الحوار العالمي بشأن الشمول المالي الرقمي (GDDFI)

شرم الشيخ، مصر، 11 مايو 2016

تدابير توجيهية تعاونية من أجل الخدمات المالية الرقمية الشاملة للجميع

إن الانتشار السريع للهواتف المحمولة وظهور نماذج الأعمال التجارية المبتكرة التي تقودها التكنولوجيا والتي تهدف إلى توفير النفاذ إلى الخدمات المالية الرسمية من خلال الأجهزة المتنقلة لا سيما لفائدة الأفراد المحرومين من الخدمات والذين ليست لديهم حسابات مصرفية يؤكد الحاجة إلى تهيئة بيئة تنظيمية تمكينية من أجل توفير خدمات مالية رقمية شاملة للجميع. ويؤدي الطابع المعقد للنماذج المصرفية الرقمية والمتنقلة التي توسّع سلسلة قيمة الخدمات المالية إلى زيادة الحاجة إلى الحوار والتعاون بين القطاع المالي وقطاع الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لا سيما على المستويين العمومي والمؤسسي.

نحن، أصحاب المصلحة المشاركين في الحوار العالمي بشأن الشمول المالي الرقمي لعام 2016، نقر بأن النهج التعاونية الهادفة يمكنها أن تساهم إلى حد بعيد في تعزيز النفاذ إلى الخدمات المالية الرقمية المتينة والآمنة وميسورة التكلفة وتوفرها والإقبال عليها. ولذلك، قمنا بتحديد التدابير التوجيهية التعاونية السياسية والتنظيمية والتجارية التالية للمضي قدماً ببرنامج الشمول المالي الرقمي عن طريق بناء أوجه التآزر على المستويات الوطنية والإقليمية والعالمية.

1 تطوير نظام إيكولوجي شامل من أجل الخدمات المالية الرقمية

يتعين على منظمي الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنظمي الخدمات المالية أن يتعاونوا في سبيل تهيئة أطر تنظيمية متسقة ومتناسقة بهدف تطوير نظام إيكولوجي مالي رقمي تنافسي ومبتكر حيث يستطيع مختلف مقدمي الخدمات تعزيز مواردهم وقدراتهم الفريدة لخدمة من هم في أسفل الهرم. ويشمل النظام الإيكولوجي المستعملين (المستهلكون ودوائر الأعمال والهيئات الحكومية والمجموعات التي لا تستهدف الربح) الذين يحتاجون للمنتجات والخدمات المالية الرقمية والقابلة للتشغيل البيني؛ والموردين (المصارف والمؤسسات المالية الأخرى المرخص لها وغير المصارف) الذين يقومون بتوريد هذه المنتجات والخدمات من خلال الوسائل الرقمية؛ والبنى التحتية المالية والتقنية والبنى التحتية الأخرى التي تجعل توفيرها ممكناً؛ والسياسات والقوانين والقواعد التنظيمية الحكومية التي تُمكّن من تقديمها بطريقة قابلة للنفاذ وميسورة التكلفة وآمنة.

ويهدف النظام الإيكولوجي للخدمات المالية الرقمية إلى دعم جميع الناس والمؤسسات داخل بلد ما، وينبغي أن يدعم الأهداف الوطنية بما في ذلك أهداف الشمول المالي والصحة الاقتصادية والاستقرار وسلامة الأنظمة المالية.

ومن المسائل الشاملة الهامة بشأن تطوير النظام الإيكولوجي للخدمات المالية الرقمية الحاجة إلى الاستثمار في جانبين من النظام الإيكولوجي وإدارتهما في وقت واحد. وهذا يعني عملياً دعم مبادرات تحميل النقود الإلكترونية إلى حسابات المعاملات الخاصة بالمستهلك – لا سيما من خلال الدفع بالجملة أو الدفع من الحكومة إلى الأشخاص (G2P) والمبادرات التي تمكن المستهلك من إنفاق هذه الأموال في شكل إلكتروني من خلال إتاحة قبول الدفع الإلكتروني في المعاملات التجارية أساساً.

2 تشجيع قابلية التشغيل البيني

إن الإمكانية المتاحة للمستعملين في جميع أنحاء العالم لإجراء معاملات السداد الإلكترونية مع أي مستعمل آخر بطريقة سهلة وميسورة التكلفة وسريعة وسلسة وآمنة عن طريق حساب تعامل وحيد، من المرجح أن تزيد من تعزيز الشمول الرقمي مع زيادة الكفاءات والمنافسة في السوق.

تؤدي هيئات تنظيم الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهيئات تنظيم الخدمات المالية والأطراف الفاعلة في السوق دوراً في دفع قابلية التشغيل البيني كما أنها تشجع النفاذ المتقاسم إلى المنصات الرقمية بهدف تعزيز الشمول الرقمي. ونشجع قابلية التشغيل البيني على مستويات مختلفة كالمنصات ونقاط النفاذ والوكلاء والعملاء.

3 تشجيع إقامة شراكات بين القطاعين العام والخاص

يكتسي التعاون والشراكات أهمية بالغة نظراً لاتساع سلسلة القيمة ومشاركة عدد متزايد من الجهات الفاعلة في النظام الإيكولوجي المالي الرقمي كالمصارف ومشغلي الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والوكلاء والجهات المعنية بالتجهيز والتجميع والتجار. وندعو إلى اتباع نُهُج تعاونية بين الأطراف الفاعلة المعنية بالاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والجهات المالية في القطاعين العام والخاص. وللشراكات بين القطاعين العام والخاص القدرة على بناء أوجه التآزر وتعزيز التعاون وتوسيع نطاق التوعية وتعزيز المنافسة. ونتيجةً لذلك، يمكن أن يتسع نطاق الشمول المالي الرقمي وأن يستفيد من البنية التحتية الحالية وأن يؤدي إلى خفض الحواجز أمام الوافدين الجدد.

4 تمكين النفاذ إلى البنية التحتية

إن الخدمات المالية المقدمة عبر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصاً عبر الشبكات المتنقلة، لديها القدرة على الوصول بطريقة أسرع وأكثر فعالية من حيث التكلفة إلى المحرومين من الخدمات وإلى الذين ليست لديهم حسابات مصرفية لا سيما في المناطق الريفية. والأهم من ذلك، يمكن لهذه الشبكات أن تدعم أيضاً توفير خدمات مالية تتجاوز المدفوعات الرقمية مثل القروض والادخار والتأمين مما يمكنه أن يساعد الناس ذوي الدخل المنخفض على البقاء خارج دائرة الفقر/انتشال أنفسهم من براثن الفقر.

ونظراً لأهمية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على القطاعين العام والخاص ضمان أن تُقدم التكنولوجيا الأساسية للأعمال تحت ظروف وشروط عادلة وأن تكون البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة موثوقة وآمنة وذات جودة عالية لضمان تجربة مناسبة للعميل.

5 حماية المستهلك وتعزيز تجربة المستهلك

ندرك أن ثقة المستهلك هي الأساس للإقبال على الخدمات المالية الرقمية والأخذ بها. وعلى واضعي السياسات والمنظمين ضمان أن تُقدم تلك الخدمات بطريقة مسؤولة من خلال جعل المستهلك في صلب المناقشات وتعزيز تجربة المستهلك. ويمكن تحقيق ذلك باعتماد تدابير تنظيمية من أجل: حماية بيانات العميل وتوفير آليات الطعن والتعويض وفرض الإفصاح عن المعلومات بشكل سليم والشفافية واقتضاء المعاملة المنصفة للمستهلكين وتكاليف عادلة للخدمات وحماية أموال العملاء والوكلاء.

6 معالجة مسألة عدم وجود الهوية

ندرك أن عدم وجود هوية رسمية (ID) من أكبر العقبات التي تمنع الناس ذوي الدخل المنخفض من الحصول على الخدمات المالية الرسمية. ويمكن للحكومات أن تؤدي دوراً رئيسياً بهذا الشأن من خلال تحديد كيف يمكن للنظام الإيكولوجي المتعلق بالخدمات المالية الرقمية أن يستخدم أنظمة الهوية الوطنية (أو الخاصة بالصناعة) وكيف يمكن استخدام الأنظمة الناشئة المستندة إلى المقاييس الحيوية وغيرها من الأنظمة الرقمية لتعرف الهوية بغية تبسيط عمليات "اعرف عميلك" (KYC) وجعلها أكثر كفاءة من حيث التكاليف لمقدمي الخدمات.

7 تعزيز نهج تنظيمي تعاوني

نحن نرى أن التدخل التنظيمي ينبغي تنفيذه عند الضرورة فقط. وينبغي تفضيل نهج غير متشدد علماً أنه يسمح بتحديد إطار يمكن أن تنمو ضمنه صناعة الخدمات المالية الرقمية الناشئة بشكل طبيعي. ونظراً إلى الدور الذي يؤديه منظمو الخدمات المالية ومنظمو الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على السواء من المهم أيضاً أن يطوروا أدوات وآليات لضمان التواصل والتشاور والتعاون على نحو سليم. ويمكن أن تشمل الأدوات التي يُقصد بها تعزيز النهج التعاوني مذكرة تفاهم بين الهيئات التنظيمية والإشرافية وإنشاء لجان مشتركة ومتعددة القطاعات. وهذا التعاون والتآزر، لن يفيد المستعملين النهائيين فحسب وإنما سيؤثر أيضاً على النمو الاقتصادي من خلال تمكين من ليست لديهم حسابات مصرفية من المشاركة في الاقتصاد الرقمي.