

"شركات الهاتف النقال ودورها الفعال في تقديم خدمات المحافظ النقالة في اليمن"

إعداد الباحث:

د. محمد المضواحي



الملخص:

يمثل الشمول المالي عاملاً مهماً في التخفيف من الفقر وتحسين فرص النمو وتعزيز الاستقرار المالي والاجتماعي. وتفتح الإتاحة الواسعة لإجراء المعاملات المالية المجال واسعاً نحو تحقيق الشمول المالي، حيث يتمكن حينها الأفراد والمؤسسات من: إجراء معاملاتهم المالية بكفاءة وأمان، الوصول السريع إلى أموالهم، الاستثمار في المستقبل وكذا التكيف مع الإضطرابات الاقتصادية. وتشجع التكنولوجيا الرقمية إجراء المعاملات المالية لمئات الملايين من البشر حول العالم بفضل سهولة الاستخدام خصوصاً مع إنتشار الهواتف النقالة التي تتيح تقديم طيف واسع من الخدمات المالية الإلكترونية للعملاء ببسر وسهولة وأمان.

تلعب شركات الهاتف النقال دوراً رئيسياً في تعزيز الشمول المالي ليس فقط من خلال كونها الوسيط الذي يؤمن التقنية والبنية التحتية الإلكترونية للتواصل، ولكن أيضاً من خلال عدد كبير من العوامل والمقومات التي تجعل إنخراط شركات الهاتف النقال في تقديم الخدمات المالية الرقمية بشكل كلي أو بالمشاركة مع البنوك أمراً حيوياً. كما أن مقارنة طبيعة نشاط شركات الهاتف النقال الأساسي والأنشطة المساندة وحجمها ومدى قوتها وكفاءة الأداء فيها مقارنة بالقدرة المماثلة في القطاعات البنكية التقليدية، تبين بوضوح تمتع شركات الهاتف النقال بقدرة أكبر ومرونة أفضل في التعاطي مع الخدمات الإلكترونية الرقمية وخصوصاً تلك المنبثقة عن المدفوعات الإلكترونية وأهمها خدمات المحافظ النقالة. وإذا كان ذلك الإنخراط يتطلب وجود تشريعات لا تغفل معطيات الأمن القومي ومكافحة تمويل الإرهاب وغسيل الأموال ولكن في نفس الوقت، لا بد أن تؤمن تلك التشريعات المرنة الكافية للتعاطي مع التطورات التكنولوجية الحديثة.

كما أنه لا يجب النظر إلى أن دخول شركات الهاتف النقال مجال الخدمات المالية الرقمية يعني بالضرورة خلق حالة تنافس عدمية بينها وبين البنوك التقليدية، حيث أن هذا الإنخراط هو تطور طبيعي فرضته حركة الناس وإحتياجاتهم المتواكبة مع التطورات التكنولوجية. ليس هذا فحسب، بل إن مشاركة شركات الهاتف النقال الفاعلة تقتضي تقديم حلول تكميلية تعزز تعامل الأفراد والمؤسسات مع البنوك والجهاز المصرفي عموماً أخذاً بعين الإعتبار المفاهيم المالية الحديثة كالتكنولوجيا المالية (Fintech).

تتضمن ورقة العمل هذه إستعراضاً لدور شركات الهاتف النقال في تعزيز الشمول المالي من خلال إستعراض إمكانات وقدرات تلك الشركات التي مكنتها من تقديم نموذج العمل الأكثر نجاحاً في خدمات المحافظ النقالة (Mobile Money) وتم الإشارة فيها إلى التجارب الرائدة على مستوى العالم لتقديم هذا النوع من الخدمات وخصوصاً تلك التجارب التي تتشابه فيها بيئة العمل مع البيئة اليمنية.

تحمل الورقة أيضاً رؤية لدور شركات الهاتف النقال اليمنية في تقديم خدمات المحافظ النقالة ومجموعة من التوصيات بما يضمن من وجهة نظرنا المساهمة الفعالة في تعزيز الشمول المالي وأيضاً تحقيق الأهداف المنشودة لكل أصحاب المصلحة.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، شركات الهاتف النقال، المحافظ النقالة.

1. مقدمة:

يُعد الشمول المالي محورياً رئيسياً في استراتيجية التنمية الشاملة والمستدامة لما له من أثر في تحسين فرص النمو والاستقرار المالي والاجتماعي وكذا تعزيز الشفافية والنزاهة المالية، وقد إعتبرت مجموعة العشرين الشمول المالي أحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، كما حدد البنك الدولي هدفاً طموحاً يتمثل في تعميم الخدمات المالية للجميع بحلول عام 2020 لدورها الفعال في محاربة الفقر والبطالة على مستوى العالم.

وتشير الإحصاءات الدولية لعام 2017 أنه نحو 1.7 مليار نسمة من سكان العالم البالغين لا يحصلون على الخدمات المالية، على الرغم من زيادة المتوسط العالمي لنسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات مصرفية إلى 69% مقابل 62% عام 2014 وذلك وفقاً للمؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية.

وقد ساهم التطور الهائل والسريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظهور العديد من الخدمات المالية الرقمية ونماذج الأعمال المبتكرة كالخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال (Mobile Banking) وخدمات المحافظ النقالة (M-Wallet or Mobile Money)، وشهدت الكثير من الدول وخصوصاً النامية منها تحسناً في فرص وصول الأفراد والمشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر للتمويل وتعزيز الشمول المالي حيث تقلصت العديد من القيود التي تعوق إمكانية الحصول على الخدمات المالية بفضل تلك الخدمات المبتكرة.

ومازال هناك العديد من الفرص المتاحة التي يمكنها أن تساهم في تحسين وصول الخدمات المالية لعدد أكبر من الأفراد والمنشآت من خلال التوسع في عرض الخدمات والمنتجات المالية وتقديم الحلول التكنولوجية المبتكرة وجذب المزيد من التحويلات المالية، بالإضافة إلى تحقيق النمو في الطلب على تلك الخدمات والمنتجات المالية بتبني استراتيجيات وطنية للتكيف المالي.

ومن المعلوم أن خدمات الدفع تشكل النسيج الضام لأي نظام إقتصادي، من خلالها يتمكن الناس من شراء احتياجاتهم من البضائع وتسيير فواتير المياه والكهرباء والهاتف وكذا إرسال الأموال إلى الأهل والأصدقاء وشركاء العمل. كما أنها تتيح أيضاً للحكومات جمع الضرائب وصرف الإعانات الاجتماعية في نفس الوقت الذي تتيح فيه للمنتجين تجميع مدفوعاتهم من التجار.

عندما تكون تلك العمليات مكلفة وغير يسيرة التنفيذ فإنها تؤدي بالضرورة إلى إعاقة النشاط الإقتصادي، ونفس الحالة يمكن تخيلها مع خدمات الإئتمان التي تتضمن صرف القروض إلى المستفيدين وما يتبعها من عمليات سداد إلى البنوك، فإذا ما كانت تلك العمليات مكلفة للبنوك وغير مضمونة لدى شركات التأمين فإنها لن تضمن إنتشار الخدمات المالية الأولية. تلك المشاكل يمكن تجاوزها بتطبيق النظم المالية الرقمية والتي فيها تكون الأموال مخزونة في حسابات افتراضية كأصفار وواحدات داخل سيرفرات، ويمكن نقلها وتحويلها بمجرد ضغط زر (Radcliffe et al., 2012).

تشكل الخدمات المالية المقدمة بواسطة الهاتف النقال القوة الدافعة الرئيسية للشمول المالي في البلدان التي فيها الحصول على الخدمات المالية التقليدية محدود. حيث أنه بالرغم من العدد الهائل من البشر (1.7 مليار) حول العالم الذين لا يستطيعون الحصول على خدمات مالية بإمان وثقة وسهولة إلا أنه في العام 2018م، على سبيل المثال، شهدت 31 سوقاً ناشئة زيادة مهمة في معدلات الشمول المالي، الأمر الذي يُعزى إلى النمو المتزامن في خدمات المحافظ النقالة الفعالة (Macmillan, 2016).

II. خدمات الدفع عبر الموبايل (المحافظ النقالة Mobile Money)

يمكن الاستفادة من انتشار استخدام الهاتف النقال وانتشار شبكاته وتغطيته لمعظم المناطق في مقابل محدودية التوسع في الخدمات المصرفية وعدم وصولها إلى المناطق النائية وذلك لتحقيق الأهداف الإستراتيجية التالية (اللجنة العربية لنظم الدفع والتسوية، 2014):

- الشمول المالي
- زيادة عدد المتعاملين مع القطاع المصرفي
- تحقيق فرص نمو اقتصادي من خلال زيادة الكتلة النقدية بالقطاع المصرفي

تتيح خدمات المحافظ النقالة لعملائها طيفا واسعا من العمليات المالية، منها: التحويلات الفردية (محلبة ودولية) P2P، مدفوعات الرواتب والمعاشات G2P، مدفوعات الأعمال والشركات B2B، تعبئة الرصيد للهاتف النقال (TopUp) وتسديد فواتير الهاتف الثابت والإنترنت وفواتير الخدمات (مياه، كهرباء)، الشراء للمنتجات والسلع والدفع للخدمات (وسائل النقل، المواقف، الإشتراكات، ...).

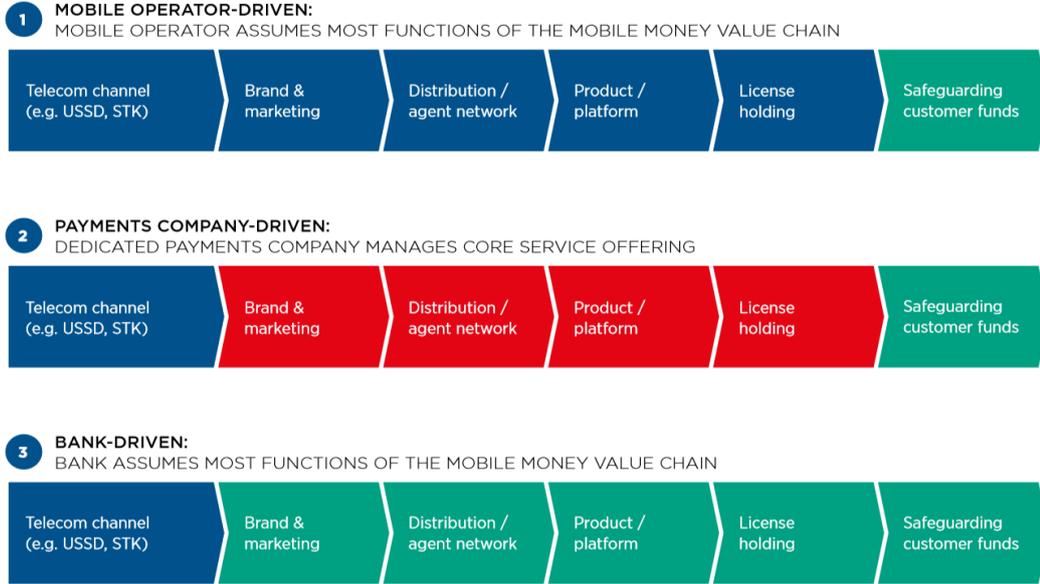
ووفقا للتقارير الحديثة، 1.7 مليار إنسان حول العالم محرومون من الاستفادة من الخدمات المالية التقليدية ولكن نسبة 67% منهم (1.1 مليار إنسان) يحصلون على خدمات شركات الهاتف النقال، وبالتالي فهم مرشحون للحصول على الخدمات المالية باستخدام المحافظ النقالة. هذا الأمر يجري بوتيرة متسارعة حيث تشير الدراسات أيضا الى أن إجمالي حجم التداول اليومي في خدمات المحافظ النقالة وصل في نهاية 2018م الى 1.3 مليار دولار وزاد عدد المشتركين المسجلين في المحافظ النقالة في عام 2018م فقط بنسبة 20% عن العام السابق وبعده 143 مليون مشترك حول العالم، منهم 90 مليون فقط في آسيا، ليصل إجمالي عدد المشتركين المسجلين الى 866 مليون مشترك في عدد 272 خدمة عاملة في 90 بلدا حول العالم.

تبلغ نسبة مشتركي المحافظ النقالة في دول منطقة جنوب الصحراء الكبرى في أفريقيا نحو 60% من عدد السكان البالغين، ورغم أن الحال يختلف في بقية الدول الإفريقية الكبيرة مثل مصر وأثيوبيا ونيجيريا حيث تعيق التشريعات السارية نمو خدمات المحافظ النقالة وبالتالي إعاقة تحقيق الشمول المالي. لكن الواقع على وشك التغيير حيث تم مؤخرا تقديم إصلاحات تشريعية في كلا من مصر ونيجيريا لإستغلال أمثل لخدمات المحافظ النقالة في تعزيز الشمول المالي كما تم إعتداد استراتيجية طموحة للشمول المالي في أثيوبيا تشمل شركات الهاتف النقال. في نفس الوقت يصنف أداء منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (المنطقة العربية) فيما يخص الشمول المالي كأسوأ أداء على مستوى مناطق العالم حيث فقط نسبة 7% من المالكين للهواتف النقالة البالغين يملكون حسابات (محافظ نقالة أو نقال مصرفي) على هواتفهم في مقابل نسبة 44% في بقية البلدان النامية و91% في البلدان المتقدمة (Arezki, 2018).

ولابد من الإشارة هنا الى أن إنخراط شركات الهاتف النقال في تقديم الخدمات المالية الإلكترونية إنطلق بقوة في الفلبين مع تشغيل خدمات التحويل للاموال عبر الهاتف النقال SMART عام 2001م، تلبية لحاجات المجتمع وخصوصا طبقة العمال في المدن الكبيرة في إرسال أموالهم بشكل دوري وبطريقة آمنة الى أهلهم في الأرياف وفي الجزر النائية (أكثر من 2000 جزيرة مأهولة بالسكان) التي كان من المستحيل تغطيتها بخدمات بنكية تقليدية. تلت هذه الخطوة خطوة مشابهة من خلال خدمة GCASH في عام 2004م في ظل عدد مع عوامل الدعم والتسهيل الأساسية أهمها التعامل الإيجابي من قبل البنك المركزي الفلبيني (BSP) الذي فتح الباب أمام المؤسسات الراغبة في تقديم خدمات المحافظ النقالة سواء كانت مؤسسات بنكية أو غير بنكية بما فيها شركات الهاتف النقال، بالإضافة الى الإنتشار الجغرافي الواسع لتغطية شبكات الهاتف النقال وأيضا الثقافة المتميزة لدى الفلبينيين في كتابة الرسائل النصية القصيرة (Text Messaging) (Mylenko, 2015).

III. نماذج تقديم خدمة المحفظة النقالة

توالى تجارب تقديم خدمات المحافظ النقالة في أنحاء العالم وخصوصا في البلدان النامية عبر عدد من نماذج العمل، تعتمد في تصنيفها على الجهة التي تقوم بمعظم الأدوار الأساسية في تقديم الخدمة، وأهم تلك الأدوار والمسؤوليات الواردة في الشكل (1) وكما يلي:



شكل (1): نماذج تقديم خدمات المحافظ النقالة مع الأدوار والمسئوليات (Source: GSMA)

- 1- توفير قنوات الإتصال (الرسائل النصية القصيرة SMS، USSD، STK،...)
- 2- التسويق والترويج
- 3- إدارة شبكة الوكلاء
- 4- إدارة المنظومة الفنية
- 5- إدارة وحيازة الترخيص
- 6- حيازة وحفظ الأموال النقدية

ومن بين نماذج العمل في خدمات المحافظ النقالة المختلفة تستمر سيطرة وريادة تلك النماذج المعتمدة على شركات الهاتف النقال (MNO) في أفريقيا بينما دخل عمالقة صناعة التكنولوجيا والتكنولوجيا المالية (Fintech) بقوة في فضاء المدفوعات الإلكترونية في آسيا (Pasti, 2018).

وفضلنا هنا التركيز فقط على النموذج الأكثر تحقيقاً للنجاح على مستوى العالم فيما يخص تقديم خدمات المحافظ النقالة وهو النموذج الذي يركز على شركات الهاتف النقال في أداء معظم المهام الأساسية المطلوبة لتقديم مثل هذه الخدمات.

IV. نموذج العمل المرتكز على شركة الهاتف النقال (MNO-centric)

باستثناء الدور السادس في قائمة الأدوار الستة الرئيسية السابق ذكرها، تتولى شركة الهاتف النقال القيام ببقية الأدوار. وهناك العديد من عوامل القوة التي جعلت التجارب التي اعتمدت هذا النموذج أنجح تجارب تقديم خدمات المحافظ النقالة على مستوى العالم، ومن أهم عوامل القوة ما يلي

1- التشابه الكبير بين نموذج العمل الساري في شركات الهاتف النقال وذلك النموذج المعتمد في خدمات المحافظ النقالة في عدد كبير من العمليات الأساسية وعلى النحو التالي:

العنصر	حساب المشترك في شركة الهاتف النقال	حساب العميل في محفظة النقال	ملاحظات
وجود حساب الكتروني برقم فريد وسهل الحفظ	✓	✓	
تغذية الحساب عبر الوكلاء	✓	✓	
شراء منتجات وخدمات	* ✓	✓	يمكن مشترك شركة الهاتف النقال من الشراء الإلكتروني للدقائق والرسائل النصية القصيرة و النت
التحويل بين الحسابات	* ✓	✓	بمبالغ محدودة في حالة مشترك الهاتف النقال
القروض	* ✓	✓	تتيح شركات الهاتف النقال للمشارك إقتراض مبلغ لتغذية حسابه ويتم إسترداد المبلغ مع أول عملية سداد
السحب النقدي عبر الوكلاء	* ✓	✓	تتيح شركات الهاتف النقال لمشارك الفوترة السحب النقدي من مبالغ التأمين

- 2- الثقة الكبيرة الموجودة لدى مشترك ووكلاء شركات الهاتف النقال في تلك الشركات وقوتها وحجمها في السوق.
- 3- الإمكانيات التكنولوجية والتقنية الكبيرة (بنية تحتية تقنية) لشركات الهاتف النقال التي تمكنها من تقديم خدماتها بموثوقية عالية (Reliability) وبموفورية كبيرة (Availability).
- 4- الماكنات التسويقية والترويجية الضخمة التي تمتلكها شركات الهاتف النقال.
- 5- شبكات واسعة من الوكلاء ومنافذ ونقاط البيع تغطي مساحات جغرافية كبيرة جدا.
- 6- وحدات محترفة وذات خبرة طويلة في خدمة العملاء ومتابعة وحل مشاكلهم.
- 7- القدرة على الوصول الى أقصى بعد جغرافي من خلال خرائط تغطية واسعة، وبما يمكن من الوصول السريع والفعال الى عميل المحفظة الذي هو بالأصل مشترك لدى شركة الهاتف النقال.
- ويُعد نموذج العمل المرتكز على شركات الهاتف النقال من أسهل النماذج تحقيقا نظرا لوجود قاعدة بيانات مكتملة للمشاركين لدى تلك الشركات مما يسهل عملية التسجيل والإشتراك، وتقدم خدمات هذا النموذج غالبا بتعرفة أقل من تلك التي تقدم من جهات أخرى.

يعرف عن هذا النموذج من الخدمات والمرتكز على شركات الهاتف النقال أنه الأكثر نجاحا بين تجارب العالم وأكثرها فعالية في تحقيق الأهداف والإنتشار، ويمكن الإشارة الى تجربتي شركتي سفاريكوم (Safaricom) في كينيا وتيلسوم (Telesom) في الصومال كأبرز تجارب هذا النموذج.

ويمكن هنا إيراد بعض الإشارات السريعة عن تجربة شركة سفاريكوم الرائدة كونها أبرز أمثلة النجاح في تقديم خدمات المحافظ النقالة على مستوى العالم، أضف الى ذلك، فإن بيئة العمل الكينية تتشابه بشكل كبير مع بيئة العمل اليمنية من ناحية الحالة الثقافية للسكان وحتى عدد السكان وتوزيعهم الجغرافي وكذا كون البلدين يعتبران من البلاد التي يعتمد سكانها على الزراعة كنشاط إقتصادي غالب.

(i) تجربة شركة سفاريكوم - كينيا

أطلقت شركة سفاريكوم الكينية خدمة M-PESA في عام 2007م، وأحدثت الخدمة ثورة في طريقة إستفادة وإستخدام الكينيين للخدمات المالية الرقمية، حيث تطورت الخدمة في عام 2013م من الخدمات التقليدية البسيطة لشراء دقائق الهاتف النقال ودفع الفواتير لتتضمن برنامج "إدفع مع M-PESA" الذي يتيح لعملاء الخدمة دفع ثمن مشترياتهم من السلع والمنتجات والخدمات من خلال حساباتهم في الخدمة. في نهاية 2012م وبهدف تعزيز التكامل مع الجانب المصرفي، أطلقت M-PESA مجموعة من الخدمات المصرفية الأساسية ضمن خدمة جديدة أسمتها M-Shawri وبما يمكن عميل M-PESA من فتح حسابات توفير وأيضا الحصول على قروض قصيرة الأجل، حيث بلغ عدد المودعين والمقترضين عبر M-Shawri أكثر من 21 مليونا في أقل من 5 سنوات من إطلاق الخدمة الجديدة.

إحدى آخر خطوات التطوير في شركة الهاتف النقال سفاريكوم هي تلك المتعلقة بإطلاقها منصة Masoko للتجارة الإلكترونية (e-commerce) نهاية عام 2017م، للاستفادة من التزايد الحاد في أعداد المشتركين القادرين على الوصول الى شبكة الإنترنت عبر الهاتف النقال حول العالم الذين إرتفعت نسبتهم من 29% في 2013م الى 43% عام 2017م ومن المتوقع ان تصل الى 61% عام 2025م. حيث تتكامل خدمة M-PESA مع الخدمة الجديدة عبر كونها وسيلة الدفع الأساسية بالإضافة الى كون شبكة وكلائها (أكثر من 160,000 وكيل) هم نقاط التوزيع والتسليم للمنتجات المباعة من خلال منصة Masoko والتي غطت الى وقت قريب عدد 45 من أصل 47 مقاطعة في كينيا ولعدد يزيد عن 30,000 نوعا من المنتجات (Pasti, 2018).

يُعزى نجاح خدمة M-PESA في المقام الأول الى اللوائح التنظيمية التي اعتمدها البنك المركزي الكيني، الذي قرر عدم معارضة دخول شركة الاتصالات إلى القطاع المالي ما دامت قد قدمت الضمانات الكافية وأهمها إيداع كل أموال العملاء في مؤسسة مالية خاضعة للوائح التنظيمية الرسمية، وأيضا السماح للبنك المركزي مباشرة بمراجعة الخصائص الأمنية لمنظومة الخدمة (Arezki, 2018).

V. مقومات نجاح خدمات المحافظ النقالة

كغيرها من الوسائط الرقمية المستخدمة في المسار نحو تحقيق الشمول المالي الرقمي، تحتاج خدمات المحافظ النقالة عددا من المقومات التي تضمن تحقيق النجاح بحسب الدراسة (USAID-Citi, 2012)، ومن أهم تلك المقومات:

1- ضمان أمن وشفافية وسهولة إجراء العمليات ضمن الخدمة، وذلك من خلال عمل الوحدات الحكومية على أن توازن التشريعات المنظمة بين الإبداع والابتكار والتطوير من جهة وبين متطلبات الأمن والأمان من جهة أخرى وذلك بإعتماد منهجية "التجربة والتعلم (Test-and-Learn)".

- 2- التنسيق بين الجهات الحكومية ذات العلاقة (مثل البنك المركزي، وزارة المالية، وزارة الإتصالات، الوحدات الأمنية ذات العلاقة) عند إصدار القرارات والتشريعات المنظمة، حيث أنه بدون هذا التنسيق الحيوي لتحقيق التوازن والتكامل في التشريعات سيحجم القطاع الخاص عن الإستثمار في هذا الجانب.
- 3- إستغلال خدمات محافظ النقل في المدفوعات والتحصيلات الحكومية وكذا تلك المتعلقة بعمل المنظمات، وذلك من خلال تسليم المرتبات والمعونات الإجتماعية وبما يساعد أيضا تلك الجهات في تعزيز الشفافية وتقليل التكلفة سواء في عمليات الدفع أو التحصيل.
- 4- إتاحة المجال لمتاجر التجزئة (البقالات) للتعامل في الخدمة بإشراكها في الخدمات. في كثير من الحالات وخصوصا في المدن، هذه المتاجر الصغيرة هي نقاط بيع لخدمات شركات الهاتف النقل أو وكلاء لخدمات المحافظ النقالة وهو ما يسهل إضافة عمليات الشراء للطعام والمنتجات الى جانب العمليات التقليدية مثل الإيداع النقدي والسحب النقدي (Cash In - Cash Out). من ناحية ثانية، التعاقد مع الموردين الرئيسيين للمنتجات التقليدية (الأكثر تداولاً مثل المشروبات الغازية، البقوليات، الألبان..) وجعل خدمات المحافظ النقالة وسيلة لتحصيل أموالهم سيساعد كثيرا في سرعة الإنتشار والقبول لدى المتاجر الصغيرة.
- 5- يدرك أصحاب المصلحة في خدمات المحافظ النقالة أهمية الربط البيئي الحيوي لزيادة إنتشار وفعالية خدمات المحافظ النقالة، لكن من المهم إدراك أن تحقيق ذلك يتطلب نضوجا لدى الخدمات المرتبطة وبحيث تتشكل البيئة المناسبة لتكوين البنية التحتية اللازمة للربط البيئي.
- 6- إتاحة النقل السلس للتحويلات العابرة للحدود، حيث سيتيح ذلك مزيدا من الرقابة على تلك التحويلات التي تجري في كثير من الحالات بطرق غير رسمية خارج النظام البنكي وبعيدا عن تشريعات مكافحة تمويل الإرهاب، تجارة المخدرات وغسيل الأموال.
- 7- تثقيف المجتمع حول خدمات المحافظ النقالة وبما يعزز ثقتهم فيها وفي عملياتها بالإضافة الى تدريب الوكلاء.
- 8- تسهيل إجراء عمليات الإيداع النقدي والسحب النقدي بالإضافة الى جعل العملية الأخيرة أكثر ربحية للوكيل وبما يستحق الجهد الذي يبذله في توفير السيولة خصوصا في مناطق الريف حيث تكون عمليات السحب النقدي هي الأكثر نسبة الى باقي العمليات بعكس المناطق الحضرية التي تكون عمليات الإيداع النقدي فيها أكثر.
- 9- معالجة مشكلة الهوية الشخصية للعميل، وبما يسمح للعملاء الذين لا يمتلكون هويات شخصية الإنخراط في خدمات المحافظ الإلكترونية من خلال حلول بديلة كالتعريف البيولوجي (البصمة مثلا). يمكن أيضا تحديد مستويات للحسابات للإستفادة من خدمات المحافظ النقالة (هويات محدودة يعني حسابات محدودة الامتيازات سواء في نوعية العمليات أو حجم المبالغ المسموحة).

VI. دور شركات الهاتف النقال اليمنية في تقديم خدمات المحافظ النقالة

بلغ عدد حسابات المشتركين في خدمات النقود الإلكترونية في اليمن الى بداية العام 2020م ما يقارب 800 الف حساب موزعة على 5 محافظ الكترونية وفقا للدراسة الصادرة عن معهد الدراسات المصرفية الحكومي (2020). وعلى عكس الغاية من تقديم هذا النوع من الخدمات الإلكترونية والتي تستهدف أساسا مناطق الريف والضواحي حيث يضعف وجود الخدمات البنكية التقليدية، تتركز معظم تلك الحسابات في اليمن في المدن بنسبة تقارب 94% حيث تستخدم غالبا في تسديد مرتبات التقاعد والضمان الإجتماعي والإعانات التي تقدمها المنظمات الدولية كما أن نحو 50% من العمليات في تلك الحسابات هي عمليات السحب النقدي (Cash Out). يظهر الأداء الضعيف لخدمات النقود الإلكترونية في اليمن كذلك في عدد الوكلاء المعتمدين في كل تلك المحافظ حيث لا يزيد إجمالي عددهم عن 3371 وكيفا في عموم محافظات الجمهورية اليمنية التي يبلغ عدد سكانها وفق تقديرات غير رسمية 30 مليون نسمة.

لا يتعلق ضعف أداء خدمات النقود الإلكترونية في اليمن بإداء الجهات المقدمة لتلك الخدمات فقط بل أيضا بمنظومة التشريعات والقوانين التي تم سنها لتنظيم هذا القطاع بدءا بمنشور البنك المركزي رقم 11 للعام 2014 والذي حصر تقديم مثل هذا النوع من الخدمات بالبنوك المرخصة ومرورا بقرار محافظ البنك المركزي اليمني - صنعاء - رقم (1) للعام 2020م والذي وسع إطار تقديم خدمات الدفع الإلكتروني عبر الهاتف النقال قليلا ليشمل الى جانب البنوك، المؤسسات وشركات الخدمات المالية. يتزامن ذلك مع ظروف الحرب وإغلاق المنافذ وكذا إنقسام مؤسسة البنك المركزي (الجهة المنظمة للعمل المصرفي في اليمن) الى كيانات غير منسجمين أحدهما في صنعاء والآخر في عدن.

أ) شركات الهاتف النقال اليمنية

تلجأ شركات الهاتف النقال عموما الى البحث عن حلول لتقليل مصروفاتها التشغيلية ولتفادي الأخطار التي قد تعيق عملها في تقديم خدمات مستقرة ومتنوعة لمستخدميها. وتأتي مشكلة توفير البدائل المناسبة لكروت شحن الرصيد (Scratch Cards) التي تعاني شركات الهاتف النقال مشقة كبيرة في تأمينها ونقلها داخليا وخارجيا خصوصا في ظل ظروف الحرب والحصار التي تمر بها اليمن لتضيف حملا إضافيا على تلك الشركات أكثر بكثير مما تواجهه الشركات المماثلة في الدول الأخرى في هذا الجانب. وهنا تكمن حاجة شركات الهاتف النقال لتقديم خدمات التحصيلات الإلكترونية والشاحن الفوري كضرورة لتقليل التكاليف وتفادي مخاطر نقص المعروض من الكروت.

تضاف الحقيقة السابقة بشأن واقع التحصيلات الإلكترونية الى حقيقة كون عمليات الـ (TopUp) لتغذية أرصدة المشتركين في شبكات الهاتف النقال أهم العمليات المتضمنة في خدمات المحافظ النقالة بالإضافة الى ما سبق ذكره بخصوص عوامل القوة لدى شركات الهاتف النقال التي تميزها عن باقي الأطراف التي يمكن لها تقديم خدمات المحافظ النقالة والتي أثبتت السنوات الماضية أن قدراتها محدودة في تحقيق النجاح المأمول وفي تعزيز تحقيق الأهداف الإستراتيجية المرتبطة بالشمول المالي. كل تلك الحقائق تجتمع لإثبات أن منح شركات الهاتف النقال التفويض اللازم لإطلاق خدمات المحافظ النقالة هو الحل المثالي لتحقيق تقدم حقيقي في هذا المسار الطويل نحو تعزيز الشمول المالي ونحو رقمنة الخدمات المالية في وقت يشهد تغيرا إجباريا للعمل المصرفي وبالذات مع الاتجاه نحو مفاهيم جديدة كمفهوم التكنولوجيا المالية (FinTech).

نقطة أخرى ينبغي الإشارة إليها هنا وهي تلك المتعلقة بتطور تكنولوجيا الهاتف النقال والإتجاه الحتمي نحو تطوير نماذج عمل شركات الهاتف النقال. حيث من المتوقع ان يشمل التوجه نحو تكنولوجيا الجيل السادس من أنظمة الهاتف النقال (6G) تطوير نموذج العمل ليتجاوز تلك النماذج المعتمدة على السرعة وعرض حزم البيانات (Bandwidth) لتكوين نماذج عمل تعتمد تطبيقات (Business-to-Business) B2B و (Business-to-Consumer) B2C التي ستخدم الإقتصاد الرقمي وخصوصا ما يتعلق منه بالتجارة الإلكترونية e-Commerce وأنظمة الدفع الإلكترونية (Yrjölä, 2020). والشاهد هنا هو أن شركات الهاتف النقال ستتجه اليوم أو غدا نحو تطوير أنظمة عملها لتشمل أنظمة الدفع الإلكتروني وذلك بحكم تطور التكنولوجيا التي ينبغي عليها مواكبتها.

كل تلك الموجهات تصب في خانة أهمية منح قطاع الهاتف النقال الفرصة لتقديم خدمات النقود الإلكترونية بواسطة الهاتف النقال نظرا لـ:

- حاجة ذلك شركات الهاتف النقال لمثل تلك الخدمات لتسيير أعمالها ومواجهة مخاطر التوقف وتأثر الخدمات التي تقدمها لمستخدميها.
- مسار التطور التكنولوجي سواء في قطاع خدمات الهاتف النقال أو حتى في قطاع الخدمات المالية.

ii) تأثيرات مباشرة إضافية لإنخراط شركات الهاتف النقال في تقديم خدمات المحافظ الإلكترونية

ينبغي الإشارة هنا انه بإمكان القطاع المصرفي التقليدي الاستفادة من عدد كبير من الايجابيات التي ستنج عن الإنخراط الفعال لشركات الهاتف النقال اليمينية في تقديم خدمات المحافظ النقالة ومنها على سبيل المثال ما يتعلق بجذب الكتل النقدية الى الجهاز المصرفي من خلال حيازة النقد المتوفر في حسابات الضمان (Trust Accounts) النقدية الخاصة بخدمات المحافظ النقالة. وجه آخر للفوائد التي قد يجنيها الجانب المصرفي من وجود خدمات محافظ نقالة فعالة وناجحة، هو المتعلق بإتاحة وتوفير الخدمات المصرفية التقليدية عبر ربطها مع خدمات المحافظ النقالة مما سيساعد بشكل فعال في إجتذاب عملاء جدد للجانب المصرفي. بالإضافة الى ما سبق ذكره بخصوص استفادة القطاع المصرفي التقليدي، هناك قطاعات عديدة ستستفيد مباشرة من تقديم شركات الهاتف النقال تجارب ناجحة وفعالة لخدمات المحافظ النقالة، منها على سبيل المثال ما يتعلق بتعزيز تطبيقات التكنولوجيا الزراعية (AgriTech) المهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة (Sustainable Development Goals SDGs)، حيث يمكن أن تساهم شركات الهاتف النقال في زيادة فعالية السلاسل القيمة الزراعية (Agriculture Value Chains) من خلال تطوير حلول رقمية لعمليات التسجيل والبيع والدفع للمنتجات الزراعية وفقا لعلاقة ناشئة تركز على شركات الهاتف النقال وترتبط بالزراعة والتجارة الإلكترونية (MNO-led Agri e-commerce business). تطبيق هذه الحلول ومدى نجاعتها مرتبطة بشكل كبير بخدمات شركات الهاتف النقال للمحافظ النقالة ومدى نجاحها ومرونتها في استيعاب الثقافة البسيطة وأجهزة الهاتف البدائية التي قد يستخدمها المزارعون. عدد من هذه الحلول الواعدة ظهرت في باكستان وكينيا وغانا ومالوي (Raithatha, 2019 & Joiner et al., 2019).

ينبغي الإشارة هنا أيضا الى الأثر الإيجابي الكبير الذي يحققه تشغيل شركات الهاتف النقال لخدمات المحافظ الإلكترونية من خلال دعم حقيقي لتكوين الهوية الرقمية (Digital Identity) للعميل من خلال بناء قواعد بيانات موحدة ومرنة ولكن بموثوقية عالية

لبيانات العملاء. يساعد تكوين الهوية الرقمية الموثوقة للعملاء كثيرا في توسيع تحقيق الشمول المالي وتسهيل وتسريع إشتراكهم في خدمات المحافظ الإلكترونية والخدمات البنكية. كما يساهم ذلك التكوين في زيادة فعالية إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب خصوصا إذا ما تكامل تكوين تلك الهويات الرقمية مع الجانب الحكومي وخصوصا مصلحة الأحوال المدنية.

(iii) رقابة البنك المركزي

من أهم الدروس المستفادة التي يوصي بها الخبراء في مجال خدمات المحافظ النقالة والتي ترتبط بالمشرعين والجهات التنظيمية هو المتعلق بعدم إختراع العجلة مجددا وضرورة الإستفادة من السياسات والحلول التنظيمية التي تم إختبارها بنجاح في عدد من الدول التي تقدم فيها شركات الهاتف النقال خدمات المحافظ النقالة بقوة وأمان وفعالية (Di Castri, 2013).

وذلك يستدعي بالطبع طرح موضوع رقابة البنك المركزي على أداء تلك الشركات فيما يخص خدمات المحافظ النقال حيث توجد عدد من المبادئ التي يمكن التأسيس عليها لضمان معالجة أي محاذير يراها جانب البنك المركزي (كمشروع ومنظم)، ومن تلك المبادئ المطروحة:

- 1- إيداع كل أموال العملاء والوكلاء النقدية في أكثر من مؤسسة مالية خاضعة للوائح التنظيمية الرسمية.
- 2- ضمان فصل أموال عملاء المحفظة النقالة عن أموال شركة الهاتف النقال وعدم السماح باستخدام أموال عملاء المحافظ النقالة في مصاريف التشغيل الخاصة بشركة المحمول بما في ذلك مصاريف تشغيل نظام المحفظة نفسه.
- 3- منع منح فوائد أو عمولات للحسابات الإلكترونية مالم يكن هناك ما يعطيها من النقد الحقيقي (في الحساب النقدي المودع لدى الجهاز المصرفي) وذلك لمنع خلق نقد جديد.
- 4- عدم منح إئتمان مقابل النقد الإلكتروني المودع لدى المحافظ النقالة لشركات الهاتف النقال.
- 5- وضع آليات ديناميكية (قابلة للتغيير السريع) لتحديد سقف لمبالغ العمليات أو سقف لإجمالي النقود الإلكترونية المصدرة، وبما يواءم بين مقتضيات الرقابة ومتطلبات التوسع والإنتشار للخدمات.
- 6- تطبيق إجراءات مرنة فيما يخص مكافحة تمويل الإرهاب وغسيل الأموال. و إنطلاقا من حقيقة أن الإستبعاد المالي هو ما يساعد عمليا في تمويل الإرهاب، فإن الموازنة بين المخاطر والمنافع حيوية جدا فيما يخص إجراءات التنظيم والإشراف المرتبط بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- 7- التنسيق الثنائي مع وزارة الإتصالات وتقنية المعلومات فيما يخص الإشراف والتقييم الدوري الخاص بمنظومة التأمين والحماية التقنية.

.VII التوصيات

إستنادا الى ما تم ذكره بخصوص الدور الفعال الذي يمكن أن تلعبه شركات الهاتف النقال اليمينية في مسار تعزيز الشمول المالي وخصوصا ما يتعلق بتقديم خدمات المحافظ النقالة، وأخذا بعين الإعتبار توصيات الإتحاد الدولي للإتصالات الخاصة بالخدمات المالية الرقمية (ITU-T FGDFS, 2017) فإننا نقدم التوصيات التالية بهدف تحقيق إنطلاقة حقيقية في خدمات المحافظ الإلكترونية:

- 1- إنشاء مجلس أعلى للتنسيق لخدمات المدفوعات الإلكترونية عموماً يشمل ممثلين عن الجهات ذات المصلحة مثل البنك المركزي، وزارة الإتصالات، وزارة المالية والجهات الأمنية ذات العلاقة. تكون مهمة المجلس الرئيسية: تنظيم عمل الجهات المقدمة لخدمات أنظمة الدفع الإلكتروني وإصدار التراخيص اللازمة وتنسيق جهود الجهات التنظيمية في المتابعة والإشراف والرقابة على عمل أنظمة الدفع ومنها المحافظ النقالة، وكذا التنسيق مع الجهات ذات المصلحة سواء الحكومية (الجمارك، الضرائب، شرطة المرور، هيئة الزكاة...) أو الخاصة وبما يساعد في زيادة الاعتماد على النموذج الإلكتروني للمدفوعات.
- 2- إتاحة المجال أمام شركات الهاتف النقال لتقديم خدمات المحافظ النقالة وفق نموذج الـ MNO-centric، إستناداً الى عوامل القوة التي تمتلكها تلك الشركات وأيضاً بالنظر الى كونها أكثر قدرة على توظيف وإستغلال مقومات نجاح تلك الخدمات. بالإضافة الى حقيقة أن التأسيسي بالتجارب الأكثر نجاحاً في العالم والتي تتشابه فيها بيئات العمل مع البيئة اليمنية وخصوصاً تجارب دول جنوب الصحراء التي تحقق معدلات عالية في نسب تحقيق الشمول المالي أولى من التأسيسي بتجارب المنطقة العربية التي تحقق أسوأ أداء على مستوى العالم في هذا الشأن.
- 3- التأكيد على أن إنخراط شركات الهاتف النقال المباشر والفعال في تقديم خدمات المحافظ الإلكترونية قد يساهم كثيراً في المساعدة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال القدرة على تطبيق الحلول المبتكرة في مجالات جديدة كـ مجال التكنولوجيا الزراعية (Agritech) مثلاً من خلال التجارة الزراعية الإلكترونية (Agri e-commerce) التي يستفيد منها أساساً المزارع البسيط والمستهلك.
- 4- تسهيل إجراءات التسجيل في الخدمات المالية الإلكترونية أو جعلها بعدة مستويات (تنوع في الحسابات) تتناسب مع عدة مستويات من بيانات الـ KYC، وتيسير الإجراءات الرقابية المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. كذلك زيادة فاعلية تكوين الهوية الرقمية للعملاء من خلال ربط قواعد بيانات شركات الهاتف النقال مع قواعد البيانات الحكومية في مصلحة الأحوال المدنية.
- 5- تكثيف الدراسات والابحاث المتعلقة بإدماج القطاعات الإقتصادية المهمة كالقطاع الزراعي والصناعي في مجال المدفوعات الإلكترونية وخصوصاً المحافظ النقالة الفعالة وإيلاء ذلك الجانب أهمية كبيرة عند إعداد الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي.

المختصرات

B2B	Business to Business
B2C	Business to Consumer
G2P	Government to Public
KYC	Know Your Customer
MNO	Mobile Network Operator
P2P	Peer to Peer

STK SIM Application Toolkit

USSD Unstructured Supplementary Service Data

قائمة المراجع والمصادر

أ. المراجع العربية

اللجنة العربية لنظم الدفع والتسوية (2014)، نظم الدفع عبر الهاتف المحمول - الأبعاد والقواعد المطلوبة، صندوق النقد العربي، الإمارات العربية المتحدة.
معهد الدراسات المصرفية (2020)، خدمات الدفع الالكترونية في اليمن - التحديات و فرص النجاح، معهد الدراسات المصرفية، الجمهورية اليمنية.

ب. المراجع الأجنبية

- Radcliffe, D. & Voorhies, R. (2012), A Digital Pathway to Financial Inclusion, Bill & Melinda Gates Foundation paper. Available at http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2186926.
- Macmillan, R. (2016), Digital financial services: Regulating for financial inclusion, an ICT perspective, GDDFI Discussion Paper, International Telecommunication Union (ITU).
- Arezki, R., et al. (2018), A New Economy in Middle East and North Africa: Middle East and North Africa Economic Monitor (October), World Bank, Washington, DC.
- Mylenko, N. (2015), Enhancing financial capability and inclusion in the Philippines: a demand-side assessment, World Bank Group, Washington, DC.
- Pasti, F. (2019), State of the Industry report on Mobile money: 2018, London: GSMA.
- USAID-Citi Mobile Money Accelerator Alliance (2012), 10 Ways to Accelerate Mobile Money, Citibank. USA.
- Yrjölä, S. Petri, A. and Matinmikko-Blue, M. (2020), Sustainability as a Challenge and Driver for Novel Ecosystemic 6G Business Scenarios, Sustainability, 12(21), 8951.
- Raithatha, R. (2019), Improving financial inclusion through data for smallholder farmers in Kenya, GSMA.
- Joiner, J., & Okeleke, K. (2019), E-commerce in agriculture: New business models for smallholders' inclusion into the formal economy, GSMA.
- Di Castri, S. (2013), Enabling Mobile Money Policies in Sri Lanka: The Rise of eZ Cash, Available at SSRN 2302736.
- ITU-T FGDFS (2017), ITU-T Focus Group Digital Financial Services: Main recommendations, Available at https://www.itu.int/en/ITU-T/focusgroups/dfs/Documents/201703/ITU_FGDFS_Main-Recommendations.pdf