

خدمات الدفع الالكترونية في اليمن التحديات و فرص النجاح



فريق إعداد الدراسة:

بلقيس أحمد الفسيل

عبدالغني محمد السماوي

أمل أحمد الديبلي

صالح زيد الحداد

خدمات الدفع الإلكترونية في اليمن

التحديات وفرص النجاح

فريق إعداد الدراسة:

بلقيس أحمد الفسيل

عبد الغني محمد السماوي

أمل أحمد الدبيلي

صالح زيد الحداد

1.....	كلمة المحافظ
3.....	كلمة مدير عام المعهد
5.....	الهدف من الدراسة
6.....	الملخص التنفيذي
9.....	الفصل الأول: نبذة عن القطاع المصرفي
11.....	تطور رأس المال
13.....	تطور الأصول
13.....	تطور الودائع
14.....	تطور القروض
17.....	الفصل الثاني: نظم المدفوعات
19.....	مفهوم نظم المدفوعات
19.....	تصنيف نظم المدفوعات
20.....	التطور التاريخي لنظم وأدوات المدفوعات والخدمات المالية في اليمن
22.....	الإطار التشريعي والقانوني للإشراف على نظم المدفوعات
31.....	المؤشرات الاحصائية لأنظمة المدفوعات خلال 2014 - 2019م
39.....	الفصل الثالث: النقود الإلكترونية
41.....	مفهوم النقود الإلكترونية
42.....	مزايا النقود الإلكترونية
43.....	نماذج تقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول
45.....	دور خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول في تعزيز الشمول المالي
47.....	الفصل الرابع: تحليل بيانات خدمة النقود الإلكترونية
50.....	نبذة عن البنوك المرخصة لتقديم خدمة النقود الإلكترونية
54.....	تحليل بيانات خدمات النقود الإلكترونية في القطاع
54.....	عدد حسابات النقود الإلكترونية
56.....	رصيد المحفظة الإلكترونية
58.....	تطور أرصدة المحافظ الإلكترونية شهرياً
60.....	الإصدارات من النقود الإلكترونية
61.....	تطور إصدارات النقود الإلكترونية على مستوى كل بنك
63.....	وكلاء مقدمي خدمات النقود الإلكترونية
66.....	عدد نقاط البيع (المتاجر)
67.....	أنواع الخدمات المقدمة
69.....	متطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
70.....	الربط البيئي interoperability

71.....	الفصل الخامس: دراسة ميدانية عن مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية في اليمن
74.....	وسائل وصول خدمات النقود الإلكترونية إلى العملاء ومدى سهولة إجراءات الاشتراك بها
76.....	مدى معرفة مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية لها وقدرتهم على استخدامها وعدد مرات الاستخدام لكل خدمة
79.....	معرفة ماهي المشاكل التي تواجه مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية وكيفية التعامل معها
83.....	قياس موثوقية الخدمة لدى مستخدميها واتجاهاتهم المستقبلية لاستخدامها
86.....	الفصل السادس : تجارب بعض الدول في تقديم خدمات الدفع الإلكترونية
91.....	النتائج و التوصيات
97.....	المراجع

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
12	رأس المال المدفوع & الاحتياطي القانوني في القطاع المصرفي لعامي 2018 & 2019م	1
50	حجم أصول البنوك المقدمة لخدمة النقود الإلكترونية لعامي 2018 & 2019م	2
54	عدد حسابات النقود الإلكترونية خلال الفترة 2016-2019م	3
56	نسبة مستخدمي حسابات النقود الإلكترونية (مدن وريف) خلال الفترة 2016-2019م	4
65	عدد وكلاء مقدمي خدمات النقود الإلكترونية في البنوك خلال الفترة 2016-2019م	5
65	إجمالي عدد العمليات المدبنة والدائنة للعملاء خلال الفترة 2016-2019م	6
66	نقاط البيع لدى البنوك مقدمة خدمات النقود الإلكترونية خلال الفترة 2016-2019م	7
68	إجمالي مبالغ العمليات التي تمت عبر خدمة النقود الإلكترونية خلال الفترة 2016-2019م	8
69	إجمالي مبالغ العمليات التي تمت عبر خدمة النقود الإلكترونية على مستوى كل بنك خلال الفترة 2016-2019م	9
74	تكرار الوسائل التي وصلت بها خدمة النقود الإلكترونية إلى مستخدميها بحسب النوع	10
75	تقييم أفراد العينة لعملية التسجيل في الخدمات الإلكترونية بحسب النوع	11
78	تكرار عدد مرات الاستخدام لكل خدمة بحسب النوع	12
81	التكرار لمدى معرفة الخدمة واستخدامها والطلب أو الاستفسار من مقدم الخدمة	13
82	تكرار لمدى معرفة الخدمة واستخدامها وما إذا كانت رسوم الخدمة مناسبة أو متوسطة أو مرتفعة	14

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
11	هيكل أصول القطاع المصرفي في نهاية 2019م	1
13	مقارنة أصول القطاع المصرفي خلال الفترة 2019&2018م	2
14	ودائع القطاع المصرفي بالمليون خلال الفترة 2019 & 2018م	3
14	تطور أرصدة القروض والسلفيات والتمويلات لدى البنوك بالمليون خلال الفترة 2019 & 2018 م	4
32	إجمالي المدفوعات بالمليون خلال الفترة 2014-2019م	5
33	تطور عدد الحسابات ومالكها وبطاقات الدفع خلال الفترة 2014-2019م	6
34	تطور عدد نقاط تقديم الخدمات المالية خلال الفترة 2014-2019م	7
35	عدد عمليات المدفوعات بمختلف أدوات الدفع خلال الفترة 2014-2019م	8
36	قيم عمليات المدفوعات بمختلف أدوات الدفع بالمليون خلال الفترة 2014-2019م	9
37	عدد الشيكات المقدمة والمعادة ريال ودولار خلال الفترة 2014-2019م	10
38	قيمة الشيكات المقدمة إلى غرفة المقاصة ريال ودولار خلال الفترة 2014-2019م	11
50	حجم أصول البنوك المقدمة لخدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول	12
51	رأس مال البنوك المقدمة لخدمات النقود الإلكترونية	13
55	متوسط نسبة الإناث والذكور من مشتركى الخدمة خلال الفترة 2016-2019م	14
56	نسبة عدد الحسابات الإلكترونية في المدن إلى الريف في عام 2019م	15
57	إجمالي رصيد المحافظ الإلكترونية في البنوك خلال الفترة 2016-2019م	16
57	أرصدة المحافظ الإلكترونية في البنوك خلال الفترة 2016-2019م	17
58	تطور أرصدة محفظة النقود الإلكترونية لمصرف الكريمي بالمليون	18
59	تطور أرصدة محفظة النقود الإلكترونية لبنك التضامن بالمليون	19
59	تطور أرصدة محفظة النقود الإلكترونية لبنك الأمل للتمويل الأصغر بالمليون	20
59	تطور أرصدة محفظة النقود الإلكترونية لبنك اليمن والكويت بالمليون	21
60	تطور أرصدة محفظة النقود الإلكترونية لبنك التسليف التعاوني والزراعي بالمليون	22
61	إجمالي المبالغ المصدرة من النقود الإلكترونية خلال الفترة 2016-2019م	23

61	إجمالي المبالغ المصدرة من النقود الإلكترونية في البنوك خلال الفترة 2016-2019م	24
61	إجمالي المبالغ المصدرة من النقود الإلكترونية في مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي خلال الفترة 2016-2019م	25
62	إجمالي المبالغ المصدرة من النقود الإلكترونية في بنك التضامن خلال الفترة 2016-2019م	26
62	إجمالي المبالغ المصدرة من النقود الإلكترونية في بنك الأمل للتمويل الأصغر خلال الفترة 2017-2019م	27
62	إجمالي المبالغ المصدرة من النقود الإلكترونية في بنك اليمن والكويت خلال الفترة 2018-2019م	28
63	إجمالي المبالغ المصدرة من النقود الإلكترونية في بنك التسليف التعاوني والزراعي خلال الفترة 2018-2019م	29
65	عدد الوكلاء خلال الفترة 2016-2019م	30
66	نمو نقاط البيع خلال الفترة 2016-2019م	31
77	تكرار إجابات مدى معرفة مستخدمي الخدمات الإلكترونية لها بحسب النوع	32
79	المشاكل التي واجهت مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية	33
83	مدى الشعور بالأمان في استخدام خدمات النقود الإلكترونية	34
84	مدى شعور مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية بأن حساباتهم محمية	35
84	رغبة مستخدمي الخدمات خدمات النقود الإلكترونية في الاستمرار في استخدامها	36

كلمة المحافظ

لقد أحدث التطور الذي شهده قطاع تكنولوجيا المعلومات خلال السنوات الماضية ثورة في مجال تقديم الخدمات المالية والمصرفية وذلك عبر ابتكار أدوات ووسائل ومنتجات مالية إلكترونية غطت وظائف تخزين القيمة وتداول وتحويل وإقراض واستثمار الأموال بوسائل إلكترونية جديدة.

مقابل ذلك وعلى مدى خمس سنوات من العدوان كانت بلادنا تعمل على معالجة اثار تراجع الخدمات المالية التقليدية، الأمر الذي أوجب البدء بعملية التحول نحو الشمول المالي من خلال تبني استراتيجية شاملة تهدف إلى تشجيع المدفوعات الرقمية والتكنولوجيا المالية، وفق منظومة قانونية خاصة بالمعاملات المالية الإلكترونية تحت مظلة البنك المركزي، وضمن أطر تنظيمية يراعى فيها دمج متطلبات كلا من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و كذا القطاع المالي، الأمر الذي سيعمل على تعزيز وتنظيم تقديم الخدمات المالية بكفاءة وفعالية، وضمان إيصالها إلى مختلف شرائح المجتمع في مختلف المناطق اليمنية.

وإدراكاً من البنك المركزي اليمني لأهمية هذا الأمر فقد سعى منذ وقت مبكر إلى تشجيع القطاع المالي والمصرفي على التحول نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث تم إصدار قانون أنظمة الدفع والعمليات المالية والمصرفية الإلكترونية رقم (40) سنة 2006م والذي نظم الإطار التشريعي للمعاملات المالية والمصرفية الإلكترونية، ثم قام البنك المركزي اليمني بإصدار المنشور الدوري رقم 11 لسنة 2014م والخاص بالقواعد التنظيمية لتقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول والذي سمح للبنوك بتقديم محافظ النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول من أجل المساهمة في تعزيز الشمول المالي وتقديم الخدمات المالية لشرائح الأفراد غير المخدومة من قبل القطاع المصرفي بأدوات إلكترونية تلبي احتياجات الأفراد بسهولة وبعيداً عن قيود وتعقيدات المنتجات المصرفية، ومؤخراً قام البنك المركزي بإصدار القواعد التنظيمية للمؤسسات المالية التي تقدم خدمات الدفع الإلكتروني من خلال قرار محافظ البنك المركزي رقم (1) لسنة 2020م والذي سمح للمؤسسات المالية من غير البنوك بتقديم خدمات الدفع الإلكتروني من أجل تحقيق انتشار أكبر للخدمات المالية والمصرفية بين شرائح المجتمع الغير مخدومة مالياً بالشكل الملائم.

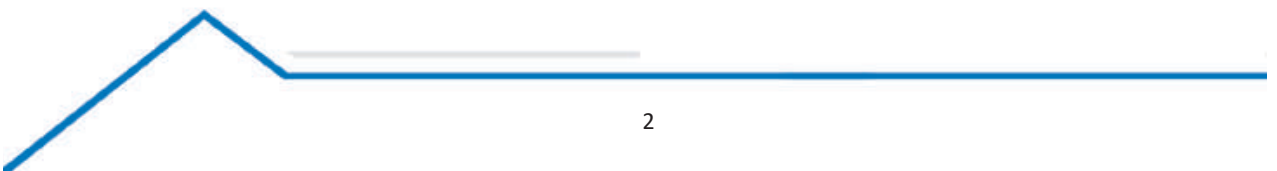
وعلى الرغم من تلك الجهود للبنك المركزي اليمني إلا أن النتائج المحققة لا زالت دون مستوى الطموح والتطلعات، لذلك فإن البنك المركزي اليمني يشجع على الابداع والابتكار في تصميم وتقديم منتجات وخدمات مالية إلكترونية تساهم في تلبية احتياجات مختلف شرائح المجتمع وتوسيع نطاق الاستفادة من الخدمات المالية والمصرفية بهدف تعزيز التنمية الاقتصادية وتحقيق الشمول المالي.

ختاماً نشكر المعهد على إعداده هذه الدراسة التي سلطت الضوء على تجربة تقديم خدمات الدفع الإلكترونية في اليمن وبشكل خاص خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول، وقد أوردت الدراسة الكثير من الأرقام والإحصائيات التي نأمل أن تساعد جميع الأطراف المهتمة على إجراء البحوث والدراسات واتخاذ القرارات الرامية إلى تطوير الخدمات المالية والمصرفية الإلكترونية وتوسيع انتشارها.

ا. هاشم اسماعيل علي

محافظ البنك المركزي

رئيس مجلس إدارة المعهد



كلمة مدير عام المعهد

يلعب التطور التكنولوجي دوراً حيوياً في الحياة المعاصرة تمتد آثاره إلى كافة مناحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والقانونية، وقد ظهر هذا التأثير جلياً في الجوانب المالية والاقتصادية حيث كانت البنوك من أوائل المؤسسات التي استفادت من التكنولوجيا في تطوير وتوسيع خدماتها وآليات عملها، فخلال الأعوام الماضية تدرج تطور الخدمات المصرفية باستخدام التكنولوجيا بشكل متسارع، في البداية كان العميل مجبراً للذهاب إلى البنك والانتظار في طابور للقيام بأي عملية مصرفية، وبعدها وُجدت آلة الصرف الآلي (ATM) والتي تخدم العميل 24 ساعة بدون الحاجة للتعامل مع موظف البنك، ومن ثم جاء دور التطبيقات الذكية التي تخدم العميل من خلال هاتفه الجوال في أي وقت ومن أي مكان.

ولم يقف التطور التكنولوجي عند هذا الحد بل أننا كل يوم أمام تطور جديد في الخدمات المالية والمصرفية وخلال السنوات القليلة الماضية ظهر مصطلح التكنولوجيا المالية وهو استخدام شركات تكنولوجيا المعلومات للابتكارات التقنية في تقديم الخدمات المالية ومنها خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول والعملات الرقمية وغيرها من الخدمات المالية، وقد بدأ تقديم خدمات النقود الإلكترونية في اليمن في العام 2015م بعد ان قام البنك المركزي باصدار المنشور رقم 11 لسنة 2014م بشأن القواعد التنظيمية لتقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول. ولاتزال تجربة اليمن في تقديم خدمات النقود الإلكترونية في مراحلها الأولى ولغرض تسليط الضوء على التجربة وتقييمها ومعرفة الفرص والتحديات التي تواجهها فقد قام معهد الدراسات المصرفية وبالتعاون مع قطاع الرقابة على البنوك في البنك المركزي بإعداد هذه الدراسة والتي استغرقت حوالي 6 أشهر تم خلالها تجميع البيانات الاحصائية من البنوك ومراجعتها والتأكد من سلامتها ومن ثم تحليلها واستنتاج مدلولاتها.

وتتكون الدراسة من ستة فصول جمعت بين التحليل الوصفي والكمي للإحصائيات التي تم جمعها من القطاع المصرفي اليمني حول مؤشرات خدمات المدفوعات وخصوصاً خدمات النقود الإلكترونية، وهنا أود أن أقدم بالشكر والتقدير لكل من الأستاذ هاشم اسماعيل على أحمد محافظ البنك المركزي اليمني رئيس مجلس إدارة المعهد وسلفه د. رشيد عبود أبو لحوم على دعمهم وتشجيعهم لنا لإنجاز هذه الدراسة، وشكر خاص لفريق الدراسة الذين بذلوا جهود جبارة لإخراج هذه الدراسة التي تعد الأولى من نوعها من حيث الاعتماد على بيانات واحصائيات تم جمعها من القطاع المصرفي، وهم الأستاذة بلقيس أحمد الفسيل، الوكيل المساعد لقطاع الرقابة على البنوك، والأخت أمل أحمد الديبلي المدير العام المساعد لإدارة الرقابة على البنوك، والأخ صالح زيد الحدا، مدير الدراسات في المعهد، وأود الإشارة إلى الجهد المتميز والملاحظات القيمة التي قدمها الأستاذ نبيل منصور المنتصر مستشار المحافظ أثناء مراجعته للدراسة وجهود التنسيق والمراجعة اللغوية التي قامت بها الأخت يسرى مطهر إسحاق، ولا أنسى تعاون الأخوة مدراء ومختصي الخدمات الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية في القطاع المصرفي اليمني.

عبدالغني محمد السماوي

مدير عام معهد الدراسات المصرفية - رئيس فريق الدراسة



الهدف من الدراسة

تهدف الدراسة إلى جمع البيانات الإحصائية لنظم وخدمات المدفوعات للقطاع المصرفي و تقييم وتوثيق تجربة اليمن في تقديم خدمات الدفع الإلكترونية بشكل عام و خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول بشكل خاص وذلك من أجل إيجاد قاعدة بيانات موثقة يستفيد منها الباحثين والجهات الرسمية والدولية، كما تهدف إلى دراسة التحديات والفرص التي تواجه انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية وتقديم توصيات تساعد على تجاوز التحديات وتعزيز فرص النجاح.

وتتركز أهداف الدراسة في التالي :

- جمع وتحليل البيانات الإحصائية الخاصة بنظم وخدمات المدفوعات في القطاع المصرفي اليمني بشكل عام .
- جمع وتحليل البيانات الإحصائية الخاصة بخدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول في القطاع المصرفي اليمني بشكل خاص .
- تقييم مدى الحاجة المجتمعية والرسمية لنشر خدمات الدفع الإلكترونية وخصوصاً عبر الهاتف المحمول لتحقيق الشمول المالي.
- معرفة أسباب عدم انتشار خدمات الدفع الإلكترونية عبر الهاتف المحمول على نطاق واسع.
- لفت أنظار الجهات الرسمية إلى أهمية انتشار الخدمات الإلكترونية.
- الاطلاع على تجارب بعض الدول من خلال الدراسات السابقة لمعرفة أسباب نجاح بعض النماذج وفشل البعض الآخر ومحاولة الاستفادة منها.

المخلص التنفيذي

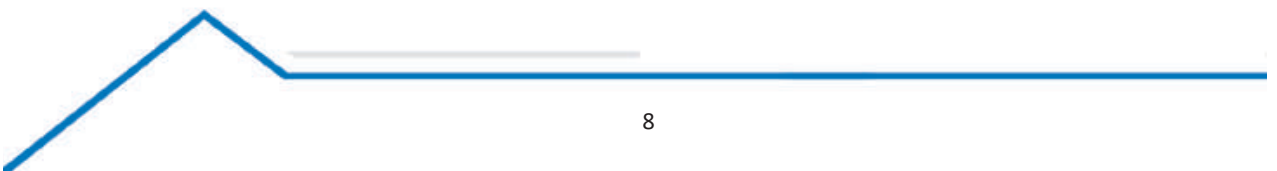
يلعب القطاع المصرفي دوراً هاماً في النشاط الاقتصادي في الجمهورية اليمنية حيث يعتبر أحد أهم القطاعات الأساسية في بنية الاقتصاد اليمني، ويتكون القطاع المصرفي اليمني من ثمانية عشر بنكاً تتنوع ما بين بنوك حكومية وبنوك قطاع خاص تقليدية وإسلامية وبنوك تمويل أصغر، ويمثل حجم أصول القطاع المصرفي ما نسبته (57.8%) من إجمالي الناتج المحلي (GDP) في نهاية العام 2019م كما يتسم القطاع المصرفي بالتركز في الائتمان كون معظم استثمارات البنوك تتركز في أدون الخزائن الحكومية والتي تستخدم لتمويل العجز في الموازنة العامة للدولة كمدىونية على الحكومة، وتجدر الإشارة إلى أن ويلات الحرب وأزمة السيولة وضعف الثقة بالعملة الوطنية قد أدت إلى ضعف أداء القطاع المصرفي اليمني، وبالرغم من ذلك فقد أظهرت مؤشرات نسب رأس المال والأصول والودائع للقطاع المصرفي للعام 2019م تحسن في أداء القطاع المصرفي مقارنة مع الأعوام السابقة، ومن المتوقع استمرار هذا التحسن خلال السنوات القادمة.

تلعب نظم المدفوعات دوراً رئيسياً في تطوير الخدمات المصرفية وتحقيق الاستقرار المالي لأنها تمثل القنوات التي يتم من خلالها انتقال الأموال بين المؤسسات والفعاليات والأنشطة الاقتصادية والمالية والمصرفية. ورغم أن اليمن قد أصدر القانون رقم 40 لسنة 2006م بشأن أنظمة الدفع والعمليات المالية والمصرفية الإلكترونية إلا أن وظيفة المدفوعات لم تحظى بالاهتمام المطلوب، لذا فإن مؤشرات نظم المدفوعات في اليمن تعتبر الأدنى على المستوى العربي والإقليمي إذ تشير الإحصائيات المجمعّة في هذه الدراسة إلى أن حوالي 10% فقط من اليمنيين لديهم حسابات بما فيها حسابات النقود الإلكترونية في نهاية العام 2019م. وقد كان تأثير الحرب الظالمة التي تشن على بلادنا والحصار كارثياً على القطاع المصرفي، حيث انخفض حجم المدفوعات بمختلف أدوات الدفع بحوالي 30% في العام 2015م مقارنة بالعام 2014م وقد تراجعت إلى أدنى مستوى لها في العام 2017م و بنسبة انخفاض حوالي 50% عن العام 2016م ومن ثم عادت إلى التحسن التدريجي في العام 2018م والعام 2019م بمعدل ارتفاع 17% و 41% على التوالي عما كانت عليه في العام السابق. وإدراكاً من البنك المركزي بأهمية خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول والتي تعتبر من أهم الطرق المبتكرة لحل مشاكل النقد وإيصال الخدمات المالية إلى الكثير من الفئات المحرومة منها، وتقديم خدمات أفضل بأسعار أقل في وقت أسرع، وفي إطار سعي البنك المركزي لتعزيز الشمول المالي، فقد أصدر في نهاية العام 2014م المنشور الدوري رقم 11 لسنة 2014م بشأن القواعد التنظيمية لخدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول لتنظيم إصدار وإدارة النقود الإلكترونية والتي اقتصر على البنوك حيث تم الترخيص لخمس محافظ عن طريق البنوك من تاريخ صدور المنشور. ولغرض توسيع دائرة انتشار الخدمات المالية ولكون البنوك لم تحقق الانتشار المطلوب حيث وصل عدد حسابات النقود الإلكترونية إلى حوالي 808 ألف حساب في نهاية العام 2019م للخمس المحافظ المرخصة. لهذا فقد أصدر البنك المركزي مؤخراً القرار رقم 1 لسنة 2020م بشأن القواعد التنظيمية لتقديم المؤسسات المالية لخدمات النقود الإلكترونية والذي سمح بموجبه للمؤسسات المالية من غير البنوك والتي تنشئ لهذا الغرض بتقديم خدمات النقود الإلكترونية للمساهمة في نشر وتطوير خدمات الدفع الإلكترونية على نطاق أوسع.

ومن الجدير بالذكر أن خدمات النقود الإلكترونية لازالت تتركز في المدن رغم أن من أهم استخدامات ومميزات النقود الإلكترونية الوصول إلى الفئات المحرومة من الخدمات المالية والتي عادة ما تتركز في الأرياف، كما أن نسبة النساء التي تستخدم خدمات النقود الإلكترونية لازالت متدنية جداً حيث بلغت 13% من عدد مستخدمي الخدمة.

كما تضمنت هذه الدراسة أيضاً مسح إحصائي لمشاركي خدمات النقود الإلكترونية في اليمن لعدد 611 مشترك ومشاركة تم اختيارهم عشوائياً لمعرفة مستوى تفاعل العملاء مع خدمات النقود الإلكترونية وكيفية وصول الخدمة إليهم ودرجة الوعي بفوائدها وقياس مدى الرضا والثقة عن الخدمة المقدمة والمشاكل التي واجهوها، بالإضافة إلى معرفة مدى فعالية هذه الخدمة للمستخدمين ودرجة اعتمادهم عليها في تلبية احتياجاتهم في التعاملات المالية وقياس عدد التعاملات التي تغطيها الخدمة كمؤشر يساعد على التنبؤ بمستقبل هذه الخدمة.

ومن هنا يمكن أن نستنتج أن خدمات النقود الإلكترونية في اليمن لاتزال في بدايتها وأنها بحاجة إلى تطافر جهود البنك المركزي والحكومة وعلى وجه الخصوص وزارات المالية والاتصالات وتقنية المعلومات والتربية والتعليم والجامعات وغيرها من المؤسسات الحكومية، والقطاع الخاص ممثل في القطاع المصرفي والشركات والمؤسسات التجارية للتعاون والتكامل من أجل إنجاح هذه الخدمات ورفع مستوى الوعي لدى المواطنين بأهمية وفوائد وموثوقية هذه الخدمة، مع العلم أن الاستثمار في تقديم خدمات الدفع الإلكترونية هو استثمار واعد حيث أن نسبة المواطنين الذين يمكنهم الحصول على الخدمات المالية لايزال محدود وبالتالي فإن السوق بحاجة إلى الكثير من المستثمرين للعمل في مجال تقديم الخدمات المالية وبطرق تكنولوجية مبتكرة.



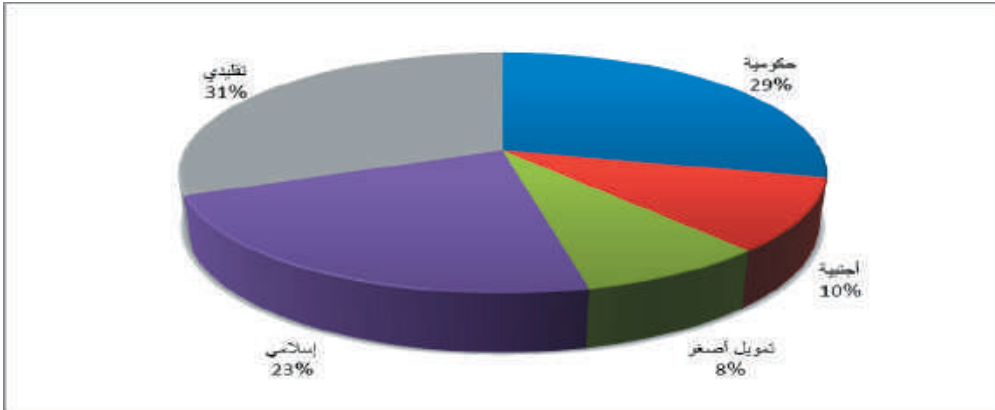
الفصل الأول نبذة عن القطاع المصرفي



نبذة عن القطاع المصرفي

يعتبر القطاع المصرفي اليمني من أهم القطاعات في الاقتصاد اليمني وقد بلغ عدد البنوك العاملة في اليمن حتى نهاية ديسمبر 2019م، ثمانية عشر بنكاً، منها أربعة بنوك إسلامية وأربعة بنوك حكومية وثمانية بنوك تقليدية تتضمن أربعة فروع لبنوك أجنبية، بالإضافة إلى بنكي تمويل أصغر، ويشكل تصنيف البنوك حسب إجمالي الأصول في القطاع المصرفي نسبة 23% بنوك إسلامية ونسبة 10% بنوك أجنبية ونسبة 29% بنوك حكومية ونسبة 31% بنوك تقليدية ونسبة 8% بنوك التمويل الأصغر كما هو موضح في الشكل أدناه، ويقدم القطاع المصرفي خدماته المختلفة للجمهور من خلال 357 فرعاً و76 مكتباً منتشرة في أنحاء الجمهورية، كما بلغ عدد الحسابات المفتوحة بأنواعها المختلفة (4,655,732)، وتتركز الخدمات المصرفية في المدن الرئيسية فيما تفتقر المناطق الريفية والناحية إلى تلك الخدمات باستثناء خدمة التحويلات المالية التي تتم عبر فروع بعض البنوك و شركات الصرافة ومكاتب البريد.

شكل رقم (1) يوضح هيكل أصول القطاع المصرفي في نهاية 2019م



ويتسم القطاع المصرفي بالتركز في الائتمان حيث تتركز معظم استثمارات البنوك في أذون الخزانة لتمويل العجز في الموازنة العامة للدولة كميديونية على الحكومة ونظراً لظروف العدوان والحصار فقد تأثر القطاع المصرفي تبعاً لذلك وعجزت البنوك عن تسهيل استثماراتها في أذون الخزانة لتلبية متطلبات السحب من قبل المودعين الأمر الذي أدى إلى خلق أزمة سيولة حادة وانعكس ذلك سلباً على الثقة في القطاع المصرفي وإحجام الجمهور عن إيداع موارده النقدية لدى البنوك وفقدان الثقة بالشيكات والتعامل بها. إلا أن استمرار العدوان وطول فترة الحرب أجبرت الأفراد على التكيف مع الوضع الاستثنائي وتمت استعادة الأنشطة التجارية والعودة الجزئية للثقة بالقطاع المصرفي مما أدى إلى تحسن في بعض مؤشرات القطاع المصرفي حتى نهاية العام 2019م، والتي يمكن إيجازها على النحو الآتي:

تطور رأس المال

وفقا للبيانات الإحصائية المجمعة من البنوك كما هي في 31 ديسمبر 2019م، فقد بلغ إجمالي رأس المال المدفوع & الاحتياطي القانوني للقطاع المصرفي مبلغ (215.3) مليار ريال موزعة على القطاع المصرفي (بنوك حكومية بنسبة 30%) بنوك القطاع الخاص بنسبة 21%) البنوك الإسلامية بنسبة 20%) فروع البنوك الأجنبية بنسبة 17%) وكذلك نسبة 12%) لبنوك التمويل الأصغر).

يلاحظ من الجدول أدناه، ارتفاع معدل نمو رأس المال المدفوع والاحتياطي القانوني للقطاع المصرفي للعام 2019م بنسبة 4%) عما كان عليه في عام 2018م، مما يعتبر مؤشر لبدء تحسن أداء القطاع المصرفي¹، بعد التأثير السلبي في أداء البنوك خلال فترة الحرب من العام 2015م إلى يومنا هذا، وخصوصا في مؤشرات العام 2017م والتي تعتبر المؤشرات الأسوأ في أداء القطاع المصرفي.

جدول مقارنة رقم (1) يوضح رأس المال المدفوع & الاحتياطي القانوني في القطاع المصرفي لعامي 2018 & 2019م

بملايين الريالات

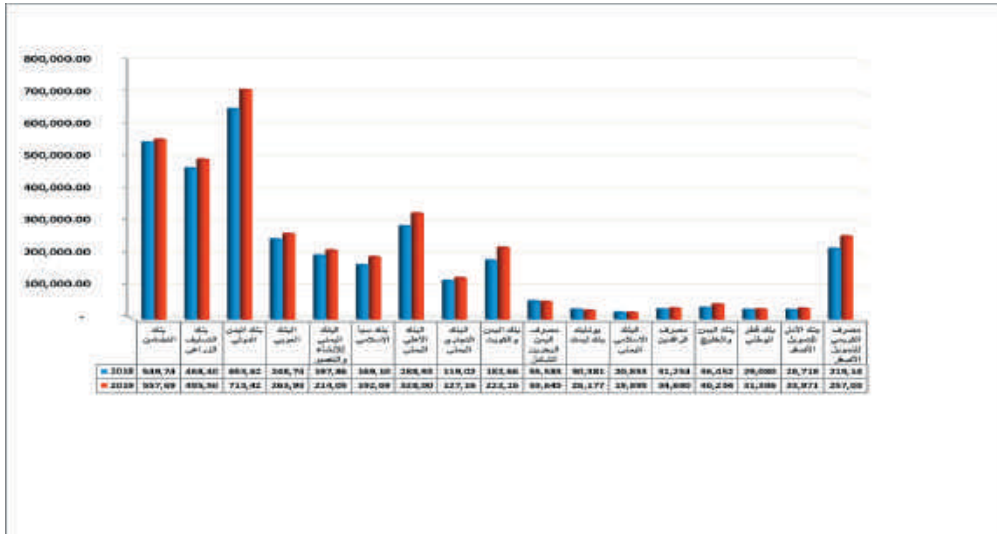
التغير	2019	2018	البنك
-2.70	23,260.90	23,263.60	بنك التضامن
-	23,093.50	23,093.50	بنك التسليف التعاوني والزراعي
-	28,157.60	28,157.60	بنك اليمن الدولي
357.70	11,221.70	10,864.00	البنك العربي
5,340.10	26,375.40	21,035.30	البنك اليمني للإنشاء والتعمير
-	9,824.20	9,824.20	بنك سبأ الإسلامي
649.40	14,349.60	13,700.20	البنك الأهلي اليمني
-	9,335.60	9,335.60	البنك التجاري اليمني
-	7,054.70	7,054.70	بنك اليمن والكويت
1.30	6,209.60	6,208.30	مصرف اليمن البحرين الشامل
-	8,499.90	8,499.90	يونايته بنك لمتد
-	4,536.70	4,536.70	البنك الإسلامي اليمني
812.60	9,265.10	8,452.50	مصرف الراجحي
-	1,250.00	1,250.00	بنك اليمن والخليج
123.50	7,127.50	7,004.00	بنك قطر الوطني
361.20	4,882.40	4,521.20	بنك الأمل للتمويل الأصغر
299.70	20,843.50	20,543.80	مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي
7,942.80	215,287.90	207,345.10	الإجمالي

¹ يرجع سبب تحسن أداء القطاع المصرفي إلى العودة الجزئية للثقة بالقطاع المصرفي، وتكيف الأفراد والقطاعات الاقتصادية مع الوضع الاستثنائي والاستعداد الجزئية للأنشطة التجارية.

تطور الأصول

بلغ إجمالي أصول القطاع المصرفي في الجمهورية اليمنية (3,618) مليار ريال بنهاية عام 2019م، ويمثل ما نسبته (57.8%) من إجمالي الناتج المحلي (GDP)²، وبمعدل نمو (9%) عما كانت عليه نهاية عام 2018م، ويعتبر معدل نمو الأصول ضئيل مقارنة بما كان عليه الحال قبل الحرب والتي انعكست آثارها سلباً على أداء القطاع المصرفي، وتحتفظ البنوك بالجزء الأكبر من أصولها على شكل استثمارات في أوراق مالية حكومية لتمويل العجز في الموازنة العامة كونها تمثل استثمارات آمنة، في حين بلغت نسبة القروض والتمويلات إلى إجمالي أصول القطاع المصرفي (13%) في نهاية ديسمبر 2019م.

شكل رقم (2) يوضح مقارنة أصول القطاع المصرفي خلال الفترة 2019 & 2018م

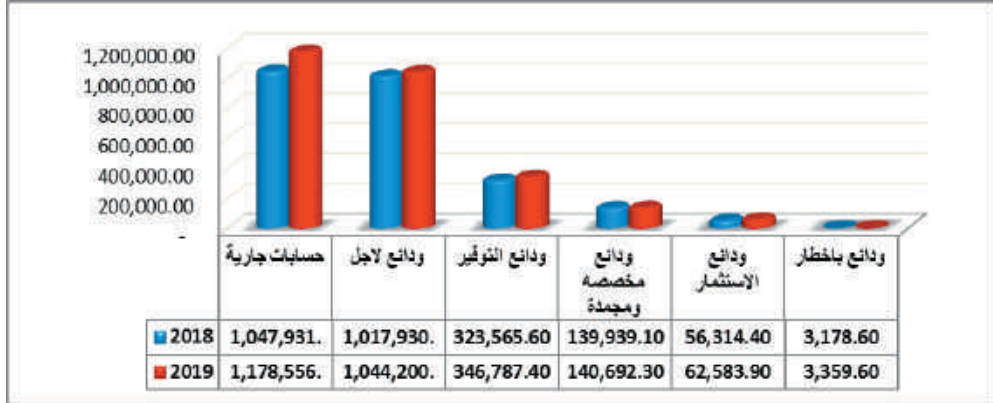


تطور الودائع

بلغ حجم الودائع في القطاع المصرفي في نهاية 2019م مبلغ (2,776.2) مليار ريال) والذي يمثل ما نسبته (44%) من الناتج المحلي الإجمالي GDP، موزعة بنسبة (42%) حسابات جارية، (13%) حسابات توفير، (40%) حسابات لأجل، (5%) وودائع مخصصة ومجمدة وبمعدل نمو (7%) عما كانت عليه في العام السابق ويلاحظ ارتفاع معدل النمو بشكل طفيف وذلك في إطار تحسن أداء القطاع المصرفي بعد المعاناة نتيجة العدوان والحصار كما ذكرنا سابقاً.

² بلغ حجم الناتج المحلي الإجمالي GDP نهاية 2019م (6.259.320) مليون ريال حسب تقديرات فريق التوقعات الاقتصادية بوزارة المالية.

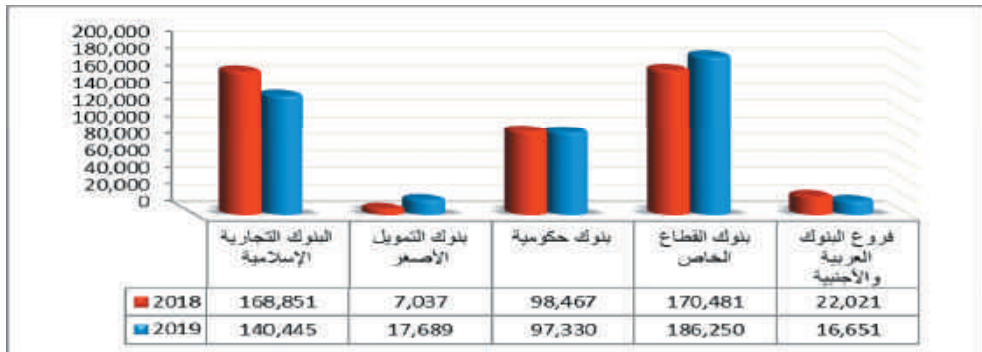
شكل رقم (3) يوضح ودائع القطاع المصرفي بالمليون خلال الفترة 2018 & 2019م



تطور القروض

انخفضت أرصدة القروض والسلفيات والتمويلات المقدمة من البنوك للقطاعات الاقتصادية المختلفة إلى (458.4) مليار ريال في نهاية ديسمبر 2019م مقارنة بمبلغ (466.9) مليار ريال في نهاية ديسمبر 2018م بانخفاض قدره (8,5) مليار ريال ومعدل تراجع (2%)، وقد بلغت نسبة القروض الممنوحة (7%) تقريباً من إجمالي الناتج المحلي GDP وهي نسبة صغيرة جداً تدل على محدودية مشاركة القطاع المصرفي في التنمية وذلك نتيجة للأحداث الجارية والأزمة السياسية التي تمر بها البلاد حيث لم تستطع البنوك اتخاذ سياسة توسعية في منح الائتمان واستقطاب الودائع وانعكاسه سلباً على أداء القطاع المصرفي اليمني.

شكل رقم (4) يوضح تطور أرصدة القروض والسلفيات والتمويلات لدى البنوك بالمليون خلال الفترة 2018 & 2019م



فضلا عن المشاكل السائدة في بيئة العمل المصرفي اليمني، ولعل أهمها الآتي:

1. الظروف السياسية والحرب التي تمر بها البلاد.
2. وجود بنكين مركزيين كلاهما يسعى لفرض الرقابة المالية والتقييد على البنوك.
3. شحة السيولة في القطاع المصرفي بالرغم من ارتفاع حجم الإصدار النقدي في سوق النقد خلال السنوات الماضية، إلا أن الجهاز المصرفي اليمني واجه صعوبة في الوفاء باحتياجات السوق والمتعاملين بالنقد ويرجع ذلك إلى تسرب النقد إلى خارج القطاع المصرفي الرسمي بالإضافة إلى طبيعة الوضع السياسي والاقتصادي السائد والذي حد من حرية الحركة المالية بين المحافظات وتشتت الكتلة النقدية في أكثر من منطقة.
4. تزعزع الثقة بالعملة الوطنية لدى المواطنين والتجار بسبب ظروف العدوان والحصار الذي أدى الى عدم الاستقرار وبالتالي الإقبال على شراء العملات الأجنبية وارتفاع سعر الصرف.



الفصل الثاني نظم المدفوعات



نظم المدفوعات

تمثل نظم المدفوعات القنوت التي يتم من خلالها انتقال الأموال بين المؤسسات والفعاليات والأنشطة الاقتصادية والمالية والمصرفية، وتكمن أهمية هذه الأنظمة بقدرتها على تسوية الالتزامات المالية الناشئة عن الأنشطة الاقتصادية والمالية بكفاءة وأمان وبالتالي المساهمة في الاستقرار المالي كما تُعد نظم المدفوعات أحد الدعامات الأساسية لتحقيق الاستقرار النقدي، حيث يتم من خلالها تنفيذ أنشطة السياسة النقدية وتفعيل أدواتها.

و تعتبر نظم المدفوعات أحد الركائز الأساسية الثلاثة التي تقوم عليها وظائف البنوك المركزية وذلك وفقاً لتعريف بنك التسويات الدولي، وتتمثل تلك الركائز في تنفيذ السياسة النقدية، والرقابة والإشراف على البنوك، والإشراف على نظم المدفوعات، لذا فإن البنوك المركزية تسعى بشكل دائم إلى تعزيز سلامة وكفاءة نظم المدفوعات لمواكبة التطورات المتلاحقة في خدمات وأدوات الدفع، وذلك لضمان توفير خدمات دفع آمنة ذات كفاءة عالية تلبي احتياجات مستخدميها على نحو مُرضي ومُستمر من خلال بنية تحتية متكاملة وآمنة.

مفهوم نظم المدفوعات

تعرف نظم المدفوعات بأنها البنية التحتية (المكونة من المؤسسات والأدوات والقواعد والإجراءات والمعايير والوسائل والمنصات الفنية) الخاصة بعملية تحويل الأموال بين الأعضاء المشاركين في النظام (البنوك والمؤسسات المالية) وفقاً للاتفاقيات المبرمة بين الأعضاء ومشغل النظام، وتشكل نظم المدفوعات القناة التي تنتقل من خلالها الأموال بين الفعاليات الاقتصادية المختلفة لتسهيل العمليات التجارية والصفقات ولا غنى عن هذه الأنظمة للبنوك والمؤسسات المالية، وتتصف هذه الأنظمة بالكفاءة والسرعة والأمان.

تصنيف نظم المدفوعات

تصنف أنظمة الدفع بشكل عام إلى أنظمة الدفع ذات القيم الكبيرة (Large-Value Payment Systems (LVPSs) وأنظمة دفع بالتجزئة (Retail Payment Systems (RPSs).

- نظم الدفع ذات القيم الكبيرة (LVPS) هي نظم تحويل الأموال التي تعالج عادة المدفوعات قليلة العدد كبيرة القيمة وذات الأولوية العالية.

- نظم الدفع بالتجزئة (RPS) هي نظم تحويل الأموال التي تتعامل مع حجم كبير من المدفوعات كثيرة العدد منخفضة القيمة نسبياً في أشكال متعددة مثل الشيكات والخصم المباشر والبطاقات والهاتف المحمول والإنترنت المصرفي وغيرها من مدفوعات التجزئة.

وقد كرست البنوك المركزية جهودها لتطوير البنى التحتية لأنظمة المدفوعات ذات القيمة الكبيرة لتحويل الأموال نظراً للمخاطر العالية التي تنطوي عليها هذه المعاملات ولغرض تعزيز الاستقرار المالي.

وفي الأونة الأخيرة، ازداد اهتمام البنوك المركزية بأنظمة مدفوعات التجزئة نظراً لظهور الأساليب والتقنيات التكنولوجية الحديثة مثل أجهزة الهاتف المحمول والمنتشرة على نطاق واسع، والتي ساعدت على توسيع انتشار الخدمات المالية وإيصالها إلى مختلف فئات المجتمع، وتظهر الدراسات بأن التحول من أدوات الدفع التقليدية الورقية إلى وسائل الدفع الحديثة (الرقمية) يمكن أن يترتب عليه وفورات سنوية لاقتصاد البلد في حدود نقطة مئوية واحدة من الناتج المحلي الإجمالي (GDP) أو أكثر.³

التطور التاريخي لنظم وأدوات المدفوعات والخدمات المالية في اليمن

بدل البنك المركزي اليمني جهوداً لتطوير البنية التحتية لنظم المدفوعات وكانت أهم محطات تطوير نظم المدفوعات في البنك المركزي كما يلي :

- في العام 2004 تم إنشاء لجنة فنية لنظم المدفوعات بالقرار الإداري رقم (130) لسنة 2004م بفريق من البنك المركزي والبنوك اليمنية وعضوية كلا من وزارة المالية والبريد وقد اقتصر دور اللجنة على الدور المعرفي الاستشاري فقط.
- في العام 2006م تم ما يلي:
 - صدور قانون أنظمة الدفع والعمليات المالية والمصرفية الإلكترونية رقم 40 لسنة 2006م من مجلس النواب والذي أسس للكثير من القضايا المرتبطة بأنظمة المدفوعات مثل إعطاء الصلاحيات التنظيمية والرقابية والإشرافية للبنك المركزي لتنظيم المدفوعات والاعتراف بالبيانات الإلكترونية والسند و التحويل الإلكتروني وحجيتها في الإثبات في المحاكم اليمنية.
 - إنشاء شركة الخدمات المالية من قبل 11 بنكا من البنوك العاملة في اليمن لغرض القيام بمهام الربط البيني لأجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع وغيرها من الخدمات المالية.
 - إنشاء إدارة لنظم المدفوعات بالقرار الإداري رقم (70) لسنة 2006م.
- خلال الأعوام 2007م إلى 2010م تم استحداث غرفة لمقاصة الدولار، كما تم تحديث الإجراءات المتعلقة بمقاصة الشيكات واستحداث إدارة لتنفيذ المدفوعات بين البنوك عبر شبكة السويفت وتسويتها في نفس اليوم في قطاع المحاسبة والحاسب الآلي .
- توقفت جهود البنك المركزي في تطوير نظم المدفوعات بسبب الأحداث التي شهدتها اليمن خلال العام 2011م.

³ITU-T Focus Group Digital Financial Services :Payment System Oversight and Interoperability, 11/2016

- في العام 2013م وقع البنك المركزي مع هيئة التنمية الدولية على برنامج طموح لتطوير البنية التحتية للقطاع المصرفي اليمني وبمبلغ حوالى 20 مليون دولار منحة، ويتكون البرنامج من ثلاثة مشاريع هي:

- مشروع تطوير النظم الأساسية الداخلية للبنك المركزي Core Banking, ERP, Data warehouse ويشمل هذا المشروع تحديث النظم والإجراءات العامة الداخلية للبنك المركزي فيما يتعلق بمعالجة وظائفه الأساسية، وتحديداً في مجالات الرقابة المصرفية، والإحصاءات وعمليات الخزينة، وإدارة الاحتياطات الأجنبية وعملياتها بما في ذلك المحاسبة والإدارة المالية، وإدارة الموارد البشرية. كما يشمل هذا المشروع تطوير مستودع البيانات Data Warehouse والذي سيمكن البنك المركزي من استيراد البيانات من قواعد بيانات البنوك و الأنظمة المختلفة لغرض الحصول على معلومات تحليلية وهذا سوف يمكن البنك المركزي من تقديم المزيد من الخدمات للقطاع المصرفي وتحسين وظيفة الرقابة والإشراف.

- مشروع تطوير البنية التحتية لنظام المدفوعات الوطني Payment System ويشمل هذا المشروع تنفيذ البنية الأساسية لنظام المدفوعات في منظومة واحدة متكاملة. تشمل وظيفة التسوية الإجمالية الحقيقية أو اللحظية (RTGS) لتسوية جميع معاملات الدفع ذات القيمة الكبيرة والأهمية النظامية ونظام المقاصة الآلية (ACH) لمعالجة مدفوعات التجزئة بين البنوك والمؤسسات الأخرى مثل دفع الرواتب وتسديد الفواتير والمدفوعات الضريبية وغيرها، ومركز إيداع الأوراق المالية المركزية (CSD) والذي سيمكن من التسجيل الإلكتروني لملكية الأوراق المالية وبالتالي تطوير سوق الأوراق المالية و تمكين التشغيل السلس لعمليات نقل الأوراق المالية الناتجة من المعاملات في السوق الثانوية.

- المشروع الثالث: إنشاء سجل الائتمان العام Public Credit Registry يهدف هذا المشروع إلى إنشاء سجل ائتمان متين وموثوق به (PCR) تشترك فيه البنوك ومؤسسات التمويل الصغرى.

- مساعدة فنية لتحديث البنية المؤسسية والقانونية في البنك المركزي.

وقد تم إنجاز جميع وثائق المواصفات الفنية للأنظمة موضوع المشروع والإعلان عن مناقصة المدفوعات والسجل الائتماني، كما تم مراجعة وإعداد مسودة لقانون السجل الائتماني ومشروع لتعديل قانون نظم الدفع رقم 40 لسنة 2006م و إعداد الهيكل الإداري لإدارة المدفوعات وتحديد مهام واختصاصات الإدارات و الأقسام التابعة لها، وبسبب الحرب والعدوان فقد تم إيقاف المشروع من قبل البنك الدولي.

- في نهاية العام 2014م تم إصدار المنشور رقم 11 لسنة 2014م بشأن القواعد التنظيمية لتقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول.

- في العام 2019م صدر قرار مجلس إدارة البنك المركزي رقم (1) لسنة 2019م بإنشاء الإدارة العامة لنظم المدفوعات وتحديد اختصاصاتها وهيكلها الإداري وهي خطوة مهمة في تطوير أنظمة المدفوعات والإشراف عليها.
- في العام 2020م وتحديداً في 8 مارس صدر قرار محافظ البنك المركزي رقم (1) لسنة 2020م بشأن التعليمات المنظمة لتقديم المؤسسات المالية لخدمات الدفع الإلكترونية عبر الهاتف المحمول والتي تعتبر خطوة متقدمة في السماح للمؤسسات المالية بتقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول والذي سيفتح المجال أمام الشركات المالية والاتصالات للدخول في مجال تقديم خدمات الدفع الإلكترونية والمساهمة في نشر وتطوير خدمات الدفع الإلكترونية.
- كما صدر قرار محافظ البنك المركزي رقم 24 لسنة 2020م بتعيين مديراً عاماً للإدارة العامة لنظم المدفوعات المنشئة حديثاً ويتم الآن الإعداد والترتيب لإنشاء الادارة ورفدها بالكادر الوظيفي.

الإطار التشريعي والقانوني للإشراف على نظم المدفوعات

تلعب البنوك المركزية دوراً محورياً في تطوير نظم المدفوعات والإشراف عليها، لذا فإنها تعمل على تطوير البنية التحتية التقنية والإدارية والقانونية بهدف تطوير وتحديث وتوسيع انتشار الخدمات المالية والمصرفية. حيث يعتبر الإشراف على نظم وأدوات المدفوعات وتطويرها وتحديثها على المستوى الوطني أحد أهم أهداف البنوك المركزية، والبنك المركزي اليمني ليس بمعزل عما تقوم به هذه البنوك فقد جاء في قانونه رقم 14 لسنة 2000م المادة (5) الفقرة (2) من ضمن مهام واختصاصات البنك المركزي البند ج- الترخيص للبنوك والمؤسسات المالية والرقابة على أعمالها، والبند هـ- تشجيع وتبسيط إجراءات أنظمة المدفوعات.

كما أن قانون أنظمة الدفع والعمليات المالية والمصرفية الإلكترونية رقم (40) لسنة 2006م يهدف إلى تعزيز دور البنك المركزي في إدارة وتحديث أنظمة الدفع والإشراف والرقابة عليها وسيتم استعراض أهم ما جاء في القوانين والقرارات المنظمة لنظم المدفوعات كما يلي:

أولاً: القانون رقم (14) لسنة 2000م بشأن البنك المركزي:

جاء في الباب الثاني أهداف واختصاصات وصلاحيات البنك المركزي المادة (5) الفقرة 1- الهدف الرئيسي للبنك هو تحقيق استقرار الأسعار والمحافظة على ذلك الاستقرار وتوفير السيولة المناسبة والملائمة على نحو سليم لإيجاد نظام مالي مستقر يقوم على آلية السوق.

الفقرة 2- وبدون الإخلال بالهدف الرئيسي الوارد في الفقرة (1) من هذه المادة يمارس البنك عملياته في إطار السياسة الاقتصادية للحكومة وله في سبيل تحقيق ذلك ممارسة المهام والاختصاصات التالية: -

- رسم وتبني وتنفيذ السياسة النقدية والتي تتسجم مع هدفه الرئيسي في تحقيق واستقرار الأسعار والمحافظة على ذلك الاستقرار.

- تحديد نظام سعر الصرف الأجنبي بالتشاور مع الحكومة ثم يقوم برسم وتبني وتنفيذ سعر الصرف الأجنبي.
- الترخيص للبنوك والمؤسسات المالية والرقابة على أعمالها.
- حيازة وإدارة احتياطياته الخارجية الرسمية.
- تشجيع وتبسيط إجراءات أنظمة المدفوعات.

وهنا نلاحظ أن قانون البنك المركزي أكد وبشكل مباشر على أن البنك المركزي هو الجهة التي تقوم بالترخيص للبنوك والمؤسسات المالية والرقابة على أعمالها ولا شك أن من أهم المؤسسات المالية إلى جانب البنوك هي المؤسسات التي تعمل في مجال تقديم وإدارة أدوات ونظم المدفوعات.

كما أن القانون قد أكد على أن الهدف العام للبنك المركزي هو تحقيق الاستقرار المالي وتنظيم تقديم الخدمات المصرفية وتعتبر نظم وأدوات المدفوعات من الأدوات الأساسية التي تساعد على تحقيق الاستقرار المالي كونها القنوات التي يتم من خلالها إدارة السياسة النقدية، وقد ظهرت حديثاً العديد من أدوات المدفوعات الحديثة ومنها إصدار النقود الإلكترونية وهي المكافئ للنقود الورقية لذا فإنها تخضع لرقابة وإشراف البنك المركزي.

ثانياً: القانون رقم (40) لسنة 2006م بشأن أنظمة الدفع والعمليات المالية والمصرفية الإلكترونية:

يعتبر من أهم ما جاء في القانون هو الاعتراف بالعمليات الإلكترونية والبيانات الإلكترونية وحجبتها كأدلة اثبات للعمليات المالية التي تتم بطرق إلكترونية، حيث أكدت المادة (9) الفقرة (1) أنه يجوز الإثبات في القضايا المصرفية بجميع طرق الإثبات بما في ذلك البيانات الإلكترونية أو البيانات الصادرة عن أجهزة الحاسب الآلي أو مراسلات أجهزة التلكس أو الفاكس أو غير ذلك من الأجهزة المشابهة. كما أن المادة (10) قد أكدت على أن المعاملات والتوقيعات الإلكترونية تترتب عليها نفس الآثار التي تترتب على التوقيع والمعاملات الخطية، حيث نصت على ما يلي: يكون للسجل الإلكتروني والعقد الإلكتروني ورسالة البيانات والمعلومات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني نفس الآثار القانونية المترتبة على الوثائق والمستندات والتوقيعات الخطية من حيث الزامها لأطرافها أو حجبتها في الإثبات.

كما أن القانون قد حدد بشكل واضح دور البنك المركزي في التنظيم والإشراف على أنظمة ووسائل الدفع والتحويل الإلكتروني حيث خولت المادة (7) البنك المركزي وضع الأنظمة المصرفية التي تعتمد التقنية الحديثة الإلكترونية في النشاط المصرفي والمالي بهدف:

- تطوير وتحديث أنظمة دفع مصرفية لتبادل الصوت والصورة والمعلومات.
- تطوير وتحديث وسائل الدفع بما فيها عمليات التحاويل النقدية.
- وضع نظام مقاصة يلبي التطورات التقنية في النشاط المصرفي.

ولغرض تحقيق ما ورد في الفقرة السابقة من هذه المادة يمارس البنك الصلاحيات التالية:

- الصلاحيات التنظيمية والرقابية للعمليات الإلكترونية وصلاحيات فرض الغرامات بما لا يتعارض مع أحكام القوانين والأنظمة النافذة.
- التنسيق مع وزارة المالية بهدف تطبيق أنظمة الدفع لديها ولدى الجهات الحكومية ذات العلاقة.
- انشاء الإدارة أو الإدارات اللازمة ضمن هيكلية البنك لمزاولة مهام الاشراف والرقابة على تطوير وتفعيل أنظمة الدفع.
- الاشتراك في الهيئات والمؤسسات ذات الصلة بأنظمة الدفع.

كما أن القانون رقم (40) لسنة 2006م بشأن أنظمة الدفع قد خول البنك المركزي الصلاحيات التنظيمية والرقابية للعمليات الإلكترونية ومنح البنك المركزي صلاحية إصدار التعليمات المنظمة لأعمال التحويل الإلكتروني للأموال بما في ذلك اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني حيث جاء في المادة (30) ما يلي: يصدر البنك التعليمات اللازمة لتنظيم أعمال التحويل الإلكتروني للأموال وفقاً لأحكام هذا القانون بما في ذلك اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني وتحديد موقف الأموال الناتجة عن تحويل غير مشروع وإجراءات تصحيح الأخطاء والإفصاح عن المعلومات وأي أمور أخرى تتعلق بالأعمال المصرفية الإلكترونية بما في ذلك المعلومات التي تلتزم البنوك والمؤسسات المالية بتزويده بها.

وبناء على قانون البنك المركزي وقانون نظم الدفع وفي إطار سعي البنك المركزي لتعزيز الشمول المالي ووصول الخدمات المصرفية إلى أكبر شريحة من المواطنين والتغلب على معوقات الانتشار المصرفي في الوصول إلى كافة المناطق الجغرافية في الجمهورية، وإدراكاً منه بأهمية تقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول فقد أصدر في نهاية العام 2014م المنشور الدوري رقم 11 لسنة 2014م بشأن القواعد التنظيمية لخدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول.

سوف نلخص في هذا الجزء مهام البنك المركزي الإشرافية والتنظيمية على خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول والتي نظمها المنشور على النحو التالي:

المنشور رقم 11 لسنة 2014م بشأن القواعد التنظيمية لخدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول:

عالج المنشور الكثير من الجوانب التنظيمية والرقابية لتقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول عن طريق البنك وهي كما يلي:

- تحديد متطلبات الترخيص للبنوك لتقديم خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول .
- تحديد القواعد والأطر التنظيمية والرقابية والمتطلبات الفنية والخدمية لتقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول .

- تحديد المسؤوليات والواجبات التي تحكم جميع الأطراف المشاركة في تقديم الخدمة (البنوك، شركات الاتصالات ، الوكلاء ، العملاء).

- تعزيز حماية المستهلك وتحديد آلية التعامل مع شكاوي مستخدمي النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول .

- تأكيد متطلبات الالتزام بقانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي.

وسوف نستعرض أهم ما جاء في نصوص فقرات المنشور من تعليمات تغطي الجوانب المشار إليها أعلاه كما يلي:

أ. الضوابط العامة لتقديم الخدمة:

وهذه الضوابط قد حددت أهم القضايا المرتبطة بمن يسمح لهم تقديم الخدمة وإن كان المنشور قد قصر السماح بتقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر البنوك المرخصة فقط إلا أنه سمح للبنك المرخص التعاقد أو تعهيد هذه الخدمة إلى شركات الاتصالات والوكلاء مع عدم الإخلال بمسئولية البنك عن جميع مسؤوليات تقديم الخدمة وعليه تغطية هذه المسؤوليات تعاقدياً مع شركات الاتصالات والوكلاء. وفيما يلي أهم فقرات المنشور:

1. لا يُسمح لأي شخص بتقديم خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول إلا عن طريق البنك المرخص.
2. يُسمح للبنك المرخص التعاقد مع طرف آخر مثل شركات الاتصالات والوكلاء لتقديم خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول .
3. لا يحق للبنك المرخص إصدار نقود إلكترونية تتجاوز ما نسبته 15 % من رأس المال المدفوع والاحتياطي القانوني إلا بموافقة مسبقة من البنك المركزي.
4. في جميع الأوقات يجب أن يساوي قيمة النقود الإلكترونية المجمعة 100% من قيمة إجمالي الالتزامات المستحقة عن النقود الإلكترونية المصدرة ويجب أن يتم التأثير اللحظي (الفوري) على الحسابات على أن يتم مطابقة هذه الحسابات من قبل البنك المرخص وشركة الاتصالات بصورة يومية مع إجراء التسويات اللازمة لأي فوارق أو معلقات خلال يوم عمل واحد .

كما عالجت بقية الفقرات الجوانب المتعلقة بالجوانب التنظيمية مثل الوثائق المطلوبة لفتح حسابات النقود الإلكترونية وسقوف العمليات والخدمات المالية المسموح تقديمها عبر خدمات النقود الإلكترونية والأنشطة المسموح للوكلاء ممارستها والمحظورة عليهم.

ب. متطلبات الترخيص:

وقد عالج هذا البند متطلبات وآلية الترخيص للبنوك الراغبة في تقديم الخدمة وقد ركزت هذه المتطلبات على أن يكون لدى البنك قدرات مالية وإدارية قادرة على الوفاء بالالتزامات أمام عملاء النقود الإلكترونية ومن أهم ما جاء في هذا البند ما يلي:

1. متطلبات الموافقة المبدئية للحصول على ترخيص تقديم النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول :
 - أن لا تقل كفاية رأس مال البنك طالب الترخيص عن 10% وفقاً لآخر تقرير تفتيش من قبل البنك المركزي.
 - أن يكون البنك حاصل على تصنيف (3) على الأقل وفقاً لنظام تقييم المخاطر (CAMEL) الوارد في آخر تقرير تفتيش.
 - أن لا يكون البنك خاضعاً لأي غرامات أو عقوبات مفروضة عليه من البنك المركزي وقت طلب الترخيص.
 - أن يكون البنك مستوفي الحد الأدنى لرأس المال حسب متطلبات البنك المركزي .
 - على الإدارة العليا للبنك المرخص ومجلس الإدارة تأسيس إدارة فعالة للإشراف على المخاطر الناشئة عن تقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول .
 - كما عالجت بقية الفقرات المتطلبات الفنية والمستندات والبيانات التي على البنك طالب الترخيص تقديمها للحصول على الترخيص.
2. مسؤولية وأدوار الأطراف المشتركة في تقديم الخدمة.

كما أكد المنشور على مسؤولية البنك المرخص عن الأعمال الناتجة عن تقديم خدمة النقود الإلكترونية وعن أي تقصير يلحق الضرر بالعميل من قبل الأطراف المشاركة في تقديم خدمات النقود الإلكترونية بما في ذلك شركة الاتصالات والوكيل وعلى البنك تغطية مسؤولية الأطراف المشاركة في تقديم الخدمة تعاقدياً.

ج. المسؤولية العامة:

يتحمل البنك المرخص المسؤولية الكاملة عن الأعمال الناتجة عن تقديم خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول وعن أي تقصير قد يلحق الضرر بالعميل سواء من قبل شركة الاتصالات أو الوكيل وعلى البنك المرخص تغطية مسؤولية كل من شركة الاتصالات و الوكيل تعاقدياً .

كما عالجت بقية بنود هذه الفقرة الإجراءات والشروط التي يجب على البنك الوفاء بها خلال التعامل مع الأطراف الأخرى أثناء تقديم خدمات النقود الإلكترونية بما في ذلك المسؤوليات التي يجب على البنك المرخص تغطيتها تعاقدياً مع شركة الاتصالات والوكلاء.

د. مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

عالجت هذه الفقرة المتطلبات التي يجب على البنك الوفاء بها فيما يتعلق بالالتزام بقانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والتعليمات الصادرة من البنك المركزي بهذا الخصوص ومنها بذل العناية الواجبة في التعرف على العميل، ثم تحدثت بقبية الفقرات عن مسؤولية البنك المرخص عن تدريب الوكيل وحفظ المستندات وإدارة المخاطر و حماية المستهلك والتي أعطاها المنشور أهمية من حيث ضرورة إنشاء مركز اتصال فعال للتواصل مع العملاء وتلقي شكاويهم وإصدار اشعارات عبر رسائل نصية لجميع العمليات ليكون العميل على معرفة بحالة العمليات الناجحة والفاشلة. وأخيراً سرد المنشور مسؤوليات العميل عن الأعمال التي يقوم بإجرائها عبر نظام النقود الإلكترونية.

ثالثاً: قرار المحافظ رقم (1) لسنة 2020م بشأن القواعد التنظيمية لتقديم المؤسسات المالية خدمات الدفع الإلكترونية**عبر الهاتف المحمول:**

تعتبر خدمات النقود الإلكترونية وسيلة مدفوعات مهمة لمواكبة متطلبات العصر من حيث تقديم خدمات سريعة وأكثر كفاءة وقدرة على الانتشار، ناهيك عن أنها تستهدف شريحة مهمة وكبيرة في المجتمع، وهي الشريحة التي لا تتعامل مع القطاع البنكي، وأسوة بالكثير من دول العالم التي قامت بالترخيص للنموذج الغير بنكي وذلك لإتاحة المجال لتكوين شركات متخصصة في تقديم خدمات النقود الإلكترونية بهدف توسيع نشر الخدمات الإلكترونية، فقد أصدر محافظ البنك المركزي القرار رقم 1 لسنة 2020م بشأن القواعد التنظيمية لتقديم المؤسسات المالية خدمات الدفع الإلكترونية عبر الهاتف المحمول والذي سمح بموجبه للشركات المالية بالترخيص لتقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول وكان أهم ما جاء في القرار ما يلي:

- أهداف القرار:

1. تعزيز الشمول المالي وإبصال الخدمات المالية إلى أكبر قدر من المستهلكين بكفاءة وأمان.
2. تشجيع انتشار الخدمات المالية من خلال قنوات ابتكارية تستخدم أدوات التقنية المالية مثل قنوات الهاتف المحمول والإنترنت وقنوات الاتصالات الأخرى.
3. تحديد متطلبات الترخيص للشركات لتقديم خدمات الدفع الإلكترونية.
4. وضع القواعد والأطر التنظيمية والرقابية ومتطلبات الحوكمة والمتطلبات الفنية والخدمية لتقديم خدمات الدفع الإلكترونية.
5. تحديد المسؤوليات والواجبات التي تحكم جميع الأطراف المشاركة في تقديم خدمات الدفع الإلكترونية (الشركات المقدمة للخدمة، البنوك، شركات الاتصالات، الوكلاء، العملاء).

6. تعزيز حماية المستهلك لخدمة الدفع الإلكترونية والتأكيد بأن عملاء الخدمة يخضعون لمعاملة عادلة وشفافية عالية.

7. تأكيد الالتزام بقانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي.

- وقد تطرق القرار إلى:

- السماح للشركات المالية بتقديم خدمات الدفع الإلكترونية (النقود الإلكترونية) عبر الهاتف المحمول وقد حدد القرار الحد الأدنى لرأس المال للشركات الراغبة في الترخيص ب 2 مليار ريال .
- بين القرار واجبات الشركة المرخصة فيما يتعلق بالحساب المجمع وأنه ملك لأصحاب حسابات النقود الإلكترونية وأنه لا يمكن لمقدم الخدمة السحب من هذا الحساب أو استعماله لغير أغراض التسوية لعمليات النقود الإلكترونية وذلك بغرض حفظ حقوق العملاء وعدم تعريض مدخراتهم للمخاطر.
- حدد القرار شروط الحصول على الترخيص المبدئي والنهائي كما يلي:

أ. شروط الحصول على الترخيص المبدئي:

1. على الشركة الراغبة في تقديم خدمات الدفع الإلكترونية تقديم طلب الحصول على الترخيص إلى الإدارة العامة لنظم المدفوعات في البنك المركزي.
2. يرفق طلب الحصول على الموافقة المبدئية للشركة على النموذج المعد لهذه الغاية لدى البنك المركزي مبيناً فيه ما يلي:
 - اسم الشركة ونوعها ومقدار رأسمالها.
 - الاسم الرباعي لكل مؤسس وجنسيته ونسبة ملكيته بطريقه مباشرة أو غير مباشرة في رأسمال الشركة وسيرته الذاتية.
 - اسم وعنوان مدقق حسابات الشركة.
 - موافقة مجلس إدارة الشركة طالبة الترخيص.
 - عقد التأسيس.
 - الهيكل التنظيمي.
 - قائمة خدمات الدفع الإلكترونية التي ترغب الشركة في الترخيص لها.

- البيانات المالية الختامية للشركة مصادق عليها من قبل مدقق حسابات لأخر ثلاث سنوات أو لمدة مزاوله أعمالها إن كانت أقل من ذلك أو دراسة الجدوى الاقتصادية والميزانيات التقديرية المقترحة للسنوات الثلاث الأولى من عمل الشركة والأسس التي تم اعتمادها في إعدادها في حال كانت الشركة تحت التأسيس.
- أي معلومات أو بيانات إضافية يراها البنك المركزي ضرورية لاتخاذ قراره في طلب الموافقة.
- 3. يتم دراسة الطلب خلال 60 يوم من تاريخ استيفاء البيانات المطلوبة ويتم البت في الطلب بالموافقة أو الرفض خلال تلك الفترة، ويحق للبنك المركزي تمديد الفترة إذا تطلب الأمر الحصول على بيانات إضافية وبما لا يزيد عن 30 يوماً.
- 4. في حال الرفض يرفق الرد برسالة رسمية يذكر فيها مبررات وأسباب الرفض.
- 5. يحق لمقدم الطلب أن يقدم تظلم يتم الرد عليه خلال 30 يوماً.
- 6. يحق للشركة التي تم رفض طلبها أن تقدم الطلب مرة أخرى في حال استيفاء المتطلبات لاحقاً.
- 7. تعتبر الموافقة المبدئية ملغاه إذا لم يستوف طالب الموافقة خلال ستة أشهر من تاريخ حصوله عليها جميع المتطلبات والشروط اللازمة للحصول على الموافقة النهائية، مالم يوافق البنك المركزي على تمديد المهلة بناء على أسباب ومبررات مقبولة بحيث لا تزيد مدة التمديد عن 6 أشهر أخرى.
- 8. وفي الموافقة المبدئية يحدد البنك المركزي المتطلبات والشروط اللازمة للحصول على الموافقة النهائية والمدرجة أدناه ضمن متطلبات الموافقة النهائية.

ب. شروط الحصول على الترخيص النهائي:

لن يتم منح الموافقة النهائية للشركة طالبة الترخيص لتقديم خدمات الدفع الإلكترونية إلا بعد استيفاء المتطلبات التالية:

1. تسديد كامل رأس المال لدى بنك يحدده البنك المركزي مسبقاً وفقاً لنوع الخدمات المرخص لها.
2. تسديد رسوم الترخيص.
3. تحديد بنك التسوية الذي سوف يتم التعامل معه.
4. استكمال جميع إجراءات تأسيس الشركة.
5. كما أن على الشركة طالبة الترخيص إرفاق البيانات والمستندات التالية:
- تقديم الأسماء المقترحة والسير الذاتية لمنصب المدير العام ومراكز الإدارة العليا والمساهمين الرئيسيين في الشركة وذوي العلاقة بهم.

- بيان بالتجهيزات والمعدات والبرامج والأدوات والعقارات اللازمة لأعمالها.
 - نسخة من دليل إجراءات العمل الخاص بتقديم خدمات الدفع الإلكترونية.
 - وصف للتكنولوجيا التي سيتم استخدامها لتقديم الخدمة والإجراءات التي سيتم اتخاذها لضمان سلامة جميع البيانات والأموال.
 - الإيفاء بجميع المتطلبات التقنية والفنية وتعليمات الحوكمة الصادرة من البنك المركزي بهذا الخصوص.
 - وصف إجراءات إدارة البيانات والمعلومات المتخذة لضمان سرية عمليات وبيانات العميل وحمايتها.
 - إجراء اختبارات الاختراق التقنية والتأكد من عدم وجود أي ثغرات أمنية قد تؤثر على سلامة وسرية عمليات النظام أو بيانات العملاء وتقديم الشهادات المؤكدة لذلك من شركة متخصصة يوافق عليها البنك المركزي.
 - آلية إدارة حسابات الخدمة بما يكفل تغطية مسؤوليات الشركة.
 - سياسة وإجراءات حماية المستهلك.
 - إجراءات إدارة المخاطر، وإجراءات الرقابة الداخلية، والضبط الداخلي.
 - خطة استمرارية الاعمال Business Continuity plan و خطة استعادة البيانات والمعالجة بعد الكوارث Disaster recovery للحد من المخاطر ولضمان استمرارية تقديم الخدمة في جميع الأوقات.
 - خطة تدريب الكولاء.
 - إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
 - وصف تفصيلي لكل ترتيبات التعاقد الخارجي.
 - قائمة بالرسوم والتكاليف التي تفرضها الشركة ووصف لكيفية تقاسم هذه الرسوم بين الشركة وكافة الأطراف المشاركة (شركة الاتصالات، الوكلاء، بنك التسوية).
 - قائمة بالخدمات التي ستقدمها الشركة مع شرح لكل نوع من أنواع الخدمات.
 - نسخة من العقد الموقع بين الشركة وكلاً من (بنك التسوية وشركة الاتصالات والوكلاء ومشغل نظام الدفع والتسوية إن وجد).
 - أي بيانات أخرى يعتبرها البنك المركزي ضرورية.
6. لن يتم منح الموافقة النهائية للشركة المرخصة بتقديم خدمات الدفع الإلكترونية إلا بعد إجراء مشروع تجريبي (Pilot Project) والتحقق من جاهزية النظام من قبل البنك المركزي .

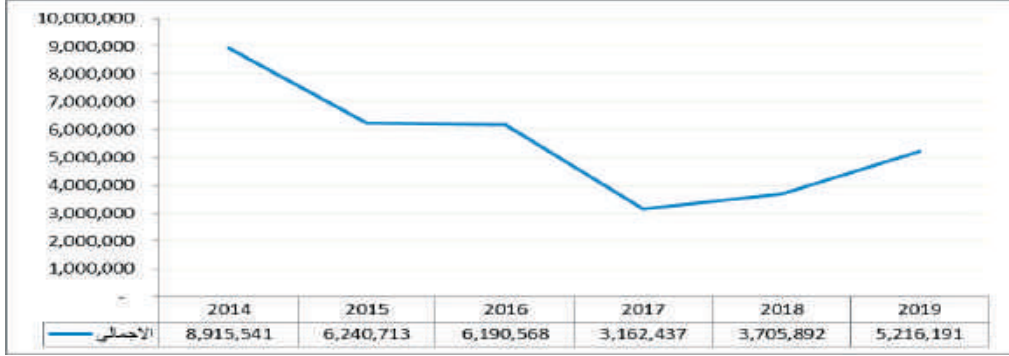
7. على الشركة إيداع مبلغ التأمين المطلوب قبل منح الموافقة النهائية.
8. إذا تم استيفاء متطلبات وشروط الموافقة النهائية وجميع المتطلبات العامة والخاصة لتقديم خدمة الدفع الإلكتروني المنصوص عليها أعلاه يصدر البنك المركزي الترخيص النهائي للشركة خلال 90 يوماً من تاريخ تقديم الطلب.
9. ينشر البنك المركزي على موقعه الإلكتروني أسماء شركات تقديم خدمات الدفع الإلكترونية المرخصة.
10. لا يحق تحويل الترخيص الممنوح أو توريثه لأي شخص أو نقله بأي من التصرفات الناقلة للملكية دون موافقة البنك المركزي.

كما أكدت بقية المواد على القضايا المتعلقة بشروط إلغاء الترخيص ومسئولية الأطراف ذات العلاقة والالتزام بمكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب وحماية المستهلك، وإدارة المخاطر والإجراءات الرقابية، كما أنه ولأول مرة تم إدراج بند لتنظيم التطوير والابتكار لغرض تشجيع إجراء التجارب لابتكار خدمات ومنتجات جديدة ولا تخضع التجارب لأحكام هذا القرار ما لم يترتب عليها إضرار بالعملاء وهذه خطوة مهمة في تشجيع الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية.

المؤشرات الاحصائية لأنظمة المدفوعات خلال 2014-2019م

تشير الإحصائيات أدناه والتي تم جمعها من القطاع المصرفي اليمني، أنه ورغم التطورات المحدودة في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية إلا أن الأحداث التي تشهدها البلاد قد ألفت بظلالها على انتشار الخدمات المصرفية بشكل عام، وقد تأثرت حركة المدفوعات بشكل كبير بالحرب والدمار الذي طال البنية التحتية حيث انخفض حجم المدفوعات بمختلف أدوات الدفع بحوالي 30% في العام 2015م مقارنة بالعام 2014م من حوالي 9 ترليون ريال الى 6 ترليون ريال واستقرت على هذا الحال في العام 2016م وتراجعت الى أدنى مستوى لها في العام 2017م لتصل إلى حوالي 3 ترليون ريال و بنسبة انخفاض حوالي 50% عن العام 2016م وحوالي 65% عن العام 2014م وكان أسوأ أداء للقطاع المصرفي في العام 2017م ومن ثم عاد إلى التحسن التدريجي حيث وصل حجم المدفوعات إلى حوالي 3.7 ترليون ريال في العام 2018 وإلى حوالي 5 ترليون ريال في العام 2019م وبمعدل نمو 17% و 41% على التوالي وسيتم استعراض أعداد وقيم أدوات المدفوعات بشكل تفصيلي كما يلي:

شكل رقم (5) يوضح إجمالي المدفوعات بالمليون خلال الفترة 2014-2019م

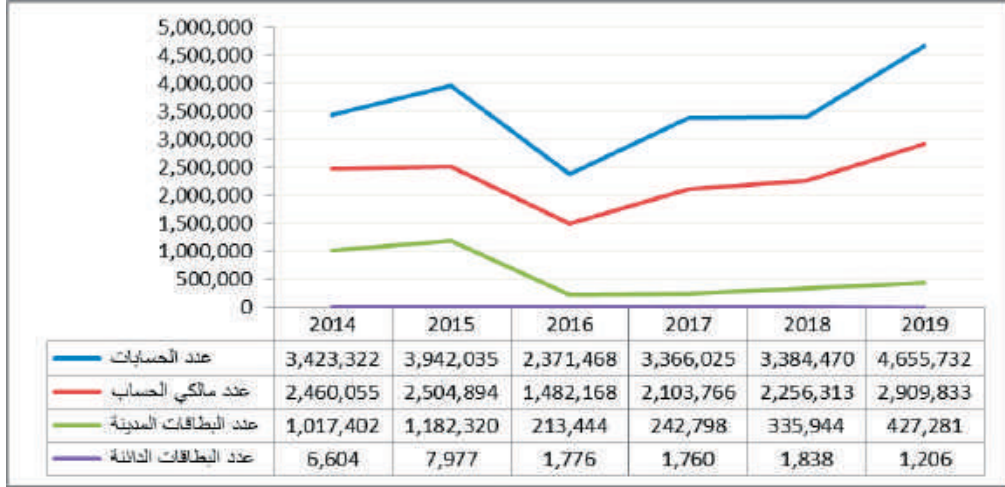


أولاً: عدد الحسابات والبطاقات المدبنة والمدبنة المتداولة:

تشير الإحصائيات كما في الجدول أدناه إلى أن عدد الحسابات الجارية والتوفير بجميع العملات قد قارب من خمسة مليون حساب حتى نهاية 2019م و أن حوالي 3 مليون مواطن لديهم على الأقل حساب مصرفي واحد (حسابات جارية وتوفير) بما في ذلك الحسابات المفتوحة لدى بنوك التمويل الأصغر وحسابات النقود الإلكترونية، وهذا يعني أن 10% من السكان تقريباً يمتلكون على الأقل حساب واحد وهذا المؤشر يعتبر الأقل على مستوى العالم حيث بلغ المؤشر العالمي لعدد البالغين الذين يمتلكون على الأقل حساب مصرفي وفقاً لتقرير الشمول المالي للعام 2018م الصادر عن البنك الدولي 68.5% على مستوى العالم و 43.5% على مستوى منطقة الشرق الأوسط و 34.9% للدول الأقل دخلاً.

ونلاحظ أنه وخلال العام 2016م مرت البنوك اليمنية بأسوأ تأثيرات الأزمة إذ انخفض فيها عدد الحسابات بنسبة 40%، حيث وصل إلى 2.4 مليون حساب يمتلكها حوالي 1.5 مليون مواطن وقد انخفض عدد البطاقات المدبنة بشكل كبير من أكثر من مليون بطاقة خلال الأعوام 2014 و 2015م لتصل إلى حوالي 200 ألف بطاقة في العام 2016م وهذه البطاقات هي في معظمها بطاقات للسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي كان يستخدمها عملاء البنوك والذي أغلبهم من الموظفين لسحب رواتبهم وقد تناقص العدد بسبب انقطاع صرف رواتب الموظفين وأزمة السيولة الحادة التي عانى ويعاني منها القطاع المصرفي، وقد عاد عدد البطاقات للزيادة التدريجية المحدودة حيث وصل إلى حوالي 400 ألف بطاقة في نهاية العام 2019م، أما البطاقات الدائنة فأن عددها لا يزال محدوداً جداً وتستخدم من قبل شريحة رجال الأعمال، وتشير الإحصائيات إلى انخفاضها من 6604 في عام 2014م إلى 1206 بطاقة في عام 2019م .

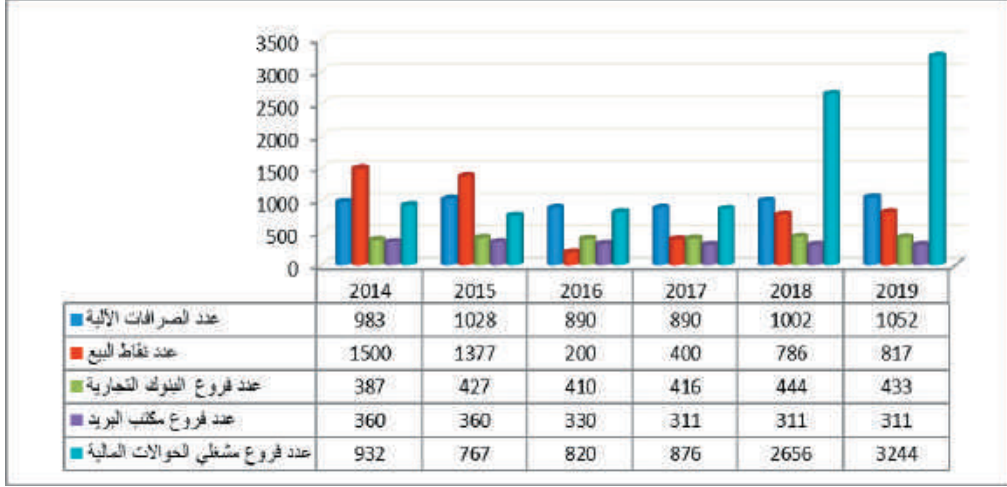
شكل رقم (6) يوضح تطور عدد الحسابات ومالكها وبطاقات الدفع خلال الفترة 2014-2019م



ثانياً: عدد النقاط والفروع التي تقدم الخدمات المالية:

نلاحظ من الشكل أدناه أن عدد نقاط تقديم الخدمات المالية للعملاء قد انخفض بشكل ملحوظ خلال العامين 2016م و 2017م وبنسبة حوالى 32% عن ما كان عليه خلال عامي 2014، 2015م، حيث انخفض عدد نقاط البيع من حوالى 1500 و 1377 نقطة في الأعوام 2014م و 2015م على التوالي إلى 200 و 400 نقطة بيع في الأعوام 2016م و 2017م على التوالي رغم أزمة السيولة الحادة والتي كان من المفترض فيها أن يزيد عدد نقاط البيع، وذلك بسبب أن نقاط البيع كانت تستخدم للسحب النقدي وليس للدفع كما هو الحال في معظم دول العالم، ومن الملاحظ أن عدد نقاط تقديم الخدمة قد عاد للارتفاع التدريجي في العام 2018م و 2019م وبنسبة 80% و 13% وهذا الارتفاع يعود بشكل أساسي إلى الارتفاع في عدد فروع شركات ومحلات الصرافة التي ارتفع عددها من 876 في العام 2017م إلى 2656 في العام 2018م و 3244 في العام 2019م وبمعدل نمو 203% و 22% على التوالي، كما ارتفع عدد نقاط البيع من 200 و 400 نقطة بيع في الأعوام 2016م و 2017م ليصل إلى 786 و 817 نقطة بيع خلال الأعوام 2018م و 2019م بالترتيب ويرجع ذلك إلى قيام بعض البنوك بتركيب نقاط البيع لدى بعض المتاجر لتتيح لعملائها استخدامها في سداد قيمة المشتريات.

شكل رقم (7) يوضح تطور عدد نقاط تقديم الخدمات المالية خلال الفترة 2014-2019م



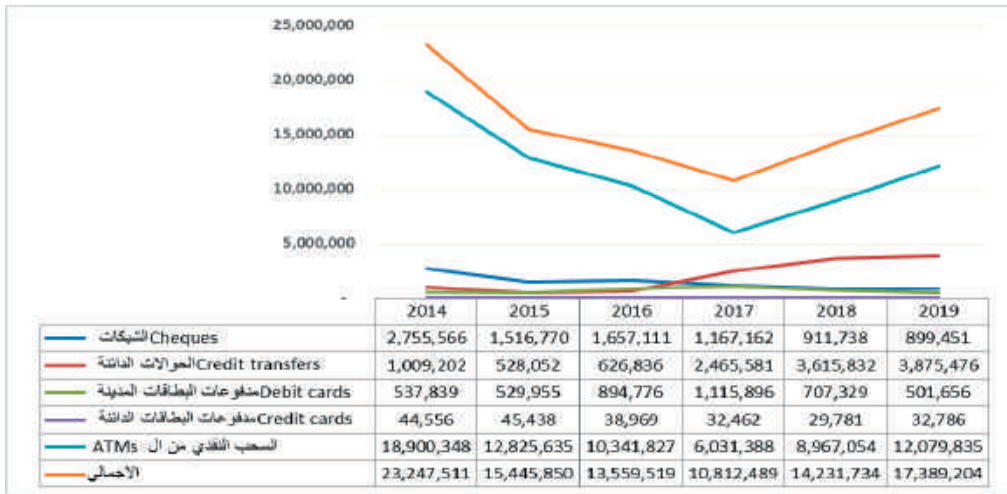
مع العلم أن عدد نقاط الخدمة والفروع لا تزال في المستوى الأدنى عالمياً مقارنة بالمقاييس العالمية حسب إحصائيات البنك الدولي⁴، حيث يوجد 1.4 فرع بنك لكل 100 ألف نسمة في اليمن مقابل 12.73 فرع بنك لكل 100 ألف نسمة على المستوى العالمي و 11.9 على مستوى الوطن العربي و 3.3 صراف آلي لكل 100 ألف نسمة في اليمن مقابل 41.64 صراف آلي لكل 100 ألف على المستوى العالمي و 34.74 على مستوى الدول العربية مع العلم أن خدمة التعامل البيني Interoperability لا زالت ضعيفة و شبه منعدمة لشبكة نقاط البيع و الصرافات الآلية والعمليات بين البنوك بشكل عام، كما أن الخدمات المالية لا زالت تتركز في المدن الرئيسية وتندر في الأرياف.

⁴https://data.albankaldawli.org/indicator/fb.atm.totl.p5?most_recent_year_desc=true

ثالثاً: عدد عمليات المدفوعات حسب الأدوات :

نلاحظ من الشكل أدناه انخفاض عدد عمليات المدفوعات بمختلف أدوات الدفع بشكل كبير خلال السنوات من 2014م إلى 2019م بمعدل تراكمي 12% وقد بلغ الانخفاض 34% ، 12% ، 20%، خلال الأعوام 2015م إلى العام 2017م على التوالي ثم عاد ليرتفع تدريجياً بمعدل 32%، 22% خلال الأعوام 2018م و 2019م على التوالي. ومن الملاحظ أن استخدام بطاقات الدفع المدينة لازال يقتصر بشكل كبير على سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي وتستخدم بشكل محدود في التحويل عبر الإنترنت بنك وتسديد الفواتير ودفع ثمن المشتريات حيث تشير الإحصائيات في الجدول أدناه إلى أنه أمام كل عملية دفع تمت عبر نقاط البيع باستخدام بطاقات الدفع المدينة هناك حوالي 22 عملية سحب نقدي من الصرافات الآلية. كما أن عدد العمليات باستخدام بطاقات الدفع الدائنة لايزال محدود جداً وتستخدم فقط لكبار العملاء ولغرض الاستخدام خارج اليمن.

شكل رقم (8) يوضح عدد عمليات المدفوعات بمختلف أدوات الدفع خلال الفترة 2014-2019م



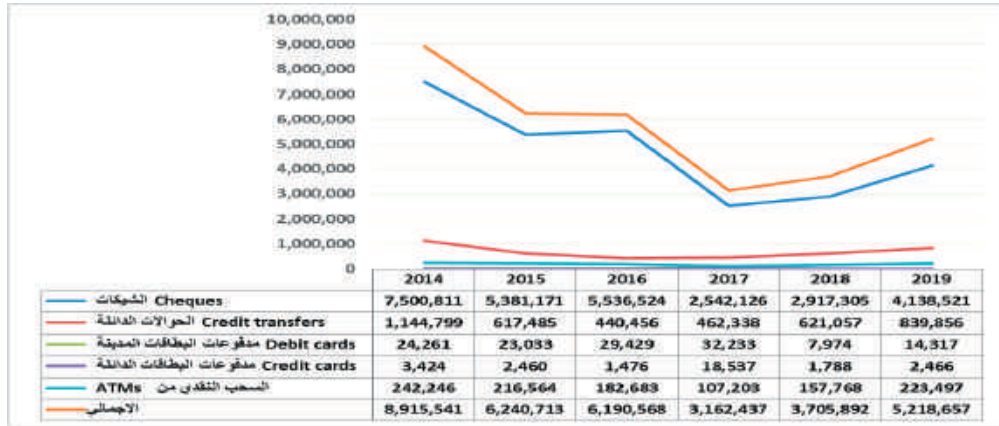
رابعاً: قيمة المدفوعات حسب النوع :

لايزال الشيك هو الأداة الأكثر استخداماً للدفع خصوصاً للمبالغ الكبيرة ويستخدم الشيك لسداد أكثر من 80% من المدفوعات غير النقدية بينما تستخدم بقية أدوات المدفوعات لسداد الـ 20% المتبقية بما فيها الحوالات باستخدام شبكة سوفيت و البطاقات المدينة والدائنة والحوالات الورقية كما هو موضح بالشكل أدناه.

و من الجدير بالذكر أن قيمة المدفوعات لجميع الأدوات قد انخفضت بنسبة تراكمية تقدر بحوالي 22% وأن هذا الانخفاض قد بلغ ذروته في العام 2017م إذ انخفضت قيمة الشيكات المسحوبة على البنوك باستثناء البنك المركزي من

7.5 ترليون ريال في العام 2014م إلى 2.5 ترليون ريال في العام 2017م وبنسبة 66%، ومن ثم عادت للتحسن التدريجي في العام 2018م لتصل إلى 4 ترليون ريال في نهاية العام 2019م ولكنها لازالت متدنية مقارنة بما كان عليه الحال قبل الأزمة. أما بقية الأدوات فإن قيمتها تشكل 20% من إجمالي قيمة المدفوعات التي تمت عبر البنوك وكل هذا يؤكد أن الاقتصاد لازال يعتمد بشكل أساسي على الكاش في إجراء المعاملات المالية وأننا بحاجة إلى جهود كبيرة سواء في تحديث البنية التحتية و التوعية وإيجاد نظام مدفوعات وطني كفاء يكون أساس لتمكين البنك المركزي من إدارة السياسة النقدية وتفعيل أدواتها.

شكل رقم (9) يوضح قيم عمليات المدفوعات بمختلف أدوات الدفع بالمليون خلال الفترة 2014-2019م



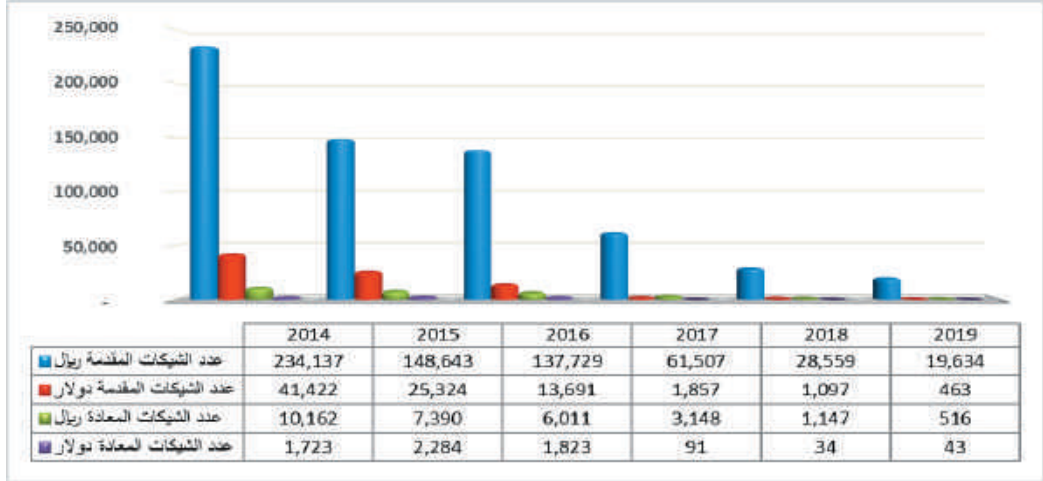
حركة غرفة المقاصة:

بما أن الشيك لازال وسيلة الدفع غير النقدية الأكثر استخداما وحيث أن غرفة المقاصة تلعب دوراً أساسياً لتسوية الشيكات المسحوبة بين البنوك ومن خلال متابعة حركة غرفة المقاصة في البنك المركزي نجد ما يلي :

أولاً: عدد الشيكات المقدمة :

نلاحظ أن تأثيرات الأزمة على حركة غرفة المقاصة كانت واضحة حيث انخفض عدد الشيكات المقدمة لغرفة المقاصة بالريال بشكل ملحوظ من 234 ألف شيك في العام 2014م إلى أن وصل إلى حوالي 20 ألف شيك في العام 2019م وبمعدل تناقصي 37% و 7% و 55% و 54% و 31% خلال الأعوام من 2014م إلى 2019م بالترتيب وقد وصل المعدل التراكمي لانخفاض عدد الشيكات خلال الأعوام من 2014م إلى العام 2019م إلى 184%، بالمثل تناقصت أعداد شيكات المقاصة المقدمة بالدولار من 41 ألف شيك في العام 2014م إلى 463 شيك في العام 2019م وبمعدل تناقصي 39% و 46% و 86% و 41% و 58% على التوالي من العام 2014م إلى العام 2019م.

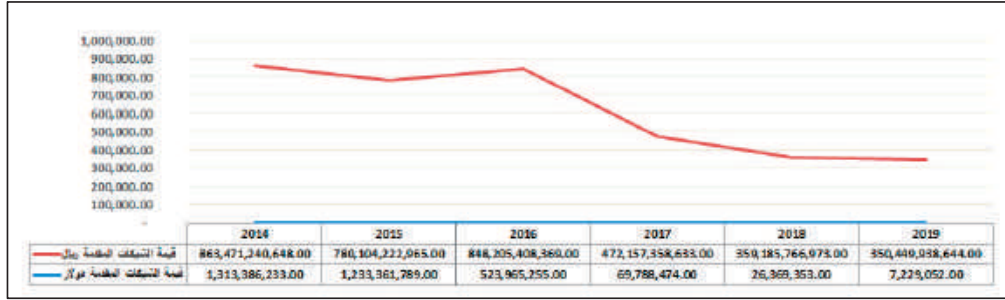
شكل رقم (10) يوضح عدد الشيكات المقدمة والمعادة ريالاً ودولاراً خلال الفترة 2014-2019م



ثانياً قيمة شيكات المقاصة ريالاً و دولاراً:

تراجعت قيمة شيكات المقاصة المقدمة إلى غرفة المقاصة بالريال والدولار بشكل عام حيث بلغت نسبة التراجع في قيمة الشيكات بالريال 10% في العام 2015م عما كانت عليه في العام 2014م ثم عاد للارتفاع وبنسبة 9% بالزيادة خلال العام 2016م ولتهبط إلى أدنى مستوى وبنسبة 44% خلال العام 2017م وتواصل الانخفاض بنسبة 24% و 2% خلال الأعوام 2018م و 2019م على التوالي.

شكل رقم (11) يوضح قيمة الشيكات المقدمة إلى غرفة المقاصة ريالاً ودولاراً خلال الفترة 2014-2019م



وبالمثل فقد انخفضت قيمة شيكات الدولار حيث بلغت نسبة الانخفاض على التوالي 6% و 58% و 87% و 62% و 73% خلال الفترة من 2014م إلى 2019م وكان العام 2017م الأسوأ في انخفاض قيمة الشيكات المقدمة إلى غرفة المقاصة بالدولار حيث انخفضت من مبلغ 524 مليون دولار في العام 2016م إلى حوالي 70 مليون دولار في العام 2017م وقد بلغت نسبة الانخفاض 87%.

من الأرقام والإحصائيات السابقة نلاحظ أن حالة الحرب وعدم الاستقرار قد أدت إلى انهيار الاقتصاد اليمني وظهر ذلك بشكل واضح من خلال مؤشرات المدفوعات إذ تشير الإحصائيات المجمعة في هذه الدراسة إلى انخفاض حجم المدفوعات بمختلف أدوات الدفع بحوالي الثلث في العام 2015م مقارنة بالعام 2014م وقد تراجعت إلى أدنى مستوى لها في العام 2017م وبنسبة انخفاض حوالي النصف عن العام 2016م ومن ثم عادت إلى التحسن التدريجي في العام 2018م والعام 2019م بمعدل ارتفاع 17% و 41% على التوالي عما كانت عليه في العام السابق، كما أن جميع الإحصائيات تؤكد على محدودية استخدام أدوات الدفع الإلكتروني في إجراء المعاملات المالية حيث لا زال الاعتماد على النقد هو السائد لكننا نعتقد أن الفرصة الآن ربما تكون أكثر ملاءمة لنشر الخدمات المالية الإلكترونية إذا ما تضافرت جهود الدولة والقطاعين العام والخاص للدفع قدماً باستخدام خدمات الدفع الإلكتروني.

الفصل الثالث النقود الإلكترونية



النقود الإلكترونية

تعتبر خدمات النقود الإلكترونية من أهم الطرق المبتكرة لحل مشاكل النقد وإيصال الخدمات المالية إلى الكثير من الفئات المحرومة منها، إضافة إلى ما تقدمه من قيمة مضافة في تقديم خدمات أفضل بأسعار أقل وفي وقت أسرع، خصوصاً مع الانتشار الواسع للهاتف المحمول الذي يمكن من خلاله تقديم خدمات النقود الإلكترونية.

وقد حققت خدمات النقود الإلكترونية انتشاراً واسعاً في كثير من الدول الفقيرة في أفريقيا وخصوصاً كينيا و أوغندا و تنزانيا و الصومال، حيث أصبحت الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول خياراً حيوياً متنامياً لتقدم الخدمات المالية إلى من لا يمتلكون حسابات مصرفية.

مفهوم النقود الإلكترونية

لا يوجد تعريف موحد للنقود الإلكترونية إلا أن جميع التعاريف تجمع على أنها قيمة مخزنة في وسيلة إلكترونية وتستخدم كأداة دفع، وسنسرّد هنا أهم التعريفات الواردة عن بعض المؤسسات الإقليمية والدولية:

تعريف المفوضية الأوروبية : هي قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية ، كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر ومقبولة كوسيلة للدفع بواسطه متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، ويتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة .

تعريف البنك المركزي الأوروبي : هي مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة إلكترونية مثل بطاقه بلاستيكية قد تستخدم في السحب النقدي أو تسوية المدفوعات لوحدات اقتصادية أخرى غير تلك التي أصدرت البطاقة دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الدفع وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدماً.

تعريف بنك التسويات الدولية : هي قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة بشكل إلكتروني أو على أداة إلكترونية يحوزها المستهلك.

تعريف النقود الإلكترونية الوارد في المنشور رقم 11 لسنة 2014م الخاص بالقواعد التنظيمية لخدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول :

هي قيم النقود المخزنة إلكترونياً لدى مقدم الخدمة ويتم تبادلها إلكترونياً وتتصف بما يلي:-

1. تم إصدارها مقابل استلام مبالغ بنفس قيمتها بالعملة المحلية .
2. مقبولة كوسيلة دفع بين الأطراف المتعاملة بها .
3. قيمتها قابلة للتحويل بين الأطراف المختلفة المتعاملة بها و يمكن إعادة تحويلها إلى نقد بنفس القيمة.

وهنا سوف نستعرض الصفات الأساسية في تعريف النقود الإلكترونية كالتالي :

- قيمة نقدية

فهي تشمل وحدات نقدية لها قيمة مالية قادرة على شراء السلع والخدمات. وهذا يميزها عن غيرها من الوحدات التي تحمل قيمة عينية ولا يمكن اعتبارها نقود إلكترونية لأنها غير قادرة إلا على شراء نوع معين من السلع وذلك مثل بطاقات الاتصال الهاتفي أو البطاقات التموينية.

- مخزنة على وسيلة إلكترونية

تعد هذه الصفة عنصراً مهماً في تعريف النقود الإلكترونية، حيث يتم شحن القيمة النقدية بطريقة إلكترونية على بطاقة بلاستيكية أو على القرص الصلب للكمبيوتر الشخصي للمستهلك أو شريحة الهاتف المحمول، وهذه الخاصية تميز النقود الإلكترونية عن النقود القانونية والبطاقات الائتمانية، وفي الواقع فإنه يتم دفع ثمن هذه البطاقات مسبقاً وشراؤها من البنك أو الجهة التي أصدرتها ، ولهذا فإنه يطلق عليها البطاقات مسبقة الدفع Prepaid Cards.

- قبول التعامل بها

يجب أن تحظى النقود الإلكترونية بقبول واسع في التعامل من قبل الأشخاص والمؤسسات غير تلك التي قامت بإصدارها، ويتعين ألا يقتصر استعمالها على مجموعة معينة من الأفراد و لمدة محددة من الزمن، فالنقود الإلكترونية، ولكي تعد نقوداً يتعين أن تحوز ثقة الأفراد والمؤسسات وتنال قبولهم باعتبارها أداة صالحة للدفع ووسيطاً للتبادل.

- وسيلة دفع

يجب أن تكون هذه النقود الإلكترونية صالحة للوفاء بالالتزامات كسواء السلع والخدمات ودفع الفواتير... الخ. أما إذا اقتصر وتطبيقاتها على تحقيق غرض واحد فقط كسواء نوع معين من السلع دون غيره أو للاتصال التليفوني ففي هذه الحالة لا يمكن وصفها بالنقود الإلكترونية بل يطلق عليها البطاقات الإلكترونية ذات الغرض الواحد .

مزايا النقود الإلكترونية

للنقود الإلكترونية العديد من المزايا ولعل أهمها الآتي :-

1. تكلفة تداولها زهيدة : حيث تشير بعض الدراسات إلى أن تكلفة وسائل الدفع الإلكترونية قد تصل إلى 2% من تكلفة وسائل الدفع التقليدي فضلاً عن سهولة تداولها نتيجة لعدم الحاجة لفتح فروع والتعاقد مع موظفين وغيرها من التكاليف التشغيلية، حيث يتم تقديم خدمات النقود الإلكترونية باستخدام الوسائل التقنية عبر الهاتف المحمول وأجهزة الكمبيوتر كما يتم استخدام الوكلاء من المتاجر ومقدمي الخدمات المالية الموجودين فعلياً لتقديم خدمات النقود الإلكترونية.

2. تقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الشبكة الإلكترونية لا تخضع لحدود الزمان والمكان : حيث يمكن تحويل النقود الإلكترونية من أي مكان وفي أي وقت كان وذلك لاعتمادها على الإنترنت أو على الشبكات الأخرى.

3. توفير المبالغ التي تستخدم في عد وتخزين ونقل النقود الورقية وهي مبالغ كبيرة يمكن أن تستخدم في تنفيذ مشاريع تنموية.
4. تساعد في تسريع الدورة النقدية وتحويل كثير من المدخرات من القطاع غير الرسمي إلى القطاع الرسمي وبالتالي تضاعف المدخرات النقدية في القطاع المصرفي والتي يمكن استخدامها في تحريك عجلة التنمية عن طريق إعادة اقراضها للمستثمرين.
5. بسيطة وسهلة الاستخدام: تسهل النقود الإلكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير فهي تغني عن ملء الاستمارات وإجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف فالعملية تتم بالكامل أوتوماتيكياً وبمنتهى البساطة، فالمشترى يستطيع سداد قيمة المشتريات بمجرد إصدار أمر إلى حسابه الآلي أو جهاز الهاتف المحمول .
6. سرعة عمليات الدفع بها على العكس مما لو كانت تتم بالطرق التقليدية.
7. تشجيع عمليات الدفع الآمنة: من خلال وجود نظام مصرفي معد لغرض التعامل بالنقود الإلكترونية، ويستخدم مقدمو خدمات النقود الإلكترونية وسائل أمان عالية الدقة، مما يجعل عمليات دفع النقود الإلكترونية أكثر أماناً وسرية.
8. وسيلة فعالة وممتازة لإيصال الخدمات المالية إلى الكثير من الفئات المحرومة منها وخصوصاً في المناطق الريفية والبعيدة عن مركز المدن وبالتالي تساعد في تعزيز الشمول والإدماج المالي وهو هدف مهم من أهداف التنمية.

نماذج تقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول

هناك عدة نماذج لتقديم خدمات النقود الإلكترونية وإدارتها والتعامل معها، غير أن النماذج الأربعة التالية تعتبر هي النماذج المحورية التي تدور حولها النماذج المختلفة لنظام الدفع عبر الهاتف المحمول كما يلي:

1. نموذج إدارة النظام بواسطة المصارف فقط Bank Led Model

في هذا النموذج يتم تقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر البنوك فقط ويكون هذا النموذج هو المناسب في حالة وجود قطاع مصرفي متحفظ من حيث إدارة المخاطر، حيث يميل القطاع المصرفي إلى إدارة النظام لكونه يقع ضمن نطاق نظم الدفع القومية على اعتبار أن نشاط فتح الحسابات وتلقي الإيداعات هو نشاط مصرفي بحت فيميل القطاع المصرفي إلى إدارة النظام وتقديم الخدمة.

ورغم أن إدارة نظام النقود الإلكترونية من قبل المصارف عادة ما يكون أكثر كلفة مقارنة بإدارته من قبل شركات الهاتف المحمول إلا أن الميزة الأساسية في هذه الحالة هي وجود فرص لتقديم خدمات مصرفية إضافية لعملاء البنوك من جهة

ومالكي حسابات النقود الإلكترونية وربطهم بالخدمات المصرفية الأخرى المقدمة من البنوك من جهة أخرى. كما أن إدارة المصارف لكامل النظام تتيح لها تحمل المسؤولية عن كل الأطراف المشتركة في الخدمة.

2. نموذج إدارة النظام بواسطة شركات الهاتف المحمول فقط MNO Led Model

تمتلك شركات الهاتف المحمول الكثير من الخبرات في إدارة مكونات أنظمة الدفع الإلكترونية من حيث القدرة على الوصول للعملاء، كما و يوجد لديهم شبكات توزيع واسعة وهوما يعرف بالوكلاء يمكن استخدامها في نشر خدمات النقود الإلكترونية وتقديم خدمات الإيداع والسحب والتحويل ، كما أن شركات الاتصالات تملك قنوات إيصال خدمات الدفع الإلكتروني إلى العملاء مثل الرسائل النصية وUSSD وباقات الإنترنت، وبالتالي فإن كل هذه العوامل لها أثر كبير في تقديم خدمات النظام بتكلفة أقل مقارنة مع النموذج السابق الخاص بتقديم الخدمة من خلال البنوك.

3. نموذج إدارة النظام بواسطة المصارف وشركات الهاتف المحمول معا Bank &MNO led Model

يعتمد هذا النموذج على الشراكة بين المصارف وشركات الهاتف المحمول من خلال الاستفادة من قدرات كل طرف وخبرته، ويكون المصرف هو المسئول عن فتح الحساب وتلقي الإيداعات، بينما تكون شركة المحمول مسؤولة عن إدارة الوكلاء وتوفير البنية التحتية للنظام. وهو مناسب لبعض الدول التي تحصر قوانينها تلقي الإيداعات من قبل المصارف فقط.

4. نموذج إدارة النظام بواسطة شركات خدمات المدفوعات PSP Led Model

ويعتمد هذا النموذج على تقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر شركات خدمات مالية أنشئت لهذا الغرض وتمتلك القدرة على إدارة وتطوير واستخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المالية وقد ظهر هذا النموذج حديثاً وتعمل الكثير من شركات الخدمات المالية وتقنية المعلومات بهذا النموذج منفردة أو بالشراكة مع البنوك أو شركات الاتصالات وتسمى شركات تقديم خدمات المدفوعات. وقد طورت البنوك المركزية قوانينها وأصبحت تصدر تراخيص لشركات باسم مقدم خدمة مدفوعات وتخضع هذه الشركات لرقابة وإشراف البنوك المركزية وفقاً لقوانين إنشائها.

لكل نموذج من النماذج المذكورة مميزاته وعيوبه إلا أن الملاحظ أن أي خدمة تبدأ بشكل متحفظ حتى يعرفها الناس وتنتشر ومن ثم تتاح هذه الخدمات بشكل أوسع وهذا ينطبق على خدمات النقود الإلكترونية حيث تحفظت كثير من الدول على إعطاء تراخيص تقديم خدمات النقود الإلكترونية إلا من خلال البنوك خوفاً من المخاطر المترتبة على هذه الخدمة لكن وبعد مرور الوقت قامت الكثير من الدول المتحفظة بتعديل قوانينها وسمحت لشركات الاتصالات والخدمات المالية وتكنولوجيا المعلومات بتقديم هذه الخدمات بشروط معينة تحفظ حقوق مستخدمي هذه الخدمات وأقرب مثال هو الهند والأردن وغيرها من الدول.

وبحسب الكثير من الدراسات فإن أغلب النماذج الناجحة لخدمات النقود الإلكترونية كانت تلك التي قامت بتقديمها شركات الاتصالات كما هو الحال في كينيا عبر شركة سفاريكوم (خدمة امبيسا) وفي غينيا والصومال.

دور خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول في تعزيز الشمول المالي

بعد الأزمة المالية في عام 2008م بدأ الاهتمام من مختلف صانعي السياسات المالية والاقتصادية في العديد من دول العالم ينصب على تحقيق الشمول المالي ومدى القدرة على الوصول إلى الخدمات المالية لمختلف شرائح المجتمع وبالأخص الفئات المحرومة والمستهدفة من النظام المالي حيث تشير تقارير الشمول المالي الصادرة عن البنك الدولي في نهاية 2018 م إلى أن حوالي 31% من سكان العالم البالغين لا يتوفر لديهم حسابات مصرفية، في حين بلغت النسبة في الدول العربية حوالي 63%⁵ الأمر الذي سيترتب عليه حرمان المجتمع من الاستفادة من مخرجات الفئة المستبعدة مالياً وحرمان شريحة واسعة من المواطنين من فرص الحصول على التمويل والخدمات المالية المصرفية.

الشمول المالي يعني إتاحة الوصول إلى الخدمات المالية مثل الإقراض والادخار وخدمات الدفع والتأمين المقدمة من مؤسسات مالية رسمية لجميع البالغين في سن العمل على نحو مريح ومسؤول وبكلفة ميسرة مع استدامة عمل المؤسسات التي تقدم الخدمات المالية وبما يساعد على إتاحة خدمات مالية للعملاء المستبعدة والمحرومين من تلك الخدمات .

ويسهم التوسع بالشمول المالي إيجابياً في خلق فرص عمل جديدة، الأمر الذي يحقق النمو الاقتصادي والاجتماعي المستدامين، و بالتالي خفض معدلات البطالة والفقر وتحسين توزيع الدخل ورفع مستوى المعيشة. حيث أن وصول التمويل والخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع وقطاعات الأعمال له دور فعال في معالجة مشاكل البطالة على المدى القصير والمتوسط وتحقيق النمو الاقتصادي الأكثر شمولاً، مما ينعكس إيجابياً على تحقيق استقرار القطاع المالي والمصرفي.

وتساند الحكومات الشمول المالي في ثلاثة مجالات رئيسية كالتالي :


أولاً: تضع القواعد وتنظم بيئة الشمول المالي على نحو مناسب، وتعمل على إحداث توازن بين الرغبة في تقديم خدمات مالية لأشد الشرائح فقراً وإجراءات حماية المستهلكين.

ثانياً: تشجيع إقامة البنية التحتية وتحفيز استثمارات القطاع الخاص لمساندة التوسع في تقديم الخدمات المالية. وقد تتضمن هذه البنية التحتية، على سبيل المثال، أنظمة دفع عن طريق الهاتف المحمول، أو شبكات لنقاط البيع، أو سجلات ائتمانية.

⁵ The Little data Book On Financial Inclusion- 2018 - World bank

ثالثاً: مساندة الشمول المالي عن طريق زيادة حجم المعاملات من خلال الإيداعات الإلكترونية للمدفوعات من الحكومة إلى الجمهور (على سبيل المثال، مدفوعات الضمان الاجتماعي، أو الأجور، أو المعاشات) ، وبهذه الأساليب الثلاثة، يمكن أن تقوم الحكومات بدور في غاية الأهمية في مساندة الشمول المالي.

وبالتالي فإن النقود الإلكترونية تلعب دوراً هاماً و محورياً في دعم الشمول المالي وذلك من خلال العمل على وصول الخدمات المصرفية إلى أكبر شريحة من الأفراد وبما يغطي كافة المناطق الجغرافية بسهولة ويسر وبتكلفة مناسبة وجودة عالية، كما أن نشر الوعي المصرفي لدى المستبعدين مالياً عن القطاع الرسمي من خلال وصول جزء من الخدمات المالية التي تفتح لهم المجال للتحويل من عميل خدمة نقود إلكترونية إلى عميل بنكي بإمكانه الحصول على كافة الخدمات المصرفي والتي ينعكس أثرها على الفرد والمجتمع و تعمل على خفض معدلات الفقر والبطالة .



الفصل الرابع

تحليل بيانات خدمة النقود الإلكترونية

تحليل بيانات خدمة النقود الإلكترونية

في ضوء اهتمام البنك المركزي اليمني بخدمات النقود الإلكترونية تم إصدار المنشور رقم 11 لسنة 2014م المنظم لتقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول في ديسمبر 2014م وكذلك التعليمات المنظمة للشركات المالية التي تقدم خدمات النقود الإلكترونية في مارس 2020م، وقد قام البنك المركزي بالترخيص لخمس بنوك خلال السنوات 2015م- 2019م، حيث تم الترخيص لمصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي كأول بنك يقدم هذه الخدمة في 2015م، إلا أن البنك لم يقم بتدشين الخدمة والبدء بتقديم خدمة النقود الإلكترونية إلا في عام 2016م، يليه بنك التضامن الذي رخص في عام 2017 والذي قام بتدشين الخدمة للجمهور في عام 2018م ومن ثم بنك الأمل للتمويل الأصغر 2017م و بنك اليمن والكويت و بنك التسليف التعاوني والزراعي في العام 2018م.

حيث تشير الإحصائيات التي تم جمعها أن نسبة صغيرة لا تتجاوز 10% من عدد السكان التي تقدر بحوالي 29.6 مليون⁶ شخص يمتلكون حسابات مصرفية، وأن أغلبية السكان لا تتوفر لهم إمكانية إجراء معاملات مالية آمنة من خلال النظام المصرفي الرسمي. حيث اعتاد الأشخاص الذين ليس لديهم حساب مصرفي على إرسال الأموال من خلال أنظمة تحويل الأموال عبر شركات الصرافة والبريد ومن خلال الوسطاء.

يعتبر استخدام الهواتف المحمولة أحد التغييرات الجذرية لإجراء المعاملات المالية في العقد الأخير و مع توفر أجهزة الهاتف الرخيصة والمتاحة وبأسعار منخفضة التي تقدمها شركات الهاتف المحمول، حيث أظهر تقرير رسمي صادر عن وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات نشر على موقع سبتمبر نت أن عدد مشتركى الهاتف النقال في الجمهورية اليمنية وصل إلى 18 مليون و 597 ألف و 333 مشتركاً في العام 2019⁷ وهذا يعني أن حوالي 63% من سكان اليمن يمتلكون هاتف محمول ويمكن استغلال وصول الهاتف لهذه الشريحة من السكان لإبصال الخدمات المالية بسهولة و تكلفه أقل.

في هذا الفصل قام الباحثون بتجميع بيانات تاريخية شاملة لجميع خدمات النقود الإلكترونية في اليمن و تحليل البيانات الخاصة بكل خدمة باستخدام معادلات الاكسل والجداول المحورية (Pivot Table) لكافة البنوك المرخص لها من البنك المركزي والبالغ عددها خمسة بنوك ابتداء من مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي كأول بنك تم الترخيص له في العام 2015م وانتهاء ببنك التسليف التعاوني و الزراعي الذي منح الترخيص في العام 2018م .

كما اتضح من خلال الدراسة بأن معدل النمو لنشاط الخدمات المالية الإلكترونية عبر الهاتف في تزايد مستمر وخصوصاً في عام 2019م إلا أن هذه الأرقام لم ترقى إلى المتوقع أو الإحصائيات المقارنة مع الدول المماثلة في ظروفها لظروف اليمن، حيث توجد الكثير من المعوقات التي تحد من انتشار الخدمة على سبيل المثال الأمية والرسوم الكبيرة والمعوقات التي تفرضها شركات الاتصالات، إضافة للظروف التي تمر بها البلاد و أثر الأزمة الحالية على القطاع المصرفي والخدمات المصرفية بشكل عام، وانقطاع الرواتب على أغلب موظفي القطاع الحكومي وكذلك تسريح الكثير من شركات القطاع الخاص لعدد كبير من الموظفين، كل ذلك انعكس سلباً على انتشار الخدمات المالية الإلكترونية.

⁶ (29.6) عدد السكان <http://pubdocs.worldbank.org/en/166151587214549959/AR-MPO-AP20-Yemen.pdf>

⁷ https://www.26sept.com/news_details.php?sid=166226

نبذة عن البنوك المرخصة لتقديم خدمة النقود الإلكترونية

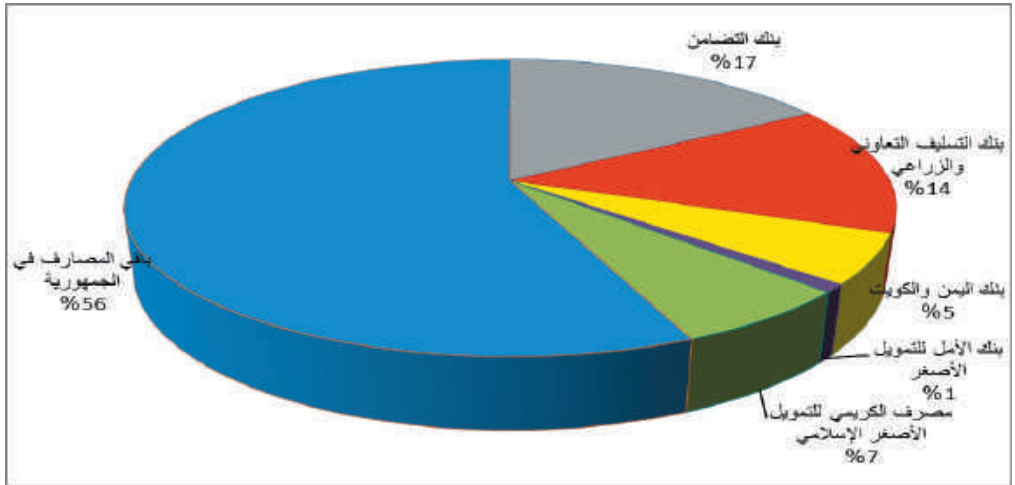
تم الترخيص لعدد خمس بنوك في الجمهورية لتقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول والتي تمثل حصتها من إجمالي أصول القطاع المصرفي 43% وإلى إجمالي رأس المال حوالي 49% وهي البنوك المدرجة أدناه:

جدول رقم (2) يوضح حجم أصول البنوك المقدمة لخدمة النقود الإلكترونية لعامي 2019 و2018م

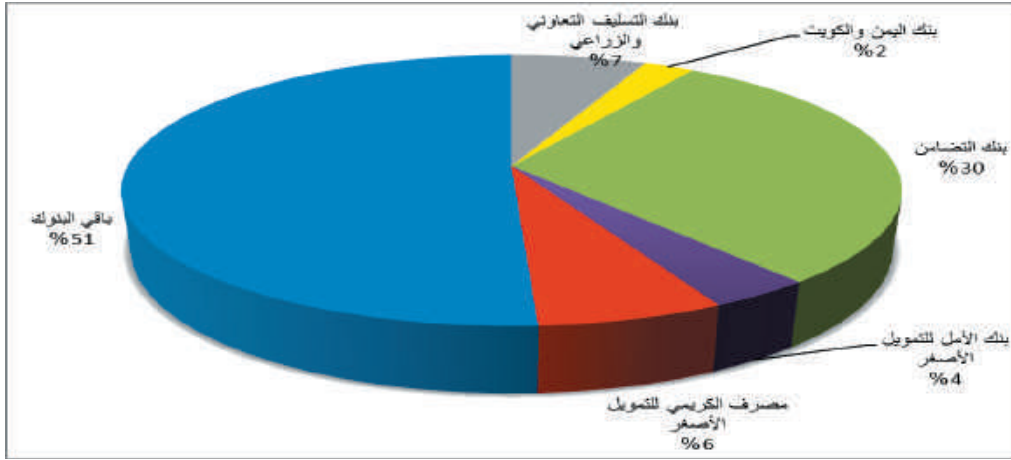
بملايين الريالات

م	اسم البنك	2018	2019	معدل النمو
1	مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي	219.145	257.038	17.3%
2	بنك التضامن	549.747	557.698	1.4%
3	بنك الأمل للتمويل الأصغر	28.718	33.971	18.3%
4	بنك اليمن والكويت	182.660	222.168	21.6%
5	بنك التسليف التعاوني والزراعي	468.401	495.503	5.8%

شكل رقم (12) يوضح حجم أصول البنوك المقدمة لخدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول



شكل رقم (13) بوضوح رأس مال البنوك المقدمة لخدمات النقود الإلكترونية



مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي

تأسس مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي (شركة مساهمة يمنية مقفلة) طبقاً لأحكام قانون الشركات التجارية رقم (22) لعام 1997م وتعديلاته وقانون رقم (15) لعام 2009م بشأن التمويل الأصغر، بدأ مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي نشاطه التجاري في يوليو 2010م. يزاول البنك نشاطه البنكي في الجمهورية اليمنية عن طريق مركزه الرئيسي بمدينة صنعاء وفروعه البالغ عددها 132 فرع وعدد 2450 وكيل و6000 نقطة بيع موزعة في كافة أنحاء الجمهورية (مدن وريف).

حصل مصرف الكريمي على الترخيص لتقديم خدمة النقود الإلكترونية نهاية 2015م و بدأت الخدمة فعلياً بتاريخ (يونيو 2016م) بمنتج (ام فلوس) وبلغ عدد الحسابات النشطة في نهاية 2019م (646,211) وبلغ إجمالي رصيد الحسابات الإلكترونية (1,019,884,194.04).

يتم تقديم الخدمة من خلال 2626 وكيل و 7,620 نقطة بيع منتشرة في أنحاء الجمهورية .



بنك الامل للتمويل الأصغر

قام البنك بمزاولة نشاطاته بموجب قانون إنشاء البنك رقم (23) لسنة 2002م وقانون بنوك التمويل الأصغر رقم (15) لسنة 2010م ويعتبر البنك مؤسسة غير حكومية ذات شخصية وذمة مالية مستقلة. وبدأ البنك في ممارسة نشاطه في 23 أغسطس 2008م.



ويزاول البنك نشاطه المصرفي في الجمهورية اليمنية عن طريق مركزة الرئيسي بمدينة صنعاء وفروعه الموجودة بمدن صنعاء (بغداد -الثورة-الوحدة-التحرير-المطار) الحديدية (الحديدة باجل) عدن (كريتر والشيخ عثمان) تعز (22مايو و14 أكتوبر) حجة (حجة وفرع عبس) المكلا -ذمار-اب.

تم الترخيص للبنك لتقديم خدمة النقود الإلكترونية بتاريخ 1 / 1 / 2017م، تحت مسمى منتج بئس و قد بلغ إجمالي عدد عملاء النقود الإلكترونية في نهاية ديسمبر 2019م (102,989) وبلغ رصيد تلك الحسابات (262,631,912)، تم تطوير النظام داخلياً.

يتم تقديم الخدمة من خلال 15 فرع و 238 وكيل و 1547 نقطة بيع منتشرة في أنحاء الجمهورية .

بنك التضامن

تأسس بنك التضامن سنة 1995م وبيشتر البنك أعمال التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية وبما يتفق مع نص المادة رقم (4) من النظام الأساسي للبنك التي نصت على أن يلتزم البنك في جميع أغراضه وأعماله بمراعاة احكام الشريعة الاسلامية.

وقد بدأ البنك نشاطه في 20 يوليو 1996م ويمارس نشاطه حالياً من خلال المركز الرئيسي بمدينة صنعاء وعدد (23) فرع منتشرة في أنحاء الجمهورية اليمنية.

تم الترخيص للبنك لتقديم خدمة النقود الإلكترونية بتاريخ 2017/1/2 تحت مسمى محفظتي و قد بلغ إجمالي عدد عملاء النقود الإلكترونية في نهاية ديسمبر 2019م 17649 .

يتم تقديم الخدمة من خلال 28 فرع و 90 وكيل و 116 نقطة بيع منتشرة في أنحاء الجمهورية .



بنك اليمن والكويت

تأسس بنك اليمن والكويت للتجارة والاستثمار كشركة مساهمة يمنية بتاريخ يناير 1977م بموجب قرار مجلس القيادة رقم (58) لسنة 1977م. ويزاول البنك نشاطه المصرفي في الجمهورية اليمنية عن طريق مركزه الرئيسي في مدينة صنعاء وفروعه (عدد 14 فرع و3 مكاتب) الموجودة بمدن صنعاء وعدن والحديدة وتعز والمكلا وإب وذمار.



يقوم البنك بتقديم خدمات مصرفية تقليدية وإسلامية من خلال فرع اليمن والكويت للتجارة والاستثمار للمعاملات الإسلامية بموجب أحكام الشريعة الإسلامية وتحت إشراف هيئة الرقابة الشرعية بعد حصوله على موافقة البنك المركزي بتاريخ 27 ديسمبر 2010م.

تم الترخيص للبنك لتقديم خدمة النقود الإلكترونية بتاريخ يناير / 2018م تحت مسمى فلوساك و قد بلغ إجمالي عدد عملاء النقود الإلكترونية في نهاية ديسمبر 2019م 18,608 وعدد الوكلاء 391 وعدد نقاط البيع 5071.

بنك التسليف التعاوني والزراعي

تأسس بنك التسليف التعاوني والزراعي (كاك بنك) في صنعاء وفقاً للقانون رقم (39) لعام 1982م كحصيلة لدمج بنك التسليف الزراعي (تأسس في العام 1975م) وبنك التعاون الأهلي للتطوير (تأسس في العام 1979م) والبنك مسجل لدى وزارة الصناعة والتجارة بموجب سجل تجاري رقم (5391).



كما يقوم البنك بتقديم خدمات مصرفية إسلامية من خلال فرع بنك التسليف التعاوني والزراعي للمعاملات الإسلامية بموجب أحكام الشريعة الإسلامية وتحت إشراف هيئة الفتوى والرقابة الشرعية بعد حصوله على موافقة البنك المركزي في 16 إبريل 2011م. ويمارس البنك كافة الأنشطة المصرفية من خلال الإدارة العامة بصنعاء وعدد 43 فرع موزعة في جميع محافظات الجمهورية .

تم الترخيص للبنك لتقديم خدمة النقود الإلكترونية بتاريخ 20/12/2018م، تحت مسمى موبايل موني و قد بلغ إجمالي عدد عملاء النقود حتي نهاية العام 2019م، 22,462.

تقدم الخدمة من خلال 32 فرع و 18 مكتب و 11 وكيل رئيسي و 15 وكيل فرعي وعدد 2222 نقطة بيع منتشرة في أنحاء الجمهورية.

تحليل بيانات خدمات النقود الإلكترونية في القطاع المصرفي

عدد حسابات النقود الإلكترونية

الحساب الإلكتروني هو الحساب الافتراضي للعميل ومربوط برقم الهاتف المحمول للعميل ويحتفظ به في منصة البيانات (platform).

ومن خلال تحليل البيانات الإحصائية للمحافظ الإلكترونية الخمس خلال الفترة من يناير 2016 وحتى ديسمبر 2019م، بلغت عدد حسابات النقود الإلكترونية في الخمس المحافظ في ديسمبر 2019م (807,919) وقد ارتفع عدد عملاء النقود الإلكترونية خلال الفترة السابقة إلا أن عام 2019م حقق نمو كبيراً بمعدل 199% عن ما كانت عليه في عام 2018م ويرجع السبب في ذلك إلى تشجيع الحكومة للخدمة وعملية الاستبدال للعملة الجديدة بالعملة القديمة عبر استخدام خدمة النقود الإلكترونية، مع العلم بأن بعض تلك الحسابات تستخدم من قبل العملاء لمرة واحدة فقط أو عندما تفرض عليهم فرض سبب أو لآخر، حيث بلغت متوسط نسبة الحسابات الجامدة أو غير النشطة في عام 2019م 23% من إجمالي الحسابات الإلكترونية، وهي نسبة كبيرة ومن المتوقع أن تتزايد بعد مرور 6 أشهر على عملية الاستبدال وستتحول الحسابات التي فتحت لغرض استبدال العملة أو نسبة كبيرة منها حسابات جامدة إلا في حالة أن البنوك استغلت تلك الفرصة وقامت بالتسويق لمنتجاتها وتشجيع العملاء على استمرار التعامل بخدمات النقود الإلكترونية واقناعهم بكفاءة هذه الخدمات وأمنها وسهولة استخدامها والتأكيد على أن أحد أهداف مقدمي الخدمة حماية المستهلك من أي ضرر قد يلحق به من جراء استخدام هذه الخدمات.

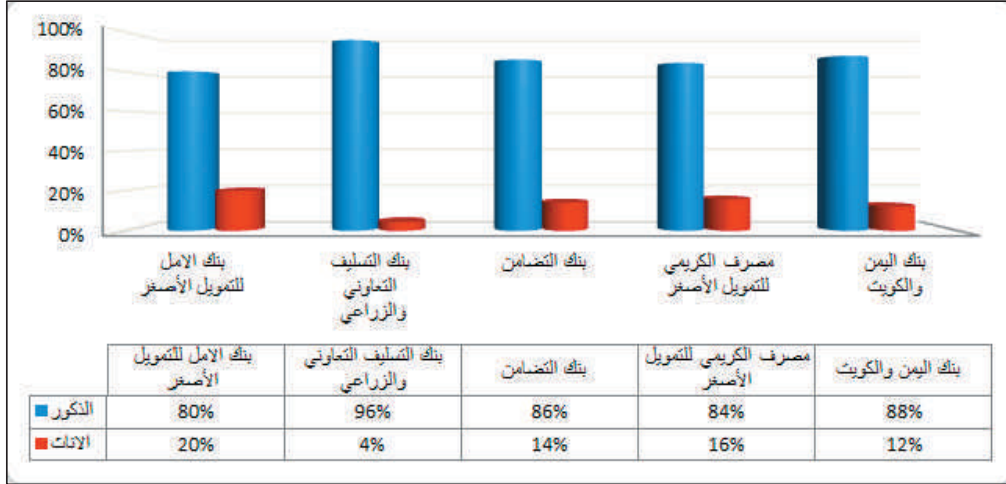
جدول رقم (3) يوضح عدد حسابات النقود الإلكترونية خلال الفترة 2016-2019م

2019	2018	2017	2016	البنك
646,211	250,291	71,471	3,626	مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي
17,649	12,305	9,582	343	بنك التضامن
102,989	5,174	1,053		بنك الأمل للتمويل الأصغر
18,608	1,274			بنك اليمن والكويت
22,462	1,577			بنك التسليف التعاوني والزراعي
807,919	270,621	82,106	3,969	إجمالي عدد الحسابات

و من خلال الاطلاع على الجدول المدرج أعلاه نلاحظ أن معدل نمو عدد حسابات النقود الإلكترونية في العامين الأخيرين 2018م & 2019م وعلى مستوى كل بنك تفاوتت بحسب نشاط التسويق وكذلك الفرص التي تتاح للبنك لتوزيع معونات المنظمات والرواتب والتأمين الاجتماعي وأي تعاملات ذات علاقة بالنقود الإلكترونية حيث بلغ معدل النمو للبنوك التي بدأت نشاط تقديم خدمات النقود الإلكترونية في عام 2018م (بنك اليمن والكويت وبنك التسليف التعاوني والزراعي) (1361%، 1324%) على التوالي بينما بلغ معدل نمو الحسابات للبنوك التي كانت لها قاعدة عملاء منذ عام 2016م و2017م وهي (مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي وبنك الأمل للتمويل الأصغر وبنك التضامن (158%، 1891%، 43%) على التوالي وبشكل عام فإنه يوجد نمو متزايد من عام لآخر إلا أن العام 2019م حصل فيه معدل نمو كبير جداً وخصوصاً في البنوك التي شاركت في استبدال الطبعة الجديدة .

بناء على تحليل بيانات عدد حسابات النقود الإلكترونية خلال الأربعة السنوات (2016-2019) يتضح أن نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث حيث لوحظ بأن الذكور هي النسبة المسيطرة على الخدمة و بلغ متوسط نسبة الذكور خلال الأربعة السنوات 87% و متوسط نسبة الإناث 13% ، وذلك نتيجة لطبيعة المجتمع الذي يعطي خصوصية للنساء من حيث عدم إمكانية عرض بطانقهن الشخصية التي تحتوي على صورهن هذا من ناحية ومن ناحية أخرى لا تصل الخدمة إلى شريحة النساء غير العاملات .

شكل رقم (14) يوضح متوسط نسبة الإناث والذكور من مستخدمي الخدمة خلال الفترة 2016-2019م



وبناء على تحليل الحسابات خلال فترة الدراسة على مستوى توزيع حسابات المحافظ الإلكترونية على مستوى الجمهورية اليمنية (مدن و ريف) فإن متوسط نسبة التركيز لتلك الحسابات في المدن بلغت 93.8 % خلال أعوام المقارنة ، كما بلغت نسبة متوسط الخدمات المقدمة في الريف 6% توزعت في الأعوام (2016&2017&2018&2019) على التوالي بنسبة (4%،5%،7%،9%) وتقدم من قبل بنكي الأمل للتمويل الأصغر ومصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي بينما باقي البنوك تقتصر على تقديم خدمات النقود الإلكترونية في المدن الرئيسية.

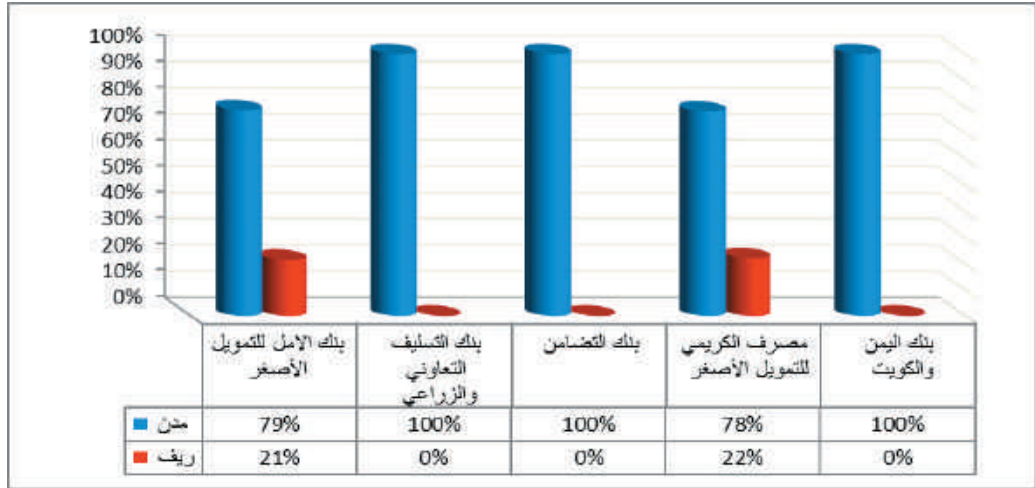
ورغم أن أحد أهداف استخدام التكنولوجيا و أحد أهداف الترخيص لخدمات النقود الإلكترونية هو الانتشار في المناطق النائية والتي لا تصل لها فروع المؤسسات المالية الرسمية إلا أن النسبة تعتبر ضئيلة جداً بعد مرور أربع سنوات على ترخيص أول بنك لتقديم خدمات النقود الإلكترونية .

على البنوك العمل على التوسع والانتشار وتقديم خدماتها للمناطق الريفية واستخدام الوكلاء البنكيين أسوةً بباقي الدول الأخرى التي استغلت خدمات الهاتف المحمول للوصول إلى مناطق نائية والتي انعكس أثرها على حياة الأفراد في تلك المناطق وساعدت في رفع مستوى المعيشة والتعليم وكذلك على الجوانب الصحية.

جدول رقم (4) يوضح نسبة مستخدمي حسابات النقود الإلكترونية (مدن وريف) خلال الفترة 2016-2019م

2019		2018		2017		2016		البنك
ريف	مدن	ريف	مدن	ريف	مدن	ريف	مدن	
22%	78%	32%	68%	15%	85%	11%	89%	مصرف الكريمي للتمويل الأصغر
0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	بنك التضامن
21%	79%	1%	99%	1%	99%	0%	100%	بنك الأمل للتمويل الأصغر
0%	100%	0%	100%					بنك اليمن والكويت
0%	100%	0%	100%					بنك التسليف التعاوني والزراعي
9%	91%	7%	93%	5%	95%	4%	96%	نسبة

شكل رقم (15) يوضح نسبة عدد الحسابات الإلكترونية في المدن إلى الريف في عام 2019م

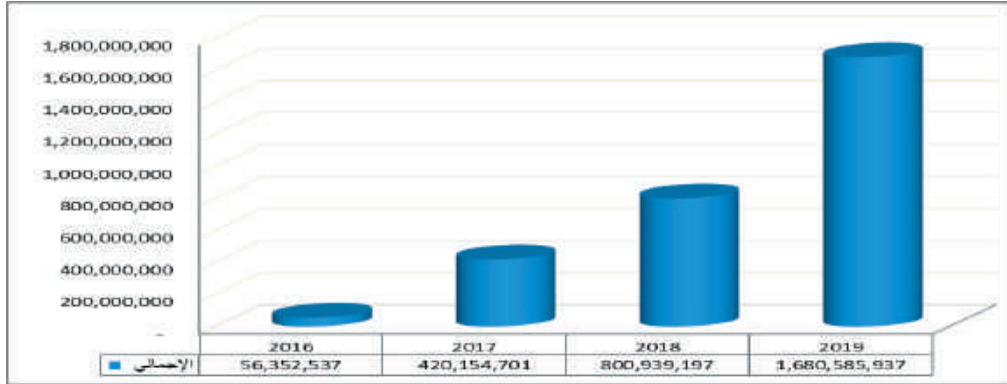


رصيد المحفظة الإلكترونية

رصيد المحفظة الإلكترونية (trust account) هي المبالغ الموجودة في حساب بنكي مجمع لدى بنك التسوية و هذا الحساب مملوك لحاملي النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول وليس لمقدم الخدمة ويشمل كافة المبالغ المحصلة من العملاء مقابل النقود الإلكترونية المصدرة على مستوى كل حساب إلكتروني مرتبط بالهاتف المحمول.

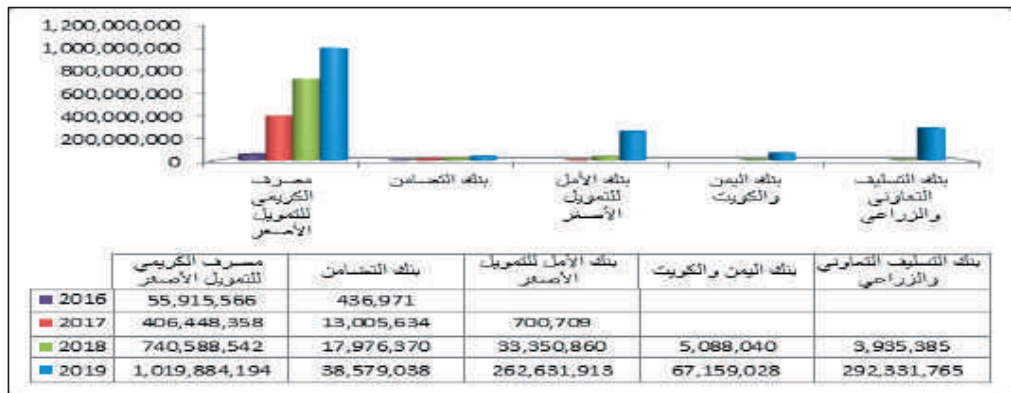
وحسب ما ورد في تعليمات البنك المركزي اليمني في المنشور الدوري رقم 11 لسنة 2014م والقرار رقم 1 لسنة 2020م في جميع الأوقات يجب أن يساوي قيمة النقود الإلكترونية المجمعة (رصيد المحفظة الإلكترونية) 100% من قيمة إجمالي الالتزامات المستحقة عن النقود الإلكترونية المصدرة ويجب أن يتم التأثير اللحظي (الفوري) على الحسابات على أن يتم مطابقة هذه الحسابات من قبل البنك المرخص وشركات الخدمات المالية بصورة يومية مع إجراء التسويات اللازمة لأي فوارق أو معلقات خلال يوم عمل واحد .

شكل رقم (16) يوضح إجمالي رصيد المحافظ الإلكترونية في البنوك خلال الفترة 2016-2019م



من خلال تحليل أرصدة المحافظ الإلكترونية خلال الأربعة السنين السابقة، لوحظ وجود زيادة ملحوظة في الأرصدة وبشكل شهري إلا أن هذه الزيادة لا ترقى إلى المستوى المماثل للدول الأخرى، حيث بلغ إجمالي أرصدة المحفظة الإلكترونية في نهاية ديسمبر 2019م (1,680,585,937) ريال يمني وبمعدل نمو 110% عما كانت عليه نهاية عام 2018م موزعة على الخمس المحافظ بحسب الجدول المدرج، كما يلاحظ بأن تركيز هذا الرصيد في العام 2019 بنسبة 61% من إجمالي رصيد محفظة النقود الإلكترونية في القطاع المصرفي لدى مصرف الكريمية للتمويل الأصغر الإسلامي ويرجع ذلك لأن مصرف الكريمية يعتبر أول بنك تم الترخيص له لتقديم خدمات النقود الإلكترونية هذا من ناحية ومن ناحية أخرى لأن مصرف الكريمية يشارك في توزيع المعونات والمساعدات الخاصة بالمنظمات ومرتبات التقاعد والضمان الاجتماعي عبر استخدام هذه الخدمة وكذلك مشاركته في عملية استبدال النقد الجديد بالقديم في نهاية عام 2019م بتوسيط حسابات النقود الإلكترونية مما أدى إلى اتساع شريحة المستخدمين لهذه الخدمات ولأغراض محددة وكذلك زيادة الأرصدة من النقود الإلكترونية خلال تلك الفترة .

شكل رقم (17) يوضح أرصدة المحافظ الإلكترونية في البنوك خلال الفترة 2016-2019م



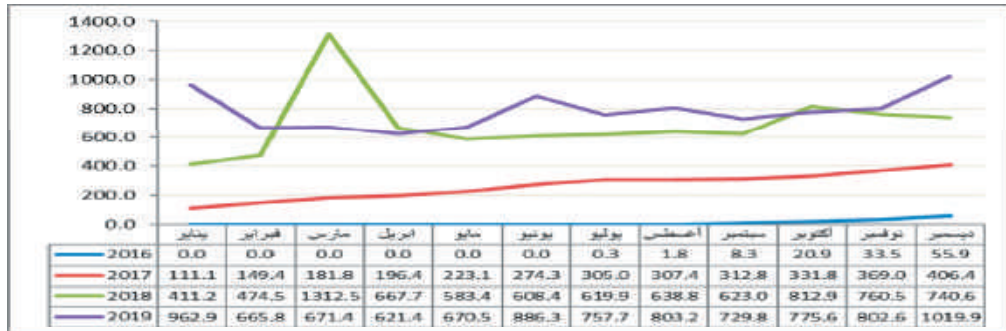
وفي كل الأحوال فإن حجم أرصدة النقود الإلكترونية تدل على أن نشاط النقود الإلكترونية لا يزال محدود.

تطور أرصدة المحافظ الإلكترونية

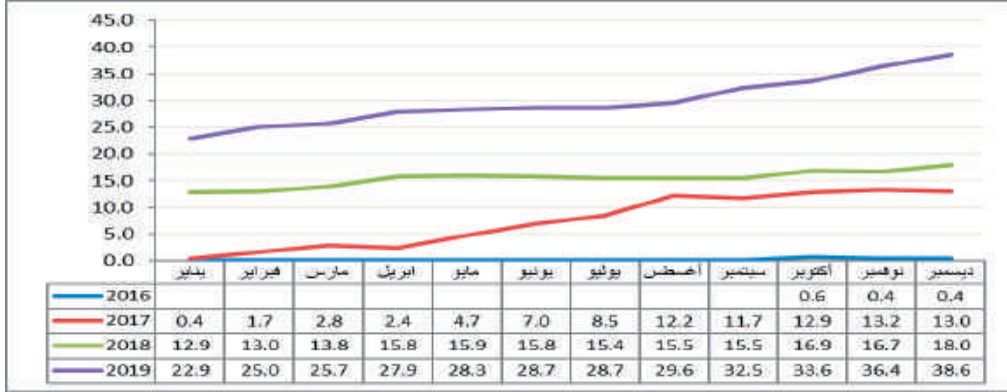
من خلال تتبع أرصدة المحفظة شهرياً على مستوى كل بنك لوحظ التالي :

- يوجد نمو متزايد في رصيد محفظة النقود الإلكترونية لدى مصرف الكريمية خلال الأربعة السنوات حيث كان معدل النمو خلال الأعوام 2016-2019م (627%، 82%، 38%) على التوالي و يرجع سبب نسبة النمو العالية في العام 2017م إلى أن النشاط كان محدوداً جداً في عام 2016م وانعكس هذا على نسبة النمو في عام 2017م عندما بدأ البنك بالعمل في الخدمة وشارك في توزيع المعونات الخاصة بالمنظمات باستخدام هذه الخدمة .
- أرصدة المحفظة لدى بنك التضامن تنمو ببطيئاً وبشكل منتظم وشبه مستقر ولا يوجد تذبذب على مدار الثلاثة السنوات ولكن نشاط المحفظة لا يزال محدوداً جداً ولا يمثل سوى 2% من حجم أرصدة المحافظ الإلكترونية .
- بلغ نسبة رصيد محفظة بنك الأمل للتمويل الأصغر من إجمالي الأرصدة خلال عام 2019م 16%، حيث أنه يوجد نمو ملحوظ في أرصدة بنك الأمل في العامين 2018-2019م ويرجع ذلك لمشاركة بنك الأمل خلال تلك الأعوام في توزيع معونات المنظمات.
- أرصدة المحفظة لدى بنك اليمن والكويت تنمو في عام 2019م بشكل ملحوظ تدريجياً خلال أشهر العام إلا أن نهاية العام شهد زيادة كبيرة مقارنة بباقي الأشهر نظراً لمشاركة البنك في استبدال النقود الجديدة .
- شهد رصيد المحفظة في بنك التسليف التعاوني والزراعي نمواً غير منتظم خلال عام 2019م، حيث توجد زيادة كبيرة في بعض الشهور مقارنة بباقي الأشهر وهي (مايو ، أغسطس ، أكتوبر ، نوفمبر ، ديسمبر) وذلك لمشاركة البنك في توزيع الرواتب في شهري مايو وأغسطس و لمشاركة البنك في استبدال النقود في الثلاث الأشهر الأخيرة من العام 2019م .

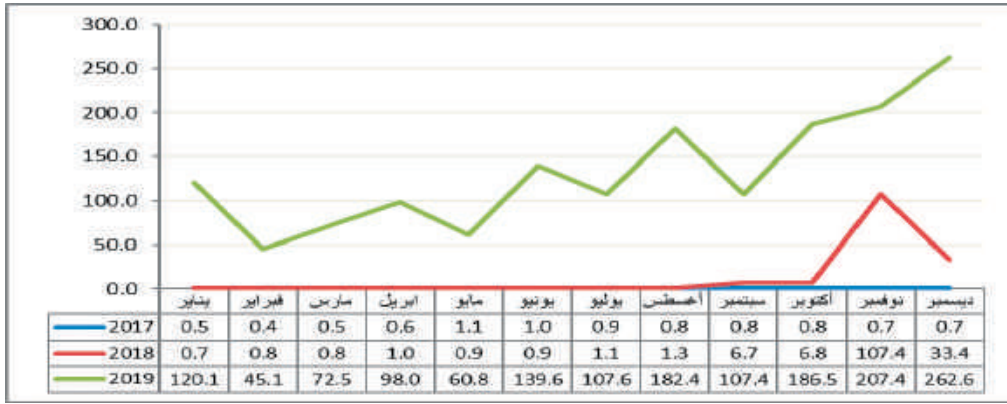
شكل رقم (18) تطور أرصدة محفظة النقود الإلكترونية لمصرف الكريمية بالمليون



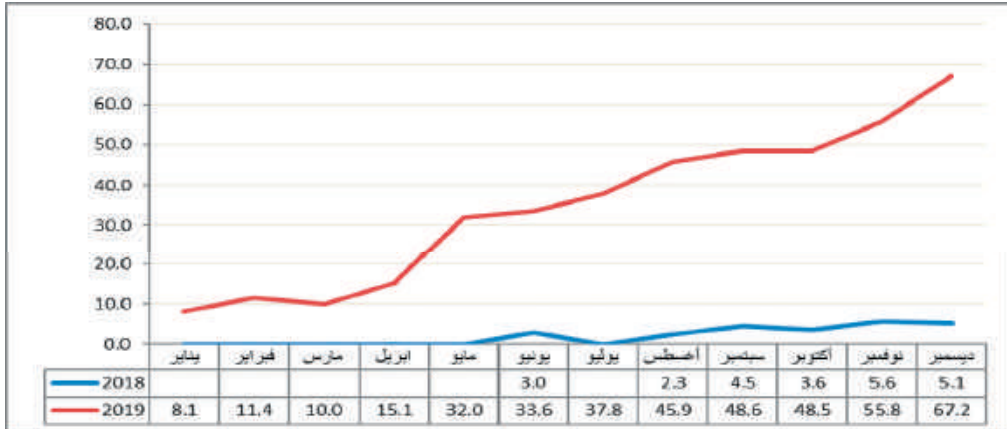
شكل رقم (19) تطور أرصدة محفظة النقود الإلكترونية لبنك التضامن بالمليون



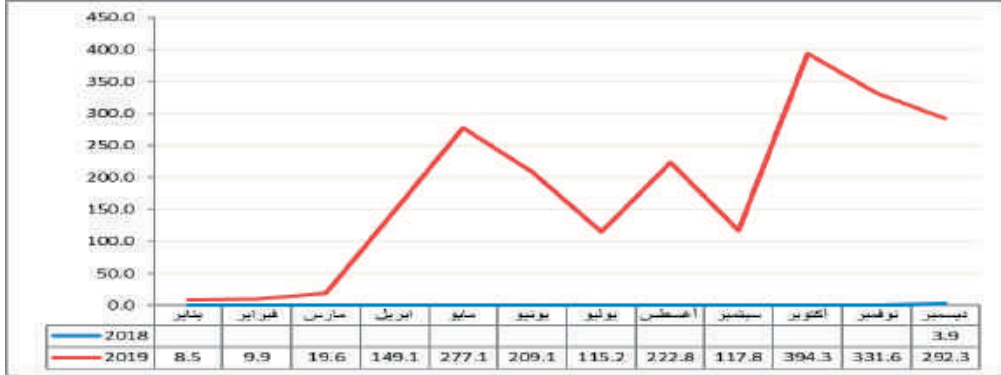
شكل رقم (20) تطور أرصدة محفظة النقود الإلكترونية لبنك الأمل للتعميل الأصغر بالمليون



شكل رقم (21) تطور أرصدة محفظة النقود الإلكترونية لبنك اليمن والكويت بالمليون



شكل رقم (22) تطور أرصدة محفظة النقود الإلكترونية لبنك التسليف التعاوني والزراعي بالمليون



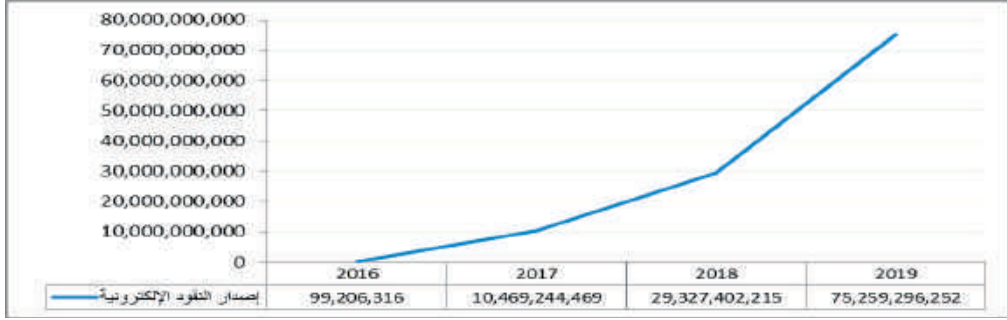
الإصدارات من النقود الإلكترونية

إصدار النقود الإلكترونية يجب أن يكون مقابل نقد حقيقي وبحسب الضوابط المحددة لهذه العملية في تعليمات البنك المركزي والتي تنص (في جميع الأوقات يجب أن يساوي قيمة النقود الإلكترونية المجمعة 100% من قيمة إجمالي الالتزامات المستحقة عن النقود الإلكترونية المصدرة).

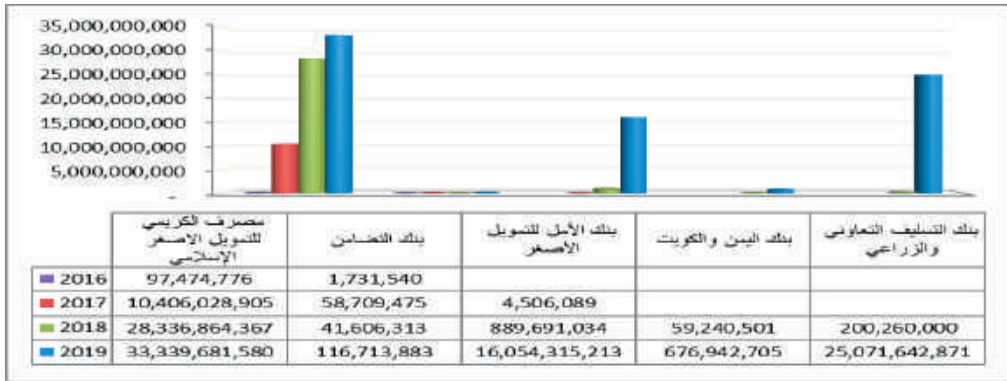
بلغ إجمالي المبالغ المصدرة من النقود الإلكترونية خلال السنوات (2016-2019م) 115 مليار ريال، ما يخص عام 2019م 75 مليار يعتبر مبلغ كبير ولا يقارن بما تم إصداره خلال السنوات السابقة وذلك بسبب تطور الخدمات وتشجيع الجهات الرسمية إضافة إلى استخدام البنوك المقدمة لخدمة النقود الإلكترونية لاستبدال العملة الجديدة، ويتصدر القائمة مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي .

بلغ معدل نمو المبالغ المصدرة خلال عام 2019م عن عام 2018م 157% عما كان عليه في عام 2018م وتتركز المبالغ المصدرة بشكل كبير لدى مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي بنسبة 44% في عام 2019م يليه بنك التسليف التعاوني والزراعي 33% ورغم أن بنك التسليف التعاوني والزراعي لا يزال في عامه الأول لتقديم الخدمة إلا أنه حقق المركز الثاني من ناحية إصدار النقود الإلكترونية وتقديم خدمات النقود الإلكترونية ويرجع ذلك إلى سياسة البنك في التوسع في نشاط الخدمات الإلكترونية بشكل عام ووجود دعم من قبل الجهات الحكومية باعتباره بنك حكومي يشارك في توزيع الرواتب، في حين حقق بنك الأمل معدل نمو 21% ويحتل المركز الثالث وبنك اليمن والكويت المركز الرابع بنسبة 9.0%، وبنك التضامن في المركز الأخير بنسبة ضئيلة جداً 0.02%.

شكل رقم (23) يوضح إجمالي المبالغ المصدرة من النقود الإلكترونية خلال الفترة 2016-2019م



شكل رقم (24) يوضح إجمالي المبالغ المصدرة من النقود الإلكترونية في البنوك خلال الفترة 2016-2019م

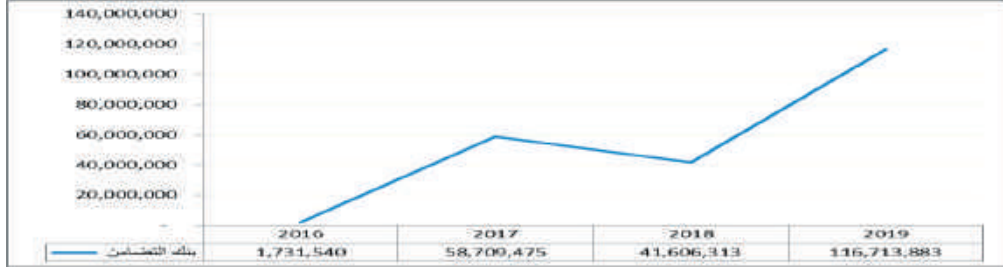


إجمالي المبالغ المصدرة من النقود الإلكترونية على مستوى كل بنك :

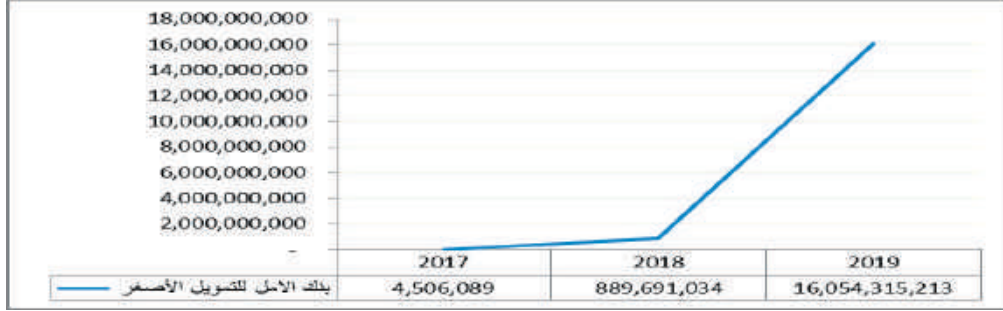
شكل رقم (25) يوضح إجمالي المبالغ المصدرة من النقود الإلكترونية في مصرف الكريمة للتمويل الأصغر الإسلامي خلال الفترة 2016-2019م



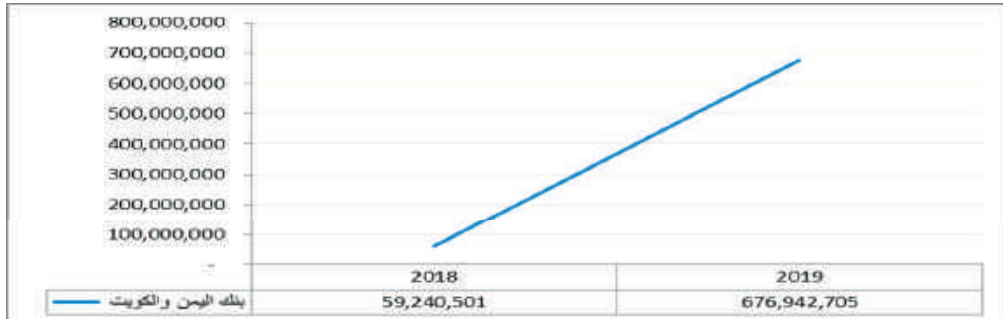
شكل رقم (26) يوضح إجمالي المبالغ المصدرة من النقود الإلكترونية في بنك التضامن خلال الفترة 2016-2019م



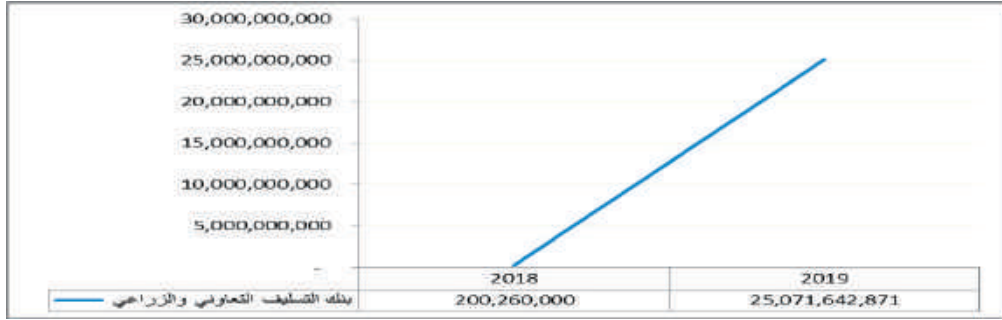
شكل رقم (27) يوضح إجمالي المبالغ المصدرة من النقود الإلكترونية في بنك الأمل للتمويل الأصغر خلال الفترة 2017-2019م



شكل رقم (28) يوضح إجمالي المبالغ المصدرة من النقود الإلكترونية في بنك اليمن والكويت خلال الفترة 2018-2019م



شكل رقم (29) يوضح إجمالي المبالغ المصدرة من النقود الإلكترونية في بنك التسليف التعاوني والزراعي خلال الفترة 2018-2019م



وتحليل إصدارات النقود الإلكترونية خلال الأربع السنوات وعلى مستوى القطاع المصرفي يلاحظ أن معدلات نمو الإصدار لجميع البنوك متزايدة فيما عدا بنك التضامن الذي حقق نمواً سلبياً في عام 2018م، قد يرجع ذلك إلى الأحداث السياسية التي أثرت على قرارات إدارة البنك، إلا أن المنافسة وتحسن المؤشرات المالية على مستوى القطاع المصرفي دفع البنك إلى استئناف العمل في هذا المجال وبشكل عام وعلى مستوى تحليل إجمالي مؤشرات خدمات النقود الإلكترونية لبنك التضامن فإنها ضئيلة جداً مقارنة بالبنوك المنافسة في المجال .

وكلاء مقدمي خدمات النقود الإلكترونية

أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع (متاجر التجزئة والصرافة) كوكلاء للخدمات المالية نجاحاً كبيراً في تحسين عجلة الشمول المالي، حيث أن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصادياً لنشر الخدمة.

من المهم معرفة أن أحد أهم العوامل المساعدة لنجاح خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول هي الوكلاء ويتنوع الوكلاء المصرفيون ليشملوا منافذ التجزئة ومحلات الصرافة و المكاتب البريدية التي تعمل نيابة عن البنك أو المؤسسة المالية ويمكن للعملاء عن طريق الوكلاء إيداع أو سحب أو تحويل الأموال أو سداد الفواتير، ضمن خدمات أخرى . ويستطيع الوكلاء معالجة المعاملات المالية من خلال أجهزة نقاط البيع أو الهواتف المحمولة أو مساحات الباركود الضوئية كما هو سائد الآن في معظم دول العالم ومنها الفلبين والصين وبعض دول أفريقيا ، بل ويستطيع الوكلاء أيضاً في بعض الحالات فتح حسابات، وهذا ما نأمل اتباعه من قبل مقدمي خدمات النقود الإلكترونية في اليمن في المستقبل القريب .

وقد حدد المنشور المتطلبات الأساسية للوكلاء كحد أدنى الآتي :

- أن يكون يمني الجنسية ويحمل بطاقة شخصية في حالة الشخص الطبيعي ويملك سجل تجاري في حالة الشخص الاعتباري.
- أن يكون سجله الجنائي نظيف.

- أن يكون ذو سمعة جيدة .
- أن لا يكون قد أدرج في القائمة السوداء (قائمة إشعار المدينين المتعثرين) خلال الثلاث السنوات السابقة.
- أن يكون صاحب مقر ثابت .
- أن يكون له حساب في البنك المرخص الذي يعمل وكيلاً له.
- كما يجب أن يحتفظ بقدر من السيولة بحيث يتم تغطية احتياجات السحب من قبل العملاء دون أي تأخير وذلك حفاظاً على سمعة الخدمة وسمعة البنك مقدم الخدمة .

وقد توزع هيكل الوكلاء المقدمين لخدمات النقود الإلكترونية إلى وكيل رئيسي و وكيل فرعي في بعض البنوك مثل بنك التسليف التعاوني والزراعي وبنك اليمن والكويت في حين أن بعض البنوك لا يوجد لديها هذا التوزيع ويدرج جميع الوكلاء تحت نفس التصنيف ونفس الشروط مثل مصرف الكريمي وبنك التضامن وبنك الأمل.

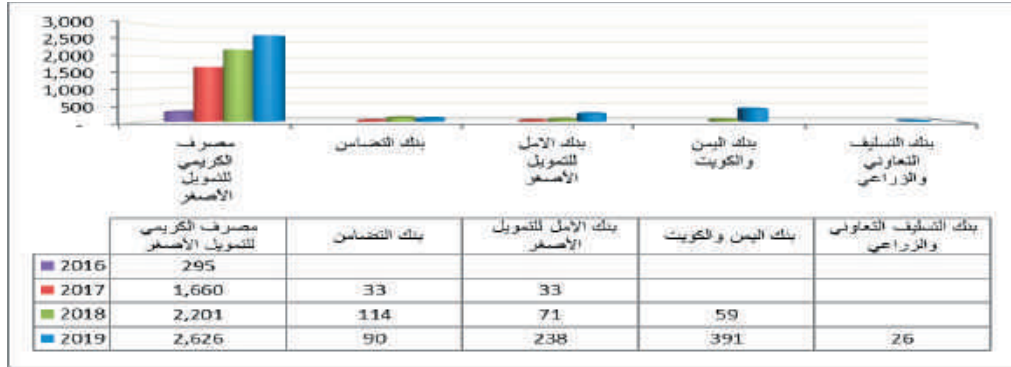
ويبلغ عدد وكلاء البنوك التي تقدم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف حوالي 3371 وكيلا في نهاية 2019م وهؤلاء هم قنوات التواصل المباشر مع العملاء بالإضافة إلى فروع البنوك، وهو عدد لايزال محدود مقارنة مع حجم التوزيع الديموغرافي للسكان في اليمن.

ومن الملاحظ أنه يوجد تذبذب واضح في معدل نمو الوكلاء حيث وصل عدد الوكلاء في عام 2017م إلى 1726 وكيل وبمعدل نمو 485% عن ما كان عليه في عام 2016م ويرجع ذلك الى أن عام 2016م هو عام التأسيس للخدمة وكانت الخدمة تقدم عبر مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي فقط والذي كان لديه 295 وكيل وكان لا يزال في بداية النشاط، في حين بلغ عدد الوكلاء في 2017م 1726 وكيل وتخصص بنكي الكريمي والأمل للتمويل الأصغر وبنك التضامن كما هو موضح في الجدول أدناه ، وبلغ معدل النمو في العامين 2018&2019م، 42%، 38% على التوالي ليصل عدد الوكلاء في هذين العامين (3371،2445) مما يعني أن معدل النمو بسيط ولا يقارن بمعدل النمو في العام 2017م، و قد يرجع السبب في ذلك بأن البنوك استكفت بهذا العدد من الوكلاء لتقديم خدمات النقود الإلكترونية في المناطق المستهدفة، أو قد يرجع ذلك إلى سياسة بعض البنوك المقدمة لخدمات النقود الإلكترونية وهي سياسة توسعية حذرة خلال هذه الفترة بسبب الصعوبات التي يواجهها القطاع المصرفي.

جدول رقم (5) بوضم عدد وكلاء مقدمي خدمات النقود الإلكترونية في البنوك خلال الفترة 2016-2019م

2019	2018	2017	2016	البيان
2,626	2,201	1,660	295	مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي
90	114	33	-	بنك التضامن
238	71	33		بنك الأمل للتمويل الأصغر
391	59			بنك اليمن والكويت
26	-			بنك التسليف التعاوني والزراعي
3371	2445	1726	295	الإجمالي

شكل رقم (30) بوضم عدد الوكلاء خلال الفترة 2016-2019م



بلغت عدد عمليات خدمات النقود الإلكترونية للعملاء خلال عام 2019م (8,779,014) عملية موزعه بين (5,202,517) عملية دائنة وعدد (3,576,497) مدينة.

جدول رقم (6) بوضم إجمالي عدد العمليات المدينة والدائنة للعملاء خلال الفترة 2016-2019م

السنة	إجمالي عدد العمليات المدينة للعملاء	إجمالي عدد العمليات الدائنة للعملاء
2016	18,434	7,097
2017	976,016	524,147
2018	2,748,631	3,229,667
2019	3,576,497	5,202,517
الإجمالي	7,319,578	8,963,428

عدد نقاط البيع (المتاجر)

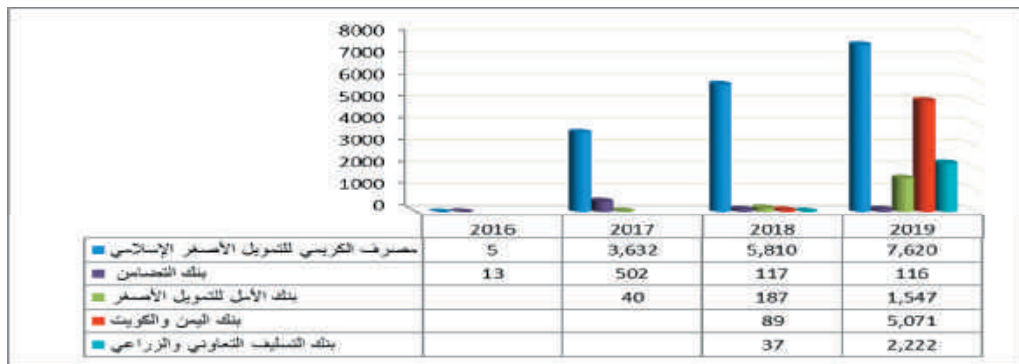
نقاط البيع: هي جميع الأنشطة التجارية التي تقبل الدفع مقابل السلع والخدمات التي تقدمها للعملاء بواسطة خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول أو نقاط البيع POS وتشمل المحال التجارية والبقالات ومكاتب الخدمات وغيرها من الخدمات التجارية، وقد بلغت عدد نقاط البيع التي استخدمت في تقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول خلال عام 2019م 16576 نقطة موزعة في عموم الجمهورية وتتركز في المدن .

ومن الملاحظ بأن نقاط البيع المتعامل معها في خدمات النقود الإلكترونية في تزايد من عام إلى آخر وبمعدل نمو كبير، حيث بلغ عدد نقاط البيع في العام 2019م 16576 نقطة بيع بمعدل نمو 166% عن ما كان في عام 2018م، حيث يوجد لدى مصرف الكريمي 7620 نقطة بيع في عام 2019م أي ما نسبته 46% من إجمالي نقاط البيع للبنوك المقدمة لخدمة النقود الإلكترونية، يليه في المركز الثاني بنك اليمن والكويت 5071 نقطة بنسبة 31%، يليه بنك التسليف التعاوني والزراعي بعدد 2222 نقطة بيع وتمثل ما نسبته 13% من إجمالي نقاط البيع ومن ثم بنك الأمل للتمويل الأصغر بعدد نقاط 1547 وبنسبة 9% في حين يأتي بنك التضامن في المركز الأخير وبنسبة 1% من إجمالي نقاط البيع وهذا يؤكد محدودية نشاط بنك التضامن في تقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر نقاط البيع.

جدول رقم (7) يوضح نقاط البيع لدى البنوك مقدمة خدمات النقود الإلكترونية خلال الفترة 2016-2019م

السنة	2016	2017	2018	2019
مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي	5	3,632	5,810	7,620
بنك التضامن	13	502	117	116
بنك الأمل للتمويل الأصغر	40	187	187	1,547
بنك اليمن والكويت		89	89	5,071
بنك التسليف التعاوني والزراعي		37	37	2,222
الإجمالي	18	4,174	6,240	16,576

شكل رقم (31) يوضح نمو نقاط البيع خلال الفترة 2016-2019م



من الملاحظ بأن نقاط البيع قد تزايدت خلال فترة المقارنة بشكل تدريجي حيث بدأ ب 4174 نقطة بيع في عام 2017م لتصل إلى 16576 نقطة بيع في عام 2019م، وبمعدل نمو بلغ 49% و 166% خلال الأعوام 2018م و2019م على التوالي ومن المتوقع زيادة نقاط البيع خلال السنوات القادمة نظراً لأهميتها في تقديم بعض خدمات النقود الإلكترونية. مع العلم بأن مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي يستحوذ على أعلى عدد من نقاط البيع وخلال الأربع السنوات .

أنواع الخدمات المقدمة

من خلال المسح للبيانات المقدمة من قبل البنوك، لوحظ بأن الخدمات المدرجة في المنشور تقدم من قبل جميع البنوك وهي كالتالي:

1. الإيداع نقدا
2. السحب نقدا
3. سداد فواتير (كهرباء -ماء - تلفون)
4. سداد فواتير (موبايل - نت)
5. مشتريات
6. تحويلات بين حسابات النقود الالكترونية و البنكية

جدول رقم (8) بوضوح إجمالي مبالغ العمليات التي تمت عبر خدمة النقود الإلكترونية خلال الفترة 2016-2019م

2019	2018	2017	2016	البيان
49,517,750	5,150	2,000		العمليات المحولة من عميل مشترك في الخدمة الى وكيل
32,586,575,900	11,011,658,124	2,367,595,795	12,266,820	العمليات المحولة من حساب إلكتروني الى حساب بنكي
3,051,863,030	2,955,985,483	830,535,058	8,983,526	العمليات المحولة من حساب بنكي الى حساب إلكتروني
5,454,097,013	14,100,223	1,531,828		العمليات المحولة من عميل مشترك الى عميل غير مشترك
6,895,261,545	23,641,542	19,267,537	9,234	العمليات المحولة من عميل مشترك في الخدمة الى عميل مشترك في الخدمة
77,277,374	313,276	156,396		العمليات المحولة من وكيل الى عميل مشترك في الخدمة
116,687,257				العمليات المحولة من وكيل الى وكيل
54,143,211,251	13,734,499,201	6,367,260,579	67,588,390	إيداع نقدا
13,666,262,438	2,078,478,827	920,894,198	8,626,806	سحب نقدا
69,910,231	61,897,639	9,133,714	424,042	سداد فواتير (كهرباء - ماء -تلفون ثابت)
1,441,637,772	903,412,939	844,384,107	3,786,845	سداد فواتير (موبايل - النت)
1,352,719,606	459,787,543	32,362,054	-	مشتريات
118,905,021,167	31,243,779,947	11,393,123,266	101,685,663	الإجمالي

جدول رقم (9) بوضوح إجمالي مبالغ العمليات التي تمت عبر خدمة النقود الإلكترونية على مستوى كل بنك خلال الفترة 2016-2019م

2019	2018	2017	2016	البيان
35,052,746,422	29,680,044,506	11,262,793,680	101,685,663	مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي
361,597,091	162,769,178	121,736,890		بنك التضامن
26,234,932,321	1,107,360,393	8,592,696		بنك الأمل للتمويل الأصغر
2,769,978,150	77,736,749			بنك اليمن والكويت
54,485,767,184	215,869,121			بنك التسليف التعاوني والزراعي
118,905,021,167	31,243,779,947	11,393,123,266	101,685,663	الإجمالي

متطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

يشير مصطلح "غسل الأموال" إلى الطرق التي يتم من خلالها إخفاء الأموال التي يتم الحصول عليها بشكل غير قانوني وإعادة معالجتها في النظام المالي الرسمي. وتهدف عملية الغسل إلى جعل الأمر صعبًا للسلطات لتتبع حركة وعائدات الأموال غير المشروعة وربطها بالأصل بنشاط إجرامي. تعمل أنظمة مكافحة غسل الأموال على مكافحة تحويل الأموال غير المشروعة إلى أموال مشروعة عن طريق ادخالها إلى القطاع المالي. و يوجد اتصال مباشر بين مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب (CFT)، لأن الأموال المغسولة غالبًا ما تكون مرتبطة مع المنظمات والأنشطة الإرهابية.

ترتبط عملية غسل الأموال بالأعمال المصرفية و العمليات التي تتم عبر المصارف ولذا فقد أكد المنشور الخاص بالقواعد التنظيمية لتقديم خدمة النقود الإلكترونية بضرورة تطبيق قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم (1) لسنة 2010م والمعدل بالقانون رقم (17) لسنة 2013م .

وأكد على ضرورة الالتزام بالإجراءات التالية للحد من عمليات غسل الأموال عبر خدمات النقود الإلكترونية :

- على الجهة المرخص لها الالتزام بتعليمات البنك المركزي المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وكافة القوانين ذات العلاقة .
- وضع الإجراءات الكفيلة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ويجب أن يكون النظام قادر على تتبع العمليات المشتبته بها.
- بذل العناية المهنية الواجبة للحد من استخدام خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول لأغراض غسل الأموال و تمويل الإرهاب.
- الالتزام بتعليمات اعرف عميلك KYC مع الأخذ في الاعتبار بذل العناية الواجبة Customer Due Diligence .

- الإبلاغ عن أي حالة مشتبه بها لوحدة جمع المعلومات المالية وفقاً لدليل الإبلاغ الصادر عن وحدة جمع المعلومات المالية.

من خلال تحليل بيانات البنوك محل الدراسة، فإن البنوك تلتزم بتطبيق تعليمات غسل الأموال وتمويل الإرهاب وبحسب القانون والتعليمات إلا أنه لا توجد أي حالة اشتباه تم الإبلاغ عنها لوحدة جمع المعلومات ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في المحافظ الخمس خلال الأعوام السابقة .

الربط البيئي interoperability

الربط البيئي هو إمكانية الربط المادي بين شبكات الاتصالات المختلفة بحيث يُسمح بتقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول لعميلين في بنكين مختلفين بغض النظر عن مشغل شبكات الهاتف المحمول وقد اشترطت التعليمات أن تكون الأنظمة قابلة للربط البيئي فيما بينها مستقبلاً، حالياً لا يوجد أي ربط بيئي بين الشركات المقدمة لخدمات النقود الإلكترونية، و من المخطط أن تتم عملية الربط البيئي بين جميع الشركات خلال الفترة القادمة وتحت إشراف ورقابة البنك المركزي.

الفصل الخامس

دراسة ميدانية عن مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية في اليمن



دراسة ميدانية عن مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية في اليمن

تم عمل دراسة ميدانية وإحصائية لمستخدمي خدمات النقود الإلكترونية في اليمن لمعرفة مستوى تفاعل العملاء مع خدمات النقود الإلكترونية ودرجة الوعي بفوائدها ولقياس مدى الرضا عن مثل هذه الخدمات ومحاولة الخروج بتصوير حول ما يمكن أن تصل إليه هذه الخدمة مستقبلاً، لذا كان من الضروري إجراء مسح على عينة عشوائية من مستخدمي خدمة النقود الإلكترونية للحصول على بيانات أولية تكون أساس لهذه الدراسة التجريبية ونتائجها والخروج بمؤشرات إحصائية تخدم الباحثين والمهتمين بخدمات النقود الإلكترونية والقطاع المصرفي اليمني بشكل عام ولغرض تقييم جودة الخدمة وأداء البنوك المقدمة للخدمة ووكلائها ومستخدمي خدمات النقود الإلكترونية بشكل خاص.

طريقة جمع البيانات

اعتمد معدي الدراسة في جمع البيانات على اختيار عينة عشوائية من قائمة مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية للبنوك المرخصة، واعتماد تعبئة أسئلة الاستبيان عن طريق الاتصال الهاتفي لعدد 176 فرد من العينة وإرسال نفس الاستبيان لعدد 435 فرد باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي. وقد تم تجميع بيانات الاستبيان لعدد 611 مستخدم بلغ عدد المشتركين الذكور منهم 449 وبنسبة 73.5% وعدد المشتركين من الإناث 162 بنسبة 26.5% لجميع أنواع الخدمات الإلكترونية المقدمة في اليمن.

تصميم أسئلة الاستبانة

عند معدي الدراسة إلى تصميم وإعداد الاستبانة بشكل ملائم للبيئة التي تستخدم فيها خدمات النقود الإلكترونية كونها في المراحل الأولى للتعامل بها، للخروج بمؤشرات تعكس الوضع الراهن لهذه الخدمة من وجهة نظر مستخدميها. لذا تركزت أسئلة الاستبانة للإجابة على أربعة محاور رئيسية:

1. وسائل وصول الخدمة إلى العملاء ومدى سهولة إجراءات الاشتراك بها.
2. مدى معرفة مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية لها وقدرتهم على استخدامها وعدد مرات الاستخدام لكل خدمة.
3. معرفة ماهي المشاكل التي تواجه مستخدمي الخدمة وكيفية التعامل معها.
4. قياس موثوقية الخدمة لدى مستخدميها واتجاهاتهم المستقبلية لاستخدامها.

تحليل بيانات الاستبانة

نظرا للتنوع الكبير في البيانات واعتماد معدي الدراسة على عينة عشوائية لمجتمع الدراسة فقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الاستدلال الاحصائي SPSS . ولغرض الحصول على رؤية شاملة تعكس الانطباع العام لدى مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية فقد تم تحليل بيانات الاستبانة لجميع أفراد العينة بشكل عام.

وسائل وصول خدمات النقود الإلكترونية إلى العملاء ومدى سهولة إجراءات الاشتراك بها

1. كيف قام مشتركي خدمات النقود الإلكترونية بالتسجيل في الخدمة؟

في هذا الجزء تمحورت أسئلة الاستبانة حول إيجاد مؤشرات تسهم في الإجابة عن التساؤلات المتعلقة بالوسائل التي وصلت عن طريقها خدمة النقود الإلكترونية إلى الأفراد ومدى سهولة الإجراءات المطلوبة للاشتراك في هذه الخدمة. حيث قام الباحثون بحصر أهم وسائل إيصال الخدمة للعملاء والتي تمثلت في وصول الخدمة إما عن طريق الأصدقاء أو إعلانات مقدمي الخدمة أو مقر العمل أو اهتمام الأفراد وبحثهم عنها، أو وسيلة أخرى ذات تكرار نادر كما يوضح ذلك الجدول أدناه:

جدول رقم (10) يوضح تكرار الوسائل التي وصلت بها خدمة النقود الإلكترونية إلى مستخدميها بحسب النوع

النوع	كيف قمت بالتسجيل في الخدمة؟				
	عن طريق صديق	إعلانات الشركة	انا أحب الخدمة الإلكترونية وبحثت عنها	من مقر العمل	أخرى
ذكر	141	100	58	125	25
أنثى	40	45	7	63	7
الإجمالي	181	145	65	188	32
النسبة العامة	29.6	23.7	10.6	30.8	5.2
					100%

فمن إجمالي حجم العينة جاءت النسبة الأعلى بمقدار 30.8% لمن أفادوا أنهم اشتركوا في هذه الخدمة عن طريق جهة العمل التابعين لها حيث من المرجح أن بعض الجهات قد قامت بالتعاقد مع مقدمي الخدمة لأصرف رواتب منتسبيها عن طريق خدمة النقود الإلكترونية أو تسبب طرف ثالث مثل وزارة المالية في تحويل رواتب بعض الجهات الحكومية عبر

هذه الخدمة⁸ وبنسبة مقاربة جداً لوصول الخدمة عن طريق جهة العمل تأتي طريقة أو سبب الاشتراك في هذه الخدمة عن طريق الأصدقاء فقد أفاد ما نسبته 29.6% من حجم العينة أنهم قاموا بالتسجيل في الخدمة عن طريق صديق.

كما أفاد ما نسبته 23.7% أن إعلانات مقدمي الخدمة هي سبب اشتراكهم فيها الأمر الذي يظهر مدى الإسهام المتواضع لإعلانات مقدمي الخدمة لإيصال الخدمة إلى الأفراد وتعبير عن غياب المنافسة بين مقدمي الخدمات إذا ما اعتبرنا جهات العمل الاعتبارية هي من تسعى للحصول على الخدمة وغياب مبادرات مقدميها. نجد أيضاً أن نسبة 10.6% فقط من حجم العينة هم من يبحث عن الخدمات الإلكترونية و5.2% اشتركوا في هذه الخدمات بطريقة أخرى⁹.

2. مدى سهولة التسجيل في الخدمة؟

إلى جانب معرفة الطريقة التي وصلت بها الخدمات الإلكترونية إلى مستخدميها، كان لابد من معرفة مدى سهولة إجراءات الاشتراك في هذه الخدمات كونها قد تكون عائقاً أمام الكثيرين، ولذلك تم سؤال أفراد العينة عن تقييمهم لمدى سهولة التسجيل في الخدمات التي يستخدمونها.

عند سؤال مشتركري الخدمات عن ذلك اعتبر حوالي 59% منهم أن عملية التسجيل كانت سهلة في الوقت الذي اعتبرها 34% متوسطة، فيما اعتبر حوالي 7% إجراءات التسجيل صعبة. الجدول أدناه يوضح تقييم مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية لعملية التسجيل في الخدمة.

جدول رقم (11) يوضح تقييم أفراد العينة لعملية التسجيل في الخدمات الإلكترونية بحسب النوع

النوع	ما هو تقييمك لمدى سهولة التسجيل في الخدمة؟		
	سهلة	متوسطة	صعبة
ذكر	253	164	32
أنثى	111	41	10
الإجمالي	364	205	42
النسبة العامة	59.6	33.6	6.9
			100%

⁸ - أفاد عدد من مشتركري الخدمات أن سبب اشتراكهم في الخدمة جاء عن طريق طرف ثالث مثل المعونات النقدية التي تقدمها لهم المنظمات الدولية أو صرف مرتبات بعض الجهات العامة مرتبات موظفيها بهذه الخدمة.

⁹ - أفاد عدد من أفراد العينة أنهم اشتركوا في الخدمات الإلكترونية أثناء تواجدهم في شركات صرافة لإرسال أو استقبال حوالات مالية أو في أحد البنوك حيث تم إخبارهم بها، كما أفاد البعض أنهم اشتركوا في الخدمات الإلكترونية عن طريق وسائل التواصل الاجتماعية أو بسبب أحد أفراد العائلة كالزوج أو الأولاد لغرض التحويلات النقدية من الداخل والخارج.

بالنظر إلى الجدول أعلاه مع الأخذ بعين الاعتبار أن التسجيل للخدمة عن طريق العمل يمثل النسبة الأعلى في طريقة الاشتراك إجمالاً وبالتالي يمكن أن يكون له تأثير على تقييم سهولة التسجيل حيث أن التسجيل عن طريق العمل يتم غالباً بشكل جماعي وتقوم جهات العمل بتوفير معظم متطلبات التسجيل وهذا يجعل عملية التسجيل سهلة، فإن نسبة 61.7% من الذين اشتركوا من مقر العمل اعتبر عملية التسجيل سهلة و اعتبرها 31.9% متوسطة و 6.3% اعتبروها صعبة. في الوقت ذاته وعلى اعتبار التسجيل في الخدمة عن طريق صديق أو عن طريق الإعلانات أو محبي الخدمات الإلكترونية أو غيرها تتطلب توفير المشترك لجميع متطلبات الاشتراك بنفسه فإن من إجمالي من قاموا بالتسجيل بتلك الطرق بلغ عددهم 423 شخص منهم حوالي 59% اعتبر عملية التسجيل سهلة في حين اعتبرها متوسطة ما نسبته 34% و 7% اعتبرها صعبة. تقارب هذه النسب يعطي مؤشراً منطقياً حول ملائمة إجراءات التسجيل باعتبارها تتسم بالسهولة أو المتوسطة من وجهة نظر ما نسبته 93% من حجم العينة.

من خلال الاطلاع على إجراءات التسجيل للمحافظ الخمس من قبل فريق الدراسة نؤكد بأن إجراءات التسجيل غالباً سهلة ومتطلباتها محدودة ولكن قد يكون العائق لدى العينة متطلبات البطاقة بالرقم الوطني باعتبارها مطلب رئيسي، وكذلك تعبئة نموذج اعرف عميلك حيث تختلف محتويات هذا النموذج من بنك إلى آخر حيث وأنه يتضمن بعض التفاصيل في بعض البنوك في حين أن النموذج مقتصر على البيانات الأساسية لدى البعض الآخر.

مدى معرفة مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية لها وقدرتهم على استخدامها وعدد مرات الاستخدام لكل خدمة

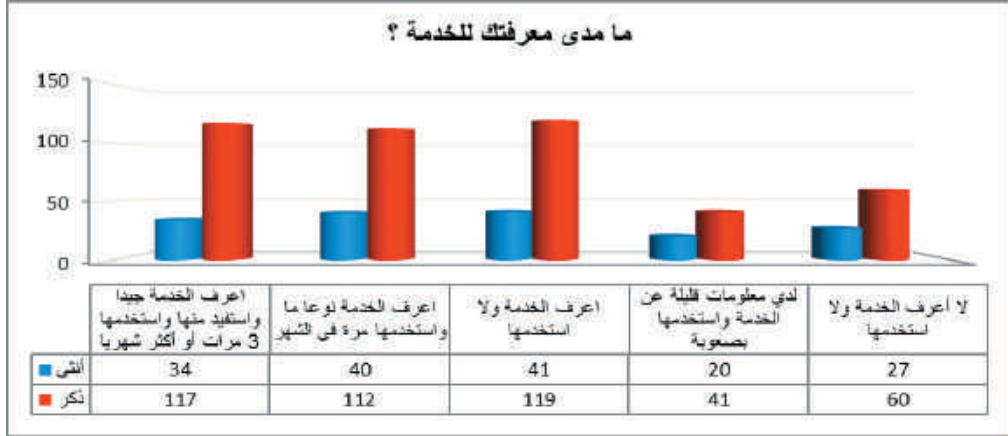
كان الهدف من عملية جمع هذه البيانات هو استخلاص نتائج قد تعكس مدى معرفة مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية لها وقدرتهم على استخدامها، وتكرار مرات الاستخدام.

1. ما مدى معرفة مستخدمي الخدمات الإلكترونية لها؟

قد يتساءل الكثيرون عن مدى معرفة مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية في اليمن وقياس هذه المعرفة بالأهلية لمستخدمها من الناحية العلمية أو المهنية أو الثقافية في المجتمع عموماً ومن منظور من لا يستخدمون هذه الخدمة على وجه الخصوص. أيضاً قد يقود مصطلح "مستخدم" لخدمات النقود الإلكترونية إلى الاعتقاد بأنه ملم بها تماماً. لذلك وللإجابة على ذلك تم سؤال أفراد العينة عن مدى معرفتهم لهذه الخدمة واستفادتهم منها وعدد مرات استخدامها.

ولقياس مدى معرفة مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية، تم وضع خمس حالات مختلفة تعبر بشكل مقبول عن التصنيف الذي يندرج تحته مستخدم الخدمة كما هو مبين في الشكل أدناه.

شكل رقم (32) يوضح تكرار إجابات مدى معرفة مستخدمي الخدمات الإلكترونية لها بحسب النوع



إن استخدام النقود الإلكترونية بما لا يقل عن ثلاث مرات شهرياً يعبر عن تصنيف المستخدم بالنشط ويقل مستوى الاستخدام النشط فيما دون ذلك.

فمن الشكل أعلاه يمكن تصنيف مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية إلى فئتين، حيث نجد أن نسبة 24.7% من حجم العينة يعرفون الخدمة جيداً ويستفيدون منها ويستخدمونها أكثر من ثلاث مرات شهرياً في حين أن 24.9% يعرفون الخدمة نوعاً ما ويستخدمونها مرة في الشهر، وهذه الفئة تمثل تقريبا 50% من العينة. أما الفئة الثانية فهم الأقل نشاطاً أو غير النشطين فقد أفاد ما نسبته 26.2% أنهم يعرفون الخدمة ولا يستخدمونها¹⁰، كما أن 10% قالوا أن لديهم معلومات قليلة عن الخدمة ويستخدمونها بصعوبة و 14% لا يعرف الخدمة ولا يستخدمها¹¹.

2. أنواع خدمات النقود الإلكترونية المقدمة وعدد الاستخدام لكل خدمة شهرياً.

أما بخصوص أوجه استخدام خدمات النقود الإلكترونية، فقد تم حصر خدمات النقود الإلكترونية الأكثر شيوعاً أو المتوفرة بشكل رئيسي في اليمن ومتوسط عدد الاستخدام لكل خدمة بشكل شهري. حيث تتمثل الخدمات المتاحة في عمليات الإيداع أو السحب النقدي أو التحويل داخل الخدمة نفسها أو بين الخدمة والحسابات البنكية أو استخدامها في استلام الحوالات أو

¹⁰ - تعددت أسباب توقف بعض مستخدمي الخدمة عن استخدامها على الرغم من معرفتهم لها إما لانقطاع المصادر المالية أو وجود تكاليف مالية مرتفعة مقابل استخدامها أو لأسباب تتعلق بالشبكة سواء شبكة الهاتف أو الانترنت أو رسوم التحويل لاستخدام الخدمة كما في حالة وجود خدمتين من نفس المزود أو عدم وجود وكلاء للخدمة أو غيرها من الأسباب.

¹¹ - هؤلاء المستخدمين هم من ليس لديهم معلومات كافية عن الخدمة وكيفية استخدامها وتم تسجيلهم في الخدمة مصادفة أو اشتركوا لإتمام عملية مالية واحدة.

استلام المستحقات الشهرية وتسديد الفواتير أو الشراء من المتاجر. وبعد اجراء اختبار استطلاعي لإجابات عينة من المستخدمين تم حصر خيارات الإجابة على نوع وعدد مرات استخدام الخدمة في كون المستخدم قد لا يستخدم بعضها أو يستخدمها مره أو مرتين شهرياً أو قد يصل الاستخدام إلى خمس مرات أو أكثر من ذلك كما هو موضح في الجدول أدناه.

جدول رقم (12) يوضح تكرار عدد مرات الاستخدام لكل خدمة بحسب النوع

عدد مرات الاستخدام				النوع / البيان	نوع الخدمة
أكثر من 6 مرات	من 3 إلى 5 مرات	من 1 إلى 2 مرات	لا أستخدامها		
29	24	146	250	ذكر	الإيداع النقدي
2	6	30	124	أنثى	
31	30	176	374	الإجمالي	
5.1	4.9	28.8	61.2	نسبة الاستخدام	
32	32	171	214	ذكر	السحب النقدي
3	12	50	97	أنثى	
35	44	221	311	الإجمالي	
5.7	7.2	36.2	50.9	نسبة الاستخدام	
21	45	108	275	ذكر	التحويل لعميل مشترك في الخدمة
5	4	16	137	أنثى	
26	49	124	412	الإجمالي	
4.3	8	20.3	67.4	نسبة الاستخدام	
15	17	64	353	ذكر	التحويل من حساب إلكتروني إلى بنكي والعكس
3	3	4	152	أنثى	
18	20	68	505	الإجمالي	
2.9	3.3	11.1	82.7	نسبة الاستخدام	
68	37	97	247	ذكر	سداد فواتير
10	7	21	124	أنثى	
78	44	118	371	الإجمالي	
12.8	7.2	19.3	60.7	نسبة الاستخدام	
19	4	78	348	ذكر	استلام المرتب
2	4	24	132	أنثى	
21	8	102	480	الإجمالي	
3.4	1.3	16.7	78.6	نسبة الاستخدام	
21	21	82	325	ذكر	استلام الحوالات من طرف ثالث
1	1	10	150	أنثى	
22	22	92	475	الإجمالي	
3.6	3.6	15.1	77.7	نسبة الاستخدام	
23	11	52	363	ذكر	الشراء من المتاجر
4	4	13	141	أنثى	
27	15	65	504	الإجمالي	
4.4	2.5	10.6	82.5	نسبة الاستخدام	

من الجدول أعلاه يلاحظ أن الخدمة الأكثر استخداماً هي خدمة السحب النقدي بنسبة 49.1% من إجمالي العينة ويرجع السبب في ذلك إلى تفضيل الكثيرين للتعامل نقداً كما في حالة التحويلات النقدية بين الأفراد أو الجهات¹²، كما أن نصيب عدد مرات الاستخدام التي تتراوح من مره إلى مرتين شهرياً كان الأعلى بين جميع الخدمات بنسبة 36.2%. وقد يرجع هذا إلى استخدام الخدمة في سحب الراتب نهاية الشهر، أما الخدمة الأكثر استخداماً بتكرار يتراوح بين ثلاث إلى خمس مرات فكانت لخدمة التحويل إلى عميل مشترك في الخدمة بنسبة 8% من حجم العينة في حين أن النسبة الأعلى من حيث استخدام الخدمة الإلكترونية أكثر من 6 مرات شهرياً كان لسداد الفواتير بنسبة 12.8% من إجمالي حجم العينة.

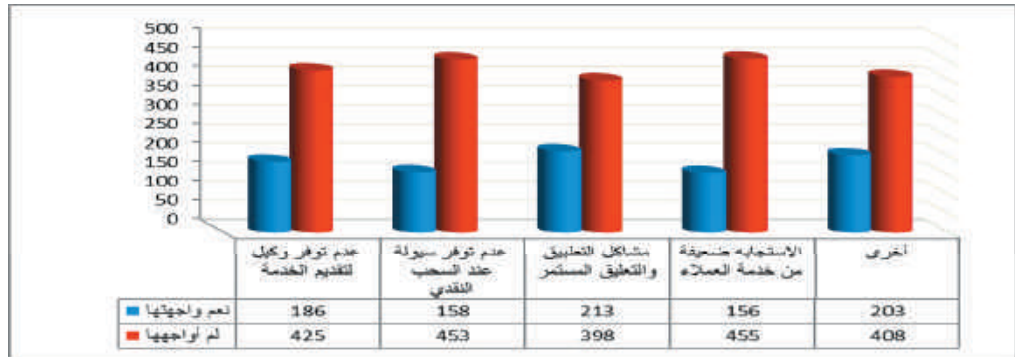
معرفة ماهي المشاكل التي تواجه مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية وكيفية التعامل معها

في هذا المحور ولمعرفة ماهي المشاكل التي تواجه مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية وتواجه المستخدمين في آلية التعامل معها، وقياس مدى تقييم المستخدمين لتكلفة الاستخدام تم وضع ثلاثة أسئلة تدرج تحت كل منها عدد من الإجابات التي تصف بشكل مقبول الحالة التي تواجههم.

1. المشاكل الأكثر شيوعاً التي تواجه مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية

بالنظر إلى البيئة الحالية لاستخدام خدمات النقود الإلكترونية في اليمن نجد أن أهم المشاكل التي قد تواجه عملاء الخدمة هي عدم انتشارها بشكل كافي في جميع المناطق أو عدم قدرة الوكلاء على توفير السيويلة بالإضافة إلى افتقار اليمن إلى شبكات اتصالات تغطي الامتداد الجغرافي بشكل كافي، ولمعرفة ماهي المشكلة أو المشاكل التي واجهت مستخدمي الخدمات تم طرح عدد من المشاكل الأكثر شيوعاً في استخدام الخدمات الإلكترونية التي يوضحها الشكل المدرج أدناه.

شكل رقم (33) بوضع المشاكل التي واجهت مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية



¹² - صرح بعض مستخدمي الخدمة أنهم يفضلون التعامل مادياً عند التحويل المالي لهم أو سحب أموالهم التي قد تكون مستحقات مالية من جهة العمل بحسب الاحتياج وهذا ما يجعلها أيضاً تتكرر بشكل أكثر من غيرها من الخدمات، بالإضافة إلى أن البعض يستخدم هذه الخدمة عند تلقي دعم مالي.

من الشكل أعلاه نلاحظ أن النسبة الأعلى من حجم العينة بحوالي 34.9% واجهت مشاكل التطبيق والتعليق المستمر عند استخدام الخدمات الإلكترونية الأمر الذي يؤثر سلباً على استخدامها¹³ وفي الوقت ذاته بلغت نسبة من واجهوا مشاكل أخرى 33.2% وكوادة من أكثر المشاكل التي واجهت مستخدمي الخدمة تمثلت في مشاكل الانترنت ونطاق تغطية شبكات الهاتف المحمول¹⁴ وبالتالي فإنها إلى جانب مشاكل التطبيق والتعليق المستمر تندرج في إطار مشكلة التكنولوجيا. يأتي في الترتيب الثاني مشكلة عدم توفر وكلاء تقديم الخدمة التي واجهت ما نسبته 30.4% في حين مثلت مشكلة عدم توفر السيولة وضعف استجابة خدمة العملاء النسب الأقل حوالي 25.9% و 25.5% على التوالي.

2. ثقافة الاتصال بين مستخدمي الخدمات الإلكترونية ومقدميها وتكلفة الخدمة

إن جزء كبير من المشاكل التي قد تواجه مستخدمي الخدمة يرتبط بمقدم الخدمة أو قدرته على حلها ولذا فإن التواصل بين مستخدم الخدمة ومقدمها يعطي مؤشراً لمدى حرص مقدم الخدمة على حل مشاكل المستخدمين عن طريق استقبال الشكاوى والاستفسارات كتغذية مرتدة وفي الوقت ذاته يدل على مستوى ثقافة مستخدمي الخدمات الإلكترونية في محاولة إيصال مشاكلهم أو استفساراتهم إلى مقدم الخدمة. فعند سؤال أفراد العينة عن استجابة مقدمي الخدمة لطلباتهم واستفساراتهم أفاد 26% منهم أنه يتم الرد على طلباتهم واستفساراتهم بشكل سريع في حين أجاب 19% أنه يتم الرد عليهم ولكن بشكل بطيء، و من لا يتم الرد عليهم 3.8%. الجدير بالذكر أن 51.2% من حجم العينة أفاد بأنه لم يسبق له محاولة الطلب أو الاستفسار عن شيء من مقدم الخدمة.

¹³ أفاد بعض مستخدمي الخدمة أن مشاكل التطبيق والتعليق تشكل مصدر خوف كبير لهم من حدوث أي أخطاء قد تؤدي إلى فقدان أموالهم، بالإضافة إلى أن ذلك يجعل الخدمة بالنسبة لهم غير عملية.

¹⁴ بالإضافة إلى مشاكل الانترنت وتغطية شبكات المحمول بالدرجة الأولى إلا أن هناك مشكلة تتمثل في تدهور الثقة بين مقدم الخدمة والوكيل حيث يدعي بعض الوكلاء أنهم ليسوا مرتبطين بمقدم الخدمة و ليسوا نقاط تابعة له خوفاً من عدم قدرة تغطية مبالغ العمليات مادياً (أزمة السيولة).

جدول رقم (13) يوضح التكرار لمدى معرفة الخدمة واستخدامها والطلب أو الاستفسار من مقدم الخدمة

الإجمالي	هل يتم الرد على استفساراتك وطلباتك بشكل سريع؟				ما مدى معرفتك للخدمة؟
	لم أجرب ذلك	لا يتم الرد	نعم ولكن الرد بطيء	نعم سريعاً	
151	50	7	34	60	اعرف الخدمة جيداً واستفيد منها واستخدمتها 3 مرات أو أكثر شهرياً
152	54	1	43	54	اعرف الخدمة نوعاً ما واستخدمتها مرة في الشهر
160	102	6	28	24	اعرف الخدمة ولا استخدمها
61	38	5	6	12	لدي معلومات قليلة عن الخدمة واستخدمتها بصعوبة
87	69	4	5	9	لا اعرف الخدمة ولا استخدمها
611	313	23	116	159	الإجمالي

من الجدول أعلاه يتضح أن هناك علاقة بين مدى معرفة الخدمة والطلب أو الاستفسار من مقدم الخدمة حيث أن نسبة 54.6% من الذين لم يسبق لهم الطلب أو الاستفسار عن شيء من مقدم الخدمة هم الذين يعرفون الخدمة ولا يستخدمونها وكذلك ممن لا يعرفون الخدمة ولا يستخدمونها، في حين شكل من لديهم معلومات قليلة عن الخدمة ويستخدمها بصعوبة 12% وبالتالي فإن من يستخدمون الخدمة بشكل كبير يعتبر أن استجابة مقدم الخدمة لطلباتهم أو استفساراتهم سريعة. إضافة إلى ذلك أجاب 33.9% بأن رسوم الحصول على الخدمة كانت مناسبة في حين اعتبرها نوعاً ما مناسبة 22.6%. أما من اعتبر رسوم الخدمة مرتفعة أو لا يعلم كم الرسوم فكانوا بنسبة 10.3% و 33.2% على التوالي.

جدول رقم (14) يوضح تكرار لمدى معرفة الخدمة واستخدامها وما إذا كانت رسوم الخدمة مناسبة أو متوسطة أو مرتفعة

الإجمالي	هل رسوم الخدمة مناسبة؟					
	لا أعلم كم الرسوم	مرتفعة	نوعاً ما مناسبة	نعم مناسبة		
151	19	22	28	82	اعرف الخدمة جيداً واستفيد منها واستخدمها 3 مرات أو أكثر شهرياً	ما مدى معرفتك للخدمة؟
152	31	16	49	56	اعرف الخدمة نوعاً ما واستخدمها مرة في الشهر	
160	69	14	33	44	اعرف الخدمة ولا استخدمها	
61	24	5	17	15	لدي معلومات قليلة عن الخدمة واستخدمها بصعوبة	
87	60	6	11	10	لا اعرف الخدمة ولا استخدمها	
611	203	63	138	207	الإجمالي	

من الجدول أعلاه يتضح أن هناك علاقة بين مدى معرفة الخدمة واستخدامها وما إذا كان مستخدمي الخدمة يعتبرون رسوم استخدامها مناسبة أم لا. حيث أن 54.3% من الذين يستخدمون الخدمة ثلاث مرات أو أكثر يعتبر أن رسوم استخدام الخدمة مناسباً و 18.5% من نفس الفئة اعتبر أن رسوم استخدام الخدمة مناسب نوعاً ما. في الوقت ذاته اعتبر ما نسبته 14.5% من الذين يستخدمون الخدمة ثلاث مرات أو أكثر شهرياً أن الرسوم مرتفعة، وشكل من لا يعلمون كم الرسوم 12.5%.

وبالمثل أيضاً بالنسبة لمن يستخدم الخدمة مرة واحدة في الشهر حيث اعتبر أن رسوم الخدمة مناسباً ما نسبته 36.8% واعتبرها مناسبة إلى حد ما 32.2%، وشكل من اعتبرها مرتفعة فقط 10.5% من الذين يستخدمون الخدمة مرة واحدة في الشهر، أما من لا يعلمون كم هي الرسوم من نفس الفئة فشكّلوا ما نسبته 20.3%.

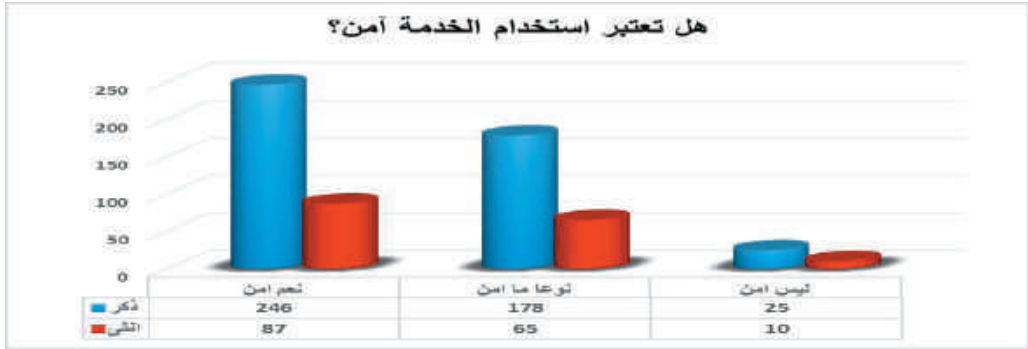
قياس موثوقية الخدمة لدى مستخدميها واتجاهاتهم المستقبلية لاستخدامها

في الجزء الأخير من تقييم خدمات النقود الإلكترونية من وجهة نظر المستخدمين سعى استبيان المستخدمين إلى تحديد الانطباع العام تجاه الخدمة من حيث الشعور بالأمان في استخدامها و الموثوقية في مستوى الحماية والرغبة أيضاً في الاستمرار في استخدام خدمات النقود الإلكترونية.

1. هل تعتبر خدمة النقود الإلكترونية آمنة من وجهة نظر مستخدميها؟

للوصول إلى ذلك تم سؤال أفراد العينة عن شعورهم بالأمان في استخدام الخدمة وأفاد ما نسبته 54.5% أن استخدام الخدمات الإلكترونية يعتبر آمن، في حين اعتبره 39.8% أمن إلى حد ما وشكل من اعتبره غير آمن 5.7% كما يوضح ذلك الشكل أدناه .

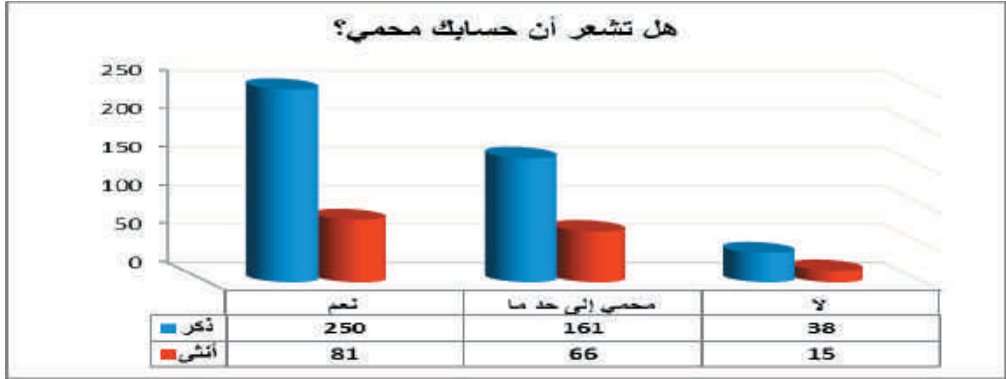
شكل رقم (34) يوضح مدى الشعور بالأمان في استخدام خدمات النقود الإلكترونية



2. هل يشعر مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية أن حساباتهم محمية؟

عند طرح استفسار ما إذا كان مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية يشعرون أن حساباتهم محمية بشكل مقبول، اعتبر ما نسبته 54.2% من حجم العينة أنها "نعم" محمية، في حين اعتبرها "محمية إلى حد ما" ما نسبته 37.2% بينما ذهب باقي أفراد العينة بنسبة 8.7% إلى أنها "غير محمية" كما يوضح ذلك الشكل أدناه .

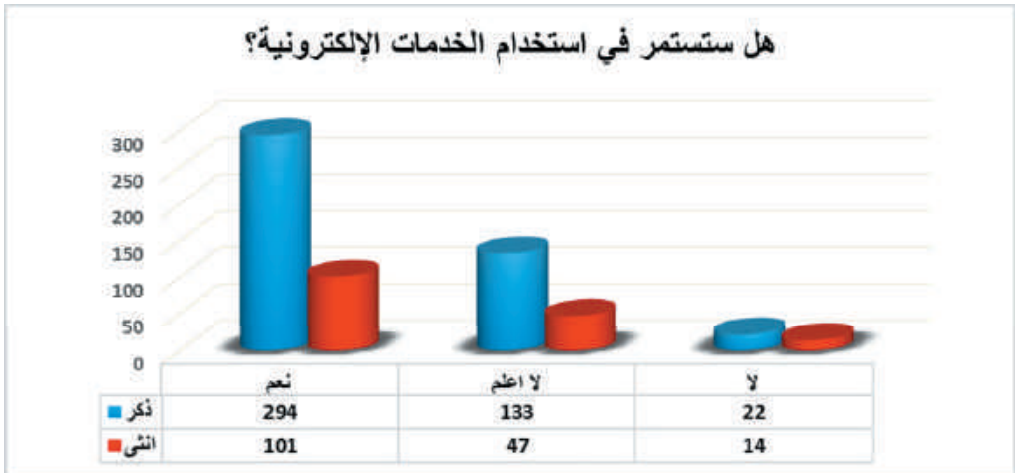
شكل رقم (35) يوضح مدى شعور مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية بأن حساباتهم محمية



3. هل يرغب مستخدمي خدمات النقود الإلكترونية بالاستمرار في استخدامه؟

ولمعرفة رغبة مستخدمي الخدمات الإلكترونية في الاستمرار أجاب 64.6% أنهم يرغبون في الاستمرار في استخدام الخدمة في حين أفاد 29.5% عن حيادهم في إمكانية الاستمرار أما 5.9% فقد عبروا عن عدم رغبتهم في الاستمرار في استخدام خدمات النقود الإلكترونية كما هو موضح في الشكل أدناه.

شكل رقم (36) يوضح رغبة مستخدمي الخدمات خدمات النقود الإلكترونية في الاستمرار في استخدامها



الفصل السادس

تجارب بعض الدول في تقديم خدمات الدفع الإلكترونية



تجارب بعض الدول في تقديم خدمات الدفع الإلكترونية

لقد ساعد التطور التكنولوجي المتسارع على تعزيز أنظمة الدفع الإلكترونية وتوسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية وخصوصاً تلك التي تعتمد على الهواتف المحمولة فيما يسمى بخدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول.

وقد حققت خدمات النقود الإلكترونية انتشاراً واسعاً في كثير من الدول الفقيرة في أفريقيا وخصوصاً كينيا وبنجلادش وأوغندا وتنزانيا والصومال، وقد أصبحت الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول خياراً حيوياً متنامياً لتقدم الخدمات المالية إلى من لا يمتلكون حسابات مصرفية.

وسيتم هنا استعراض تجارب مجموعة من الدول في تقديم خدمات النقود الإلكترونية:

كينيا

في مارس عام 2007م أطلقت شركة سفاري كوم، أكبر مشغل للهواتف المحمولة في كينيا، منصة M-PESA للمعاملات المالية الإلكترونية والتي تقدم خدمات مالية للأفراد عبر الهاتف المحمول، لاسيما للمناطق الريفية المحرومة وقد حققت نجاح كبير حيث تعتبر خدمة M-PESA المحرك للتحول الاجتماعي والثقافي السريع في كينيا، فقد أتاح الوصول إلى الخدمة زيادة نصيب الفرد من الاستهلاك وانتشل 194 ألفاً - أو 2% من الأسر الكينية من براثن الفقر المدقع، مما عزز الثقة بالخدمة وجمع بين السهولة والفاعلية الأمر الذي عزز النمو السريع لخدمات المدفوعات في كينيا. ويعتبر تحويل الأموال عبر الرسائل النصية القصيرة الخدمة الأولى التي تقدمها امبيسا، حيث يمكن للمستخدمين إرسال الأموال وسحبها إلكترونياً من خلال شبكة من الوكلاء.

وقد نجحت الخدمة لأنها تشمل المتاجر الصغيرة ومحطات وقود ومكاتب بريد وحتى فروع البنوك التقليدية. ويتلقى وكلاء الخدمة حوافز مشجعة حيث يحصل الوكلاء الرئيسيون على 30% من العمولات التي تدفعها سفاري كوم ويحصل وكلاء التجزئة على 70%.

وبموجب هيكل الرسوم، لا يتم فرض أي رسوم على الإيداعات النقدية، في حين يتم فرض عمولة متدرجة عند إرسال الأموال إلكترونياً أو عند سحبها نقداً. ويحصل الوكلاء على عمولات من قيمة المعاملات (السحب والإيداع النقدي على حد سواء).

وقد تطورت الخدمة تدريجياً ويتم إضافة خدمات جديدة، حيث تم إضافة خدمات شراء دقائق لمكالمات الهاتف المحمول، ومدفوعات فواتير الخدمات العامة، ومدفوعات مصاريف المدارس.

وفي عام 2013م، أطلقت سفاري كوم برنامج مدفوعات مع M-PESA يتيح للتجار فتح حساب برقم محدد يمكن المتسوقين المشتركين في الخدمة من دفع قيمة الخدمات والسلع المشتراه. وتحويل المبلغ من حسابات المشتركين إلى حسابات التجار.

وفي نهاية عام 2012م، أطلقت سفاري كوم بالشراكة مع البنك التجاري الأفريقي خدمة M-Shwari وهي مجموعة من الخدمات المصرفية التي مكنت المستخدمين من فتح حسابات توفير بفائدة ومن الحصول على قروض قصيرة الأجل.

وفي بداية عام 2017م، أطلقت سفاري كوم خدمة مكنت المزارعين أصحاب الحيازات الصغيرة من استخدام الهواتف المحمولة، ومكنتهم ابتداء من عام 2018م، من التواصل مع بعض الأسواق لبيع محصولهم ولا يتم فرض رسوم على المزارعين لاستخدام الخدمة.

وفقاً لإحصائيات البنك الدولي فإن الخدمة استمرت بالنمو على النحو الآتي:

في عام 2008م أصبح لدى خدمة M-PESA 1.2 مليون عميل مقارنة بعام 2006م (قبل إطلاق الخدمة) كان لديها أقل من ثلاثة فروع مصرفية تجارية لكل 100 ألف من البالغين و 19% فقط من البالغين كان لديهم حسابات مصرفية رسمية). وبعد مرور 10 سنوات على إطلاقها أي عام 2017م، أصبحت تخدم 30 مليون عميل من خلال 287400 وكيل في 10 مقاطعات. واليوم فإن 96% من الأسر التي تعيش خارج العاصمة الكينية لديها حساب واحد على الأقل، وفي عام 2016م، قامت خدمة M-Shwari بمعالجة 6 مليارات عملية وأكثر من 21 مليوناً من المدعين والمقترضين وأقرضت أكثر من 30 مليار شلن كيني. ووفقاً للبنك التجاري الأفريقي أظهر المستخدمون التزاماً بسداد القروض. ومتوسط مبلغ القرض هو 3300 شلن كيني في حين يبلغ إجمالي المدخرات 21.6 مليار شلن.

ومن الناحية الفنية ونتيجة لإصدار اللوائح التنظيمية التي اعتمدها البنك المركزي الكيني، الذي قرر عدم معارضة دخول شركة الاتصالات إلى القطاع المالي فقد شارك البنك المركزي بفاعلية في تطوير M-PESA منذ عام 2004م، وعمل مع سفاري كوم على إعداد نموذج يوفر للبنك إجراءات احترازية كافية من خلال تفويض بإيداع كل أموال العملاء في مؤسسة مالية خاضعة للوائح التنظيمية الرسمية، ومن خلال السماح للبنك المركزي مباشرة بمراجعة الخصائص الأمنية للمنصة. وبالإضافة إلى نهج "التجربة أولاً، ثم التنظيم" الذي يعتمده البنك المركزي الكيني، فإن العوامل الأخرى التي ساعدت في النجاح كانت سهولة إنشاء حساب (وهو مجاني ويتطلب فقط بطاقة هوية رسمية) وبساطة استخدامه، والقدرة على تحمل تكاليفه وكذلك ارتفاع نسبة انتشار الهواتف المحمولة في عام 2017م إلى 55% من السكان.

وتشير المؤشرات بارتفاع مالكي الهويات الشخصية في كينيا إلى 91% منهم 88% يستخدمون هواتفهم المحمولة للوصول إلى حساباتهم البنكية كما ارتفع مؤشر امتلاك الأفراد لحسابات مصرفية في مؤسسات مالية رسمية في كينيا من 42.3% في 2011م إلى 55.7% في 2017م، كما ارتفع مؤشر الوصول إلى الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية من 30% في 2011م إلى 37.6% في 2017م و ارتفع مؤشر استخدام الحسابات المصرفية من 23% في 2011م

إلى 57% في 2017م كما ارتفع مؤشر الادخار في المؤسسات المالية الرسمية من 1.1 في 2011م إلى 6.2% في 2014م وارتفع مؤشر الاقتراض في المؤسسات المالية من 9.7% في 2011م إلى 16.8% في 2017م.

بنجلادش

في ابريل 2007م قامت شركات الاتصالات العامة والخاصة بإنشاء شبكتها في كل أنحاء بنجلادش وتبعاً لذلك بدأت في بنجلادش خدمة النقود الإلكترونية بالشراكة مع بنك دكا المحدود و ويسترن يونيون للحوالات المالية مستهدفة 7مليون مغترب وذلك لتسهيل وتسريع الحوالات النقدية من أكثر من 200 دولة إلى بنجلادش والعكس، وقد نمت بنجلادش لتصبح سابع دولة لأكثر حوالات مستلمة في المنطقة حيث بلغت نسبة الحوالات 9.6% من إجمالي الناتج المحلي، وفي الفترة الأخيرة أطلقت شركات الخدمات المالية وشبكات الهاتف المحمول نافذة أو منصة جديدة لإدارة حساباتهم البنكية بهواتفهم المحمولة وإجراء الحوالات ومعاملات المدفوعات بتكاليف زهيدة فقد أطلقت منصة bKash بالربط بين BRAC Bank Ltd مع Money in Motion LLC الأمريكية لضمان توسيع الخدمات المالية لبنجلادش وقد استهدفت الخدمة ذوي الدخل المحدود والوصول إلى الادخار الجزئي المستدام وبالتالي تحقيق الشمول المالي مما أدى إلى امتلاك 83% من السكان الذين يعيشون على \$2 في اليوم هويات شخصية منهم 15% ربطت حساباتهم بالنظام المالي الرسمي و44% منهم استخدم هواتفهم المحمولة، ولتسهيل وتسريع خدمة الحوالات المالية وسع البريد في بنجلادش خدمة الحوالات عبر الهاتف المحمول عبر 606 مكتب بريد في مختلف المقاطعات لذا فقد استغلت بنجلادش مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واتاحت الفرص لتوسعة الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول بشكل هائل.

وفقاً لإحصائيات البنك الدولي فإن خدمات الدفع قد استمرت بالنمو على النحو الآتي:

في عام 2017م أصبحت نسبة امتلاك سكان بنجلادش لحسابات مصرفية 50% مقارنة بنسبة 31.7% عام 2011م وأن نسبة امتلاكهم حساب عبر الهاتف المحمول ارتفعت عام 2017م إلى 21% مقارنة بنسبة 3% عام 2011م كما أصبح مؤشر الوصول إلى حساباتهم البنكية عبر الهاتف المحمول نسبة 22.4% في عام 2017م وأن 18.6% من سكان بنجلادش في 2017م يقومون بإرسال واستلام حوالات عبر الهاتف المحمول مقارنة بنسبة 4.7% في عام 2011م وقد انخفض مؤشر الادخار في المؤسسات المالية الرسمية من 16.6% في 2011م إلى 9.9% في 2017م.

البرازيل

تعد تطبيقات الهاتف المحمول البنكية في البرازيل من أفضل التطبيقات في العالم في هذا المجال حيث أصبح ذلك النوع من المعاملات البنكية يتضمن ما يقرب من ثلث التعاملات البنكية¹⁵، وأصبحت المعاملات البنكية عبر الهاتف المحمول تشكل 21% من أصل 51 بليون معاملة بنكية قامت بها أكبر 17 مؤسسة مصرفية في البرازيل، بينما كانت تشكل 1% من تلك المعاملات في 2012م. ويعد بنك إتاو أكبر البنوك في برازيل وأمريكا اللاتينية فقد قام البنك بتطبيق أحد نماذج

¹⁵ وفقاً لاستبيان قام به الاتحاد البرازيلي للبنوك FEBRABAN في 2017م.

التشغيل الأكثر ابتكاراً في مجال الخدمات الرقمية مما أدى إلى احتلاله المركز الأول على مستوى العالم. وقد ركزت البرازيل على الاستثمار في تطوير تكنولوجيا المعلومات في القطاع البنكي حيث تحتل المركز السابع في العالم قياساً على النسبة التي تمثلها هذه الاستثمارات من إجمالي الناتج المحلي للبلد فقد قام البنك بالتعاقد مع الشركة الأمريكية كوني سولوشنز، الرائدة في مجال التطبيقات الهاتفية، لتكون الجهة المسؤولة عن التطبيقات الهاتفية المستخدمة في تقديم خدمات البنك عبر الهاتف المحمول .

وفقاً لإحصائيات البنك الدولي فقد تطورت خدمات الدفع في البرازيل على النحو الآتي:

تشير المؤشرات إلى ارتفاع مالكي الهويات الشخصية في البرازيل إلى 98% منهم 18 % يستخدمون هواتفهم المحمولة للوصول إلى حساباتهم البنكية كما ارتفع مؤشر امتلاك الأفراد لحسابات مصرفية في مؤسسات مالية رسمية من 55.9% في 2011م إلى 70% في 2017م، كما ارتفع مؤشر الوصول إلى الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية من 41.2% في 2011م إلى 59.3% في 2017م وكذلك ارتفع مؤشر الادخار في المؤسسات المالية الرسمية من 6.9% في 2011م إلى 13.1% في 2017م وارتفع مؤشر الاقتراض من المؤسسات المالية من 6.3% في 2011م إلى 8.6% في 2017م.

الأردن

قام البنك المركزي الأردني بتشغيل نظام البدالة الوطنية للدفع بواسطة الهاتف النقال (JoMoPay) في عام 2017م ، حيث أصبح عدد المشاركين في النظام خمسة بنوك (بنك الأردن، البنك التجاري الأردني، بنك الإسكان للتجارة والتمويل، البنك العربي وبنك القاهرة عمان) وخمس شركات مالية (الشركة المتميزة لخدمات الدفع الإلكتروني من خلال الهاتف النقال، شركة الحلول المالية للدفع من خلال الهاتف النقال، شركة أية لخدمات الدفع بالهاتف النقال والشركة المتكاملة لخدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال "دينارك"، شركة الشرق الأوسط لخدمات الدفع) وبلغ عدد حركات الدفع من خلال النظام لعام 2017م (157,529) حركة بقيمة إجمالية بلغت (6.4) مليون دينار مقابل (8,898) حركة بقيمة إجمالية (198.9) ألف دينار أردني في العام 2016م كما استمر البنك المركزي خلال عام 2017م بتقديم خدمة عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً من خلال نظام إي فواتيركم (eFAWATEERcom) الذي يتم تشغيله من قبل شركة مدفوعاتكم للدفع الإلكتروني، والذي يرتبط بجميع البنوك العاملة في المملكة باستثناء بنكين لتقديم الخدمة من خلال القنوات البنكية المختلفة، كما تم ربط كل من صندوق الائتمان العسكري، بنك تنمية المدن والقرى، ستاندرد تشارترد قناة الشركات، بنك الاستثمار العربي الأردني، مكاتب شركة البريد الأردني، شركة (EMP) شركة الثقة للخدمات الإلكترونية، مصرف الراجحي وشركة الشرق الأوسط لخدمات الدفع ونظام الدفع بالهاتف النقال كمقدمين لخدمات الدفع لاستهداف المواطنين ممن لا يملكون حسابات بنكية وتمكينهم من الاستعلام ودفع الفواتير وبالتالي تعزيز الشمول المالي في المملكة، هذا ومن ناحية أخرى فقد بلغ عدد المفوترين المشاركين في النظام (111) مفوتراً خلال عام 2017م مقارنة ب75 مفوتراً للعام 2016م ، كما بلغ عدد حركات الدفع على النظام 4.67 مليون حركة بقيمة بلغت 3.3 مليار

دينار أردني خلال عام 2017م مقابل 1.837 مليون حركة بقيمة إجمالية 560.8 ألف دينار للعام 2016م استمر البنك المركزي في عام 2017م بتقديم خدمة عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً (eFAWATEERcom) عبر بوابة الدفع الإلكتروني (Portal) بهدف تمكين كافة المواطنين الأردنيين ممن يقيمون داخل المملكة أو في أي مكان في العالم من الاستعلام ودفع فواتيرهم ومدفوعاتهم الأخرى باستخدام بطاقات الدفع الائتمانية الصادرة عن مختلف البنوك في جميع أنحاء العالم بسهولة وأمان، ويتولى مشغل ومدير النظام (شركة مدفوعاتكم للدفع الإلكتروني) تشغيل بوابة الدفع الإلكتروني نيابة عن البنك المركزي الأردني عن طريق أحد مقدمي خدمات الدفع المرتبطين بنظام إي فواتيركم.

بادر البنك المركزي الأردني بعملية تطوير وإعادة هيكلة لنظم الدفع والتسويات في المملكة بالتشارك مع البنوك العاملة في الأردن والشركاء ذوي العلاقة، وتهدف هذه العملية إلى الحفاظ على سلامة وكفاءة نظام المدفوعات الوطني من خلال التشغيل البيئي لأنظمة الدفع ووضع الأطر القانونية الشاملة لتعزيز الشمول المالي وتشجيع القبول المتزايد لأدوات الدفع الحديثة وتقليل المخاطر النظامية ومخاطر الائتمان وتسهيل دورة النقود في الاقتصاد بما يعزز الكفاءة الاقتصادية، وقد اضطلع البنك المركزي بالدور القيادي لهذه العملية تسانده فيها البنوك التجارية.

وفقاً لإحصائيات البنك الدولي فإن خدمات الدفع قد تطورت على النحو الآتي:

تشير المؤشرات إلى ارتفاع مالكي الهويات الشخصية في الأردن إلى 88% منهم 10.2% يستخدمون هواتفهم المحمولة للوصول إلى حساباتهم البنكية كما ارتفع مؤشر امتلاك الأفراد لحسابات مصرفية في مؤسسات مالية رسمية من 25.4% في 2011م إلى 42.4% في 2017م كما ارتفع مؤشر الوصول إلى الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية من 14.7% في 2011م إلى 30.8% في 2017م وارتفع مؤشر الادخار في المؤسسات المالية الرسمية من 8.3% في 2011م إلى 10.1% في 2017م وانخفض مؤشر الاقتراض من المؤسسات المالية من 4.5% في 2011م إلى 16.6% في 2017م.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

- انخفضت جميع مؤشرات الأداء للقطاع المصرفي منذ عام 2015م نتيجة للعدوان والحصار والحرب، وتراجعت إلى أدنى مستوى في العام 2017م، إلا أنها عادت للتعافي التدريجي منذ العام 2018م، ومن المتوقع استمرار التحسن.
- تعد مؤشرات نظم المدفوعات في اليمن الأدنى على مستوى الوطن العربي، حيث يمتلك 10% فقط من اليمنيين حسابات مصرفية بما فيها حسابات النقود الإلكترونية ويعود ذلك إلى ارتفاع نسبة الأمية وانخفاض مستوى الدخل فضلاً عن حالة عدم الاستقرار السياسي.
- ضعف الوعي المالي لدى اليمنيين نظراً لعدم تبني برامج التوعية والتثقيف المالي والمصرفي سواء عن طريق برامج مخصصة للتثقيف المالي أو في إطار النظام التعليمي .
- محدودية الفروع المصرفية ونقاط تقديم الخدمات المالية للجمهور وتركزها في عواصم المحافظات الرئيسية وعدم تغطية خدماتها للتجمعات السكانية البعيدة.
- لم يتطرق قانون نظم الدفع والعمليات المالية والمصرفية الإلكترونية رقم 40 لسنة 2006م للكثير من القضايا المهمة المتعلقة بتنظيم نظم وأدوات الدفع، ونهاية التسويات واستيعاب المستجدات والتطورات التقنية والمصرفية الحديثة رغم أنه عالج الكثير من القضايا مثل الاعتراف بالعمليات الإلكترونية وحجبتها في الإثبات، وأعطى البنك المركزي الصلاحيات التنظيمية والرقابية على نظم الدفع .
- ضعف البنية التحتية لقطاع الاتصالات والانترنت والكهرباء، حيث لا تتوفر خدمات الانترنت إلا بسرعات محدودة هي الأقل على مستوى المنطقة ولازال هناك كثير من المناطق في الريف لم تصلها تغطية الاتصالات والانترنت وقد زادت خدمات الانترنت والاتصالات سوء بسبب الحرب والحصار والذي حد من قدرة شركات الاتصالات على تحديث أنظمتها وتوسيعها أو استبدال التالف منها، وهذا يحد من إمكانية نشر خدمات الدفع الإلكتروني.
- ارتفاع أسعار خدمات الاتصالات والرسوم الإضافية التي تفرضها وزارة الاتصالات للخدمات التي تستخدم في إيصال خدمات النقود الإلكترونية للعملاء وخصوصاً الرسائل النصية، بالإضافة إلى أن رفض شركات الاتصالات تقديم خدمات ال USSD و IVR لمقدمي خدمات النقود الإلكترونية، شكل عائق رئيسي أمام إيصال خدمات الدفع الإلكتروني إلى فئات المجتمع من ذوي الدخل المحدود في المناطق الريفية ممن لا زالوا يستخدمون الهواتف التقليدية غير الذكية وحيث لا يتوفر الإنترنت.

- عدم نجاح النموذج البنكي الذي تبناه البنك المركزي لمدة خمس سنوات، حيث أثبتت البنوك عدم قدرتها على إنجاز خدمة النقود الإلكترونية رغم مضي تلك الفترة على ممارسة خدمات النقود الإلكترونية .
- حقق العام 2019م نمواً متزايداً في قيمة عمليات وعدد حسابات النقود الإلكترونية مقارنة بالسنوات السابقة ويرجع ذلك إلى جهود تشجيع خدمات الدفع الإلكتروني من الجهات الرسمية وخصوصاً عند استخدام النقود الإلكترونية في صرف رواتب بعض الجهات وكذلك عملية استبدال النقود الجديدة بالقديمه .
- تتركز نقاط تقديم الخدمة في المدن الرئيسية وتندر في المدن الثانوية وتندعم في الأرياف وذلك بسبب ارتفاع تكاليف تقديم الخدمة في الأرياف وعدم تواجد الوكلاء و اعتماد البنوك على فروعها وشركات الصرافة للعمل كوكلاء لتقديم الخدمة وهؤلاء يتركزون عادة في المدن.
- تركزت خدمات النقود الإلكترونية لدى فئة الرجال بنسبة كبيرة جداً مقارنة بفئة النساء وذلك بسبب طبيعة المجتمع اليمني المتحفظ وضعف التوعية والتثقيف المالي وتأكيد حماية المستهلك وخصوصية البيانات.
- رغم ارتفاع عدد وكلاء المحافظ الإلكترونية في السنوات الاخيرة إلا أن ثلث العملاء في عينة الدراسة قد اشتكى إما من عدم وجود الوكلاء أو عدم توفير الوكلاء للسيولة اللازمة لتنفيذ عمليات النقود الإلكترونية و تعتبر أحد المشاكل الاساسية التي تعرقل انتشار خدمات النقود الإلكترونية.
- لا يوجد تعليمات ومتطلبات رسمية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب خاصة بخدمة النقود الإلكترونية تراعي خصوصية الخدمة.
- أظهرت نتائج استطلاع رأي الجمهور (العينة) وتقييم درجة الرضا بالخدمة :
 1. أن إجراءات التسجيل في الخدمة غالباً سهلة ومتطلباتها مقبولة.
 2. لا يزال استخدام الخدمة محدود حيث أن ربع العينة فقط يستخدمها أكثر من ثلاث مرات في الشهر.
 3. السحب النقدي هو العملية الأكثر استخداماً من بين الخدمات المقدمة حيث أن نصف العينة تقريباً قد قامو بتنفيذ عملية واحدة على الأقل في الشهر وذلك يؤكد أن الجمهور لازالو يفضلوا استخدام الكاش، كما أن معظم من قاموا بالسحب النقدي هم الموظفين الذين تم إضافة مرتباتهم عبر النقود الإلكترونية.
 4. لاتزال المشاكل التقنية أحد أهم المشاكل التي تواجه العملاء، حيث أجاب ثلثي العينة أنهم واجهوا مشاكل استخدام التطبيق و مشاكل أخرى متعلقة بانقطاع أو عدم توفر الانترنت.
 5. أكثر من نصف العينة يعتبرون الخدمة آمنة و حوالي 6% يعتبروا الخدمة غير آمنة وباقي النسبة محايدة .
 6. حوالي 64% من العينة ترغب في الاستمرار في استخدام الخدمة في المستقبل .

ثانياً: التوصيات

على المدى القصير:

- تنسيق جهود الجهات المختصة بدعم أنشطة المدفوعات والتي تشمل البنك المركزي والبنوك وشركات الصرافة وشركات الخدمات المالية ووزارة الاتصالات والمالية وذلك بإنشاء لجنة وطنية للمدفوعات برئاسة البنك المركزي وذلك لتسهيل التنسيق بين الجهات المختصة لتطوير وتشجيع خدمات الدفع الإلكتروني.
- على البنك المركزي تعزيز الثقافة المالية لإيصال الخدمات المصرفية إلى أكبر شريحة من المواطنين وذلك بالتنسيق مع وزارة الإعلام والثقافة ووزارة التربية والتعليم ووزارة التعليم العالي وجمعية البنوك والصرافين لتبني برنامج تثقيف وتوعية بخدمات الدفع الإلكتروني وعمل ندوات وبرامج توعوية تلفزيونية وعبر وسائل التواصل الاجتماعي .
- تخفيض قيمة الرسائل وإلغاء الرسوم الإضافية للشورت كود وغيرها من الرسوم التي يمكن أن تسبب رفع تكاليف خدمات الدفع الإلكتروني. وكذلك إلزام شركات الاتصالات بإتاحة الخدمات المضافة مثل USSD & IVR لشركات تقديم خدمات المدفوعات بأسعار رمزية ومنع الاحتكار والتنسيق بين الجهات المختصة لتقديم خدمات آمنة وبأسعار عادلة لمقدمي ومستخدمي خدمات النقود الإلكترونية.
- تشجيع أنظمة الدفع الإلكتروني من خلال قبول النقود الإلكترونية في تحصيل الإيرادات الحكومية ودفع الرواتب وغيرها من المستحقات والمساعدات عبر خدمات النقود الإلكترونية.
- تشجيع البحوث والدراسات التسويقية في مجال خدمات الدفع الإلكتروني وتطوير الخدمات المصرفية والعمل على إيجاد آليات ووسائل جديدة متنوعة لاستخدام وتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية للعملاء .
- تدريب الكوادر البشرية على التقنيات الحديثة للمدفوعات الإلكترونية وتشجيع الابتكار.
- تعزيز ودعم دور إدارة نظم المدفوعات وتأكيد دور البنك المركزي الاشرافي والرقابي.
- يجب أن تكون أهم أولويات مقدمي خدمات المدفوعات رفع مستوى رضا العملاء وليس الاهتمام بالأرباح فقط مع ضرورة معالجة المشاكل التي تواجه العملاء وإيجاد حلول لها لتشجيع استخدام الخدمة مثل تحقيق انتشار أوسع لوكلاء مقدمي الخدمة، أيضاً إيجاد حلول لمشاكل تطبيقات استخدام الخدمة.
- وضع الحوافز التي من شأنها دفع التجار ورجال الأعمال للاعتماد على أسلوب الدفع الإلكتروني عوضاً عن الدفع النقدي.
- العمل على تشجيع الربط البيئي بين جميع شركات الاتصالات والخدمات المالية والبنوك المقدمة لخدمات الدفع الإلكترونية .

- تعزيز حماية المستهلك لخدمات الدفع الإلكترونية وتبني التعليمات التي تعزز حماية المستهلكين للخدمات وتحفظ حقوقهم و إلزام مقدمي الخدمات الإلكترونية بتقديم بيانات شفافة وواضحة للعملاء حول رسوم الخدمة الأمر الذي من شأنه تمكين المستخدمين من إجراء مقارنة التكلفة لمختلف خدمات النقود الإلكترونية المتوفرة وبالتالي رفع مستوى المنافسة بين مقدمي الخدمات.

على المدى الطويل:

- السعي للتعافي الاقتصادي وإعادة الإعمار وتحسين مستوى الأداء الاقتصادي.
- إعداد استراتيجية وطنية للشمول المالي تتبناها الحكومة بشكل رسمي ويكون لها أهداف واضحة في رفع عدد المتعاملين مع القطاع المالي والمصرفي إلى 30% خلال سنتين وفق خطة واضحة ومزمنة.
- إضافة برامج التثقيف المالي ضمن مناهج التعليم بالتعاون مع الجهات الحكومية والخاصة مثل وزارة التربية والتعليم، وزارة التعليم العالي، وزارة التعليم الفني، وزارة الاعلام، وزارة الثقافة وفقاً لبرنامج وطني.
- تبني قانون ينظم تقديم الخدمات المالية والمصرفية عبر الوكلاء وذلك بالاستفادة من تجارب الدول الناجحة في هذا المجال وتشجيع صغار التجار وتدريبهم على كيفية تقديم الخدمات المالية للعملاء.
- تشجيع استخدام ونشر نقاط البيع P.O.S و تقنيات الكارد لس و NFC & QR ووضع مواصفات قياسية يعتمدها البنك المركزي لهذا الغرض والسماح لشركات تقديم خدمات المدفوعات بتقديمها وفقاً لشروط و متطلبات مخففة وأقل من متطلبات الترخيص لمقدمي خدمات النقود الإلكترونية ويمكن الاستفادة من التجربة المصرية.
- دعم إدارة نظم المدفوعات ورفدها بالكوادر الفنية المؤهلة وتطويرها وتدريب كوادرها من أجل أن تكون ذراع البنك المركزي القوي في تنظيم والإشراف على نظم المدفوعات في الجمهورية اليمنية.
- تطوير البنية القانونية عن طريق تحديث القانون وإعداد لائحة تنفيذه .
- إصدار تعليمات لتنظيم تقديم الخدمات الإلكترونية لفئات تشغيل نظم المدفوعات ومقدمي خدمات الدفع والاستفادة من التطورات التقنية لنظم المعلومات واعتماد التقنيات الحديثة في تقديم خدمات الدفع الإلكترونية.
- تطوير البنية التحتية للاتصالات والانترنت وكذلك الكهرباء وخصوصاً إنشاء شبكة حديثة لخدمات الإنترنت ذات النطاق العريض تغطي جميع المناطق اليمنية، وإنشاء بنية تحتية تساند التحولات المالية الرقمية.
- تشجيع البنوك والشركات على الاستثمار في تقديم خدمات الدفع الإلكترونية وتعزيز المنافسة، وبناء الثقة بالتقنيات الحديثة لنظم وأدوات الدفع.

- تبني وإنشاء نظام مدفوعات وبنية تحتية وطنية للدفع في البنك المركزي عن طريق تركيب نظام التسويات الإجمالية الآنية RTGS وأنظمة التجزئة مثل نظام مقاصة أوامر الدفع والفوترة المركزية ونظام المقسم الوطني لمقدمي خدمات النقود الإلكترونية وبقية مدفوعات التجزئة والربط البيئي لجميع مقدمي خدمات الدفع والمفوترين والمؤسسات الخدمية والإيرادية الحكومية وفق استراتيجية وطنية للمدفوعات يتم تنفيذها خلال فترة من 3 إلى 6 سنوات.
- إنشاء مجلس وطني للمدفوعات لتنسيق جهود الجهات ذات العلاقة بتطوير نظم المدفوعات يرأسه البنك المركزي ويضم كلاً من وزارة المالية والاتصالات والصناعة والتجارة وجمعية البنوك والصرافين والغرفة التجارية وغيرها من المؤسسات المهمة بتطوير نظم المدفوعات وتحدد مهامه أسوة بالدول التي سبقتنا في هذا المجال مثل الأردن.
- إيصال خدمات الرقم الوطني لجميع اليمنيين وإتاحة الربط مع نظام الرقم الوطني للمؤسسات المالية ومقدمي خدمات الدفع الإلكتروني لإيجاد نظام الهوية الإلكترونية والتي ستسهل تسجيل العملاء عن بعد عن طريق التأكد من هوية العميل بواسطة البصمة.
- إنشاء شبكة وطنية ونظام مركزي للاستعلام الائتماني يتيح للجهات التأكد من موثوقية العملاء وتاريخهم الائتماني.

آفاق الدراسة المستقبلية :

يعتبر موضوع أنظمة الدفع الإلكترونية موضوع واسع الآفاق وله أبعاد مختلفه، وتوصي الدراسة الباحثين والمهتمين البحث في مجالات التحديات الضريبية والمحاسبية الإلكترونية والعقود الإلكترونية والتحديات القانونية التي تحكم وتنظم التعامل بأنظمة الدفع الإلكترونية.

المراجع

1. نظم الدفع عبر الهاتف المحمول- الأبعاد والقواعد المطلوبة – صندوق النقد العربي 2013.
2. احتياجات الارتقاء بنظم الدفع صغيرة القيمة – صندوق النقد العربي 2015.
3. متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية – 2015.
4. ورقة عمل حول "متطلبات تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية" – صندوق النقد العربي 2015.
5. تقرير تطورات البيانات المالية المجمع للبنوك العاملة في اليمن- البنك المركزي- بين نهاية ديسمبر 2019 – 2018.
6. قانون البنك المركزي رقم 14 لسنة 2000م.
7. قانون نظم الدفع والعمليات المالية والمصرفية رقم 40 لسنة 2006م.
8. المنشور الدوري رقم 11 لسنة 2014م بشأن القواعد التنظيمية لتقديم خدمات النقود الإلكترونية.
9. قرار محافظ البنك المركزي رقم 1 لسنة 2020م بشأن القواعد التنظيمية لتقديم المؤسسات المالية لخدمات النقود الإلكترونية.
10. 2018 - WORLDBANK -THE LITLEDATA BOOK ON FINANCIAL INCLUSION
11. ITU-T Focus Group Digital Financial Services :Payment System Oversight and Interoperability, 11/2016
12. <http://pubdocs.worldbank.org/en/166151587214549959/AR-MPO-AP20-Yemen.pdf>
(عدد السكان 29.6)
13. https://www.26sept.com/news_details.php?sid=166226 تم زيارته في 3 مايو 2020م
14. www.cbe.org.eg › PaymentSystems › Pages › Overview تم زيارته في 3 مايو 2020م



