مؤسسة النقد العربي السعودي عن زيادة نسبة المدفوعات الإلكترونية لقطاع التجزئة (Retail Payments) بنهاية شهر يوليو 2019 مقارنة بالنسبة المستهدفة في إطار برنامج تطوير القطاع المالي السابق الإشارة إليها البالغة 28 في المائة، في ظل نمو المدفوعات الرقمية لتشكّل نحو أكثر من 36 بالمائة من إجمالي كافة عمليات الدفع المتاحة بما فيها النقد في المملكة. جاء هذا الإنجاز انطلاقاً من استراتيجية مؤسسة النقد لنظم المدفوعات وبرنامج تطوير القطاع المالي الذي يهدف إلى تعزيز الدفع الإلكتروني وتقليل التعامل النقدي للوصول بنسبة المدفوعات الإلكترونية إلى 70 بالمائة من إجمالي عمليات الدفع في المملكة بحلول عام 2030.

يُعزى النمو القياسي الذي شهدته عمليات الدفع الإلكترونية في المملكة إلى الإنجازات المُحققة على صعيد تنفيذ استراتيجية "مدى" خلال السنوات الماضية للرقى بمستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة في السوق المحلي. سجلت خدمة "مدى" لقاط البيع قفزات متصاعدة غير مسبوقه خلال الأعوام الماضية من حيث أعداد وقيم التعاملات الشرائية. ففي نهاية عام 2016 بلغت نسبة نمو عمليات خدمة نقاط البيع 33 بالمائة، أما في العامين 2017 و2018 فكانت نسبة النمو 35 بالمائة و46 بالمائة على التوالي، في حين بلغت نسبة النمو المُسجلة في عام 2019 نحو 50 في المائة حتى نهاية شهر سبتمبر الماضي⁽¹⁴⁾.

في لبنان، تظهر الدراسات مساهمة شركات الدفع الإلكتروني في خفض تكلفة المعاملات المالية مقارنة بالمدفوعات النقدية، كما ساعدت على خفض الكثير من الوقت. ولا شك أن تطور وسائل الدفع الإلكتروني تزيد من مستوى الشمول المالي. في هذا السياق، تظهر أرقام البنك الدولي أن نحو 47 في المائة من اللبنانيين لديهم حساب فردي أو مشترك في مؤسسة مالية، ومرد ذلك انتشار المصارف اللبنانية على كافة الأراضي اللبنانية بشبكة فروع بلغت 1063 فرعاً في لبنان ومواقع إلكترونية تؤمن خدمات مصرفية عبر شبكة الإنترنت.

في المغرب، من المتوقع أن تلعب التقنيات المالية دوراً أساسياً في خفض وقت وكلفة المعاملات المالية حيث أنها تقدم خدمات دفع فورية تقدر سرعتها عموماً بين 0 و120 ثانية وتعتمد على الكلفة المنخفضة لخدمات الدفع مقارنة بالقطاع المصرفي. كما يتوقع أن تساهم في دعم مستويات الشمول المالي (زيادة نسب نفاذ الأفراد للخدمات المالية) نظراً لسهولة استخدامها وبساطتها. كذلك من المتوقع أن يساهم انتشار مثل هذه التقنيات في زيادة نسبة لجوء المستهلك إلى اعتماد التعاملات الإلكترونية في مجال الخدمات المالية.

من جهة أخرى، تعمل شركات التقنيات المالية في موريتانيا على زيادة كفاءة المعاملات المالية من خلال تحسين كفاءة المعاملات وتقريبها من المستخدمين، كما تعمل على دعم مستويات الشمول المالي بشكل كبير، إضافة إلى مساهمتها الفعالة في التحول الرقمي في مجال الخدمات المالية.

خامساً: أمن وحماية نظم الدفع الإلكتروني بالتجزئة

نظراً لأهمية خدمات الدفع الإلكتروني والدور المحوري الذي تقوم به على صعيد توسيع نطاق الخدمات المالية ودخول لاعبين جدد إلى ساحة شركات التقنيات المالية الفاعلة في هذا الإطار وتوسيع نطاق المستفيدين من العملاء الأفراد والشركات وما يستتبعه ذلك من تدفق للأموال والمدفوعات بسلاسة، فإن الأمر يستلزم قيام السلطات الإشرافية التأكد من سلامة أمن نظم الدفع الإلكتروني وإخضاعها إلى معايير رقابية تضمن الأمن السيبراني وحماية البيانات والحيلولة دون استخدام أي من هذه النظم في عمليات غسل الأموال أو تمويل الإرهاب. بناءً عليه ركزت السلطات الإشرافية العربية على تبني كافة التدابير التنظيمية والرقابية الملائمة في هذا السياق وذلك على النحو التالي.

¹⁴ مؤسسة النقد العربي السعودي (2019). "مؤسسة النقد تتجاوز مستهدف برنامج تطوير القطاع المالي بشأن "المدفوعات الإلكترونية" قبل 2020م".

1. ضمان أمن وسلامة نظم الدفع الإلكتروني والتحوط ضد الهجمات السيبرانية

أصدرت السلطات الرقابية في الدول العربية الضوابط الخاصة بالحوكمة في مجال الإدارة المؤسسية لتقنية المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي، والتي تم إعدادها في ضوء المبادئ التوجيهية المتعلقة بإدارة مخاطر تقنية المعلومات والأمن السيبراني. يتم وفقاً لهذه التعليمات اختبار أنظمة الدفع ونظم المراقبة الخاصة بقواعد البيانات بهدف ضمان سرية المعلومات، والقضاء على الثغرات في حال تواجدها. كما أن بعض الدول العربية تعمل على إنشاء مركز "الاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي للقطاع المصرفي" من خلال التنسيق والتعاون مع البنوك والمؤسسات المالية لضمان توفير الحماية الاستباقية والتفاعلية لأية هجمات سيبرانية. وفيما يلي عرض لتجارب بعض الدول العربية في هذا الشأن:

في الأردن، أصدرت السلطات تعليمات المتطلبات الفنية والتقنية لشركات خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال والتي تم بموجبها تحديد الحد الأدنى من المتطلبات الفنية والتقنية الواجب على الشركات توفيرها لحماية الشركة من أي مخاطر تقنية قد تتعرض لها. إضافة إلى وجود آلية معتمدة لربط أنظمة الدفع الإلكتروني ضمن البنية التحتية على المستوى الوطني. إضافة إلى وجود التوقيع الإلكتروني على المعاملات الصادرة من وإلى أنظمة الدفع الإلكتروني على المستوى الوطني، ووجود تشفير للبيانات على مستوى قنوات الاتصال المستخدمة للربط على أنظمة الدفع الإلكتروني (على مستوى البيانات المخزنة في قواعد البيانات، وعلى مستوى الأنظمة) وذلك مع مراعاة سياسة تصنيف وإدارة البيانات الحكومية.

في الإمارات، يتم وبشكل دوري اختبار أنظمة الدفع وتطبيق نظم مراقبة قواعد البيانات وتصنيف المعلومات المالية والحساسة والعمل على حل الثغرات المكتشفة إن وجدت بشكل سريع لضمان سرية المعلومات. كما يعمل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وبشكل دوري على زيادة وعي موظفي المصارف، والعاملين في أنظمة الدفع، بطرق الحماية واكتشاف محاولات الاختراق للمعلومات، والتأكيد على ضرورة الحفاظ على سرية معلومات العملاء ويقوم المصرف المركزي بشكل دوري بعمليات ومحاولات لقياس مدى حذر جميع الموظفين وتطبيقهم للأنظمة المتبعة.

يحرص مصرف البحرين المركزي على ضمان تبني المؤسسات المالية لسياسات أمن المعلومات، وسرية البيانات، علاوة على التأكد من إجراء اختبارات الأمان (اختبار الاختراق وتقييم الضعف) لأنظمة الدفع الإلكترونية بشكل متكرر والتحقق من تصحيحها ومعالجتها في أقرب وقت ممكن مع مراجعة الأدلة. ويحرص المصرف على تأكيد أهمية سعي المؤسسات المالية إلى توعية موظفيها وعمالها بأمن المعلومات بشكل دوري. وأيضاً يحرص المصرف على وجود سياسات تقييم مخاطر أمن المعلومات وآليات للتنفيذ والتطبيق والاستعداد لها. كما يفرض المصرف وجود خطة لاستمرارية الأعمال واستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث مع العمل على التدريب الدوري عليها.

في الجزائر، تتولى هيئة ضبط النقد الآلي (الإلكتروني) في إطار النظم الجارية المعمول بها في بنك الجزائر وضع الآليات الناجمة لضمان سرية البيانات ومتابعتها بشكل دوري. كما تم إصدار القانون رقم 07-18 الصادر في شهر يونيو 2018، الذي يحدد كيفية الحفاظ على أمن المعلومات الشخصية وطرق استعمالها. وقد أدرج هذا القانون أحكاماً جزائية (الحبس من 2 إلى 5 سنوات) إضافة إلى غرامات عن كل الأعمال المخالفة للقانون في حالة الاستعمال غير القانوني للبيانات الشخصية.

في العراق، قام البنك المركزي بإصدار ضوابط الحوكمة والإدارة المؤسسية لتقنية المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي والمبنية على المبادئ التوجيهية لإدارة مخاطر تقنية المعلومات والأمن السيبراني.

فيما يخص السعودية، تعمل مؤسسة النقد العربي السعودي على التأكد من التزام شركات الدفع الإلكتروني بتطبيق سياسة أمن المعلومات وسرية البيانات والتأكد من قيام هذه الشركات بتقييم مخاطر أمن المعلومات،

وصياغة استراتيجية أمنية، وآليات للتنفيذ، ومراقبة العمليات التي يتم تحديثها بشكل مستمر، لضمان سرية المعلومات والبيانات: من خلال تحقق المبادئ التالية:

- قصر الوصول للمعلومات والبيانات على المخولين للوصول لها فقط.
- ضمان تجانس وموثوقية المعلومات والبيانات وسلامتها من التحريف.
- حماية المعلومات والبيانات من التلف والفقدان والتأكد من توفرها عند الطلب.

في الكويت، أصدر البنك المركزي الإطار العام للأمن السيبراني للقطاع المصرفي بدولة الكويت، الذي يشمل مجموعة من الضوابط الأمنية الخاصة بأمن المعلومات وسرية البيانات. وعلى صعيد التحوط ضد مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب، فقد تم إصدار التعليمات المناسبة في هذا الشأن للجهات الخاضعة لمراقبة بنك الكويت المركزي بما يتوافق مع القانون رقم 106 لسنة 2013 في شأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والمعدل بالقانون رقم 24 لسنة 2016.

أما في لبنان، فقد شددت السلطات الرقابية في التعاميم التي تم إصدارها على توفير عناصر السرعة والأمان والسرية المصرفية وفرض على من يتعاطى العمليات المصرفية بالوسائل الإلكترونية أن يتقيد بصورة مطلقة بمبادئ الاستقامة والنزاهة والشفافية.

في المغرب، يهدف التوجيه الوطني لأمن نظم المعلومات الصادر عام 2014 من طرف المديرية العامة لأمن أنظمة المعلومات إلى رفع مستوى الحماية والأمن لجميع البنى التحتية الحيوية بالمغرب. بناءً عليه، قام بنك المغرب كمنسق للقطاع المصرفي بإشعار جميع الشركات العاملة في مجال نظم الدفع بأنها تمثل بنية تحتية حرجية ذات أهمية حيوية، ويجب عليها الالتزام بالتعليمات في هذا الصدد من حيث ضرورة الحماية من المخاطر الإلكترونية ومراقبة نظم المعلومات على الصعيد الوطني لضمان سرية البيانات وتوفير معايير النزاهة وحماية البيانات. كما يوصي الإطار التنظيمي الحالي للإشراف على أنظمة الدفع مشغلي نظم الدفع بوضع سياسة لإدارة المخاطر التشغيلية وخطة استمرارية العمل، وضرورة التحقق من آليات إدارة المخاطر التشغيلية واختبارها. من جانب آخر، يتضمن قانون حماية البيانات الشخصية مجموعة من الأحكام القانونية المتعلقة بحماية الأفراد فيما يتعلق بمعالجة بياناتهم الشخصية. ينص القانون على بنود تتعلق بأهداف ونطاق مفهوم حماية البيانات الشخصية، والأحكام المتعلقة بظروف معالجة هذه الفئة من البيانات، وحقوق الشخص المعني والتزامات الشخص المسؤول عن حماية البيانات الشخصية. بالإضافة إلى إنشاء لجنة مكلفة بحماية هذه الفئة من البيانات. كما أن نقل البيانات إلى بلد أجنبي والعقوبات المنصوص عليها في حالة مخالفة القانون هي أيضا من بين محاور القانون. كما يغطي نطاق القانون كذلك المعالجة التلقائية، الكاملة أو الجزئية للبيانات الشخصية بالإضافة إلى المعالجة غير الآلية لهذه البيانات.

في مصر، جاري التنسيق والتعاون مع البنوك والمؤسسات المالية من أجل تحديد المسؤوليات والأدوار الخاصة بالمنظومة التقنية وأعمال الربط الإلكتروني لإتاحة خدمات المراقبة الأمنية، التي سيتم تقديمها من خلال مركز الاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي للقطاع المصرفي (الجاري إنشاؤه)، وذلك لضمان توافر الحماية الاستباقية والتفاعلية لأية هجمات سيبرانية قد تؤثر سلباً على أمن المعلومات وضمان سرية البيانات بالقطاع المصرفي.

2. التحوط ضد مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب

بذلت السلطات الرقابية في الدول العربية الكثير من الجهود الهادفة نحو متابعة تطبيق الممارسات والمعايير الدولية والتنظيمية المتعلقة بالالتزام بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والتزام شركات الدفع الإلكتروني بهذه المعايير، ذلك على النحو التالي:

في الأردن، تم إصدار تعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب لشركات خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني التي جاءت بشكل يلبي ويعكس توصيات مجموعة العمل المالي (FATF) بما في ذلك الأحكام التنظيمية المتعلقة بتحديد هوية عملاء تلك الشركات ومتطلبات العناية الواجبة. كما تم إصدار العديد من التعاميم التي تساعد على التحوط من مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب، حيث تم إصدار تعميم للشركات بضرورة توفير أنظمة رقابية وتنبيهية كفؤة وفاعلة تعمل على رصد ومراقبة وتحليل العمليات المالية المنفذة من قبل عملائهم بواسطة المحافظ الإلكترونية وأدوات وقنوات الدفع المرتبطة بها، وإعطاء التنبيهات والمؤشرات القياسية بشكل مباشر وفوري مع إعطاء القدرة على استخراج التقارير الرقابية بالشكل الذي يمكن من دراسة وكشف أية عمليات احتيال أو عمليات مشبوهة مرتبطة بعمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وتم إصدار العديد من التعاميم لتنبيه الشركات من الأساليب الاحتيالية الجديدة وتعميم قوائم الدول مرتفعة المخاطر الصادرة عن مجموعة العمل المالي وغيرها.

يفرض مصرف البحرين المركزي تطبيق أفضل معيار للتشفير على المعلومات على جميع أنظمة الدفع الإلكترونية باستخدام أعلى المعايير. كما يُلزم المصرف جميع البنوك بتطبيق أفضل معايير الدفع مثل PCI-DSS، إضافة إلى ضرورة وجود التوقيع الإلكتروني على المعاملات الصادرة من وإلى أنظمة الدفع الإلكتروني. من جانب آخر، فقد أصدر مصرف البحرين المركزي قواعد وأنظمة بشأن غسل الأموال وتمويل الإرهاب، تنطبق وعلى جميع البنوك المرخصة والمؤسسات المالية.

في الجزائر، تم خلال عام 2002 تأسيس هيئة تابعة لوزارة المالية، مكلفة بمعالجة المعلومات المالية. وتعد هذه الهيئة مسؤولة عن جمع ومعالجة تقارير المعاملات المشبوهة التي يتم إرسالها إليها من قبل الجهات المبلغة خاصة البنوك، وتحليل الملف، إن لزم الأمر، إلى الجهات القضائية المختصة كلما كانت الوقائع عرضة للمقاضاة الجنائية، لا سيما في حالات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

بالنسبة للعراق، فقد أصدر البنك المركزي تعليمات لشركات الدفع بشأن اقتناء أنظمة إلكترونية خاصة بمكافحة غسل الأموال ذات موثوقية عالية وضمن المعايير الدولية.

فيما يخص السعودية، فقد عملت السلطات على متابعة الممارسات والمعايير الدولية والتنظيمية المتعلقة بالالتزام بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب لمواكبتها. ذلك بالإضافة إلى مراقبة التطورات المحلية والعالمية في هذا المجال، ورصد مؤشرات المخاطر، وتحليل نتائج عمليات الفحص، ومتابعة قضايا مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب التي تم تحديدها خلال الفحص مباشرة مع المؤسسات المالية، والتأكد من التزام المؤسسات المالية الخاضعة للإشراف بالمتطلبات القانونية المتعلقة بدليل الالتزام بالأنظمة وقواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. إلى جانب التأكد من تطبيق مستوى الالتزام للمؤسسات المالية العاملة في المملكة بسياسات الالتزام وسياسة قبول العميل وسياسة مبدأ أعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

في لبنان، يقوم المصرف المركزي بمراقبة المستجندات من قبل مرتكبي الجرائم الإلكترونية، كما يسعى إلى إدخال التقنيات الحديثة في مجال أمن الشبكات لمواجهة مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب. إضافة إلى ذلك فقد طالب بضرورة إصدار التشريعات والقوانين التي تؤمن أعلى درجات الأمان ومكافحة غسل الأموال،

وشجع على نشر الوعي القانوني في الإدارات المصرفية. شكل إقرار قانون مكافحة غسل الأموال رقم 318 لعام 2001، الذي تم بموجبه إنشاء هيئة التحقيق الخاصة كوحدة الإخبار المالي اللبنانية، وكهيئة مستقلة ذات طابع قضائي لدى مصرف لبنان حجر الأساس لبدء مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في لبنان بشكل جدي ومنهجي. كذلك، أنشأ في مصرف لبنان دائرة الامتثال في عام 2013، وتم إصدار قرار في عام 2016 لضمان امتثال البنوك والمؤسسات الخاضعة للقوانين لا سيما فيما يتعلق بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

سادساً: حوكمة شركات الدفع الإلكتروني

حرصت السلطات الإشرافية العربية على إخضاع شركات الدفع الإلكتروني لنفس المنظومة من الإجراءات التي تضمن الحوكمة الرشيدة للشركات بما يعزز مستويات الشفافية والنزاهة ويضمن سلامة أداء هذه الشركات وقيامها بالدور الاقتصادي والمالي المناط بها ذلك على النحو التالي.

1. نشر نتائج الأعمال

هناك عدد من القواعد الحاكمة في الكثير من الدول العربية والخاصة بتطبيق قواعد الحوكمة في شركات الدفع الإلكتروني.

فقد قام الأردن، بإصدار تعليمات الحاكمة المؤسسية لشركات خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال استناداً لأحكام نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال، حيث ألزمت الشركة بإعداد سياسة مكتوبة لإدارة المخاطر تتلاءم مع حجم أعمال الشركة وطبيعة نشاطها بحيث تكون كفيلة بتحديد المخاطر بالسرعة الممكنة وقياس تلك المخاطر وتقييمها والإفصاح عنها واحتوائها. وكذلك وضع نظام ضبط ورقابة داخلية موثق يعتمده مجلس الإدارة يتلاءم مع حجم أعمال الشركة وطبيعة نشاطها ومع التشريعات ذات العلاقة. مع ضرورة أن يكون هذا النظام مدعماً بأنظمة معلومات تكفل تدقيق المعلومات، وعلى أن تتم مراجعة هذا النظام بشكل دوري من قبل المدقق الداخلي والخارجي للتأكد من انسجامه مع أحكام التشريعات ذات العلاقة ولتقييم مدى فاعليته وكفايته بما في ذلك قدرة إدارة الشركة على تحديد وتقييم وإدارة مخاطر العمل باستمرار واحتفاظها بقاعدة رأسمالية كافية.

في البحرين، يتعين على جميع المرخص لهم تقديم قوائم مالية مدققة سنوية إلى مصرف البحرين المركزي في غضون 3 أشهر من نهاية السنة المالية، مع مراعاة توافق القوائم المالية مع:

- المعايير الدولية للتقارير المالية (IFRS).

- مؤسسة المحاسبة ومراجعة الحسابات للمؤسسات المالية الإسلامية ((AAOIFI)) حيثما ينطبق ذلك.

كما يجب تقديم بيانات مالية نصف سنوية (بنفس صيغة القوائم المالية المدققة السنوية) على أساس نصف سنوي، في غضون شهرين من تاريخ هذه البيانات. حيث تشمل هذه البيانات على تفاصيل أموال العملاء والأموال الخاصة بهم.

أما في الجزائر، فإن ضبط النقد الآلي تتولاها هيئة تنظم ممارسة البنوك لنشاط الدفع الإلكتروني وتعمل باستمرار على إصدار الإجراءات ومراقبة تبني المعايير لضمان الممارسة السلمية لهذا النشاط. كما يفرض القانون التجاري على الأشخاص المعنويين وجوب تقديم حسابات الشركة لدى المركز الوطني للسجل التجاري. كما يلزم القانون نفسه جميع الشركات التجارية نشر حسابات الشركة في نهاية كل سنة.

وفي السعودية، فإنه لضمان حوكمة شركات الدفع الإلكتروني بالتجزئة، تم وضع هيكل تنظيمي واضح يتسم بالشفافية ووضوح المسؤوليات، ونشر نتائج الأعمال، بحيث يتم إيضاح أي فروق جوهرية في النتائج التشغيلية

عن نتائج السنة السابقة أو أي توقعات أعلنتها الشركة للجهات التنظيمية. فيما يتعلق **بالكويت**، سيتم نشر نتائج أعمال هذه الشركات من خلال التقرير السنوي لبنك الكويت المركزي.

في **لبنان**، تقوم الشركات باتخاذ خطوات كافية ومعقولة للكشف عن أطر الحوكمة التي تتبناها والإفصاح عن ذلك من خلال التقارير السنوية ومن خلال ما تنشره على مواقعها الإلكترونية لتمكين أصحاب المصالح من تقييم فعالية مجلس الإدارة والإدارة العليا في الشركات.

في **المغرب**، يتم نقل جميع هذه المعلومات في سياق التقارير التنظيمية المرسلة إلى البنك المركزي. أيضاً، يجب إرسال العديد من المعلومات للعملاء بطريقة شفافة مثل التسعير وشروط استخدام خدمات الدفع.

2. مراجعة القوائم المالية

تم وضع بعض الإجراءات والقواعد والضوابط الحاكمة الهادفة نحو تطبيق أفضل الممارسات الخاصة بمراجعة القوائم المالية. إضافة إلى سن عدد من القوانين الملزمة للشركات بوجوب تقديم القوائم المالية ومراجعتها من قبل مدققي الحسابات المعتمدين، مع إمكانية المساءلة الجنائية في حالة وجود أي تجاوزات أو مخالفات في هذا الشأن.

على مستوى تجارب الدول فرادى، يتعين على الشركات في البحرين أن تكون بياناتها المالية مدققة سنوياً. في **الكويت**، يتم مراجعة القوائم المالية لشركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة كجزء من أعمال الإشراف المكتبي على شركات الدفع الإلكتروني من قبل بنك الكويت المركزي.

وفي **لبنان**، يعتبر الباحثون في مجال حوكمة الشركات، أن أحسن أداة لمراقبة سلوك الإدارة هو مجلس الإدارة الذي يشكل لجاناً منها لجنة المراجعة وهي لجنة مكونة من أعضاء مجلس الإدارة تتمركز مسؤولياتهم في مراجعة القوائم المالية السنوية قبل تسليمها إلى مجلس الإدارة ويحكم عملها دليل مكتوب يوضح مسؤولياتها وواجباتها. ومن هنا كانت الأهمية في تحميل مجلس الإدارة المسؤولية بمهام عدة، تهدف في نهاية المطاف إلى الحفاظ على سمعة المؤسسة المالية.

في **الجزائر**، ينص القانون التجاري على إلزام شركات الدفع الإلكتروني بوجوب تدقيق قوائمها المالية من قبل مدقق حسابات معتمد. كما يمكن لمدقق الحسابات أن يساءل جنائياً في حالات وجود تجاوزات خطيرة تم الكشف عنها أثناء فحص الحسابات ولم يبلغ عنها إلى المدعي العام.

بالنسبة **للسعودية**، فقد تم وضع سياسات وإجراءات وأنظمة وضوابط فعالة لتحديد وإدارة ورصد أي مخاطر قد تتعرض لها شركات الدفع الإلكتروني وطرق الإبلاغ عنها، بما في ذلك الإجراءات الإدارية السليمة وإدارة المخاطر والمحاسبة. كما يتم مراجعة القوائم المالية من قبل الجهات الإشرافية والتنظيمية بشكل دوري.

3. الالتزام بقواعد الإفصاح

يطبق عدد من الدول العربية، وفقاً لأفضل المعايير والممارسات الدولية، الكثير من الإجراءات والقواعد المنظمة لعملية الإفصاح وبحيث تتسم الممارسات في شركات الدفع الإلكتروني بالشفافية وأن تكون متلائمة والأنظمة المتعلقة بكفاية رأس المال والإدارة الرشيدة والامتثال. فيما يلي ممارسات بعض الدول العربية في هذا الشأن:

يلزم مصرف البحرين المركزي المرخص له أن يكشف لمساهمييه من خلال الاجتماعات العامة السنوية أي امتناع عن التصويت بدافع تضارب المصالح، أو أي تصريح بعقد أو معاملة (وفقاً لقانون البحرين للشركات التجارية) يؤدي إلى تضارب المصالح، إضافة إلى استعراض مكافآت مدراء الشركة المرخص لها (يعتبر هذا

البند بنداً دائماً في جدول أعمال الاجتماع السنوي لمجلس إدارة الشركة). كما يجب الإفصاح بوضوح في البيانات المالية السنوية عن مكافآت المدراء التنفيذيين، وأي حقائق مادية أخرى.

في السعودية، تم وضع السياسات والإجراءات التي تضمن تقييد شركات الدفع الإلكتروني بالأنظمة واللوائح والتزامها بالإفصاح عن المعلومات الجوهرية للمساهمين وأصحاب المصالح، والتحقق من تقييد الإدارة التنفيذية بها، وضمان دقة وسلامة البيانات والمعلومات الواجب الإفصاح عنها. إضافة إلى الالتزام بالإفصاح الدائم عن الحالات التي قد تؤدي إلى تعارض في المصالح أو عند وقوع هذا التعارض، وإعداد سياسة واضحة لمكافآت أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة منه والإدارة التنفيذية، ورفعها إلى مجلس الإدارة للنظر فيها تمهيداً لاعتمادها من الجمعية العامة، على أن يراعى في تلك السياسة اتباع معايير ترتبط بالأداء، والإفصاح عنها، والتحقق من تنفيذها. كذلك، تم وضع قواعد دقيقة ومحكمة وواضحة تنظم صلاحية وتوقيت الاطلاع على المعلومات الداخلية الخاصة بالشركة بما يحول دون استفادة أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وغيرهم منها أو الإفصاح عنها لأي شخص، إلا في الحدود المقررة أو الجائزة نظاماً. إضافة إلى الإفصاح عن أهداف المسؤولية الاجتماعية التي تتبناها الشركة إلى العاملين فيها وتوعيتهم وتنقيفهم بها. وخطط المسؤولية الاجتماعية في التقارير الدورية ذات الصلة بأنشطة الشركة.

في الكويت، أفادت السلطات الرقابية بأنه يتم طلب الإفصاح عن كافة الأنشطة والأعمال التي تمارسها تلك الشركات لبنك الكويت المركزي.

وفيما يخص لبنان، فقد طالب المصرف المركزي بتطبيق تشريعات مالياً مطابقة للمتطلبات الدولية وأن تتسم الممارسات في الشركات بالشفافية وأن تكون متلائمة والأنظمة المتعلقة بكفاية رأس المال والإدارة الرشيدة والامتثال. وفي مجال الإدارة الرشيدة طلب من الشركات إعداد "دليل الإدارة" وتضمينه الهيكلية الإدارية وحجم ودور مجلس الإدارة وتكوينه وغيرها من الأمور التي تزيد من الشفافية وسياسة الإفصاح وضرورة نشر ملخص عن دليل الإدارة الرشيدة عبر موقعها الإلكتروني وفي تقريرها السنوي.

4. العلاقات مع المستثمرين

تبنّت بعض الدول العربية عدد من التدابير في هذا الإطار، من خلال وضع القواعد والقوانين والمعايير الاسترشادية الهادفة إلى ضمان تطبيق أفضل الممارسات الخاصة بالحوكمة التي تضمن حماية حقوق المساهمين وأصحاب المصالح. كما قامت بعض الدول بإنشاء وحدة لحماية المستهلك، بحيث تكون تابعة للسلطات الرقابية على المصارف لتقوم بمتابعة كيفية تطبيق القواعد الخاصة بالشفافية والحوكمة للحفاظ على حقوق المستثمرين.

على مستوى الدول العربية فرادى، يفرض مصرف البحرين المركزي على الشركات المرخص لها ضرورة التواصل مع المساهمين وتشجيع مشاركتهم واحترام حقوقهم، كما يلزم مجلس الإدارة وأعضائه العمل بأمانة ونزاهة ومهارة وعناية، ولمصلحة المرخص له ومساهميته وعملائه، مع مراعاة متطلبات قانون الشركات، علاوة على التأكد من أن كل شخص يتم التصويت عليه بشكل منفصل، حتى يتمكن المساهمون من تقييم كل شخص على حدة عند انتخاب المديرين أو عزلهم. والطلب من مدقق الحسابات الخارجي حضور الاجتماع السنوي للمساهمين بحيث يكون متواجداً للإجابة على أسئلة المساهمين المتعلقة بإجراءات المراجعة ونتائجها.

تعمل هيئة ضبط النقد الآلي في الجزائر على وضع الضوابط والنظم الفعالة في اعتماد الفاعلين في إطار نظام النقد الآلي، حيث أن المستثمرين في هذا المجال خاضعون للاعتماد المسبق من طرف هيئة ضبط النقد الآلي.

في السعودية، تم وضع عدد من القواعد والمعايير الاسترشادية المنظمة لإدارة شركات الدفع الإلكتروني لضمان الالتزام بأفضل ممارسات حوكمة الشركات التي تكفل حماية حقوق المساهمين وأصحاب المصالح.

ووضع الإطار العام للتعامل مع أصحاب المصالح ومراعاة حقوقهم. والتحقق من تطبيق أنظمة رقابية مناسبة لقياس وإدارة المخاطر، وذلك بوضع تصور عام عن المخاطر التي قد تواجه الشركة وإنشاء بيئة ملاءمة بثقافة إدارة المخاطر، وطرحها بشفافية مع أصحاب المصالح والأطراف ذات الصلة بالشركة. ووضع السياسات والإجراءات التي تضمن تفيد الشركة بالأنظمة واللوائح والتزامها بالإفصاح عن المعلومات الجوهرية للمساهمين وأصحاب المصالح، والتحقق من تفيد الإدارة التنفيذية بها. إضافة إلى تدارس كيفية تعويض أصحاب المصالح عند الإخلال بحقوقهم التي تقرها الأنظمة أو تحميها العقود. وتسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين الشركة وأصحاب المصالح. والتأكيد على أن تعامل الشركة مع أعضاء مجلس الإدارة والأطراف ذات العلاقة يجري وفقاً للشروط والأحكام المتبعة مع أصحاب المصالح دون أي تمييز أو تفضيل. وحصول أصحاب المصالح على المعلومات المتعلقة بأنشطتهم على نحو يمكنهم من أداء مهامهم، على أن تكون تلك المعلومات صحيحة وكافية وفي الوقت المناسب وبشكل منتظم.

في الكويت، يتم تحديد العلاقة مع المستثمرين بما يتوافق مع القواعد والقوانين ذات الصلة.

كما قام مصرف لبنان بإنشاء وحدة حماية المستهلك وهي تابعة للجنة الرقابة على المصارف، تقوم بمتابعة التعاطي الشفاف مع المستثمرين وتوضيح حقوقهم من خلال نشر برامج توعيه وتأمين وصول المعلومات الدقيقة والواضحة حول المنتجات ومخاطرها.

سابعاً: التجارب العربية الناجحة في مجال شركات التقنيات المالية العاملة في قطاع خدمات الدفع الإلكتروني بالتجزئة

اهتم الاستبيان الذي أجراه صندوق النقد العربي فيما يتعلق برصد نشاط شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة في الوقوف على آراء السلطات الإشرافية لبعض النماذج الناجحة لهذه الشركات والتي تمكنت من تحقيق نجاحات ملموسة في الآونة الأخيرة على صعيد التوسع في تقديم خدمات الدفع الإلكتروني وزيادة مستويات كفاءتها وإتاحتها لشرائح واسعة من المستفيدين بما يعزز الشمول المالي. بناءً عليه، يعرض الجزء التالي بعض التجارب الناجحة لشركات التقنيات المالية في الدول العربية وفق مرئيات السلطات الإشرافية التي تستند إلى عدد من المؤشرات ذات العلاقة.

1. البحرين: تجربة شركة بنفت "BENEFIT"

تقدم شركة "بنفت" البنية التحتية لخدمات الدفع في مملكة البحرين. كما توفر الشركة خدمات عديدة في الدفع الإلكتروني كتوفير الشبكة الوطنية لنقاط البيع، وبوابة الدفع الإلكترونية لبطاقات الخصم، وأيضاً نظام التحويل المالي الإلكتروني (Electronic Fund Transfer System) بما يشمل ثلاث خدمات أساسية هي:

- فوري "بلس" (Fawri+): خدمة توفر تحويلات مالية من أي حساب لأي حساب آخر في 30 ثانية.
- فوري (Fawri): خدمة توفر تحويلات مالية من أي حساب لأي حساب آخر في غضون ساعات في يوم العمل.
- فواتير (Fawateer): منصة وطنية مشتركة تربط جميع المؤسسات المصدرة للفواتير (في كل القطاعات) مع جميع البنوك لدفع الفواتير وتسوية المدفوعات بشكل فوري (automate reconciliation).

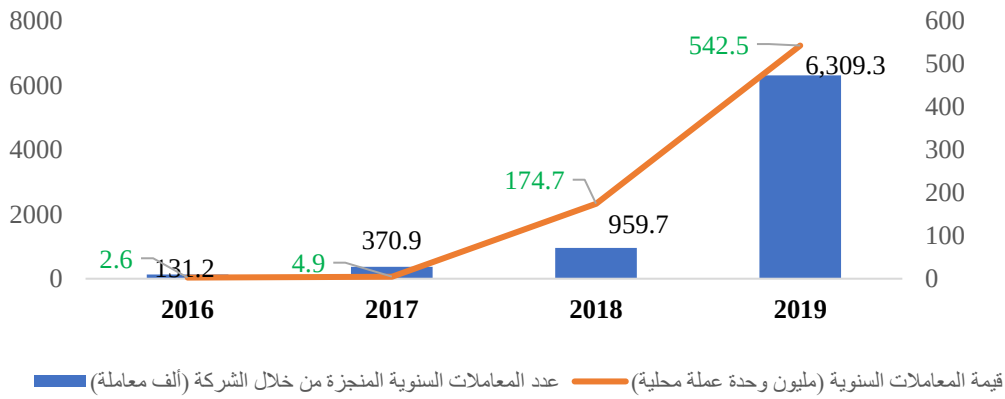
بعد نجاح نظام التحويل المالي الإلكتروني أطلقت شركة "بنفت" محفظة إلكترونية تسمى (BenefitPay) تتيح لصاحب أي حساب بنكي أو حامل بطاقة ائتمانية تحويل مبالغ مالية من حساب إلى آخر أو الدفع عند

نقاط البيع أو دفع الفواتير الصادرة من الجهات الرسمية. يمكن القول بأن طرح محفظة (BenefitPay) وفر للعملاء أداة فعالة وأمنة وسهلة الاستخدام عبر الهاتف الذكي للتحويلات المالية.

تكمّن أهم عوامل نجاح الشركة في تقديم الخدمات التي تتماشى مع احتياجات العملاء. هذا ويشكل دعم مصرف البحرين المركزي والبنوك الأعضاء أيضاً عنصراً مهماً وسبباً رئيساً لنجاح الشركة. علاوة على مساهمة الشركة في زيادة كفاءة نظم الدفع الإلكتروني للأفراد، حيث تمتلك الشركة البنية التحتية اللازمة التي تساعد على تحمّل العدد الهائل من المعاملات المتزايدة دون المساس بجودة المعاملات.

بحسب مؤشرات الأداء، سجل عدد وقيمة المعاملات المنفذة من خلال أنظمة الشركات ارتفاعاً ملموساً خلال الفترة (2016-2019)، فعلى سبيل المثال ارتفع عدد المعاملات المنفذة من خلال خدمة "فوري+" من 131 ألف معاملة في عام 2016 إلى 6.3 مليون معاملة في عام 2019. كما ارتفعت قيمة معاملات الدفع الإلكتروني المنفذة من خلال "فوري+" من 2.6 مليون دينار بحريني في عام 2016 إلى 542.5 مليون دينار بحريني في عام 2019.

شكل رقم (6)
شركة "بنفت": مؤشرات الأداء (2019)



تعكس الأرقام عدد وقيمة المعاملات المالية الإلكترونية للأفراد بالنسبة "فوري+".

المصدر: صندوق النقد العربي (2020). "استبيان الإصدار الأول من مرصد التقنيات المالية: شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني بالتجزئة".

2. السعودية: تجربة شركة "STCPay"

تماشياً مع رؤية المملكة العربية السعودية لتطوير وتنويع الخدمات الرقمية، تم إنشاء شركة المدفوعات الرقمية (STCPay)، لتكون أحد رواد الحلول التقنية التي تخدم تطلّعات الأفراد وتفتح لهم آفاقاً من الفرص المتجددة. وكذلك مشاركة الرؤية المستقبلية مع العملاء والشركات لتوفير تقنيات جديدة ومبتكرة وتجارب رقمية من خلال المحفظة الرقمية الآمنة، لتمكين العملاء من إنجاز معاملاتهم بسرعة وسهولة وأمان.

تسعى الشركة إلى تحقيق الهدف من استخدام التقنيات الحديثة في خفض التكاليف التشغيلية الخاصة بشركات الدفع الإلكتروني. يتبين من خلال أرقام تعاملات الشركة وقيمتها، مساهمة الشركة بشكل كبير في زيادة كفاءة نظم الدفع الإلكتروني للأفراد، حيث فُدرت قيمة المعاملات خلال سنة 2019 بنحو 5.5 مليون عملية بقيمة تتجاوز 5 مليار ريال سعودي.

ساهمت الشركة من خلال خدمات الدفع الإلكتروني المتنوعة التي تقدمها (التحويل بين المحافظ، التحويل لبنك محلي، التحويل الدولي، دفع المشتريات، سداد فواتير) في زيادة ملحوظة في عدد الأفراد المستخدمين لهذه المنتجات والخدمات ومن ثم تعزيز مستويات الشمول المالي.

ترجم نجاح الشركة فوزها بجائزة أفضل تطور لعلامة تجارية جديدة ضمن العلامة التجارية الحالية (الجائزة الذهبية)، وأفضل هوية مرئية من القطاع المالي (الجائزة الذهبية)، وأفضل علامة تجارية للقطاع الرقمي (الجائزة الفضية). كما صُنفت حملة الشركة الإعلامية بعنوان "أنسى الكاش" كأفضل حملة تسويقية لعام 2018 على الصعيدين الرقمي والخارجي.

3. سورية: تجربة "المصرف العقاري"

المصرف العقاري هو أحد أكبر المؤسسات المالية العاملة في سورية منذ عام 1966 بموجب مرسوم تشريعي، ويقوم بتزويد عملائه من الأفراد والشركات بخدمات مصرفية متنوعة، كما يقدم خدمات نقدية ولا نقدية إضافة إلى قنوات أخرى متنوعة، وترجع عوامل نجاح المصرف العقاري إلى موثوقية واستمرار الخدمات، هذا ويساهم المصرف في زيادة كفاءة نظم الدفع الإلكتروني للأفراد بنسبة 80 في المائة، بينما يساهم في زيادة مستويات الشمول المالي بنسبة 90 في المائة.

جدير بالذكر أن المصرف العقاري قد أنجز جدولة وتسديد لبعض القروض المتعثرة وفق القانون 26 خلال عام 2016 قدرت بنحو 23 مليار ليرة سورية، ومازال المصرف مستمر باستقبال طلبات المقترضين المتأخرين عن السداد لتسوية قروضهم حيث بلغت الأرصدة المقدمة حتى تاريخه حوالي 24 مليار ليرة سورية.

من جانب آخر، وسعيًا لمواكبة التطورات الجديدة في مجال تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، وحرصاً على تقديم أفضل خدمة للعملاء، فقد قام المصرف العقاري بإطلاق مجموعة من الخدمات البنكية الإلكترونية ذلك بما يشمل خدمة الصراف الآلي، وخدمة بنك الإنترنت، وخدمة نقاط البيع، إضافة إلى "سيريكارد" العقاري، وبطاقات الائتمان العالمية، وخدمة الرسائل البنكية، علاوة على خدمة توظيف الرواتب، ودفع الفواتير، وخدمة المجيب الآلي.

4. مصر: تجربة شركة "فوري"

"فوري" هي شبكة تقدم خدمات الدفع الإلكتروني للعملاء والشركات في مصر منذ نحو تسع سنوات. تتيح "فوري" طرق آمنة وسهلة لدفع الفواتير عن طريق قنوات متنوعة تشمل أجهزة الصراف الآلي ومحافظ المحمول والمنافذ التجارية بالإضافة للدفع عن طريق الإنترنت. تشمل شبكة المنافذ التجارية لفوري محلات البقالة الصغيرة والصيدليات والمكتبات ومكاتب البريد، وحتى الأكشاك الصغيرة وكل منها مجهز بأجهزة نقاط البيع المماثلة لأجهزة الدفع الخاصة ببطاقات الائتمان البنكية. تقدم الشركة 250 خدمة مالية في مجال الدفع الإلكتروني من بينها على سبيل المثال:

- الاستعلام والسداد المُجمع للفواتير (Bill Aggregator).
- مدفوعات التأمين ومصاريف الجامعات والتبرعات والمدفوعات المالية والبنوك ودفع الاشتراكات وسداد المدفوعات الحكومية.
- وكيل للبنوك في بعض الخدمات مثل:
 - القيام بعمليات التعرف على هوية العملاء المبسطة (Simplified KYC).
 - القيام بعمليات الشحن (Cash IN).
 - القيام بعمليات السحب (Cash Out).

■ سداد مديونيات بطاقات الائتمان والقروض.

تعمل شبكة "فوري" من خلال تقنياتها الخاصة المعتمدة دولياً والمطابقة للمعايير العالمية لأمن المعلومات مثل شهادة (ISA 27001) وشهادة (PA DSS). بناءً على هذه التقنيات، تقوم شبكة فوري بتنفيذ أكثر من مليون ونصف عملية مالية يومياً. يعتبر توافر البنية التحتية الملائمة والإمكانات المادية والتقنية وتوافر الأيدي العاملة المدربة (qualified calibers)، ووجود رؤية استراتيجية للشركة من عوامل نجاحها.

تساهم الشركة في زيادة كفاءة نظم الدفع الإلكتروني بالتجزئة من خلال قاعدة أجهزة نقاط البيع المتوافقة مع المعايير العالمية، وهو ما ساهم في ارتفاع كبير لأعداد المستفيدين من خدمات الشركة ليصل إلى نحو أكثر من 25 مليون عميل من الأفراد والشركات، بالتالي زيادة مستويات الشمول المالي، حيث توفر الشركة خدماتها من خلال أكثر من 141 ألف نقطة خدمة في 300 مدينة تغطي كل المناطق الحضرية في مصر. ساهمت سرعة انتشار الخدمة وجودتها في ارتفاع حجم العمليات المالية إلى أكثر من 53 مليار جنيه مصري.

شكل رقم (7)
شركة "فوري": مؤشرات الأداء (2019)



المصدر: شركة فوري، الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت، متاح من خلال الرابط: <https://fawry.com/?lang=ar>.

5. المغرب: تجربة شركة "وفا كاش"

شركة "وفا كاش" هي شركة تابعة لمجموعة التجاري وفا بنك تأسست في عام 1991، وتمثل الهدف الرئيس لها آنذاك في تدبير إصدار وقبول البطاقات البنكية التي تُصدرها المؤسسات المتخصصة فيزا (Visa) وماستر كارد (Mastercard). قامت الشركة في عام 1997 ولأول مرة بإطلاق بطاقة "فيزا إلكترون" لتعمم بذلك استخدام البطاقات البنكية. كما أبرمت خلال نفس العام شراكة مع شركة (PAYTOP) الإنجليزية المتخصصة في مجال تحويل الأموال.

تقدم الشركة خدمات متعددة من بينها خدمات التحويلات والدفع النقدي وتقديم القروض وصرف العملات، وصرف مدفوعات التحويلات الحكومية. كما تقدم خدمة فتح حساب دفع بمحفظة إلكترونية مدعومة بهذا الحساب. كما قامت الشركة في عام 2017 بإبرام شراكة جديدة مع الإدارة العامة للضرائب لأداء الضرائب التالية:

- ضريبة الدخل.
- ضريبة الشركات.

- ضريبة القيمة المضافة.

تتميز مؤسسة الدفع هذه بشهرتها التاريخية في السوق كشركة تحويل أموال، ولديها شبكة واسعة من الوكلاء على المستوى الوطني يبلغ عددهم نحو 1800 وكيلًا. لديها أيضا جميع المؤهلات من حيث الأمن واليقظة لمكافحة غسل الأموال، وهو ما ساعدها على أن تكسب ثقة العملاء. لهذه الأسباب أصبح لديها الآن أكبر عدد من المحافظ الإلكترونية في السوق. وقد فازت الشركة لعدد من السنوات المتتالية على جائزة الشركة الأفضل في مجال خدمة العملاء.

ثامناً: الخلاصة والتوصيات

تطرق الإصدار الأول من تقرير "مركز التقنيات المالية الحديثة في الدول العربية" إلى التقنيات المالية الحديثة في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة في الدول العربية في ظل الأهمية المتزايدة لهذه التقنيات ومساهمتها بشكل ملموس في زيادة مستويات كفاءة الخدمات المالية ودعم الشمول المالي. شهد نشاط الشركات العاملة في هذا المجال ارتفاعاً ملحوظاً خلال السنوات الأخيرة في عدد من الدول العربية حيث ارتفع عدد الشركات العاملة في هذا المجال في ثمان دول عربية من نحو 22 شركة في عام 2015 إلى 62 شركة في عام 2019 بمتوسط معدل نمو سنوي بلغ 36 في المائة.

كما ارتفع عدد معاملات الدفع الإلكتروني المنفذة من قبل هذه الشركات ليصل إلى نحو 141 مليون معاملة في عام 2019. تقدم هذه الشركات طائفة واسعة من الخدمات المالية تتنوع ما بين خدمات دفع الفواتير ورسوم الخدمات الحكومية والضرائب واستلام مدفوعات نظم التحويلات الاجتماعية والوكالة البنكية وصرف العملات وتقديم القروض والتجارة الإلكترونية. كما توسع عدد منها في تقديم خدمة المحافظ الرقمية التي تستند إلى حسابات العملاء في هذه الشركات ليصل عددها في سبع دول عربية إلى نحو 21 مليون محفظة في عام 2019.

أشار التقرير إلى أن النمو الكبير في أنشطة شركات التقنيات المالية الحديثة في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة جاء كنتيجة لعدد من العوامل من بينها تبني العديد من الدول العربية لاستراتيجيات ورؤى مستقبلية تستهدف من بين أهم ركائزها تشجيع نظم الدفع الإلكتروني، والتقليل التدريجي من الاعتماد على التعاملات النقدية بهدف زيادة مستويات الشمول المالي وزيادة كفاءة الخدمات المالية لاسيما في أعقاب أزمة فيروس كورونا المستجد وما استتبعه من حرص الحكومات على تشجيع التعاملات المالية اللاتلامسية.

لتحقيق هذه الرؤى وبلوغ مستهدفات التحول الرقمي في مجال أنظمة الدفع، قامت العديد من الدول العربية بتبني البنية التحتية الداعمة لهذا التحول بما يشمل تطوير شبكات الاتصالات، ونظم المدفوعات الوطنية، واعتماد قابلية التشغيل البيئي لأنظمة المدفوعات ما بين القطاع المصرفي ومزودي الخدمات المالية من خارج القطاع. كما عملت بعض الدول العربية على إرساء دعائم الإطار القانوني المحفز لهذه التقنيات من خلال سن قوانين للدفع الإلكتروني، وتبني أطر تنظيمية ورقابية تنظم عمل هذه الشركات بشكل يسمح بتعزيز المكاسب المرتبطة بتواجد هذه الشركات واحتواء المخاطر التي قد تنتج عنها.

كما قامت العديد من الدول العربية بتبني سياسات تمهد للتحول التدريجي نحو الدفع الإلكتروني من خلال الإسراع برقمنة الخدمات الحكومية، وسداد المستحقات الحكومية إلكترونياً، وإلزام الجهات الحكومية والقطاع الخاص بالتحويل الإلكتروني للرواتب، وإلزام التجار بتوفير وسائل دفع إلكتروني ملائمة يتمكن من خلالها العملاء من سداد قيمة المشتريات. إضافة إلى إعفاء تعاملات الدفع الإلكتروني من الرسوم وخفض معدلات ضريبة القيمة المضافة المفروضة عليها في بعض الدول.

من جهة أخرى، حرصت السلطات الإشرافية في الدول العربية على تبني تدابير وحوافز تستهدف تشجيع نشاط شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة وذلك من خلال استقطاب الشركات التي تتبنى أفكار مبتكرة في هذا المجال للعمل وفق بيانات رقابية اختبارية توفر البيئة الحاضنة لنمو أنشطة هذه الشركات وتقديم الدعم اللازم لها. من جانب آخر لجأت بعض الدول العربية إلى تبني مبادرات قومية للتقنيات المالية يتمثل أحد أهم عناصرها في تحفيز نشاط شركات الدفع الإلكتروني.

في ضوء ما تطرق له الإصدار الأول من مركز التقنيات المالية الحديثة، يمكن استخلاص بعض التوصيات والانعكاسات على صعيد صنع السياسات للمزيد من تحفيز نشاط شركات التقنيات المالية العاملة في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة من بينها:

- مواصلة السعي نحو تطوير أنظمة شبكات الاتصالات والبنية التحتية لأنظمة المدفوعات باعتماد أفضل الممارسات الدولية.
- تبني استراتيجيات للتحويل الرقمي وفق رؤية شاملة تضمن من بين مستهدفاتها إتاحة الخدمات المالية إلكترونياً، وتقديم الخدمات الحكومية عبر منظومة الدفع الرقمي، وتشجيع دور شركات التقنيات المالية.
- تبني سياسات ملائمة لتشجيع الأفراد والشركات على استخدام منصات الدفع الرقمي في عمليات الشراء وسداد المدفوعات الحكومية ووضع مستهدفات رقمية للزيادة التدريجية في نسبة المعاملات الرقمية في الاقتصادات المحلية وفق أطر قانونية وتنظيمية داعمة.
- إلزام مزودي الخدمات المالية من داخل القطاع المصرفي وخارجه باعتماد قابلية التشغيل البيئي لأنظمة الدفع الإلكتروني منذ اليوم الأول لتقديم الخدمة.
- سن القوانين الوطنية المنظمة والمحفزة للدفع الإلكتروني بما يتوافق مع أفضل المعايير والممارسات الدولية وكذلك مع الأطر المنظمة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وحوكمة الشركات ومتطلبات الأمن السيبراني، وغيرها من الأنظمة والضوابط التي تنص عليها السلطات الإشرافية.
- قيام السلطات الإشرافية في الدول العربية بالنظر في إمكانية وجود تشريع إقليمي وإطار تنظيمي موحد منظم لعمل شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني.
- تبني إطار رقابي تناسبي داعم لنشاط هذه الشركات يوازن ما بين المكاسب المتحققة من اتساع نطاق هذه الخدمات وما بين المخاطر المترتبة عنها.
- قيام السلطات الرقابية بعمليات رقابة مكتبية، إضافة إلى رقابة ميدانية على مزاولة النشاط ووكلائهم على أساس تقييم النشاط وفق منهجية قياس درجة ومستوى المخاطر (Risk-based approach) لضمان اتساق عمليات الدفع الإلكتروني مع الضوابط والمعايير التي تحددها السلطات الإشرافية.
- تبني شروط ملائمة لترخيص شركات الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة، من أهمها إثبات قدرتها على تقديم خدمات الدفع الرقمي، وذلك من خلال شهادات مرجعية من طرف ثالث، والتدليل على خبرتها ذات الصلة بالدفع الرقمي داخل أو خارج الدولة.

- استقطاب الشركات التي تتبنى أفكار مبتكرة في هذا المجال للعمل وفق بيانات رقابية اختبارية توفر البيئة الحاضنة لنمو أنشطة مثل هذه الشركات وتقديم الدعم اللازم لها، وتبني مبادرات قومية للتقنيات المالية يتمثل أحد أهم عناصرها في دعم نشاط شركات الدفع الإلكتروني.
- تبني مجموعة من الحوافز لتشجيع الدفع الإلكتروني من بينها على سبيل المثال خفض ضريبة المبيعات على المدفوعات الإلكترونية وخفض الرسوم والعمولات على معاملات الدفع الرقمي، وإلزام المصارف والشركات بنشر أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع، ووضع تعليمات تحد من عمليات السحب والدفع النقدي لتعزيز دور شركات التقنيات المالية في مجال حلول الدفع بالتجزئة.
- بذل المزيد من الجهود على صعيد تذليل التحديات التي تواجه تطوير نظم أعرف عميلك الإلكترونية لتسهيل توسع أنشطة هذه الشركات وضمان امتثالها للمتطلبات الرقابية ذات الصلة، الإطار رقم (1).
- القيام بحملات لزيادة مستويات التثقيف المالي وتوعية المواطنين بأهمية التحول نحو الدفع الإلكتروني لتغيير الثقافة السائدة والاعتماد المتزايد على النقد في بعض الدول العربية.
- قيام السلطات الإشرافية بمجهودات لتعزيز قدرة شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في قطاع التجزئة على مواجهة مخاطر الهجمات السيبرانية التي تهدد خدمات الدفع الرقمي.
- تبني مبادرات لتسهيل نفاذ شركات التقنيات المالية إلى التمويل حيث تعتبر متطلبات الحد الأدنى لرأس المال من بين أهم التحديات التي تواجه عدد من هذه الشركات.
- تشجيع السلطات الإشرافية لتأسيس المزيد من شركات التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني في المناطق الريفية والناحية في الدول العربية حيث تتركز هذه الشركات حالياً في المناطق الحضرية.

الإطار رقم (1)

المبادئ الارشادية لصندوق النقد العربي حول الهوية الرقمية وقواعد اعرف عميلك الإلكترونية في الدول العربية¹⁵

بمناسبة اليوم العربي للشمول المالي لعام 2020، أطلق صندوق النقد العربي مجموعة "المبادئ الارشادية للهوية الرقمية وقواعد اعرف عميلك الإلكترونية في الدول العربية". يأتي إعداد الوثيقة في إطار أعمال مجموعة العمل الإقليمية للتقنيات المالية الحديثة. تهدف المبادئ الارشادية إلى المساهمة في تعميق الحوار القائم على المستوى الإقليمي والعالمي، حول أهمية الهوية الرقمية وقواعد اعرف عميلك الإلكترونية ودورها في تعزيز الشمول المالي. كما تقدم خطوات مستقبلية من الممكن أن تتبناها الدول العربية لتعزيز هذا الإطار. جلبت التطورات في مجال التقنيات المالية الحديثة حلولاً تقنية مختلفة، تُعرف باسم أدوات اعرف عميلك الإلكترونية (E-KYC)، بحيث يتم من خلالها رقمنة العمليات الخاصة بقواعد اعرف عميلك بما يساعد على تقليص الوقت المطلوب لفحص الهوية والتحقق ويقلل من تكاليف الامتثال لإجراءات العناية الواجبة، إضافة إلى تحسين جودة وموثوقية بيانات العملاء. في هذا السياق، تم اقتراح مجموعة من التوصيات وإجراءات العمل لتطبيق الهوية الرقمية وقواعد اعرف عميلك الإلكترونية في الدول العربية بما يشمل:

- إنشاء مُعرف رقمي للهوية يكون وحيداً وقانونياً وقابل للتشغيل البيئي، مع التركيز على مبدأ "الهوية أولاً" الذي يجمع الحد الأدنى من المعلومات لإنشاء هوية.
- دعم إطار الهوية الرقمية من خلال اعتماد سياسات وقواعد ولوائح تعالج المخاطر أو المخاوف المرتبطة باستخدام الهوية الرقمية.
- إنشاء نظام لإجراءات العناية الواجبة (CDD) "القائم على المخاطر"، الذي يوازن بين هدف مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وأهداف الشمول المالي.
- إعطاء الأولوية لسلامة بيانات المُستخدم وتسهيل العمليات والإجراءات لمشاركة المعلومات بأدنى حد أثناء إجراءات العناية الواجبة.
- إصدار ارشادات ومعايير لاستخدام أي أنظمة هوية مدعومة من جهات غير حكومية.
- ضمان قواعد بيانات متكاملة ودقيقة يمكن استخدامها لأغراض تحديد هوية العميل والتحقق منه.
- تطبيق نموذج حوكمة قوي لإدارة الهوية الرقمية وإجراءات العناية الواجبة (CDD).
- توفير الوضوح التنظيمي وإزالة الحواجز وتعزيز البيئة التنظيمية التي تُمكن من الابتكار وبالتالي قد توفر حلولاً جديدة لإجراءات العناية الواجبة (CDD).
- التعاون مع الهيئات التنظيمية والمؤسسات الإقليمية والدولية.
- صياغة أطر انتقالية للتشغيل البيئي ومستويات الضمان الجاري تنفيذها عبر الحدود بين الدول العربية.

¹⁵ صندوق النقد العربي (2010). "المبادئ الارشادية للهوية الرقمية وقواعد اعرف عميلك الإلكترونية في الدول العربية"، ابريل.

تاسعاً: قائمة المصادر

باللغة العربية

1. البنك المركزي المصري، (2020). "مبادرة البنك المركزي المصري للسداد الإلكتروني"، مايو.
2. صندوق النقد العربي (2020). "استبيان مرصد التقنيات المالية الحديثة في الدول العربية".
3. مؤسسة النقد العربي السعودي (2019). "مؤسسة النقد تتجاوز مستهدف برنامج تطوير القطاع المالي بشأن المدفوعات الإلكترونية قبل 2020".

باللغة الإنجليزية

- Accenture, (2019). "Global Fintech Fundraising Fell in First Half of 2019, with Decline in China Offsetting Gains in the US and Europe, Accenture Analysis Finds," available at: <https://newsroom.accenture.com/news/global-fintech-fundraising-fell-in-first-half-of-2019-with-decline-in-china-offsetting-gains-in-the-us-and-europe-accenture-analysis-finds.htm>.
- AFI, (2016). "H.E Dr. Ziad Fariz: Strategic Directive for Financial and Social Stability", Oct.
- Bis, (2020). "Banknotes and coins in circulation."
- Baruri P. "Blockchain Powered Financial Inclusion."
- Pulse of the fintech 2018, Global analysis of fintech, and KPMG International.
- International Telecom Union, (2016). "Digital financial services: Regulating for Financial Inclusion— An ICT Perspective", Telecommunication Development Sector.
- KPMG, (2019). "The Pulse of Fintech 2019". Available at: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2019/07/pulse-of-fintech-h1-2019.pdf>
- Statista, (2019). "Digital Payments report 2019."



صندوق النقد العربي
ARAB MONETARY FUND