موضوع محوري يسبق انعقاد
الندوة العالمية لمنظمي
الاتصالات لعام 2016

الحوار العالمي
بشأن الشمول المالي الرقمي

11 مايو 2016، شرم الشيخ، مصر

تقرير الاجتماع

BILL & MELINDA GATES foundation

1 نظرة عامة

يشكل الحوار العالمي بشأن الشمول المالي الرقمي (GDDFI) جزءاً من مبادرة مكتب تنمية الاتصالات لتعزيز وتقوية التنظيم التعاوني بين منظمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمنظمين من القطاعات الأخرى، مع التركيز هذا العام على القطاع المالي. وقد جمع هذا الحوار بين منظمي الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والجهات التنظيمية المالية من جميع أنحاء العالم لإقامة حوار عالمي بنّاء بشأن قضايا الساعة ذات الصلة بأصحاب المصلحة من كلا القطاعين. وقد أتاح هذا الحوار العالمي للمشاركين فرصة للقاء وتبادل وجهات النظر والخبرات، ولمناقشة أوجه التآزر والتداخلات التنظيمية وتعزيز التعاون المشترك بين القطاعات وتحديد النُهُج التنظيمية الجديدة التي تعزز نفاذ الجميع إلى الخدمات المالية الرقمية من خلال التنظيم التعاوني. ويكمل هذا الحوار على مستوى سياسي رفيع العمل التقني الذي قام به الفريق المتخصص المعني بالخدمات المالية الرقمية الذي سيجتمع مرة أخرى في شهر سبتمبر هذا العام.

2 ملاحظات افتتاحية

شارك في افتتاح الحوار العالمي بشأن الشمول المالي الرقمي (GDDFI) السيد براهيما سانو، مدير مكتب تنمية الاتصالات (BDT) بالاتحاد الدولي للاتصالات؛ والسيد ألفريد هاننغ، المدير التنفيذي للتحالف من أجل الشمول المالي؛ والمهندس أيمن حسين، وكيل المحافظ المساعد بقطاع تكنولوجيا المعلومات ونظم الدفع لدى البنك المركزي المصري.

وافتتح السيد سانو هذا الحدث بالتأكيد على أن الحوار العالمي يوفر فرصة فريدة لتضافر قوى مختلف القطاعات وتهيئة بيئة تمكينية داعمة لنظام إيكولوجي شامل للجميع. وقال إن هذا الحوار يوفر الأساس الذي يمكن أن تتعزز به الخدمات المالية بأسعار ميسورة وأن يتمكن به المستهلكون من تحديد الخيارات الصحيحة. واليوم، لا يزال أكثر من ملياري شخص خارج النظام المالي الرسمي. ويمكن لتزويد الناس بالخدمات المالية الرقمية (DFS) أن يحدث فرقاً في حياتهم.

وشدد المتحاورون كذلك على أهمية فهم الخطوات التي يتعين اتخاذها من أجل سد الفجوة الرقمية وتحقيق الشمول المالي الرقمي. وفي العالم الرقمي اليوم، تتيح تكنولوجيات المعلومات والاتصالات (ICT) النفاذ إلى الخدمات المالية الرقمية وتساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. بيد أن المشاركين نوهوا إلى أن المدفوعات الإلكترونية والأعمال المصرفية الإلكترونية لا يمكن أن تنظَّم في صوامع منعزلة، سواء من خلال تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو التنظيم المالي، وأقروا بأن الخدمات المالية الرقمية الشاملة للجميع تتطلب نهجاً تعاونياً للتنظيم. ففي بلدان مثل كينيا وتنزانيا وأوروغواي، تعاون منظمو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالفعل مع المنظمين الماليين بشكل وثيق، وأتى ذلك بنتائج إيجابية، ولا سيما من حيث التقدم الكبير في استخدام الخدمات المالية الرقمية. وأشار المشاركون أيضاً إلى أن نهج الشمول المالي للجميع ينبغي ألا يقتصر على مجرد ضمان إتاحة الخدمات المالية للجميع، بل يجب كذلك أن يأخذ أهداف السياسات الأخرى بعين الاعتبار. وجاء ذكر الحفاظ على الاستقرار المالي وحماية المستهلكين وتعزيز النزاهة المالية كعناصر سياساتية رئيسية في هذا الصدد.

3 الجلسة الأولى: الخدمات المالية الرقمية: الحالة الراهنة

أدار هذه الجلسة الدكتور عمرو بدوي، عضو مجلس إدارة الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات في مصر. وكان من بين المتحاورين في هذه الجلسة السيد رام سواك شارما، رئيس مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات في الهند؛ والسيد ليلا ه. مكيلا، نائب محافظ مصرف تنزانيا؛ والسيد خالد الجبالي، رئيس مؤسسة ماستركارد (MasterCard) في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، والسيد تييري ميلي، نائب الرئيس الأول للمعاملات المالية والدفع المتنقل بدون اتصال بشركة Orange.

وأشار الدكتور بدوي إلى الحاجة إلى تحقيق توازن بين الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقطاع المالي كي يتسنى تحقيق الشمول المالي الرقمي للجميع. وذكر المتحاورون أن العوائق التي تحول دون الشمول المالي تتضمن قضايا ذات صلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذلك قضايا ذات صلة بالقطاع المالي. فعلى الجانب المالي، حدد المشاركون قضايا مثل الافتقار إلى النفاذ إلى الخدمات المالية، والافتقار إلى الهوية في قطاع يُعتبر فيه تحديد الهوية أمراً أساسياً، وارتفاع تكلفة القنوات المصرفية التقليدية (مثل فروع المصارف وأجهزة الصراف الآلي ATM) بالمقارنة مع القنوات المصرفية التي لا فروع لها، والحاجة إلى إعداد شبكة واسعة من الوكلاء على المدى الطويل وافتقار العملاء ذوي الدخل المنخفض إلى تاريخ ائتماني، والافتقار إلى نهج متسق ومتدرج وفق المخاطر لعمليات معرفة العملاء (KYC)/مكافحة غسيل الأموال (AML). ومن القضايا الأخرى التي أثيرت، الحاجة إلى نهج صارم بشأن الامتثال فضلاً عن الحاجة إلى التزام طويل الأجل بالشمول المالي (بسبب اختلاف وتيرة تطور الخدمات المالية في الأسواق الناشئة). وعلى جانب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات/الاتصالات، اعتُبر النفاذ بأسعار ميسورة وإيصال المليارات التالية إلى شبكة الإنترنت قضية أساسية. وسلط المتحاورون الضوء أيضاً على قضايا الأمن وحماية البيانات.

وأقرت الجلسة بأن منظمي الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنظمي الخدمات المالية هم المفعِّلون والشركاء الرئيسيون في تحقيق الشمول المالي الرقمي للجميع. ويتضمن تنظيم القطاعين مجالات كبيرة من التقارب والتداخل. غير أن التواصل الفعال اليوم بين منظمي الاتصالات ومنظمي الخدمات المالية غير موجود في الغالب. ويتطلب تطوير هذا النظام الإيكولوجي انخراط المنظمين في حوار مع جميع أصحاب المصالح ابتداءً من المستوى الوطني. لذلك، يشجَّع المنظمون على التعاون فيما بينهم، وعلى الانخراط والتواصل مع القطاع الخاص وموردي المنصات الرقمية. ويمكن للمنظمين أن يطبقوا عملية التعلم والرصد والاختبار كي يحسنوا فهمهم للنظام الإيكولوجي قبل اقتراح تدابير تنظيمية جديدة. كما أن وجود بيئة مؤاتية مرنة يُعتبر أمراً أساسياً أيضاً.

وفي معرض استكشاف الأدوات التمكينية الرئيسية لنظام إيكولوجي رقمي شامل للجميع، تدارس المتحاورون الكيفية التي يمكن فيها للتعاون بين الجهات الفاعلة في السوق والمنظمين وممثلي الحكومات أن يسهم في تعزيز الشراكات بين القطاعين العام والخاص على أساس استشراف الفوائد

التي ستتحقق على المدى الطويل. فالدعم الحكومي ضروري في وضع سياسات توطد تطوير نظام إيكولوجي مالي رقمي شامل للجميع. وتمتلك الحكومات القدرة أيضاً على دفع عجلة الشمول المالي الرقمي باستخدام هذه الخدمات لأنها كثيراً ما تكون بحد ذاتها أكبر جهة في البلاد تدفع المدفوعات وتتلقاها. وأشار المتحاورون إلى أن الحكومات يمكن أن تدعم الخدمات المالية الرقمية بإجراء معاملاتها إلكترونياً مستخدمةً المنصات المالية الرقمية، ولا سيما لدفع الرواتب والاستحقاقات.

وأقر المتحاورون بأن الصناعة المالية الرقمية لا تزال حديثة العهد وأنها ستزداد تعقيداً بالتأكيد. فالمستهلكون سيطلبون خدمات جديدة تتجاوز معاملات صرف الأموال وسدادها (CICO). وبالإضافة إلى ذلك، فإن البساطة التي يلمسها المستخدم وبساطة الواجهة التي يستخدمها للتفاعل مع هذه الخدمات تمكن المستهلكين من فهم أفضل لها ومن اعتمادها. ولكي يسدد المستهلكون مدفوعات إلكترونية لأي مستخدم آخر بطرق سلسة، تعتبر قابلية التشغيل البيني أيضاً أمراً أساسياً. إلا أن المتحدثين رأوا أن قابلية التشغيل البيني ينبغي أن تُترك للسوق.

4 الجلسة الثانية: الآفاق والتحديات: الحل المناسب

أدارت الجلسة الثانية السيدة كارول كوي بنسون، الشريكة في إدارة شركة Glenbrook Partners. وكان من بين المتحاورين في هذه الجلسة الدكتور شاه جهان محمود، رئيس هيئة تنظيم الاتصالات في بنغلاديش؛ والسيد أحمد أ. فرج الله، مدير إدارة نظم الدفع في البنك المركزي المصري؛ والدكتور شاهادات خان، الرئيس التنفيذي لشركة SureCash؛ السيد توماس لامانوكاس، مدير السياسة العامة في شركة VimpelCom.

وضبطت مديرة الجلسة الإيقاع العام للحوار بالقول إننا في نهاية المرحلة الأولى، وفي بداية المرحلة الثانية من رحلة توسيع الخدمات المالية الرقمية ومساعدة الناس على تحقيق الصحة المالية. وأكد السيد روري ماكميلان، الشريك المؤسس لشركة Macmillan Keck وكاتب ورقة المناقشة بشأن الخدمات المالية الرقمية، أن زيادة هائلة قد سجلت في عدد الاشتراكات في الاتصالات المتنقلة. وقال: إن عدد من يملكون هاتفاً متنقلاً في هذه الأيام يفوق عدد من يملكون حساباً مصرفياً. وفي حين يمثل هذا الأمر فرصة، لا يزال هناك شوط طويل يتعين اجتيازه لأن الأوراق النقدية لا تزال مهيمنة. وما زال استخدام الخدمات المالية المتنقلة في أول عهده.

وأضاف أن 94% من المعاملات المالية المتنقلة لا يزال يتخذ شكل تحويلات من شخص إلى آخر والنسبة المتبقية البالغة 6% تقريباً هي لسداد الفواتير. وأن السلطات المعنية بالخدمات المالية والاتصالات والمنافسة تحتاج إلى فهم عناصر سلسلة القيمة وكيف تتهيكل حالياً وأين يمكن تفكيكها، سواء

بالقوى المحركة التجارية أو عن طريق التنظيم. وأكد كذلك على أن البيئة التنظيمية أمر بالغ الأهمية لتمكين أو عرقلة تطور هذا النظام الإيكولوجي وسلط الضوء على بعض العناصر الحرجة التي تنبغي معالجتها، بما في ذلك الاحتيال ومكافحة غسيل الأموال ومعرفة العملاء والاستيقان وشبكة الوكلاء وجودة التوصيل وقابلية التشغيل البيني وحماية بيانات العملاء.

وقال المتحاورون إن الخدمات المالية المتنقلة تختلف في كل بلد. ويعتمد تطوير النظام الإيكولوجي على قدرة الجهات الفاعلة في السوق على تطوير المنتجات التي تلبي احتياجات عملاء كل منها. وتختلف نوعية العملاء ذوي المتطلبات المحددة وهو أمر يتعين تحديده كما في بعض البلدان، على سبيل المثال، التي كانت تفتقر إلى التنظيم وإلى البنية التحتية، حيث أوجدت رغبة المواطنين الطلب. ولاحظ المتحاورون أن موردي الخدمات في بلدان أخرى يضعون الحلول المبنية على فهمهم للعملاء. ونوه المتحاورون أيضاً إلى أن استخدام تحليلات البيانات الضخمة قد تساعد على فهم المنتجات وتنويعها وتصميمها على مقاس احتياجات السوق، وأشاروا أيضاً إلى أن الإقبال على الخدمات المالية الرقمية يعتمد أيضاً على استعداد المواطنين لاستعمال هذه الخدمات.

ويمكن لمشغلي الشبكات المتنقلة (MNO) وكذلك المصارف والجهات الأخرى الموردة للخدمات أن توفر الخدمات المالية المتنقلة، وذلك بشكل أساسي في إطار نموذج يقوده مشغل شبكة متنقلة أو مصرف. وأكد المتحاورون أن موردي الاتصالات يمكنهم أيضاً، على امتداد سلسلة القيمة لمشغل شبكة متنقلة، إجراء العمليات المناسبة لمعرفة العملاء والاستفادة من قاعدة العملاء والوكلاء الموجودة لديهم. وأن مشغلي الشبكات المتنقلة يحظون بميزة قوية في هذا الصدد. وأن للمنظمين دوراً هاماً يؤدونه لأن في وسعهم حماية و/أو تعزيز و/أو تقييد استخدام الخدمات المالية.

وبالنسبة إلى المعاملات الفورية (OTC) وتطوير النظام الإيكولوجي، أعلن المتحاورون أن هناك عنصرين يتعين فيهما: حالات الاستخدام والحوافز. ولئن تعين على مشغلي الاتصالات أن يأخذوا أهمية هذا الأمر بعين الاعتبار، فإن على منظمي القطاع المالي أيضاً أن يتناولوه في حوارهم مع منظمي الاتصالات لأن التوصيلية هي مفتاح استخدام الخدمات المالية.

وأشار المتحاورون أيضاً إلى أن تحديد هوية العميل يعد الخطوة الأولى نحو منع الاحتيال (ومثال ذلك التحقق البيومتري الذي يشكل خطوة أساسية لإعطاء هوية لشخص، ومن التكنولوجيات الأخرى تكنولوجيات كلمة المرور). وبالرغم من ذلك، ستدعو الحاجة إلى مقايضة بين الاستثمار في الأمن وبين القدرة على تحمل تكاليف هذه الأنظمة والخدمات المالية. واعتماد نهج يستند إلى المخاطر (على غرار نهج معرفة العملاء القائم) هو المفتاح لتحديد متى يكون التنظيم ضرورياً.

وسيؤثر الاستخدام المتزايد للهواتف الذكية بالتأكيد على تطور السوق، وعلى الحد من الاعتماد على مشغل الشبكة المتنقلة، وعلى وضع منتجات الشمول المالي للجميع تحت مظلة واحدة. فهو سيُحدث تحولاً ولكنه سيستغرق وقتاً. وإذ تنتشر الهواتف الذكية في كل مكان وفي كل وقت، يحتمل أن يعم تأثيرها بالقدر نفسه. وتسمح التطورات في التكنولوجيات المعتمدة على بروتوكول الإنترنت بتصميم تطبيقات على مقاس أنواع محددة من العملاء (التطبيقات المحتملة هي الزراعة ومدفوعات التجزئة، وما إليها). وبالهواتف الذكية، سيتمكن العملاء من النفاذ المباشر إلى الخدمة، وسيكفون عن الاعتماد الكلي على مشغل الشبكة المتنقلة. وسيساعد ذلك موردي الخدمات المالية الرقمية في المنافسة في مجال القيمة (فأي منافس اليوم يعتمد على قنوات الخدمات التكميلية غير المنظمة (USSD) التي يسيطر مشغلو الشبكات المتنقلة على النفاذ إليها وعلى أسعارها).

5 الجلسة الثالثة: تشكيل نُهج تعاونية لتعزيز الخدمات المالية الرقمية

أدار هذه الجلسة الدكتور درازن لوسيتش، رئيس مجلس هيئة تنظيم صناعات الشبكة في كرواتيا. وكان من بين المتحاورين في هذه الجلسة الدكتورة نجوى الشناوي، مديرة مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في مصر؛ والسيد سونيل سيريسنا، مدير عام هيئة تنظيم الاتصالات، في سري لانكا؛ والدكتور موكتي براسيتياني سوجاشمون، رئيس معهد مانديري؛ والسيد تونمبي ايدو، رئيس قسم الامتثال ومراقبة المخاطر في شركة Ericsson.

أصبح الشمول المالي الرقمي للجميع حجر الزاوية في استراتيجيات الشمول المالي ويعتمد النجاح فيه إلى حد كبير على الدعم السياسي من الحكومات. وعلى هذا النحو، تقتضي الحاجة أيضاً التعاون بين القطاعات كافة على مستوى السياسة العامة. ومن المهم أن يؤخذ في الاعتبار أن التكنولوجيا تواصل تطورها بسرعة، سواء نُظمت أم لم تنظَّم. ونحن في طور الانتقال من التقارب في التكنولوجيا إلى التقارب في التنظيم؛ سوى أن القطاع يبدو مشرذماً، وللحكومات والهيئات التنظيمية دور حاسم في هذا الشأن.

وأشار المتحاورون إلى أن الشمول المالي للجميع سيعزز الاندماج الاجتماعي وسيساعد على التخفيف من وطأة الفقر. ويمكنه أيضاً أن يمكِّن المستهلكين من الاختيار. والتكنولوجيا تمكِّن الشمول المالي للجميع. وإذ يحقق الشمول المالي تقدماً، لا تزال هناك عقبات تلوح في الأفق (كالفهم المشترك للشمول المالي الرقمي وتعريف مصطلحاته، وكيفية وضع أهداف لقياس التقدم المحرز وتحديد الفئات المشمولة بالخدمات المالية).

وكرر المتحاورون أن لكل من الجهات التنظيمية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات/الاتصالات والجهات التنظيمية المالية لوائحها الخاصة. وأن الضرورة تستلزم مقايضة بين الاختصاص والتعاون. وأن التنظيم الذي يعزز الحوار يتيح ازدهار الشراكات والابتكار. وأن الاسترسال بالتنظيم ليس بالضرورة أفضل الحلول.

وأثار المتحاورون أيضاً قضية أعداد صكوك المدفوعات في الاقتصاد سواء كانت مادية أو رقمية – وتأثيرها على التضخم. وأشاروا إلى احتمال حدوث تضخم في كل مرة تُنشأ فيها محفظة متنقلة، وإلى أن الحاجة تستدعي مزيداً من الأبحاث في هذا المجال لفهم ذلك التأثير. وسُلم أيضاً بالحاجة إلى معايير عالمية وتوجيهات دولية في هذا المضمار.

6 الجلسة الرابعة: سبل المضي قدماً – اختتام الحدث

وأدار الجلسة الرابعة الدكتور كمال حسينوفيتش، رئيس دائرة البنية التحتية والبيئة التمكينية والتطبيقات الإلكترونية بمكتب تنمية الاتصالات الاتحاد الدولي للاتصالات، الذي أكد أن التنظيم وحده لا يكفي لمعالجة الفجوة المالية الرقمية. وتدعو الحاجة إلى كل من التوصيلية، ونماذج الأعمال الجديدة، وإيصال الخدمات ميسورة التكلفة والقابلة للتشغيل البيني بطريقة تتسم بالسلامة والأمن. وللنجاح في ذلك، لا بد من التعاون بين القطاعين كليهما.

وكان من بين المتحاورين في هذه الجلسة السيد ألفريد هاننغ، المدير التنفيذي للتحالف من أجل الشمول المالي؛ والدكتور شريف هاشم، نائب رئيس الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات في مصر؛ والسيد ساشا بولفريني، كبير مسؤولي برنامج مؤسسة بيل وميليندا غيتس؛ والمهندس أيمن حسين، وكيل المحافظ المساعد بقطاع تكنولوجيا المعلومات ونظم الدفع لدى البنك المركزي المصري.

وقدم الدكتور هاشم مشروع التدابير التوجيهية التعاونية للخدمات المالية الرقمية الشاملة نيابة عن سعادة السيد ياسر القاضي، رئيس الندوة العالمية لمنظمي الاتصالات لعام 2016 (GSR16)، الذي نسق المشاورات وصياغة هذه التدابير. وأكد السيد هاشم في عرضه أن هذه التدابير ستساعد في تطوير نظام إيكولوجي شامل للجميع، وستشجع إمكانية التشغيل البيني، وستشجع الشراكات بين القطاعين العام والخاص، وستمكن النفاذ إلى البنية التحتية، وستحمي المستهلكين، وستحسن الخدمة التي يلمسها المستهلك، وستعالج مسألة الافتقار إلى الهوية، وستروج لنهج تنظيمي تعاوني. واعتُمدت هذه التدابير بوصفها تدابير صادرة عن هذا الحدث، وأكد المشاركون على الحاجة إلى مواصلة تنمية هذه الشراكة لتشمل الشركاء في الندوة وخارجها.

ورحب المشاركون بهذا الحوار المبدئي، ودعوا إلى تنظيم مثل هذه الأحداث والمبادرات مستقبلاً، وأقروا بأنها ستعود بالفائدة على التعاون المستقبلي وعلى إنجاز حلول مبتكرة بحيث يمكن لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات/الاتصالات والقطاع المالي أن يحققا هدف اندماج غير المتعاملين مع المصارف وكذلك اندماج الخدمات الجديدة في المجتمع المصرفي. وأعلن التحالف من أجل الشمول المالي بأنه ينوي السعي إلى إبرام مذكرة تفاهم مع الاتحاد الدولي للاتصالات لتعزيز التعاون بين المنظمتين بشأن أحداث

ومبادرات مستقبلية. وشدد المشاركون أيضاً على الحاجة إلى إقرار وبناء الأساس لمقترح يدعو إلى قيمة جديدة تقوم على الثقة وعلى شبكات وقنوات موثوقة وعلى الشفافية، مع حماية بيانات وخصوصيات المستعملين.

وأشار المتحاورون إلى وجود اتفاق على ضرورة التعاون، غير أن السؤال يبقى: متى وكيف؟ وأعلنوا أيضاً الحاجة إلى إشراك مجموعة واسعة من الجهات التنظيمية والسلطات في هذا الأمر. ولا يوجد حل سهل للشمول المالي ويتعين أن تخرج الحلول إلى حيز الوجود في أشكال مختلفة وعبر قنوات مختلفة. ويعد الحوار أساساً جيداً لمزيد من التعاون.

وعلق المتحاورون بالقول أيضاً بإمكانية الاستفادة من أوجه تآزر بين المصارف والجهات (غير المصرفية) المقدِمة للخدمات المالية الرقمية لتقديم خدمات تتجاوز المدفوعات من شخص إلى آخر (P2P).

وإذ أقر المتحاورون بالحاجة إلى بيئة تنظيمية مؤاتية لإيجاد حلول مبتكرة وحلول شاملة للجميع تصل إلى الفقراء، كرروا أن التعاون على المستوى التنظيمي عبر القطاعات أمر بالغ الأهمية. وسيضمن قيام نهج تنظيمي تعاوني تكافؤ الفرص أيضاً. وسيعزز كذلك سلسلة القيمة لضمان قيام شراكات فعالة بين القطاعين العام والخاص من خلال حوار سلس بين شركات الاتصالات والمصارف والهيئات التنظيمية والقطاع الخاص. وقال المتحاورون، علينا أن نضع العملاء في محور الموضوع. وقابلية التشغيل البيني هي أيضاً مفتاح نجاح الخدمات المالية الرقمية.

ويشكل النفاذ إلى البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات شرطاً مسبقاً لتمكين الناس المستبعدين مالياً من الاستفادة من الخدمات المالية الرقمية. وتتمثل أولوية أخرى في فهم احتياجات المستهلكين لتحسين معايشتهم لهذه الخدمات. وذُكر أيضاً تحسين استخدام البيانات وتحليلات البيانات الضخمة وكذلك التعاطي الفعال مع الهيئات العالمية لوضع المعايير مثل الاتحاد الدولي للاتصالات.

واختتم السيد سانو، مدير مكتب تنمية الاتصالات في الاتحاد، بالقول بأن تركيز هذه المناقشات انصب على تمكين الناس، وبعبارة أدق، تمكين أكثر الناس هشاشةً والمهمشين منهم. وأردف قائلاً، أطلق هذا الحوار زخماً جديداً لأنه جمع بين منظمين من القطاعين لبدء حوار بناء. وسيُنظر في المزيد من التعليقات والمساهمات والهدف من ذلك هو نسج شبكة التعاون هذه من أجل المستقبل.

الملحق: تدابير توجيهية تعاونية من أجل الخدمات المالية الرقمية الشاملة للجميع

إن الانتشار السريع للهواتف المتنقلة 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 موردي 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 لموردي 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 (MoU) 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.

www.itu.int/GSR16

International Telecommunication Union
Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Switzerland

طبع في سويسرا
جنيف، 2016
الصور: الاتحاد الدولي للاتصالات