

عوامل التمكين التنظيمية الأساسية للخدمات المالية الرقمية

ملخص واف

تختلف الخدمات المالية الرقمية عن الخدمات المالية التقليدية في جوانب عديدة، ومن شأن ذلك أن يكون له آثار بالنسبة للجهات التنظيمية. وتعمل التكنولوجيا على تدعيم نماذج تشغيل جديدة تشمل مجموعة واسعة النطاق من الأطراف الفاعلة في سلسلة الخدمات المالية من التصميم إلى التقديم. ومع ظهور الخدمات المالية الرقمية ظهر مقدمو خدمات جدد، مثل جهات إصدار الأموال الإلكترونية غير المصرفية، ومن شأن ذلك إيجاد دور رئيسي للوكلاء في خدمة العملاء، والوصول إلى العملاء الذين كان يتم استبعادهم أو الذين كانوا لا يبالون القدر الكافي من الخدمات. وهذا بدوره يؤدي إلى وجود مخاطر جديدة وطرق جديدة للتخفيف منها.

ولسنوات عديدة حتى الآن، كانت سباجاب معنية بفهم كيفية تنظيم هذه النماذج الجديدة، وكيف يمكن مواءمة الضوابط / اللوائح التنظيمية لتدعيم نماذج الخدمات المالية الرقمية التي لديها القدرة على تعزيز الشمول المالي. وتتناول هذه المذكرة بالفحص أربعة عناصر أساسية في الضوابط التنظيمية نطلق عليها عوامل التمكين التنظيمية الأساسية، وكيف يتم تنفيذها في الممارسة العملية. ويتناول كل عامل من عوامل التمكين جانباً محدداً خاصاً بإيجاد إطار تنظيمي داعم وآمن للخدمات المالية الرقمية. وينصب محور تركيزنا على نماذج الخدمات المالية الرقمية التي تستهدف على وجه التحديد قطاعات السوق المستبعدة التي تعاني من نقص الخدمات. ونقوم بتحليل الأطر المعتمدة من جانب ١٠ بلدان في أفريقيا وآسيا حيث ركزت المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سباجاب) عملها داخل البلد المعني على مساندة نهج أنظمة السوق إزاء الخدمات المالية الرقمية.

وفيما يلي عوامل التمكين الأربعة الأساسية المشار إليها:

١. إصدار الأموال الإلكترونية غير المصرفية. يتمثل أحد المتطلبات الأساسية في إنشاء نافذة متخصصة لإصدار تراخيص لمقدمي الخدمات المالية الرقمية غير المصرفية - جهات إصدار الأموال الإلكترونية غير المصرفية - لإصدار حسابات الأموال الإلكترونية (يطلق عليها أيضاً حسابات الدفع المسبق أو حسابات القيمة المحفوظة) دون الخضوع لنطاق تام من القواعد التحوطية المطبقة على البنوك التجارية ودون السماح بها لصناديق وسيطة.
٢. الاستعانة بالوكلاء. يُسمح لمقدمي الخدمات المالية الرقمية - من البنوك وغير البنوك - باستخدام وكلاء من الغير، مثل محلات بيع التجزئة لتوفير الخدمات لعملائهم.
٣. الفحص الشامل (العناية الواجبة) للعملاء المستند إلى المخاطر. تم اعتماد إطار مناسب لمكافحة غسل الأموال، مما يسمح باستخدام فحص شامل مبسط للعملاء بالنسبة للحسابات والمعاملات ذات المخاطر الأقل. وقد تتضمن هذه المعاملات فتح حسابات الأموال الإلكترونية واستخدامها وإجراء معاملات على الكاونتر (مباشرة) مع مقدمي الخدمات المالية الرقمية.
٤. حماية المستهلك. يجري تصميم قواعد حماية المستهلك بما يتوافق ويتماشى مع مجموعة كاملة من مقدمي الخدمات المالية الرقمية ومنتجاتهم - مما يوفر هامشاً ضرورياً من الأمان والثقة.

لماذا التركيز على هذه العناصر الأربعة؟ تنشأ هذه العناصر باستمرار في خبرات سباجاب عند العمل بشأن أطر الخدمات المالية الرقمية، ويتم التأكيد على أهميتها في الأبحاث والمناقشات الخاصة بالسياسات. وهناك اتفاق واسع على أن عوامل التمكين الأربعة تمثل شروطاً ضرورية (وإن لم تكن كافية) كي تتمكن الخدمات المالية الرقمية من الازدهار. وهذا لا يعني إنكار ظهور الخدمات المالية الرقمية في بعض الأسواق التي يتسم فيها واحد أو أكثر من هذه العوامل بالضعف أو لا يكون موجوداً فيها. ولا يمكن القول أيضاً إنه في حالات محددة قد تكون عوامل التمكين الأخرى، مثل المنافسة الصحية أو إمكانية التشغيل البيئي على القدر نفسه من الأهمية لكن الخبرات والتجارب تشير بقوة إلى أنه في أي سوق معينة، من المرجح أن تحقق الخدمات المالية الرقمية معدلات نمو على نحو مسؤول ومستدام، والاستفادة بصورة تامة من الإمكانيات الكامنة لها عند وجود وتطبيق هذه العناصر الأربعة. (تؤكد الأبحاث التجريبية بعض علاقات الارتباط).

ومن خلال ما نقوم به من أبحاث، فإن هدفنا هو فهم كيفية قيام مجموعة من البلدان بتناول عوامل التمكين الأربعة في أطرها التنظيمية ومعرفة الدروس التي يمكن الاستفادة منها من خبراتها. وتتمثل البلدان التي تمت تغطيتها في كينيا ورواندا وتنزانيا وأوغندا في شرق أفريقيا؛ وكوت ديفوار وغانا في غرب أفريقيا؛ وبنغلاديش والهند وباكستان في شرق آسيا؛ وميانمار في جنوب شرق آسيا.

إصدار الأموال الإلكترونية غير المصرفية.

تستخدم حسابات الأموال الإلكترونية ويستخدم مصدرها أسماء مختلفة في جميع أنحاء العالم، ولكن المفهوم الأساسي غالبًا ما يكون متشابهًا إلى حد كبير. ويمثل العنصر الأول بشأن تدعيم إصدار الأموال الإلكترونية غير المصرفية في دمج مفهوم الأموال الإلكترونية في الإطار التنظيمي. وتقوم الأموال الإلكترونية بالعديد من الوظائف، مثل تسهيل المدفوعات وحفظ القيمة إلكترونيًا. ويجب أن يتناول التعريف العملي هذه الجوانب المتعلقة بالمدفوعات والودائع بشكل مباشر.

ويمثل العنصر الثاني في السماح لغير البنوك بإصدار الأموال الإلكترونية. وهذا يفتح سوق الخدمات المالية الرقمية أمام مقدمي خدمات جدد، مثل مشغلي شبكات الهاتف المحمول، ومقدمي خدمات الدفع المتخصصة، وهذه الشركات غالبًا ما تكون أكثر نجاحًا في الوصول إلى السوق الشاملة مقارنة بالبنوك التقليدية. وتضع هذه الخطوة أيضًا هذه المؤسسات غير المصرفية (أو الشركات التابعة لها) تحت سلطة جهة تنظيم الخدمات المالية - وهي غالبًا البنك المركزي. وأيًا ما كان الأمر، ففي بعض البلدان العشرة التي شملتها الدراسة، لا يجوز إصدار الأموال الإلكترونية إلا من جانب البنوك. وجرت العادة ألا تكون البنوك التجارية هي مقدم الخدمة الأكثر كفاءة نظرًا لتكاليفها المرتفعة التي تُعزى جزئيًا إلى الضوابط التنظيمية التحوطية والتشغيلية الصارمة. كما لا يُوصى بالسماح لجميع مقدمي خدمات الدفع المتخصصة المرخص لهم بموجب الضوابط التنظيمية الخاصة بالمدفوعات بإصدار حسابات القيمة المحفوظة. وتتطلب الأموال الإلكترونية قواعد محددة لحماية الأموال التي يتم جمعها من العملاء للاستخدام في المستقبل. وهناك فرق جوهري في أوضاع المخاطر الخاصة بتحويلات الأموال في حد ذاتها مقابل حسابات القيمة المحفوظة. لكن البنوك وشركات تقديم خدمات الدفع المتخصصة قد تصبح جهات مصدره إذا كانت اللوائح والضوابط التنظيمية دقيقة بما فيه الكفاية لتوفير ضمانات متناسبة وتهيئة تكافؤ الفرص.

ويمثل العنصر الثالث في تحديد نطاق الأنشطة المسموح بها لجهات إصدار الأموال الإلكترونية. وبوجه عام، قد تقوم هذه الجهات بوظائف أساسية مثل إصدار حسابات النقود الإلكترونية، وتقديم خدمات السحب والإيداع، والمدفوعات والتحويلات المحلية - ولكن ليس الوساطة المالية (باستثناء استثمارات قليلة في الأوراق المالية الحكومية في عدد قليل من البلدان).

ويمثل العنصر الرابع للإطار التنظيمي في معالجة كيفية التعامل مع أموال العملاء المحولة إلى أموال إلكترونية (أي التداول الإلكتروني)، في حالة عدم وجود ترخيص لصناديق الودائع الوسيطة. وتتطلب القواعد في البلدان التي خضعت للدراسة الاحتفاظ بالأموال الإلكترونية (أموال التداول الإلكتروني) في أصول آمنة وسهلة. وعادة ما تتضمن الضوابط التنظيمية واللوائح معايير تحدد حماية الأموال المتداولة من خلال مزيج من التنوع والفصل و/أو التحوط (وذلك فيما يتعلق بالمطالبات التي بحق الجهة المصدرة)، وإجراءات وقائية (من مطالبات بحق المؤسسة المحتفظة بالودائع المتداولة).

الاستعانة بالوكلاء

تعتمد صلاحية وسلامة الخدمات المالية الرقمية على قدرة مقدمي الخدمات على الاستعانة بالوكلاء لتعهد وظائف إليهم - وبالتالي توسيع نطاق التغطية والاحتفاظ بالعناصر ذات الكفاءة، لكن هذا يزيد المخاطر أيضًا ما لم يتم وضع بعض الإجراءات الوقائية الأساسية.

ويتعلق أحد هذه الإجراءات الوقائية بالعلاقات بين مقدمي الخدمات ووكلائهم. ويعتبر تحديد المسؤولية القانونية أمرًا ضروريًا حتى لا تتحمل الجهة التنظيمية عبء الإشراف المباشر على عدد كبير من الوكلاء. ومن شأن الضوابط واللوائح التنظيمية في البلدان التي شملتها الدراسة إخضاع الأصول (مقدم الخدمات المالية الرقمية الرئيسي) للمسؤولية عن تصرفات ووكلائه في نطاق المسؤولية المفوضة لهم (سواءً أكانت صريحة أم ضمنية). وأيًا ما كان الأمر، ففي معظم الحالات، لا تعتمد الضوابط واللوائح التنظيمية فقط على هذا الحكم الخاص بالمسؤولية، ولكنها تضع معايير لشكل اتفاقية الوكالة ومضمونها. وهي تحدد أيضًا بعض خطوات العناية الواجبة والفحص الشامل وإدارة المخاطر، مثل مطالبة الجهة الرئيسية لتقديم الخدمة (الأصل) بأن يكون لديها أدوات رقابة داخلية مناسبة وأنظمة لمراقبة الوكلاء مع إجراء تقييم مسبق ومستمر (أو دوري) لمخاطر الوكيل.

وهناك مسألة أخرى تهتم الجهات التنظيمية وهي أهلية الوكلاء - أي من يمكنه أن يصبح وكيلًا (أو نوعية محددة من الوكلاء). وتشترط معظم البلدان على جميع الوكلاء أن يكونوا شركات مسجلة، على الرغم من عدم مراعاة ذلك دائمًا في الممارسة العملية لأنه يقيد عدد مواقع الوكلاء المحتملين دون مبرر. ويسمح عدد قليل من البلدان للأفراد بالعمل كوكلاء إذا كان لديهم خلفية دراسية، أو إذا كانت لديهم خبرة أو أعمال تعتبر ذات صلة. وهناك مشكلة متعلقة بالمنافسة، ولكنها تؤثر أيضًا على التواصل مع شبكات الوكلاء، وهي ما إذا كان بإمكان الوكلاء العمل نيابة عن العديد من مقدمي الخدمة. وتحظر معظم البلدان التي تمت دراستها شروط الحقوق الحصرية في اتفاقيات الوكالة التي من شأنها ربط الوكيل بأصيل منفرد.

وتتناول الضوابط واللوائح التنظيمية الخاصة بالوكلاء أيضًا الالتزامات المستمرة لكل من الوكيل والأصيل (مقدم الخدمة الرئيسي)، ومعايير التأمين وإعداد التقارير. وجرت العادة أن تعالج الضوابط واللوائح التنظيمية الخاصة بالوكلاء دقة وتأمين معاملات العملاء وموثوقية التكنولوجيات المستخدمة. وتعد إحاطة العميل علماً بتأكيدات المعاملات أمرًا إلزاميًا. ويحظر العديد من البلدان المضي قدمًا في معاملات الوكيل عندما يكون هناك فشل في الاتصال.

وتأخذ الأطر التنظيمية نهجًا مختلفًا. وتعتمد معاملة الوكلاء في بعض الأحيان على فئة المؤسسة التي يمثلها الوكيل (على سبيل المثال، البنك أو مؤسسة غير مصرفية)، وأحيانًا على نوع الحساب المعني (على سبيل المثال، أموال إلكترونية أو ودائع مصرفية)، وأحيانًا على الأنشطة التي يؤديها الوكيل (على سبيل المثال، فتح الحساب أو تداول النقد). ويفرض كل نهج تحديات دقيقة فيما يتعلق بتفعيل الضوابط واللوائح التنظيمية.

الفحص الشامل للعملاء المستند إلى المخاطر

تعمل الخدمات المالية الرقمية ضمن سياقات تنظيمية تتشكل في إطار سياسات مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب. ويمثل التحدي الذي يواجهه الشمول المالي في ضمان معاملة متناسبة باستخدام الأطر المستندة إلى المخاطر التي تحمي سلامة النظام مع فرض أقل قدر من الأعباء على نطاق تغطية الخدمات المالية الرقمية. وعند مناقشة معايير الفحص الشامل للعملاء المعتمدة في البلدان التي شملتها الدراسة، فإننا ننظر بعين الاعتبار في مدى فعاليتها تنفيذها لإرشادات مجموعة العمل المالي (فاثف) التي تحدد استخدام الإجراءات المبسطة في السيناريوهات الأقل خطورة. (غالبًا ما تشير الضوابط واللوائح التنظيمية فقط إلى مكون تحديد الهوية والتحقق منها في إجراءات الفحص الشامل للعملاء، أي قاعدة اعرف عميلك).

وهناك نهج شائع يتمثل في تحديد مستويات المخاطر التي يتم تطبيق إجراءات الفحص الشامل للعملاء عليها بدرجات متفاوتة من الشدة. وجرت العادة أن تركز قواعد الفحص الشامل للعملاء على المخاطر التي تحددها خصائص الحسابات أو المعاملات، وأنواع العملاء، وطرائق واشتراطات فتح الحسابات والمعاملات (على سبيل المثال، بصورة شخصية أو بخلاف ذلك). وتحدد معظم البلدان التي شملتها الدراسة مستويات أو ثلاثة مستويات (على سبيل المثال، مخاطر عالية ومتوسطة ومنخفضة).

ويتمثل أحد العوامل السياقية الرئيسية في إجراءات الفحص الشامل للعملاء/قاعدة اعراف عميلك في وضع أنظمة وطنية خاصة بوثائق الهوية والتحقق منها. ونظرًا لمحدودية توافر وثائق الهوية الرسمية، فقد أدى هذا إلى تقييد نطاق تغطية الخدمات المالية، وبالتالي - تماشيًا مع المبادئ التوجيهية لمجموعة العمل المالي (فاتف) - تم اعتماد سياسات لتعديل المتطلبات والاشتراطات الخاصة بالهوية على أساس المخاطر. وبالتوازي مع هذا الاتجاه المتمثل في زيادة نطاق أساليب تحديد الهوية المقبولة، هناك اتجاه مستقل بشأن زيادة الاستثمارات الحكومية في توفير بطاقات هوية مزودة بتكنولوجيا البصمة الإلكترونية. ومن شأن المنافع المتأتية من التقدم في أنظمة تحديد الهوية تجنب الحاجة إلى قبول مجموعة واسعة من وثائق الهوية، ولكن ليس بالضرورة الحاجة إلى الهياكل الخاصة بمستويات الحسابات. ولا تزال هذه الهياكل مطلوبة نظرًا لوجود مكونات أخرى خاصة بنظام الفحص الشامل للعملاء.

حماية المستهلك

وتفرض القنوات الرقمية والاستعانة بالوكلاء مخاطر ذات طبيعة خاصة بشأن العملاء بسبب احتمال فشل الاتصال، وانتحال الهوية، وعدم شفافية الأسعار، وعدم توفر سبل الحماية والانتصاف أمام العملاء، والاحتيال. ويعني ضمان أن تتمتع الخدمات المالية الرقمية بالموثوقية وثقة الجمهور كي تصبح داعمة للشمول المالي إنشاء نظام فعال لحماية المستهلك. وبغض النظر عما إذا كان يجب أن يتم تطبيق هذا النظام بصورة تامة قبل نشر الخدمات المالية الرقمية، فإن هذه الحماية جزء ضروري لضمان وجود سوق مستدامة مع منافع طويلة الأجل للشمول المالي. وأيًا ما كان الأمر، غالبًا ما تكون القواعد في هذا المجال غير واضحة وغير كاملة في الواقع العملي.

ومن شأن التوسع على نحو جزأ في نظام حماية المستهلك ليشمل مجالات محددة خاصة بالخدمات المالية الرقمية ومقدمي هذه الخدمات خلق قواعد ولوائح تنظيمية مشوشة ومهترنة.

وتعد الشفافية والتعامل العادل من المكونات الأساسية لحماية المستهلك المالي في مجالات الخدمات المالية الرقمية والمجالات الأخرى. ويتعين على مقدمي الخدمات المالية الرقمية الإفصاح عن الرسوم والمصروفات والعمولات وأية تكاليف أخرى للعملاء. ويتم نشر المعلومات الخاصة بالمنتجات في جميع نقاط الخدمة وإتاحتها إلكترونيًا. وأيًا ما كان الأمر، لا يشترط سوى عدد قليل من البلدان العشرة التي شملتها الدراسة وجود صيغة قياسية موحدة للإفصاح. وجرى العادة أن تنص الضوابط واللوائح التنظيمية على وجود عقد مكتوب (قد يكون إلكترونيًا)، وأحيانًا تفرض على مقدم الخدمة شرح البنود والشروط الرئيسية للعميل قبل توقيع العقد. وغالبًا ما توجد أيضًا معايير للعادلة تتطلب أو تحظر بعض الأحكام التعاقدية.

وتعد مطالبة كل مقدم خدمة بإعداد نظام للتعامل مع شكاوى العملاء حجر الزاوية في إرساء مبدأ المساءلة أمام العملاء والجهات التنظيمية، وبالتالي يمثل ذلك أحد مبادئ الممارسات الجيدة. وتقوم البلدان التي تمت دراستها بدمج هذا المبدأ في الضوابط واللوائح التنظيمية وتطبيقه بشكل ما على مقدمي الخدمات المالية الرقمية. وتتناول الأطر المعدة على نحو جيد قضايا مثل تسهيل سبل الوصول إلى النظام وتتبع الشكاوى ومواعيد الرد عليها والطعون ذات الصلة.

وإلى جانب المشكلات الشائعة في جميع الخدمات المالية، يجب أن يتعامل نظام حماية المستهلك في مجال الخدمات المالية الرقمية مع مخاطر المعاملات الإلكترونية ذات الطبيعة الخاصة. وبالتالي، فإن غالبية البلدان العشرة تفرض بعض المعايير بشأن توفير الخدمة و/أو موثوقية المنصة الرقمية. وعلاوة على ذلك، يجب أن توازن الضوابط واللوائح التنظيمية بين الحاجة إلى اليقين في التنفيذ - عدم إمكانية إلغاء المعاملة - في مقابل الحاجة إلى السماح بتصحيح المعاملات الخاطئة أو غير المصرح بها. وقد تفرض الضوابط واللوائح التنظيمية واجبًا عامًا لإبلاغ العملاء بالحاجة إلى حماية معلومات الهوية وكلمة المرور ومخاطر المعاملات الخاطئة، أو تحديد كيفية جواز قيام العملاء بطلب إلغاء المعاملة وتحت أي ظروف.

الدروس المستفادة من الخبرات والتجارب

هناك بعض الرؤى والآراء الثاقبة التي تطرحها هذه الدراسة. وتُظهر خبرات وتجارب البلدان الأفريقية من بين البلدان العشرة أهمية جهات إصدار الأموال الإلكترونية- عامل التمكين الأول. ولكن يجب النظر إلى ذلك في ضوء حالة مثل الهند، حيث يكون المصدرون (لما يعادل الأموال الإلكترونية) من البنوك ذات الأغراض المحدودة (وتسمى بنوك المدفوعات) التي تخضع لمتطلبات تحوطية أقل. ومن المؤكد أن هذا النهج مفضل على النهج المتمثل في قيام البنوك التجارية فقط بإصدار الأموال الإلكترونية. وفيما يبدو أن عامل التمكين الثاني، وهو الاستعانة بالوكلاء، هو العنصر الذي تتم مراعاته بصورة أكثر انتظامًا في الواقع العملي. وتعد مسؤولية الأصيل (الجهة الرئيسية لتقديم الخدمة) عن تصرفات الوكيل بنذا أساسيًا يسمح للجهة التنظيمية بتركيز اهتمامها على الأصيل. وفي معظم الحالات، هناك مرونة كبيرة (كما ينبغي أن تكون) فيما يتعلق بمن يمكن أن يكون وكيلًا. ويتأثر عامل التمكين الثالث، وهو الفحص الشامل للعملاء المستند إلى المخاطر، بشدة برغبة البلدان في اتباع إرشادات مجموعة العمل المالي (فاتف) بدقة. وبدأ التحول نحو القواعد المستندة إلى المخاطر على الصعيدين العالمي والوطني، مع التطورات والمستجدات في نظام الهوية الرقمية، في السماح بمزيد من التغطية للخدمات المالية الرقمية، ولكن بمعدلات متفاوتة بين البلدان. وتظهر حماية المستهلك، وهي عامل التمكين الرابع، في المشهد متأخرة إلى حد ما، نظرًا لأن لها دورًا أكثر وضوحًا في ضمان الاستدامة مقارنة بدرجة وضوحها في أسواق الخدمات المالية الرقمية التي بدأت العمل بقفزات سريعة. ولكن أهميتها كعنصر لبناء الثقة أصبحت محل إشادة الآن على نطاق واسع. وفي نهاية المطاف، يجب أن يؤخذ في الاعتبار أن الظروف الأخرى بجانب عوامل التمكين المشار إليها تلعب دورًا في تشكيل صياغة تطوير الخدمات المالية الرقمية، ويشمل ذلك السياسات في مجالات مثل المنافسة وحماية البيانات وإمكانية التشغيل البيئي.

وتستمر عملية التعلم الجماعي بين واضعي السياسات والجهات التنظيمية في البلدان وفيما بينها على السواء، مع التقدم المحرز على صعيد الممارسة الجيدة. وهناك بعض البلدان التي خضعت للدراسة (ميانمار) لم تعتمد إلا قواعد ولوائح تنظيمية محددة مؤخرًا بشأن الخدمات المالية الرقمية، وتمكنت من التعلم من تجارب وخبرات سابقة في بلدان أخرى. وهناك بلدان أخرى (غانا) يمكنها الرجوع إلى سنوات الخبرة الطويلة في تنظيم الخدمات المالية الرقمية والتعلم من أخطاء الماضي. ولا يزال هناك بلدان أخرى (باكستان) قادرة على تحسين إطارها التنظيمي تدريجيًا بمرور الوقت.

مقدمة

كيف يمكن أن تعمل الضوابط واللوائح التنظيمية على تشجيع استخدام الأساليب السليمة القائمة على التكنولوجيا لتسريع وتيرة الشمول المالي؟ وما هي الدروس التي يمكن أن نتعلمها من خبرات وتجارب البلدان التي اتبعت هذا الهدف؟

لقد مر أكثر من ١٠ سنوات منذ أن قامت سيجاب بدراسة النماذج الناشئة حديثاً التي تستعين بالكلاء كقنوات بديلة لتقديم الخدمة وتكنولوجيا رقمية لربط العملاء بمقدمي الخدمات المالية التابعين لهم. ولقد أطلقنا على هذا النشاط **الخدمات المصرفية بدون فروع بنكية**، وأشارنا إلى تلك النماذج التي تعود بالنفع المباشر على السكان الذين ليس لديهم حسابات بالبنوك أو لا يحصلون على خدمات بنكية كافية بوصفها خدمات مصرفية **تحويلية** بدون فروع^١ وقد تغيرت المصطلحات على مر السنين، لا سيما للإقرار بالتطورات والمستجدات المتعلقة بالخدمات المقدمة من غير البنوك. وفي الوقت الحاضر، نفضل استخدام المصطلحات الأوسع نطاقاً للخدمات **المالية الرقمية والشمول المالي الرقمي**. لكن تظل المكونات الأساسية - وهي الوكلاء والتكنولوجيا - كما هي من دون تغيير.

ونحن نعرف الخدمات المالية الرقمية بوصفها مجموعة من الخدمات المالية التي يتم الوصول إليها من خلال الأجهزة الرقمية والتي يتم تقديمها من خلال القنوات الرقمية، ويشمل ذلك خدمات الدفع والائتمان/القروض والادخار والتحويلات^٢. ويمكن تقديم الخدمات المالية الرقمية من قبل البنوك والمؤسسات غير المصرفية، مثل مشغلي شبكات الهاتف المحمول، أو شركات التكنولوجيا المتخصصة في الخدمات المالية^٣، ويمكن أن تكون القنوات الرقمية عبارة عن هواتف محمولة وبطاقات مقترنة بقرانات البطاقات وأجهزة الصراف الآلي وأجهزة الكمبيوتر المتصلة بالإنترنت وغيرها. ويتعامل العملاء من خلال الفروع، وأيضاً من خلال الوكلاء أو عن بُعد من خلال أجهزتهم الرقمية. وعادة ما يستخدمون حسابات المعاملات الأساسية التي تستهدف السوق الشاملة (يشمل ذلك **حسابات الأموال الإلكترونية**، وتسمى أيضاً حسابات الدفع المسبق أو القيمة المحفوظة)، وأيضاً الوصول إلى الخدمات بصورة مباشرة على الكاونتر^٤.

وهناك أربعة عوامل تميز الخدمات المالية الرقمية في سياق الشمول المالي - أو الشمول المالي الرقمي - عن الخدمات المالية التقليدية: (١) وجود مقدمي خدمات جدد مثل مصدري الأموال الإلكترونية؛ (٢) الاعتماد الكبير على التكنولوجيا الرقمية؛ (٣) الوكلاء الذين يعملون كواجهة للأصول/مقدم الخدمة مع العملاء؛ (٤) استفادة العملاء المستبعدين مالياً والمحرومين من الخدمات من الخدمات المطروحة^٥. ولكل عامل من هذه العوامل آثار على الشمول المالي الرقمي، وتنظيم الخدمات المالية الرقمية.

ولسنوات عديدة حتى الآن، كانت سيجاب تتابع كيفية تنظيم هذه النماذج الجديدة الخاصة بالخدمات المالية الرقمية، وكيف يمكن مواءمة الضوابط التنظيمية لتدعيم أو مساندة نماذج الخدمات المالية الرقمية التي لديها القدرة على تعزيز الشمول المالي. وفي عام ٢٠٠٧، وضعت سيجاب قائمة "بالموضوعات الرئيسية في تنظيم الخدمات المصرفية بدون فروع" (ليمان وآخرون، ٢٠٠٨). وتعتبر أربعة من هذه الموضوعات الآن دعائم البناء اللازمة لتنظيم الخدمات المالية الرقمية على نطاق واسع. وتتناول هذه المذكرة بالفحص عوامل التمكين التنظيمية الأساسية الأربعة، وكيف تم تنفيذها في الممارسة العملية. ونقوم بتحليل الأطر المعتمدة من جانب ١٠ بلدان في أفريقيا وآسيا حيث ركزت سيجاب عملها داخل البلد المعني على تشجيع نهج أوسع نطاقاً بشأن أنظمة السوق إزاء الخدمات المالية الرقمية^٦.

عوامل التمكين الأربعة الأساسية

عملت عوامل التمكين التالية على توجيه المساعدات المقدمة من سيجاب في البلدان الشريكة في إنشاء الأطر التنظيمية المناسبة للخدمات المالية الرقمية:

عامل التمكين ١: إصدار الأموال الإلكترونية غير المصرفية

يتمثل أحد المتطلبات الأساسية في إنشاء نافذة ترخيص متخصصة لمقدمي الخدمات الذين يمثلون مؤسسات غير مصرفية - مصدري الأموال الإلكترونية. وتقبل هذه الجهات أموالاً من الأفراد لسدادها في المستقبل (نشاط مخصص عادة للبنوك) مقابل إصدار حسابات الأموال الإلكترونية (وتسمى أيضاً حسابات القيمة المدفوعة مسبقاً أو القيمة المحفوظة)، وهو نوع من حساب المعاملات الأساسية. وقد تصدر جهات إصدار الأموال الإلكترونية مثل هذه الحسابات دون الخضوع لنطاق تام من القواعد التحوطية المطبقة على البنوك التقليدية - بشرط ألا تقوم بأعمال وساطة مالية بشأن الأموال التي يتم جمعها من عملائها. وهذا يفتح المجال أمام المؤسسات غير المصرفية التي يمكنها تقديم الخدمات المالية الأساسية، والتي يمكن أن تكون بتكاليف أقل وكفاءة أكبر.

عامل التمكين ٢: الاستعانة بالوكلاء

بعد ذلك، يُسمح لمقدمي الخدمات المالية الرقمية - من البنوك وغير البنوك - باستخدام وكلاء من الغير، مثل محلات بيع التجزئة، لتوفير الخدمات لعملائهم. ويتيح ذلك استخدام البنية التحتية الحالية للغير لتهيئة سبل وصول أوسع نطاقاً للخدمات بتكلفة منخفضة نسبياً.

عامل التمكين ٣: الفحص الشامل للعملاء المستند إلى المخاطر

من شأن وجود إطار لمكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب السماح بالفحص الشامل للعملاء على نحو يتسم بالبساطة وذلك بالنسبة للحسابات والمعاملات الأقل مخاطراً، مثل فتح واستخدام حسابات المعاملات الأساسية أو إجراء معاملات منخفضة القيمة مباشرة على الكاونتر مع مقدمي الخدمات المالية الرقمية. ومن شأن ذلك خفض تكاليف مقدمي الخدمات بشأن اكتساب العملاء، مع تاهيل المزيد من الأشخاص للوصول إلى الخدمات المالية الرسمية واستخدامها.

عامل التمكين ٤: حماية المستهلك

يجري تصميم قواعد حماية المستهلك المالي كي تتوافق مع مجموعة كاملة من مقدمي الخدمات ومنتجاتهم. ويمكن القول إن قواعد حماية المستهلك المالي هذه ليست ضرورية لظهور سوق الخدمات المالية الرقمية وتطورها. ومع ذلك، من الواضح أن القواعد الأساسية في مجالات مثل الشفافية والمعاملة العادلة وتوفر سبل الحماية والإنصاف الفعالة ومعايير تقديم الخدمات ضرورية لبناء ثقة المستهلك، وإنشاء قطاع آمن وسليم على المدى الطويل للخدمات المالية الرقمية.

لماذا التركيز على هذه العناصر الأربعة؟ تنشأ هذه العناصر باستمرار في خبرات سيجاب عند العمل بشأن أطر الخدمات المالية الرقمية، ويتم التأكيد على أهميتها في الأبحاث والمناقشات الخاصة بالسياسات. وهناك اتفاق واسع على أن عوامل التمكين الأربعة تمثل شروطاً ضرورية (وإن لم تكن كافية) كي تتمكن الخدمات المالية الرقمية من الازدهار. وهذا لا يعني إنكار ظهور وتطور الخدمات المالية الرقمية في بعض الأسواق التي يتسم فيها واحد أو أكثر من هذه العوامل بالضعف أو لا يكون موجوداً فيها، ولا أن عوامل التمكين الأخرى، مثل المنافسة الصحية أو إمكانية التشغيل البيئي على قدر نفسه من الأهمية في بعض البيئات. ولكن الخبرات والتجارب تشير بقوة إلى أنه في أي سوق معينة، من المرجح أن تحقق الخدمات المالية

١ تم استخدام مصطلح الخدمات المصرفية بدون فروع بنكية أول مرة في دراسة أعداها ليان وإيفاتوري وستاشين (٢٠٠٦) وقدم بورتويس (٢٠٠٦) مصطلح "تحويلية".

٢ انظر على سبيل المثال، مسرد مصطلحات التحالف من أجل الشمول المالي (٢٠١٦). ونحن لا نناقش قضايا محددة عند طرح منتجات التأمين بصورة رقمية.

٣ نستخدم مصطلح بنك للإشارة إلى أي نوع من المؤسسات المالية التي تتلقى ودائع وتخضع لتنظيم تحوطي ما لم تتم الإشارة إلى خلاف ذلك.

٤ قارن التعريف المماثل لحسابات الخدمات المالية الرقمية في تقرير أرابيهي وآخرون، (٢٠١٦). ويتماشى التعريف الذي قدمناه لحساب المعاملات مع التعريف الوارد في تقرير جوانب المدفوعات للشمول المالي (لجنة المدفوعات والبنية التحتية للأسواق، ومجموعة البنك الدولي ٢٠١٦). و "تُعرف حسابات المعاملات على أنها حسابات (تشمل الأموال الإلكترونية/ الحسابات المدفوعة مقدماً) المحتفظ بها لدى البنوك أو جهات تقديم خدمات المدفوعات المعتمدة/المنظمة، والتي يمكن استخدامها لدفع المبالغ المالية واستلامها وحفظ القيمة".

٥ تستند هذه القائمة إلى الشراكة العالمية للائتمان المالي (٢٠١٦)، ولكنها تستبعد عامل المنتجات والخدمات وتجميعها، لأن التركيز هنا ينصب على عدد كبير من نفس المنتجات والخدمات المقدمة من قبل. وتتطلب المنتجات الجديدة، مثل الائتمان الرقمي والتمويل الجماعي والمنتجات المجمع، تحليلاً منفصلاً.

٦ يركز هذا النهج، الذي وصفه كل من بيرجوري وسكولا (٢٠١٥)، على المحددات الأساسية للعرض والطلب، ويشمل ذلك الضوابط واللوائح والإشراف بوصفها من الوظائف الداعمة للنشاط الأساسي.

تقديم الخدمات الجديدة التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار لتطوير سوق تتسم بالسلامة والصحة. وحتى في حالة دمج عامل التمكين بالفعل في الإطار القانوني للبلد المعني، قد تكون هناك حاجة لتحسين فعاليته من خلال تحسين اللوائح والضوابط التنظيمية باستمرار^٧، و/ أو تحسين الامتثال للقوانين واللوائح وإنفاذها من خلال الإشراف.

النهج والهدف

يتمثل الهدف مما نقوم به من أبحاث في فهم كيفية قيام مجموعة من البلدان بتناول عوامل التمكين الأربعة في أطرها التنظيمية ومعرفة الدروس التي يمكن الاستفادة منها من خبراتها. ولهذا الغرض، يلزم إجراء تحليل تفصيلي لكل من السياسات والممارسات - على أن يستعين هذا التحليل بفهم سيجاب ليس فقط للفضايا التنظيمية في البلدان العشرة، ولكن أيضاً لهيكل السوق وديناميات مقدمي الخدمات وقضايا جانب الطلب.

الرقمية معدلات نمو على نحو مسؤول ومستدام، والاستفادة بصورة تامة من الإمكانيات الكامنة لها عند وجود هذه العناصر الأربعة وتطبيقها^٨. (انظر الإطار ١).

وعلى الرغم من وجود اتفاق واسع النطاق على أن عوامل التمكين الأربعة المشار إليها تشكل جوهر إطار تنظيمي داعم، فإن المحتوى التفصيلي وتسلسل التغييرات المحددة في السياسات أقل وضوحاً. كما أن عوامل التمكين الأربعة ليست متعادلة من حيث نوع أو نطاق القرارات التنظيمية الرئيسية التي يتعين اتخاذها بموجب كل منها لجعلها فعالة. ومن شأن عامل التمكين ١ خلق مجال لأطراف جديدة قد يكونون في وضع أفضل لخدمة الشريحة الأدنى من السوق مقارنة بالبنوك الحالية. ويسمح عامل التمكين ٢ باستخدام قناة جديدة (من قبل الأطراف القديمة والجديدة) تستفيد من البنية التحتية للغير. ومن شأن عامل التمكين ٣ التصدي للتحديات المحددة في خدمة قطاعات العملاء الجدد الذين ربما لم يكونوا مؤهلين في السابق أو كانت تكلفة خدمتهم باهظة للغاية. ويشدد عامل التمكين ٤ على الطبيعة المتغيرة لقضايا حماية المستهلك مع الأطراف الجديدة وقنوات

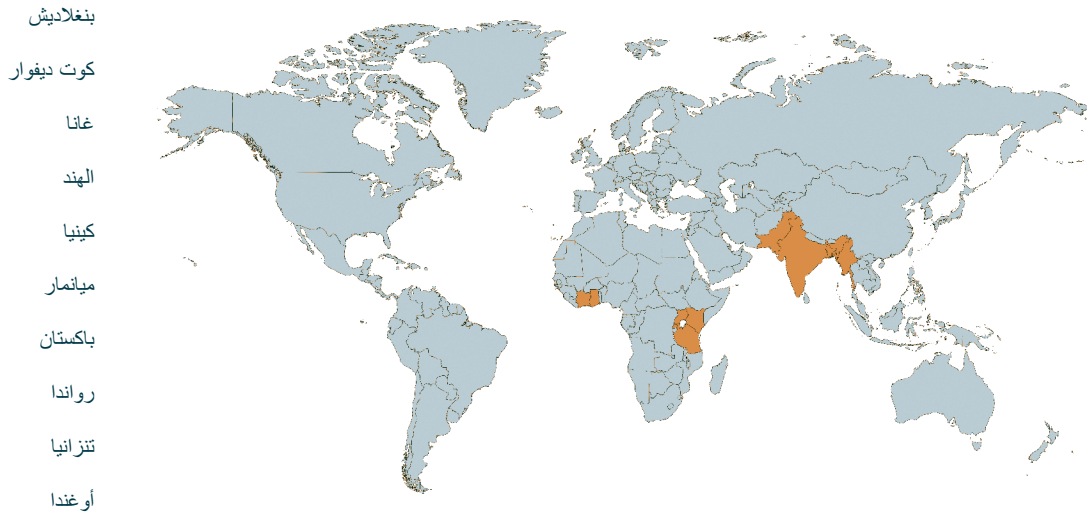
الإطار ١. توافق الآراء الأخذ في الظهور بشأن عوامل التمكين التنظيمية الأربعة

الإلكترونية؛ (٢) تناسب متطلبات رأس المال مع مخاطر نشاط الأموال الإلكترونية؛ (٣) جواز قيام مقدمي خدمات الأموال عبر الهاتف المحمول بالاستعانة بالوكلاء لعمليات الإيداع والسحب. وعلاوة على ذلك، تقوم الرابطة بحصر متطلبات الفحص الشامل للعملاء بوصفه إحدى العقيات الرئيسية أمام القيام بخدمات الأموال عن طريق الهاتف المحمول. كما تشدد على أهمية تدابير حماية العملاء، مثل الشفافية، وسبل الحماية والانتصاف، وحماية الخصوصية والبيانات (دي كاستري، ٢٠١٣).^٩ ويتناول الدليل التنظيمي الذي قدمه باحثون في جامعة نيو ساوث ويلز (مالادي وآخرون، ٢٠١٥) بعين الاعتبار أربعة عوامل ذات صلة بإنشاء بيئة تنظيمية داعمة على غرار ما ورد في هذه المذكرة.^{١٠}

بعد دراسة شملت ٧ بلدان في ٢٠٠٧ (ليمان وآخرون، ٢٠٠٨)، حددت سيجاب (١) سلطة الاستعانة بوكلاء التجزئة (٢) قواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب المستندة إلى المخاطر كشروط مسبقة ضرورية لكنها ليست كافية للخدمات المالية الرقمية الشاملة للجميع، وصنفت العديد من الأمور الأخرى كقضايا "الجيل التالي"، ويشمل ذلك (٣) المجال التنظيمي لإصدار الأموال الإلكترونية لا سيما من جانب غير البنوك؛ (٤) حماية المستهلك على نحو فعال؛ (٥) السياسات التي تنظم المنافسة. أوصف رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA) الأطر التنظيمية للبلدان بشأن أعمال خدمات الأموال عن طريق الهاتف المحمول بأنها "داعمة" أو "غير داعمة" وفقاً لمعايير تشمل ما يلي: (١) السماح لغير البنوك بإصدار الأموال

- أ. ذكرت الدراسة أيضاً تنظيم نظام المدفوعات الشامل للجميع والرقابة الفعالة على هذا النظام. ويمكن اعتبار إنشاء بيئة تنافسية مسالة شاملة وعامة لا تقتصر فقط على تنظيم القطاع المالي ولا حتى معنية بصورة أساسية به. انظر التقرير الصادر عن مازر وروان، (٢٠١٦)، الذي تناول المنافسة في مجال الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في كينيا وتنزانيا. وتتداخل مسألة المنافسة بشكل أكثر وضوحاً مع عاملي التمكين الأساسيين ١ و٢. وفي تقرير صدر مؤخراً، يميز مركز التنمية العالمية بين تشجيع المنافسة وتكافؤ الفرص، حيث من شأن تشجيع المنافسة معالجة إخفاقات السوق، بينما من شأن تكافؤ الفرص معالجة التثوهات الناجمة عن الضوابط واللوائح التنظيمية. ويعتبر التقرير أن هذين العاملين وقواعد اعرف عميلك هي الموضوعات التنظيمية الثلاثة الأكثر أهمية للشمول المالي (انظر مركز التنمية العالمية ٢٠١٦).
- ب. لكن رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة لا تشير إلى حماية المستهلك كشرط تنظيمي ضروري لتطوير الخدمات المالية الرقمية. انظر أيضاً رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (٢٠١٦).
- ج. (١) حماية أموال العملاء، (٢) الاستعانة بالوكلاء، (٣) حماية المستهلك، (٤) تدابير مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

الشكل ١. البلدان التي شملها البحث



^٧ تؤكد الأبحاث التجريبية بعض علاقات الارتباط. انظر، على سبيل المثال، راشد وستاشين (٢٠١٧) الذين تناولوا بعين الاعتبار الأدلة والشواهد المتأتمية من باكستان؛ وإيفانز وبريشو (٢٠١٥) الذين قاما ببحث شمل ٢٢ بلداً نامياً، وتوصلا إلى ما يلي: "تعتبر الضوابط واللوائح المتشددة، وخاصة الإصرار على أن تقوم البنوك بدور رئيسي في الخطط والبرامج، إلى جانب القيود المفروضة بسبب تطبيق مبدأ اعرف عميلك، معوقة بوجه عام في تحفيز برامج خدمات الأموال من خلال الهاتف المحمول.

^٨ على سبيل المثال، اعتمدت الهند لوائح بشأن الوكلاء (يشار إليهم بمراسلي أنشطة الأعمال) في عام ٢٠٠٦، ولكنها أدخلت منذ ذلك الحين العديد من التعديلات لتخفيف بعض القيود التي وردت في النموذج السابق.

أحياناً عائقاً أمام إصدار الأموال الإلكترونية غير المصرفية، بسبب التعريف القانوني للنشاط المصرفي؛ وبالتالي، من الضروري وضع تعريف متخصص للأموال الإلكترونية بوصفها تختلف عن تلقي الودائع^{١٢} ولحسابات النقود الإلكترونية ومصدرها أسماء وعناوين تنظيمية مختلفة في جميع أنحاء العالم. ومن شأن ذلك خلق مشكلات بشأن إمكانية المقارنة، لكن المفاهيم الأساسية هي نفسها إلى حد كبير في كل مكان. وتقوم الأموال الإلكترونية بالعديد من الوظائف، مثل تسهيل المدفوعات وحفظ القيمة إلكترونياً. ويجب أن يتناول التعريف القانوني العملي هذه الجوانب المتعلقة بالمدفوعات والودائع بشكل مباشر. ولأغراض التوضيح، نستخدم تعريفاً شائعاً للأموال الإلكترونية استناداً إلى التعريف المستخدم في الاتحاد الأوروبي لجميع البلدان العشرة. حتى لو اختلفت المصطلحات المستخدمة في القانون المحلي (انظر الإطار ٢). وفي الواقع، لا يتم استخدام مصطلح "الأموال الإلكترونية" على الإطلاق في بعض البلدان.

الإطار ٢. تعريف الأموال الإلكترونية

وفقاً للاتحاد الأوروبي (التوجيه رقم: 2009/110/EC، المادة ١-٣)، تُعرف الأموال الإلكترونية على النحو التالي:

- (١) القيمة النقدية المحفوظة إلكترونياً والمتمثلة في مطالبة على جهة الإصدار، و(٢) تصدر عند تلقي الأموال لغرض إجراء معاملات الدفع، و(٣) يقبلها شخص طبيعي أو اعتباري بخلاف جهة إصدار الأموال الإلكترونية.

وتتمثل الخطوة الثانية في السماح لغير البنوك بإصدار الأموال الإلكترونية. وتعرض البلدان التي تم تحليلها عدة طرق لتحديد من الذي يحق له إصدار الأموال الإلكترونية (انظر الجدول ١). وتتمثل الطريقة الأكثر شيوعاً في الاعتراف بالأموال الإلكترونية كمنتج تقدمه مؤسسات تقديم خدمات المدفوعات والتي تشمل عموماً البنوك. ولا تسمح كينيا ورواندا وتنزانيا، على سبيل المثال، إلا لمؤسسات تقديم خدمات المدفوعات للتقدم بطلبات كي تصبح جهات إصدار للأموال الإلكترونية. ويعتبر وجود شهادة تفيد أن المؤسسة تقوم بتقديم خدمات المدفوعات شرطاً مسبقاً للحصول على ترخيص لإصدار الأموال الإلكترونية. وهناك طريقة أخرى تتمثل في قيام جهة تنظيم الشؤون المالية بترخيص جهات إصدار الأموال الإلكترونية بوصفها مؤسسات منفصلة ومستقلة وقائمة بذاتها. وفي ميانمار، على سبيل المثال، يُشترط لتقديم الخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول (على غرار إصدار الأموال الإلكترونية من الناحية الوظيفية) وجود شهادة تسجيل (على سبيل المثال، ترخيص) صادرة بموجب السلطة واسعة النطاق الممنوحة وفق القانون المصرفي. وتقدم كوت ديفوار، بصفتها عضواً في الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا، أيضاً رخصة قائمة بذاتها لجهة إصدار الأموال الإلكترونية^{١٤}. وفي إطار الطرق المذكورة، يقدم واضعو السياسات إطاراً تنظيمياً، أو يقومون بتعديل الإطار القائم كي يتناسب مع الخصائص المتميزة للأموال الإلكترونية.

وأياً ما كان الأمر، فإن بعض البلدان العشرة لا ترقى إلى هذه الخطوة الثانية حيث إنها لا تسمح سوى للبنوك بإصدار الأموال الإلكترونية. وفي جميع البلدان العشرة، قد تصبح البنوك جهات إصدار، ولكن نظراً لأنها مرخصة وتخضع لإشراف بالفعل، فإنها تتطلب موافقة البنك المركزي فقط على تقديم حسابات الأموال الإلكترونية كمنتج إضافي. ومع ذلك، تعاملت ثلاثة من هذه البلدان (الهند وباكستان وبنغلاديش)^{١٥} بشكل عام بشأن إصدار الأموال الإلكترونية بوصف ذلك وظيفة مماثلة لتقديم حسابات الودائع، وبالتالي قامت بقصرها على البنوك.

ويستند هذا التحليل إلى مراجعة القوانين واللوائح ذات الصلة من جميع البلدان العشرة التي ركزت سببها عملها فيها (انظر الشكل ١).^٩ والبلدان التي تمت تغطيتها هي كينيا ورواندا وتنزانيا وأوغندا في شرق أفريقيا؛ وكوت ديفوار وغانا في غرب أفريقيا؛ وبنغلاديش والهند وباكستان في شرق آسيا؛ وميانمار في جنوب شرق آسيا.^{١٠} وهي تعد من بين أكثر أسواق الخدمات المالية الرقمية تقدماً (باستثناء ميانمار)^{١١}، وجميعها باستثناء اثنين (رواندا وكوت ديفوار) مستعمرات بريطانية سابقة تطبق تقاليد القانون العام. وعلى الرغم من أن هذه المجموعة نادرًا ما تمثل أسواق الخدمات المالية الرقمية في البلدان النامية، فهي تضم بلداناً متنوعة من حيث الحجم والسكان والهيكل الاقتصادي. وهدفنا هو تحليل تجارب وخبرات هذه الأسواق العشر، وتعميم الدروس المستفادة.

واستناداً إلى التحليل القانوني وإلزامنا بالنظام البيئي الأوسع نطاقاً، قمنا بالتركيز على أهم القضايا ذات الصلة بكل عامل من عوامل التمكين. ولم يكن الهدف هو التوصل إلى وصف كامل للإطار التنظيمي في كل من البلدان العشرة (سيصبح ذلك متقدماً بوتيرة سريعة)، ولكن استكشاف أوجه التشابه والاختلاف، مع تسليط الضوء على الحالات الأكثر إثارة للاهتمام لكل قضية.

١ عامل التمكين ١: إصدار الأموال الإلكترونية غير المصرفية

يتمثل عامل التمكين الأساسي الأول في إطار يسمح لغير البنوك بإصدار نوع من حساب المعاملات الأساسية (الرقمية) - "حساب الأموال الإلكترونية". ويُعد السماح لغير البنوك بأن تصبح جهات مرخصة لإصدار الأموال الإلكترونية العنصر الأساسي لإطلاق سوق الخدمات المالية الرقمية وتدعيمها لتحقيق التوسع المنشود. ومن أهم المؤسسات التي تقدم الخدمات في الأسواق الناشئة والاقتصادات النامية مشغلو شبكات الهاتف المحمول التي لديها شبكات كبيرة من الوكلاء وتمتلك البنية التحتية للاتصالات التي تعد أساسية لتقديم الخدمات المالية. وفي حالة عدم وجود إطار يسمح بعمل جهات إصدار مصدري الأموال الإلكترونية، ستواصل الخدمات المالية الإلكترونية الاعتماد على البنوك التي تواجه عادة متطلبات تحوطية وتشغيلية شديدة، وتتحمل تكاليف باهظة ولديها هيكل تنظيمية وأنظمة تكنولوجيا معقدة مع محدودية نطاق التواصل والتغطية. وقد تركز البنوك أيضاً على قطاعات السوق ذات الدخل الأعلى معاوضة ارتفاع تكاليف التشغيل.

وفيما يلي المكونات الأساسية لعامل التمكين الأول:

- تحديد المعايير الأساسية لحساب الأموال الإلكترونية وجهات إصدار هذه الأموال.
- وضع معايير الترخيص ومجموعة من الأنشطة المسموح بها لجهات إصدار الأموال الإلكترونية.
- حماية أموال العملاء المحولة إلى أموال إلكترونية (أي، أموال التداول الإلكتروني).

١-١ الأساس القانوني لإصدار الأموال الإلكترونية غير المصرفية

تتمثل الخطوة الأولى في تمكين إصدار النقود الإلكترونية غير المصرفية في دمج هذا المفهوم في القانون أو اللوائح^{١٢}. وتعتبر القوانين المصرفية

٩ نظراً لتغيير القوانين واللوائح بشكل متكرر، لا تتضمن هذه الوثيقة قائمة بجميع النصوص القانونية التي يتم الرجوع إليها. وفي حدود علمنا، نظرنا بعين الاعتبار إلى وضعية القوانين واللوائح اعتباراً من يناير/كانون الثاني ٢٠١٨. للاطلاع على مصادر شاملة من القوانين واللوائح والسياسات المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية، يرجى زيارة الموقع التالي: www.dfsobservatory.com.

١٠ ما لم يرد خلاف ذلك، تطبق البيانات العامة في هذه الوثيقة على هذه البلدان العشرة فقط.

١١ وفقاً لبرنامج تتبع خدمات الأموال من خلال الهاتف المحمول التابع لرابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة، فإن جميعها لديها خمس عمليات أو أكثر من عمليات نشر خدمات الأموال باستخدام الهاتف المحمول بصورة مباشرة (مع الأخذ في الاعتبار أن الخدمات المالية الرقمية تعتبر فكرة أوسع نطاقاً من مجرد خدمات أموال باستخدام الهاتف المحمول).

١٢ في العديد من الحالات، قامت السلطات المالية بدعم إصدار الأموال الإلكترونية دون تعريف هذا المفهوم في التشريع ذي الصلة (وبدلاً من ذلك، يتم إصدار المبادئ التوجيهية أو خطابات عدم الممانعة).

١٣ في العديد من البلدان، يتوافق قبول الأموال التي يمكن ردها (حتى بدون واسطة) مع التعريف القانوني للنشاط المصرفي الذي يمنع ظهور جهات إصدار الأموال الإلكترونية وتطورها. وكان هذا هو الحال في المكسيك حتى اعتماد قانون التكنولوجيا المالية في فبراير/شباط ٢٠١٨.

١٤ يعتبر الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا ولاية اختصاص إقليمية تقدم، ضمن أمور أخرى، قوانين ولوائح بشأن الخدمات المالية المشتركة في جميع البلدان الأعضاء. وعندما تتناول هذه الوثيقة كوت ديفوار، فإن اللوائح الرئيسية التي نوقشت هي على مستوى هذا الاتحاد بأكمله ويشرف عليها البنك المركزي الإقليمي (البنك المركزي لدول غرب أفريقيا). والبلدان الأعضاء الآخرون في هذا الاتحاد هي بنن وبوركينا فاسو وغينيا بيساو ومالي والنيجر والسنگال وتوغو.

١٥ انظر التحذير بشأن بنغلاديش.

الجدول ١. إصدار الأموال الإلكترونية أ

البلد	البلدان التي يجوز لها إصدار الأموال الإلكترونية	البنوك: اشتراطات الترخيص بإصدار الأموال الإلكترونية	جهات إصدار الأموال الإلكترونية (من غير البنوك): المزيد من الاشتراطات والقيود
بنغلاديش	لا يمكن إصدار "حسابات الهاتف المحمول" إلا عن طريق البنوك أو الشركات التابعة لها. (جهات إصدار أموال إلكترونية مسموح بها بموجب القانون ولكن ليس في الواقع العملي).	بنوك تسعى للحصول على موافقة مسبقة على الخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول؛ مع ضرورة تقديم التفاصيل الكاملة للخدمات والعقود والوكلاء، إلخ.	يُسمح فقط للشركات التابعة للبنك (وفقاً لنفس قواعد البنوك). (جهات إصدار أموال إلكترونية مسموح بها بموجب القانون ولكن ليس في الواقع العملي).
كوت ديفوار (الاتحاد النقدي لغرب أفريقيا)	قد تقوم البنوك التجارية و جهات تقديم خدمات المدفوعات بالإصدار ولكن يجب عليها إخطار الجهة التنظيمية. وعلى شركات تشغيل شبكات الهاتف المحمول إنشاء شركة تابعة مخصصة لهذا الغرض والتقدم بطلب للحصول على ترخيص كجهة لإصدار الأموال الإلكترونية.	لا يشترط على البنوك التجارية إلا أن تقوم بإخطار الجهة التنظيمية.	يجب أن تكون جهات إصدار الأموال الإلكترونية شركات مخصصة لهذا الغرض وأن تفي بمتطلبات رأس المال: الحد الأدنى ٣٪ من الأموال الإلكترونية القائمة، على الأقل ما يعادل متطلبات الحد الأدنى من مساهمتها في رأس المال.
غانا	يتم الترخيص للبنوك بصفتها "جهات إصدار أموال إلكترونية"، أما المؤسسات غير المصرفية فترخص بصفتها جهات مخصصة لإصدار الأموال الإلكترونية.	تقديم خطة للعمليات المقترحة، وخطة النشاط، والتغطية الجغرافية.	في حالة المشاركة في أنشطة أخرى، يجب على المؤسسات غير المصرفية إنشاء كيان قانوني منفصل مخصص لإصدار الأموال الإلكترونية. والحد الأدنى للملكية المحلية ٢٥٪.
الهند	إصدار (أدوات دفع مسبقة مفتوحة) يقتصر على البنوك وبنوك المدفوعات.	تحصل البنوك/بنوك المدفوعات على موافقة البنك المركزي الهندي بشأن أدوات الدفع المسبقة المفتوحة.	لا يوجد إصدار من مؤسسات غير مصرفية.
كينيا	البنوك، وشركات تقديم خدمات المدفوعات والمؤسسات المالية الأخرى مرخص لها إصدار أموال إلكترونية. ويمكن أن تكون شركة تقديم خدمات المدفوعات شركة اتصالات أو مؤسسة غير مصرفية.	لا يوجد	على شركات تشغيل شبكات الهاتف المحمول أن تقدم رخصة اتصالات. وعلى شركات تقديم خدمات المدفوعات حفظ السجلات والحسابات الخاصة بأنشطة الأموال الإلكترونية.
ميانمار	يمكن للبنوك والمؤسسات المالية غير المصرفية، بما في ذلك شركات تشغيل شبكات الهاتف المحمول التقدم بطلب لتقديم الخدمات المالية.	لا تحدد اللوائح، ولكنها تشير إلى اشتراط الحصول على موافقة على المنتج.	مطلوب وجود شركة مخصصة لهذا الغرض للقيام بنشاط الخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول. وعلى المؤسسات غير المصرفية الحصول على خطاب عدم ممانعة من الجهة التنظيمية الأساسية (مثل مرفق تنظيم الاتصالات).
باكستان	الحسابات المصرفية بدون فروع بنكية: البنوك فقط (الإسلامية والتجارية وبنوك التمويل الأصغر).	التطبيق: خدمات محددة وإستراتيجية، وإدارة مخاطر، وأمن، واستمرارية النشاط، إلخ.	النص الخاص بإصدار الأموال الإلكترونية غير المصرفية بموجب قانون المدفوعات، لكن لم يتم بعد إصدار اللائحة التنفيذية.
رواندا	على المؤسسات غير المصرفية الحصول على ترخيص كجهات تقديم خدمات المدفوعات. ويجب الموافقة على البنوك التجارية ومؤسسات التمويل الأصغر التي تتلقى ودائع (المؤسسات المالية الخاضعة للإشراف)، كمقدمي خدمات مدفوعات حتى يتسنى لها التقدم بطلب لإصدار الأموال الإلكترونية.	المؤسسات المالية الخاضعة للإشراف والمعتمدة كشركات تقديم خدمات المدفوعات معفاة من الترخيص، ولكن يجب أن تحصل على موافقة إضافية لإصدار الأموال الإلكترونية.	التطبيق: وصف الخدمات والحوكمة وإدارة المخاطر والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وسياسات المستهلك والمديرين ومجلس الأمناء (القيمين).
تنزانيا	لا يجوز إلا لمقدمي خدمات المدفوعات إصدار الأموال الإلكترونية. ويجب على مقدمي خدمات المدفوعات من المؤسسات غير المصرفية الحصول على ترخيص. وعلى مقدمي خدمات المدفوعات من المؤسسات المالية الحصول على موافقة الجهة التنظيمية.	تحتاج المؤسسات المالية إلى ترخيص لتقديم خدمات المدفوعات كي تكون مؤهلة. التطبيق: معلومات عن الخدمات والحوكمة وحماية الأموال.	يشترط على جهات تقديم خدمات المدفوعات غير المصرفية وجود كيان مستقل مخصص للغرض المعني. التطبيق: على غرار المؤسسة المالية أيضاً، الحد الأدنى لرأس المال، وهيكلة الإجراءات/النظام، إلخ.
أوغندا	يجوز لمؤسسة غير مصرفية أن تصبح جهة لتقديم الخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول بوصفها مؤسسة شريكة للبنك. وتوافق الجهة التنظيمية على البنك الشريك؛ وتكون الأموال المستخدمة من خلال الهاتف المحمول من منتجات البنك.	يجب أن يتقدم البنك الشريك للحصول على موافقة لإصدار أموال تُستخدم من خلال الهاتف المحمول نيابة عن شركات تقديم الخدمات المالية من خلال الهاتف المحمول.	شركة ذات مسؤولية محدودة؛ وتقديم القوائم المالية، وإدارة المخاطر، وأنظمة تكنولوجيا المعلومات. وتقوم شركات تقديم الخدمات المالية من خلال الهاتف المحمول بإدارة منصة لهذه الأموال.

١. تقوم بعض البلدان بحصر المؤسسات المصرفية التي ليست بنوكاً تجارية بصورة منفصلة. ويشار إلى هذه الفروق عند الاقتضاء.
ب. غالباً ما تكون متطلبات ترخيص جهة إصدار الأموال الإلكترونية زائدة على المتطلبات المطبقة على البنوك التي تسمى للحصول على ترخيص لإصدار الأموال الإلكترونية.

وهناك عدد قليل من المتغيرات في الطريقة التي تقتصر على البنوك فقط، وهذا دليل على أن غير البنوك/المؤسسات غير المصرفية لا تزال تلعب دورًا رائدًا في مساحة الخدمات المالية الرقمية مع الخضوع لبعض القيود.

• في الهند، لا يمكن إلا للبنوك أن تقوم بإصدار ما يعادل حسابات الأموال الإلكترونية - أي أدوات الدفع المسبق التي تمثل حلقة مفتوحة (أي، يمكن استخدامها خارج شبكة مقيدة واستردادها مقابل نقدية). بالإضافة إلى ذلك، أنشأ البنك المركزي فئة جديدة من بنوك المدفوعات المتخصصة في خدمات الادخار والمدفوعات الصغيرة. ويمكن لهذا البنك "المختلف" أو المنشأ لأغراض خاصة قبول الودائع المحدودة، وإصدار الأموال الإلكترونية، وتقديم خدمات التحويل - لكن لا يمكنه تقديم التسهيلات الائتمانية/القروض.^{١٦} وتخضع بنوك المدفوعات لمعايير خاصة بإصدار التراخيص واتخاذ إجراءات تحوطية أقل أعباءً من البنوك التجارية (على الرغم من أنها أكثر أعباءً مقارنة بجهات الإصدار المعتادة للأموال الإلكترونية في الأسواق الأخرى).^{١٧} ومن بين جهات الترويج الإحدى عشرة التي حصلت على موافقة "مبدئية" للحصول على ترخيص من البنك المركزي شركات تشغيل الهاتف المحمول وهينة البريد في الهندي وغيرها من المؤسسات غير المصرفية مثل شركات الوكلاء ومصدري منتجات الدفع المسبق.

• في باكستان، لم يُسمح بنموذج الأموال الإلكترونية غير المصرفية أيضًا. ومع ذلك، قامت شركات تشغيل شبكات الهاتف المحمول إما بشراء حصص الأغلبية في البنوك أو أنشأت بنوكاً جديدة لتقديم الخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول في إطار نموذجي مصرفي قانوني. وعلاوة على ذلك، يمكن تقديم هذه الخدمات من خلال بنوك التمويل الأصغر التي تستفيد من الاشتراطات والمتطلبات الأقل، مثل الحد الأدنى لرأس المال المبدئي.

• تتبع بنغلاديش ما يطلق عليه "النموذج الذي يقوده البنك". وأياً ما كان الأمر، فإن الحقيقة التي مفادها أنه لا يُسمح للبنوك فحسب، بل أيضاً للبنوك الفرعية التابعة لها بتقديم خدمات "الحسابات باستخدام الهاتف المحمول" قد سمحت لأكثر شركة تقوم بتقديم الخدمات المالية الرقمية في بنغلاديش وهي شركة بيكاش bKash بالعمل كمؤسسة غير مصرفية (ولكنها شركة تابعة للبنك)، وبالتالي مراعاة نموذج الأموال الإلكترونية القائم بحكم الواقع.^{١٨} وهذا أمر واقع تجاوز الغرض التنظيمي الأصلي المتمثل في قصر إصدار الأموال الإلكترونية على النظام المصرفي.

وعلى نحو آخر، تشتت أونغندا من جهات إصدار الأموال الإلكترونية أن تكون مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالبنوك - وليست بنوكاً. وتقدم جهات إصدار الأموال الإلكترونية في أونغندا (يشار إليها باسم مقدمي خدمات الأموال باستخدام الهاتف المحمول) خدمات الأموال الإلكترونية بالشراكة مع أي بنك باعتبارها الجهة المرخصة. أما جهة إصدار الأموال الإلكترونية نفسها فليست مؤسسة مرخصة، ولكنها مسؤولة عن إدارة منصة الأموال وشبكة الوكلاء باستخدام الهاتف المحمول، وإصدار "حافظ الأموال" باستخدام الهاتف المحمول، (أي حسابات الأموال الإلكترونية) بموجب بعض القواعد الأساسية المحددة في الإرشادات التنظيمية.^{١٩}

وفي البلدان التي خضعت للدراسة، وكذلك في العديد من الأسواق الناشئة والاقتصادات النامية الأخرى، لم تكن البنوك التقليدية المتكاملة مقدمي

خدمات مالية رقمية ذات كفاءة بسبب ارتفاع تكاليفها والضوابط واللوائح التنظيمية المتشددة لديها. وفي بنغلاديش، على سبيل المثال، على الرغم من ترخيص أكثر من ٢٠ مصرفاً لتقديم الخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول، لا يقترَب أي منها من مؤسسة بيكاش وهي شركة غير مصرفية تقوم بتقديم هذه الخدمات. وتتضمن لوائح البنوك مجموعة واسعة من المعايير التحوطية غير المطلوبة لجهة إصدار الأموال الإلكترونية التي لا تقوم بأعمال الوساطة المالية في الأموال العامة. وهذه القواعد مرهقة بالنسبة للبنوك التي تركز على إصدار الأموال الإلكترونية بدرجة تجعلها غير قادرة على الازدهار - باستثناء الحالات التي تكون فيها البنوك ذات الأغراض المحدودة معفاة من العديد من المتطلبات والاشتراطات. وعلى الرغم من لوائح البنوك التجارية متشددة للغاية، نجد أن لوائح وضوابط شركات تقديم خدمات المدفوعات عادة ما تكون ميسرة للغاية لأغراض إصدار الأموال الإلكترونية، وذلك على ضوء أوضاع المخاطر المختلفة لتحويل الأموال مقابل حسابات القيمة المحفوظة.

والأموال الإلكترونية عبارة عن منتج متميز يماثل كلاً من الودائع والمدفوعات، ويجب تنظيمها وفقاً لذلك. ولهذا السبب تُعامل الأموال الإلكترونية بوصفها نوعاً من أنشطة المدفوعات والخدمات الإضافية.^{٢٠} وبالتالي، تطالب كينيا ونزانيا من مقدمي الخدمات الحصول على تصريح للقيام بنشاط تقديم خدمات المدفوعات و(باستثناء البنوك) ينبغي استيفاء اشتراطات الفحص الدقيق للحصول على رخصة بشأن التعامل في الأموال الإلكترونية.^{٢١} وتسمح غانا وبلدان الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا للبنوك بأن تصبح جهات معتمدة لإصدار الأموال الإلكترونية من خلال عملية بسيطة نسبياً، بينما يجب على غير البنوك الحصول على ترخيص للقيام بإصدار الأموال الإلكترونية.^{٢٢} وهناك مجموعة متنوعة من المؤسسات التي تخضع لتنظيم في هذه البلدان قد تقدم بطلب للحصول على تراخيص إصدار الأموال الإلكترونية، ويشمل ذلك مقدمي خدمات المدفوعات ومؤسسات التمويل الأصغر، والمؤسسات غير المصرفية، مثل شركات تشغيل شبكات الهاتف المحمول.

٢-١ اشتراطات الترخيص، والأنشطة المصرح بها، وإعداد التقارير

بمجرد تطبيق سياسة إصدار الأموال الإلكترونية غير المصرفية، يلزم اتخاذ المزيد من الخطوات لتحديد معايير الترخيص وتحديد نطاق الأنشطة المسموح بها لجهة إصدار الأموال الإلكترونية. ويعد الحد من نطاق الأنشطة المسموح بها أمراً مهماً لخفض مخاطر مصدري الأموال الإلكترونية، مما يتيح لهم الاستفادة من الاشتراطات الميسرة لدخول السوق والمتطلبات الميسرة بشأن استمرار النشاط (أي الاشتراطات والمتطلبات الأقل صرامة مقارنة بالبنوك التجارية). ومن أهم القيود المفروضة على مصدري الأموال الإلكترونية حظر القيام بأعمال الوساطة المالية بشأن الأموال التي يتم جمعها من العملاء.

وعندما يُنظر إلى الأموال الإلكترونية على أنها ليست مثل الودائع أو بالأحرى منتجات مماثلة لمنتجات المدفوعات والأنشطة الإضافية، نجد أن هناك السياسة المعنية لترخيص غير البنوك كجهات إصدار أموال إلكترونية وتنظيمها تبعاً لذلك. وبالنسبة للمؤسسات التي تعمل بالفعل في أنواع أخرى من الأنشطة، غالباً ما يتطلب الترخيص

١٦ البنوك ذات الأغراض المحدودة هي أيضاً النهج الحالي في المكسيك، حيث توجد "بنوك متخصصة" تقتصر على خدمات المدفوعات.

١٧ تخضع بنوك المدفوعات أيضاً لقواعد الملكية، ويشمل ذلك الحد الأدنى للمساهمة (٤٠٪)؛ للمرجح في السنوات الأولى، تلبها متطلبات التنوع، والقيود المفروضة على حقوق الملكية وتركز حقوق التصويت.

١٨ يمتلك بنك براك ٥١٪ من شركة بيكاش، وتمتلك بقية الأسهم مؤسسة بيل وميليندا غيتس، ومؤسسة التمويل الدولية، ومؤسسة موني إن موشن (Money in Motion). وفي الواقع نجد أن بنغلاديش (وكذلك باكستان) لا تسمح بنموذج يستند إلى مؤسسة غير مصرفية، وذلك على الرغم من وجود أحكام تنظيمية تسمح لغير البنوك بإصدار الأموال الإلكترونية. وتعرف لوائح المدفوعات والتسويات في بنغلاديش (٢٠١٤) إصدار الأموال الإلكترونية بوصفها خدمة مدفوعات (وغير مؤهل لتقديم هذه الخدمة سوى شركات تقديم خدمات المدفوعات) - ولكن لم يتم إصدار أي ترخيص لأي مؤسسة غير مصرفية لإصدار الأموال الإلكترونية حتى الآن. كما أن قانون أنظمة المدفوعات والتحويل الإلكتروني للأموال في باكستان (٢٠٠٧) يتيح مجالاً كبيراً للتخصيص المباشر لمقدمي الخدمات من غير البنوك لإصدار الأموال الإلكترونية، ولكن بنك باكستان المركزي لم يصدر قط لوائح تنفيذية بما يفيد ذلك.

١٩ لم ينشأ هذا الترتيب عن طريق التصميم بل بسبب افتقار بنك أونغندا إلى السلطة القانونية للتخصيص أو تنظيم مقدمي خدمات المدفوعات من غير البنوك (بسبب عدم وجود قانون مدفوعات محدد).

٢٠ لهذا السبب، في بعض جهات الاختصاص والبلدان المحددة، تخضع الأموال الإلكترونية لكل من ضوابط ولوائح تنظيم المدفوعات واللوائح المتخصصة بشأن الأموال الإلكترونية. وفي الاتحاد الأوروبي، تخضع الأموال الإلكترونية للقواعد العامة لتوجيهات المدفوعات، والتي تنطبق على جميع أنواع المدفوعات، كما تخضع لقواعد توجيه الأموال الإلكترونية، والتي تركز على وظائف الأموال الإلكترونية المماثلة للإيداع.

٢١ انظر الأقسام ذات الصلة من قانون ولائحة نظام المدفوعات الوطني (كينيا)؛ وقانون نظام المدفوعات الوطني في تنزانيا (٢٠١٥) ولائحة الأموال الإلكترونية (٢٠١٥)، الجدول الثالث (تنزانيا).

٢٢ تقع ميانمار في الفئة نفسها، وذلك على الرغم من عدم وضوح اللوائح والضوابط بشأن كيفية التطبيق على نحو دقيق على البنوك عندما ترغب في إطلاق الخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول.

الجدول ٢. متطلبات رأس المال ورسوم التراخيص (بالدولار الأمريكي)

البلد	الجهة المرخصة لإصدار الأموال الإلكترونية (من غير البنوك)	الحد الأدنى لرأس المال المبدئي: جهة إصدار الأموال الإلكترونية	الترخيص لجهة إصدار الأموال الإلكترونية/ رسوم الطلب	الحد الأدنى لرأس المال المبدئي: البنك
كوت ديفوار	جهة إصدار الأموال الإلكترونية	٤٩٠ ألفا	المعلومات غير متاحة	١٦,٣٦ مليون
غانا	جهة إصدار الأموال الإلكترونية المخصصة لهذا الغرض	١,٢ مليون	٢٢٠٠	١٤,٢٥ مليون
الهند	بنوك المدفوعات	١٥,٤ مليون	المعلومات غير متاحة	٧٧,٢ مليون
كينيا	EMI	١٩٣ ألفا	رسوم الترخيص: ٩٧٠٠	١٤,٨ مليون
رسوم تقديم الطلب: ٥٠	٩,٧ مليون	١٢١,٠٠٠	Financial institutions: 1,200 Nonfinancial institutions: 6,000	٣,٦ مليون
ميانمار	شركات تقديم الخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول	٢,٢ مليون	المعلومات غير متاحة	١٤,٨ مليون
رواندا	EMI	١٢١ ألفا	المؤسسات المالية: ١٢٠٠	٦,٩ مليون
المؤسسات غير المالية: ٦٠٠٠	٣,٦ مليون			
تنزانيا	EMI	٢٢٤ ألفا	٩٠٠	٦,٧ مليون
أوغندا	شركات تقديم خدمات الأموال باستخدام الهاتف المحمول	ملحوظة: [ضرورة الشراكة مع بنك]	المعلومات غير متاحة	٦,٩ مليون

وغالبًا ما يقتصر نطاق أنشطة جهات إصدار الأموال الإلكترونية على الوظائف الأساسية، مثل إصدار حسابات الأموال الإلكترونية، والإيداع/السحب، والمدفوعات والتحويلات المحلية. ويمكن أن تشمل المدفوعات فواتير الخدمات، ومدفوعات محلات الشراء، وصرف الرواتب، والمخصصات لكبار السن، والمدفوعات الضريبية (كما في بنغلاديش). ويتم التعامل مع الخدمات الأخرى ذات الصلة بشكل مختلف حسب كل بلد. فعلى سبيل المثال، نجد أن التحويلات التي يجري القيام بها على الكاونتر مسموح بها صراحة في غانا ويحظر استخدامها في أوغندا، في حين أن البلدان الأخرى (تنزانيا) لا تتعامل بصورة مباشرة في هذا الأمر. وتخضع تحويلات العاملين الدولية الواردة أيضًا لمعاملة مختلفة، وأحيانًا غير واضحة. على سبيل المثال، في غانا وميانمار، يُسمح بهذه التحويلات صراحة، في حين لا توجد قاعدة واضحة في بلدان أخرى (أوغندا). وفي مثل هذه الحالات (كينيا)، قد يتم تطبيق قواعد عامة بشأن خدمات تحويل الأموال.

والأهم من ذلك أنه لا يُسمح لجهات إصدار الأموال الإلكترونية بالقيام بنشاط الوساطة المالية.^{٢٥} ولا يمكن لهذه الجهات تقديم خدمات مثل التسهيلات الائتمانية/القروض أو الاستثمارات أو التأمين أو الإيداع على حسابها، ولكن في بعض الحالات، قد تنتج هذه الخدمات في إطار شراكة مع مؤسسة مالية مرخصة. وعلاوة على ذلك، تخضع حسابات الأموال الإلكترونية عمومًا للسقوف الكمية (على سبيل المثال، وجود حد أقصى للأموال الإلكترونية لكل مصدر أو حد أقصى للرصيد لكل عميل).

وبالإضافة إلى متطلبات واشتراطات الترخيص، تخضع جهات إصدار الأموال الإلكترونية لمتطلبات رفع التقارير المستمرة التي تعتبر ميسرة نسبيًا (انظر الإطار ٣).

(أو التصريح اللازم لممارسة نشاط بناء على متطلبات أقل صرامة) أن يقوم صاحب الطلب بإنشاء إما وحدة (كينيا) أو شركة تابعة مخصصة لإصدار الأموال الإلكترونية (في كوت ديفوار وغانا لجميع أنواع المؤسسات غير المصرفية، وفي ميانمار لشركات تشغيل شبكات الهاتف المحمول). ويعتبر الفصل بين عمليات الأموال الإلكترونية (والتحويل) عن تلك الخاصة بالشركة غير المصرفية أمرًا ضروريًا للإشراف الفعال (تقرير لجنة بازل المعنية بالإشراف على المصارف ٢٠١٦، الصفحة ١١). ويمثل الخيار الثاني في إنشاء جهة منفصلة وجديدة لإصدار الأموال الإلكترونية. وتختلف المدة القانونية لشركات إصدار الأموال الإلكترونية المرخصة من بلد إلى آخر.^{٢٦}

وينطوي السماح لغير البنوك بإصدار الأموال الإلكترونية على إخضاعها للسلطة المباشرة لهيئة تنظيم الخدمات المالية - في البلدان العشرة، وهي البنك المركزي. وفي بعض البلدان التي تسعى فيها شركات تشغيل الهاتف المحمول كي تصبح جهات إصدار للأموال الإلكترونية، يجب عليها تقديم أدلة داعمة من مرفق تنظيم الاتصالات - على سبيل المثال، نسخة مصدقة من ترخيص الاتصالات (كينيا) أو خطاب عدم ممانعة (ميانمار). ويعتبر الحد الأدنى لرأس المال المبدئي لجهات إصدار الأموال الإلكترونية أقل من البنوك، حيث يتراوح ما بين ٢٠٠ ألف دولار أمريكي فقط لهذه الجهات في كينيا إلى ٢,٢ مليون دولار أمريكي لشركات تقديم الخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول في ميانمار. وبالمقارنة، تحتاج بنوك المدفوعات في الهند إلى أكثر من ١٥ مليون دولار في صورة رأس المال (انظر الجدول ٢).^{٢٤} وتتناول المتطلبات الأخرى مسائل مثل خطة العمل وإدارة المخاطر وتسوية مطالبات العملاء وأنظمة تكنولوجيا المعلومات. ويُشترط بوجه عام أن تكون جهات إصدار الأموال الإلكترونية شركات ذات مسؤولية محدودة، وبعض البلدان تفرض متطلبات خاصة بشأن الملكية (انظر الجدول ١). ففي غانا، على سبيل المثال، يجب أن يكون لدى جهة إصدار الأموال الإلكترونية نسبة ملكية محلية تبلغ ٢٥٪ على الأقل.

^{٢٣} على سبيل المثال، جهة إصدار الأموال الإلكترونية المخصصة في غانا، ومؤسسة الأموال الإلكترونية في كوت ديفوار (بالنسبة لجهات الإصدار من غير البنوك، أو جهات تقديم خدمات المدفوعات، أو مؤسسات التمويل الأصغر)، وشركات تقديم الخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول في ميانمار.

^{٢٤} تصدر كينيا أيضًا ترخيصًا لمنشآت صغيرة لإصدار الأموال الإلكترونية باشتراطات حد أدنى لرأس المال أقل من المعتاد، ولكن مع قصر الإصدار على أدوات مغلقة وشبه مغلقة. ويتيح العديد من البلدان الأخرى، مثل الهند وباكستان، أساسًا تدريجيًا لمتطلبات الجهات المصدرة للأدوات المغلقة وشبه المغلقة، ولكن الأدوات المفتوحة فقط تعتبر هنا بمثابة أموال إلكترونية من حيث الوظيفة.

^{٢٥} يمثل ذلك، على نحو دقيق، حظر أعمال الوساطة بشأن الودائع في صورة قروض. وتسمح بعض جهات الاختصاص والبلدان، بما في ذلك الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا ورواندا بربط الأموال في أدوات استثمار وديون معتمدة.

المثال، الدفع المصرح به، والتسوية).^{٣١} ويُشترط في أوغندا وجود حساب ضمان لجهة إصدار الأموال الإلكترونية.

السؤال الثاني هو ما هي الضمانات التحوطية التي تنطبق على التداول الإلكتروني؟ في معظم البلدان العشرة، تشترط اللوائح إيداع جميع أموال العملاء (١٠٠٪ من جميع الأموال الإلكترونية القائمة) في بنوك تجارية.^{٣٢} ويستثنى جزئياً من هذه القاعدة بلدان الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا ورواندا، حيث يجوز ربط جزء من الأموال - ما يصل إلى ٢٥٪ و ٢٠٪، على التوالي - في أنواع أخرى من الاستثمارات الآمنة. وعلاوة على ذلك، أدى القلق بشأن مخاطر التركيز من جانب المستثمر (جهة إصدار الأموال الإلكترونية) أو الجهة المستثمر فيها (البنك الذي يحتفظ بأموال التداول الإلكتروني) إلى وجود قواعد بشأن تنويع حافظة الاستثمارات. وتضع بعض البلدان سقوفاً على نسبة أموال التداول الإلكتروني التي تقوم جهة الإصدار بإيداعها في أي بنك (على سبيل المثال، في تنزانيا الحد الأقصى هو ٢٥٪)، وهناك بلدان أخرى تضع حداً لقيمة ودائع أموال التداول الإلكتروني كنسبة مئوية من صافي قيمة أصول البنك المتلقي للأموال (على سبيل المثال، ١٥٪ في غانا، و ٢٥٪ في رواندا). (انظر الجدول ٣).

وهناك طرق مختلفة بشأن الفوائد المستحقة على حسابات التداول الإلكتروني. ولا تسمح بعض البلدان، مثل البلدان الأعضاء بالاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا، والاتحاد الأوروبي، بدفع أي فائدة لعملاء الأموال الإلكترونية مقابل الأموال المدوّعة.^{٣٣} عوضاً عن ذلك، هناك العديد من البلدان (مثل غانا وكينيا وتنزانيا وميانمار) تحدد الفائدة المستحقة (تساعف وآخرون، ٢٠١٧). وتشترط تنزانيا، على سبيل المثال، استحقاق الفائدة على حساب الأمانة لاستخدامها لصالح العملاء مباشرة والاحتفاظ بها في حساب منفصل حتى يتم صرفها. وهناك قواعد مماثلة في بنغلاديش وميانمار. وتشترط غانا صرف ٨٠٪ من الفوائد المستحقة على حسابات التداول الإلكتروني لعملاء الأموال الإلكترونية.^{٣٤} وفي كينيا، على خلاف ذلك، يجب التبرع بالإيرادات المتحققة من الصناديق الاستثمارية للأموال الإلكترونية لمؤسسة خيرية عامة وفقاً للتشريعات الاستثمارية وبالتشاور مع البنك المركزي.

كيف يتم التعامل مع حسابات الأموال الإلكترونية وحسابات التداول الإلكتروني في إطار أنظمة تأمين الودائع القائمة؟ في كثير من الأحيان، لا يتم تناول هذه المسألة بشكل صريح في القانون أو الضوابط واللوائح التنظيمية. وفي هذه الحالة، ستدرج حسابات التداول الإلكتروني، من حيث المبدأ، ضمن نظام ضمان الودائع- أي إذا تمت تغطية حسابات الأشخاص الاعتباريين. لكن التطبيق البسيط لهذا الضمان قد يسبب مشكلات، نظراً لأن حسابات التداول الإلكتروني تتجاوز سقف الحساب. وفي الهند، تصدر بنوك المدفوعات الأموال الإلكترونية مقابل ودائع تغطيها مظلة تأمينية لصالح العملاء مع إمكانية تحويل مزايا التأمين للغير ومؤسسة ضمانات ائتمانية. وتشترط لائحة الأموال الإلكترونية في غانا منح حسابات الأموال الإلكترونية الحماية نفسها الممنوحة لحسابات الودائع. وفي كينيا، تم اعتماد سياسة تأمين الودائع لصالح العملاء التي تغطي أرصدة حسابات العملاء الفردية المحتفظ بها في حسابات الأمانة مع إمكانية نقل المنافع إلى مستفيد آخر، لكن لم يتم تفعيلها بعد (ازاغوير، وآخرون، ٢٠١٦، وأوليفيروس باشيكو، ٢٠١٦).^{٣٥}

الإطار ٣. رفع التقارير والوصول إلى البيانات

يجب على جهات إصدار الأموال الإلكترونية رفع تقارير دورية للبنك المركزي. وتتطلب القواعد عموماً تقديم تقارير شهرية، على سبيل المثال، بشأن عدد الحسابات والحجم والقيمة المتداولة والوكلاء وحوادث الاحتيال والشكاوى ونطاق الخدمات وفقدان البيانات. وهناك أيضاً تقارير سنوية في شكل قوائم مالية مراجعة وتقارير عن إدارة المخاطر وممارسات تكنولوجيا المعلومات (في بعض الحالات، يشمل ذلك أعمال المراجعة الخاصة بالنظام من جانب مراقب الحسابات الخارجي، كما هو الحال في بنغلاديش). ويُسمح للجهة التنظيمية عموماً بالوصول إلى جميع قواعد البيانات وسجلات المعاملات من جهات إصدار الأموال الإلكترونية والوكلاء. ويجب الاحتفاظ بسجلات المعاملات الإلكترونية لعدد من السنوات (على سبيل المثال، خمس سنوات في ميانمار، وسبع سنوات في كينيا).

٣-١ التعامل مع التداول الإلكتروني

يتمثل العنصر الرئيسي الأخير لإطار إصدار الأموال الإلكترونية غير المصرفية في حماية الأموال التي يتم جمعها من العملاء وتحويلها إلى أموال إلكترونية (أي التداول الإلكتروني).^{٣٦} وعند استلام الأموال من العميل، تتطلب القواعد عموماً الإيداع الفوري لتلك الأموال في الحسابات البنكية أو ربطها في أصول أخرى آمنة وسائلة. وقد تحدد القواعد مهلة زمنية لإيداع الأموال أو تسويتها مع الأموال المتداولة إلكترونياً، أو تنص ببساطة على أن الأموال الموجودة في حساب التداول الإلكتروني قد لا نقل أبداً عن إجمالي الأموال الإلكترونية المصدر.^{٣٧}

ومبعت القلق الأول هنا هو هل أموال العملاء محمية من أي مطالبات ومخاطر تخضع لها جهة إصدار الأموال الإلكترونية، وكيف السبيل إلى ذلك. ومن الممكن الحجز على الأموال في حساب التداول الإلكتروني بموجب مطالبة من الغير (على سبيل المثال، بسبب عدم السداد أو إشهار الإفلاس). ولا تتناول قواعد الأموال الإلكترونية هذه المشكلة دائماً بشكل مباشر،^{٣٨} لكن بعض البلدان تتطلب فصل حسابات الأموال الإلكترونية وحمايتها بإجراءات تحوط من المطالبات المتعلقة بحق الجهة المصدرة للأموال الإلكترونية. وفي غانا، تشترط اللوائح تحديد ودائع التداول الإلكتروني على نحو منفصل، وحظر أي اختلاط بأموال لها مصدر أو غرض مختلف.^{٣٩} وفي المقابل، تنص القواعد في أوغندا على أن أموال التداول الإلكتروني هي ملك للعميل وليس جهة إصدار الأموال الإلكترونية. ومن المهم أن تكون هذه البلدان قد وضعت مثل هذه الإجراءات الخاصة بالحماية، وسيتم التأكيد على ما إذا كانت هذه الإجراءات فعالة في مقابل المطالبات القانونية الأخرى في الواقع العملي.

وتقوم بعض البلدان بحماية أموال التداول الإلكتروني (بمجرد إيداعها في أحد البنوك) عن طريق ربطها في نوع خاص من الحساب. ويتمثل أحد هذه الأساليب في اشتراط وضع مثل هذه الودائع في حساب أمانة يديره قيم (وصي) نيابة عن عميل الأموال الإلكترونية (كما في كينيا وميانمار وتنزانيا) (غريناكر وبلكلي، ٢٠١٤).^{٤٠} وهناك ترتيب مماثل هو حساب الضمان المقيّد. وهذا الحساب يديره الغير حيث يتم الإفراج عن الأموال عند استيفاء الشروط المنصوص عليها في اتفاقية الضمان (على سبيل

^{٣٦} تستند هذه المناقشة إلى تارازي وبيروف (٢٠١٠).

^{٣٧} هذا هو الحال، على سبيل المثال، في ميانمار وتنزانيا ورواندا وغانا (انظر الجدول ٣).

^{٣٨} على سبيل المثال، في كوت ديفوار، من شأن القواعد قصر استخدام الأموال على تسديد الأموال الإلكترونية. ويتيح هذا إجراءً للحماية، لكن ليس من الواضح ما إذا كان هذا سيكون فعالاً، على سبيل المثال، في حالة إفلاس جهة إصدار الأموال الإلكترونية.

^{٣٩} لدى الاتحاد الأوروبي حكم مماثل. انظر أوليفيروس وباشيكو (٢٠١٦). ويعني هذا في الواقع أن أموال التداول الإلكتروني يجب ألا تظهر في الميزانية العمومية لجهة الإصدار وألا تكون متاحة للوفاء بأي التزامات أخرى لجهة الإصدار.

^{٤٠} حسابات الأمانة معروفة في البلدان التي تطبق القانون العام أكثر من بلدان القانون المدني؛ ومع ذلك، فإن القانون في هذا المجال يتطور.

^{٤١} يجوز للبنك المركزي أن يحدد أو يوافق على بعض البنوك لهذا الغرض (على سبيل المثال، في كينيا، تلك التي تستوفي معايير القوة).

^{٤٢} بالنسبة لكوت ديفوار، انظر منشور التعليمات رقم (N°008-05-2015) الذي ينظم شروط وأحكام ممارسة أنشطة جهات إصدار الأموال الإلكترونية في البلدان الأعضاء في الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (٢٠١٥)، المواد: ٣٢-٣٥. وبالنسبة للاتحاد الأوروبي، انظر توجيهه رقم (EC/2009/110)، المادة: ١٢.

^{٤٣} ورد أن بعض العملاء في غانا طلبوا عدم دفع أي فوائد لهم مقابل أموال الطرح الإلكتروني، مما يثير تساؤلاً بشأن ماهية الترتيبات البديلة (على سبيل المثال، الأدوات المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية) التي يمكن طرحها لتمكين هؤلاء العملاء من المشاركة بشكل عادل في الأرباح.

^{٤٤} هناك عدد قليل جداً من البلدان، من بينها الولايات المتحدة، لديها أحكام مطابقة بشأن تأمين الودائع لصالح العملاء.

الجدول ٣. اللوائح المنظمة للتداول الإلكتروني

البلد	قواعد حماية الأموال	متطلبات التنوع	مدفوعات الفائدة	التسويات
كوت ديفوار	مودعة في بنك ما. وما لا يقل عن ٧٥٪ في ودائع تحت الطلب، أو الرصيد في ودائع لأجل، أو أدون خزانه، أو أوراق مالية لشركات.	غير محدد.	لا يتم صرف فوائد لعملاء الأموال الإلكترونية	يومياً
غانا	الاحتفاظ بها كأصول سائلة في البنوك.	لا تتجاوز ١٥٪ من صافي قيمة الأصول.	يتم دفع ٨٠٪ من الدخل من الحساب المجمع لعملاء جهة إصدار الأموال الإلكترونية.	يومياً
كينيا	صندوق استثماري	بمجرد أن يتجاوز التداول ٩٥٠ ألف دولار أمريكي، يمكن الاحتفاظ بنسبة ٢٥٪ بحد أقصى من أموال التداول في بنك واحد ويجب أن يكون اثنان من البنوك من أصحاب التصنيف القوي.	يتم استخدام الدخل من حساب الأمانة وفقاً للتشريعات الائتمانية أو التبرع بها للجمعيات الخيرية العامة، ولكن لا يتم صرفها للعملاء.	يومياً
ميانمار	حساب الأمانة	يجوز للبنك المركزي وضع حد لعدد الحسابات في الحساب المجمع.	صرف الفائدة من حساب الأمانة إلى العملاء.	يومياً
رواندا	حساب أمانة أو حساب خاص. ما يصل إلى ٢٠٪ في أوراق مالية حكومية قصيرة الأجل؛ وما يصل إلى ١٠٪ في ودائع لأجل (٣ أشهر كحد أقصى).	غير محدد.	تمرير ما لا يقل عن ٨٠٪ من الفوائد المحسبة على حساب التداول.	يومياً
تنزانيا	حساب الأمانة	إذا تجاوز التداول ٤٥ ألف دولار أمريكي، يجوز الاحتفاظ بنسبة ٢٥٪ بحد أقصى من التداول في بنك واحد. ولا يمكن لأي بنك منفرد أن يحتفظ بأموال تداول على سبيل الأمانة تتجاوز ٥٠٪ من رأس ماله الأساسي.	تستخدم الفائدة المغلقة من حساب الأمانة لتحقيق منافع مباشرة لعملاء الأموال الإلكترونية.	—
أوغندا	حساب الضمان	قد يشترط ذلك بنك أوغندا	غير محدد.	يومياً

٤-١ ملخص الخبرات والتجارب

تظهر الأنماط العامة التالية من خبرات وتجارب البلدان العشرة في هذا المجال:

• في حالة جهات إصدار الأموال الإلكترونية، هناك تقارب في أساليب الحماية التحوطية لأموال التداول الإلكتروني في الحسابات المصرفية، وفصل هذه الأموال عن مطالبات الغير من خلال حسابات أمانة أو هيكل مماثلة.

• تظل الأسئلة الأخرى مفتوحة فيما يتعلق بالنهج والطرق المتباعدة، ويشمل ذلك ما إذا كان سيتم حماية أموال التداول الإلكتروني عن طريق أنظمة تأمين الودائع أو ما إذا كان ينبغي للعملاء الاستفادة من الفوائد المستحقة على حساب التداول الإلكتروني.

٢ عامل التمكين ٢. الاستعانة بالوكلاء

تعتمد الخدمات المالية الرقمية الشاملة للجميع على قدرة مقدمي الخدمات على الاستعانة بالوكلاء المباشرين لتعهد وظائف إليهم - وبالتالي توسيع نطاق التغطية والاحتفاظ بالعناصر ذات الكفاءة. ولا يمكن لفئات الخدمة التقليدية، وخاصة الفروع المادية المبنية، حل مشكلة التوزيع بطريقة فعالة من حيث التكلفة. ومن الناحية المثالية، ينبغي السماح لمجموعة كاملة من مقدمي الخدمات - البنوك والمؤسسات غير المصرفية، مثل جهات إصدار الأموال الإلكترونية- بتوزيع منتجاتهم وخدماتهم بسعر رخيص من خلال مجموعة واسعة النطاق من الوكلاء. ولكن هذا يزيد من مخاطر الوكيل التي قد تؤثر على العملاء أو مقدمي الخدمات. ويجب أن يكون هناك توازن بين الشمول والسلامة.

وفي هذا الجزء، نناقش الأبعاد الأساسية التالية لعامل التمكين الثاني:

• إنشاء إطار أساسي للاستعانة بالوكلاء في الخدمات المالية الرقمية، يتم فيه تحديد مسؤوليات الوكيل والأصبل بشكل واضح.

• في جميع البلدان العشرة، تلعب المؤسسات غير المصرفية دوراً رائداً في تقديم حسابات المعاملات الأساسية إلى السوق الشاملة^{٣٦} وقد أنجز ذلك البلدان التي امتنعت عموماً عن فرض مجموعة كاملة من المتطلبات المطبقة على البنوك التجارية في مقابل الحد من نطاق أنشطتها وحظر نشاط الوساطة المالية التي تقوم بها هذه المؤسسات غير المصرفية. وفتحت سبعة من البلدان العشرة مجالاً لإصدار الأموال الإلكترونية غير المصرفية من خلال وضع إطار تنظيمي منفصل لجهات إصدار الأموال الإلكترونية.

• لم تنشئ أكبر ثلاثة بلدان من بين البلدان العشرة - جميعها من جنوب آسيا - نافذة ترخيص منفصلة لجهات إصدار الأموال الإلكترونية، واختارت تقييد قصر الأموال الإلكترونية على البنوك (والشركات التابعة للبنوك في حالة بنغلاديش). وفي الهند، أجازت اللائحة المعمول بها إدخال البنوك ذات الأغراض المحدودة التي تخضع لاشتراطات ميسرة بالمقارنة بالبنوك المتكاملة، مما يسمح لغير البنوك بإنشاء كيانات منفصلة للحصول على ترخيص الأموال الإلكترونية وإصدارها. ويختلف هذا النهج في باكستان حيث يتعين على غير البنوك الاستحواذ على حصص في البنوك الحالية أو التي تم تأسيسها حديثاً (على الرغم من أن البنوك التي تم تأسيسها حديثاً يمكن أن تكون بنوك تمويل أصغر). وفي بنغلاديش، نجد أن شركة إصدار الأموال الإلكترونية المهيمنة هي بنك غير مرخص بشكل مباشر من قبل الجهة الرقابية ويعمل تحت رعاية البنك الأم.

٣٦ معظم هذه الحسابات، وليس كلها، هي حسابات أموال إلكترونية.

- تحديد معايير شكل ومحتوى اتفاقية الوكالة، بما في ذلك نوع الوكالة ونطاقها.
- وضع معايير الأهلية وإجراءات ترخيص الوكلاء.
- النص على الالتزامات المستمرة لكلا الطرفين، بما في ذلك معايير التأمين وإعداد التقارير.

ويحدد تحليلنا لهذه المجالات بعض النهج والطرق المتميزة التي تتبعها البلدان المختلفة في تنظيم الوكلاء الذين تستعين بهم شركات تقديم الخدمات المالية الرقمية. ويبيّن ذلك القرارات المتعلقة بالسياسات، مثل تصنيف الوكلاء حسب أنواع مقدمي الخدمات الذين يمثلونهم أو حسب أنواع الأنشطة التي يشارك فيها الوكلاء.

٢-١ الإطار الأساسي لوكلاء الخدمات المالية الرقمية

تعتبر ترتيبات الوكالة مألوفة في العديد من قطاعات الاقتصاد ويمكن تكيفها مع احتياجات الخدمات المالية، بما في ذلك الخدمات المالية الرقمية. وعادة ما تخضع عقود الوكالة لمجموعة من المعايير القانونية المحددة على نحو جيد، وبحسب السياق، قد يشمل ذلك مبادئ القانون العام أو أحكام القانون المدني أو التجاري أو التشريعات الخاصة بأنواع معينة من الوكلاء (مثل الوسيط أو الموزع أو القِيم/الوصي) أو القواعد العامة للتعميد (إسناد المهام للغير) بالنسبة للمؤسسات المالية.

وفي سياق الخدمات المالية الرقمية، تنشأ المخاطر المترابطة ليس فقط من المصالح المختلفة للأصيل والوكيل، ولكن أيضاً بسبب العوامل المتداخلة المرتبطة بمنصات التكنولوجيا والوصول عن بعد والتعميد المتأصل في الخدمات المالية. وقد حددت الجهات التنظيمية المخاطر التشغيلية ومخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب/ بوصفها مخاطر رئيسية ترتبط بالوكلاء (دياس، وآخرون، ٢٠١٥). واستجابة لذلك، قامت البلدان التي شملتها الدراسة بوضع لوائح محددة تنظم علاقات الوكالة والمخاطر الكامنة فيها.

وعندما يحصل الوكلاء على ترخيص بالعمل، يكون توزيع المسؤولية القانونية أمراً ضرورياً. وكل وكيل يعمل نيابة عن أصيل مسؤول. وتحدد الضوابط المنظمة لأعمال الوكالة بوجه عام مسؤولية الأصيل عن تصرفات وكيله في نطاق المسؤولية المفوضة (سواء أكانت صريحة أم ضمنية). ومن شأن الضوابط واللوائح التنظيمية في البلدان التي شملتها الدراسة جعل هذه المسؤولية الرئيسية صريحة، كما تشترط في بعض الأحيان النص عليها في اتفاقية الوكالة. وفي العديد من البلدان، تعمل القوانين على توسيع نطاق مسؤولية البنوك لتشمل أي إجراءات غير ملائمة من جانب الوكيل (وهذا ينطبق فقط عندما يكون الأصيل بنكاً).^{٣٧}

وأياً ما كان الأمر، لا تعتمد الضوابط واللوائح التنظيمية فقط على الشرط الخاص بالمسؤولية. كما أنها تحدد أيضاً خطوات العناية الواجبة (الفحص الشامل والنافي للجهالة) وإدارة المخاطر التي يتعين على الوكيل اتخاذها فيما يتعلق بوكيله. وتتطلب اللوائح بشكل عام أن يقوم الأصيل بإجراء تقييم مسبق ومستمر (أو دوري) لمخاطر الوكيل وأن يكون لديه أدوات رقابة داخلية وأنظمة مناسبة لإدارة المخاطر. وفي نصف البلدان العشرة^{٣٨}، تتطلب القواعد من الأصيل تدريب الوكيل على دوره في تقديم الخدمات المالية. ولدى بعض البلدان، مثل بنغلاديش والهند ورواندا، أطر عمل تفصيلية لإدارة المخاطر (مثل متطلبات تكنولوجيا المعلومات) للاستعانة بالوكلاء من قبل المؤسسات المرخصة بالإضافة إلى القواعد الخاصة بالسيولة لدى الوكلاء.

ويتساءل عدد قليل من الخبراء بشأن ضرورة قيام المؤسسات المالية بتحمل المسؤولية عن أنشطة جميع الوكلاء والإشراف عليها (على سبيل

المثال، ماس، ٢٠١٥). وكانت الحجة التي ساقوها أن معظم الوكلاء هم "تجار نقديون" يقومون بمعاملات بسيطة بأموالهم الخاصة. وفي الوقت الفعلي، نجد أن البيئة الممولة مسبقاً في أنشطة الخدمات المالية الرقمية كما يتضح في معظم البلدان العشرة، ومعاملات السحب والإيداع، على عكس الودائع المصرفية، لا تؤدي إلى زيادة التزامات البنوك ولكن تعمل فقط على تحويل القيمة بين أصحاب الحسابات.^{٣٩} ومن شأن ذلك قصر مخاطر الوكيل بشكل أساسي على حماية المستهلك وقضايا مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. وعندما يتجاوز معدل التعهد (الاستعانة بمصادر خارجية) هذا المستوى، على سبيل المثال، عندما يشارك الوكلاء في فتح الحساب أو تقييم التسهيلات الائتمانية/القرض، تزداد المخاطر.^{٤٠}

وهناك العديد من البلدان التي تميز بين الوكلاء غير المصرفيين والوكلاء المصرفيين في جميع المجالات، مما يفرض متطلبات أكثر صرامة على الوكلاء المصرفيين. وهناك عدد قليل من البلدان نفذت نهجاً يستند بالفعل إلى المخاطر وفرضت بدلاً من ذلك معاملة تفاضلية على وكلاء يقدمون في الأساس الخدمات النمطية الموحدة نفسها. ويبدو أن النهج المستند إلى النشاط الذي يطبق قواعد موحدة على جميع أنواع مقدمي الخدمات وجميع أنواع الحسابات لنوع محدد من النشاط (على سبيل المثال، الإيداع/السحب مقابل صرف القرض) هو الخيار الأمثل لتحقيق تكافؤ الفرص. وهذا هو الحال بشكل خاص مع زيادة مشاركة الوكلاء، ووجود نماذج يتم من خلالها خدمة حسابات البنوك من خلال وكلاء جهات إصدار الأموال الإلكترونية، كما هو الحال في العديد من نماذج الائتمان الرقمي.^{٤١} (انظر الإطار ٤).

٢-٢ شروط اتفاقية الوكالة

إلى جانب وضع الإطار الأساسي لوكالة الخدمات المالية الرقمية، يهتم واضعو السياسات بشكل ومحتوى اتفاقية الوكالة (أي، من الوكيل الذي سيتم تعيينه، وكيف يلتزم الوكيل بقواعد الأصيل). وسنقوم أولاً بتناول هذا السؤال الخاص بكيفية يلتزم الوكيل بقواعد الأصيل.

في جميع البلدان العشرة، يُشترط وجود عقد مكتوب لتعيين الوكيل، وقد تقوم الجهة التنظيمية بفحص نماذج الاتفاقيات. وفي بعض البلدان، تنص اللوائح على لغة تعاقدية، مثل بيان مسؤولية الأصيل (على سبيل المثال، بالنسبة لوكلاء التحويلات السريعة في كوت ديفوار، والوكلاء المصرفيين في تنزانيا، ووكلاء مقدمي خدمات المدفوعات في رواندا). وقد تتناول الشروط الإلزامية الأخرى سلطة الأصيل للقيام بأعمال متابعة الوكيل والتفتيش عليه (الوكلاء المصرفيون في الهند) أو واجب الوكيل المتمثل في الاحتفاظ بالسجلات ذات الصلة وإتاحتها للفتيش الذي تقوم به الجهة التنظيمية (الهند، ورواندا).

وثمة سمة أخرى شائعة في هذا المجال تتمثل في حظر الشرط الخاص بالتعامل الحصري في اتفاقيات الوكالة. وتحظر غالبية البلدان العشرة اتفاقيات الوكالة التي تربط الوكيل بأصيل مفرد. وتتبع باكستان ورواندا وبنغلاديش نهجاً مختلفاً إلى حد ما، حيث يُشترط قيام الوكيل بتقديم خدمات للعديد من المؤسسات، مما يتيح إمكانية (على الأقل من حيث المبدأ) أن يختار الوكيل ومقدم الخدمة إبرام اتفاقية حصرية. وتهدف هذه اللوائح إلى حماية المنافسة عن طريق الحد من عمليات الربط الرأسية وتعزيز الوصول إلى الخدمات المقدمة من أكثر من جهة إصدار في محل الخدمة التابع للوكيل.

وتشترط معظم البلدان الواردة في العينة أيضاً على مقدمي الخدمات تسهيل التشغيل البيئي، بما في ذلك على مستوى وكلائهم، مما يكون له تأثير مماثل على المنافسة وتوفير سبل الوصول إلى الخدمات. وفي حالات

^{٣٧} تطبق بنغلاديش وكينيا وميانمار وتنزانيا هذه القاعدة (تشمل في تنزانيا السهول والخط)، والسبب في ذلك هو أن البنك الرئيسي هو الطرف الأكثر قدرة على مراقبة سلوك الوكلاء وردع سوء السلوك.

^{٣٨} بنغلاديش وكينيا وباكستان ورواندا وتنزانيا.

^{٣٩} يُستثنى من ذلك الهند حيث أصدر البنك المركزي تعليماته إلى البنك الرئيسي للظفر في النقد الذي يتعامل به الوكيل كنفذ خاص به مع تخفيض مستويات التمويل المسبق للوكيل نظراً لأن البنك الرئيسي يكتسب خبرة بشأن الوكيل بمرور الوقت. منشور البنك المركزي الهندي بشأن قضايا إدارة النقدية - (RPCD.FID.BC) رقم: ١٢/٢٠١٠.١١/٩٦ - ٢٠١٤.

^{٤٠} تميز كينيا بين التجار الذين يتعاملون بنظام النقدية والوكلاء الذين يعملون بصورة متكاملة في لائحة نظام المدفوعات الوطني (المواد: ١٤-١٨)، ولكنها تفرض معايير مطابقة عليهم.

^{٤١} هذا هو الحال في كينيا وتنزانيا، على سبيل المثال، حيث أبرمت البنوك شراكة مع جهات إصدار الأموال الإلكترونية لتقديم حسابات مصرفية لعملاء الأموال الإلكترونية. ويمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية فقط عن طريق نقل الأموال داخل وخارج محفظة الهاتف المحمول التي يقدمها شريك جهة إصدار الأموال الإلكترونية. ومن الأمثلة على ذلك إم. شوارفي في كينيا وإم. باوا في تنزانيا.

الإطار ٤. النهج المتعارضة إزاء تنظيم الوكلاء

ويظهر النهج المستند إلى الحساب، على سبيل المثال، عندما لا تقدم البنوك حسابات الإيداع والائتمان فحسب، ولكن أيضاً حسابات الأموال الإلكترونية من خلال الوكلاء. وفي بنغلاديش، لا تتم الاستعانة بالوكلاء إلا من خلال البنوك (والشركات التابعة لها كما في حالة شركة بيكاش). ويوجد في بنغلاديش ضوابط ولوائح مصرفية تنظم أعمال الوكلاء المصرفيين بالإضافة إلى قواعد دقيقة ومتداخلة بشأن الخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول تطبيق على البنوك (والشركات التابعة للبنوك) المرخص لها بتقديم الخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول. وفي تنزانيا، يمكن للبنوك أن تكون جهات مصدرة للأموال الإلكترونية، وفي هذه الحالة يتبع وكلاء الأموال الإلكترونية القواعد المطبقة على وكلاء جهات إصدار الأموال الإلكترونية وليس القواعد الخاصة بالوكلاء المصرفيين. وفي هذين المثالين، تتشرف الإدارات المختلفة على أنشطة الوكلاء، حسب نوع الحساب الذي يقدمه الأصيل بغض النظر عن نوع النشاط الذي يقوم به الوكيل (والذي يمكن أن يكون عمليات الإيداع والسحب المعتادة نفسها). وتخضع حسابات الدفع والخدمات المالية من خلال الهاتف المحمول والحسابات الإلكترونية لسلطة إدارة المدفوعات، بينما تخضع الحسابات المصرفية للإشراف المصرفي.

وهناك مثالان على النهج المستند إلى النشاط في البلدان التي شملتها الدراسة. وتطبق غانا ورواندا مجموعة شائعة من قواعد التعميد بشأن الاستعانة بالوكلاء على أنواع مختلفة من المؤسسات. وفي غانا، تدرج أنشطة الوكلاء المصرفيين ووكلاء الأموال الإلكترونية في إطار واحد مشترك (على الرغم من التعامل معه من قبل مختلف الإدارات في بنك غانا)، وعلى غرار ذلك تطبق رواندا نفس مجموعة قواعد الوكالة على البنوك ومؤسسات التمويل الأصغر ومقدمي خدمات المدفوعات ومقدمي خدمات التحويلات وجهات إصدار الأموال الإلكترونية. ويمكن بعد ذلك تطبيق المعاملة المختلفة على الأنشطة المختلفة التي يقوم بها الوكلاء. ويتم تعريف هذه المعاملة جزئياً من خلال القواعد المعمول بها عمومًا في مجالات النشاط، مثل إصدار الأموال الإلكترونية وتحويلات العاملين والدائع. كما تسمح غانا ورواندا بمجموعة واسعة من الأنشطة للوكلاء الذين يمثلون شركات (في غانا، الشركات التي تستوفي معايير الحجم) وليس الأفراد.^{٤٢}

توضح البلدان التي شملتها الدراسة النهج المتباينة لتنظيم أعمال الوكلاء، وقد حددنا ثلاثة منها هنا. ويحدد النهج المستند إلى المؤسسة القواعد الخاصة بالوكلاء ضمن الإطار التنظيمي لأنواع مختلفة من المؤسسات المالية المسموح لها بالاستعانة بالوكلاء. وينصب التركيز هنا على من يمكن أن يستعين بالوكلاء، وما هي الشروط التي تنطبق على كل فئة من فئات مقدمي الخدمة - مع المتطلبات التي تعتمد على نوعية الوكيل الذي يقوم بالاستعانة بمصادر خارجية (تعميد الأعمال للغير). والنهج البديل هو النهج المستند إلى الحساب، حيث تعتمد القواعد على ما إذا كان الوكلاء يخدمون الحسابات المصرفية (التوفير أو الائتمان) أو حسابات الأموال الإلكترونية. ويحدد النهج المستند إلى النشاط قواعد مختلفة للوكلاء اعتماداً على أنواع الخدمات التي يتم تعييدها للغير بغض النظر عن نوعية الأصيل أو نوع الحساب الذي تجري خدمته.

وتستند معظم الضوابط واللوائح التنظيمية الخاصة بالوكلاء إلى ظروف وأحوال المؤسسات (انظر الجدول ٤). وهذا النهج واضح ومباشر في بلد مثل باكستان، حيث لا يمكن إلا للبنوك - يشمل ذلك بنوك التمويل الأصغر والبنوك الإسلامية - تقديم الخدمات المالية القيمة. وعلى غرار ذلك، في الهند، تشير اللوائح الخاصة بأنواع مختلفة من البنوك، ومن بينها بنوك المدفوعات التي تم إطلاقها مؤخراً وكذلك البنوك التي تصدر أدوات الدفع المسبق، إلى مجموعة القواعد نفسها للوكلاء (مراسلي أنشطة الأعمال).^{٤٣} وتخضع فئات البنوك المختلفة للقواعد نفسها بالوكلاء. وأياً ما كان الأمر، فإن النهج المستند إلى المؤسسة يؤدي إلى التجزؤ في بلد مثل كينيا حيث يكون للوكلاء المصرفيين ووكلاء مؤسسات التمويل الأصغر التي تتلقى ودائع ووكلاء مقدمي خدمات المدفوعات لوائحهم المستقلة.^{٤٤} وعلى الرغم من أن هذا النهج قد يعكس تصميمًا تنظيميًا مستنداً إلى المخاطر، فإن الاختلافات تنشأ في كثير من الأحيان نظرًا لأن الأنواع المختلفة من الوكلاء يخضعون للتنظيم بموجب قوانين مختلفة (مثل القانون المصرفي مقابل قانون المدفوعات ومقابل قانون التمويل الأصغر). وعادةً ما يكون النهج المستند إلى الحساب وخاصة النهج المستند إلى النشاط أقرب إلى النموذج الفعلي المستند إلى المخاطر.

- أ يُسمح لجهات إصدار أدوات الدفع المسبق من غير البنوك بالاستعانة بوكلاء آخرين، ولكن ليس لأدوات الدفع التي تمثل حلقة مفتوحة.
- ب ينطبق الأمر نفسه على الوكلاء المصرفيين، ووكلاء شركات تقديم خدمات المدفوعات ووكلاء جهات إصدار الأموال الإلكترونية في تنزانيا. لكن اللوائح المنظمة للأموال الإلكترونية في تنزانيا (٢٠١٥) تتبع نهجاً يستند إلى الحساب، ولا يفرق بين أنواع المؤسسات المعتمدة لإصدار الأموال الإلكترونية، ومن ثم فهذا النهج يعتبر نهجاً مختلطاً.
- ج في بوليفيا والبرازيل وكولومبيا وباراغواي وبيرو، تنطبق لائحة واحدة على جميع مقدمي الخدمات الخاضعين للتنظيم المسموح لهم بتوظيف الوكلاء. ويتضمن ذلك جهات إصدار الأموال الإلكترونية التي تم إدخالها بموجب القوانين الصادرة بعد أن تم بالفعل تطبيق لائحة الوكلاء (دياس، وآخرون، ٢٠١٥).

والمنتجات الاستثمارية - على نحو أوسع نطاقاً مقارنة بجهات إصدار الأموال الإلكترونية.

وتشمل الوظائف الأساسية التي يمكن تعييدها للوكلاء السحب والإيداع، وخدمات المدفوعات، وجمع المعلومات واستيفاء المستندات لفتح الحساب. وفي هذه النقطة الأخيرة، يقوم الأصيل بعملية الفتح الفعلي للحساب. ومع ذلك، ففي غانا وباكستان، يمكن فتح الحسابات الأقل مستوى من خلال وكيل (في باكستان) أو حتى عن بُعد عبر الهاتف (باستخدام شريحة إلكترونية/سيم كارد [وحدة تعريف المشترك SIM] يتم التحقق منها بنظام البصمة الإلكترونية). وتشمل البلدان التي شملتها الدراسة بعض البلدان التي يُحظر فيها إجراء عمليات على الكاونتر (بنغلاديش، وأوغندا)، حيث يُسمح بها صراحة (في غانا، وباكستان) وذلك لأن اللوائح المعمول بها لا تنبئ بأي شيء.^{٤٥} وعلاوة على ذلك، يمكن أن يقوم الوكلاء المصرفيون بإجراء الوظائف المصرفية المعتادة مثل صرف الفروض، وقبول الدائع، وتحصيل مدفوعات الفروض نيابة عن البنك الرئيسي. وفي حالات قليلة (غانا وبنغلاديش)، قد يتلقون و/أو يرسلون حوالات مالية دولية (تحويلات

قليلة (الهند)، على النقيض من ذلك، يُسمح بالتعامل على أساس حصري أو حتى يتم فرض ذلك على مستوى الوكيل من الباطن أو مستوى منافذ التجزئة.^{٤٦} وفي باكستان، يحتفظ البنك المركزي بسلطة فرض قيود على مشاركة الوكلاء بهدف تشجيع مقدمي الخدمات على فتح مواقع جديدة للوكلاء.^{٤٧}

نطاق الوكالة

لا يزال هناك السؤال الخاص بمن هم الوكلاء الذين يجوز لهم التصرف نيابة عن الأصيل (الجهة الرئيسية لتقديم الخدمة). وتحدد الأطر التنظيمية للخدمات المالية الرقمية الأنشطة المسموح باستخدامها وحظر استخدامها. وقد يختلف نطاق الأنشطة المسموح بها باختلاف نوعية الأصيل الذي يتم تمثيله (الوكيل المصرفي أو غير المصرفي مثل وكيل شركة تقديم خدمات المدفوعات أو وكيل جهة إصدار الأموال الإلكترونية). وفي غانا، على سبيل المثال، يُسمح للبنوك بنشر وكلاء لمجموعة من الخدمات - تسويق وبيع خدمات التسهيلات الائتمانية/القروض والمدخرات والتأمين

٤٢ يُسمح لوكلاء خدمات الأموال باستخدام الهاتف المحمول في بعض الحالات بالعمل بصورة حصرية. وكان هذا هو الحال سابقاً في كينيا وأوغندا. وفي حالة عدم حظر التعامل بصورة حصرية - كما كان الحال في العديد من البلدان مثل تنزانيا - بالنسبة لوكلاء الأموال الإلكترونية، وفي البرازيل (دياس وآخرون، ٢٠١٥، ص. ٢٥) يمكن القول إن مثل هذا النهج له ما يبرره بناءً على العديد من الأسباب والأسس. ومن شأن التعامل على أساس حصري، من بين أمور أخرى، قيام الأصيل بتحديد مستوى من المساءلة والمسؤولية أوضح مقارنة بالتعامل على أساس غير حصري. كما أنه يحفز مقدمي الخدمات على توسيع نطاق التغطية من خلال تعيين وكلاء جدد، وأن يكونوا أول من يبني شبكة وكلاء.

٤٣ إطار عمل وكلاء الخدمات المصرفية بدون فروع بنكية - الاستحواذ والإدارة، القسم ٩-٦ (ب).

٤٤ ٤٤ يمنح الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا ترخيصاً منفصلاً لوكلاء التحويل السريع للأموال، أي الخدمات المباشرة على الكاونتر.

وتطلب معظم البلدان العشرة من الوكلاء أن يكونوا أصحاب أنشطة مسجلة، سواء أكانوا شركات أم أفراداً.^{٤٦} وفي العديد من البلدان، تنص معايير الأهلية على أن يكون الوكيل منشأة ذات نشاط مستقل (وتعمل بصورة سليمة). وهذا الأمر هو الأكثر وضوحاً في كينيا حيث يُحظر الاستمرار في تقديم الخدمات كوكيل إذا كان نشاط الأعمال لا يتمتع بالسلامة من الناحية التجارية.^{٤٧}

وفيما يبدو أن هذه الأنواع من المتطلبات مصممة لتخفيف المخاطر - لكن فاعليتها من حيث التكلفة ليست واضحة دائماً. أولاً، قد لا تكون هذه القواعد مستهدفة بشكل جيد. ويجدر التساؤل هل الشخص الذي تخصص في خدمات الوكالة غير مؤهل تماماً بسبب عدم تلبية معيار التسجيل أو "نشاط العمل". ثانياً، قد يفرض عبء هذه المتطلبات الهدف المرجو تحقيقه. ويواجه مقدمو الخدمة في بعض الأحيان صعوبة في توظيف وكلاء جدد بسبب هذه المعايير. ثالثاً، نلاحظ أن نطاق الامتثال لهذه القواعد مفتوح للمناقشة والتساؤل، لا سيما في البلدان التي تسير فيها خدمات الأموال الإلكترونية بوتيرة سريعة وبالتالي هناك حاجة ملحة للوكلاء.^{٤٨}

ويسمح عدد قليل من البلدان (الهند وبنغلاديش وغانا) للأفراد بالعمل كوكلاء إذا تلقوا تعليماً، أو إذا كانت لديهم خبرة أو أعمال تعتبر ذات صلة (على سبيل المثال، وكلاء التأمين والمصرفيون المتقاعدون، ورؤساء مجموعات المساعدة الذاتية، وكلاء شركات الهواتف المحمولة). وقد تتضمن مؤهلات الوكيل المحتمل وجود سجل انتمائي جيد، وأشخاص يمكن الرجوع إليهم للسؤال عنه، وقدرات بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات، وحد أدنى من الخبرة في إدارة الأعمال - بالإضافة إلى حساب في مؤسسة مالية مرخصة.

ويواجه واضعو السياسات والجهات التنظيمية الاختيار بين التنفيذ المسبق لقواعد الأهلية (الموافقة المسبقة) أو (الفحص) اللاحق. وفي بعض الحالات، كخطوة أولى، قد يُشترط الحصول على موافقة عامة للاستعانة بالوكلاء أو بشبكة من الوكلاء. وقد يلزم ذلك حصول مقدم الخدمة على ترخيص للاستعانة بوكلاء أفراد أو مجموعات من الوكلاء - كما هو الحال بالنسبة للوكلاء المصرفيين في كينيا وأوغندا (ترخيص جماعي).^{٤٩} وقد تنطبق معايير مختلفة على الوكلاء ذوي النواحي المختلفة (على سبيل المثال، الوكلاء الرئيسيون والوكلاء من الباطن الذين يعملون نيابة عنهم) أو أصحاب الوظائف المختلفة (الوكلاء المصرفيون مقابل الوكلاء غير المصرفيين). ويخضع الوكلاء المصرفيون في البلدان الأعضاء في الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفرقياً لرقابة شديدة، حيث يُشترط الحصول على موافقة لكل وكيل على حدة بالإضافة إلى الضمانات المالية وغيرها من الشروط التي لا تنطبق على وكلاء جهات إصدار الأموال الإلكترونية.

وفي كينيا، عندما يقوم مقدمو خدمات المدفوعات بتعيين وكلاء، يتعين على هذه الشركات ببساطة إخطار البنك المركزي قبل ١٤ يوماً من بدء تشغيل الوكيل والإبلاغ عن المعلومات الأساسية بشكل دوري.^{٥٠} وقد يخضع الوكلاء الرئيسيون ومديرو شبكات الوكلاء لمعايير أكثر صرامة، كما هو الحال في غانا، حيث يجب أن يطبق مقدمو الخدمات نظام الفحص الشامل النافي للجهالة على نحو أكثر شمولاً.^{٥١}

وقد لا تطبق اللوائح متطلبات الأهلية على الوكلاء فحسب ولكن أيضاً على مقدمي الخدمة أنفسهم عندما يسعون إلى الاستعانة بمصادر خارجية (خدمات التعهيد). فعلى سبيل المثال، يُشترط على المؤسسات المالية في باكستان استيفاء الحد الأدنى من التدابير التحوطية للتعاقد مع الوكلاء المصرفيين الذين ليس لديهم فروع.^{٥٢}

عاملين). أما المحظورات، وخاصة بالنسبة لوكلاء الجهات المصدرة غير المصرفية، فهي كثيرة وتشمل عادة التعامل بالعملية الأجنبية، وفتح الحسابات، وصرف الشيكات، وتقديم السلف النقدية، وغيرها من الخدمات الأخرى.

أنواع الوكلاء

غالباً ما يتم الرد على السؤال الخاص بالنطاق المحتمل لوكالة الخدمات المالية الرقمية من خلال وضع قواعد تفرق بين فئات وأنواع الوكلاء. وفي سياق الخدمات المالية الرقمية، هناك مجموعة متنوعة من الوكلاء الذين يقدمون مجموعة واسعة من الخدمات للأصلاء (الجهات الرئيسية) ويمكن تصنيف أنواع الوكلاء بطرق مختلفة، ويشمل ذلك حسب نوع المؤسسة الرئيسية التي يمتلكونها (انظر الإطار ٤).

وكإجراء بديل، يمكن تمييز الوكلاء بناءً على نوع العلاقة التعاقدية مع الأصل. ويمكن التعاقد معهم مباشرة من قبل الأصل أو التعاقد من الباطن من قبل وكيل آخر لديه عقد مع الأصل. وفي الحالة الأخيرة، يشار إليهم عادةً كوكلاء من الباطن ويطلق على الأصلاء التابعين لهم الوكلاء الرئيسيون. وفي بعض الحالات، يُسمح بعدة مستويات من التعهيد (إنشاء سلاسل طويلة بين الأصلاء والوكلاء) مما يجعل من الصعب على الأصل ضمان الامتثال التنظيمي وإدارة المخاطر.

وعلاوة على ذلك، يمكن وصف الوكلاء على أنهم وكلاء للقيام بأعمال مؤسسية (بنظام الجملة) أو وكلاء فانقون إذا قاموا بتقديم خدمات إدارة النقد لوكلاء آخرين قد يكون لديهم عقد وكالة مباشرة مع الموكل/الأصل/الجهة الرئيسية (وبالتالي ليسوا وكلاء من الباطن). وبالمثل، يمكن الاستعانة بمديري شبكات الوكلاء من جانب الأصل/الجهة الرئيسية لتوفير خدمات المساندة للوكلاء. ويهتم مديرو شبكات الوكلاء (على سبيل المثال، بموجب قوانين غانا) بالتوظيف والتدريب ومتابعة الامتثال وإدارة السيولة وخدمات المساندة بوجه عام. وهم في العادة ليسوا وكلاء (على الرغم من أنهم قد يكونون كذلك). ويقوم الأصل بالتعاقد مباشرة مع الوكلاء الذين يديرونهم. وفي بعض الحالات (مثل شركة سيلكوم في تنزانيا)، يعد مديرو شبكات الوكلاء جهات يُنَاط بها أعمال التجميع، ويقدمون تسهيلات مثل خدمات الدفع المتكاملة.

وتستجيب هذه الأنواع المختلفة من الوكلاء لحاجة مقدمي الخدمات المتمثلة في وجود نطاق واسع من نقاط الخدمة إلى جانب آليات المساندة والمتابعة الخاصة بهم. وبالتالي، تصبح الاستعانة بالوكلاء الرئيسيين أو مديري شبكات الوكلاء أمراً بالغ الأهمية. واستخدام الوكلاء بشكل صحيح يعني تحديد وتدريب ومتابعة وإدارة الوكلاء مع ضمان السيولة لديهم وإدارة المخاطر والامتثال للمعايير التنظيمية وخدمة العملاء. ويمكن لمقدمي الخدمات تعهيد جميع هذه الوظائف أو بعضها لوكلاء رئيسيين أو لمديري شبكات الوكلاء.

وفي الواقع العملي، نجد أن المصطلحات المستخدمة لأنواع مختلفة من الوكلاء المتخصصة - الوكلاء الرئيسيين، الوكلاء الفائقين، ومديري شبكات الوكلاء - ليست موحدة في جميع البلدان.^{٥٣} (انظر الجدول ٤ للاطلاع على الأمثلة ذات الصلة).

٣-٢ أهلية الوكيل والترخيص له

يتمثل مبعث القلق التالي الذي يجب أن تعالجه اللوائح في تحديد من يحق له أن يصبح وكيلًا (أو النوعية المحددة من الوكلاء) ونوع الموافقة (إن وجدت) المطلوبة من قبل الجهة التنظيمية. وفيما يبدو فإن القواعد تختلف اختلافاً كبيراً في فعاليتها تنفيذها والأعباء التي تفرضها.

٤٥ في رواندا، على سبيل المثال، هناك وكلاء فانقون ووكلاء أساسيون؛ وتمنح غانا ترخيصاً للوكلاء والوكلاء الرئيسيين؛ وفي كينيا يوجد وكلاء جملة (مؤسسات) ووكلاء تجزئة. ٤٦ معظمها يقبل الشركات، بوجه عام، بالإضافة إلى مجموعات محددة مثل مؤسسات التمويل الأصغر أو هيئة البريد أو المؤسسات التعاونية. ولدى بلدان أخرى (مثل الهند وبنغلاديش وغانا) قائمة أطول من المنشآت المؤهلة، مثل تجار التجزئة ومحطات الوقود والمكاتب الحكومية المحلية والمنظمات غير الحكومية وخدمات البريد السريع.

٤٧ مبادئ توجيهية بشأن الخدمات المصرفية من خلال وكلاء (CBK / PG / 15) [كينيا]، المادة: ٤-٤.

٤٨ يشير استقصاء معهد هيليكس بشأن تسريع شبكة الوكلاء، التقرير القطري ٢٠١٤ بشأن كينيا، إلى أن ٣٦٪ من الوكلاء في كينيا في ذلك الوقت كانوا متفرغين، أي لم يقدموا نشاط أعمال منفصلاً/مستقلاً.

٤٩ مبادئ توجيهية بشأن الخدمات المصرفية من خلال وكلاء (CBK / PG / 15) [كينيا]، الجزء الثاني).

٥٠ لائحة نظام الدفع الوطني (كينيا) ٢٠١٤؛ وسجواب (٢٠١٥، ١٥).

٥١ المبادئ التوجيهية لوكلاء بنك غانا (٢٠١٥)، المواد: ١٠، ١١، و١٢.

٥٢ يعتبر هذا الحد معقولاً، ويشمل ذلك الامتثال لمعايير الحد الأدنى لرأس المال وتقييم نظام CAMEL "العادل" (بنك باكستان المركزي، لائحة الخدمات المصرفية بدون فروع بنكية، المادة: ٢-٩ [٢٠١٦]).

الجدول ٤. عرض عام لضوابط ولوائح تنظيم الوكلاء				
بنغلاديش	نهج يستند إلى الحساب	أنواع الوكلاء	دورهم في فتح الحساب (أمثلة)	أمثلة على أنواع الوكلاء المتخصصين
بنغلاديش	نهج يستند إلى الحساب	الخدمات المصرفية، والخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول	استلام مستندات فتح الحساب	غير محدد.
كوت ديفوار	نهج يستند إلى المؤسسة	الخدمات المصرفية، والأموال الإلكترونية، والتحويلات السريعة	توقيع الاتفاقيات مع العملاء	الوكيل الأصلي: التعاقد مع وكلاء من الباطن.
غانا	نهج يستند إلى النشاط	الخدمات المصرفية، والأموال الإلكترونية	الأموال الإلكترونية: فتح حسابات نيابة عن جهة الإصدار بمستوى منخفض أو متوسط من حيث تطبيق قاعدة اعرف عميلك	مدير شبكة وكلاء الخدمات المصرفية والأموال الإلكترونية: التوظيف والتدريب ومتابعة الامتثال وإدارة السيولة.
الهند	نهج يستند إلى المؤسسة	المراسل (البنوك) ومن بينها بنوك المدفوعات	تحديد هوية العملاء. الإجراءات وتقديم الطلبات.	غير محدد.
كينيا	نهج يستند إلى المؤسسة	الخدمات المصرفية، ومؤسسات التمويل الأصغر، ومقدمو خدمات المدفوعات	مؤسسة التمويل الأصغر: تجميع مستندات فتح الحساب.	وكيل خدمات المؤسسات/ تاجر الجملة الذي يتعامل بالنقدية: توزيع الأموال على وكلاء البيع بالتجزئة.
ميانمار	نهج يستند إلى المؤسسة	الخدمات المصرفية باستخدام الهاتف المحمول، ومقدمو الخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول	الخدمات المصرفية باستخدام الهاتف المحمول: إيداعات نقدية.	غير محدد.
باكستان	نهج يستند إلى المؤسسة	الخدمات المصرفية بدون فروع بنكية	فتح حسابات مصرفية دون فروع بنكية والإبقاء عليها.	وكيل فائق (وجود منفذ بيع بالتجزئة أو منشأة للتوزيع)؛ مجمع/مدير شبكة الوكلاء: تدريب الوكلاء ومتابعتهم، وتقديم التقارير إلى المؤسسات المالية، وإدارة السيولة.
رواندا	نهج يستند إلى النشاط	الخدمات المصرفية، والأموال الإلكترونية، ومقدمو خدمات المدفوعات	تحديد هوية العميل (التحقق بوجود عنصرين). وجمع معلومات خاصة بفتح الحساب من العملاء (فقط إذا كان الوكيل المسجل شركة).	مديرو شبكات الوكلاء / الوكلاء الفائقون: إدارة وتنسيق أنشطة الوكلاء الأساسيين.
تنزانيا	نهج يستند إلى الحساب لحسابات الأموال الإلكترونية، وإلا يكون النهج الذي يستند إلى المؤسسة	الخدمات المصرفية، والأموال الإلكترونية، ومقدمو خدمات المدفوعات	الخدمات المصرفية: جمع المستندات الخاصة بطلبات التقديم للحصول على القروض.	وكيل الجملة (شركة): توزيع الأموال الإلكترونية، وإدارة البيع بالتجزئة.
أوغندا	نهج يستند إلى المؤسسة	الخدمات المصرفية، ونشاط الأموال باستخدام الهاتف المحمول	الخدمات المصرفية: جمع المستندات والمعلومات لفتح الحساب.	غير محدد.

٤-٢ الواجبات المستمرة للوكلاء والأصلاء (الجهات الرئيسية)

بالنسبة للوكلاء المصرفيين) في أنه لا يجب على مقدم الخدمة أو الوكيل إنجاز المعاملة إذا تعذر الحصول على إيصال أو إقرار.

وثمة قاعدة ذات صلة تحظر المضي قدمًا في معاملات الوكيل عندما يكون هناك فشل في الاتصال. وفي كينيا ورواندا، على سبيل المثال، يجب إنجاز جميع المعاملات في الوقت الحقيقي. وتلزم اللوائح في العديد من البلدان (كوت ديفوار وتنزانيا) جهة الإصدار الرئيسية بالمسؤولية عن ضمان موثوقية وأمن أنظمتها، فضلاً عن سرية المعاملات وإمكانية تتبعها.

وتشترط البلدان التي شملتها الدراسة على مقدمي الخدمة وجود خطط معتمدة للطوارئ والتعافي من الكوارث، ويشمل ذلك انقطاع الخدمات ذات الصلة بالتكنولوجيا. وفي بعض البلدان، يتم تحديد هذه الخطط في اتفاقية الوكالة وتقييمها في إطار إجراءات الترخيص والإشراف.

إعداد التقارير والسجلات

لا يُشترط على الوكلاء رفع تقارير مباشرة إلى الجهة التنظيمية أو أن يكونوا تابعين لها بصورة مباشرة. لكن يتعين على الأصلاء تحديد وكلائهم

٤-٢ الواجبات المستمرة للوكلاء والأصلاء (الجهات الرئيسية)

من شأن قيام مقدمي الخدمات المالية الرقمية بالاستعانة بوكلاء فرض التزامات تنظيمية على كلا الطرفين. ومن بين ذلك هناك نوعية من الاشتراطات بشأن إدارة المخاطر تمت مناقشتها من قبل وكذلك واجبات الإفصاح حيث تم تناول ذلك في القسم ٤-٢ نظرًا للعلاقة بحماية المستهلك. وتشمل الالتزامات الأخرى حفظ السجلات وإعداد التقارير وضمان الشعور باليقين بشأن المعاملات وتأمينها.

الأمن والتكنولوجيا

تهتم الجهات التنظيمية بضمان أمن ودقة المعاملات التي يساعد الوكيل في إنجازها وموثوقية المنصة التكنولوجية. وتتداخل المتطلبات في هذا المجال مع حماية المستهلك (انظر القسم ٤-٢). وفي البلدان التي شملتها الدراسة، من الضروري تقديم تأكيد للعميل بشأن المعاملة (في بعض الحالات، يشمل ذلك الرسوم). ويتمثل المعنى الضمني في حالة تنزانيا

٣ عامل التمكين ٣. الفحص الشامل للعملاء المستند إلى المخاطر

تعمل الخدمات المالية الرقمية ضمن سياقات تنظيمية تشكلها السياسات المعنية بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. ويتمثل التحدي الذي يواجه الشمول المالي في ضمان معاملة متناسبة باستخدام الأطر المستندة إلى المخاطر التي تحمي سلامة النظام مع فرض أقل قدر من الأعباء على نطاق تغطية الخدمات المالية الرقمية.

وتشمل المكونات الأساسية لعامل التمكين الثالث ما يلي:

- اعتماد مبدأ الفحص الشامل للعملاء على نحو مبسط في السيناريوهات الأقل خطورة.
- ترجمة هذا المبدأ إلى مستويات تستند إلى المخاطر لمختلف أنواع الحسابات والمعاملات والعملاء وأساليب فتح الحساب وإجراء المعاملات (عن بعد أو شخصياً).
- معالجة القيود المفروضة على وثائق هوية العميل من خلال التعرف على مجموعة واسعة من أنواع وثائق إثبات الهوية والاستفادة من الأساليب الجديدة لتحديد الهوية فيما يتعلق بالمعاملات الأقل مخاطرة، وقد أصبح ذلك ممكناً من خلال التقدم في أنظمة تحديد الهوية (تغطية أوسع نطاقاً وإمكانية وصول أفضل).

١-٣ الفحص الشامل للعملاء بصورة مبسطة

الالتزام بقواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وفقاً للمعايير الدولية التي وضعتها مجموعة العمل المالي (فاتف). تحدد توصيات مجموعة العمل المالي (٢٠١٢) والإرشادات ذات الصلة أساليب الفحص الشامل للعملاء ومعايير المخاطر التي تأخذ في الاعتبار الشمول المالي، مما يسمح بإجراء مبسطة للسيناريوهات الأقل مخاطرة (فاتف ٢٠١٧) (انظر الإطار ٥).^{٥٧}

الإطار ٥. الفحص الشامل للعملاء ونطاق التبسيط

تشتمل الأعمال المعيارية للفحص الشامل للعملاء على أربعة عناصر، وفقاً لتوصية مجموعة العمل المالي (رقم ١٠)، ويمكن تبسيط كل عنصر من هذه العناصر عند تقييم المخاطر بوصفها في مستوى أقل (٢٠١٢)، المذكورة التفسيرية للقاعدة ١٠، الفقرة ٢١):

- تحديد العميل واستخدام مصادر مستقلة للتحقق من الهوية. ويمكن إجراء التبسيط عن طريق، على سبيل المثال، تقليل نطاق معلومات الهوية المطلوبة أو تأجيل التحقق.
- تحديد المالك المستفيد واتخاذ خطوات معقولة للتحقق من هذه الهوية وفهم هيكل الملكية وهيكل الرقابة لدى العميل (في حالة الشخص الاعتباري). ويُشترط القيام بأعمال الفحص المشار إليها لضمان تحديد صاحب الحساب وأي شخص يمثله صاحب الحساب (يشمل ذلك الأشخاص المعرضين لمخاطر بحكم مناصبهم العامة). وفي إطار الإجراءات المبسطة، يمكن، على سبيل المثال، استخدام المعلومات التي يقدمها العميل دون التحقق منها.
- الحصول على معلومات حول غرض علاقة العمل وطبيعتها بين العميل ومقدم الخدمات المالية. وفي إطار الفحص الشامل للعملاء على نحو مبسط، يمكن الاستدلال على نوعية المعاملة أو العلاقة.
- إجراء المتابعة المستمرة والفحص الشامل حسب الحاجة لضمان أن جميع المعاملات تتسق مع ما لدى المؤسسة من معلومات عن العميل، ونشاطه وأوضاع المخاطر الخاصة به، ومصدر أمواله. وهذا يعني وجود ملف للعميل محدث أولاً بأول لتحديد المعاملات الشاذة. يمكن تخفيض درجة المتابعة عند حد معقول.

للجهة التنظيمية إما بتقديم تقارير دورية (على سبيل المثال، شهرية في بنغلاديش) أو بطريق الاحتفاظ بقوائم محدثة (على سبيل المثال، على موقع الإنترنت الخاص بمقدم الخدمة) بالأسماء والعناوين، وفي بعض الحالات (غانا وتنزانيا) يلزم وجود إحدائيات نظام المعلومات الجغرافية.^{٥٨} وقد تشترط الجهات التنظيمية أيضاً بيانات مجمعة عن العملاء، وقيمة/ حجم المعاملات، وحوادث الاحتيال، وشكاوى المستهلكين، والتدابير العلاجية. وأدخلت باكستان نظاماً لتسجيل العملاء على شبكة الإنترنت يتم من خلاله جمع وحفظ البيانات المصنفة عنفرادي العملاء (دياس وآخرون، ٢٠١٥).^{٥٩} ونجد أن رواندا بصدد طرح نظام لجمع البيانات من شأنه سحب البيانات مباشرة من نظام التشغيل لدى جهة إصدار الأموال الإلكترونية (دياس وستاشين، ٢٠١٧).^{٦٠}

وتفرض اللوائح أيضاً اشتراطات بشأن حفظ السجلات مع تاصيل حق السلطة المعنية في إجراء عمليات التفتيش على كل من الأصل والوكيل. وعلى مقدم الخدمة/ الأصل ضمان أن يحتفظ الوكيل بالسجلات اللازمة، ونقل هذه البيانات من الوكيل إلى نظام الأصل نفسه. ويجب أن يحتفظ مقدمو الخدمة بهذه السجلات لعدة سنوات (تختلف الاشتراطات من خمسة أعوام إلى ١٢ عاماً)، وبما يتوافق مع معايير الجهة التنظيمية بشأن تنظيم السجلات.^{٦١} وعلاوة على ذلك، في معظم البلدان، يكون للجهة التنظيمية سلطة فحص مقر العمل ودفاتر الحسابات والسجلات - ليس فقط الخاصة بالأصل ولكن أيضاً بوكلائه، وفي بعض الحالات (ميانمار وغانا)، بالشركاء الآخرين ومقدمي الخدمات الذين تتم الاستعانة بهم لتقديم الخدمات المالية الرقمية.

٥-٢ ملخص الخبرات والتجارب

تظهر الأنماط العامة التالية من خبرات وتجارب البلدان العشرة في هذا المجال:

- وجود شيء من التقارب في تنظيم الوكلاء، كما أن مسؤولية الأصل مبدأ أساسياً في جميع البلدان العشرة. واتبعت معظم الجهات التنظيمية نهجاً مرناً فيما يتعلق بأنواع المؤسسات والأفراد الذين يمكن أن يكونوا وكلاء. وعلاوة على ذلك، تسود القواعد الخاصة بعدم التعاقد الحصري وإمكانية التشغيل البيئي على الرغم من وجود اختلافات في التطبيق.
- لا تزال هناك بعض التباينات بشأن النهج العام تجاه تنظيم الوكلاء. وعلى الرغم من أن النهج المستند إلى المؤسسة هو الأكثر انتشاراً (على سبيل المثال، المعاملة المختلفة للوكلاء المصرفيين وغير المصرفيين)، يتبع عدد قليل من البلدان نهجاً يستند إلى الحساب (يتم تحديد القواعد لأنواع معينة من الحسابات التي يمكن الوصول إليها من خلال الوكلاء بغض النظر عن جهة الإصدار)، وقامت بلدان (غانا ورواندا) بتنفيذ نهج يستند إلى النشاط (نفس القواعد لنفس النشاط). ونظراً لأن النهج المستند إلى المؤسسة والحساب ربما لم تمثل مشكلة في الماضي، فإن الاتجاهات المتمثلة في زيادة مشاركة الوكلاء والشراكات بين البنوك وغير البنوك تجعل هذه النهج أيسر من حيث المساندة والدعم.
- بوجه عام، لا تستند النهج التنظيمية في البلدان المعنية إلى المخاطر ولا تتناسب معها على نحو تام. ويعزى ذلك جزئياً إلى الاستخدام المستمر للنهج المستند إلى المؤسسة وإلى حد ما بسبب الاختلافات بين البلدان في مساندة أنواع متعددة من الوكلاء، مثل التجار الذين يقومون بمعاملات نقدية بسيطة الذين يمثلون مخاطرة أقل عند العمل مقابل حساب مُمول مسبقاً وفي بيئة العمل بنظام الوقت الفعلي.

^{٥٣} للاطلاع على توصيف أكثر تفصيلاً لمطالبات إعداد التقارير، انظر دياس وستاشين (٢٠١٧).

^{٥٤} غانا بصدد إنشاء سجل مماثل للوكلاء.

^{٥٥} يجب أن يساعد نظام رواندا الجديد في معالجة المشكلة الشائعة المتمثلة في التجاوز في حصر الوكلاء ونقاط الوصول، والتي يمكن أن تعطي صورة مضللة وبالتالي درجة القرب الذي يتمتع بها المستهلكون. على سبيل المثال، يتم حساب ٩٨٪ من الوكلاء مرتين في كولومبيا، حيث يشير كل بنك إلى الوكلاء المشتركين بوصفهم وكلاء تابعين له فقط (أراباهيتي، ٢٠١٦). بالإضافة إلى ذلك، غالباً ما يتم تضمين أعداد كبيرة من الوكلاء غير النشطين في هذا الحصر.

^{٥٦} على سبيل المثال، في الهند، يجب على الوكلاء (مراسلي أنشطة الأعمال) الذين يعملون لصالح مؤسسات متعددة الاحتفاظ ببيانات منفصلة لكل أصل يعملون نيابة عنه، وتجنب خلط البيانات.

^{٥٧} نشرت مجموعة العمل المالي (فاتف) تقارير على نطاق واسع حول النهج المستند إلى المخاطر وتطبيق هذا النهج، على سبيل المثال، على القطاع المصرفي (فاتف ٢٠١٤)، وعلى البطاقات مسبقة الدفع، والمدفوعات من خلال الهاتف لمحمول وخدمات الدفع من خلال الإنترنت (فاتف ٢٠١٣)، وعلى خدمات الأموال وتحويل القيمة (فاتف ٢٠١٦).

الجدول ٥. متطلبات واشتراطات مختارة لقاعدة اعراف عميلك بشأن حسابات الأموال الإلكترونية

الاشتراطات التوضيحية لقاعدة اعراف عميلك	الحدود الكمية لقاعدة اعراف عميلك للحسابات ذات القيمة المنخفضة	مجال التغطية والشرايح في إطار الفحص الشامل للعميل/قاعدة اعراف عميلك
غانا		
<ul style="list-style-type: none"> الحد الأدنى الخاص بقاعدة اعراف عميلك: أي مستند هوية يحمل صورة المستوى المتوسط الخاص بقاعدة اعراف عميلك: وثيقة هوية رسمية مقبولة المستوى المعزز الخاص بقاعدة اعراف عميلك: نفس المتطلبات الخاصة بفتح الحساب 	<ul style="list-style-type: none"> مستوى الحد الأدنى في قاعدة اعراف عميلك: الحد الأقصى للرصيد: ١٠٠٠ سيدي غاني (٢٢٦ دولارًا) التعاملات اليومية: ٣٠٠ سيدي غاني (٦٨ دولارًا) المعاملات الشهرية المجمعة: ٣٠٠٠ سيدي غاني (٦٧٧ دولارًا) 	تطبيق مستويات قاعدة اعراف عميلك على جهات إصدار الأموال الإلكترونية فقط. ومستويات قاعدة اعراف عميلك بشأن الأموال الإلكترونية: الحد الأدنى، والمستوى المتوسط، والمستوى المعزز
ميانمار		
<ul style="list-style-type: none"> المستوى ١: وثيقة الهوية الوطنية. المستوى ٢: وثيقة الهوية الوطنية وتسجيل شريحة الهاتف (سيم كارد). الاشتراطات الأخرى لقاعدة اعراف عميلك: العنوان الدائم وعنوان المراسلات، وتاريخ الميلاد، والجنسية. 	<ul style="list-style-type: none"> حدود حسابات المستوى ١: المعاملات: ٥٠ ألف كيات ميانماري (٣٧ دولارًا) في اليوم؛ ومليون كيات ميانماري (٧٣٦ دولارًا) في الشهر. الحد الأقصى للرصيد: ٢٠٠ ألف كيات ميانماري (١٤٧ دولارًا) 	شركات تقديم الخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول التي تمت تغطيتها. ثلاثة مستويات من حسابات الخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول المستوى ١ (المستوى الأدنى)، والمستوى ٢ للأفراد؛ والمستوى ٣ للكيانات الاعتبارية.
باكستان		
<ul style="list-style-type: none"> يتطلب المستوى ٠: أخذ نسخة من صورة بطاقة الهوية الوطنية للعميل صورة رقمية للعميل التحقق من بيانات العميل من واقع بيانات سلطة التسجيل وقاعدة البيانات الوطنية (NADRA) يمكن فتح الحسابات بالتواجد الشخصي أو من خلال الوسائل الإلكترونية. 	<ul style="list-style-type: none"> حدود حسابات المستوى ٠: المعاملات: ٢٥ ألف روبية باكستانية (٢٢٦ دولارًا) في اليوم، و٤٠ ألف روبية (٣٦٢ دولارًا) في الشهر، ٢٠٠ ألف روبية (١٨١١ دولارًا) في السنة. الحد الأقصى للرصيد: ٢٠٠ ألف روبية (١٨١١ دولارًا) 	تطبيق على الحسابات المصرفية بدون فروع (بوصفها حسابات مصرفية كاملة). ٣ مستويات من الحسابات المستوى ٠ (الأدنى)، والمستوى ١، والمستوى ٢.
رواندا		
<ul style="list-style-type: none"> إمكانية تسجيل العملاء إلكترونياً أو اتباع إجراءات اعراف عميلك. 	<ul style="list-style-type: none"> حدود المستوى ١ (أفراد): معاملة منفردة: ٥٠٠ ألف فرنك رواندي (٥٩٢ دولارًا) 	تمت تغطية جميع جهات إصدار الأموال الإلكترونية. الشرايح/المستويات: أفراد، وعملاء أفراد بمستويات أعلى، وكيانات اعتبارية، وعملاء أساسيين، إلخ.
تنزانيا		
<ul style="list-style-type: none"> بطاقات الهوية البديلة: بطاقة هوية العمل، أو بطاقة التأمينات الاجتماعية، أو خطاب من المسؤول التنفيذي في القرية/الحي. 	<ul style="list-style-type: none"> حدود حسابات الأموال الإلكترونية المسجلة إلكترونياً: حد المعاملة الواحدة = مليون شلن تنزاني (٤٤٦ دولارًا) الحد الأقصى للرصيد: مليوناً شلن (٨٩٢ دولارًا) (يُثبت ذلك كرسيد يومي، أي متوسط لا يتجاوز حدًا معينًا) 	تطبيق إجراءات اعراف عميلك المتدرجة على جهات إصدار الأموال الإلكترونية/ الشرايح/ المستويات: تسجيل إلكتروني (المستوى الأدنى)؛ تسجيل إلكتروني ومادي؛ حسابات الشركات الصغيرة والمتوسطة. لا توجد شرايح/مستويات للأموال الإلكترونية في البطاقات.

١. بطاقة الهوية الوطنية، وهوية الناخب، ورخصة القيادة، وجواز السفر، وغيرها من الوثائق الحكومية، وبطاقة البرنامج الوطني للتأمين الصحي.

وتتشدد الأحكام التنظيمية بشأن الفحص الشامل للعملاء المستند إلى المخاطر على العنصر الأول في تحديد هوية العميل والتحقق منها، والذي يُطلق عليه غالبًا قاعدة اعراف عميلك. لكن هناك أيضًا أمثلة على تبسيط العناصر الأخرى. وتسمح باكستان، على سبيل المثال، بتقليل وتيرة تحديثات هوية العميل، مع التخفيف من المتابعة المكثفة على نحو مستمر للحسابات ذات الحركة المحدودة شهرياً^{٥٨}. وتقدم بنغلادش بدلات مماثلة لذلك للعملاء ذوي المخاطر المنخفضة^{٥٩}، وكذلك تفعل ميانمار (بالنسبة للبنوك).^{٦٠}

ويمكن دمج ما جاء من نصوص في توصيات مجموعة العمل المالي (فاتف) ببساطة في ضوابط تنظيم القطاع المالي، مما يتيح لمقدمي الخدمات أساسًا لتكثيف إجراءاتهم. وأيًا ما كان الأمر، تترجم معظم البلدان العشرة هذه الإرشادات إلى قواعد أكثر تحديدًا تحدد السيناريوهات الأقل مخاطر والأساليب المبسطة المقابلة. وفيما يبدو أن مقدمي الخدمات يجزمون عمومًا عن تطبيق نهج يستند إلى المخاطر دون هذا النوع من الضوابط المحددة (دي كوكر، وسيمينغتون ٢٠١١). وبالتالي، فعلى الرغم من أن تصور مجموعة العمل المالي بشأن الفحص الشامل للعملاء المستند إلى المخاطر لا يتطلب تعريفًا صريحًا لسيناريوهات المخاطر والتعديلات الإجرائية، ففيما يبدو أن هذه التعريفات أكثر فعالية في ضمان استخدام الفحص الشامل للعملاء المستند إلى المخاطر في الممارسة العملية.

٥٨ بنك باكستان المركزي، المبادئ التوجيهية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب فيما يتعلق بالنهج المستند إلى المخاطر للبنوك وجهات إصدار الأموال الإلكترونية (تم التحديث في ٣١ مارس/أذار ٢٠١٥)، المادتان: ٧-٨. ينطبق هذا على الحسابات التي يبلغ حجمها الشهري ما يصل إلى ٢٥ ألف روبية (٢٢٦ دولارًا أمريكيًا) مثل الحسابات المصرفية الأساسية والحسابات المصرفية بدون فروع من المستوى ٠ حتى رفع الحدود الشهرية إلى ٤٠ ألف روبية (٣٢٨ دولارًا أمريكيًا) في عام ٢٠١٦.

٥٩ بنك بنغلاديش (BFIU)، المبادئ التوجيهية لتقييم مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب للقطاع المصرفي، القسم: ٦-٣، ٦-١١ و ٦-٢٢.

٦٠ بنك ميانمار المركزي، التوجيه رقم ٢١/٢٠١٥، المواد ١٤، ١٦، و ٢٢.

٢-٣ النهج المتدرجة

وتتص الاشرطيات المختلفة بشأن قاعدة اعرف عميلك للشركات على سقوف معاملات أعلى من حيث الأرقام/الكم مقابل إجراءات أكثر صرامة بالنسبة لفتح الحسابات. ويتم استخدام مثل هذه الحسابات الخاصة بالشركات في الغالب من قبل الوكلاء والتجار الذين يتعاملون بانتظام مع مبالغ نقدية أكبر وأحجام معاملات أعلى من العملاء العاديين. وقد يتطلب فتح الحساب في مثل هذه الحالات من العميل زيارة أحد فروع البنك لتقديم مستندات إضافية مثل السجل التجاري، والامتثال لإجراءات قاعدة اعرف عميلك على نحو كامل (كما هو الحال بالنسبة للحسابات المصرفية العادية).^{٦٣} فعلى سبيل المثال، نجد في تنزانيا أربعة شرائح من قاعدة اعرف عميلك التي تستند إلى المخاطر، وذلك بالنسبة لجهات إصدار الأموال الإلكترونية، ويشمل ذلك شريحة واحدة لوكلاء التجزئة واحدة لوكلاء الشركات.^{٦٤} وعلى غرار ذلك، تتيح قاعدة اعرف عميلك المطبقة على الأموال الإلكترونية في غانا سقوفاً أعلى للوكلاء ومعاملة مستقلة لحسابات التجار.

وفي الهند نجد أن اشتراطات الفحص الشامل للعميل بالنسبة لبنوك المدفوعات كما هي بالنسبة للبنوك الأخرى. وبالتالي، تطبق معايير موحدة بشأن فتح الحساب بالنسبة للمؤسسات، ويشمل ذلك إجراءات الفحص الشامل للعميل على نحو مبسط لفتح حسابات صغيرة القيمة. كما تصنف الهند بعض العملاء على أنهم منخفضو المخاطر (وبالتالي يكونون مؤهلين للحصول على إجراءات مبسطة بشأن الفحص الشامل للعميل)، ويشمل ذلك أعضاء مجموعات المساعدة الذاتية والطلاب الأجانب.^{٦٥} وعند تطبيق إجراءات الفحص الشامل للعميل على نحو مبسط، يمكن إصدار أدوات دفع مسبق مغلقة وشبه مغلقة للعملاء. ومع ذلك، عند إصدار النقود الإلكترونية (أدوات الدفع المسبق ذات الحلقة المفتوحة)،^{٦٦} يجب على البنوك تطبيق القواعد الموحدة بشأن الفحص الشامل للعميل، ولا تنطبق القواعد المبسطة المنصوص عليها في اللوائح المصرفية.^{٦٧}

المعاملات المباشرة وجهاً لوجه مقابل المعاملات عن بعد

في معظم نماذج الخدمات المالية الرقمية، من الضروري أن يكون لدى العملاء خيار تحديد هويتهم إما من خلال وكيل أو عن بعد (إلكترونياً). وتبعاً لذلك، هناك أساس آخر لتحديد المعاملة الخاصة بقاعدة اعرف عميلك على نحو متدرج حيث يتم إجراء النشاط بصورة مباشرة بين مقدم الخدمة والعميل. وفي حالة فتح الحسابات أو إجراء المعاملات من خلال وكيل، يجري التعامل مع إجراءات الفحص الشامل للعميل التي يقوم بها هؤلاء الوكلاء كما لو كانت تتم بواسطة الأصل، وتقع المسؤولية النهائية على عاتق الأصل (فاتف ٢٠١٧، الفقرة ١١٨ و"و"). وعلى مقدم الخدمة أن يقوم بتحليل قدرة وكيله والإشراف على تطبيق الوكيل لقواعد وإجراءات الفحص الشامل للعميل - علماً بأن هذه القواعد والإجراءات لا تتغير. وتعتبر المعايير التي يجب استخدامها في الإشراف على قيام الغير بالفحص الشامل للعميل شديدة إلى حد ما نظراً لأن غسل الأموال يمثل مجال مخاطر ذا أولوية عالية. وبناء عليه، على سبيل المثال، يجب على البنوك في الهند ومقدمي خدمات الأموال باستخدام الهاتف المحمول في أوغندا التأكد من أن وكلاءهم مرخصون أو مسجلون وأن لديهم سياسات وأنظمة بشأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ويجري تنفيذها ومراقبتها بشكل فعال ويتم تحديثها على نحو منتظم.^{٦٨} وفي أي الأحوال، يظل الأصل مسؤولاً عن استكمال إجراءات اعرف عميلك على نحو صحيح، ولا يقوم الوكيل إلا بدور كتابي أو دور الوسيط.

ومن وجهة نظر مجموعة العمل المالي، فإن السيناريوهات غير المباشرة دون اللقاء وجهاً لوجه - الحسابات الإلكترونية دون زيارة وكيل

هناك نهج تنظيمي شائع إزاء الفحص الشامل للعميل يستند إلى المخاطر، ويمثل هذا النهج في تحديد مستويات المخاطر التي يتم تطبيق إجراءات الفحص الشامل للعملاء عليها بدرجات متفاوتة من الشدة. ويتمشى ذلك مع إرشادات مجموعة العمل المالي (فاتف) التي تقترح أن تنتظر البلدان في مثل هذا النهج المتدرج لتنفيذ التدابير المبسطة بشأن الفحص الشامل للعملاء في السيناريوهات الأقل مخاطر (فاتف، ٢٠١٧، الفقرة ٧٤). وتحدد درجات المخاطر من خلال خصائص الحسابات أو المعاملات، وأنواع العملاء، وطرائق واشتراطات فتح الحسابات والمعاملات (على سبيل المثال، بصورة شخصية أو بخلاف ذلك). وتحدد معظم البلدان العشرة مستويين أو ثلاثة مستويات (على سبيل المثال، مخاطر عالية ومتوسطة ومنخفضة). ومع ذلك، في بعض الحالات، تختلف القواعد بالنسبة للخدمات المالية الرقمية (على سبيل المثال، الهياكل المتدرجة التي تنطبق فقط على المعاملات عبر الوكلاء و/أو على جهات إصدار الأموال الإلكترونية فقط) مقارنة بالقواعد العامة المطبقة على الحسابات المصرفية و/أو المعاملات التي تجري في الفروع. ويمثل أحد أسباب ذلك في أن قواعد الخدمات المالية الرقمية قد تم تقديمها مؤخراً مع التركيز بشكل واضح على الوصول إلى العملاء الذين كانوا محرومين من قبل من الخدمات، وفي الوقت نفسه لا تزال القواعد التقليدية الخاصة بالفحص الشامل للعملاء قائمة جنباً إلى جنب مع القواعد الجديدة (انظر الجدول ٥).

القيود على الحسابات والمعاملات والعملاء

يحدد العديد من البلدان نوعاً متميزاً واحداً على الأقل من أنواع الحسابات التي لا ينطبق عليها الكثير من اشتراطات الفحص الشامل للعملاء.^{٦٩} وتتسم أرصدة هذه الحسابات والحركة عليها بأنها منخفضة مقارنة بالحسابات المعتادة والتي يجري بشأنها فحص شامل للعميل (أي الحسابات الأعلى مخاطر). وقد يتم تطبيق قيود أخرى (غانا) مثل منع العميل من أن يكون له أكثر من حساب واحد من هذه النوعية أو اعتبار الحساب راکداً بعد ١٢ شهراً من عدم القيام بأي حركة عليه، وعلى غرار ذلك، قد تكون للحركات/المعاملات التي يتم القيام بها مرة واحدة (على سبيل المثال، تحويلات على الكاونتر) سقوف منخفضة للتأهل للإجراءات المبسطة بشأن الفحص الشامل للعملاء (غانا وباكستان). وهناك درجة أخرى من التعقيد تظهر في بعض البلدان (غانا وميانمار وتنزانيا) حيث لا تتاح الإجراءات المتدرجة بشأن قاعدة اعرف عميلك إلا لجهات إصدار الأموال الإلكترونية أو لمقدمي الخدمات المالية من خلال الهاتف المحمول. وفي باكستان، لا يخضع للهيكल المتدرج سوى الحسابات المصرفية التي يتم التعامل عليها من دون وجود فروع بنكية.

وفي العديد من الحالات، تحتوي حسابات الأموال الإلكترونية على ثلاثة إصدارات أو شرائح:

- حساب أساسي مع الحد الأدنى من متطلبات الفتح والسقوف المنخفضة المقابلة للمعاملات.
- حساب متوسط المدى يسمح بمعاملات أكبر ومتطلبات أكثر صرامة، ولكن بدرجة أقل من الحسابات التي تستلزم تطبيق قاعدة اعرف عميلك بصورة كاملة.
- حساب أعلى حدًا ويستند إلى قاعدة اعرف عميلك بصورة تامة. وقد تتضمن هذه الشريحة حسابات خاصة مصممة خصيصاً للشركات. ولحسابات الشركات حدود أعلى بكثير من حسابات الأفراد.^{٦٩}

٦١ على سبيل المثال، غانا والهند وتنزانيا وميانمار وباكستان.

٦٢ على سبيل المثال، تضع ميانمار حداً يومياً لمعاملات الخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول للشركات بواقع مليون كيات (٧٢٣ دولاراً أمريكياً) مقارنة بما بلغ ٥٠ ألف كيات (٣٦ دولاراً أمريكياً) لأدنى شريحة من الأفراد، وحد شهري للمعاملات قدره ٥٠ مليون كيات (٣٦ ألف دولار أمريكي) مقارنة بمليون كيات لأدنى شريحة، وحداً للرصيد يبلغ ١٠ ملايين كيات (٧٢٣ دولاراً) مقارنة بما بلغ ٢٠٠ ألف كيات (١٤٥ دولاراً أمريكياً) لأدنى شريحة (بنك ميانمار المركزي، لائحة الخدمات المالية من خلال الهاتف المحمول [FIL / R / 01 / 03-2016]، القسم: ١٧). وينطبق نظام الشرائح على جهات إصدار الأموال الإلكترونية، وليس على البنوك التي تقدم الخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول. في ميانمار، تتطلب هذه الشريحة الأعلى من الخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول شهادة تسجيل، والتي يمكن أن تكون مشكلة بالنسبة للوكلاء الذين يمثلون شركات غير رسمية.

٦٤ لا يطلب من وكلاء البيع بالتجزئة سوى المستندات الأساسية (على سبيل المثال، تسجيل نشاط الأعمال/ الشركة ورقم البطاقة الضريبية) اللازمة لممارسة الأنشطة التجارية، بينما يجب أن يكون وكلاء الجملة شركات مسجلة ومصرحاً لهم بتوزيع الأموال الإلكترونية وإدارة وكلاء التجزئة (لائحة الأموال الإلكترونية، ٢٠١٥ [تنزانيا، الجدول الثالث]. ولا ينطبق نظام الشرائح إلا على خدمات الأموال باستخدام الهاتف المحمول. وبالنسبة للأموال الإلكترونية المحفوظة في بطاقات، تسري القواعد العامة الواردة في تشريع مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (٢٠١٣) واللائحة الخاصة بذلك (٢٠١٥).

٦٥ التوجيه الرئيسي الصادر عن بنك الهند المركزي - التوجيه الخاص بقاعدة اعرف عميلك، ٢٠١٦، (DBR.AML.BC.No.81/14.01.001/2015-16)، القسم ٣، ١٦، ٢٢ - ٢٤؛ والمنشور الرئيسي الصادر عن البنك - المبادئ التوجيهية بشأن سياسات إصدار وتشغيل أدوات الدفع المسبق في الهند، (DPSS.CO.PD.PPI)، رقم ٢٠١٤.٠٠٦/١٠، القسمان: ٦ - ٧.

٦٦ فقط الأدوات ذات الحلقة المفتوحة هي التي تقوم بالوظيفة الكاملة للأموال الإلكترونية، وبالتالي، فإنها تدرج تحت تعريفنا لنظام للخدمات المالية الرقمية.

٦٧ المبادئ التوجيهية لسياسات إصدار وتشغيل أدوات الدفع المسبق في الهند، ٢٠١٦، (DPSS.CO.PD.PPI.No.01/02.14.006/2016-17)، القسم ٧-٣. ٦٨ الوكيل الذي يستوفي المستندات ويقوم بالفحص الشامل للعميل نيابة عن الأصل ليس مثل الوكيل الذي يقوم بفتح الحساب للعميل في مؤسسة الأصل - وهي سلطة لا يمكن تفويضها في كثير من الأحيان.

- قد تشكل مخاطر أعلى.^{٦٩} ولدى بعض البلدان قواعد خاصة بإجراءات اعرف عميلك للحسابات المفتوحة عن بُعد.

فعلى سبيل المثال، نجد في تنزانيا حسابات متباينة بناءً على ما إذا كانت الحسابات مسجلة بصورة مادية أو إلكترونيًا عبر الهاتف المحمول. وهذه الحسابات لها حدود معاملات/حركة متدرجة جنبًا إلى جنب مع متطلبات واشتراطات قاعدة اعرف عميلك/ الفحص الشامل للعميل، وتفرض مسؤوليات خاصة لإدارة المخاطر (الحوكمة ونظام معلومات الإدارة) على مقدم الخدمة.^{٧٠} كما سمحت باكستان مؤخرًا بفتح محافظ منخفضة القيمة عن بُعد من خلال هاتف العميل المحمول، مع الاستفادة من أن جميع شرائح الهاتف المحمول (سيم كارد) يتم التحقق منها حاليًا بنظام البصمة الإلكترونية وفقًا لقاعدة البيانات المركزية الخاصة بتحديد الهوية.^{٧١} ونتيجة لذلك، زادت عمليات فتح الحسابات بصورة كبيرة (راشد وستاشين، ٢٠١٧).

٣-٣ التخفيف من القيود الخاصة بتحديد الهوية: القواعد المستندة إلى المخاطر وأنظمة تحديد الهوية الأخذة في الظهور والتطور

يتمثل أحد العوامل السياقية الرئيسية في إجراءات الفحص الشامل للملاءة في وضع أنظمة وطنية خاصة بوثائق الهوية والتحقق منها. ومن الضروري بالنسبة لأنظمة تحديد الهوية دمج جميع المعلومات ذات الصلة بحيث تتم مطابقة كل وثيقة هوية مع عميل واحد ومع الحساب ذي الصلة. وحتى عهد قريب في معظم البلدان العشرة، أدت محدودية توافر وثائق الهوية الرسمية إلى تقييد نطاق تغطية الخدمات المالية بصورة كبيرة، وبالتالي - تماشيًا مع المبادئ التوجيهية لمجموعة العمل المالي (فاتف) - تم اعتماد سياسات لتعديل المتطلبات والاشتراطات الخاصة بالهوية على أساس المخاطر. وكان السبب أن توسيع نطاق وثائق الهوية المقبولة يجب أن يسهل الوصول إلى الخدمات المالية.

وتتضمن البلدان التي شملتها الدراسة العديد من النماذج التي تعترف بأشكال بديلة لوثائق الهوية في البيئات الأقل خطورة، والعديد من البلدان الأخرى التي لا تعترف بذلك. وتعتبر الهند من بلدان المجموعة الأولى. وعندما تسمح اللوائح في الهند بتدابير مبسطة للتحقق من هوية العميل، يمكن قبول الوثائق البديلة بدلًا من بطاقة الهوية الوطنية، ويشمل ذلك بطاقات هوية تحمل صورة شخصية تصدرها البنوك (العامة والخاصة) والسلطات التنظيمية المركزية. وهناك بديل آخر هو خطاب صادر عن موظف عمومي مع صورة للعميل مصدقة حسب الاقتضاء. وهذه المستندات السارية رسميًا كافية للحسابات ذات القيمة الصغيرة وبعض أدوات الدفع المسبق شبه المغلقة. لكن أدوات الدفع المسبق ذات الحلقة المفتوحة المكافئة للنقد الإلكترونية تتطلب اتخاذ تدابير اعرف عميلك بصورة كاملة.^{٧٢} وفي غانا، بالإضافة إلى متطلبات واشتراطات تحديد الهوية المتدرجة حسب مستوى المخاطر بالنسبة لحسابات الأموال الإلكترونية، يخضع عملاء الكاونتر لسقوف منخفضة من حيث الكم إذا لم يكن لديهم حسابات أموال إلكترونية حالية أو في حالة عدم قدرتهم على تقديم وثائق هوية "مقبولة" (كما هو مطلوب بحسب تدابير قاعدة اعرف عميلك على المستوى المتوسط).^{٧٣}

ولا تعترف بلدان أخرى (ميانمار وتنزانيا وكوت ديفوار) إلا بعدد قليل من بطاقات الهوية الرسمية لأغراض قاعدة اعرف عميلك، مثل وثيقة الهوية الوطنية وجواز السفر ورخصة القيادة. وفي رواندا، يجب على جهات إصدار الأموال الإلكترونية تحديد هوية عملائها عن طريق وثيقة

هوية وطنية أو جواز سفر، ويجري التحقق من هذه الوثائق من خلال قاعدة بيانات الهوية الوطنية - والاستثناء الوحيد هو تحديد هوية القاصر من قبل أحد والديه الذي يتم التحقق من هويته بحسب الاقتضاء.^{٧٤} لكن القيود المفروضة على وثائق الهوية المقبولة يجب ألا تجعلنا نتخلص من تحديد درجات المخاطر. وفي ميانمار، يلاحظ أن متطلبات تحديد الهوية متدرجة، لكن وثائق الهوية المقبولة تقتصر في جميع المستويات على وثيقة الهوية الوطنية أو رخصة القيادة أو جواز السفر أو تسجيل شريحة الهاتف المحمول (سيم كارد). وفي أعمال الفحص الشامل للعميل، كما هو الحال في المجالات الأخرى التي تمت مناقشتها في هذه الوثيقة، يكون نطاق الالتزام بالمتطلبات في الممارسة العملية محل تساؤل.^{٧٥} ويجب أن تكون القدرة على الإنفاذ عنصرًا مهمًا يجب مراعاته عند تحديد قواعد الفحص الشامل للعميل.

كما أن جودة نظام تحديد الهوية والتحقق منها وتطبيق هذا النظام على نطاق واسع أمر مهم. وتستثمر الحكومات بشكل متزايد في وثائق الهوية العامة للجميع، وقواعد البيانات، والبصمة الإلكترونية مع تزايد ممارسة التحقق من قواعد البيانات (قاعدة اعرف عميلك إلكترونيًا) بدلًا من الوثائق المطبوعة (انظر الإطار ٦). وتغطي بعض النظم الجديدة (الهند وباكستان) الغالبية العظمى من السكان وتقترب من التغطية الشاملة. وفي أوغندا، تزامن تعزيز أنظمة التحقق من الهوية مع تشديد متطلبات التحقق من الهوية في إطار قاعدة اعرف عميلك. وفي ٢٠١٣، أجازت إرشادات الخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول ٧ أنواع مختلفة من وثائق الهوية. وأيًا ما كان الأمر، تم تخفيض هذا الرقم إلى اثنين (وثيقة الهوية الوطنية وجوازات السفر للأجانب) من قبل هيئة تنظيم الاتصالات الأوغندية في أوائل عام ٢٠١٧ بسبب المخاوف الأمنية وتوافر وثائق الهوية على نطاق أوسع.^{٧٦} ولا يزال هناك العديد من التحديات مع الاعتماد على نظام التحقق من الهوية الإلكترونية، ويشمل ذلك وصول التكنولوجيا إلى السكان الذين ليس لهم أي تعاملات بنكية والمناطق المحرومة، مع إمكانية الوصول إلى قواعد بيانات الهوية من جانب مقدمي الخدمات المالية، وتكاليف استخدام هذه الأنظمة (ما لم يتم توفيرها بتكلفة منخفضة للغاية، كما هو الحال في الهند).

الإطار ٦. نظام اعرف عميلك إلكترونيًا في الهند

وضعت الهند خيارًا للتقيد بنظام اعرف عميلك لاستخدام في فتح الحساب الإلكتروني، وهو اعرف عميلك إلكترونيًا. وهذه الخدمة التي تقدمها الهيئة الهندية لتحديد الفريد للهوية (UIDAI)، تستخدم توثيقًا بيومتريًا (نظام البصمة الإلكترونية) للتحقق من هوية العميل. وطبقًا لنظام اعرف عميلك إلكترونيًا، يتم التحقق من هوية العميل حين تؤكد هيئة التحديد الفريد للهوية أن بيانات البصمة الإلكترونية التي قدمها العميل تتوافق مع بيانات البصمة الإلكترونية المسجلة أمام اسم هذا الشخص. وقد يعطي العميل موافقته لهيئة بطاقات الهوية التي تنقل البيانات إلكترونيًا، بما في ذلك اسم الشخص وعمره ونوعه وصورته، للمؤسسات المالية ووكلائها (مراسلي الأعمال). وتتص قواعد مكافحة غسل الأموال/تمويل الإرهاب على أن نظام اعرف عميلك إلكترونيًا يمكن قبوله باعتباره عملية سليمة لنظام اعرف عميلك شريطة أن تحصل المؤسسات المالية ووكلائها على تفويض صريح من العميل بنشر معلومات الهوية الخاصة به أو بها.

أ. من المتوقع لحدثين آخرين - وهما الاعتراف القانوني بالحق الدستوري في الخصوصية والخرق الجسيم للبيانات - أن يضعا قيودًا على جمع البيانات والحصول عليها من خلال نظام هيئة التحديد الفريد للهوية (أدهار). التوجيه الرئيسي الصادر عن بنك الهند المركزي - التوجيه الخاص بقاعدة اعرف عميلك (٢٠١٦)، القسم ١٧.

٦٩ فاتف ٢٠١٢، القاعدة التفسيرية ١٠، فقرة ٤١٥ وفاتف ٢٠١٣، الفصل الرابع، الفقرة ٤٠، ٦٩.

٧٠ بنك تنزانيا، لائحة الأموال الإلكترونية، ٢٠١٥، الجدول الثالث، النموذج "و".
٧١ في حساب المستوى ١، الذي يمكن فتحه عن بُعد باستخدام بطاقة الهاتف المحمول (سيم كارد) بنظام البصمة الإلكترونية، نجد أن هناك سقفًا للمعاملات والرسد أعلى بمقدار مرتين إلى أربع مرات من حدود المستوى ٠ (البنك المركزي الباكستاني، لائحة الخدمات المصرفية بدون فروع بنكية، ٢٠١٦، المادة: ٤-١) - يعكس ذلك زيادة الثقة في نظام البصمة الإلكترونية.

٧٢ يبلغ سقف الحسابات ذات القيمة الصغيرة ٥٠ ألف روبية (٧٧٤ دولارًا). وبالتالي يمكن استخدام الحسابات المصرفية التي تم إنشاؤها لأدوات الدفع المسبق، ولكن فقط لأدوات شبه المغلقة (أي التي لا تعادل الأموال الإلكترونية)، (التوجيه الرئيسي الصادر عن بنك الهند المركزي - التوجيه الخاص بقاعدة اعرف عميلك [٢٠١٦]، انظر الأقسام ٣، ٦، و ٢٢ - ٢٤؛ والمشتور الرئيسي الصادر عن البنك - أدوات الدفع المسبق في الهند [٢٠١٦]، القسمان: ٦ - ٧).

٧٣ بنك غانا، المبادئ التوجيهية لجهات إصدار الأموال الإلكترونية في غانا (٢٠١٥)، القسم: ١٥.
٧٤ يجوز لجهات الإبلاغ، لأغراض مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (مثل المؤسسات الخاضعة للتنظيم والشركات العامة) أن تستخدم إجراءات مبسطة بشأن الفحص الشامل للعملاء من الفئات منخفضة المخاطر. اللائحة رقم (2016 / 12 / 08) التي تنظم أعمال جهات إصدار الأموال الإلكترونية، المادة: ١١.

٧٥ في الواقع العملي، تمكن العديد من العملاء (على سبيل المثال، في تنزانيا) من فتح حسابات أموال إلكترونية بأي مستند فعلي.
٧٦ يرتبط التحول بالخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول، مما يؤثر على الخدمات المالية الرقمية، ولكن ليس الخدمات المالية الأخرى. وقد تم تمديد الموعد النهائي حتى أغسطس/ آب ٢٠١٧ لمنح مقدمي الخدمات الوقت الكافي لإعادة تسجيل العملاء. ولا يزال كثير من الناس بحاجة إلى وثائق هوية في ذلك الوقت. وتم تخصيص بدل للاجئين الذين يمكنهم استخدام بطاقة هوية رسمية صادرة من مكتب رئيس الوزراء.

وفي هذا الجزء، سنغطي المكونات الأساسية التالية لعامل التمكين الرابع:

- قواعد حماية المستهلك المتسقة والشاملة والمستهدفة للخدمات المالية الرقمية. في كثير من الأحيان، لا يوجد سوى قواعد عامة أو مجزأة دون تكبيفها على نحو واضح مع احتياجات الخدمات المالية الرقمية.
- قواعد الشفافية وسلوك السوق في تعاملات مقدمي الخدمة - ووكلائهم - مع العملاء.
- الاشتراطات على مقدمي الخدمة لإنشاء أنظمة لمعالجة شكاوى العملاء.
- معايير توفر الخدمة و/ أو موثوقية المنصة الرقمية التي توازن بين حماية العملاء وعدم جواز إلغاء المعاملات.

٤-١ نطاق قواعد حماية المستهلك واتساقها

يمثل تعقيد الخدمات المالية الرقمية تحديًا لحماية المستهلك المالي. وهناك العديد من هيئات القانون والجهات التنظيمية التي تتلاقى في وجهات النظر. لكن حتى يتسنى تحقيق فعالية حماية العميل المالي، لا سيما عملاء الخدمات المالية الرقمية، يجب أن يغطي الإطار القانوني/التنظيمي جميع مقدمي الخدمات والقنوات والمنتجات ذات الصلة على نحو يتسم بالاتساق.

وعلى الرغم من أن البلدان التي شملتها هذه الدراسة لم تحقق هذا الهدف حتى الآن، فإنها تركز تقدمًا في هذا المضمار. وفي إطار إيلاء اهتمام أولوية وضع سوق الخدمات المالية الرقمية على المسار الصحيح وإرساء أساس لها، ركزت الجهات التنظيمية في هذه البلدان على القضايا المتعلقة بعوامل التمكين الثلاثة الأولى. وفي الوقت نفسه، اعتمدت الجهات التنظيمية على قواعد حماية العميل المالي الحالية. وجرت العادة أن يتم إيلاء اهتمام محدود (وغالبًا ما يكون متأخرًا) لقضايا حماية المستهلك المالي سيما ما يخص الخدمات المالية الرقمية. وعند اعتماد مثل هذه القواعد، تكون في العادة خاصة بالنشاط أو المؤسسة وليست شاملة وموحدة. وعلى الرغم من ذلك، ازدهرت غالبية أسواق الخدمات المالية الرقمية في البلدان التي شملتها الدراسة. ويرتكز اقتراضنا في عرض حماية المستهلك المالي بوصفها عامل تمكين إلى ما يلي: كما هو الحال في الأسواق المالية الأخرى، فإن عدم وجود حماية فعالة للمستهلكين يشكل مخاطر كبيرة على المستهلكين المستضعفين، وكذلك على استقرار وسلامة سوق الخدمات المالية الرقمية على المدى المتوسط والمدى الطويل.

وقد تكون قواعد حماية المستهلك المالي ذات الصلة بالخدمات المالية الرقمية منصوصًا عليها في القوانين العامة الخاصة بالمستهلكين أو تشريعات حماية المستهلك المالي، أو الإرشادات أو اللوائح المصرفية المالية المنظمة لخدمات المدفوعات أو الأموال الإلكترونية. والنتيجة فيما يبدو وجود ضوابط مجزأة ومهترئة. (انظر الجدول ٦ للاطلاع على عرض عام بشأن أطر حماية عميل الخدمات المالية الرقمية).

ويجري وضع القواعد العامة بشأن حماية المستهلك المالي في القوانين واللوائح المصرفية في العديد من البلدان التي شملتها الدراسة. وتتنطبق هذه الشروط بشكل ما (قد لا يكون واضحًا دائمًا) على مقدمي الخدمات المالية الرقمية المرخص لهم من الجهة التنظيمية للنظام المصرفي أو التي تتعامل في منتجات مصرفية. وفي العادة، هناك أيضًا قواعد محددة حسب المؤسسة أو الوظيفة، مثل تلك التي تنطبق على جهات إصدار الأموال الإلكترونية أو الاستعانة بالوكلاء. فعلى سبيل المثال، تطبق أوغندا إرشادات حماية المستهلك المالي على جميع أنواع مقدمي الخدمات المالية الخاضعين للتنظيم ووكلائهم، ويتم دمج أحكام حماية المستهلك المالي الإضافية ضمن إرشادات الخدمات المالية من خلال الهاتف المحمول. وتتبع بنغلادش نهجًا مماثلًا، إذ هناك إرشادات عامة لجميع المؤسسات المالية الخاضعة للتنظيم وقواعد أكثر تحديدًا للخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول.

وفي حالات أخرى، لا يوجد إطار شامل لحماية المستهلك المالي. وقد قامت كينيا، على سبيل المثال، بإدراج إرشادات المستهلك في المعايير التحوطية للبنوك، لكن ذلك لا ينطبق على مقدمي خدمات المدفوعات. وليس لدى رواندا قانون عام لحماية المستهلك المالي، لكن قواعد الخدمات المالية الرقمية التي تخص حماية المستهلك المالي منصوص عليها في اللوائح المنظمة لأعمال جهات إصدار الأموال الإلكترونية (٢٠١٦). وعلى غرار ذلك، لا يوجد في تنزانيا إطار تنظيمي لحماية المستهلك

ومن شأن المنافع المتأتبة من التقدم في أنظمة تحديد الهوية والتحقق منها تجنب الحاجة إلى قبول مجموعة واسعة من وثائق الهوية، ولكن ليس بالضرورة الحاجة إلى الهياكل الخاصة بمستويات/شراخ الحسابات. ولا تزال هذه الأخيرة مطلوبة في العديد من البلدان بسبب المتطلبات الأخرى التي تنطبق على الإجراءات الموحدة للفحص الشامل للعميل، مثل التحقق من العنوان السكني.

٤-٣ ملخص الخبرات والتجارب

تظهر الأنماط العامة التالية من خبرات وتجارب البلدان بشأن الفحص الشامل للعميل المستند إلى المخاطر:

- تعمل البلدان على تبسيط إجراءات الفحص الشامل للعميل بالنسبة للمعاملات منخفضة المخاطر وفقًا لتوجيهات مجموعة العمل المالي، ولكنها تختلف في المنهج الذي تستخدمه كل حسب ظروفه. وتتمثل الطريقة الأكثر شيوعًا في تنفيذ المتطلبات المترتبة بشأن الفحص الشامل للعميل/قاعدة اعراف عميلك لأنواع مختلفة من العملاء والحسابات والمعاملات. وأيًا ما كان الأمر، ففي بعض البلدان، لا ينطبق هيكل الحسابات المترج (حسب شريحة الحساب) إلا على نوع خاص من حساب الخدمات المالية الرقمية (على سبيل المثال، الحسابات المصرفية بدون فروع في باكستان)، والتي تؤدي مخاطرها إلى عدم تكافؤ الفرص بين أنواع مختلفة من القنوات أو الحسابات المستخدمة.
- قام العديد من البلدان بترجمة معايير مجموعة العمل المالي بشأن الفحص الشامل للعميل المستند إلى المخاطر إلى متطلبات ومستويات/شراخ تنظيمية محددة. وهناك بلدان أخرى قامت ببساطة بتضمين هذه المعايير في اللوائح التنظيمية دون تقديم المزيد من التوجيهات. وفي الحالة الأخيرة، يتردد مقدمو الخدمة أحيانًا في استخدام المرونة المسموح بها، وبدلاً من ذلك، فإنهم يتبعون نهجًا حذرًا لتجنب المخاطر.
- على الرغم من وجود اتجاه لزيادة نطاق وثائق الهوية المقبولة للحسابات ذات الشراخ الأدنى لتقليل المعوقات أمام الأشخاص الذين ليس لديهم وثائق إثبات الهوية، يعتمد مدى الحاجة إلى هذا القبول الأوسع نطاقًا على جودة نظام التحقق من الهوية ومدى انتشاره على نطاق واسع وإمكانية الوصول إلى قواعد بيانات الهوية.
- تتباين البلدان بشكل ملحوظ في إجراءاتها الخاصة بفتح الحسابات من خلال الوكلاء أو عن بعد/إلكترونيًا (بصورة غير مباشرة دون العلاقة وجها لوجه)، وفي كلا الحالتين، تجري مراعاة إرشادات مجموعة العمل المالي (فاتف). ويستفيد عدد قليل من البلدان من الأنظمة المتقدمة للتحقق من الهوية بالصيغة الإلكترونية للسماح بتطبيق قاعدة اعراف عميلك الإلكترونيًا (تبرز الهند وباكستان في هذا السياق)، وبالتالي تمكنت من جعل فتح الحساب عن بعد أبسط بكثير على الرغم من المخاطر المحتملة بشأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

٤ عامل التمكين ٤: حماية المستهلك

تعتبر الحماية الفعالة للمستهلك غاية في الأهمية لتحقيق مصداقية الخدمات المالية الرقمية بوصفها إحدى ركائز الشمول المالي. وبغض النظر عما إذا كان يجب تطبيق إجراءات حماية المستهلك المالي بصورة تامة قبل نشر الخدمات المالية الرقمية، فإن ذلك يمثل عنصرًا ضروريًا في أي سوق مستدامة وجيدة التنظيم.

وهناك ثلاث خصائص لنماذج الخدمات المالية الرقمية تؤثر على مخاطر المستهلك (ماكي، كافينبيرغر، وزيرمان، ٢٠١٥). أولاً، من شأن الاستعانة بالوكلاء إيجاد خط دفاع أول في حالة حدوث أي مشكلات. لكن في بعض الأحيان يقومون بتضليل العملاء أو الاحتيال عليهم. ثانيًا، من شأن الواجهات التكنولوجية تيسير سبل الوصول إلى الخدمات. ومع ذلك، فإن هذا يأتي على حساب الاعتماد المتردد على مدى موثوقيتها، وفهم المستخدمين للتكنولوجيا - وهي عوامل يمكن أن تفرض تحديات لا سيما بالنسبة للعملاء الأقل خبرة. ثالثًا، تزيد سلاسل القيمة الأطول من حيث المدة والأكثر تعقيدًا من عدد الكيانات المشاركة في خدمة العملاء. ومن شأن ذلك خلق حالة من الالتباس بشأن من هو المسؤول في نهاية المطاف، وإلى من يلجأ العملاء بحثًا عن سبل الانتصاف. وتؤكد هذه العوامل على أهمية حماية المستهلك في أسواق الخدمات المالية الرقمية.

الجدول ٦. حماية المستهلك في الخدمات المالية الرقمية

القواعد، التغطية	قواعد الإفصاح: الشروط والأحكام/الصيغ الأساسية	الشكاوى	
بنغلاديش	<ul style="list-style-type: none"> عام وخاص بالمؤسسة: البنوك والمؤسسات المالية الخاضعة للرقابة (المنظمة)، وشركات تقديم خدمات المدفوعات، والتحويلات المالية الإلكترونية، والوكلاء 	<ul style="list-style-type: none"> يجب إخطار العملاء بالرسوم والمصروفات، وتغيير الشروط والأحكام، وخدمات القيمة المضافة الشفافية في جميع البنود والشروط المتعلقة بجميع المنتجات والخدمات المصرفية يجب أن يكون لدى جميع المؤسسات المالية المنظمة ميثاق للعملاء في كل فرع يجب أن تكون آليات فض المنازعات جزءاً من اتفاقية العقد 	<ul style="list-style-type: none"> تحدد البنوك / المؤسسات المالية وشركات تقديم خدمات المدفوعات باستخدام الهاتف المحمول الإجراءات الرسمية الخاصة بتقديم الشكاوى؛ وينطبق ذلك على التحويلات المالية الإلكترونية جميع المؤسسات المالية: تتعامل وحدات خدمة العملاء وإدارة الشكاوى على مستوى المناطق مع جميع الشكاوى الواردة مباشرة من العملاء يمكن للعميل تسجيل شكوى لدى البنك المركزي
غانا	<ul style="list-style-type: none"> القواعد المحددة الخاصة بالنشاط: جهات إصدار الأموال الإلكترونية والوكلاء 	<ul style="list-style-type: none"> عرض الرسوم والمصروفات الخاصة بالخدمة بنك غانا يقدم بياناً موجزاً موحداً إحاطة العملاء بمعلومات المخاطر تحديد الحد الأدنى لمحتوى العقد والاتفاق الكتابي 	<ul style="list-style-type: none"> وجود مكتب فعال لدى جهات إصدار الأموال الإلكترونية لتسوية المنازعات والشكاوى حق الطعن أمام بنك غانا ٤٠ يوماً لتقديم شكوى؛ ويصدر القرار في غضون ٥ أيام
الهند	<ul style="list-style-type: none"> القواعد المحددة الخاصة بالمؤسسة: البنوك، وبنوك المدفوعات، وجهات إصدار أدوات الدفع المسبق، والخدمات المصرفية من خلال الهاتف المحمول، والوكلاء (ومراسلو أنشطة الأعمال) 	<ul style="list-style-type: none"> الإفصاح عن أسعار الفائدة والرسوم والتكاليف على شبكة الإنترنت وفي الفروع أو من خلال خط المساعدة أو مكتب خدمات المساعدة بنغي فهم العقود بسهولة؛ والإفصاح بوضوح عن سعر المنتج والمخاطر والشروط والأحكام 	<ul style="list-style-type: none"> آليات التظلم المطلوبة للبنوك وبنوك المدفوعات ومصدري أدوات الدفع المسبق خيار الطعن أمام أمين المظالم المعني بالشؤون المصرفية
باكستان	<ul style="list-style-type: none"> خاص بالنشاط والمؤسسة: القواعد العامة لجميع البنوك (البنوك التجارية والإسلامية وبنوك التمويل الأصغر) والقواعد المحددة للبنوك التي تقدم خدمات مصرفية بدون فروع؛ والوكلاء 	<ul style="list-style-type: none"> التزام البنوك بنشر جدول الرسوم الخاصة بالأنشطة المصرفية بدون فروع كل ٣ شهور تحدد جميع العقود بوضوح أن البنك مسؤول عن تصرفات وأخطاء الوكلاء أو السهو من جانبهم 	<ul style="list-style-type: none"> يجب أن يكون لدى البنوك وحدة بلجاً إليها المستهلكون بغرض الانتصاف ونظام مركزي لإدارة الشكاوى يجب ألا يستغرق استلام الشكاوى والتعامل معها أكثر من ٧ إلى ١٠ أيام (حسب طبيعتها)
رواندا	<ul style="list-style-type: none"> عام وخاص بالمؤسسة: مقدمو خدمات تحويل الأموال إلكترونياً، والجهات المصدرة للأموال الإلكترونية، ومقدمو خدمات المدفوعات، والمؤسسات المالية الأخرى، والوكلاء 	<ul style="list-style-type: none"> تحدد المؤسسات معايير التسعير على نحو مسؤول، مع ضمان الشفافية؛ كما أن الإفصاح يعد من واجبات المؤسسة المالية والوكيل يجب أن تقدم جهة إصدار الأموال الإلكترونية صورة من اتفاقية خدمة العملاء الموحدة إلى بنك رواندا الوطني 	<ul style="list-style-type: none"> وجود إجراءات شكاوى لدى المؤسسات المالية، ومقدمي خدمات التحويل الإلكتروني، ومقدمي خدمات المدفوعات، وجهات إصدار الأموال الإلكترونية حق الطعن أمام الإدارة العليا للمؤسسة أو بنك رواندا الوطني، أو أي سلطة أخرى مختصة.
تنزانيا	<ul style="list-style-type: none"> القواعد المحددة الخاصة بالمؤسسة: مقدمو خدمات المدفوعات والوكلاء 	<ul style="list-style-type: none"> الإفصاح التام عن المعلومات ذات الصلة، مثل التسعير والرسوم والمصروفات يجب أن تكون الشروط والأحكام عادلة ومقروءة ومفهومة من قبل العميل 	<ul style="list-style-type: none"> قيام مقدمي خدمات المدفوعات بوضع خطة للانتصاف لصالح المستهلك مع توفير الموارد الكافية الطعن أمام هيئة تنظيم المنافسة أو هيئة الاتصالات التعويض والانتصاف خلال فترة زمنية معقولة وفي موعد لا يتجاوز ٣٠ يوماً
أوغندا	<ul style="list-style-type: none"> قواعد عامة: جميع المؤسسات المالية المنظمة ووكلائها قواعد محددة لمقدمي خدمات الأموال من خلال الهاتف المحمول 	<ul style="list-style-type: none"> الإفصاح عن الرسوم والأتعاب والغرامات وأي مسؤولية أو التزام يخص المستهلك من الضروري أن يتعرف العملاء على الرسوم من خلال هواتفهم ضرورة وجود عقد مكتوب 	<ul style="list-style-type: none"> مقدمو الخدمات المالية من خلال الهاتف المحمول: تطبيق إجراءات فعالة قيام البنوك بتدريب الوكلاء على التعامل مع الشكاوى الرد في غضون ٦٠ يوماً

والقنوات. ومن الضروري أيضاً مطالبة مقدمي الخدمات المالية، كما يفعل العديد من البلدان العشرة، بضمان الامتثال لمعايير حماية المستهلك المالي عند تقديم خدماتهم من خلال الوكلاء.

وترتبط قواعد حماية المستهلك المالي في الغالب بمعايير الشفافية وسبل الانتصاف والتعامل مع الشكاوى ومعايير تقديم الخدمات. وستتم مناقشة كل بند من هذه البنود تباعاً. وبحسب النقاش الذي ورد في القسم ١، تعد قواعد حماية الأموال إجراءً مهماً آخر لحماية العملاء.

٤-٢ الشفافية

ترتبط قواعد الشفافية بالإفصاح عن الشروط، واستخدام (محتوى) اتفاقيات المستهلك، وتطبيق هذه المعايير في نقاط الخدمة، ويشمل ذلك الوكلاء.

ويتضمن الإفصاح معلومات عامة عن الخدمات والمنتجات، ومعلومات محددة حول المعاملات الفردية. وتظهر هذه المتطلبات والاشتراطات في اللوائح الخاصة بخدمات المدفوعات والأموال الإلكترونية/ الخدمات المالية من خلال الهاتف المحمول - وفي معظم الحالات، تظهر أيضاً في القواعد العامة لحماية المستهلك المالي.

وتطلب البلدان التي شملتها الدراسة من مقدمي الخدمات نشر معلومات عامة عن المنتجات، بما في ذلك الرسوم والعمولات والتكاليف الأخرى. ويطلب العديد من البلدان (غانا وكينيا وباكستان) عرض هذه المعلومات بصورة مادية في المكاتب الرئيسية وفي الفروع ومواقع الوكلاء. وكإجراء بديل، (أو بالإضافة إلى ذلك)، قد تتطلب القواعد نشر هذه المعلومات من خلال الوسائط المستخدمة على نطاق واسع مثل الإنترنت أو الصحف ذات الانتشار الواسع. ويُشترط في الهند وبنغلاديش، على سبيل المثال، الإفصاح على شبكة الإنترنت.^{٧٨} وعلى الرغم من ارتباط ذلك بالواقع على نحو متزايد مع زيادة استخدام الهواتف الذكية، فإن العديد من المستهلكين إما (١) غير قادرين على الاطلاع على الشروط المنشورة على شبكة الإنترنت من خلال هواتفهم المحمولة أو أجهزة الكمبيوتر أو (٢) يجدون من غير المناسب القيام بذلك (لأنه سيتعين عليهم الانتقال إلى جهاز آخر لإيجاد المعلومات). ومن شأن عرض الشروط الموجزة من خلال قنوات شائعة الاستخدام، مثل الرسائل القصيرة، معالجة هذه النقطة الأخيرة (ماز و فيوريلو، ٢٠١٥).

بالإضافة إلى ذلك، تطلب بعض البلدان التي شملتها الدراسة من مقدمي الخدمات اتخاذ خطوات إيجابية لضمان إطلاع العملاء على الشروط والأحكام المحددة. وبالتالي، ففي كينيا وتنزانيا، يتحمل مقدم الخدمة واجباً إيجابياً لإخطار العميل بشروط المعاملة الوشيك. وعززت كينيا هذا الواجب في عام ٢٠١٦، عندما قضت هيئة المناقشة بأن على جميع مقدمي الخدمات المالية الذين يستخدمون القنوات الرقمية تقديم معلومات كاملة عن التكاليف للمستهلكين، قبل استخدام الخدمة، وذلك على نفس الشاشة التي يتعامل عليها المستهلك (ماز، ٢٠١٦). وتشترط أوغندا على مقدمي الخدمات الإفصاح عن الرسوم للعملاء عبر الهاتف المحمول (دون تحديد كيفية القيام بذلك على هاتف ميميز)، وتقديم نسخة من الاتفاقية المبرمة في الوقت الذي يتم فيه فتح حساب أموال على الهاتف المحمول.^{٨٠} ومن الممكن أيضاً إلزام بتقديم إشعارات بعد الانتهاء من المعاملة. وتشترط عدة بلدان (غانا وأوغندا وميانمار) على مقدم الخدمات المالية أو وكيله تقديم إشعار تأكيد للعملاء لكل معاملة. ويجب أن تتضمن هذه الإشعارات معلومات مثل نوع المعاملة وقيمتها، والرسوم المحسنة، والرقم المرجعي للمعاملة، وتفاصيل المستفيد من التحويل الخارجي أو مرسل التحويل الداخلي.

وهناك عدد قليل من البلدان العشرة (أوغندا وغانا) تشترط على مقدمي الخدمات شرح الشروط والأحكام الرئيسية للعميل قبل أن يوقع العميل عقداً.^{٨١} وفي كوت ديفوار، تشترط لوائح الاتحاد الاقتصادي والنقدي

المالي يغطي القطاع المالي بأكمله، لكن هناك قواعد محددة منصوص عليها في قانون نظام المدفوعات الوطني وفي لائحة الأموال الإلكترونية (٢٠١٥) والخدمات المصرفية التي يقوم بها وكلاء (٢٠١٧). وتتبع كوت ديفوار وغانا نهجاً مجزئاً على نحو مماثل (انظر الإطار ٧).

وقد ينجم عن القواعد المنفصلة لحماية المستهلك المالي لمختلف مقدمي الخدمات فجوات وثغرات ومراجعة تنظيمية. وقد يفرض هذا الموقف مخاطر أقل في الأسواق حيث تهيمن البنوك على قطاع الخدمات المالية الرقمية. (أيًا ما كان الأمر، قد لا يُفضل هذا النهج لأسباب أخرى). ولدى الهند، على سبيل المثال، ميثاق للمستهلك ينص على مبادئ واسعة النطاق لحماية المستهلك المالي تنطبق على القطاع المصرفي، بما في ذلك بنوك المدفوعات.^{٧٧} ويوجه عام، هناك مبررات واضحة لوجود نهج متنسق لتحديد قواعد حماية المستهلك المالي فيما يتعلق بالخدمات المالية الرقمية. وتتمثل الخطوة الأولى في تحقيق ذلك في التأكد من أن الجهة التنظيمية للشؤون المالية تمارس سلطات وصلاحيات بشأن حماية المستهلك المالي. ويتضمن الهدف الثاني في تكييف المعايير العامة لحماية المستهلك المالي مع الاحتياجات المحددة لعملاء الخدمات المالية الرقمية، والتأكد من تغطية جميع أنواع مقدمي الخدمات

الإطار ٧. فجوة التأخير بين تطور الخدمات المالية الرقمية وإصلاح نظام حماية المستهلك المالي

من شأن الوتيرة السريعة لتطور الخدمات المالية الرقمية مع الإصلاحات التي يتم إدخالها على عوامل التمكين الثلاثة الأولى أن يتأتى في أعقابها مجموعة من الأنشطة التي تعمل على إحداث مواءمة في معايير حماية المستهلك المالي وسد الفجوات في هذه المعايير. ففي كوت ديفوار، على سبيل المثال، يتم تضمين قواعد حماية المستهلك المتباينة في التشريعات الخاصة بالخدمات المصرفية والتمويل الأصغر والمدفوعات والأموال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية. ويجوز لنفس الوكيل التعامل مع حسابات الأموال من خلال الهاتف المحمول (نيابية عن جهات الإصدار المصرفية وغير المصرفية)، ومدفوعات الفواتير (نيابية عن مقدمي خدمات المدفوعات)، والتحويلات المباشرة (على الكاونتر) (نيابية عن البنوك) - ويخضع كل إجراء من ذلك للقواعد المختلفة لحماية المستهلك المالي.

وهناك مشكلات وقضايا مماثلة في غانا، حيث يجري تطبيق إطار شامل لتوفير سبل الانتصاف للمستهلكين على جميع مقدمي الخدمات المالية (بما في ذلك جهات إصدار الأموال الإلكترونية).^{٧٩} لكن، يُلاحظ أن إطار الإفصاح أكثر تجزئة، مع وجود ضوابط تنظيمية محددة بشأن المنتجات الائتمانية (بخلاف بطاقات الائتمان) وأحكام خاصة بالإفصاح واردة في إرشادات الأموال الإلكترونية (لكن لا توجد قواعد محددة لمنتجات الإذخار). وتعتبر سبل الحماية ضد الخطأ والاحتيال في خدمات المدفوعات غير كافية. وهناك ضغوط كبيرة تُمارس حالياً في غانا لمعالجة هذه القضايا وتقوم، حالياً، البلدان الأعضاء في الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا وكوت ديفوار بإصلاح إطار حماية المستهلك المالي الخاص بها.

- تصدر لوائح الخدمات المالية من قبل الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا الذي يشجع أيضاً البلدان الأعضاء على إنشاء مؤسسات لمعالجة الشكاوى والمظالم في القطاع المالي. انظر ميغر (٢٠١٧).
- إرشادات لية سبل الانتصاف للمستهلك الخاصة بمقدمي الخدمات المالية (٢٠١٧).
- قواعد الإفصاح والشفافية الخاصة بالمنتجات والخدمات الائتمانية (٢٠١٧).

^{٧٧} ينص ميثاق حقوق العملاء على مبادئ نموذجية يتم دمجها من قبل البنوك في سياساتها المعتمدة من مجلس الإدارة ومراقبتها من جانب البنك المركزي: https://rbidocs.rbi.org.in/docs/content/pdfs/CCSR03122014_1.pdf. وينطبق الميثاق على بنوك المدفوعات في حالة عدم وجود أحكام تنظيمية محددة لها.

^{٧٨} الهند: المبادئ التوجيهية للسياسات بشأن تفعيل أدوات الدفع الميسق، القسم ١٤؛ السياسة النموذجية لحقوق العملاء، المادة ٢٢؛ المبادئ التوجيهية لمراسلي أنشطة الأعمال، المادة: ٩. بنغلاديش: المبادئ التوجيهية لخدمات المستهلك وإدارة الشكاوى، المواد: ٢٠٥ و ٢٠٩.

^{٧٩} كينيا: لائحة نظام المدفوعات الوطني، ٢٠١٤، المادة: ٣٧. تنزانيا: قانون نظام المدفوعات الوطني، ٢٠١٥، المادة: ٥١؛ ولائحة الأموال الإلكترونية ٢٠١٥، المادة: ٤٤.

^{٨٠} المبادئ التوجيهية لخدمات الأموال باستخدام الهاتف المحمول، الجزء الثاني، ١٢. ب. أوغندا: المبادئ التوجيهية لخدمات الأموال باستخدام الهاتف المحمول، الجزء الثاني، ١٢. ب. غانا: المبادئ التوجيهية للأموال الإلكترونية، القسم الرابع-٢٧.

وعلى الرغم من أن هذا التحليل يركز على أسس حماية العميل المالي في الخدمات المالية الرقمية، فمن الواضح أن اللوائح والضوابط المتعلقة بالشفافية تتناول أيضًا قضايا "الجيل التالي" من سلوك السوق — على سبيل المثال، تتطلب الإفصاح المسبق عن بعض الإجراءات المحددة. ومع ذلك، تجدر الإشارة هنا إلى جانبين آخرين من جوانب سلوك السوق، نظرًا لأهميتهما بالنسبة لحماية المستهلك المالي ومصدقية الخدمات المالية الرقمية بوجه عام: قواعد حماية البيانات والحد من الاحتيال (انظر الإطار ٨).

٤-٣ سبل الانتصاف أمام العملاء والتعامل مع الشكاوى

تشترب الجهات التنظيمية المعنية بالقطاع المالي على نحو متزايد على مقدمي الخدمات إنشاء آلية لتلقي شكاوى العملاء ومعالجتها. وتقوم البلدان العشرة التي تمت دراستها بدمج هذا المبدأ في الضوابط واللوائح التنظيمية وتطبيقه بشكل ما على مقدمي الخدمات المالية الرقمية. وكما هو الحال مع المكونات الأخرى لحماية المستهلك المالي، تجري تغطية هذا المكون في نصوص تشريعية مختلفة، سواء بشأن الخدمات المصرفية أو الأموال الإلكترونية أو المدفوعات أو حماية المستهلك. ويبدو أن معالجة هذه القضية تنسجم بالاتساق في معظم البلدان العشرة التي شملتها الدراسة، لكن هناك احتمال أن تنشأ تحديات وتضاربات بالفعل. فعلى سبيل المثال، لدى بلدان الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا مثل هذا الحكم في اللوائح التنظيمية للأموال الإلكترونية الخاصة بها وليس في التشريع المصرفي أو التشريع الخاص بالمدفوعات.^{٨٥}

وتتباين اللوائح التي تتناول الشكاوى من حيث المحتوى. وتشترب العديد من البلدان (الهند وميانمار وكينيا وتنزانيا) على مقدمي الخدمات أن يكون لديهم آليات فعالة أو كافية لتقديم الشكاوى. كما يشترط كثير من البلدان سهولة الإجراءات وسهولة فهم المعلومات من جانب العملاء. وتشترب معظم البلدان على مقدمي الخدمات المالية الرقمية قبول الشكاوى شخصيًا أو من خلال الهاتف أو البريد الإلكتروني — وإحاطة العملاء بمعلومات الاتصال المناسبة. وتتص لوائح وضوابط الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا على إتاحة أنظمة الشكاوى من خلال العديد من قنوات اتصال - لكل من العملاء والتجار/ المستفيدين.^{٨٦} ونظرًا لأهمية وجود الوكلاء من أجل التعامل وجهاً لوجه مع العملاء، توجه معظم البلدان الوكلاء لتقديم معلومات حول معالجة الشكاوى. ومن الناحية المثالية، يجب أن يكون المستهلكون قادرين على الوصول إلى نظام للانتصاف من خلال رقم هاتف مجاني، أو بصورة مباشرة ومن خلال مراسلات كتابية، وكذلك من خلال القنوات المتاحة للمنتج المعني (على سبيل المثال، الرسائل القصيرة بنظام (SMS) و (USSD) وشبكة الإنترنت).

لغرب أفريقيا شرح شروط استخدام أدوات الدفع والحسابات بوضوح للعميل وقت فتح الحساب، والنص على ذلك في الاتفاقية.^{٨٦}

ولا تنص لوائح وضوابط الخدمات المالية الرقمية في معظم البلدان التي شملتها الدراسة على نموذج إفصاح موحد. ويُستثنى من ذلك قيام بنك غانا بإصدار بيان ملخص موحد للاستخدام في الإفصاح عن شروط حساب الأموال الإلكترونية. وترتبط المتطلبات والاشتراطات ذات الصلة بإمكانية التنبؤ بالشروط والأحكام، بما في ذلك الرسوم. وهناك بعض البلدان التي تداركت هذا الأمر في اللوائح والضوابط الخاصة بها - فأوغندا، على سبيل المثال، تشترط إرسال إشعار قبل ٣٠ يومًا على الأقل من إدخال أي تغيير.^{٨٦}

وفي كثير من الأحيان، يتم تحديد الحد الأدنى من محتوى الإفصاح العام. وعادة ما يتضمن ذلك قائمة بالرسوم والمصروفات على الأقل، ولكنه قد يتضمن أيضًا معلومات أخرى، مثل مسؤولية الأصيل المتعلقة بالخدمة (باكستان)، وشروط وأحكام الخدمة (الهند وتنزانيا)، وميثاق العميل (بنغلاديش)، ومعلومات عامة عن مخاطر المنتجات والخدمات (غانا والهند).

وتطبق معظم البلدان العشرة التي تمت دراستها صيغة من معايير العقود على مقدمي الخدمات المالية الرقمية. ويشترط العديد منها عقدًا مكتوبًا (قد يكون إلكترونيًا، على سبيل المثال، في كوت ديفوار وغانا وميانمار)، كما يشترط بعضها أيضًا (أو يحظر) بعض الأحكام التعاقدية المحددة. وهناك عدد قليل من البلدان (بما في ذلك الهند وتنزانيا) تشترط أن تكون العقود بلغة واضحة وبسيطة. وفي عدد قليل من البلدان الأخرى، يجب أن يحسن العميل على نسخة من مسودة العقد لمراجعتها (كوت ديفوار) أو نسخة من العقد الموقع المراد الاحتفاظ بها (أوغندا). وقد يلزم لاتفاقيات العملاء القياسية/الموحدة الحصول على موافقة الجهات التنظيمية (رواندا)، على الرغم من أن هذا لا يبدو شرطًا رسميًا في معظم البلدان.

ولدى جميع البلدان التي شملتها الدراسة قواعد بشأن إظهار هوية الوكيل، واسم (وغالبًا رقم هاتف) الأصيل، ورسوم ومصروفات المنتجات والخدمات المختلفة. وتحظر معظم البلدان على الوكيل تغيير جدول رسوم الأصيل أو فرض رسوم إضافية، وكثير منها يطلب من الوكلاء نشر إشعار مكتوب بعدم السماح لهم بفرض رسوم إضافية. وعلاوة على ذلك، تحظر غانا وأوغندا صراحة قيام الوكلاء بإجراء معاملات نيابة عن العميل (أي في الواقع تمثيل طرفي المعاملة) ويطلبون من الوكلاء نشر بيان بهذا المعنى.^{٨٦} وفي بعض الحالات، يجب على الوكلاء نشر المعلومات في مكان تقديم الشكاوى (انظر القسم ٤-٣).

الإطار ٨. حماية بيانات العميل ومكافحة الاحتيال

يمكن اعتبار حماية البيانات وتخفيف الاحتيال قضايا "الجيل القادم" فيما يتعلق بحماية المستهلك المالي، لكنها أصبحت بارزة بشكل متزايد مع تطور أسواق الخدمات المالية الرقمية. وفي كلا المجالين، يجري وضع وتطوير أدوات رقابية، لكنها غالبًا ما تكون غير متسقة أو شاملة.

ويعد جمع بيانات العميل وحفظها وتحليلها أمرًا بالغ الأهمية لتطوير نماذج الخدمات المالية الرقمية، وخاصة تلك التي تشمل خدمات التسهيلات الائتمانية والقروض. وتشترب معظم البلدان على مقدمي الخدمات المالية الحفاظ على سرية معلومات العميل، وفي بعض الحالات، ضمان قيام وكلاتهم بذلك. فعلى سبيل المثال، تشترط أوغندا على مقدم الخدمة أن يفصح للعميل (قبل إبرام العقد) عن الشروط التي يتم بموجبها الاحتفاظ ببيانات العميل، وتشترب بعض البلدان، وليس كلها، موافقة العميل المسبقة على استخدام هذه البيانات. وتثير الانتهاكات الأخيرة لأمن البيانات المالية تساؤلات حول مقدار الثقة التي يجب وضعها في وسائل الحماية المعتمدة.

ويجب أن تتناول لوائح وضوابط تنظيم الخدمات المالية الرقمية حساسية هذه الخدمات للاحتيال. ويحمل مقدمو الخدمة عمومًا المسؤولية عن الخسارة أو الضرر الناجم عن الاحتيال (ما لم يكن ذلك بسبب إهمال العميل)، وبعض الدول تشترط خطوات فعالة للحد من الاحتيال. فعلى سبيل المثال، تحمي بنغلاديش العملاء من المسؤولية عن الخسائر الناجمة عن الاحتيال أو الإهمال من جانب مسؤولي أو وكلاء مقدمي خدمات المدفوعات، والشركات المشاركة في ترتيبات التواصل الشبكي، والتجار المرتبطين بالبطاقة أو نظام الاتصال الأخرى. ويشترط الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا كتابة شرط المسؤولية هذا في اتفاقية حساب الأموال الإلكترونية. وفي باكستان، يجب على مقدمي الخدمات المصرفية بدون فروع بنكية إعداد برامج لتوعية العملاء بشأن الاحتيال، ويجب أن تشمل أساليب الوقاية الإفصاح عن القائمة السوداء للوكلاء الذين شاركوا في الاحتيال.

٨٢ لائحة المدفوعات، ٢٠٠٢، المادة: ١٥. ينص قانون التجارة الإلكترونية الوطني في كوت ديفوار (٢٠١٣) على معايير للإعلان والعروض وأحكام العقود وشفافية الأسعار والإفصاح عن معلومات التحقق من الهوية الخاصة ببيع السلع ومقدم الخدمات.

٨٣ المبادئ التوجيهية لخدمات الأموال باستخدام الهاتف المحمول، الجزء الثاني، ١٢ ب.

٨٤ غانا: المبادئ التوجيهية للأموال الإلكترونية، رابعًا- ٢٧، المبادئ التوجيهية بشأن الوكلاء، خامسًا ٢١، و ٢٢. أوغندا: المبادئ التوجيهية لخدمات الأموال باستخدام الهاتف المحمول، الجزء الثاني، ١٢، ١٢ ب.

٨٥ تلتزم البلدان الأعضاء في الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا، مثل كوت ديفوار، بإنشاء مؤسسات شاملة للنظر في المظالم المالية وتستند هذه المؤسسات إلى نموذج إقليمي - وهي خطوة في اتجاه التنسيق على مستوى القطاع المالي.

٨٦ يرد هذا الشرط في تعليمات البنك المركزي لدول غرب أفريقيا بشأن الأموال الإلكترونية (المادة: ٣٠)، وليس في القواعد الخاصة بالتحويلات المباشرة على الكاونتر.

ولدى أغلب البلدان العشرة التي شملتها الدراسة أحكام تنظيمية في هذا المجال. وفي بعض الحالات (ميانمار)، يقع على مقدمي الخدمات واجب عام لإبلاغ العملاء بمخاطر الخطأ أو الخسارة، وإحاطتهم بحقوقهم ومسؤولياتهم. وفي بلدان أخرى، تحدد القواعد كيف يجوز للعملاء طلب إلغاء المعاملة وتحت أي ظروف يتم ذلك. فعلى سبيل المثال في الهند، يجب على البنوك التي تقدم خدمات مصرفية من خلال الهاتف المحمول أن تخطر العملاء بالإطار الزمني والظروف التي يمكن فيها قبول أي تعليمات لإيقاف الدفع. ولدى كينيا قاعدة مماثلة فيما يتعلق بمقدمي خدمات المدفوعات تنص على أنه لا يمكن إلغاء عملية التحويل إلا وفقاً لبروتوكولات فض النزاعات التي أنشأتها جهات تقديم خدمات المدفوعات رسمياً. (تتبع بنغلاديش نهجاً مماثلاً). وتشتد باكستان النص على هذه الأمور في اتفاقية العميل، جنباً إلى جنب مع معلومات الاتصال المتاحة للعملاء للإبلاغ عن عمليات تحويل غير مصرح بها. وفي حالة وجود أي نزاع أو خلاف، تضع كل من باكستان وبنغلاديش عبء الإثبات على مقدم الخدمة لإثبات أن عملية التحويل المتنازع عليها مرخص بها من قبل العميل.

وفي البلدان التي شملتها الدراسة، أقرت الجهات التنظيمية بأن المدفوعات الرقمية لا رجعة فيها ما لم يوافق الطرف المتلقي/المستفيد على إعادة الأموال. ويعتمد عدم إمكانية إلغاء المعاملة في بعض الأحيان على وجود بروتوكول للتحقق يسمح للمرسلين بتأكيد المستلم/المستفيد قبل إرسال التحويل/الحوالة. ويعد الإفصاح المسبق على نحو واضح عن حقوق ومسؤوليات الأطراف أمراً بالغ الأهمية في أي حال.

٤-٥ ملخص الخبرات والتجارب

تظهر الأنماط العامة التالية من خبرات وتجارب البلدان العشرة في هذا المجال:

- يوجد تقارب في اللوائح والضوابط التي تحكم مسائل مثل الإفصاح المطلوب، ومعالجة الشكاوى، وعدم إمكانية إلغاء المعاملات، على الرغم من أن التفاصيل تختلف وما زال هناك مجال كبير لاعتماد معايير دولية أو ممارسات جيدة من بلدان أخرى.
- لا يزال هناك مجالات متباينة فيما يتعلق بإعداد نماذج إفصاح موحدة ومؤسسات لمعالجة المظالم المالية.
- من شأن التطوير التنظيمي التدريجي أن ينجم عنه انعدام الكفاءة وتحديات أخرى. ولدى معظم البلدان قواعد بشأن حماية المستهلك المالي خاصة بالمؤسسات أو المنتجات، وليس قواعد شاملة. ويجب أن يغطي إطار القواعد على نحو مثالي جميع القنوات ومقدمي الخدمات ذوي الصلة بصورة متسقة. ويجب أن تخضع الخدمات المالية الرقمية للقواعد العامة الخاصة بحماية المستهلك المالي وقواعد أكثر تحديداً تستهدف هذه الخدمات (على سبيل المثال، الأموال الإلكترونية والمدفوعات، وتقديم الخدمات من خلال الوكلاء). وإلى الآن، لم تستوف البلدان التي شملتها الدراسة هذا المعيار.

الخلاصة

قدّمنا تحليلاً في هذه الدراسة تناول كيفية قيام البلدان التي شملتها هذه الدراسة بالتعامل مع عوامل التمكين في أطرها التنظيمية الخاصة بالخدمات المالية الرقمية. فما هي الدروس المستفادة من خبرات وتجارب هذه البلدان؟

تناولت الأبحاث والمناقشات بشأن السياسات أهمية عوامل التمكين التنظيمية الأربعة الأساسية بصورة راسخة. وهناك اتفاق واسع النطاق على أن عوامل التمكين ضرورية (ولكنها ليست كافية) كي يتسنى للخدمات المالية الرقمية أن تحقق المستهدف منها بصورة تامة، والاستدامة على المدى الطويل. وتشير الخبرات والتجارب إلى زيادة النشاط في حالة وجود ثلاثة من عوامل التمكين الأساسية على الأقل مقارنة بعدم

ولا تتناول اللوائح والضوابط المعنية التفاصيل الداخلية لكيفية استجابة وحدة الشكاوى للشكاوى الواردة في معظم البلدان العشرة التي تمت دراستها (باستثناء غانا والهند). وفي معظم البلدان، تحدد الجهة التنظيمية مهلة زمنية قصوى لرد مقدمي الخدمة في كل مرحلة من مراحل إجراءات الشكاوى. وفي غانا وتنزانيا، يجب تتبع الشكاوى، مع إصدار الإيصالات التي تفيد الاستلام (كاملة مع الأرقام المرجعية) لصاحب الشكاوى.^{٨٧}

وبالإضافة إلى ذلك، تُحدد جميع البلدان العشرة مساراً للطعن لأصحاب الشكاوى، إما أمام الجهة التنظيمية للقطاع المالي (الأغلبية)، أو الجهات التنظيمية المعنية بالمنافسة أو الاتصالات (في بعض الأحيان كبديل عن الجهة التنظيمية للقطاع المالي، كما هو الحال في تنزانيا ورواندا)، أو إلى ديوان/أمين المظالم.^{٨٨} واعتمدت الهند برنامج ديوان المظالم (٢٠٠٦) بشأن الأمور المصرفية، وبموجب ذلك يتم تلقي الشكاوى والطعون. وقامت باكستان بذلك أيضاً، لكن برنامجها لا يغطي سوى بنوك التمويل الأصغر والبنوك الإسلامية. كما يجري إعداد برنامج للنظر في المظالم في الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا (حيث يُطلق على مؤسسات معالجة المظالم المالية الوطنية المراد).

وتشتد معظم البلدان على مقدمي الخدمات متابعة الشكاوى والاحتفاظ بوثائق الشكاوى لمدة لا تقل عن عدد معين من السنوات (٦ سنوات في كثير من الأحيان كما هو الحال في غانا)، وإبلاغ الجهات التنظيمية ببيانات الشكاوى والقرارات ذات الصلة.

٤-٤ معايير تقديم الخدمات

تعمل الخدمات المالية الرقمية على فرضية الاستمرار في توفير خدمات الاتصالات الرقمية وخدمات المعاملات دون انقطاع. وبالتالي، فإن غالبية البلدان العشرة التي شملتها الدراسة تضع شروطاً عامة لتوفير الخدمة. وهناك عدد قليل فقط من البلدان التي تضع حدًا أدنى من المتطلبات لتوفير الخدمة — على سبيل المثال، تطلب غانا من جهات إصدار الأموال الإلكترونية ضمان إتاحة الخدمة بنسبة ٩٩,٥٪، وإبلاغ العملاء على الفور بأي انقطاع (فعلي أو متوقع)، في حين تحدد أوغندا حدًا أدنى بنسبة ٩٥٪ من وقت تشغيل النظام.^{٨٩} أما كوت ديفوار وباكستان فيشترطان بوجه عام توفر الخدمة دون انقطاع. وهناك عدد قليل من الأدلة والشواهد على كيفية تنفيذ هذه الاشتراطات وتطبيقها في الممارسة العملية.

وترغب الجهات التنظيمية في ضمان السرعة والموثوقية. وبالتالي، يشترط العديد من البلدان على مقدمي الخدمات وجود منصة رقمية تفي بالحد الأدنى من معايير الجودة والأمن. فعلى سبيل المثال، تشير رواندا صراحة إلى مسؤولية مقدم الخدمة عن أي أضرار تلحق بالمستهلك بسبب فشل مقدم الخدمة في الامتثال لمعايير الموثوقية. وعلى غرار ذلك، ففي بنغلاديش، يكون مقدم خدمات المدفوعات مسؤولاً أمام العميل عن الخسارة الناجمة عن فشل نظام تحويل الأموال الإلكتروني في إكمال معاملة مقبولة في الجهاز الطرفي (terminal) وفقاً لتعليمات العميل. وتعفي كينيا مقدم الخدمة من المسؤولية عن عدم تنفيذ المدفوعات في ظروف محدودة، ولكنها تشترط عليه تصحيح أي إخفاق في هذا الشأن دون تأخير.^{٩٠} وتوجد هذه الأحكام عادةً في اللوائح والضوابط بشأن المدفوعات أو المعاملات الإلكترونية/التحويل الإلكتروني.

ويجب أن توازن الضوابط واللوائح التنظيمية الخاصة بالخدمات المالية الرقمية بين الحاجة إلى اليقين في المعاملات - عدم إمكانية إلغاء المعاملة - في مقابل الحاجة إلى السماح بتصحيح المعاملات الخاطئة أو غير المصرح بها. ويتمثل أحد هذه العناصر في قيام مقدمي الخدمة بضمان حل سريع لهذه الأخطاء (من الناحية المثالية قبل قيام المستفيدين بسحب الأموال) من خلال توجيه الاستفسارات إلى فريق مركز الاتصال المخصص لهذه المهمة.

٨٧ غانا: المبادئ التوجيهية للأموال الإلكترونية، رابعا، ٢٧. تنزانيا: المعاملات المصرفية باستخدام الهاتف المحمول، الملحق الثالث.

٨٨ بالإضافة إلى ذلك، قد تكون المحاكم خياراً آخر للطعن، لكن فائدتها وفعاليتها بالنسبة للمستهلك تختلف اختلافاً كبيراً.

٨٩ غانا: المبادئ التوجيهية للأموال الإلكترونية، رابعا، ٢٧؛ أوغندا: المبادئ التوجيهية لخدمات الأموال باستخدام الهاتف المحمول، الجزء الثاني، ٦. رابعا.

٩٠ رواندا: قانون المعاملات الإلكترونية. المادة ٥١. بنغلاديش: لائحة التحويل الإلكتروني للأموال، ٢٠١٤. المواد: ٨، ٥، ١٢. كينيا: لائحة نظام المدفوعات الوطني، ٢٠١٤، الجزء الثاني، ١٥، ٢٨.

الأخرى إلى جانب عوامل التمكين المشار إليها، بما في ذلك السياسات في مجالات مثل المنافسة وإمكانية التشغيل البيئي، تلعب دوراً في تمهيد سبل الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية.

وفي نهاية المطاف، تعتمد جودة الإطار التنظيمي على الأقل على قدرة واضعي السياسات والجهات التنظيمية بنفس القدر من الاعتماد على محتوى القواعد المنظمة. وقد زاد الطلب على وجود جهات تنظيمية. ويترشح ظهور العملات المشفرة والابتكارات في مجال التكنولوجيا المالية أسئلة جديدة تسعى الجهات التنظيمية للإجابة عنها. ومع هذه الأولويات الأخرى التي تستحق الاهتمام، لا يركز واضعو السياسات والجهات التنظيمية بصورة صارمة دائماً على تدعيم الشمول المالي الرقمي.

ومع ذلك يبدو أن هناك عملية تعلم جماعي. ويحدث ذلك داخل البلدان وفيما بينها حيث تتحرك طلائع الممارسات الجيدة إلى الخارج ويتزايد الطلب على الاستفادة من دروس وخبرات البلدان النظيرة. وهناك عدد من البلدان العشرة التي خضعت للدراسة (ميانمار) لم تعتمد إلا قواعد ولوائح تنظيمية محددة مؤخراً بشأن الخدمات المالية الرقمية، وتمكنت من التعلم من تجارب وخبرات سابقة في بلدان أخرى. وهناك بلدان أخرى (غانا) يمكنها الرجوع إلى سنوات الخبرة الطويلة في تنظيم الخدمات المالية الرقمية والتعلم من أخطاء الماضي. ولا يزال هناك بلدان أخرى (باكستان) قادرة على تحسين إطارها التنظيمي تدريجياً بمرور الوقت. وبوجه عام، نتج عن النهج المجزأة (التدرجية) لوائح مجتزأة ومهترئة، لكن السنوات الأخيرة شهدت أساليب أكثر اتساقاً ومنهجية. وبناءً عليه، وكما حاولنا أن نبين هنا، هناك أدلة وشواهد متاحة لتوجيه واضعي السياسات بشأن وضع إطار من شأنه تدعيم الخدمات المالية الرقمية بصورة واقعية، مع السماح للجهات التنظيمية بتركيز اهتمامها على المجالات ذات المخاطر الأعلى.

ثبت المراجع

Alliance for Financial Inclusion (AFI). 2016. "Digital Financial Services: Basic Terminology." Guideline Note No. 19. Kuala Lumpur: AFI, August.

Arabehty, Pablo Garcia, Gregory Chen, William Cook, and Claudia McKay. 2016. "Digital Finance Interoperability & Financial Inclusion: A 20-Country Scan." Working Paper. Washington, D.C.: CGAP, December.

BCBS (Basel Committee on Banking Supervision). 2016. "Guidance on the Application of the Core Principles for Effective Banking Supervision to the Regulation and Supervision of Institutions Relevant to Financial Inclusion." Basel: BCBS, September.

Burjorjee, Deena, and Barbara Scola. 2015. "A Market Systems Approach to Financial Inclusion: Guidelines for Funders." Washington, D.C.: CGAP, September.

CGD (Center for Global Development). 2016. "Financial Regulations for Improving Financial Inclusion: A CGD Task Force Report." Washington, D.C.: CGD.

CPMI (Committee on Payments and Market Infrastructure) and World Bank Group. 2016.

وجودها، ولكن من الصعب إثبات العلاقة السببية البحتة لعدة أسباب^{٩١}. هناك عدد أقل من الأدلة والشواهد على أن عامل التمكين الرابع - حماية المستهلك - يمثل شرطاً ضرورياً لانطلاق الأسواق. وأياً ما كان الأمر، يجب معالجة قضايا حماية المستهلك لضمان تطور الأسواق على نحو سليم مع نضوجها.

ويقدم هذا البحث تحليلات مقارنة بشأن دراسة الحالة، من شأنها المساعدة في إثراء النقاش وتوجيه عملية وضع السياسات. وتُظهر التجارب والخبرات القطرية أن كل بلد استخدم النهج الخاص به لإعداد عوامل التمكين المشار إليها، كما تبين هذه الخبرات والتجارب الطرق التي يجب من خلالها تصميم أي نشاط مهما كان بسيطاً على الأقل بالنسبة للمستخدم من خلال تدابير تنظيمية مفصلة تراعي الأساس السياقي لكل بلد. ويُصاغ هذا السياق من تأثيرات السوق، والاقتصاد السياسي، ونظام الضوابط التنظيمية الأوسع نطاقاً، ومستوى التطور التكنولوجي والابتكار والخبرات الثقافية والتاريخية. وفي نهاية المطاف، نجد أن القواعد المنظمة للخدمات المالية الرقمية صادرة عن هيئات تشريعية مختلفة، وتعكس التطور التاريخي لتشريعات القطاع المالي. وحتى يتسنى المضي قدماً، يجب أن تكون هناك مجموعة أكثر وضوحاً واتساقاً من القواعد المنظمة لكل عامل من عوامل التمكين الأربعة.

ويبين هذا البحث أنماطاً تساعد في تفسير النتائج. وهناك عدد قليل من المجالات في النشاط الاقتصادي المنظم يمكن وصفها بصورة واقعية بهذه العبارة "أقم البناء وسياتون". وهذا يبدو صحيحاً بشكل خاص بالنسبة للخدمات المالية الرقمية. وربما تُعزى النجاحات المذهلة في بلد مثل كينيا بدرجة أكبر إلى محرك أول جاد قام بسحب السوق والجهات التنظيمية في اتجاهه وليس إلى عملية ممنهجة تتمثل في وضع إشارات مسبقة. وتعكس الأطر التنظيمية في بعض البلدان الأخرى التي شملتها هذه الدراسة ديناميكية مماثلة. وفي كثير من الأحيان، وكما هو الحال مع اللوائح التي تسمح بإصدار الأموال الإلكترونية غير المصرفية، هناك زيادة في الضغوط من جانب الأطراف الفاعلة المحتملة، لكن لا يمكن للسوق أن تعمل إلا إذا كانت القواعد مطبقة أو تصدر الجهة التنظيمية "عدم ممانعة". وفي مجالات أخرى، مثل حماية المستهلك المالي، بنجم عن التطور السريع للسوق فجوات تسمح بتراكم المخاطر حتى يتمكن واضعو السياسات والجهات التنظيمية من تصحيح الأوضاع أو صياغة حل أكثر شمولاً.

أما بالنسبة لفرادى عوامل التمكين، فهناك بعض الرؤى والآراء الثاقبة التي تطرحها هذه الدراسة. وتُظهر خبرات وتجارب البلدان الأفريقية أهمية جهات إصدار الأموال الإلكترونية في عامل التمكين الأول. وحتى في البلدان التي لم تضع إطاراً منفصلاً للترخيص لإصدار الأموال الإلكترونية، وجدت المؤسسات غير المصرفية طرقاً أخرى للقيام بدور راند في مجال الخدمات المالية الرقمية من خلال الاستحواذ على بنوك أو إنشائها (باكستان) أو الاستفادة من ترخيص البنك الرئيسي الخاص بها (بنغلاديش)^{٩٢}. وفيما يبدو أن عامل التمكين الثاني، وهو الاستعانة بالوكلاء، هو العنصر الذي تتم مراعاته بصورة أكثر انتظاماً في الواقع العملي. وفي جميع البلدان العشرة، تعد مسؤولية الأصيل (الجهة الرئيسية لتقديم الخدمة) عن تصرفات الوكيل قاعدة أساسية تسمح للجهة التنظيمية بتركيز اهتمامها على الأصيل. وفي معظم الحالات، هناك مرونة كبيرة (كما ينبغي أن تكون) فيما يتعلق بمن يمكن أن يكون وكيلًا. ويتأثر عامل التمكين الثالث، وهو الفحص الشامل للعملاء المستند إلى المخاطر، بشدة بالرغبة في اتباع إرشادات مجموعة العمل المالي (فاتف). وقد بدأ التحول نحو القواعد المستندة إلى المخاطر على الصعيد العالمي والوطني، مع التطورات والمستجدات في نظام الهوية الرقمية، في السماح بمزيد من التغطية للخدمات المالية الرقمية على نحو أكثر مرونة. وتظهر حماية المستهلك، وهي عامل التمكين الرابع، في المشهد متأخرة إلى حد ما، نظراً لأن لها دوراً أقل وضوحاً في أسواق الخدمات المالية الرقمية التي بدأت العمل بقفزات سريعة. لكن ثمة اعتراف متزايد بأهميتها بالنسبة للسلامة وبناء الثقة، وهما عنصران ضروريان لتحقيق استدامة الخدمات المالية الرقمية على المدى الطويل. وينبغي أن نضع في الاعتبار أن الظروف

٩١ أولاً، هل يتم تطبيق أي عامل من عوامل التمكين؟ إجابة هذا السؤال ليست نعم أو لا نظراً لأن كل عامل يشتمل على مجموعة من القرارات التنظيمية الرئيسية. ثانياً، الضوابط واللوائح التنظيمية (على الرغم من أهميتها) تمثل عنصرًا واحدًا فقط في نظام الخدمات المالية الرقمية (وربما يمكن تحديدها على نحو جاهر بوصفها أحد العوامل المساهمة في الإخفاق وليس النجاح). ثالثاً، العينة التي اخترناها من البلدان صغيرة للغاية وشديدة الخصوصية على نحو يصعب معه قياس النواتج أو توصيفها بالوفرة والصرامة. أخيراً، تعتبر التغييرات التنظيمية في كثير من الحالات جديدة للغاية على نحو لا يحق التأثير التام لها، كما أن عدم وجود شروط كافية أخرى يمثل أحد القيود. للاطلاع على أمثلة عن طريقة بناء مؤشر للبيئة التنظيمية للشمول المالي واستخلاص درجات التقييم الشامل للبلد المعني، يرجى الاطلاع على مواد وحدة المعلومات التابعة لمجلة إيكونوميست (٢٠١٦)، وأعمال روجاس - سواريز، وباشكو (٢٠١٧). وهذه الطريقة تنطوي على تحديات خاصة بها، ولكن لم تتم مناقشتها هنا.

٩٢ لا تزال تجربة الهند المتمثلة في منح تراخيص لبونك ذات أغراض محدودة (تراخيص لبونك مدفوعات) حديثة العهد نسبياً، وسنرى ما إذا كانت لبونك المدفوعات هي نوعية البونك التي تسمح بمرونة مماثلة كما تسمح بطلاق السوق كما هو الحال بالنسبة لترخيص جهات إصدار الأموال الإلكترونية.

- GPFI (Global Partnership for Financial Inclusion). 2016. "Global Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion: The Evolving Landscape." Washington, D.C.: GPFI, March.
- Greenacre, Jonathan, and Ross Buckley. 2014. "Using Trusts to Protect Mobile Money Customers." *Singapore Journal of Legal Studies*, 59–78.
- ITU (International Telecommunication Union). 2017. "ITU-T Focus Group on Digital Financial Services: Main Recommendations." Geneva: ITU, March.
- Izaguirre, Juan Carlos, Tim Lyman, Claire McGuire, and Dave Grace. 2016. "Deposit Insurance and Digital Financial Inclusion." Brief. Washington, D.C.: CGAP, October.
- Lyman, Timothy R., Gautam Ivatury, and Stefan Staschen. 2006. "Use of Agents in Branchless Banking for the Poor: Rewards, Risks, and Regulation." Focus Note 38. Washington, D.C.: CGAP, October.
- Lyman, Timothy R., Mark Pickens, and David Porteous. 2008. "Regulating Transformational Branchless Banking: Mobile Phones and Other Technology to Increase Access to Finance." Focus Note 43. Washington, D.C.: CGAP, January.
- Malady, Louise, Ross Buckley, and Cheng-Yun Tsang. 2015. "Regulatory Handbook: The Enabling Regulation of Digital Financial Services." UNSW, December.
- Mas, Ignacio. 2015. "Shifting Branchless Banking Regulation from Enabling to Fostering Competition." *Banking & Finance Law Review*, Vol. 30, No. 2.
- Mazer, Rafe. 2016. "Kenya Ends Hidden Costs for Digital Financial Services." Blog post, 2 November. <http://www.cgap.org/blog/kenya-ends-hidden-costs-digital-financial-services>
- Mazer, Rafe, and Alexandra Fiorillo. 2015. "Digital Credit: Consumer Protection for M-Shwari and M-Pawa Users." Blog post, 21 April. <http://www.cgap.org/blog/digitalcredit-consumer-protection-m-shwari-and-m-pawa-users>
- Mazer, Rafe, and Philip Rowan. 2016. "Competition in Mobile Financial Services: Lessons from Kenya and Tanzania." Washington, D.C.: CGAP, January.
- McKee, Katharine, Michelle Kaffenberger, and Jamie M. Zimmerman. 2015. "Doing Digital Finance Right: The Case for Stronger Mitigation on Customer Risks." Focus Note 103. Washington, D.C.: CGAP.
- "Payments Aspects of Financial Inclusion." Basel: CPMI and World Bank Group, April.
- Dias, Denise, and Stefan Staschen. 2017. "Data Collection by Supervisors of Digital Financial Services." Working Paper. Washington, D.C.: CGAP.
- Dias, Denise, Stefan Staschen, and Wameek Noor. 2015. "Supervision of Banks and Nonbanks Operating through Agents: Practice in Nine Countries and Insights for Supervisors." Working Paper. Washington, D.C.: CGAP, August.
- de Koker, Louis, and John Symington. 2011. "Conservative Compliance Behavior: Drivers of Conservative Compliance Responses in the South African Financial Services Industry." Cape Town: CENFRI. <http://dro.deakin.edu.au/view/DU:30039928>
- di Castri, Simone. 2013. "Mobile Money: Enabling Regulatory Solutions." London: GSMA, February.
- EIU (Economist Intelligence Unit). 2016. "Global Microscope 2016: The Enabling Environment for Financial Inclusion." New York, NY: EIU.
- Evans, David, and Alexis Pirchio. 2015. "An Empirical Examination of Why Mobile Money Schemes Ignite in Some Developing Countries but Flounder in Most." Chicago: University of Chicago Coase-Sandor Institute for Law and Economics.
- FATF (Financial Action Task Force). 2012. "International Standards on Countering Money Laundering and the Financing of Terrorism & Proliferation—The FATF Recommendations." Paris: FATF, February.
- . 2013. "Guidance for a Risk-Based Approach: Prepaid Cards, Mobile Payments and Internet-Based Payment Services." Paris: FATF, June.
- . 2014. "Guidance for a Risk-Based Approach: The Banking Sector." Paris: FATF, October.
- . 2016. "Guidance for a Risk-Based Approach: Money or Value Transfer Services." Paris: FATF, February.
- . 2017. "FATF Guidance: Anti-Money Laundering and Terrorist Financing Measures and Financial Inclusion with a Supplement on Customer Due Diligence." Paris: FATF, November.
- Garcia Arabehehety, Pablo, Juliana Fontal Díaz, and Nidia Ruth Reyes Salomón. 2016. "Colombia's Recipe for 100% Agent Coverage: Aggregation & Sharing." Blog post, 9 May. <http://www.cgap.org/blog/colombia%E2%80%99srecipe-100-agent-coverage-aggregation-sharing>

Meagher, Patrick. 2017. "Regulatory Framework for Digital Financial Services in Côte d'Ivoire: A Diagnostic Study." Working Paper. Washington, D.C.: CGAP.

Porteous, David. 2006. "The Enabling Environment for Mobile Banking in Africa." Boston: BFA, May.

Rashid, Naeha, and Stefan Staschen. 2017. "Applying the RIA Lite Methodology: An Example from Pakistan." Working Paper. Washington, D.C.: CGAP, October.

Rojas-Suarez, Liliana, and Lucía Pacheco. 2017. "An Index of Regulatory Practices for Financial Inclusion in Latin America: Enablers, Promoters and Preventers." Working Paper 17/15. Madrid: BBVA Research.

Tarazi, Michael, and Paul Breloff. 2010. "Nonbank E-money Issuers: Regulatory Approaches to Protect Customer Funds." Focus Note 63. Washington, D.C.: CGAP.

Tsang, Cheng-Yun, Louise Malady, and Ross Buckley. 2017. "Promoting Financial Inclusion by Encouraging the Payment of the Interest on E-Money." *UNSW Law Journal* 40 (4).

رجاء، لا تتردد في تبادل مذكرة المناقشة المركزة تلك مع زملائك، ولا تتردد في طلب نسخ إضافية من هذه الدراسة أو غيرها في هذه السلسلة.

وترحب المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء بملاحظاتكم حول هذه الدراسة.

جميع إصدارات المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء متاحة بموقع المجموعة على شبكة الإنترنت:
www.cgap.org

CGAP
1818 H Street, NW
MSN P157-700
واشنطن العاصمة
20433 USA

هاتف: ٢٠٢-٤٧٣-٩٥٩٤
فاكس: ٢٠٢-٥٢٢-٣٧٤٤

البريد الإلكتروني:
cgap@worldbank.org
© حقوق الطبع والنشر
محافظة/سيجاب ٢٠١٨

قدمته من مساندة كبيرة في أعمال البحوث، ودينيس دياس، وزافير فاز، وجيرميا غروسمان، وخوان كارلوس إزاغيرر لمراجعة هذه الوثيقة.

كاتبا هذه الوثيقة هما ستيفان ستاشين الذي يقود أعمال سيجاب بشأن تنظيم الخدمات المالية الرقمية والإشراف عليها، وباتريك ميغر الذي يعمل استشاريًا لدى سيجاب. ويود الكاتبان توجيه الشكر والتقدير لفيرونكا تروجيلو على ما

الصيغة المقترحة للاستنهاذ:
ستيفان ستاشين، وباتريك ميغر ٢٠١٨. "عوامل التمكين التنظيمية الأساسية للخدمات المالية الرقمية". مذكرة مناقشة مركزة رقم ١٠٩ واشنطن العاصمة: المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب).

رقم الكتاب الدولي: 978-1-62696-081-7

